

Badanie jakości obsługi w Urzędach m.st. Warszawy

Raport z badania ilościowego – Wyniki ogółem

Grudzień 2017

Spis treści

- **Informacje o badaniu**
..... 3
- **Wyniki szczegółowe**
..... 8
 - Badanie Mystery Shopping (audyty osobiste) 9
 - Badanie Mystery Calling (audyty telefoniczne) 25

Informacje o badaniu

Informacje o badaniu

Metodologia



Ocena obsługi interesantów w wybranych 75 komórkach organizacyjnych m.st. Warszawy.



Obserwacja uczestnicząca wykonana techniką Mystery Shopping i Mystery Calling.

Próba:

- N=1032 audytów, a w tym:
- N=662 audyty osobiste
- N=370 audytów telefonicznych



Badanie zrealizowano w terminie od 28 września do 17 listopada 2017 roku.

Metodologia badania Tajemniczy Klient

Technika badania i kryteria oceny

- Specjalnie przeszkoleni audytorzy w roli potencjalnych klientów – obserwują i oceniają sposób oraz jakość obsługi.
- Dane zbierane są w trakcie rozmowy z pracownikami urzędu oraz poprzez obserwację ich zachowań.
- Arkusz ocen określa zagadnienia i elementy, na które audytorzy mają zwracać uwagę podczas wizyty.
- Po wyjściu z urzędu audytorzy zaznaczają swoje obserwacje w kwestionariuszu.
- Przed badaniem miało miejsce szkolenie audytorów w zakresie standardów obsługi klienta w Urzędzie m.st. Warszawy.

Audyty osobiste

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

Audyty telefoniczne

- Urzędnik – ogólne zachowanie się wobec klienta
- Urzędnik – obsługa przedstawionej sprawy

Schemat badania

Miejsca objęte badaniem

WYDZIAŁY OBSŁUGI
MIESZKAŃCÓW
(WOM)

DELEGATURY BIURA
ADMINISTRACJI i
SPRAW
OBYWATELSKICH
(BAiSO)

PUNKTY
INFORMACYJNE
W URZĘDACH
DZIELNIC

STANOWISKA/SALE
OBSŁUGI URZĘDU
STANU CYWILNEGO
M.ST. WARSZAWY

SALA OBSŁUGI BIURA
GEODEZJI
I KATASTRU

MIEJSKI RZECZNIK
KONSUMENTÓW

SALA OBSŁUGI BIURA MIENIA
MIASTA I SKARBU PAŃSTWA

STANOWISKO OBSŁUGI BIURA
OCHRONY ŚRODOWISKA

SALA OBSŁUGI WYDZIAŁU
LICENCJI
I TRANSPORTU DROGOWEGO

STANOWISKO OBSŁUGI DS.
REJESTRACJI POJAZDÓW
CUDZOZIEMCÓW

Struktura próby

Jednostka organizacyjna	Liczba lokalizacji	Suma audytów osobistych	Suma audytów telefonicznych
Wydziały Obsługi Mieszkańców w Urzędach Dzielnic	18	180	-
Delegatury BAiSO w Urzędach Dzielnic	18	180	-
Punkty Informacyjne w Urzędach Dzielnic	19	114	190
Stanowiska/sale obsługi Urzędu Stanu Cywilnego m.st. Warszawy	14	140	140
Sala obsługi Biura Geodezji i Katastru	1	10	10
Sala obsługi Wydziału Licencji i Transportu Drogowego	1	10	-
Stanowisko obsługi ds. Rejestracji Pojazdów Cudzoziemców	1	6	-
Miejski Rzecznik Konsumentów	1	10	10
Biuro Mienia Miasta i Skarbu Państwa	1	6	10
Stanowisko obsługi Biura Ochrony Środowiska	1	6	10
	75	662	370

Wyniki szczegółowe



Badanie Mystery Shopping (audyty osobiste)

Otoczenie i wygląd audytowanego urzędu



- Wszystkie elementy związane z wyglądem urzędu i organizacją otoczenia zostały ocenione bardzo wysoko (powyżej 90%).
- Relatywnie najslabiej wypadło umieszczenie wniosków / formularzy w widocznym miejscu (92%).
- W 90% przypadków urzędnik podjął się obsługi sprawy po zgłoszeniu się do niego audytora.

Wygląd urzędnika i jego stanowiska pracy



- Prawie zawsze urzędnik był ubrany służbowo (98%), posiadał również identyfikator z imieniem i nazwiskiem (89%), który najczęściej umieszczony był na szyi (91%).
- Na biurku urzędnika i w jego otoczeniu niemal zawsze panował porządek (97%). Przedmioty znajdujące się tam były związane z pracą (90%). Jedynie w 2% przypadków na biurku znajdowały się naczynia (np. talerze, kubki).

Urzędnik – ogólne zachowanie wobec klienta



- Większość urzędników w kontakcie z interesantami była uprzejma i miła zarówno przy powitaniu jak i pożegnaniu (97%). W trakcie obsługi utrzymywała kontakt wzrokowy, a także poświęcała odpowiednią ilość czasu i uwagi.
- Największym atutem obsługi była dobra dykcja pracowników (99%).
- Jedynie w 3% przypadków urzędnik zajmował się prywatnymi sprawami i okazywał zniecierpliwienie (4%).
- Spożywanie posiłków lub picie praktycznie się nie zdarzało (1%).

Urzędnik – obsługa przedstawionej sprawy

- Kompetencja urzędników oraz zrozumiałość przekazywanych przez nich treści została oceniona bardzo wysoko (wyniki bliskie 100%).
- Relatywnie gorzej wypadła inicjatywa w dopytywaniu o szczegóły przedstawionej sprawy (81%) oraz upewnianie się, że interesant zrozumiał wyjaśnienie (83%).
- W 46% realizowanych wizyt urzędnik wydał druk wniosku lub poinformował o jego lokalizacji (35%). W 8% przypadków, gdzie formularz/wniosek był wymagany, urzędnik nie poinformował o nim.
- W 38% audytów urzędnik zaproponował wyjaśnienie lub wyjaśnił, jak wypełnić formularz/wniosek.
- Jedynie w przypadku 3% wizyt na biurku urzędnika dzwonił telefon. W takich przypadkach mniej niż połowa urzędników podnosiła słuchawkę (45%), najczęściej jednak uprzedzając/przepraszając interesanta (70%).

Urzędnik – sposób załatwienia przedstawionej sprawy



- Urzędnicy spontanicznie (bez dopytywania) informowali najczęściej o wymaganych dokumentach (89%) oraz o wymaganym miejscu ich złożenia (88%).
- Urzędnicy nieco rzadziej informowali bez dopytania o terminie odpowiedzi na jej rozpatrzenie (73%), wymaganych opłatach lub ich braku (69%), oraz miejscu uiszczenia opłaty (53%).
- W 90% przypadków informacje udzielone przez urzędników były w całości prawidłowe, w 5% przypadków prawidłowa była tylko ich część. Tylko w 2% przypadków audytorzy stwierdzili, że żadne informacje udzielone przez urzędnika nie były zgodne z opisem procedury.
- Niechęć ze strony urzędników odnotowano w czasie 6% wizyt.
- Ogólny poziom zadowolenia z obsługi jest bardzo wysoki. Aż 93% audytorów deklaroowało zadowolenie ze sposobu obsługi przez urzędnika, spośród których 78% interesantów zadeklarowało, że są „zdecydowanie zadowoleni”.
- Jedynie w przypadku 7% wizyt interesanci wystawili urzędnikom gorsze oceny – w 5% „raczej niezadowolony”, a w 2% „zdecydowanie niezadowolony”.

Czas oczekiwania na obsługę

Wyniki ogółem



ŚREDNI CZAS OCZEKIWANIA NA OBSŁUGĘ	LICZBA KLIENTÓW OCZEKUJĄCYCH W KOLEJCE	
3,8 minut	0,9 osób	N=662

Otoczenie i wygląd miejsca

Wyniki ogółem

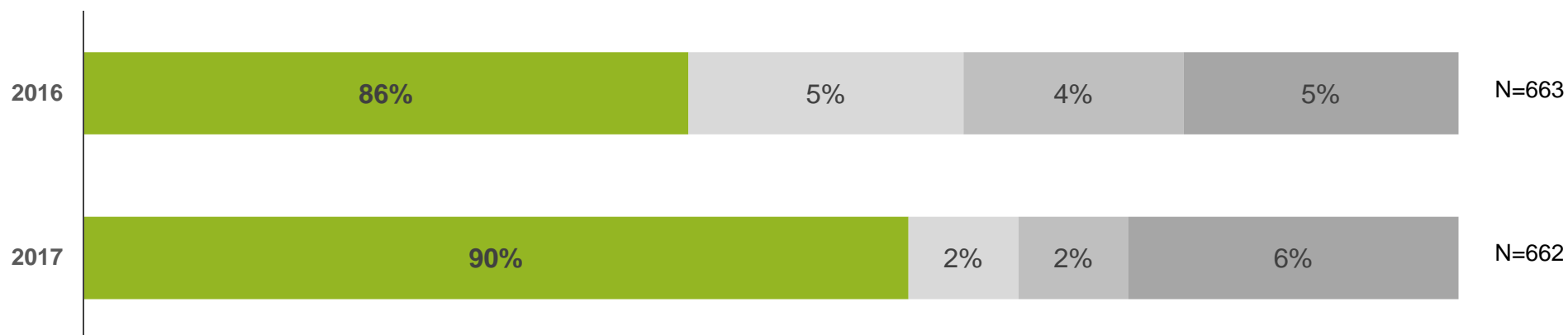


Podjęcie się obsługi sprawy

Wyniki ogółem



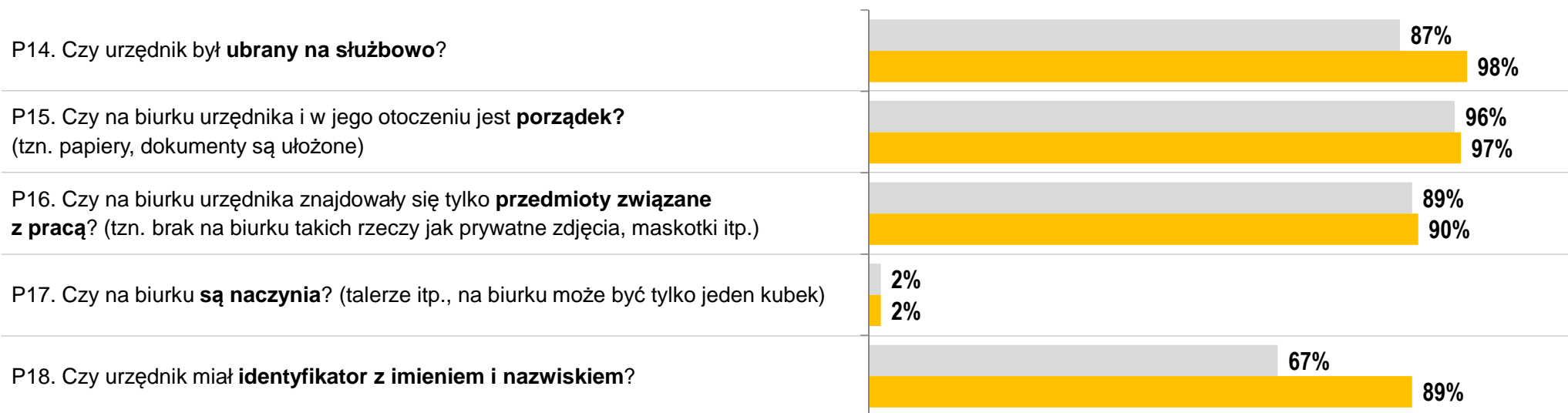
P13. Czy urzędnik, do którego podszedłeś/aś w celu załatwienia sprawy podjął się jej obsługi?



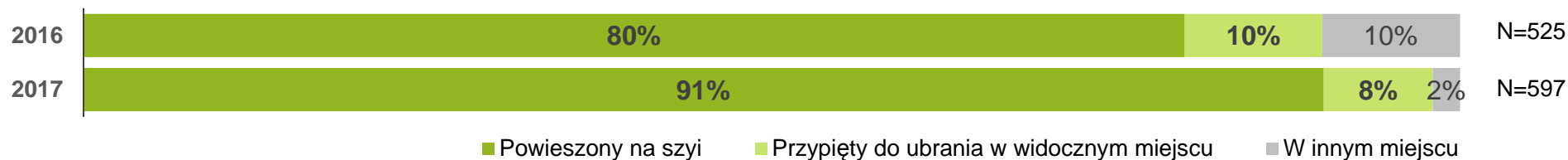
- Tak
- Nie, odesłał mnie do innego stanowiska
- Nie, odesłał mnie do pracownika merytorycznego (w tym samym budynku, ale w innym pomieszczeniu)
- Nie, odesłał mnie w inne miejsce

Wygląd urzędnika i jego stanowiska pracy

Wyniki ogółem



P19. Gdzie umieszczony był identyfikator?



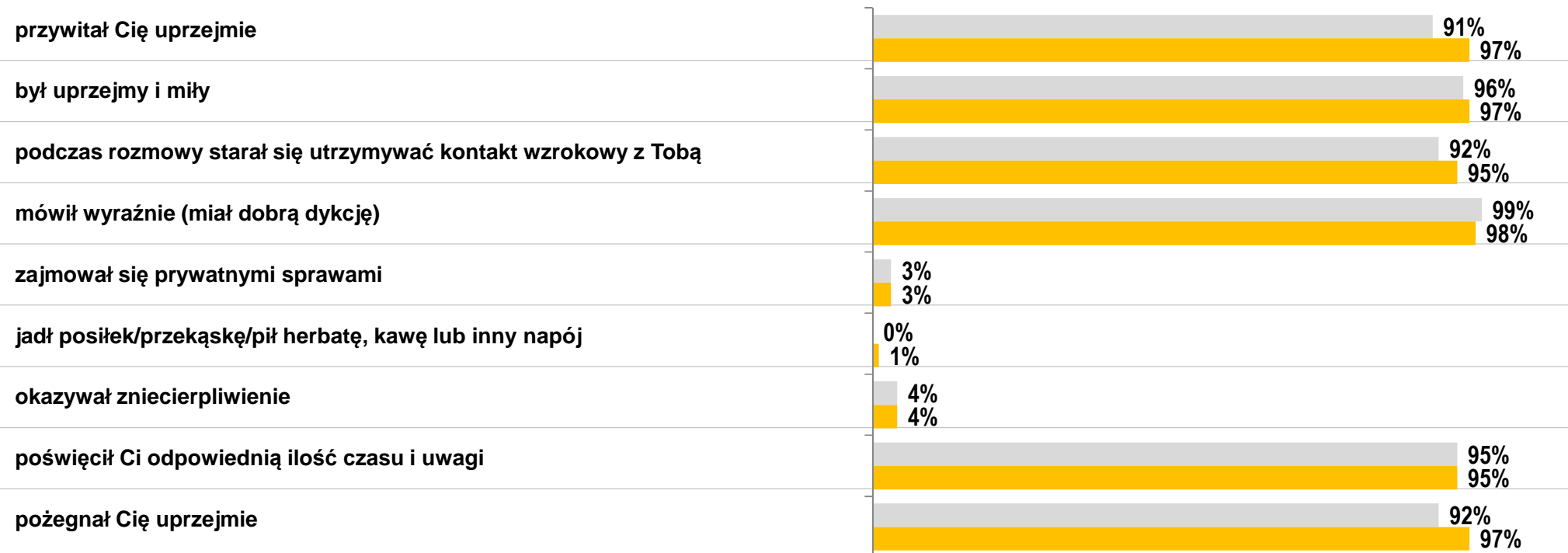
■ 2016 N=786 ■ 2017 N=662

Urzędnik – ogólne zachowanie wobec klienta

Wyniki ogółem



P20. Czy urzędnik...?



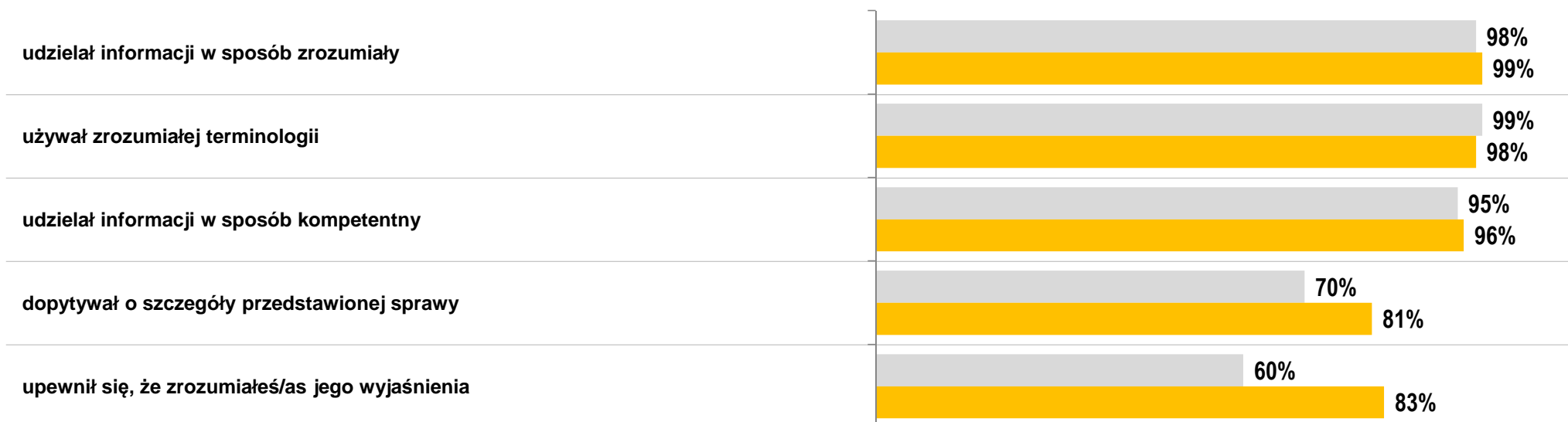
■ 2016 N=786
■ 2017 N=662

Urzędnik – obsługa przedstawionej sprawy

Wyniki ogółem



P21. Czy urzędnik w czasie załatwiania sprawy...?



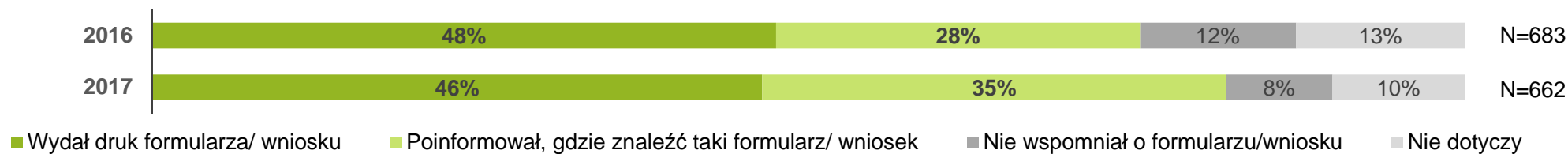
■ 2016 N=786 ■ 2017 N=662

Urzędnik – obsługa przedstawionej sprawy

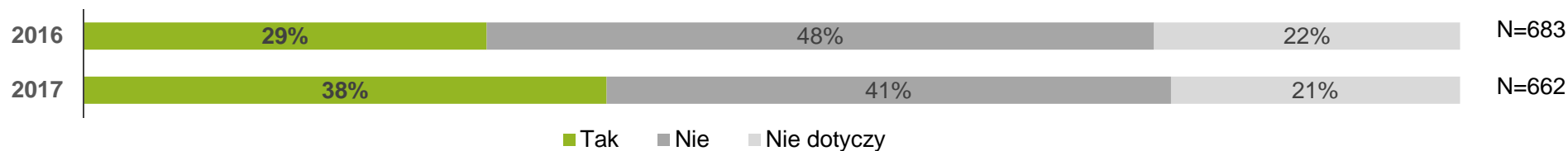
Wyniki ogółem



P22. Czy urzędnik wydał Ci druk formularza/wniosku lub poinformował, gdzie możesz znaleźć taki formularz/wniosek?



P23. Czy urzędnik zaproponował wyjaśnienie formularza/wniosku lub wyjaśnił jak wypełnić formularz/wniosek?

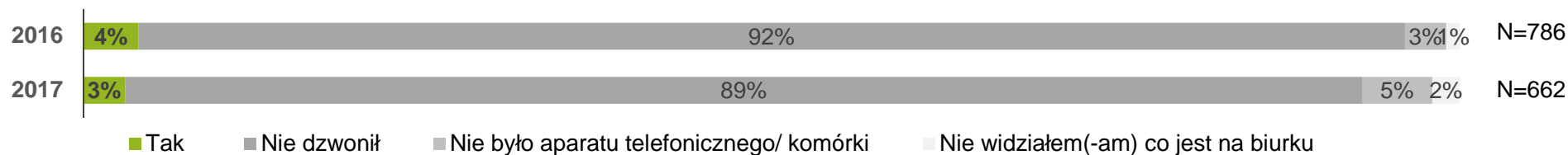


Urzędnik – obsługa przedstawionej sprawy

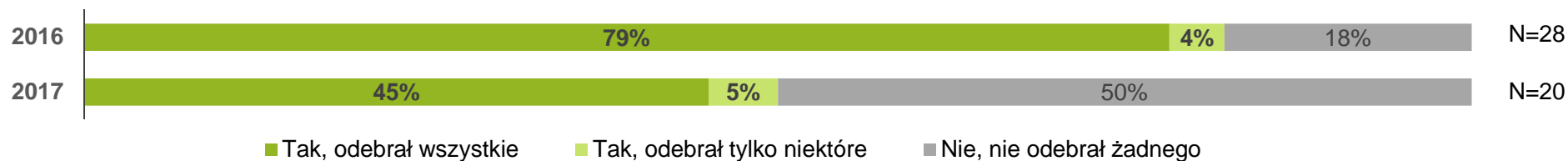
Wyniki ogółem



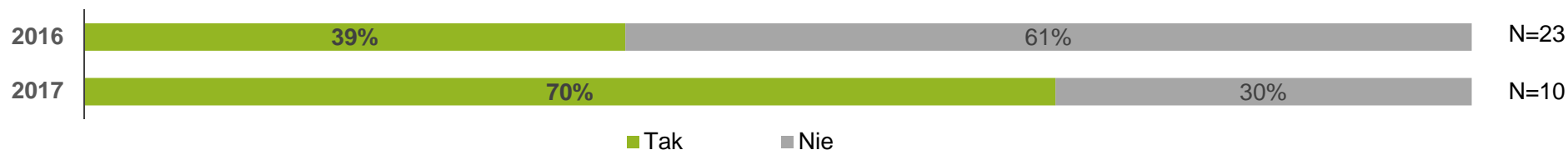
P25. Czy w trakcie rozmowy dzwonił telefon znajdujący się przy stanowisku, przy którym miała miejsce rozmowa?



P26. Czy w trakcie rozmowy urzędnik odbierał dzwoniący telefon?



P27. Czy przed odebraniem telefonu urzędnik przeprosił Cię / powiadomił, że odbierze telefon?

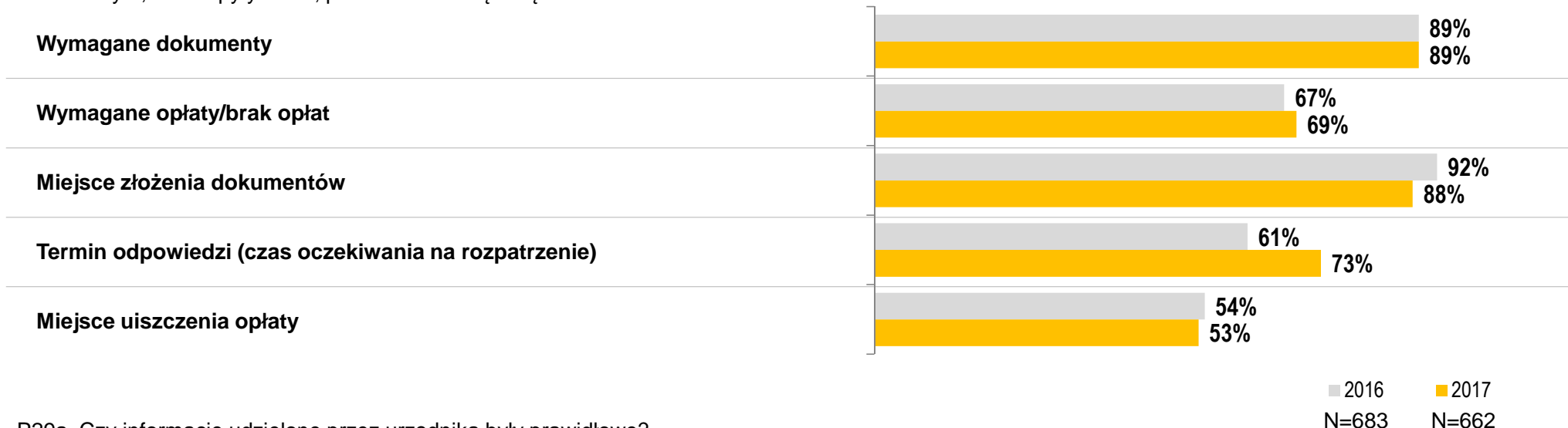


Urzędnik – obsługa przedstawionej sprawy

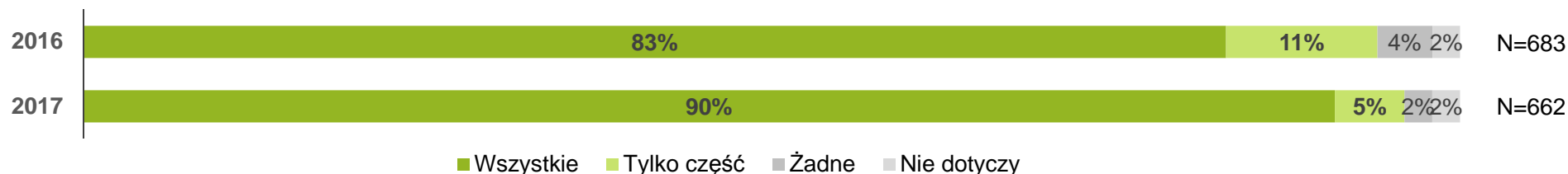
Wyniki ogółem



P28. O czym, bez dopytywania, poinformował Cię urzędnik?



P29a. Czy informacje udzielone przez urzędnika były prawidłowe?

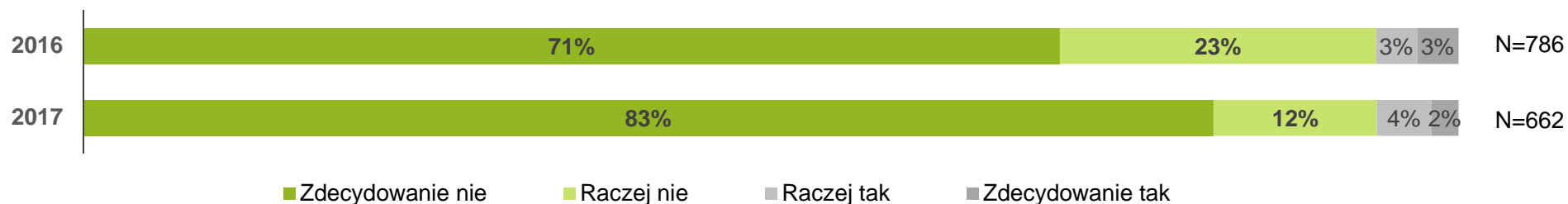


Urządник – obsługa przedstawionej sprawy

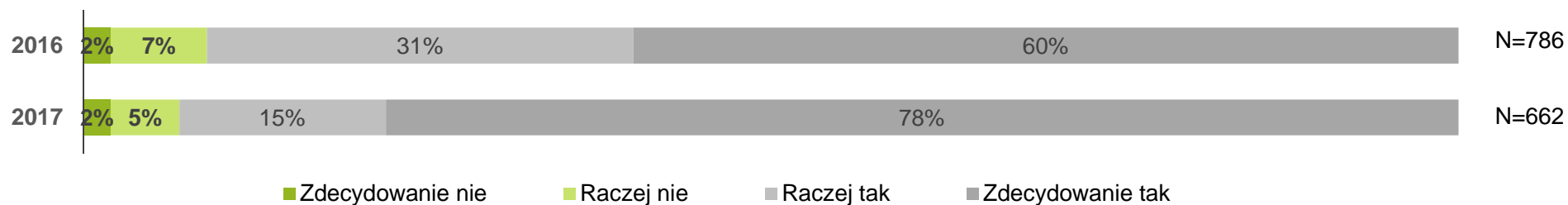
Wyniki ogółem

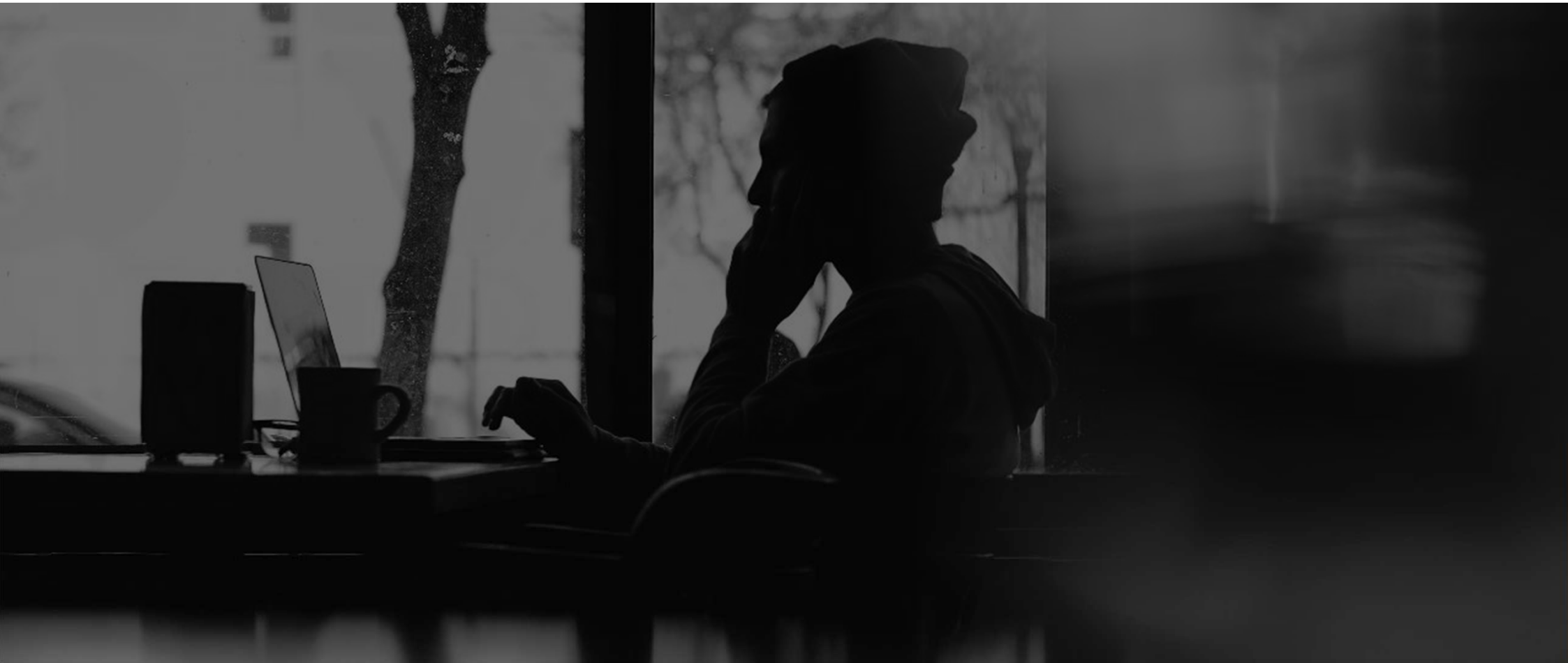


P30. Czy podczas rozmowy odczuwałeś niechęć ze strony urzędnika?



P31. Czy jesteś zadowolony ze sposobu obsługi przez urzędnika?





Badanie Mystery Calling (Audyty telefoniczne)

Urzędnik – ogólne zachowanie wobec klienta



- Zdecydowana większość aspektów związanych z ogólnym zachowaniem została oceniona bardzo wysoko.
- W większości przypadków audytorzy wysoko ocenili uprzejme zachowanie pracownika przy powitaniu i pożegnaniu (odpowiednio: 91% i 90%), zwroty grzecznościowe (91%) i dobrą dykcję (96%).
- Większość urzędników mówiła ciepłym i naturalnym głosem (91%) oraz poświęciła audytorowi odpowiednią ilość czasu i uwagi (89%).
- Jedynie nieco ponad połowa urzędników (53%) przedstawiła się z imienia i nazwiska, ale 93% z nich wymieniło na początku rozmowy nazwę instytucji, komórki czy jednostki.
- W 19% rozmów zdarzyło się, że urzędnik używał zwrotów negatywnych, natomiast w 10% rozmów audytor miał wrażenie, że urzędnik okazywał podczas rozmowy zniecierpliwienie.
- Ponad połowa audytowanych urzędników (66%) po zakończonej rozmowie odłożyła słuchawkę jako pierwsza.

Urzędnik –obsługa przedstawionej sprawy



- Większość aspektów obsługi interesantów została pozytywnie oceniona w przypadku praktycznie wszystkich rozmów telefonicznych. Prawie wszyscy urzędnicy (96%) udzielili informacji w sposób zrozumiały, zastosowali zrozumiałą terminologię (97%) oraz przekazali treść w sposób kompetentny (81%).
- Jedynie nieco ponad połowa urzędników (57%) dopytywała o szczegóły przedstawionej sprawy, a w 17% wszystkich audytów urzędnicy wyjaśniali ewentualne przerwy w rozmowie.
- Podobnie jak w przypadku audytów osobistych, także przy telefonicznych, urzędnicy spontanicznie (bez dopytywania) najczęściej informowali o miejscu złożenia dokumentów (75%) oraz wymaganych dokumentach (66%).
- Najrzadziej spontanicznie urzędnicy informowali o czasie oczekiwania na rozpatrzenie sprawy (25%) oraz miejscu uiszczenia opłaty (25%).
- W 42% przypadków informacje udzielone przez urzędników były w całości prawidłowe, a w 43% przypadków prawidłowa była tylko ich część. W 9% rozmów przekazywane informacje okazały się całkowicie nieprawidłowe.
- Interesanci odczuwali niechęć ze strony urzędników w czasie 12% rozmów telefonicznych.
- Ogólny poziom zadowolenia z obsługi telefonicznej jest stosunkowo wysoki we wszystkich badanych jednostkach (77%).

Czas oczekiwania na obsługę, liczba przekierowań

Wyniki ogółem



P4.0. ŚREDNIA LICZBA PRÓB POŁĄCZENIA PRZED ODEBRANIEM TELEFONU		P4.1. ŚREDNIA LICZBA SYGNAŁÓW PRZED ODEBRANIEM TELEFONU		P4.2. ŚREDNI CZAS OCZEKIWANIA NA OBSŁUGĘ (MINUTY)		P5. ŚREDNIA LICZBA PRZEKIEROWAŃ PRZED WŁAŚCIWĄ ROZMOWĄ	
2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017
-	3,2	2,5	2,5	0,7	0,2	0,4	0,2

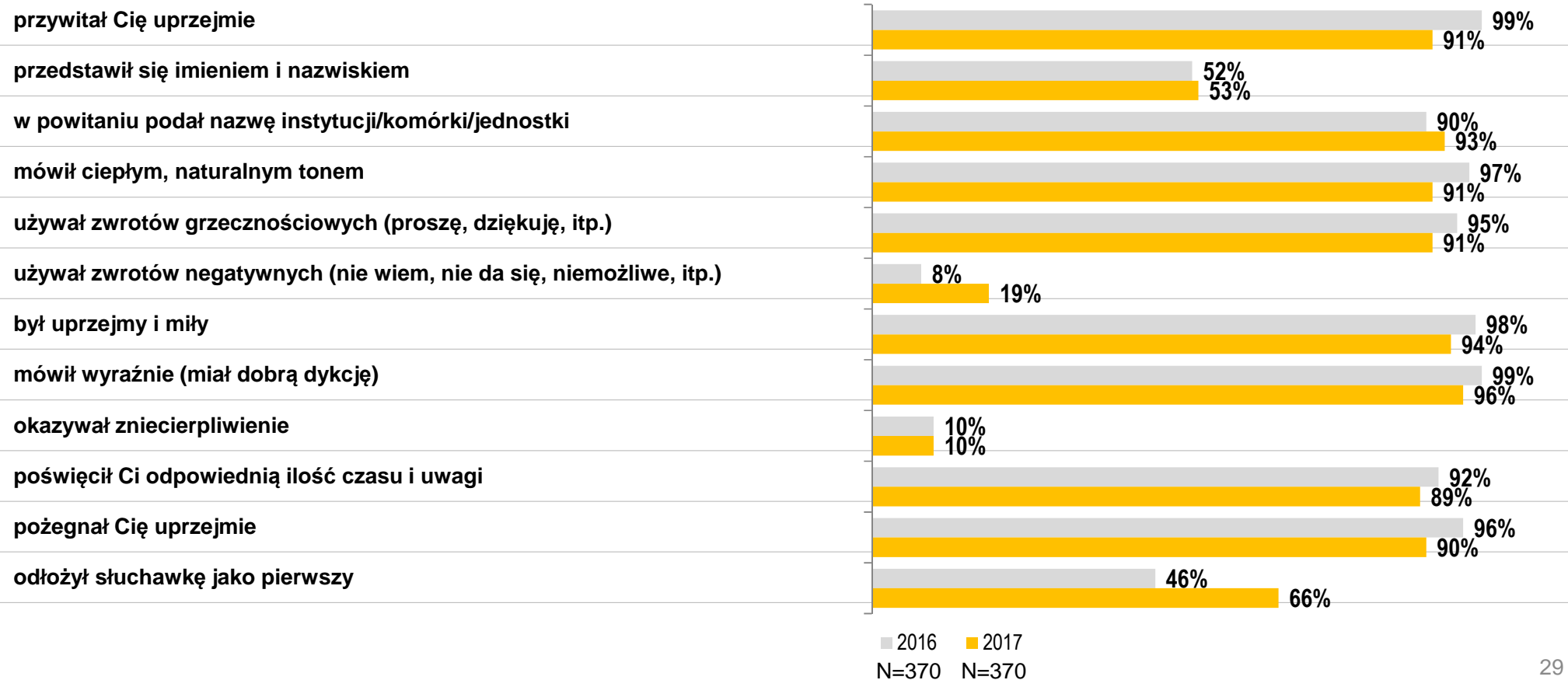
N=370

Urzędnik – ogólne zachowanie wobec klienta

Wyniki ogółem



P7. Czy urzędnik...?

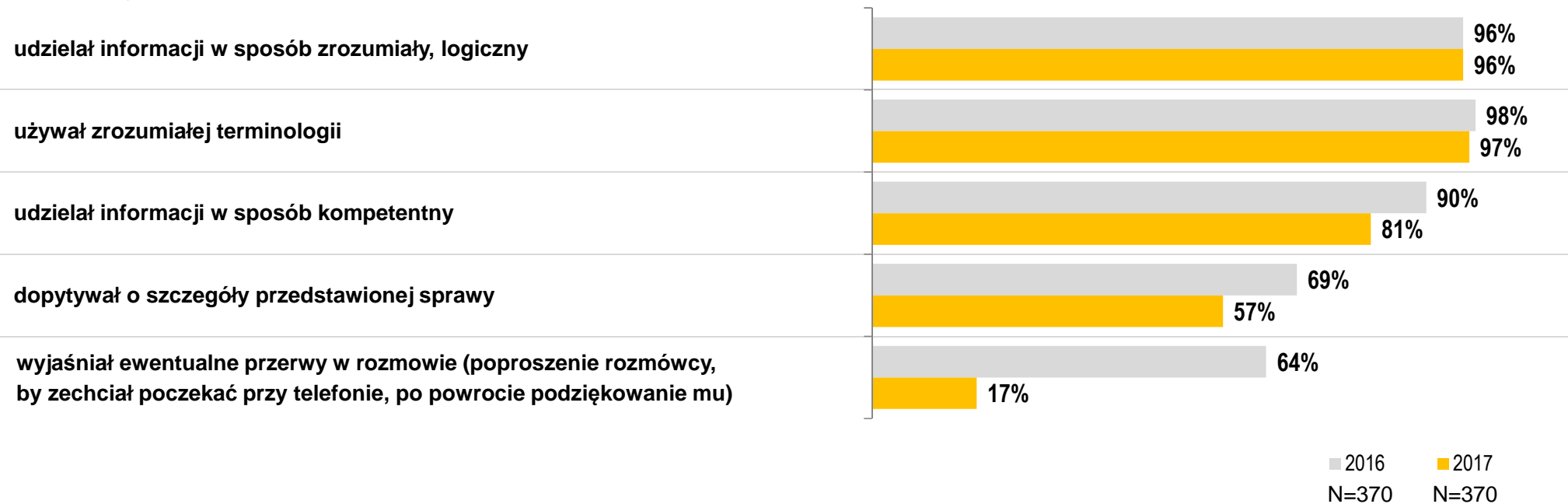


Urzędnik – obsługa przedstawionej sprawy

Wyniki ogółem



P8. Czy urzędnik w czasie załatwiania sprawy...?

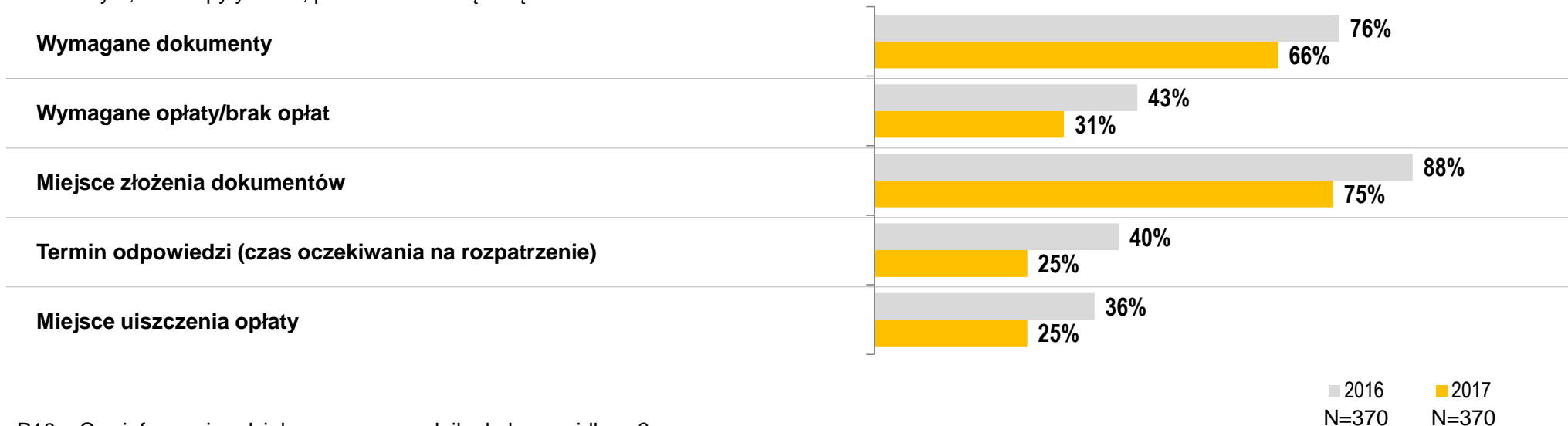


Urzędnik – obsługa przedstawionej sprawy

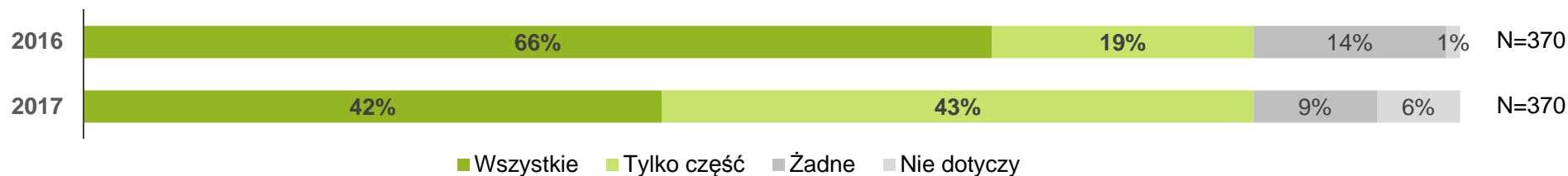
Wyniki ogółem



P9. O czym, bez dopytywania, poinformował Cię urzędnik?



P10a. Czy informacje udzielone przez urzędnika były prawidłowe?

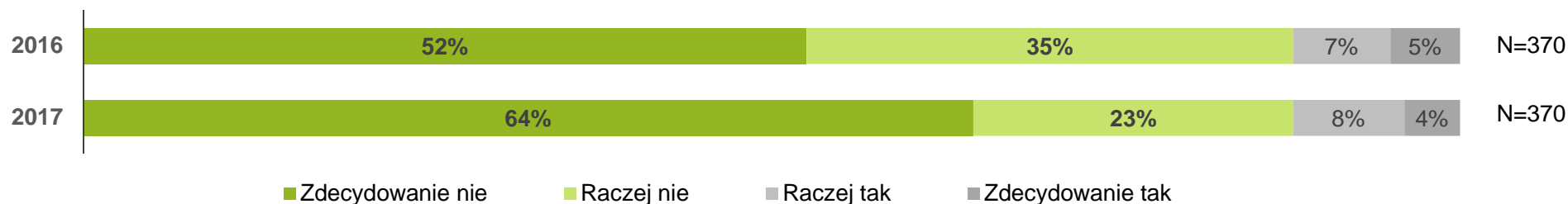


Urzędnik – odczucia audytora

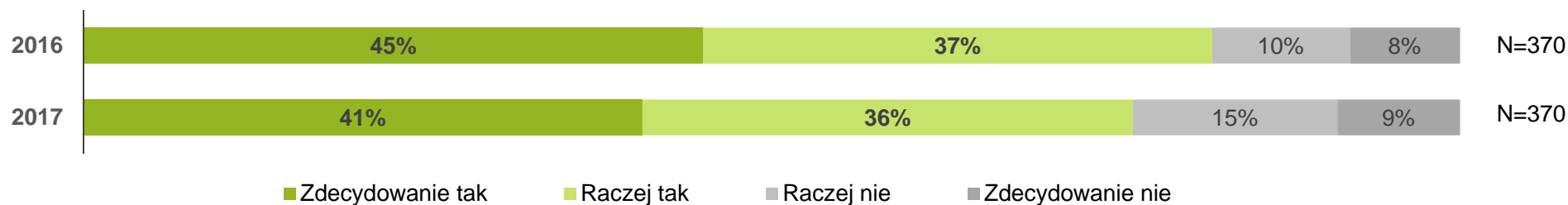
Wyniki ogółem



P11. Czy podczas rozmowy odczuwałeś niechęć ze strony urzędnika?



P12. Czy jesteś zadowolony ze sposobu obsługi przez urzędnika?





arc
rynek i opinia

ARC Rynek i Opinia Sp. z o. o.

ul. Juliusza Słowackiego 12

01-627 Warszawa

tel.: +48 22 584 85 00

fax.: +48 22 584 85 01

office@arc.com.pl