

Badanie jakości obsługi w Urzędzie m.st. Warszawy



Raport z badania Tajemniczy Klient
uwzględniający podział na typ jednostki

Listopad 2022



SPIS TREŚCI

01

INFORMACJE O BADANIU

Informacja o celu, technice,
terminie realizacji badania oraz jego wykonawcy

02

PODSUMOWANIE BADANIA MYSTERY SHOPPING

Omówienie najważniejszych wyników badania

03

WYNIKI BADANIA OGÓŁEM MYSTERY SHOPPING

Wyniki ogółem dla poszczególnych komórek organizacyjnych

04

PODSUMOWANIE BADANIA MYSTERY CALLING

Omówienie najważniejszych wyników badania

05

WYNIKI BADANIA OGÓŁEM MYSTERY CALLING

Wyniki ogółem dla poszczególnych komórek organizacyjnych

06

WYNIKI BADANIA SZCZEGÓŁOWE W PODZIALE NA POSZCZEGÓLNE DZIELNICE

Szczegółowe omówienie wyników badania BAISO, PI, WOM

07

RANKING

INFORMACJE O BADANIU





CEL

Głównym celem badania było zweryfikowanie jakości obsługi oraz kompetencji pracowników w poszczególnych komórkach organizacyjnych m.st. Warszawy. Badanie weryfikowało również przestrzeganie Standardów Obsługi Klienta w Urzędzie m.st. Warszawy.



TECHNIKA

Obserwacje przeprowadzono w ramach badania Tajemniczy Klient wykorzystując technikę MS - Mystery Shopping oraz MC - Mystery Calling.



WYKONAWCA

ARC Rynek i Opinia Sp. z o.o.



PRÓBA

W ramach badania przeprowadzono N=1046 audytów w 71 punktach obsługi Urzędu m.st. Warszawy. W tym:

- Audyty osobiste MS - Mystery Shopping N=666
- Audyty telefoniczne MC - Mystery Calling N=380



TERMIN

Badanie zostało zrealizowane w dniach od 27 września do 14 listopada 2022 roku.

*w latach 2020-2022 borykaliśmy się w obsłudze bezpośredniej najpierw z pandemią COVID-19 a następnie z wojną na Ukrainie. Badanie w latach 2020-2021 nie odbyło się.

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

W raporcie wykorzystano zdjęcia z zasobów m.st. Warszawy oraz pixabay.com.

Metodologia badania Tajemniczy Klient

- 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.



Kryteria oceny audytów osobistych

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



Kryteria oceny audytów telefonicznych

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

Schemat badania i struktura próby

Badaniem objęto 71 wybranych jednostek organizacyjnych Urzędu m.st. Warszawy:

Jednostka organizacyjna	Liczba lokalizacji	Suma audytów osobistych	Suma audytów telefonicznych
WOM – Wydział Obsługi Mieszkańców	18	180	0
PI – Punkty Informacyjne w Urzędach Dzielnic	19	114	190
BAiSO – delegatura Biura Administracji i Spraw Obywatelskich	18	180	0
USC – stanowiska obsługi Urzędu Stanu Cywilnego m.st. Warszawy	9	144	144
Urząd Stanu Cywilnego Chałubińskiego	1	1	6
MRK – Miejski Rzecznik Konsumentów	1	10	10
WLITD – Wydział Licencji i Transportu Drogowego	1	10	10
RPC – stanowisko obsługi ds. rejestracji pojazdów cudzoziemców	1	6	0
BGiK – sala obsługi Biura Geodezji i Katastru	1	10	10
BMiSP – stanowiska obsługi Biura Mienia i Skarbu Państwa	1	6	10
COP – Centrum Obsługi Podatnika	1	5	0

PODSUMOWANIE

Badania Mystery Shopping





Najważniejsze ustalenia

Czas oczekiwania na obsługę

Najkrótszy czas oczekiwania na obsługę odnotowano dla **stanowisk Biura Mienia i Skarbu Państwa** (0 minut). Biorąc pod uwagę jednostki organizacyjne o większym obłożeniu, czas oczekiwania w Wydziale Obsługi Mieszkańców wyniósł średnio 2,4 minuty, natomiast w delegaturze Biura Administracji i Spraw Obywatelskich 10,2 minuty.

Najdłuższy czas oczekiwania odnotowano w Centrum Obsługi Podatnika (37,8 minuty) oraz w Wydziale Licencji i Transportu Drogowego (12 minut).

Otoczenie i wygląd urzędu

Większość komórek organizacyjnych została oceniona bardzo pozytywnie pod względem czytelnego oznakowania oraz czystości i porządku. **Zastrzeżenia** pojawiły się w przypadku **oznakowania Miejskiego Rzecznika Konsumentów**.

Liczba miejsc siedzących oraz liczba stolików została również oceniona pozytywnie. Najniższy wynik odnotowano dla **stanowisk obsługi ds. rejestracji pojazdów cudzoziemców**.

Formularze i wniosku były należycie wyeksponowane.

Wygląd urzędnika i jego stanowisko pracy

Ubiór urzędnika oraz porządek na jego stanowisku pracy nie budziły wątpliwości w niemal wszystkich jednostkach organizacyjnych. Zastrzeżenia w tym zakresie audytorzy odnotowali w przypadku pracowników Wydziału Licencji i Transportu Drogowego oraz stanowisk obsługi ds. rejestracji pojazdów cudzoziemców.

W większości przypadków na biurku urzędnika znajdowały się przedmioty związane wyłącznie z pracą. Jedynie w 5% przypadków audytorzy zauważyli naczynia na biurku urzędnika.

Większość urzędników posiadała identyfikator i był on wyeksponowany w należyтым miejscu.

Najważniejsze ustalenia



Ogólne zachowanie wobec klienta

Według audytorów **niemal wszyscy urzędnicy wyrażali uprzejmą i kontaktową postawę** wobec nich, wyrażając się wyraźnie z należytą dykcją. Wyjątek stanowiła część urzędników stanowiska obsługi ds. rejestracji pojazdów cudzoziemców oraz Wydziału Licencji i Transportu Drogowego.

W niektórych placówkach **odnotowano pojedyncze przypadki, kiedy urzędnik zajmował się prywatnymi sprawami lub jadł posiłek/ przekąskę/ pił napój**.

Zniecierpliwienie odczuli nieliczni audytorzy i dotyczyło to przede wszystkim stanowisk obsługi ds. rejestracji pojazdów cudzoziemców i Centrum Obsługi Podatnika.

W odczuciu audytorów w większości jednostek organizacyjnych poświęcono im wystarczającą ilość czasu. Wyjątek stanowiła część urzędników stanowisk obsługi ds. rejestracji pojazdów cudzoziemców oraz Wydziału Licencji i Transportu Drogowego.

Obsługa przedstawionej sprawy

Niemal we wszystkich placówkach urzędnicy podejmowali się obsługi przedstawionej sprawy. Najgorzej w tym aspekcie ocenione zostały: Wydział Licencji i Transportu Drogowego, gdzie obsługi podjęto się w 50% przypadków oraz stanowiska obsługi ds. rejestracji pojazdów cudzoziemców, gdzie obsługi podjęto się jedynie w 17% przypadków.

Niemal wszystkie placówki zostały bardzo dobrze ocenione pod względem udzielania zrozumiałych informacji i terminologii oraz kompetentności urzędników w zakresie udzielania informacji. Relatywnie gorzej ocenione zostały: Wydział Licencji i Transportu Drogowego oraz stanowiska obsługi ds. rejestracji pojazdów cudzoziemców.

Pod względem dopytywania o szczegóły przedstawionej sprawy najgorzej ocenione zostały: stanowiska obsługi ds. rejestracji pojazdów cudzoziemców oraz Wydział Licencji i Transportu Drogowego.

Upewnianie się, że klient zrozumiał wyjaśnienie zostało ocenione najgorzej w przypadku stanowisk obsługi ds. rejestracji pojazdów cudzoziemców, sali obsługi Biura Geodezji i Katastru oraz Wydziału Licencji i Transportu Drogowego.



Najważniejsze ustalenia

Obsługa przedstawionej sprawy

W **większości** przypadków, **urzędnicy wydawali formularze/wnioski lub informowali, gdzie takowe znaleźć**. Najgorzej pod tym względem wypadły Punkty Informacyjne, Wydziały Obsługi Mieszkańców oraz stanowiska na sali obsługi Biura Geodezji i Katastru. W mniej niż połowie przypadków urzędnicy proponowali pomoc w wyjaśnieniu/wypełnieniu formularza/ wniosku (42%). Najwięcej pozytywnych wskazań odnotowano dla Miejskiego Rzecznika Konsumentów (90%).

Najczęściej urzędnicy udzielali informacji (bez dopytywania) o wymaganych dokumentach i miejscu ich złożenia (82%). Najrzadziej natomiast o opłatach i miejscu ich uiszczenia.

W zdecydowanej większości przypadków informacje udzielone przez urzędnika były prawidłowe. Najwięcej zastrzeżeń co do poprawności udzielanej informacji odnotowano w przypadku Punktów informacyjnych oraz stanowisk na sali obsługi Biura Geodezji i Katastru.

88% audytorów było generalnie zadowolonych ze sposobu obsługi przez urzędnika. Stanowi to jednak spadek względem pomiaru z 2019 oraz 2018 roku. Najniżej pod tym względem oceniono urzędników stanowisk obsługi ds. rejestracji pojazdów cudzoziemców oraz Wydziału Licencji i Transportu Drogowego.

Jedynie w nielicznych przypadkach audytorzy odczuwali niechęć ze strony urzędnika.

Badanie Mystery Shopping

Audyty osobiste

Wyniki ogółem dla poszczególnych
komórek organizacyjnych

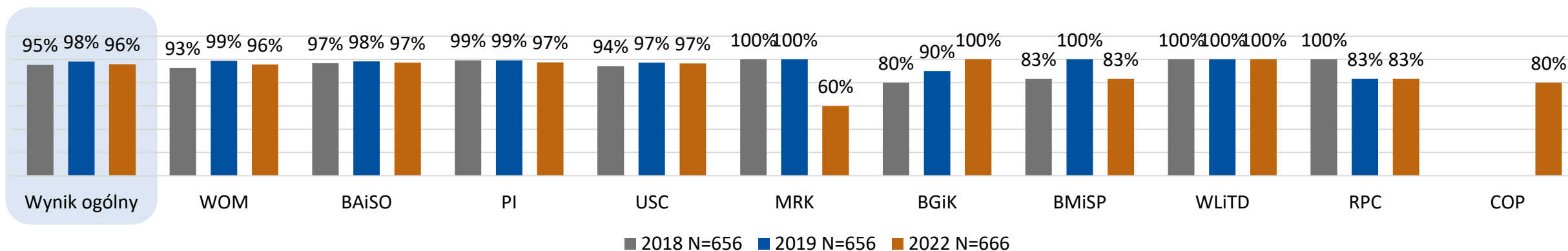


Czas oczekiwania na obsługę

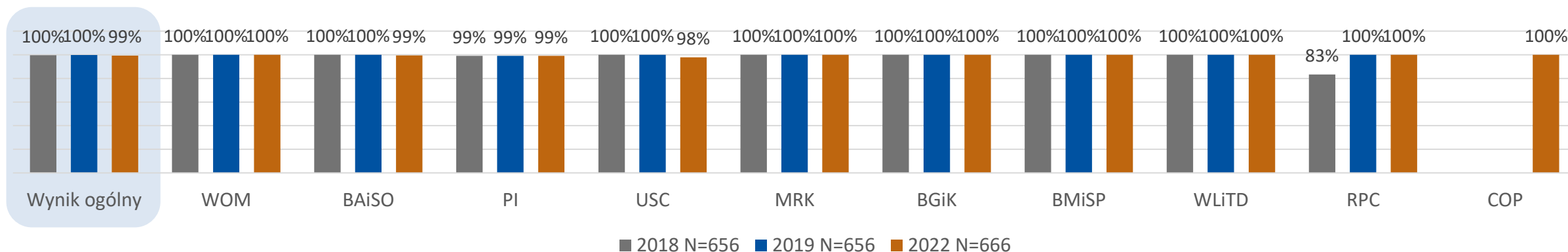
Jednostka organizacyjna	2018	N	2019	N	2022	N
Wszystkie jednostki	4,7 min	656	5,8 min	656	6 min	665
WOM – Wydział Obsługi Mieszkańców	3,2 min	180	3,7 min	180	2,4 min	180
BAiSO – delegatura Biura Administracji i Spraw Obywatelskich	8,7 min	180	9,7 min	180	10,2 min	180
PI – Punkty Informacyjne w Urzędach Dzielnic	1,5 min	114	1,9 min	114	1,2 min	113
USC – stanowiska obsługi Urzędu Stanu Cywilnego m.st. Warszawy	2,4 min	140	5,5 min	140	8,3 min	145
MRK – Miejski Rzecznik Konsumentów	0,8 min	10	2,6 min	10	3,2 min	10
BGiK – sala obsługi Biura Geodezji i Katastru	1,5 min	10	8,9 min	10	1,1 min	10
BMiSP – stanowiska obsługi Biura Mienia i Skarbu Państwa	0,8 min	6	2,7 min	6	0 min	6
WLITD – Wydział Licencji i Transportu Drogowego	12 min	10	20,9 min	10	12 min	10
RPC – stanowisko obsługi ds. rejestracji pojazdów cudzoziemców	51,3 min	6	13,7 min	6	7 min	6
COP – Centrum Obsługi Podatnika	-	-	-	-	37,8 min	5

Otoczenie i wygląd miejsca

P6. Czy miejsce jest dobrze oznakowane, tzn. czy łatwo je znaleźć?

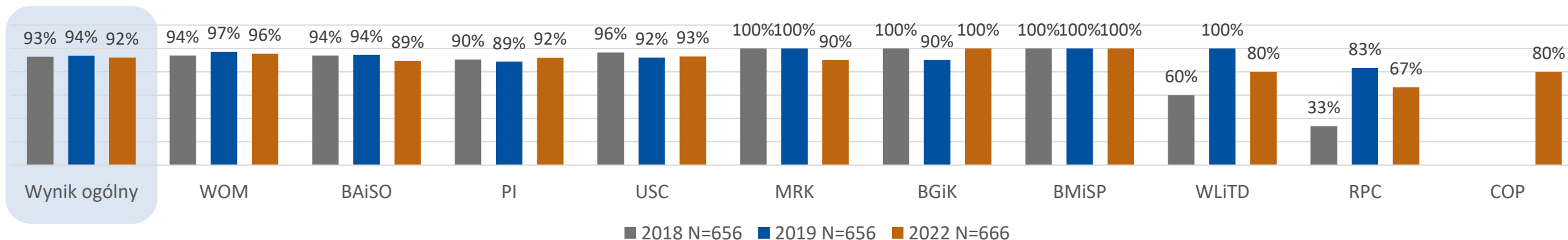


P7. Czy w miejscu panuje porządek/czy jest czysto?

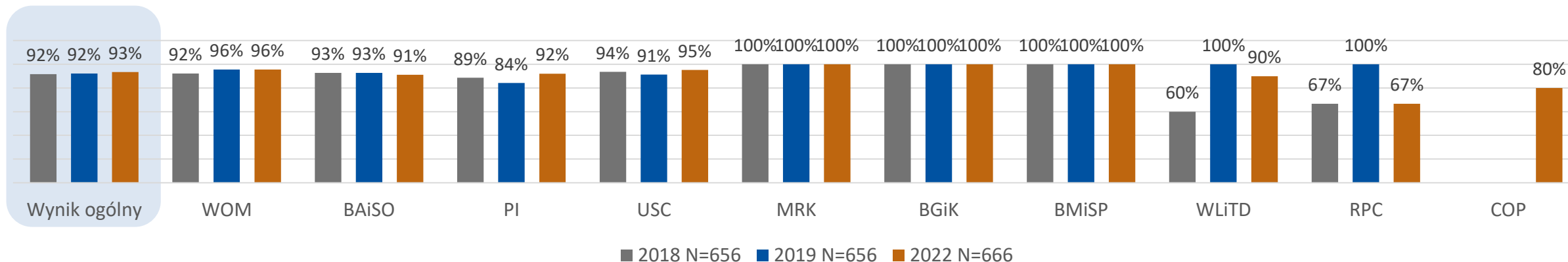


Otoczenie i wygląd miejsca

P8. Czy liczba miejsc siedzących dla oczekujących jest wystarczająca?

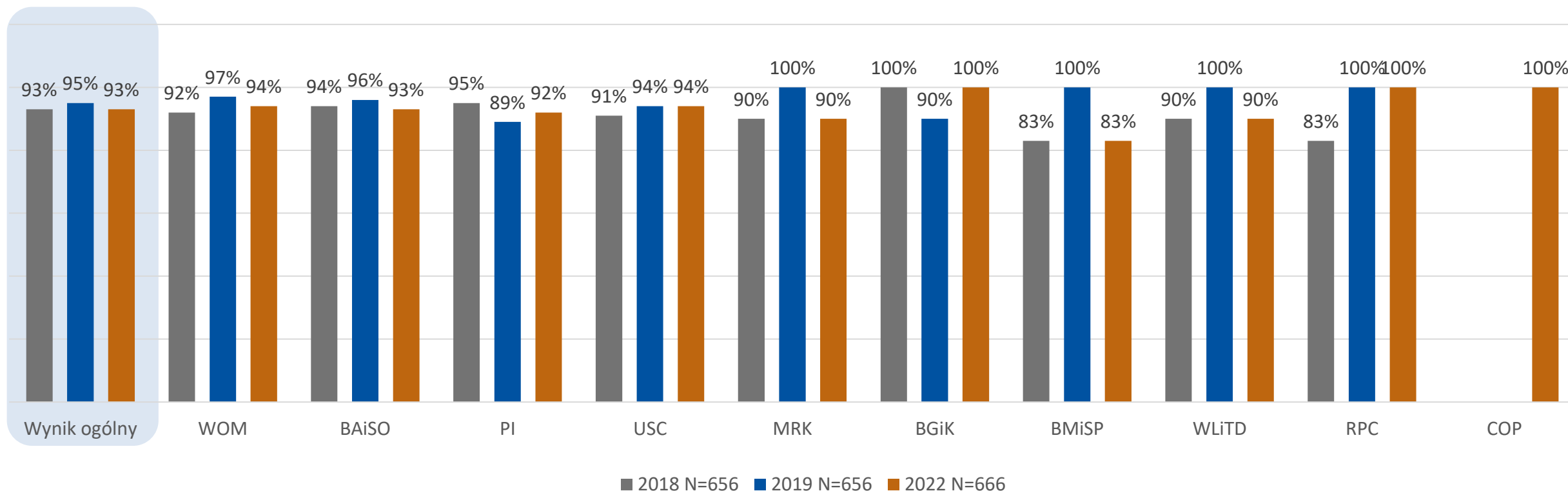


P9. Czy liczba blatów/ stolików do wypełnienia formularzy/ wniosków jest wystarczająca?



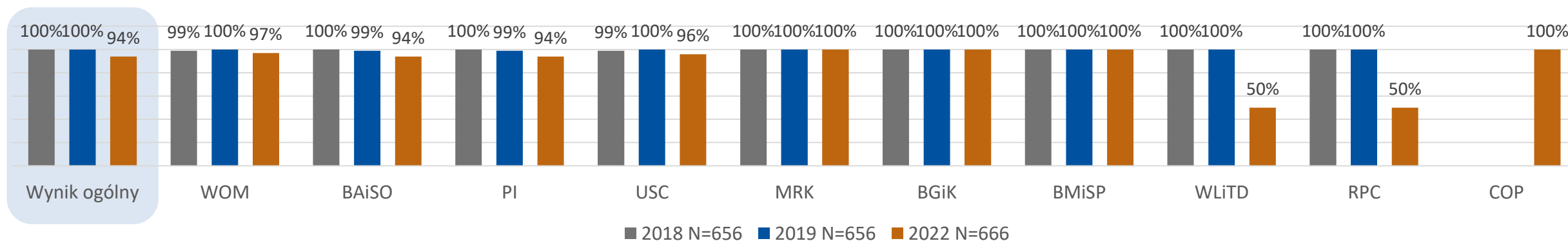
Otoczenie i wygląd miejsca

P11.Czy formularze/ wnioski są w miejscu, w którym łatwo je zauważyć?

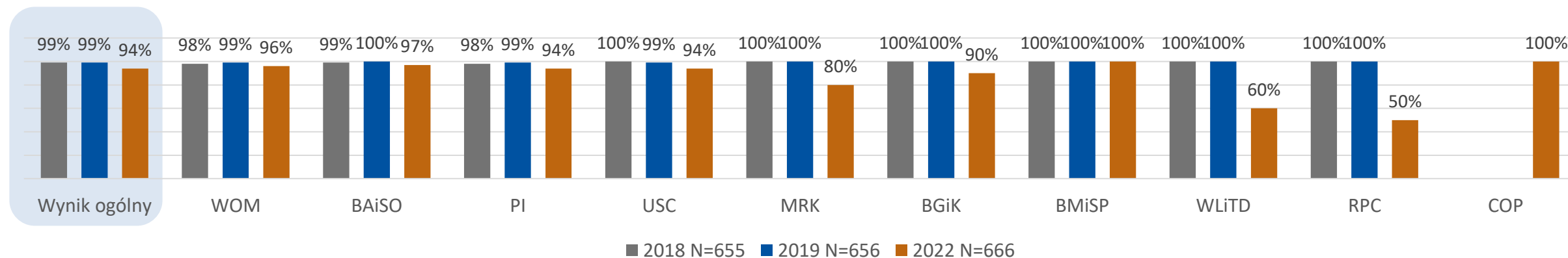


Wygląd urzędnika i jego stanowiska pracy

P14. Czy urzędnik był ubrany na służbowo?

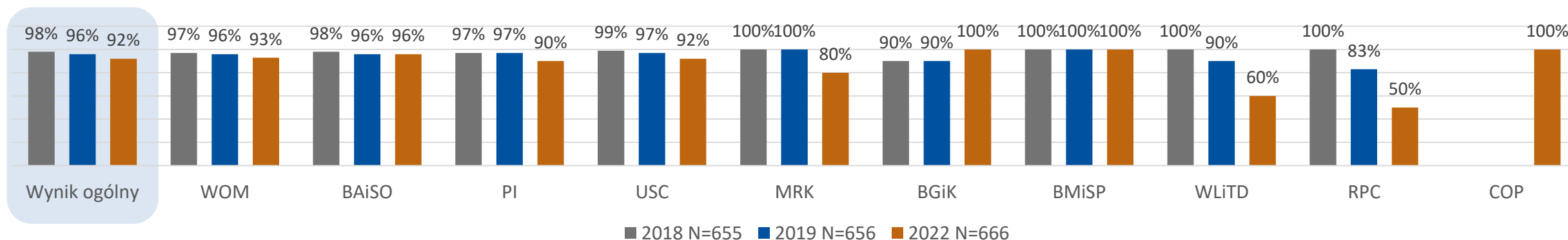


P15. Czy na biurku urzędnika i w jego otoczeniu jest porządek? (tzn. papiery, dokumenty są ułożone)

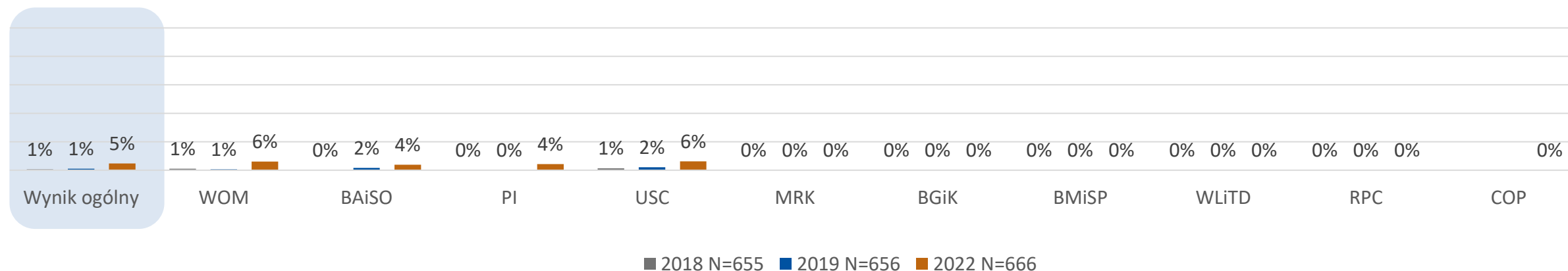


Wygląd urzędnika i jego stanowiska pracy

P16. Czy na biurku urzędnika znajdowały się tylko przedmioty związane z pracą?

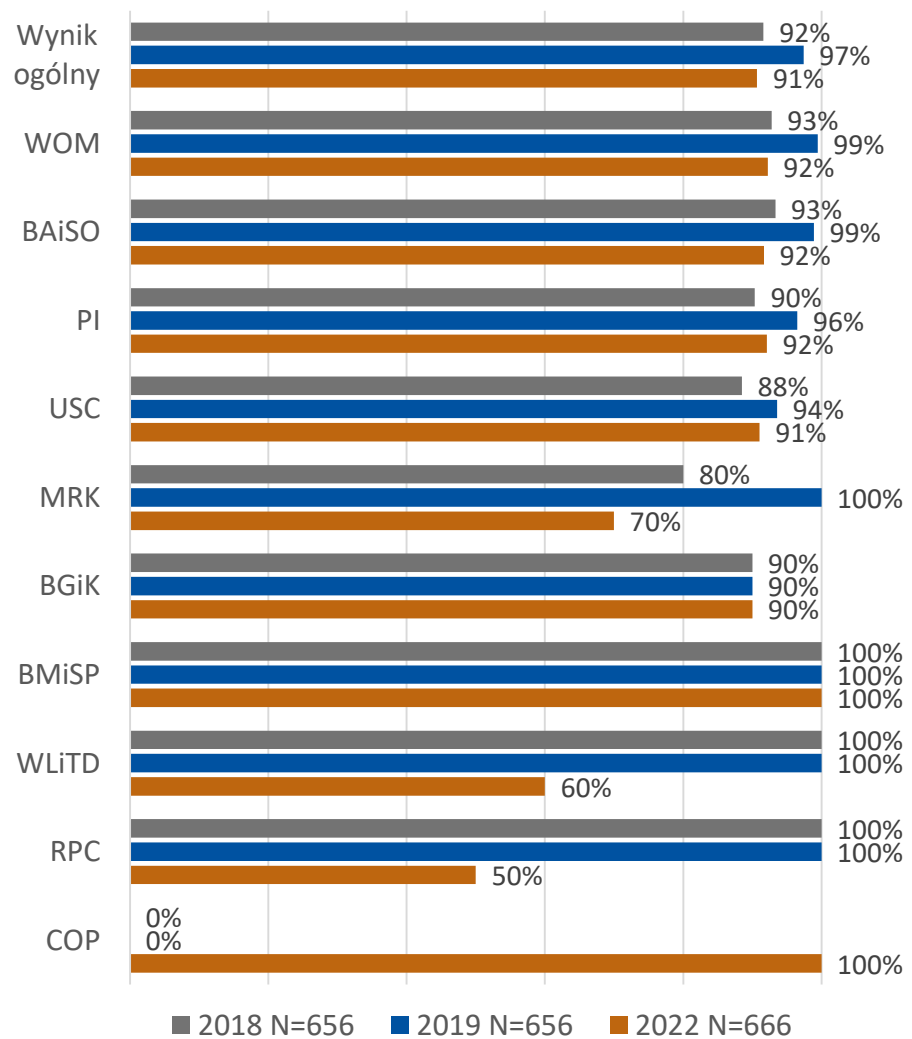


P17. Czy na biurku są naczynia? (talerze itp., na biurku może być tylko jeden kubek)



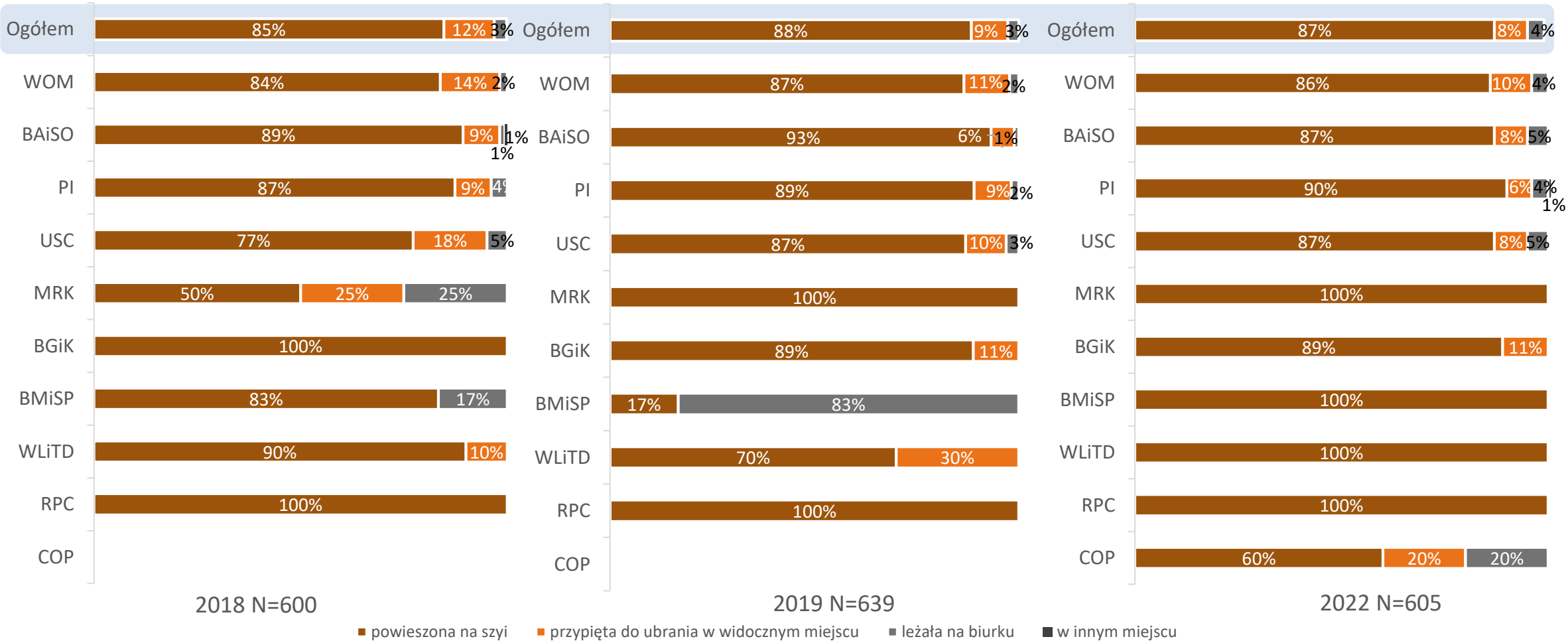
Wygląd urzędnika i jego stanowiska pracy

P18. Czy urzędnik miał legitymację?



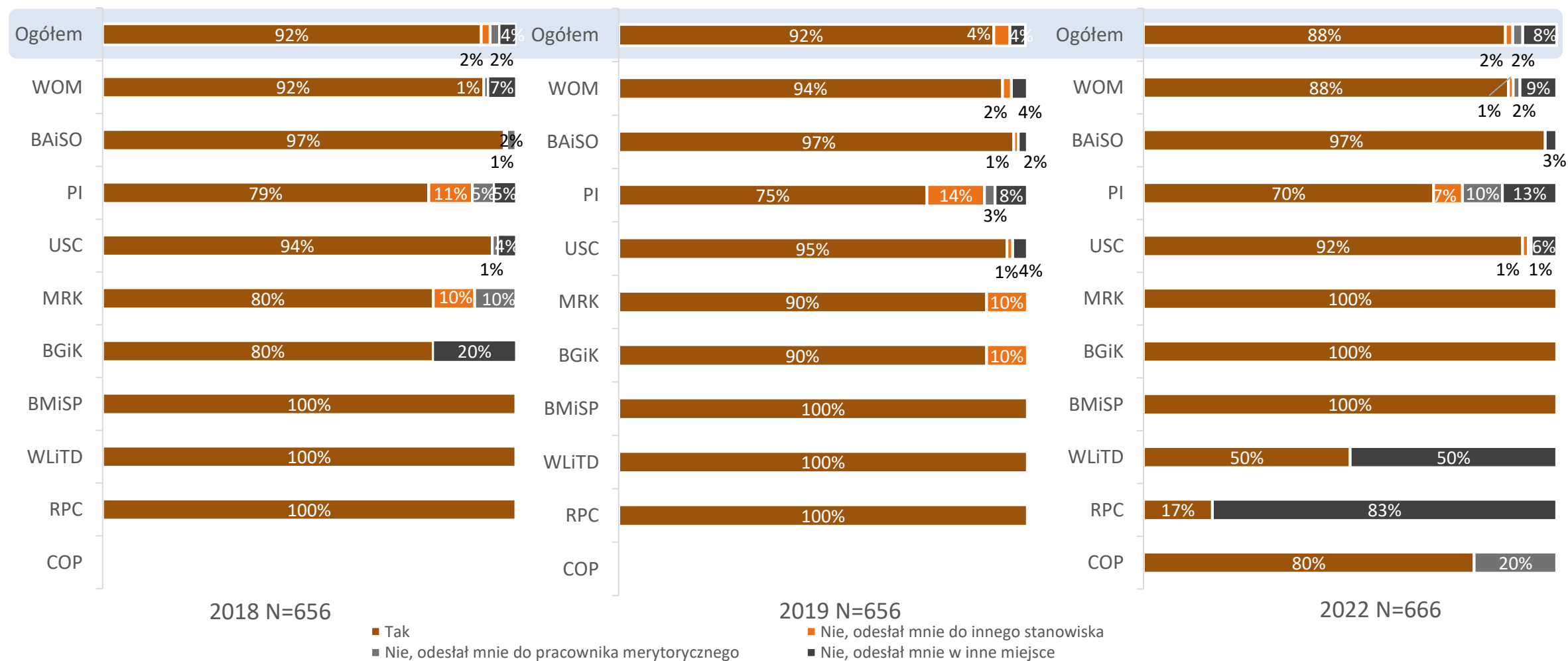
Wygląd urzędnika i jego stanowiska pracy

P19. Gdzie umieszczony był identyfikator?



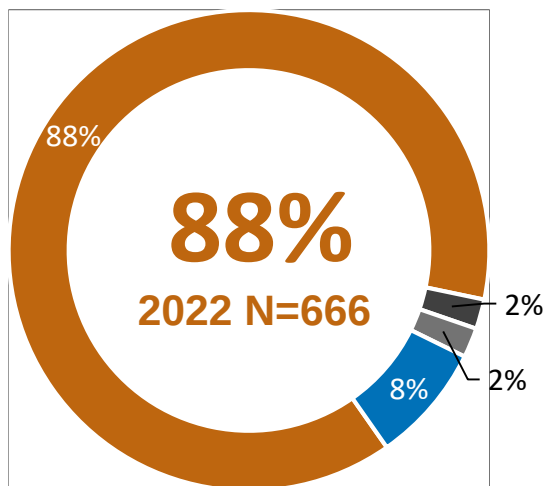
Ogólne zachowanie wobec klienta

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



Ogólne zachowanie wobec klienta

Czy urzędnik podjął się obsługi?



■ Tak

■ Nie, odesłał mnie do innego stanowiska

■ Nie, odesłał mnie do pracownika merytorycznego

■ Nie, odesłał mnie w inne miejsce

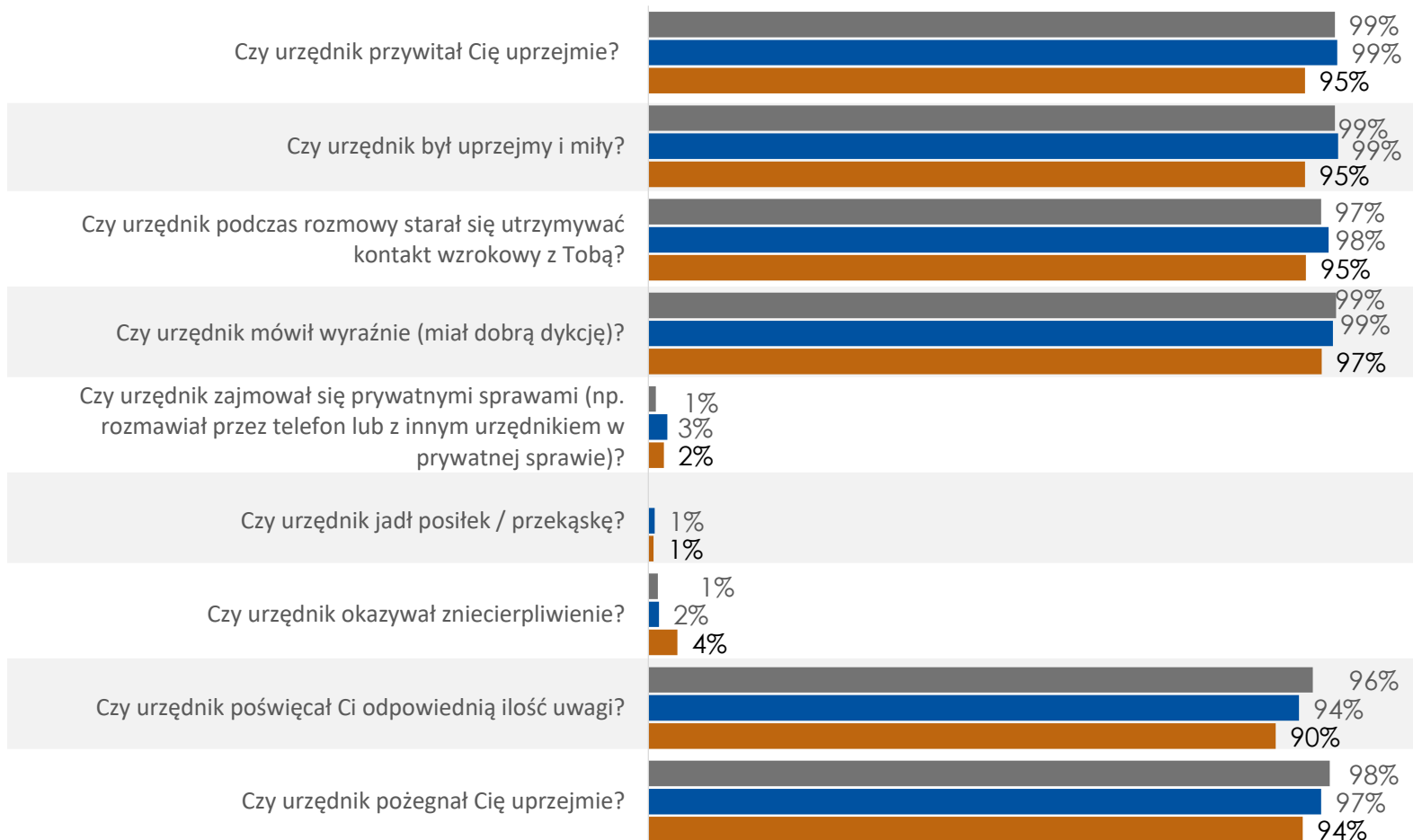
92%

2019 N=656

92%

2018 N=656

P20. Czy urzędnik...?



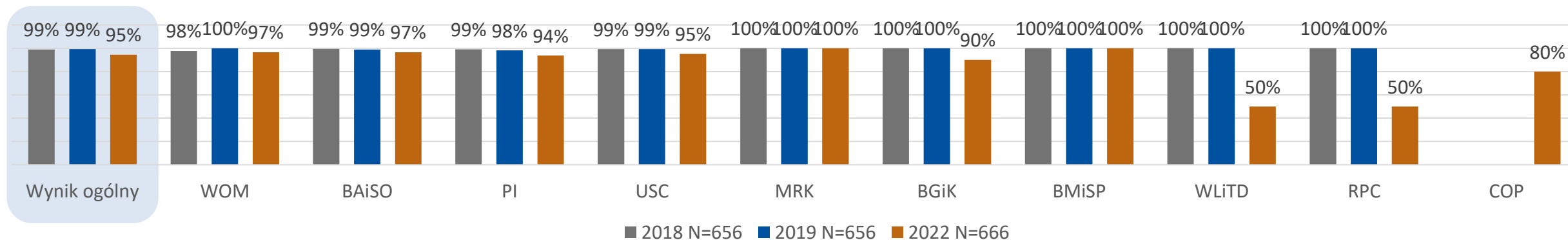
■ 2018 N=656

■ 2019 N=656

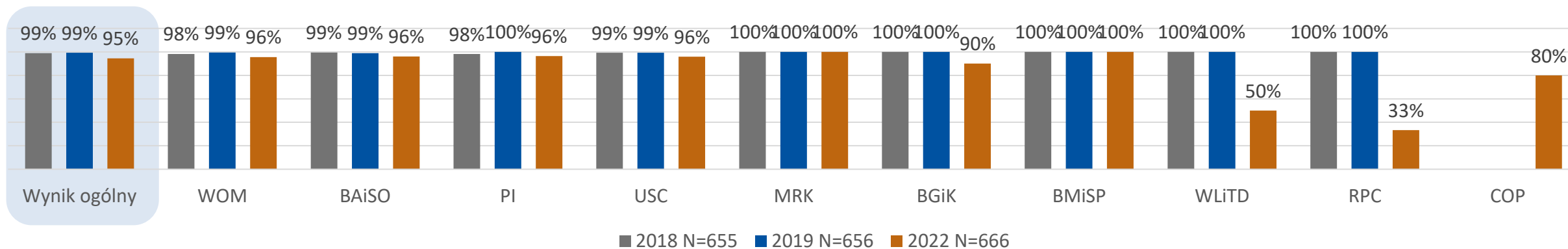
■ 2022 N=666

Ogólne zachowanie wobec klienta

P20. Czy urzędnik przywitał Cię uprzejmie?

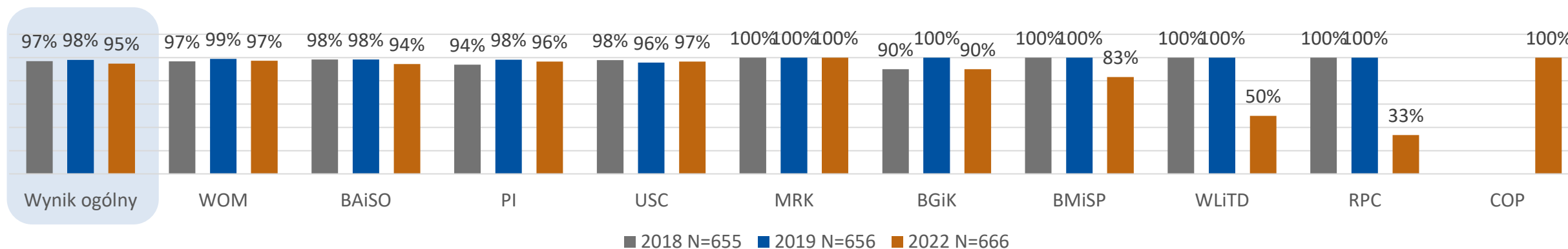


P20. Czy urzędnik był uprzejmy i miły?

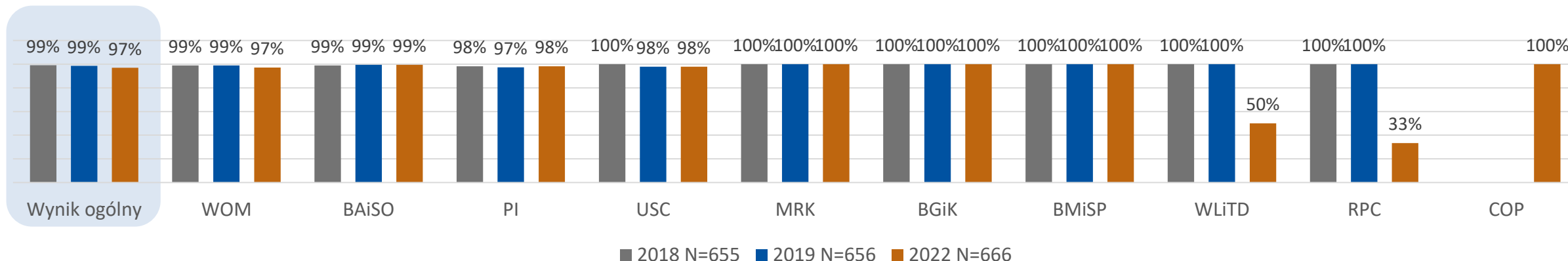


Ogólne zachowanie wobec klienta

P20. Czy urzędnik podczas rozmowy starał się utrzymywać kontakt wzrokowy z Tobą?

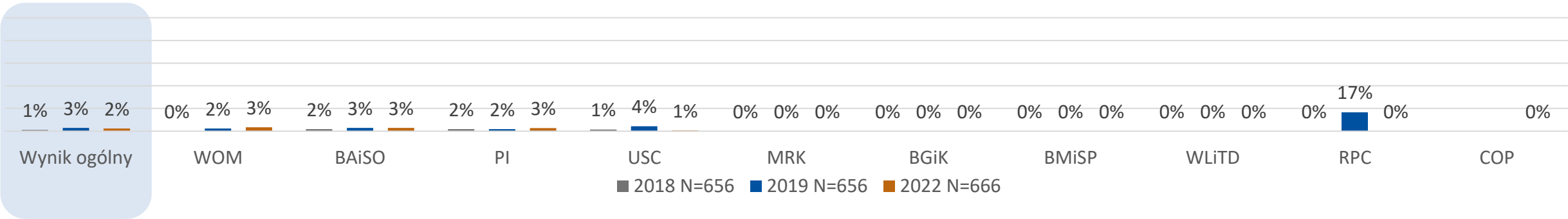


P20. Czy urzędnik mówił wyraźnie (miał dobrą dykcję)?

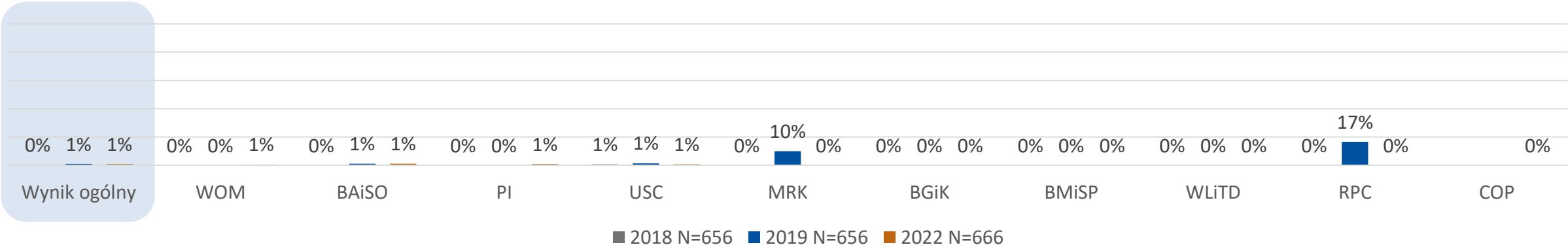


Ogólne zachowanie wobec klienta

P20. Czy urzędnik zajmował się prywatnymi sprawami (np. rozmawiał przez telefon lub z innym urzędnikiem w prywatnej sprawie)?

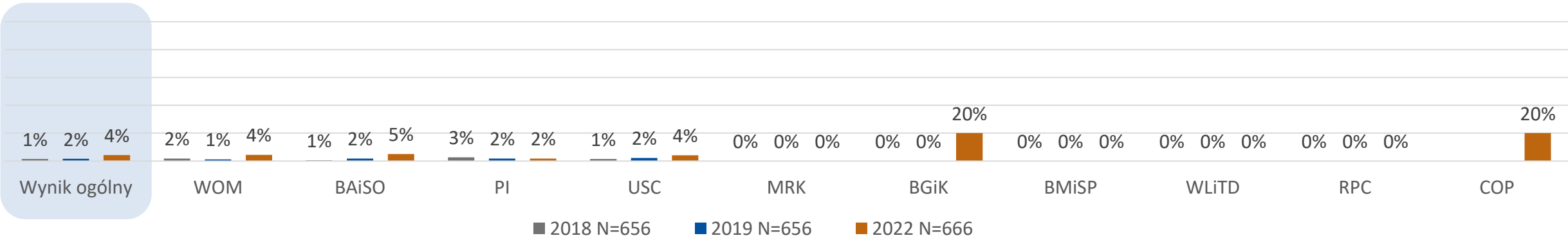


P20. Czy urzędnik jadł posiłek / przekąskę/ pił herbatę, kawę lub inny napój?

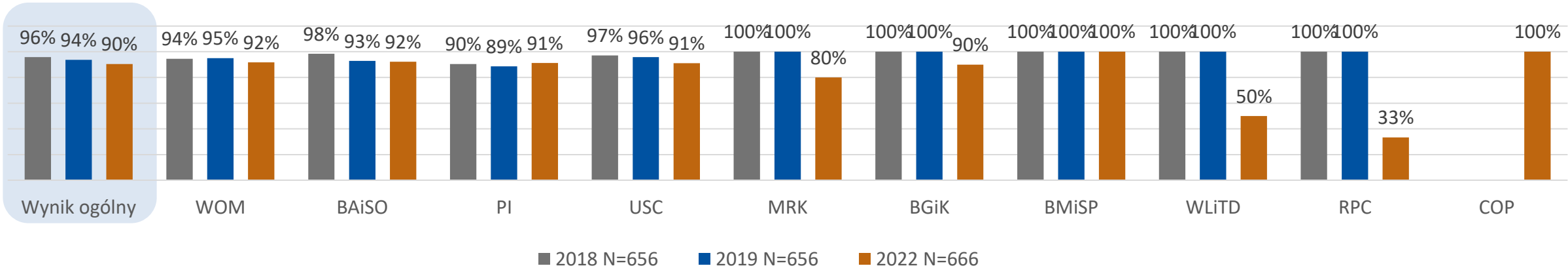


Ogólne zachowanie wobec klienta

P20. Czy urzędnik okazywał zniecierpliwienie?

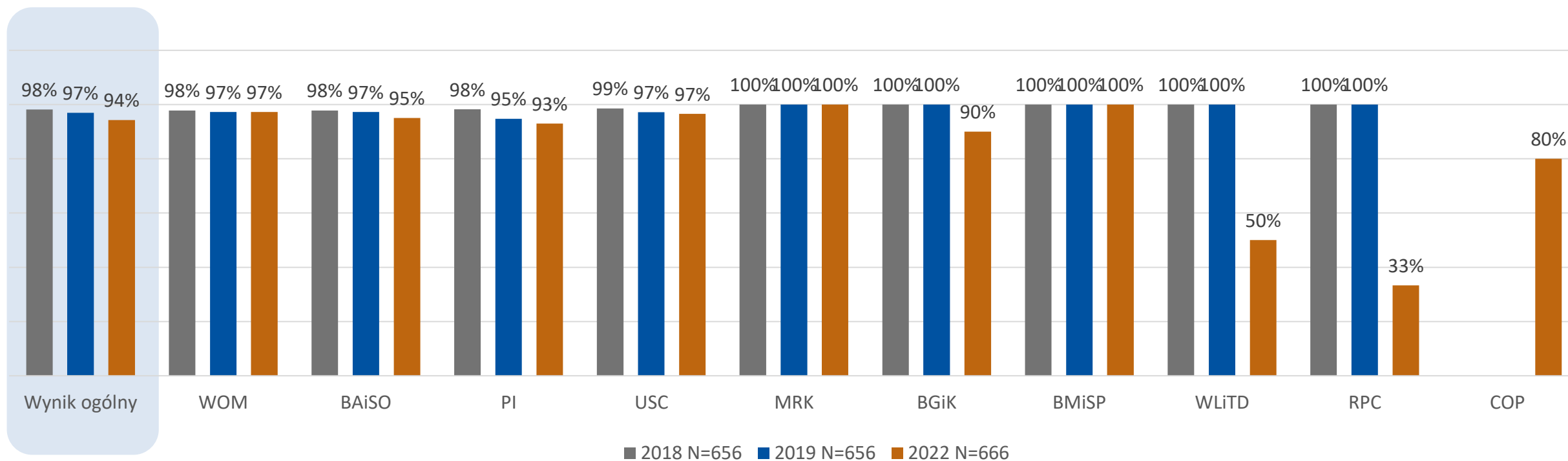


P20. Czy urzędnik poświęcał Ci odpowiednią ilość uwagi?

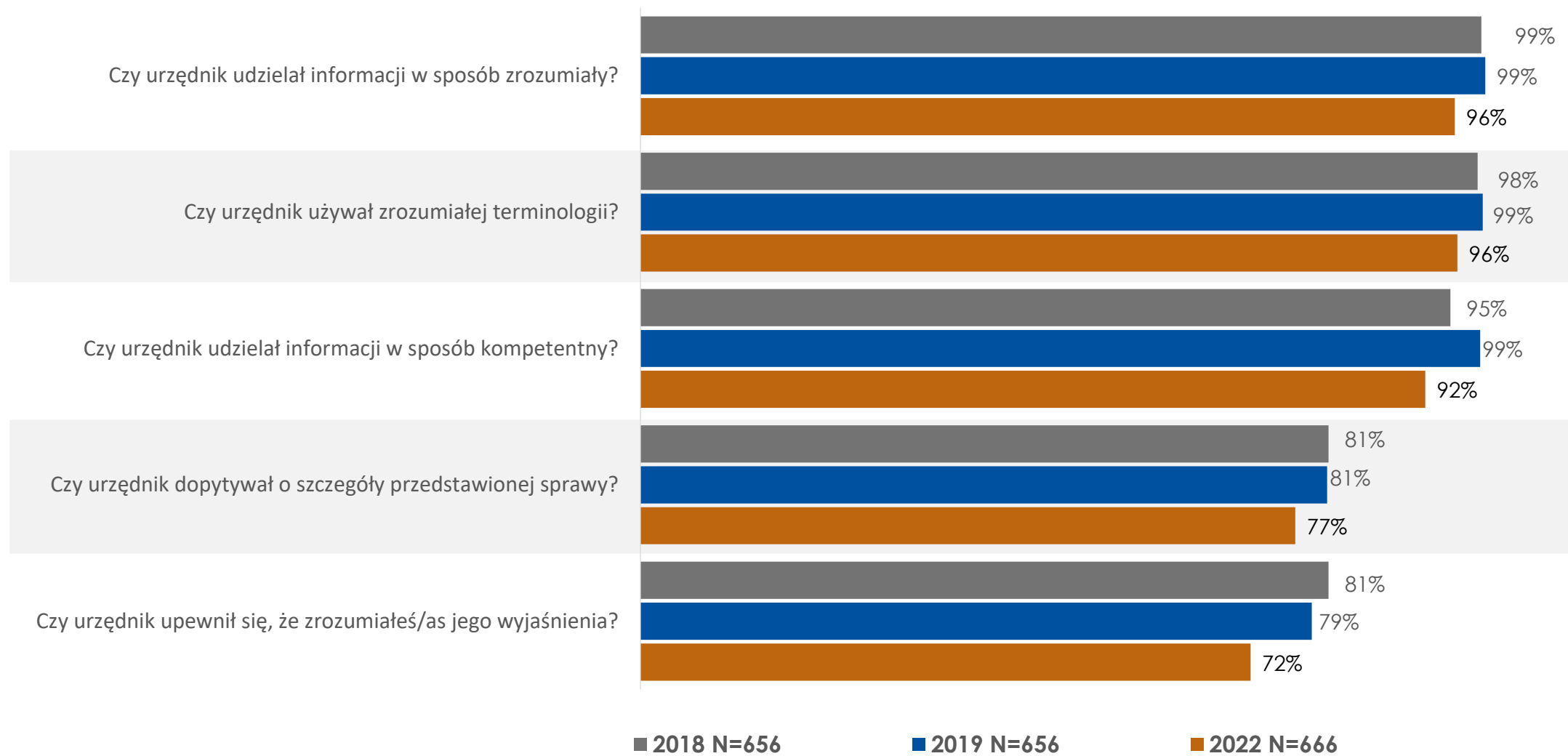


Ogólne zachowanie wobec klienta

P20. Czy urzędnik pożegnał Cię uprzejmie?

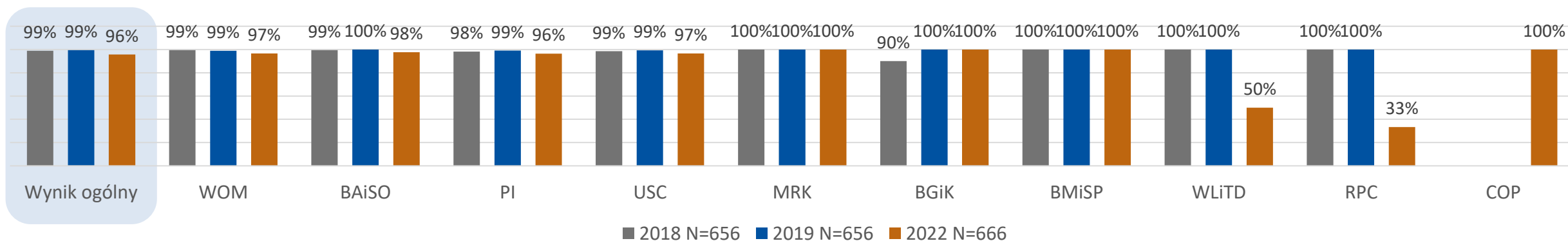


Obsługa przedstawionej sprawy

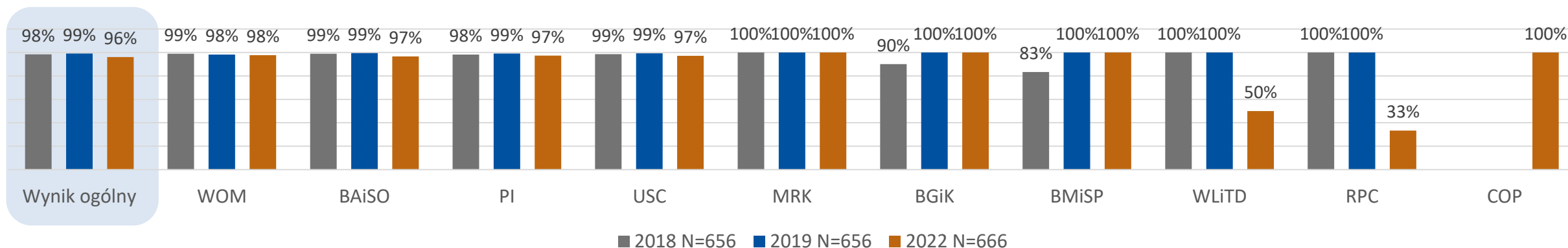


Obsługa przedstawionej sprawy

P21. Czy urzędnik udzielał informacji w sposób zrozumiały?

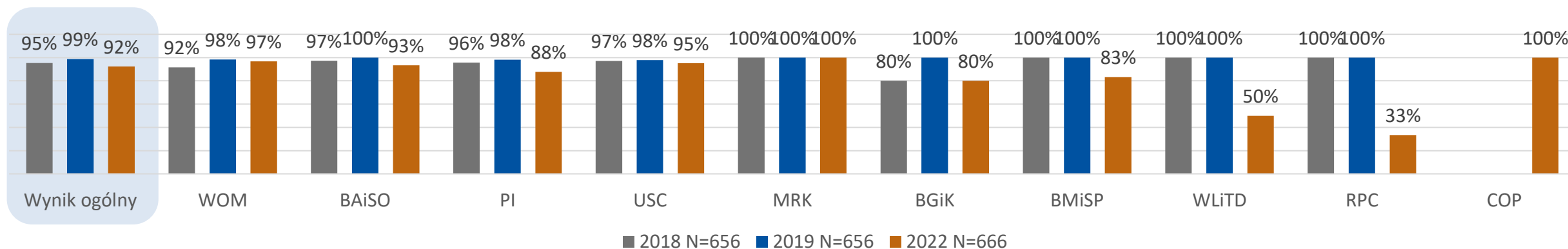


P21. Czy urzędnik używał zrozumiałej terminologii?

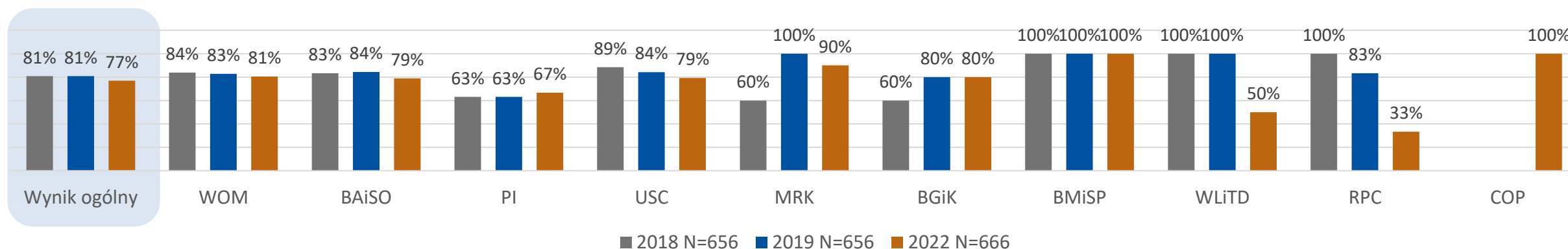


Obsługa przedstawionej sprawy

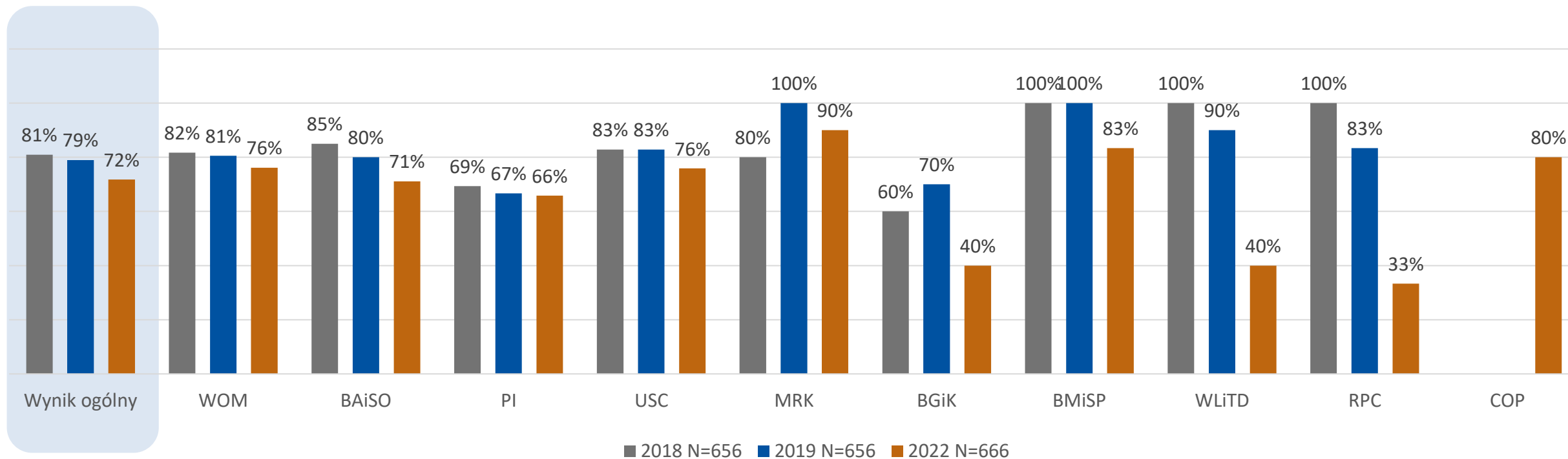
P21. Czy urzędnik udzielał informacji w sposób kompetentny?



P21. Czy urzędnik dopytywał o szczegóły przedstawionej sprawy?

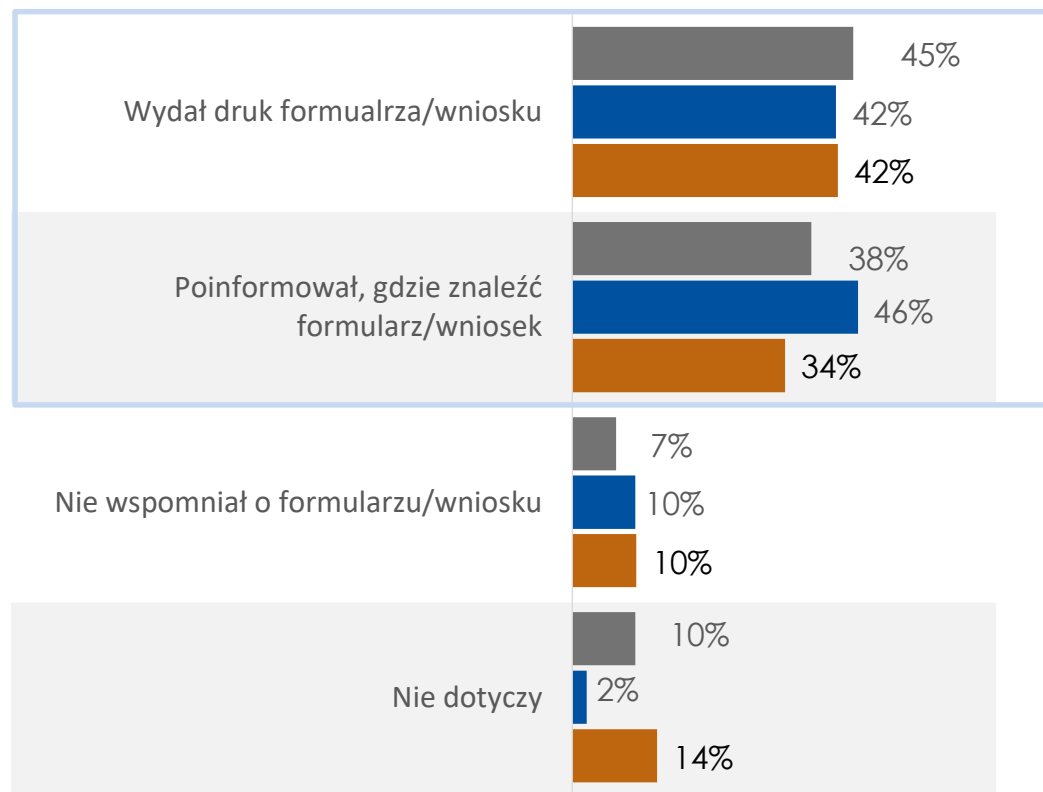


P21. Czy urzędnik upewnił się, że zrozumiałeś/as jego wyjaśnienia?



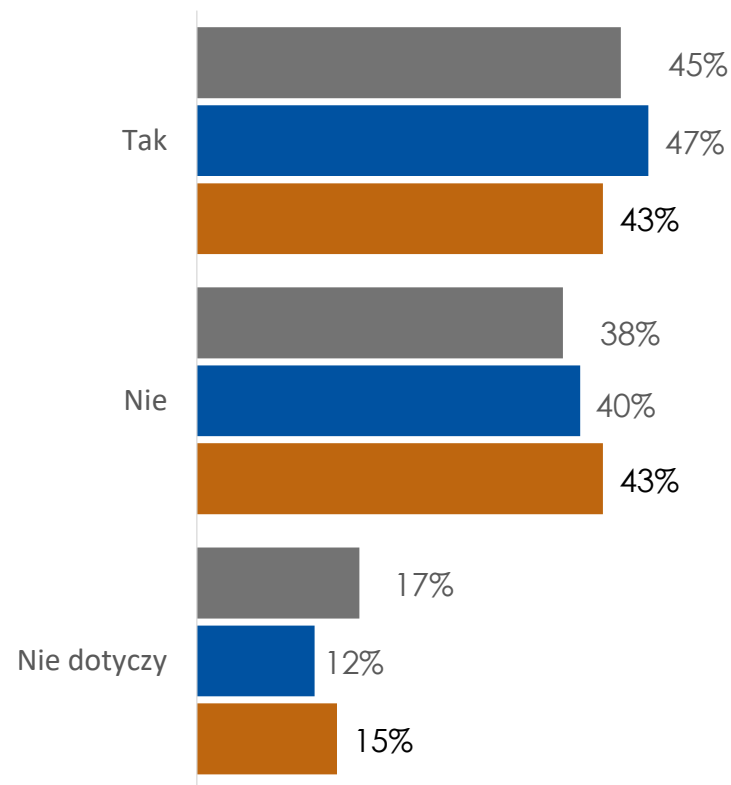
URZĘDNIK – pomoc w wypełnieniu odpowiedniego formularza/wniosku

P22. Czy urzędnik wydał Ci druk formularza/wniosku?



■ 2018 N=656 ■ 2019 N=656 ■ 2022 N=666

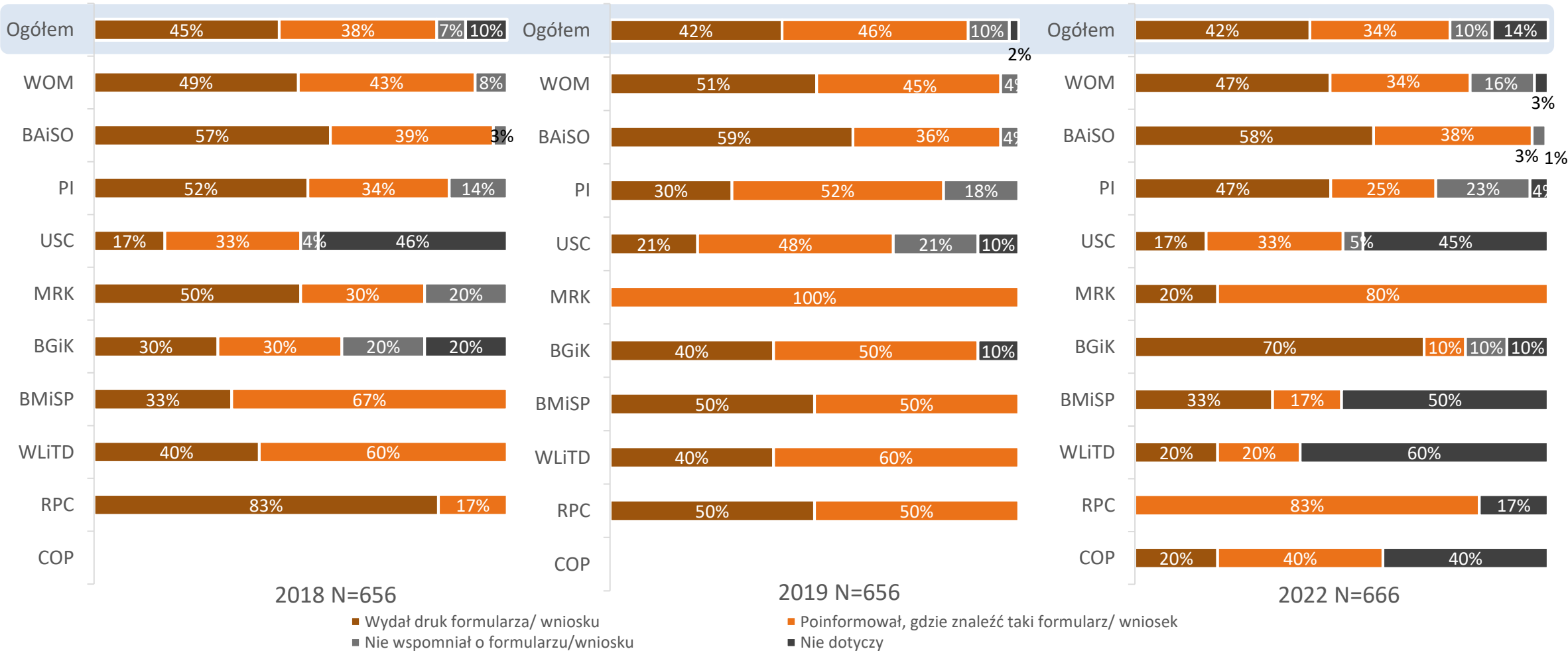
P23. Czy urzędnik zaproponował wyjaśnienie formularza/ wniosku lub wyjaśnił jak wypełnić formularz/ wniosek?



■ 2018 N=656 ■ 2019 N=656 ■ 2022 N=666

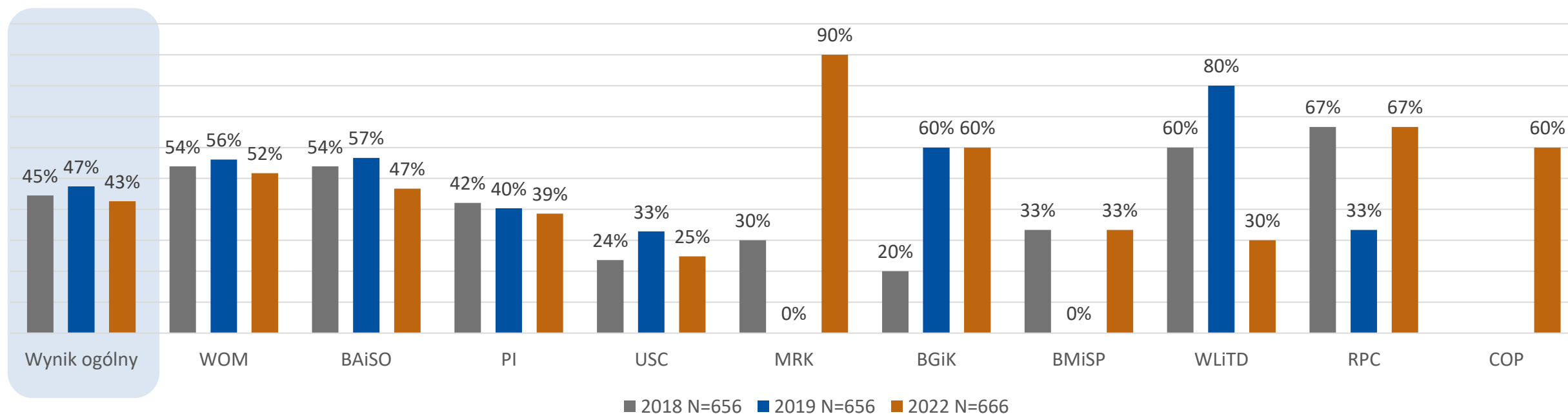
URZĘDNIK – pomoc w wypełnieniu odpowiedniego formularza/wniosku

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



URZĘDNIK – pomoc w wypełnieniu odpowiedniego formularza/wniosku

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

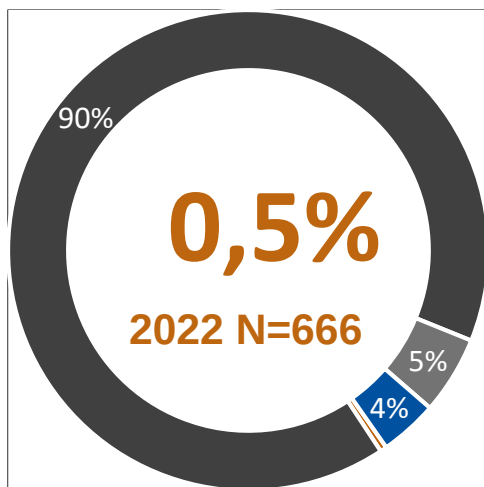


Rozmowy telefoniczne podczas obsługi

P25. Czy w trakcie rozmowy dzwonił telefon?

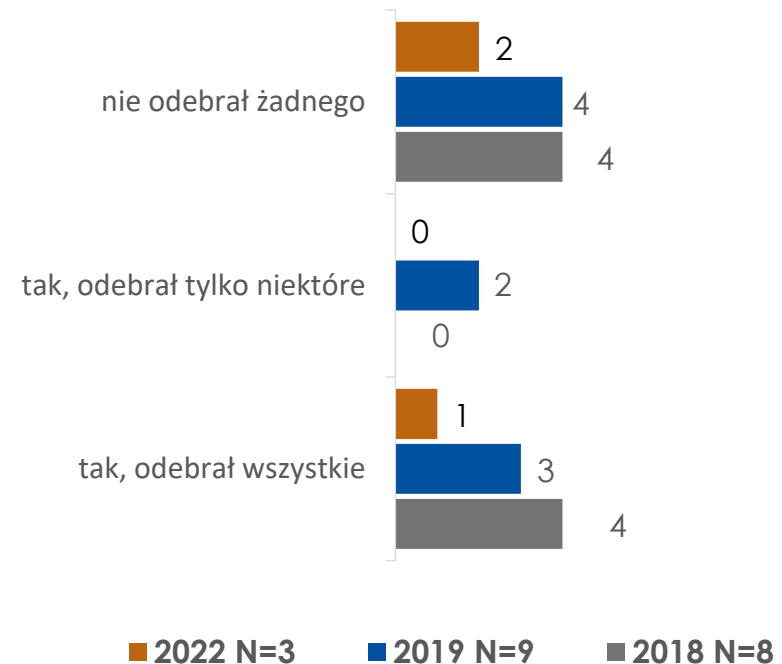
1%
2019 N=656

1%
2018 N=656



- tak
- nie dzwonił
- nie było aparatu telefonicznego/ komórki
- nie widziałem(-am) co jest na biurku

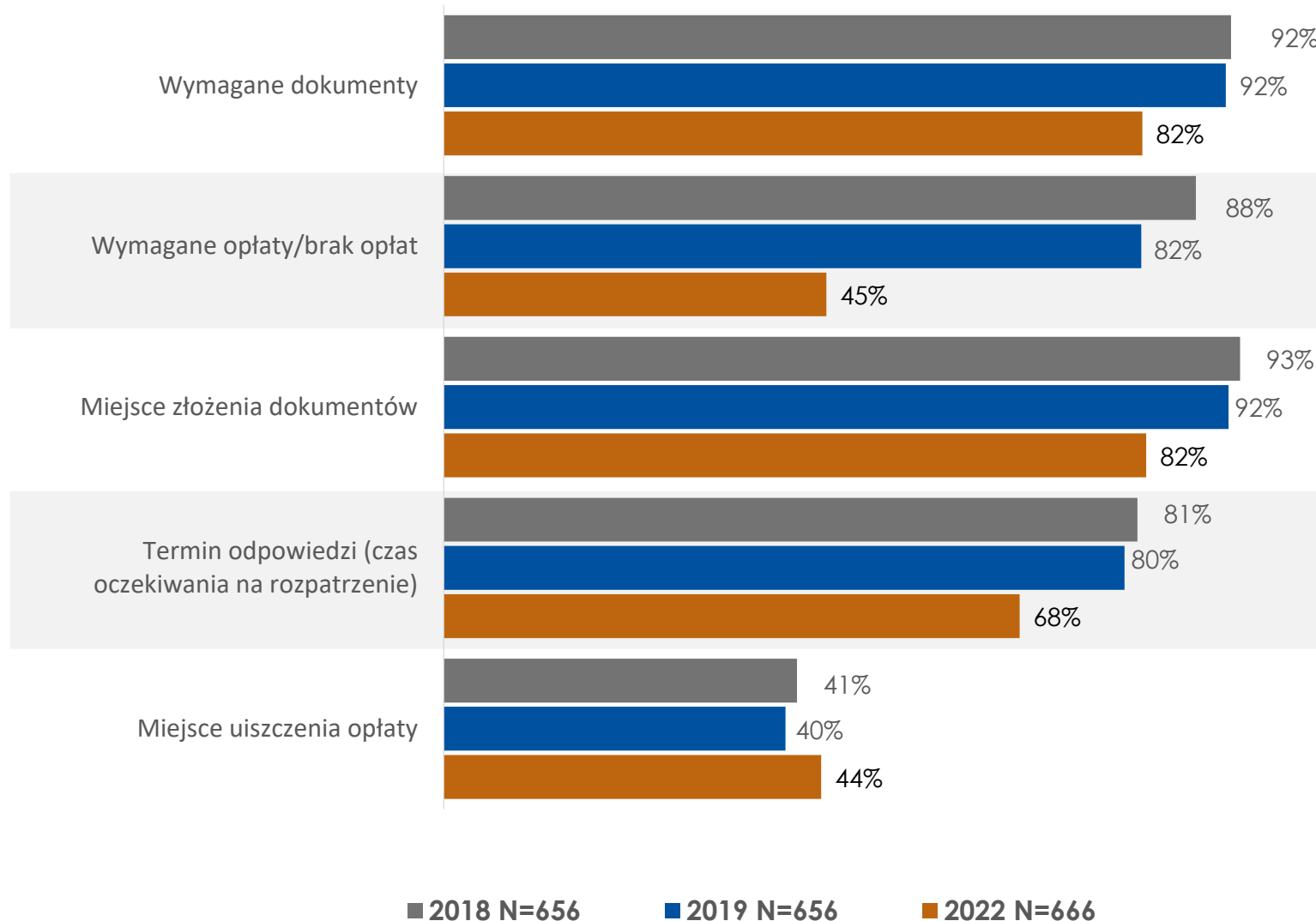
P26. Czy urzędnik odebrał telefon? (liczba wskazań)



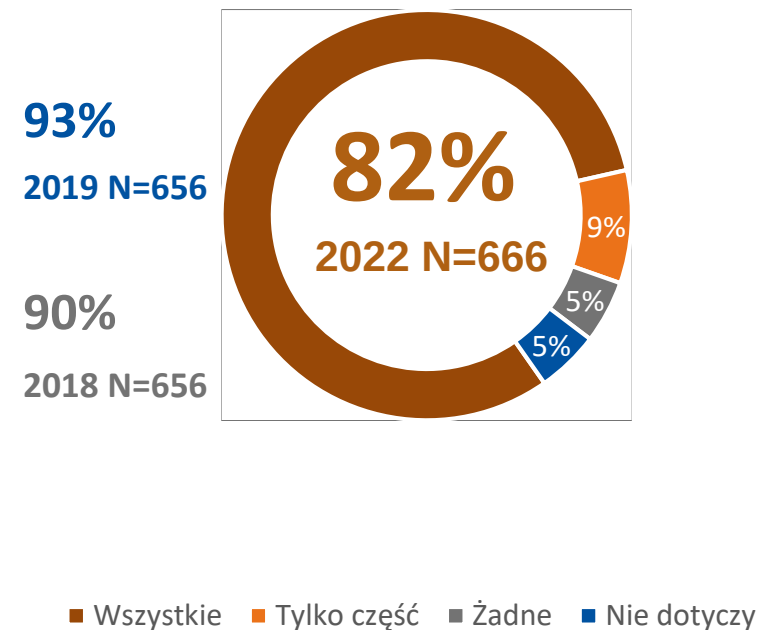
*Urzędnik przeprosił przed odebraniem telefonu.

Udzielone informacje

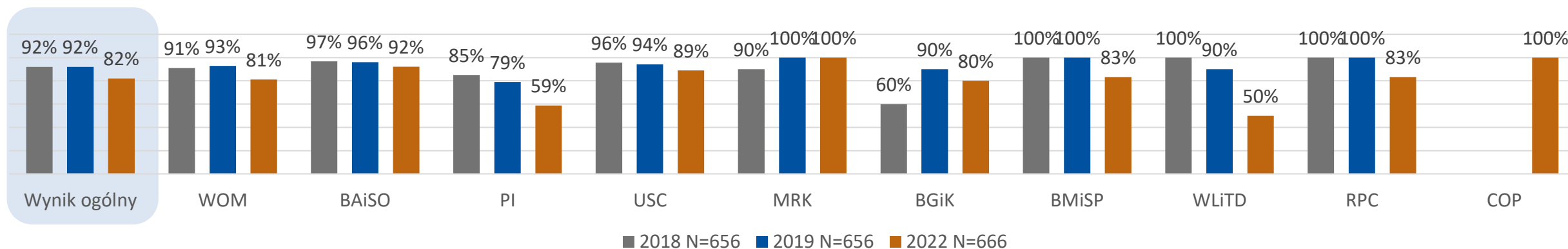
P28. O czym, bez dopytywania, poinformował Cię urzędnik?



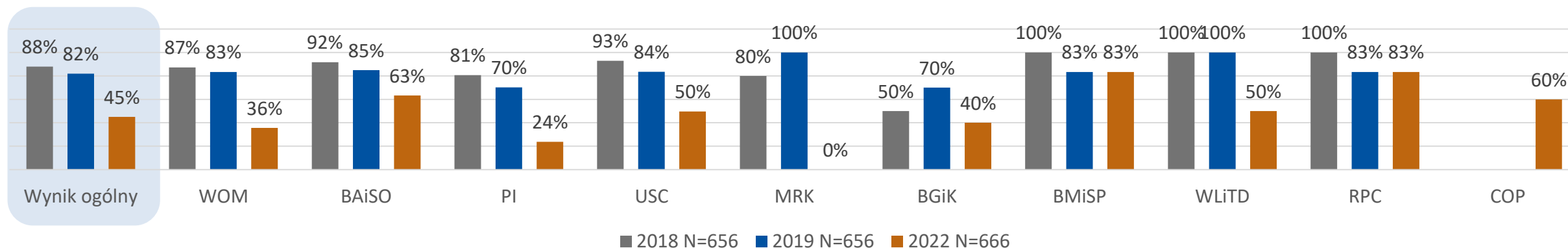
P29a. Czy udzielane informacje były prawidłowe?



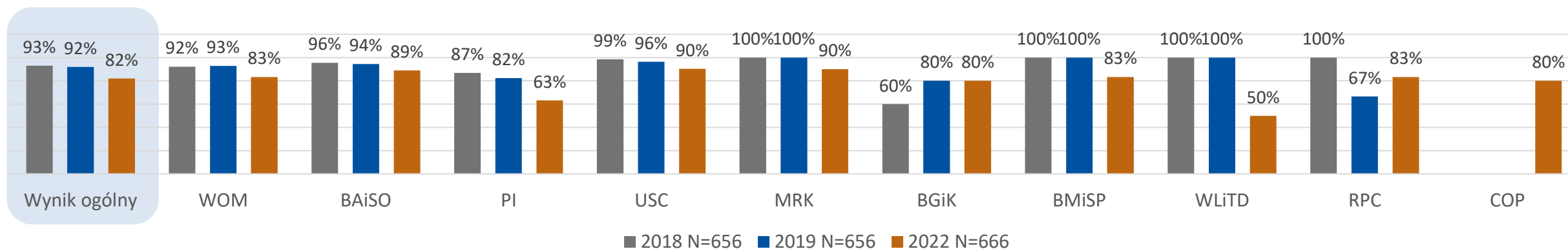
P28. O czym, bez dopytywania, poinformował Cię urzędnik? – Wymagane dokumenty



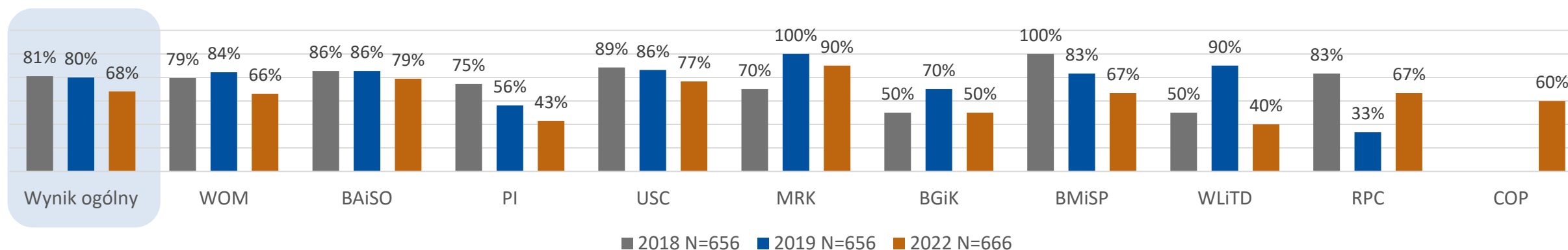
P28. O czym, bez dopytywania, poinformował Cię urzędnik? – Wymagane opłaty/brak opłat



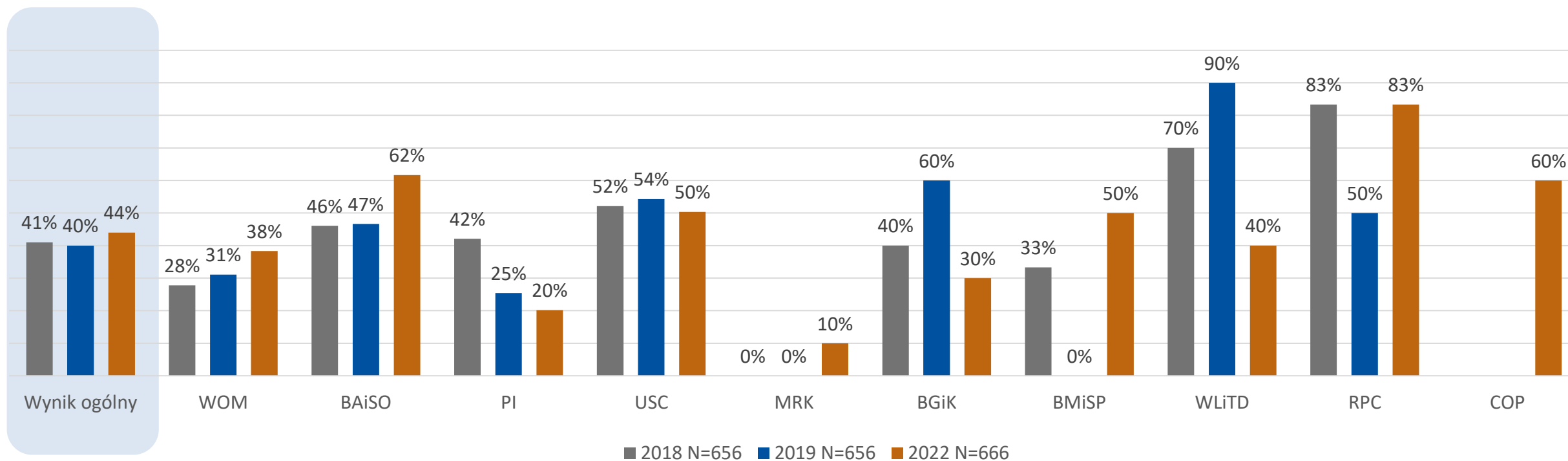
P28. O czym, bez dopytywania, poinformował Cię urzędnik? – Miejsce złożenia dokumentów



P28. O czym, bez dopytywania, poinformował Cię urzędnik? – Termin odpowiedzi (czas oczekiwania na rozpatrzenie)

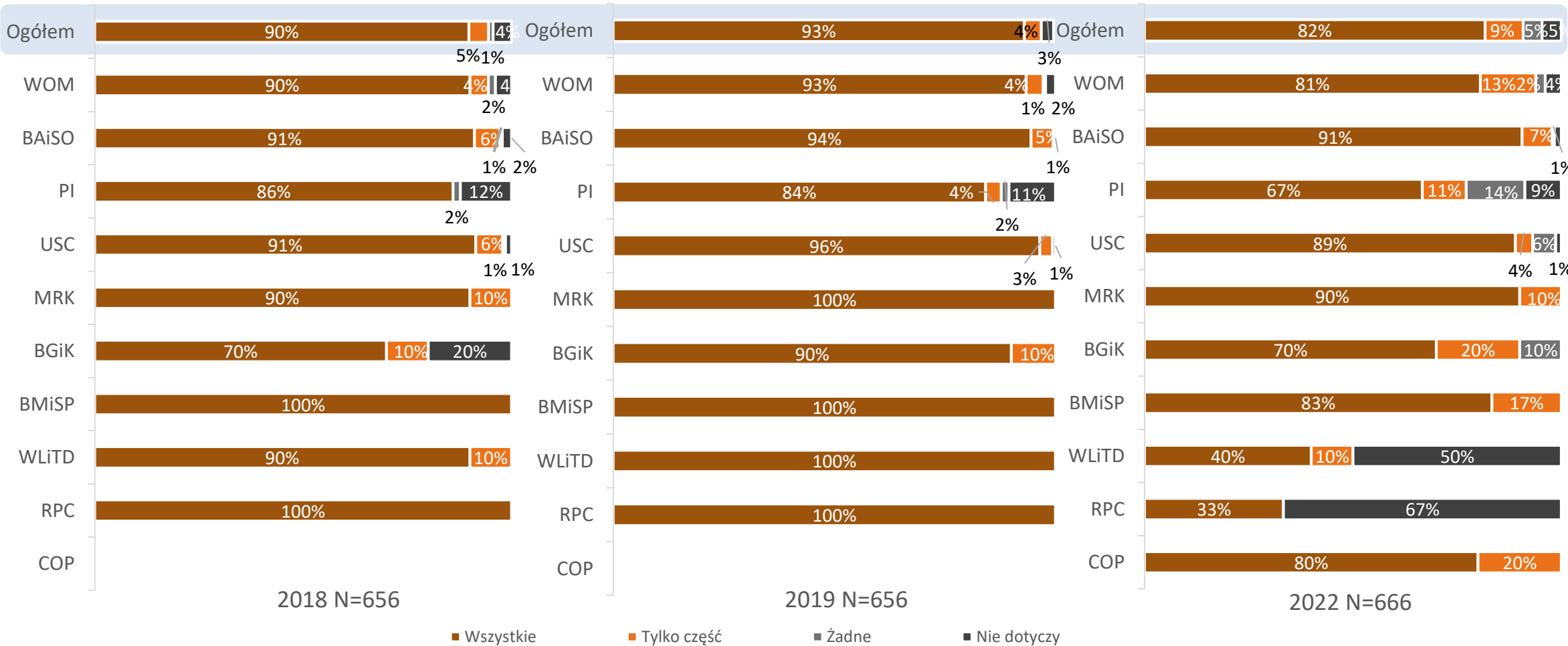


P28. O czym, bez dopytywania, poinformował Cię urzędnik? – Miejsce uiszczenia opłaty

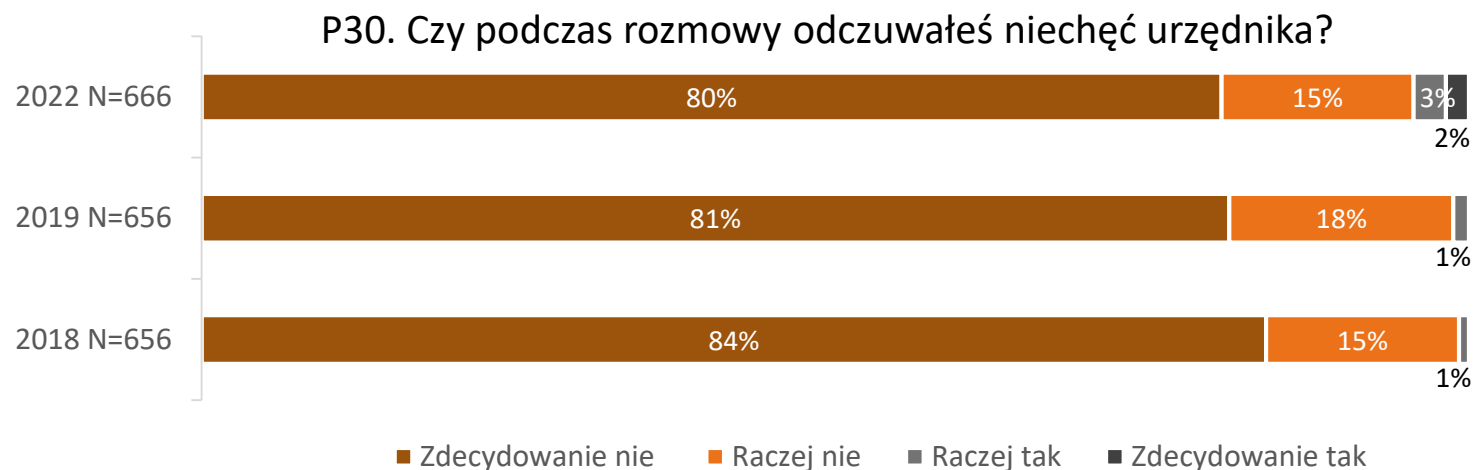


Udzielone informacje

P29a. Czy informacje udzielone przez urzędnika były prawidłowe?

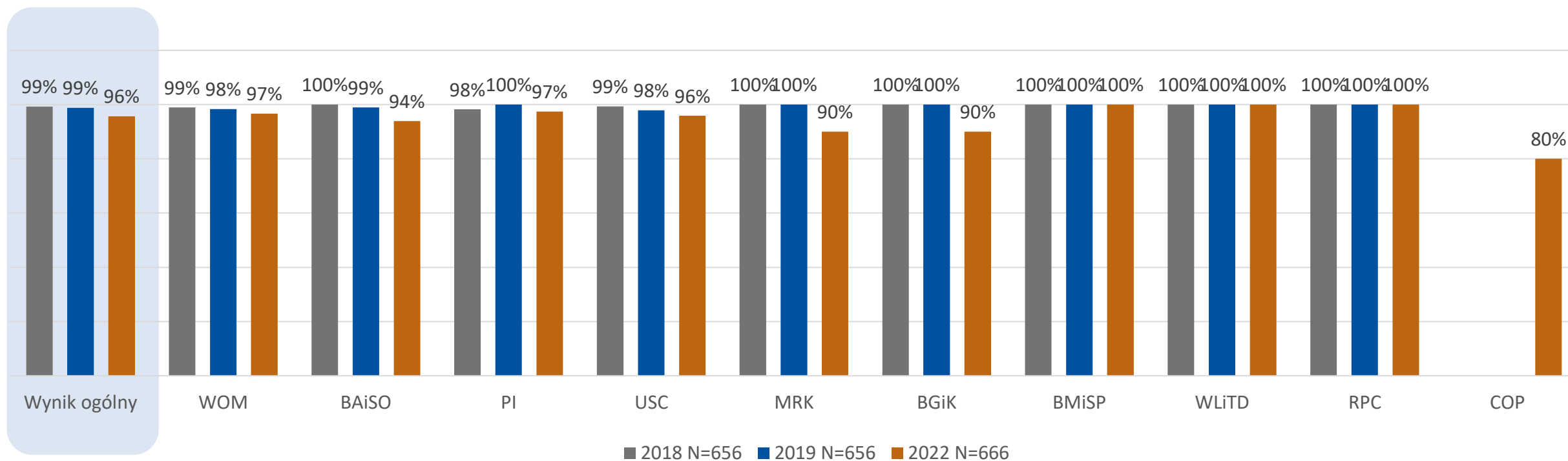


Ogólne wrażenia z kontaktu z urzędnikiem



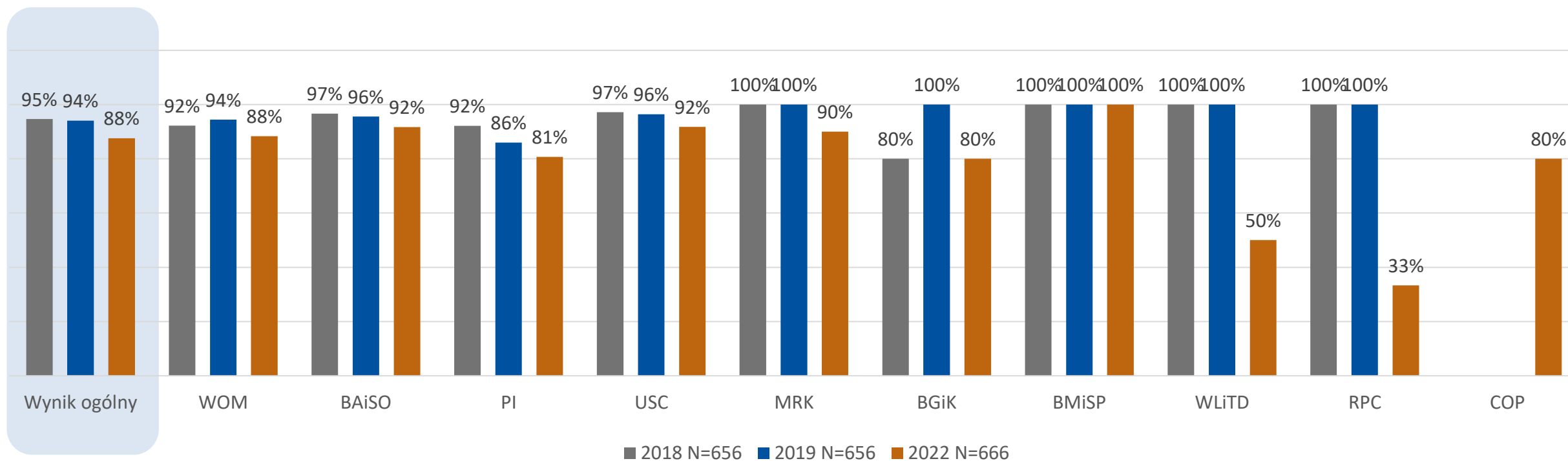
Ogólne wrażenia z kontaktu z urzędnikiem

P30. Czy podczas rozmowy odczuwałeś niechęć urzędnika? – Top2Box (% odpowiedzi zdecydowanie nie oraz raczej nie)



Ogólne wrażenia z kontaktu z urzędnikiem

P31. Czy jesteś zadowolony ze sposobu obsługi przez urzędnika? – Top2Box (% odpowiedzi zdecydowanie tak oraz raczej tak)





PODSUMOWANIE

Badania Mystery

Calling



Najważniejsze ustalenia

Czas oczekiwania na obsługę

Najkrótszy czas oczekiwania na obsługę odnotowano w **Punktach Informacyjnych w Urzędach Dzielnic** (19,9 sekund). Jednocześnie dla Punktów Informacyjnych odnotowano **najwyższy wynik**, jeśli chodzi o **średnią liczbę połączeń** (9,3).

Najdłuższy czas oczekiwania odnotowano w **Urzędach Stanu Cywilnego** (78,1 sekund), natomiast zdecydowanie najłatwiej było dodzwonić się do **Biura Mienia i Skarbu Państwa** (średnio 1,7 prób połączeń).

Ogólne zachowanie wobec klienta

W odczuciu audytorów **niemal wszyscy urzędnicy zachowywali się uprzejmie** wobec nich, mówili ciepłym i naturalnym tonem, i używali zwrotów grzecznościowych.

Urzędnicy **w większości (93%) podawali nazwę instytucji/ jednostki/ komórki podczas powitania**. Najniższy wynik odnotowano wśród urzędników Biura Mienia i Skarbu Państwa (70%). Zdecydowanie **rzadziej urzędnicy przedstawiali się imieniem i nazwiskiem (71%)**. W przypadku Biura Geodezji i Katastru zrobiło to jedynie 40% urzędników. Wśród urzędników BGiK odnotowano również najwyższy wskaźnik posługiwania się negatywnymi zwrotami np. nie wiem, nie da się, niemożliwe itp. (30%).

Audytorzy odnieśli wrażenie, że **w badanych jednostkach urzędów poświęcono im odpowiednią ilość czasu i uwagi**. Urzędy, dla których zanotowano wynik niższy niż 100% to Urzędy Stanu Cywilnego, Punkty Informacyjne, Wydział Licencji i Transportu Drogowego oraz sala obsługi ds. rejestracji pojazdów cudzoziemców.

W niemal wszystkich przeprowadzonych rozmowach **urzędnicy pożegnali się z audytorami w uprzejmy sposób**. Nieliczne wyjątki odnotowano w Urzędach Stanu Cywilnego, w Punktach Informacyjnych oraz w Biurze Mienia i Skarbu Państwa. Ponad połowa urzędników (58%) jako **pierwsza odłożyła słuchawkę**. Najwięcej takich sytuacji miało miejsce w przypadku Miejskiego Rzecznika Konsumentów (70%) oraz Biura Mienia i Skarbu Państwa (70%).



Najważniejsze ustalenia

Obsługa przedstawionej sprawy

Wszystkie placówki zostały **bardzo wysoko ocenione** pod względem **zrozumiałości udzielanych informacji, używania przez urzędników zrozumiałej terminologii oraz ich kompetencji w zakresie sposobu udzielania informacji**.

Pod względem **dopytywania o szczegóły przedstawionej sprawy** najniżej oceniono Punkty Informacyjne (55%) oraz Biuro Geodezji i Katastru (60%).

Urzednicy najczęściej **bez dopytywania informowali o wymaganych dokumentach (79%) i o miejscu ich złożenia (72%)**, natomiast najrzadziej o **wymaganych opłatach (16%)**. Wskaźnik **poprawności udzielanych odpowiedzi** wyniósł 76% (spadek o 7 p.p. względem poprzedniego pomiaru).

Audytorzy w niemal wszystkich prowadzonych wywiadach **nie odczuli niechęci ze strony urzędników**. Nieliczne wyjątki odnotowano w Urzędach Stanu Cywilnego i w Punktach Informacyjnych w Urzędach Dzielnic.

Zdecydowana większość audytorów była zadowolona ze sposobu obsługi przez urzędników (89%). Wynik pogorszył się jednak o 7 p.p. względem poprzedniej fali badania.

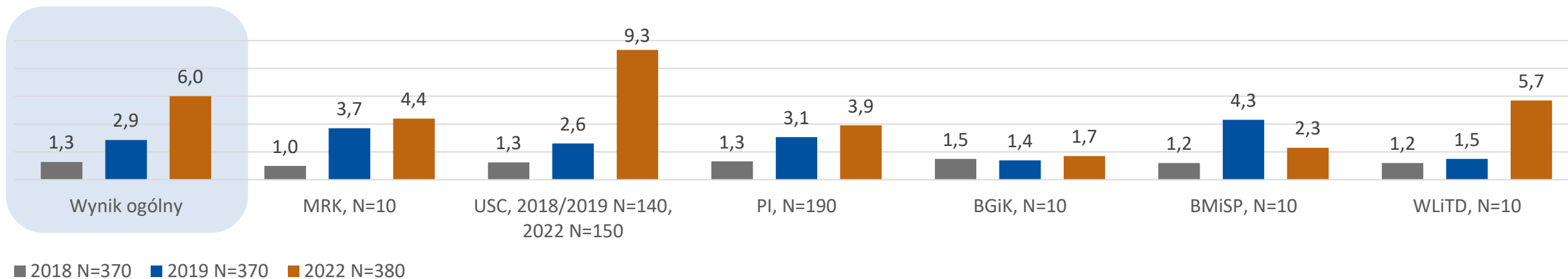
Badanie Mystery Calling Audyty telefoniczne

Wyniki ogółem dla poszczególnych
komórek organizacyjnych

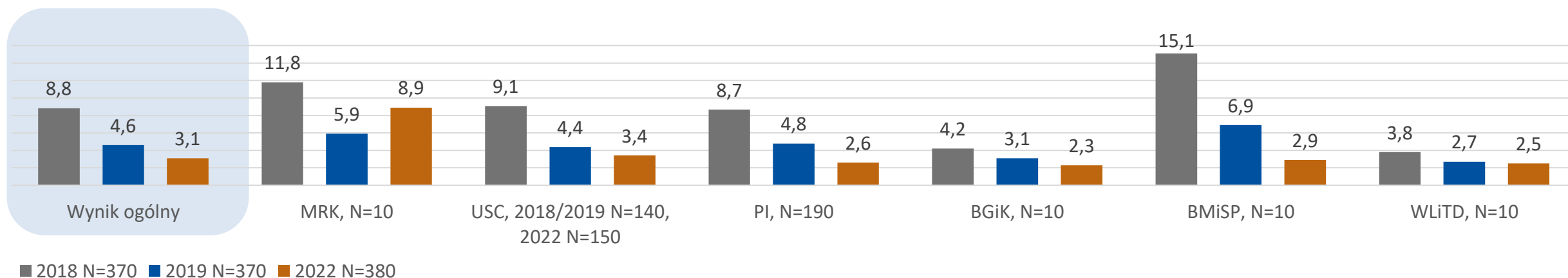


Czas oczekiwania na obsługę

Średnia liczba prób połączenia przed odebraniem telefonu

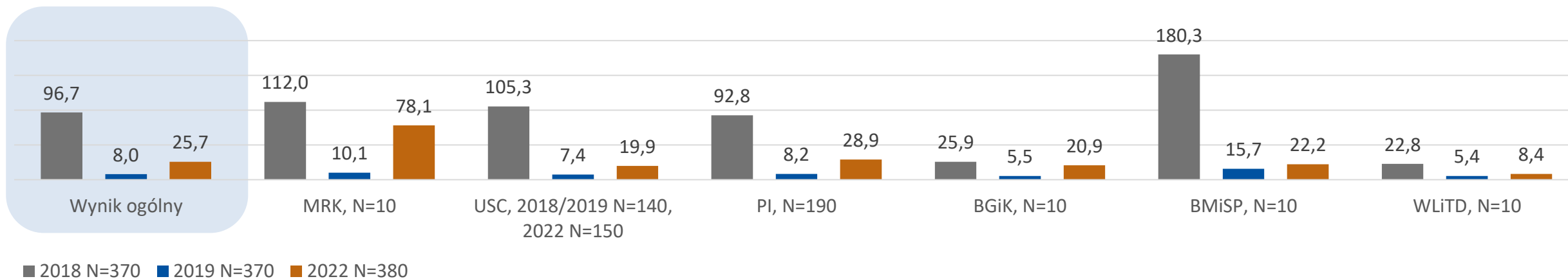


Średnia liczba sygnałów, po których odebrano telefon

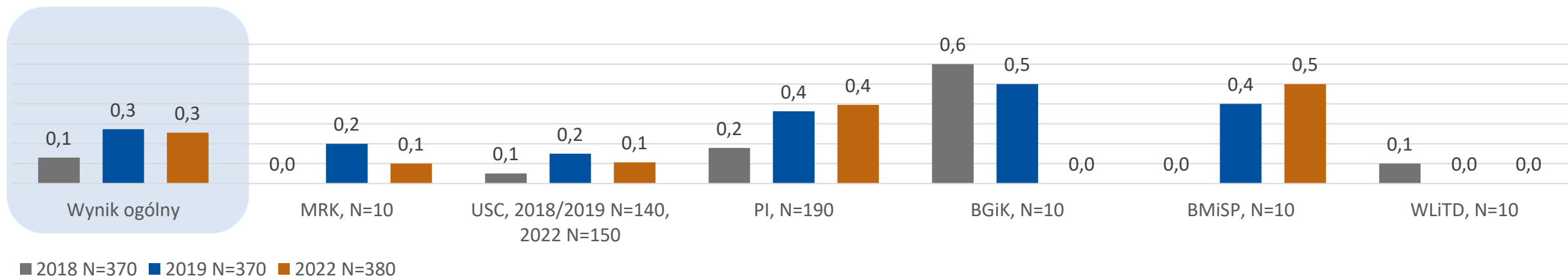


Czas oczekiwania na obsługę

Przeciętny czas oczekiwania na połączenie od pierwszego sygnału (w sekundach)

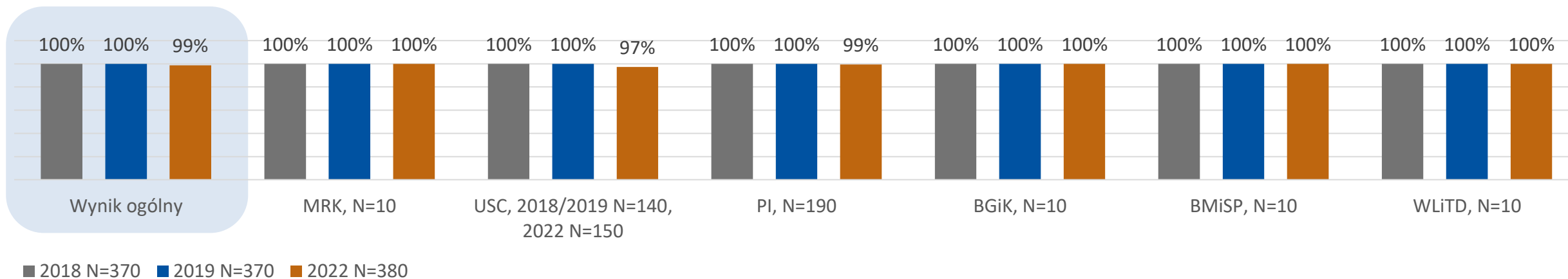


Przeciętna liczba przekierowań przed właściwą rozmową

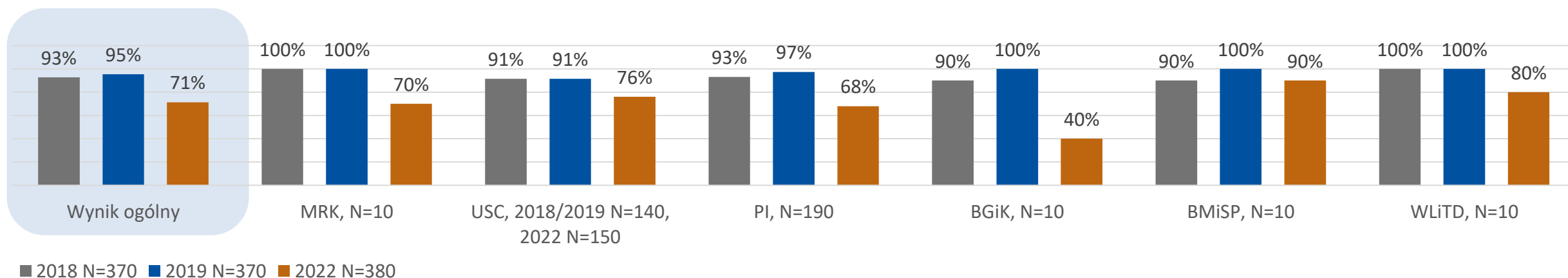


Urzędnik – ogólne zachowanie wobec klienta

P7. Czy urzędnik przywitał Cię uprzejmie?

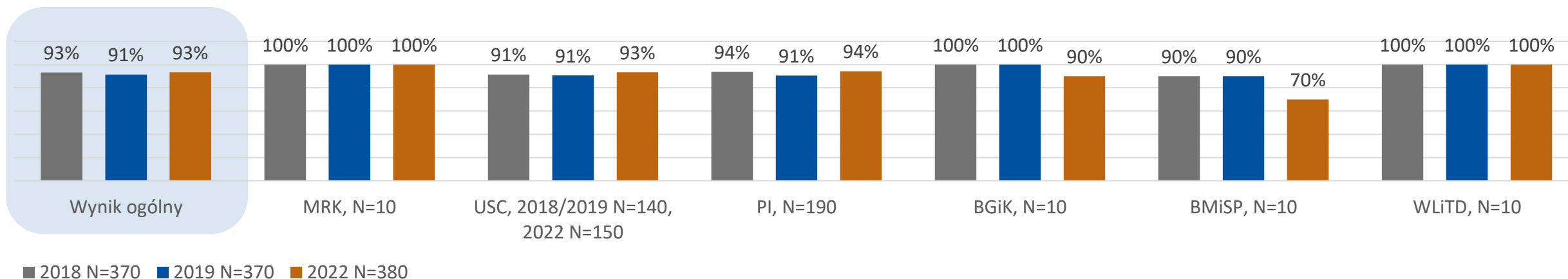


P7. Czy urzędnik przedstawił się imieniem i nazwiskiem?

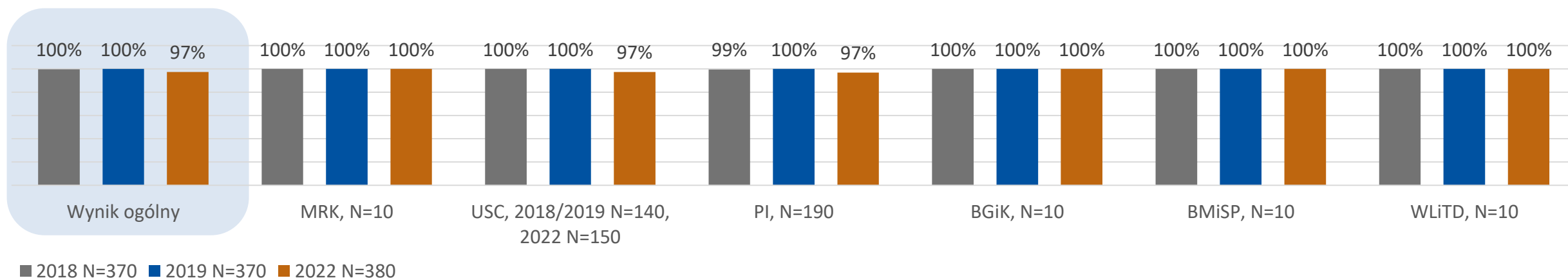


Urzędnik – ogólne zachowanie wobec klienta

P7. Czy urzędnik w powitaniu podał nazwę instytucji/komórki/jednostki?

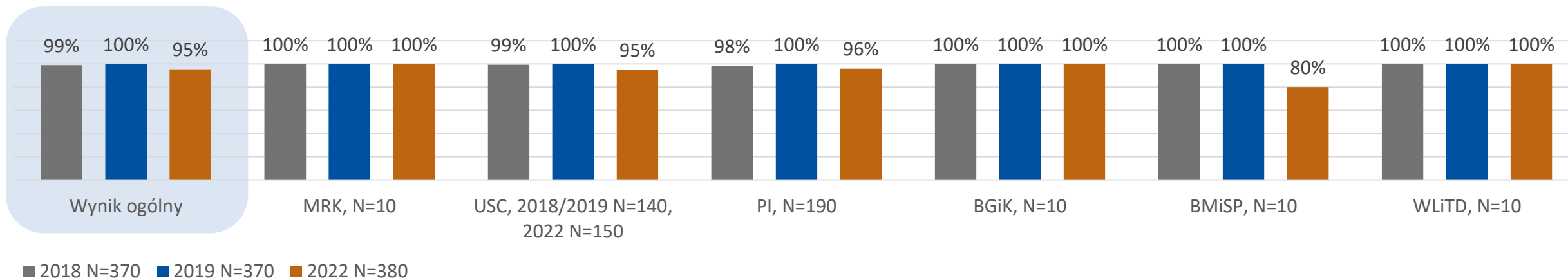


P7. Czy urzędnik mówił ciepłym, naturalnym tonem?

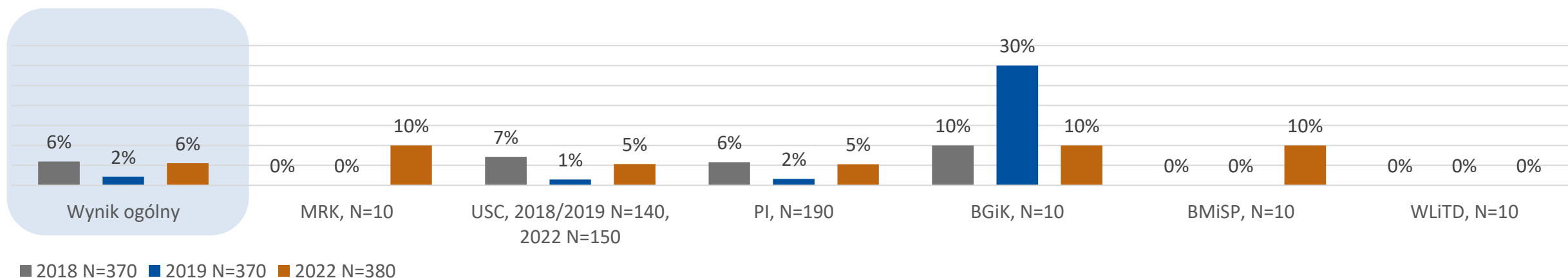


Urzędnik – ogólne zachowanie wobec klienta

P7. Czy urzędnik używał zwrotów grzecznościowych (proszę, dziękuję, w czym mogę pomóc itp.)?

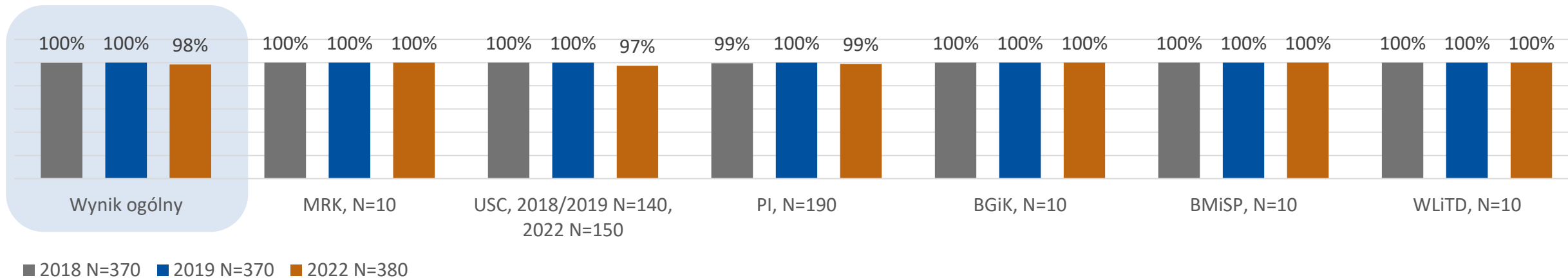


P7. Czy urzędnik używał zwrotów negatywnych (nie wiem, nie da się, niemożliwe, problem, niestety itp.)?

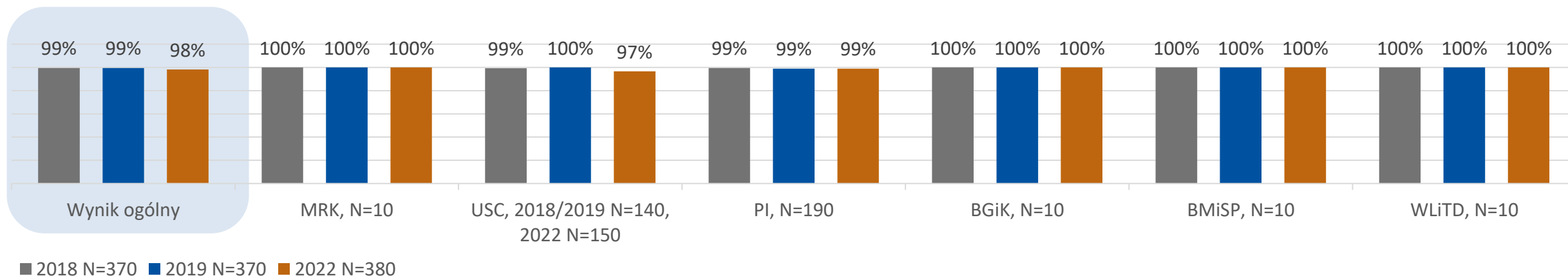


Urzędnik – ogólne zachowanie wobec klienta

P7. Czy urzędnik był uprzejmy i miły?

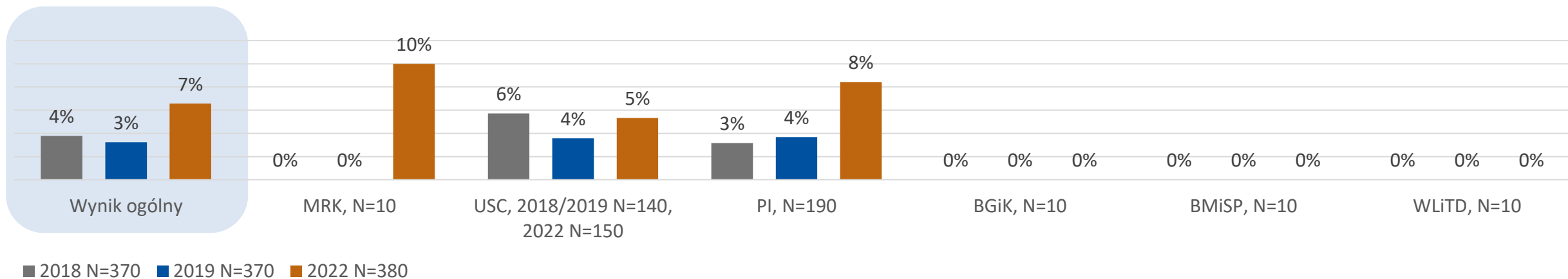


P7. Czy urzędnik mówił wyraźnie (miał dobrą dykcję)?

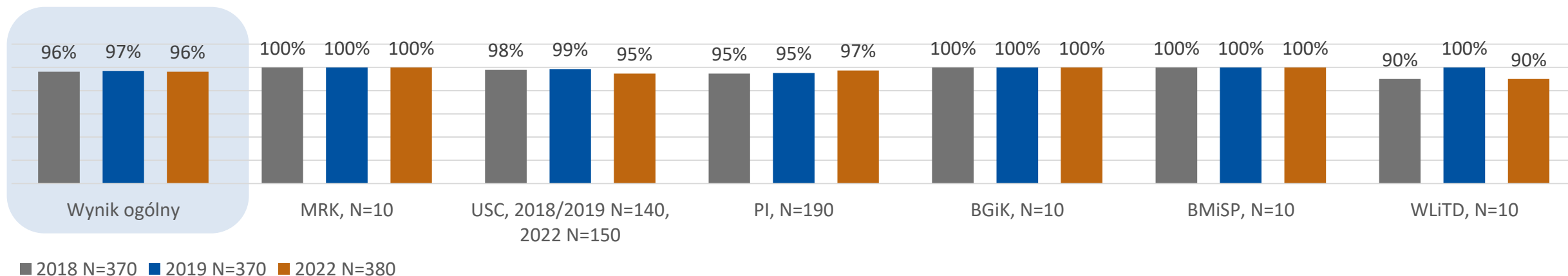


Urzędnik – ogólne zachowanie wobec klienta

P7. Czy urzędnik okazywał zniecierpliwienie?

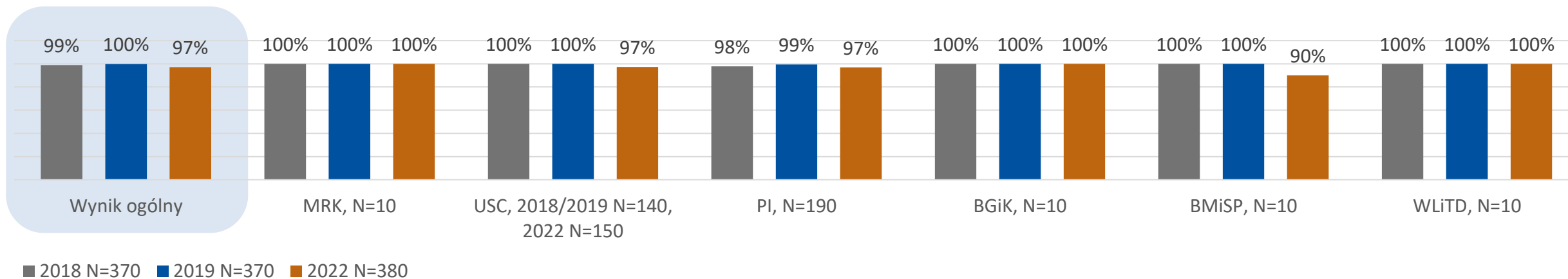


P7. Czy urzędnik poświęcił Ci odpowiednią ilość czasu i uwagi?

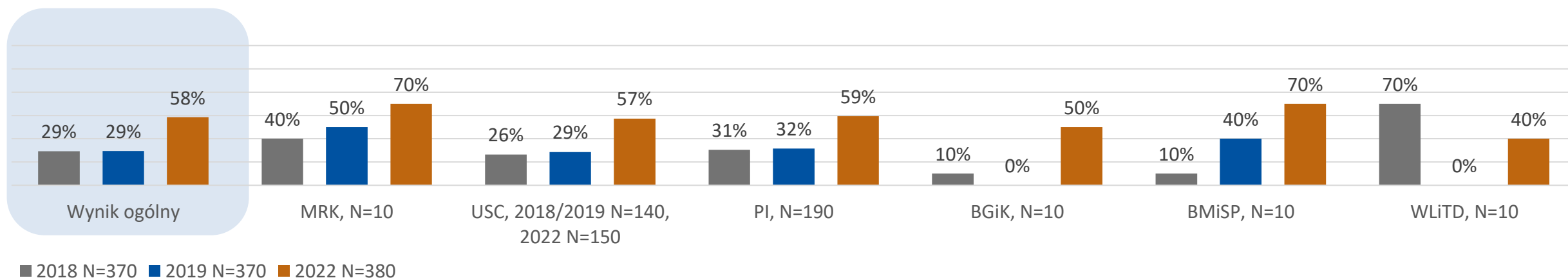


Urzędnik – ogólne zachowanie wobec klienta

P7. Czy urzędnik pożegnał Cię uprzejmie?

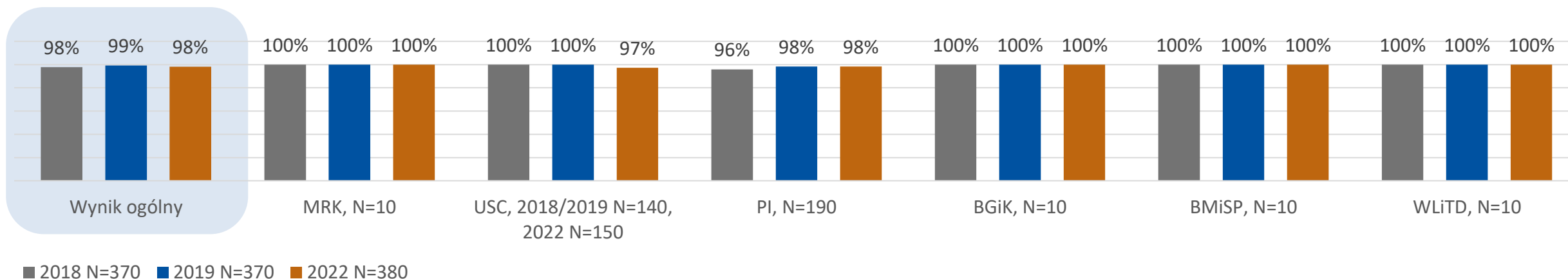


P7. Czy urzędnik odłożył słuchawkę jako pierwszy?

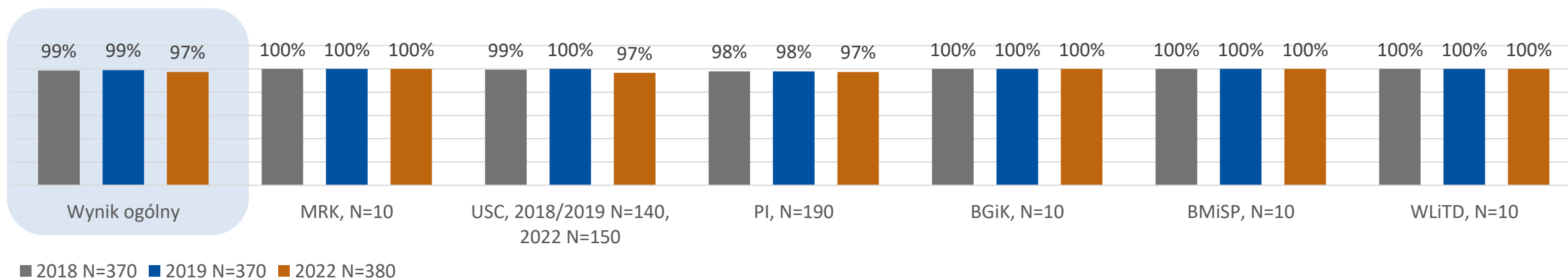


Urzędnik – obsługa przedstawionej sprawy

P8. Czy urzędnik w czasie załatwiania sprawy udzielał informacji w sposób zrozumiały, logiczny?

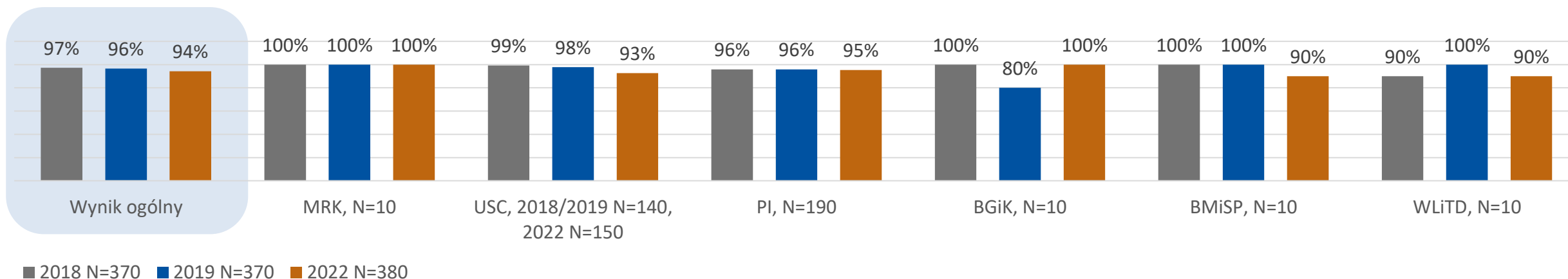


P8. Czy urzędnik w czasie załatwiania sprawy używał zrozumiałej terminologii?

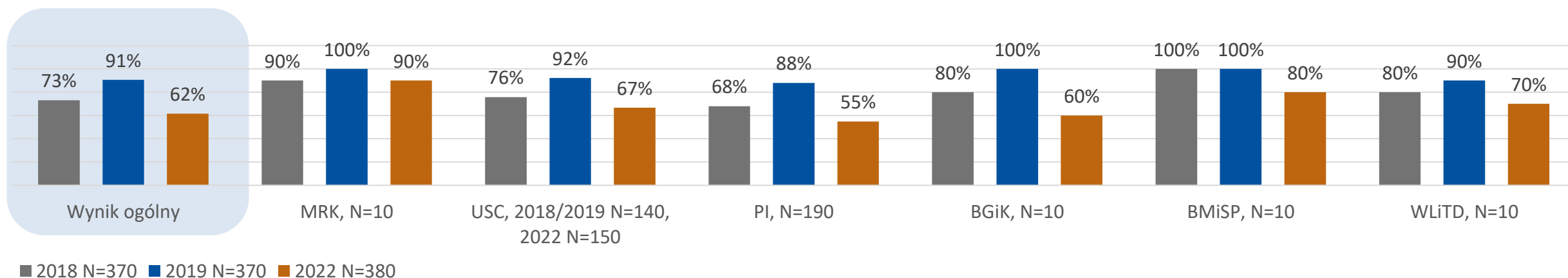


Urzędnik – obsługa przedstawionej sprawy

P8. Czy urzędnik w czasie załatwiania sprawy udzielał informacji w sposób kompetentny?

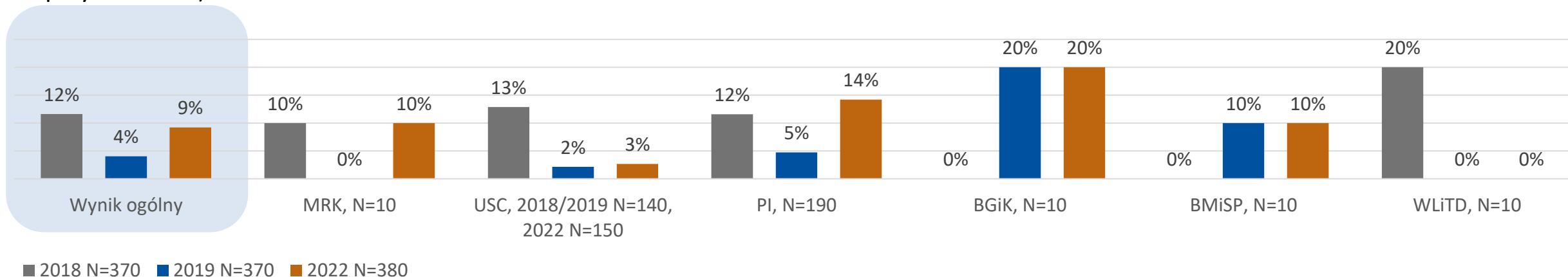


P8. Czy urzędnik w czasie załatwiania sprawy dopytywał o szczegóły przedstawionej sprawy?



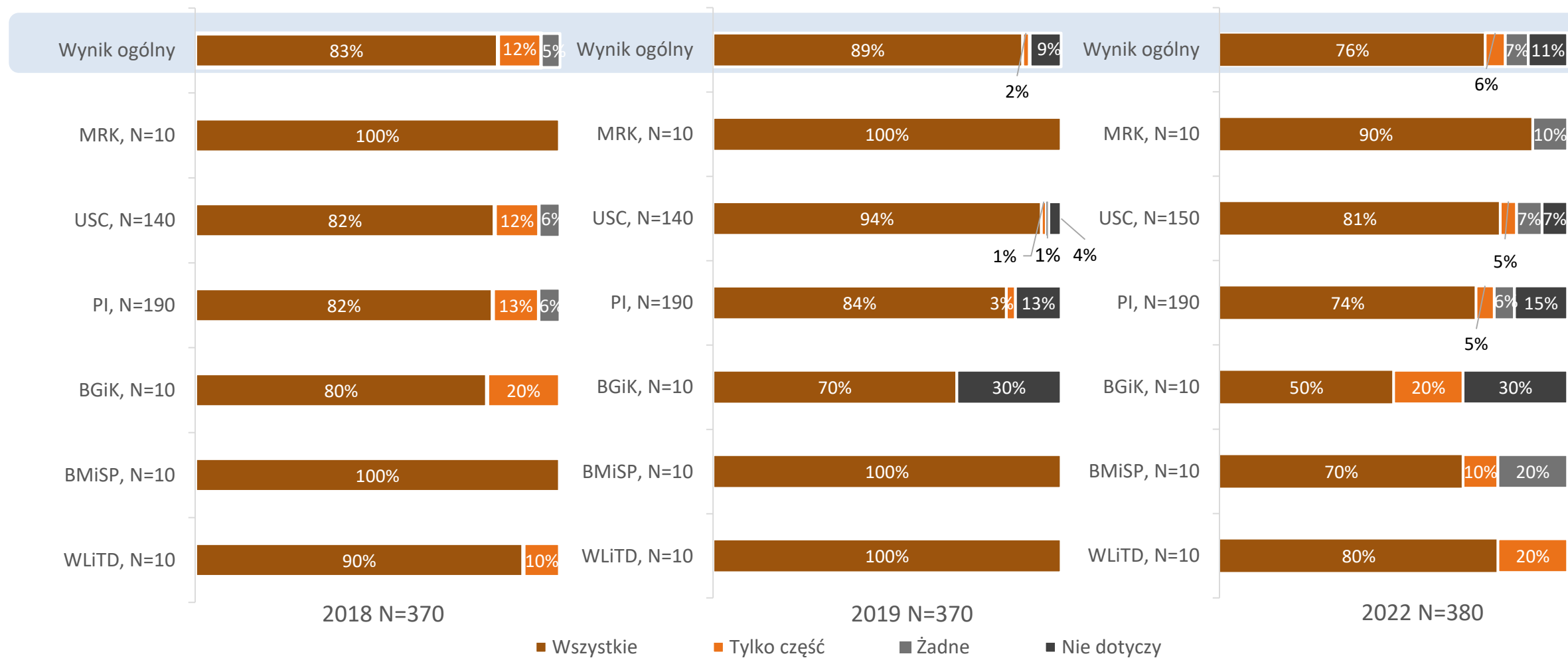
Urzędnik – obsługa przedstawionej sprawy

P8. Czy urzędnik w czasie załatwiania sprawy wyjaśniał ewentualne przerwy w rozmowie (poproszenie rozmówcy, by zechciał poczekać przy telefonie)?



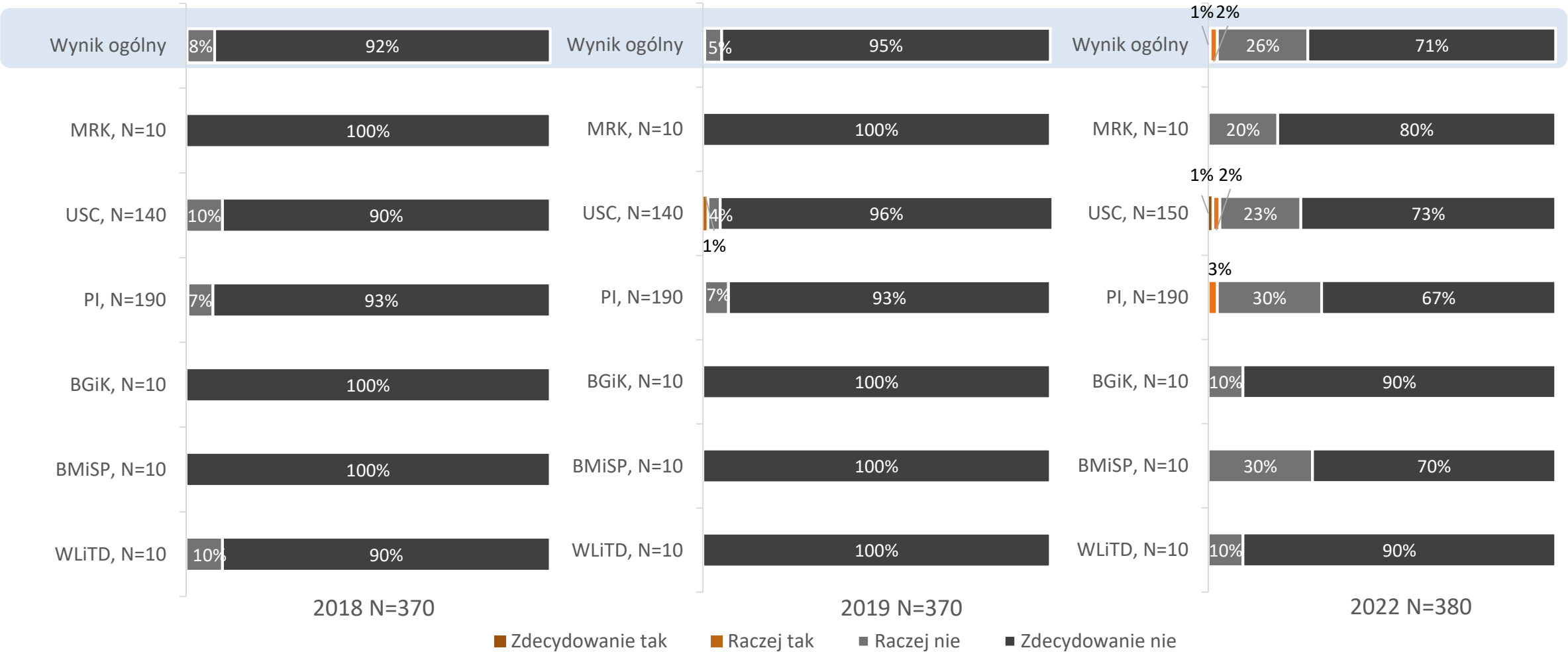
Urzędnik – obsługa przedstawionej sprawy

P10a. Czy informacje udzielone przez urzędnika były prawidłowe?



Urzędnik – obsługa przedstawionej sprawy

P11. Czy podczas rozmowy odczuwałeś niechęć ze strony urzędnika?



P12. Czy jesteś zadowolony ze sposobu obsługi przez urzędnika?



Badanie Mystery Shopping

Audyty osobiste

Wyniki dla Urzędów Dzielnic -
BAiSO



Średni czas oczekiwania na obsługę (w minutach) 1/2

Komórka organizacyjna	2018	N	2019	N	2022	N
Delegatury BAiSO Ogółem	8,7	180	9,7	180	10,2	180
Delegatura BAiSO Bemowo	9,0	10	5,0	10	13,1	10
Delegatura BAiSO Białołęka	8,2	10	11,9	10	12,8	10
Delegatura BAiSO Bielany	13,1	10	27,3	10	3,9	10
Delegatura BAiSO Mokotów	2,7	10	18,6	10	13,7	10
Delegatura BAiSO Ochota	17,5	10	3,9	10	4,4	10
Delegatura BAiSO Praga Południe	12,5	10	12,9	10	17,1	10
Delegatura BAiSO Praga Północ	4,6	10	11,0	10	4,4	10
Delegatura BAiSO Rembertów	0,0	10	0,8	10	6,1	10

Średni czas oczekiwania na obsługę (w minutach) 2/2

Komórka organizacyjna	2018	N	2019	N	2022	N
Delegatura BAiSO Śródmieście	11,6	10	9,5	10	7,1	10
Delegatura BAiSO Targówek	10,9	10	17,8	10	19,2	10
Delegatura BAiSO Ursus	3,8	10	5,3	10	7,8	10
Delegatura BAiSO Ursynów	10,3	10	10,7	10	21,1	10
Delegatura BAiSO Wawer	7,6	10	4,7	10	6,6	10
Delegatura BAiSO Wesoła	2,2	10	1,6	10	3,8	10
Delegatura BAiSO Wilanów	13,8	10	14,1	10	10,3	10
Delegatura BAiSO Włochy	11,0	10	3,0	10	6,7	10
Delegatura BAiSO Wola	4,6	10	13,3	10	14,7	10
Delegatura BAiSO Żoliborz	12,4	10	4,0	10	11,5	10

Liczba osób oczekujących w kolejce przed stanowiskiem 1/2

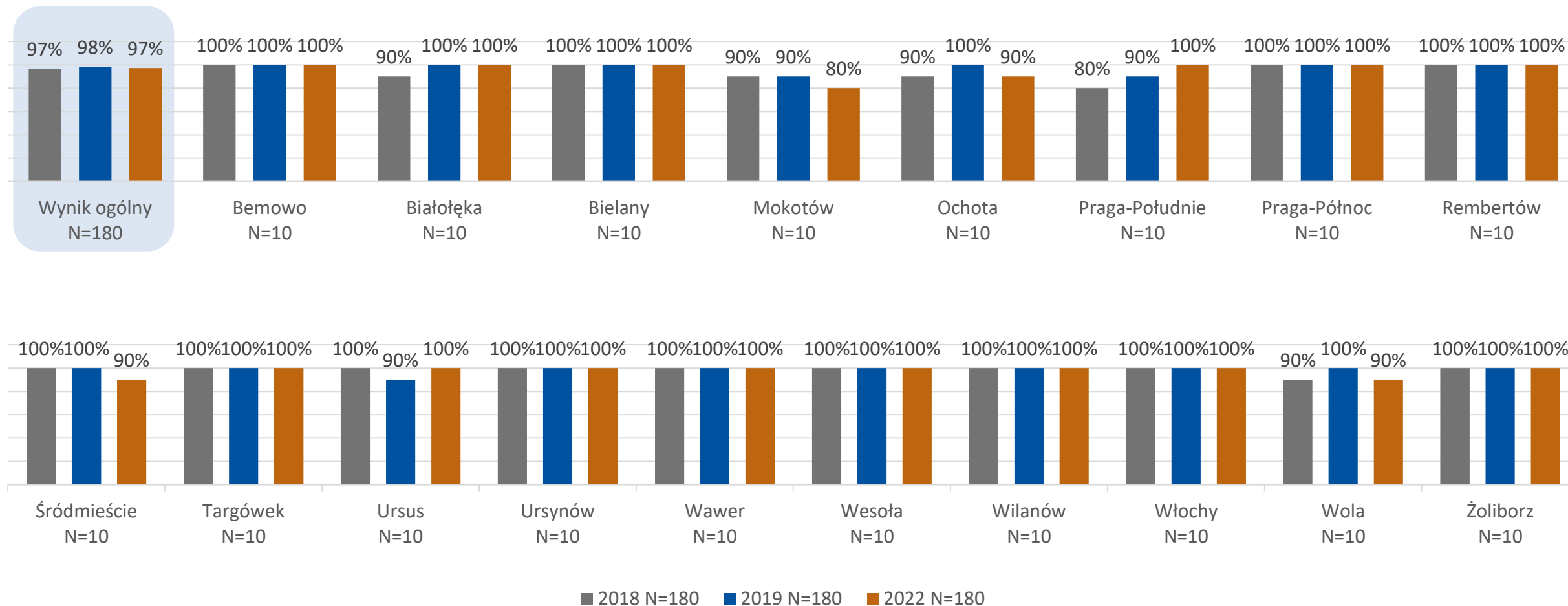
Komórka organizacyjna	2018	N	2019	N	2022	N
Delegatury BAiSO Ogółem	2,4	180	2,3	180	2,5	180
Delegatura BAiSO Bemowo	2,5	10	2,9	10	3,6	10
Delegatura BAiSO Białołęka	2,1	10	2,2	10	3,4	10
Delegatura BAiSO Bielany	2,9	10	6,2	10	0,6	10
Delegatura BAiSO Mokotów	1,4	10	5,3	10	5,0	10
Delegatura BAiSO Ochota	4,0	10	0,4	10	0,4	10
Delegatura BAiSO Praga Południe	7,0	10	3,6	10	6,9	10
Delegatura BAiSO Praga Północ	1,4	10	1,7	10	0,5	10
Delegatura BAiSO Rembertów	0,0	10	0,2	10	1,0	10

Liczba osób oczekujących w kolejce przed stanowiskiem 2/2

Komórka organizacyjna	2018	N	2019	N	2022	N
Delegatura BAiSO Śródmieście	2,3	10	1,9	10	1,5	10
Delegatura BAiSO Targówek	2,9	10	2,8	10	3,0	10
Delegatura BAiSO Ursus	0,8	10	1,0	10	1,1	10
Delegatura BAiSO Ursynów	1,5	10	1,6	10	3,3	10
Delegatura BAiSO Wawer	0,9	10	0,4	10	0,9	10
Delegatura BAiSO Wesoła	0,7	10	0,7	10	0,7	10
Delegatura BAiSO Wilanów	5,0	10	4,5	10	3,5	10
Delegatura BAiSO Włochy	1,8	10	0,1	10	1,0	10
Delegatura BAiSO Wola	3,1	10	4,9	10	6,7	10
Delegatura BAiSO Żoliborz	2,2	10	0,8	10	1,3	10

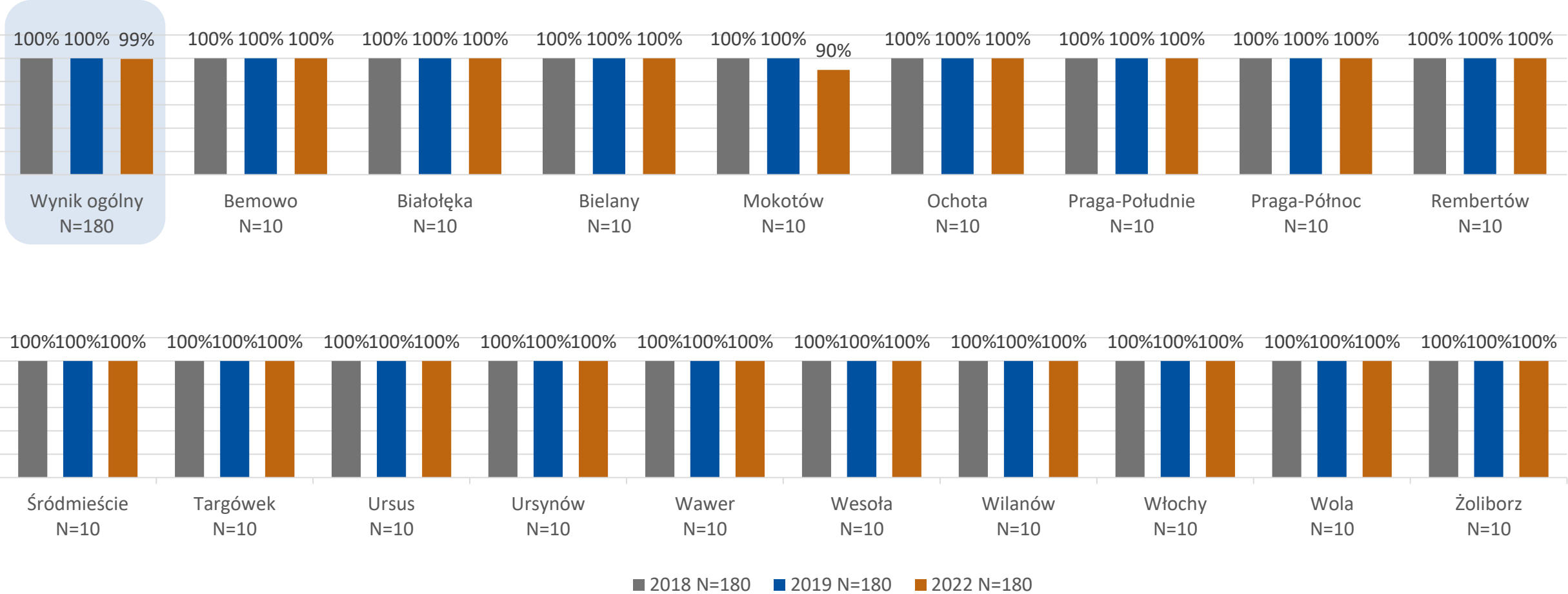
Otoczenie i wygląd miejsca

P6. Czy miejsce jest dobrze oznakowane, tzn. czy łatwo je znaleźć?



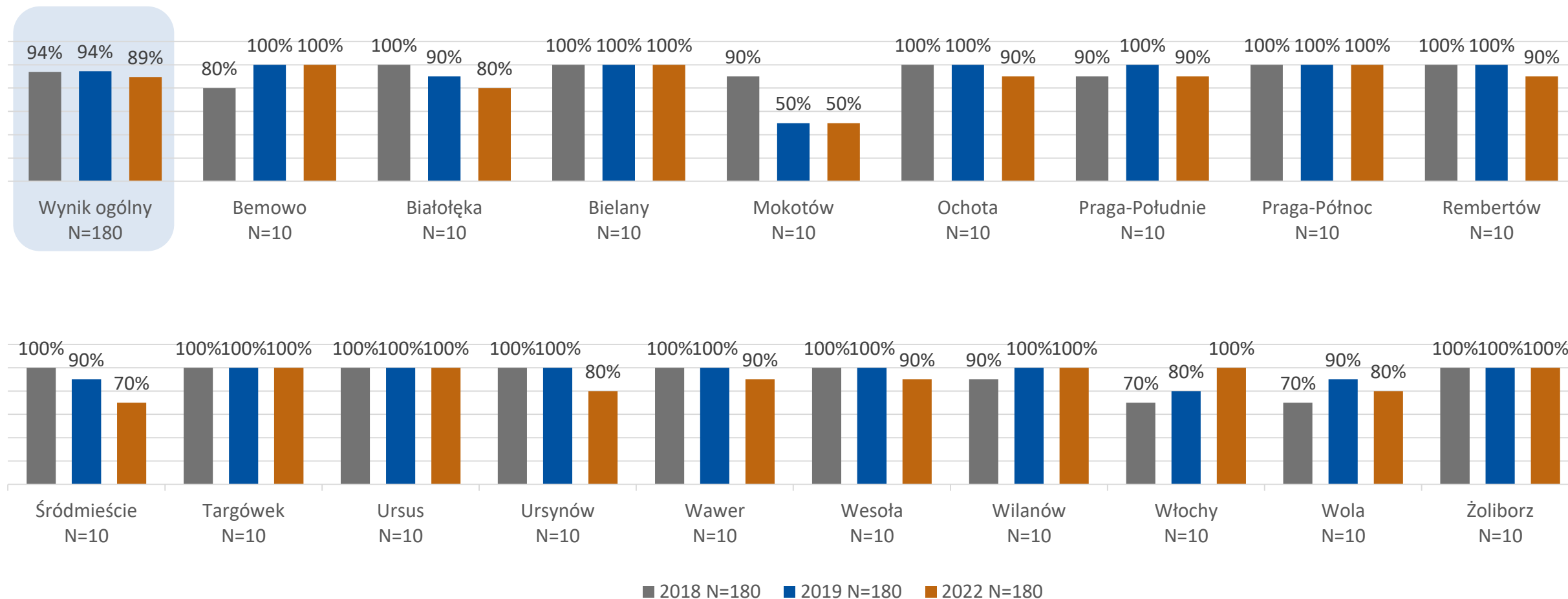
Otoczenie i wygląd miejsca

P7. Czy w miejscu panuje porządek/czy jest czysto?



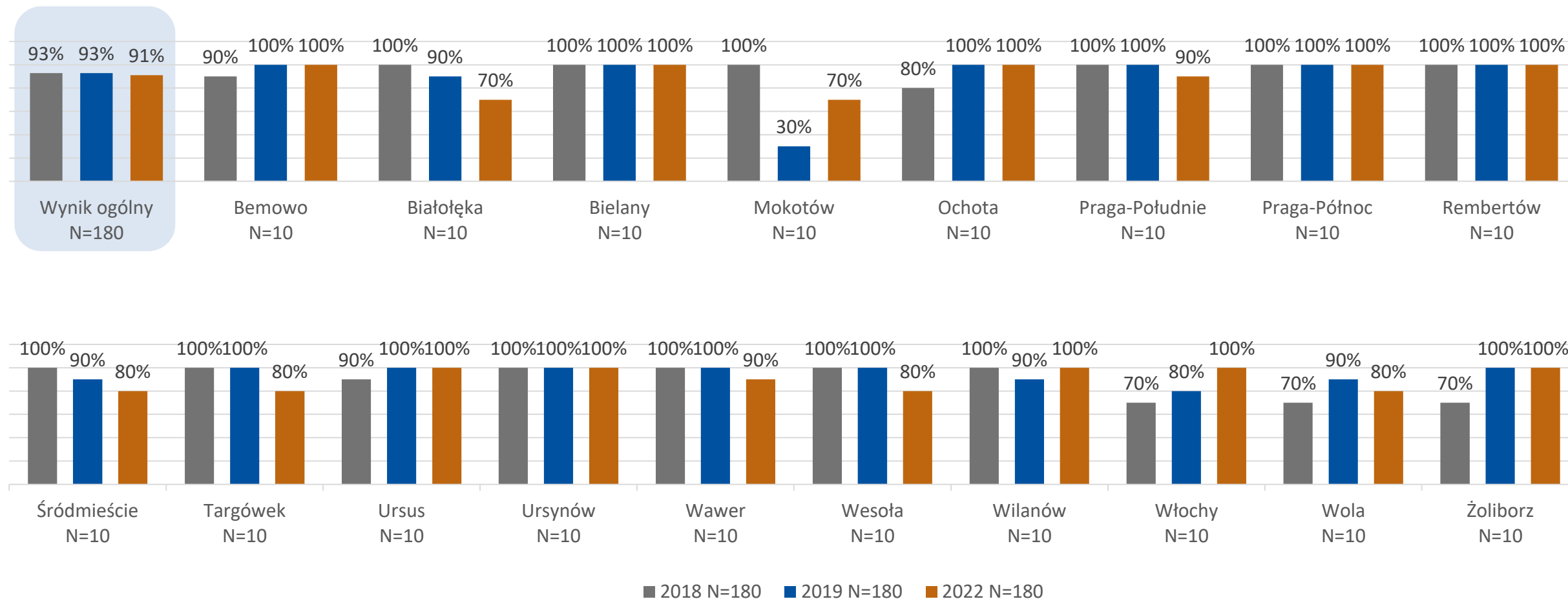
Otoczenie i wygląd miejsca

P8. Czy liczba miejsc siedzących dla oczekujących jest wystarczająca?



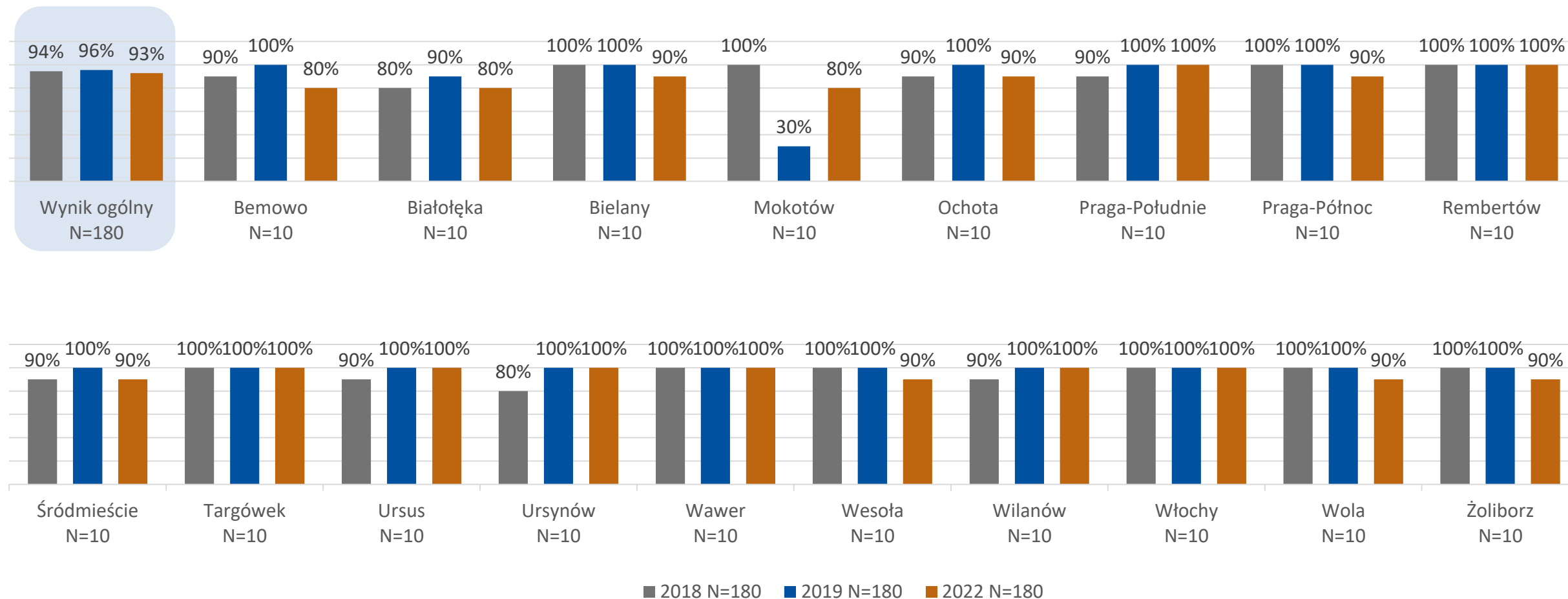
Otoczenie i wygląd miejsca

P9. Czy liczba blatów/ stolików do wypełnienia formularzy/ wniosków jest wystarczająca?



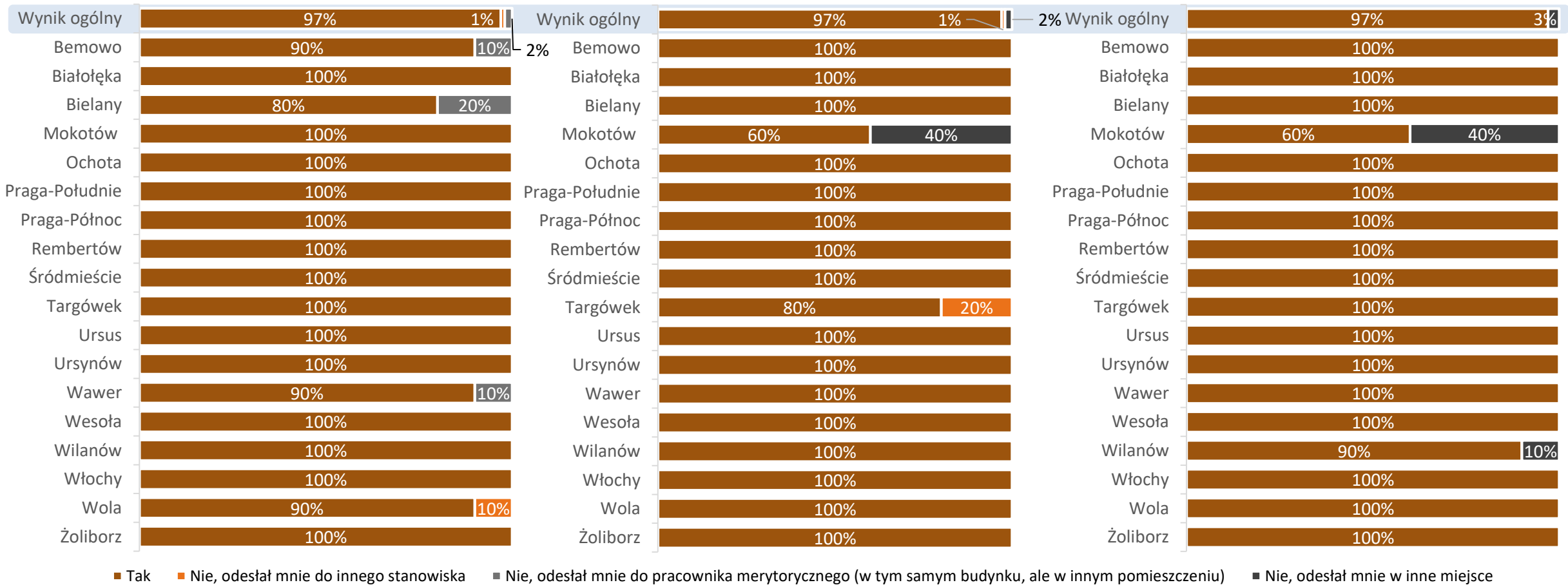
Otoczenie i wygląd miejsca

P11. Czy formularze/ wnioski są w miejscu, w którym łatwo je zauważyć? [w 2018 i 2019 też: karty informacyjne]



Podjęcie się obsługi sprawy

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



2018

2019

2022

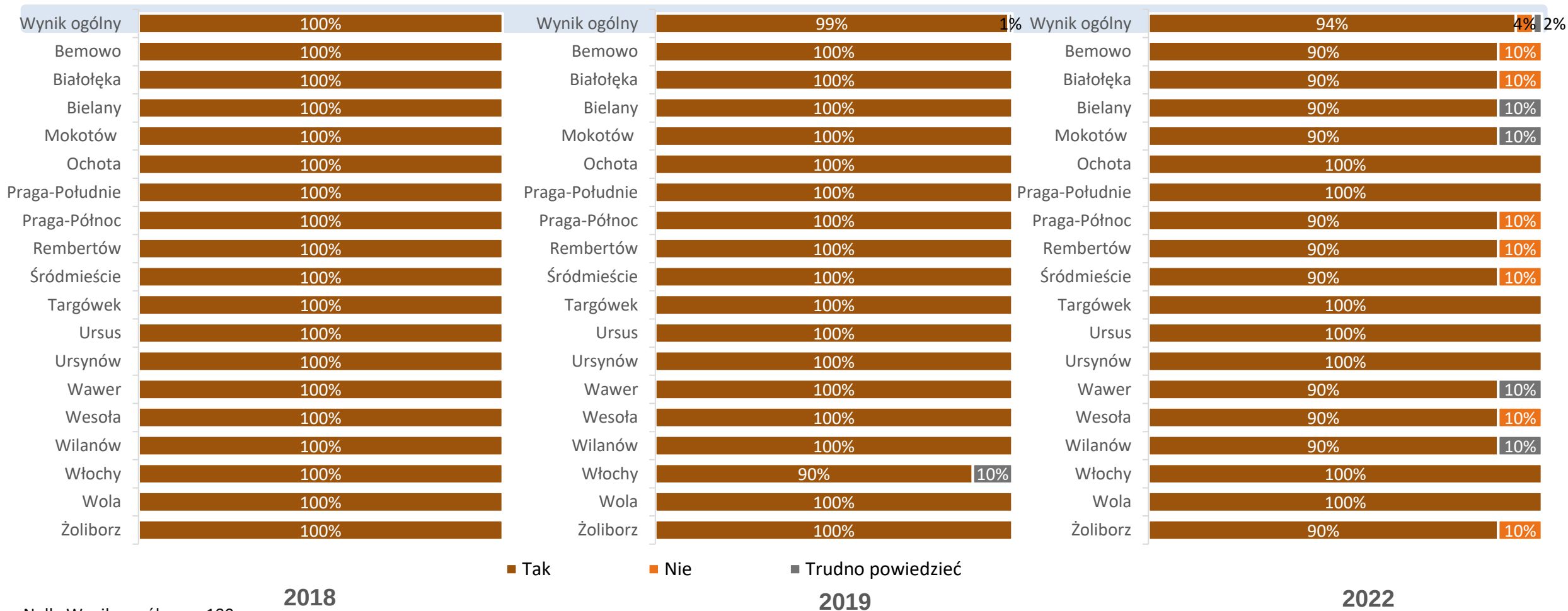
N dla Wyniku ogólnego: 180

N dla pojedynczej dzielnicy: 10



Wygląd urzędnika i jego stanowisko pracy

P14. Czy urzędnik był ubrany na służbowo?



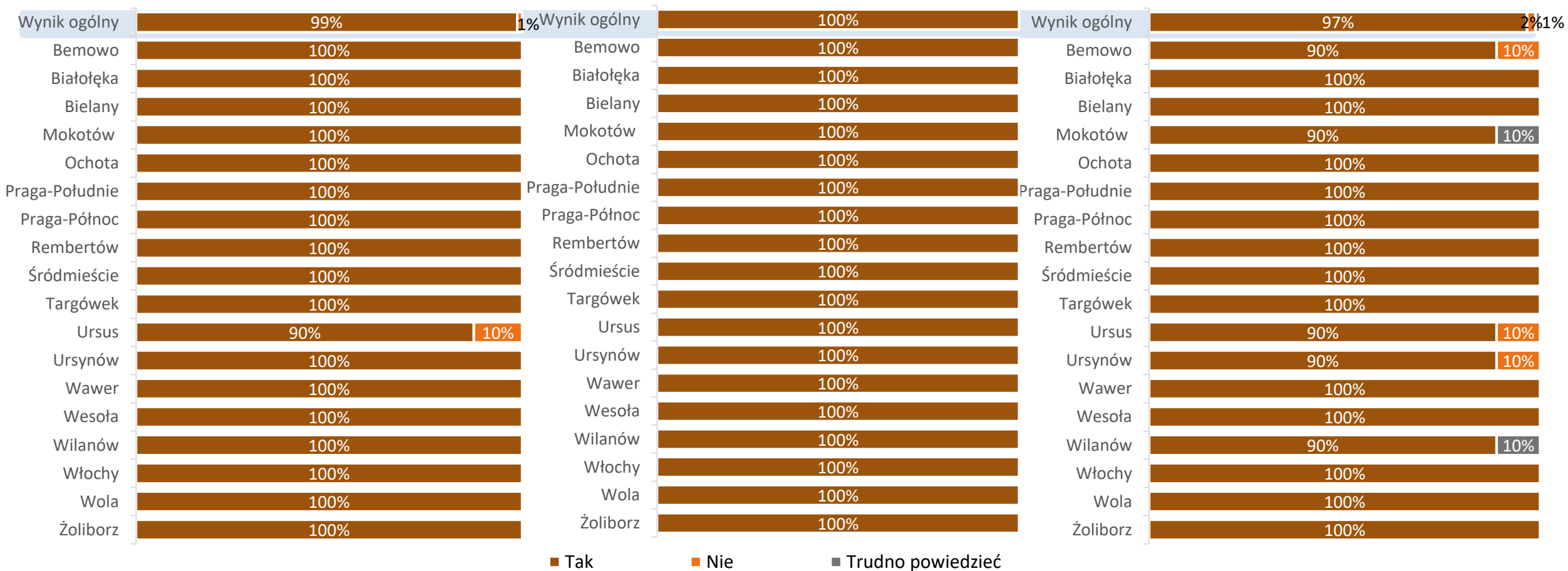
N dla Wyniku ogólnego: 180

N dla pojedynczej dzielnicy: 10



Wygląd urzędnika i jego stanowisko pracy

P15. Czy na biurku urzędnika i w jego otoczeniu jest porządek? (tzn. papiery, dokumenty są ułożone)



N dla Wyniku ogólnego: 180
N dla pojedynczej dzielnicy: 10

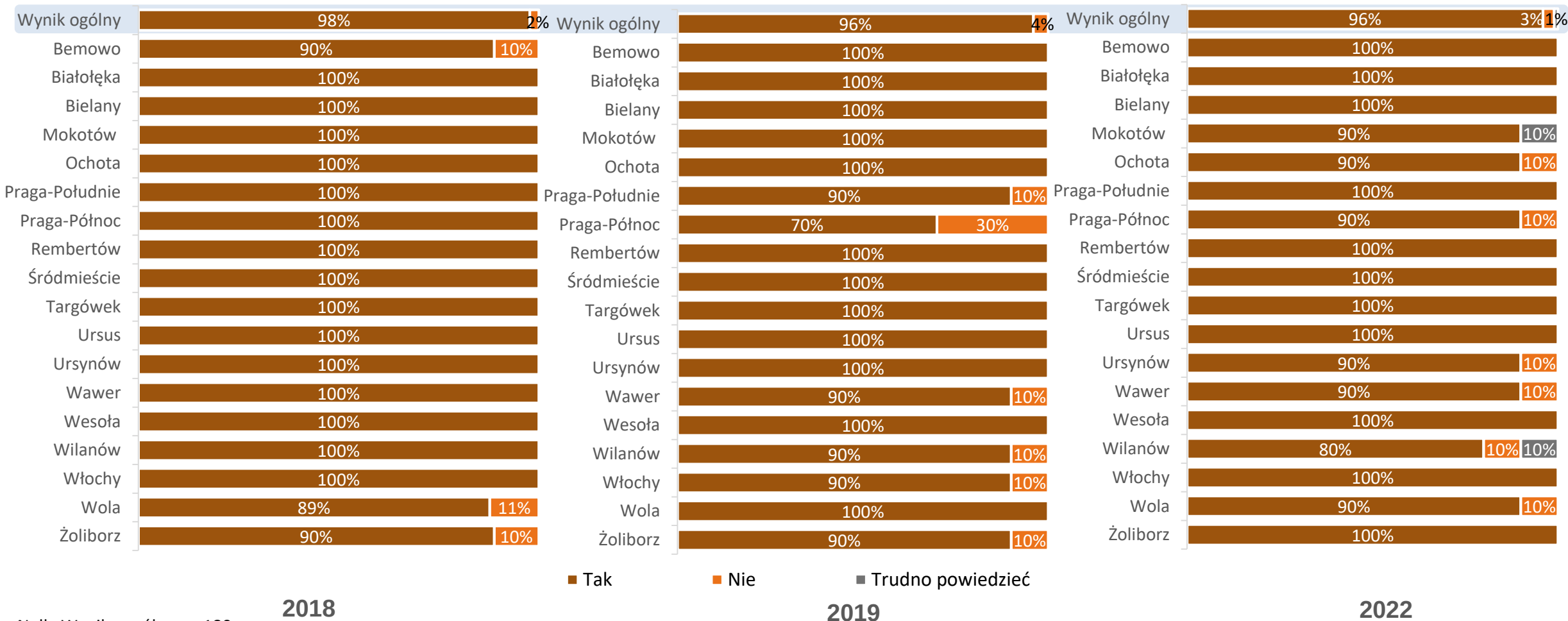
2018

2019

2022

Wygląd urzędnika i jego stanowisko pracy

P16. Czy na biurku urzędnika znajdowały się tylko przedmioty związane z pracą?
(tzn. brak na biurku takich rzeczy jak prywatne zdjęcia, maskotki itp.)



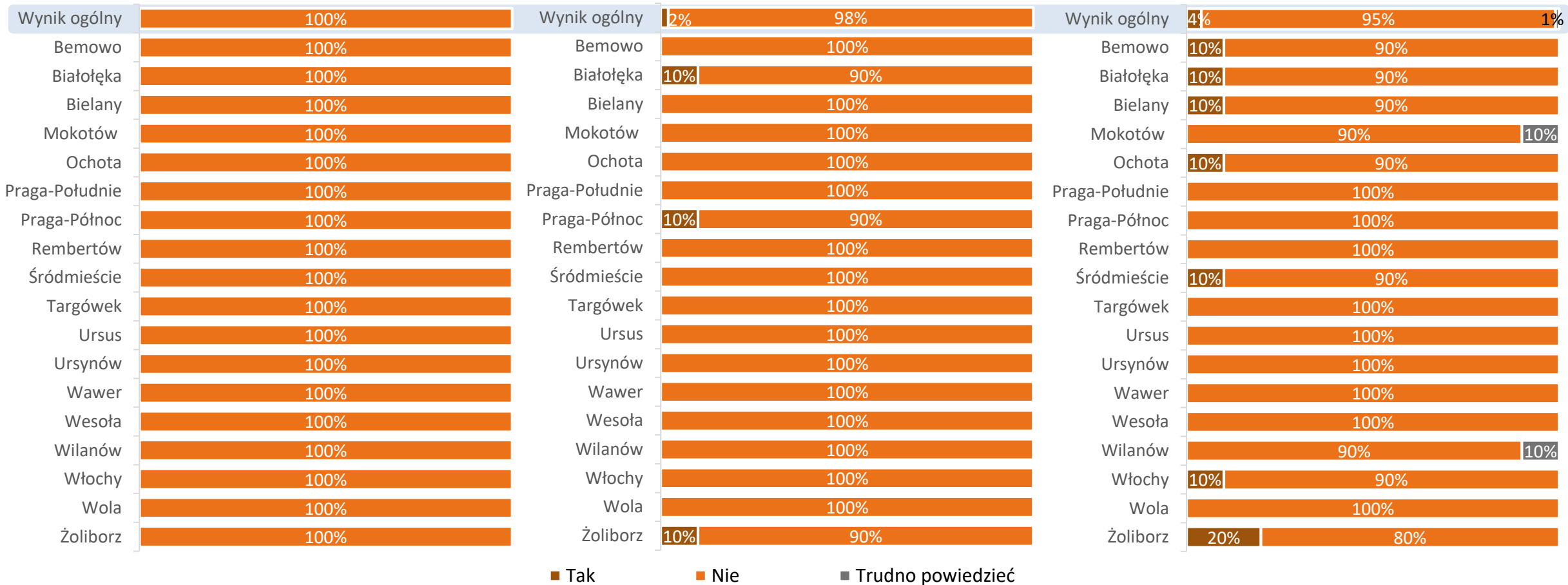
N dla Wyniku ogólnego: 180

N dla pojedynczej dzielnicy: 10



Wygląd urzędnika i jego stanowisko pracy

P17. Czy na biurku są naczynia? (talerze itp., na biurku może być tylko jeden kubek)



2018

2019

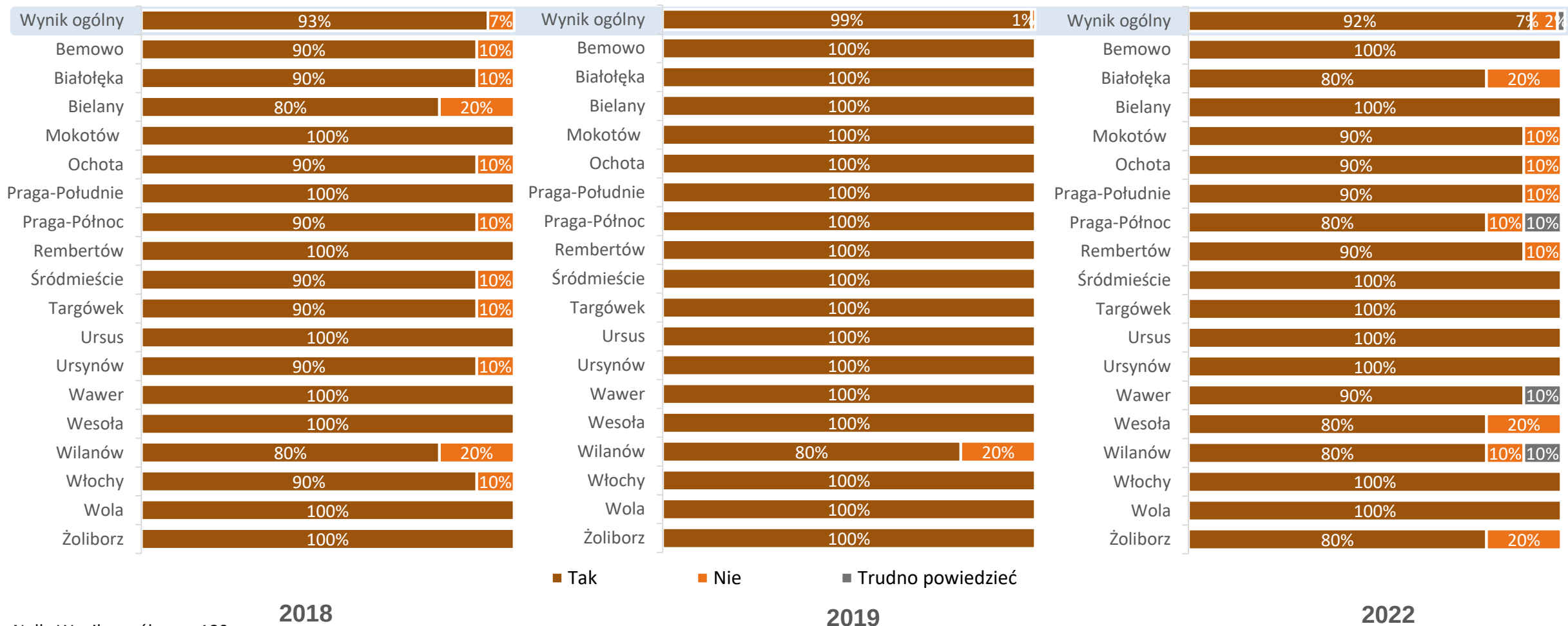
2022

N dla Wyniku ogólnego: 180
N dla pojedynczej dzielnicy: 10



Wygląd urzędnika i jego stanowisko pracy

P18. Czy urzędnik miał legitymację?

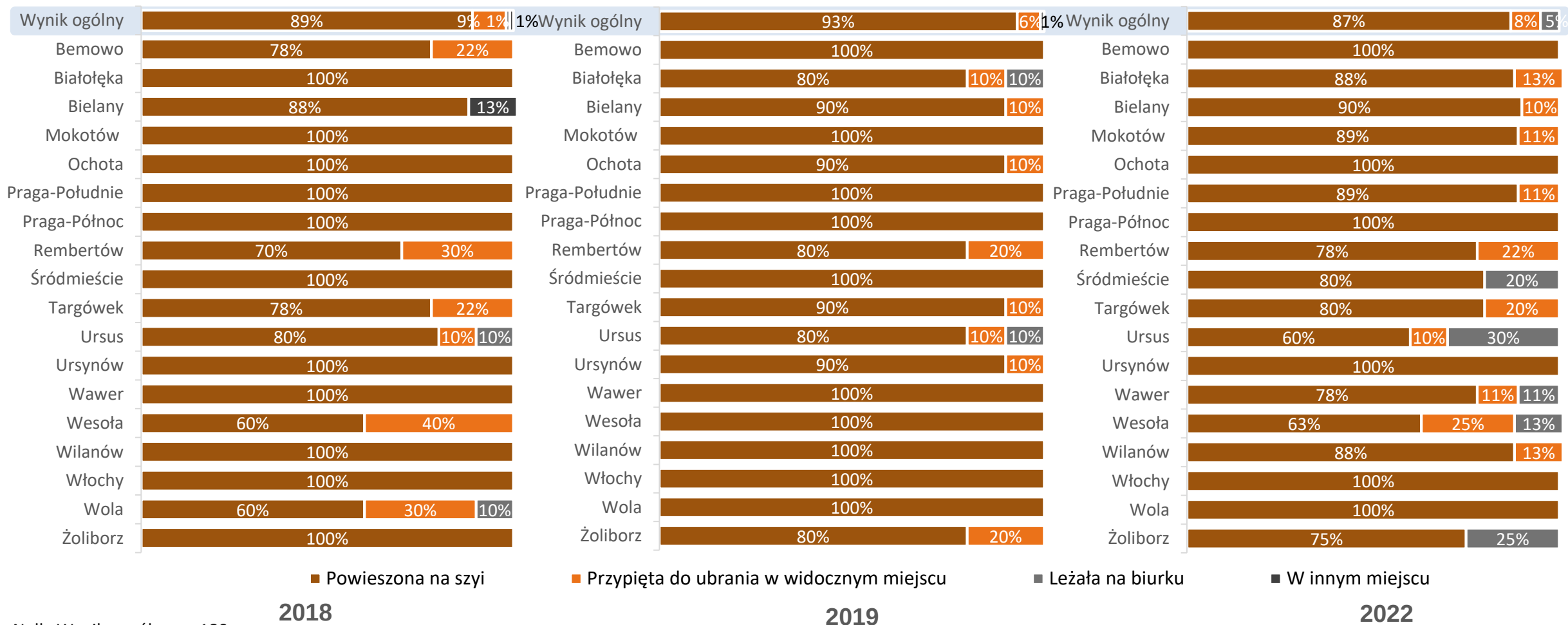


N dla Wyniku ogólnego: 180
N dla pojedynczej dzielnicy: 10



Wygląd urzędnika i jego stanowisko pracy

P19. Gdzie umieszczony był identyfikator?



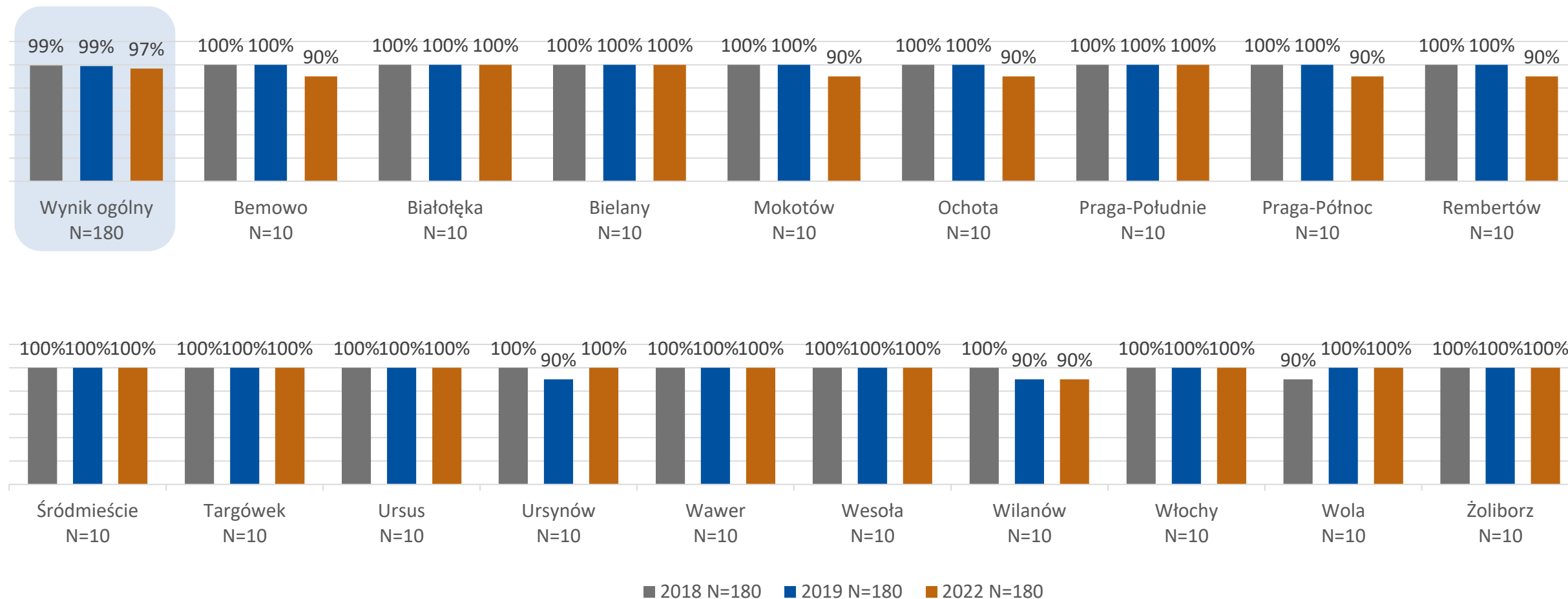
N dla Wyniku ogólnego: 180

N dla pojedynczej dzielnicy: 10



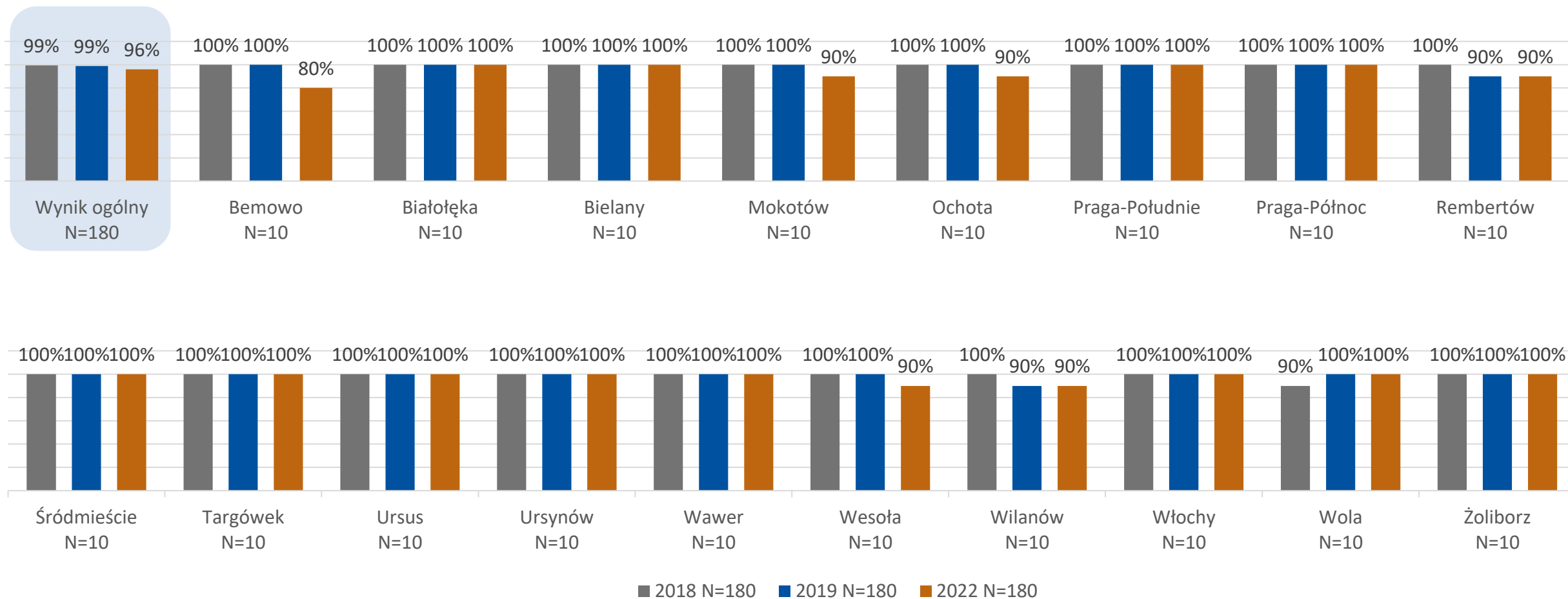
Urzędnik - ogólne zachowanie wobec klienta

P20. Czy urzędnik przywitał Cię uprzejmie?



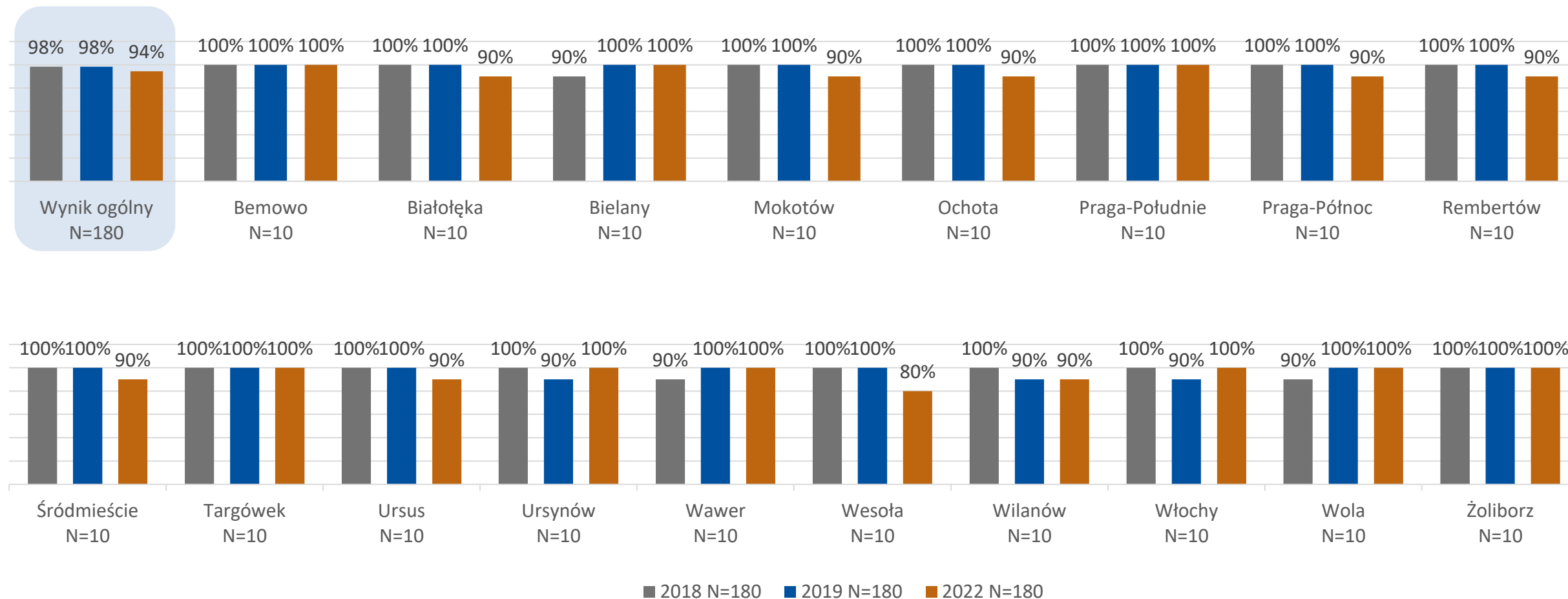
Urzędnik - ogólne zachowanie wobec klienta

P20. Czy urzędnik był uprzejmy i miły?



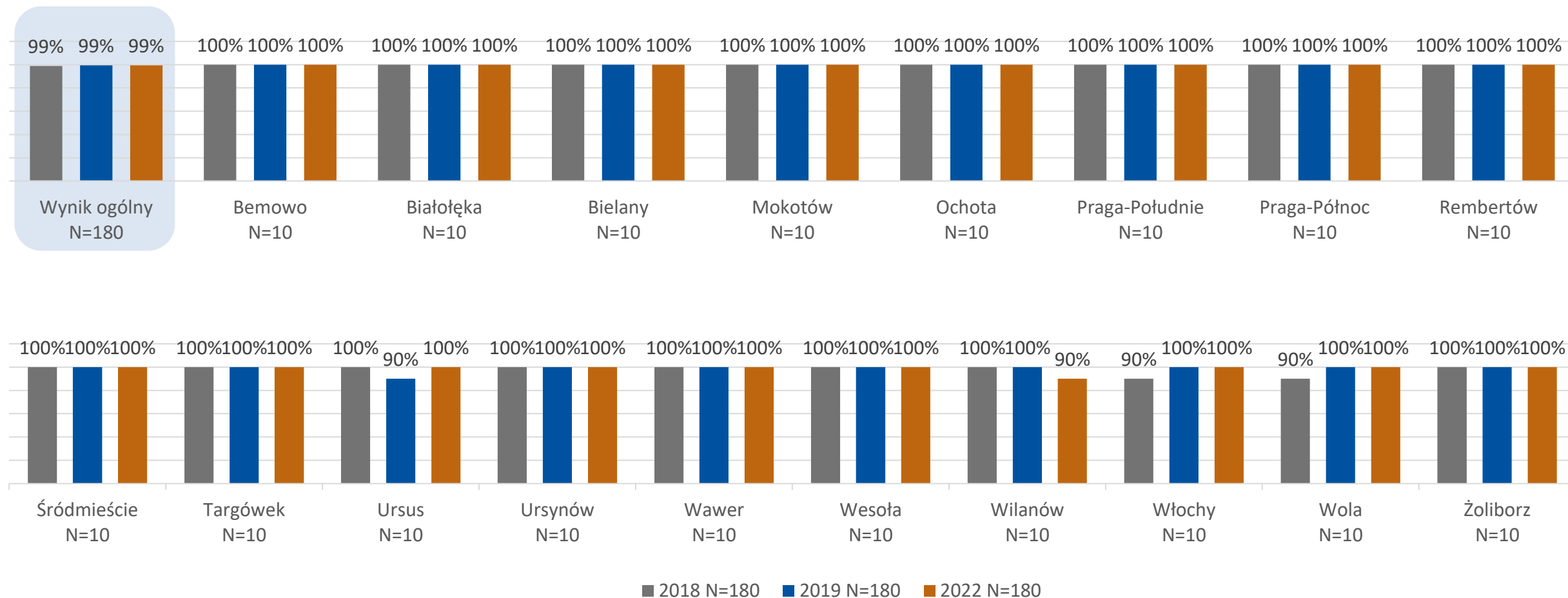
Urzędnik - ogólne zachowanie wobec klienta

P20. Czy urzędnik podczas rozmowy starał się utrzymywać kontakt wzrokowy z Tobą?



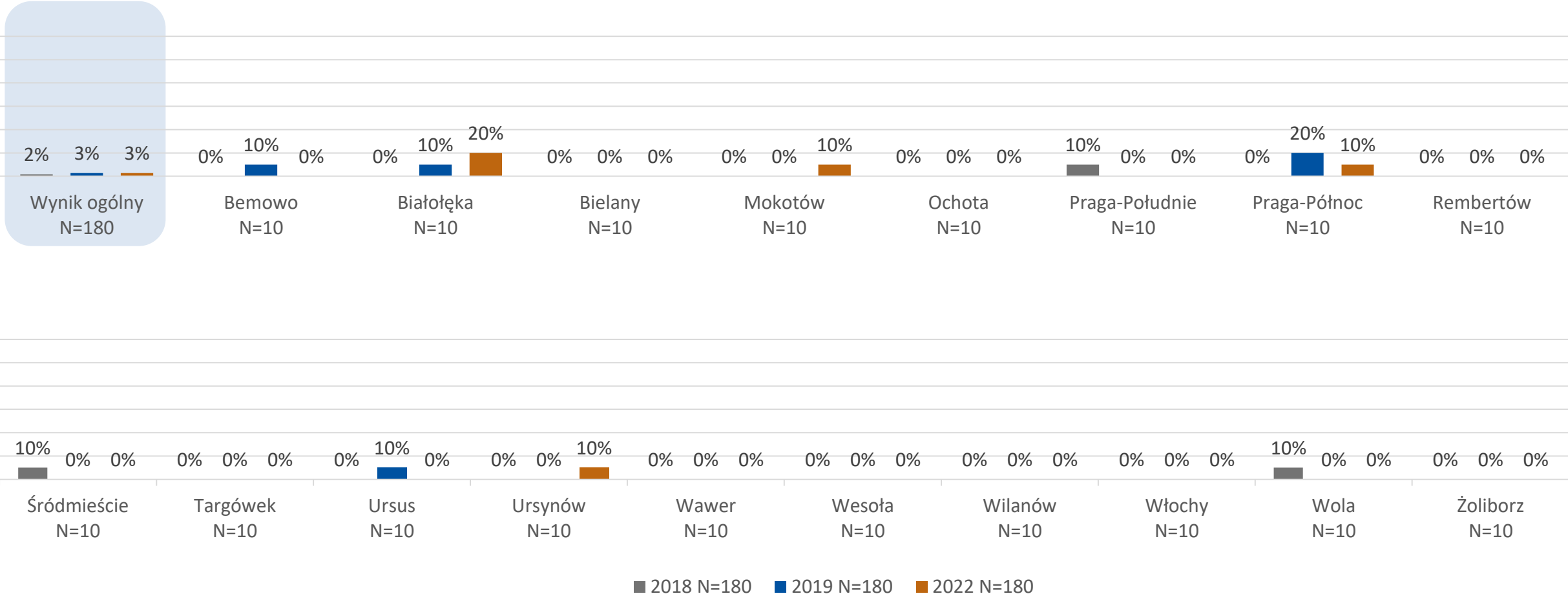
Urządnik - ogólne zachowanie wobec klienta

P20. Czy urzędnik mówił wyraźnie (miał dobrą dykcję)?



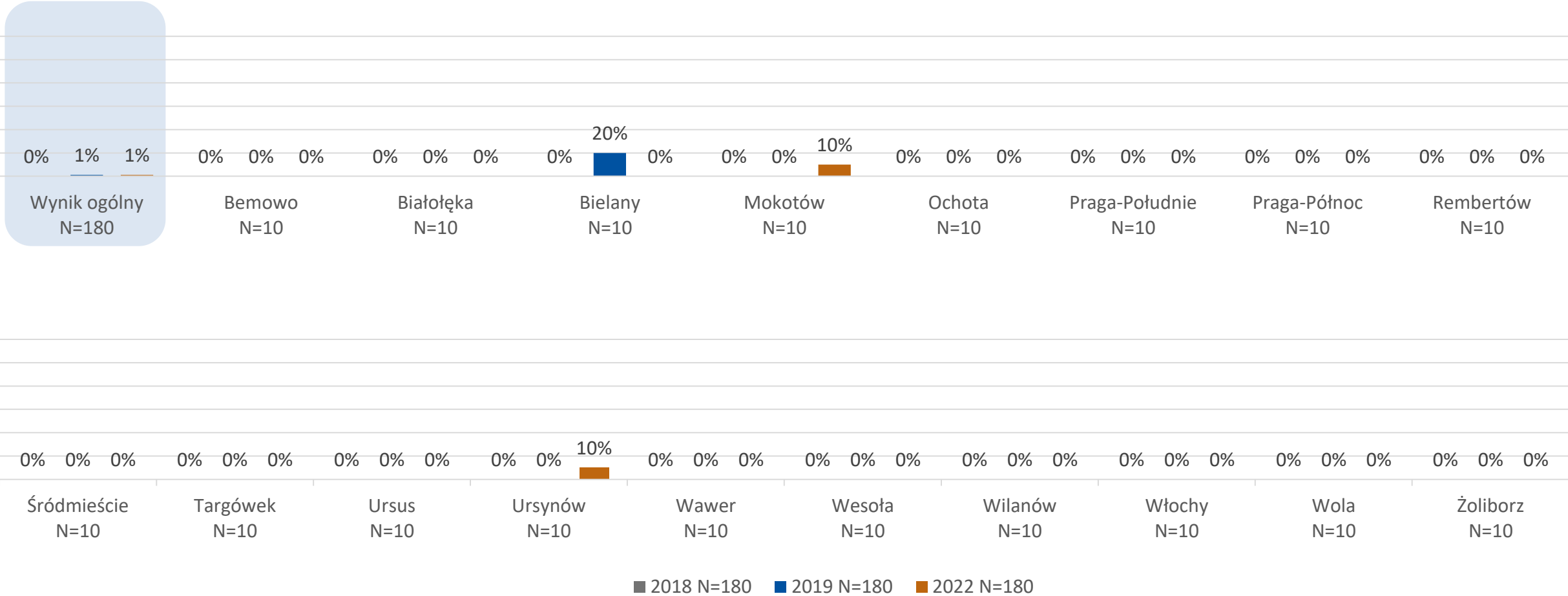
Urzędnik - ogólne zachowanie wobec klienta

P20. Czy urzędnik zajmował się prywatnymi sprawami (np. rozmawiał przez telefon lub z innym urzędnikiem w prywatnej sprawie)?



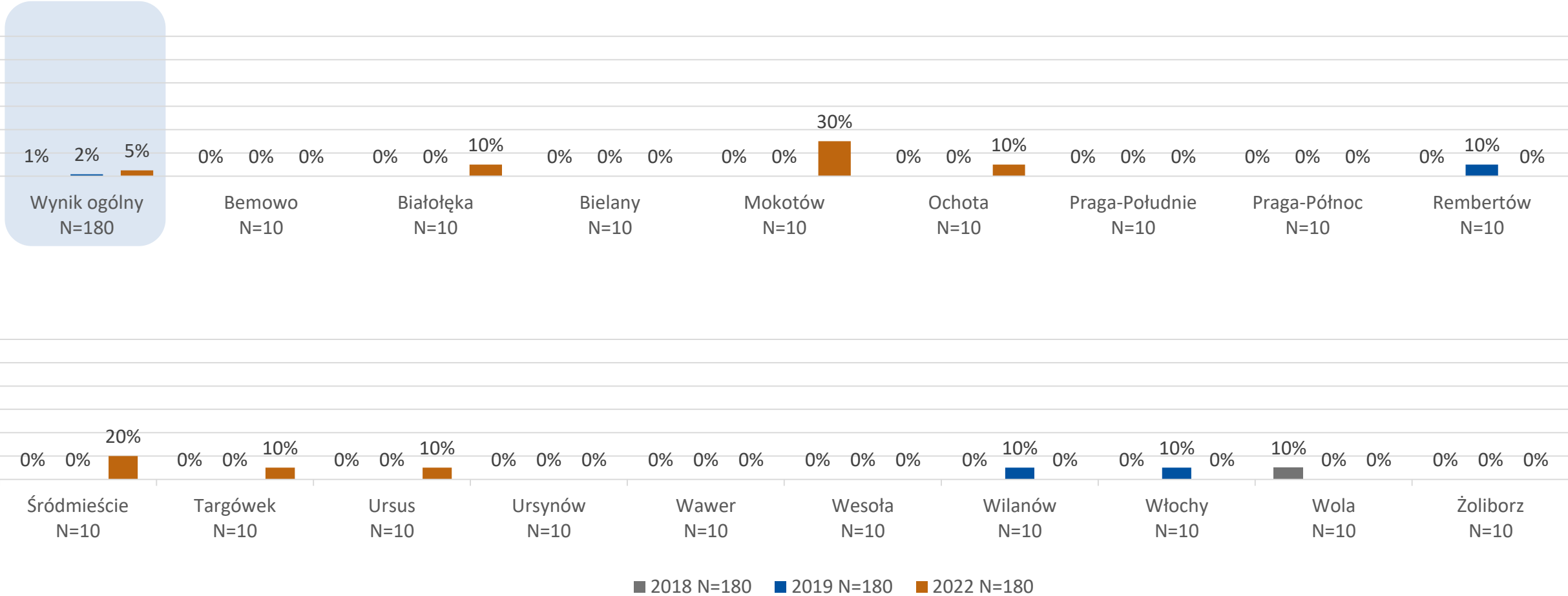
Urzędnik - ogólne zachowanie wobec klienta

P20. Czy urzędnik jadł posiłek/ przekąskę/ pił herbatę, kawę lub inny napój?



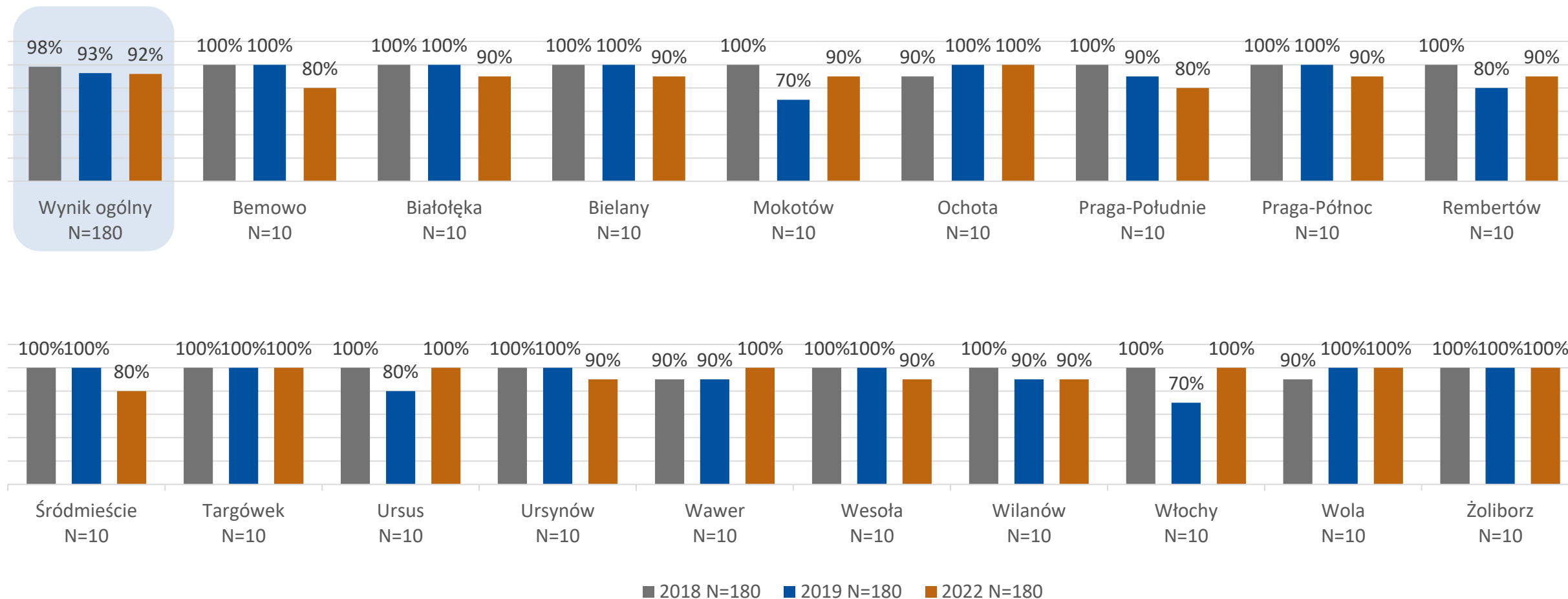
Urządник - ogólne zachowanie wobec klienta

P20. Czy urzędnik okazywał zniecierpliwienie?



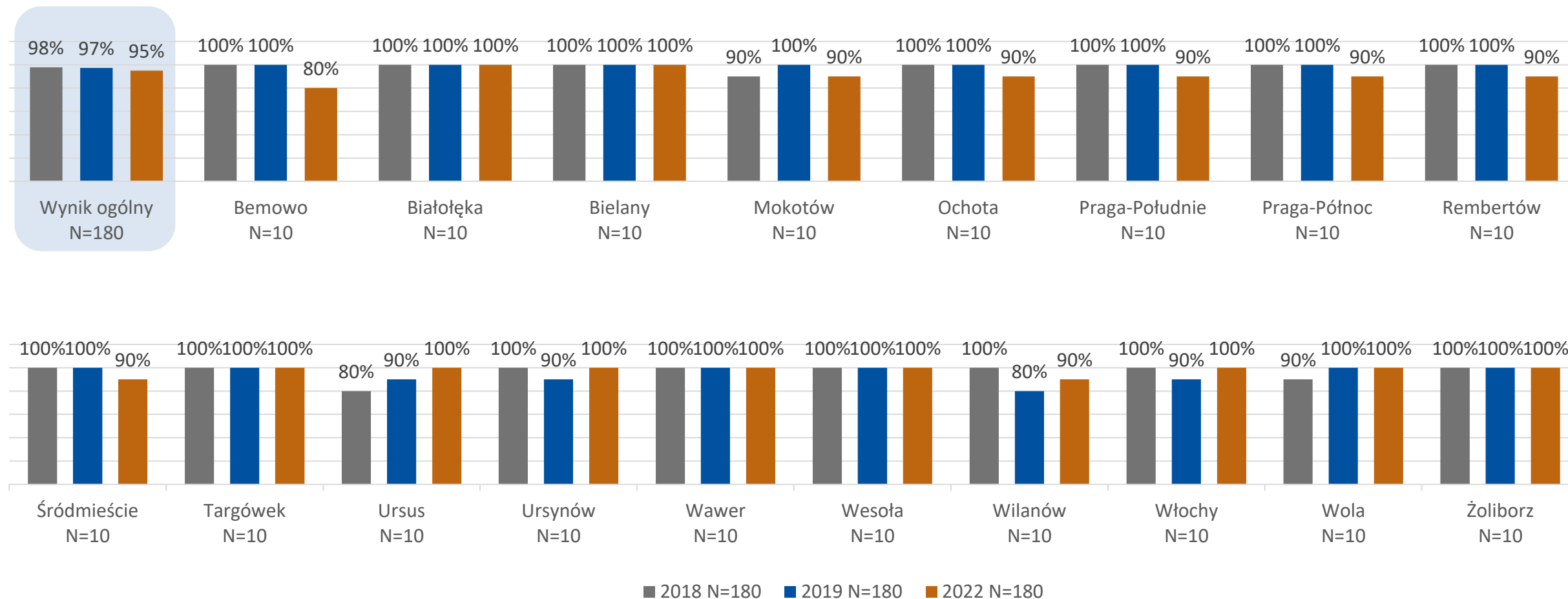
Urzędnik - ogólne zachowanie wobec klienta

P20. Czy urzędnik poświęcił Ci odpowiednią ilość czasu i uwagi?



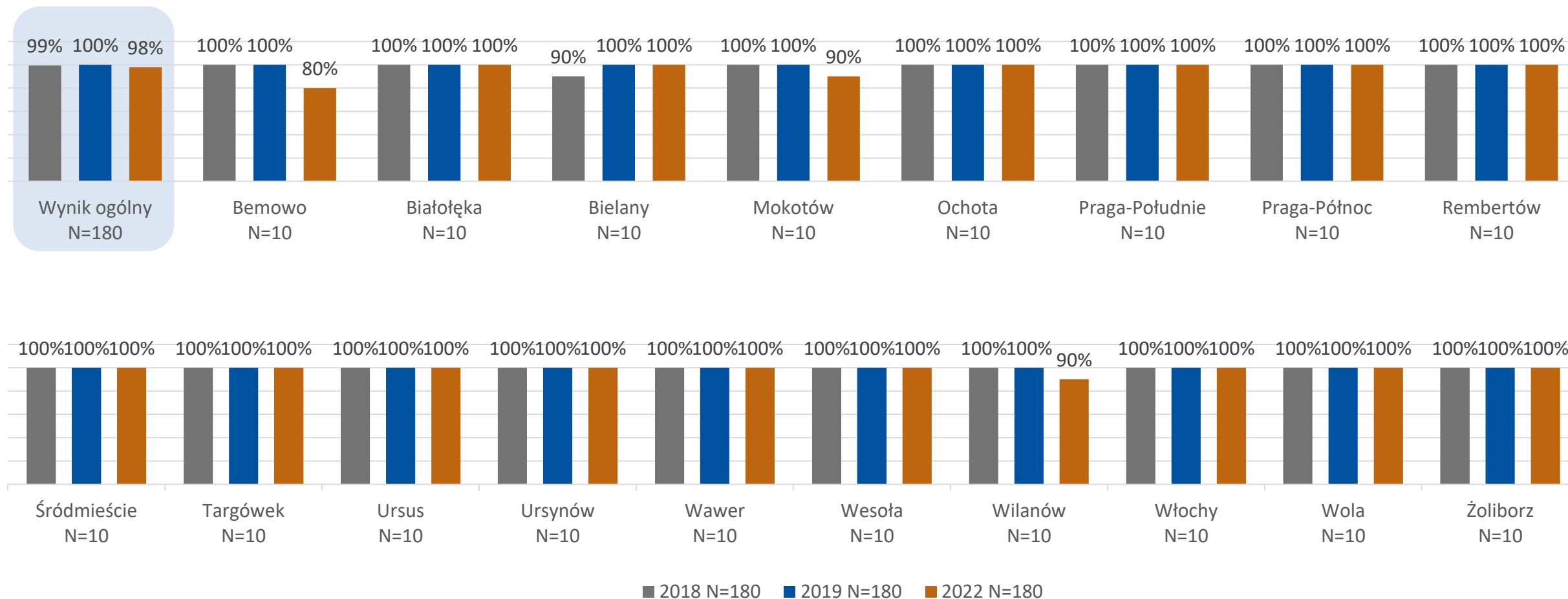
Urzędnik - ogólne zachowanie wobec klienta

P20. Czy urzędnik pożegnał Cię uprzejmie?



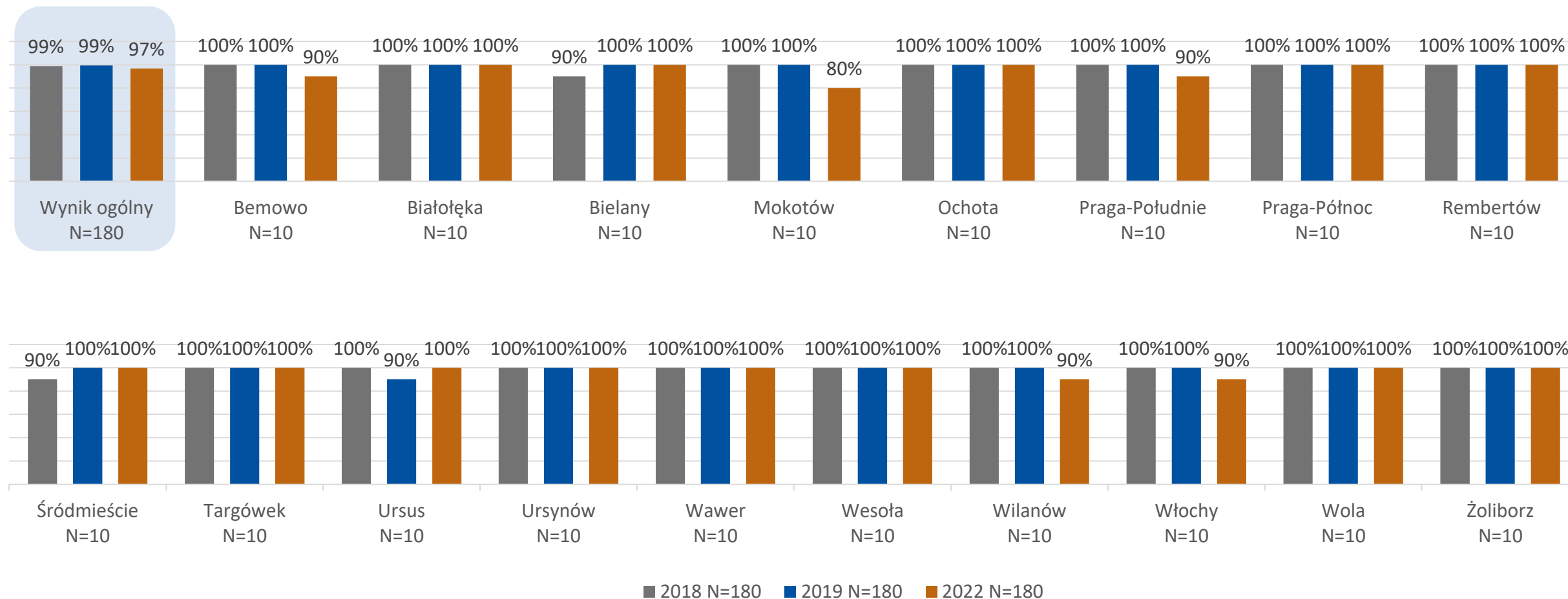
Urzędnik - ogólne zachowanie wobec klienta

P21. Czy urzędnik w trakcie załatwiania sprawy udzielał informacji w sposób zrozumiały?



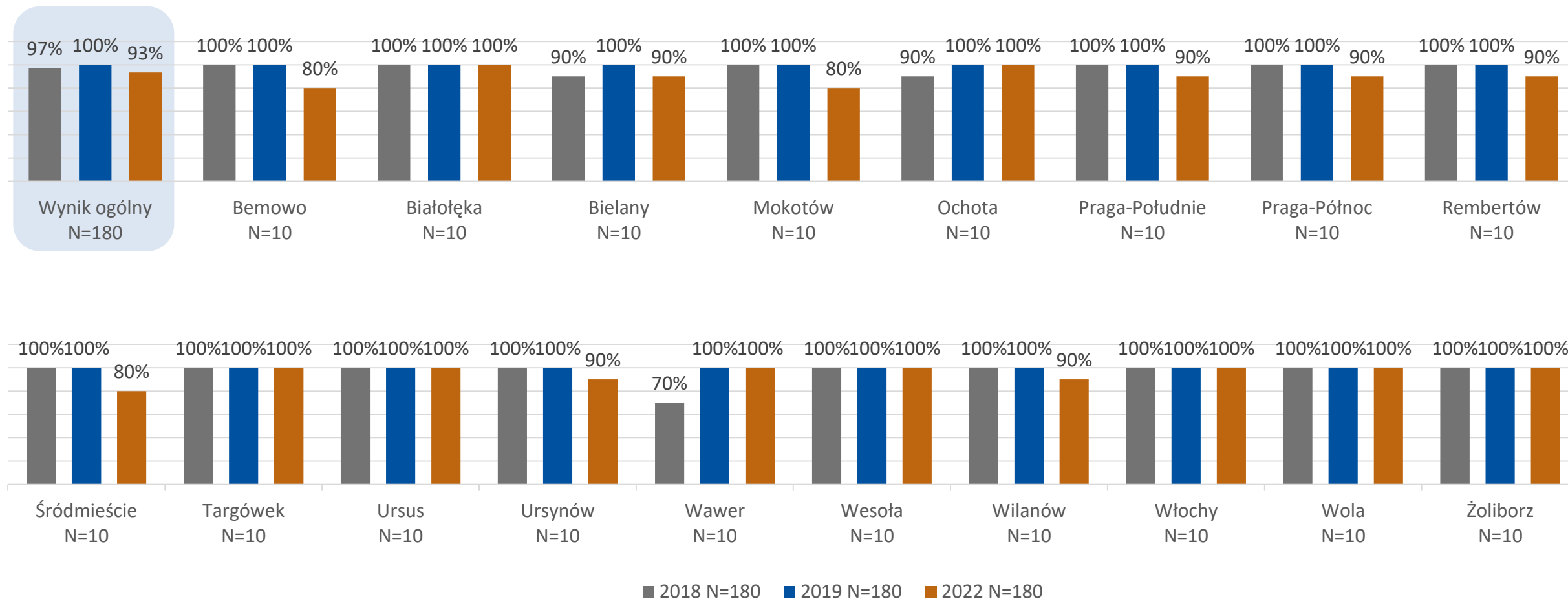
Urzędnik - ogólne zachowanie wobec klienta

P21. Czy urzędnik w trakcie załatwiania sprawy używał zrozumiałej terminologii?



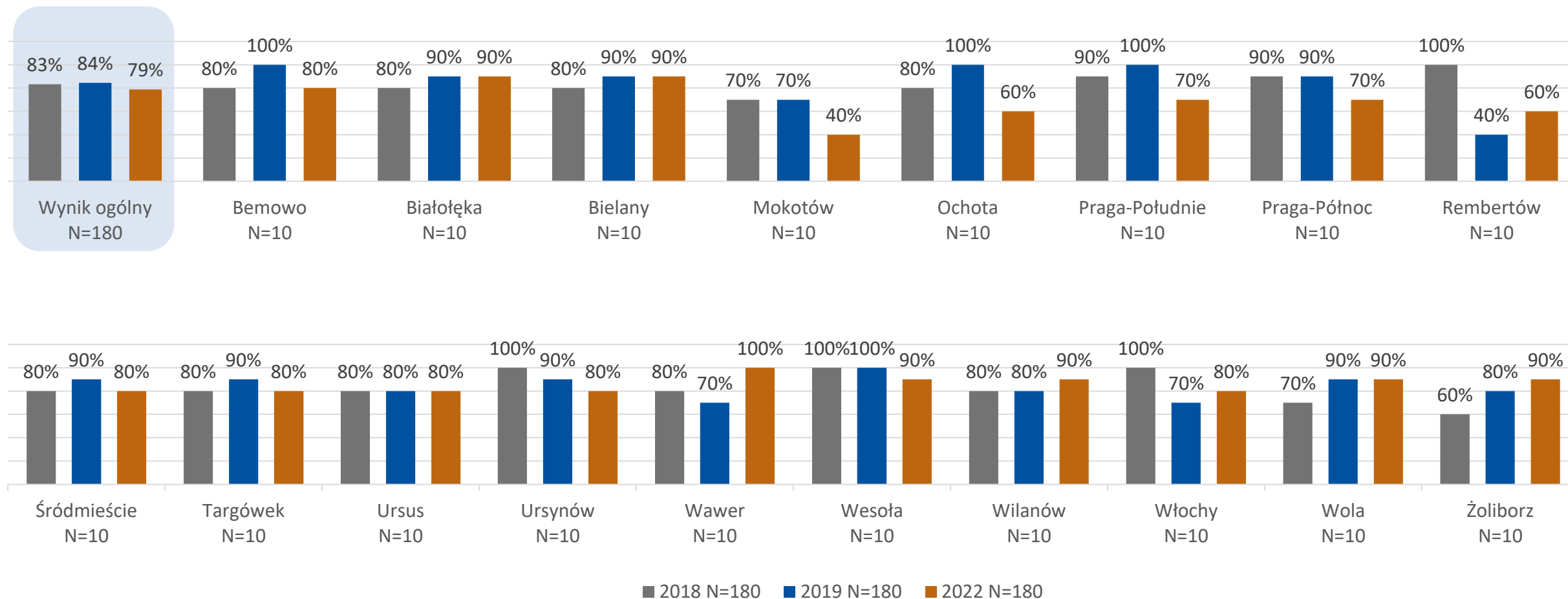
Urzędnik - ogólne zachowanie wobec klienta

P21. Czy urzędnik w trakcie załatwiania sprawy udzielał informacji w sposób kompetentny?



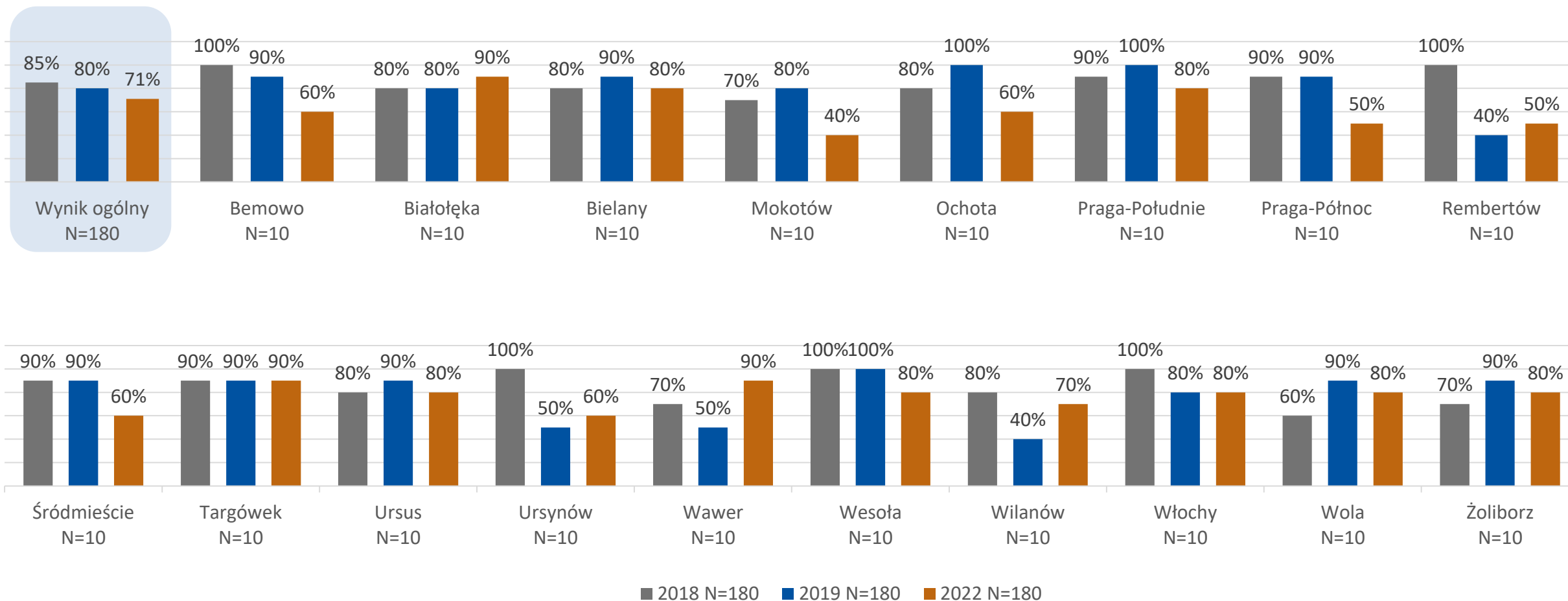
Urzędnik - ogólne zachowanie wobec klienta

P21. Czy urzędnik w trakcie załatwiania sprawy dopytywał o jej szczegóły?



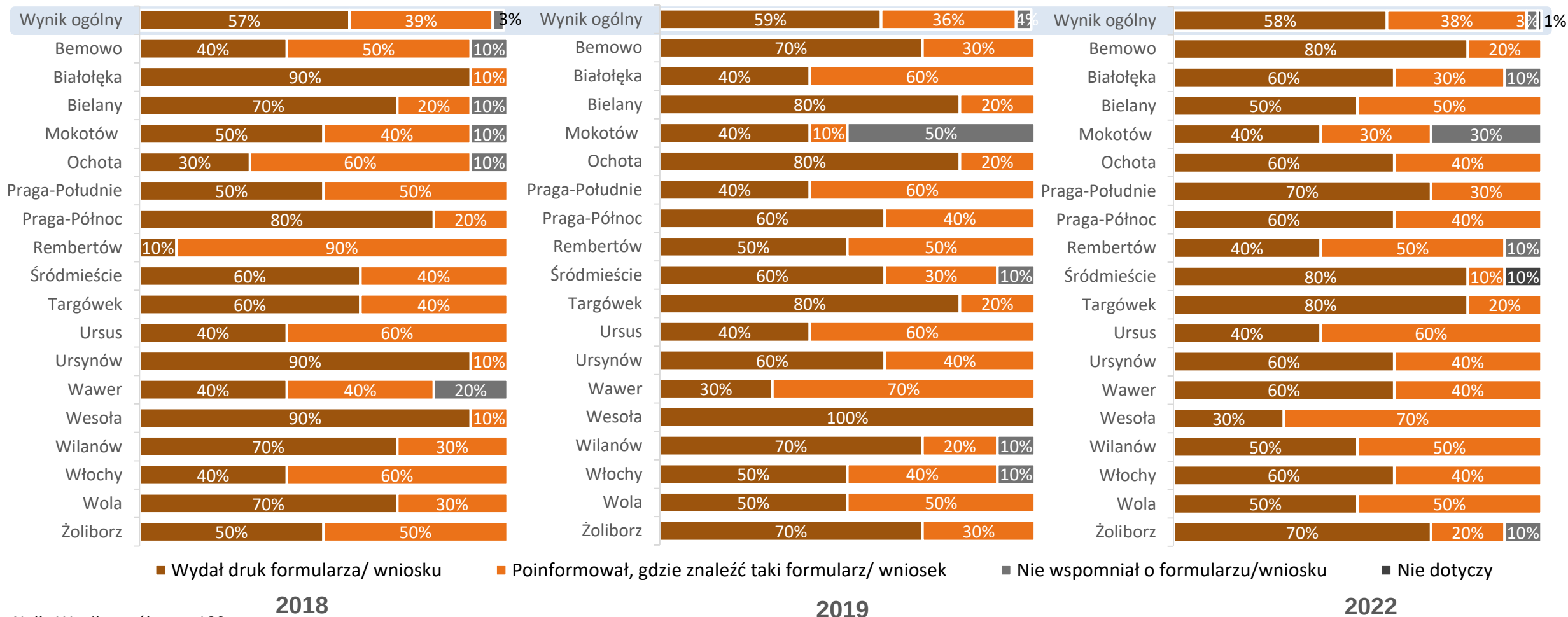
Urzędnik - ogólne zachowanie wobec klienta

P21. Czy urzędnik w trakcie załatwiania sprawy upewnił się, że rozumiałeś/aś jego wyjaśnienia?



Urzędnik - obsługa przedstawionej sprawy

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



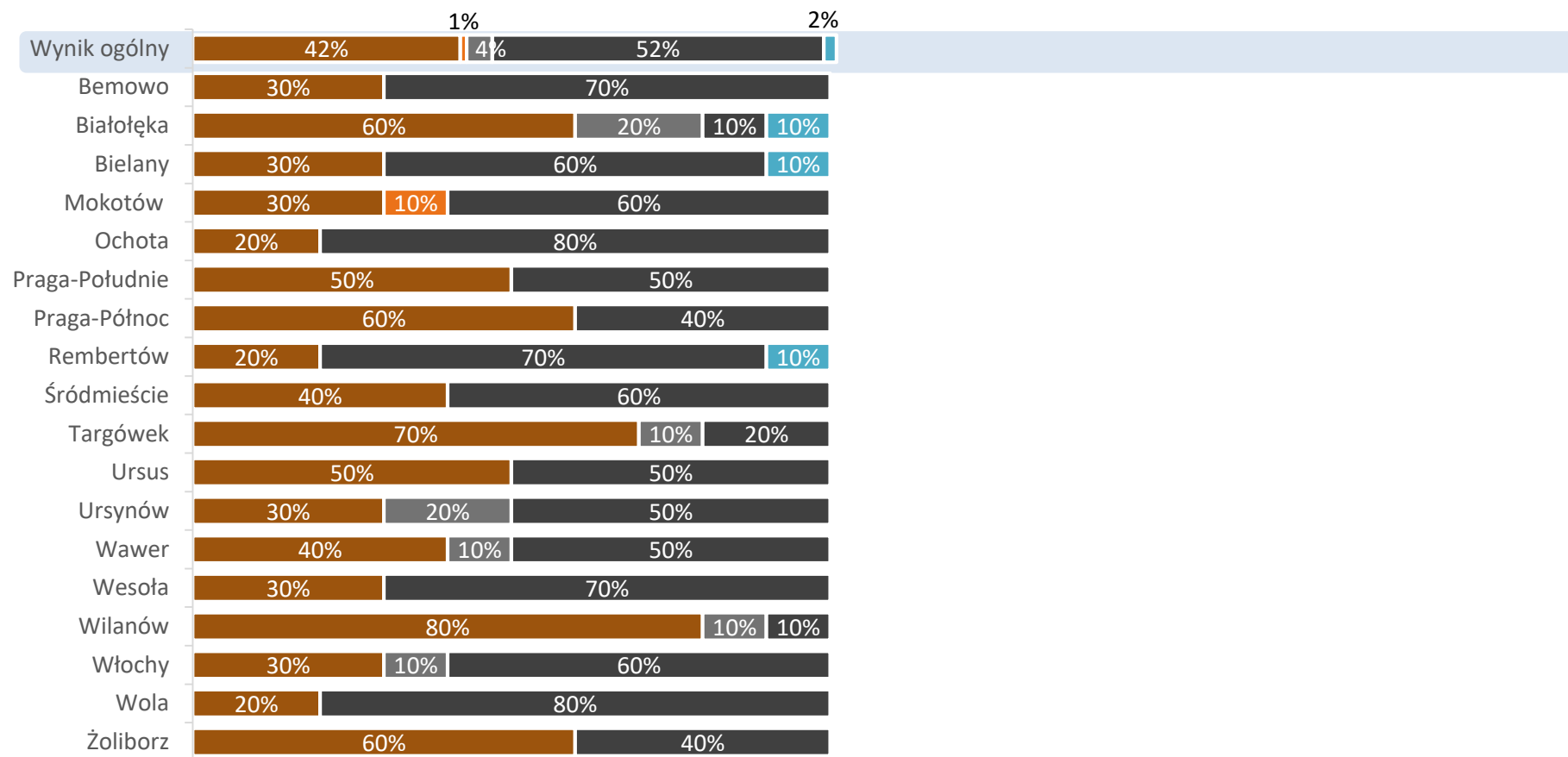
N dla Wyniku ogólnego: 180

N dla pojedynczej dzielnicy: 10



Urzędnik - obsługa przedstawionej sprawy

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



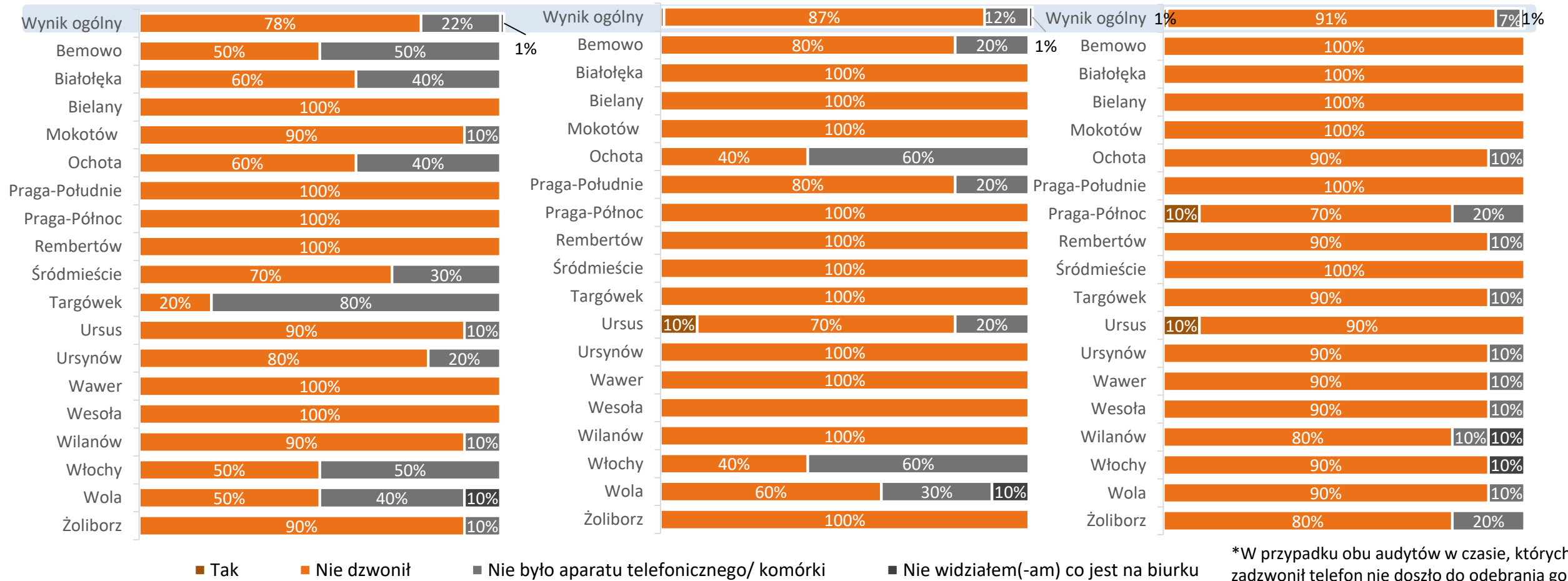
■ Tak, wyjaśnił, jak wypełnić wniosek ■ Tak, pomógł wypełnić wniosek ■ Tak, odesłał do wzoru wypełnionego wniosku ■ Nie ■ Nie dotyczy

N dla Wyniku ogólnego: 180

N dla pojedynczej dzielnicy: 10

Urzędnik - obsługa przedstawionej sprawy

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



N dla Wyniku ogólnego: 180
N dla pojedynczej dzielnicy: 10

2018

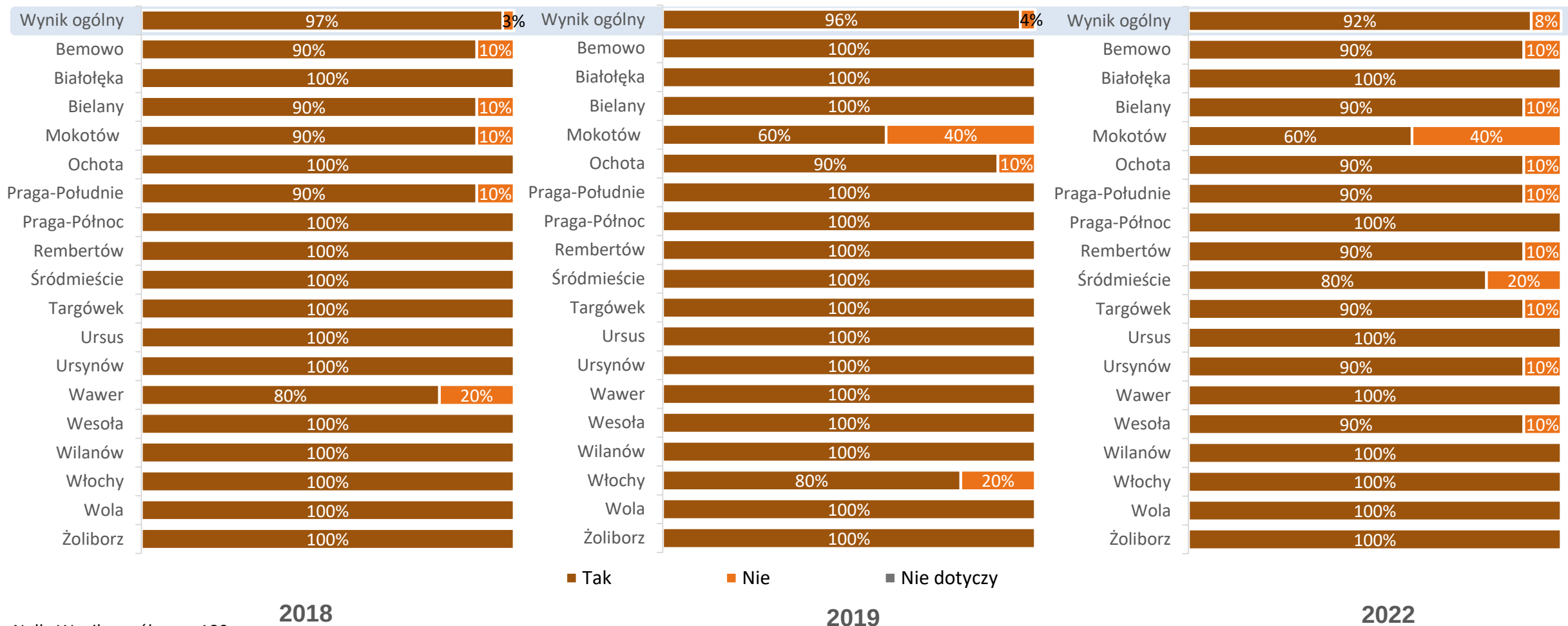
2019

*W przypadku obu audytów w czasie, których zadzwonił telefon nie doszło do odebrania go podczas obsługi.

2022

Urzędnik - obsługa przedstawionej sprawy

P28. O czym, bez dopytywania, poinformował Cię urzędnik? - Wymagane dokumenty



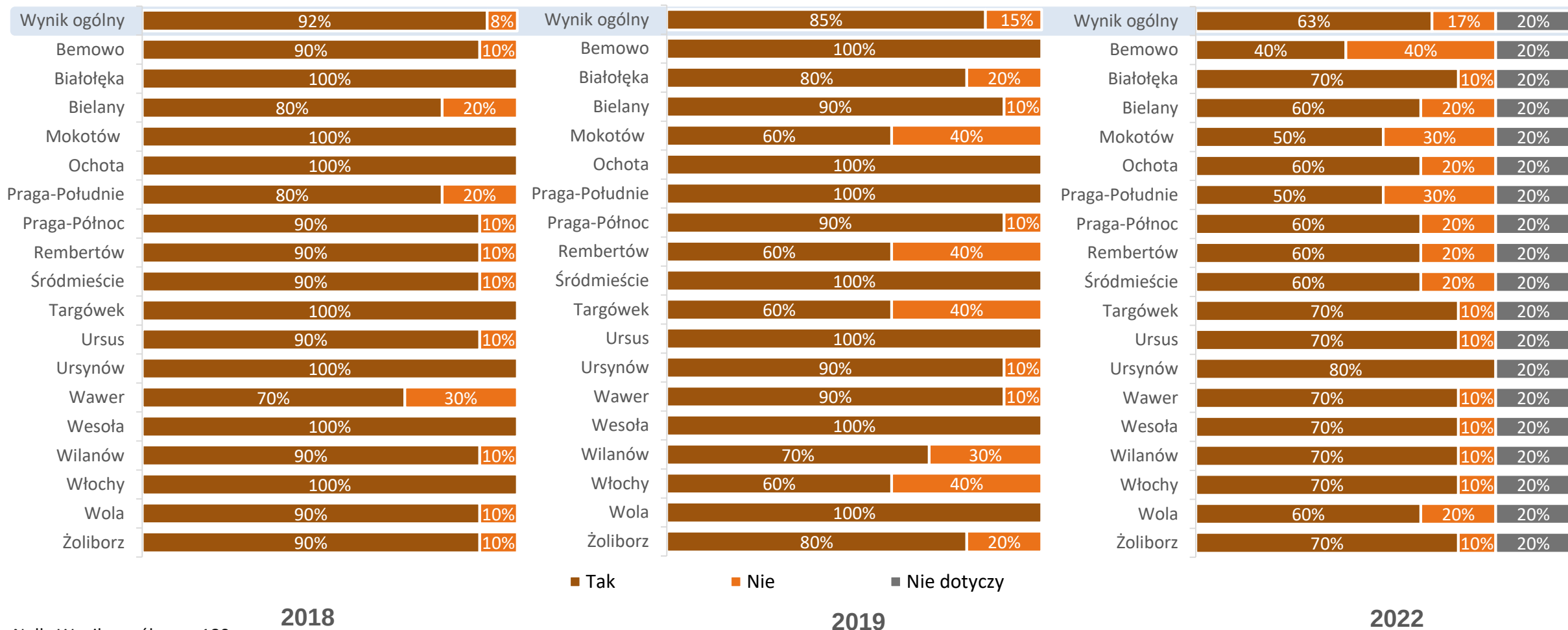
N dla Wyniku ogólnego: 180

N dla pojedynczej dzielnicy: 10



Urzędnik - obsługa przedstawionej sprawy

P28. O czym, bez dopytywania, poinformował Cię urzędnik? - Wymagane opłaty/brak opłat



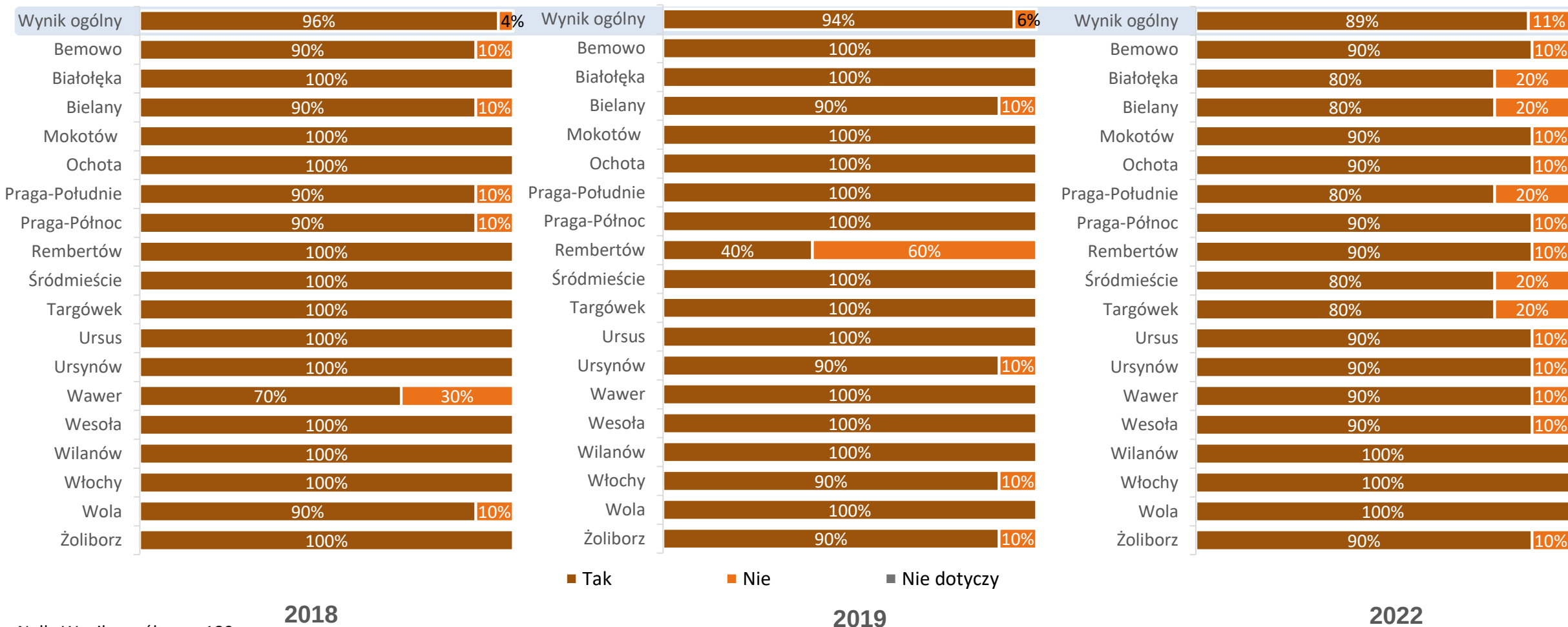
N dla Wyniku ogólnego: 180

N dla pojedynczej dzielnicy: 10



Urzędnik - obsługa przedstawionej sprawy

P28. O czym, bez dopytywania, poinformował Cię urzędnik? - Miejsce złożenia dokumentów



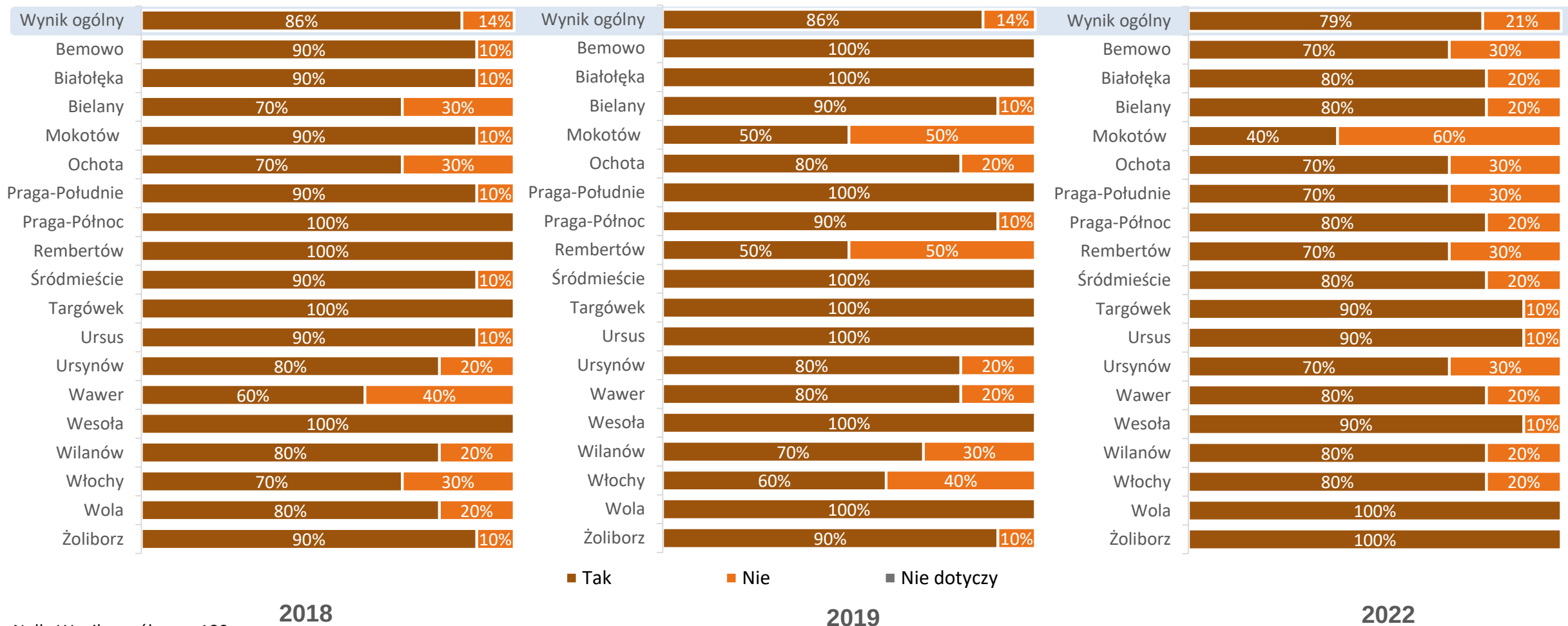
N dla Wyniku ogólnego: 180

N dla pojedynczej dzielnicy: 10



Urzędnik - obsługa przedstawionej sprawy

P28. O czym, bez dopytywania, poinformował Cię urzędnik? - Termin odpowiedzi (czas oczekiwania na rozpatrzenie)



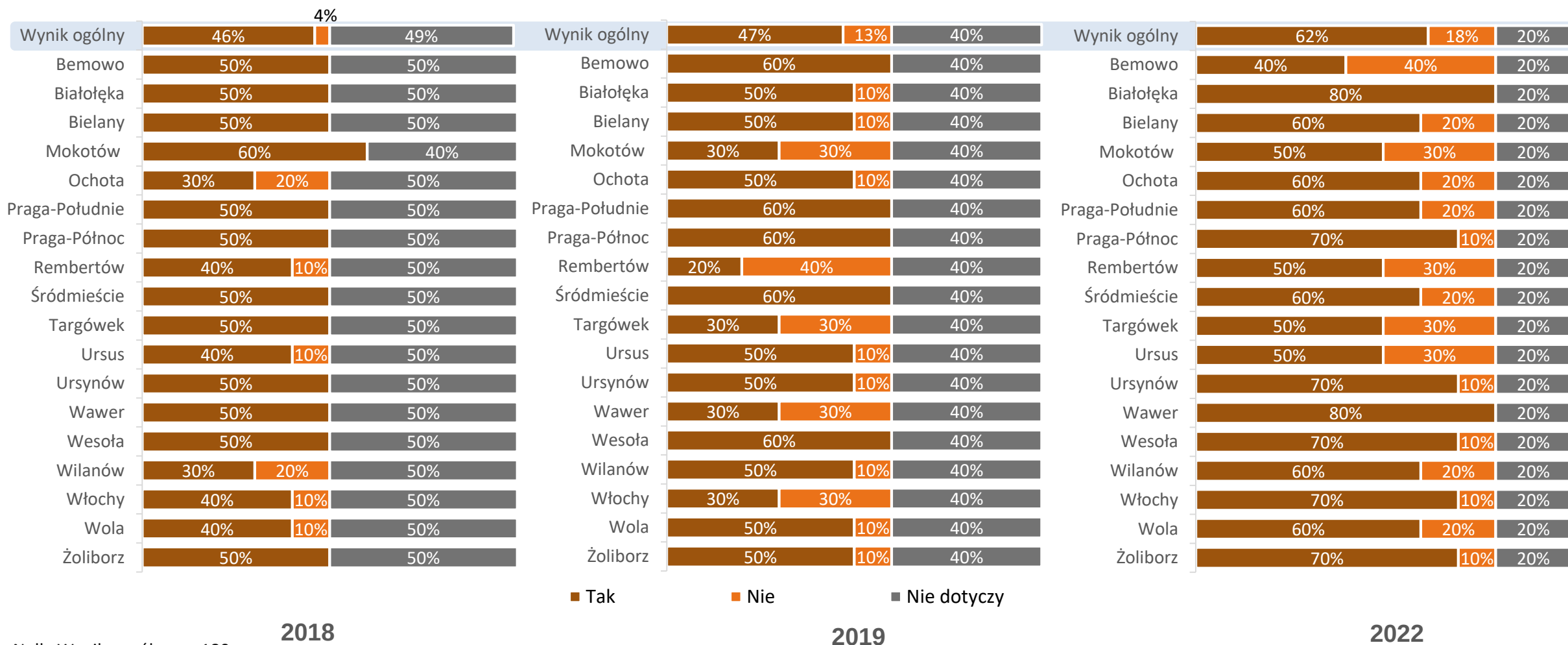
N dla Wyniku ogólnego: 180

N dla pojedynczej dzielnicy: 10



Urzędnik - obsługa przedstawionej sprawy

P28. O czym, bez dopytywania, poinformował Cię urzędnik? - Miejsce uiszczenia opłaty



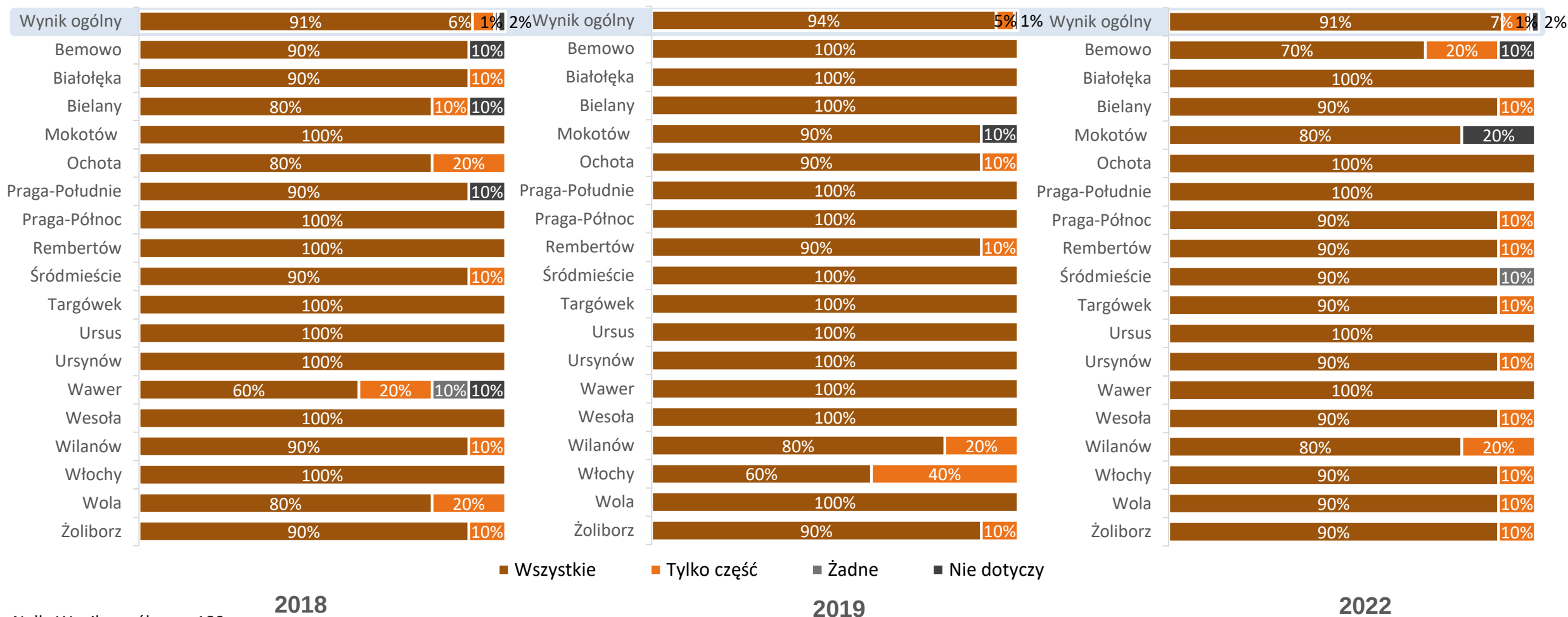
N dla Wyniku ogólnego: 180

N dla pojedynczej dzielnicy: 10



Urzędnik - obsługa przedstawionej sprawy

P29a. Czy informacje udzielone przez urzędnika były prawidłowe?



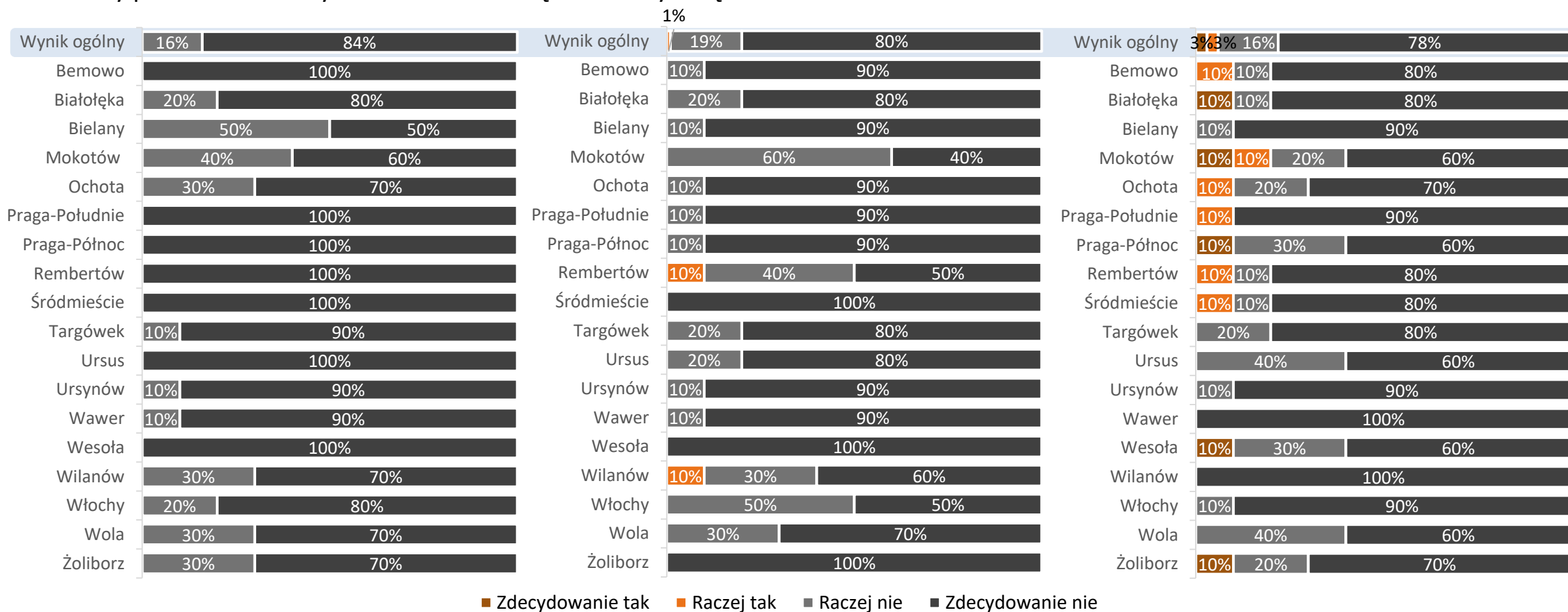
N dla Wyniku ogólnego: 180

N dla pojedynczej dzielnicy: 10



Urzędnik - obsługa przedstawionej sprawy

P30. Czy podczas rozmowy odczuwałeś niechęć ze strony urzędnika?



2018

2019

2022

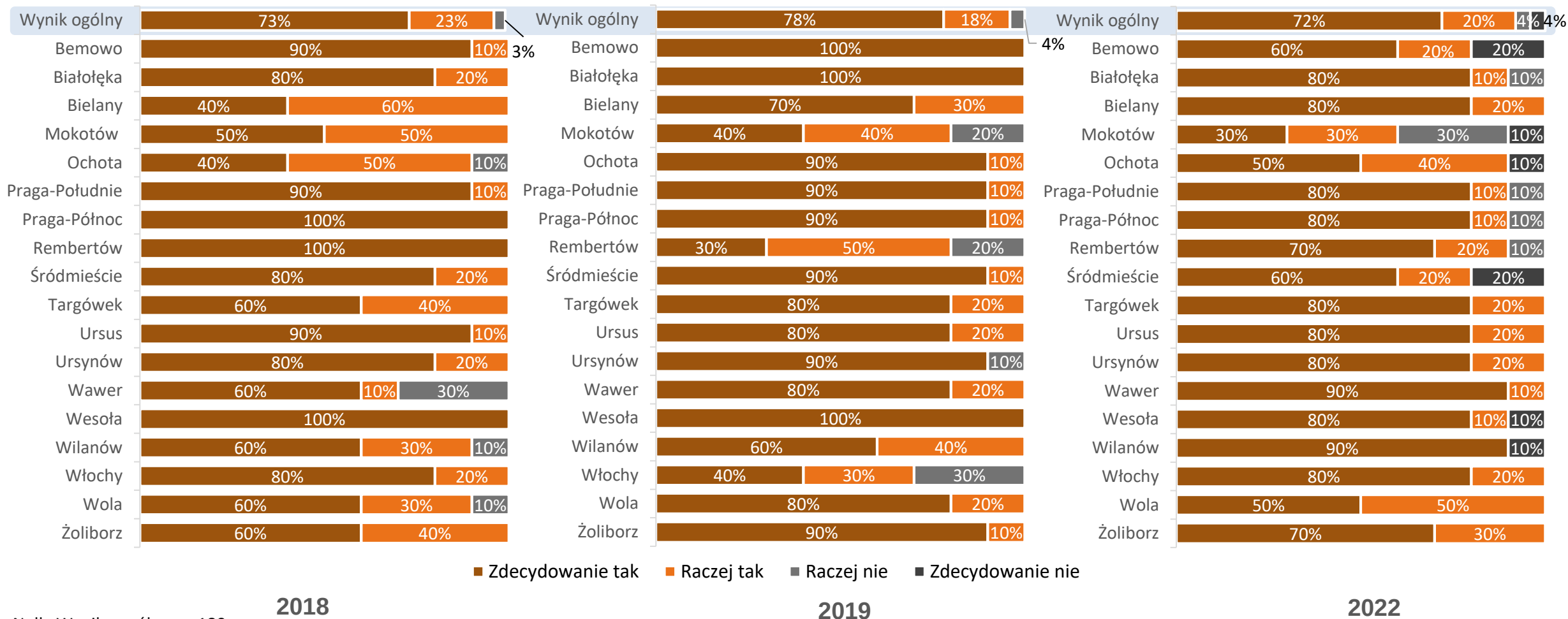
N dla Wyniku ogólnego: 180

N dla pojedynczej dzielnicy: 10



Urzędnik - obsługa przedstawionej sprawy

P31. Czy jesteś zadowolony ze sposobu obsługi przez urzędnika?



N dla Wyniku ogólnego: 180

N dla pojedynczej dzielnicy: 10



Badanie Mystery Shopping

Audyty osobiste

Wyniki dla Urzędów Dzielnic - PI



Średni czas oczekiwania na obsługę (w minutach) 1/2

Komórka organizacyjna	2018	N	2019	N	2022	N
Punkty Informacyjne ogółem	1,5	114	1,9	114	1,2	114
Punkt Informacyjny Dzielnicy Bemowo	0,3	6	4,7	6	0,2	6
Punkt Informacyjny Dzielnicy Białołęka	1,0	6	0,7	6	0,7	6
Punkt Informacyjny Dzielnicy Bielany	1,5	6	0,3	6	1,7	6
Punkt Informacyjny Dzielnicy Mokotów Rakowiecka	0,2	6	0,8	6	1,7	6
Punkt Informacyjny Dzielnicy Mokotów Wiktorska	1,0	6	0,2	6	0,0	6
Punkt Informacyjny Dzielnicy Ochota	1,7	6	3,3	6	2,3	6
Punkt Informacyjny Dzielnicy Praga Południe	0,7	6	4,5	6	2,2	6
Punkt Informacyjny Dzielnicy Praga Północ	0,0	6	1,3	6	0,03	6
Punkt Informacyjny Dzielnicy Rembertów	3,8	6	0,0	6	0	6

Średni czas oczekiwania na obsługę (w minutach) 2/2

Komórka organizacyjna	2018	N	2019	N	2022	N
Punkt Informacyjny Dzielnicy Śródmieście	0,7	114	0,0	114	0,0	114
Punkt Informacyjny Dzielnicy Targówek	0,0	6	2,2	6	0,3	6
Punkt Informacyjny Dzielnicy Ursus	0,7	6	4,2	6	0,7	6
Punkt Informacyjny Dzielnicy Ursynów	1,0	6	0,0	6	1,5	6
Punkt Informacyjny Dzielnicy Wawer	4,7	6	0,5	6	0,7	6
Punkt Informacyjny Dzielnicy Wesoła	1,8	6	0,2	6	1,2	6
Punkt Informacyjny Dzielnicy Wilanów	5,3	6	11,8	6	0,8	6
Punkt Informacyjny Dzielnicy Włochy	1,2	6	0,2	6	0,0	6
Punkt Informacyjny Dzielnicy Wola	0,2	6	0,8	6	4,3	6
Punkt Informacyjny Dzielnicy Żoliborz	3,7	6	0,3	6	0,0	6

Liczba osób oczekujących w kolejce przed stanowiskiem 1/2

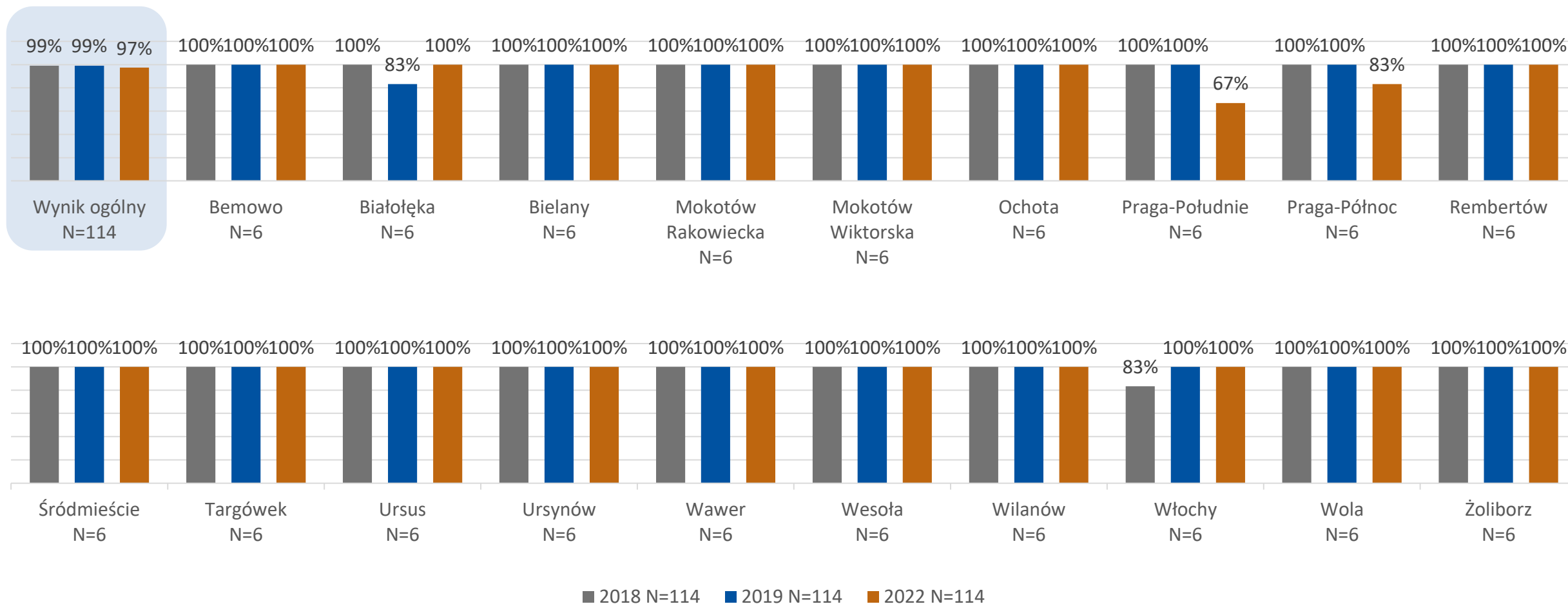
Komórka organizacyjna	2018	N	2019	N	2022	N
Punkty Informacyjne ogółem	0,3	114	0,3	114	0,3	114
Punkt Informacyjny Dzielnicy Bemowo	0,0	6	0,3	6	0,0	6
Punkt Informacyjny Dzielnicy Białołęka	0,3	6	0,2	6	0,2	6
Punkt Informacyjny Dzielnicy Bielany	0,5	6	0,3	6	0,3	6
Punkt Informacyjny Dzielnicy Mokotów Rakowiecka	0,0	6	0,5	6	0,8	6
Punkt Informacyjny Dzielnicy Mokotów Wiktorska	0,2	6	0,2	6	0,0	6
Punkt Informacyjny Dzielnicy Ochota	0,5	6	1,2	6	0,2	6
Punkt Informacyjny Dzielnicy Praga Południe	0,2	6	0,0	6	0,3	6
Punkt Informacyjny Dzielnicy Praga Północ	0,0	6	0,2	6	0,0	6
Punkt Informacyjny Dzielnicy Rembertów	1,2	6	0,0	6	0,5	6

Liczba osób oczekujących w kolejce przed stanowiskiem 2/2

Komórka organizacyjna	2018	N	2019	N	2022	N
Punkt Informacyjny Dzielnicy Śródmieście	0,2	114	0,0	114	0,0	114
Punkt Informacyjny Dzielnicy Targówek	0,0	6	0,7	6	0,8	6
Punkt Informacyjny Dzielnicy Ursus	0,2	6	0,3	6	0,2	6
Punkt Informacyjny Dzielnicy Ursynów	0,2	6	0,0	6	0,7	6
Punkt Informacyjny Dzielnicy Wawer	0,8	6	0,3	6	0,2	6
Punkt Informacyjny Dzielnicy Wesoła	0,2	6	0,0	6	0,2	6
Punkt Informacyjny Dzielnicy Wilanów	1,0	6	1,0	6	0,3	6
Punkt Informacyjny Dzielnicy Włochy	0,2	6	0,0	6	0,0	6
Punkt Informacyjny Dzielnicy Wola	0,0	6	0,0	6	0,8	6
Punkt Informacyjny Dzielnicy Żoliborz	0,8	6	0,0	6	0,0	6

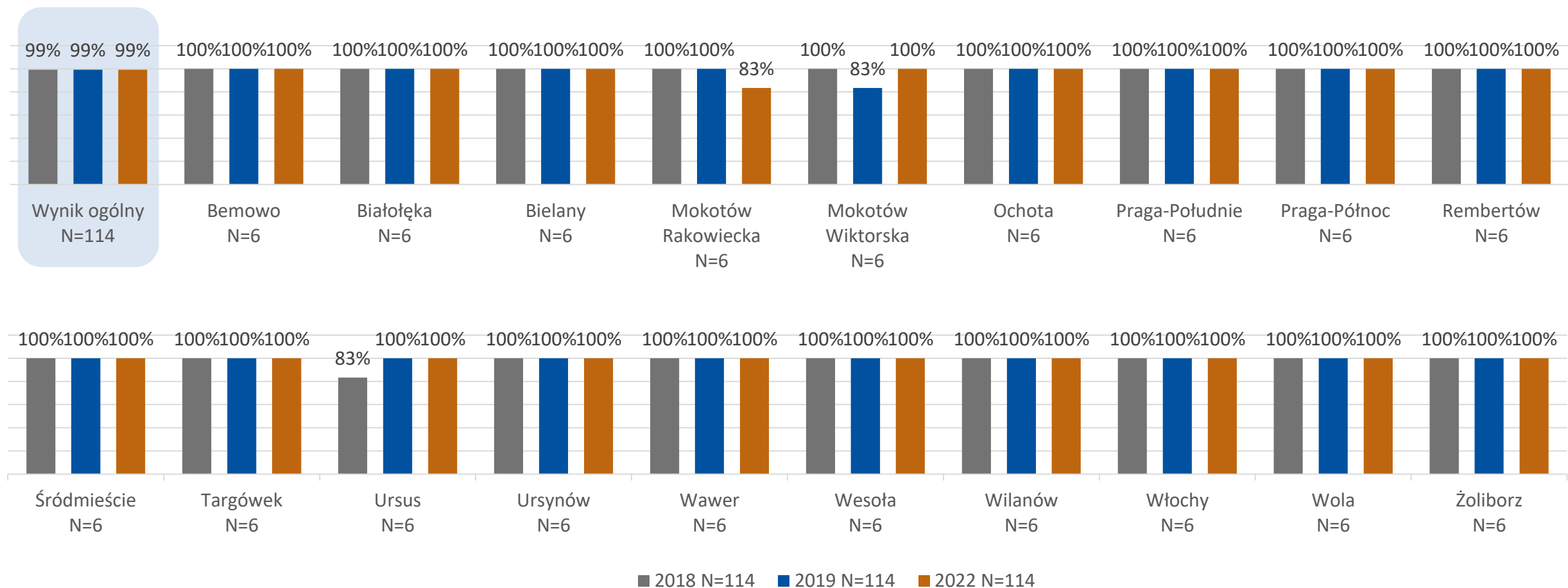
Otoczenie i wygląd miejsca

P6. Czy miejsce jest dobrze oznakowane, tzn. czy łatwo je znaleźć?



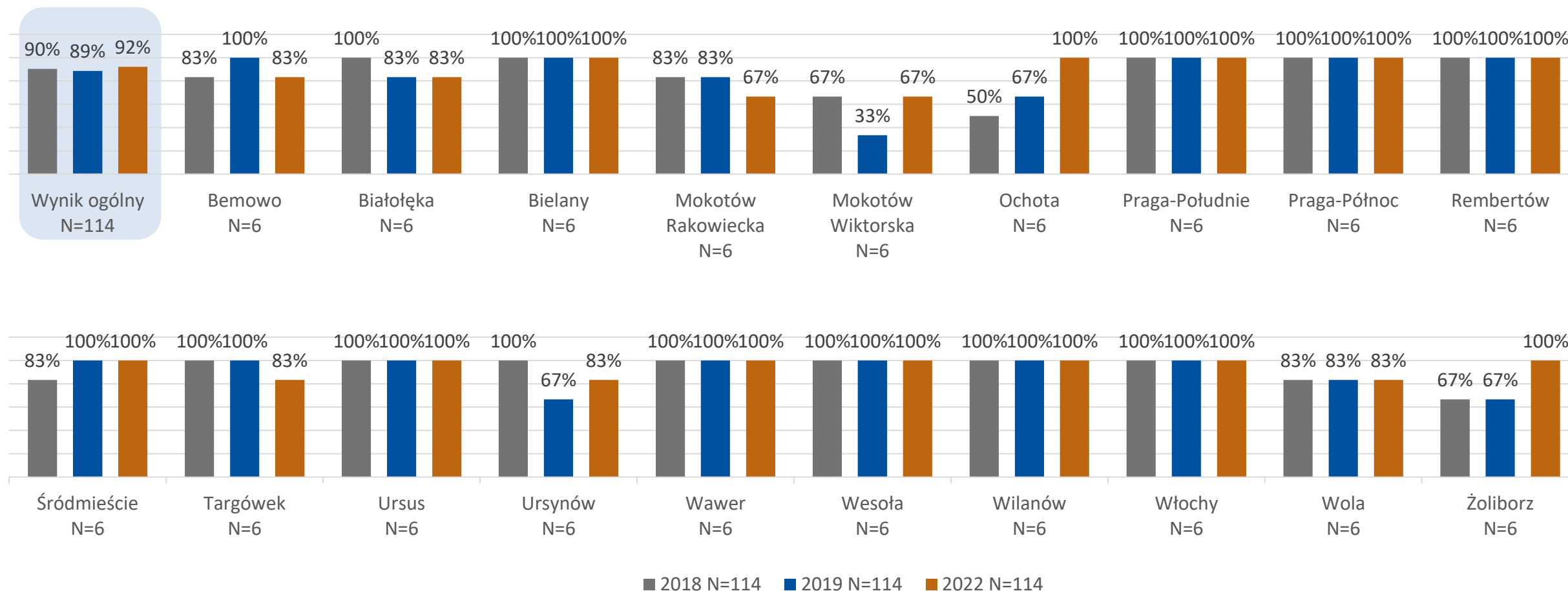
Otoczenie i wygląd miejsca

P7. Czy w miejscu panuje porządek/czy jest czysto?



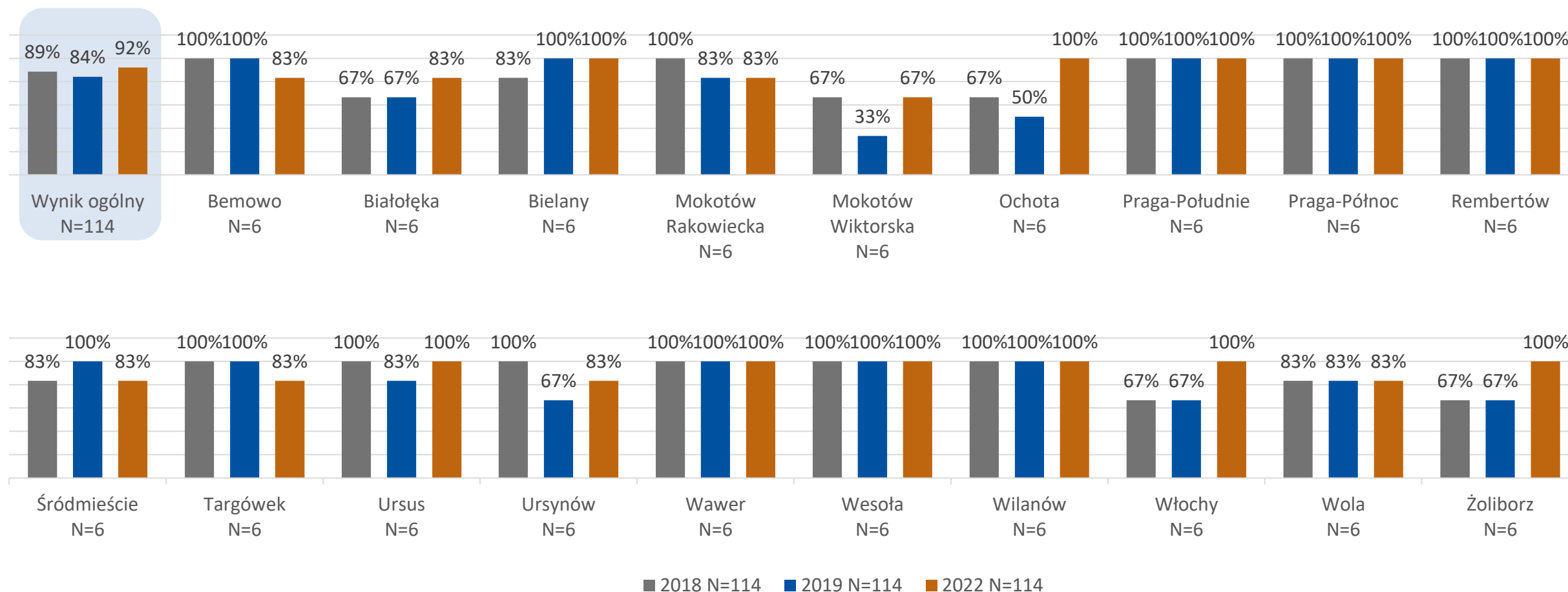
Otoczenie i wygląd miejsca

P8. Czy liczba miejsc siedzących dla oczekujących jest wystarczająca?



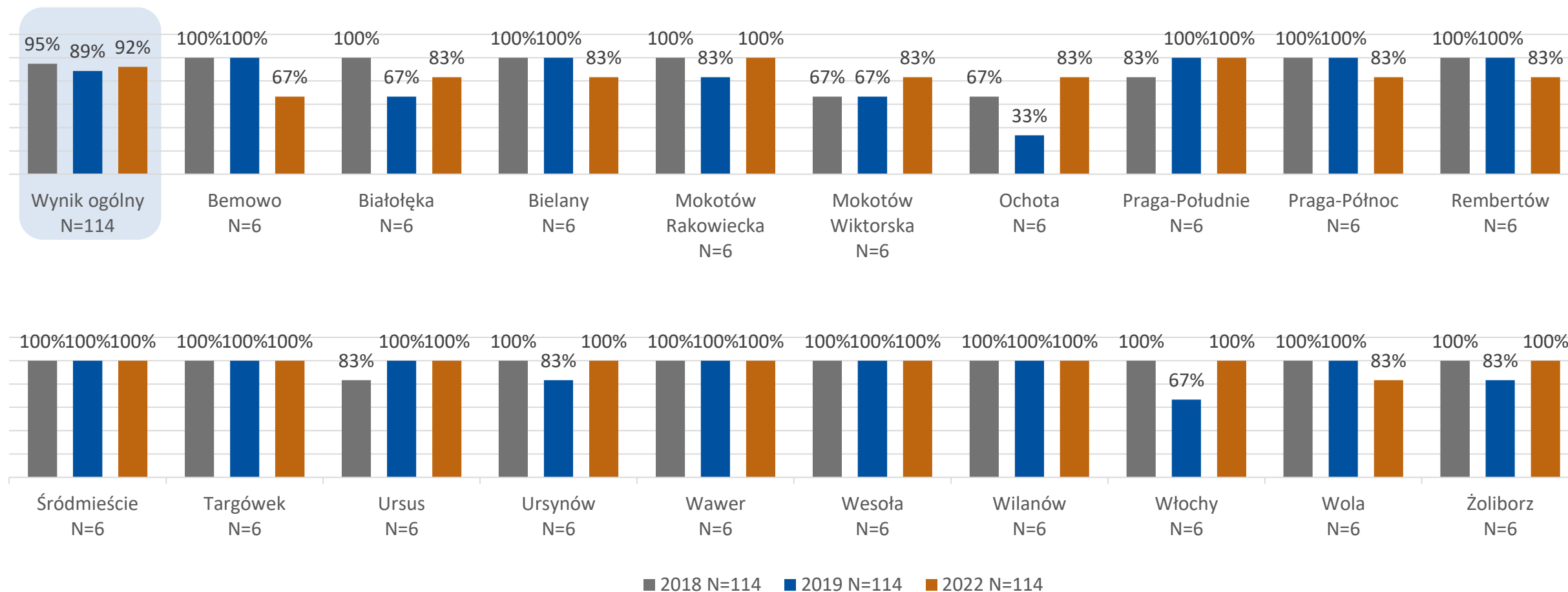
Otoczenie i wygląd miejsca

P9. Czy liczba blatów/ stolików do wypełnienia formularzy/ wniosków jest wystarczająca?



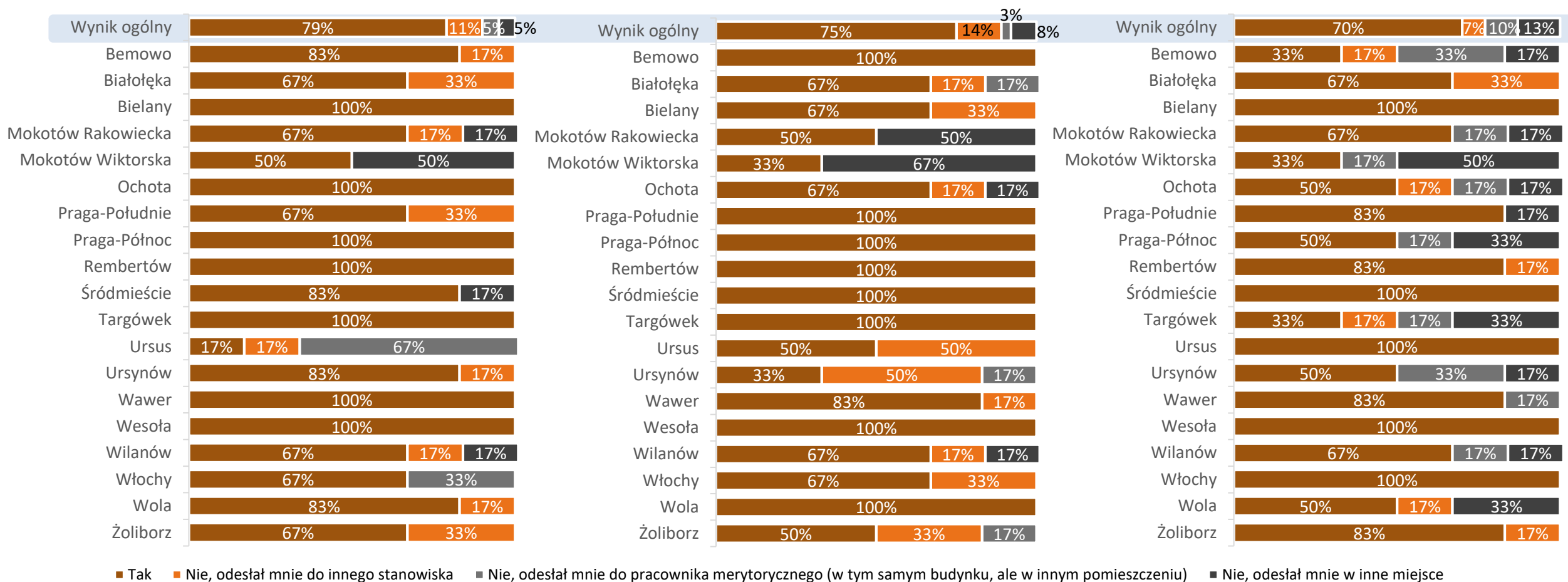
Otoczenie i wygląd miejsca

P11. Czy formularze/ wnioski są w miejscu, w którym łatwo je zauważyć? [w 2018 i 2019 też: karty informacyjne]



Podjęcie się obsługi sprawy

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



2018

2019

2022

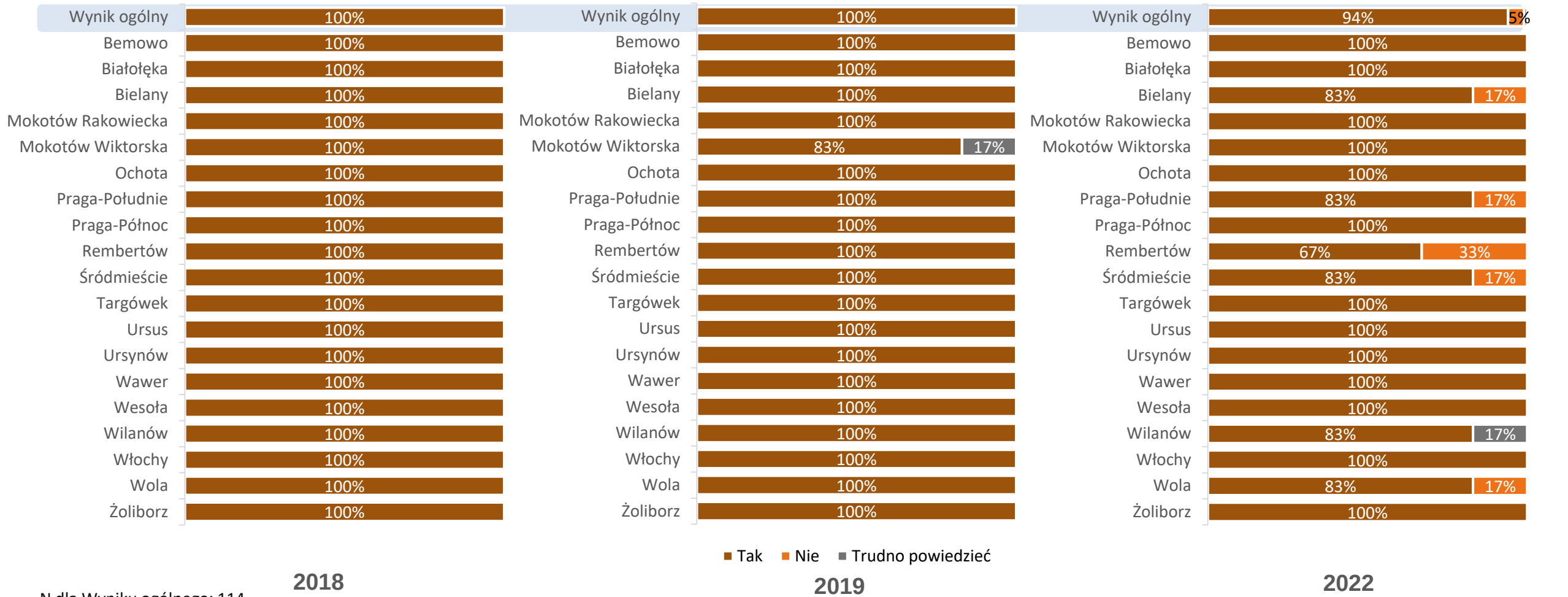
N dla Wyniku ogólnego: 114

N dla pojedynczej dzielnicy: 6



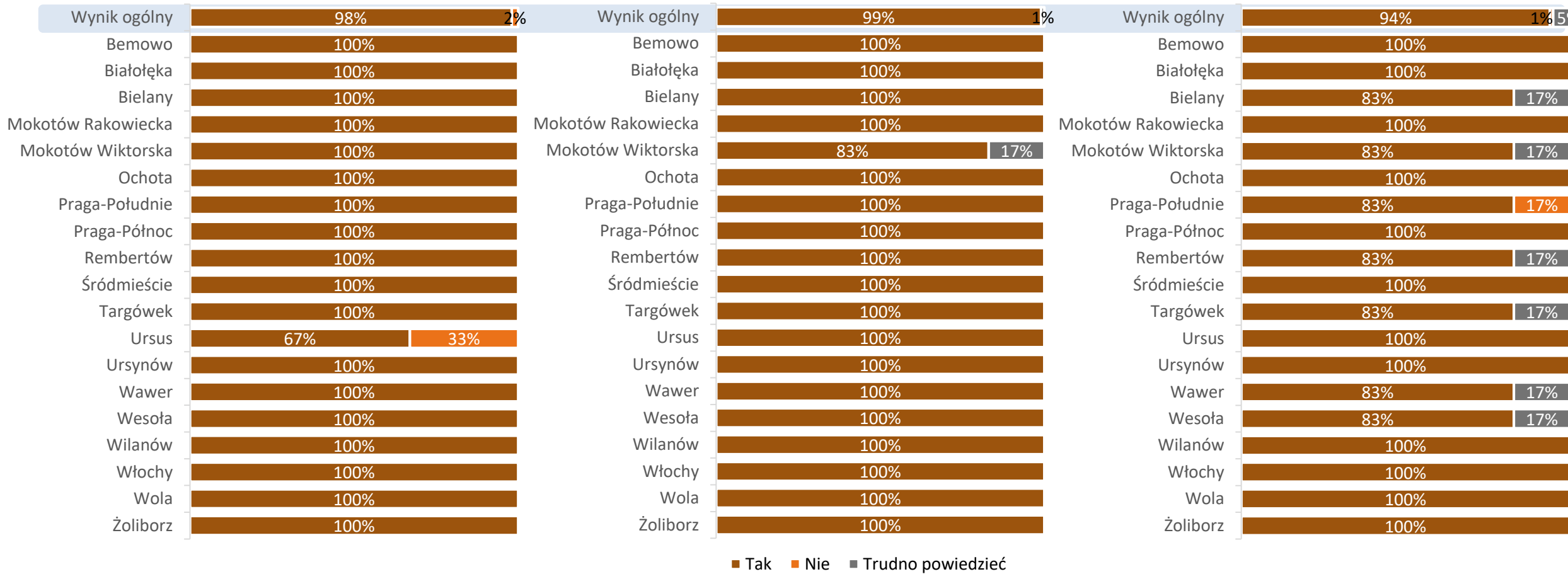
Wygląd urzędnika i jego stanowisko pracy

P14. Czy urzędnik był ubrany na służbowo?



Wygląd urzędnika i jego stanowisko pracy

P15. Czy na biurku urzędnika i w jego otoczeniu jest porządek? (tnz. papiery, dokumenty są ułożone)



N dla Wyniku ogólnego: 114
N dla pojedynczej dzielnicy: 6

2018

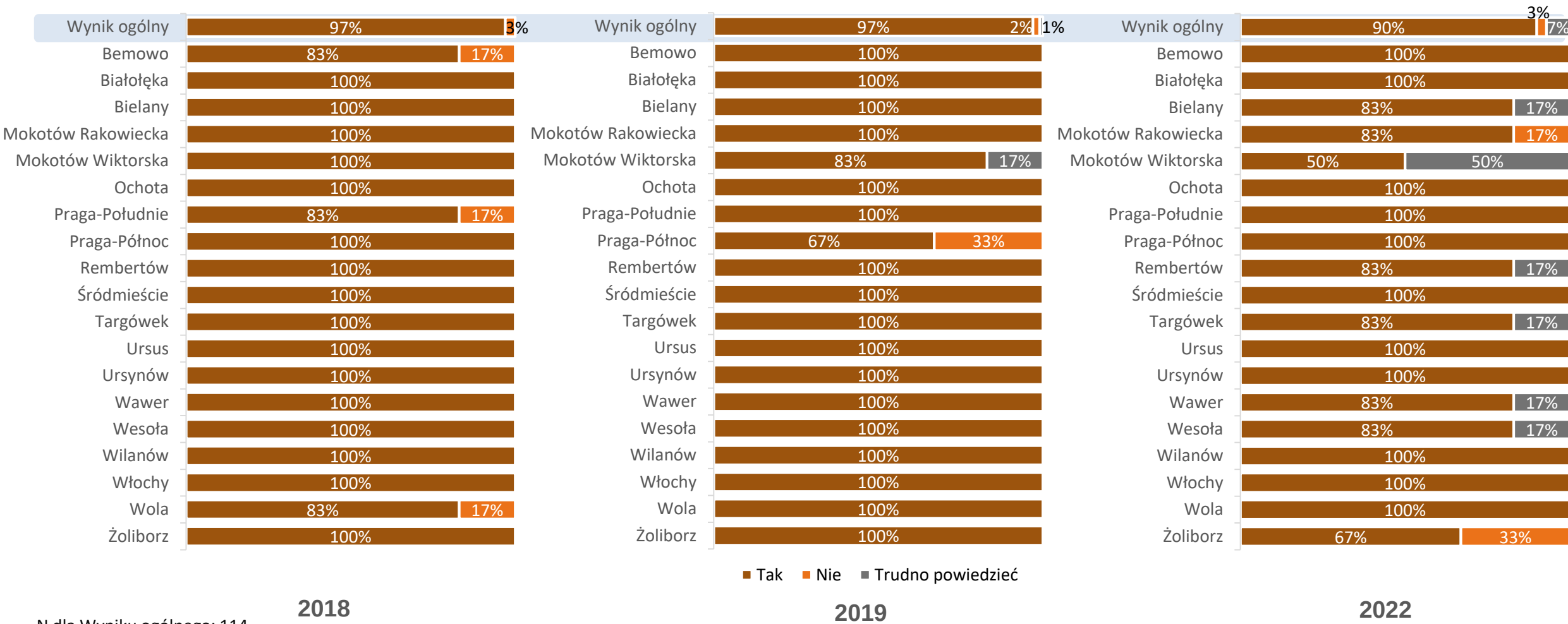
2019

2022



Wygląd urzędnika i jego stanowisko pracy

P16. Czy na biurku urzędnika znajdowały się tylko przedmioty związane z pracą? (tzn. brak na biurku takich rzeczy jak prywatne zdjęcia, maskotki itp.)

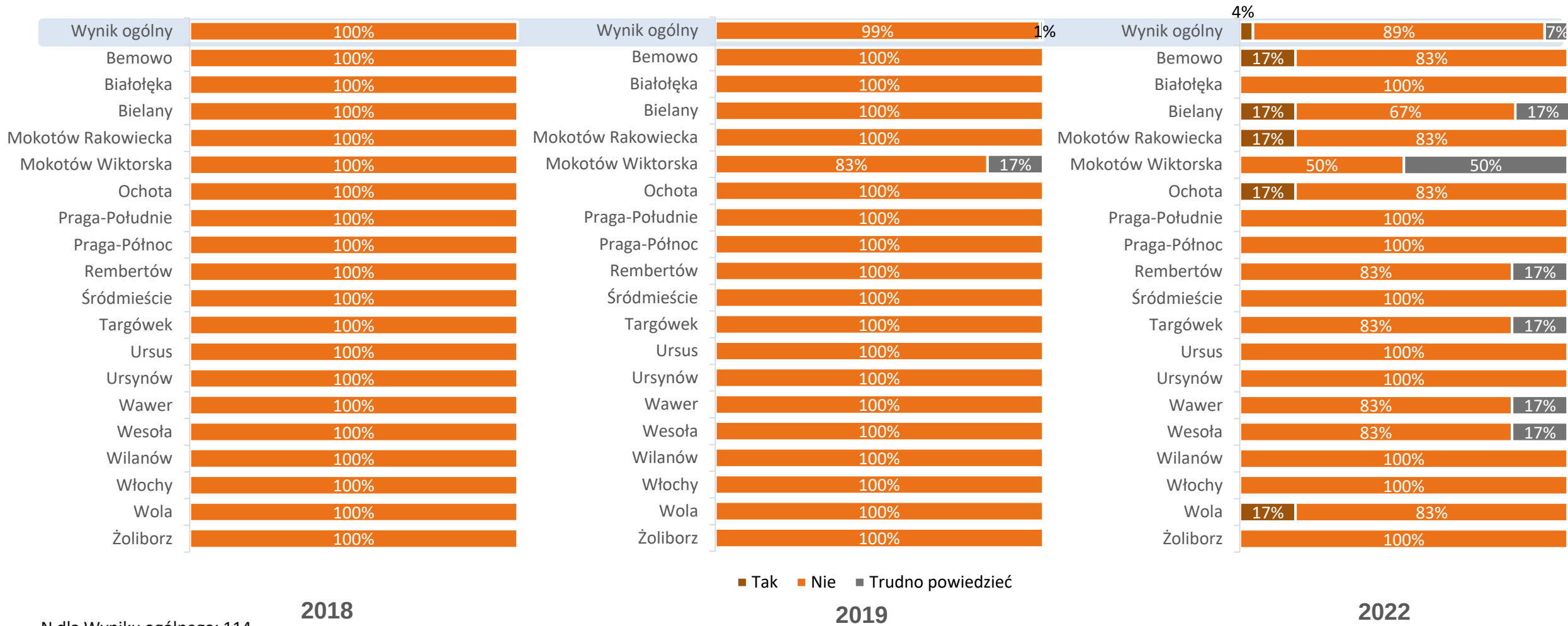


N dla Wyniku ogólnego: 114
N dla pojedynczej dzielnicy: 6



Wygląd urzędnika i jego stanowisko pracy

P17. Czy na biurku są naczynia? (talerze itp., na biurku może być tylko jeden kubek)

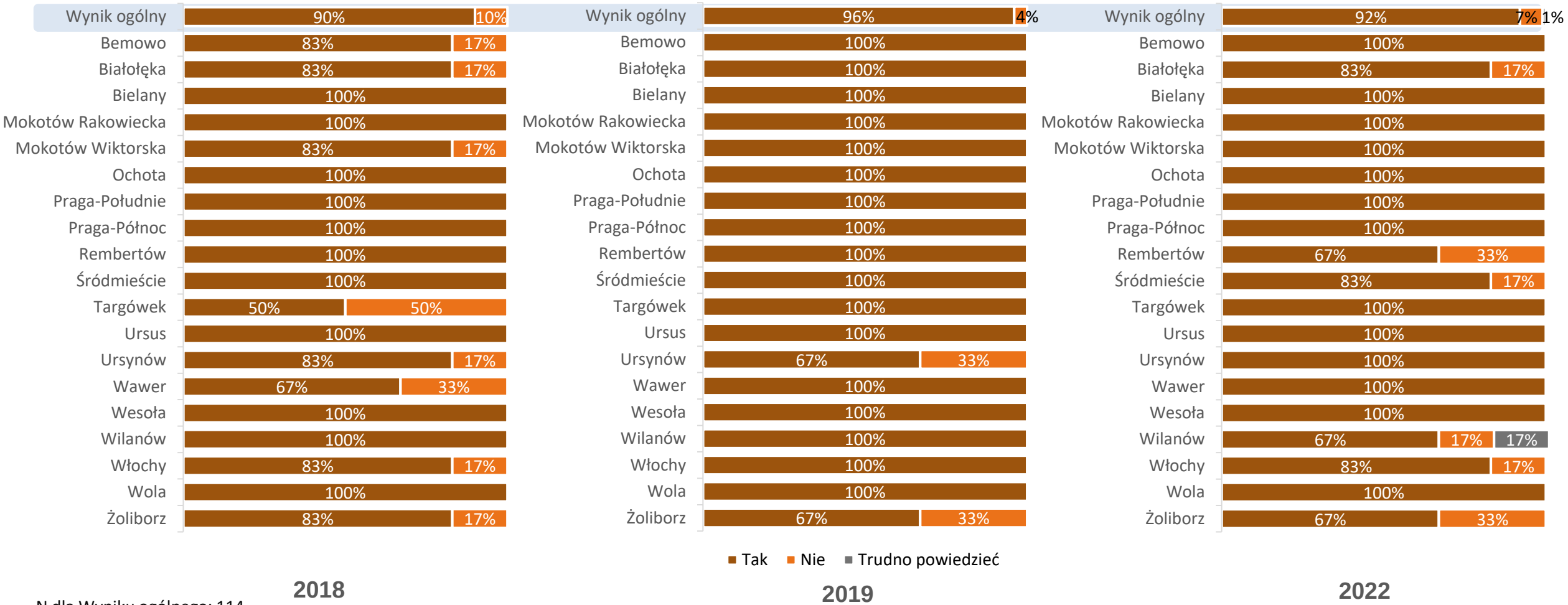


N dla Wyniku ogólnego: 114
N dla pojedynczej dzielnicy: 6



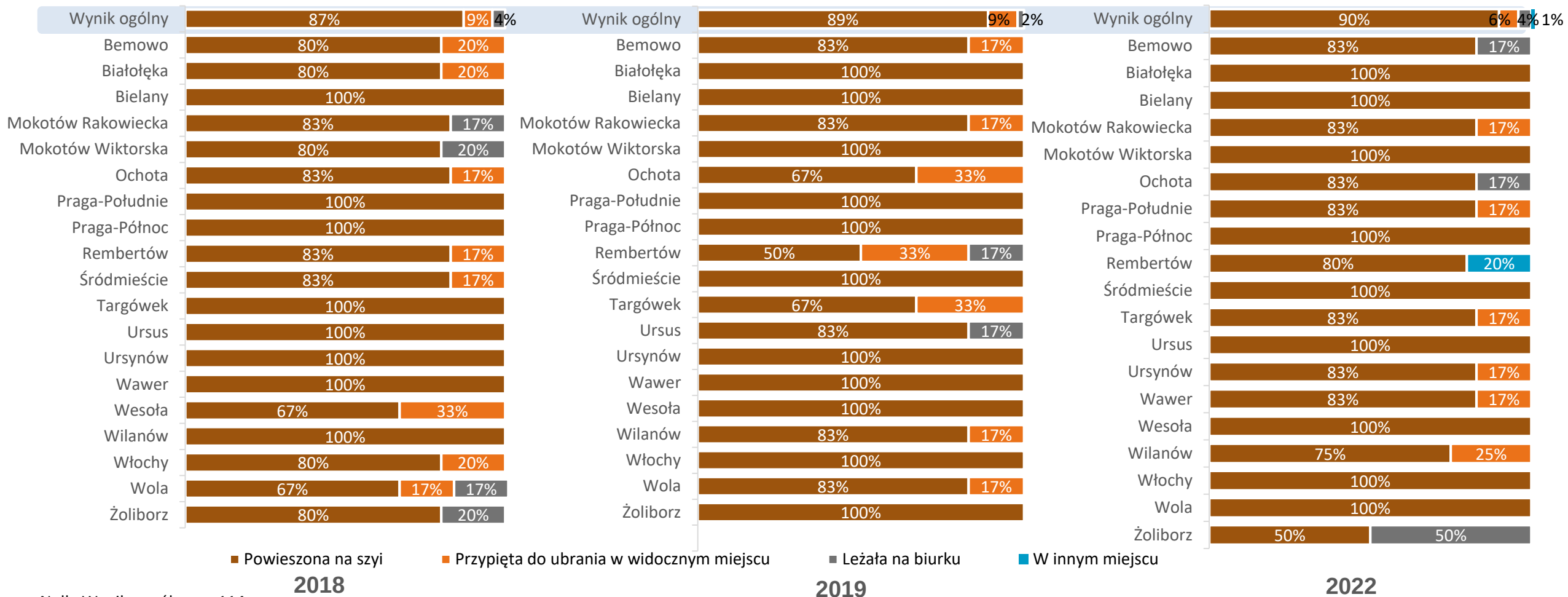
Wygląd urzędnika i jego stanowisko pracy

P18. Czy urzędnik miał legitymację?



Wygląd urzędnika i jego stanowisko pracy

P19. Gdzie umieszczony był identyfikator?



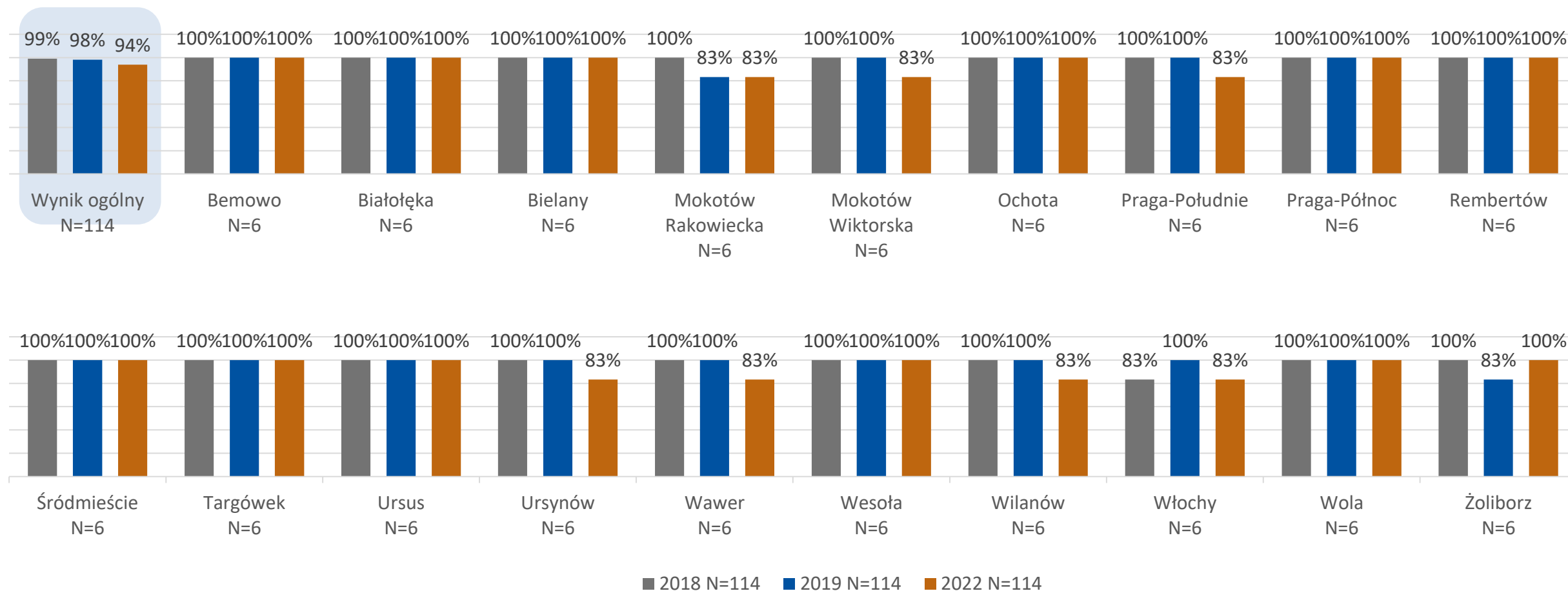
N dla Wyniku ogólnego: 114

N dla pojedynczej dzielnicy: 6



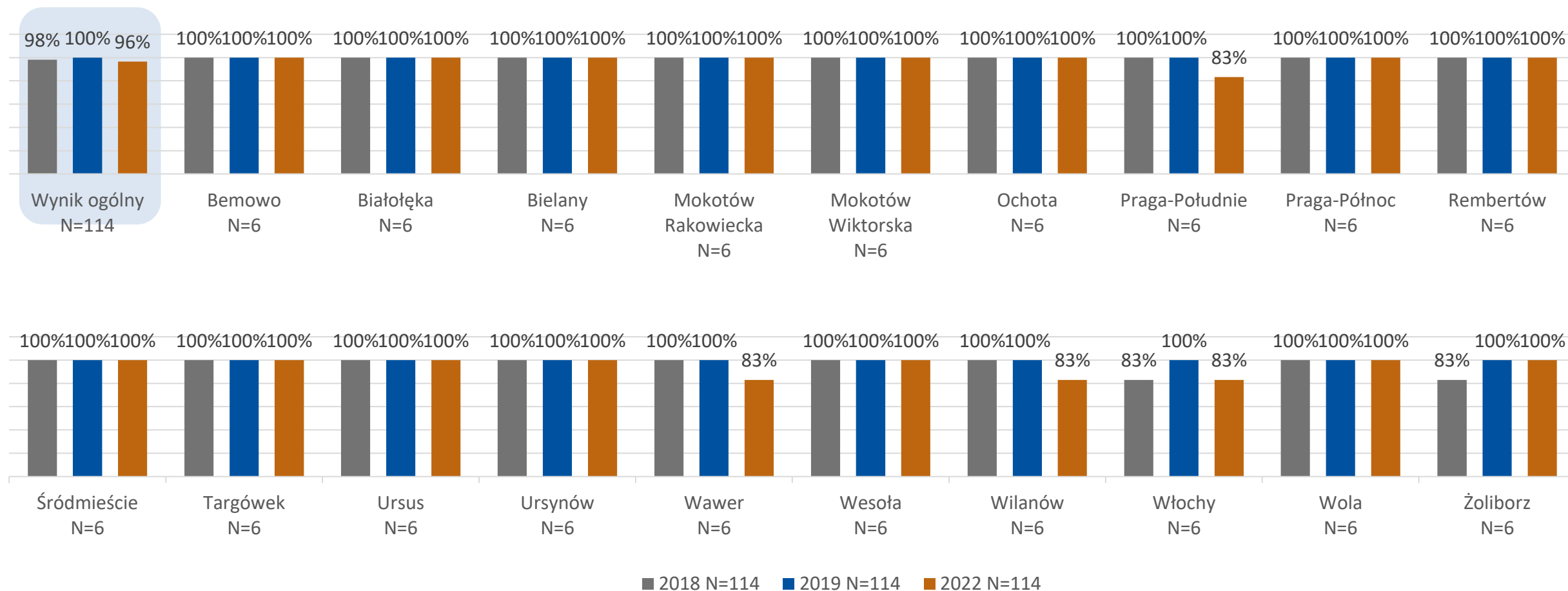
Urzędnik - ogólne zachowanie wobec klienta

P20. Czy urzędnik przywitał Cię uprzejmie?



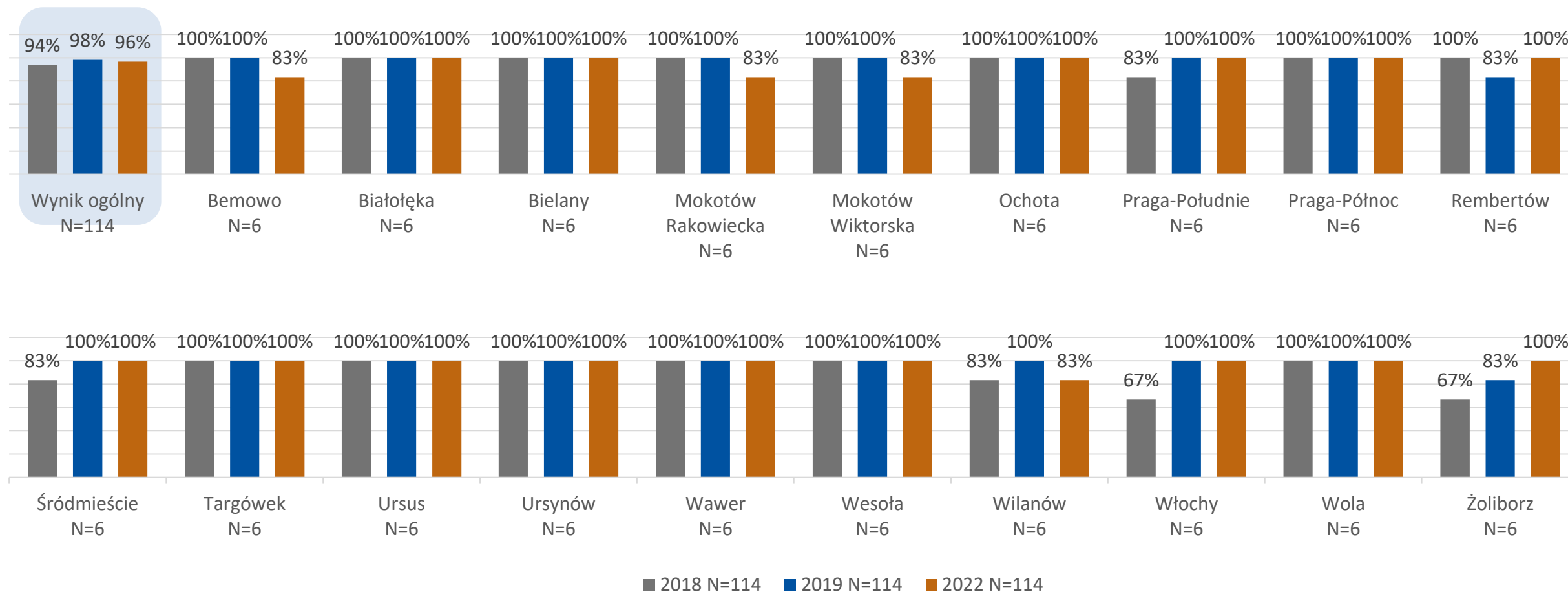
Urzędnik - ogólne zachowanie wobec klienta

P20. Czy urzędnik był uprzejmy i miły?



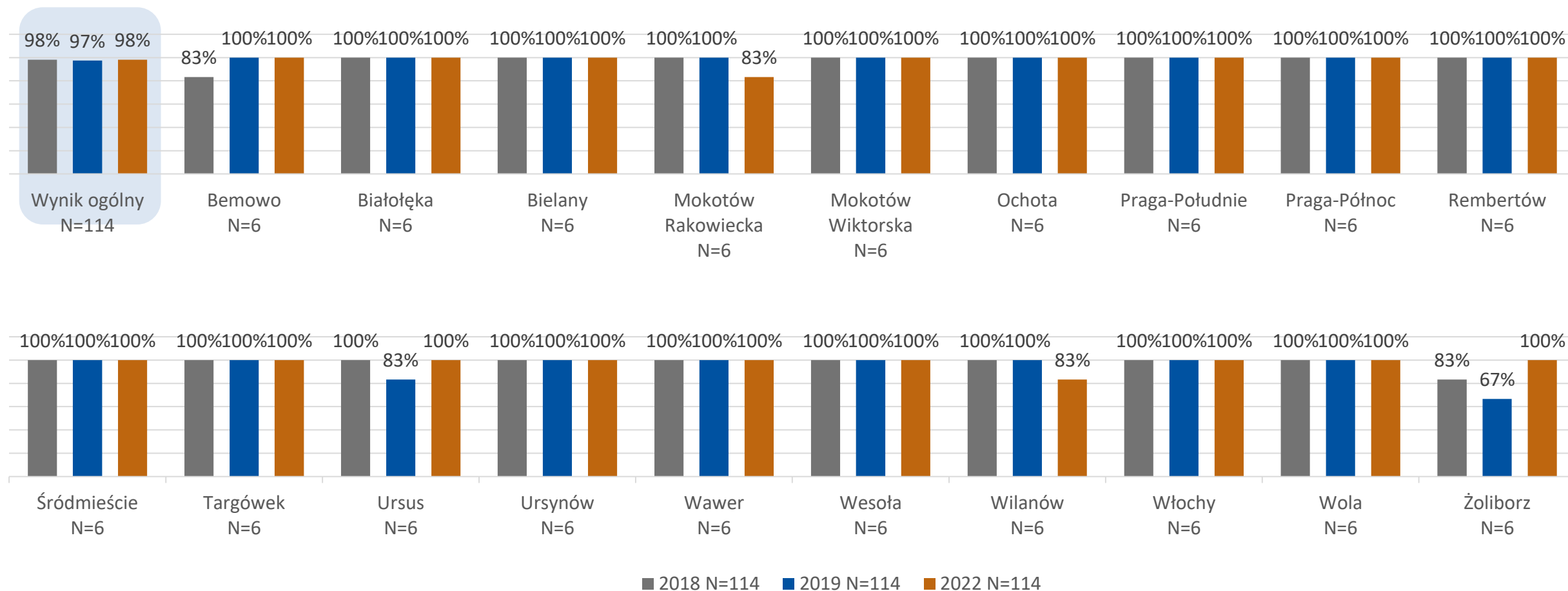
Urzędnik - ogólne zachowanie wobec klienta

P20. Czy urzędnik podczas rozmowy starał się utrzymywać kontakt wzrokowy z Tobą?



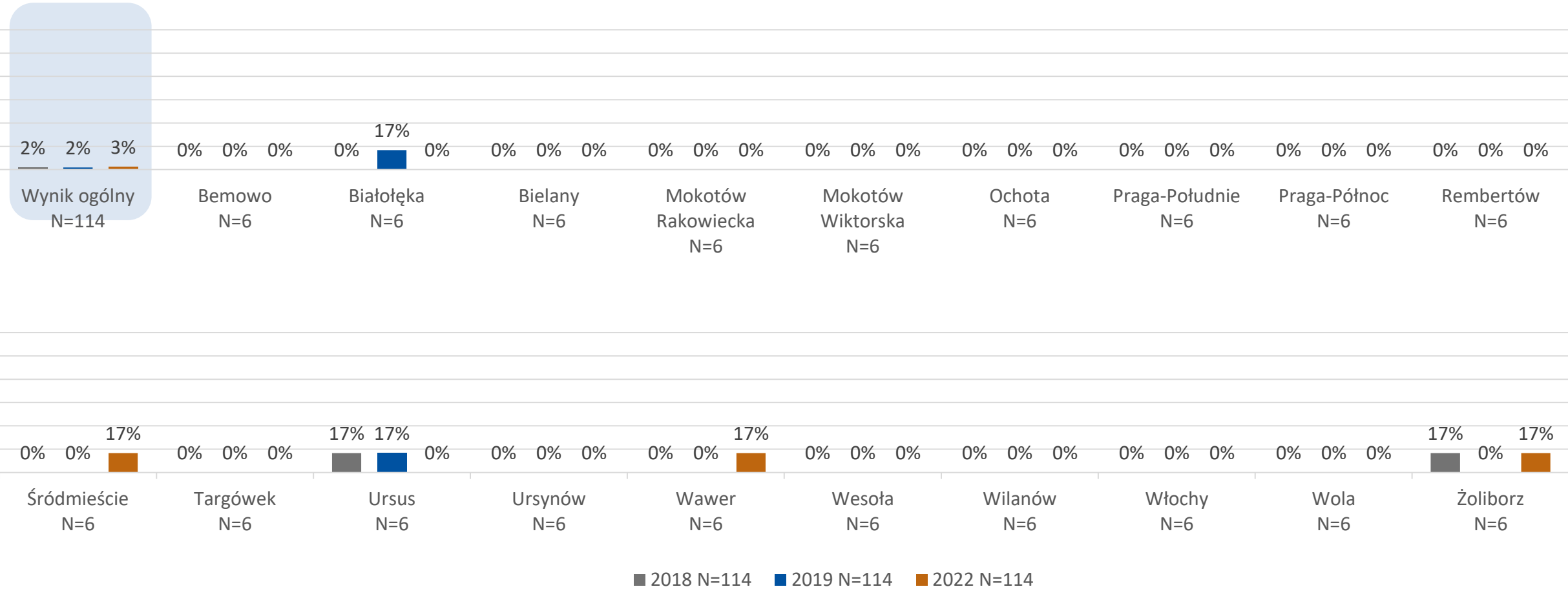
Urzędnik - ogólne zachowanie wobec klienta

P20. Czy urzędnik mówił wyraźnie (miał dobrą dykcję)?



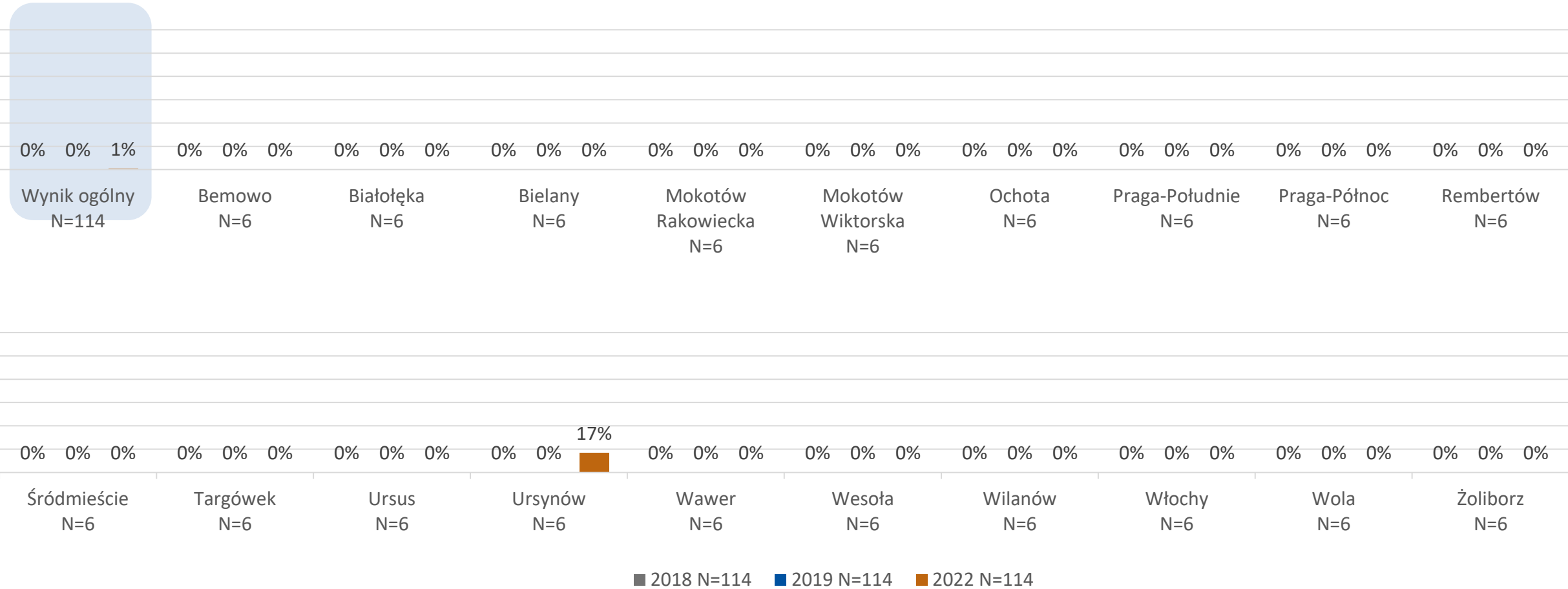
Urzędnik - ogólne zachowanie wobec klienta

P20. Czy urzędnik zajmował się prywatnymi sprawami (np. rozmawiał przez telefon lub z innym urzędnikiem w prywatnej sprawie)?



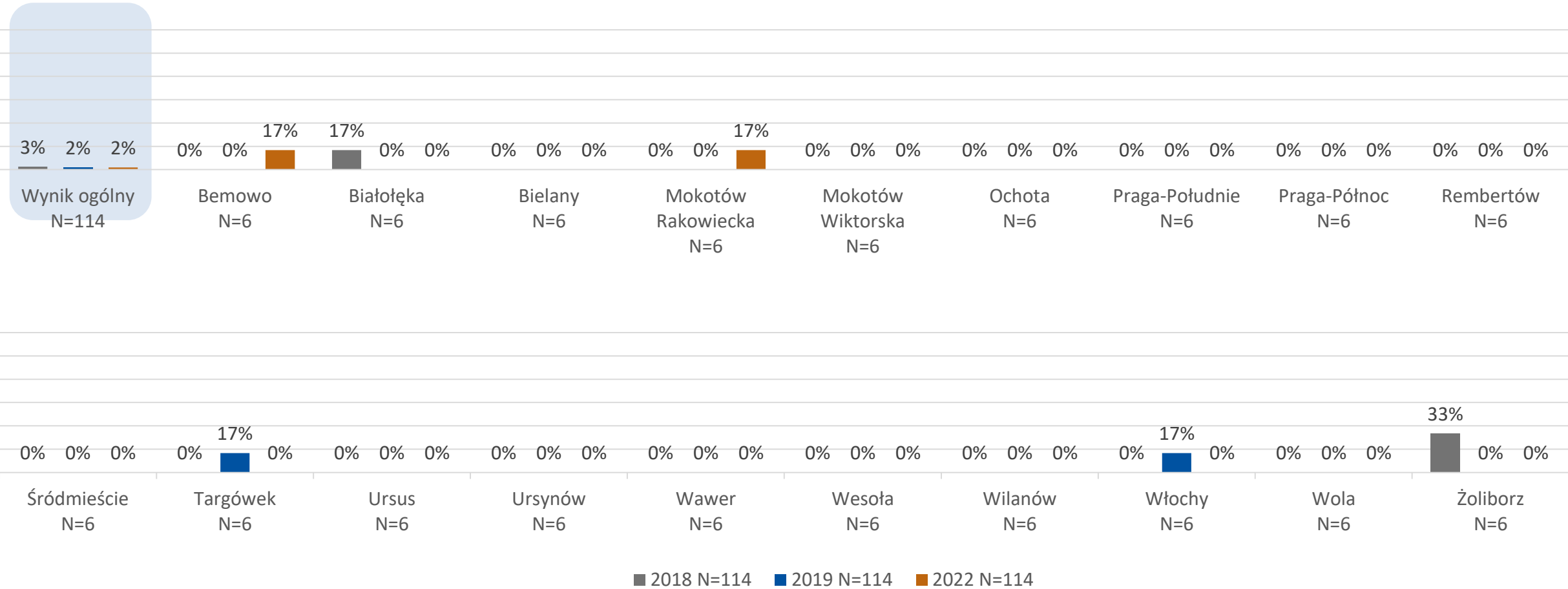
Urzędnik - ogólne zachowanie wobec klienta

P20. Czy urzędnik jadł posiłek/ przekąskę/ pił herbatę, kawę lub inny napój?



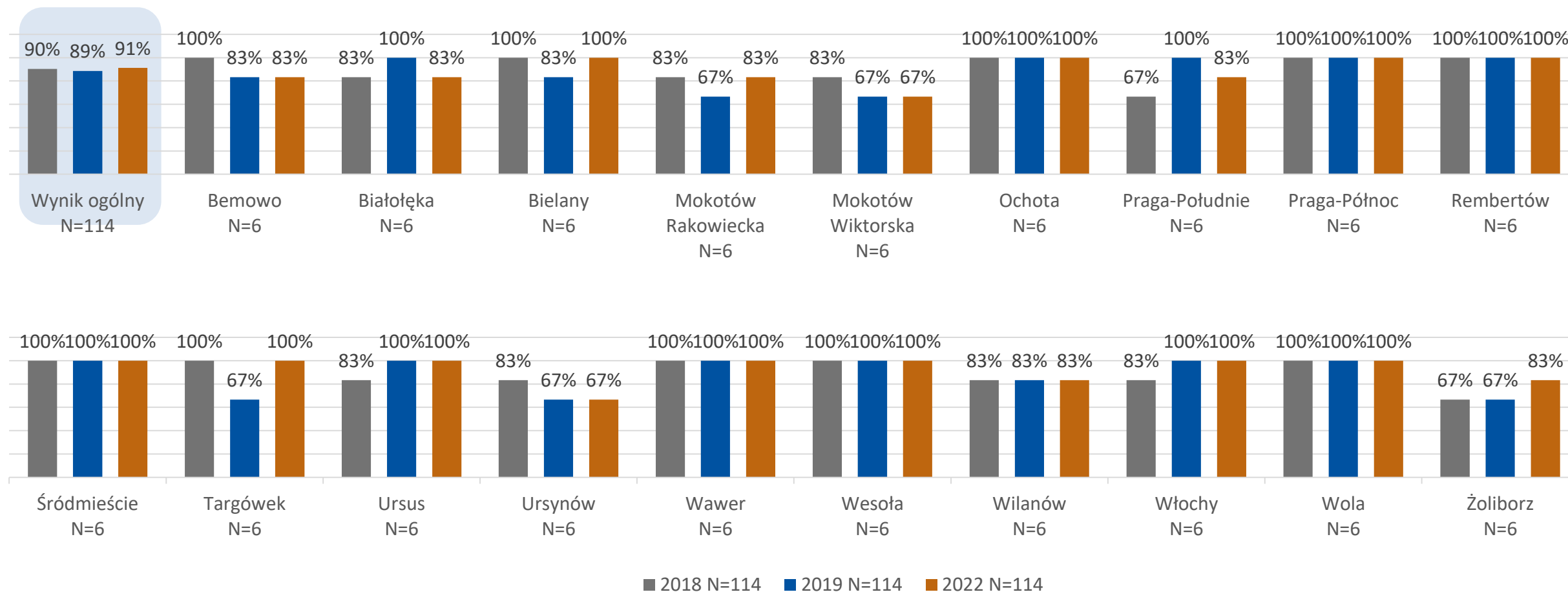
Urządnik - ogólne zachowanie wobec klienta

P20. Czy urzędnik okazywał zniecierpliwienie?



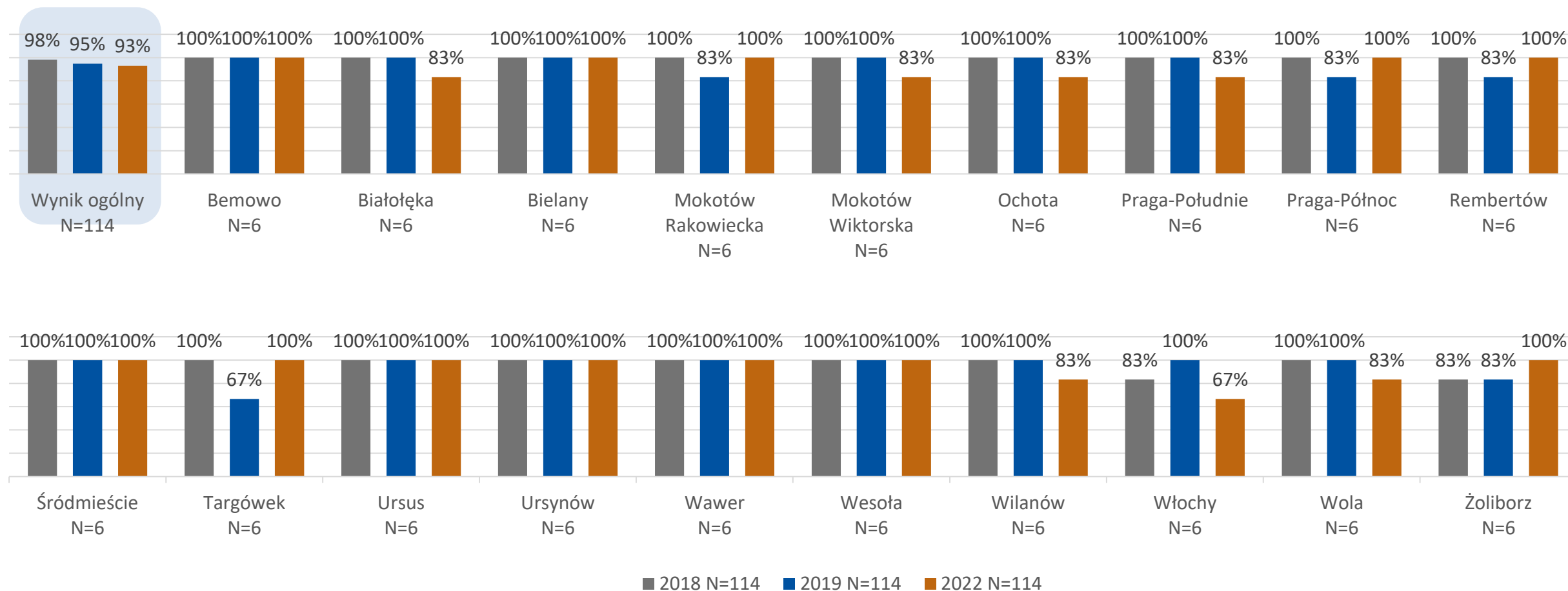
Urzędnik - ogólne zachowanie wobec klienta

P20. Czy urzędnik poświęcił Ci odpowiednią ilość czasu i uwagi?



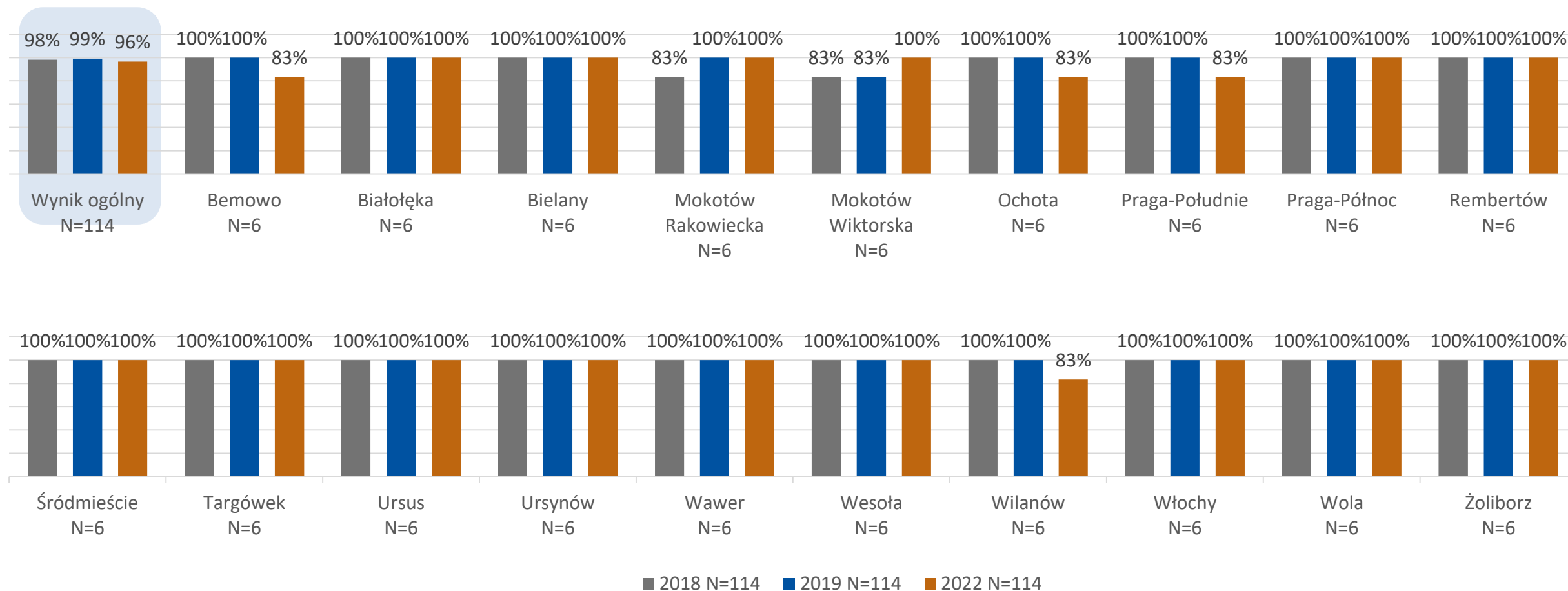
Urządnik - ogólne zachowanie wobec klienta

P20. Czy urzędnik pożegnał Cię uprzejmie?



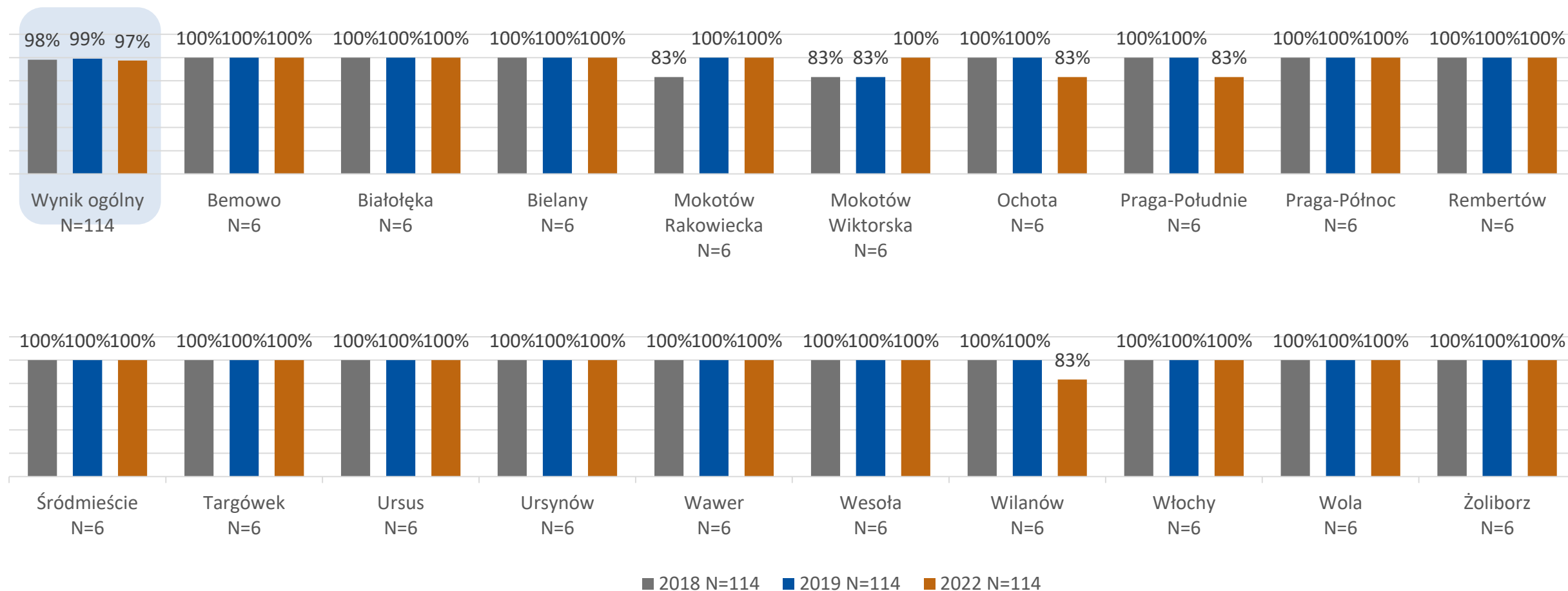
Urzędnik - obsługa przedstawionej sprawy

P21. Czy urzędnik w trakcie załatwiania sprawy udzielał informacji w sposób zrozumiały?



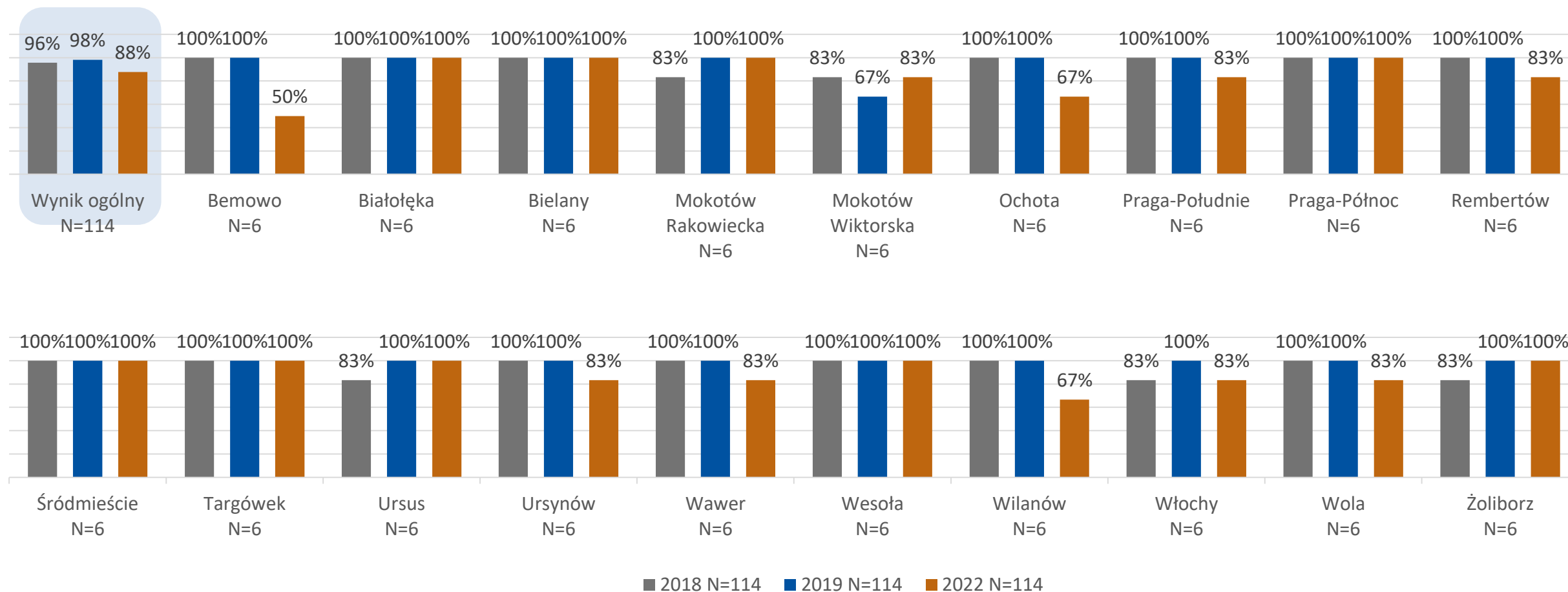
Urządnik - obsługa przedstawionej sprawy

P21. Czy urzędnik w trakcie załatwiania sprawy używał zrozumiałej terminologii?



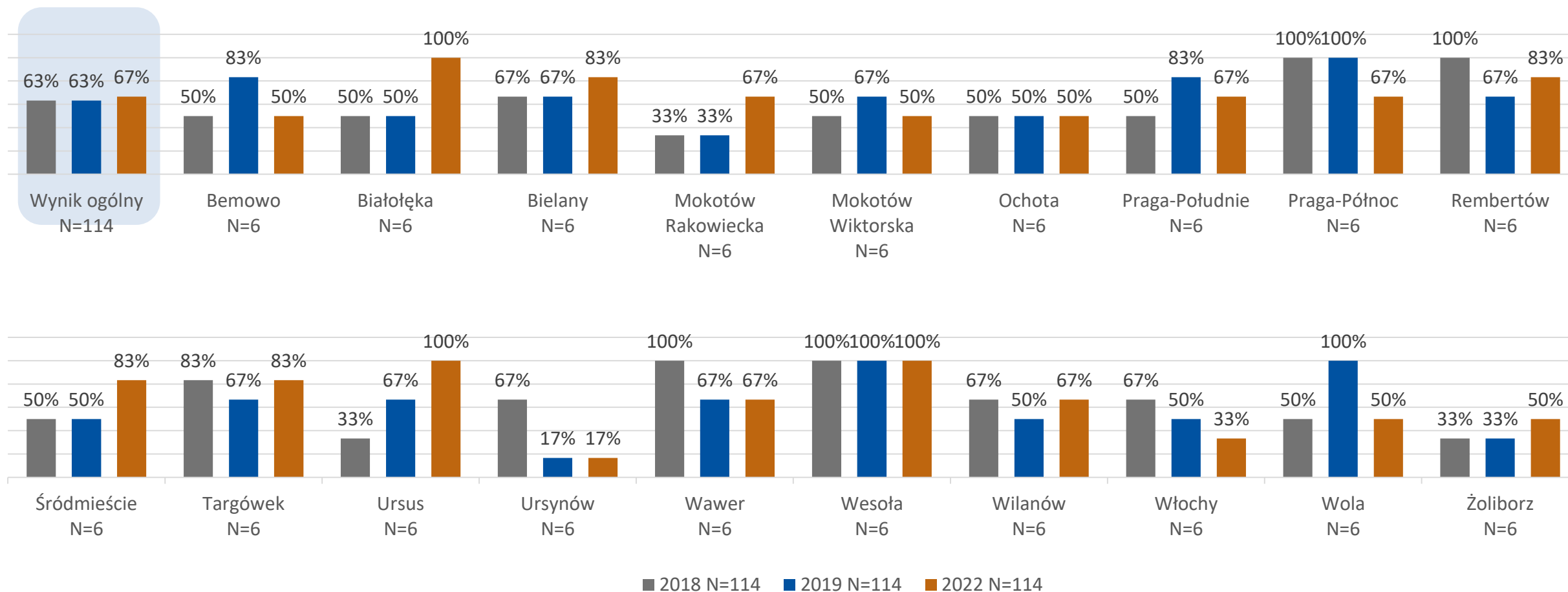
Urzędnik - obsługa przedstawionej sprawy

P21. Czy urzędnik w trakcie załatwiania sprawy udzielał informacji w sposób kompetentny?



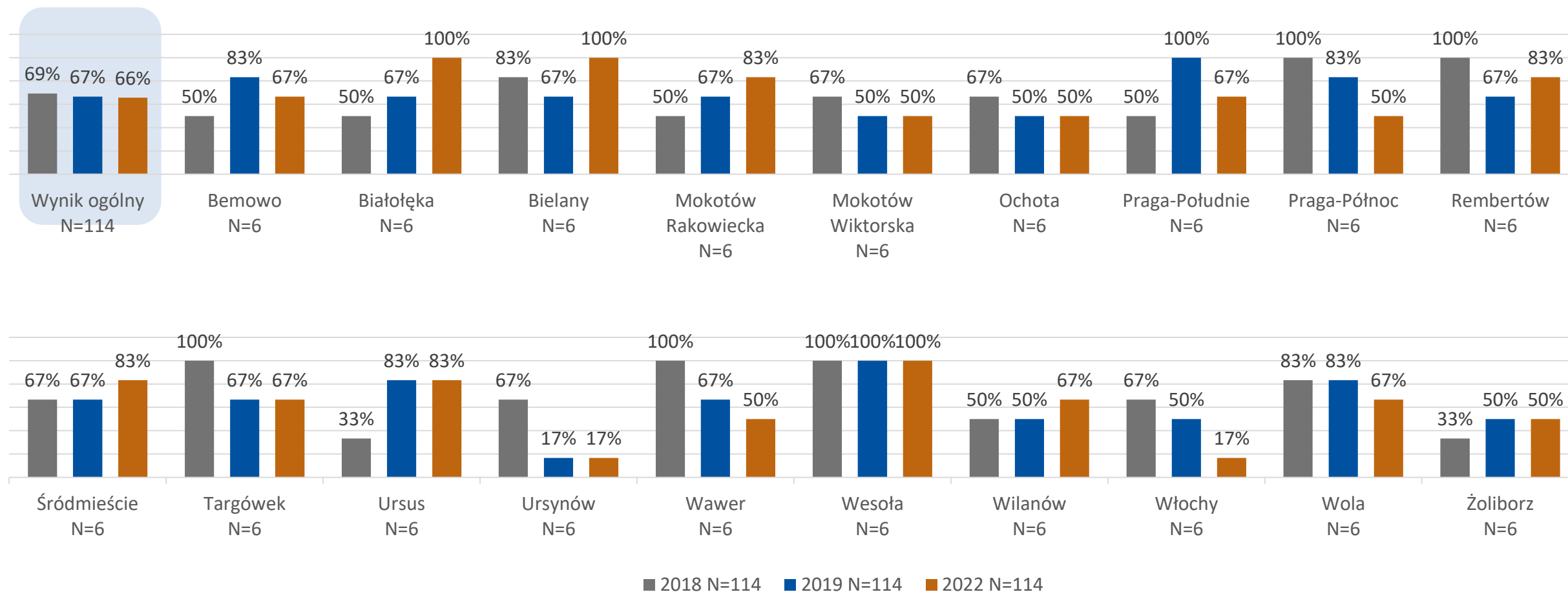
Urzędnik - obsługa przedstawionej sprawy

P21. Czy urzędnik w trakcie załatwiania sprawy dopytywał o jej szczegóły?



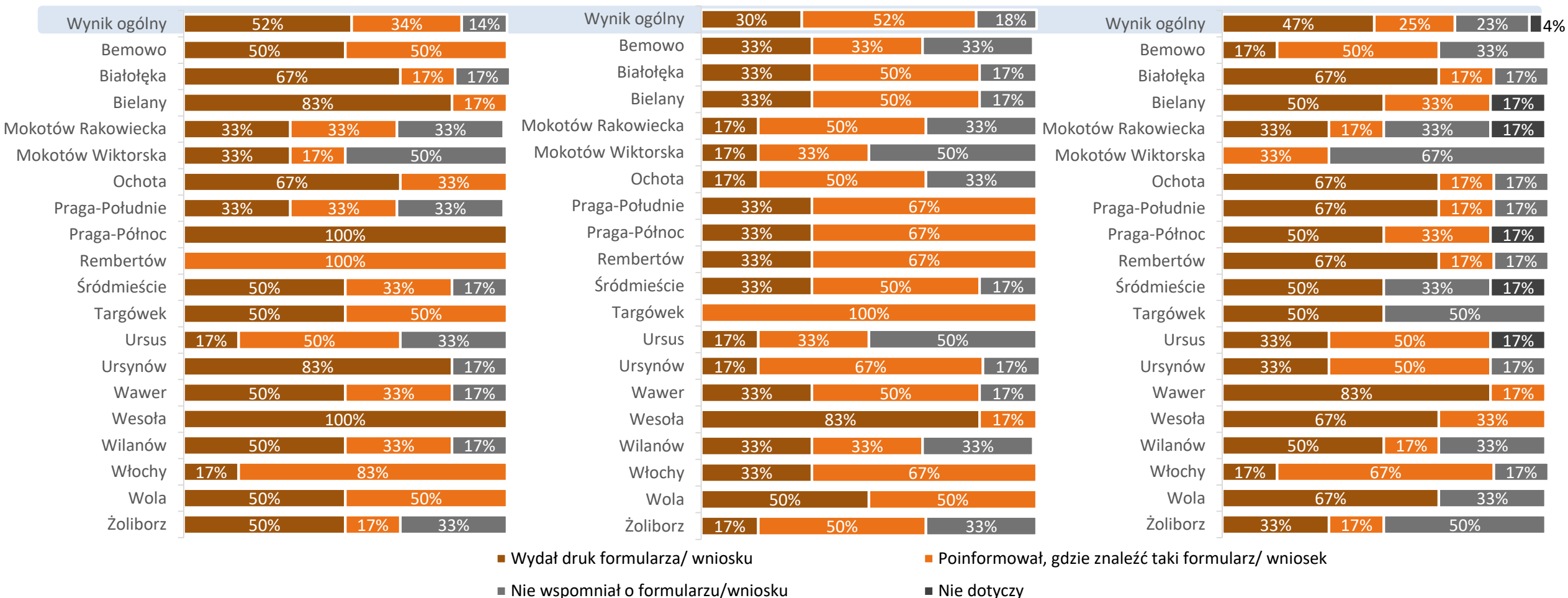
Urzędnik - obsługa przedstawionej sprawy

P21. Czy urzędnik w trakcie załatwiania sprawy upewnił się, że rozumiałeś/aś jego wyjaśnienia?



Urzędnik - obsługa przedstawionej sprawy

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



N dla Wyniku ogólnego: 114

N dla pojedynczej dzielnicy: 6

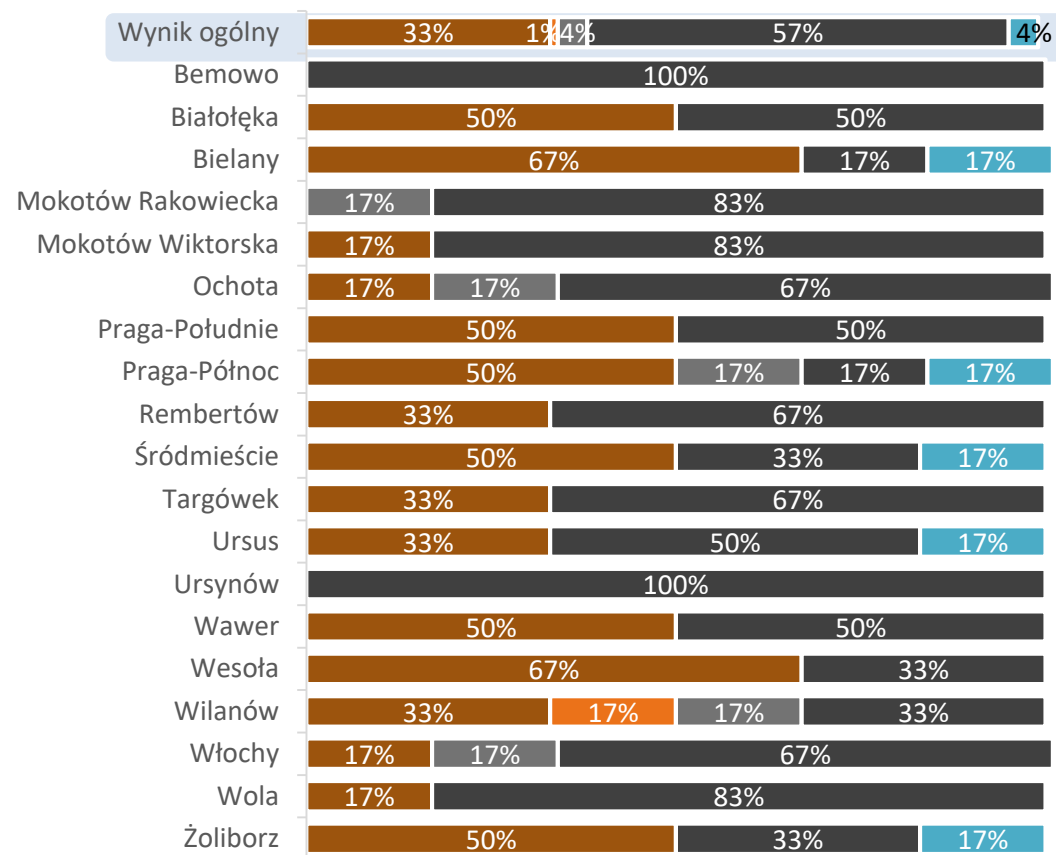
2018

2019

2022

Urzędnik - obsługa przedstawionej sprawy

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



■ Tak, wyjaśnił, jak wypełnić wniosek
 ■ Tak, pomógł wypełnić wniosek
 ■ Tak, odesłał do wzoru wypełnionego wniosku
 ■ Nie
 ■ Nie dotyczy

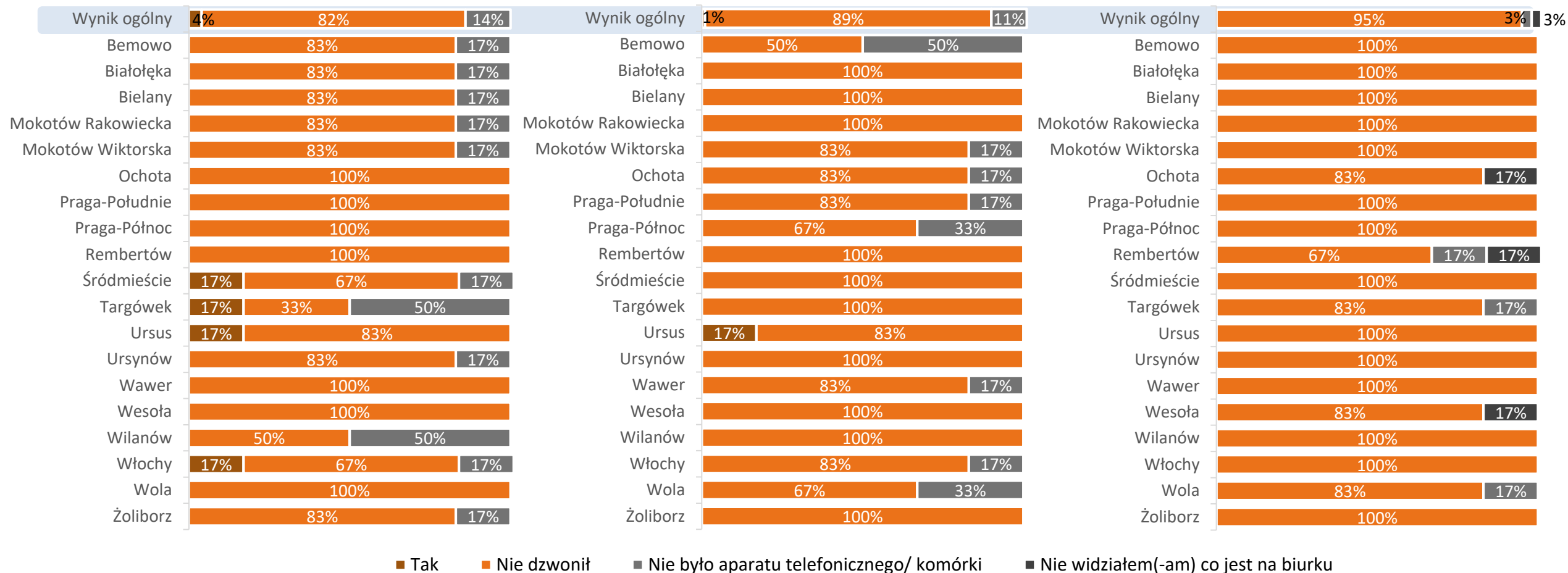
N dla Wyniku ogólnego: 114

N dla pojedynczej dzielnicy: 6



Urzędnik - obsługa przedstawionej sprawy

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



N dla Wyniku ogólnego: 114

N dla pojedynczej dzielnicy: 6

2018

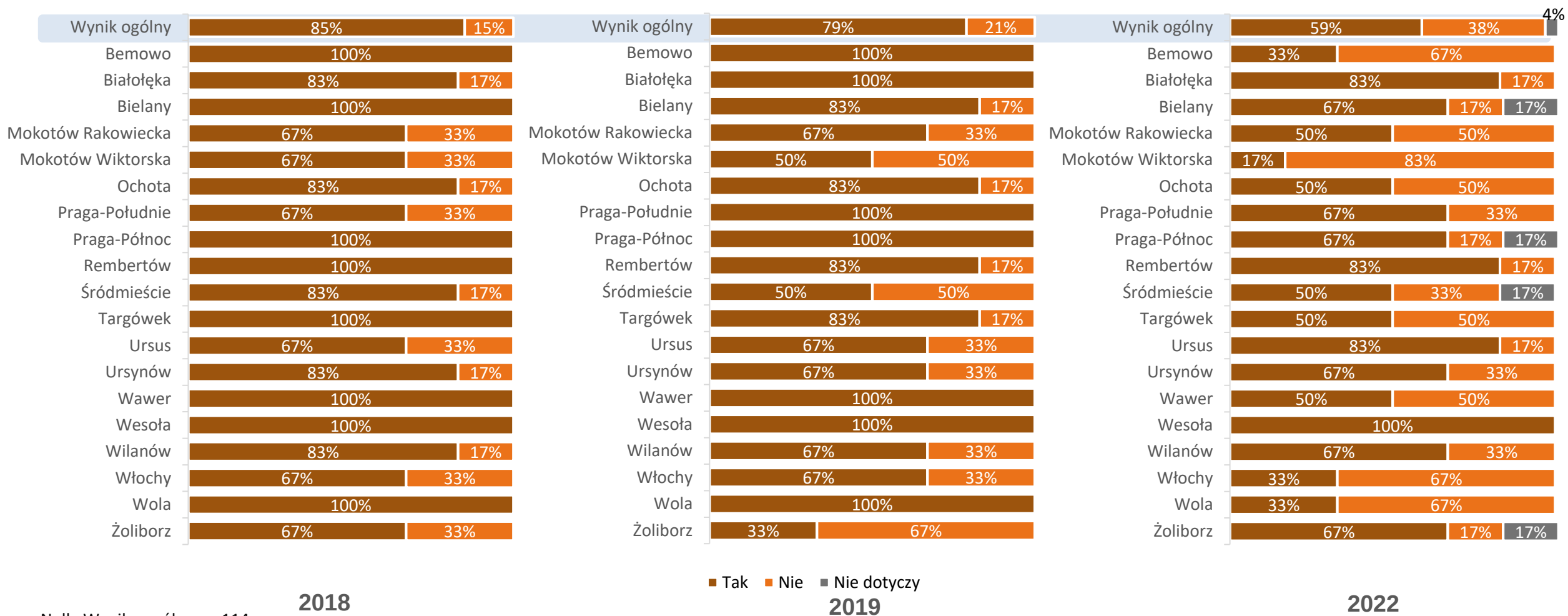
2019

2022



Urzędnik - obsługa przedstawionej sprawy

P28. O czym, bez dopytywania, poinformował Cię urzędnik? - Wymagane dokumenty

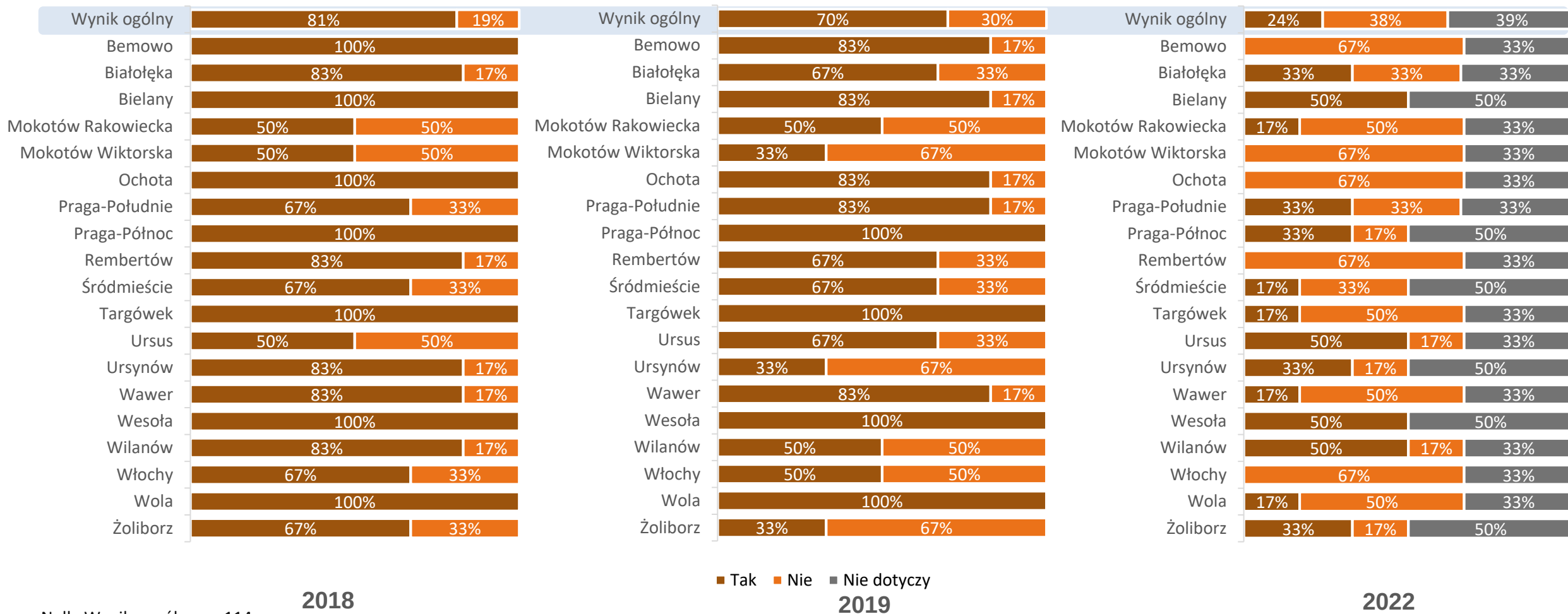


N dla Wyniku ogólnego: 114
N dla pojedynczej dzielnicy: 6



Urzędnik - obsługa przedstawionej sprawy

P28. O czym, bez dopytywania, poinformował Cię urzędnik? - Wymagane opłaty/brak opłat

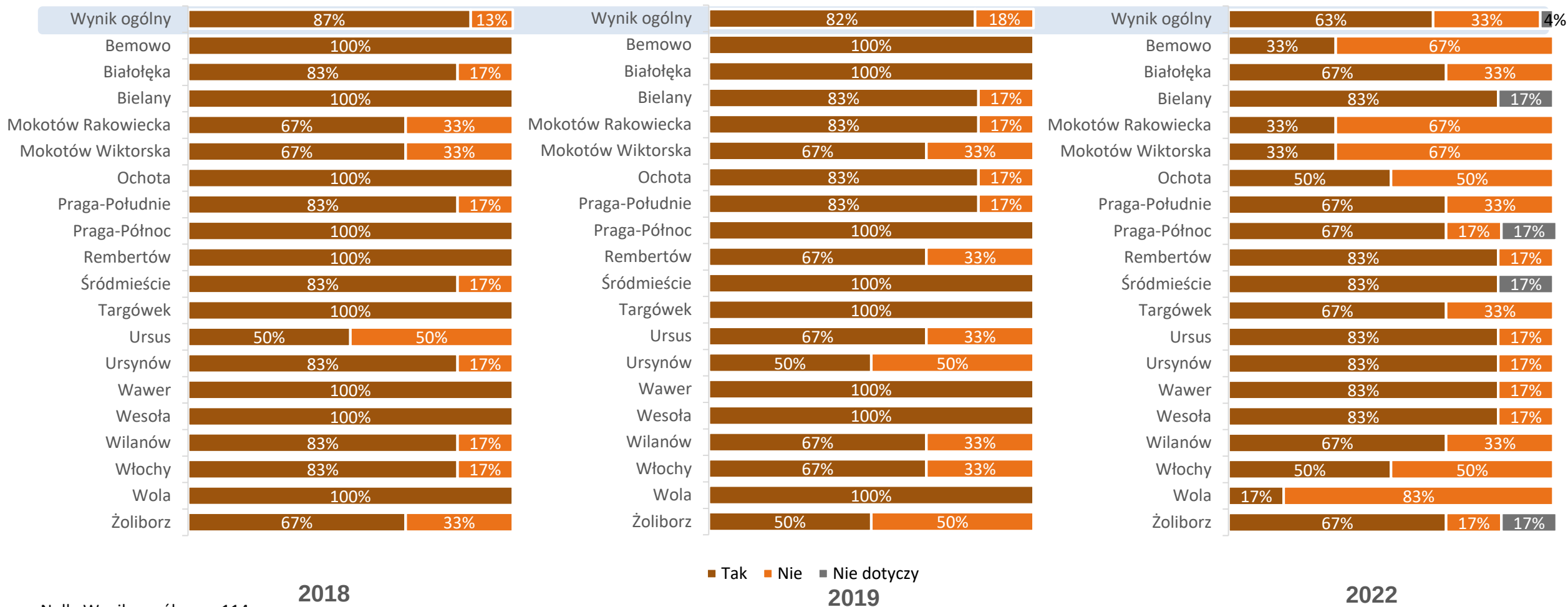


N dla Wyniku ogólnego: 114
N dla pojedynczej dzielnicy: 6



Urzędnik - obsługa przedstawionej sprawy

P28. O czym, bez dopytywania, poinformował Cię urzędnik? - Miejsce złożenia dokumentów

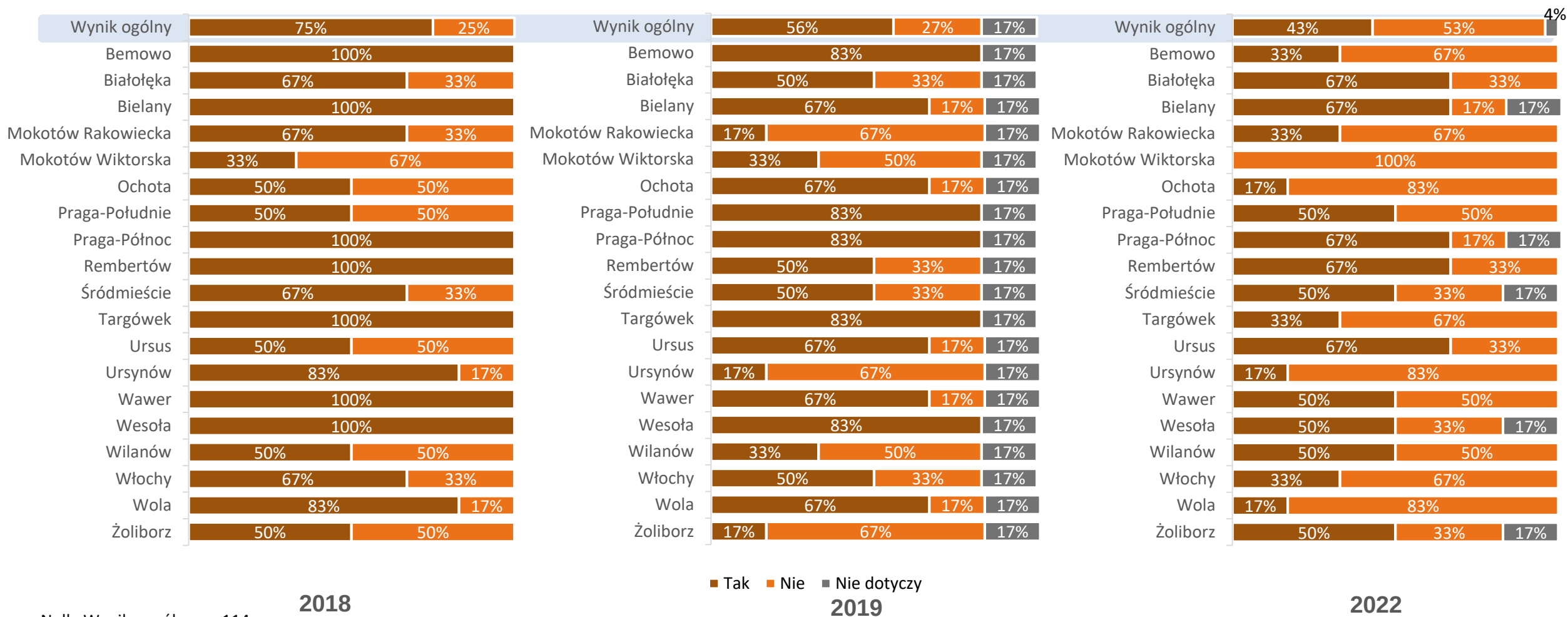


N dla Wyniku ogólnego: 114
N dla pojedynczej dzielnicy: 6



Urzędnik - obsługa przedstawionej sprawy

P28. O czym, bez dopytywania, poinformował Cię urzędnik? - Termin odpowiedzi (czas oczekiwania na rozpatrzenie)

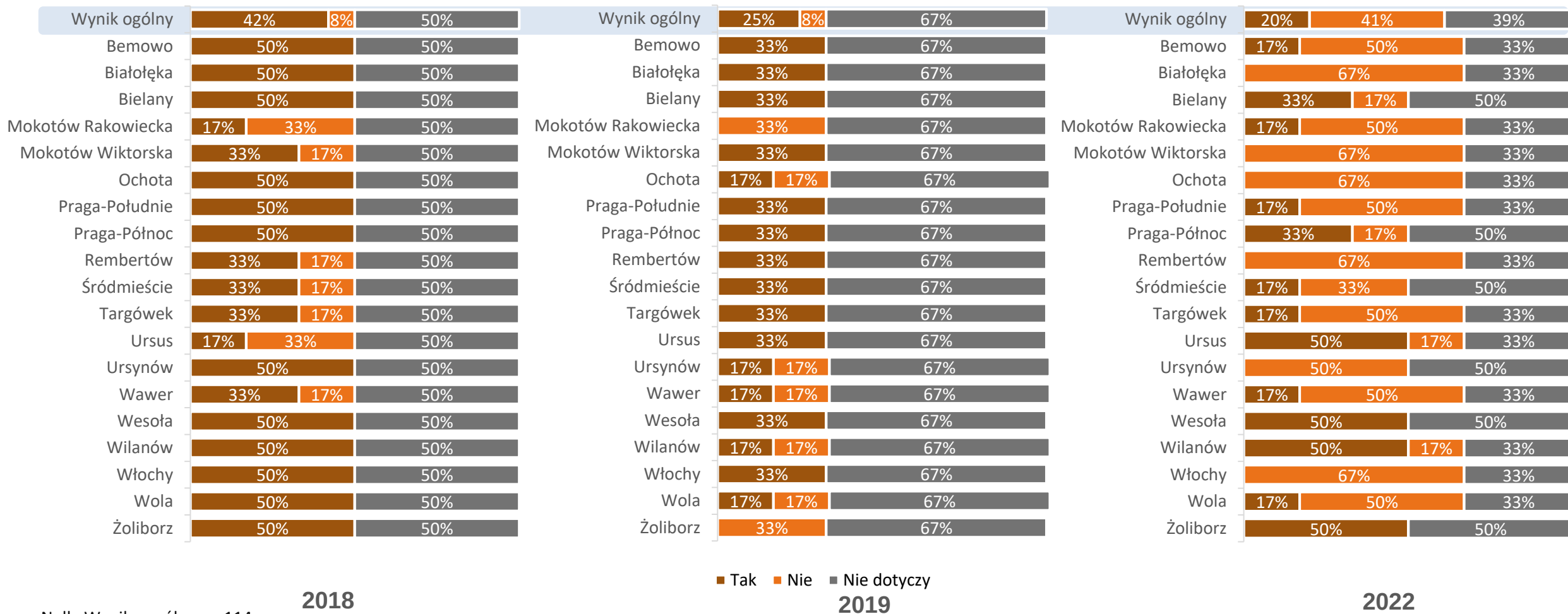


N dla Wyniku ogólnego: 114
N dla pojedynczej dzielnicy: 6



Urzędnik - obsługa przedstawionej sprawy

P28. O czym, bez dopytywania, poinformował Cię urzędnik? - Miejsce uiszczenia opłaty

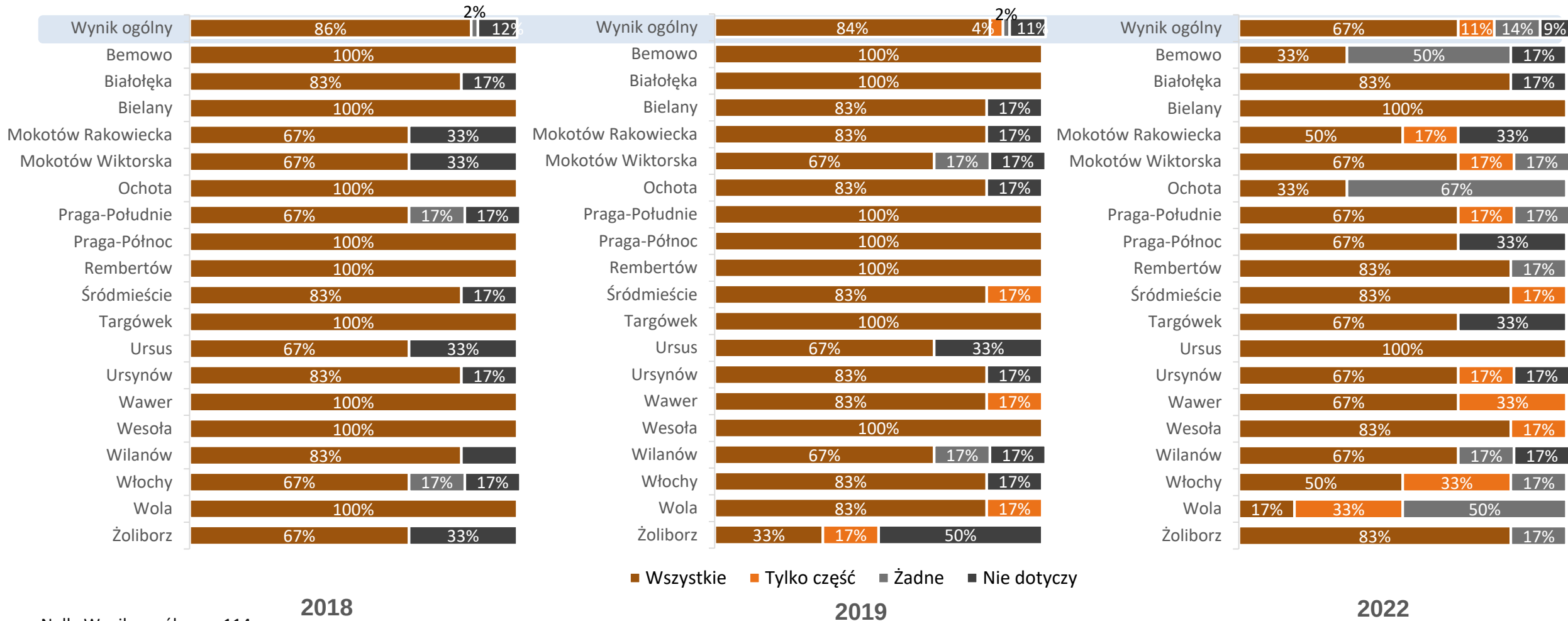


N dla Wyniku ogólnego: 114
N dla pojedynczej dzielnicy: 6



Urzędnik - obsługa przedstawionej sprawy

P29a. Czy informacje udzielone przez urzędnika były prawidłowe?

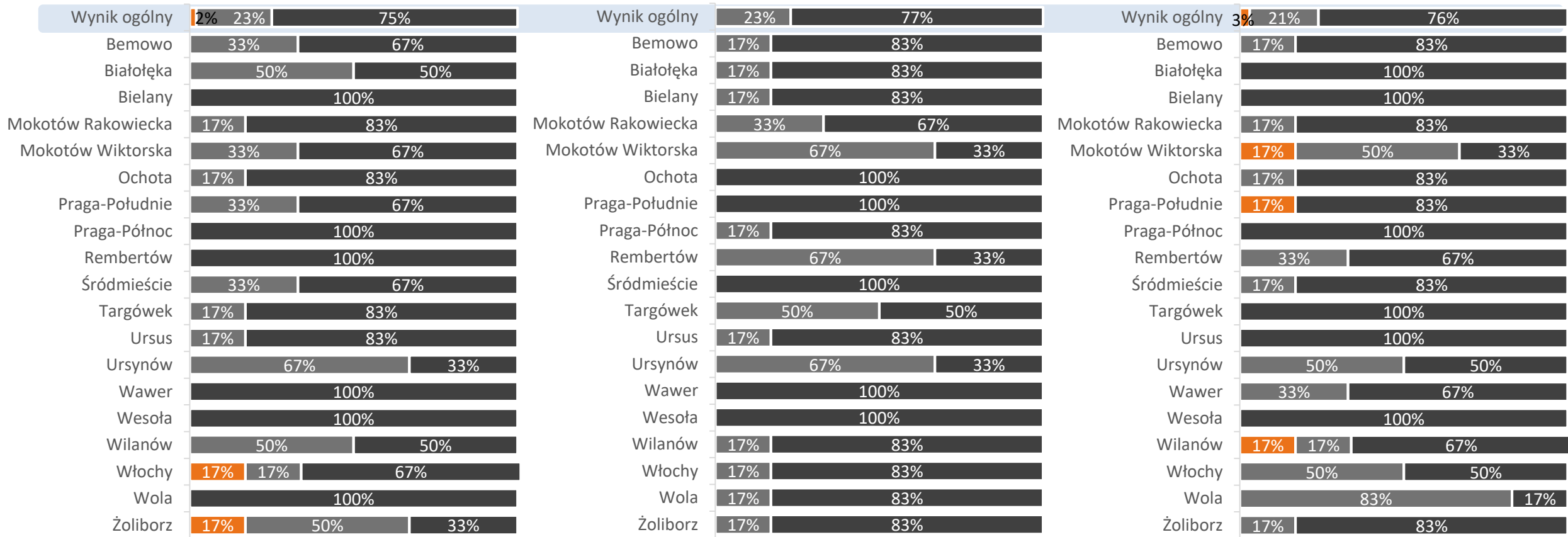


N dla Wyniku ogólnego: 114
N dla pojedynczej dzielnicy: 6



Urzędnik - obsługa przedstawionej sprawy

P30. Czy podczas rozmowy odczuwałeś niechęć ze strony urzędnika?



■ Zdecydowanie tak ■ Raczej tak ■ Raczej nie ■ Zdecydowanie nie

N dla Wyniku ogólnego: 114
N dla pojedynczej dzielnicy: 6

2018

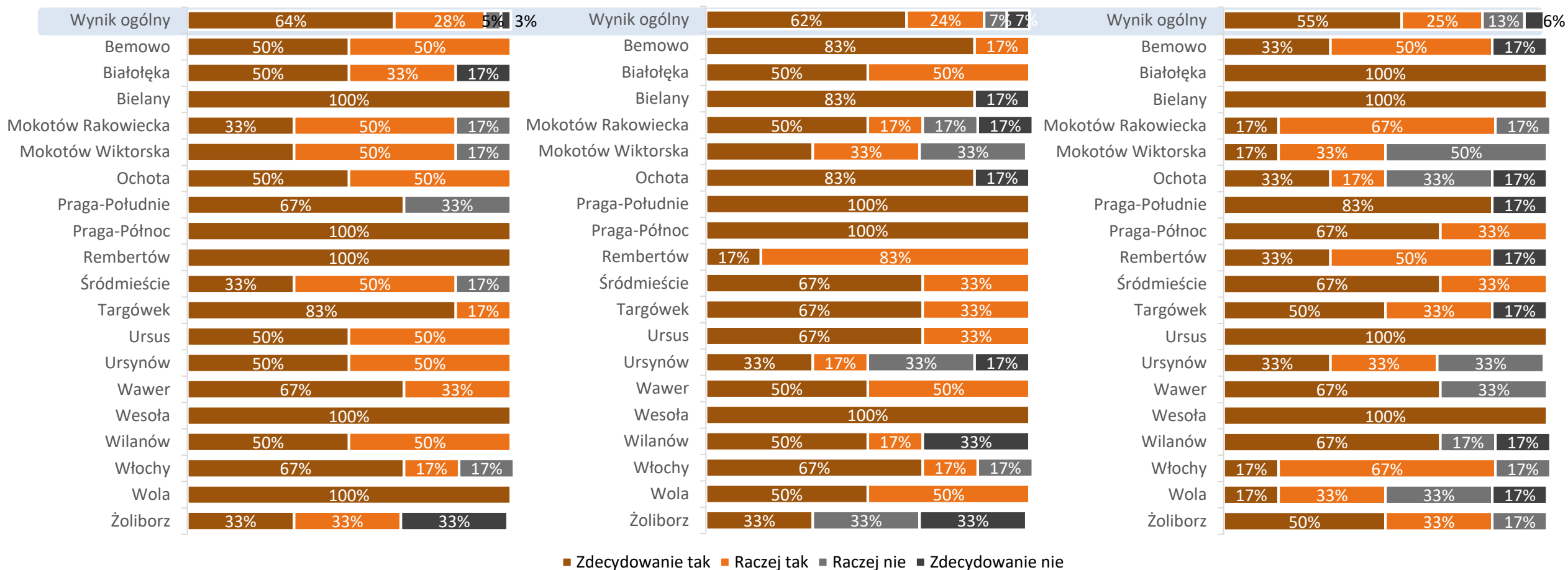
2019

2022



Urzędnik - obsługa przedstawionej sprawy

P31. Czy jesteś zadowolony ze sposobu obsługi przez urzędnika?



2018

2019

2022

N dla Wyniku ogólnego: 114

N dla pojedynczej dzielnicy: 6



Badanie Mystery Calling Audyty telefoniczne

Wyniki szczegółowe
PI



Średnia liczba połączeń 1/2

Komórka organizacyjna	2018	N	2019	N	2022	N
Punkty Informacyjne ogółem	1,3	190	3,1	190	3,9	190
Punkt Informacyjny Dzielnicy Bemowo	1,0	10	4,7	10	4,6	10
Punkt Informacyjny Dzielnicy Białołęka	1,4	10	1,9	10	9,2	10
Punkt Informacyjny Dzielnicy Bielany	1,4	10	1,9	10	1,4	10
Punkt Informacyjny Dzielnicy Mokotów Rakowiecka	1,0	10	3,7	10	3,3	10
Punkt Informacyjny Dzielnicy Mokotów Wiktorska	1,1	10	3,7	10	11,7	10
Punkt Informacyjny Dzielnicy Ochota	2,9	10	1,6	10	2,8	10
Punkt Informacyjny Dzielnicy Praga Południe	1,0	10	4,6	10	1,3	10
Punkt Informacyjny Dzielnicy Praga Północ	1,0	10	3,6	10	1,8	10
Punkt Informacyjny Dzielnicy Rembertów	1,4	10	4,6	10	5,2	10

Średnia liczba połączeń 2/2

Komórka organizacyjna	2018	N	2019	N	2022	N
Punkt Informacyjny Dzielnicy Śródmieście	1,2	10	4,8	10	3,1	10
Punkt Informacyjny Dzielnicy Targówek	1,1	10	4,4	10	2,5	10
Punkt Informacyjny Dzielnicy Ursus	1,0	10	3,7	10	2,8	10
Punkt Informacyjny Dzielnicy Ursynów	1,6	10	1,2	10	5,3	10
Punkt Informacyjny Dzielnicy Wawer	1,6	10	1,7	10	4,2	10
Punkt Informacyjny Dzielnicy Wesoła	2,0	10	3,7	10	1,4	10
Punkt Informacyjny Dzielnicy Wilanów	1,0	10	1,9	10	1,8	10
Punkt Informacyjny Dzielnicy Włochy	1,1	10	1,1	10	5,3	10
Punkt Informacyjny Dzielnicy Wola	1,1	10	4,2	10	3,5	10
Punkt Informacyjny Dzielnicy Żoliborz	1,2	10	1,2	10	3,1	10

Średnia liczba sygnałów 1/2

Komórka organizacyjna	2018	N	2019	N	2022	N
Punkty Informacyjne ogółem	8,7	190	4,8	190	2,6	190
Punkt Informacyjny Dzielnicy Bemowo	12,8	10	6,9	10	2,0	10
Punkt Informacyjny Dzielnicy Białołęka	3,7	10	2,9	10	2,8	10
Punkt Informacyjny Dzielnicy Bielany	2,9	10	2,6	10	5,5	10
Punkt Informacyjny Dzielnicy Mokotów Rakowiecka	10,1	10	6,0	10	3,0	10
Punkt Informacyjny Dzielnicy Mokotów Wiktorska	15,3	10	6,0	10	2,5	10
Punkt Informacyjny Dzielnicy Ochota	2,8	10	1,6	10	2,3	10
Punkt Informacyjny Dzielnicy Praga Południe	13,7	10	7,4	10	1,9	10
Punkt Informacyjny Dzielnicy Praga Północ	12,5	10	6,5	10	1,8	10
Punkt Informacyjny Dzielnicy Rembertów	12,9	10	7,0	10	2,1	10

Średnia liczba sygnałów 2/2

Komórka organizacyjna	2018	N	2019	N	2022	N
Punkt Informacyjny Dzielnicy Śródmieście	13,1	10	6,4	10	2,4	10
Punkt Informacyjny Dzielnicy Targówek	13,9	10	5,2	10	1,8	10
Punkt Informacyjny Dzielnicy Ursus	13,8	10	6,6	10	1,8	10
Punkt Informacyjny Dzielnicy Ursynów	3,4	10	4,3	10	2,4	10
Punkt Informacyjny Dzielnicy Wawer	2,8	10	1,8	10	4,1	10
Punkt Informacyjny Dzielnicy Wesoła	11,5	10	7,4	10	2,0	10
Punkt Informacyjny Dzielnicy Wilanów	3,0	10	2,5	10	1,7	10
Punkt Informacyjny Dzielnicy Włochy	1,9	10	1,7	10	2,2	10
Punkt Informacyjny Dzielnicy Wola	12,1	10	5,8	10	3,9	10
Punkt Informacyjny Dzielnicy Żoliborz	2,5	10	2,1	10	3,2	10

Średni czas oczekiwania na połączenie (w sekundach) 1/2

Komórka organizacyjna	2018	N	2019	N	2022	N
Punkty Informacyjne ogółem	92,8	190	8,2	190	28,9	190
Punkt Informacyjny Dzielnicy Bemowo	167,4	10	11,8	10	19,4	10
Punkt Informacyjny Dzielnicy Białołęka	11,2	10	6,7	10	25,7	10
Punkt Informacyjny Dzielnicy Bielany	12,4	10	6,8	10	21,2	10
Punkt Informacyjny Dzielnicy Mokotów Rakowiecka	111,3	10	8,1	10	14,3	10
Punkt Informacyjny Dzielnicy Mokotów Wiktorska	192,7	10	7,2	10	13,4	10
Punkt Informacyjny Dzielnicy Ochota	15,2	10	3,0	10	14,1	10
Punkt Informacyjny Dzielnicy Praga Południe	162,0	10	10,3	10	20,2	10
Punkt Informacyjny Dzielnicy Praga Północ	132,2	10	9,9	10	8,0	10
Punkt Informacyjny Dzielnicy Rembertów	153,3	10	12,6	10	26,1	10

Średni czas oczekiwania na połączenie (w sekundach) 2/2

Komórka organizacyjna	2018	N	2019	N	2022	N
Punkt Informacyjny Dzielnicy Śródmieście	118,7	10	10,2	10	20,6	10
Punkt Informacyjny Dzielnicy Targówek	199,5	10	7,1	10	10,3	10
Punkt Informacyjny Dzielnicy Ursus	155,3	10	11,7	10	157,6	10
Punkt Informacyjny Dzielnicy Ursynów	18,6	10	8,7	10	8,4	10
Punkt Informacyjny Dzielnicy Wawer	10,1	10	3,1	10	96,7	10
Punkt Informacyjny Dzielnicy Wesoła	132,3	10	17,2	10	8,6	10
Punkt Informacyjny Dzielnicy Wilanów	5,6	10	4,0	10	6,5	10
Punkt Informacyjny Dzielnicy Włochy	4,8	10	3,2	10	27,2	10
Punkt Informacyjny Dzielnicy Wola	151,8	10	11,4	10	23,3	10
Punkt Informacyjny Dzielnicy Żoliborz	7,0	10	3,5	10	28,3	10

Średnia liczba odesłań/ przekierowań 1/2

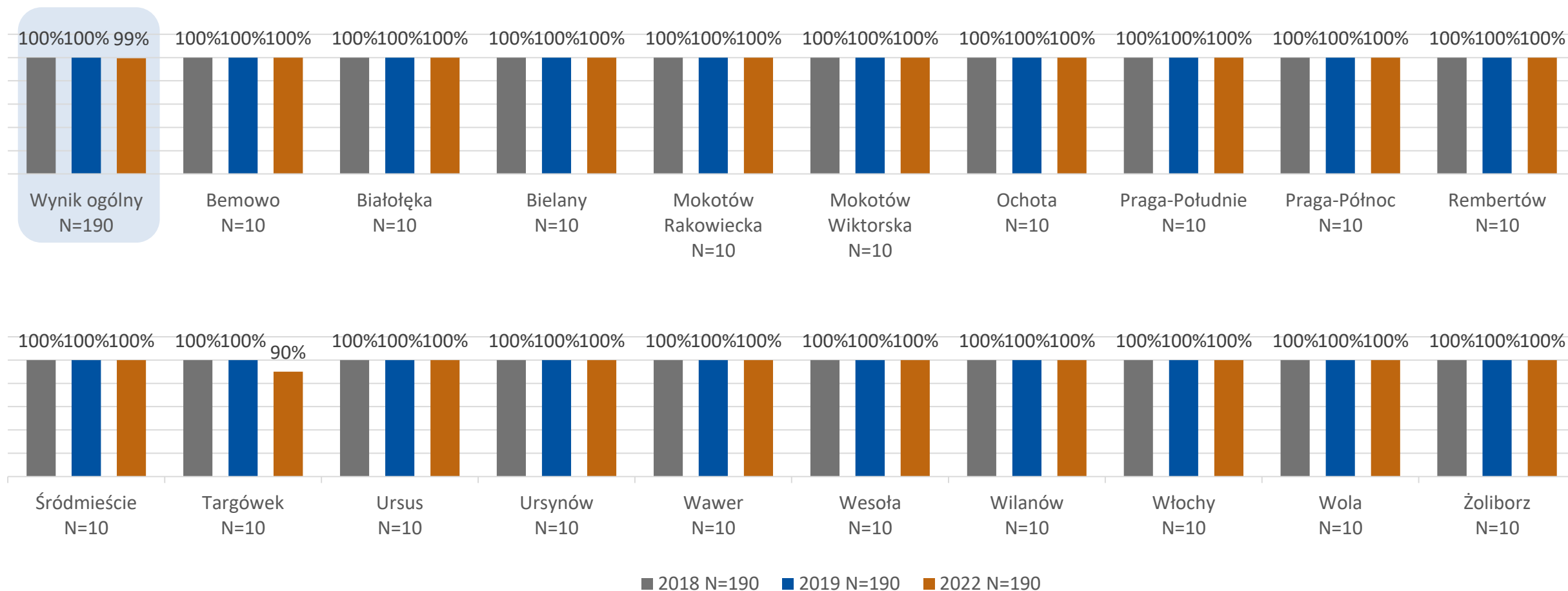
Komórka organizacyjna	2018	N	2019	N	2022	N
Punkty Informacyjne ogółem	0,2	190	0,2	190	0,4	190
Punkt Informacyjny Dzielnicy Bemowo	0,0	10	0,3	10	0,5	10
Punkt Informacyjny Dzielnicy Białołęka	0,4	10	0,6	10	0,6	10
Punkt Informacyjny Dzielnicy Bielany	0,4	10	0,7	10	0,9	10
Punkt Informacyjny Dzielnicy Mokotów Rakowiecka	0,0	10	0,3	10	0,3	10
Punkt Informacyjny Dzielnicy Mokotów Wiktorska	0,0	10	0,0	10	0,2	10
Punkt Informacyjny Dzielnicy Ochota	0,3	10	0,3	10	0,4	10
Punkt Informacyjny Dzielnicy Praga Południe	0,0	10	0,3	10	0,4	10
Punkt Informacyjny Dzielnicy Praga Północ	0,0	10	0,1	10	0,1	10
Punkt Informacyjny Dzielnicy Rembertów	0,0	10	0,3	10	0,5	10

Średnia liczba odesłań/ przekierowań 2/2

Komórka organizacyjna	2018	N	2019	N	2022	N
Punkt Informacyjny Dzielnicy Śródmieście	0,0	10	0,2	10	0,3	10
Punkt Informacyjny Dzielnicy Targówek	0,0	10	0,0	10	0,2	10
Punkt Informacyjny Dzielnicy Ursus	0,0	10	0,3	10	0,1	10
Punkt Informacyjny Dzielnicy Ursynów	0,5	10	0,7	10	0,6	10
Punkt Informacyjny Dzielnicy Wawer	0,7	10	0,5	10	0,4	10
Punkt Informacyjny Dzielnicy Wesoła	0,0	10	0,2	10	0,3	10
Punkt Informacyjny Dzielnicy Wilanów	0,1	10	0,5	10	0,2	10
Punkt Informacyjny Dzielnicy Włochy	0,4	10	0,3	10	0,4	10
Punkt Informacyjny Dzielnicy Wola	0,0	10	0,4	10	0,7	10
Punkt Informacyjny Dzielnicy Żoliborz	0,6	10	0,9	10	0,4	10

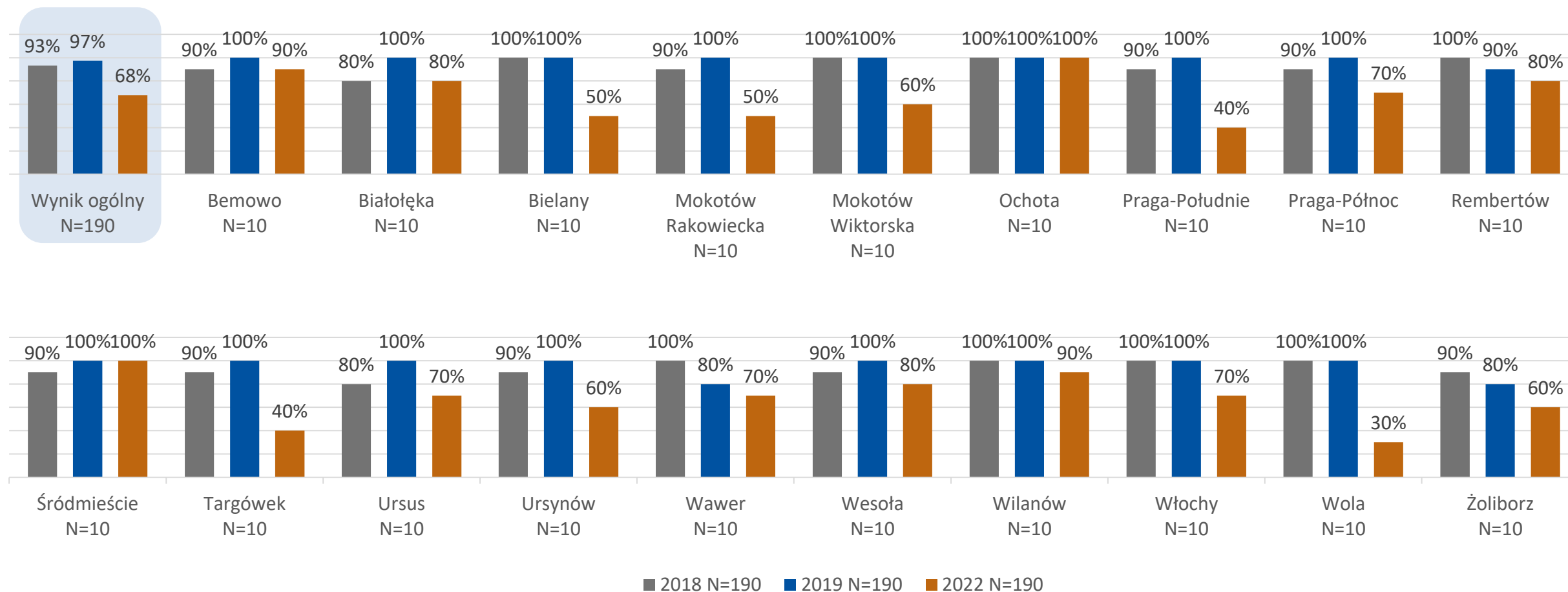
Urzędnik - ogólne zachowanie wobec klienta

P7. Czy urzędnik przywitał Cię uprzejmie?



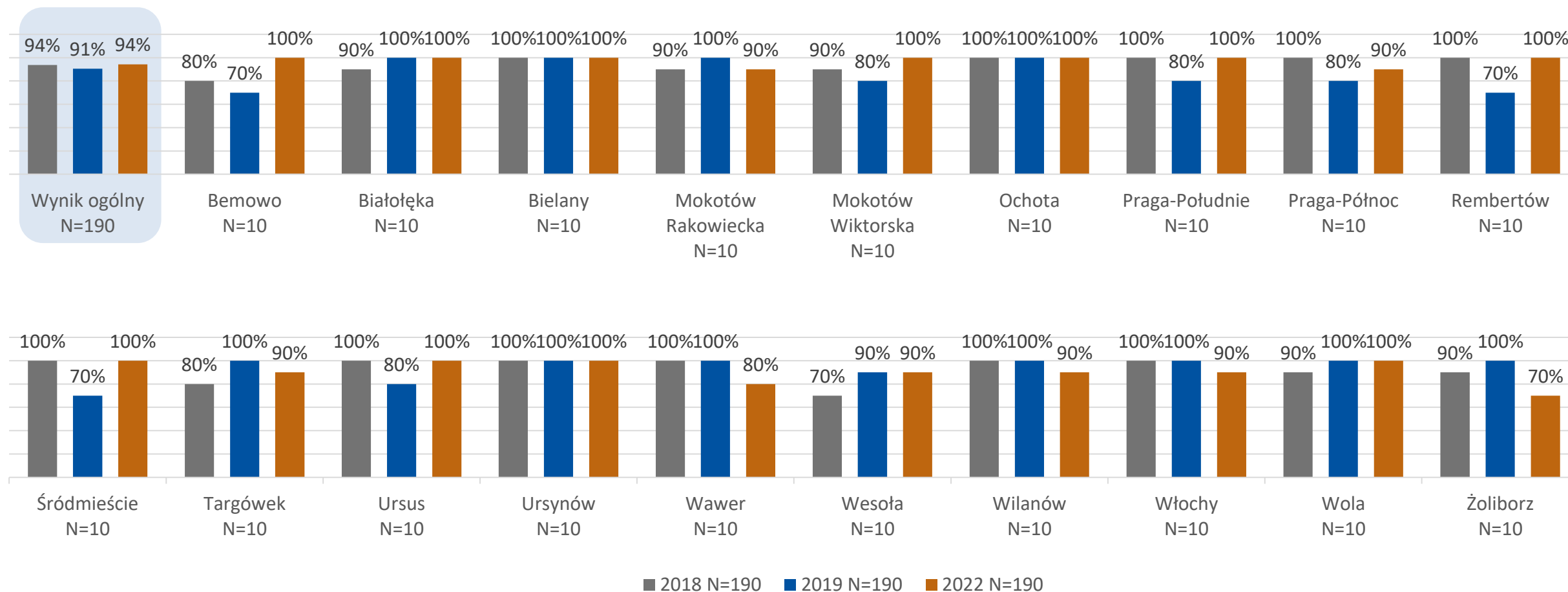
Urzędnik - ogólne zachowanie wobec klienta

P7. Czy urzędnik przedstawił się imieniem i nazwiskiem?



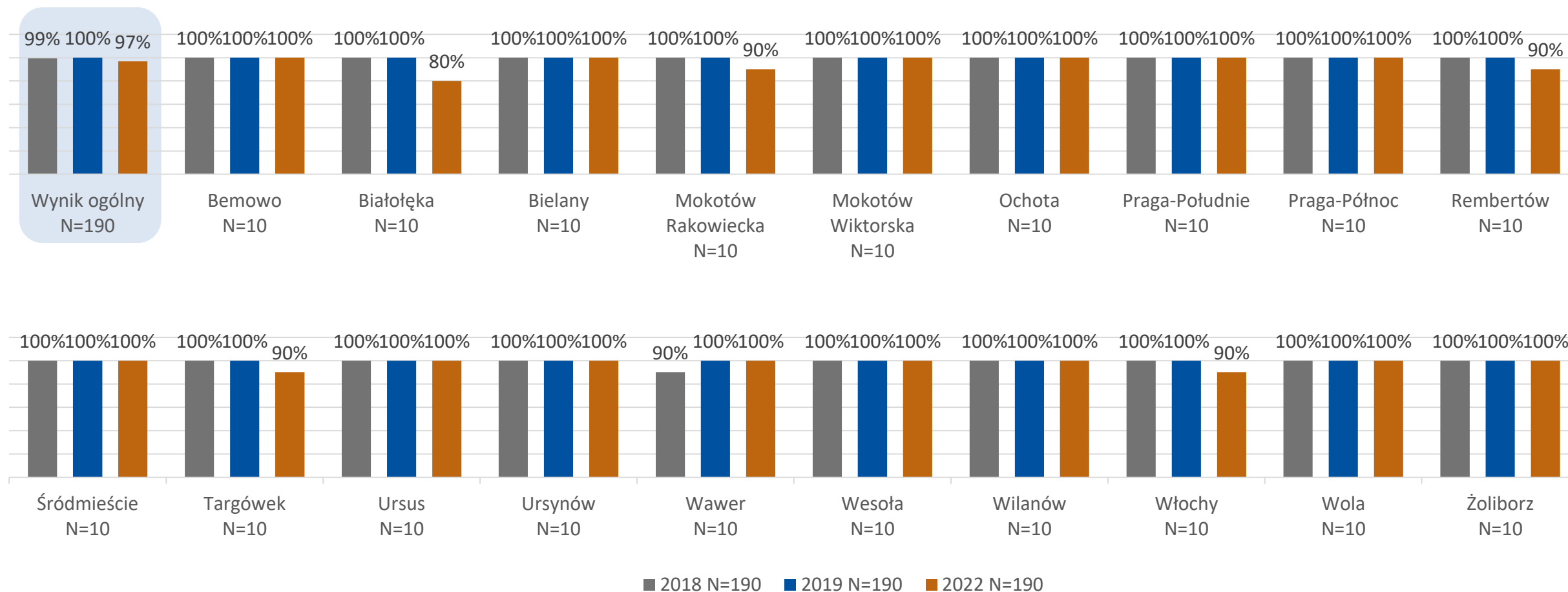
Urzędnik - ogólne zachowanie wobec klienta

P7. Czy urzędnik w powitaniu podał nazwę instytucji/komórki/jednostki?



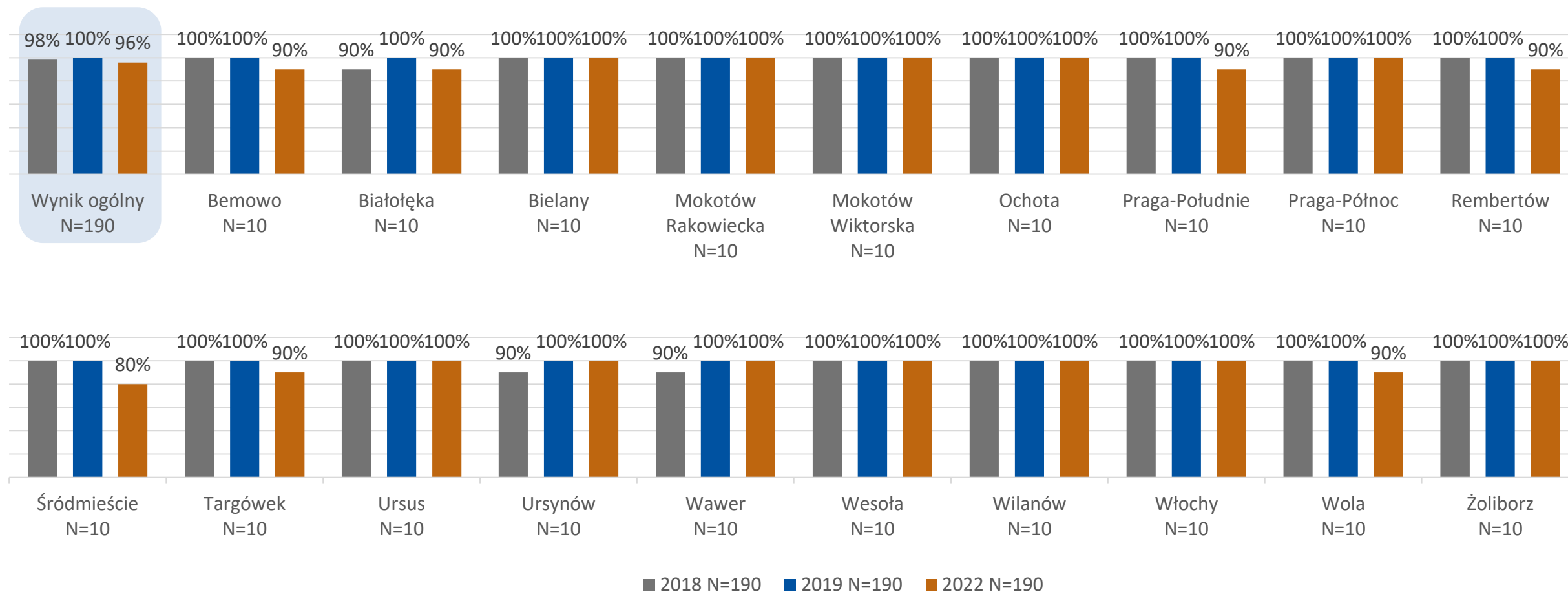
Urzędnik - ogólne zachowanie wobec klienta

P7. Czy urzędnik mówił ciepłym, naturalnym tonem?



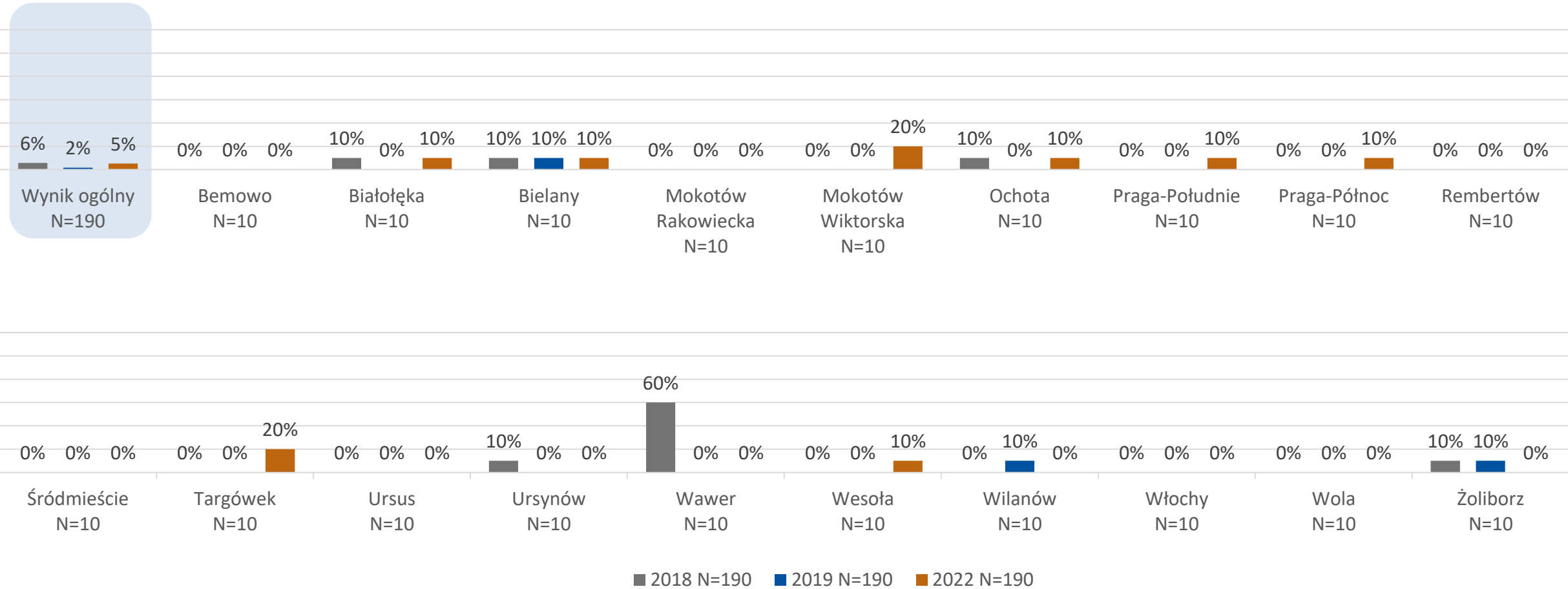
Urzędnik - ogólne zachowanie wobec klienta

P7. Czy urzędnik używał zwrotów grzecznościowych (proszę, dziękuję, w czym mogę pomóc itp.)?



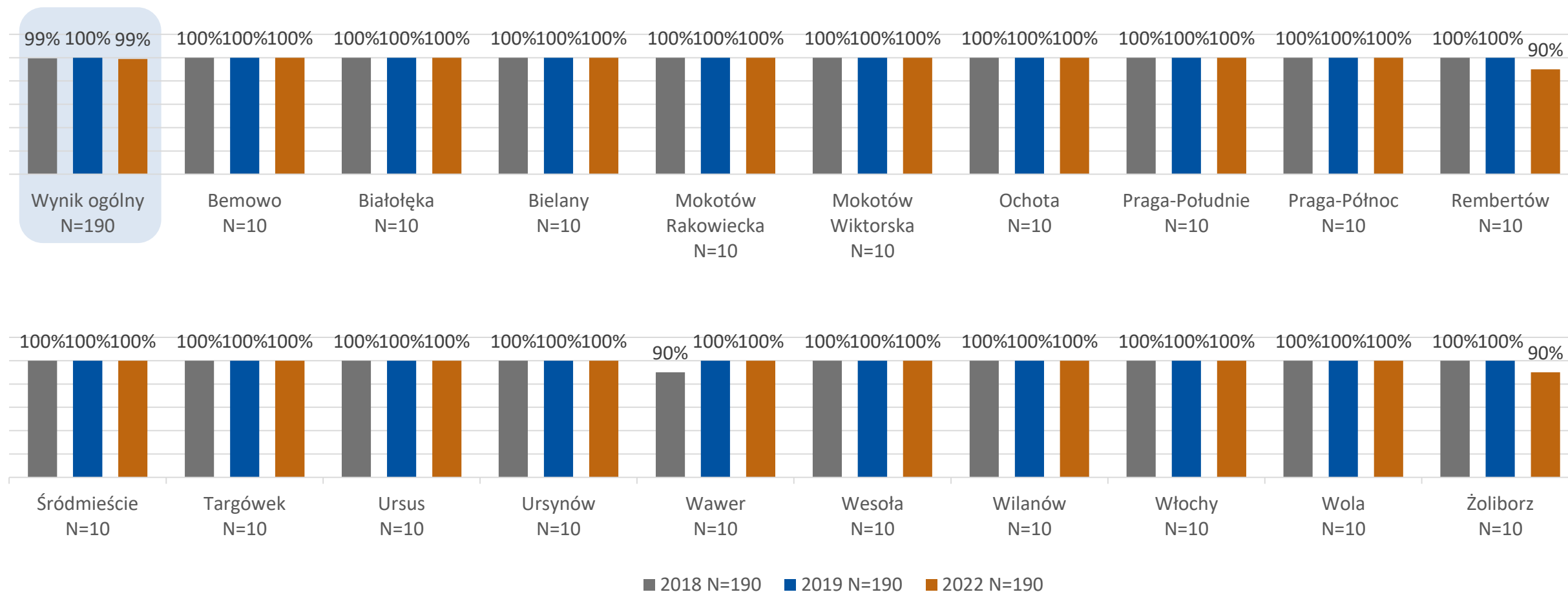
Urządnik - ogólne zachowanie wobec klienta

P7. Czy urzędniku używał zwrotów negatywnych (nie wiem, nie da się, niemożliwe, problem, niestety itp.)?



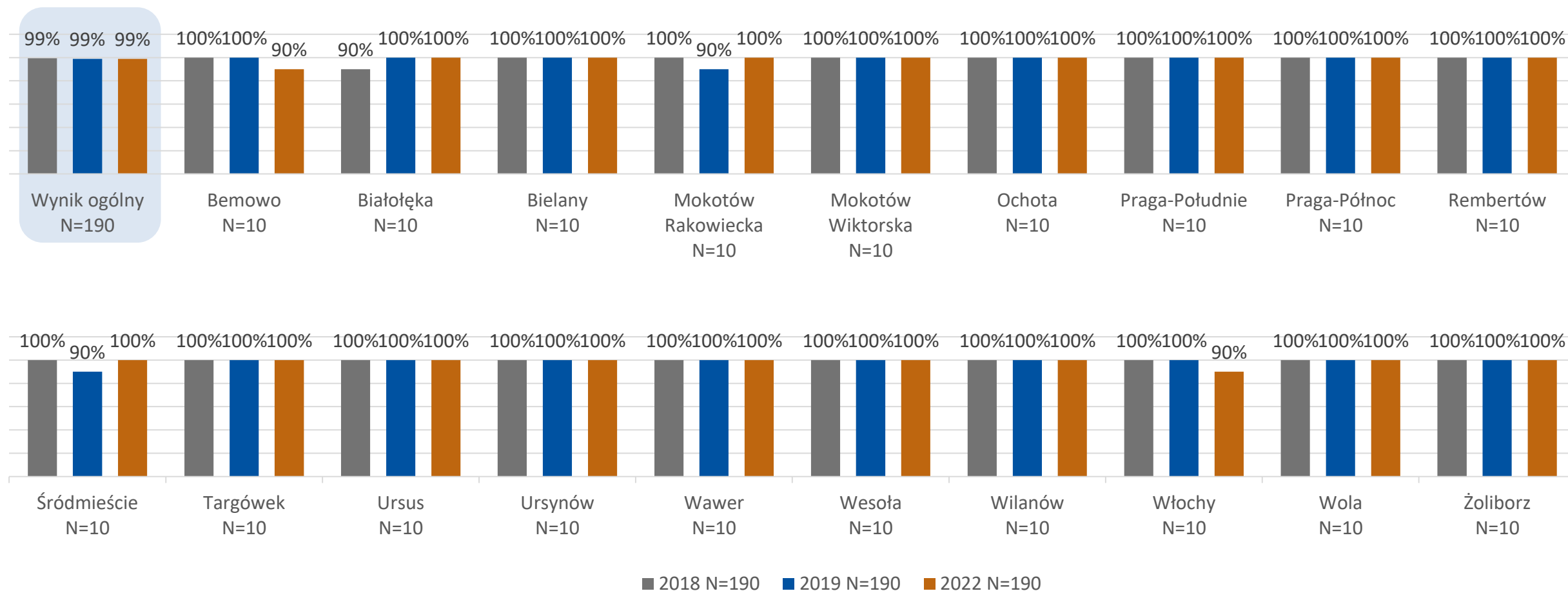
Urzędnik - ogólne zachowanie wobec klienta

P7. Czy urzędnik był uprzejmy i miły?



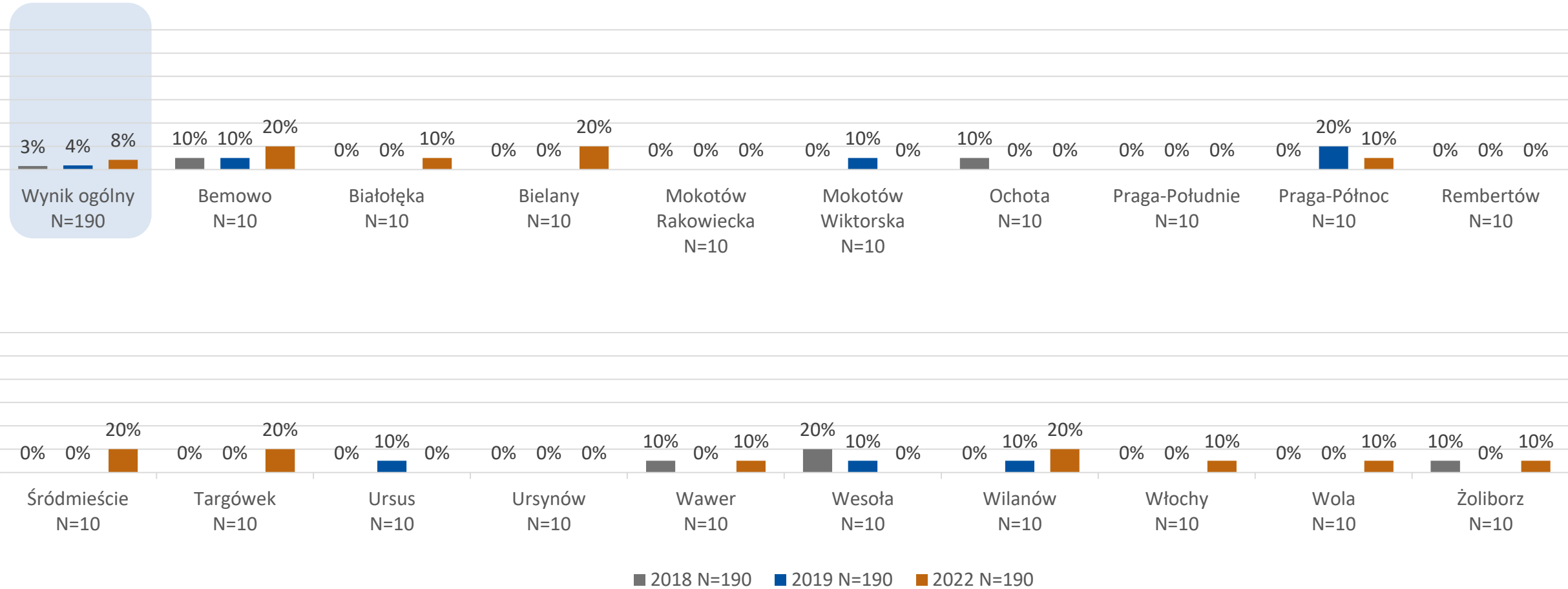
Urzędnik - ogólne zachowanie wobec klienta

P7. Czy urzędnik mówi wyraźnie (miał dobrą dykcję)?



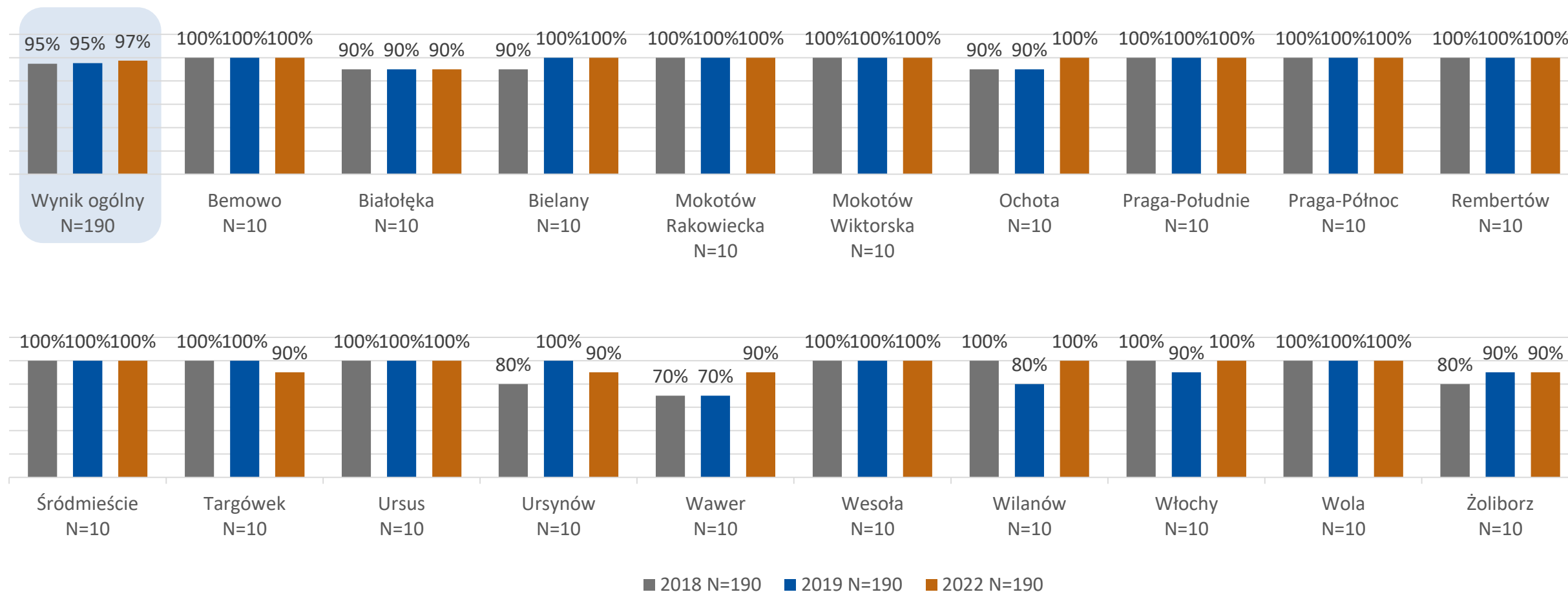
Urządник - ogólne zachowanie wobec klienta

P7. Czy urzędnik okazywał zniecierpliwienie?



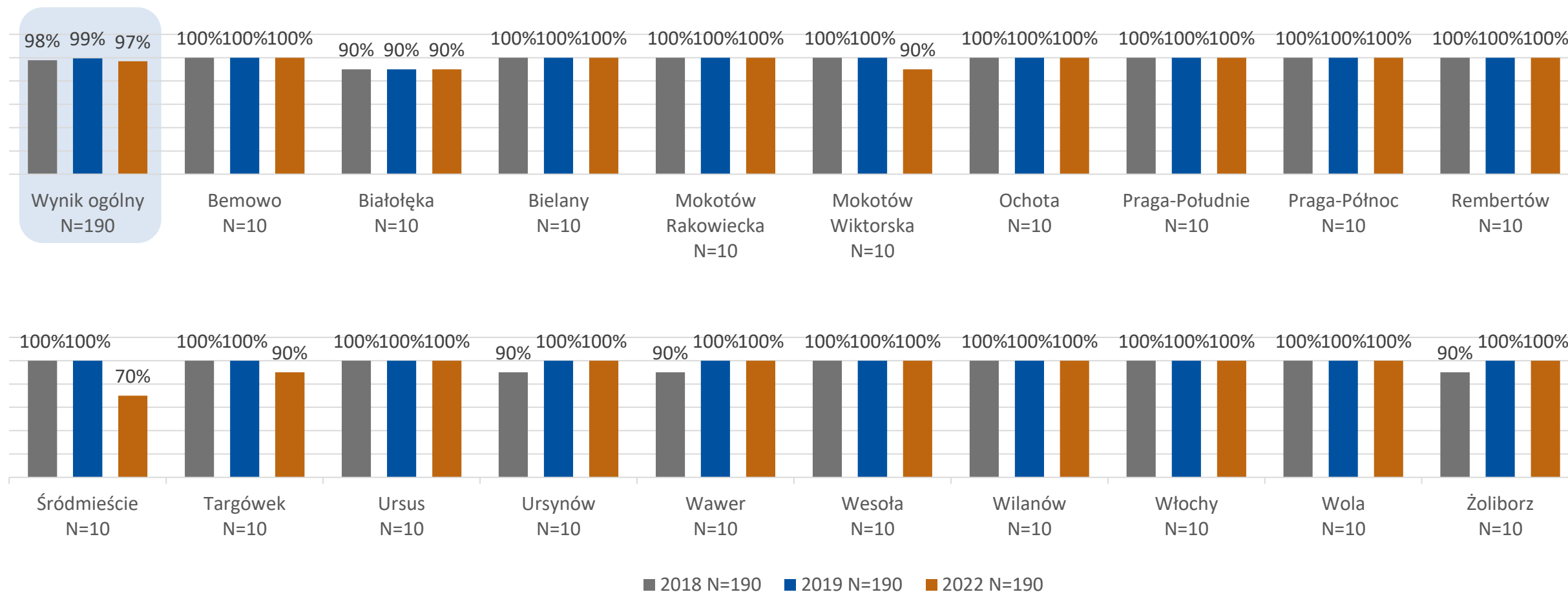
Urzędnik - ogólne zachowanie wobec klienta

P7. Czy urzędnik poświęcił Ci odpowiednią ilość czasu i uwagi?



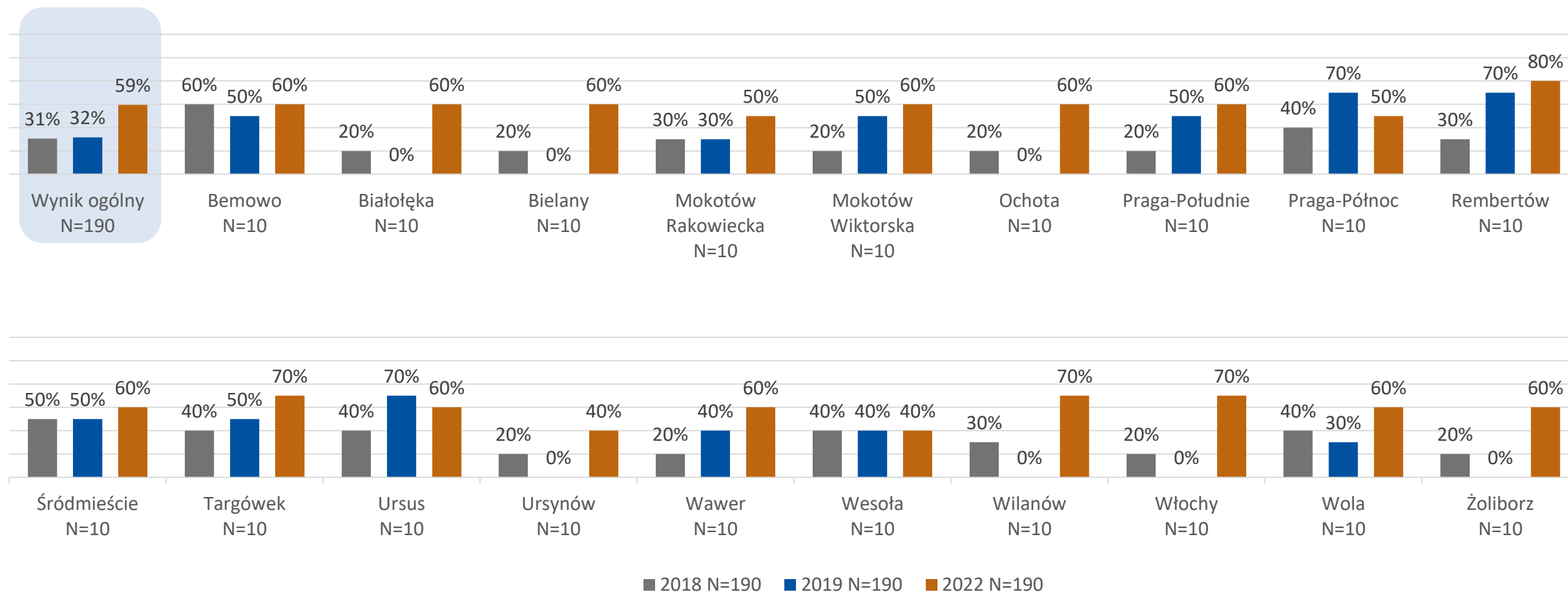
Urzędnik - ogólne zachowanie wobec klienta

P7. Czy urzędnik pożegnał Cię uprzejmie?



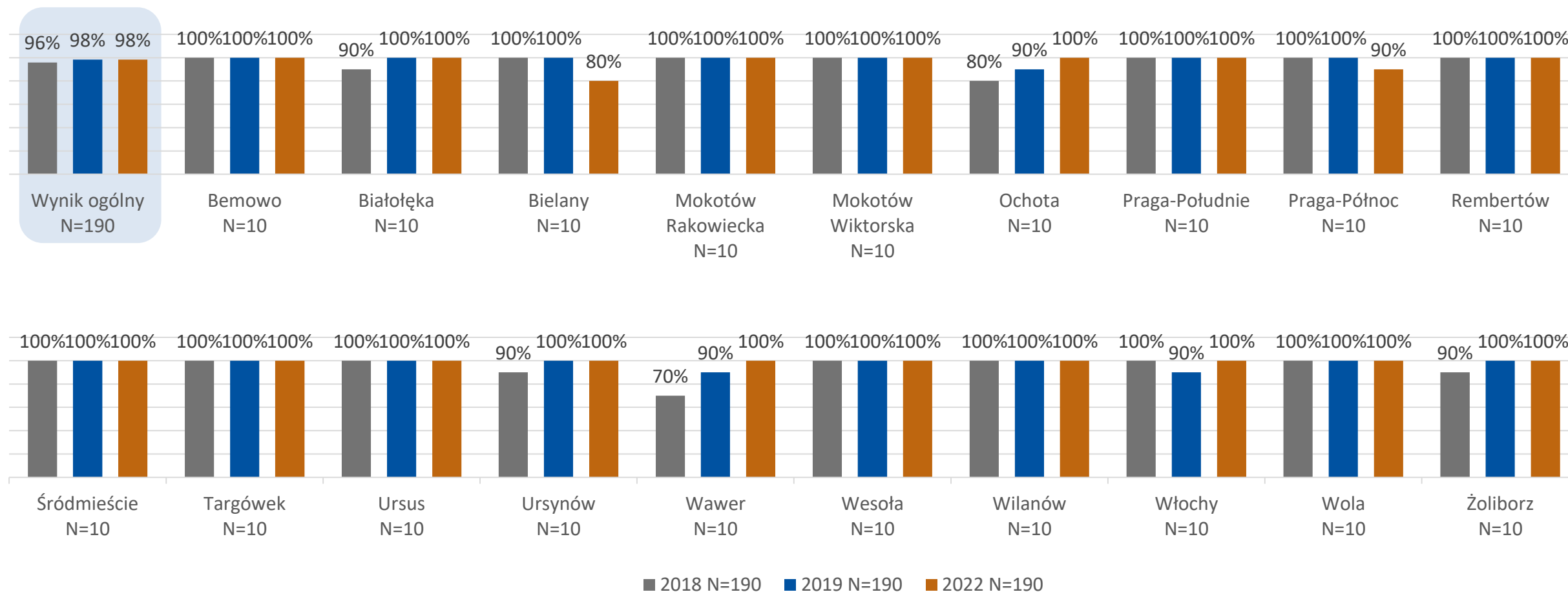
Urzędnik - ogólne zachowanie wobec klienta

P7. Czy urzędnik odłożył słuchawkę jako pierwszy?



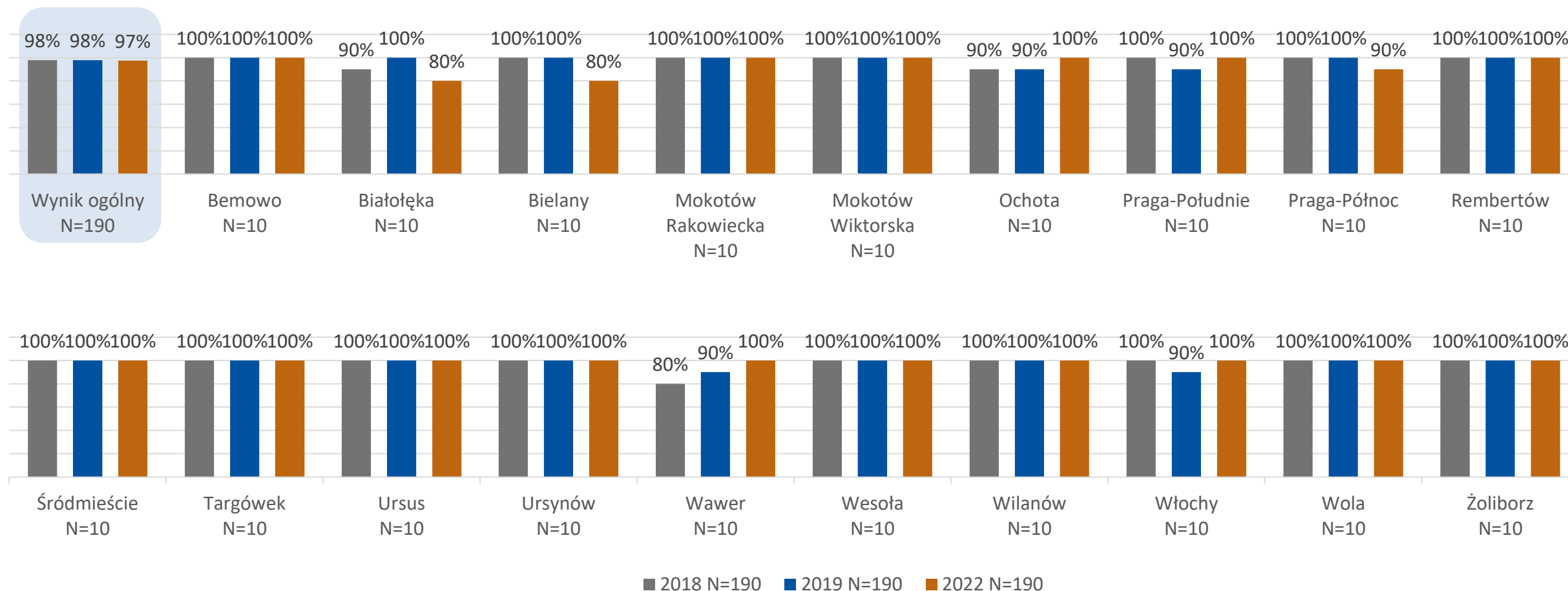
Urzędnik - obsługa przedstawionej sprawy

P8. Czy urzędnik w czasie załatwiania sprawy udzielał informacji w sposób zrozumiały, logiczny?



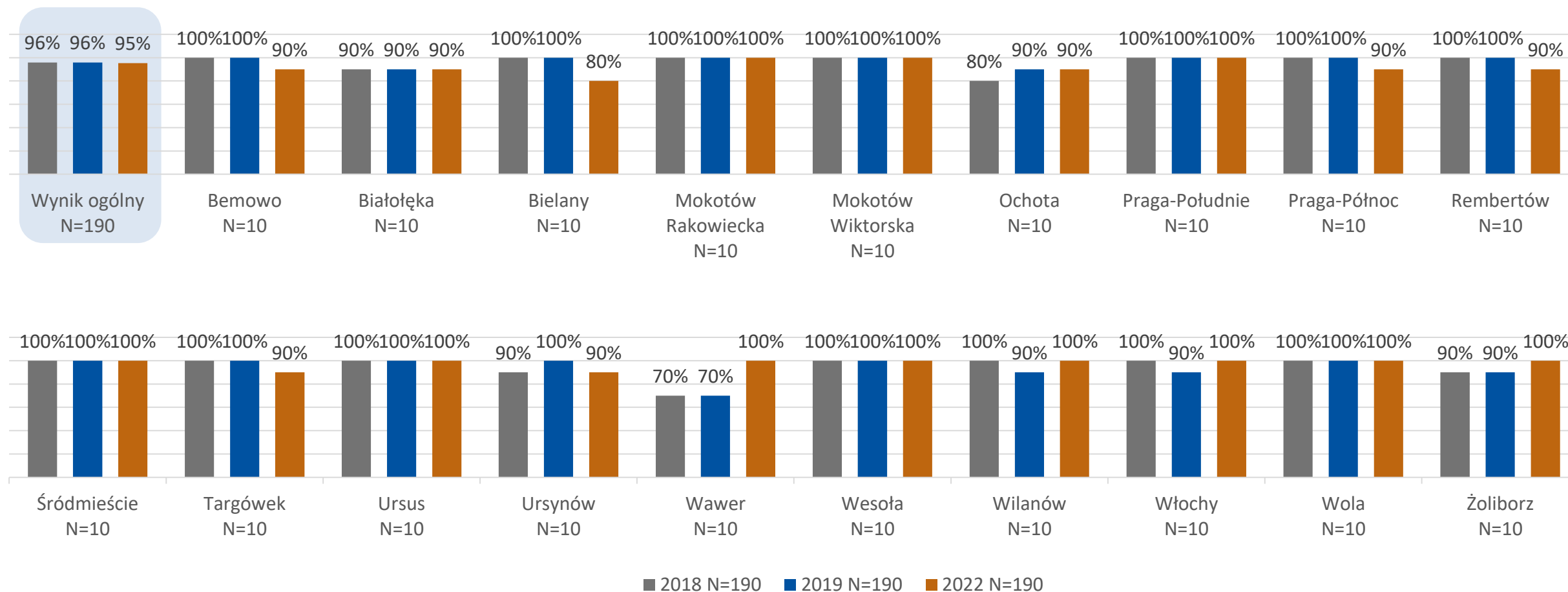
Urzędnik - obsługa przedstawionej sprawy

P8. Czy urzędnik w czasie załatwiania sprawy używał zrozumiałej terminologii?



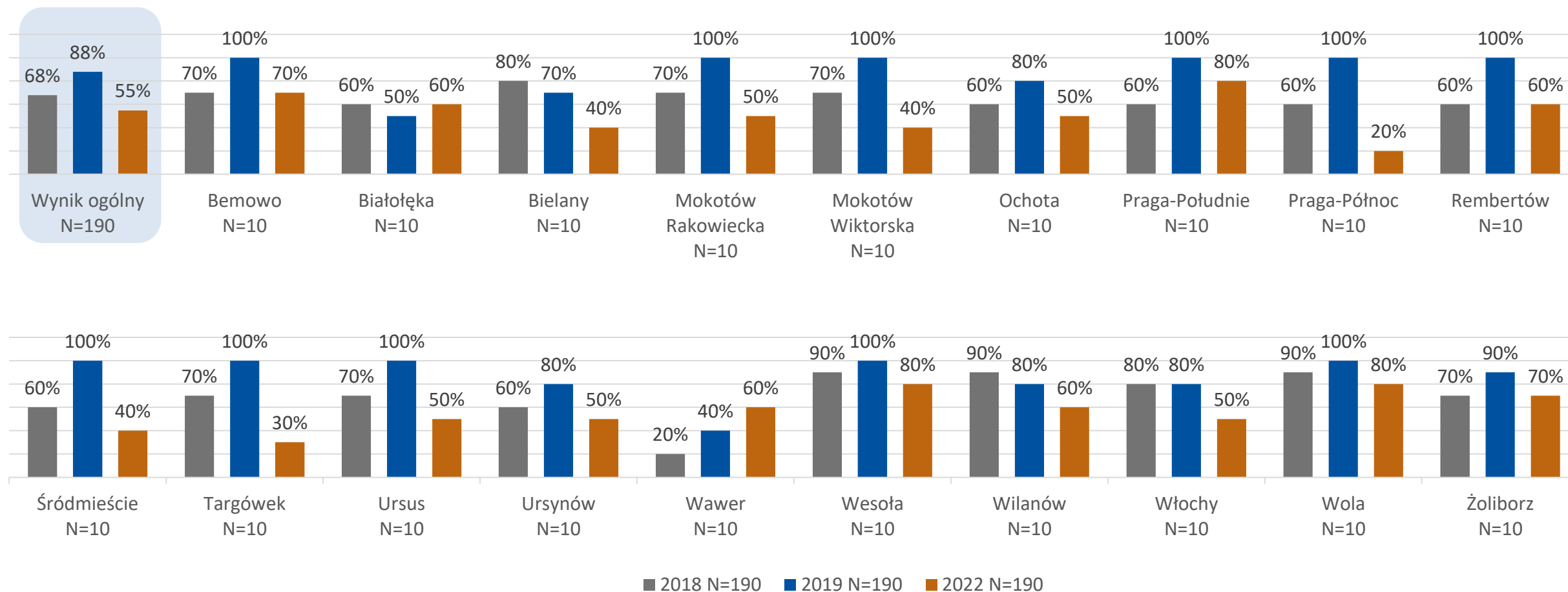
Urzędnik - obsługa przedstawionej sprawy

P8. Czy urzędnik w czasie załatwiania sprawy udzielał informacji w sposób kompetentny?



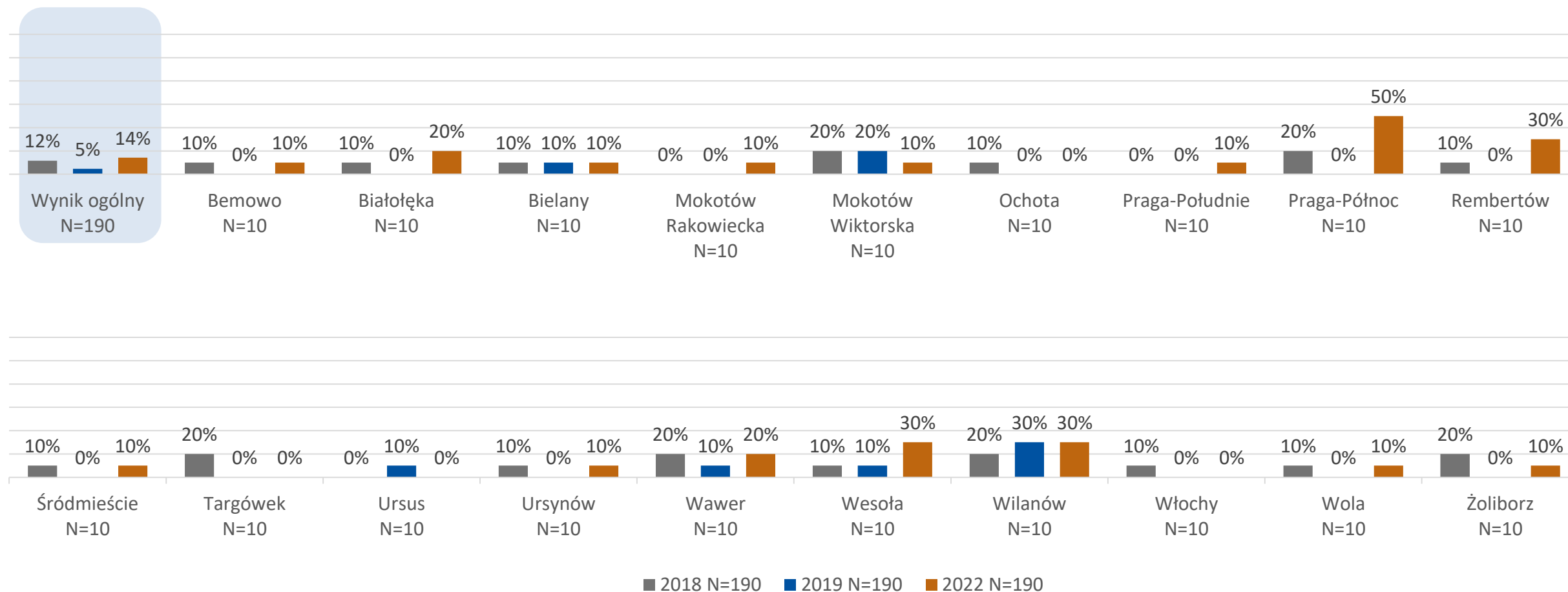
Urzędnik - obsługa przedstawionej sprawy

P8. Czy urzędnik w czasie załatwiania sprawy dopytywał o szczegóły przedstawionej sprawy?



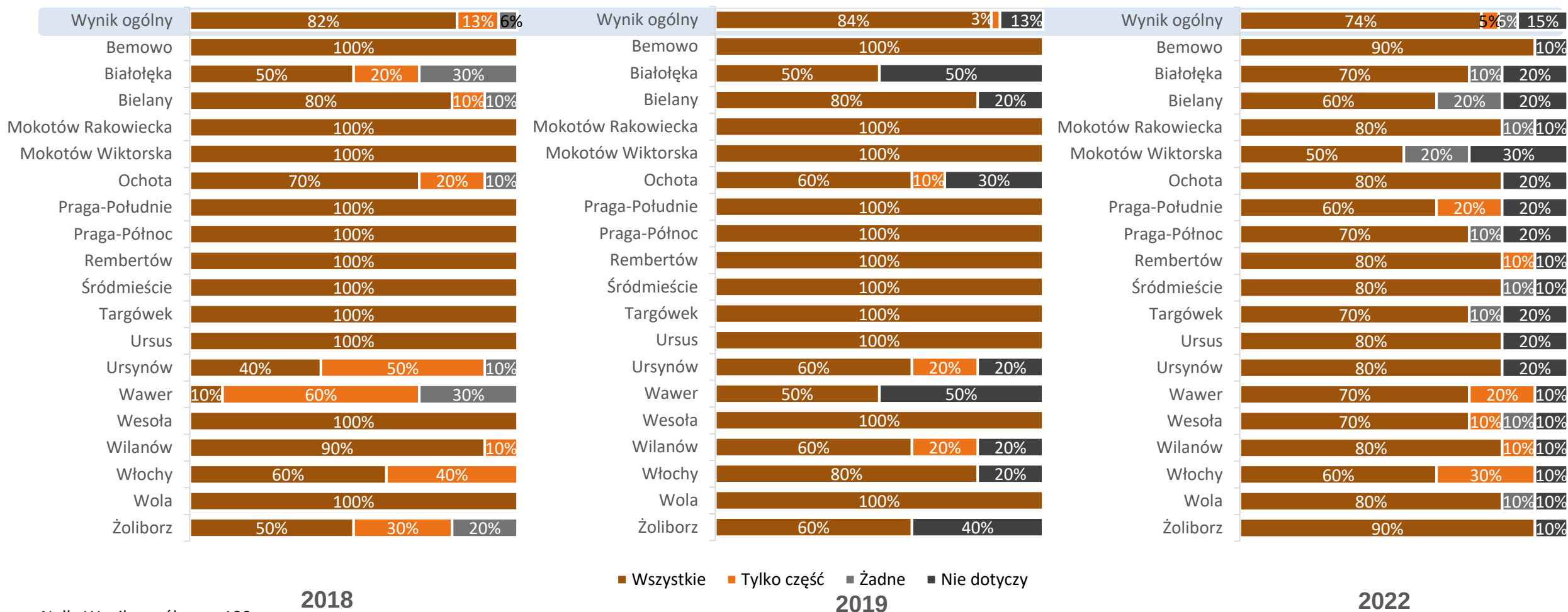
Urzędnik - obsługa przedstawionej sprawy

P8. Czy urzędnik w czasie załatwiania sprawy wyjaśniał ewentualne przerwy w rozmowie (poproszenie rozmówcy, by zechciał poczekać przy telefonie)?



Urzędnik - obsługa przedstawionej sprawy

P10a. Czy informacje udzielone przez urzędnika były prawidłowe?

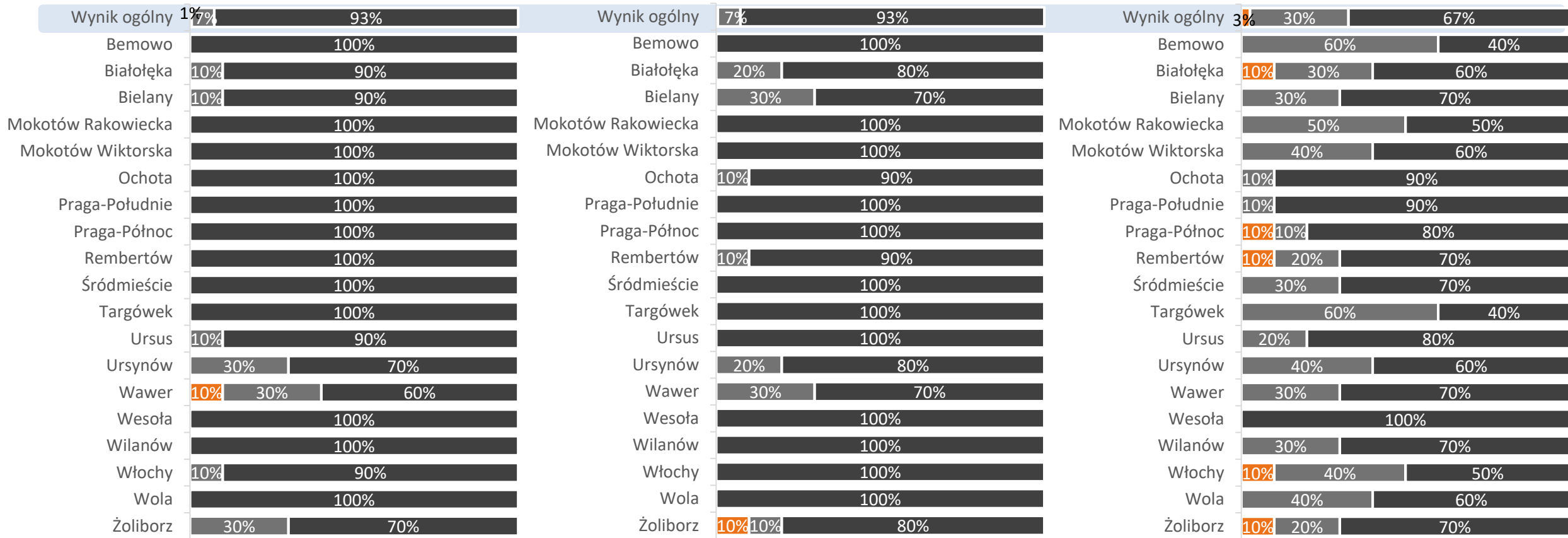


N dla Wyniku ogólnego: 190
N dla pojedynczej dzielnicy: 10



Urządник - obsługa przedstawionej sprawy

P11. Czy podczas rozmowy odczuwałeś niechęć ze strony urzędnika?

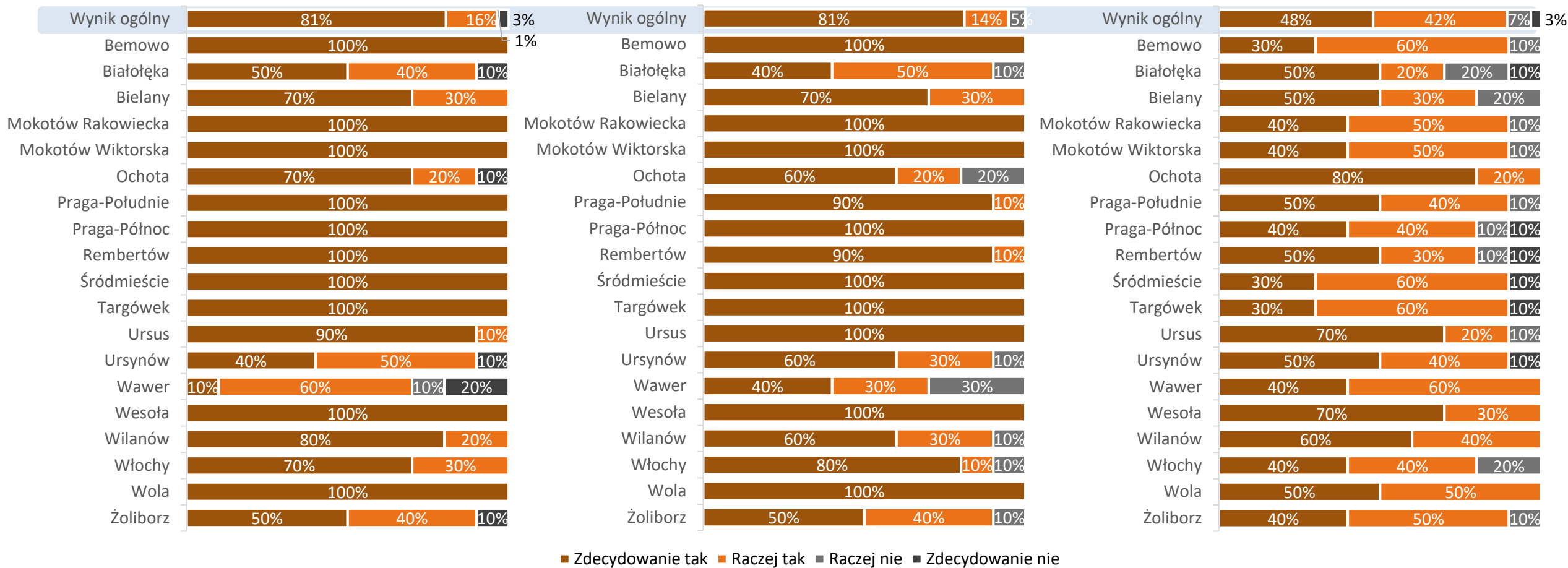


■ Zdecydowanie tak ■ Raczej tak ■ Raczej nie ■ Zdecydowanie nie

2018
N dla Wyniku ogólnego: 190
N dla pojedynczej dzielnicy: 10

Urządnik - obsługa przedstawionej sprawy

P12. Czy jesteś zadowolony ze sposobu obsługi przez urzędnika?



N dla Wyniku ogólnego: 190
N dla pojedynczej dzielnicy: 10



Badanie Mystery Shopping

Audyty osobiste

Wyniki dla Urzędów Dzielnic -
WOM



Średni czas oczekiwania na obsługę (w minutach) 1/2

Komórka organizacyjna	2018	N	2019	N	2022	N
Wydziały Obsługi Mieszkańców ogółem	3,2	180	3,7	180	2,4	180
Wydział Obsługi Mieszkańców Dzielnicy Bemowo:	7,1	10	1,8	10	1,0	10
Wydział Obsługi Mieszkańców Dzielnicy Białołęka:	4,2	10	2,3	10	1,5	10
Wydział Obsługi Mieszkańców Dzielnicy Bielany:	3,6	10	6,2	10	1,2	10
Wydział Obsługi Mieszkańców Dzielnicy Mokotów Rakowiecka:	1,6	10	8,2	10	0,5	10
Wydział Obsługi Mieszkańców Dzielnicy Ochota:	6,1	10	2,3	10	0,8	10
Wydział Obsługi Mieszkańców Dzielnicy Praga Południe:	4,2	10	3,9	10	0,3	10
Wydział Obsługi Mieszkańców Dzielnicy Praga Północ:	1	10	7,4	10	0,4	10
Wydział Obsługi Mieszkańców Dzielnicy Rembertów:	0,1	10	0,5	10	2,3	10

Średni czas oczekiwania na obsługę (w minutach) 2/2

Komórka organizacyjna	2018	N	2019	N	2022	N
Wydział Obsługi Mieszkańców Dzielnicy Śródmieście	3,1	10	2,3	10	0,9	10
Wydział Obsługi Mieszkańców Dzielnicy Targówek	3,8	10	4,2	10	2,6	10
Wydział Obsługi Mieszkańców Dzielnicy Ursus	2,8	10	6,1	10	2,5	10
Wydział Obsługi Mieszkańców Dzielnicy Ursynów	8,4	10	3,0	10	1,5	10
Wydział Obsługi Mieszkańców Dzielnicy Wawer	2,7	10	4,0	10	12,3	10
Wydział Obsługi Mieszkańców Dzielnicy Wesoła	1,7	10	2,7	10	2,1	10
Wydział Obsługi Mieszkańców Dzielnicy Wilanów	2,3	10	2,8	10	1,1	10
Wydział Obsługi Mieszkańców Dzielnicy Włochy	2,2	10	2,9	10	4,5	10
Wydział Obsługi Mieszkańców Dzielnicy Wola	1,1	10	3,7	10	5,7	10
Wydział Obsługi Mieszkańców Dzielnicy Żoliborz	1,8	10	1,6	10	1,5	10

Liczba osób oczekujących w kolejce 1/2

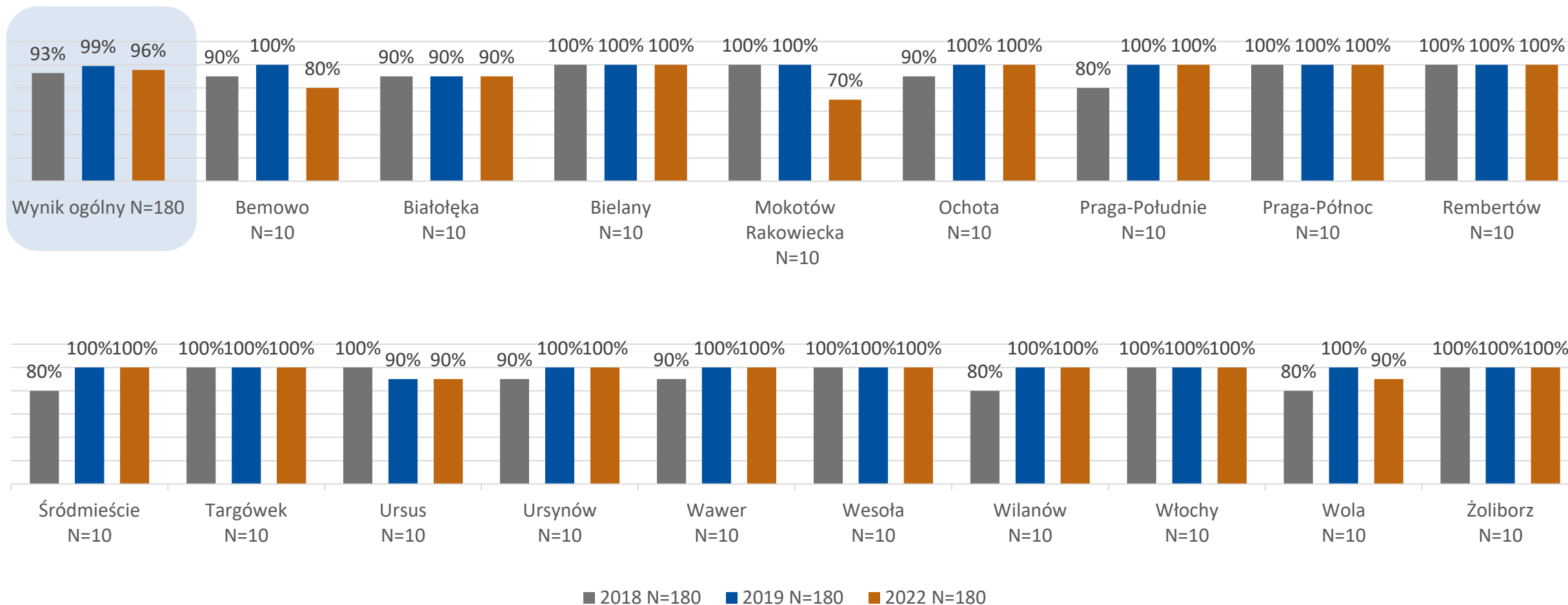
Komórka organizacyjna	2018	N	2019	N	2022	N
Wydziały Obsługi Mieszkańców ogółem	0,5	180	0,7	180	0,3	180
Wydział Obsługi Mieszkańców Dzielnicy Bemowo	1,3	10	0,5	10	0,0	10
Wydział Obsługi Mieszkańców Dzielnicy Białołęka	1,0	10	0,3	10	0,2	10
Wydział Obsługi Mieszkańców Dzielnicy Bielany	0,4	10	0,2	10	0,1	10
Wydział Obsługi Mieszkańców Dzielnicy Mokotów Rakowiecka	0,7	10	2,3	10	0,0	10
Wydział Obsługi Mieszkańców Dzielnicy Ochota	0,5	10	0,3	10	0,2	10
Wydział Obsługi Mieszkańców Dzielnicy Praga Południe	0,7	10	0,1	10	0,1	10
Wydział Obsługi Mieszkańców Dzielnicy Praga Północ	0,0	10	1	10	0	10
Wydział Obsługi Mieszkańców Dzielnicy Rembertów	0	10	0,2	10	0,3	10

Liczba osób oczekujących w kolejce 2/2

Komórka organizacyjna	2018	N	2019	N	2022	N
Wydział Obsługi Mieszkańców Dzielnicy Śródmieście	0,6	10	0,3	10	0,1	10
Wydział Obsługi Mieszkańców Dzielnicy Targówek	1,0	10	0,8	10	0,1	10
Wydział Obsługi Mieszkańców Dzielnicy Ursus	0,2	10	0,5	10	0,1	10
Wydział Obsługi Mieszkańców Dzielnicy Ursynów	0,3	10	0,7	10	0,1	10
Wydział Obsługi Mieszkańców Dzielnicy Wawer	0,4	10	0,4	10	2,6	10
Wydział Obsługi Mieszkańców Dzielnicy Wesoła	0,4	10	2,1	10	0,1	10
Wydział Obsługi Mieszkańców Dzielnicy Wilanów	0,8	10	0,2	10	0,6	10
Wydział Obsługi Mieszkańców Dzielnicy Włochy	0,4	10	0,1	10	0,0	10
Wydział Obsługi Mieszkańców Dzielnicy Wola	0,3	10	1,2	10	0,5	10
Wydział Obsługi Mieszkańców Dzielnicy Żoliborz	0,5	10	0,2	10	0,0	10

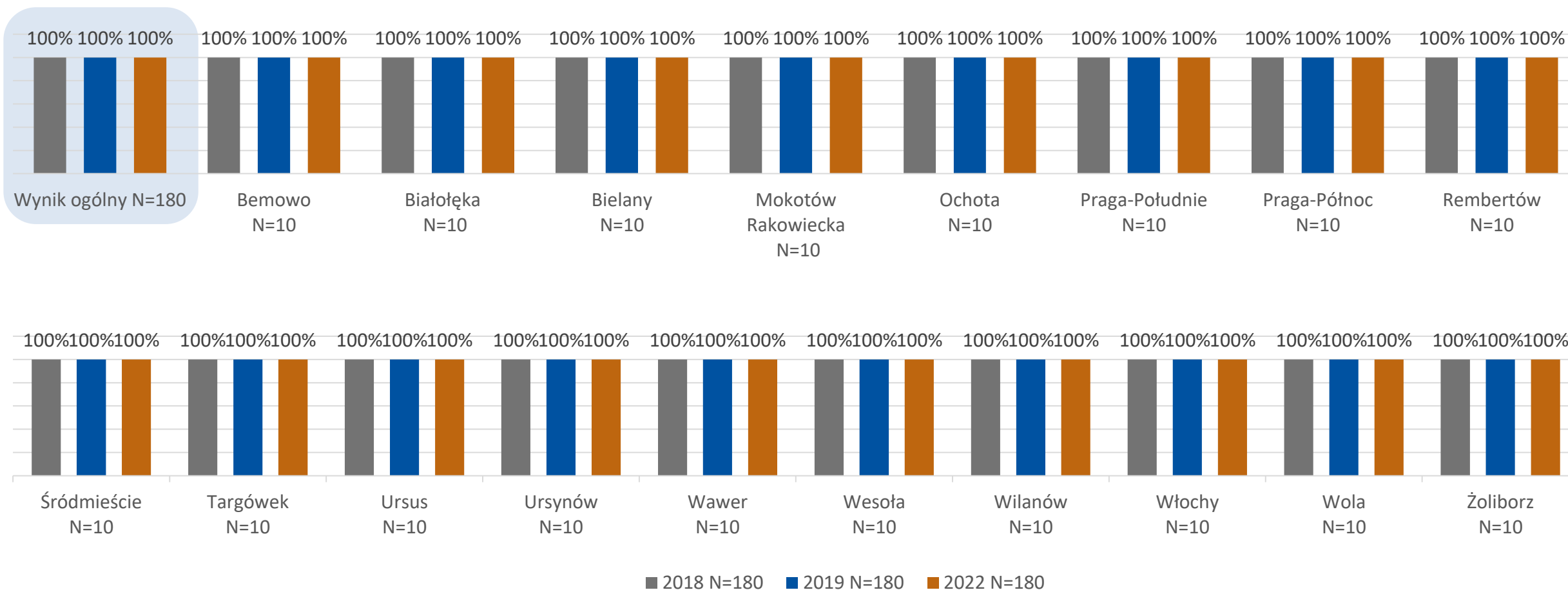
Otoczenie i wygląd miejsca

P6. Czy miejsce jest dobrze oznakowane, tzn. czy łatwo je znaleźć?



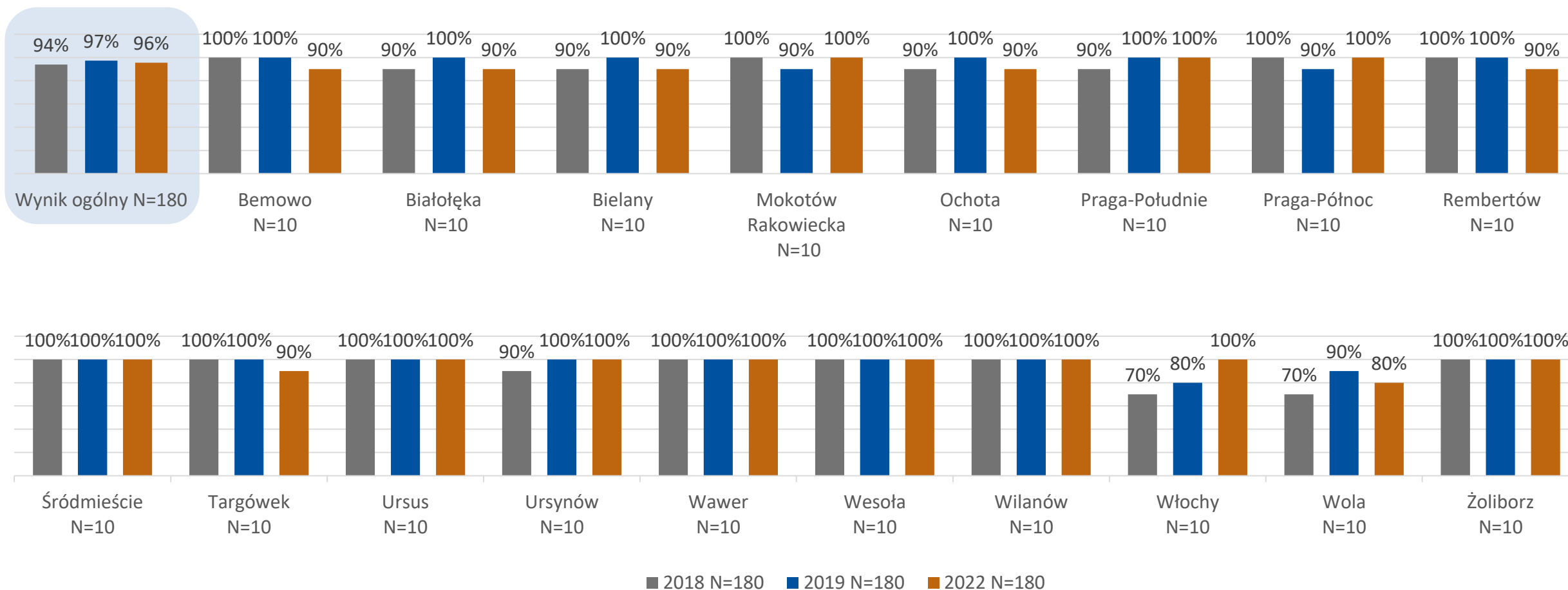
Otoczenie i wygląd miejsca

P7. Czy w miejscu panuje porządek/czy jest czysto?



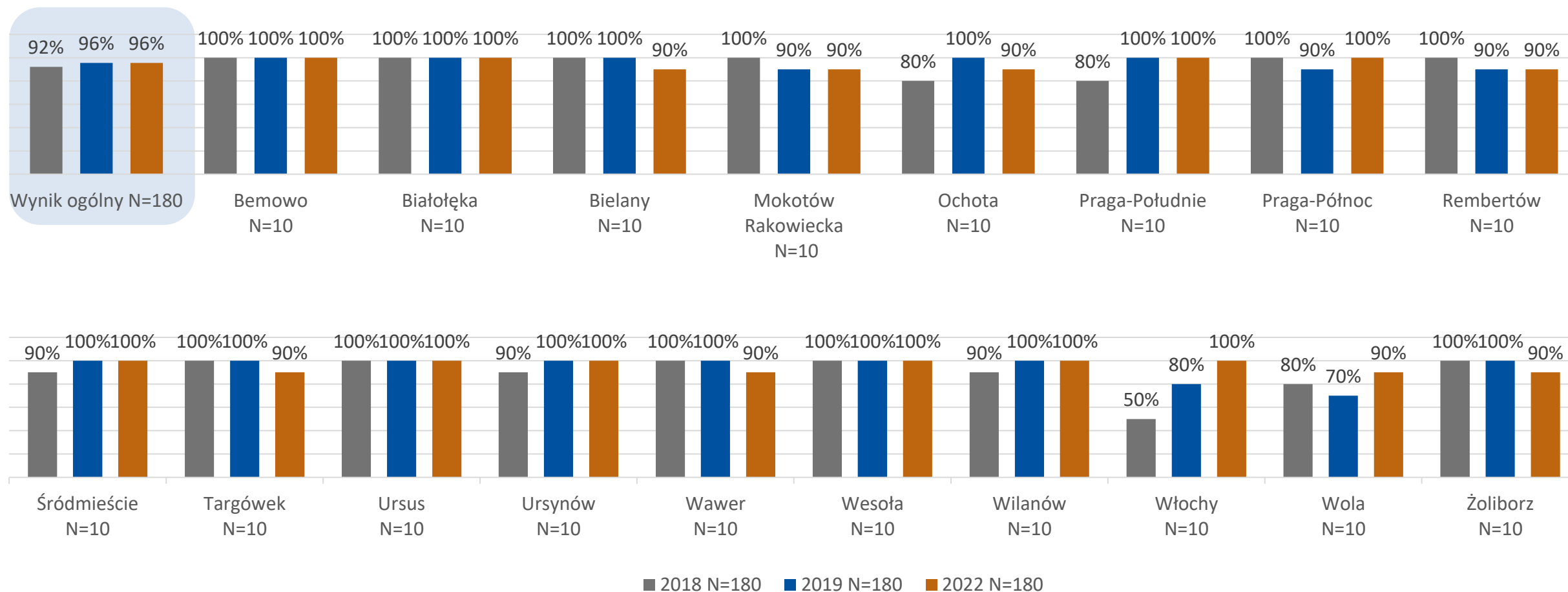
Otoczenie i wygląd miejsca

P8. Czy liczba miejsc siedzących dla oczekujących jest wystarczająca?



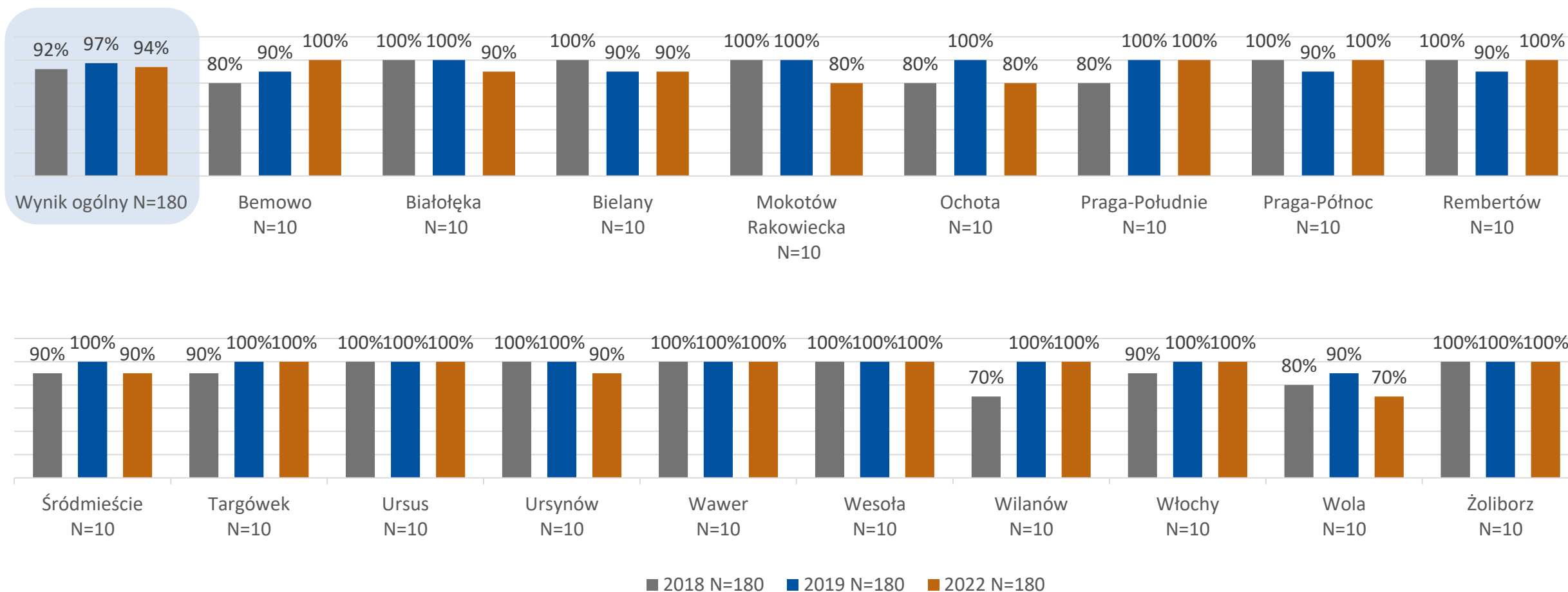
Otoczenie i wygląd miejsca

P9. Czy liczba blatów/ stolików do wypełnienia formularzy/ wniosków jest wystarczająca?



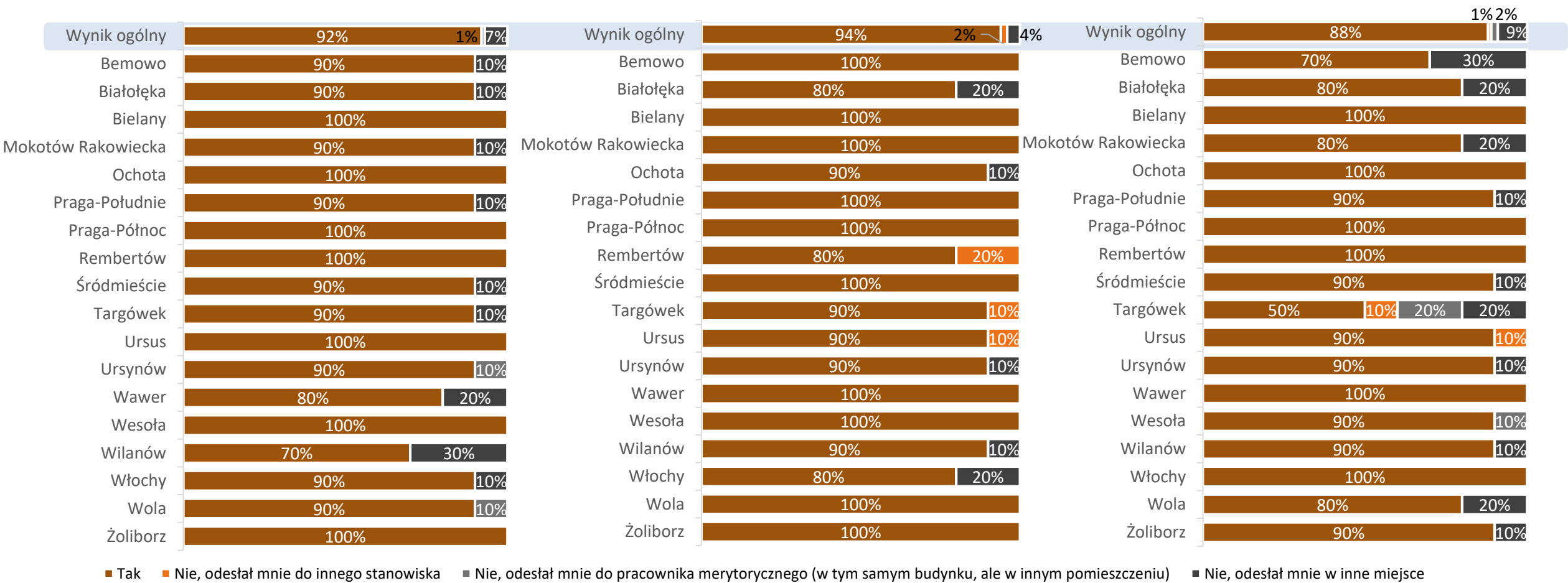
Otoczenie i wygląd miejsca

P11. Czy formularze/ wnioski są w miejscu, w którym łatwo je zauważyć? [w 2018 i 2019 też: karty informacyjne]



Podjęcie się obsługi sprawy

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



N dla Wyniku ogólnego: 180
N dla pojedynczej dzielnicy: 10

2018

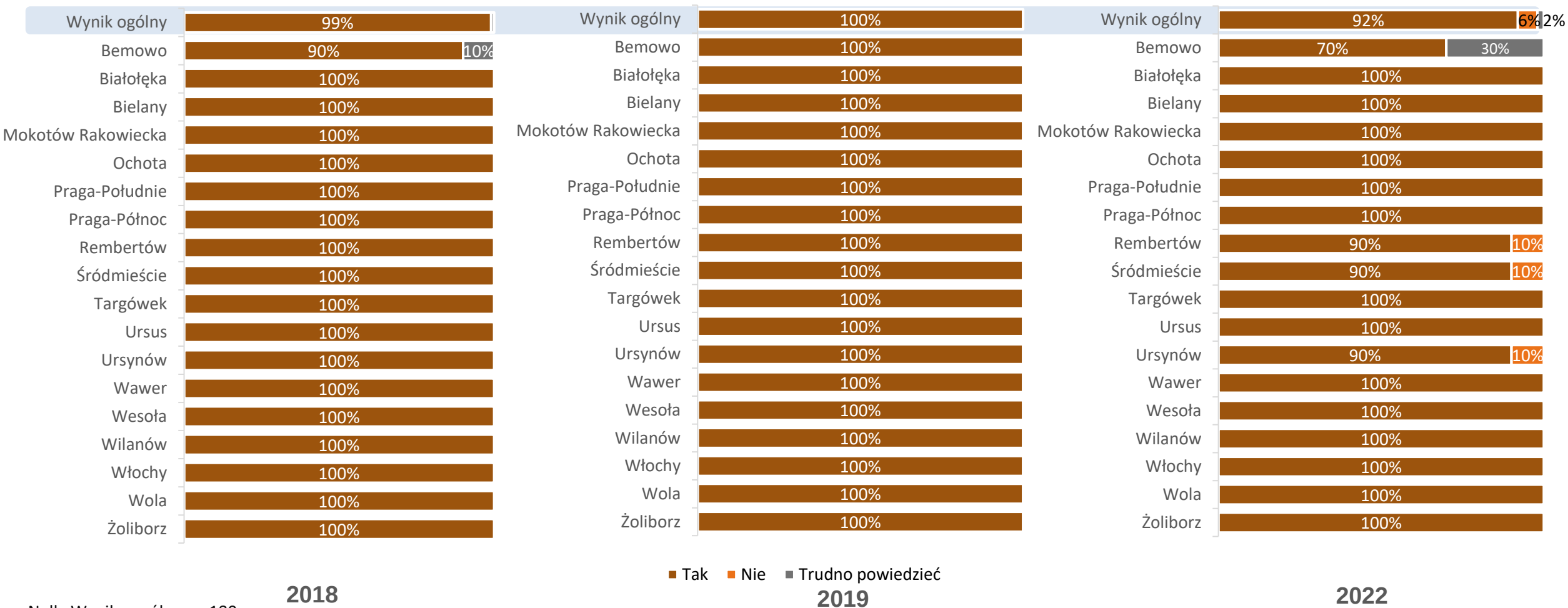
2019

2022



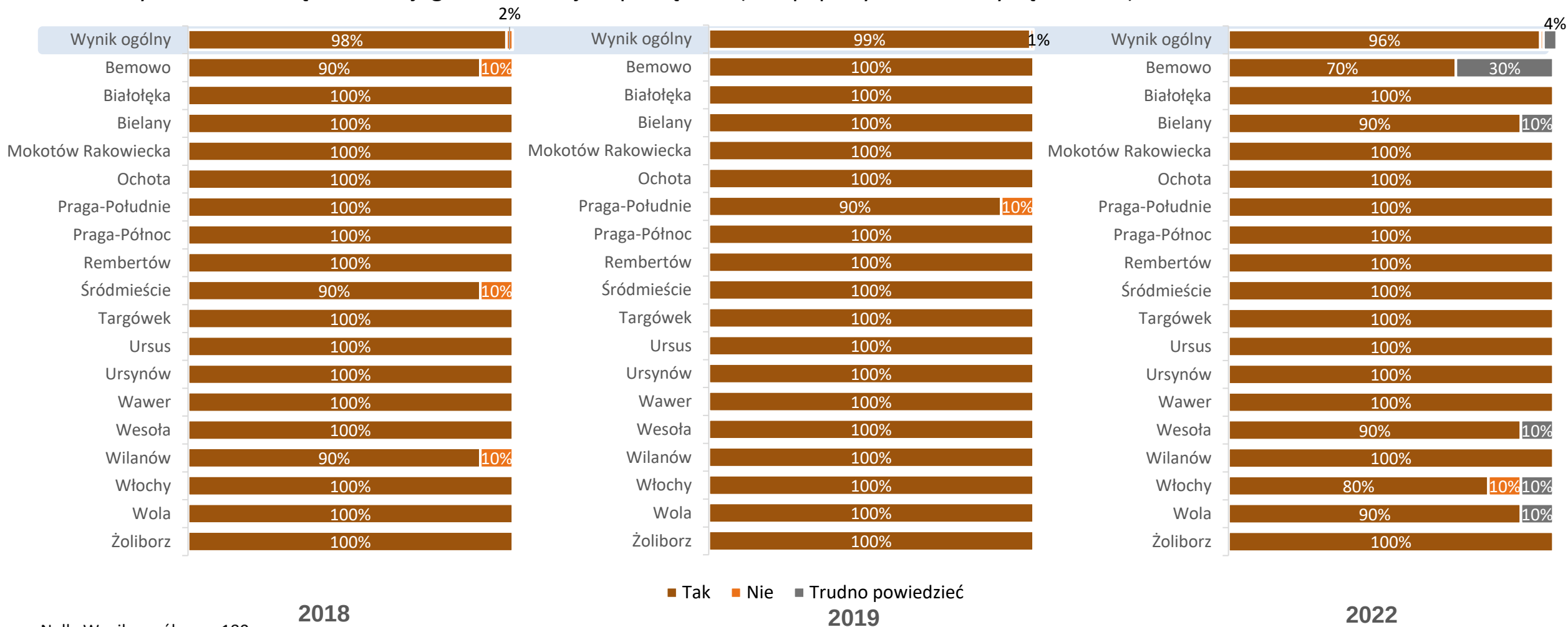
Wygląd urzędnika i jego stanowisko pracy

P14. Czy urzędnik był ubrany na służbowo?



Wygląd urzędnika i jego stanowisko pracy

P15. Czy na biurku urzędnika i w jego otoczeniu jest porządek? (tzn. papiery, dokumenty są ułożone)



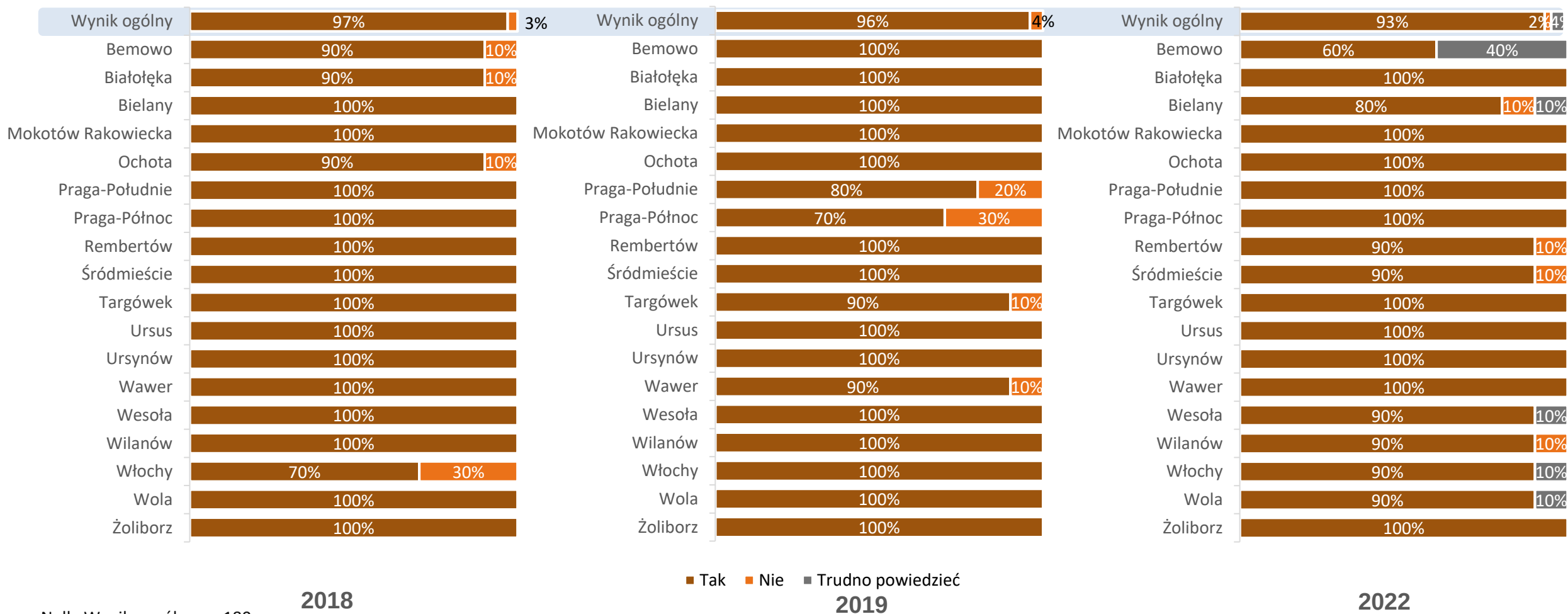
N dla Wyniku ogólnego: 180

N dla pojedynczej dzielnicy: 10



Wygląd urzędnika i jego stanowisko pracy

P16. Czy na biurku urzędnika znajdowały się tylko przedmioty związane z pracą?
(tzn. brak na biurku takich rzeczy jak prywatne zdjęcia, maskotki itp.)



N dla Wyniku ogólnego: 180

N dla pojedynczej dzielnicy: 10



Wygląd urzędnika i jego stanowisko pracy

P17. Czy na biurku są naczynia? (talerze itp., na biurku może być tylko jeden kubek)



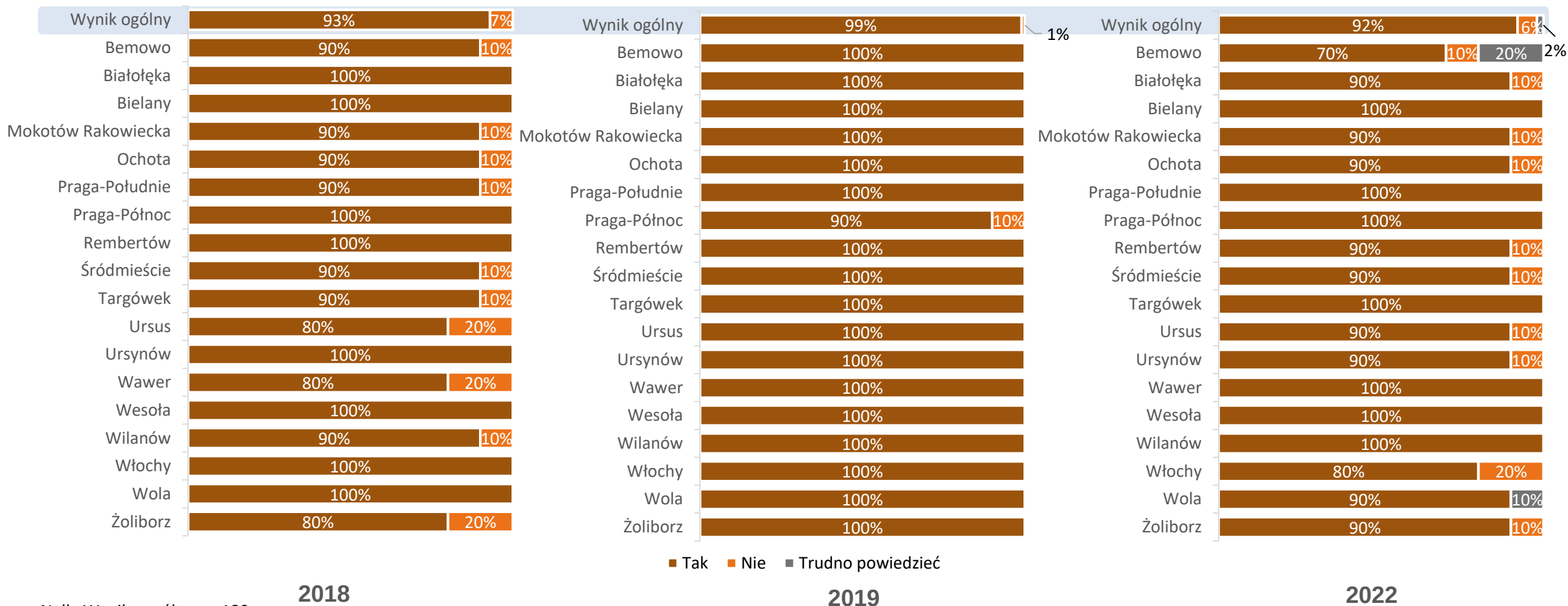
N dla Wyniku ogólnego: 180

N dla pojedynczej dzielnicy: 10



Wygląd urzędnika i jego stanowisko pracy

P18. Czy urzędnik miał legitymację?

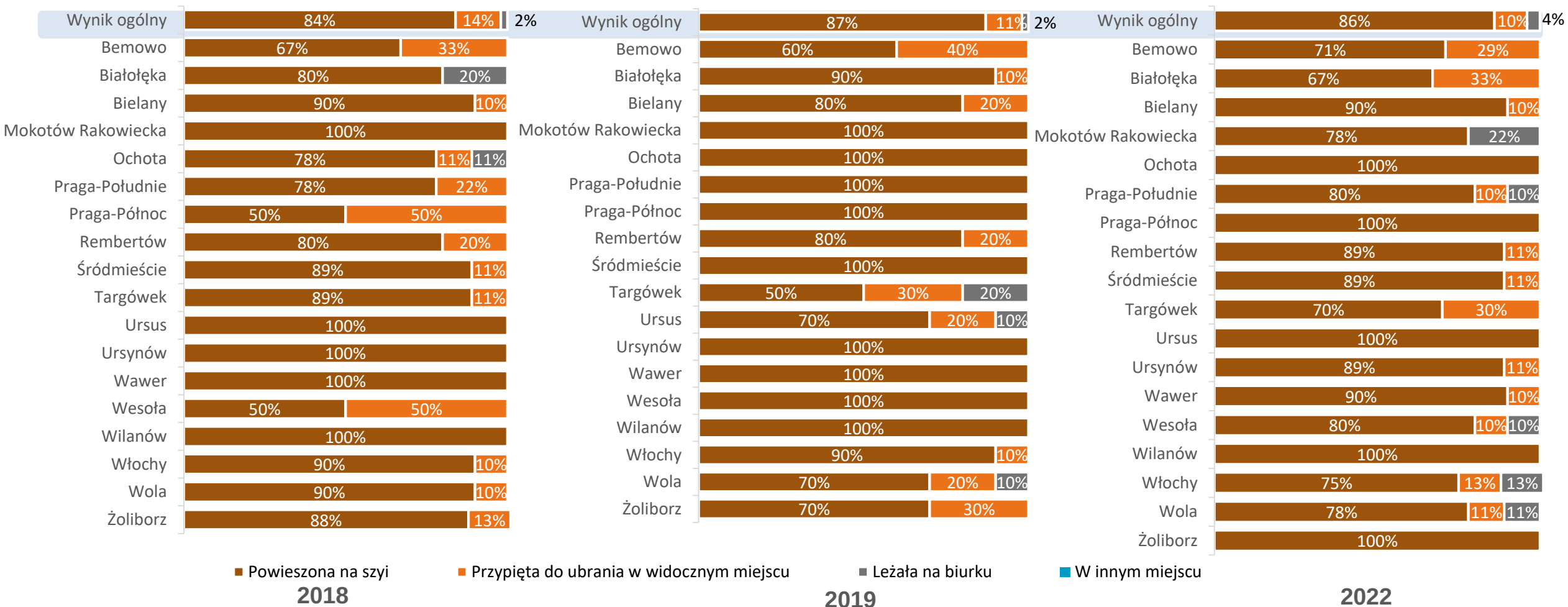


N dla Wyniku ogólnego: 180
N dla pojedynczej dzielnicy: 10



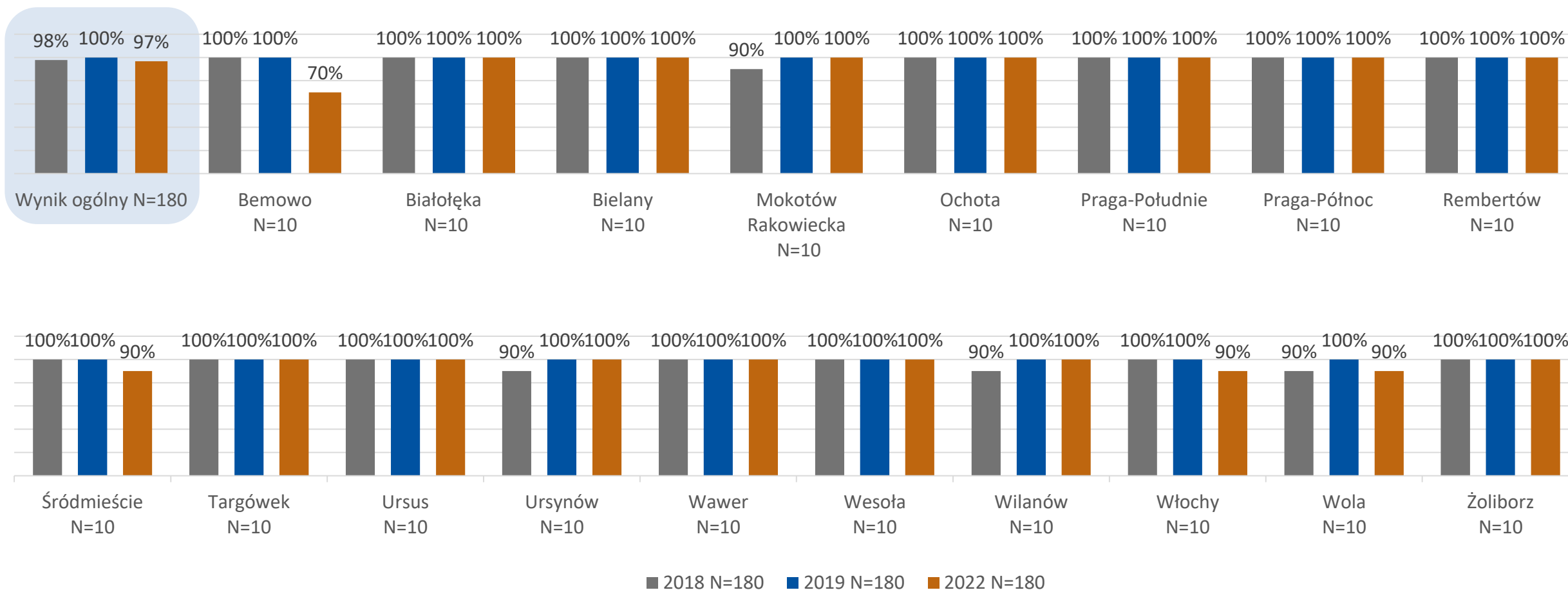
Wygląd urzędnika i jego stanowisko pracy

P19. Gdzie umieszczony był identyfikator?



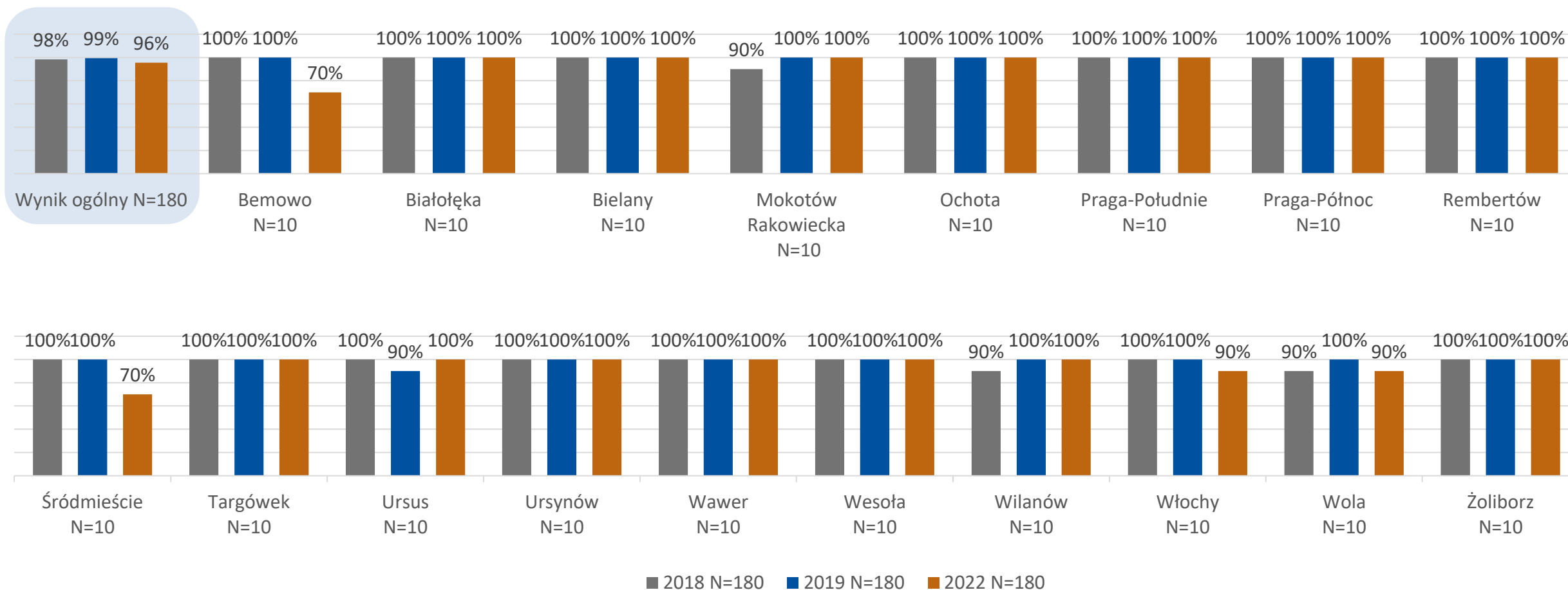
Urzędnik - ogólne zachowanie wobec klienta

P20. Czy urzędnik przywitał Cię uprzejmie?



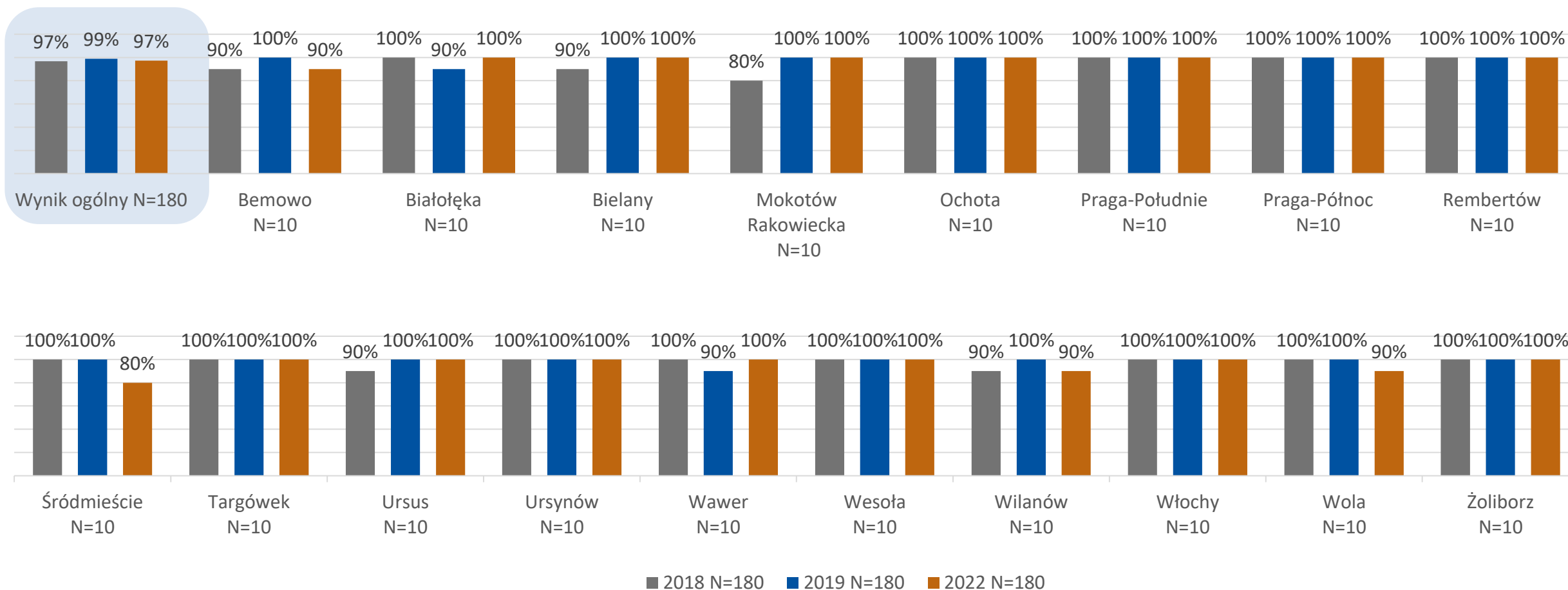
Urzędnik - ogólne zachowanie wobec klienta

P20. Czy urzędnik był uprzejmy i miły?



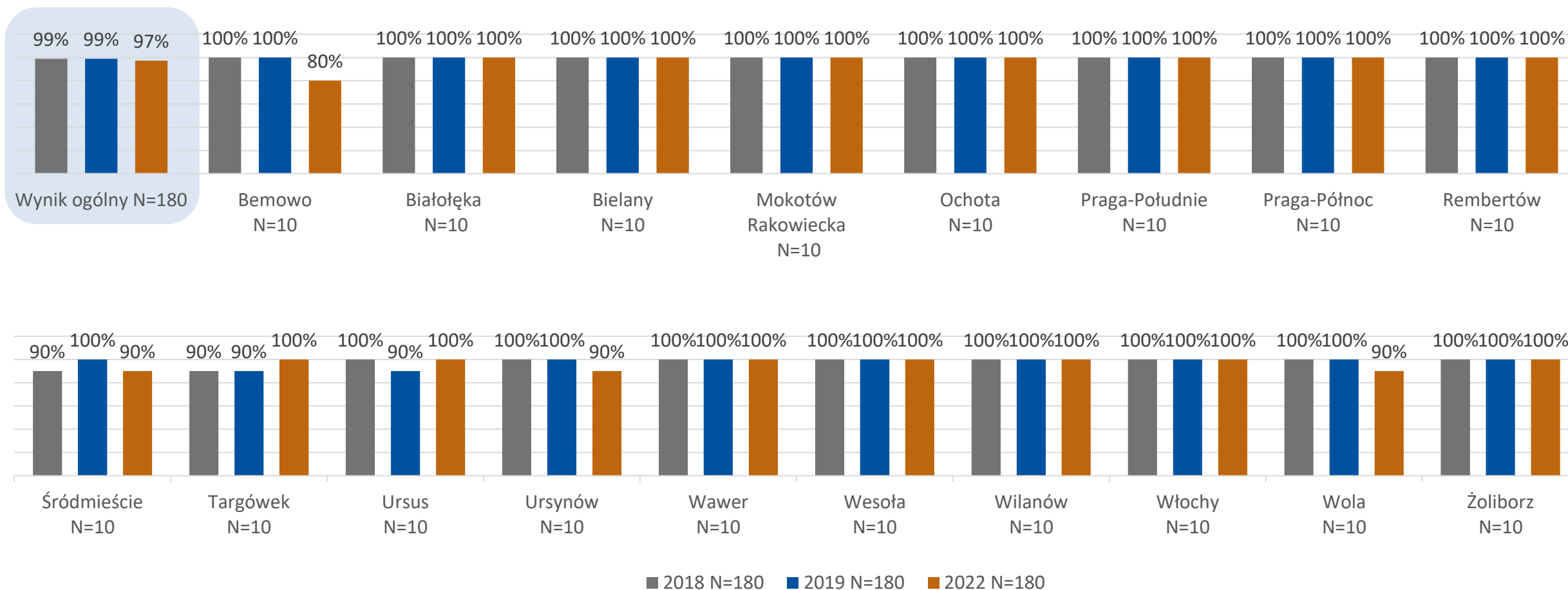
Urzędnik - ogólne zachowanie wobec klienta

P20. Czy urzędnik podczas rozmowy starał się utrzymywać kontakt wzrokowy z Tobą?



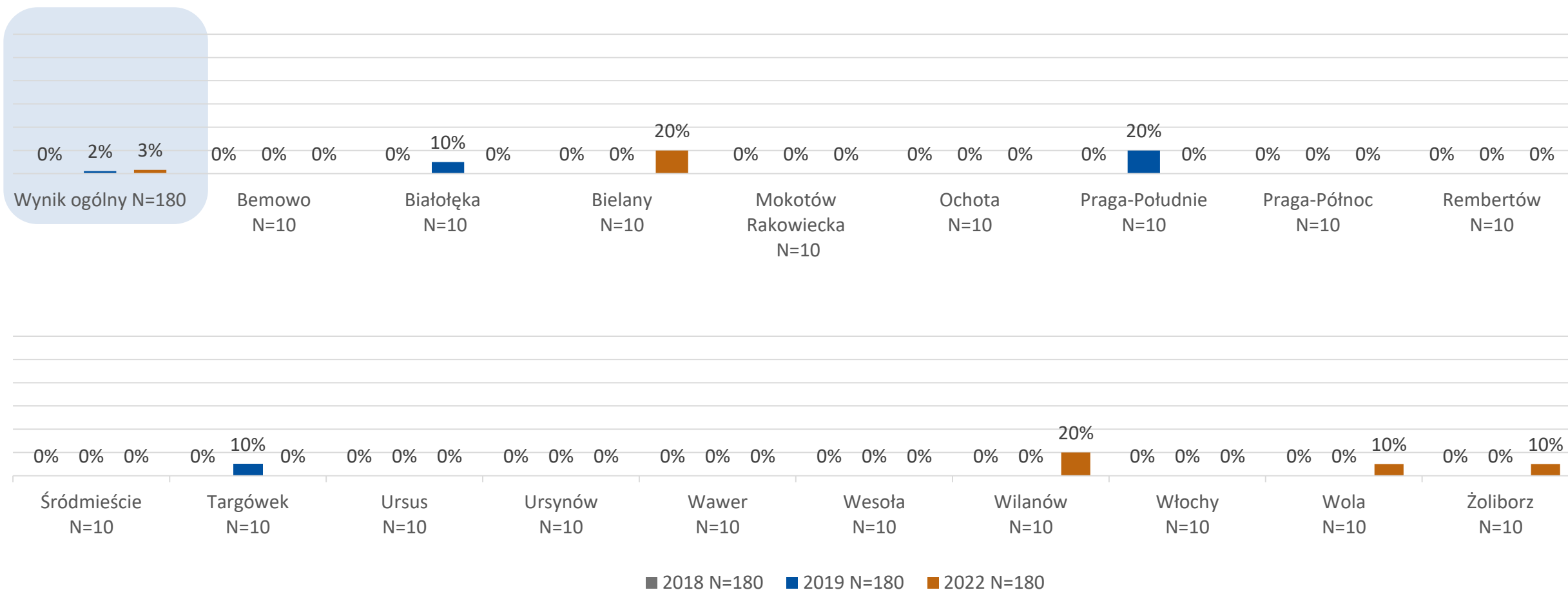
Urzędnik - ogólne zachowanie wobec klienta

P20. Czy urzędnik mówił wyraźnie (miał dobrą dykcję)?



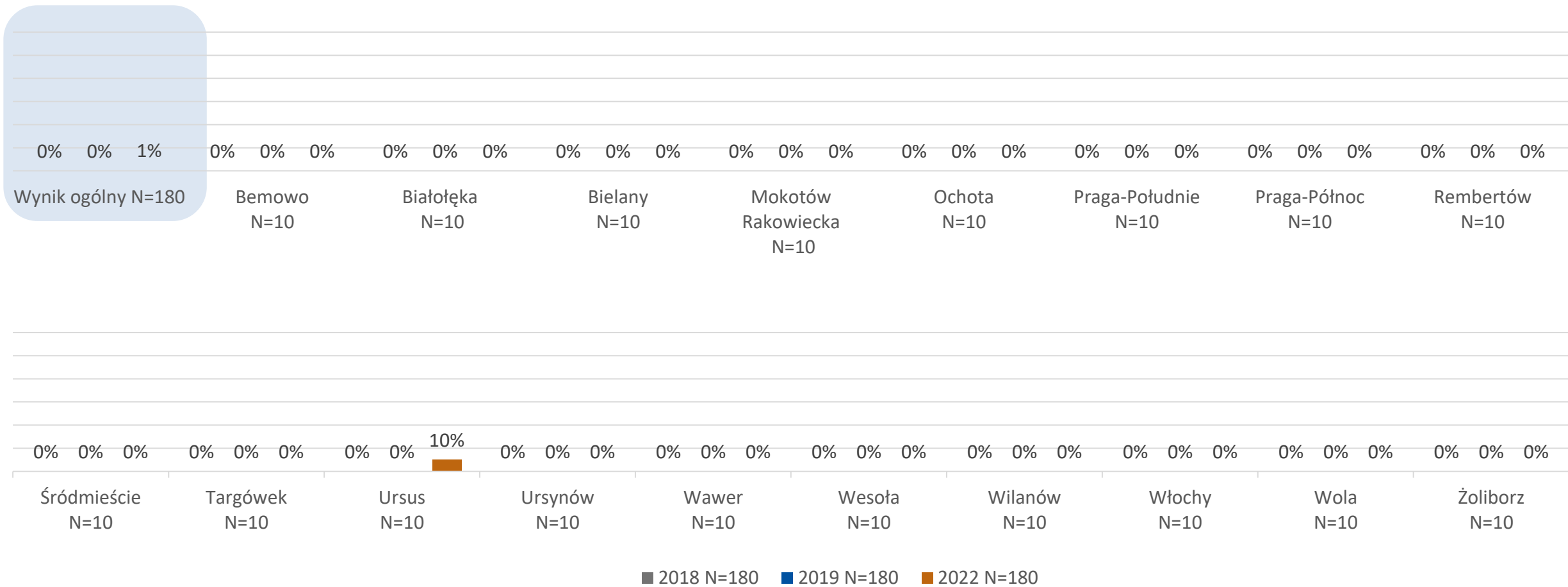
Urzędnik - ogólne zachowanie wobec klienta

P20. Czy urzędnik zajmował się prywatnymi sprawami (np. rozmawiał przez telefon lub z innym urzędnikiem w prywatnej sprawie)?



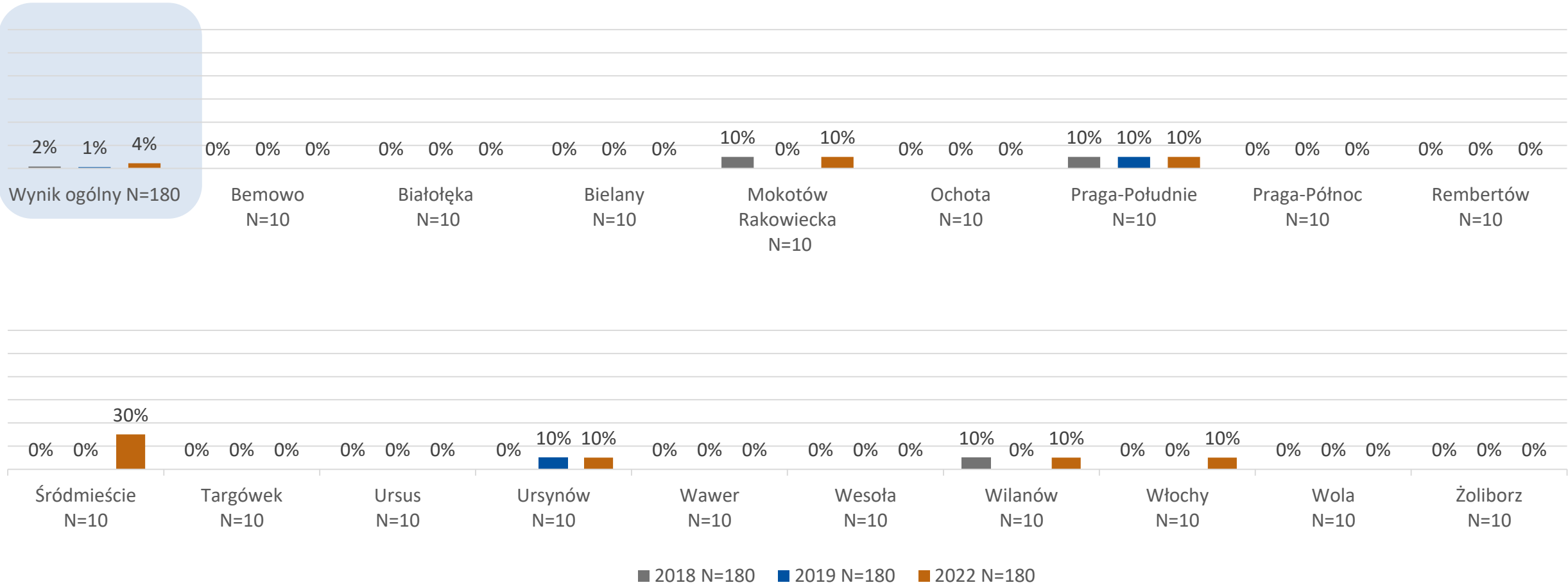
Urzędnik - ogólne zachowanie wobec klienta

P20. Czy urzędnik jadł posiłek/ przekąskę/ pił herbatę, kawę lub inny napój?



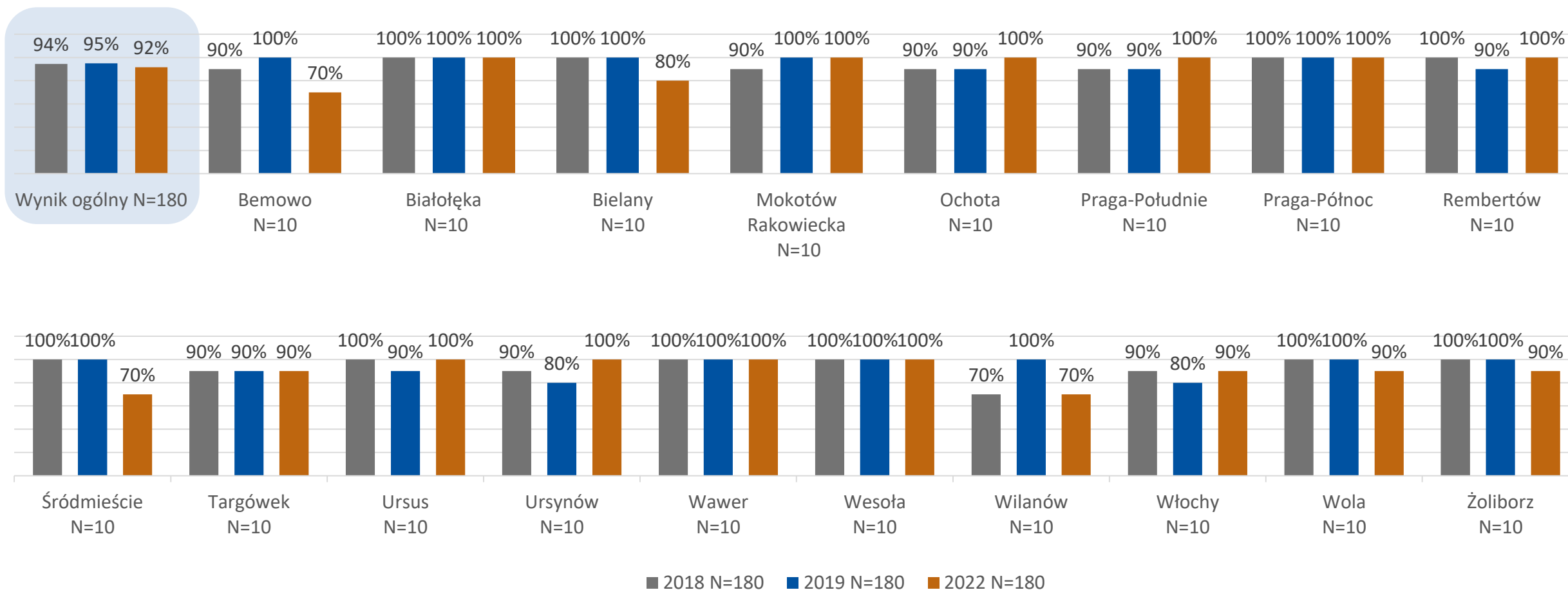
Urzędnik - ogólne zachowanie wobec klienta

P20. Czy urzędnik okazywał zniecierpliwienie?



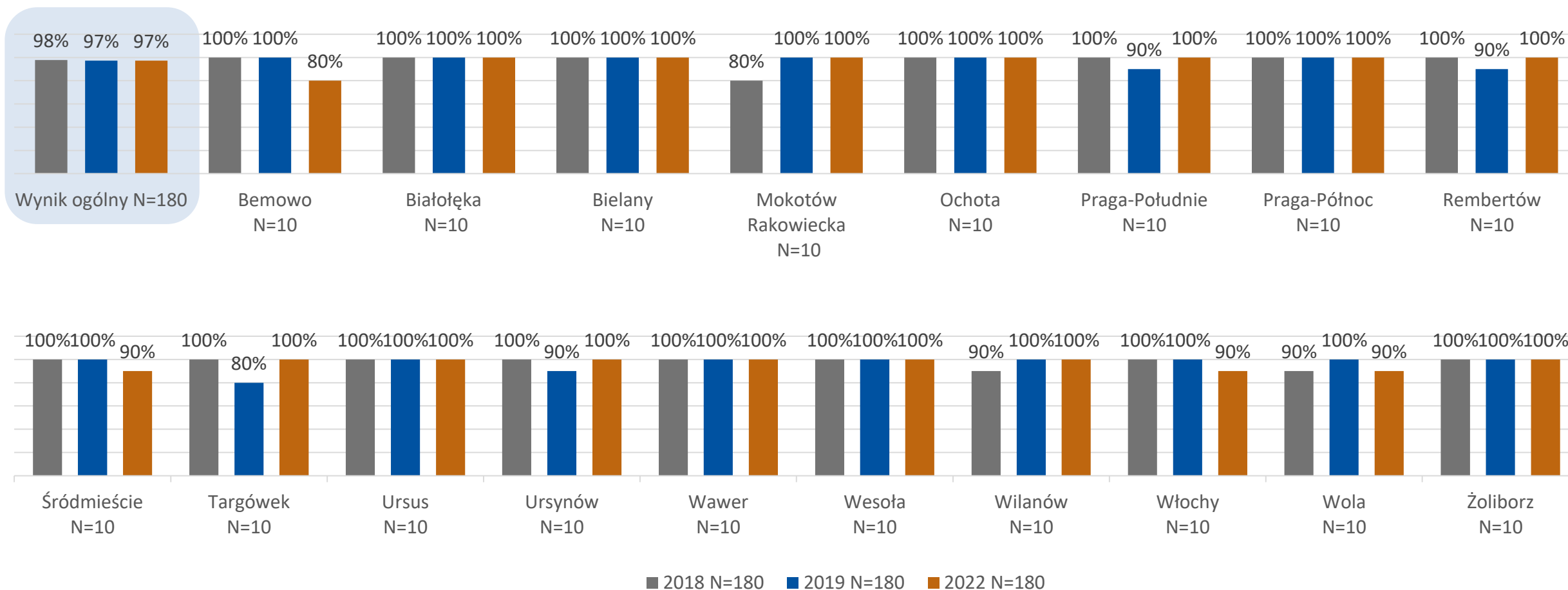
Urzędnik - ogólne zachowanie wobec klienta

P20. Czy urzędnik poświęcił Ci odpowiednią ilość czasu i uwagi?



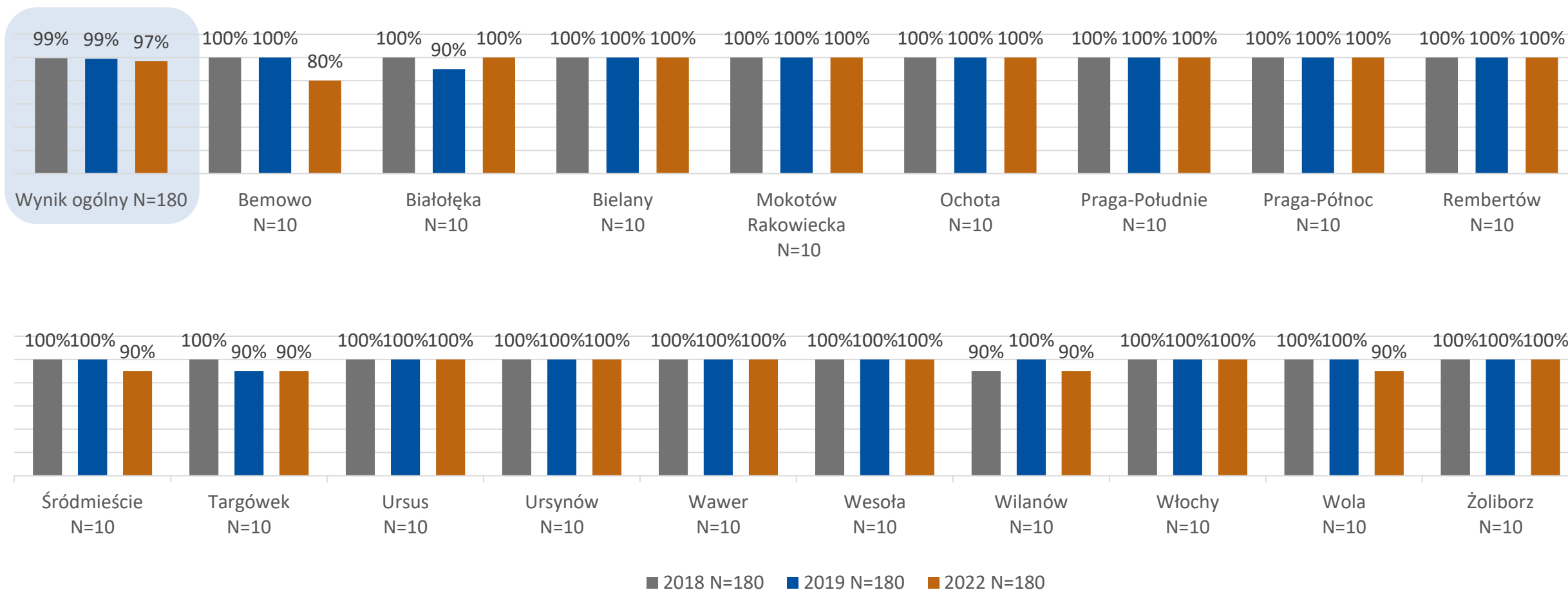
Urzędnik - ogólne zachowanie wobec klienta

P20. Czy urzędnik pożegnał Cię uprzejmie?



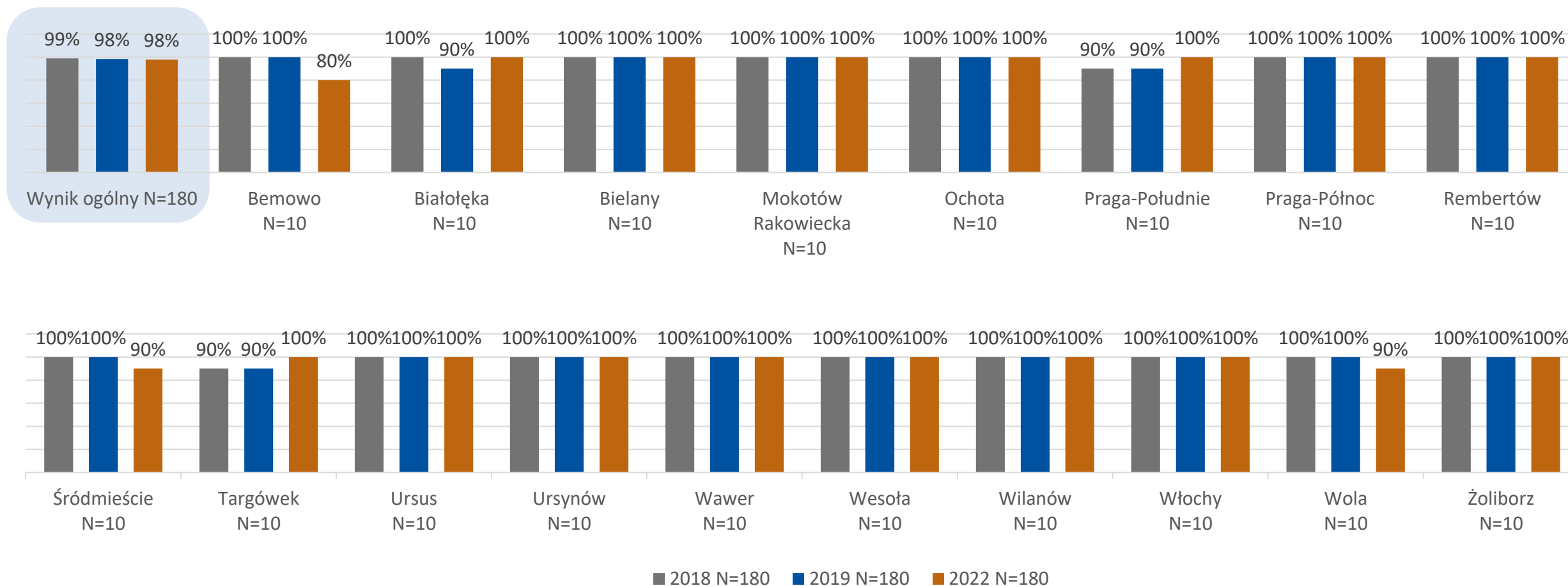
Urzędnik - obsługa przedstawionej sprawy

P21. Czy urzędnik w trakcie załatwiania sprawy udzielał informacji w sposób zrozumiały?



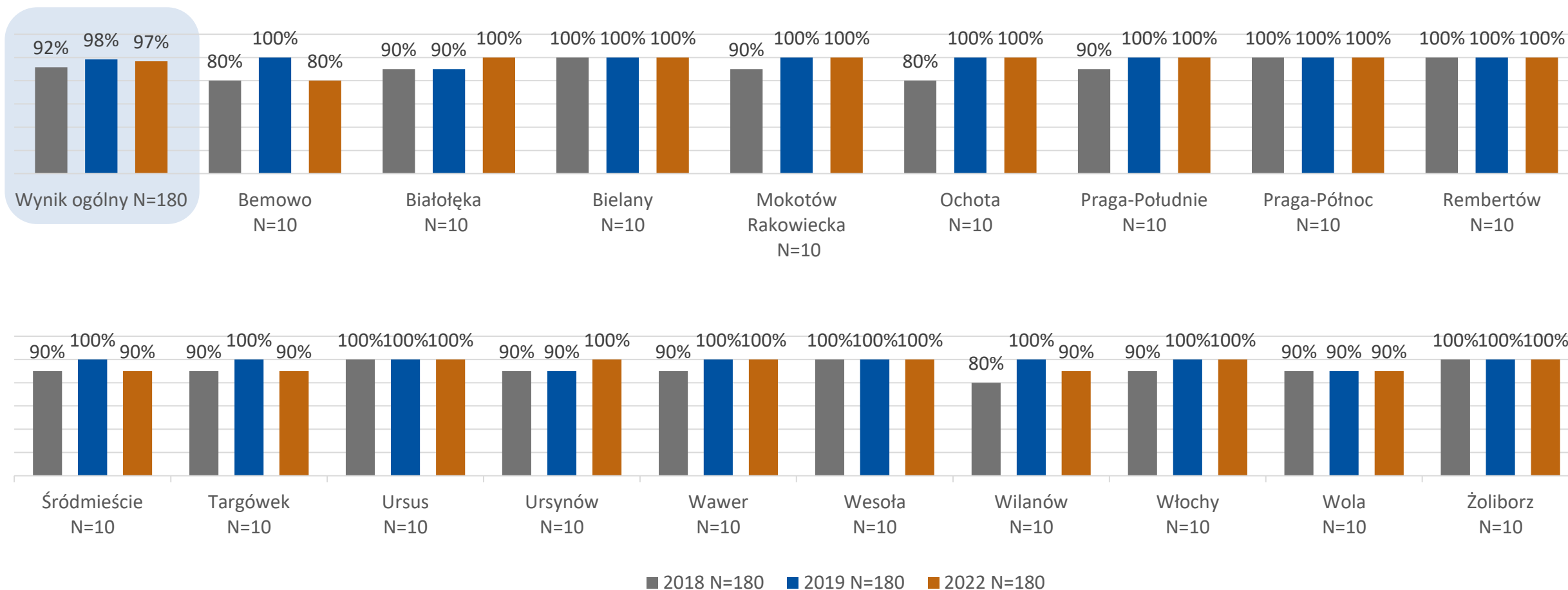
Urzędnik - obsługa przedstawionej sprawy

P21. Czy urzędnik w trakcie załatwiania sprawy używał zrozumiałej terminologii?



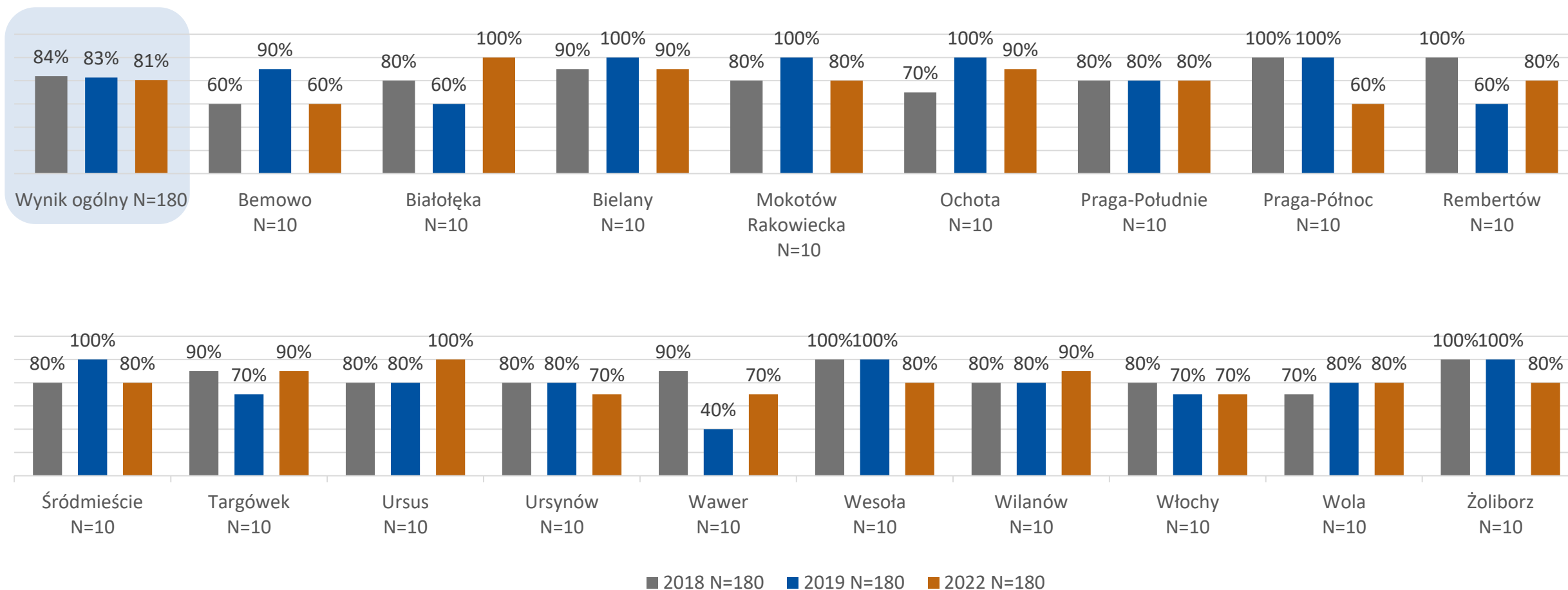
Urzędnik - obsługa przedstawionej sprawy

P21. Czy urzędnik w trakcie załatwiania sprawy udzielał informacji w sposób kompetentny?



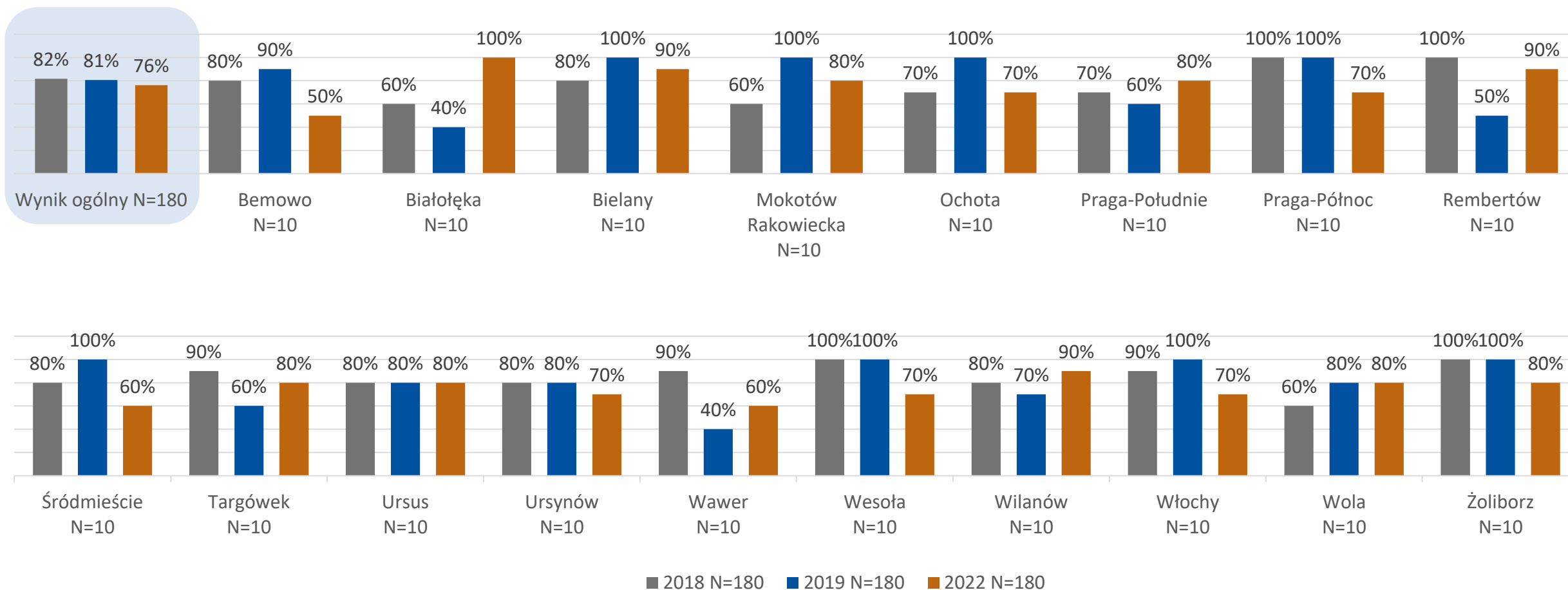
Urzędnik - obsługa przedstawionej sprawy

P21. Czy urzędnik w trakcie załatwiania sprawy dopytywał o jej szczegóły?



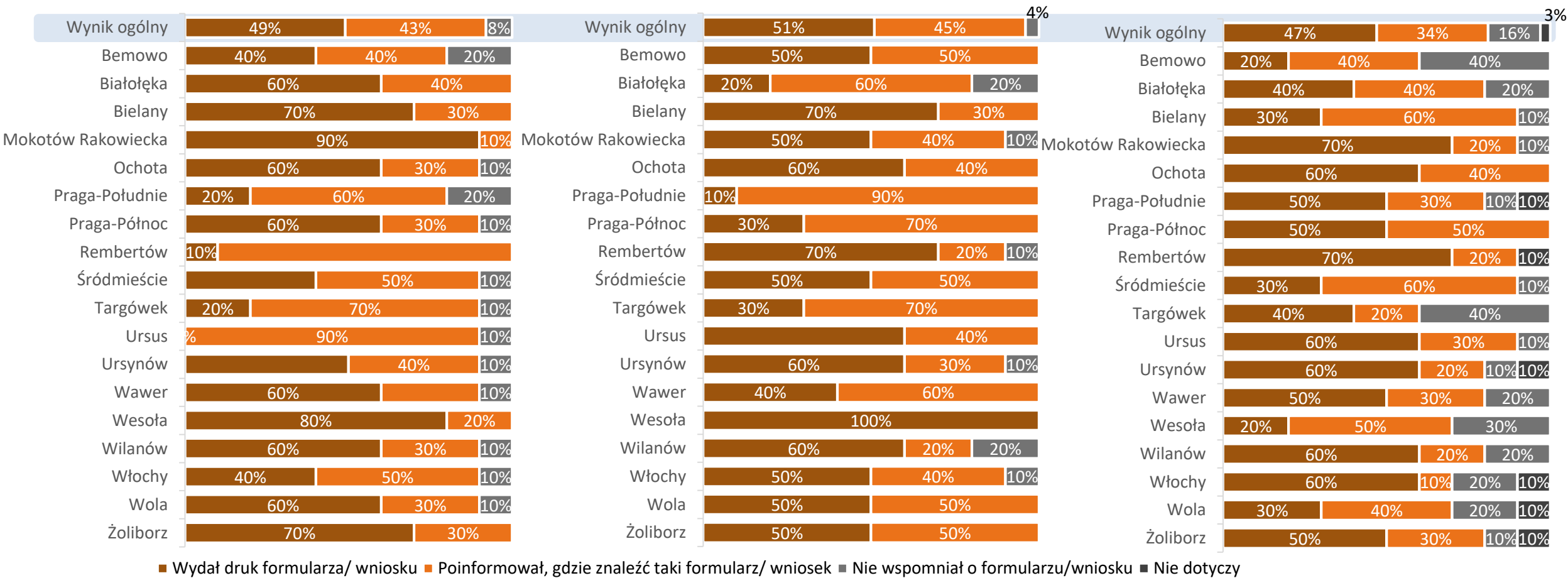
Urzędnik - obsługa przedstawionej sprawy

P21. Czy urzędnik w trakcie załatwiania sprawy upewnił się, że rozumiałeś/aś jego wyjaśnienia?



Urzędnik - obsługa przedstawionej sprawy

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



N dla Wyniku ogólnego: 180
N dla pojedynczej dzielnicy: 10

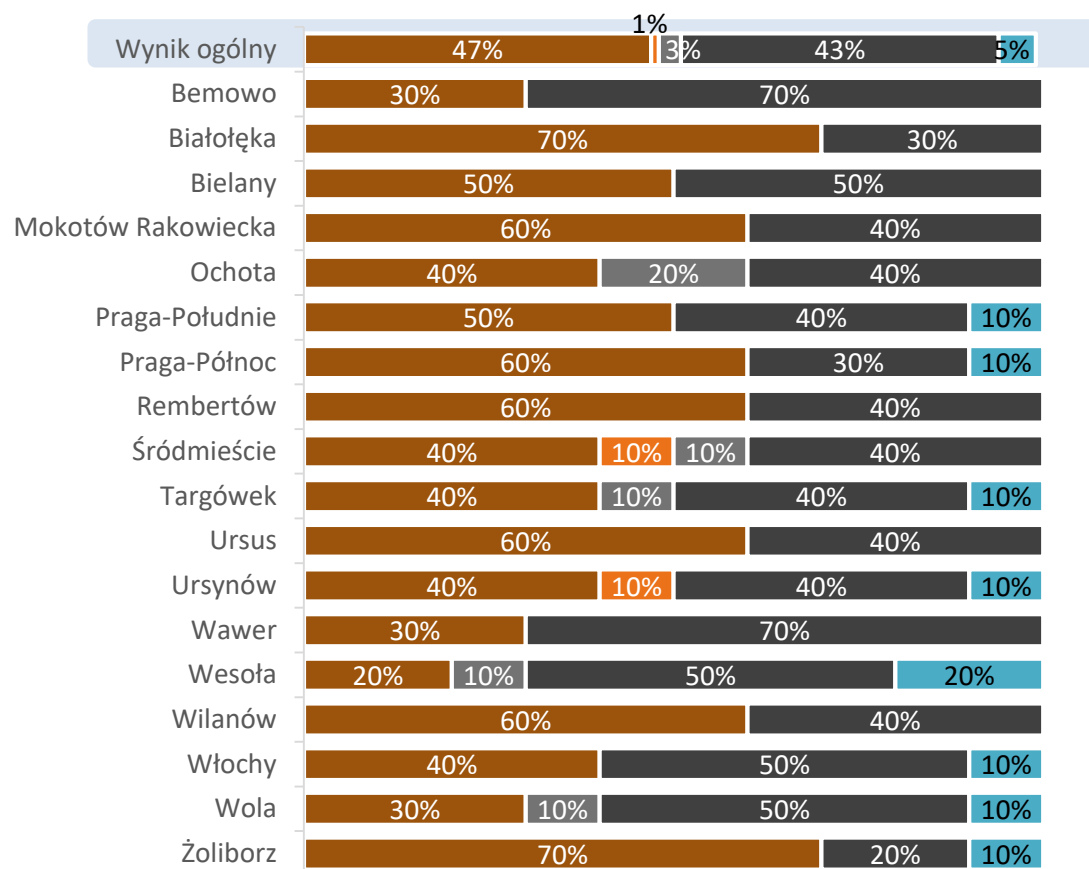
2018

2019

2022

Urzędnik - obsługa przedstawionej sprawy

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



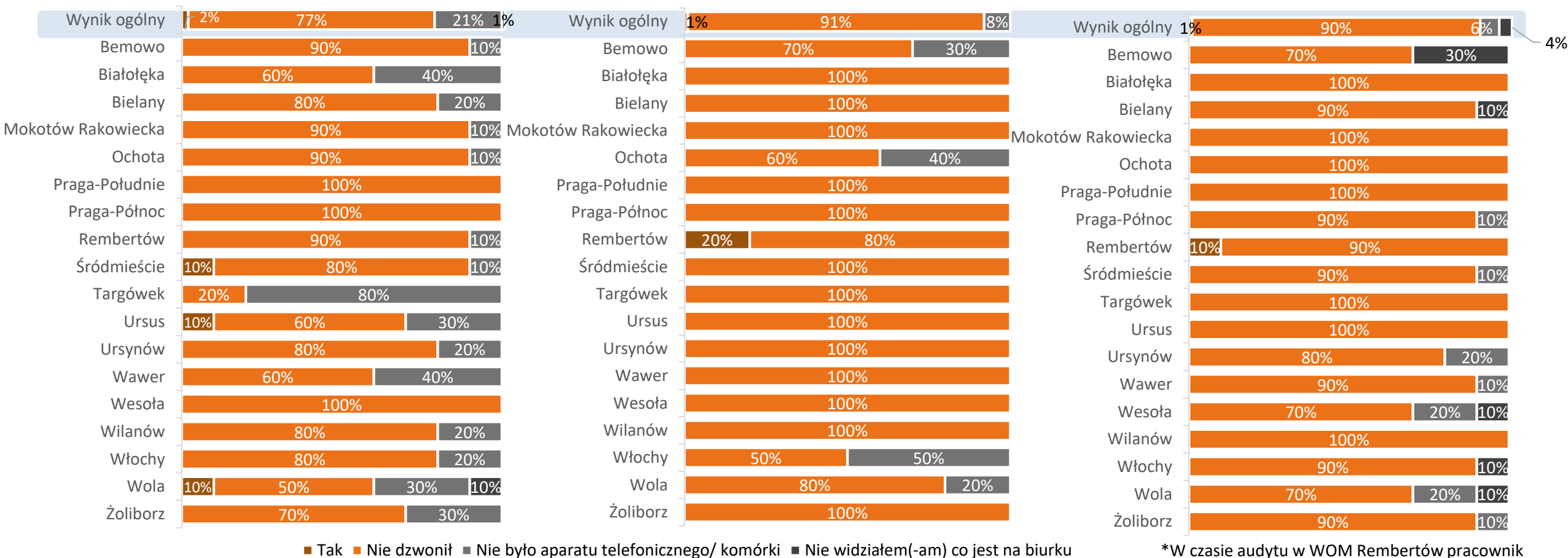
■ Tak, wyjaśnił, jak wypełnić wniosek
 ■ Tak, pomógł wypełnić wniosek
 ■ Tak, odesłał do wzoru wypełnionego wniosku
 ■ Nie
 ■ Nie dotyczy

N dla Wyniku ogólnego: 180

N dla pojedynczej dzielnicy: 10

Urzędnik - obsługa przedstawionej sprawy

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



*W czasie audytu w WOM Rembertów pracownik przeprosił i odebrał dzwoniący telefon.

N dla Wyniku ogólnego: 180
N dla pojedynczej dzielnicy: 10

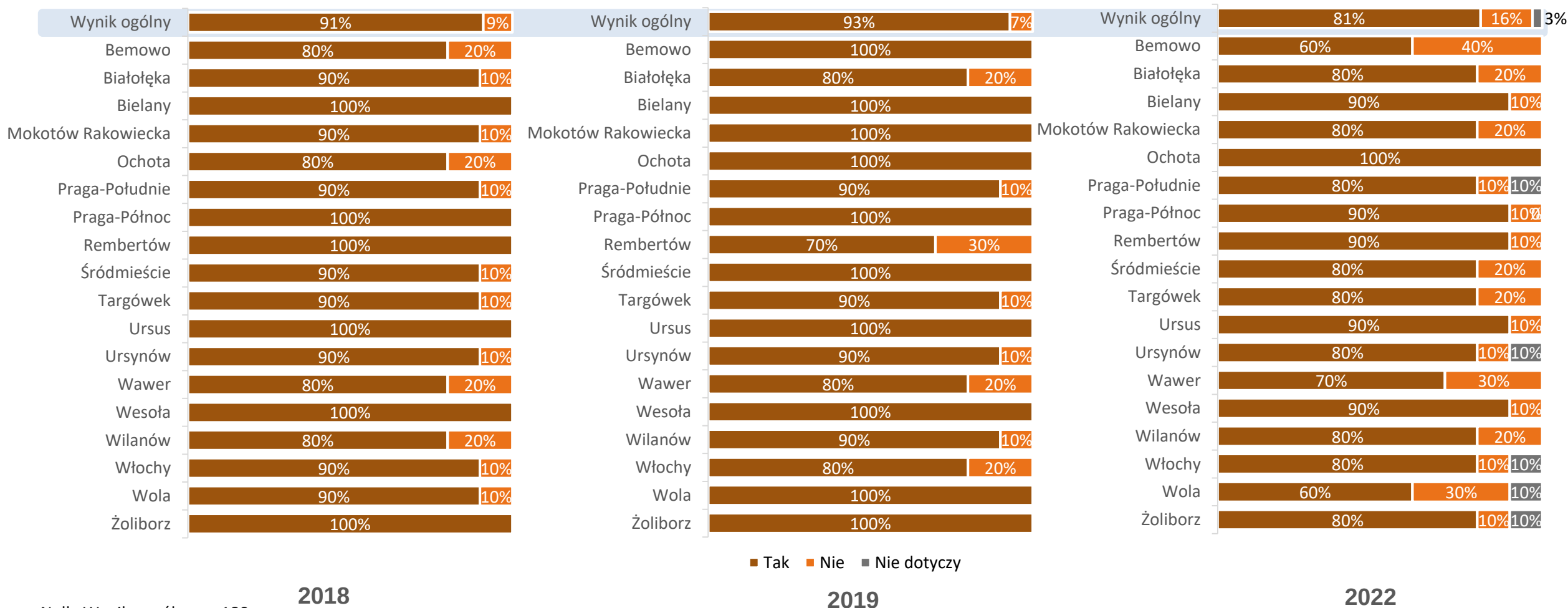
2018

2019

2022

Urzędnik - obsługa przedstawionej sprawy

P28. O czym, bez dopytywania, poinformował Cię urzędnik? - Wymagane dokumenty



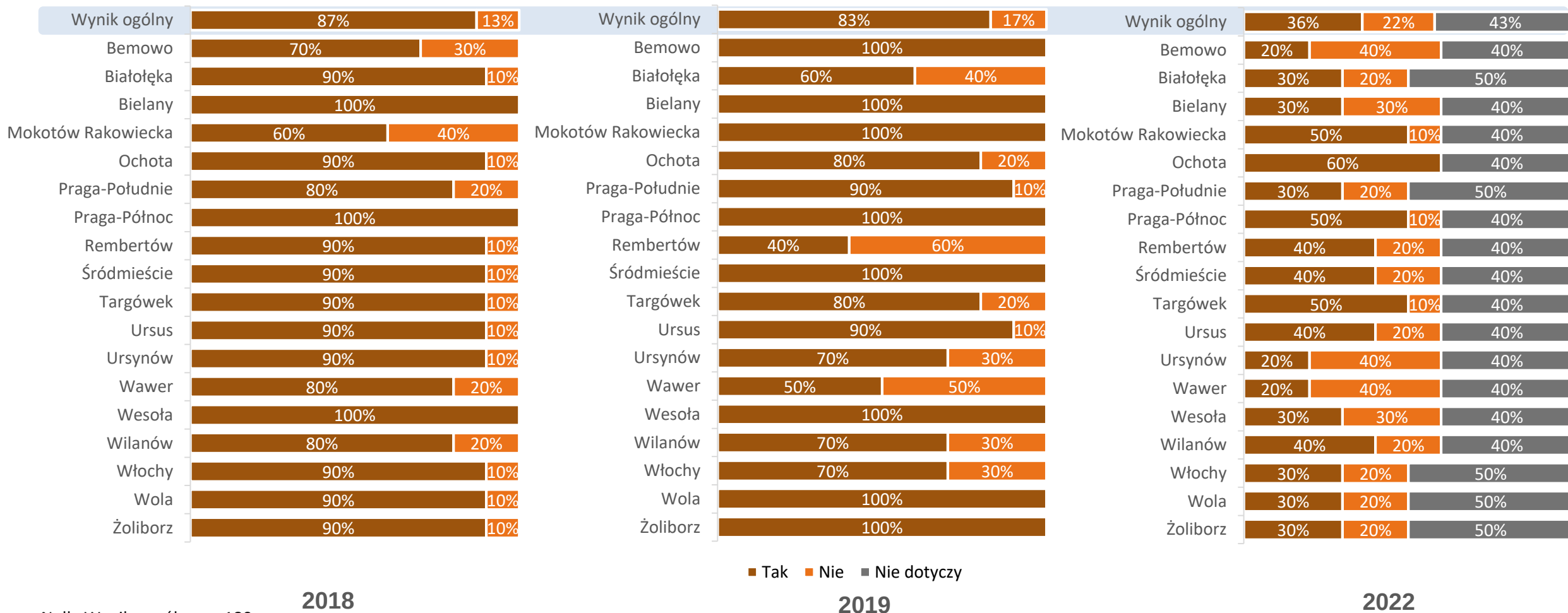
N dla Wyniku ogólnego: 180

N dla pojedynczej dzielnicy: 10



Urzędnik - obsługa przedstawionej sprawy

P28. O czym, bez dopytywania, poinformował Cię urzędnik? - Wymagane opłaty/brak opłat



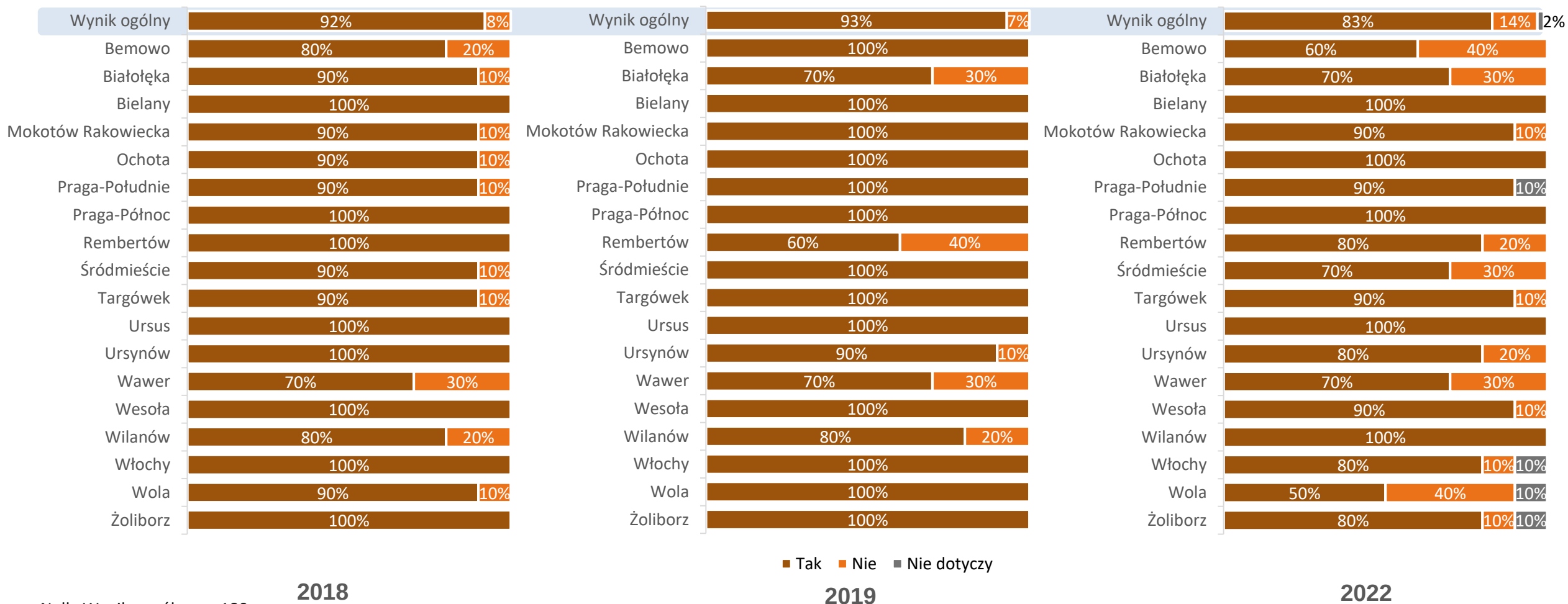
N dla Wyniku ogólnego: 180

N dla pojedynczej dzielnicy: 10



Urzędnik - obsługa przedstawionej sprawy

P28. O czym, bez dopytywania, poinformował Cię urzędnik? - Miejsce złożenia dokumentów



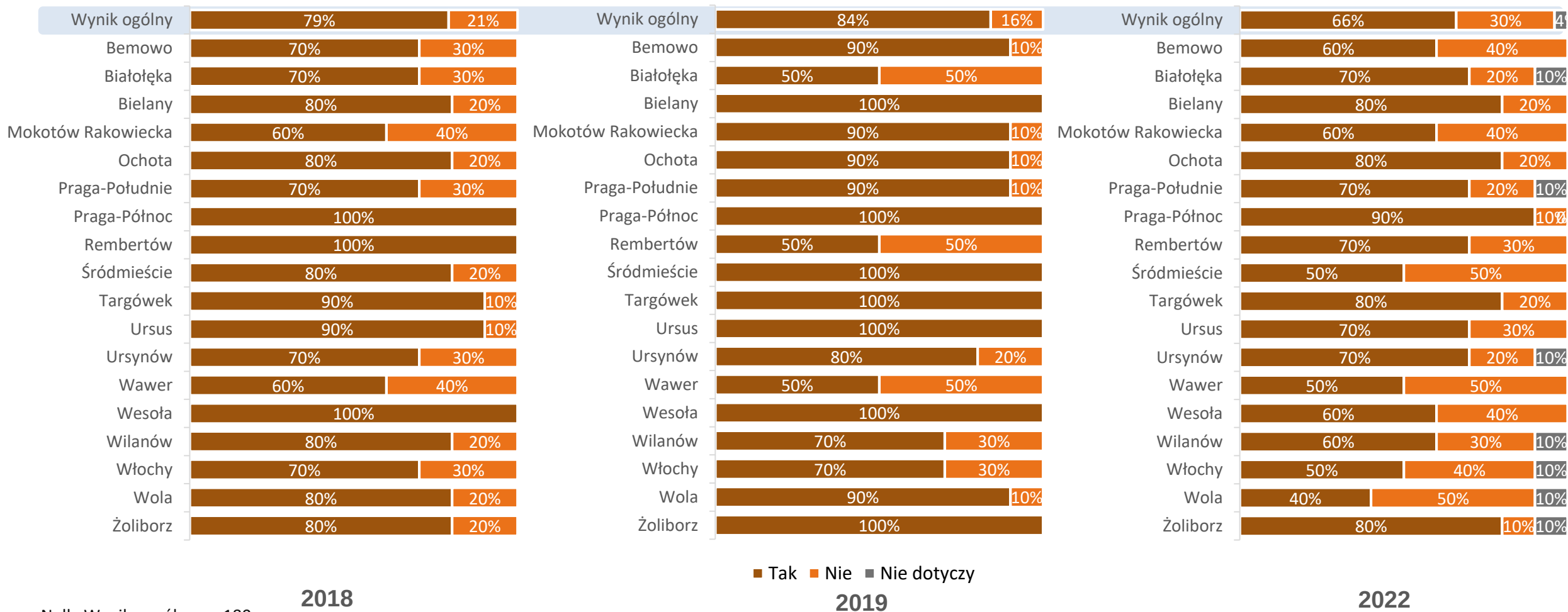
N dla Wyniku ogólnego: 180

N dla pojedynczej dzielnicy: 10



Urzędnik - obsługa przedstawionej sprawy

P28. O czym, bez dopytywania, poinformował Cię urzędnik? - Termin odpowiedzi (czas oczekiwania na rozpatrzenie)



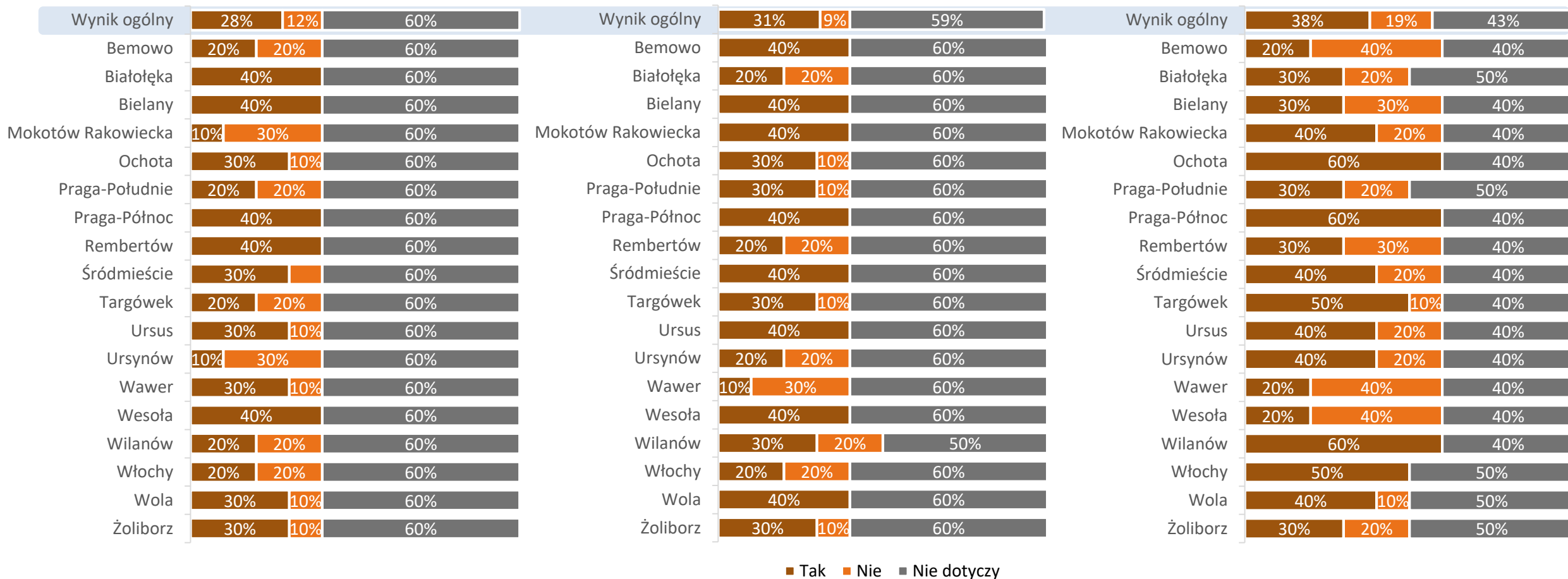
N dla Wyniku ogólnego: 180

N dla pojedynczej dzielnicy: 10



Urzędnik - obsługa przedstawionej sprawy

P28. O czym, bez dopytywania, poinformował Cię urzędnik? - Miejsce uiszczenia opłaty



2018

2019

2022

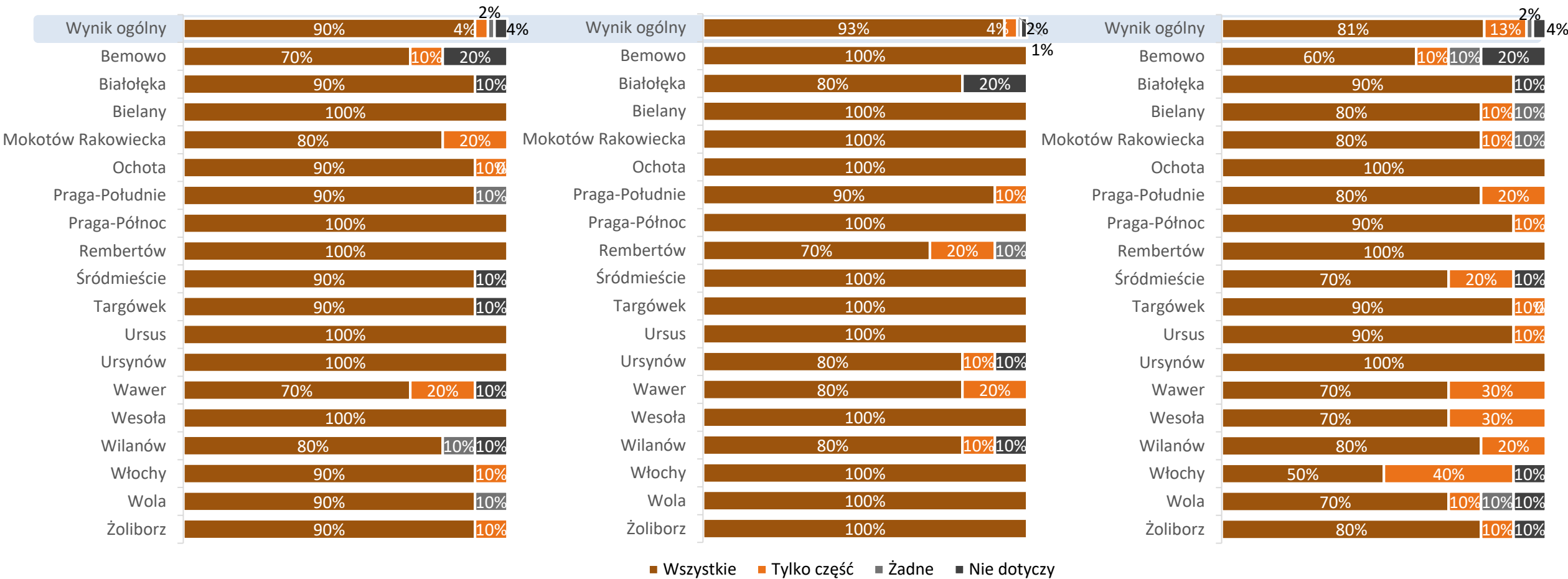
N dla Wyniku ogólnego: 180

N dla pojedynczej dzielnicy: 10



Urzędnik - obsługa przedstawionej sprawy

P29a. Czy informacje udzielone przez urzędnika były prawidłowe?



N dla Wyniku ogólnego: 180
N dla pojedynczej dzielnicy: 10

2018

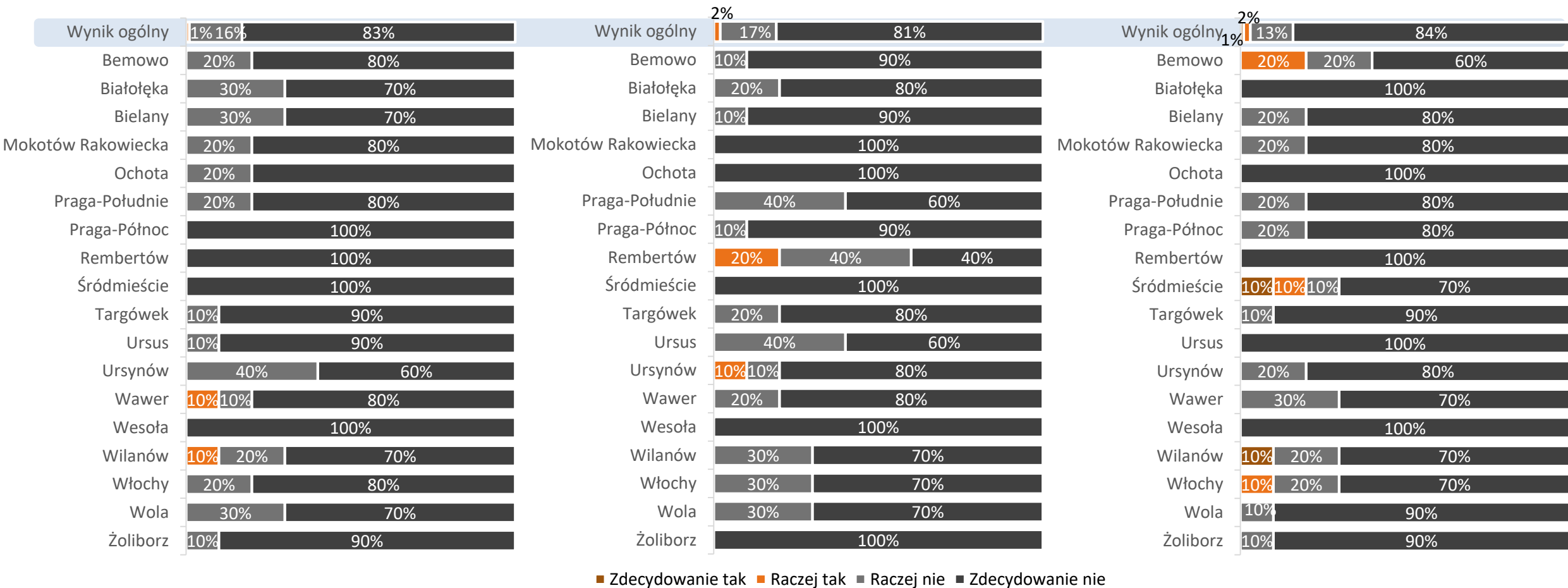
2019

2022



Urządnik - obsługa przedstawionej sprawy

P30. Czy podczas rozmowy odczuwałeś niechęć ze strony urzędnika?

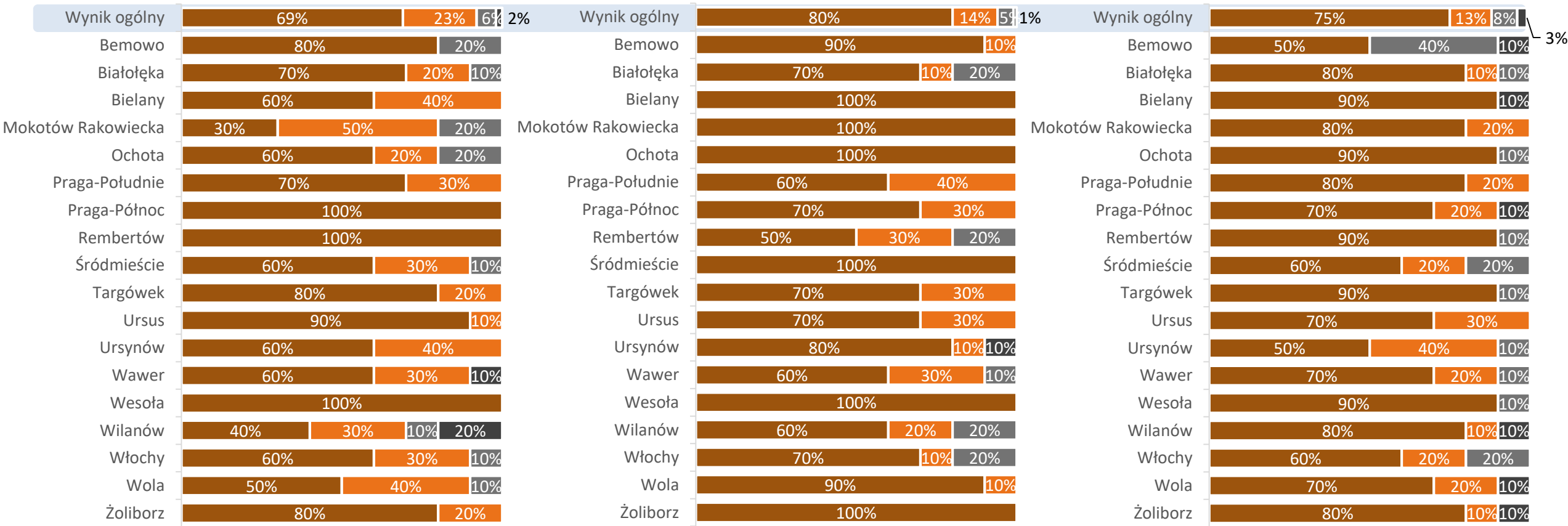


N dla Wyniku ogólnego: 180
N dla pojedynczej dzielnicy: 10



Urządnik - obsługa przedstawionej sprawy

P31. Czy jesteś zadowolony ze sposobu obsługi przez urzędnika?



■ Zdecydowanie tak ■ Raczej tak ■ Raczej nie ■ Zdecydowanie nie

2018
N dla Wyniku ogólnego: 180
N dla pojedynczej dzielnicy: 10



Ranking

Wskaźniki ocen pozytywnych

Komórka organizacyjna	Ogółem			Audyty osobiste			Audyty telefoniczne		
	2018	2019	2022	2018	2019	2022	2018	2019	2022
Delegatura Biura Administracji i Spraw Obywatelskich	95%	94%	91%	95%	94%	91%			
stanowiska obsługi Biura Mienia Miasta i Skarbu Państwa	97%	97%	91%	96%	96%	93%	99%	98%	89%
Urząd Stanu Cywilnego	95%	95%	90%	95%	94%	90%	95%	96%	89%
Miejski Rzecznik Konsumentów	94%	97%	89%	92%	97%	87%	97%	98%	92%
Centrum Obsługi Podatnika			89%			89%			
Wydział Obsługi Mieszkańców	92%	94%	89%	92%	94%	89%			
Sala Obsługi Biura Geodezji i Katastru	91%	94%	86%	86%	93%	85%	97%	96%	87%
Punkt Informacyjny w Urzędzie Dzielnicy	92%	92%	86%	91%	89%	83%	93%	95%	88%
sala obsługi Wydziału Licencji i Transportu Drogowego (WLITD)	94%	99%	78%	94%	98%	63%	94%	100%	93%
stanowisko obsługi ds. rejestracji pojazdów cudzoziemców (BAiSO)	95%	91%	60%	95%	91%	60%			

* Ranking stworzono na podstawie odsetka ocen pozytywnych wybranych aspektów poruszanych w karcie oceny urzędu

Komórka organizacyjna	Ogółem			Audyty osobiste		
Wydziały Obsługi Mieszkańców	2018	2019	2022	2018	2019	2022
Ochota	89%	97%	94%	89%	97%	94%
Praga Północ	98%	96%	94%	98%	96%	94%
Ursus	95%	95%	93%	95%	95%	93%
Targówek	93%	92%	92%	93%	92%	92%
Praga Południe	90%	92%	92%	90%	92%	92%
Białołęka	93%	87%	91%	93%	87%	91%
Rembertów	98%	86%	91%	98%	86%	91%
Mokotów	88%	97%	90%	88%	97%	90%
Wilanów	86%	92%	90%	86%	92%	90%
Ursynów	92%	91%	90%	92%	91%	90%
Żoliborz	96%	98%	89%	96%	98%	89%
Wesoła	98%	98%	89%	98%	98%	89%
Bielany	96%	98%	89%	96%	98%	89%
Wawer	91%	87%	88%	91%	87%	88%
Włochy	90%	92%	86%	90%	92%	86%
Śródmieście	92%	98%	83%	92%	98%	83%
Wola	89%	95%	82%	89%	95%	82%
Bemowo	88%	97%	73%	88%	97%	73%

* Ranking stworzono na podstawie odsetka ocen pozytywnych wybranych aspektów poruszanych w karcie oceny urzędu

Komórka organizacyjna	Ogółem			Audyty osobiste		
Delegatury Biura Administracji i Spraw Obywatelskich	2018	2019	2022	2018	2019	2022
Wawer	89%	94%	96%	89%	94%	96%
Włochy	95%	87%	95%	95%	87%	95%
Ursus	95%	95%	95%	95%	95%	95%
Żoliborz	94%	95%	94%	94%	95%	94%
Wola	88%	97%	94%	88%	97%	94%
Targówek	97%	96%	94%	97%	96%	94%
Bielany	93%	96%	93%	93%	96%	93%
Ursynów	97%	94%	92%	97%	94%	92%
Wesoła	98%	99%	92%	98%	99%	92%
Białołęka	95%	95%	91%	95%	95%	91%
Praga Południe	94%	98%	91%	94%	98%	91%
Praga Północ	97%	96%	90%	97%	96%	90%
Wilanów	94%	90%	90%	94%	90%	90%
Ochota	93%	97%	89%	93%	97%	89%
Rembertów	98%	87%	89%	98%	87%	89%
Śródmieście	95%	98%	87%	95%	98%	87%
Bemowo	94%	98%	86%	94%	98%	86%
Mokotów	95%	84%	77%	95%	84%	77%

* Ranking stworzono na podstawie odsetka ocen pozytywnych wybranych aspektów poruszanych w karcie oceny urzędu

Komórka organizacyjna	Ogółem			Audyty osobiste			Audyty telefoniczne		
Punkty Informacyjne	2018	2019	2022	2018	2019	2022	2018	2019	2022
Ursus	89%	92%	93%	83%	90%	94%	95%	95%	92%
Wesoła	96%	97%	93%	98%	97%	93%	94%	97%	93%
Śródmieście	92%	93%	88%	90%	91%	88%	95%	96%	89%
Białołęka	89%	91%	87%	89%	89%	89%	89%	93%	86%
Żoliborz	84%	84%	87%	79%	73%	85%	90%	94%	89%
Bielany	96%	94%	87%	96%	92%	90%	96%	97%	84%
Praga Północ	97%	95%	87%	98%	95%	88%	96%	95%	86%
Rembertów	97%	93%	87%	97%	91%	85%	96%	95%	89%
Wawer	87%	90%	86%	96%	93%	83%	77%	86%	90%
Wilanów	94%	90%	86%	91%	86%	82%	98%	94%	91%
Praga Południe	91%	96%	85%	86%	96%	82%	97%	96%	89%
Ursynów	91%	87%	85%	93%	78%	80%	90%	97%	91%
Ochota	91%	90%	85%	90%	86%	78%	91%	94%	92%
Mokotów Rakowiecka	90%	90%	84%	85%	83%	80%	96%	98%	89%
Bemowo	93%	95%	84%	93%	95%	77%	94%	96%	91%
Wola	95%	96%	84%	94%	94%	77%	97%	99%	90%
Targówek	95%	95%	83%	96%	92%	84%	94%	98%	82%
Włochy	90%	91%	82%	85%	86%	78%	96%	96%	86%
Mokotów Wiktorska	89%	86%	79%	82%	76%	70%	97%	96%	88%

* Ranking stworzono na podstawie odsetka ocen pozytywnych wybranych aspektów poruszanych w karcie oceny urzędu

Komórka organizacyjna	Ogółem			Audyty osobiste			Audyty telefoniczne		
Urzędy Stanu Cywilnego	2018	2019	2022	2018	2019	2022	2018	2019	2022
Targówek	96%	96%	94%	97%	95%	96%	94%	97%	92%
Praga Północ	96%	95%	93%	98%	92%	93%	95%	98%	93%
Wawer	92%	94%	92%	93%	93%	95%	92%	96%	88%
Bielany	95%	97%	91%	94%	97%	95%	97%	98%	88%
Śródmieście Chałubińskiego			90%			88%			93%
Praga Południe	94%	96%	90%	97%	95%	88%	92%	97%	92%
Śródmieście	96%	99%	89%	96%	99%	88%	96%	98%	91%
Ursus	95%	95%	87%	96%	95%	85%	95%	95%	89%
Ursynów	95%	92%	87%	95%	91%	90%	96%	94%	83%
Mokotów	95%	95%	84%	93%	92%	81%	98%	97%	87%
Wesoła	97%	97%		98%	99%		96%	96%	
Białołęka	96%	95%		97%	93%		95%	97%	
Ochota	92%	95%		92%	94%		92%	96%	
Wola	92%	94%		90%	91%		94%	96%	
Wilanów	93%	93%		91%	90%		96%	97%	

* Ranking stworzono na podstawie odsetka ocen pozytywnych wybranych aspektów poruszanych w karcie oceny urzędu



Wydział Badań i Analiz

Biuro Strategii i Analiz

tel. 22 325 79 50



✉ badanie@um.warszawa.pl