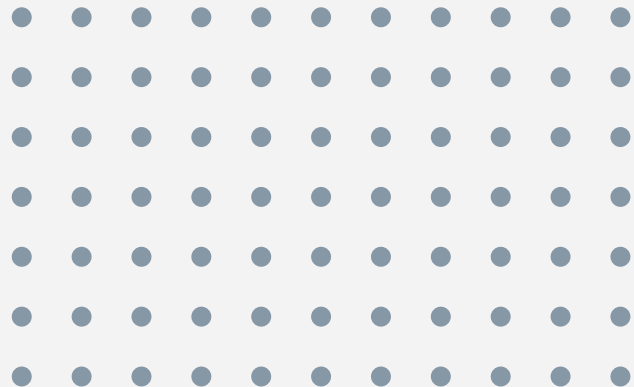




Badanie jakości obsługi w Urzędzie m.st. Warszawy

Raport z badania tajemniczy klient
w Urzędzie Stanu Cywilnego

Listopad 2025



Spis treści



INFORMACJE O BADANIU



BADANIE MYSTERY SHOPPING – audyty osobiste



Główne wnioski



Wyniki ogólne – USC



Wyniki szczegółowe – USC punkty obsługi



BADANIE MYSTERY CALLING – audyty telefoniczne



Główne wnioski



Wyniki ogólne – USC



Wyniki szczegółowe – USC 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 Urzędzie Stanu Cywilnego m.st. Warszawy



TERMIN

Badanie zostało zrealizowane w dniach 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 Urzędzie Stanu Cywilnego 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 trakcie badania przeprowadzono **n=180** audytów w **9 punktach** obsługi Urzędu Stanu Cywilnego m.st. Warszawy. W tym:

- Audyty osobiste MS – **Mystery Shopping** n=90 audytów,
- Audyty telefoniczne MC – **Mystery Calling** n=90 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 **9 punktów obsługi w Urzędzie Stanu Cywilnego.**

Komórka organizacyjna	Liczba lokalizacji	Suma audytów osobistych	Suma audytów telefonicznych
Urząd Stanu Cywilnego	9	90	90



Badaniem zostało objętych 9 punktów obsługi Urzędu Stanu Cywilnego:

Lokalizacja	Punkt obsługi	Suma audytów osobistych	Suma audytów telefonicznych
Białołęka	USC w dzielnicy Białołęka	10	10
Bielany	USC w dzielnicy Bielany	10	10
Praga-Południe	USC w dzielnicy Praga-Południe	10	10
Targówek	USC w dzielnicy Targówek	10	10
Ursus	USC w dzielnicy Ursus	10	10
Ursynów	USC w dzielnicy Ursynów	10	10
Wola	USC w dzielnicy Wola	10	10
Wilanów	USC w dzielnicy Wilanów	10	10
USC Flisa	Wydział Archiwalnych Ksiąg Stanu Cywilnego	10	10
ŁĄCZNIE:		90	90

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 5 minut), a kolejka niewielka (średnio 2 osoby), co pozwoliło na sprawną realizację wszystkich spraw.

OTOCZENIE I WYGLĄD MIEJSCA

Łatwość odnalezienia placówek została oceniona pozytywnie przez większość respondentów (93%), co utrzymuje się na stabilnym poziomie w porównaniu z latami wcześniejszymi. W badanych siedzibach panuje również porządek i jest w nich czysto (99%). Liczba miejsc siedzących dla oczekujących jest oceniana jako wystarczająca (97%), podobnie jak liczba blatów lub stolików, które umożliwiają wypełnianie formularzy i wniosków (99%). Formularze i wnioski są przeważnie dostępne w widocznych miejscach (98%), co ułatwia ich szybkie odnalezienie.

WYGLĄD URZĘDNIKA I JEGO STANOWISKA PRACY

Wygląd urzędników oraz porządek na ich biurkach i w otoczeniu pozostają na najwyższym poziomie (100%), a wszystkie przedmioty, które znajdują się na stanowiskach pracy są związane wyłącznie z obowiązkami służbowymi.

Większość urzędników (87%) miała identyfikator, z czego niemal wszyscy nosili go na szyi (99%), co sprawiało, że był widoczny. W porównaniu z latami wcześniejszymi wzrósł odsetek identyfikatorów/legitymacji* noszonych w widoczny sposób, a przypadki ich pozostawienia na biurku lub przypięcia do ubrania praktycznie nie występowały.

OGÓLNE ZACHOWANIE URZĘDNIKA WOBEC KLIENTA

Obsługa urzędników cechuje się wysokim poziomem profesjonalizmu i kultury osobistej. Wszyscy urzędnicy przywitali klientów uprzejmie i byli oceniani jako życzliwi oraz uprzejmi (100%), a także utrzymywali kontakt wzrokowy podczas rozmowy (100%). Jednocześnie przypadki zajmowania się prywatnymi sprawami, okazywania zniecierpliwienia czy spożywania posiłków były praktycznie nieobecne (100% lub 99%). Większość klientów otrzymywała odpowiednią ilość uwagi (97%), a pożegnanie również odbywało się w sposób uprzejmy (100%).

**w poprzednich latach pytano o legitymację*



OBSŁUGA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY

UDZIELANIE INFORMACJI

Urzednicy podczas załatwiania spraw wykazują wysoki poziom profesjonalizmu i są komunikatywni. Informacje były przekazywane przez nich w sposób zrozumiały (100%) i w większości przypadków wyczerpujący (97%). Urzednicy najczęściej dopytywali o szczegóły sprawy (93%) oraz upewniali się, że przekazane wyjaśnienia zostały prawidłowo zrozumiane (84%).

Bez dodatkowego dopytywania pracownicy najczęściej przekazywali informacje o wymaganych dokumentach (100%) i miejscu ich złożenia (92%). Nieco niższe były odsetki informowania o wymaganych opłatach lub ich braku (81%) oraz terminie odpowiedzi (82%). Informacje o miejscu zrobienia opłat pojawiały się rzadziej (54%), co wynikało z faktu, że część załatwianych spraw nie wiązała się z koniecznością dokonywania opłat. Prawidłowość udzielanych informacji była wysoka – wszystkie informacje audytorzy uznali za poprawne w 94% przypadków, częściowo poprawne – w 6%, a błędnych informacji nie odnotowali.

WYPEŁNIENIE FORMULARZA

Jeśli chodzi o udostępnianie formularzy lub wniosków to urzednicy postępowali różnie. Druk formularza został wydany w 28% spraw, a w 32% urzednicy wskazali miejsce, w którym można go znaleźć. W 6% przypadków temat formularza nie został poruszony, natomiast w 34% spraw nie było formularza.

Jeśli chodzi o udzielanie wyjaśnienia i wsparcia przy wypełnianiu formularzy najczęściej pracownicy objaśniali sposób wypełnienia wniosku (37%), w pojedynczych przypadkach pomagali w jego wypełnieniu (1%) lub odsyłali do wzoru wypełnionego dokumentu (2%). Wsparcia nie udzielili w 21% sytuacji, a w 39% nie było ono potrzebne.

ROZMOWY TELEFONICZNE W TRAKCIE OBSŁUGI

Urzednicy w trakcie obsługi w zdecydowanej większości przypadków nie odbierali dzwoniących telefonów (99%). Tylko w jednym przypadku telefon został odebrany, ale klient został poinformowany o tym, że telefon zostanie odebrany.



OGÓLNE WRAŻENIA Z KONTAKTU Z URZĘDNIKIEM

Audyt wykazał wysoki poziom satysfakcji z obsługi przez urzędników. Sposób obsługi (94%), szybkość załatwienia sprawy (97%) oraz postawa urzędników (96%) zostały ocenione pozytywnie przez zdecydowaną większość respondentów, co potwierdza profesjonalizm obsługi w Urzędzie Stanu Cywilnego.

Wyniki ogólne

Urząd Stanu Cywilnego



Czas oczekiwania na obsługę (średni czas w minutach)



5 min

2025 n=90

Liczba osób oczekujących w kolejce przed stanowiskiem (średnia)



2 osoby

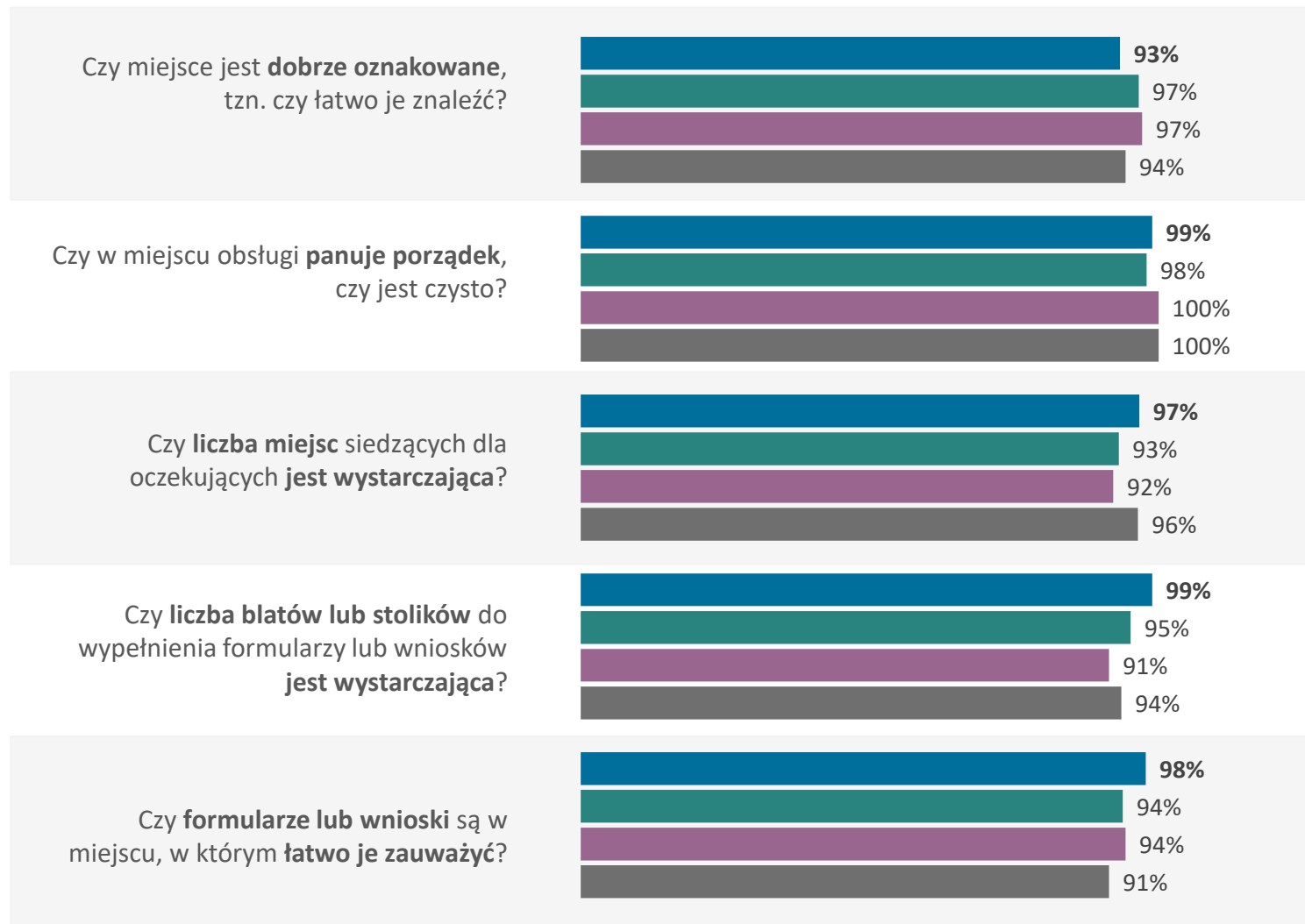
2025 n=90

Czy doszło do obsługi Twojej sprawy?

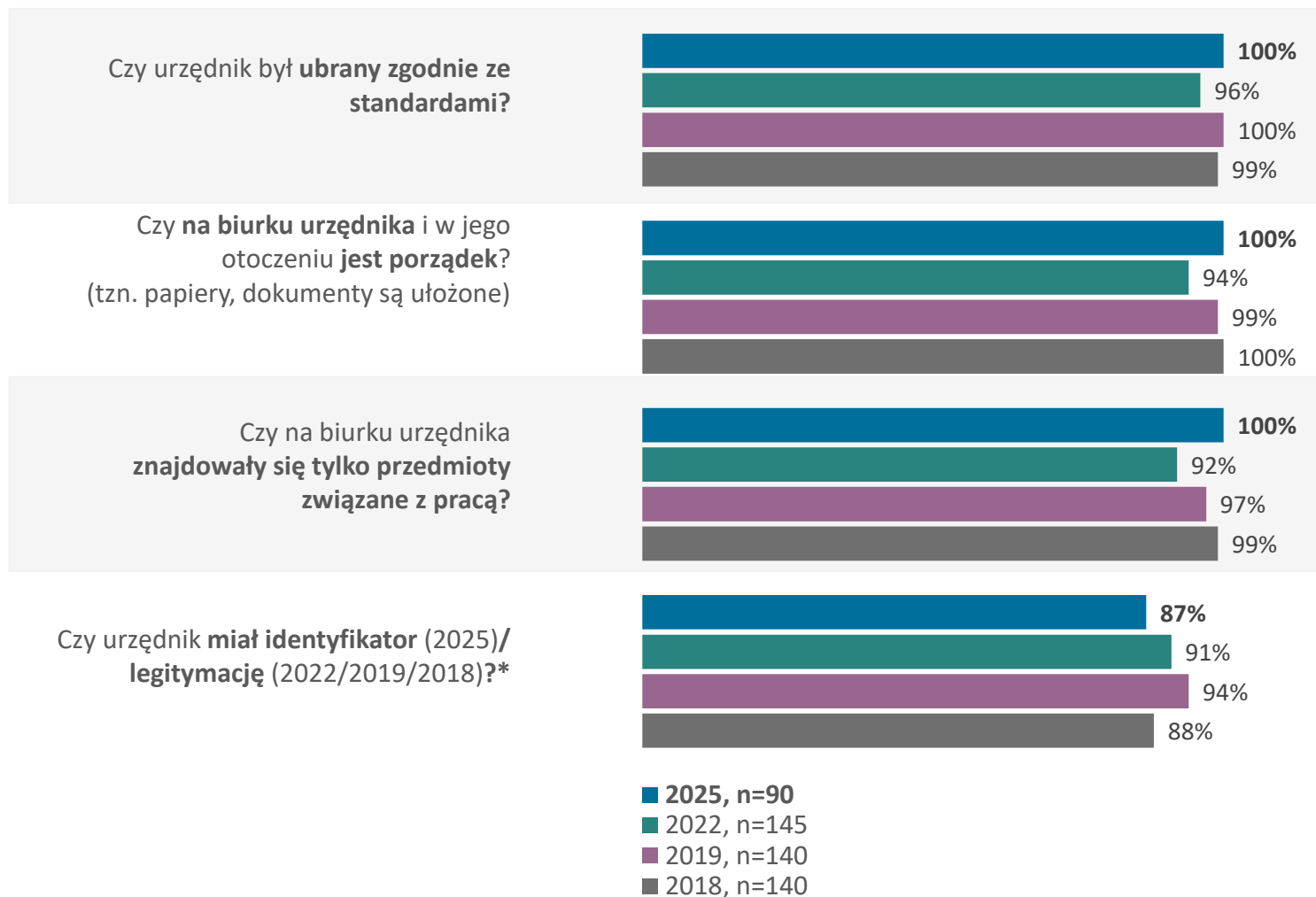
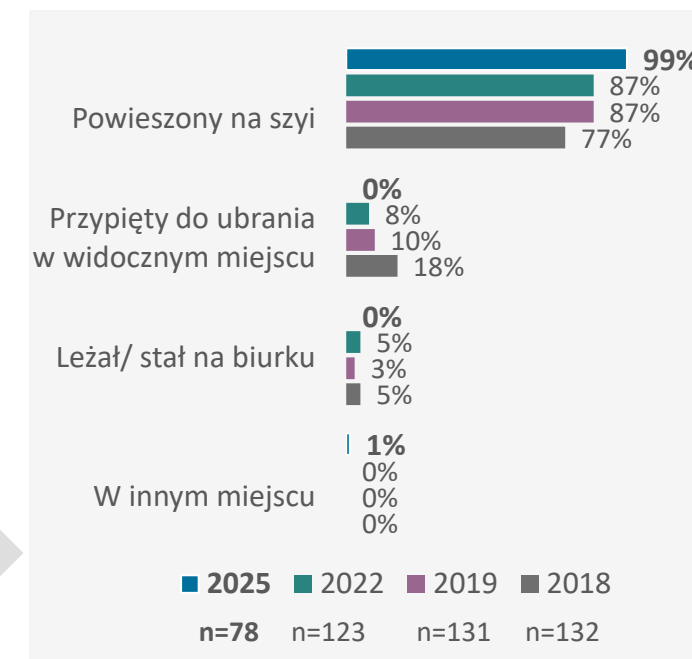


■ Tak

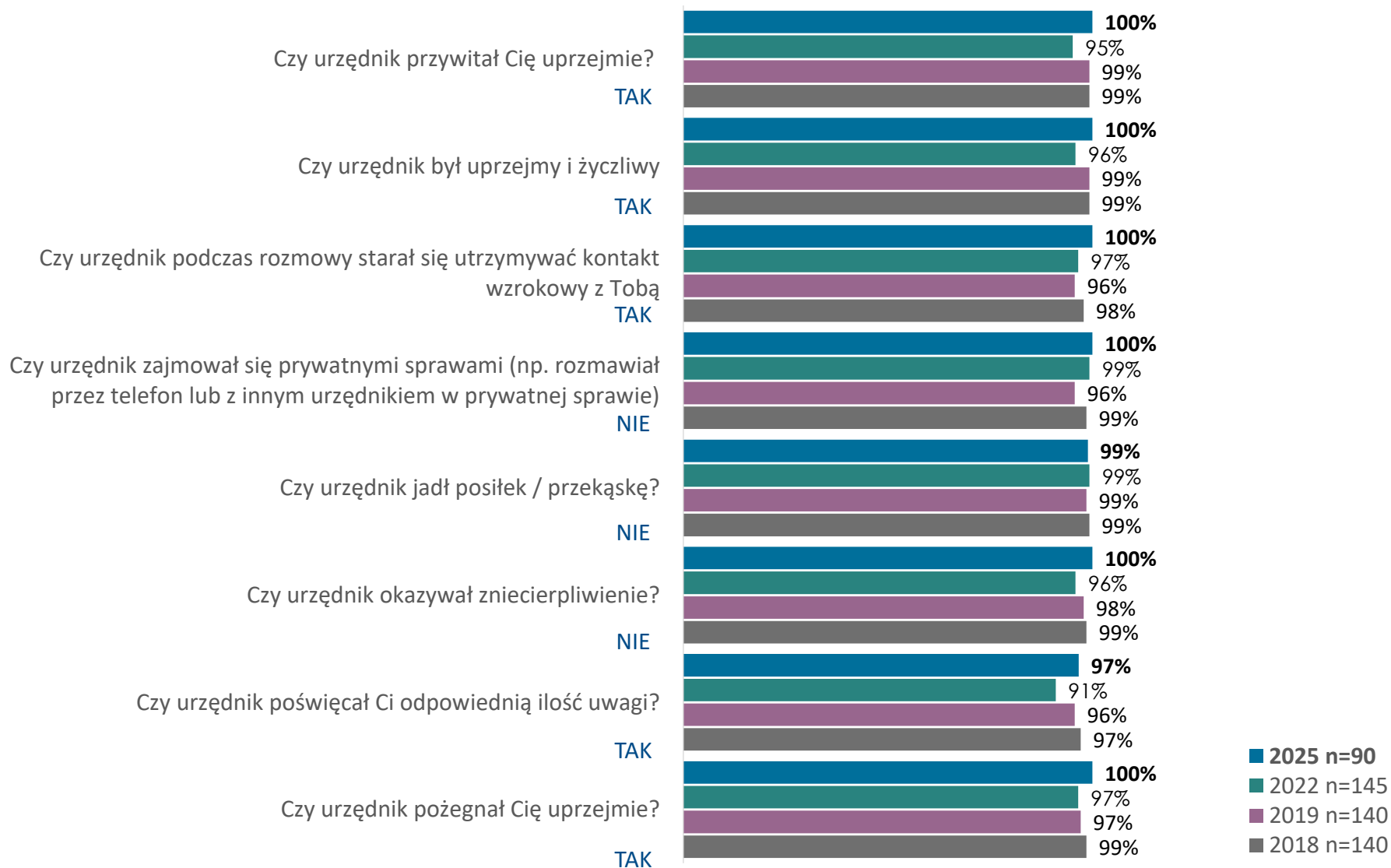
■ Nie



■ 2025, n=90
 ■ 2022, n=145
 ■ 2019, n=140
 ■ 2018, n=140

Gdzie umieszczony był
identyfikator (2025)/ legitymacja (2022/ 2019/2018)?*

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



Czy urzędnik w czasie załatwiania sprawy...?

udzielał informacji w sposób zrozumiały i używał
zrozumiałej terminologii

100%

udzielał informacji w sposób wyczerpujący

97%

dopytywał o szczegóły przedstawionej sprawy

93%

79%

84%

89%

upewnił się, że rozumieś(aś) jego wyjaśnienia

84%

76%

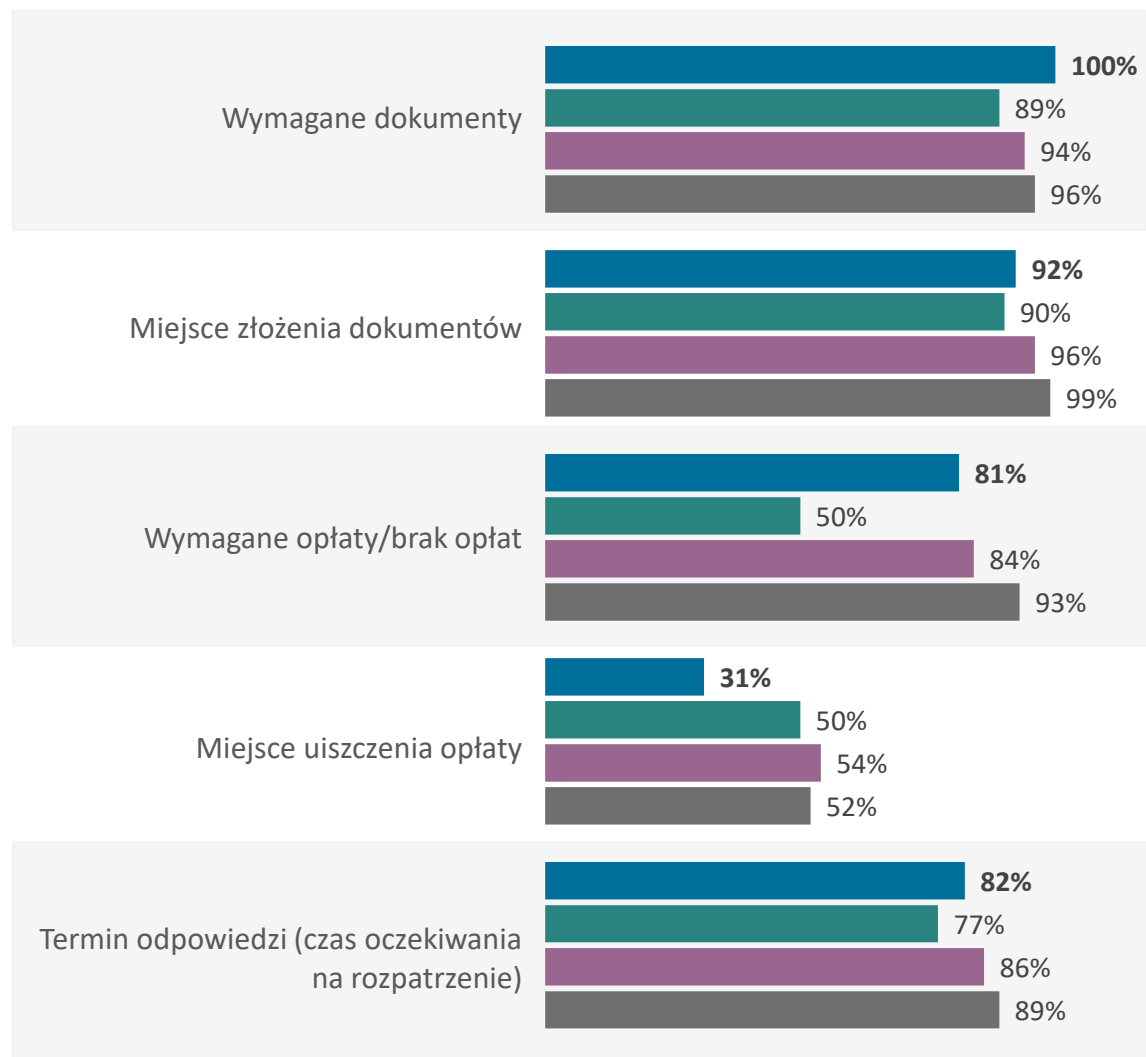
83%

83%

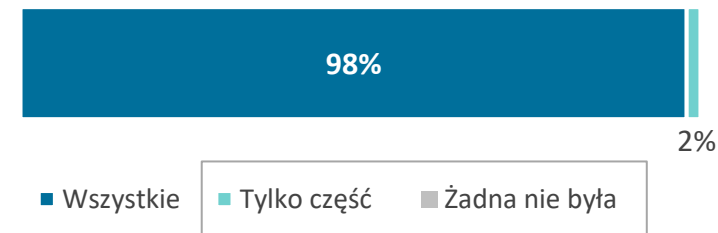
■ 2025, n=90
■ 2022, n=145
■ 2019, n=140
■ 2018, n=140



O czym, bez dopytywania, poinformował Cię urzędnik?



Czy informacje udzielone przez urzędnika były prawidłowe?



2025, n=90

89 % 2022, n=145

96% 2019, n=140

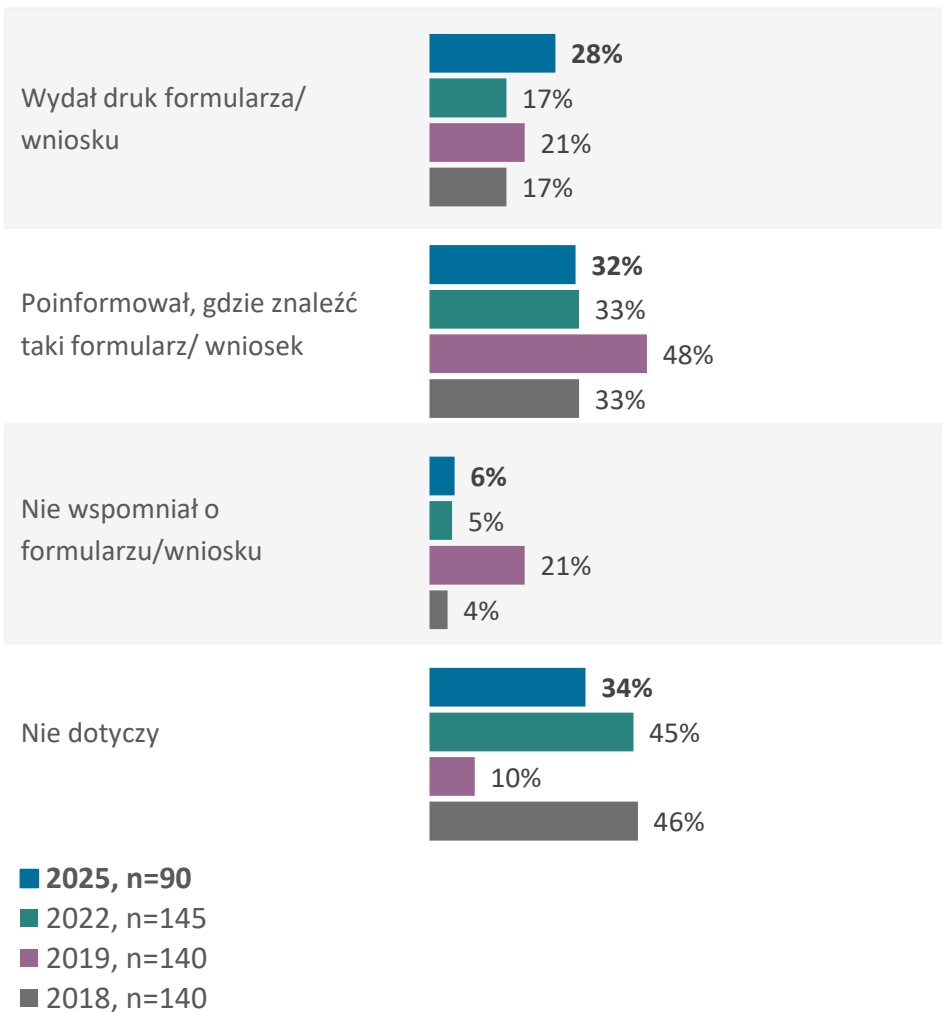
91% 2018, n=140

■ Wszystkie

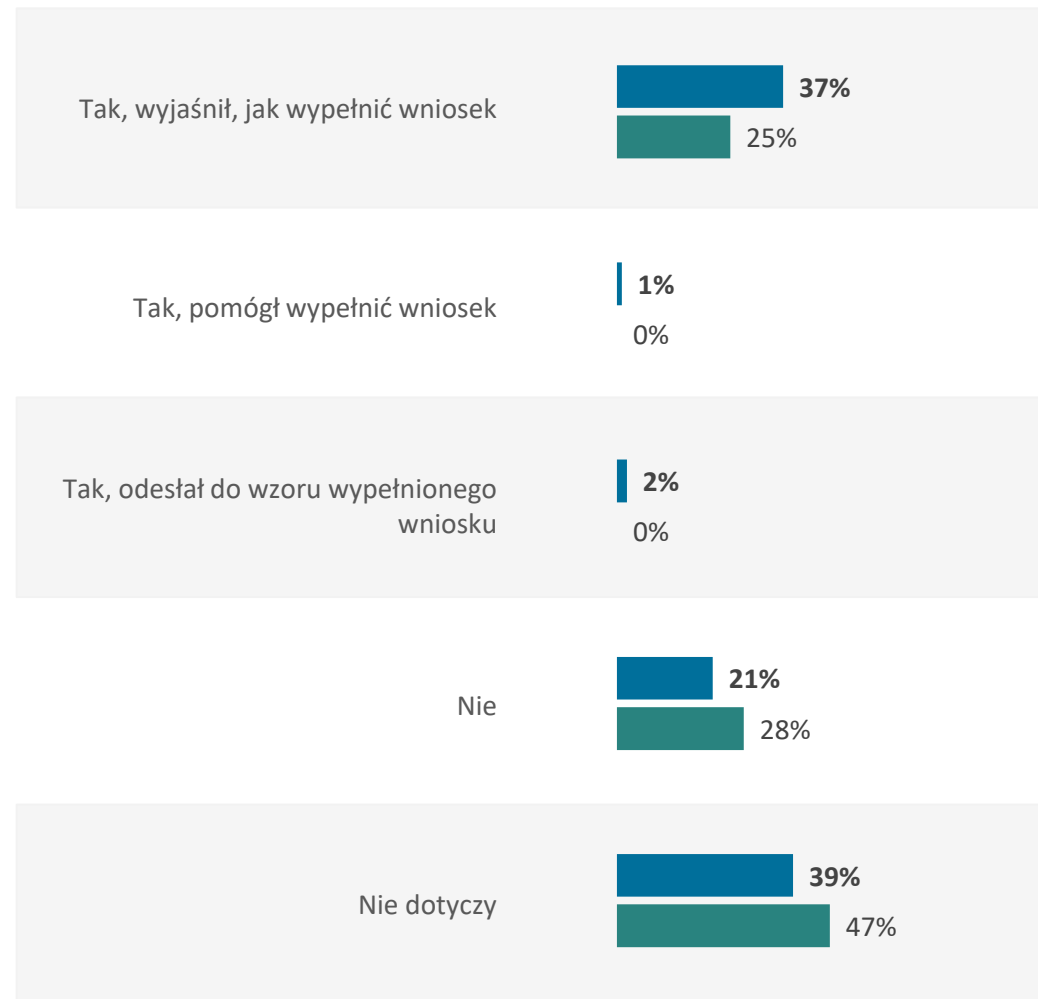
■ Tylko część

■ Żadna nie była

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

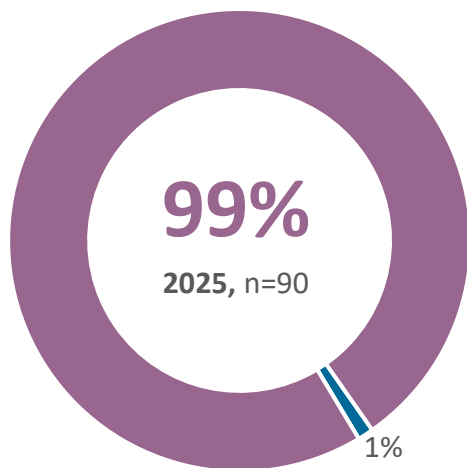


Czy urzędnik zaproponował wyjaśnienie formularza/ wniosku, wyjaśnił lub pomógł wypełnić formularz/ wniosek?





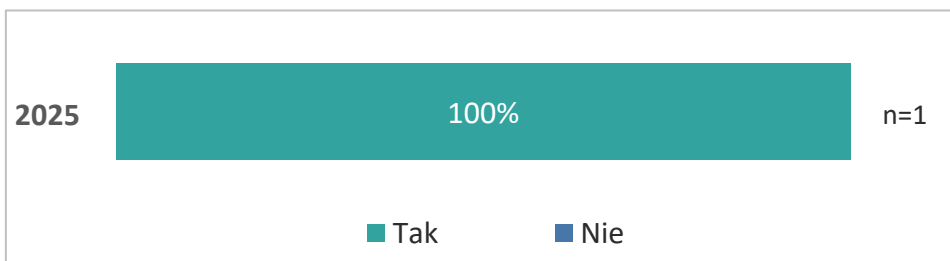
Czy w trakcie rozmowy urzędnik odbierał dzwoniący telefon?



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



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

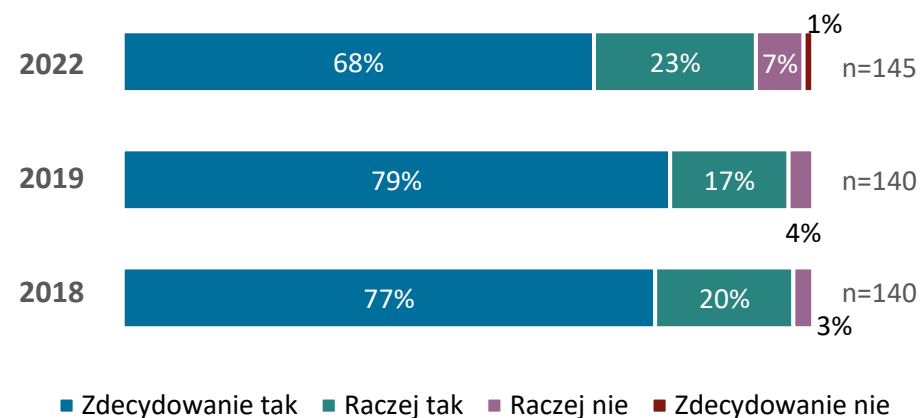
■ Raczej pozytywne

■ Raczej negatywne

■ Zdecydowanie negatywne

2025, n=90

*Czy jesteś zadowolony ze sposobu obsługi przez urzędnika?



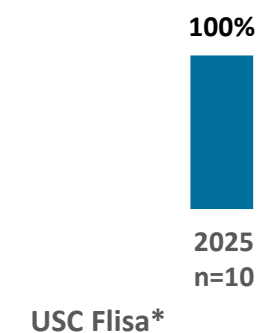
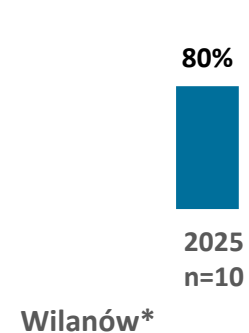
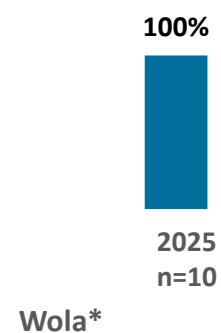
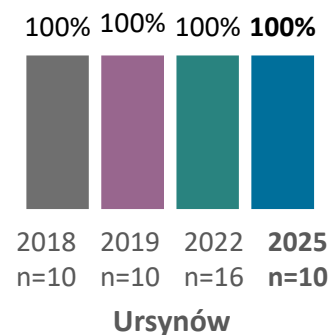
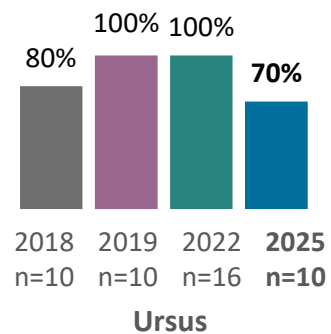
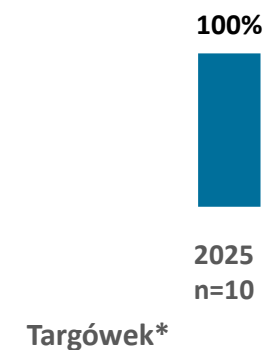
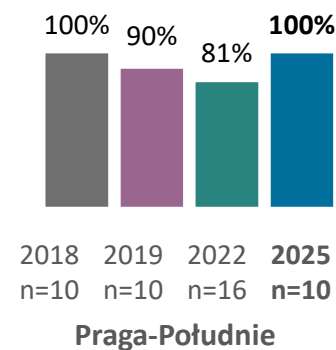
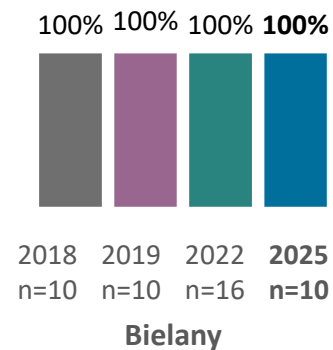
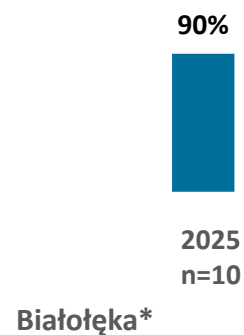
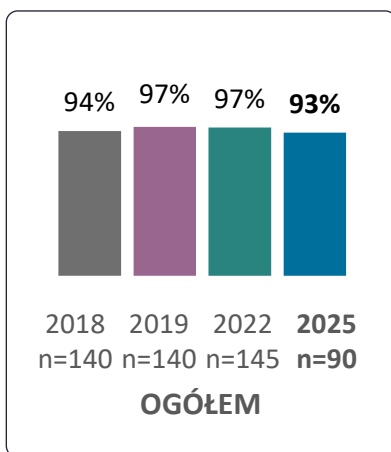
*W związku ze zmianą treści pytania oraz kafeterii zrezygnowaliśmy z bezpośredniego porównania aspektu „Zadowolenie ze sposobu obsługi”.

Wyniki szczegółowe

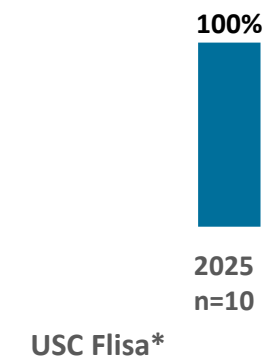
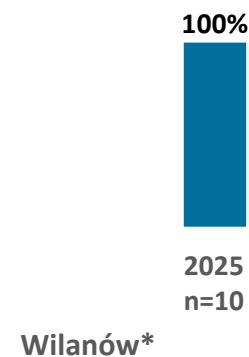
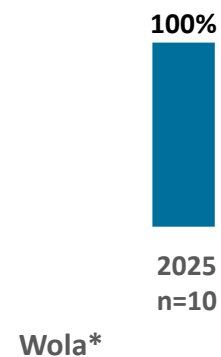
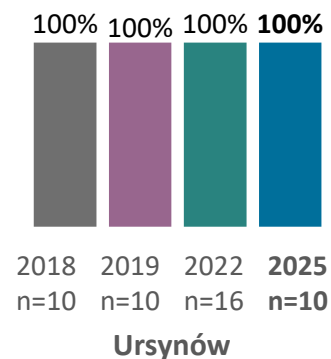
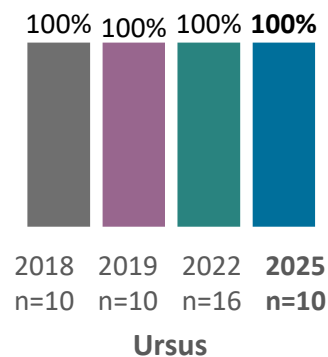
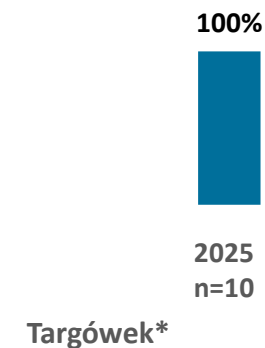
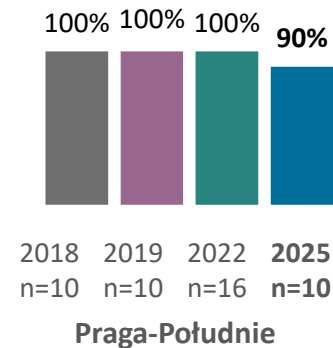
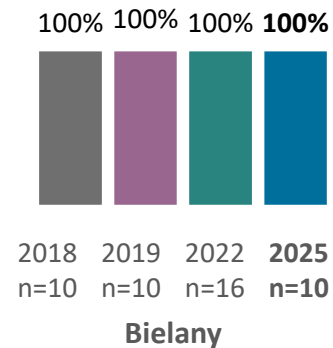
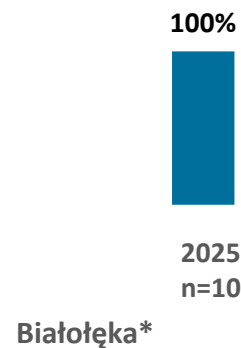
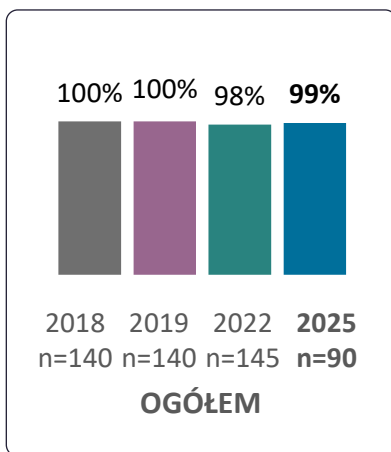
Urząd Stanu Cywilnego – punkty obsługi



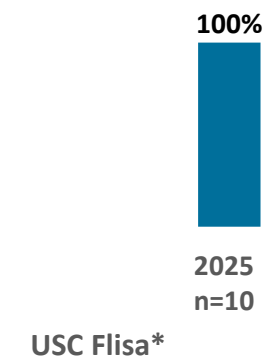
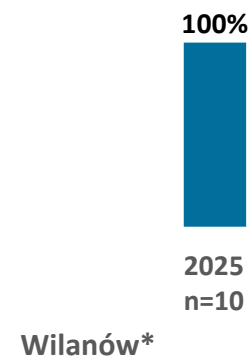
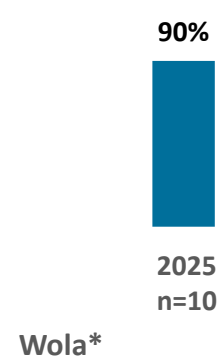
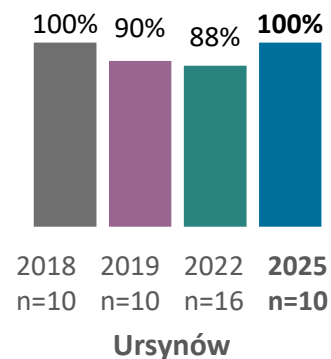
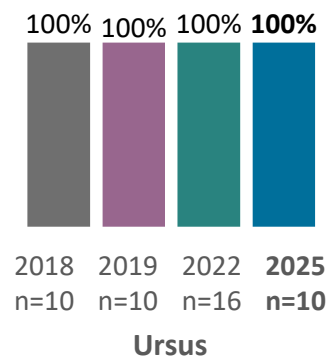
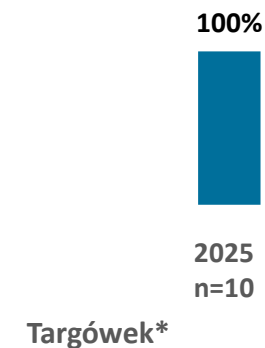
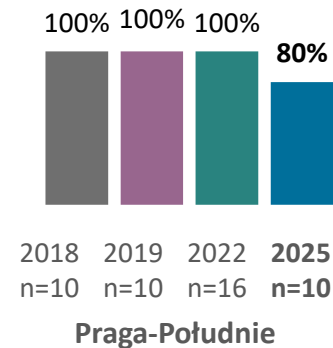
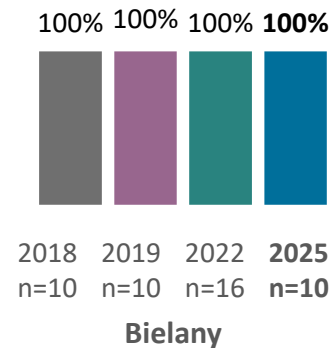
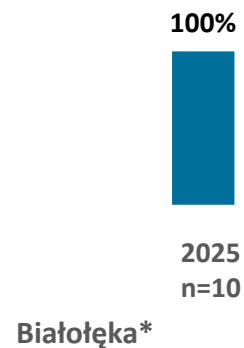
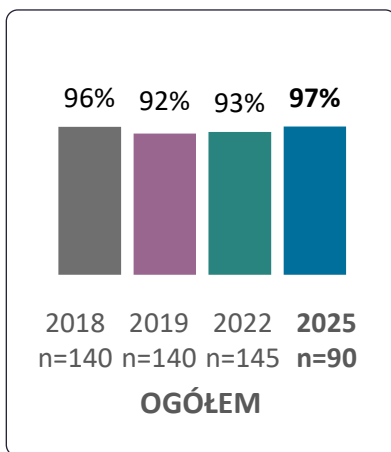
Czy miejsce jest **dobrze oznakowane**, tzn. czy łatwo je znaleźć?



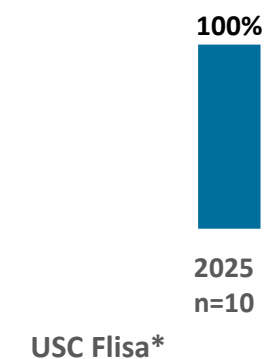
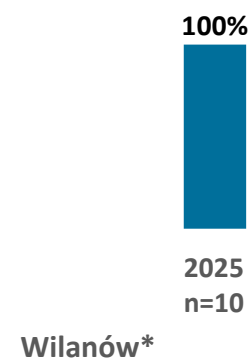
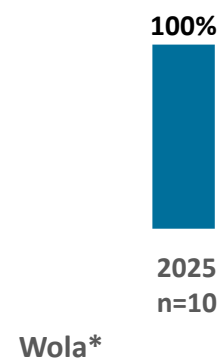
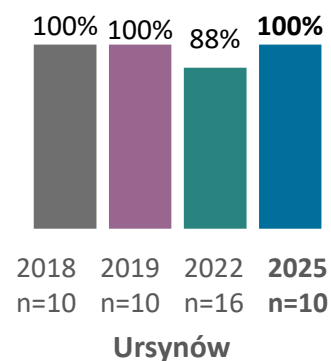
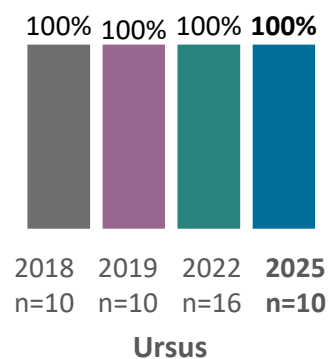
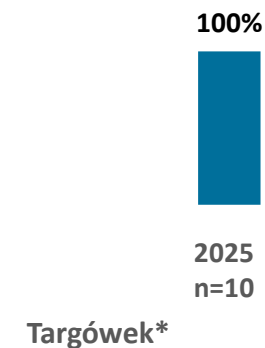
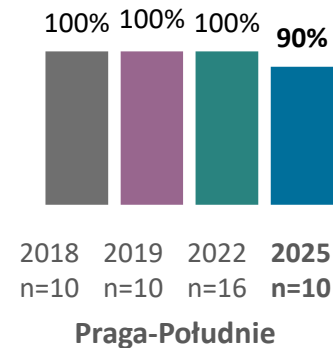
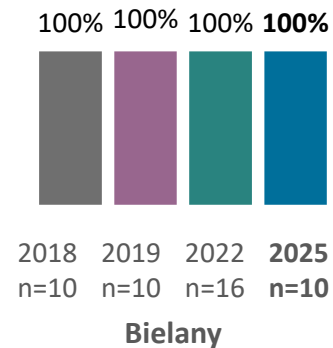
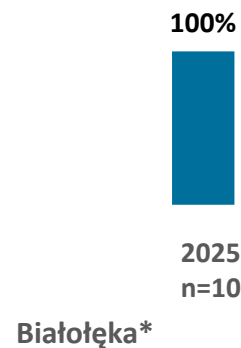
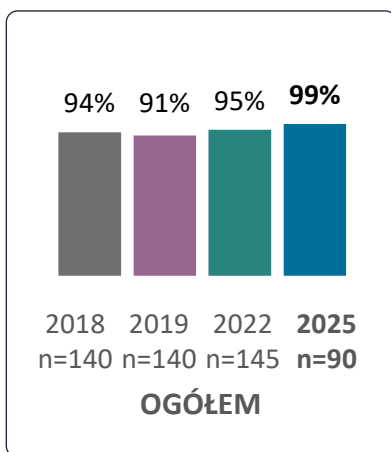
*Punkty obsługi Urzędu Stanu Cywilnego nieoceniane w poprzednich badaniach.

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

*Punkty obsługi Urzędu Stanu Cywilnego nieoceniane w poprzednich badaniach.

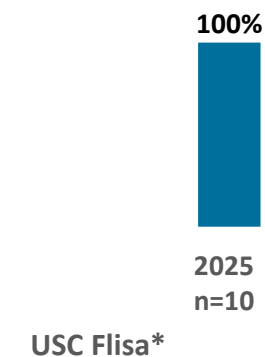
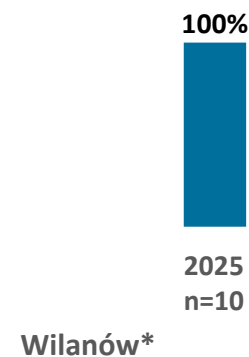
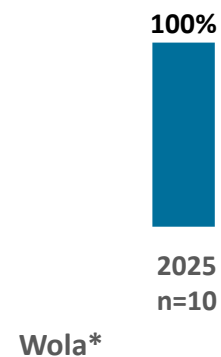
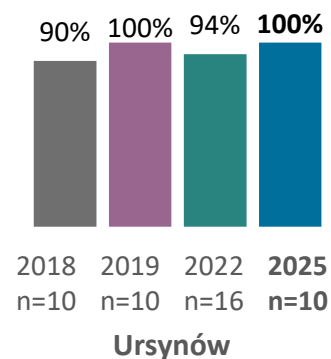
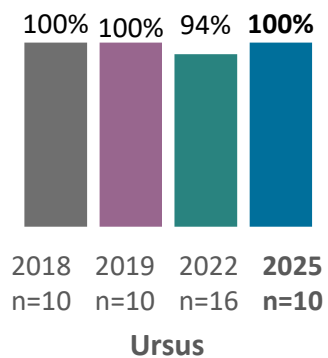
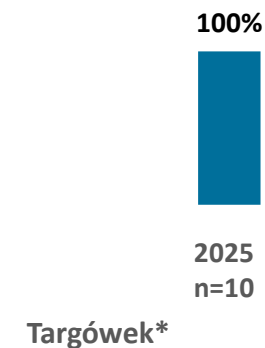
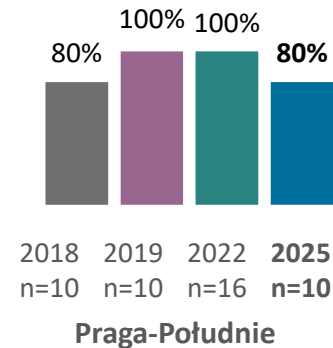
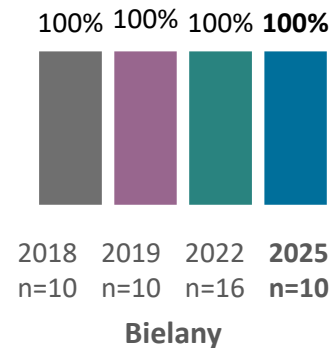
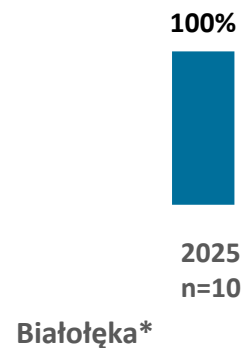
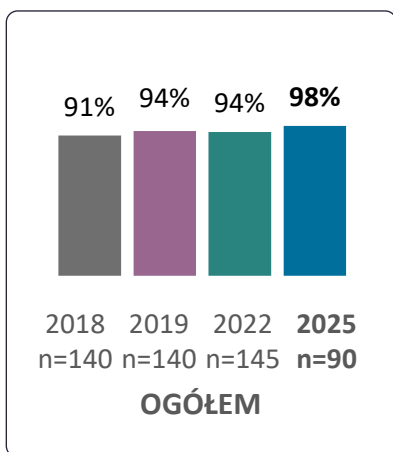
Czy **liczba miejsc** siedzących dla oczekujących **jest wystarczająca**?

*Punkty obsługi Urzędu Stanu Cywilnego nieoceniane w poprzednich badaniach.

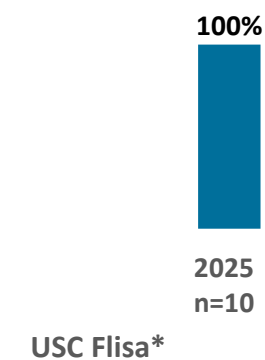
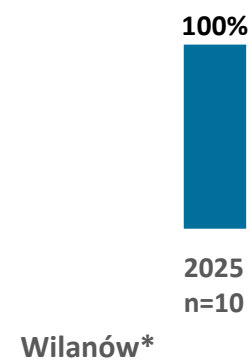
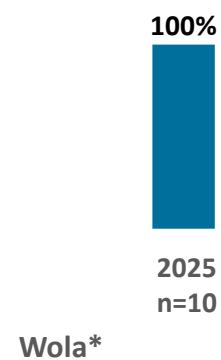
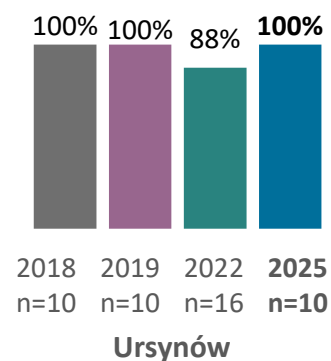
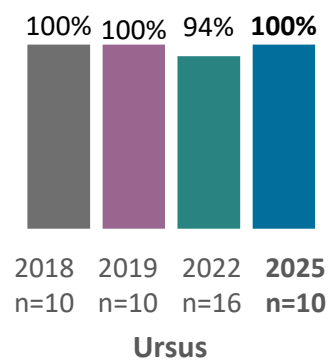
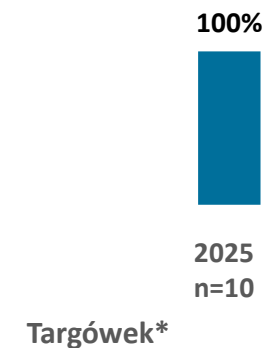
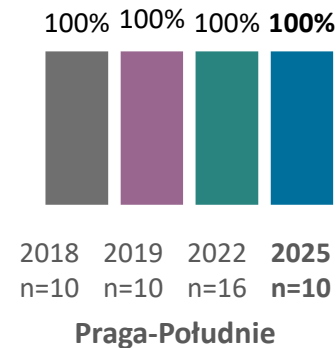
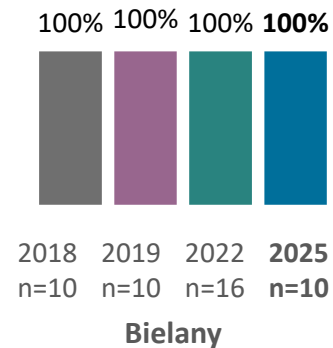
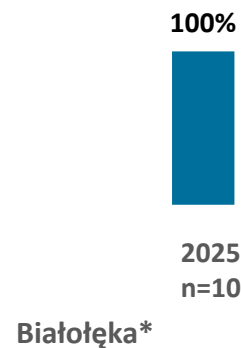
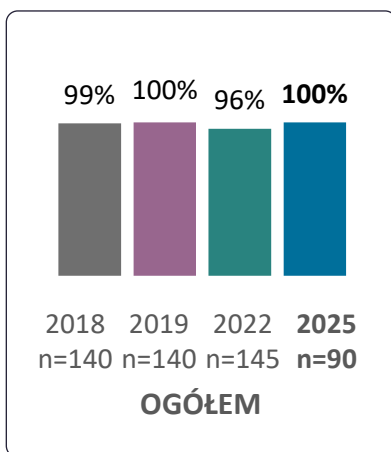
Czy liczba blatów lub stolików do wypełnienia formularzy lub wniosków **jest wystarczająca**?

*Punkty obsługi Urzędu Stanu Cywilnego nieoceniane w poprzednich badaniach.

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

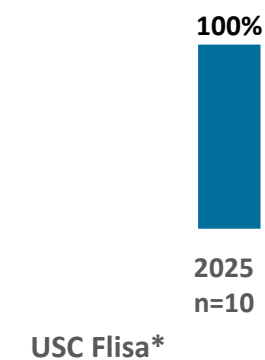
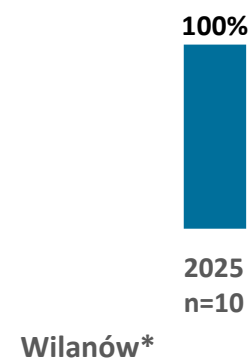
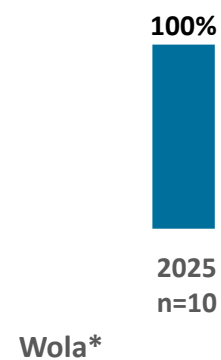
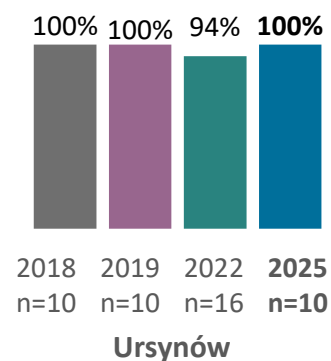
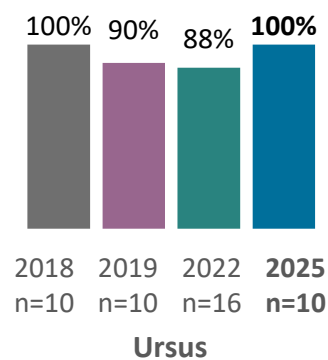
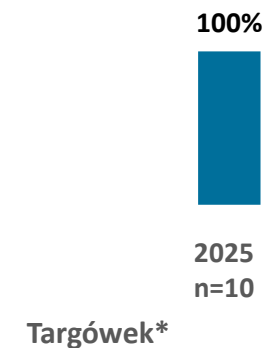
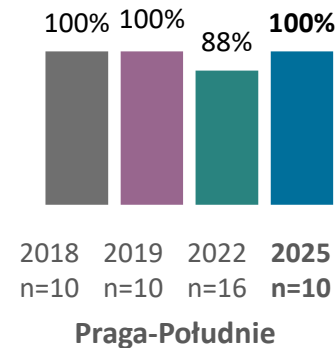
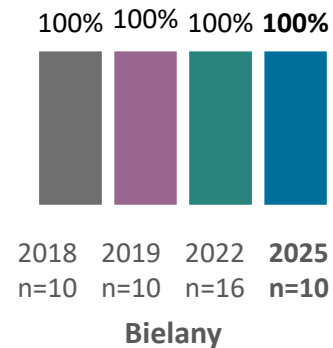
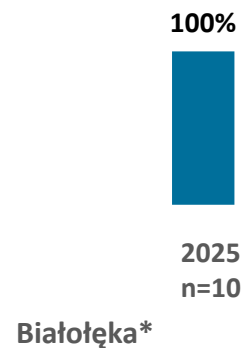
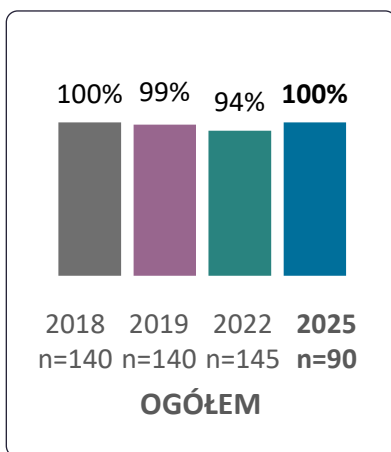


*punkty obsługi Urzędu Stanu Cywilnego nieoceniane w poprzednich badaniach.

Czy urzędnik był **ubrany zgodnie ze standardami?** - odpowiedzi "Tak"

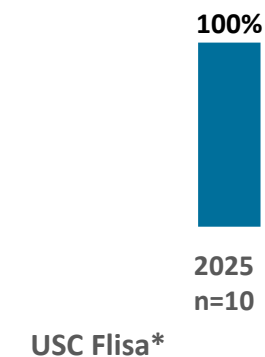
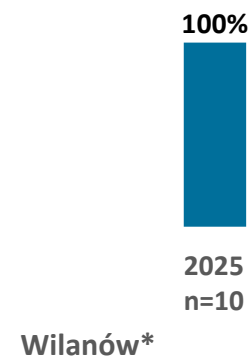
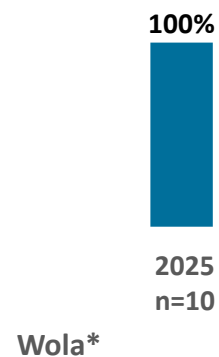
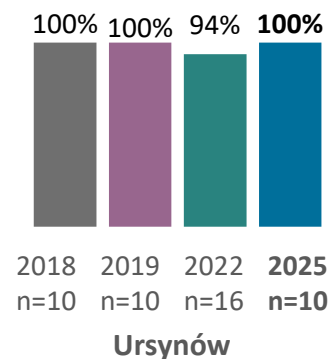
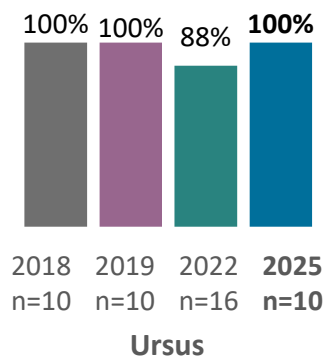
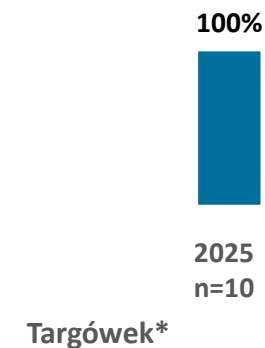
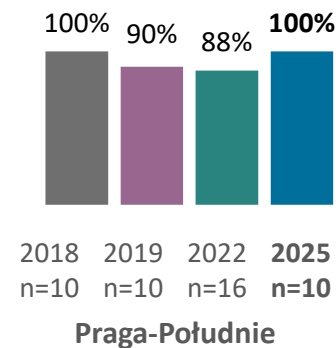
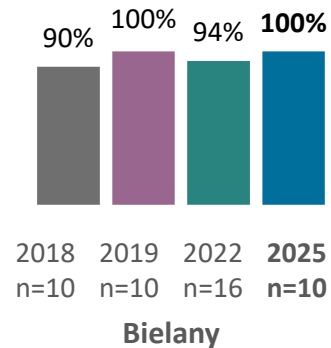
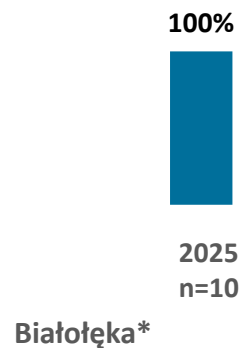
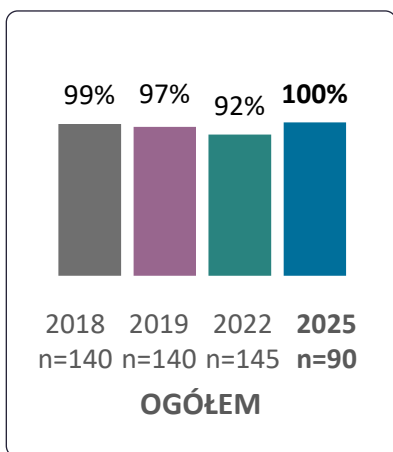
*Punkty obsługi Urzędu Stanu Cywilnego nieoceniane w poprzednich badaniach.

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

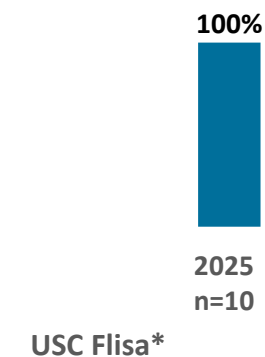
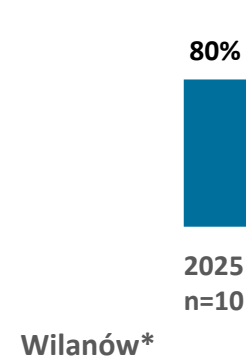
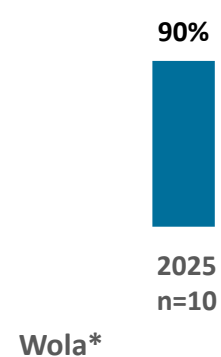
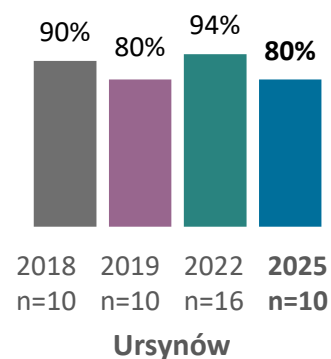
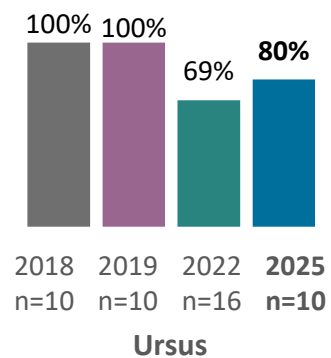
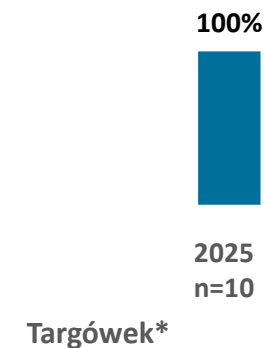
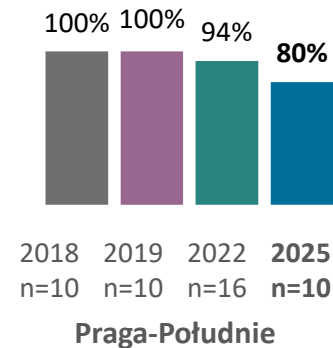
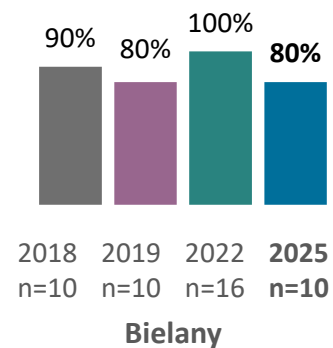
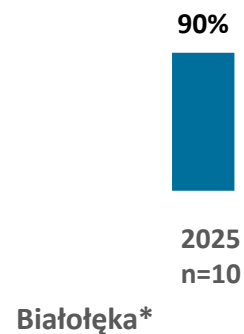
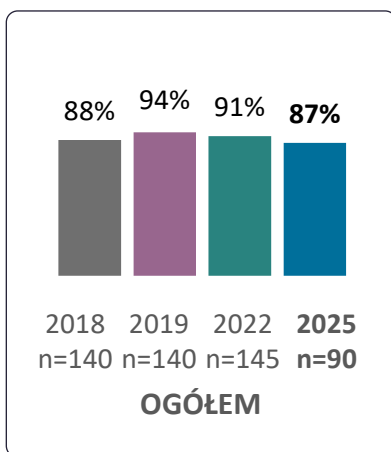


*Punkty obsługi Urzędu Stanu Cywilnego nieoceniane w poprzednich badaniach.

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

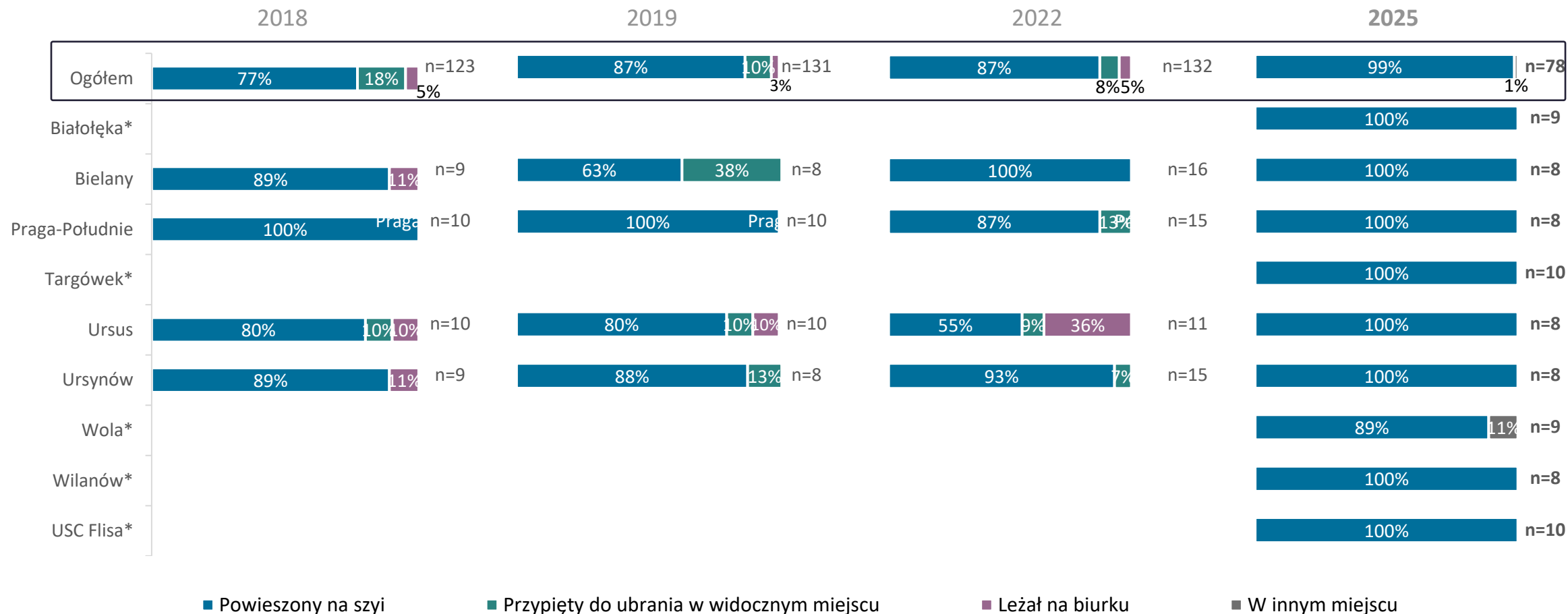


*Punkty obsługi Urzędu Stanu Cywilnego nieoceniane w poprzednich badaniach.

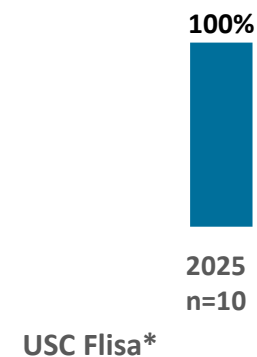
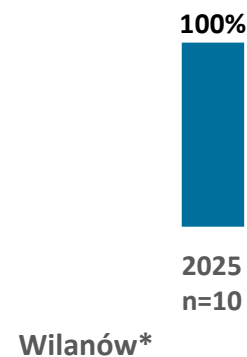
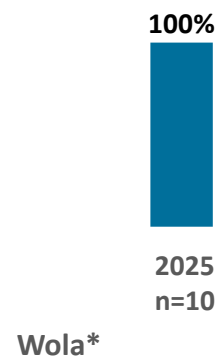
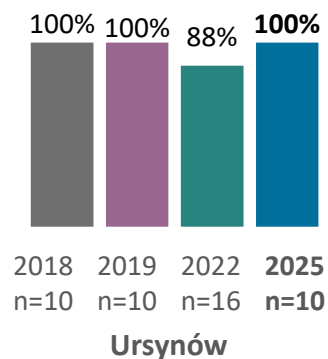
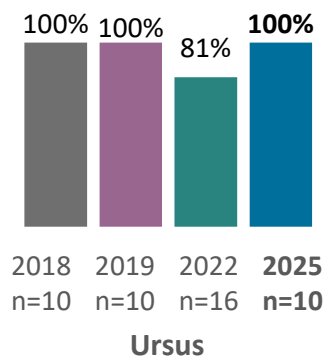
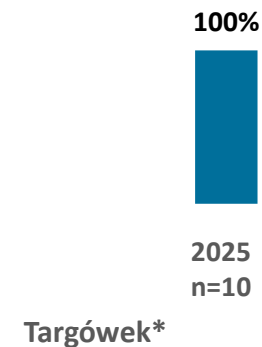
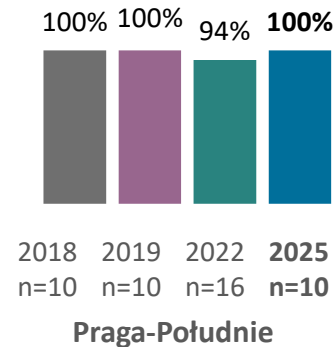
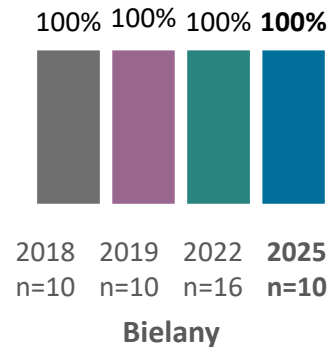
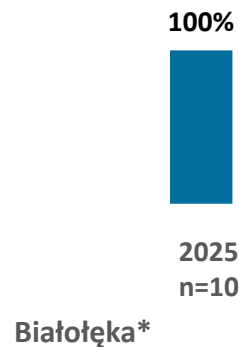
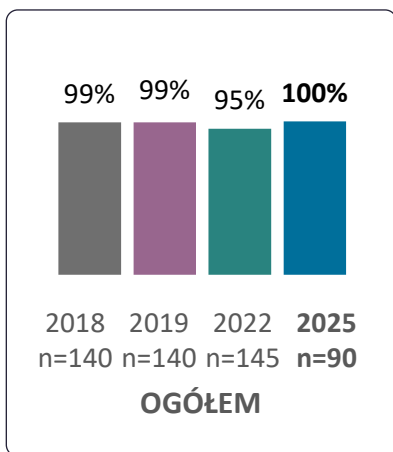
Czy urzędnik **miał identyfikator** (2025)/ **legitymację** (2022/2019/2018)?* - odpowiedzi "Tak"

*Punkty obsługi Urzędu Stanu Cywilnego nieoceniane w poprzednich badaniach.

Gdzie umieszczony był identyfikator?



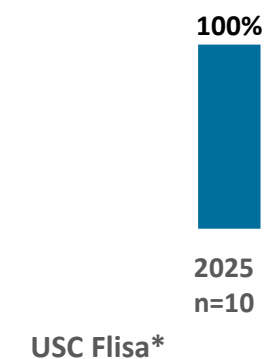
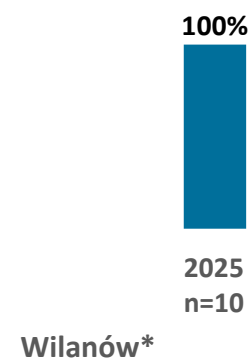
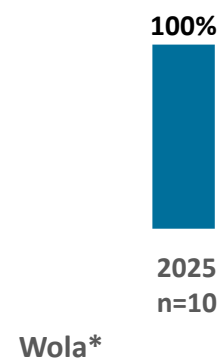
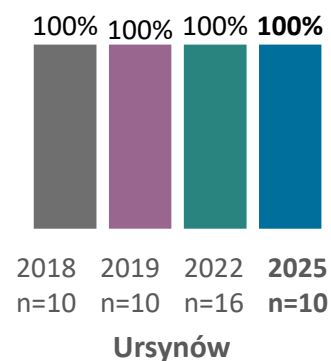
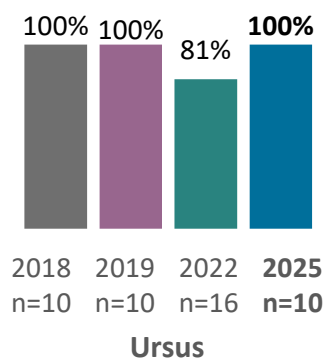
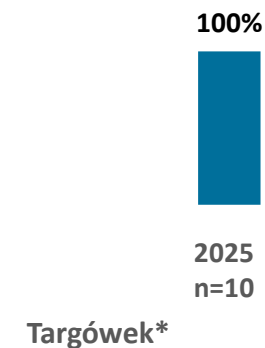
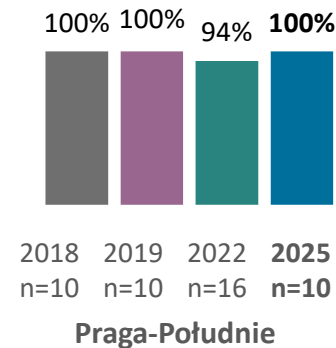
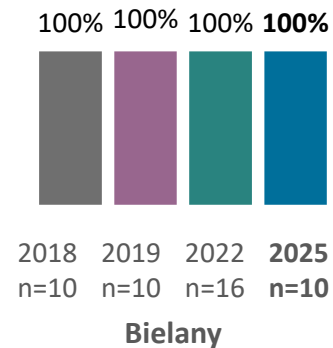
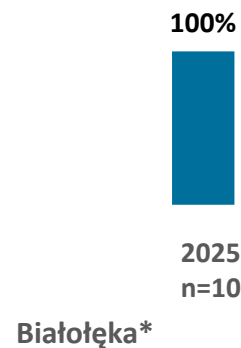
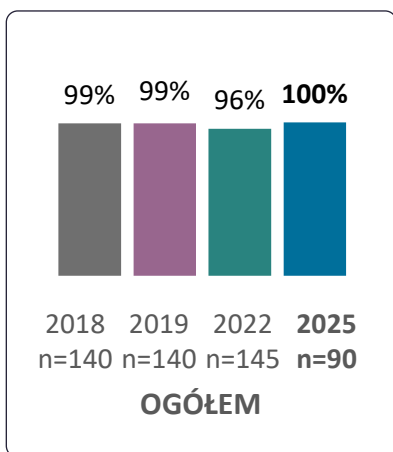
*Punkty obsługi Urzędu Stanu Cywilnego nieoceniane w poprzednich badaniach.

Czy urzędnik **przywitał** Cię **uprzejmie**? – odpowiedzi "Tak"

*Punkty obsługi Urzędu Stanu Cywilnego nieoceniane w poprzednich badaniach.

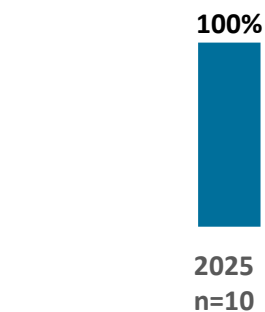
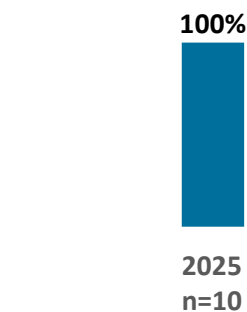
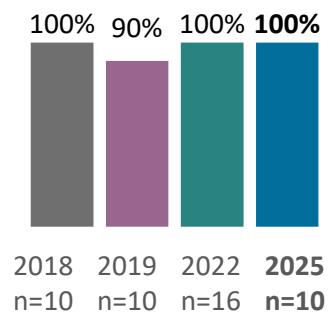
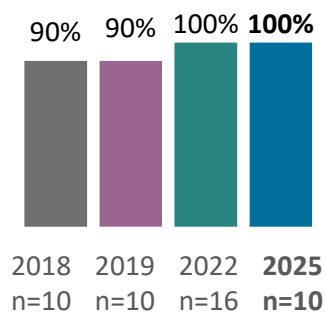
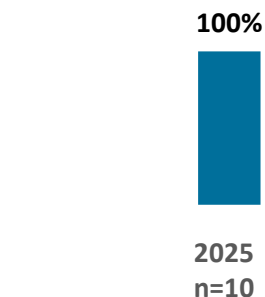
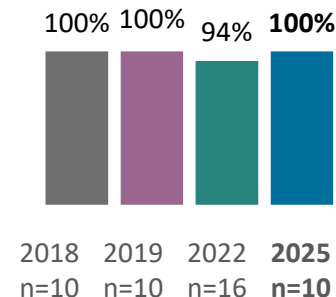
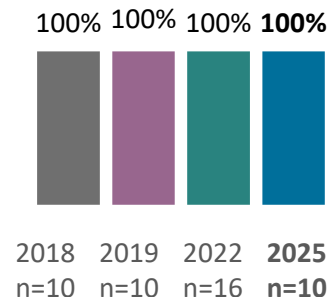
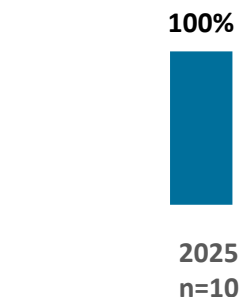
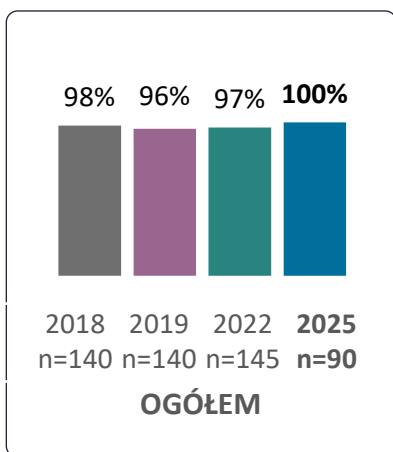


Czy urzędnik był **uprzejmy i miły**? – odpowiedzi "Tak"



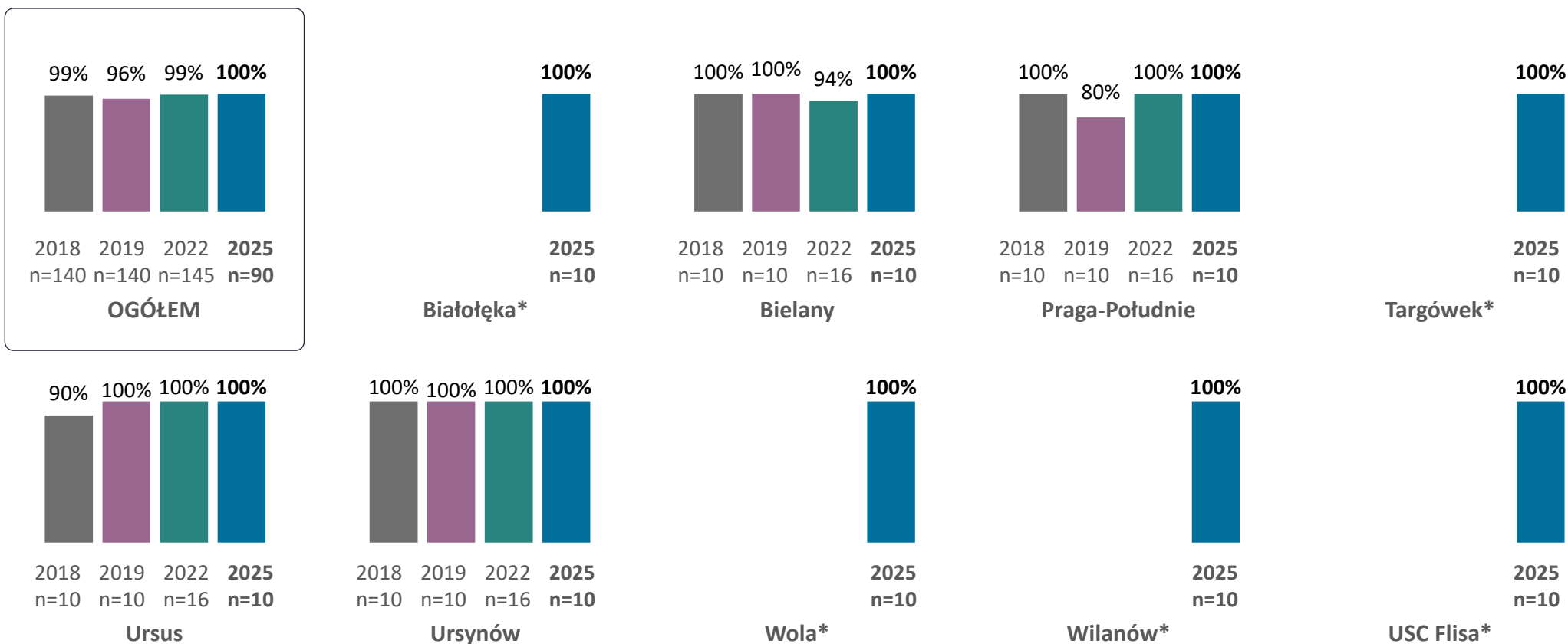
*Punkty obsługi Urzędu Stanu Cywilnego nieoceniane w poprzednich badaniach.

Czy urzędnik podczas rozmowy starał się utrzymywać kontakt wzrokowy z Tobą? – odpowiedzi "Tak"



*Punkty obsługi Urzędu Stanu Cywilnego nieoceniane w poprzednich badaniach.

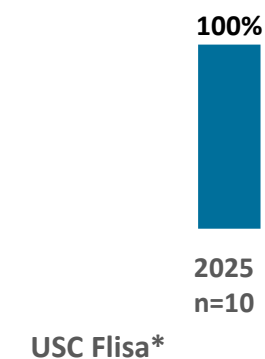
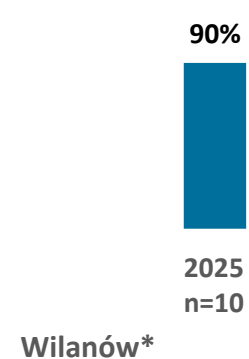
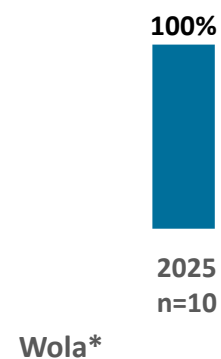
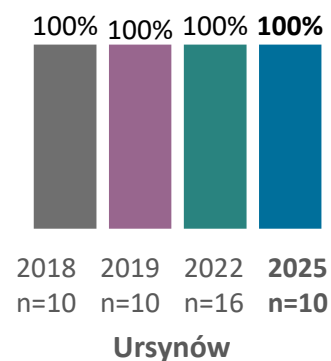
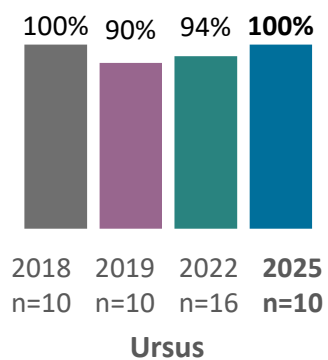
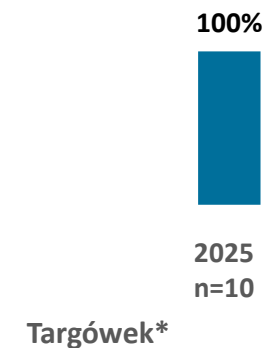
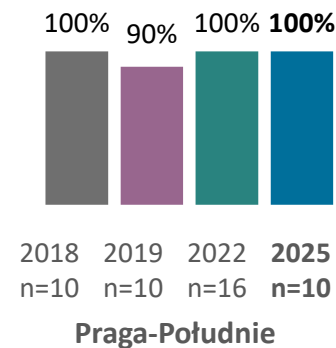
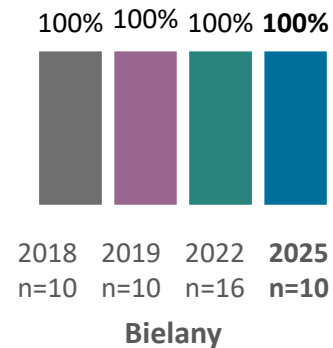
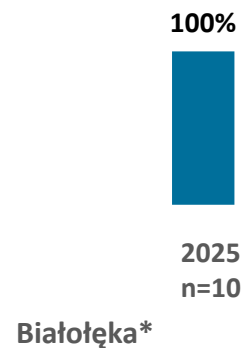
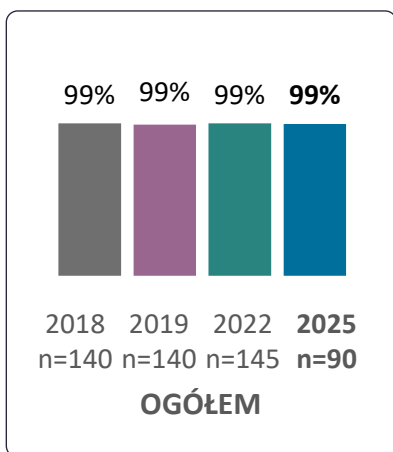
Czy urzędnik **zajmował się prywatnymi sprawami** (np. rozmawiał przez telefon lub z innym urzędnikiem w prywatnej sprawie) - odpowiedzi "Nie"



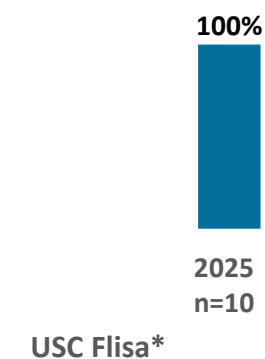
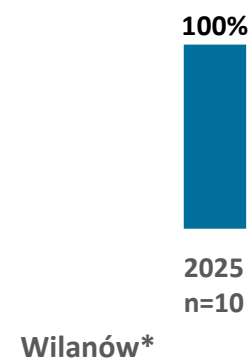
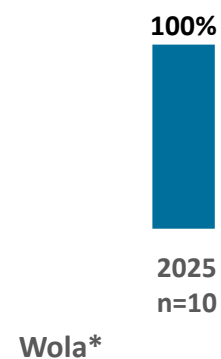
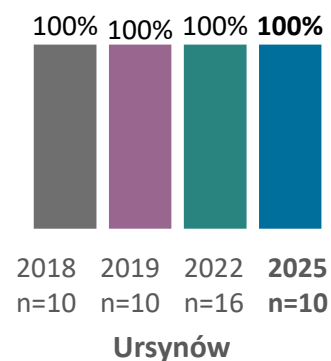
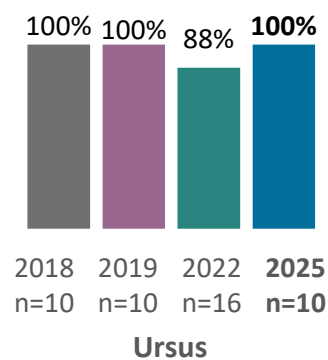
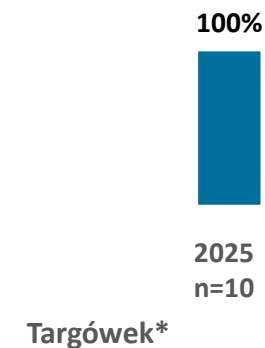
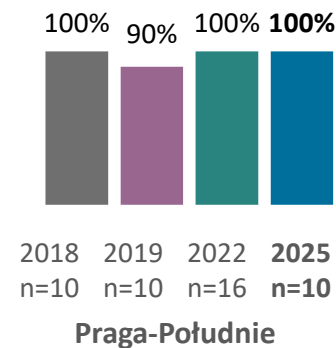
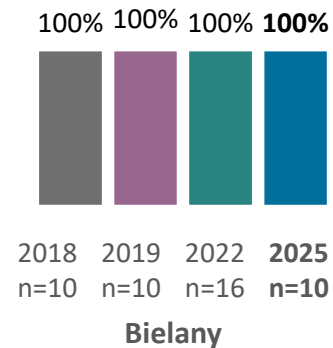
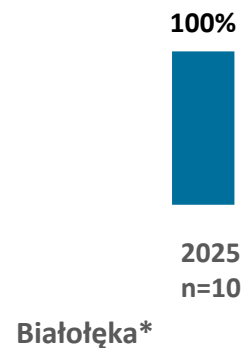
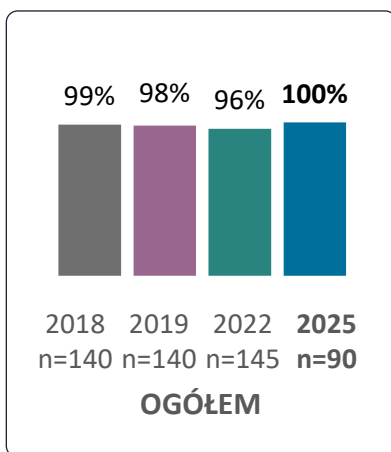
*Punkty obsługi Urzędu Stanu Cywilnego nieoceniane w poprzednich badaniach.



Czy urzędnik **jadł** posiłek / przekąskę? – odpowiedzi "Nie"

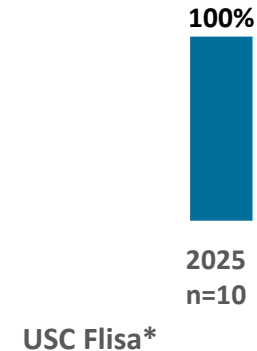
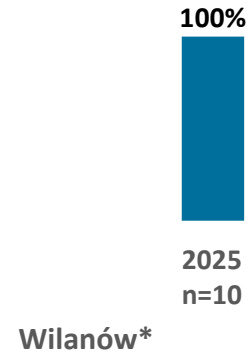
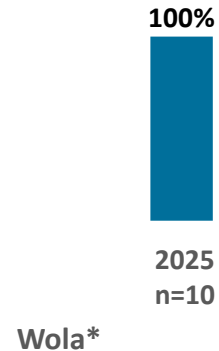
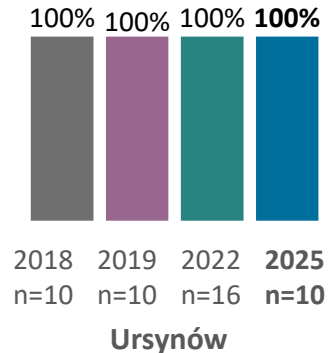
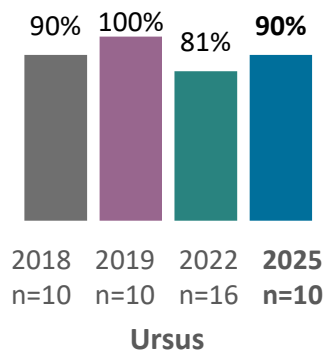
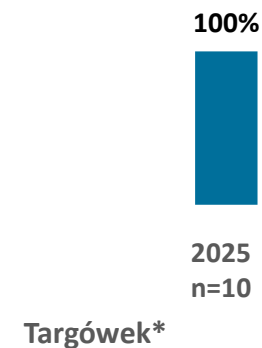
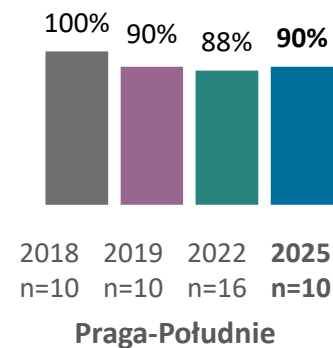
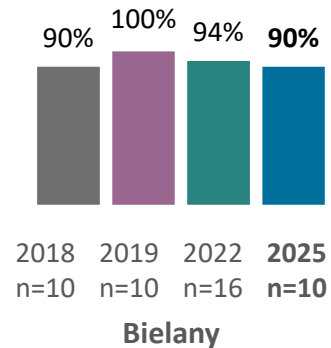
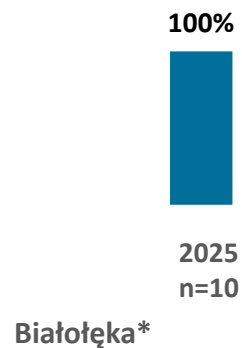
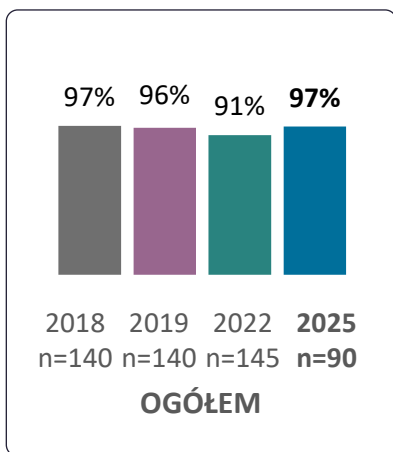


*Punkty obsługi Urzędu Stanu Cywilnego nieoceniane w poprzednich badaniach.

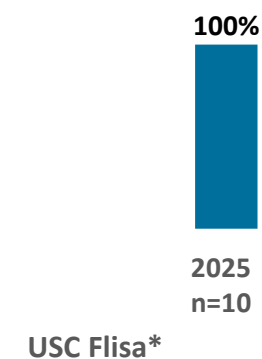
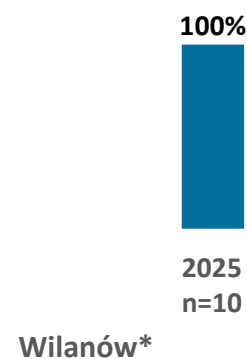
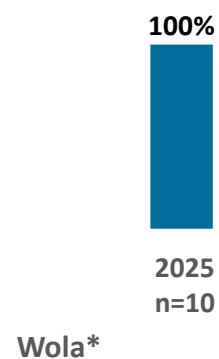
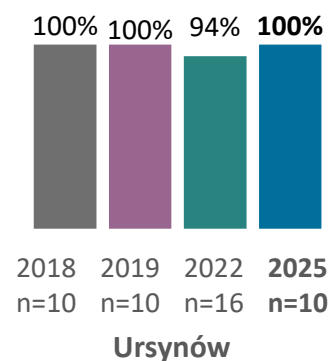
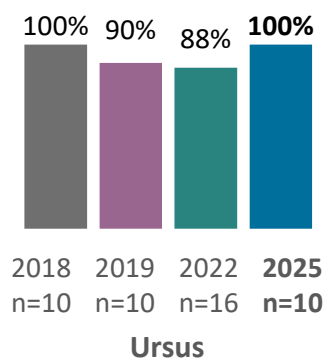
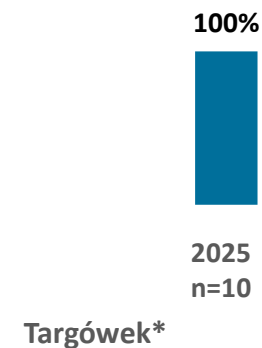
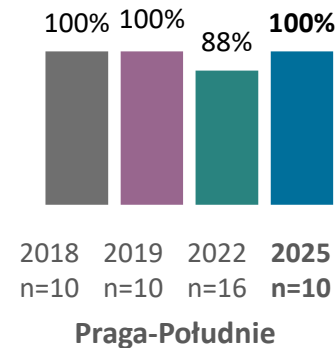
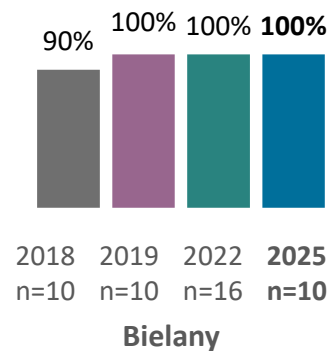
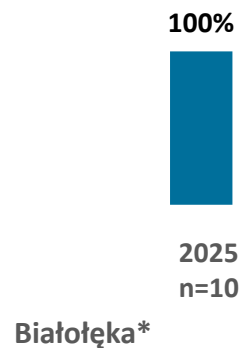
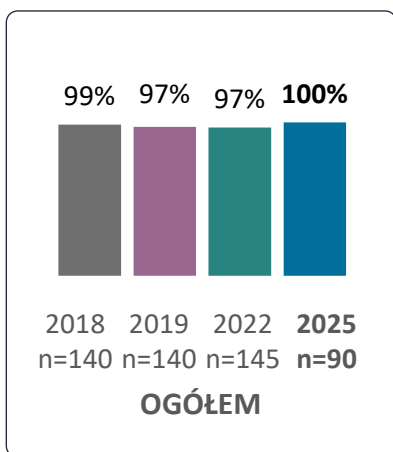
Czy urzędnik okazywał **zniecierpliwienie**? – odpowiedzi "Nie"

*Punkty obsługi Urzędu Stanu Cywilnego nieoceniane w poprzednich badaniach.

Czy urzędnik poświęcał Ci odpowiednią ilość uwagi? – odpowiedzi "Tak"

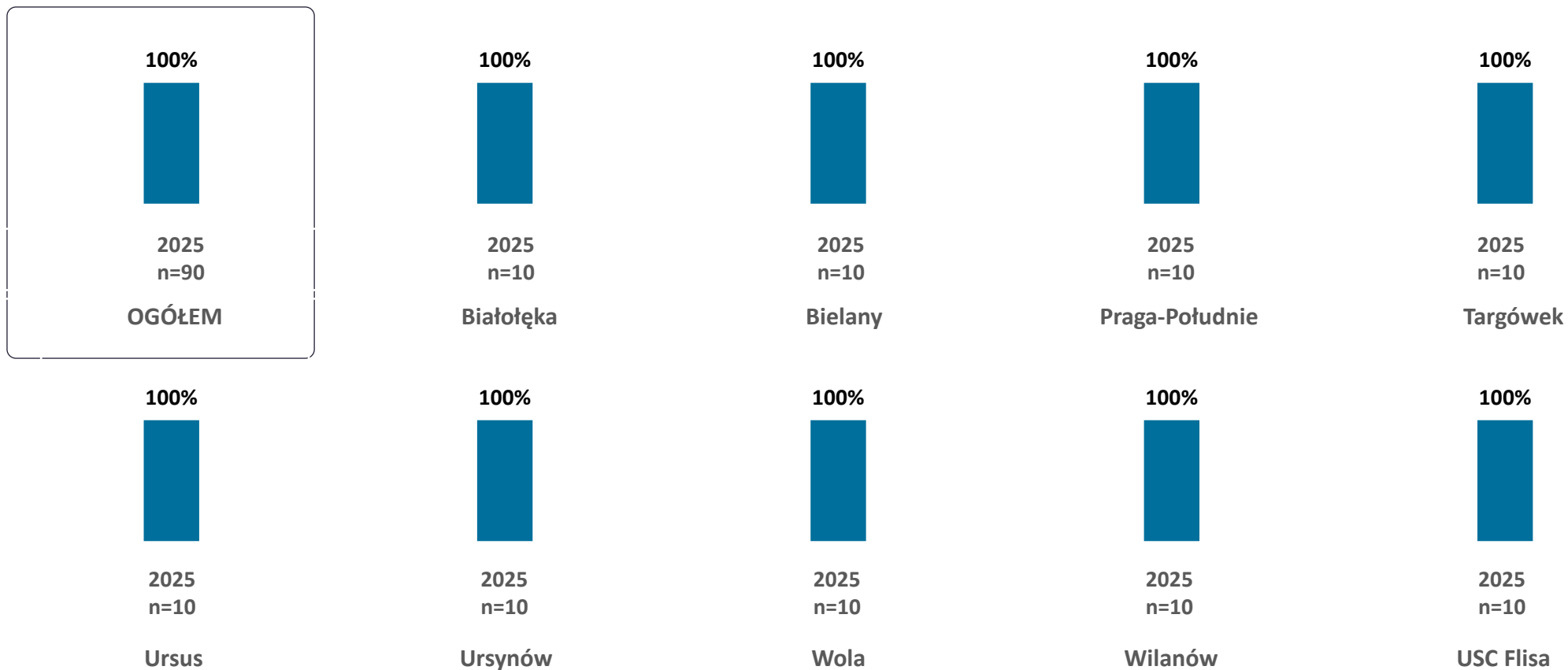


*Punkty obsługi Urzędu Stanu Cywilnego nieoceniane w poprzednich badaniach.

Czy urzędnik **pożegnał** Cię uprzejmie? – odpowiedzi "Tak"

*Punkty obsługi Urzędu Stanu Cywilnego nieoceniane w poprzednich badaniach.

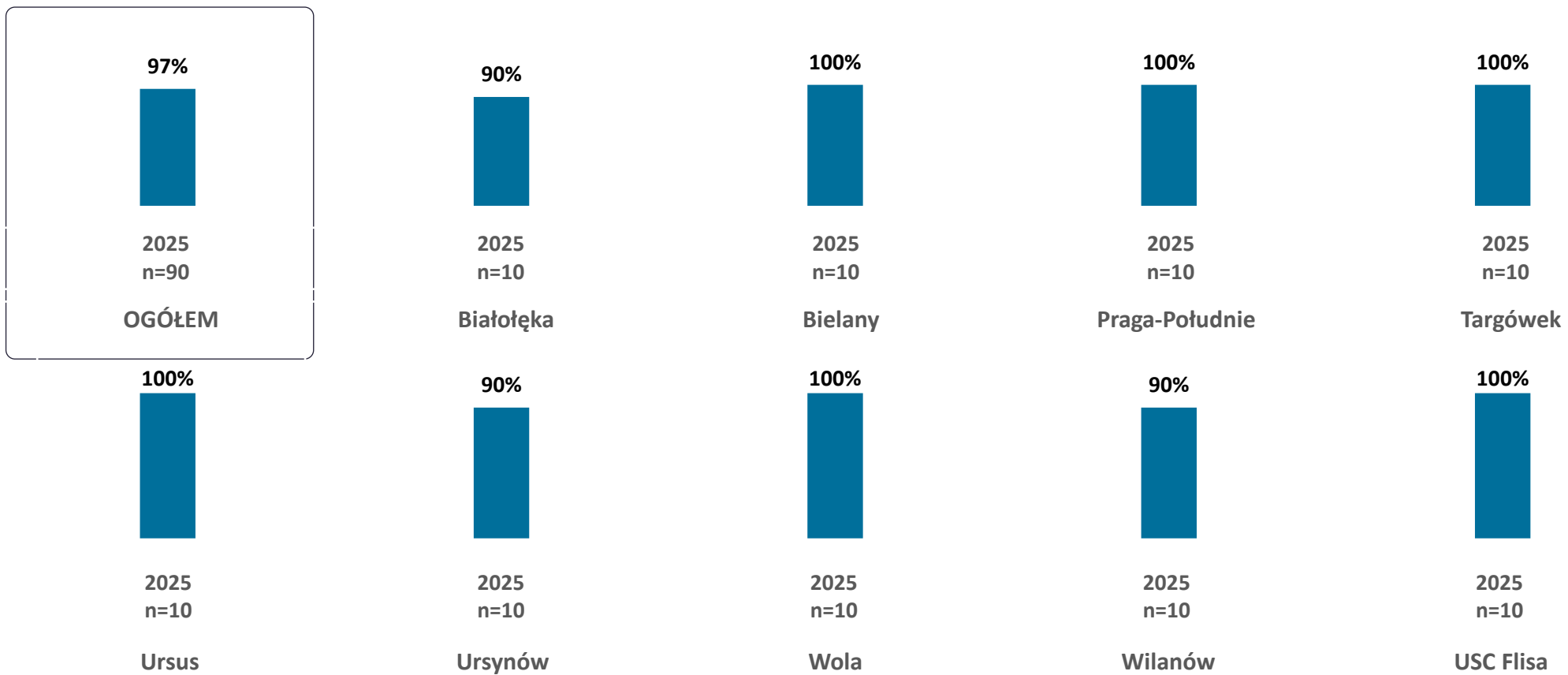
Czy urzędnik w czasie załatwiania sprawy **udzielał informacji w sposób zrozumiały i używał zrozumiałej terminologii?*** – odpowiedzi "Tak"



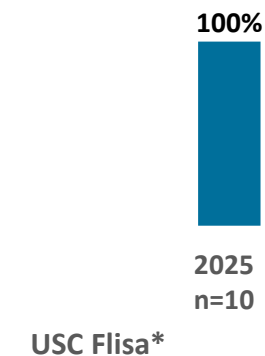
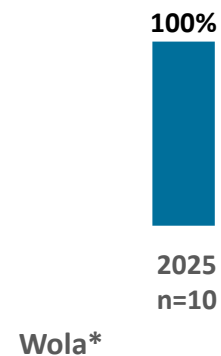
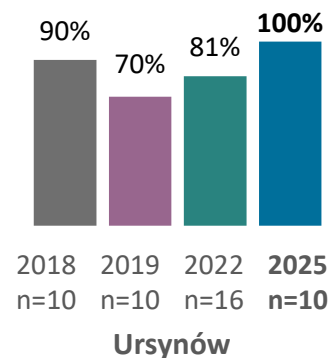
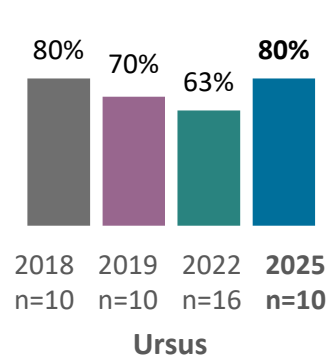
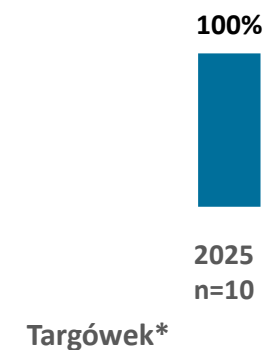
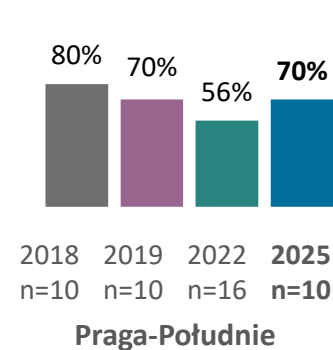
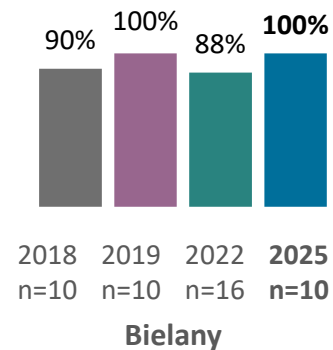
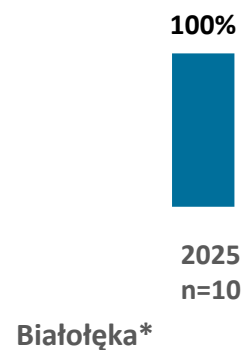
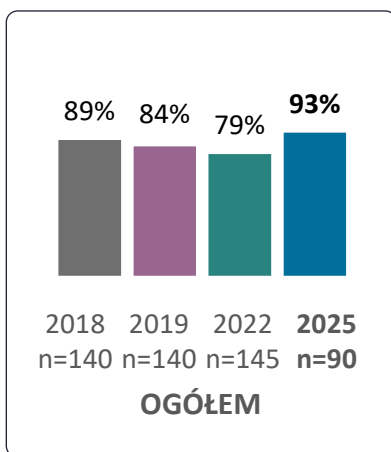
*Zmieniona treść pytania. Nie można porównać wyników z poprzednimi badaniami.



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

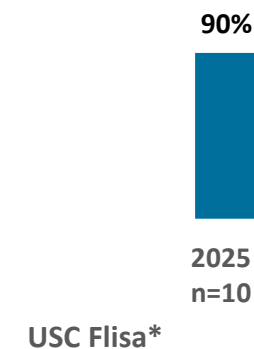
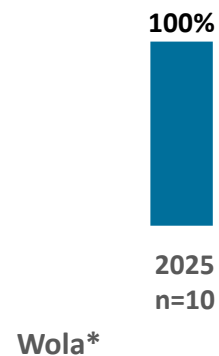
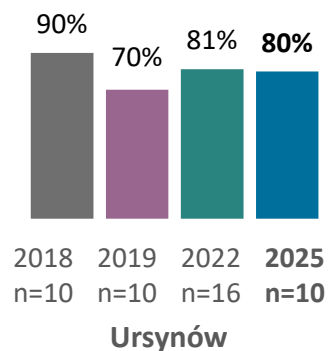
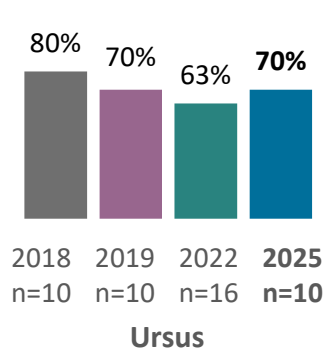
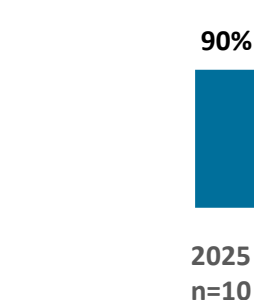
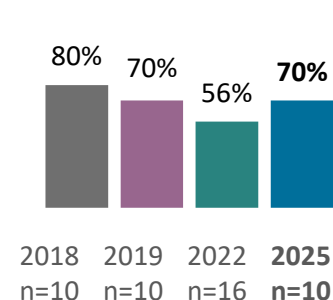
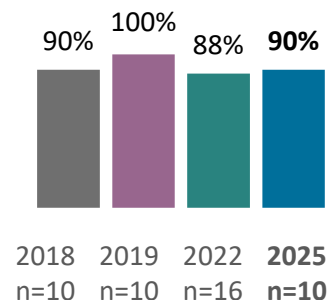
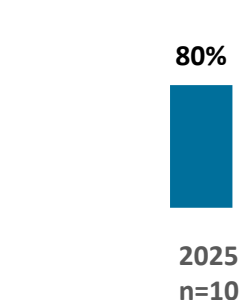
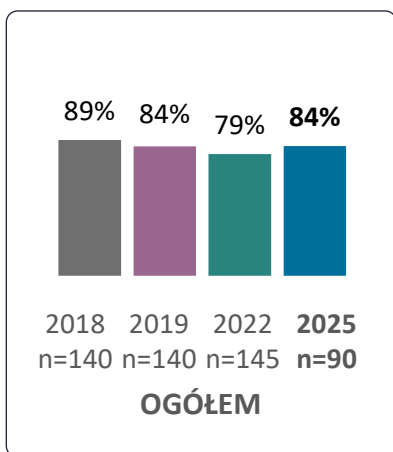


Czy urzędnik w czasie załatwiania sprawy **dopytywał o szczegóły przedstawionej sprawy?** – odpowiedzi "Tak"

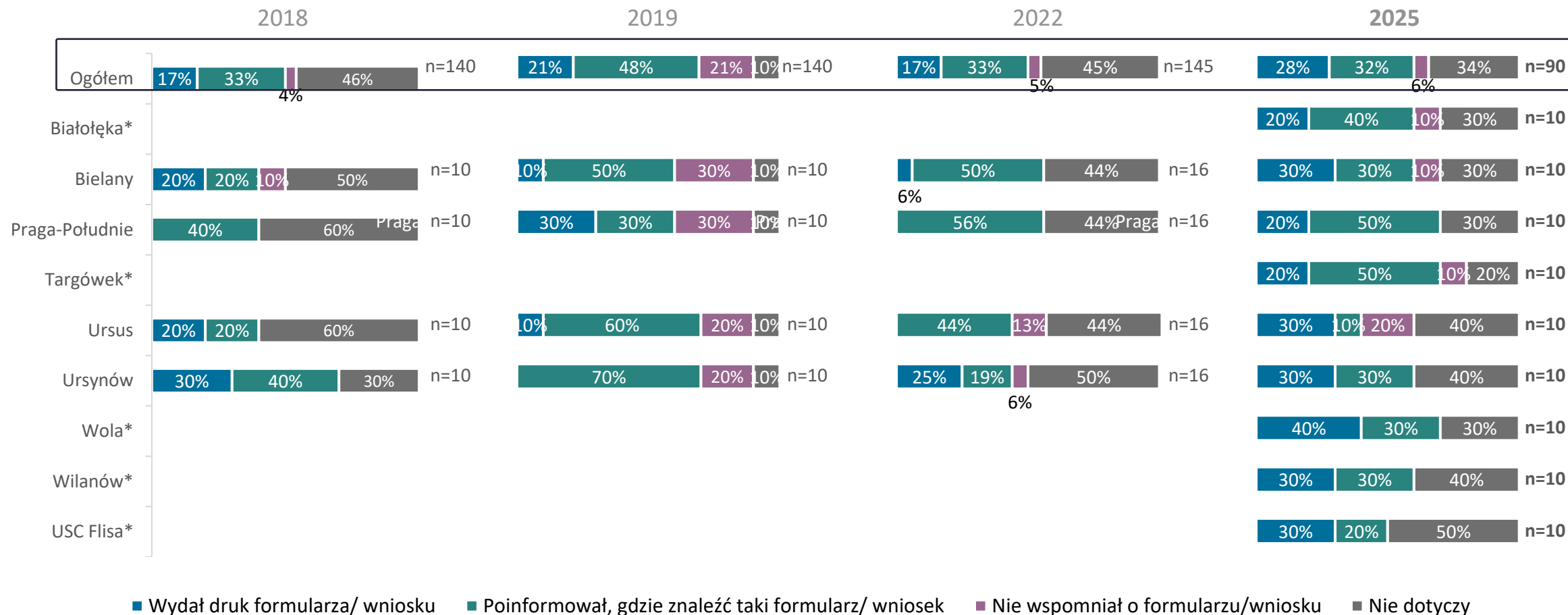


*Punkty obsługi Urzędu Stanu Cywilnego nieoceniane w poprzednich badaniach.

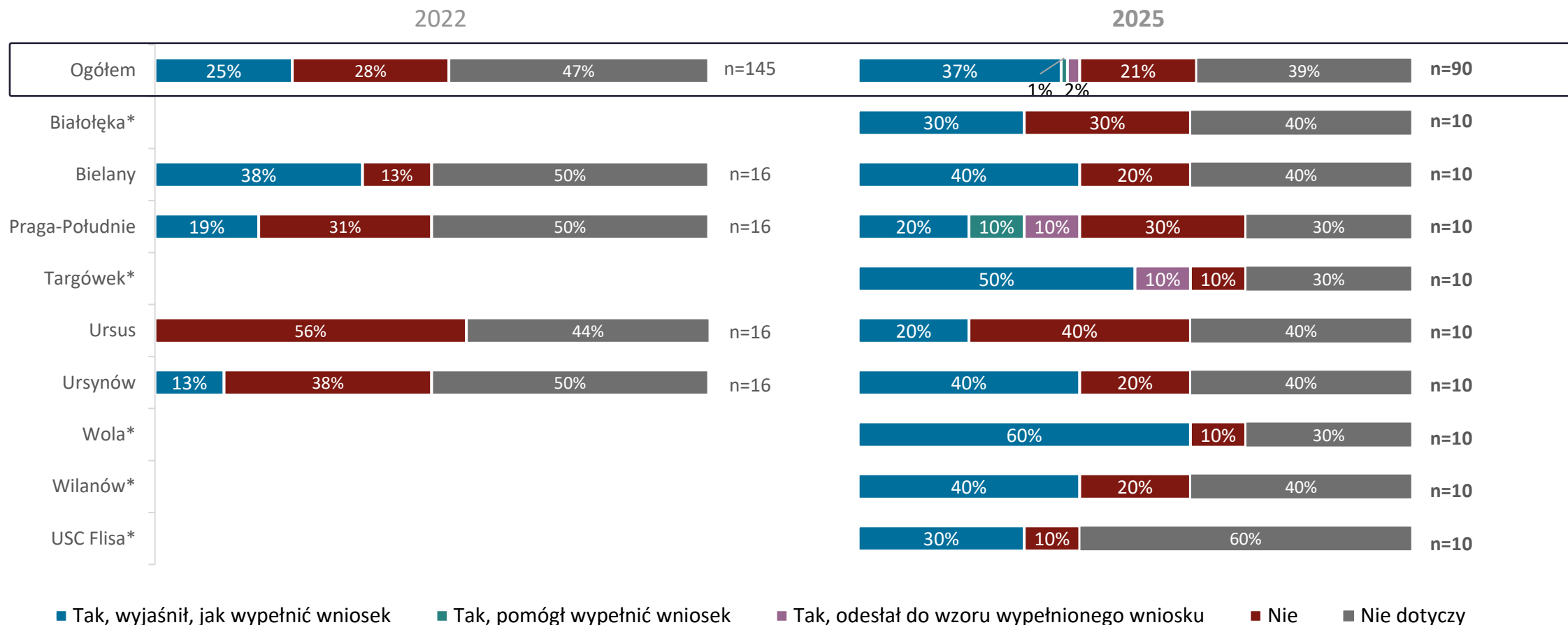
P19d. Czy urzędnik w czasie załatwiania sprawy upewnił się, że rozumiałeś/as jego wyjaśnienia? – odpowiedzi "Tak"



*Punkty obsługi Urzędu Stanu Cywilnego nieoceniane w poprzednich badaniach.

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

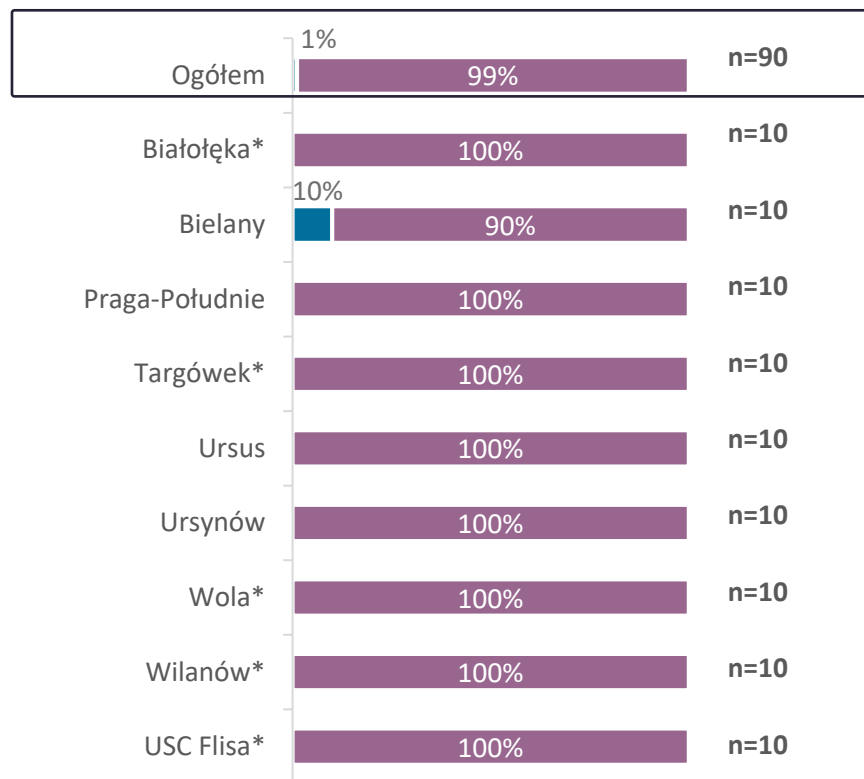
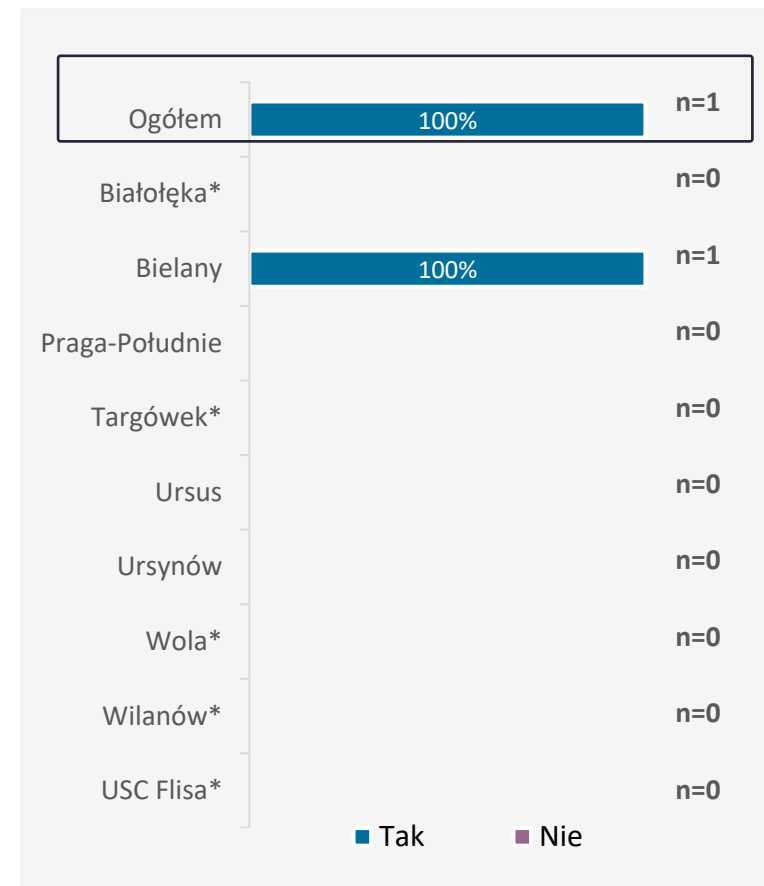
*Punkty obsługi Urzędu Stanu Cywilnego nieoceniane w poprzednich badaniach.

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

*Punkty obsługi Urzędu Stanu Cywilnego nieoceniane w poprzednich badaniach.

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

2025

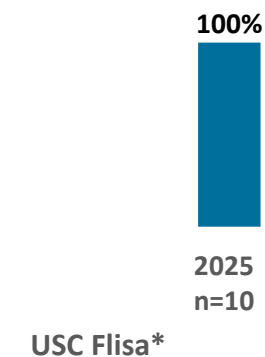
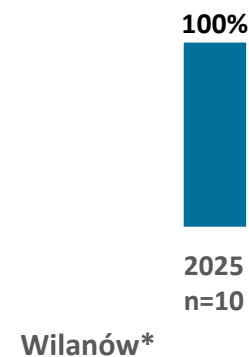
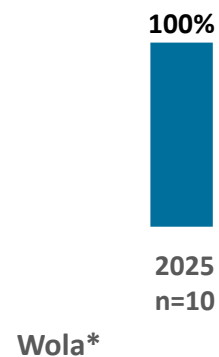
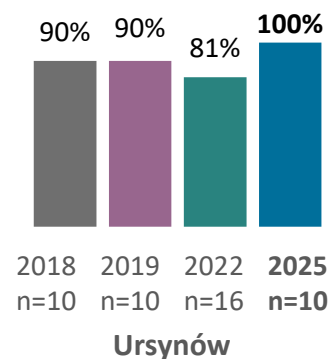
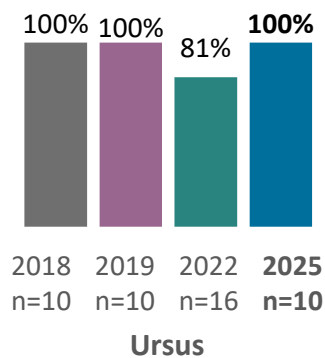
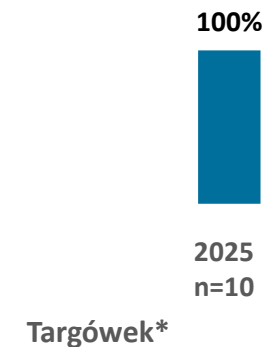
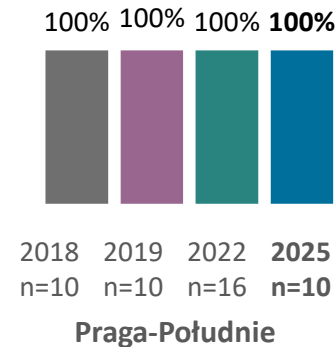
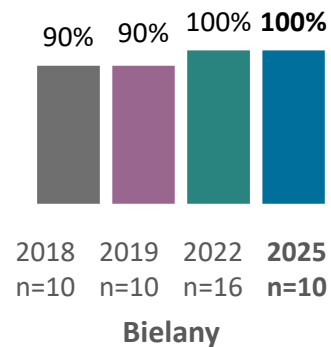
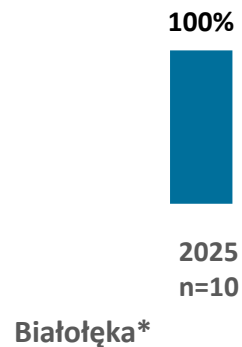
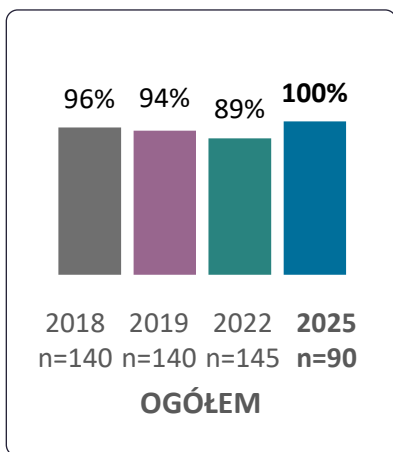
■ Tak, odebrał
wszystkie■ Tak, odebrał tylko
niektóre■ Nie odebrał
żadnegoCzy **przed odebraniem telefonu** urzędnik **przeprosił**
Cię/ **powiadomił, że odbierze telefon**?

■ Tak

■ Nie

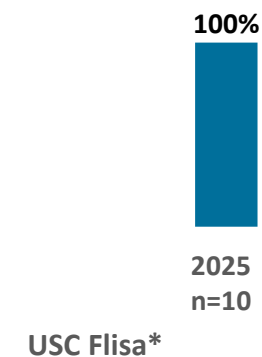
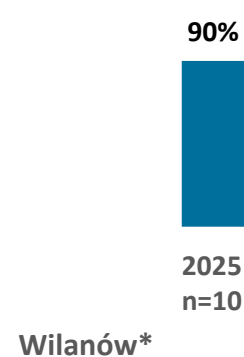
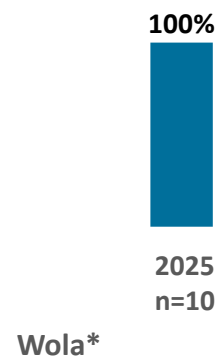
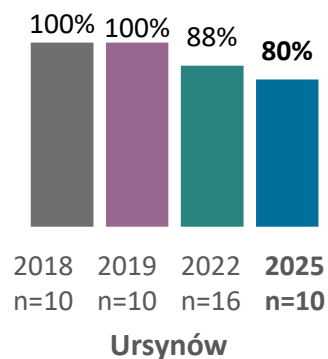
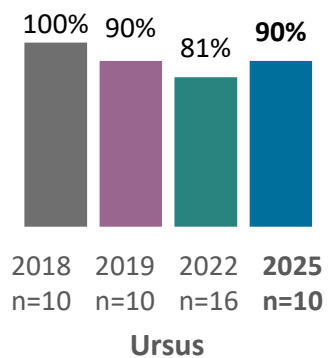
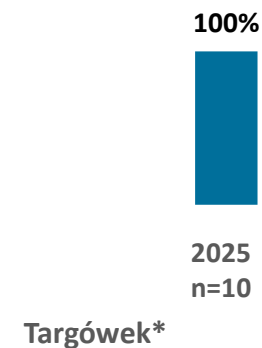
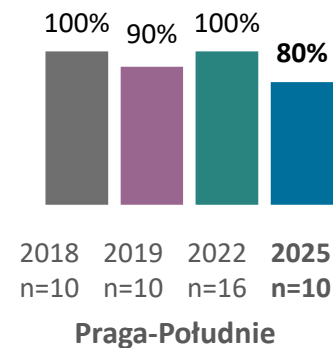
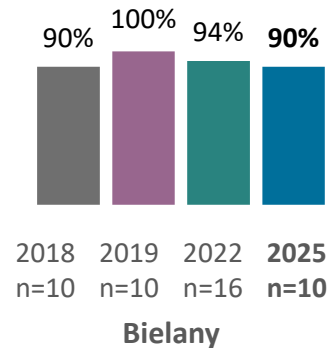
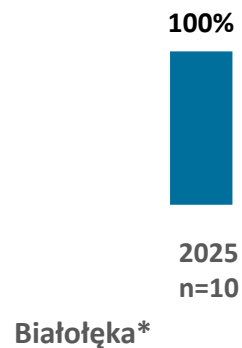
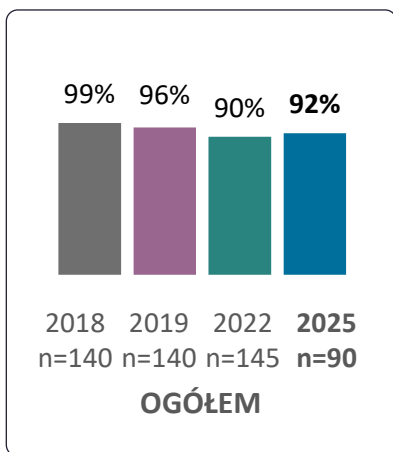
*Punkty obsługi Urzędu Stanu Cywilnego nieoceniane w poprzednich badaniach.

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



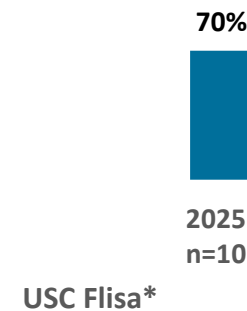
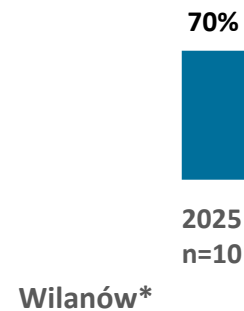
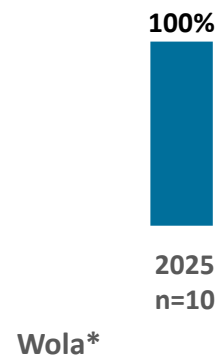
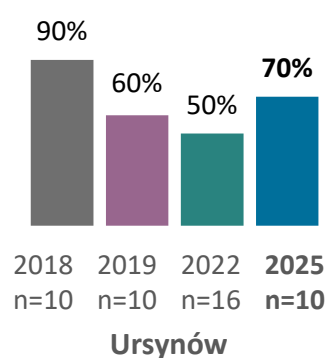
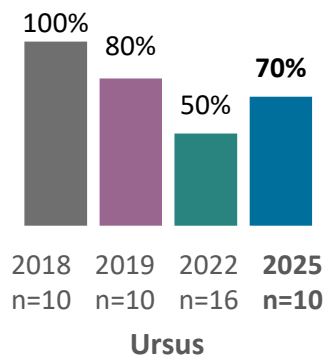
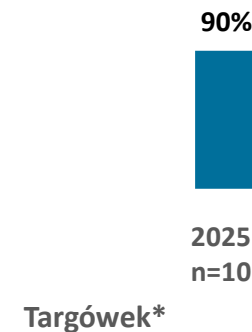
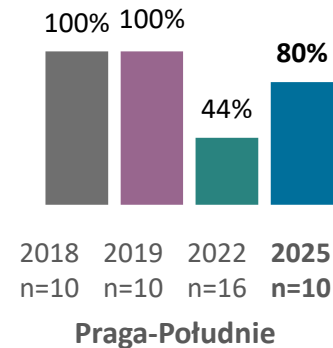
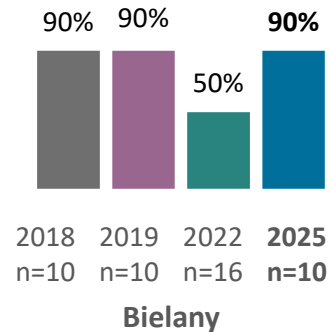
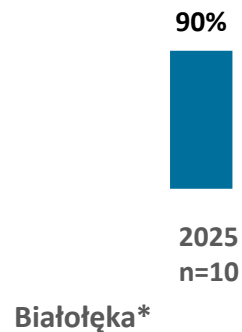
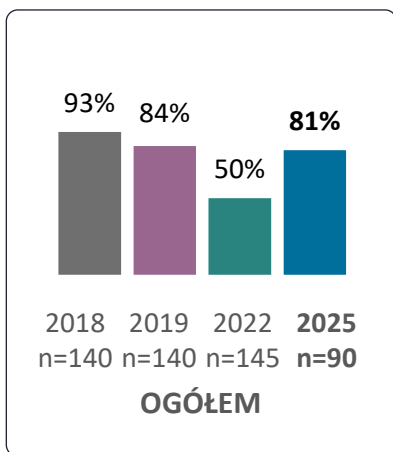
*Punkty obsługi Urzędu Stanu Cywilnego nieoceniane w poprzednich badaniach.

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



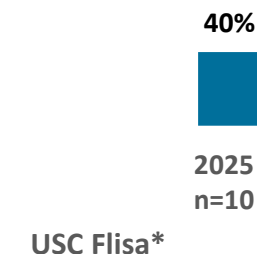
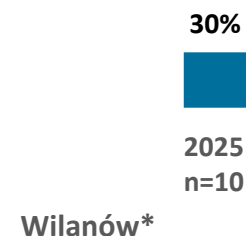
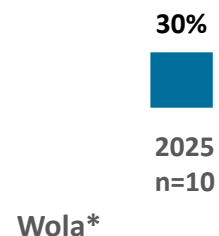
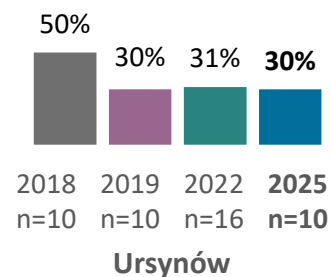
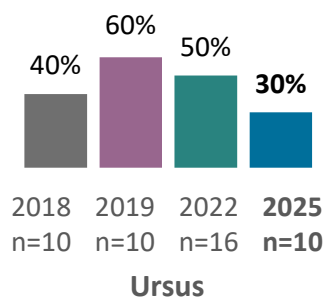
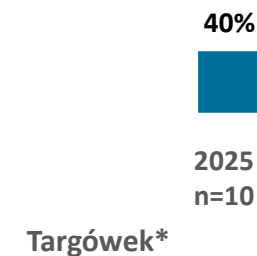
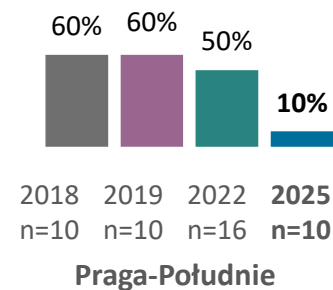
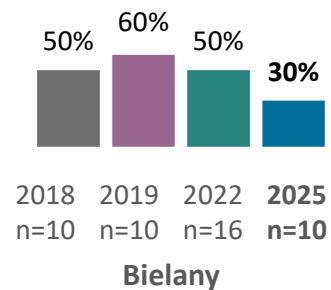
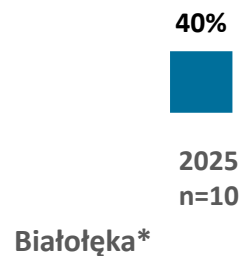
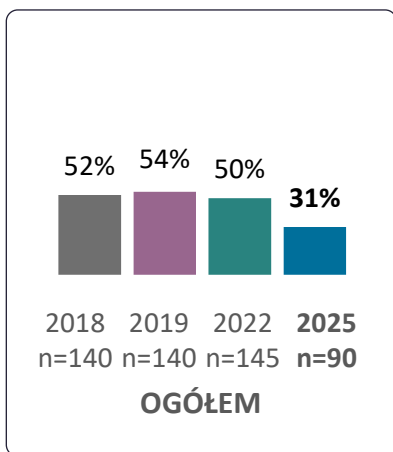
*Punkty obsługi Urzędu Stanu Cywilnego nieoceniane w poprzednich badaniach.

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



*Punkty obsługi Urzędu Stanu Cywilnego nieoceniane w poprzednich badaniach.

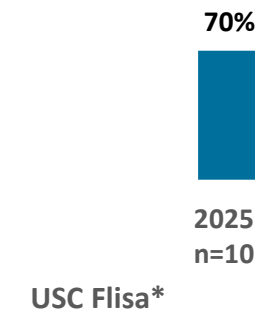
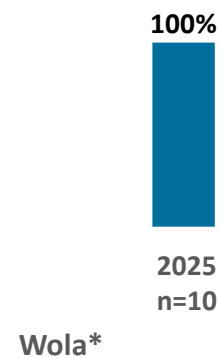
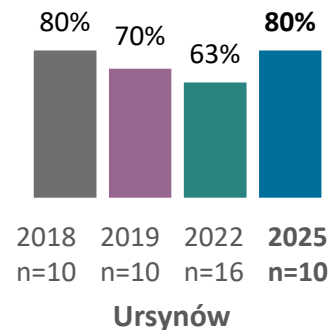
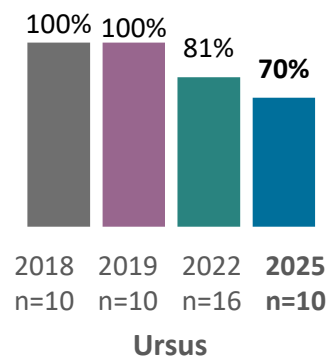
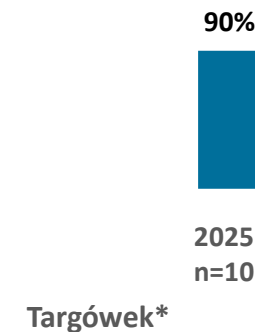
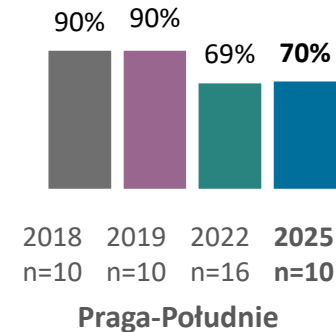
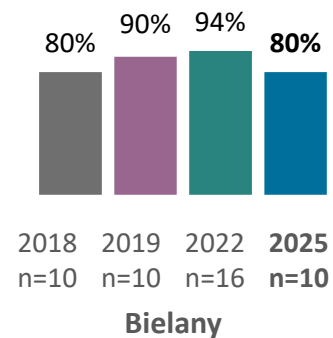
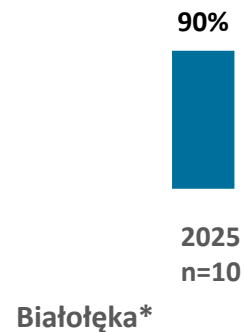
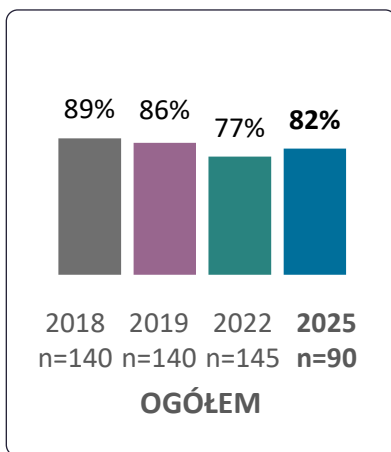
O czym, bez dopytywania, poinformował Cię urzędnik? – Miejsce uiszczenia opłaty



*Punkty obsługi Urzędu Stanu Cywilnego nieoceniane w poprzednich badaniach.

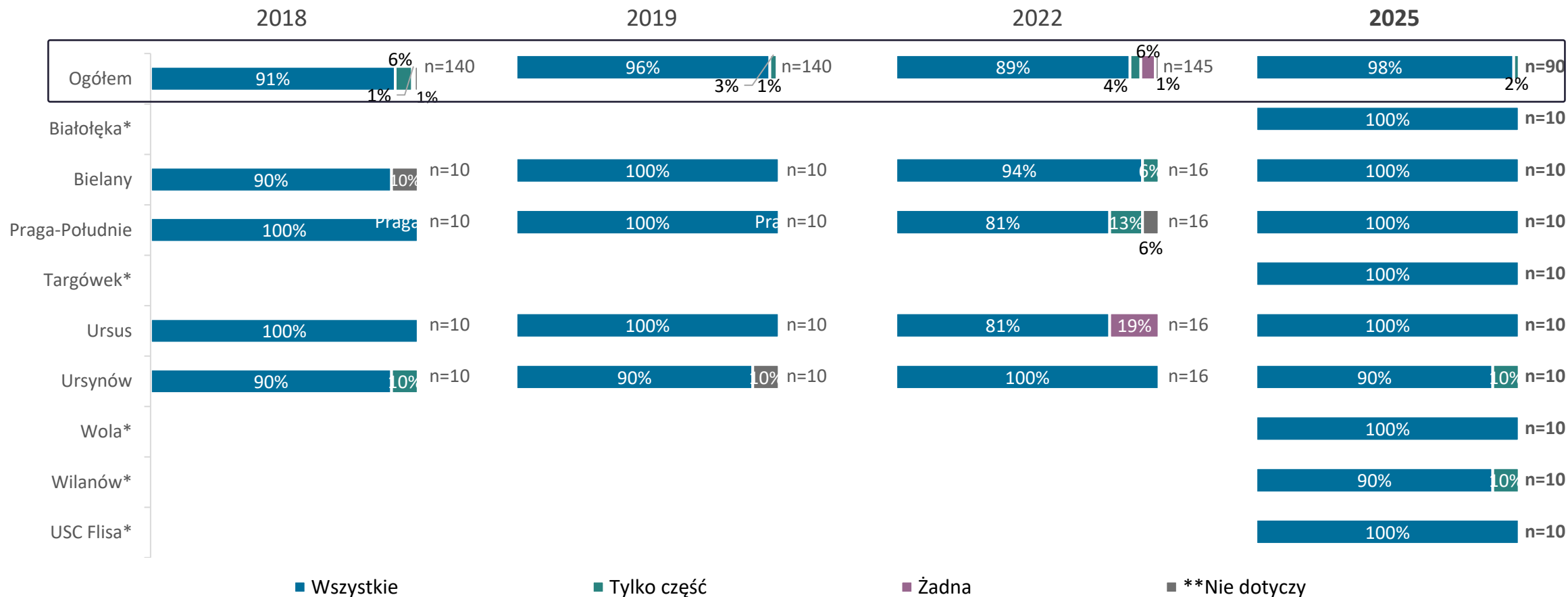


O czym, bez dopytywania, poinformował Cię urzędnik? – **Termin odpowiedzi**



*Punkty obsługi Urzędu Stanu Cywilnego nieoceniane w poprzednich badaniach.

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



**Odpowiedź kafeтерии, z której zrezygnowano w 2025 r.

*Punkty obsługi Urzędu Stanu Cywilnego nie oceniane w poprzednich badaniach.

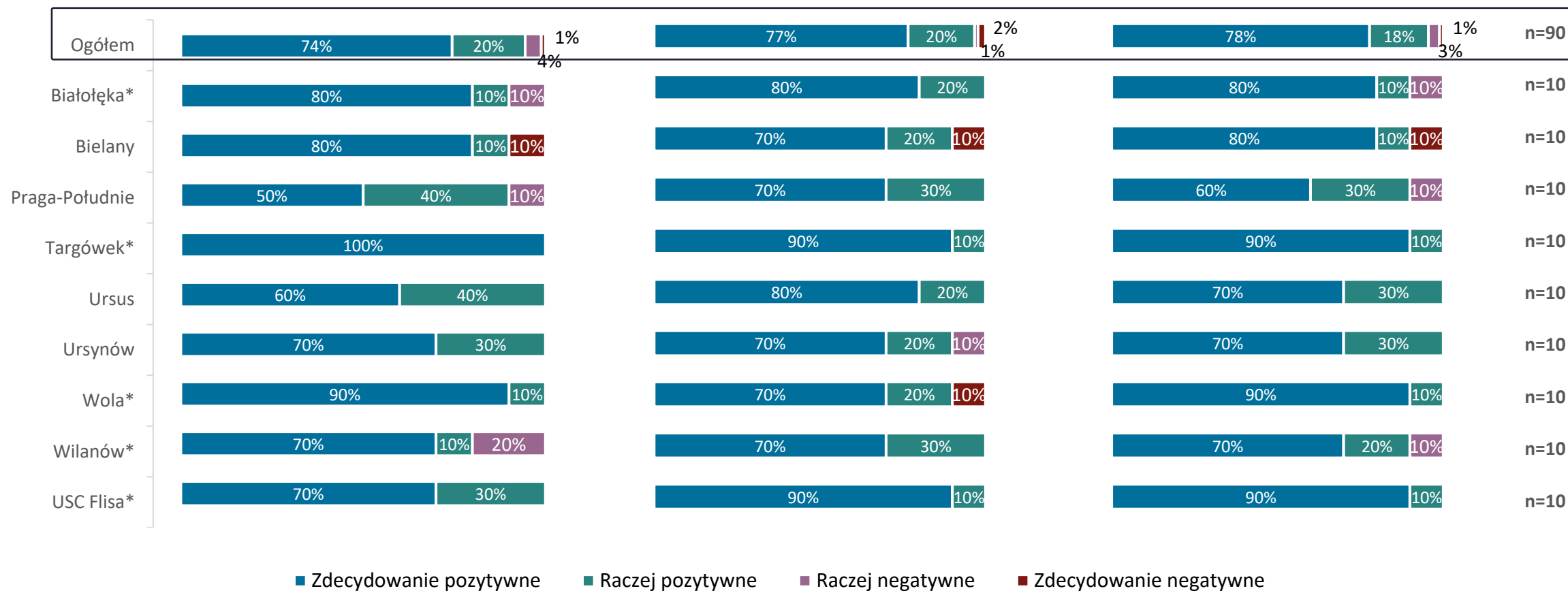
Oceń poniższe aspekty obsługi. Oceny dokonaj na skali od 1 do 4, gdzie 1 oznacza „zdecydowanie negatywnie”, a 4 „zdecydowanie pozytywnie”.

2025

Zadowolenie ze sposobu obsługi

Szybkość załatwienia sprawy

Postawa urzędnika obsługującego sprawę



*Punkty obsługi Urzędu Stanu Cywilnego nieoceniane w poprzednich badaniach.

BADANIE MYSTERY CALLING

audyty telefoniczne

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



Wyniki ogólne

Urząd Stanu Cywilnego



OCZEKIWANIE NA OBSŁUGĘ

Średnia liczba prób połączenia z urzędnikiem wyniosła 1,8, a czas oczekiwania na połączenie od momentu nawiązania połączenia do rozpoczęcia rozmowy był krótki (13 sekund). Przekierowania do innego urzędnika występowały sporadycznie. W zdecydowanej większości przypadków połączenie zakończyło się obsługą sprawy (97%).

Audyty, które nie zostały zrealizowane, poprzedzone były wielokrotnymi próbami kontaktu telefonicznego. Podejmowane były kilka razy dziennie przez co najmniej 3 dni. Wszystkie niezrealizowane audyty dotyczyły siedziby w dzielnicy Ursynów.

OGÓLNE ZACHOWANIE URZĘDNIKA WOBEC KLIENTA

Obsługa przez urzędników w kontakcie bezpośrednim utrzymuje wysoki poziom. Urzędnicy w zdecydowanej większości witają klientów uprzejmie (91%) i podają nazwę instytucji lub jednostki (97%). Jednocześnie jedynie w połowie przypadków przedstawiali się imieniem i nazwiskiem (49%), co wskazuje na obszar, który można poprawić.

W kontaktach urzędnicy stosowali zwroty grzecznościowe (100%), a negatywne sformułowania pojawiały się wyjątkowo rzadko (100% odpowiedzi „nie”). Urzędnicy byli uprzejmi i życzliwi (100%), nie okazywali zniecierpliwienia (100%), poświęcali odpowiednią ilość czasu i uwagi (99%) oraz żegnali klientów w sposób uprzejmy (94%).

OBSŁUGA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY

Urzędnicy udzielają informacji w sposób zrozumiały i w większości wyczerpujący. Niemal wszystkie rozmowy były prowadzone z użyciem zrozumiałej terminologii (100%), a w 92% przypadków informacje były pełne i wyczerpujące. W 60% sytuacji urzędnicy dopytywali o szczegóły przedstawionej sprawy, co wskazuje na potencjał do zwiększenia indywidualnego dopasowania informacji do potrzeb klienta.

Informacje udzielane przez urzędników były w zdecydowanej większości prawidłowe (93%), a jedynie w nielicznych przypadkach częściowo prawidłowe (7%).



OGÓLNE WRAŻENIA Z KONTAKTU Z URZĘDNIKIEM

Najwyższe oceny od audytorów uzyskała szybkość załatwienia sprawy (100%), a bardzo blisko uplasowały się postawa urzędnika (99%) oraz zadowolenie ze sposobu prowadzenia obsługi (97%). Dane te pokazują, że obsługa przez urzędników cechuje się wysokim poziomem profesjonalizmu. Najwyższe oceny („zdecydowanie pozytywne”) dominowały we wszystkich ocenionych aspektach.



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



1,8 próby

2025 n=87

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



13 sekund

2025 n=87

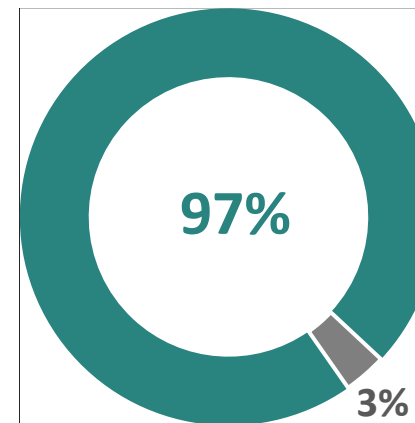
Liczba odesłań/przekierowań przed właściwą rozmową (liczba osób, z którymi rozmawiałeś, zanim połączyłeś się z właściwym urzędnikiem) (średnia)



0,1 przekierowania

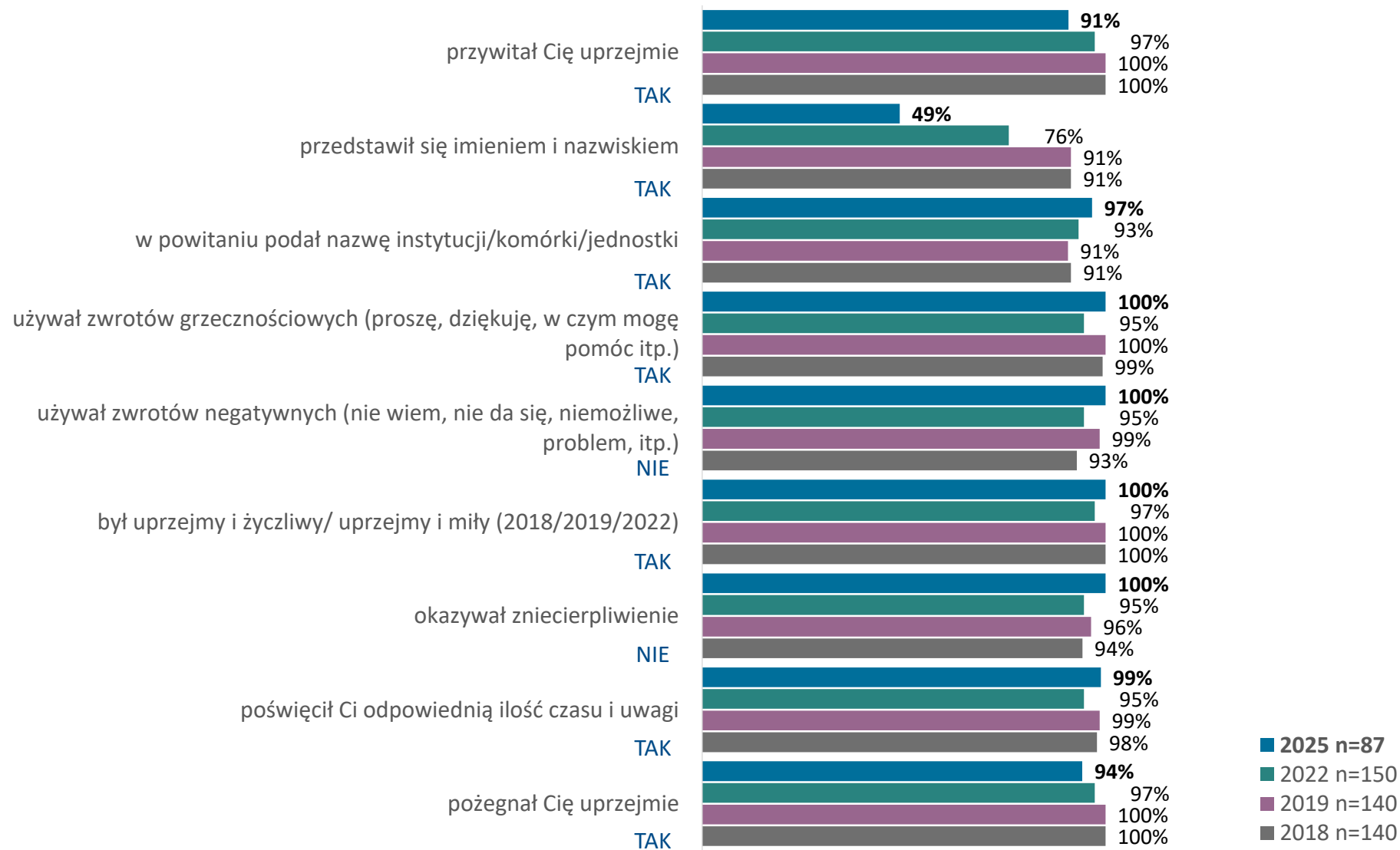
2025 n=87

Czy doszło do obsługi Twojej sprawy?



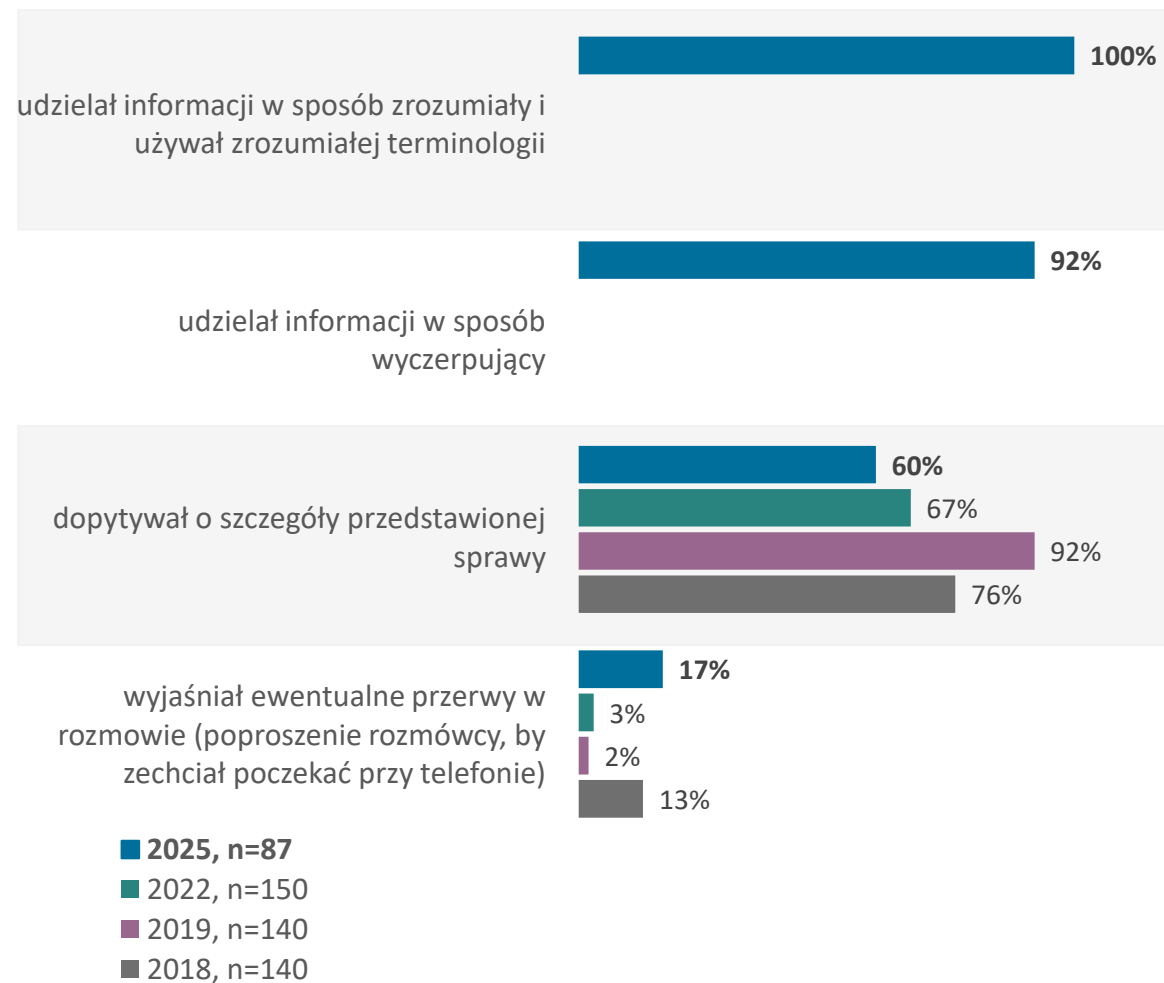
■ Tak

■ Nie

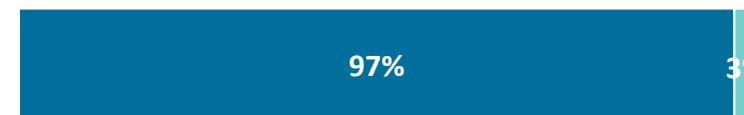




Czy urzędnik w czasie załatwiania sprawy...?



Czy informacje udzielone przez urzędnika były prawidłowe?



■ Wszystkie

■ Tylko część

■ Żadne

81% 2022, n=150

94% 2019, n=140

82% 2018, n=140

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

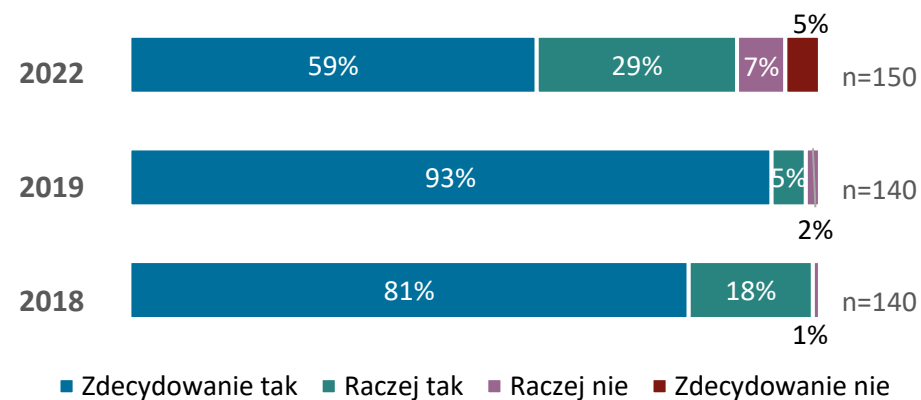
■ Raczej pozytywne

■ Raczej negatywne

■ Zdecydowanie negatywne

2025, n=87

*Czy jesteś zadowolony ze sposobu obsługi przez urzędnika?

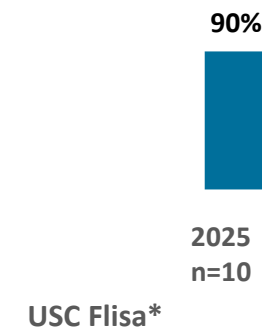
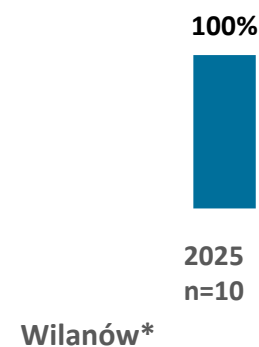
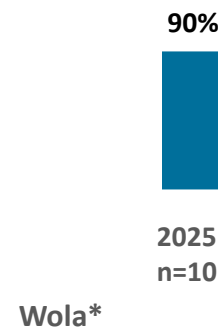
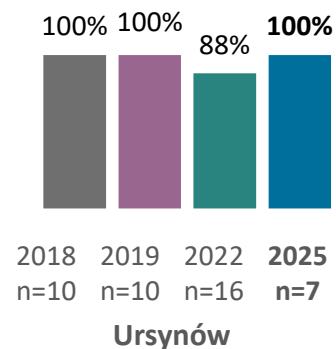
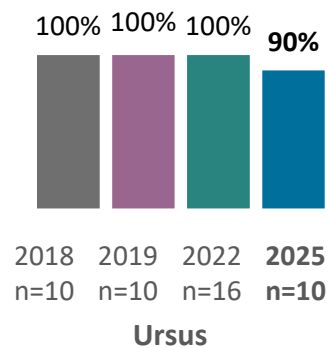
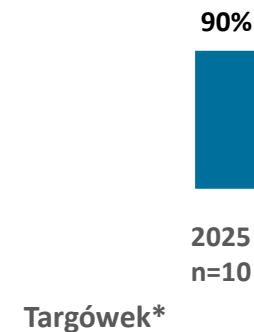
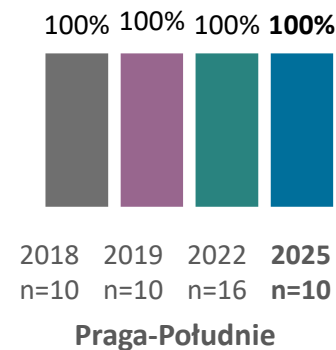
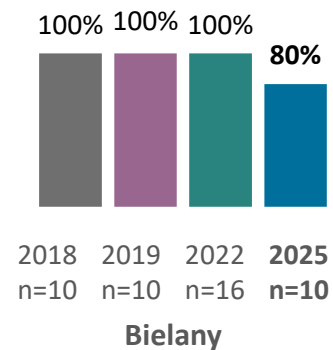
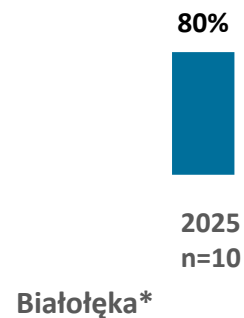
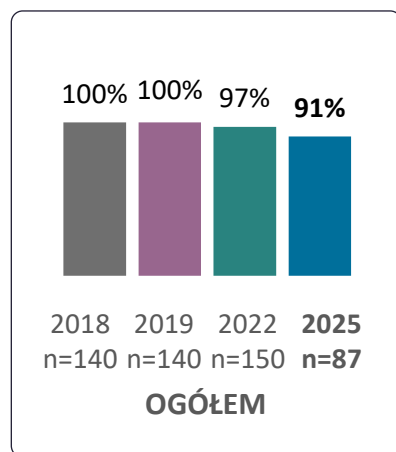


*W związku ze zmianą treści pytania oraz kafeterii zrezygnowaliśmy z bezpośredniego porównania aspektu „Zadowolenie ze sposobu obsługi”.

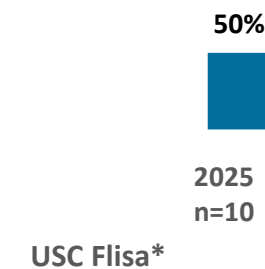
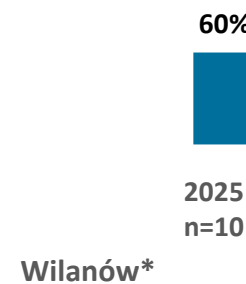
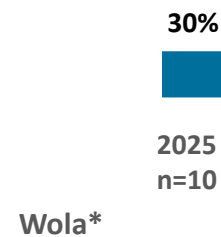
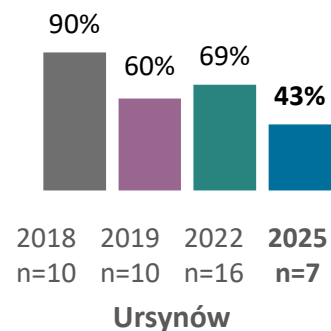
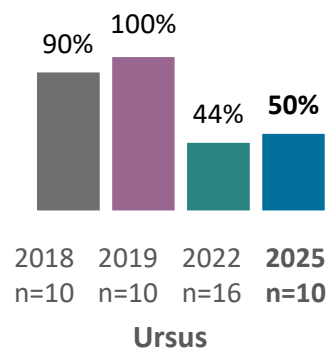
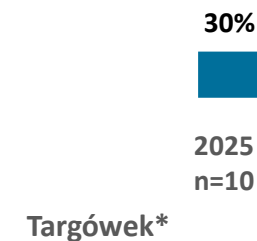
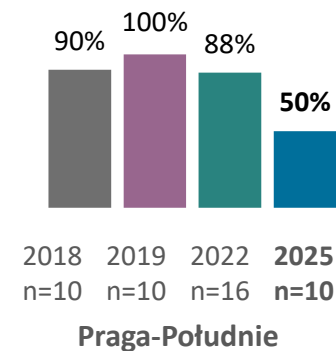
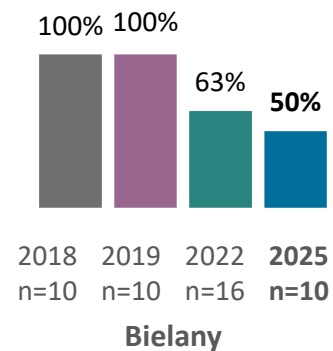
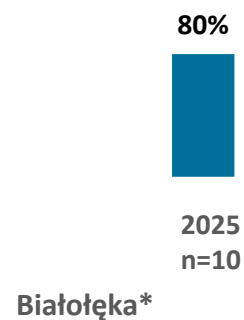
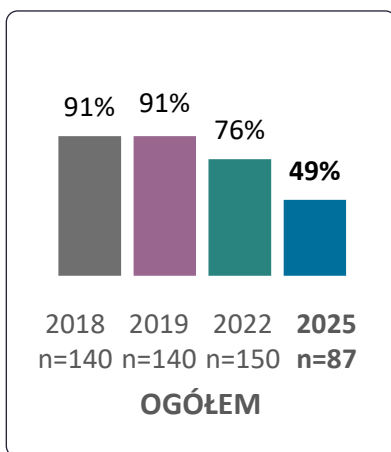
Wyniki szczegółowe

Urząd Stanu Cywilnego – punkty obsługi



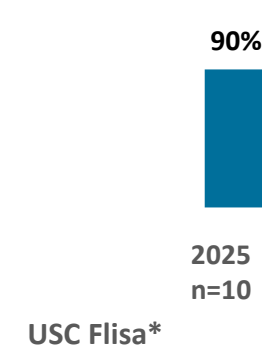
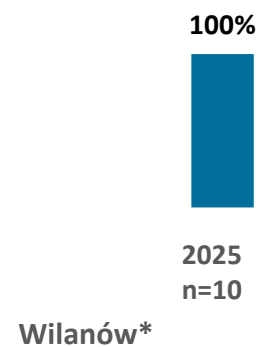
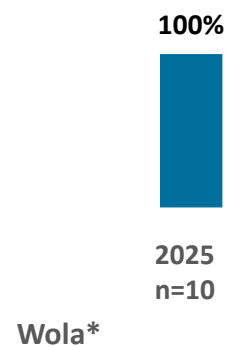
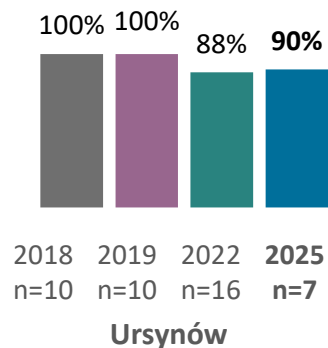
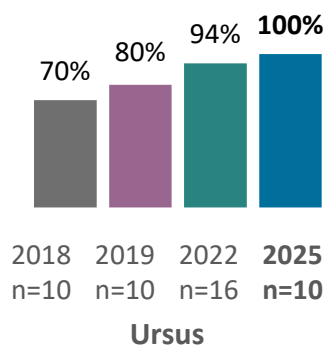
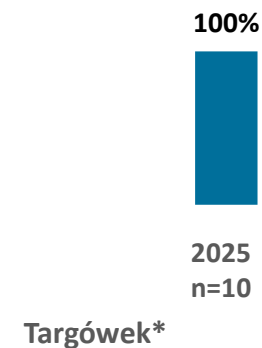
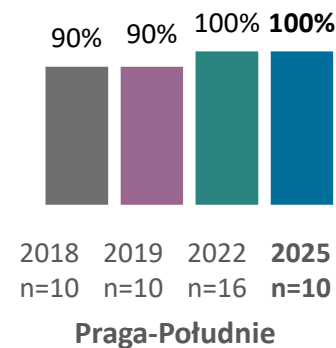
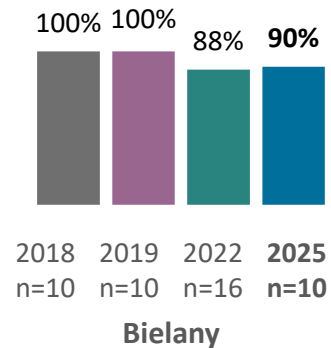
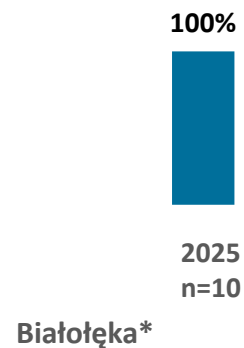
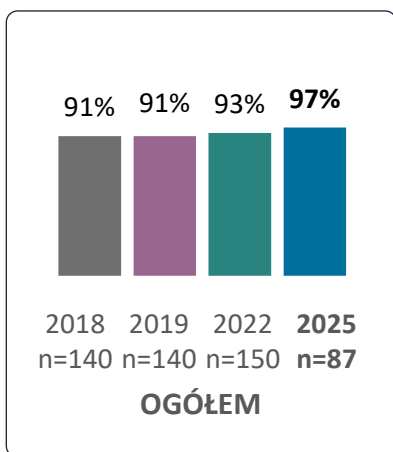
Czy urzędnik **przywitał** Cię **uprzejmie**? – odpowiedzi "Tak"

*Punkty obsługi Urzędu Stanu Cywilnego nieoceniane w poprzednich badaniach.

Czy urzędnik **przedstawił się imieniem i nazwiskiem**? – odpowiedzi "Tak"

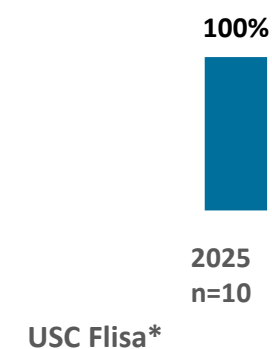
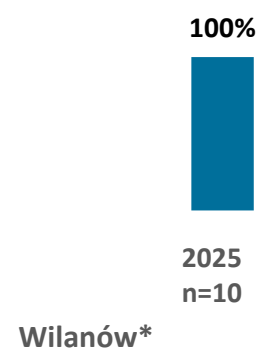
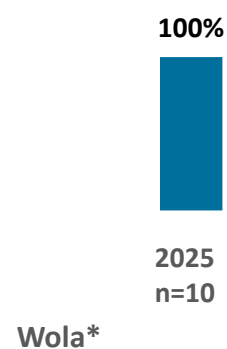
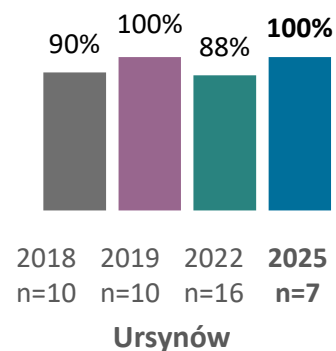
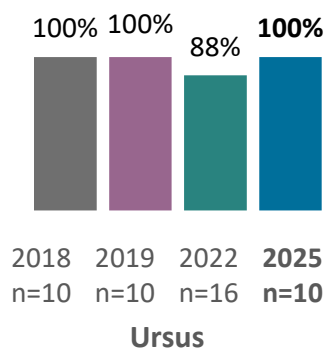
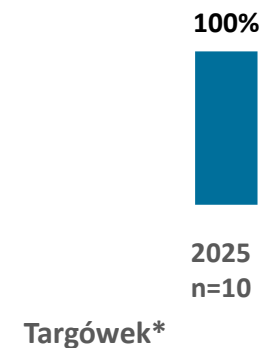
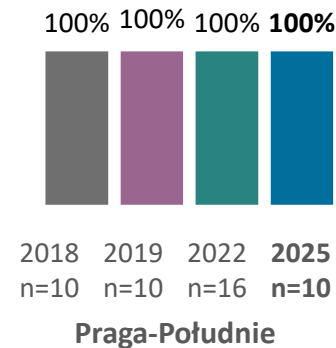
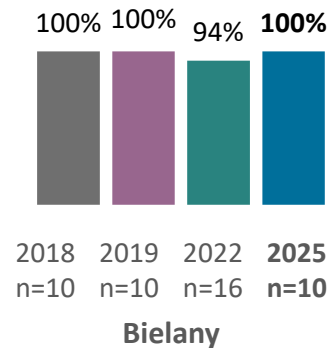
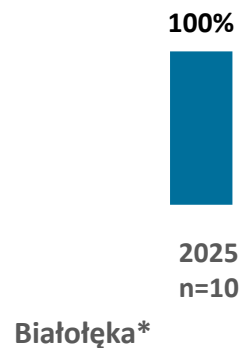
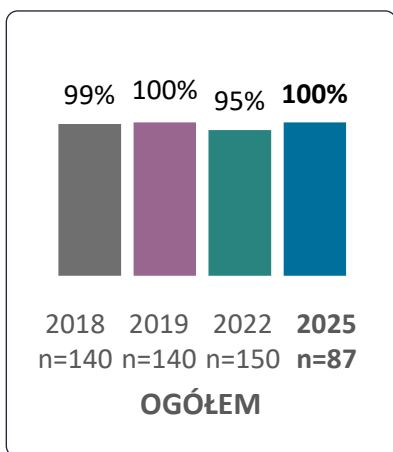
*Punkty obsługi Urzędu Stanu Cywilnego nieoceniane w poprzednich badaniach.

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



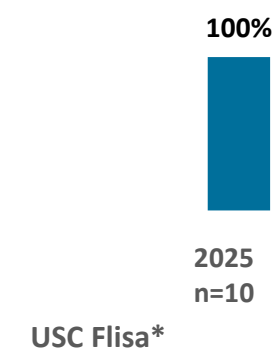
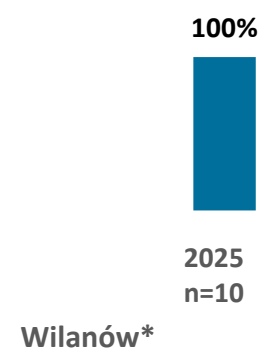
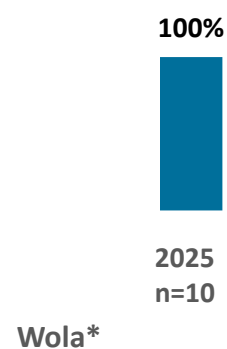
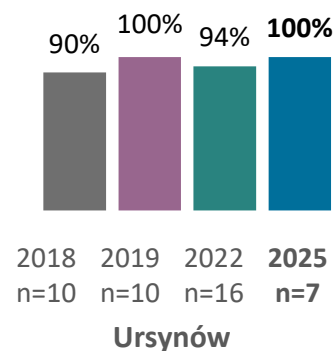
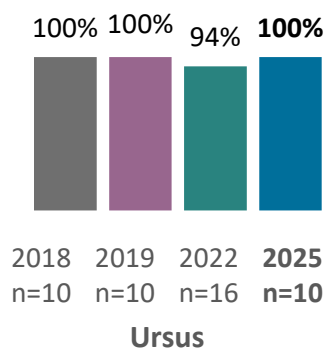
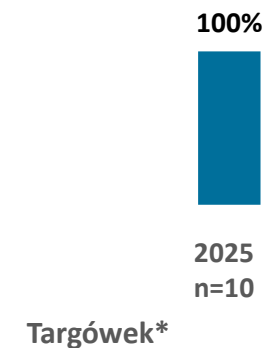
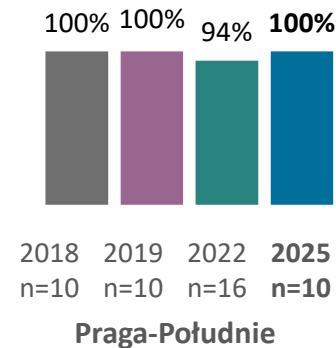
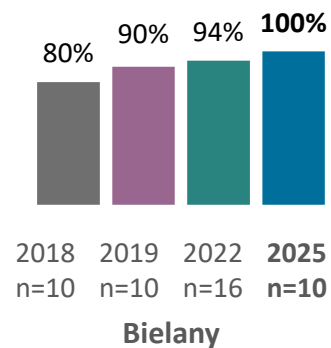
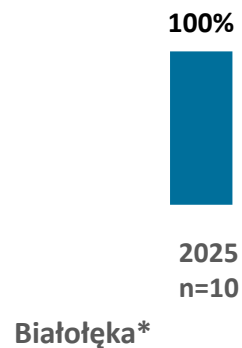
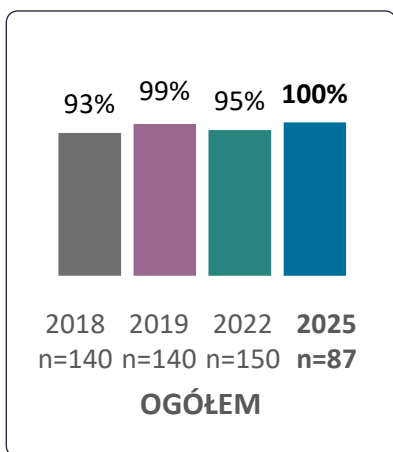
*Punkty obsługi Urzędu Stanu Cywilnego nieoceniane w poprzednich badaniach.

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

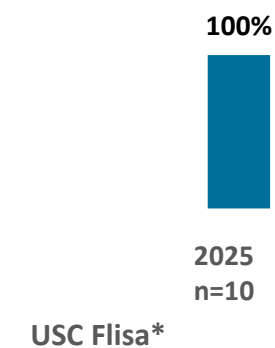
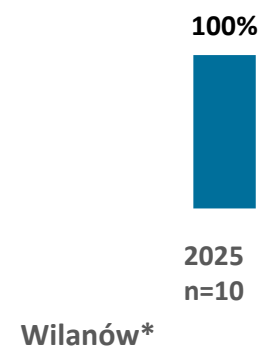
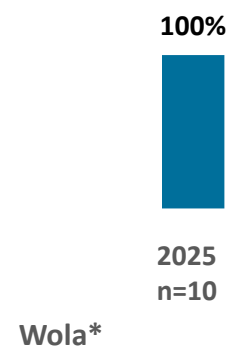
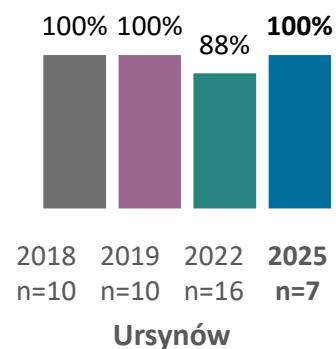
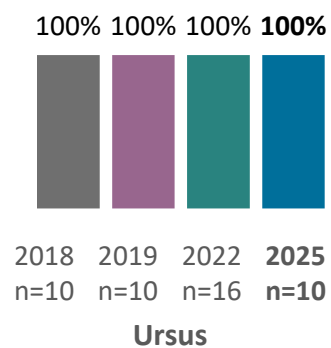
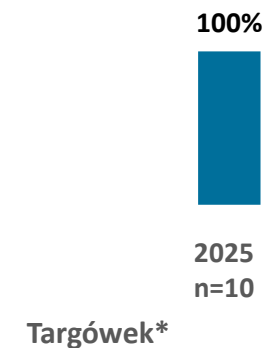
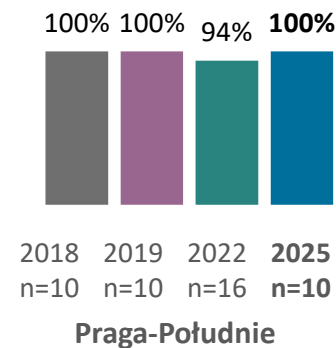
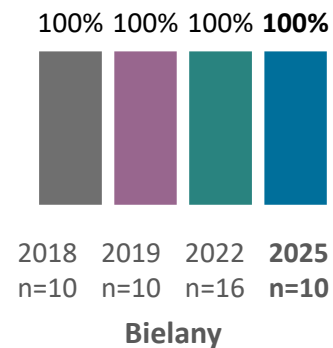
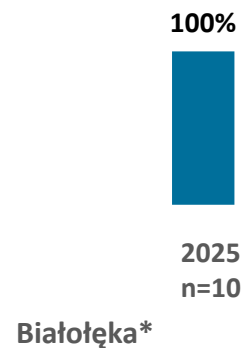
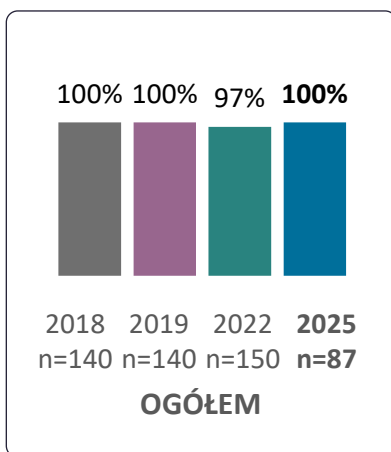


*Punkty obsługi Urzędu Stanu Cywilnego nieoceniane w poprzednich badaniach.

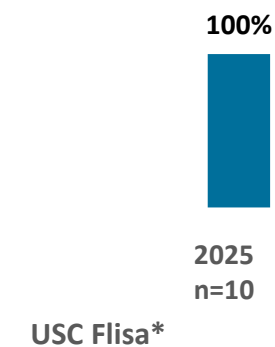
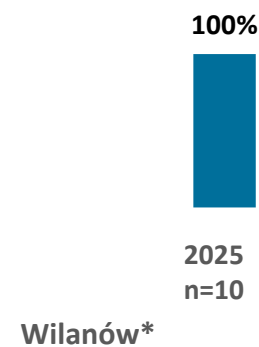
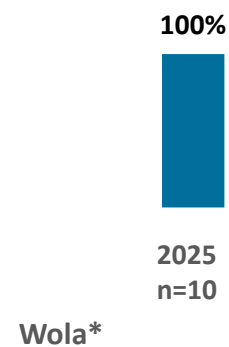
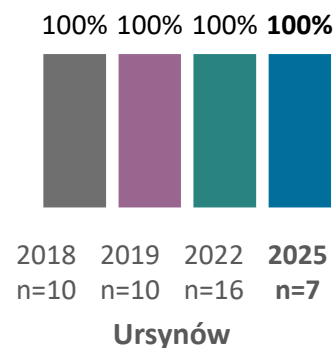
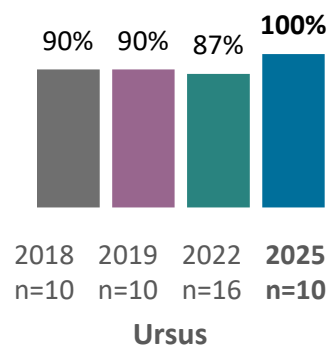
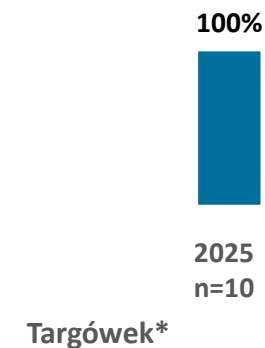
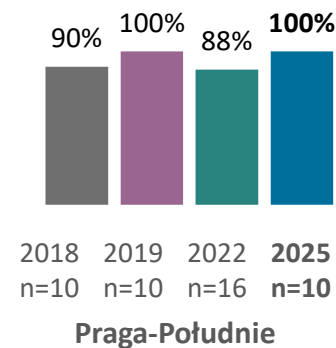
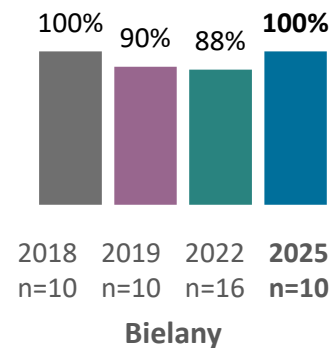
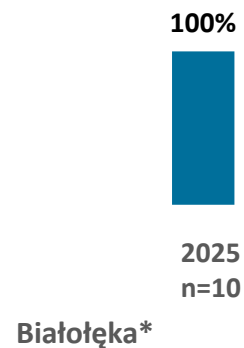
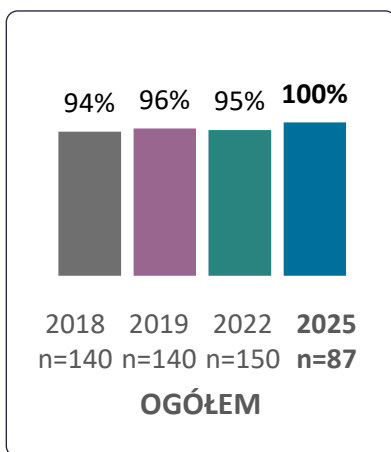
Czy urzędnik **używał zwrotów negatywnych** (nie wiem, nie da się, niemożliwe, problem, itp.) – odpowiedzi "Nie"



*Punkty obsługi Urzędu Stanu Cywilnego nieoceniane w poprzednich badaniach.

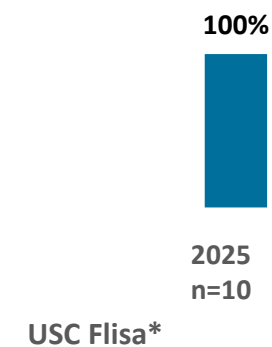
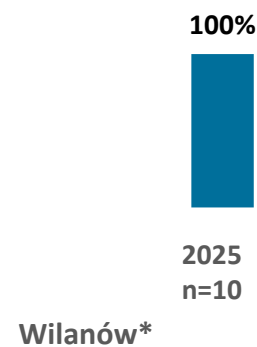
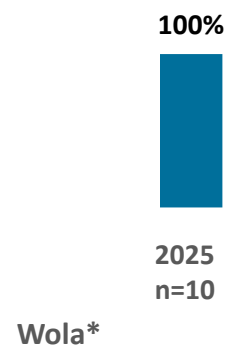
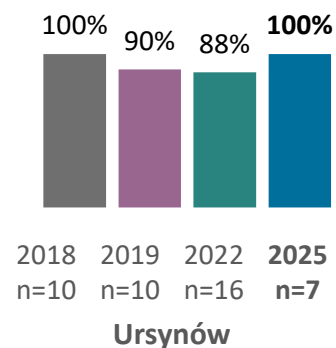
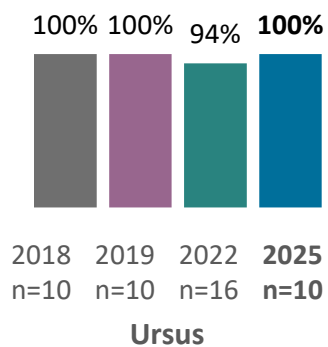
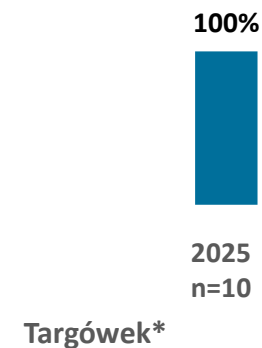
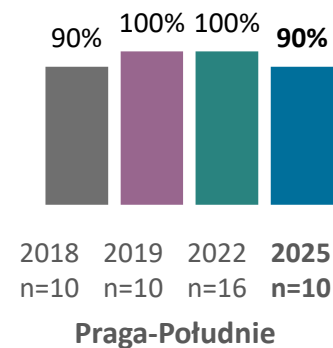
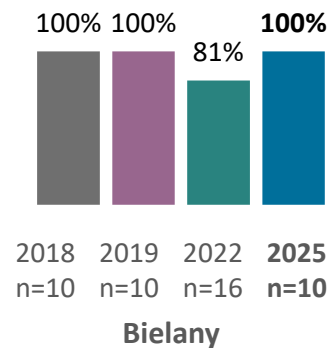
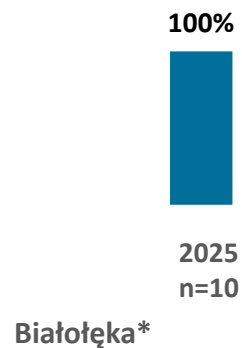
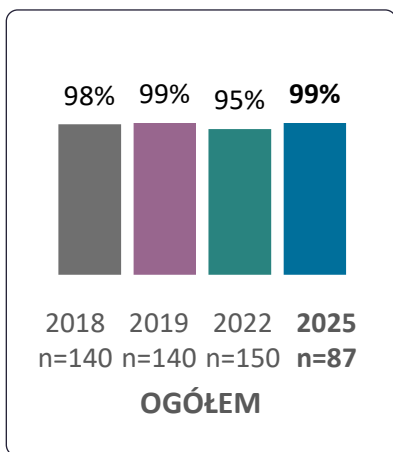
Czy urzędnik był **uprzejmy i życzliwy**/ uprzejmy i miły (2018/2019/2022) ? – odpowiedzi "Tak"

*Punkty obsługi Urzędu Stanu Cywilnego nieoceniane w poprzednich badaniach.

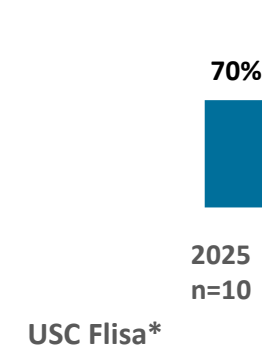
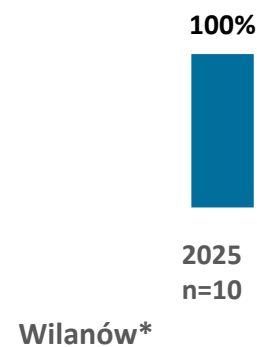
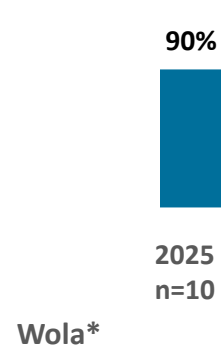
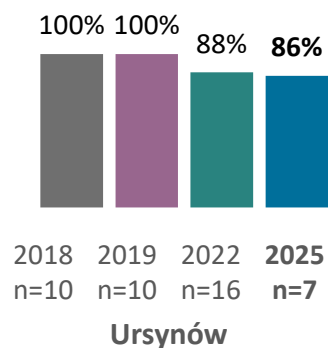
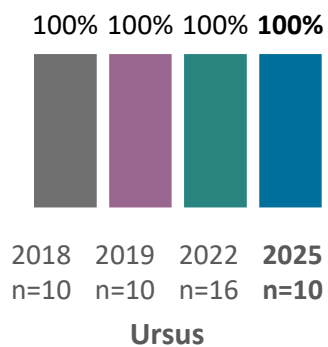
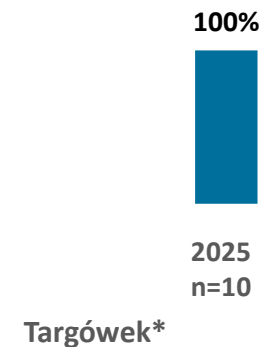
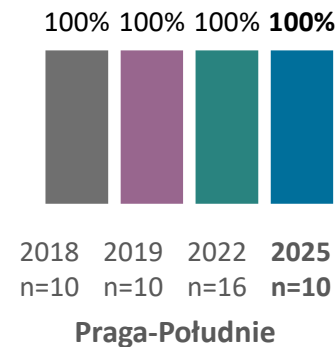
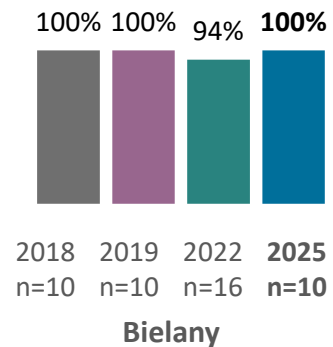
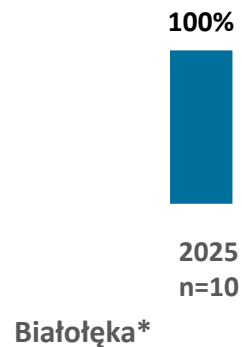
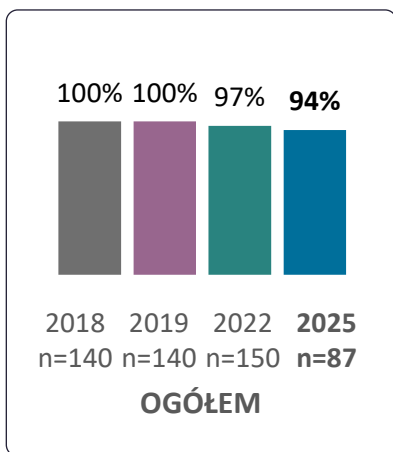
Czy urzędnik **okazywał zniecierpliwienie**? – odpowiedzi "Nie"

*Punkty obsługi Urzędu Stanu Cywilnego nieoceniane w poprzednich badaniach.

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

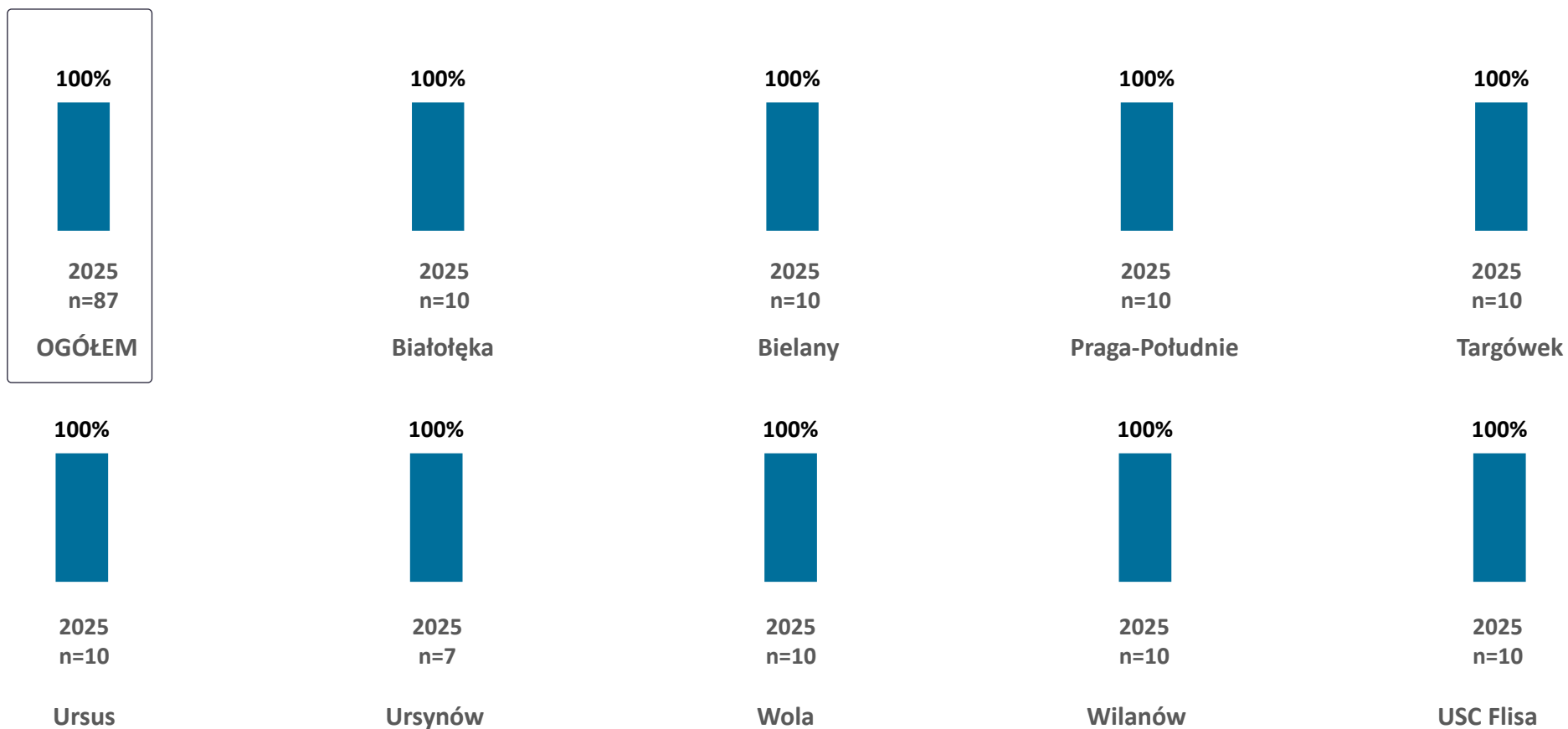


*Punkty obsługi Urzędu Stanu Cywilnego nieoceniane w poprzednich badaniach.

Czy urzędnik **pożegnał** Cię **uprzejmie**? – odpowiedzi "Tak"

*Punkty obsługi Urzędu Stanu Cywilnego nieoceniane w poprzednich badaniach.

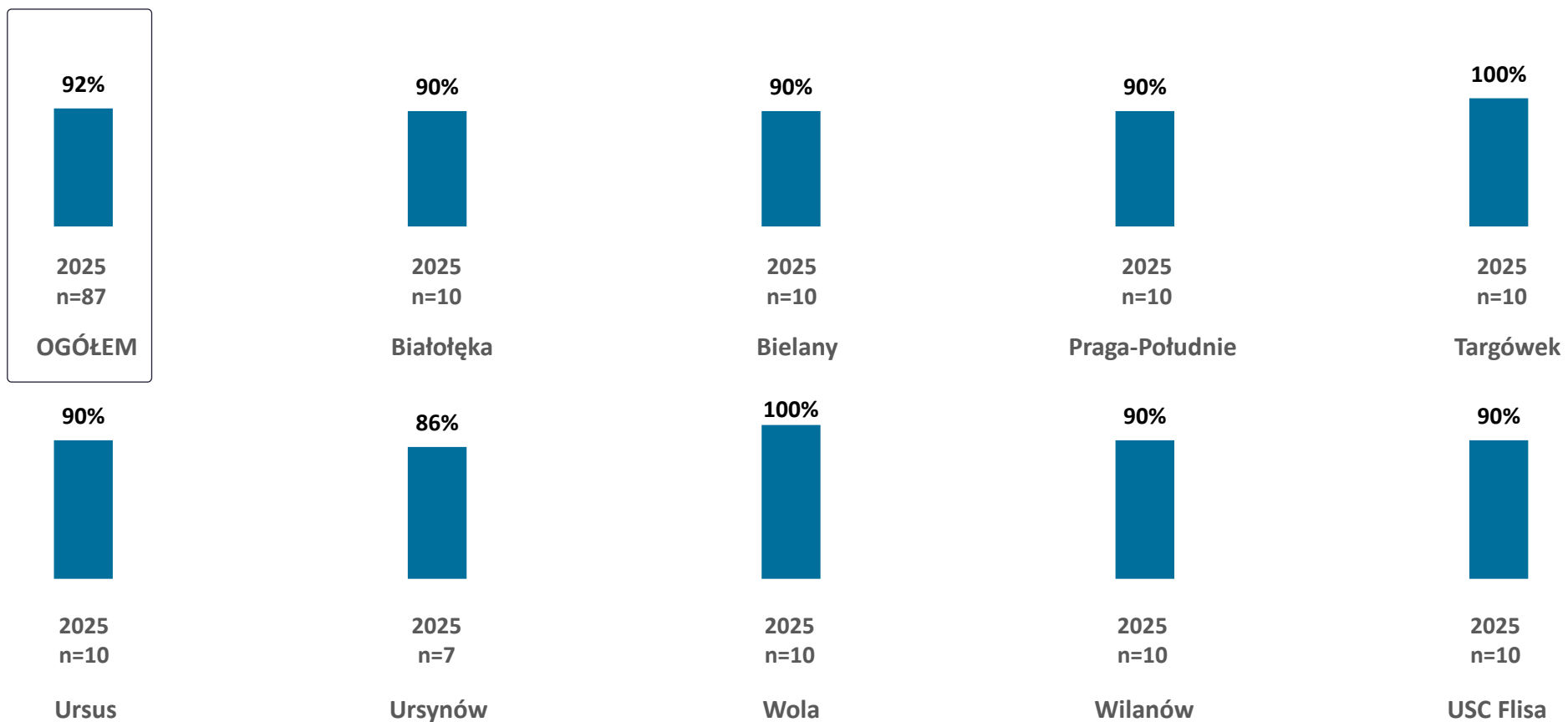
Czy urzędnik w czasie załatwiania sprawy **udzielał informacji w sposób zrozumiały i używał zrozumiałej terminologii?*** – odpowiedzi "Tak"



*Zmieniona treść pytania. Nie można porównać wyników z poprzednimi badaniami.

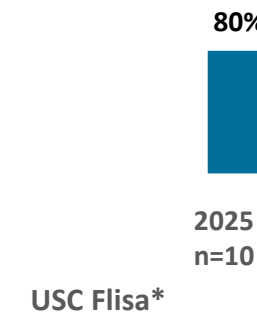
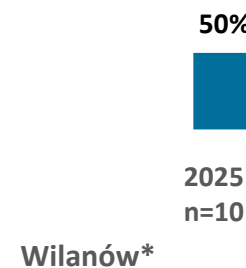
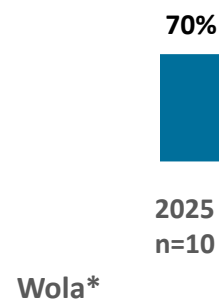
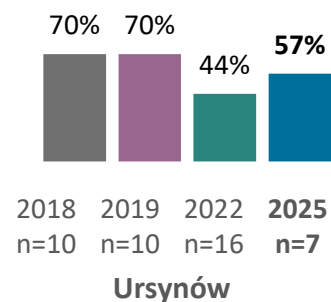
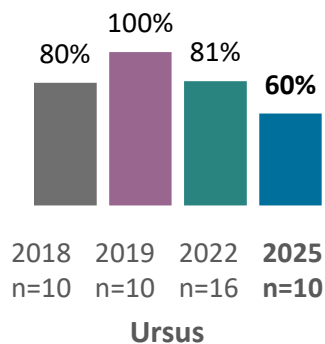
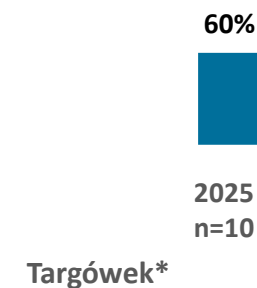
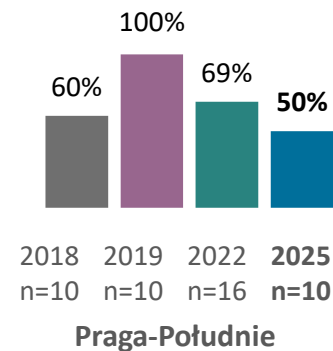
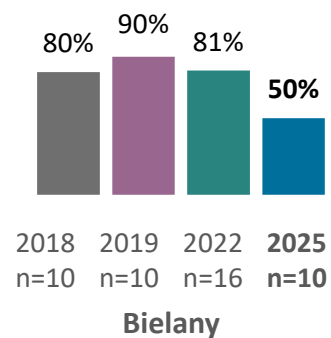
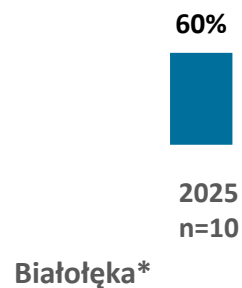
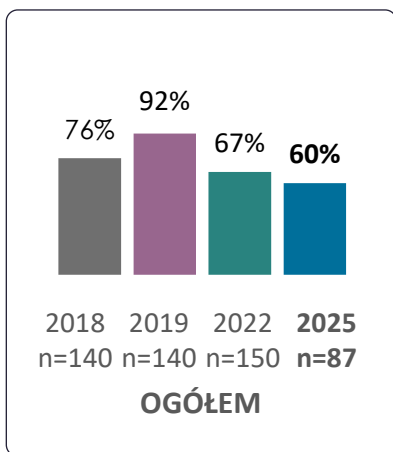


Czy urzędnik w czasie załatwiania sprawy **udzielał informacji w sposób wyczerpujący**? – odpowiedzi "Tak"



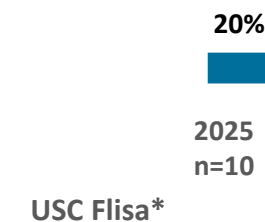
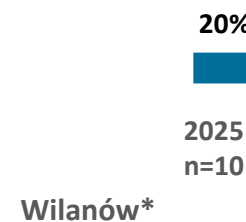
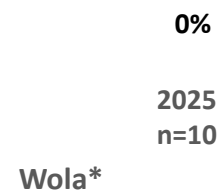
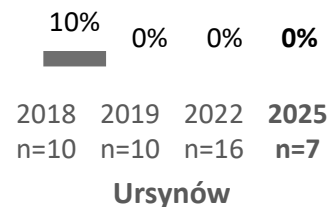
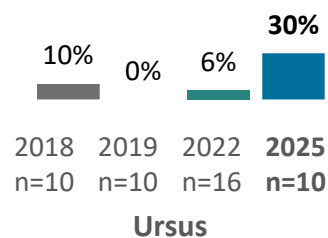
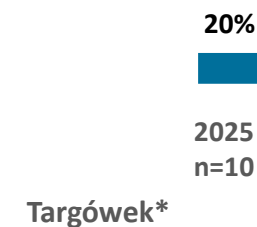
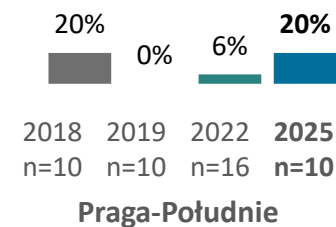
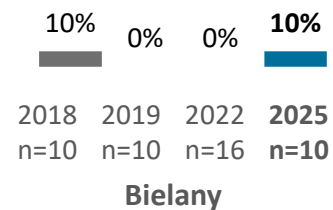
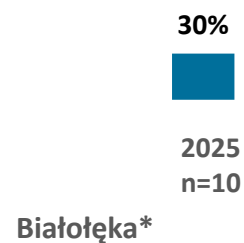
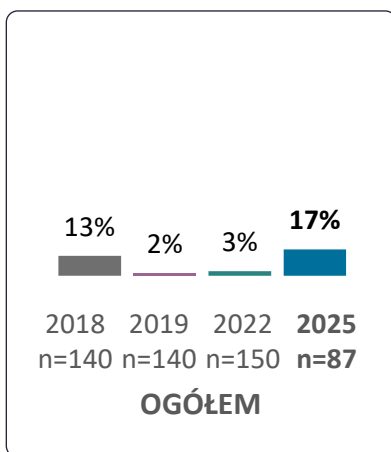
*Punkty obsługi Urzędu Stanu Cywilnego nieoceniane w poprzednich badaniach.

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



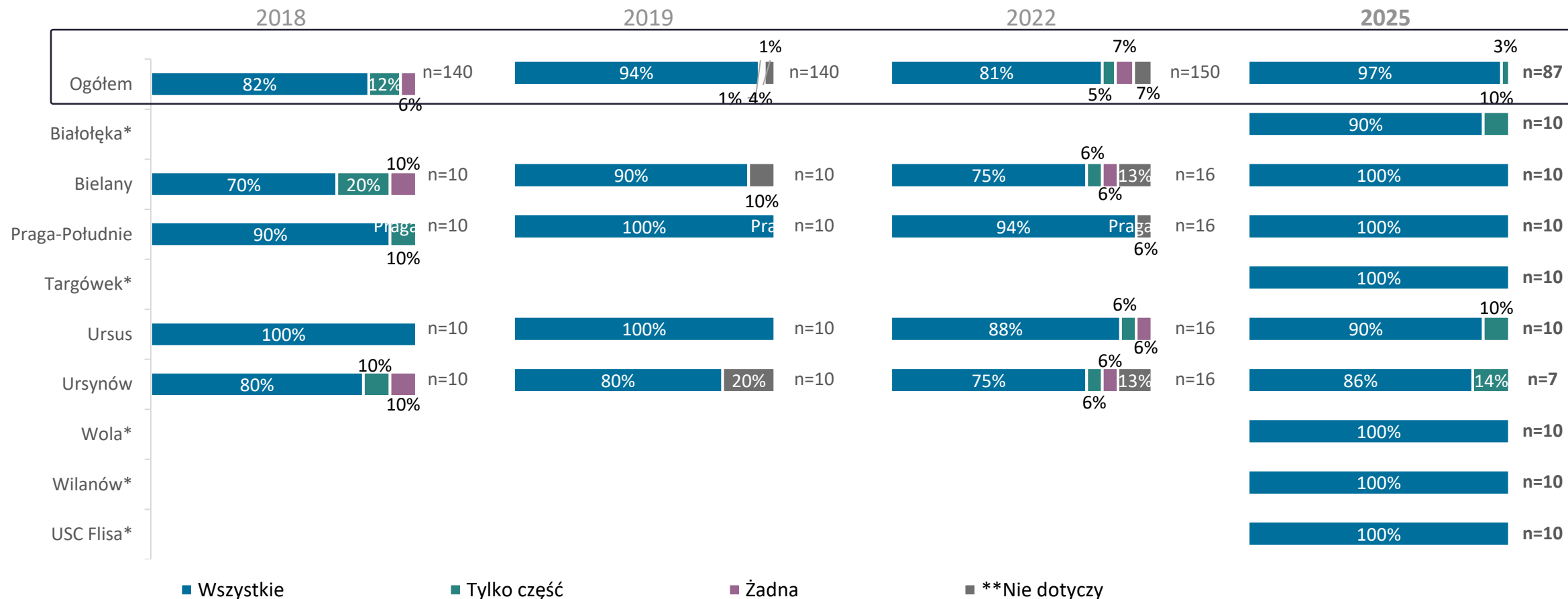
*Punkty obsługi Urzędu Stanu Cywilnego nieoceniane w poprzednich badaniach.

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



*Punkty obsługi Urzędu Stanu Cywilnego nieoceniane w poprzednich badaniach.

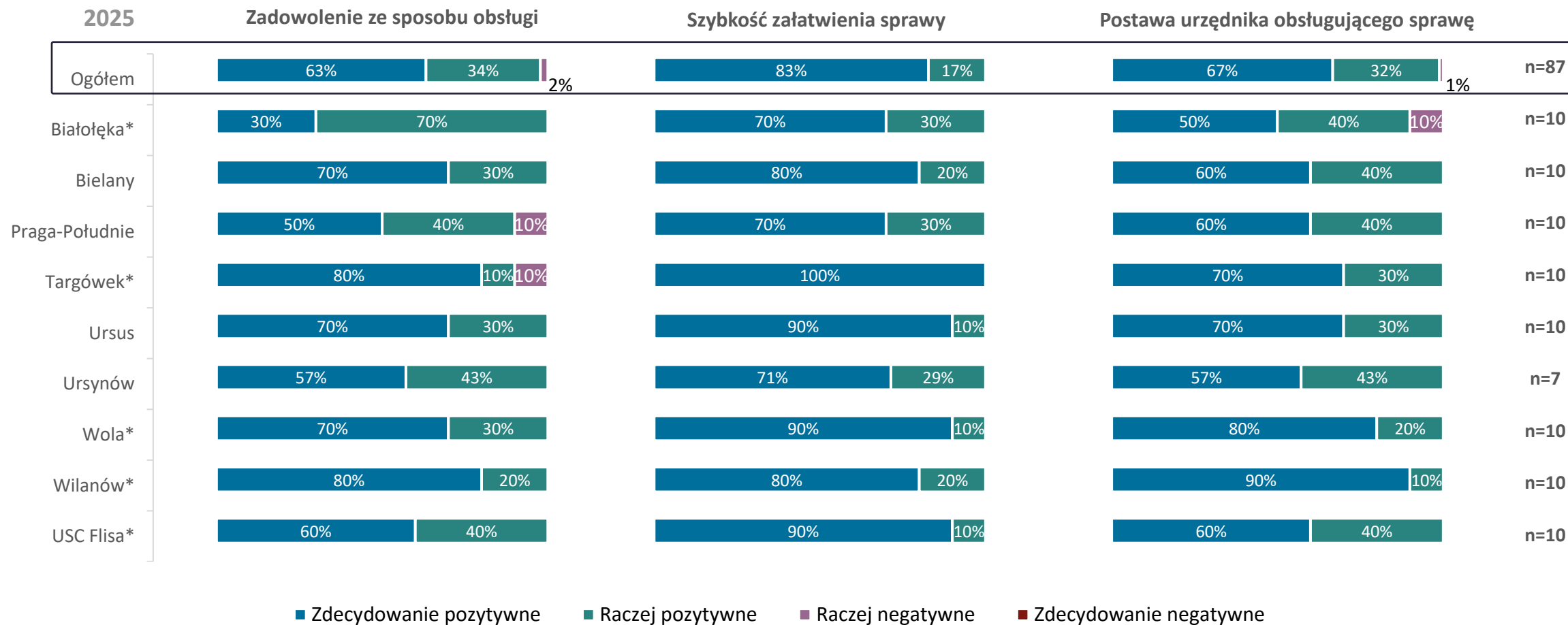
Czy **informacje** udzielone przez urzędnika były **prawidłowe**?



*Punkty obsługi Urzędu Stanu Cywilnego nieoceniane w poprzednich badaniach.

**Odpowiedź kafeтерии, z której zrezygnowano w 2025 r.

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



*Punkty obsługi Urzędu Stanu Cywilnego nieoceniane w poprzednich badaniach.

Ranking

- Wskaźniki ocen pozytywnych





	Ogółem				Audyty osobiste				Audyty telefoniczne			
Urzędy Stanu Cywilnego	2018	2019	2022	2025	2018	2019	2022	2025	2018	2019	2022	2025
Targówek	96%	96%	94%	97%	97%	95%	96%	100%	94%	97%	92%	93%
Wola	92%	94%		97%	90%	91%		99%	94%	96%		93%
USC Archiwum				97%				100%				92%
Białołęka	96%	95%		97%	97%	93%		97%	95%	97%		97%
Bielany	95%	97%	91%	96%	94%	97%	95%	98%	97%	98%	88%	94%
Ursynów	95%	92%	87%	96%	95%	91%	90%	98%	96%	94%	83%	92%
Wilanów	93%	93%		96%	91%	90%		95%	96%	97%		97%
Ursus	95%	95%	87%	95%	96%	95%	85%	95%	95%	95%	89%	95%
Praga Południe	94%	96%	90%	93%	97%	95%	88%	93%	92%	97%	92%	95%



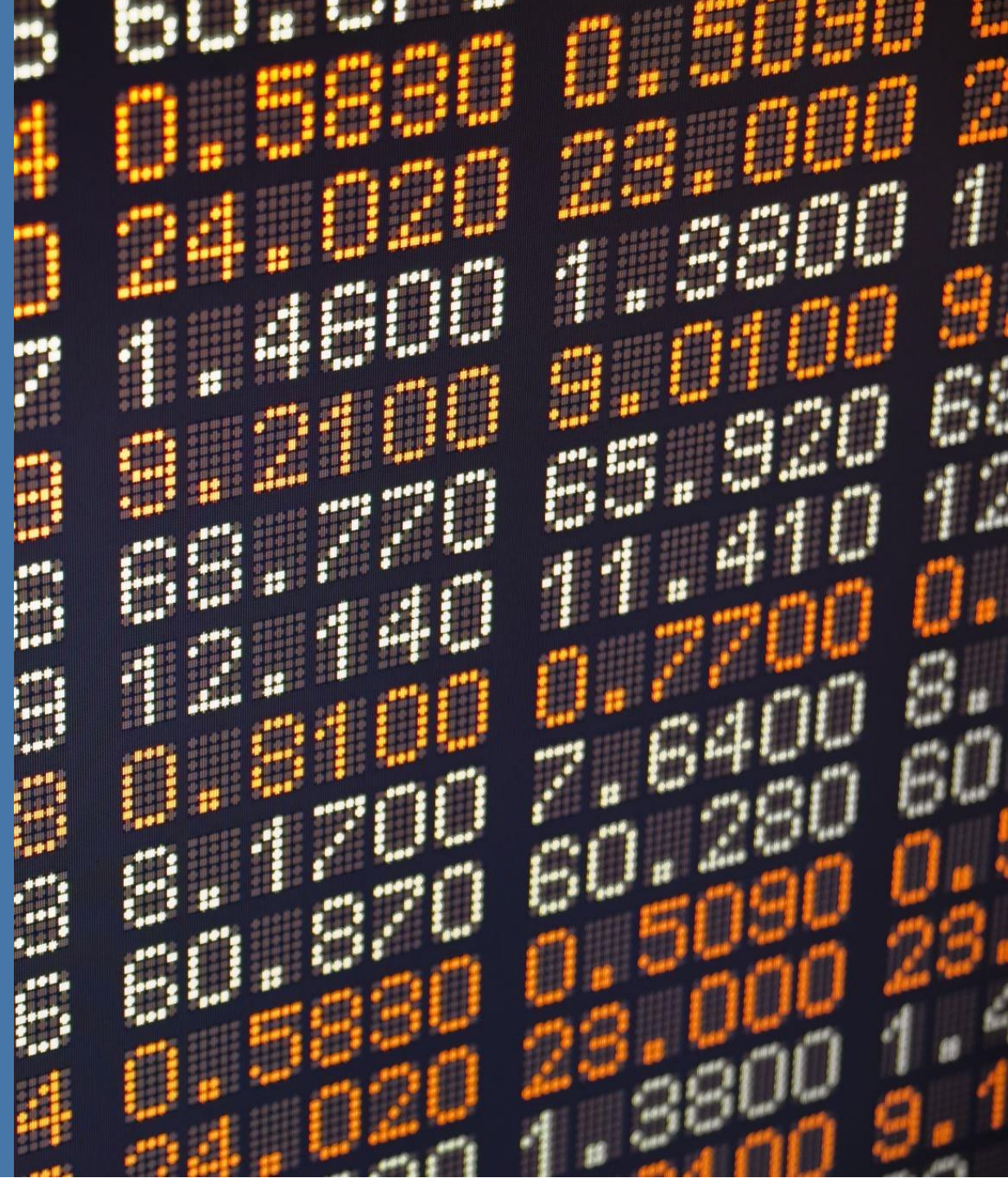
PYTANIE	Odpowiedź uwzględniania w rankingu
Czy miejsce jest dobrze oznakowane, tzn. czy łatwo je znaleźć?	Tak
Czy w miejscu obsługi panuje porządek/czy jest czysto?	Tak
Czy liczba miejsc siedzących dla oczekujących jest wystarczająca?	Tak
Czy liczba blatów/ stolików do wypełnienia formularzy/ wniosków 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 uwzględniana 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=90	2022, n=145	2019, n=140	2018, n=140
Czy miejsce jest dobrze oznakowane, tzn. czy łatwo je znaleźć?	93%	97%	97%	94%
Czy w miejscu obsługi panuje porządek, czy jest czysto?	99%	98%	100%	100%
Czy liczba miejsc siedzących dla oczekujących jest wystarczająca?	97%	93%	92%	96%
Czy liczba blatów lub stolików do wypełnienia formularzy lub wniosków jest wystarczająca?	99%	95%	91%	94%
Czy formularze lub wnioski są w miejscu, w którym łatwo je zauważyć?	98%	94%	94%	91%



	2025, n=90	2022, n=145	2019, n=140	2018, n=140
Czy urzędnik był ubrany zgodnie ze standardami?	100%	96%	100%	99%
Czy na biurku urzędnika i w jego otoczeniu jest porządek? (tzn. papiery, dokumenty są ułożone)	100%	94%	99%	100%
Czy na biurku urzędnika znajdowały się tylko przedmioty związane z pracą?	100%	92%	97%	99%
Czy urzędnik miał identyfikator (2025)/ legitymację (2022/2019/2018)?*	87%	91%	94%	88%

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

Gdzie umieszczony był Identyfikator (2025)/ legitymacja (2022/ 2019/2018)?*	2025, n=78	2022, n=123	2019, n=131	2018, n=132
Powieszony na szyi	99%	87%	87%	77%
Przypięty do ubrania w widocznym miejscu	0%	8%	10%	18%
Leżał/ stał na biurku	0%	5%	3%	5%
W innym miejscu	1%	0%	0%	0%

		2025, n=90	2022, n=145	2019, n=140	2018, n=140
Czy urzędnik przywitał Cię uprzejmie?	Odsetek odpowiedzi „Tak”	100%	95%	99%	99%
Czy urzędnik był uprzejmy i życzliwy	Odsetek odpowiedzi „Tak”	100%	96%	99%	99%
Czy urzędnik podczas rozmowy starał się utrzymywać kontakt wzrokowy z Tobą	Odsetek odpowiedzi „Tak”	100%	97%	96%	98%
Czy urzędnik zajmował się prywatnymi sprawami (np. rozmawiał przez telefon lub z innym urzędnikiem w prywatnej sprawie)	Odsetek odpowiedzi „Nie”	100%	99%	96%	99%
Czy urzędnik jadł posiłek / przekąskę?	Odsetek odpowiedzi „Nie”	99%	99%	99%	99%
Czy urzędnik okazywał zniecierpliwienie?	Odsetek odpowiedzi „Nie”	100%	96%	98%	99%
Czy urzędnik poświęcał Ci odpowiednią ilość uwagi?	Odsetek odpowiedzi „Tak”	97%	91%	96%	97%
Czy urzędnik pożegnał Cię uprzejmie?	Odsetek odpowiedzi „Tak”	100%	97%	97%	99%



Czy urzędnik w czasie załatwiania sprawy...?	2025, n=90	2022, n=145	2019, n=140	2018, n=140
udzielał informacji w sposób zrozumiały i używał zrozumiałej terminologii	100%			
udzielał informacji w sposób wyczerpujący	97%			
dopytywał o szczegóły przedstawionej sprawy	93%	79%	84%	89%
upewnił się, że zrozumiałeś(aś) jego wyjaśnienia	84%	76%	83%	83%



O czym, bez dopytywania, poinformował Cię urzędnik? - Odsetek odpowiedzi „Tak”	2025, n=90	2022, n=145	2019, n=140	2018, n=140
Wymagane dokumenty	100%	89%	94%	96%
Wymagane opłaty/brak opłat	81%	50%	84%	93%
Miejsce złożenia dokumentów	92%	90%	96%	99%
Termin odpowiedzi (czas oczekiwania na rozpatrzenie)	82%	77%	86%	89%
Miejsce uiszczenia opłaty	54%	50%	54%	52%

Czy informacje udzielone przez urzędnika były prawidłowe?	2025, n=90	2022, n=145	2019, n=140	2018, n=140
Wszystkie	98%	89%	96%	91%
Tylko część	2%	4%	3%	6%
Żadna nie była	0%	6%	1%	1%
*Nie dotyczy		1%	0%	1%

*Odpowiedź kafeтерии, z której zrezygnowano w 2025r..



Czy urzędnik wydał Ci druk formularza/ wniosku lub poinformował, gdzie możesz znaleźć taki formularz/ wniosek?	2025, n=90	2022, n=145	2019, n=140	2018, n=140
Wydał druk formularza/ wniosku	28%	17%	21%	17%
Poinformował, gdzie znaleźć taki formularz/ wniosek	32%	33%	48%	33%
Nie wspomniał o formularzu/wniosku	6%	5%	21%	4%
Nie dotyczy	34%	45%	10%	46%

Czy urzędnik zaproponował wyjaśnienie formularza/ wniosku, wyjaśnił lub pomógł wypełnić formularz/ wniosek?	2025, n=90	2022, n=145
Tak, wyjaśnił, jak wypełnić wniosek	37%	25%
Tak, pomógł wypełnić wniosek	1%	0%
Tak, odesłał do wzoru wypełnionego wniosku	2%	0%
Nie	21%	28%
Nie dotyczy	39%	47%



Czy w trakcie rozmowy urzędnik odbierał dzwoniący telefon?	2025, n=90
Tak, odebrał wszystkie	1%
Tak, odebrał tylko niektóre	0%
Nie odebrał żadnego	99%

Czy urzędnik przeprosił lub powiadomił, że odbierze telefon?	2025, n=1
Tak	100%
Nie	0%



Oceń poniższe aspekty obsługi. Oceny dokonaj na skali od 1 do 4, gdzie 1 oznacza „zdecydowanie negatywnie”, a 4 „zdecydowanie pozytywnie.		2025, n=90
Zadowolenie ze sposobu obsługi	Zdecydowanie pozytywne	74%
	Raczej pozytywne	20%
	Raczej negatywne	4%
	Zdecydowanie negatywne	1%
Szybkość załatwienia sprawy	Zdecydowanie pozytywne	77%
	Raczej pozytywne	20%
	Raczej negatywne	1%
	Zdecydowanie negatywne	2%
Postawa urzędnika obsługującego sprawę	Zdecydowanie pozytywne	78%
	Raczej pozytywne	18%
	Raczej negatywne	3%
	Zdecydowanie negatywne	1%

*Czy jesteś zadowolony ze sposobu obsługi przez urzędnika?	2022, n=145	2019, n=140	2018, n=140
Zdecydowanie tak	68%	79%	77%
Raczej tak	23%	17%	20%
Raczej nie	7%	4%	3%
Zdecydowanie nie	1%	0%	0%

*W związku ze zmianą treści pytania oraz kafeterii zrezygnowaliśmy z bezpośredniego porównania aspektu „Zadowolenie ze sposobu obsługi”.



Czy miejsce jest dobrze oznakowane, tzn. czy łatwo je znaleźć?	2025		2022		2019		2018	
OGÓŁEM	93%	n=90	97%	n=145	97%	n=140	94%	n=140
Białołęka*	90%	n=10						
Bielany	100%	n=10	100%	n=16	100%	n=10	100%	n=10
Praga-Południe	100%	n=10	81%	n=16	90%	n=10	100%	n=10
Targówek*	100%	n=10						
Ursus	70%	n=10	100%	n=16	100%	n=10	80%	n=10
Ursynów	100%	n=10	100%	n=16	100%	n=10	100%	n=10
Wola*	100%	n=10						
Wilanów*	80%	n=10						
USC Flisa*	100%	n=10						

*punkty obsługi Urzędu Stanu Cywilnego nieoceniane w poprzednich badaniach.



Czy w miejscu obsługi panuje porządek, czy jest czysto?	2025		2022		2019		2018	
OGÓŁEM	99%	n=90	98%	n=145	100%	n=140	100%	n=140
Białołęka*	100%	n=10						
Bielany	100%	n=10	100%	n=16	100%	n=10	100%	n=10
Praga-Południe	90%	n=10	100%	n=16	100%	n=10	100%	n=10
Targówek*	100%	n=10						
Ursus	100%	n=10	100%	n=16	100%	n=10	100%	n=10
Ursynów	100%	n=10	100%	n=16	100%	n=10	100%	n=10
Wola*	100%	n=10						
Wilanów*	100%	n=10						
USC Flisa*	100%	n=10						

*punkty obsługi Urzędu Stanu Cywilnego nieoceniane w poprzednich badaniach.

Czy liczba miejsc siedzących dla oczekujących jest wystarczająca?	2025		2022		2019		2018	
OGÓŁEM	97%	n=90	93%	n=145	92%	n=140	96%	n=140
Białołęka*	100%	n=10						
Bielany	100%	n=10	100%	n=16	100%	n=10	100%	n=10
Praga-Południe	80%	n=10	100%	n=16	100%	n=10	100%	n=10
Targówek*	100%	n=10						
Ursus	100%	n=10	100%	n=16	100%	n=10	100%	n=10
Ursynów	100%	n=10	88%	n=16	90%	n=10	100%	n=10
Wola*	90%	n=10						
Wilanów*	100%	n=10						
USC Flisa*	100%	n=10						

*punkty obsługi Urzędu Stanu Cywilnego nieoceniane w poprzednich badaniach.

Czy liczba blatów lub stolików do wypełnienia formularzy lub wniosków jest wystarczająca?	2025		2022		2019		2018	
OGÓŁEM	99%	n=90	95%	n=145	91%	n=140	94%	n=140
Białołęka*	100%	n=10						
Bielany	100%	n=10	100%	n=16	100%	n=10	100%	n=10
Praga-Południe	90%	n=10	100%	n=16	100%	n=10	100%	n=10
Targówek*	100%	n=10						
Ursus	100%	n=10	100%	n=16	100%	n=10	100%	n=10
Ursynów	100%	n=10	88%	n=16	100%	n=10	100%	n=10
Wola*	100%	n=10						
Wilanów*	100%	n=10						
USC Flisa*	100%	n=10						

*punkty obsługi Urzędu Stanu Cywilnego nieoceniane w poprzednich badaniach.



Czy formularze lub wnioski są w miejscu, w którym łatwo je zauważyć?	2025		2022		2019		2018	
OGÓŁEM	98%	n=90	94%	n=145	94%	n=140	91%	n=140
Białołęka*	100%	n=10						
Bielany	100%	n=10	100%	n=16	100%	n=10	100%	n=10
Praga-Południe	80%	n=10	100%	n=16	100%	n=10	80%	n=10
Targówek*	100%	n=10						
Ursus	100%	n=10	94%	n=16	100%	n=10	100%	n=10
Ursynów	100%	n=10	94%	n=16	100%	n=10	90%	n=10
Wola*	100%	n=10						
Wilanów*	100%	n=10						
USC Flisa*	100%	n=10						

*punkty obsługi Urzędu Stanu Cywilnego nieoceniane w poprzednich badaniach.

Czy urzędnik był ubrany zgodnie ze standardami? - odpowiedzi "Tak"	2025		2022		2019		2018	
OGÓŁEM	100%	n=90	96%	n=145	100%	n=140	99%	n=140
Białołęka*	100%	n=10						
Bielany	100%	n=10	100%	n=16	100%	n=10	100%	n=10
Praga-Południe	100%	n=10	100%	n=16	100%	n=10	100%	n=10
Targówek*	100%	n=10						
Ursus	100%	n=10	94%	n=16	100%	n=10	100%	n=10
Ursynów	100%	n=10	88%	n=16	100%	n=10	100%	n=10
Wola*	100%	n=10						
Wilanów*	100%	n=10						
USC Flisa*	100%	n=10						

*punkty obsługi Urzędu Stanu Cywilnego nieoceniane w poprzednich badaniach.

Czy na biurku urzędnika i w jego otoczeniu jest porządek? (tzn. papiery, dokumenty są ułożone) - odpowiedzi "Tak"	2025		2022		2019		2018	
OGÓŁEM	100%	n=90	94%	n=145	99%	n=140	100%	n=140
Białołęka*	100%	n=10						
Bielany	100%	n=10	100%	n=16	100%	n=10	100%	n=10
Praga-Południe	100%	n=10	88%	n=16	100%	n=10	100%	n=10
Targówek*	100%	n=10						
Ursus	100%	n=10	88%	n=16	90%	n=10	100%	n=10
Ursynów	100%	n=10	94%	n=16	100%	n=10	100%	n=10
Wola*	100%	n=10						
Wilanów*	100%	n=10						
USC Flisa*	100%	n=10						

*punkty obsługi Urzędu Stanu Cywilnego nieoceniane w poprzednich badaniach.

Czy na biurku urzędnika znajdowały się tylko przedmioty związane z pracą? - odpowiedzi "Tak"	2025		2022		2019		2018	
OGÓŁEM	100%	n=90	92%	n=145	97%	n=140	99%	n=140
Białołęka*	100%	n=10						
Bielany	100%	n=10	94%	n=16	100%	n=10	90%	n=10
Praga-Południe	100%	n=10	88%	n=16	90%	n=10	100%	n=10
Targówek*	100%	n=10						
Ursus	100%	n=10	88%	n=16	100%	n=10	100%	n=10
Ursynów	100%	n=10	94%	n=16	100%	n=10	100%	n=10
Wola*	100%	n=10						
Wilanów*	100%	n=10						
USC Flisa*	100%	n=10						

*punkty obsługi Urzędu Stanu Cywilnego nieoceniane w poprzednich badaniach.

Czy urzędnik miał identyfikator (2025)/ legitymację (2022/2019/2018)?* - odpowiedzi "Tak"	2025		2022		2019		2018	
OGÓŁEM	87%	n=90	91%	n=145	94%	n=140	88%	n=140
Białołęka*	90%	n=10						
Bielany	80%	n=10	100%	n=16	80%	n=10	90%	n=10
Praga-Południe	80%	n=10	94%	n=16	100%	n=10	100%	n=10
Targówek*	100%	n=10						
Ursus	80%	n=10	69%	n=16	100%	n=10	100%	n=10
Ursynów	80%	n=10	94%	n=16	80%	n=10	90%	n=10
Wola*	90%	n=10						
Wilanów*	80%	n=10						
USC Flisa*	100%	n=10						

*punkty obsługi Urzędu Stanu Cywilnego nieoceniane w poprzednich badaniach.

Gdzie umieszczony był identyfikator/legitymacja?		OGÓŁEM	Białołęka*	Bielany	Praga-Południe	Targówek*	Ursus	Ursynów	Wola*	Wilanów*	USC Archiwum*
2025	Powieszona na szyi	99%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	89%	100%	100%
	Przypięta do ubrania w widocznym miejscu	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
	Leżała na biurku	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
	W innym miejscu	1%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	11%	0%	0%
	Liczebność	n=78	n=9	n=8	n=8	n=10	n=8	n=8	n=9	n=8	n=10
2022	Powieszona na szyi	87%		100%	87%		55%	93%			
	Przypięta do ubrania w widocznym miejscu	8%		0%	13%		9%	7%			
	Leżała na biurku	5%		0%	0%		36%	0%			
	W innym miejscu	0%		0%	0%		0%	0%			
	Liczebność	n=132		n=16	n=15		n=11	n=15			
2019	Powieszona na szyi	87%		63%	100%		80%	88%			
	Przypięta do ubrania w widocznym miejscu	10%		38%	0%		10%	13%			
	Leżała na biurku	3%		0%	0%		10%	0%			
	W innym miejscu	0%		0%	0%		0%	0%			
	Liczebność	n=131		n=8	n=10		n=10	n=8			
2018	Powieszona na szyi	77%		89%	100%		80%	89%			
	Przypięta do ubrania w widocznym miejscu	18%		0%	0%		10%	0%			
	Leżała na biurku	5%		11%	0%		10%	11%			
	W innym miejscu	0%		0%	0%		0%	0%			
	Liczebność	n=123		n=9	n=10		n=10	n=9			

*punkty obsługi Urzędu Stanu Cywilnego nieoceniane w poprzednich badaniach.



Czy urzędnik przywitał Cię uprzejmie? - odpowiedzi "Tak"	2025		2022		2019		2018	
OGÓŁEM	100%	n=90	95%	n=145	99%	n=140	99%	n=140
Białołęka*	100%	n=10						
Bielany	100%	n=10	100%	n=16	100%	n=10	100%	n=10
Praga-Południe	100%	n=10	94%	n=16	100%	n=10	100%	n=10
Targówek*	100%	n=10						
Ursus	100%	n=10	81%	n=16	100%	n=10	100%	n=10
Ursynów	100%	n=10	88%	n=16	100%	n=10	100%	n=10
Wola*	100%	n=10						
Wilanów*	100%	n=10						
USC Flisa*	100%	n=10						

*punkty obsługi Urzędu Stanu Cywilnego nieoceniane w poprzednich badaniach.

Czy urzędnik był uprzejmy i miły? - odpowiedzi "Tak"	2025		2022		2019		2018	
OGÓŁEM	100%	n=90	96%	n=145	99%	n=140	99%	n=140
Białołęka*	100%	n=10						
Bielany	100%	n=10	100%	n=16	100%	n=10	100%	n=10
Praga-Południe	100%	n=10	94%	n=16	100%	n=10	100%	n=10
Targówek*	100%	n=10						
Ursus	100%	n=10	81%	n=16	100%	n=10	100%	n=10
Ursynów	100%	n=10	100%	n=16	100%	n=10	100%	n=10
Wola*	100%	n=10						
Wilanów*	100%	n=10						
USC Flisa*	100%	n=10						

*punkty obsługi Urzędu Stanu Cywilnego nieoceniane w poprzednich badaniach.



Czy urzędnik podczas rozmowy starał się utrzymywać kontakt wzrokowy z Tobą? - odpowiedzi "Tak"	2025		2022		2019		2018	
OGÓŁEM	100%	n=90	97%	n=145	96%	n=140	98%	n=140
Białołęka*	100%	n=10						
Bielany	100%	n=10	100%	n=16	100%	n=10	100%	n=10
Praga-Południe	100%	n=10	94%	n=16	100%	n=10	100%	n=10
Targówek*	100%	n=10						
Ursus	100%	n=10	100%	n=16	90%	n=10	90%	n=10
Ursynów	100%	n=10	100%	n=16	90%	n=10	100%	n=10
Wola*	100%	n=10						
Wilanów*	100%	n=10						
USC Flisa*	100%	n=10						

*punkty obsługi Urzędu Stanu Cywilnego nieoceniane w poprzednich badaniach.



Czy urzędnik zajmował się prywatnymi sprawami (np. rozmawiał przez telefon lub z innym urzędnikiem w prywatnej sprawie) - odpowiedzi "Nie"	2025		2022		2019		2018	
OGÓŁEM	100%	n=90	99%	n=145	96%	n=140	99%	n=140
Białołęka*	100%	n=10						
Bielany	100%	n=10	94%	n=16	100%	n=10	100%	n=10
Praga-Południe	100%	n=10	100%	n=16	80%	n=10	100%	n=10
Targówek*	100%	n=10						
Ursus	100%	n=10	100%	n=16	100%	n=10	90%	n=10
Ursynów	100%	n=10	100%	n=16	100%	n=10	100%	n=10
Wola*	100%	n=10						
Wilanów*	100%	n=10						
USC Flisa*	100%	n=10						

*punkty obsługi Urzędu Stanu Cywilnego nieoceniane w poprzednich badaniach.



Czy urzędnik jadł posiłek / przekąskę? - odpowiedzi "Nie"	2025		2022		2019		2018	
OGÓŁEM	99%	n=90	99%	n=145	99%	n=140	99%	n=140
Białołęka*	100%	n=10						
Bielany	100%	n=10	100%	n=16	100%	n=10	100%	n=10
Praga-Południe	100%	n=10	100%	n=16	90%	n=10	100%	n=10
Targówek*	100%	n=10						
Ursus	100%	n=10	94%	n=16	90%	n=10	100%	n=10
Ursynów	100%	n=10	100%	n=16	100%	n=10	100%	n=10
Wola*	100%	n=10						
Wilanów*	90%	n=10						
USC Flisa*	100%	n=10						

*punkty obsługi Urzędu Stanu Cywilnego nieoceniane w poprzednich badaniach.



Czy urzędnik okazywał zniecierpliwienie? - odpowiedzi "Nie"	2025		2022		2019		2018	
OGÓŁEM	100%	n=90	96%	n=145	98%	n=140	99%	n=140
Białołęka*	100%	n=10						
Bielany	100%	n=10	100%	n=16	100%	n=10	100%	n=10
Praga-Południe	100%	n=10	100%	n=16	90%	n=10	100%	n=10
Targówek*	100%	n=10						
Ursus	100%	n=10	88%	n=16	100%	n=10	100%	n=10
Ursynów	100%	n=10	100%	n=16	100%	n=10	100%	n=10
Wola*	100%	n=10						
Wilanów*	100%	n=10						
USC Flisa*	100%	n=10						

*punkty obsługi Urzędu Stanu Cywilnego nieoceniane w poprzednich badaniach.



Czy urzędnik poświęcał Ci odpowiednią ilość uwagi? - odpowiedzi "Tak"	2025		2022		2019		2018	
OGÓŁEM	97%	n=90	91%	n=145	96%	n=140	97%	n=140
Białołęka*	100%	n=10						
Bielany	90%	n=10	94%	n=16	100%	n=10	90%	n=10
Praga-Południe	90%	n=10	88%	n=16	90%	n=10	100%	n=10
Targówek*	100%	n=10						
Ursus	90%	n=10	81%	n=16	100%	n=10	90%	n=10
Ursynów	100%	n=10	100%	n=16	100%	n=10	100%	n=10
Wola*	100%	n=10						
Wilanów*	100%	n=10						
USC Flisa*	100%	n=10						

*punkty obsługi Urzędu Stanu Cywilnego nieoceniane w poprzednich badaniach.



Czy urzędnik pożegnał Cię uprzejmie? - odpowiedzi "Tak"	2025		2022		2019		2018	
OGÓŁEM	100%	n=90	97%	n=145	97%	n=140	99%	n=140
Białołęka*	100%	n=10						
Bielany	100%	n=10	100%	n=16	100%	n=10	90%	n=10
Praga-Południe	100%	n=10	88%	n=16	100%	n=10	100%	n=10
Targówek*	100%	n=10						
Ursus	100%	n=10	88%	n=16	90%	n=10	100%	n=10
Ursynów	100%	n=10	94%	n=16	100%	n=10	100%	n=10
Wola*	100%	n=10						
Wilanów*	100%	n=10						
USC Flisa*	100%	n=10						

*punkty obsługi Urzędu Stanu Cywilnego nieoceniane w poprzednich badaniach.



Czy urzędnik w czasie załatwiania sprawy udzielał informacji zrozumiałej i używał zrozumiałej terminologii?* - odpowiedzi "Tak"	2025	
OGÓŁEM	100%	n=90
Białołęka	100%	n=10
Bielany	100%	n=10
Praga-Południe	100%	n=10
Targówek	100%	n=10
Ursus	100%	n=10
Ursynów	100%	n=10
Wola	100%	n=10
Wilanów	100%	n=10
USC Flisa	100%	n=10

*Zmieniona treść pytania. Nie można porównać wyników z poprzednimi badaniami.



Czy urzędnik w czasie załatwiania sprawy udzielał informacji w sposób wyczerpujący? - odpowiedzi "Tak"	2025	
OGÓŁEM	97%	n=90
Białołęka	90%	n=10
Bielany	100%	n=10
Praga-Południe	100%	n=10
Targówek	100%	n=10
Ursus	100%	n=10
Ursynów	90%	n=10
Wola	100%	n=10
Wilanów	90%	n=10
USC Flisa	100%	n=10

*Zmieniona treść pytania. Nie można porównać wyników z poprzednimi badaniami.



Czy urzędnik w czasie załatwiania sprawy dopytywał o szczegóły przedstawionej sprawy? - odpowiedzi "Tak"	2025		2022		2019		2018	
OGÓŁEM	93%	n=90	79%	n=145	84%	n=140	89%	n=140
Białołęka*	100%	n=10						
Bielany	100%	n=10	88%	n=16	100%	n=10	90%	n=10
Praga-Południe	70%	n=10	56%	n=16	70%	n=10	80%	n=10
Targówek*	100%	n=10						
Ursus	80%	n=10	63%	n=16	70%	n=10	80%	n=10
Ursynów	100%	n=10	81%	n=16	70%	n=10	90%	n=10
Wola*	100%	n=10						
Wilanów*	90%	n=10						
USC Flisa*	100%	n=10						

*punkty obsługi Urzędu Stanu Cywilnego nieoceniane w poprzednich badaniach.



P19d. Czy urzędnik w czasie załatwiania sprawy upewnił się, że zrozumiałeś/as jego wyjaśnienia? - odpowiedzi "Tak"	2025		2022		2019		2018	
OGÓŁEM	84%	n=90	79%	n=145	84%	n=140	89%	n=140
Białołęka*	80%	n=10						
Bielany	90%	n=10	88%	n=16	100%	n=10	90%	n=10
Praga-Południe	70%	n=10	56%	n=16	70%	n=10	80%	n=10
Targówek*	90%	n=10						
Ursus	70%	n=10	63%	n=16	70%	n=10	80%	n=10
Ursynów	80%	n=10	81%	n=16	70%	n=10	90%	n=10
Wola*	100%	n=10						
Wilanów*	90%	n=10						
USC Flisa*	90%	n=10						

*punkty obsługi Urzędu Stanu Cywilnego nieoceniane w poprzednich badaniach.

Czy urzędnik wydał Ci druk formularza/ wniosku lub poinformował, gdzie możesz znaleźć taki formularz/ wniosek?		OGÓŁEM	Białołęka*	Bielany	Praga-Południe	Targówek*	Ursus	Ursynów	Wola*	Wilanów*	USC Flisa*
2025	Wydał druk formularza/ wniosku	28%	20%	30%	20%	20%	30%	30%	40%	30%	30%
	Poinformował, gdzie znaleźć taki formularz/ wniosek	32%	40%	30%	50%	50%	10%	30%	30%	30%	20%
	Nie dotyczy	6%	10%	10%		10%	20%	0%	0%	0%	0%
	Nie dotyczy (gdy formularz w ogóle nie jest potrzebny do załatwienia sprawy)	34%	30%	30%	30%	20%	40%	40%	30%	40%	50%
	Liczebność	n=90	n=10	n=10	n=10	n=10	n=10	n=10	n=10	n=10	n=10
2022	Wydał druk formularza/ wniosku	17%		6%	0%		0%	25%			
	Poinformował, gdzie znaleźć taki formularz/ wniosek	33%		50%	56%		44%	19%			
	Nie dotyczy	5%		0%	0%		13%	6%			
	Nie dotyczy (gdy formularz w ogóle nie jest potrzebny do załatwienia sprawy)	45%		44%	44%		44%	50%			
	Liczebność	n=145		n=16	n=16		n=16	n=16			
2019	Wydał druk formularza/ wniosku	21%		10%	30%		10%	0%			
	Poinformował, gdzie znaleźć taki formularz/ wniosek	48%		50%	30%		60%	70%			
	Nie dotyczy	21%		30%	30%		20%	20%			
	Nie dotyczy (gdy formularz w ogóle nie jest potrzebny do załatwienia sprawy)	10%		10%	10%		10%	10%			
	Liczebność	n=140		n=10	n=10		n=10	n=10			
2018	Wydał druk formularza/ wniosku	17%		20%	0%		20%	30%			
	Poinformował, gdzie znaleźć taki formularz/ wniosek	33%		20%	40%		20%	40%			
	Nie dotyczy	4%		10%	0%		0%	0%			
	Nie dotyczy (gdy formularz w ogóle nie jest potrzebny do załatwienia sprawy)	46%		50%	60%		60%	30%			
	Liczebność	n=140		n=10	n=10		n=10	n=10			

*punkty obsługi Urzędu Stanu Cywilnego nieoceniane w poprzednich badaniach.

Czy urzędnik zaproponował wyjaśnienie formularza/ wniosku, wyjaśnić lub pomógł wypełnić formularz/ wniosek?		OGÓŁEM	Białołęka*	Bielany	Praga- Południe	Targówek*	Ursus	Ursynów	Wola*	Wilanów*	USC Flisa*
2025	Tak, wyjaśnił, jak wypełnić wniosek	37%	30%	40%	20%	50%	20%	40%	60%	40%	30%
	Tak, pomógł wypełnić wniosek	1%	0%	0%	10%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
	Tak, odesłał do wzoru wypełnionego wniosku	2%	0%	0%	10%	10%	0%	0%	0%	0%	0%
	Nie	21%	30%	20%	30%	10%	40%	20%	10%	20%	10%
	Nie dotyczy	39%	40%	40%	30%	30%	40%	40%	30%	40%	60%
	Liczebność	n=90	n=10	n=10	n=10	n=10	n=10	n=10	n=10	n=10	n=10
2022	Tak, wyjaśnił, jak wypełnić wniosek	25%		38%	19%		0%	13%			
	Tak, pomógł wypełnić wniosek	0%	0%	0%	0%		0%	0%			
	Tak, odesłał do wzoru wypełnionego wniosku	0%	0%	0%	0%		0%	0%			
	Nie	28%		13%	31%		56%	38%			
	Nie dotyczy	47%		50%	50%		44%	50%			
	Liczebność	n=145		n=16	n=16		n=16	n=16			

*punkty obsługi Urzędu Stanu Cywilnego nieoceniane w poprzednich badaniach.

Czy w trakcie rozmowy urzędnik odbierał dzwoniący telefon?	2025			
	Tak, odebrał wszystkie	Tak, odebrał tylko niektóre	Nie odebrał żadnego	Liczebność
OGÓŁEM	1%	0%	99%	n=90
Białołęka	0%	0%	100%	n=10
Bielany	10%	0%	90%	n=10
Praga-Południe	0%	0%	100%	n=10
Targówek	0%	0%	100%	n=10
Ursus	0%	0%	100%	n=10
Ursynów	0%	0%	100%	n=10
Wola	0%	0%	100%	n=10
Wilanów	0%	0%	100%	n=10
USC Flisa	0%	0%	100%	n=10

Czy przed odebraniem telefonu urzędnik przeprosił Cię/ powiadomił, że odbierze telefon?	2025		
	Tak	Nie	Liczebność
OGÓŁEM	100%	0%	n=1
Białołęka	0%	0%	n=0
Bielany	100%	0%	n=1
Praga-Południe	0%	0%	n=0
Targówek	0%	0%	n=0
Ursus	0%	0%	n=0
Ursynów	0%	0%	n=0
Wola	0%	0%	n=0
Wilanów	0%	0%	n=0
USC Flisa	0%	0%	n=0

*punkty obsługi Urzędu Stanu Cywilnego nieoceniane w poprzednich badaniach.



O czym, bez dopytywania, poinformował Cię urzędnik? - Wymagane dokumenty	2025		2022		2019		2018	
OGÓŁEM	100%	n=90	89%	n=145	94%	n=140	96%	n=140
Białołęka*	100%	n=10						
Bielany	100%	n=10	100%	n=16	90%	n=10	90%	n=10
Praga-Południe	100%	n=10	100%	n=16	100%	n=10	100%	n=10
Targówek*	100%	n=10						
Ursus	100%	n=10	81%	n=16	100%	n=10	100%	n=10
Ursynów	100%	n=10	81%	n=16	90%	n=10	90%	n=10
Wola*	100%	n=10						
Wilanów*	100%	n=10						
USC Flisa*	100%	n=10						

*punkty obsługi Urzędu Stanu Cywilnego nieoceniane w poprzednich badaniach.



O czym, bez dopytywania, poinformował Cię urzędnik? - Miejsce złożenia dokumentów	2025		2022		2019		2018	
OGÓŁEM	92%	n=90	90%	n=145	96%	n=140	99%	n=140
Białołęka*	100%	n=10						
Bielany	90%	n=10	94%	n=16	100%	n=10	90%	n=10
Praga-Południe	80%	n=10	100%	n=16	90%	n=10	100%	n=10
Targówek*	100%	n=10						
Ursus	90%	n=10	81%	n=16	90%	n=10	100%	n=10
Ursynów	80%	n=10	88%	n=16	100%	n=10	100%	n=10
Wola*	100%	n=10						
Wilanów*	90%	n=10						
USC Flisa*	100%	n=10						

*punkty obsługi Urzędu Stanu Cywilnego nieoceniane w poprzednich badaniach.



O czym, bez dopytywania, poinformował Cię urzędnik? - Wymagane opłaty/brak opłat	2025		2022		2019		2018	
OGÓŁEM	81%	n=90	50%	n=145	84%	n=140	93%	n=140
Białołęka*	90%	n=10						
Bielany	90%	n=10	50%	n=16	90%	n=10	90%	n=10
Praga-Południe	80%	n=10	44%	n=16	100%	n=10	100%	n=10
Targówek*	90%	n=10						
Ursus	70%	n=10	50%	n=16	80%	n=10	100%	n=10
Ursynów	70%	n=10	50%	n=16	60%	n=10	90%	n=10
Wola*	100%	n=10						
Wilanów*	70%	n=10						
USC Flisa*	70%	n=10						

*punkty obsługi Urzędu Stanu Cywilnego nieoceniane w poprzednich badaniach.



O czym, bez dopytywania, poinformował Cię urzędnik? - Miejsce uiszczenia opłaty	2025		2022		2019		2018	
OGÓŁEM	31%	n=90	50%	n=145	54%	n=140	52%	n=140
Białołęka*	40%	n=10						
Bielany	30%	n=10	50%	n=16	60%	n=10	50%	n=10
Praga-Południe	10%	n=10	50%	n=16	60%	n=10	60%	n=10
Targówek*	40%	n=10						
Ursus	30%	n=10	50%	n=16	60%	n=10	40%	n=10
Ursynów	30%	n=10	31%	n=16	30%	n=10	50%	n=10
Wola*	30%	n=10						
Wilanów*	30%	n=10						
USC Flisa*	40%	n=10						

*punkty obsługi Urzędu Stanu Cywilnego nieoceniane w poprzednich badaniach.



O czym, bez dopytywania, poinformował Cię urzędnik? - Termin odpowiedzi	2025		2022		2019		2018	
OGÓŁEM	82%	n=90	77%	n=145	86%	n=140	89%	n=140
Białołęka*	90%	n=10						
Bielany	80%	n=10	94%	n=16	90%	n=10	80%	n=10
Praga-Południe	70%	n=10	69%	n=16	90%	n=10	90%	n=10
Targówek*	90%	n=10						
Ursus	70%	n=10	81%	n=16	100%	n=10	100%	n=10
Ursynów	80%	n=10	63%	n=16	70%	n=10	80%	n=10
Wola*	100%	n=10						
Wilanów*	90%	n=10						
USC Flisa*	70%	n=10						

*punkty obsługi Urzędu Stanu Cywilnego nieoceniane w poprzednich badaniach.



Czy informacje udzielone przez urzędnika były prawidłowe?		OGÓŁEM	Białołęka*	Bielany	Praga-Południe	Targówek*	Ursus	Ursynów	Wola*	Wilanów*	USC Flisa*
2025	Wszystkie, o których powiedział były prawidłowe	98%	100%	100%	100%	100%	100%	90%	100%	90%	100%
	Tylko część	2%	0%	0%	0%	0%	0%	10%	0%	10%	0%
	Żadna nie była	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
	**Nie dotyczy										
	Liczebność	n=90	n=10	n=10	n=10	n=10	n=10	n=10	n=10	n=10	n=10
2022	Wszystkie, o których powiedział były prawidłowe	89%		94%	81%		81%	100%			
	Tylko część	4%		6%	13%		0%	0%			
	Żadna nie była	6%		0%	0%		19%	0%			
	**Nie dotyczy	1%		0%	6%		0%	0%			
	Liczebność	n=145		n=16	n=16		n=16	n=16			
2019	Wszystkie, o których powiedział były prawidłowe	96%		100%	100%		100%	90%			
	Tylko część	3%		0%	0%		0%	0%			
	Żadna nie była	0%		0%	0%		0%	0%			
	**Nie dotyczy	1%		0%	0%		0%	10%			
	Liczebność	n=140		n=10	n=10		n=10	n=10			
2018	Wszystkie, o których powiedział były prawidłowe	91%		90%	100%		100%	90%			
	Tylko część	6%		0%	0%		0%	10%			
	Żadna nie była	1%		0%	0%		0%	0%			
	**Nie dotyczy	1%		10%	0%		0%	0%			
	Liczebność	n=140		n=10	n=10		n=10	n=10			

**Odpowiedź kafeiterii, z której zrezygnowano w 2025r..

*punkty obsługi Urzędu Stanu Cywilnego nieoceniane w poprzednich badaniach.

Oceń poniższe aspekty obsługi. Oceny dokonaj na skali od 1 do 4, gdzie 1 oznacza „zdecydowanie negatywnie”, a 4 „zdecydowanie pozytywnie.”		OGÓŁEM	Białołęka*	Bielany	Praga-Południe	Targówek*	Ursus	Ursynów	Wola*	Wilanów*	USC Flisa*
		n=90	n=10	n=10	n=10	n=10	n=10	n=10	n=10	n=10	n=10
Zadowolenie ze sposobu obsługi	Zdecydowanie pozytywne	74%	80%	80%	50%	100%	60%	70%	90%	70%	70%
	Raczej pozytywne	20%	10%	10%	40%	0%	40%	30%	10%	10%	30%
	Raczej negatywne	4%	10%	0%	10%	0%	0%	0%	0%	20%	0%
	Zdecydowanie negatywne	1%	0%	10%		0%	0%	0%	0%	0%	0%
Szybkość załatwienia sprawy	Zdecydowanie pozytywne	77%	80%	70%	70%	90%	80%	70%	70%	70%	90%
	Raczej pozytywne	20%	20%	20%	30%	10%	20%	20%	20%	30%	10%
	Raczej negatywne	1%	0%	0%	0%	0%	0%	10%	0%	0%	0%
	Zdecydowanie negatywne	2%	0%	10%	0%	0%	0%	0%	10%	0%	0%
Postawa urzędnika obsługującego sprawę	Zdecydowanie pozytywne	78%	80%	80%	60%	90%	70%	70%	90%	70%	90%
	Raczej pozytywne	18%	10%	10%	30%	10%	30%	30%	10%	20%	10%
	Raczej negatywne	3%	10%	0%	10%	0%	0%	0%	0%	10%	0%
	Zdecydowanie negatywne	1%	0%	10%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%

*punkty obsługi Urzędu Stanu Cywilnego nieoceniane w poprzednich badaniach.

		2025, n=87	2022, n=150	2019, n=140	2018, n=140
Czy urzędnik przywitał Cię uprzejmie?	Odsetek odpowiedzi „Tak”	91%	97%	100%	100%
Czy urzędnik przedstawił się imieniem i nazwiskiem?	Odsetek odpowiedzi „Tak”	49%	76%	91%	91%
Czy urzędnik w powitaniu podał nazwę instytucji/komórki/jednostki?	Odsetek odpowiedzi „Tak”	97%	93%	91%	91%
Czy urzędnik używał zwrotów grzecznościowych (proszę, dziękuję, w czym mogę pomóc itp.)?	Odsetek odpowiedzi „Tak”	100%	95%	100%	99%
Czy urzędnik używał zwrotów negatywnych (nie wiem, nie da się, niemożliwe, problem, itp.)?	Odsetek odpowiedzi „Nie”	100%	95%	99%	93%
Czy urzędnik był uprzejmy i życzliwy/ uprzejmy i miły (2018/2019/2022)?	Odsetek odpowiedzi „Tak”	100%	97%	100%	100%
Czy urzędnik okazywał zniecierpliwienie?	Odsetek odpowiedzi „Nie”	100%	95%	96%	94%
Czy urzędnik poświęcił Ci odpowiednią ilość czasu i uwagi?	Odsetek odpowiedzi „Tak”	99%	95%	99%	98%
Czy urzędnik pożegnał Cię uprzejmie?	Odsetek odpowiedzi „Tak”	94%	97%	100%	100%

Czy urzędnik w czasie załatwiania sprawy...?	2025, n=87	2022, n=150	2019, n=140	2018, n=140
Udzielał informacji w sposób zrozumiały i używał zrozumiałej terminologii	100%			
Udzielał informacji w sposób wyczerpujący	92%			
Dopytywał o szczegóły przedstawionej sprawy	60%	67%	92%	76%
Wyjaśniał ewentualne przerwy w rozmowie (poproszenie rozmówcy, by zechciał poczekać przy telefonie)	17%	3%	2%	13%

Czy informacje udzielone przez urzędnika były prawidłowe?	2025, n=87	2022, n=150	2019, n=140	2018, n=140
Wszystkie	97%	81%	94%	82%
Tylko część	3%	5%	1%	12%
Żadna nie była	0%	7%	1%	6%
*Nie dotyczy		7%	4%	0%

*Odpowiedź kafeerii, z której zrezygnowano w 2025r..



Oceń poniższe aspekty obsługi. Oceny dokonaj na skali od 1 do 4, gdzie 1 oznacza „zdecydowanie negatywnie”, a 4 „zdecydowanie pozytywnie.		2025, n=87
Zadowolenie ze sposobu obsługi	Zdecydowanie pozytywne	63%
	Raczej pozytywne	34%
	Raczej negatywne	2%
	Zdecydowanie negatywne	0%
Szybkość załatwienia sprawy	Zdecydowanie pozytywne	83%
	Raczej pozytywne	17%
	Raczej negatywne	0%
	Zdecydowanie negatywne	0%
Postawa urzędnika obsługującego sprawę	Zdecydowanie pozytywne	67%
	Raczej pozytywne	32%
	Raczej negatywne	1%
	Zdecydowanie negatywne	0%

*Czy jesteś zadowolony ze sposobu obsługi przez urzędnika?	2022, n=150	2019, n=140	2018, n=140
Zdecydowanie tak	59%	93%	81%
Raczej tak	29%	5%	18%
Raczej nie	7%	2%	1%
Zdecydowanie nie	5%	0%	0%

*W związku ze zmianą treści pytania oraz kafeterii zrezygnowaliśmy z bezpośredniego porównania aspektu „Zadowolenie ze sposobu obsługi”.

Czy urzędnik przywitał Cię uprzejmie? - odpowiedzi "Tak"	2025		2022		2019		2018	
OGÓŁEM	91%	n=87	97%	n=150	100%	n=140	100%	n=140
Białołęka*	80%	n=10						
Bielany	80%	n=10	100%	n=16	100%	n=10	100%	n=10
Praga-Południe	100%	n=10	100%	n=16	100%	n=10	100%	n=10
Targówek*	90%	n=10						
Ursus	90%	n=10	100%	n=16	100%	n=10	100%	n=10
Ursynów	100%	n=7	88%	n=16	100%	n=10	100%	n=10
Wola*	90%	n=10						
Wilanów*	100%	n=10						
USC Flisa*	90%	n=10						

*punkty obsługi Urzędu Stanu Cywilnego nieoceniane w poprzednich badaniach.



Czy urzędnik przedstawił się imieniem i nazwiskiem? - odpowiedzi "Tak"	2025		2022		2019		2018	
OGÓŁEM	49%	n=87	76%	n=140	91%	n=140	91%	n=150
Białołęka*	80%	n=10						
Bielany	50%	n=10	63%	n=16	100%	n=10	100%	n=10
Praga-Południe	50%	n=10	88%	n=16	100%	n=10	90%	n=10
Targówek*	30%	n=10						
Ursus	50%	n=10	44%	n=16	100%	n=10	90%	n=10
Ursynów	43%	n=7	69%	n=16	60%	n=10	90%	n=10
Wola*	30%	n=10						
Wilanów*	60%	n=10						
USC Flisa*	50%	n=10						

*punkty obsługi Urzędu Stanu Cywilnego nieoceniane w poprzednich badaniach.



Czy urzędnik w powitaniu podał nazwę instytucji/komórki/jednostki? - odpowiedzi "Tak"	2025		2022		2019		2018	
OGÓŁEM	97%	n=87	93%	n=140	91%	n=140	91%	n=150
Białołęka*	100%	n=10						
Bielany	90%	n=10	88%	n=16	100%	n=10	100%	n=10
Praga-Południe	100%	n=10	100%	n=16	90%	n=10	90%	n=10
Targówek*	100%	n=10						
Ursus	100%	n=10	94%	n=16	80%	n=10	70%	n=10
Ursynów	90%	n=7	88%	n=16	100%	n=10	100%	n=10
Wola*	100%	n=10						
Wilanów*	100%	n=10						
USC Flisa*	90%	n=10						

*punkty obsługi Urzędu Stanu Cywilnego nieoceniane w poprzednich badaniach.



Czy urzędnik używał zwrotów grzecznościowych (proszę, dziękuję, w czym mogę pomóc itp.)? - odpowiedzi "Tak"	2025		2022		2019		2018	
OGÓŁEM	100%	n=87	95%	n=140	100%	n=140	99%	n=150
Białołęka*	100%	n=10						
Bielany	100%	n=10	94%	n=16	100%	n=10	100%	n=10
Praga-Południe	100%	n=10	100%	n=16	100%	n=10	100%	n=10
Targówek*	100%	n=10						
Ursus	100%	n=10	88%	n=16	100%	n=10	100%	n=10
Ursynów	100%	n=7	88%	n=16	100%	n=10	90%	n=10
Wola*	100%	n=10						
Wilanów*	100%	n=10						
USC Flisa*	100%	n=10						

*punkty obsługi Urzędu Stanu Cywilnego nieoceniane w poprzednich badaniach.



Czy urzędnik używał zwrotów negatywnych (nie wiem, nie da się, niemożliwe, problem, itp.) - odpowiedzi "Nie"	2025		2022		2019		2018	
OGÓŁEM	100%	n=87	95%	n=140	99%	n=140	93%	n=150
Białołęka*	100%	n=10						
Bielany	100%	n=10	94%	n=16	90%	n=10	80%	n=10
Praga-Południe	100%	n=10	94%	n=16	100%	n=10	100%	n=10
Targówek*	100%	n=10						
Ursus	100%	n=10	94%	n=16	100%	n=10	100%	n=10
Ursynów	100%	n=7	94%	n=16	100%	n=10	90%	n=10
Wola*	100%	n=10						
Wilanów*	100%	n=10						
USC Flisa*	100%	n=10						

*punkty obsługi Urzędu Stanu Cywilnego nieoceniane w poprzednich badaniach.



Czy urzędnik był uprzejmy i życzliwy/ uprzejmy i miły (2018/2019/2022) ? - odpowiedzi "Tak"	2025		2022		2019		2018	
OGÓŁEM	100%	n=87	97%	n=140	100%	n=140	100%	n=150
Białołęka*	100%	n=10						
Bielany	100%	n=10	100%	n=16	100%	n=10	100%	n=10
Praga-Południe	100%	n=10	94%	n=16	100%	n=10	100%	n=10
Targówek*	100%	n=10						
Ursus	100%	n=10	100%	n=16	100%	n=10	100%	n=10
Ursynów	100%	n=7	88%	n=16	100%	n=10	100%	n=10
Wola*	100%	n=10						
Wilanów*	100%	n=10						
USC Flisa*	100%	n=10						

*punkty obsługi Urzędu Stanu Cywilnego nieoceniane w poprzednich badaniach.



Czy urzędnik okazywał zniecierpliwienie? - odpowiedzi "Nie"	2025		2022		2019		2018	
OGÓŁEM	100%	n=87	95%	n=140	96%	n=140	94%	n=150
Białołęka*	100%	n=10						
Bielany	100%	n=10	88%	n=16	90%	n=10	100%	n=10
Praga-Południe	100%	n=10	88%	n=16	100%	n=10	90%	n=10
Targówek*	100%	n=10						
Ursus	100%	n=10	87%	n=16	90%	n=10	90%	n=10
Ursynów	100%	n=7	100%	n=16	100%	n=10	100%	n=10
Wola*	100%	n=10						
Wilanów*	100%	n=10						
USC Flisa*	100%	n=10						

*punkty obsługi Urzędu Stanu Cywilnego nieoceniane w poprzednich badaniach.

Czy urzędnik poświęcił Ci odpowiednią ilość czasu i uwagi? – odpowiedzi "Tak"	2025		2022		2019		2018	
OGÓŁEM	99%	n=87	95%	n=140	99%	n=140	98%	n=150
Białołęka*	100%	n=10						
Bielany	100%	n=10	81%	n=16	100%	n=10	100%	n=10
Praga-Południe	90%	n=10	100%	n=16	100%	n=10	90%	n=10
Targówek*	100%	n=10						
Ursus	100%	n=10	94%	n=16	100%	n=10	100%	n=10
Ursynów	100%	n=7	88%	n=16	90%	n=10	100%	n=10
Wola*	100%	n=10						
Wilanów*	100%	n=10						
USC Flisa*	100%	n=10						

*punkty obsługi Urzędu Stanu Cywilnego nieoceniane w poprzednich badaniach.



Czy urzędnik pożegnał Cię uprzejmie? - odpowiedzi "Tak"	2025		2022		2019		2018	
OGÓŁEM	94%	n=87	97%	n=140	100%	n=140	100%	n=150
Białołęka*	100%	n=10						
Bielany	100%	n=10	94%	n=16	100%	n=10	100%	n=10
Praga-Południe	100%	n=10	100%	n=16	100%	n=10	100%	n=10
Targówek*	100%	n=10						
Ursus	100%	n=10	100%	n=16	100%	n=10	100%	n=10
Ursynów	86%	n=7	88%	n=16	100%	n=10	100%	n=10
Wola*	90%	n=10						
Wilanów*	100%	n=10						
USC Flisa*	70%	n=10						

*punkty obsługi Urzędu Stanu Cywilnego nieoceniane w poprzednich badaniach.



Czy urzędnik w czasie załatwiania sprawy udzielał informacji zrozumiałej i używał zrozumiałej terminologii?* – odpowiedzi "Tak"	2025	
OGÓŁEM	100%	n=87
Białołęka	100%	n=10
Bielany	100%	n=10
Praga-Południe	100%	n=10
Targówek	100%	n=10
Ursus	100%	n=10
Ursynów	100%	n=7
Wola	100%	n=10
Wilanów	100%	n=10
USC Flisa	100%	n=10

*Zmieniona treść pytania. Nie można porównać wyników z poprzednimi falami.



Czy urzędnik w czasie załatwiania sprawy udzielał informacji w sposób wyczerpujący? – odpowiedzi "Tak"	2025	
OGÓŁEM	92%	n=87
Białołęka	90%	n=10
Bielany	90%	n=10
Praga-Południe	90%	n=10
Targówek	100%	n=10
Ursus	90%	n=10
Ursynów	86%	n=7
Wola	100%	n=10
Wilanów	90%	n=10
USC Flisa	90%	n=10

*punkty obsługi Urzędu Stanu Cywilnego nieoceniane w poprzednich badaniach.

Czy urzędnik w czasie załatwiania sprawy dopytywał o szczegóły przedstawionej sprawy? – odpowiedzi "Tak"	2025		2022		2019		2018	
OGÓŁEM	60%	n=87	67%	n=140	92%	n=140	76%	n=150
Białołęka*	60%	n=10						
Bielany	50%	n=10	81%	n=16	90%	n=10	80%	n=10
Praga-Południe	50%	n=10	69%	n=16	100%	n=10	60%	n=10
Targówek*	60%	n=10						
Ursus	60%	n=10	81%	n=16	100%	n=10	80%	n=10
Ursynów	57%	n=7	44%	n=16	70%	n=10	70%	n=10
Wola*	70%	n=10						
Wilanów*	50%	n=10						
USC Flisa*	80%	n=10						

*punkty obsługi Urzędu Stanu Cywilnego nieoceniane w poprzednich badaniach.



Czy urzędnik w czasie załatwiania sprawy wyjaśniał ewentualne przerwy w rozmowie (poproszenie rozmówcy, by zechciał poczekać przy telefonie)? – odpowiedzi "Tak"	2025		2022		2019		2018	
OGÓŁEM	17%	n=87	3%	n=140	2%	n=140	13%	n=150
Białołęka*	30%	n=10						
Bielany	10%	n=10	0%	n=16	0%	n=10	10%	n=10
Praga-Południe	20%	n=10	6%	n=16	0%	n=10	20%	n=10
Targówek*	20%	n=10						
Ursus	30%	n=10	6%	n=16	0%	n=10	10%	n=10
Ursynów	0%	n=7	0%	n=16	0%	n=10	10%	n=10
Wola*	0%	n=10						
Wilanów*	20%	n=10						
USC Flisa*	20%	n=10						

*punkty obsługi Urzędu Stanu Cywilnego nieoceniane w poprzednich badaniach.



Czy informacje udzielone przez urzędnika były prawidłowe?		OGÓŁEM	Białołęka*	Bielany	Praga-Południe	Targówek*	Ursus	Ursynów	Wola*	Wilanów*	USC Flisa*
2025	Wszystkie	97%	90%	100%	100%	100%	90%	86%	100%	100%	100%
	Tylko część	3%	10%	0%	0%	0%	10%	14%	0%	0%	0%
	Żadna nie była	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
	**Nie dotyczy										
	Liczebność	n=87	n=10	n=10	n=10	n=10	n=7	n=10	n=10	n=10	n=10
2022	Wszystkie	81%		75%	94%		88%	75%			
	Tylko część	5%		6%	0%		6%	6%			
	Żadna nie była	7%		6%	0%		6%	6%			
	**Nie dotyczy	7%		13%	6%		0%	13%			
	Liczebność	n=150		n=16	n=16		n=16	n=16			
2019	Wszystkie	94%		90%	100%		100%	80%			
	Tylko część	1%		0%	0%		0%	0%			
	Żadna nie była	1%		0%	0%		0%	0%			
	**Nie dotyczy	4%		10%	0%		0%	20%			
	Liczebność	n=140		n=10	n=10		n=10	n=10			
2018	Wszystkie	82%		70%	90%		100%	80%			
	Tylko część	12%		20%	10%		0%	10%			
	Żadna nie była	6%		10%	0%		0%	10%			
	**Nie dotyczy	0%		0%	0%		0%	0%			
	Liczebność	n=140		n=10	n=10		n=10	n=10			

*punkty obsługi Urzędu Stanu Cywilnego nieoceniane w poprzednich badaniach.

**Odpowiedź kafeтерии, z której zrezygnowano w 2025 r..

Oceń poniższe aspekty obsługi. Oceny dokonaj na skali od 1 do 4, gdzie 1 oznacza „zdecydowanie negatywnie”, a 4 „zdecydowanie pozytywnie.”		OGÓŁEM	Białołęka*	Bielany	Praga-Południe	Targówek*	Ursus	Ursynów	Wola*	Wilanów*	USC Flisa*
		n=87	n=10	n=10	n=10	n=10	n=10	n=7	n=10	n=10	n=10
Zadowolenie ze sposobu obsługi	Zdecydowanie pozytywne	63%	30%	70%	50%	80%	70%	57%	70%	80%	60%
	Raczej pozytywne	34%	70%	30%	40%	10%	30%	43%	30%	20%	40%
	Raczej negatywne	2%	0%	0%	10%	10%	0%	0%	0%	0%	0%
	Zdecydowanie negatywne	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Szybkość załatwienia sprawy	Zdecydowanie pozytywne	83%	70%	80%	70%	100%	90%	71%	90%	80%	90%
	Raczej pozytywne	17%	30%	20%	30%	0%	10%	29%	10%	20%	10%
	Raczej negatywne	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
	Zdecydowanie negatywne	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Postawa urzędnika obsługującego sprawę	Zdecydowanie pozytywne	67%	50%	60%	60%	70%	70%	57%	80%	90%	60%
	Raczej pozytywne	32%	40%	40%	40%	30%	30%	43%	20%	10%	40%
	Raczej negatywne	1%	10%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
	Zdecydowanie negatywne	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%

*punkty obsługi Urzędu Stanu Cywilnego nieoceniane w poprzednich badaniach.