



MIASTO  
STOŁECZNE  
WARSZAWA



Raport z badania

# Jakość obsługi w 17 Urzędach Dzielnic m.st. Warszawy w latach 2014-2016

Warszawa 2017

Opracowanie: Urząd m.st. Warszawy, Biuro Marketingu Miasta

# Spis treści

## Informacje o badaniu

str. 3-4



## Podsumowanie i rekomendacje

str. 5-7



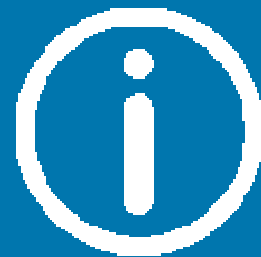
## Wyniki badania

str.8-19



## Informacje o respondentach

str.



## Informacje o badaniu

# Informacje o badaniu

Głównym celem badania była ocena jakości obsługi w 17 Urzędach Dzielnic m.st. Warszawy: Bemowo, Białołęka, Bielany, Ochota, Praga-Południe, Praga-Północ, Rembertów, Śródmieście, Targówek, Ursus, Ursynów, Wawer, Wesoła, Wilanów, Włochy, Wola, Żoliborz. Badaniem objęto: Punkty Informacyjne, stanowiska WOM oraz Delegatury BAiSO.

## Zakres tematyczny

- Otoczenie i wygląd urzędu
- Wygląd urzędnika i jego stanowisko pracy
- Urzędnik - zachowanie wobec klienta
- Urzędnik - obsługa przedstawionej sprawy

## Technika

- Tajemniczy klient – audyty osobiste

## Próba

- 2016 r. N=447
- 2015 r. N=340
- 2014 r. N=340

## Realizacja

- 2016 r. Termin: X-XII; Wykonawca: Millward Brown S.A i Realizacja Sp. z o.o.
- 2015 r. Termin: X-XI; Wykonawca: ARC Rynek i Opinia Sp. z o.o.
- 2014 r. Termin: IX-X; Wykonawca: ARC Rynek i Opinia Sp. z o.o.

Ze względu na zaokrąglenia wartości po przecinku, w niektórych przypadkach dane na wykresach mogą się nie sumować do 100 proc.



## Podsumowanie i rekomendacje

## Otoczenie i wygląd Urzędu

- Wszystkie aspekty związane z wyglądem urzędu w ostatnich 3 latach zyskały powyżej 90% ocen pozytywnych. W 2016 r. najlepiej oceniono następujące aspekty: wystarczająca liczba blatów/ stolików do pisania (97% ocen pozytywnych) oraz wystarczająca liczba miejsc siedzących dla oczekujących (96%). Aspekty te zostały ocenione lepiej niż w roku ubiegłym odpowiednio o 4 i 5 punktów procentowych.

## Czas oczekiwania na obsługę

- W porównaniu z rokiem poprzednim w 2016 r. skrócił się średni czas oczekiwania na obsługę w delegaturach BAiSO (o 2,1 minuty) oraz zmniejszyła się średnia liczba osób oczekujących na obsługę (o blisko 1 osobę). W pozostałych jednostkach (WOM i PI) średni czas oczekiwania pozostał na zbliżonym poziomie. Nie zmieniła się również znacząco liczba osób oczekujących na obsługę.

## Wygląd urzędnika i jego stanowisko pracy

- W 2016 r. 86% urzędników było, w ocenie audytorów, ubranych służbowo. To o 7 punktów procentowych mniej niż przed rokiem. Nieco rzadziej strój służbowy mieli pracownicy delegatur BAiSO.
- Identyfikator z imieniem i nazwiskiem w 2016 r. miało 70% urzędników – o 3 punkty procentowe mniej niż przed rokiem i o 4 p.p. więcej niż przed dwoma latami. Nieco częściej identyfikator nosili pracownicy punktów informacyjnych.

## Podsumowanie (2/2)

### Zachowanie urzędnika wobec interesanta

- Wszystkie aspekty związane z zachowaniem urzędnika wobec interesanta w ostatnich 3 latach zyskały powyżej 90% ocen pozytywnych. W 2016 r. nieco gorzej niż przed rokiem (o 4 punkty procentowe mniej), choć wciąż bardzo wysoko (92%), oceniono powitanie przez urzędnika. Najlepiej pod tym względem oceniono w 2016 r. pracowników WOM-ów (95% ocen pozytywnych).
- Zachowania niepożądane zdarzały się sporadycznie. Spożywanie posiłków lub napojów podczas obsługi zostało praktycznie wyeliminowane. Część audytorów w 2016 r. odczuwała niechęć ze strony urzędnika (6%), a część urzędników okazywała zniecierpliwienie (6%). Nie wystąpiły tu znaczące różnice w ostatnich 3 latach.

### Sposób załatwienia przedstawionej sprawy

- W ostatnich 3 latach sposób załatwienia sprawy przez urzędnika był oceniany pozytywnie w ponad 90% przypadków. W 2016 r. bardzo wysoko oceniono kompetencje urzędnika (96%), zrozumieli sposób udzielania informacji (98%) i używanie zrozumiałej terminologii (99%). 69% urzędników dopytywała o szczegóły przedstawionej sprawy (podobnie jak w latach ubiegłych), a 59% urzędników upewniło się, że audytor zrozumiał jego wyjaśnienia (o 6 punktów procentowych mniej niż przed rokiem). Najrzadziej dopytywali i upewniali się, czy audytor zrozumiał wyjaśnienia, pracownicy punktów informacyjnych.

### Zadowolenie z obsługi przez urzędnika

- Audytorzy biorący udział w badaniu w 2016 r. byli zadowoleni z obsługi w 91% przypadków. To wskaźnik zbliżony do wyników z poprzednich 2 lat. Tak jak w latach ubiegłych, najczęściej audytorzy byli zadowoleni z obsługi przez pracowników delegatur BAiSO (93%), następnie WOM-ów (91%) i punktów informacyjnych (87%).



## Wyniki badania



# Otoczenie i wygląd Urzędu



2016 r. N=447  
2015 r. N=340  
2014 r. N=340

Odpowiedzi „tak”.  
Dane w proc.

# Czas oczekiwania na obsługę

Średni czas oczekiwania na obsługę przed:

	WOM	PI	BAiSO
2016	2,8 minuty N=170	2,0 minuty N=90	5,4 minuty N=187
2015	2,9 minuty N=85	2,2 minuty N=84	7,5 minuty N=171
2014	4,7 minuty N=85	2,8 minuty N=85	8,8 minuty N=170

Średnia liczba osób w kolejce:

2016	0,3 osób	0,4 osób	1,3 osób
2015	0,6 osób	0,6 osób	2,2 osób
2014	0,6 osób	0,5 osób	2,3 osób

# Wygląd urzędnika i jego stanowisko pracy (1/2)

## WSZYSTKIE JEDNOSTKI



2016 r. N=501\*

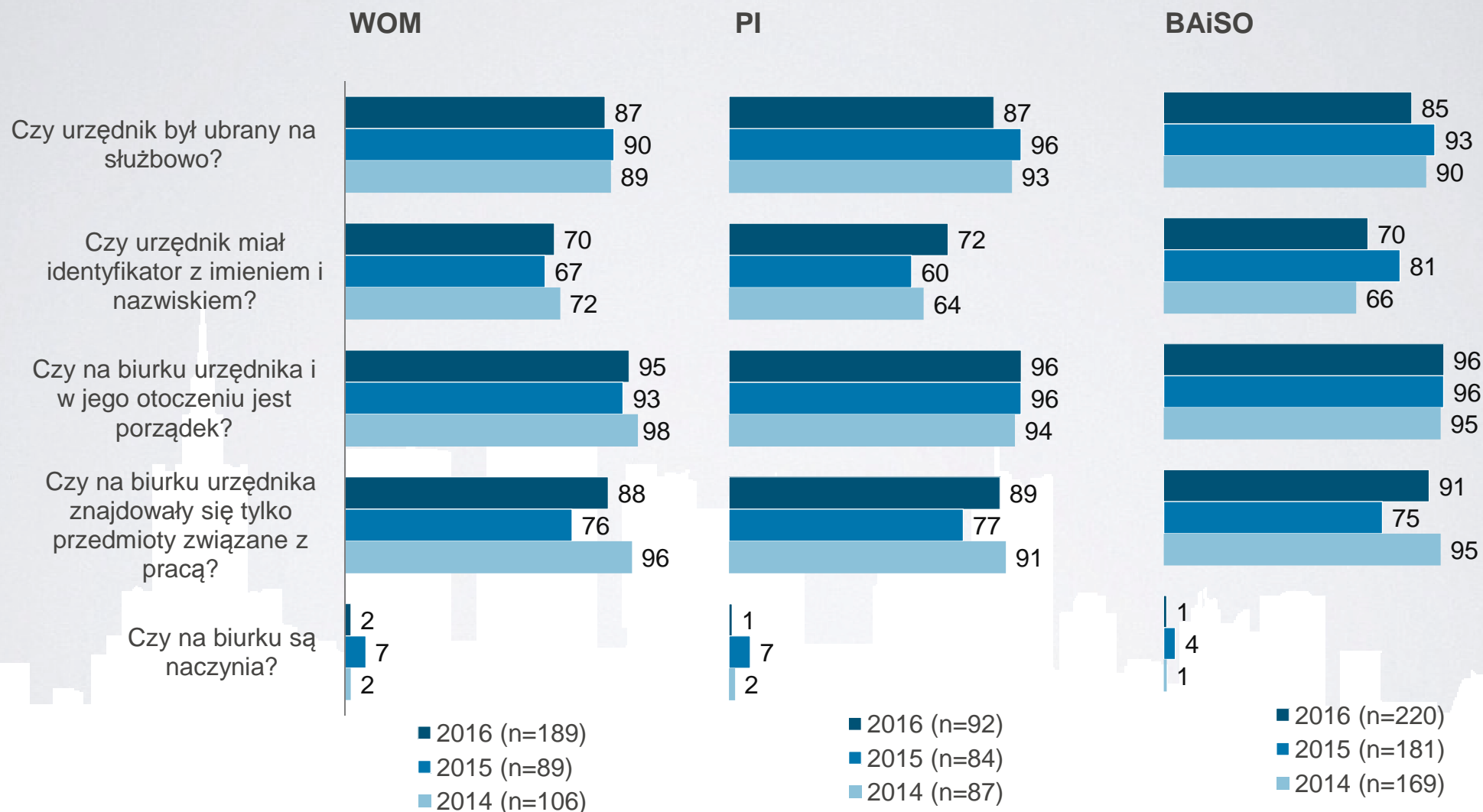
2015 r. N=354\*

2014 r. N=346\*

\*W niektórych sytuacjach audytorzy byli obsługiwani przez dwóch urzędników.

Odpowiedzi „tak”.  
Dane w proc.

# Wygląd urzędnika i jego stanowisko pracy (2/2)

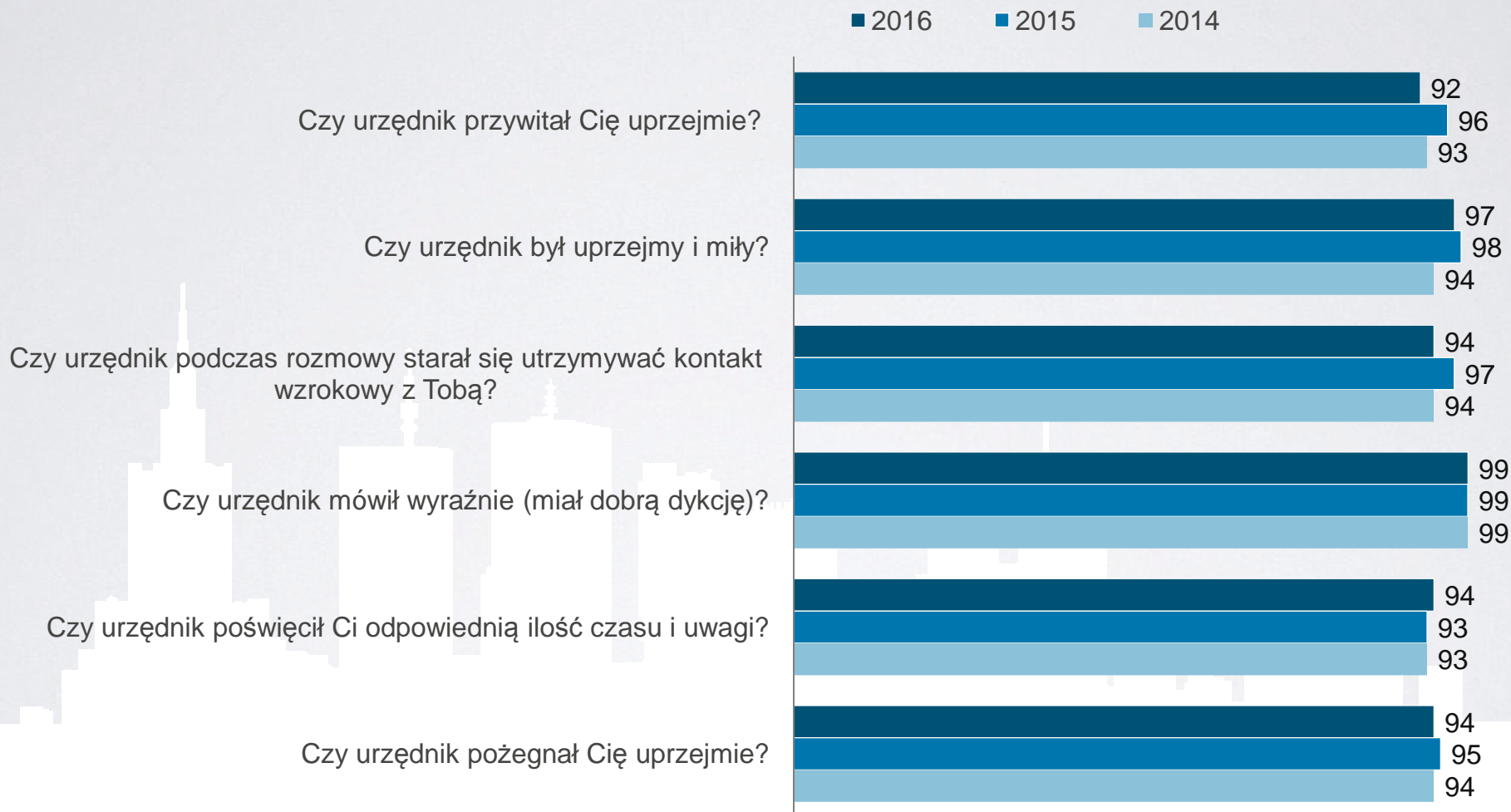


W niektórych sytuacjach audytorzy byli obsługiwani przez dwóch urzędników.

Odpowiedzi „tak”.  
Dane w proc.

# Zachowanie urzędnika wobec interesanta (1/4)

## WSZYSTKIE JEDNOSTKI



2016 r. N=501\*

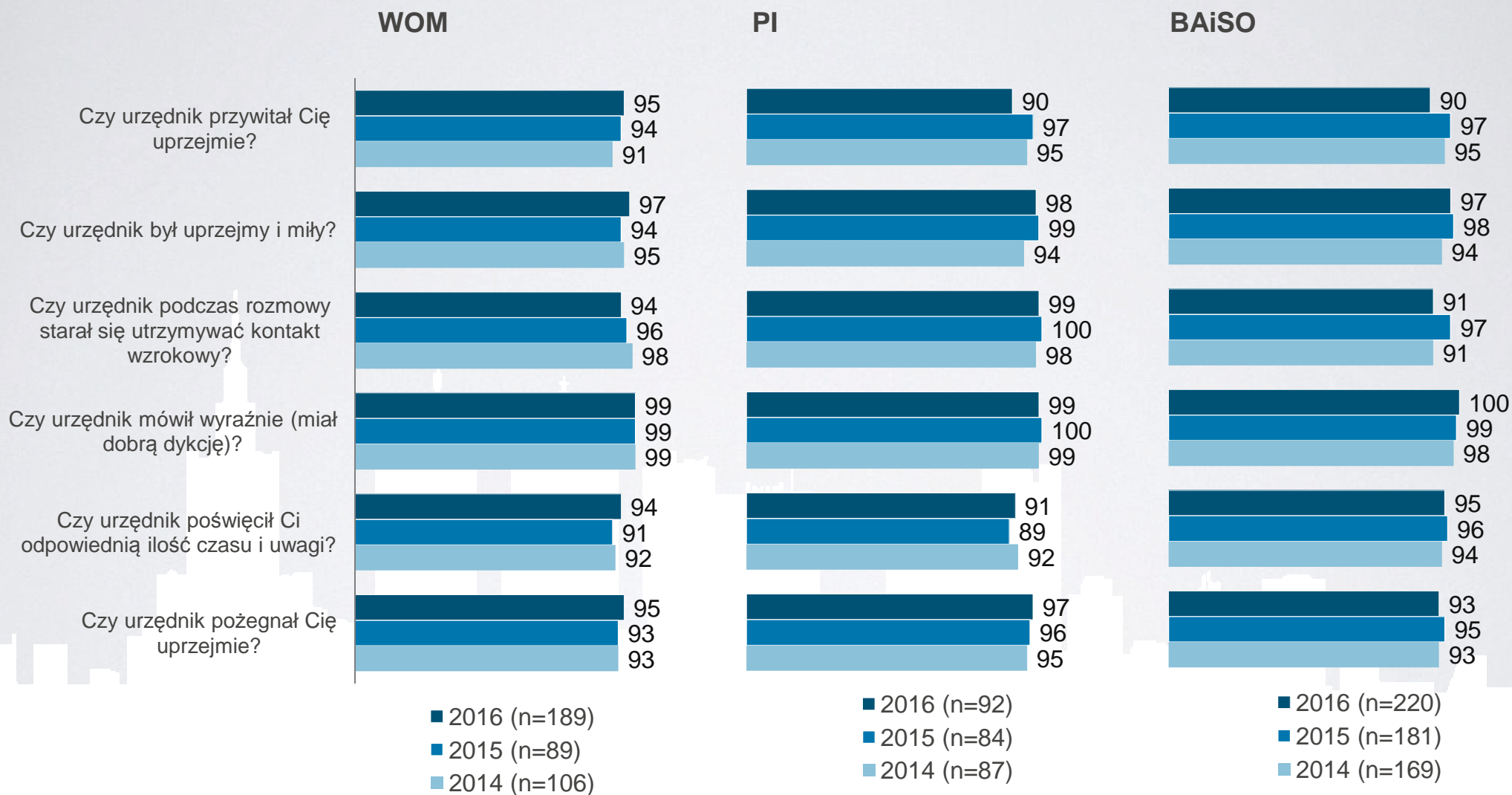
2015 r. N=354\*

2014 r. N=346\*

\*W niektórych sytuacjach audytorzy byli obsługiwani przez dwóch urzędników.

Odpowiedzi „tak”.  
Dane w proc.

# Zachowanie urzędnika wobec interesanta (2/4)

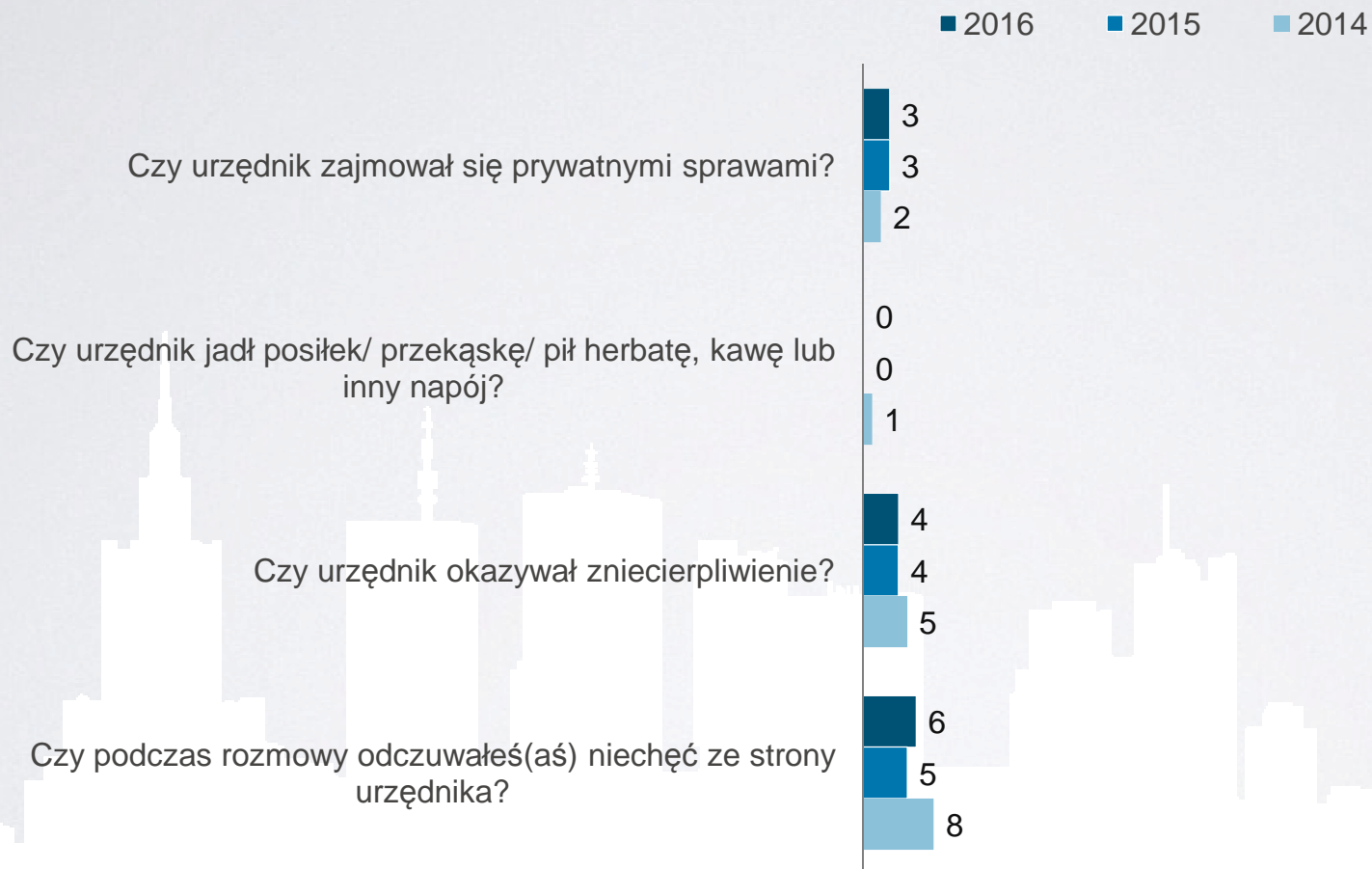


W niektórych sytuacjach audytorzy byli obsługiwani przez dwóch urzędników.

Odpowiedzi „tak”.  
Dane w proc.

# Zachowanie urzędnika wobec interesanta (3/4)

## WSZYSTKIE JEDNOSTKI



2016 r. N=501\*

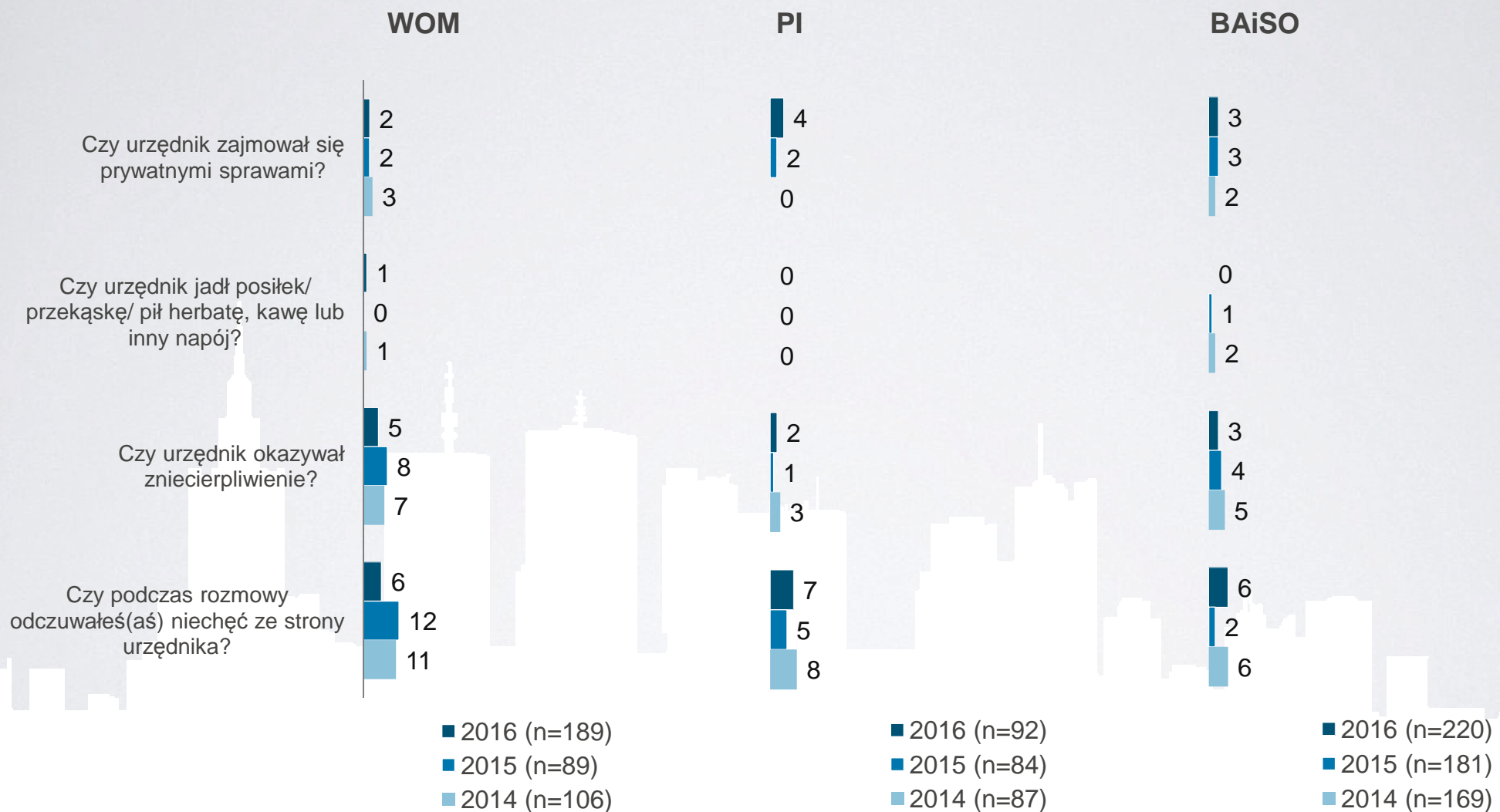
2015 r. N=354\*

2014 r. N=346\*

\*W niektórych sytuacjach audytorzy byli obsługiwani przez dwóch urzędników.

Odpowiedzi „tak”.  
Dane w proc.

# Zachowanie urzędnika wobec interesanta (4/4)



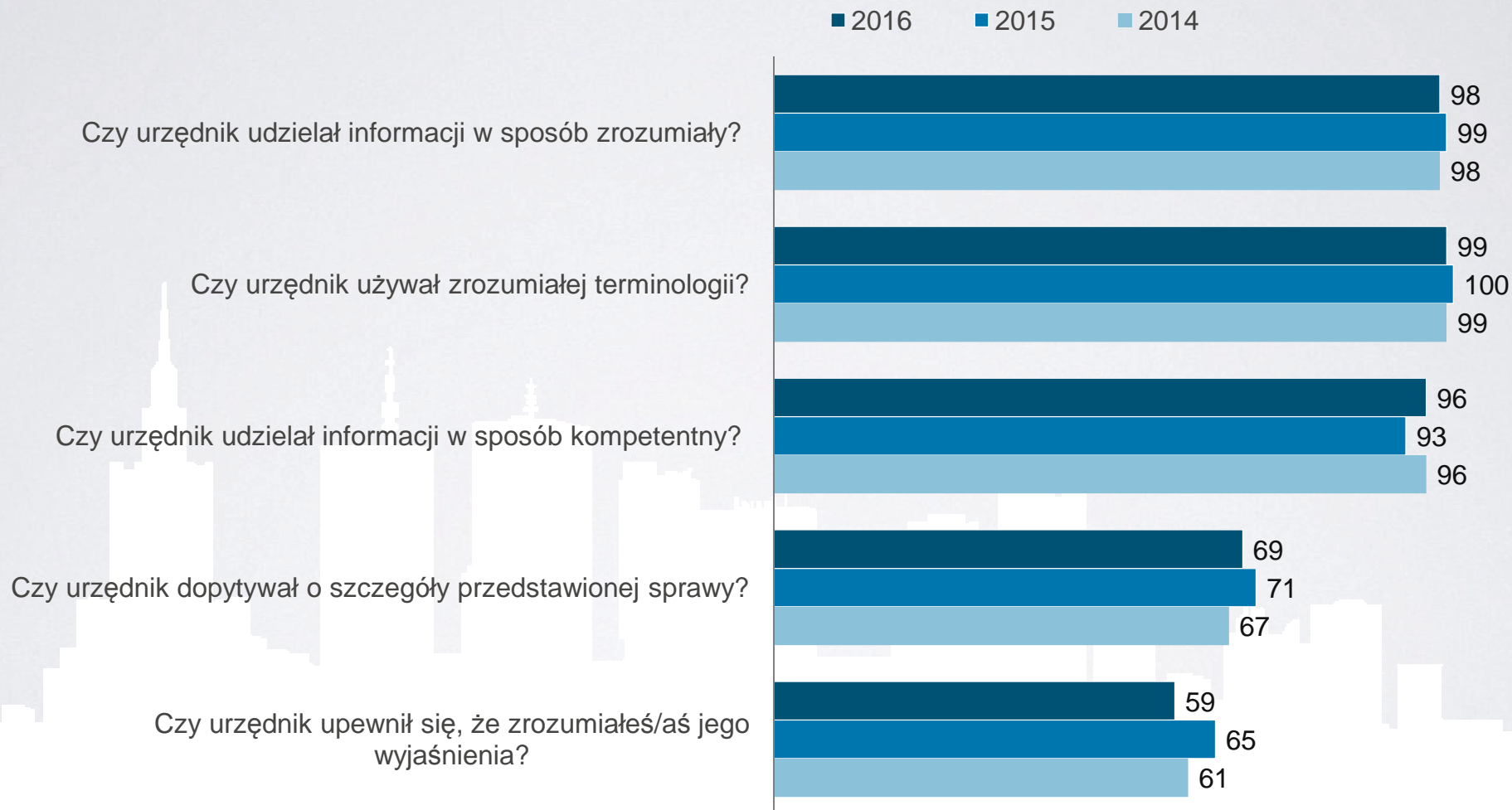
W niektórych sytuacjach audytorzy byli obsługiwani przez dwóch urzędników.

Odpowiedzi „tak”.  
Dane w proc.



# Sposób załatwienia przedstawionej sprawy (1/2)

## WSZYSTKIE JEDNOSTKI



2016 r. N=457\*

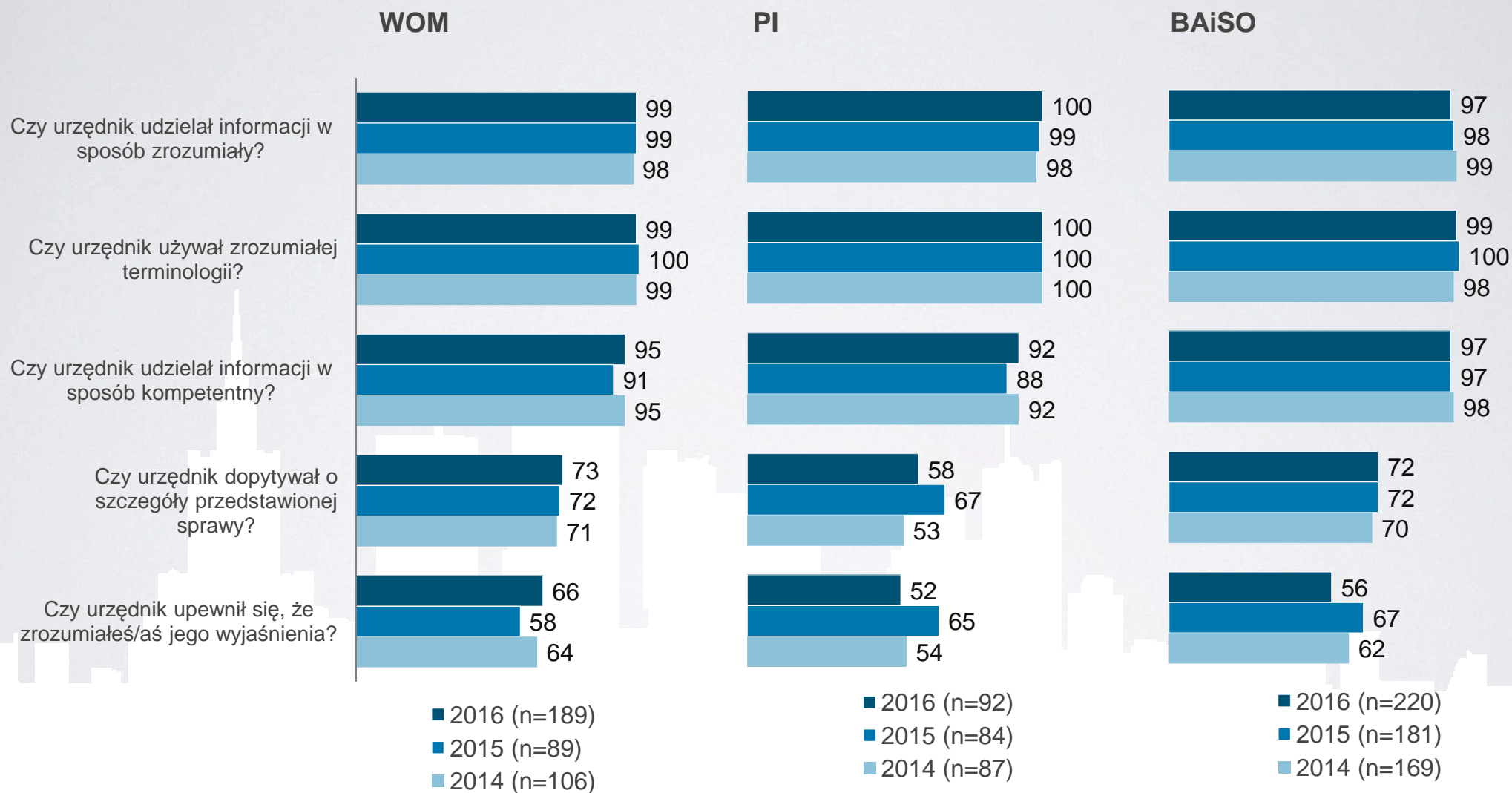
2015 r. N=354\*

2014 r. N=346\*

\*W niektórych sytuacjach audytorzy byli obsługiwani przez dwóch urzędników.

Odpowiedzi „tak”.  
Dane w proc.

# Sposób załatwienia przedstawionej sprawy (2/2)



W niektórych sytuacjach audytorzy byli obsługiwani przez dwóch urzędników.

Odpowiedzi „tak”.  
Dane w proc.

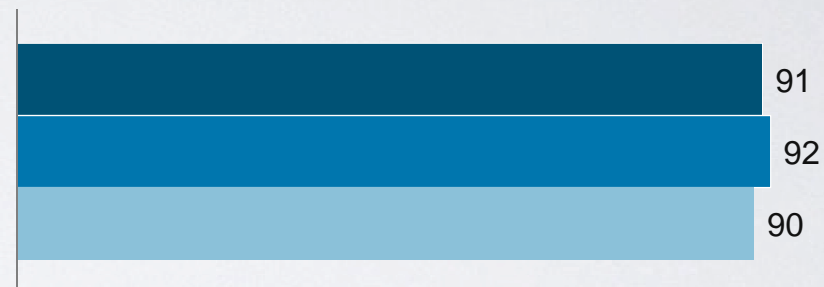
# Zadowolenie z obsługi przez urzędnika

## WSZYSTKIE JEDNOSTKI

Czy jesteś zadowolony ze sposobu obsługi przez urzędnika?

2016 r. N=501\*  
2015 r. N=354\*  
2014 r. N=346\*

■ 2016 ■ 2015 ■ 2014



Czy jesteś zadowolony ze sposobu obsługi przez urzędnika?

WOM



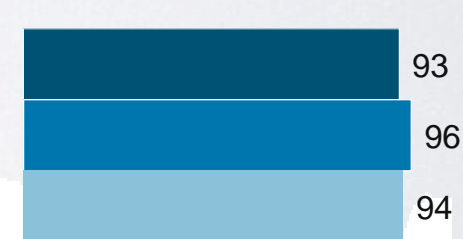
■ 2016 (n=189)  
■ 2015 (n=89)  
■ 2014 (n=106)

PI



■ 2016 (n=92)  
■ 2015 (n=84)  
■ 2014 (n=87)

BAiSO



■ 2016 (n=220)  
■ 2015 (n=181)  
■ 2014 (n=169)

W niektórych sytuacjach audytorzy byli obsługiwani przez dwóch urzędników.

Odpowiedzi „tak”.  
Dane w proc.

**Biuro Marketingu Miasta  
Urząd m.st. Warszawy  
tel. 22 44 30 030, e-mail:**

[badanie@um.warszawa.pl](mailto:badanie@um.warszawa.pl)