

Badanie jakości obsługi w Urzędzie m.st. Warszawy



Raport ogólny z badania Tajemniczy
Klient oraz badania satysfakcji

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 występują 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 jednostek organizacyjnych Urzędu m.st. Warszawy:

Komórki 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

Badanie Mystery

Shopping

Audyty osobiste

Wyniki szczegółowe



Najważniejsze ustalenia

Średni czas oczekiwania we wszystkich badanych komórkach organizacyjnych m.st. Warszawy wyniósł 6,7 minuty.

Otoczenie i wygląd miejsca audytów zostały ocenione pozytywnie. Poszczególne komórki organizacyjne, w których realizowano badanie są dobrze oznakowane i łatwo je znaleźć (94%), a w niemal wszystkich miejscach obsługi jest czysto i panuje porządek (99%).

Liczba miejsc siedzących oraz **liczba stolików lub blatów do wypełnienia formularzy** zostały ocenione jako wystarczające (95%) w obu przypadkach. Formularze i wnioski są w miejscach, w których łatwo je zauważyć (96%).

Urzednicy stosują się do **standardów dotyczących ubioru** w miejscu pracy. Ta kwestia została oceniona pozytywnie w 100% wizyt w czasie badania. W przypadku 4% audytów urzednicy nie mieli legitymacji w miejscu widocznym dla osoby obsługiwanej.

Na **biurkach** urzedników panuje porządek (99%) i znajdują się na nich zazwyczaj przedmioty wyłącznie związane z pracą (99%).

Zachowanie urzedników oceniane jest bardzo pozytywnie. Urzednicy są w czasie obsługi uprzejmi (98%).

W odczuciu audytorów urzednicy poświęcili im odpowiednią ilość czasu i uwagi (96%). W pojedynczych przypadkach urzednicy zajmowali się prywatnymi sprawami podczas obsługi (2%).



Najważniejsze ustalenia

Podczas obsługi 98% urzędników **udzielało informacji** w sposób zrozumiały. W ocenie audytorów 89% urzędników udzielało informacji w sposób wyczerpujący. O szczegóły dotyczące sprawy dopytywało 79% urzędników, natomiast 74% upewniało się, że klient rozumie ich wyjaśnienia.

W przypadku ponad 3/4 audytów urzędnik wydał klientowi wniosek lub formularz dotyczący sprawy lub wyjaśnił, gdzie może go znaleźć. Jedynie 49% urzędników wyjaśniło audytorom, jak wniosek należy wypełnić .

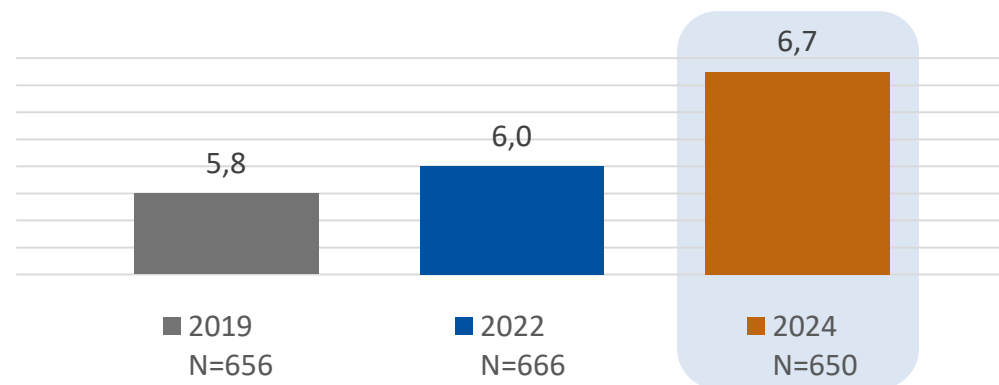
Urzędnicy **prawidłowo udzielali informacji** – 94% przypadków. Najczęściej bez dopytywania udzielali informacji o wymaganych dokumentach (79%) i miejscu ich złożenia (72%). W czasie obsługi spraw najczęściej brakowało informacji o wysokości opłaty oraz terminie odpowiedzi w danej sprawie.

Ogólny poziom zadowolenia z obsługi jest wysoki. 94% audytorów oceniło sposób obsługi pozytywnie.

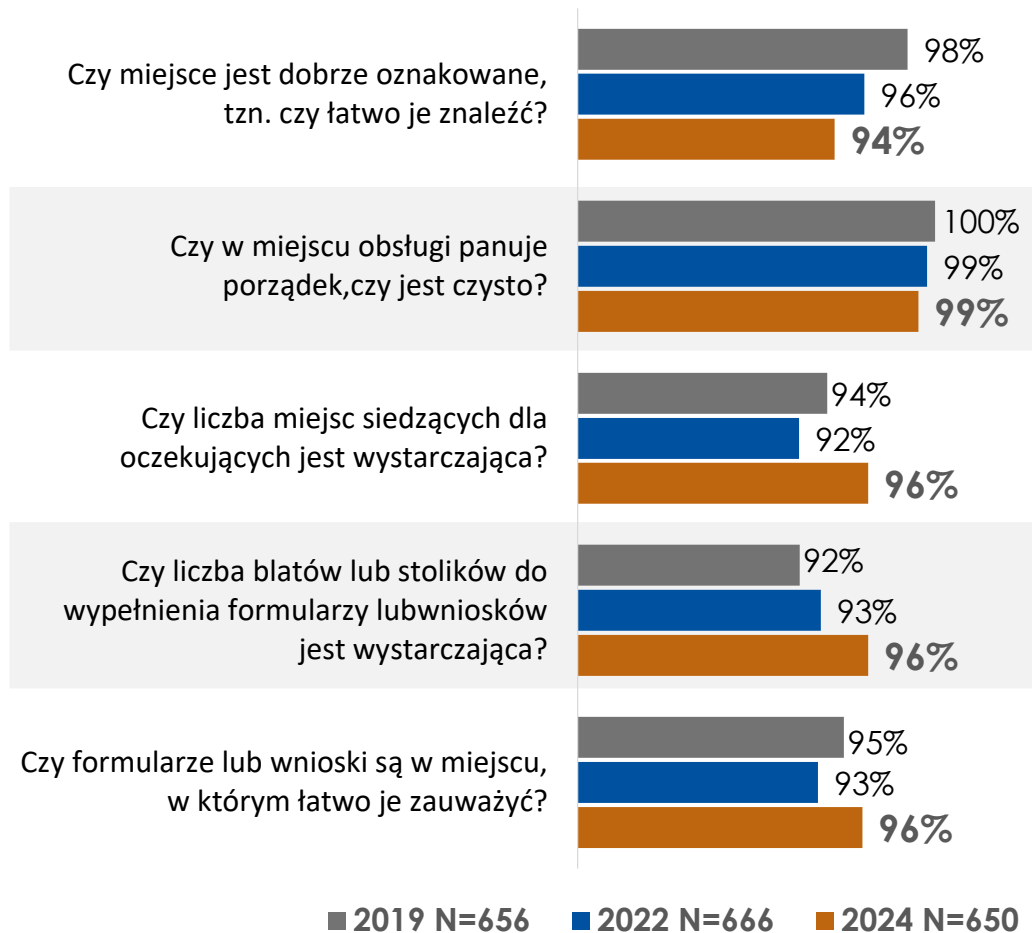


Oczekiwanie na obsługę

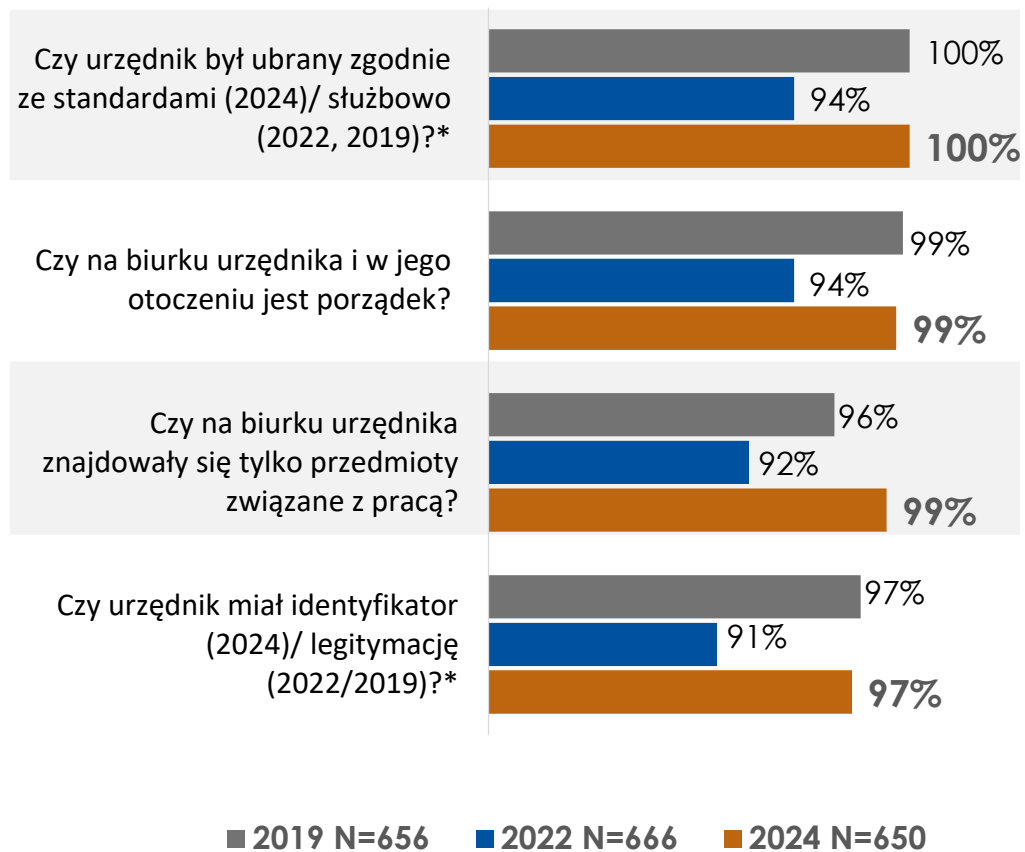
Średni czas oczekiwania na obsługę (w minutach)



Otoczenie i wygląd miejsca



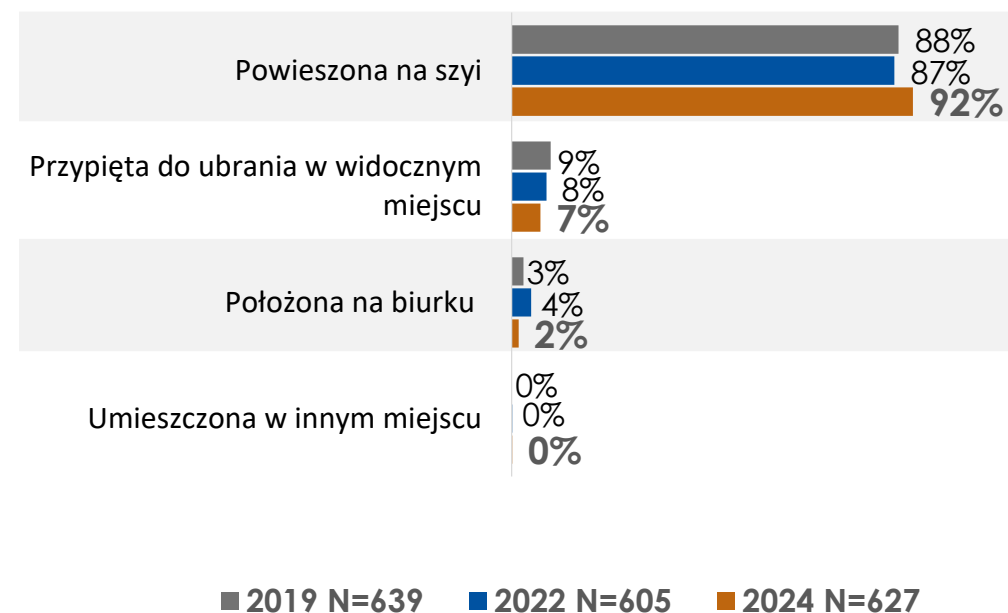
Wygląd urzędnika i jego stanowiska pracy



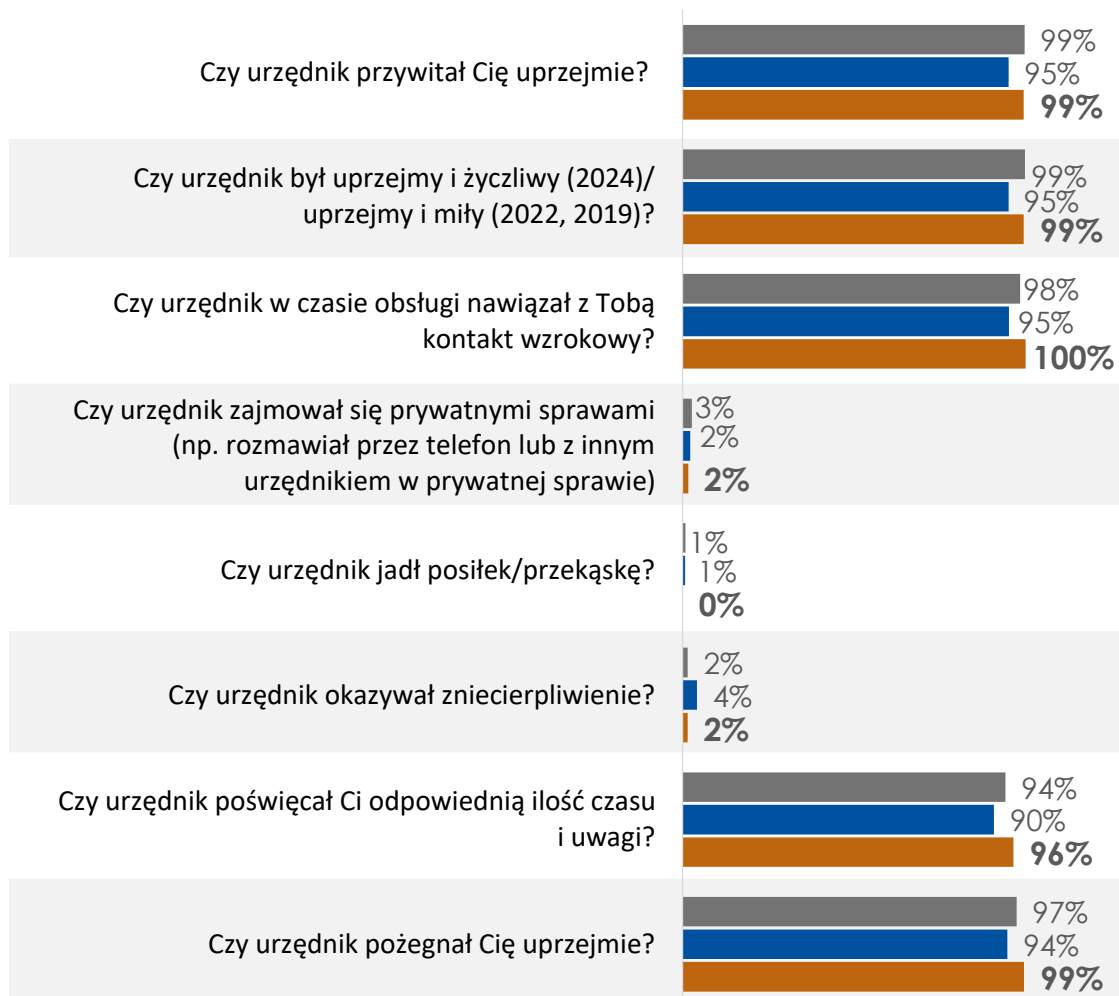
*Uwaga: Treść pytania różniła się w poszczególnych latach badania.



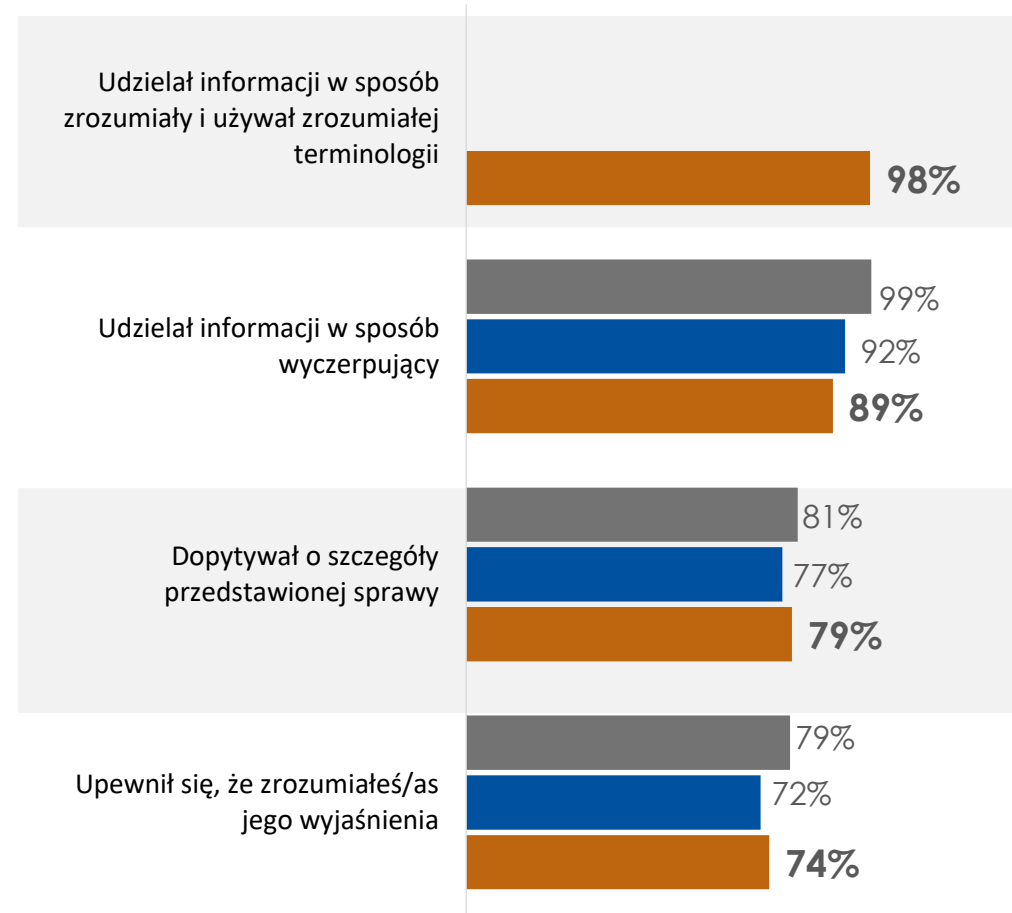
Miejsce umieszczenia legitymacji



Ogólne zachowanie wobec klienta i obsługa przedstawionej sprawy

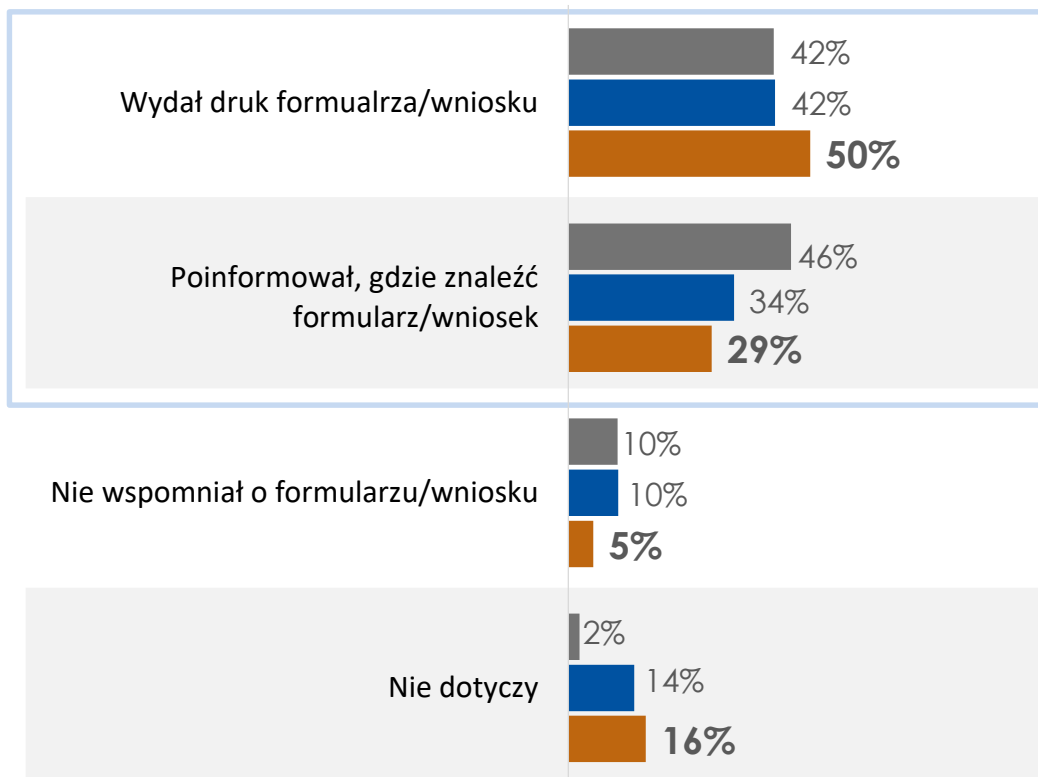


■ 2019 N=656 ■ 2022 N=666 ■ 2024 N=650



■ 2019 N=656 ■ 2022 N=666 ■ 2024 N=650

URZĘDNIK – pomoc w wypełnieniu odpowiedniego formularza/wniosku



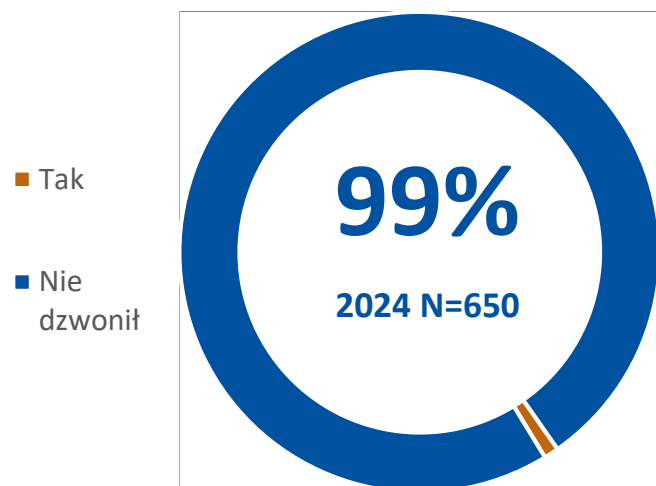
■ 2019 N=656 ■ 2022 N=666 ■ 2024 N=650



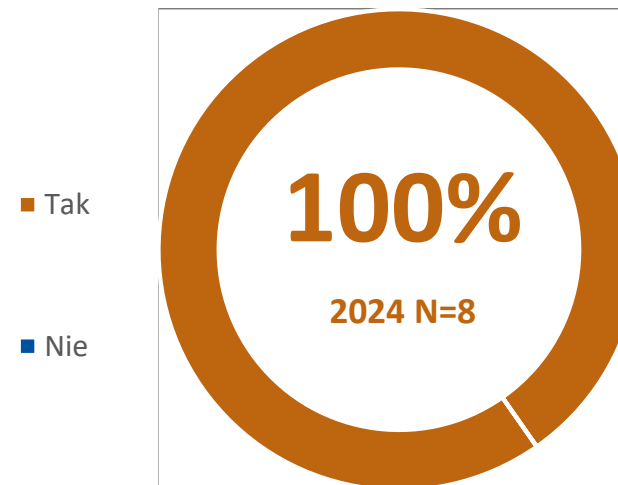
■ 2024 N=650

Rozmowy telefoniczne podczas obsługi

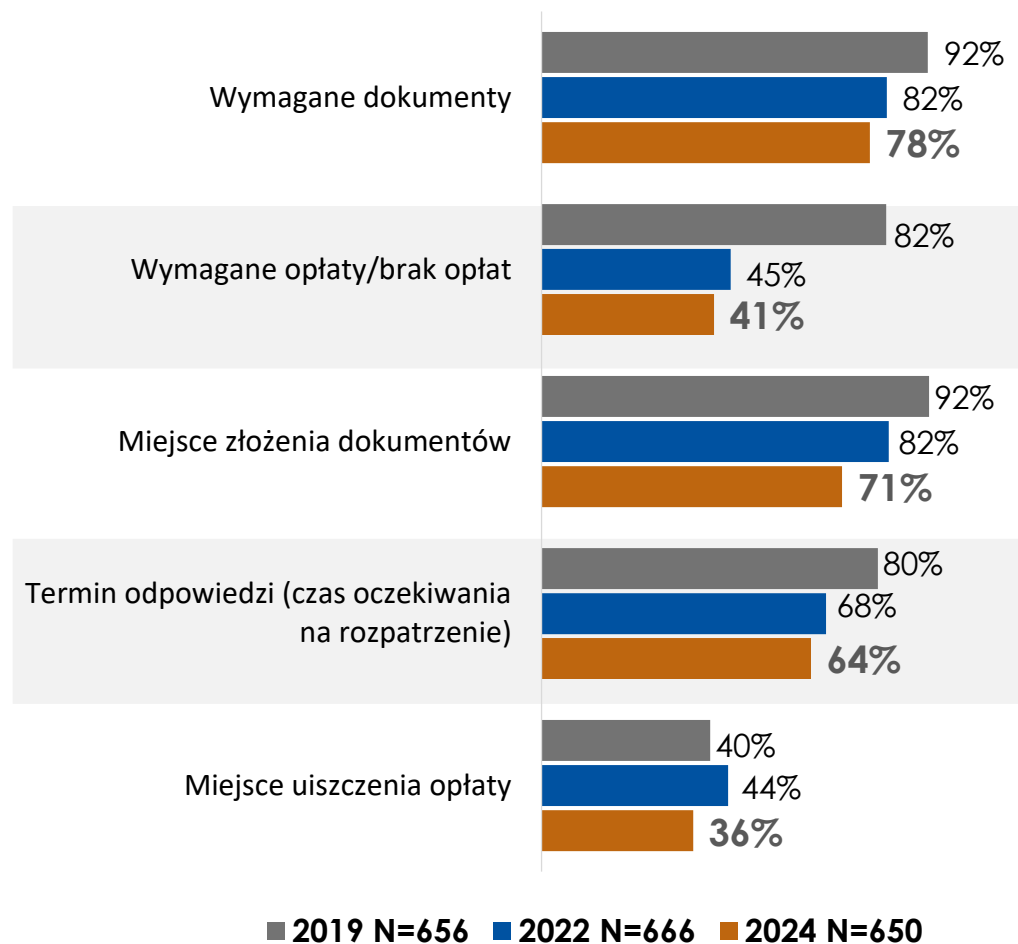
Czy w trakcie rozmowy
urzędnik odebrał dzwoniący
telefon?



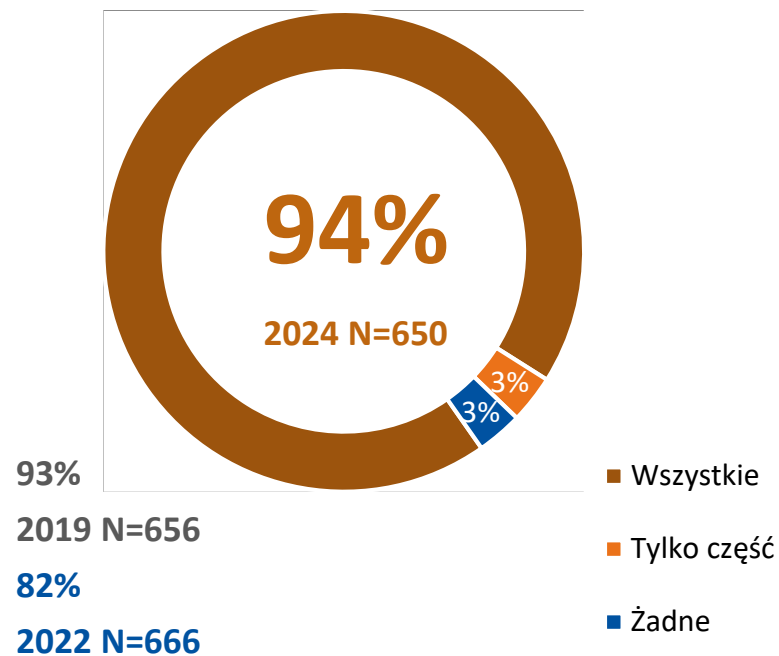
Czy przed odebraniem telefonu urzędnik
przeprosił Cię lub poinformował, że
odbierze telefon?



Udzielone informacje

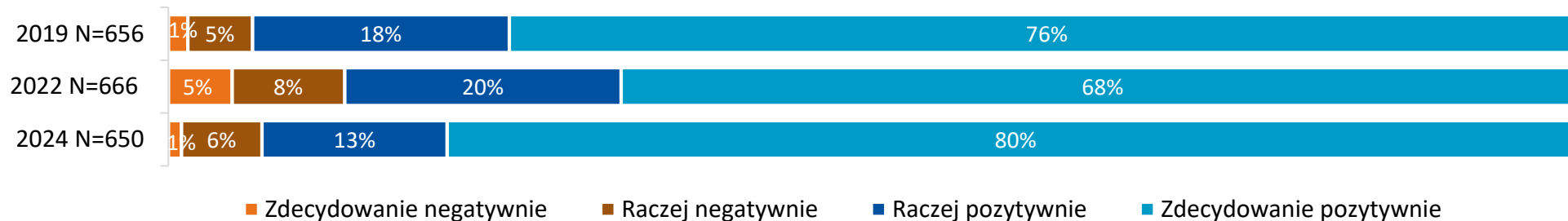


Czy udzielane informacje były prawidłowe?



Ogólne wrażenia z kontaktu z urzędnikiem

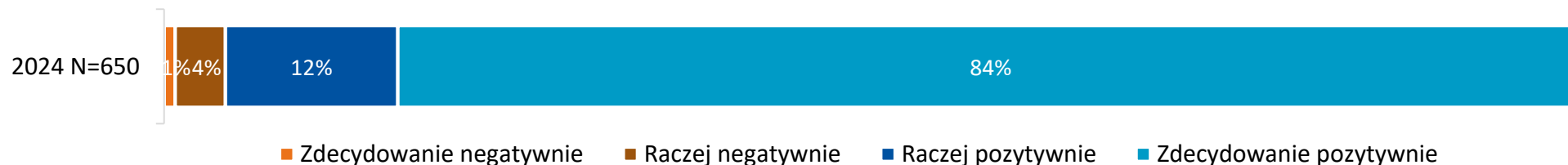
Zadowolenie ze sposobu obsługi



Szybkość załatwienia sprawy



Postawa urzędnika, który obsługiwał sprawę



Badanie Mystery

Calling

Audyty

telefoniczne

Wyniki szczegółowe



Najważniejsze ustalenia

W trakcie badania Mystery Calling przeprowadzono audyty telefoniczne w 65 wybranych komórkach Urzędu m.st. Warszawy, obejmujące 280 połączeń. Badanie miało na celu weryfikację jakości obsługi telefonicznej oraz przestrzegania Standardów obsługi klienta.

Średnia liczba prób połączeń potrzebnych do nawiązania rozmowy wyniosła 3,5 co wskazuje na poprawę w stosunku do wyniku sprzed dwóch lat. Przeciętny czas oczekiwania na połączenie, liczony od pierwszego sygnału, wyniósł 0,7 sekundy, co również jest wynikiem istotnie lepszym, niż osiągnięty w 2022 r.

Urzędnicy byli oceniani bardzo pozytywnie pod względem uprzejmości i profesjonalizmu. W 94% przypadków audytorzy zostali uprzejmie powitani, a 89% urzędników podało w powitaniu nazwę instytucji. Z kolei przedstawianie się imieniem i nazwiskiem pozostaje niedostatecznie powszechne (53%).

W trakcie rozmowy urzędnicy wykazali się zrozumiałą komunikacją używając klarownej terminologii (91%). Ponadto w większości rozmów stosowali zwroty grzecznościowe (95%). Negatywne wyrażenia, takie jak „nie wiem” czy „niemożliwe”, pojawiały się rzadko (5%).

Obsługa przedstawionej sprawy była oceniana gorzej niż w poprzednim badaniu (2022 r.) – wskaźnik poprawności udzielanych informacji wyniósł 69%, spadł o 7 punktów procentowych.

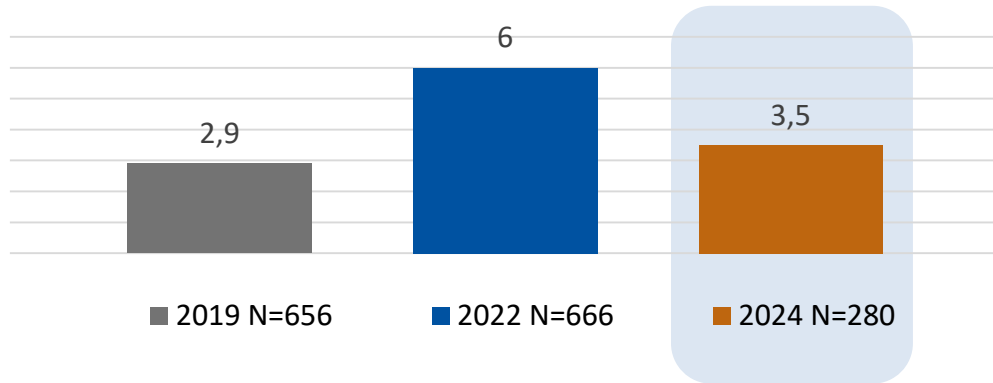
Wyraźny regres odnotowano w dopytywaniu o szczegóły sprawy (39%, spadek o 23 punkty procentowe). Według audytorów urzędnicy udzielali informacji niedostatecznie wyczerpująco (53%).

Większość audytujących oceniła rozmowę z urzędnikiem pozytywnie (79% – odpowiedzi „zdecydowanie pozytywnie” oraz „raczej pozytywnie”).

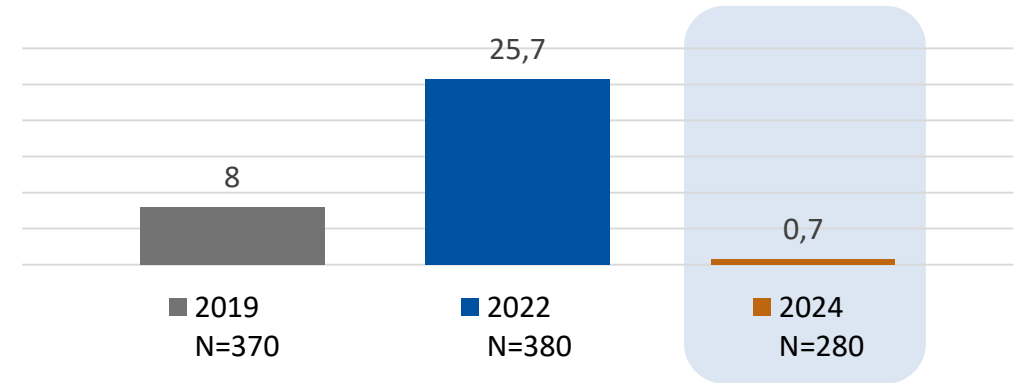
Podobny odsetek audytujących (81%) wyraził również swoje zadowolenie z szybkości załatwienia sprawy.

Oczekiwanie na obsługę

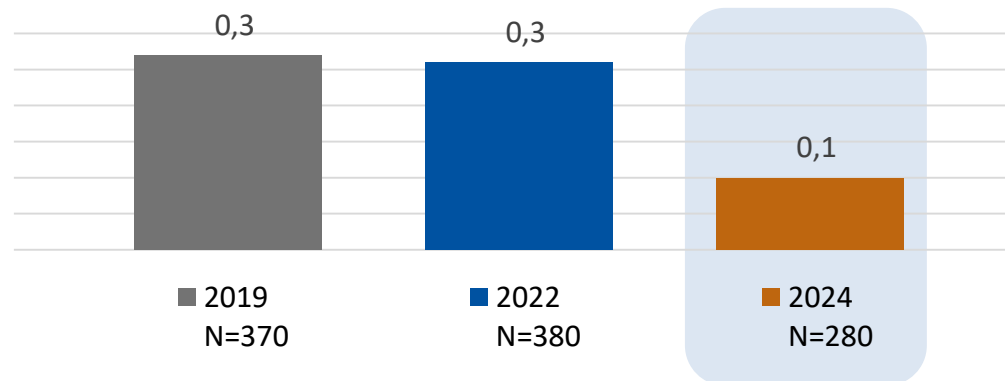
Średnia liczba prób połączenia przed odebraniem telefonu



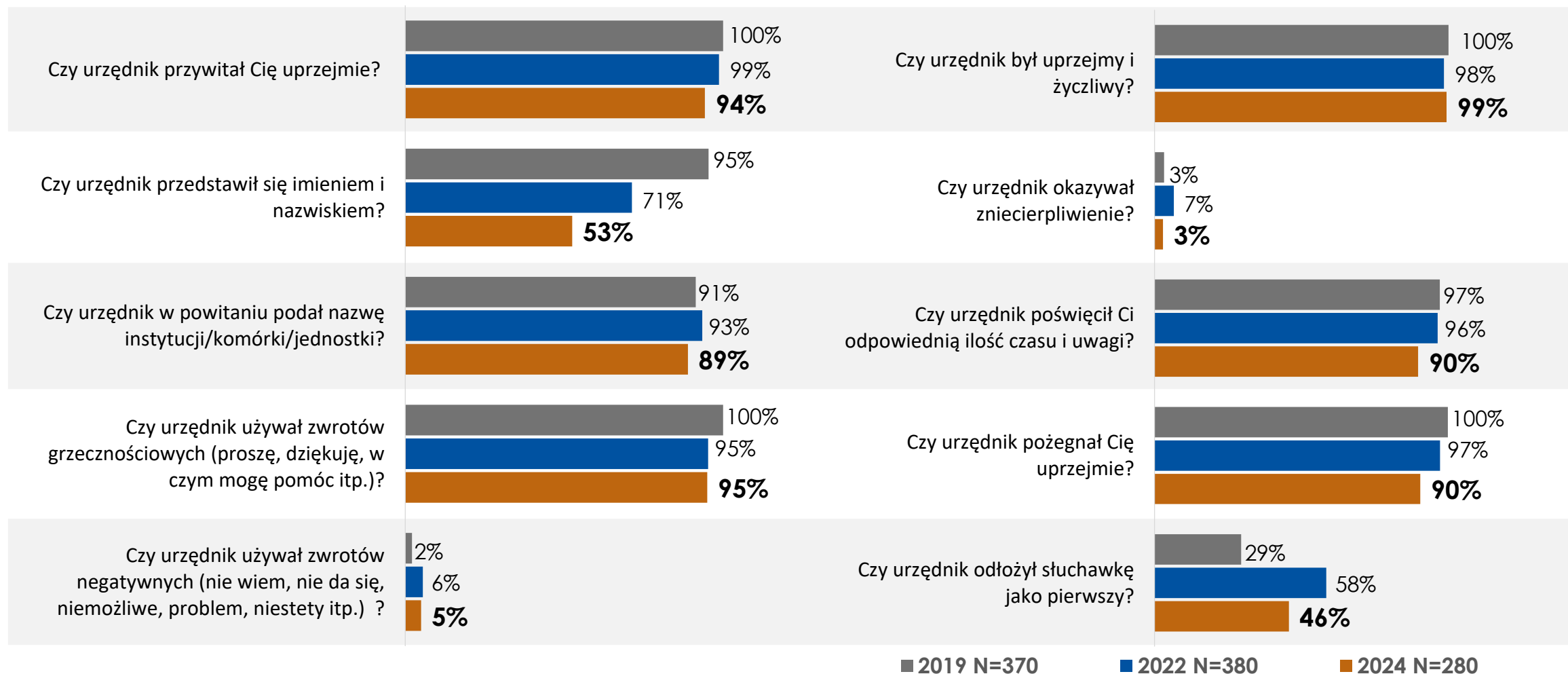
Średni czas oczekiwania na obsługę (w sekundach)



Przeciętna liczba przekierowań przed właściwą rozmową



Ogólne zachowanie wobec klienta



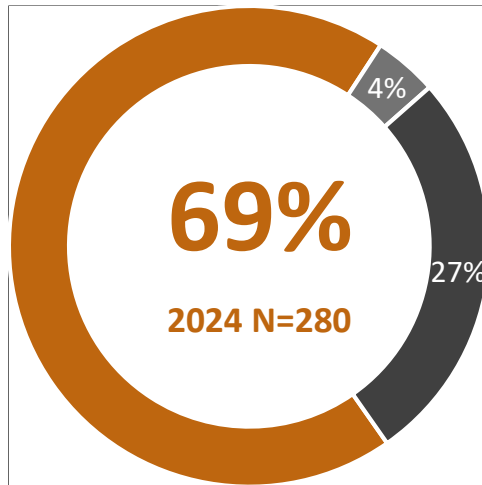
■ 2019 N=370

■ 2022 N=380

■ 2024 N=280

Obsługa przedstawionej sprawy

Czy udzielane informacje były prawidłowe?



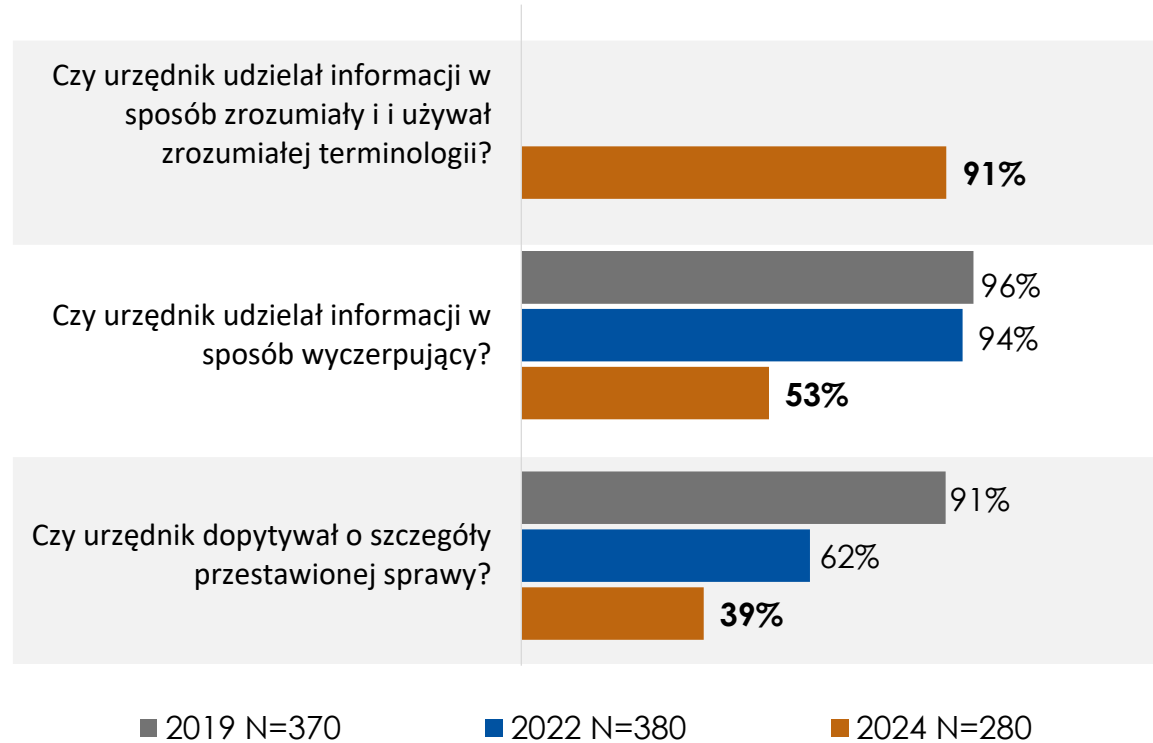
89%

2019 N=370

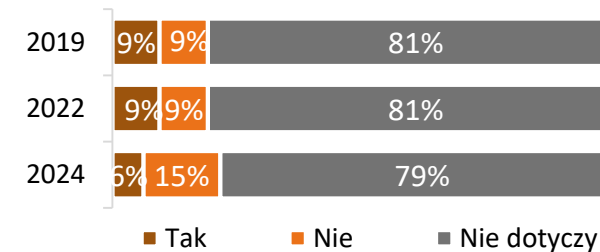
76%

2022 N=380

- Wszystkie
- Tylko część
- Żadne

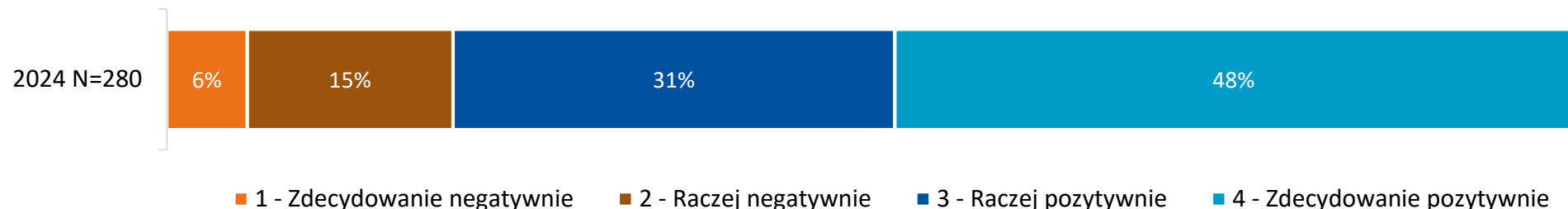


Czy urzędnik wyjaśnił ewentualne przerwy w rozmowie?

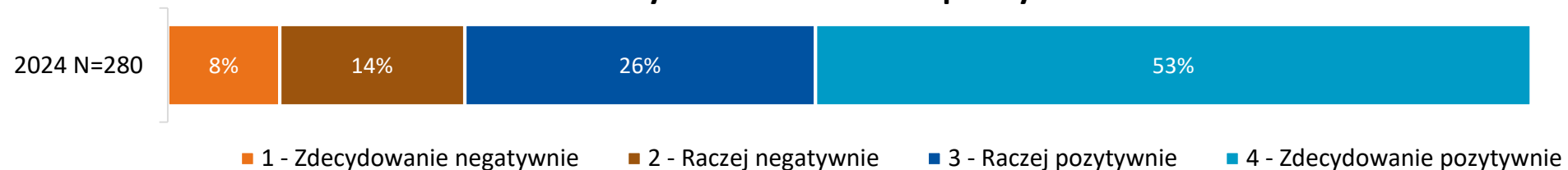


Ogólne wrażenia z kontaktu z urzędnikiem

Zadowolenie ze sposobu obsługi



Szybkość załatwienia sprawy



Postawa urzędnika, który obsługiwał sprawę



Badanie satysfakcji Kwestionariusz TAPI

Wyniki dla urzędów dzielnic
- delegatury BAiSO i WOMy



Najważniejsze ustalenia

W ramach badania satysfakcji przeprowadzono pomiar w 18 urzędach dzielnic m.st. Warszawy. Badaniem objęte były osoby, które załatwiały sprawy w wydziale obsługi mieszkańców lub w delegaturach Biura Administracji i Spraw Obywatelskich. W każdej dzielnicy przeprowadzono 22 ankiety satysfakcji.

Zdecydowana większość mieszkańców załatwiła sprawę, z którą w dniu badania przyszła do urzędu. Poziom skuteczności w tej kwestii wyniósł 94%.

Satysfakcja z czasu oczekiwania na obsługę jest na zadowalającym poziomie. 79% badanych ocenia ten aspekt wizyty zdecydowanie pozytywnie. Lepsze wyniki osiągają wydziały obsługi mieszkańców. Klienci, którzy załatwiali sprawy urzędowe w tych komórkach, wyżej oceniają czas oczekiwania na obsługę.

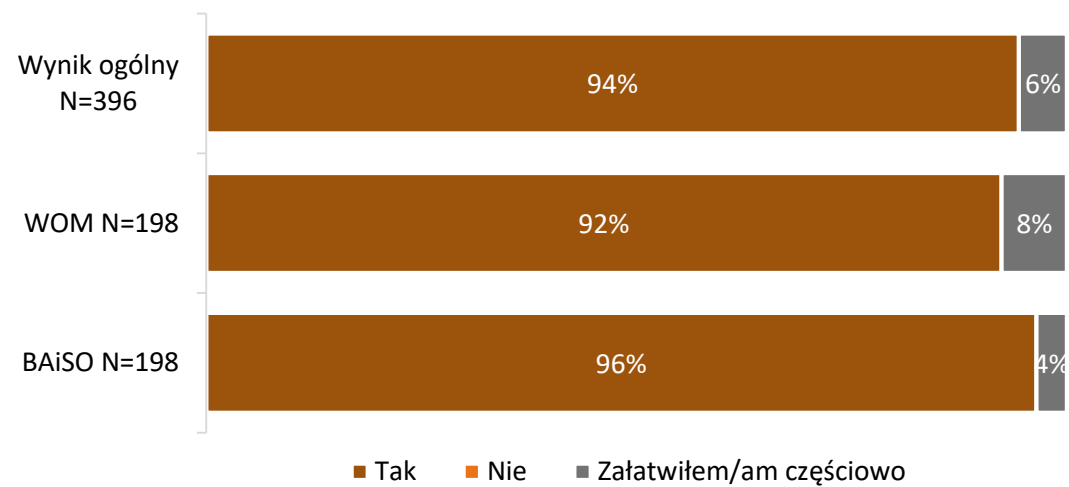
Urzędy oferują wiele metod płatności. Opcją, z której najczęściej korzystają mieszkańcy Warszawy, jest opłata w kasie. Warto jednak zauważyć, że wszystkie dostępne metody płatności oceniane są pozytywnie.

Ogólne zadowolenie z wizyty w urzędzie jest na bardzo wysokim poziomie. Aż 95% badanych oceniło wizyty pozytywnie.

Gotowość do załatwienia podobnych spraw urzędowych przez internet zgłasza 65% badanych. 34% osób, które brały udział w badaniu podchodzi do tego pomysłu sceptycznie.

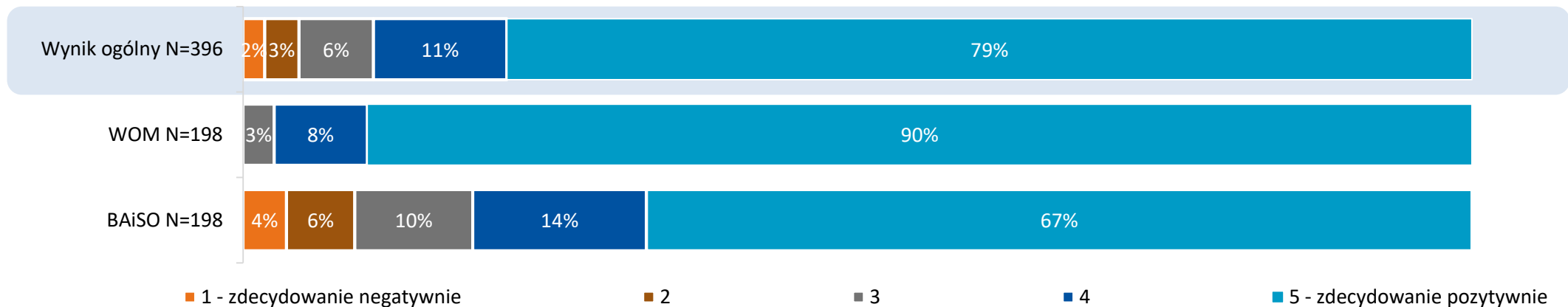
Złatwienie sprawy w urzędzie

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

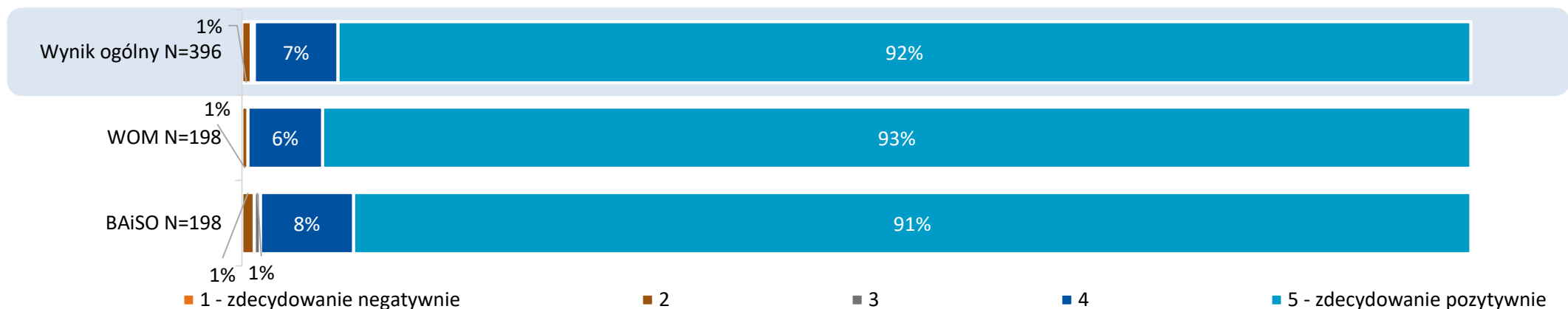


Aspekty wizyty związane z obsługą

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

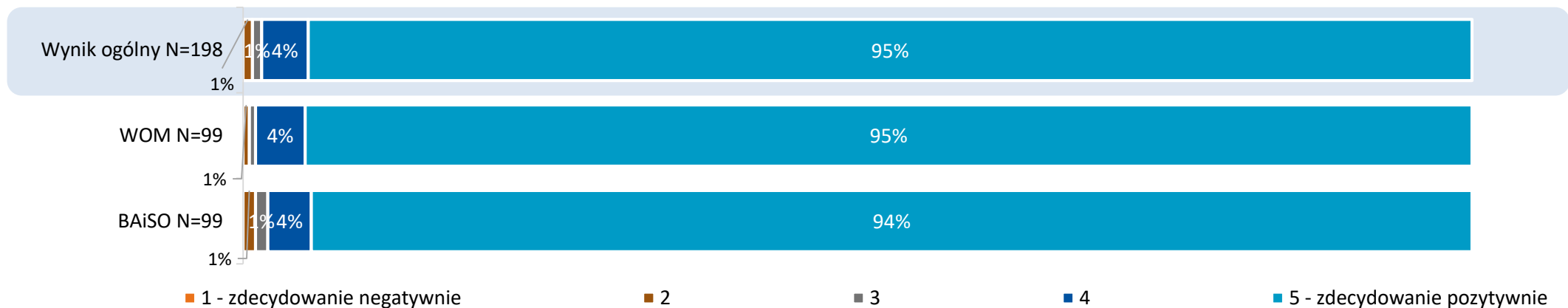


P2. Proszę ocenić poszczególne aspekty wizyty w urzędzie związane z obsługą – **Czas obsługi sprawy**

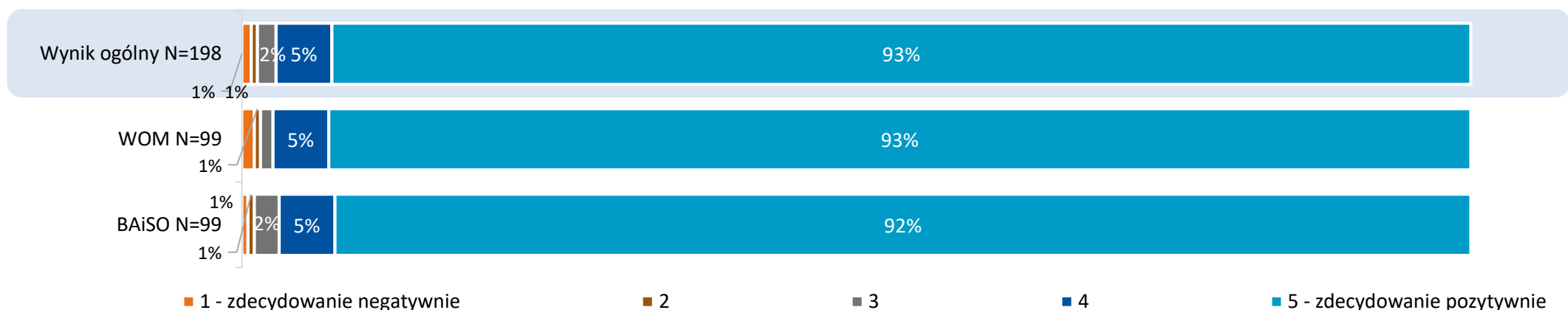


Aspekty wizyty związane z obsługą

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

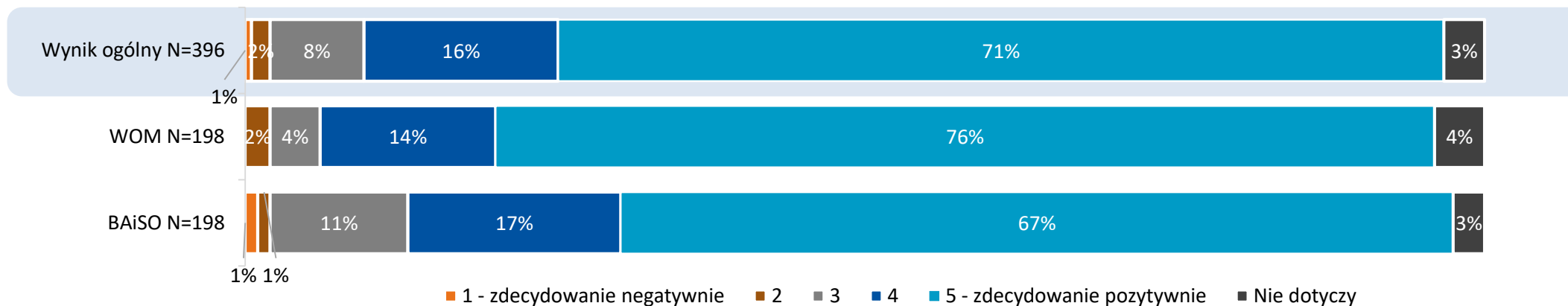


P2. Proszę ocenić poszczególne aspekty wizyty w urzędzie związane z obsługą – **Udzielanie informacji rzeczowo i wyczerpująco**

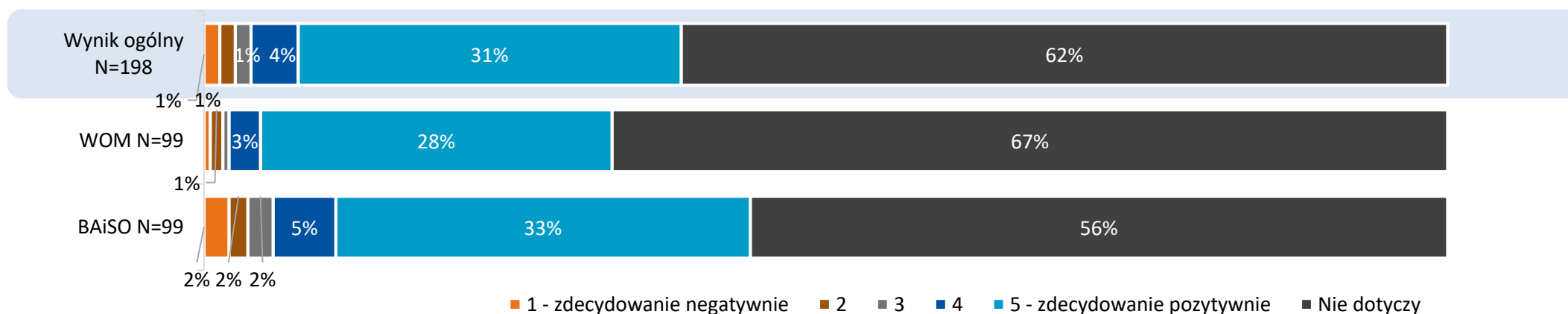


Organizacja urzędu

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

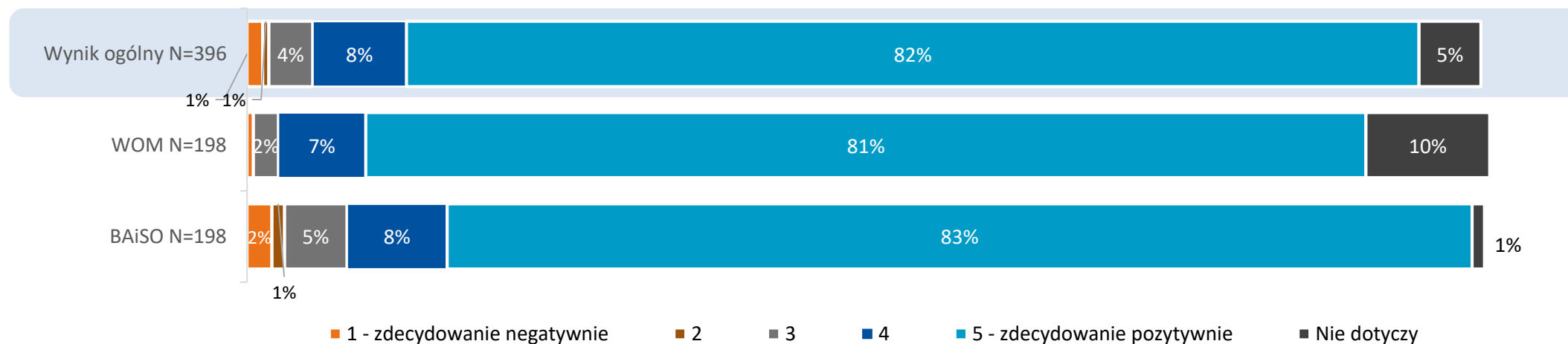


P3. Proszę ocenić poszczególne rozwiązania organizacyjne działające w urzędzie – **Możliwość wcześniejszego umówienia się na wizytę**



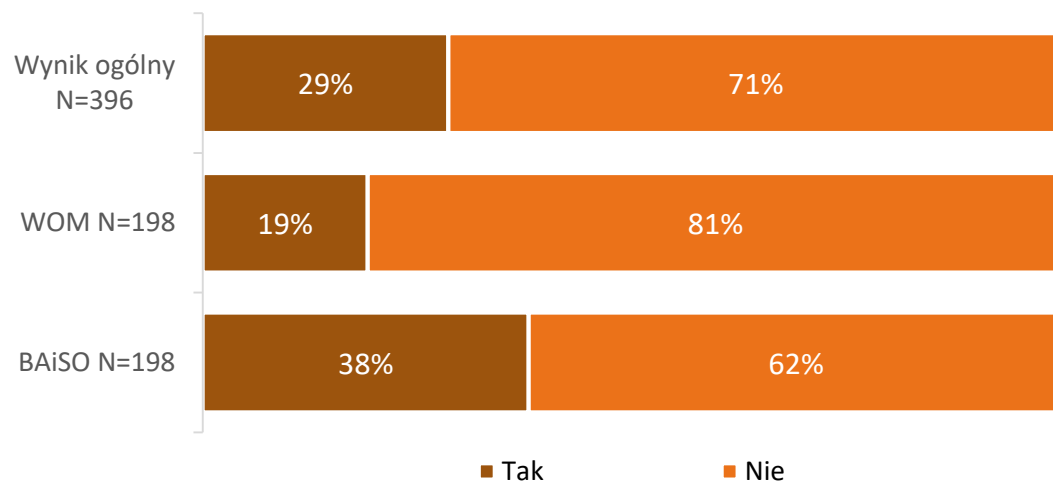
Organizacja urzędu

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



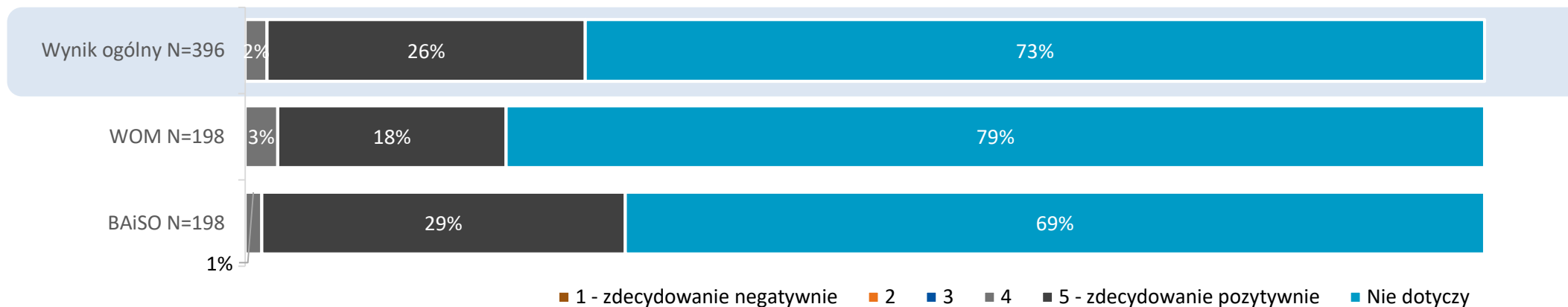
Korzystanie z opcji płatności

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

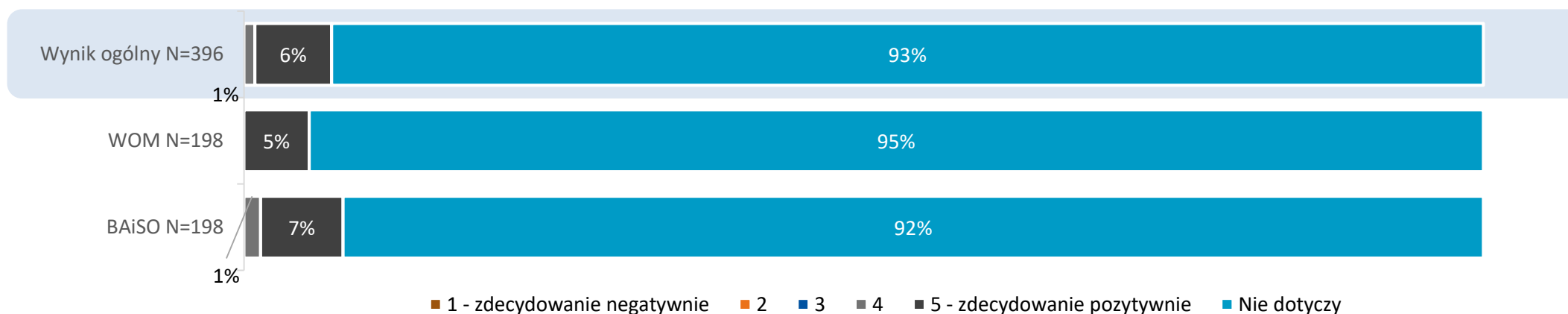


Ocena możliwych opcji płatności

P5. Proszę ocenić sposób wniesienia opłaty, z którego Pan/i skorzystał/a – Oplatomat

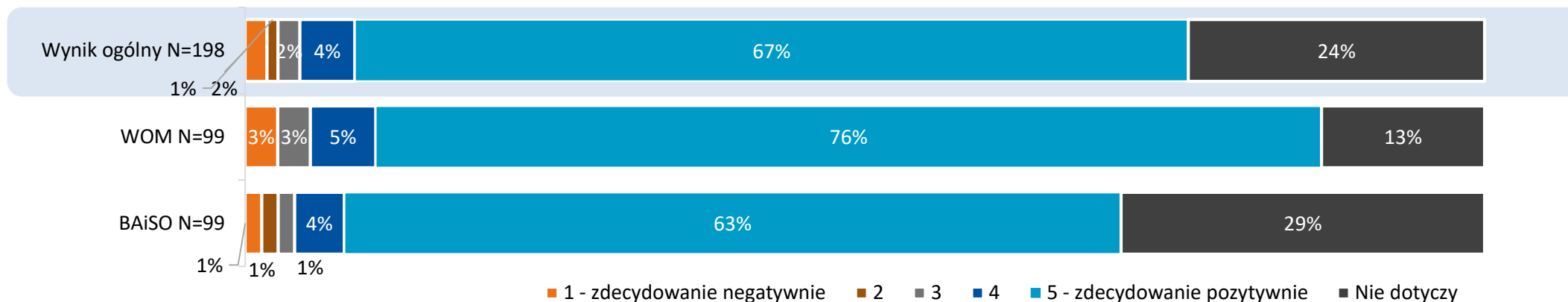


P5. Proszę ocenić sposób wniesienia opłaty, z którego Pan/i skorzystał/a – aplikacja E-COM (kod QR)

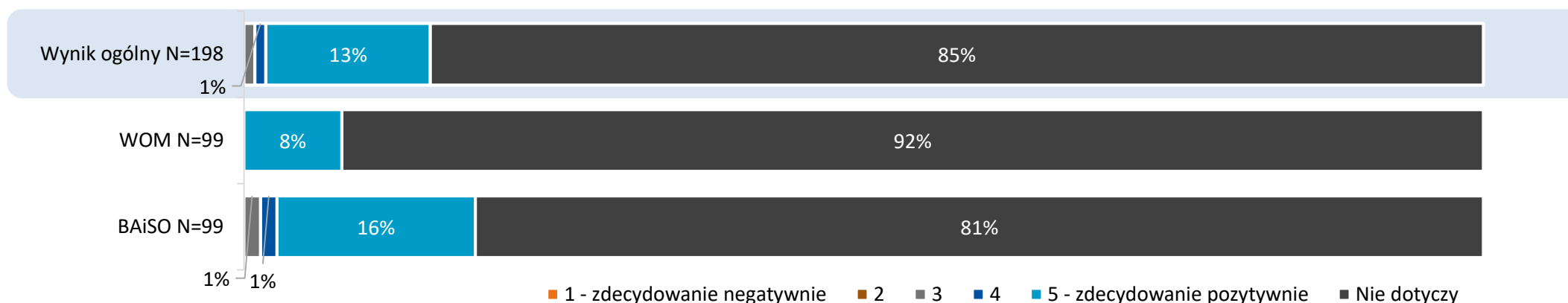


Ocena możliwych opcji płatności

P5. Proszę ocenić sposób wniesienia opłaty, z którego Pan/i skorzystał/a – **Kasa**

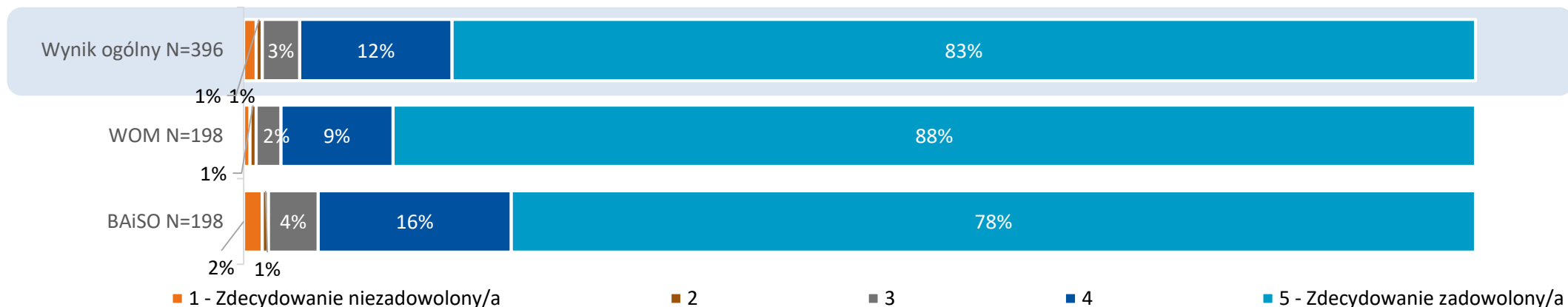


P5. Proszę ocenić sposób wniesienia opłaty, z którego Pan/i skorzystał/a – **Terminal**

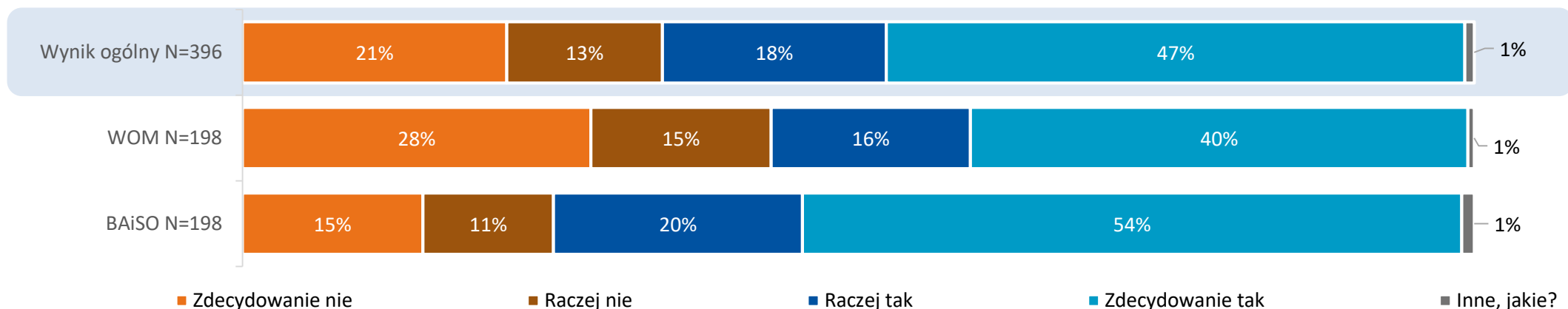


Ogólna ocena i otwartość na załatwianie sprawy przez internet

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



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?





Wydział Badań i Analiz

Biuro Strategii i Analiz

tel. 22 325 79 50



 badanie@um.warszawa.pl