



Badanie jakości obsługi w Urzędzie m.st. Warszawy

— — —
Raport uwzględniający podział
na typ jednostki

Grudzień 2024

INFORMACJE O BADANIU





CEL

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



TECHNIKA

Obserwacje przeprowadzono w ramach badania Tajemniczy Klient wykorzystując technikę MS – Mystery Shopping oraz MC – Mystery Calling. Badanie satysfakcji w urzędach przeprowadzane było techniką TAPI. Ankiety przeprowadzane były przez ankieterów terenowych na tabletach z elektroniczną wersją ankiety.



TERMIN

Badanie było prowadzone od 20 września do 20 listopada 2024 roku.



WYKONAWCA

ARC Rynek i Opinia Sp. z o.o.



PRÓBA

W ramach badania przeprowadzono N=930 audytów w 65 punktach obsługi Urzędu m.st. Warszawy. W tym:

- Audyty osobiste MS – Mystery Shopping N=650
- Audyty telefoniczne MC – Mystery Calling N=280

W ramach badania przeprowadzono N=396 ankiet satysfakcji w wydziałach obsługi mieszkańców w 18 lokalizacjach oraz w 17 delegaturach Biura Administracji i Spraw Obywatelskich i 1 wydziale dla dzielnicy Śródmieście. Dla potrzeb raportowania o wydziale BAiSO dla dzielnicy Śródmieście w dalszej części raportu przyjmujemy nazwę delegatury.

UWAGI

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

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

W raporcie zastosowano skrót T2B (top to boxes) oznaczający odsetek sumy dwóch najwyższych odpowiedzi w pytaniach ze skalą.

Metodologia badania Tajemniczy Klient

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



Kryteria oceny audytów osobistych

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



Kryteria oceny audytów telefonicznych

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

Schemat badania i struktura próby

Badaniem objęto 65 wybranych komórek organizacyjnych Urzędu m.st. Warszawy:

Jednostka organizacyjna	Liczba lokalizacji	Suma audytów osobistych	Suma audytów telefonicznych	Badanie satysfakcji
WOM – Wydział Obsługi Mieszkańców	18	180	0	198
PI – Punkty Informacyjne w Urzędach Dzielnic	18	180	180	0
BAiSO – delegatura Biura Administracji i Spraw Obywatelskich	18	180	0	198
USC – stanowiska obsługi Urzędu Stanu Cywilnego m.st. Warszawy	5	50	50	0
Urząd Stanu Cywilnego Chałubińskiego	1	10	10	0
MRK – Wydział Miejskiego Rzecznika Konsumentów	1	10	10	0
WLITD – Wydział Licencji i Transportu Drogowego	1	10	10	0
BGiK – sala obsługi Biura Geodezji i Katastru	1	10	10	0
BMMiSP – sala obsługi Biura Mienia Miasta i Skarbu Państwa	1	10	10	0
COP – Centrum Obsługi Podatnika	1	10	0	0

PODSUMOWANIE



Najważniejsze ustalenia

Punkty Informacyjne

Miejsce audytu

Punkty informacyjne to miejsca dobrze oznakowane w urzędach dzielnic. Jedynie w czasie dwóch audytów pojawiły się problemy ich znalezieniem. W czasie audytów w punktach informacyjnych we wszystkich lokalizacjach panował porządek. Audytorzy w przypadku prawie wszystkich audytów ocenili liczbę miejsc siedzących dla osób oczekujących na obsługę oraz liczbę dostępnych miejsc do wypełniania dokumentów jako wystarczające. Tylko w jednym przypadku kwestie te zostały ocenione negatywnie.

Formularze i wnioski znajdują się w miejscach łatwo dostępnych. Spośród wszystkich audytów przeprowadzonych w punktach informacyjnych jedynie trzech audytorów miało problem ze zlokalizowaniem formularzy i wniosków.

Wygląd urzędnika i jego stanowisko pracy

Urzędnicy pracujący na stanowiskach punktów informacyjnych w urzędach dzielnic ubierają się zgodnie ze standardami. W 99% audytów ubiór urzędnika był odpowiedni. Urzędnicy prawie zawsze (98% audytów) mieli identyfikator w widocznym miejscu.

Biurka urzędników w punktach informacyjnych i ich najbliższe otoczenie są uporządkowane. Audytorzy ocenili realizowanie tego standardu pozytywnie w przypadku wszystkich wizyt. Na stanowiskach obsługi znajdowały się przedmioty tylko związane z pracą.

Obsługa

Pracownicy punktów informacyjnych zawsze wykazują się życzliwością i uprzejmością. Dotyczy to zarówno obsługi samej sprawy, z jaką zgłaszał się audytor, jak i pożegnań oraz powitań osoby, która podchodziła do stanowiska. Poświęcenie odpowiedniej ilości czasu osobie obsługiwanej oceniane jest przez audytorów w większości przypadków (93%) pozytywnie. Urzędnicy w czasie obsługi prawie zawsze posługują się zrozumiałą terminologią i w sposób klarowny przekazują informacje. Odpowiedzi urzędników nie zawsze są jednak wyczerpujące. W 16% audytów w punktach informacyjnych kwestia ta została oceniona negatywnie. Najczęściej pomijane w czasie obsługi są informacje o terminie odpowiedzi oraz miejscu złożenia dokumentów. Zdecydowana większość audytorów była zadowolona z obsługi oraz pozytywnie oceniła postawę pracowników punktów informacyjnych. W przypadku aż 3/4 audytów zadowolenie z obsługi zostało ocenione zdecydowanie pozytywnie. 92% audytorów oceniło pozytywnie również szybkość załatwienia sprawy.

Najważniejsze ustalenia

Wydział obsługi mieszkańców

Miejsce audytu

Miejsca obsługi wydziałów obsługi mieszkańców (WOM) w zdecydowanej większości są dobrze oznakowane, dzięki czemu łatwo je znaleźć podczas wizyty w urzędzie.

W pojedynczych przypadkach audytorzy mieli trudności ze znalezieniem miejsc obsługi spraw, które można załatwić w WOM, co częściowo wynikało z nieprecyzyjnych informacji (opisu spraw) w biletomatach.

Porządek i czystość w urzędach oceniane są na wysokim poziomie. Aż 97% audytorów oceniło te kwestie pozytywnie.

W większości urzędów liczba miejsc do siedzenia została oceniona przez audytorów jako wystarczająca. W 93% przypadków ocena była pozytywna. Jednak w 8 urzędach audytorzy podczas pojedynczych audytów uznali liczbę dostępnych miejsc do siedzenia za niewystarczającą. Zazwyczaj miało to miejsce w godzinach popołudniowych, gdy liczba klientów w urzędach była większa.

Umieszczenie formularzy i wniosków w większości urzędów jest prawidłowe. Audytorzy nie mieli trudności z odnalezieniem miejsc, w których są dostępne dokumenty. Wyjątki stanowiły sytuacje, gdy w czasie przebywania dużej liczby osób w urzędzie, widoczność takich miejsc była utrudniona.

Wygląd urzędnika i jego stanowisko pracy

Ubiór urzędników nie budzi zastrzeżeń. W czasie wszystkich przeprowadzonych audytów pracownicy WOM byli ubrani zgodnie ze standardami. Jedynie w 6% przypadków urzędnicy nie mieli identyfikatora lub był on umieszczony w sposób niewidoczny dla interesantów.

Najważniejsze ustalenia

Wydział obsługi mieszkańców

Obsługa

Czas oczekiwania na obsługę w WOM jest stosunkowo krótki. Często obsługa odbywa się natychmiast po pobraniu numerka w biletomacie. Średni czas oczekiwania wynosi od 0,2 do 3,5 minuty.

Urzednicy udzielają informacji w sposób zrozumiały, używając przystępnej terminologii. W 100% audytów te kwestie zostały ocenione pozytywnie. Jedynie w 79% audytów urzednicy upewniali się, czy przekazane informacje są zrozumiałe dla interesantów.

Udzielane informacje nie zawsze były wyczerpujące i obejmowały wszystkie aspekty spraw, z którymi zgłaszali się interesanci. W 91% audytów urzednicy udzielali wyczerpujących informacji, a w 83% przypadków dopytywali o szczegóły sprawy. Najczęściej brakowało informacji o opłatach związanych ze sprawą oraz terminach rozpatrzenia wniosków.

W większości przypadków, gdy obsługa sprawy wymagała wypełnienia i złożenia wniosku, urzednicy wydawali formularz lub wskazywali miejsce, gdzie można go pobrać. Jednak tylko nieco ponad połowa urzedników wyjaśniała, w jaki sposób należy go wypełnić.

Najważniejsze ustalenia

Delegatury Biura Administracji i Spraw Obywatelskich

Miejsce audytu

Miejsca obsługi delegatur Biura Administracji i Spraw Obywatelskich (BAiSO) w zdecydowanej większości przypadków są dobrze oznakowane i łatwe do zlokalizowania podczas wizyty w urzędzie. W trakcie badania zdarzały się jednak pojedyncze audyty, podczas których audytorzy mieli problem ze znalezieniem miejsca obsługi. Taka sytuacja wystąpiła np. w Urzędzie Dzielnicy Mokotów, gdzie delegatura BAiSO ma dwie lokalizacje. Porządek i czystość w urzędach oceniane są na bardzo wysokim poziomie. Tylko w jednym przypadku odnotowano nieporządek w miejscu przeprowadzania audytu. Liczba miejsc siedzących dla oczekujących została w większości lokalizacji oceniona przez audytorów jako wystarczająca (96%). Wyjątek stanowi Urząd Dzielnicy Wola, gdzie połowa audytorów oceniła liczbę miejsc siedzących jako niewystarczającą. Jest to związane z dużym ruchem panującym w tej lokalizacji oraz relatywnie małą salą obsługi. Znalezienie formularzy i wniosków nie sprawiało audytorom trudności. W 96% wizyt miejsce udostępnienia formularzy oceniono jako łatwo dostępne. Problem z ich znalezieniem częściej występował w Urzędzie Dzielnicy Mokotów, gdzie odnotowano go w trakcie trzech wizyt.

Wygląd urzędnika i jego stanowisko pracy

Pracownicy BAiSO spełniają standardy dotyczące ubioru w miejscu pracy. Podczas wszystkich wizyt oceniono tę kwestię pozytywnie. W 3% audytów urzędnicy nie mieli jednak identyfikatora w widocznym miejscu. Nastawienie pracowników BAiSO oceniono bardzo wysoko – w 99% audytów byli uprzejmi, życzliwi i nawiązywali kontakt wzrokowy z klientami. Powitania i pożegnania odbywały się zgodnie z zasadami kultury osobistej.

Obsługa

Urzędnicy poświęcają odpowiednią ilość czasu na obsługę spraw. Jedynie w 3% audytów oceniono tę kwestię negatywnie. Urzędnicy przekazują informacje w sposób zrozumiały i posługują się prostą terminologią, jednak wyjaśnienia nie zawsze są kompletne. W 9% audytów wyjaśnienia dotyczące sprawy były niepełne. W 23% wizyt urzędnicy nie poinformowali o wymaganych opłatach, a w 27% przypadków – o terminie odpowiedzi na złożone dokumenty. Urzędnicy nie zawsze dopytują o szczegóły sprawy w trakcie obsługi. Do dopytania o szczegóły doszło w 83% audytów. W ponad 1/4 wizyt urzędnicy nie upewnili się, czy audytor zrozumiał przedstawione wyjaśnienia. W 98% wizyt audytorzy ocenili pozytywnie sposób obsługi sprawy przez urzędnika.

Najważniejsze ustalenia

Urzędy Stanu Cywilnego

Miejsce audytu

Miejsca obsługi w siedzibach Urzędu Stanu Cywilnego (USC) są dobrze oznakowane, a audytorzy w większości przypadków nie mieli problemów z ich znalezieniem. Jedynie w trzech audytach przeprowadzonych w USC w Urzędzie Dzielnicy Ochota oraz jednym w Urzędzie Dzielnicy Wawer napotkano trudności z ich odnalezieniem. W niemal wszystkich audytowanych urzędach panował porządek, a standard ten został negatywnie oceniony tylko w jednym przypadku. Formularze i wnioski są umieszczone w łatwo dostępnych miejscach, co zazwyczaj umożliwia ich szybkie odnalezienie. Tylko raz audytorzy mieli trudności z ich znalezieniem.

Obsługa

Większość urzędników wykazuje się uprzejmością i życzliwością podczas obsługi interesantów, poświęca im odpowiednią ilość czasu. Warto jednak poprawić poziom udzielania wyczerpujących informacji o załatwianych sprawach. Urzędnicy nie zawsze sami informują o wymaganych opłatach czy terminach odpowiedzi, co może wpływać na poziom satysfakcji interesantów.

Badanie Mystery Shopping

Audyty osobiste

Wyniki ogółem dla poszczególnych
komórek organizacyjnych

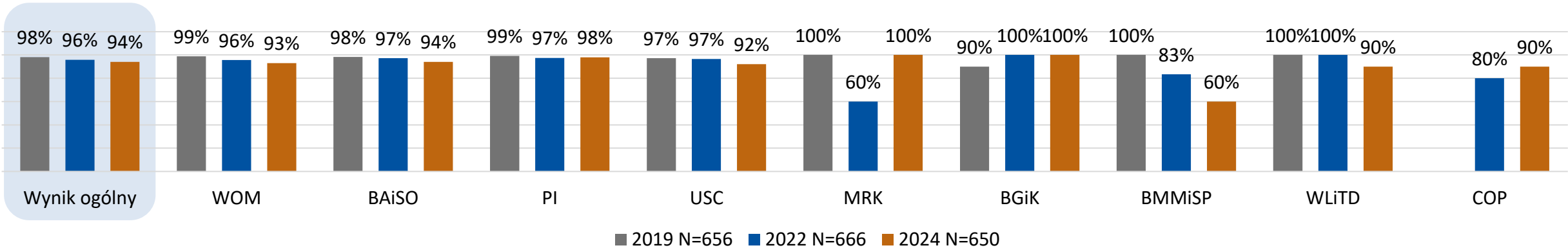


Czas oczekiwania na obsługę

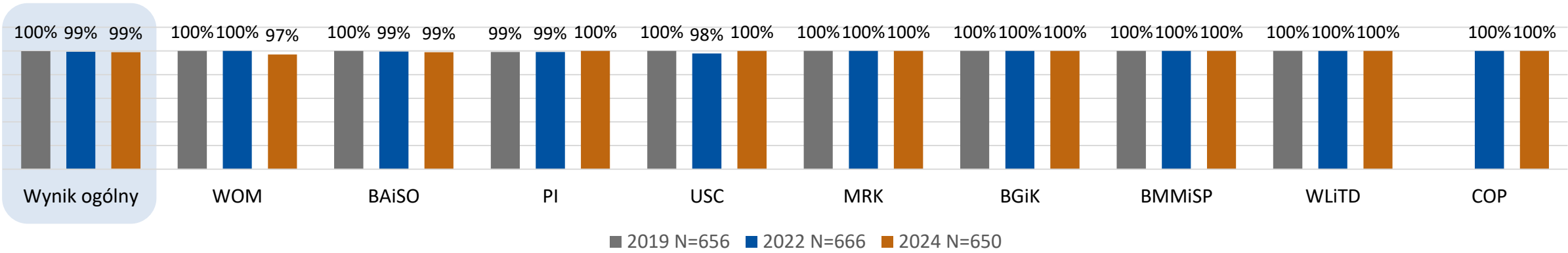
Komórka organizacyjna	2019	N	2022	N	2024	N
Wszystkie jednostki	5,8 min	656	6 min	665	6,7 min	650
WOM – Wydział Obsługi Mieszkańców	3,7 min	180	2,4 min	180	1,7 min	180
BAiSO – delegatura Biura Administracji i Spraw Obywatelskich	9,7 min	180	10,2 min	180	14,9 min	180
PI – Punkty Informacyjne w Urzędach Dzielnic	1,9 min	114	1,2 min	113	1,5 min	180
USC – stanowiska obsługi Urzędu Stanu Cywilnego m.st. Warszawy	5,5 min	140	8,3 min	145	7,4 min	60
MRK – Wydział Miejskiego Rzecznika Konsumentów	2,6 min	10	3,2 min	10	1,5 min	10
BGiK – sala obsługi Biura Geodezji i Katastru	8,9 min	10	1,1 min	10	2,2 min	10
BMMiSP – stanowiska obsługi Biura Mienia Miasta i Skarbu Państwa	2,7 min	6	0 min	6	1,4 min	10
WLITD – Wydział Licencji i Transportu Drogowego	20,9 min	10	12 min	10	29,2 min	10
COP – Centrum Obsługi Podatnika	-	-	37,8 min	5	33,2 min	10

Otoczenie i wygląd miejsca

P8. Czy miejsce jest dobrze oznakowane, tzn. czy łatwo je znaleźć?

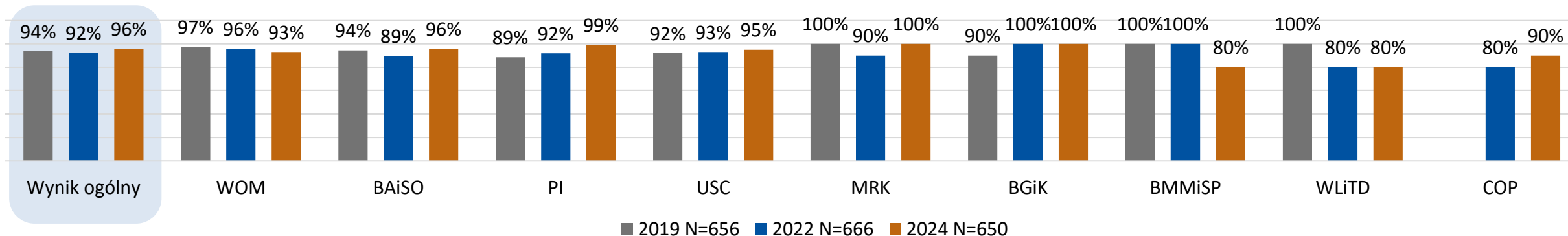


P9. Czy w miejscu panuje porządek i czy jest czysto?

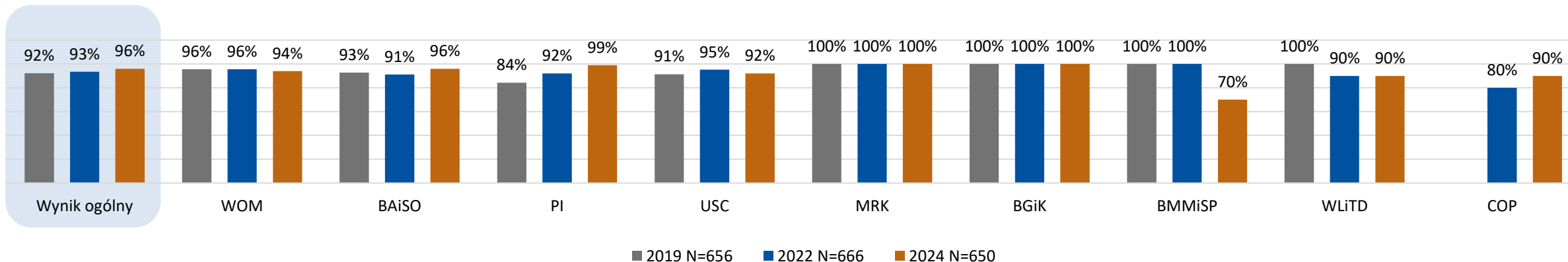


Otoczenie i wygląd miejsca

P10. Czy liczba miejsc siedzących dla oczekujących jest wystarczająca?

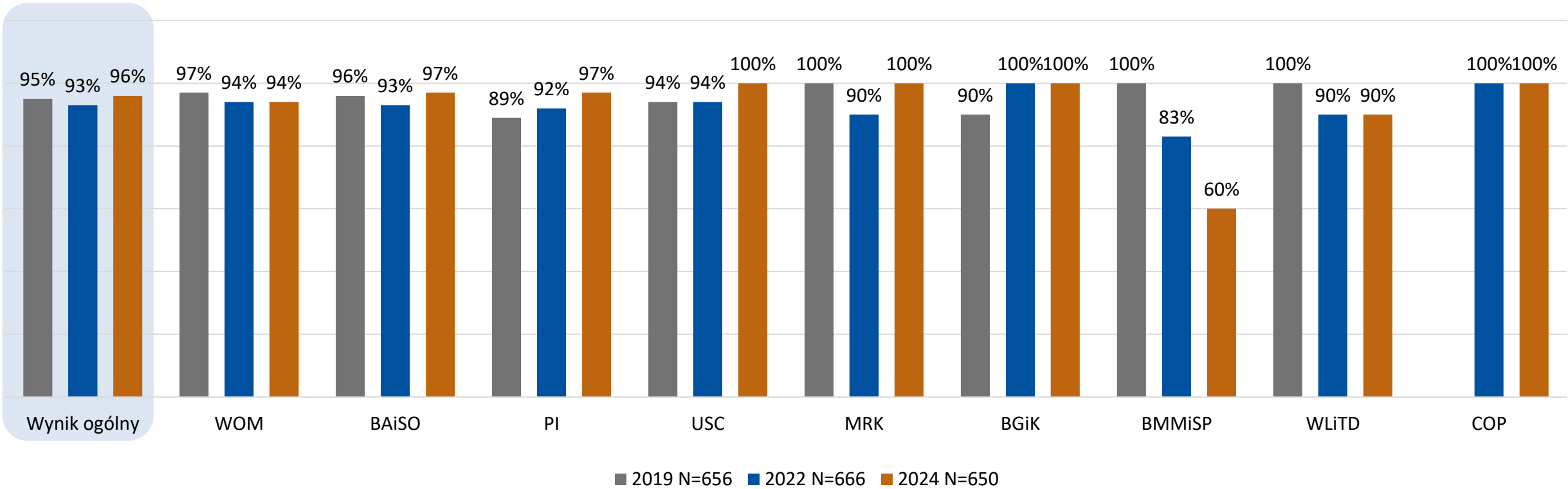


P11. Czy liczba blatów lub stolików do wypełnienia formularzy lub wniosków jest wystarczająca?



Otoczenie i wygląd miejsca

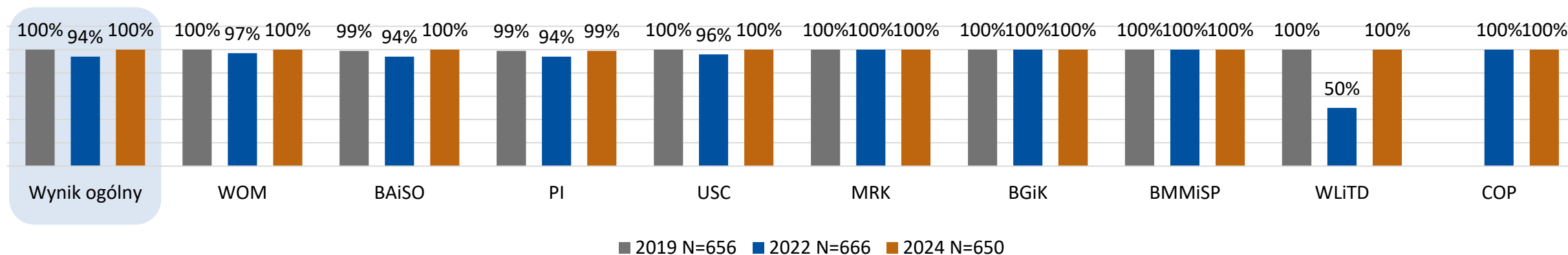
P12.Czy formularze i wnioski są w miejscu, w którym łatwo je zauważyć?



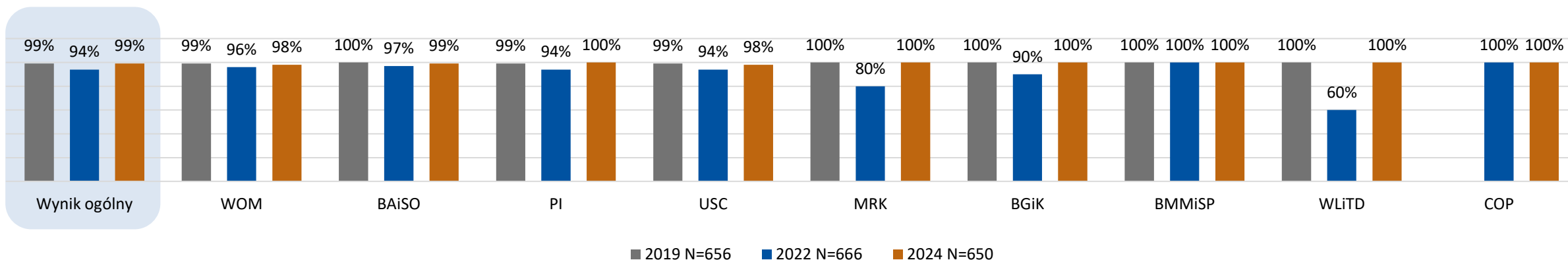
Wygląd urzędnika i jego stanowiska pracy

P13. Czy urzędnik był ubrany zgodnie ze standardami? (treść pytania: 2024 rok)

P13. Czy urzędnik był ubrany na służbowo? (treść pytania: 2021 i 2022 rok)

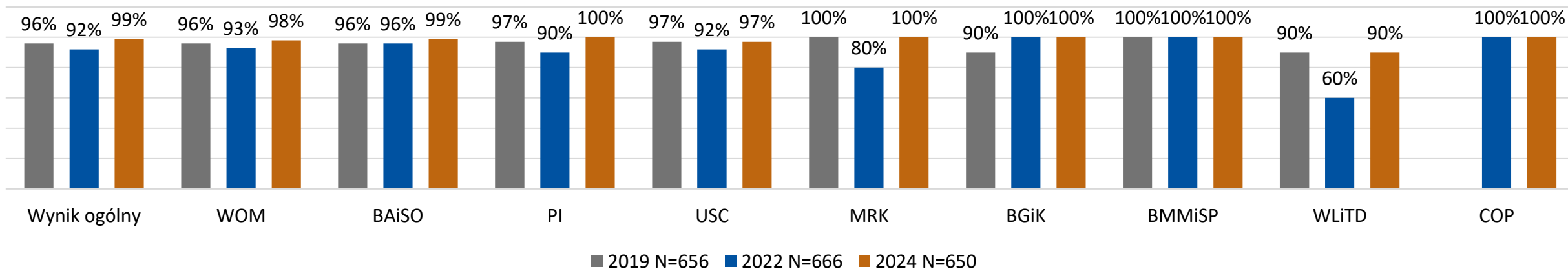


P14. Czy na biurku urzędnika i w jego otoczeniu jest porządek? (tzn. papiery, dokumenty są ułożone)



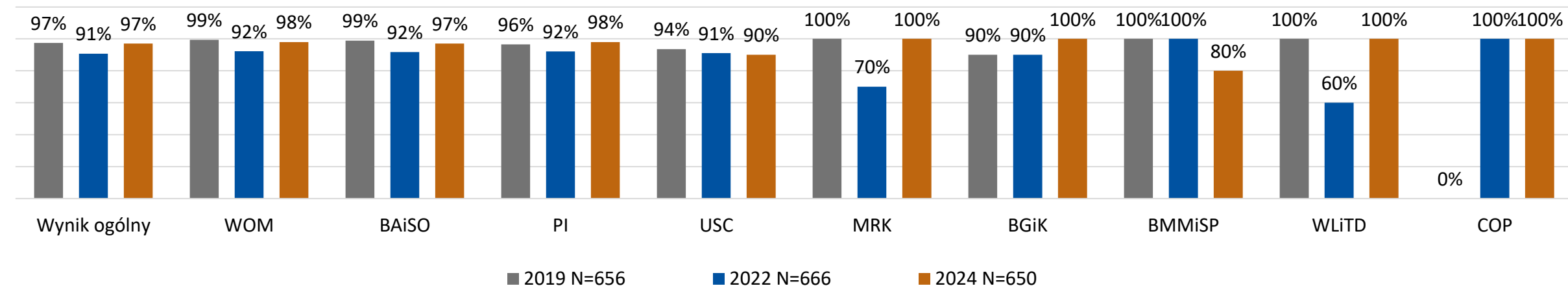
Wygląd urzędnika i jego stanowiska pracy

P15. Czy na biurku urzędnika znajdowały się tylko przedmioty związane z pracą?



P16. Czy urzędnik miał identyfikator? (treść pytania: 2024 rok)

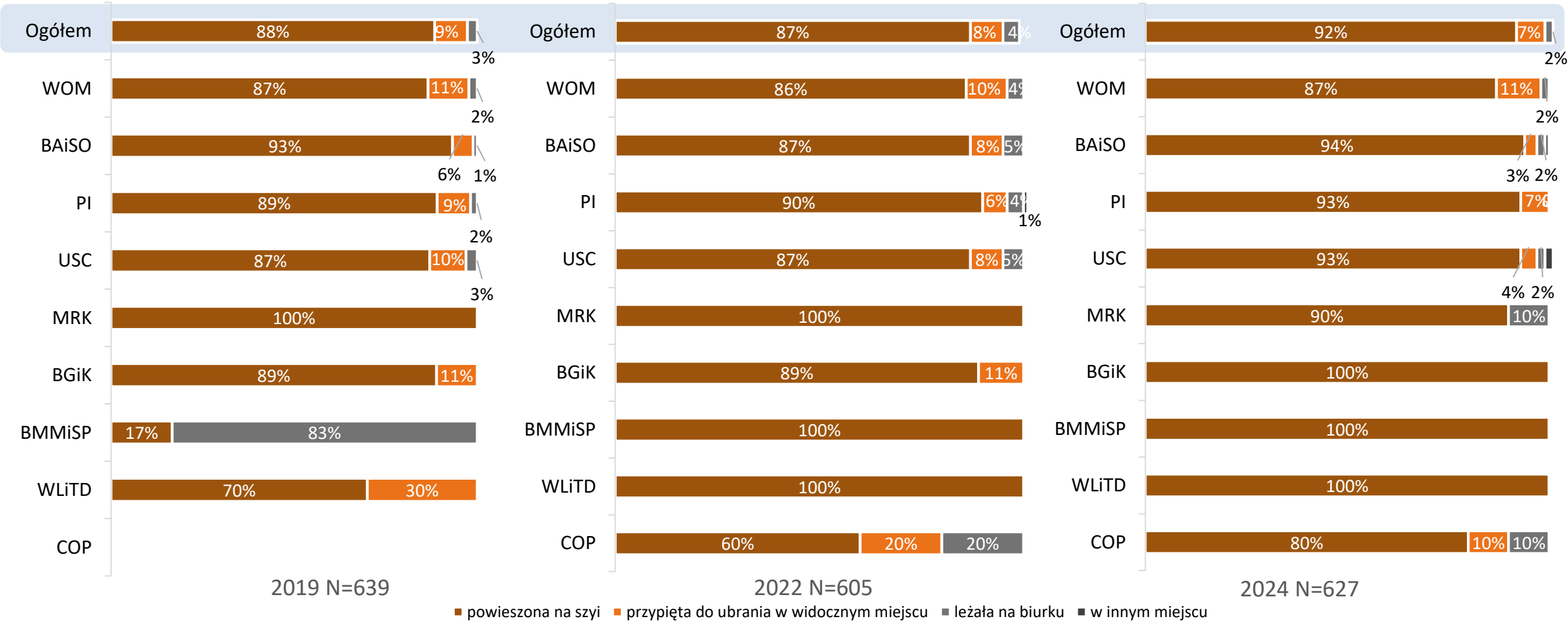
P16. Czy urzędnik miał legitymację? (treść pytania: 2021 i 2022 rok)



Wygląd urzędnika i jego stanowiska pracy

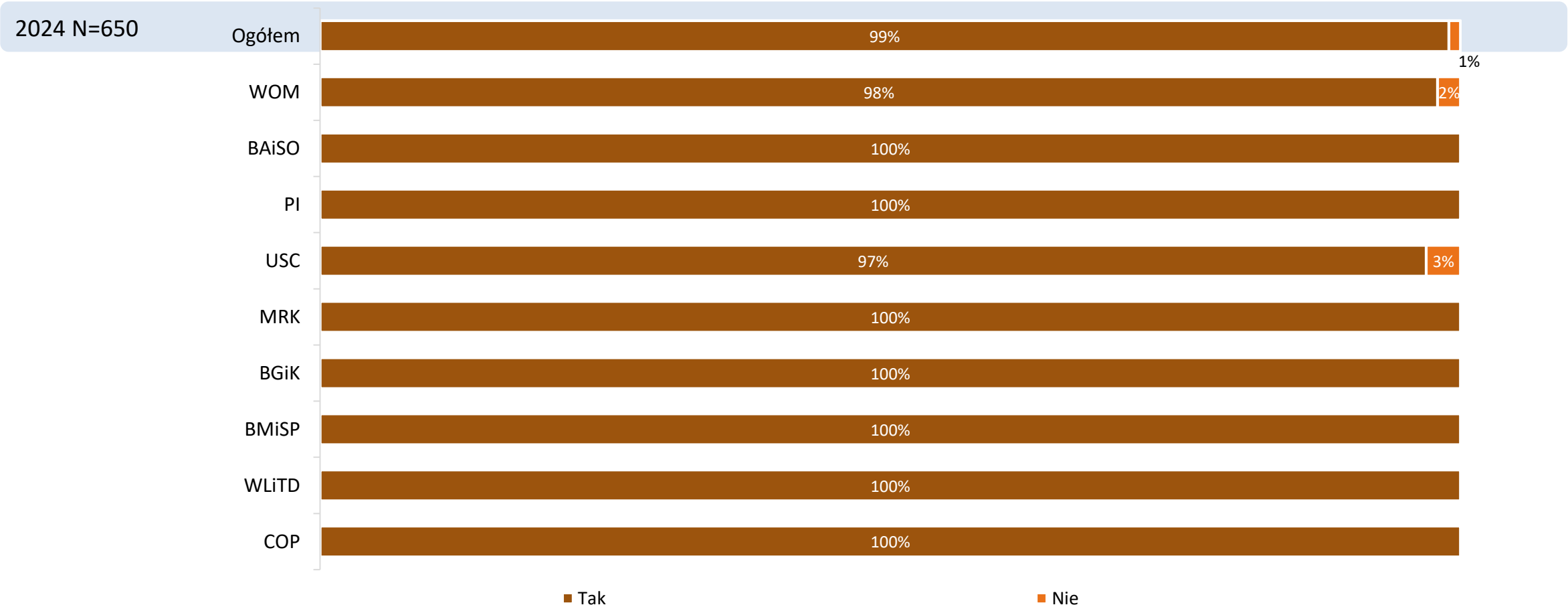
P17. Gdzie umieszczony był identyfikator? (treść pytania: 2024 rok)

P17. Gdzie umieszczona była legitymacja? (treść pytania: 2019 i 2024 rok)



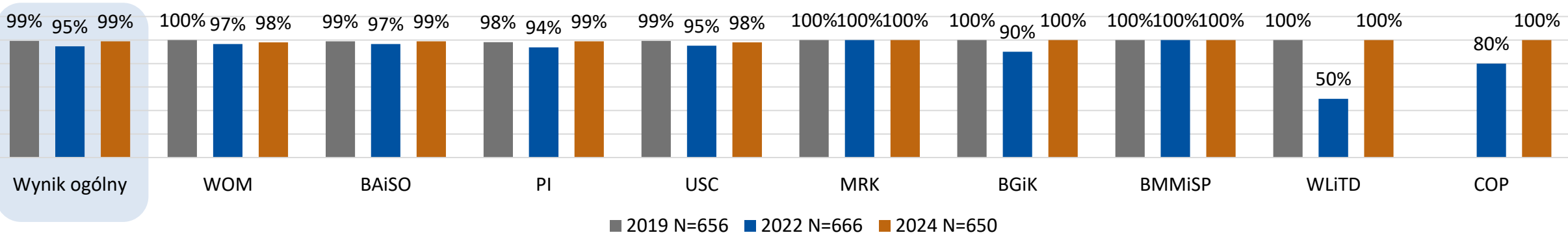
Ogólne zachowanie wobec klienta

P6. Czy doszło do obsługi Twojej sprawy?

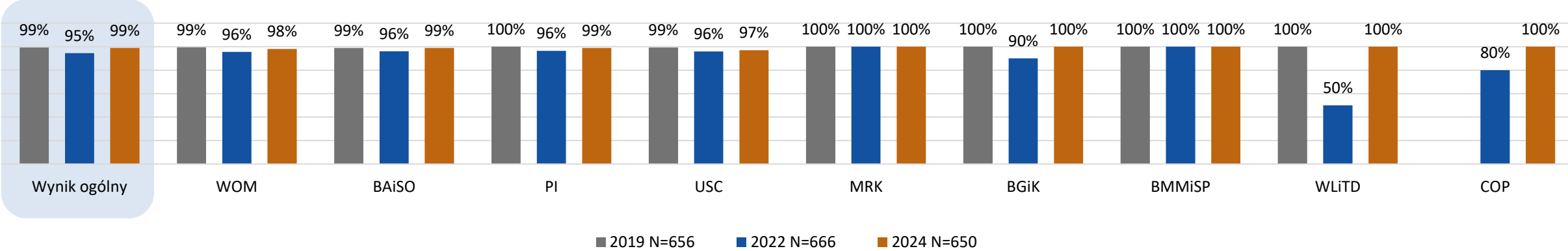


Ogólne zachowanie wobec klienta

P18. Czy urzędnik przywitał Cię uprzejmie?



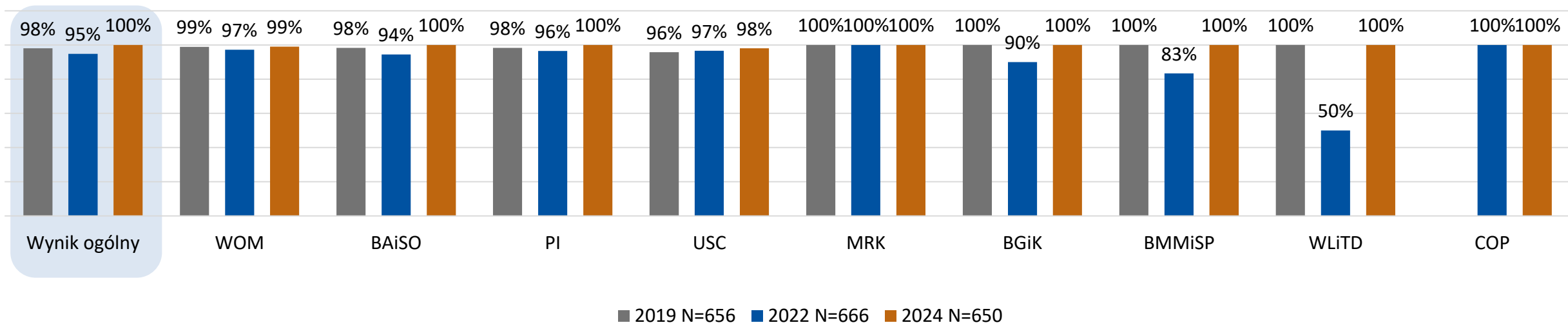
P18. Czy urzędnik był uprzejmy i życzliwy? (treść pytania: 2024 rok)
P20. Czy urzędnik był uprzejmy i miły? (treść pytania: 2021 i 2022 rok)



Ogólne zachowanie wobec klienta

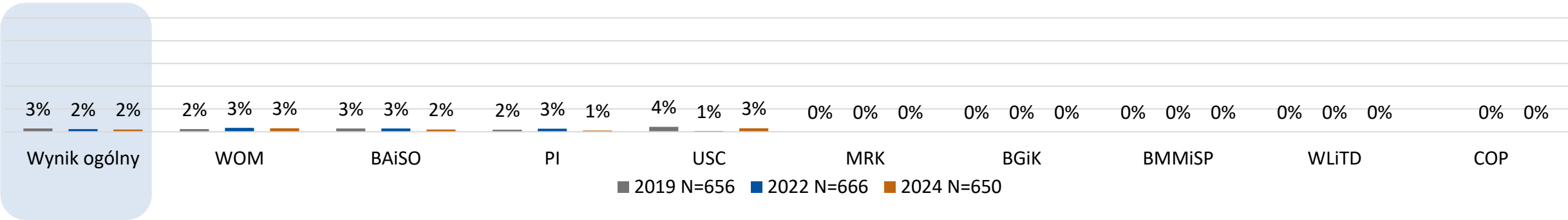
P18. Czy urzędnik nawiązał z Tobą kontakt wzrokowy w czasie obsługi? (treść pytania: 2024 rok)

P20. Czy urzędnik podczas rozmowy starał się utrzymywać z Tobą kontakt wzrokowy (treść pytania: 2021 i 2022 rok)

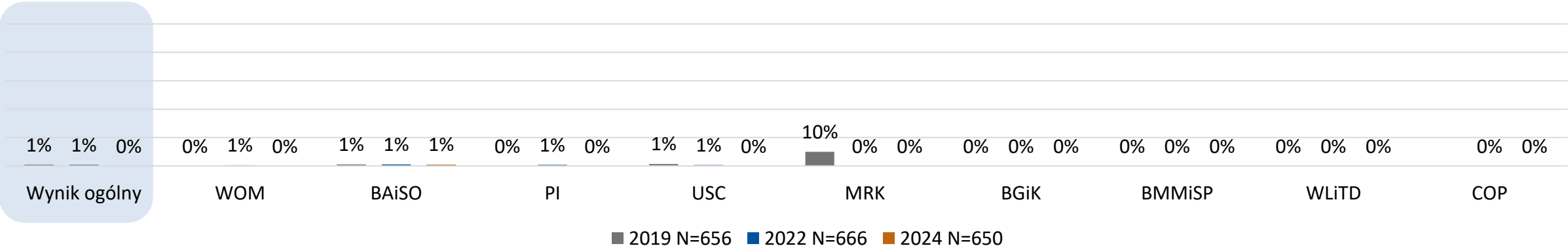


Ogólne zachowanie wobec klienta

P18. Czy urzędnik zajmował się prywatnymi sprawami (np. rozmawiał przez telefon lub z innym urzędnikiem w prywatnej sprawie)?

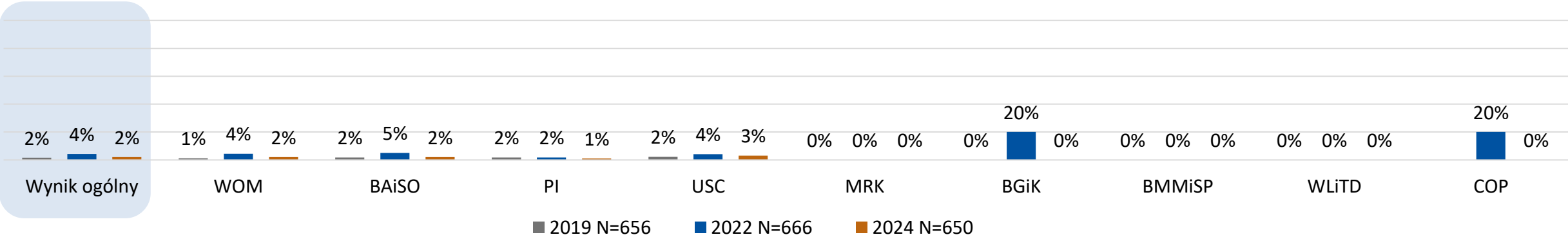


P18. Czy urzędnik jadł posiłek lub przekąskę?

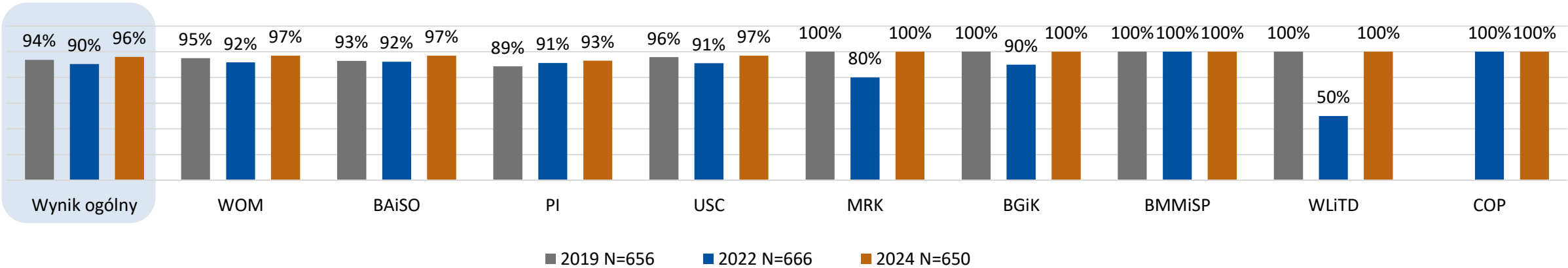


Ogólne zachowanie wobec klienta

P18. Czy urzędnik okazywał zniecierpliwienie?

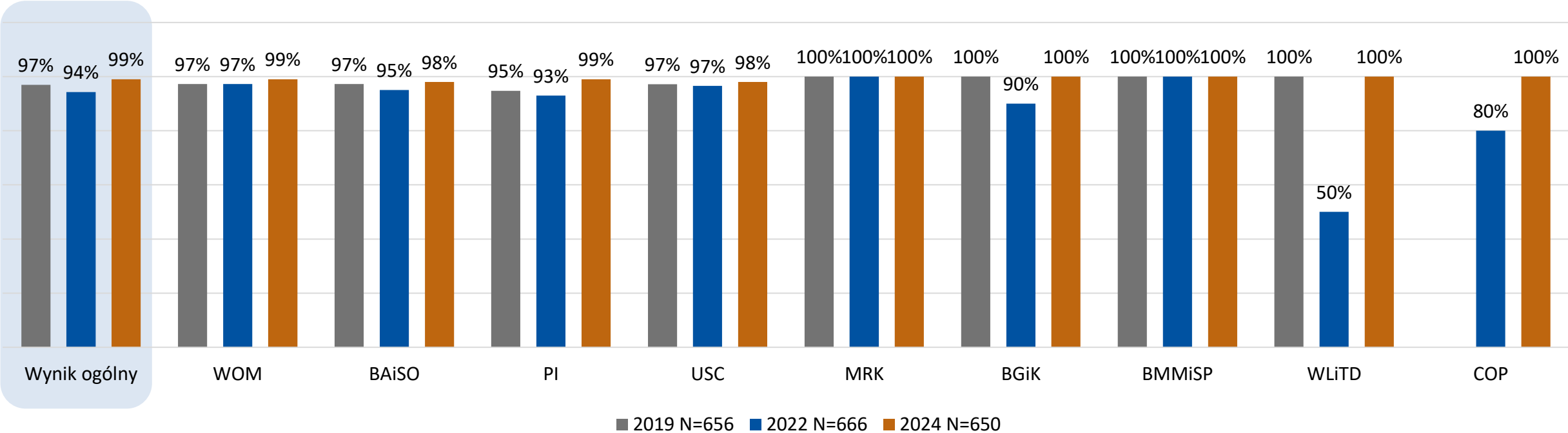


P18. Czy urzędnik poświęcał Ci odpowiednią ilość uwagi?

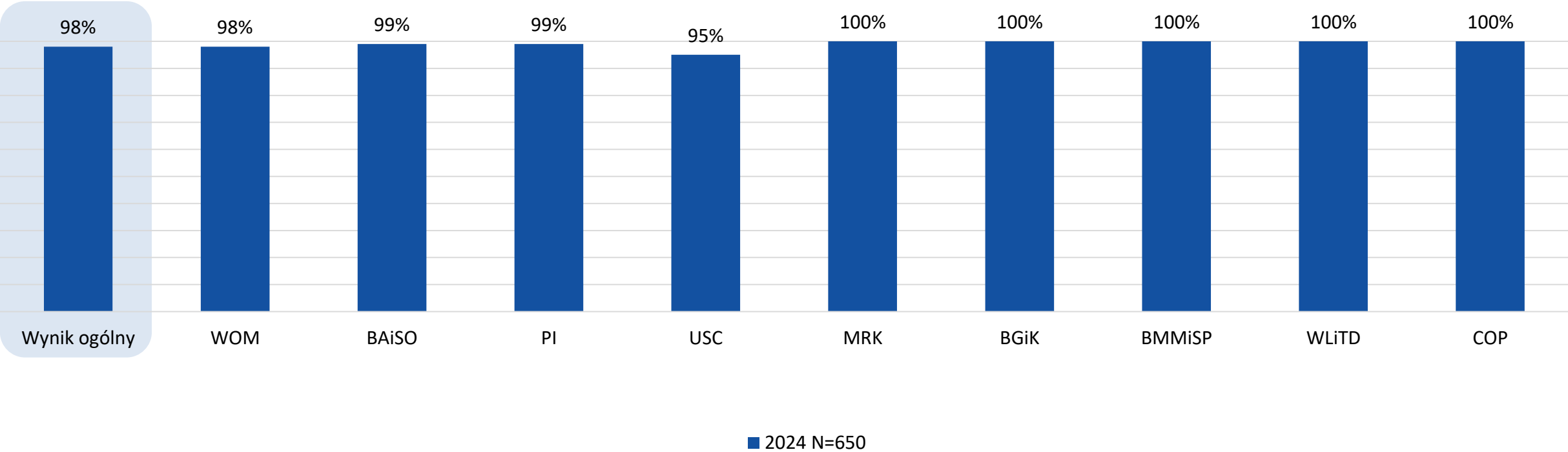


Ogólne zachowanie wobec klienta

P18. Czy urzędnik pożegnał Cię uprzejmie?



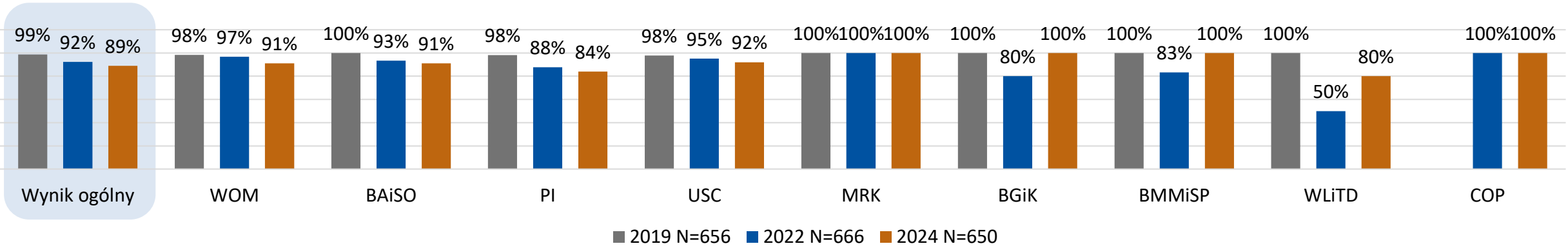
P19. Czy urzędnik udzielał informacji w sposób zrozumiały i używał zrozumiałej terminologii?



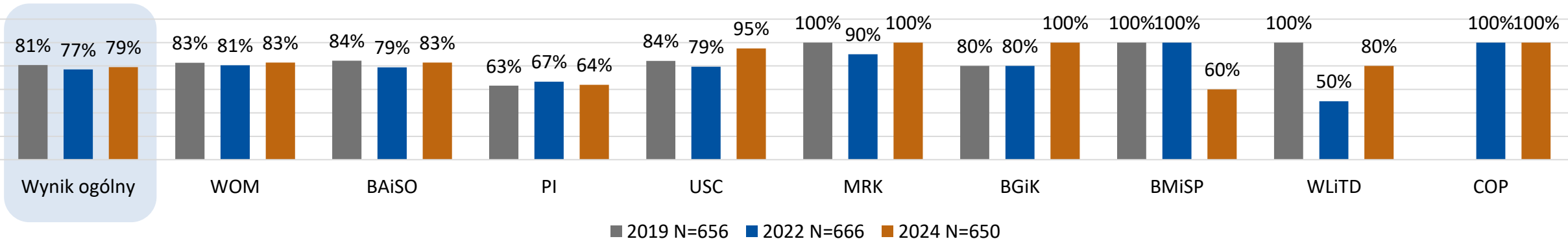
Obsługa przedstawionej sprawy

P19. Czy urzędnik w czasie załatwiania sprawy udzielał informacji w sposób wyczerpujący? (treść pytania: 2024 rok)

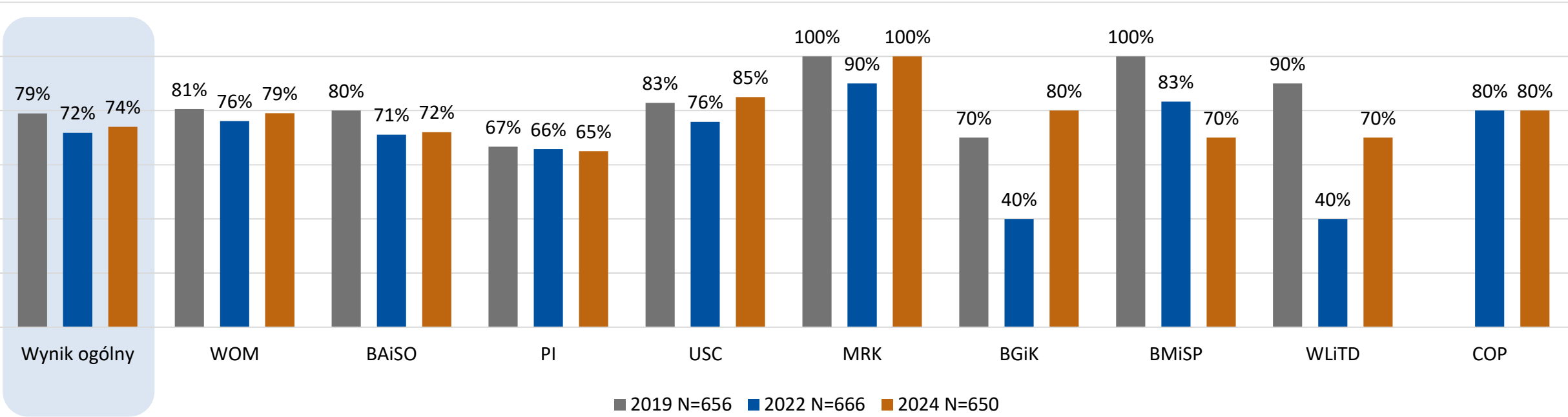
P21. Czy urzędnik udzielał informacji w sposób kompetentny? (treść pytania: 2021 i 2022 rok)



P19. Czy urzędnik dopytywał o szczegóły przedstawionej sprawy?

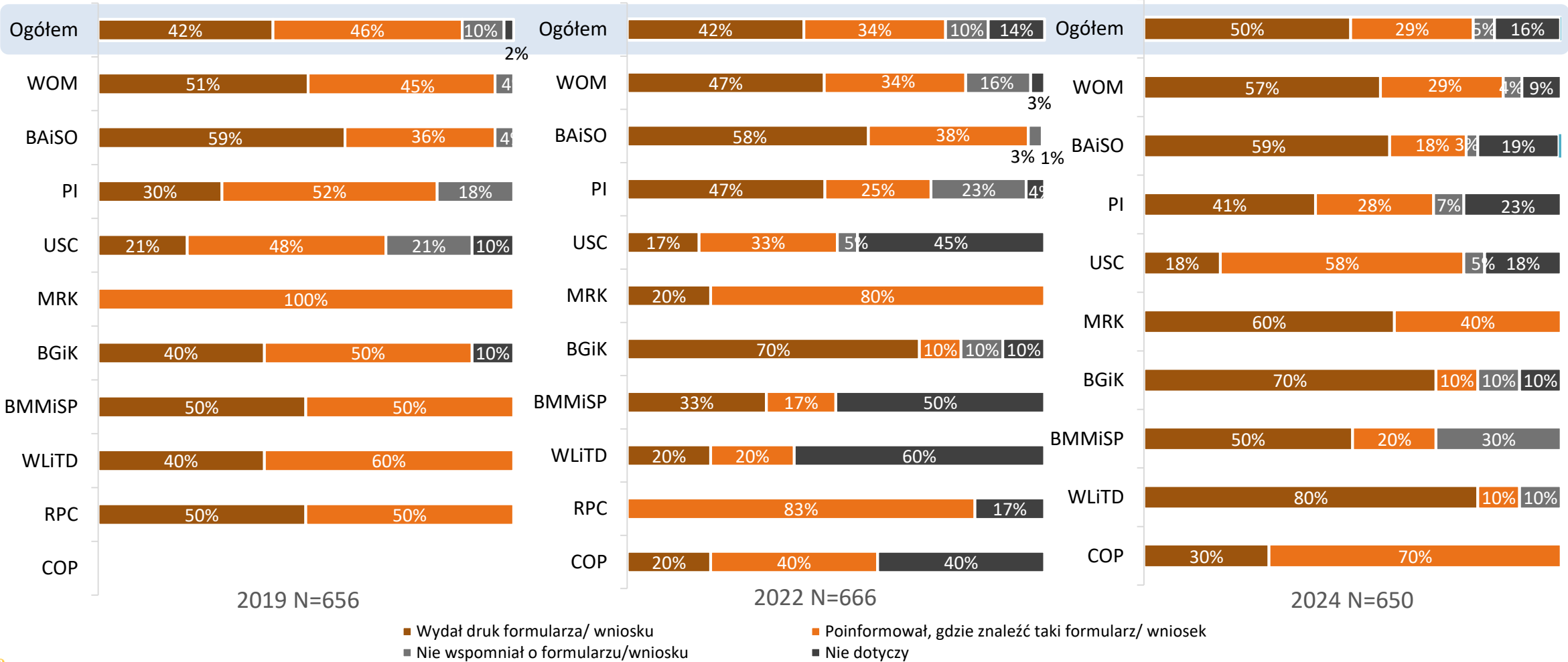


P19. Czy urzędnik upewnił się, że zrozumiałeś/as jego wyjaśnienia?



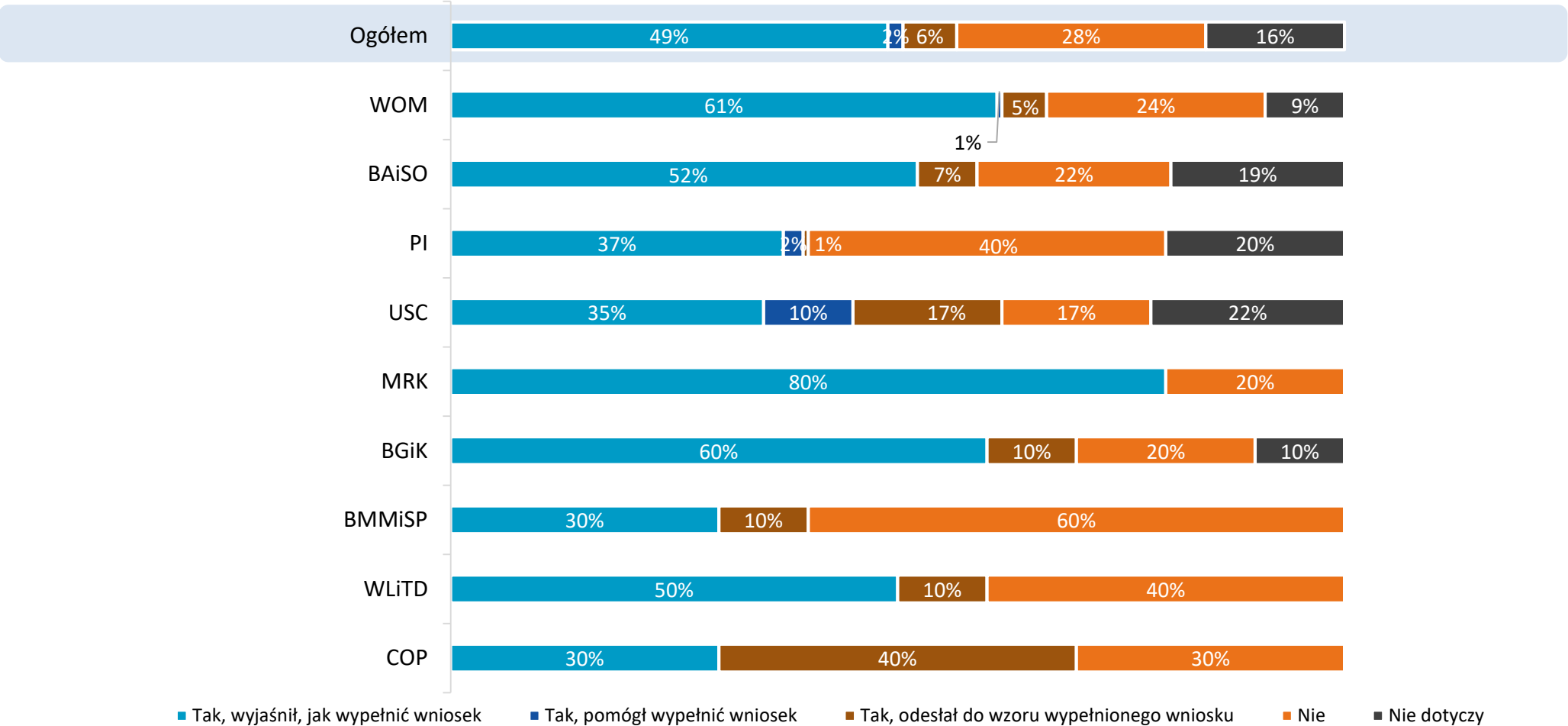
URZĘDNIK – pomoc w wypełnieniu odpowiedniego formularza/wniosku

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



URZĘDNIK – pomoc w wypełnieniu odpowiedniego formularza/wniosku

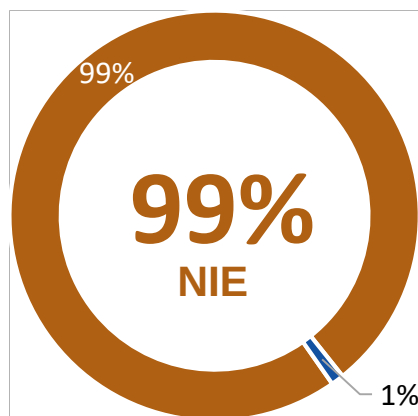
P22. Czy urzędnik zaproponował wyjaśnienie formularza lub wniosku, wyjaśnił lub pomógł wypełnić formularz lub wniosek?



2024 N=650

Rozmowy telefoniczne podczas obsługi

P23. Czy w trakcie rozmowy urzędnik odbierał dzwoniący telefon?



2024 N=650

■ Nie ■ Tak

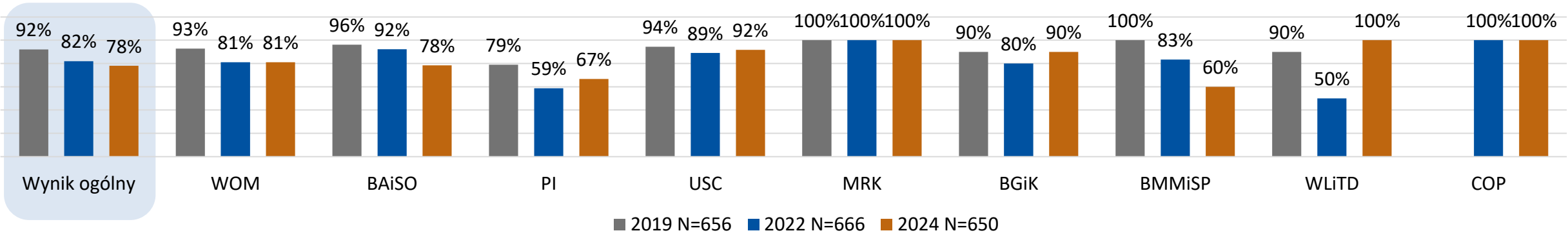
P24. Czy przed odebraniem telefonu urzędnik przeprosił Cię lub powiadomił, że odbierze telefon?



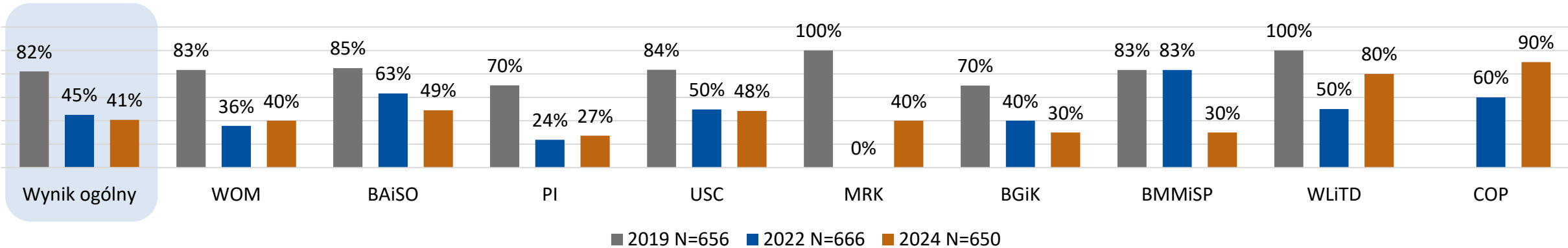
2024 N=8

■ Tak ■ Nie

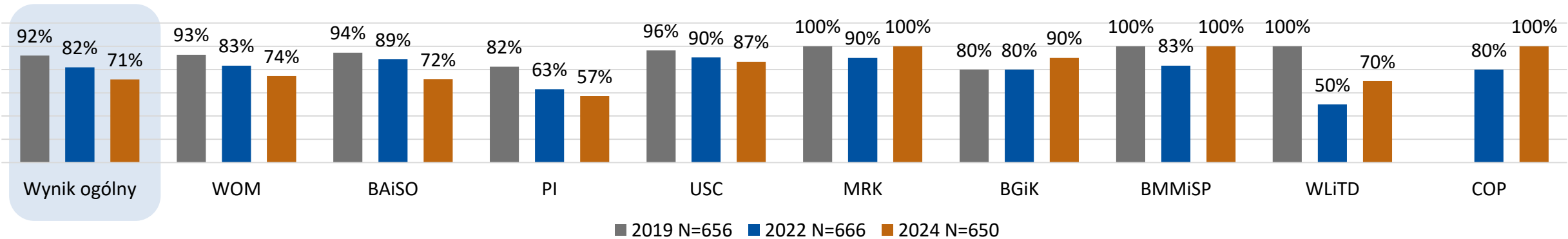
P25. O czym, bez dopytywania, poinformował Cię urzędnik? – Wymagane dokumenty lub ich brak



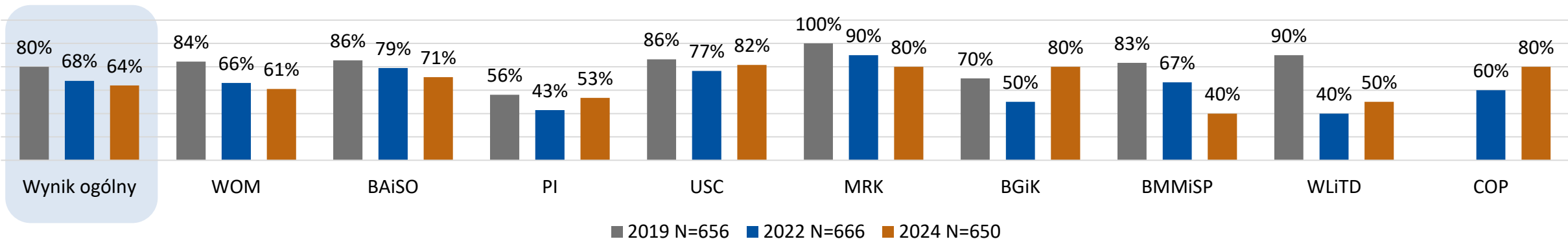
P25. O czym, bez dopytywania, poinformował Cię urzędnik? – Wymagane opłaty lub ich brak opłat



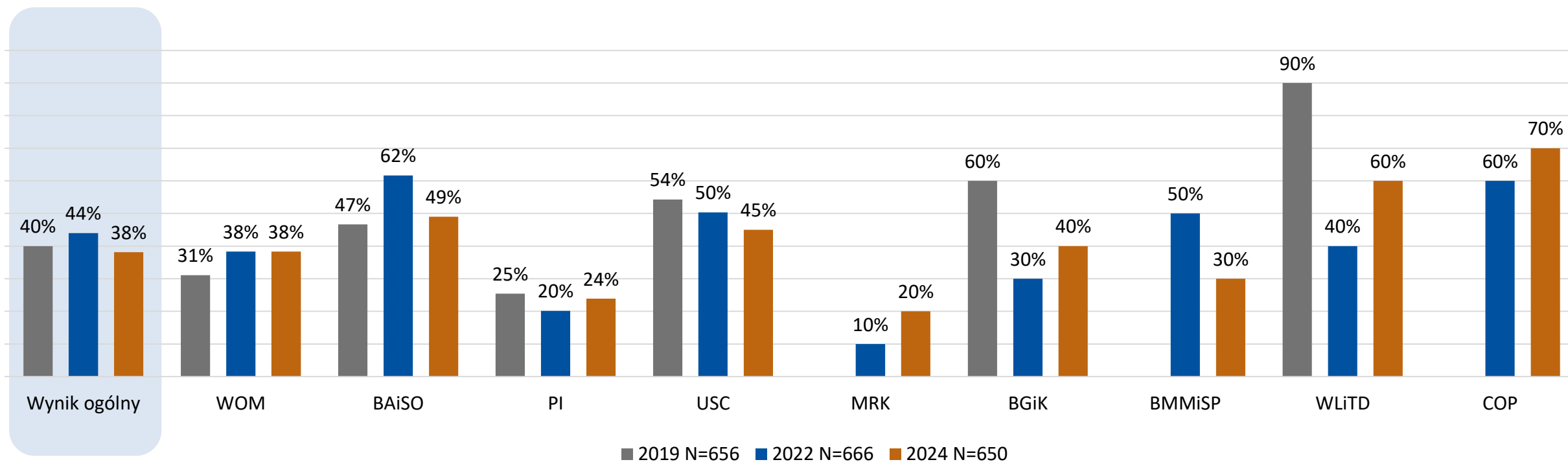
P25. O czym, bez dopytywania, poinformował Cię urzędnik? – Miejsce złożenia dokumentów



P25. O czym, bez dopytywania, poinformował Cię urzędnik? – Termin odpowiedzi (czas oczekiwania na rozpatrzenie)

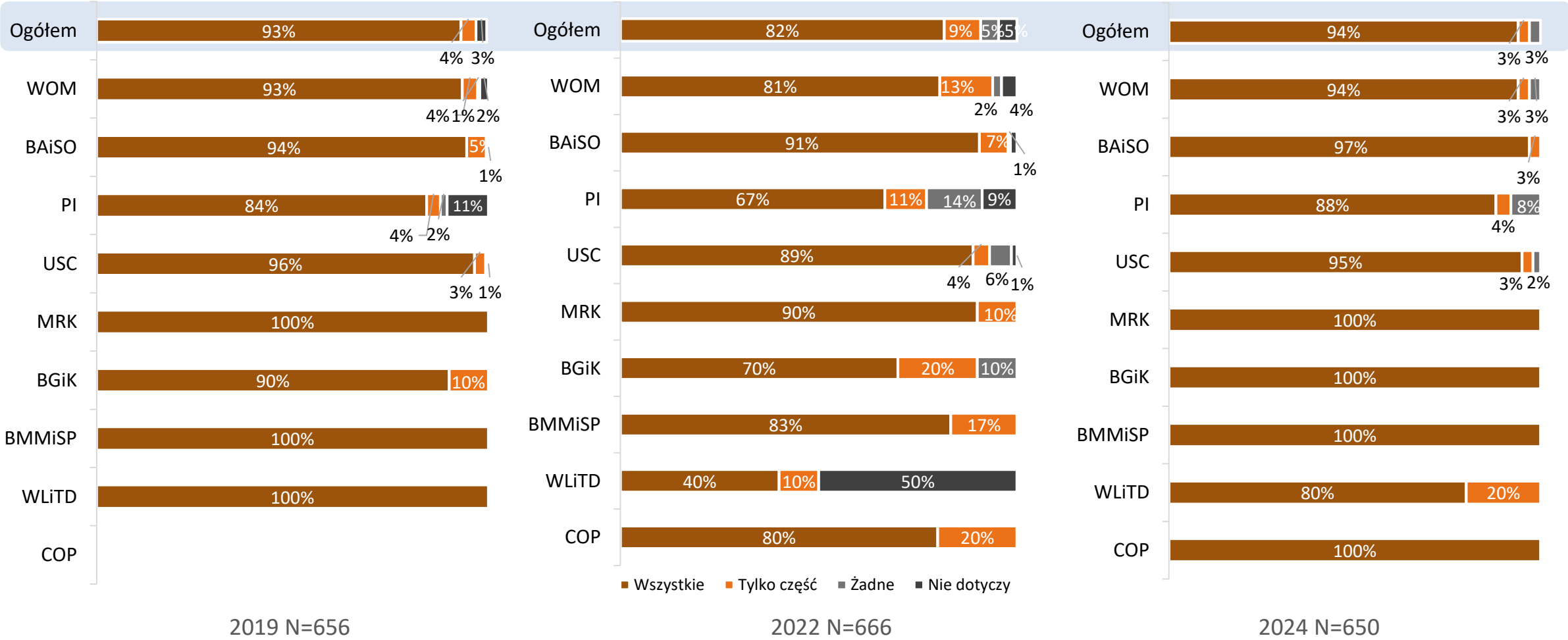


P25. O czym, bez dopytywania, poinformował Cię urzędnik? – Miejsce uiszczenia opłaty



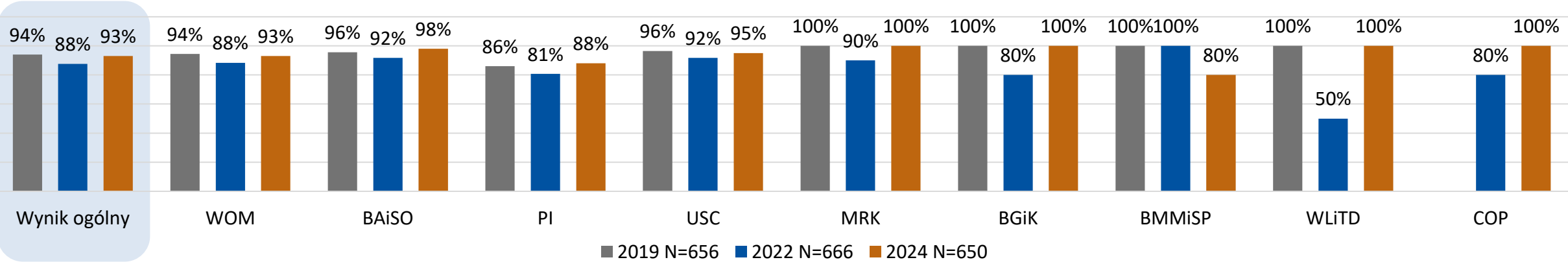
Udzielone informacje

P26a. Czy informacje udzielone przez urzędnika były prawidłowe?

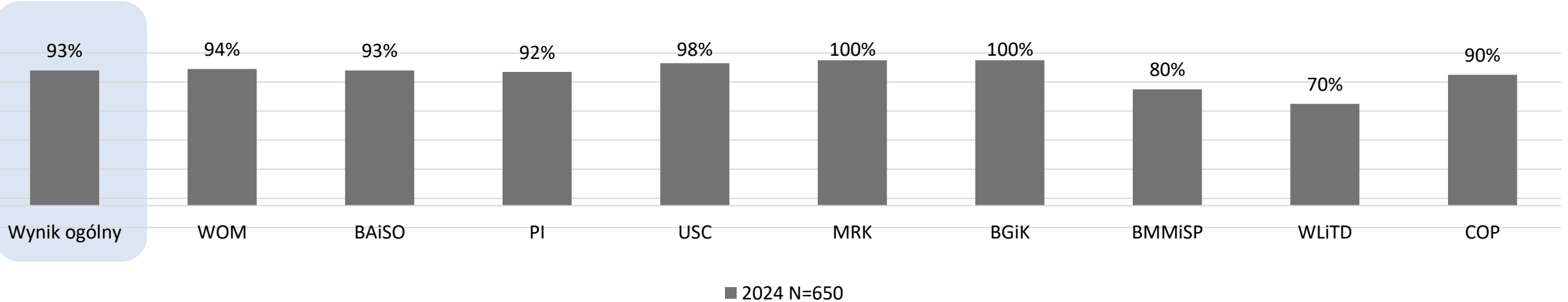


Ogólne wrażenia z kontaktu z urzędnikiem

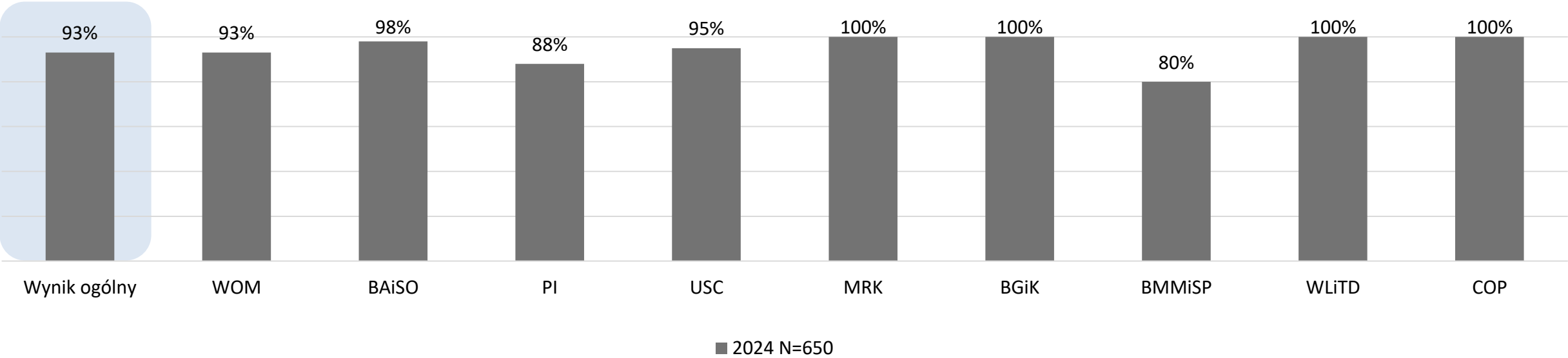
P27. Czy jesteś zadowolony ze sposobu obsługi przez urzędnika? – Top2Box



P27. Czy jesteś zadowolony z szybkości załatwienia sprawy? – Top2Box



P27. Czy jesteś zadowolony z postawy urzędnika obsługującego twoją sprawę? – Top2Box





PODSUMOWANIE

Badania Mystery

Calling

Najważniejsze ustalenia

Czas oczekiwania na obsługę

Najkrótszy czas oczekiwania na obsługę odnotowano BGiK oraz WLiTD (0,3 sekundy). Warto zauważyć, że w przypadku wszystkich audytowanych komórek czas oczekiwania jest niższy niż w przypadku pomiaru w 2022 roku.

Najdłuższy czas oczekiwania odnotowano w BMMiSP gdzie średni czas oczekiwania na połączenie wynosi 2,4 minuty. W czasie audytów w tej komórce dochodziło również do największej liczby przekierowań przed właściwą rozmową.

Ogólne zachowanie wobec klienta

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

Urzędnicy w większości (89%) podawali nazwę instytucji lub komórki podczas powitania. Najniższy wynik odnotowano wśród urzędników Punktów Informacyjnych . Zdecydowanie rzadziej urzędnicy przedstawiali się imieniem i nazwiskiem (53%). W przypadku BMMiSP zrobiło to jedynie 40% urzędników. Wśród urzędników USC i BMMiSP odnotowano najwyższy wskaźnik posługiwania się negatywnymi zwrotami np. nie wiem, nie da się, niemożliwe itp. (10%).

Audytorzy odnieśli wrażenie, że w badanych komórkach poświęcono im odpowiednią ilość czasu i uwagi. Komórki urzędu, dla których zanotowano wynik niższy niż 100% to MRK i WLiTD.

W niemal wszystkich przeprowadzonych rozmowach urzędnicy pożegnali się z audytorami w uprzejmy sposób. Nieliczne wyjątki odnotowano w punktach informacyjnych.

Najważniejsze ustalenia

Obsługa przedstawionej sprawy

Audytorzy bardzo wysoko ocenili kompetencje urzędników dotyczące udzielania informacji – informacje przekazywane są jasno i zrozumiałą terminologią.

Pod względem dopytywania o szczegóły przedstawionej sprawy najniżej oceniono punkty informacyjne (33%) oraz BWLiTD (40%). wskaźnik poprawności udzielanych odpowiedzi wyniósł 69% W tej kwestii najlepiej wypadło Biuro Geodezji i Katastru (90%),

W czasie ponad połowy audytów telefonicznych urzędnicy udzielali informacji w sposób wyczerpujący. Najlepszy wynik w tej kwestii uzyskało Biuro Geodezji i Katastru.

Audytorzy w niemal we wszystkich prowadzonych wywiadach nie odczuli niechęci ze strony urzędników. Nieliczne wyjątki odnotowano w Urzędzie Stanu Cywilnego i w punktach informacyjnych w urzędach dzielnic.

Zdecydowana większość audytorów była zadowolona ze sposobu obsługi przez urzędników (79%).

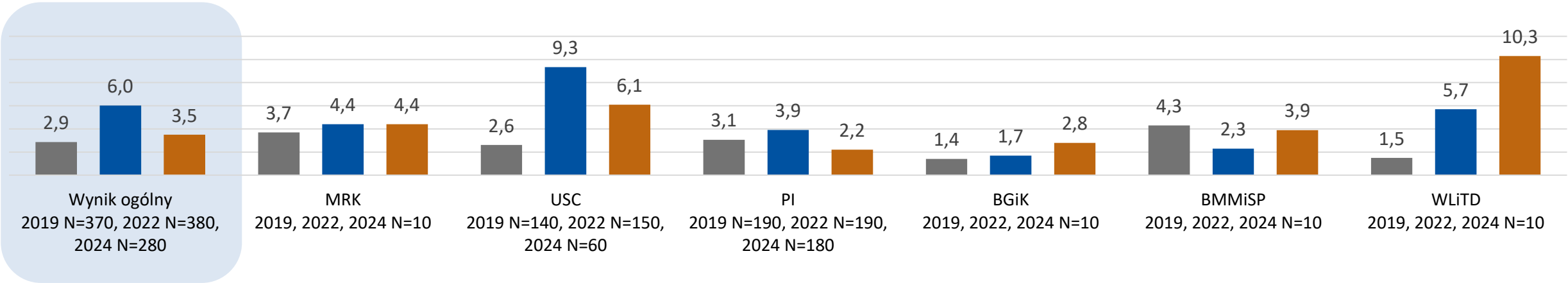
Badanie Mystery Calling Audyty telefoniczne

Wyniki ogółem dla poszczególnych
komórek organizacyjnych



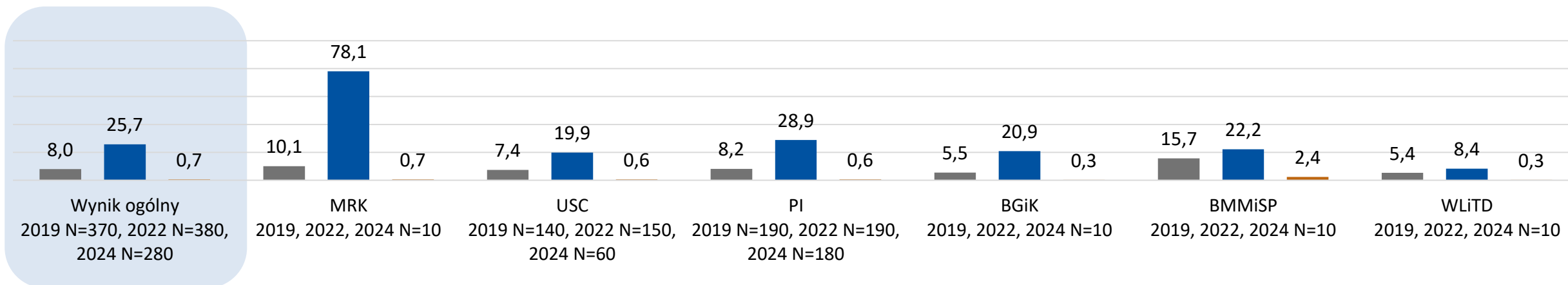
Czas oczekiwania na obsługę

Średnia liczba prób połączenia przed odebraniem telefonu

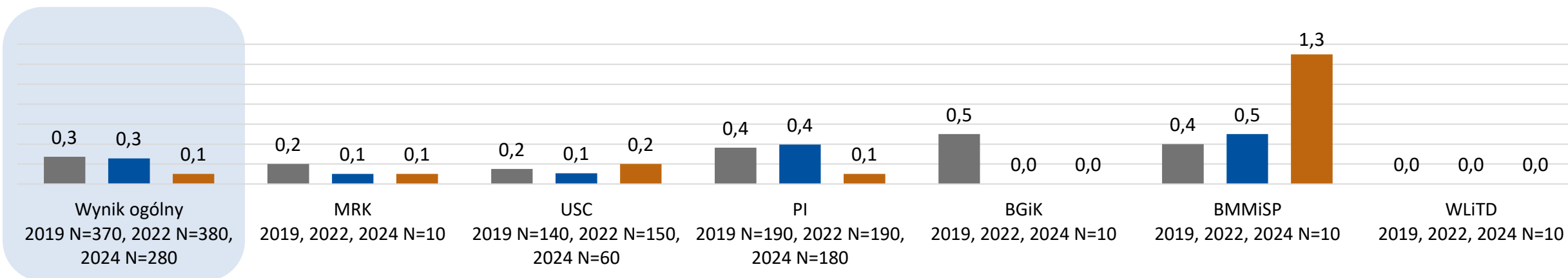


Czas oczekiwania na obsługę

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

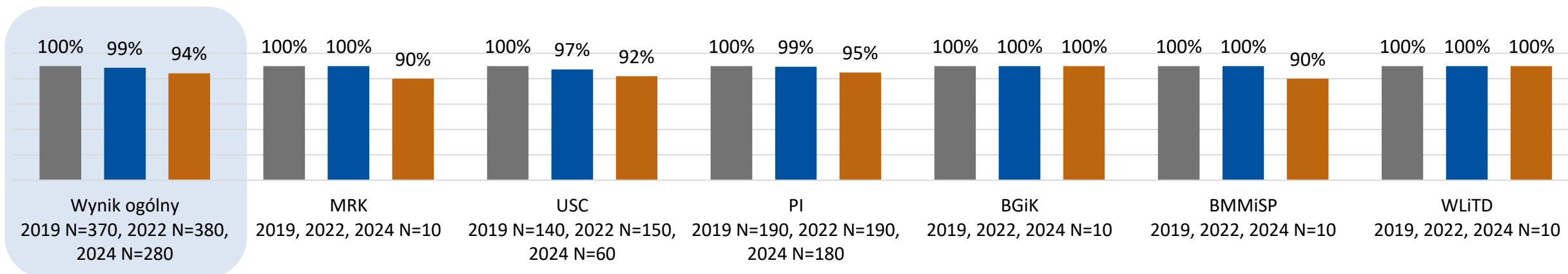


Przeciętna liczba przekierowań przed właściwą rozmową

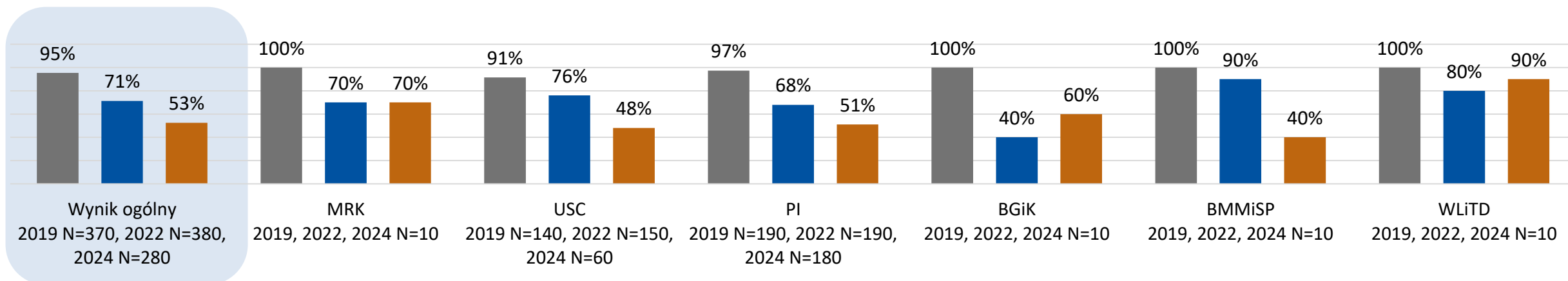


Urzędnik – ogólne zachowanie wobec klienta

P7. Czy urzędnik przywitał Cię uprzejmie?

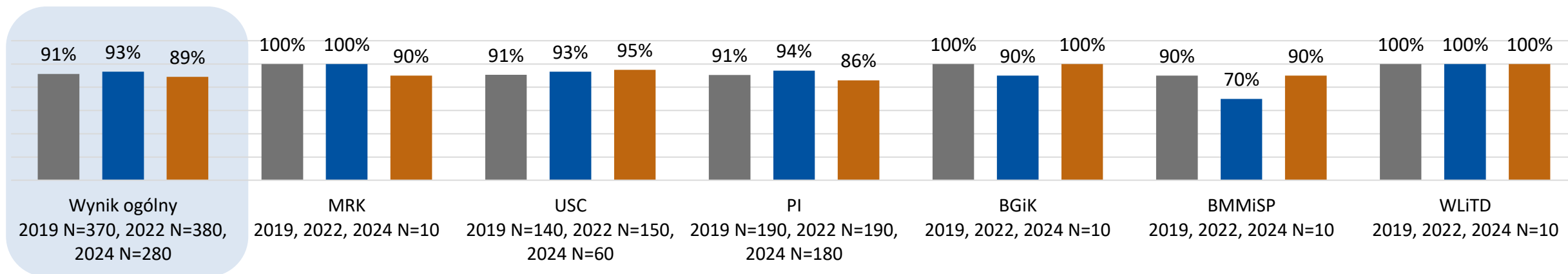


P7. Czy urzędnik przedstawił się imieniem i nazwiskiem?

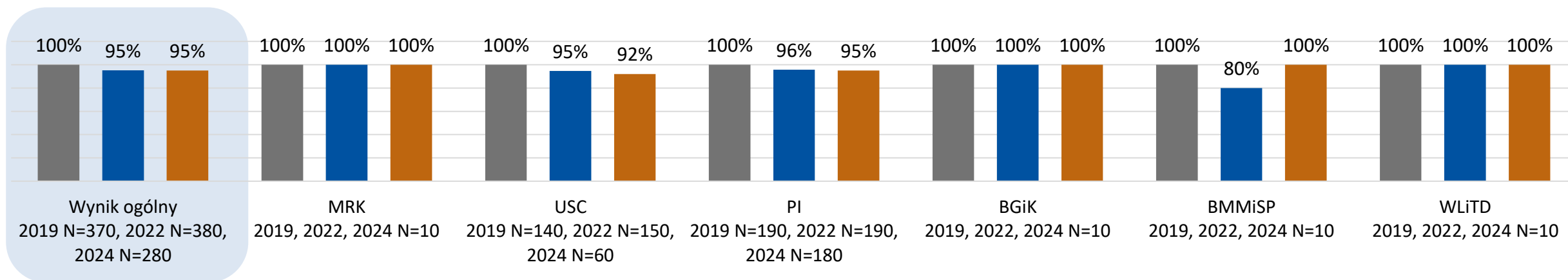


Urzędnik – ogólne zachowanie wobec klienta

P7. Czy urzędnik w powitaniu podał nazwę urzędu lub komórki?

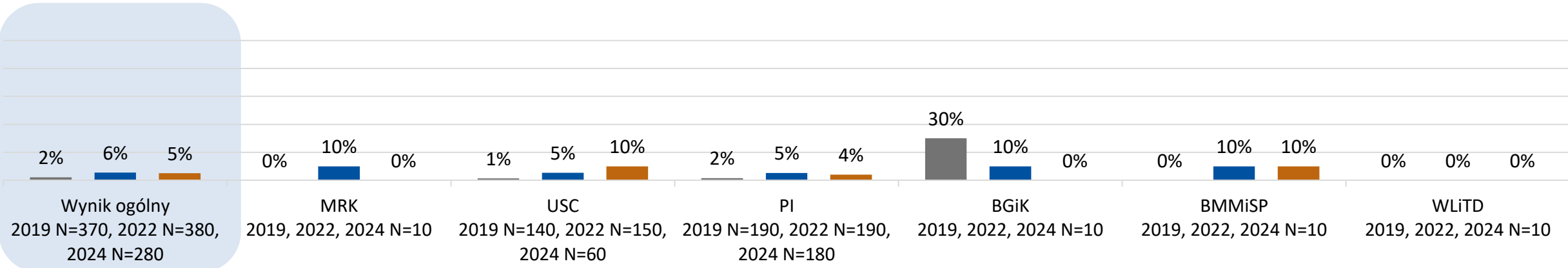


P7. Czy urzędnik używał zwrotów grzecznościowych (proszę, dziękuję, w czym mogę pomóc itp.)?



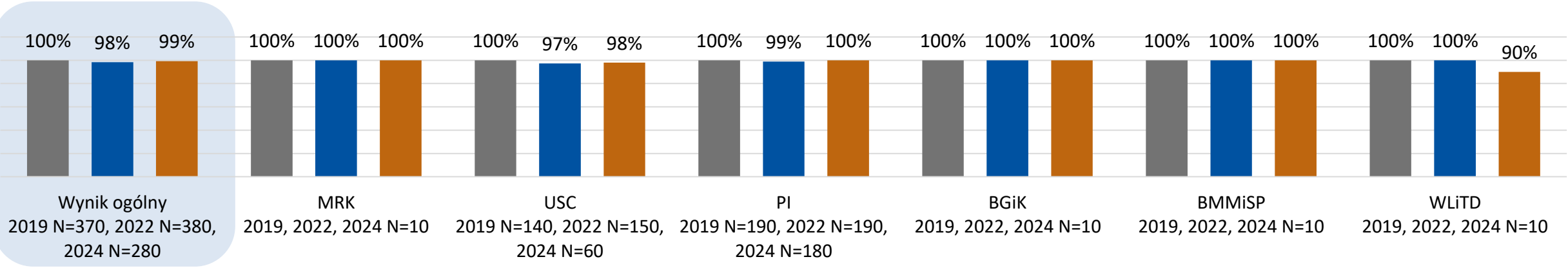
Urzędnik – ogólne zachowanie wobec klienta

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



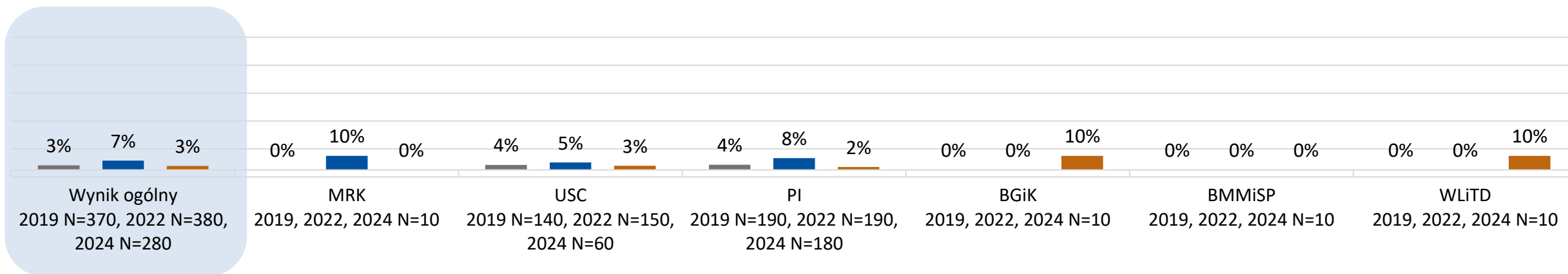
P7. Czy urzędnik był uprzejmy i życzliwy? (treść pytania: 2024 rok)

P7. Czy urzędnik był uprzejmy i miły? (treść pytania: 2019 i 2022 rok)

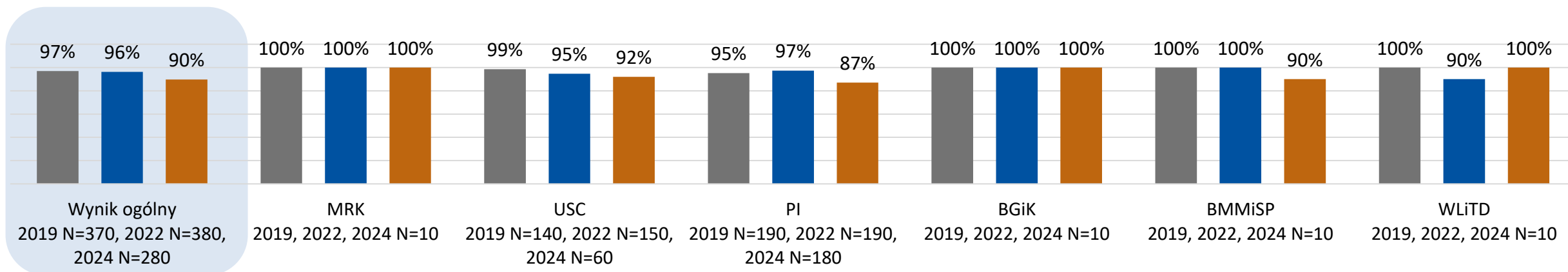


Urzędnik – ogólne zachowanie wobec klienta

P7. Czy urzędnik okazywał zniecierpliwienie?

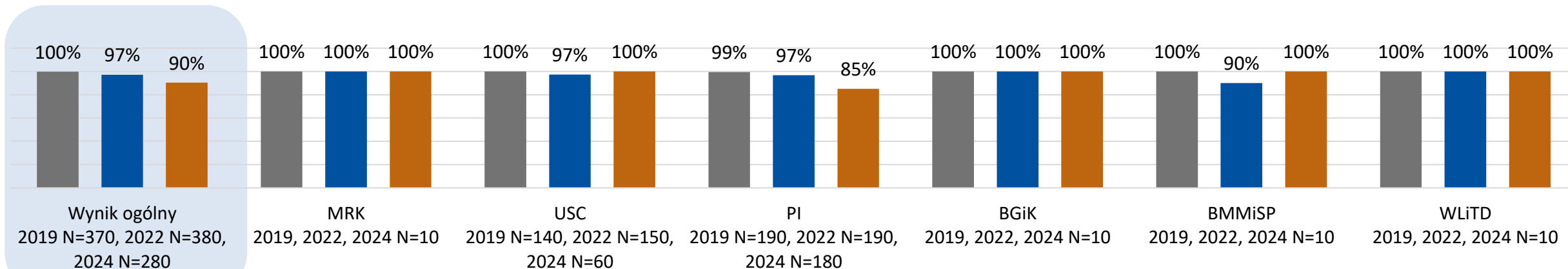


P7. Czy urzędnik poświęcił Ci odpowiednią ilość czasu i uwagi?

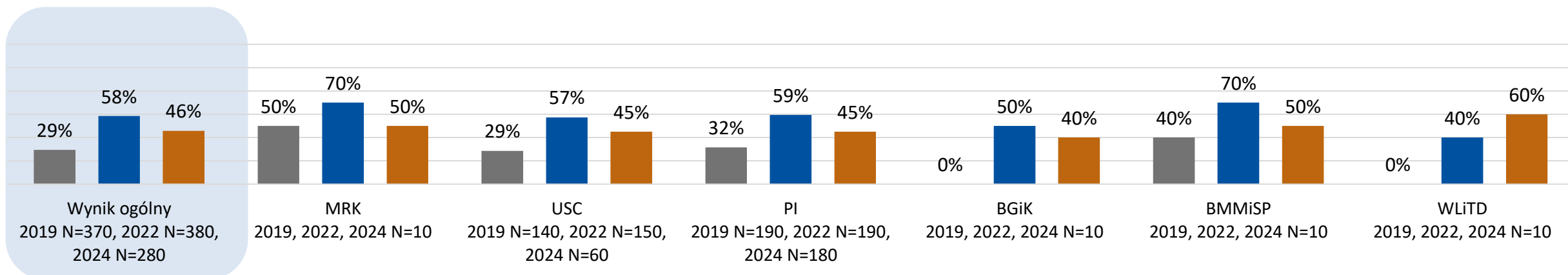


Urzędnik – ogólne zachowanie wobec klienta

P7. Czy urzędnik pożegnał Cię uprzejmie?

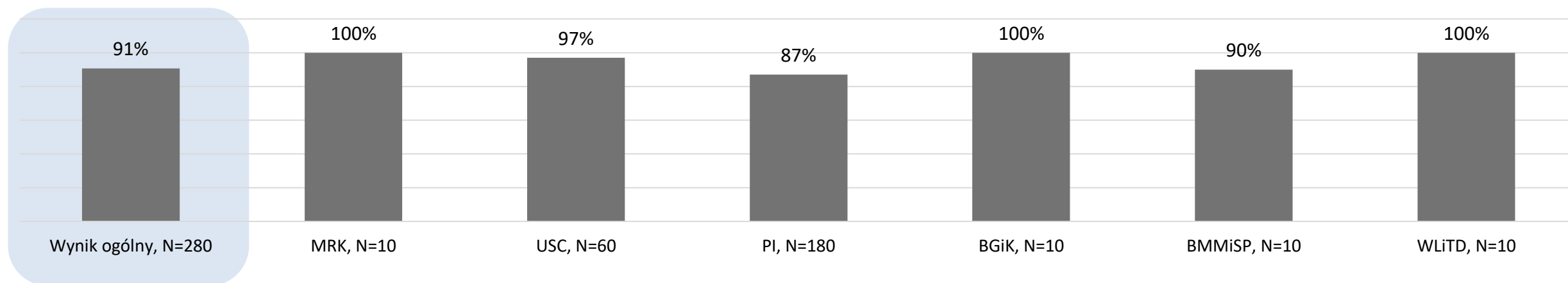


P7. Czy urzędnik odłożył słuchawkę jako pierwszy?



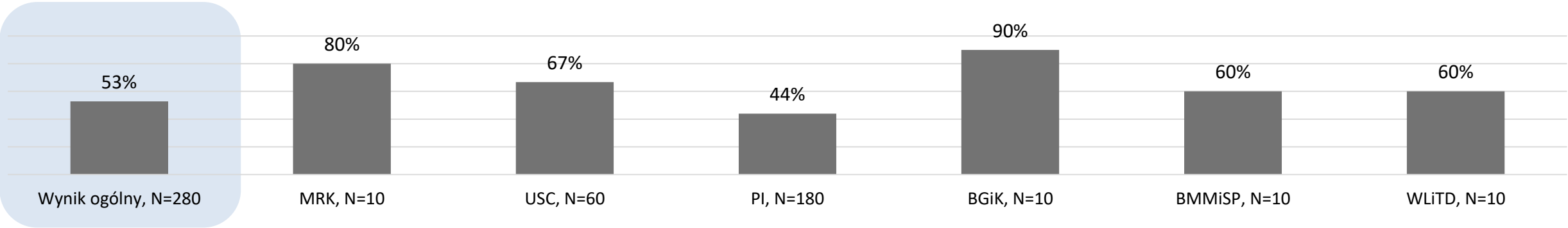
Urzędnik – obsługa przedstawionej sprawy

P8. Czy urzędnik w czasie załatwiania sprawy udzielał informacji w sposób zrozumiały i używał zrozumiałej terminologii?

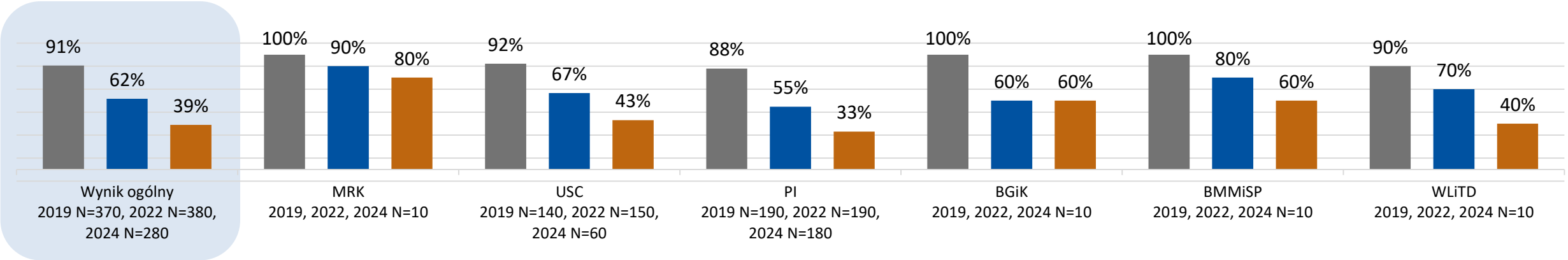


UrządNIK – obsługa przedstawionej sprawy

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

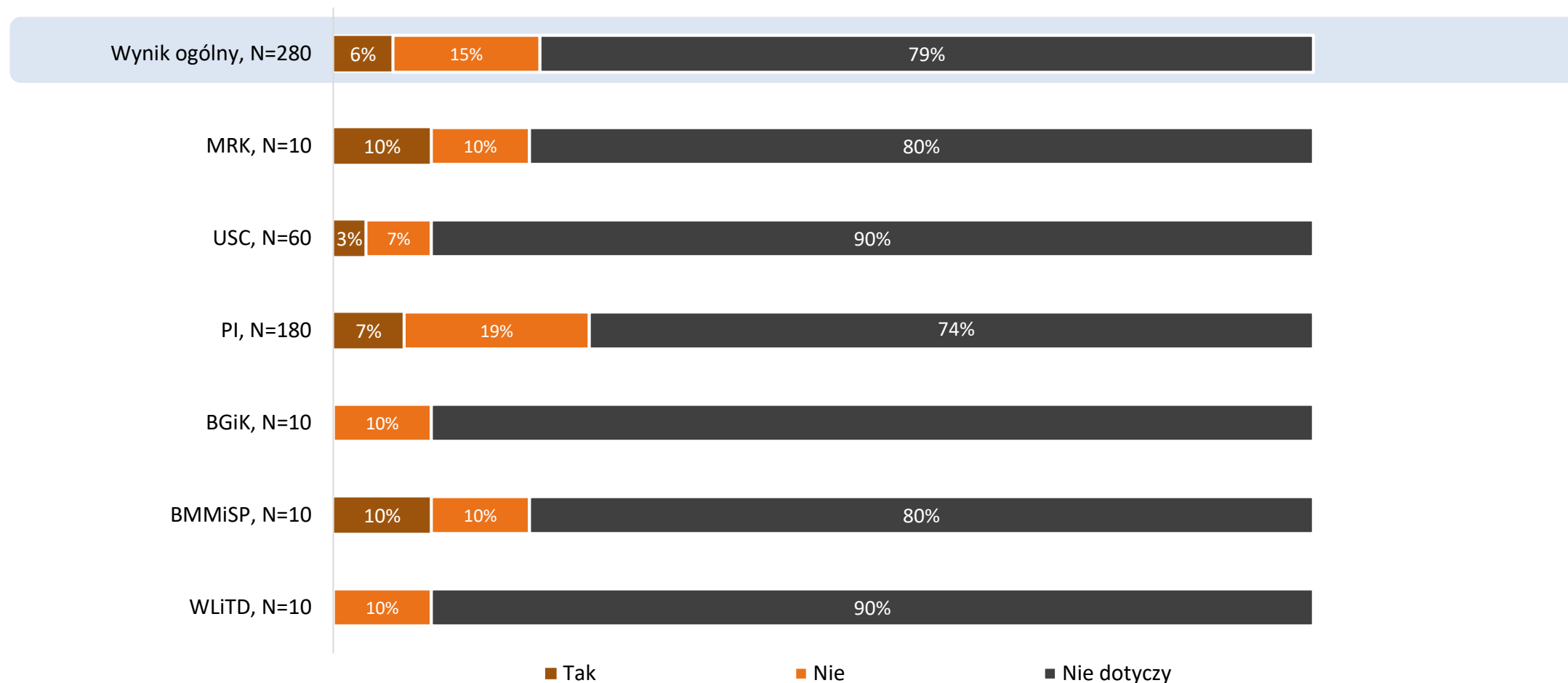


P8. Czy urzędnik w czasie załatwiania sprawy dopytywał o szczegóły przedstawionej sprawy?



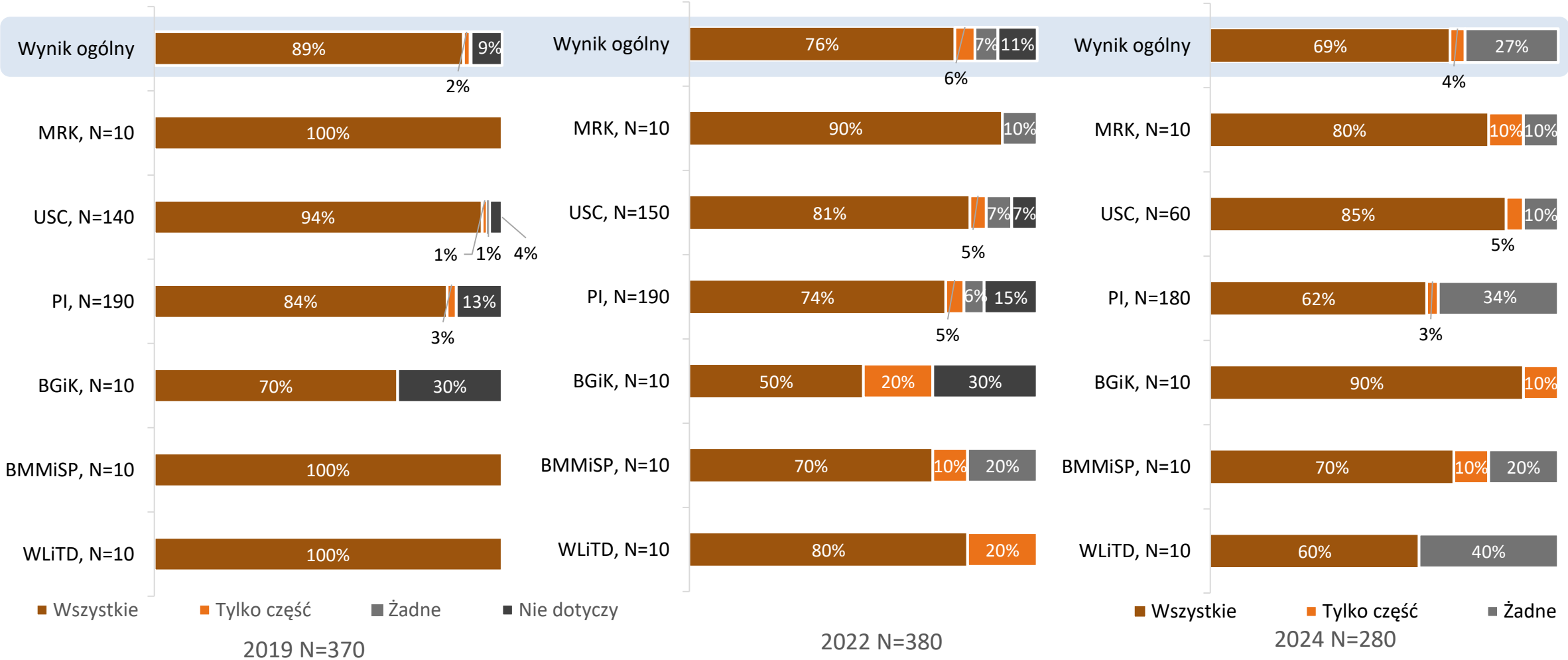
Urzędnik – obsługa przedstawionej sprawy

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



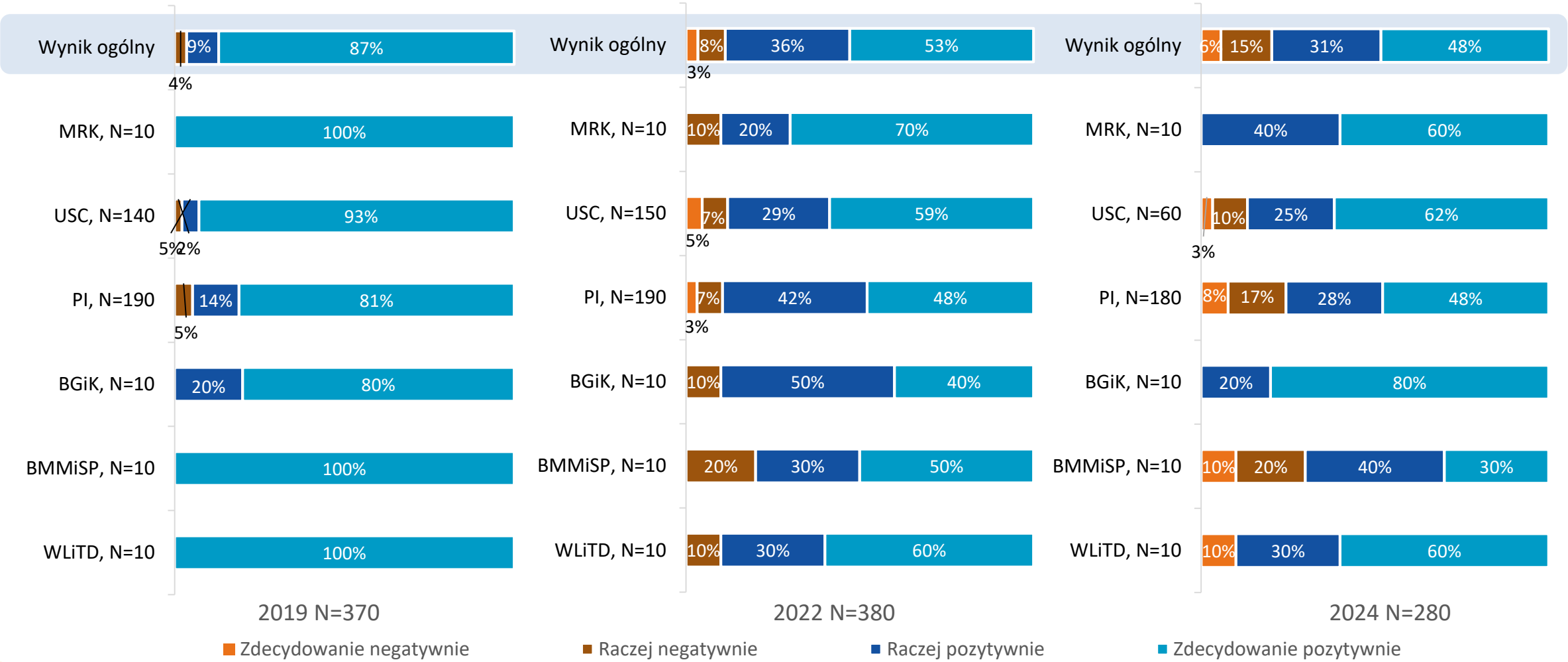
Urzędnik – obsługa przedstawionej sprawy

P9a. Czy informacje udzielone przez urzędnika były prawidłowe?



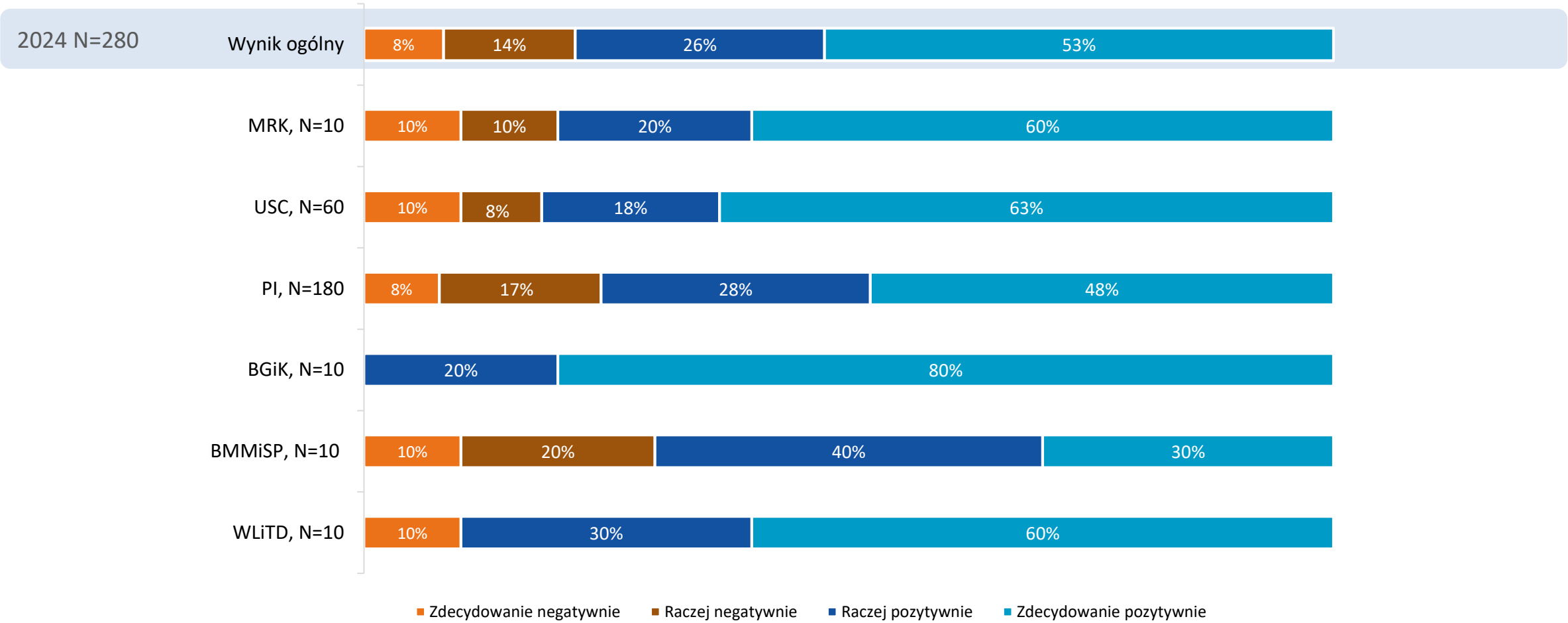
Urzędnik – obsługa przedstawionej sprawy

P10. Czy jesteś zadowolony ze sposobu obsługi przez urzędnika?



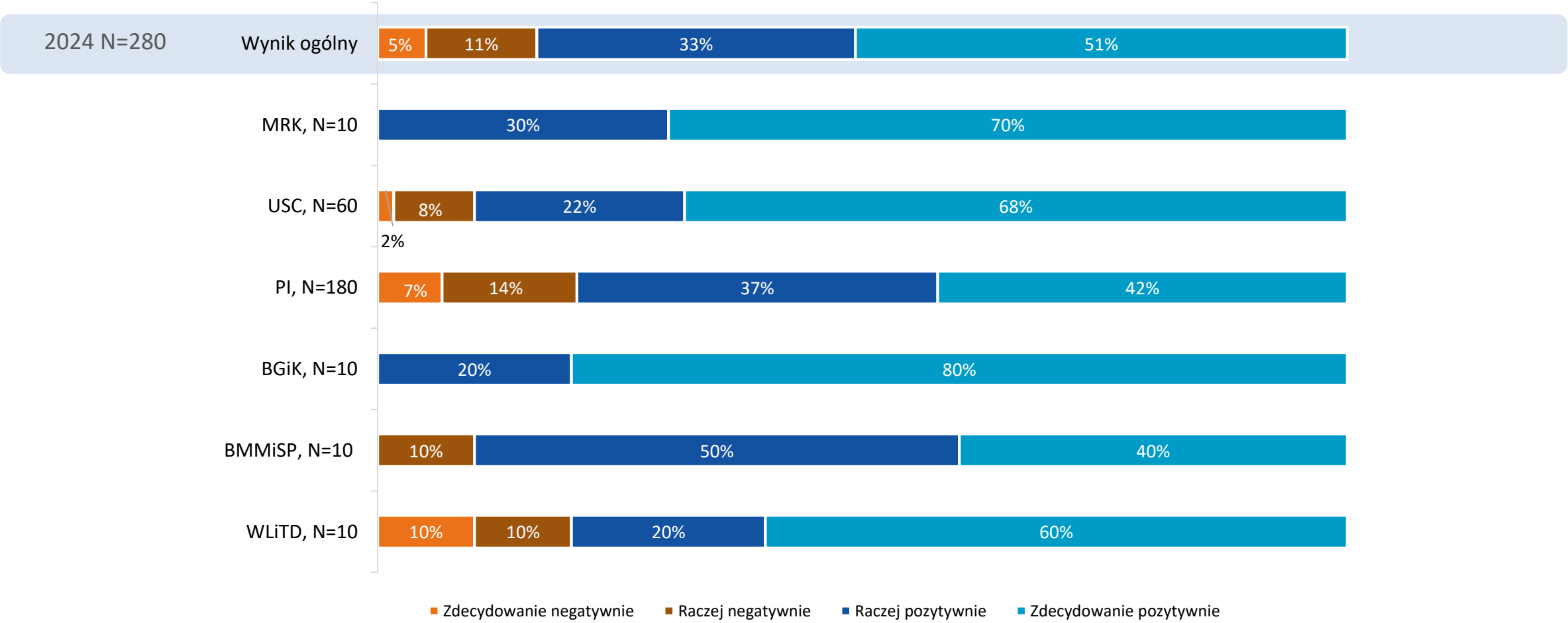
Urzędnik – obsługa przedstawionej sprawy

P10. Czy jesteś zadowolony z szybkości załatwienia sprawy przez urzędnika?



Urzędnik – obsługa przedstawionej sprawy

P10. Czy jesteś zadowolony z postawy urzędnika obsługującego sprawę?



Badanie Mystery Shopping

Audyty osobiste

Wyniki dla urzędów dzielnic –
punkty informacyjne



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

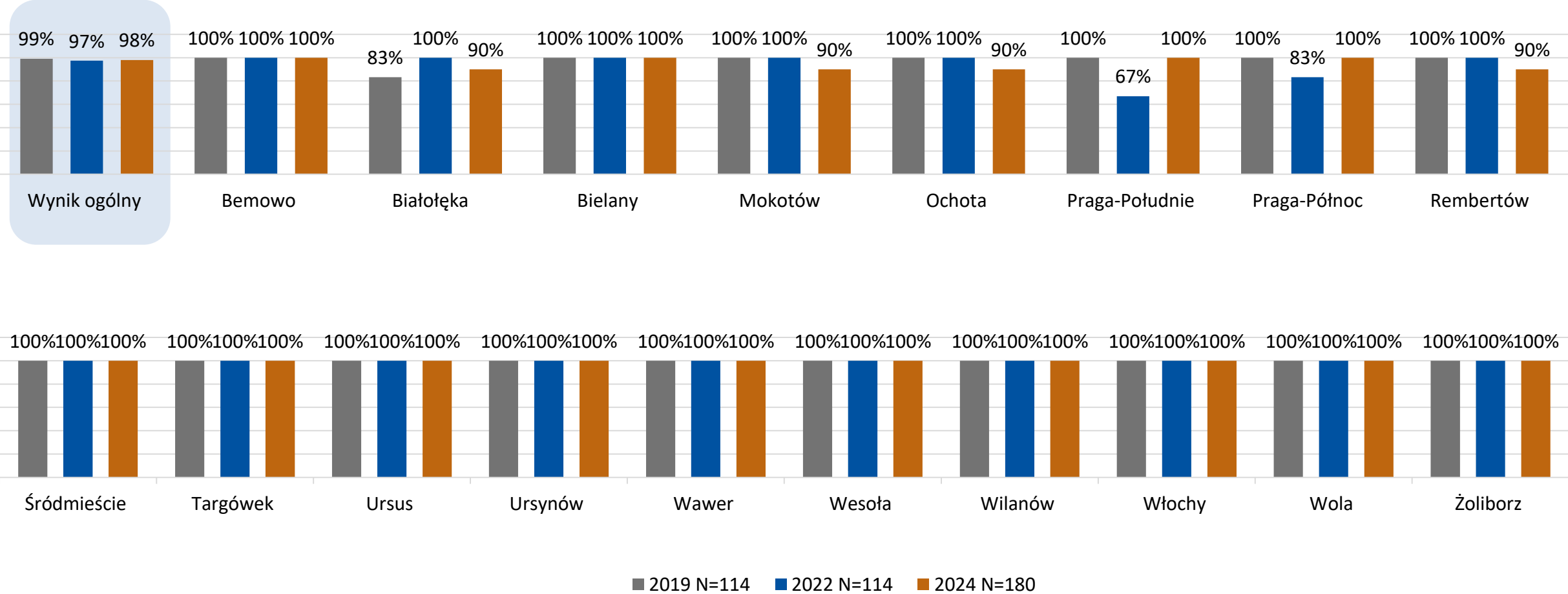
Punkty Informacyjne	2019	N	2022	N	2024	N
Punkty informacyjne ogółem	1,9	114	1,2	114	1,5	179
Urząd Dzielnicy Bemowo	4,7	6	0,2	6	1,8	10
Urząd Dzielnicy Białołęka	0,7	6	0,7	6	4,3	10
Urząd Dzielnicy Bielany	0,3	6	1,7	6	2,0	10
Urząd Dzielnicy Mokotów	0,5	6	0,85	6	0,2	10
Urząd Dzielnicy Ochota	3,3	6	2,3	6	0,5	10
Urząd Dzielnicy Praga-Południe	4,5	6	2,2	6	3,5	10
Urząd Dzielnicy Praga-Północ	1,3	6	0,03	6	0,0	10
Urząd Dzielnicy Rembertów	0,0	6	0	6	1,4	10

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

Punkty informacyjne	2019	N	2022	N	2024	N
Urząd Dzielnicy Śródmieście	0,0	114	0,0	114	0,0	10
Urząd Dzielnicy Targówek	2,2	6	0,3	6	0,8	10
Urząd Dzielnicy Ursus	4,2	6	0,7	6	2,1	10
Urząd Dzielnicy Ursynów	0,0	6	1,5	6	0,8	10
Urząd Dzielnicy Wawer	0,5	6	0,7	6	2,5	10
Urząd Dzielnicy Wesoła	0,2	6	1,2	6	0,1	10
Urząd Dzielnicy Wilanów	11,8	6	0,8	6	1,2	10
Urząd Dzielnicy Włochy	0,2	6	0,0	6	0,9	10
Urząd Dzielnicy Wola	0,8	6	4,3	6	1,7	10
Urząd Dzielnicy Żoliborz	0,3	6	0,0	6	2,8	10

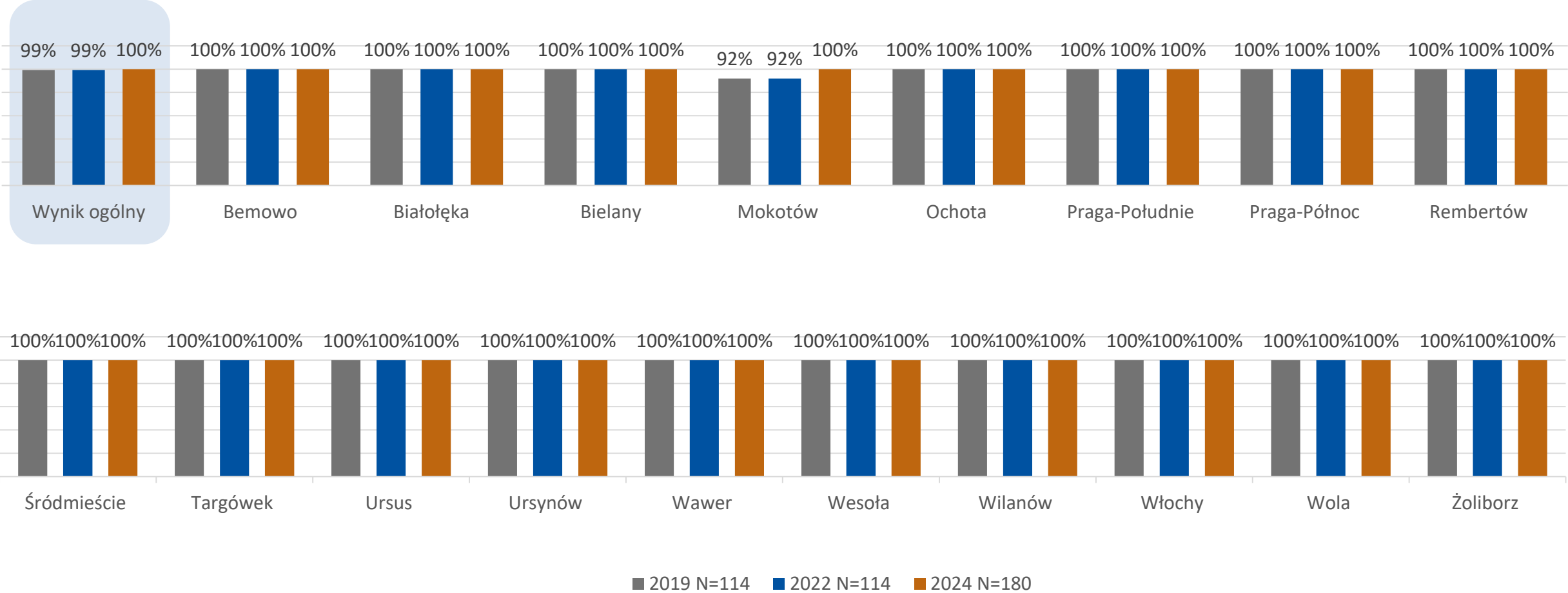
Otoczenie i wygląd miejsca

P8. Czy miejsce jest dobrze oznakowane, tzn. czy łatwo je znaleźć?



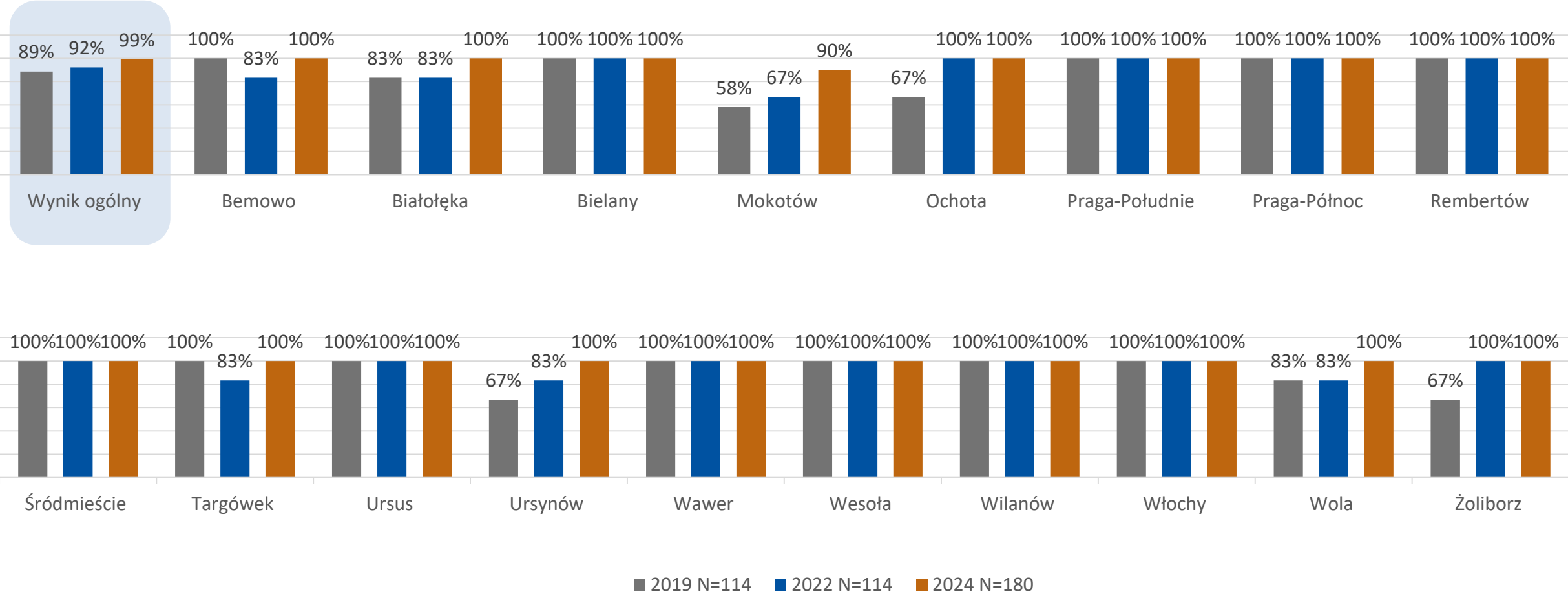
Otoczenie i wygląd miejsca

P9. Czy w miejscu panuje porządek i czy jest czysto?



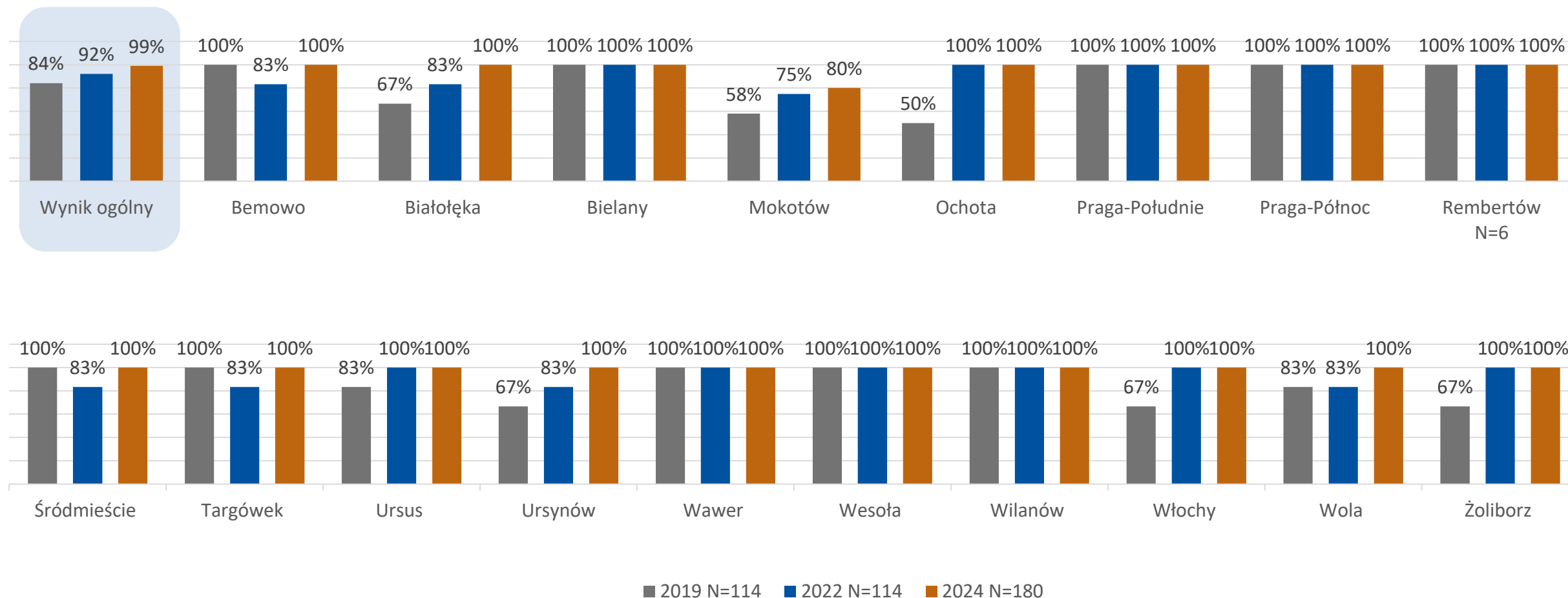
Otoczenie i wygląd miejsca

P10. Czy liczba miejsc siedzących dla oczekujących jest wystarczająca?



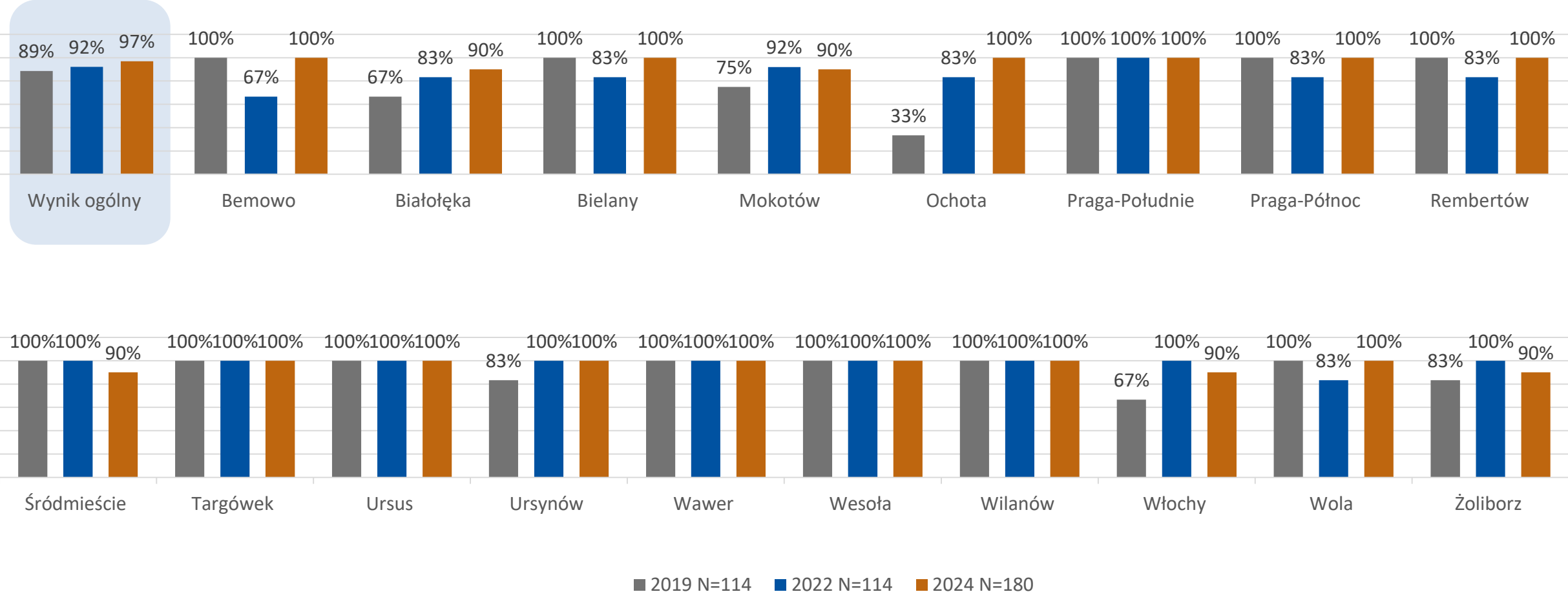
Otoczenie i wygląd miejsca

P11. Czy liczba blatów i stolików do wypełnienia formularzy i wniosków jest wystarczająca?



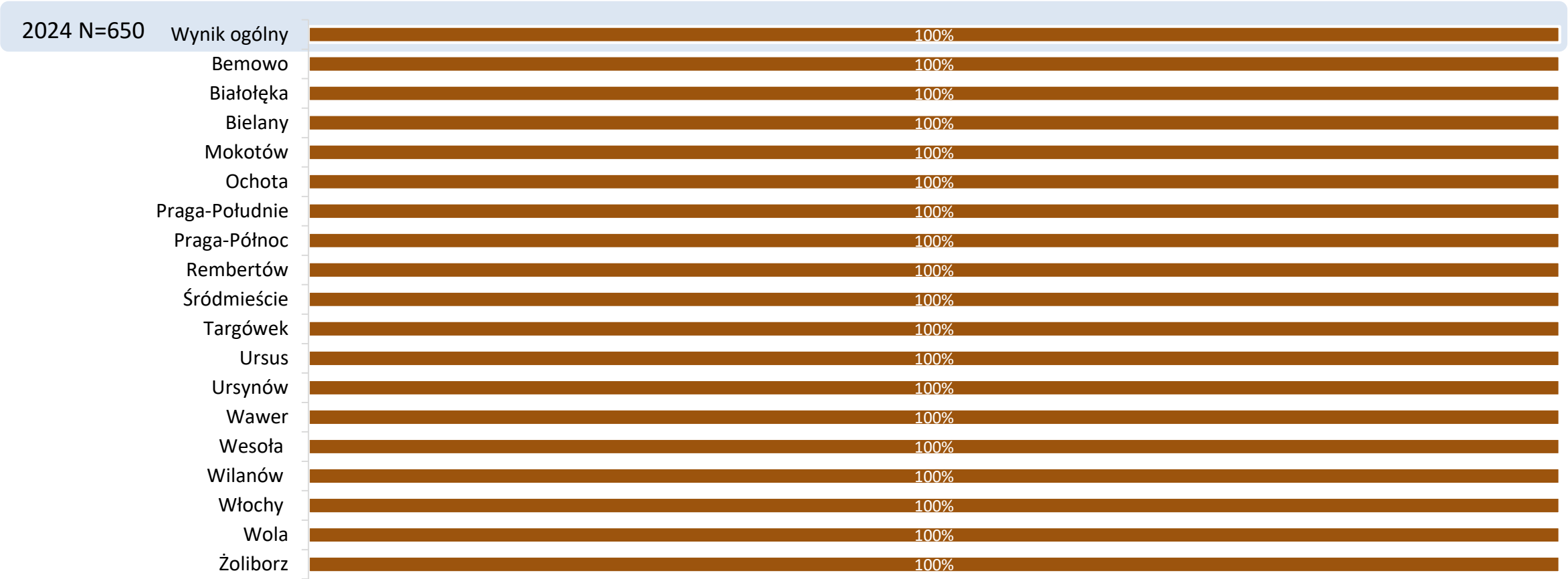
Otoczenie i wygląd miejsca

P12. Czy formularze i wnioski są w miejscu, w którym łatwo je zauważyć?



Ogólne zachowanie wobec klienta

P6. Czy doszło do obsługi Twojej sprawy?

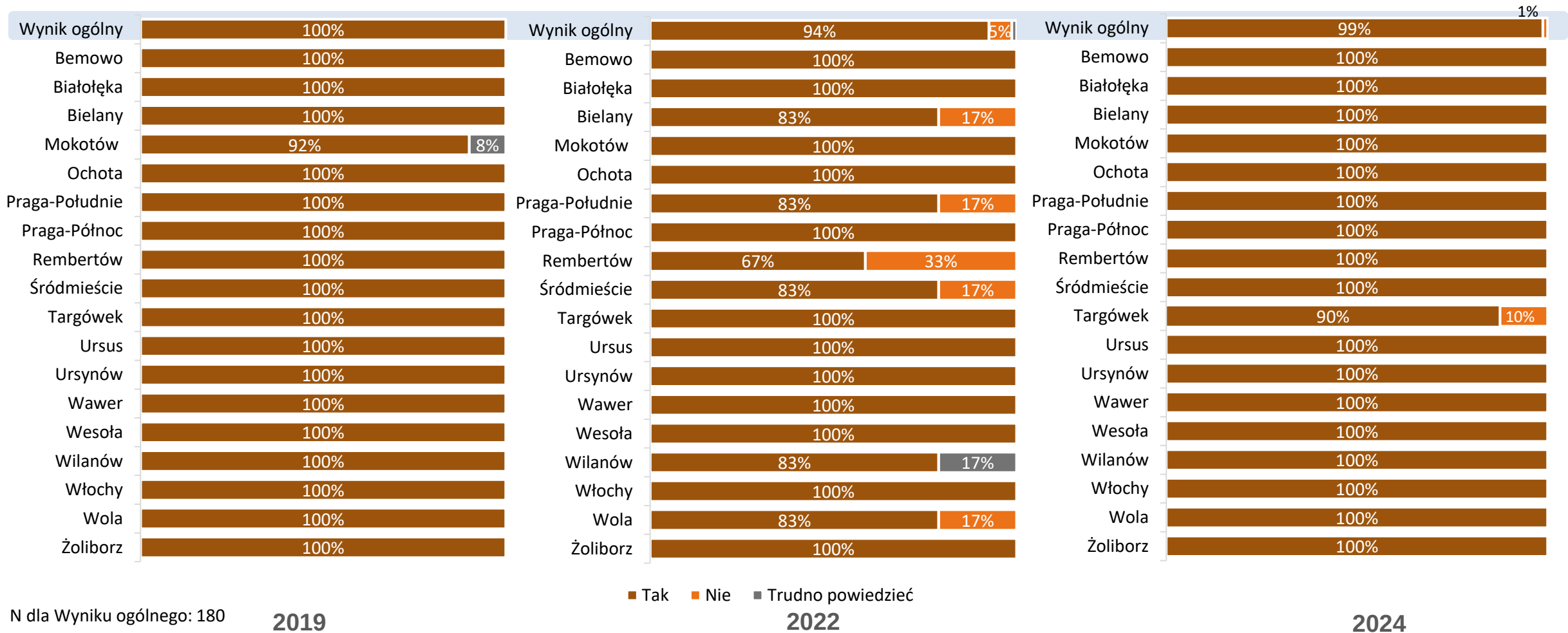


N dla Wyniku ogólnego: 180
N dla pojedynczej dzielnicy: 10

Wygląd urzędnika i jego stanowisko pracy

P13. Czy urzędnik był ubrany zgodnie ze standardami (treść pytania: 2024)

P14. Czy urzędnik był ubrany na służbowo? (treść pytania: 2019 i 2022)



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

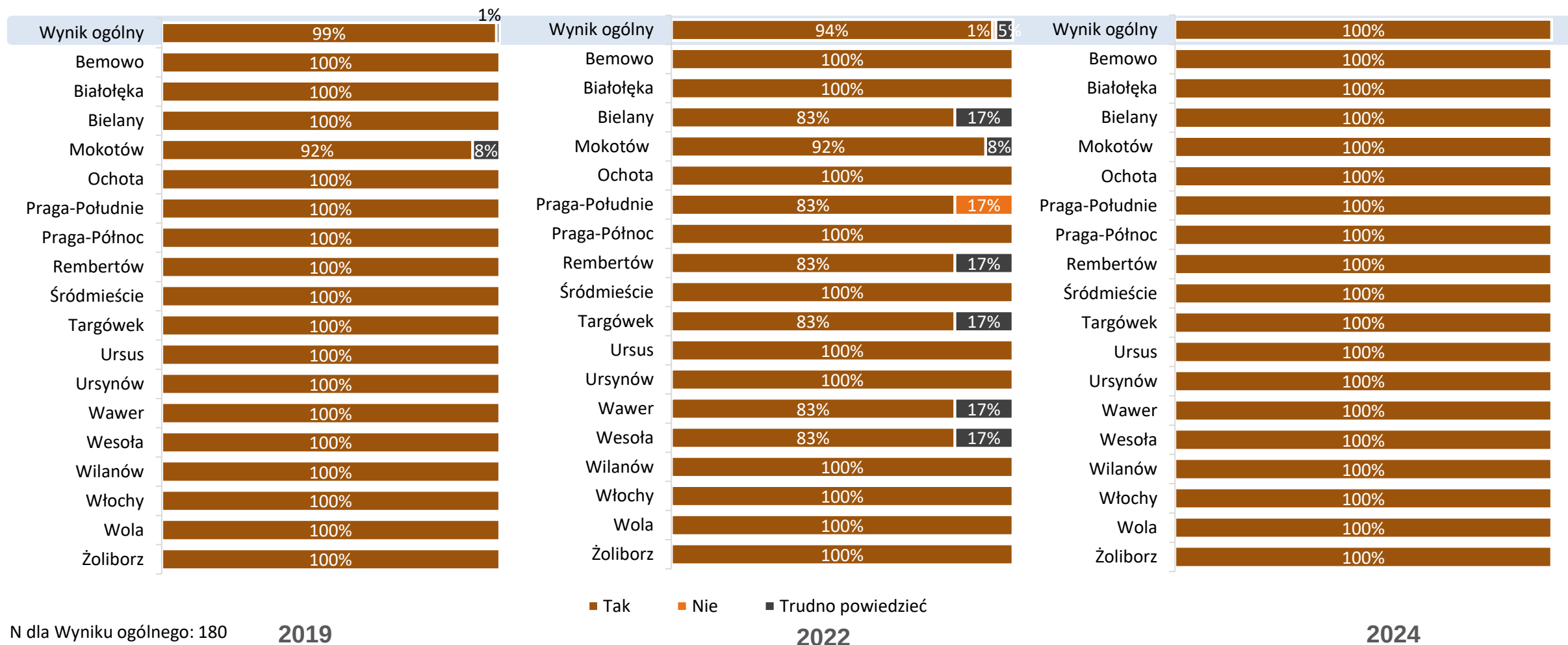
2019

2022

2024

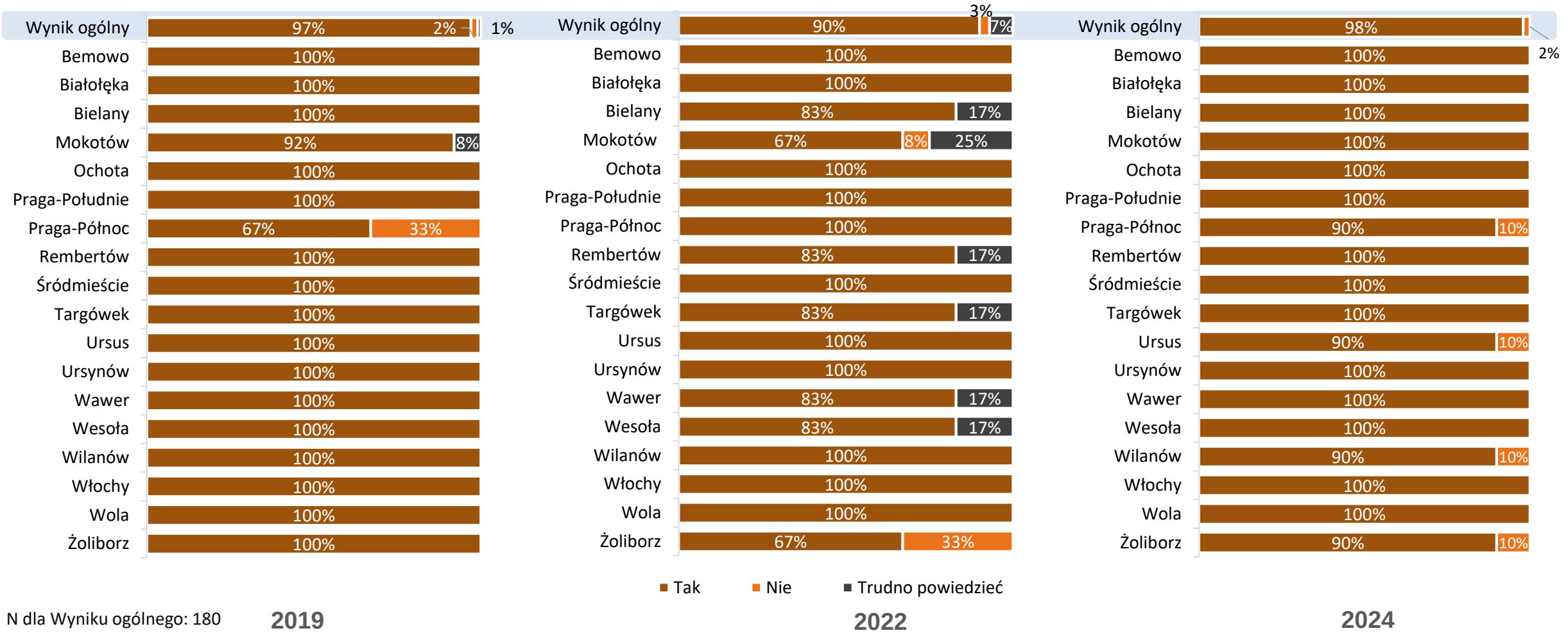
Wygląd urzędnika i jego stanowisko pracy

P14. Czy na biurku urzędnika i w jego otoczeniu jest porządek? (tzn. papiery, dokumenty są ułożone)



Wygląd urzędnika i jego stanowisko pracy

P15. Czy na biurku urzędnika znajdowały się tylko przedmioty związane z pracą?
(tzn. brak na biurku takich rzeczy jak prywatne zdjęcia, maskotki itp.)



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

2019

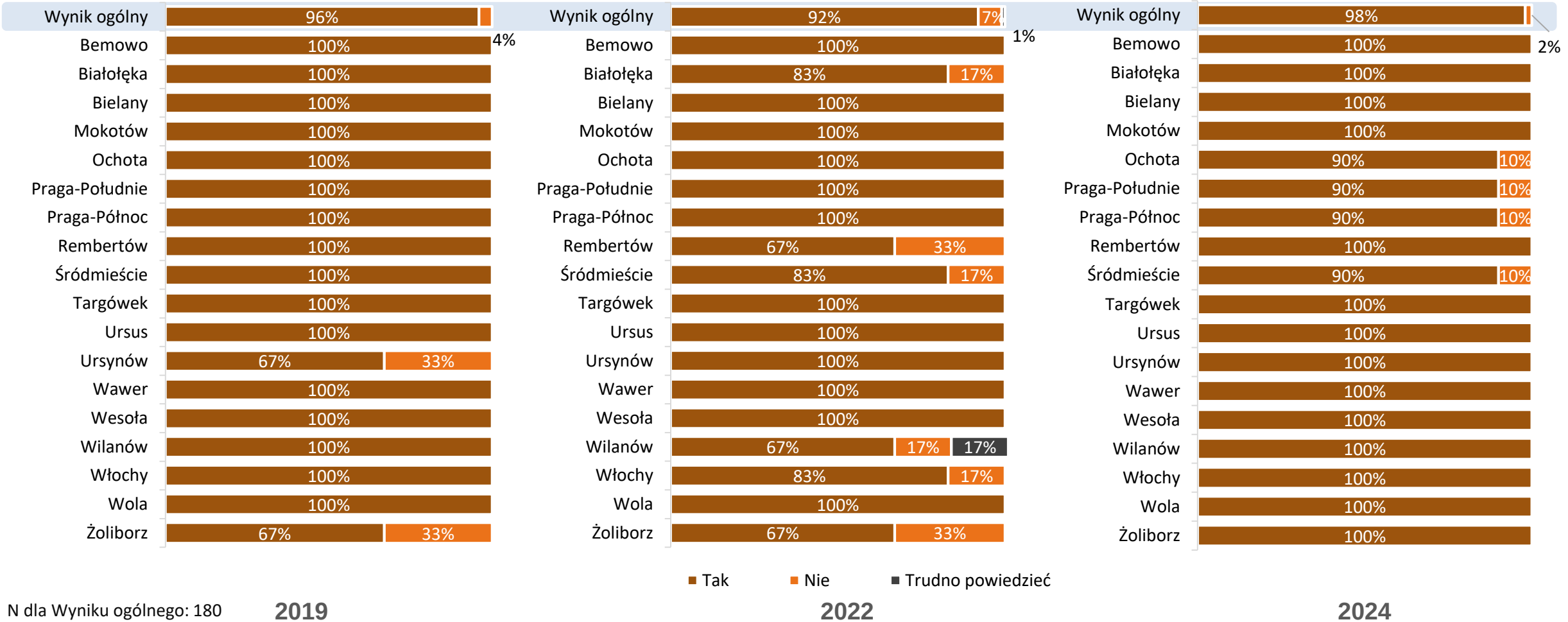
2022

2024

Wygląd urzędnika i jego stanowisko pracy

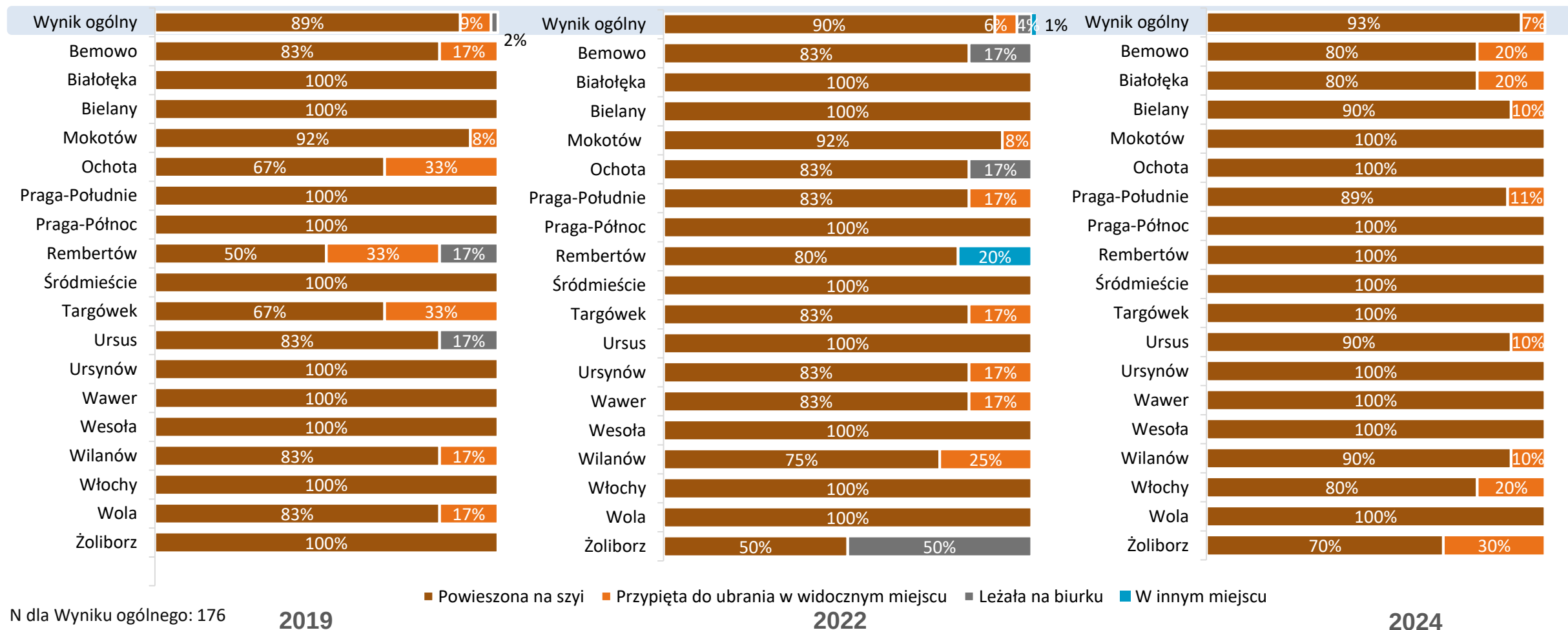
P16.Czy urzędnik miał identyfikator? (treść pytania: 2024)

P18. Czy urzędnik miał legitymację? (treść pytania: 2019 i 2022)



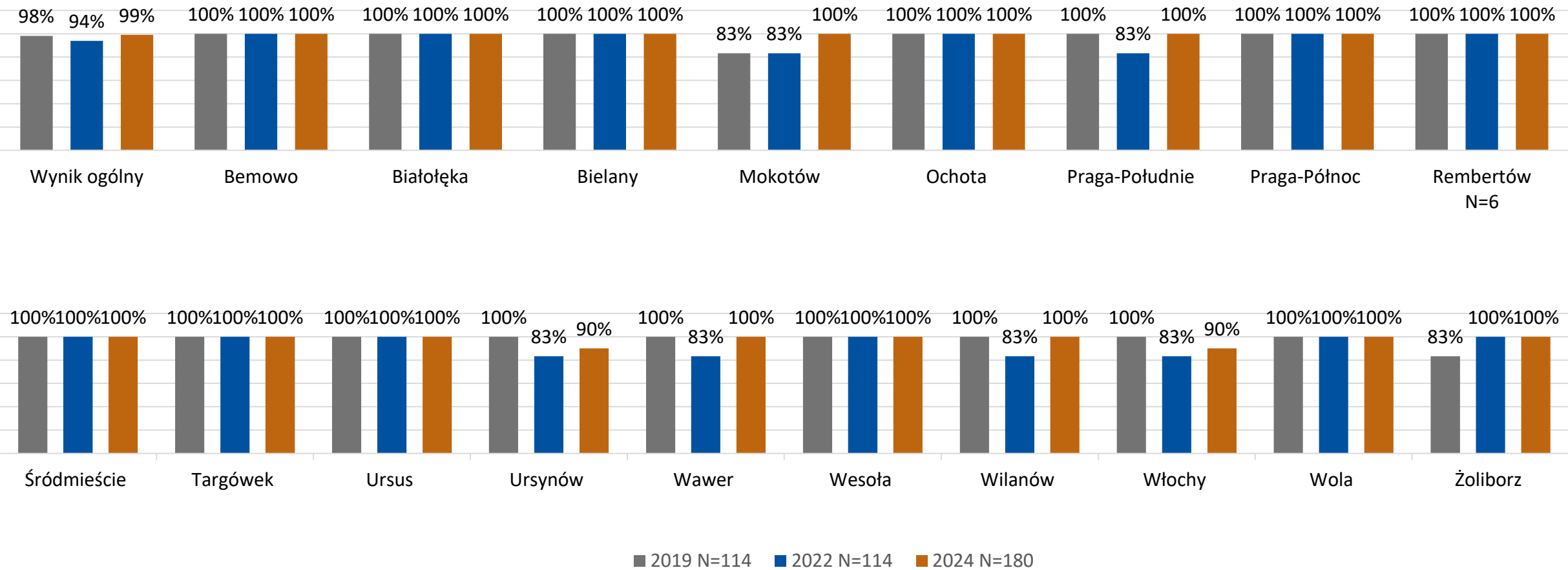
Wygląd urzędnika i jego stanowisko pracy

P17. Gdzie umieszczony był identyfikator?



Urzędnik - ogólne zachowanie wobec klienta

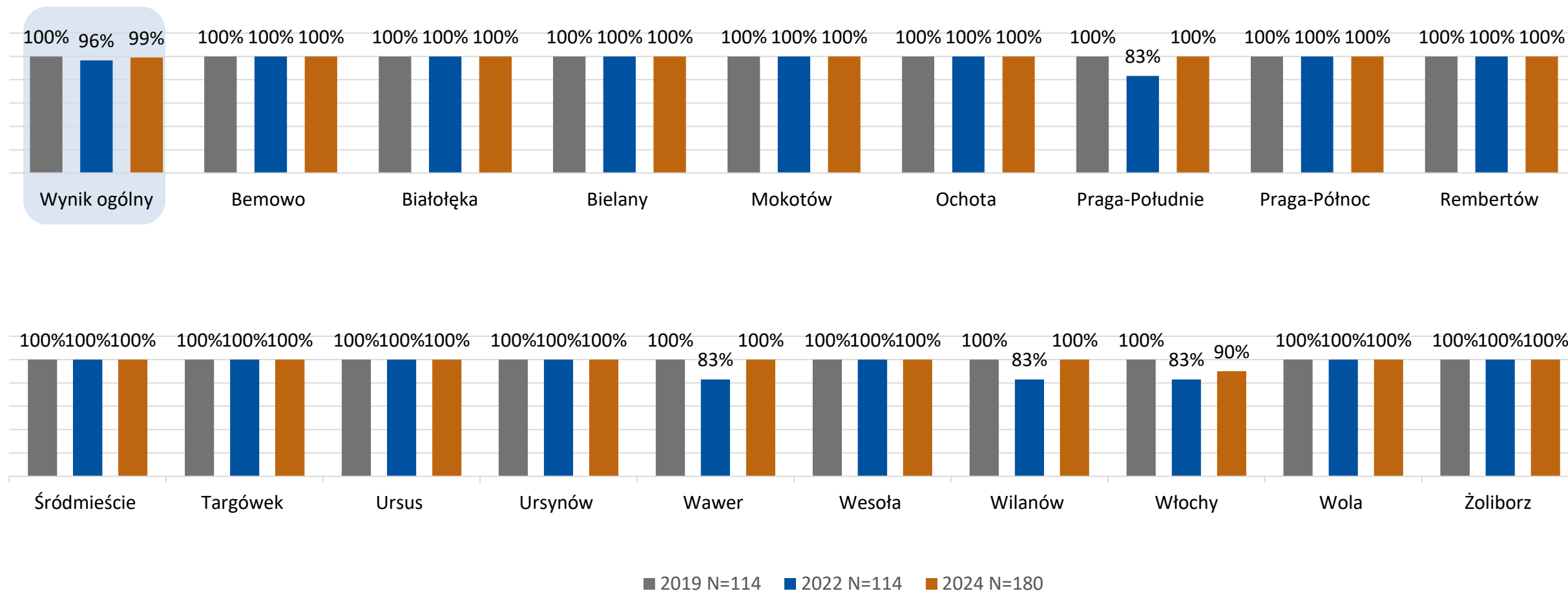
P18. Czy urzędnik przywitał Cię uprzejmie?



Urzędnik - ogólne zachowanie wobec klienta

P18. Czy urzędnik był uprzejmy i życzliwy? (treść pytania: 2024)

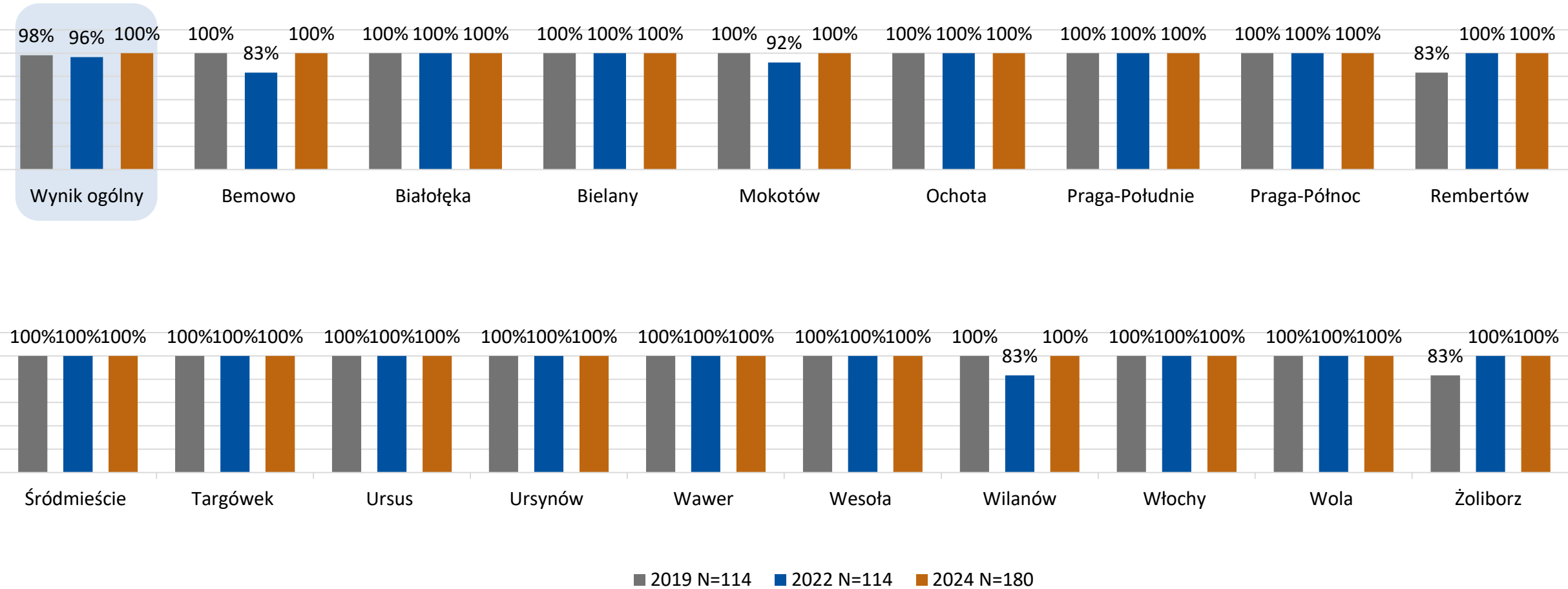
20. Czy urzędnik był uprzejmy i miły? (treść pytania: 2019 i 2022)



Urzędnik - ogólne zachowanie wobec klienta

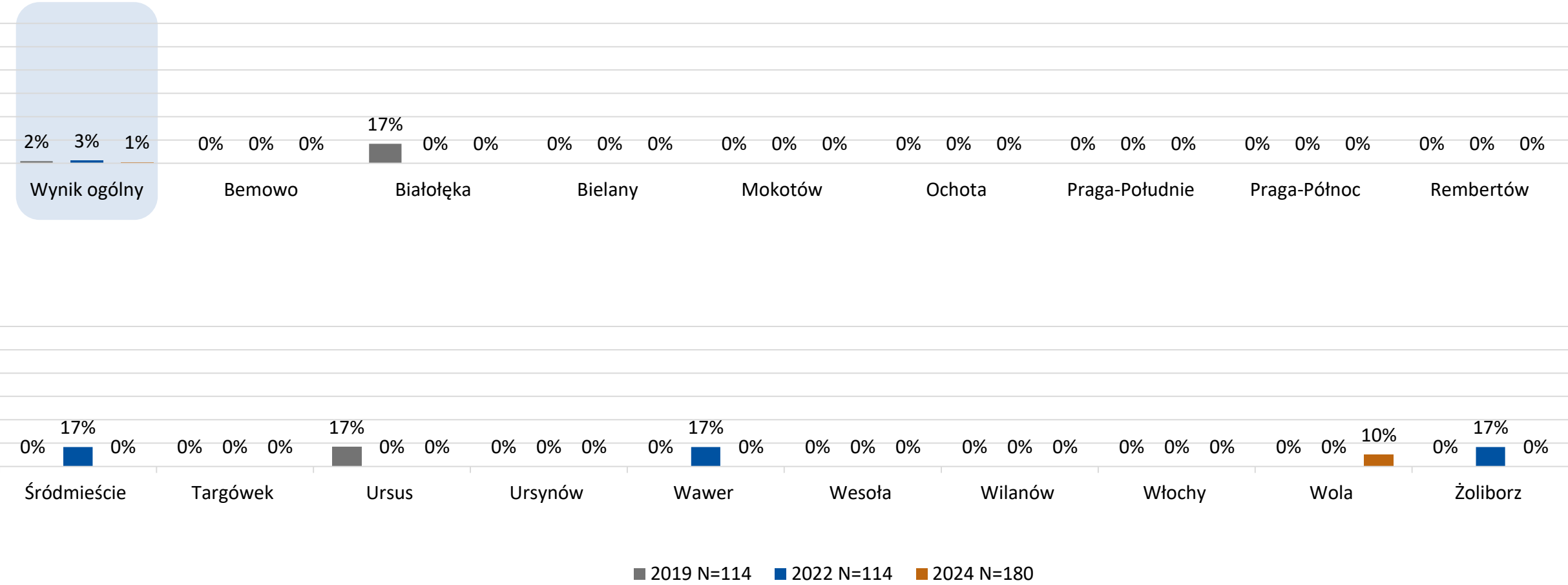
P18. Czy urzędnik nawiązał w czasie obsługi kontakt wzrokowy z Tobą? (treść pytania: 2024)

P20. Czy urzędnik podczas rozmowy starał się utrzymywać kontakt wzrokowy z Tobą? (treść pytania: 2019 i 2022)



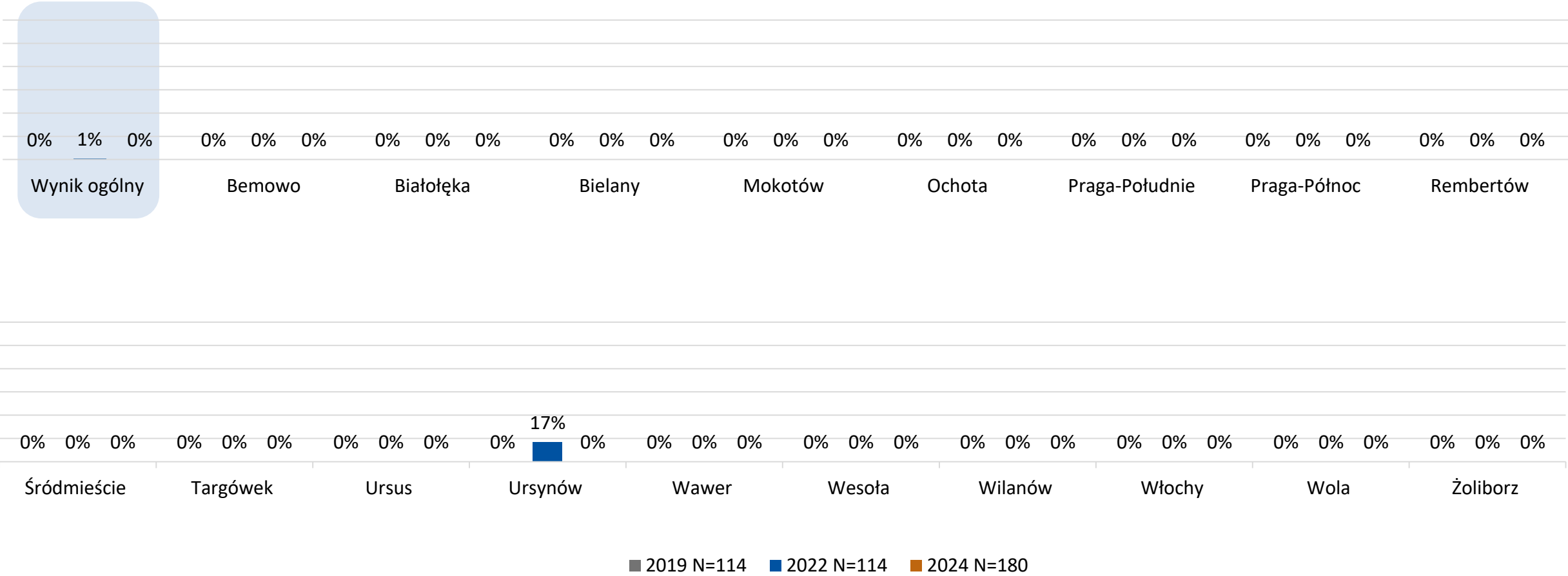
Urzędnik - ogólne zachowanie wobec klienta

P18. Czy urzędnik zajmował się prywatnymi sprawami (np. rozmawiał przez telefon lub z innym urzędnikiem w prywatnej sprawie)?



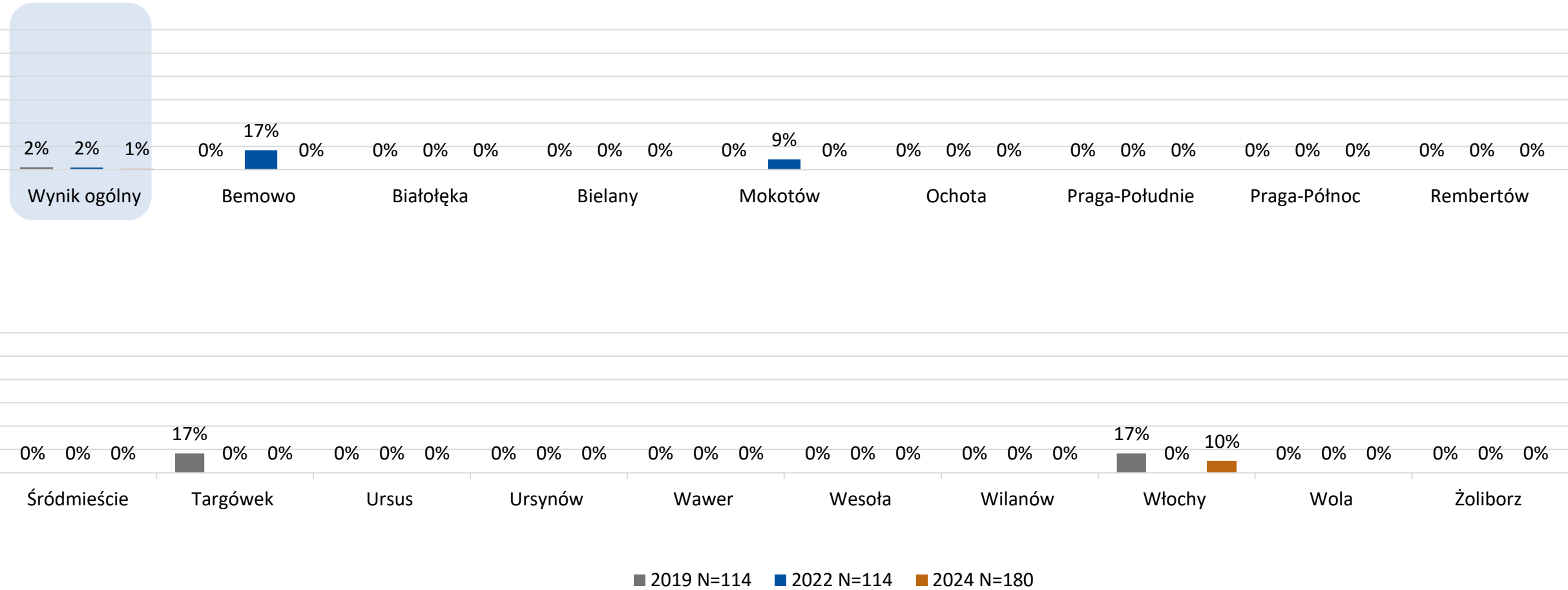
Urzędnik - ogólne zachowanie wobec klienta

P18. Czy urzędnik jadł posiłek/przekąskę?



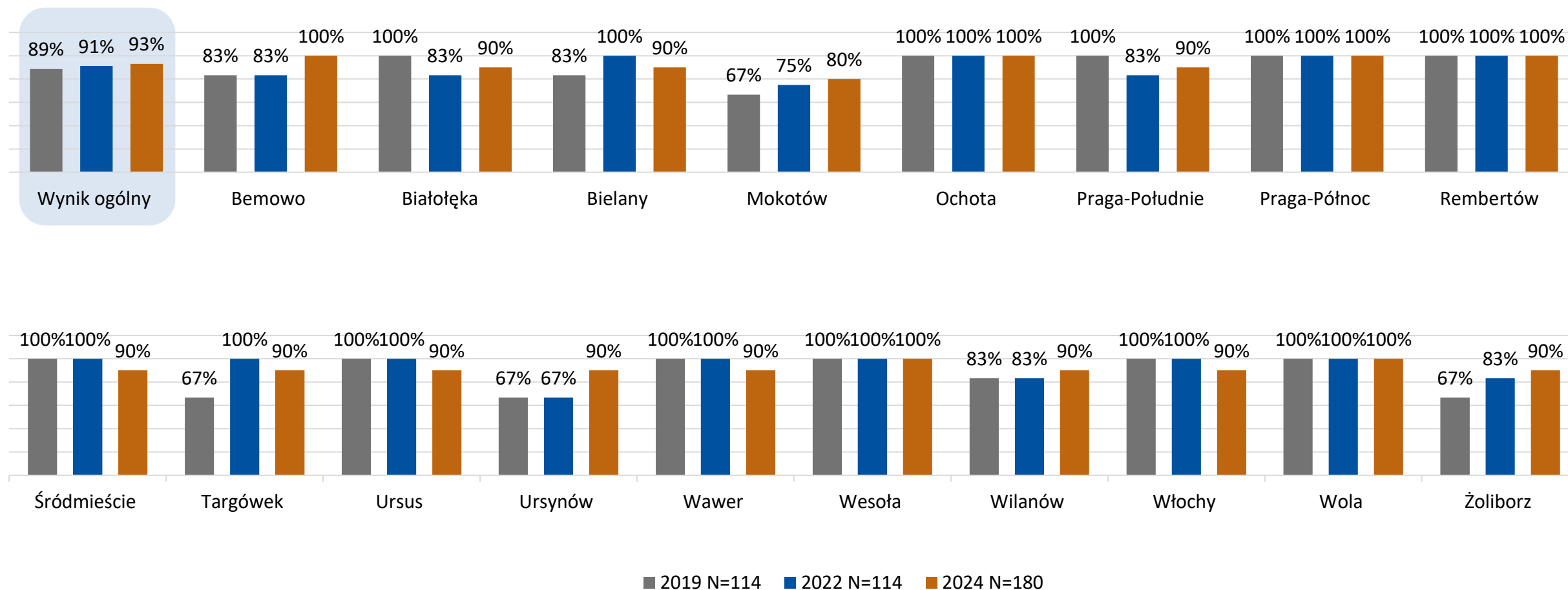
Urządnik - ogólne zachowanie wobec klienta

P28. Czy urzędnik okazywał zniecierpliwienie?



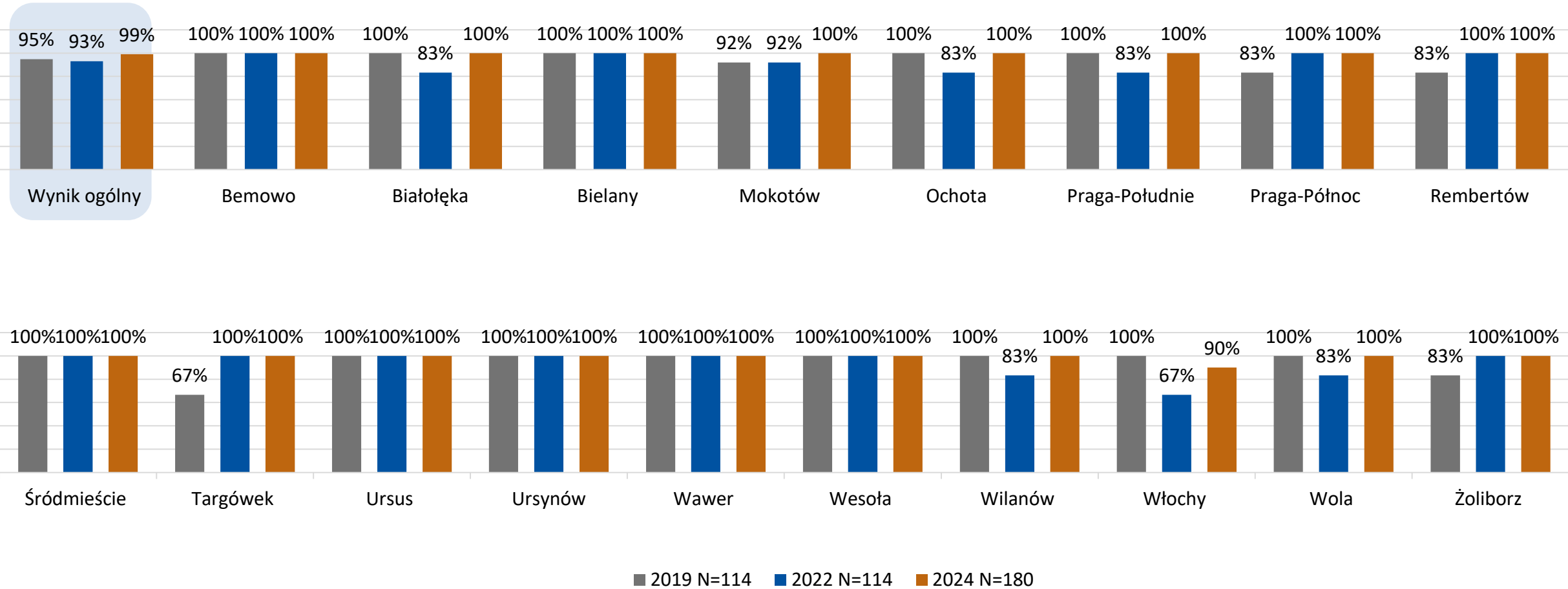
Urzędnik – ogólne zachowanie wobec klienta

P18. Czy urzędnik poświęcił Ci odpowiednią ilość czasu i uwagi?

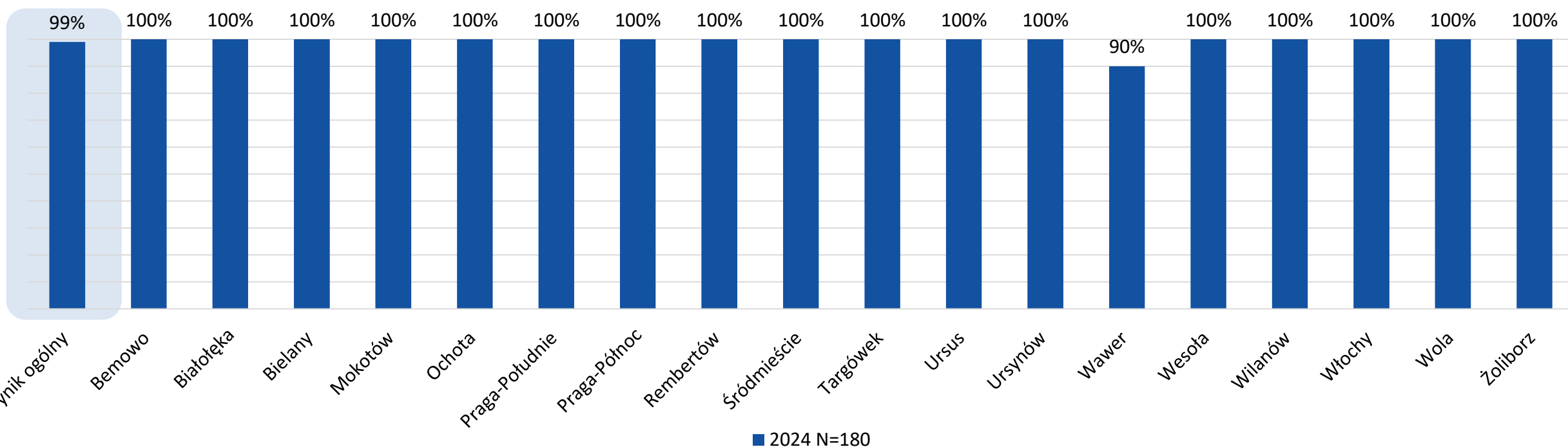


Urządnik – ogólne zachowanie wobec klienta

P20. Czy urzędnik pożegnał Cię uprzejmie?



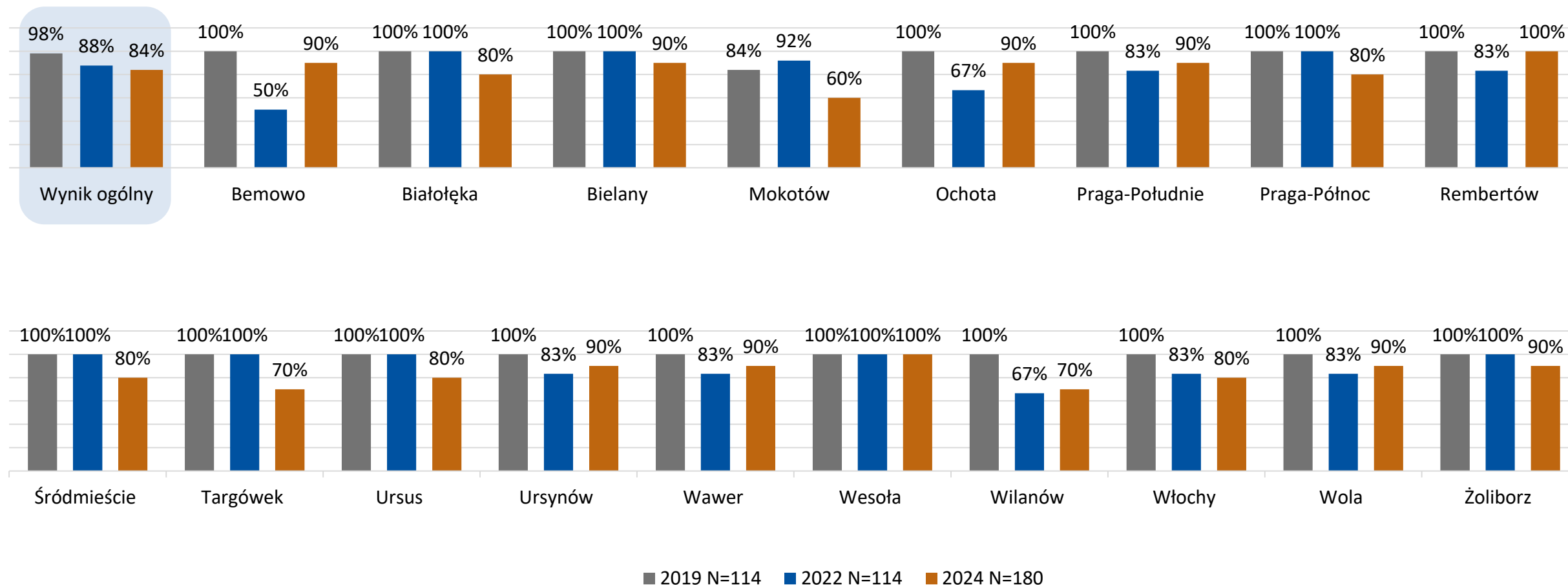
P19. Czy urzędnik udzielał informacji w sposób zrozumiały i używał zrozumiałej terminologii?



Urzędnik – obsługa przedstawionej sprawy

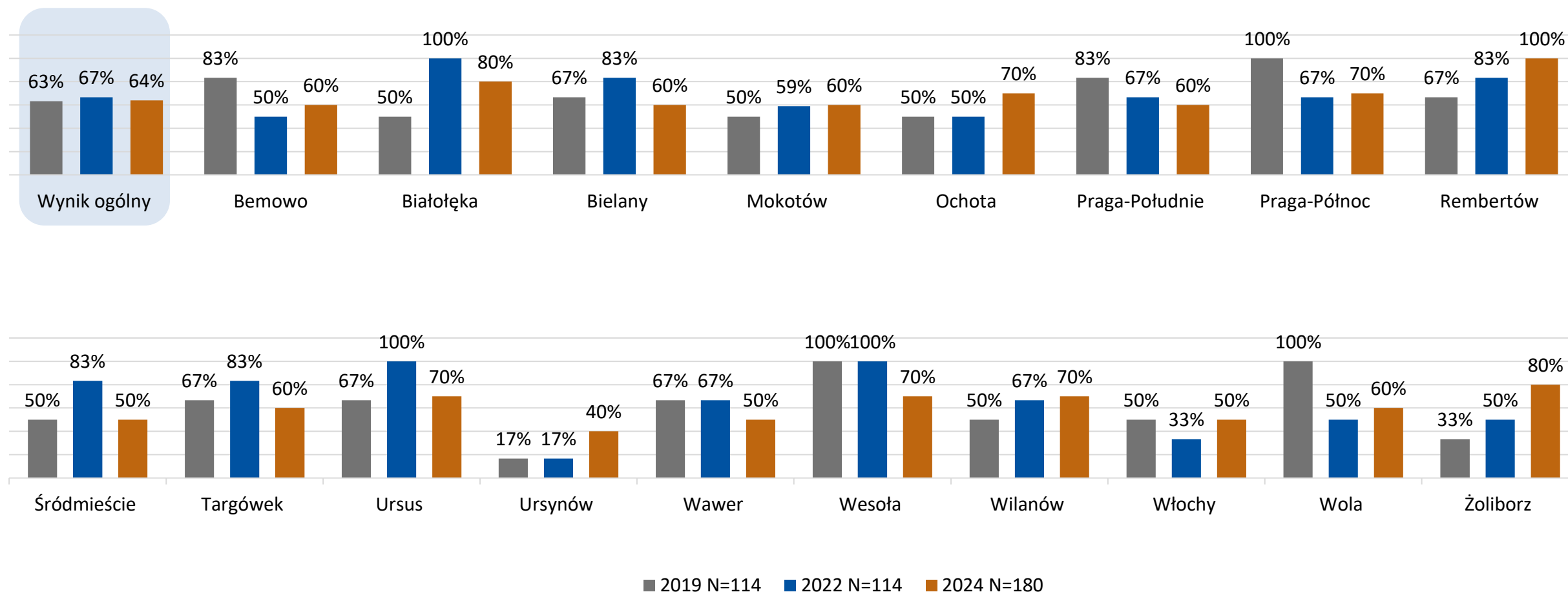
P19. Czy urzędnik w czasie załatwiania sprawy udzielał informacji w sposób wyczerpujący? (treść pytania: 2024 rok)

P21. Czy urzędnik w trakcie załatwiania sprawy udzielał informacji w sposób kompetentny? (treść pytania: 2019 i 2022 rok)



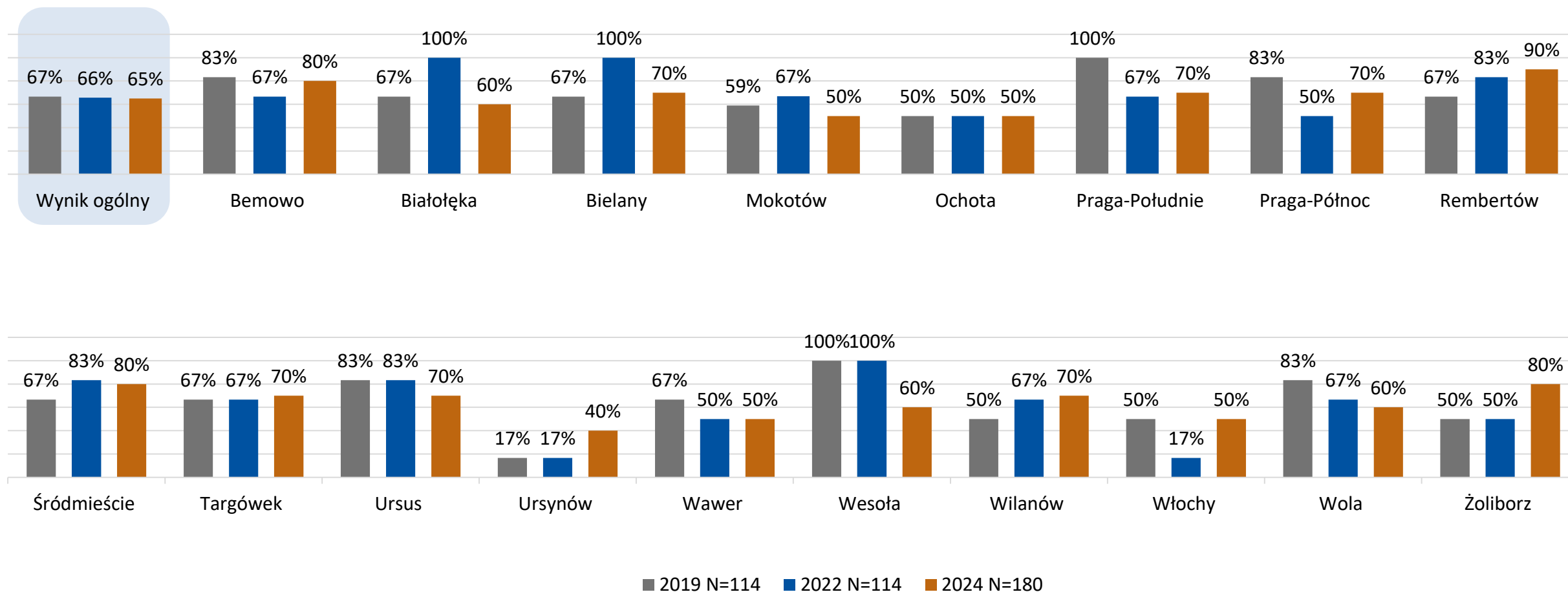
Urzędnik – obsługa przedstawionej sprawy

P19. Czy urzędnik w trakcie załatwiania sprawy dopytywał o jej szczegóły?



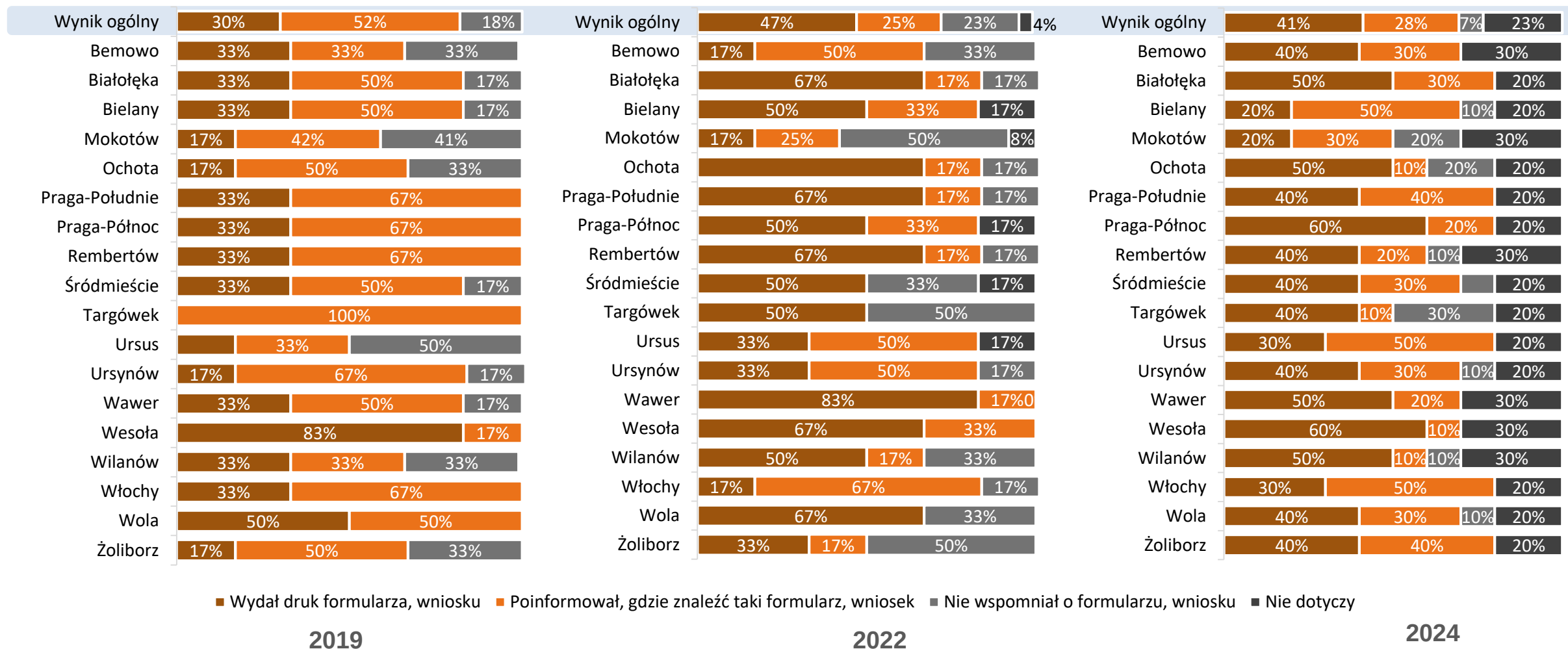
Urzędnik - obsługa przedstawionej sprawy

P19. Czy urzędnik w trakcie załatwiania sprawy upewnił się, że zrozumiałeś/aś jego wyjaśnienia?



Urzędnik - obsługa przedstawionej sprawy

P20. Czy urzędnik wydał Ci druk formularza lub wniosku albo poinformował, gdzie możesz znaleźć taki formularz lub wniosek?



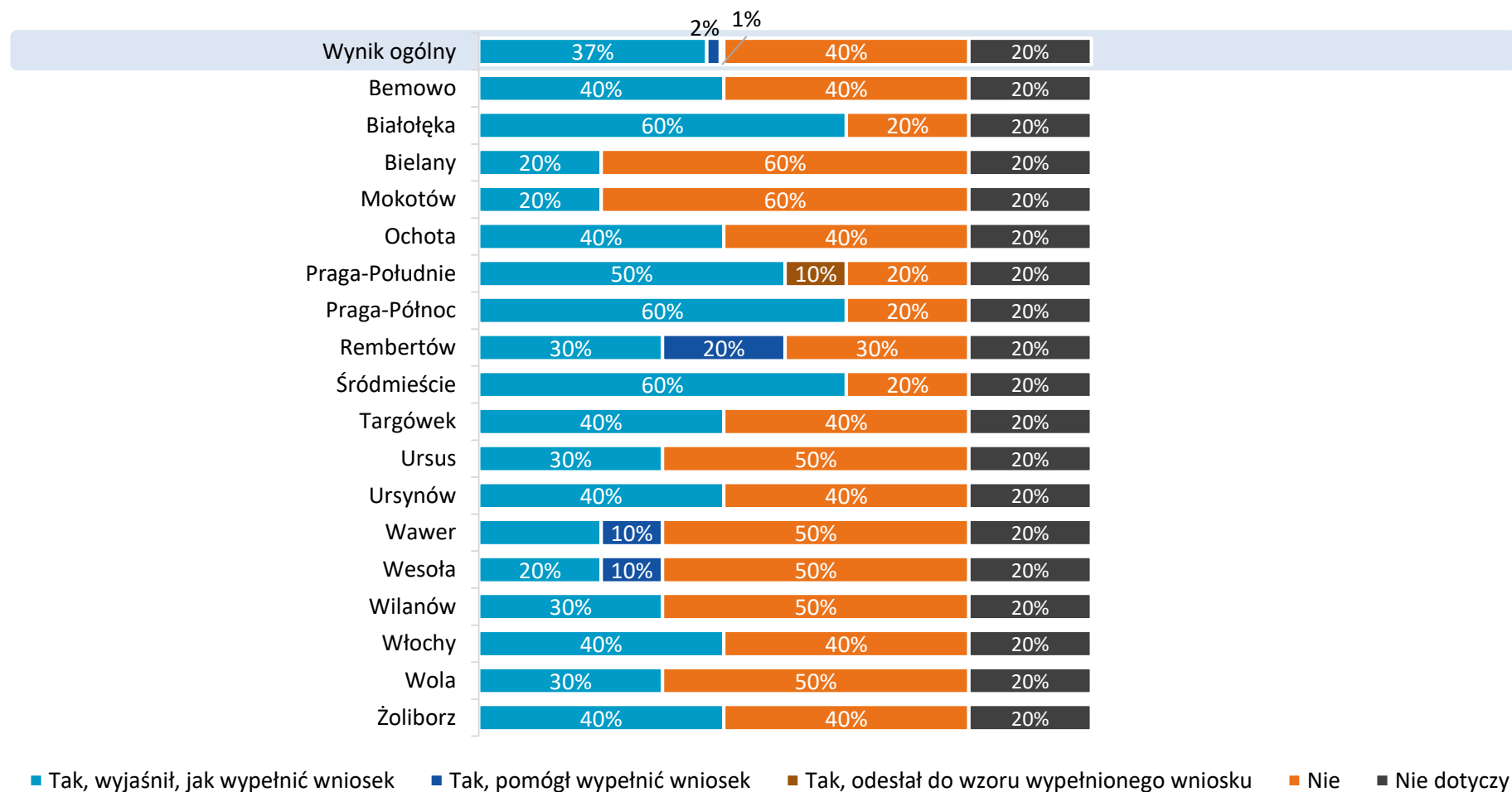
2019

2022

2024

Urzędnik - obsługa przedstawionej sprawy

P22. Czy urzędnik zaproponował wyjaśnienie formularza, wniosku lub wyjaśnił jak wypełnić formularz, wniosek?

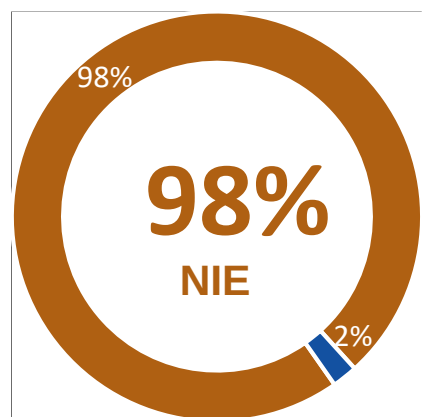


N dla Wyniku ogólnego: 180

N dla pojedynczej dzielnicy: 10

Rozmowy telefoniczne podczas obsługi

P23. Czy w trakcie rozmowy urzędnik odbierał dzwoniący telefon?



2024 N=180

■ Nie ■ Tak

P24. Czy przed odebraniem telefonu urzędnik przeprosił Cię lub powiadomił, że odbierze telefon?

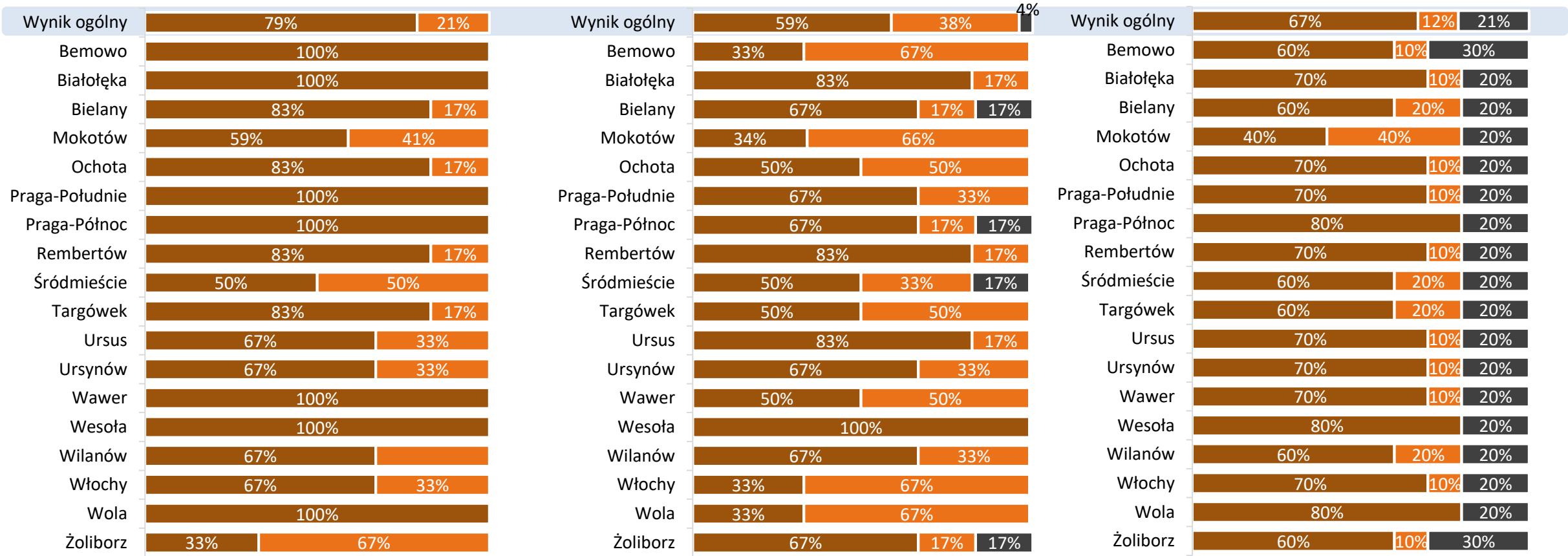


2024 N=3

■ Tak ■ Nie

Urzędnik - obsługa przedstawionej sprawy

P25. O czym, bez dopytywania, poinformował Cię urzędnik? – Wymagane dokumenty



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

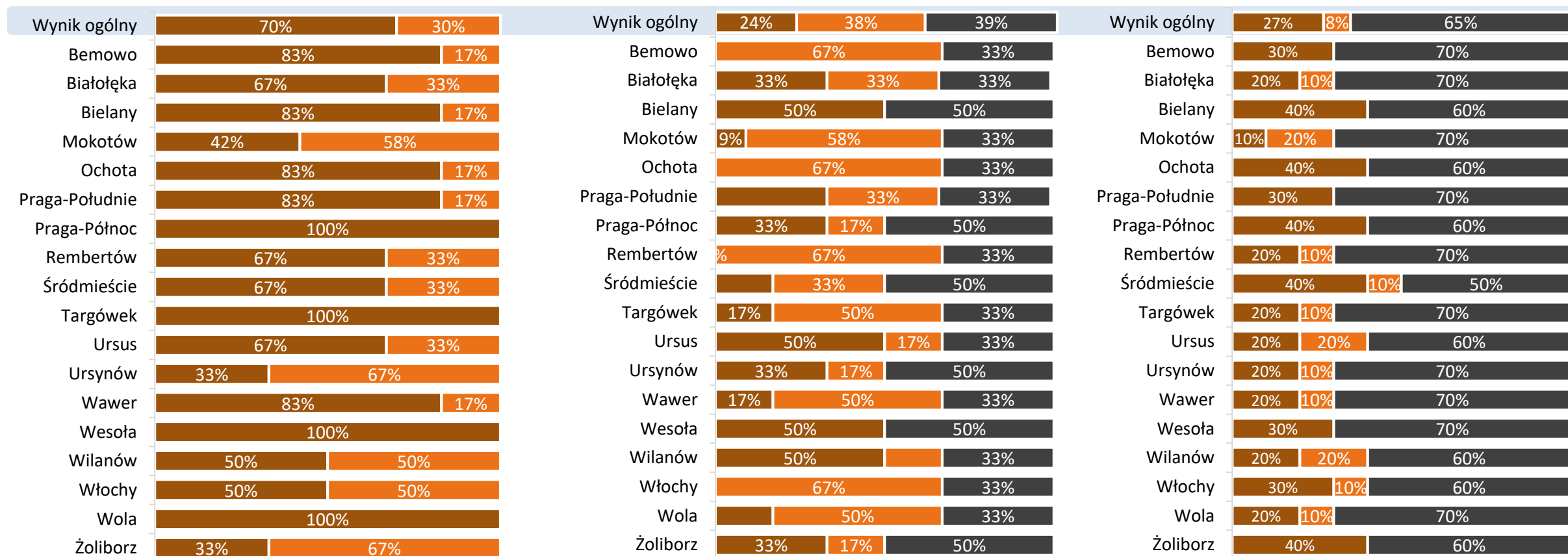
2019

2022

2024

Urzędnik - obsługa przedstawionej sprawy

P25. O czym, bez dopytywania, poinformował Cię urzędnik? – Wymagane opłaty lub brak opłat



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

2019

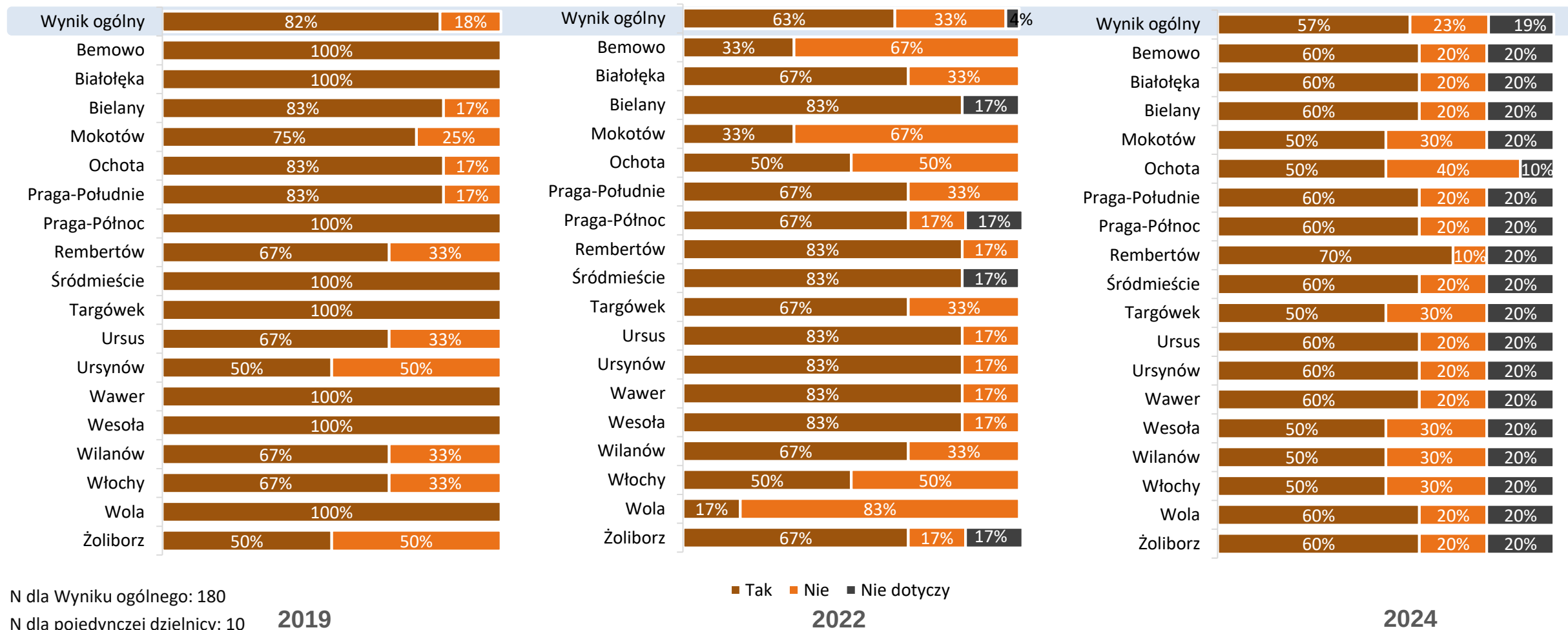
2022

2024

■ Tak ■ Nie ■ Nie dotyczy

Urzędnik - obsługa przedstawionej sprawy

P25. O czym, bez dopytywania, poinformował Cię urzędnik? – Miejsce złożenia dokumentów



N dla Wyniku ogólnego: 180

N dla pojedynczej dzielnicy: 10

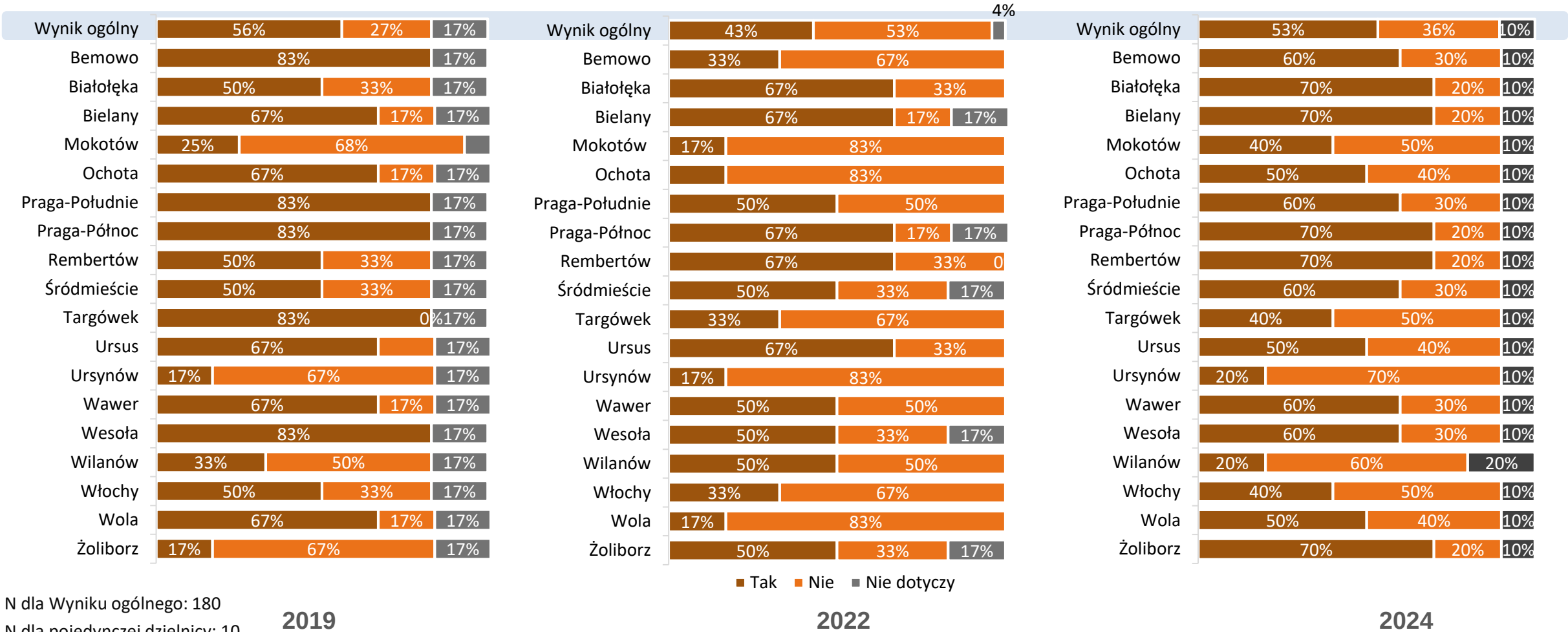
2019

2022

2024

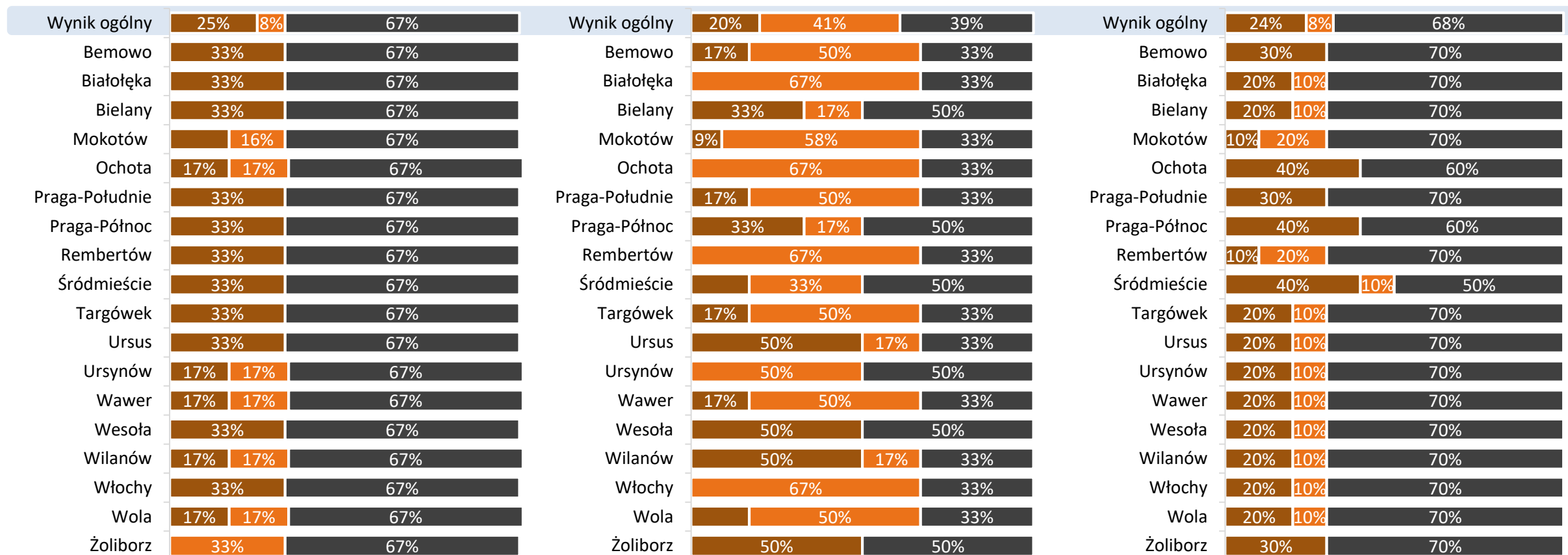
Urządник - obsługa przedstawionej sprawy

P25. O czym, bez dopytywania, poinformował Cię urzędnik? – Termin odpowiedzi (czas oczekiwania na rozpatrzenie)



Urzędnik - obsługa przedstawionej sprawy

P25. O czym, bez dopytywania, poinformował Cię urzędnik? – Miejsce uiszczenia opłaty



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

2019

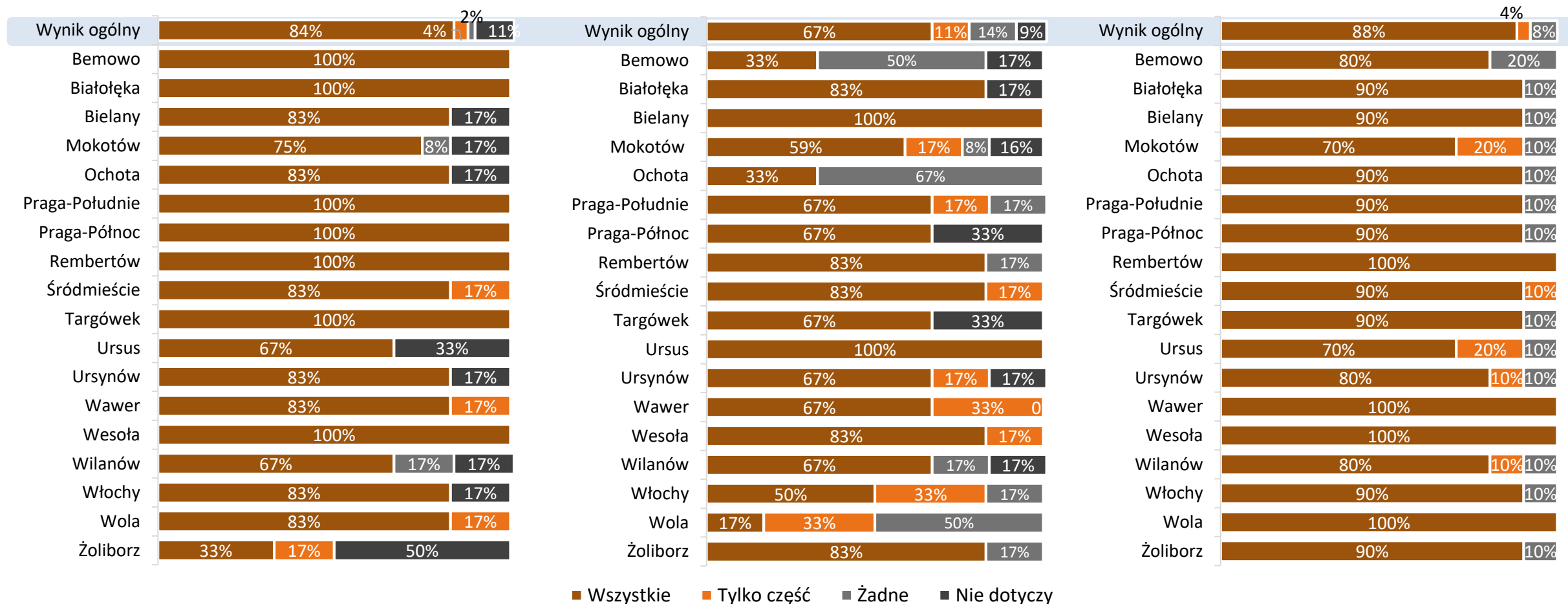
2022

2024

■ Tak ■ Nie ■ Nie dotyczy

Urzędnik - obsługa przedstawionej sprawy

P26a. Czy informacje udzielone przez urzędnika były prawidłowe?



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

2019

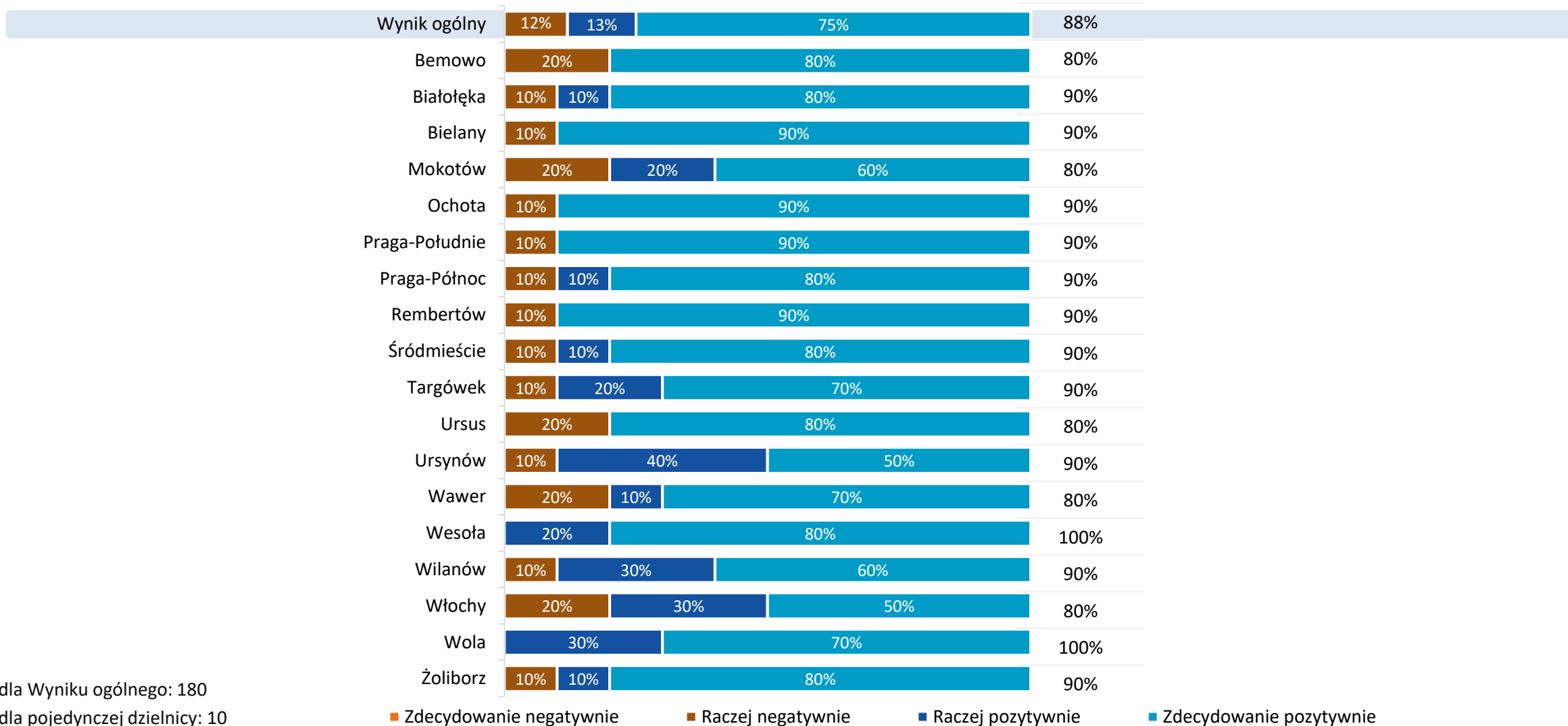
2022

2024

Urzędnik - obsługa przedstawionej sprawy

P27. Czy jesteś zadowolony ze sposobu obsługi przez urzędnika?

T2B



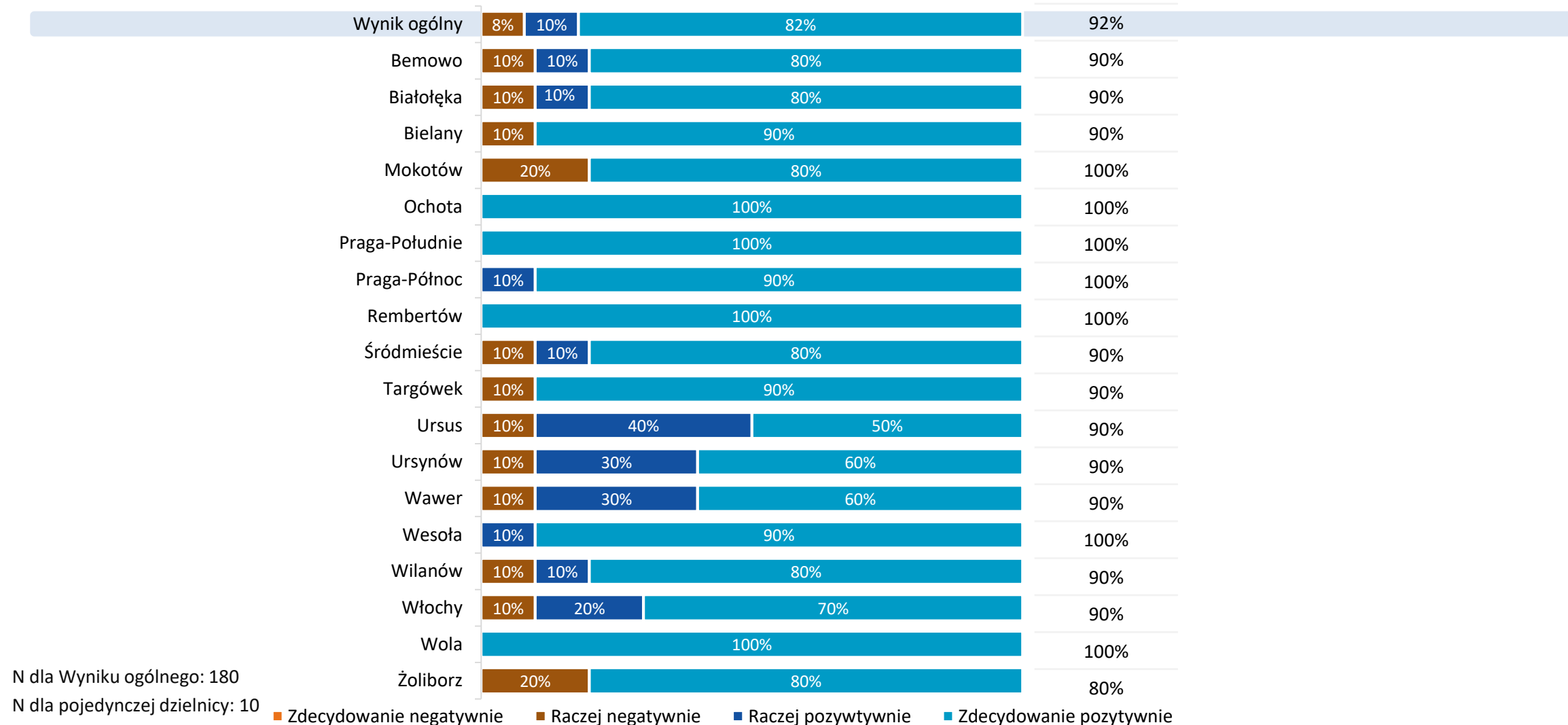
N dla Wyniku ogólnego: 180

N dla pojedynczej dzielnicy: 10

Urzędnik - obsługa przedstawionej sprawy

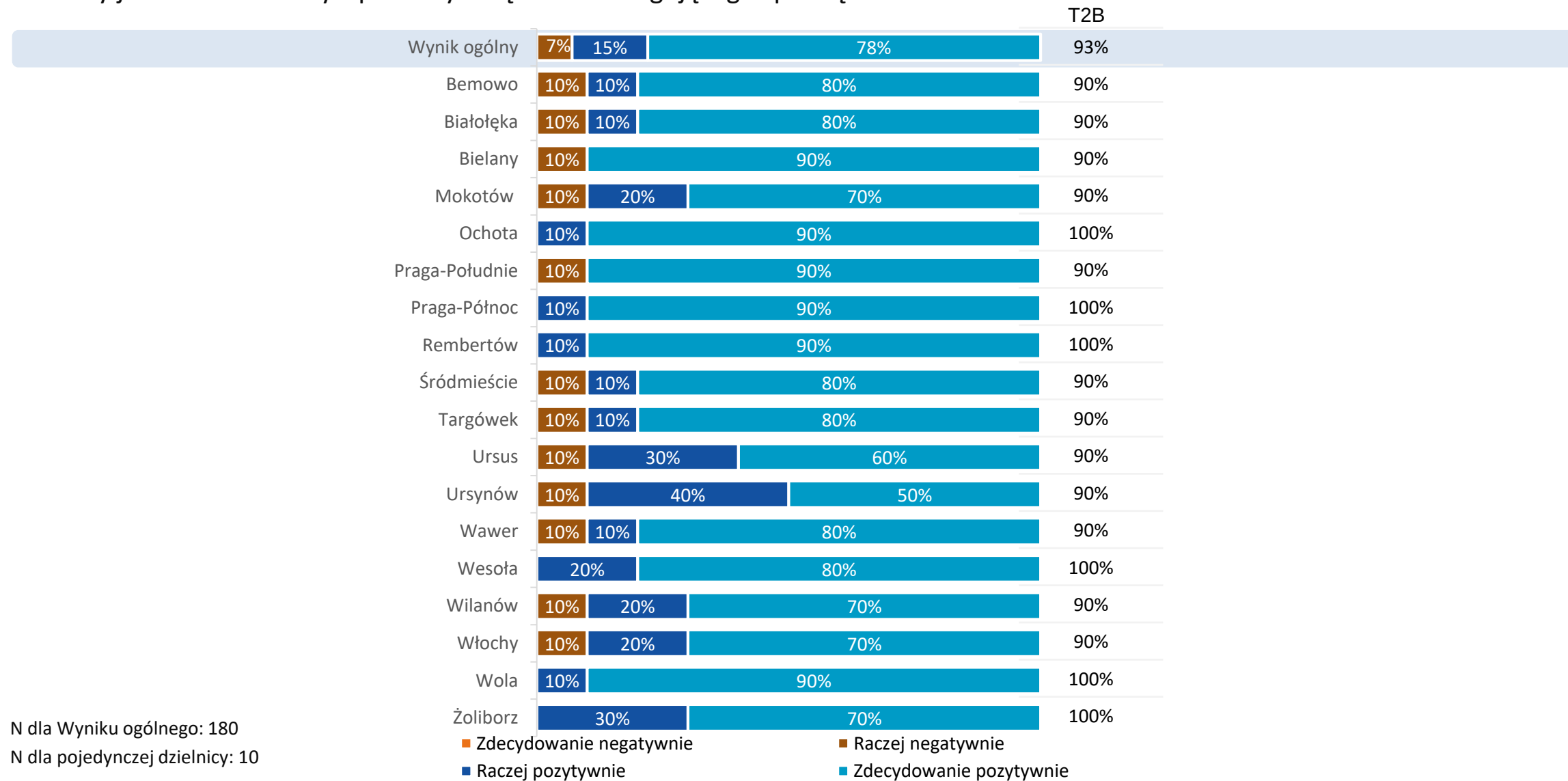
P27. Czy jesteś zadowolony z szybkości załatwienia sprawy?

T2B



Urzędnik - obsługa przedstawionej sprawy

P27. Czy jesteś zadowolony z postawy urzędnika obsługującego sprawę?



Badanie Mystery Calling Audyty telefoniczne

Wyniki szczegółowe dla
punktów informacyjnych



Średnia liczba połączeń 1/2

Punkt Informacyjny	2019	N	2022	N	2024	N
Punkty Informacyjne ogółem	3,1	190	3,9	190	2,2	180
Urząd Dzielnicy Bemowo	4,7	10	4,6	10	4,4	10
Urząd Dzielnicy Białołęka	1,9	10	9,2	10	2,3	10
Urząd Dzielnicy Bielany	1,9	10	1,4	10	2,0	10
Urząd Dzielnicy Mokotów	3,7	10	7,5	10	8,4	10
Urząd Dzielnicy Ochota	1,6	10	2,8	10	1,2	10
Urząd Dzielnicy Praga- Południe	4,6	10	1,3	10	1,6	10
Urząd Dzielnicy Praga- Północ	3,6	10	1,8	10	1,4	10
Urząd Dzielnicy Rembertów	4,6	10	5,2	10	1,1	10

Średnia liczba połączeń 2/2

Punkt informacyjny	2019	N	2022	N	2024	N
Urząd Dzielnicy Śródmieście	4,8	10	3,1	10	1,2	10
Urząd Dzielnicy Targówek	4,4	10	2,5	10	1,1	10
Urząd Dzielnicy Ursus	3,7	10	2,8	10	2,1	10
Urząd Dzielnicy Ursynów	1,2	10	5,3	10	3,9	10
Urząd Dzielnicy Wawer	1,7	10	4,2	10	1,1	10
Urząd Dzielnicy Wesoła	3,7	10	1,4	10	1,6	10
Urząd Dzielnicy Wilanów	1,9	10	1,8	10	1,1	10
Urząd Dzielnicy Włochy	1,1	10	5,3	10	2,3	10
Urząd Dzielnicy Wola	4,2	10	3,5	10	1,7	10
Urząd Dzielnicy Żoliborz	1,2	10	3,1	10	1,1	10

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

Punkt informacyjny	2019	N	2022	N	2024	N
Punkty Informacyjne ogółem	8,2	190	28,9	190	0,6	180
Urząd Dzielnicy Bemowo	11,8	10	19,4	10	0,8	10
Urząd Dzielnicy Białołęka	6,7	10	25,7	10	0,3	10
Urząd Dzielnicy Bielany	6,8	10	21,2	10	0,7	10
Urząd Dzielnicy Mokotów	7,7	10	13,9	10	0,4	10
Urząd Dzielnicy Ochota	3,0	10	14,1	10	0,8	10
Urząd Dzielnicy Praga- Południe	10,3	10	20,2	10	0,4	10
Urząd Dzielnicy Praga- Północ	9,9	10	8,0	10	0,6	10
Urząd Dzielnicy Rembertów	12,6	10	26,1	10	0,3	10

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

Punkt informacyjny	2019	N	2022	N	2024	N
Urząd Dzielnicy Śródmieście	10,2	10	20,6	10	0,2	10
Urząd Dzielnicy Targówek	7,1	10	10,3	10	1,0	10
Urząd Dzielnicy Ursus	11,7	10	157,6	10	1,3	10
Urząd Dzielnicy Ursynów	8,7	10	8,4	10	0,3	10
Urząd Dzielnicy Wawer	3,1	10	96,7	10	0,7	10
Urząd Dzielnicy Wesoła	17,2	10	8,6	10	0,3	10
Urząd Dzielnicy Wilanów	4,0	10	6,5	10	1,0	10
Urząd Dzielnicy Włochy	3,2	10	27,2	10	0,7	10
Urząd Dzielnicy Wola	11,4	10	23,3	10	0,6	10
Urząd Dzielnicy Żoliborz	3,5	10	28,3	10	1,5	10

Średnia liczba odesłań lub przekierowań 1/2

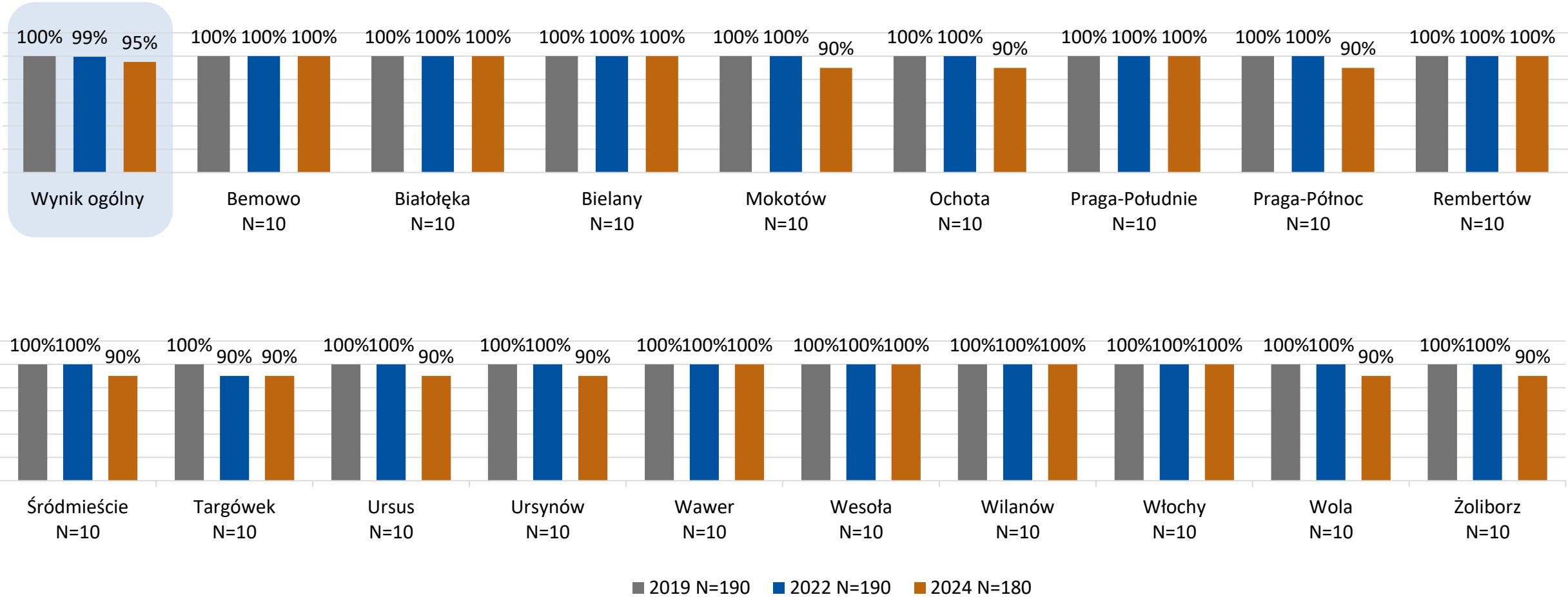
Punkt informacyjny	2019	N	2022	N	2024	N
Punkty Informacyjne ogółem	0,2	190	0,4	190	0,1	180
Urząd Dzielnicy Bemowo	0,3	10	0,5	10	0,0	10
Urząd Dzielnicy Białołęka	0,6	10	0,6	10	0,0	10
Urząd Dzielnicy Bielany	0,7	10	0,9	10	0,0	10
Urząd Dzielnicy Mokotów	0,15	10	0,25	10	0,1	10
Urząd Dzielnicy Ochota	0,3	10	0,4	10	0,1	10
Urząd Dzielnicy Praga- Południe	0,3	10	0,4	10	0,1	10
Urząd Dzielnicy Praga-Północ	0,1	10	0,1	10	0,0	10
Urząd Dzielnicy Rembertów	0,3	10	0,5	10	0,2	10

Średnia liczba odesłań lub przekierowań 2/2

Punkt informacyjny	2019	N	2022	N	2024	N
Urząd Dzielnicy Śródmieście	0,2	10	0,3	10	0,0	10
Urząd Dzielnicy Targówek	0,0	10	0,2	10	0,1	10
Urząd Dzielnicy Ursus	0,3	10	0,1	10	0,1	10
Urząd Dzielnicy Ursynów	0,7	10	0,6	10	0,1	10
Urząd Dzielnicy Wawer	0,5	10	0,4	10	0,1	10
Urząd Dzielnicy Wesoła	0,2	10	0,3	10	0,0	10
Urząd Dzielnicy Wilanów	0,5	10	0,2	10	0,1	10
Urząd Dzielnicy Włochy	0,3	10	0,4	10	0,0	10
Urząd Dzielnicy Wola	0,4	10	0,7	10	0,0	10
Urząd Dzielnicy Żoliborz	0,9	10	0,4	10	0,0	10

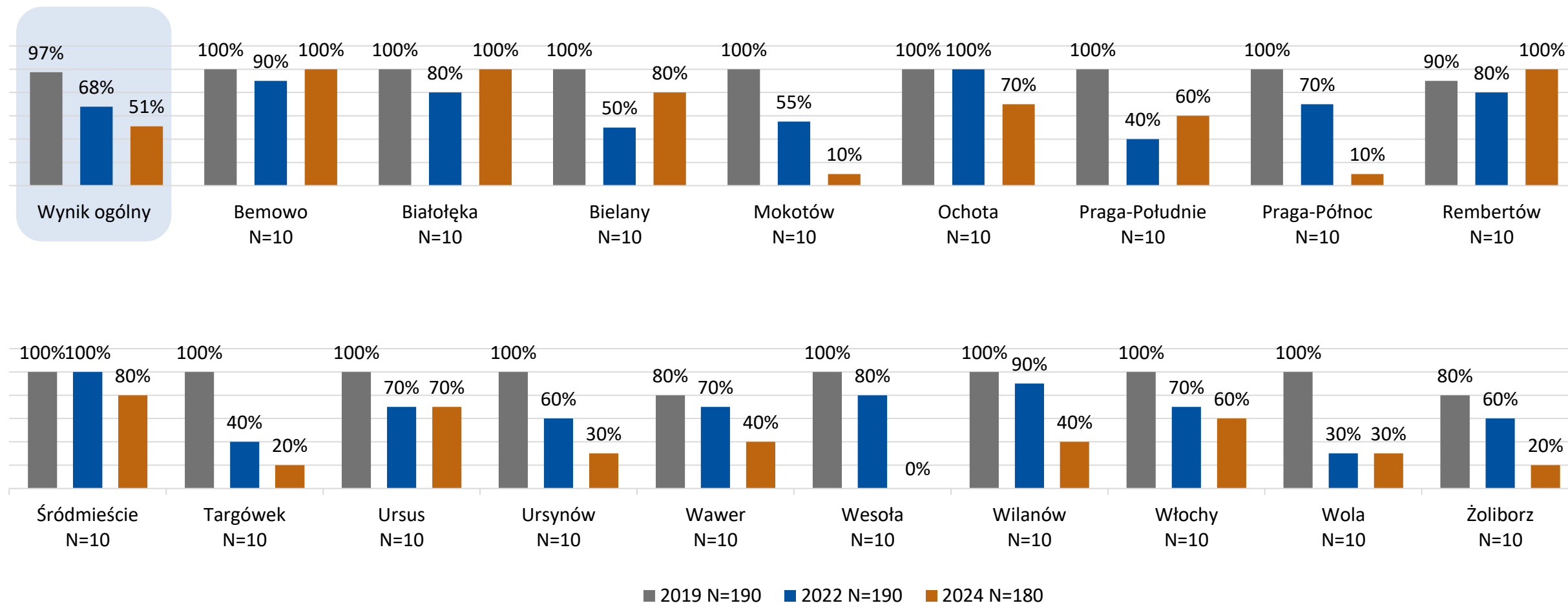
Urzędnik – ogólne zachowanie wobec klienta

P7. Czy urzędnik przywitał Cię uprzejmie?



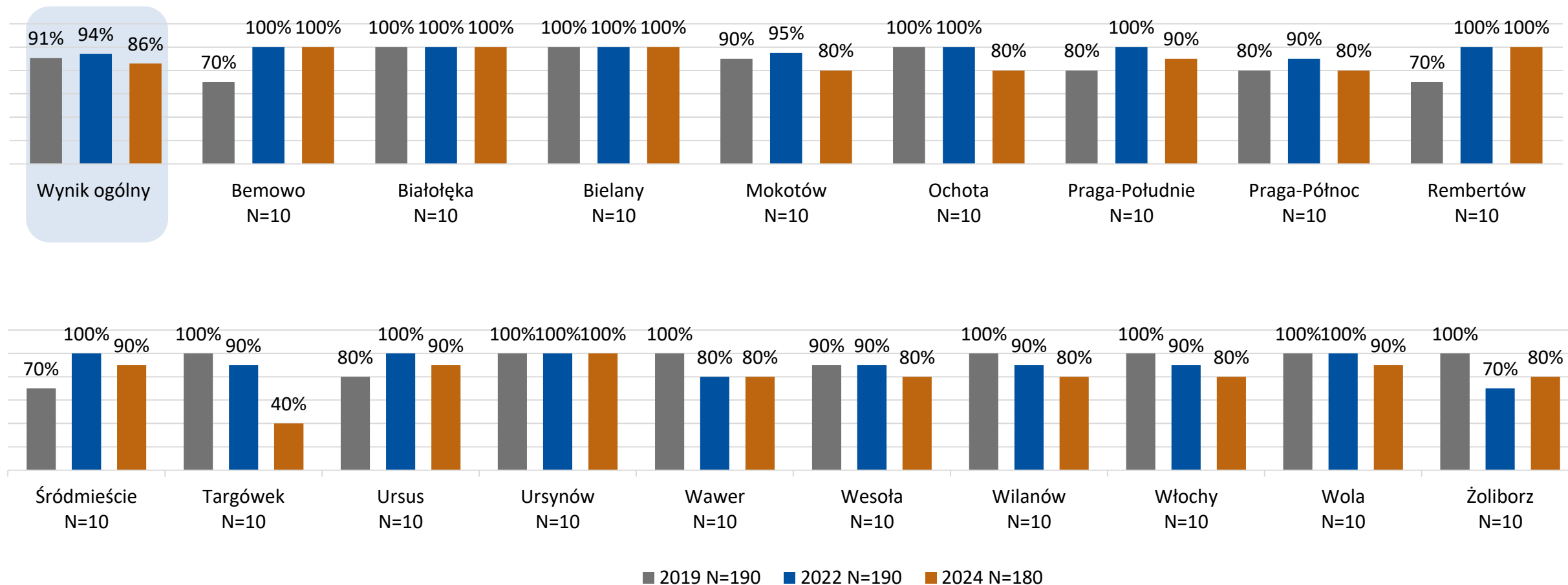
Urządnik – ogólne zachowanie wobec klienta

P7. Czy urzędnik przedstawił się imieniem i nazwiskiem?



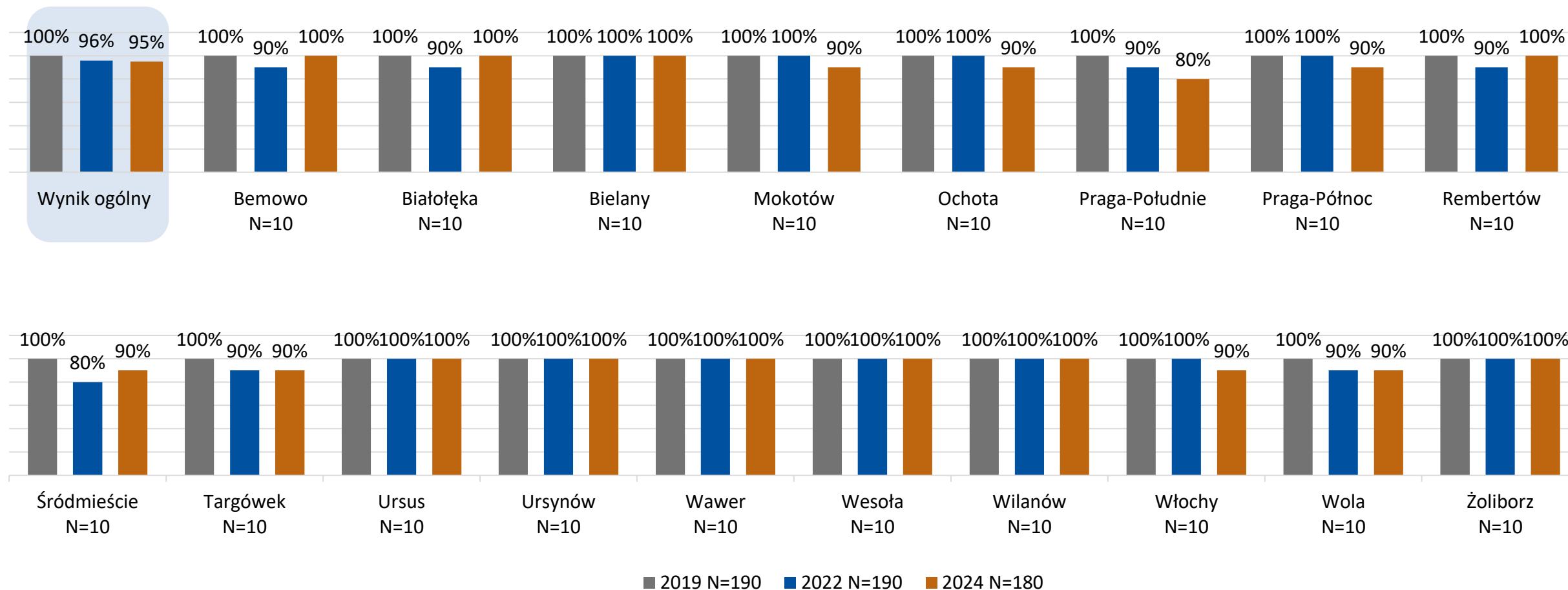
Urzędnik - ogólne zachowanie wobec klienta

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



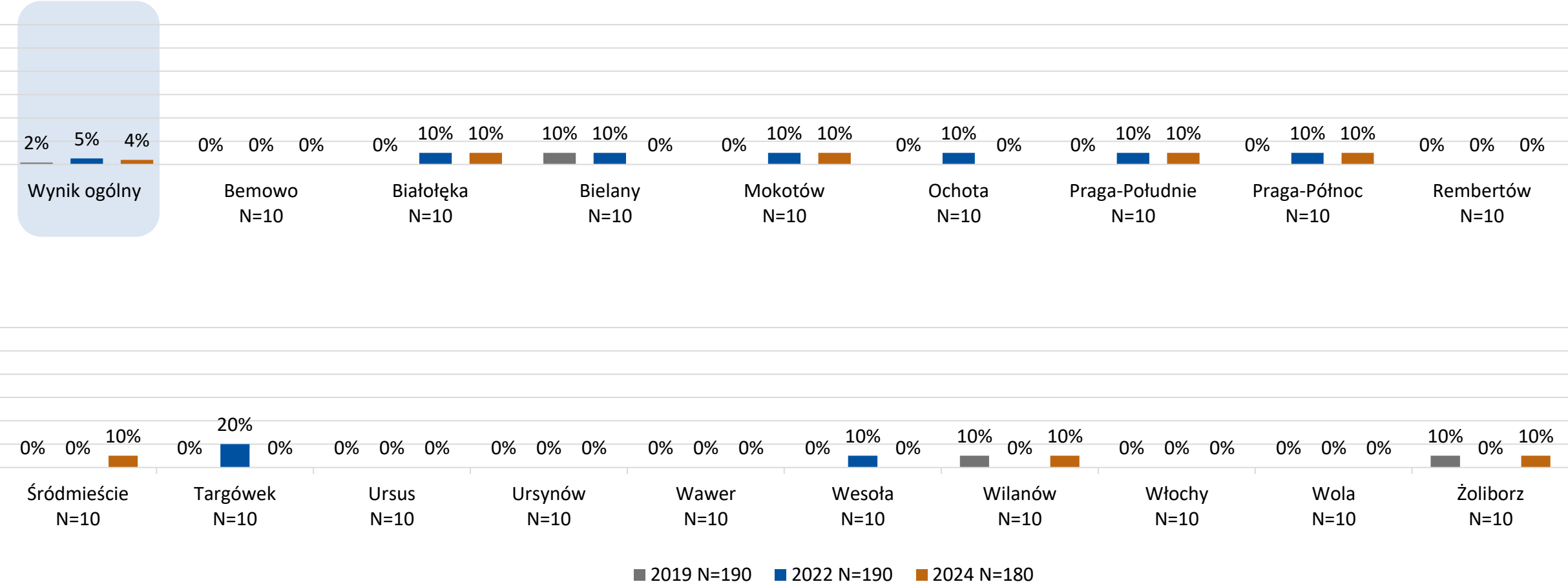
Urzędnik – ogólne zachowanie wobec klienta

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



Urzędnik – ogólne zachowanie wobec klienta

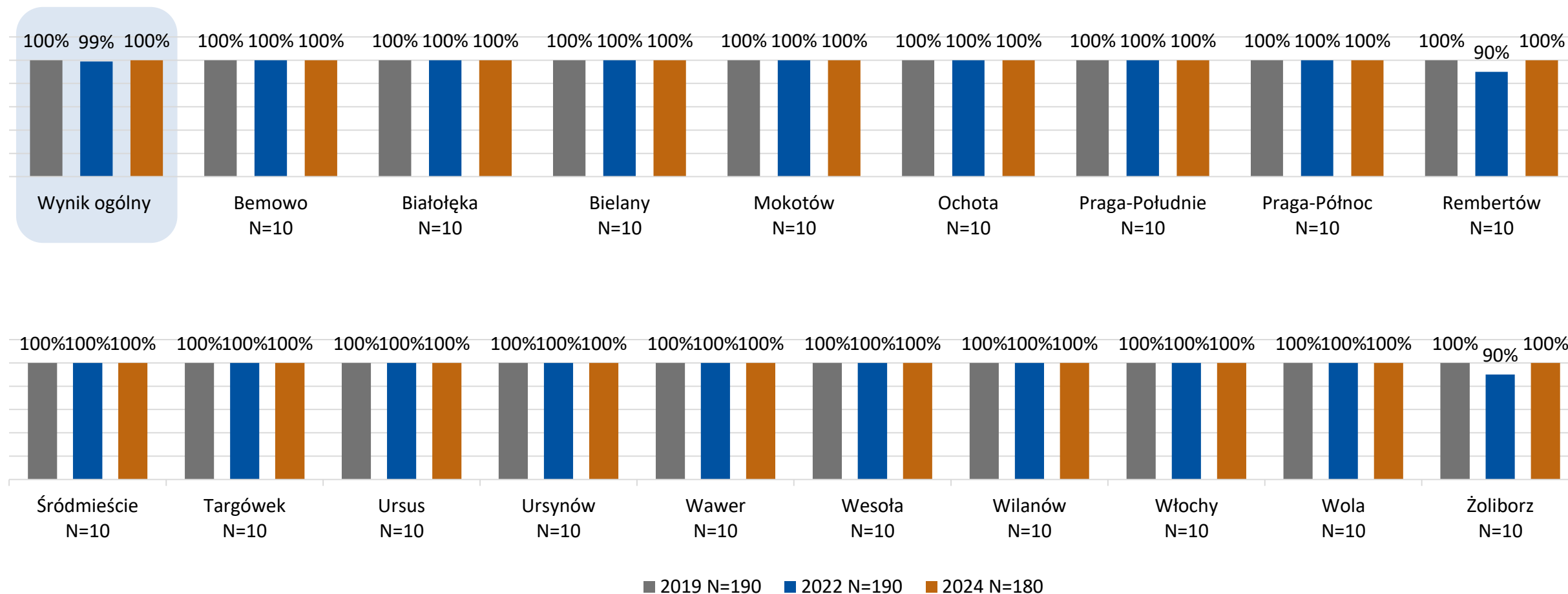
P7. Czy urzędniku używał zwrotów negatywnych (nie wiem, nie da się, niemożliwe, problem, niestety itp.)?



Urzędnik – ogólne zachowanie wobec klienta

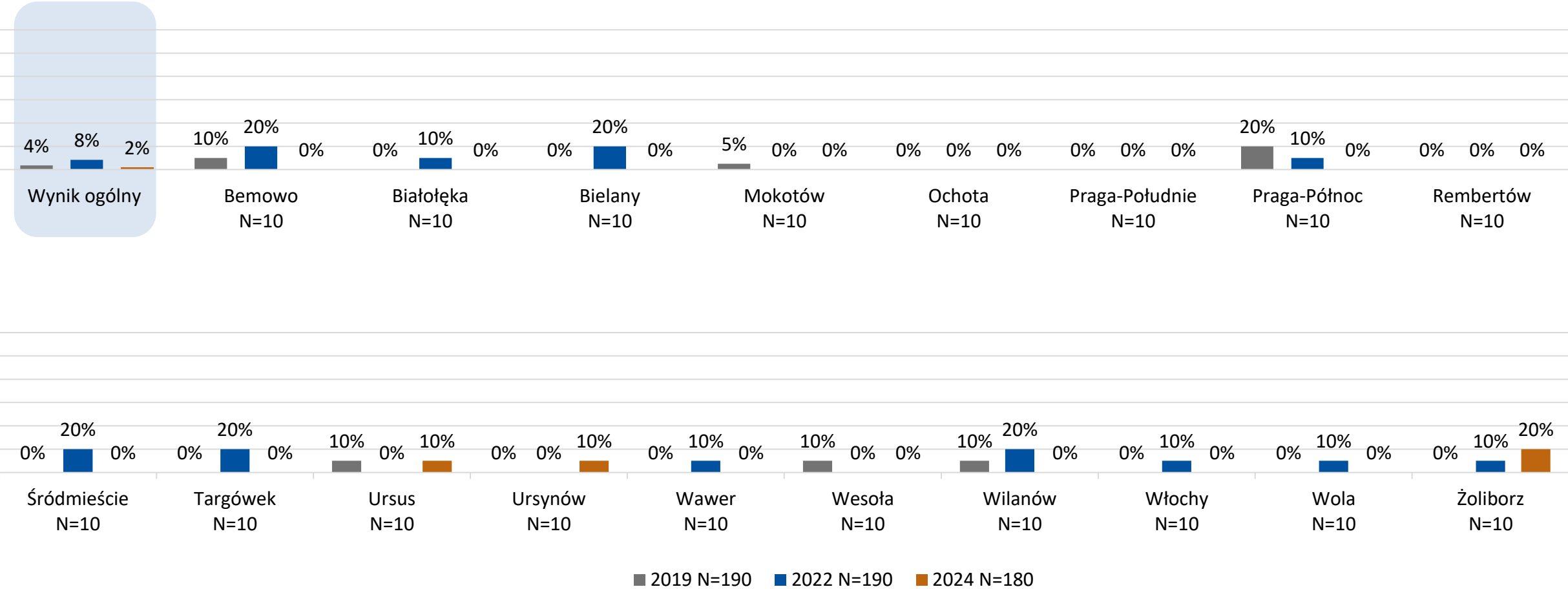
P7. Czy urzędnik był uprzejmy i życzliwy? (treść pytania: 2024)

P7. Czy urzędnik był uprzejmy i miły? (treść pytania: 2019 i 2022)



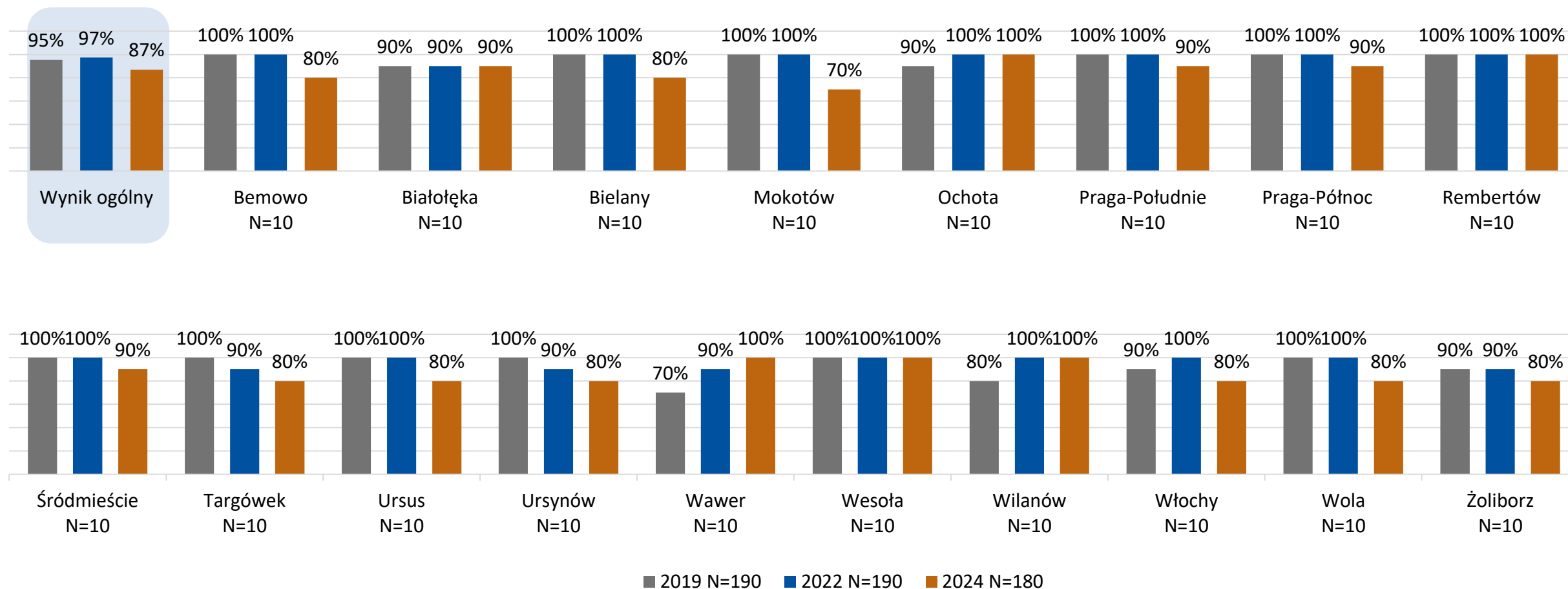
Urzędnik - ogólne zachowanie wobec klienta

P7. Czy urzędnik okazywał zniecierpliwienie?



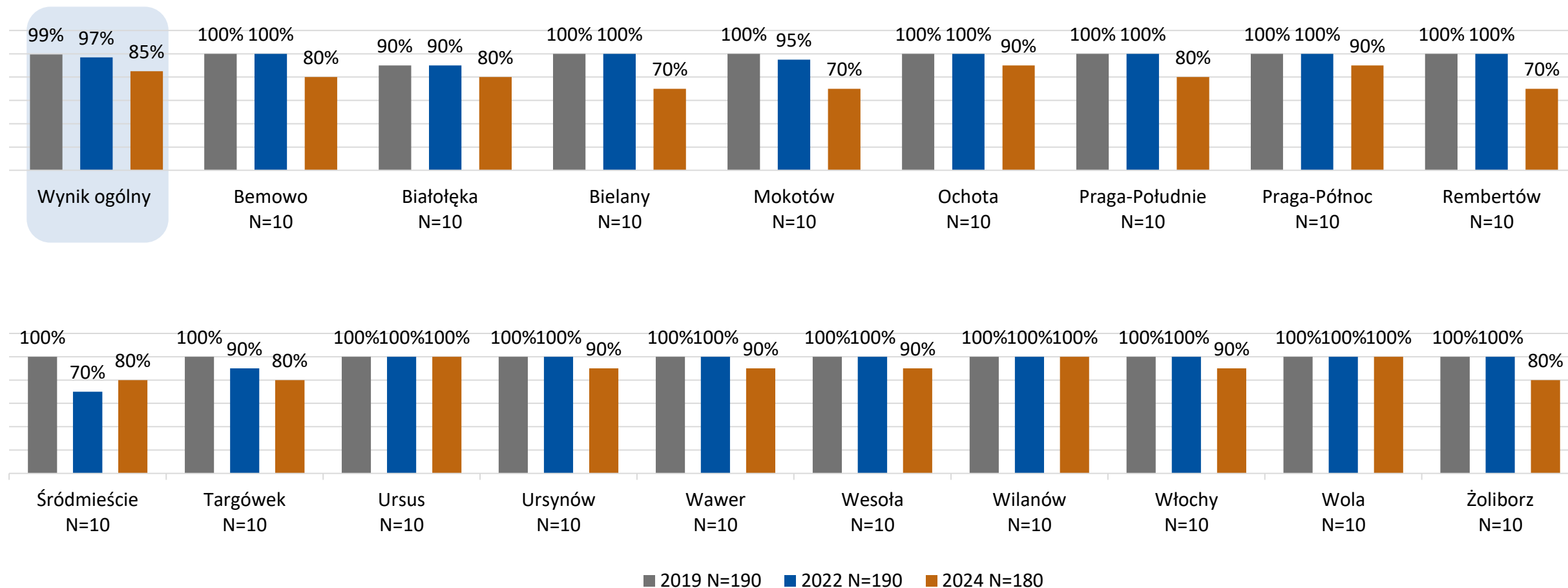
Urzędnik – ogólne zachowanie wobec klienta

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



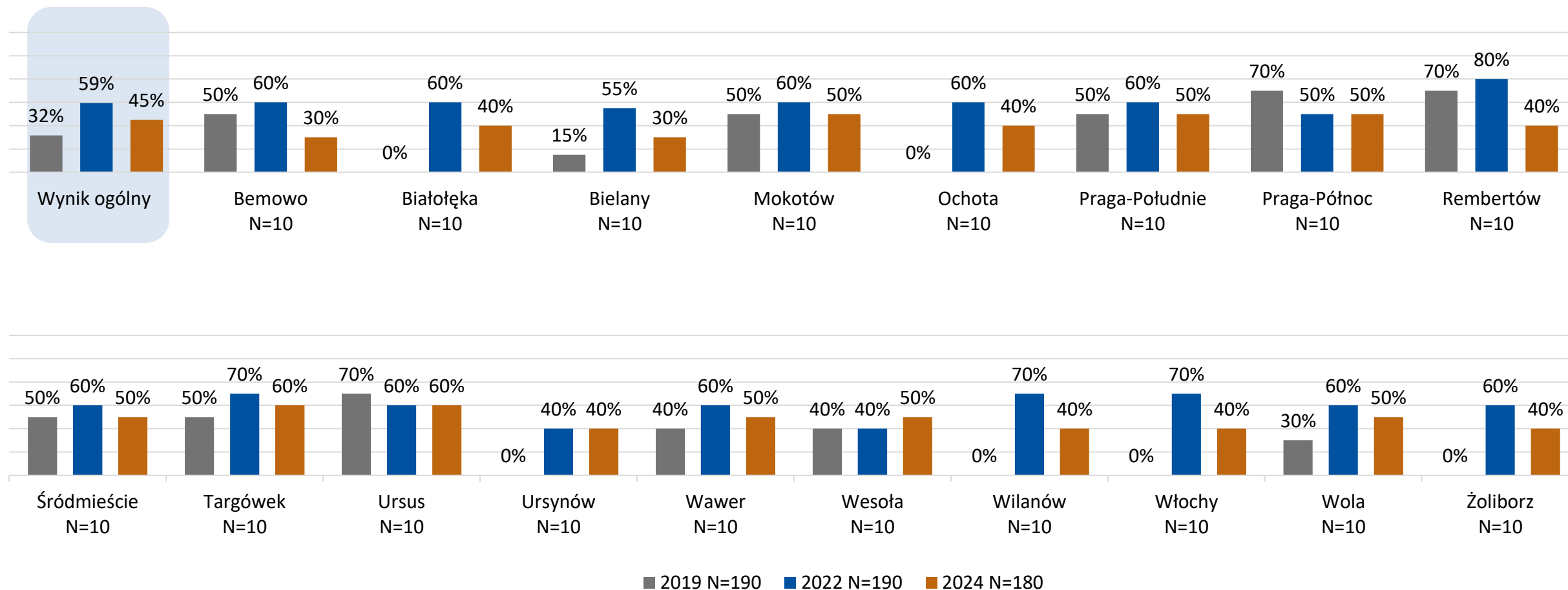
Urzędnik – ogólne zachowanie wobec klienta

P7. Czy urzędnik pożegnał Cię uprzejmie?



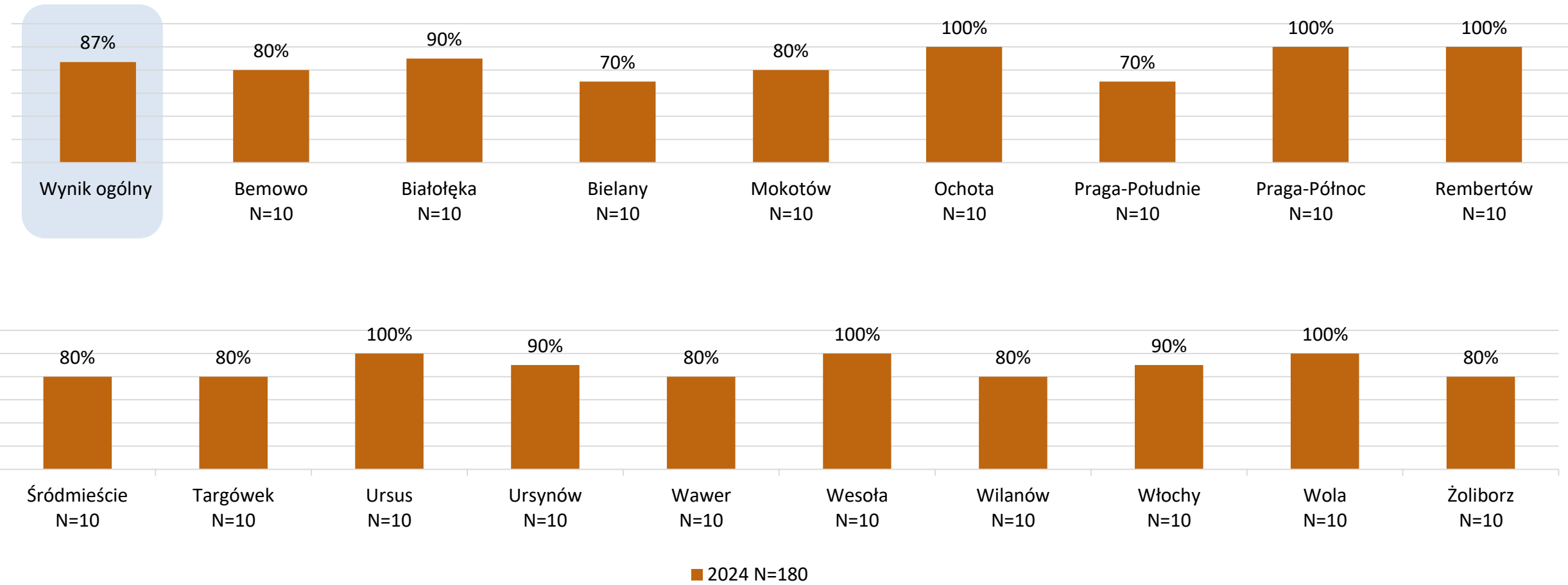
Urzędnik – ogólne zachowanie wobec klienta

P7. Czy urzędnik odłożył słuchawkę jako pierwszy?



Urządник – obsługa przedstawionej sprawy

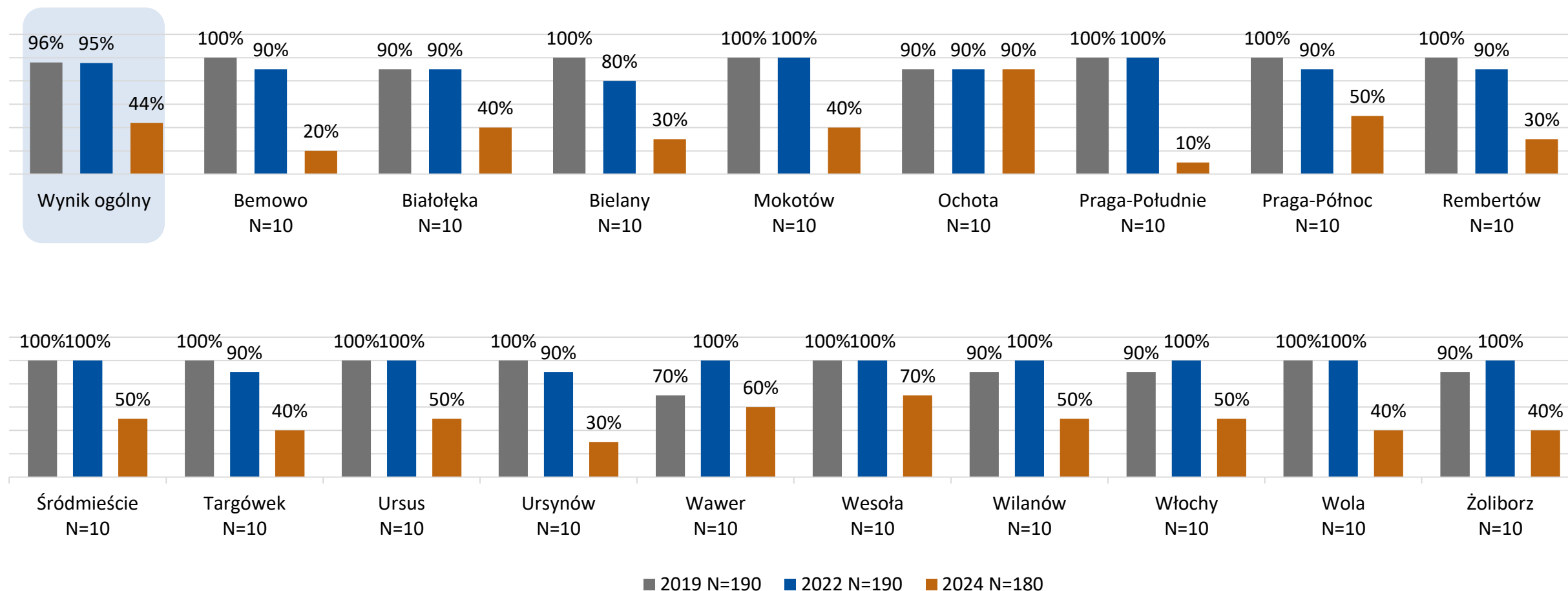
P8. Czy urzędnik w czasie załatwiania sprawy udzielał informacji w sposób zrozumiały i używał zrozumiałej terminologii?



Urzędnik – obsługa przedstawionej sprawy

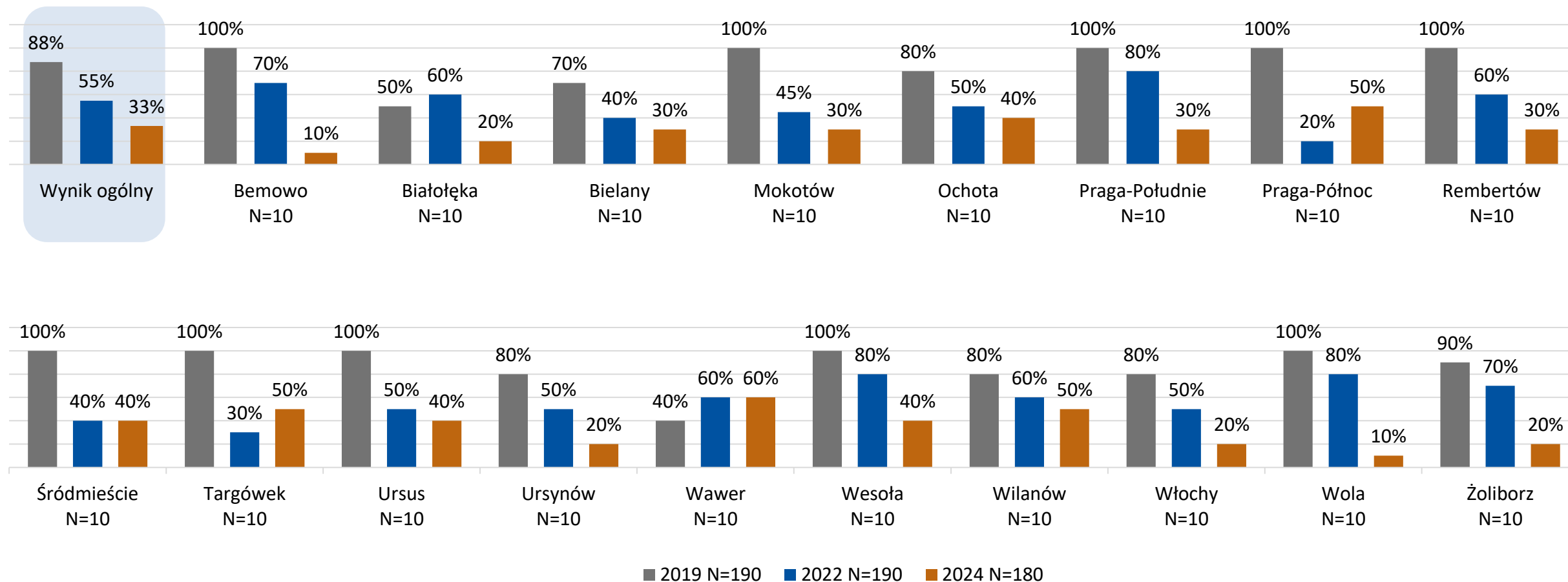
P8. Czy urzędnik w czasie załatwiania sprawy udzielał informacji w sposób wyczerpujący? (treść pytania: 2024)

P8. Czy urzędnik w czasie załatwiania sprawy udzielał informacji w sposób kompetentny? (treść pytania 2019 i 2022)



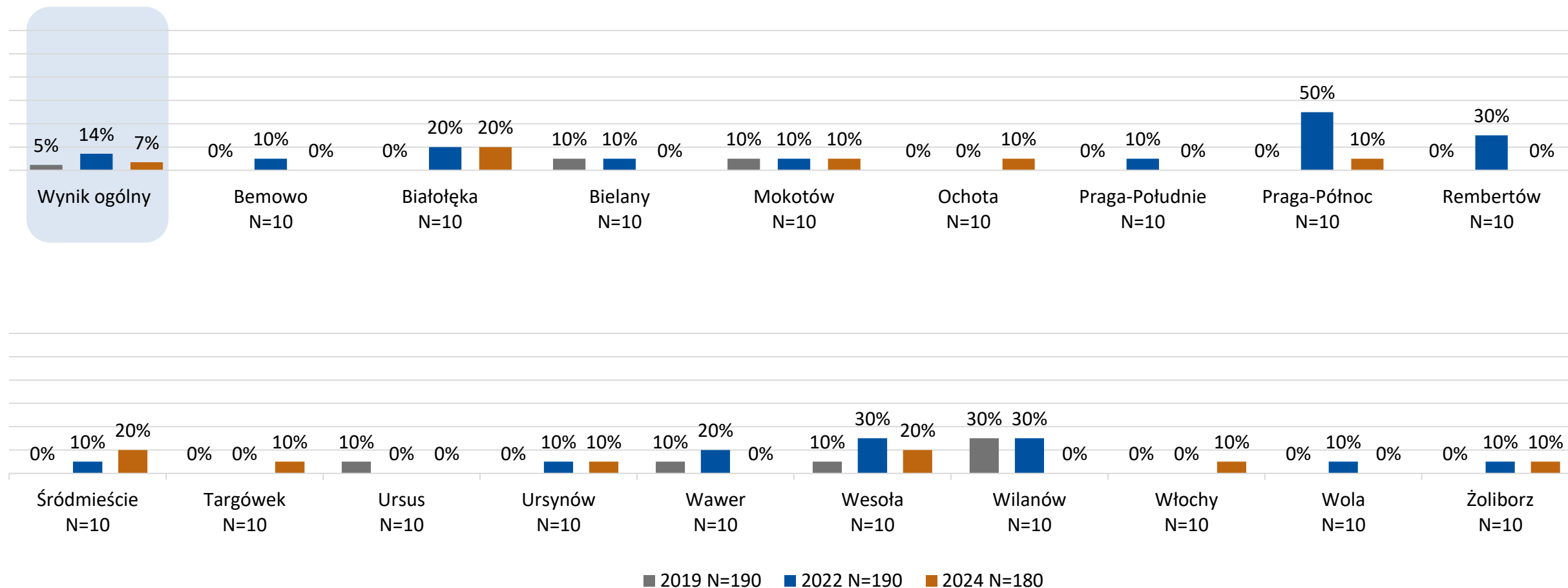
Urzędnik – obsługa przedstawionej sprawy

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



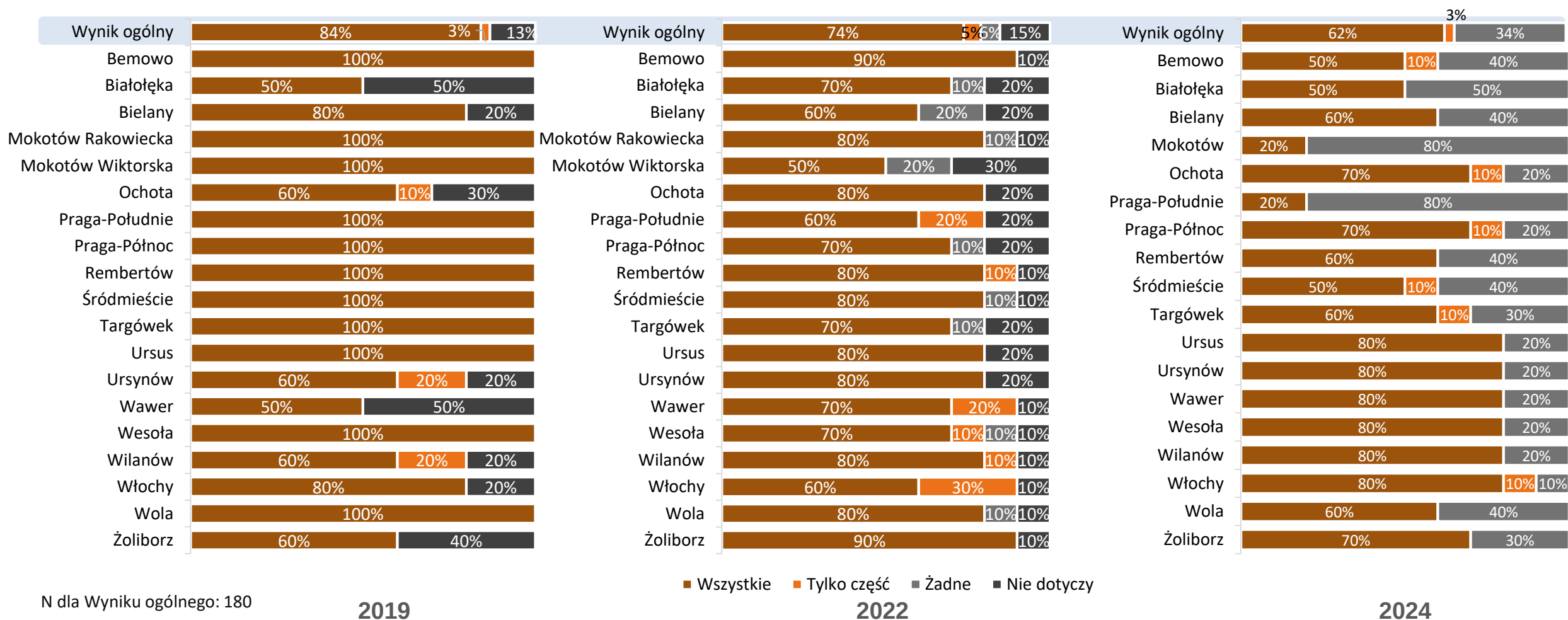
Urzędnik – obsługa przedstawionej sprawy

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



Urzędnik - obsługa przedstawionej sprawy

P9a. Czy informacje udzielone przez urzędnika były prawidłowe?



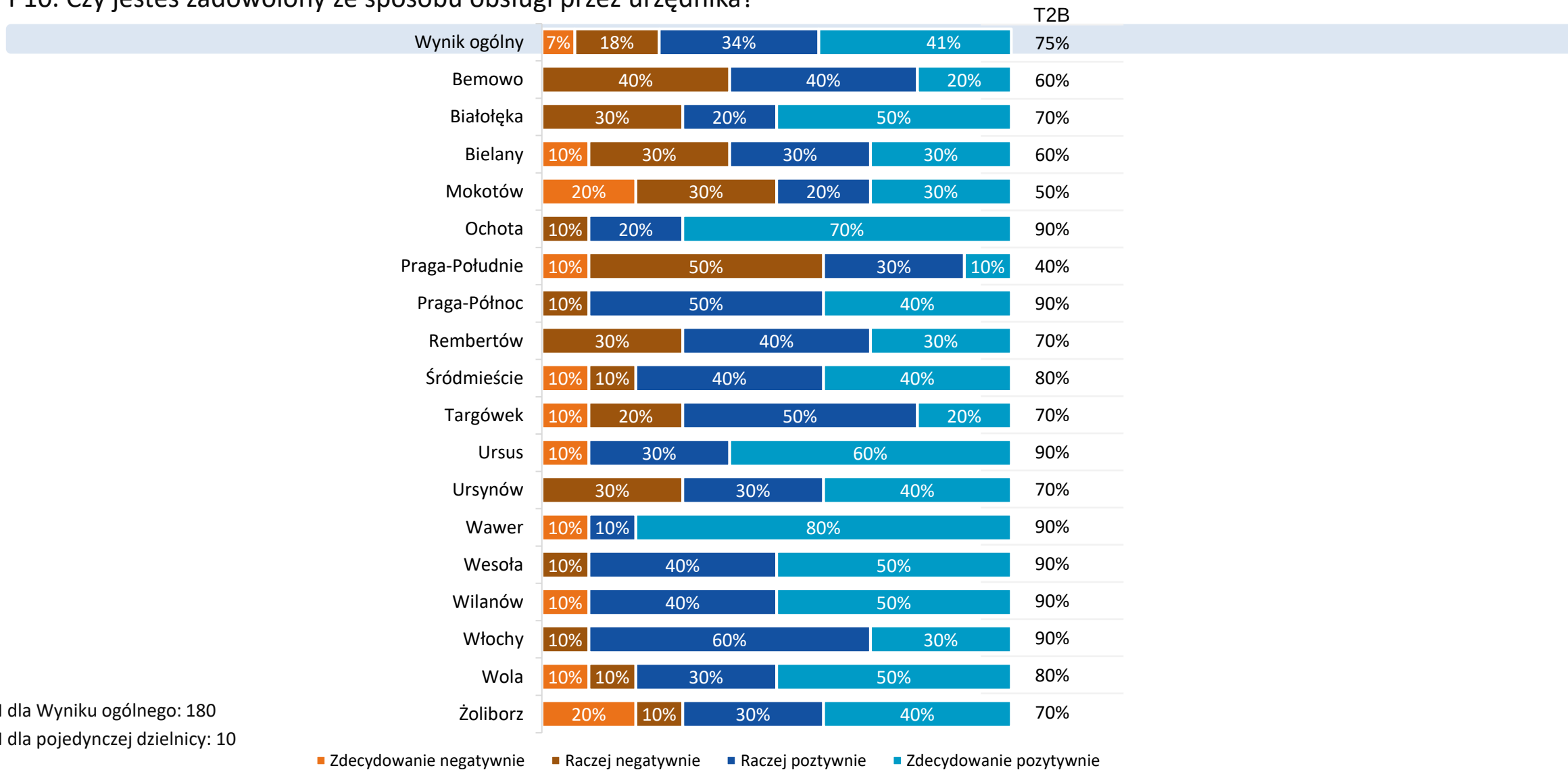
2019

2022

2024

Urzędnik – obsługa przedstawionej sprawy

P10. Czy jesteś zadowolony ze sposobu obsługi przez urzędnika?



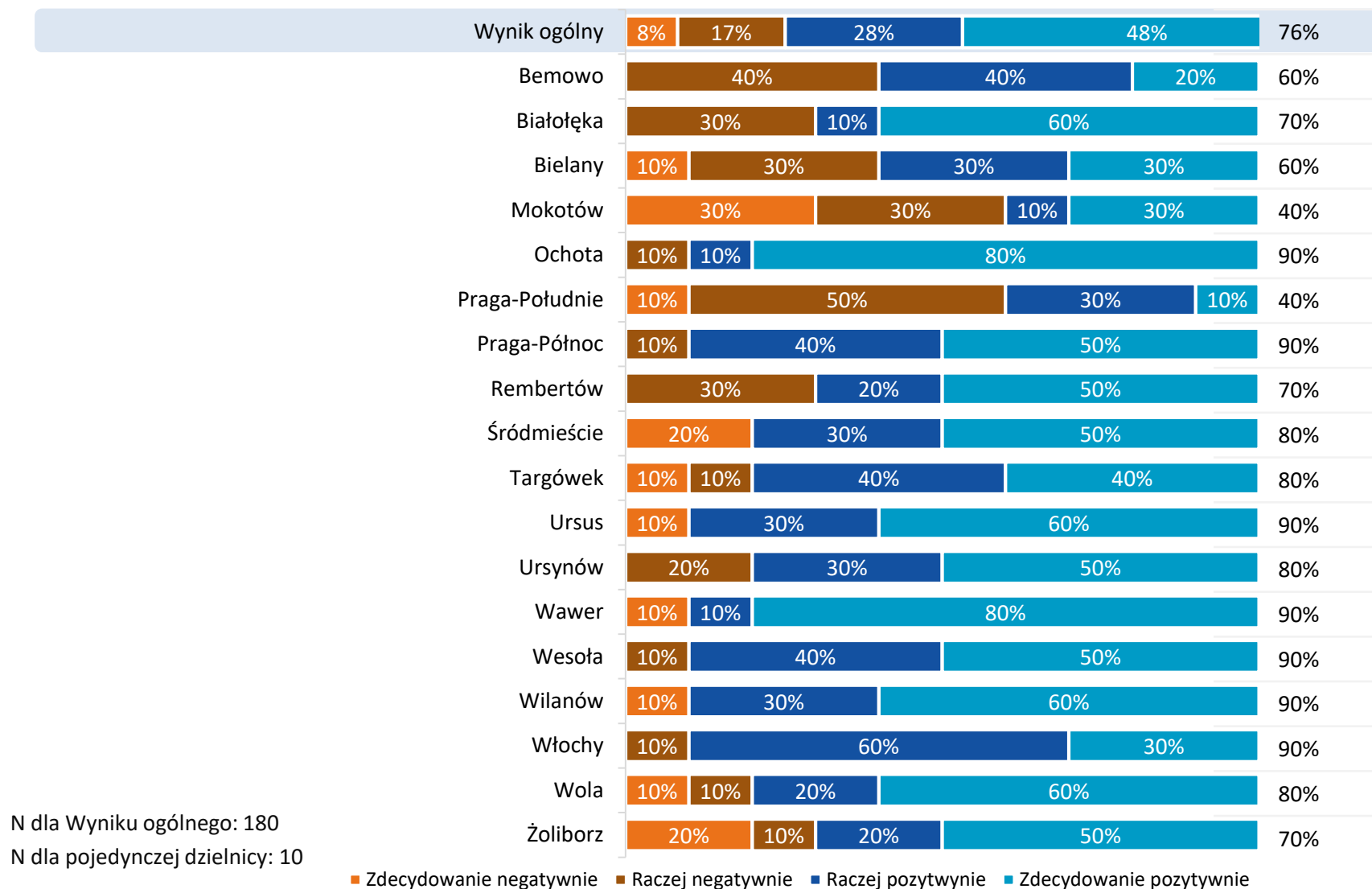
N dla Wyniku ogólnego: 180

N dla pojedynczej dzielnicy: 10

Urządnik – obsługa przedstawionej sprawy

P10. Czy jesteś zadowolony z szybkości załatwienia sprawy?

T2B



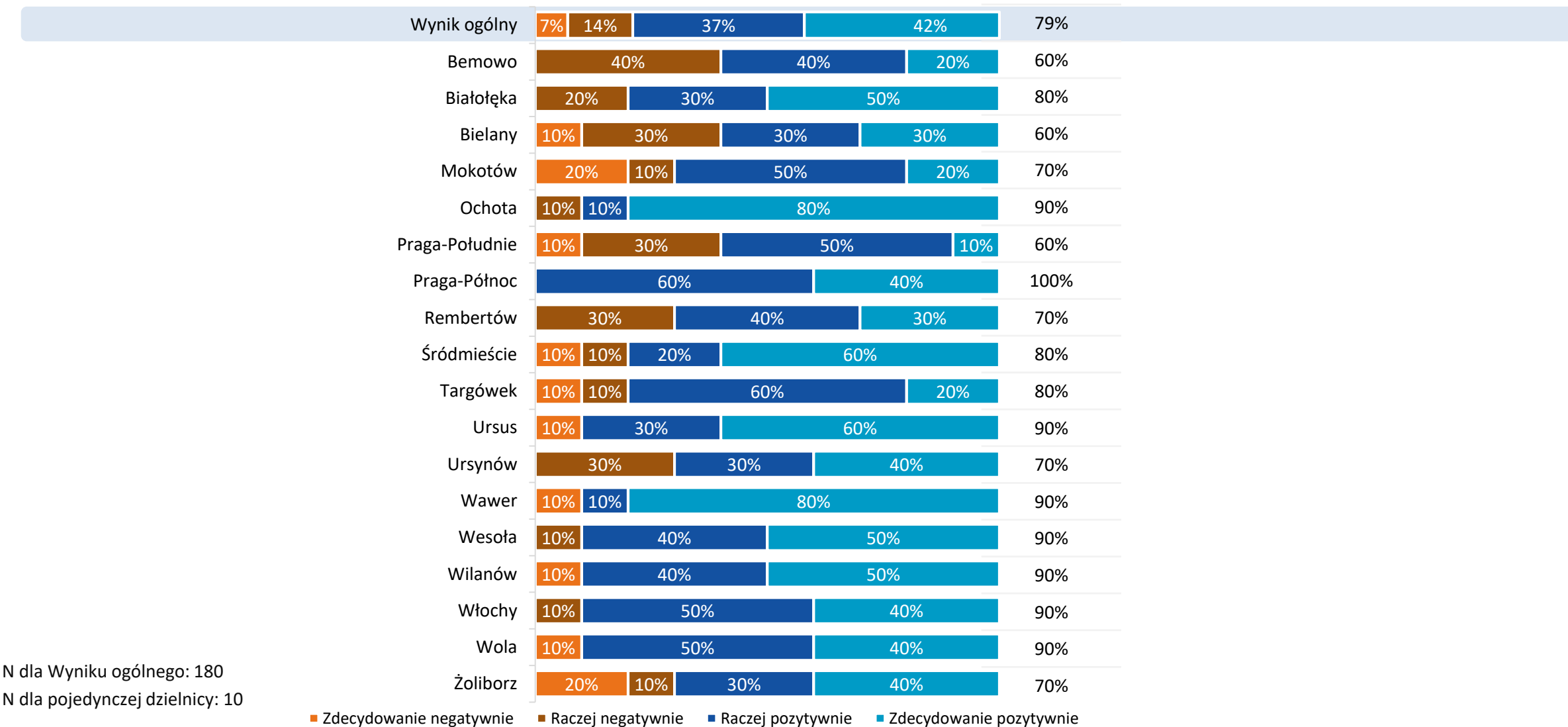
N dla Wyniku ogólnego: 180

N dla pojedynczej dzielnicy: 10

Urzędnik – obsługa przedstawionej sprawy

P10. Czy jesteś zadowolony z postawy urzędnika obsługującego sprawę?

T2B



N dla Wyniku ogólnego: 180

N dla pojedynczej dzielnicy: 10

Badanie Mystery Shopping

Audyty osobiste

Wyniki dla urzędów dzielnic –
Wydziały Obsługi Mieszkańców



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

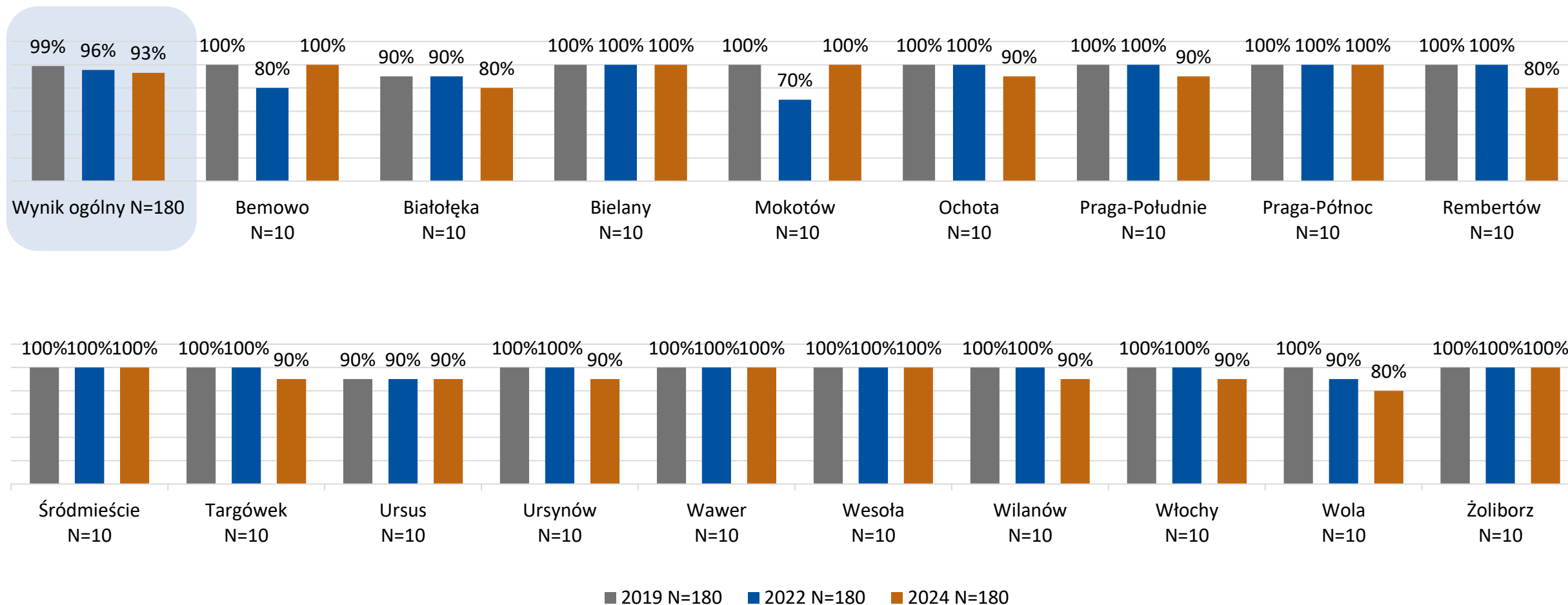
Komórka organizacyjna	2019	N	2022	N	2024	N
Wydziały Obsługi Mieszkańców ogółem	3,7	180	2,4	180	1,7	180
Wydział Obsługi Mieszkańców dla Dzielnicy Bemowo	1,8	10	1,0	10	2,3	10
Wydział Obsługi Mieszkańców dla Dzielnicy Białołęka	2,3	10	1,5	10	1,5	10
Wydział Obsługi Mieszkańców dla Dzielnicy Bielany	6,2	10	1,2	10	2,5	10
Wydział Obsługi Mieszkańców dla Dzielnicy Mokotów	8,2	10	0,5	10	0,7	10
Wydział Obsługi Mieszkańców dla Dzielnicy Ochota	2,3	10	0,8	10	1,2	10
Wydział Obsługi Mieszkańców dla Dzielnicy Praga-Południe	3,9	10	0,3	10	2,9	10
Wydział Obsługi Mieszkańców dla Dzielnicy Praga-Północ	7,4	10	0,4	10	0,3	10
Wydział Obsługi Mieszkańców dla Dzielnicy Rembertów	0,5	10	2,3	10	1,0	10

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

Komórka organizacyjna	2019	N	2022	N	2024	N
Wydział Obsługi Mieszkańców dla Dzielnicy Śródmieście	2,3	10	0,9	10	0,2	10
Wydział Obsługi Mieszkańców dla Dzielnicy Targówek	4,2	10	2,6	10	1,2	10
Wydział Obsługi Mieszkańców dla Dzielnicy Ursus	6,1	10	2,5	10	2,8	10
Wydział Obsługi Mieszkańców dla Dzielnicy Ursynów	3,0	10	1,5	10	1,4	10
Wydział Obsługi Mieszkańców dla Dzielnicy Wawer	4,0	10	12,3	10	3,5	10
Wydział Obsługi Mieszkańców dla Dzielnicy Wesoła	2,7	10	2,1	10	0,2	10
Wydział Obsługi Mieszkańców dla Dzielnicy Wilanów	2,8	10	1,1	10	2,9	10
Wydział Obsługi Mieszkańców dla Dzielnicy Włochy	2,9	10	4,5	10	1,1	10
Wydział Obsługi Mieszkańców dla Dzielnicy Wola	3,7	10	5,7	10	1,3	10
Wydział Obsługi Mieszkańców dla Dzielnicy Żoliborz	1,6	10	1,5	10	3,2	10

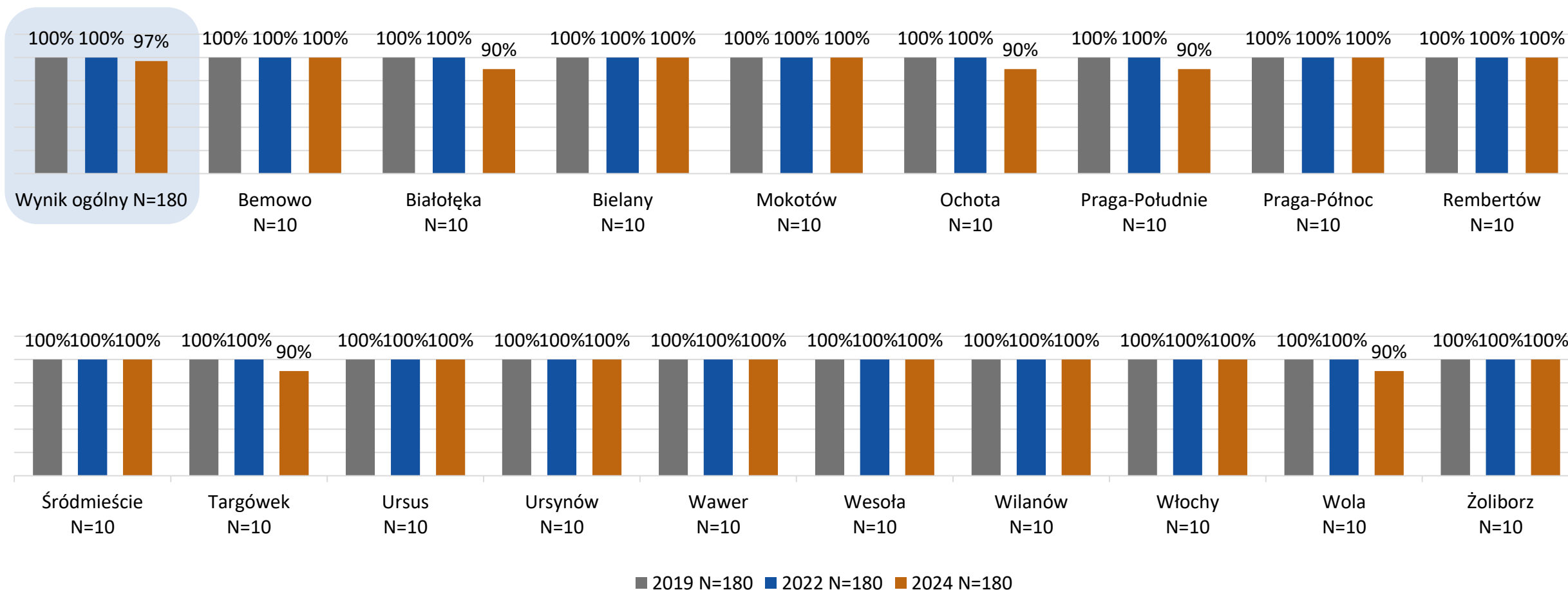
Otoczenie i wygląd miejsca

P8. Czy miejsce jest dobrze oznakowane, tzn. czy łatwo je znaleźć?



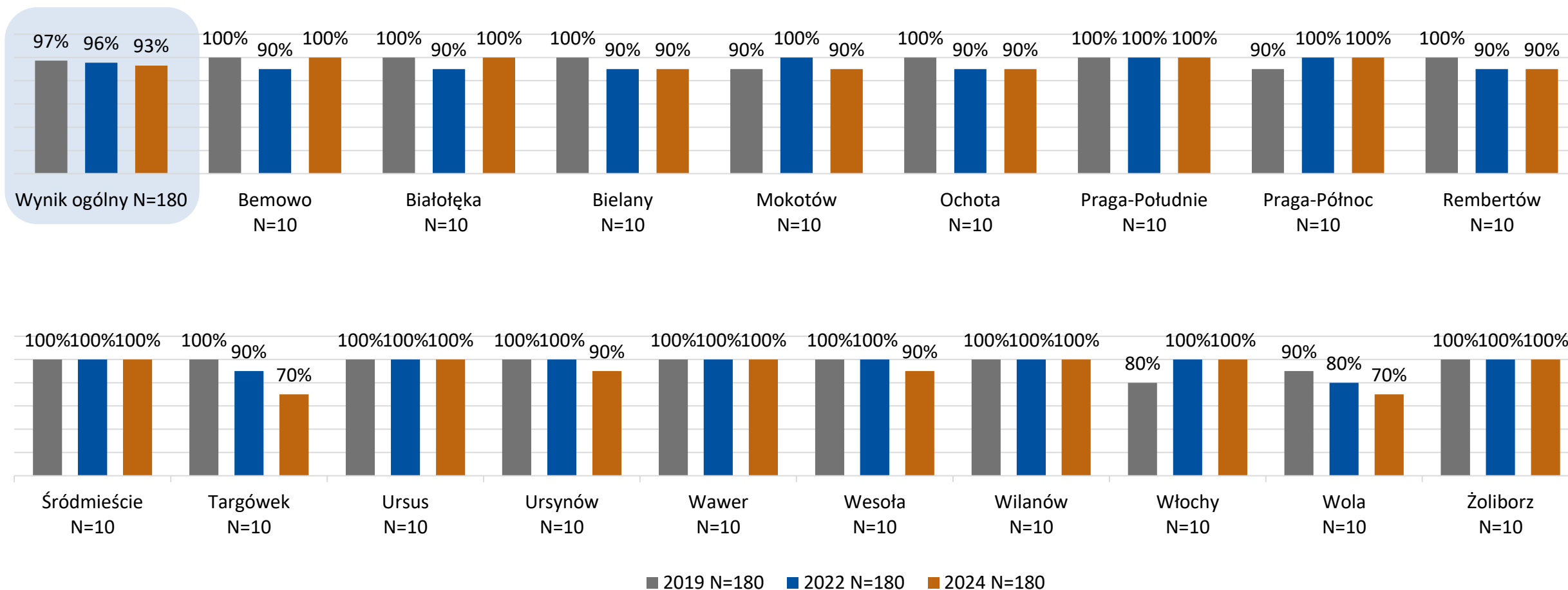
Otoczenie i wygląd miejsca

P9. Czy w miejscu panuje porządek i czy jest czysto?



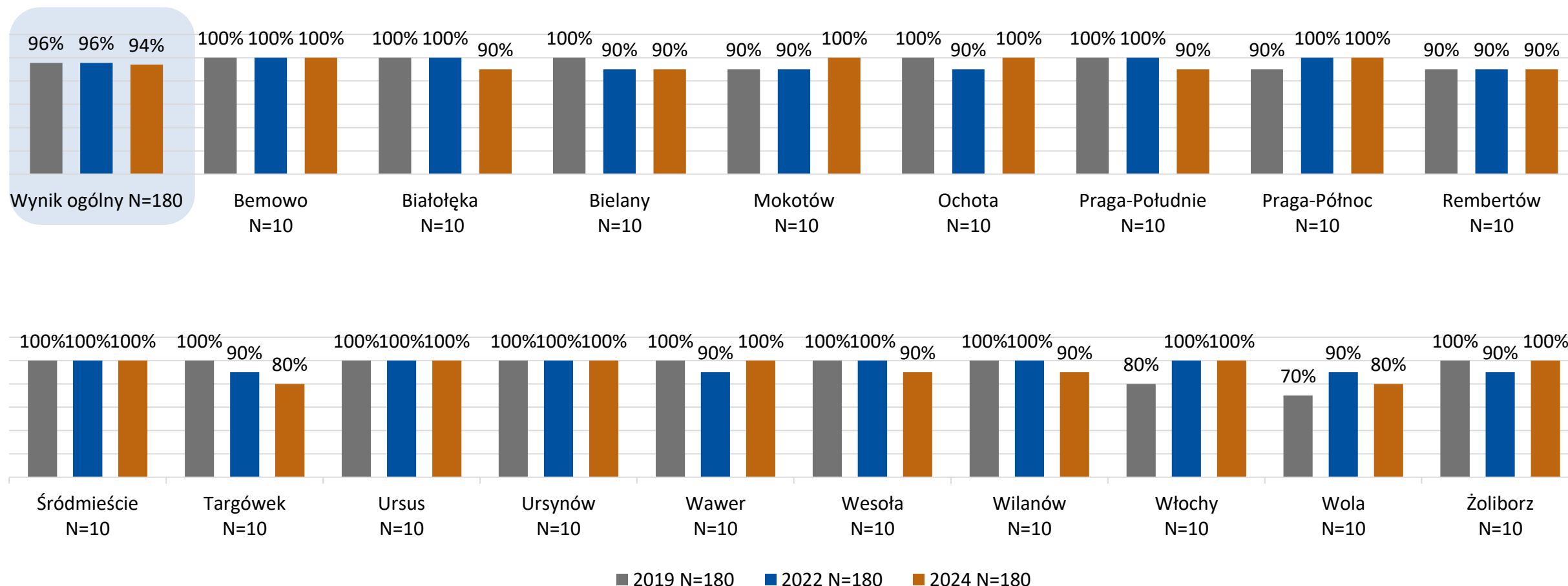
Otoczenie i wygląd miejsca

P10. Czy liczba miejsc siedzących dla oczekujących jest wystarczająca?



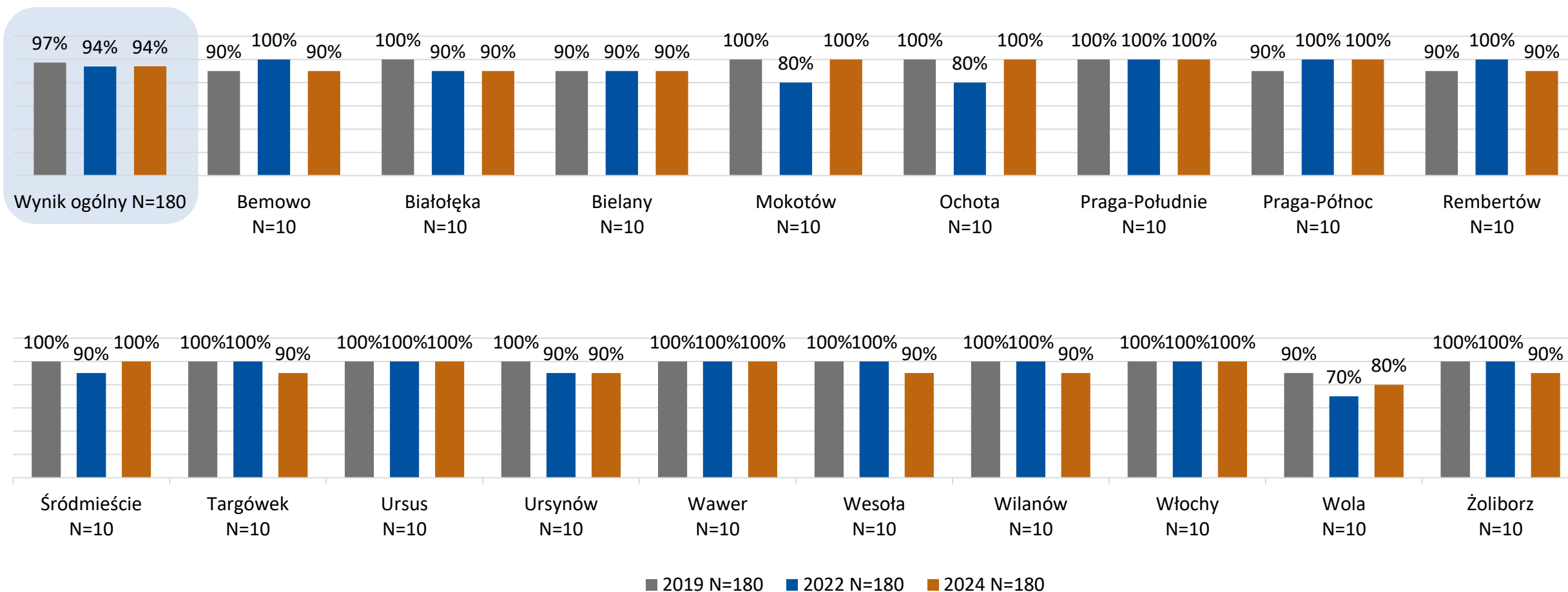
Otoczenie i wygląd miejsca

P11. Czy liczba blatów i stolików do wypełnienia formularzy i wniosków jest wystarczająca?



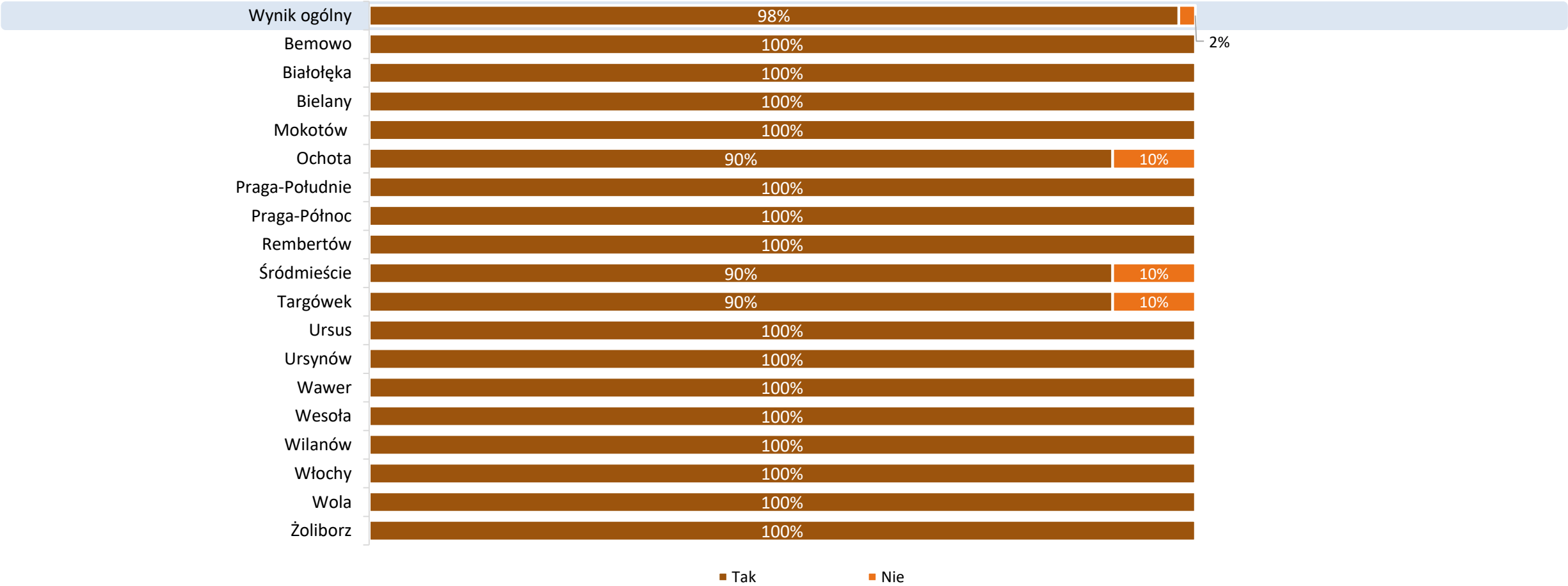
Otoczenie i wygląd miejsca

P12. Czy formularze i wnioski są w miejscu, w którym łatwo je zauważyć? [2019 też: karty informacyjne]



Podjęcie się obsługi sprawy

P6. Czy doszło do obsługi Twojej sprawy?



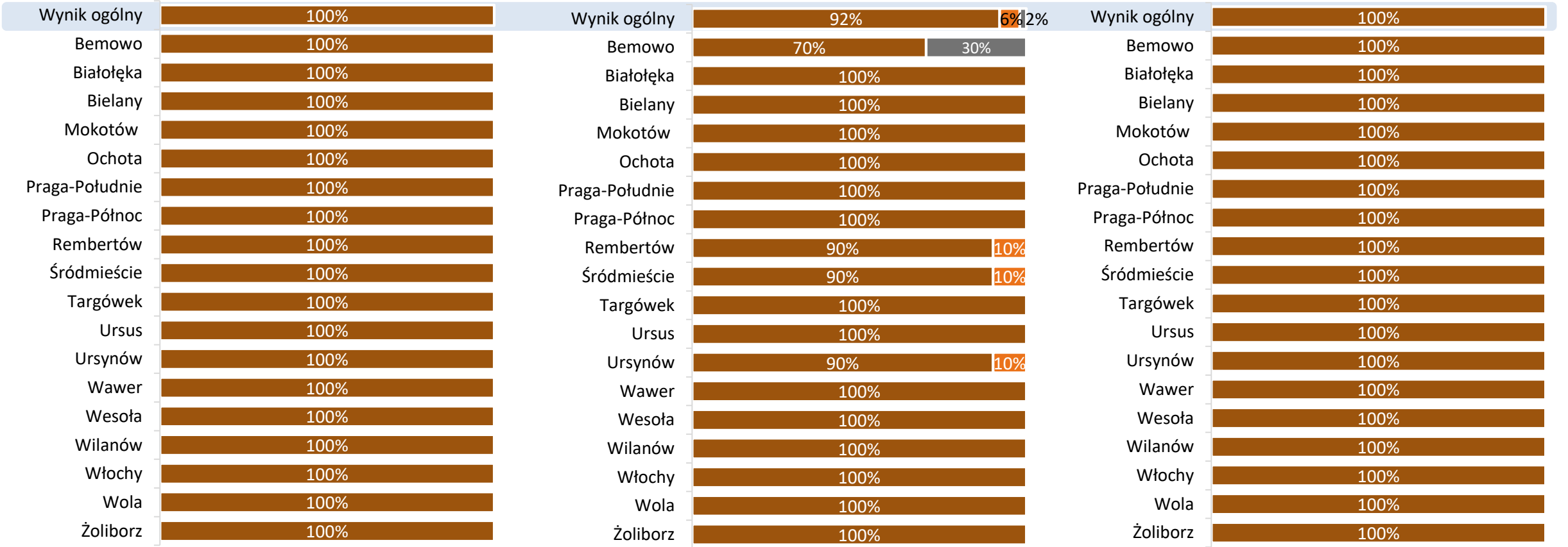
N dla Wyniku ogólnego: 180
N dla pojedynczej dzielnicy: 10

2024

Wygląd urzędnika i jego stanowisko pracy

P13. Czy urzędnik był ubrany zgodnie ze standardami? (treść pytania: 2024 rok)

P14. Czy urzędnik był ubrany na służbowo? (treść pytania: 2019 i 2022 rok)



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

2019

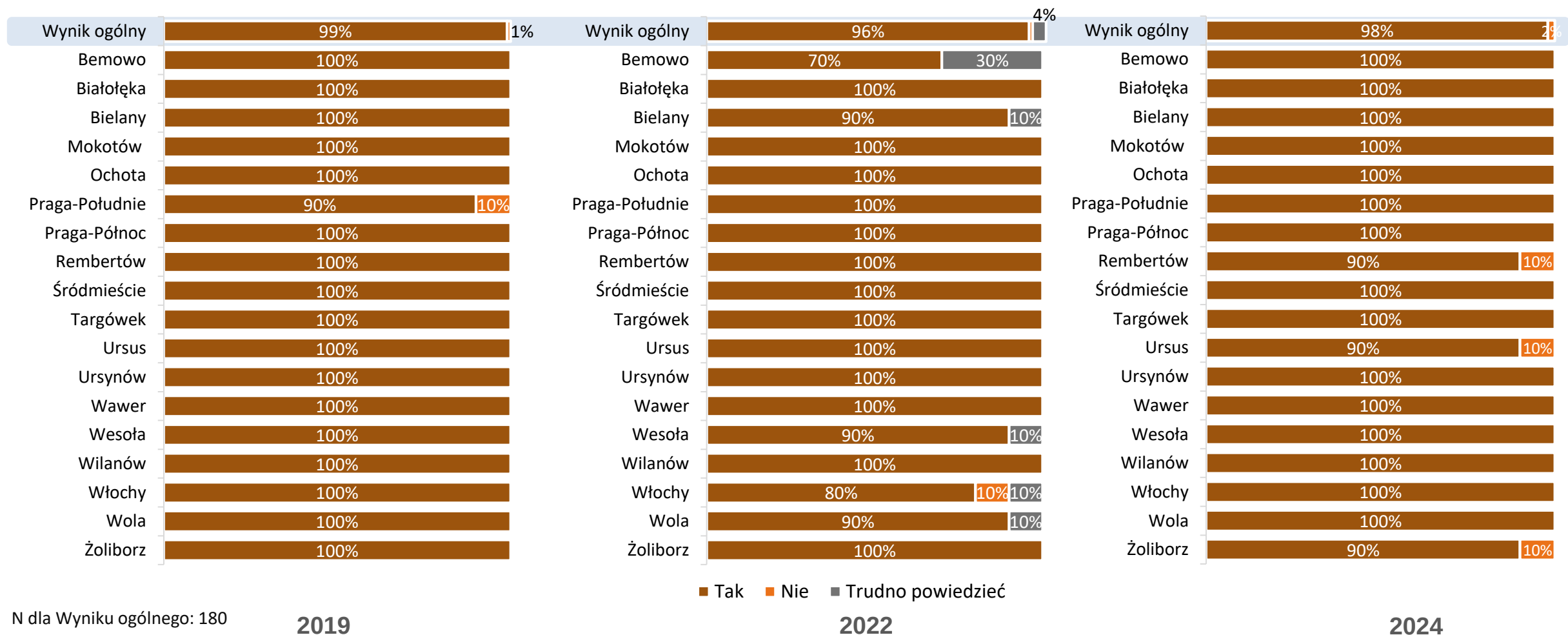
Tak Nie Trudno powiedzieć

2022

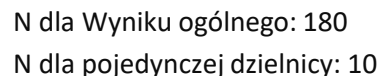
2024

Wygląd urzędnika i jego stanowisko pracy

P14. Czy na biurku urzędnika i w jego otoczeniu jest porządek? (tnz. papiery, dokumenty są ułożone)



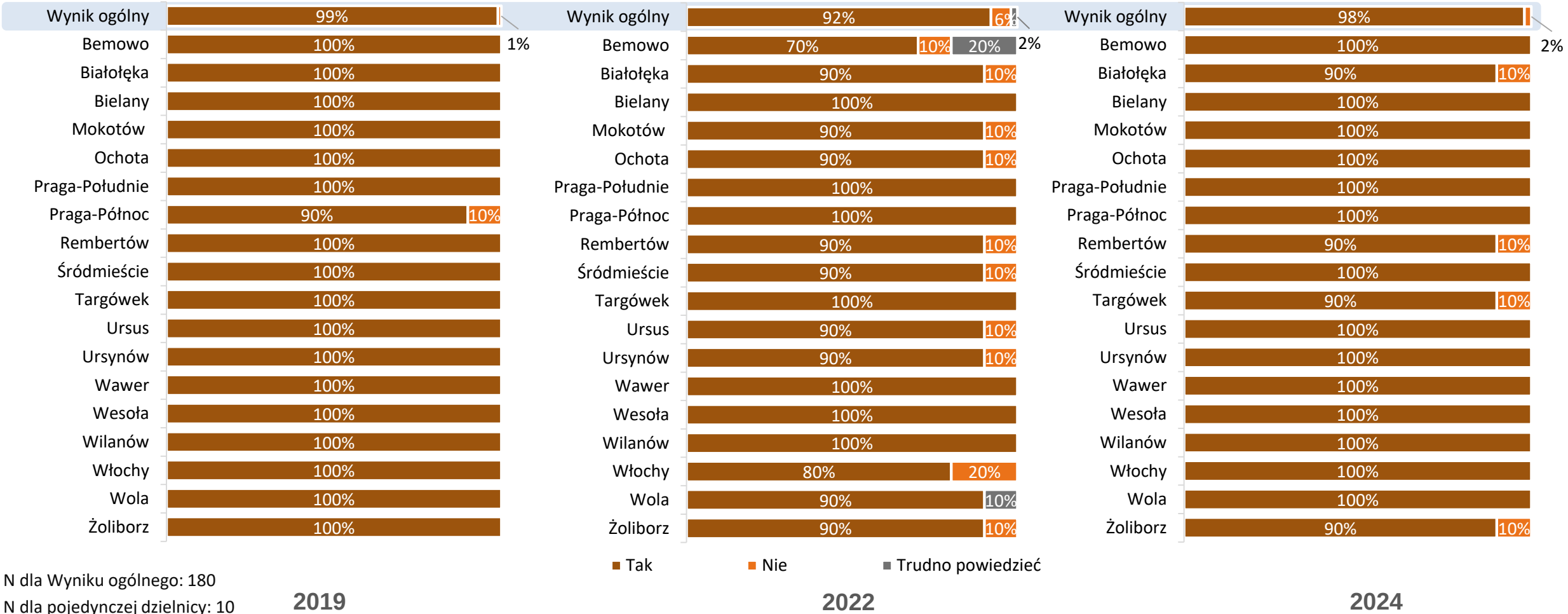
P15. Czy na biurku urzędnika znajdowały się tylko przedmioty związane z pracą? (tzn. brak na biurku takich rzeczy jak prywatne zdjęcia, maskotki itp.)



Wygląd urzędnika i jego stanowisko pracy

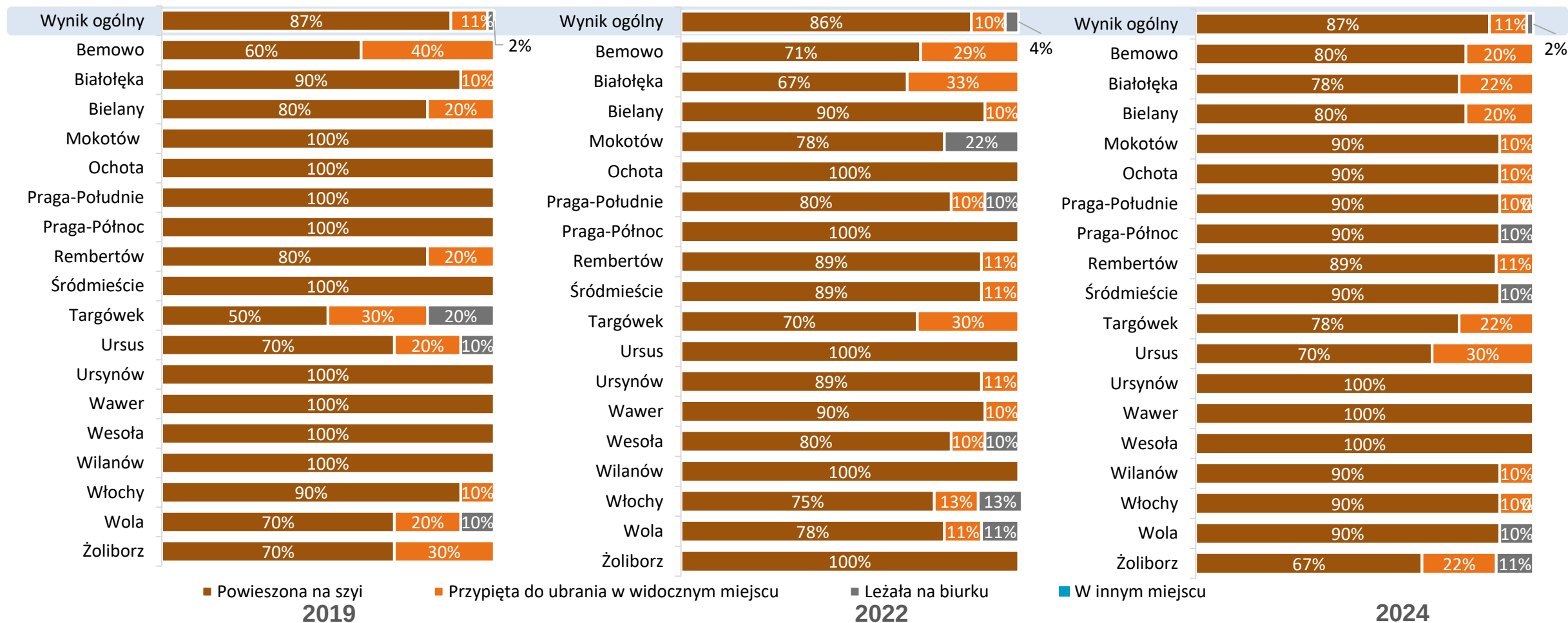
P16. Czy urzędnik miał identyfikator? (treść pytania: 2024 rok)

P18. Czy urzędnik miał legitymację? (treść pytania: 2019 i 2022 rok)



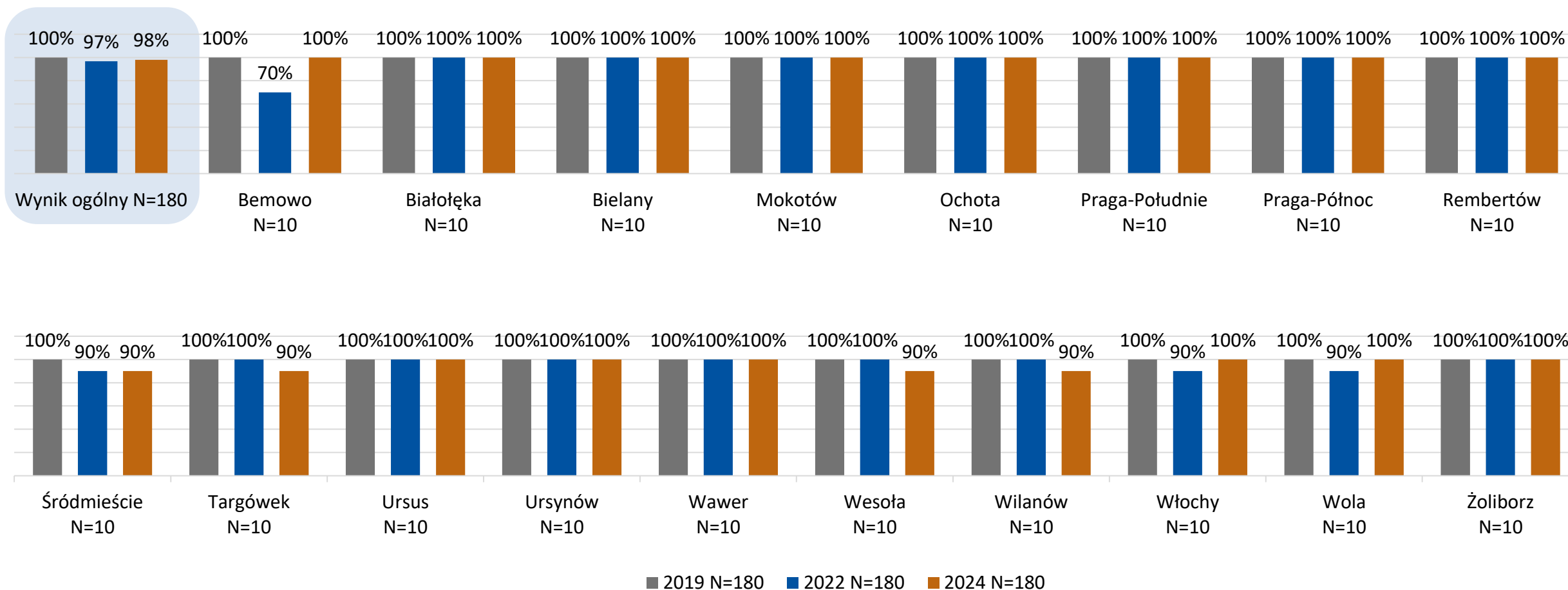
Wygląd urzędnika i jego stanowisko pracy

P17. Gdzie umieszczony był identyfikator?



Urzędnik – ogólne zachowanie wobec klienta

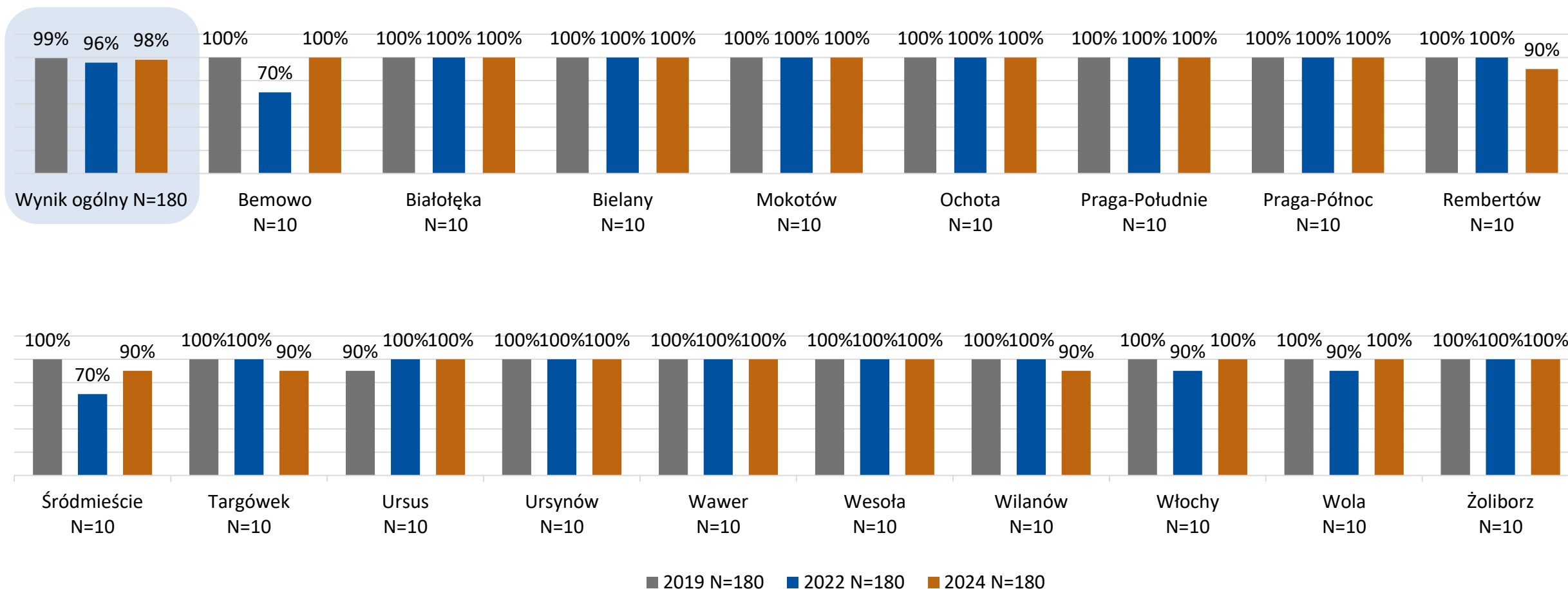
P18. Czy urzędnik przywitał Cię uprzejmie?



Urzędnik – ogólne zachowanie wobec klienta

P18. Czy urzędnik był uprzejmy i życzliwy? (treść pytania: 2024 rok)

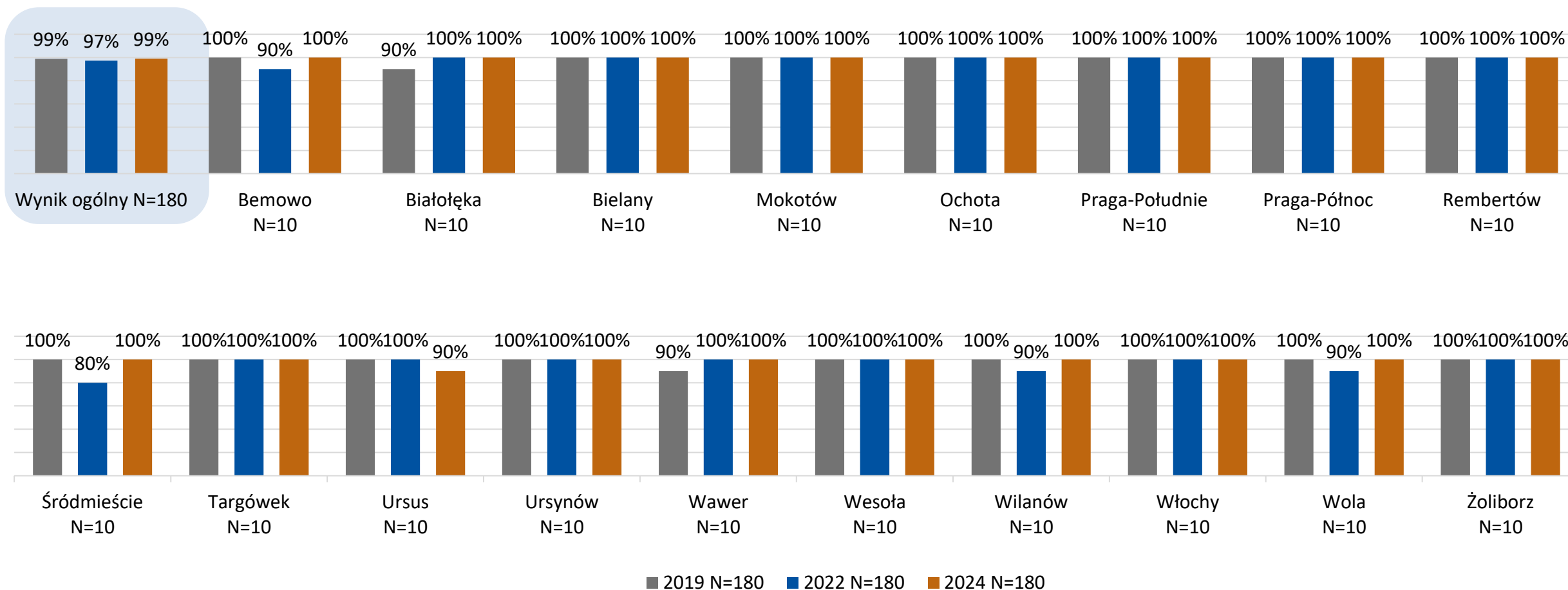
P20. Czy urzędnik był uprzejmy i miły? (treść pytania: 2019 i 2022 rok)



Urzędnik – ogólne zachowanie wobec klienta

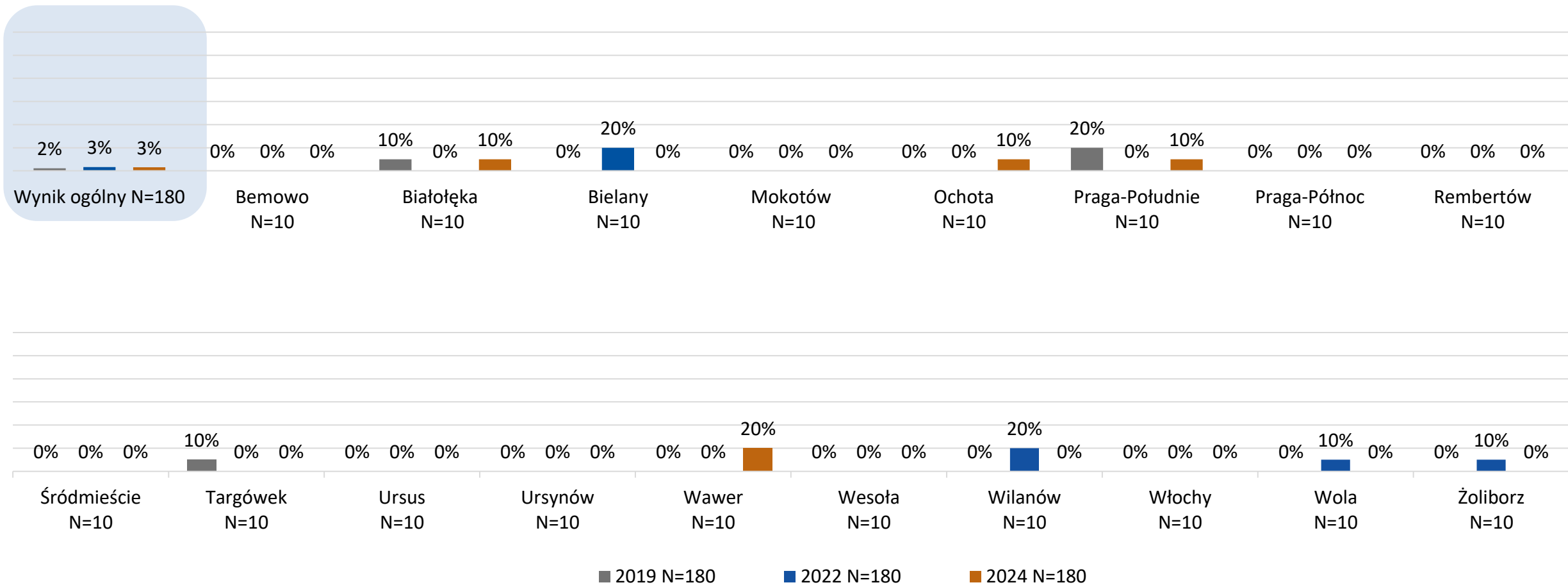
P18. Czy urzędnik nawiązywał w czasie obsługi kontakt wzrokowy z Tobą? (treść pytania: 2019 i 2022 rok)

P20. Czy urzędnik podczas rozmowy starał się utrzymywać kontakt wzrokowy z Tobą? (treść pytania: 2024 rok)



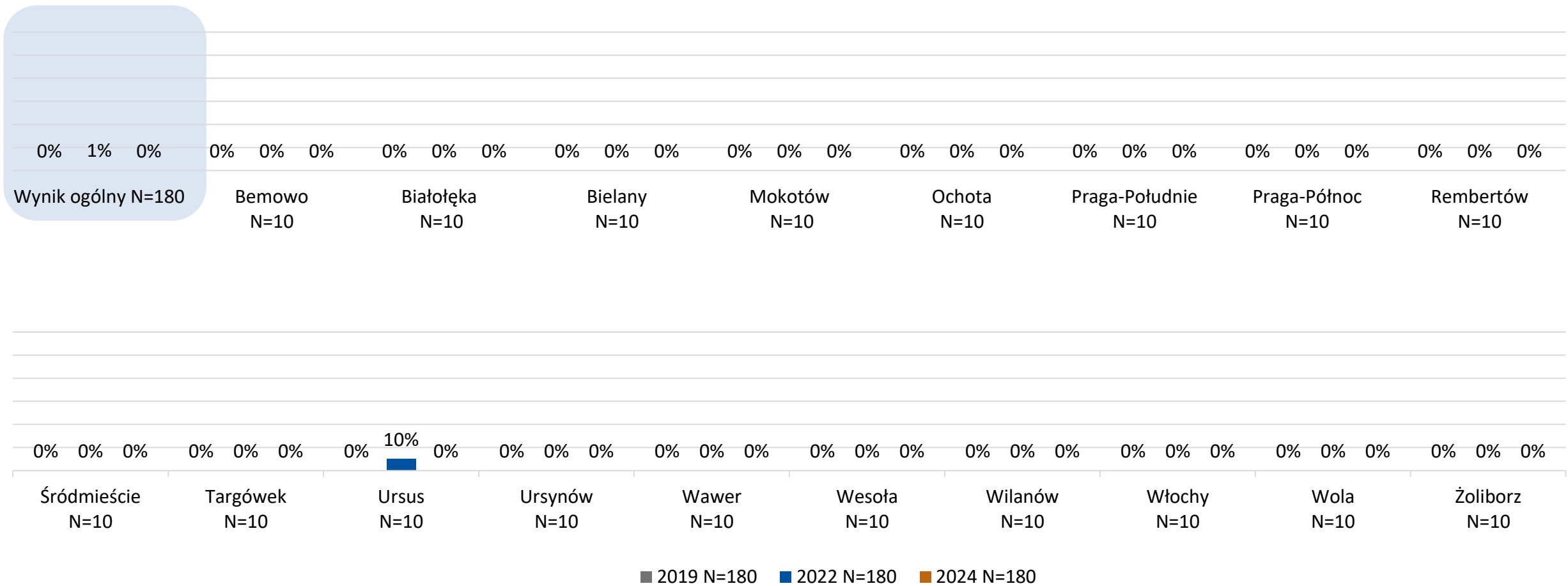
Urzędnik – ogólne zachowanie wobec klienta

P18. Czy urzędnik zajmował się prywatnymi sprawami (np. rozmawiał przez telefon lub z innym urzędnikiem w prywatnej sprawie)?



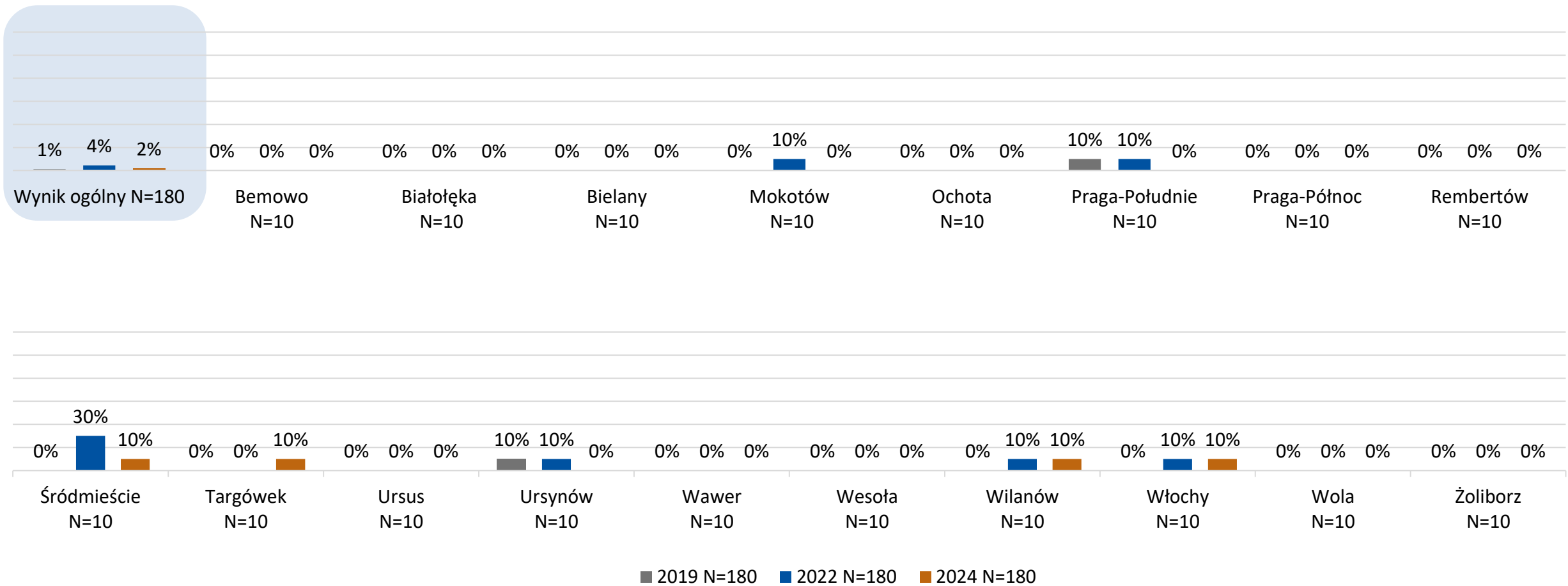
Urzędnik – ogólne zachowanie wobec klienta

P18. Czy urzędnik jadł posiłek/ przekąskę/ pił herbatę, kawę lub inny napój?



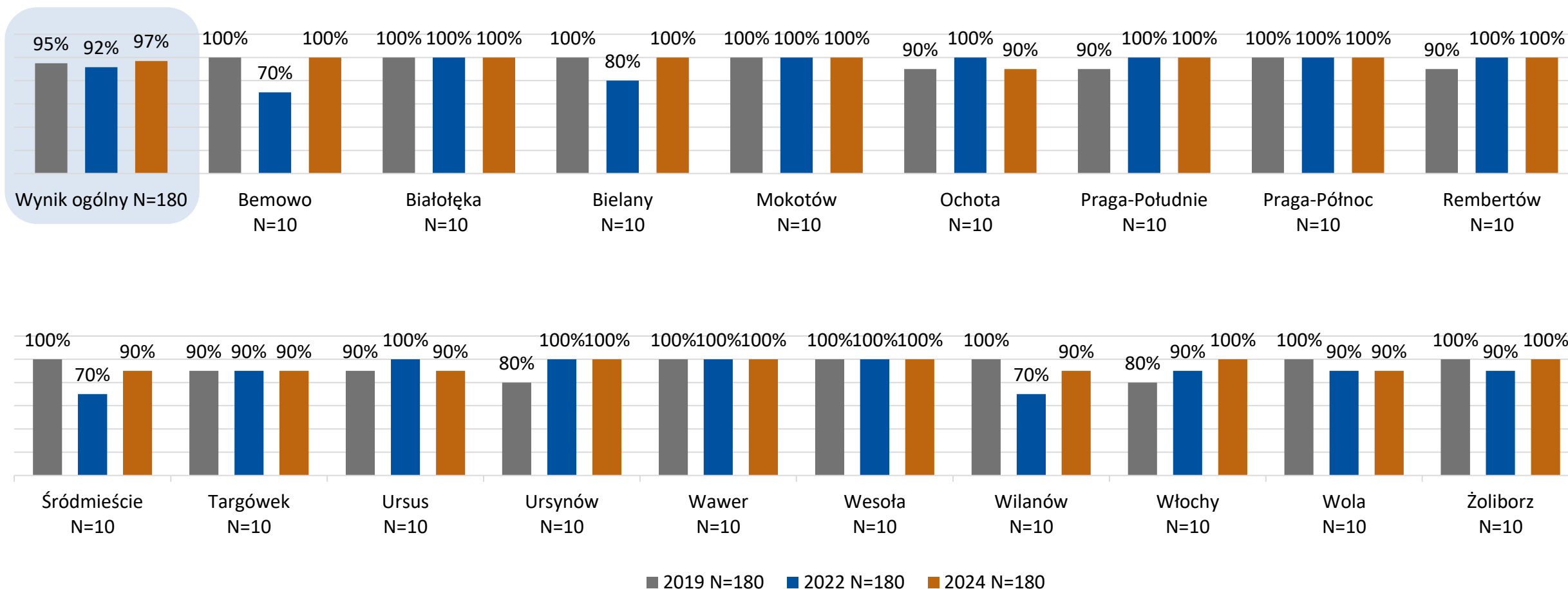
Urzędnik – ogólne zachowanie wobec klienta

P18. Czy urzędnik okazywał zniecierpliwienie?



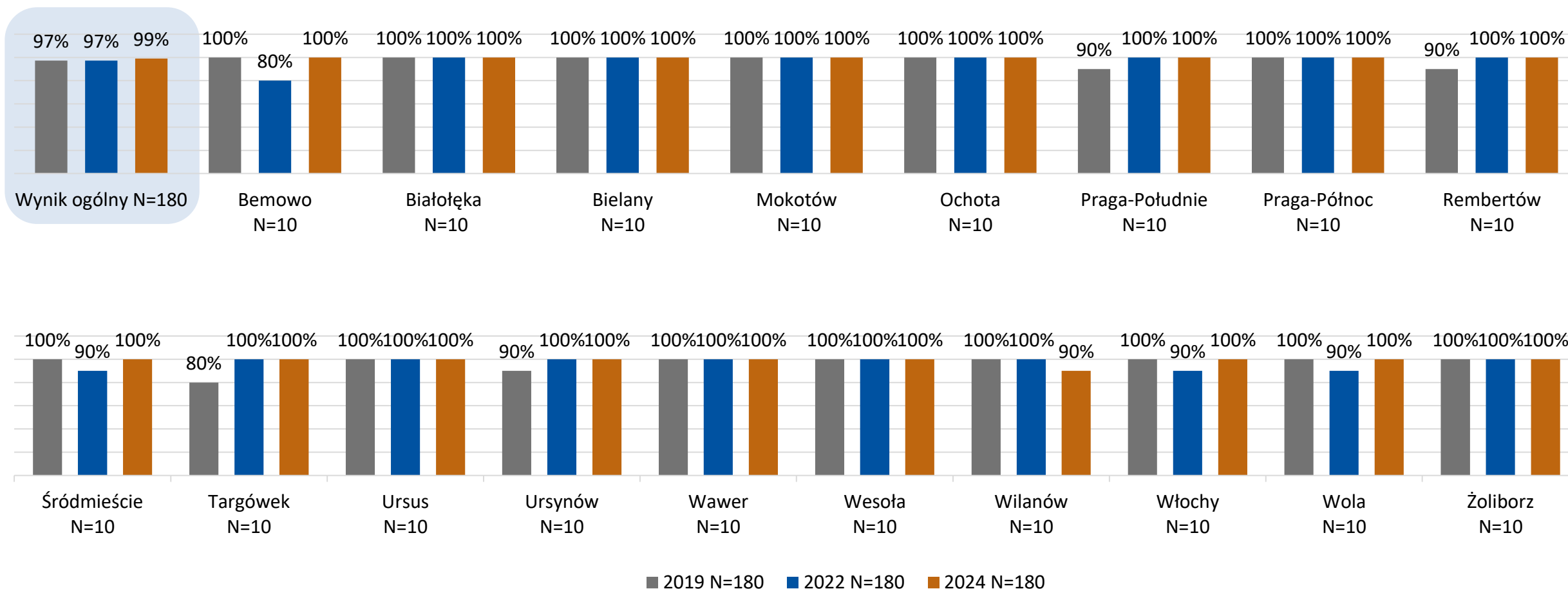
Urzędnik – ogólne zachowanie wobec klienta

P18. Czy urzędnik poświęcił Ci odpowiednią ilość czasu i uwagi?



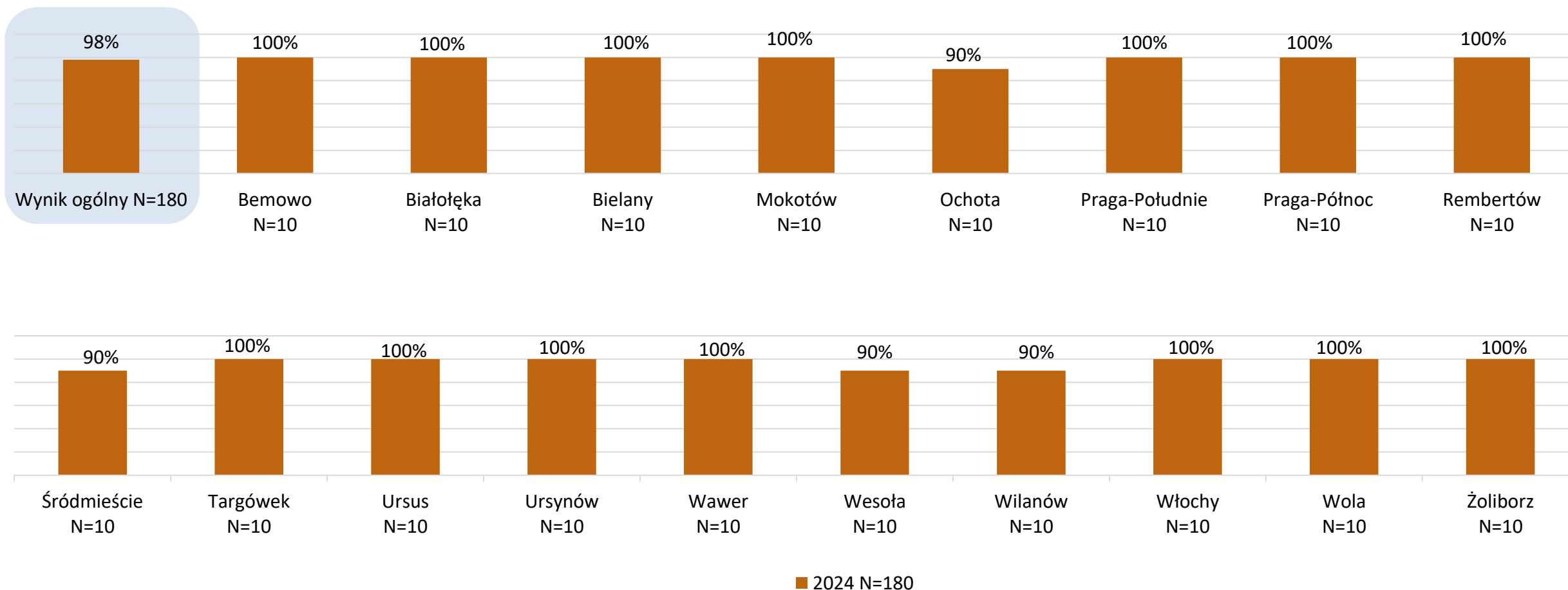
Urzędnik – ogólne zachowanie wobec klienta

P18. Czy urzędnik pożegnał Cię uprzejmie?



Urzędnik – obsługa przedstawionej sprawy

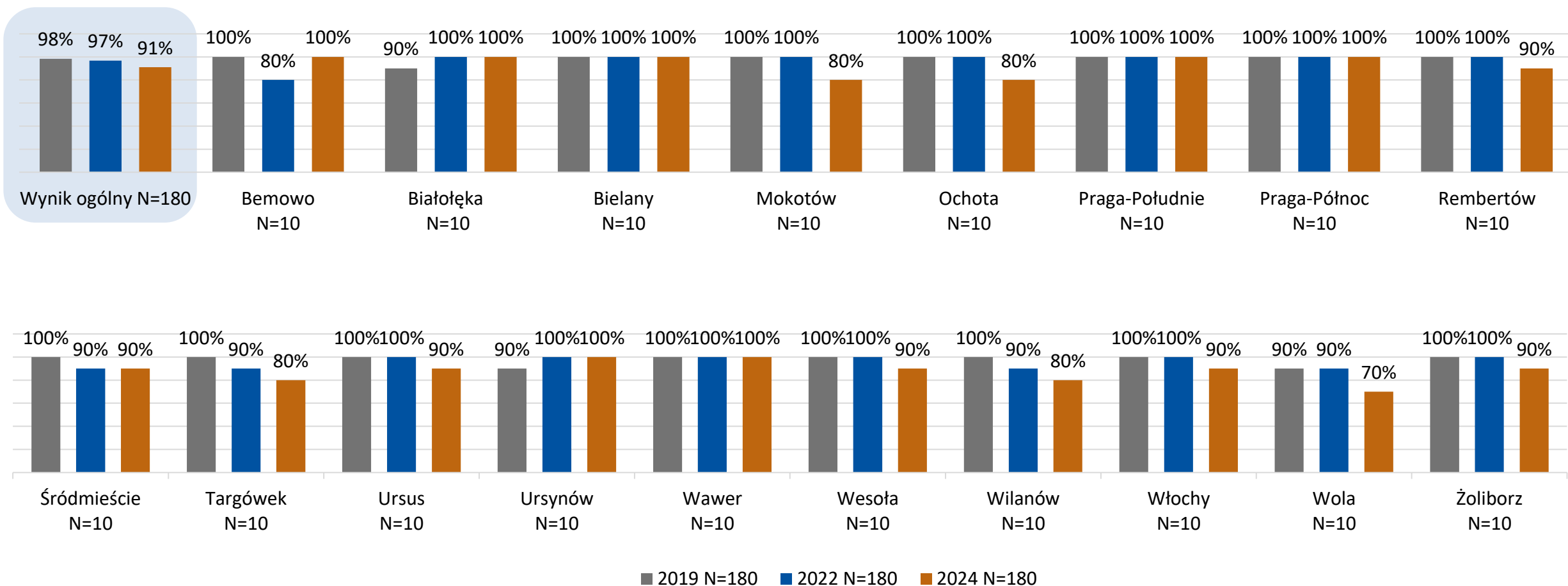
P19. Czy urzędnik w trakcie załatwiania sprawy udzielał informacji w sposób zrozumiały i używał zrozumiałej terminologii?



Urzędnik – obsługa przedstawionej sprawy

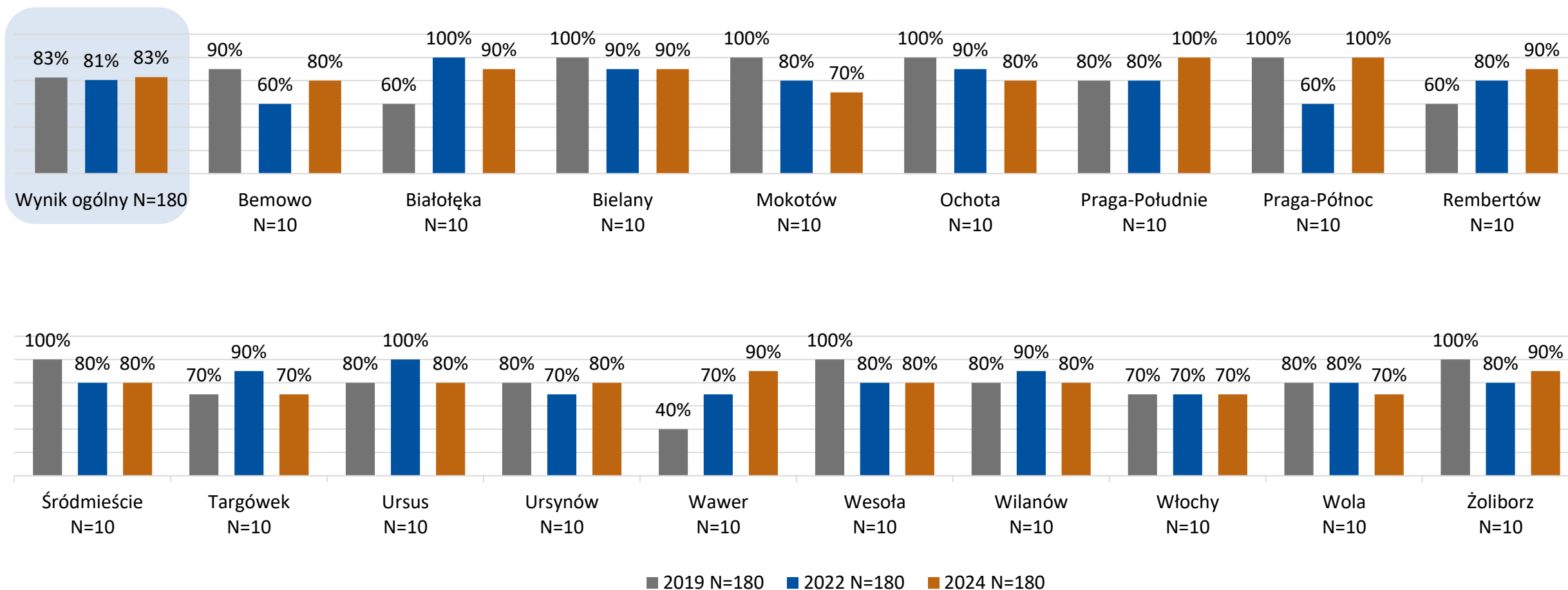
P19. Czy urzędnik w trakcie załatwiania sprawy udzielał informacji w sposób wyczerpujący? (treść pytania 2024)

P21. Czy urzędnik w trakcie załatwiania sprawy udzielał informacji w sposób kompetentny? (treść pytania 2019 i 2022)



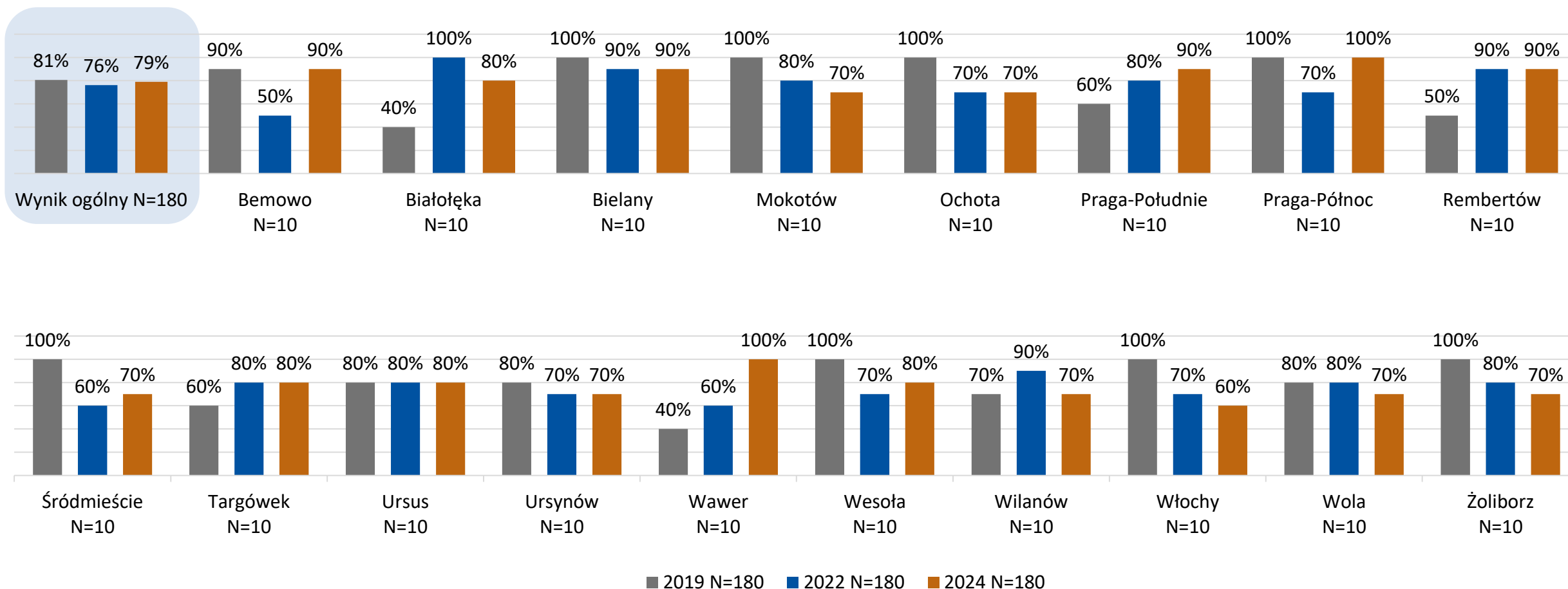
Urządnik – obsługa przedstawionej sprawy

P19. Czy urzędnik w trakcie załatwiania sprawy dopytywał o jej szczegóły?



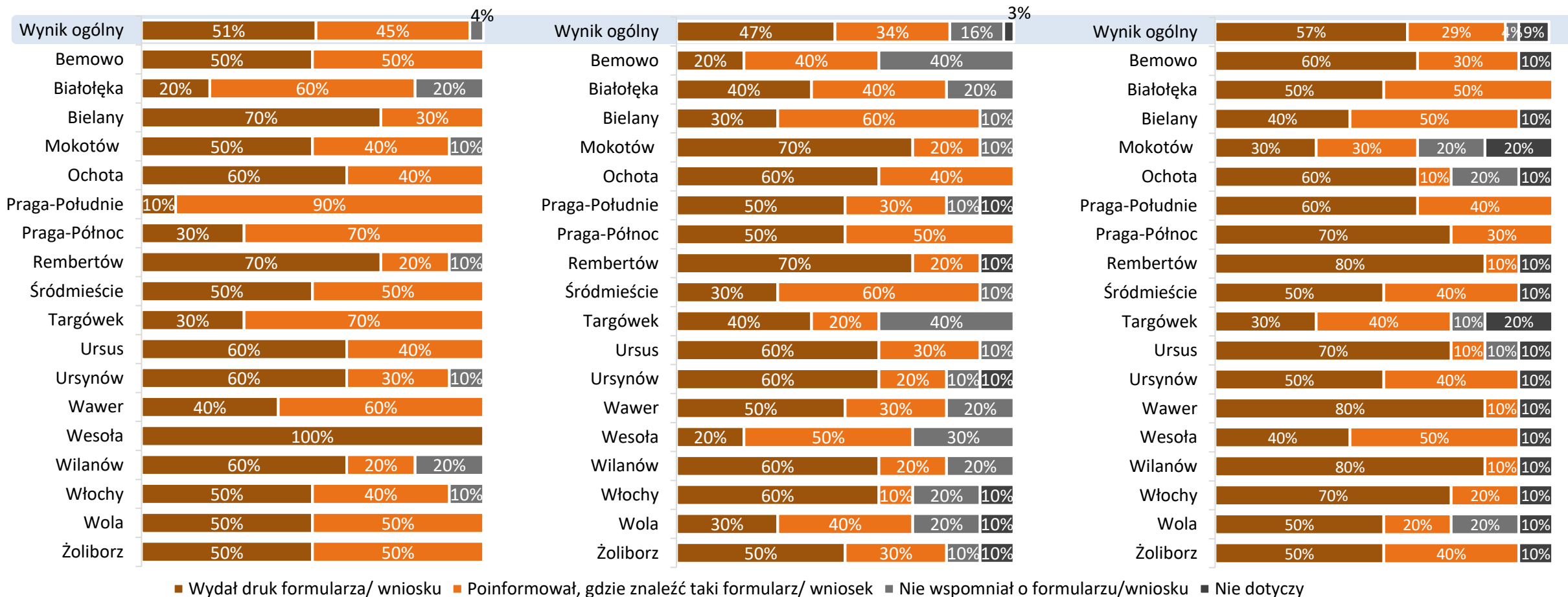
Urzędnik – obsługa przedstawionej sprawy

P19. Czy urzędnik w trakcie załatwiania sprawy upewnił się, że rozumiałeś/aś jego wyjaśnienia?



Urzędnik – obsługa przedstawionej sprawy

P20. Czy urzędnik wydał Ci druk formularza lub wniosku lub poinformował, gdzie możesz znaleźć taki formularz lub wniosek?



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

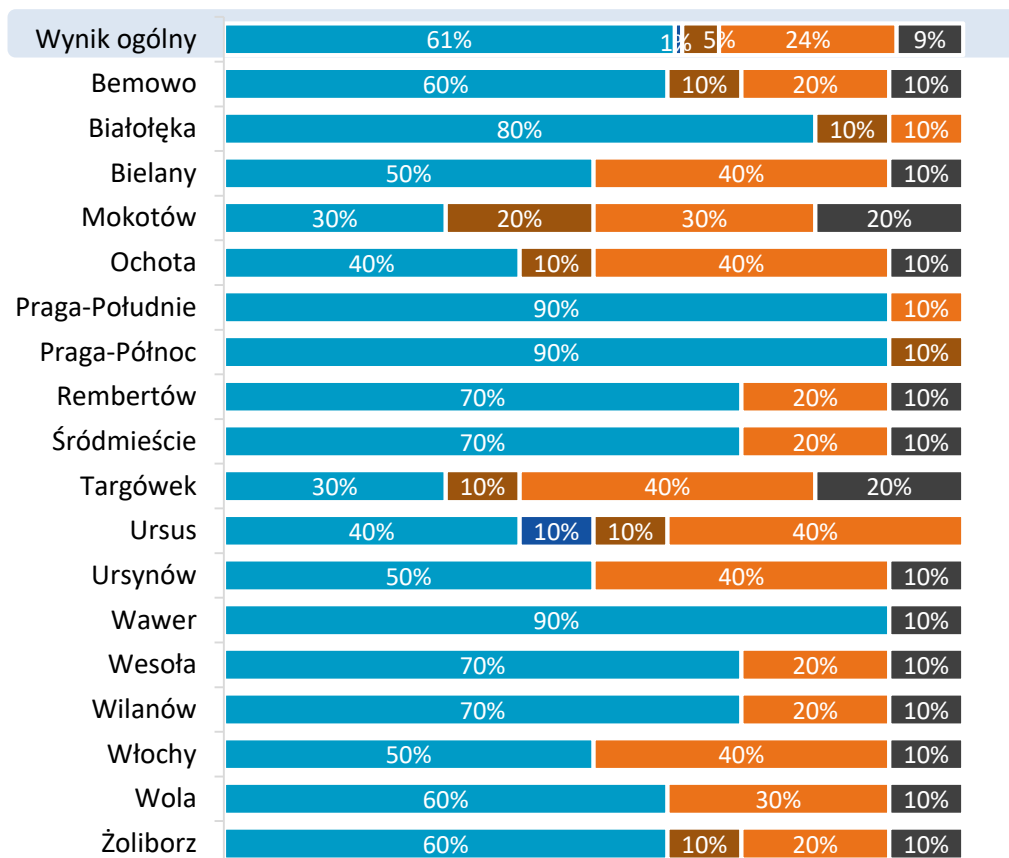
2019

2022

2024

Urzędnik - obsługa przedstawionej sprawy

P22. Czy urzędnik zaproponował wyjaśnienie formularza lub wniosku lub wyjaśnił jak wypełnić formularz lub wniosek?



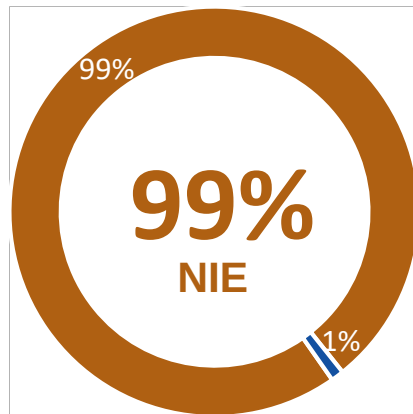
■ Tak, wyjaśnił, jak wypełnić wniosek ■ Tak, pomógł wypełnić wniosek ■ Tak, odesłał do wzoru wypełnionego wniosku ■ Nie ■ Nie dotyczy

N dla Wyniku ogólnego: 180

N dla pojedynczej dzielnicy: 10

Rozmowy telefoniczne podczas obsługi

P23. Czy w trakcie rozmowy urzędnik odbierał dzwoniący telefon?



2024 N=180

■ Nie ■ Tak

P24. Czy przed odebraniem telefonu urzędnik przeprosił Cię lub powiadomił, że odbierze telefon?*



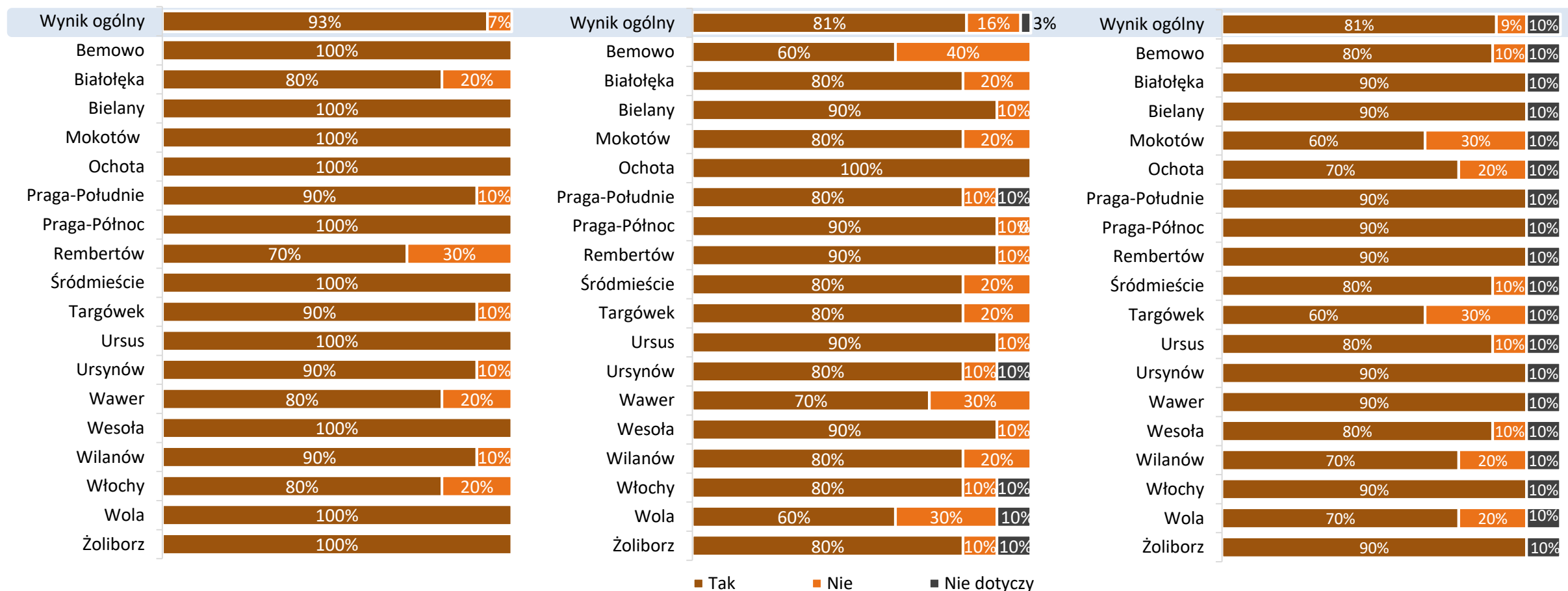
2024 N=1

■ Tak ■ Nie

*Urzędnik przeprosił przed odebraniem telefonu.

Urzędnik – obsługa przedstawionej sprawy

P25. O czym, bez dopytywania, poinformował Cię urzędnik? – Wymagane dokumenty



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

2019

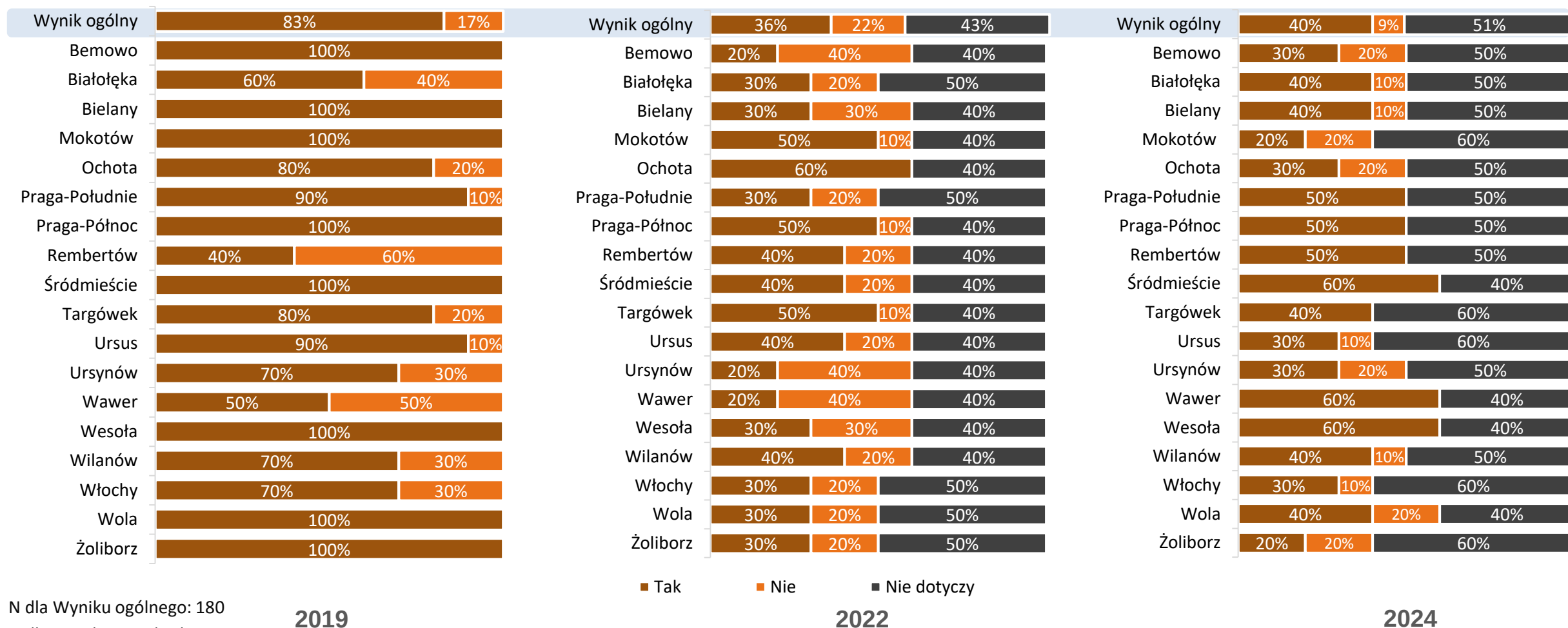
2022

2024

■ Tak ■ Nie ■ Nie dotyczy

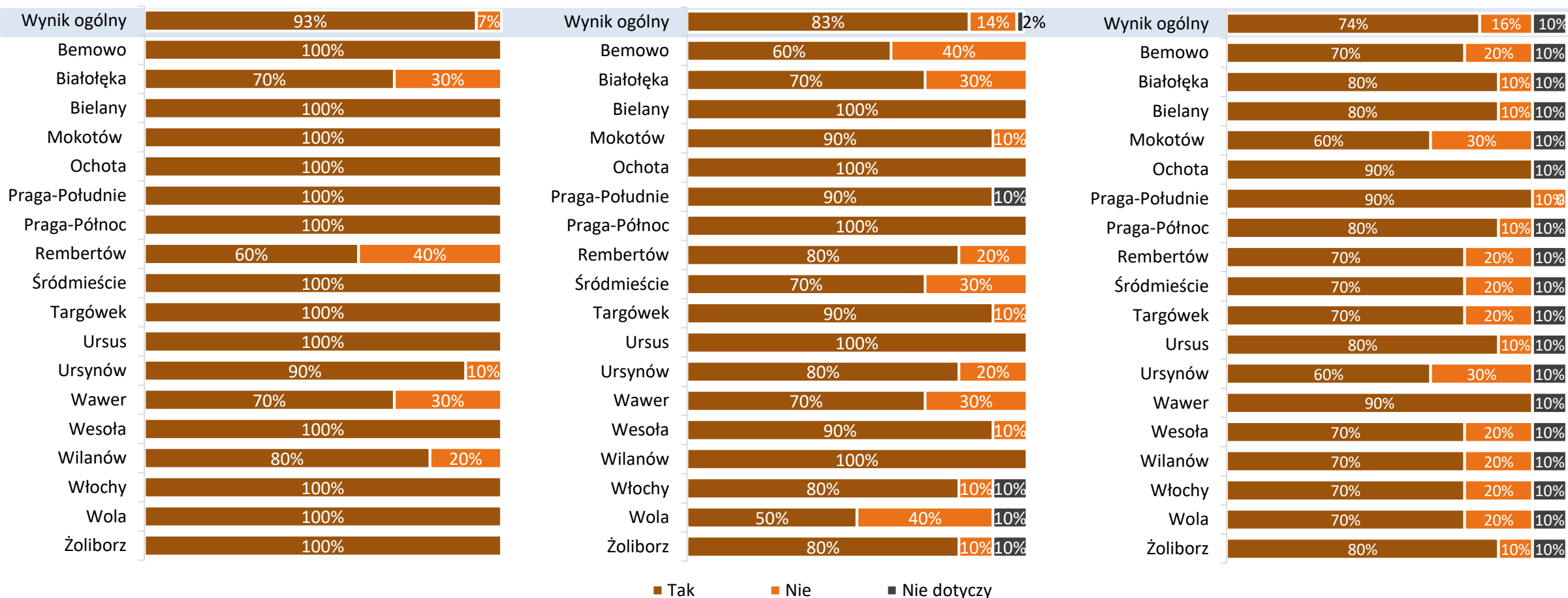
Urzędnik – obsługa przedstawionej sprawy

P25. O czym, bez dopytywania, poinformował Cię urzędnik? - Wymagane opłaty/brak opłat



Urzędnik – obsługa przedstawionej sprawy

P25. O czym, bez dopytywania, poinformował Cię urzędnik? – Miejsce złożenia dokumentów



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

2019

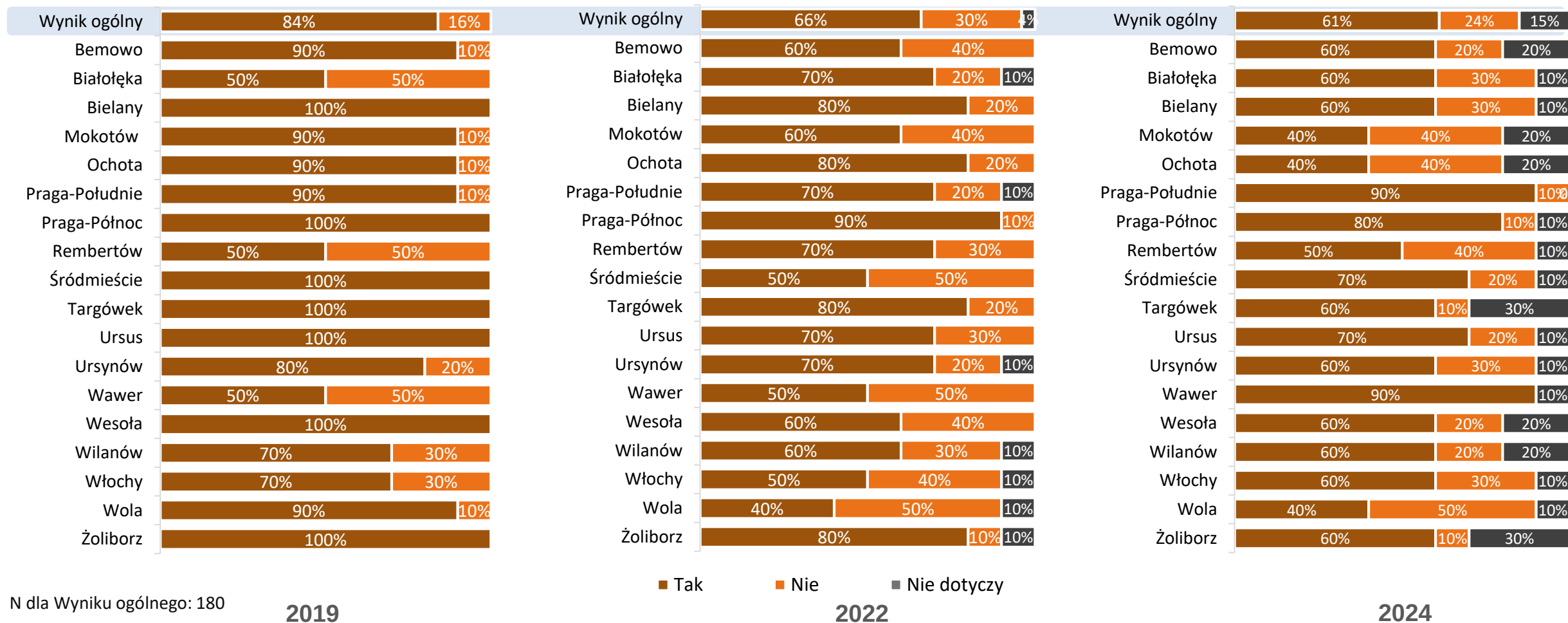
2022

2024

■ Tak ■ Nie ■ Nie dotyczy

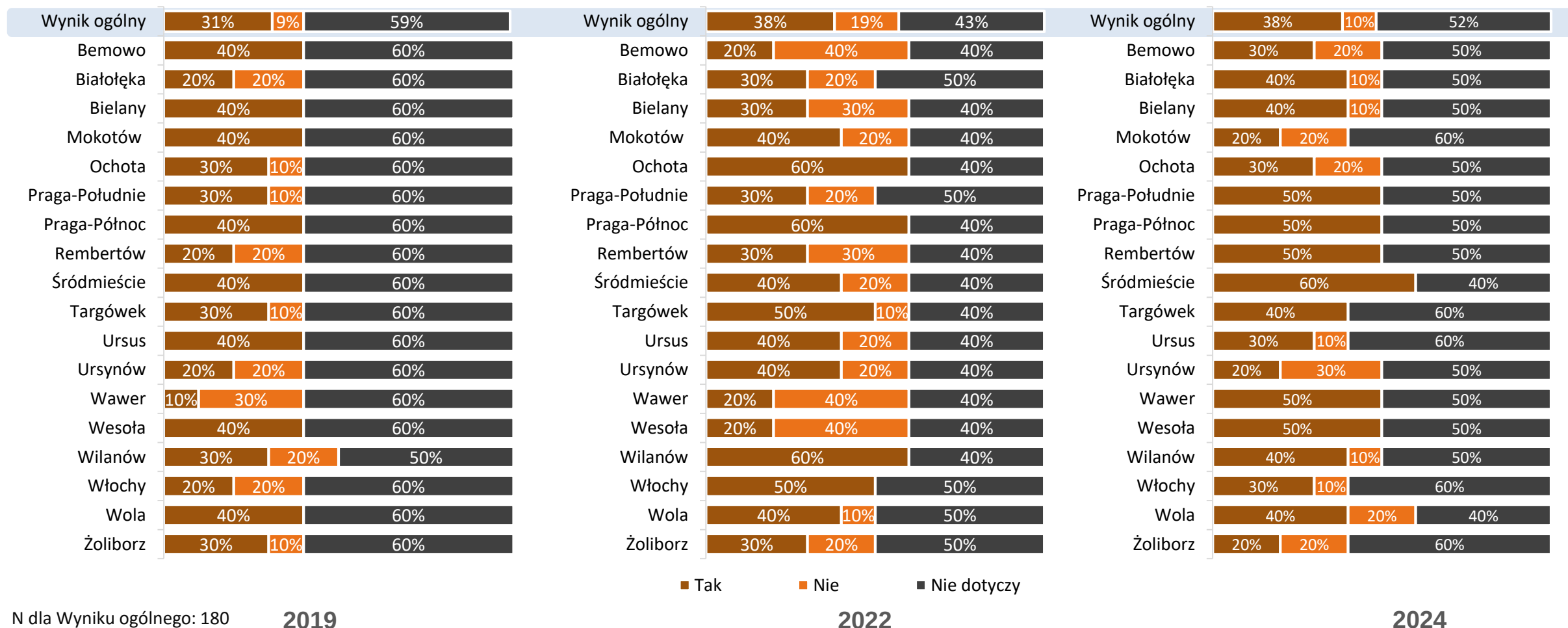
Urzędnik – obsługa przedstawionej sprawy

P25. O czym, bez dopytywania, poinformował Cię urzędnik? – Termin odpowiedzi (czas oczekiwania na rozpatrzenie)



Urzędnik – obsługa przedstawionej sprawy

P25. O czym, bez dopytywania, poinformował Cię urzędnik? – Miejsce uiszczenia opłaty



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

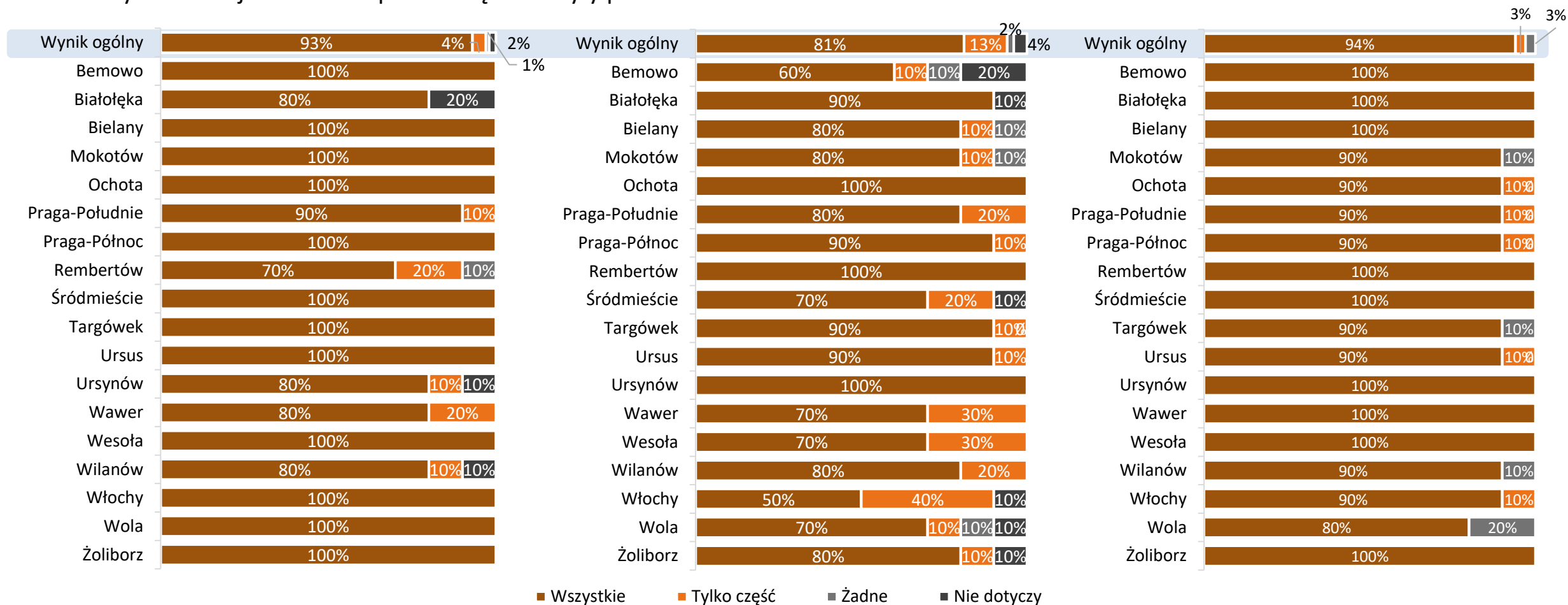
2019

2022

2024

Urzędnik – obsługa przedstawionej sprawy

P26a. Czy informacje udzielone przez urzędnika były prawidłowe?



N dla Wyniku ogólnego: 180

N dla pojedynczej dzielnicy: 10

2019

2022

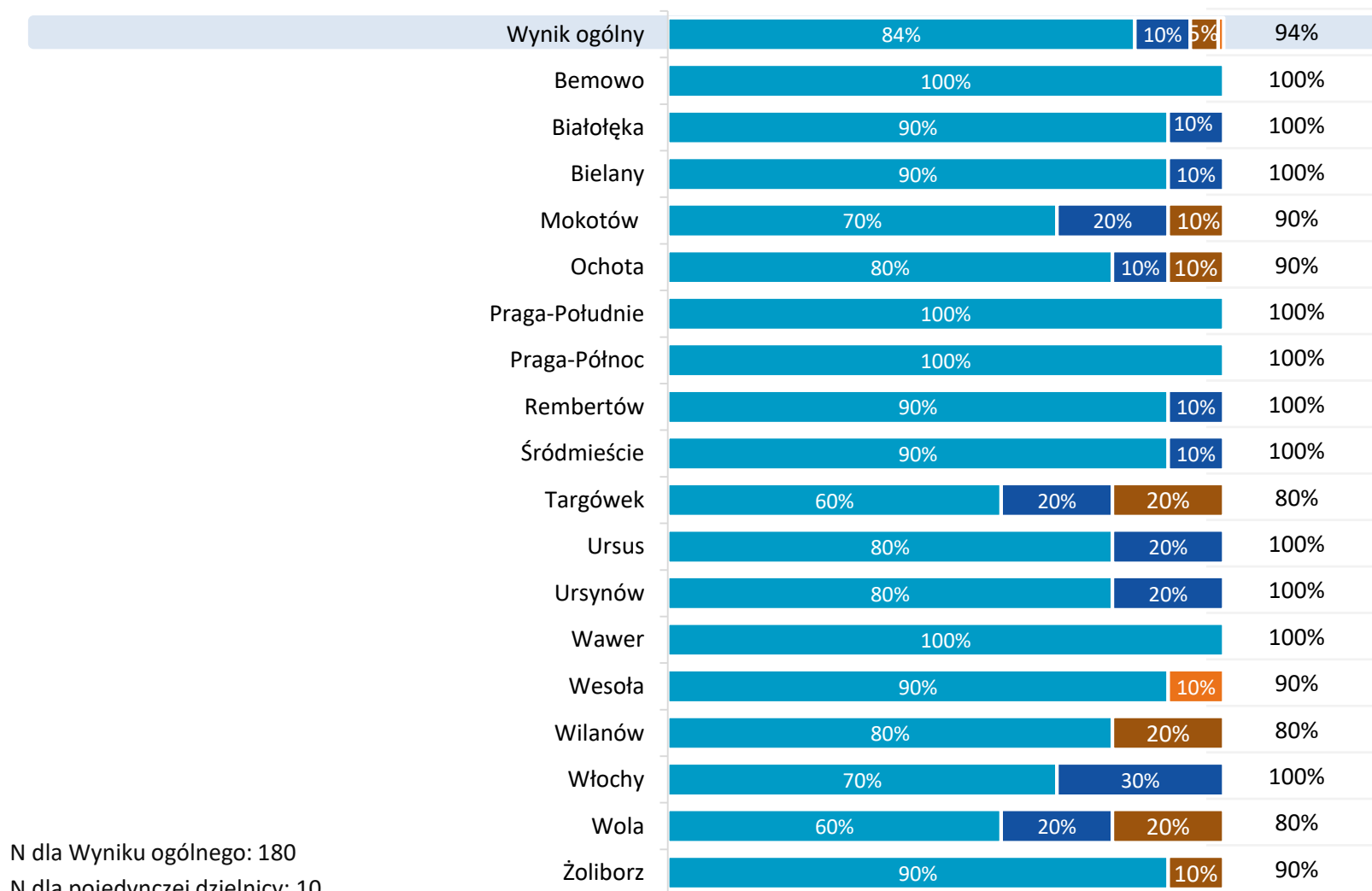
2024

■ Wszystkie ■ Tylko część ■ Żadne ■ Nie dotyczy

Urzędnik – obsługa przedstawionej sprawy

P27. Czy jesteś zadowolony z szybkości załatwienia sprawy?

T2B



N dla Wyniku ogólnego: 180

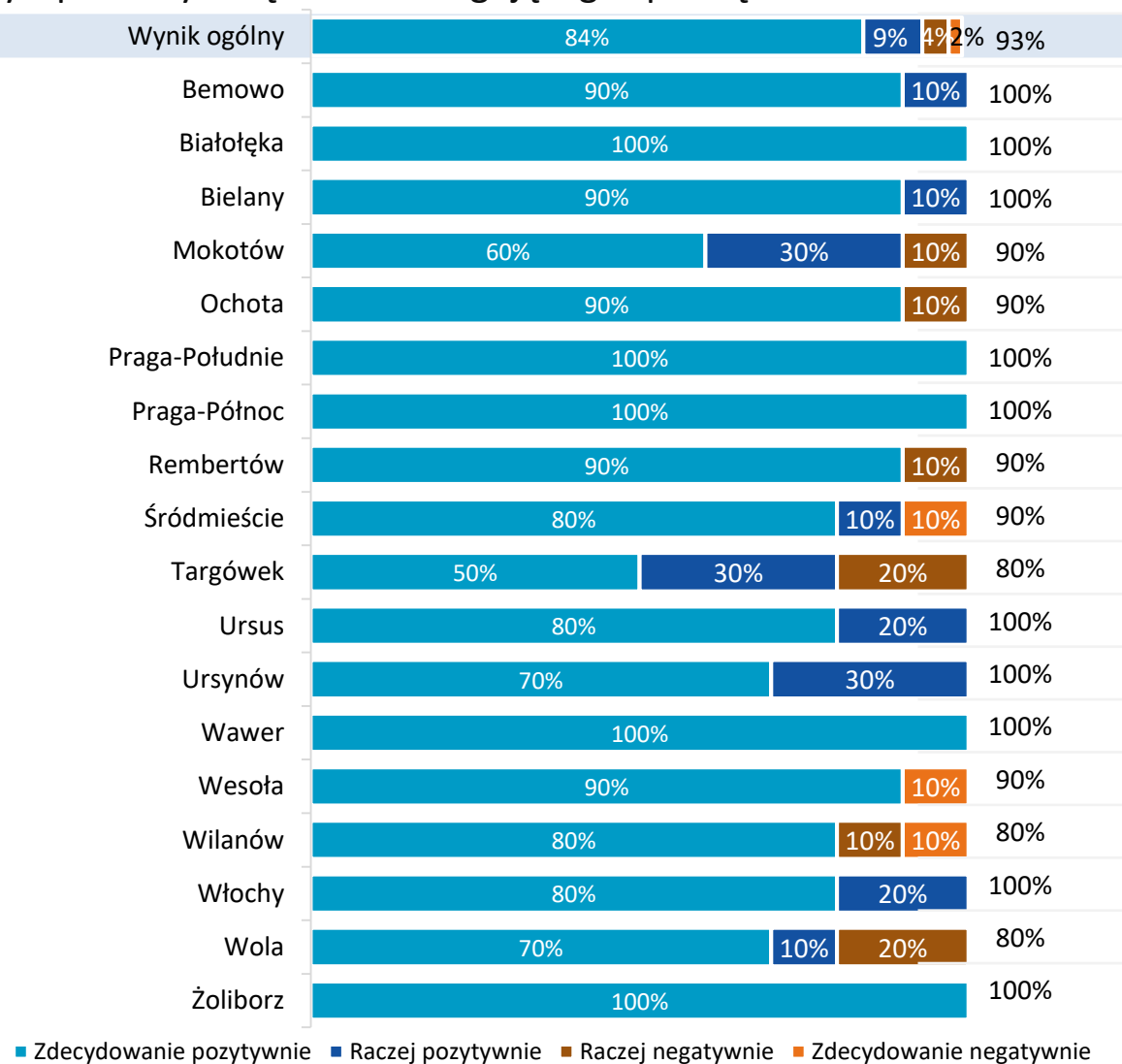
N dla pojedynczej dzielnicy: 10

■ Zdecydowanie pozytywnie ■ Raczej pozytywnie ■ Raczej negatywnie ■ Zdecydowanie negatywnie

Urzędnik – obsługa przedstawionej sprawy

P27. Czy jesteś zadowolony z postawy urzędnika obsługującego sprawę?

T2B



N dla Wyniku ogólnego: 180

N dla pojedynczej dzielnicy: 10

Badanie Mystery Shopping

Audyty osobiste

Wyniki dla delegatur BAIŚO



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

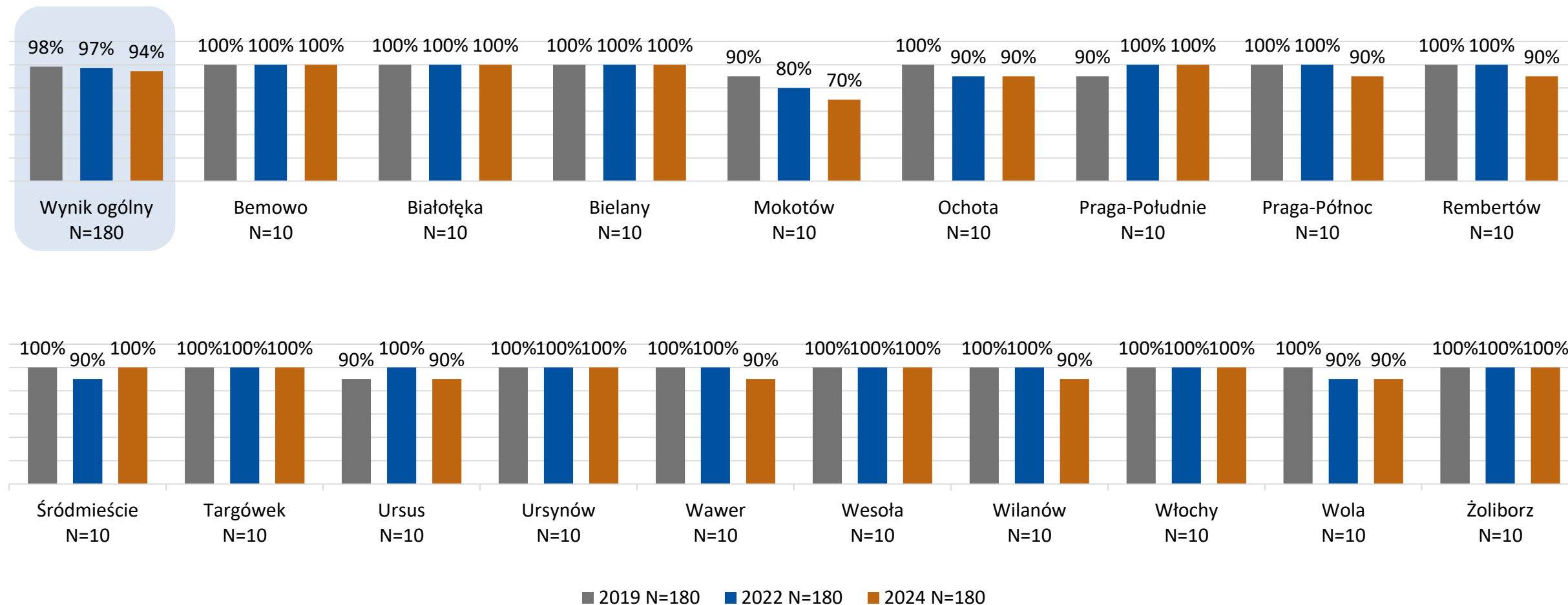
Komórka organizacyjna	2019	N	2022	N	2024	N
Delegatury BAiSO Ogółem	9,7	180	10,2	180	14,9	180
Delegatura BAiSO w Dzielnicy Bemowo	5,0	10	13,1	10	8,3	10
Delegatura BAiSO w Dzielnicy Białołęka	11,9	10	12,8	10	27,6	10
Delegatura BAiSO w Dzielnicy Bielany	27,3	10	3,9	10	10,6	10
Delegatura BAiSO w Dzielnicy Mokotów	18,6	10	13,7	10	20,6	10
Delegatura BAiSO w Dzielnicy Ochota	3,9	10	4,4	10	15,0	10
Delegatura BAiSO w Dzielnicy Praga-Południe	12,9	10	17,1	10	21,6	10
Delegatura BAiSO w Dzielnicy Praga-Północ	11,0	10	4,4	10	5,8	10
Delegatura BAiSO w Dzielnicy Rembertów	0,8	10	6,1	10	0,7	10

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

Komórka organizacyjna	2019	N	2022	N	2024	N
Wydział BAiSO w Dzielnicy Śródmieście	9,5	10	7,1	10	19,0	10
Delegatura BAiSO w Dzielnicy Targówek	17,8	10	19,2	10	26,1	10
Delegatura BAiSO w Dzielnicy Ursus	5,3	10	7,8	10	12,2	10
Delegatura BAiSO w Dzielnicy Ursynów	10,7	10	21,1	10	12,6	10
Delegatura BAiSO w Dzielnicy Wawer	4,7	10	6,6	10	7,1	10
Delegatura BAiSO w Dzielnicy Wesoła	1,6	10	3,8	10	5,7	10
Delegatura BAiSO w Dzielnicy Wilanów	14,1	10	10,3	10	12,2	10
Delegatura BAiSO w Dzielnicy Włochy	3,0	10	6,7	10	19,5	10
Delegatura BAiSO w Dzielnicy Wola	13,3	10	14,7	10	33,8	10
Delegatura BAiSO w Dzielnicy Żoliborz	4,0	10	11,5	10	10,0	10

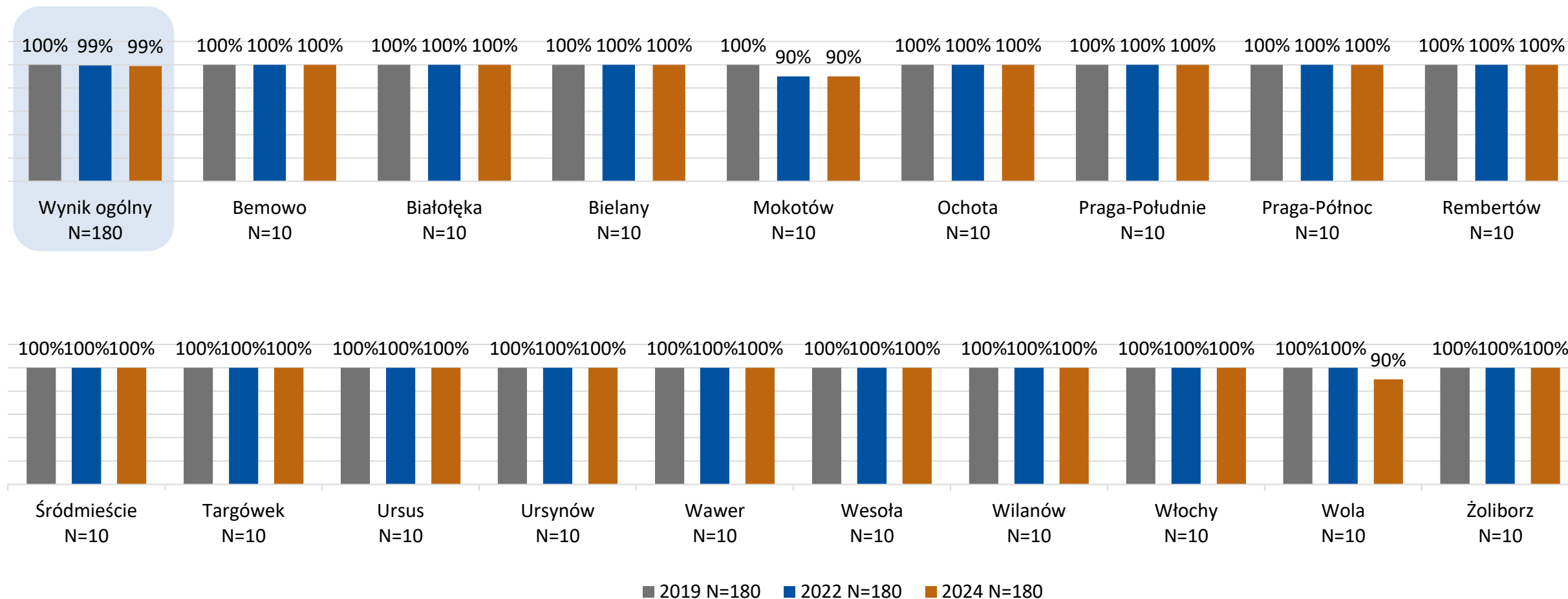
Otoczenie i wygląd miejsca

P8. Czy miejsce jest dobrze oznakowane, tzn. czy łatwo je znaleźć?



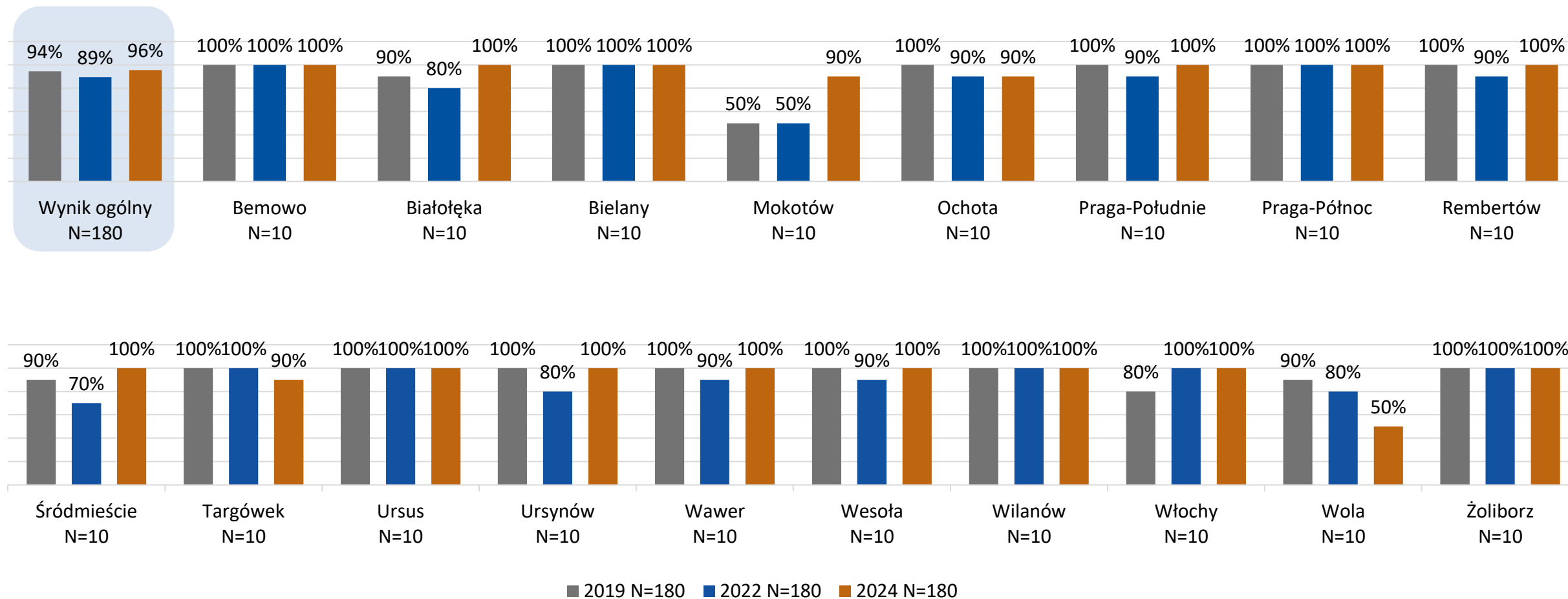
Otoczenie i wygląd miejsca

P9. Czy w miejscu panuje porządek i czy jest czysto?



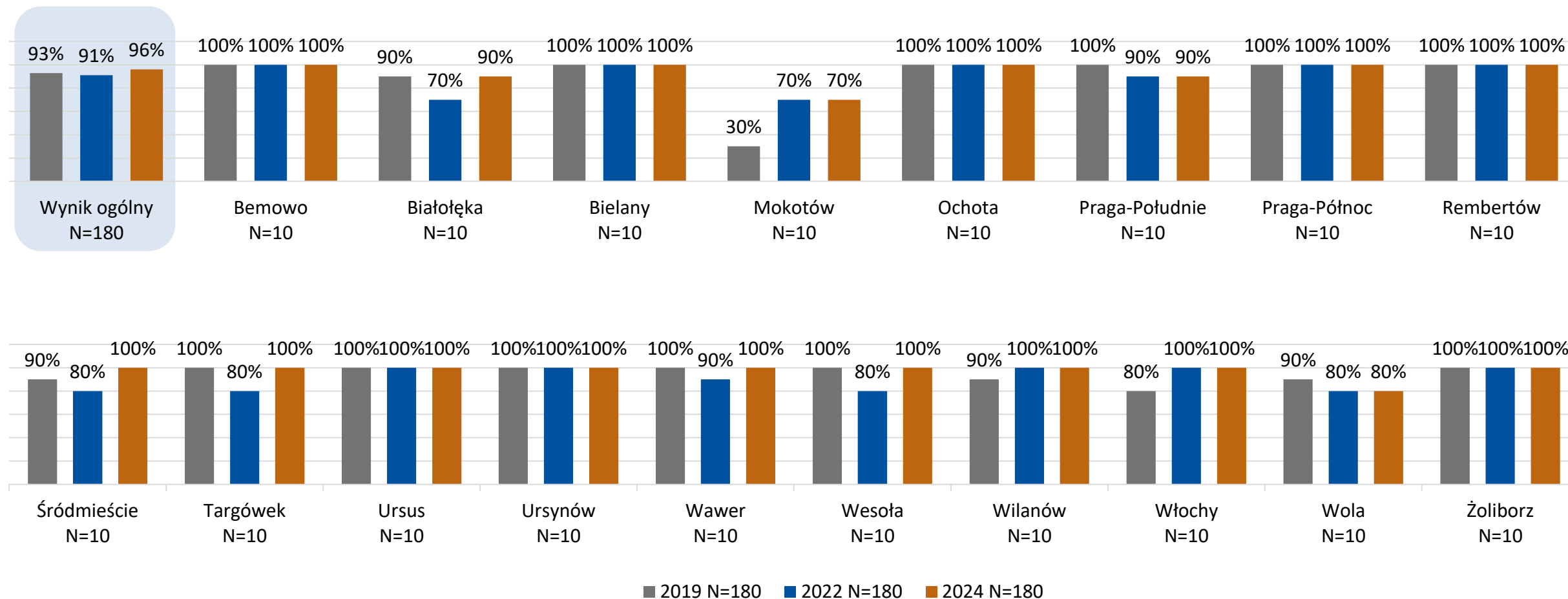
Otoczenie i wygląd miejsca

P10. Czy liczba miejsc siedzących dla oczekujących jest wystarczająca?



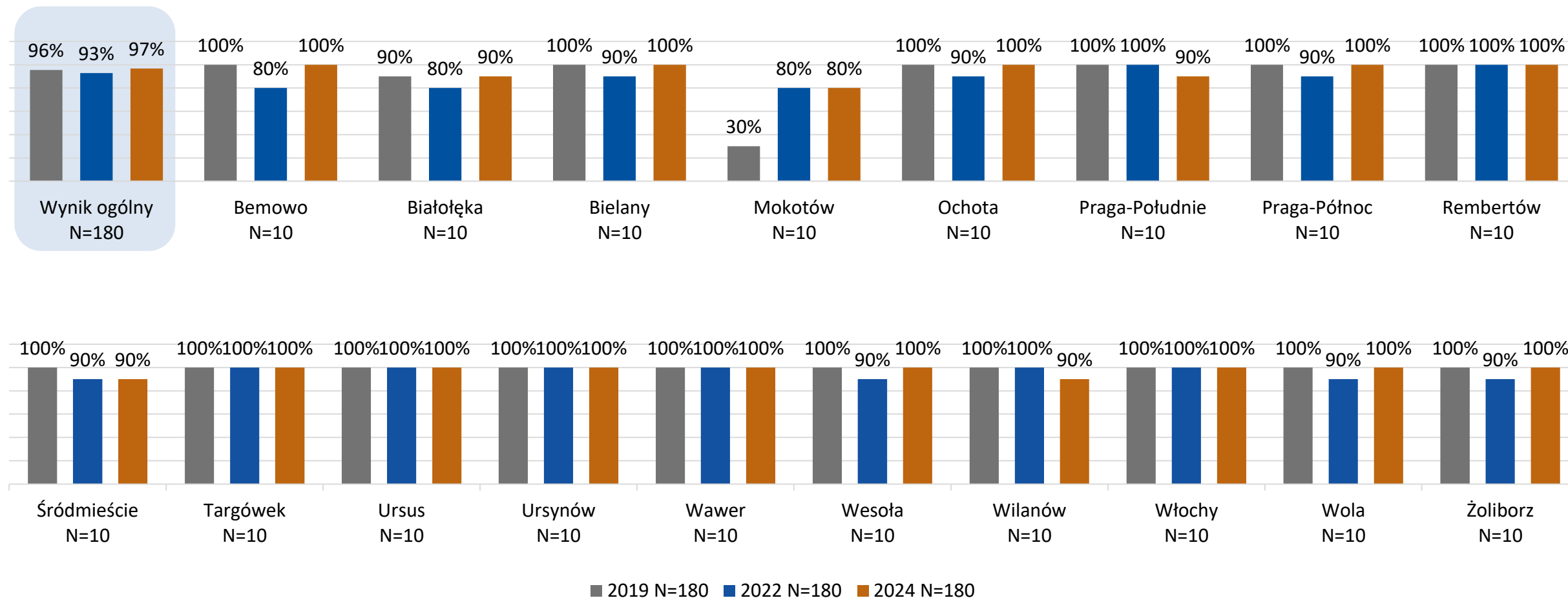
Otoczenie i wygląd miejsca

P11. Czy liczba blatów i stolików do wypełnienia formularzy i wniosków jest wystarczająca?



Otoczenie i wygląd miejsca

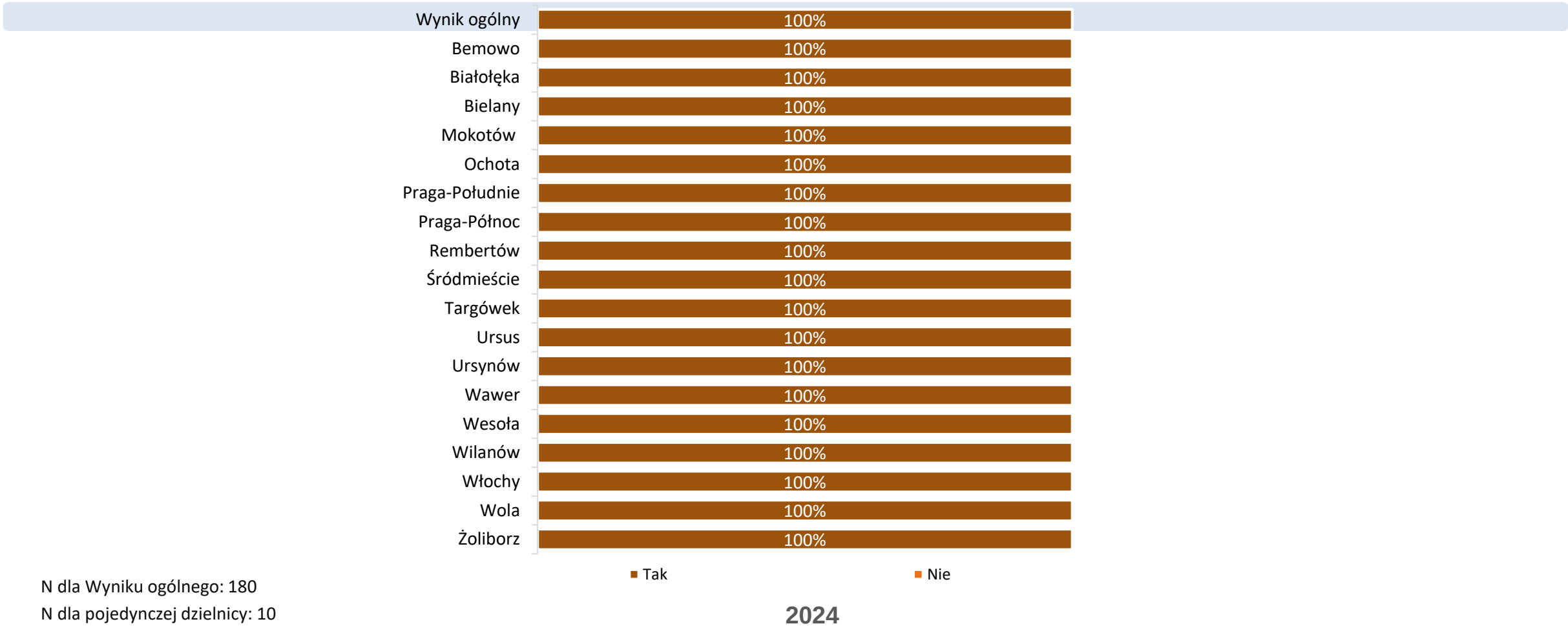
P12. Czy formularze lub wnioski są w miejscu, w którym łatwo je zauważyć? [w 2019 też: karty informacyjne]



■ 2019 N=180 ■ 2022 N=180 ■ 2024 N=180

Podjęcie się obsługi sprawy

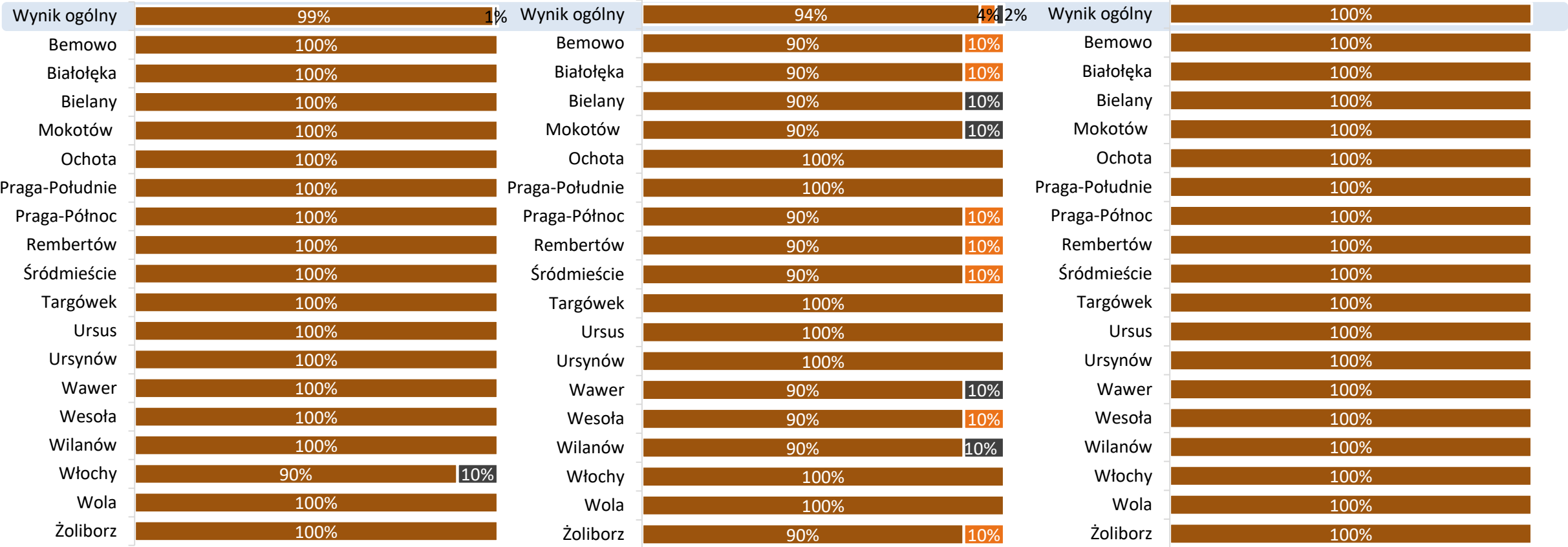
P6. Czy doszło do obsługi Twojej sprawy?



Wygląd urzędnika i jego stanowisko pracy

P13. Czy urzędnik był ubrany zgodnie ze standardami? (treść pytania: 2024 rok)

P14. Czy urzędnik był ubrany na służbowo? (treść pytania: 2019 i 2022 rok)



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

2019

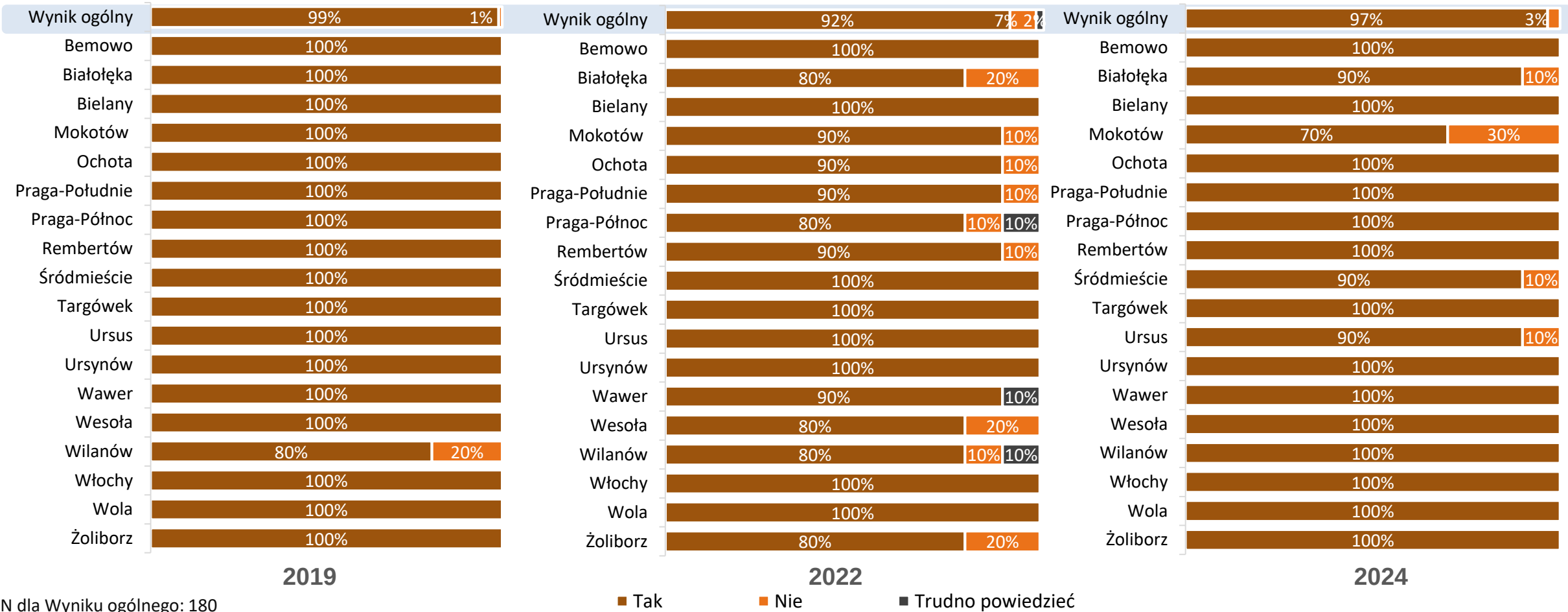
2022

2024

Tak Nie Trudno powiedzieć

Wygląd urzędnika i jego stanowisko pracy

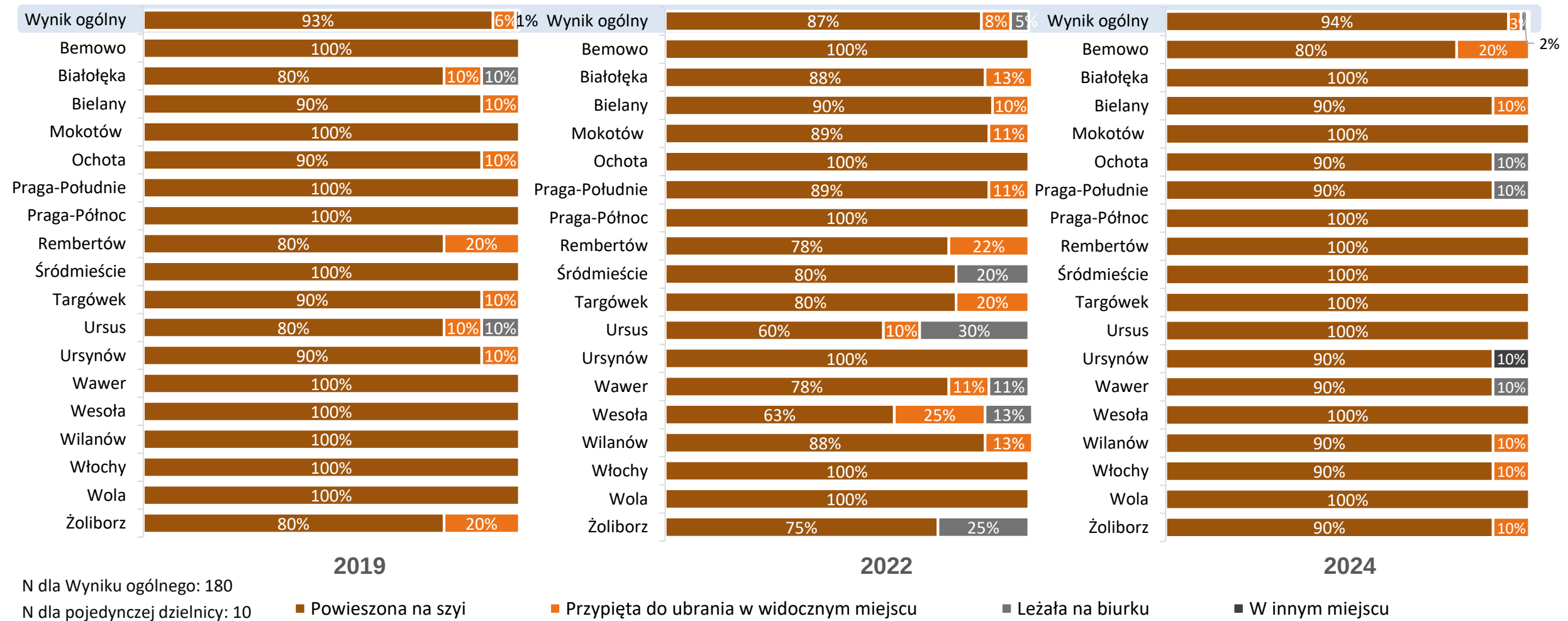
P16. Czy urzędnik miał identyfikator?



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

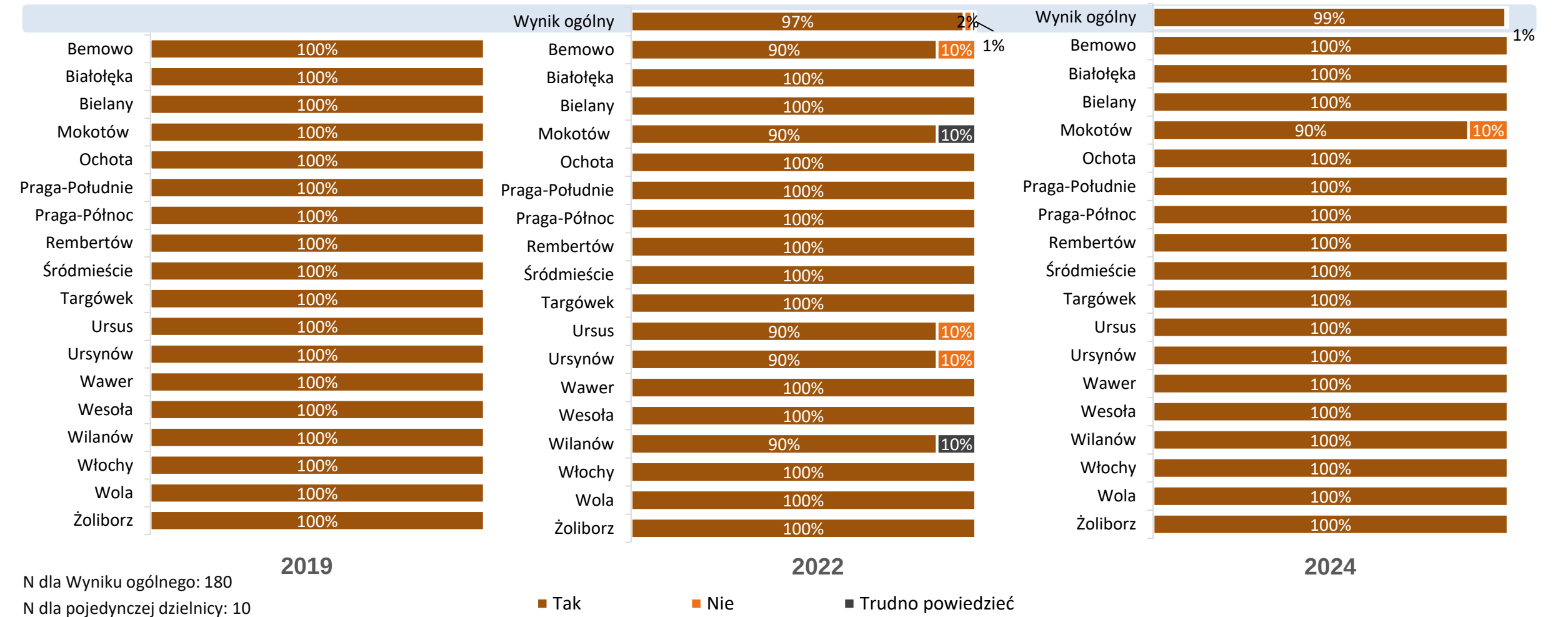
Wygląd urzędnika i jego stanowisko pracy

P17. Gdzie umieszczony był identyfikator?



Wygląd urzędnika i jego stanowisko pracy

P14. Czy na biurku urzędnika i w jego otoczeniu jest porządek? (tzn. papiery, dokumenty są ułożone)



Wygląd urzędnika i jego stanowisko pracy

P15. Czy na biurku urzędnika znajdowały się tylko przedmioty związane z pracą?



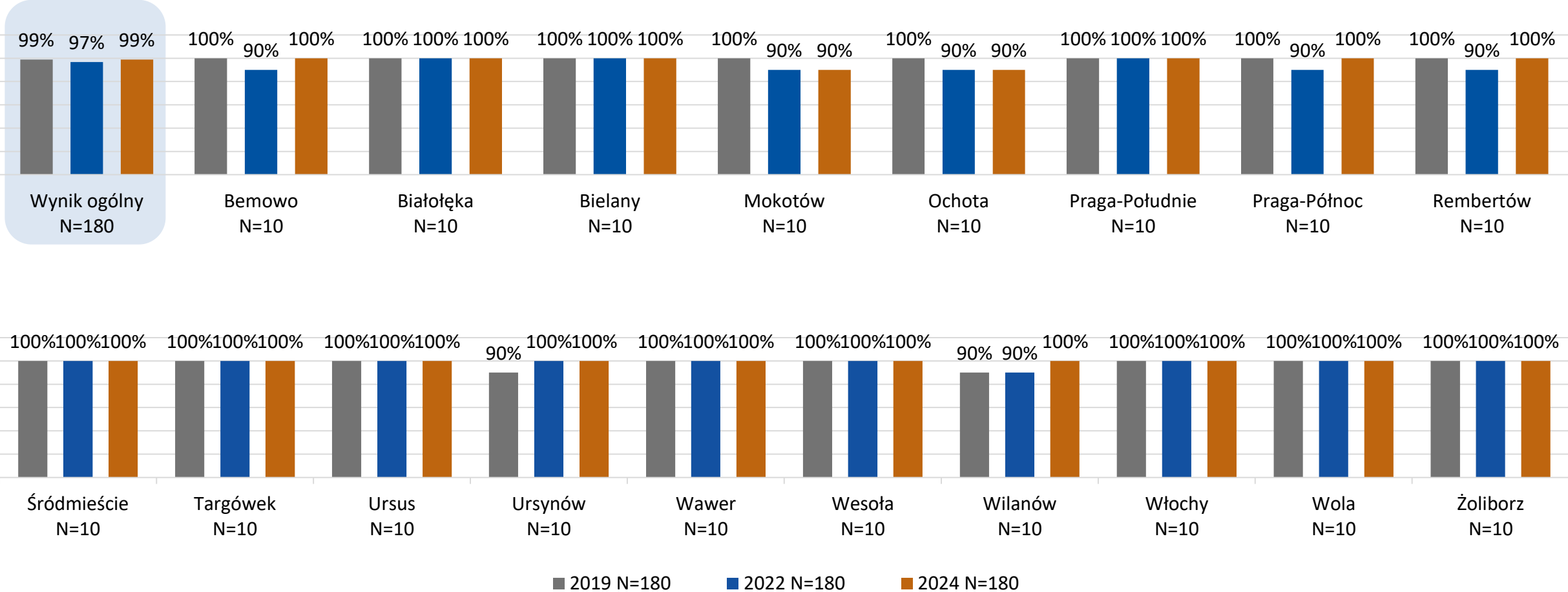
N dla Wyniku ogólnego: 180
N dla pojedynczej dzielnicy: 10

■ Tak ■ Nie

2024

Urządник - ogólne zachowanie wobec klienta

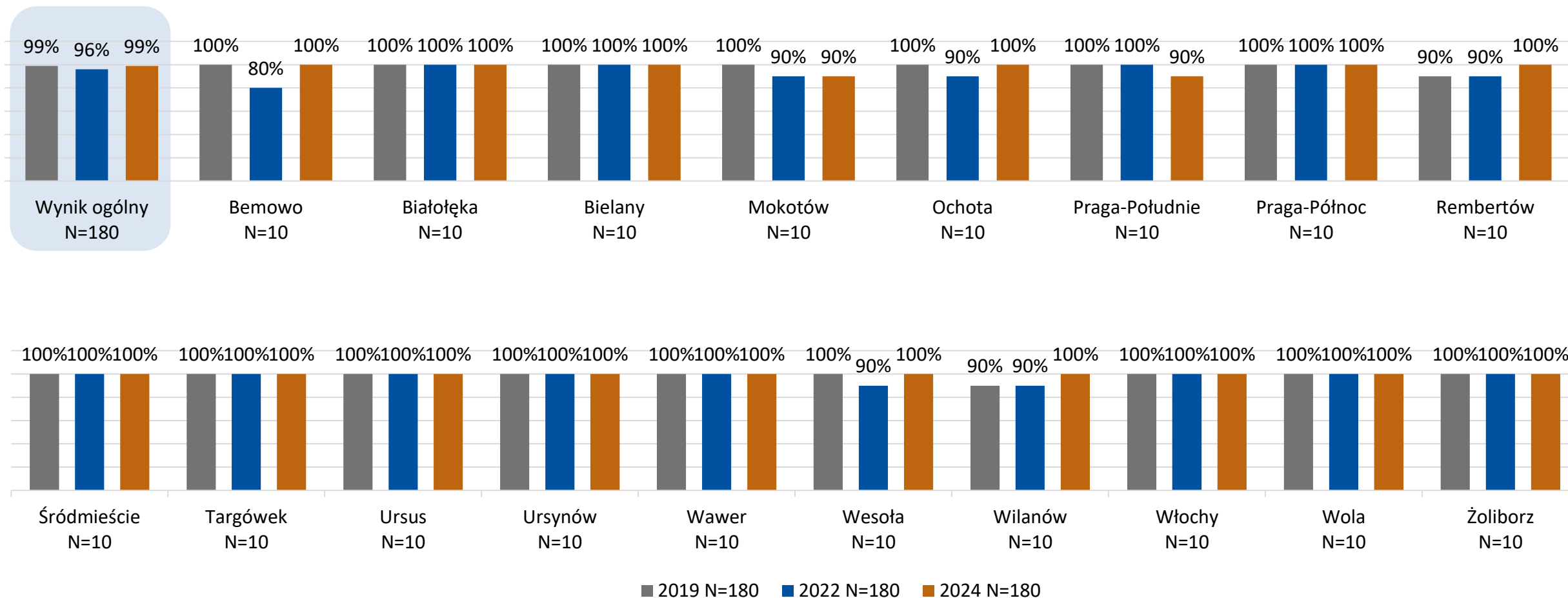
P18. Czy urzędnik przywitał Cię uprzejmie?



Urzędnik - ogólne zachowanie wobec klienta

P18. Czy urzędnik był uprzejmy i życzliwy? (treść pytania: 2024 rok)

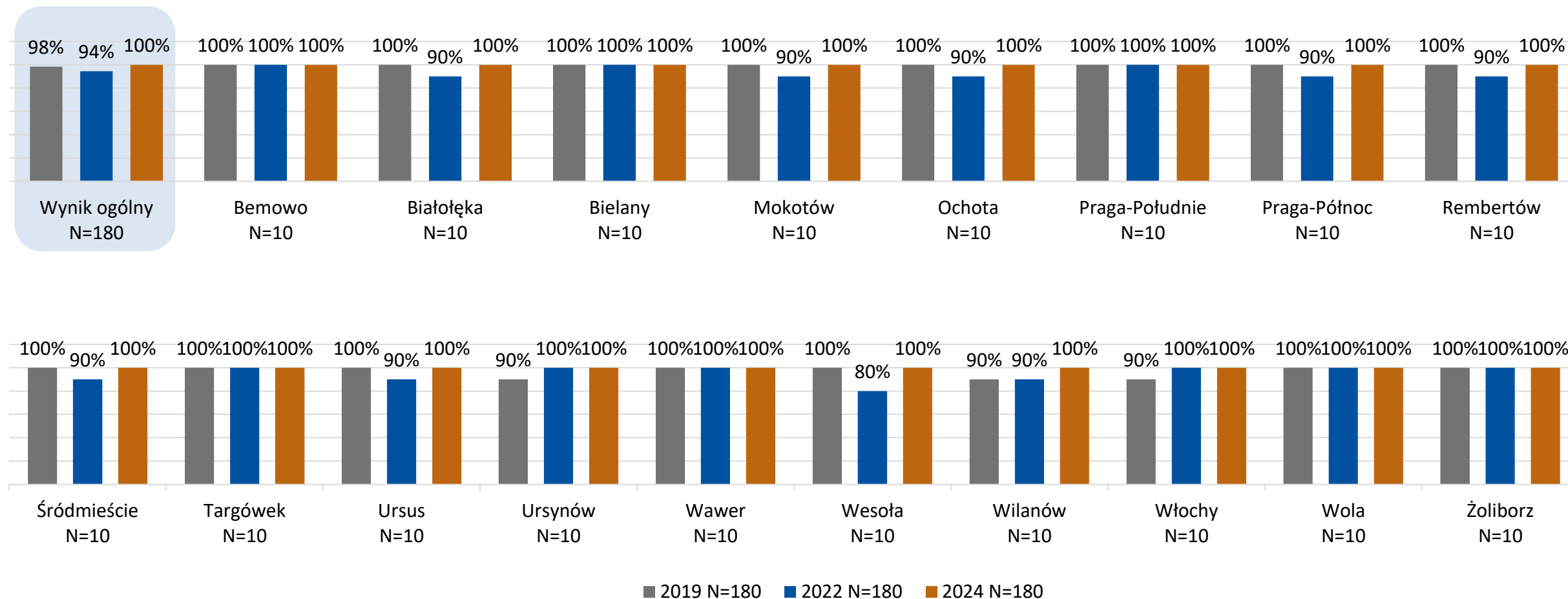
P20. Czy urzędnik był uprzejmy i miły? (treść pytania: 2021 i 2022 rok)



Urzędnik - ogólne zachowanie wobec klienta

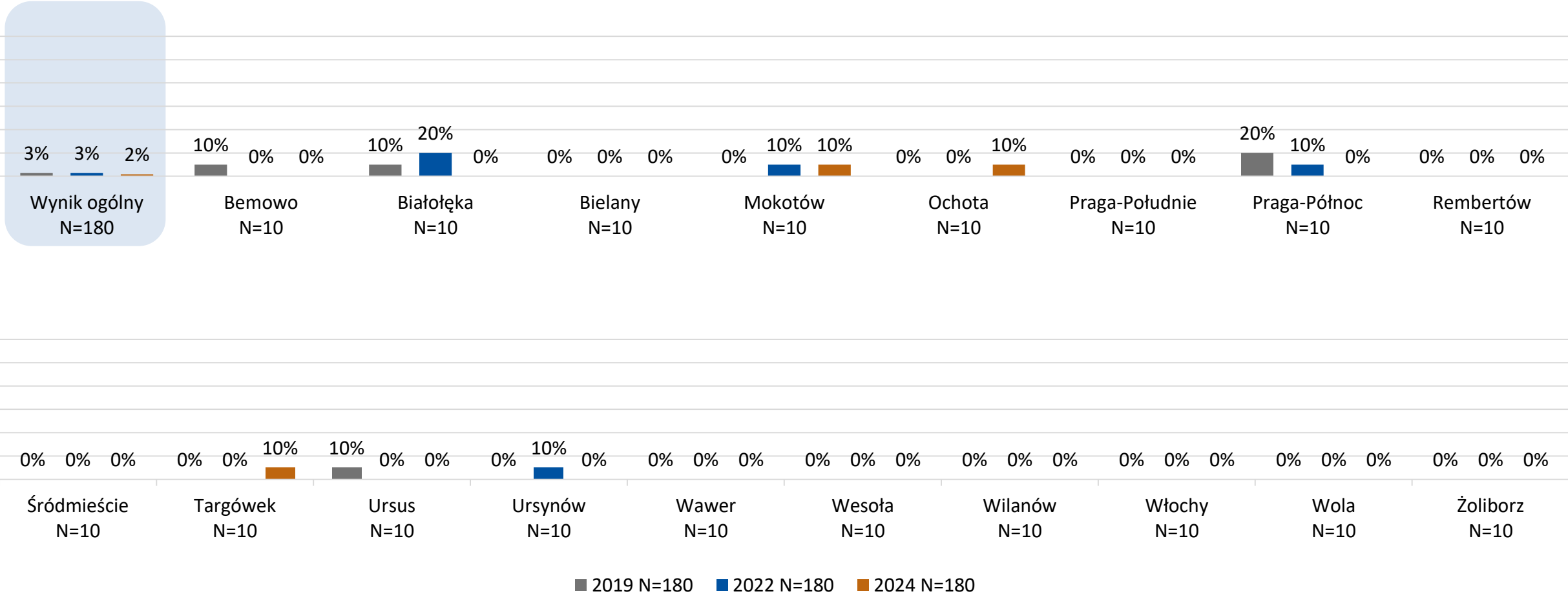
P18. Czy urzędnik nawiązał w czasie obsługi kontakt wzrokowy z Tobą? (treść pytania: 2024 rok)

P20. Czy urzędnik podczas rozmowy starał się utrzymywać kontakt wzrokowy z Tobą (treść pytania: 2021 i 2022 rok)



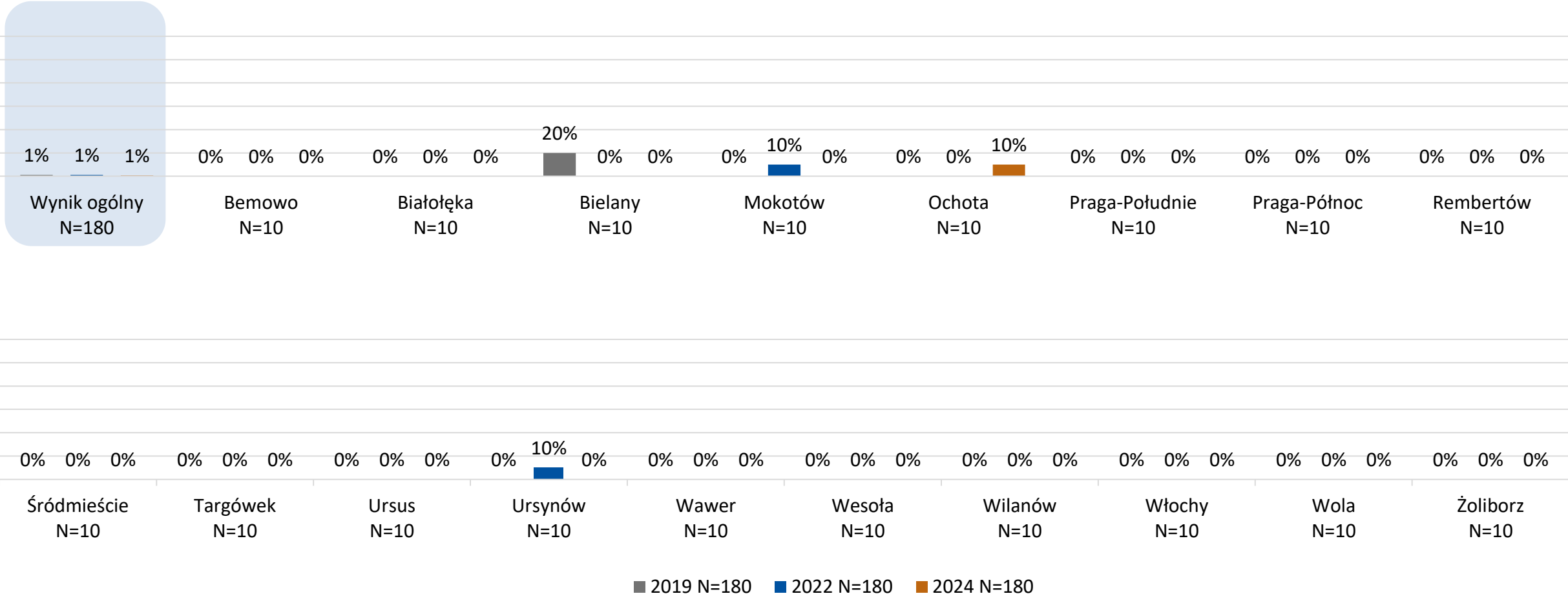
Urzędnik - ogólne zachowanie wobec klienta

P18. Czy urzędnik zajmował się prywatnymi sprawami (np. rozmawiał przez telefon lub z innym urzędnikiem w prywatnej sprawie)?



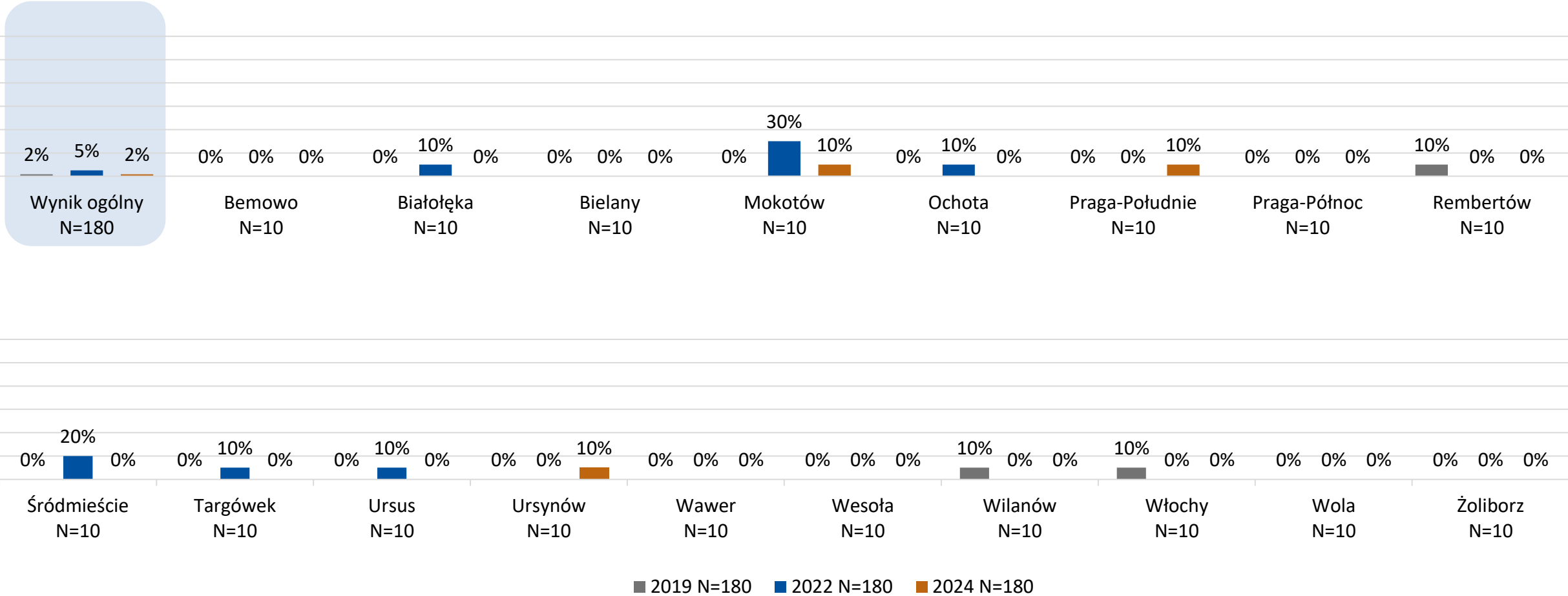
UrządNIK – ogólne zachowanie wobec klienta

P18. Czy urzędnik jadł posiłek lub przekąskę?



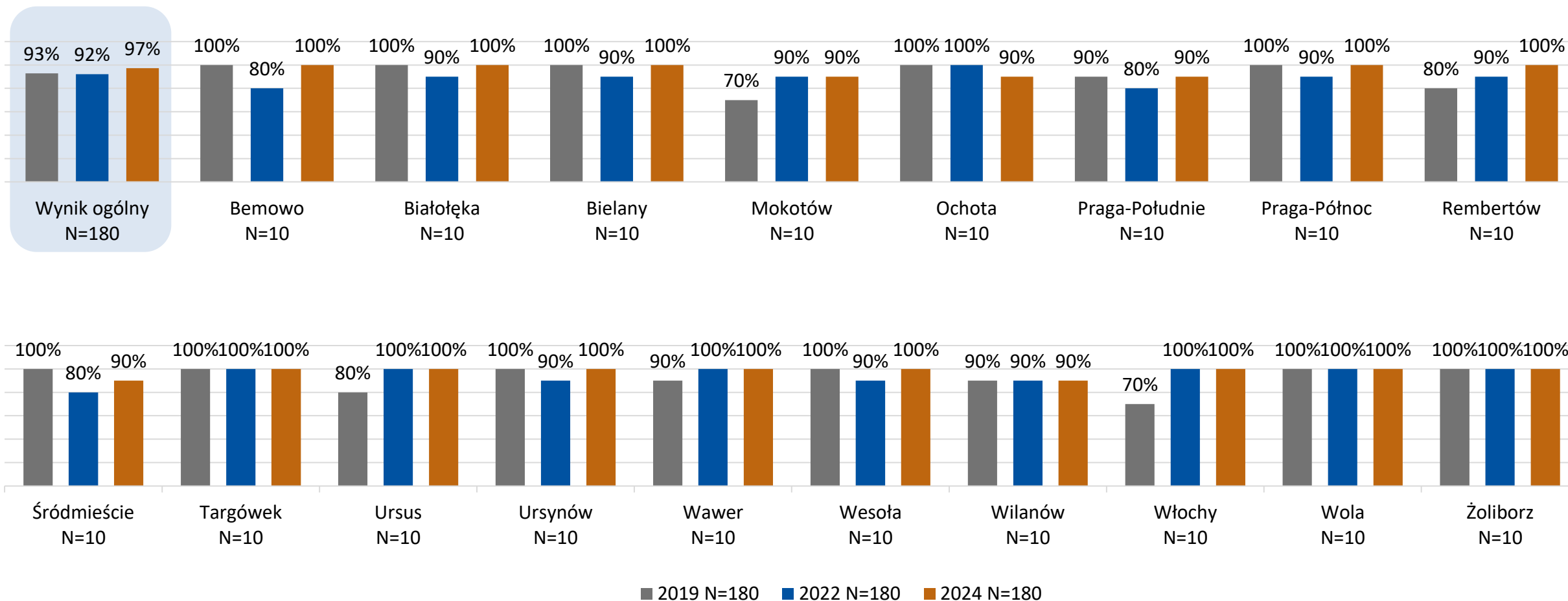
Urzędnik – ogólne zachowanie wobec klienta

P18. Czy urzędnik okazywał zniecierpliwienie?



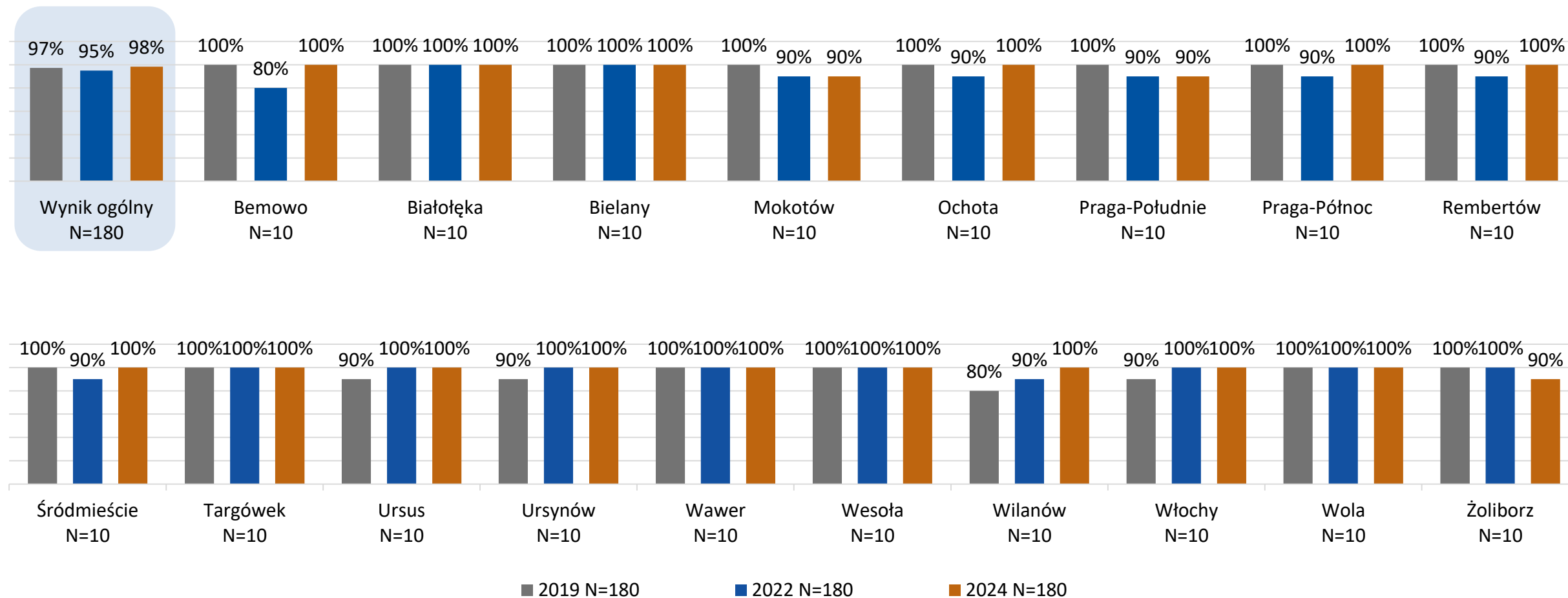
Urzędnik – ogólne zachowanie wobec klienta

P18. Czy urzędnik poświęcił Ci odpowiednią ilość czasu i uwagi?



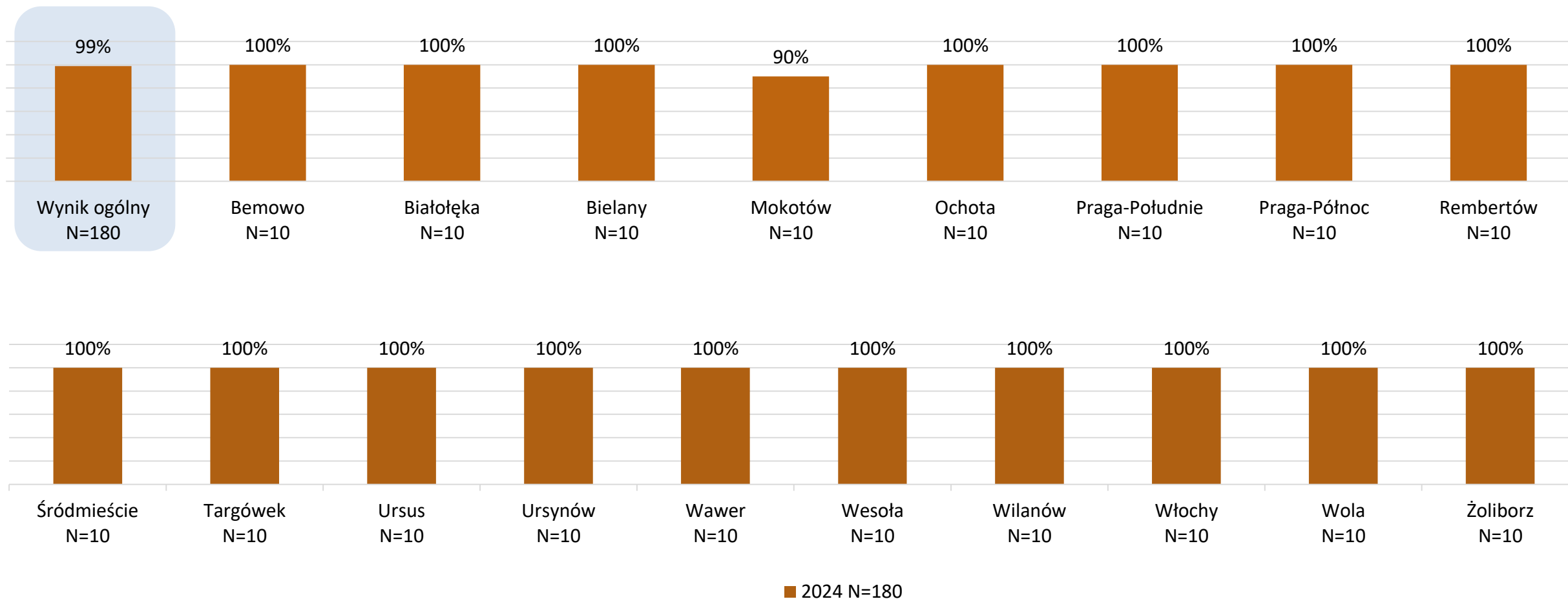
Urzędnik – ogólne zachowanie wobec klienta

P18. Czy urzędnik pożegnał Cię uprzejmie?



Urzędnik – ogólne zachowanie wobec klienta

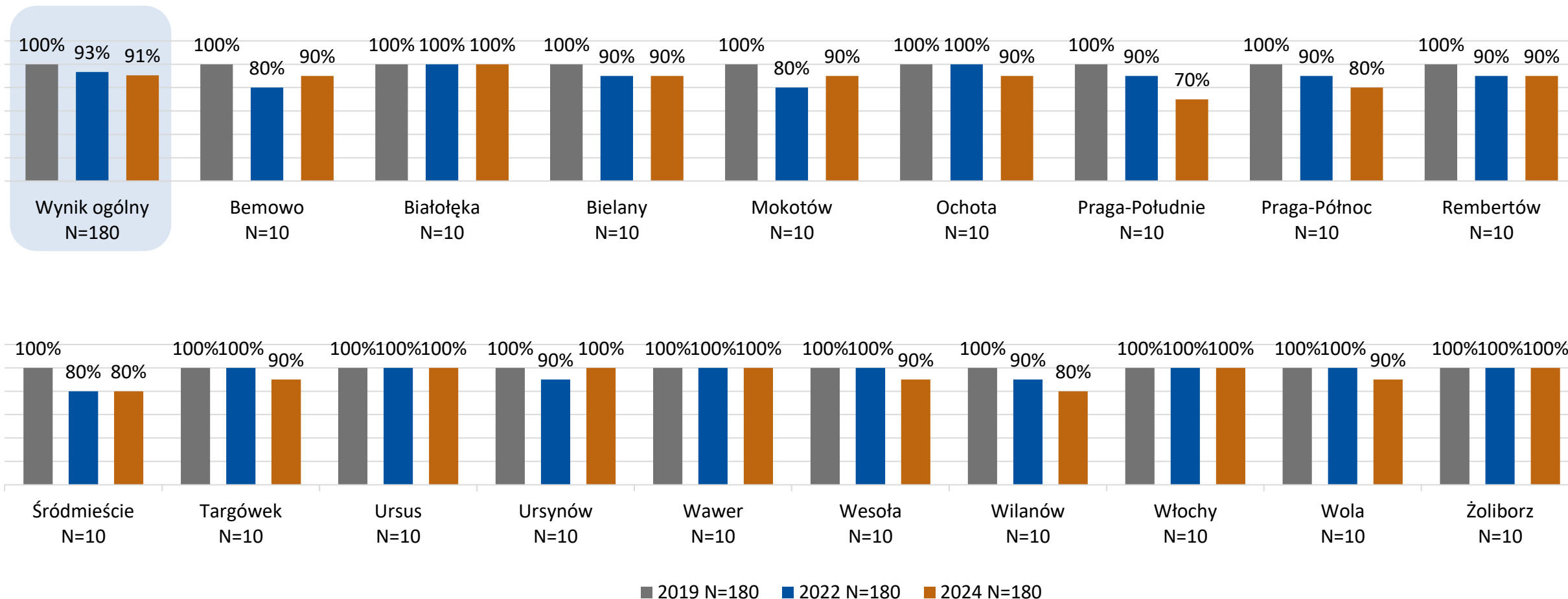
P19. Czy urzędnik w czasie załatwiania sprawy udzielał informacji w sposób zrozumiały i używał zrozumiałej terminologii?



Urzędnik – ogólne zachowanie wobec klienta

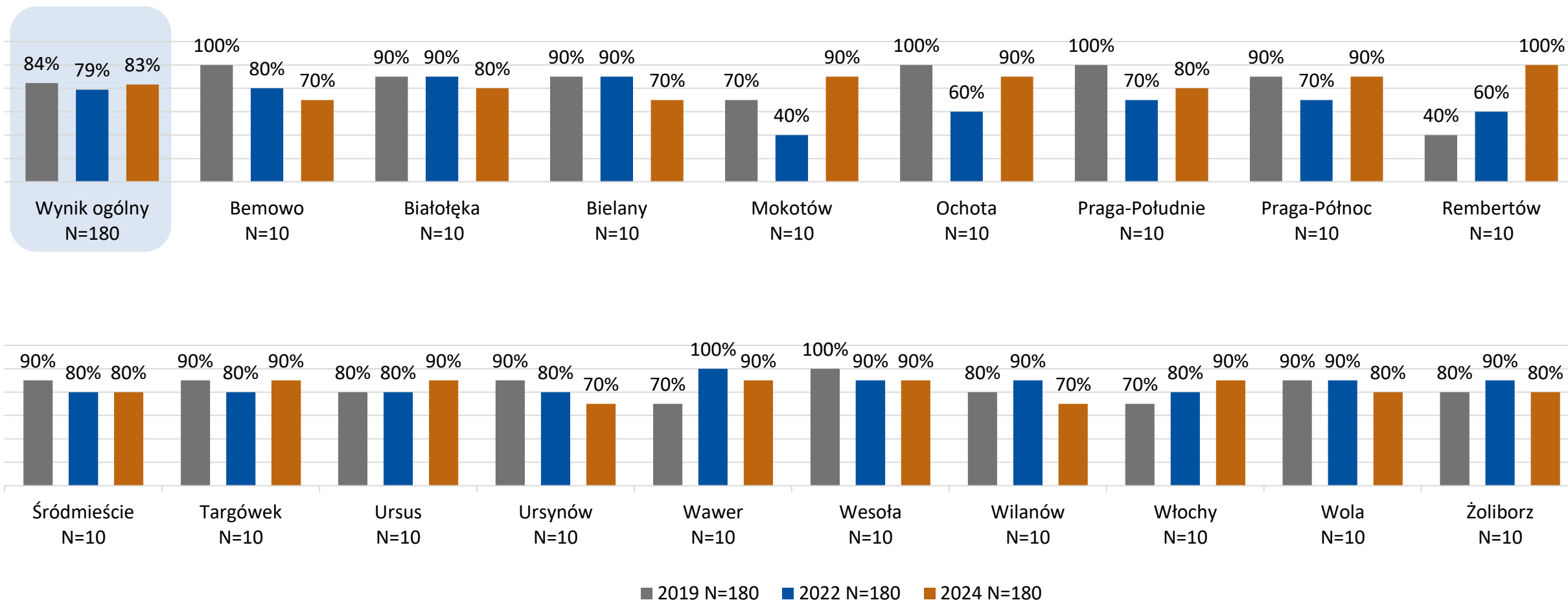
P19. Czy urzędnik w czasie załatwiania sprawy udzielał informacji w sposób wyczerpujący? (treść pytania: 2024 rok)

P21. Czy urzędnik udzielał informacji w sposób kompetentny? (treść pytania: 2021 i 2022 rok)



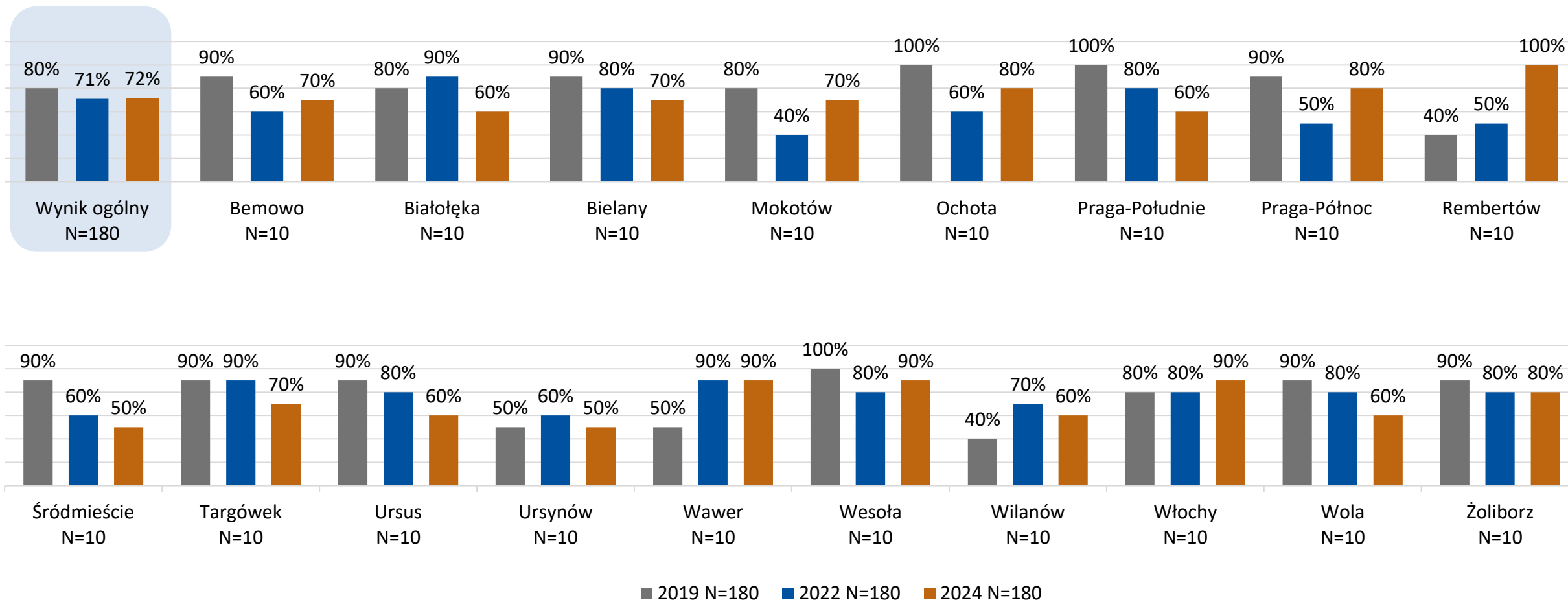
Urzędnik – ogólne zachowanie wobec klienta

P19. Czy urzędnik w trakcie załatwiania sprawy dopytywał o jej szczegóły?



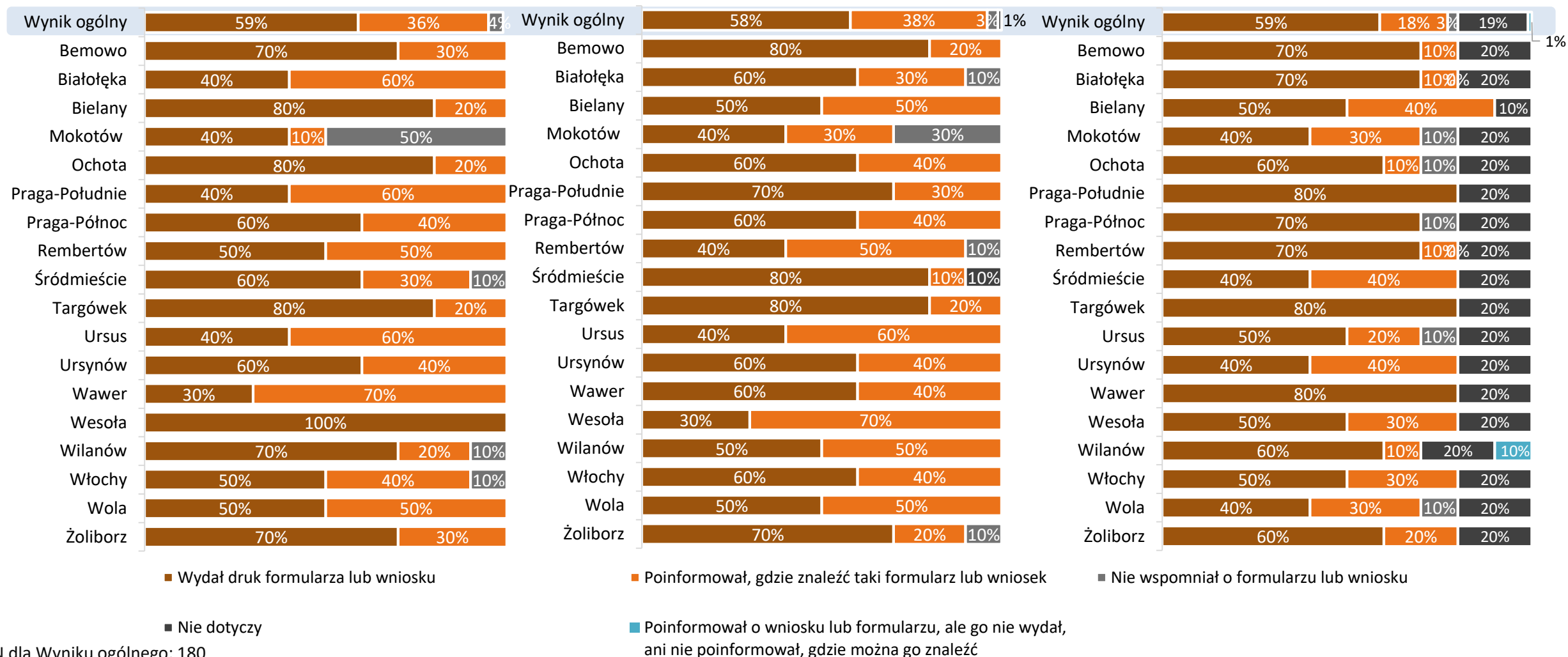
Urzędnik – ogólne zachowanie wobec klienta

P19. Czy urzędnik w trakcie załatwiania sprawy upewnił się, że rozumiałeś jego wyjaśnienia?



Urzędnik – obsługa przedstawionej sprawy

P20. Czy urzędnik wydał Ci druk formularza lub wniosku lub poinformował, gdzie możesz znaleźć taki formularz lub wniosek?



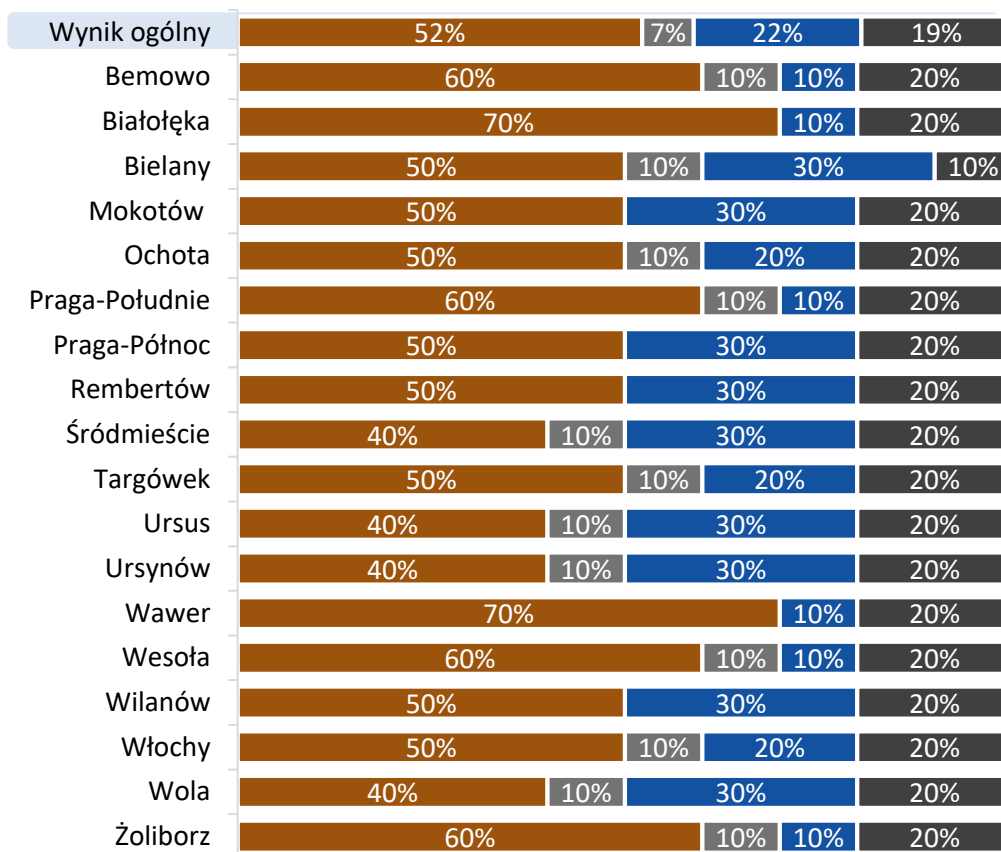
2019

2022

2024

Urzędnik - obsługa przedstawionej sprawy

P22. Czy urzędnik zaproponował wyjaśnienie formularza lub wniosku lub wyjaśnił jak wypełnić formularz lub wniosek?



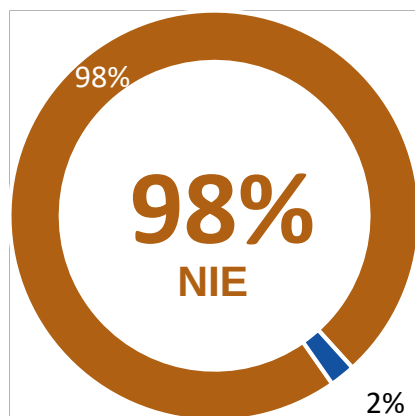
■ Tak, wyjaśnił, jak wypełnić wniosek ■ Tak, pomógł wypełnić wniosek ■ Tak, odesłał do wzoru wypełnionego wniosku ■ Nie ■ Nie dotyczy

N dla Wyniku ogólnego: 180

N dla pojedynczej dzielnicy: 10

Rozmowy telefoniczne podczas obsługi

P23. Czy w trakcie rozmowy urzędnik odbierał dzwoniący telefon?



2024 N=180

■ Nie ■ Tak

P24. Czy przed odebraniem telefonu urzędnik przeprosił Cię lub powiadomił, że odbierze telefon?

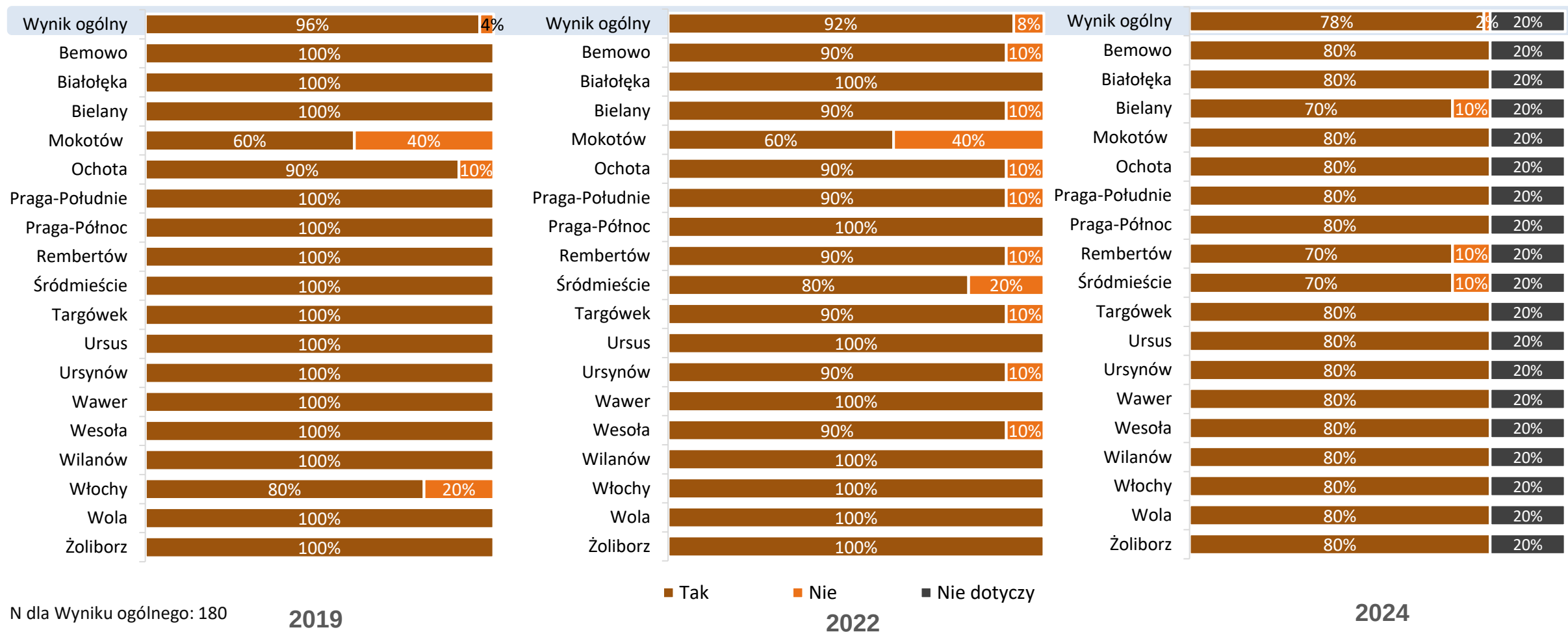


2024 N=4

■ Tak ■ Nie

Urzędnik – obsługa przedstawionej sprawy

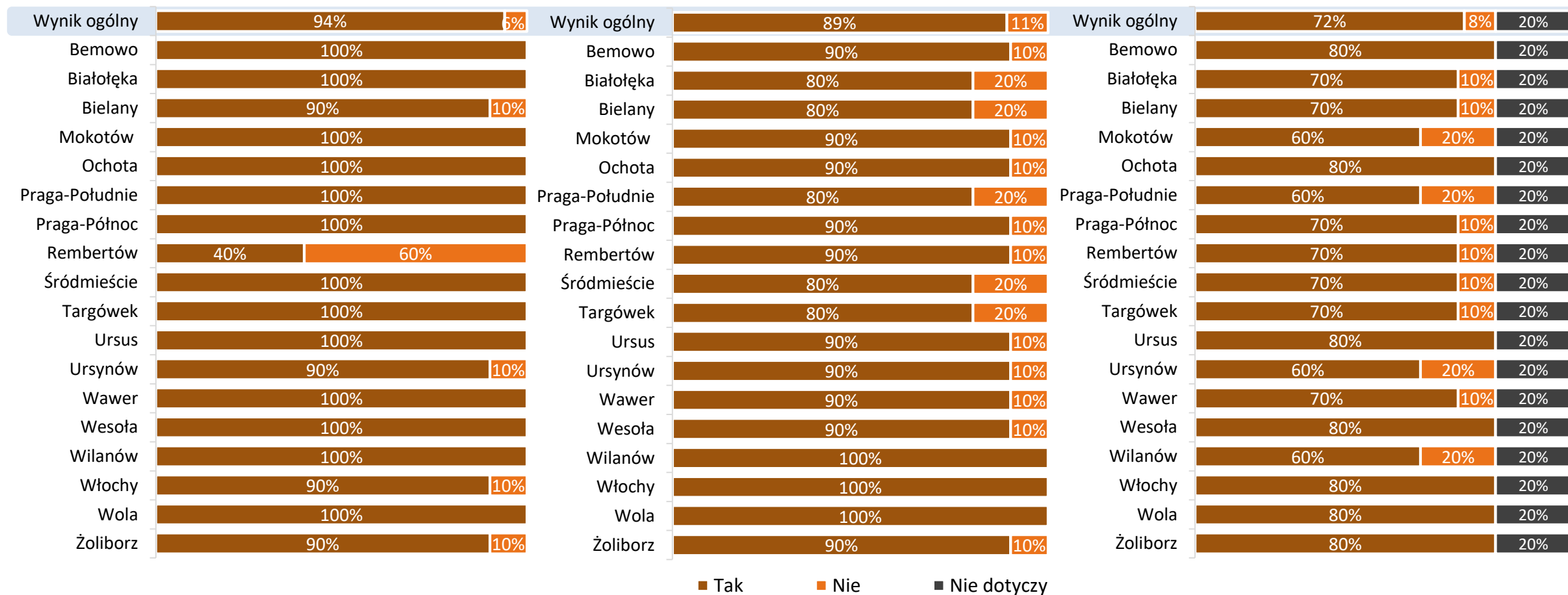
P25. O czym, bez dopytywania, poinformował Cię urzędnik? – Wymagane dokumenty



2024

Urzędnik – obsługa przedstawionej sprawy

P25. O czym, bez dopytywania, poinformował Cię urzędnik? – Miejsce złożenia dokumentów



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

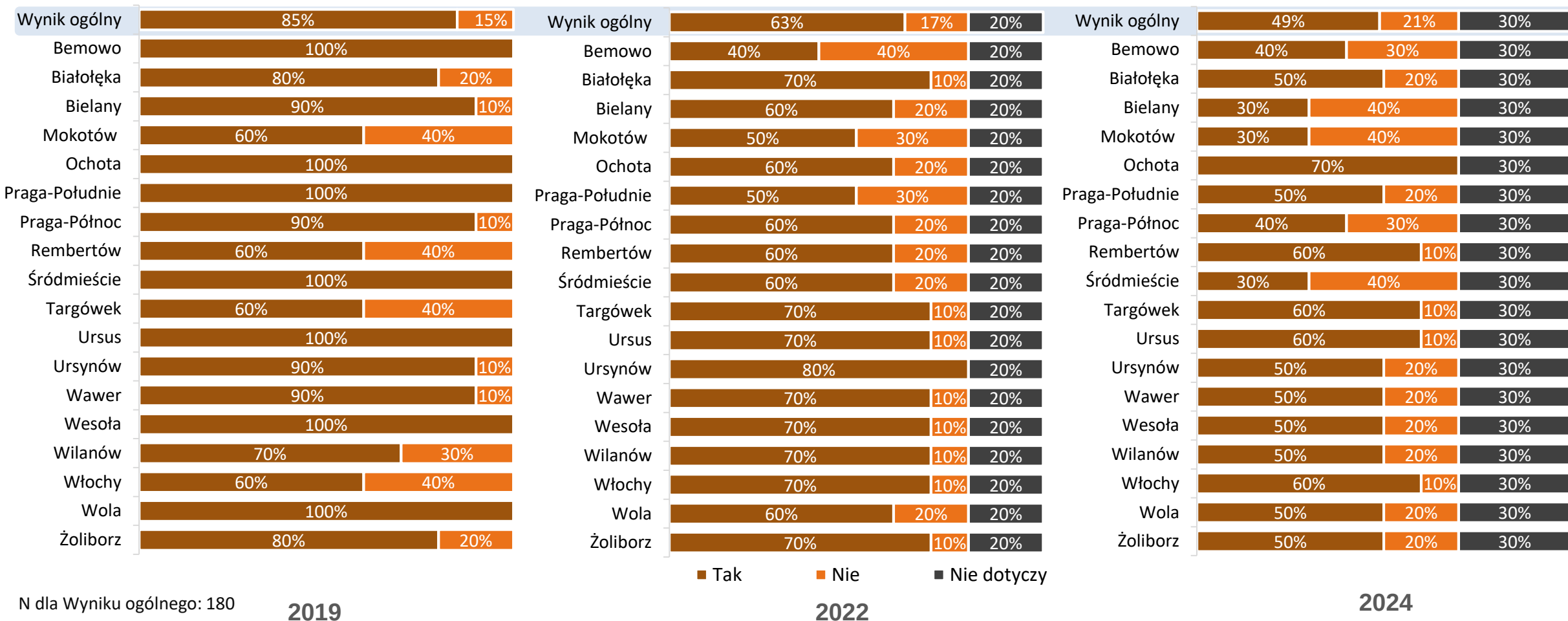
2019

2022

2024

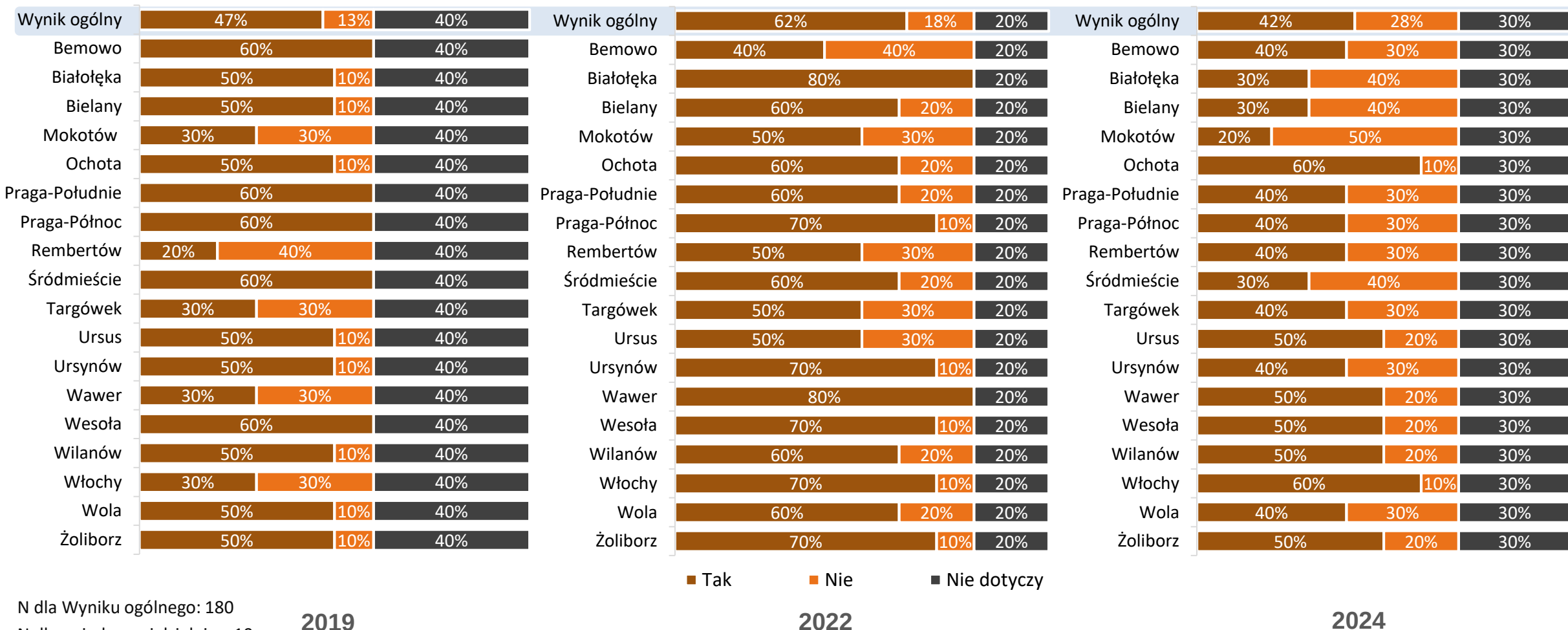
Urzędnik – obsługa przedstawionej sprawy

P25. O czym, bez dopytywania, poinformował Cię urzędnik? – Wymagane opłaty lub brak opłat



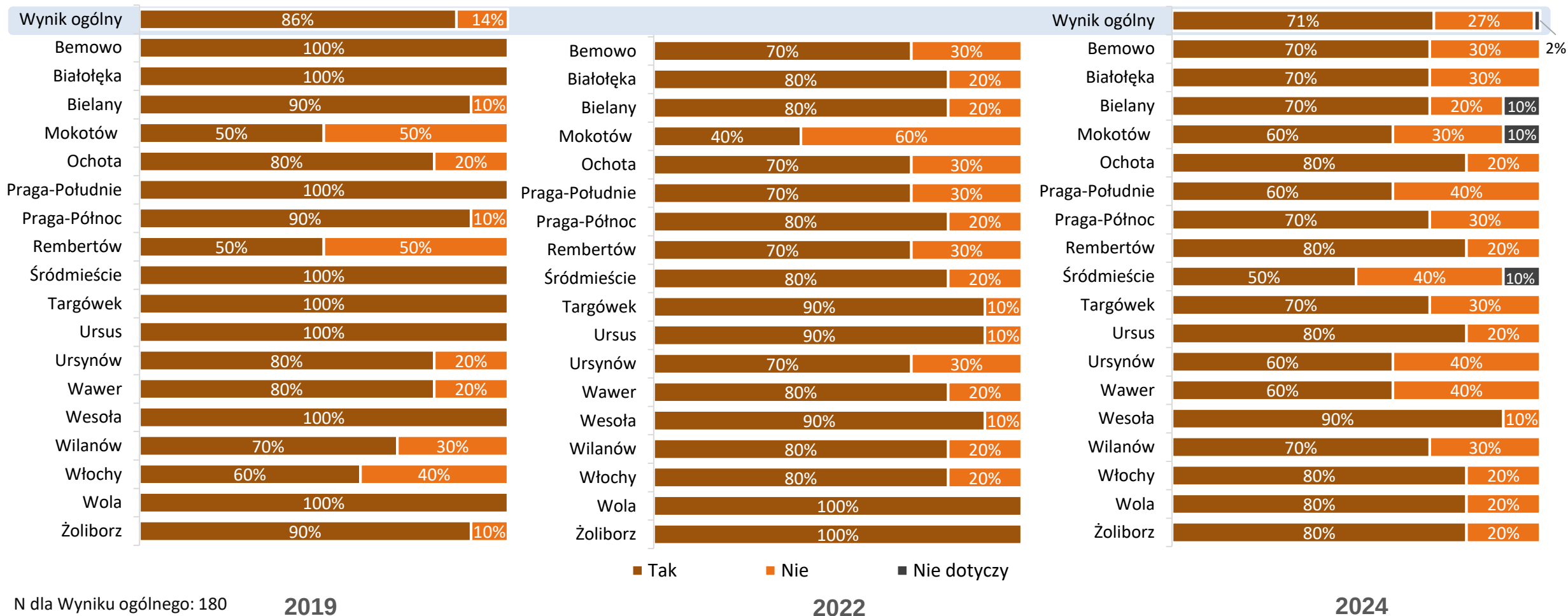
Urzędnik – obsługa przedstawionej sprawy

P25. O czym, bez dopytywania, poinformował Cię urzędnik? – Miejsce uiszczenia opłaty



Urzędnik – obsługa przedstawionej sprawy

P25. O czym, bez dopytywania, poinformował Cię urzędnik? – Termin odpowiedzi (czas oczekiwania na rozpatrzenie)



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

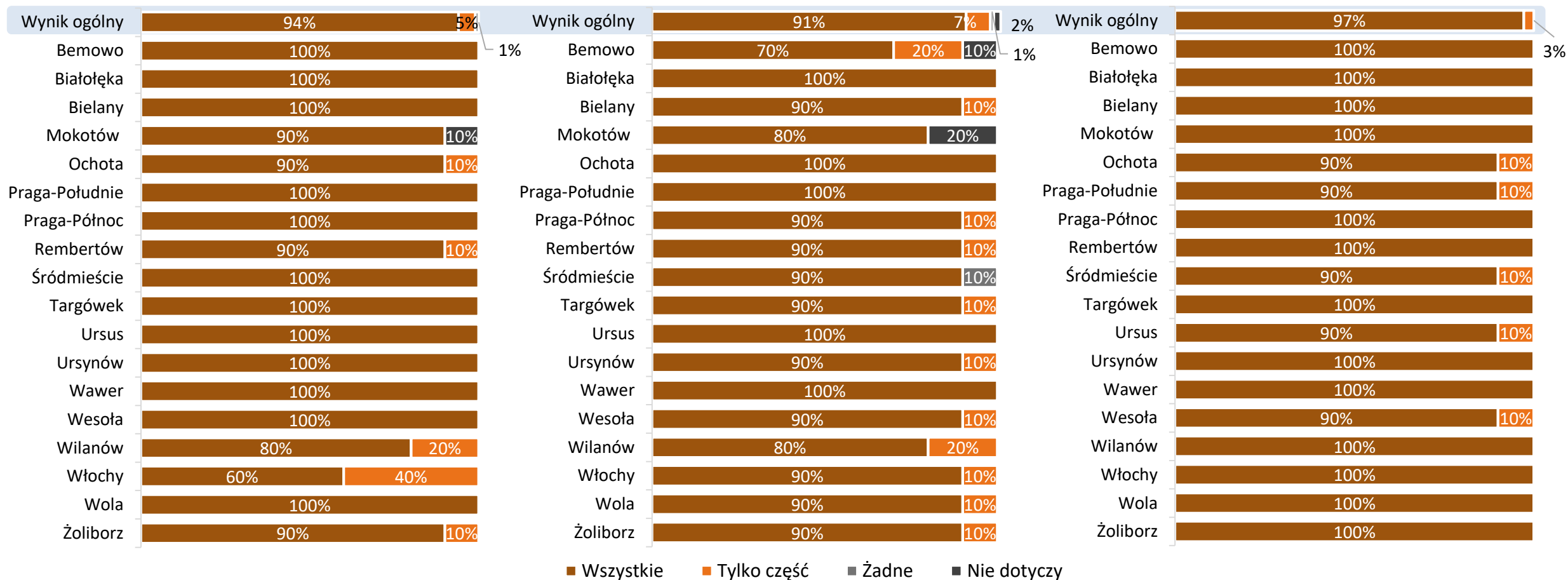
2019

2022

2024

Urzędnik – obsługa przedstawionej sprawy

P26a. Czy informacje udzielone przez urzędnika były prawidłowe?



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

2019

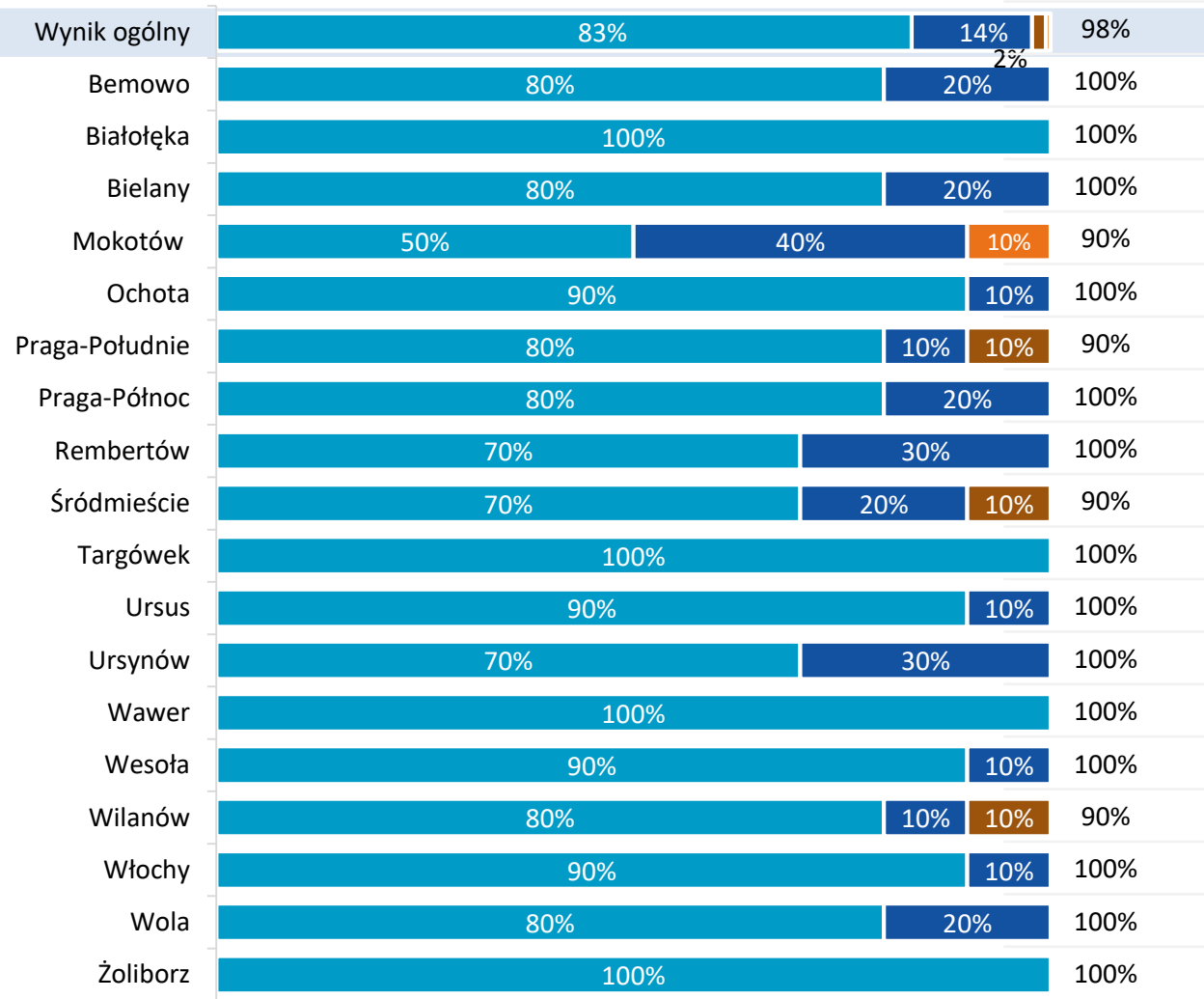
2022

2024

Urzędnik – obsługa przedstawionej sprawy

P27. Czy jesteś zadowolony ze sposobu obsługi przez urzędnika?

T2B



N dla Wyniku ogólnego: 180

N dla pojedynczej dzielnicy: 10

■ 4 - Zdecydowanie pozytywnie

■ 3 - Raczej pozytywnie

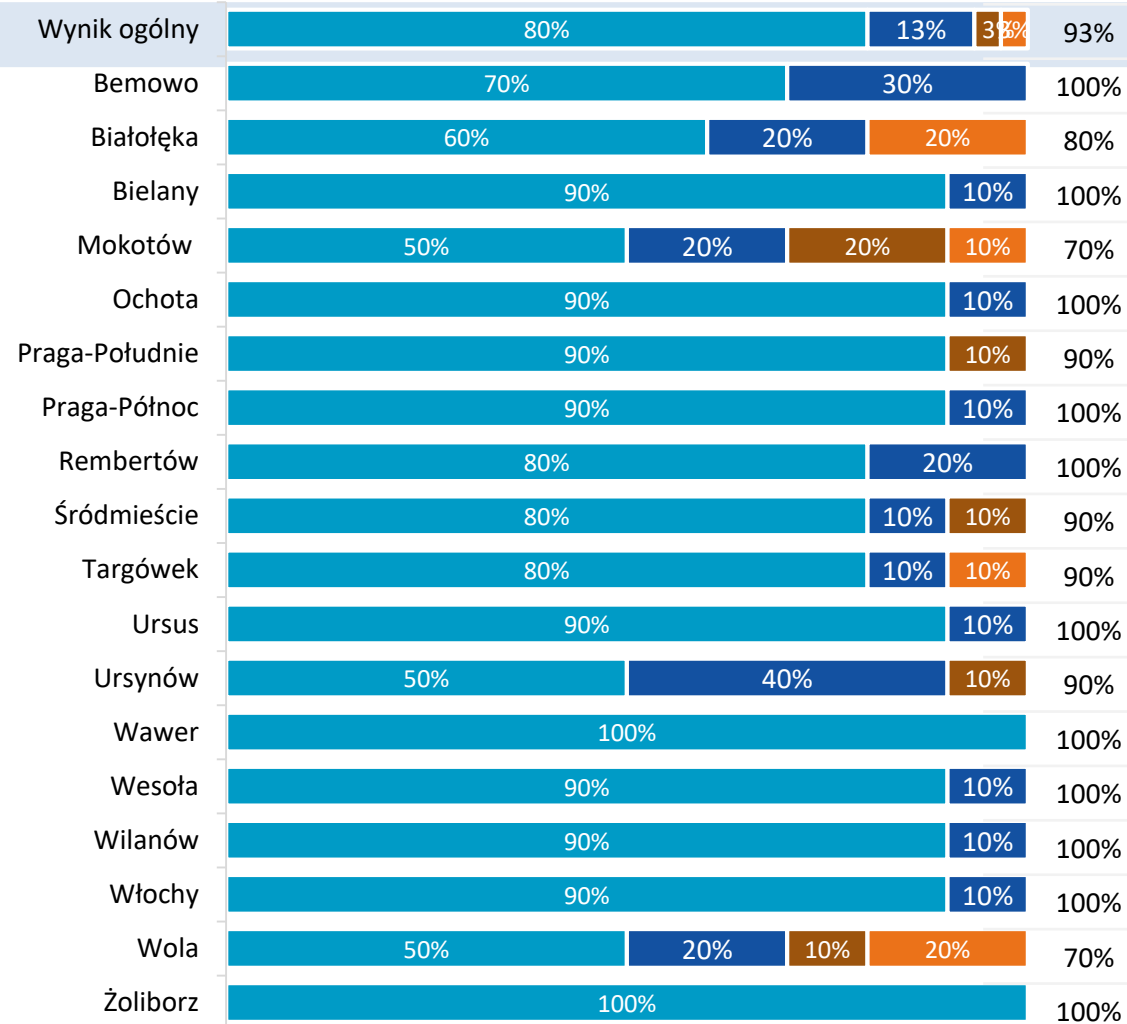
■ 2 - Raczej negatywnie

■ 1 - Zdecydowanie negatywnie

Urzędnik – obsługa przedstawionej sprawy

P27. Czy jesteś zadowolony z szybkości załatwienia sprawy?

T2B



N dla Wyniku ogólnego: 180

N dla pojedynczej dzielnicy: 10

■ 4 - Zdecydowanie pozytywnie

■ 3 - Raczej pozytywnie

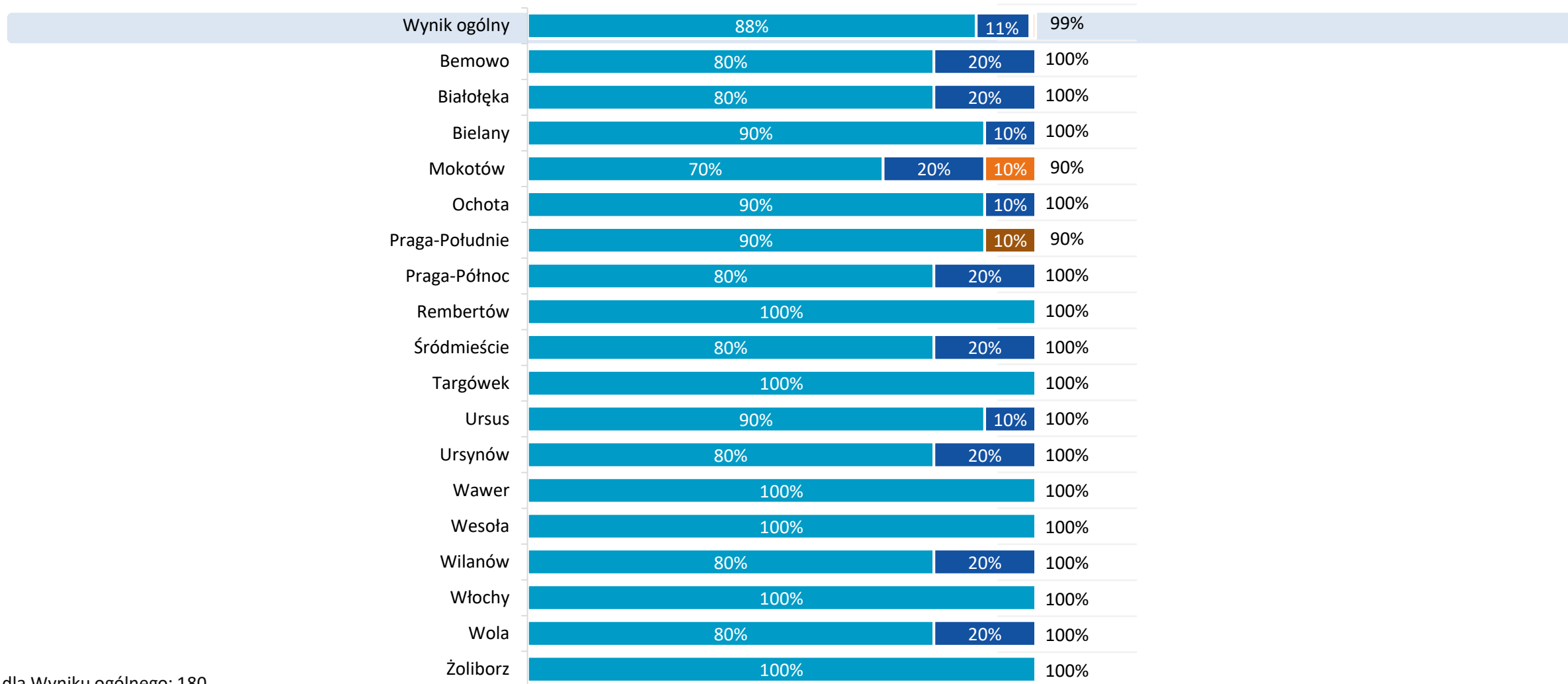
■ 2 - Raczej negatywnie

■ 1 - Zdecydowanie negatywnie

Urzędnik – obsługa przedstawionej sprawy

P27. Czy jesteś zadowolony z postawy urzędnika obsługującego sprawę?

T2B



N dla Wyniku ogólnego: 180

N dla pojedynczej dzielnicy: 10

■ 4 - Zdecydowanie pozytywnie ■ 3 - Raczej pozytywnie ■ 2 - Raczej negatywnie ■ 1 - Zdecydowanie negatywnie

Badanie Mystery Shopping

Audyty osobiste w USC

Wyniki szczegółowe

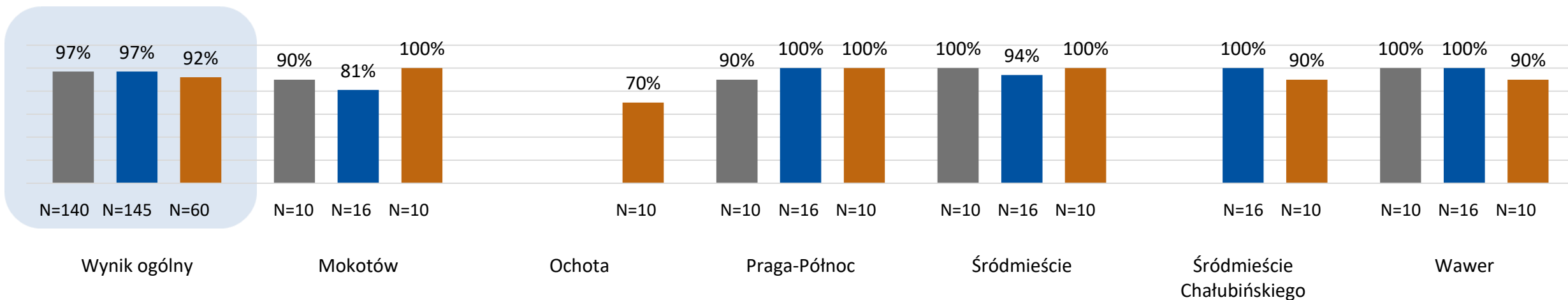


Średni czas oczekiwania na obsługę (w minutach)

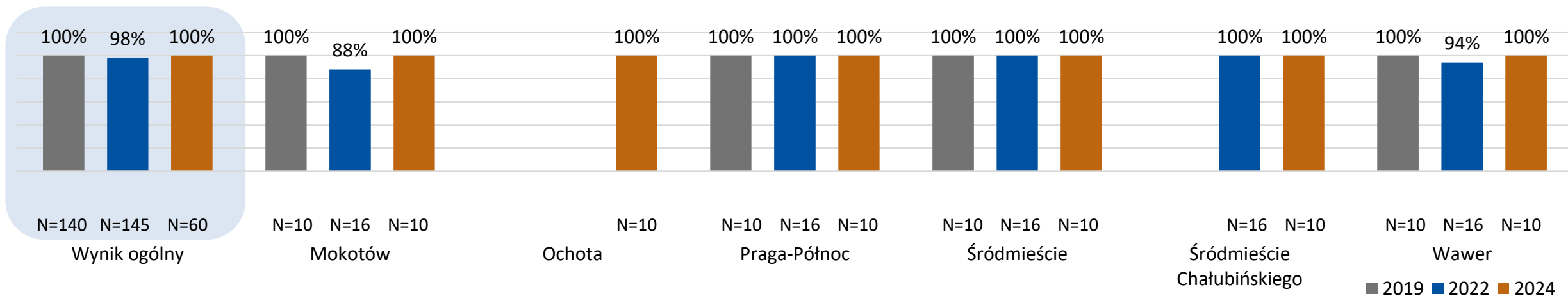
Komórka organizacyjna	2019	N	2022	N	2024	N
Ogółem	5,5	140	8,3	145	6,7	60
USC Mokotów	2,6	10	18,9	16	5,9	10
USC Ochota					6,9	10
USC Praga-Północ	2,8	10	2,8	16	2,5	10
USC Śródmieście	5,4	10	19,6	16	17,5	10
USC Chałubińskiego			7,0	1	8,7	10
USC Wawer	0,5	10	1,8	16	3,1	10

Otoczenie i wygląd miejsca

P8. Czy miejsce jest dobrze oznakowane, tzn. czy łatwo je znaleźć?



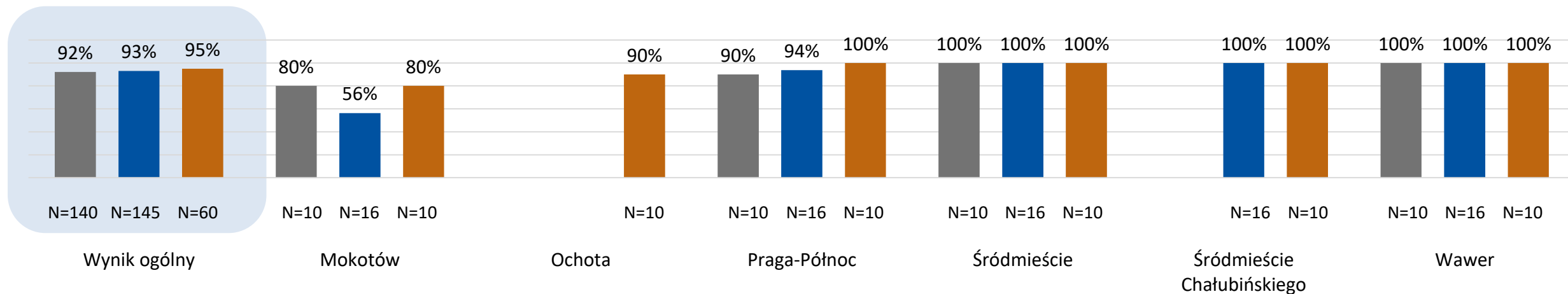
P9. Czy w miejscu obsługi panuje porządek/czy jest czysto?



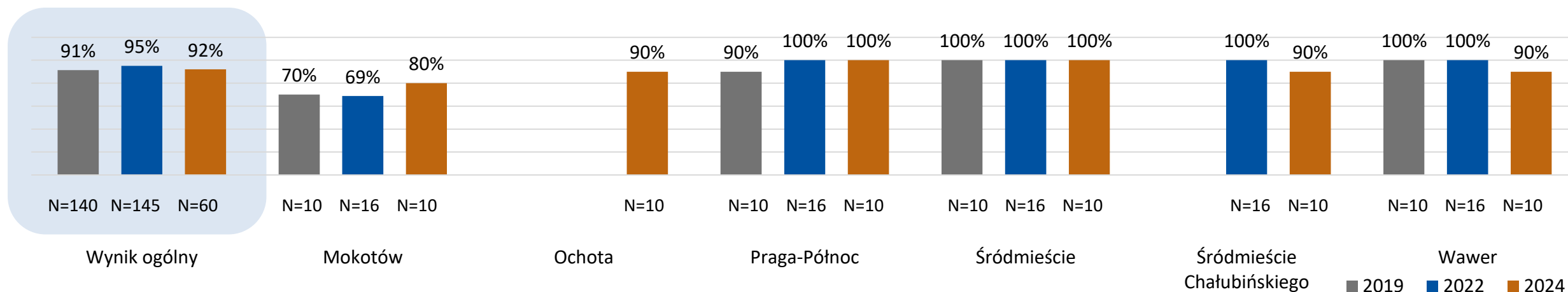
■ 2019 ■ 2022 ■ 2024

Otoczenie i wygląd miejsca

P10. Czy liczba miejsc siedzących dla oczekujących jest wystarczająca?



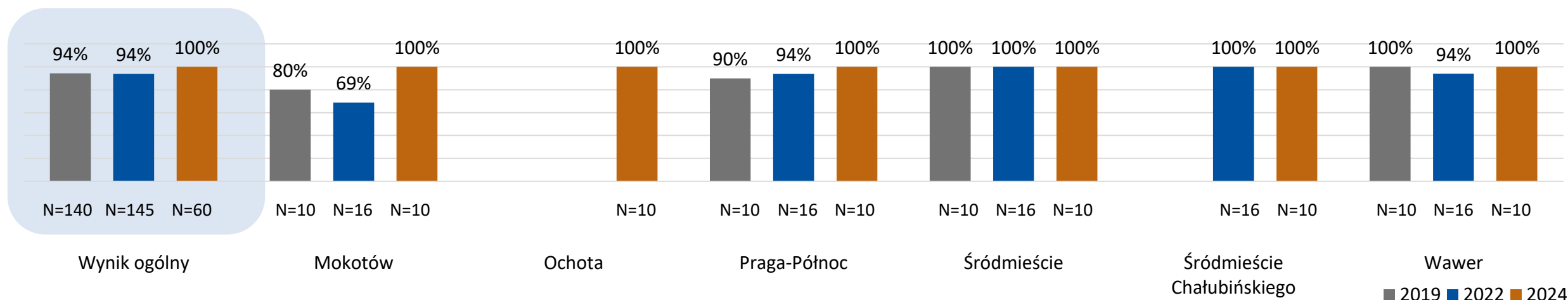
P11. Czy liczba blatów i stolików do wypełnienia formularzy lub wniosków jest wystarczająca?



■ 2019 ■ 2022 ■ 2024

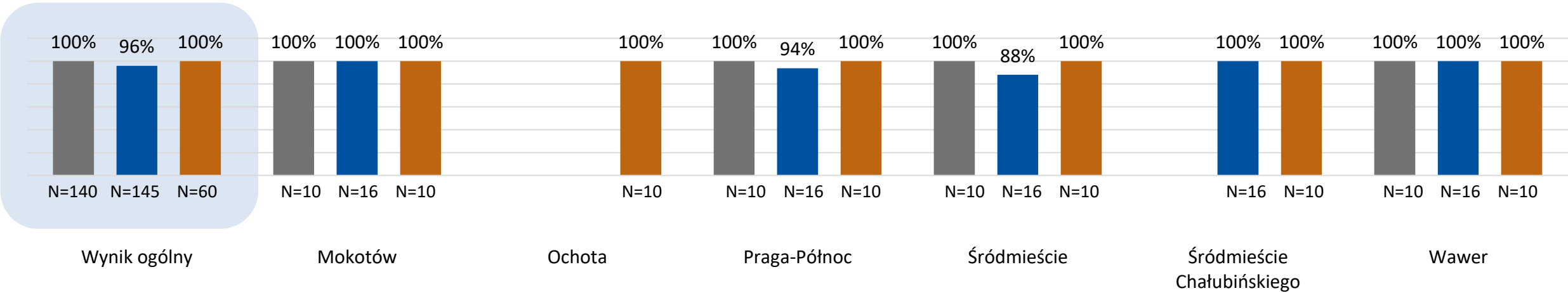
Otoczenie i wygląd miejsca

P12. Czy formularze lub wnioski są w miejscu, w którym łatwo je zauważyć?

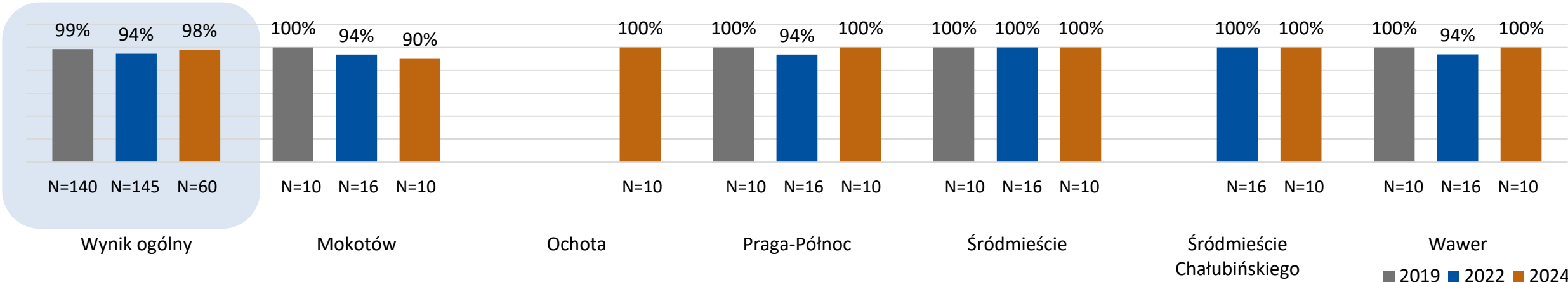


Wygląd urzędnika i jego stanowisko pracy

P13. Czy urzędnik był ubrany zgodnie ze standardami?

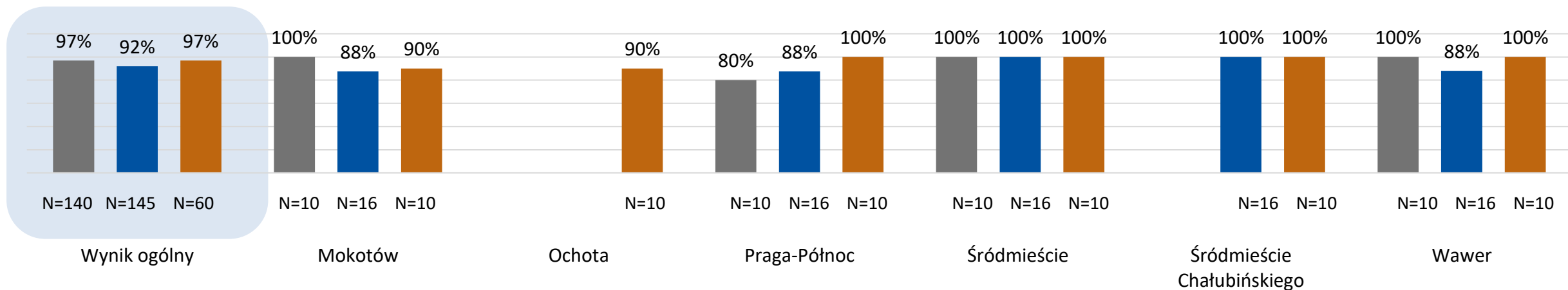


P14. Czy na biurku urzędnika i w jego otoczeniu jest porządek? (tzn. papiery, dokumenty są ułożone)

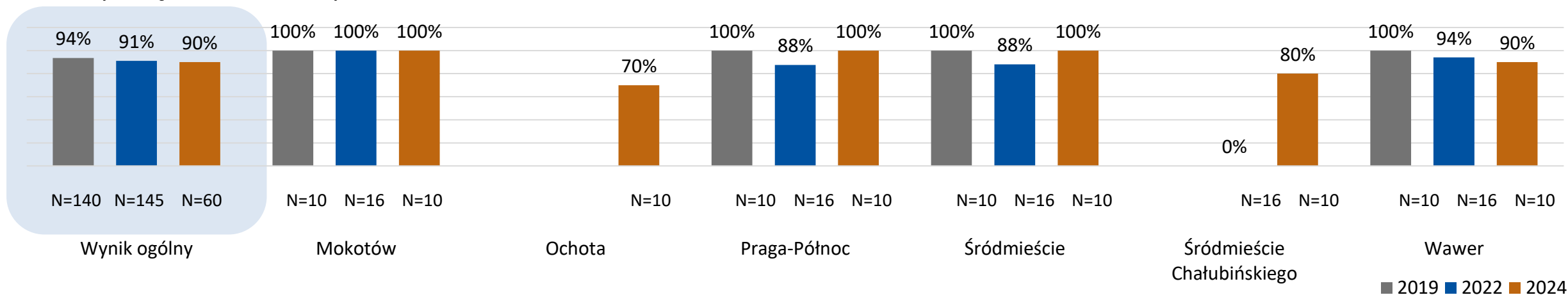


Wygląd urzędnika i jego stanowisko pracy

P15. Czy na biurku urzędnika znajdowały się tylko przedmioty związane z pracą? (tzn. brak na biurku takich rzeczy jak prywatne zdjęcia, maskotki itp.)

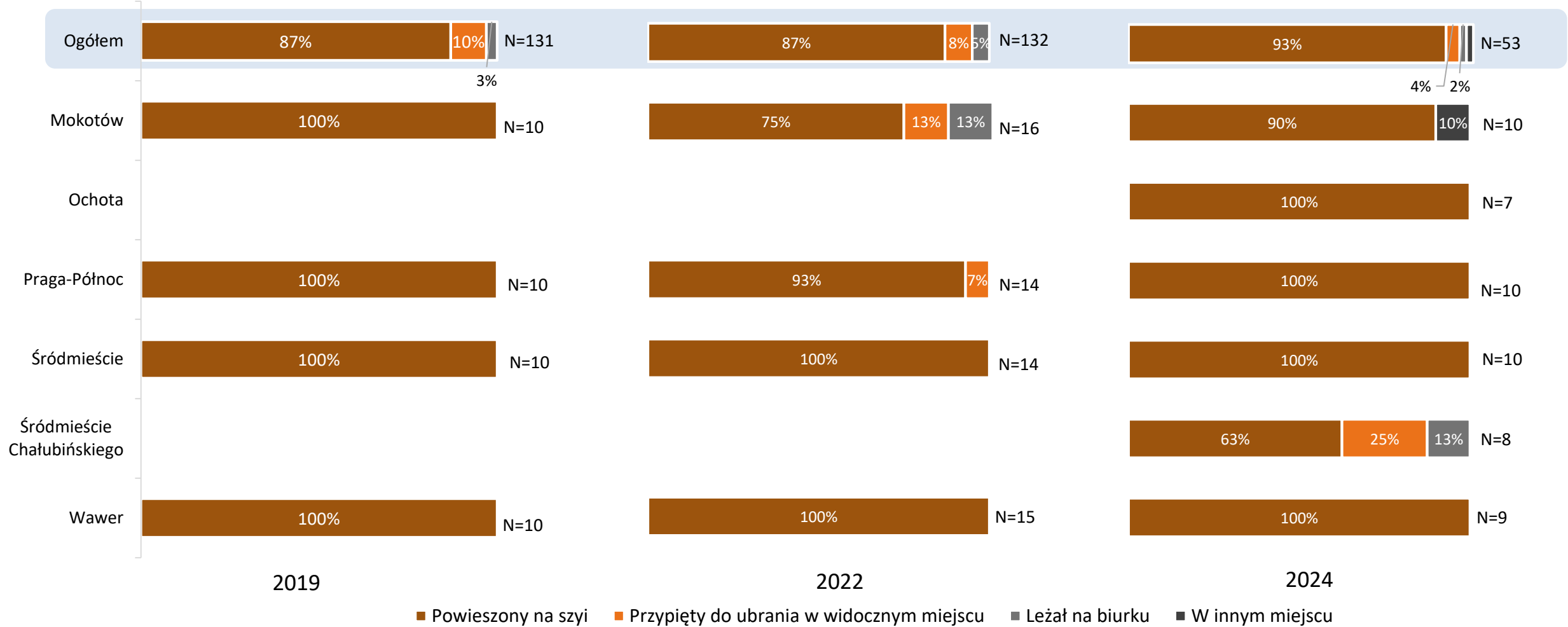


P16. Czy urzędnik miał identyfikator z imieniem i nazwiskiem?



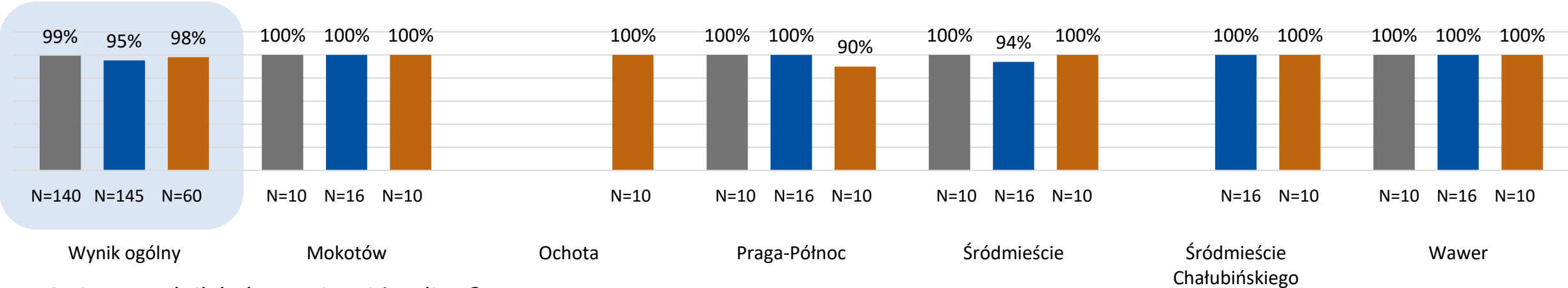
Wygląd urzędnika i jego stanowisko pracy

P17. Gdzie umieszczony był identyfikator?

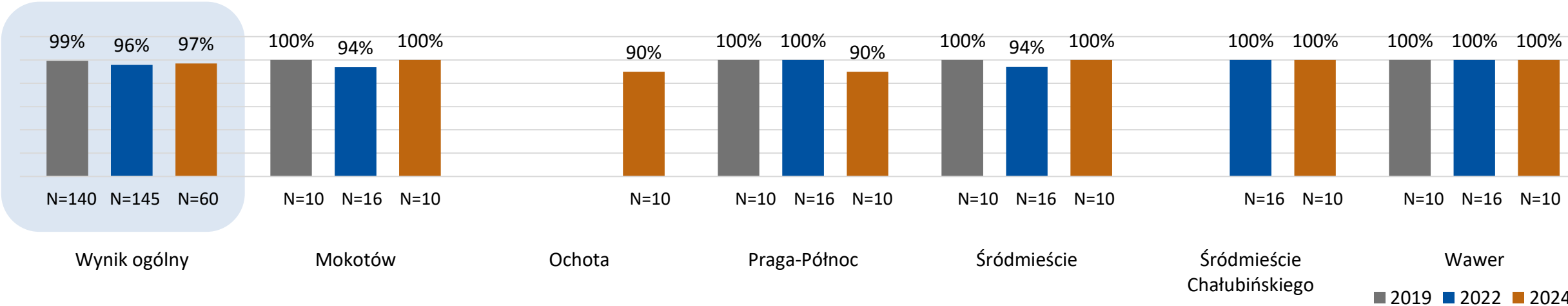


Urzędnik – ogólne zachowanie wobec klienta

P18. Czy urzędnik przywitał Cię uprzejmie?



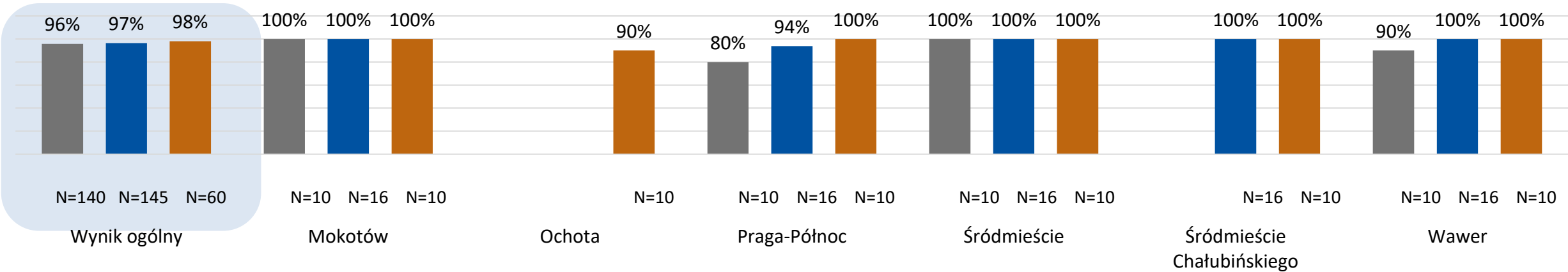
P18. Czy urzędnik był uprzejmy i życzliwy?



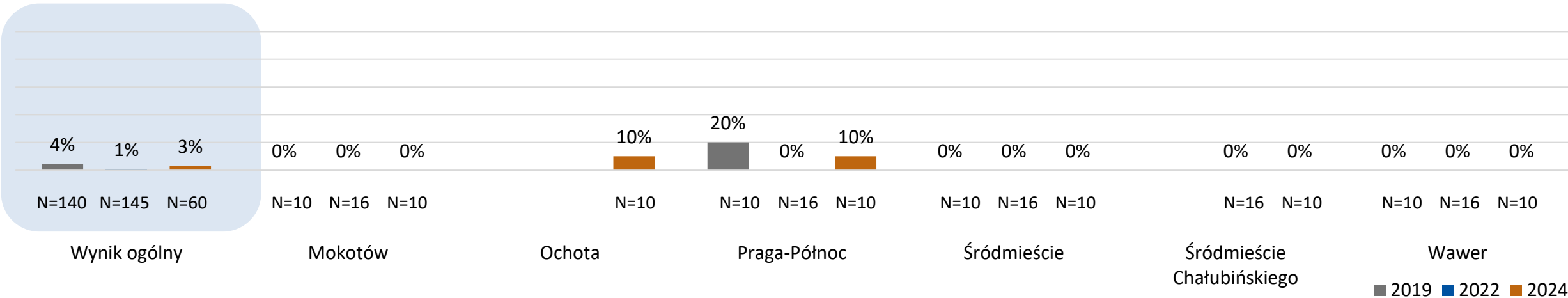
Urzędnik – ogólne zachowanie wobec klienta

P.18 Czy urzędnik nawiązał z Tobą kontakt wzrokowy w czasie obsługi? (2024 rok)

P18. Czy urzędnik podczas rozmowy starał się utrzymywać kontakt wzrokowy z Tobą? (2019 i 2022 rok)



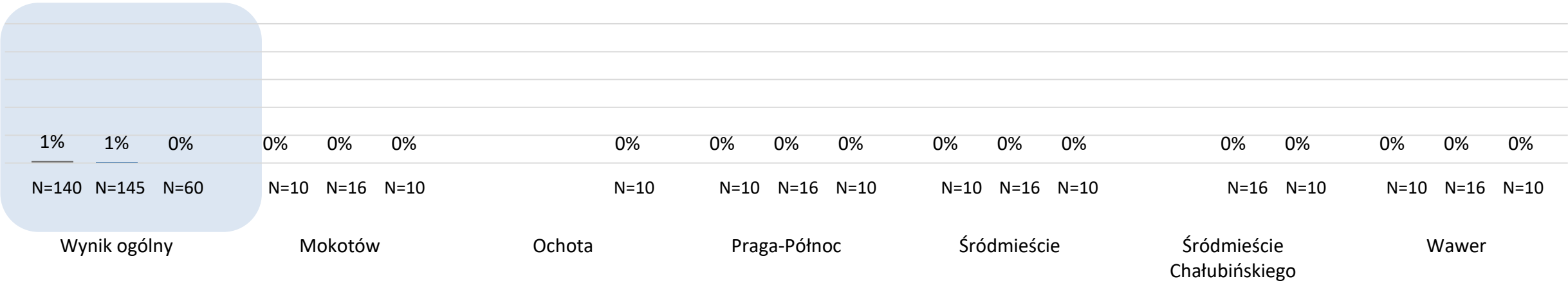
P18. Czy urzędnik zajmował się prywatnymi sprawami (np. rozmawiał przez telefon lub z innym urzędnikiem w prywatnej sprawie)?



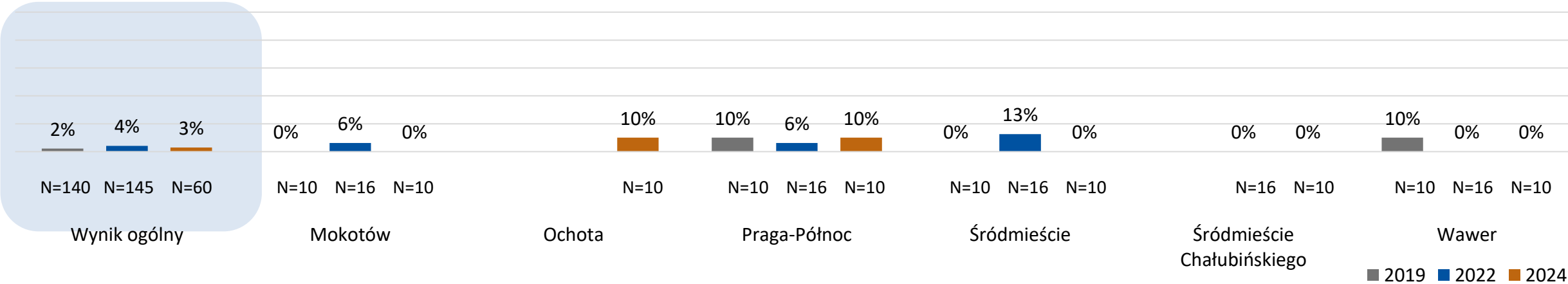
■ 2019 ■ 2022 ■ 2024

Urzędnik – ogólne zachowanie wobec klienta

P18. Czy urzędnik jadł posiłek lub przekąskę lub pił herbatę, kawę lub inny napój?



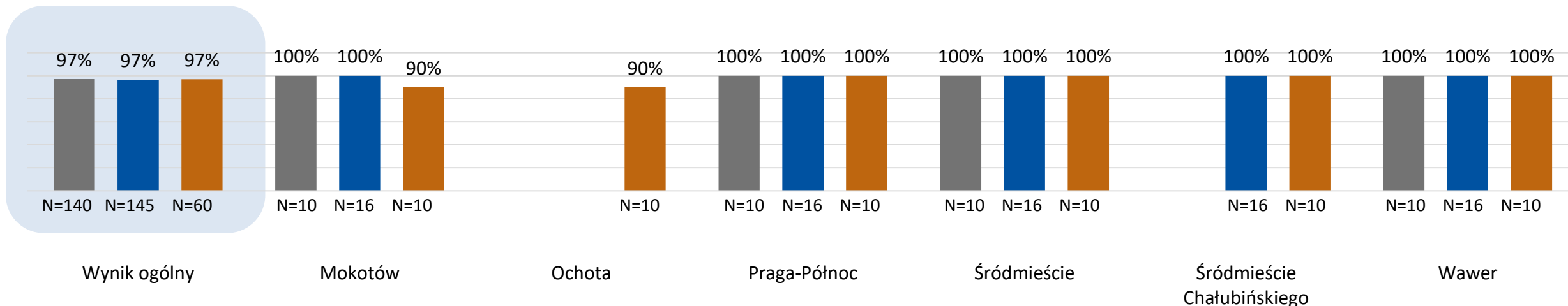
P18. Czy urzędnik okazywał zniecierpliwienie?



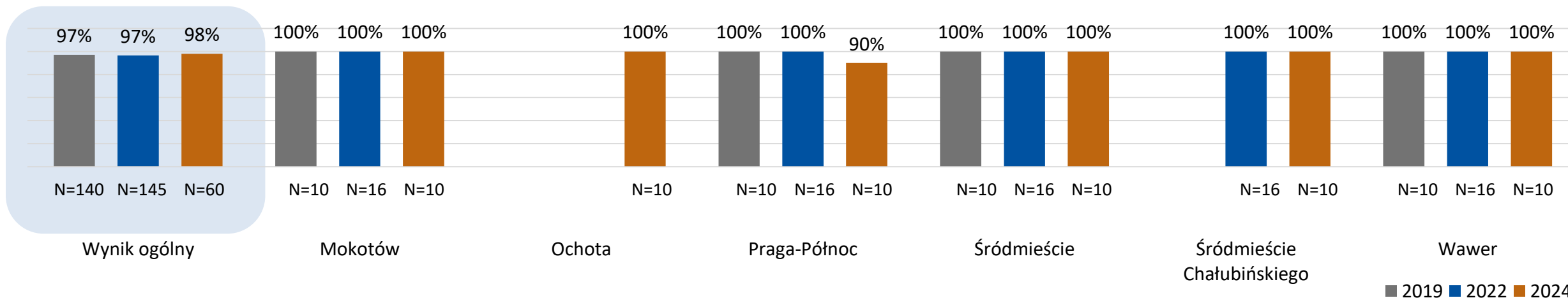
■ 2019 ■ 2022 ■ 2024

Urzędnik - ogólne zachowanie wobec klienta

P18. Czy urzędnik poświęcił Ci odpowiednią ilość czasu i uwagi?



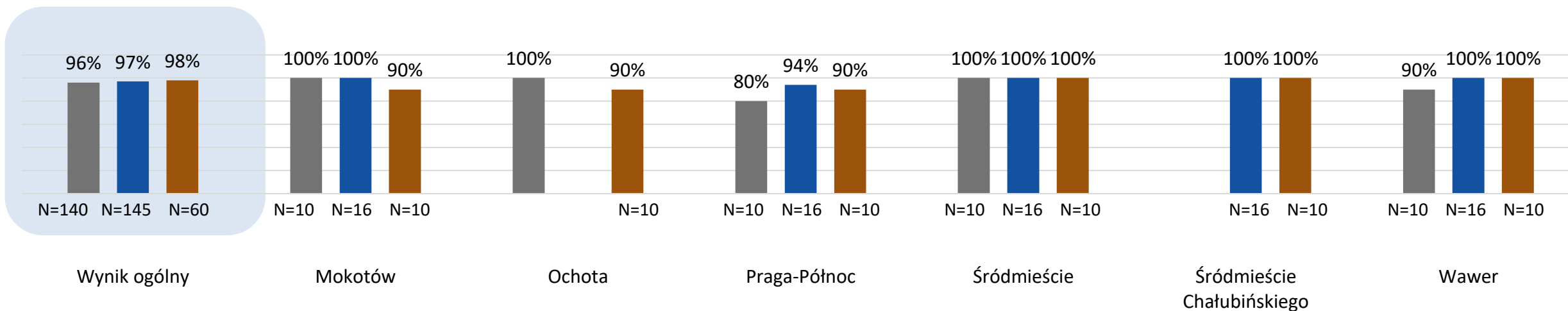
P18. Czy urzędnik pożegnał Cię uprzejmie?



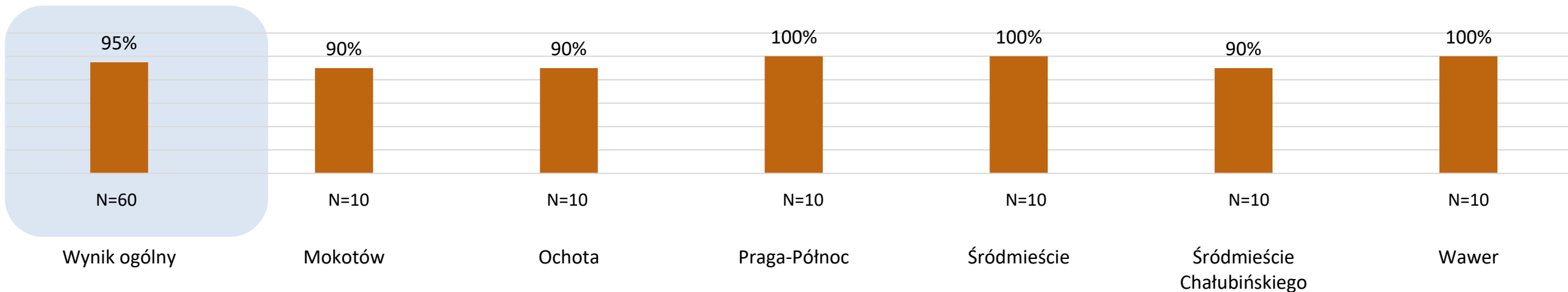
■ 2019 ■ 2022 ■ 2024

Urzędnik – obsługa przedstawionej sprawy

Czy urzędnik nawiązał z Tobą kontakt wzrokowy w czasie obsługi?

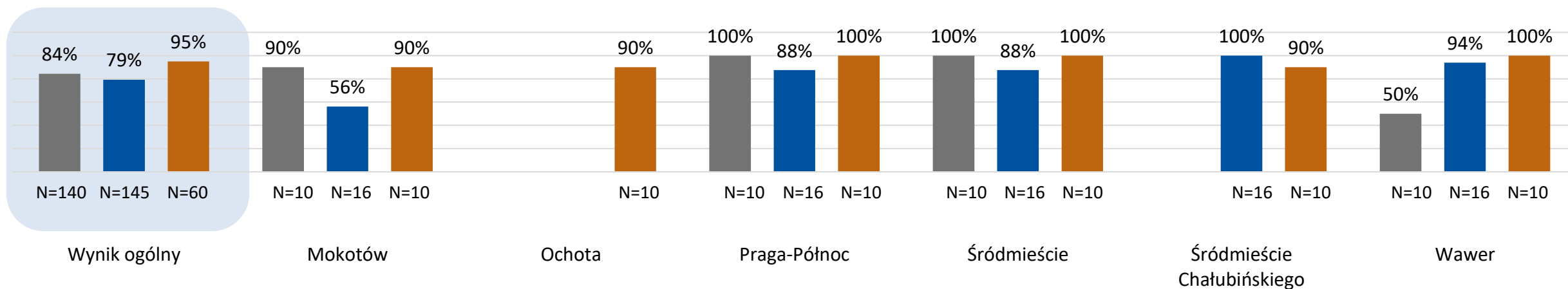


P19. Czy urzędnik udzielał informacji w sposób wyczerpujący?

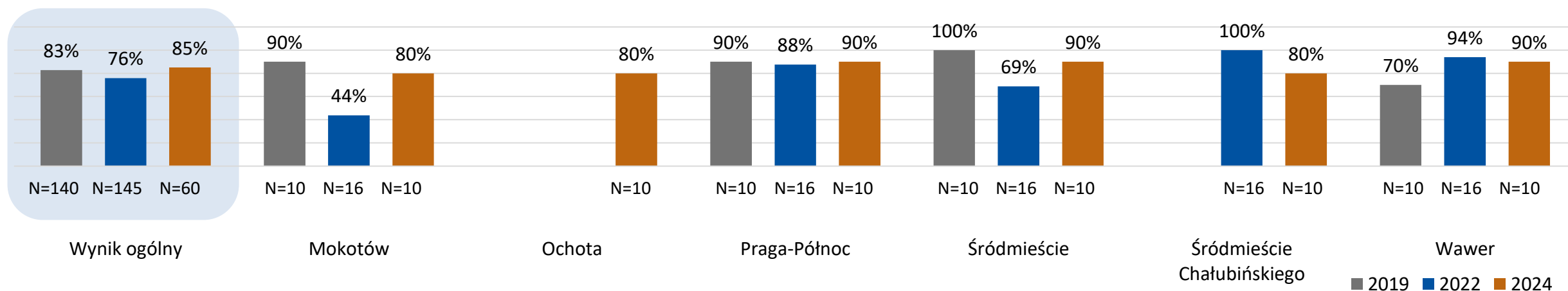


Urzędnik - obsługa przedstawionej sprawy

P19. Czy urzędnik dopytywał o szczegóły przedstawionej sprawy?



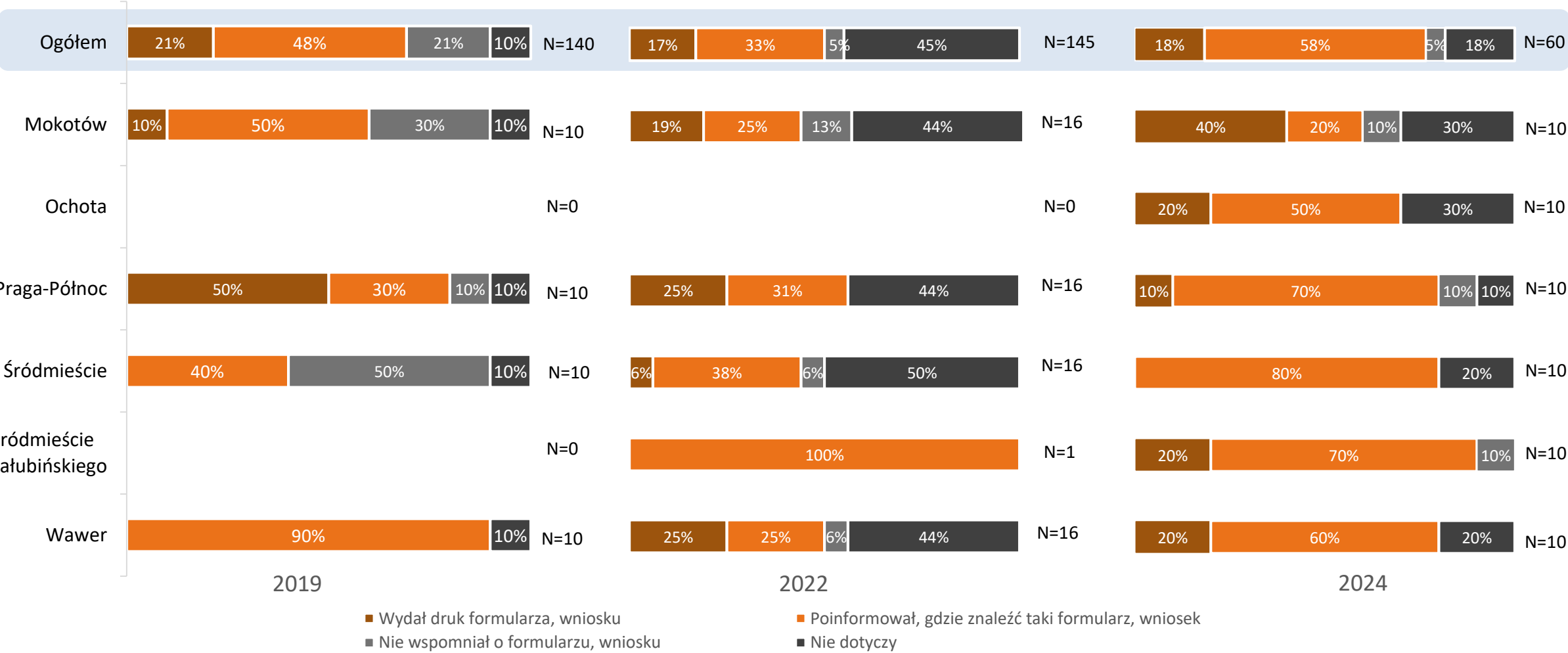
P19. Czy urzędnik upewnił się, że zrozumiałeś/as jego wyjaśnienia?



■ 2019 ■ 2022 ■ 2024

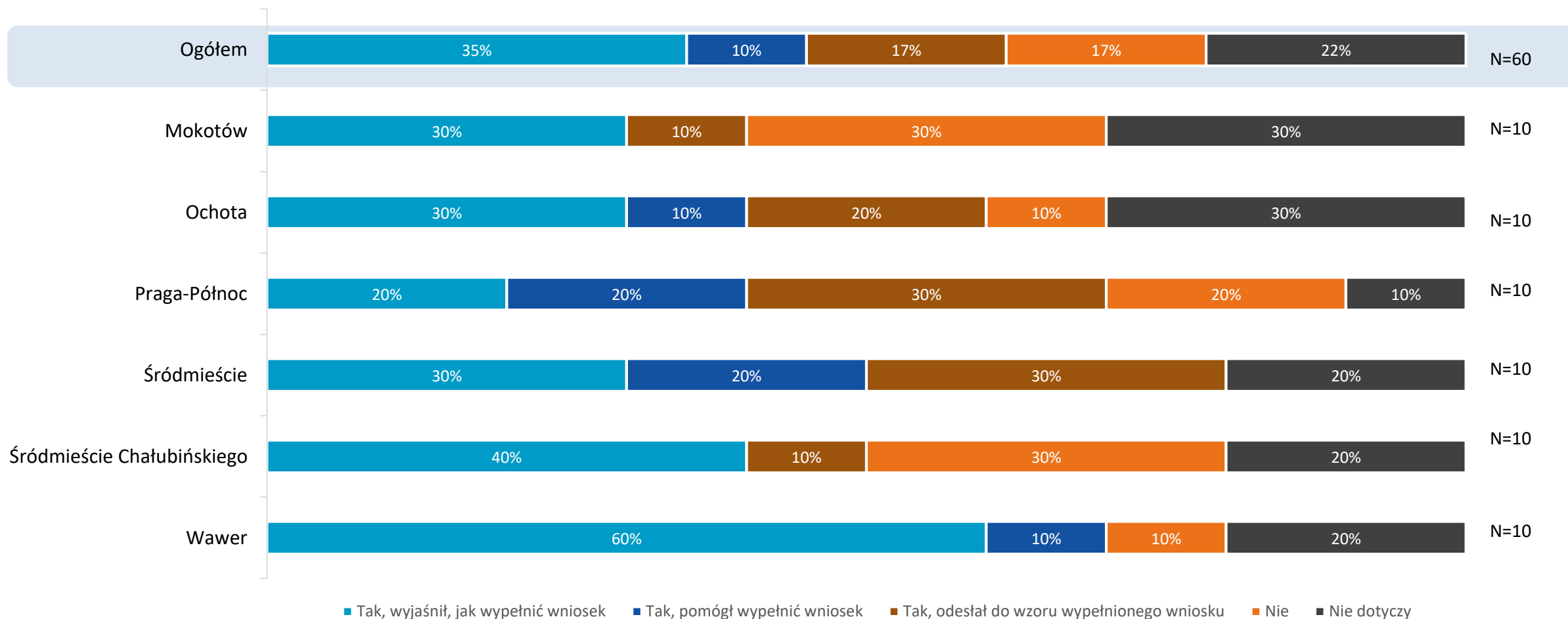
URZĘDNIK – pomoc w wypełnieniu odpowiedniego formularza, wniosku

P20. Czy urzędnik wydał Ci druk formularza lub wniosku lub poinformował, gdzie możesz znaleźć taki formularz lub wniosek?



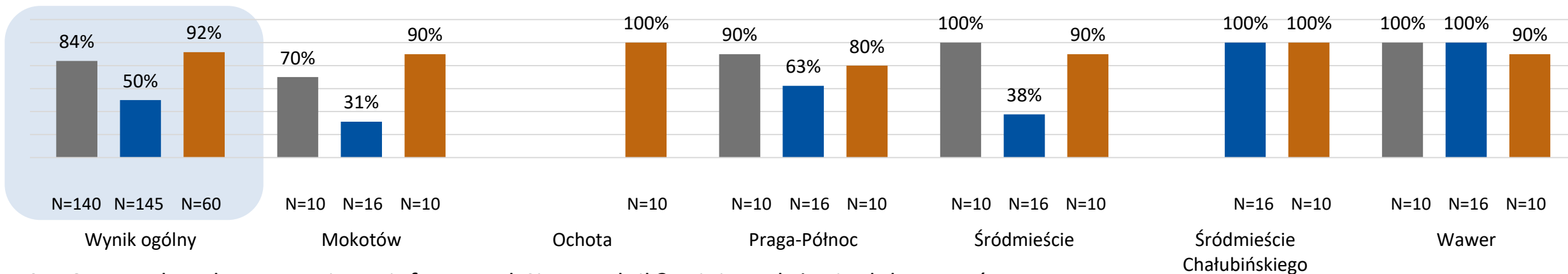
URZĘDNIK – pomoc w wypełnieniu odpowiedniego formularza/wniosku

P22. Czy urzędnik zaproponował wyjaśnienie formularza lub wniosku lub wyjaśnił jak wypełnić formularz lub wniosek?

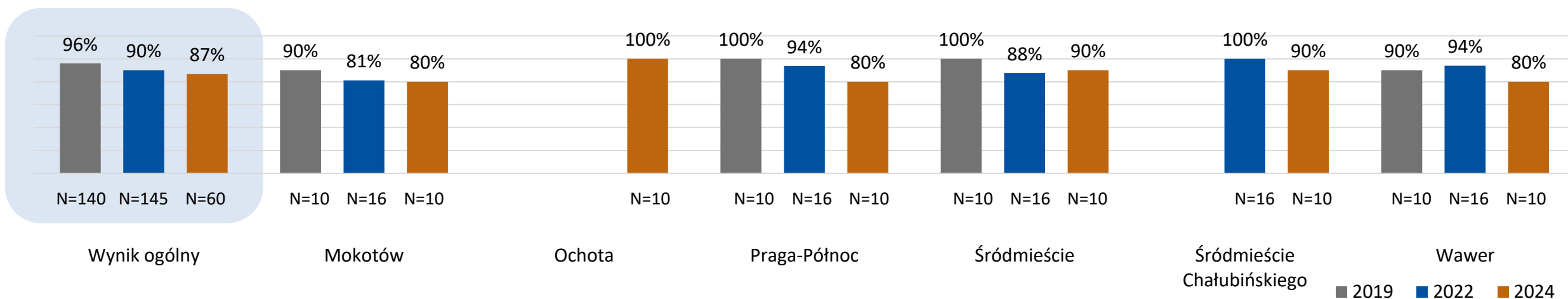


Udzielone informacje

P25. O czym, bez dopytywania, poinformował Cię urzędnik? Wymagane dokumenty



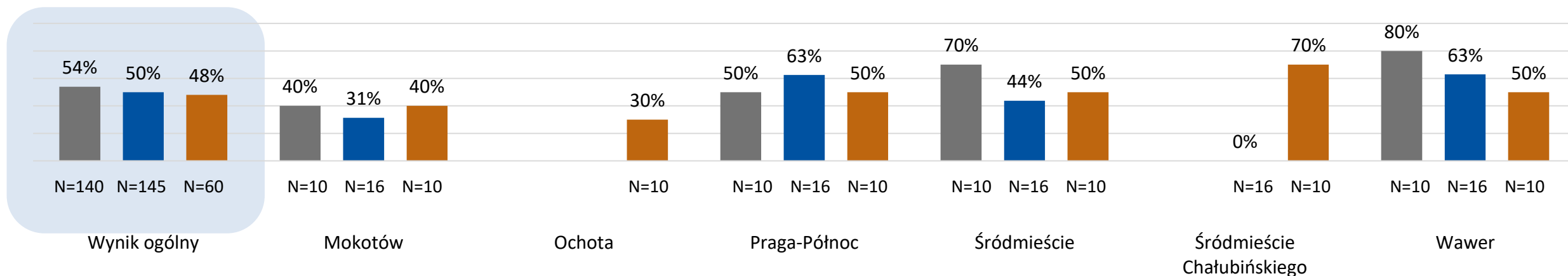
P25. O czym, bez dopytywania, poinformował Cię urzędnik? Miejsce złożenia dokumentów



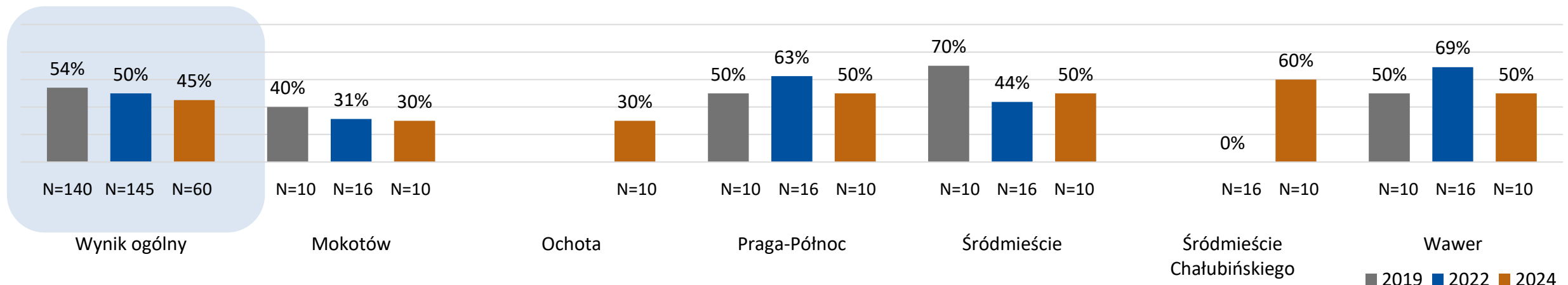
■ 2019 ■ 2022 ■ 2024

Udzielone informacje

P25. O czym, bez dopytywania, poinformował Cię urzędnik? – Wymagane opłaty lub brak opłat



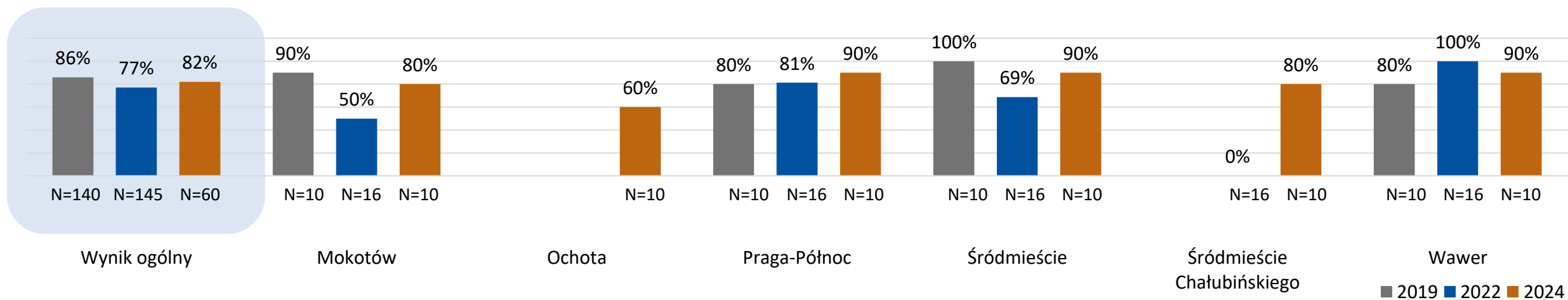
P25. O czym, bez dopytywania, poinformował Cię urzędnik? – Miejsce uiszczenia opłaty



■ 2019 ■ 2022 ■ 2024

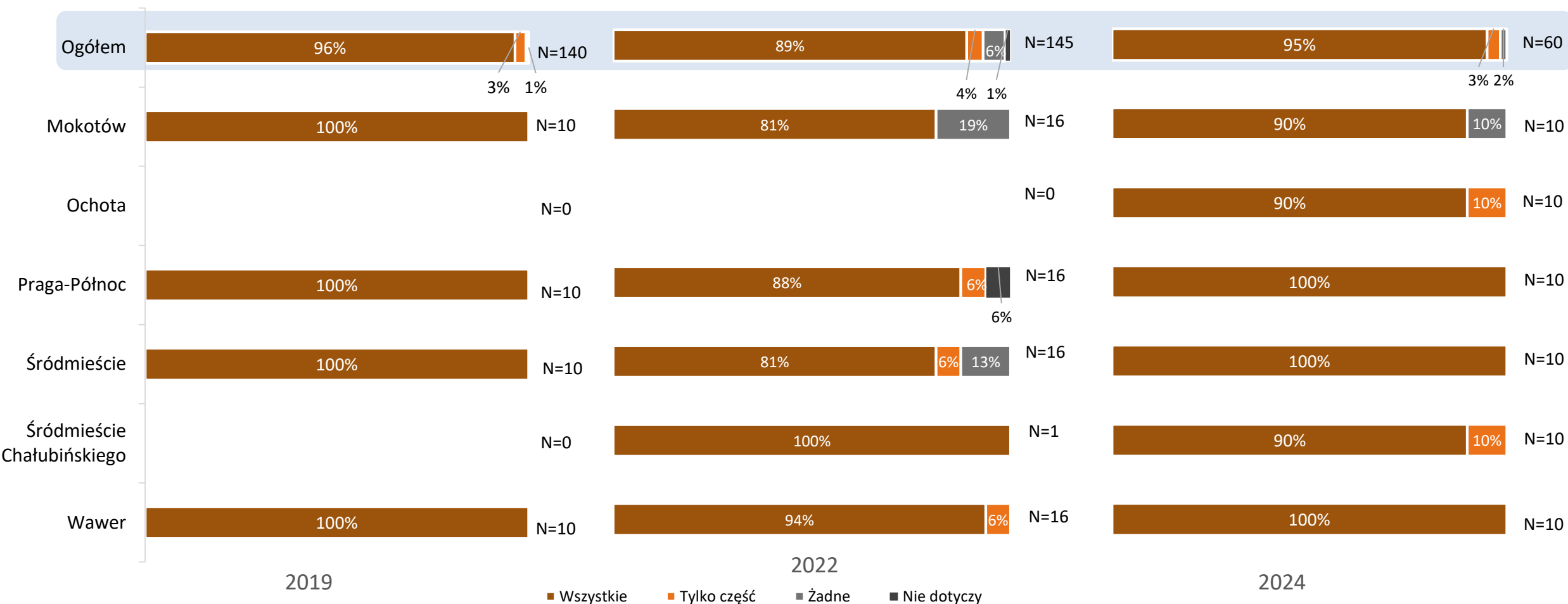
Udzielone informacje

P25. O czym, bez dopytywania, poinformował Cię urzędnik? – Termin odpowiedzi (czas oczekiwania na rozpatrzenie)



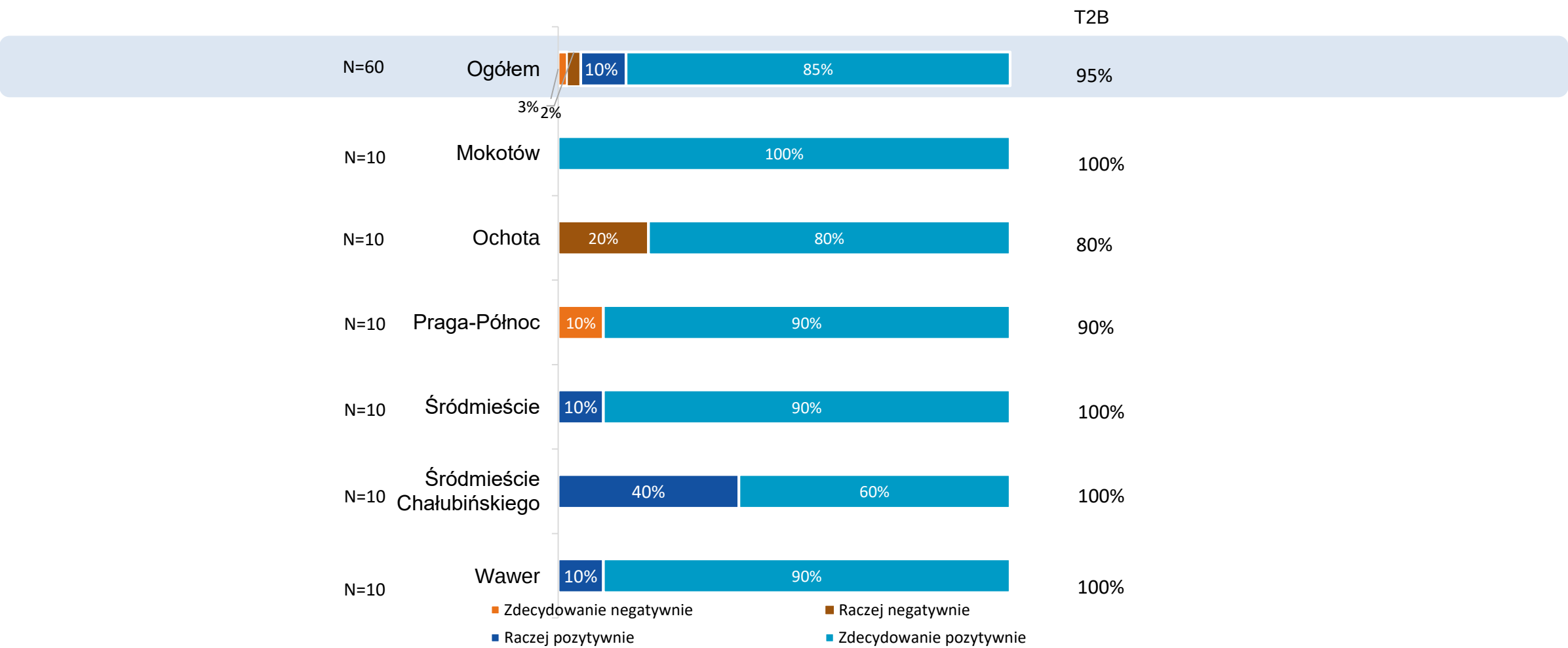
Udzielone informacje

P26a. Czy informacje udzielone przez urzędnika były prawidłowe?



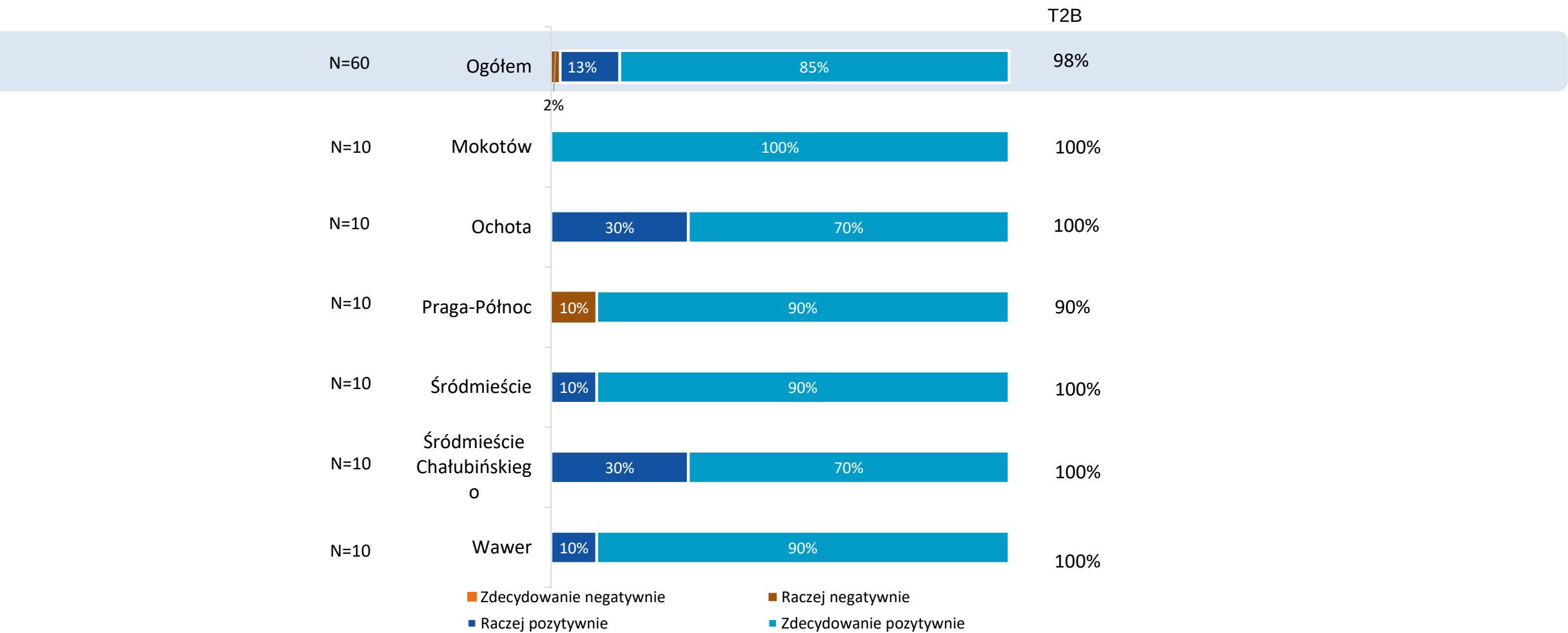
Urzędnik – pomoc w wypełnieniu odpowiedniego formularza lub wniosku

P27. Czy jesteś zadowolony ze sposobu obsługi przez urzędnika?



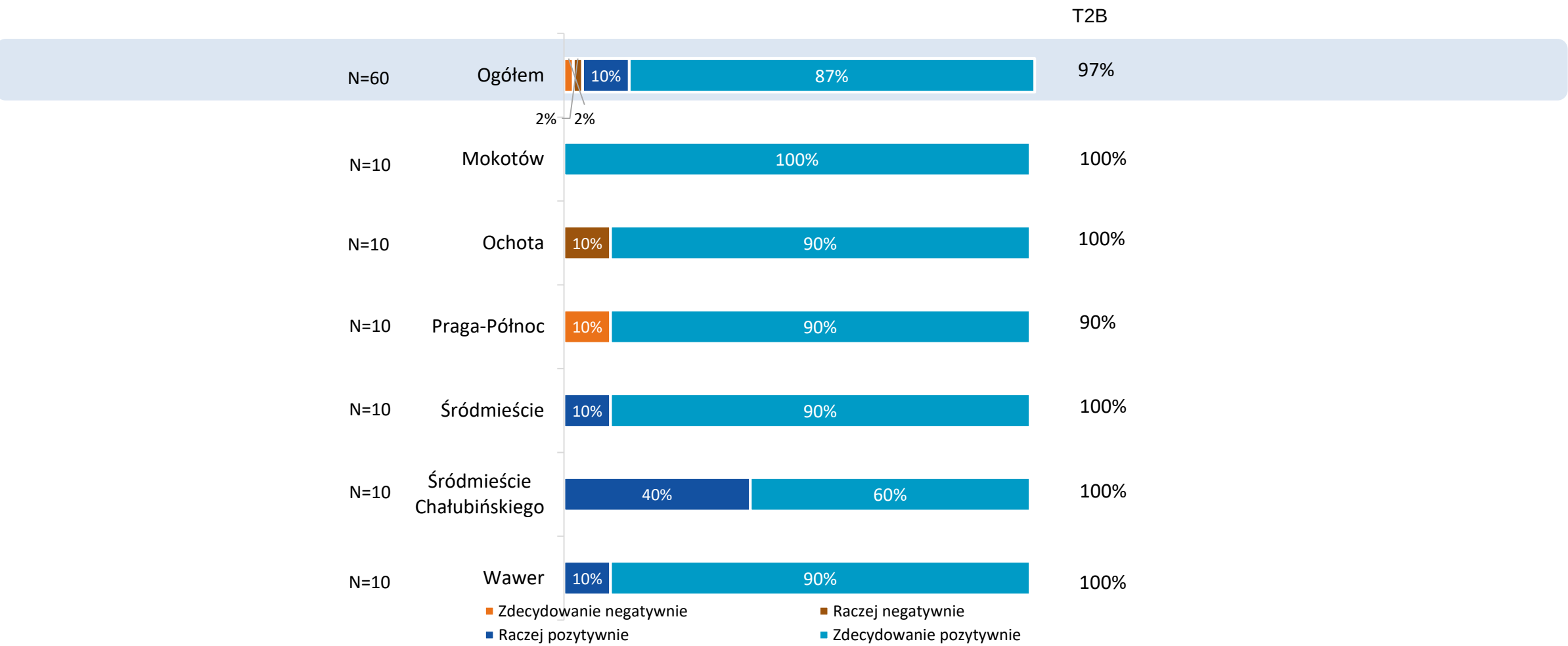
Urzędnik – pomoc w wypełnieniu odpowiedniego formularza lub wniosku

P27. Czy jesteś zadowolony z szybkości załatwienia sprawy?



Urzędnik – pomoc w wypełnieniu odpowiedniego formularza lub wniosku

P27. Czy jesteś zadowolony z postawy urzędnika obsługującego sprawę?

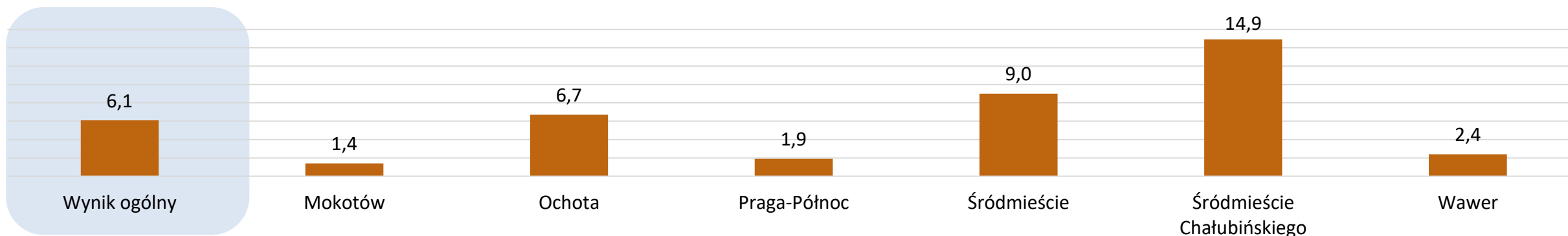


**Badanie Mystery
Calling
USC
Audyty
telefoniczne
Wyniki szczegółowe**

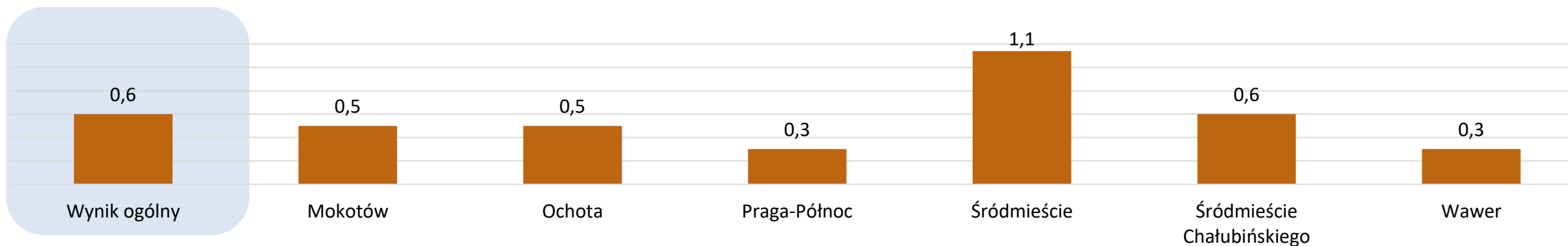


Czas oczekiwania na obsługę

Średnia liczba prób połączenia przed odebraniem telefonu

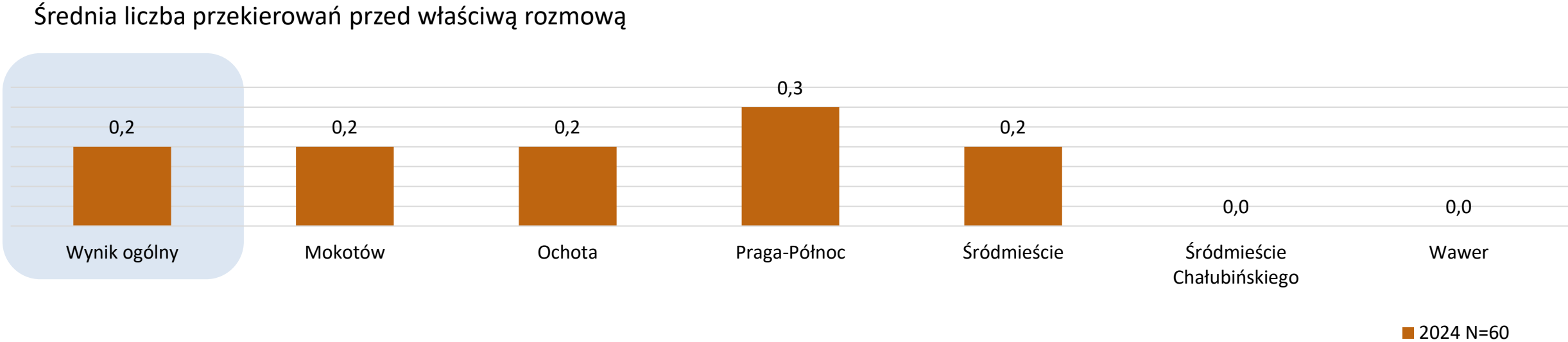


Średni czas oczekiwania od momentu nawiązania połączenia do rozpoczęcia rozmowy



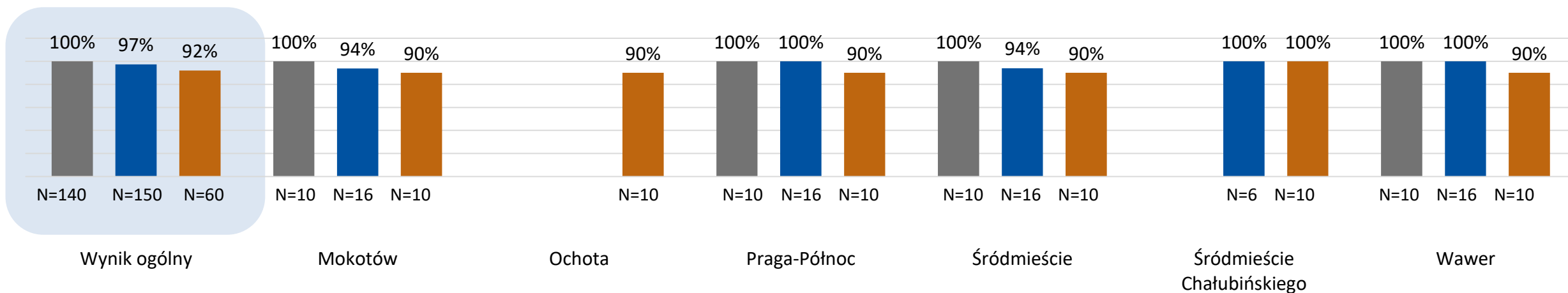
■ 2024 N=60

Czas oczekiwania na obsługę

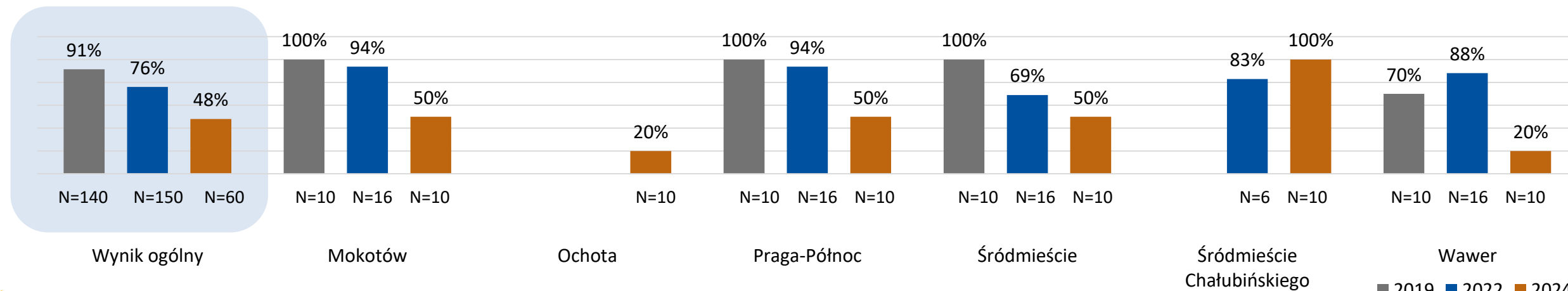


Urzędnik – ogólne zachowanie wobec klienta

P7. Czy urzędnik przywitał Cię uprzejmie?



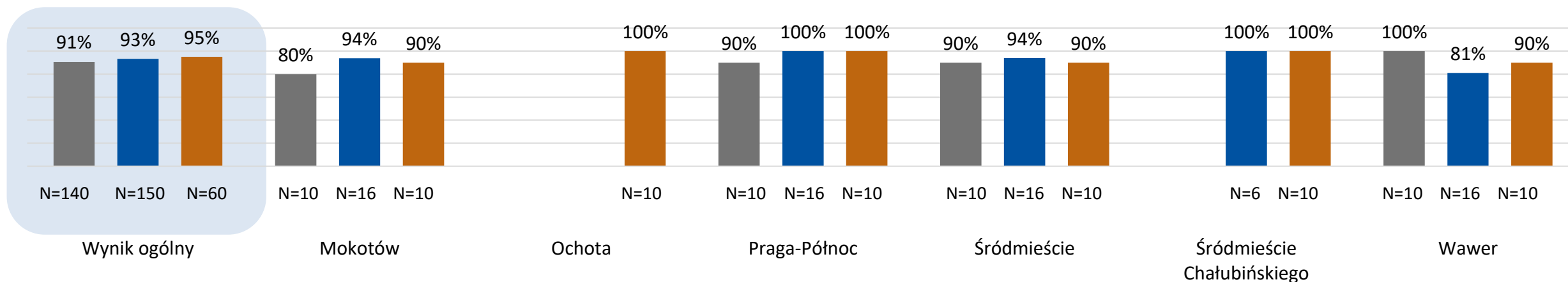
P7. Czy urzędnik przedstawił się imieniem i nazwiskiem?



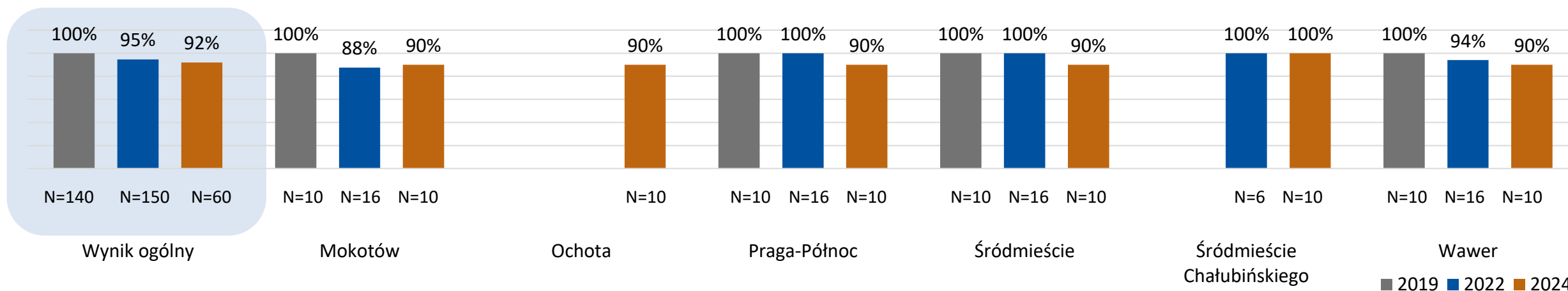
■ 2019 ■ 2022 ■ 2024

Urzędnik – ogólne zachowanie wobec klienta

P7. Czy urzędnik w powitaniu podał nazwę instytucji lub komórki?



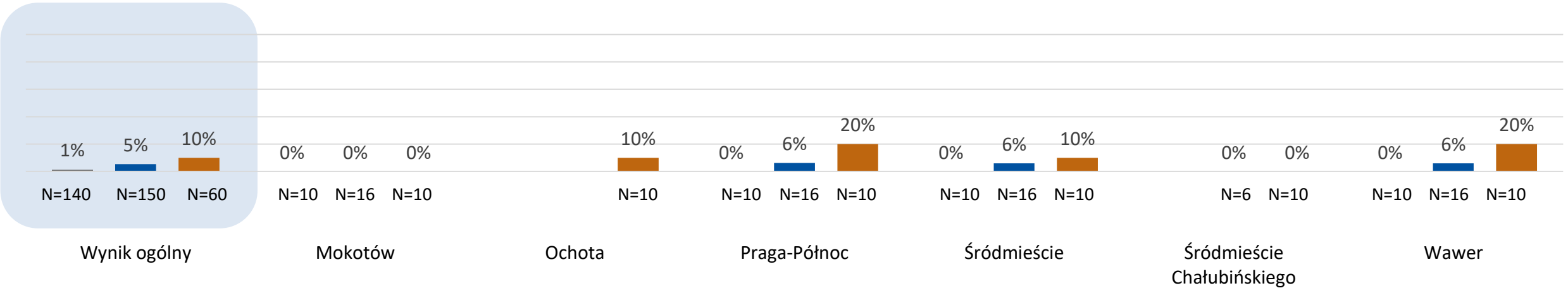
P7. Czy urzędnik używał zwrotów grzecznościowych (proszę, dziękuję, w czym mogę pomóc itp.)?



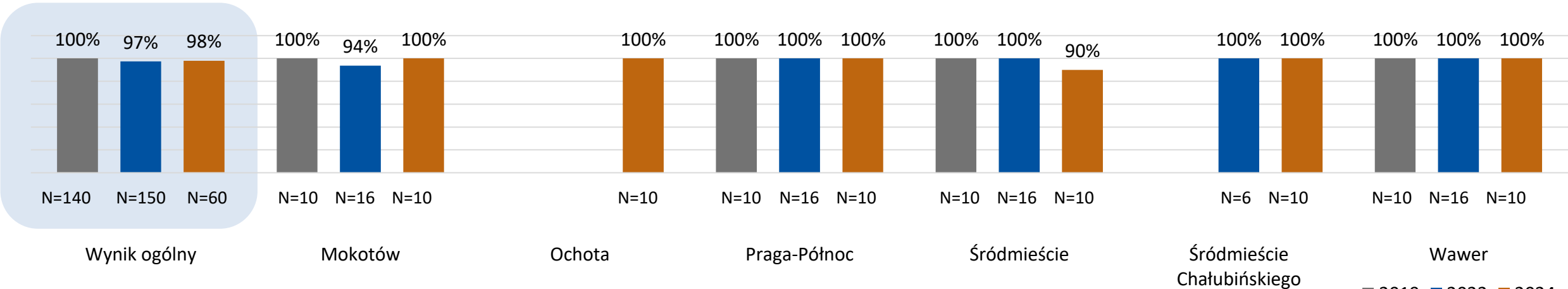
■ 2019 ■ 2022 ■ 2024

Urzędnik – ogólne zachowanie wobec klienta

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



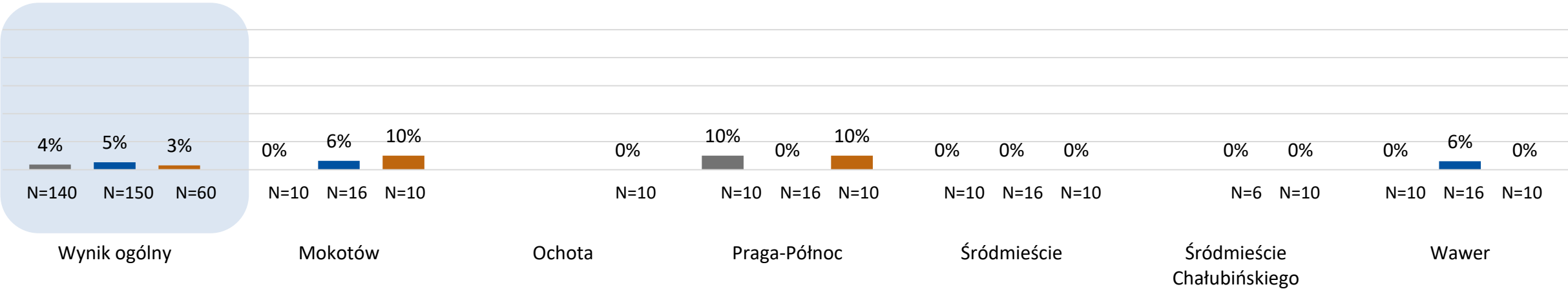
P7. Czy urzędnik był uprzejmy i życzliwy?



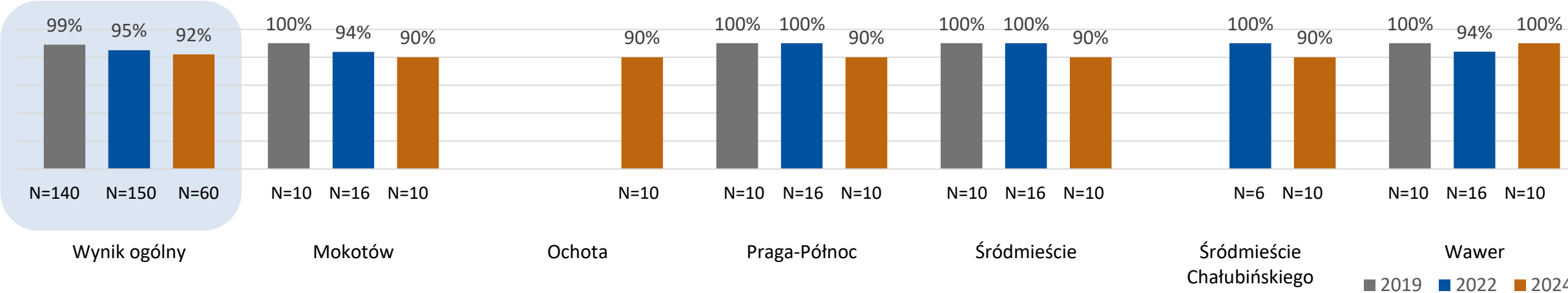
■ 2019 ■ 2022 ■ 2024

Urzędnik – ogólne zachowanie wobec klienta

P7. Czy urzędnik okazywał zniecierpliwienie?

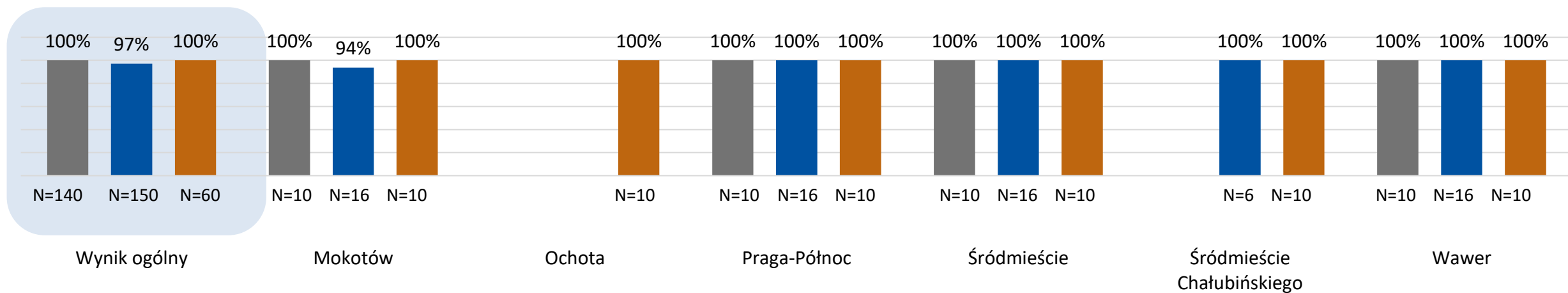


P7. Czy urzędnik poświęcił Ci odpowiednią ilość czasu i uwagi?

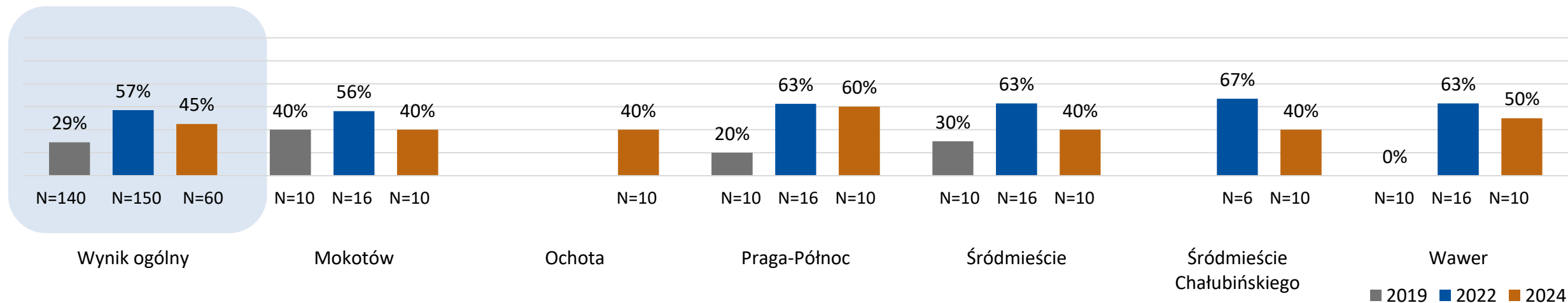


Urzędnik – ogólne zachowanie wobec klienta

P7. Czy urzędnik pożegnał Cię uprzejmie?



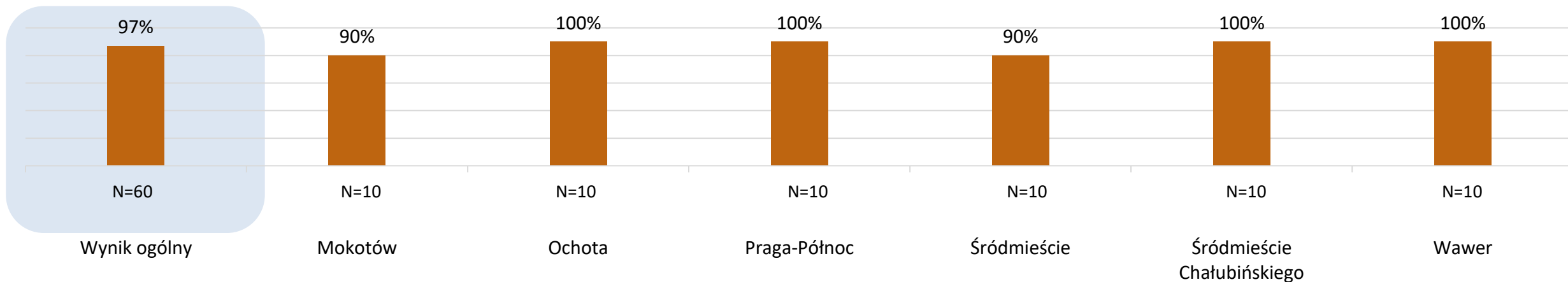
P7. Czy urzędnik odłożył słuchawkę jako pierwszy?



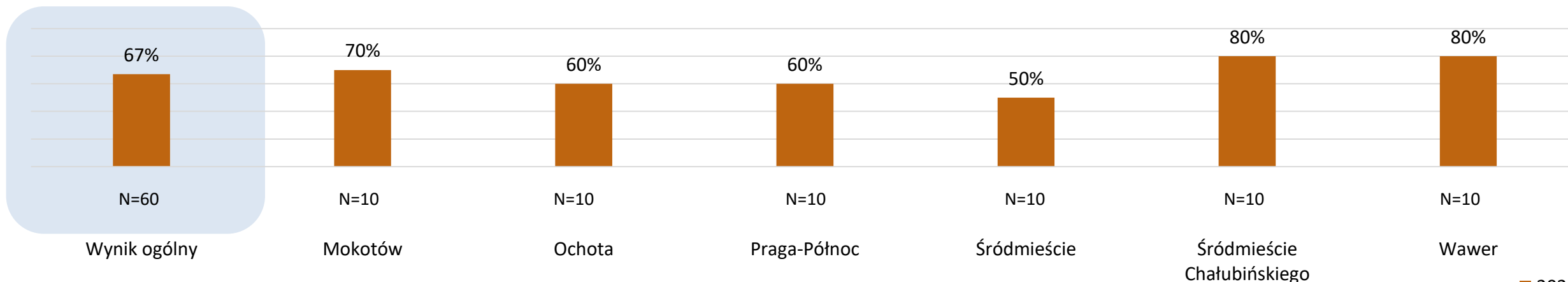
■ 2019 ■ 2022 ■ 2024

Urzędnik – obsługa przedstawionej sprawy

P8. Czy urzędnik w czasie załatwiania sprawy udzielał informacji w sposób zrozumiały i używał zrozumiałej terminologii?



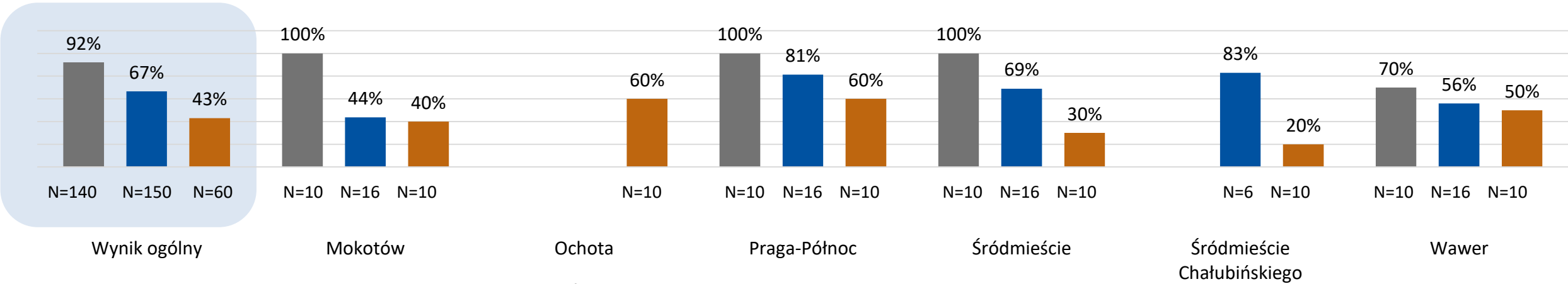
P8. Czy urzędnik w czasie załatwiania sprawy udzielał informacji w sposób wyczerpujący?



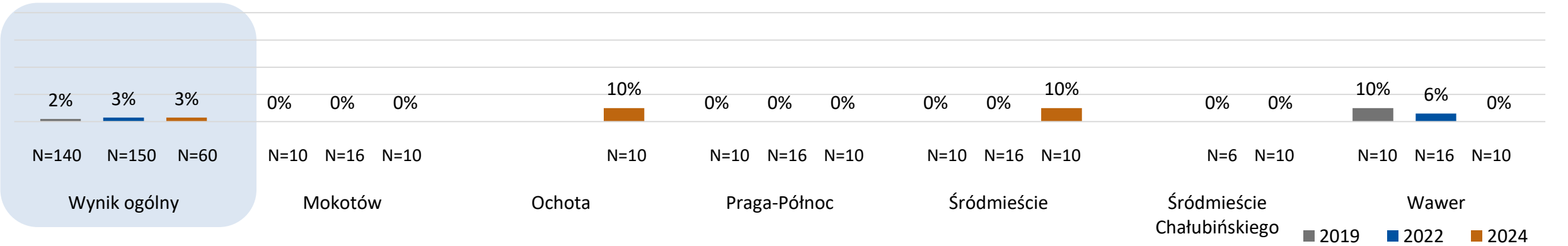
2024

Urzędnik – obsługa przedstawionej sprawy

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

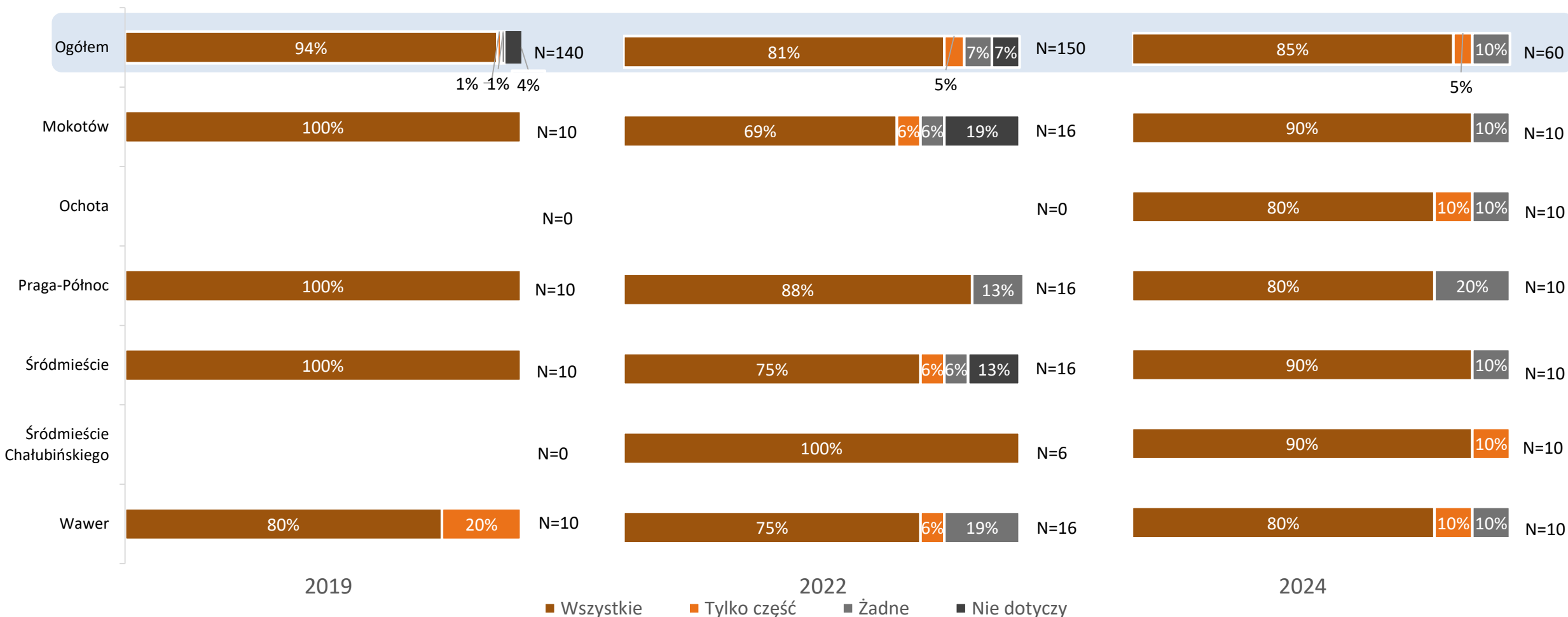


P8. Czy urzędnik w czasie załatwiania sprawy wyjaśniał ewentualne przerwy w rozmowie (poproszenie rozmówcy, by zechciał poczekać przy telefonie)?

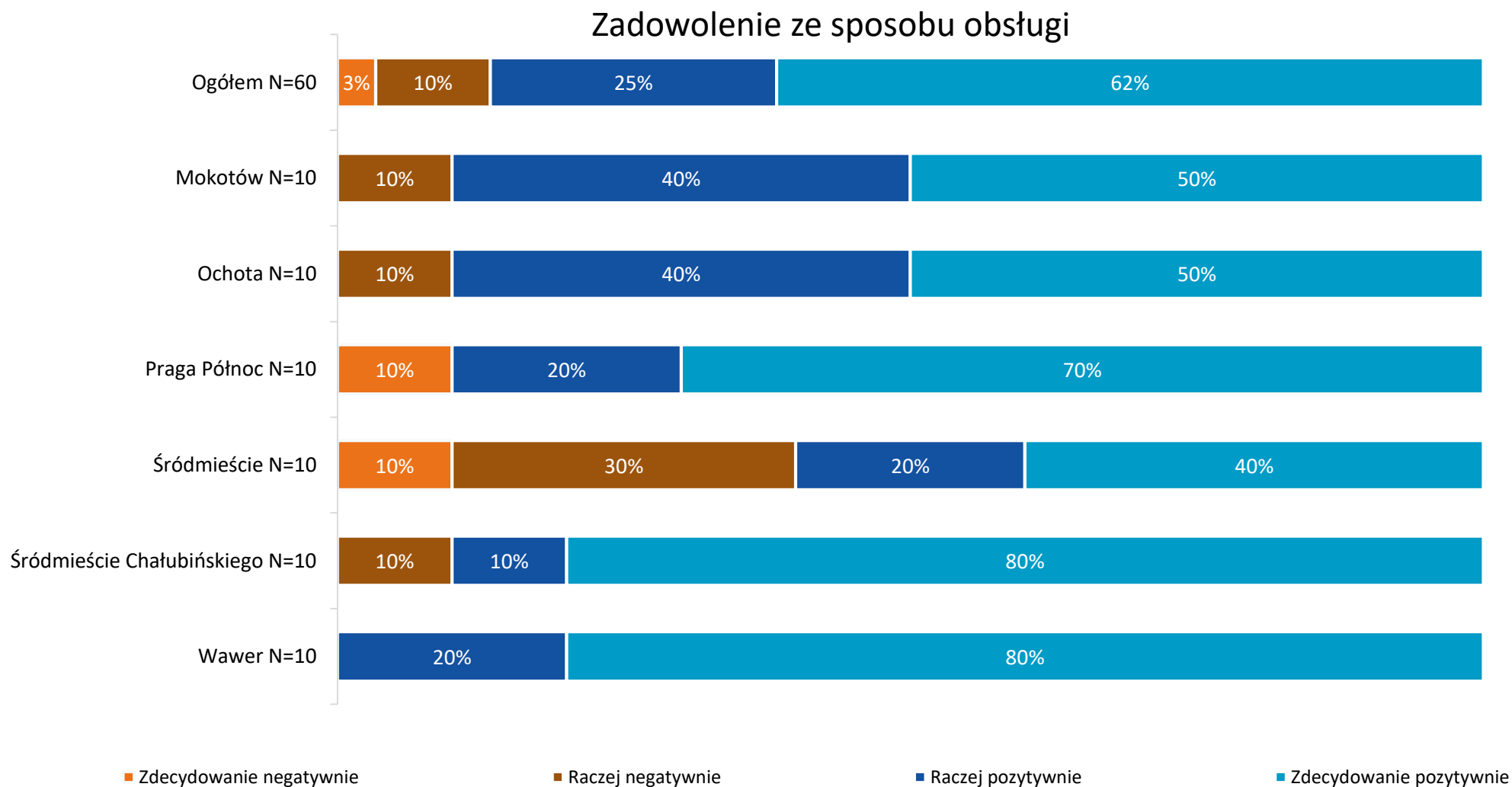


Urzędnik – obsługa przedstawionej sprawy

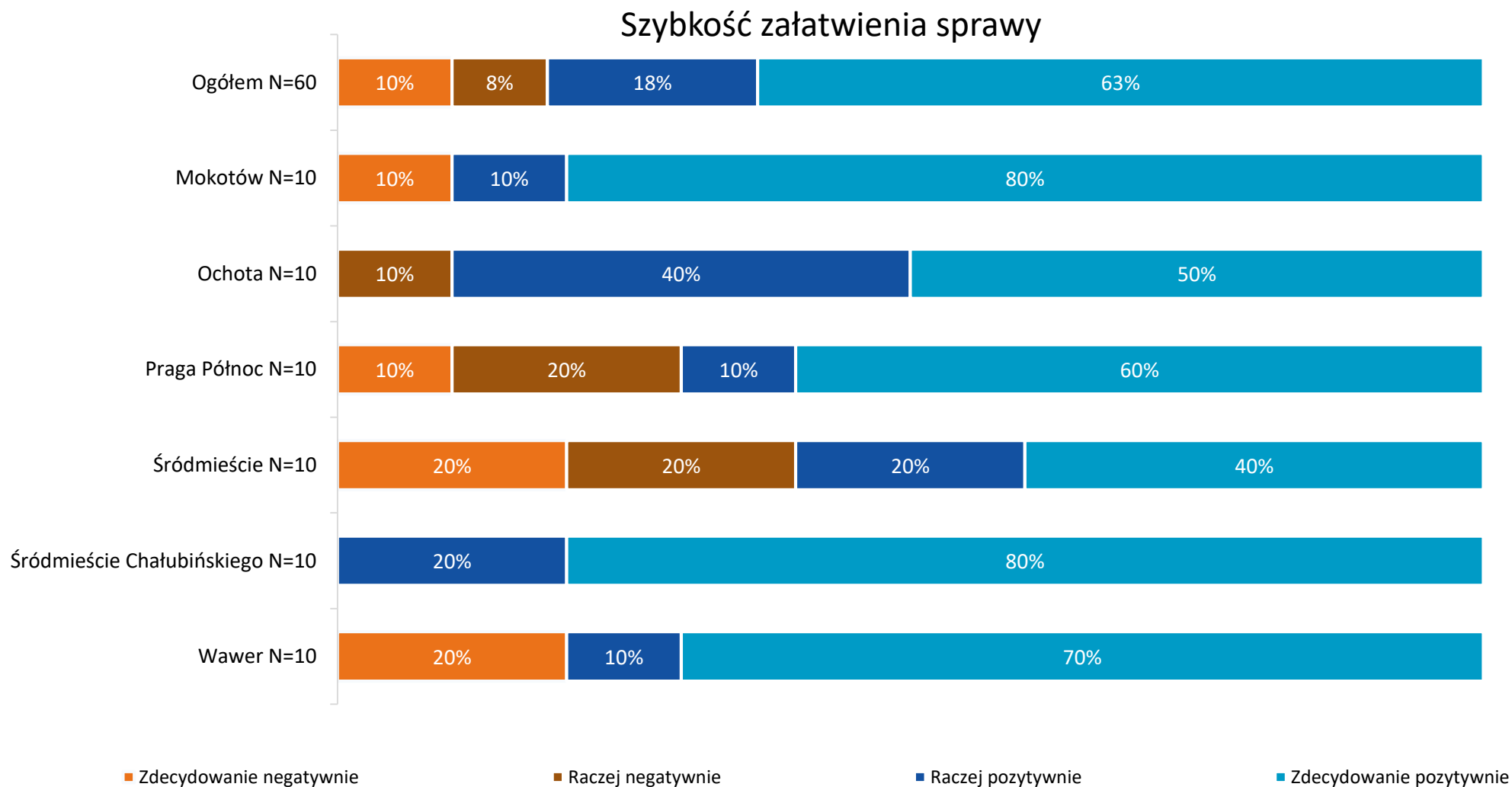
P9a. Czy informacje udzielone przez urzędnika były prawidłowe?



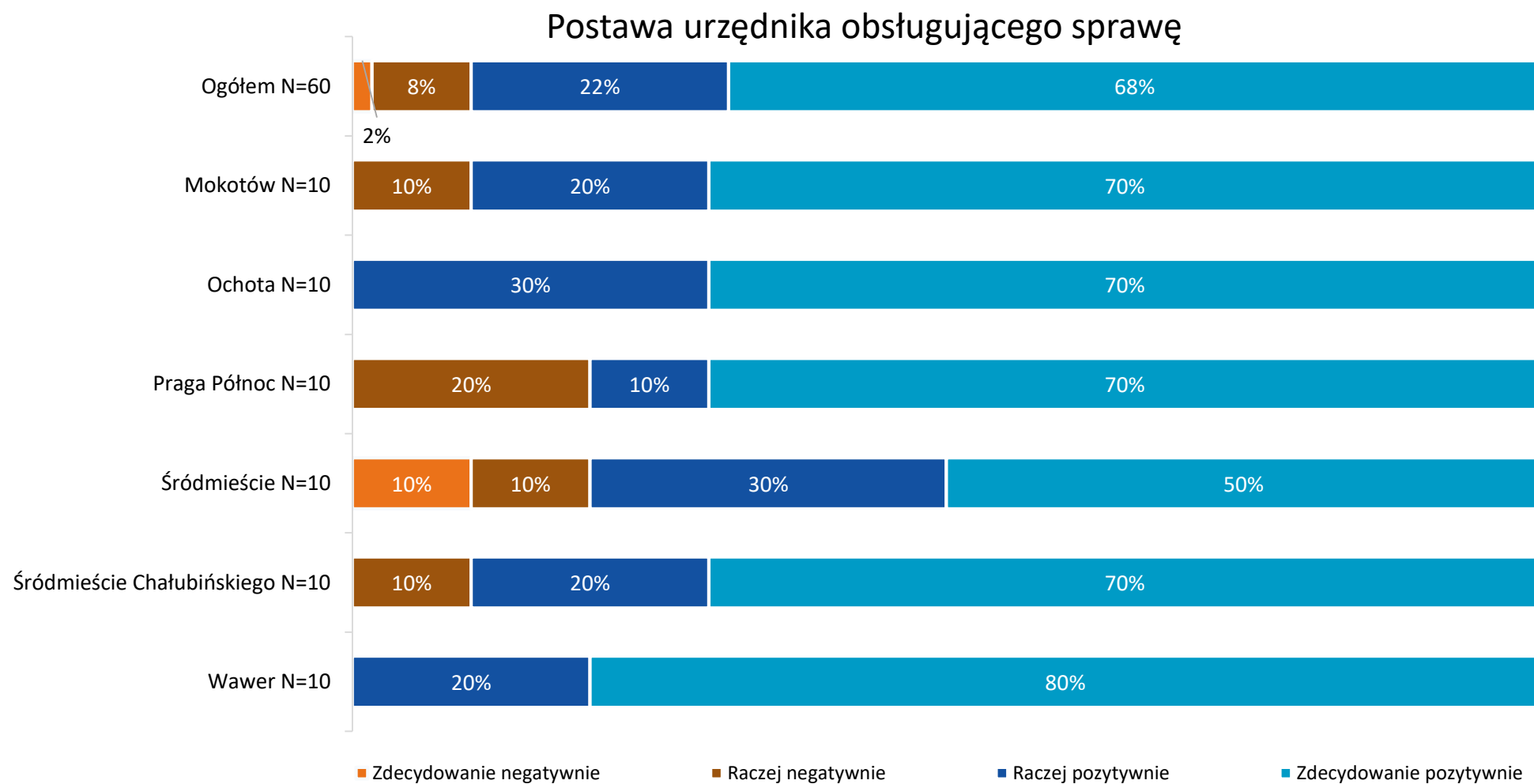
Urzędnik – obsługa przedstawionej sprawy



Urzędnik – obsługa przedstawionej sprawy



Urzędnik – obsługa przedstawionej sprawy



Badanie Mystery Shopping Kwestionariusz TAPI

Wyniki dla urzędów dzielnic
- delegatur BAiSO i WOM



Najważniejsze ustalenia

Załatwienie sprawy w urzędzie

Większość respondentów potwierdziła, że udało im się załatwić sprawę, z którą zgłosili się do urzędu. Wynik ten świadczy o sprawnym funkcjonowaniu urzędów w przypadku badanych spraw oraz o rozwiązywaniu problemów klientów w sposób efektywny i zgodny z ich oczekiwaniami. Nie zaobserwowano znaczących różnic pomiędzy wynikami osiągniętymi w poszczególnych urzędach dzielnic.

Aspekty wizyty związane z obsługą

Respondenci generalnie dobrze ocenili czas oczekiwania na obsługę, wskazując, że w większości przypadków był on akceptowalny. W pojedynczych sytuacjach odnotowano niewielkie opóźnienia, które mogą wymagać dalszego monitorowania. Dotyczyło to urzędów: Białołęka, Praga-Południe, Targówek, Ursynów (delegatura BAiSO).

Obsługa była realizowana sprawnie, co szczególnie doceniono w przypadku standardowych, mniej skomplikowanych spraw.

Uprzejmość i pomocność urzędników była wysoko oceniana, a klienci podkreślali profesjonalizm oraz zaangażowanie pracowników.

Informacje przekazywane przez urzędników były rzeczowe, zrozumiałe i wyczerpujące, co wzbudzało zaufanie klientów do ich kompetencji. Relatywnie słabiej na tle pozostałych dzielnic pod tym względem wypadły urzędy z Ursynowa oraz wydział BAiSO dla dzielnicy Śródmieście.

Najważniejsze ustalenia

Organizacja urzędu

Godziny pracy urzędów zostały ocenione jako dobrze dopasowane do potrzeb większości klientów. Umożliwiają one załatwianie spraw w dogodnych terminach. Jednakże, respondenci w kilku dzielnicach, takich jak Ursynów i Wola, sugerowali, że wydłużenie godzin otwarcia w wybrane dni tygodnia mogłoby jeszcze bardziej ułatwić dostęp do usług, zwłaszcza osobom, które pracują w standardowych godzinach biurowych.

System umożliwiający wcześniejsze umawianie wizyt przez Internet zdobył szczególne uznanie w urzędach dzielnic takich jak Śródmieście i Mokotów, gdzie dostępność terminów była dobrze zorganizowana, a proces rezerwacji intuicyjny. W Urzędzie Dzielnicy Praga-Południe klienci wskazywali na trudności w znalezieniu dogodnych terminów w godzinach popołudniowych, co mogłoby zostać usprawnione przez lepsze zarządzanie obciążeniem systemu.

Biletomaty, będące częścią systemu kolejkowego, zostały ocenione bardzo pozytywnie za swoją intuicyjność i funkcjonalność. Respondenci w urzędach dzielnic, takich jak Wola i Bemowo, docenili możliwość łatwego wyboru kategorii sprawy i uzyskania numerka do kolejki. Jednakże w Urzędzie Dzielnicy Targówek zgłaszano problemy techniczne z biletomatami, które w niektórych przypadkach prowadziły do dezorganizacji kolejek. Propozycją mogłoby być wprowadzenie szybszych procedur serwisowych i poprawa dostępności urządzeń zapasowych. Dodatkowe rozwiązania organizacyjne, takie jak możliwość płatności w urzędzie, także różniły się w ocenie między dzielnicami. Respondenci w urzędach dzielnic takich jak Śródmieście i Ursynów chwalili opłatomaty i terminale płatnicze za ich dostępność i niezawodność. Natomiast na Pradze-Północ klienci zgłaszali ograniczoną liczbę terminali w kasach, dłużej czekali, żeby zapłacić. Propozycją na przyszłość mogłoby być zwiększenie liczby punktów płatności w urzędach dzielnic o większym natężeniu klientów.

Najważniejsze ustalenia

Zadowolenie z wizyty w urzędzie

Ogólne zadowolenie z wizyty w urzędzie było oceniane wysoko przez większość respondentów, co wskazuje na skuteczność i profesjonalizm obsługi. Klienci chwalili przede wszystkim uprzejmość i pomocność urzędników, a także sprawną organizację obsługi. Jednak są różnice w poziomie zadowolenia w zależności od urzędu dzielnicy, co jest istotnym wnioskiem dla dalszego doskonalenia usług.

W urzędach dzielnic takich jak Śródmieście i Mokotów klienci oceniali swoje wizyty bardzo pozytywnie, podkreślając szybkość obsługi i wysoką jakość komunikacji z urzędnikami. W Śródmieściu szczególnie doceniano gotowość urzędników do wyjaśniania zawiłości procedur oraz ich proaktywność w oferowaniu dodatkowych informacji. Na Mokotowie wskazywano na wysoki standard obsługi przy zachowaniu stosunkowo krótkiego czasu oczekiwania, co miało kluczowy wpływ na pozytywny odbiór wizyty.

Na Pradze-Północ i Targówku zadowolenie z wizyty było nieco niższe. Respondenci wskazywali na konieczność dłuższego oczekiwania na obsługę, co w ich opinii wpływało na całokształt doświadczenia. Na Pradze-Północ zauważono także przypadki mniejszej uprzejmości niektórych urzędników, co sugeruje potrzebę zwiększenia nacisku na szkolenia ze standardów obsługi klienta. Na Targówku natomiast zidentyfikowano problemy związane z komunikacją, w tym zbyt ogólnikowe udzielanie informacji, co mogło być dla klientów źródłem frustracji.

Elementy organizacyjne również miały istotny wpływ na poziom zadowolenia. W urzędach dzielnic takich jak Ursynów i Bemowo klienci szczególnie docenili dostępność biletomatów oraz możliwość wcześniejszego umawiania wizyt online, co znacząco skracało czas oczekiwania i pozwalało lepiej zarządzać czasem. W Urzędzie Dzielnicy Białoleśna problematyczne okazały się dłuższe kolejki w kasach, co obniżało ogólną ocenę wizyty.

Również jakość przestrzeni w urzędach wpływała na wrażenia klientów. W urzędach dzielnic takich jak Wola i Ochota klienci chwalili przyjazne, dobrze zorganizowane wnętrza, które sprzyjały komfortowi załatwiania spraw. Na Pradze-Południe zgłaszano jednak uwagi dotyczące niewystarczającej liczby miejsc siedzących w poczekalni, co w godzinach szczytu mogło powodować dyskomfort.

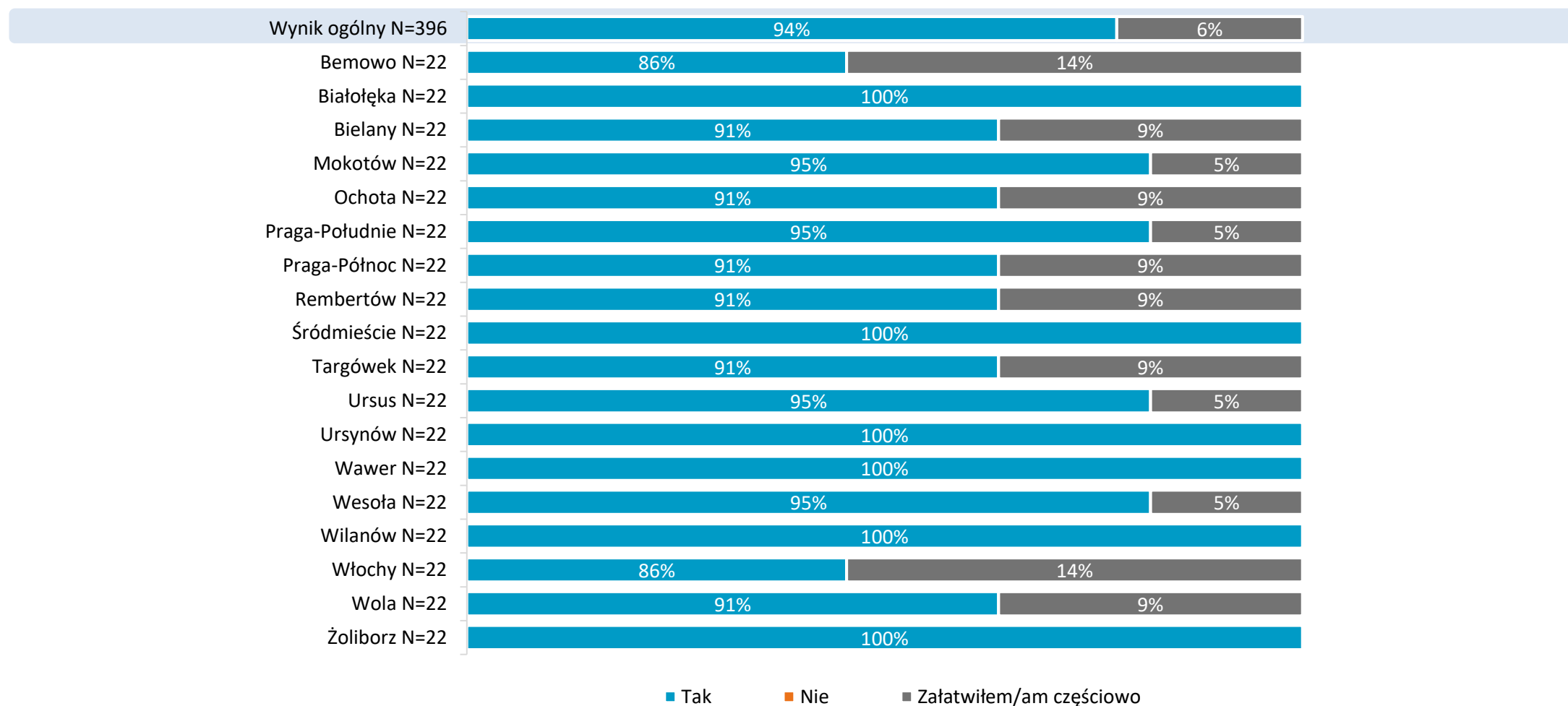
Badanie satysfakcji Kwestionariusz TAPI

Wyniki dla urzędów dzielnic
- delegatury BAiSO i WOMy



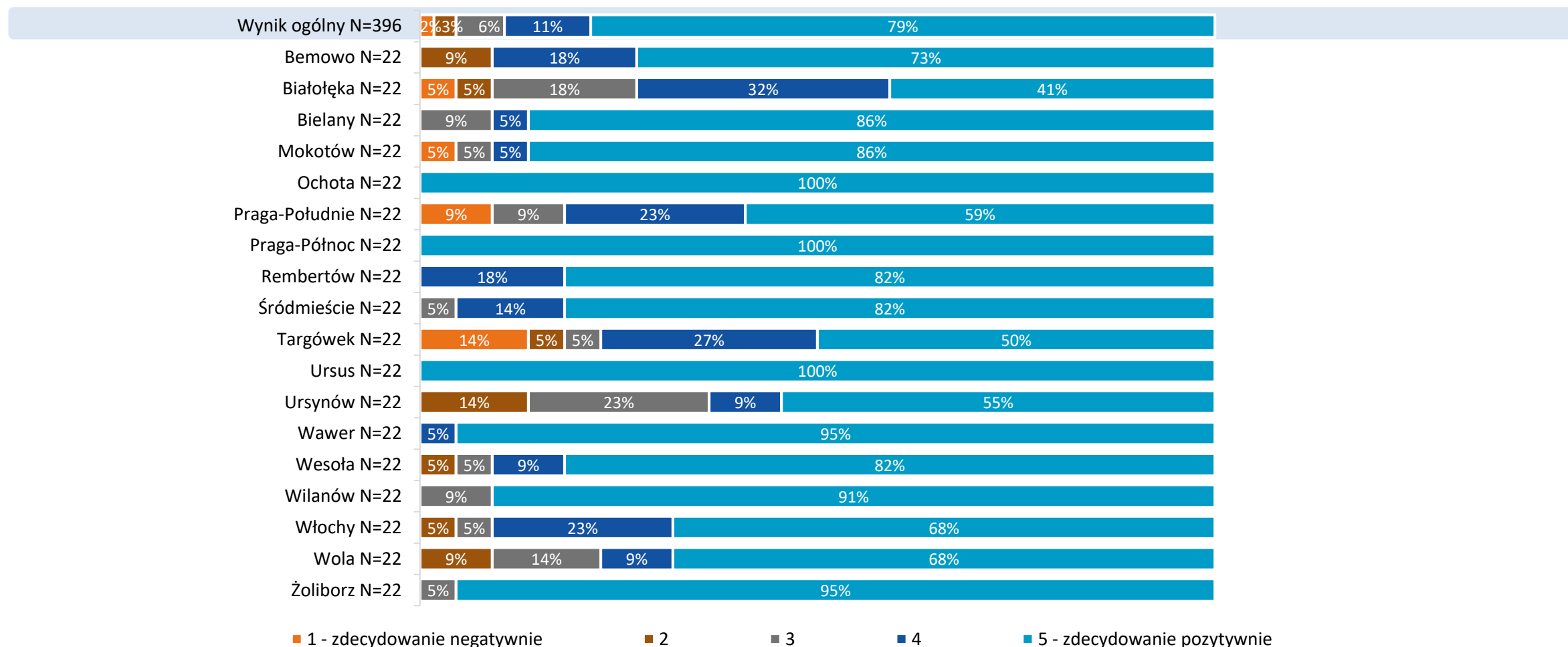
Załatwienie sprawy w urzędzie

P1. Czy załatwił Pan/i sprawę z jaką przyszedł/przyszła Pan/i do urzędu?



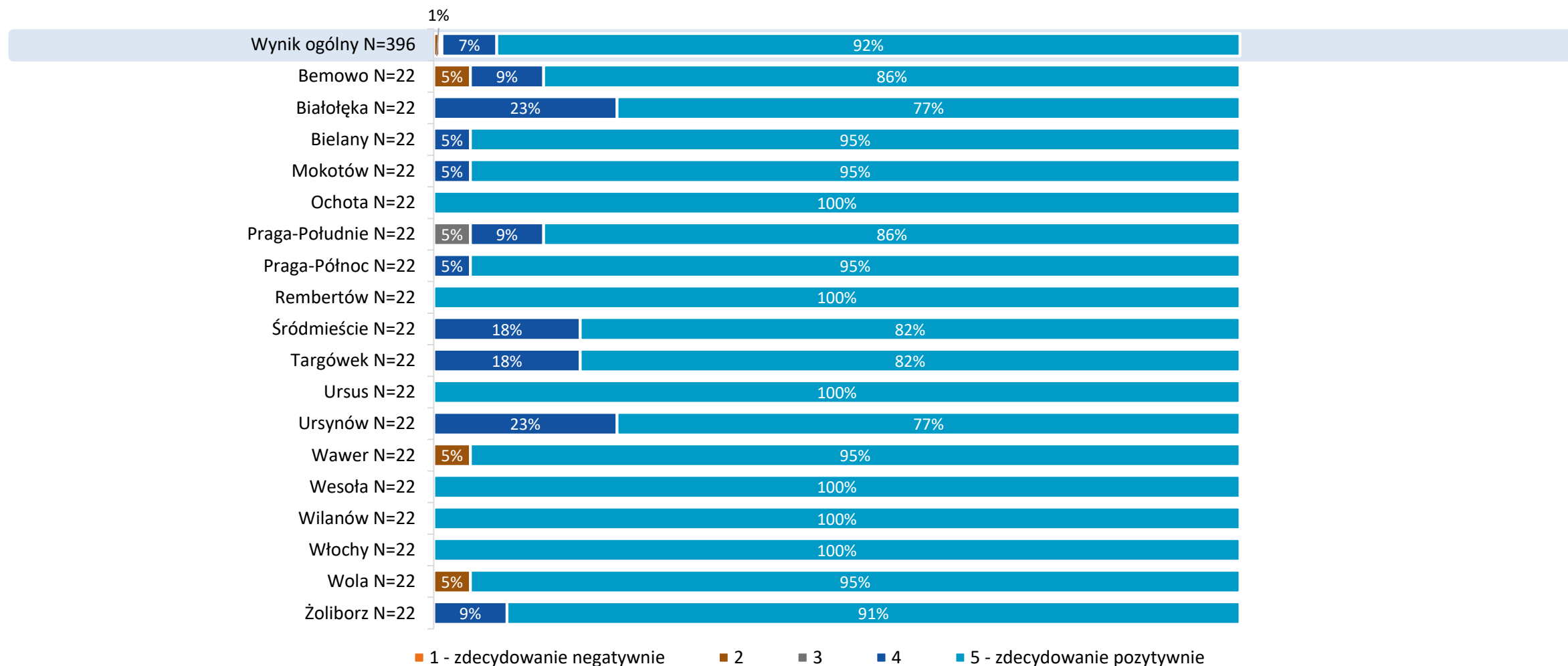
Aspekty wizyty związane z obsługą

P2. Proszę ocenić poszczególne aspekty wizyty w urzędzie związane z obsługą – **Czas oczekiwania na obsługę**



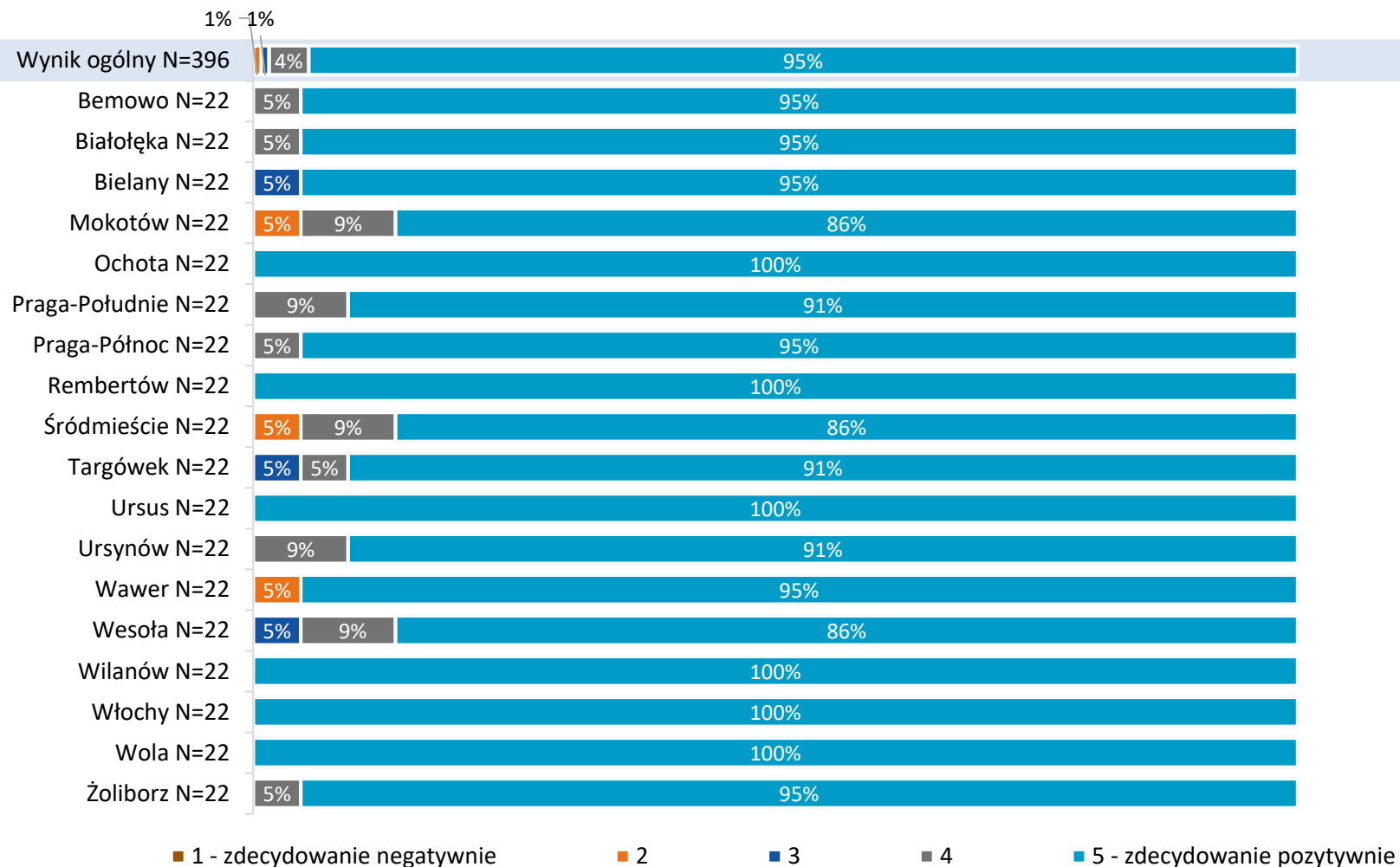
Aspekty wizyty związane z obsługą

P2. Proszę ocenić poszczególne aspekty wizyty w urzędzie związane z obsługą – **Czas obsługi sprawy**



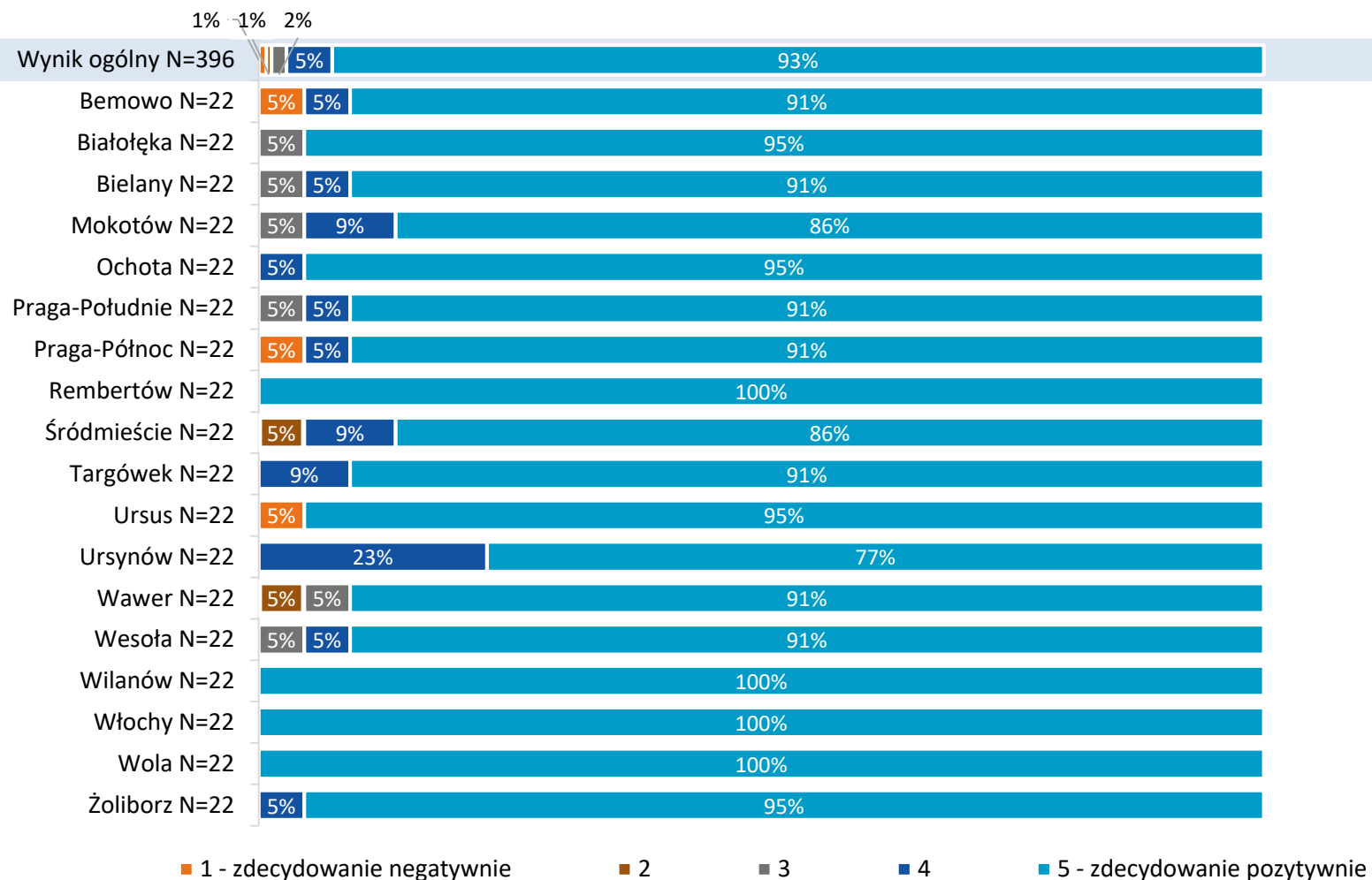
Aspekty wizyty związane z obsługą

P2. Proszę ocenić poszczególne aspekty wizyty w urzędzie związane z obsługą – **Uprzejmość i pomocność urzędnika**



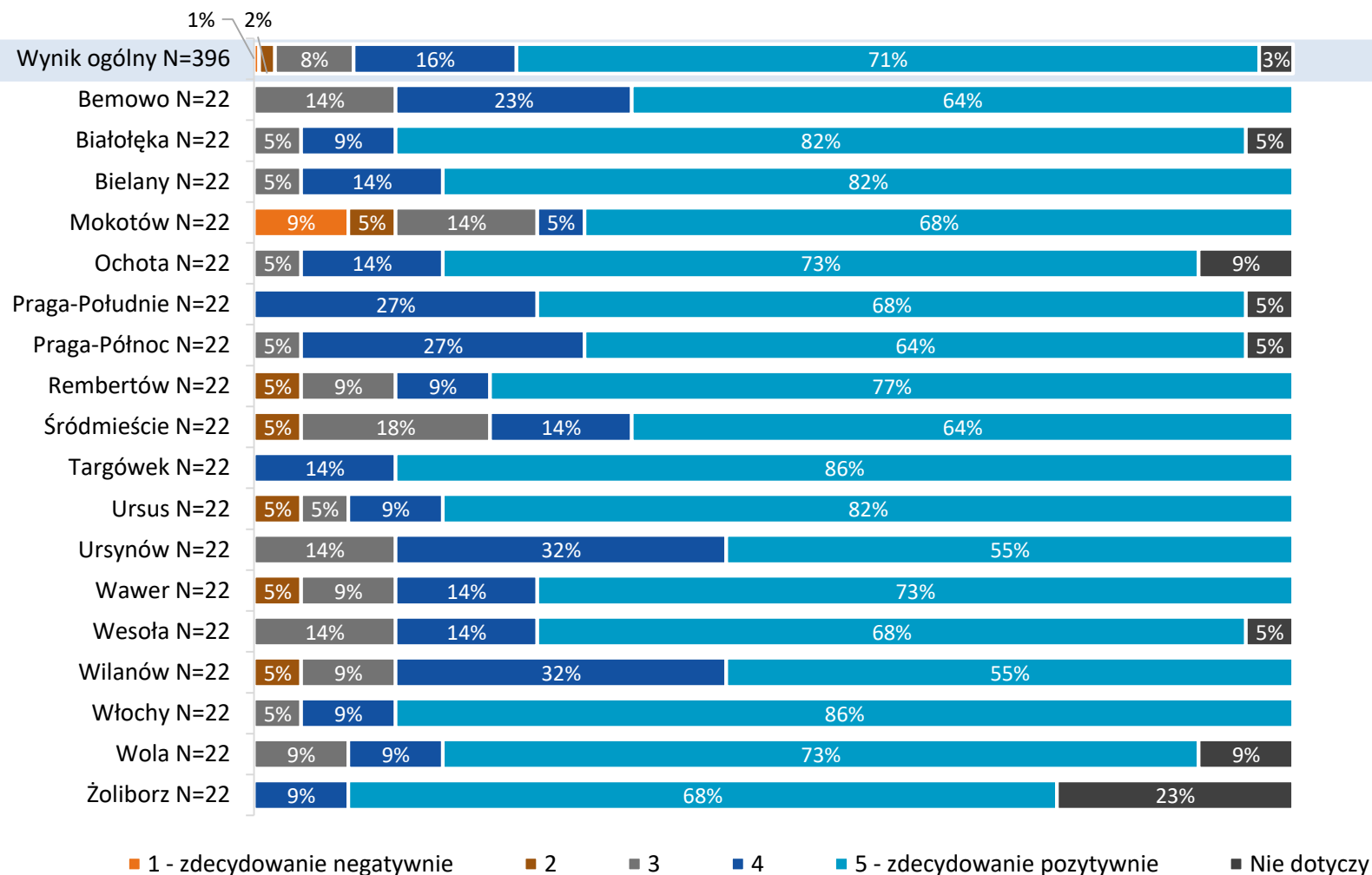
Aspekty wizyty związane z obsługą

P2. Proszę ocenić poszczególne aspekty wizyty w urzędzie związane z obsługą – **Udzielanie informacji rzeczowo i wyczerpująco**



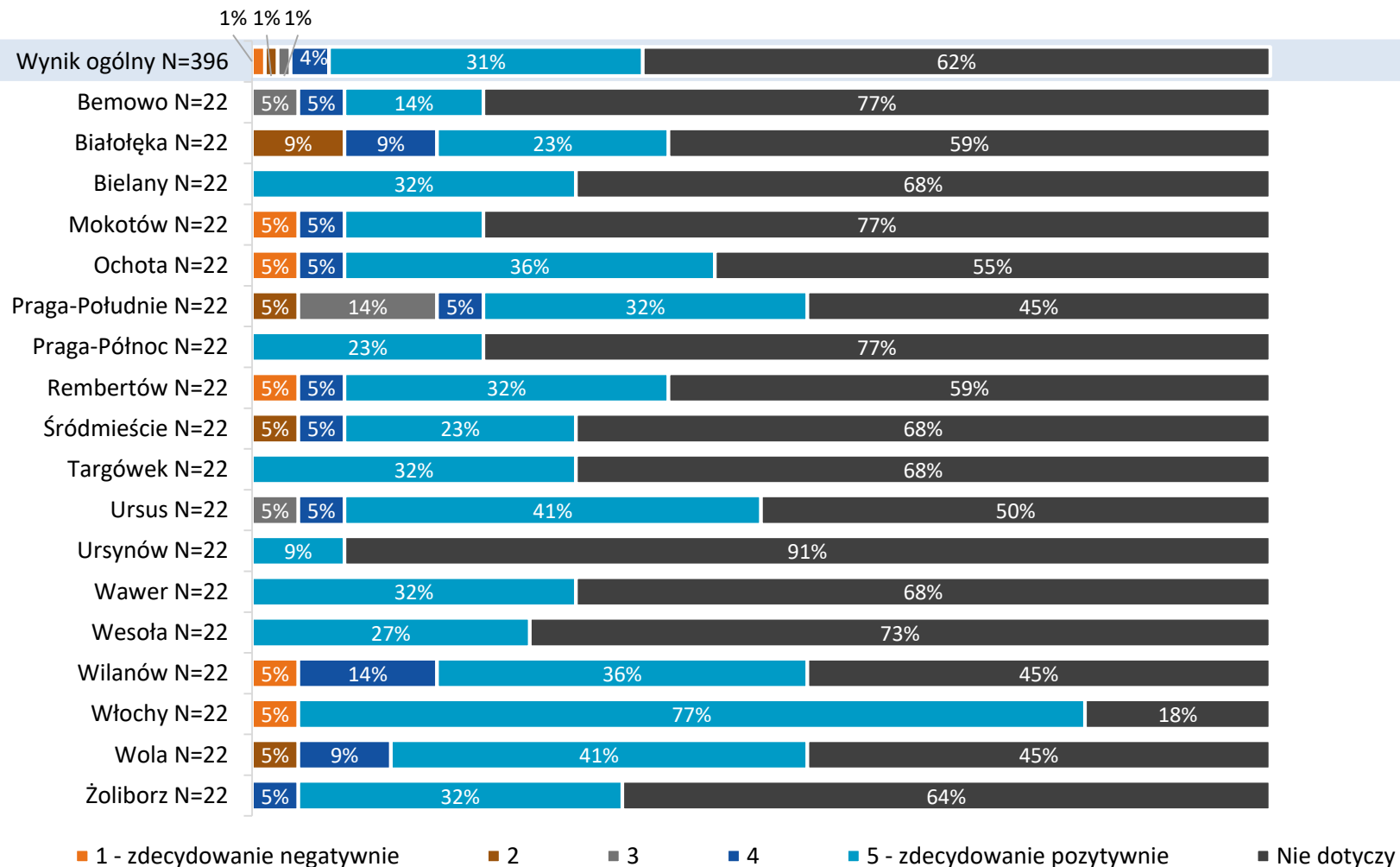
Organizacja urzędu

P3. Proszę ocenić poszczególne rozwiązania organizacyjne działające w urzędzie – **Godziny pracy urzędu**



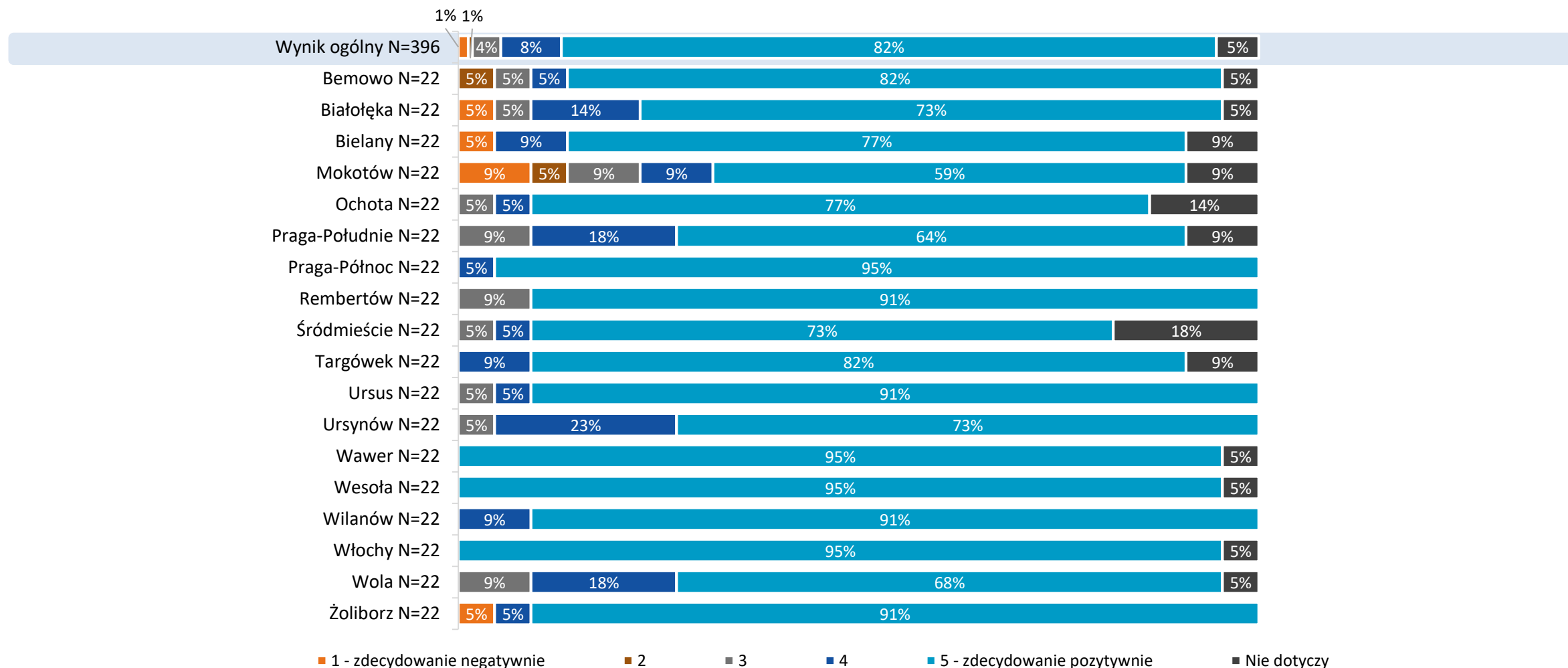
Organizacja urzędu

P3. Proszę ocenić poszczególne rozwiązania organizacyjne działające w urzędzie – **Możliwość wcześniejszego umówienia się na wizytę w urzędzie za pośrednictwem internetu**



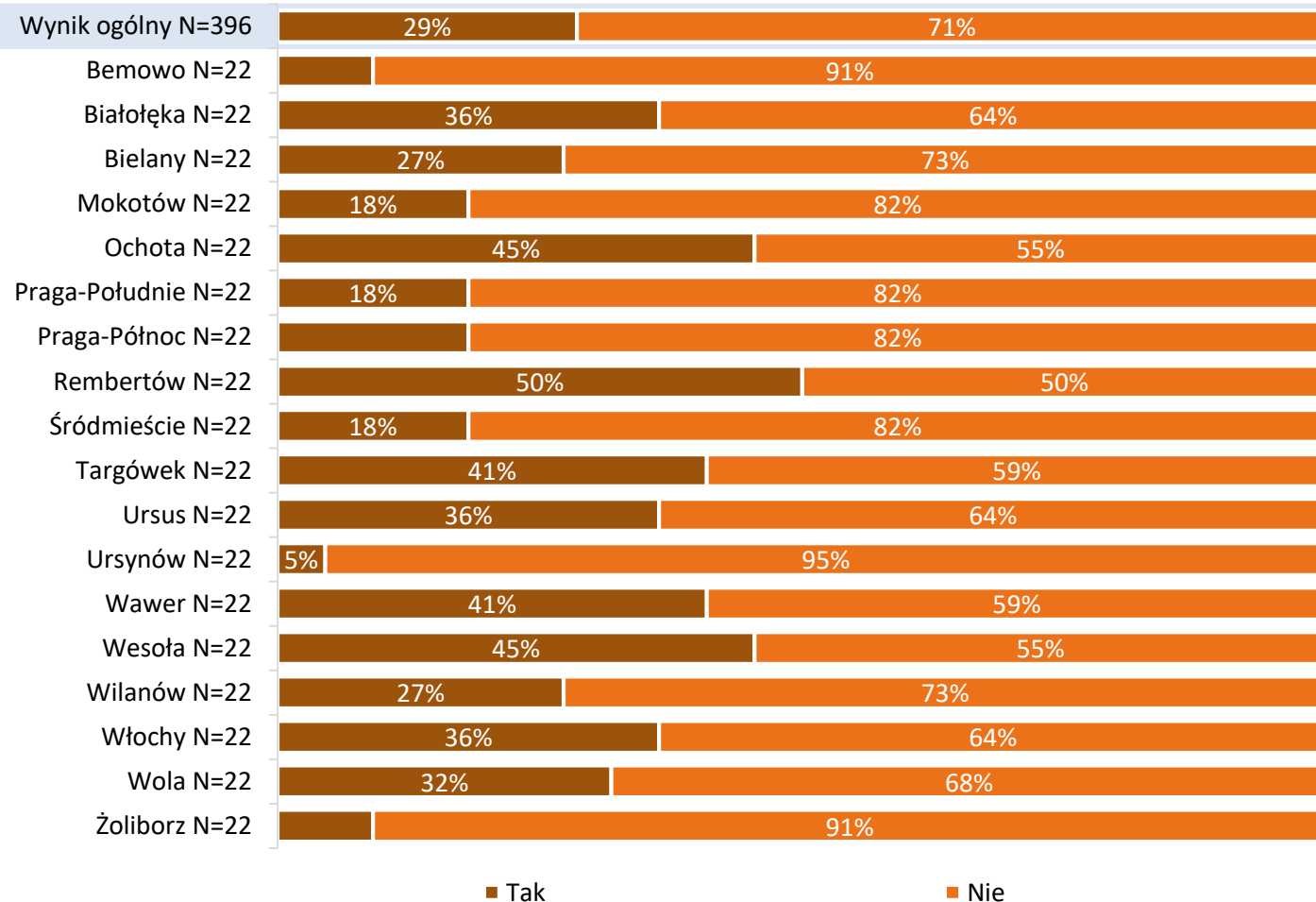
Organizacja urzędu

P3. Proszę ocenić poszczególne rozwiązania organizacyjne działające w urzędzie – **Biletomaty (system kolejkowy)**



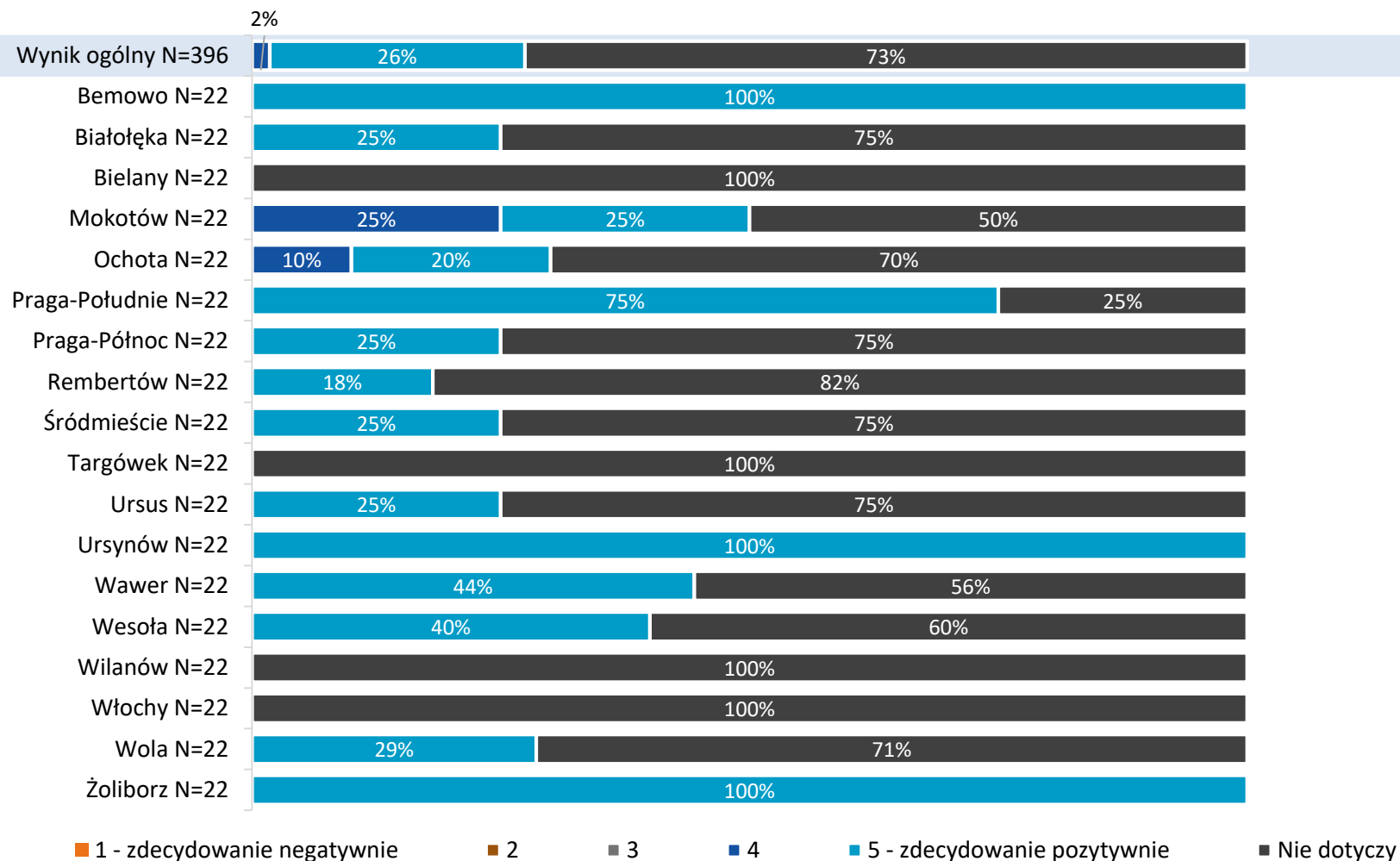
Organizacja urzędu

P4. Czy w czasie wizyty w urzędzie korzystał/a Pan/i z rozwiązań umożliwiających dokonanie płatności?



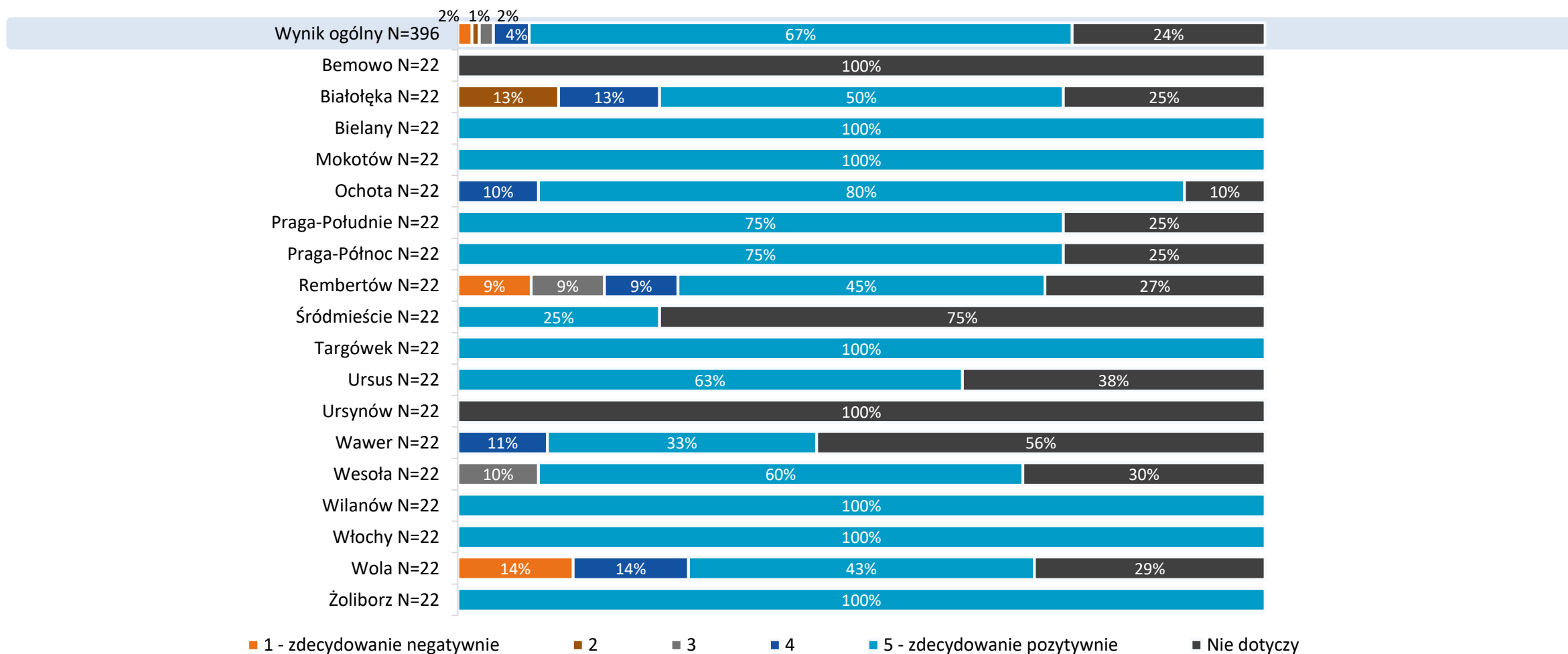
Organizacja urzędu

P5. Proszę ocenić poszczególne rozwiązania organizacyjne działające w urzędzie – **Płatności: opłaty**



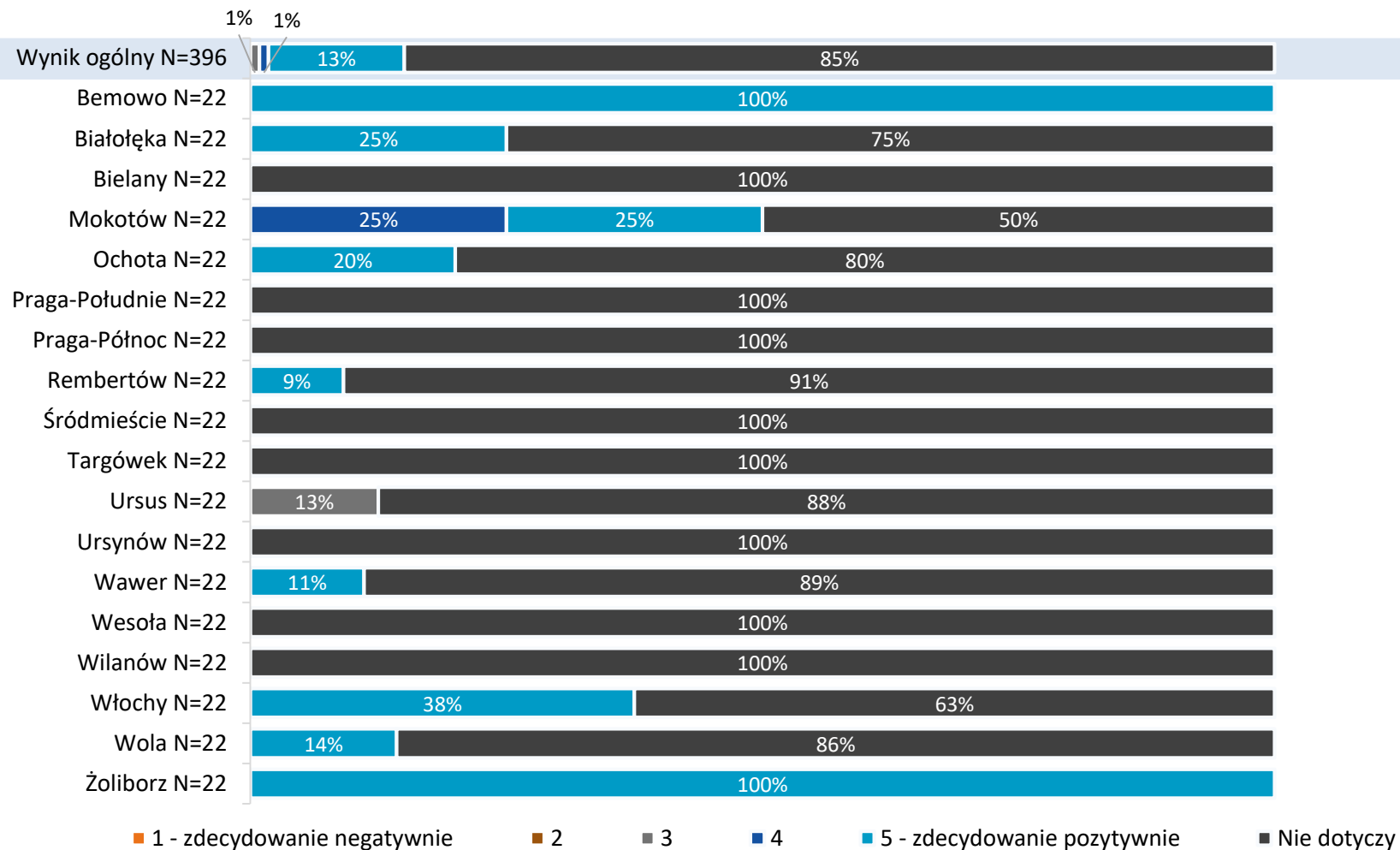
Organizacja urzędu

P5. Proszę ocenić poszczególne rozwiązania organizacyjne działające w urzędzie – **Płatności: kasy**



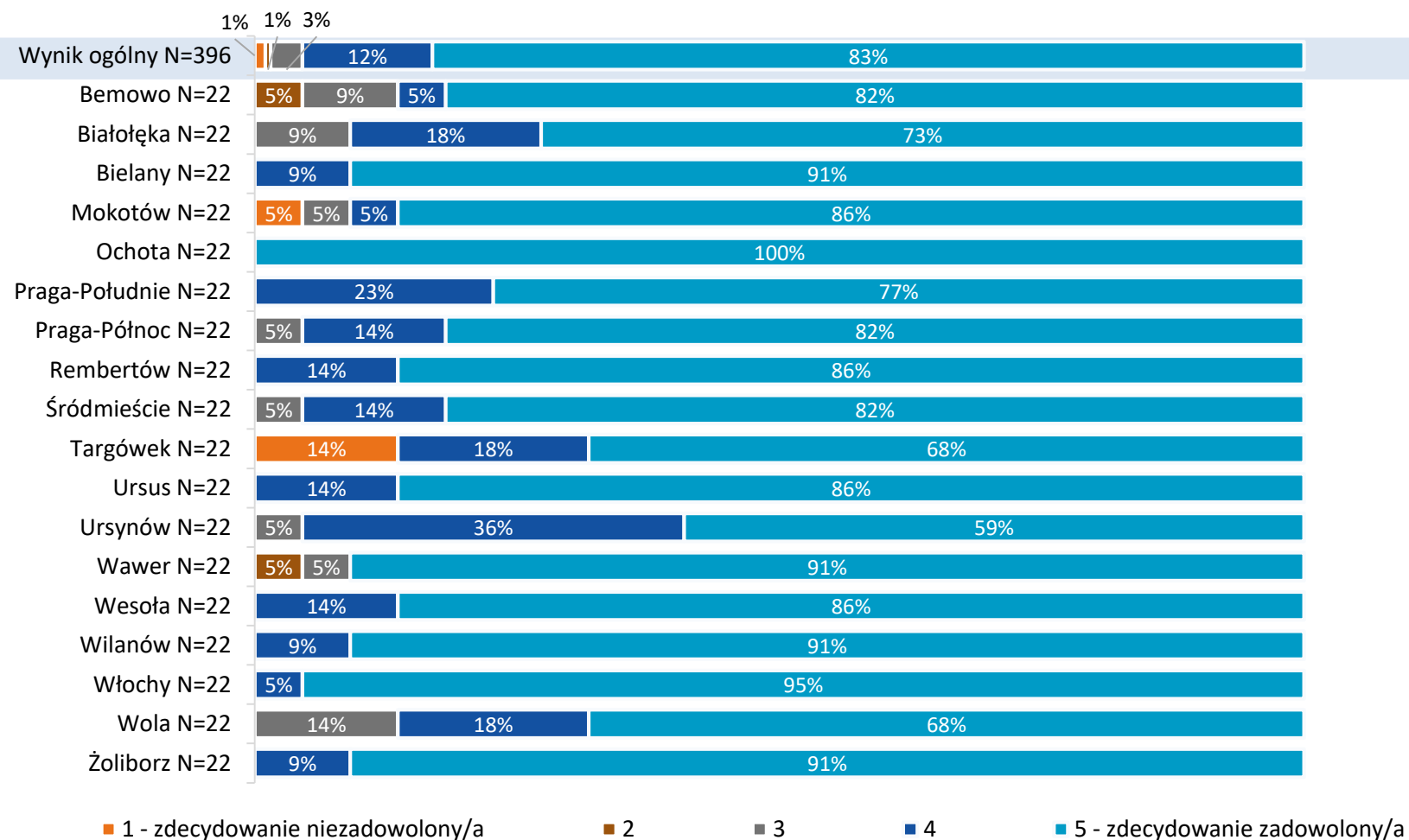
Organizacja urzędu

P5. Proszę ocenić poszczególne rozwiązania organizacyjne działające w urzędzie – **Płatności: terminale**



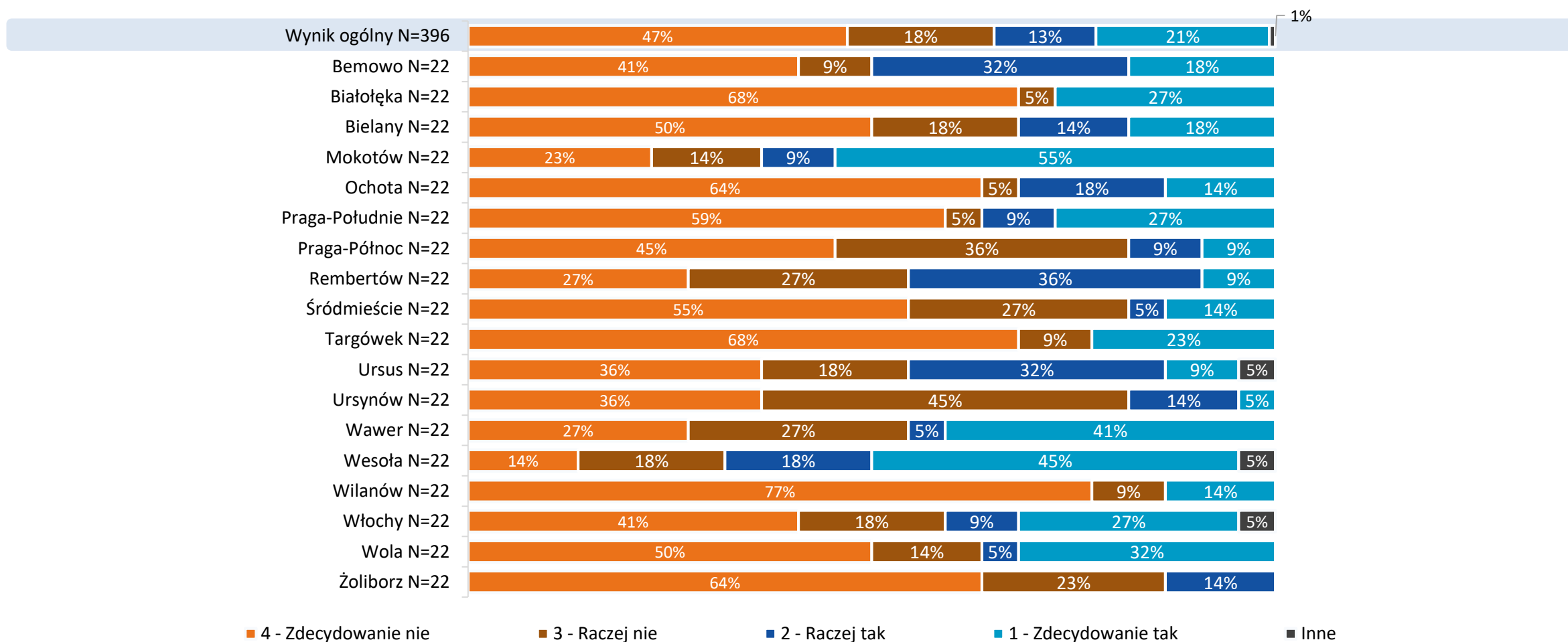
Zadowolenie z wizyty w urzędzie

P6. Proszę ogólnie ocenić swoje zadowolenie z dzisiejszej wizyty w urzędzie.



Internet

P9. Czy jeśli miałby/miałaby Pani możliwość załatwienia swojej sprawy za pośrednictwem internetu, bez konieczności wizyty w urzędzie to czy skorzystałaby/skorzystałaby Pan/i z takiej możliwości?





Ranking

Wskaźniki ocen pozytywnych

	Wydział Obsługi Mieszkańców			Delegatury Biura Administracji i Spraw Obywatelskich		
	2019	2022	2024	2019	2022	2024
Bemowo	97%	73%	99%	98%	86%	98%
Białołęka	87%	91%	96%	95%	91%	96%
Bielany	98%	89%	98%	96%	93%	98%
Mokotów	97%	90%	95%	84%	77%	88%
Ochota	97%	94%	93%	97%	89%	96%
Praga-Południe	92%	92%	98%	98%	91%	93%
Praga-Północ	96%	94%	99%	96%	90%	98%
Rembertów	86%	91%	95%	87%	89%	99%
Śródmieście	98%	83%	95%	98%	87%	94%
Targówek	92%	92%	90%	96%	94%	97%
Ursus	95%	93%	96%	95%	95%	97%
Ursynów	91%	90%	98%	94%	92%	97%
Wawer	87%	88%	99%	94%	96%	99%
Wesoła	98%	89%	95%	99%	92%	99%
Wilanów	92%	90%	91%	90%	90%	96%
Włochy	92%	86%	97%	87%	95%	100%
Wola	95%	82%	90%	97%	94%	93%
Żoliborz	98%	89%	96%	95%	94%	99%

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

Punkty informacyjne									
	Ogółem			Audyty osobiste			Audyty telefoniczne		
Punkty informacyjne	2019	2022	2024	2019	2022	2024	2019	2022	2024
Bemowo	95%	84%	91%	95%	77%	96%	96%	91%	83%
Białołęka	91%	87%	91%	89%	89%	95%	93%	86%	85%
Bielany	94%	87%	91%	92%	90%	96%	97%	84%	81%
Mokotów	88%	82%	81%	80%	75%	90%	97%	89%	66%
Ochota	90%	85%	93%	86%	78%	96%	94%	92%	87%
Praga-Południe	96%	85%	87%	96%	82%	96%	96%	89%	71%
Praga-Północ	95%	87%	91%	95%	88%	97%	95%	86%	81%
Rembertów	93%	87%	94%	91%	85%	99%	95%	89%	86%
Śródmieście	93%	88%	91%	91%	88%	95%	96%	89%	82%
Targówek	95%	83%	87%	92%	84%	95%	98%	82%	74%
Ursus	92%	93%	92%	90%	94%	95%	95%	92%	86%
Ursynów	87%	85%	89%	78%	80%	94%	97%	91%	81%
Wawer	90%	86%	92%	93%	83%	95%	86%	90%	86%
Wesoła	97%	93%	93%	97%	93%	98%	97%	93%	84%
Wilanów	90%	86%	92%	86%	82%	95%	94%	91%	87%
Włochy	91%	82%	90%	86%	78%	93%	96%	86%	86%
Wola	96%	84%	92%	94%	77%	98%	99%	90%	81%
Żoliborz	84%	87%	89%	73%	85%	96%	94%	89%	76%

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

Urzędy Stanu Cywilnego

	Ogółem			Audyty osobiste			Audyty telefoniczne		
Urzędy Stanu Cywilnego	2019	2022	2024	2019	2022	2024	2019	2022	2024
Praga-Północ	95%	93%	91%	92%	93%	95%	98%	93%	82%
Wawer	94%	92%	93%	93%	95%	98%	96%	88%	84%
Śródmieście Chałubińskiego		90%	96%		88%	96%		93%	94%
Śródmieście	99%	89%	93%	99%	88%	100%	98%	91%	81%
Mokotów	95%	84%	92%	92%	81%	95%	97%	87%	87%
Ochota	95%		89%	94%		91%	96%		86%

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



Wydział Badań i Analiz

Biuro Strategii i Analiz

tel. 22 325 79 50



✉ badanie@um.warszawa.pl