

# Badanie jakości obsługi w Urzędzie m.st. Warszawy

---

RAPORT OGÓLNY Z BADANIA TAJEMNICZY KLIENT

---



KANTAR MILWARD BROWN

GRUDZIEŃ 2016





# Schemat i opis badania

---

BADANIE JAKOŚCI OBSŁUGI W URZĘDZIE M.ST. WARSZAWY

## Cel badania

Ocena obsługi interesantów w wybranych 76 komórkach organizacyjnych m.st. Warszawy.

## Próba



**n=1033** audyty, w tym

n=663 audyty osobiste (mystery shopping)

n=370 audytów telefonicznych (mystery calling)

## Metodologia



Obserwacja uczestnicząca wykonana technikami **Mystery Shopping i Mystery Calling**

## Realizacja audytów



**24 PAŹDZIERNIKA – 6 GRUDNIA 2016**

# Metodologia badania Tajemniczy Klient

---

## **TECHNIKA BADANIA “MYSTERY SHOPPING”:**

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

# Kryteria oceny

---

## AUDYTY OSOBISTE

- ⇒ OTOCZENIE I WYGLĄD URZĘDU
- ⇒ WYGLĄD URZĘDNIKA I JEGO STANOWISKO PRACY
- ⇒ URZĘDNIK - ZACHOWANIE SIĘ WOBEC KLIENTA
- ⇒ URZĘDNIK - OBSŁUGA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY

## AUDYTY TELEFONICZNE

- ⇒ URZĘDNIK – OGÓLNE ZACHOWANIE SIĘ WOBEC KLIENTA
- ⇒ URZĘDNIK - OBSŁUGA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY
- ⇒ URZĘDNIK - SPOSÓB ZAŁATWIENIA PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY

# Schemat badania – miejsca objęte badaniem

---

WYDZIAŁY OBSŁUGI  
MIESZKAŃCÓW (WOM)

DELEGATURY BIURA  
ADMINISTRACJI I  
SPRAW  
OBYWATELSKICH  
(BAiSO)

PUNKTY  
INFORMACYJNE  
W  
URZĘDACH DZIELNIC

STANOWISKA/SALE  
OBSŁUGI URZĘDU  
STANU CYWILNEGO  
M.ST. WARSZAWY

SALA OBSŁUGI BIURA  
GEODEZJI I KATASTRU

MIEJSKI RZECZNIK  
KONSUMENTÓW

OGÓLNOMIEJSKI PUNKT  
OBSŁUGI  
MIESZKAŃCÓW

SALA OBSŁUGI b. BIURA  
GOSPODARKI  
NIERUCHOMOŚCIAMI

STANOWISKO OBSŁUGI  
BIURA OCHRONY  
ŚRODOWISKA

SALA OBSŁUGI  
WYDZIAŁU LICENCJI  
I TRANSPORTU  
DROGOWEGO

STANOWISKO OBSŁUGI  
DS. REJESTRACJI  
POJAZDÓW  
CUDZOZIEMCÓW

# Struktura próby

<b>AUDYTY</b>	<b>LICZBA LOKALIZACJI</b>	<b>SUMA AUDYTÓW OSOBISTYCH</b>	<b>SUMA AUDYTÓW TELEFONICZNYCH</b>
Wydziały Obsługi Mieszkańców w Urzędach Dzielnic	18	180	-
Delegatury BAiSO w Urzędach Dzielnic	18	198	-
Punkty Informacyjne w Urzędach Dzielnic	19	95	190
Stanowiska/sale obsługi Urzędu Stanu Cywilnego m.st. Warszawy	14	140	140
Sala obsługi Biura Geodezji i Katastru	1	10	10
Sala obsługi Wydziału Licencji i Transportu Drogowego	1	10	-
Stanowisko obsługi ds. Rejestracji Pojazdów Cudzoziemców	1	5	-
Miejski Rzecznik Konsumentów	1	10	10
Ogólnomiejski Punkt Obsługi Mieszkańców	1	5	-
Sala obsługi b. Biura Gospodarki Nieruchomościami	1	5	10
Stanowisko obsługi Biura Ochrony Środowiska	1	5	10
	<b>76</b>	<b>663</b>	<b>370</b>

# Badanie Mystery Shopping (Audyty osobiste)

---

BADANIE JAKOŚCI OBSŁUGI W URZĘDZIE M.ST. WARSZAWY



# Wyniki badania

---

BADANIE JAKOŚCI OBSŁUGI W URZĘDZIE M.ST. WARSZAWY

# Otoczenie i wygląd audytowanego urzędu

---

- ❑ Wszystkie elementy związane z wyglądem urzędów oraz ich otoczeniem ocenione zostały bardzo wysoko. Oznakowanie stanowisk było widoczne i czytelne podczas większości audytów (91%), a najlepiej ocenionym elementem jest czystość i porządek (99% ocen pozytywnych).
- ❑ Równie dobre wyniki odnotowano w przypadku liczby miejsc siedzących dla oczekujących klientów (93%) oraz liczby blatów/ stolików do wypełniania formularzy (94%).
- ❑ Relatywnie najslabiej, ale nadal bardzo wysoko, oceniono miejsce usytuowania kart informacyjnych oraz formularzy i wniosków (oba elementy uzyskały wynik 89%).
- ❑ W przypadku 13% wizyt pracownik urzędu podszedł do audytora i zaoferował swoją pomoc.

# Wygląd urzędnika i jego stanowiska pracy

---

- Urzędnicy posiadali widoczne identyfikatory z imieniem i nazwiskiem w przypadku 67% audytów. Jeśli identyfikator był obecny, to zazwyczaj był on przypięty lub wisiał na szyi urzędnika (w 81% przypadków).
- W większości przypadków (87%) urzędnicy byli ubrani służbowo, odpowiednio do wykonywanej pracy.
- Porządek na biurku urzędnika oraz w jego bezpośrednim otoczeniu zanotowano w 96% audytów.
- Podczas 11% wizyt zauważono na biurku urzędnika przedmioty prywatne niezwiązane z jego pracą (takie jak prywatne zdjęcia, maskotki, itp.), a w przypadku 2% audytów także naczynia, kubki itp.

# Urzędnik – ogólne zachowanie wobec klienta

---

- ❑ Zdecydowana większość urzędników (86%) podjęła się obsługi przedstawionej im przez audytorów sprawy urzędowej. W przypadku 5% wizyt odesłano audytora do innego stanowiska. Z kolei w przypadku kolejnych 4% audytów skierowano audytora do pracownika merytorycznego w tym samym budynku, a w przypadku kolejnych 5% wizyt audytor odesłany został w inne miejsce, poza siedzibą badanej jednostki organizacyjnej.
- ❑ Większość elementów związanych z ogólnym zachowaniem się urzędnika wobec klienta oceniono bardzo wysoko. Podczas 91% wizyt audytor został uprzejmie przywitany, a aż w 99% przypadków dykcja urzędnika została oceniona dobrze.
- ❑ Większość urzędników była podczas obsługi uprzejma i miła (96%), starała się utrzymywać kontakt wzrokowy z klientem (92%), poświęciła audytorowi odpowiednią ilość czasu i uwagi (95%), jak również pożegnała audytora uprzejmie (92%).
- ❑ Jedynie w przypadku 3% kontaktów z urzędnikiem zdarzyło się, że zajmował się on prywatnymi sprawami podczas obsługi interesanta. W 4% kontaktów urzędnik okazywał zniecierpliwienie. Ani razu nie odnotowano, żeby urzędnik podczas obsługi audytora jadł posiłek, przekąskę lub pił jakikolwiek napój.

# Urzędnik – obsługa przedstawionej sprawy

---

- ❑ Podstawowe elementy obsługi interesantów zostały dobrze ocenione w przypadku praktycznie wszystkich wizyt. 98% urzędników udzielało informacji w sposób zrozumiały, 99% używało zrozumiałej terminologii, a 95% udzielało informacji w sposób kompetentny.
- ❑ Nieco gorzej oceniono wymiar zaangażowania urzędnika w załatwianą sprawę. 70% urzędników, załatwiających przedstawioną im sprawę, dopytywała interesanta o szczegóły odnośnie tej sprawy, a 60% z nich upewniła się, że interesant rozumiał ich wyjaśnienia.
- ❑ Druk formularza/ wniosku wydano w 48% realizowanych wizyt, a w 28% urzędnik poinformował, gdzie na terenie urzędu można taki druk znaleźć. W przypadku 12% audytów, gdzie formularz/ wniosek był wymagany, urzędnik nie poinformował o nim.
- ❑ W czasie 29% wizyt urzędnik zaproponował wyjaśnienie lub wyjaśnił, jak wypełnić formularz/ wniosek.
- ❑ Urzędnicy zazwyczaj wyjaśniali sprawę „z głowy” (93%), nie posługując się kartami informacyjnymi, czy komputerem. Kartami posługiwało się łącznie tylko 2% urzędników, a komputerem 12%. Co dwunasty urzędnik (8%) zwracał się także o pomoc do innych urzędników.
- ❑ Tylko w przypadku 4% audytów, na biurku urzędnika dzwonił telefon. W takich przypadkach w większości przypadków urzędnik podnosił słuchawkę telefonu (79%), zazwyczaj bez uprzedzenia, nie przepaszając ani nie informując o tym interesanta (61% takich przypadków).

# Urzędnik - sposób załatwienia przedstawionej sprawy

---

- ❑ Urzędnicy sami (bez dopytywania) najczęściej informowali o wymaganych dokumentów (89%) oraz o miejscu ich złożenia (92%)
- ❑ Urzędnicy nieco rzadziej informowali bez dopytania o wymaganych opłatach lub ich braku (67%), terminie odpowiedzi na jej rozpatrzenie (61%) oraz miejscu uiszczenia opłaty (54%).
- ❑ W 83% przypadków informacje udzielone przez urzędników były w całości prawidłowe, w 11% przypadków prawidłowa była tylko ich część. W 4% przypadków audytorzy stwierdzili, że żadne informacje udzielone przez urzędnika nie były zgodne z opisem procedury.
- ❑ Interesanci odczuwali niechęć ze strony urzędników w czasie 6% wizyt.
- ❑ Ogólny poziom zadowolenia z obsługi jest bardzo wysoki. Spośród wszystkich audytorów, którzy odwiedzali urzędy aż 91% deklarowało zadowolenie ze sposobu obsługi przez urzędnika, przy czym 60% interesantów zadeklarowało, że są „zdecydowanie zadowolony”.
- ❑ Jedynie w przypadku 9% audytów interesanci wystawili urzędnikom gorsze oceny – w 7% „raczej niezadowolony”, a w 2% „zdecydowanie niezadowolony”.

# Wyniki ogółem dla wszystkich komórek organizacyjnych

---

BADANIE JAKOŚCI OBSŁUGI W URZĘDZIE M.ST. WARSZAWY

# Otoczenie i wygląd miejsca

(% ODPOWIEDZI TAK)



Baza: Wszystkie komórki organizacyjne (audyty osobiste) n=663

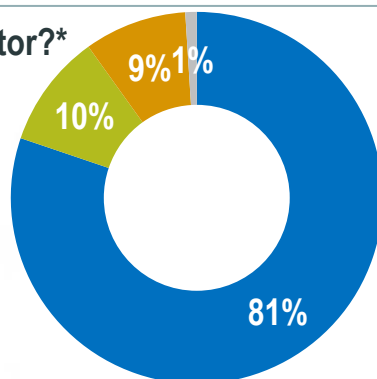


# Wygląd urzędnika i jego stanowiska pracy

(% ODPOWIEDZI TAK)



Gdzie umieszczony był identyfikator?\*

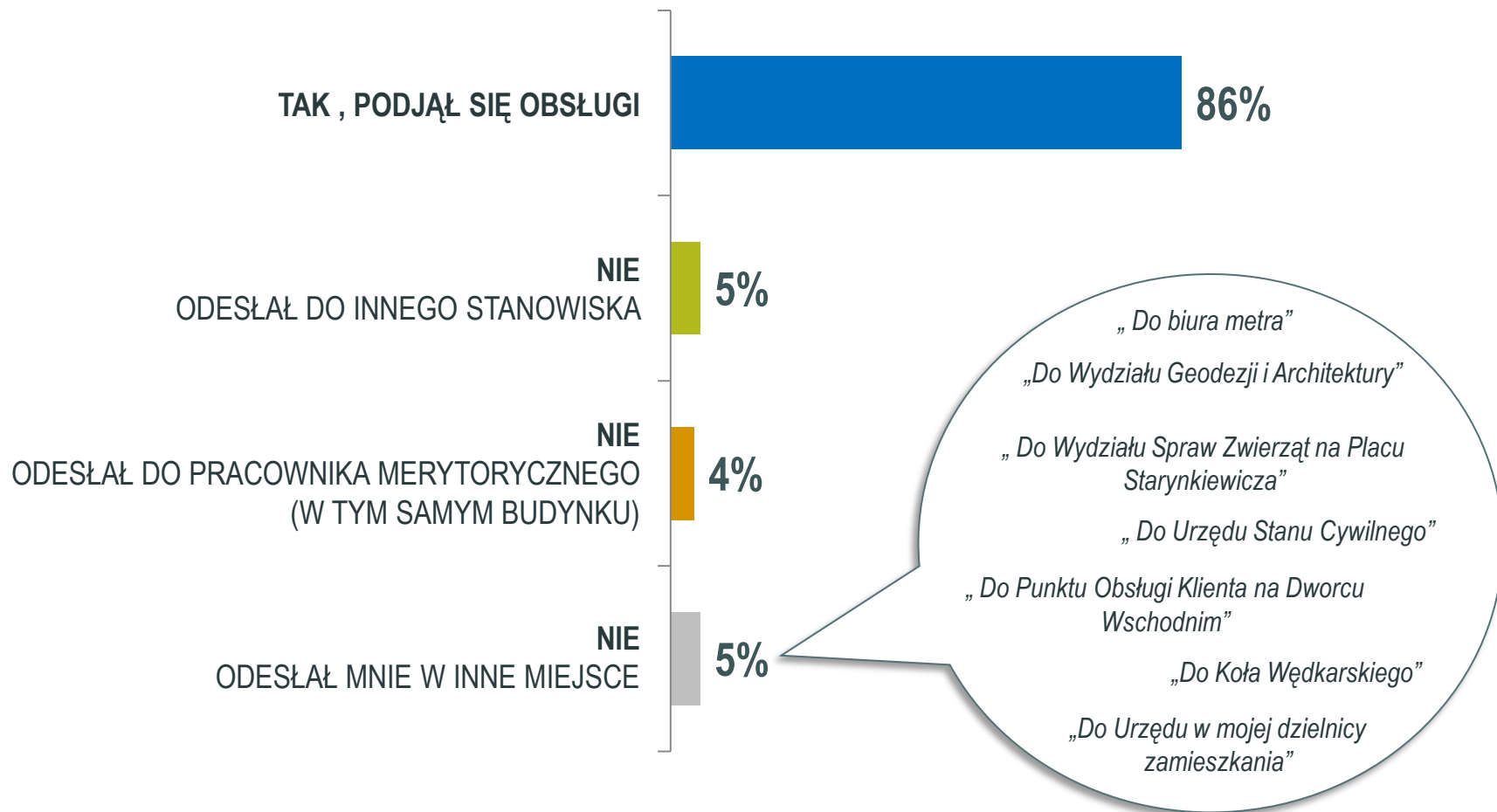


- przypięty\ powieszony na szyi
- przypięty w innym miejscu niż na szyi
- znajduje się w okienku (urzędnik nie nosi identyfikatora, ale identyfikator jest widoczny, np. leży na biurku)
- w innym miejscu

\*Baza: Wszystkie komórki organizacyjne (audyty osobiste) audyty gdzie był widoczny identyfikator n=525

# Podjęcie się obsługi sprawy

Czy urzędnik, do którego podszedłeś(aś) w celu załatwienia sprawy podjął się jej obsługi?

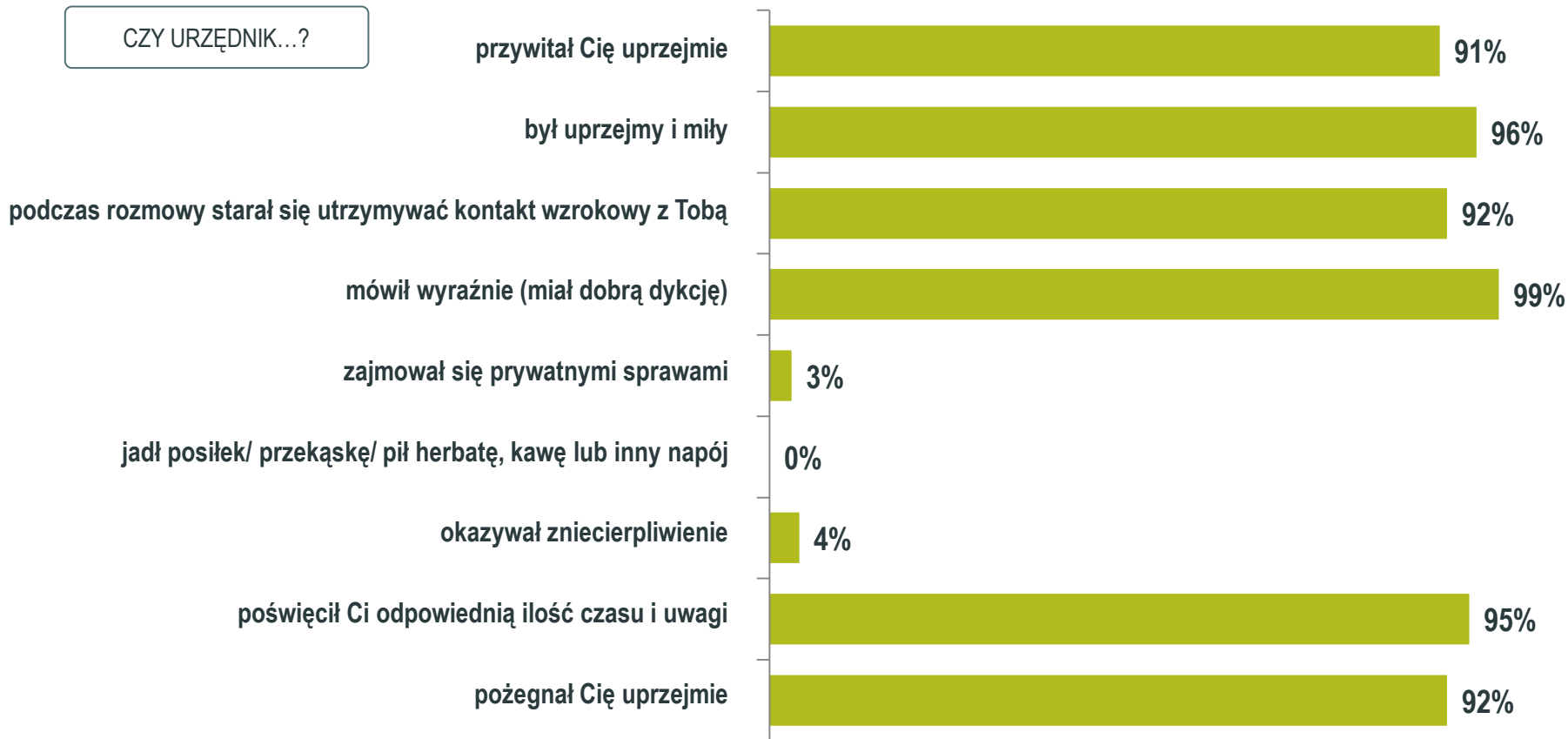


Baza: Wszystkie komórki organizacyjne (audyty osobiste) n=663

# Urzędnik – ogólne zachowanie wobec klienta

(% ODPOWIEDZI TAK)

CZY URZĘDNIK...?

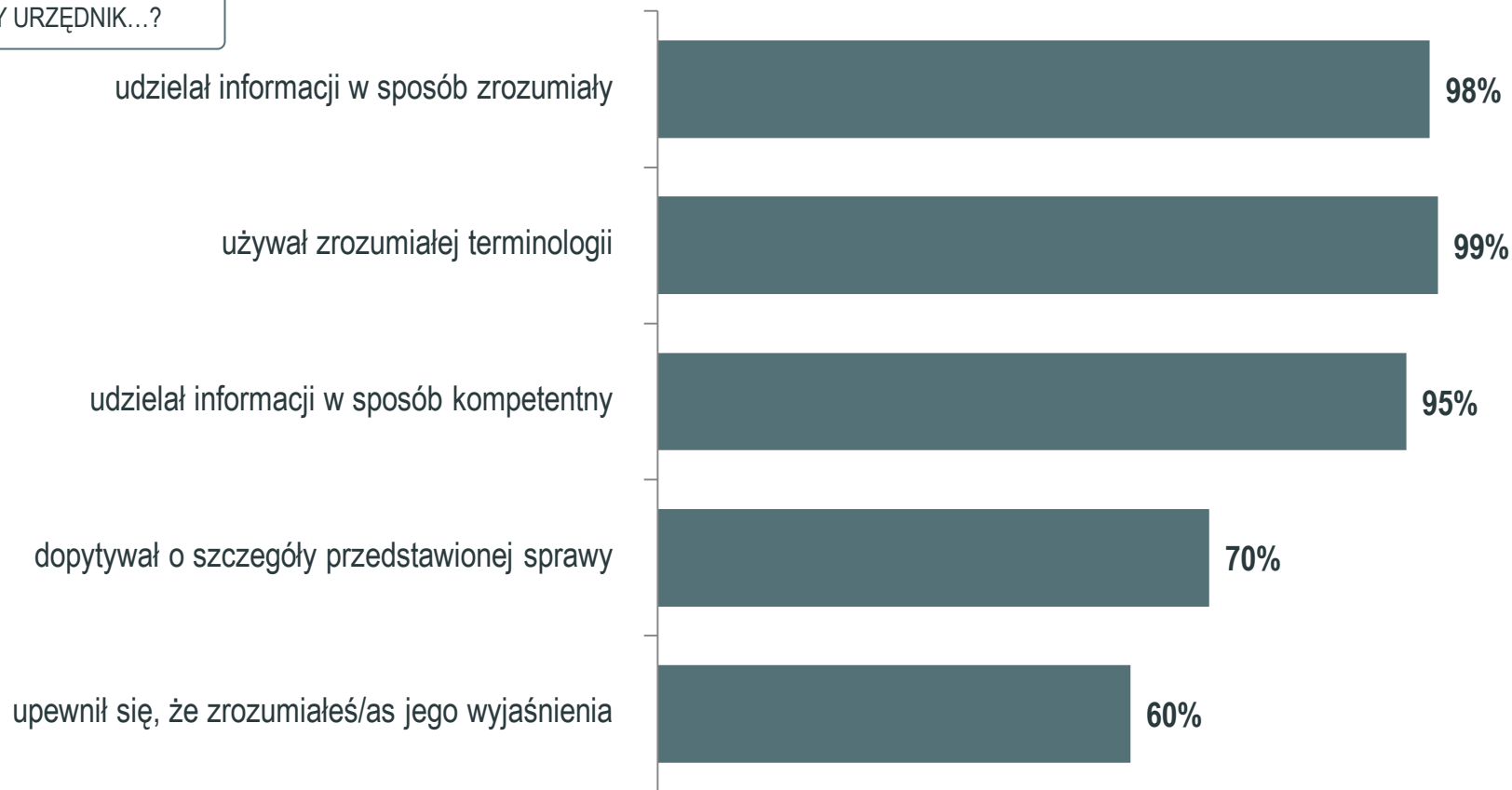


Baza: Wszystkie komórki organizacyjne (audyty osobiste) n=786 (wszyscy pracownicy)

# Urzędnik – obsługa przedstawionej sprawy

(% ODPOWIEDZI TAK)

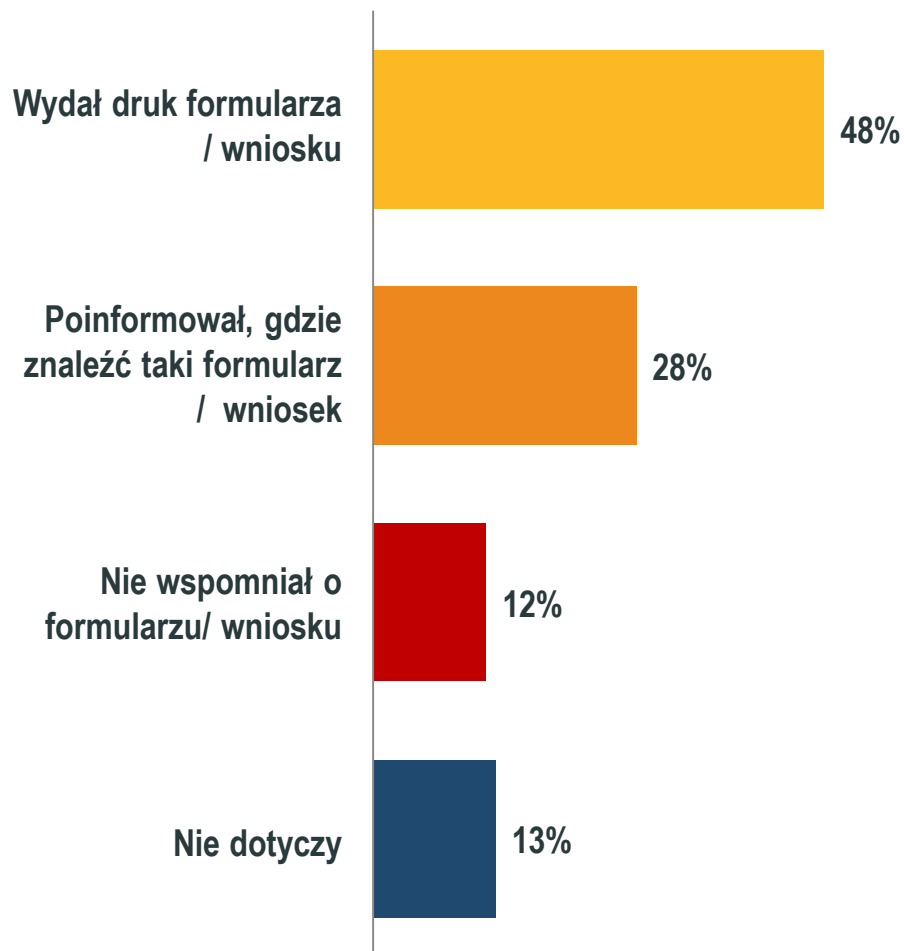
CZY URZĘDNIK...?



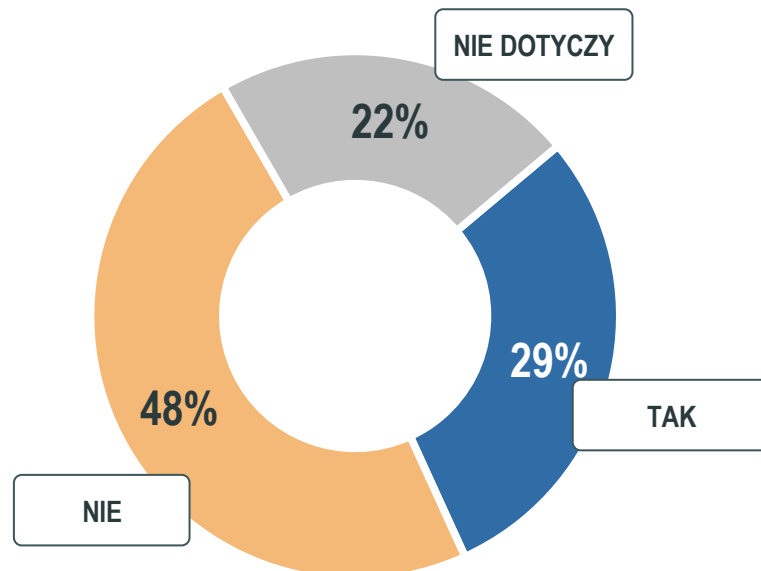
Baza: Wszystkie komórki organizacyjne (audyty osobiste) n=786 (wszyscy pracownicy)

# Urzędnik – obsługa przedstawionej sprawy

CZY URZĘDNIK WYDAŁ CI **DRUK FORMULARZA/ WNIOSKU** LUB POINFORMOWAŁ, GDZIE MOŻESZ ZNALEŻĆ TAKI FORMULARZ/ WNIOSZEK?



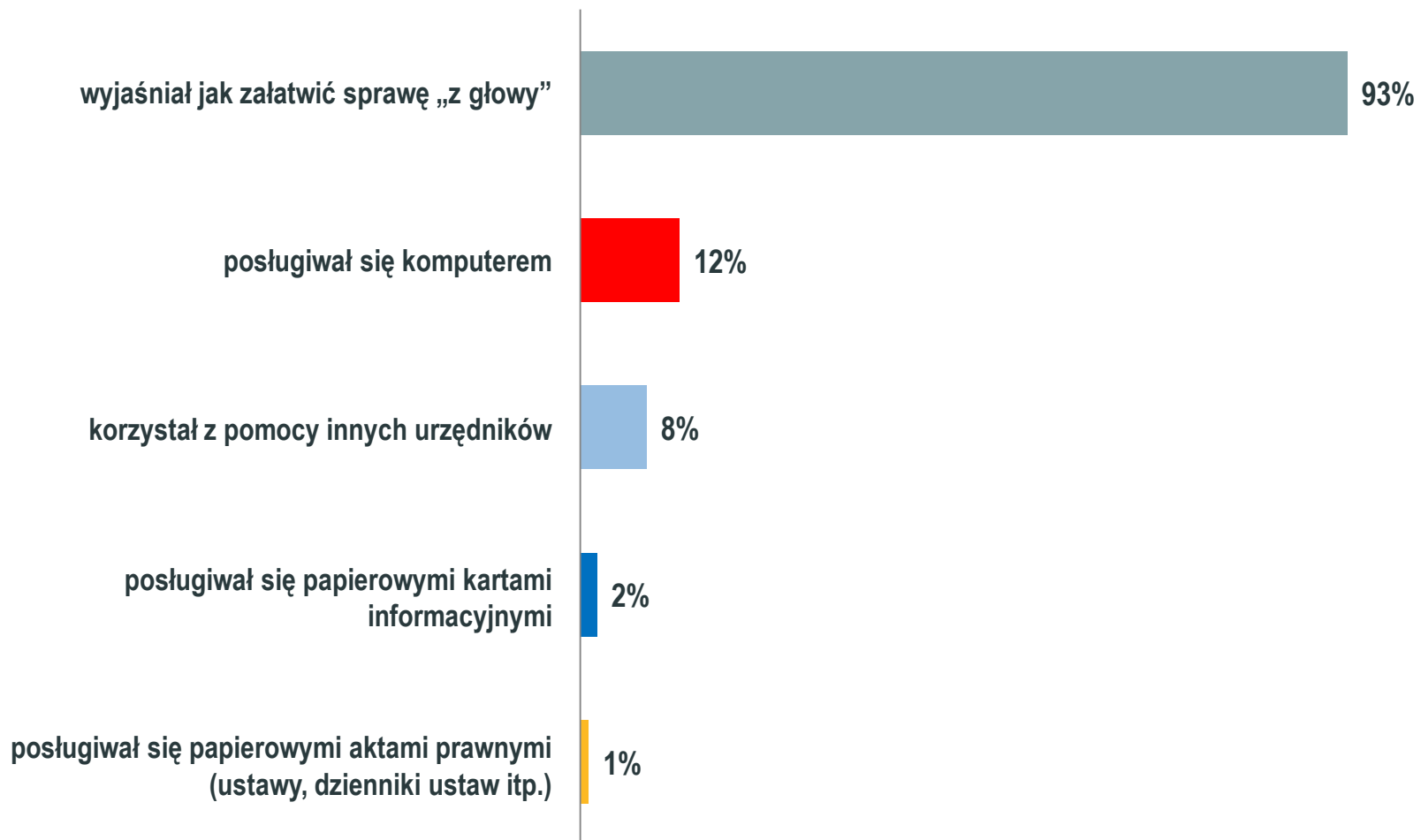
CZY URZĘDNIK ZAPROPONOWAŁ **WYJAŚNIENIE FORMULARZA/ WNIOSKU/** LUB WYJAŚNIŁ, JAK GO WYPEŁNIĆ?



Baza: Wszystkie komórki organizacyjne (audyty osobiste) n=683 (wszyscy pracownicy oprócz kasy)

# Urzędnik – obsługa przedstawionej sprawy

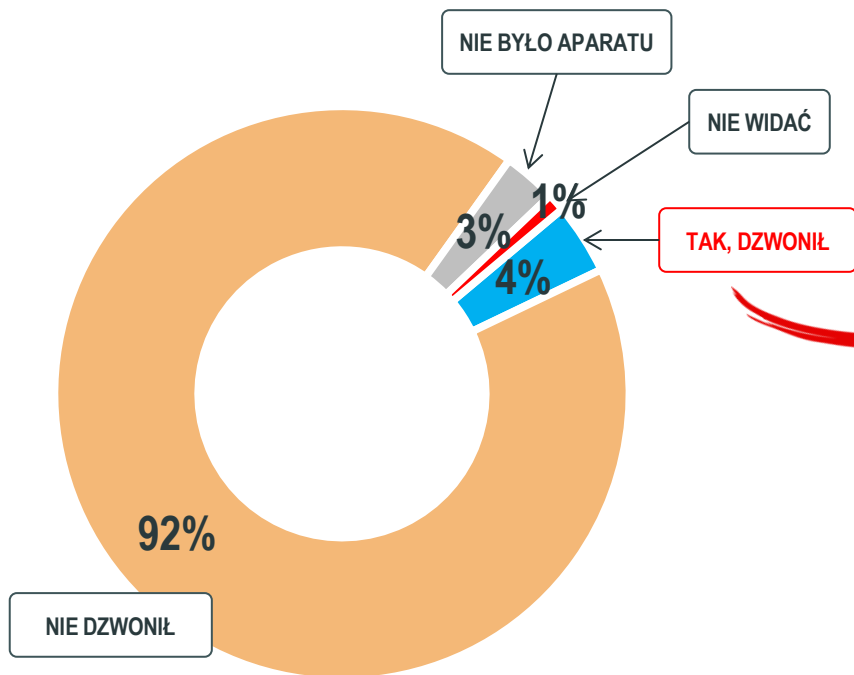
CZY URZĘDNIK PODCZAS WYJAŚNIANIA  
PRZEDSTAWIONEJ PRZEZ CIEBIE SPRAWY...?



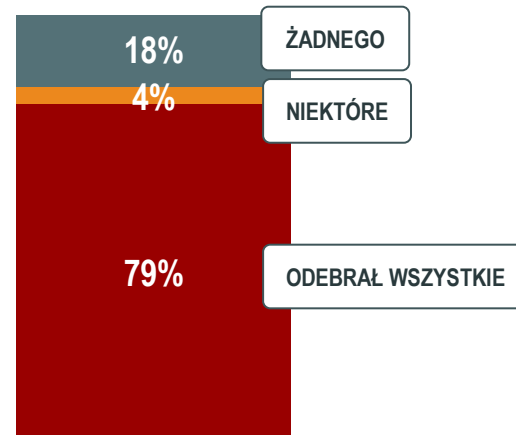
Baza: Wszystkie komórki organizacyjne (audyty osobiste) n=683 (wszyscy pracownicy oprócz kasy)

# Urzędnik – obsługa przedstawionej sprawy

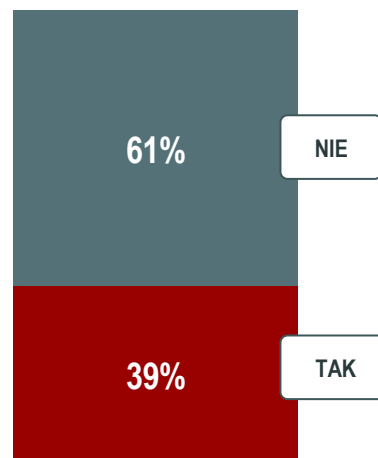
CZY W TRAKCIE ROZMOWY **DZWONIŁ TELEFON** ZNAJDUJĄCY SIĘ PRZY STANOWISKU, PRZY KTÓRYM MIAŁA MIEJSCE ROZMOWA?\*



CZY W TRAKCIE ROZMOWY URZĘDNIK ODBIERAŁ DZWONIĄCY TELEFON?, n=28



CZY PRZED ODEBRANIEM TELEFONU URZĘDNIK PRZEPROSIŁ / POWIADOMIŁ, ŻE ODBIERZE TELEFON?, n=23

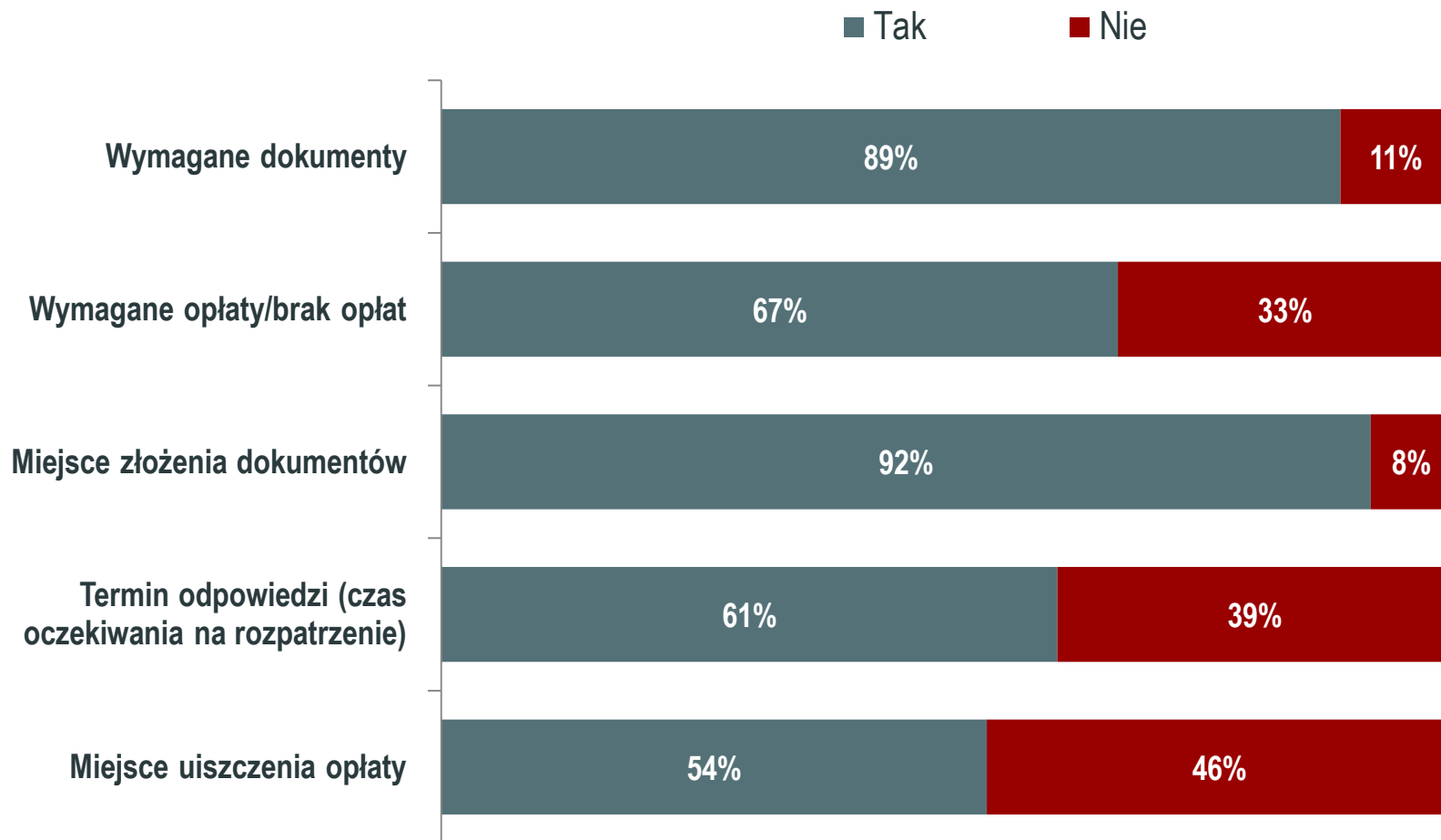


Baza: Wszystkie komórki organizacyjne (audyty osobiste) n=786 (wszyscy pracownicy)

# Urzędnik - sposób załatwienia przedstawionej sprawy

(ROZKŁAD PO WYŁĄCZENIU ODPOWIEDZI „NIE DOTYCZY”)

O CZYM, BEZ DOPYTYWANIA, POINFORMOWAŁ CIĘ URZĘDNIK?



Baza: Wszystkie komórki organizacyjne (audyty osobiste) n=683 (wszyscy pracownicy oprócz kasy)



# Urzędnik – prawidłowe informacje

CZY INFORMACJE UDZIELONE PRZEZ URZĘDNIKA BYŁY PRAWIDŁOWE?

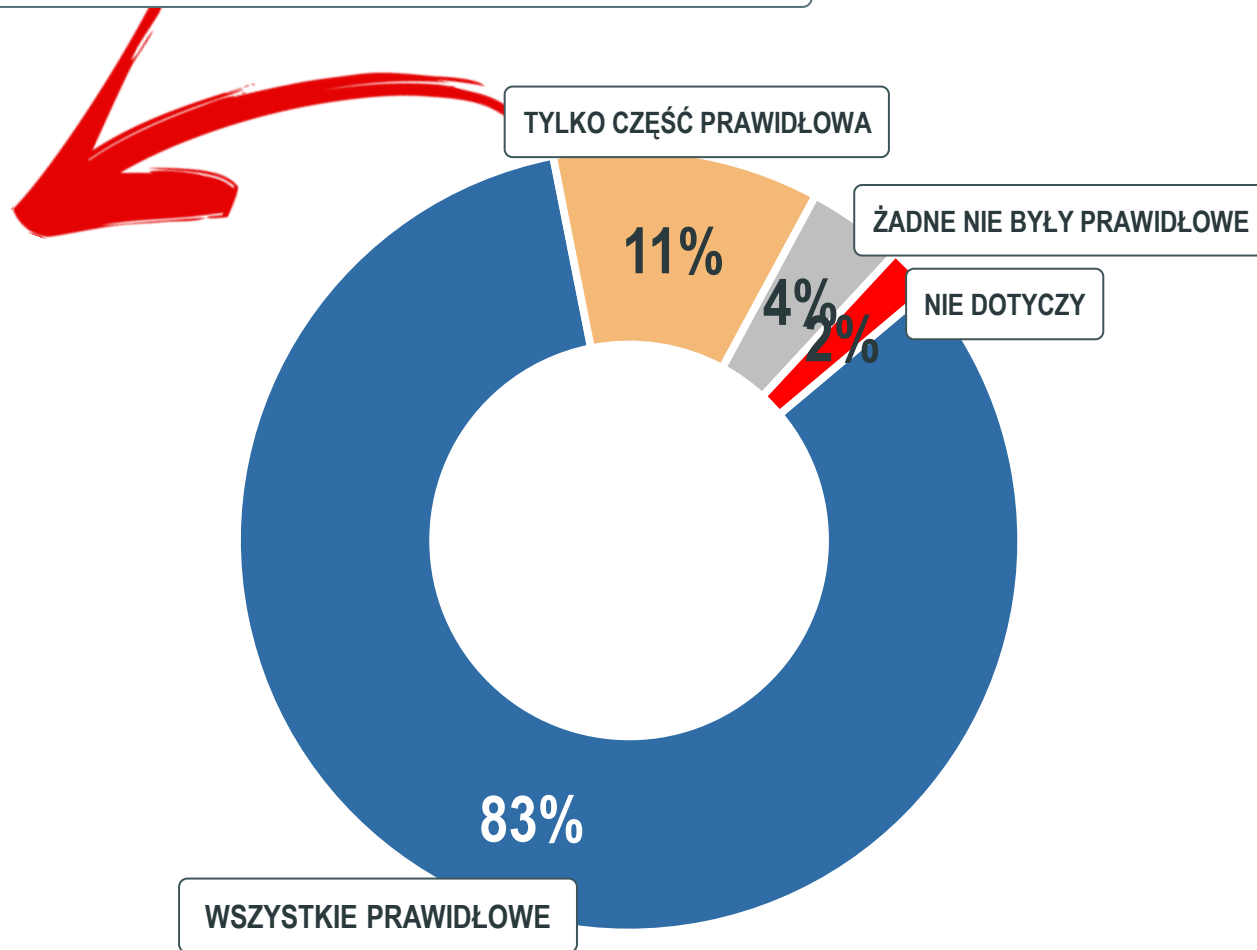
*„Zabrakło informacji o potrzebie posiadania tytułu prawnego do lokalu lub zgody właściciela”*

*„Brak informacji o opłacie”*

*„Zabrakło informacji o terminie odpowiedzi na złożony wniosek”*

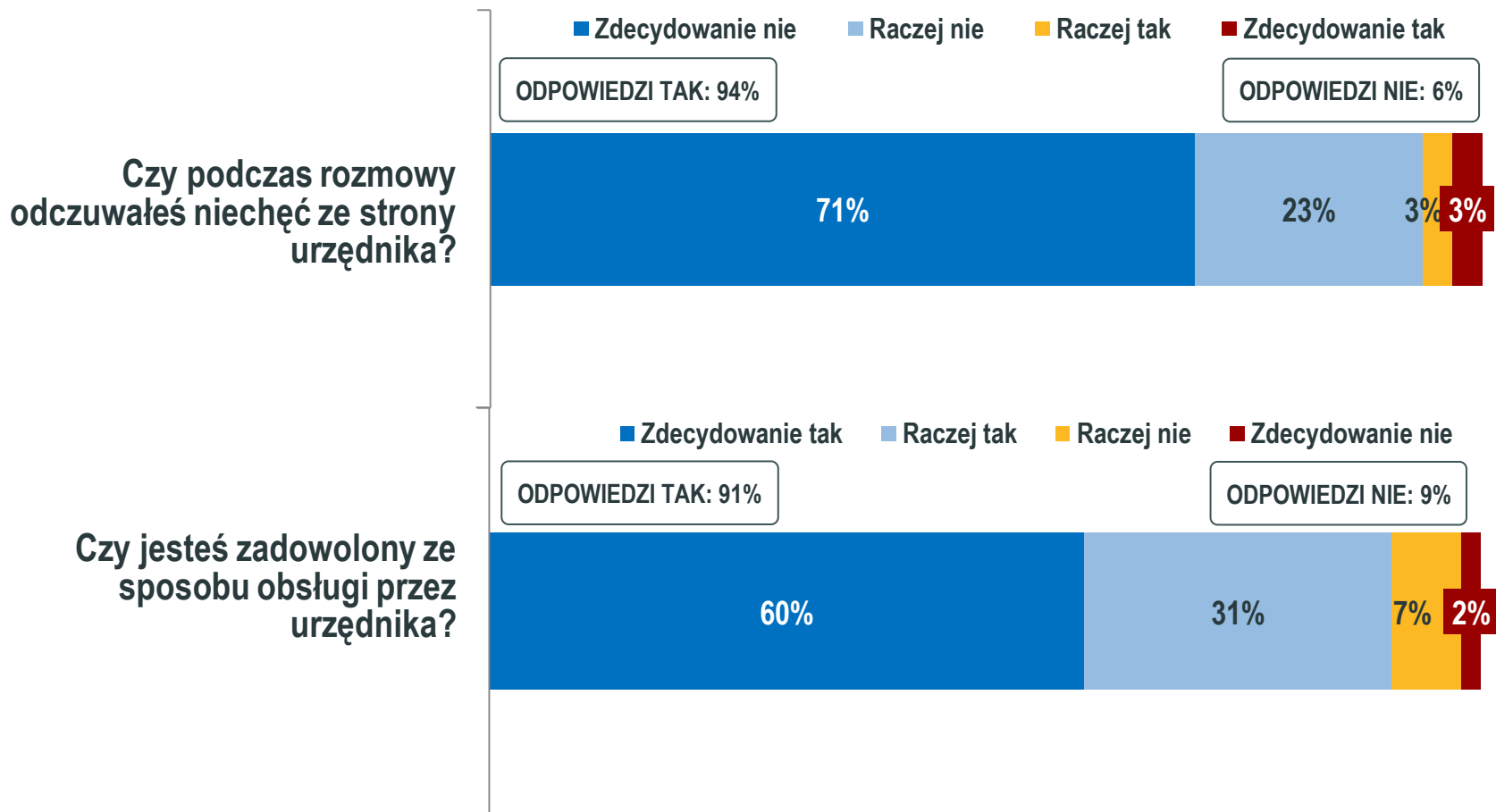
*„Nie otrzymałem informacji, że sprawę mogę załatwić również na miejscu”*

*„Nie mówiła, że potrzebny będzie dotychczasowy dowód osobisty lub w przypadku jego utraty – ważny paszport (do wglądu).”*



Baza: Wszystkie komórki organizacyjne (audyty osobiste) n=683 (wszyscy pracownicy oprócz kasy)

# Urzędnik – odczucia audytora

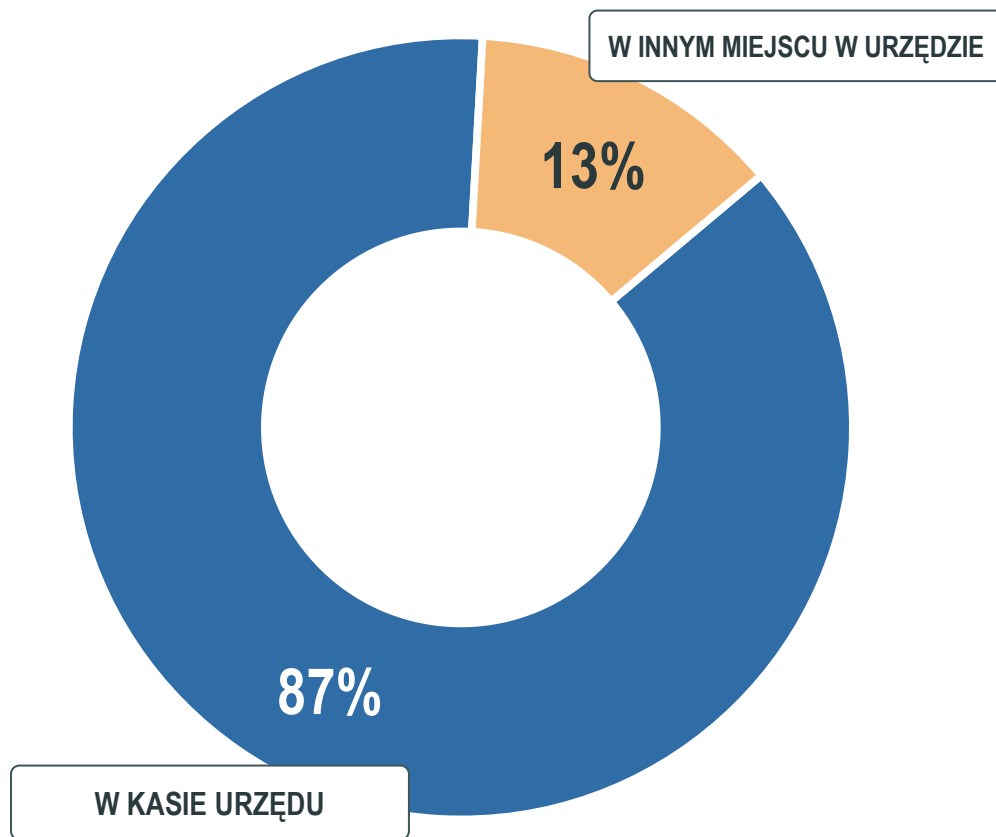


Baza: Wszystkie komórki organizacyjne (audyty osobiste) n=786 (wszyscy pracownicy)

# Miejsce uiszczenia opłaty

AUDYTY Z FAKTYCZNYM ZAŁATWIENIEM SPRAWY

GDZIE UIŚCIŁEŚ/AŚ OPŁATĘ?



Baza: Wszystkie komórki organizacyjne (audyty osobiste z faktycznym załatwieniem sprawy, gdzie była uiszczana opłata) n=103

# Badanie Mystery Calling (Audyty telefoniczne)

---

BADANIE JAKOŚCI OBSŁUGI W URZĘDZIE M.ST. WARSZAWY

# Wyniki badania

---

BADANIE JAKOŚCI OBSŁUGI W URZĘDZIE M.ST. WARSZAWY

# Urzędnik – ogólne zachowanie wobec klienta

---

- ❑ Podobnie jak w przypadków audytów osobistych, zdecydowana większość elementów związanych z ogólnym zachowaniem urzędnika wobec klienta oceniono bardzo wysoko. Podczas 99% rozmów audytor został uprzejmie przywitany. W 99% przypadków dykcja urzędnika została oceniona dobrze.
- ❑ Większość urzędników podczas rozmowy telefonicznej była uprzejma i miła (98%), mówiła ciepłym i naturalnym głosem (97%) oraz poświęciła audytorowi odpowiednią ilość czasu i uwagi (92%). W przypadku 96% rozmów urzędnik pożegnał audytora w sposób uprzejmy.
- ❑ Tylko nieco ponad połowa urzędników (52%) przedstawiła się z imienia i nazwiska, ale 90% z nich wymieniło na początku rozmowy nazwę instytucji, komórki czy jednostki w której pracują.
- ❑ Jedynie w przypadku 8% rozmów zdarzyło się, aby urzędnik używał zwrotów negatywnych, a w 10% audytor miał wrażenie, że urzędnik okazywał podczas rozmowy zniecierpliwienie.
- ❑ Nieco mniej niż połowa (46%) audytowanych urzędników po zakończonej rozmowie odłożyła słuchawkę jako pierwsza.

# Urzędnik – obsługa przedstawionej sprawy

---

- ❑ Podstawowe elementy obsługi klientów zostały dobrze ocenione w przypadku praktycznie wszystkich rozmów telefonicznych. Praktycznie wszyscy urzędnicy (96%) udzielili informacji w sposób zrozumiały, używali zrozumiałej terminologii (98%) oraz udzielili informacji w sposób kompetentny (90%).
- ❑ Nieznacznie gorzej oceniono wymiar zaangażowania urzędnika w załatwianą sprawę. 69% dopytywało interesanta o szczegóły przedstawionej im sprawy.
- ❑ Podobnie jak w przypadku audytów osobistych, także przez telefon urzędnicy sami (bez dopytywania) najczęściej informowali o wymaganych dokumentach (76%) oraz miejscu ich złożenia i odbioru (88%).
- ❑ Urzędnicy nieco rzadziej informowali bez dopytania o wymaganych opłatach lub ich braku (43%), terminie odpowiedzi na rozpatrzenie sprawy (40%) oraz miejscu uiszczenia opłaty (36%).
- ❑ W 66% przypadków informacje udzielone przez urzędników były w całości prawidłowe, a w 19% przypadków prawidłowa była tylko ich część. Co siódma rozmowa (14%) dostarczyła jednak audytorom informacji zupełnie niezgodnych z opisem procedury.
- ❑ Interesanci odczuwali niechęć ze strony urzędników w czasie 12% rozmów.
- ❑ Ogólny poziom zadowolenia z obsługi jest bardzo wysoki. Spośród wszystkich audytów telefonicznych 83% zostało ocenionych dobrze, a w przypadku 45% z nich audytorzy wystawili urzędnikom najwyższą notę.

# Wyniki ogółem dla wszystkich komórek organizacyjnych

---

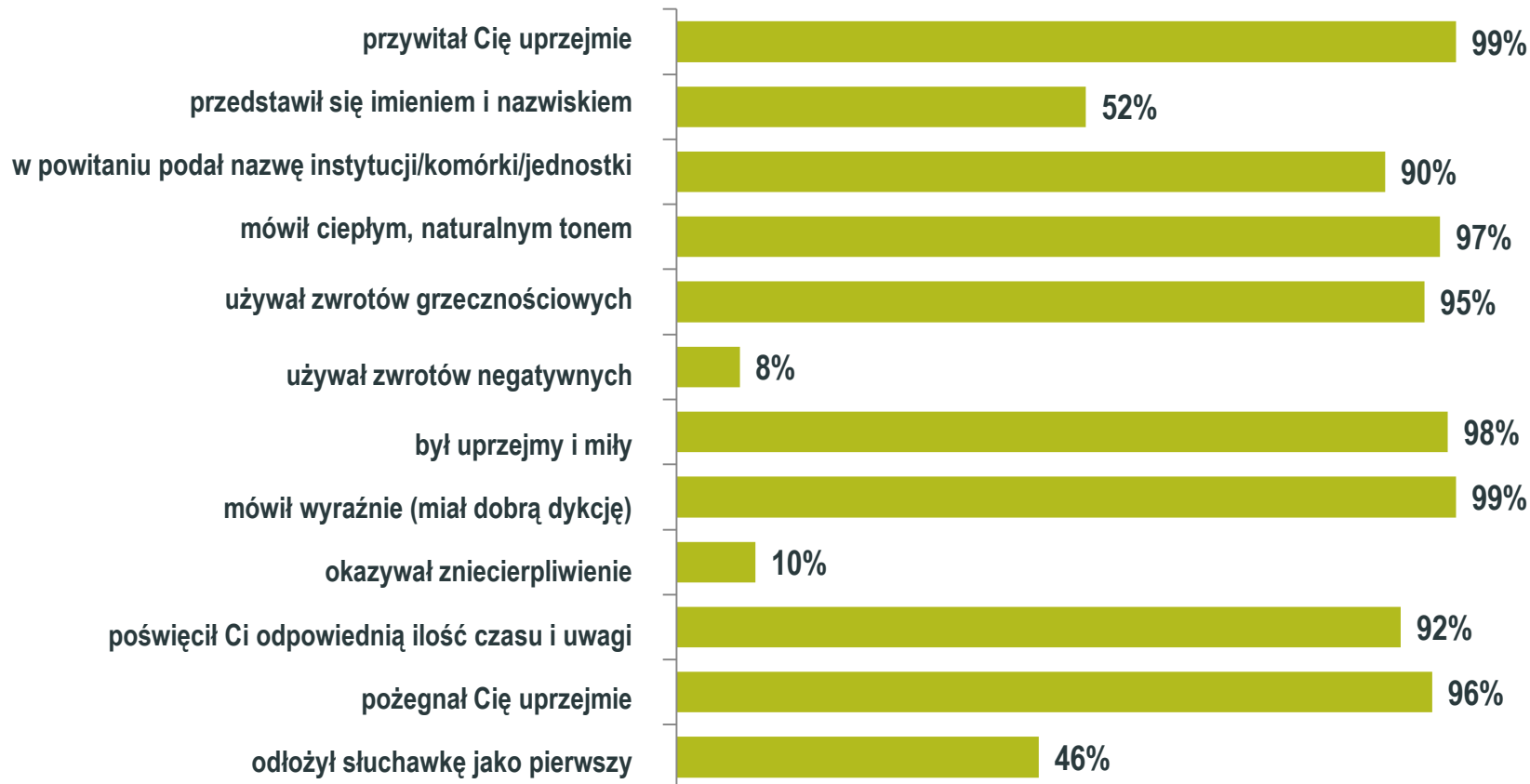
BADANIE JAKOŚCI OBSŁUGI W URZĘDZIE M.ST. WARSZAWY



# Urzędnik – ogólne zachowanie wobec klienta

% ODPOWIEDZI TAK

CZY URZĘDNIK...?



Baza: Wszystkie komórki organizacyjne (audyty telefoniczne) n=370

# Urzędnik – obsługa przedstawionej sprawy

% ODPOWIEDZI TAK

CZY URZĘDNIK W CZASIE ZAŁATWIANIA SPRAWY...?

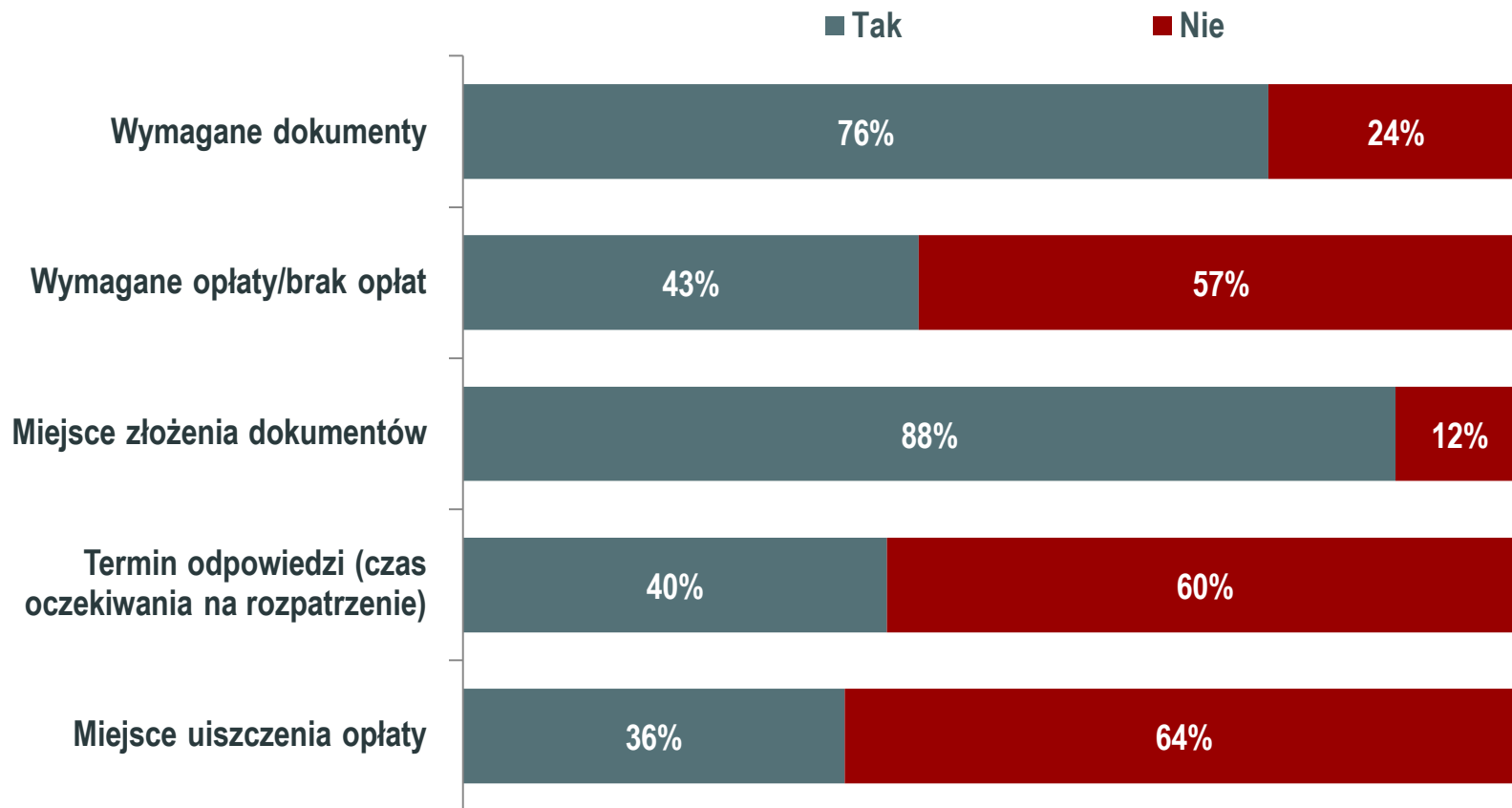


Baza: Wszystkie komórki organizacyjne (audyty telefoniczne) n=370

# Urzędnik - sposób załatwienia przedstawionej sprawy

O CZYM, BEZ DOPYTYWANIA, POINFORMOWAŁ CIĘ URZĘDNIK?

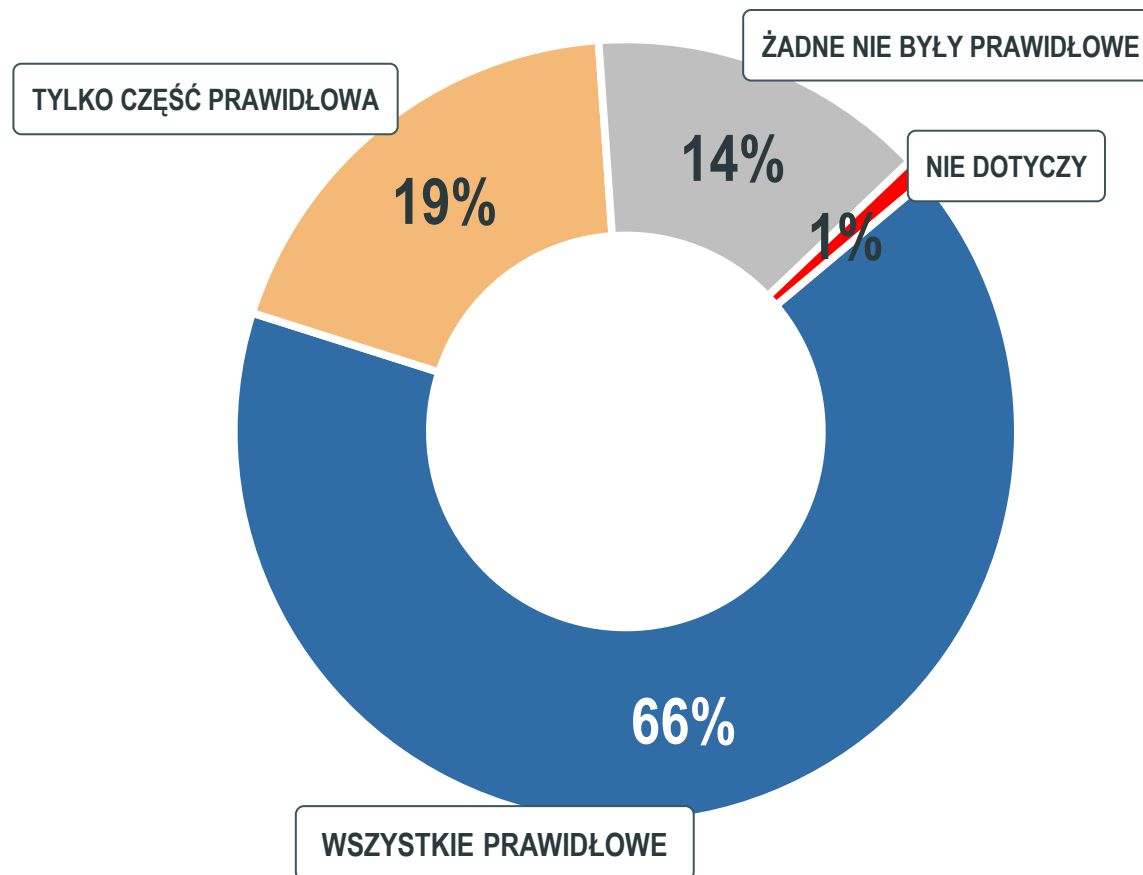
(ROZKŁAD PO WYŁĄCZENIU ODPOWIEDZI „NIE DOTYCZY”)



Baza: Wszystkie komórki organizacyjne (audyty telefoniczne) n=370

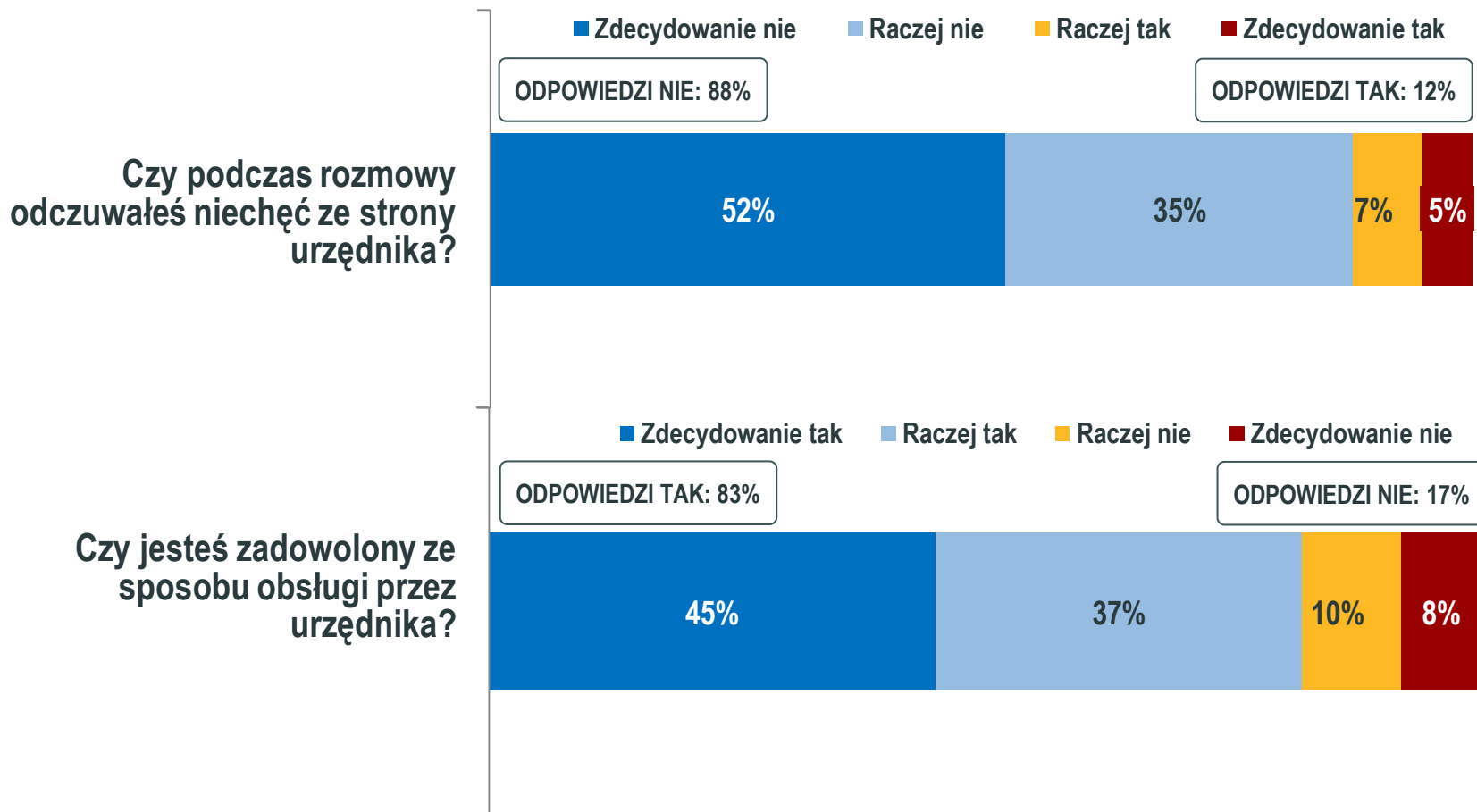
# Urzędnik – prawidłowe informacje

CZY INFORMACJE UDZIELONE PRZEZ URZĘDNIKA BYŁY PRAWIDŁOWE?



Baza: Wszystkie komórki organizacyjne (audyty telefoniczne) n=370

# Urzędnik – odczucia audytora



Baza: Wszystkie komórki organizacyjne (audyty telefoniczne) n=370

**Millward Brown**  
**Branickiego 17, 02-972 Warszawa**  
**t. +48 (22) 54 52 000**  
**f. +48 (22) 54 52 100**  
**[www.millwardbrown.pl](http://www.millwardbrown.pl)**