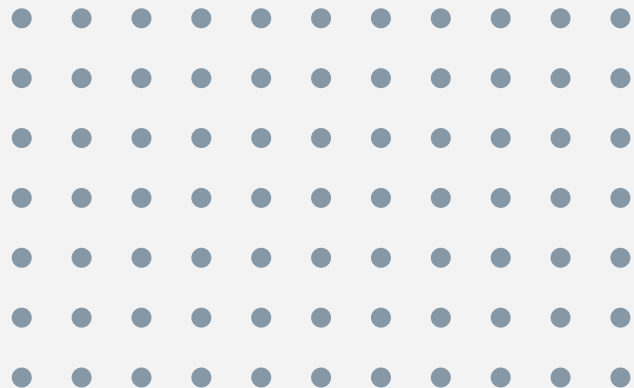




Badanie jakości obsługi w Urzędzie m.st. Warszawy

Raport z badania tajemniczy klient
w urzędach dzielnic –
świadczenia rodzinne i fundusz alimentacyjny

Listopad 2025



Spis treści



INFORMACJE O BADANIU



BADANIE MYSTERY SHOPPING – audyty osobiste



Główne wnioski



Wyniki ogólne - urzędy dzielnic



Wyniki szczegółowe – urzędy dzielnic punkty obsługi



BADANIE MYSTERY CALLING – audyty telefoniczne



Główne wnioski



Wyniki ogólne - urzędy dzielnic



Wyniki szczegółowe – urzędy dzielnic punkty obsługi



RANKING KOMÓREK ORGANIZACYJNYCH



TABELE

INFORMACJE O BADANIU

- Podstawowe informacje o badaniu
- Szczegółowy opis metodologii
- Szczegółowy opis schematu badania i struktury próby





PRZEDMIOT BADANIA

Badanie jakości obsługi klienta w urzędach dzielnic w sprawach świadczeń rodzinnych i funduszu alimentacyjnego.



TERMIN

Badanie zostało zrealizowane od 1 października do 18 listopada 2025 roku.



ZAMAWIAJĄCY

Miasto Stołeczne Warszawa



WYKONAWCA

PBS Sp. z o.o.



CEL

Głównym celem badania było zweryfikowanie jakości obsługi w urzędach dzielnic m.st. Warszawy. Badanie objęło swoim zakresem poniższe obszary:

- Oczekiwanie na obsługę,
- Otoczenie i wygląd miejsca,
- Wygląd urzędnika i jego stanowiska pracy,
- Ogólne zachowanie urzędnika wobec klienta,
- Obsługa przedstawionej sprawy.



TECHNIKA

Obserwacje przeprowadzono w ramach badania tajemniczy klient wykorzystując technikę MS - Mystery Shopping oraz MC - Mystery Calling.



PRÓBA

W ramach badania zostało przeprowadzonych **n=760** audytów w **19 punktach** obsługi urzędów dzielnic m.st. Warszawy. W tym:

- Audyty osobiste MS - **Mystery Shopping** n=380 audytów
- Audyty telefoniczne MC - **Mystery Calling** n=380 audytów

Ze względu na zaokrąglenia wartości po przecinku, w niektórych przypadkach dane na wykresach mogą się nie sumować do 100 proc., a słupki wskazujący ten sam odsetek mogą być nierówne.

Procedura przeprowadzania audytu jakości obsługi klienta



- Audytorzy, wcześniej odpowiednio przygotowani i wcielający się w rolę klientów, analizują sposób obsługi oraz jej jakość.
- Informacje gromadzone są zarówno podczas rozmów z pracownikami urzędu, jak i poprzez obserwację ich zachowania.
- Formularz oceny wskazuje obszary i aspekty, na które audytorzy powinni zwracać uwagę w trakcie wizyty.
- Po opuszczeniu urzędu audytorzy zapisują swoje spostrzeżenia w specjalnie przygotowanym kwestionariuszu.
- Przed rozpoczęciem badań zostało przeprowadzone szkolenie audytorów ze Standardów obsługi klienta, które obowiązują 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

Badaniem zostało objętych **19 punktów obsługi świadczeń rodzinnych i funduszu alimentacyjnego w urzędach dzielnic.**

Komórka organizacyjna	Liczba lokalizacji	Suma audytów osobistych	Suma audytów telefonicznych
Urzędy dzielnic - świadczenia rodzinne i fundusz alimentacyjny	19	380	380

Badaniem objęto 19 lokalizacji urzędów dzielnic:

Lokalizacja	Punkt obsługi	Suma audytów osobistych	Suma audytów telefonicznych
Bemowo	Urząd Dzielnicy Bemowo, Wydział Świadczeń Rodzinnych i Obsługi Funduszu Alimentacyjnego	20	20
Białołęka	Urząd Dzielnicy Białołęka, Wydział Obsługi Mieszkańców	20	20
Bielany	Urząd Dzielnicy Bielany, Wydział Świadczeń Rodzinnych i Funduszu Alimentacyjnego	20	20
Mokotów (dla mieszkańców Górnego Mokotowa)	Urząd Dzielnicy Mokotów, Wydział Spraw Społecznych i Zdrowia	20	20
Mokotów (dla mieszkańców Dolnego Mokotowa)	Urząd Dzielnicy Mokotów, Wydział Spraw Społecznych i Zdrowia	20	20
Ochota	Urząd Dzielnicy Ochota, Wydział Spraw Społecznych i Zdrowia	20	20
Praga-Południe	Urząd Dzielnicy Praga-Południe, Wydział Obsługi Mieszkańców	20	20
Praga-Północ	Urząd Dzielnicy Praga-Północ, Wydział Obsługi Mieszkańców	20	20
Rembertów	Urząd Dzielnicy Rembertów, Wydział Obsługi Mieszkańców	20	20
Śródmieście	Urząd Dzielnicy Śródmieście, Wydział Sportu i Spraw Społecznych	20	20
Targówek	Urząd Dzielnicy Targówek, Wydział Spraw Społecznych i Zdrowia, Referat Świadczeń Rodzinnych	20	20
Ursus	Urząd Dzielnicy Ursus, Wydział Obsługi Mieszkańców	20	20
Ursynów	Urząd Dzielnicy Ursynów, Wydział Obsługi Mieszkańców	20	20
Wawer	Urząd Dzielnicy Wawer, Wydział Obsługi Mieszkańców	20	20
Wesoła	Urząd Dzielnicy Wesoła, Wydział Obsługi Mieszkańców	20	20
Wilanów	Urząd Dzielnicy Wilanów, Wydział Spraw Społecznych i Świadczeń	20	20
Włochy	Urząd Dzielnicy Włochy, Wydział Obsługi Mieszkańców	20	20
Wola	Urząd Dzielnicy Wola, Wydział Świadczeń	20	20
Żoliborz	Urząd Dzielnicy Żoliborz, Wydział Spraw Społecznych i Zdrowia	20	20
ŁĄCZNIE:		380	380

BADANIE MYSTERY SHOPPING

audyty osobiste

- Oczekiwanie na obsługę
- Otoczenie i wygląd miejsca
- Wygląd urzędnika i jego stanowiska pracy
- Ogólne zachowanie urzędnika wobec klienta
- Obsługa przedstawionej sprawy





OCZEKIWANIE NA OBSŁUGĘ

Czas oczekiwania na obsługę był krótki (średnio 2 minuty), a kolejka niewielka (średnio 2 osoby), co pozwoliło na sprawną realizację wszystkich spraw.

OTOCZENIE I WYGLĄD MIEJSCA

Placówki są bardzo dobrze przygotowane zarówno pod względem organizacji, jak i zapewnienia komfortu klientom. Potwierdzają to wysokie wskaźniki dotyczące czystości (100%), dostępności miejsc siedzących (96%) oraz blatów do wypełniania dokumentów (99%). Nieco niższe, choć nadal wysokie wyniki, dotyczyły oznakowania miejsca (93%). Gorzej niż zostały ocenione lokalizacje na Targówku i w Wilanowie (po 75%). Widoczności formularzy została niżej oceniona w Wilanowie (60%) oraz na Dolnym Mokotowie (65%), podczas gdy ogólna ocena była na poziomie 93%. Sugerują one pewne możliwości usprawnienia w obszarze dostępności informacji dla klientów.

WYGLĄD URZĘDNIKA I JEGO STANOWISKA PRACY

Obsługa prezentuje bardzo wysoki poziom profesjonalizmu – wszyscy urzędnicy byli ubrani zgodnie ze standardami, a na ich biurkach panował porządek, bez zbędnych przedmiotów (100%). Identyfikatory były obecne w zdecydowanej większości przypadków (90%) i prawie zawsze noszone były w sposób prawidłowy, czyli zawieszane na szyi w widocznym miejscu (96%). Wyniki potwierdzają dbałość o standardy wizerunkowe i organizacyjne, wskazując jedynie niewielkie obszary do poprawy w kwestii noszenia identyfikatorów.

OGÓLNE ZACHOWANIE URZĘDNIKA WOBEC KLIENTA

Urzędnicy wykazują bardzo wysoki poziom kultury obsługi – niemal wszyscy witają i żegnają klientów uprzejmie (98–99%), okazują życzliwość (99%) oraz utrzymują kontakt wzrokowy (100%), co sprzyja pozytywnemu odbiorowi interakcji. Żadne zachowania niepożądane, takie jak zajmowanie się sprawami prywatnymi, jedzenie w trakcie obsługi czy okazywanie zniecierpliwienia, praktycznie nie występują (99–100%). Klienci w zdecydowanej większości oceniają również, że poświęcano im odpowiednią ilość uwagi (96%), co potwierdza wysoki standard jakości obsługi.



OBSŁUGA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY

UDZIELANIE INFORMACJI

Urzędnicy w czasie załatwiania spraw wykazują wysoki poziom profesjonalizmu i są komunikatywni. Informacje były przekazywane przez nich w sposób zrozumiały (100%) i w większości przypadków wyczerpujący (97%), a urzędnicy często dopytywali o szczegóły sprawy (92%) oraz często upewniali się, że klient rozumiał wyjaśnienia (89%). Ponadto bez dodatkowego dopytywania urzędnik najczęściej informował o wymaganych dokumentach (99%) i miejscu ich złożenia (93%). Nieco niższe były odsetki dotyczące przekazania informacji o wymaganych opłatach (82%) oraz terminie odpowiedzi (72%). Informacja o miejscu zrobienia opłat nie była podawana, co wynikało z faktu, że w przypadku załatwianych spraw opłaty nie były konieczne (0%). Prawie wszystkie informacje udzielone przez urzędników były prawidłowe (99%), co potwierdza wysoki poziom wiedzy urzędników, choć istnieje pole do poprawy w tym aspekcie, szczególnie w kwestii wymaganych opłat i terminów odpowiedzi.

WYPEŁNIENIE FORMULARZA

Urzędnicy zapewniają klientom szeroki dostęp do formularzy i wniosków – 85% klientów otrzymało druk wniosku, a 14% zostało poinformowanych, gdzie można go znaleźć. Zaledwie 1% klientów nie otrzymało żadnej informacji na ten temat. Jeśli chodzi o wsparcie przy wypełnianiu formularzy urzędnicy najczęściej wyjaśniają, jak poprawnie wypełnić dokument (78%). Nieliczni klienci otrzymali bezpośrednią pomoc w uzupełnieniu wniosku (2%) lub zostali odesłani do wzoru wypełnionego formularza (0,3%). Niemal co piąty klient (18%) nie otrzymał żadnego wsparcia. Wyniki te wskazują, że standard obsługi związany z dostępnością i pomocą przy wypełnianiu wniosków i formularzy jest wysoki, natomiast istnieje przestrzeń do poprawy tego aspektu.

ROZMOWY TELEFONICZNE W TRAKCIE OBSŁUGI

Urzędnicy w zdecydowanej większości nie przerywają obsługi klientów rozmowami telefonicznymi (93%). W przypadkach, gdy urzędnik musiał odebrać telefon, niemal zawsze powiadomił o tym klienta lub przeprosił (96%), a brak takiego powiadomienia zdarzał się w wyjątkowych sytuacjach (4%).



OGÓLNE WRAŻENIA Z KONTAKTU Z URZĘDNIKIEM

Audyt wykazał wysoki poziom satysfakcji klientów z obsługi przez urzędników. Sposób obsługi (97%), szybkość załatwienia sprawy (93%), czy postawy urzędników (97%) zostały ocenione pozytywnie przez zdecydowaną większość respondentów, co potwierdza skuteczność i profesjonalizm procesu obsługi klienta.

Wyniki ogólne

Urzędy dzielnic –
świadczenia rodzinne i fundusz alimentacyjny



Czas oczekiwania na obsługę (średni czas w minutach)



2 min

Liczba osób oczekujących w kolejce przed stanowiskiem (średnia)



2 osoby

Czy doszło do obsługi Twojej sprawy?



■ Tak

■ Nie

2025 n=380



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

93%

Czy w miejscu obsługi **panuje porządek**,
czy jest czysto?

100%

Czy **liczba miejsc** siedzących dla
oczekujących **jest wystarczająca**?

96%

Czy **liczba blatów lub stolików** do
wypełnienia formularzy lub wniosków
jest wystarczająca?

99%

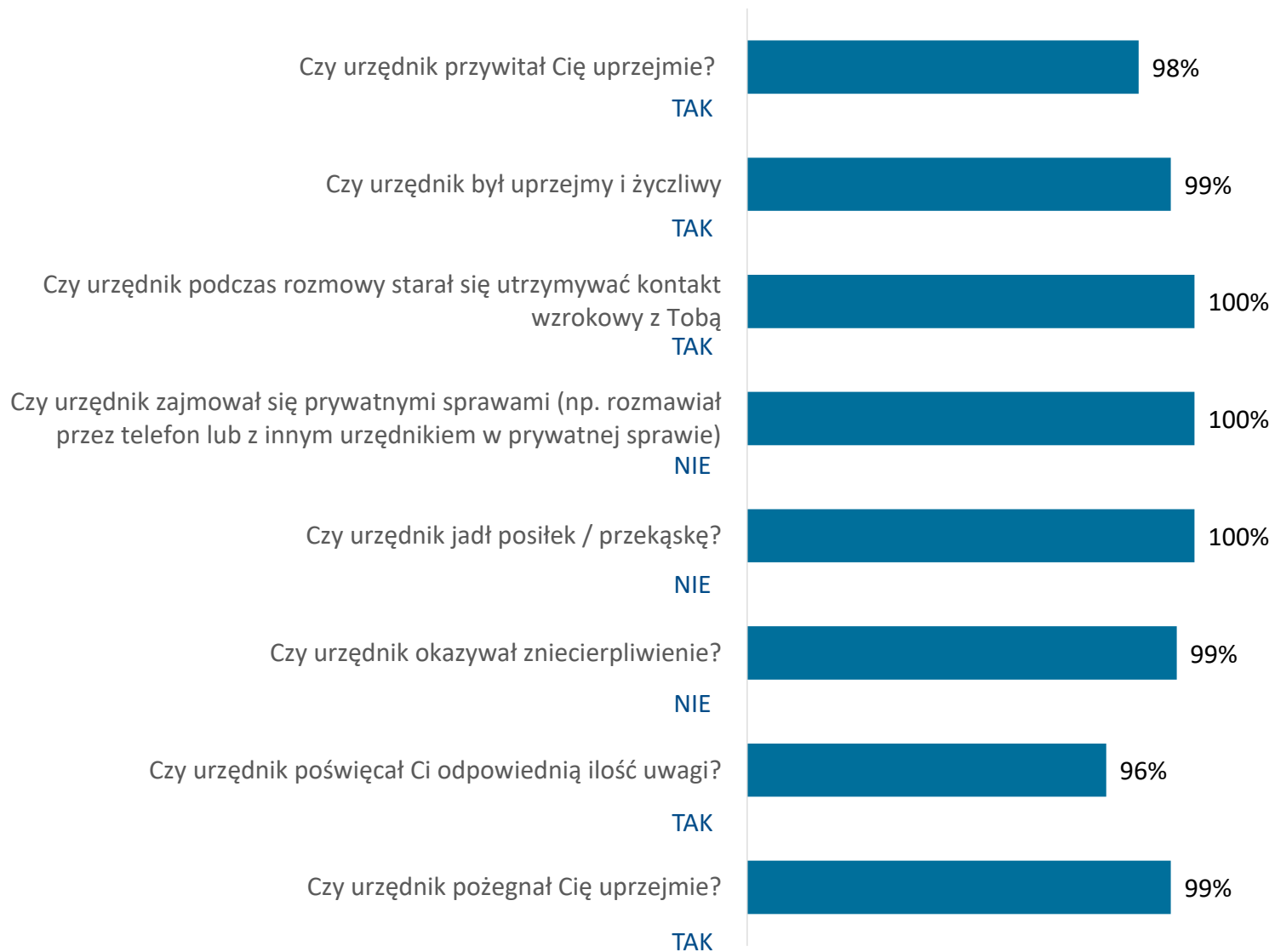
Czy **formularze lub wnioski** są w
miejscu, w którym **łatwo je zauważyć**?

93%

■ 2025, n=380

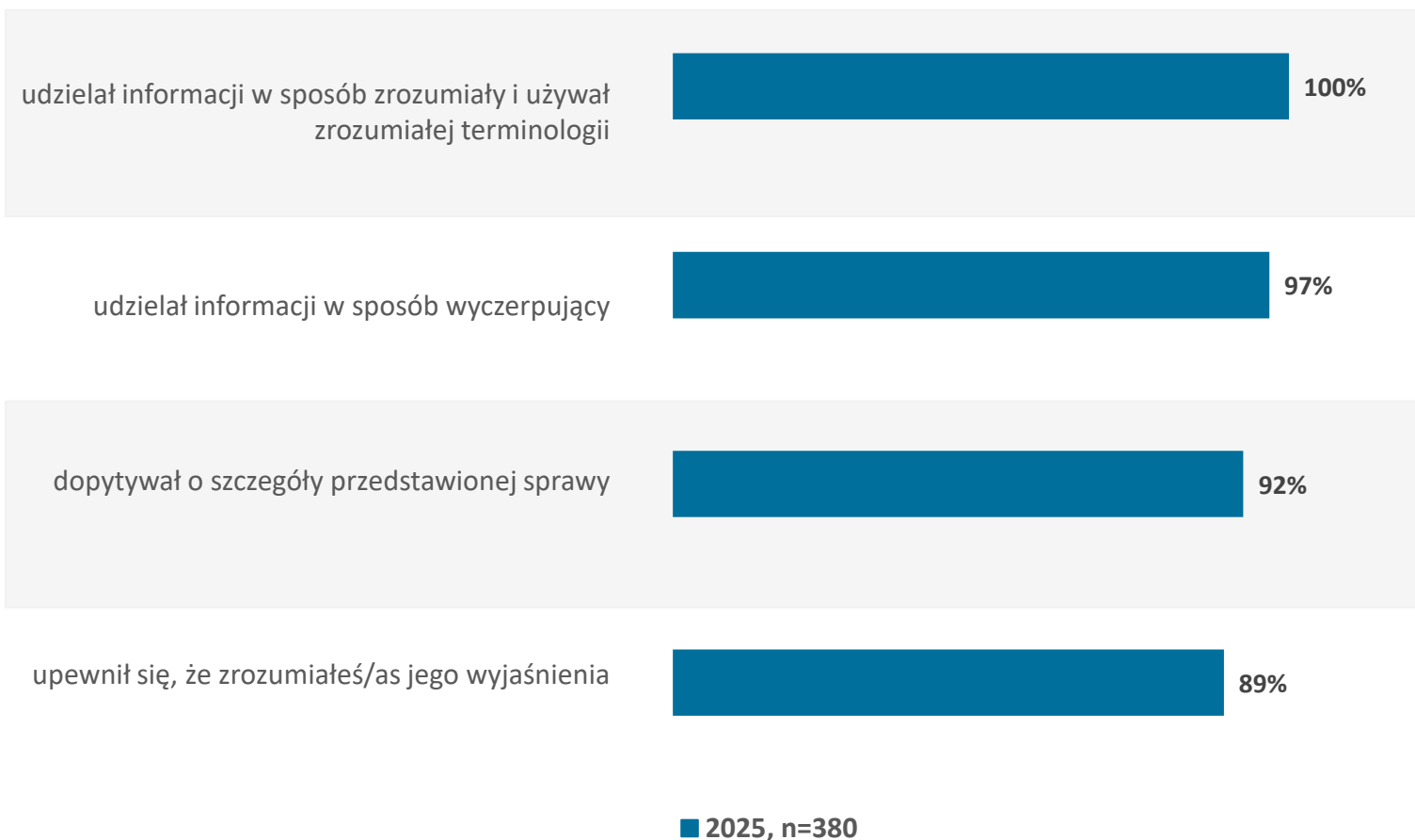
Gdzie umieszczony był
Identyfikator?Czy urzędnik był **ubrany zgodnie ze standardami**?Czy **na biurku urzędnika** i w jego otoczeniu **jest porządek?**
(tzn. papiery, dokumenty są ułożone)Czy na biurku urzędnika
znajdowały się tylko przedmioty związane z pracą?Czy urzędnik **miał identyfikator**?

■ 2025, n=380



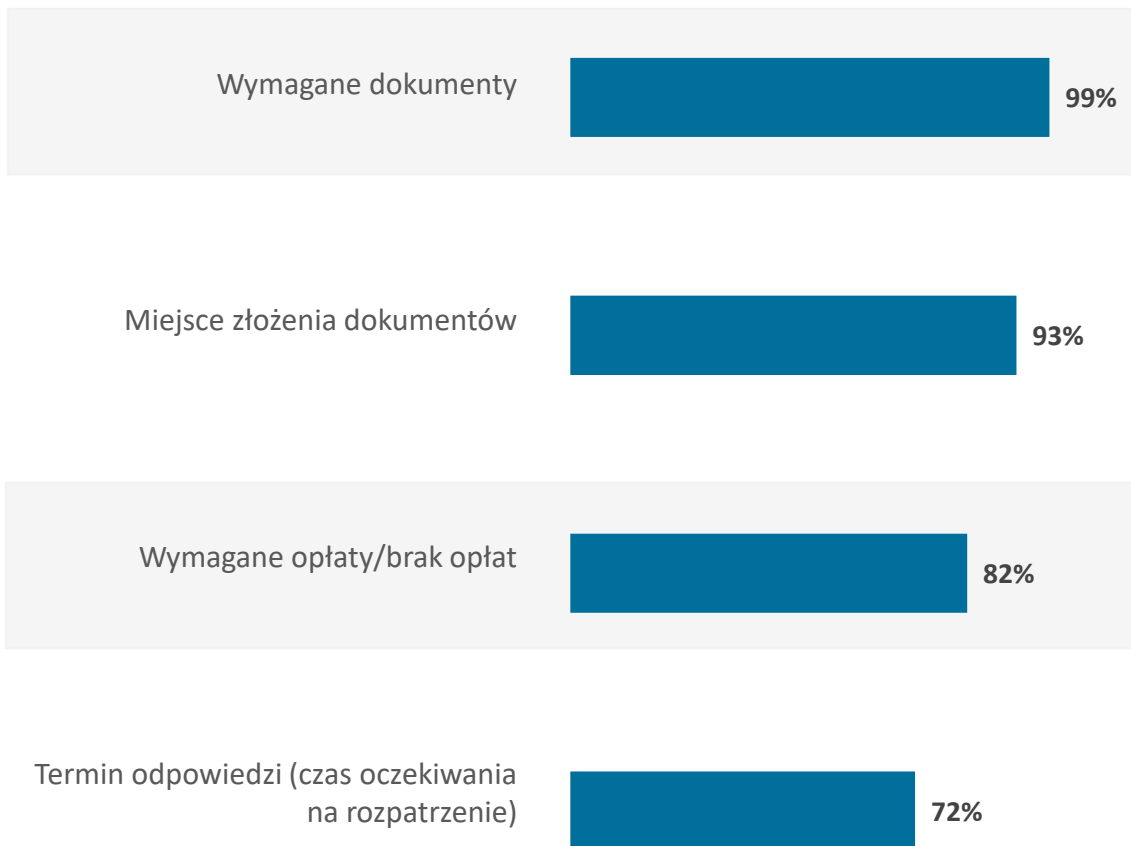
■ 2025 n=380

Czy urzędnik w czasie załatwiania sprawy...?

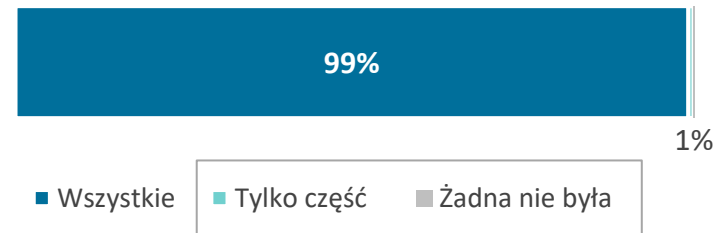




O czym, bez dopytywania, poinformował Cię urzędnik?



Czy informacje udzielone przez urzędnika były prawidłowe?



2025, n=380



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

Wydał druk formularza/
wniosku 85%

Poinformował, gdzie znaleźć
taki formularz/ wniosek 14%

Nie wspomniał o
formularzu/wniosku 1%

Nie dotyczy 0,3%

■ 2025, n=380

Czy urzędnik zaproponował wyjaśnienie formularza/ wniosku,
wyjaśnił lub pomógł wypełnić formularz/ wniosek?

Tak, wyjaśnił, jak wypełnić wniosek 78%

Tak, pomógł wypełnić wniosek 2%

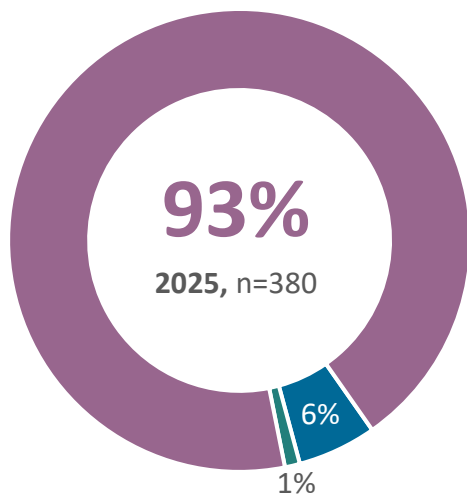
Tak, odesłał do wzoru wypełnionego
wniosku 0,3%

Nie 18%

Nie dotyczy 1%



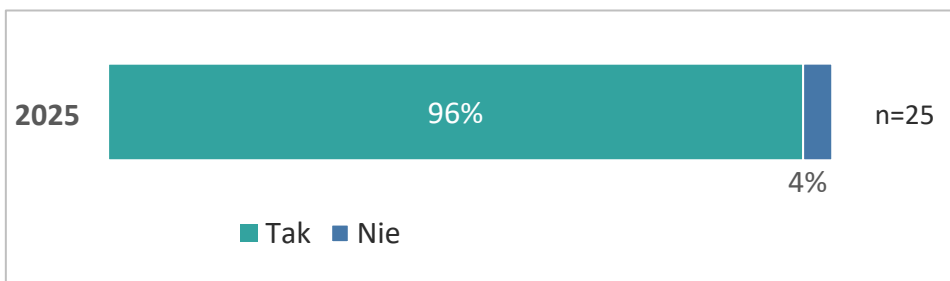
Czy w trakcie rozmowy urzędnik odbierał dzwoniący telefon?



- Nie odebrał żadnego
- Tak, odebrał tylko niektóre
- Tak, odebrał wszystkie



Czy urzędnik przeprosił lub powiadomił, że odbierze telefon?





Oceń poniższe aspekty obsługi. Oceny dokonaj na skali od 1 do 4, gdzie 1 oznacza „zdecydowanie negatywnie”, a 4 „zdecydowanie pozytywnie”.

Zadowolenie ze sposobu obsługi



Szybkość załatwienia sprawy



Postawa urzędnika obsługującego sprawę



■ Zdecydowanie pozytywne ■ Raczej pozytywne ■ Raczej negatywne ■ Zdecydowanie negatywne

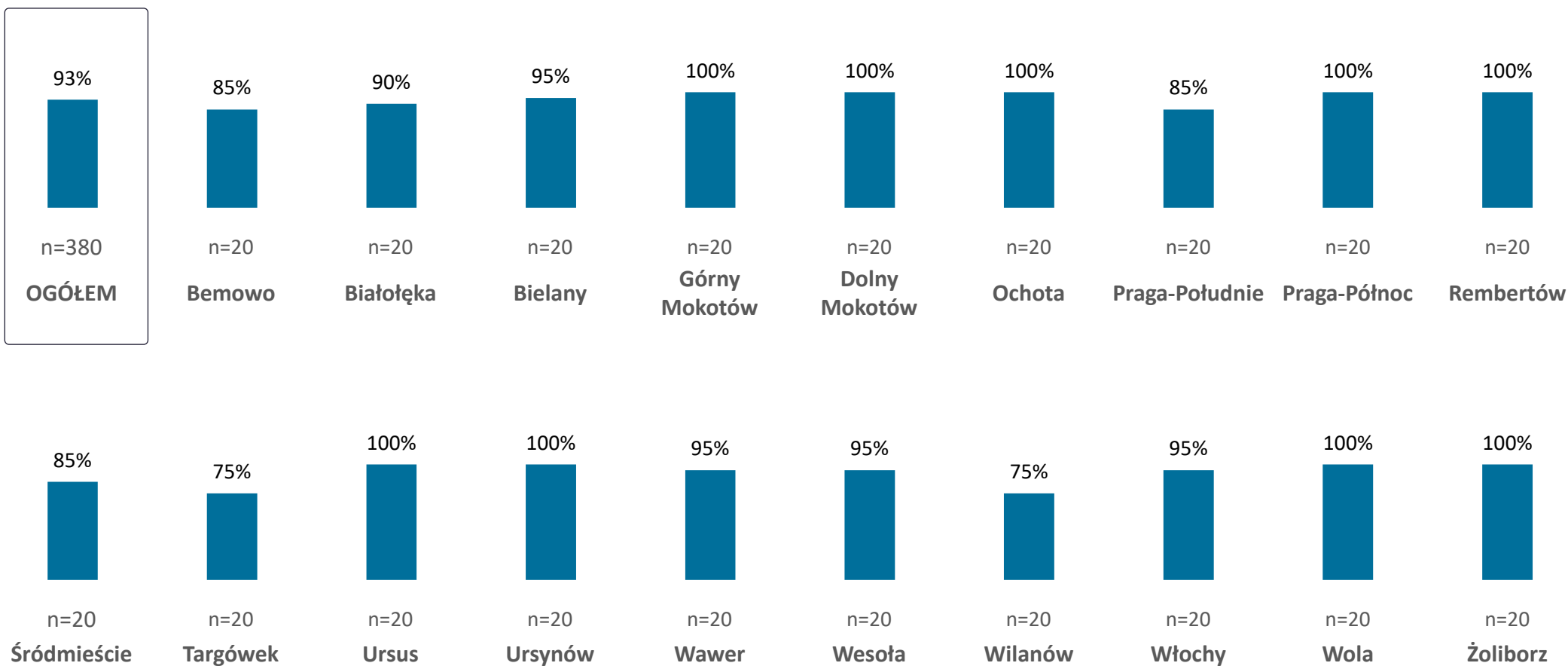
Wyniki szczegółowe

Urzędy dzielnic –
świadczenia rodzinne i fundusz alimentacyjny -
z podziałem na dzielnice



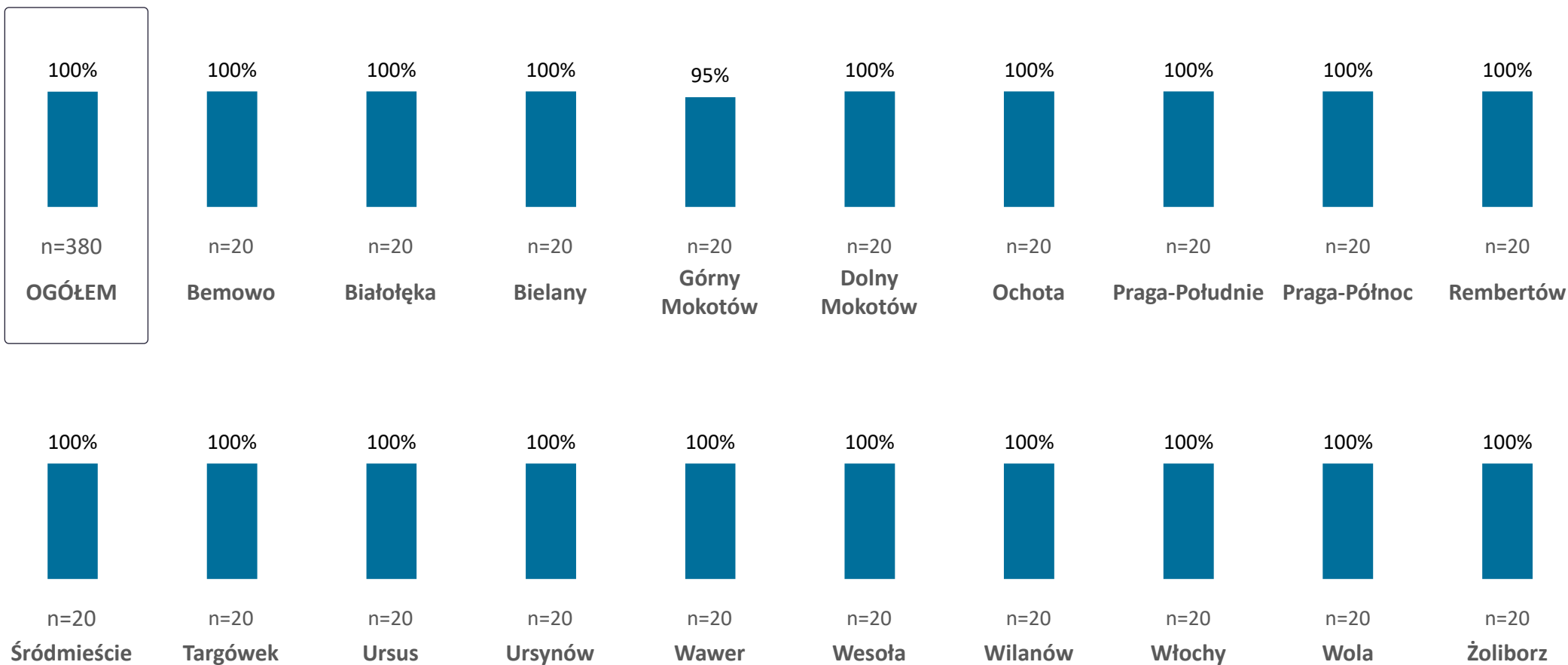


Czy miejsce jest **dobrze oznakowane**, tzn. czy łatwo je znaleźć?



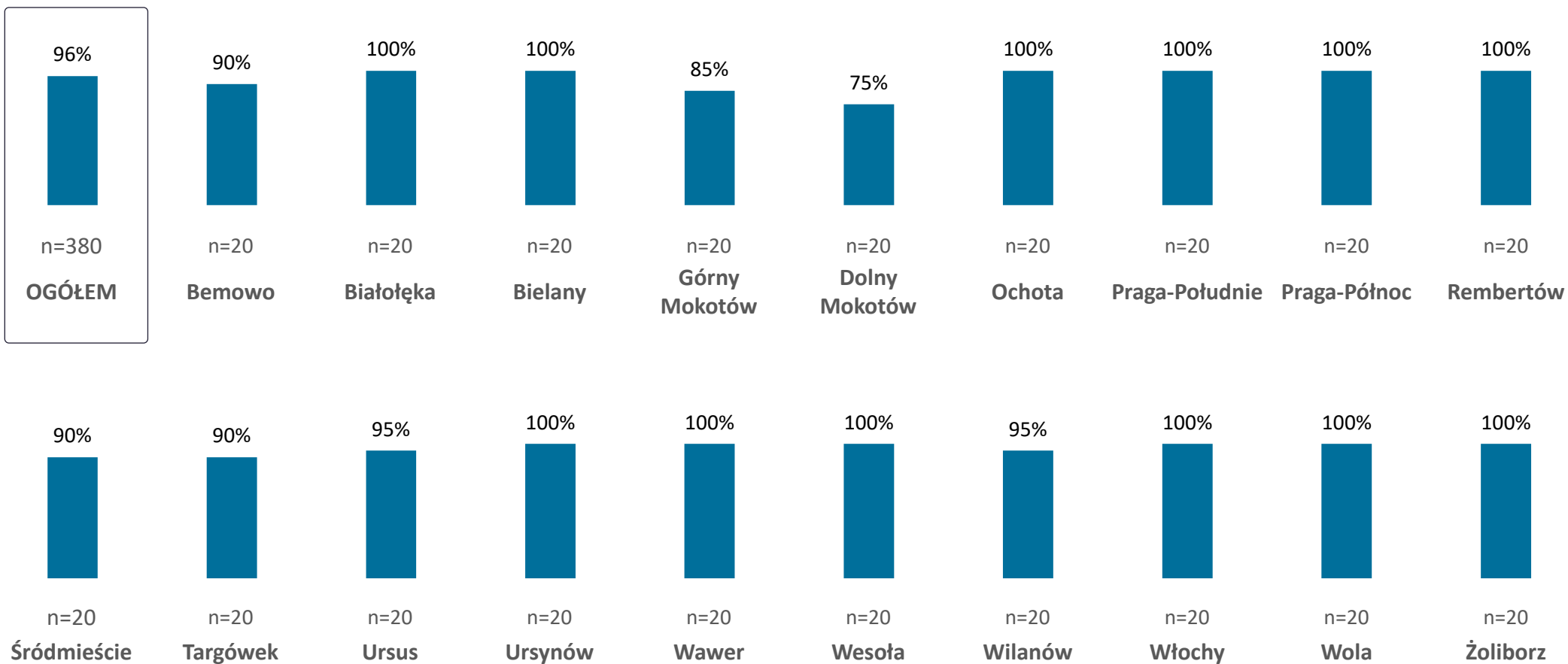


Czy w miejscu obsługi **panuje porządek**, czy jest czysto?



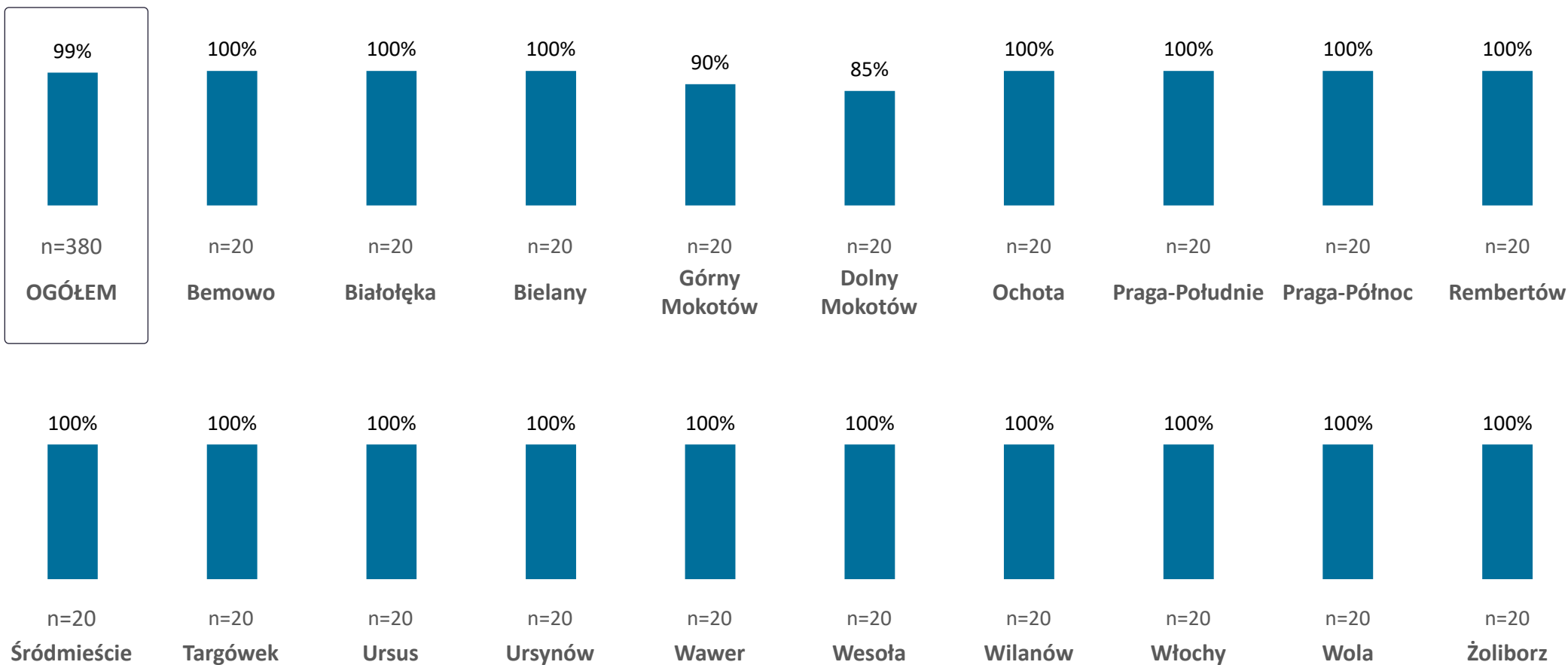


Czy **liczba miejsc** siedzących dla oczekujących **jest wystarczająca**?



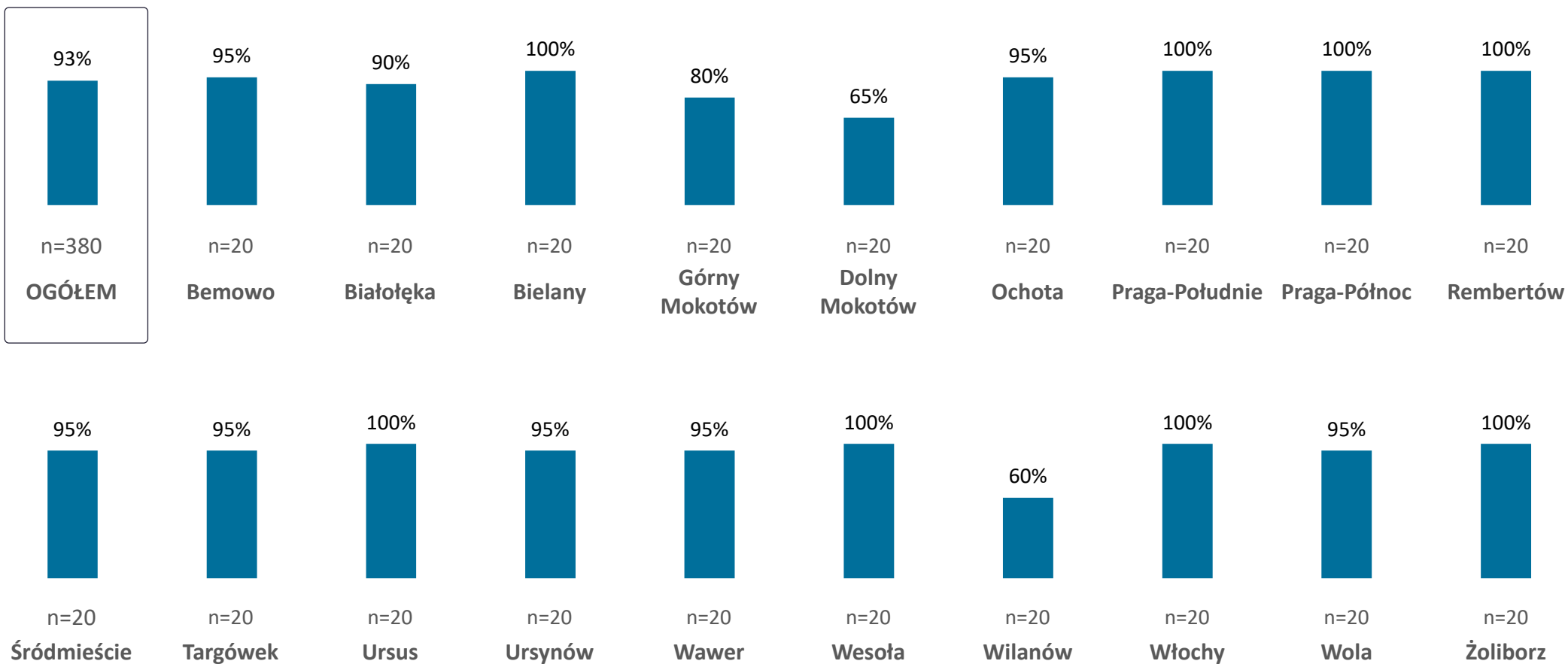


Czy liczba blatów lub stolików do wypełnienia formularzy lub wniosków **jest wystarczająca**?



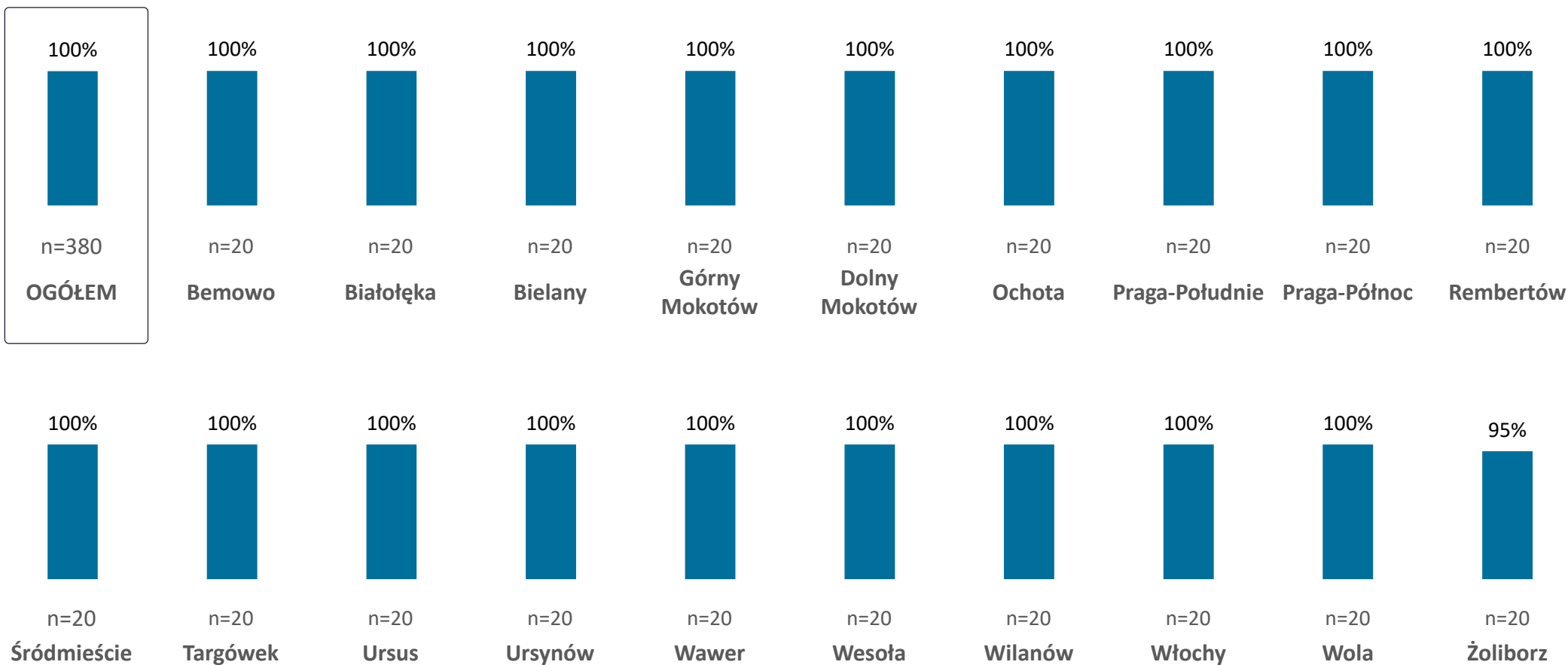


Czy formularze lub wnioski są w miejscu, w którym łatwo je zauważyć?



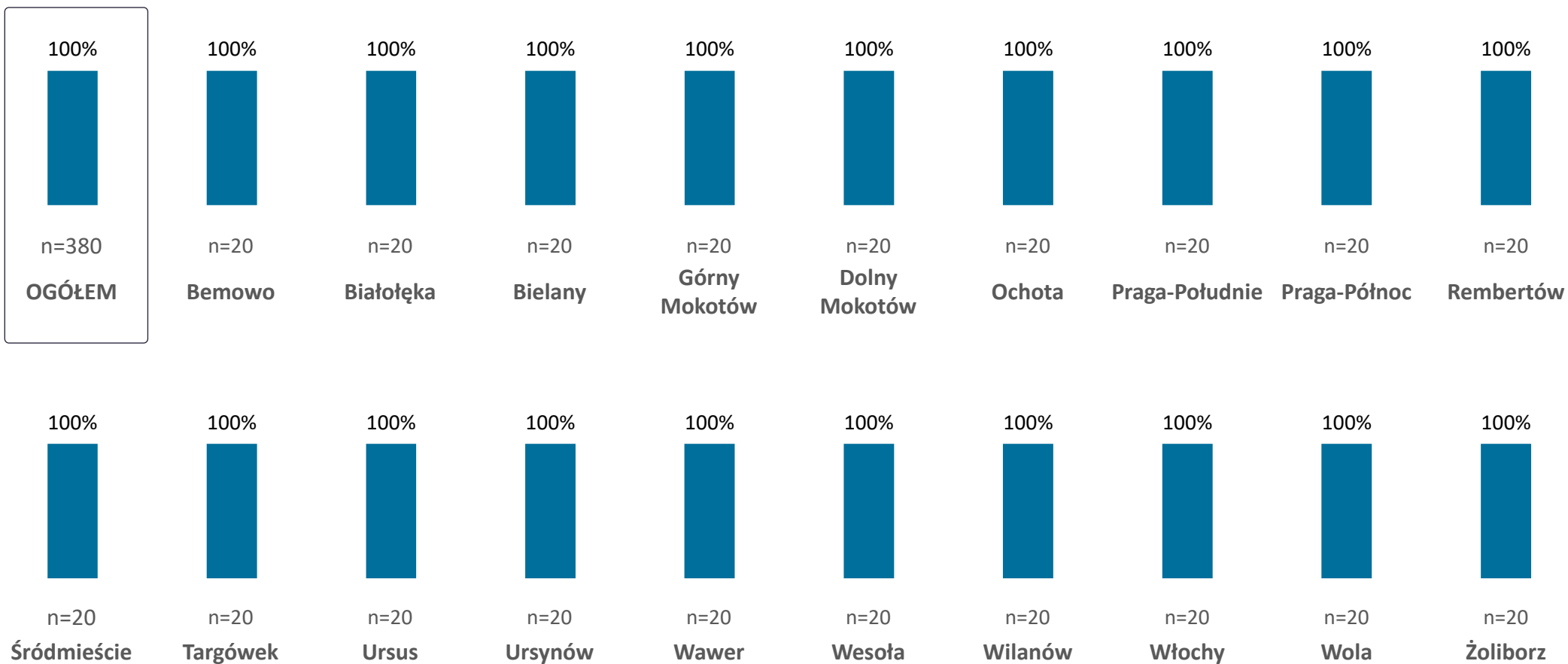


Czy urzędnik był **ubrany zgodnie ze standardami?** - odpowiedzi TAK



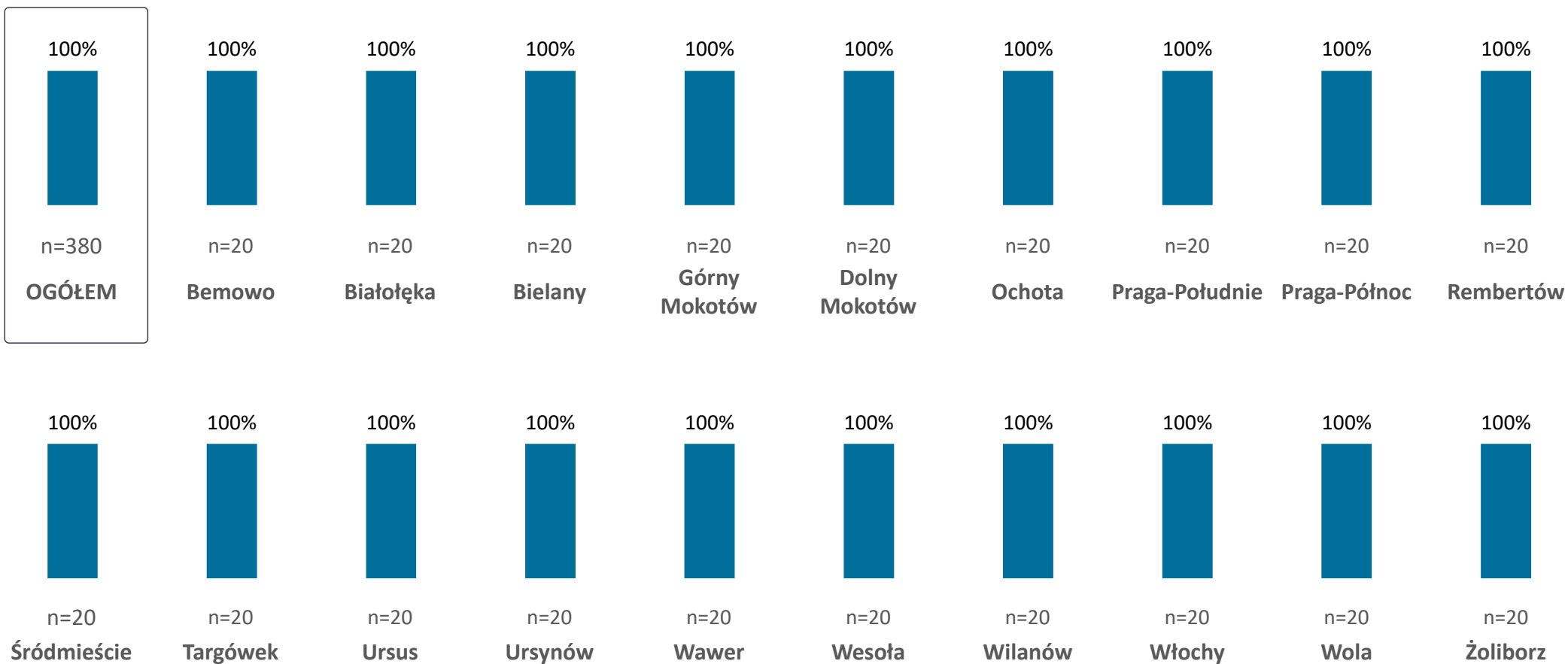


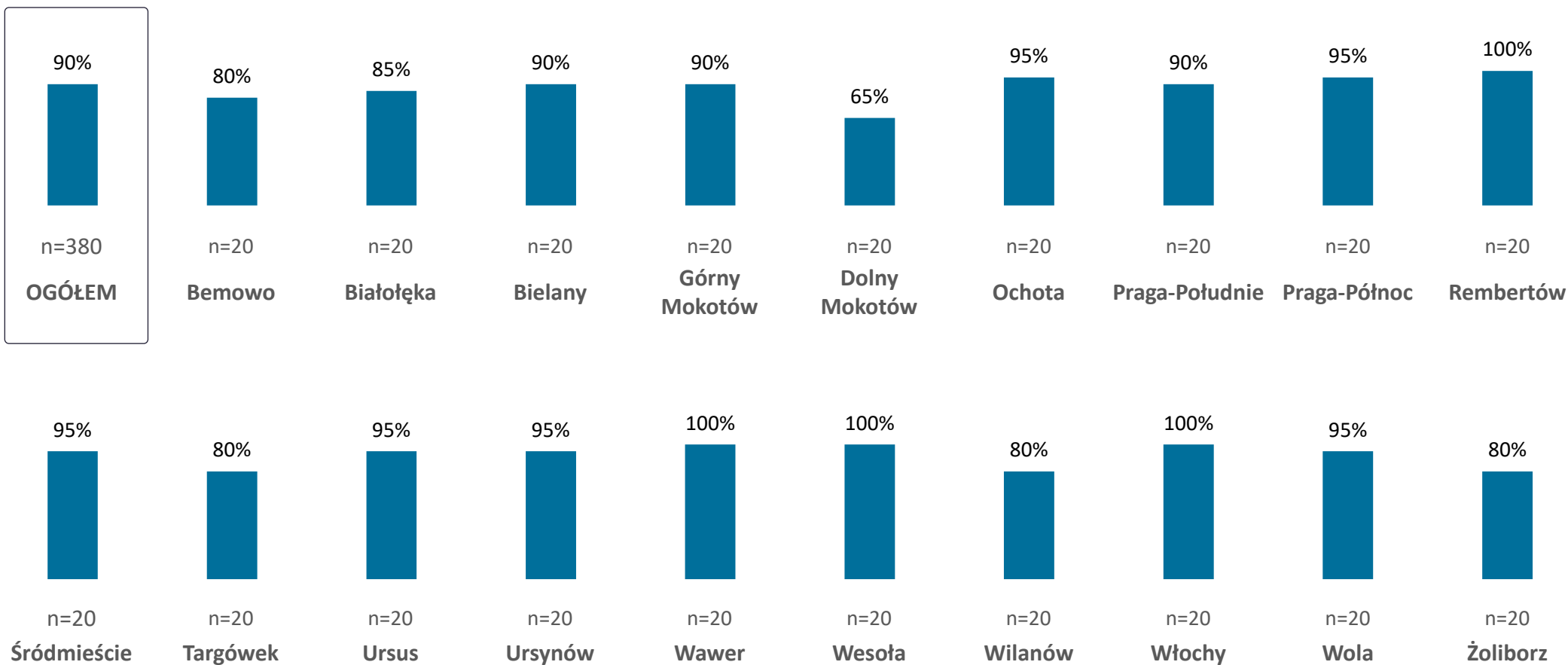
Czy na biurku urzędnika i w jego otoczeniu **jest porządek**? (tzn. papiery, dokumenty są ułożone) - odpowiedzi TAK



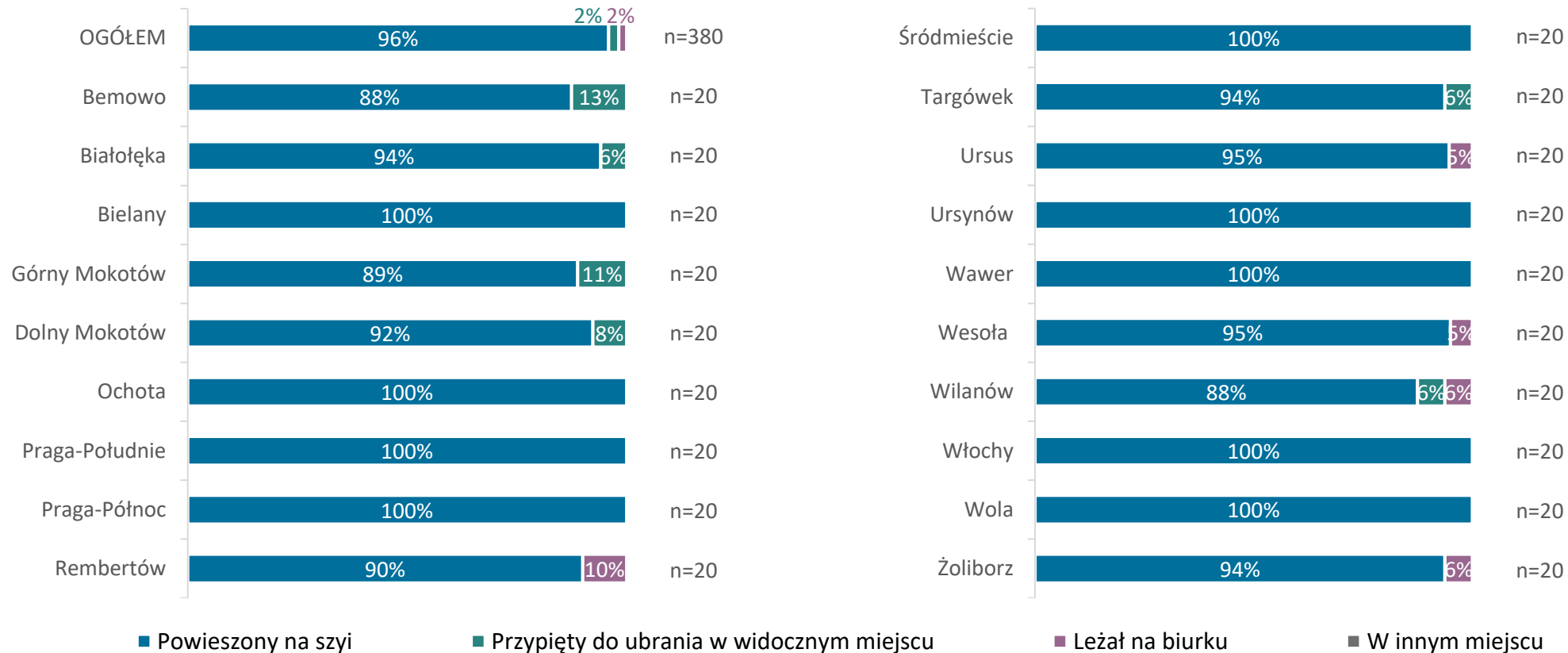


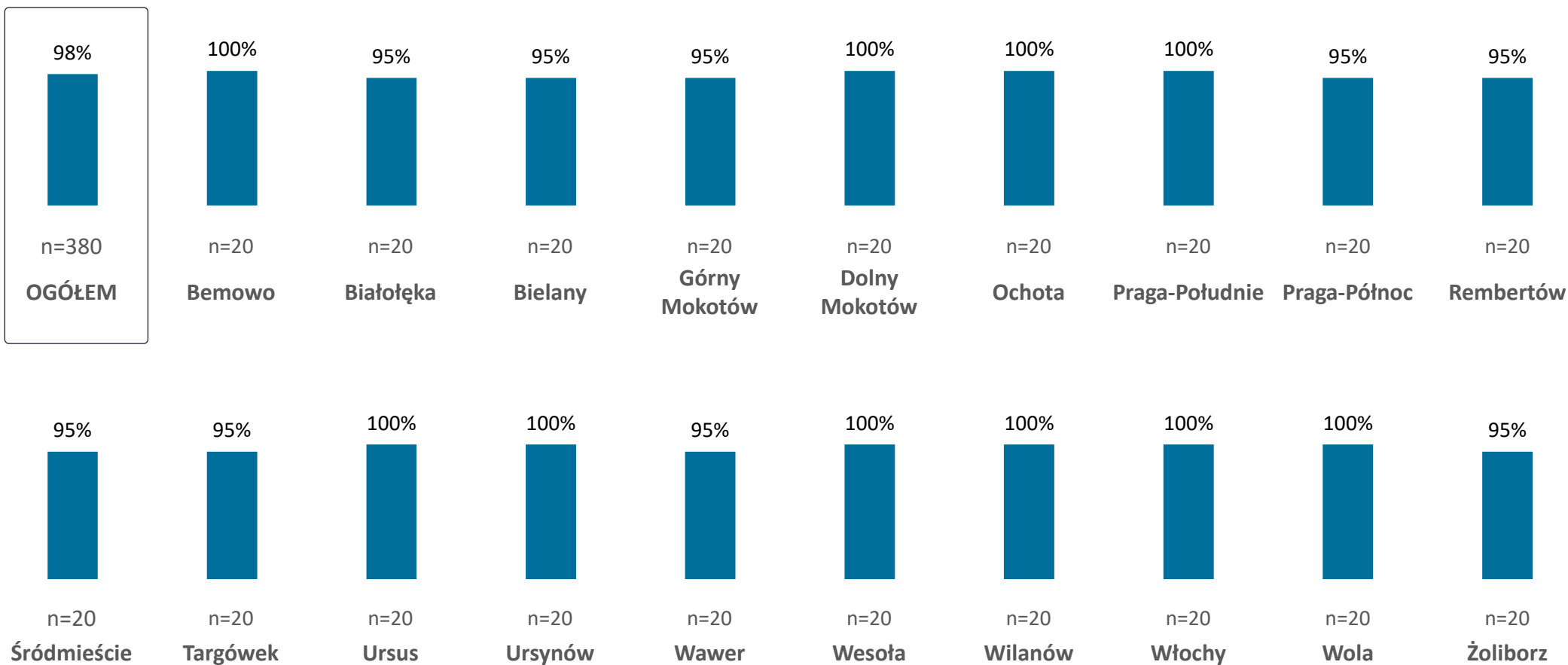
Czy na biurku urzędnika **znajdowały się tylko przedmioty związane z pracą?** - odpowiedzi TAK

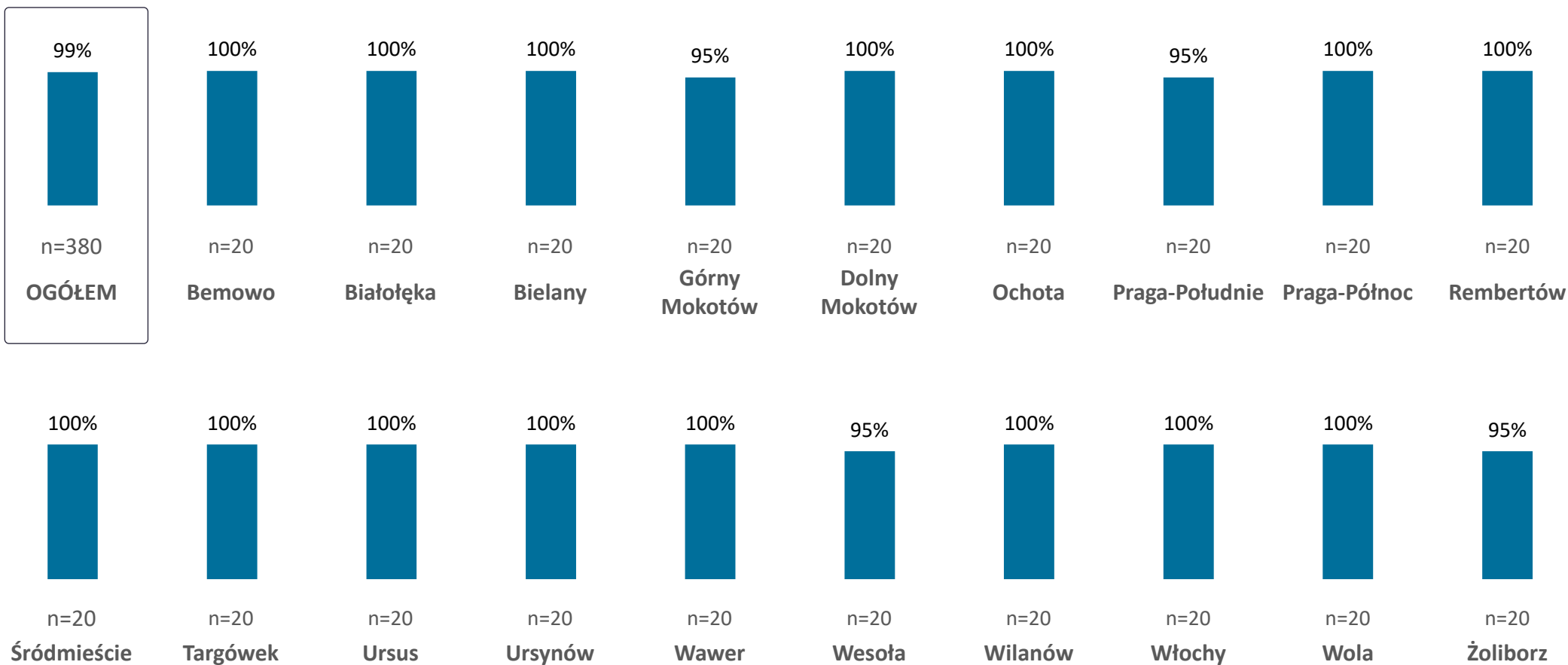


Czy urzędnik **miał identyfikator**? – odpowiedzi TAK

Gdzie umieszczony był identyfikator?

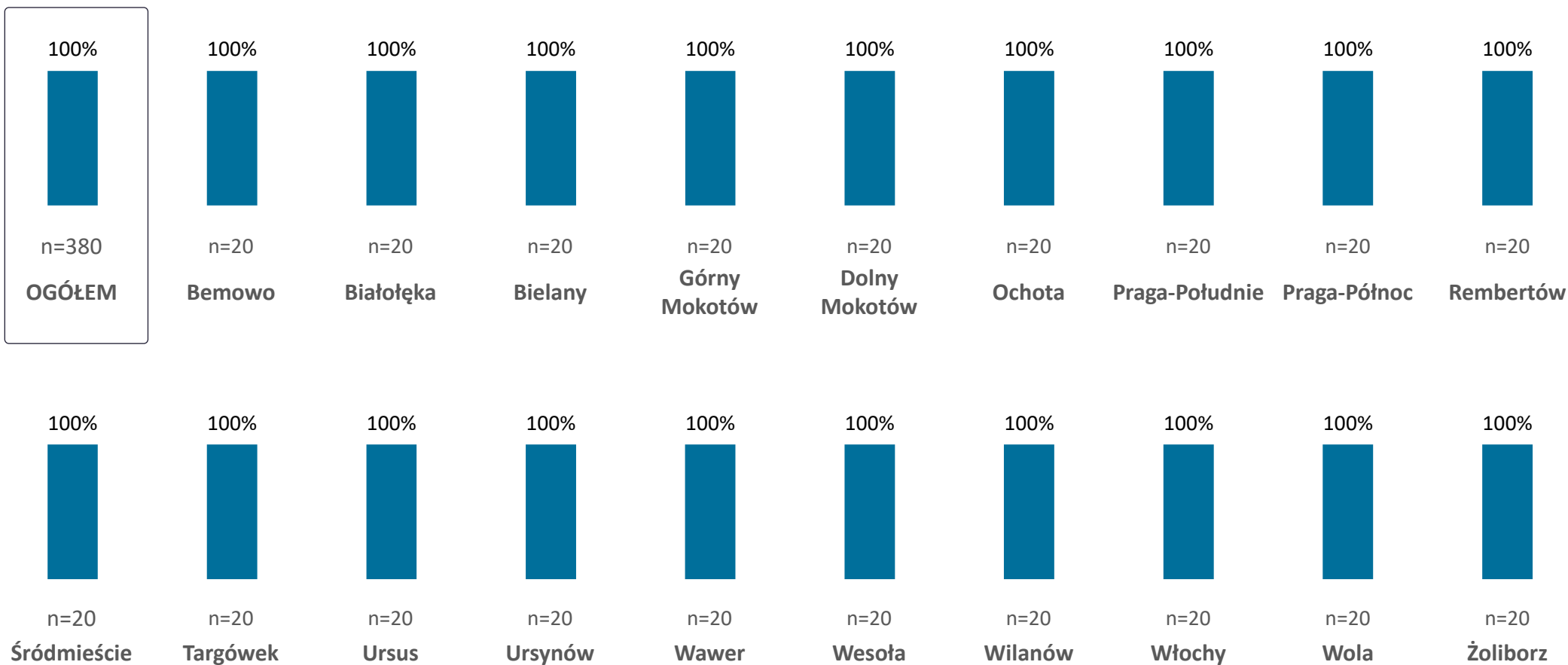


Czy urzędnik **przywitał Cię uprzejmie?** - odpowiedzi TAK

Czy urzędnik był **uprzejmy i życzliwy**? - odpowiedzi TAK

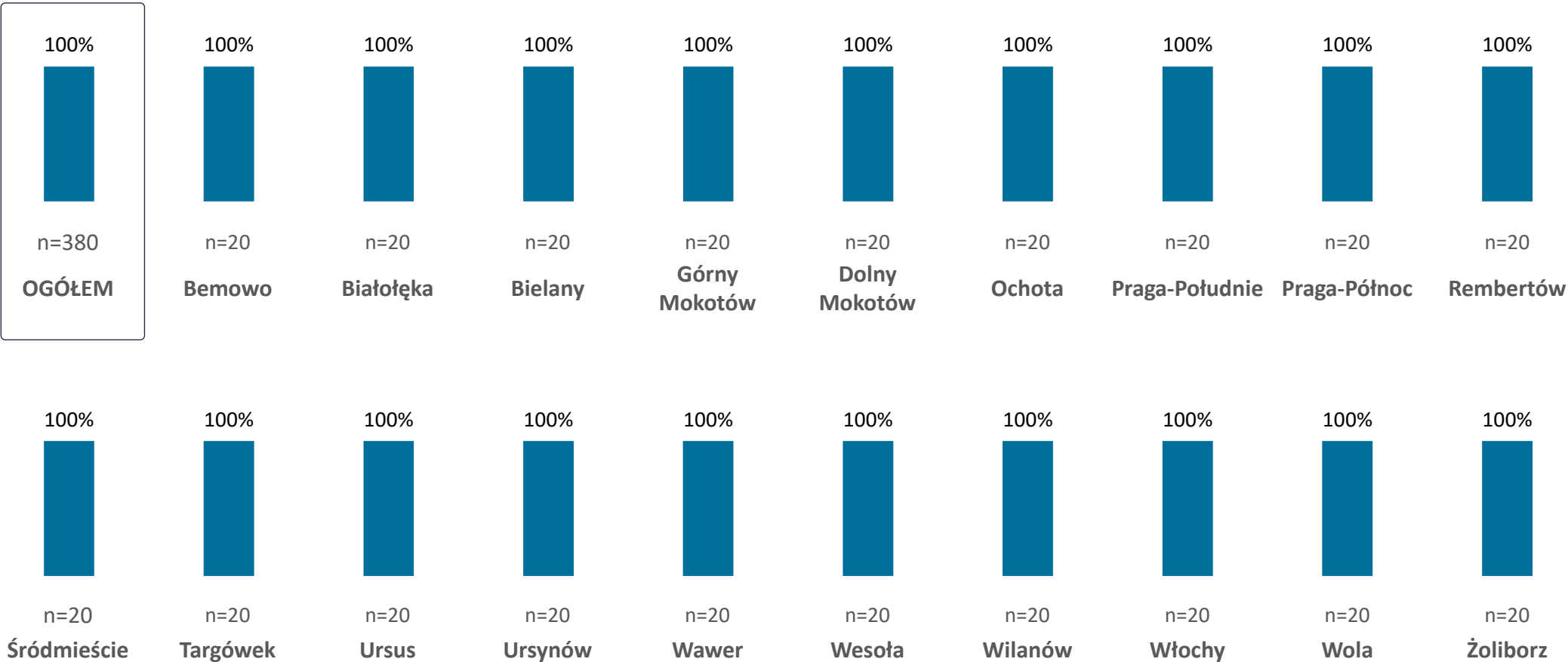


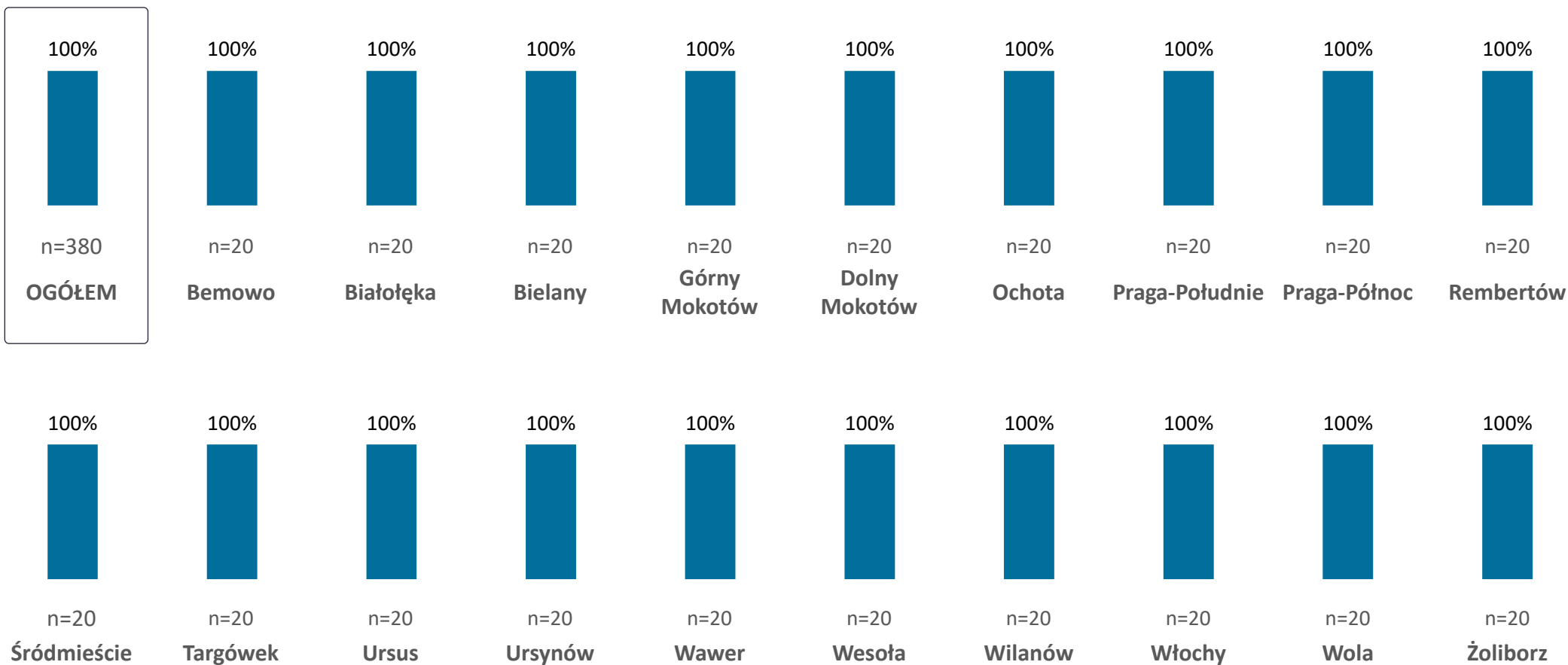
Czy urzędnik podczas rozmowy starał się utrzymywać kontakt wzrokowy z Tobą? - odpowiedzi TAK





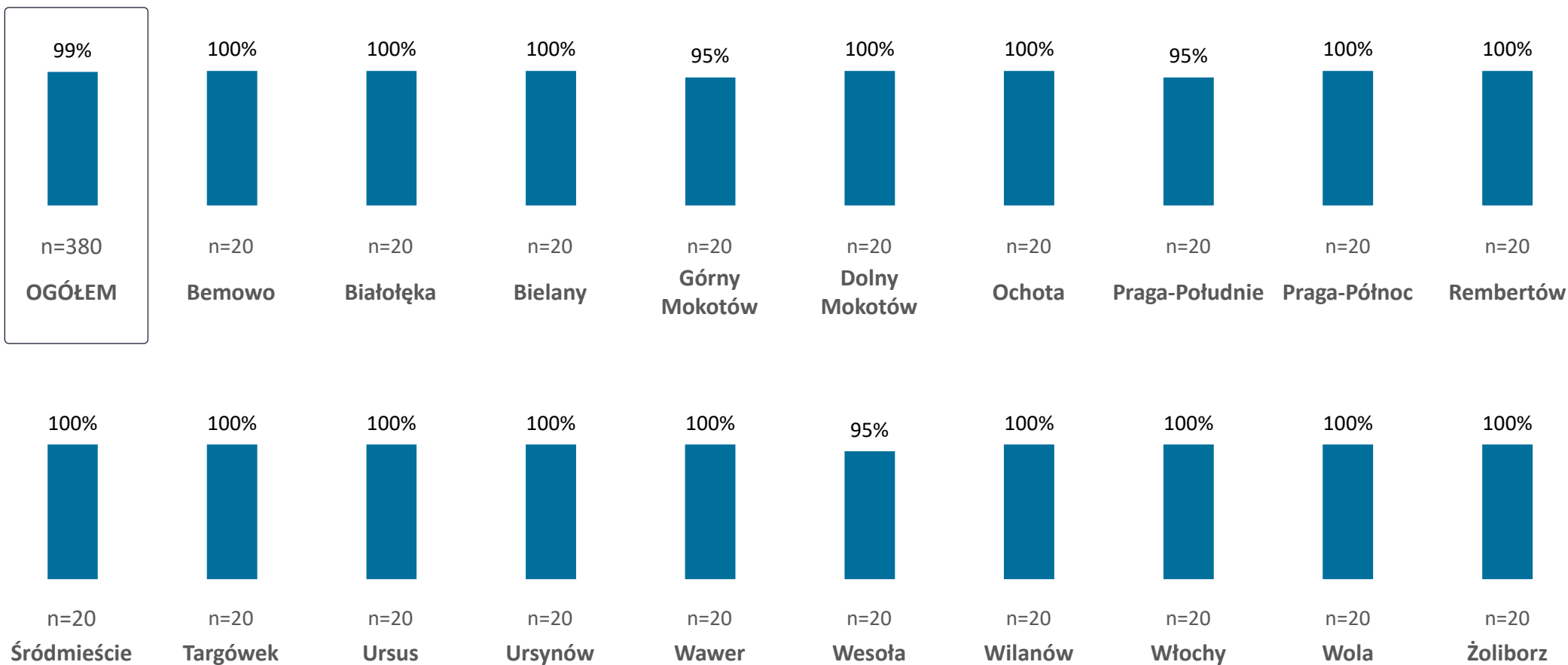
Czy urzędnik **zajmował się prywatnymi sprawami** (np. rozmawiał przez telefon lub z innym urzędnikiem w prywatnej sprawie) – odpowiedzi NIE



Czy urzędnik **jadł** posiłek / przekąskę? – odpowiedzi NIE

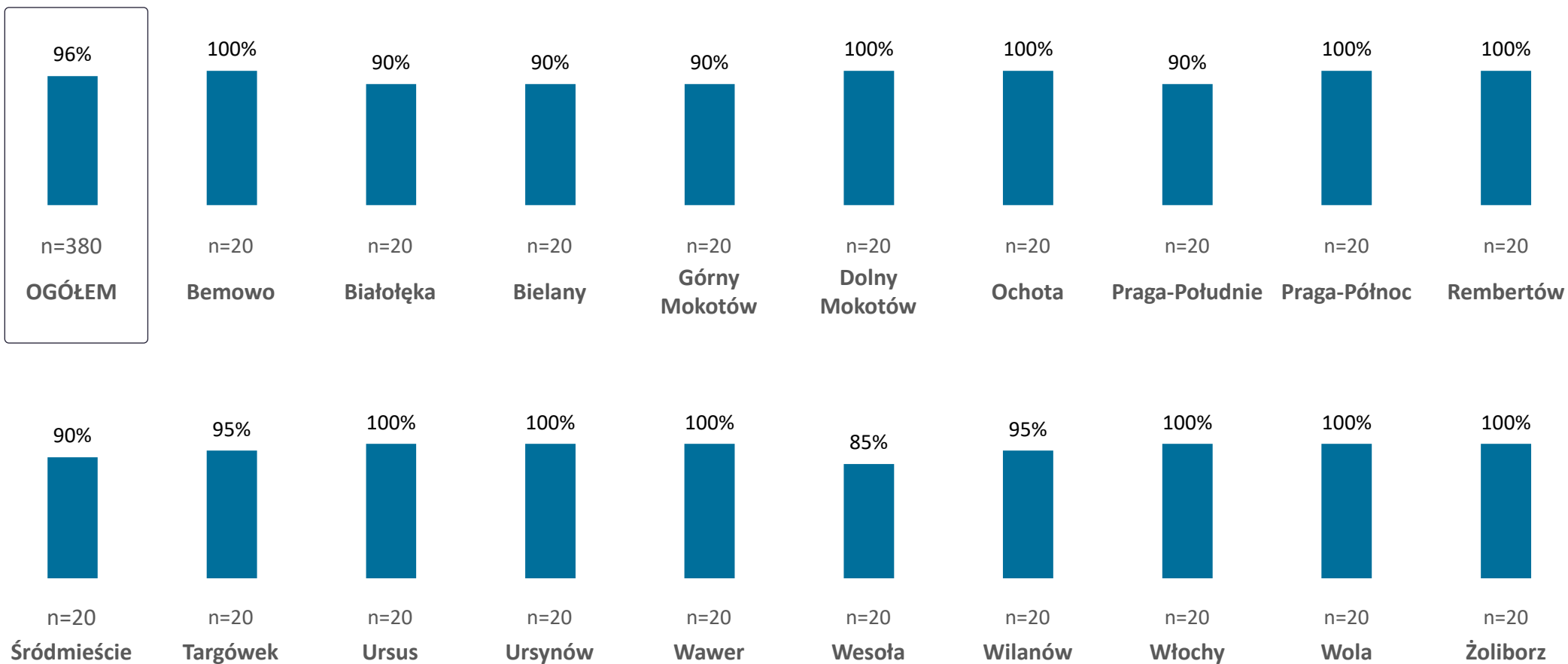


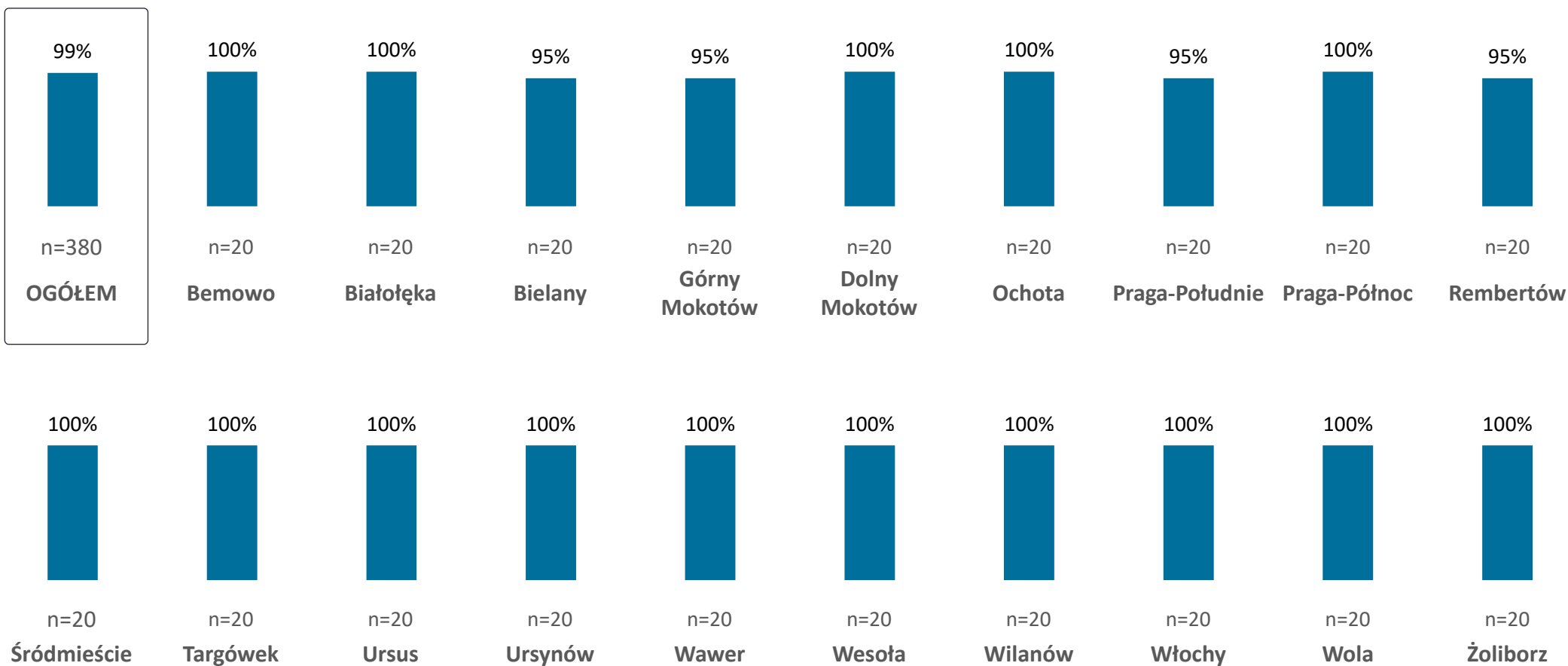
Czy urzędnik okazywał **zniecierpliwienie**? - odpowiedzi NIE





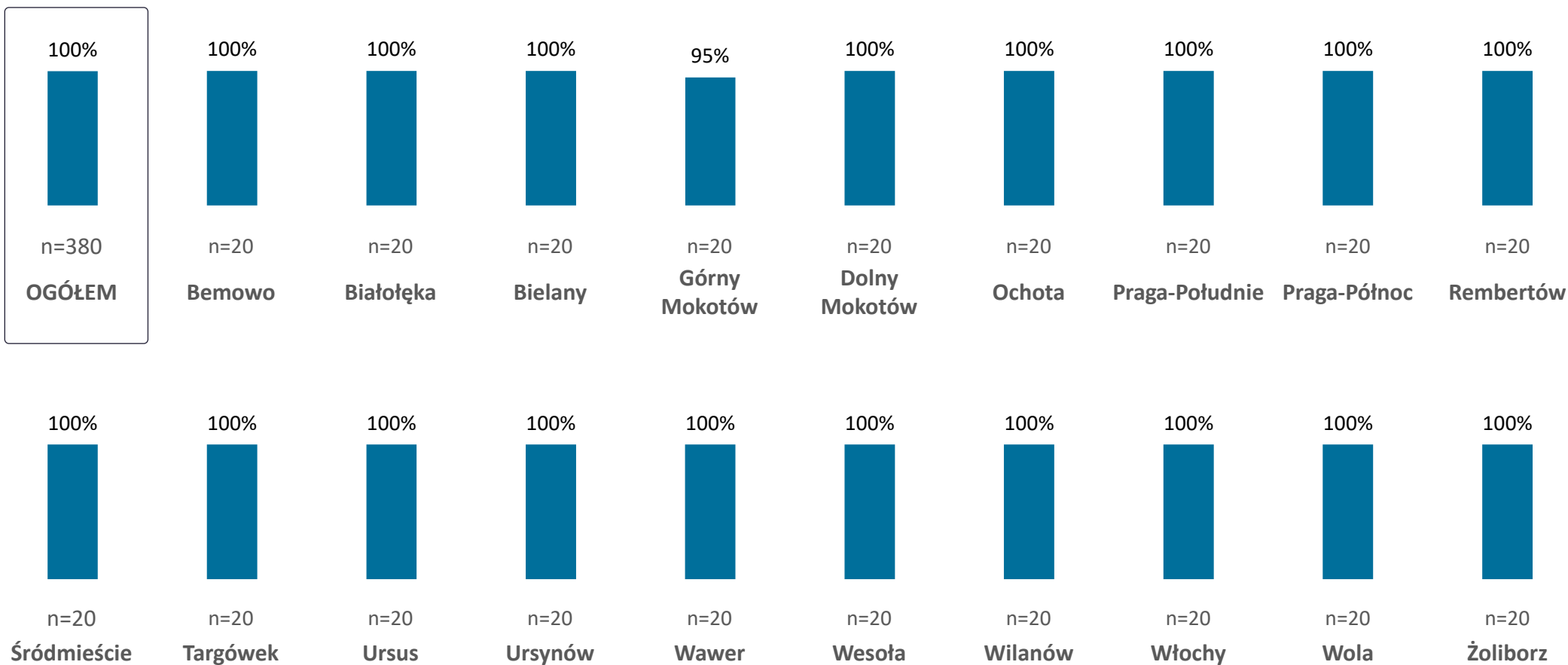
Czy urzędnik **poświęcał Ci odpowiednią ilość uwagi?** - odpowiedzi TAK



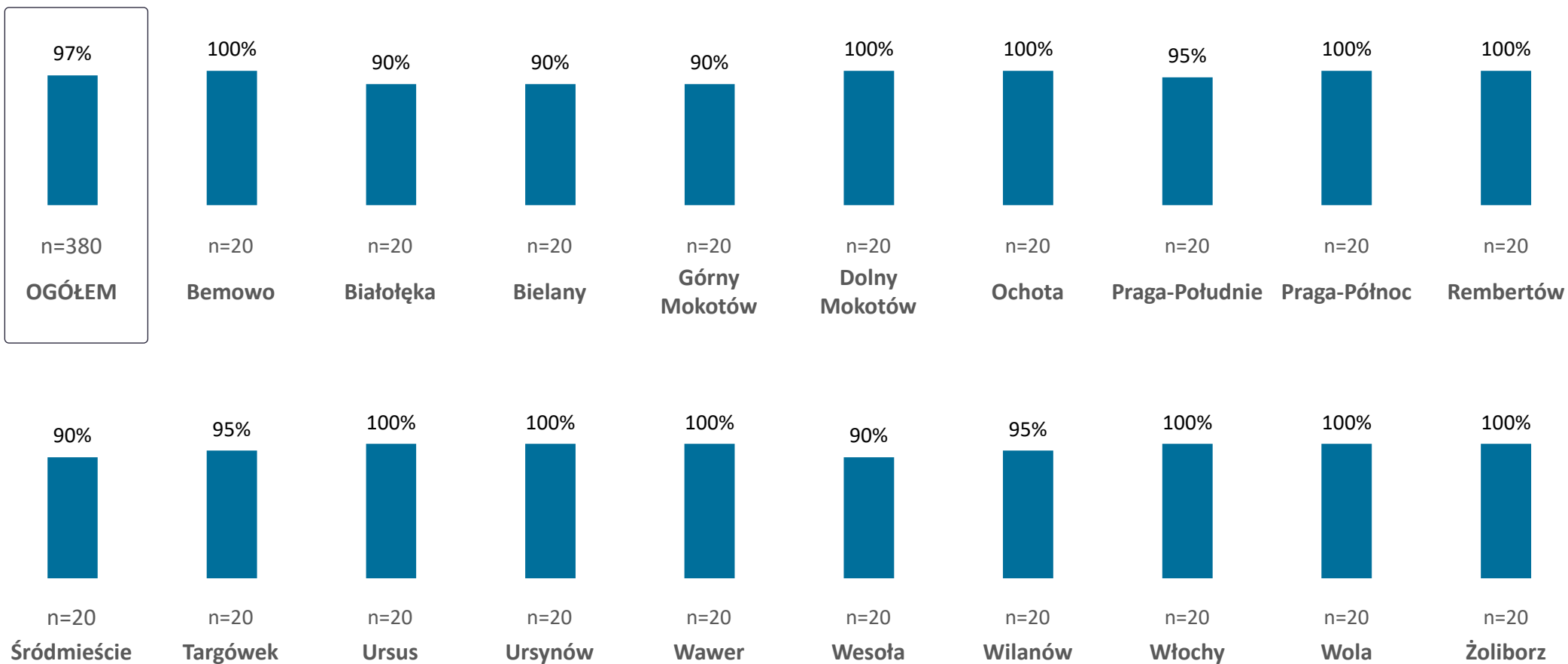
Czy urzędnik **pożegnał** Cię uprzejmie? - odpowiedzi TAK



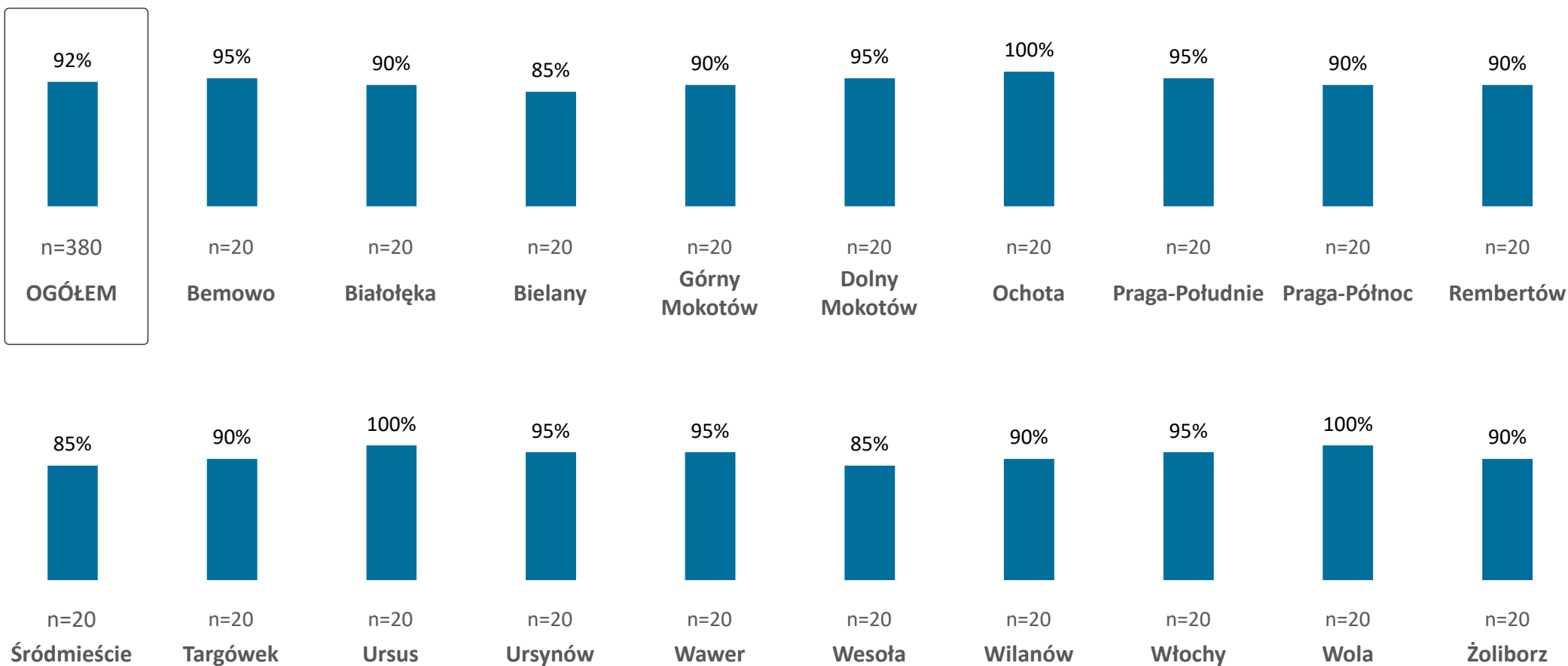
Czy urzędnik w czasie załatwiania sprawy **udzielał informacji w sposób zrozumiały i używał zrozumiałej terminologii?*** - odpowiedzi TAK



Czy urzędnik w czasie załatwiania sprawy **udzielał informacji w sposób wyczerpujący?** – odpowiedzi TAK

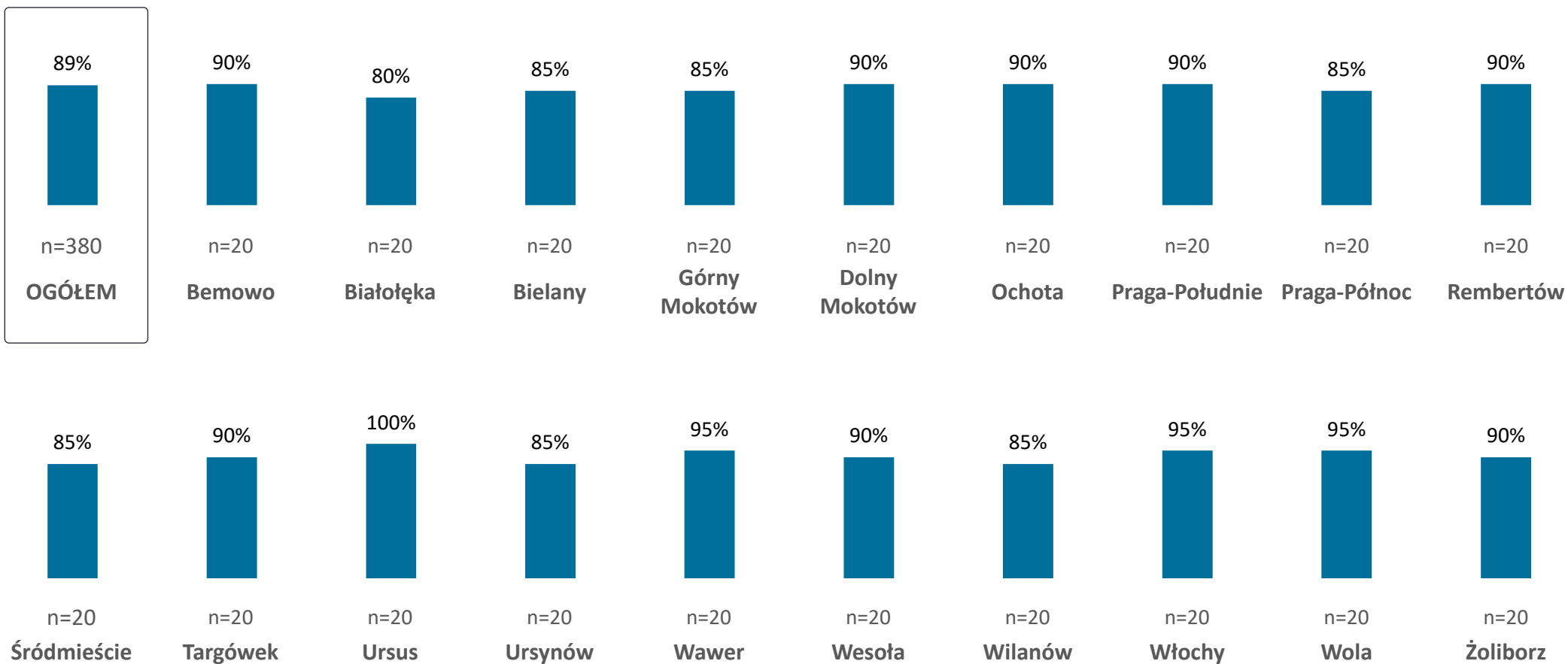


Czy urzędnik w czasie załatwiania sprawy **dopytywał o szczegóły przedstawionej sprawy?** - odpowiedzi TAK

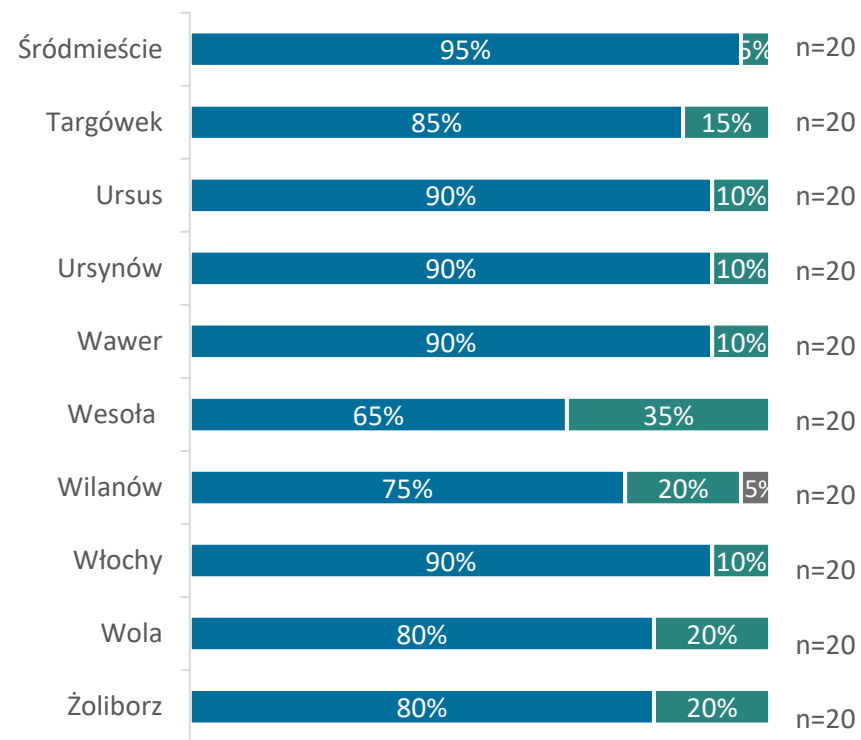
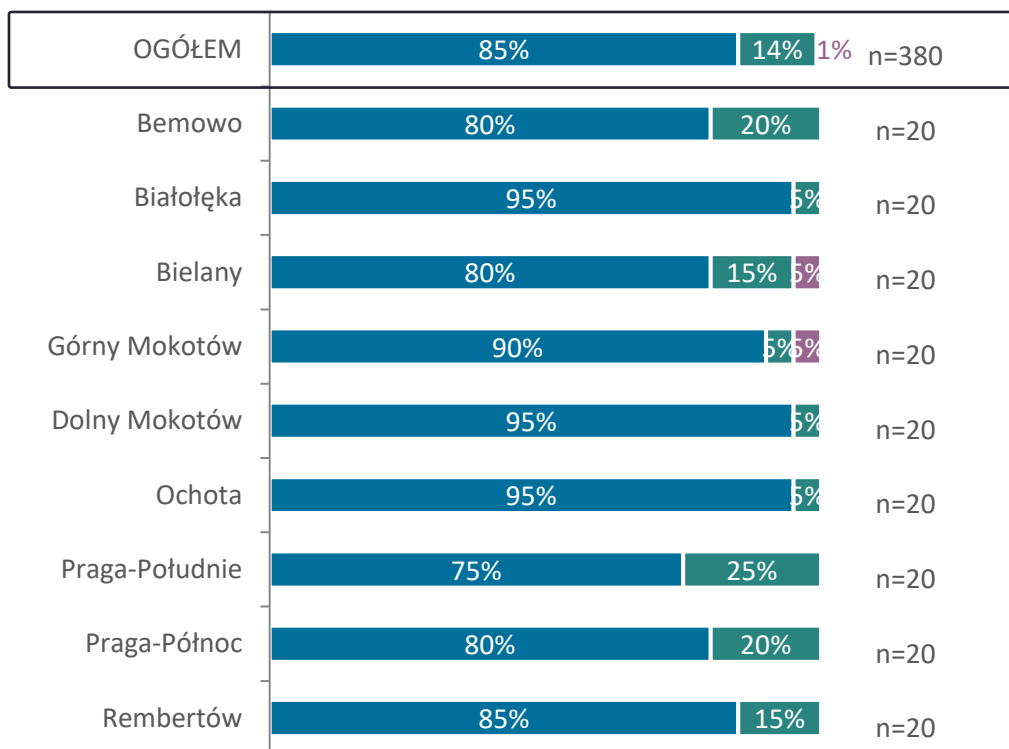




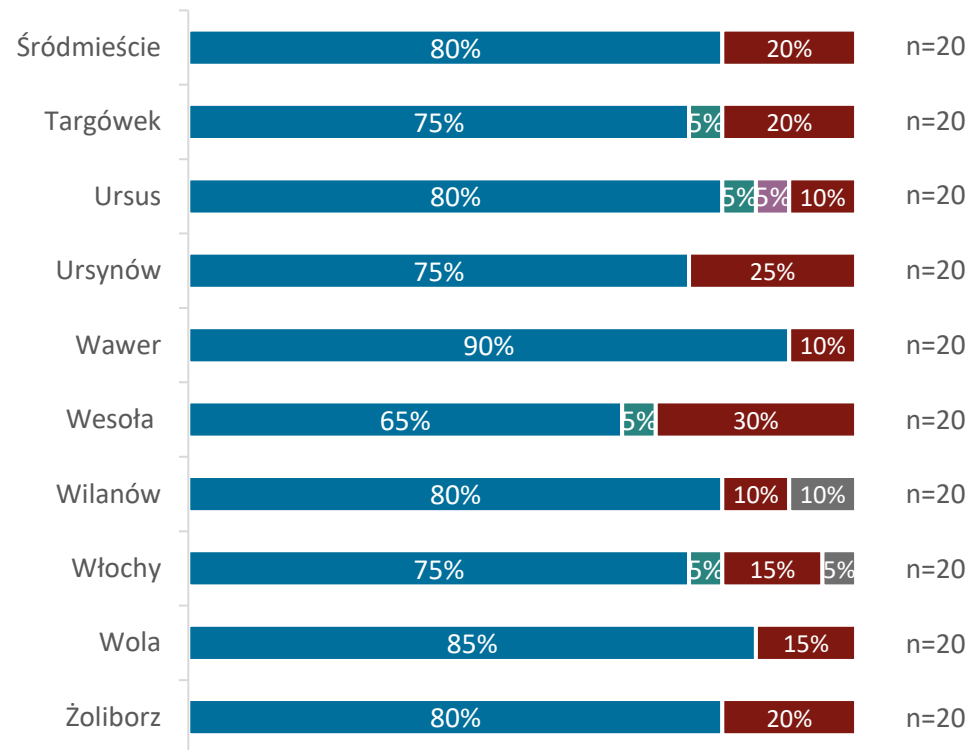
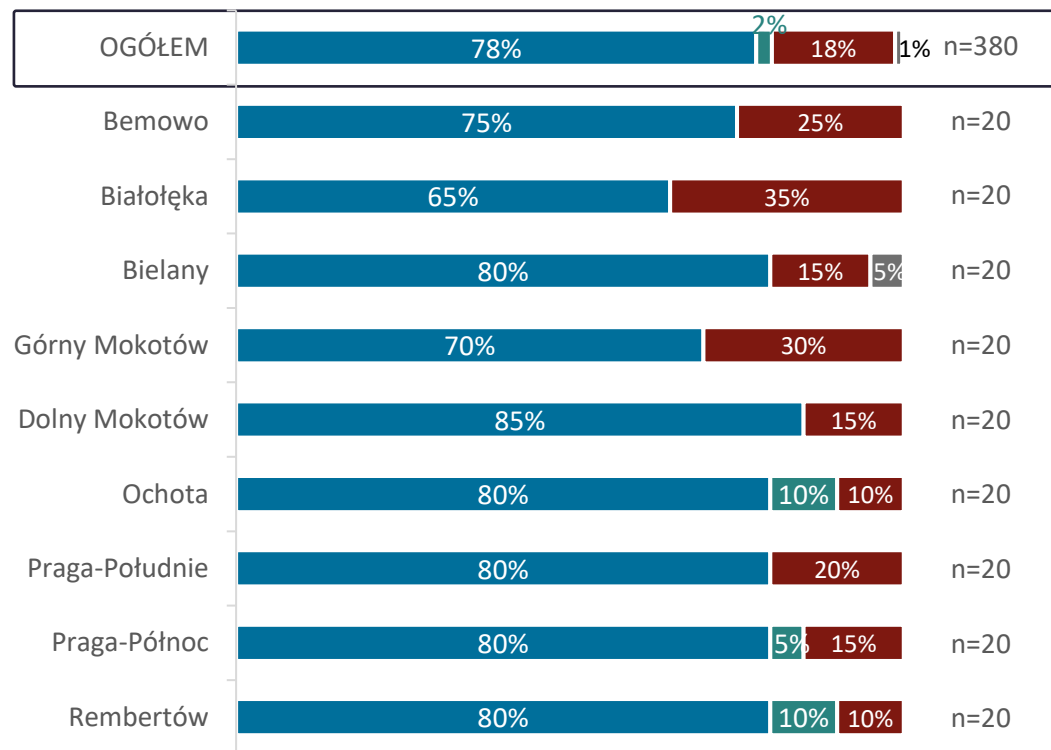
Czy urzędnik w czasie załatwiania sprawy **upewnił się, że zrozumiałeś/as jego wyjaśnienia?** - odpowiedzi TAK



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



■ Wydał druk formularza/ wniosku ■ Poinformował, gdzie znaleźć taki formularz/ wniosek ■ Nie wspomniał o formularzu/wniosku ■ Nie dotyczy

Czy urzędnik **zapropo**nował **wyjaśnienie formularza/ wniosku**, wyjaśnił lub pomógł wypełnić formularz/ wniosek?

■ Tak, wyjaśnił, jak wypełnić wniosek

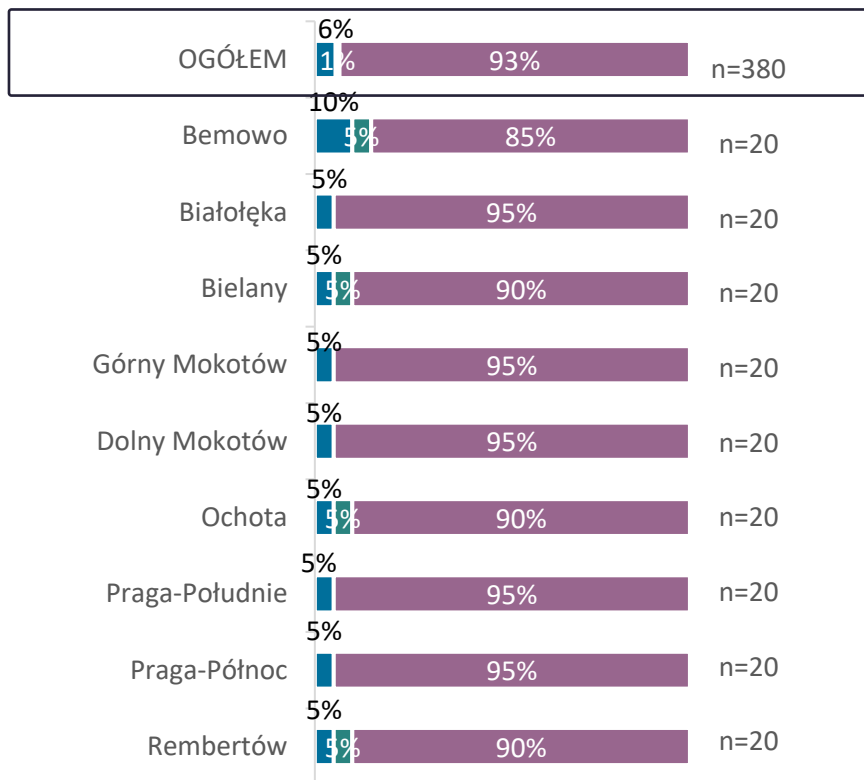
■ Tak, pomógł wypełnić wniosek

■ Tak, odesłał do wzoru wypełnionego wniosku

■ Nie

■ Nie dotyczy

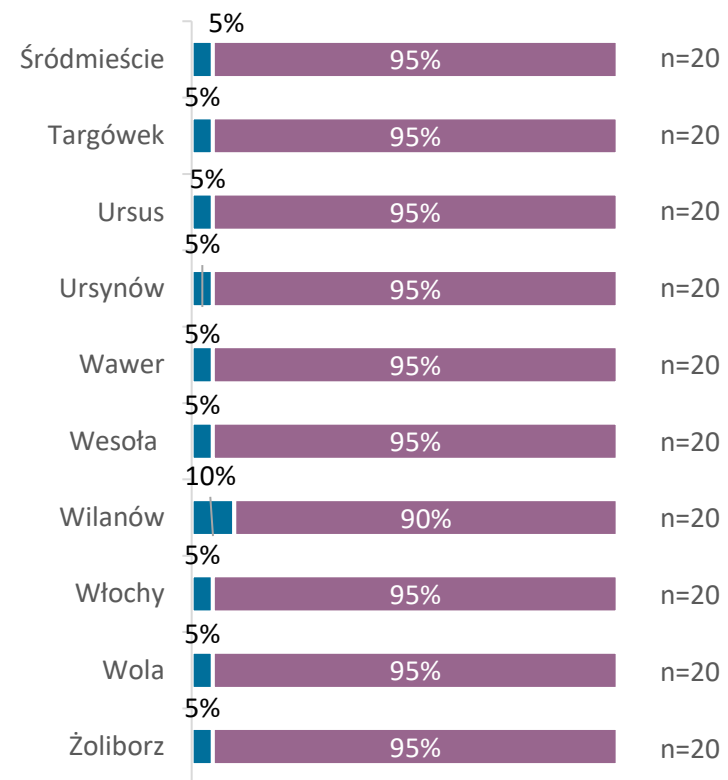
Czy w **trakcie rozmowy** urzędnik **odbierał dzwoniący telefon**?



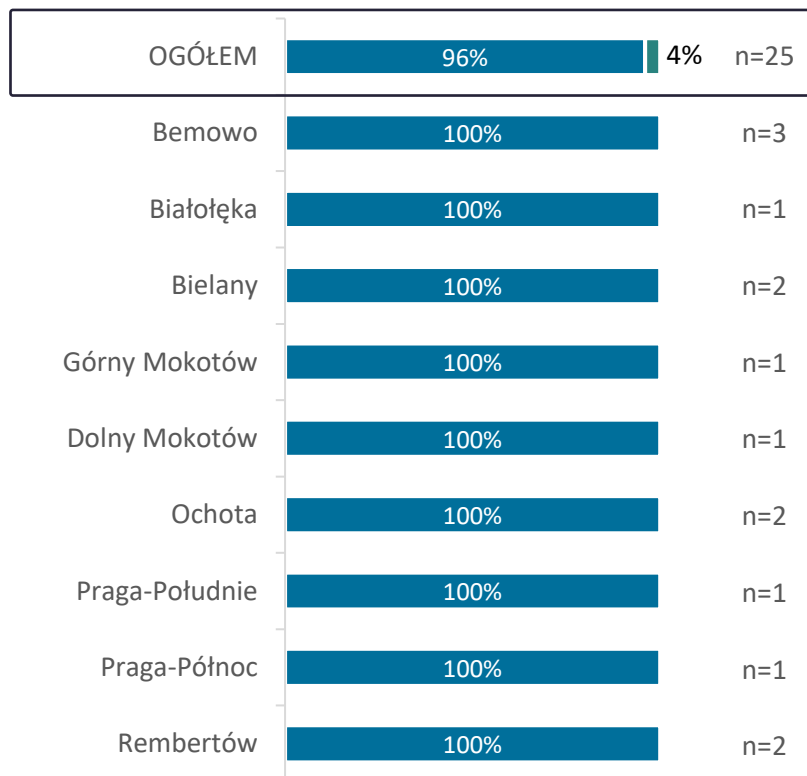
■ Tak, odebrał wszystkie

■ Tak, odebrał tylko niektóre

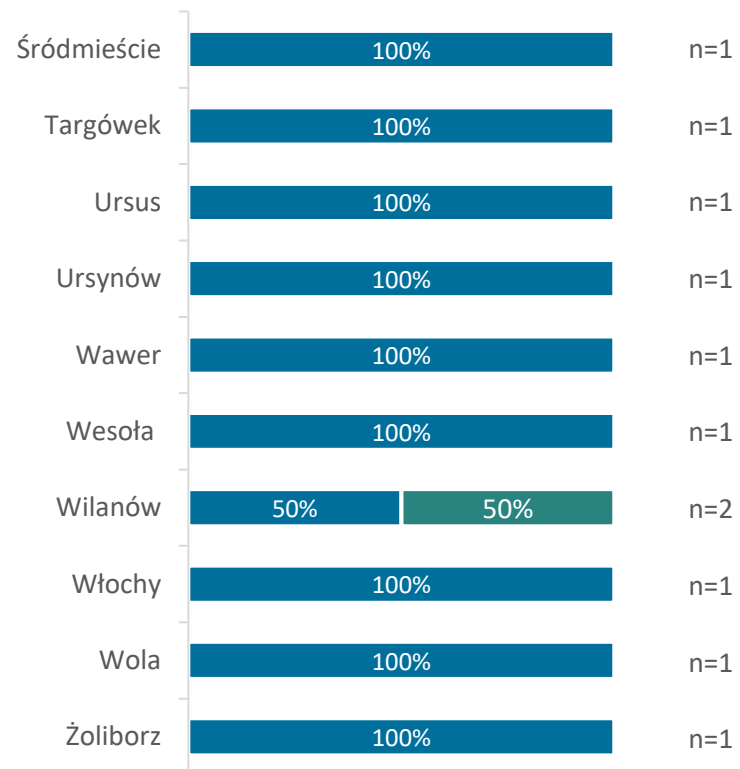
■ Nie odebrał żadnego



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

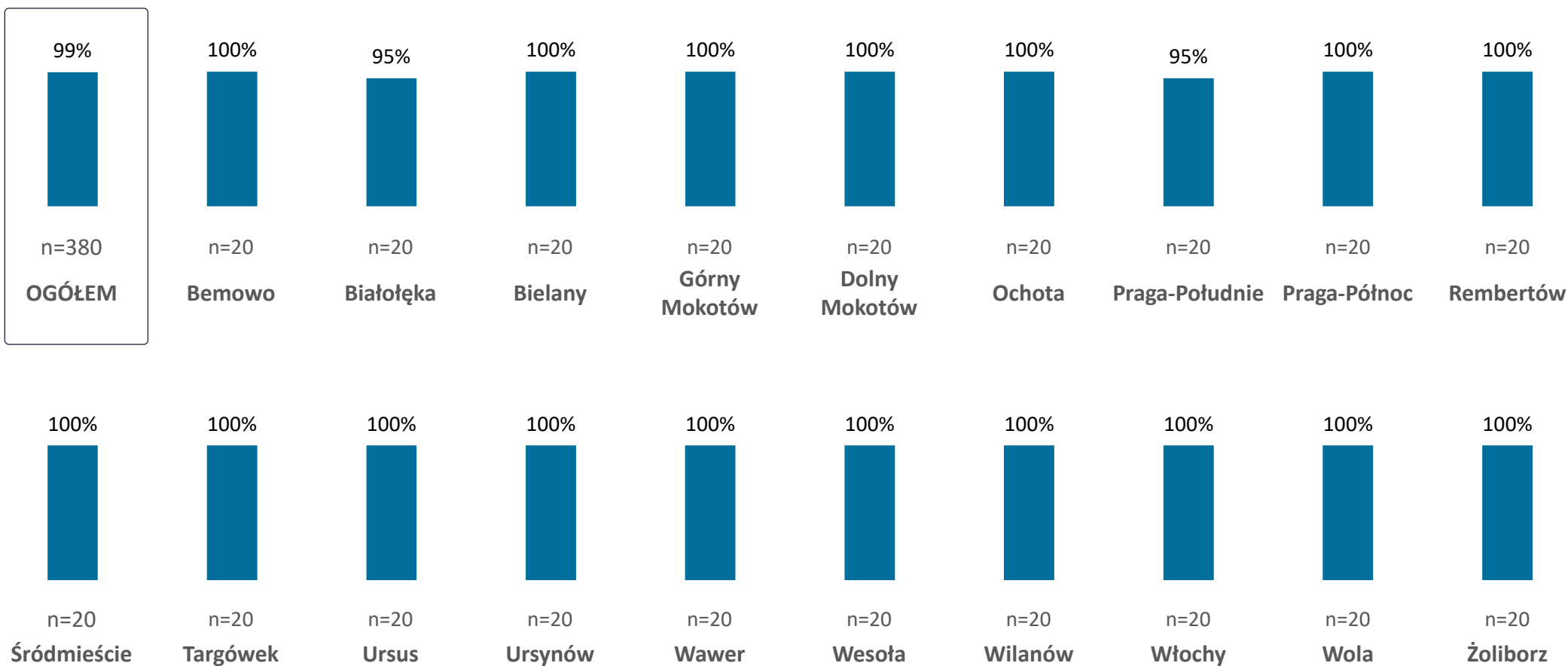


■ Tak ■ Nie



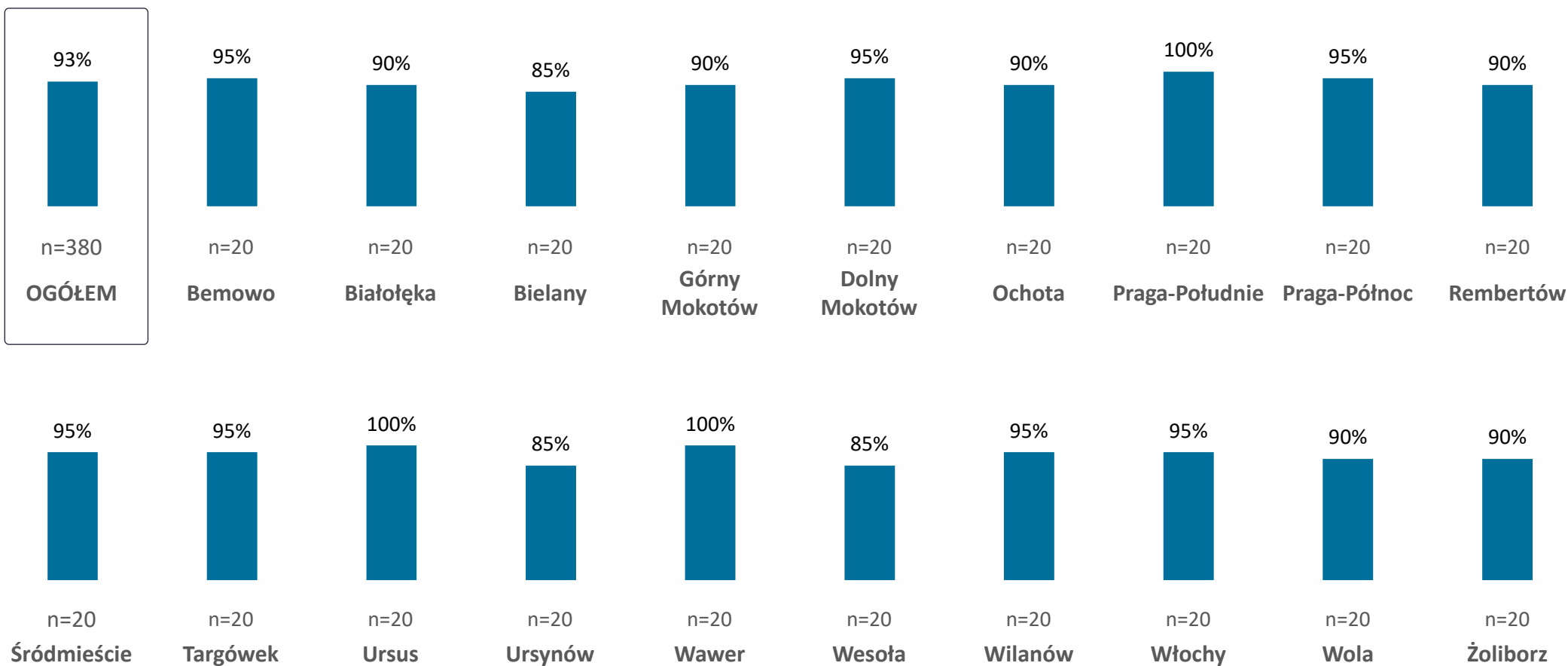


O czym, bez dopytywania, poinformował Cię urzędnik? - **Wymagane dokumenty**



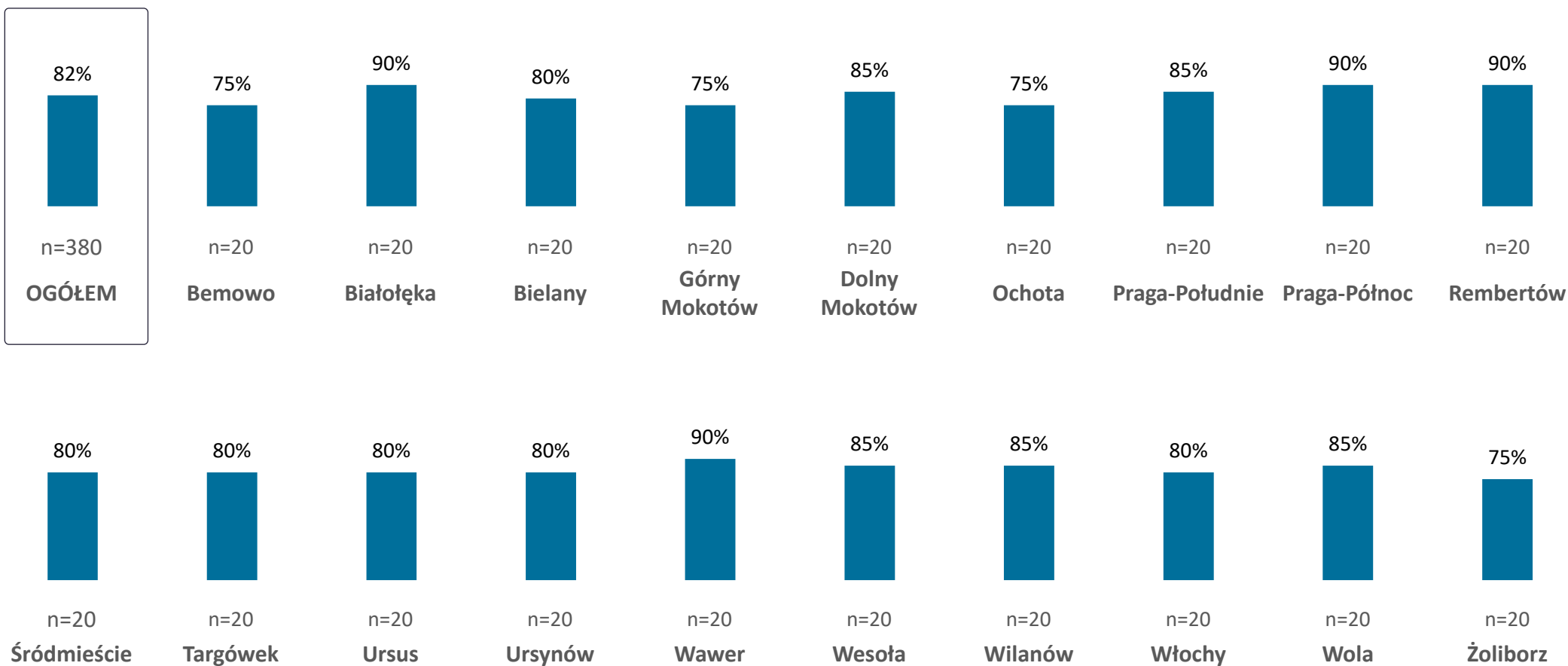


O czym, bez dopytywania, poinformował Cię urzędnik? - **Miejsce złożenia dokumentów**



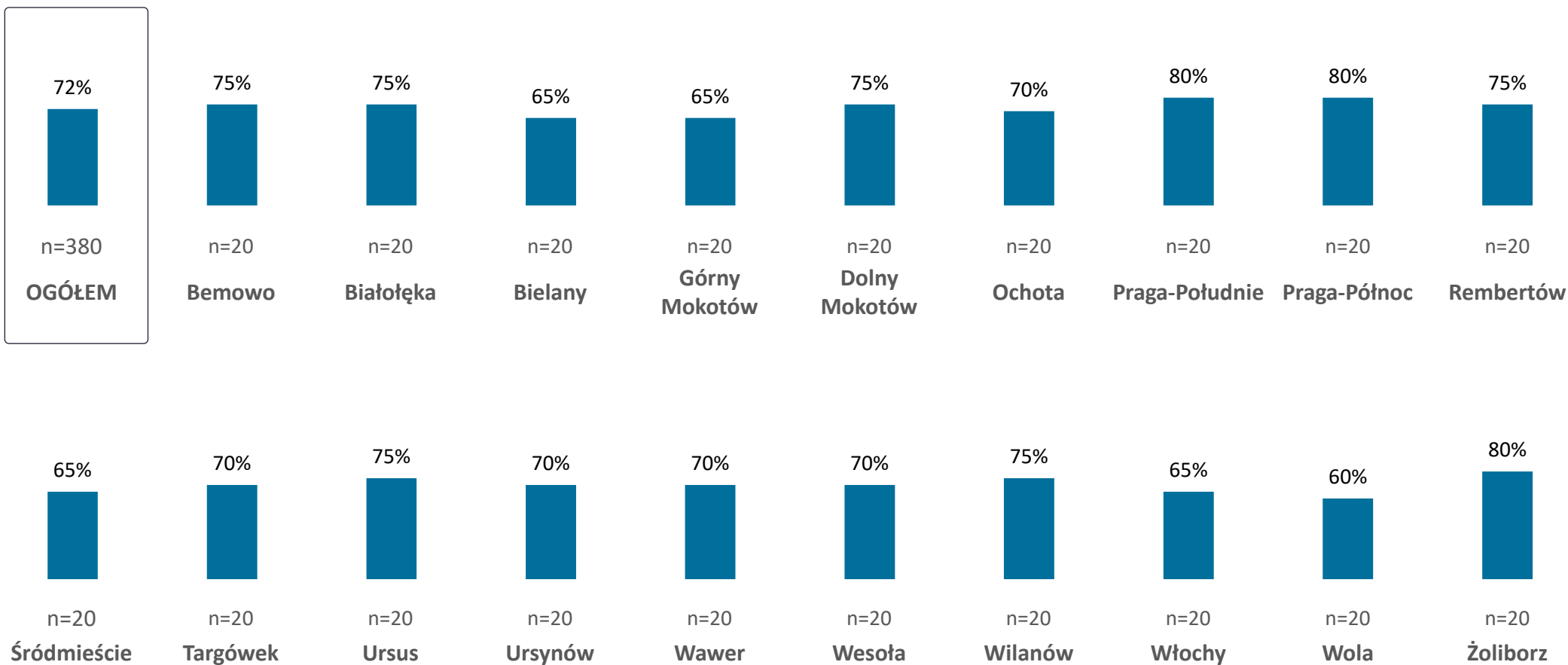


O czym, bez dopytywania, poinformował Cię urzędnik? - **Wymagane opłaty/brak opłat**

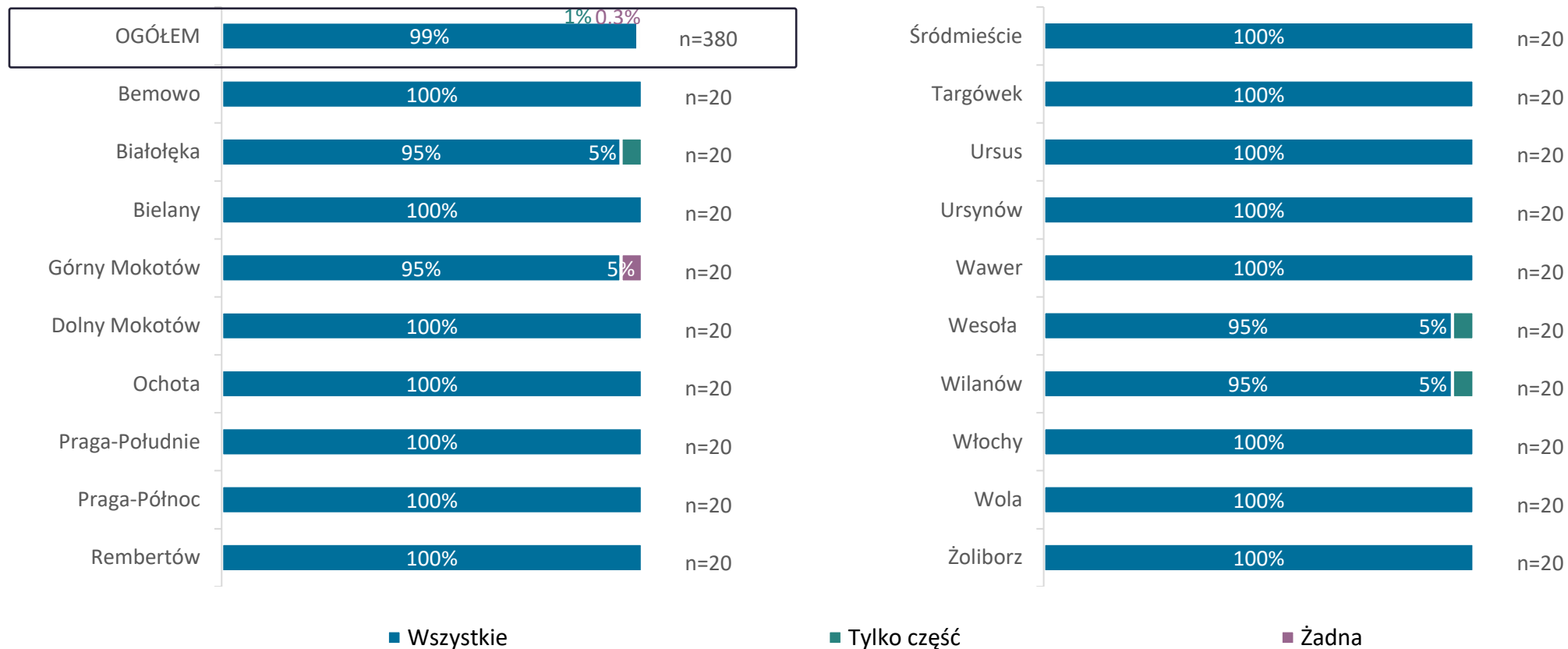




O czym, bez dopytywania, poinformował Cię urzędnik? - **Termin odpowiedzi**

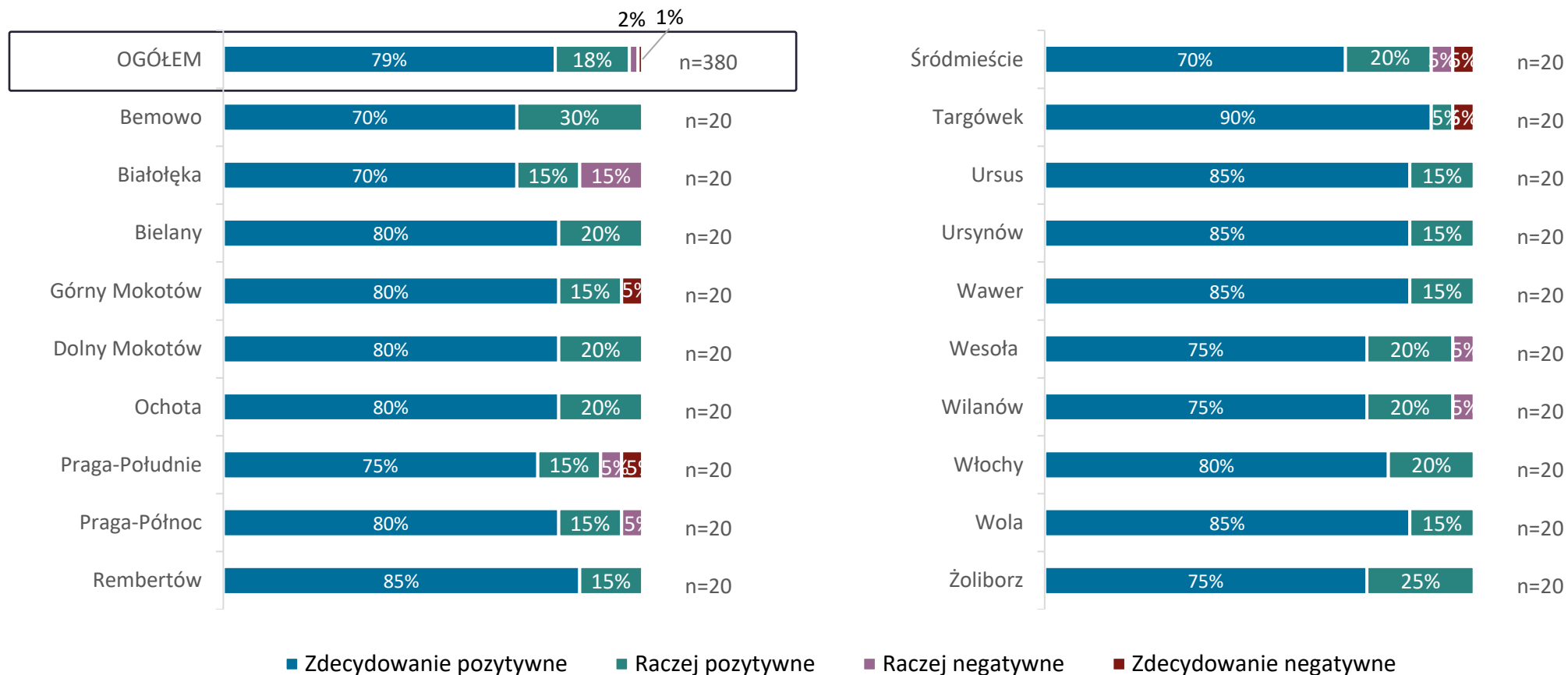


Czy **informacje** udzielone przez urzędnika były **prawidłowe**?



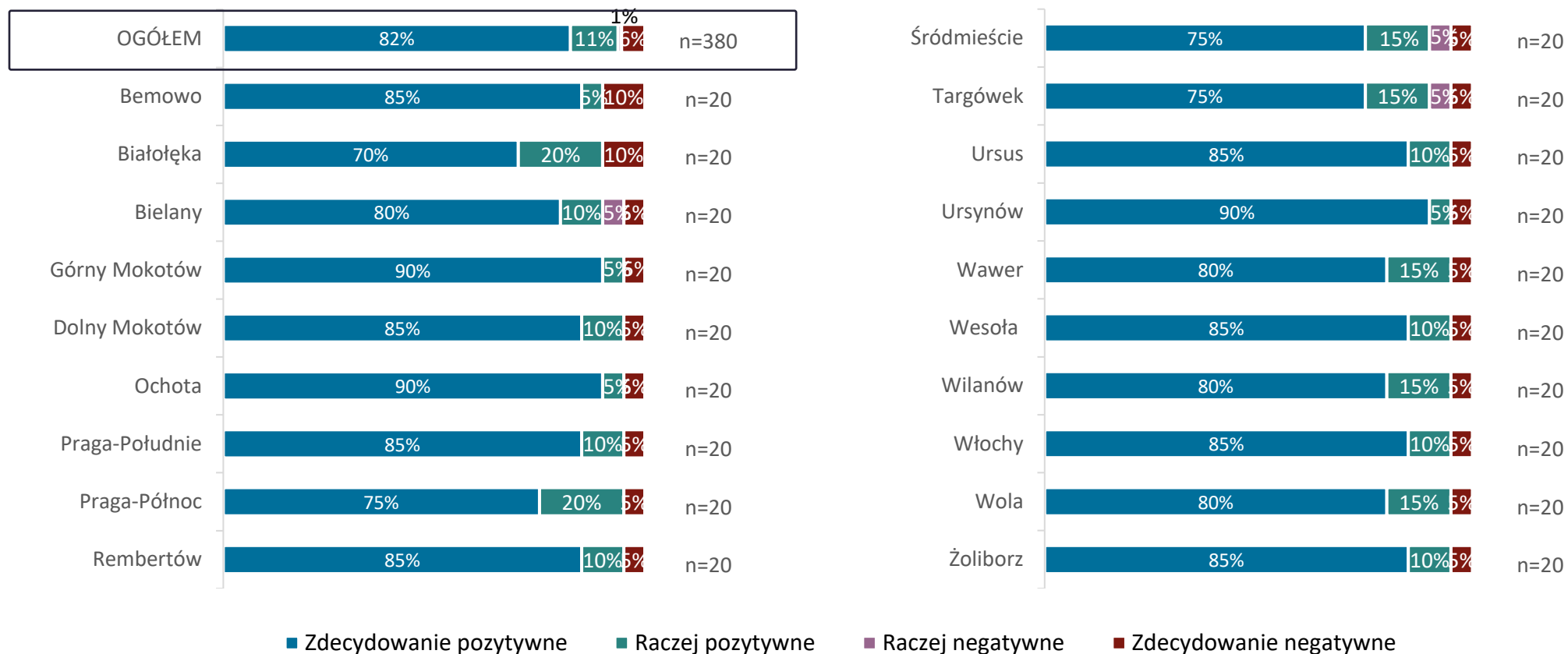
Oceń poniższe aspekty obsługi. Oceny dokonaj na skali od 1 do 4, gdzie 1 oznacza „zdecydowanie negatywnie”, a 4 „zdecydowanie pozytywnie”.

Zadowolenie ze sposobu obsługi



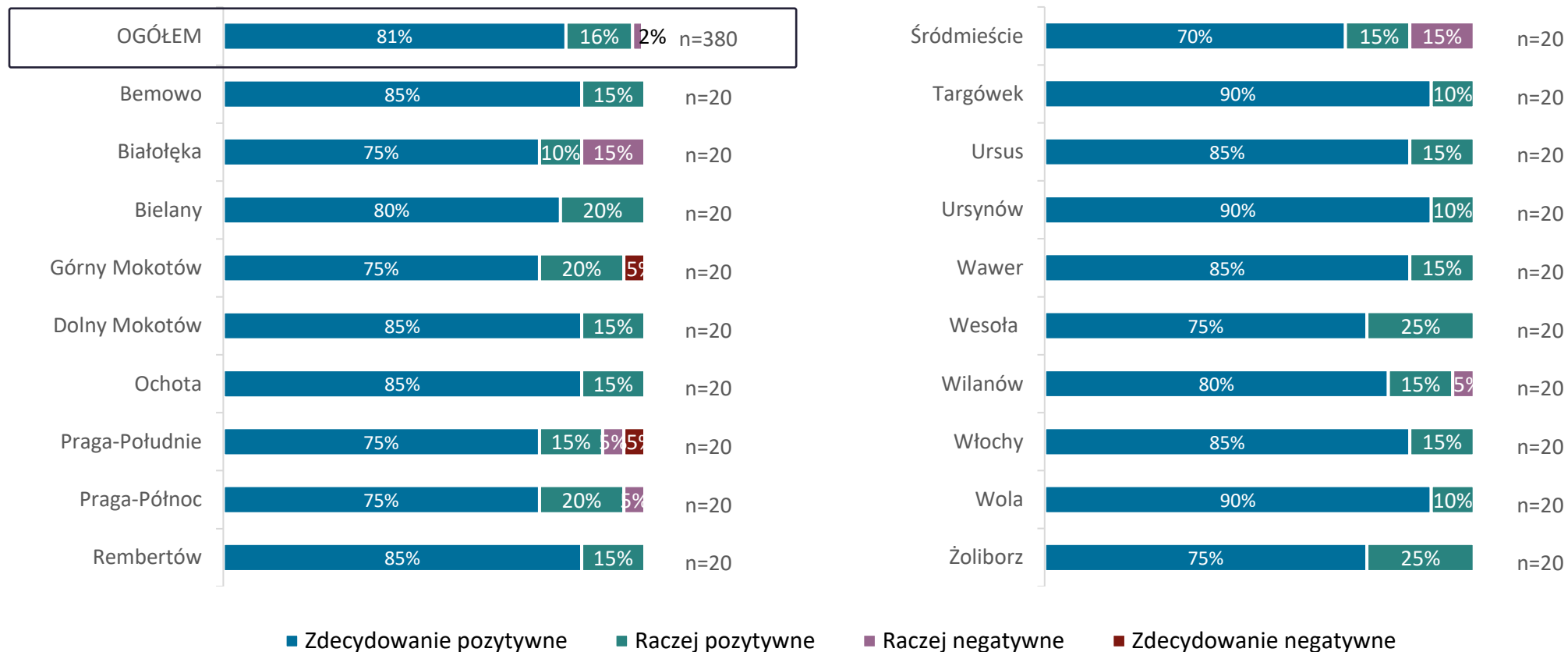
Oceń poniższe aspekty obsługi. Oceny dokonaj na skali od 1 do 4, gdzie 1 oznacza „zdecydowanie negatywnie”, a 4 „zdecydowanie pozytywnie”.

Szybkość załatwienia sprawy



Oceń poniższe aspekty obsługi. Oceny dokonaj na skali od 1 do 4, gdzie 1 oznacza „zdecydowanie negatywnie”, a 4 „zdecydowanie pozytywnie”.

Postawa urzędnika obsługującego sprawę



BADANIE MYSTERY CALLING

audyty telefoniczne

- Oczekiwanie na obsługę
- Ogólne zachowanie urzędnika wobec klienta
- Obsługa przedstawionej sprawy



Wyniki ogólne

Urzędy dzielnic –
świadczenia rodzinne i fundusz alimentacyjny



OCZEKIWANIE NA OBSŁUGĘ

Połączenie z urzędnikiem przebiegało sprawnie – średnia liczba prób połączenia wyniosła 1,6, a czas oczekiwania od momentu nawiązania połączenia do rozpoczęcia rozmowy wyniósł średnio 31 sekund. Liczba przekierowań przed połączeniem z właściwym urzędnikiem była minimalna (średnio 0,3), co wskazuje na dobry poziom dostępności obsługi.

W 95% przypadków udało się przeprowadzić obsługę sprawy, potwierdzając wysoką skuteczność kontaktu telefonicznego. Niepowodzenia w realizacji audytów, mimo wielokrotnych prób kontaktu dotyczyły 20 przypadków w wybranych dzielnicach, w tym m.in. Woli (3), Dolnego Mokotowa (3) i Bemowa (3).

OGÓLNE ZACHOWANIE URZĘDNIKA WOBEC KLIENTA

Urzędnicy utrzymują wysoki standard obsługi klientów. W większości przypadków powitanie (91%) i pożegnanie (97%) odbywa się w sposób uprzejmy, a stosowanie zwrotów grzecznościowych jest powszechne (99%), co sprzyja pozytywnej atmosferze kontaktu. Urzędnicy okazują życzliwość i cierpliwość (98%), poświęcając klientom odpowiednią ilość czasu i uwagi (97%). W powitaniu najczęściej podają nazwę instytucji lub jednostki (89%), choć przedstawienie się imieniem i nazwiskiem zdarza się rzadziej (44%). Zachowania negatywne, takie jak używanie zwrotów negatywnych lub okazywanie zniecierpliwienia, praktycznie nie występują (99%).

Warto, aby przedstawianie się imieniem i nazwiskiem stało się stałym elementem powitania, co wzmocni indywidualny charakter kontaktu z klientem.

OBSŁUGA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY

Urzędnicy udzielają informacji w sposób zrozumiały i wyczerpujący. Niemal jednogłośnie oceniono, że informacje były przekazywane w jasny sposób i w zrozumiałej terminologii (99%), a w 92% przypadków informacje były pełne i wyczerpujące. W 83% sytuacji urzędnicy dopytywali o szczegóły przedstawionej sprawy, co pozwala na lepsze dopasowanie udzielanych informacji do potrzeb klienta. Informacje przekazywane przez urzędników były w zdecydowanej większości prawidłowe (95%), jedynie w nielicznych przypadkach częściowo prawidłowe (4%) lub błędne (1%).



OGÓLNE WRAŻENIA Z KONTAKTU Z URZĘDNIKIEM

Obsługa przez urzędników została w zdecydowanej większości oceniona pozytywnie, przy czym w każdym z badanych obszarów – sposobie prowadzenia obsługi, szybkości załatwienia sprawy oraz postawie urzędnika – pozytywne oceny uzyskało 96% urzędników. W każdym z tych obszarów przeważały „zdecydowanie pozytywne” noty, co potwierdza wysoki standard świadczonej obsługi.



Ile prób połączenia wykonałeś zanim urzędnik odebrał telefon? (średnia)



1,6 próby

2025 n=360

Czas oczekiwania na połączenie z urzędnikiem od momentu nawiązania połączenia (pierwszy sygnał) do rozpoczęcia rozmowy (średnia)



31 sekund

2025 n=360

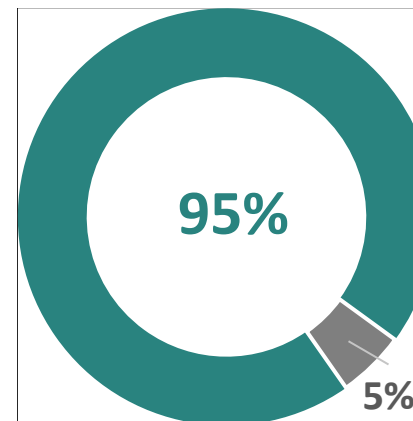
Liczba odesłań/przekierowań przed właściwą rozmową (liczba osób, z którymi rozmawiałeś, zanim połączyłeś się z właściwym urzędnikiem) (średnia)



0,3 przekierowania

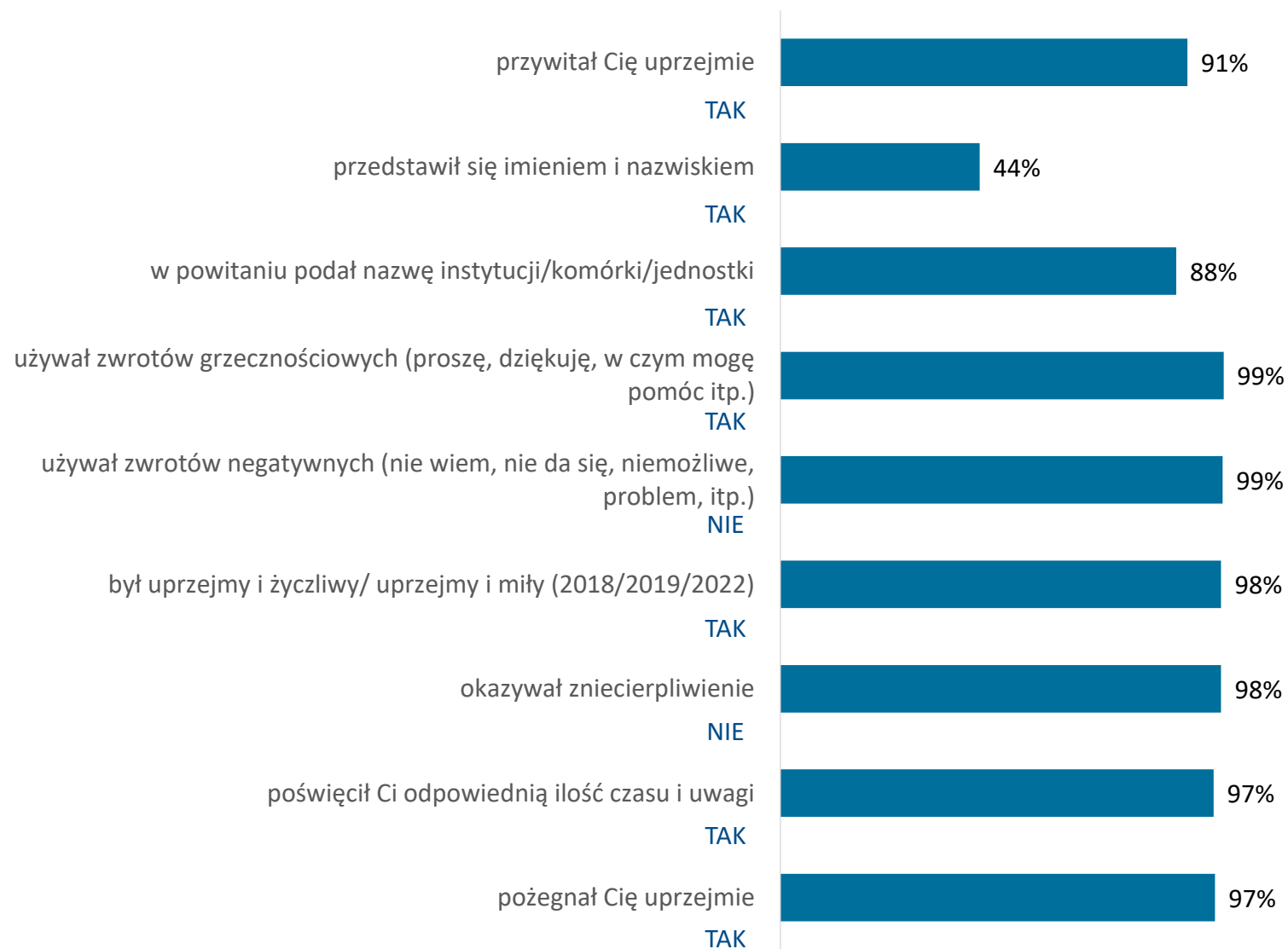
2025 n=360

Czy doszło do obsługi Twojej sprawy?



■ Tak

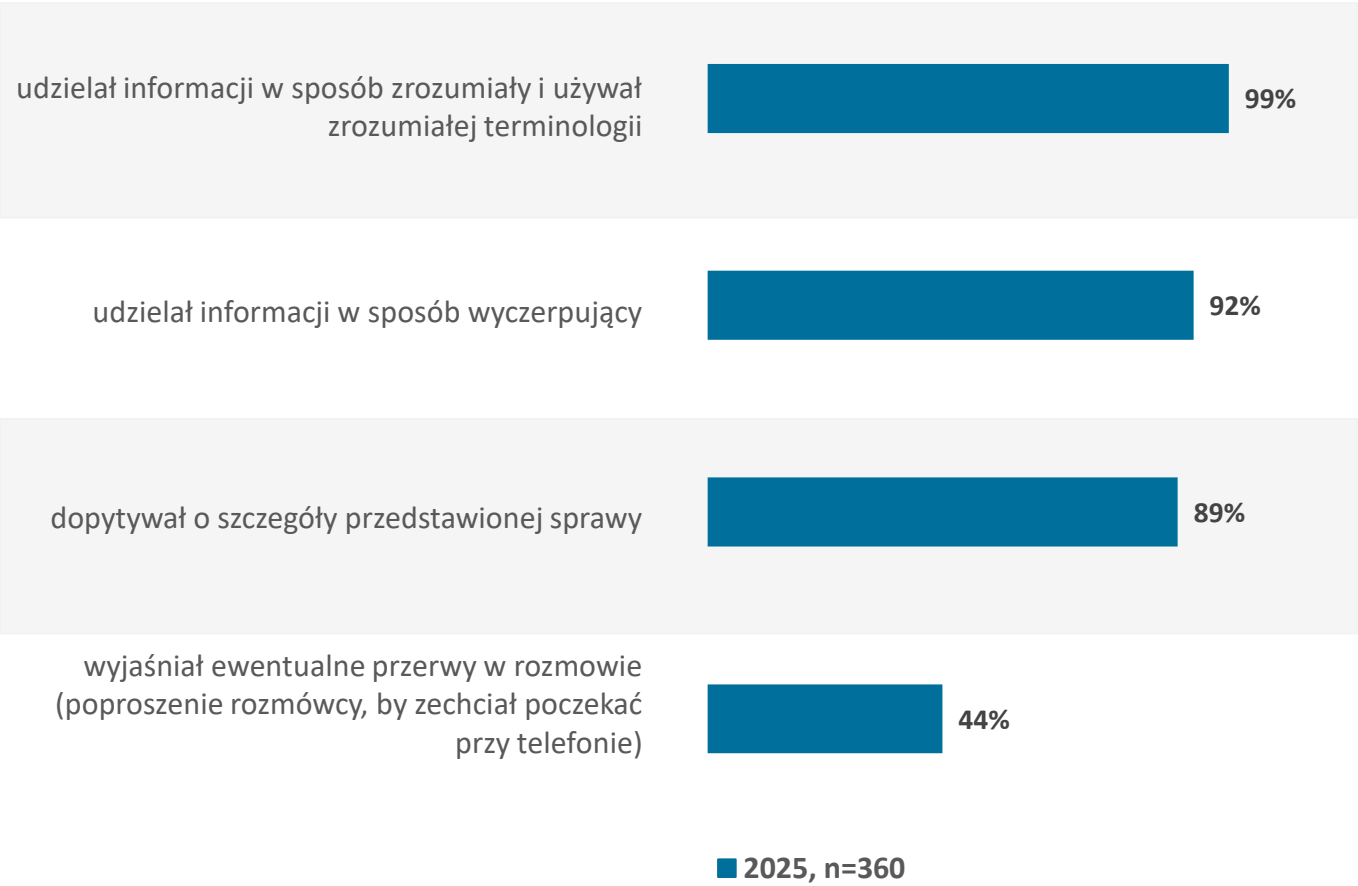
■ Nie



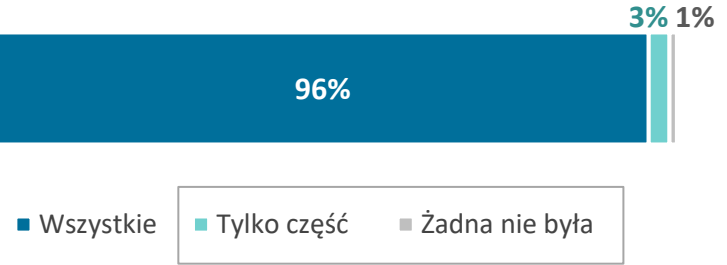
■ 2025 n=360



Czy urzędnik w czasie załatwiania sprawy...?



Czy informacje udzielone przez urzędnika były prawidłowe?



2025, n=360



Oceń poniższe aspekty obsługi. Oceny dokonaj na skali od 1 do 4, gdzie 1 oznacza „zdecydowanie negatywnie”, a 4 „zdecydowanie pozytywnie”.

Zadowolenie ze sposobu obsługi



Szybkość załatwienia sprawy



Postawa urzędnika obsługującego sprawę

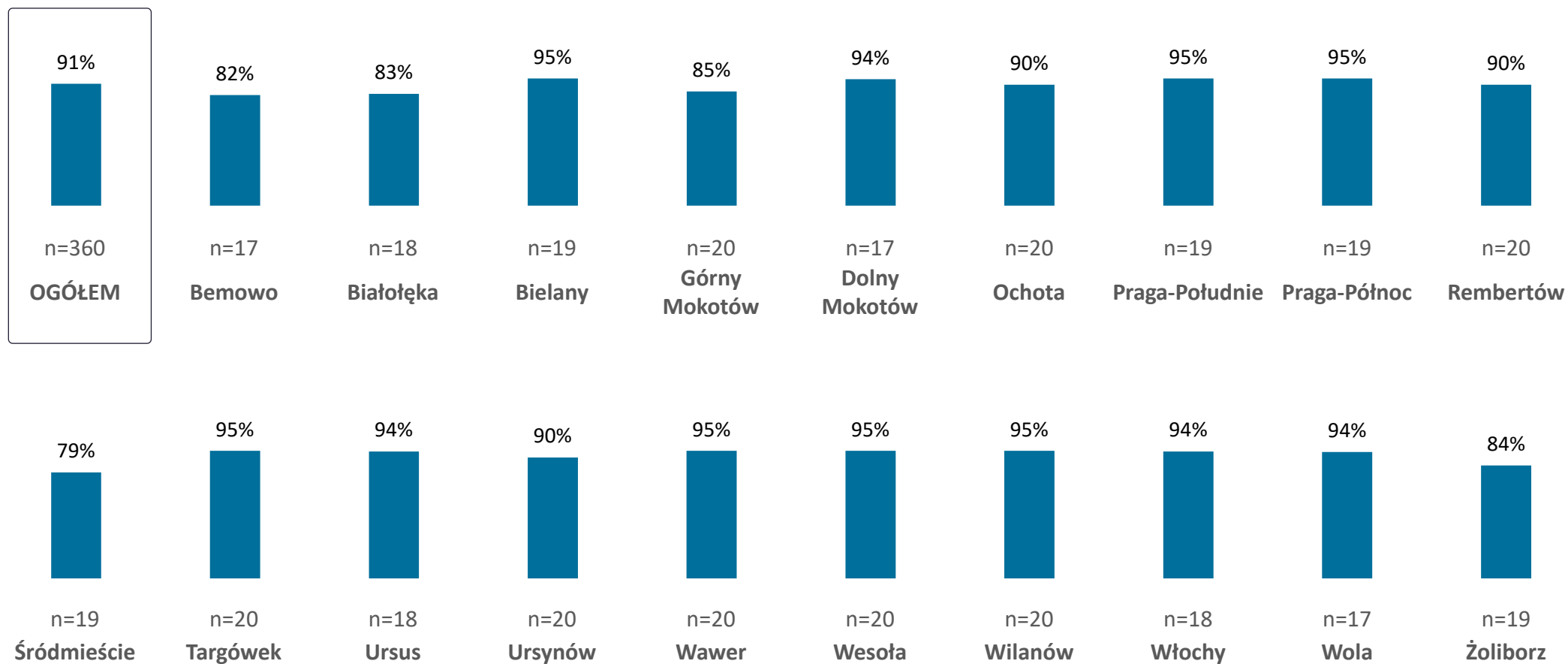


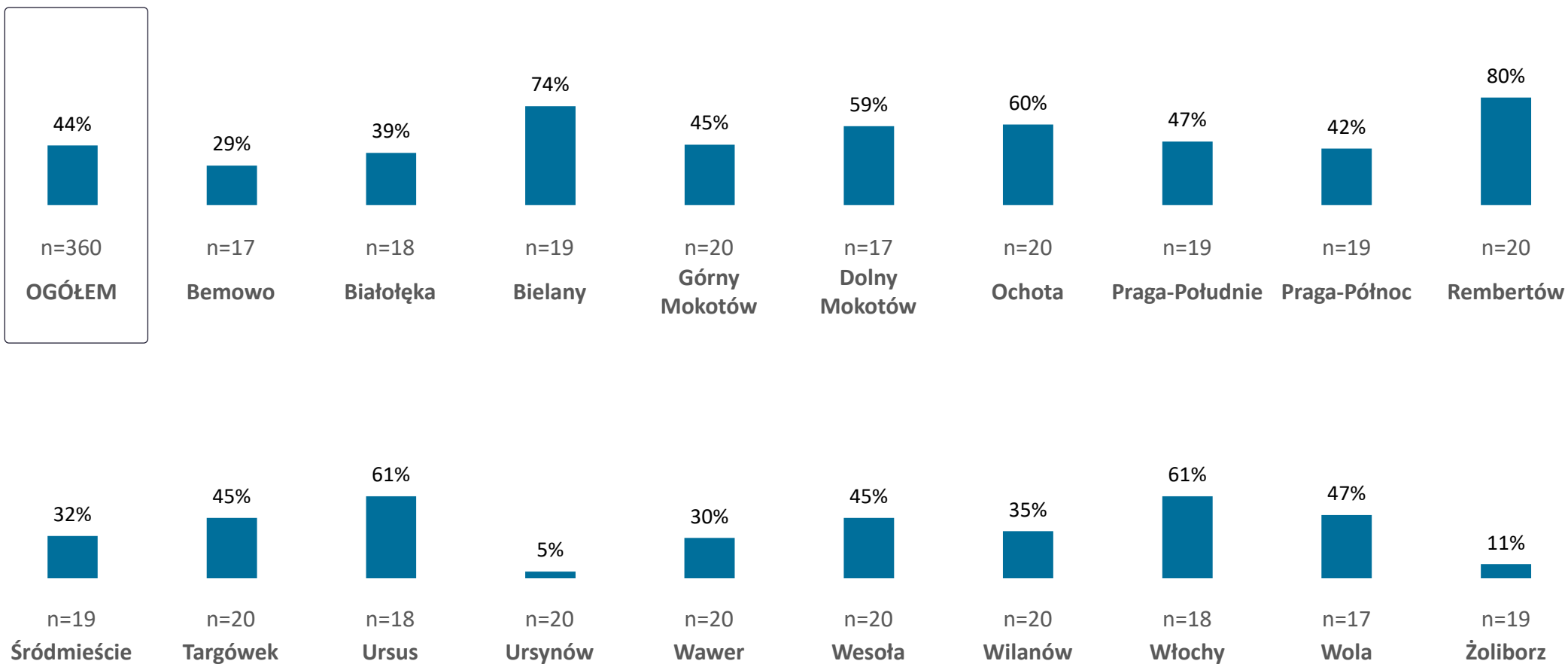
■ Zdecydowanie pozytywne ■ Raczej pozytywne ■ Raczej negatywne ■ Zdecydowanie negatywne

Wyniki szczegółowe

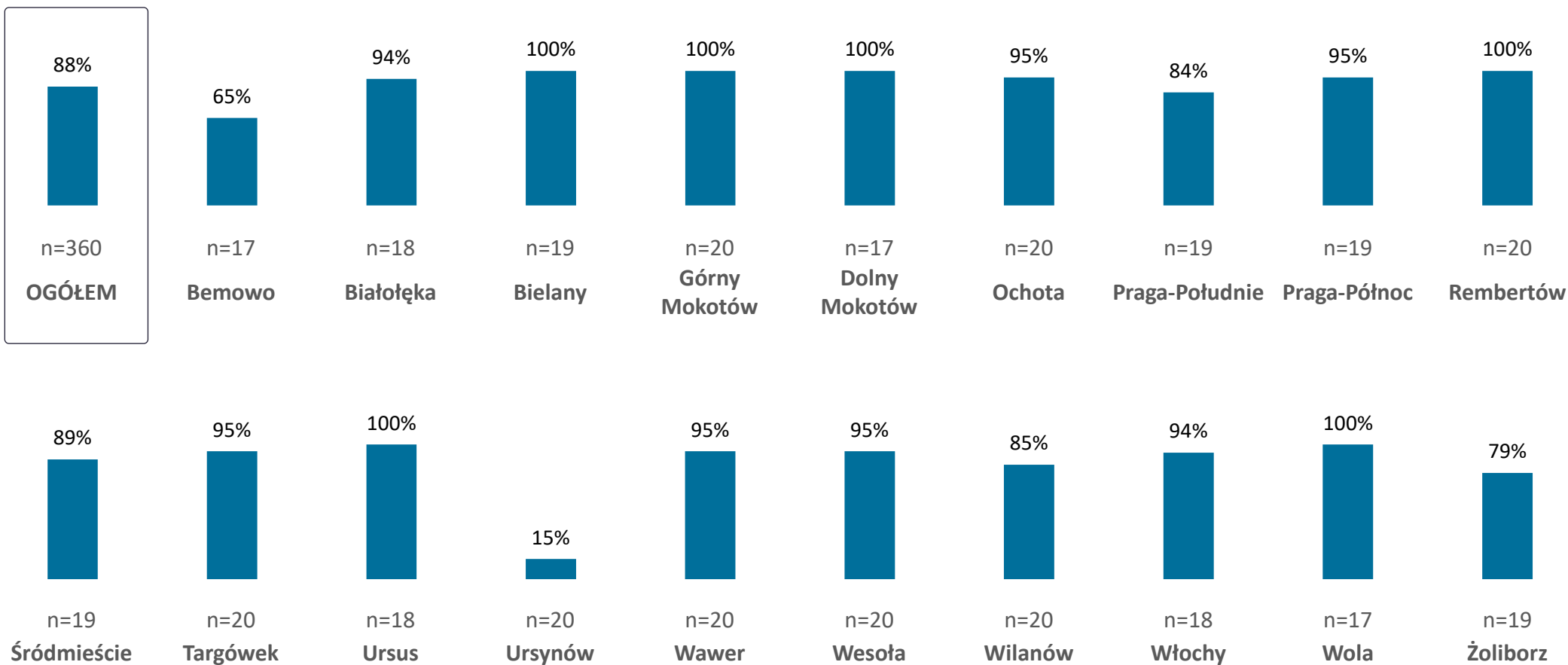
Urzędy dzielnic –
świadczenia rodzinne i fundusz alimentacyjny –
z podziałem na dzielnice



Czy urzędnik **przywitał Cię uprzejmie?** – odpowiedzi TAK

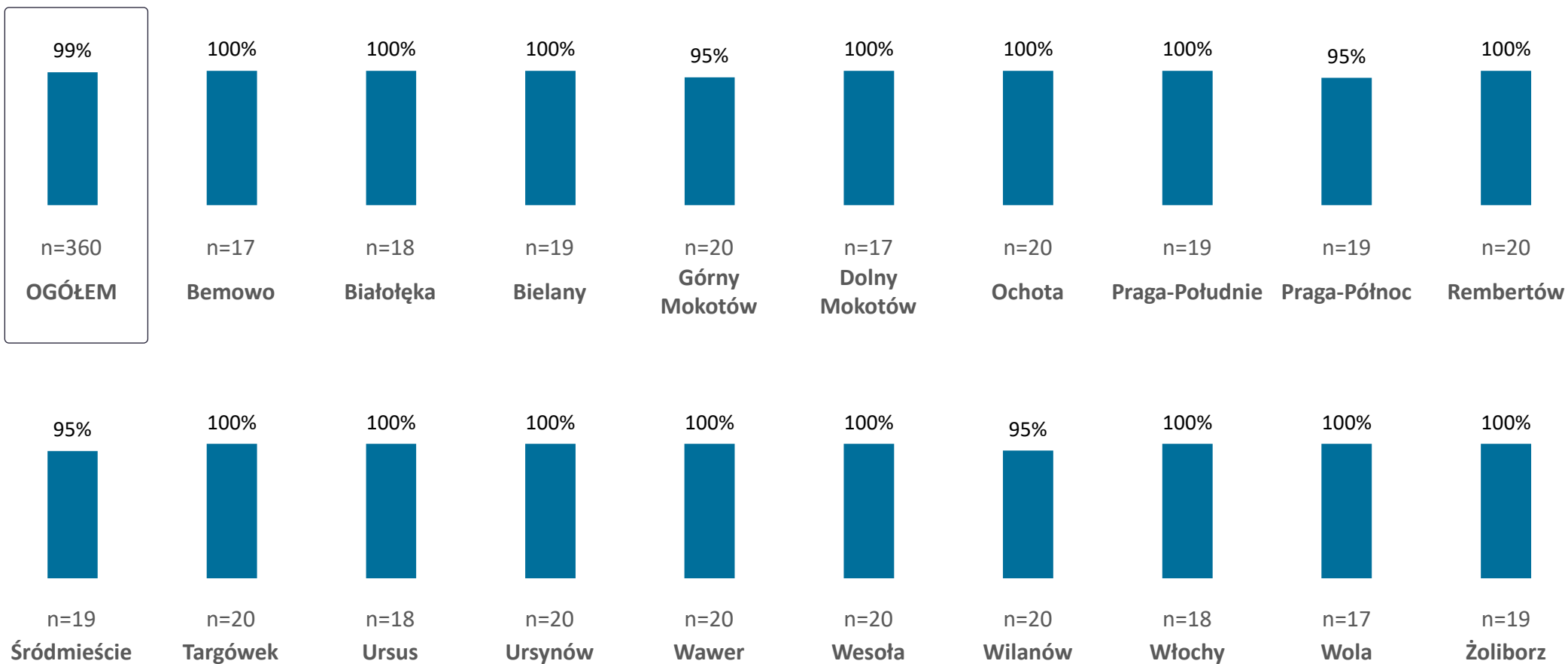
Czy urzędnik **przedstawił się imieniem i nazwiskiem?** – odpowiedzi TAK

Czy urzędnik w powitaniu podał nazwę instytucji/komórki/jednostki? – odpowiedzi TAK

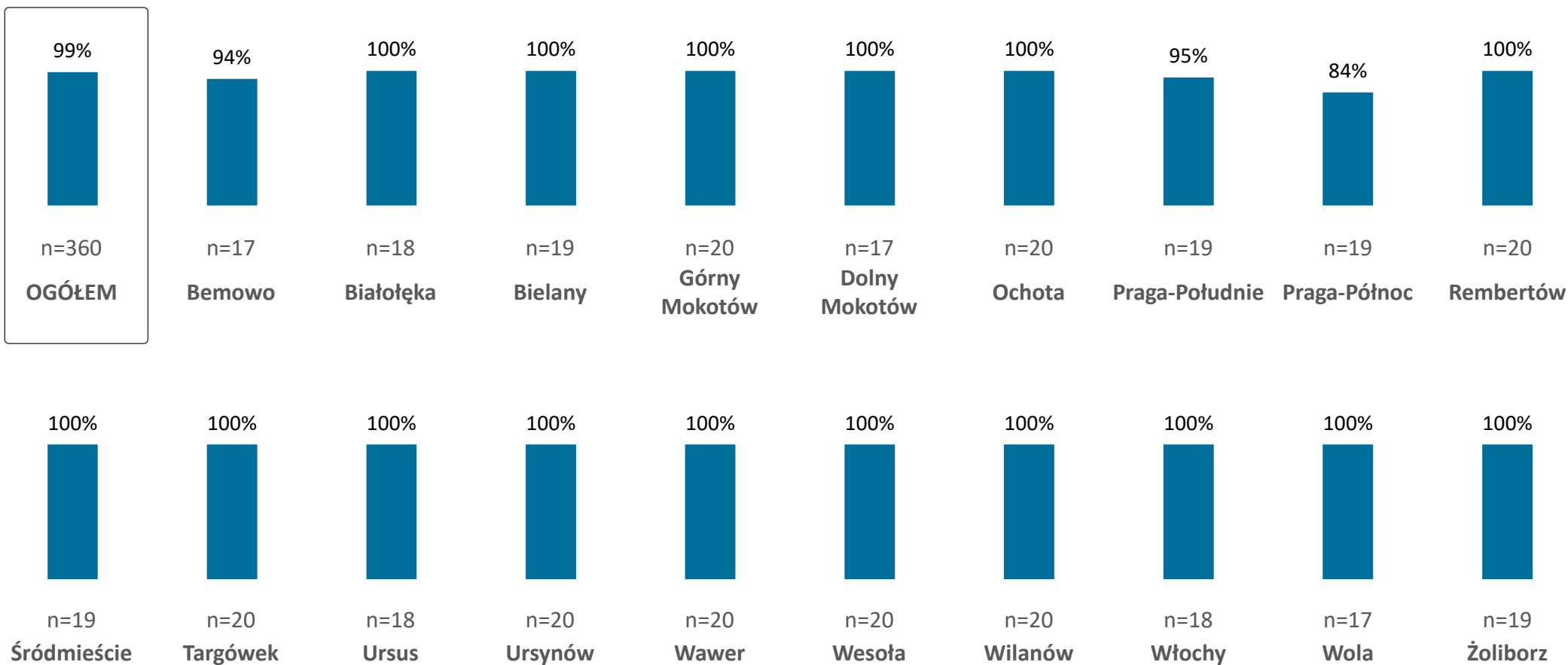




Czy urzędnik **używał zwrotów grzecznościowych** (proszę, dziękuję, w czym mogę pomóc itp.)? – odpowiedzi TAK

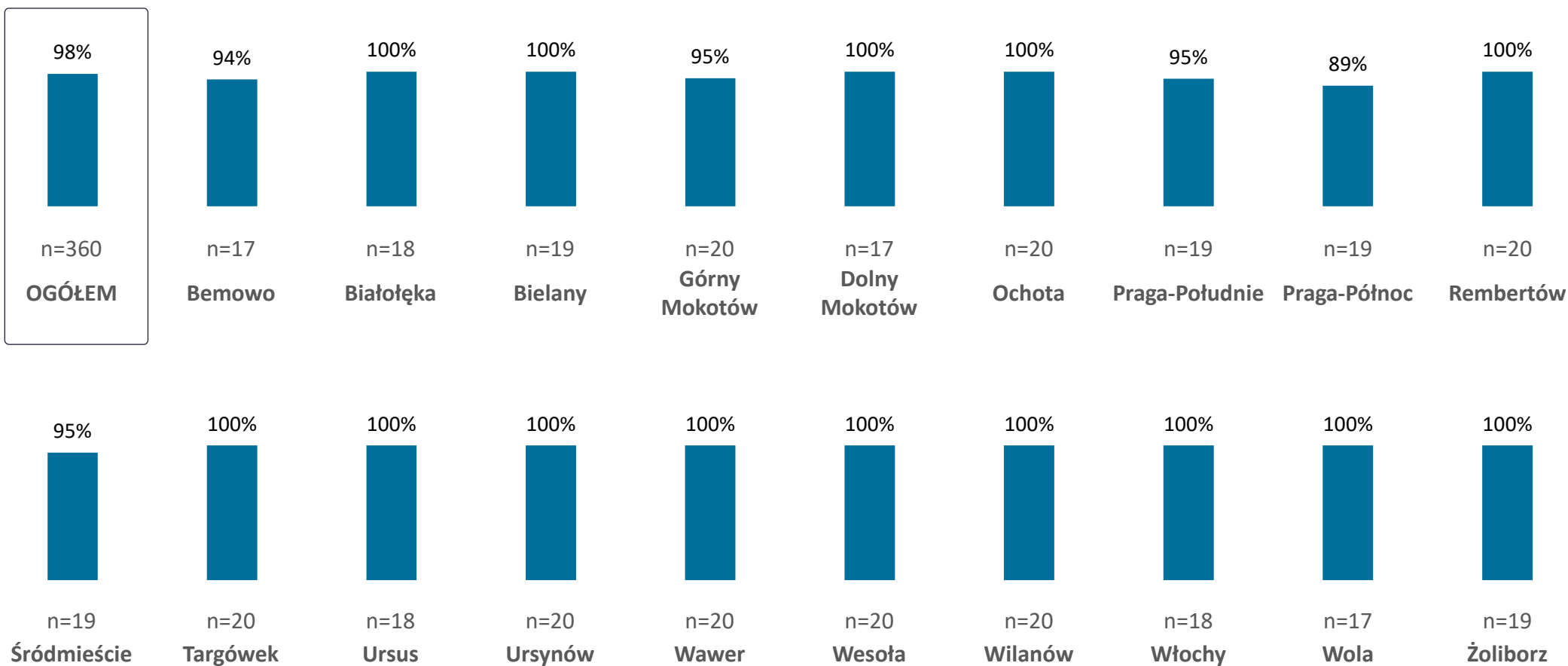


Czy urzędnik **używał zwrotów negatywnych** (nie wiem, nie da się, niemożliwe, problem, itp.) – **odpowiedzi NIE**



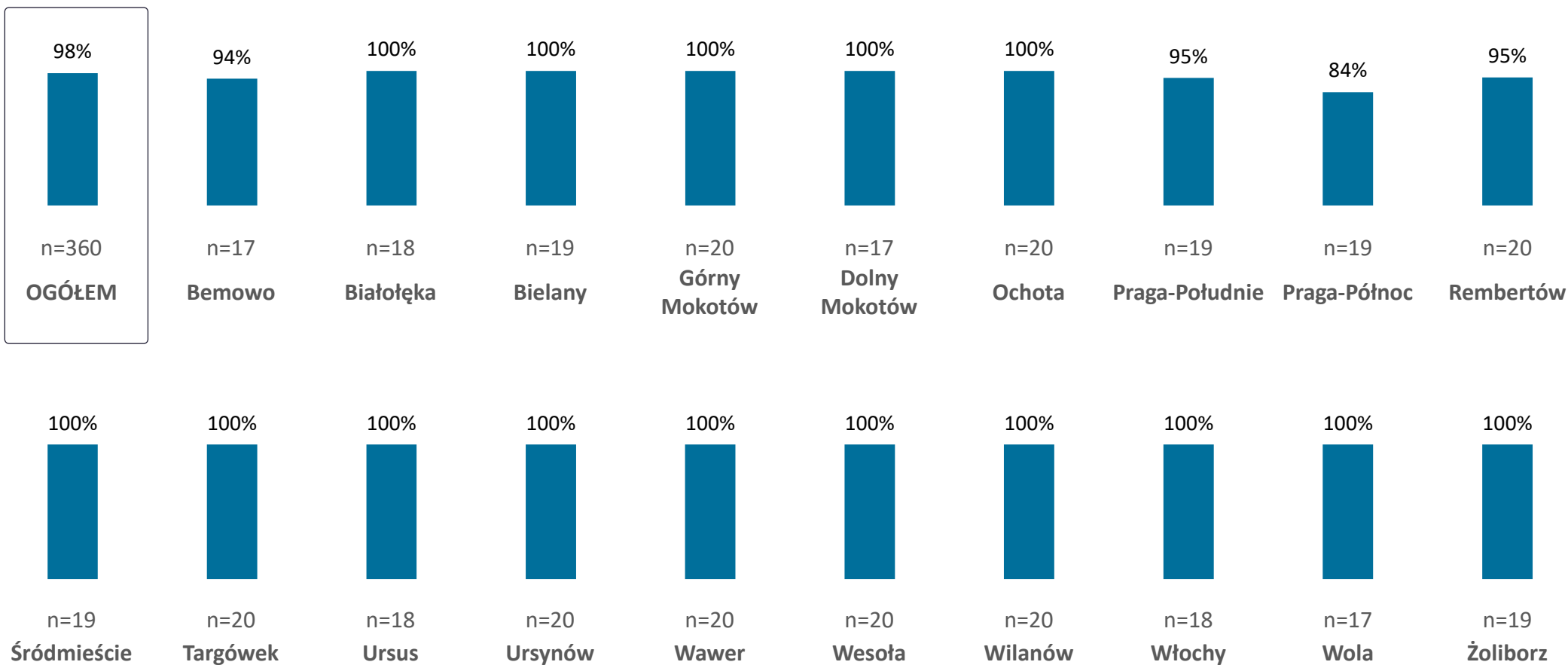


Czy urzędnik był **uprzejmy i życzliwy**? – odpowiedzi TAK



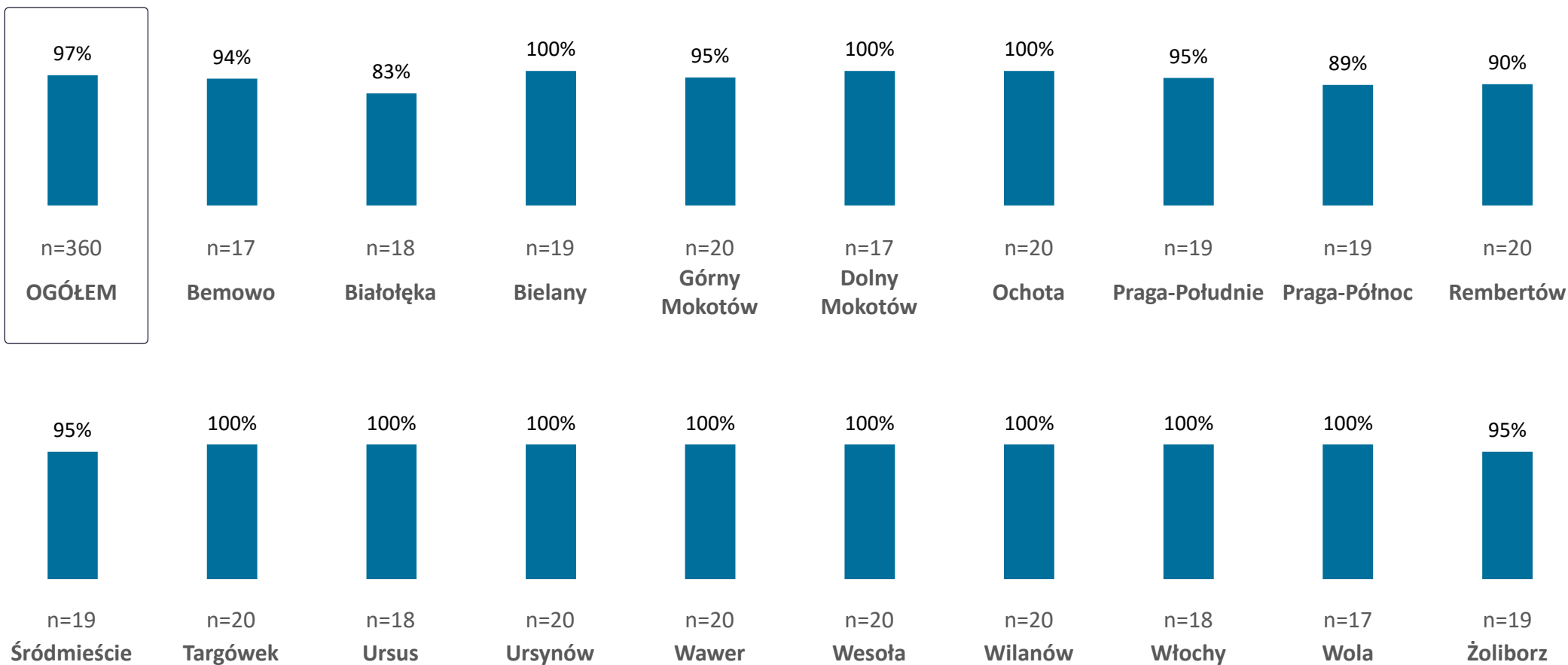


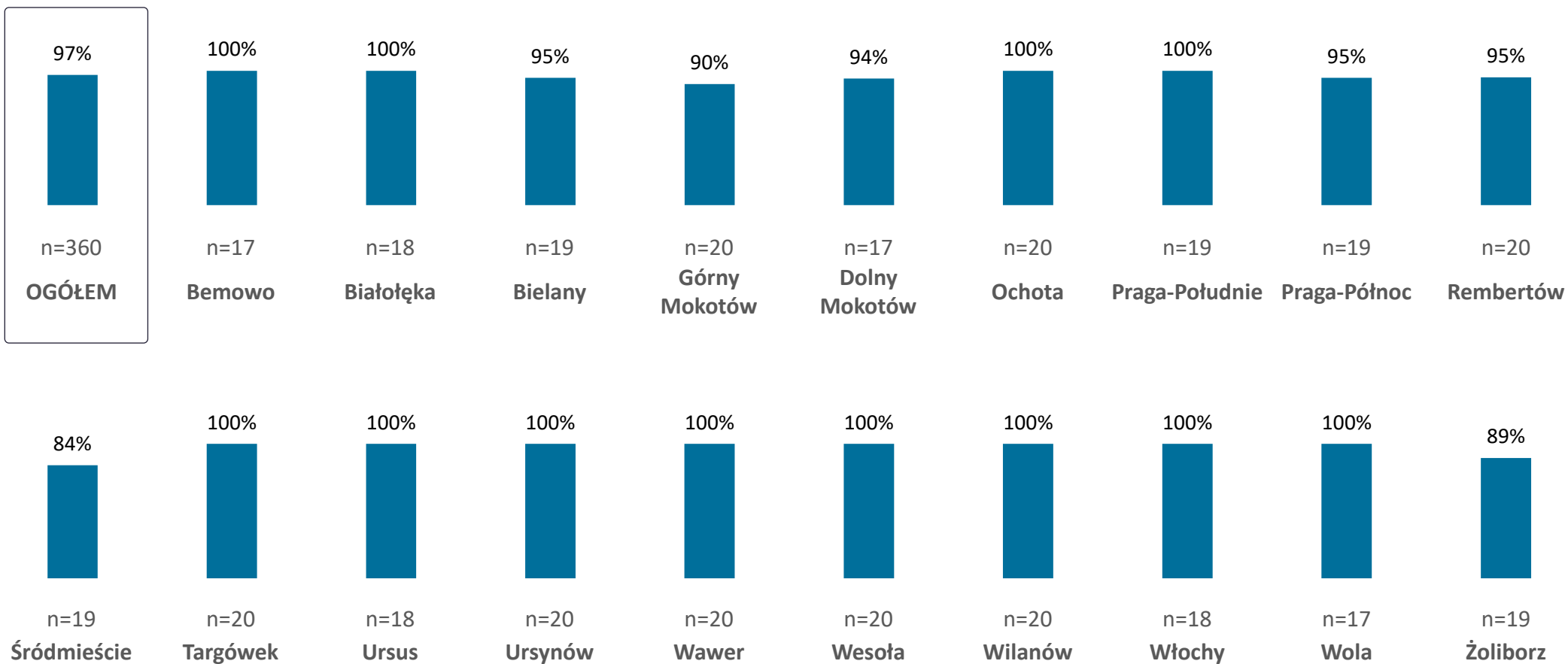
Czy urzędnik **okazywał zniecierpliwienie**? – odpowiedzi NIE





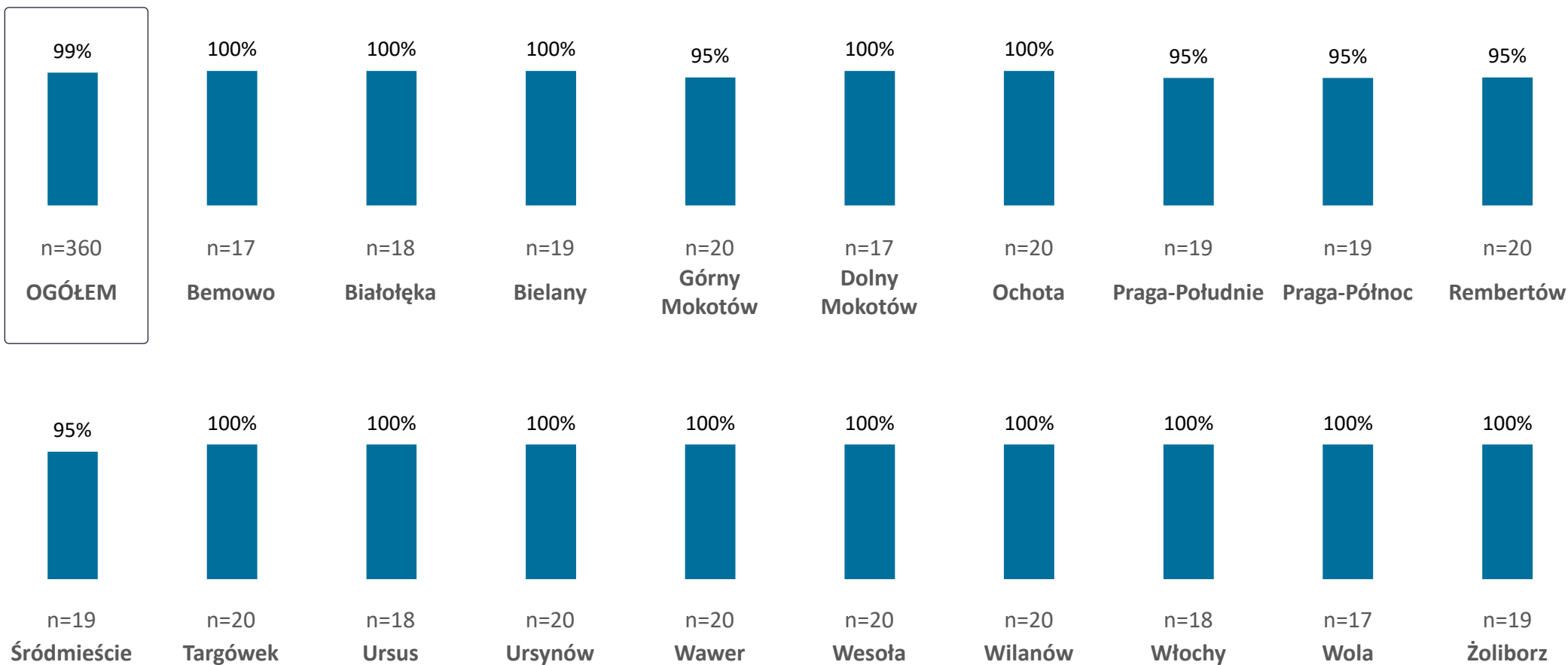
Czy urzędnik poświęcił Ci odpowiednią ilość czasu i uwagi? – odpowiedzi TAK



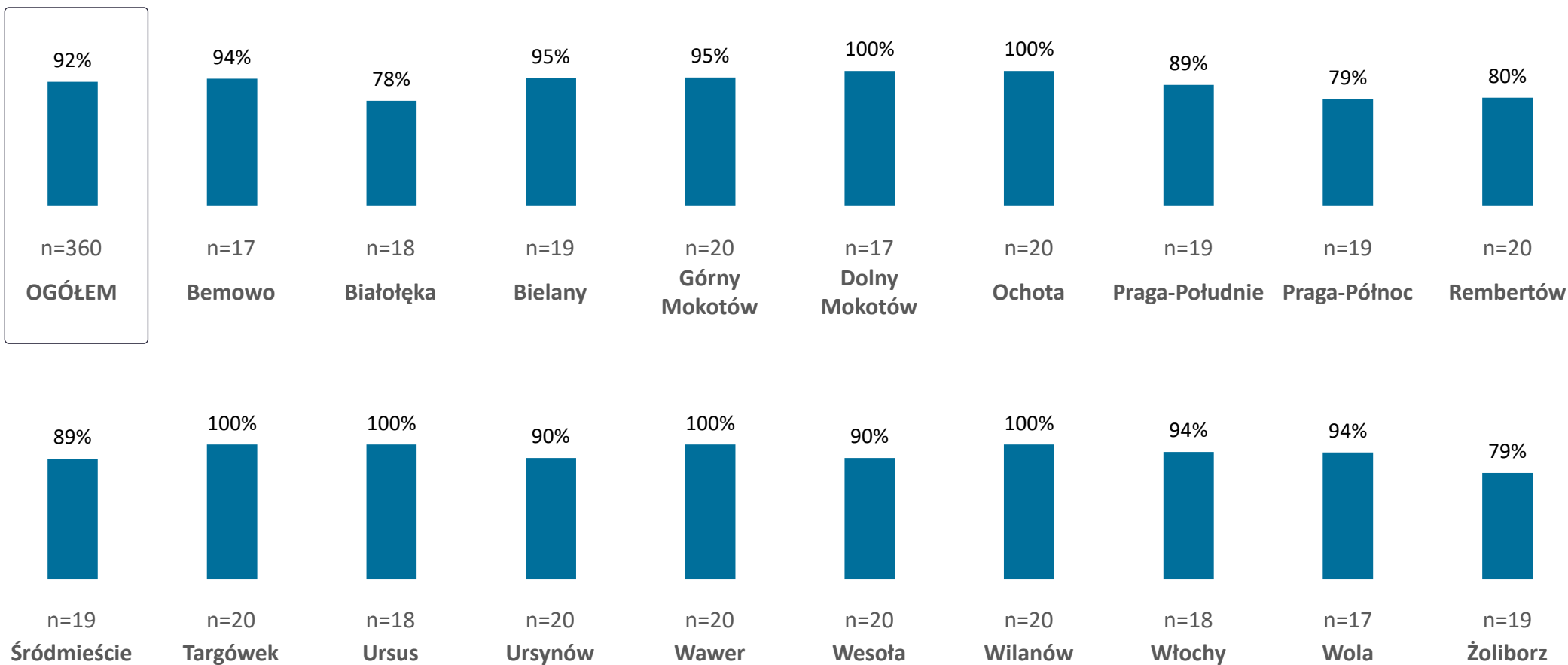
Czy urzędnik **pożegnał** Cię **uprzejmie**? – odpowiedzi TAK



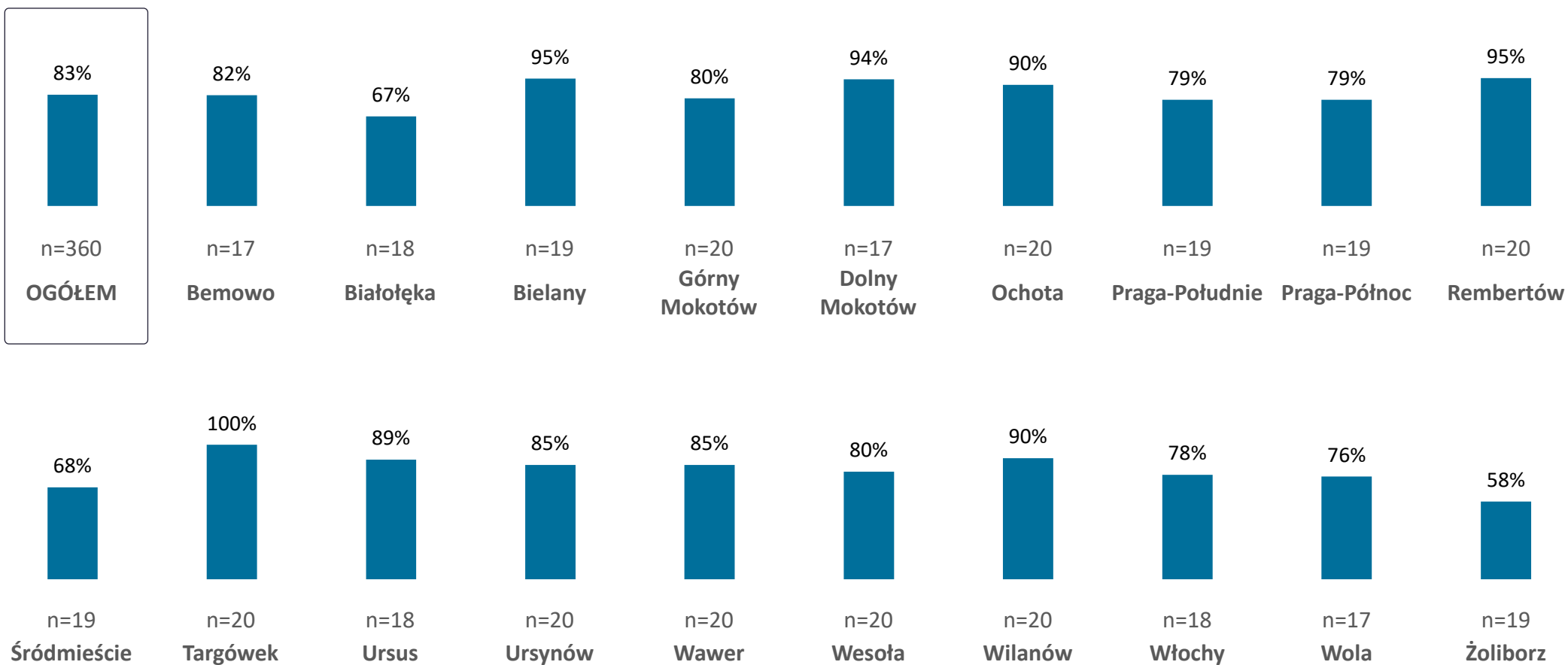
Czy urzędnik w czasie załatwiania sprawy **udzielał informacji w sposób zrozumiały i używał zrozumiałej terminologii?*** – odpowiedzi TAK



Czy urzędnik w czasie załatwiania sprawy **udzielał informacji w sposób wyczerpujący?** – odpowiedzi TAK

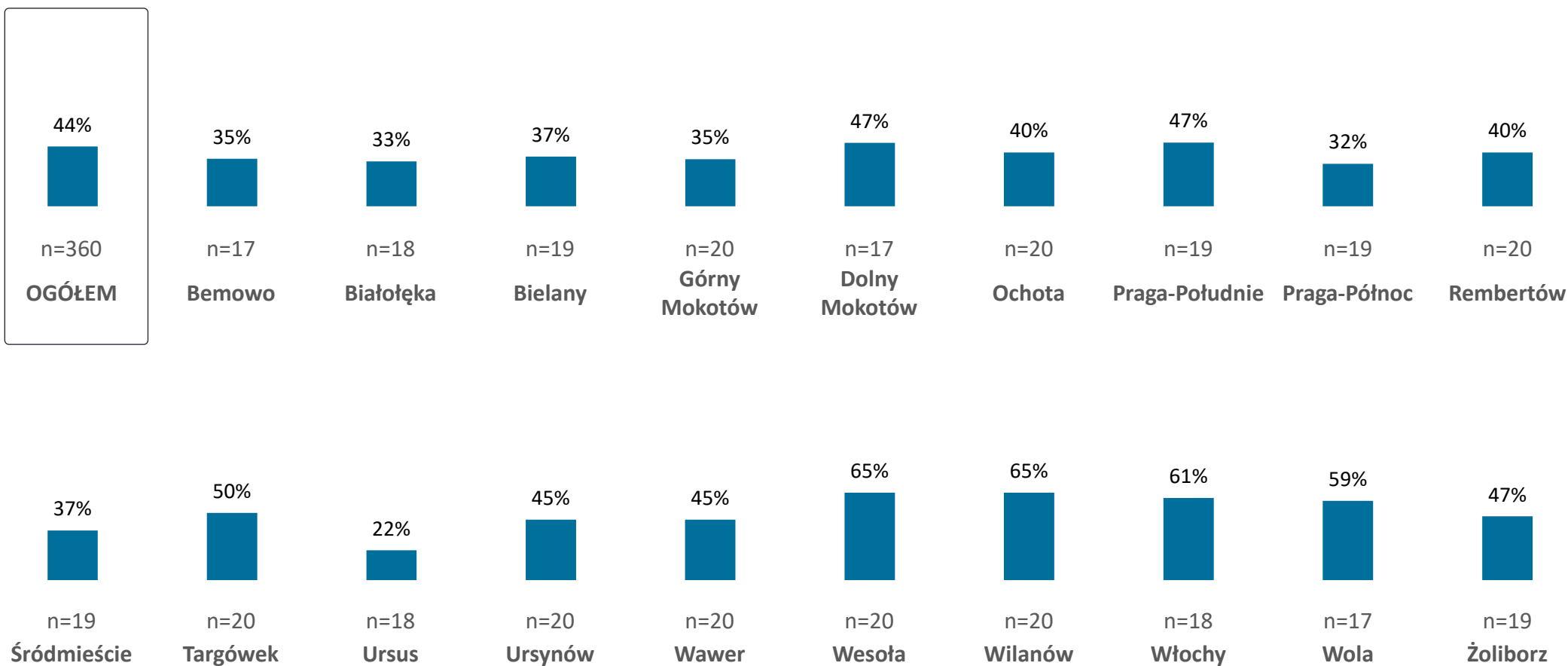


Czy urzędnik w czasie załatwiania sprawy **dopytywał o szczegóły przedstawionej sprawy?** – odpowiedzi TAK

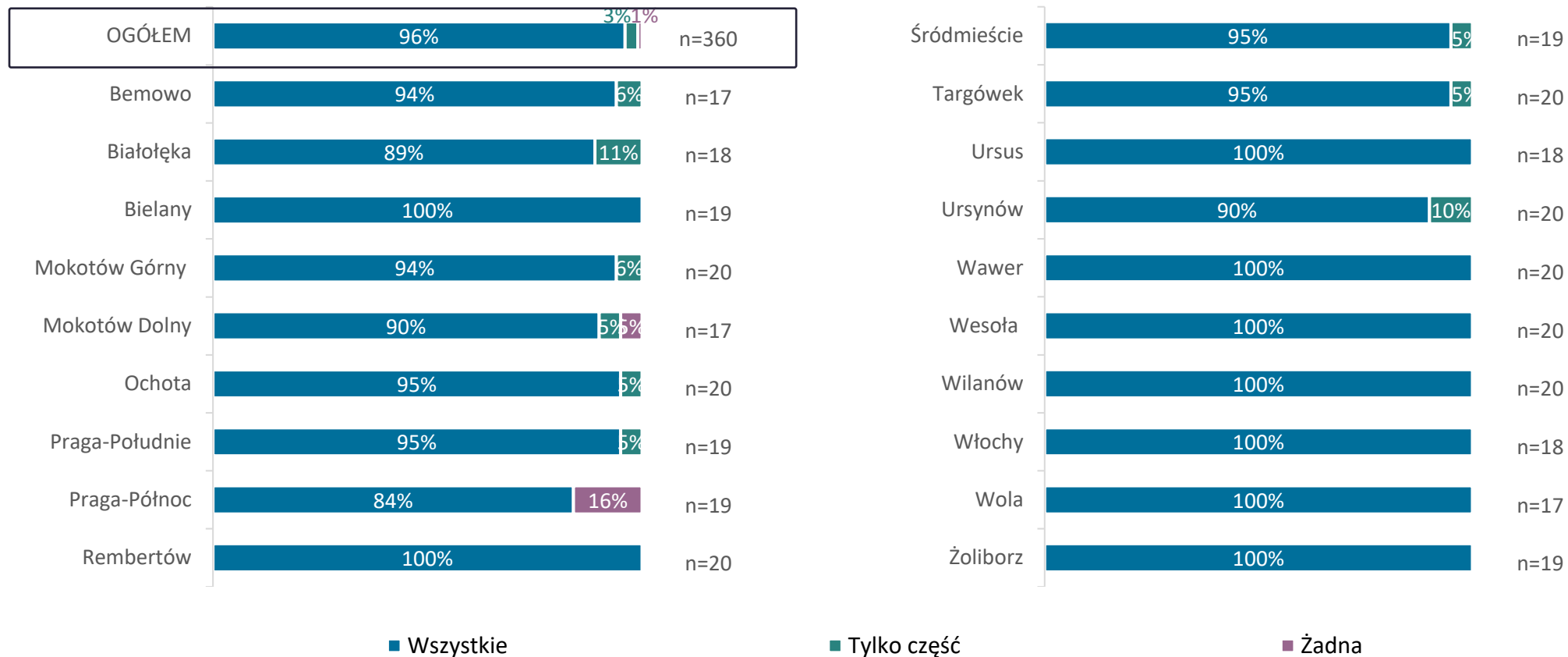




Czy urzędnik w czasie załatwiania sprawy **wyjaśniał ewentualne przerwy w rozmowie** (poproszenie rozmówcy, by zechciał poczekać przy telefonie)? – odpowiedzi TAK

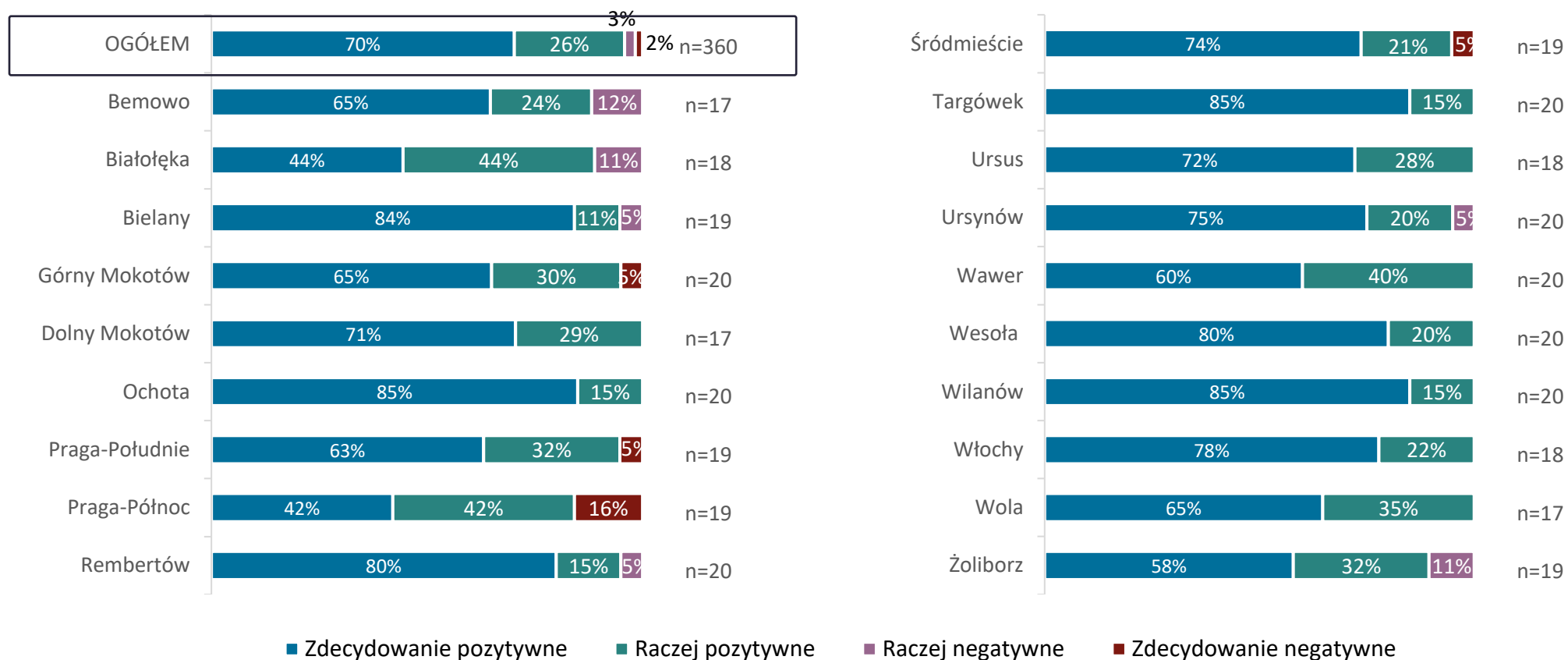


Czy **informacje** udzielone przez urzędnika były **prawidłowe**?



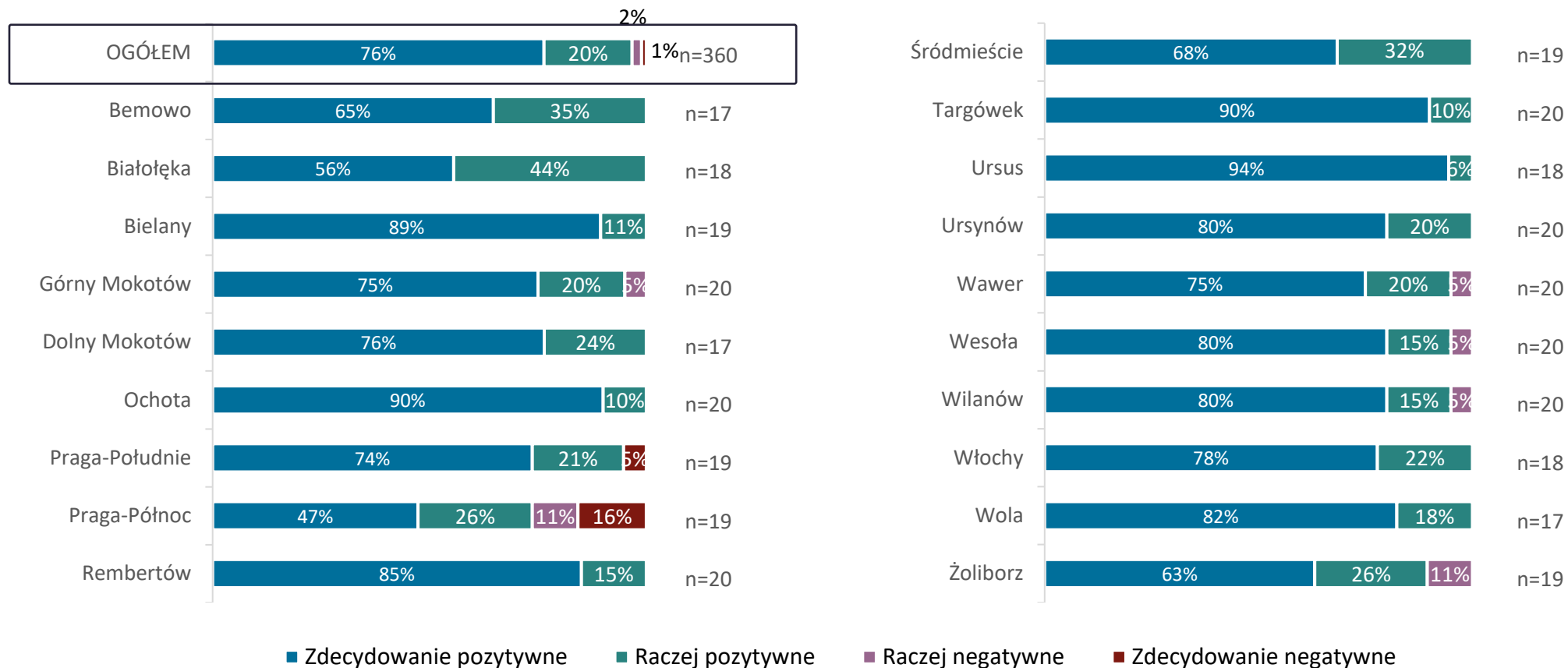
Oceń poniższe aspekty obsługi. Oceny dokonaj na skali od 1 do 4, gdzie 1 oznacza „zdecydowanie negatywnie”, a 4 „zdecydowanie pozytywnie”.

Zadowolenie ze sposobu obsługi



Oceń poniższe aspekty obsługi. Oceny dokonaj na skali od 1 do 4, gdzie 1 oznacza „zdecydowanie negatywnie”, a 4 „zdecydowanie pozytywnie”.

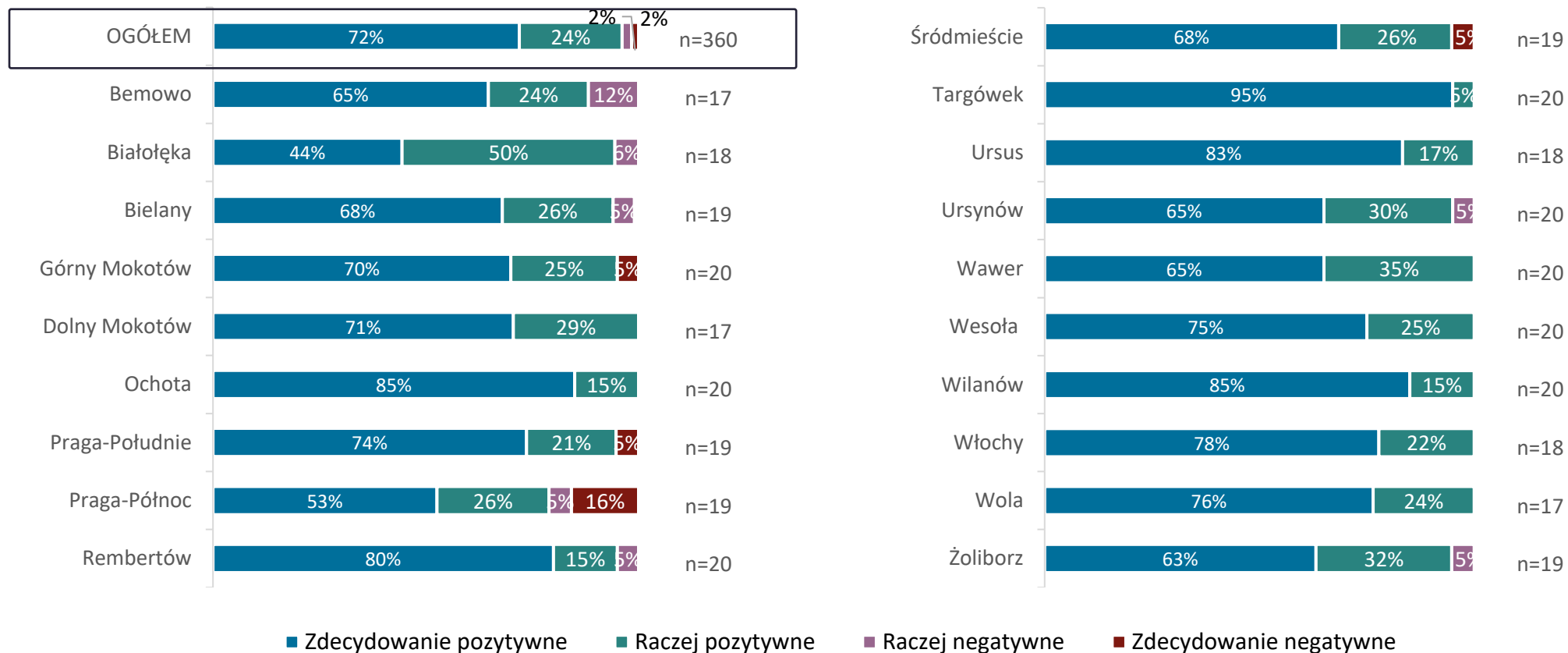
Szybkość załatwienia sprawy





Oceń poniższe aspekty obsługi. Oceny dokonaj na skali od 1 do 4, gdzie 1 oznacza „zdecydowanie negatywnie”, a 4 „zdecydowanie pozytywnie”.

Postawa urzędnika obsługującego sprawę



Ranking

- Wskaźniki ocen pozytywnych





	Ogółem	Audyty osobiste	Audyty telefoniczne
Urzędy Dzielnic	2025	2025	2025
Ursus	99%	100%	97%
Włochy	98%	99%	96%
Wola	98%	99%	95%
Ochota	98%	99%	95%
Rembertów	97%	99%	95%
Wawer	97%	99%	93%
Bielany	97%	97%	96%
Wesoła	96%	97%	95%
Targówek	95%	95%	95%
Dolny Mokotów	95%	94%	95%
Praga-Południe	94%	96%	91%
Żoliborz	94%	98%	87%
Wilanów	94%	94%	93%
Bemowo	93%	97%	86%
Białołęka	93%	95%	90%
Ursynów	93%	99%	84%
Praga-Północ	93%	98%	84%
Śródmieście	93%	95%	89%
Górny Mokotów	93%	94%	91%





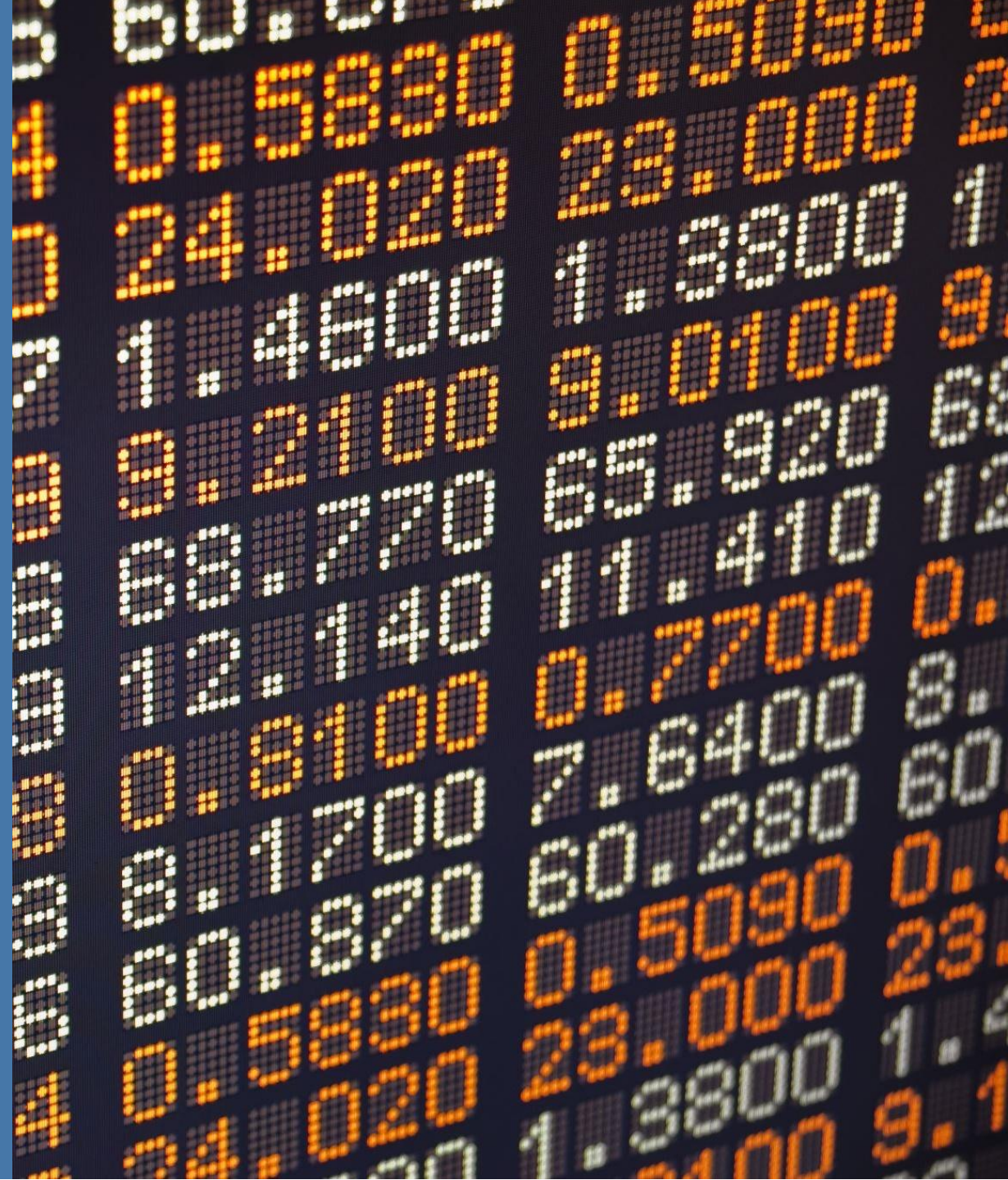
PYTANIE	Odpowiedź uwzględniania w rankingu
Czy miejsce jest dobrze oznakowane, tzn. czy łatwo je znaleźć?	Tak
Czy w miejscu obsługi panuje porządek/czy jest czysto?	Tak
Czy liczba miejsc siedzących dla oczekujących jest wystarczająca?	Tak
Czy liczba blatów/ stolików do wypełnienia formularzy/ wniosków jest wystarczająca?	Tak
Czy formularze/ wnioski są w miejscu, w którym łatwo je zauważyć?	Tak
Czy urzędnik był ubrany zgodnie ze standardami?	Tak
Czy na biurku urzędnika i w jego otoczeniu jest porządek? (tzn. papiery, dokumenty są ułożone)	Tak
Czy na biurku urzędnika znajdowały się tylko przedmioty związane z pracą? (tzn. brak na biurku takich rzeczy jak prywatne zdjęcia, maskotki itp.)	Tak
Czy urzędnik miał identyfikator?	Tak
Czy urzędnik przywitał Cię uprzejmie?	Tak
Czy urzędnik był uprzejmy i życzliwy?	Tak
Czy urzędnik nawiązał w czasie obsługi kontakt wzrokowy z Tobą?	Tak
Czy urzędnik zajmował się prywatnymi sprawami (np. rozmawiał przez telefon lub z innym urzędnikiem w prywatnej sprawie)?	Nie
Czy urzędnik jadł posiłek/ przekąskę?	Nie
Czy urzędnik okazywał zniecierpliwienie?	Nie
Czy urzędnik poświęcił Ci odpowiednią ilość czasu i uwagi?	Tak
Czy urzędnik pożegnał Cię uprzejmie?	Tak
Czy urzędnik w czasie załatwiania sprawy udzielał informacji w sposób wyczerpujący?	Tak
Czy urzędnik w czasie załatwiania sprawy dopytywał o szczegóły przedstawionej sprawy?	Tak
Czy urzędnik w czasie załatwiania sprawy upewnił się, że zrozumiałeś/as jego wyjaśnienia?	Tak
Zadowolenie ze sposobu obsługi	Raczej pozytywne, Zdecydowanie pozytywne



PYTANIE	Odpowiedź uwzględniania w rankingu
Czy urzędnik przywitał Cię uprzejmie?	Tak
Czy urzędnik przedstawił się imieniem i nazwiskiem?	Tak
Czy urzędnik w powitaniu podał nazwę instytucji/komórki/jednostki?	Tak
Czy urzędnik używał zwrotów grzecznościowych (proszę, dziękuję, w czym mogę pomóc itp.)?	Tak
Czy urzędnik używał zwrotów negatywnych (nie wiem, nie da się, niemożliwe, problem, itp.)?	Nie
Czy urzędnik był uprzejmy i życzliwy?	Tak
Czy urzędnik okazywał zniecierpliwienie?	Nie
Czy urzędnik poświęcił Ci odpowiednią ilość czasu i uwagi?	Tak
Czy urzędnik pożegnał Cię uprzejmie?	Tak
Czy informacje udzielone przez urzędnika były prawidłowe?	Wszystkie
Zadowolenie ze sposobu obsługi	Raczej pozytywnie, Zdecydowanie pozytywnie
Szybkość załatwienia sprawy	Raczej pozytywnie, Zdecydowanie pozytywnie
Postawa urzędnika obsługującego sprawę	Raczej pozytywnie, Zdecydowanie pozytywnie

TABELE

- Mystery Shopping
- Mystery Calling





	2025, n=380
Czy miejsce jest dobrze oznakowane, tzn. czy łatwo je znaleźć?	93%
Czy w miejscu obsługi panuje porządek, czy jest czysto?	100%
Czy liczba miejsc siedzących dla oczekujących jest wystarczająca?	96%
Czy liczba blatów lub stolików do wypełnienia formularzy lub wniosków jest wystarczająca?	99%
Czy formularze lub wnioski są w miejscu, w którym łatwo je zauważyć?	93%



	2025, n=380
Czy urzędnik był ubrany zgodnie ze standardami?	100%
Czy na biurku urzędnika i w jego otoczeniu jest porządek? (tzn. papiery, dokumenty są ułożone)	100%
Czy na biurku urzędnika znajdowały się tylko przedmioty związane z pracą?	100%
Czy urzędnik miał identyfikator (2025)/ legitymację (2022/2019/2018)?*	90%

*Uwaga: Treść pytania różniła się w poszczególnych latach badania.

Gdzie umieszczony był Identyfikator (2025)/ legitymacja (2022/ 2019/2018)?*	2025, n=78
Powieszony na szyi	96%
Przypięty do ubrania w widocznym miejscu	2%
Leżał/ stał na biurku	2%
W innym miejscu	0%

		2025, n=380
Czy urzędnik przywitał Cię uprzejmie?	Odsetek odpowiedzi „Tak”	98%
Czy urzędnik był uprzejmy i życzliwy	Odsetek odpowiedzi „Tak”	99%
Czy urzędnik podczas rozmowy starał się utrzymywać kontakt wzrokowy z Tobą	Odsetek odpowiedzi „Tak”	100%
Czy urzędnik zajmował się prywatnymi sprawami (np. rozmawiał przez telefon lub z innym urzędnikiem w prywatnej sprawie)	Odsetek odpowiedzi „Nie”	100%
Czy urzędnik jadł posiłek / przekąskę?	Odsetek odpowiedzi „Nie”	100%
Czy urzędnik okazywał zniecierpliwienie?	Odsetek odpowiedzi „Nie”	99%
Czy urzędnik poświęcał Ci odpowiednią ilość uwagi?	Odsetek odpowiedzi „Tak”	96%
Czy urzędnik pożegnał Cię uprzejmie?	Odsetek odpowiedzi „Tak”	99%



Czy urzędnik w czasie załatwiania sprawy...?	2025, n=380
udzielał informacji w sposób zrozumiały i używał zrozumiałej terminologii	100%
udzielał informacji w sposób wyczerpujący	97%
dopytywał o szczegóły przedstawionej sprawy	92%
upewnił się, że zrozumiałeś/as jego wyjaśnienia	89%



O czym, bez dopytywania, poinformował Cię urzędnik? - Odsetek odpowiedzi „Tak”	2025, n=380
Wymagane dokumenty	99%
Miejsce złożenia dokumentów	93%
Wymagane opłaty/brak opłat	82%
Termin odpowiedzi (czas oczekiwania na rozpatrzenie)	72%

Czy informacje udzielone przez urzędnika były prawidłowe?	2025, n=380
Wszystkie	99%
Tylko część	1%
Żadna nie była	0%

* 100% „nie dotyczy” – wszystkie scenariusze obejmowały wnioski, przy których nie pobierano opłat



Czy urzędnik wydał Ci druk formularza/ wniosku lub poinformował, gdzie możesz znaleźć taki formularz/ wniosek?	2025, n=380
Wydał druk formularza/ wniosku	85%
Poinformował, gdzie znaleźć taki formularz/ wniosek	14%
Nie wspomniał o formularzu/wniosku	1%
Nie dotyczy	0,3%

Czy urzędnik zaproponował wyjaśnienie formularza/ wniosku, wyjaśnił lub pomógł wypełnić formularz/ wniosek?	2025, n=380
Tak, wyjaśnił, jak wypełnić wniosek	78%
Tak, pomógł wypełnić wniosek	2%
Tak, odesłał do wzoru wypełnionego wniosku	0,3%
Nie	18%
Nie dotyczy	1%



Czy w trakcie rozmowy urzędnik odbierał dzwoniący telefon?	2025, n=380
Tak, odebrał wszystkie	6%
Tak, odebrał tylko niektóre	1%
Nie odebrał żadnego	93%

Czy urzędnik przeprosił lub powiadomił, że odbierze telefon?	2025, n=25
Tak	96%
Nie	4%



Oceń poniższe aspekty obsługi. Oceny dokonaj na skali od 1 do 4, gdzie 1 oznacza „zdecydowanie negatywnie”, a 4 „zdecydowanie pozytywnie.”		2025, n=380
Zadowolenie ze sposobu obsługi	Zdecydowanie pozytywne	79%
	Raczej pozytywne	18%
	Raczej negatywne	2%
	Zdecydowanie negatywne	1%
Szybkość załatwienia sprawy	Zdecydowanie pozytywne	82%
	Raczej pozytywne	11%
	Raczej negatywne	1%
	Zdecydowanie negatywne	6%
Postawa urzędnika obsługującego sprawę	Zdecydowanie pozytywne	81%
	Raczej pozytywne	16%
	Raczej negatywne	2%
	Zdecydowanie negatywne	1%



Czy miejsce jest dobrze oznakowane, tzn. czy łatwo je znaleźć?	2025	
OGÓŁEM	93%	n=380
Bemowo	85%	n=20
Białołęka	90%	n=20
Bielany	95%	n=20
Górny Mokotów	100%	n=20
Dolny Mokotów	100%	n=20
Ochota	100%	n=20
Praga-Południe	85%	n=20
Praga-Północ	100%	n=20
Rembertów	100%	n=20
Śródmieście	85%	n=20
Targówek	75%	n=20
Ursus	100%	n=20
Ursynów	100%	n=20
Wawer	95%	n=20
Wesoła	95%	n=20
Wilanów	75%	n=20
Włochy	95%	n=20
Wola	100%	n=20
Żoliborz	100%	n=20



Czy w miejscu obsługi panuje porządek, czy jest czysto?	2025	
OGÓŁEM	100%	n=380
Bemowo	100%	n=20
Białołęka	100%	n=20
Bielany	100%	n=20
Górny Mokotów	95%	n=20
Dolny Mokotów	100%	n=20
Ochota	100%	n=20
Praga-Południe	100%	n=20
Praga-Północ	100%	n=20
Rembertów	100%	n=20
Śródmieście	100%	n=20
Targówek	100%	n=20
Ursus	100%	n=20
Ursynów	100%	n=20
Wawer	100%	n=20
Wesoła	100%	n=20
Wilanów	100%	n=20
Włochy	100%	n=20
Wola	100%	n=20
Żoliborz	100%	n=20



Czy liczba miejsc siedzących dla oczekujących jest wystarczająca?	2025	
OGÓŁEM	96%	n=380
Bemowo	90%	n=20
Białołęka	100%	n=20
Bielany	100%	n=20
Górny Mokotów	85%	n=20
Dolny Mokotów	75%	n=20
Ochota	100%	n=20
Praga-Południe	100%	n=20
Praga-Północ	100%	n=20
Rembertów	100%	n=20
Śródmieście	90%	n=20
Targówek	90%	n=20
Ursus	95%	n=20
Ursynów	100%	n=20
Wawer	100%	n=20
Wesoła	100%	n=20
Wilanów	95%	n=20
Włochy	100%	n=20
Wola	100%	n=20
Żoliborz	100%	n=20



Czy liczba blatów lub stolików do wypełnienia formularzy lub wniosków jest wystarczająca?	2025	
OGÓŁEM	99%	n=380
Bemowo	100%	n=20
Białołęka	100%	n=20
Bielany	100%	n=20
Górny Mokotów	90%	n=20
Dolny Mokotów	85%	n=20
Ochota	100%	n=20
Praga-Południe	100%	n=20
Praga-Północ	100%	n=20
Rembertów	100%	n=20
Śródmieście	100%	n=20
Targówek	100%	n=20
Ursus	100%	n=20
Ursynów	100%	n=20
Wawer	100%	n=20
Wesoła	100%	n=20
Wilanów	100%	n=20
Włochy	100%	n=20
Wola	100%	n=20
Żoliborz	100%	n=20



Czy formularze lub wnioski są w miejscu, w którym łatwo je zauważyć?	2025	
OGÓŁEM	93%	n=380
Bemowo	95%	n=20
Białołęka	90%	n=20
Bielany	100%	n=20
Górny Mokotów	80%	n=20
Dolny Mokotów	65%	n=20
Ochota	95%	n=20
Praga-Południe	100%	n=20
Praga-Północ	100%	n=20
Rembertów	100%	n=20
Śródmieście	95%	n=20
Targówek	95%	n=20
Ursus	100%	n=20
Ursynów	95%	n=20
Wawer	95%	n=20
Wesoła	100%	n=20
Wilanów	60%	n=20
Włochy	100%	n=20
Wola	95%	n=20
Żoliborz	100%	n=20



Czy urzędnik był ubrany zgodnie ze standardami? - odpowiedzi TAK	2025	
OGÓŁEM	100%	n=380
Bemowo	100%	n=20
Białołęka	100%	n=20
Bielany	100%	n=20
Górny Mokotów	100%	n=20
Dolny Mokotów	100%	n=20
Ochota	100%	n=20
Praga-Południe	100%	n=20
Praga-Północ	100%	n=20
Rembertów	100%	n=20
Śródmieście	100%	n=20
Targówek	100%	n=20
Ursus	100%	n=20
Ursynów	100%	n=20
Wawer	100%	n=20
Wesoła	100%	n=20
Wilanów	100%	n=20
Włochy	100%	n=20
Wola	100%	n=20
Żoliborz	95%	n=20



Czy na biurku urzędnika i w jego otoczeniu jest porządek? (tzn. papiery, dokumenty są ułożone) - odpowiedzi TAK	2025	
OGÓŁEM	100%	n=380
Bemowo	100%	n=20
Białołęka	100%	n=20
Bielany	100%	n=20
Górny Mokotów	100%	n=20
Dolny Mokotów	100%	n=20
Ochota	100%	n=20
Praga-Południe	100%	n=20
Praga-Północ	100%	n=20
Rembertów	100%	n=20
Śródmieście	100%	n=20
Targówek	100%	n=20
Ursus	100%	n=20
Ursynów	100%	n=20
Wawer	100%	n=20
Wesoła	100%	n=20
Wilanów	100%	n=20
Włochy	100%	n=20
Wola	100%	n=20
Żoliborz	100%	n=20



Czy na biurku urzędnika znajdowały się tylko przedmioty związane z pracą? - odpowiedzi TAK	2025	
OGÓŁEM	100%	n=380
Bemowo	100%	n=20
Białołęka	100%	n=20
Bielany	100%	n=20
Górny Mokotów	100%	n=20
Dolny Mokotów	100%	n=20
Ochota	100%	n=20
Praga-Południe	100%	n=20
Praga-Północ	100%	n=20
Rembertów	100%	n=20
Śródmieście	100%	n=20
Targówek	100%	n=20
Ursus	100%	n=20
Ursynów	100%	n=20
Wawer	100%	n=20
Wesoła	100%	n=20
Wilanów	100%	n=20
Włochy	100%	n=20
Wola	100%	n=20
Żoliborz	100%	n=20



Czy urzędnik miał identyfikator (2025)/ legitymację (2022/2019/2018)?* - TAK	2025	
OGÓŁEM	90%	n=380
Bemowo	80%	n=20
Białołęka	85%	n=20
Bielany	90%	n=20
Górny Mokotów	90%	n=20
Dolny Mokotów	65%	n=20
Ochota	95%	n=20
Praga-Południe	90%	n=20
Praga-Północ	95%	n=20
Rembertów	100%	n=20
Śródmieście	95%	n=20
Targówek	80%	n=20
Ursus	95%	n=20
Ursynów	95%	n=20
Wawer	100%	n=20
Wesoła	100%	n=20
Wilanów	80%	n=20
Włochy	100%	n=20
Wola	95%	n=20
Żoliborz	80%	n=20

Gdzie umieszczony był identyfikator?	2025				
	Powieszona na szyi	Przypięta do ubrania w widocznym miejscu	Leżała na biurku	W innym miejscu	Liczebność
OGÓŁEM	96%	2%	2%	0%	n=342
Bemowo	88%	13%	0%	0%	n=16
Białołęka	94%	6%	0%	0%	n=17
Bielany	100%	0%	0%	0%	n=18
Górny Mokotów	89%	11%	0%	0%	n=18
Dolny Mokotów	92%	8%	0%	0%	n=13
Ochota	100%	0%	0%	0%	n=19
Praga-Południe	100%	0%	0%	0%	n=18
Praga-Północ	100%	0%	0%	0%	n=19
Rembertów	90%	0%	10%	0%	n=20
Śródmieście	100%	0%	0%	0%	n=19
Targówek	94%	6%	0%	0%	n=16
Ursus	95%	0%	0%	0%	n=19
Ursynów	100%	0%	0%	0%	n=19
Wawer	100%	0%	0%	0%	n=20
Wesoła	95%	0%	5%	0%	n=20
Wilanów	88%	6%	6%	0%	n=16
Włochy	100%	0%	0%	0%	n=20
Wola	100%	0%	0%	0%	n=19
Żoliborz	94%	0%	6%	0%	n=16



Czy urzędnik przywitał Cię uprzejmie? - odpowiedzi TAK	2025	
OGÓŁEM	98%	n=380
Bemowo	100%	n=20
Białołęka	95%	n=20
Bielany	95%	n=20
Górny Mokotów	95%	n=20
Dolny Mokotów	100%	n=20
Ochota	100%	n=20
Praga-Południe	100%	n=20
Praga-Północ	95%	n=20
Rembertów	95%	n=20
Śródmieście	95%	n=20
Targówek	95%	n=20
Ursus	100%	n=20
Ursynów	100%	n=20
Wawer	95%	n=20
Wesoła	100%	n=20
Wilanów	100%	n=20
Włochy	100%	n=20
Wola	100%	n=20
Żoliborz	95%	n=20



Czy urzędnik był uprzejmy i życzliwy/ uprzejmy i miły (2018/2019/2022) ? - odpowiedzi TAK	2025	
OGÓŁEM	99%	n=380
Bemowo	100%	n=20
Białołęka	100%	n=20
Bielany	100%	n=20
Górny Mokotów	95%	n=20
Dolny Mokotów	100%	n=20
Ochota	100%	n=20
Praga-Południe	95%	n=20
Praga-Północ	100%	n=20
Rembertów	100%	n=20
Śródmieście	100%	n=20
Targówek	100%	n=20
Ursus	100%	n=20
Ursynów	100%	n=20
Wawer	100%	n=20
Wesoła	95%	n=20
Wilanów	100%	n=20
Włochy	100%	n=20
Wola	100%	n=20
Żoliborz	95%	n=20



Czy urzędnik podczas rozmowy starał się utrzymywać kontakt wzrokowy z Tobą? - odpowiedzi TAK	2025	
OGÓŁEM	100%	n=380
Bemowo	100%	n=20
Białołęka	100%	n=20
Bielany	100%	n=20
Górny Mokotów	100%	n=20
Dolny Mokotów	100%	n=20
Ochota	100%	n=20
Praga-Południe	100%	n=20
Praga-Północ	100%	n=20
Rembertów	100%	n=20
Śródmieście	100%	n=20
Targówek	100%	n=20
Ursus	100%	n=20
Ursynów	100%	n=20
Wawer	100%	n=20
Wesoła	100%	n=20
Wilanów	100%	n=20
Włochy	100%	n=20
Wola	100%	n=20
Żoliborz	100%	n=20

Czy urzędnik zajmował się prywatnymi sprawami (np. rozmawiał przez telefon lub z innym urzędnikiem w prywatnej sprawie) - odpowiedzi NIE	2025	
OGÓŁEM	100%	n=380
Bemowo	100%	n=20
Białołęka	100%	n=20
Bielany	100%	n=20
Górny Mokotów	100%	n=20
Dolny Mokotów	100%	n=20
Ochota	100%	n=20
Praga-Południe	100%	n=20
Praga-Północ	100%	n=20
Rembertów	100%	n=20
Śródmieście	100%	n=20
Targówek	100%	n=20
Ursus	100%	n=20
Ursynów	100%	n=20
Wawer	100%	n=20
Wesoła	100%	n=20
Wilanów	100%	n=20
Włochy	100%	n=20
Wola	100%	n=20
Żoliborz	100%	n=20



Czy urzędnik jadł posiłek / przekąskę? - odpowiedzi NIE	2025	
OGÓŁEM	100%	n=380
Bemowo	100%	n=20
Białołęka	100%	n=20
Bielany	100%	n=20
Górny Mokotów	100%	n=20
Dolny Mokotów	100%	n=20
Ochota	100%	n=20
Praga-Południe	100%	n=20
Praga-Północ	100%	n=20
Rembertów	100%	n=20
Śródmieście	100%	n=20
Targówek	100%	n=20
Ursus	100%	n=20
Ursynów	100%	n=20
Wawer	100%	n=20
Wesoła	100%	n=20
Wilanów	100%	n=20
Włochy	100%	n=20
Wola	100%	n=20
Żoliborz	100%	n=20



Czy urzędnik okazywał zniecierpliwienie? - odpowiedzi NIE	2025	
OGÓŁEM	99%	n=380
Bemowo	100%	n=20
Białołęka	100%	n=20
Bielany	100%	n=20
Górny Mokotów	95%	n=20
Dolny Mokotów	100%	n=20
Ochota	100%	n=20
Praga-Południe	95%	n=20
Praga-Północ	100%	n=20
Rembertów	100%	n=20
Śródmieście	100%	n=20
Targówek	100%	n=20
Ursus	100%	n=20
Ursynów	100%	n=20
Wawer	100%	n=20
Wesoła	95%	n=20
Wilanów	100%	n=20
Włochy	100%	n=20
Wola	100%	n=20
Żoliborz	100%	n=20



Czy urzędnik poświęcał Ci odpowiednią ilość uwagi? - TAK	2025	
OGÓŁEM	96%	n=380
Bemowo	100%	n=20
Białołęka	90%	n=20
Bielany	90%	n=20
Górny Mokotów	90%	n=20
Dolny Mokotów	100%	n=20
Ochota	100%	n=20
Praga-Południe	90%	n=20
Praga-Północ	100%	n=20
Rembertów	100%	n=20
Śródmieście	90%	n=20
Targówek	95%	n=20
Ursus	100%	n=20
Ursynów	100%	n=20
Wawer	100%	n=20
Wesoła	85%	n=20
Wilanów	95%	n=20
Włochy	100%	n=20
Wola	100%	n=20
Żoliborz	100%	n=20



Czy urzędnik pożegnał Cię uprzejmie? - odpowiedzi TAK	2025	
OGÓŁEM	99%	n=380
Bemowo	100%	n=20
Białołęka	100%	n=20
Bielany	95%	n=20
Górny Mokotów	95%	n=20
Dolny Mokotów	100%	n=20
Ochota	100%	n=20
Praga-Południe	95%	n=20
Praga-Północ	100%	n=20
Rembertów	95%	n=20
Śródmieście	100%	n=20
Targówek	100%	n=20
Ursus	100%	n=20
Ursynów	100%	n=20
Wawer	100%	n=20
Wesoła	100%	n=20
Wilanów	100%	n=20
Włochy	100%	n=20
Wola	100%	n=20
Żoliborz	100%	n=20



Czy urzędnik w czasie załatwiania sprawy udzielał informacji zrozumiały i używał zrozumiałej terminologii?* - odpowiedzi TAK	2025	
OGÓŁEM	100%	n=380
Bemowo	100%	n=20
Białołęka	100%	n=20
Bielany	100%	n=20
Górny Mokotów	95%	n=20
Dolny Mokotów	100%	n=20
Ochota	100%	n=20
Praga-Południe	100%	n=20
Praga-Północ	100%	n=20
Rembertów	100%	n=20
Śródmieście	100%	n=20
Targówek	100%	n=20
Ursus	100%	n=20
Ursynów	100%	n=20
Wawer	100%	n=20
Wesoła	100%	n=20
Wilanów	100%	n=20
Włochy	100%	n=20
Wola	100%	n=20
Żoliborz	100%	n=20

Czy urzędnik w czasie załatwiania sprawy udzielał informacji w sposób wyczerpujący? – TAK	2025	
OGÓŁEM	97%	n=380
Bemowo	100%	n=20
Białołęka	90%	n=20
Bielany	90%	n=20
Górny Mokotów	90%	n=20
Dolny Mokotów	100%	n=20
Ochota	100%	n=20
Praga-Południe	95%	n=20
Praga-Północ	100%	n=20
Rembertów	100%	n=20
Śródmieście	90%	n=20
Targówek	95%	n=20
Ursus	100%	n=20
Ursynów	100%	n=20
Wawer	100%	n=20
Wesoła	90%	n=20
Wilanów	95%	n=20
Włochy	100%	n=20
Wola	100%	n=20
Żoliborz	100%	n=20



Czy urzędnik w czasie załatwiania sprawy dopytywał o szczegóły przedstawionej sprawy? - odpowiedzi TAK	2025	
OGÓŁEM	92%	n=380
Bemowo	95%	n=20
Białołęka	90%	n=20
Bielany	85%	n=20
Górny Mokotów	90%	n=20
Dolny Mokotów	95%	n=20
Ochota	100%	n=20
Praga-Południe	95%	n=20
Praga-Północ	90%	n=20
Rembertów	90%	n=20
Śródmieście	85%	n=20
Targówek	90%	n=20
Ursus	100%	n=20
Ursynów	95%	n=20
Wawer	95%	n=20
Wesoła	85%	n=20
Wilanów	90%	n=20
Włochy	95%	n=20
Wola	100%	n=20
Żoliborz	90%	n=20

Czy urzędnik w czasie załatwiania sprawy upewnił się, że zrozumiałeś/as jego wyjaśnienia? - odpowiedzi TAK	2025	
OGÓŁEM	89%	n=380
Bemowo	90%	n=20
Białołęka	80%	n=20
Bielany	85%	n=20
Górny Mokotów	85%	n=20
Dolny Mokotów	90%	n=20
Ochota	90%	n=20
Praga-Południe	90%	n=20
Praga-Północ	85%	n=20
Rembertów	90%	n=20
Śródmieście	85%	n=20
Targówek	90%	n=20
Ursus	100%	n=20
Ursynów	85%	n=20
Wawer	95%	n=20
Wesoła	90%	n=20
Wilanów	85%	n=20
Włochy	95%	n=20
Wola	95%	n=20
Żoliborz	90%	n=20



Czy urzędnik wydał Ci druk formularza/ wniosku lub poinformował, gdzie możesz znaleźć taki formularz/ wniosek?	2025				
	Wydał druk formularza/ wniosku	Poinformował, gdzie znaleźć taki formularz/ wniosek	Nie wspomniał o formularzu/wniosku	Nie dotyczy	Liczebność
OGÓŁEM	85%	14%	1%	0%	n=380
Bemowo	80%	20%	0%	0%	n=20
Białołęka	95%	5%	0%	0%	n=20
Bielany	80%	15%	5%	0%	n=20
Górny Mokotów	90%	5%	5%	0%	n=20
Dolny Mokotów	95%	5%	0%	0%	n=20
Ochota	95%	5%	0%	0%	n=20
Praga-Południe	75%	25%	0%	0%	n=20
Praga-Północ	80%	20%	0%	0%	n=20
Rembertów	85%	15%	0%	0%	n=20
Śródmieście	95%	5%	0%	0%	n=20
Targówek	85%	15%	0%	0%	n=20
Ursus	90%	10%	0%	0%	n=20
Ursynów	90%	10%	0%	0%	n=20
Wawer	90%	10%	0%	0%	n=20
Wesoła	65%	35%	0%	0%	n=20
Wilanów	75%	20%	0%	5%	n=20
Włochy	90%	10%	0%	0%	n=20
Wola	80%	20%	0%	0%	n=20
Żoliborz	80%	20%	0%	0%	n=20



Czy urzędnik zaproponował wyjaśnienie formularza/ wniosku, wyjaśnił lub pomógł wypełnić formularz/ wniosek?	2025					
	Tak, wyjaśnił, jak wypełnić wniosek	Tak, pomógł wypełnić wniosek	Tak, odesłał do wzoru wypełnionego wniosku	Nie	Nie dotyczy	Liczebność
OGÓŁEM	78%	2%	0%	18%	1%	n=380
Bemowo	75%	0%	0%	25%	0%	n=20
Białołęka	65%	0%	0%	35%	0%	n=20
Bielany	80%	0%	0%	15%	5%	n=20
Górny Mokotów	70%	0%	0%	30%	0%	n=20
Dolny Mokotów	85%	0%	0%	15%	0%	n=20
Ochota	80%	10%	0%	10%	0%	n=20
Praga-Południe	80%	0%	0%	20%	0%	n=20
Praga-Północ	80%	5%	0%	15%	0%	n=20
Rembertów	80%	10%	0%	10%	0%	n=20
Śródmieście	80%	0%	0%	20%	0%	n=20
Targówek	75%	5%	0%	20%	0%	n=20
Ursus	80%	5%	5%	10%	0%	n=20
Ursynów	75%	0%	0%	25%	0%	n=20
Wawer	90%	0%	0%	10%	0%	n=20
Wesoła	65%	5%	0%	30%	0%	n=20
Wilanów	80%	0%	0%	10%	10%	n=20
Włochy	75%	5%	0%	15%	5%	n=20
Wola	85%	0%	0%	15%	0%	n=20
Żoliborz	80%	0%	0%	20%	0%	n=20



Czy w trakcie rozmowy urzędnik odbierał dzwoniący telefon?	2025			
	Tak, odebrał wszystkie	Tak, odebrał tylko niektóre	Nie odebrał żadnego	Liczebność
OGÓŁEM	6%	1%	93%	n=380
Bemowo	10%	5%	85%	n=20
Białołęka	5%	0%	95%	n=20
Bielany	5%	5%	90%	n=20
Górny Mokotów	5%	0%	95%	n=20
Dolny Mokotów	5%	0%	95%	n=20
Ochota	5%	5%	90%	n=20
Praga-Południe	5%	0%	95%	n=20
Praga-Północ	5%	0%	95%	n=20
Rembertów	5%	5%	90%	n=20
Śródmieście	5%	0%	95%	n=20
Targówek	5%	0%	95%	n=20
Ursus	5%	0%	95%	n=20
Ursynów	5%	0%	95%	n=20
Wawer	5%	0%	95%	n=20
Wesoła	5%	0%	95%	n=20
Wilanów	10%	0%	90%	n=20
Włochy	5%	0%	95%	n=20
Wola	5%	0%	95%	n=20
Żoliborz	5%	0%	95%	n=20

Czy przed odebraniem telefonu urzędnik przeprosił Cię/ powiadomił, że odbierze telefon?	2025		
	Tak	Nie	Liczebność
OGÓŁEM	96%	4%	n=25
Bemowo	100%	0%	n=3
Białołęka	100%	0%	n=1
Bielany	100%	0%	n=2
Górny Mokotów	100%	0%	n=1
Dolny Mokotów	100%	0%	n=1
Ochota	100%	0%	n=2
Praga-Południe	100%	0%	n=1
Praga-Północ	100%	0%	n=1
Rembertów	100%	0%	n=2
Śródmieście	100%	0%	n=1
Targówek	100%	0%	n=1
Ursus	100%	0%	n=1
Ursynów	100%	0%	n=1
Wawer	100%	0%	n=1
Wesoła	100%	0%	n=1
Wilanów	50%	50%	n=2
Włochy	100%	0%	n=1
Wola	100%	0%	n=1
Żoliborz	100%	0%	n=1



O czym, bez dopytywania, poinformował Cię urzędnik? - Wymagane dokumenty	2025	
OGÓŁEM	99%	n=380
Bemowo	100%	n=20
Białołęka	95%	n=20
Bielany	100%	n=20
Górny Mokotów	100%	n=20
Dolny Mokotów	100%	n=20
Ochota	100%	n=20
Praga-Południe	95%	n=20
Praga-Północ	100%	n=20
Rembertów	100%	n=20
Śródmieście	100%	n=20
Targówek	100%	n=20
Ursus	100%	n=20
Ursynów	100%	n=20
Wawer	100%	n=20
Wesoła	100%	n=20
Wilanów	100%	n=20
Włochy	100%	n=20
Wola	100%	n=20
Żoliborz	100%	n=20



O czym, bez dopytywania, poinformował Cię urzędnik? - Miejsce złożenia dokumentów	2025	
OGÓŁEM	93%	n=380
Bemowo	95%	n=20
Białołęka	90%	n=20
Bielany	85%	n=20
Górny Mokotów	90%	n=20
Dolny Mokotów	95%	n=20
Ochota	90%	n=20
Praga-Południe	100%	n=20
Praga-Północ	95%	n=20
Rembertów	90%	n=20
Śródmieście	95%	n=20
Targówek	95%	n=20
Ursus	100%	n=20
Ursynów	85%	n=20
Wawer	100%	n=20
Wesoła	85%	n=20
Wilanów	95%	n=20
Włochy	95%	n=20
Wola	90%	n=20
Żoliborz	90%	n=20



O czym, bez dopytywania, poinformował Cię urzędnik? - Wymagane opłaty/brak opłat	2025	
OGÓŁEM	82%	n=380
Bemowo	75%	n=20
Białołęka	90%	n=20
Bielany	80%	n=20
Górny Mokotów	75%	n=20
Dolny Mokotów	85%	n=20
Ochota	75%	n=20
Praga-Południe	85%	n=20
Praga-Północ	90%	n=20
Rembertów	90%	n=20
Śródmieście	80%	n=20
Targówek	80%	n=20
Ursus	80%	n=20
Ursynów	80%	n=20
Wawer	90%	n=20
Wesoła	85%	n=20
Wilanów	85%	n=20
Włochy	80%	n=20
Wola	85%	n=20
Żoliborz	75%	n=20



O czym, bez dopytywania, poinformował Cię urzędnik? - Termin odpowiedzi	2025	
OGÓŁEM	72%	n=380
Bemowo	75%	n=20
Białołęka	75%	n=20
Bielany	65%	n=20
Górny Mokotów	65%	n=20
Dolny Mokotów	75%	n=20
Ochota	70%	n=20
Praga-Południe	80%	n=20
Praga-Północ	80%	n=20
Rembertów	75%	n=20
Śródmieście	65%	n=20
Targówek	70%	n=20
Ursus	75%	n=20
Ursynów	70%	n=20
Wawer	70%	n=20
Wesoła	70%	n=20
Wilanów	75%	n=20
Włochy	65%	n=20
Wola	60%	n=20
Żoliborz	80%	n=20



Czy informacje udzielone przez urzędnika były prawidłowe?	2025			
	Wszystkie	Tylko część	Żadna	Liczebność
OGÓŁEM	99%	1%	0,3%	n=380
Bemowo	100%	0%	0%	n=20
Białołęka	95%	5%	0%	n=20
Bielany	100%	0%	0%	n=20
Górny Mokotów	95%	0%	5%	n=20
Dolny Mokotów	100%	0%	0%	n=20
Ochota	100%	0%	0%	n=20
Praga-Południe	100%	0%	0%	n=20
Praga-Północ	100%	0%	0%	n=20
Rembertów	100%	0%	0%	n=20
Śródmieście	100%	0%	0%	n=20
Targówek	100%	0%	0%	n=20
Ursus	100%	0%	0%	n=20
Ursynów	100%	0%	0%	n=20
Wawer	100%	0%	0%	n=20
Wesoła	95%	5%	0%	n=20
Wilanów	95%	5%	0%	n=20
Włochy	100%	0%	0%	n=20
Wola	100%	0%	0%	n=20
Żoliborz	100%	0%	0%	n=20



Oceń poniższe aspekty obsługi. Oceny dokonaj na skali od 1 do 4, gdzie 1 oznacza „zdecydowanie negatywnie”, a 4 „zdecydowanie pozytywnie. - Zadowolenie ze sposobu obsługi	2025				
	Zdecydowanie pozytywne	Raczej pozytywne	Raczej negatywne	Zdecydowanie negatywne	Liczebność
OGÓŁEM	79%	18%	2%	1%	n=380
Bemowo	70%	30%	0%	0%	n=20
Białołęka	70%	15%	15%	0%	n=20
Bielany	80%	20%	0%	0%	n=20
Górny Mokotów	80%	15%	0%	5%	n=20
Dolny Mokotów	80%	20%	0%	0%	n=20
Ochota	80%	20%	0%	0%	n=20
Praga-Południe	75%	15%	5%	5%	n=20
Praga-Północ	80%	15%	5%	0%	n=20
Rembertów	85%	15%	0%	0%	n=20
Śródmieście	70%	20%	5%	5%	n=20
Targówek	90%	5%	0%	5%	n=20
Ursus	85%	15%	0%	0%	n=20
Ursynów	85%	15%	0%	0%	n=20
Wawer	85%	15%	0%	0%	n=20
Wesoła	75%	20%	5%	0%	n=20
Wilanów	75%	20%	5%	0%	n=20
Włochy	80%	20%	0%	0%	n=20
Wola	85%	15%	0%	0%	n=20
Żoliborz	75%	25%	0%	0%	n=20



Oceń poniższe aspekty obsługi. Oceny dokonaj na skali od 1 do 4, gdzie 1 oznacza „zdecydowanie negatywnie”, a 4 „zdecydowanie pozytywnie. - Szybkość załatwienia sprawy	2025				
	Zdecydowanie pozytywne	Raczej pozytywne	Raczej negatywne	Zdecydowanie negatywne	Liczebność
OGÓŁEM	82%	11%	1%	6%	n=380
Bemowo	85%	5%	0%	10%	n=20
Białołęka	70%	20%	0%	10%	n=20
Bielany	80%	10%	5%	5%	n=20
Górny Mokotów	90%	5%	0%	5%	n=20
Dolny Mokotów	85%	10%	0%	5%	n=20
Ochota	90%	5%	0%	5%	n=20
Praga-Południe	85%	10%	0%	5%	n=20
Praga-Północ	75%	20%	0%	5%	n=20
Rembertów	85%	10%	0%	5%	n=20
Śródmieście	75%	15%	5%	5%	n=20
Targówek	75%	15%	5%	5%	n=20
Ursus	85%	10%	0%	5%	n=20
Ursynów	90%	5%	0%	5%	n=20
Wawer	80%	15%	0%	5%	n=20
Wesoła	85%	10%	0%	5%	n=20
Wilanów	80%	15%	0%	5%	n=20
Włochy	85%	10%	0%	5%	n=20
Wola	80%	15%	0%	5%	n=20
Żoliborz	85%	10%	0%	5%	n=20



Oceń poniższe aspekty obsługi. Oceny dokonaj na skali od 1 do 4, gdzie 1 oznacza „zdecydowanie negatywnie”, a 4 „zdecydowanie pozytywnie. - Postawa urzędnika obsługującego sprawę	2025				
	Zdecydowanie pozytywne	Raczej pozytywne	Raczej negatywne	Zdecydowanie negatywne	Liczebność
OGÓŁEM	81%	16%	2%	1%	n=380
Bemowo	85%	15%	0%	0%	n=20
Białołęka	75%	10%	15%	0%	n=20
Bielany	80%	20%	0%	0%	n=20
Górny Mokotów	75%	20%	0%	5%	n=20
Dolny Mokotów	85%	15%	0%	0%	n=20
Ochota	85%	15%	0%	0%	n=20
Praga-Południe	75%	15%	5%	5%	n=20
Praga-Północ	75%	20%	5%	0%	n=20
Rembertów	85%	15%	0%	0%	n=20
Śródmieście	70%	15%	15%	0%	n=20
Targówek	90%	10%	0%	0%	n=20
Ursus	85%	15%	0%	0%	n=20
Ursynów	90%	10%	0%	0%	n=20
Wawer	85%	15%	0%	0%	n=20
Wesoła	75%	25%	0%	0%	n=20
Wilanów	80%	15%	5%	0%	n=20
Włochy	85%	15%	0%	0%	n=20
Wola	90%	10%	0%	0%	n=20
Żoliborz	75%	25%	0%	0%	n=20

		2025, n=360
Czy urzędnik przywitał Cię uprzejmie?	Odsetek odpowiedzi „Tak”	91%
Czy urzędnik przedstawił się imieniem i nazwiskiem?	Odsetek odpowiedzi „Tak”	44%
Czy urzędnik w powitaniu podał nazwę instytucji/komórki/jednostki?	Odsetek odpowiedzi „Tak”	89%
Czy urzędnik używał zwrotów grzecznościowych (proszę, dziękuję, w czym mogę pomóc itp.)?	Odsetek odpowiedzi „Tak”	99%
Czy urzędnik używał zwrotów negatywnych (nie wiem, nie da się, niemożliwe, problem, itp.)?	Odsetek odpowiedzi „Nie”	99%
Czy urzędnik był uprzejmy i życzliwy/ uprzejmy i miły (2018/2019/2022)?	Odsetek odpowiedzi „Tak”	98%
Czy urzędnik okazywał zniecierpliwienie?	Odsetek odpowiedzi „Nie”	98%
Czy urzędnik poświęcił Ci odpowiednią ilość czasu i uwagi?	Odsetek odpowiedzi „Tak”	97%
Czy urzędnik pożegnał Cię uprzejmie?	Odsetek odpowiedzi „Tak”	97%



Czy urzędnik w czasie załatwiania sprawy...?	2025, n=360
udzielał informacji w sposób zrozumiały i używał zrozumiałej terminologii	99%
udzielał informacji w sposób wyczerpujący	92%
dopytywał o szczegóły przedstawionej sprawy	83%
wyjaśniał ewentualne przerwy w rozmowie (poproszenie rozmówcy, by zechciał poczekać przy telefonie)	44%

Czy informacje udzielone przez urzędnika były prawidłowe?	2025, n=360
Wszystkie	95%
Tylko część	4%
Żadna nie była	1%



Oceń poniższe aspekty obsługi. Oceny dokonaj na skali od 1 do 4, gdzie 1 oznacza „zdecydowanie negatywnie”, a 4 „zdecydowanie pozytywnie.”		2025, n=360
Zadowolenie ze sposobu obsługi	Zdecydowanie pozytywne	70%
	Raczej pozytywne	26%
	Raczej negatywne	3%
	Zdecydowanie negatywne	2%
Szybkość załatwienia sprawy	Zdecydowanie pozytywne	76%
	Raczej pozytywne	20%
	Raczej negatywne	2%
	Zdecydowanie negatywne	1%
Postawa urzędnika obsługującego sprawę	Zdecydowanie pozytywne	72%
	Raczej pozytywne	24%
	Raczej negatywne	2%
	Zdecydowanie negatywne	2%



Czy urzędnik przywitał Cię uprzejmie? - odpowiedzi TAK	2025	
OGÓŁEM	91%	n=360
Bemowo	82%	n=17
Białołęka	83%	n=18
Bielany	95%	n=19
Górny Mokotów	85%	n=20
Dolny Mokotów	94%	n=17
Ochota	90%	n=20
Praga-Południe	95%	n=19
Praga-Północ	95%	n=19
Rembertów	90%	n=20
Śródmieście	79%	n=19
Targówek	95%	n=20
Ursus	94%	n=18
Ursynów	90%	n=20
Wawer	95%	n=20
Wesoła	95%	n=20
Wilanów	95%	n=20
Włochy	94%	n=18
Wola	94%	n=17
Żoliborz	84%	n=19



Czy urzędnik przedstawił się imieniem i nazwiskiem? - odpowiedzi TAK	2025	
OGÓŁEM	44%	n=360
Bemowo	29%	n=17
Białołęka	39%	n=18
Bielany	74%	n=19
Górny Mokotów	45%	n=20
Dolny Mokotów	59%	n=17
Ochota	60%	n=20
Praga-Południe	47%	n=19
Praga-Północ	42%	n=19
Rembertów	80%	n=20
Śródmieście	32%	n=19
Targówek	45%	n=20
Ursus	61%	n=18
Ursynów	5%	n=20
Wawer	30%	n=20
Wesoła	45%	n=20
Wilanów	35%	n=20
Włochy	61%	n=18
Wola	47%	n=17
Żoliborz	11%	n=19



Czy urzędnik w powitaniu podał nazwę instytucji/komórki/jednostki? - odpowiedzi TAK	2025	
OGÓŁEM	89%	n=360
Bemowo	70%	n=17
Białołęka	95%	n=18
Bielany	100%	n=19
Górny Mokotów	100%	n=20
Dolny Mokotów	100%	n=17
Ochota	95%	n=20
Praga-Południe	85%	n=19
Praga-Północ	95%	n=19
Rembertów	100%	n=20
Śródmieście	90%	n=19
Targówek	95%	n=20
Ursus	100%	n=18
Ursynów	15%	n=20
Wawer	95%	n=20
Wesoła	95%	n=20
Wilanów	85%	n=20
Włochy	95%	n=18
Wola	100%	n=17
Żoliborz	80%	n=19



Czy urzędnik używał zwrotów grzecznościowych (proszę, dziękuję, w czym mogę pomóc itp.)? - odpowiedzi TAK	2025	
OGÓŁEM	99%	n=360
Bemowo	100%	n=17
Białołęka	100%	n=18
Bielany	100%	n=19
Górny Mokotów	95%	n=20
Dolny Mokotów	100%	n=17
Ochota	100%	n=20
Praga-Południe	100%	n=19
Praga-Północ	95%	n=19
Rembertów	100%	n=20
Śródmieście	95%	n=19
Targówek	100%	n=20
Ursus	100%	n=18
Ursynów	100%	n=20
Wawer	100%	n=20
Wesoła	100%	n=20
Wilanów	95%	n=20
Włochy	100%	n=18
Wola	100%	n=17
Żoliborz	100%	n=19



Czy urzędnik używał zwrotów negatywnych (nie wiem, nie da się, niemożliwe, problem, itp.) - odpowiedzi NIE	2025	
OGÓŁEM	99%	n=360
Bemowo	95%	n=17
Białołęka	100%	n=18
Bielany	100%	n=19
Górny Mokotów	100%	n=20
Dolny Mokotów	100%	n=17
Ochota	100%	n=20
Praga-Południe	95%	n=19
Praga-Północ	85%	n=19
Rembertów	100%	n=20
Śródmieście	100%	n=19
Targówek	100%	n=20
Ursus	100%	n=18
Ursynów	100%	n=20
Wawer	100%	n=20
Wesoła	100%	n=20
Wilanów	100%	n=20
Włochy	100%	n=18
Wola	100%	n=17
Żoliborz	100%	n=19



Czy urzędnik był uprzejmy i życzliwy/ uprzejmy i miły (2018/2019/2022) ? - odpowiedzi TAK	2025	
OGÓŁEM	98%	n=360
Bemowo	94%	n=17
Białołęka	100%	n=18
Bielany	100%	n=19
Górny Mokotów	95%	n=20
Dolny Mokotów	100%	n=17
Ochota	100%	n=20
Praga-Południe	95%	n=19
Praga-Północ	89%	n=19
Rembertów	100%	n=20
Śródmieście	95%	n=19
Targówek	100%	n=20
Ursus	100%	n=18
Ursynów	100%	n=20
Wawer	100%	n=20
Wesoła	100%	n=20
Wilanów	100%	n=20
Włochy	100%	n=18
Wola	100%	n=17
Żoliborz	100%	n=19



Czy urzędnik okazywał zniecierpliwienie? - odpowiedzi NIE	2025	
OGÓŁEM	98%	n=360
Bemowo	94%	n=17
Białołęka	100%	n=18
Bielany	100%	n=19
Górny Mokotów	100%	n=20
Dolny Mokotów	100%	n=17
Ochota	100%	n=20
Praga-Południe	95%	n=19
Praga-Północ	84%	n=19
Rembertów	95%	n=20
Śródmieście	100%	n=19
Targówek	100%	n=20
Ursus	100%	n=18
Ursynów	100%	n=20
Wawer	100%	n=20
Wesoła	100%	n=20
Wilanów	100%	n=20
Włochy	100%	n=18
Wola	100%	n=17
Żoliborz	100%	n=19



Czy urzędnik poświęcił Ci odpowiednią ilość czasu i uwagi? - odpowiedzi TAK	2025	
OGÓŁEM	97%	n=360
Bemowo	94%	n=17
Białołęka	83%	n=18
Bielany	100%	n=19
Górny Mokotów	95%	n=20
Dolny Mokotów	100%	n=17
Ochota	100%	n=20
Praga-Południe	95%	n=19
Praga-Północ	89%	n=19
Rembertów	90%	n=20
Śródmieście	95%	n=19
Targówek	100%	n=20
Ursus	100%	n=18
Ursynów	100%	n=20
Wawer	100%	n=20
Wesoła	100%	n=20
Wilanów	100%	n=20
Włochy	100%	n=18
Wola	100%	n=17
Żoliborz	95%	n=19



Czy urzędnik pożegnał Cię uprzejmie? - odpowiedzi TAK	2025	
OGÓŁEM	97%	n=360
Bemowo	100%	n=17
Białołęka	100%	n=18
Bielany	95%	n=19
Górny Mokotów	90%	n=20
Dolny Mokotów	94%	n=17
Ochota	100%	n=20
Praga-Południe	100%	n=19
Praga-Północ	95%	n=19
Rembertów	95%	n=20
Śródmieście	84%	n=19
Targówek	100%	n=20
Ursus	100%	n=18
Ursynów	100%	n=20
Wawer	100%	n=20
Wesoła	100%	n=20
Wilanów	100%	n=20
Włochy	100%	n=18
Wola	100%	n=17
Żoliborz	89%	n=19



Czy urzędnik w czasie załatwiania sprawy udzielał informacji w sposób zrozumiały i używał zrozumiałej terminologii?* - odpowiedzi TAK	2025	
OGÓŁEM	99%	n=360
Bemowo	100%	n=17
Białołęka	100%	n=18
Bielany	100%	n=19
Górny Mokotów	95%	n=20
Dolny Mokotów	100%	n=17
Ochota	100%	n=20
Praga-Południe	95%	n=19
Praga-Północ	95%	n=19
Rembertów	95%	n=20
Śródmieście	95%	n=19
Targówek	100%	n=20
Ursus	100%	n=18
Ursynów	100%	n=20
Wawer	100%	n=20
Wesoła	100%	n=20
Wilanów	100%	n=20
Włochy	100%	n=18
Wola	100%	n=17
Żoliborz	100%	n=19



Czy urzędnik w czasie załatwiania sprawy udzielał informacji w sposób wyczerpujący? - odpowiedzi TAK	2025	
OGÓŁEM	92%	n=360
Bemowo	94%	n=17
Białołęka	78%	n=18
Bielany	95%	n=19
Górny Mokotów	95%	n=20
Dolny Mokotów	100%	n=17
Ochota	100%	n=20
Praga-Południe	89%	n=19
Praga-Północ	79%	n=19
Rembertów	80%	n=20
Śródmieście	89%	n=19
Targówek	100%	n=20
Ursus	100%	n=18
Ursynów	90%	n=20
Wawer	100%	n=20
Wesoła	90%	n=20
Wilanów	100%	n=20
Włochy	94%	n=18
Wola	94%	n=17
Żoliborz	79%	n=19



Czy urzędnik w czasie załatwiania sprawy dopytywał o szczegóły przedstawionej sprawy? - odpowiedzi TAK	2025	
OGÓŁEM	83%	n=360
Bemowo	82%	n=17
Białołęka	67%	n=18
Bielany	95%	n=19
Górny Mokotów	80%	n=20
Dolny Mokotów	94%	n=17
Ochota	90%	n=20
Praga-Południe	79%	n=19
Praga-Północ	79%	n=19
Rembertów	95%	n=20
Śródmieście	68%	n=19
Targówek	100%	n=20
Ursus	89%	n=18
Ursynów	85%	n=20
Wawer	85%	n=20
Wesoła	80%	n=20
Wilanów	90%	n=20
Włochy	78%	n=18
Wola	76%	n=17
Żoliborz	58%	n=19



Czy urzędnik w czasie załatwiania sprawy wyjaśniał ewentualne przerwy w rozmowie (poproszenie rozmówcy, by zechciał poczekać przy telefonie)? - odpowiedzi TAK	2025	
OGÓŁEM	44%	n=360
Bemowo	35%	n=17
Białołęka	33%	n=18
Bielany	37%	n=19
Górny Mokotów	35%	n=20
Dolny Mokotów	47%	n=17
Ochota	40%	n=20
Praga-Południe	47%	n=19
Praga-Północ	32%	n=19
Rembertów	40%	n=20
Śródmieście	37%	n=19
Targówek	50%	n=20
Ursus	22%	n=18
Ursynów	45%	n=20
Wawer	45%	n=20
Wesoła	65%	n=20
Wilanów	65%	n=20
Włochy	61%	n=18
Wola	59%	n=17
Żoliborz	47%	n=19



Czy informacje udzielone przez urzędnika były prawidłowe?	2025			
	Wszystkie	Tylko część	Żadna	Liczebność
OGÓŁEM	96%	3%	1%	n=360
Bemowo	94%	6%	0%	n=17
Białołęka	89%	11%	0%	n=18
Bielany	100%	0%	0%	n=19
Górny Mokotów	94%	6%	0%	n=20
Dolny Mokotów	90%	5%	5%	n=17
Ochota	95%	5%	0%	n=20
Praga-Południe	95%	5%	0%	n=19
Praga-Północ	84%	0%	16%	n=19
Rembertów	100%	0%	0%	n=20
Śródmieście	95%	5%	0%	n=19
Targówek	95%	5%	0%	n=20
Ursus	100%	0%	0%	n=18
Ursynów	90%	10%	0%	n=20
Wawer	100%	0%	0%	n=20
Wesoła	100%	0%	0%	n=20
Wilanów	100%	0%	0%	n=20
Włochy	100%	0%	0%	n=18
Wola	100%	0%	0%	n=17
Żoliborz	100%	0%	0%	n=19



Oceń poniższe aspekty obsługi. Oceny dokonaj na skali od 1 do 4, gdzie 1 oznacza „zdecydowanie negatywnie”, a 4 „zdecydowanie pozytywnie. - Zadowolenie ze sposobu obsługi	2025				
	Zdecydowanie pozytywne	Raczej pozytywne	Raczej negatywne	Zdecydowanie negatywne	Liczebność
OGÓŁEM	70%	26%	3%	2%	n=360
Bemowo	65%	24%	12%	0%	n=17
Białołęka	44%	44%	11%	0%	n=18
Bielany	84%	11%	5%	0%	n=19
Górny Mokotów	65%	30%	0%	5%	n=20
Dolny Mokotów	71%	29%	0%	0%	n=17
Ochota	85%	15%	0%	0%	n=20
Praga-Południe	63%	32%	0%	5%	n=19
Praga-Północ	42%	42%	0%	16%	n=19
Rembertów	80%	15%	5%	0%	n=20
Śródmieście	74%	21%	0%	5%	n=19
Targówek	85%	15%	0%	0%	n=20
Ursus	72%	28%	0%	0%	n=18
Ursynów	75%	20%	5%	0%	n=20
Wawer	60%	40%	0%	0%	n=20
Wesoła	80%	20%	0%	0%	n=20
Wilanów	85%	15%	0%	0%	n=20
Włochy	78%	22%	0%	0%	n=18
Wola	65%	35%	0%	0%	n=17
Żoliborz	58%	32%	11%	0%	n=19



Oceń poniższe aspekty obsługi. Oceny dokonaj na skali od 1 do 4, gdzie 1 oznacza „zdecydowanie negatywnie”, a 4 „zdecydowanie pozytywnie. - Szybkość załatwienia sprawy	2025				
	Zdecydowanie pozytywne	Raczej pozytywne	Raczej negatywne	Zdecydowanie negatywne	Liczebność
OGÓŁEM	76%	20%	2%	1%	n=360
Bemowo	65%	35%	0%	0%	n=17
Białołęka	56%	44%	0%	0%	n=18
Bielany	89%	11%	0%	0%	n=19
Górny Mokotów	75%	20%	5%	0%	n=20
Dolny Mokotów	76%	24%	0%	0%	n=17
Ochota	90%	10%	0%	0%	n=20
Praga-Południe	74%	21%	0%	5%	n=19
Praga-Północ	47%	26%	11%	16%	n=19
Rembertów	85%	15%	0%	0%	n=20
Śródmieście	68%	32%	0%	0%	n=19
Targówek	90%	10%	0%	0%	n=20
Ursus	94%	6%	0%	0%	n=18
Ursynów	80%	20%	0%	0%	n=20
Wawer	75%	20%	5%	0%	n=20
Wesoła	80%	15%	5%	0%	n=20
Wilanów	80%	15%	5%	0%	n=20
Włochy	78%	22%	0%	0%	n=18
Wola	82%	18%	0%	0%	n=17
Żoliborz	63%	26%	11%	0%	n=19



Oceń poniższe aspekty obsługi. Oceny dokonaj na skali od 1 do 4, gdzie 1 oznacza „zdecydowanie negatywnie”, a 4 „zdecydowanie pozytywnie. - Postawa urzędnika obsługującego sprawę	2025				
	Zdecydowanie pozytywne	Raczej pozytywne	Raczej negatywne	Zdecydowanie negatywne	Liczebność
OGÓŁEM	72%	24%	2%	2%	n=360
Bemowo	65%	24%	12%	0%	n=17
Białołęka	44%	50%	6%	0%	n=18
Bielany	70%	25%	0%	5%	n=19
Górny Mokotów	71%	29%	0%	0%	n=20
Dolny Mokotów	71%	29%	0%	0%	n=17
Ochota	85%	15%	0%	0%	n=20
Praga-Południe	74%	21%	0%	5%	n=19
Praga-Północ	53%	26%	5%	16%	n=19
Rembertów	80%	15%	5%	0%	n=20
Śródmieście	68%	26%	0%	5%	n=19
Targówek	95%	5%	0%	0%	n=20
Ursus	83%	17%	0%	0%	n=18
Ursynów	65%	30%	5%	0%	n=20
Wawer	65%	35%	0%	0%	n=20
Wesoła	75%	25%	0%	0%	n=20
Wilanów	85%	15%	0%	0%	n=20
Włochy	78%	22%	0%	0%	n=18
Wola	76%	24%	0%	0%	n=17
Żoliborz	63%	32%	5%	0%	n=19