



Badanie jakości obsługi w Urzędach m.st. Warszawy

Raport z badania ilościowego – **według typu placówki**

Grudzień 2017

Spis treści

▪ Informacje o badaniu	3
▪ Badanie Mystery Shopping (audyty osobiste)	8
▪ Placówki według typu	15
▪ Wyniki dla Urzędów Dzielnic – WOM	57
▪ Wyniki dla Urzędów Dzielnic – BAiSO	99
▪ Wyniki dla Urzędów Dzielnic – PI	141
▪ Wyniki dla Urzędów Dzielnic – USC	183
▪ Badanie Mystery Shopping (audyty telefoniczne) ...	225
▪ Placówki według typu	229
▪ Wyniki dla Urzędów Dzielnic – PI	256
▪ Wyniki dla Urzędów Dzielnic – USC	283
▪ Ranking	310

Informacje o badaniu

Informacje o badaniu

Metodologia



Ocena obsługi interesantów w wybranych 75 komórkach organizacyjnych m.st. Warszawy.



Obserwacja uczestnicząca wykonana techniką Mystery Shopping i Mystery Calling.



Badanie zrealizowano w terminie od 28 września do 17 listopada 2017 roku.

Próba:

- Łącznie N=1032 audytów, a w tym:
- N=662 audytów osobistych
- N=370 audytów telefonicznych

Metodologia badania Tajemniczy Klient

Technika badania i kryteria oceny

- 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 klienta w Urzędzie m.st. Warszawy.

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

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

SALA OBSŁUGI BIURA MIENIA
MIASTA I SKARBU PAŃSTWA

STANOWISKO OBSŁUGI BIURA
OCHRONY ŚRODOWISKA

SALA OBSŁUGI WYDZIAŁU
LICENCJI
I TRANSPORTU DROGOWEGO

STANOWISKO OBSŁUGI DS.
REJESTRACJI POJAZDÓW
CUDZOZIEMCÓW

Struktura próby

Jednostka organizacyjna	Liczba lokalizacji	Suma audytów osobistych	Suma audytów telefonicznych
Wydziały Obsługi Mieszkańców w Urzędach Dzielnic	18	180	-
Delegatury BAiSO w Urzędach Dzielnic	18	180	-
Punkty Informacyjne w Urzędach Dzielnic	19	114	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	6	-
Miejski Rzecznik Konsumentów	1	10	10
Biuro Mienia Miasta i Skarbu Państwa	1	6	10
Stanowisko obsługi Biura Ochrony Środowiska	1	6	10
	75	662	370

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

Badanie Mystery Shopping

(audyty osobiste)

Czas oczekiwania na obsługę/kolejki



- Przy Stanowisku obsługi Biura Mienia Miasta i Skarbu Państwa czas oczekiwania jest najkrótszy – interesanci obsługiwani są od razu. Najdłuższy czas spędzony w kolejce, to średnio 15,2 minuty – przy stanowisku obsługi ds. rejestracji pojazdów cudzoziemców.
- Największe kolejki odnotowano przy stanowisku obsługi ds. rejestracji pojazdów cudzoziemców (3,8 osób), natomiast najmniejsze u Miejskiego Rzecznika Konsumentów, w Biurze Mienia Miasta i Skarbu Państwa oraz w Biurze Ochrony Środowiska.

Otoczenie i wygląd urzędu



- Większość komórek organizacyjnych została oceniona pozytywnie pod względem czytelnego oznakowania i łatwości w znalezieniu stanowiska obsługi. Najlepiej pod tym względem wypadł Miejski Rzecznik Konsumenta oraz Biuro Geodezji i Katastru. Najślabiej oznakowane okazały się stanowiska Biura Mienia Miasta i Skarbu Państwa, Biura Ochrony Środowiska oraz Stanowisko obsługi ds. rejestracji pojazdów cudzoziemców.
- Placówki są uważane za czyste i uporządkowane.
- Pod względem ilości miejsc dla osób oczekujących najgorzej ocenione zostało stanowisko Biura Ochrony Środowiska oraz Stanowiska obsługi ds. rejestracji pojazdów cudzoziemców. Ilość blatów/stolików do wypełniania wniosków oraz dostępność kart informacyjnych została oceniona najślabiej przez audytorów przy Stanowisku obsługi ds. rejestracji pojazdów cudzoziemców. Największą trudność z odnalezieniem wniosków/formularzy audytorzy mieli w Biurze Mienia Miasta i Skarbu Państwa.

Wygląd urzędnika i jego stanowisko pracy



- W poszczególnych placówkach nie odnotowano zastrzeżeń dotyczących służbowego ubrania urzędnika czy porządku jego stanowiska pracy.
- Przedmioty niezwiązane z pracą (np. prywatne zdjęcia, maskotki) pojawiały się najczęściej w sali obsługi Wydziału Licencji i Transportu Drogowego, natomiast widoczne na stanowisku naczynia (np. talerze, kubki) zauważano przy Stanowisku obsługi ds. rejestracji pojazdów cudzoziemców.
- W większości placówek urzędnicy posiadali identyfikatory z imieniem i nazwiskiem. Najgorzej pod tym względem wypadło Biuro Geodezji i Katastru oraz Urząd Stanu Cywilnego, gdzie ok. 1/3 urzędników nie miała identyfikatorów.

Urzędnik – zachowanie się wobec klienta



- Większość badanych jednostek została oceniona pozytywnie pod względem jakości obsługi wyrażającej się w uprzejmej i kontaktowej postawie urzędnika. Prawie wszystkie placówki również zostały bardzo dobrze ocenione pod względem kompetencji urzędników i przekazywania treści w zrozumiały sposób.
- Najwięcej zastrzeżeń audytorzy mieli do obsługi w Biurze Ochrony Środowiska, szczególnie w zakresie nieuprzejmej postawy urzędnika oraz okazywania zniecierpliwienia przez pracownika (prawie 1/5 interesantów).
- Zaangażowanie urzędników (dopytywanie o szczegóły sprawy, upewnianie się, że interesant zrozumiał wyjaśnienie) w większości placówek zostało ocenione pozytywnie. Najgorzej wypadło ponownie Biuro Ochrony Środowiska (połowa audytorów zadeklarowała brak upewnienia się urzędnika co do zrozumienia swojego wyjaśnienia przez interesanta) oraz Punkty Informacyjne w Urzędach Dzielnic.

Urzędnik – sposób załatwienia przedstawionej sprawy



- Urzędnicy sami (bez dopytywania) informowali przede wszystkim o wymaganych dokumentach (92%) oraz o miejscu ich złożenia (90%). Informacji o wymaganych dokumentach spontanicznie najrzadziej udzielali pracownicy Biura Mienia Miasta i Skarbu Państwa oraz Biura Ochrony Środowiska. Ci ostatni wypadli najgorzej także w informowaniu o innych elementach np. wymaganych opłatach (50%), czy terminie odpowiedzi (50%).
- Wyróżniające się na tle innych pod względem pozytywnej oceny tego aspektu obsługi było Stanowisko obsługi ds. rejestracji pojazdów cudzoziemców, które z wyjątkiem informowania o terminie odpowiedzi (67%) uzyskało najwyższe oceny audytorów (zazwyczaj 100%).
- Najrzadziej urzędnicy udzielali informacji o miejscu uiszczenia opłaty (72%).
- Biuro Ochrony Środowiska wypadło najslabiej pod względem prawidłowości udzielanych informacji i ogólnego zadowolenia z obsługi. Częściej niż w innych placówkach audytorzy odczuwali tu niechęć ze strony urzędnika.



Placówki według typu

Czas oczekiwania na obsługę

W poszczególnych typach placówek



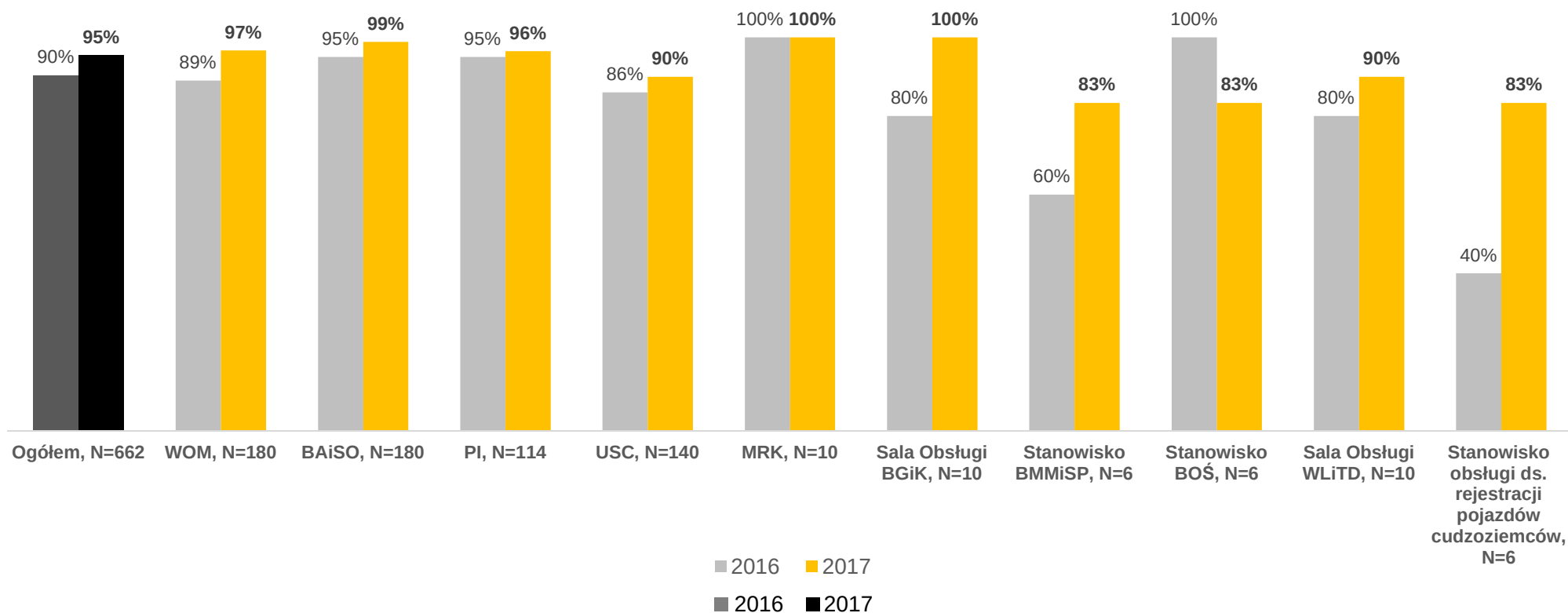
KOMÓRKA ORGANIZACYJNA	P4. ŚREDNI CZAS OCZEKIWANIA NA OBSŁUGĘ		P5. LICZBA KLIENTÓW OCZEKUJĄCYCH W KOLEJCE	
	2016	2017	2016	2017
Ogółem, N=662	4,7 minut	3,8 minut	0,9 osoby	0,9 osoby
Wydział Obsługi Mieszkańców, N=180	2,9 minut	2,7 minut	0,3 osoby	0,6 osoby
Delegatura Biura Administracji i Spraw Obywatelskich, N=180	5,4 minut	6,9 minut	1,4 osoby	2 osoby
Punkt Informacyjny w Urzędzie Dzielnicy, N=114	2 minuty	1 minuta	0,4 osoby	0,3 osoby
Urząd Stanu Cywilnego, N=140	5,7 minuty	3,5 minut	0,9 osoby	0,6 osoby
Miejski Rzecznik Konsumentów, N=10	4,2 minuty	0,3 minut	0,3 osoby	0 osób
Sala Obsługi Biura Geodezji i Katastru, N=10	13,4 minuty	2,2 minut	3,4 osoby	0,5 osoby
Stanowiska obsługi Biura Mienia Miasta i Skarbu Państwa, N=6	5,6 minuty	0 minut	1 osoba	0 osób
Stanowisko obsługi Biura Ochrony Środowiska, N=6	1 minuta	0,2 minut	0,2 osoby	0 osób
Sala obsługi Wydziału Licencji i Transportu Drogowego (BAiSO), N=10	25,6 minut	5,6 minut	2,4 osoby	0,8 osoby
Stanowisko obsługi ds. rejestracji pojazdów cudzoziemców (BAiSO), N=6	10 minut	15,2 minut	1 osoba	3,8 osoby

Otoczenie i wygląd miejsca

W poszczególnych typach placówek



P6. Czy miejsce jest dobrze oznakowane, tzn. czy łatwo je znaleźć?

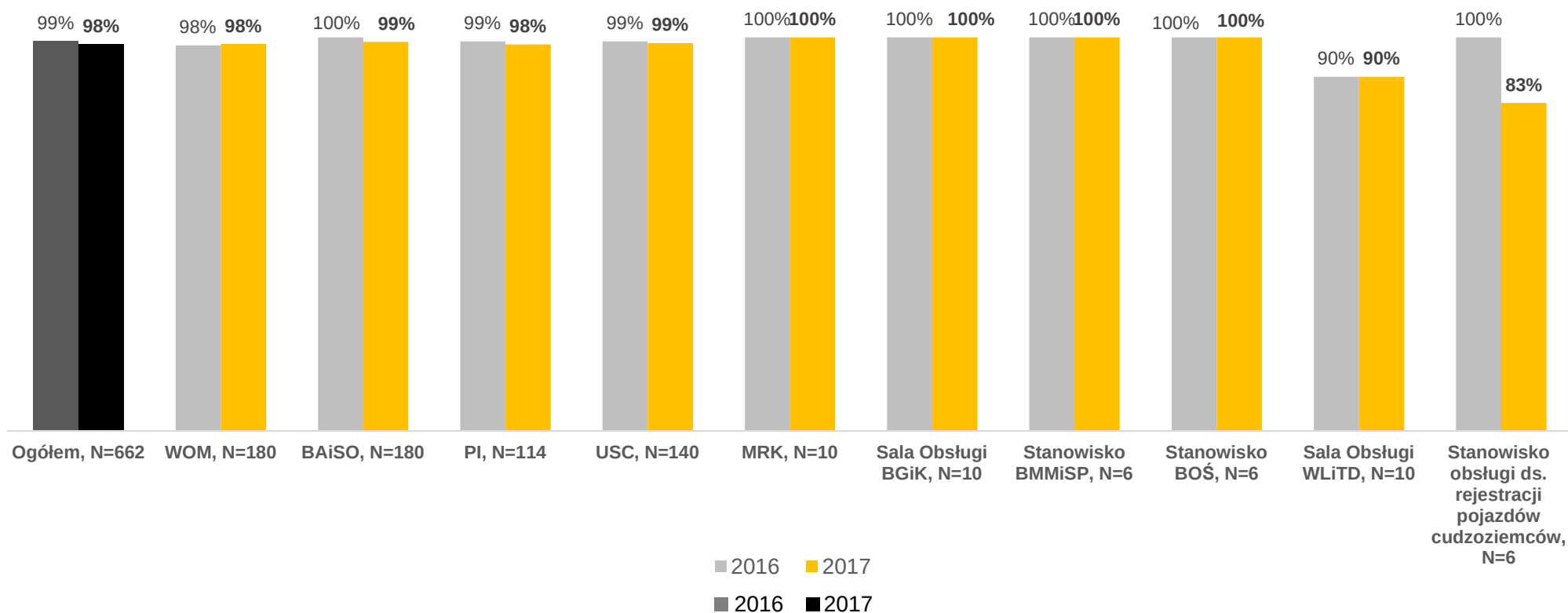


Otoczenie i wygląd miejsca

W poszczególnych typach placówek



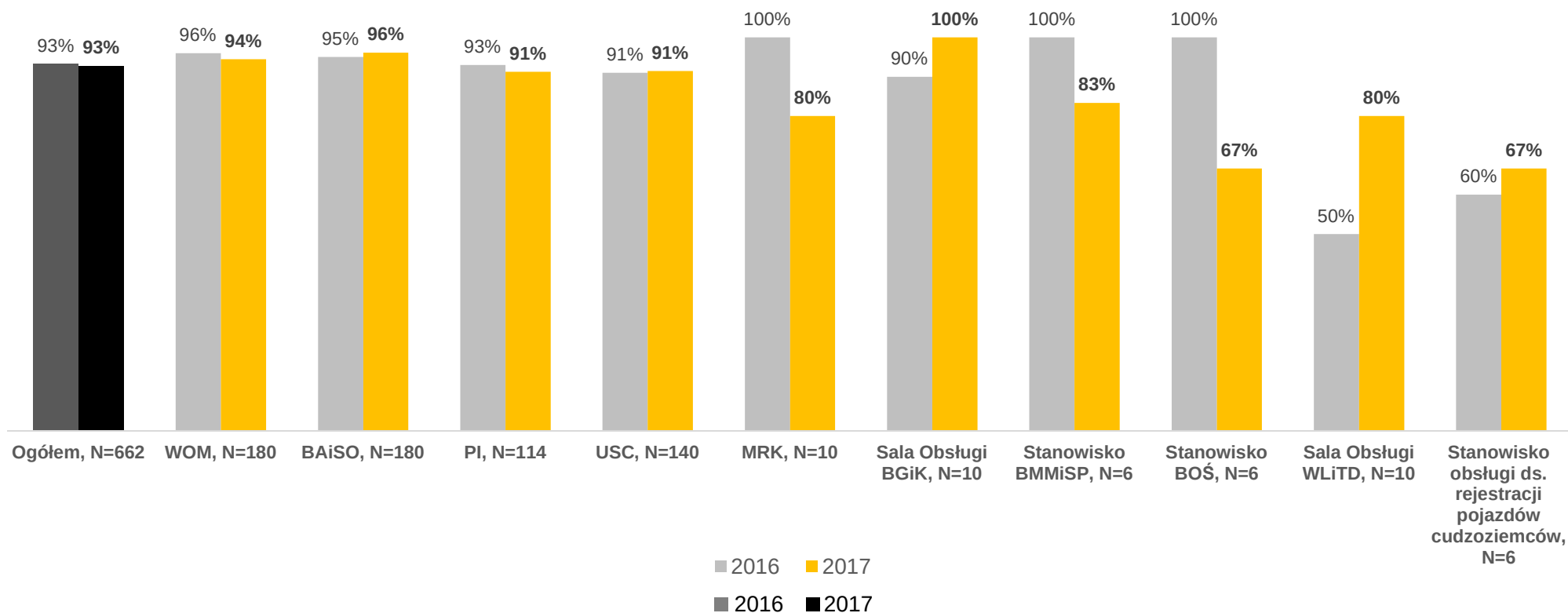
P7. Czy w miejscu panuje porządek/czy jest czysto?



Otoczenie i wygląd miejsca

W poszczególnych typach placówek

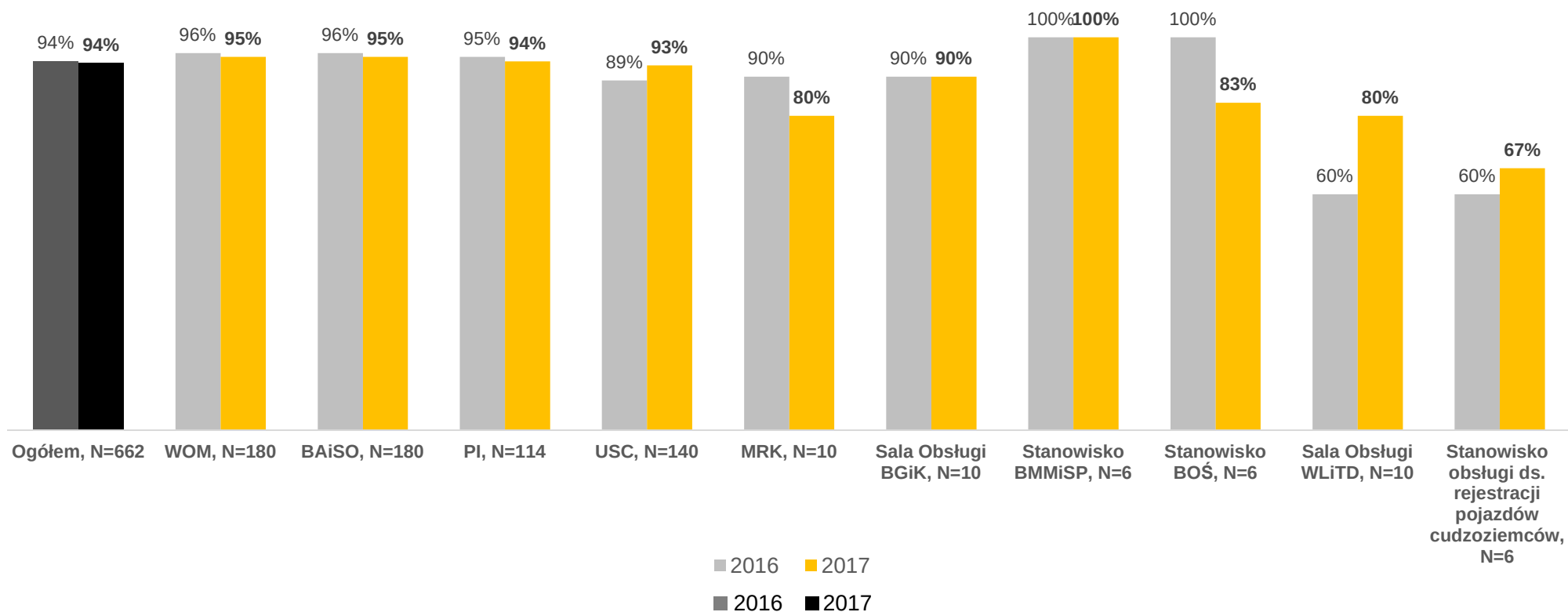
P8. Czy liczba miejsc siedzących dla oczekujących jest wystarczająca?



Otoczenie i wygląd miejsca

W poszczególnych typach placówek

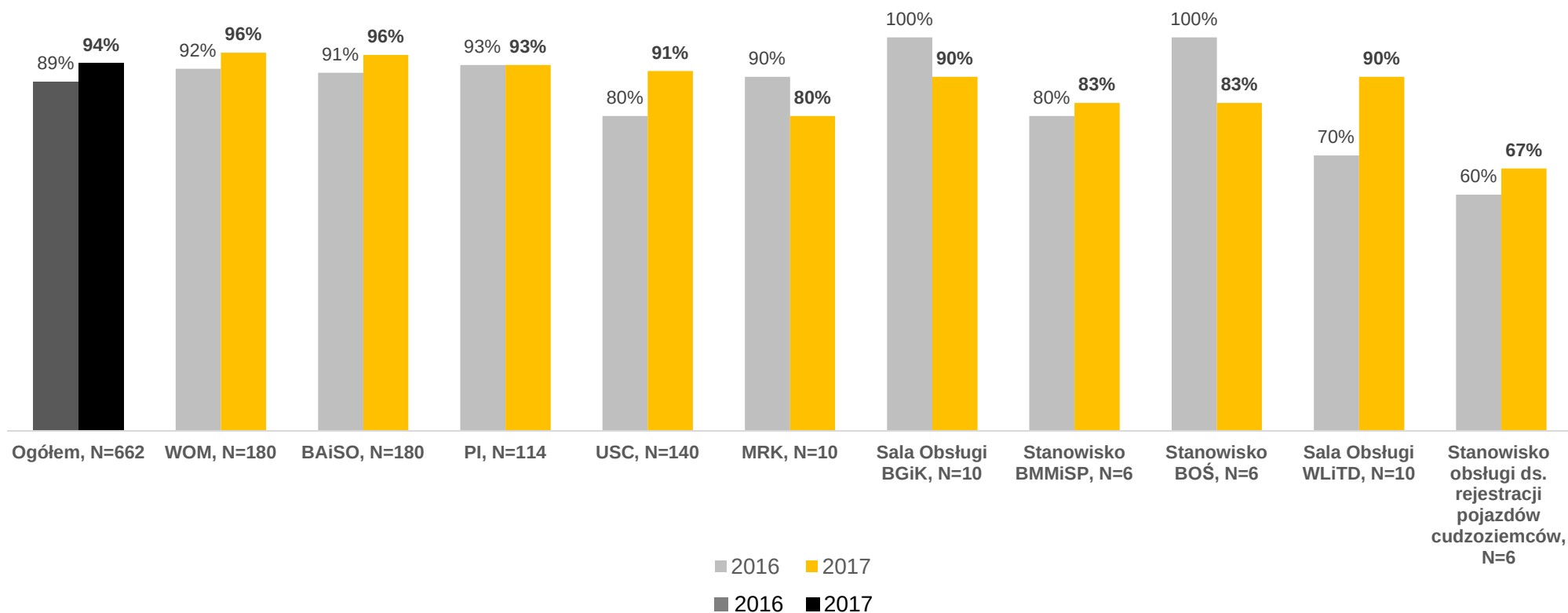
P9. Czy liczba blatów/ stolików do wypełnienia formularzy/ wniosków jest wystarczająca?



Otoczenie i wygląd miejsca

W poszczególnych typach placówek

P10. Czy karty informacyjne są w miejscu, w którym łatwo je zauważyć?

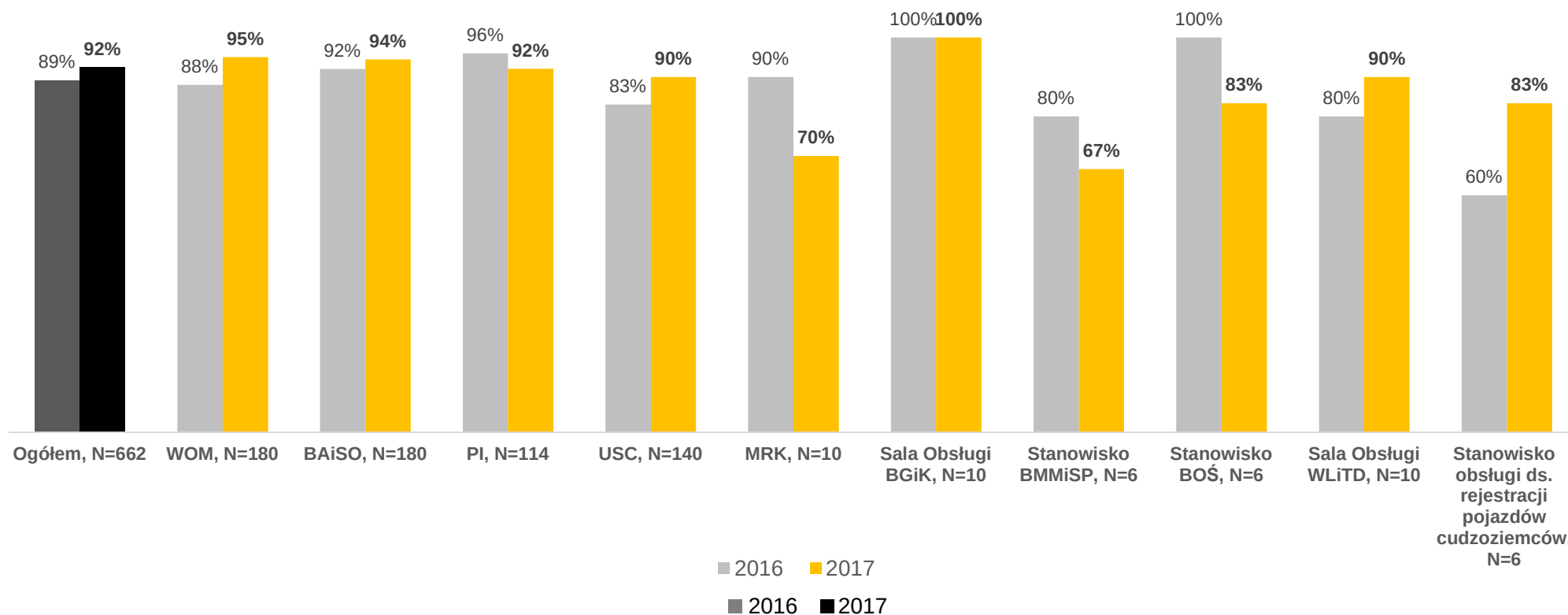


Otoczenie i wygląd miejsca

W poszczególnych typach placówek



P11. Czy formularze/ wnioski są w miejscu, w którym łatwo je zauważyć?

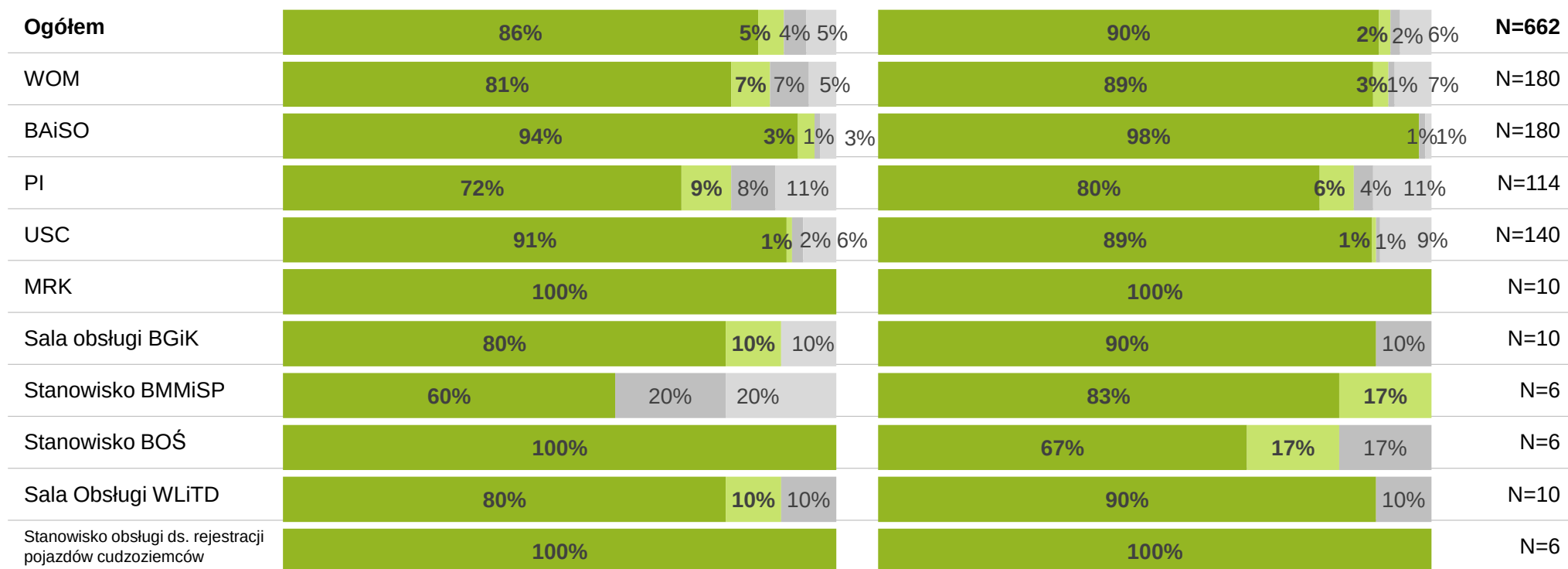


Podjęcie się obsługi sprawy

W poszczególnych typach placówek

P13. Czy urzędnik, do którego podszedłeś/aś w celu załatwienia sprawy podjął się jej obsługi?

■ Tak ■ Nie, odesłał mnie do innego stanowiska ■ Nie, odesłał mnie do pracownika merytorycznego ■ Nie, odesłał mnie w inne miejsce



2016

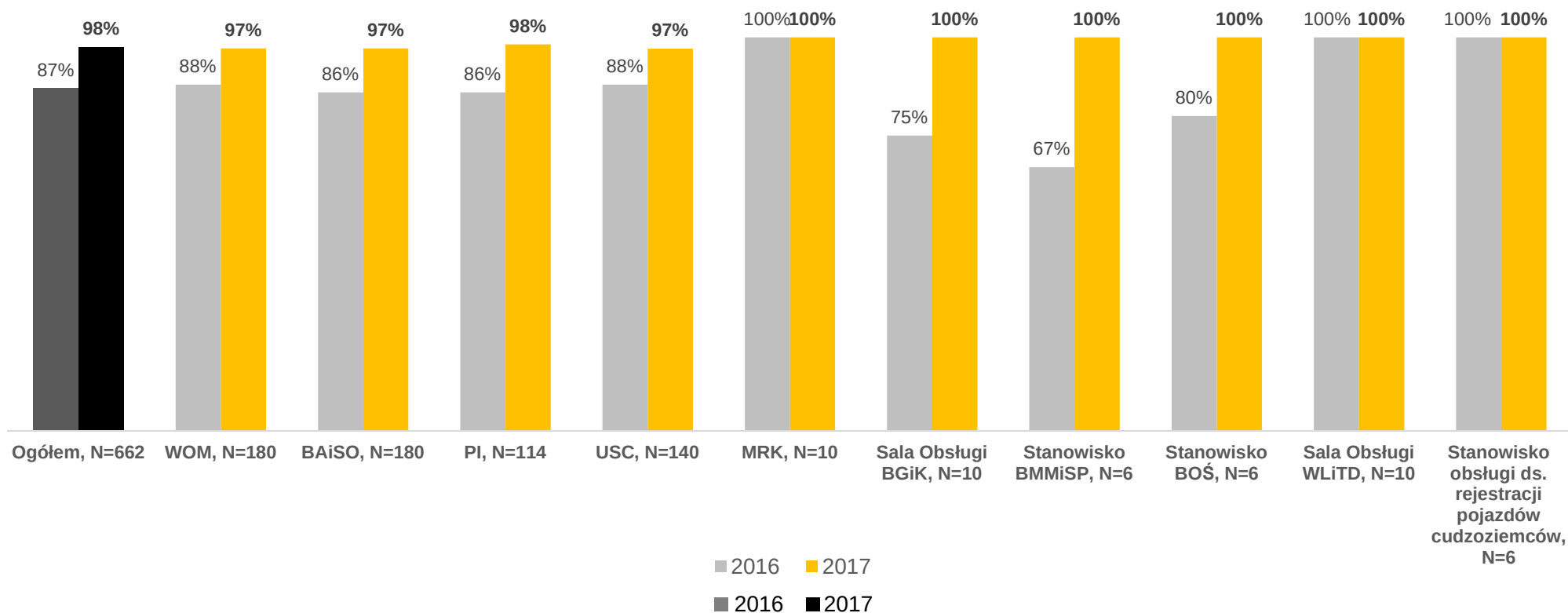
2017

Wygląd urzędnika i jego stanowiska pracy

W poszczególnych typach placówek



P14. Czy urzędnik był ubrany na służbowo?

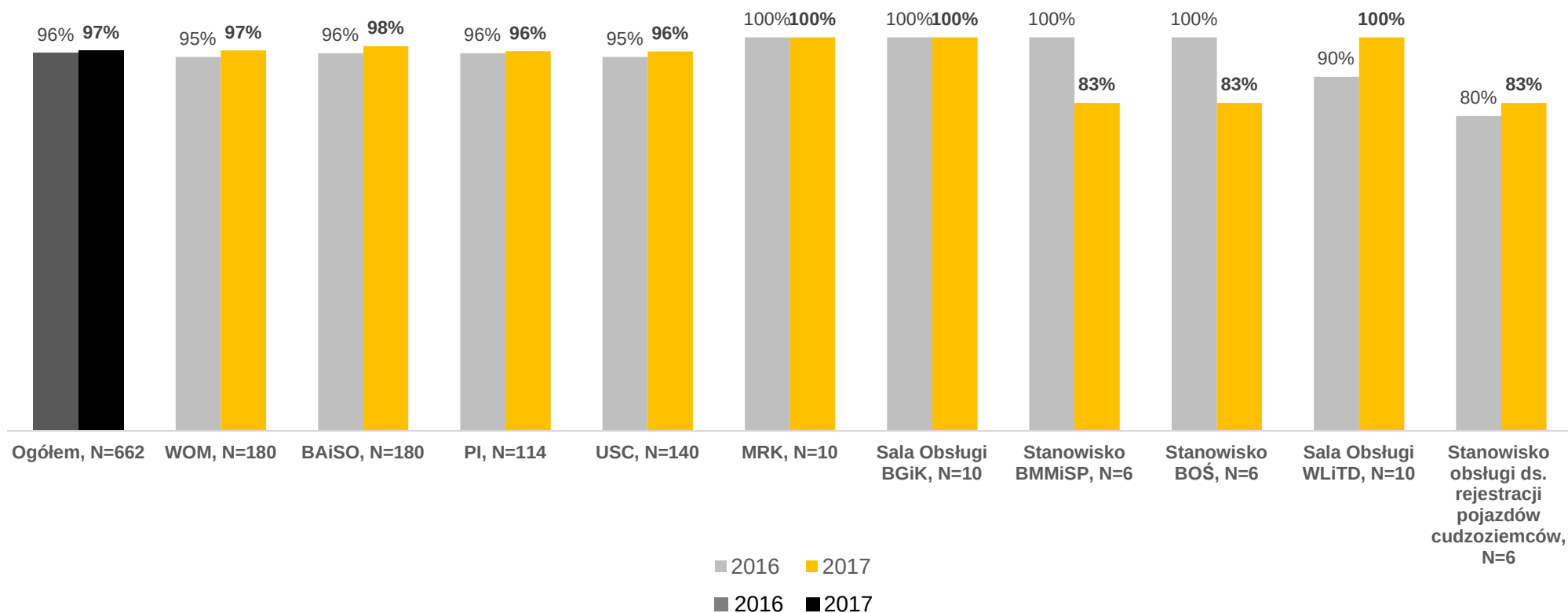


Wygląd urzędnika i jego stanowiska pracy

W poszczególnych typach placówek



P15. Czy na biurku urzędnika i w jego otoczeniu jest porządek? (tzn. papiery, dokumenty są ułożone)

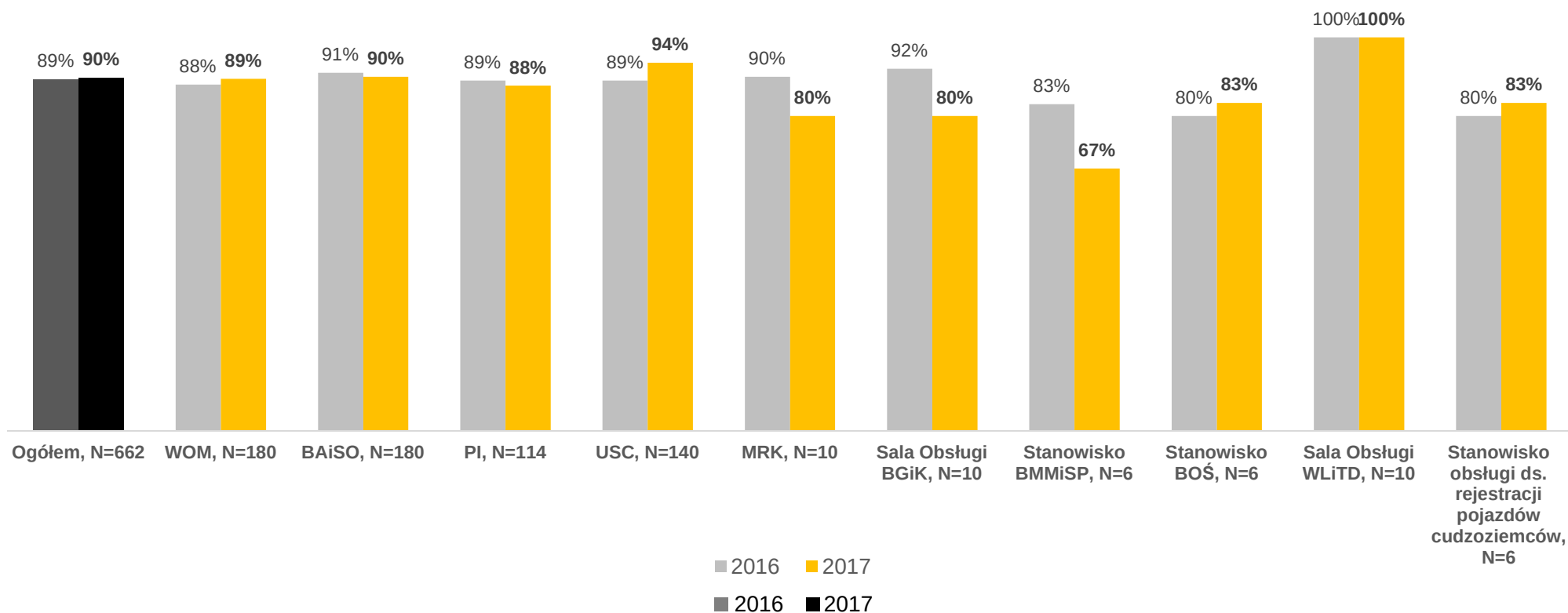


Wygląd urzędnika i jego stanowiska pracy

W poszczególnych typach placówek



P16. Czy na biurku urzędnika znajdowały się tylko przedmioty związane z pracą? (tzn. brak na biurku takich rzeczy jak prywatne zdjęcia, maskotki itp.)

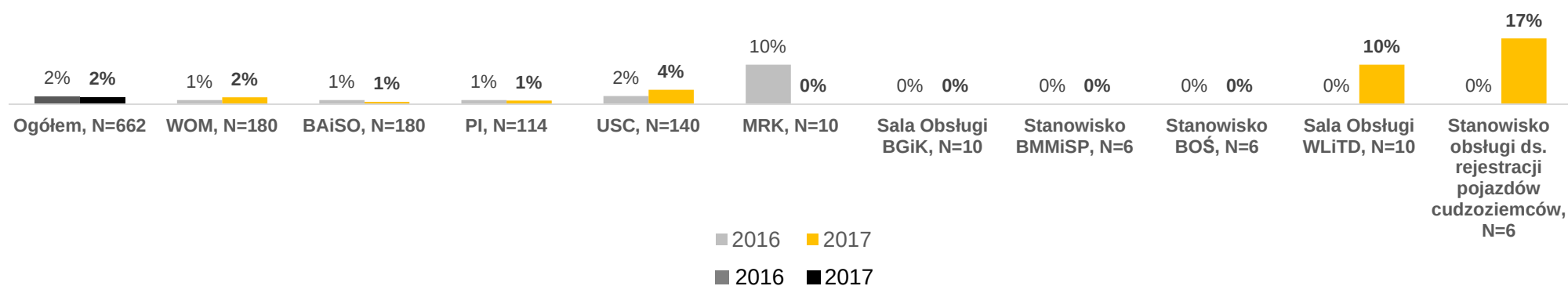


Wygląd urzędnika i jego stanowiska pracy

W poszczególnych typach placówek



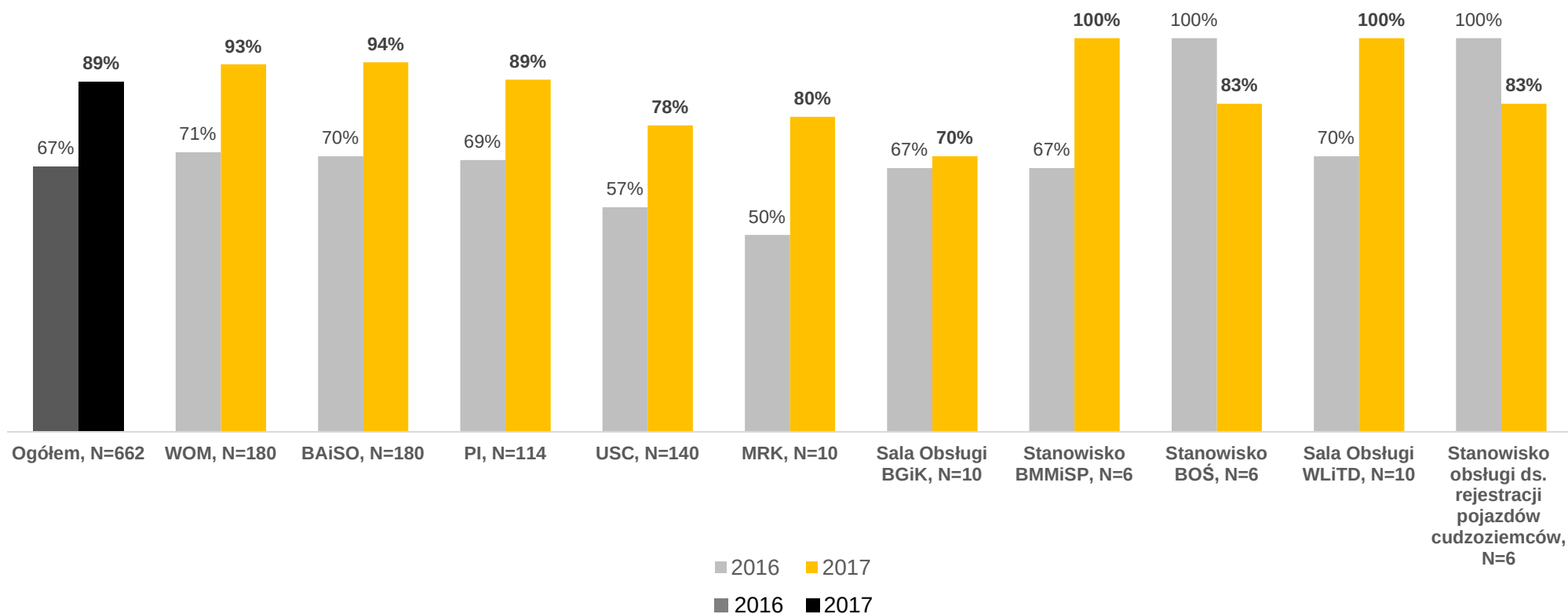
P17. Czy na biurku są naczynia? (talerze itp., na biurku może być tylko jeden kubek)



Wygląd urzędnika i jego stanowiska pracy

W poszczególnych typach placówek

P18. Czy urzędnik miał identyfikator z imieniem i nazwiskiem?



Wygląd urzędnika i jego stanowiska pracy

W poszczególnych typach placówek

P19. Gdzie umieszczony był identyfikator?

■ Powieszony na szyi ■ Przypięty do ubrania w widocznym miejscu ■ W innym miejscu

Ogółem	2016			2017			N
Ogółem	81%	10%	10%	91%	7%	2%	N=597
WOM	79%	10%	11%	93%	7%	1%	N=169
BAiSO	80%	9%	11%	88%	9%	3%	N=171
PI	88%	6%	6%	91%	9%		N=103
USC	75%	14%	11%	89%	6%	4%	N=112
MRK	100%			100%			N=8
Sala obsługi BGiK	88%	13%		100%			N=8
Stanowisko BMMiSP	100%			100%			N=6
Stanowisko BOŚ	80%	20%		100%			N=5
Sala Obsługi WLITD	100%			90%	10%		N=10
Stanowisko obsługi ds. rejestracji pojazdów cudzoziemców	100%			80%	20%		N=5

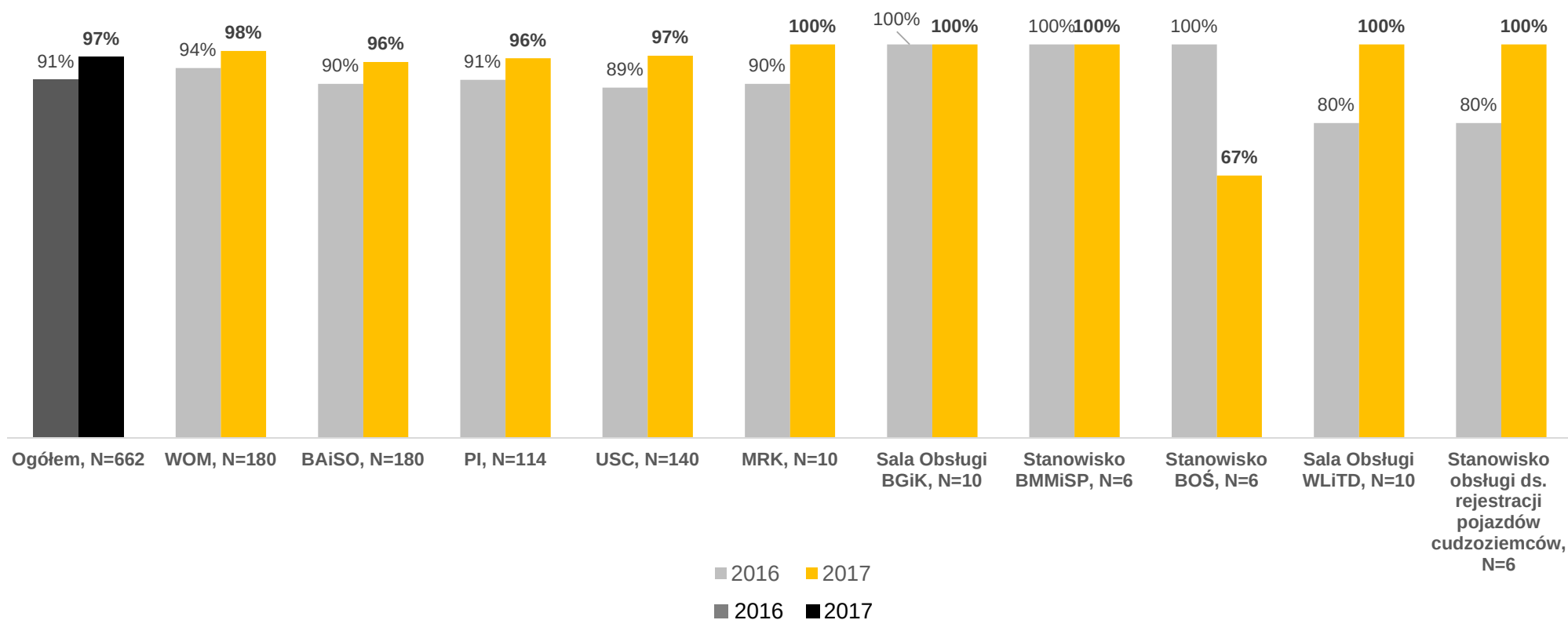
2016

2017

Urzędnik – ogólne zachowanie wobec klienta

W poszczególnych typach placówek

P20. Czy urzędnik przywitał Cię uprzejmie?

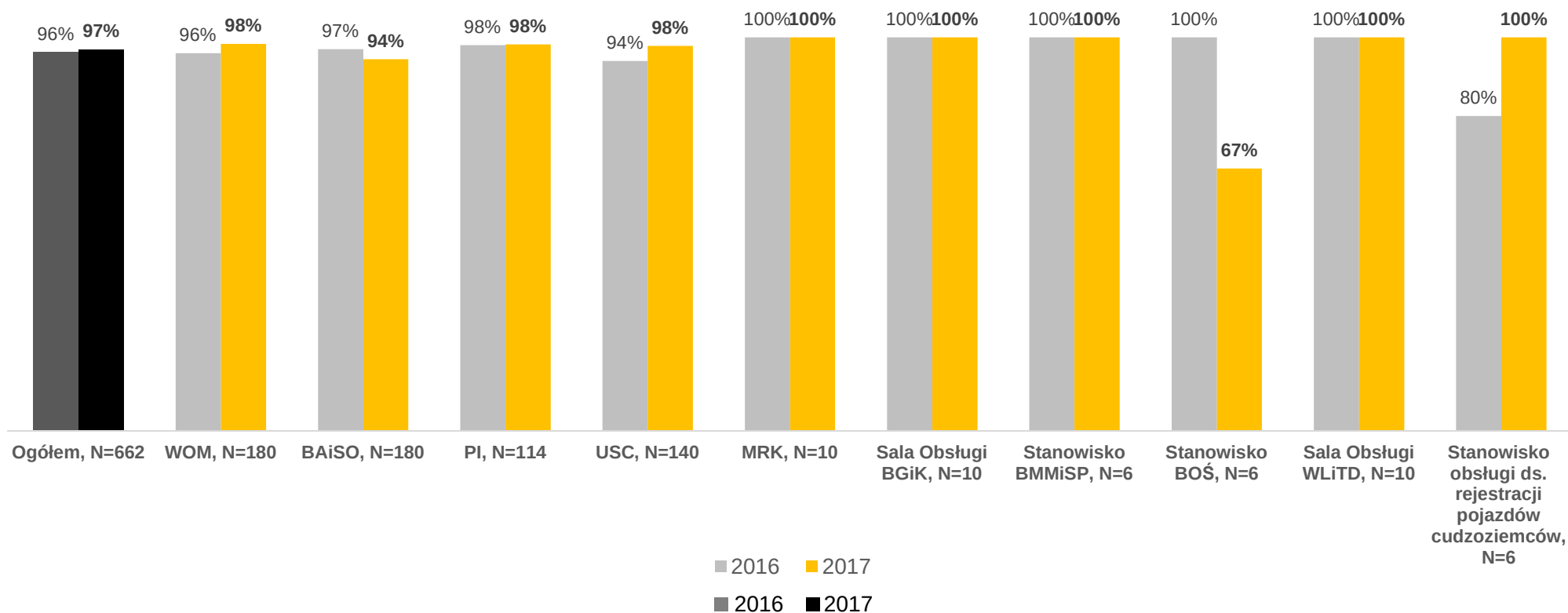


Urzędnik – ogólne zachowanie wobec klienta

W poszczególnych typach placówek



P20. Czy urzędnik był uprzejmy i miły?

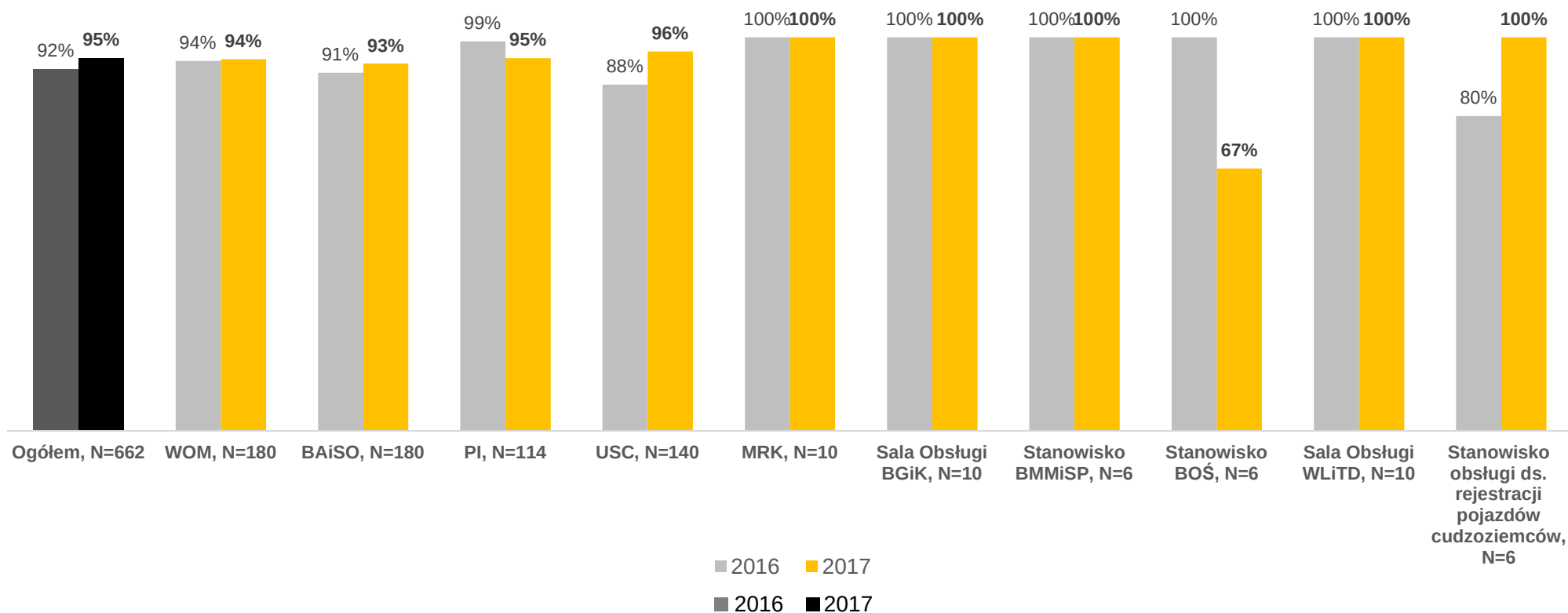


Urzędnik – ogólne zachowanie wobec klienta

W poszczególnych typach placówek



P20. Czy urzędnik podczas rozmowy starał się utrzymywać kontakt wzrokowy z Tobą?

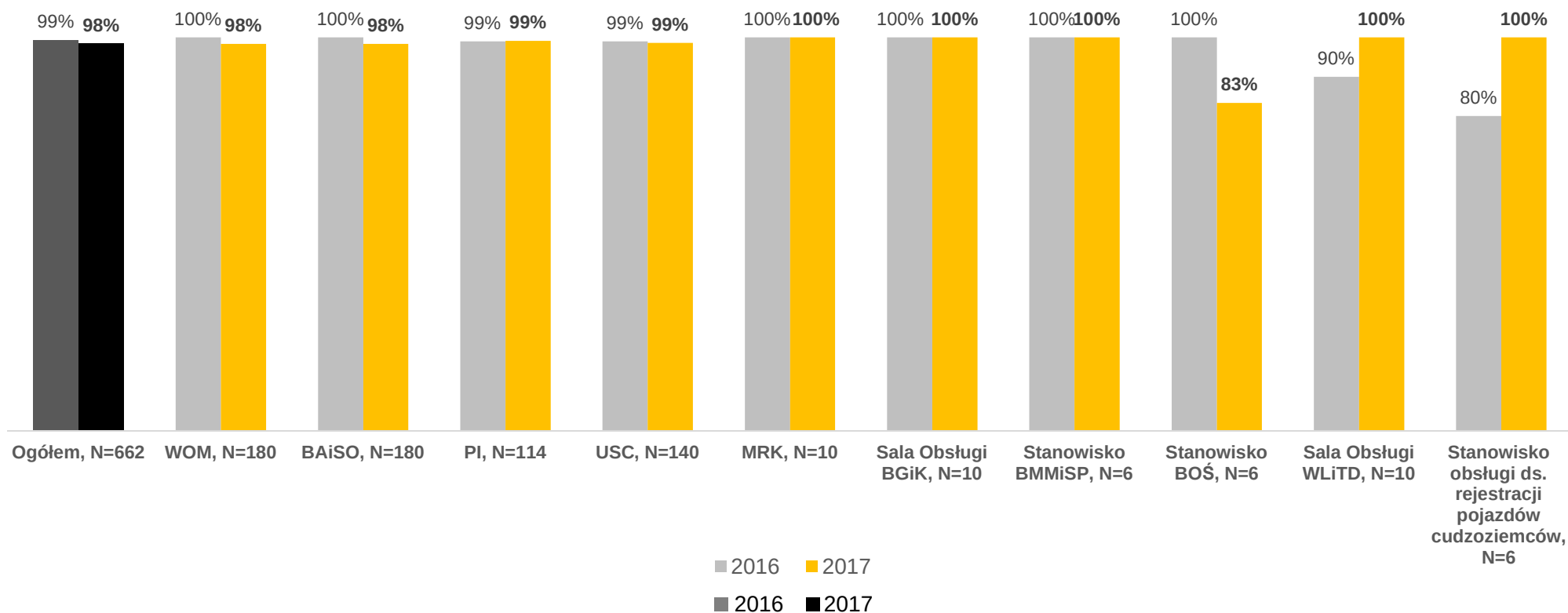


Urzędnik – ogólne zachowanie wobec klienta

W poszczególnych typach placówek



P20. Czy urzędnik mówił wyraźnie (miał dobrą dykcję)?

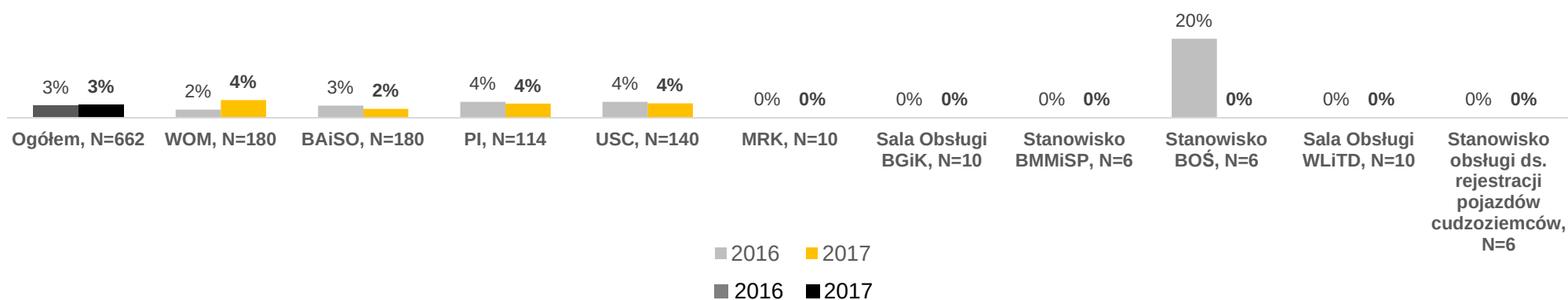


Urzędnik – ogólne zachowanie wobec klienta

W poszczególnych typach placówek



P20. Czy urzędnik zajmował się prywatnymi sprawami (np. rozmawiał przez telefon lub z innym urzędnikiem w prywatnej sprawie)?

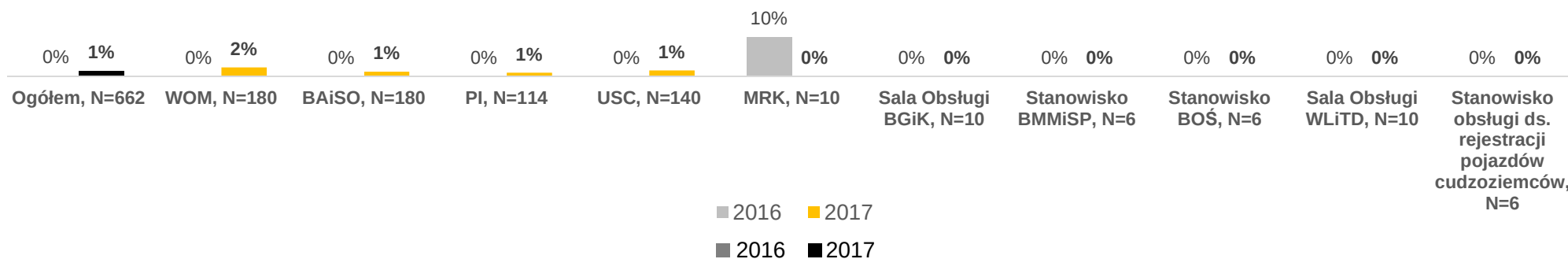


Urzędnik – ogólne zachowanie wobec klienta

W poszczególnych typach placówek



P20. Czy urzędnik jadł posiłek/ przekąskę/ pił herbatę, kawę lub inny napój?

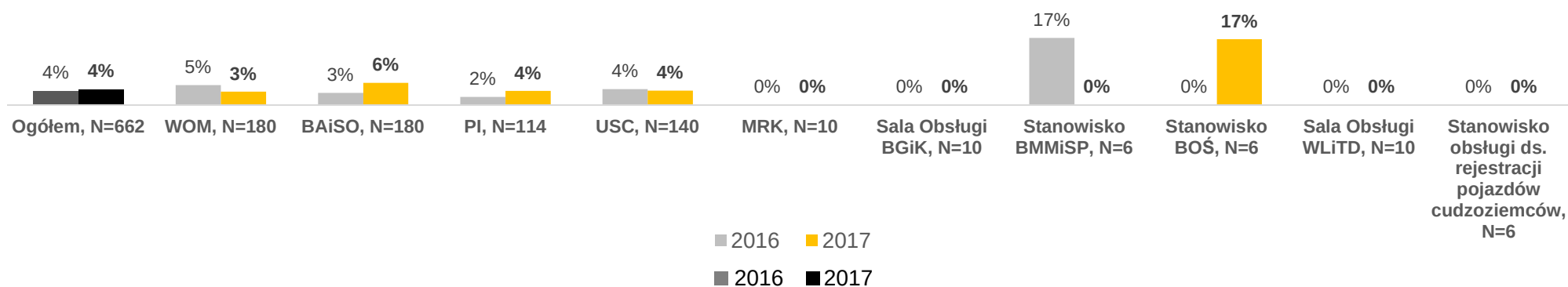


Urzędnik – ogólne zachowanie wobec klienta

W poszczególnych typach placówek



P20. Czy urzędnik okazywał zniecierpliwienie?

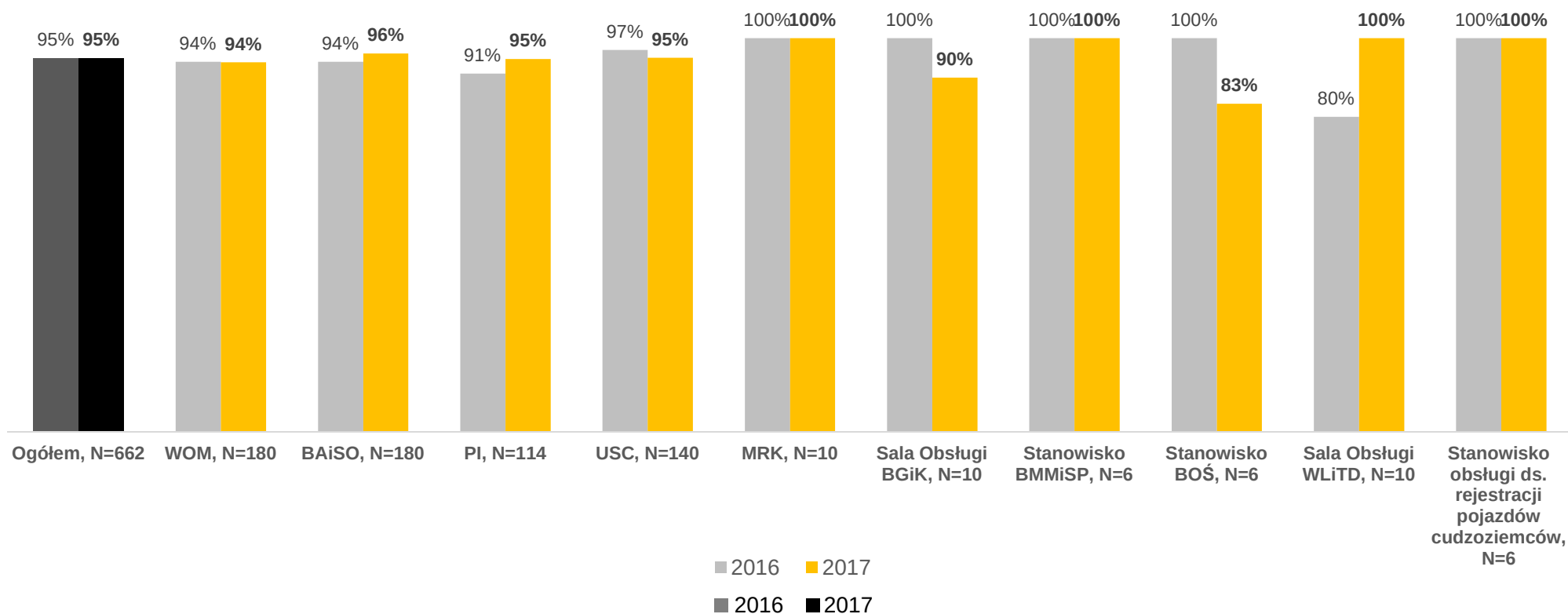


Urzędnik – ogólne zachowanie wobec klienta

W poszczególnych typach placówek



P20. Czy urzędnik poświęcił Ci odpowiednią ilość czasu i uwagi?

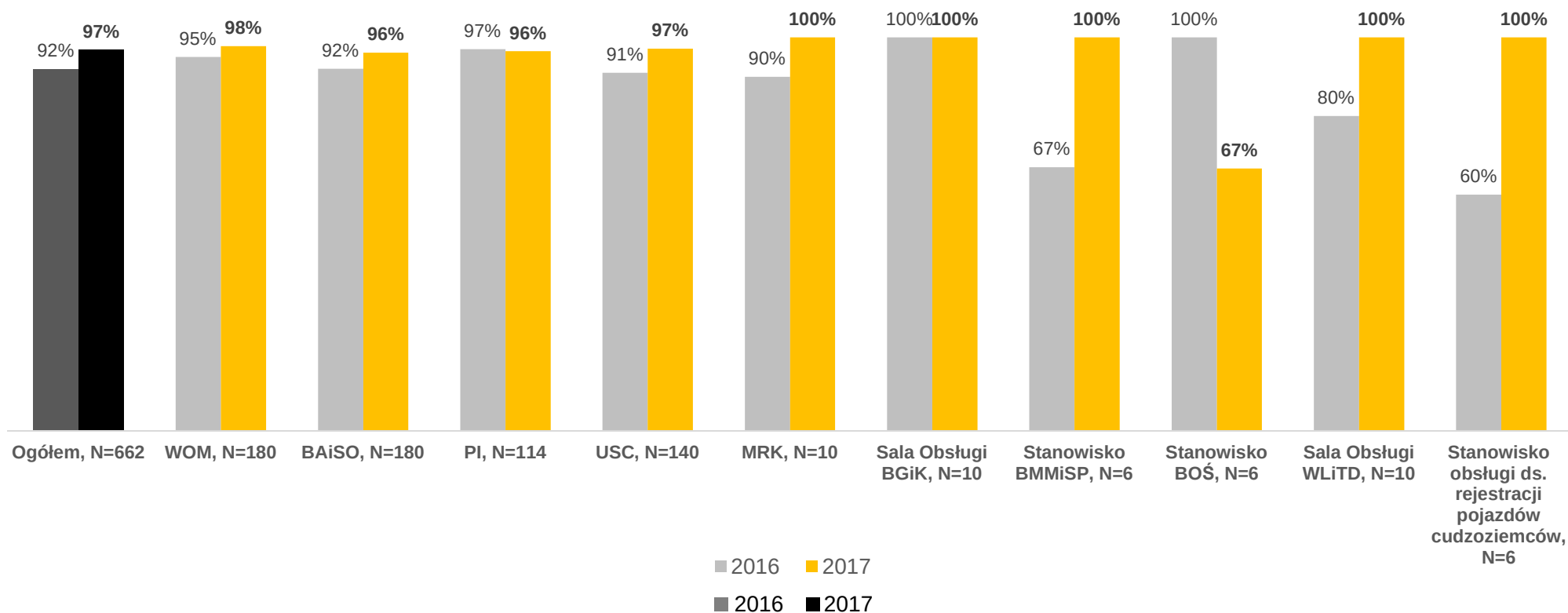


Urzędnik – ogólne zachowanie wobec klienta

W poszczególnych typach placówek



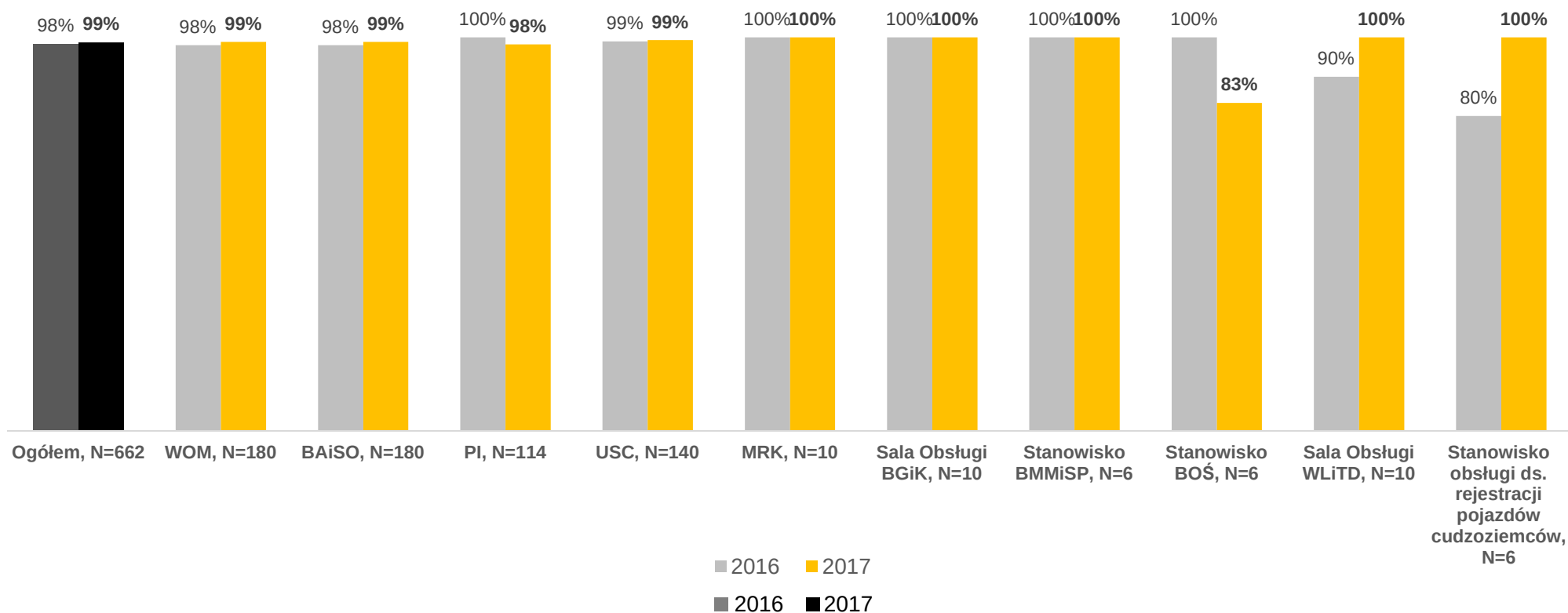
P20. Czy urzędnik pożegnał Cię uprzejmie?



Urzędnik – obsługa przedstawionej sprawy

W poszczególnych typach placówek

P21. Czy urzędnik w czasie załatwiania sprawy udzielał informacji w sposób zrozumiały?

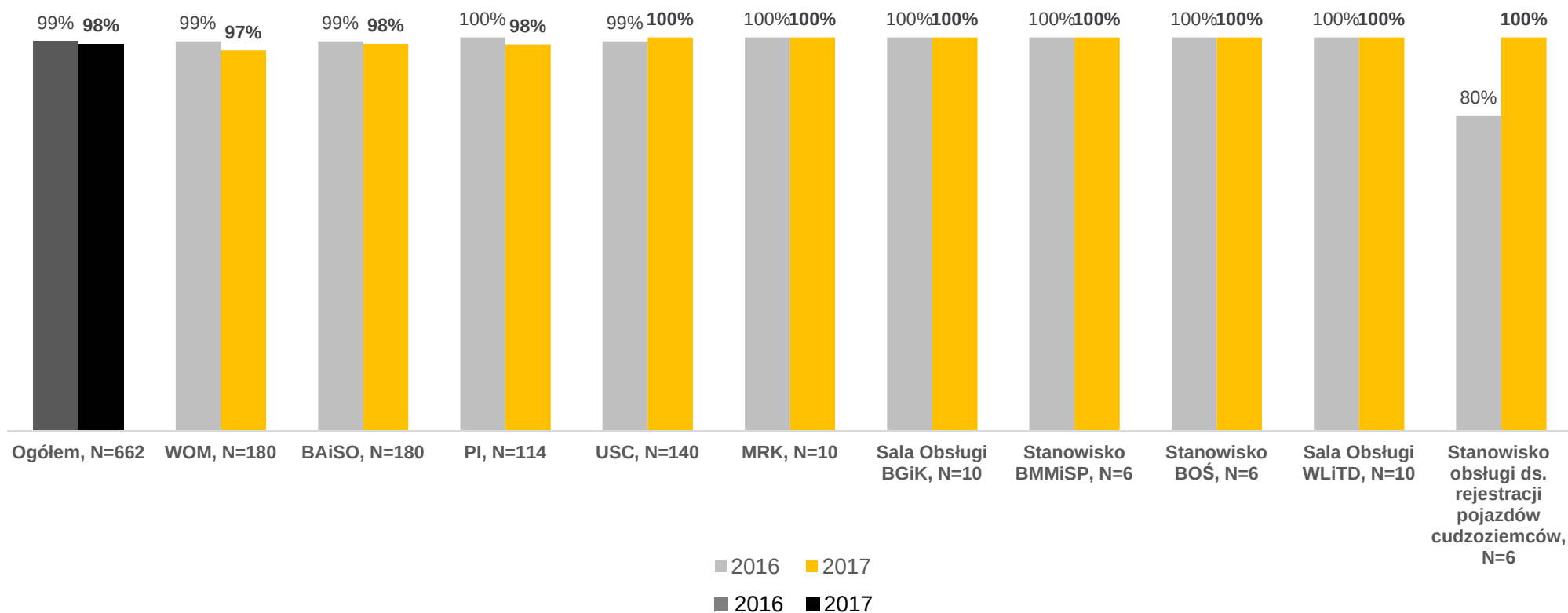


Urzędnik – obsługa przedstawionej sprawy

W poszczególnych typach placówek



P21. Czy urzędnik używał zrozumiałej terminologii?

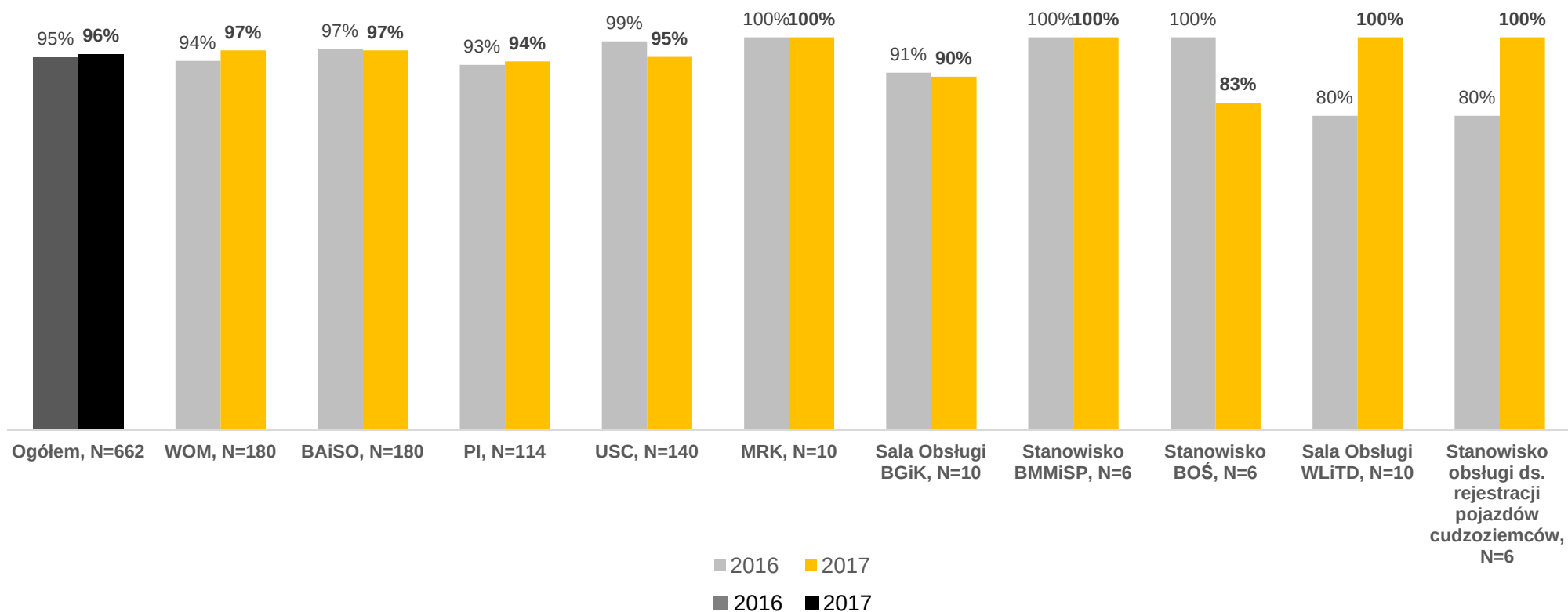


Urzędnik – obsługa przedstawionej sprawy

W poszczególnych typach placówek



P21. Czy urzędnik udzielał informacji w sposób kompetentny?

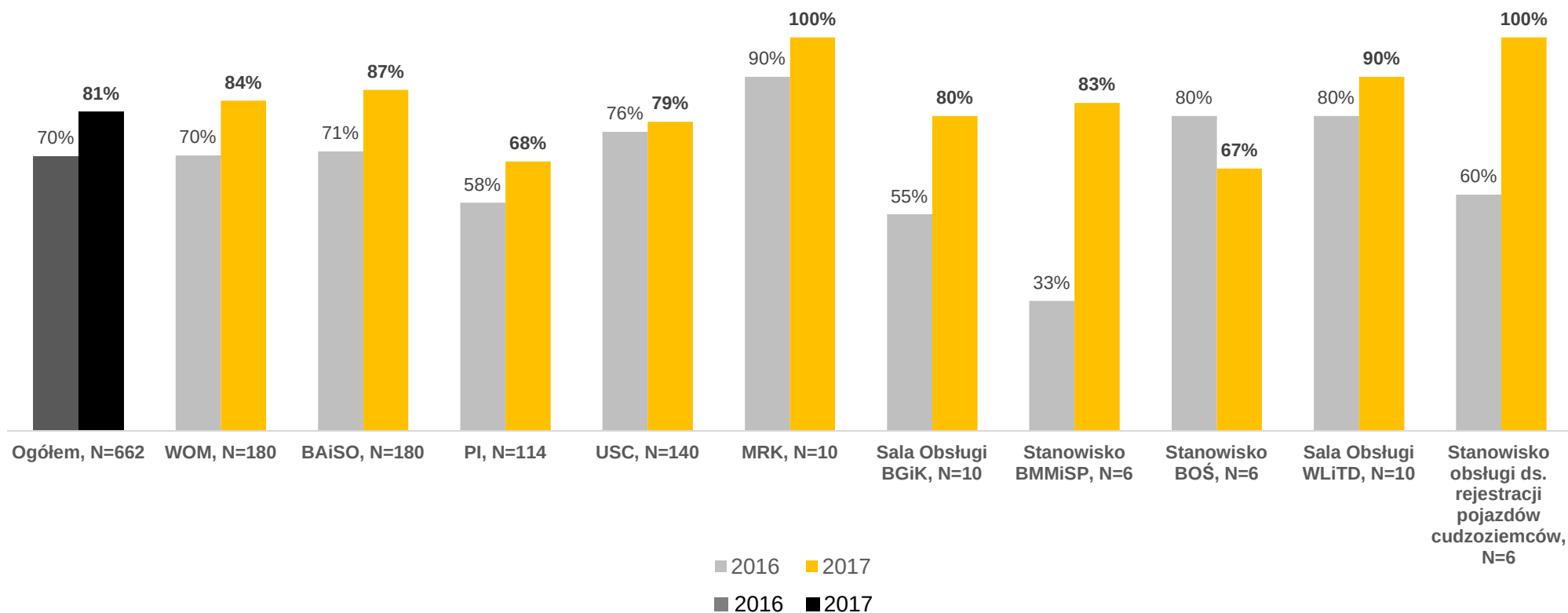


Urzędnik – obsługa przedstawionej sprawy

W poszczególnych typach placówek



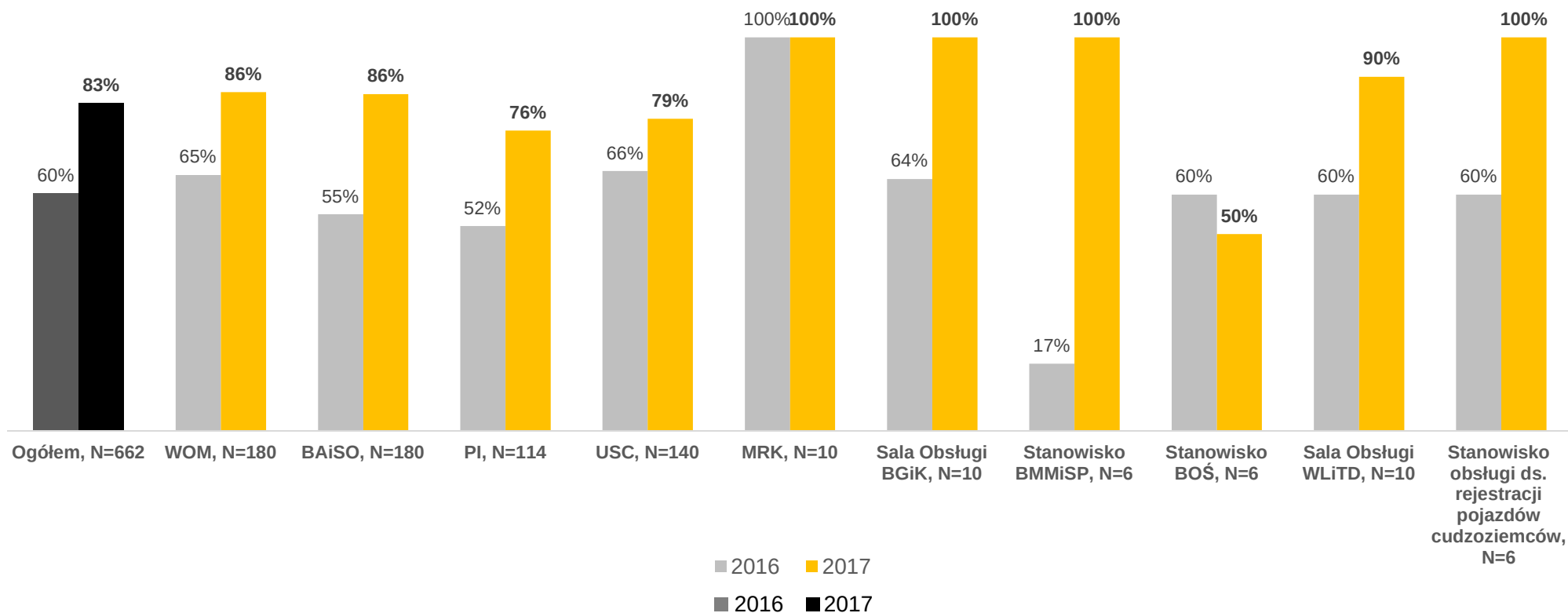
P21. Czy urzędnik dopytywał o szczegóły przedstawionej sprawy?



Urzędnik – obsługa przedstawionej sprawy

W poszczególnych typach placówek

P21. Czy urzędnik w czasie załatwiania sprawy upewnił się, że zrozumiałeś/as jego wyjaśnienia?



Urzędnik – obsługa przedstawionej sprawy

W poszczególnych typach placówek

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

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

Ogółem	2016				2017				N
	48%	28%	12%	13%	46%	35%	8%	10%	N=662
WOM	68%	18%	8%	6%	56%	31%	8%	6%	N=180
BAiSO	56%	31%	8%	5%	52%	41%	4%	3%	N=180
PI	54%	16%	13%	16%	52%	33%	10%	5%	N=114
USC	10%	42%	23%	26%	24%	33%	14%	29%	N=140
MRK	20%	40%	10%	30%	20%	50%	20%	10%	N=10
Sala obsługi BGiK	18%	36%	18%	27%	10%	60%	10%	20%	N=10
Stanowisko BMMiSP	33%		67%		67%	17%	17%		N=6
Stanowisko BOŚ	100%				67%	17%	17%		N=6
Sala Obsługi WLITD	30%	50%	20%		40%	50%	10%		N=10
Stanowisko obsługi ds. rejestracji pojazdów cudzoziemców	40%	40%	20%		50%	50%			N=6

2016

2017

Urzędnik – obsługa przedstawionej sprawy

W poszczególnych typach placówek

P23. Czy urzędnik zaproponował wyjaśnienie formularza/ wniosku lub wyjaśnił jak wypełnić formularz/ wniosek?

	2016			2017			
	■ Tak ■ Nie ■ Nie dotyczy						
Ogółem	29%	48%	22%	38%	41%	21%	N=662
WOM	38%	51%	11%	51%	35%	14%	N=180
BAiSO	35%	51%	14%	39%	51%	10%	N=180
PI	21%	55%	25%	32%	48%	19%	N=114
USC	15%	41%	44%	23%	34%	44%	N=140
MRK	20%	40%	40%	20%	50%	30%	N=10
Sala obsługi BGiK	36%	64%		10%	60%	30%	N=10
Stanowisko BMMiSP	33%	67%		67%	33%		N=6
Stanowisko BOŚ	100%			67%	33%		N=6
Sala Obsługi WLITD	30%	70%		60%	20%	20%	N=10
Stanowisko obsługi ds. rejestracji pojazdów cudzoziemców		80%	20%	50%	33%	17%	N=6

2016

2017

Urzędnik – obsługa przedstawionej sprawy

W poszczególnych typach placówek

P25. Czy w trakcie rozmowy dzwonił telefon znajdujący się przy stanowisku, przy którym miała miejsce rozmowa?

■ Tak ■ Nie dzwonił ■ Nie było aparatu telefonicznego/komórki ■ Nie widziałem(-am) co jest na biurku

	2016				2017				
Ogółem	4%	92%	3%	1%	3%	89%	5%	2%	N=662
WOM	5%	91%	2%	2%	3%	88%	6%	3%	N=180
BAiSO	2%	94%	4%		2%	89%	7%	2%	N=180
PI	4%	92%	4%		4%	88%	6%	3%	N=114
USC	5%	89%	5%	1%	4%	92%	4%	1%	N=140
MRK		100%				100%			N=10
Sala obsługi BGiK		100%			10%	70%	20%		N=10
Stanowisko BMMiSP		100%				100%			N=6
Stanowisko BOŚ		100%				100%			N=6
Sala Obsługi WLITD		100%				90%	10%		N=10
Stanowisko obsługi ds. rejestracji pojazdów cudzoziemców		100%				67%	17%	17%	N=6

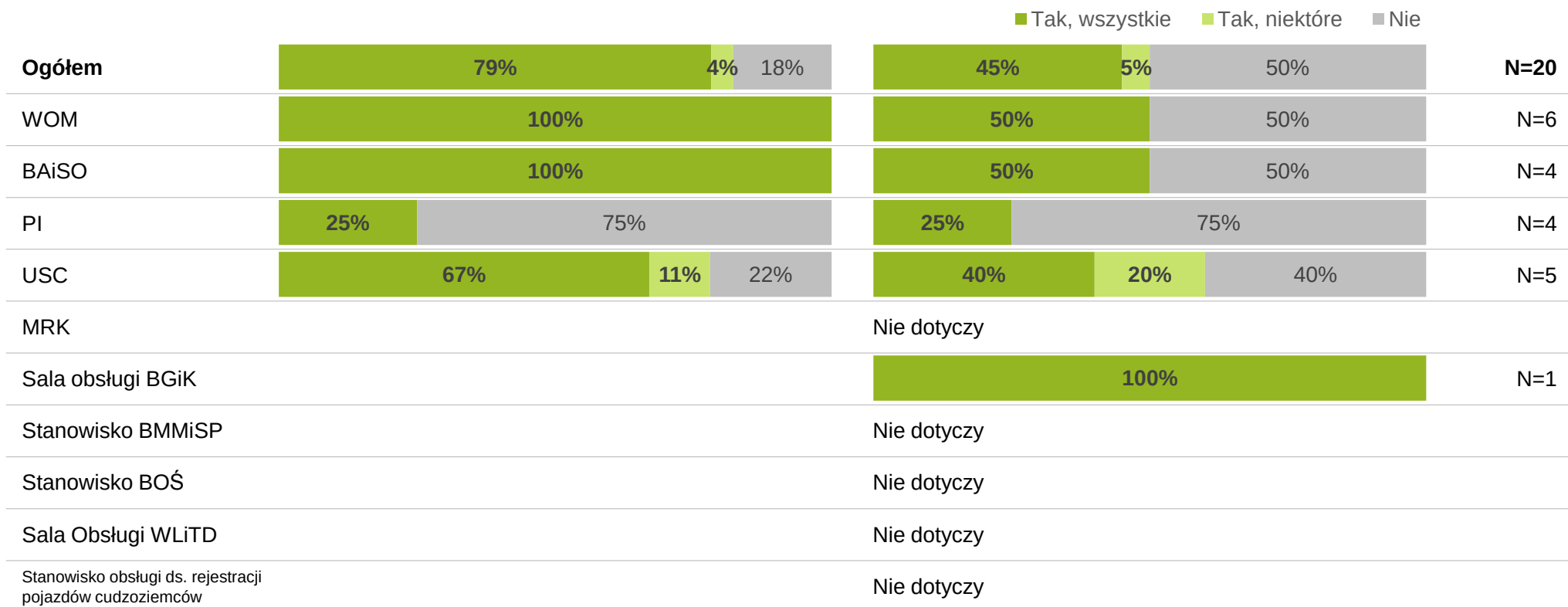
2016

2017

Urzędnik – obsługa przedstawionej sprawy

W poszczególnych typach placówek

P26. Czy w trakcie rozmowy urzędnik odbierał dzwoniący telefon?



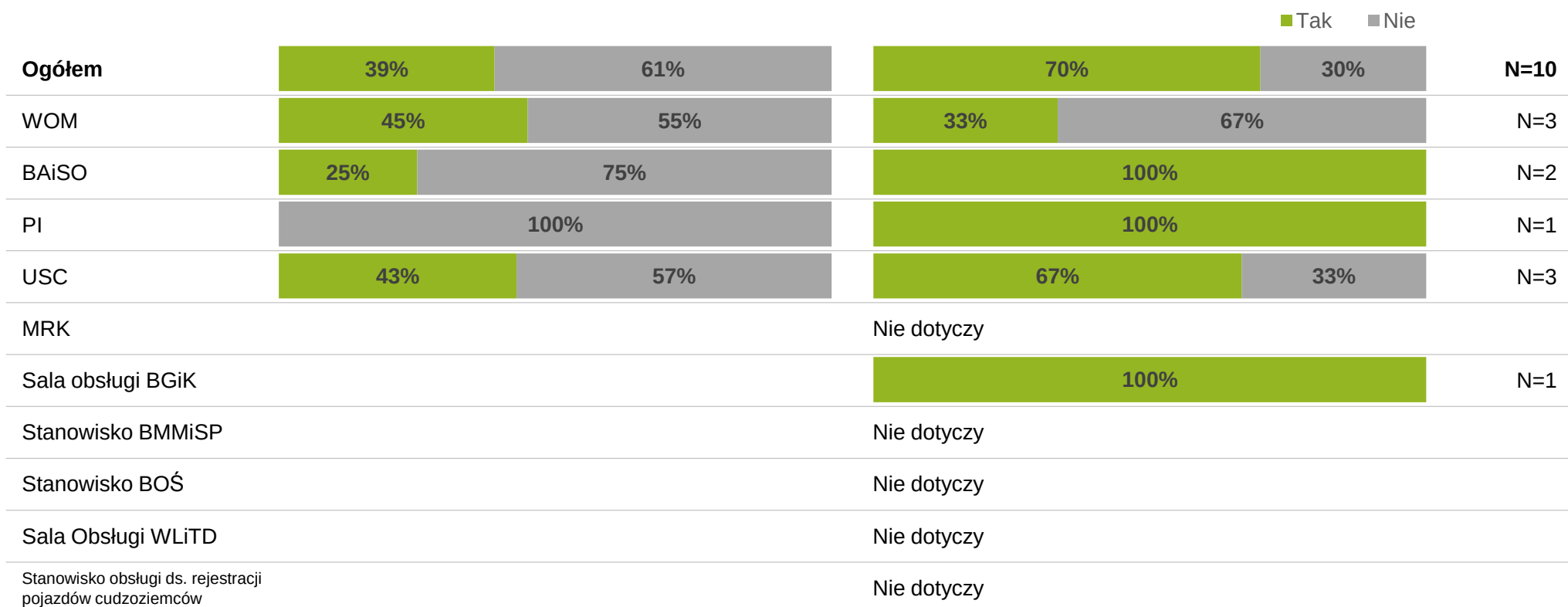
2016

2017

Urzędnik – obsługa przedstawionej sprawy

W poszczególnych typach placówek

P27. Czy przed odebraniem telefonu urzędnik przeprosił Cię/ powiadomił, że odbierze telefon?



2016

2017

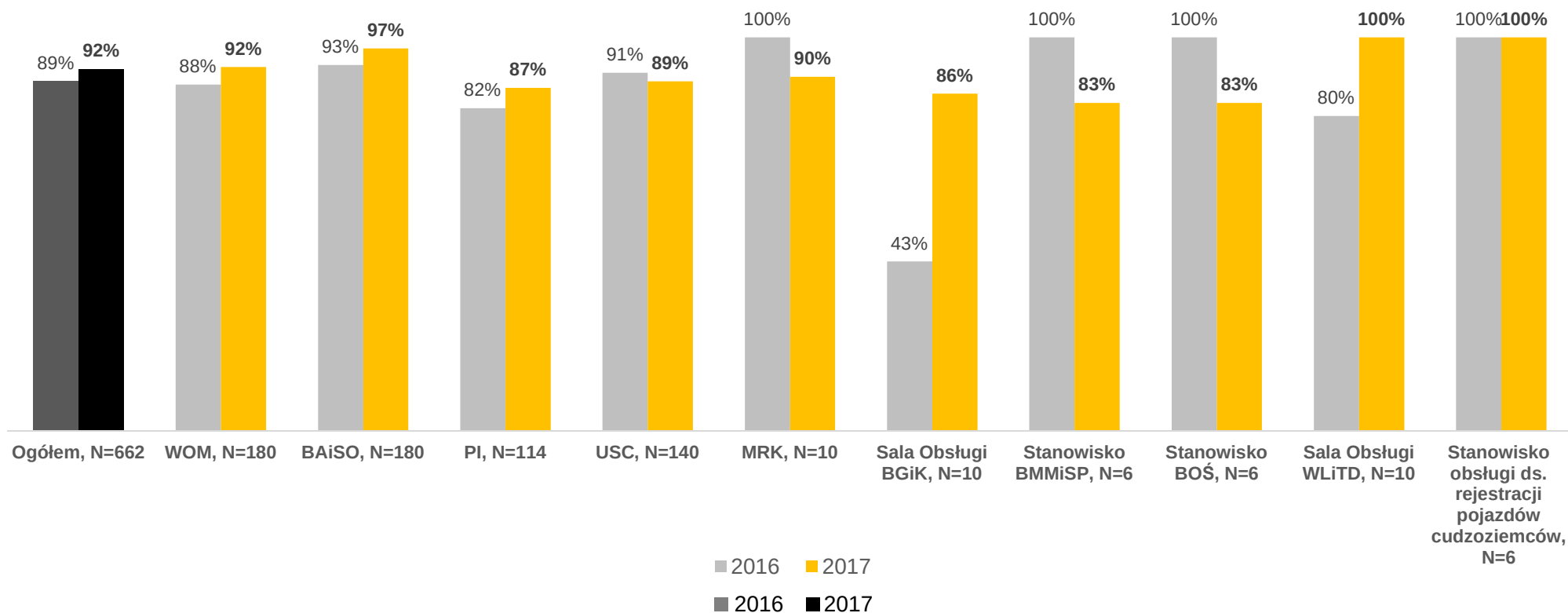
Urzędnik – sposób załatwienia przedstawionej sprawy

W poszczególnych typach placówek



P28. O czym, bez dopytywania, poinformował Cię urzędnik?
Wymagane dokumenty

Wyłączono odpowiedzi „nie dotyczy”



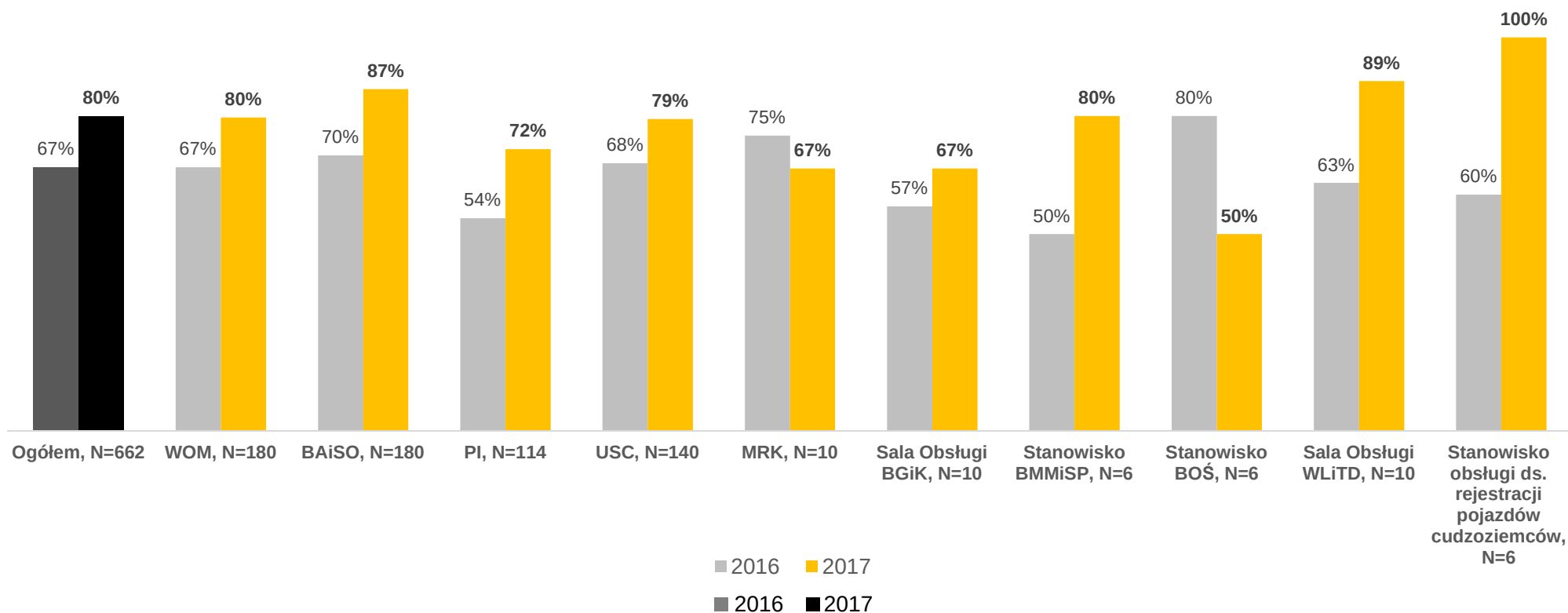
Urzędnik – sposób załatwienia przedstawionej sprawy

W poszczególnych typach placówek



P28. O czym, bez dopytywania, poinformował Cię urzędnik?
Wymagane opłaty/brak opłat

Wyłączono odpowiedzi „nie dotyczy”



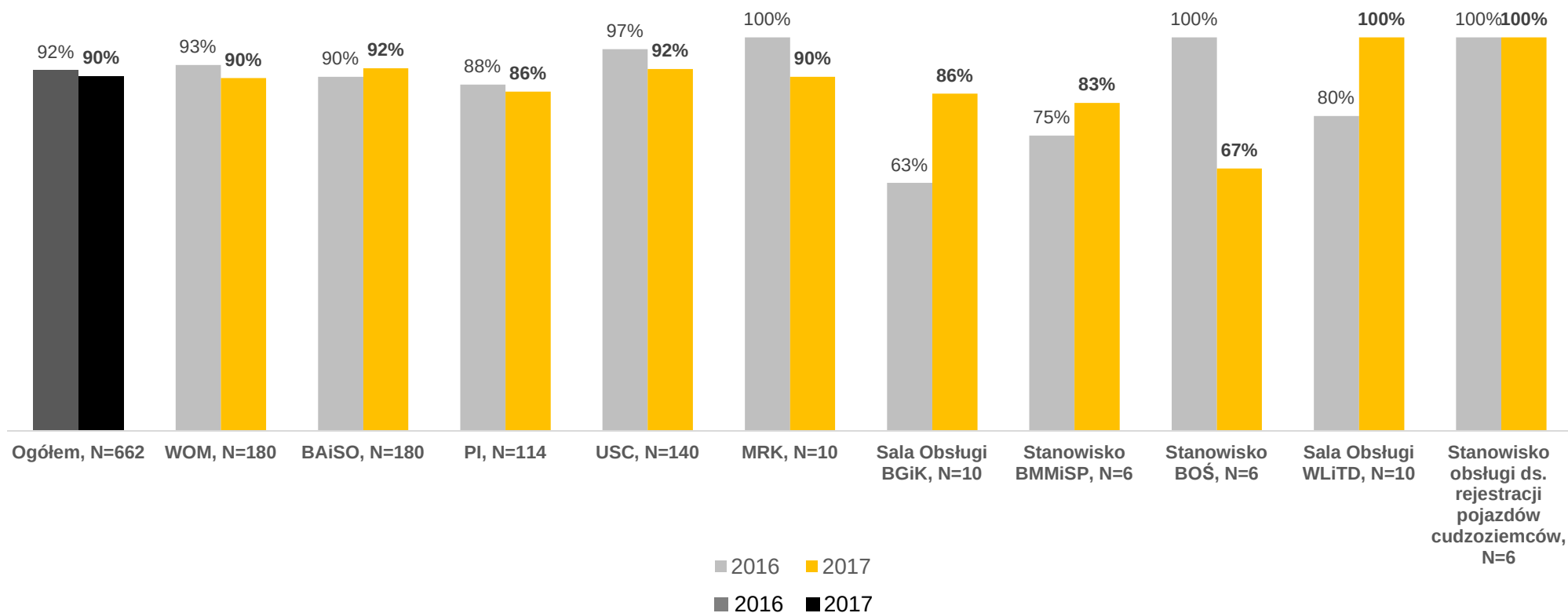
Urzędnik – sposób załatwienia przedstawionej sprawy

W poszczególnych typach placówek



P28. O czym, bez dopytywania, poinformował Cię urzędnik?
Miejsce złożenia dokumentów

Wyłączono odpowiedzi „nie dotyczy”



Urzędnik – sposób załatwienia przedstawionej sprawy

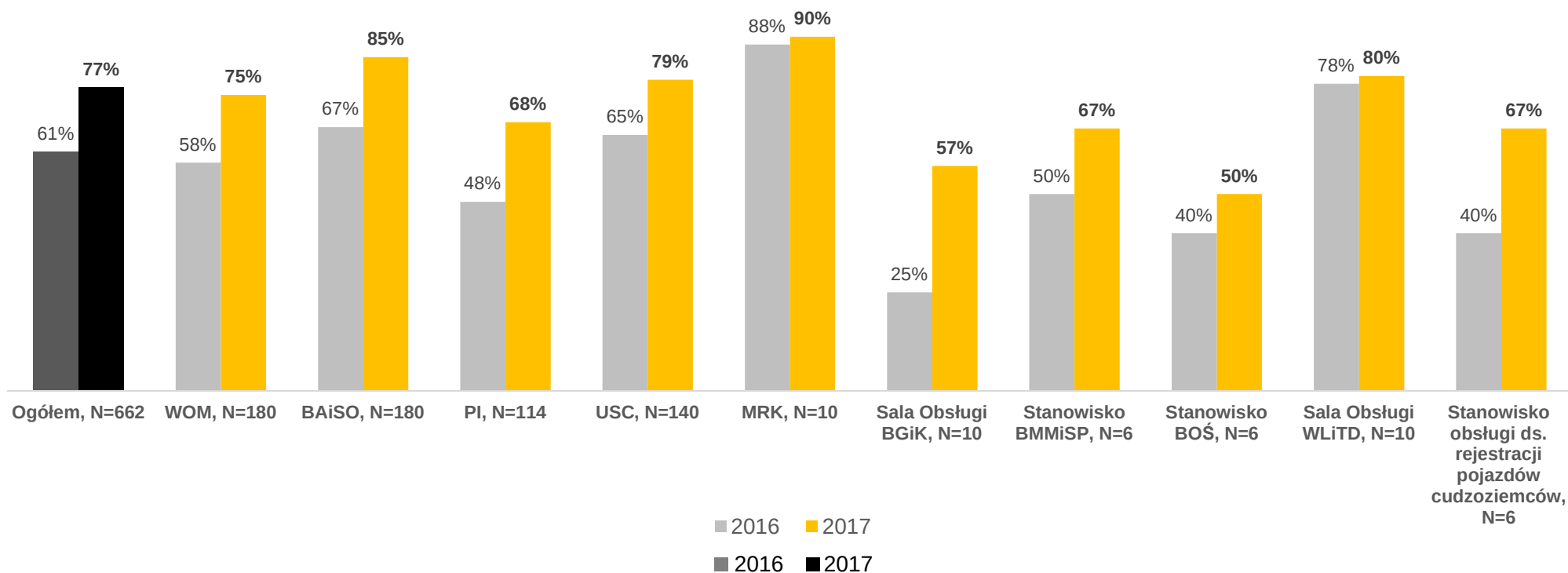
W poszczególnych typach placówek



P28. O czym, bez dopytywania, poinformował Cię urzędnik?

Termin odpowiedzi (czas oczekiwania na rozpatrzenie)

Wyłączono odpowiedzi „nie dotyczy”



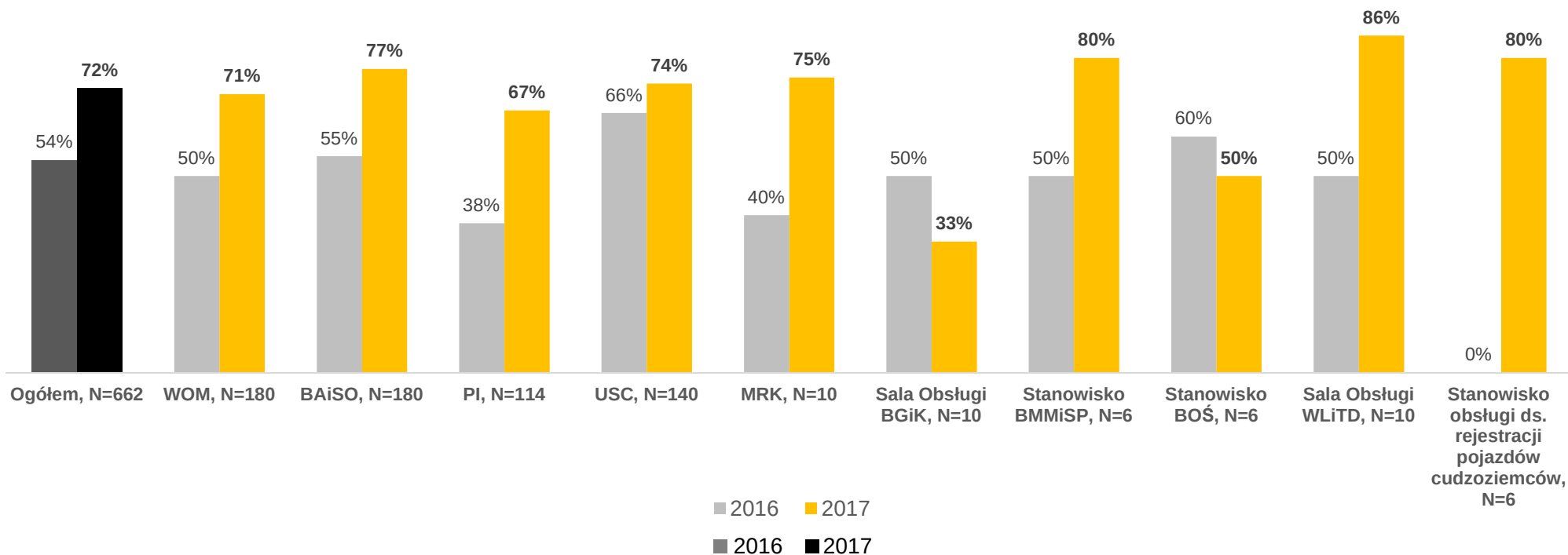
Urzędnik – sposób załatwienia przedstawionej sprawy

W poszczególnych typach placówek



P28. O czym, bez dopytywania, poinformował Cię urzędnik?
Miejsce uiszczenia opłaty

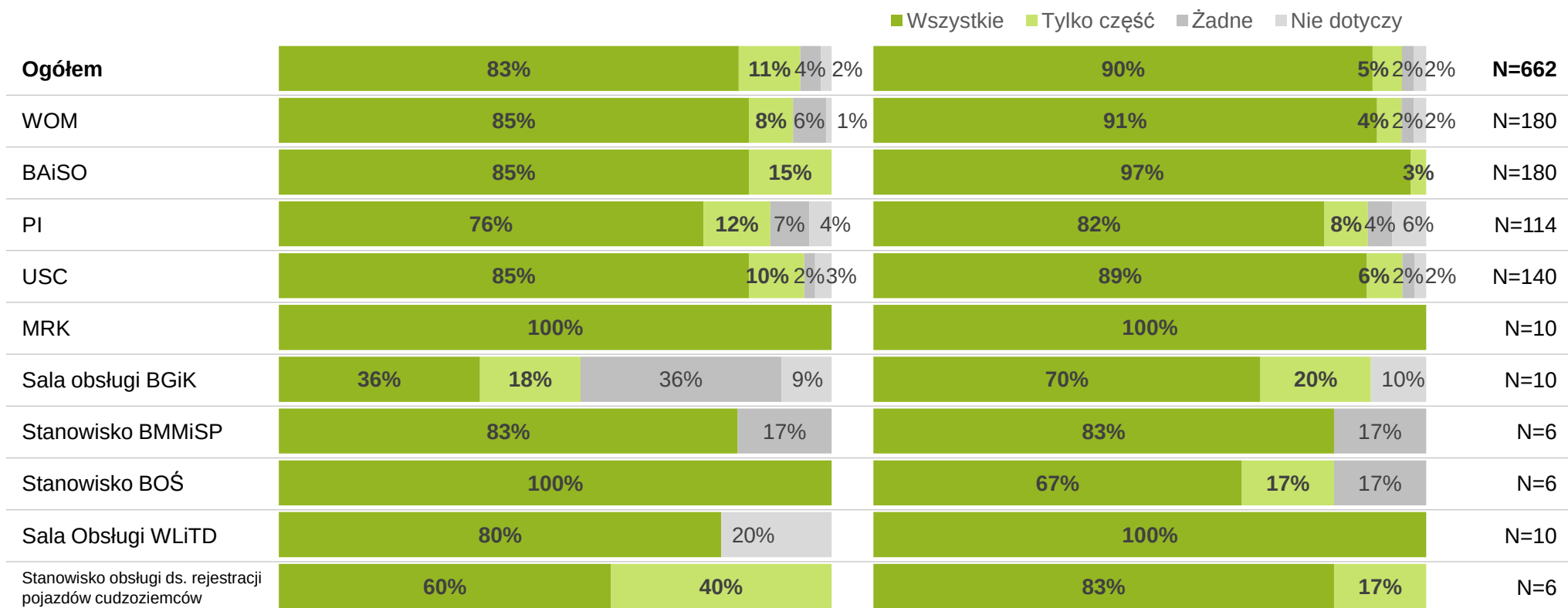
Wyłączono odpowiedzi „nie dotyczy”



Urzędnik – sposób załatwienia przedstawionej sprawy

W poszczególnych typach placówek

P29a. Czy informacje udzielone przez urzędnika były prawidłowe?



2016

2017

Urzędnik – odczucia audytora

W poszczególnych typach placówek

P30. Czy podczas rozmowy odczuwałeś niechęć ze strony urzędnika?

■ Zdecydowanie nie ■ Raczej nie ■ Raczej tak ■ Zdecydowanie tak

	2016				2017				
Ogółem	71%	23%	3%	3%	83%	12%	4%	2%	N=662
WOM	73%	20%	2%	4%	81%	14%	3%	1%	N=180
BAiSO	75%	19%	3%	3%	86%	6%	6%	2%	N=180
PI	71%	23%	2%	4%	83%	12%	4%		N=114
USC	68%	27%	4%	1%	81%	15%	2%	2%	N=140
MRK	70%	30%			90%	10%			N=10
Sala obsługi BGiK	67%	25%		8%	80%	20%			N=10
Stanowisko BMMiSP	50%	50%			83%	17%			N=6
Stanowisko BOŚ	80%	20%			67%		17%	17%	N=6
Sala Obsługi WLITD	30%	70%			90%	10%			N=10
Stanowisko obsługi ds. rejestracji pojazdów cudzoziemców	60%			40%	83%	17%			N=6

2016

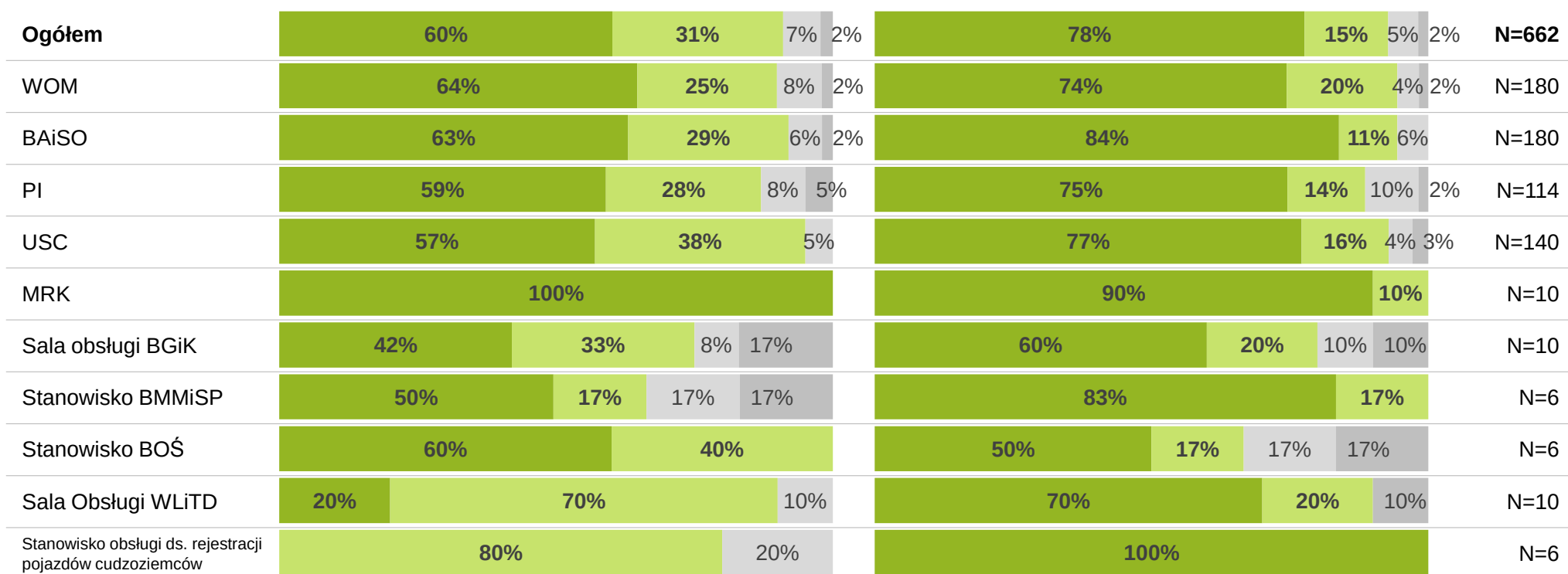
2017

Urzędnik – odczucia audytora

W poszczególnych typach placówek

P31. Czy jesteś zadowolony ze sposobu obsługi przez urzędnika?

■ Zdecydowanie tak ■ Raczej tak ■ Raczej nie ■ Zdecydowanie nie



2016

2017



Wyniki dla Urzędów Dzielnic
Wydziały Obsługi Mieszkańców

Czas oczekiwania na obsługę

W poszczególnych Wydziałach Obsługi Mieszkańców



KOMÓRKA ORGANIZACYJNA	P4. ŚREDNI CZAS OCZEKIWANIA NA OBSŁUGĘ		P5. LICZBA KLIENTÓW OCZEKUJĄCYCH W KOLEJCE	
	2016	2017	2016	2017
Wydziały Obsługi Mieszkańców Ogółem	2,9 minuty	2,7 minut	0,3 osoby	0,6 osoby
Wydział Obsługi Mieszkańców Bemowo	4,2 minuty	2,4 minut	0,6 osoby	0,6 osoby
Wydział Obsługi Mieszkańców Białołęka	2,4 minuty	2,3 minut	0,5 osoby	0,4 osoby
Wydział Obsługi Mieszkańców Bielany	3,7 minuty	4,5 minut	0,8 osoby	0,6 osoby
Wydział Obsługi Mieszkańców Mokotów	5,7 minuty	0,9 minut	0,5 osoby	0,3 osoby
Wydział Obsługi Mieszkańców Ochota	1,4 minuty	5 minut	0,2 osoby	0,8 osoby
Wydział Obsługi Mieszkańców Praga-Południe	7,2 minuty	1 minuta	1,3 osoby	0,5 osoby
Wydział Obsługi Mieszkańców Praga-Północ	1,9 minuty	9,2 minut	0 osób	1,7 osoby
Wydział Obsługi Mieszkańców Rembertów	1,5 minuty	1,6 minut	0 osób	0,3 osoby
Wydział Obsługi Mieszkańców Śródmieście	3,9 minuty	3,2 minut	0 osób	0,3 osoby
Wydział Obsługi Mieszkańców Targówek	3,4 minuty	1,6 minut	0,3 osoby	0,7 osoby
Wydział Obsługi Mieszkańców Ursus	1,9 minuty	3,7 minut	0 osób	0,7 osoby
Wydział Obsługi Mieszkańców Ursynów	2,6 minuty	3,8 minut	0,2 osoby	0,8 osoby
Wydział Obsługi Mieszkańców Wawer	3,2 minuty	4 minuty	0,3 osoby	1,1 osoby
Wydział Obsługi Mieszkańców Wesola	1,5 minuty	1,1 minut	0,2 osoby	0,3 osoby
Wydział Obsługi Mieszkańców Wilanów	2,5 minuty	0,6 minut	0,3 osoby	0,5 osoby
Wydział Obsługi Mieszkańców Włochy	1,9 minuty	1,7 minut	0,1 osoby	0,5 osoby
Wydział Obsługi Mieszkańców Wola	2 minuty	1,7 minut	0,4 osoby	0 osób
Wydział Obsługi Mieszkańców Żoliborz	1,9 minuty	1,1 minut	0,3 osoby	0,3 osoby

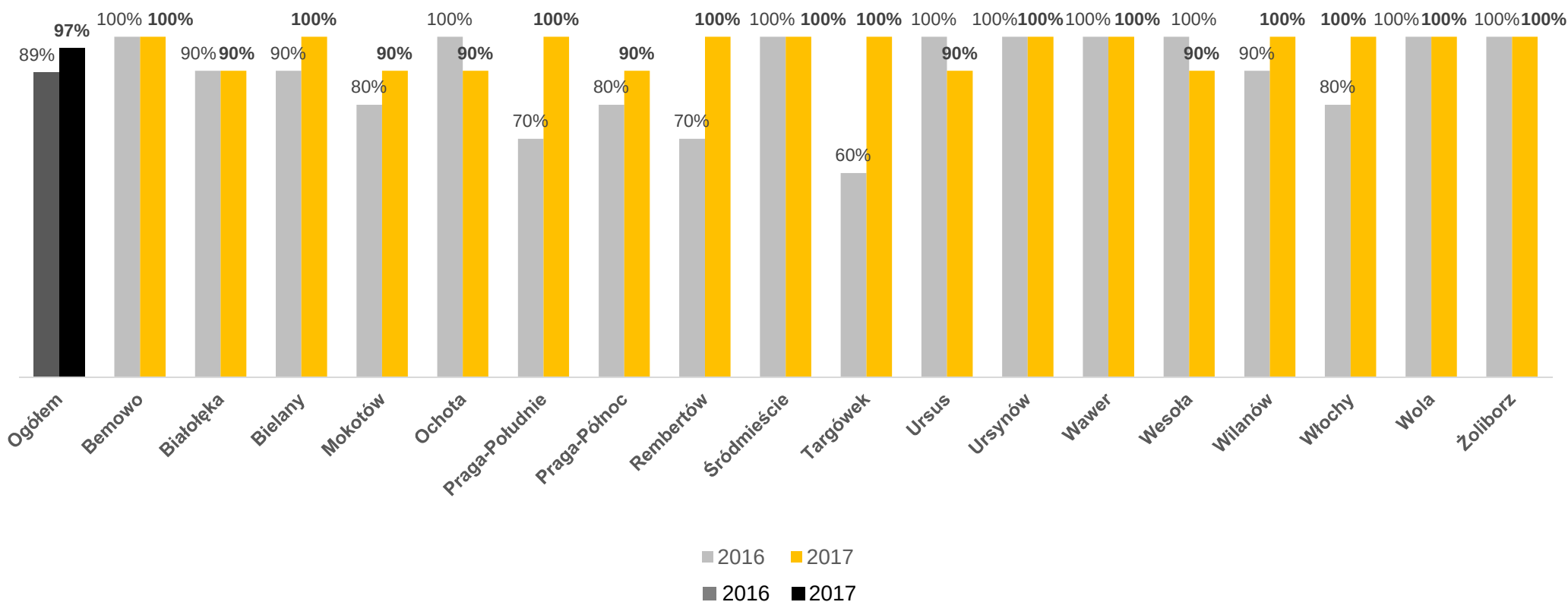
Otoczenie i wygląd miejsca

W poszczególnych Wydziałach Obsługi Mieszkańców



P6. Czy miejsce jest dobrze oznakowane, tzn. czy łatwo je znaleźć?

N (ogółem) = 180, N (dla dzielnicy) = 10

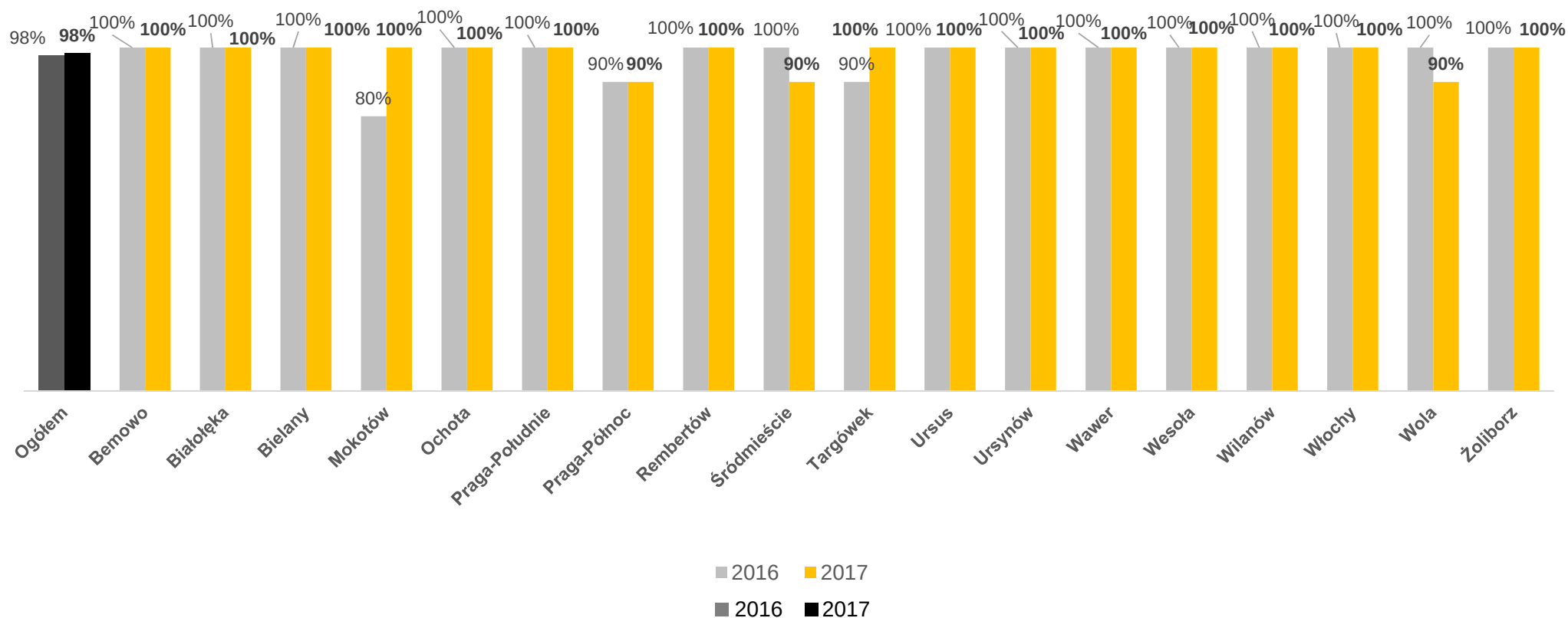


Otoczenie i wygląd miejsca

W poszczególnych Wydziałach Obsługi Mieszkańców

P7. Czy w miejscu panuje porządek/czy jest czysto?

N (ogółem) = 180, N (dla dzielnicy) = 10



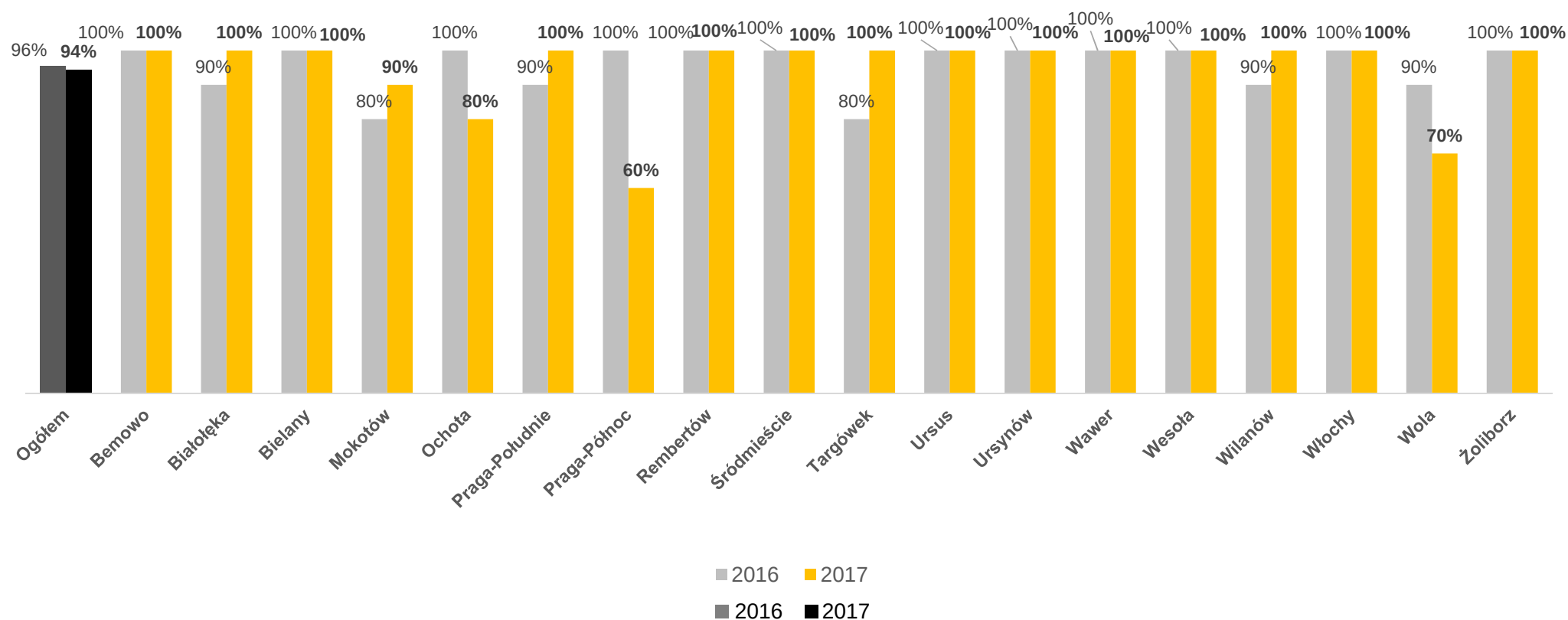
Otoczenie i wygląd miejsca

W poszczególnych Wydziałach Obsługi Mieszkańców



P8. Czy liczba miejsc siedzących dla oczekujących jest wystarczająca?

N (ogółem) = 180, N (dla dzielnicy) = 10



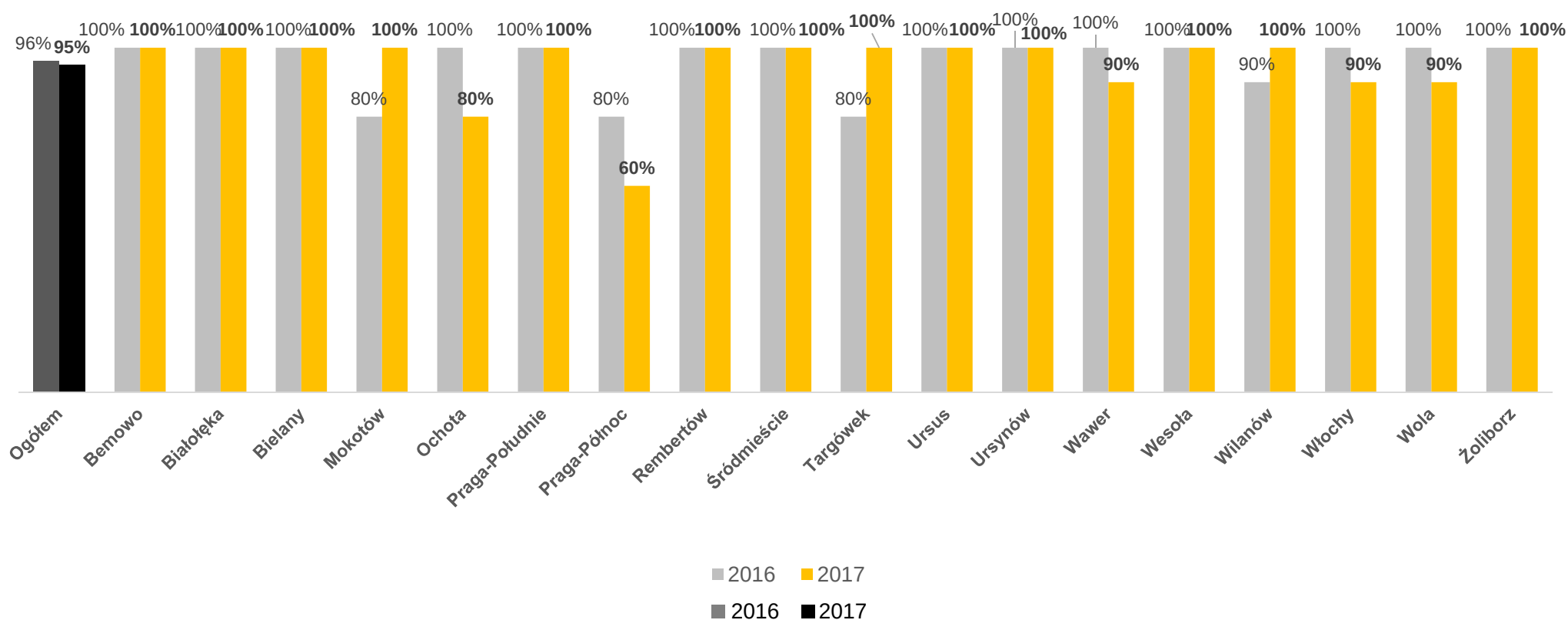
Otoczenie i wygląd miejsca

W poszczególnych Wydziałach Obsługi Mieszkańców



P9. Czy liczba blatów/ stolików do wypełnienia formularzy/ wniosków jest wystarczająca?

N (ogółem) = 180, N (dla dzielnicy) = 10



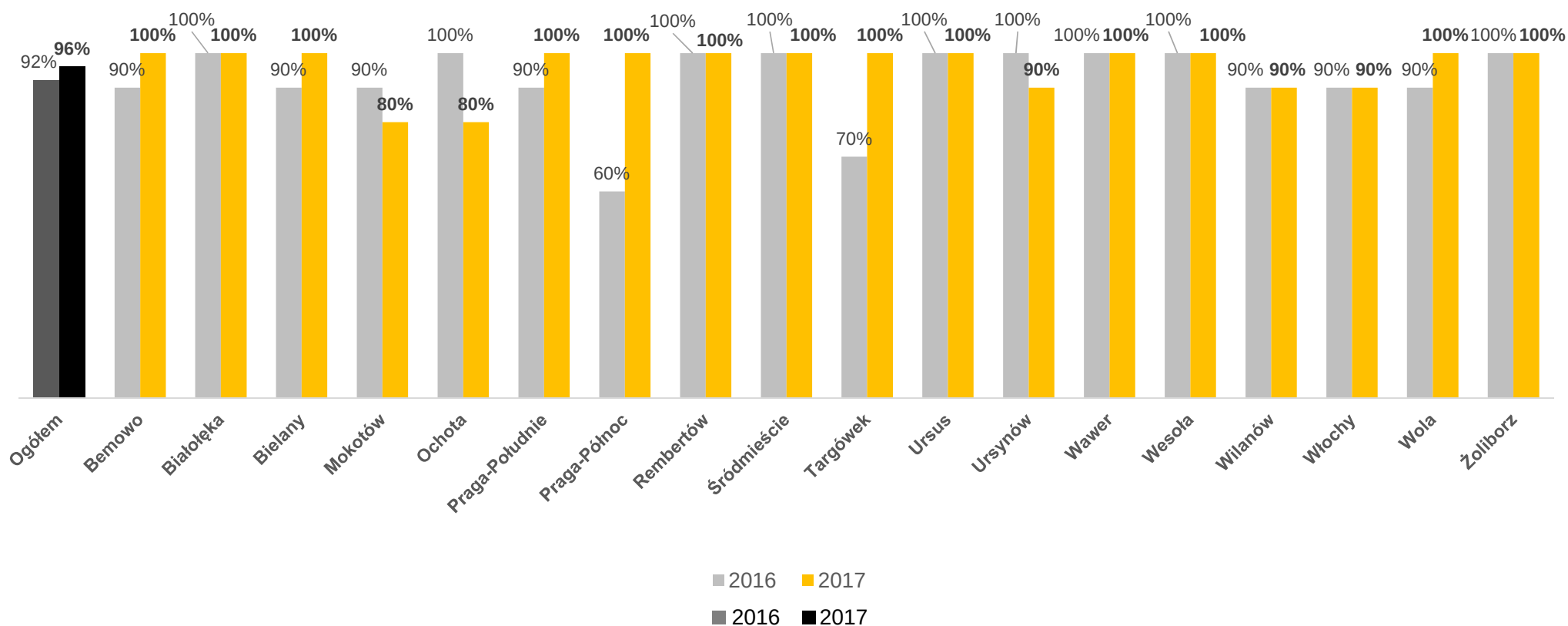
Otoczenie i wygląd miejsca

W poszczególnych Wydziałach Obsługi Mieszkańców



P10. Czy karty informacyjne są w miejscu, w którym łatwo je zauważyć?

N (ogółem) = 180, N (dla dzielnicy) = 10



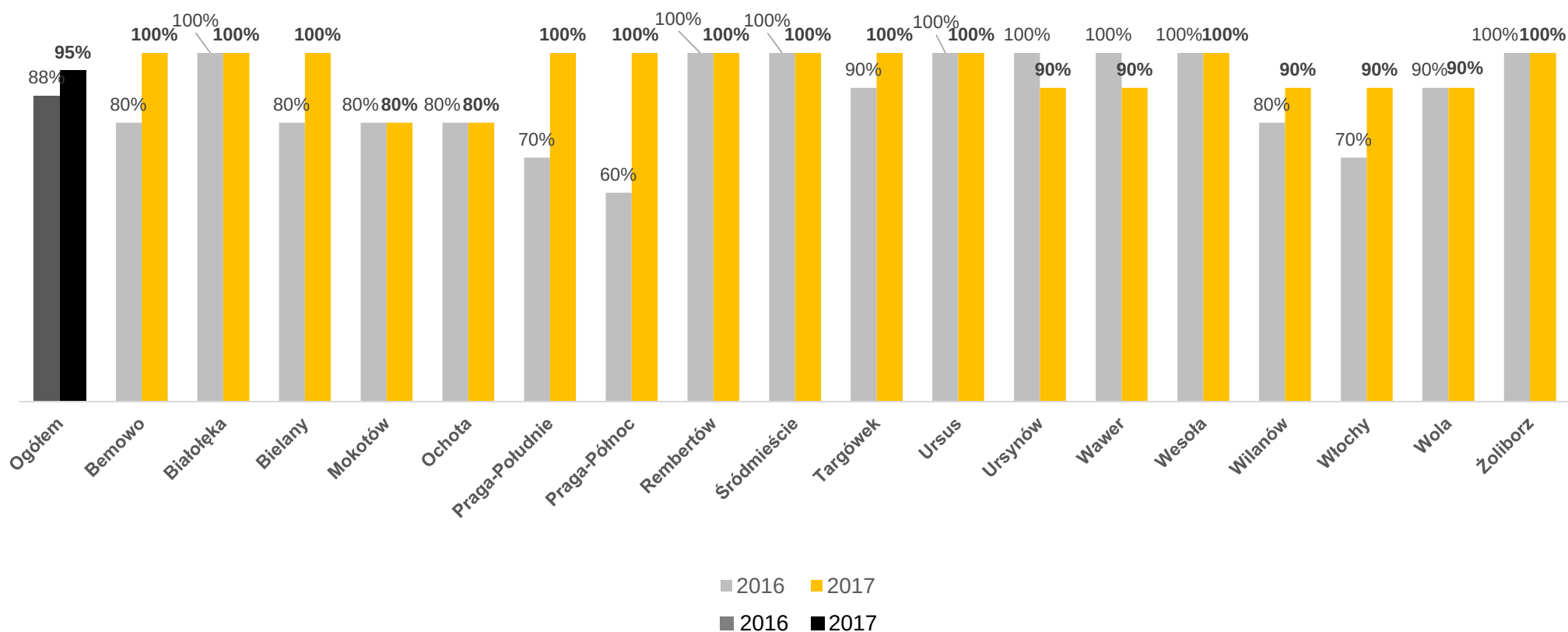
Otoczenie i wygląd miejsca

W poszczególnych Wydziałach Obsługi Mieszkańców



P11. Czy formularze/ wnioski są w miejscu, w którym łatwo je zauważyć?

N (ogółem) = 180, N (dla dzielnicy) = 10

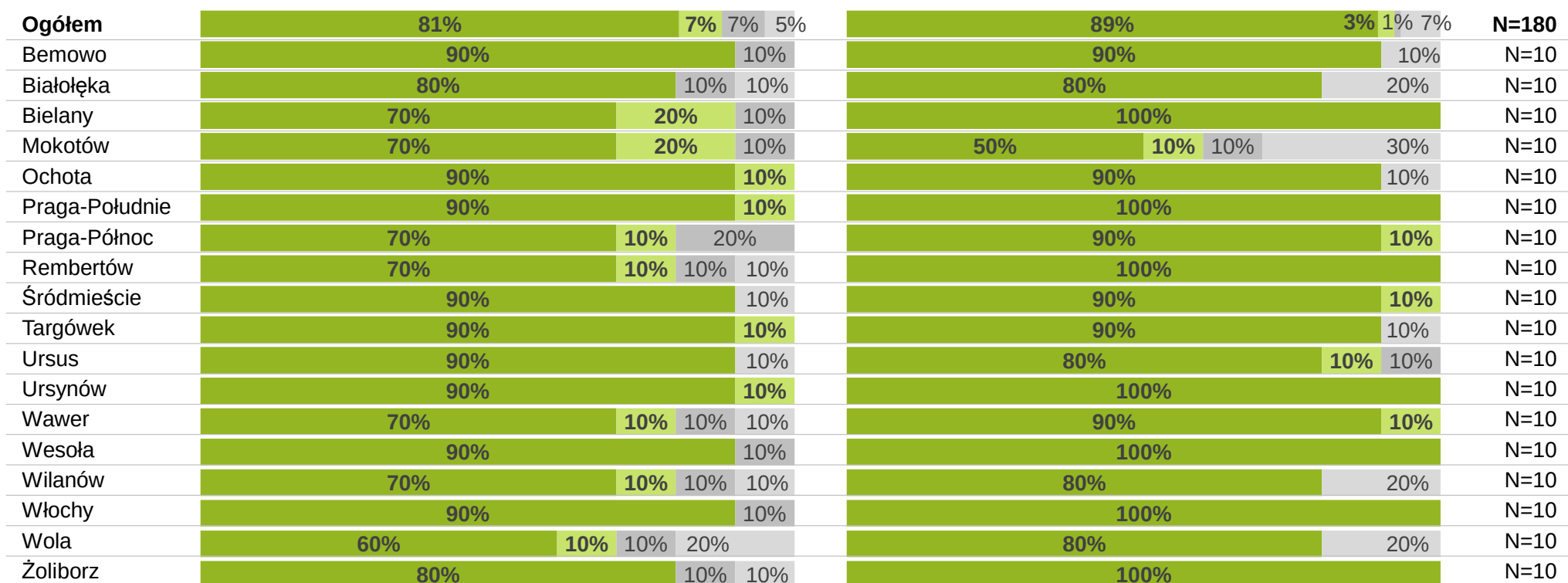


Podjęcie się obsługi sprawy

W poszczególnych Wydziałach Obsługi Mieszkańców

P13. Czy urzędnik, do którego podeszedłeś/aś w celu załatwienia sprawy, podjął się jej obsługi?

■ Tak ■ Nie, odesłał mnie do innego stanowiska ■ Nie, odesłał mnie do pracownika merytorycznego ■ Nie, odesłał mnie w inne miejsce



2016

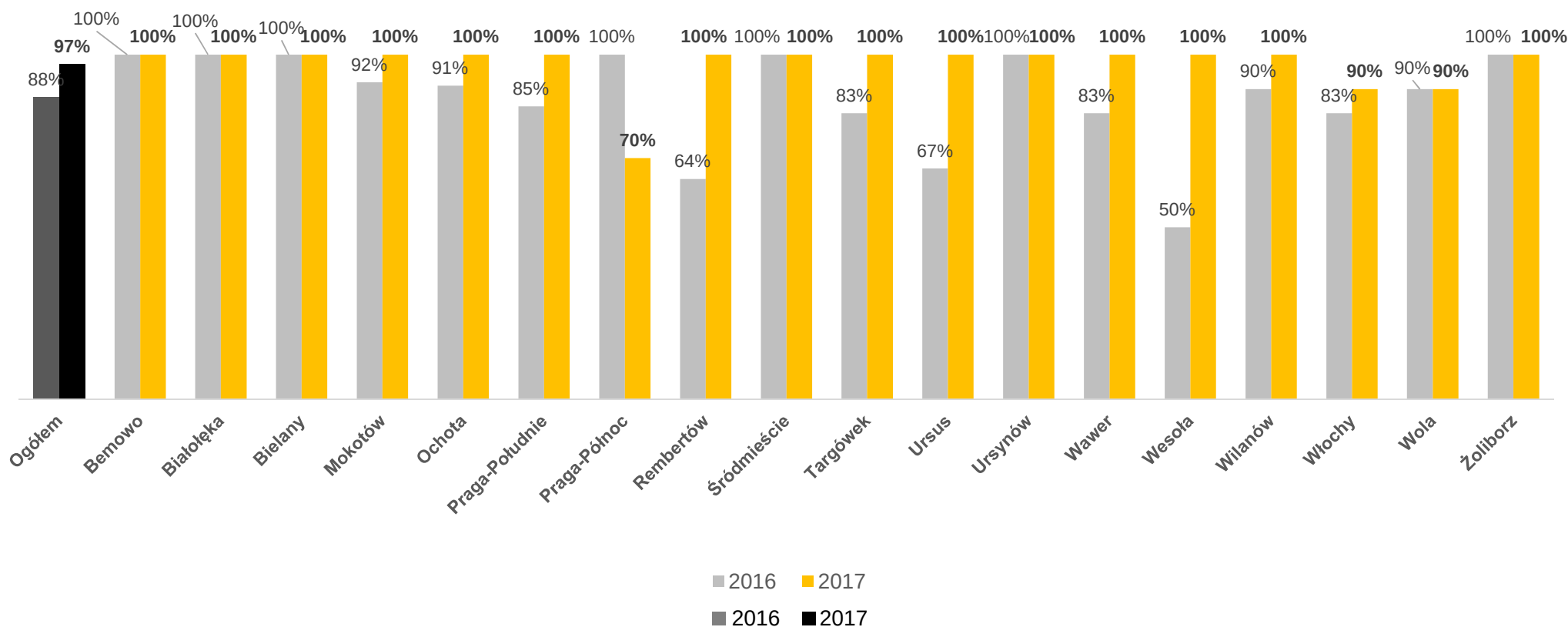
2017

Wygląd urzędnika i jego stanowiska pracy

W poszczególnych Wydziałach Obsługi Mieszkańców

P14. Czy urzędnik był ubrany na służbowo?

N (ogółem) = 180, N (dla dzielnicy) = 10

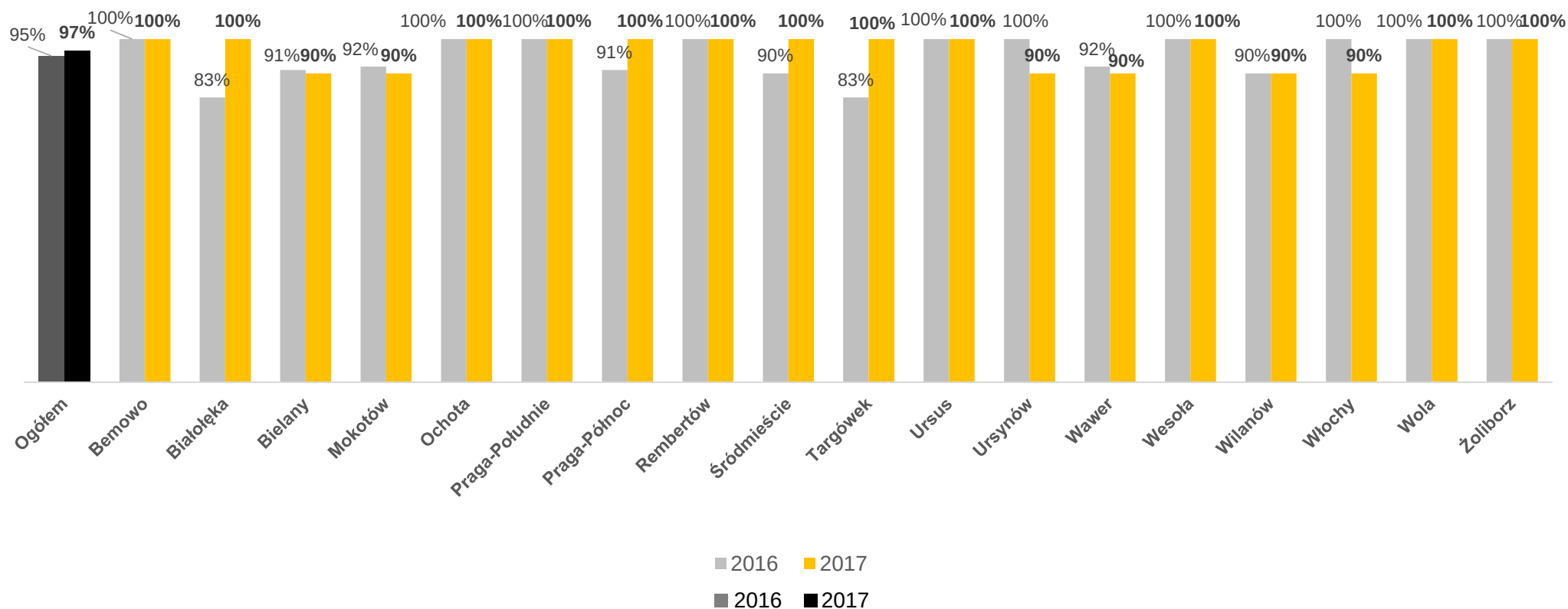


Wygląd urzędnika i jego stanowiska pracy

W poszczególnych Wydziałach Obsługi Mieszkańców

P15. Czy na biurku urzędnika i w jego otoczeniu jest porządek? (tzn. papiery, dokumenty są ułożone)

N (ogółem) = 180, N (dla dzielnicy) = 10

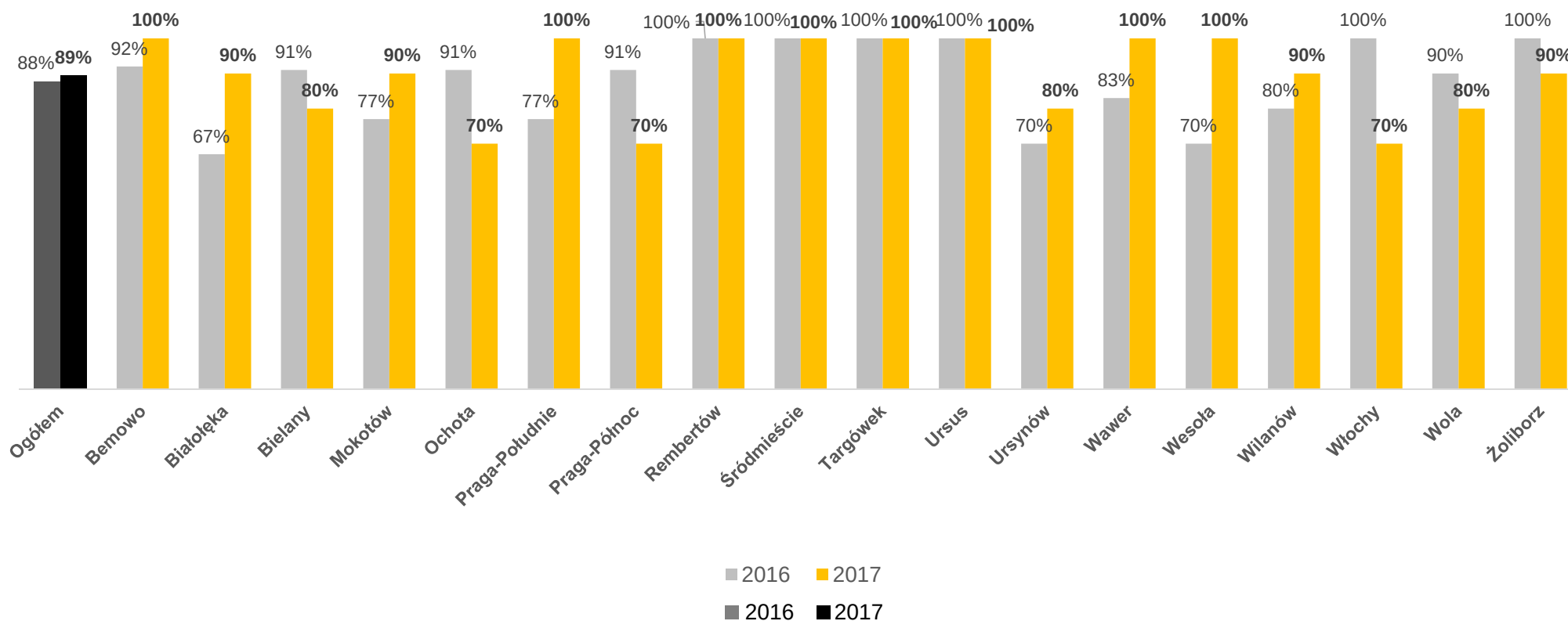


Wygląd urzędnika i jego stanowiska pracy

W poszczególnych Wydziałach Obsługi Mieszkańców

P16. Czy na biurku urzędnika znajdowały się tylko przedmioty związane z pracą? (tzn. brak na biurku takich rzeczy jak prywatne zdjęcia, maskotki itp.)

N (ogółem) = 180, N (dla dzielnicy) = 10



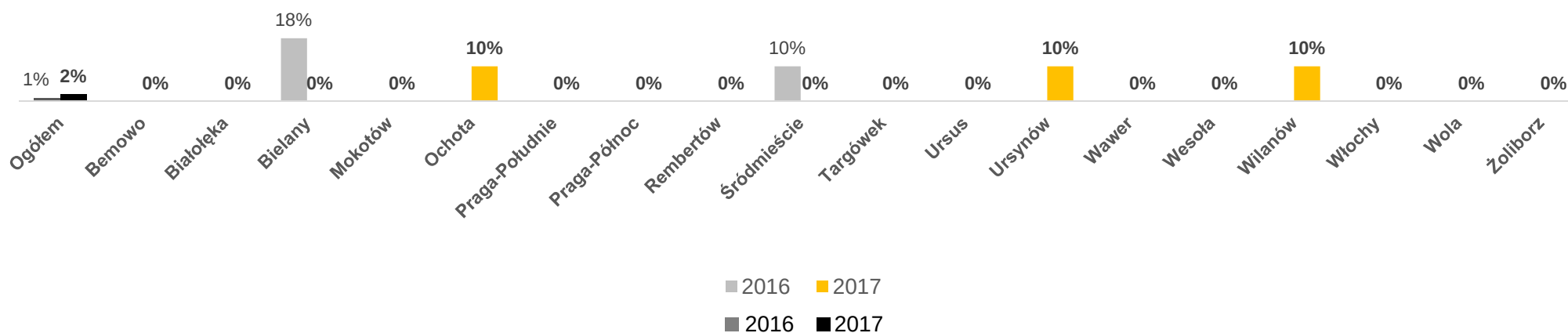
Wygląd urzędnika i jego stanowiska pracy

W poszczególnych Wydziałach Obsługi Mieszkańców



P17. Czy na biurku są naczynia? (talerze itp., na biurku może być tylko jeden kubek)

N (ogółem) = 180, N (dla dzielnic) = 10

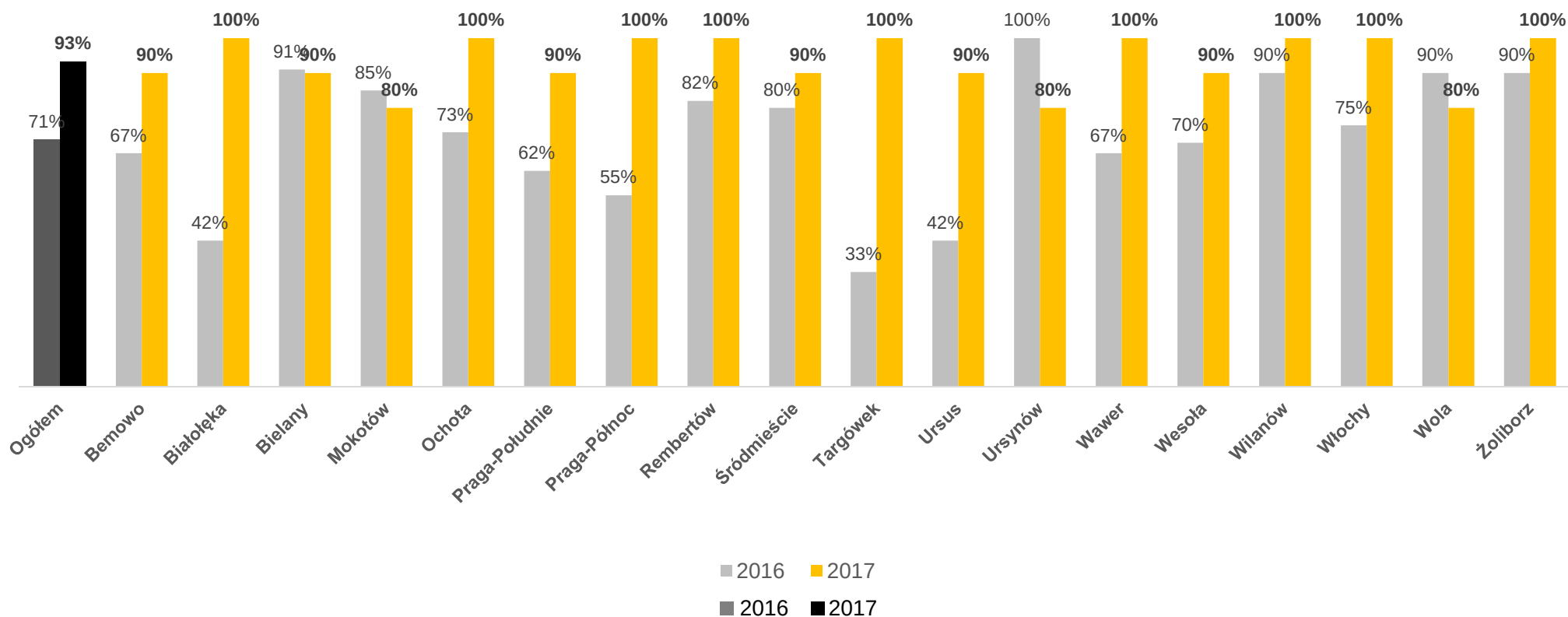


Wygląd urzędnika i jego stanowiska pracy

W poszczególnych Wydziałach Obsługi Mieszkańców

P18. Czy urzędnik miał identyfikator z imieniem i nazwiskiem?

N (ogółem) = 180, N (dla dzielnicy) = 10



Wygląd urzędnika i jego stanowiska pracy

W poszczególnych Wydziałach Obsługi Mieszkańców

P19. Gdzie umieszczony był identyfikator?

■ Powieszony na szyi ■ Przypięty do ubrania w widocznym miejscu ■ W innym miejscu

Ogółem	2016			2017			N
Ogółem	79%	11%	10%	93%	7%	1%	N=169
Bemowo	63%	38%		78%	22%		N=9
Białołęka	100%			100%			N=10
Bielany	100%			100%			N=9
Mokotów	91%	9%		100%			N=9
Ochota	63%		38%	90%		10%	N=10
Praga-Południe	50%	13%	38%	89%	11%		N=9
Praga-Północ	100%			90%	10%		N=10
Rembertów	67%	33%		70%	30%		N=10
Śródmieście	88%	13%		100%			N=9
Targówek	100%			100%			N=10
Ursus	100%			100%			N=9
Ursynów	90%		10%	100%			N=8
Wawer	100%			80%	20%		N=10
Wesoła	57%	43%		89%	11%		N=9
Wilanów	100%			100%			N=10
Włochy	67%	22%	11%	100%			N=10
Wola	89%		11%	100%			N=8
Żoliborz	22%		78%	90%	10%		N=10

2016

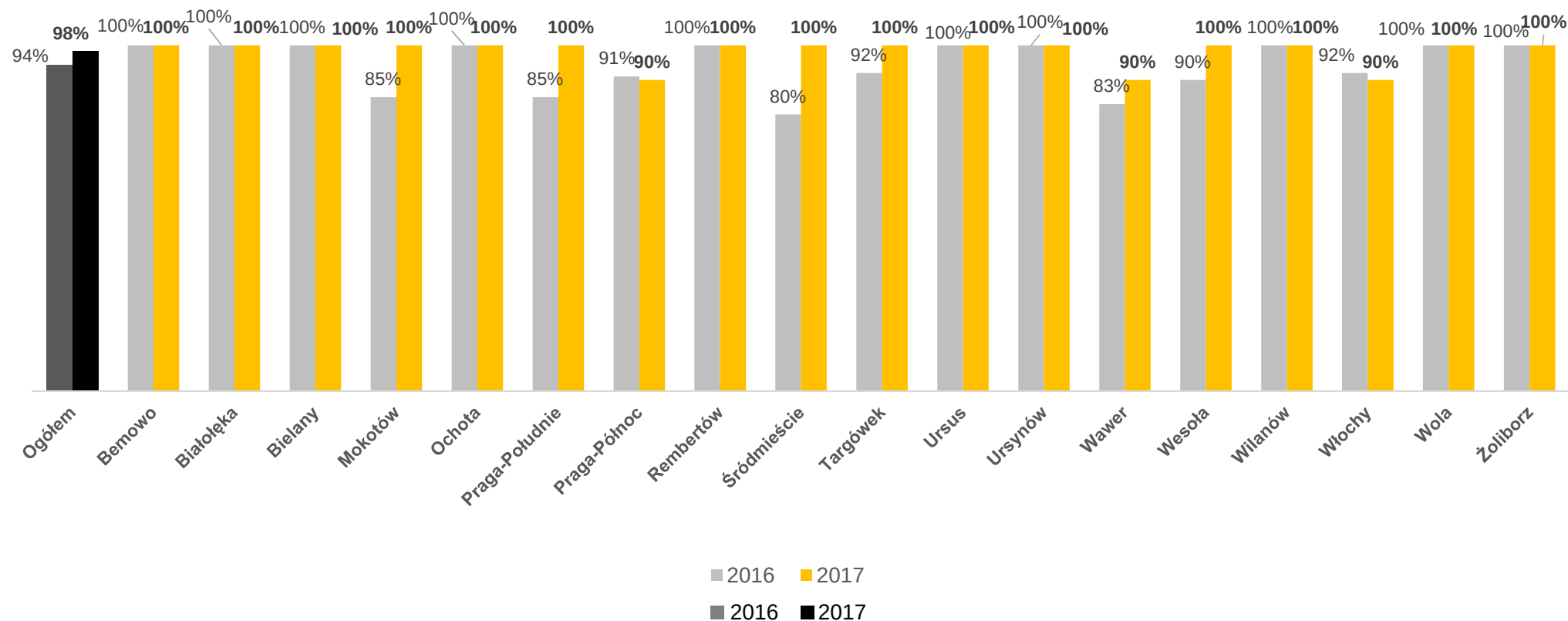
2017

Urzędnik – ogólne zachowanie wobec klienta

W poszczególnych Wydziałach Obsługi Mieszkańców

P20. Czy urzędnik przywitał Cię uprzejmie?

N (ogółem) = 180, N (dla dzielnicy) = 10



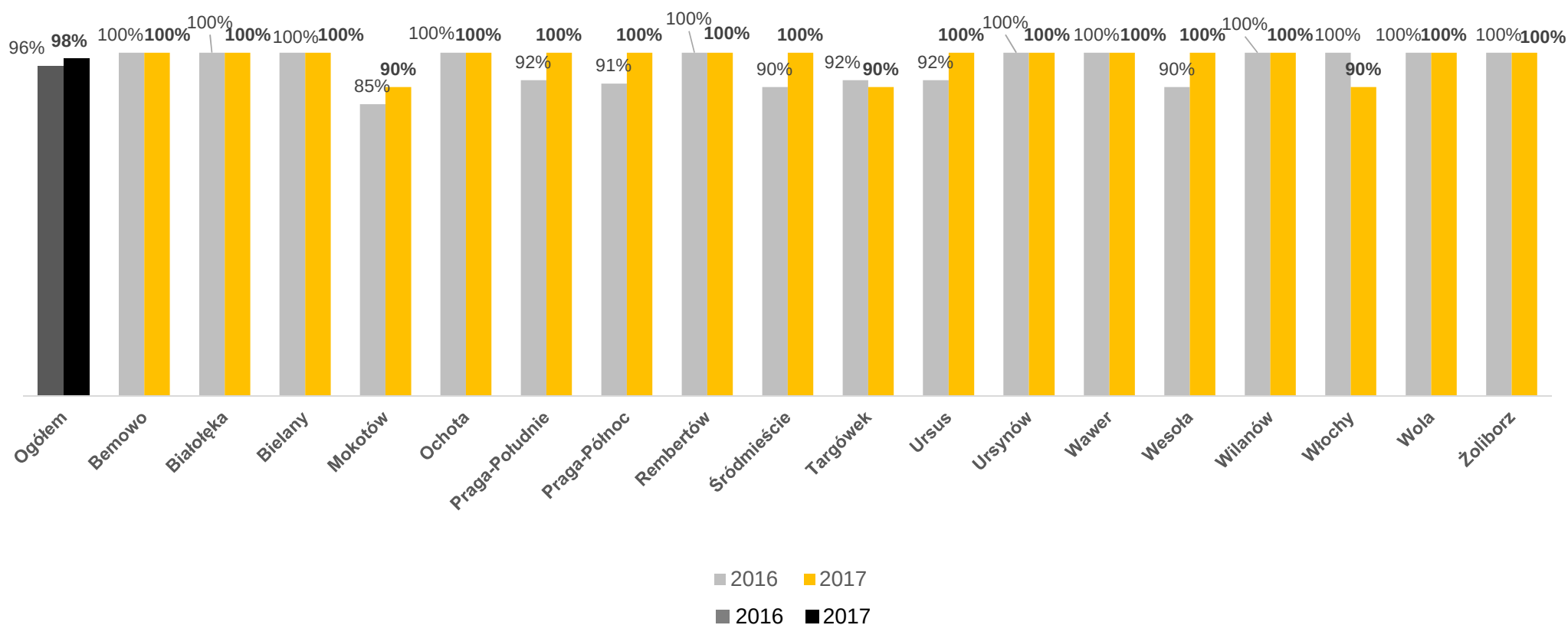
Urzędnik – ogólne zachowanie wobec klienta

W poszczególnych Wydziałach Obsługi Mieszkańców



P20. Czy urzędnik był uprzejmy i miły?

N (ogółem) = 180, N (dla dzielnicy) = 10

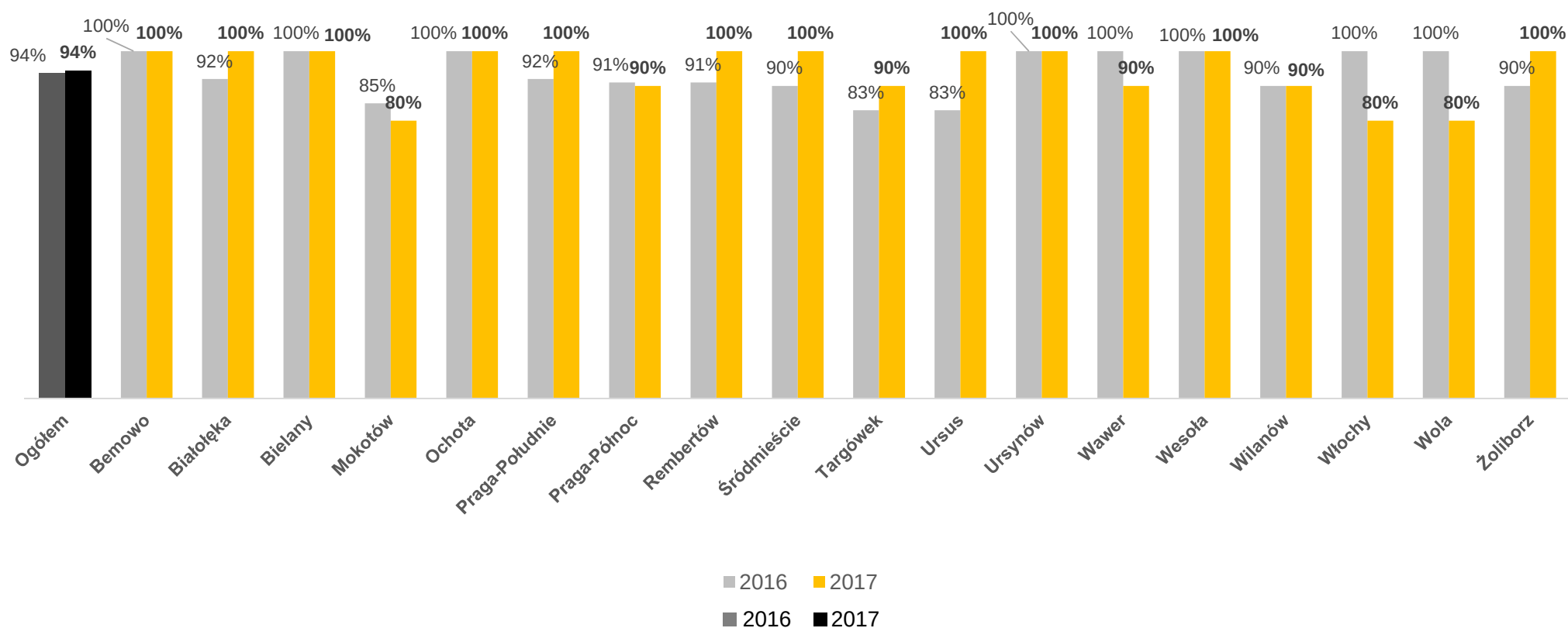


Urzędnik – ogólne zachowanie wobec klienta

W poszczególnych Wydziałach Obsługi Mieszkańców

P20. Czy urzędnik podczas rozmowy starał się utrzymywać kontakt wzrokowy z Tobą?

N (ogółem) = 180, N (dla dzielnicy) = 10



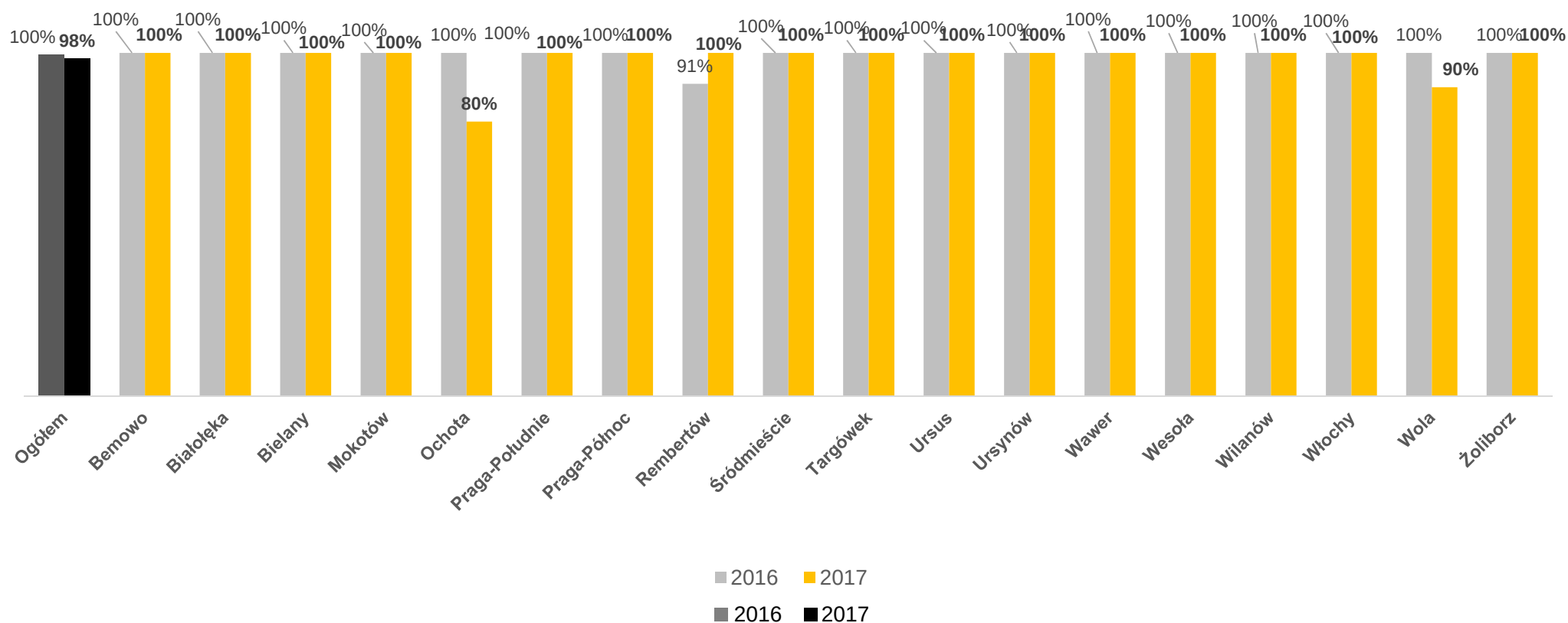
Urzędnik – ogólne zachowanie wobec klienta

W poszczególnych Wydziałach Obsługi Mieszkańców



P20. Czy urzędnik mówił wyraźnie (miał dobrą dykcję)?

N (ogółem) = 180, N (dla dzielnicy) = 10



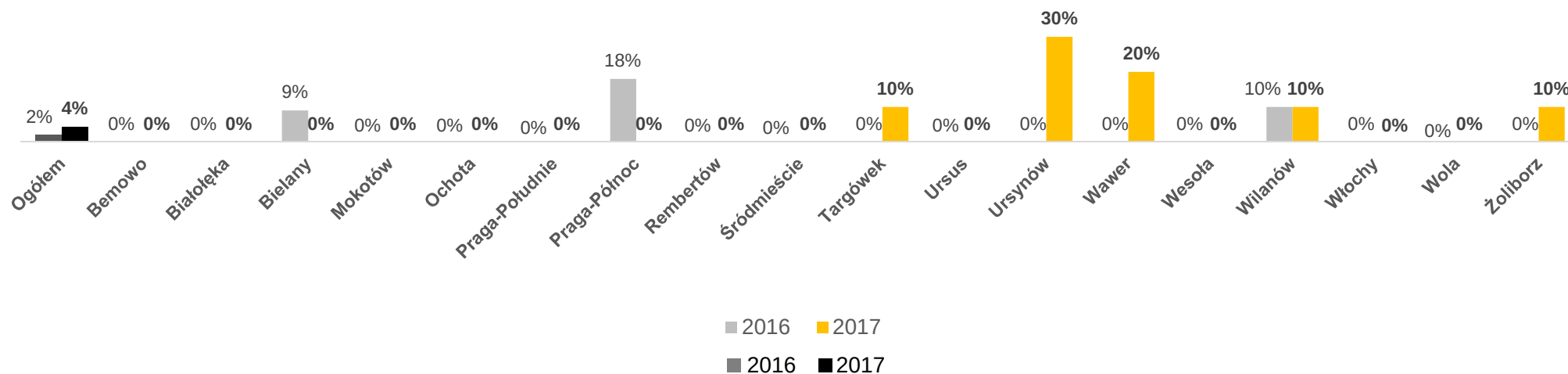
Urzędnik – ogólne zachowanie wobec klienta

W poszczególnych Wydziałach Obsługi Mieszkańców



P20. Czy urzędnik zajmował się prywatnymi sprawami (np. rozmawiał przez telefon lub z innym urzędnikiem w prywatnej sprawie)?

N (ogółem) = 180, N (dla dzielnic) = 10



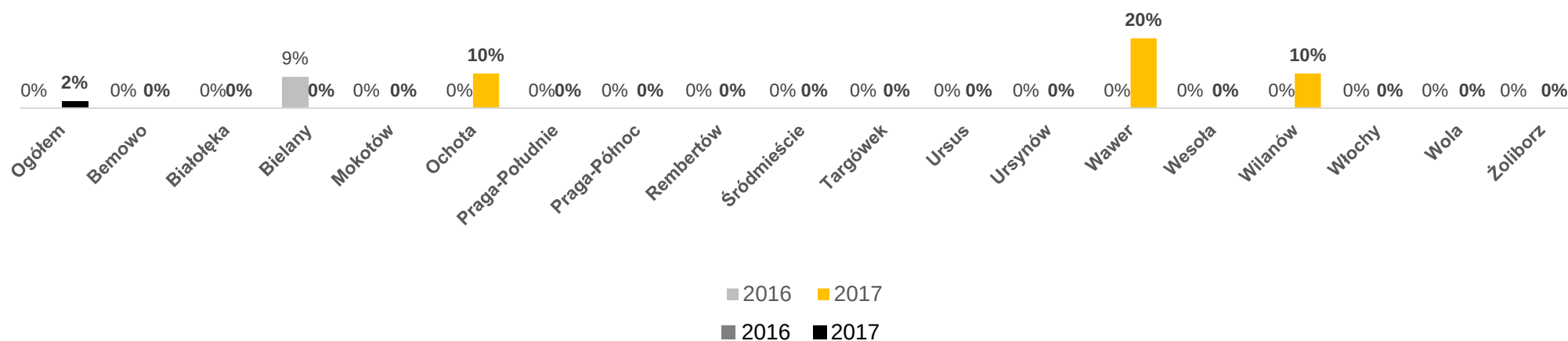
Urzędnik – ogólne zachowanie wobec klienta

W poszczególnych Wydziałach Obsługi Mieszkańców



P20. Czy urzędnik jadł posiłek/ przekąskę/ pił herbatę, kawę lub inny napój?

N (ogółem) = 180, N (dla dzielnicy) = 10

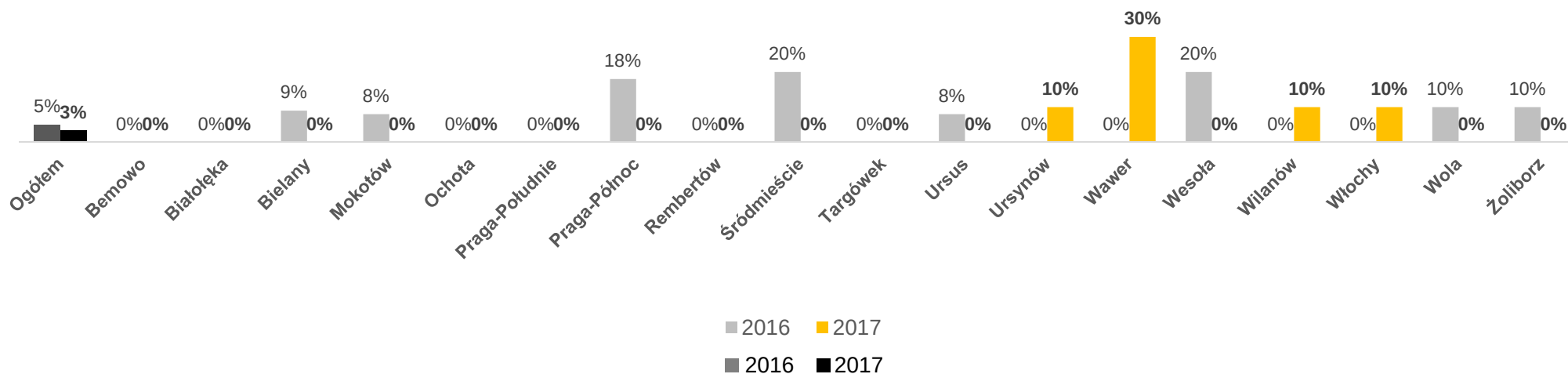


Urzędnik – ogólne zachowanie wobec klienta

W poszczególnych Wydziałach Obsługi Mieszkańców

P20. Czy urzędnik okazywał zniecierpliwienie?

N (ogółem) = 180, N (dla dzielnicy) = 10

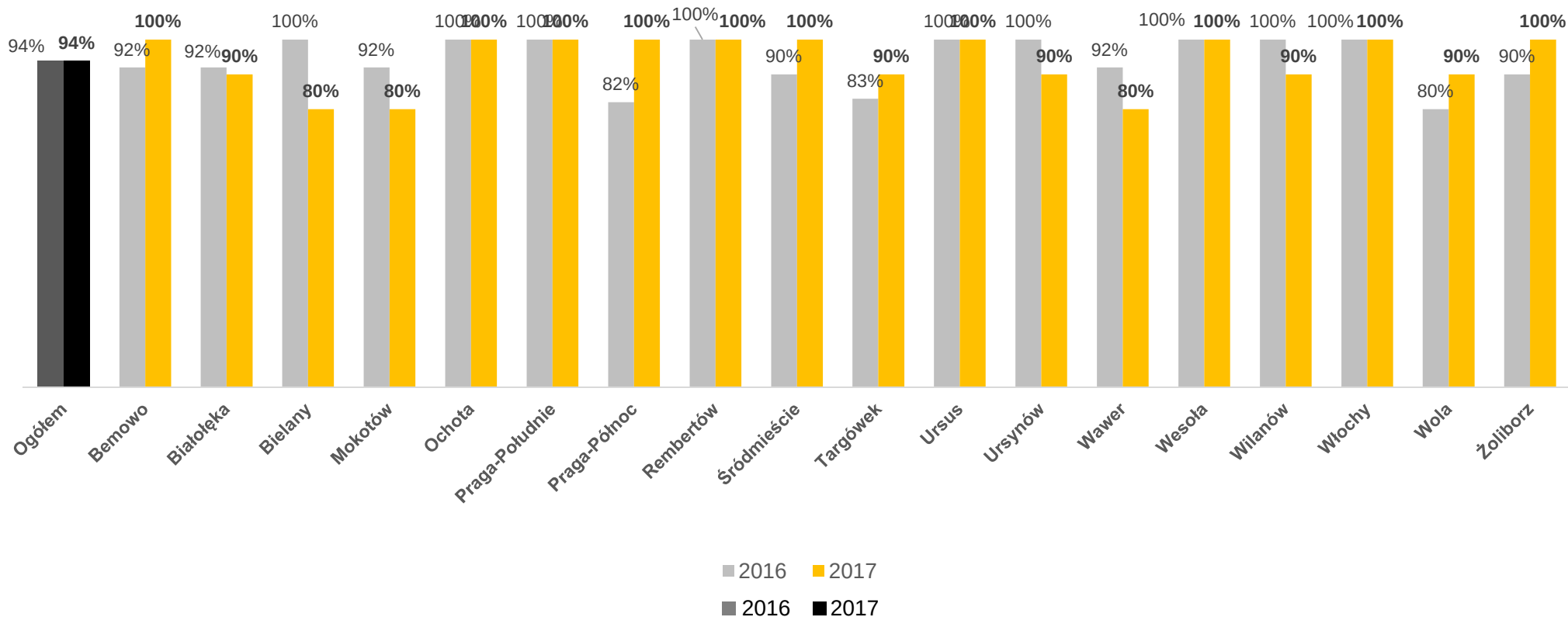


Urzędnik – ogólne zachowanie wobec klienta

W poszczególnych Wydziałach Obsługi Mieszkańców

P20. Czy urzędnik poświęcił Ci odpowiednią ilość czasu i uwagi?

N (ogółem) = 180, N (dla dzielnicy) = 10



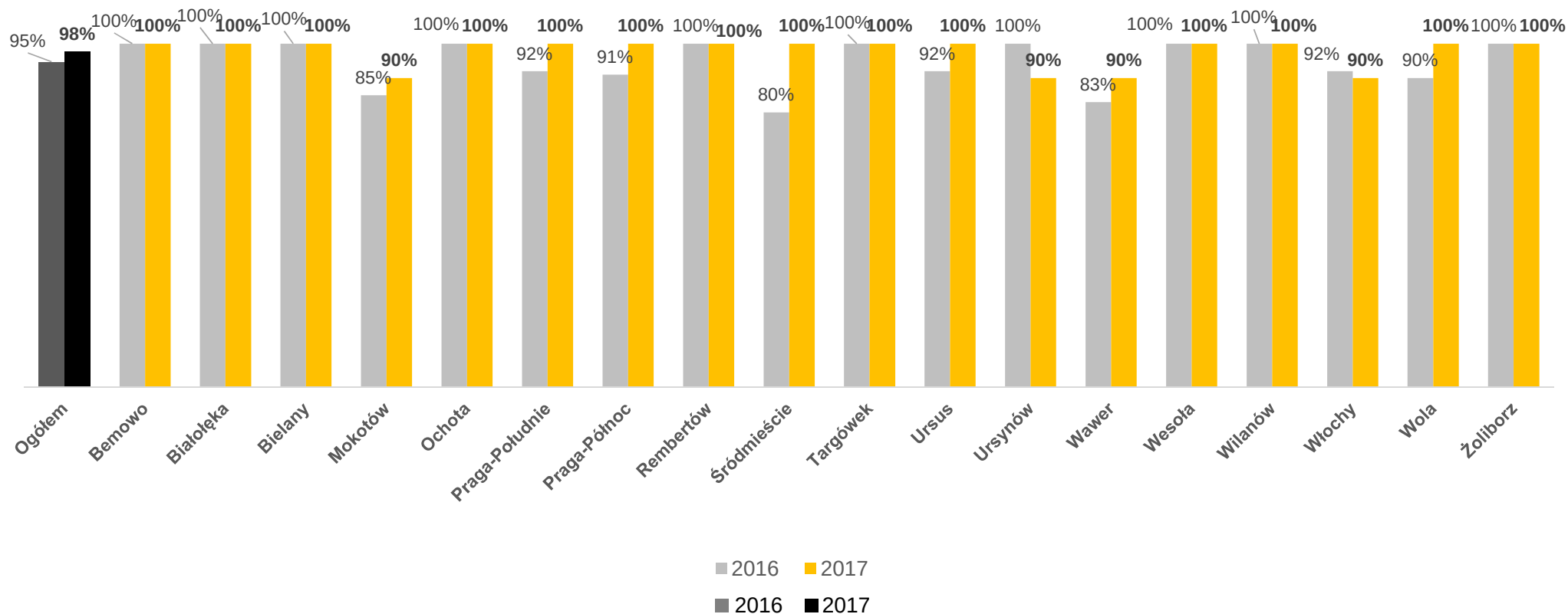
Urzędnik – ogólne zachowanie wobec klienta

W poszczególnych Wydziałach Obsługi Mieszkańców



P20. Czy urzędnik pożegnał Cię uprzejmie?

N (ogółem) = 180, N (dla dzielnicy) = 10

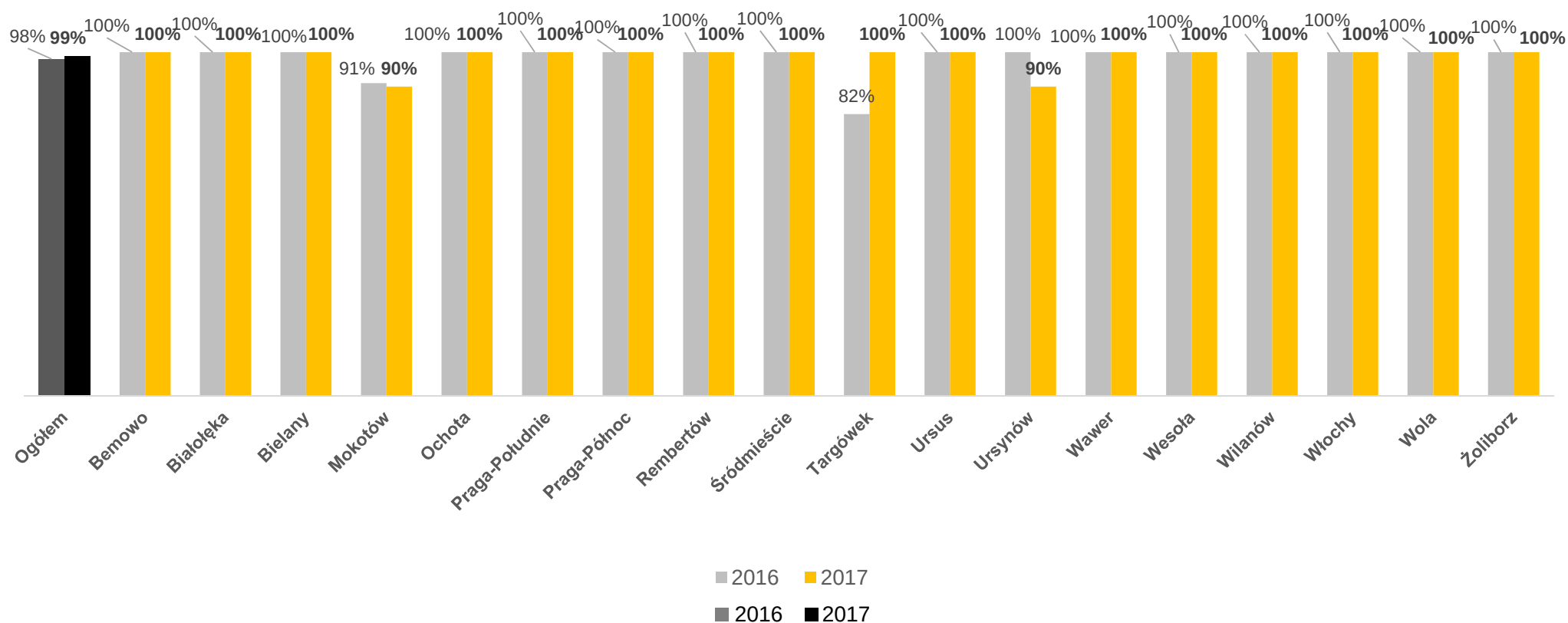


Urzędnik – obsługa przedstawionej sprawy

W poszczególnych Wydziałach Obsługi Mieszkańców

P21. Czy urzędnik w czasie załatwiania sprawy udzielał informacji w sposób zrozumiały?

N (ogółem) = 180, N (dla dzielnicy) = 10

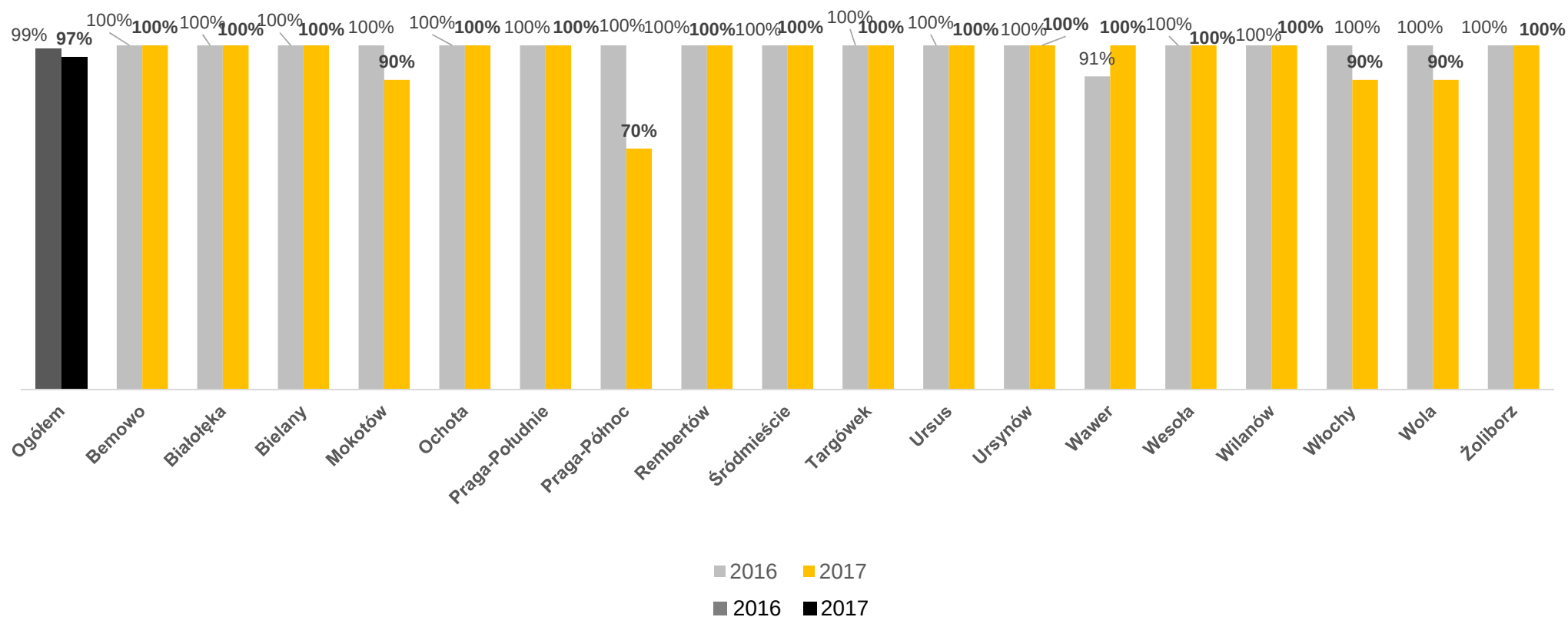


Urzędnik – obsługa przedstawionej sprawy

W poszczególnych Wydziałach Obsługi Mieszkańców

P21. Czy urzędnik używał zrozumiałej terminologii?

N (ogółem) = 180, N (dla dzielnicy) = 10



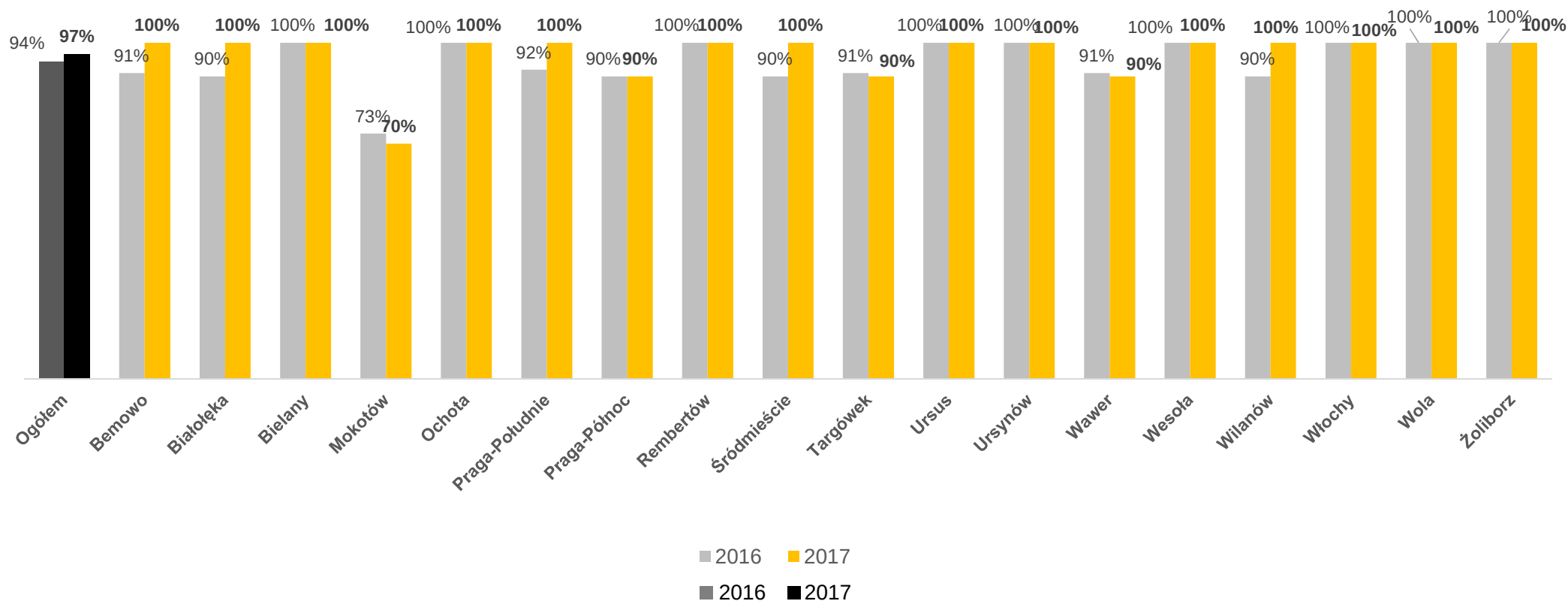
Urzędnik – obsługa przedstawionej sprawy

W poszczególnych Wydziałach Obsługi Mieszkańców



P21. Czy urzędnik udzielał informacji w sposób kompetentny?

N (ogółem) = 180, N (dla dzielnicy) = 10

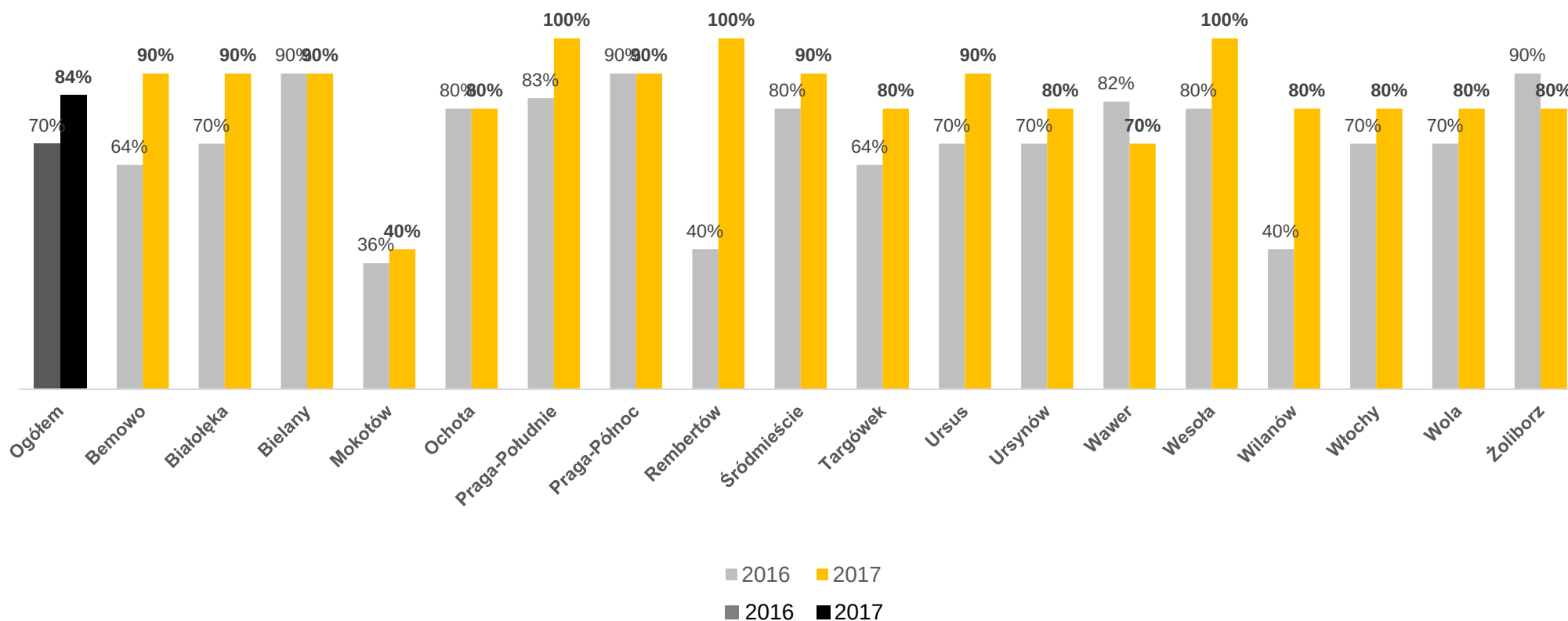


Urzędnik – obsługa przedstawionej sprawy

W poszczególnych Wydziałach Obsługi Mieszkańców

P21. Czy urzędnik dopytywał o szczegóły przedstawionej sprawy?

N (ogółem) = 180, N (dla dzielnicy) = 10

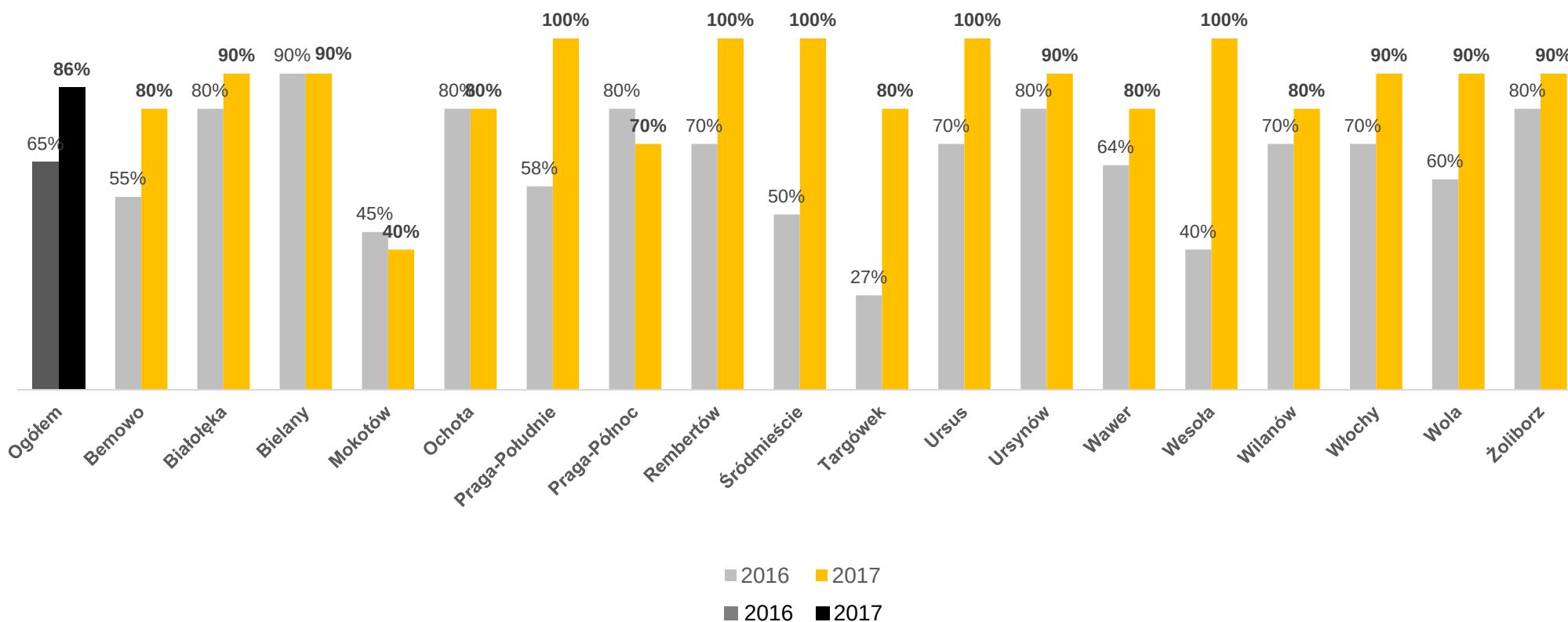


Urzędnik – obsługa przedstawionej sprawy

W poszczególnych Wydziałach Obsługi Mieszkańców

P21. Czy urzędnik w czasie załatwiania sprawy upewnił się, że zrozumiałeś/as jego wyjaśnienia?

N (ogółem) = 180, N (dla dzielnicy) = 10



Urzędnik – obsługa przedstawionej sprawy

W poszczególnych Wydziałach Obsługi Mieszkańców

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

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

Ogółem	2016				2017				N
	68%	18%	8%	6%	56%	31%	8%	6%	N=180
Bemowo	100%				40%	20%	10%	30%	N=10
Białołęka	60%	20%	20%		40%	30%	20%	10%	N=10
Bielany	50%	40%	10%		20%	80%			N=10
Mokotów	64%	9%	18%	9%	60%	20%	10%	10%	N=10
Ochota	90%	10%			40%	30%	20%	10%	N=10
Praga-Południe	67%	17%	8%	8%	90%	10%			N=10
Praga-Północ	40%	60%			60%	30%	10%		N=10
Rembertów	60%	40%			100%				N=10
Śródmieście	30%	30%	20%	20%	20%	80%			N=10
Targówek	82%	9%	9%		50%	30%	20%		N=10
Ursus	70%	10%	10%	10%	50%	40%	10%		N=10
Ursynów	90%	10%			80%	20%			N=10
Wawer	55%	9%	9%	27%	50%	40%	10%		N=10
Wesoła	90%	10%			100%				N=10
Wilanów	80%	10%	10%		70%	30%			N=10
Włochy	70%	30%			10%	40%	30%	20%	N=10
Wola	50%	30%	20%		50%	30%	10%	10%	N=10
Żoliborz	70%	10%	20%		70%	30%			N=10

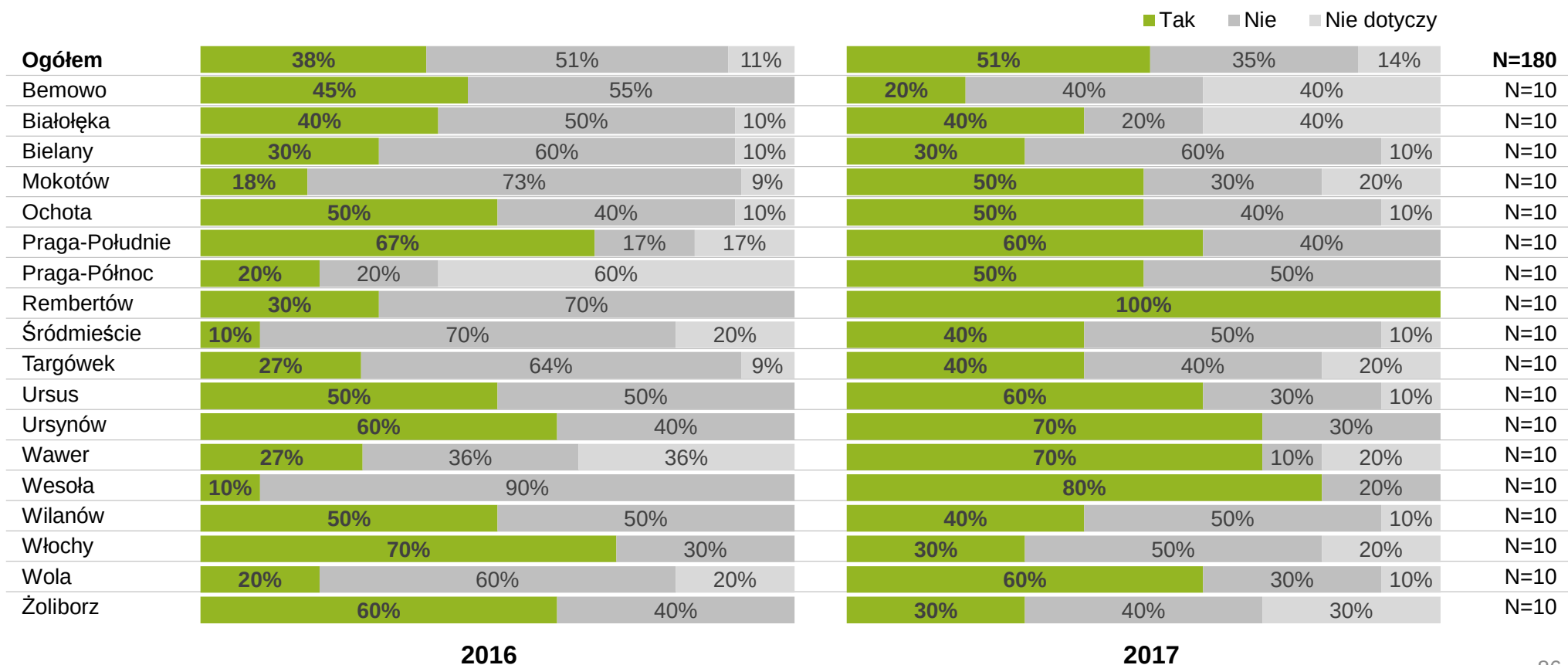
2016

2017

Urzędnik – obsługa przedstawionej sprawy

W poszczególnych Wydziałach Obsługi Mieszkańców

P23. Czy urzędnik zaproponował wyjaśnienie formularza/ wniosku lub wyjaśnił jak wypełnić formularz/ wniosek?

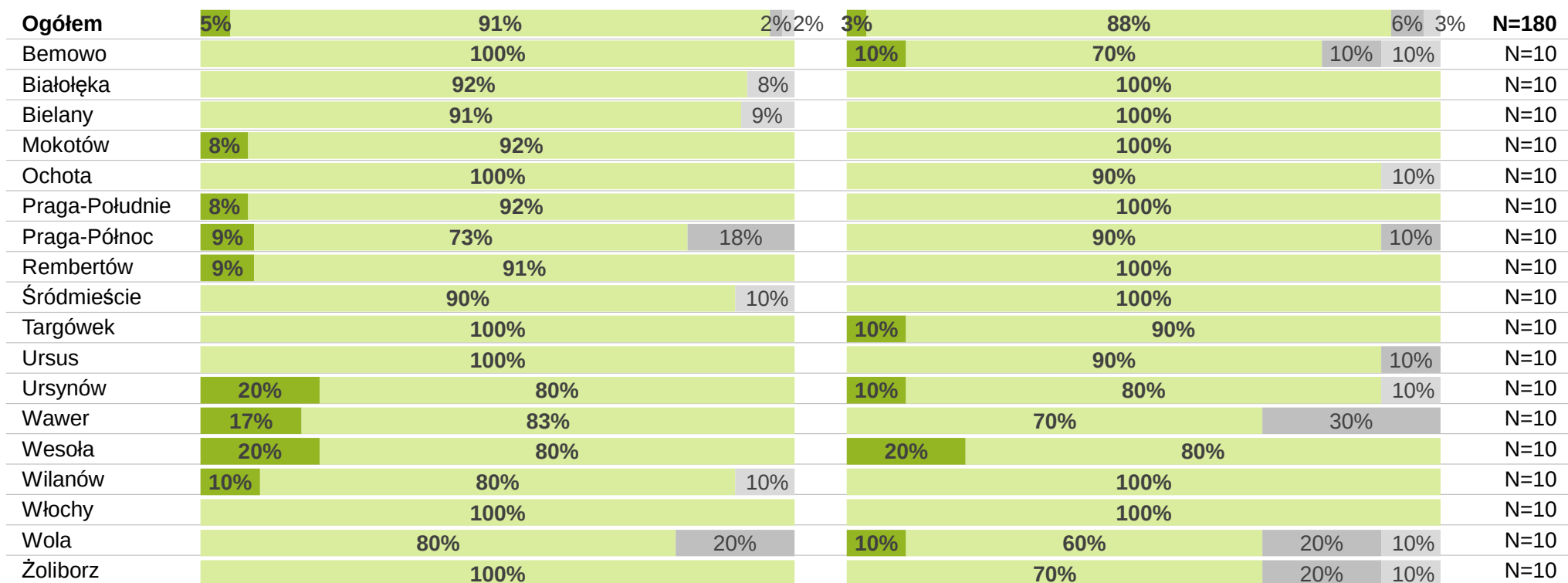


Urzędnik – obsługa przedstawionej sprawy

W poszczególnych Wydziałach Obsługi Mieszkańców

P25. Czy w trakcie rozmowy dzwonił telefon znajdujący się przy stanowisku, przy którym miała miejsce rozmowa?

■ Tak ■ Nie dzwonił ■ Nie było aparatu telefonicznego/komórki ■ Nie widziałem(-am) co jest na biurku



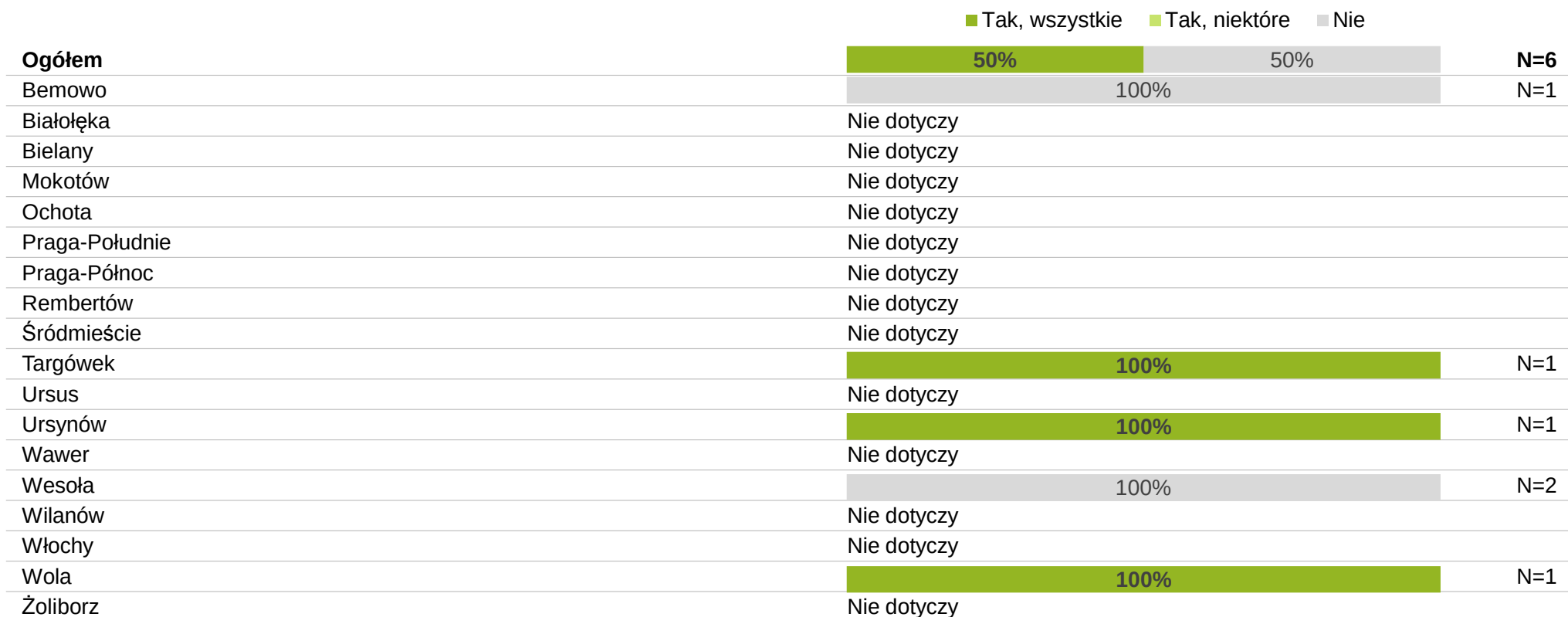
2016

2017

Urzędnik – obsługa przedstawionej sprawy

W poszczególnych Wydziałach Obsługi Mieszkańców

P26. Czy w trakcie rozmowy urzędnik odbierał dzwoniący telefon?

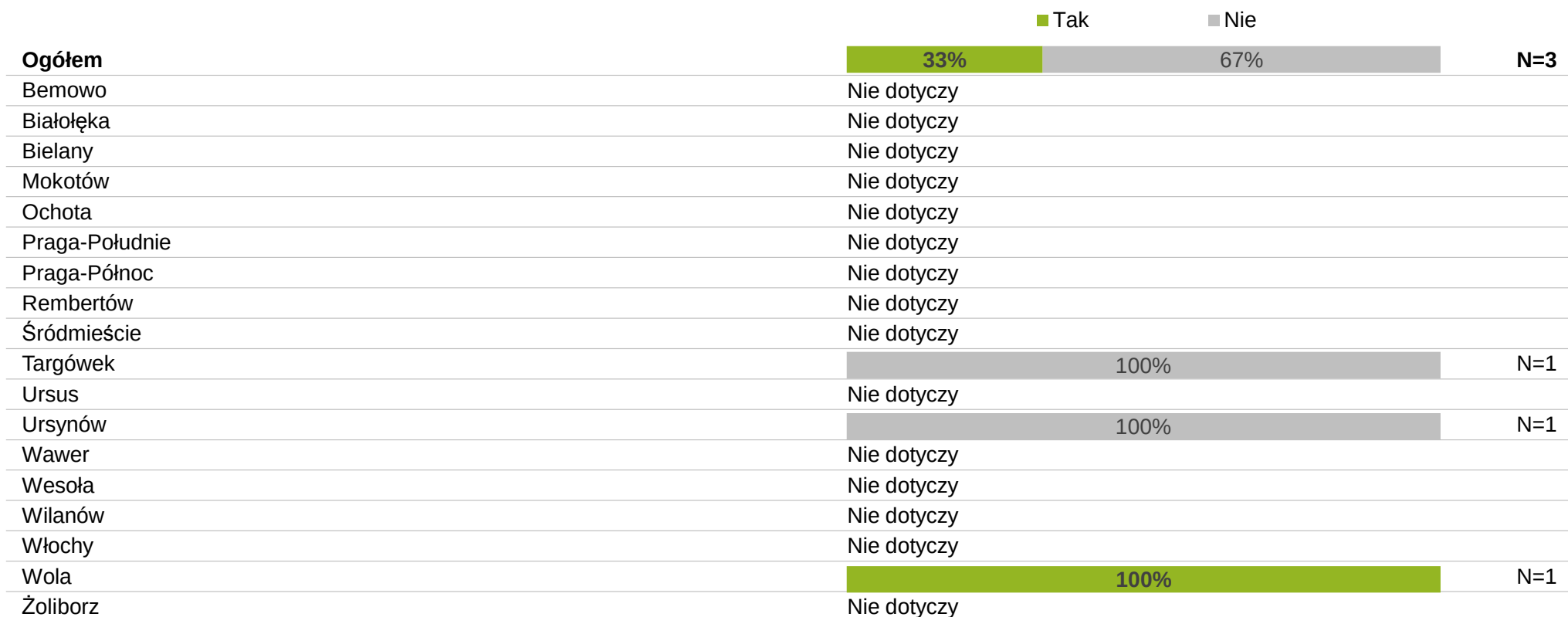


2017

Urzędnik – obsługa przedstawionej sprawy

W poszczególnych Wydziałach Obsługi Mieszkańców

P27. Czy przed odebraniem telefonu urzędnik przeprosił Cię/ powiadomił, że odbierze telefon?



2017

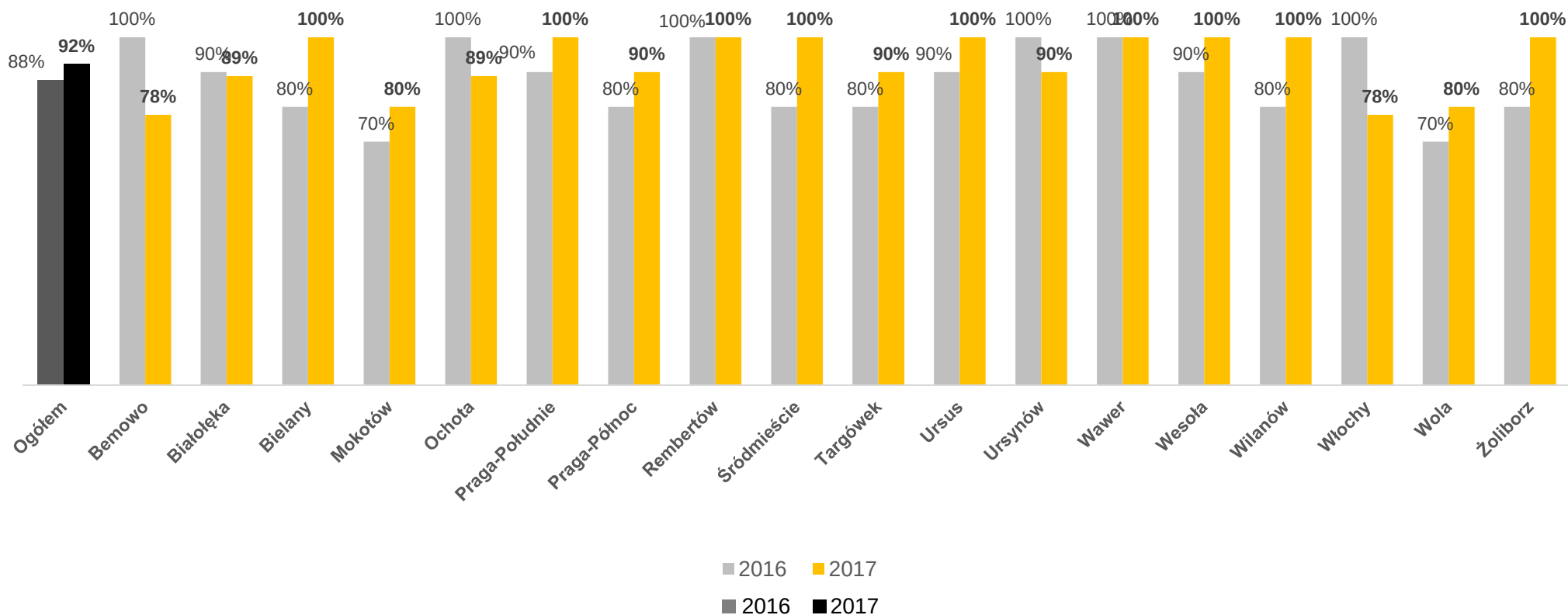
Urzędnik – sposób załatwienia przedstawionej sprawy

W poszczególnych Wydziałach Obsługi Mieszkańców



P28. O czym, bez dopytywania, poinformował Cię urzędnik?
Wymagane dokumenty

N (ogółem) = 180, N (dla dzielnicy) = 10, wyłączono odpowiedzi „nie dotyczy”

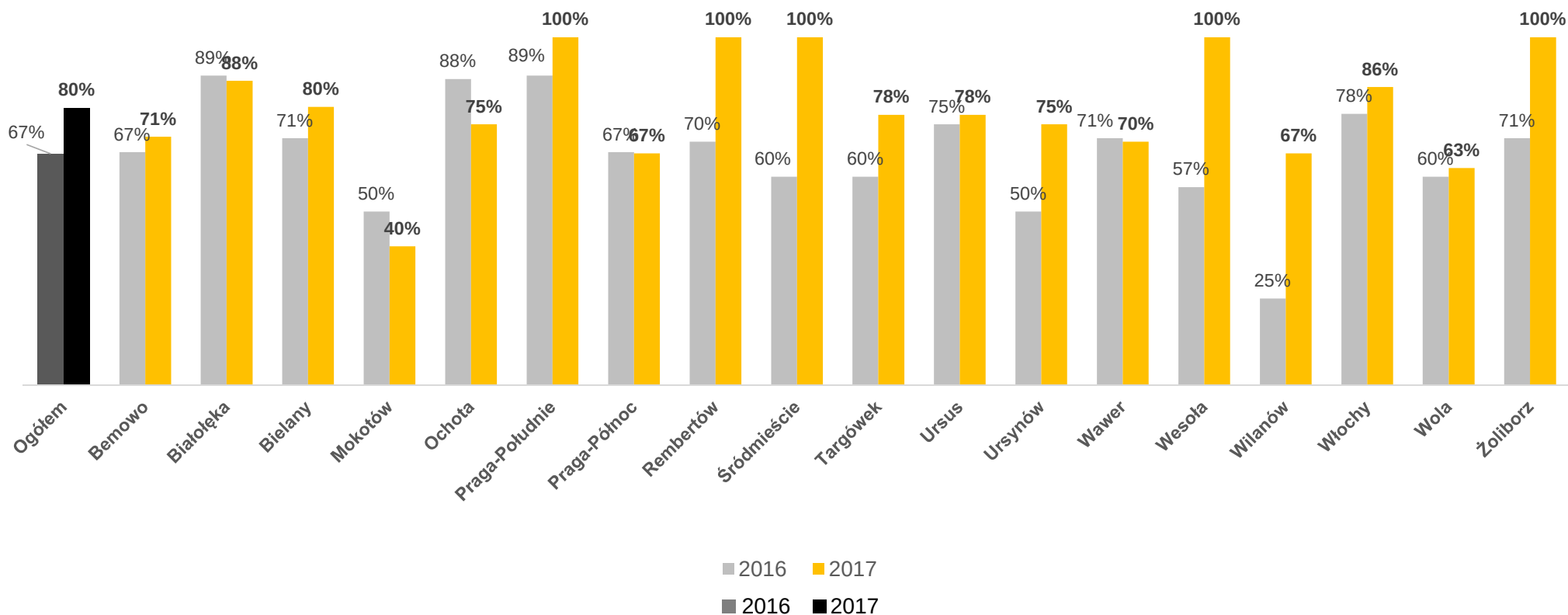


Urzędnik – sposób załatwienia przedstawionej sprawy

W poszczególnych Wydziałach Obsługi Mieszkańców

P28. O czym, bez dopytywania, poinformował Cię urzędnik?
Wymagane opłaty/brak opłat

N (ogółem) = 180, N (dla dzielnicy) = 10, wyłączono odpowiedzi „nie dotyczy”



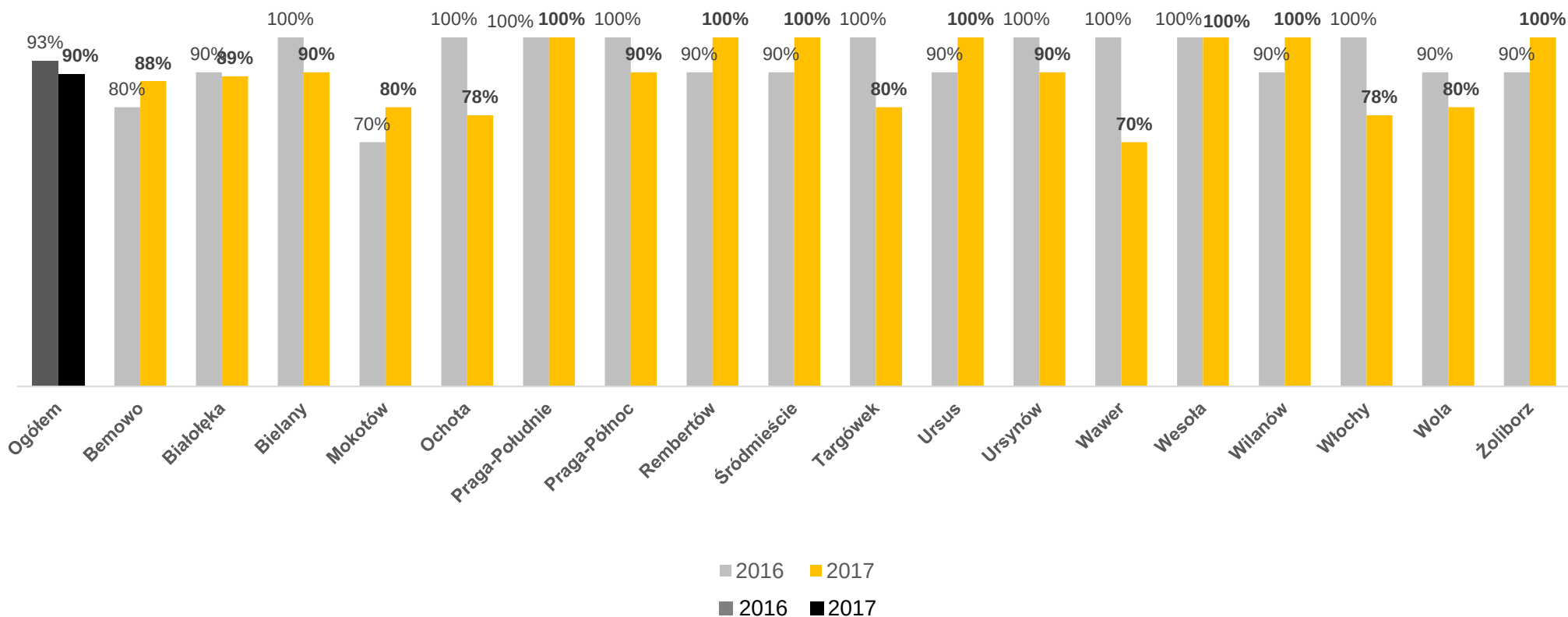
Urzędnik – sposób załatwienia przedstawionej sprawy

W poszczególnych Wydziałach Obsługi Mieszkańców



P28. O czym, bez dopytywania, poinformował Cię urzędnik?
Miejsce złożenia dokumentów

N (ogółem) = 180, N (dla dzielnicy) = 10, wyłączono odpowiedzi „nie dotyczy”



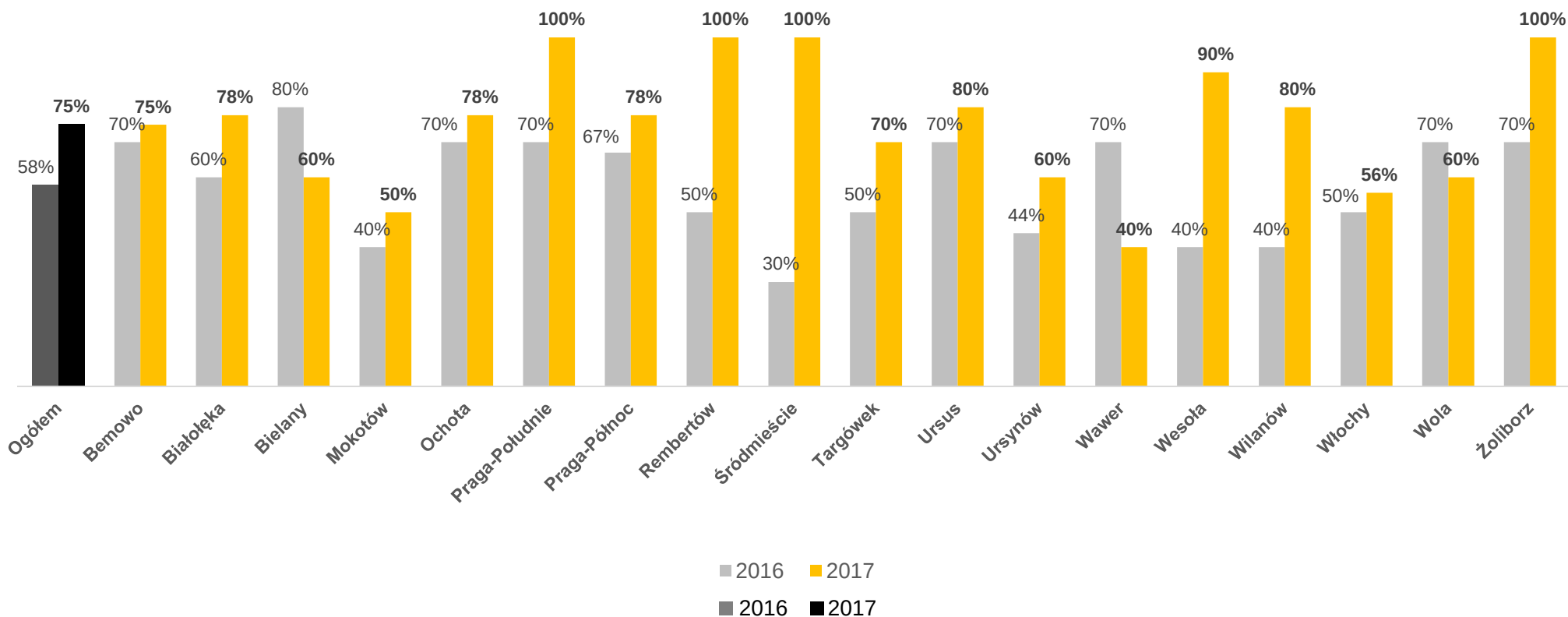
Urzędnik – sposób załatwienia przedstawionej sprawy

W poszczególnych Wydziałach Obsługi Mieszkańców

P28. O czym, bez dopytywania, poinformował Cię urzędnik?

Termin odpowiedzi (czas oczekiwania na rozpatrzenie)

N (ogółem) = 180, N (dla dzielnicy) = 10, wyłączono odpowiedzi „nie dotyczy”

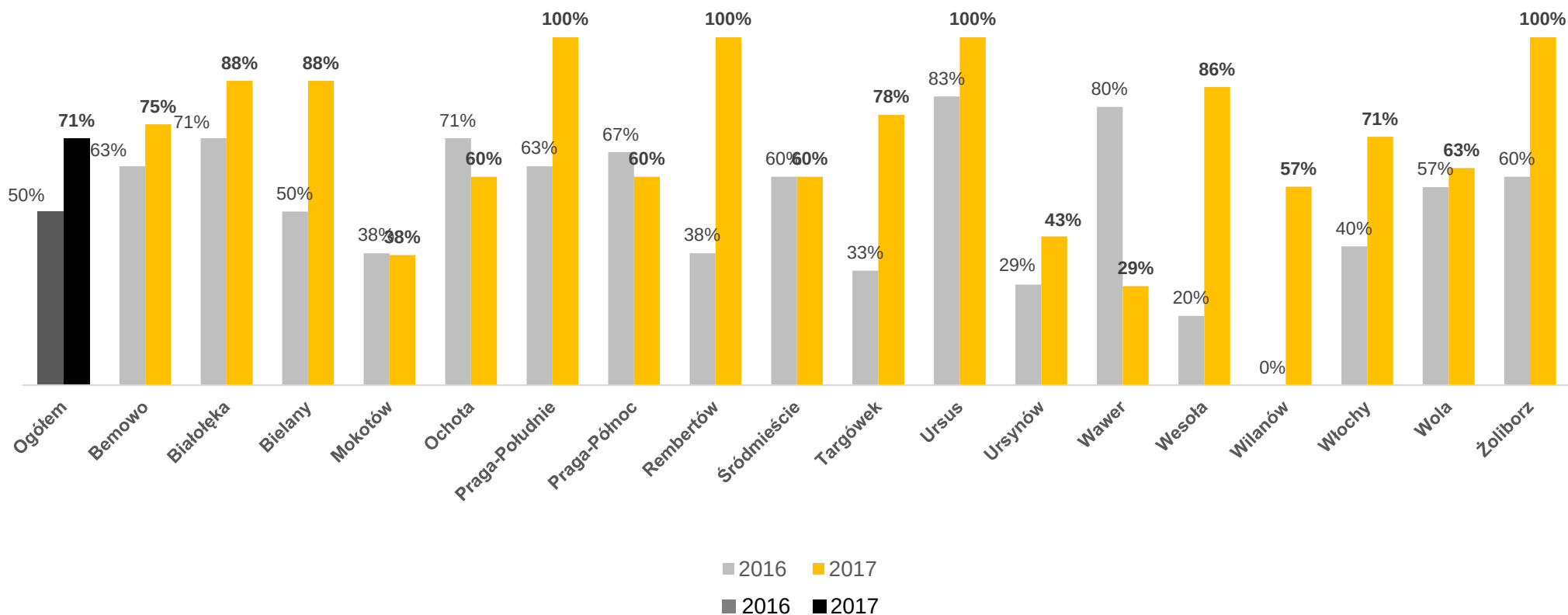


Urzędnik – sposób załatwienia przedstawionej sprawy

W poszczególnych Wydziałach Obsługi Mieszkańców

P28. O czym, bez dopytywania, poinformował Cię urzędnik?
Miejsce uiszczenia opłaty

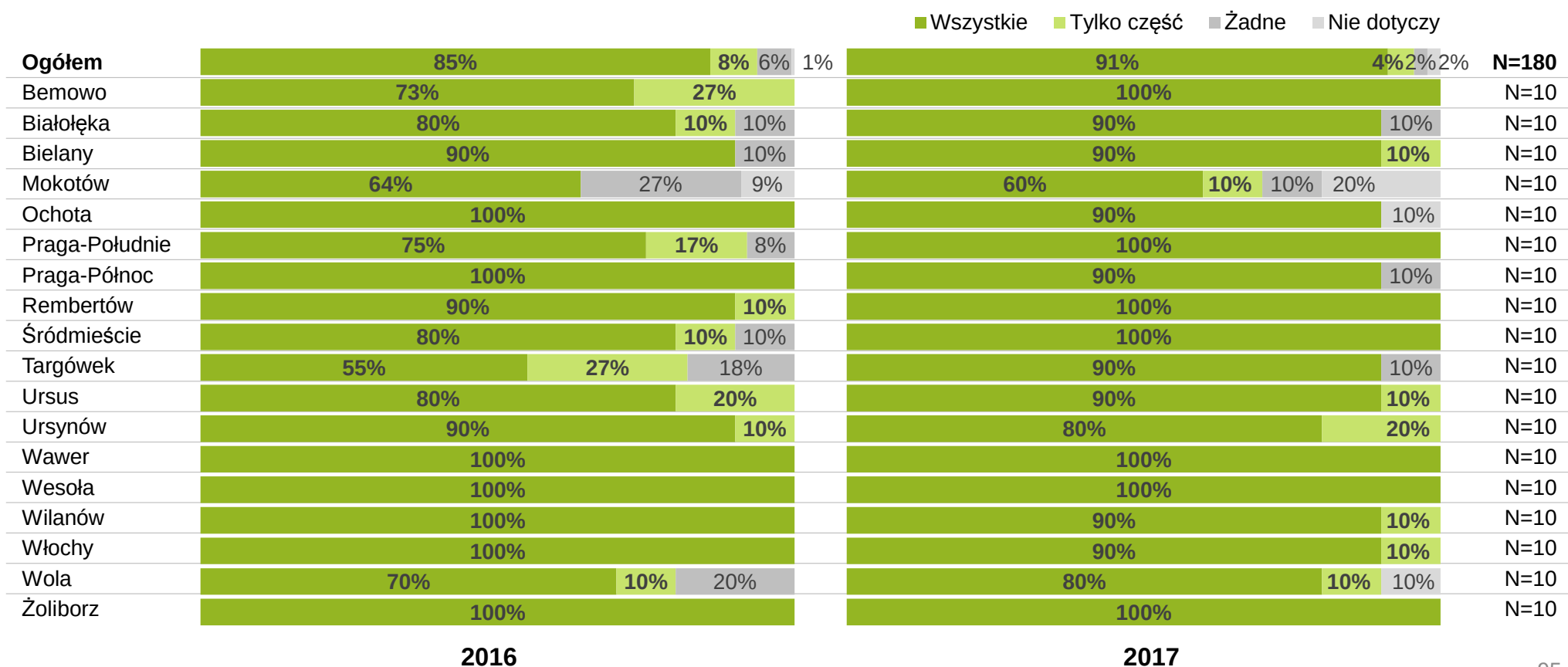
N (ogółem) = 180, N (dla dzielnicy) = 10, wyłączono odpowiedzi „nie dotyczy”



Urzędnik – sposób załatwienia przedstawionej sprawy

W poszczególnych Wydziałach Obsługi Mieszkańców

P29a. Czy informacje udzielone przez urzędnika były prawidłowe?

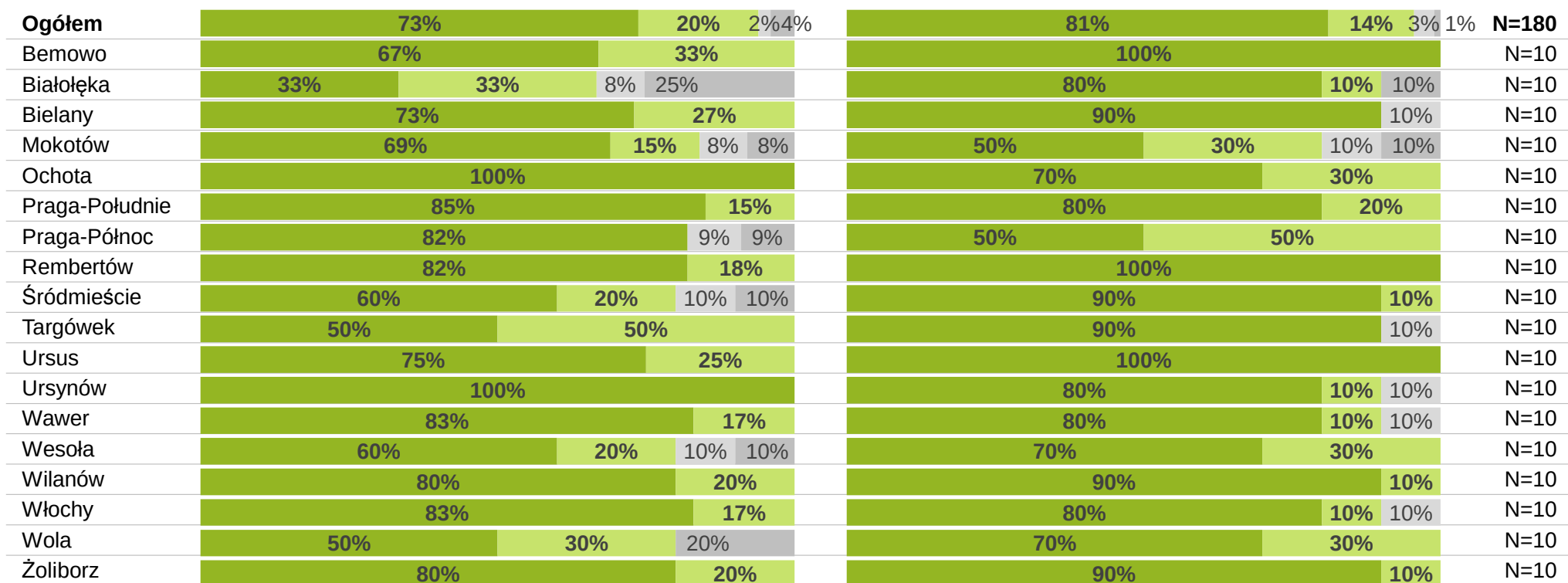


Urzędnik – odczucia audytora

W poszczególnych Wydziałach Obsługi Mieszkańców

P30. Czy podczas rozmowy odczuwałeś niechęć ze strony urzędnika?

■ Zdecydowanie nie ■ Raczej nie ■ Raczej tak ■ Zdecydowanie tak



2016

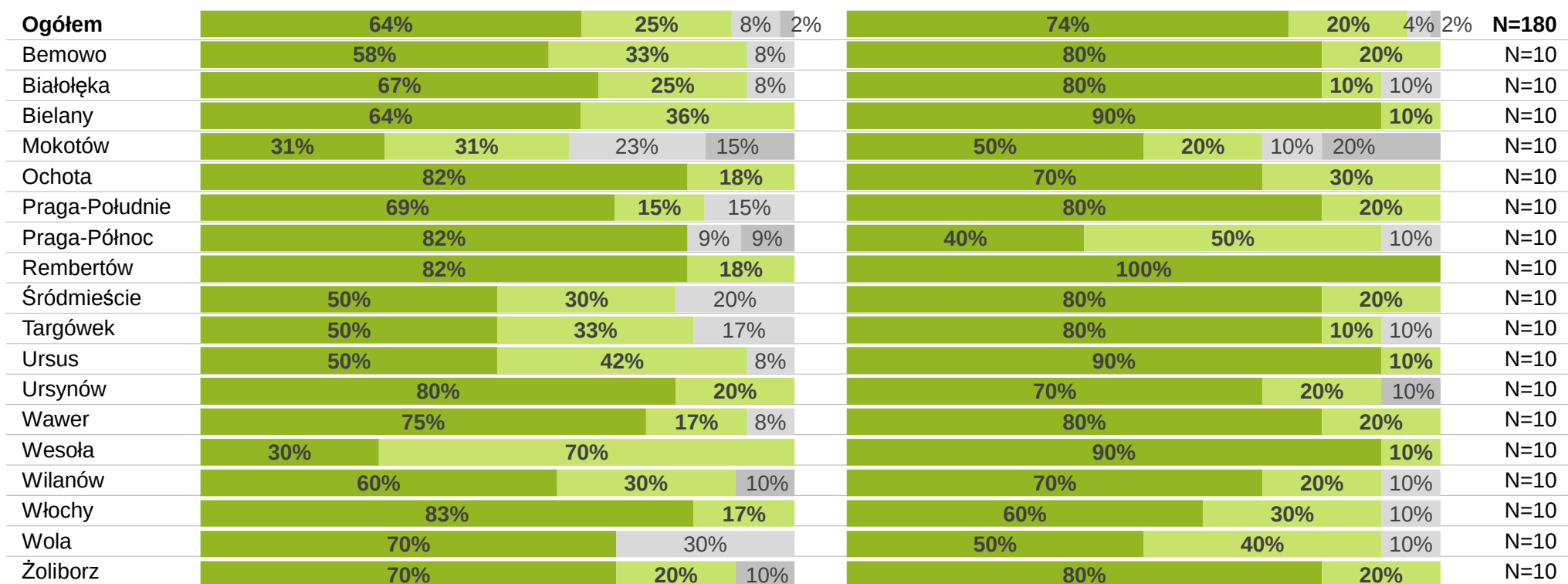
2017

Urzędnik – odczucia audytora

W poszczególnych Wydziałach Obsługi Mieszkańców

P31. Czy jesteś zadowolony ze sposobu obsługi przez urzędnika?

■ Zdecydowanie tak ■ Raczej tak ■ Raczej nie ■ Zdecydowanie nie



2016

2017



Wyniki dla Urzędów Dzielnic Delegatury BAiSO

Czas oczekiwania na obsługę

W poszczególnych Delegaturach BAiSO



KOMÓRKA ORGANIZACYJNA	P4. ŚREDNI CZAS OCZEKIWANIA NA OBSŁUGĘ		P5. LICZBA KLIENTÓW OCZEKUJĄCYCH W KOLEJCE	
	2016	2017	2016	2017
Delegatury BAiSO Ogółem	5,4 minut	6,9 minut	1,4 osoby	2 osoby
Delegatura BAiSO Bemowo	3,1 minut	3,5 minut	0,9 osoby	0,9 osoby
Delegatura BAiSO Białoleka	16,4 minut	10,9 minut	4,7 osób	3,1 osoby
Delegatura BAiSO Bielany	4,8 minut	8,6 minut	2,9 osób	2,6 osoby
Delegatura BAiSO Mokotów	5,5 minut	4,5 minut	2,7 osób	1,1 osoby
Delegatura BAiSO Ochota	2,6 minut	2,7 minut	1,4 osoby	1,2 osoby
Delegatura BAiSO Praga-Południe	11,9 minut	18,7 minut	3,2 osób	8,7 osób
Delegatura BAiSO Praga-Północ	3,9 minut	4,6 minut	0,5 osoby	0,5 osoby
Delegatura BAiSO Rembertów	2 minuty	2,2 minut	0,1 osoby	0,3 osoby
Delegatura BAiSO Śródmieście	2 minuty	20,2 minut	0,3 osoby	4,1 osoby
Delegatura BAiSO Targówek	7,5 minut	8,7 minut	2,4 osoby	1,2 osoby
Delegatura BAiSO Ursus	5,6 minut	4,7 minut	1 osoba	1,2 osoby
Delegatura BAiSO Ursynów	7,1 minut	9,5 minut	1,1 osoby	2,8 osób
Delegatura BAiSO Wawer	1,3 minut	5,6 minut	0,1 osoby	1,1 osoby
Delegatura BAiSO Wesoła	5,6 minut	1,8 minut	0,3 osoby	0,5 osoby
Delegatura BAiSO Wilanów	4,7 minut	2,4 minut	1 osoba	1,1 osoby
Delegatura BAiSO Włochy	4,5 minut	2,4 minut	0,6 osoby	0,6 osoby
Delegatura BAiSO Wola	2,8 minut	11,5 minut	0,7 osoby	4,5 osoby
Delegatura BAiSO Żoliborz	5,5 minut	1,9 minut	0,8 osoby	0,6 osoby

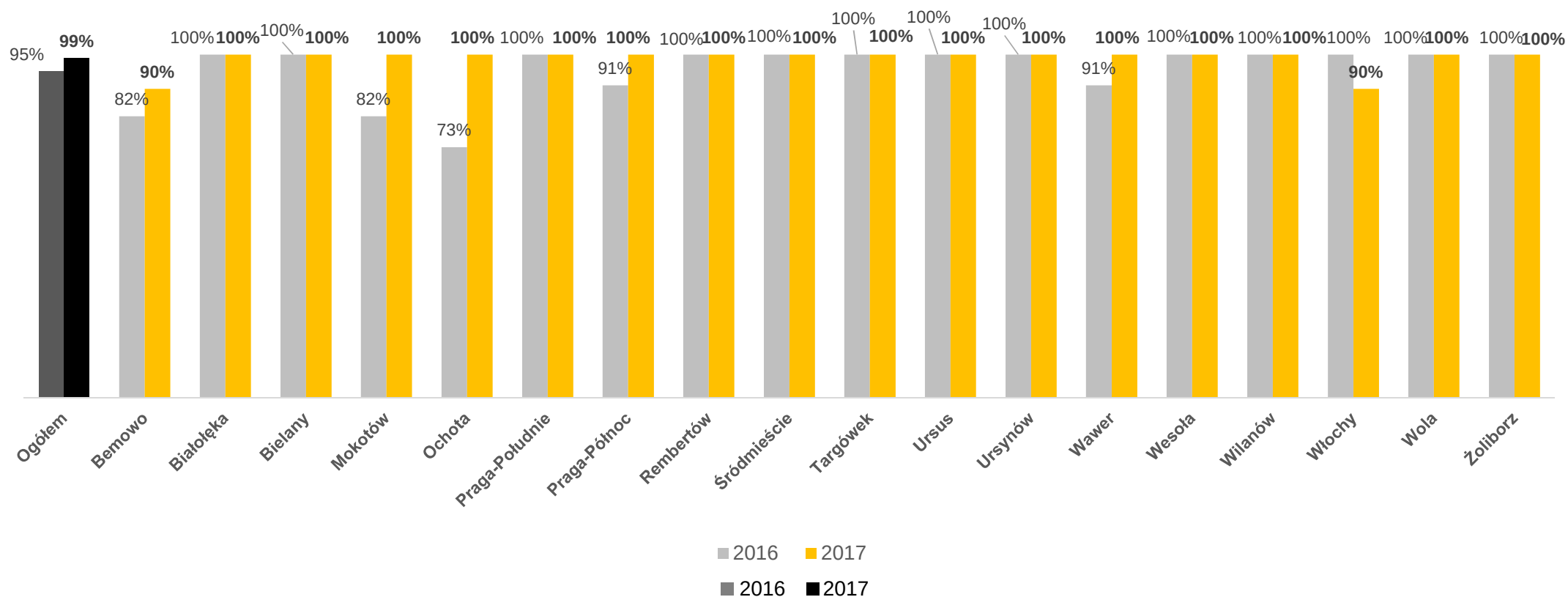
Otoczenie i wygląd miejsca

W poszczególnych Delegaturach BAiSO



P6. Czy miejsce jest dobrze oznakowane, tzn. czy łatwo je znaleźć?

N (ogółem) = 180, N (dla dzielnicy) = 10



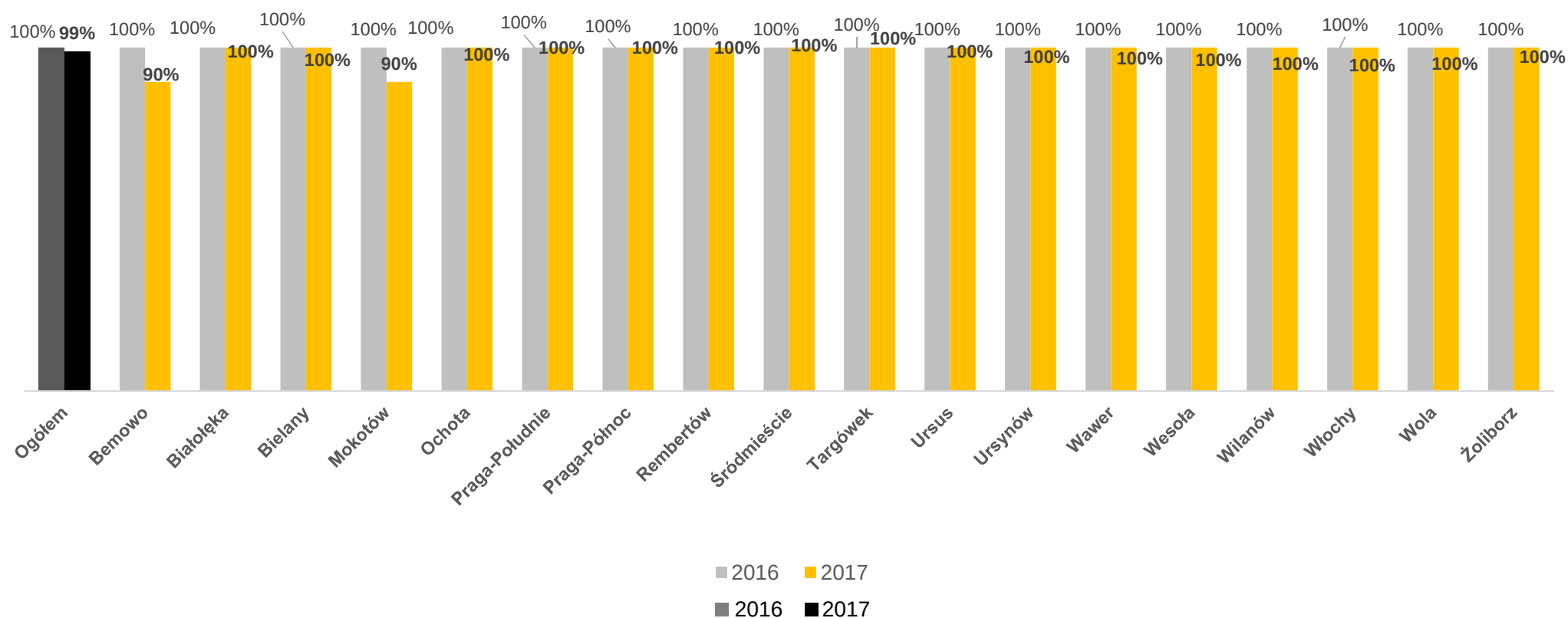
Otoczenie i wygląd miejsca

W poszczególnych Delegaturach BAiSO



P7. Czy w miejscu panuje porządek/czy jest czysto?

N (ogółem) = 180, N (dla dzielnicy) = 10

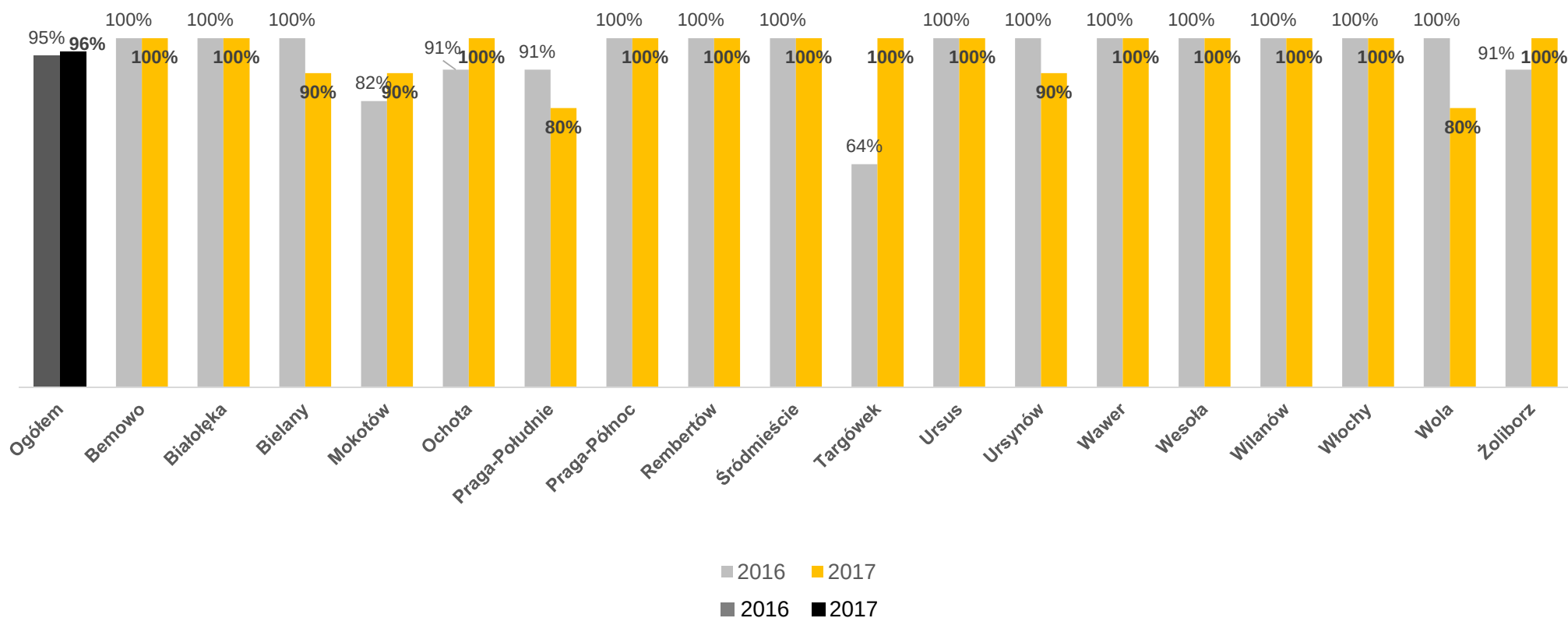


Otoczenie i wygląd miejsca

W poszczególnych Delegaturach BAiSO

P8. Czy liczba miejsc siedzących dla oczekujących jest wystarczająca?

N (ogółem) = 180, N (dla dzielnicy) = 10

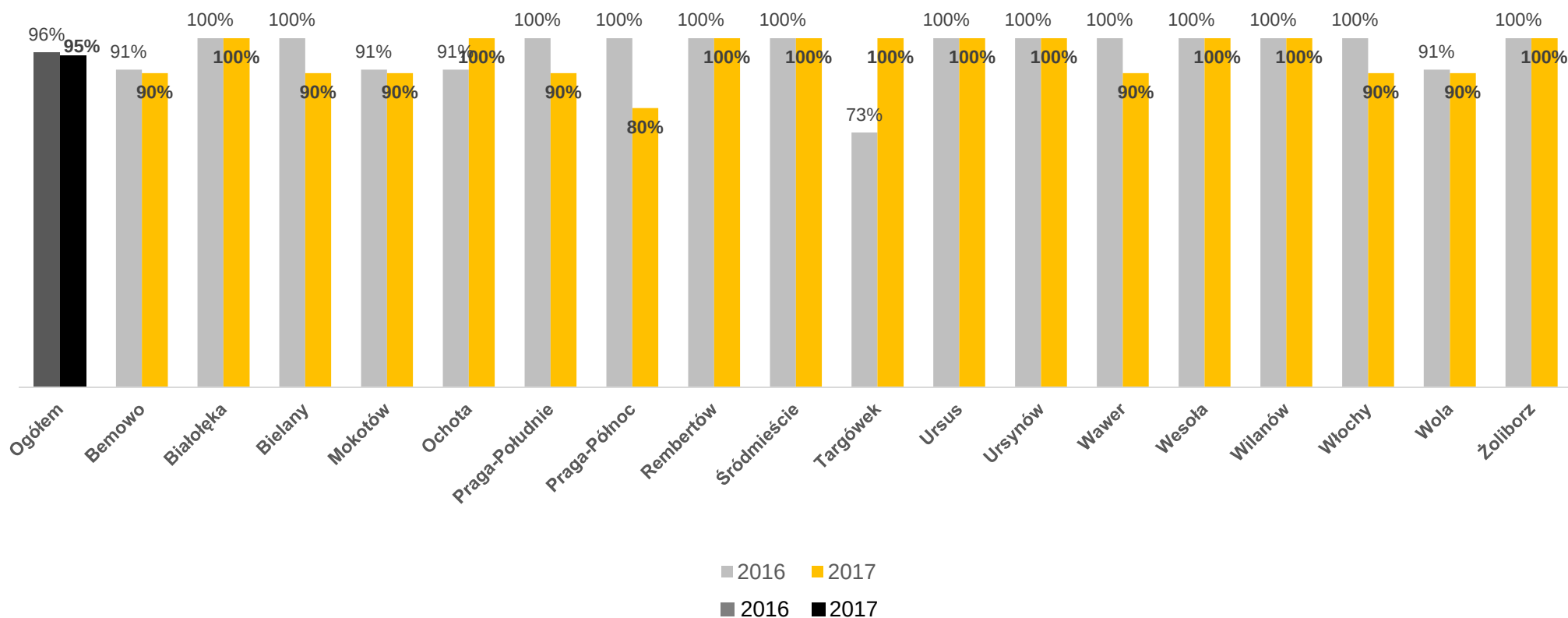


Otoczenie i wygląd miejsca

W poszczególnych Delegaturach BAiSO

P9. Czy liczba blatów/ stolików do wypełnienia formularzy/ wniosków jest wystarczająca?

N (ogółem) = 180, N (dla dzielnicy) = 10

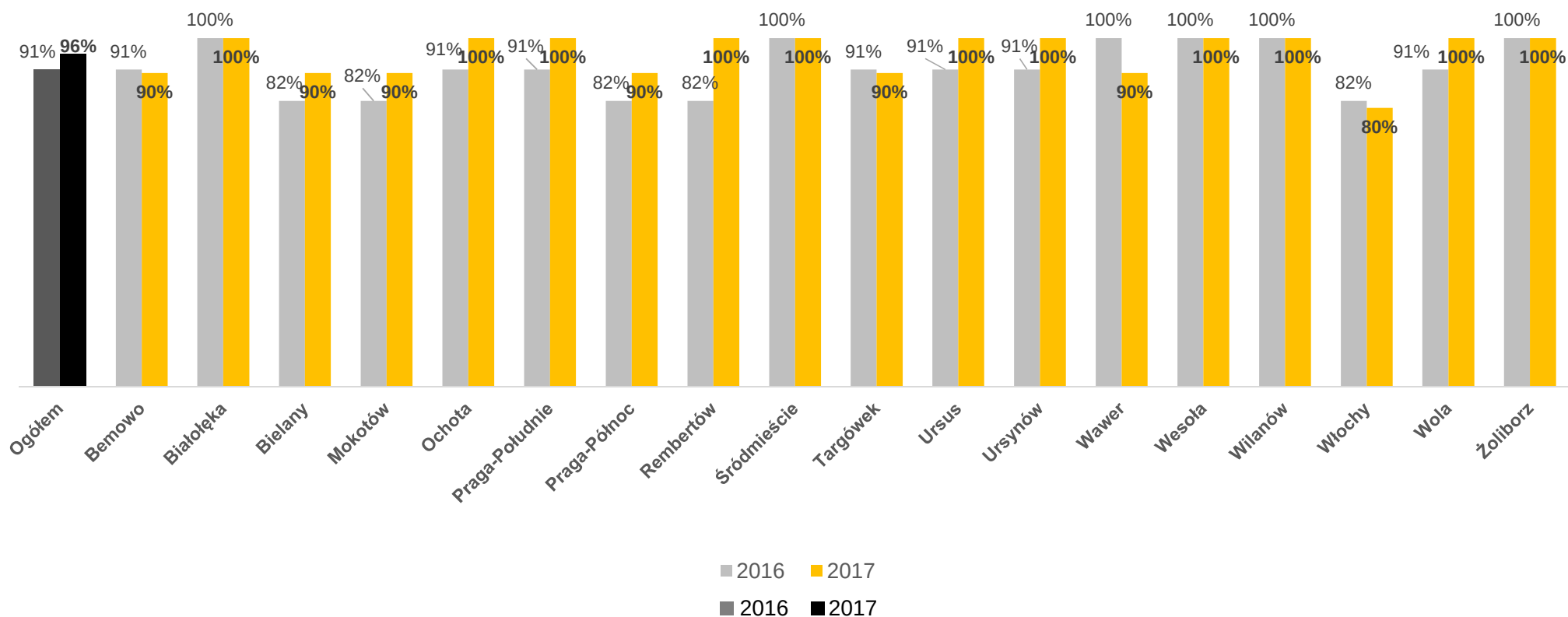


Otoczenie i wygląd miejsca

W poszczególnych Delegaturach BAiSO

P10. Czy karty informacyjne są w miejscu, w którym łatwo je zauważyć?

N (ogółem) = 180, N (dla dzielnicy) = 10

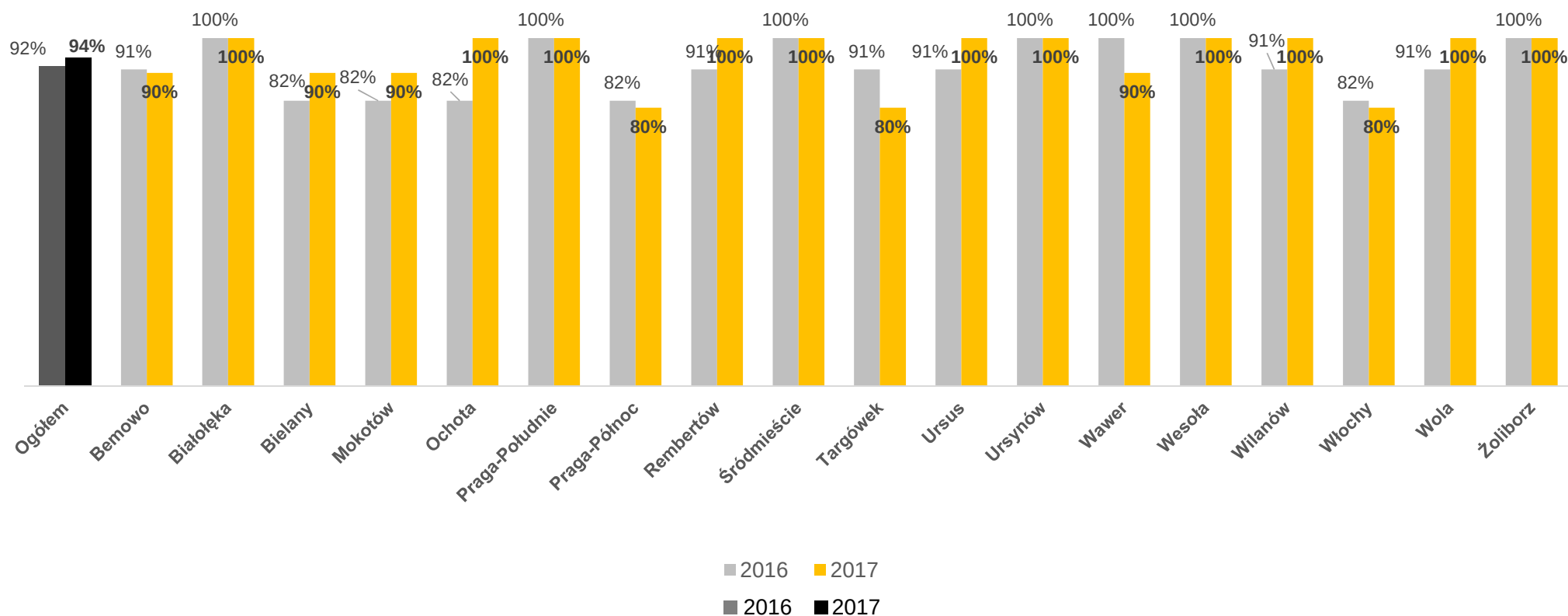


Otoczenie i wygląd miejsca

W poszczególnych Delegaturach BAiSO

P11. Czy formularze/ wnioski są w miejscu, w którym łatwo je zauważyć?

N (ogółem) = 180, N (dla dzielnicy) = 10



Podjęcie się obsługi sprawy

W poszczególnych Delegaturach BAiSO

P13. Czy urzędnik, do którego podszedłeś/aś w celu załatwienia sprawy podjął się jej obsługi?

■ Tak ■ Nie, odesłał mnie do innego stanowiska ■ Nie, odesłał mnie do pracownika merytorycznego ■ Nie, odesłał mnie w inne miejsce

Ogółem	94%	3%	3%	98%	1%	1%	N=180
Bemowo	91%		9%	100%			N=10
Białoleka	100%			100%			N=10
Bielany	82%		18%	100%			N=10
Mokotów	73%	27%		80%	20%		N=10
Ochota	91%		9%	100%			N=10
Praga-Południe	100%			90%	10%		N=10
Praga-Północ	91%		9%	100%			N=10
Rembertów	100%			100%			N=10
Śródmieście	91%		9%	100%			N=10
Targówek	91%		9%	90%	10%		N=10
Ursus	100%			100%			N=10
Ursynów	100%			100%			N=10
Wawer	91%		9%	100%			N=10
Wesoła	100%			100%			N=10
Wilanów	100%			100%			N=10
Włochy	100%			100%			N=10
Wola	100%			100%			N=10
Żoliborz	91%		9%	100%			N=10

2016

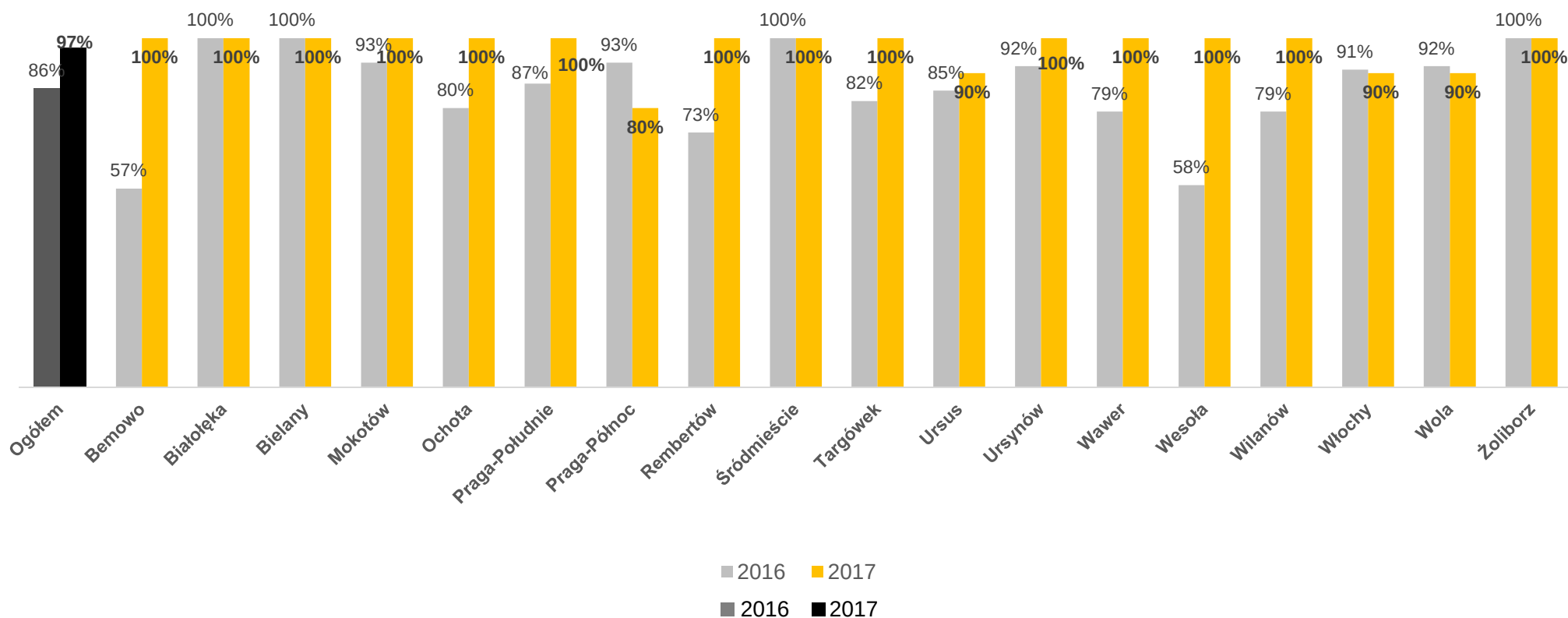
2017

Wygląd urzędnika i jego stanowiska pracy

W poszczególnych Delegaturach BAiSO

P14. Czy urzędnik był ubrany na służbowo?

N (ogółem) = 180, N (dla dzielnicy) = 10

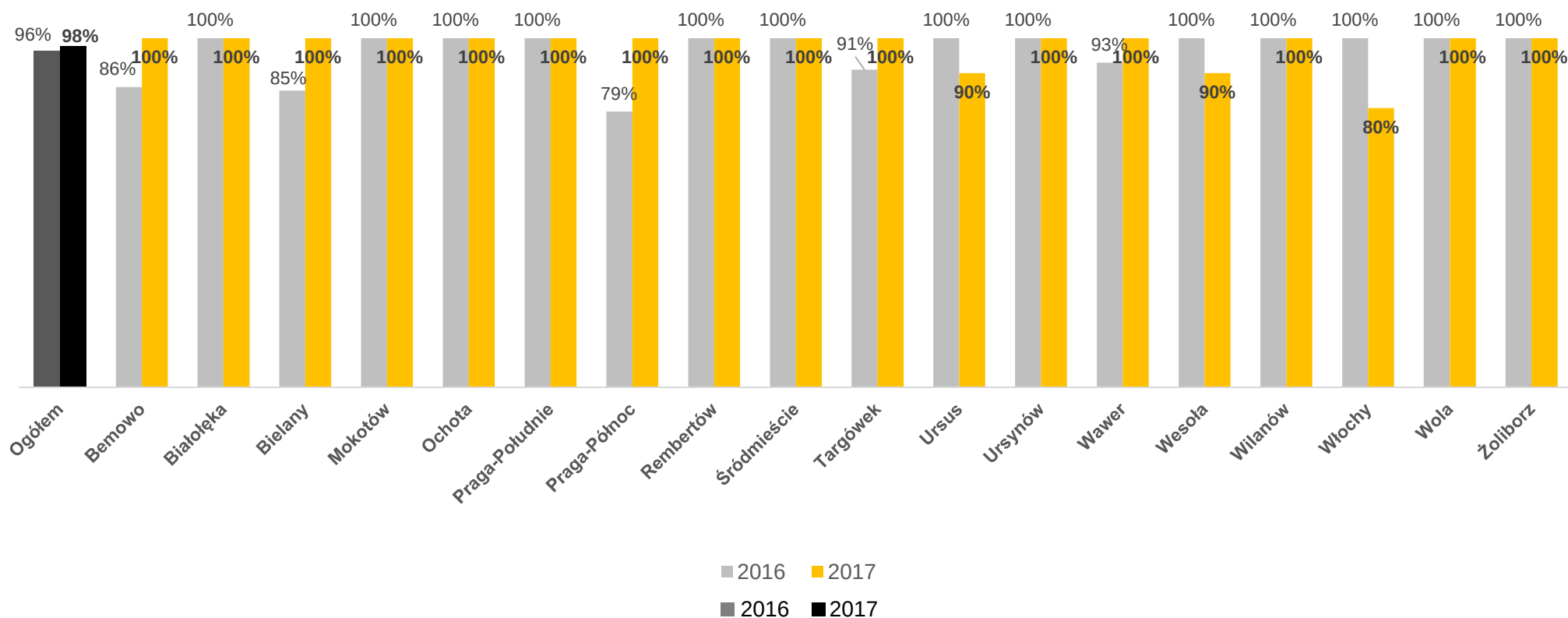


Wygląd urzędnika i jego stanowiska pracy

W poszczególnych Delegaturach BAiSO

P15. Czy na biurku urzędnika i w jego otoczeniu jest porządek? (tzn. papiery, dokumenty są ułożone)

N (ogółem) = 180, N (dla dzielnicy) = 10

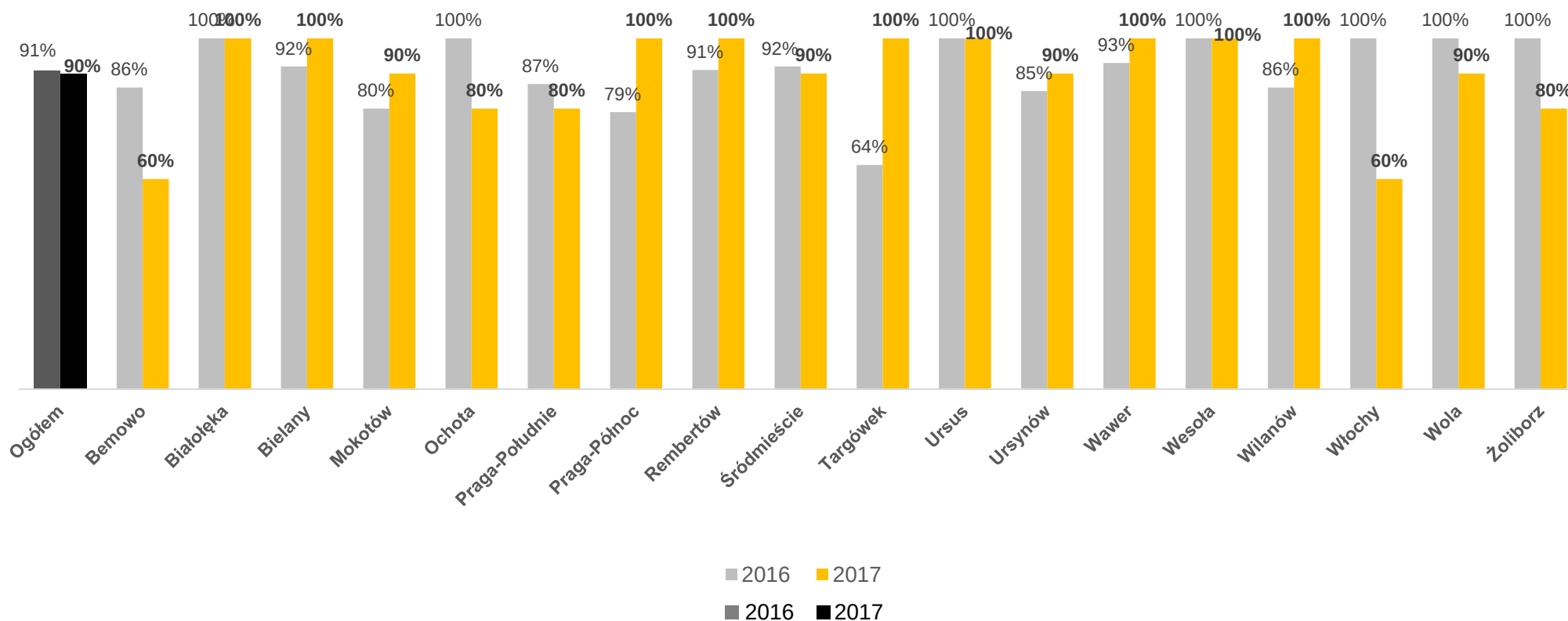


Wygląd urzędnika i jego stanowiska pracy

W poszczególnych Delegaturach BAiSO

P16. Czy na biurku urzędnika znajdowały się tylko przedmioty związane z pracą?
(tzn. brak na biurku takich rzeczy jak prywatne zdjęcia, maskotki itp.)

N (ogółem) = 180, N (dla dzielnicy) = 10



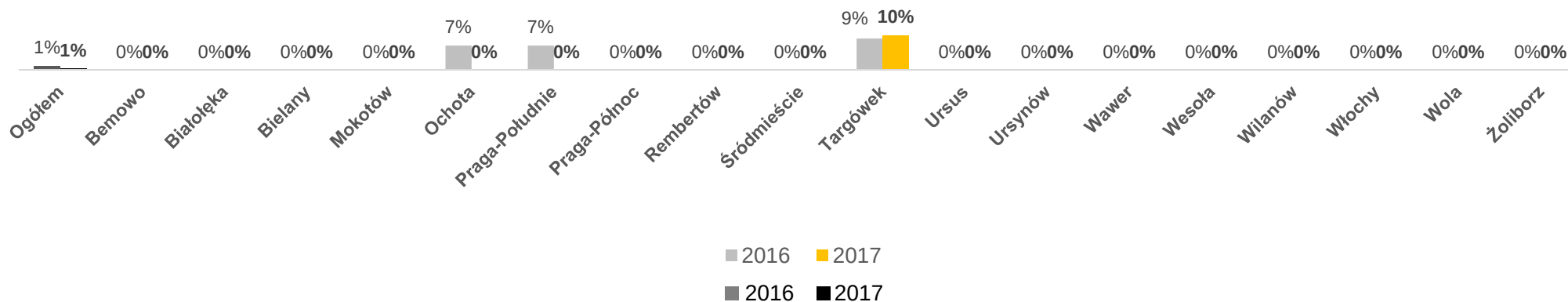
Wygląd urzędnika i jego stanowiska pracy

W poszczególnych Delegaturach BAiSO



P17. Czy na biurku są naczynia? (talerze itp., na biurku może być tylko jeden kubek)

N (ogółem) = 180, N (dla dzielnicy) = 10

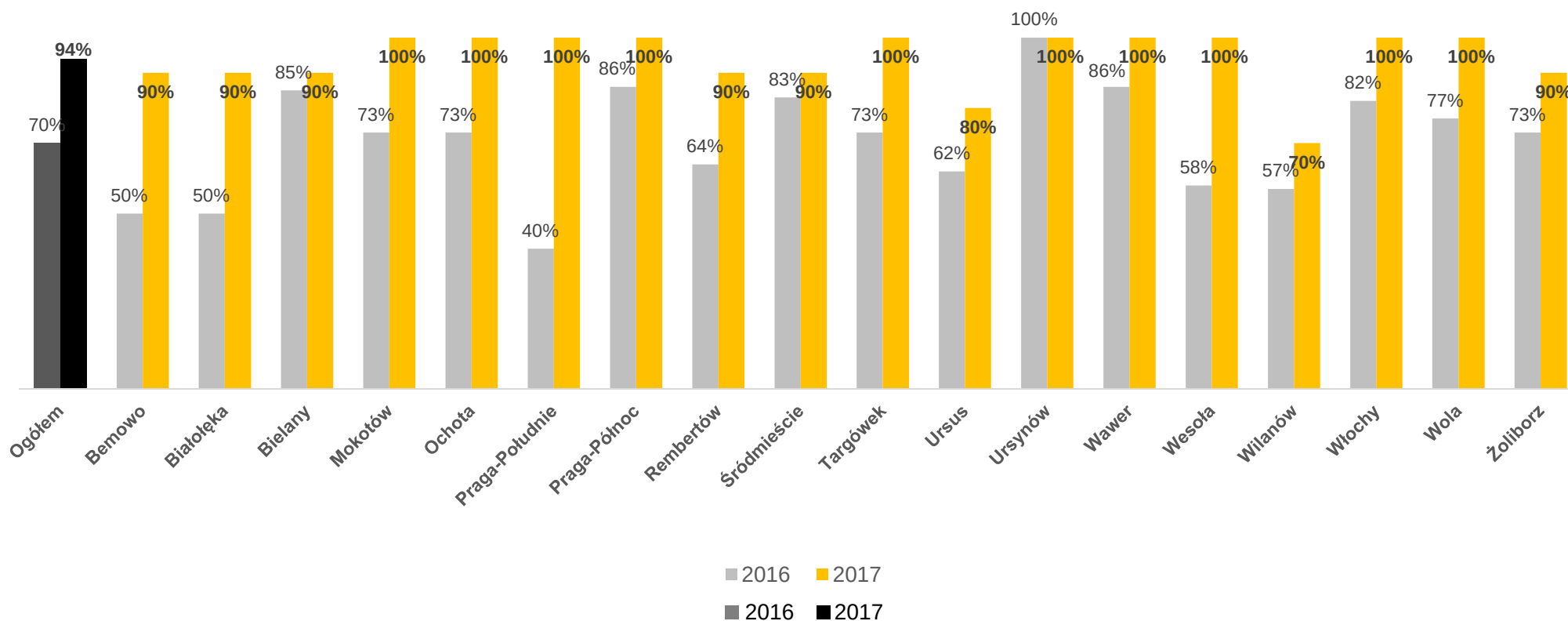


Wygląd urzędnika i jego stanowiska pracy

W poszczególnych Delegaturach BAiSO

P18. Czy urzędnik miał identyfikator z imieniem i nazwiskiem?

N (ogółem) = 180, N (dla dzielnicy) = 10

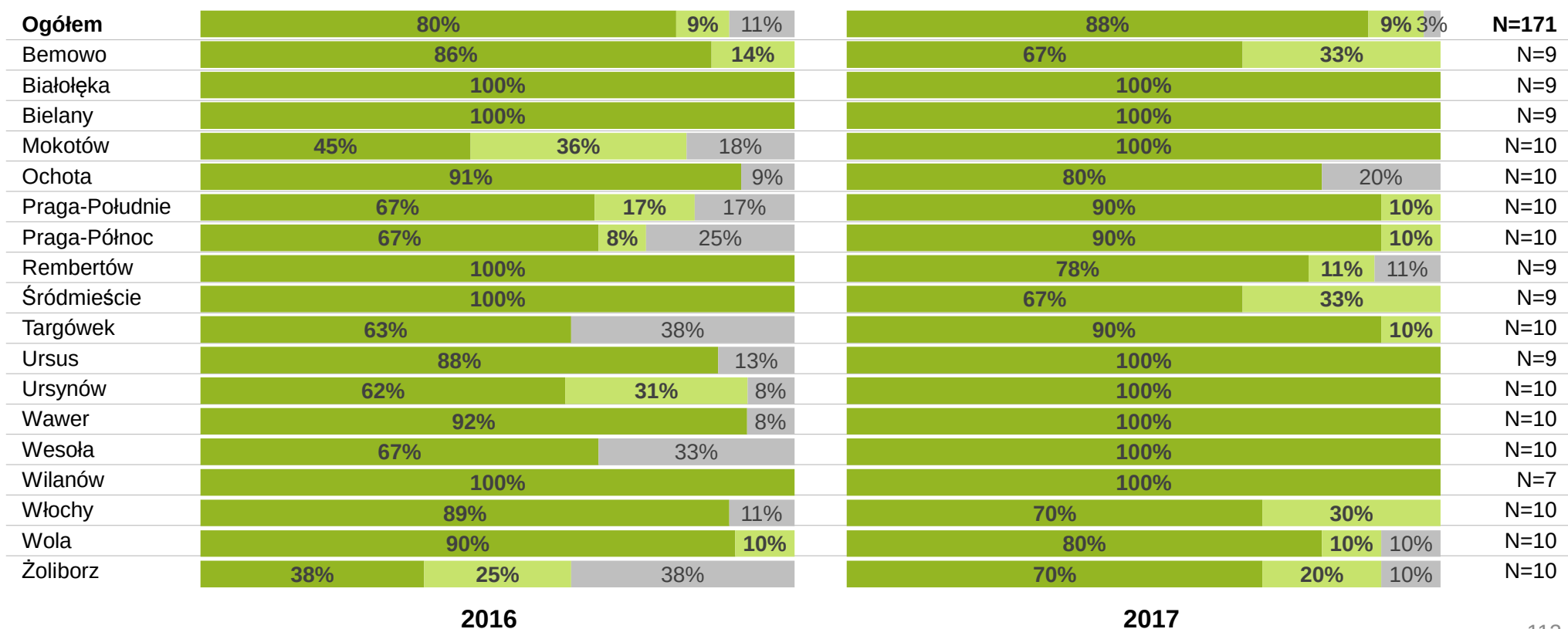


Wygląd urzędnika i jego stanowiska pracy

W poszczególnych Delegaturach BAiSO

P19. Gdzie umieszczony był identyfikator?

■ Powieszony na szyi ■ Przypięty do ubrania w widocznym miejscu ■ W innym miejscu



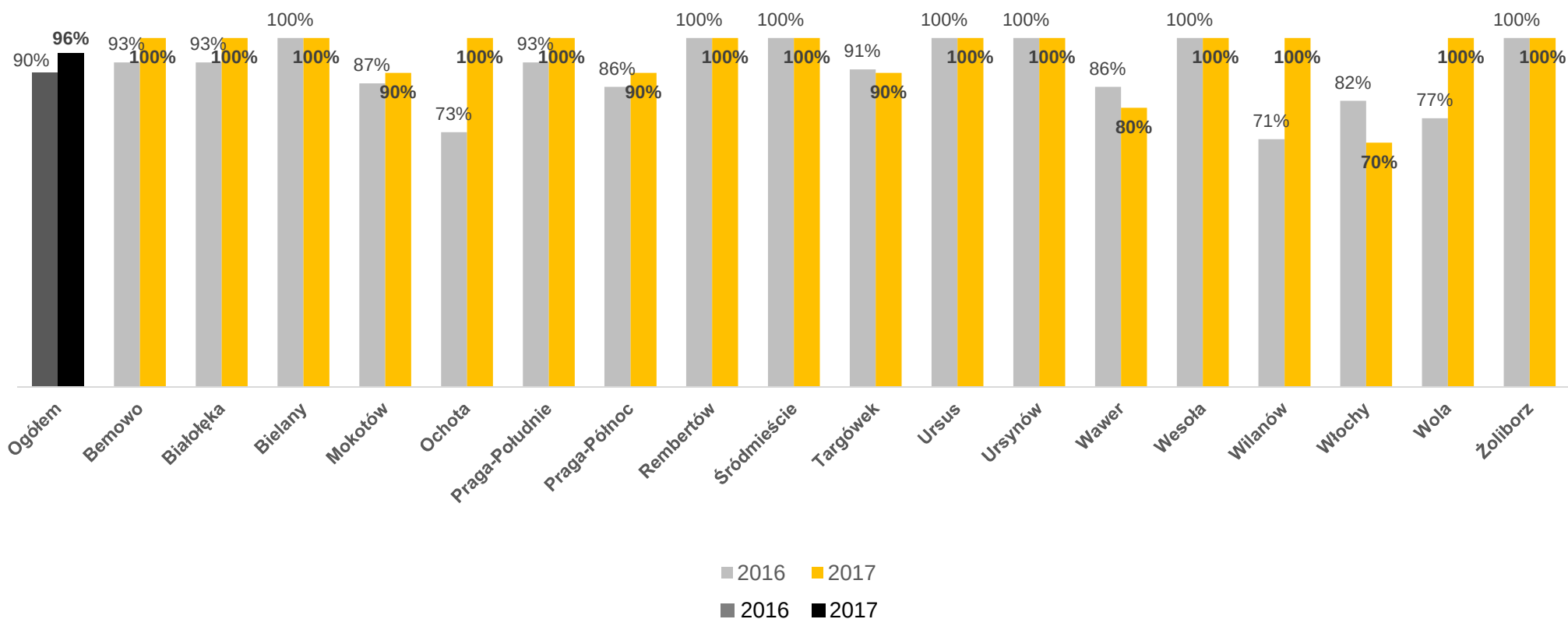
Urzędnik – ogólne zachowanie wobec klienta

W poszczególnych Delegaturach BAiSO



P20. Czy urzędnik przywitał Cię uprzejmie?

N (ogółem) = 180, N (dla dzielnicy) = 10

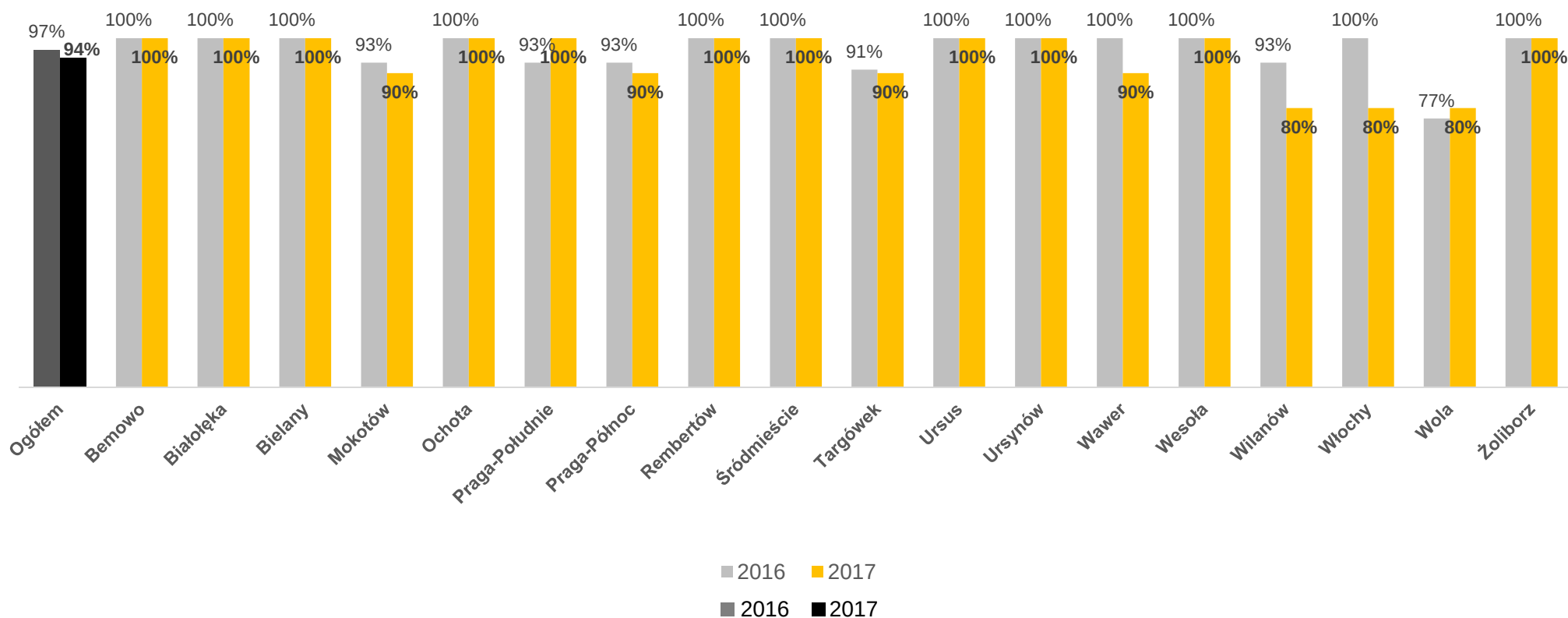


Urzędnik – ogólne zachowanie wobec klienta

W poszczególnych Delegaturach BAiSO

P20. Czy urzędnik był uprzejmy i miły?

N (ogółem) = 180, N (dla dzielnicy) = 10

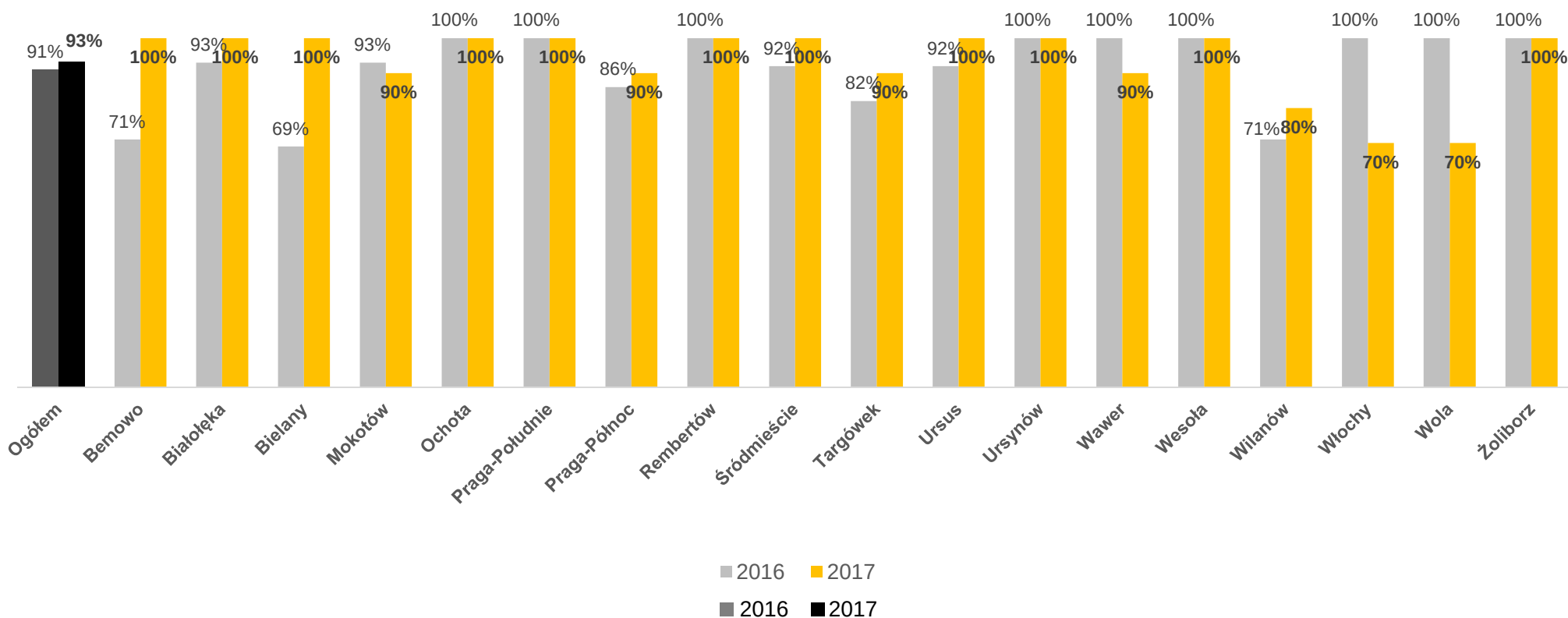


Urzędnik – ogólne zachowanie wobec klienta

W poszczególnych Delegaturach BAiSO

P20. Czy urzędnik podczas rozmowy starał się utrzymywać kontakt wzrokowy z Tobą?

N (ogółem) = 180, N (dla dzielnicy) = 10

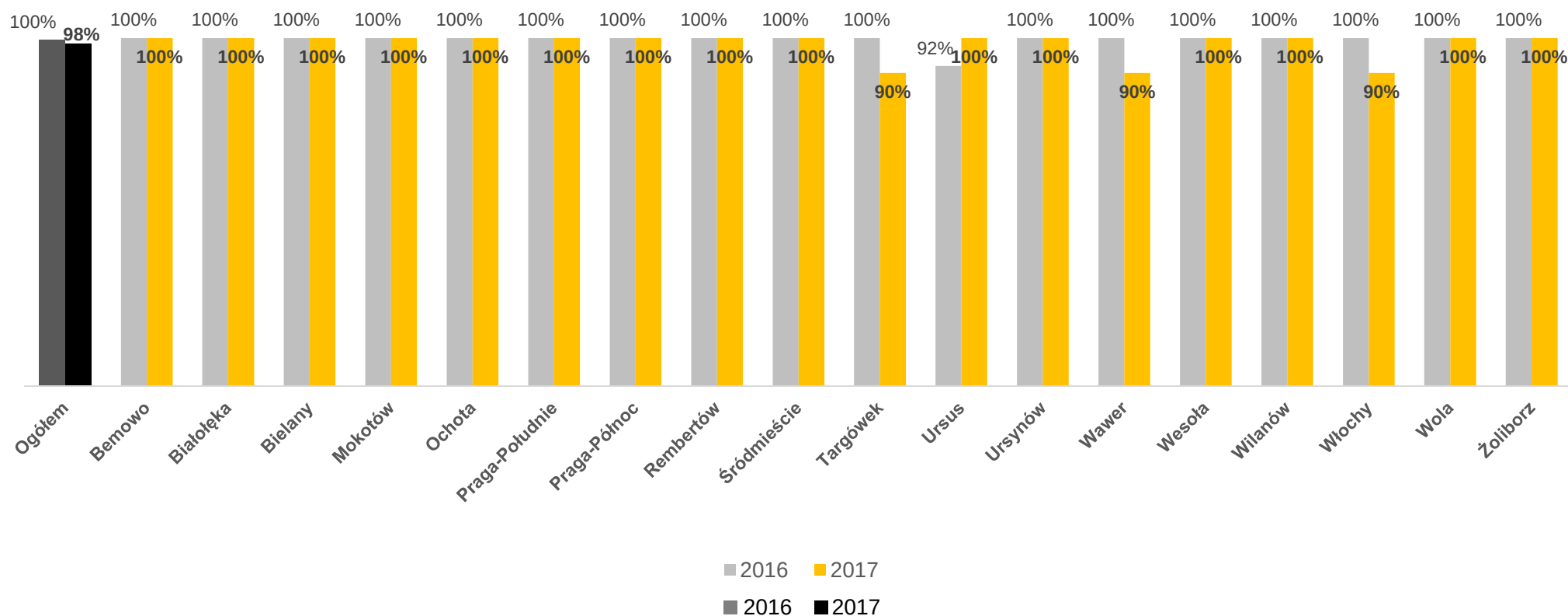


Urzędnik – ogólne zachowanie wobec klienta

W poszczególnych Delegaturach BAiSO

P20. Czy urzędnik mówił wyraźnie (miał dobrą dykcję)?

N (ogółem) = 180, N (dla dzielnicy) = 10



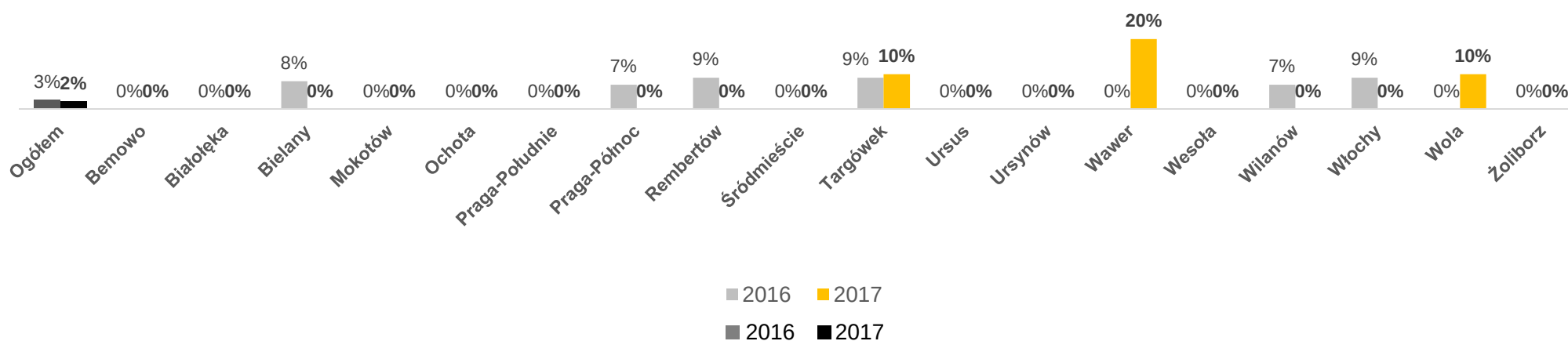
Urzędnik – ogólne zachowanie wobec klienta

W poszczególnych Delegaturach BAiSO



P20. Czy urzędnik zajmował się prywatnymi sprawami (np. rozmawiał przez telefon lub z innym urzędnikiem w prywatnej sprawie)?

N (ogółem) = 180, N (dla dzielnicy) = 10



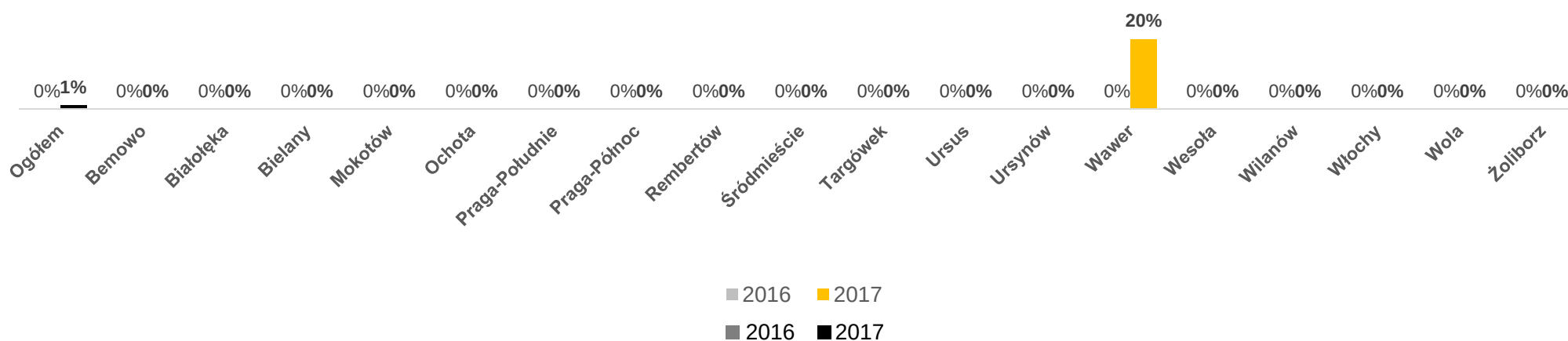
Urzędnik – ogólne zachowanie wobec klienta

W poszczególnych Delegaturach BAiSO



P20. Czy urzędnik jadł posiłek/ przekąskę/ pił herbatę, kawę lub inny napój?

N (ogółem) = 180, N (dla dzielnicy) = 10



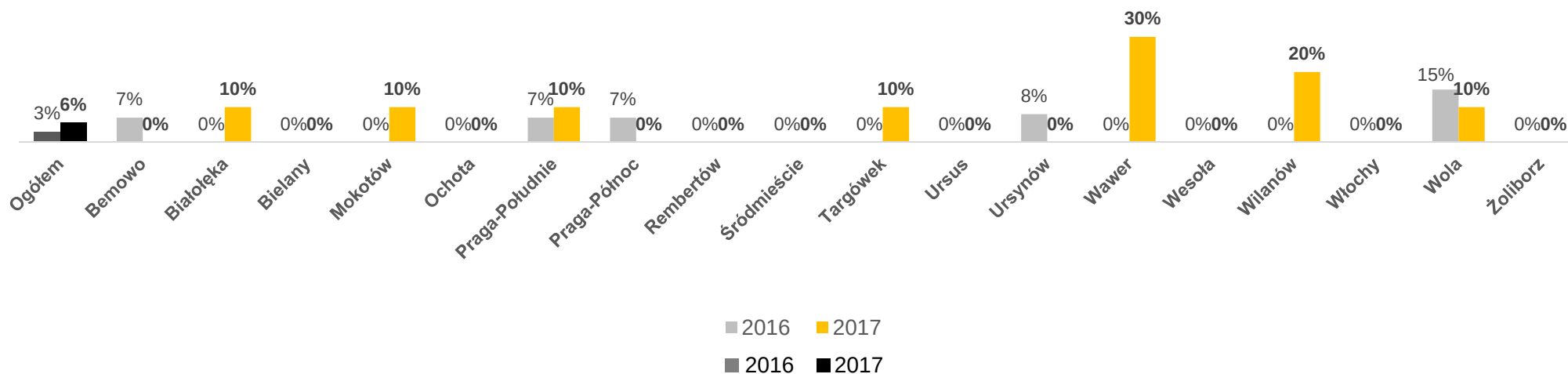
Urzędnik – ogólne zachowanie wobec klienta

W poszczególnych Delegaturach BAiSO



P20. Czy urzędnik okazywał zniecierpliwienie?

N (ogółem) = 180, N (dla dzielnicy) = 10



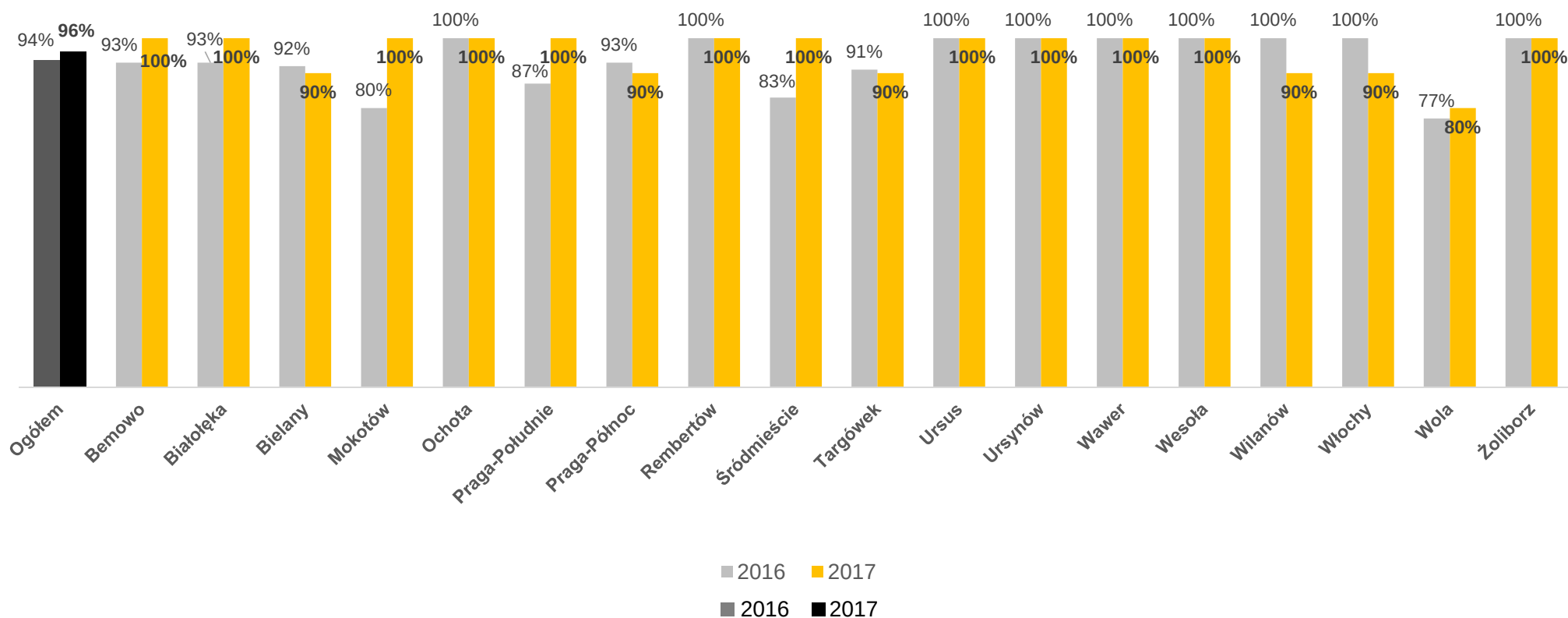
Urzędnik – ogólne zachowanie wobec klienta

W poszczególnych Delegaturach BAiSO



P20. Czy urzędnik poświęcił Ci odpowiednią ilość czasu i uwagi?

N (ogółem) = 180, N (dla dzielnicy) = 10

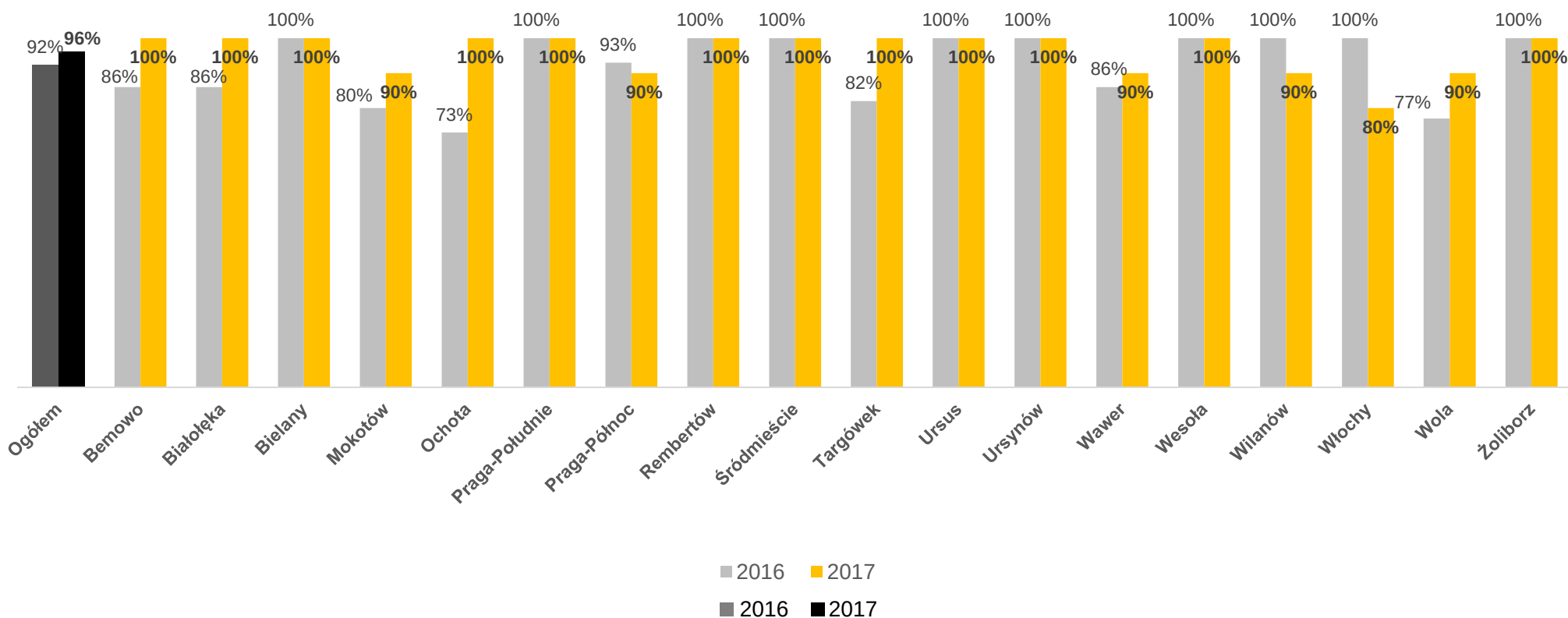


Urzędnik – ogólne zachowanie wobec klienta

W poszczególnych Delegaturach BAiSO

P20. Czy urzędnik pożegnał Cię uprzejmie?

N (ogółem) = 180, N (dla dzielnicy) = 10

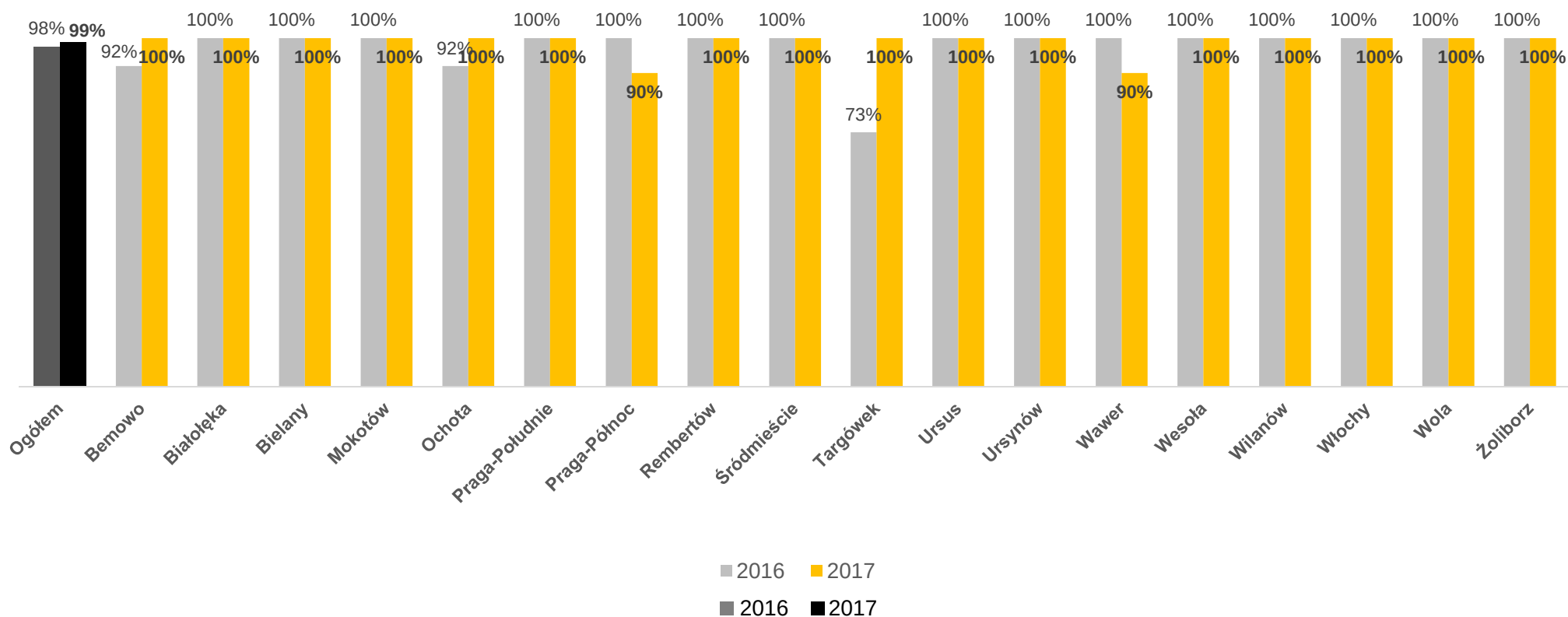


Urzędnik – obsługa przedstawionej sprawy

W poszczególnych Delegaturach BAiSO

P21. Czy urzędnik w czasie załatwiania sprawy udzielał informacji w sposób zrozumiały?

N (ogółem) = 180, N (dla dzielnicy) = 10

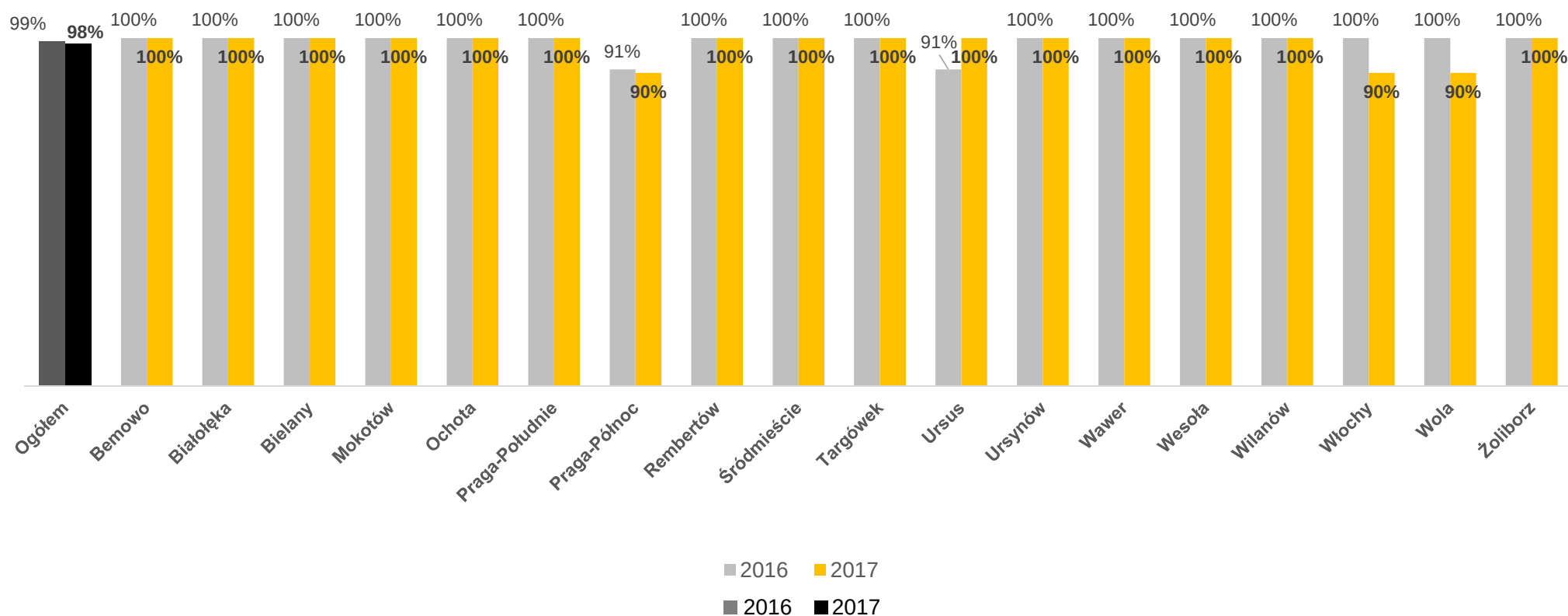


Urzędnik – obsługa przedstawionej sprawy

W poszczególnych Delegaturach BAiSO

P21. Czy urzędnik używał zrozumiałej terminologii?

N (ogółem) = 180, N (dla dzielnicy) = 10

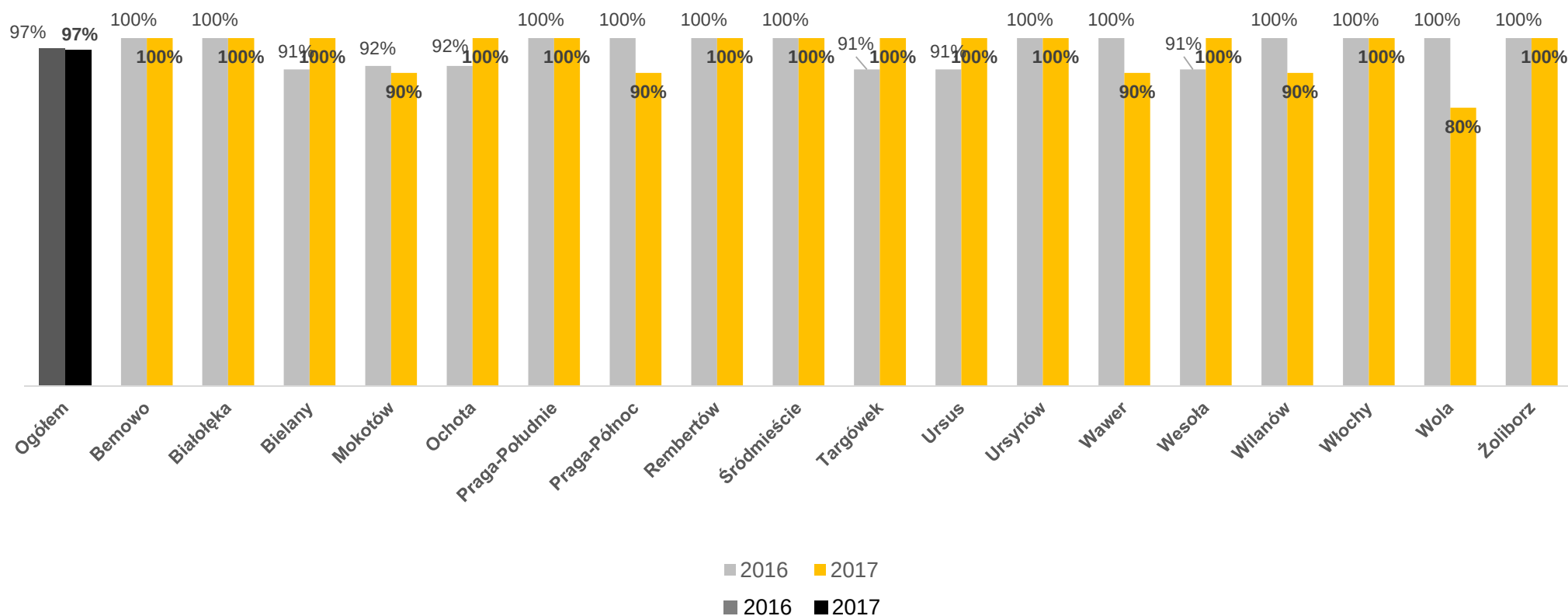


Urzędnik – obsługa przedstawionej sprawy

W poszczególnych Delegaturach BAiSO

P21. Czy urzędnik udzielał informacji w sposób kompetentny?

N (ogółem) = 180, N (dla dzielnicy) = 10

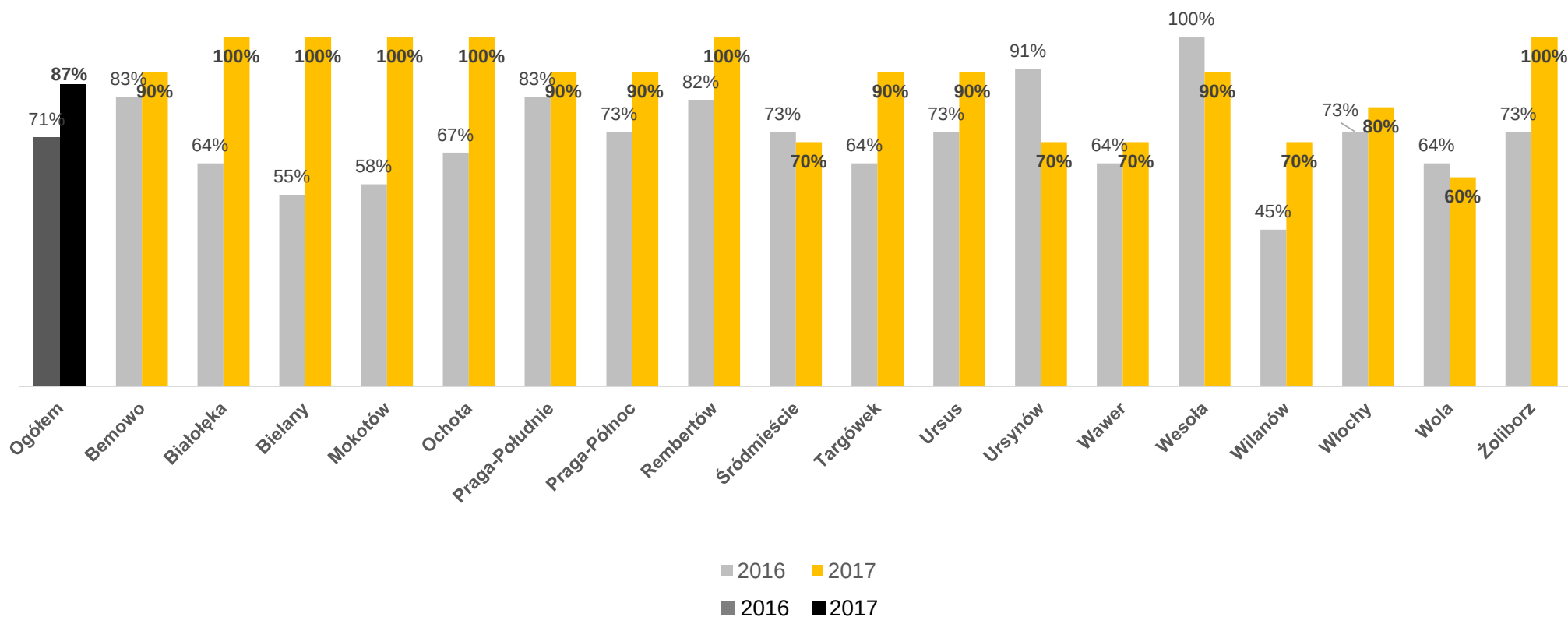


Urzędnik – obsługa przedstawionej sprawy

W poszczególnych Delegaturach BAiSO

P21. Czy urzędnik dopytywał o szczegóły przedstawionej sprawy?

N (ogółem) = 180, N (dla dzielnicy) = 10



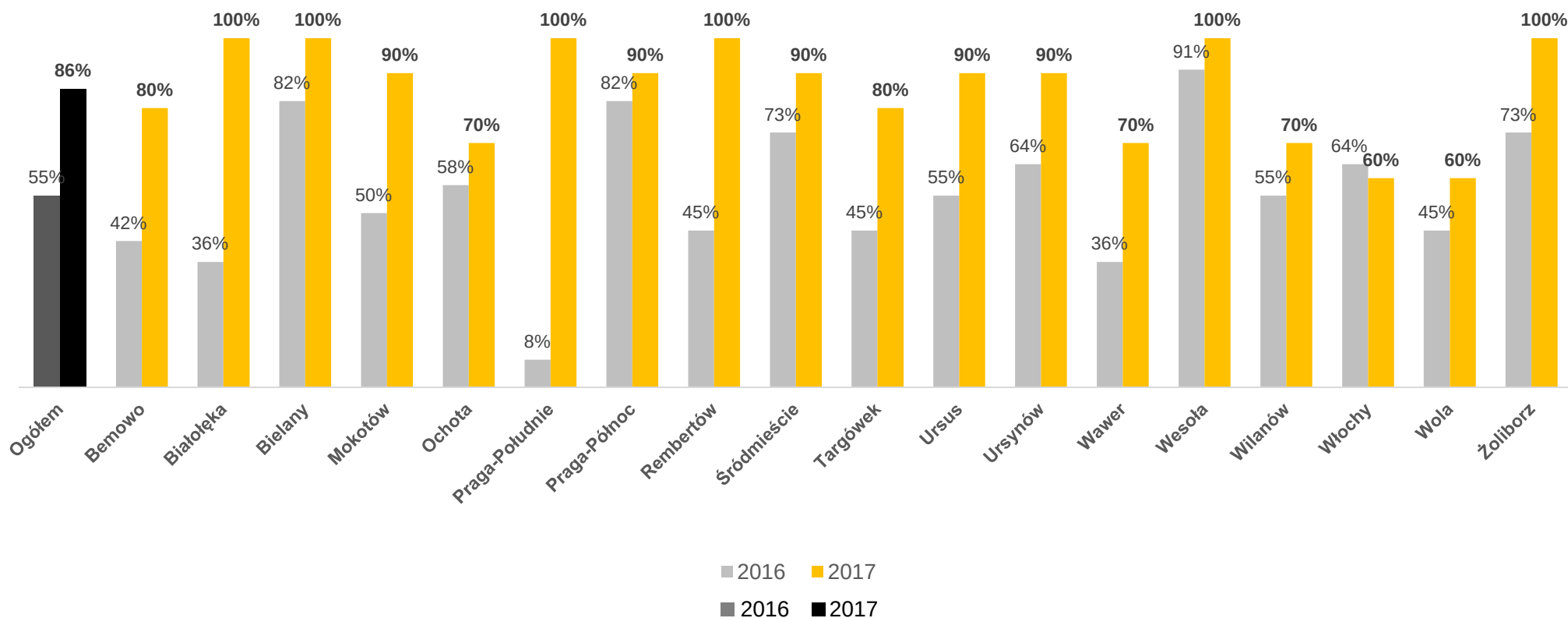
Urzędnik – obsługa przedstawionej sprawy

W poszczególnych Delegaturach BAiSO



P21. Czy urzędnik w czasie załatwiania sprawy upewnił się, że zrozumiałeś/as jego wyjaśnienia?

N (ogółem) = 180, N (dla dzielnicy) = 10



Urzędnik – obsługa przedstawionej sprawy

W poszczególnych Delegaturach BAiSO

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

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

Ogółem	56%	31%	8%	5%	52%	41%	4%	3%	N=180
Bemowo	75%	8%	8%	8%	60%	30%	10%		N=10
Białołęka	36%	27%	18%	18%	50%	50%			N=10
Bielany	64%	18%	18%		20%	80%			N=10
Mokotów	58%	25%	17%		60%	40%			N=10
Ochota	83%	17%			30%	60%	10%		N=10
Praga-Południe	33%	33%	17%	17%	90%	10%			N=10
Praga-Północ	82%	9%	9%		60%	30%	10%		N=10
Rembertów	55%	45%			100%				N=10
Śródmieście	55%	27%	9%	9%	80%	10%	10%		N=10
Targówek	36%	45%	18%		30%	50%	20%		N=10
Ursus	45%	45%	9%		30%	70%			N=10
Ursynów	82%	18%			50%	50%			N=10
Wawer	55%	36%	9%		30%	70%			N=10
Wesoła	27%	64%	9%		100%				N=10
Wilanów	45%	45%	9%		70%	30%			N=10
Włochy	64%	36%			30%	40%	30%		N=10
Wola	45%	45%	9%		50%	30%	20%		N=10
Żoliborz	64%	27%	9%		80%	10%	10%		N=10

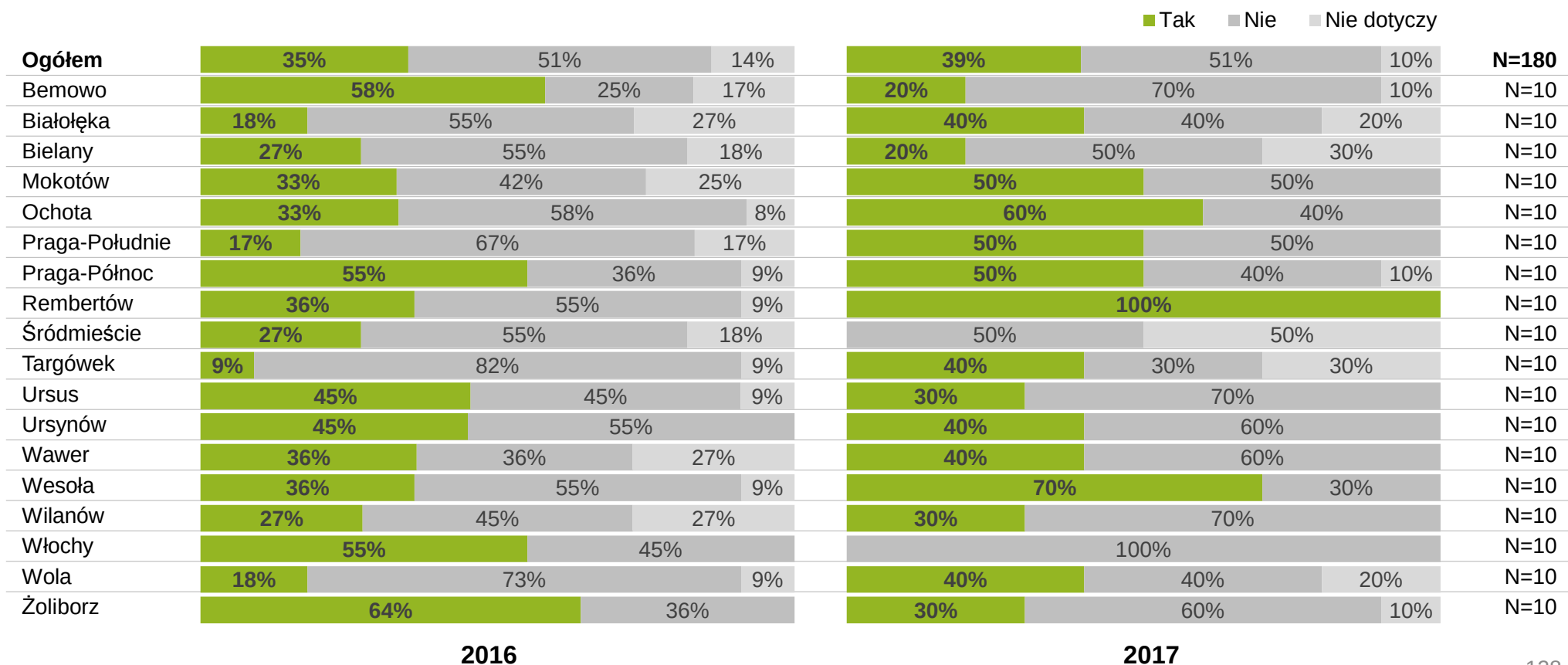
2016

2017

Urzędnik – obsługa przedstawionej sprawy

W poszczególnych Delegaturach BAiSO

P23. Czy urzędnik zaproponował wyjaśnienie formularza/ wniosku lub wyjaśnił jak wypełnić formularz/ wniosek?



Urzędnik – obsługa przedstawionej sprawy

W poszczególnych Delegaturach BAiSO

P25. Czy w trakcie rozmowy dzwonił telefon znajdujący się przy stanowisku, przy którym miała miejsce rozmowa?

■ Tak ■ Nie dzwonił ■ Nie było aparatu telefonicznego/komórki ■ Nie widziałem(-am) co jest na biurku

Ogółem	2%	94%	4%	2%	89%	7%	2%	N=180
Bemowo		100%			80%	20%		N=10
Białołęka		86%	14%		90%	10%		N=10
Bielany		85%	15%		100%			N=10
Mokotów		93%	7%		100%			N=10
Ochota		100%			90%	10%		N=10
Praga-Południe	7%	93%			90%	10%		N=10
Praga-Północ	14%	86%			90%	10%		N=10
Rembertów		100%			100%			N=10
Śródmieście		92%	8%		100%			N=10
Targówek	9%	91%			100%			N=10
Ursus		100%			90%	10%		N=10
Ursynów		100%			90%	10%		N=10
Wawer		100%			70%	30%		N=10
Wesoła		100%		10%	90%			N=10
Wilanów		100%			100%			N=10
Włochy		100%		10%	90%			N=10
Wola		69%	31%	20%	60%	20%		N=10
Żoliborz		100%			70%	30%		N=10

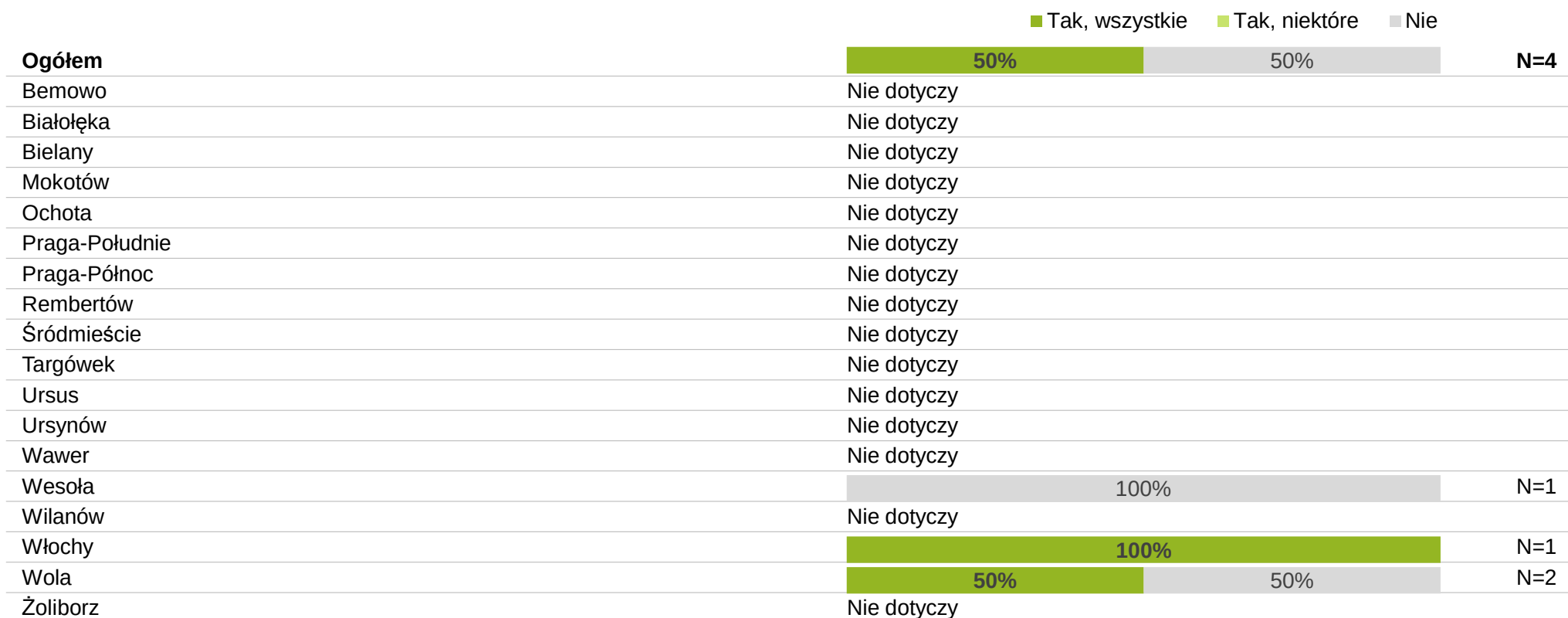
2016

2017

Urzędnik – obsługa przedstawionej sprawy

W poszczególnych Delegaturach BAiSO

P26. Czy w trakcie rozmowy urzędnik odbierał dzwoniący telefon?



2017

Urzędnik – obsługa przedstawionej sprawy

W poszczególnych Delegaturach BAiSO

P27. Czy przed odebraniem telefonu urzędnik przeprosił Cię/ powiadomił, że odbierze telefon?

■ Tak ■ Nie

Ogółem	100%	N=2
Bemowo	Nie dotyczy	
Białoleka	Nie dotyczy	
Bielany	Nie dotyczy	
Mokotów	Nie dotyczy	
Ochota	Nie dotyczy	
Praga-Południe	Nie dotyczy	
Praga-Północ	Nie dotyczy	
Rembertów	Nie dotyczy	
Śródmieście	Nie dotyczy	
Targówek	Nie dotyczy	
Ursus	Nie dotyczy	
Ursynów	Nie dotyczy	
Wawer	Nie dotyczy	
Wesoła	Nie dotyczy	
Wilanów	Nie dotyczy	
Włochy	100%	N=1
Wola	100%	N=1
Żoliborz	Nie dotyczy	

2017

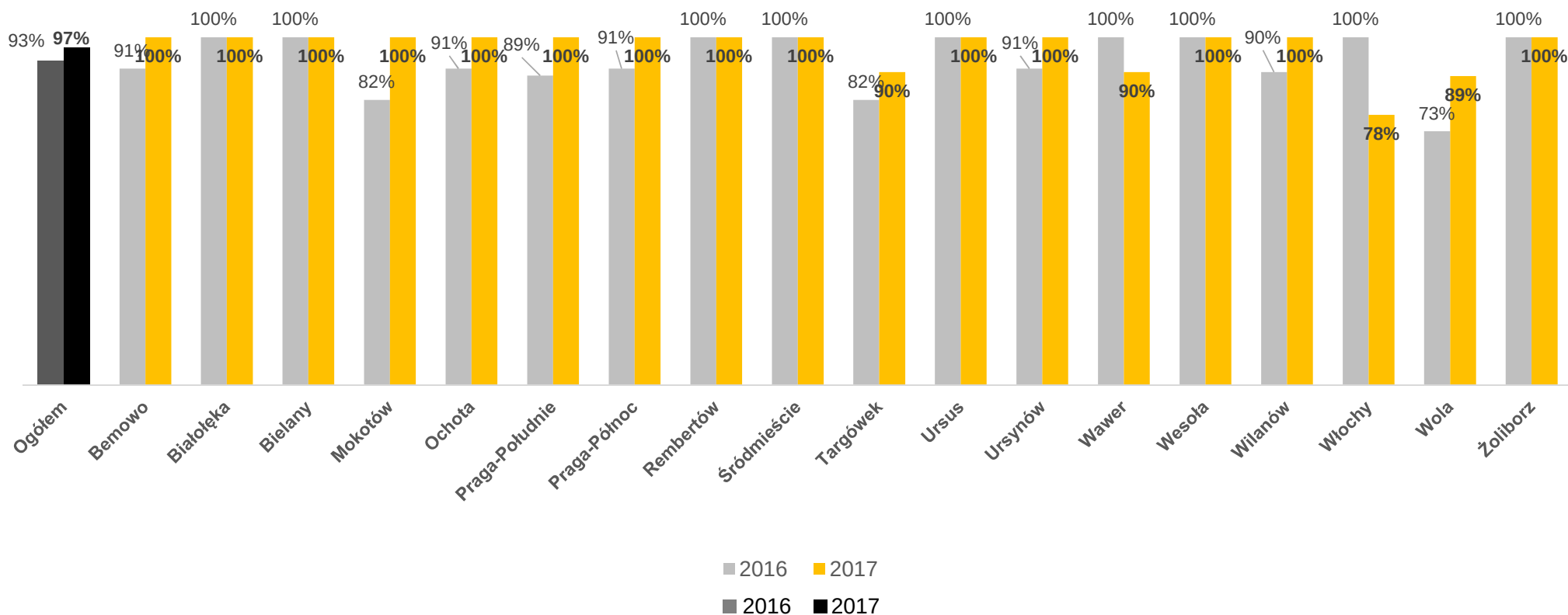
Urzędnik – sposób załatwienia przedstawionej sprawy

W poszczególnych Delegaturach BAiSO



P28. O czym, bez dopytywania, poinformował Cię urzędnik?
Wymagane dokumenty

N (ogółem) = 180, N (dla dzielnicy) = 10, wyłączono odpowiedzi „nie dotyczy”

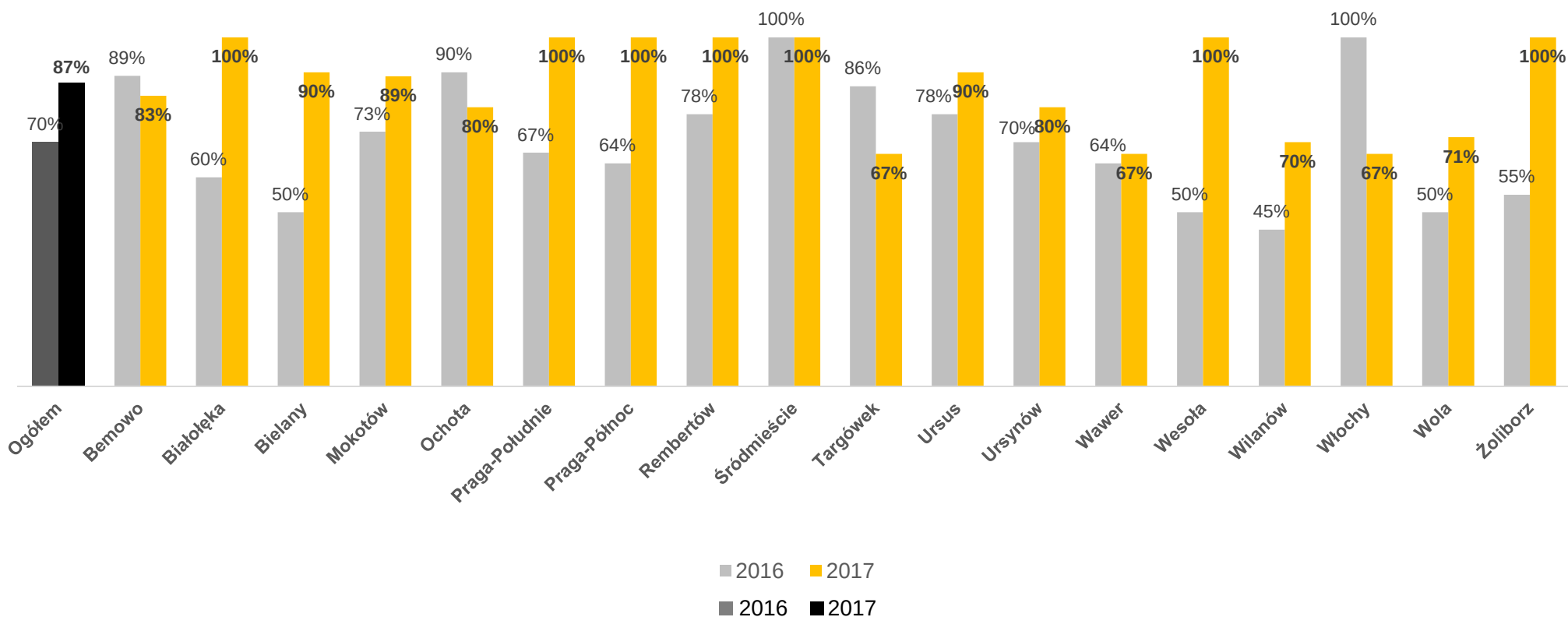


Urzędnik – sposób załatwienia przedstawionej sprawy

W poszczególnych Delegaturach BAiSO

P28. O czym, bez dopytywania, poinformował Cię urzędnik?
Wymagane opłaty/brak opłat

N (ogółem) = 180, N (dla dzielnicy) = 10, wyłączono odpowiedzi „nie dotyczy”



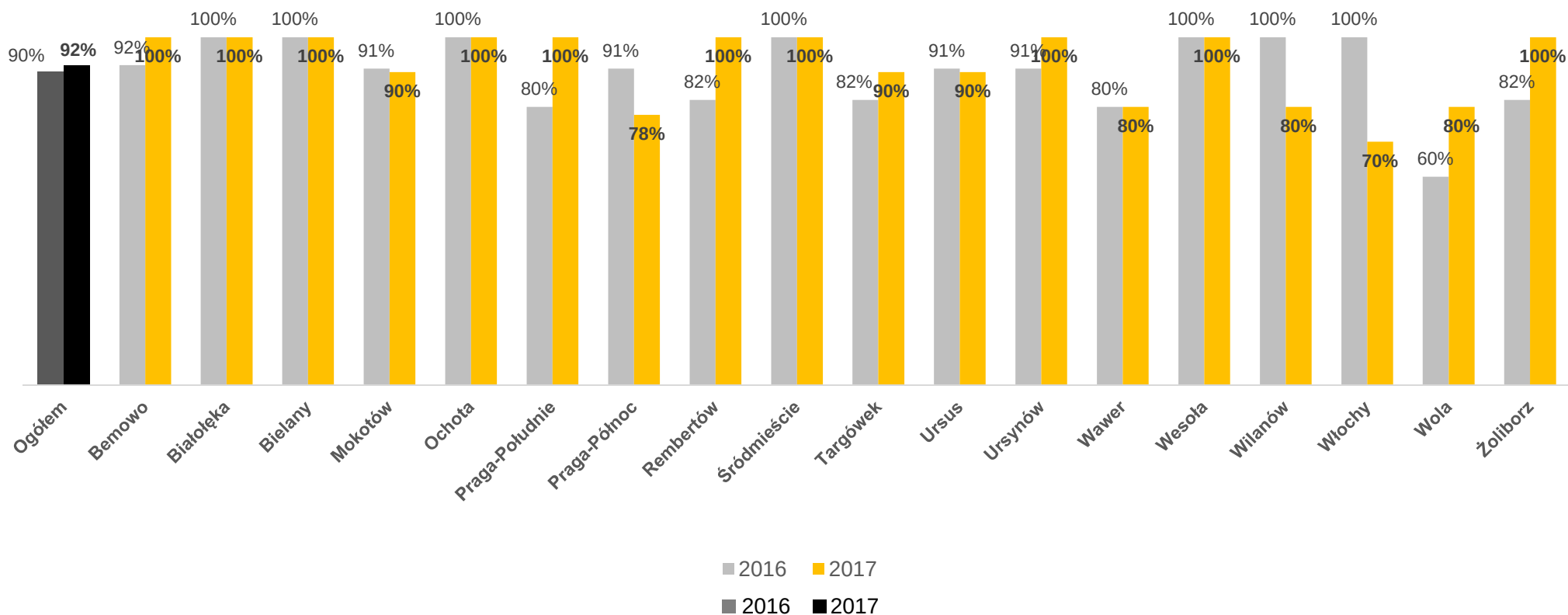
Urzędnik – sposób załatwienia przedstawionej sprawy

W poszczególnych Delegaturach BAiSO



P28. O czym, bez dopytywania, poinformował Cię urzędnik?
Miejsce złożenia dokumentów

N (ogółem) = 180, N (dla dzielnicy) = 10, wyłączono odpowiedzi „nie dotyczy”



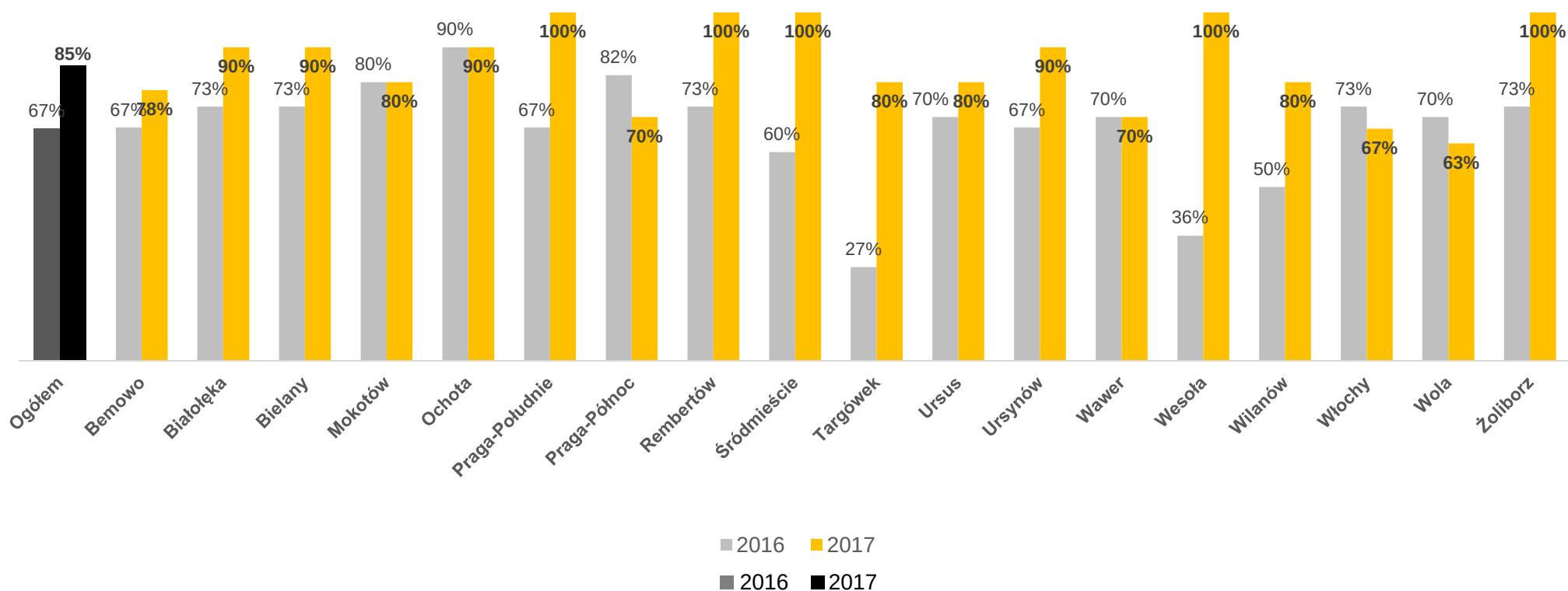
Urzędnik – sposób załatwienia przedstawionej sprawy

W poszczególnych Delegaturach BAiSO



P28. O czym, bez dopytywania, poinformował Cię urzędnik?
Termin odpowiedzi (czas oczekiwania na rozpatrzenie)

N (ogółem) = 180, N (dla dzielnicy) = 10, wyłączono odpowiedzi „nie dotyczy”

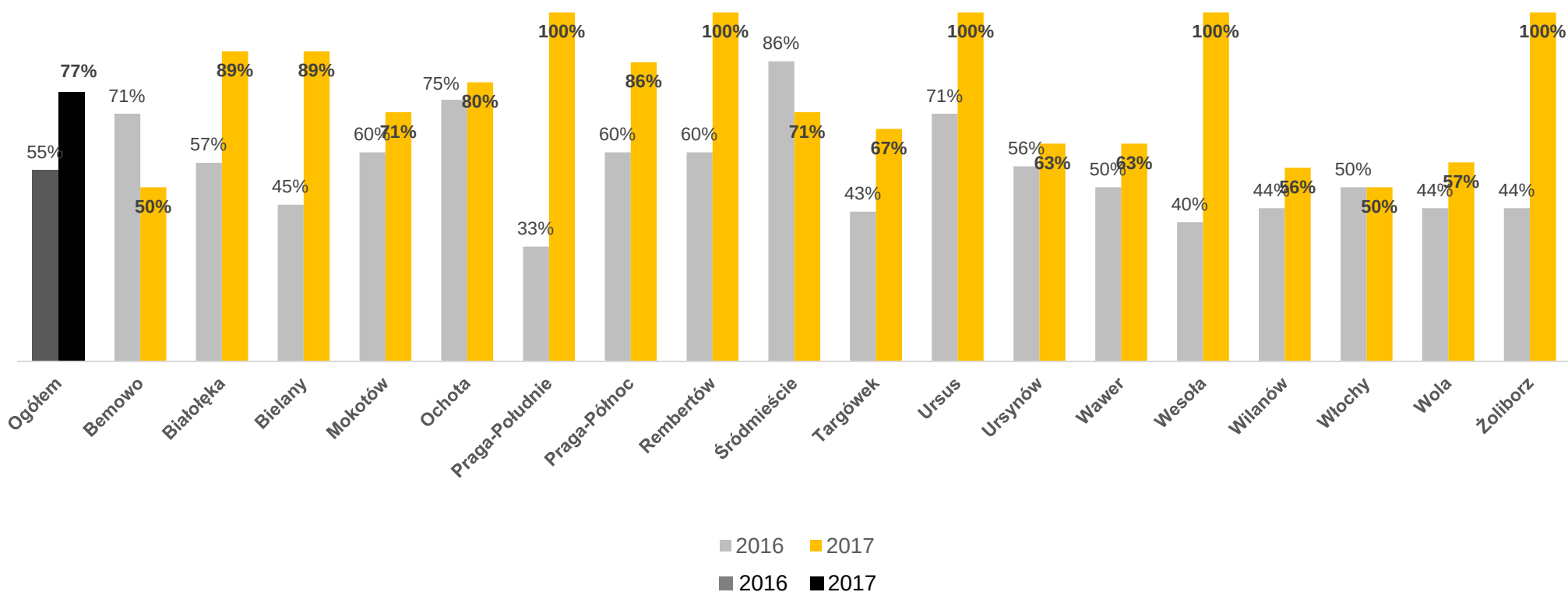


Urzędnik – sposób załatwienia przedstawionej sprawy

W poszczególnych Delegaturach BAiSO

P28. O czym, bez dopytywania, poinformował Cię urzędnik?
Miejsce uiszczenia opłaty

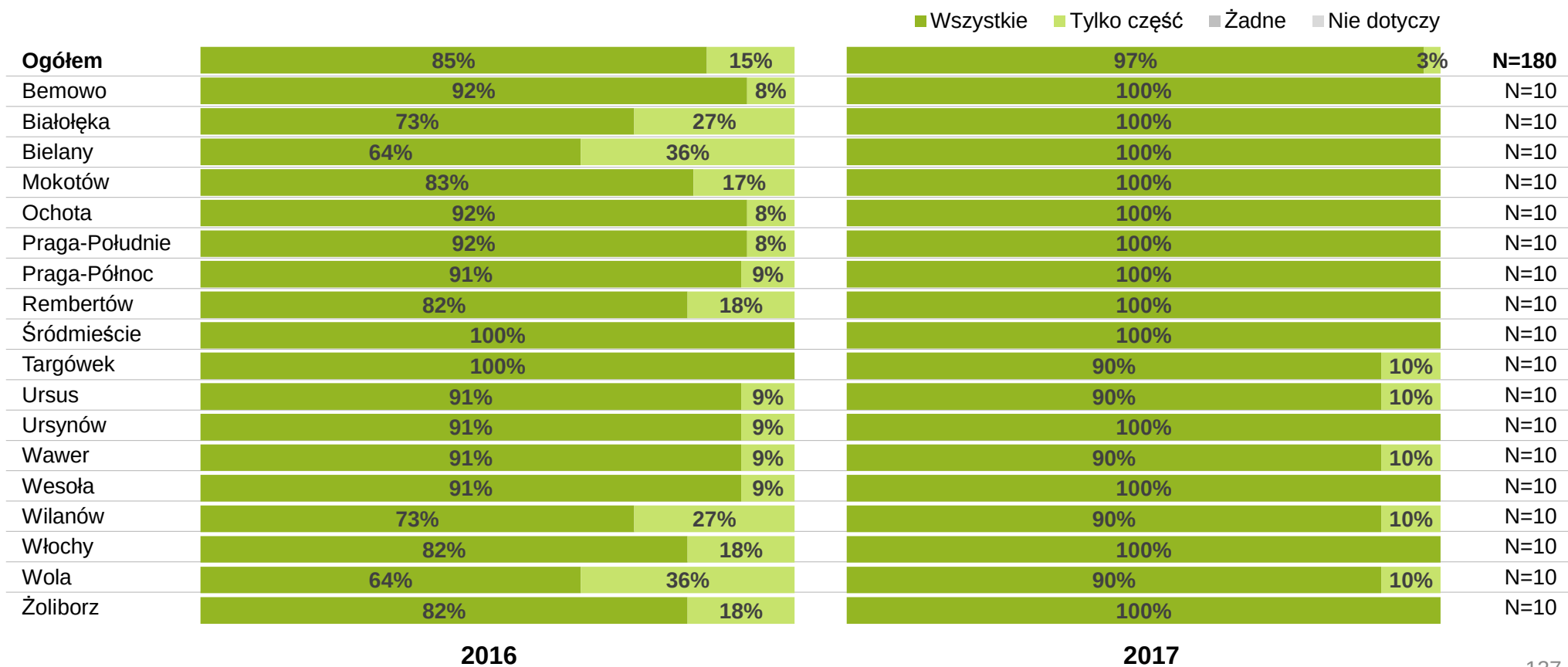
N (ogółem) = 180, N (dla dzielnicy) = 10, wyłączono odpowiedzi „nie dotyczy”



Urzędnik – sposób załatwienia przedstawionej sprawy

W poszczególnych Delegaturach BAiSO

P29a. Czy informacje udzielone przez urzędnika były prawidłowe?

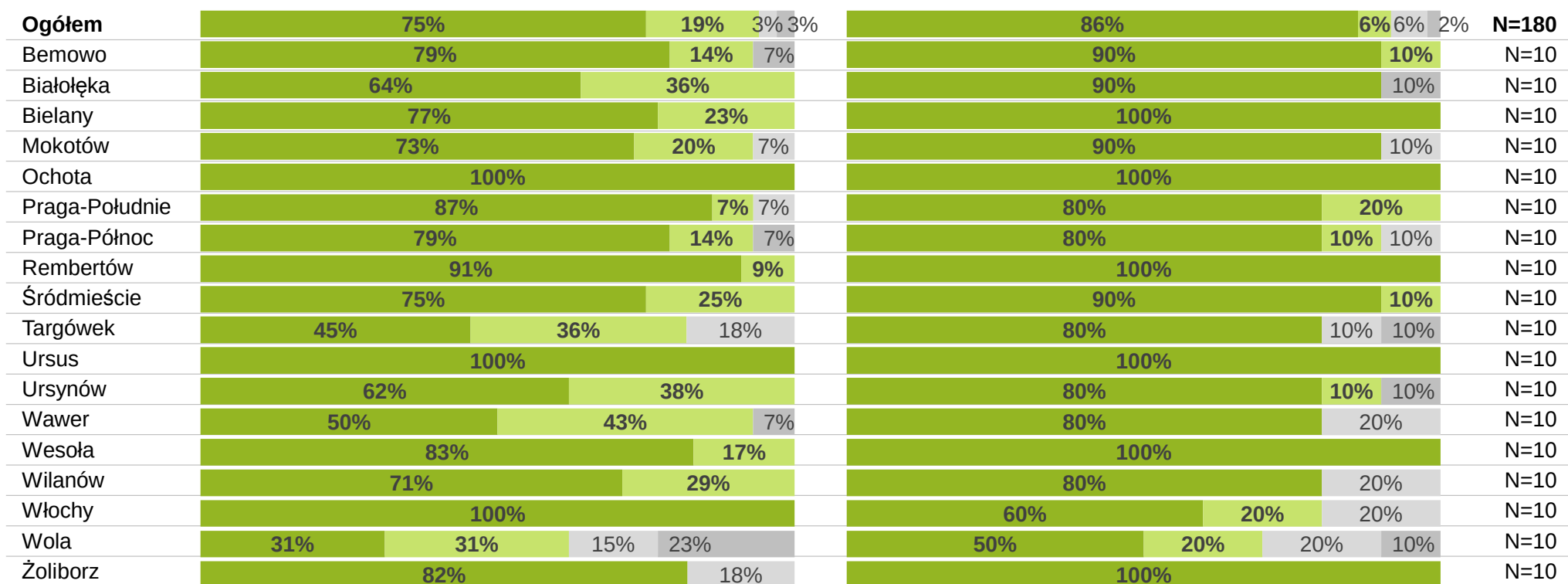


Urzędnik – odczucia audytora

W poszczególnych Delegaturach BAiSO

P30. Czy podczas rozmowy odczuwałeś niechęć ze strony urzędnika?

■ Zdecydowanie nie ■ Raczej nie ■ Raczej tak ■ Zdecydowanie tak



2016

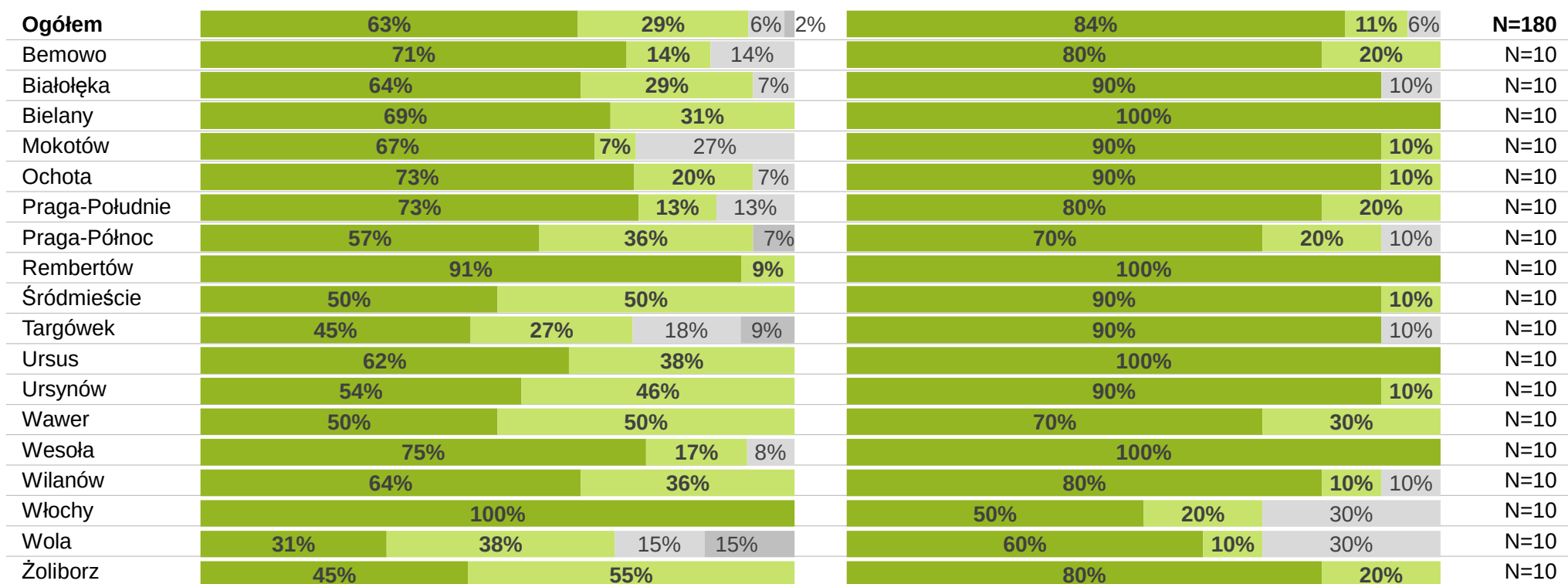
2017

Urzędnik – odczucia audytora

W poszczególnych Delegaturach BAiSO

P31. Czy jesteś zadowolony ze sposobu obsługi przez urzędnika?

■ Zdecydowanie tak ■ Raczej tak ■ Raczej nie ■ Zdecydowanie nie



2016

2017



Wyniki dla Urzędów Dzielnic

Punkty Informacyjne w Urzędach Dzielnic

Czas oczekiwania na obsługę

W poszczególnych Punktach Informacyjnych w Urzędach Dzielnic



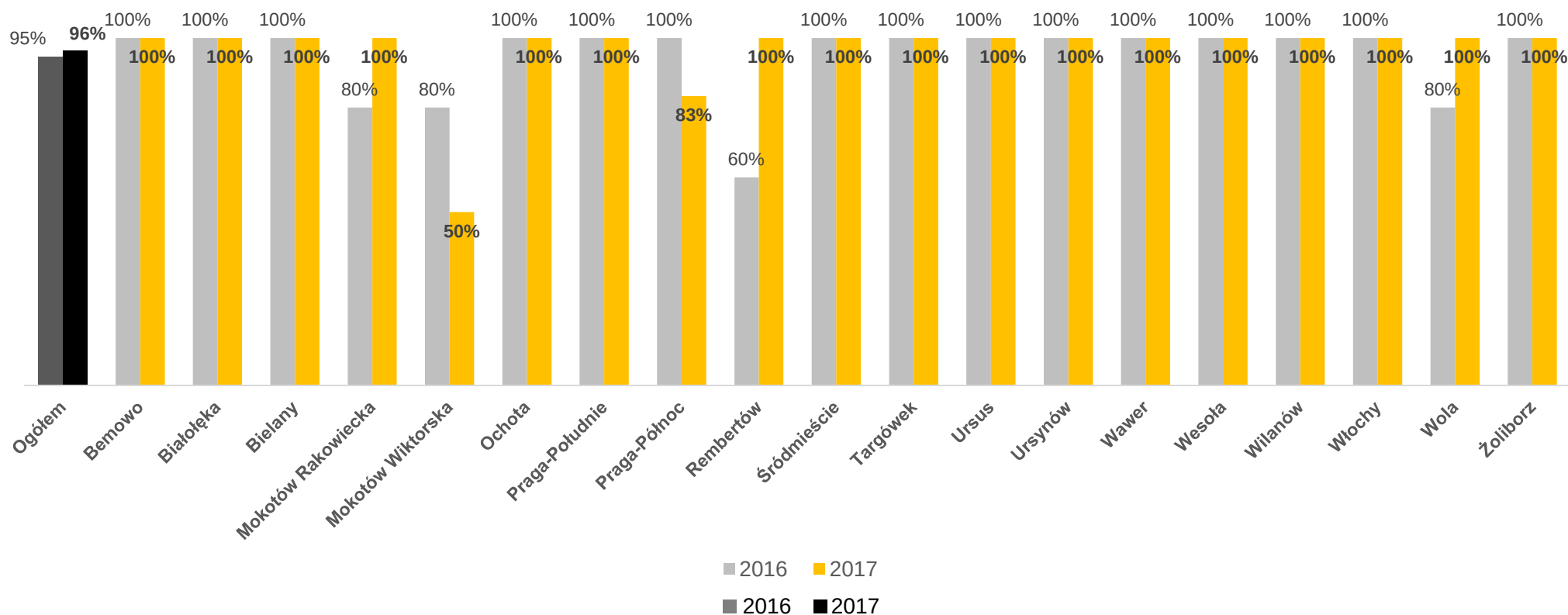
KOMÓRKA ORGANIZACYJNA	P4. ŚREDNI CZAS OCZEKIWANIA NA OBSŁUGĘ		P5. LICZBA KLIENTÓW OCZEKUJĄCYCH W KOLEJCE	
	2016	2017	2016	2017
Punkty Informacyjne w Urzędach Dzielnic Ogółem	1,9 minut	1 minuta	0,4 osoby	0,3 osoby
Punkt Informacyjny w Urzędzie Dzielnicy Bemowo	1,3 minuty	2 minuty	0,4 osoby	0,3 osoby
Punkt Informacyjny w Urzędzie Dzielnicy Białołęka	2,2 minut	0,7 minut	0,4 osoby	0,2 osoby
Punkt Informacyjny w Urzędzie Dzielnicy Bielany	1,4 minuty	3,5 minut	0 osób	0,5 osoby
Punkt Informacyjny w Urzędzie Dzielnicy Mokotów Rakowiecka	1 minuta	1,3 minut	0 osób	0,7 osoby
Punkt Informacyjny w Urzędzie Dzielnicy Mokotów Wiktorska	1 minuta	0,3 minut	0 osób	0,2 osoby
Punkt Informacyjny w Urzędzie Dzielnicy Ochota	2,2 minut	0,8 minut	0,6 osoby	0,3 osoby
Punkt Informacyjny w Urzędzie Dzielnicy Praga-Południe	1,6 minuty	0 minut	0,4 osoby	0 osób
Punkt Informacyjny w Urzędzie Dzielnicy Praga-Północ	1 minuta	0,2 minut	0,6 osoby	0 osób
Punkt Informacyjny w Urzędzie Dzielnicy Rembertów	1,4 minuty	1,7 minut	0 osób	0,2 osoby
Punkt Informacyjny w Urzędzie Dzielnicy Śródmieście	1 minuta	0,8 minut	0 osób	0,2 osoby
Punkt Informacyjny w Urzędzie Dzielnicy Targówek	5,8 minut	0,8 minut	0,4 osoby	0,3 osoby
Punkt Informacyjny w Urzędzie Dzielnicy Ursus	1,2 minuty	1,7 minut	0 osób	0,3 osoby
Punkt Informacyjny w Urzędzie Dzielnicy Ursynów	1,4 minuty	0,2 minut	0,2 osoby	0,2 osoby
Punkt Informacyjny w Urzędzie Dzielnicy Wawer	3 minuty	0,3 minut	0,4 osoby	0 osób
Punkt Informacyjny w Urzędzie Dzielnicy Wesoła	1 minuta	0 minut	0,4 osoby	0 osób
Punkt Informacyjny w Urzędzie Dzielnicy Wilanów	1,4 minuty	0 minut	0,2 osoby	0 osób
Punkt Informacyjny w Urzędzie Dzielnicy Włochy	3,2 minut	3 minuty	1,6 osoby	0,8 osoby
Punkt Informacyjny w Urzędzie Dzielnicy Wola	1,6 minuty	1,5 minut	0 osób	0,7 osoby
Punkt Informacyjny w Urzędzie Dzielnicy Żoliborz	4 minuty	0 minut	1,2 osoby	0 osób

Otoczenie i wygląd miejsca

W poszczególnych Punktach Informacyjnych w Urzędach Dzielnic

P6. Czy miejsce jest dobrze oznakowane, tzn. czy łatwo je znaleźć?

N (ogółem) = 114, N (dla dzielnicy) = 6

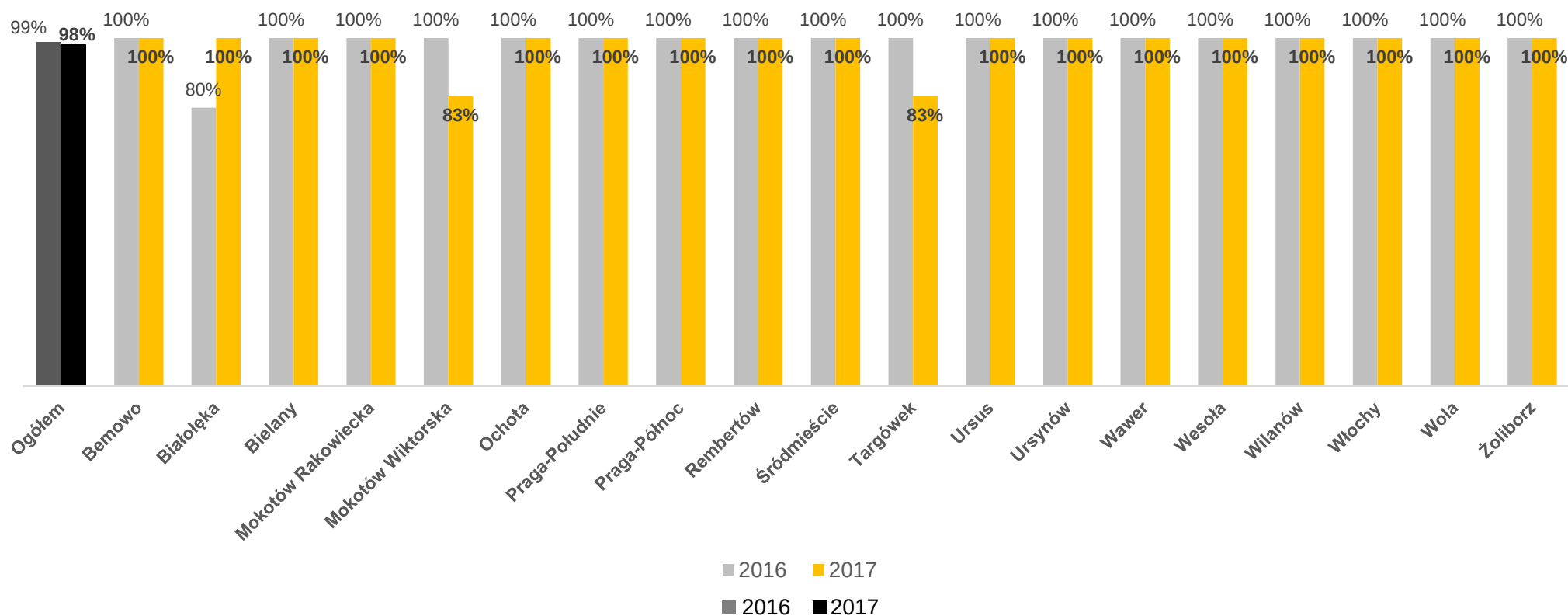


Otoczenie i wygląd miejsca

W poszczególnych Punktach Informacyjnych w Urzędach Dzielnic

P7. Czy w miejscu panuje porządek/czy jest czysto?

N (ogółem) = 114, N (dla dzielnicy) = 6

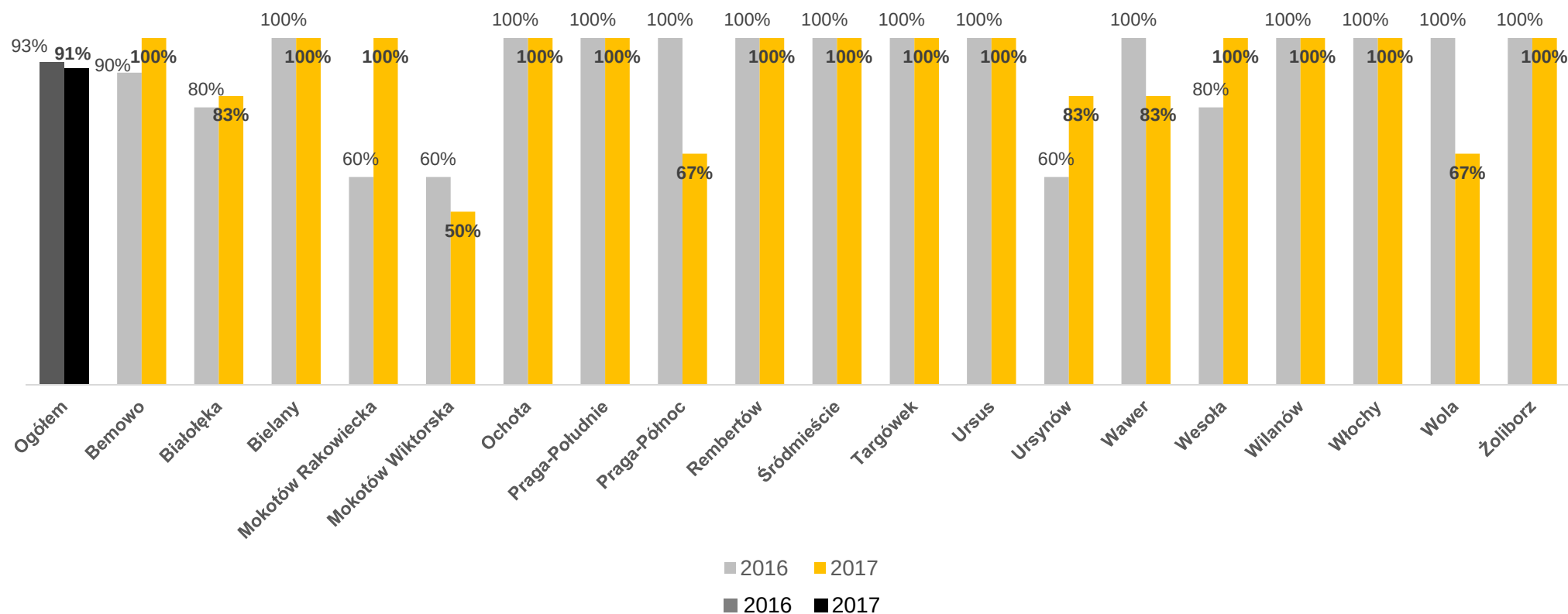


Otoczenie i wygląd miejsca

W poszczególnych Punktach Informacyjnych w Urzędach Dzielnic

P8. Czy liczba miejsc siedzących dla oczekujących jest wystarczająca?

N (ogółem) = 114, N (dla dzielnicy) = 6

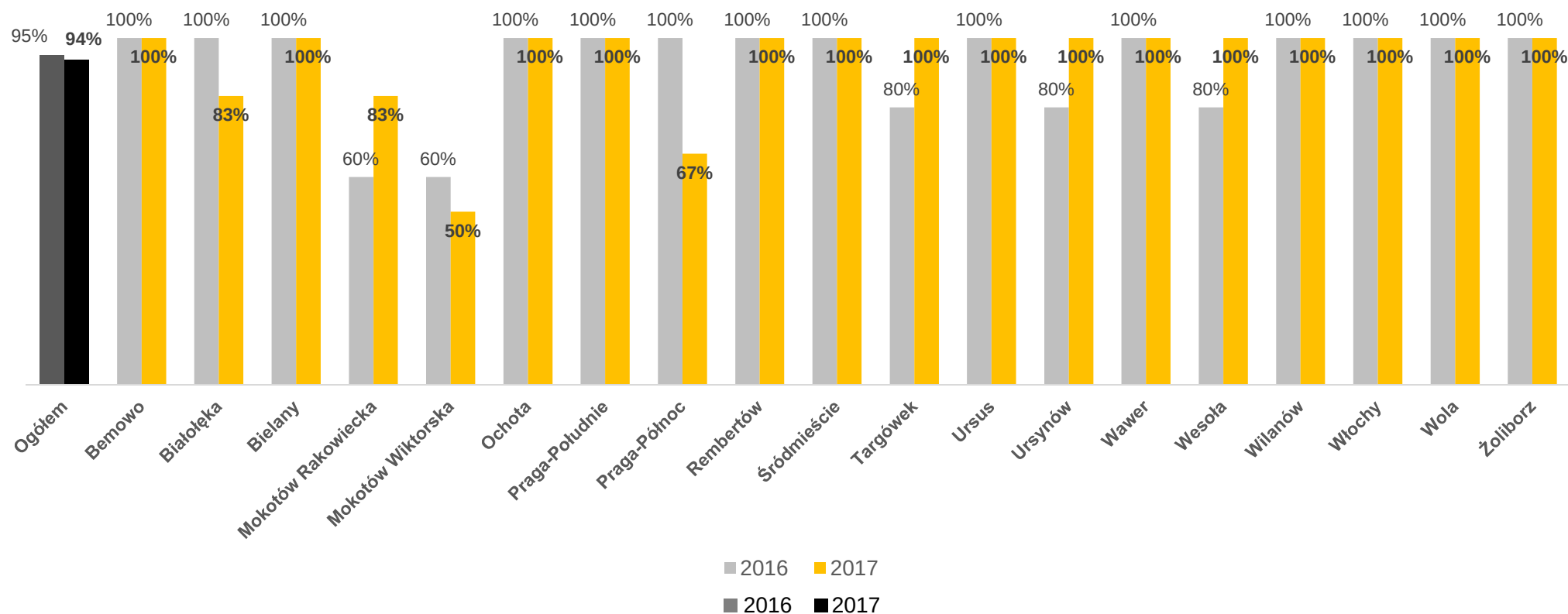


Otoczenie i wygląd miejsca

W poszczególnych Punktach Informacyjnych w Urzędach Dzielnic

P9. Czy liczba blatów/ stolików do wypełnienia formularzy/ wniosków jest wystarczająca?

N (ogółem) = 114, N (dla dzielnicy) = 6

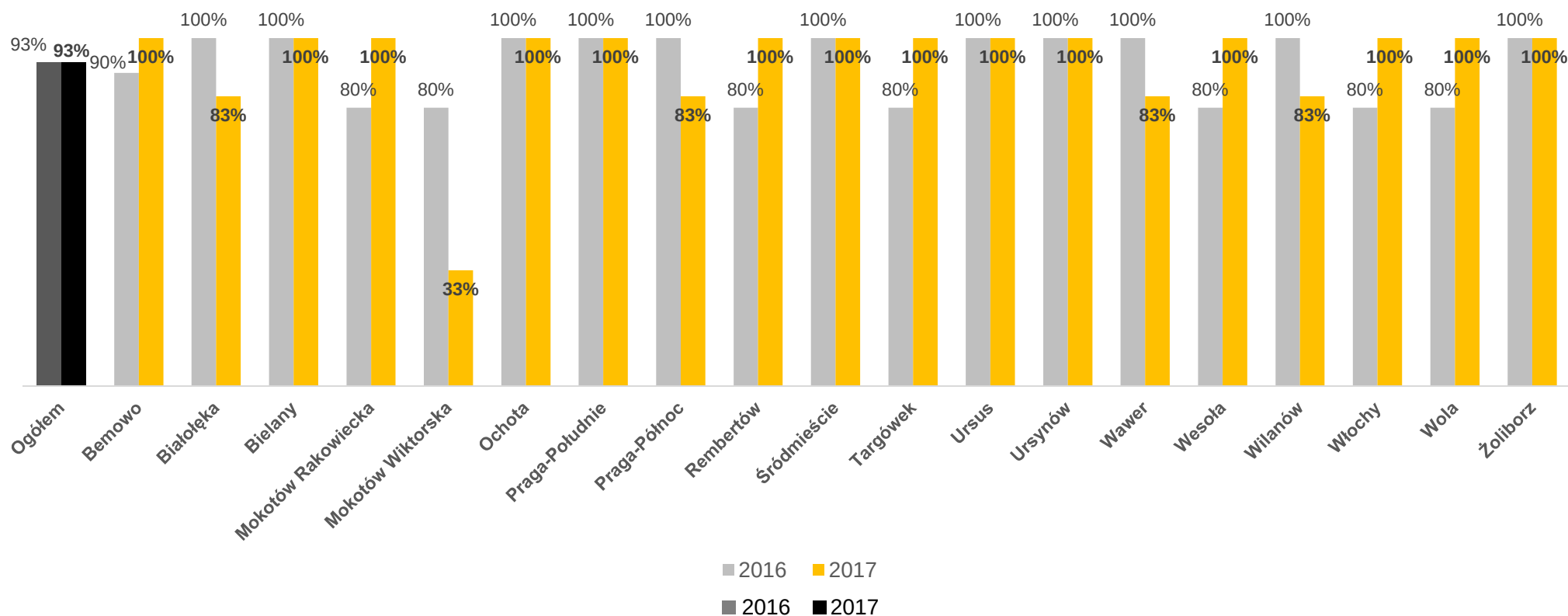


Otoczenie i wygląd miejsca

W poszczególnych Punktach Informacyjnych w Urzędach Dzielnic

P10. Czy karty informacyjne są w miejscu, w którym łatwo je zauważyć?

N (ogółem) = 114, N (dla dzielnicy) = 6

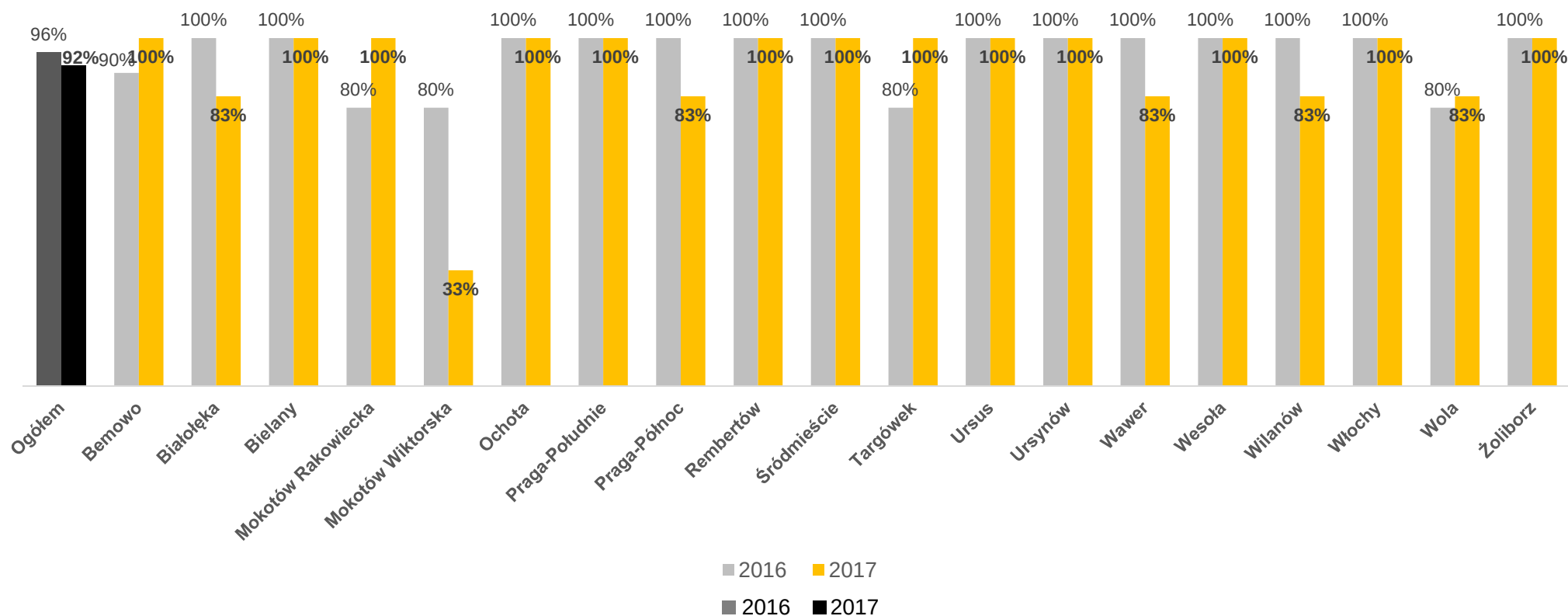


Otoczenie i wygląd miejsca

W poszczególnych Punktach Informacyjnych w Urzędach Dzielnic

P11. Czy formularze/ wnioski są w miejscu, w którym łatwo je zauważyć?

N (ogółem) = 114, N (dla dzielnicy) = 6



Podjęcie się obsługi sprawy

W poszczególnych Punktach Informacyjnych w Urzędach Dzielnic

P13. Czy urzędnik, do którego podszedłeś/aś w celu załatwienia sprawy podjął się jej obsługi?

■ Tak ■ Nie, odesłał mnie do innego stanowiska ■ Nie, odesłał mnie do pracownika merytorycznego ■ Nie, odesłał mnie w inne miejsce

Ogółem	2016				2017				N
Ogółem	72%	9%	8%	11%	80%	6%	4%	11%	N=114
Bemowo	70%	10%	10%	10%	83%	17%			N=6
Białołęka	60%	20%	20%		67%	33%			N=6
Bielany	80%		20%		100%				N=6
Mokotów Rakowiecka	80%		20%		83%	17%			N=6
Mokotów Wiktorska	80%		20%		17%	83%			N=6
Ochota	60%	20%	20%		100%				N=6
Praga-Południe	80%	20%			83%	17%			N=6
Praga-Północ	40%	20%	40%		50%	50%			N=6
Rembertów	100%				100%				N=6
Śródmieście	80%		20%		100%				N=6
Targówek	60%	20%	20%		100%				N=6
Ursus	60%	20%	20%		83%	17%			N=6
Ursynów	60%		40%		50%	33%	17%		N=6
Wawer	100%				83%	17%			N=6
Wesoła	80%		20%		100%				N=6
Wilanów	100%				67%	33%			N=6
Włochy	40%	20%	40%		83%	17%			N=6
Wola	60%	20%	20%		100%				N=6
Żoliborz	80%	20%			67%	17%	17%		N=6

2016

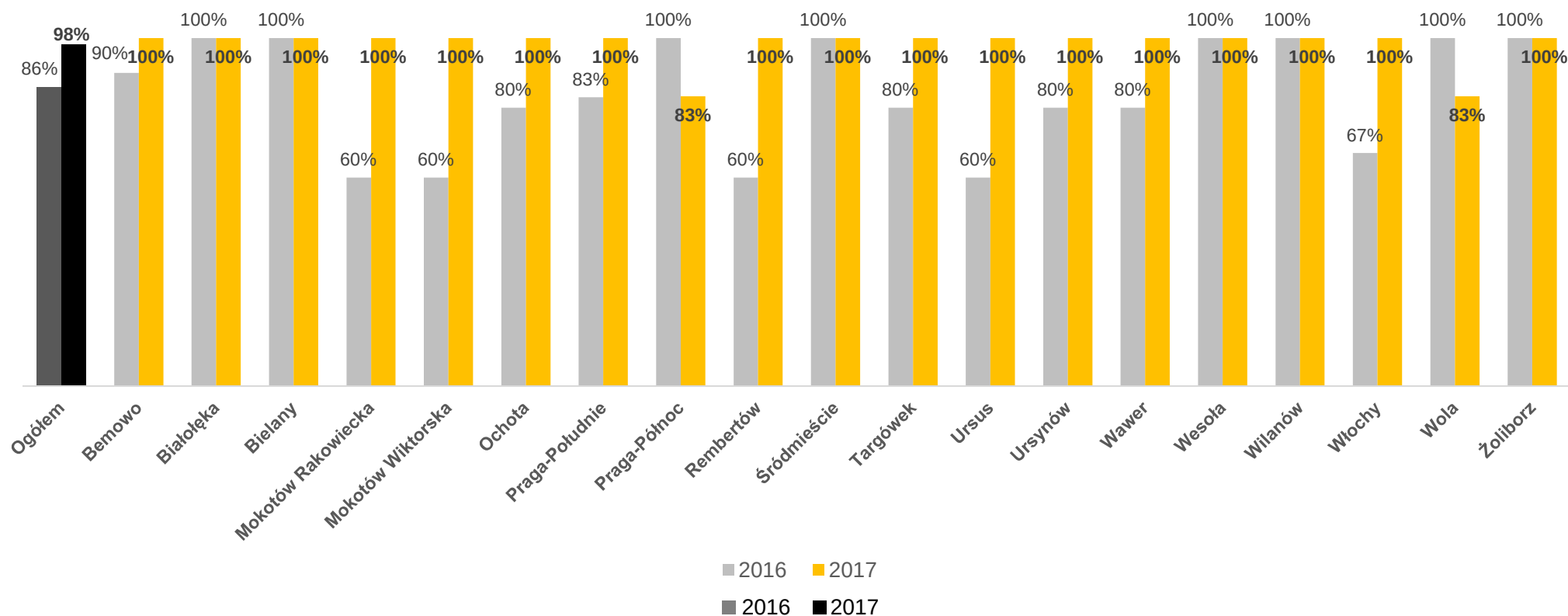
2017

Wygląd urzędnika i jego stanowiska pracy

W poszczególnych Punktach Informacyjnych w Urzędach Dzielnic

P14. Czy urzędnik był ubrany na służbowo?

N (ogółem) = 114, N (dla dzielnicy) = 6

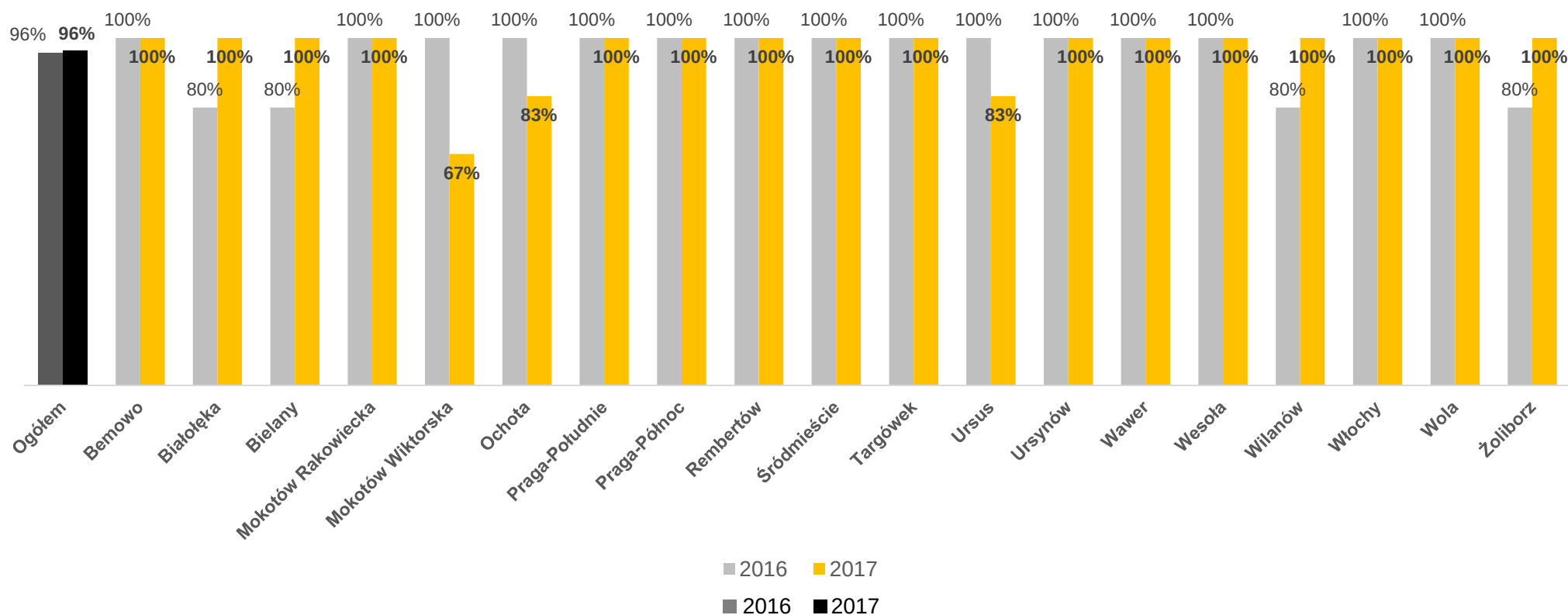


Wygląd urzędnika i jego stanowiska pracy

W poszczególnych Punktach Informacyjnych w Urzędach Dzielnic

P15. Czy na biurku urzędnika i w jego otoczeniu jest porządek? (tzn. papiery, dokumenty są ułożone)

N (ogółem) = 114, N (dla dzielnicy) = 6

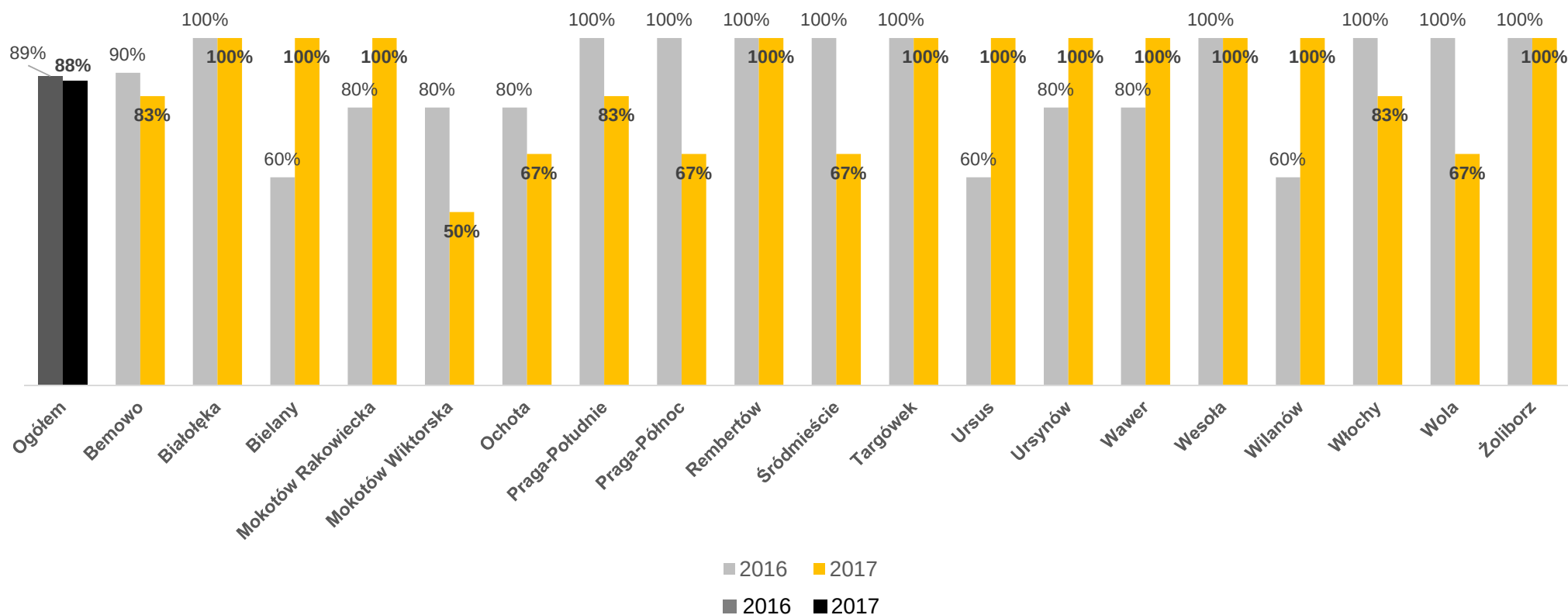


Wygląd urzędnika i jego stanowiska pracy

W poszczególnych Punktach Informacyjnych w Urzędach Dzielnic

P16. Czy na biurku urzędnika znajdowały się tylko przedmioty związane z pracą?
(tzn. brak na biurku takich rzeczy jak prywatne zdjęcia, maskotki itp.)

N (ogółem) = 114, N (dla dzielnicy) = 6



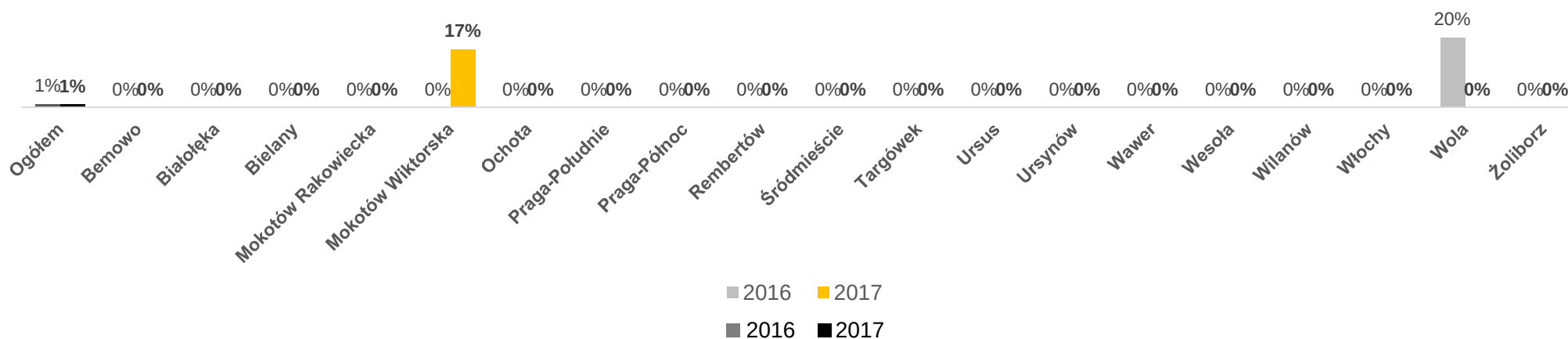
Wygląd urzędnika i jego stanowiska pracy

W poszczególnych Punktach Informacyjnych w Urzędach Dzielnic



P17. Czy na biurku są naczynia? (talerze itp., na biurku może być tylko jeden kubek)

N (ogółem) = 114, N (dla dzielnicy) = 6

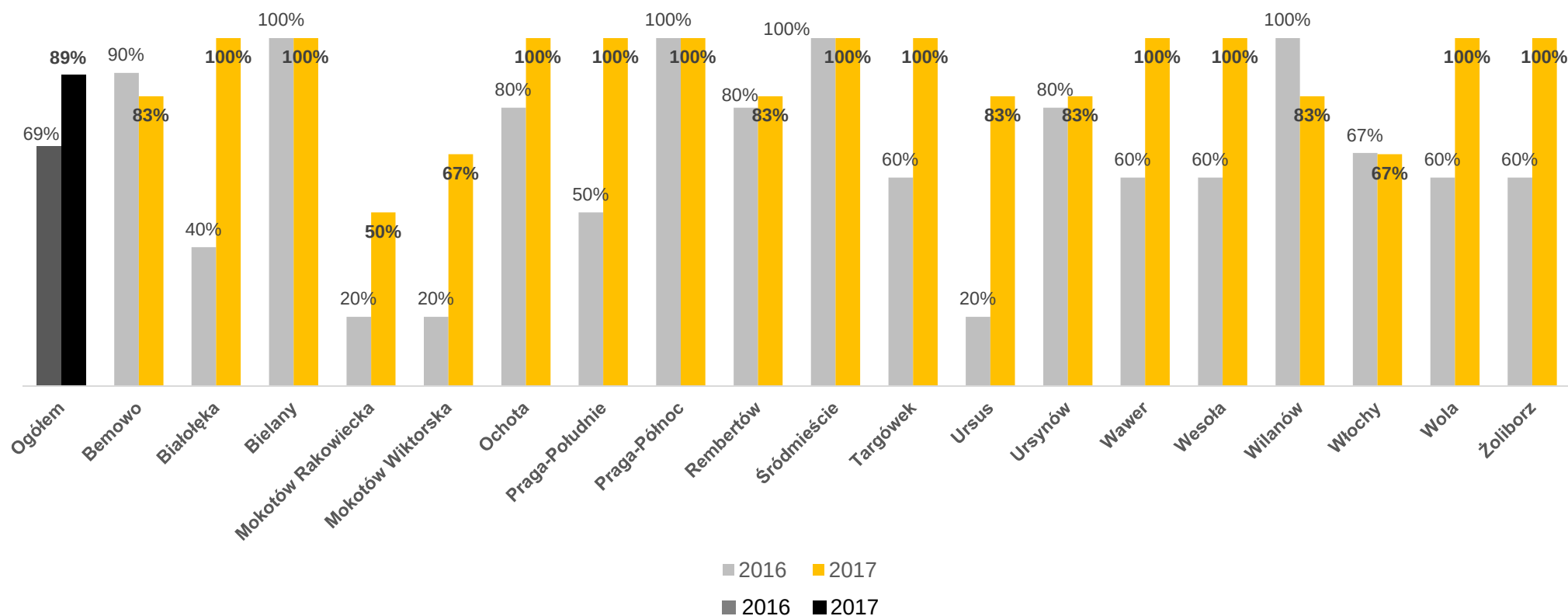


Wygląd urzędnika i jego stanowiska pracy

W poszczególnych Punktach Informacyjnych w Urzędach Dzielnic

P18. Czy urzędnik miał identyfikator z imieniem i nazwiskiem?

N (ogółem) = 114, N (dla dzielnicy) = 6



Wygląd urzędnika i jego stanowiska pracy

W poszczególnych Punktach Informacyjnych w Urzędach Dzielnic

P19. Gdzie umieszczony był identyfikator?

■ Powieszony na szyi ■ Przypięty do ubrania w widocznym miejscu ■ W innym miejscu

Ogółem	88%	6%6%	91%	9%	N=103
Bemowo	89%	11%	100%		N=5
Białołęka	100%		100%		N=6
Bielany	100%		100%		N=6
Mokotów Rakowiecka	100%		100%		N=4
Mokotów Wiktorska	100%		100%		N=4
Ochota	75%	25%	100%		N=6
Praga-Południe	67%	33%	83%	17%	N=6
Praga-Północ	100%		83%	17%	N=6
Rembertów	100%		60%	40%	N=5
Śródmieście	80%	20%	100%		N=6
Targówek	67%	33%	83%	17%	N=6
Ursus	100%		100%		N=5
Ursynów	100%		100%		N=5
Wawer	100%		83%	17%	N=6
Wesoła	100%		100%		N=6
Wilanów	100%		100%		N=5
Włochy	100%		100%		N=4
Wola	67%	33%	67%	33%	N=6
Żoliborz	33%	67%	83%	17%	N=6

2016

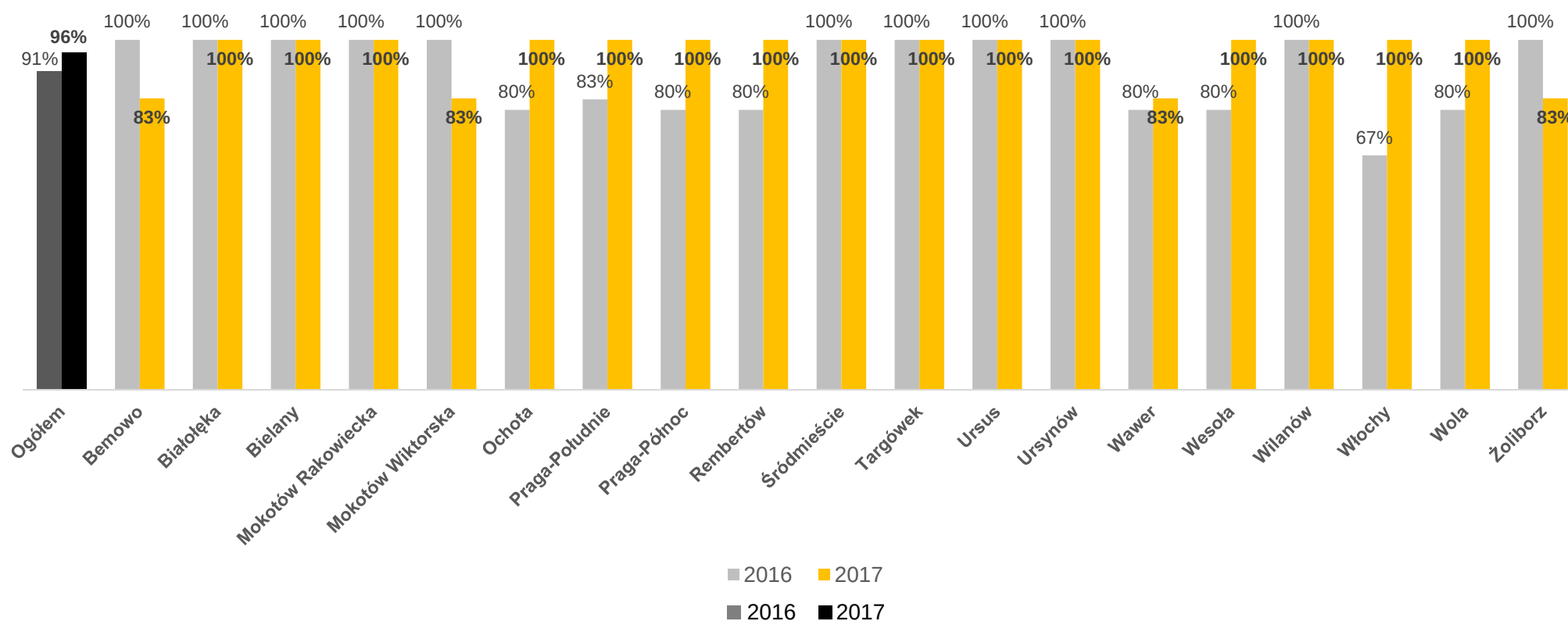
2017

Urzędnik – ogólne zachowanie wobec klienta

W poszczególnych Punktach Informacyjnych w Urzędach Dzielnic

P20. Czy urzędnik przywitał Cię uprzejmie?

N (ogółem) = 114, N (dla dzielnicy) = 6

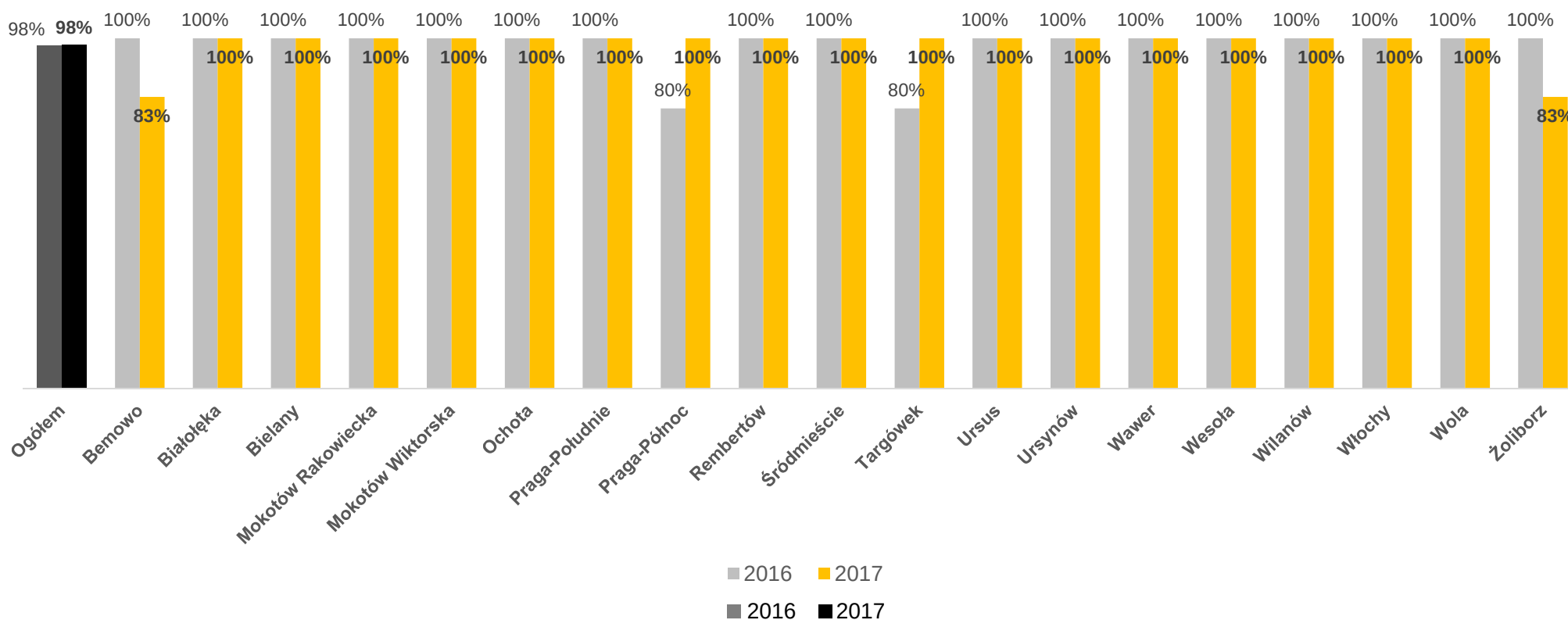


Urzędnik – ogólne zachowanie wobec klienta

W poszczególnych Punktach Informacyjnych w Urzędach Dzielnic

P20. Czy urzędnik był uprzejmy i miły?

N (ogółem) = 114, N (dla dzielnicy) = 6

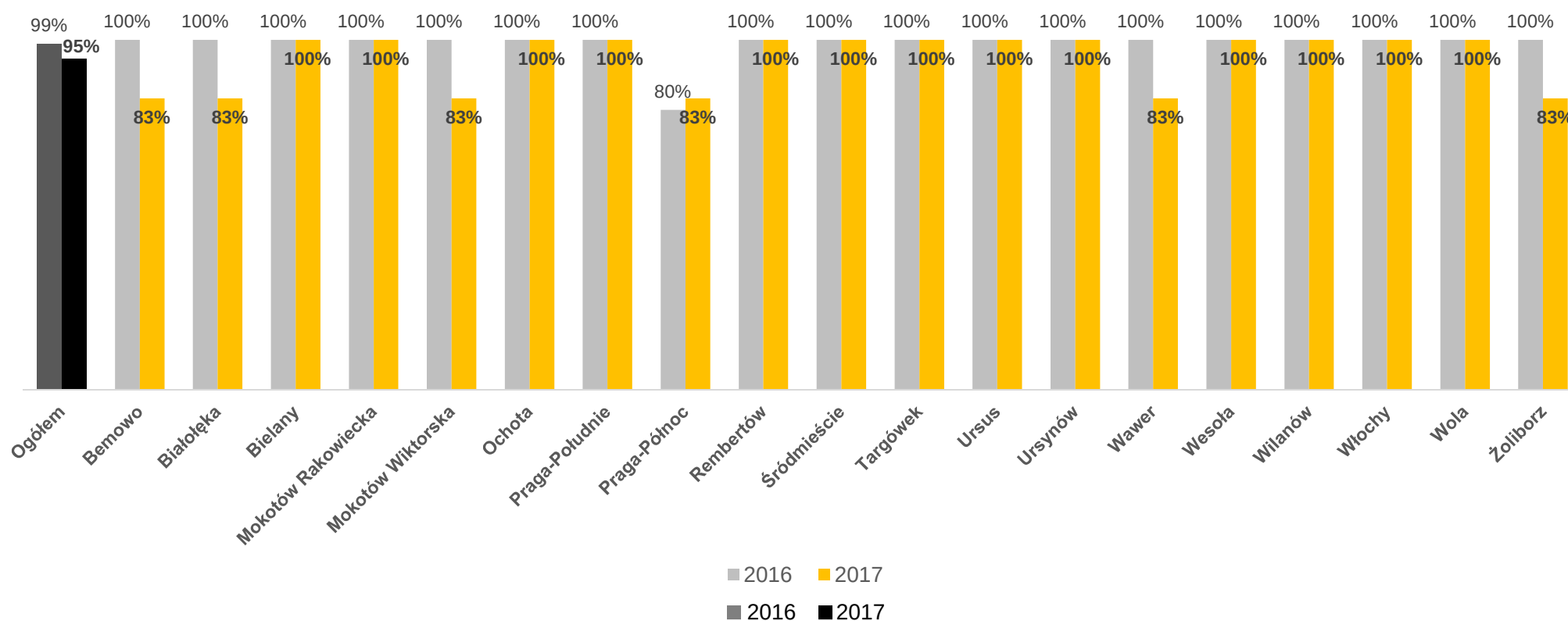


Urzędnik – ogólne zachowanie wobec klienta

W poszczególnych Punktach Informacyjnych w Urzędach Dzielnic

P20. Czy urzędnik podczas rozmowy starał się utrzymywać kontakt wzrokowy z Tobą?

N (ogółem) = 114, N (dla dzielnicy) = 6

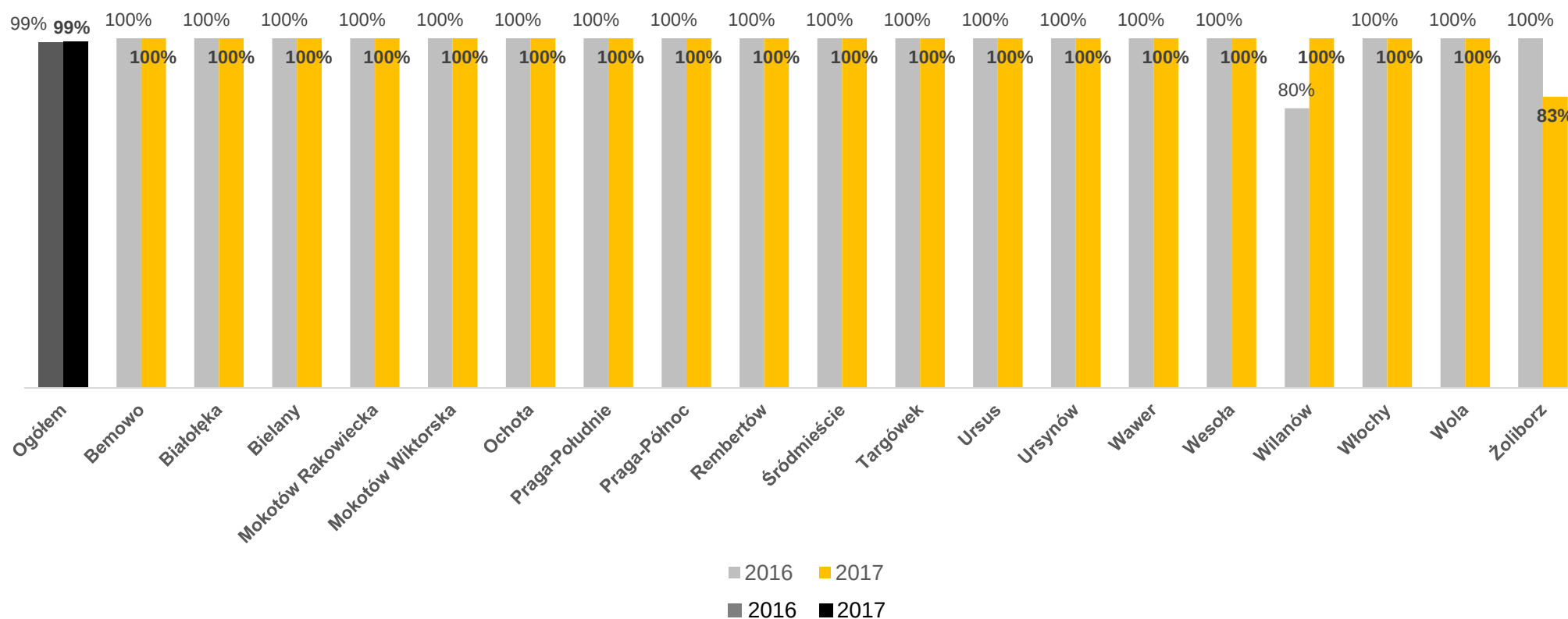


Urzędnik – ogólne zachowanie wobec klienta

W poszczególnych Punktach Informacyjnych w Urzędach Dzielnic

P20. Czy urzędnik mówił wyraźnie (miał dobrą dykcję)?

N (ogółem) = 114, N (dla dzielnicy) = 6

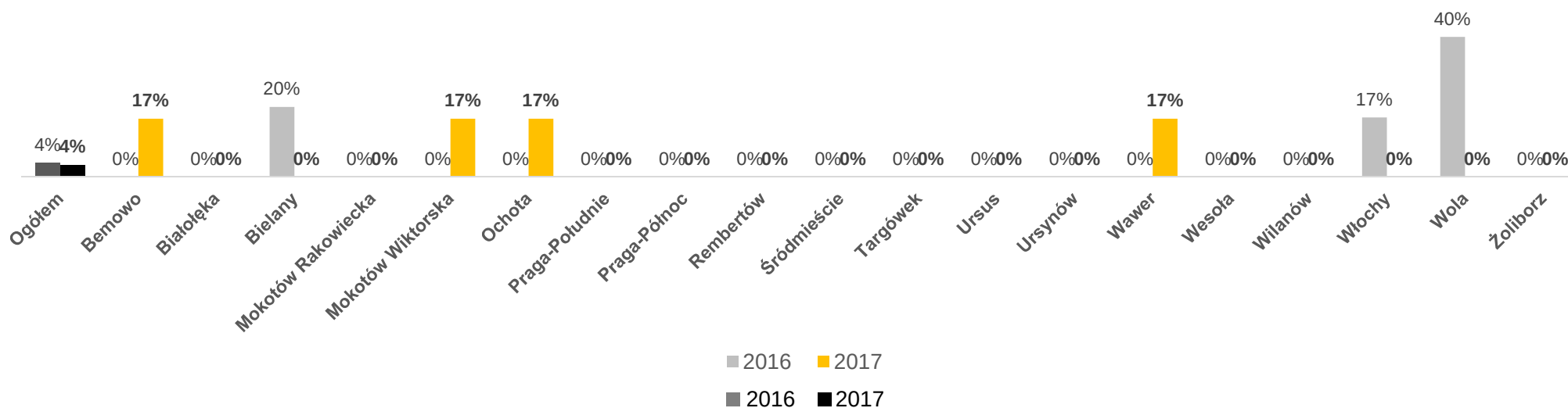


Urzędnik – ogólne zachowanie wobec klienta

W poszczególnych Punktach Informacyjnych w Urzędach Dzielnic

P20. Czy urzędnik zajmował się prywatnymi sprawami (np. rozmawiał przez telefon lub z innym urzędnikiem w prywatnej sprawie)?

N (ogółem) = 114, N (dla dzielnicy) = 6



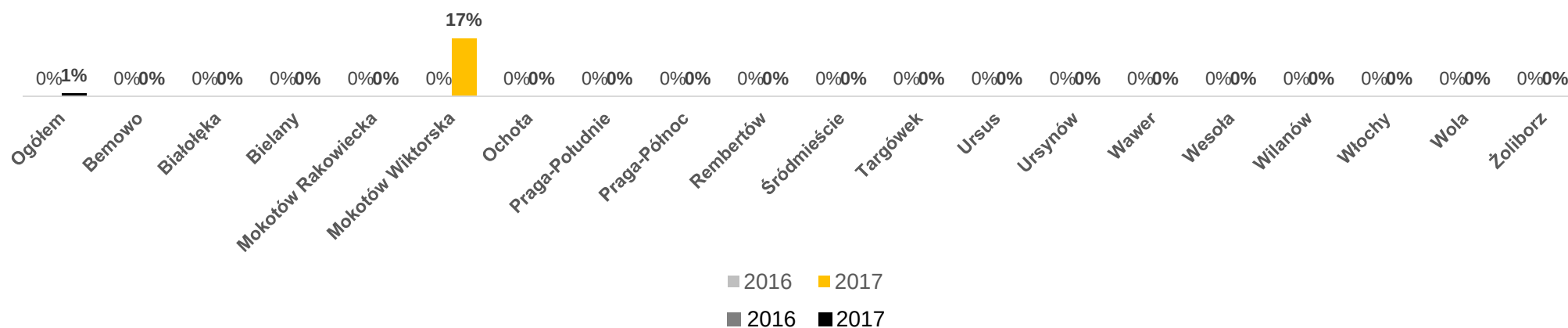
Urzędnik – ogólne zachowanie wobec klienta

W poszczególnych Punktach Informacyjnych w Urzędach Dzielnic



P20. Czy urzędnik jadł posiłek/ przekąskę/ pił herbatę, kawę lub inny napój?

N (ogółem) = 114, N (dla dzielnicy) = 6

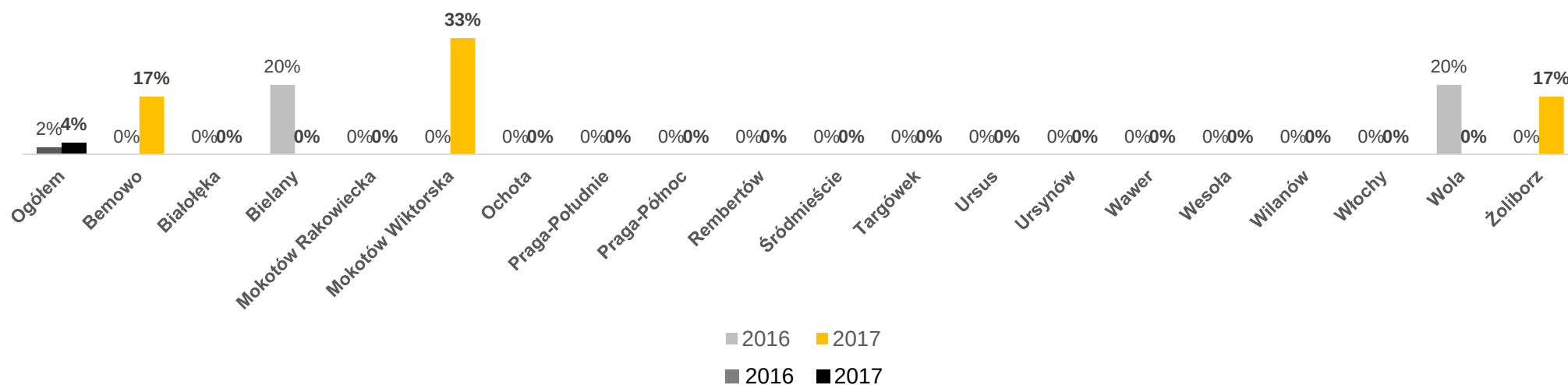


Urzędnik – ogólne zachowanie wobec klienta

W poszczególnych Punktach Informacyjnych w Urzędach Dzielnic

P20. Czy urzędnik okazywał zniecierpliwienie?

N (ogółem) = 114, N (dla dzielnicy) = 6

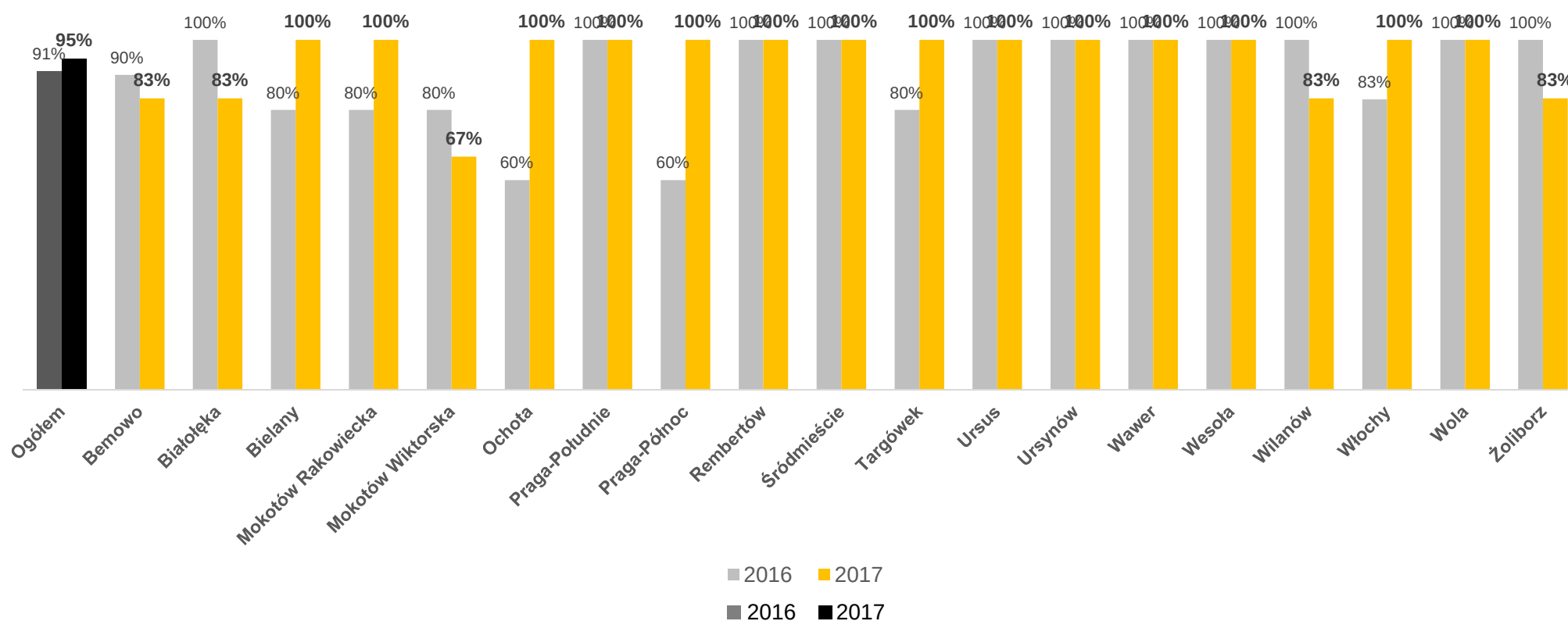


Urzędnik – ogólne zachowanie wobec klienta

W poszczególnych Punktach Informacyjnych w Urzędach Dzielnic

P20. Czy urzędnik poświęcił Ci odpowiednią ilość czasu i uwagi?

N (ogółem) = 114, N (dla dzielnicy) = 6

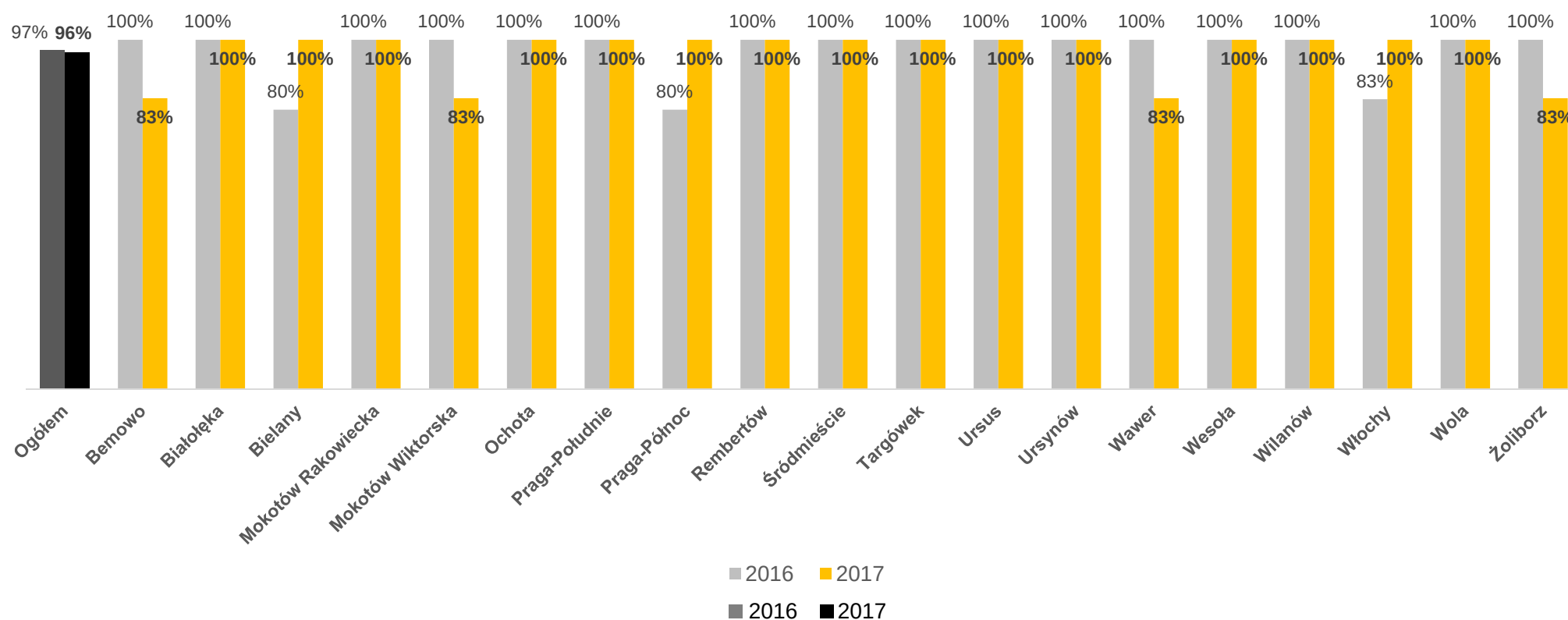


Urzędnik – ogólne zachowanie wobec klienta

W poszczególnych Punktach Informacyjnych w Urzędach Dzielnic

P20. Czy urzędnik pożegnał Cię uprzejmie?

N (ogółem) = 114, N (dla dzielnicy) = 6

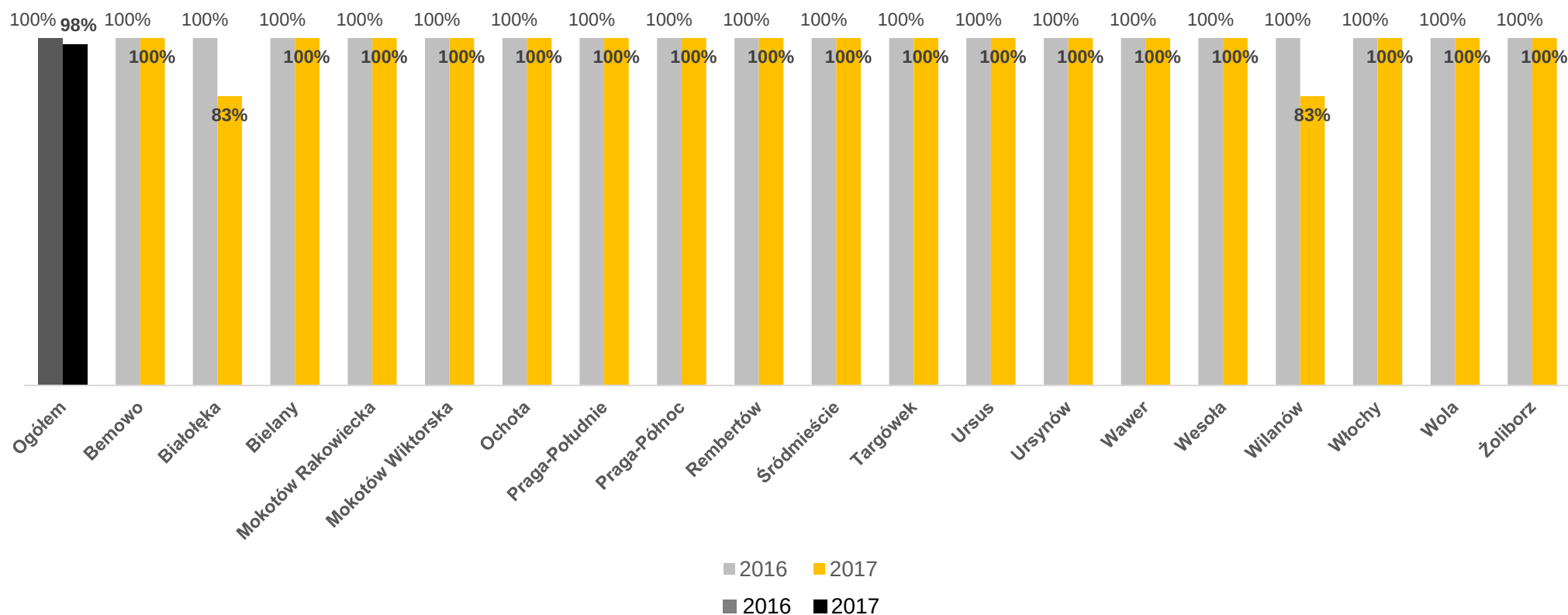


Urzędnik – obsługa przedstawionej sprawy

W poszczególnych Punktach Informacyjnych w Urzędach Dzielnic

P21. Czy urzędnik w czasie załatwiania sprawy udzielał informacji w sposób zrozumiały?

N (ogółem) = 114, N (dla dzielnicy) = 6

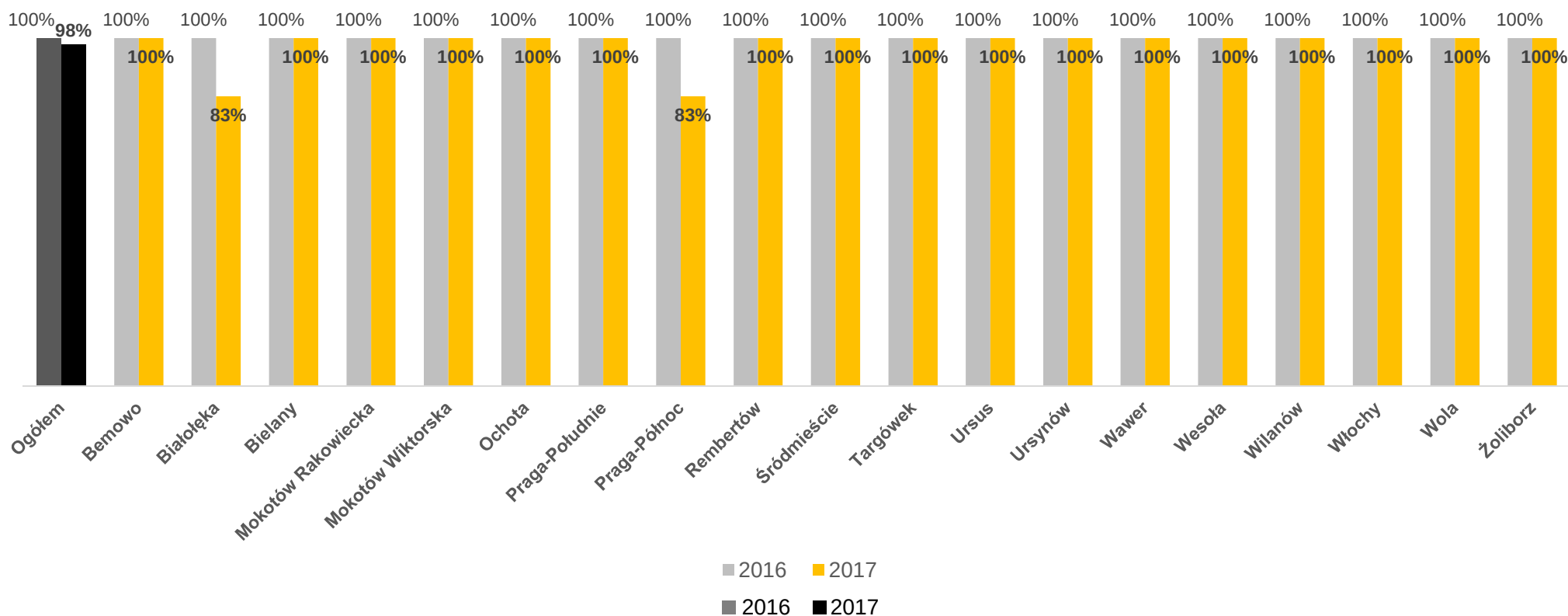


Urzędnik – obsługa przedstawionej sprawy

W poszczególnych Punktach Informacyjnych w Urzędach Dzielnic

P21. Czy urzędnik używał zrozumiałej terminologii?

N (ogółem) = 114, N (dla dzielnicy) = 6

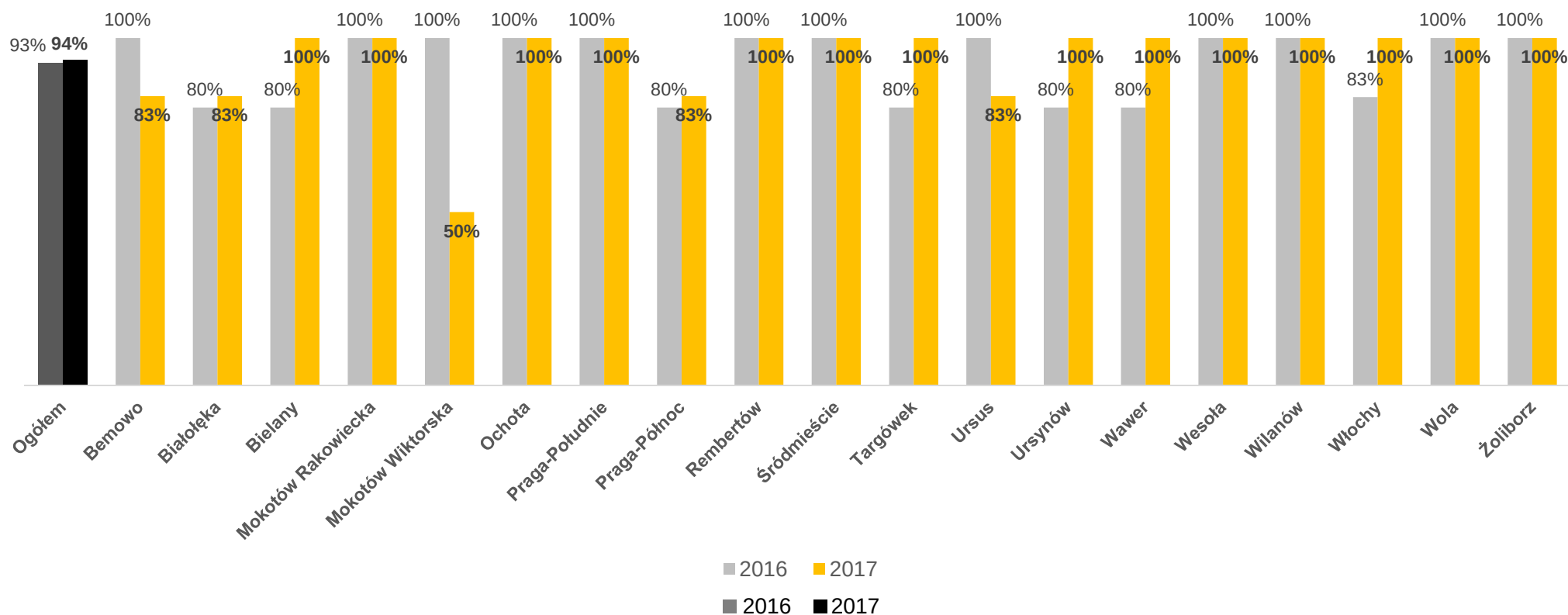


Urzędnik – obsługa przedstawionej sprawy

W poszczególnych Punktach Informacyjnych w Urzędach Dzielnic

P21. Czy urzędnik udzielał informacji w sposób kompetentny?

N (ogółem) = 114, N (dla dzielnicy) = 6

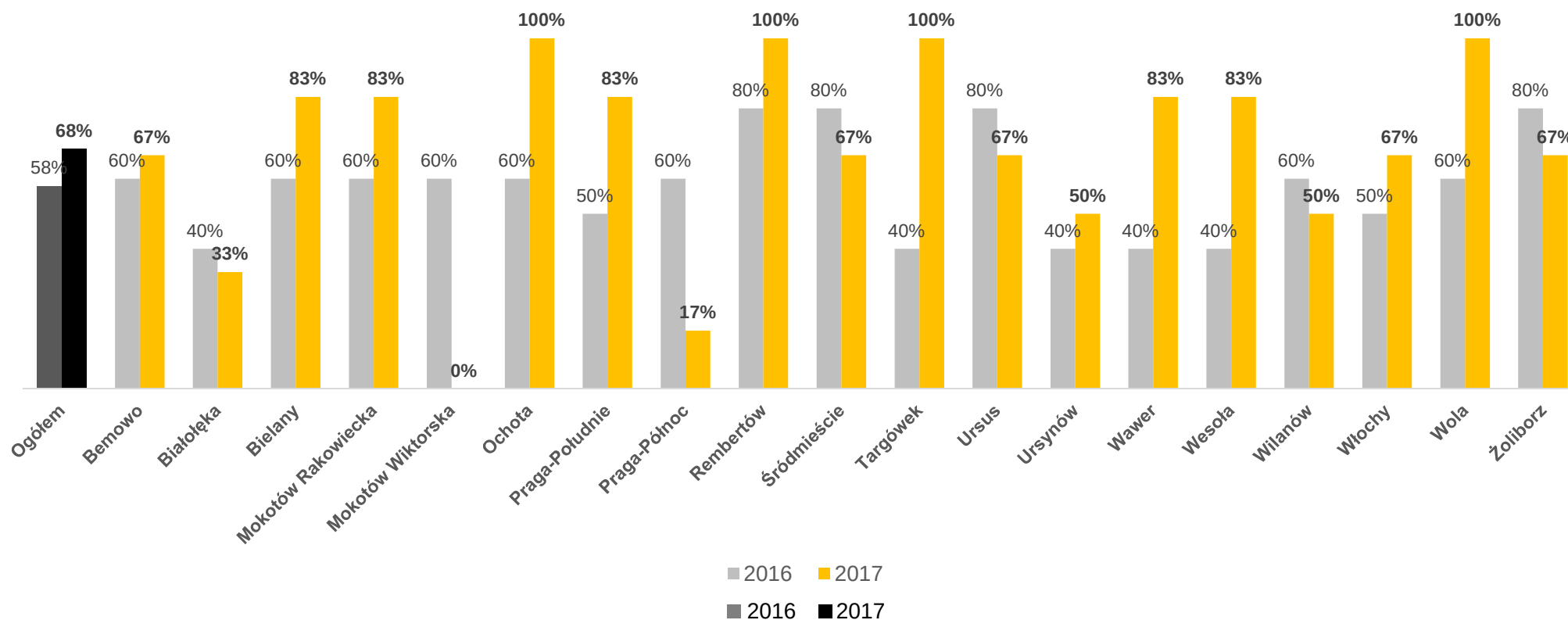


Urzędnik – obsługa przedstawionej sprawy

W poszczególnych Punktach Informacyjnych w Urzędach Dzielnic

P21. Czy urzędnik dopytywał o szczegóły przedstawionej sprawy?

N (ogółem) = 114, N (dla dzielnicy) = 6

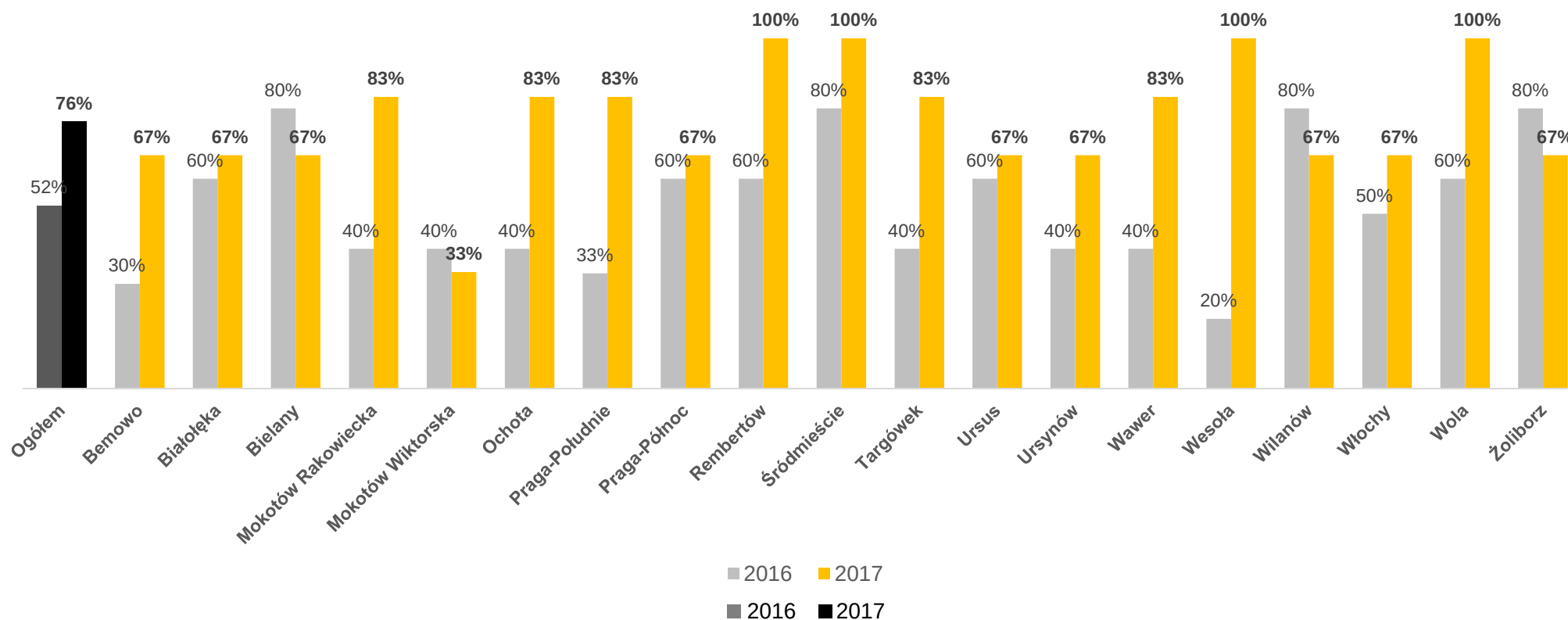


Urzędnik – obsługa przedstawionej sprawy

W poszczególnych Punktach Informacyjnych w Urzędach Dzielnic

P21. Czy urzędnik w czasie załatwiania sprawy upewnił się, że zrozumiałeś/as jego wyjaśnienia?

N (ogółem) = 114, N (dla dzielnicy) = 6



Urzędnik – obsługa przedstawionej sprawy

W poszczególnych Punktach Informacyjnych w Urzędach Dzielnic

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

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

Ogółem	54%	16%	13%	16%	52%	33%	10%	5%	N=114
Bemowo	50%	20%	20%	10%	33%	50%	17%		N=6
Białołęka	40%		60%		50%	17%	33%		N=6
Bielany	60%	20%	20%		67%	33%			N=6
Mokotów Rakowiecka	80%		20%		33%	67%			N=6
Mokotów Wiktorska	80%		20%		67%	17%	17%		N=6
Ochota	40%	20%	20%	20%	83%	17%			N=6
Praga-Południe	50%	33%	17%		100%				N=6
Praga-Północ	60%		20%	20%	50%	33%	17%		N=6
Rembertów	40%	60%			83%	17%			N=6
Śródmieście	80%		20%		83%	17%			N=6
Targówek	40%	20%	20%	20%	83%	17%			N=6
Ursus	60%	20%	20%		33%	33%	17%	17%	N=6
Ursynów	60%		20%	20%	33%	50%	17%		N=6
Wawer	40%	40%	20%		33%	33%	33%		N=6
Wesoła	60%	20%	20%		83%	17%			N=6
Wilanów	80%		20%		33%	50%	17%		N=6
Włochy	17%	17%	17%	50%	17%	67%	17%		N=6
Wola	40%	20%	40%		33%	33%	17%	17%	N=6
Żoliborz	80%		20%		50%	33%	17%		N=6

2016

2017

Urzędnik – obsługa przedstawionej sprawy

W poszczególnych Punktach Informacyjnych w Urzędach Dzielnic

P23. Czy urzędnik zaproponował wyjaśnienie formularza/ wniosku lub wyjaśnił jak wypełnić formularz/ wniosek?

	2016			2017			
	Tak	Nie	Nie dotyczy	Tak	Nie	Nie dotyczy	
Ogółem	21%	55%	25%	32%	48%	19%	N=114
Bemowo		80%	20%	17%	67%	17%	N=6
Białołęka		80%	20%	17%	33%	50%	N=6
Bielany	60%	20%	20%	33%	33%	33%	N=6
Mokotów Rakowiecka	20%	60%	20%	17%	67%	17%	N=6
Mokotów Wiktorska	20%	60%	20%		50%	50%	N=6
Ochota	20%	60%	20%	67%		33%	N=6
Praga-Południe	17%	50%	33%	33%	67%		N=6
Praga-Północ	60%	20%	20%	33%	67%		N=6
Rembertów	40%	40%	20%	83%		17%	N=6
Śródmieście	20%	60%	20%	33%	33%	33%	N=6
Targówek		60%	40%	67%		33%	N=6
Ursus	60%	20%	20%	33%	67%		N=6
Ursynów	20%	60%	20%	33%	67%		N=6
Wawer		80%	20%	33%	17%	50%	N=6
Wesoła	20%	60%	20%	67%		33%	N=6
Wilanów	20%	60%	20%		100%		N=6
Włochy		50%	50%		83%	17%	N=6
Wola		60%	40%	33%	17%	50%	N=6
Żoliborz	40%	40%	20%	17%	50%	33%	N=6

2016

2017

Urzędnik – obsługa przedstawionej sprawy

W poszczególnych Punktach Informacyjnych w Urzędach Dzielnic

P25. Czy w trakcie rozmowy dzwonił telefon znajdujący się przy stanowisku, przy którym miała miejsce rozmowa?

■ Tak ■ Nie dzwonił ■ Nie było aparatu telefonicznego/komórki ■ Nie widziałem(-am) co jest na biurku

Ogółem	4%	92%	4%	4%	88%	6%	3%	N=114
Bemowo	10%	70%	20%	17%	50%	33%		N=6
Białołęka		80%	20%		100%			N=6
Bielany		100%			100%			N=6
Mokotów Rakowiecka	20%	80%			100%			N=6
Mokotów Wiktorska	20%	80%			67%	33%		N=6
Ochota		100%			100%			N=6
Praga-Południe	17%	83%			100%			N=6
Praga-Północ		100%			83%	17%		N=6
Rembertów		100%			100%			N=6
Śródmieście		100%			100%			N=6
Targówek		100%		17%	83%			N=6
Ursus		100%			100%			N=6
Ursynów		100%			100%			N=6
Wawer		100%			67%	33%		N=6
Wesoła		100%		33%	67%			N=6
Wilanów		100%			100%			N=6
Włochy		100%			100%			N=6
Wola	20%	60%	20%		83%	17%		N=6
Żoliborz		100%			67%	17%	17%	N=6

2016

2017

Urzędnik – obsługa przedstawionej sprawy

W poszczególnych Punktach Informacyjnych w Urzędach Dzielnic

P26. Czy w trakcie rozmowy urzędnik odbierał dzwoniący telefon?

	■ Tak, wszystkie	■ Tak, niektóre	■ Nie	
Ogółem	25%		75%	N=4
Bemowo			100%	N=1
Białołęka	Nie dotyczy			
Bielany	Nie dotyczy			
Mokotów Rakowiecka	Nie dotyczy			
Mokotów Wiktorska	Nie dotyczy			
Ochota	Nie dotyczy			
Praga-Południe	Nie dotyczy			
Praga-Północ	Nie dotyczy			
Rembertów	Nie dotyczy			
Śródmieście	Nie dotyczy			
Targówek		100%		N=1
Ursus	Nie dotyczy			
Ursynów	Nie dotyczy			
Wawer	Nie dotyczy			
Wesoła			100%	N=2
Wilanów	Nie dotyczy			
Włochy	Nie dotyczy			
Wola	Nie dotyczy			
Żoliborz	Nie dotyczy			

2017

Urzędnik – obsługa przedstawionej sprawy

W poszczególnych Punktach Informacyjnych w Urzędach Dzielnic

P27. Czy przed odebraniem telefonu urzędnik przeprosił Cię/ powiadomił, że odbierze telefon?

■ Tak ■ Nie

Ogółem	100%	N=1
Bemowo	Nie dotyczy	
Białołęka	Nie dotyczy	
Bielany	Nie dotyczy	
Mokotów Rakowiecka	Nie dotyczy	
Mokotów Wiktorska	Nie dotyczy	
Ochota	Nie dotyczy	
Praga-Południe	Nie dotyczy	
Praga-Północ	Nie dotyczy	
Rembertów	Nie dotyczy	
Śródmieście	Nie dotyczy	
Targówek	100%	N=1
Ursus	Nie dotyczy	
Ursynów	Nie dotyczy	
Wawer	Nie dotyczy	
Wesoła	Nie dotyczy	
Wilanów	Nie dotyczy	
Włochy	Nie dotyczy	
Wola	Nie dotyczy	
Żoliborz	Nie dotyczy	

2017

Urzędnik – sposób załatwienia przedstawionej sprawy

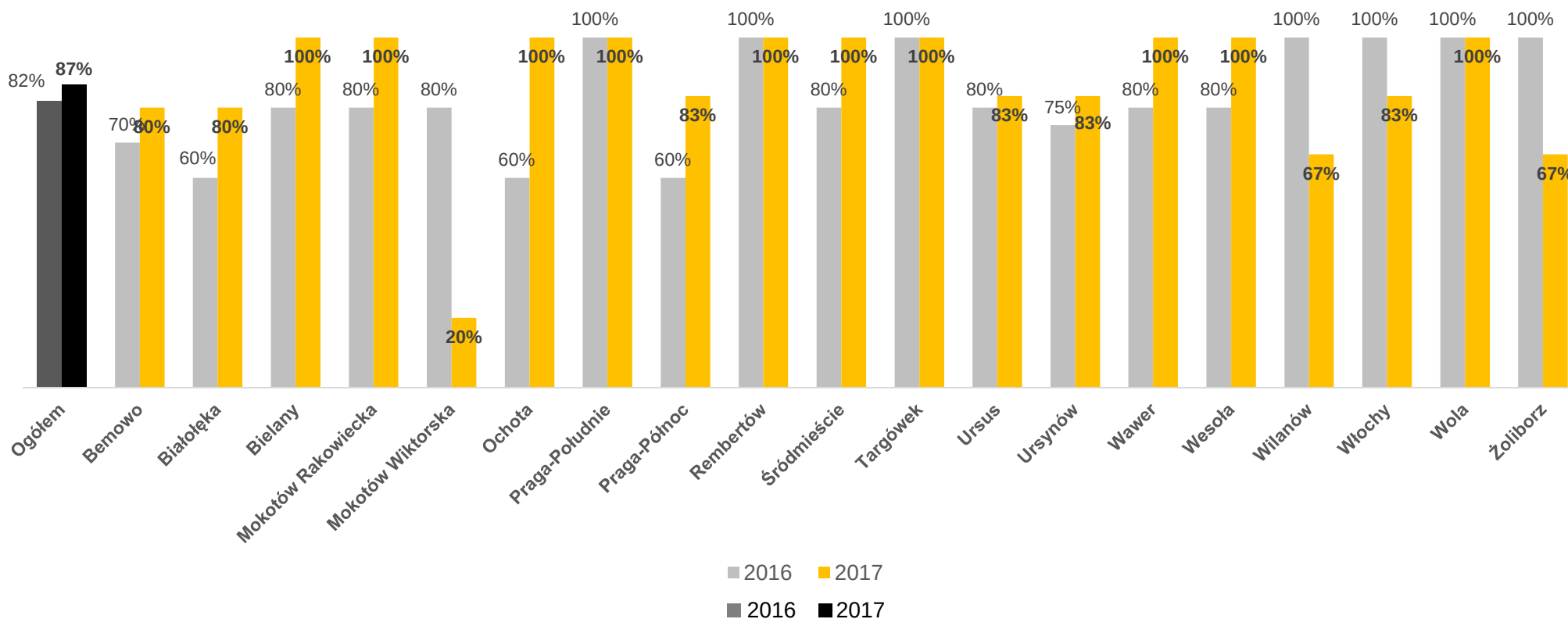
W poszczególnych Punktach Informacyjnych w Urzędach Dzielnic



P28. O czym, bez dopytywania, poinformował Cię urzędnik?

N (ogółem) = 114, N (dla dzielnicy) = 6, wyłączono odpowiedzi „nie dotyczy”

Wymagane dokumenty



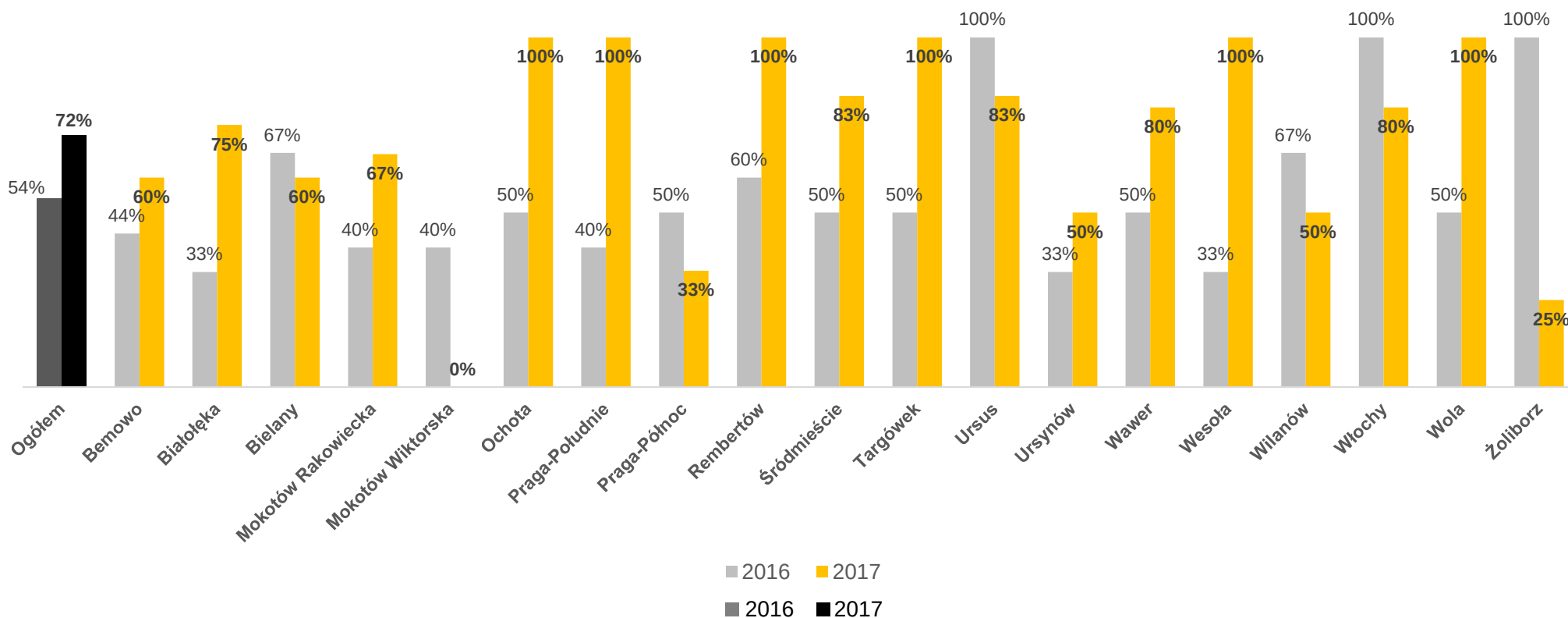
Urzędnik – sposób załatwienia przedstawionej sprawy

W poszczególnych Punktach Informacyjnych w Urzędach Dzielnic



P28. O czym, bez dopytywania, poinformował Cię urzędnik?
Wymagane opłaty/brak opłat

N (ogółem) = 114, N (dla dzielnicy) = 6, wyłączono odpowiedzi „nie dotyczy”



Urzędnik – sposób załatwienia przedstawionej sprawy

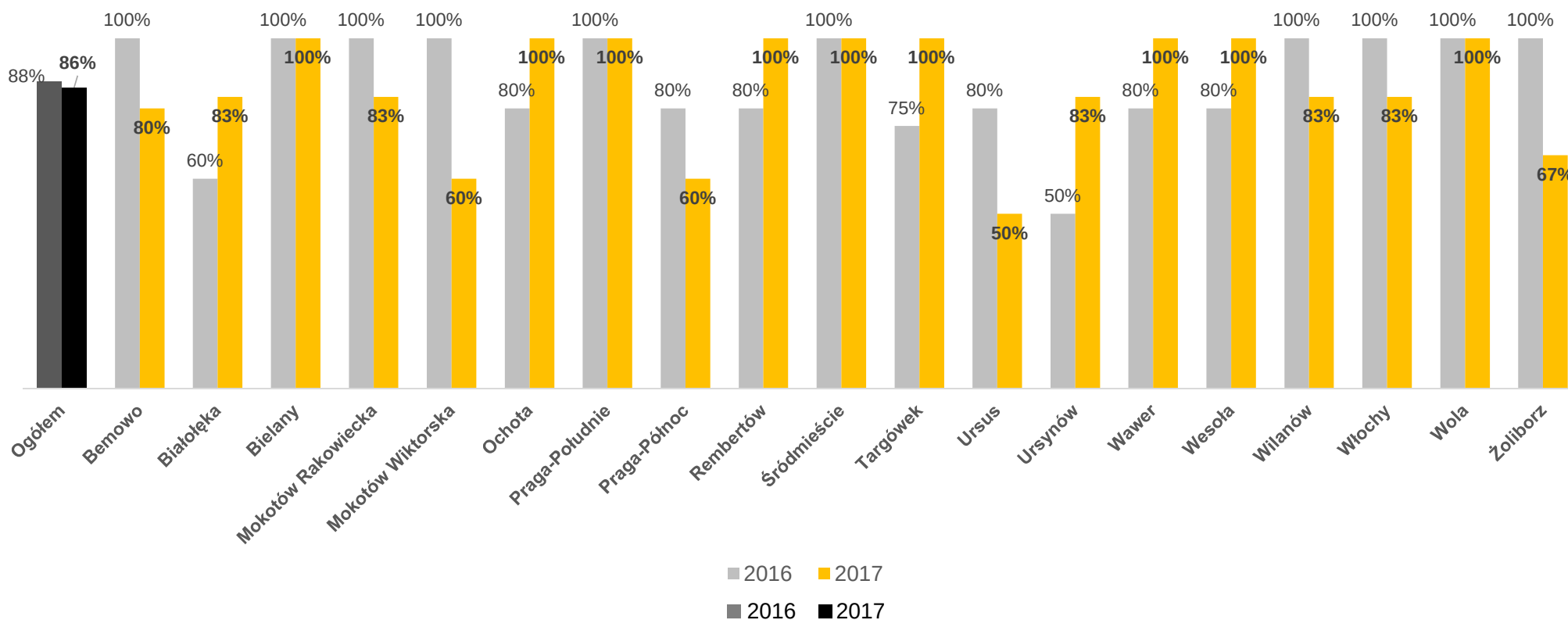
W poszczególnych Punktach Informacyjnych w Urzędach Dzielnic



P28. O czym, bez dopytywania, poinformował Cię urzędnik?

N (ogółem) = 114, N (dla dzielnicy) = 6, wyłączono odpowiedzi „nie dotyczy”

Miejsce złożenia dokumentów



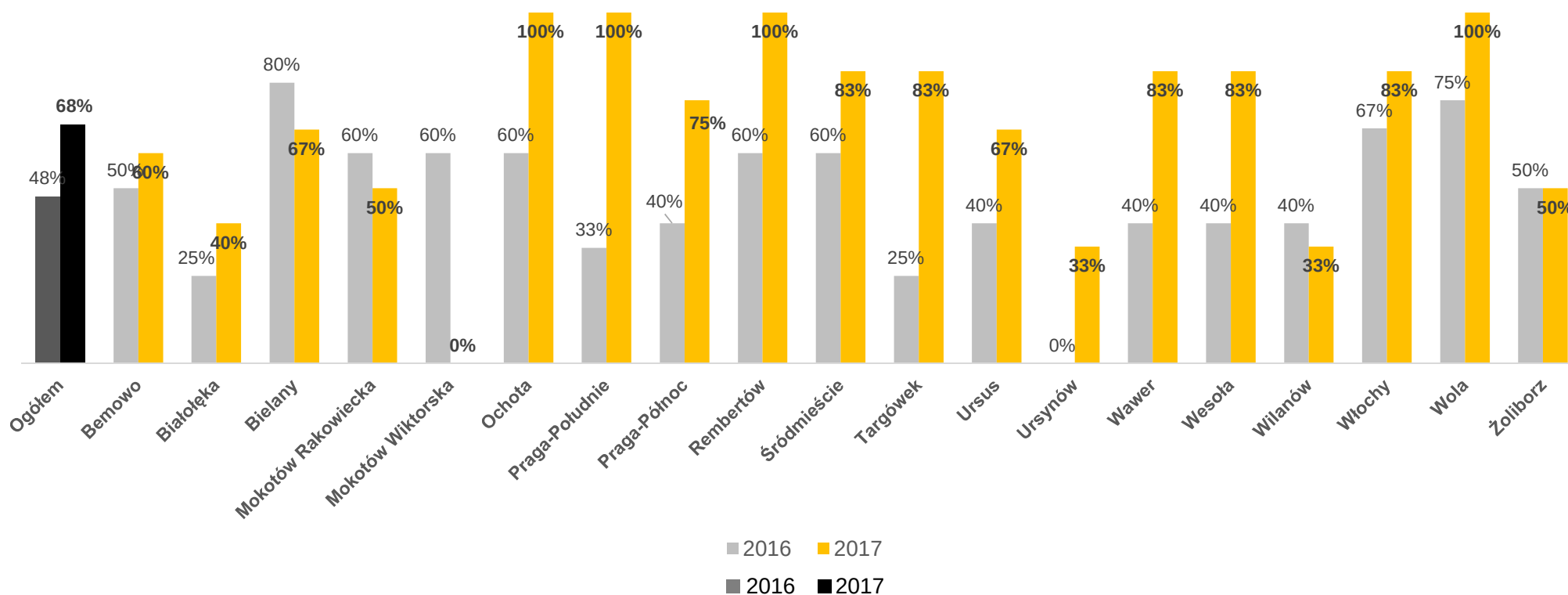
Urzędnik – sposób załatwienia przedstawionej sprawy

W poszczególnych Punktach Informacyjnych w Urzędach Dzielnic

P28. O czym, bez dopytywania, poinformował Cię urzędnik?

N (ogółem) = 114, N (dla dzielnicy) = 6, wyłączono odpowiedzi „nie dotyczy”

Termin odpowiedzi (czas oczekiwania na rozpatrzenie)



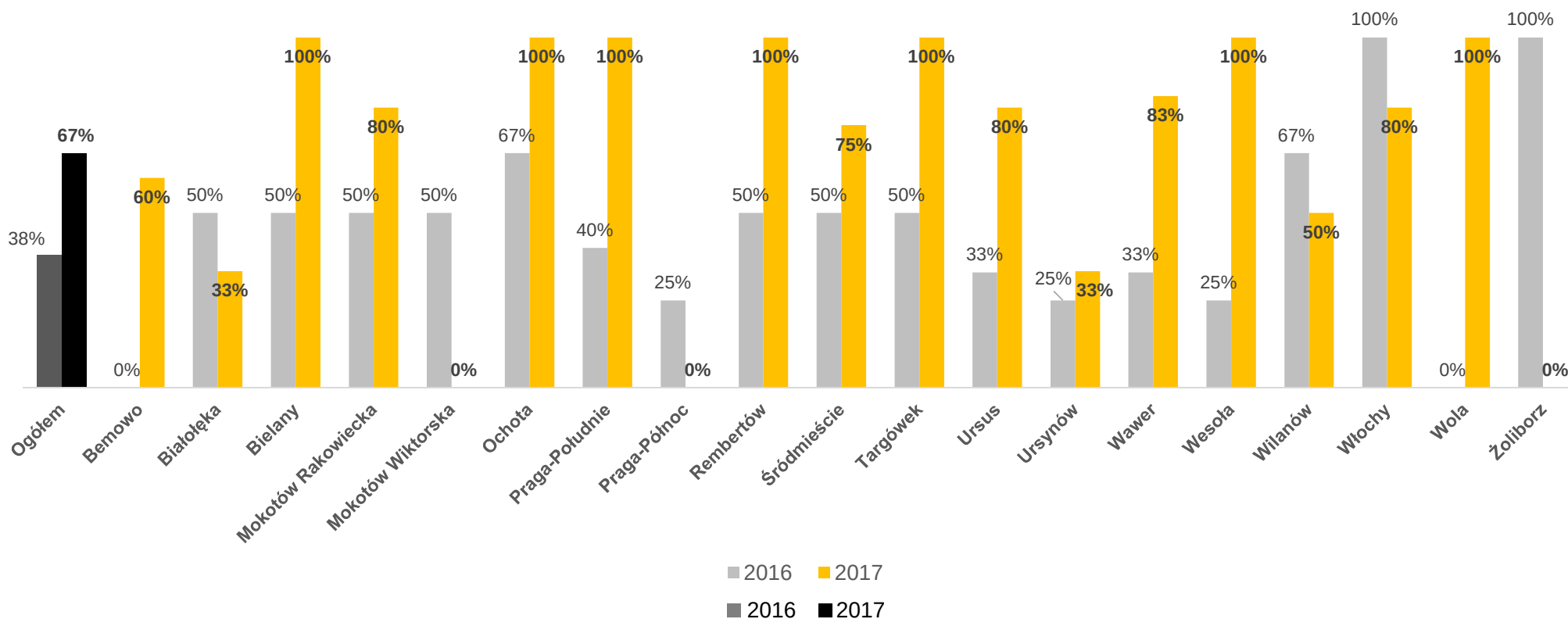
Urzędnik – sposób załatwienia przedstawionej sprawy

W poszczególnych Punktach Informacyjnych w Urzędach Dzielnic



P28. O czym, bez dopytywania, poinformował Cię urzędnik?
Miejsce uiszczenia opłaty

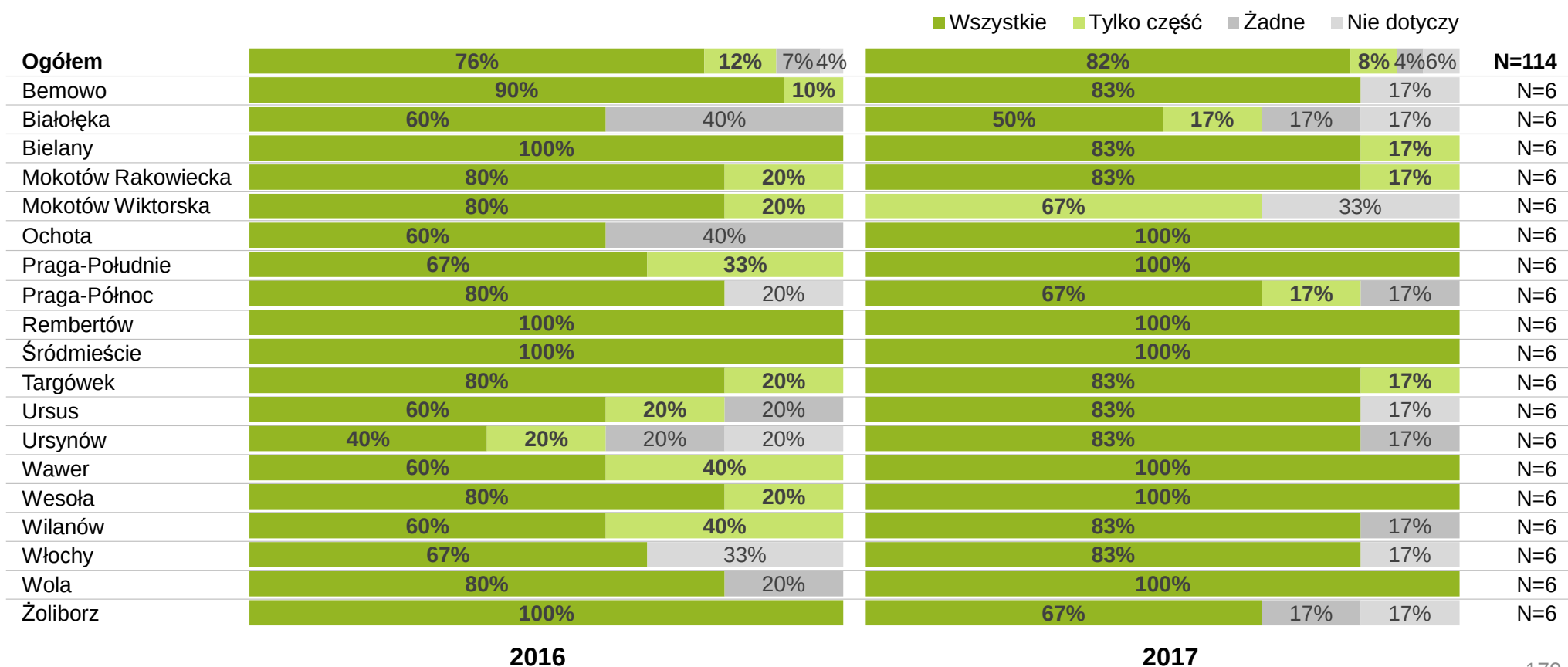
N (ogółem) = 114, N (dla dzielnicy) = 6, wyłączono odpowiedzi „nie dotyczy”



Urzędnik – sposób załatwienia przedstawionej sprawy

W poszczególnych Punktach Informacyjnych w Urzędach Dzielnic

P29a. Czy informacje udzielone przez urzędnika były prawidłowe?



Urzędnik – odczucia audytora

W poszczególnych Punktach Informacyjnych w Urzędach Dzielnic

P30. Czy podczas rozmowy odczuwałeś niechęć ze strony urzędnika?

■ Zdecydowanie nie ■ Raczej nie ■ Raczej tak ■ Zdecydowanie tak

Ogółem	2016				2017				N
	71%	23%	2%	4%	83%	12%	4%		N=114
Bemowo	80%	20%			67%	17%	17%		N=6
Białołęka	40%	40%	20%		100%				N=6
Bielany	60%	40%			100%				N=6
Mokotów Rakowiecka	60%	40%			83%	17%			N=6
Mokotów Wiktorska	60%	40%			17%	50%	33%		N=6
Ochota	100%				100%				N=6
Praga-Południe	83%	17%			100%				N=6
Praga-Północ	60%	20%	20%		83%	17%			N=6
Rembertów	80%	20%			100%				N=6
Śródmieście	80%	20%			83%	17%			N=6
Targówek	40%	40%	20%		83%	17%			N=6
Ursus	80%	20%			83%	17%			N=6
Ursynów	80%	20%			67%	33%			N=6
Wawer	60%	20%	20%		83%	17%			N=6
Wesoła	60%	40%			100%				N=6
Wilanów	100%				50%	33%	17%		N=6
Włochy	83%	17%			100%				N=6
Wola	40%	40%	20%		100%				N=6
Żoliborz	80%	20%			83%	17%			N=6

2016

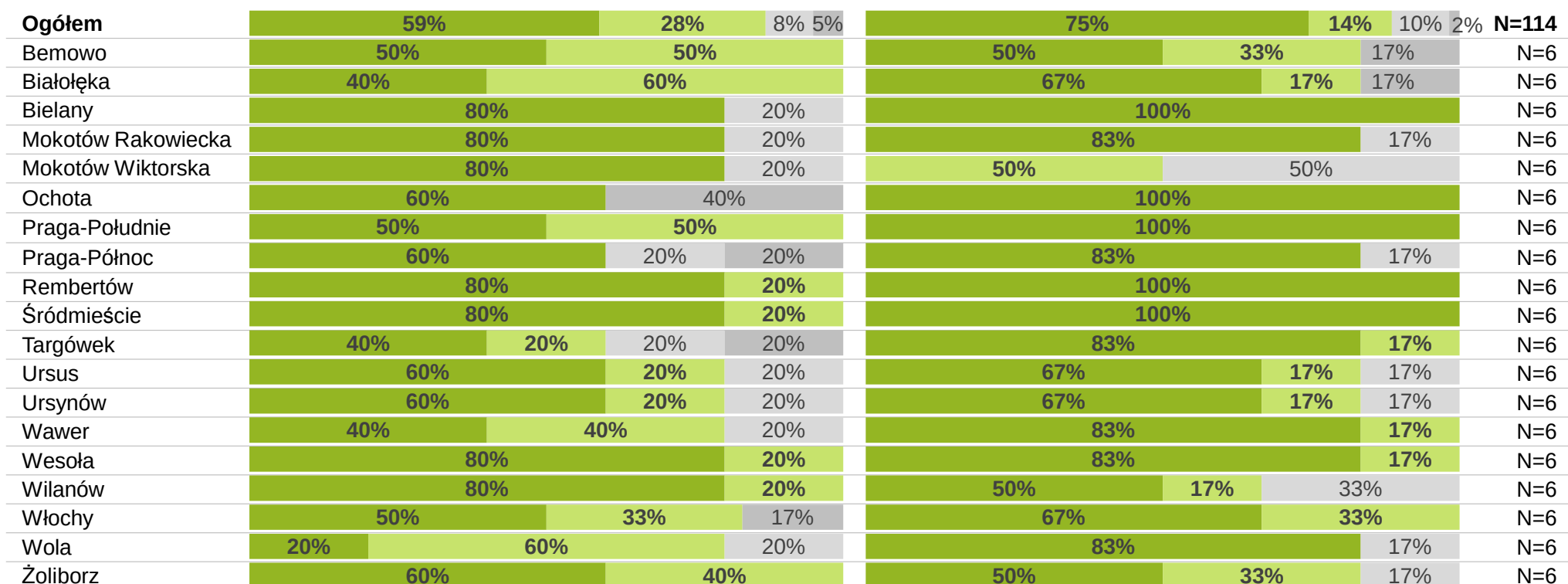
2017

Urzędnik – odczucia audytora

W poszczególnych Punktach Informacyjnych w Urzędach Dzielnic

P31. Czy jesteś zadowolony ze sposobu obsługi przez urzędnika?

■ Zdecydowanie tak ■ Raczej tak ■ Raczej nie ■ Zdecydowanie nie



2016

2017



Wyniki dla Urzędów Dzielnic Sale w Urzędach Stanu Cywilnego

Czas oczekiwania na obsługę

W poszczególnych Urzędach Stanu Cywilnego m.st. Warszawy



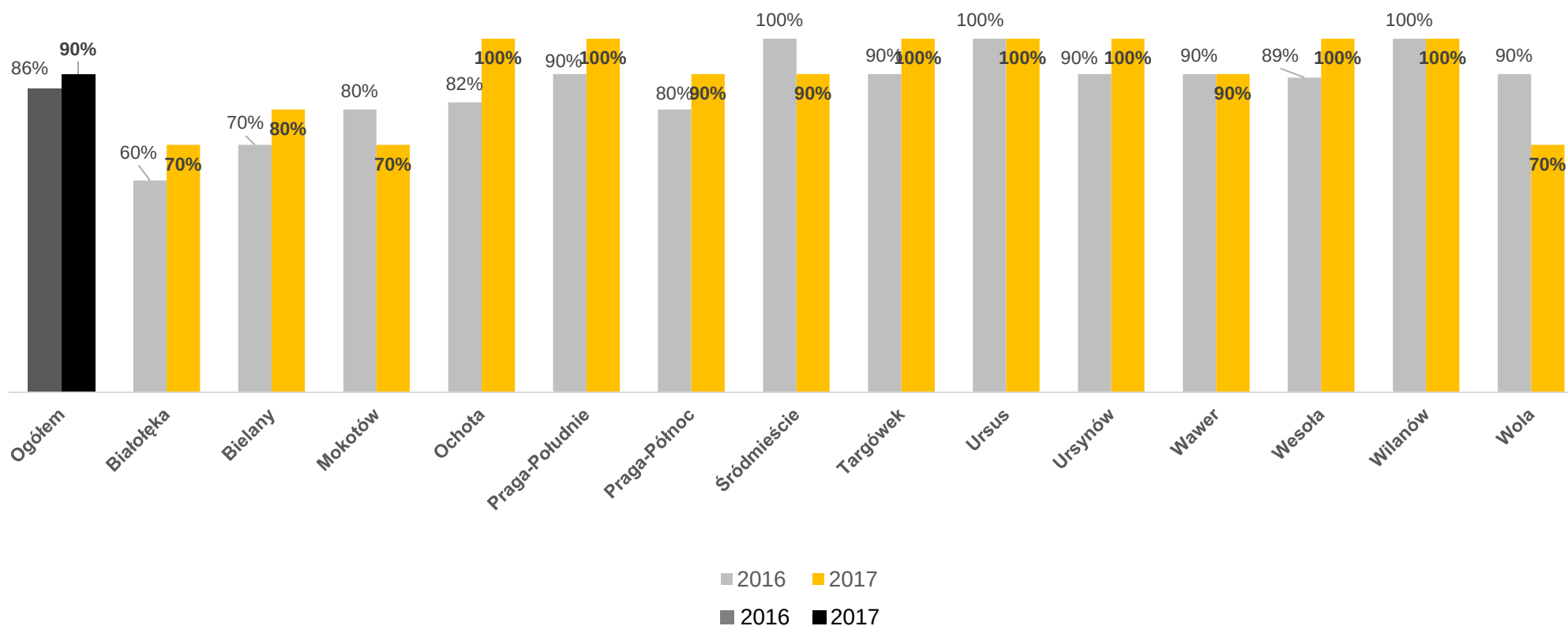
KOMÓRKA ORGANIZACYJNA	P4. ŚREDNI CZAS OCZEKIWANIA NA OBSŁUGĘ		P5. LICZBA KLIENTÓW OCZEKUJĄCYCH W KOLEJCE	
	2016	2017	2016	2017
Urzędy Stanu Cywilnego Ogółem	5,6 minuty	3,5 minut	0,9 osób	0,6 osoby
Urząd Stanu Cywilnego w Dzielnicy Białołęka	4,6 minut	3,5 minut	0,6 osoby	0,5 osoby
Urząd Stanu Cywilnego w Dzielnicy Bielany	2,9 minut	3 minuty	0,5 osoby	1 osoba
Urząd Stanu Cywilnego w Dzielnicy Mokotów	11,8 minuty	0,7 minut	1,1 osoby	0 osób
Urząd Stanu Cywilnego w Dzielnicy Ochota	14,6 minut	3,5 minut	2,6 osoby	1 osoba
Urząd Stanu Cywilnego w Dzielnicy Praga-Południe	2,7 minut	1,5 minut	0,5 osoby	0,3 osoby
Urząd Stanu Cywilnego w Dzielnicy Praga-Północ	6,5 minut	2,2 minut	0,6 osoby	0,4 osoby
Urząd Stanu Cywilnego w Dzielnicy Śródmieście	3,9 minut	4,2 minut	1,5 osoby	0,8 osoby
Urząd Stanu Cywilnego w Dzielnicy Targówek	4,3 minut	7,1 minut	1 osoba	1,8 osoby
Urząd Stanu Cywilnego w Dzielnicy Ursus	8,3 minut	6,2 minut	0,9 osoby	0,7 osoby
Urząd Stanu Cywilnego w Dzielnicy Ursynów	9,4 minut	6 minut	1,9 osoby	0,5 osoby
Urząd Stanu Cywilnego w Dzielnicy Wawer	1,6 minuty	2,5 minut	0,1 osoby	0,2 osoby
Urząd Stanu Cywilnego w Dzielnicy Wesoła	1,8 minuty	0,3 minut	0,2 osoby	0,2 osoby
Urząd Stanu Cywilnego w Dzielnicy Wilanów	1 minuta	3 minuty	0 osób	0,2 osoby
Urząd Stanu Cywilnego w Dzielnicy Wola	5,5 minut	5,4 minut	0,6 osoby	0,6 osoby

Otoczenie i wygląd miejsca

W poszczególnych Urzędach Stanu Cywilnego m.st. Warszawy

P6. Czy miejsce jest dobrze oznakowane, tzn. czy łatwo je znaleźć?

N (ogółem) = 140, N (dla dzielnicy) = 10

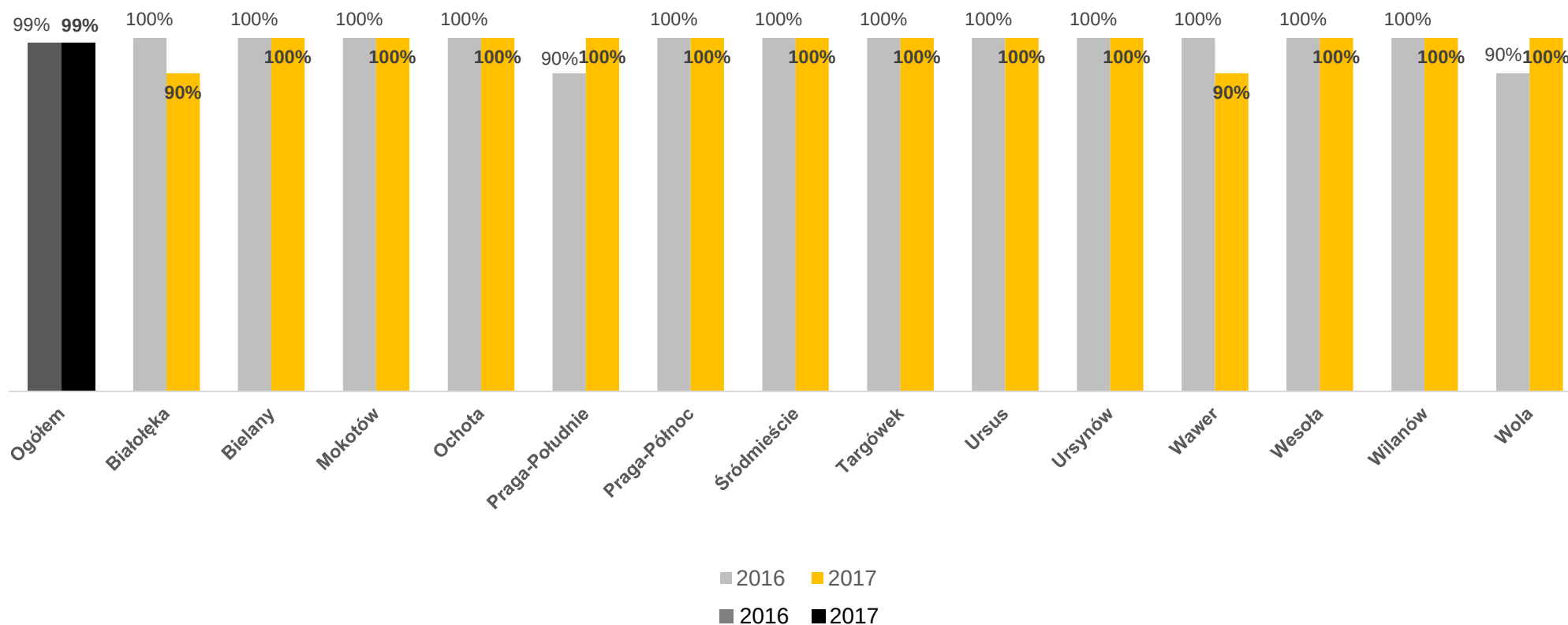


Otoczenie i wygląd miejsca

W poszczególnych Urzędach Stanu Cywilnego m.st. Warszawy

P7. Czy w miejscu panuje porządek/czy jest czysto?

N (ogółem) = 140, N (dla dzielnicy) = 10

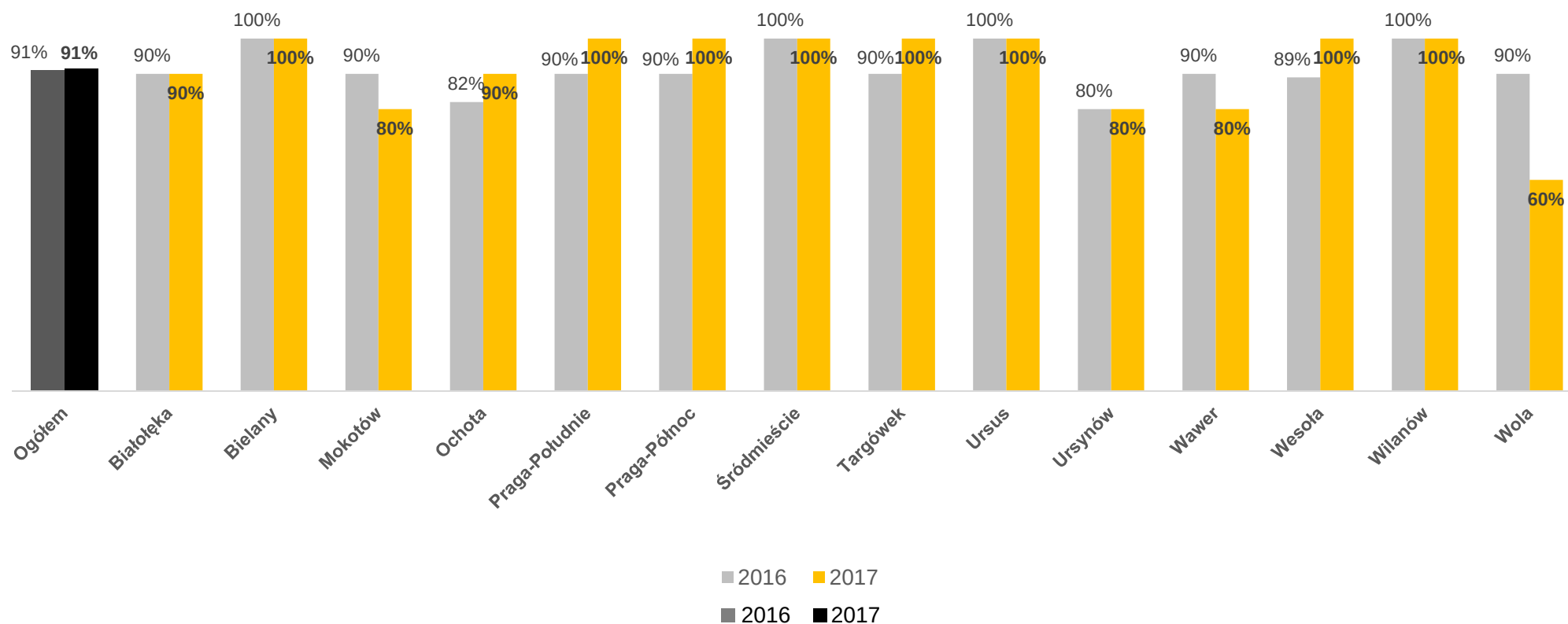


Otoczenie i wygląd miejsca

W poszczególnych Urzędach Stanu Cywilnego m.st. Warszawy

P8. Czy liczba miejsc siedzących dla oczekujących jest wystarczająca?

N (ogółem) = 140, N (dla dzielnicy) = 10



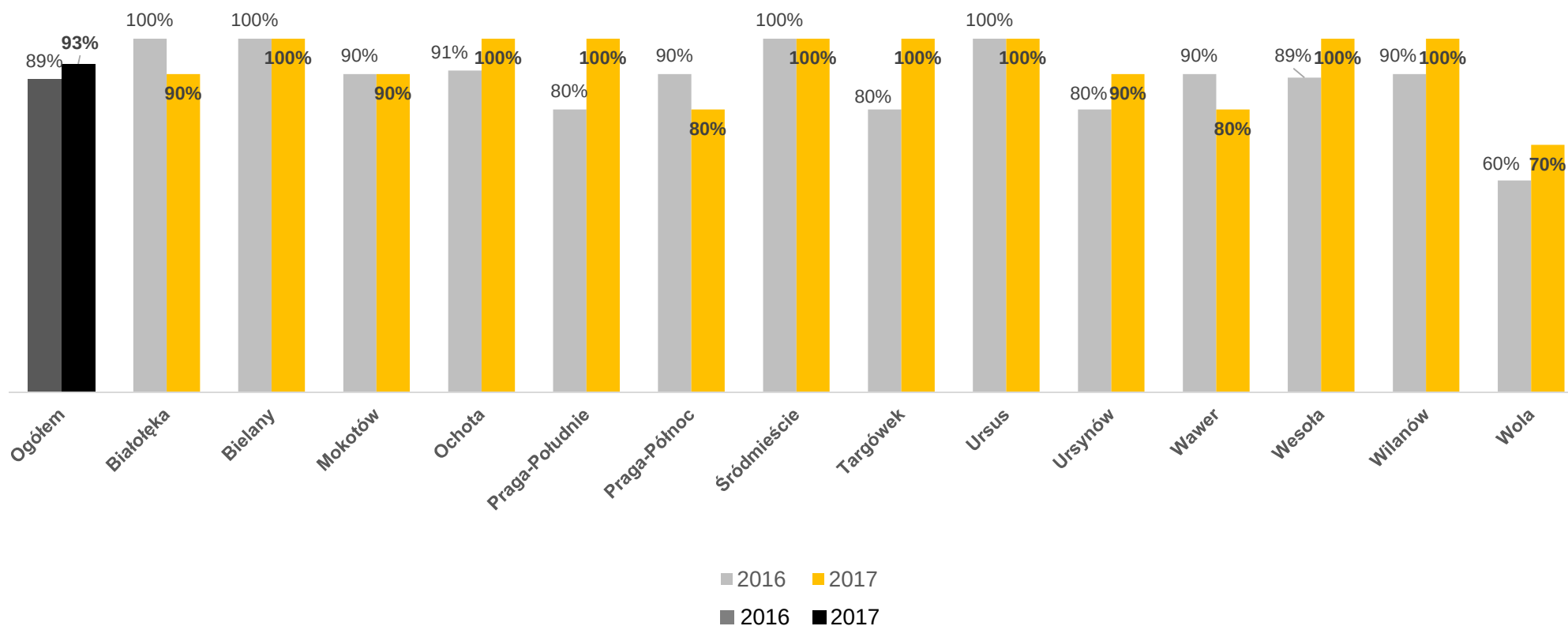
Otoczenie i wygląd miejsca

W poszczególnych Urzędach Stanu Cywilnego m.st. Warszawy



P9. Czy liczba blatów/ stolików do wypełnienia formularzy/ wniosków jest wystarczająca?

N (ogółem) = 140, N (dla dzielnicy) = 10

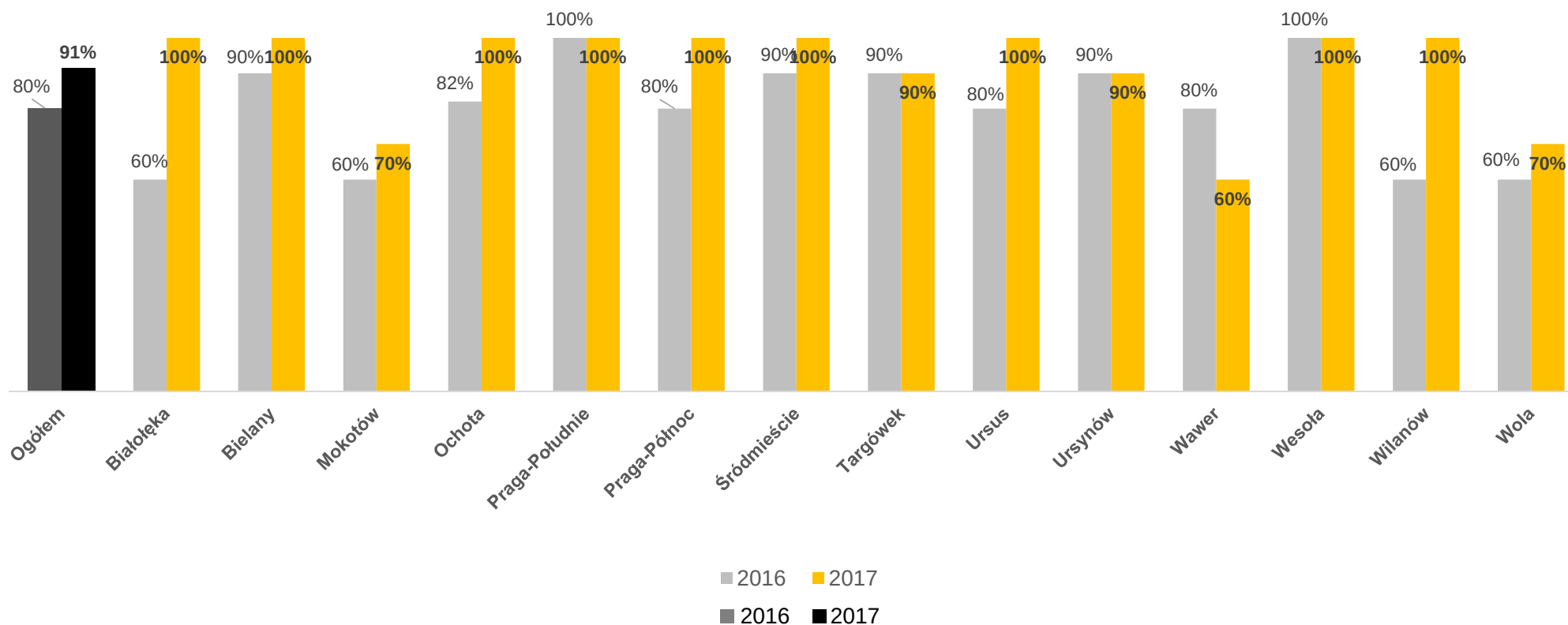


Otoczenie i wygląd miejsca

W poszczególnych Urzędach Stanu Cywilnego m.st. Warszawy

P10. Czy karty informacyjne są w miejscu, w którym łatwo je zauważyć?

N (ogółem) = 140, N (dla dzielnicy) = 10

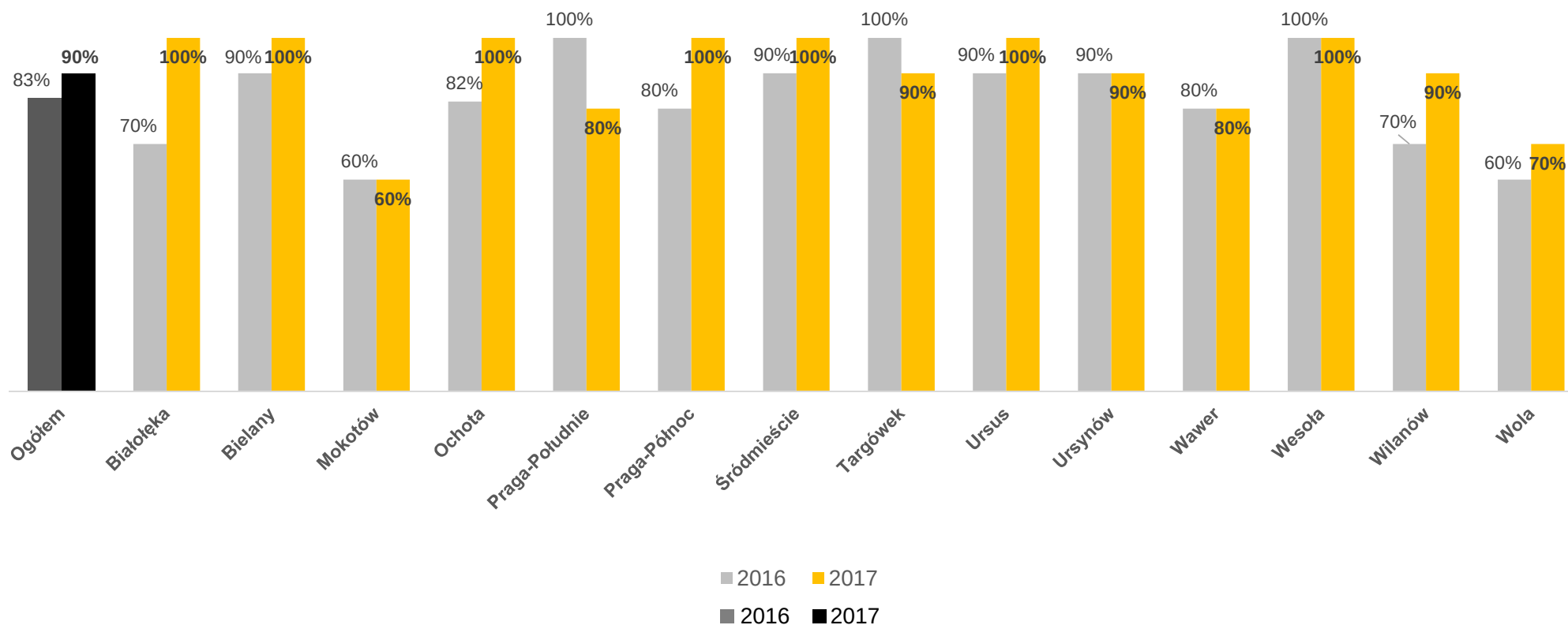


Otoczenie i wygląd miejsca

W poszczególnych Urzędach Stanu Cywilnego m.st. Warszawy

P11. Czy formularze/ wnioski są w miejscu, w którym łatwo je zauważyć?

N (ogółem) = 140, N (dla dzielnicy) = 10

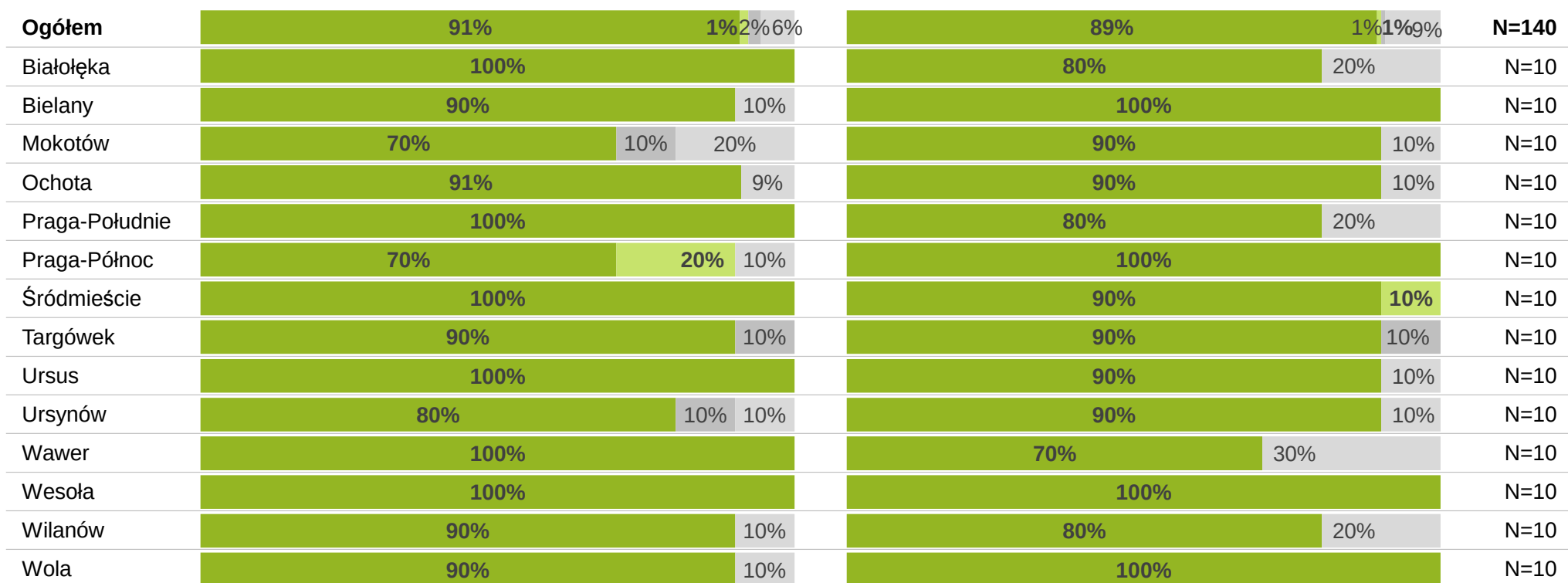


Podjęcie się obsługi sprawy

W poszczególnych Urzędach Stanu Cywilnego m.st. Warszawy

P13. Czy urzędnik, do którego podszedłeś/aś w celu załatwienia sprawy podjął się jej obsługi?

■ Tak ■ Nie, odesłał mnie do innego stanowiska ■ Nie, odesłał mnie do pracownika merytorycznego ■ Nie, odesłał mnie w inne miejsce



2016

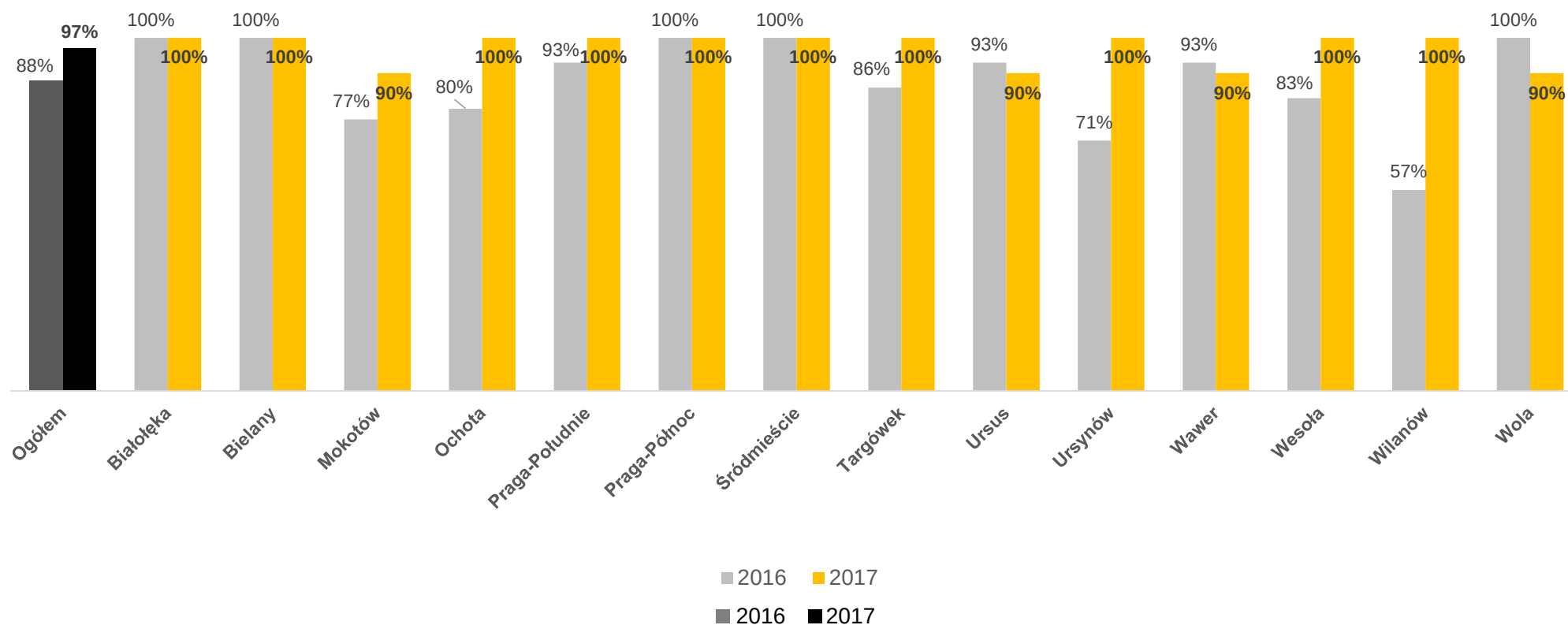
2017

Wygląd urzędnika i jego stanowiska pracy

W poszczególnych Urzędach Stanu Cywilnego m.st. Warszawy

P14. Czy urzędnik był ubrany na służbowo?

N (ogółem) = 140, N (dla dzielnicy) = 10

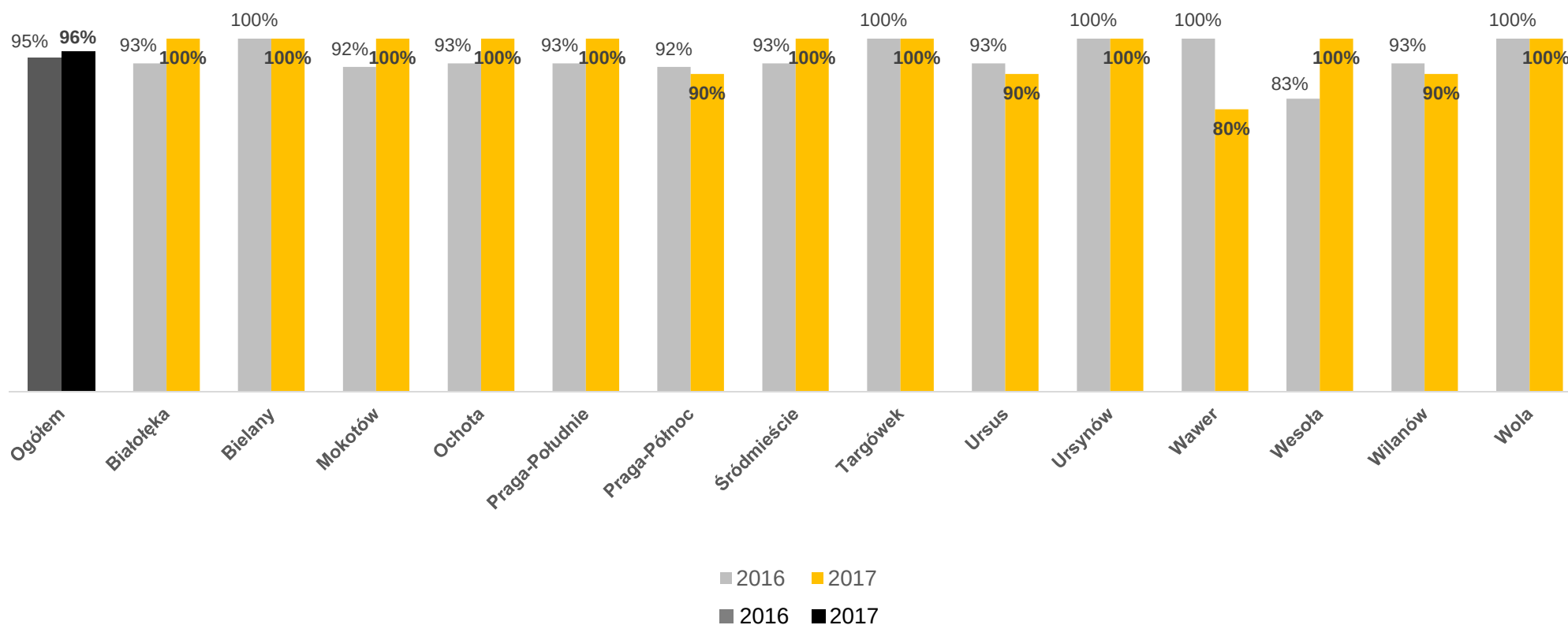


Wygląd urzędnika i jego stanowiska pracy

W poszczególnych Urzędach Stanu Cywilnego m.st. Warszawy

P15. Czy na biurku urzędnika i w jego otoczeniu jest porządek? (tzn. papiery, dokumenty są ułożone)

N (ogółem) = 140, N (dla dzielnicy) = 10

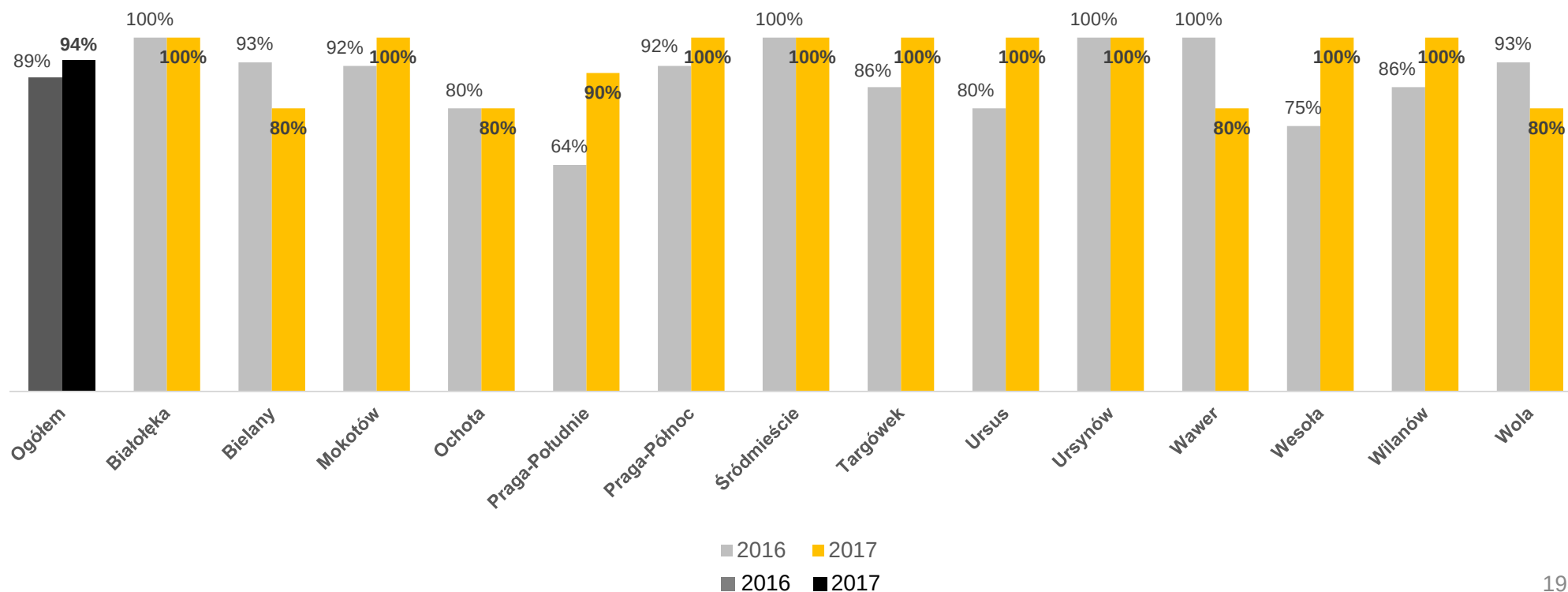


Wygląd urzędnika i jego stanowiska pracy

W poszczególnych Urzędach Stanu Cywilnego m.st. Warszawy

P16. Czy na biurku urzędnika znajdowały się tylko przedmioty związane z pracą? (tzn. brak na biurku takich rzeczy jak prywatne zdjęcia, maskotki itp.)

N (ogółem) = 140, N (dla dzielnicy) = 10

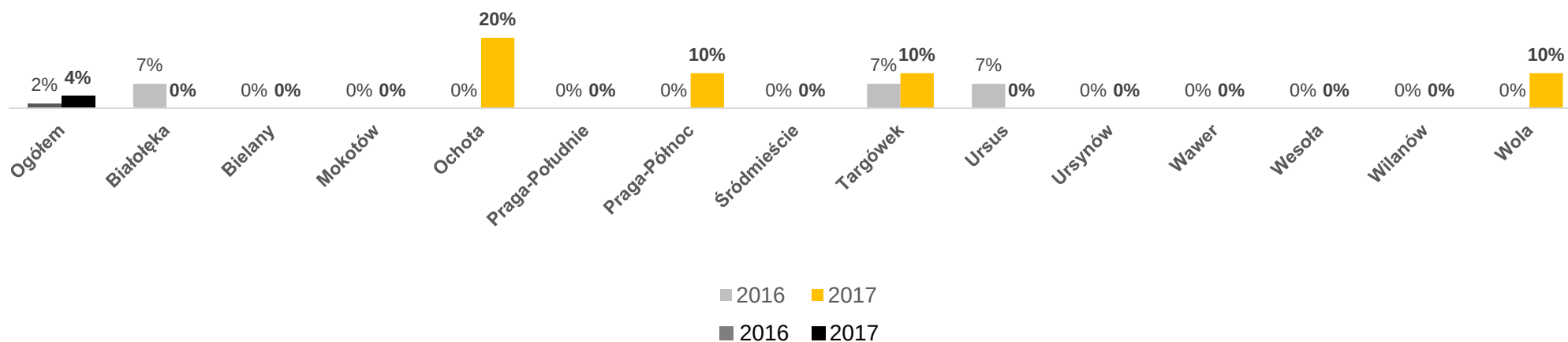


Wygląd urzędnika i jego stanowiska pracy

W poszczególnych Urzędach Stanu Cywilnego m.st. Warszawy

P17. Czy na biurku są naczynia? (talerze itp., na biurku może być tylko jeden kubek)

N (ogółem) = 140, N (dla dzielnicy) = 10

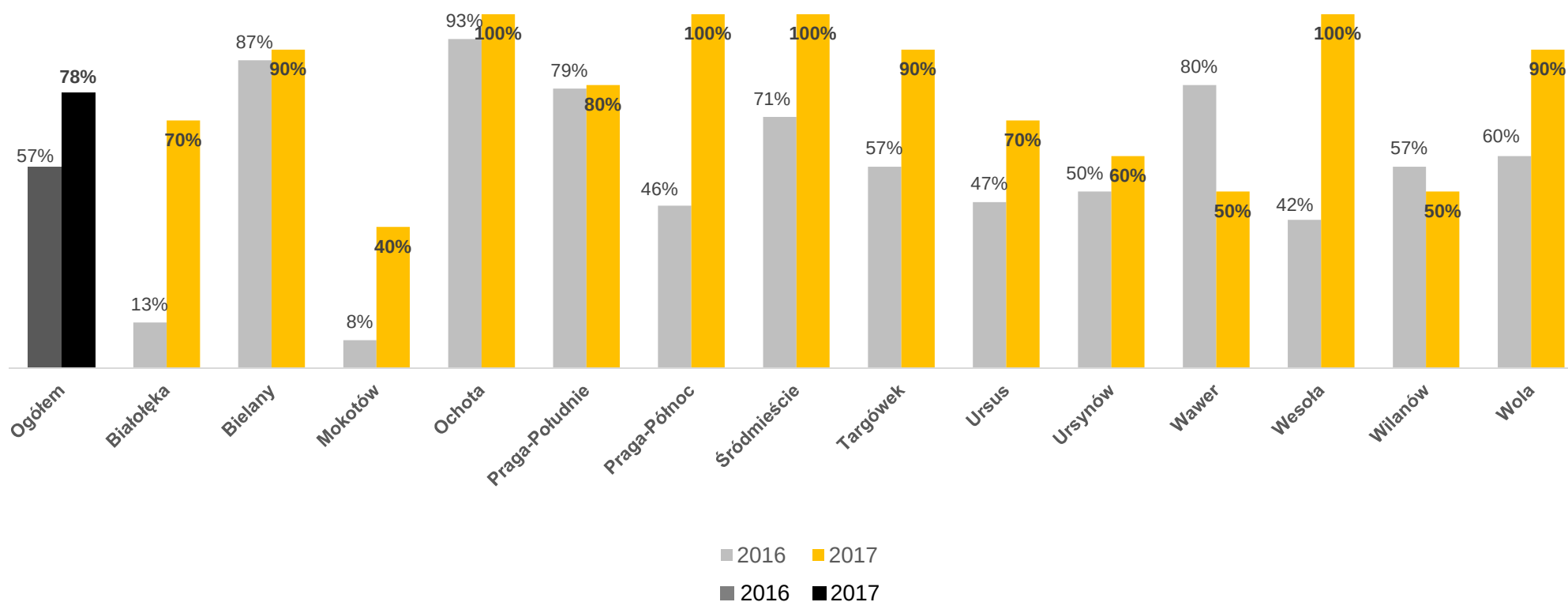


Wygląd urzędnika i jego stanowiska pracy

W poszczególnych Urzędach Stanu Cywilnego m.st. Warszawy

P18. Czy urzędnik miał identyfikator z imieniem i nazwiskiem?

N (ogółem) = 140, N (dla dzielnicy) = 10



Wygląd urzędnika i jego stanowiska pracy

W poszczególnych Urzędach Stanu Cywilnego m.st. Warszawy

P19. Gdzie umieszczony był identyfikator?

■ Powieszony na szyi ■ Przypięty do ubrania w widocznym miejscu ■ W innym miejscu

Ogółem	2016			2017			N
	75%	14%	11%	89%	6%	4%	N=112
Białołęka	100%			100%			N=7
Bielany	92%	8%		100%			N=9
Mokotów	100%			80%	20%		N=5
Ochota	57%	29%	14%	90%	10%		N=10
Praga-Południe	64%	18%	18%	88%	13%		N=8
Praga-Północ	100%			90%	10%		N=10
Śródmieście	60%	20%	20%	80%	20%		N=10
Targówek	63%	25%	13%	100%			N=9
Ursus	71%	29%		100%			N=7
Ursynów	57%	29%	14%	83%	17%		N=6
Wawer	100%			83%	17%		N=6
Wesoła	80%		20%	90%	10%		N=10
Wilanów	100%			83%	17%		N=6
Wola	56%	11%	33%	78%	22%		N=9

2016

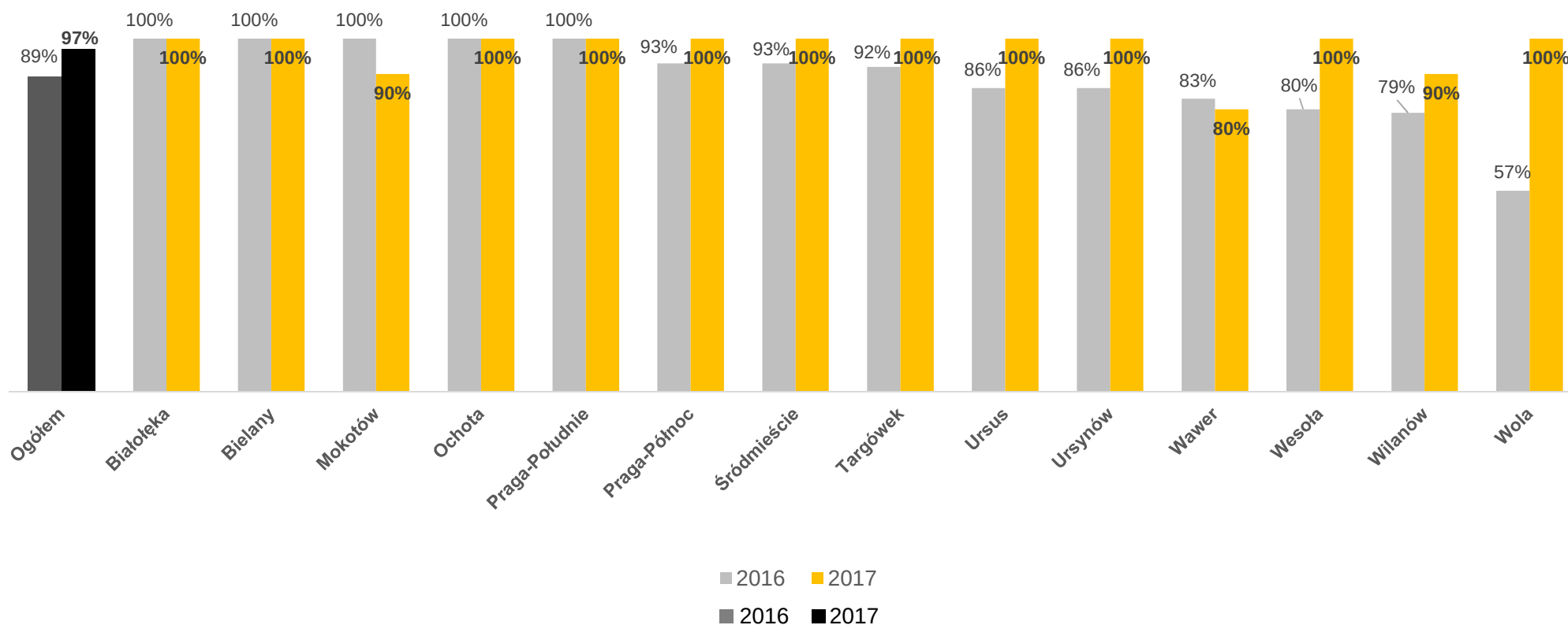
2017

Urzędnik – ogólne zachowanie wobec klienta

W poszczególnych Urzędach Stanu Cywilnego m.st. Warszawy

P20. Czy urzędnik przywitał Cię uprzejmie?

N (ogółem) = 140, N (dla dzielnicy) = 10

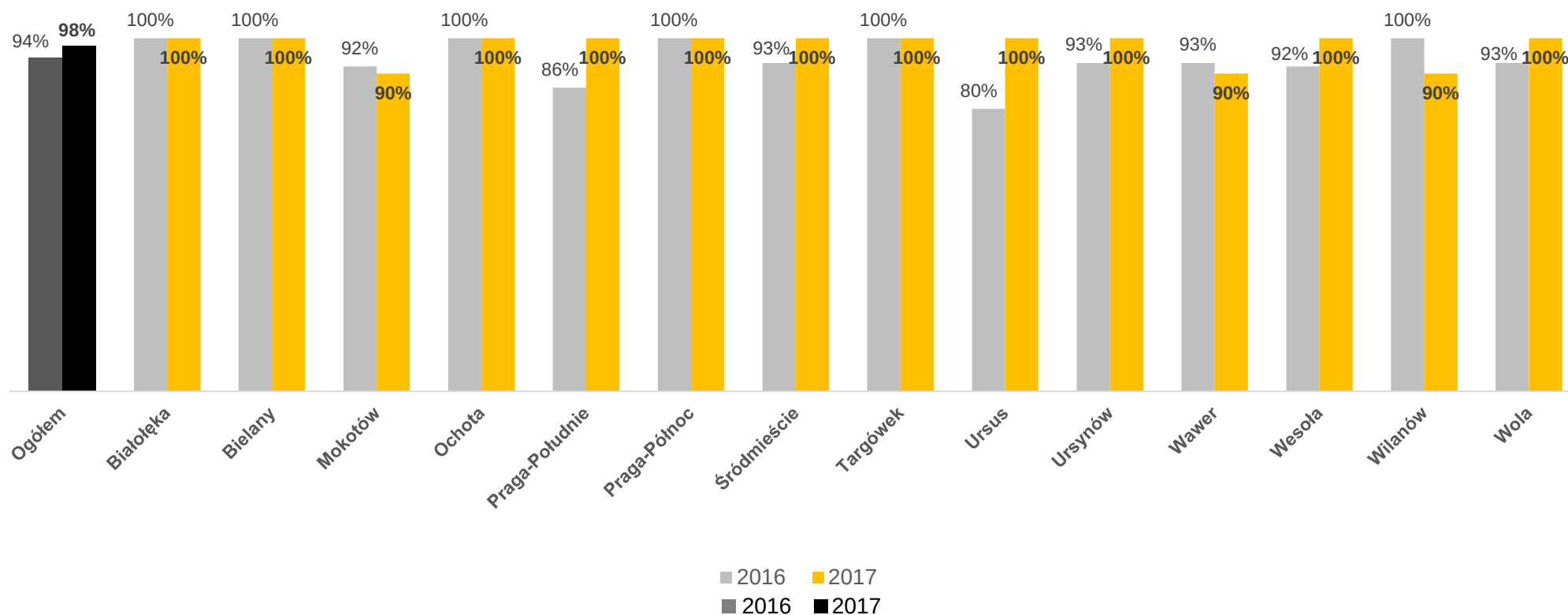


Urzędnik – ogólne zachowanie wobec klienta

W poszczególnych Urzędach Stanu Cywilnego m.st. Warszawy

P20. Czy urzędnik był uprzejmy i miły?

N (ogółem) = 140, N (dla dzielnicy) = 10

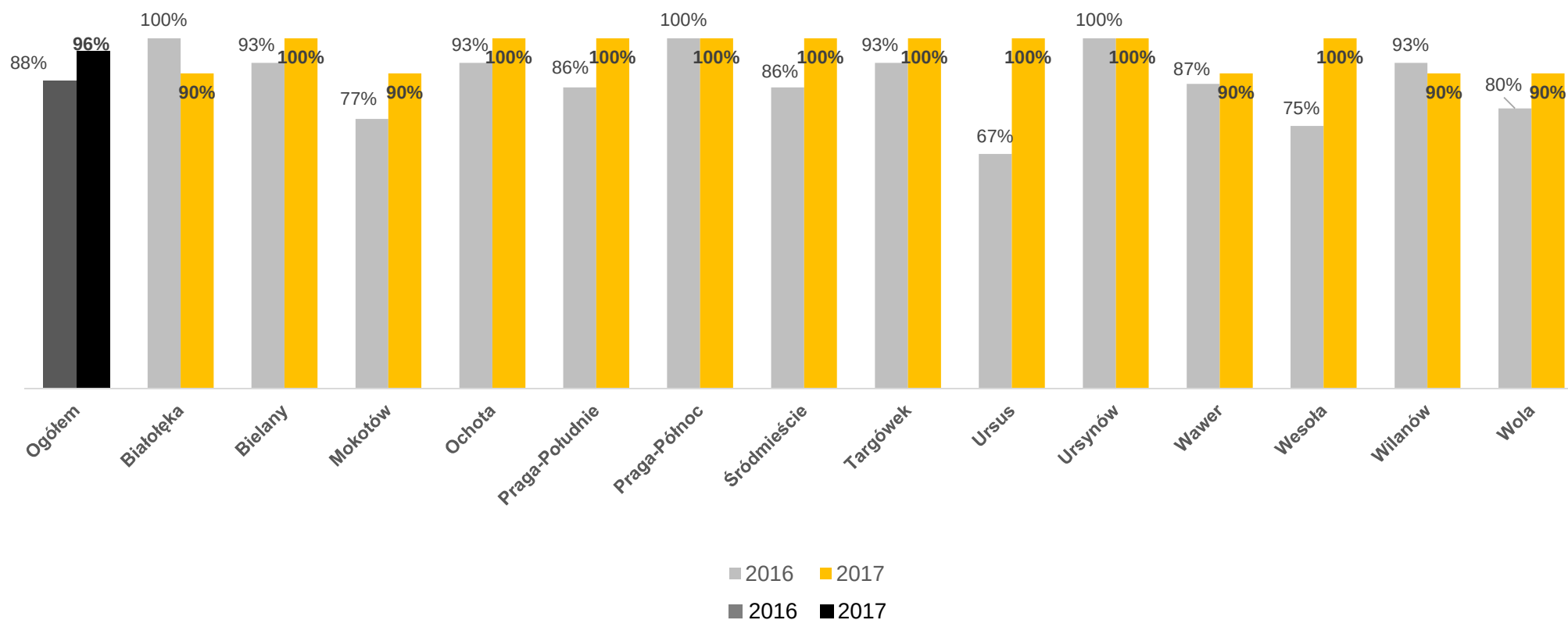


Urzędnik – ogólne zachowanie wobec klienta

W poszczególnych Urzędach Stanu Cywilnego m.st. Warszawy

P20. Czy urzędnik podczas rozmowy starał się utrzymywać kontakt wzrokowy z Tobą?

N (ogółem) = 140, N (dla dzielnicy) = 10

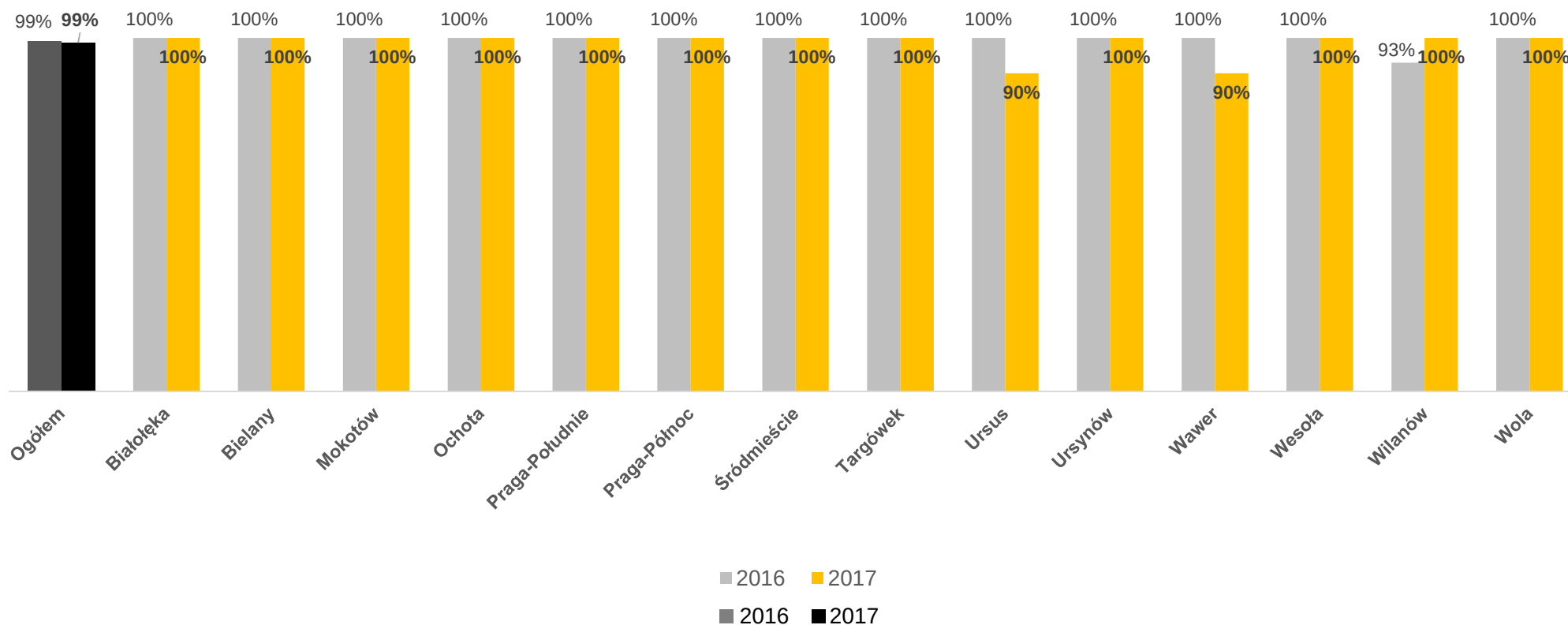


Urzędnik – ogólne zachowanie wobec klienta

W poszczególnych Urzędach Stanu Cywilnego m.st. Warszawy

P20. Czy urzędnik mówił wyraźnie (miał dobrą dykcję)?

N (ogółem) = 140, N (dla dzielnicy) = 10



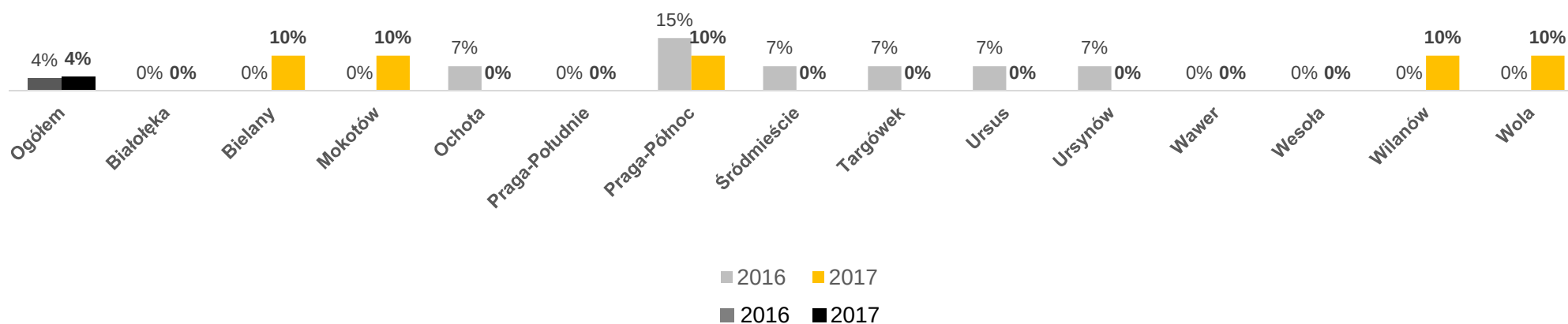
Urzędnik – ogólne zachowanie wobec klienta

W poszczególnych Urzędach Stanu Cywilnego m.st. Warszawy



P20. Czy urzędnik zajmował się prywatnymi sprawami (np. rozmawiał przez telefon lub z innym urzędnikiem w prywatnej sprawie)?

N (ogółem) = 140, N (dla dzielnicy) = 10



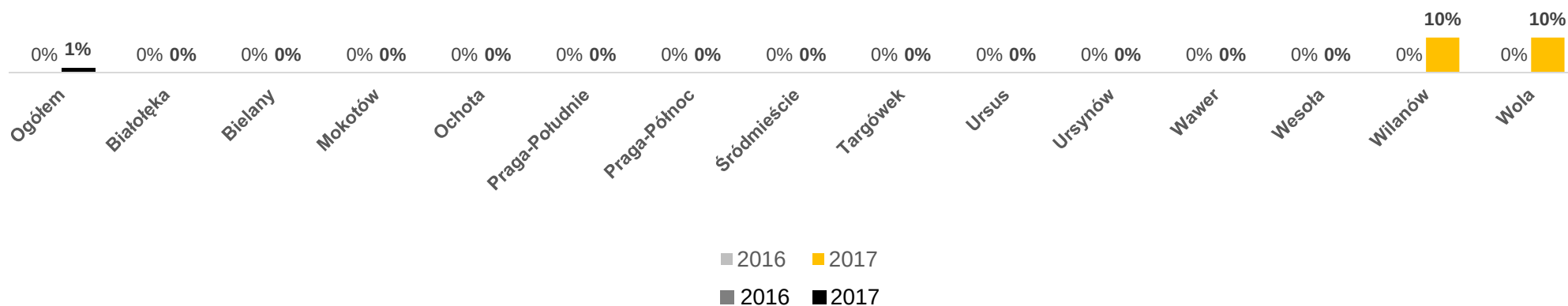
Urzędnik – ogólne zachowanie wobec klienta

W poszczególnych Urzędach Stanu Cywilnego m.st. Warszawy



P20. Czy urzędnik jadł posiłek/ przekąskę/ pił herbatę, kawę lub inny napój?

N (ogółem) = 140, N (dla dzielnicy) = 10

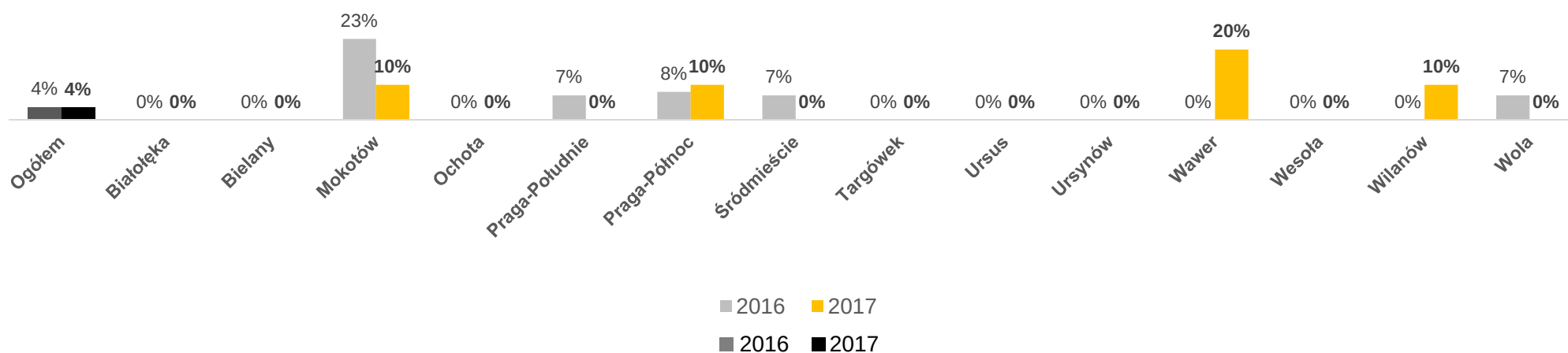


Urzędnik – ogólne zachowanie wobec klienta

W poszczególnych Urzędach Stanu Cywilnego m.st. Warszawy

P20. Czy urzędnik okazywał zniecierpliwienie?

N (ogółem) = 140, N (dla dzielnicy) = 10

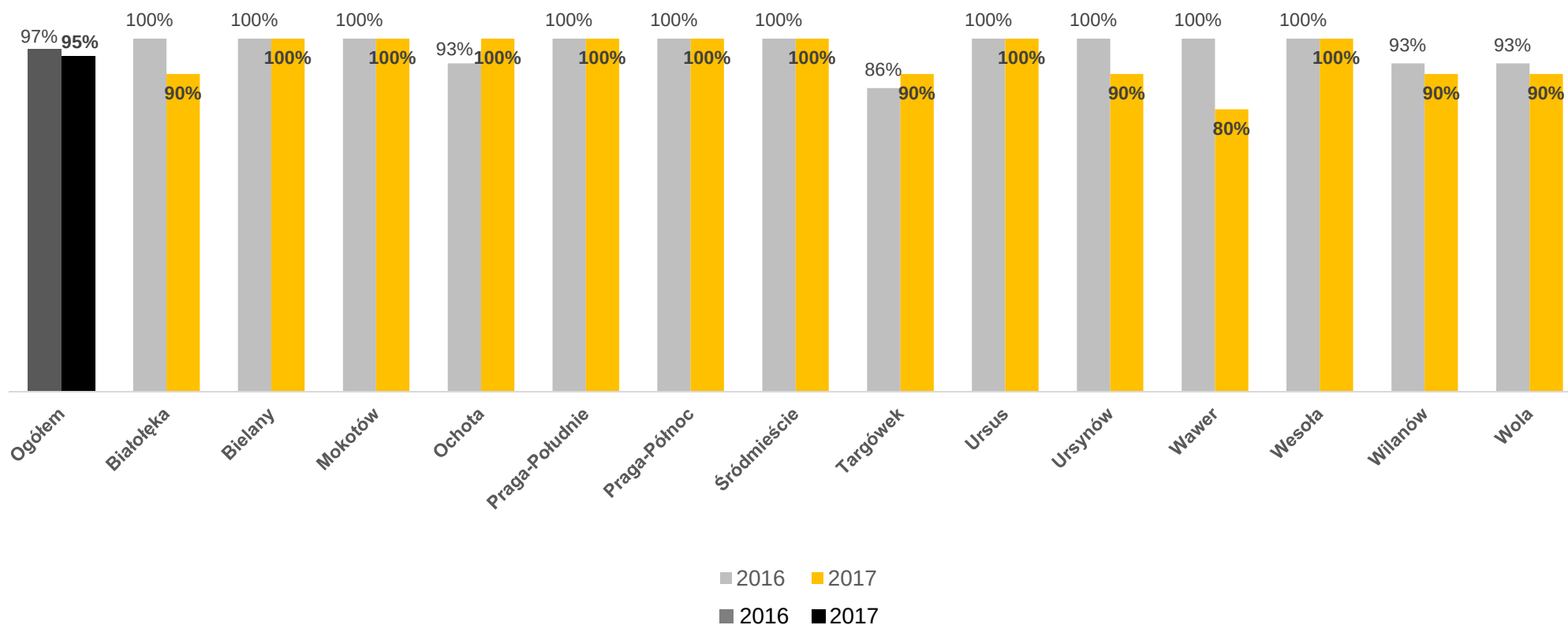


Urzędnik – ogólne zachowanie wobec klienta

W poszczególnych Urzędach Stanu Cywilnego m.st. Warszawy

P20. Czy urzędnik poświęcił Ci odpowiednią ilość czasu i uwagi?

N (ogółem) = 140, N (dla dzielnicy) = 10

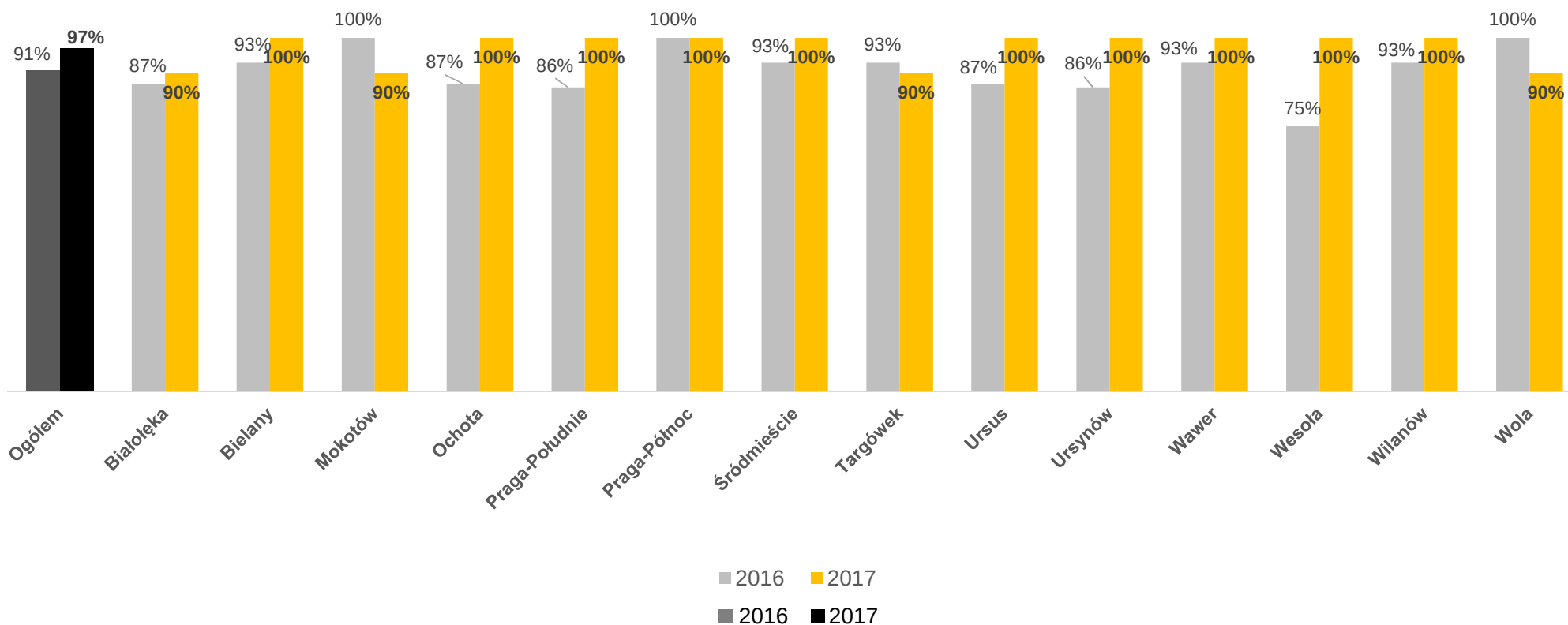


Urzędnik – ogólne zachowanie wobec klienta

W poszczególnych Urzędach Stanu Cywilnego m.st. Warszawy

P20. Czy urzędnik pożegnał Cię uprzejmie?

N (ogółem) = 140, N (dla dzielnicy) = 10

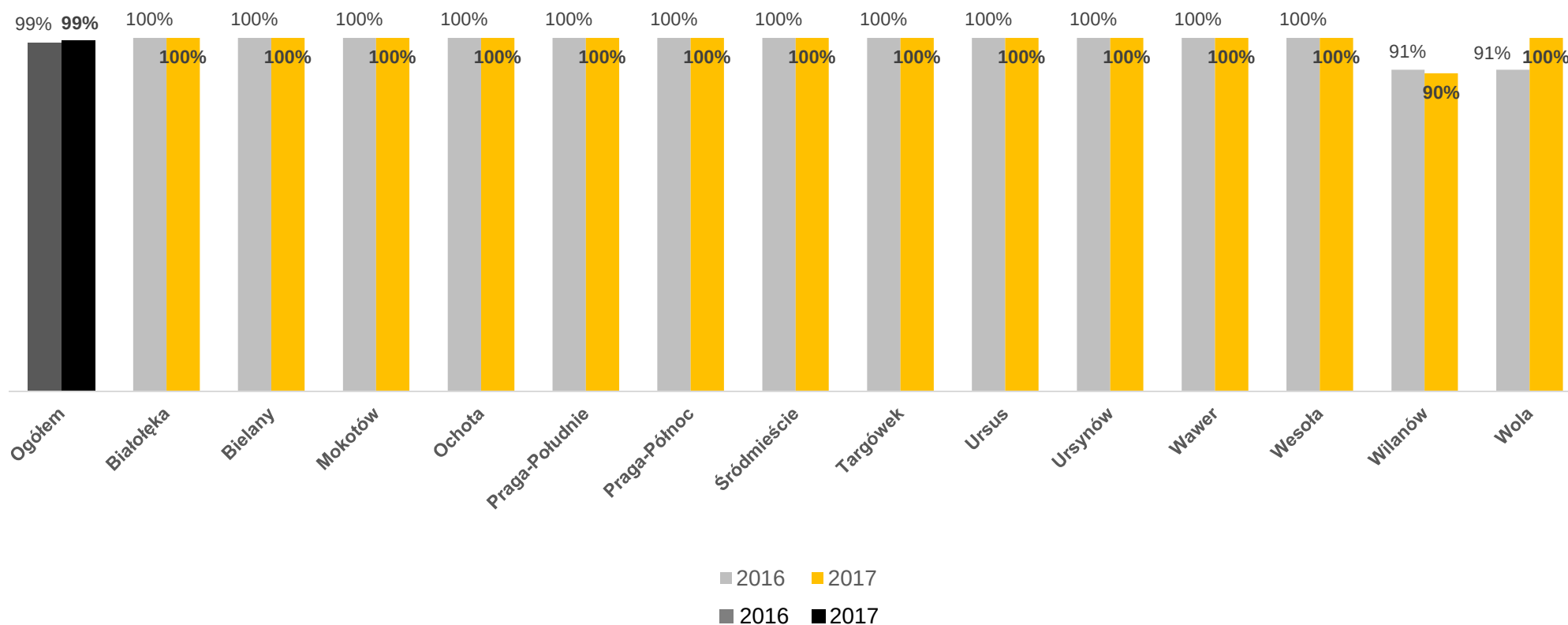


Urzędnik – obsługa przedstawionej sprawy

W poszczególnych Urzędach Stanu Cywilnego m.st. Warszawy

P21. Czy urzędnik w czasie załatwiania sprawy udzielał informacji w sposób zrozumiały?

N (ogółem) = 140, N (dla dzielnicy) = 10

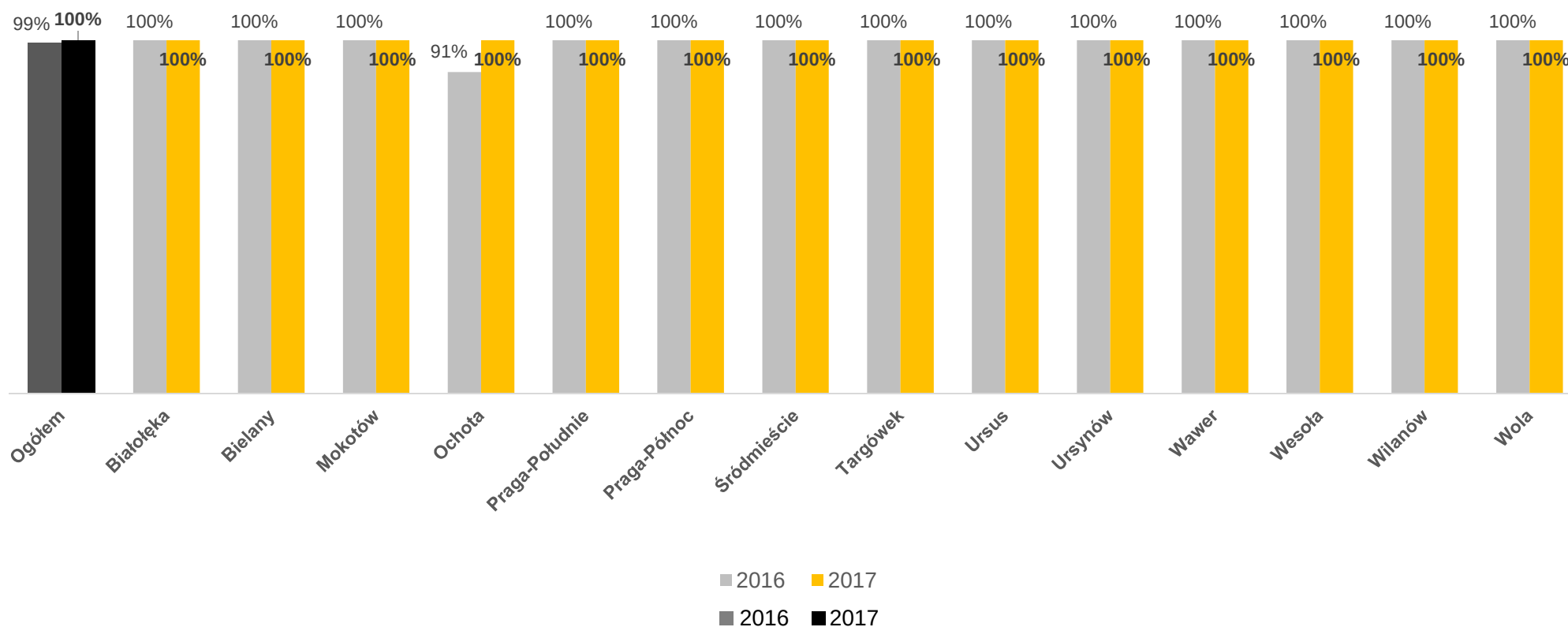


Urzędnik – obsługa przedstawionej sprawy

W poszczególnych Urzędach Stanu Cywilnego m.st. Warszawy

P21. Czy urzędnik używał zrozumiałej terminologii?

N (ogółem) = 140, N (dla dzielnicy) = 10

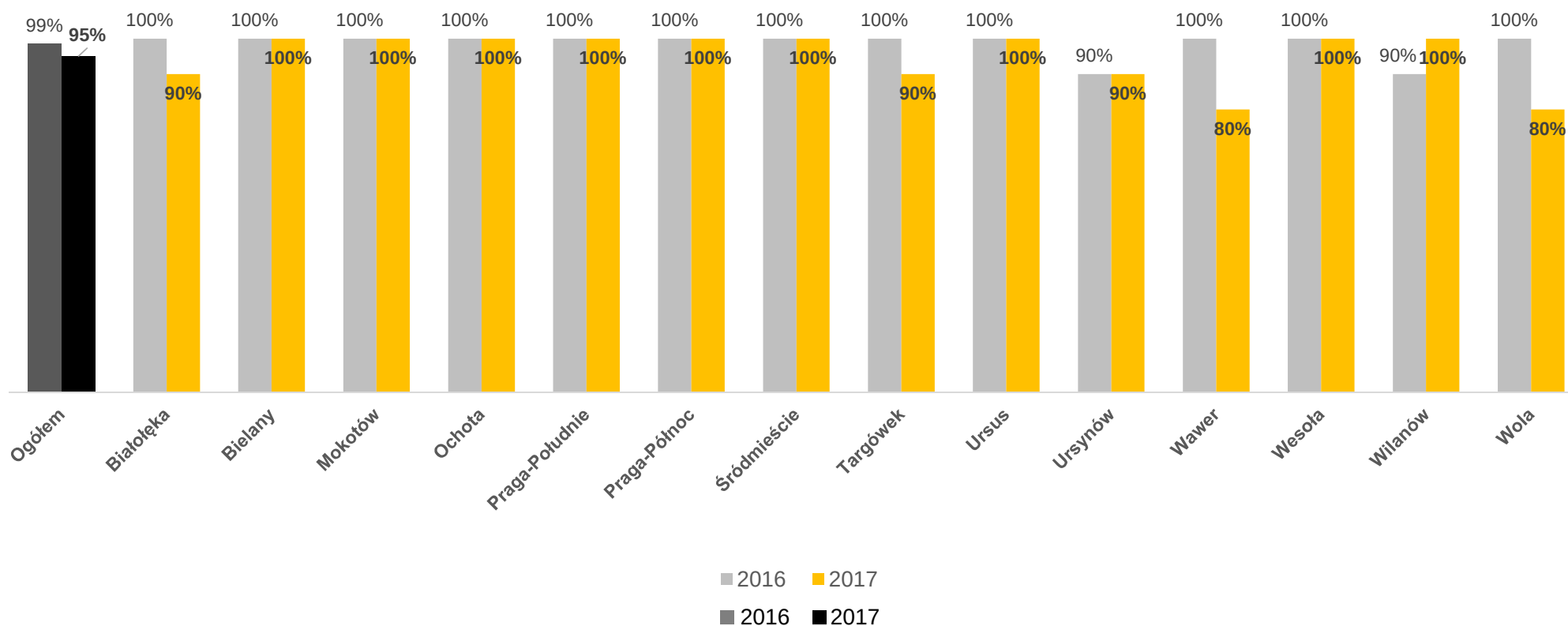


Urzędnik – obsługa przedstawionej sprawy

W poszczególnych Urzędach Stanu Cywilnego m.st. Warszawy

P21. Czy urzędnik udzielał informacji w sposób kompetentny?

N (ogółem) = 140, N (dla dzielnicy) = 10

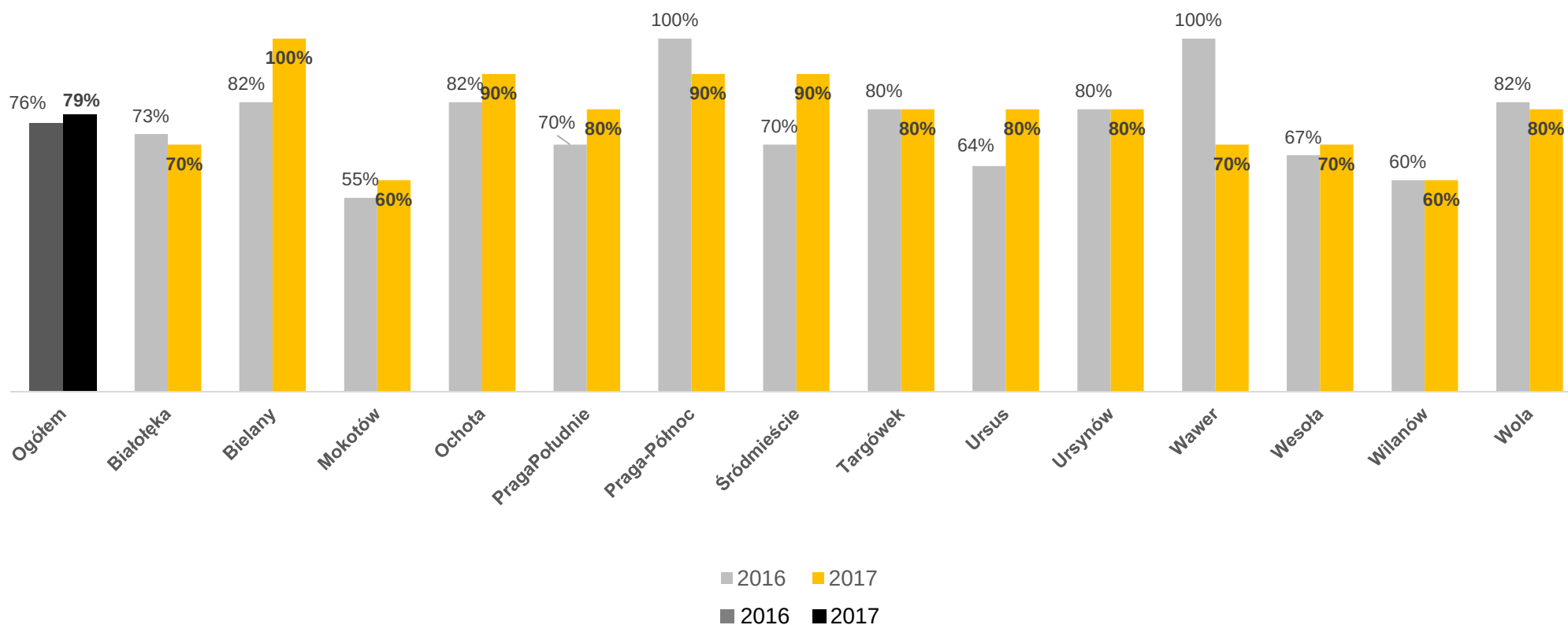


Urzędnik – obsługa przedstawionej sprawy

W poszczególnych Urzędach Stanu Cywilnego m.st. Warszawy

P21. Czy urzędnik dopytywał o szczegóły przedstawionej sprawy?

N (ogółem) = 140, N (dla dzielnicy) = 10

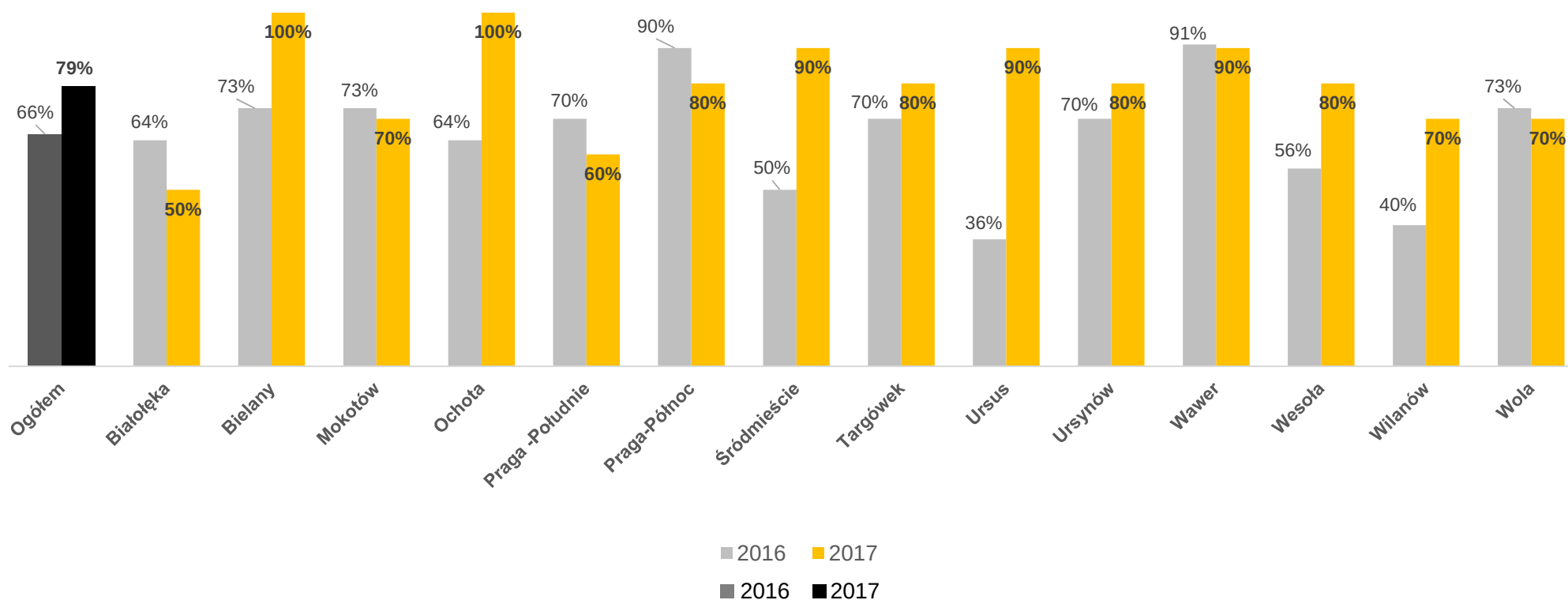


Urzędnik – obsługa przedstawionej sprawy

W poszczególnych Urzędach Stanu Cywilnego m.st. Warszawy

P21. Czy urzędnik w czasie załatwiania sprawy upewnił się, że zrozumiałeś/as jego wyjaśnienia?

N (ogółem) = 140, N (dla dzielnicy) = 10



Urzędnik – obsługa przedstawionej sprawy

W poszczególnych Urzędach Stanu Cywilnego m.st. Warszawy

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

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

Ogółem	10%	42%	23%	26%	24%	33%	14%	29%	N=140
Białołęka	18%	36%	18%	27%	10%	40%	10%	40%	N=10
Bielany		73%	9%	18%	30%	50%		20%	N=10
Mokotów	9%	45%	27%	18%	20%	30%	30%	20%	N=10
Ochota		36%	27%	36%		80%	10%	10%	N=10
Praga-Południe	30%		50%	20%	30%	10%	60%		N=10
Praga-Północ	10%	30%	50%	10%	40%	30%	20%	10%	N=10
Śródmieście	30%	30%	10%	30%	50%	10%	40%		N=10
Targówek	20%		40%	40%	20%	60%	10%	10%	N=10
Ursus		55%	27%	18%	30%	40%	10%	20%	N=10
Ursynów	10%	30%	20%	40%	30%	20%	30%	20%	N=10
Wawer	27%	64%		9%	50%		30%	20%	N=10
Wesoła		67%	11%	22%	20%	20%	60%		N=10
Wilanów	10%	50%		40%	40%	10%	50%		N=10
Wola		36%	27%	36%	30%	20%	20%	30%	N=10

2016

2017

Urzędnik – obsługa przedstawionej sprawy

W poszczególnych Urzędach Stanu Cywilnego m.st. Warszawy

P23. Czy urzędnik zaproponował wyjaśnienie formularza/ wniosku lub wyjaśnił jak wypełnić formularz/ wniosek?

■ Tak ■ Nie ■ Nie dotyczy

Ogółem	15%	41%	44%	23%	34%	44%	N=140
Białołęka	18%	36%	45%	10%	30%	60%	N=10
Bielany	18%	36%	45%	20%	30%	50%	N=10
Mokotów	45%	55%	20%	40%	40%	N=10	
Ochota	9%	55%	36%	80%	10%	10%	N=10
Praga-Południe	10%	50%	40%	10%	30%	60%	N=10
Praga-Północ	30%	60%	10%	20%	10%	70%	N=10
Śródmieście	10%	50%	40%	40%	60%	N=10	
Targówek	10%	20%	70%	20%	60%	20%	N=10
Ursus	45%	55%	30%	40%	30%	N=10	
Ursynów	10%	40%	50%	20%	50%	30%	N=10
Wawer	64%	27%	9%	40%	20%	40%	N=10
Wesoła	11%	44%	44%	20%	20%	60%	N=10
Wilanów	10%	30%	60%	50%	50%	N=10	
Wola	9%	36%	55%	30%	40%	30%	N=10

2016

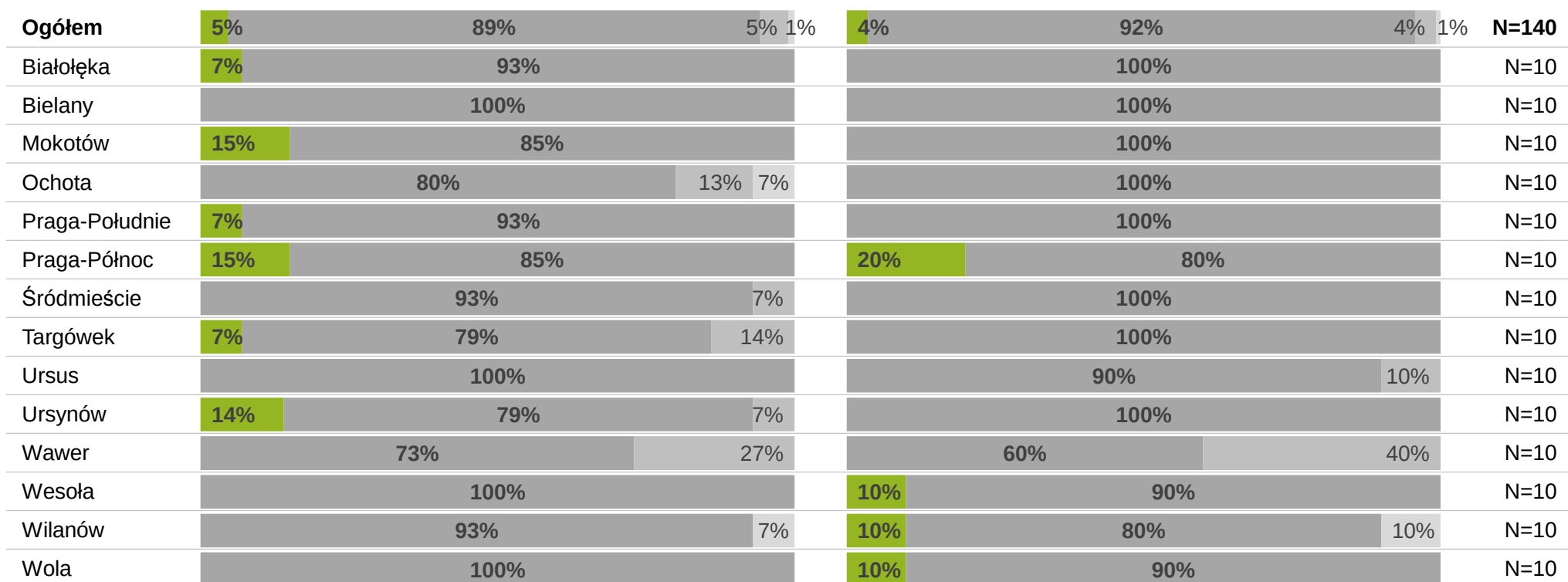
2017

Urzędnik – obsługa przedstawionej sprawy

W poszczególnych Urzędach Stanu Cywilnego m.st. Warszawy

P25. Czy w trakcie rozmowy dzwonił telefon znajdujący się przy stanowisku, przy którym miała miejsce rozmowa?

■ Tak ■ Nie dzwonił ■ Nie było aparatu telefonicznego/komórki ■ Nie widziałem(-am) co jest na biurku



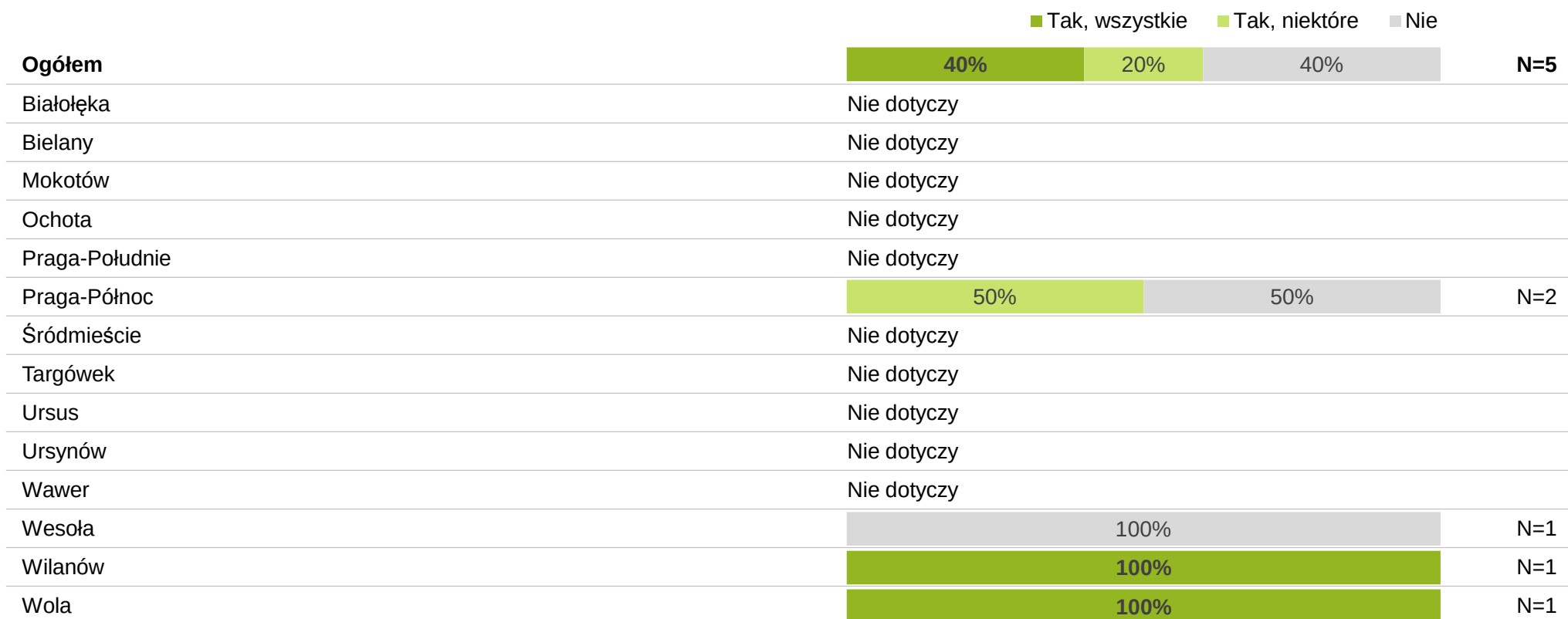
2016

2017

Urzędnik – obsługa przedstawionej sprawy

W poszczególnych Urzędach Stanu Cywilnego m.st. Warszawy

P26. Czy w trakcie rozmowy urzędnik odbierał dzwoniący telefon?

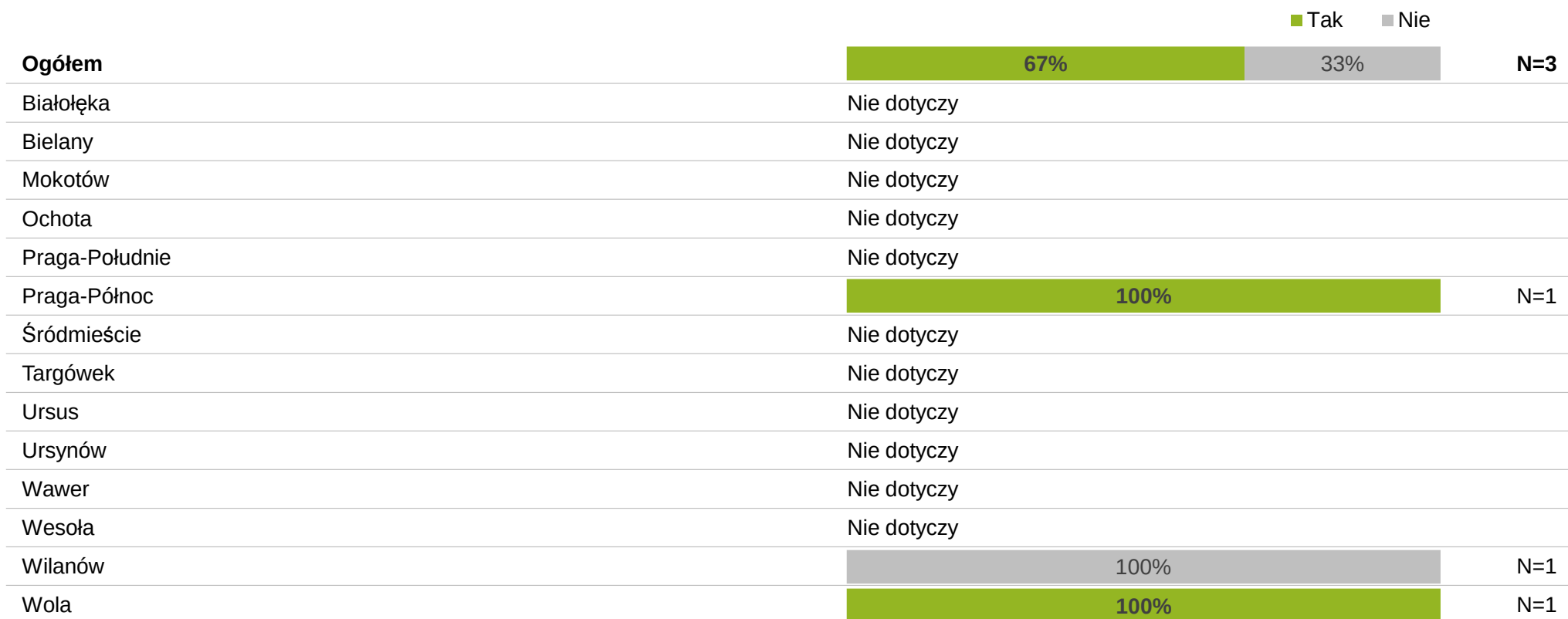


2017

Urzędnik – obsługa przedstawionej sprawy

W poszczególnych Urzędach Stanu Cywilnego m.st. Warszawy

P27. Czy przed odebraniem telefonu urzędnik przeprosił Cię/ powiadomił, że odbierze telefon?



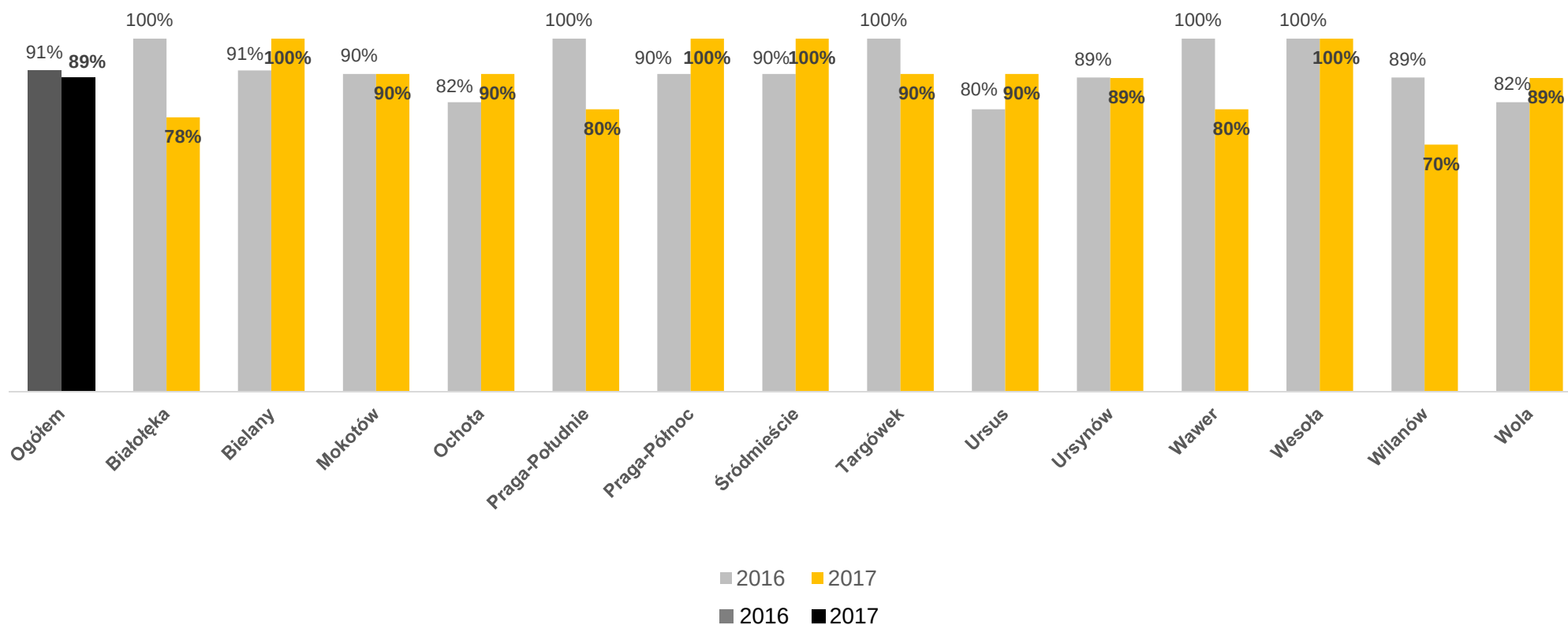
2017

Urzędnik – sposób załatwienia przedstawionej sprawy

W poszczególnych Urzędach Stanu Cywilnego m.st. Warszawy

P28. O czym, bez dopytywania, poinformował Cię urzędnik?
Wymagane dokumenty

N (ogółem) = 140, N (dla dzielnicy) = 10, wyłączono odpowiedzi „nie dotyczy”



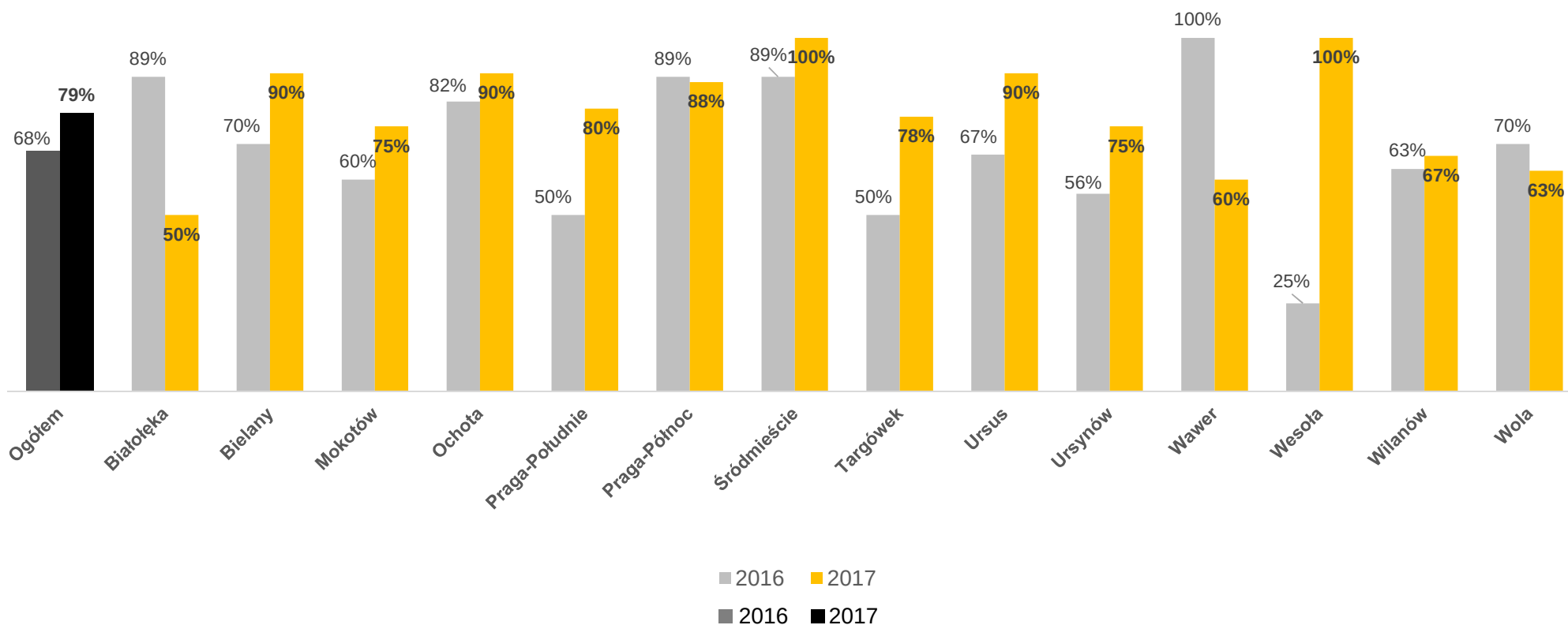
Urzędnik – sposób załatwienia przedstawionej sprawy

W poszczególnych Urzędach Stanu Cywilnego m.st. Warszawy



P28. O czym, bez dopytywania, poinformował Cię urzędnik?
Wymagane opłaty/brak opłat

N (ogółem) = 140, N (dla dzielnicy) = 10, wyłączono odpowiedzi „nie dotyczy”



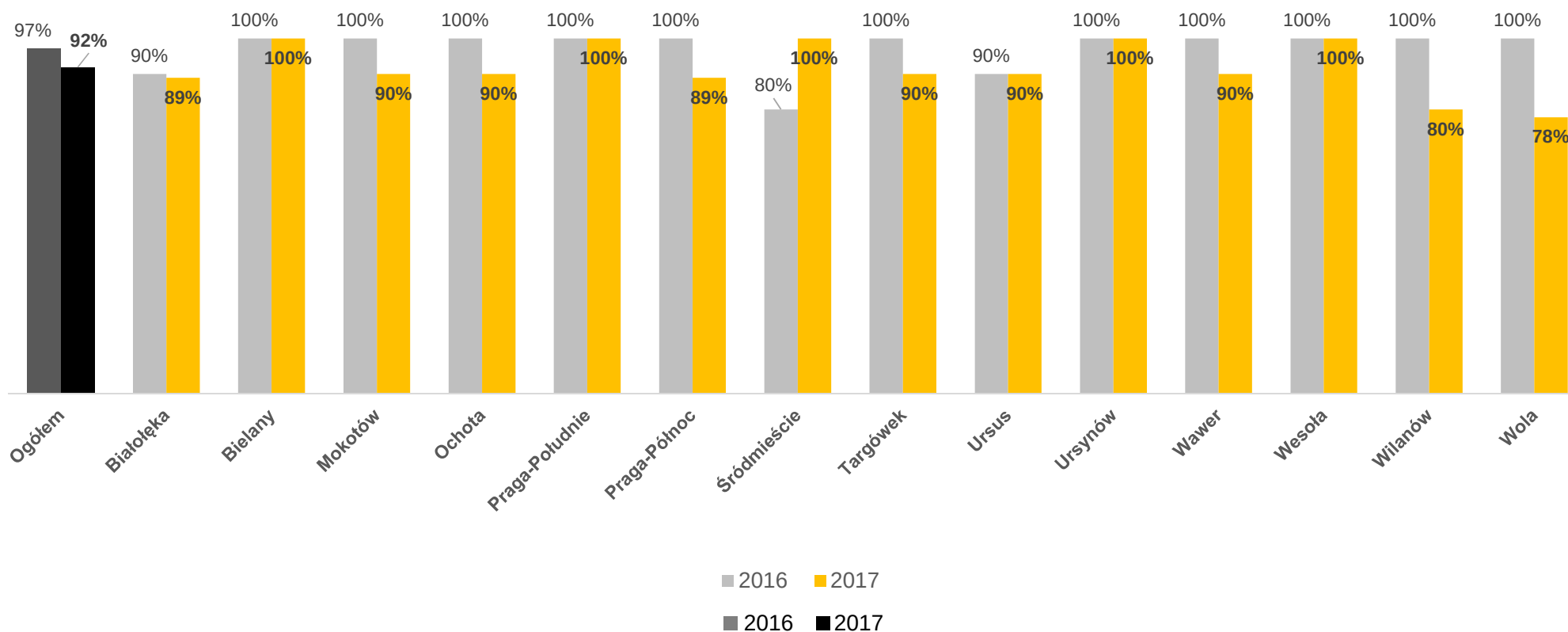
Urzędnik – sposób załatwienia przedstawionej sprawy

W poszczególnych Urzędach Stanu Cywilnego m.st. Warszawy

P28. O czym, bez dopytywania, poinformował Cię urzędnik?

Miejsce złożenia dokumentów

N (ogółem) = 140, N (dla dzielnicy) = 10, wyłączono odpowiedzi „nie dotyczy”



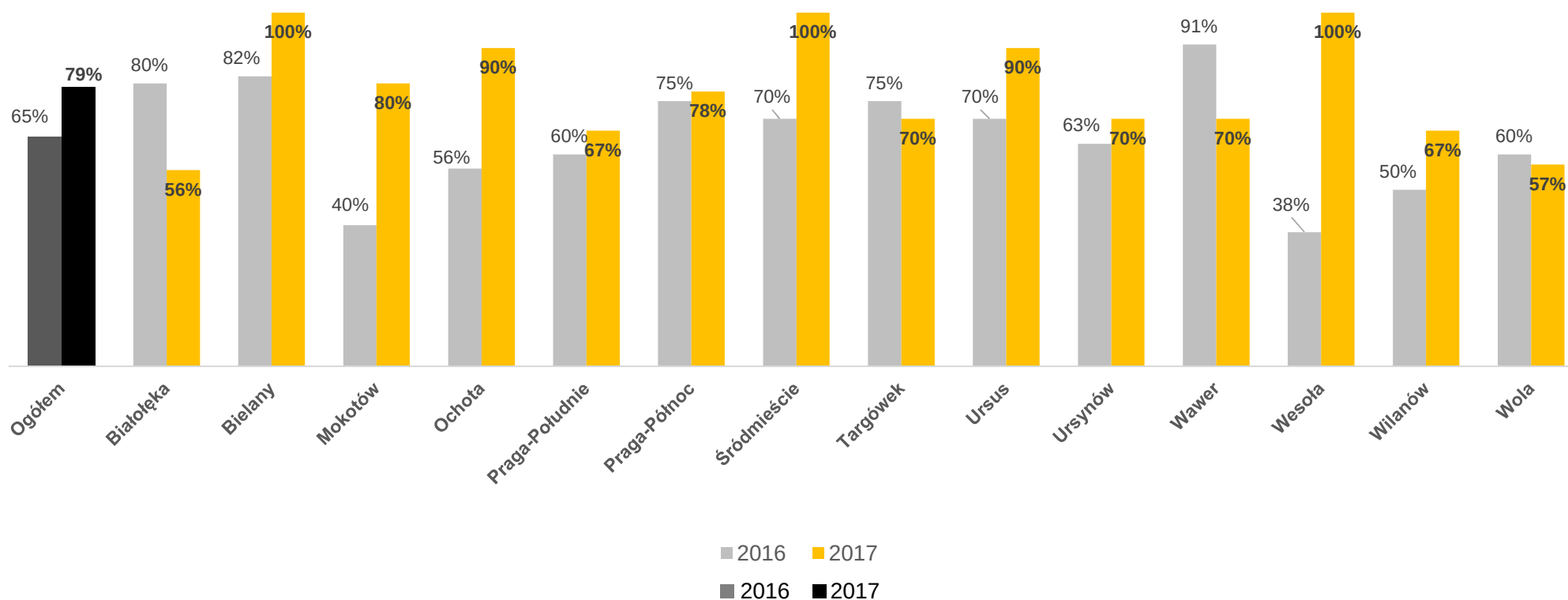
Urzędnik – sposób załatwienia przedstawionej sprawy

W poszczególnych Urzędach Stanu Cywilnego m.st. Warszawy



P28. O czym, bez dopytywania, poinformował Cię urzędnik?
Termin odpowiedzi (czas oczekiwania na rozpatrzenie)

N (ogółem) = 140, N (dla dzielnicy) = 10, wyłączono odpowiedzi „nie dotyczy”

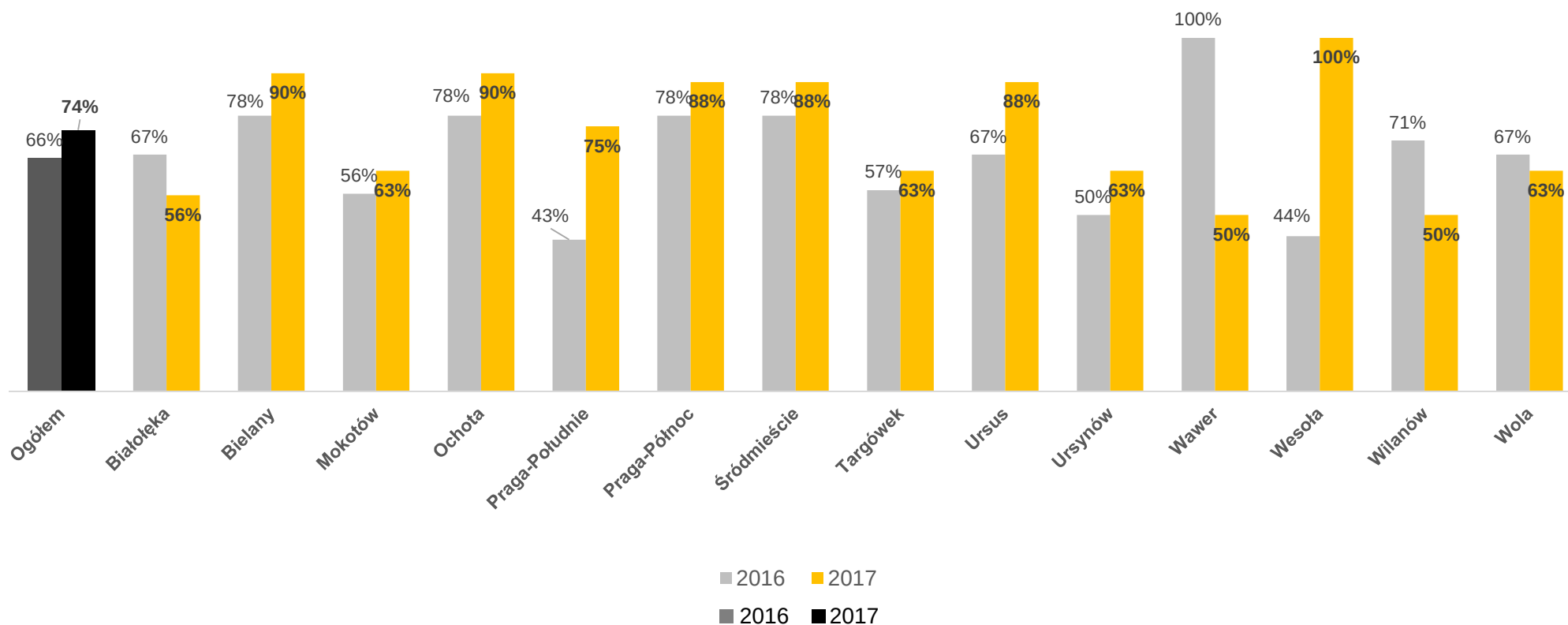


Urzędnik – sposób załatwienia przedstawionej sprawy

W poszczególnych Urzędach Stanu Cywilnego m.st. Warszawy

P28. O czym, bez dopytywania, poinformował Cię urzędnik?
Miejsce uiszczenia opłaty

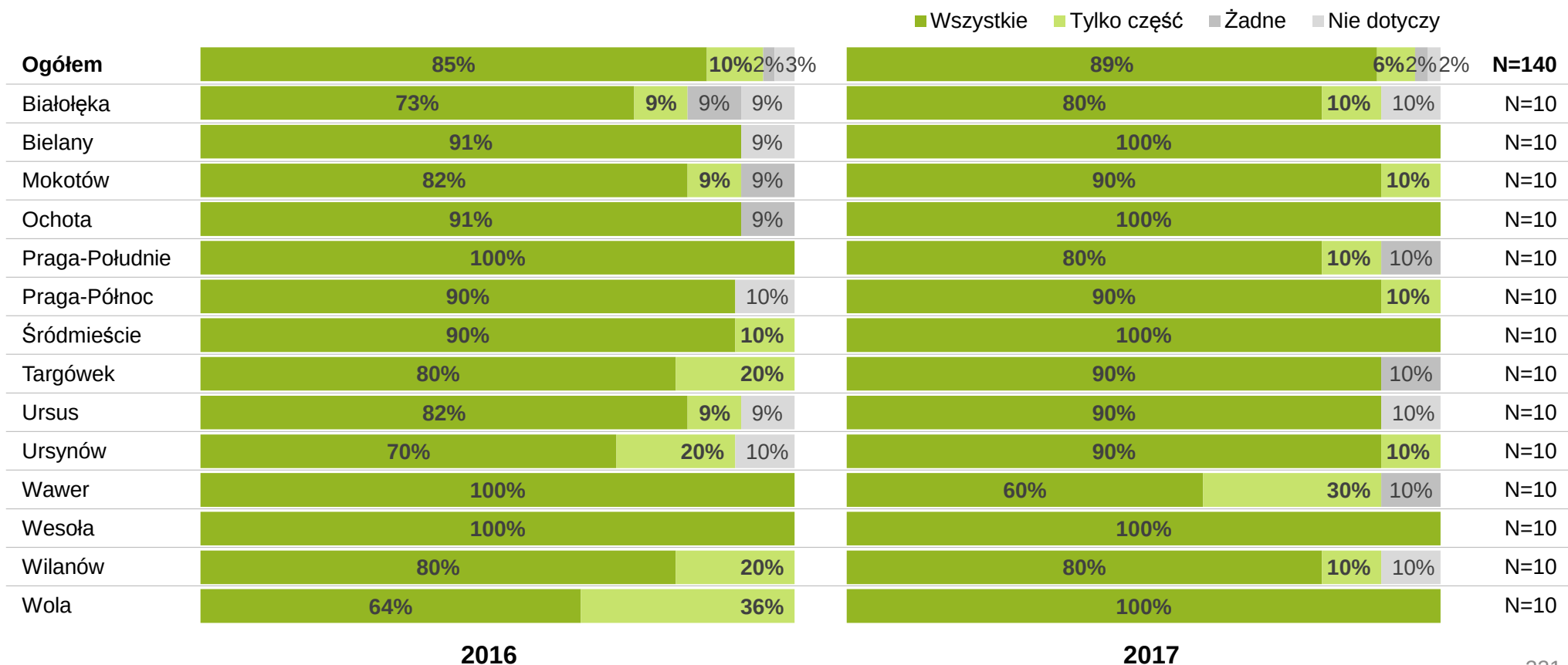
N (ogółem) = 140, N (dla dzielnicy) = 10, wyłączono odpowiedzi „nie dotyczy”



Urzędnik – sposób załatwienia przedstawionej sprawy

W poszczególnych Urzędach Stanu Cywilnego m.st. Warszawy

P29a. Czy informacje udzielone przez urzędnika były prawidłowe?

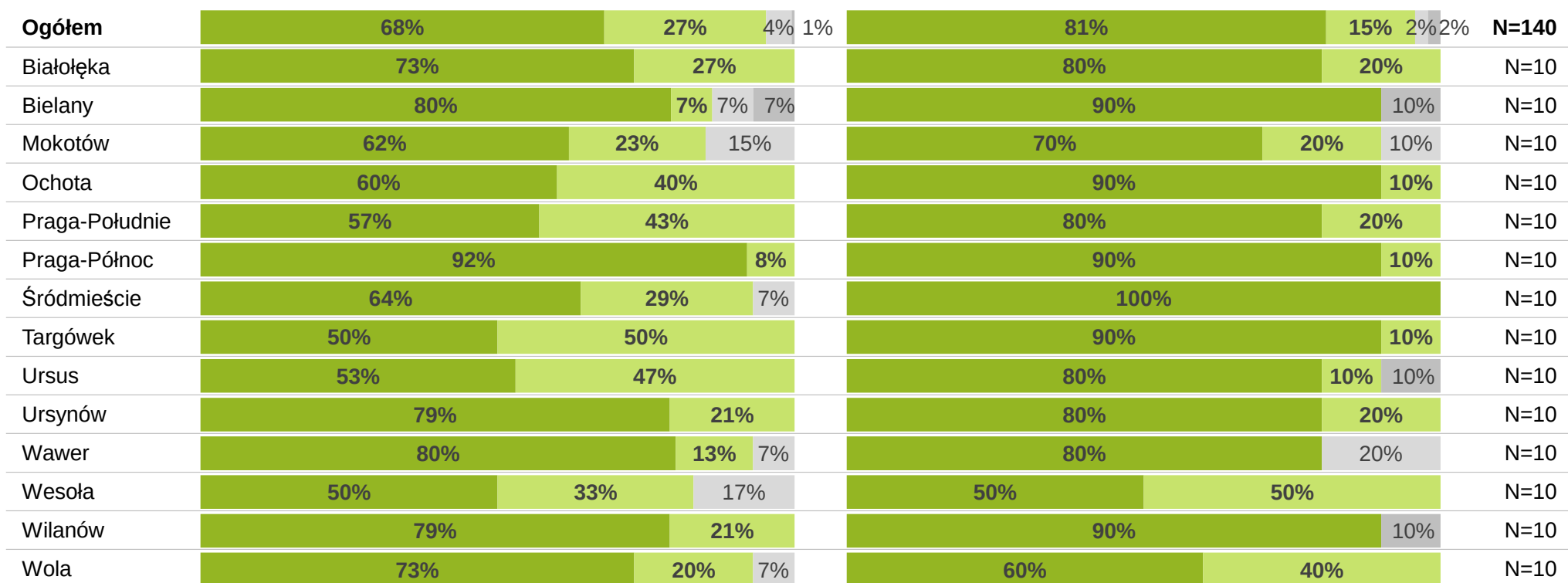


Urzędnik – odczucia audytora

W poszczególnych Urzędach Stanu Cywilnego m.st. Warszawy

P30. Czy podczas rozmowy odczuwałeś niechęć ze strony urzędnika?

■ Zdecydowanie nie ■ Raczej nie ■ Raczej tak ■ Zdecydowanie tak



2016

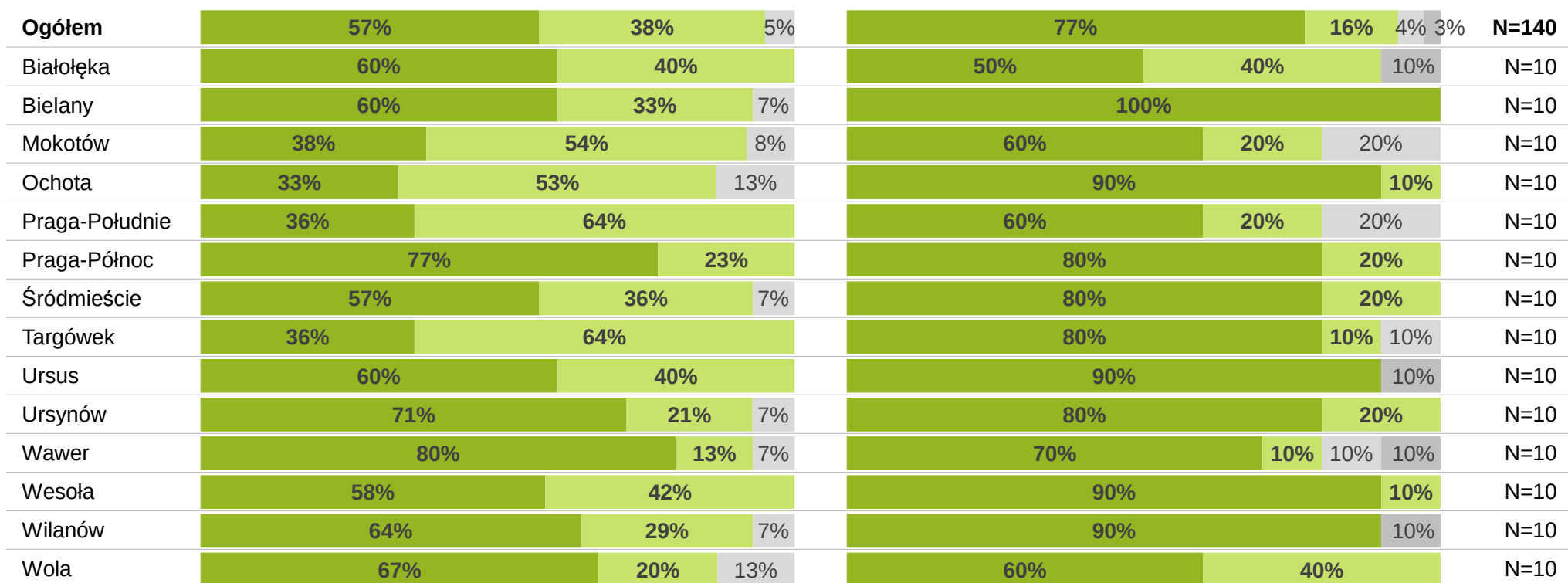
2017

Urzędnik – odczucia audytora

W poszczególnych Urzędach Stanu Cywilnego m.st. Warszawy

P31. Czy jesteś zadowolony ze sposobu obsługi przez urzędnika?

■ Zdecydowanie tak ■ Raczej tak ■ Raczej nie ■ Zdecydowanie nie



2016

2017

Badanie Mystery Calling

(audyty telefoniczne)

Ogólne zachowanie wobec klienta

- Czas oczekiwania na odebranie telefonu we wszystkich badanych jednostkach jest zbliżony (ok. 2-3 sygnałów). Najczęściej zajmuje kilkanaście sekund. Najkrócej w przypadku Urzędu Stanu Cywilnego, a relatywnie dłużej w przypadku Miejskiego Rzecznika Konsumenta.
- W większości przypadków audytorzy wysoko ocenili uprzejme zachowanie pracownika przy powitaniu i pożegnaniu (odpowiednio: 91% i 90 %), zwroty grzecznościowe (91%) i dobrą dykcję (96%).
- Większość urzędników mówiła ciepłym i naturalnym głosem (91%) oraz poświęciła audytorowi odpowiednią ilość czasu i uwagi (89%).
- Jedynie nieco ponad połowa urzędników (53%) przedstawiła się z imienia i nazwiska, ale 93% z nich wymieniło na początku rozmowy nazwę instytucji, komórki czy jednostki. Najrzadziej przedstawiali się pracownicy Biura Mienia Miasta i Skarbu Państwa oraz Urzędu Stanu Cywilnego, najczęściej osoby pracujące w Punktach Informacyjnych w Urzędach Dzielnic.
- W 19% rozmów zdarzyło się, że urzędnik używał zwrotów negatywnych; częściej zdarzało się to pracownikom w Punktach Informacyjnych w Urzędach Dzielnic (23%) oraz Urzędzie Stanu Cywilnego (19%). W 10% rozmów audytor miał wrażenie, że urzędnik okazywał podczas rozmowy zniecierpliwienie (częściej w wymienionych wyżej Punktach Informacyjnych oraz Urzędzie Stanu Cywilnego).

Urzędnik – obsługa przedstawionej sprawy

- Większość aspektów obsługi interesantów została pozytywnie oceniona w przypadku praktycznie wszystkich rozmów telefonicznych. Prawie wszyscy urzędnicy (96%) udzielili informacji w sposób zrozumiały, zastosowali zrozumiałą terminologię (97%) oraz przekazali treść w sposób kompetentny (81%).
- Relatywnie najgorzej w przypadku kompetencji wypadły Punkty Informacyjne w Urzędach Dzielnic (79%) oraz Urząd Stanu Cywilnego (80%).
- Jedynie nieco ponad połowa urzędników (57%) dopytywała o szczegóły przedstawionej sprawy, najrzadziej pracownicy Punktów Informacyjnych w Urzędach Dzielnic (49%) oraz Biura Geodezji i Katastru (50%). Najbardziej zaangażowani w tym zakresie byli urzędnicy Biura Ochrony Środowiska (90%)
- Podobnie jak w przypadku audytów osobistych, także przy audytach telefonicznych urzędnicy spontanicznie (bez dopytywania) najczęściej informowali o miejscu złożenia dokumentów (75%) oraz wymaganych dokumentach (67%). Najłatwiej informację o potrzebnych dokumentach można było uzyskać w Biurze Ochrony Środowiska (aż 90%), a najtrudniej w Urzędzie Stanu Cywilnego (65%) i Punktach Informacyjnych w Urzędach Dzielnic (65%).

Urzędnik – sposób załatwienia przedstawionej sprawy



- Urzędnicy najrzadziej spontanicznie informowali o czasie oczekiwania na rozpatrzenie sprawy (25%). Równie rzadko urzędnicy dzielili się informacją o miejscu uiszczenia opłaty (35%).
- W 42% przypadków informacje udzielone przez urzędników były w całości prawidłowe, a w 43% przypadków prawidłowa była tylko ich część. W 9% rozmów przekazywane informacje okazały się całkowicie nieprawidłowe. Najczęściej błędne informacje przekazywali pracownicy Punktów Informacyjnych w Urzędach Dzielnic.
- Interesanci odczuwali niechęć ze strony urzędników w czasie 12% rozmów telefonicznych. Najczęściej zdarzało się to podczas audytów przeprowadzanych w Punktach Informacyjnych w Urzędach Dzielnic.
- Ogólny poziom zadowolenia z obsługi telefonicznej jest stosunkowo wysoki (77%) we wszystkich badanych jednostkach. Najwięcej zadowolonych interesantów znalazło się u Miejskiego Rzecznika Konsumentów (100%).



Placówki według typu

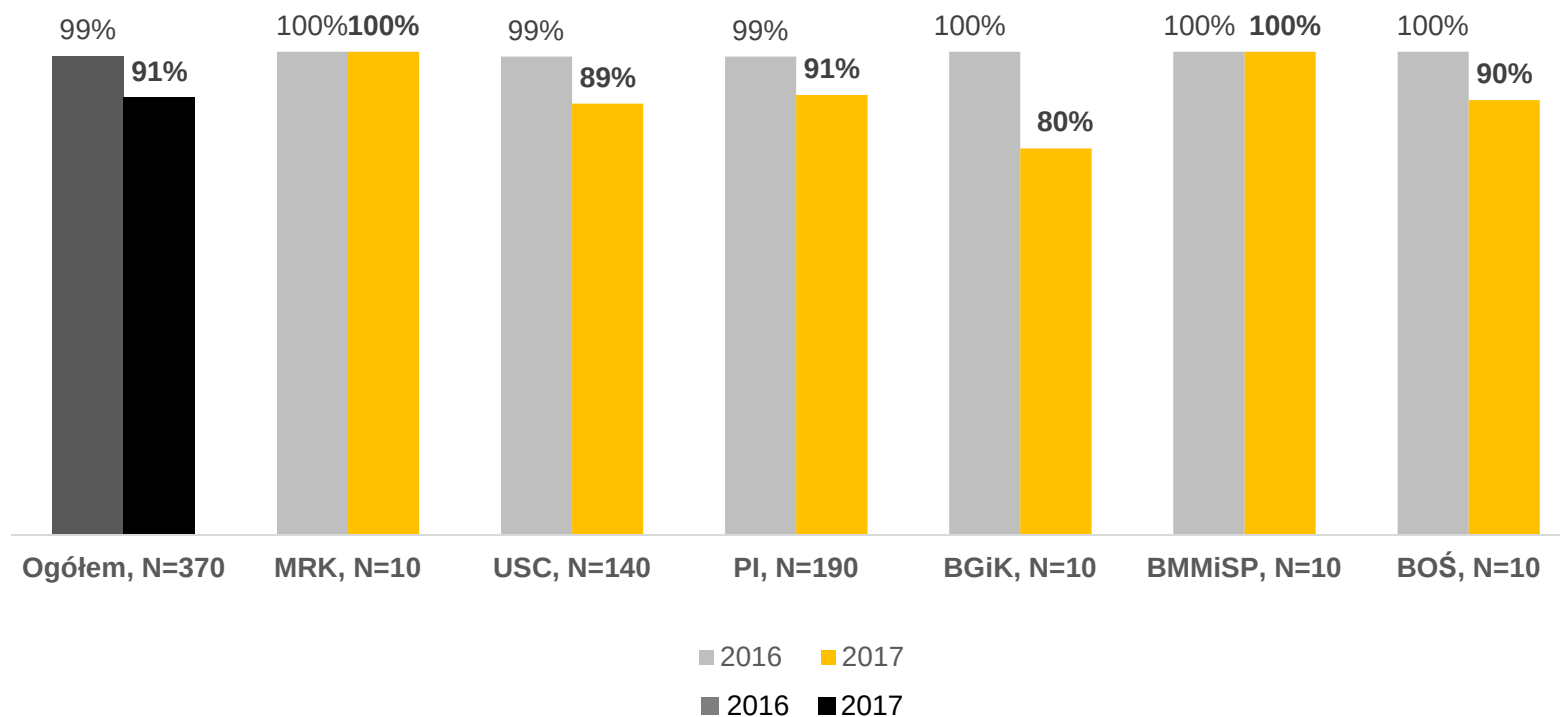
Czas oczekiwania na obsługę

KOMÓRKA ORGANIZACYJNA	P4.0. ŚREDNIA LICZBA PRÓB POŁĄCZENIA PZEED ODEBRANIEM TELEFONU		P4.1. ŚREDNIA LICZBA SYGNAŁÓW PRZED ODEBRANIEM TELEFONU		P4.2. ŚREDNI CZAS OCZEKIWANIA NA OBSŁUGĘ (MINUTY)		P5. ŚREDNIA LICZBA PRZEKIEROWAŃ PRZED WŁAŚCIWĄ ROZMOWĄ		
	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	
Ogółem	-	3,2	2,5	2,5	0,7	0,2	0,4	0,2	N=370
Miejski Rzecznik Konsumentów	-	1,6	3,3	3,5	2	0,7	0,1	0,0	N=10
Urząd Stanu Cywilnego	-	5,1	2,7	2,6	0,7	0,2	0,1	0,1	N=140
Punkt Informacyjny w Urzędzie	-	2,2	2,3	2,4	0,7	0,2	0,4	0,3	N=190
Sala Obsługi Biura Geodezji i Katastru	-	1,3	2,7	1,8	0,7	0,2	0,9	0,3	N=10
Stanowiska obsługi Biura Mienia Miasta i Skarbu Państwa	-	0,1	3,2	2,7	0,9	0,3	0,1	0,6	N=10
Stanowisko obsługi Biura Ochrony Środowiska	-	0,8	1,8	2,4	0,7	0,3	0,8	0,7	N=10

Urzędnik – ogólne zachowanie wobec klienta

W poszczególnych typach placówek

P7. Czy urzędnik...?
przywitał cię uprzejmie

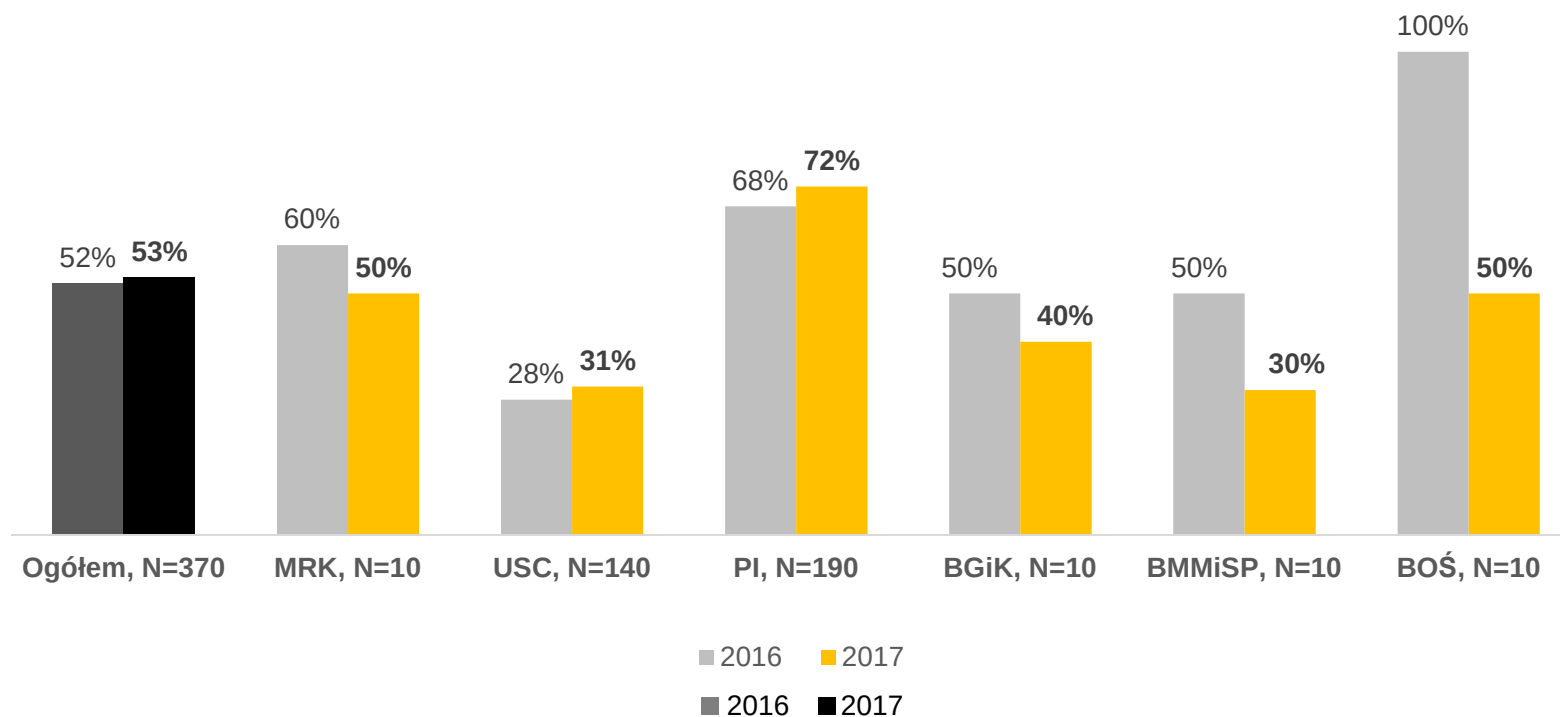


Urzędnik – ogólne zachowanie wobec klienta

W poszczególnych typach placówek

P7. Czy urzędnik...?

przedstawił się imieniem i nazwiskiem

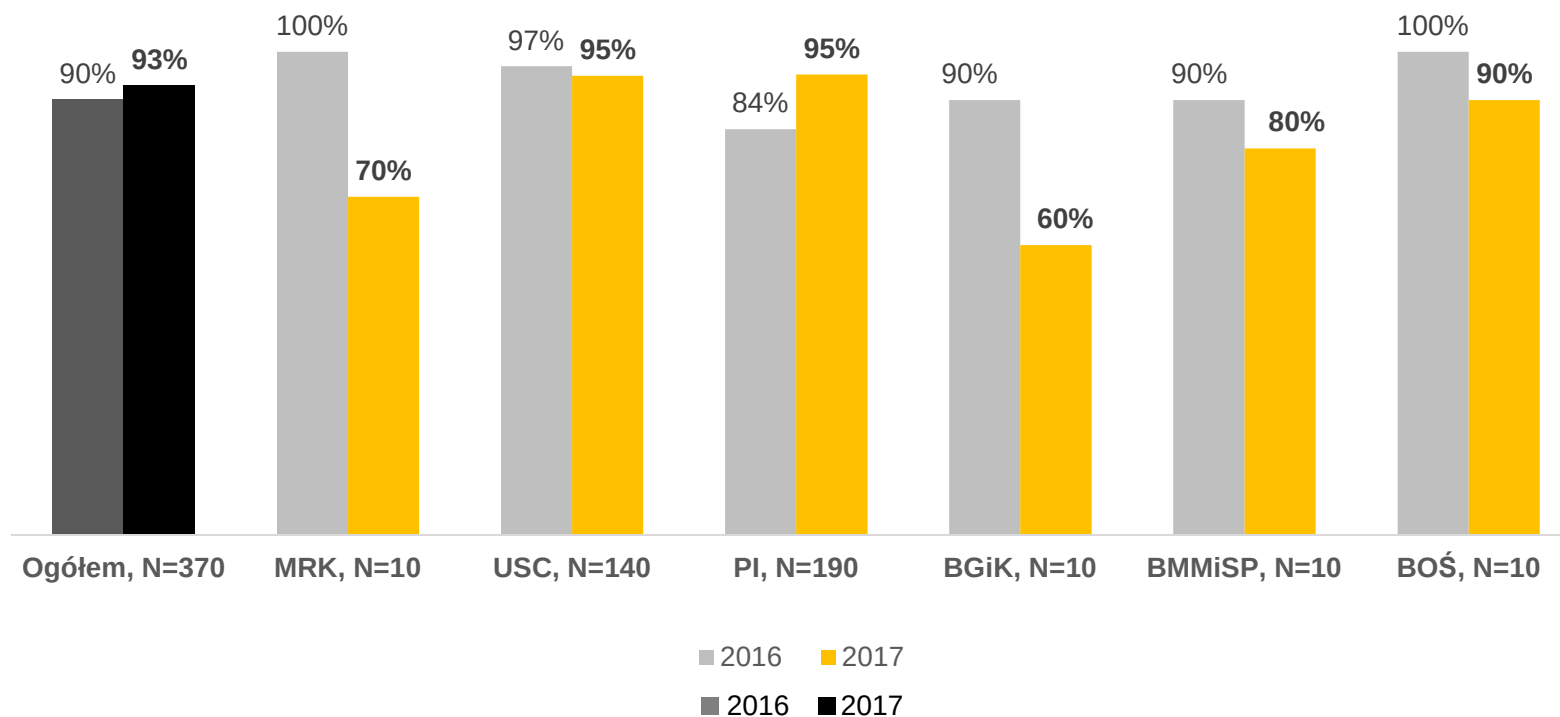


Urzędnik – ogólne zachowanie wobec klienta

W poszczególnych typach placówek

P7. Czy urzędnik...?

w powitaniu podał nazwę instytucji/komórki/jednostki

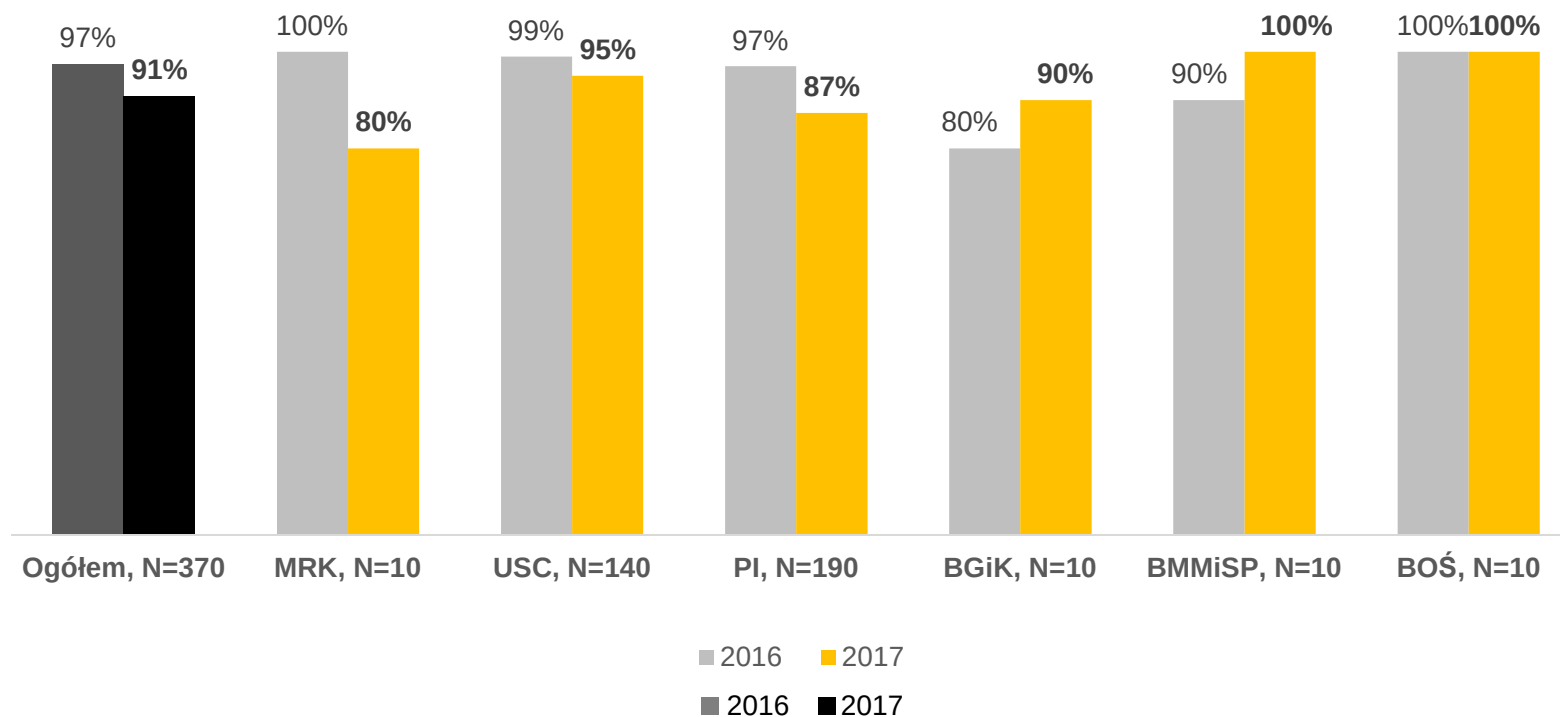


Urzędnik – ogólne zachowanie wobec klienta

W poszczególnych typach placówek

P7. Czy urzędnik...?

mówił ciepłym, naturalnym tonem

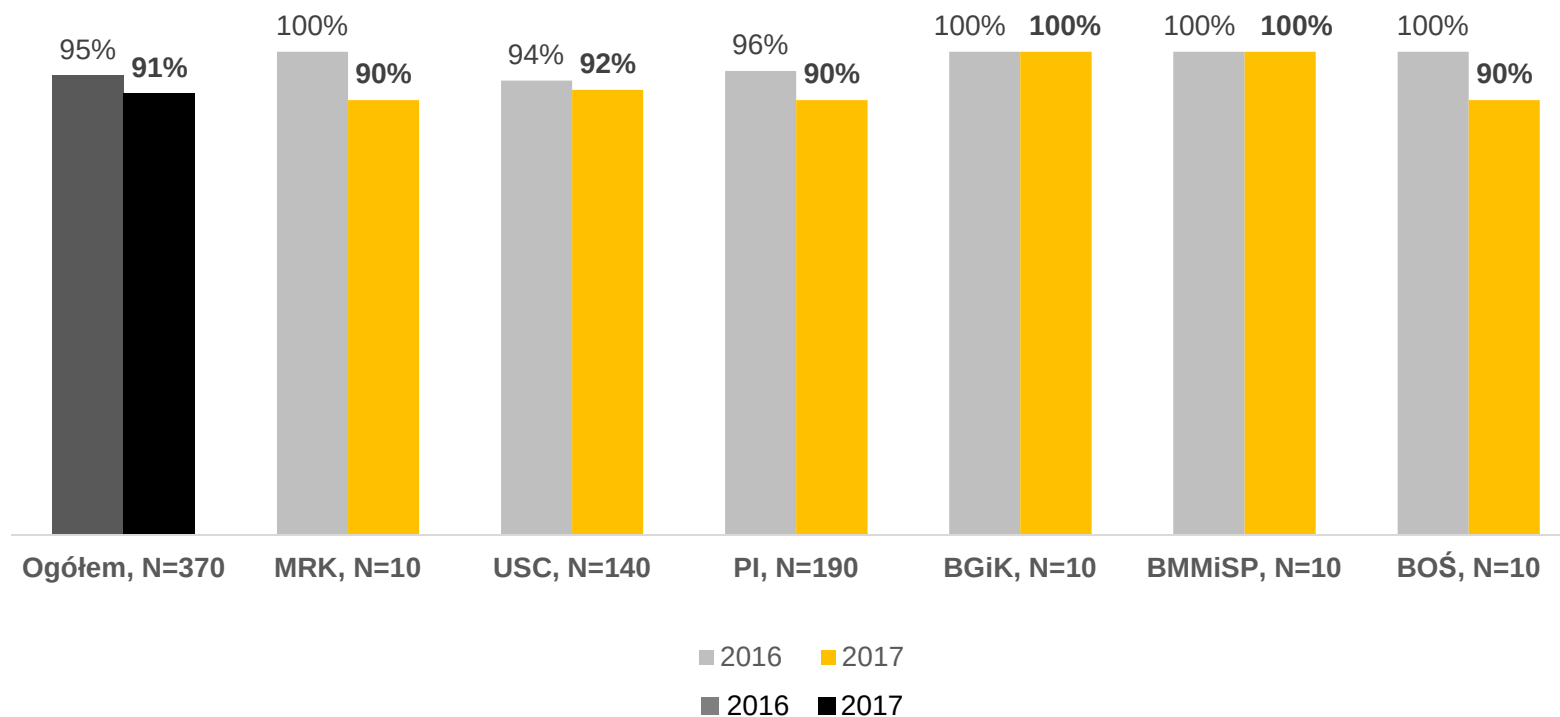


Urzędnik – ogólne zachowanie wobec klienta

W poszczególnych typach placówek

P7. Czy urzędnik...?

używał zwrotów grzecznościowych (proszę, dziękuję, w czym mogę pomóc itp.)

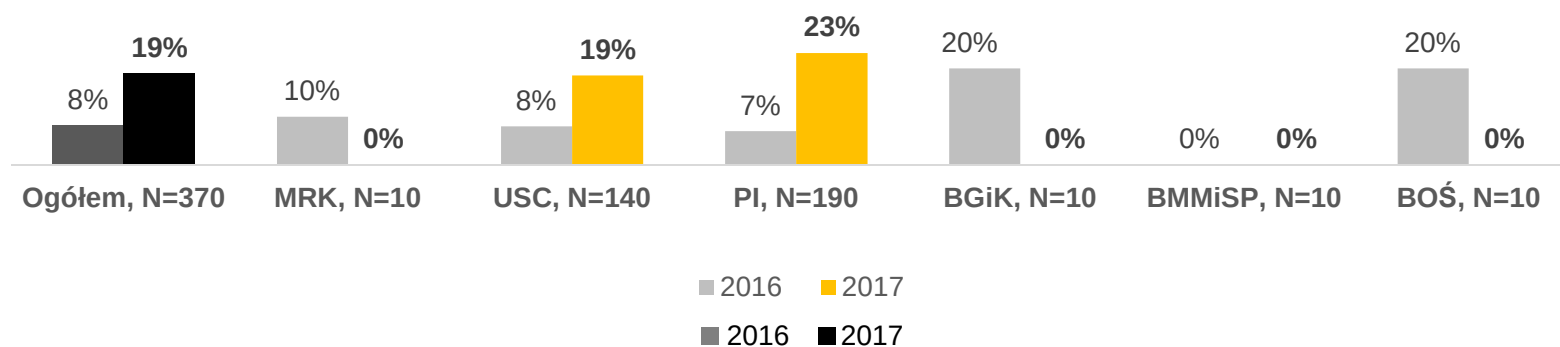


Urzędnik – ogólne zachowanie wobec klienta

W poszczególnych typach placówek

P7. Czy urzędnik...?

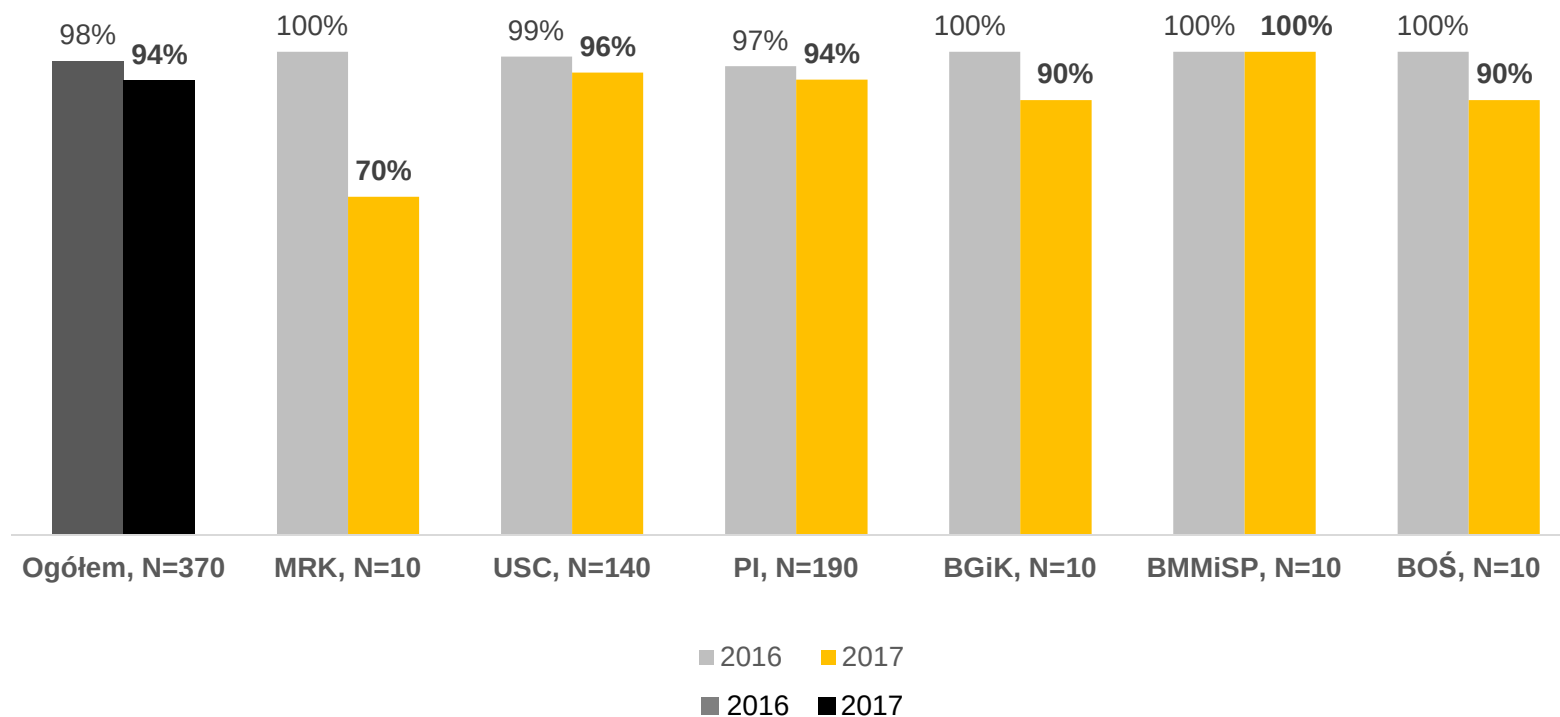
używał zwrotów negatywnych (nie wiem, nie da się, niemożliwe, problem, niestety itp.)



Urzędnik – ogólne zachowanie wobec klienta

W poszczególnych typach placówek

P7. Czy urzędnik...?
był uprzejmy i miły

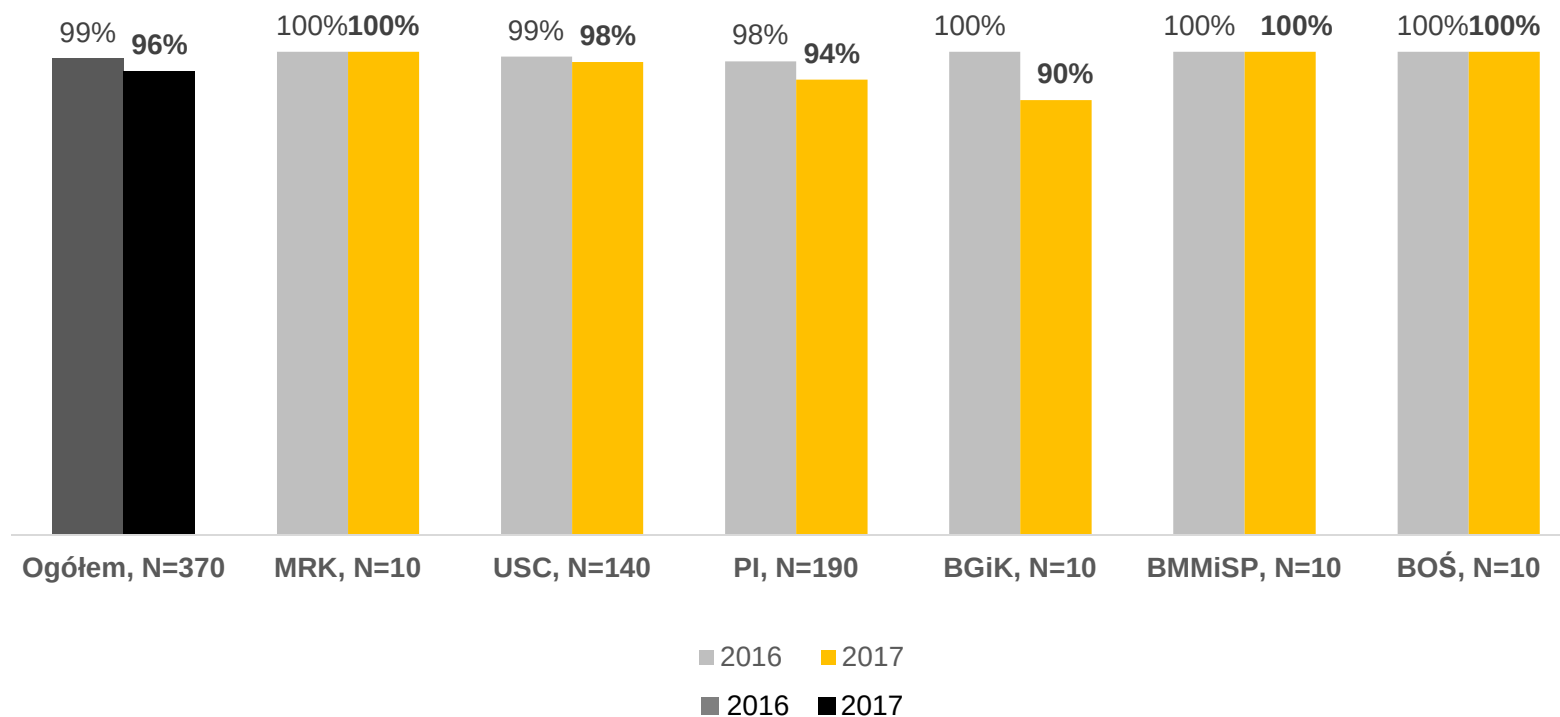


Urzędnik – ogólne zachowanie wobec klienta

W poszczególnych typach placówek

P7. Czy urzędnik...?

mówił wyraźnie (miał dobrą dykcję)

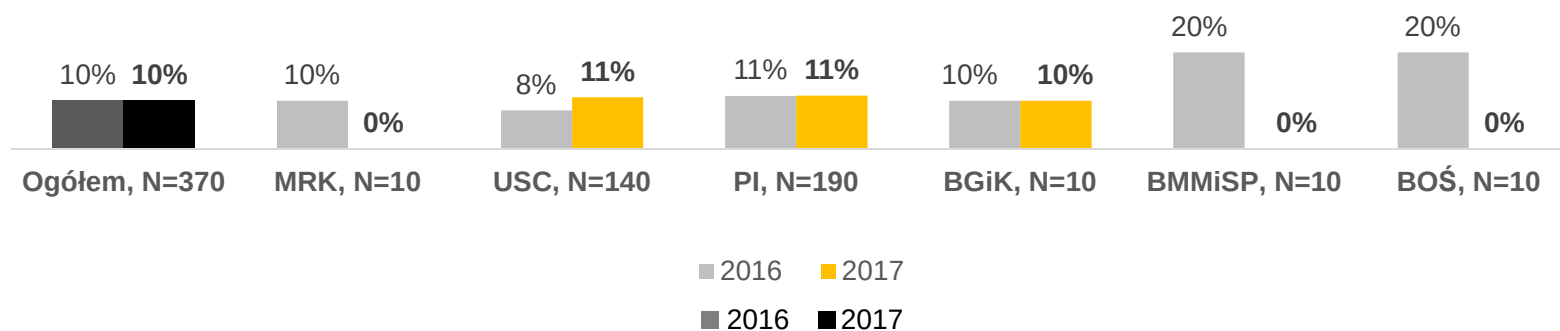


Urzędnik – ogólne zachowanie wobec klienta

W poszczególnych typach placówek

P7. Czy urzędnik...?

okazywał zniecierpliwienie

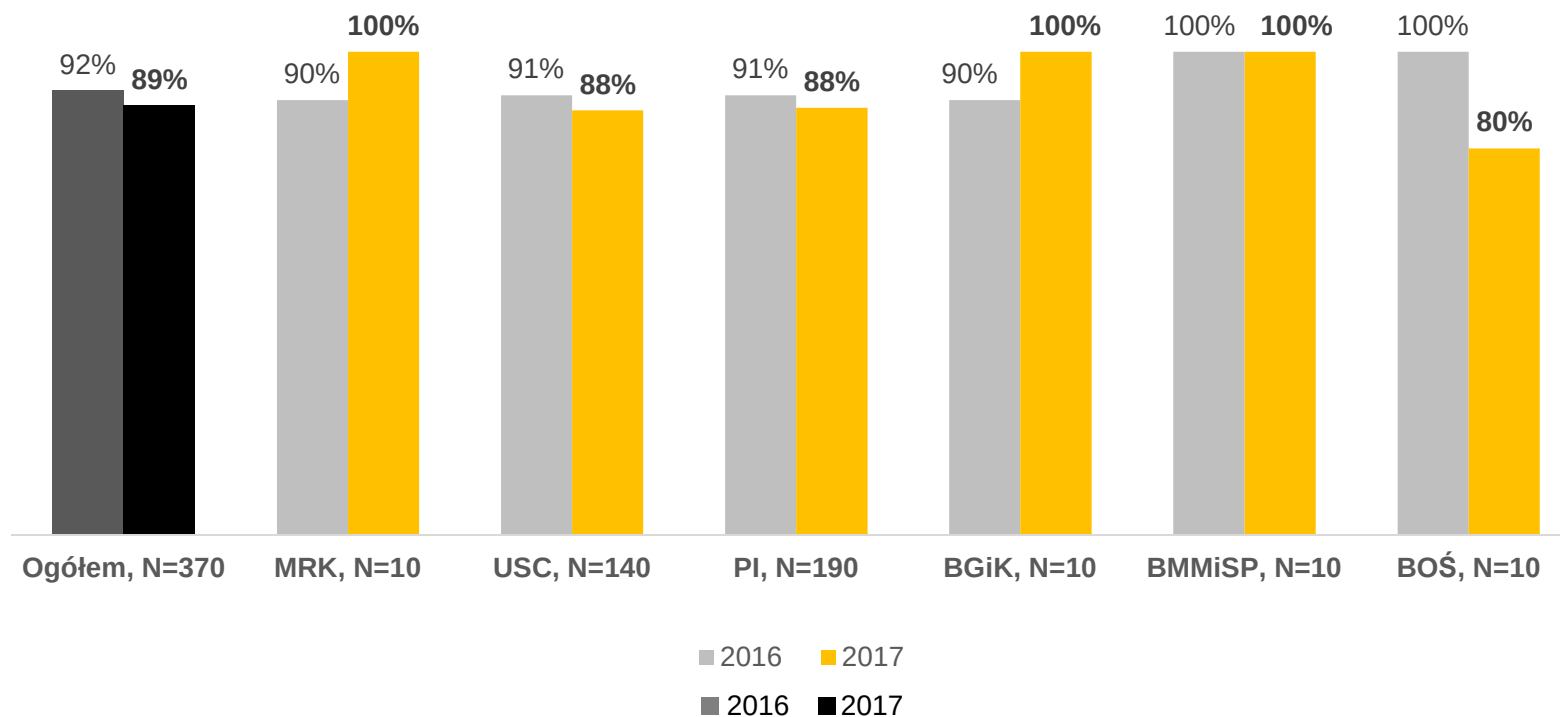


Urzędnik – ogólne zachowanie wobec klienta

W poszczególnych typach placówek

P7. Czy urzędnik...?

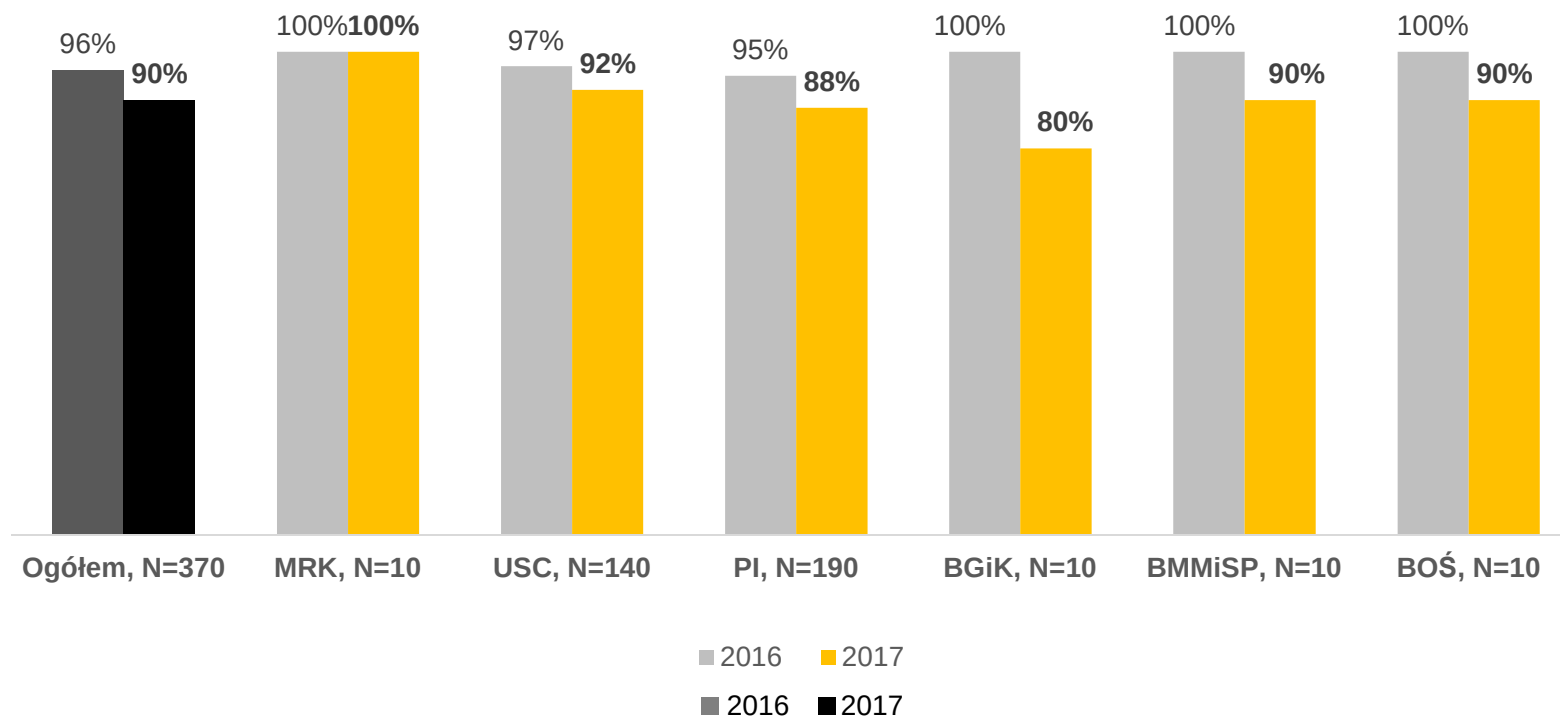
poświęcił Ci odpowiednią ilość czasu i uwagi



Urzędnik – ogólne zachowanie wobec klienta

W poszczególnych typach placówek

P7. Czy urzędnik...?
pożegnał Cię uprzejmie

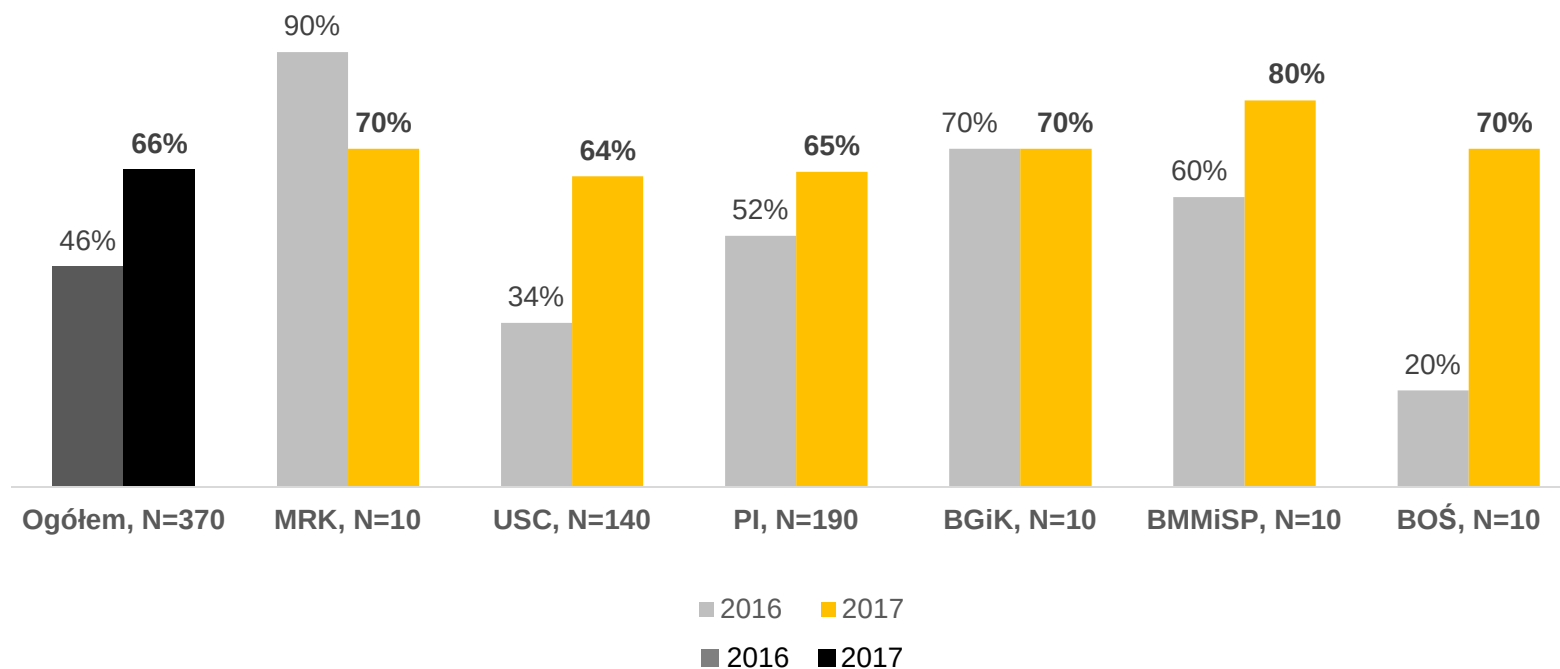


Urzędnik – ogólne zachowanie wobec klienta

W poszczególnych typach placówek

P7. Czy urzędnik...?

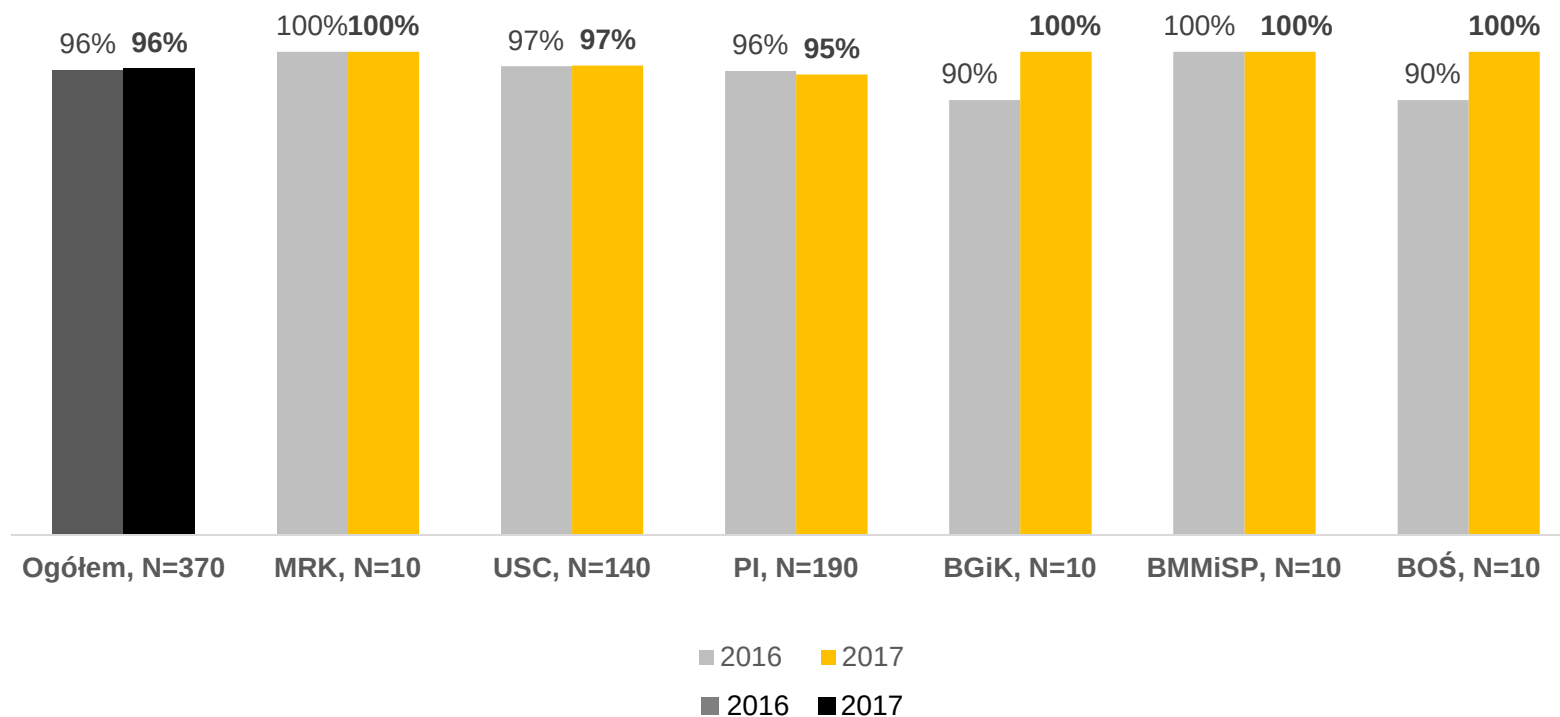
odłożył słuchawkę jako pierwszy



Urzędnik – obsługa przedstawionej sprawy

W poszczególnych typach placówek

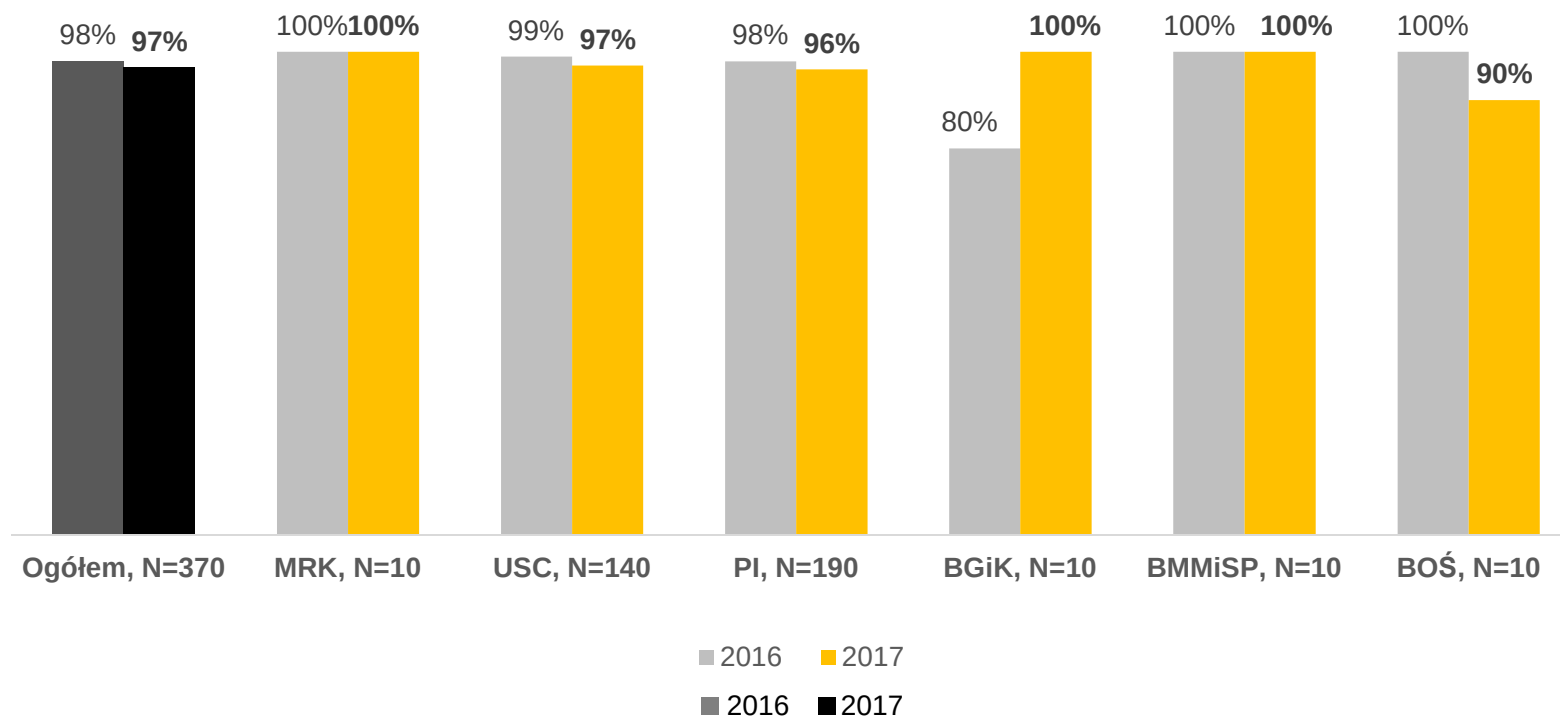
P8. Czy urzędnik w czasie załatwiania sprawy...?
udzielał informacji w sposób zrozumiały, logiczny



Urzędnik – obsługa przedstawionej sprawy

W poszczególnych typach placówek

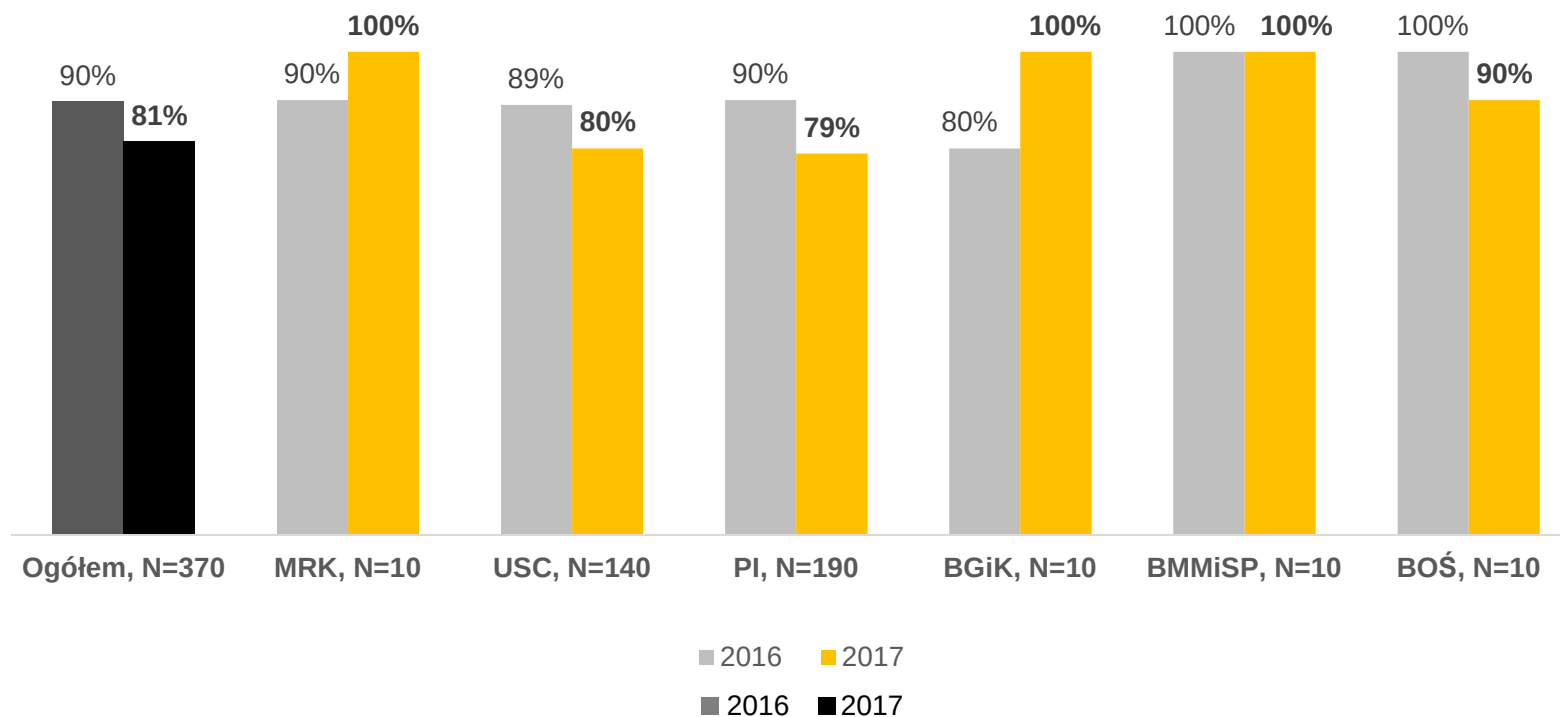
P8. Czy urzędnik w czasie załatwiania sprawy...?
używał zrozumiałej terminologii



Urzędnik – obsługa przedstawionej sprawy

W poszczególnych typach placówek

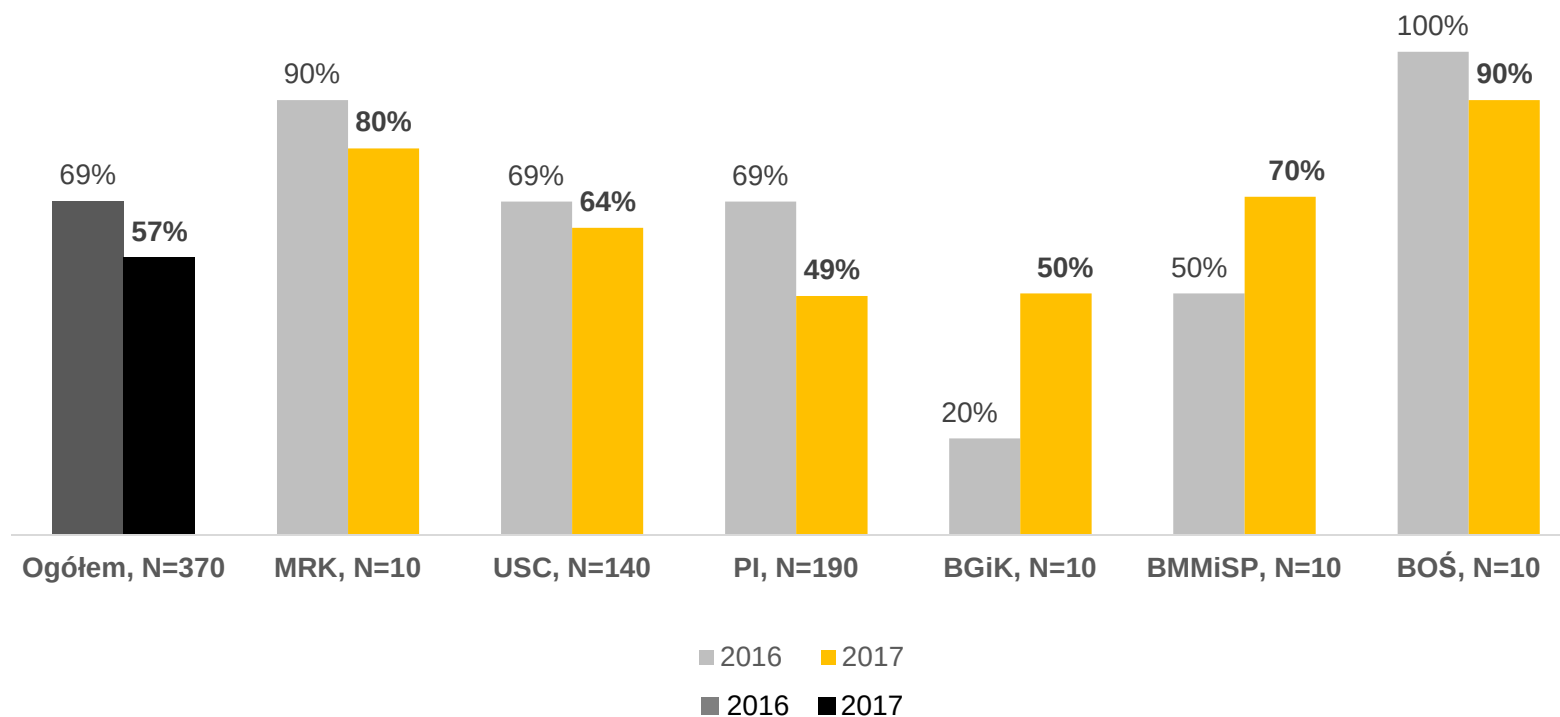
P8. Czy urzędnik w czasie załatwiania sprawy...?
udzielał informacji w sposób kompetentny



Urzędnik – obsługa przedstawionej sprawy

W poszczególnych typach placówek

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



Urzędnik – obsługa przedstawionej sprawy

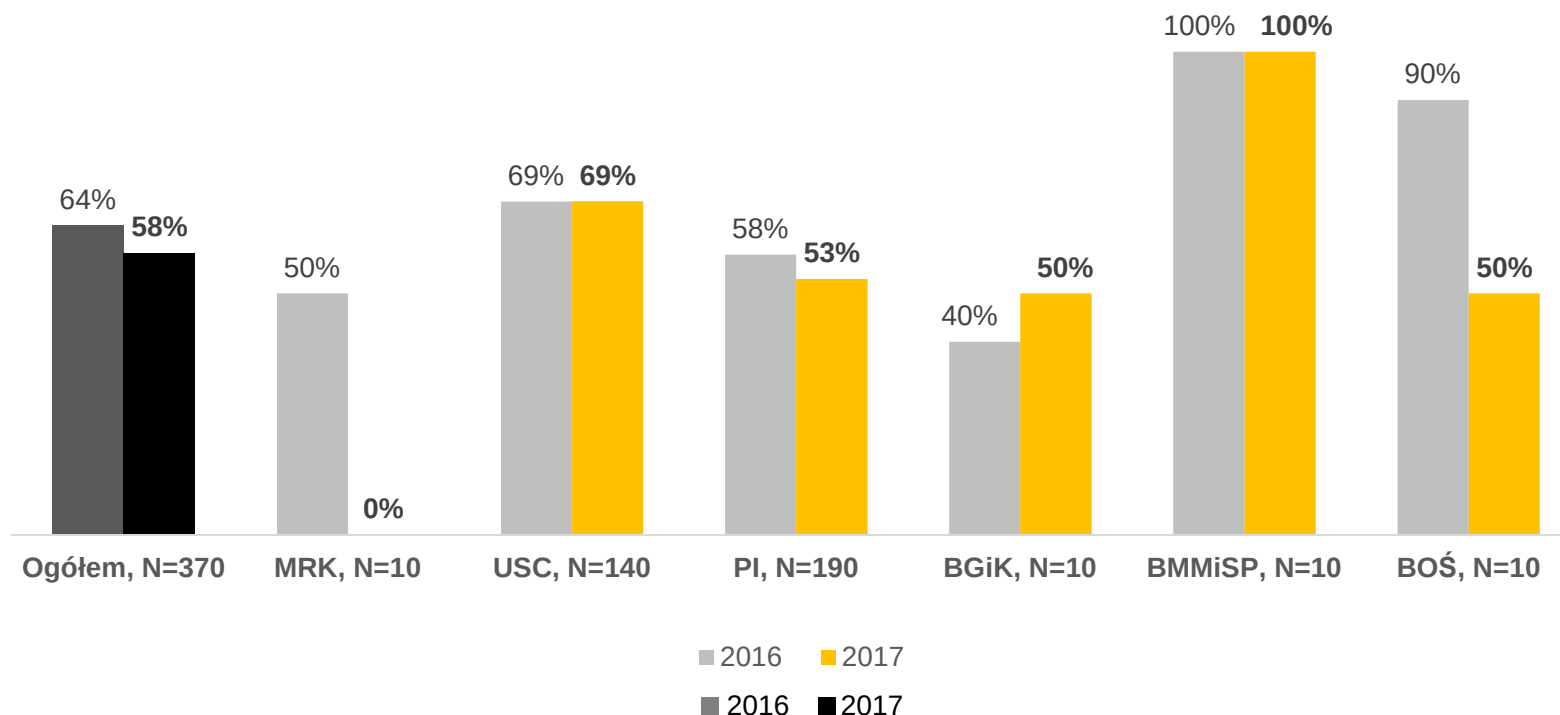
W poszczególnych typach placówek



P8. Czy urzędnik w czasie załatwiania sprawy...?

wyjaśniał ewentualne przerwy w rozmowie (poproszenie rozmówcy, by zechciał poczekać przy telefonie, po powrocie podziękowanie mu)

Wyłączono odpowiedzi „nie dotyczy”



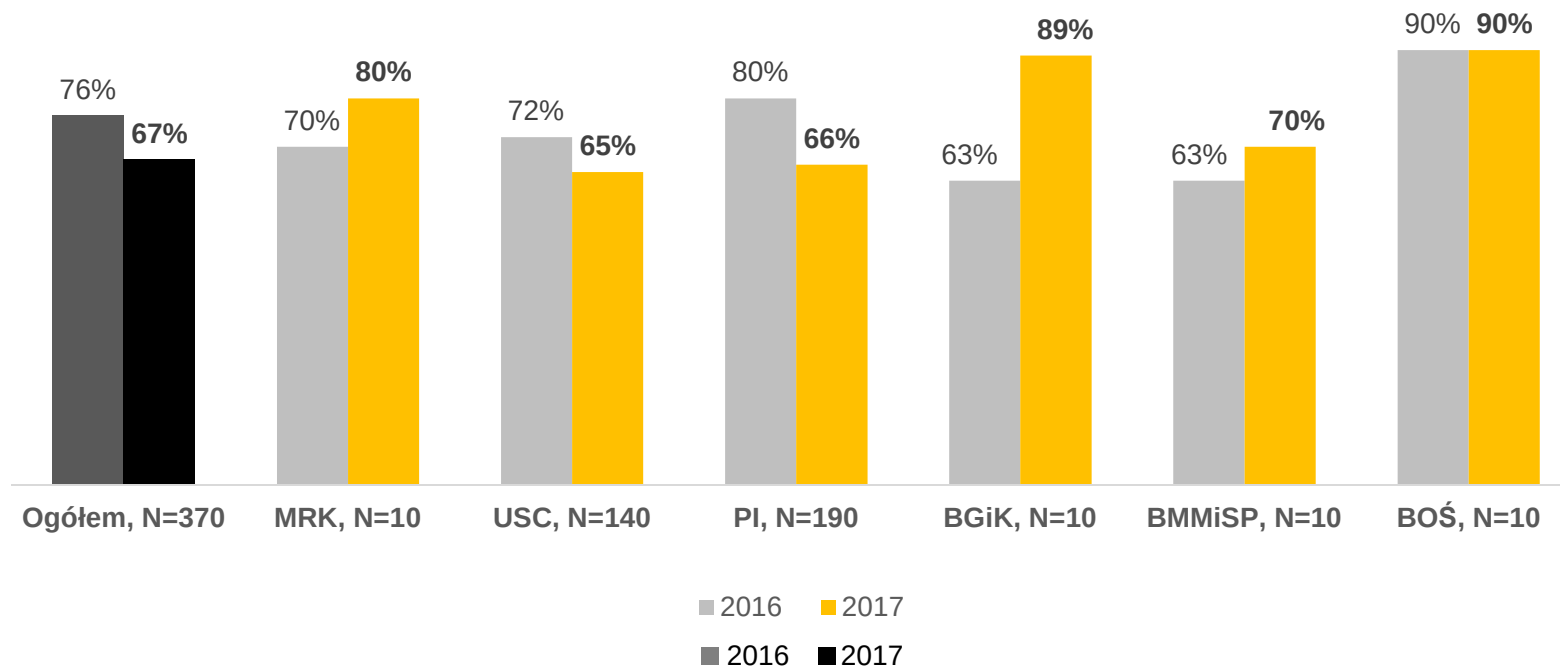
Urzędnik – sposób załatwienia przedstawionej sprawy

W poszczególnych typach placówek



P9. O czym, bez dopytywania, poinformował Cię urzędnik?
Wymagane dokumenty

Wyłączono odpowiedzi „nie dotyczy”



Urzędnik – sposób załatwienia przedstawionej sprawy

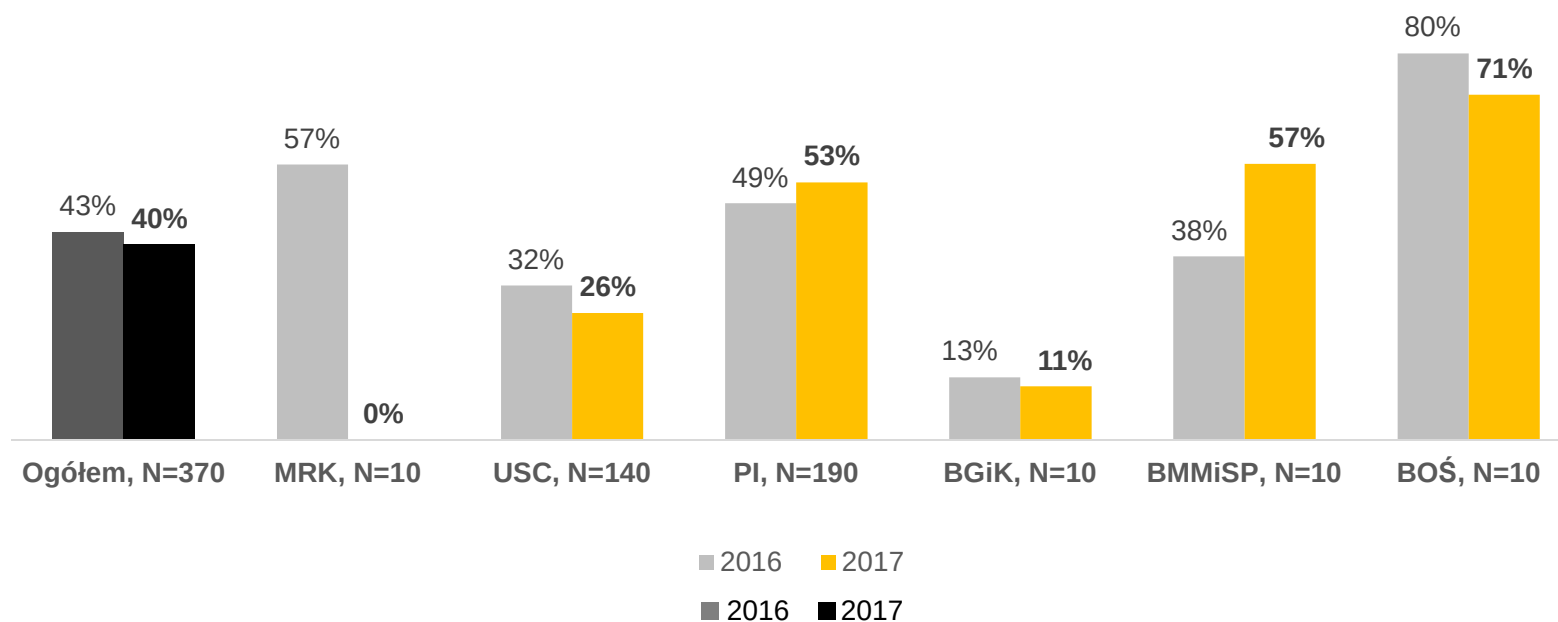
W poszczególnych typach placówek



P9. O czym, bez dopytywania, poinformował Cię urzędnik?

Wymagane opłaty/brak opłat

Wyłączono odpowiedzi „nie dotyczy”



Urzędnik – sposób załatwienia przedstawionej sprawy

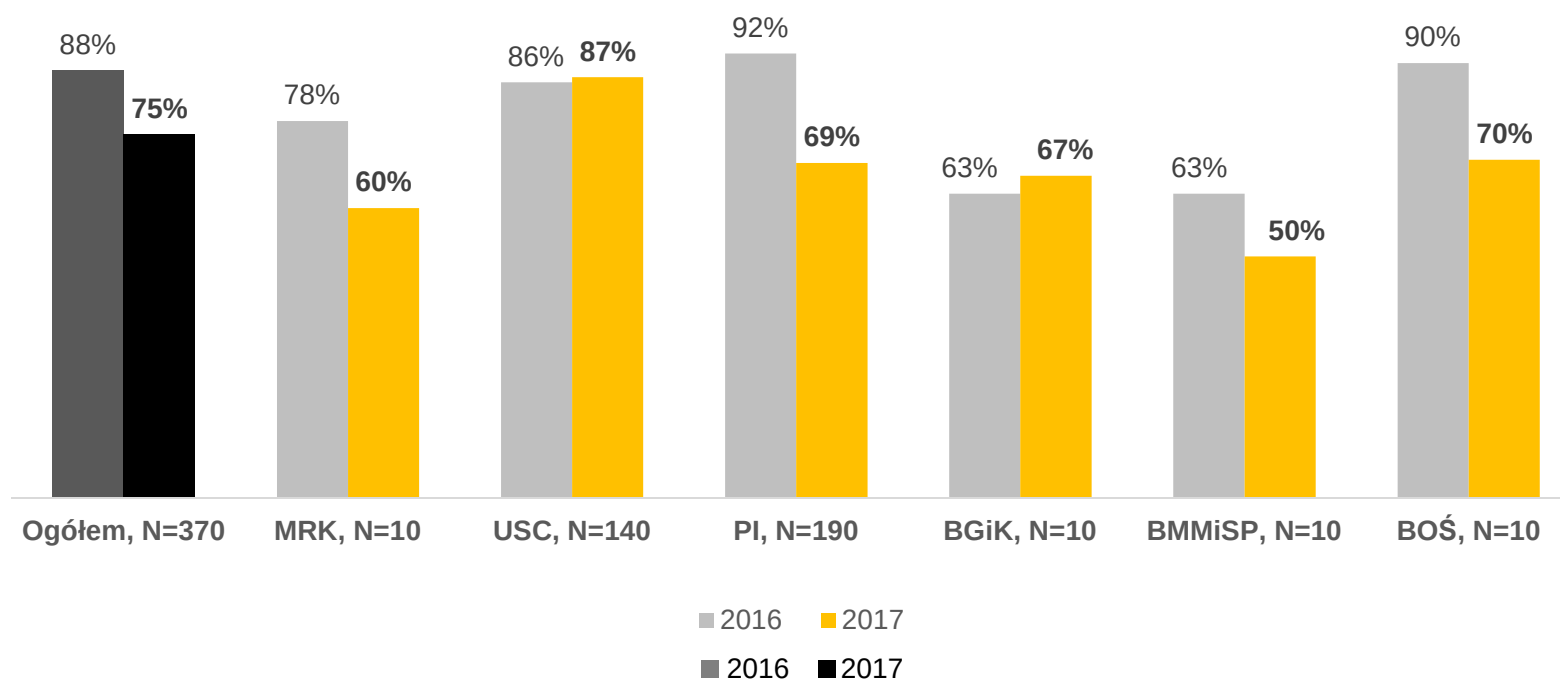
W poszczególnych typach placówek



P9. O czym, bez dopytywania, poinformował Cię urzędnik?

Miejsce złożenia dokumentów

Wyłączono odpowiedzi „nie dotyczy”



Urzędnik – sposób załatwienia przedstawionej sprawy

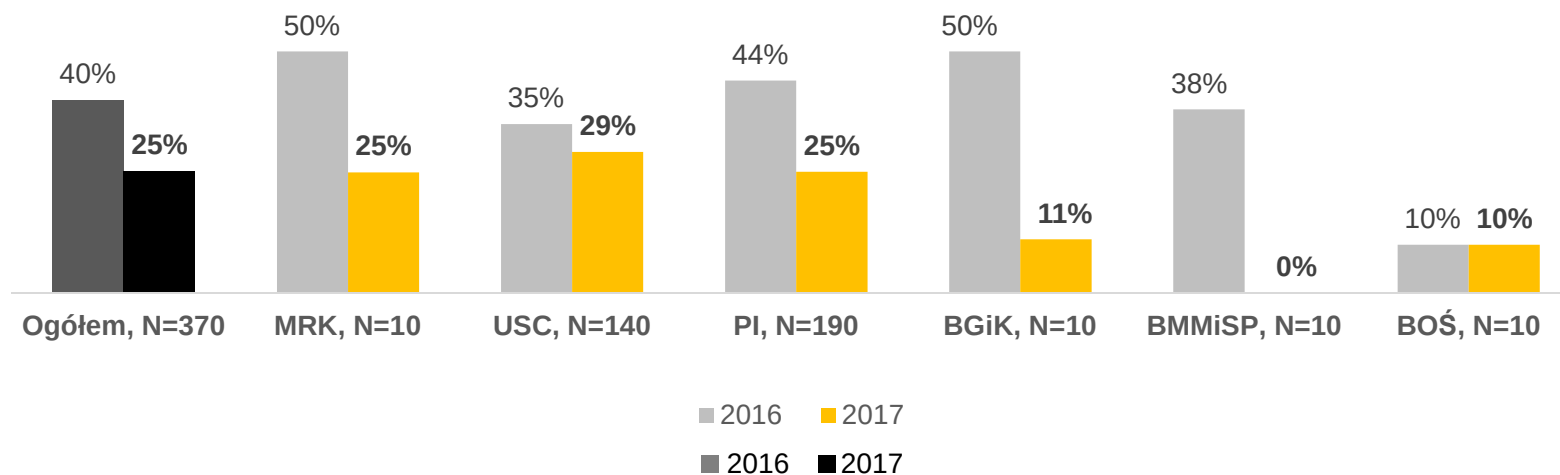
W poszczególnych typach placówek



P9. O czym, bez dopytywania, poinformował Cię urzędnik?

Termin odpowiedzi (czas oczekiwania na rozpatrzenie)

Wyłączono odpowiedzi „nie dotyczy”



Urzędnik – sposób załatwienia przedstawionej sprawy

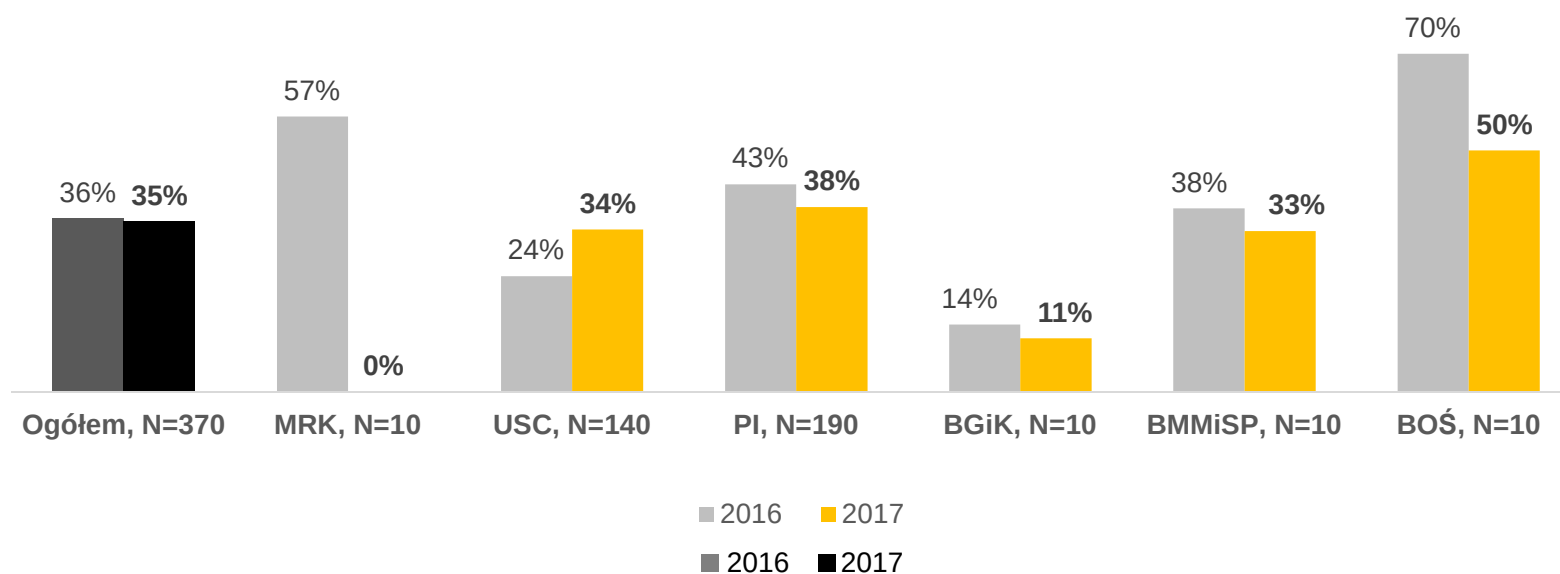
W poszczególnych typach placówek



P9. O czym, bez dopytywania, poinformował Cię urzędnik?

Miejsce uiszczenia opłaty

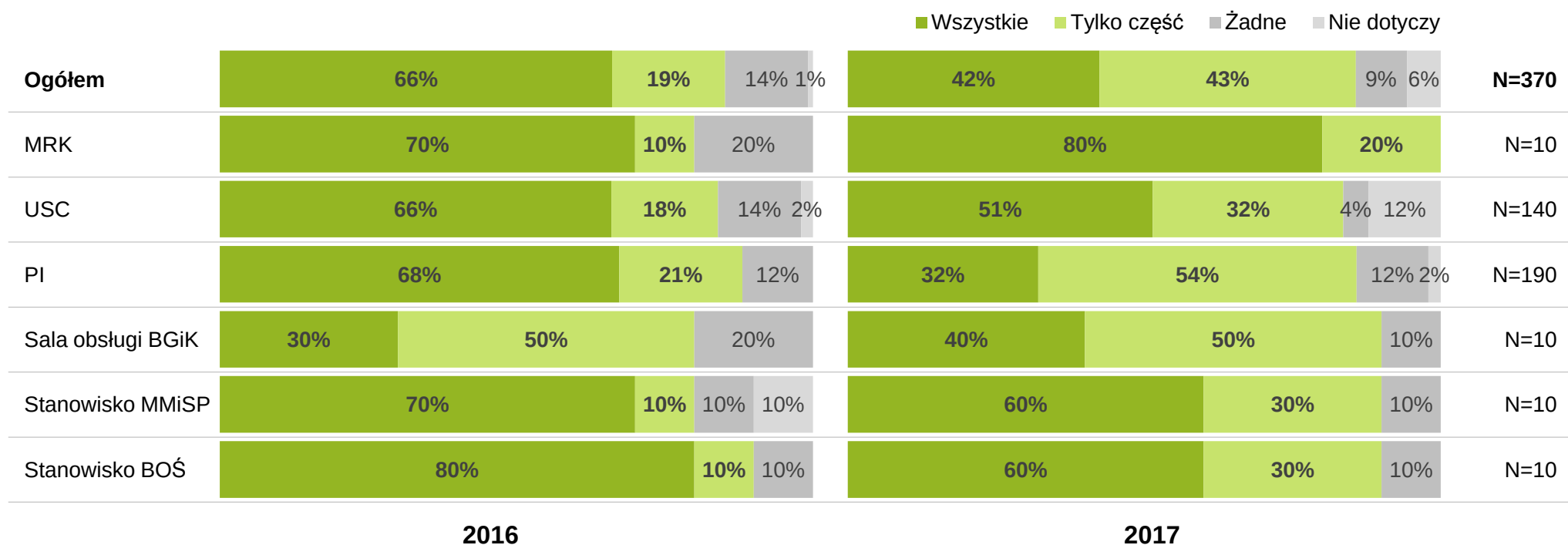
Wyłączono odpowiedzi „nie dotyczy”



Urzędnik – sposób załatwienia przedstawionej sprawy

W poszczególnych typach placówek

P10a. Czy informacje udzielone przez urzędnika były prawidłowe?

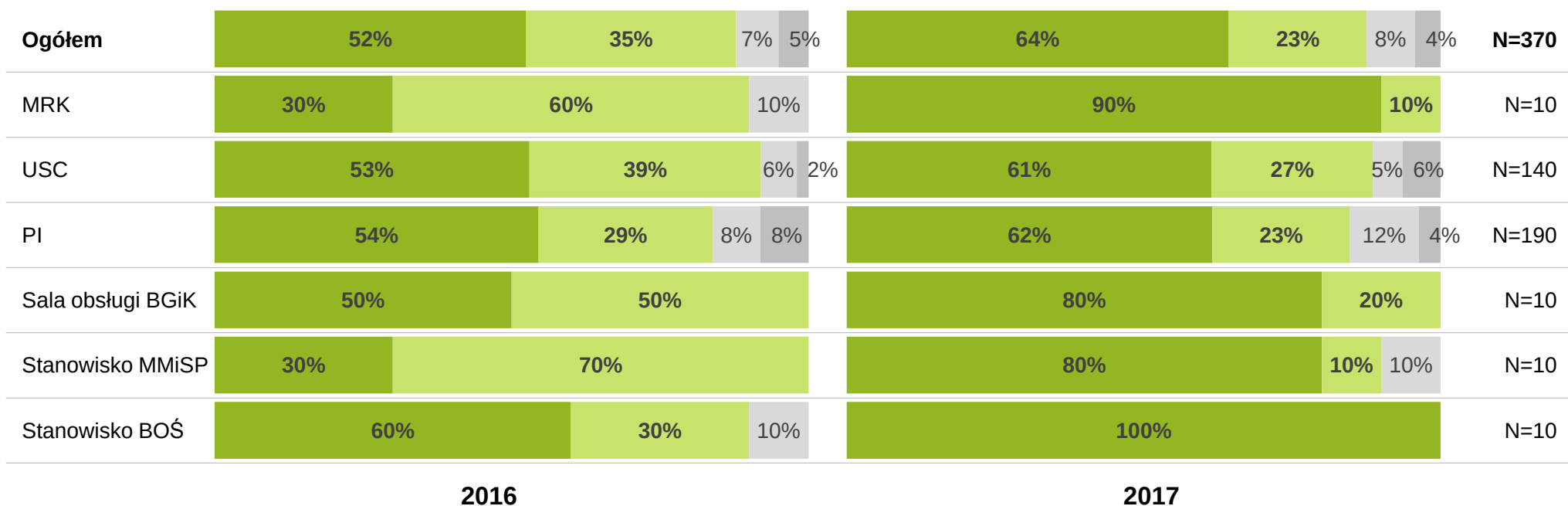


Urzędnik – odczucia audytora

W poszczególnych typach placówek

P11. Czy podczas rozmowy odczuwałeś niechęć ze strony urzędnika?

■ Zdecydowanie nie ■ Raczej nie ■ Raczej tak ■ Zdecydowanie tak

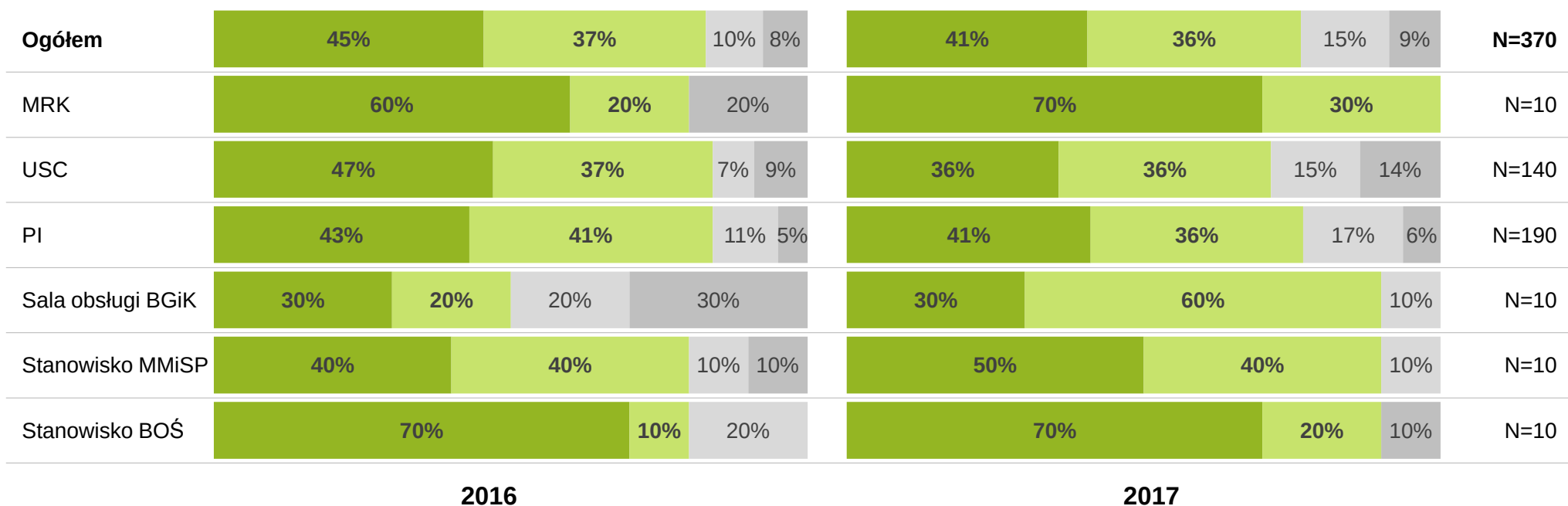


Urzędnik – odczucia audytora

W poszczególnych typach placówek

P12. Czy jesteś zadowolony ze sposobu obsługi przez urzędnika?

■ Zdecydowanie tak ■ Raczej tak ■ Raczej nie ■ Zdecydowanie nie





Wyniki dla Urzędów Dzielnic

Punkty Informacyjne w Urzędach Dzielnic

Czas oczekiwania na obsługę



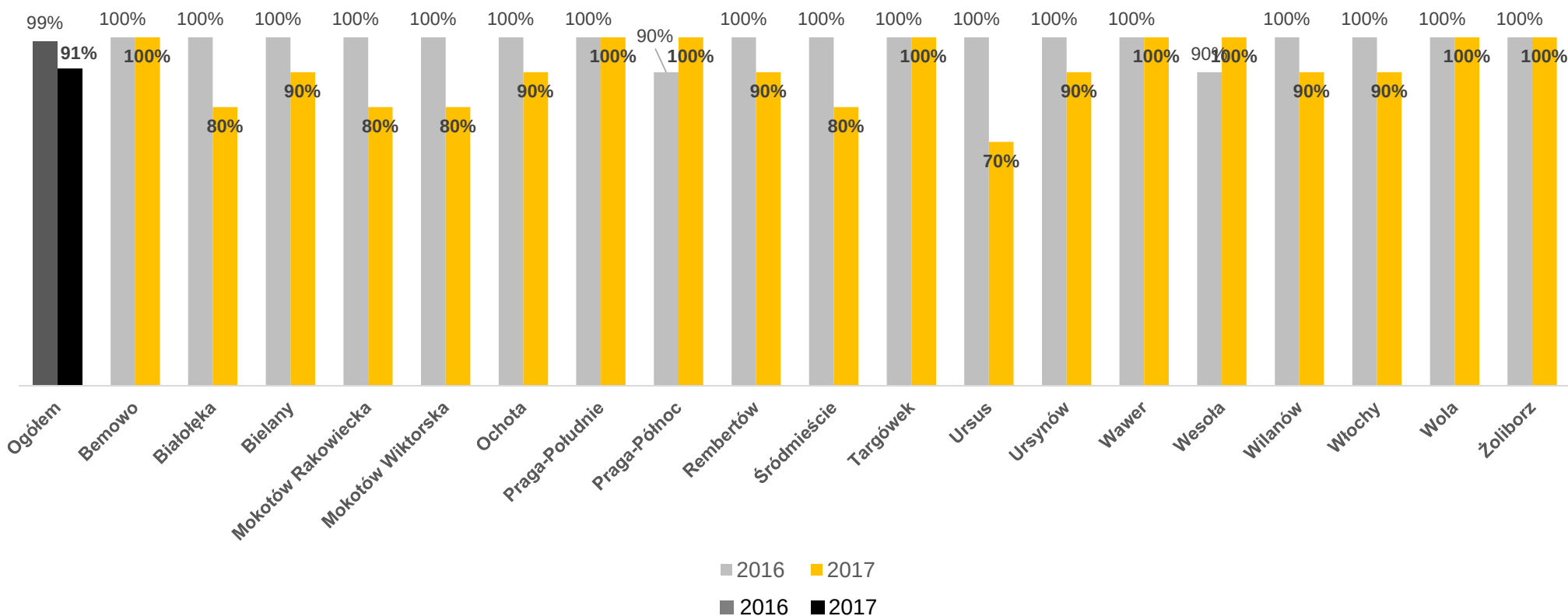
KOMÓRKA ORGANIZACYJNA	P4.0. ŚREDNIA LICZBA PRÓB POŁĄCZENIA PZEED ODEBRANIEM TELEFONU		P4.1. ŚREDNIA LICZBA SYGNAŁÓW PRZED ODEBRANIEM TELEFONU		P4.2. ŚREDNI CZAS OCZEKIWANIA NA OBSŁUGĘ (MINUTY)		P5. ŚREDNIA LICZBA PRZEKIEROWAŃ PRZED WŁAŚCIWĄ ROZMOWĄ		
	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	
Punkty Informacyjne w Urzędach Dzielnic Ogółem	-	2,2	2,3	2,4	0,7	0,2	0,4	0,3	N=190
Punkt Informacyjny w Urzędzie Dzielnicy Bemowo	-	1,0	2,3	2,5	0,8	0,2	0,5	0,4	N=10
Punkt Informacyjny w Urzędzie Dzielnicy Białoleka	-	1,2	4,0	3,8	0,1	0,4	0,5	0,4	N=10
Punkt Informacyjny w Urzędzie Dzielnicy Bielany	-	1,7	1,6	2,1	0,8	0,4	1,1	0,7	N=10
Punkt Informacyjny w Urzędzie Dzielnicy Mokotów Rakowiecka	-	5,6	1,7	2,2	0,8	0,2	0,1	0,7	N=10
Punkt Informacyjny w Urzędzie Dzielnicy Mokotów Wiktorska	-	5,9	1,7	2,7	0,8	0,2	0,1	0	N=10
Punkt Informacyjny w Urzędzie Dzielnicy Ochota	-	0,3	1,9	2,4	1,0	0,3	0,4	0,5	N=10
Punkt Informacyjny w Urzędzie Dzielnicy Praga-Południe	-	6,6	1,4	2,1	1,0	0,2	0,2	0,1	N=10
Punkt Informacyjny w Urzędzie Dzielnicy Praga-Północ	-	1,5	2,5	1,8	0,5	0,2	0,8	0	N=10
Punkt Informacyjny w Urzędzie Dzielnicy Rembertów	-	0,7	2,0	1,9	0,2	0,1	0,5	0,5	N=10
Punkt Informacyjny w Urzędzie Dzielnicy Śródmieście	-	1,6	1,9	2,6	0,1	0,2	0,9	0,4	N=10
Punkt Informacyjny w Urzędzie Dzielnicy Targówek	-	2,0	2,5	2,1	1,0	0,2	0	0	N=10
Punkt Informacyjny w Urzędzie Dzielnicy Ursus	-	3,1	4,4	3,4	1,5	0,5	0,5	0,2	N=10
Punkt Informacyjny w Urzędzie Dzielnicy Ursynów	-	1,1	3,1	2,1	0,6	0,1	0,6	0,2	N=10
Punkt Informacyjny w Urzędzie Dzielnicy Wawer	-	1,2	1,8	2,0	0,9	0,2	0,1	0,3	N=10
Punkt Informacyjny w Urzędzie Dzielnicy Wesoła		1,0	2,4	2,7	0,2	0,2	0,2	0,1	N=10
Punkt Informacyjny w Urzędzie Dzielnicy Wilanów		0,7	2,6	2,0	0,4	0,2	0,3	0,2	N=10
Punkt Informacyjny w Urzędzie Dzielnicy Włochy		0	2,0	2,2	0,8	0,2	0,4	0,4	N=10
Punkt Informacyjny w Urzędzie Dzielnicy Wola		1,4	1,9	2,3	0,3	0,2	0,4	0,3	N=10
Punkt Informacyjny w Urzędzie Dzielnicy Żoliborz	-	5,1	1,9	2,3	0,9	0,3	0,7	0,7	N=10

Urzędnik – ogólne zachowanie wobec klienta

W poszczególnych Punktach Informacyjnych w Urzędach Dzielnic

P7. Czy urzędnik...?
przywitał cię uprzejmie

N (ogółem) = 190, N (dla dzielnicy) = 10



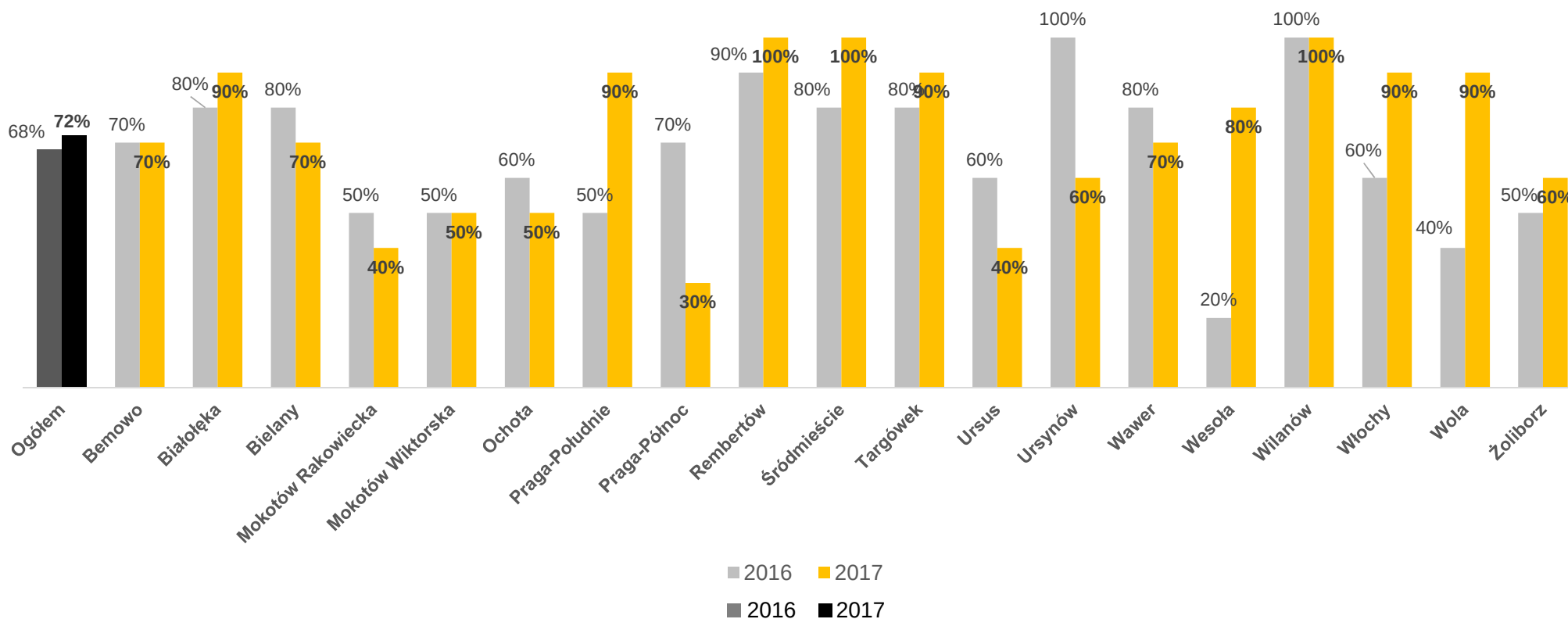
Urzędnik – ogólne zachowanie wobec klienta

W poszczególnych Punktach Informacyjnych w Urzędach Dzielnic

P7. Czy urzędnik...?

przedstawił się imieniem i nazwiskiem

N (ogółem) = 190, N (dla dzielnicy) = 10



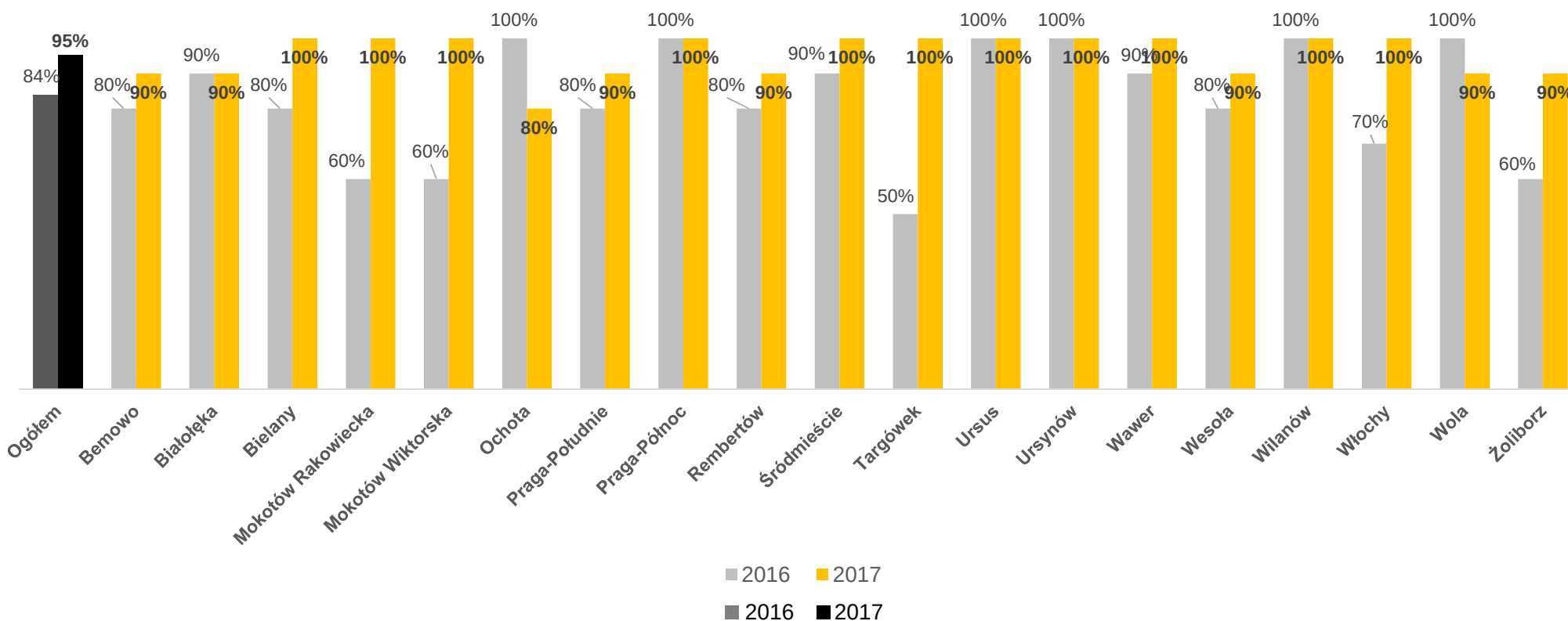
Urzędnik – ogólne zachowanie wobec klienta

W poszczególnych Punktach Informacyjnych w Urzędach Dzielnic

P7. Czy urzędnik...?

w powitaniu podał nazwę instytucji/komórki/jednostki

N (ogółem) = 190, N (dla dzielnicy) = 10



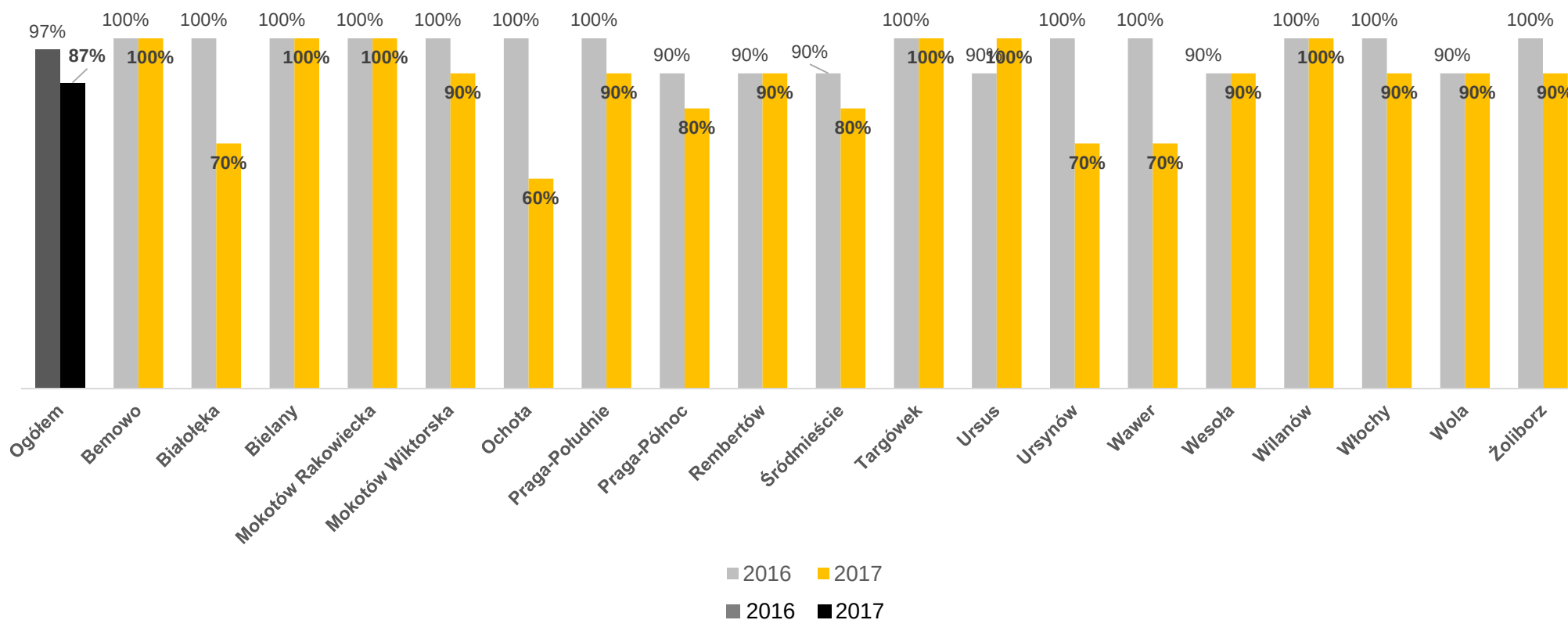
Urzędnik – ogólne zachowanie wobec klienta

W poszczególnych Punktach Informacyjnych w Urzędach Dzielnic

P7. Czy urzędnik...?

mówił ciepłym, naturalnym tonem

N (ogółem) = 190, N (dla dzielnicy) = 10



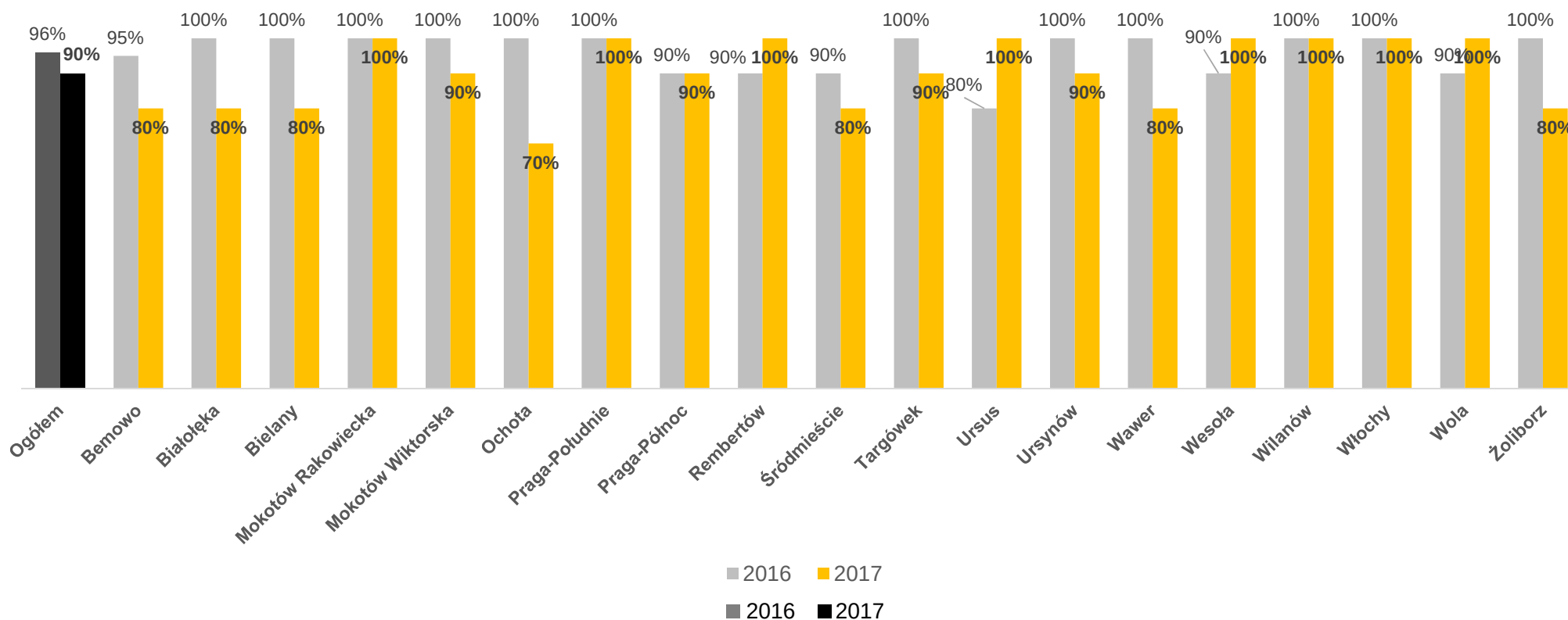
Urzędnik – ogólne zachowanie wobec klienta

W poszczególnych Punktach Informacyjnych w Urzędach Dzielnic

P7. Czy urzędnik...?

używał zwrotów grzecznościowych (proszę, dziękuję, w czym mogę pomóc itp.)

N (ogółem) = 190, N (dla dzielnicy) = 10



Urzędnik – ogólne zachowanie wobec klienta

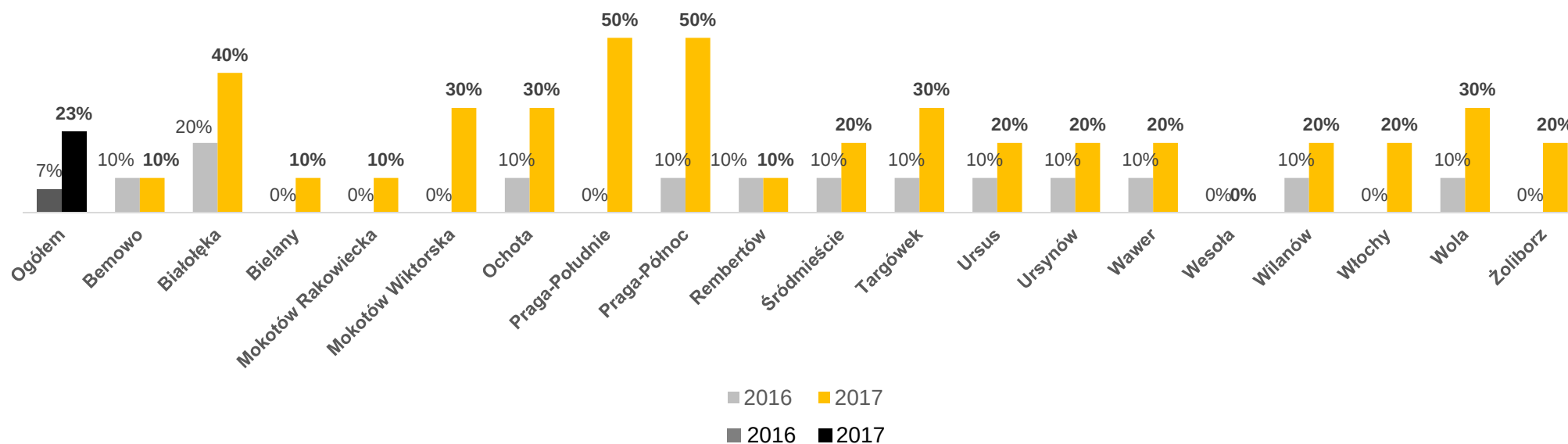
W poszczególnych Punktach Informacyjnych w Urzędach Dzielnic



P7. Czy urzędnik...?

używał zwrotów negatywnych (nie wiem, nie da się, niemożliwe, problem, niestety itp.)

N (ogółem) = 190, N (dla dzielnicy) = 10

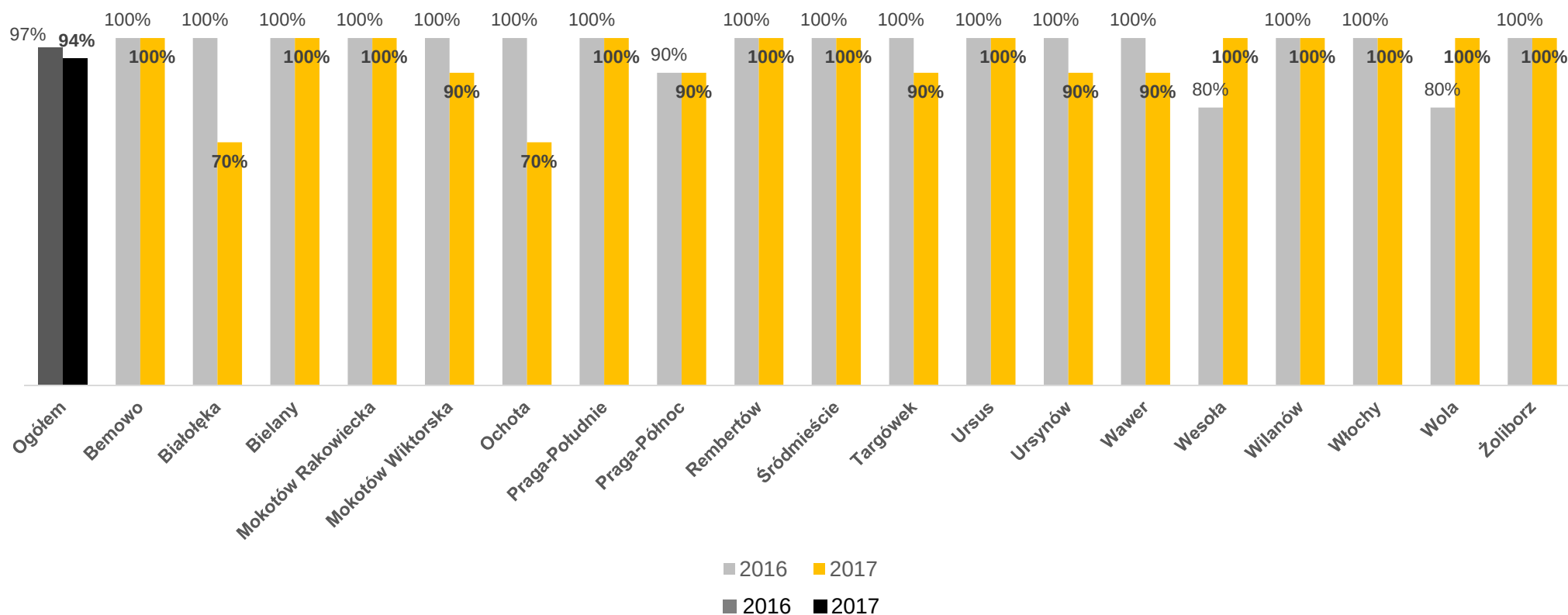


Urzędnik – ogólne zachowanie wobec klienta

W poszczególnych Punktach Informacyjnych w Urzędach Dzielnic

P7. Czy urzędnik...?
był uprzejmy i miły

N (ogółem) = 190, N (dla dzielnicy) = 10



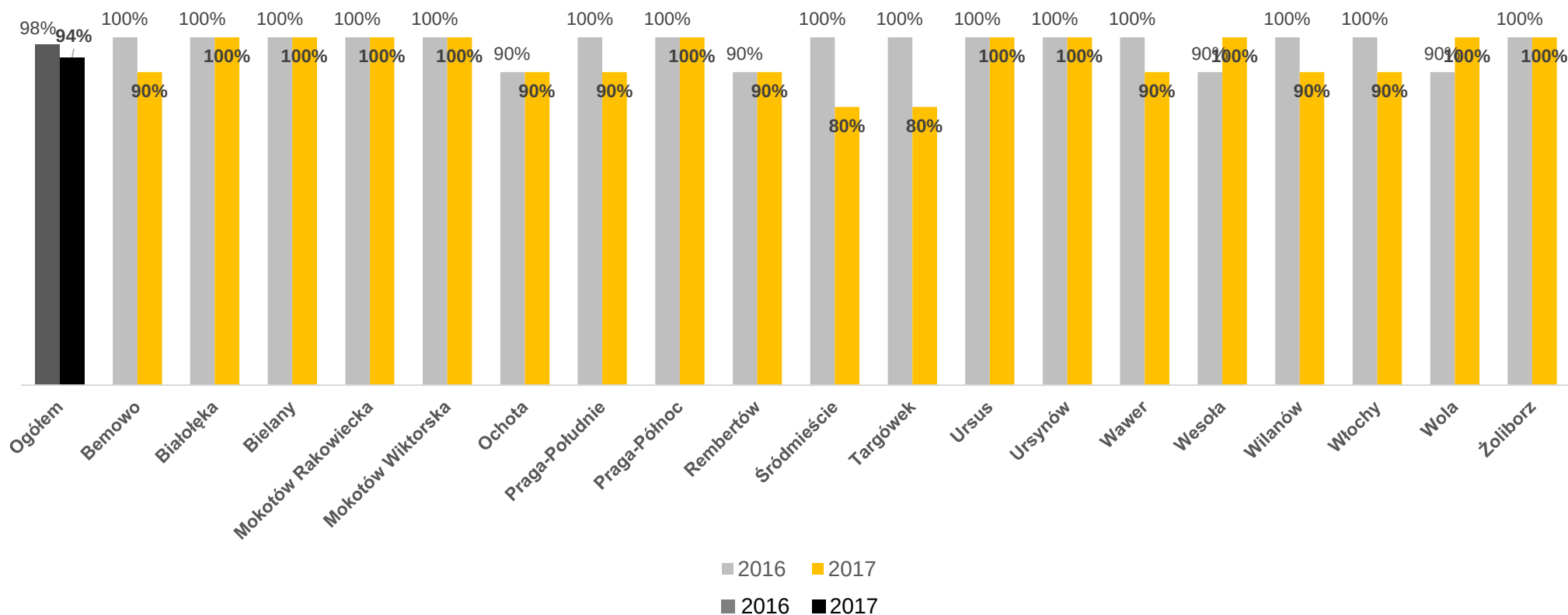
Urzędnik – ogólne zachowanie wobec klienta

W poszczególnych Punktach Informacyjnych w Urzędach Dzielnic

P7. Czy urzędnik...?

mówił wyraźnie (miał dobrą dykcję)

N (ogółem) = 190, N (dla dzielnicy) = 10

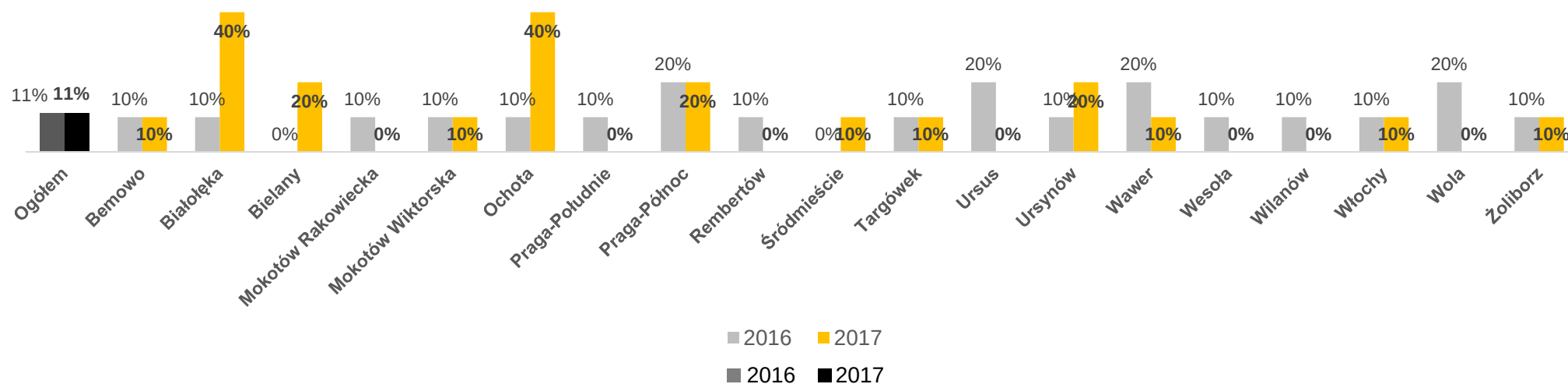


Urzędnik – ogólne zachowanie wobec klienta

W poszczególnych Punktach Informacyjnych w Urzędach Dzielnic

P7. Czy urzędnik...?
okazywał zniecierpliwienie

N (ogółem) = 190, N (dla dzielnicy) = 10



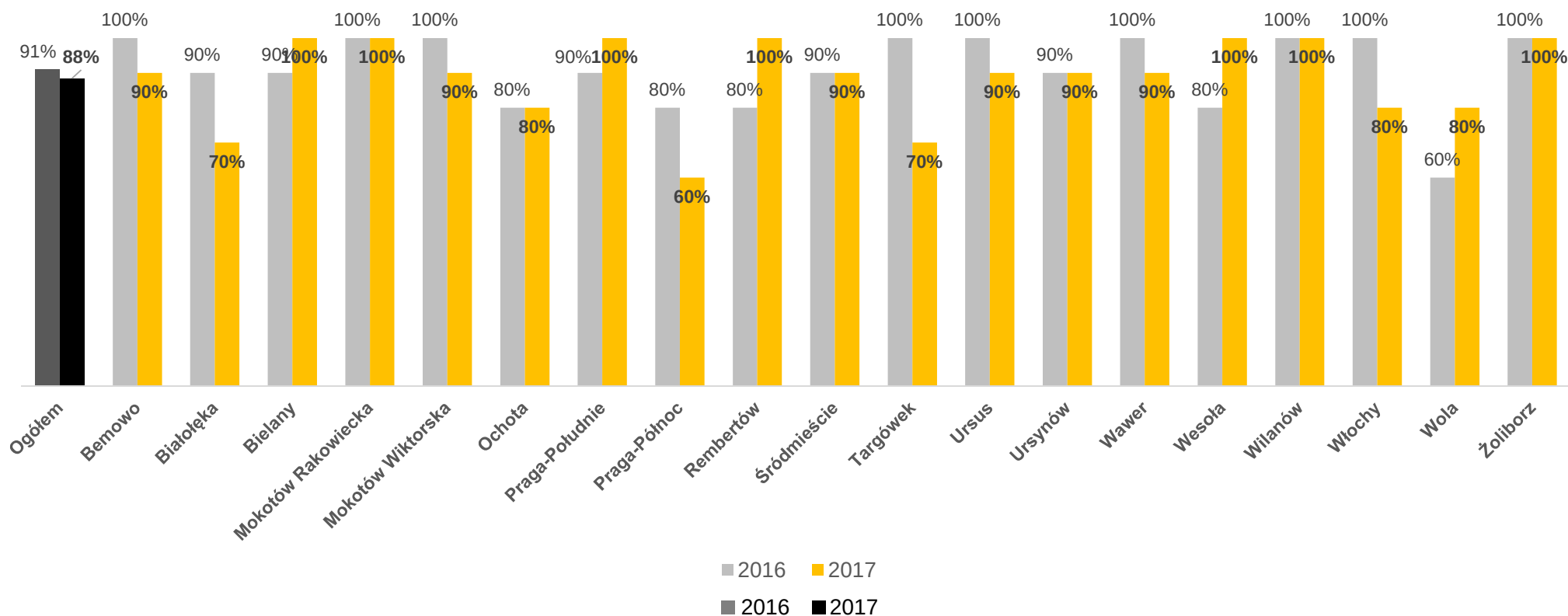
Urzędnik – ogólne zachowanie wobec klienta

W poszczególnych Punktach Informacyjnych w Urzędach Dzielnic

P7. Czy urzędnik...?

poświęcił Ci odpowiednią ilość czasu i uwagi

N (ogółem) = 190, N (dla dzielnicy) = 10



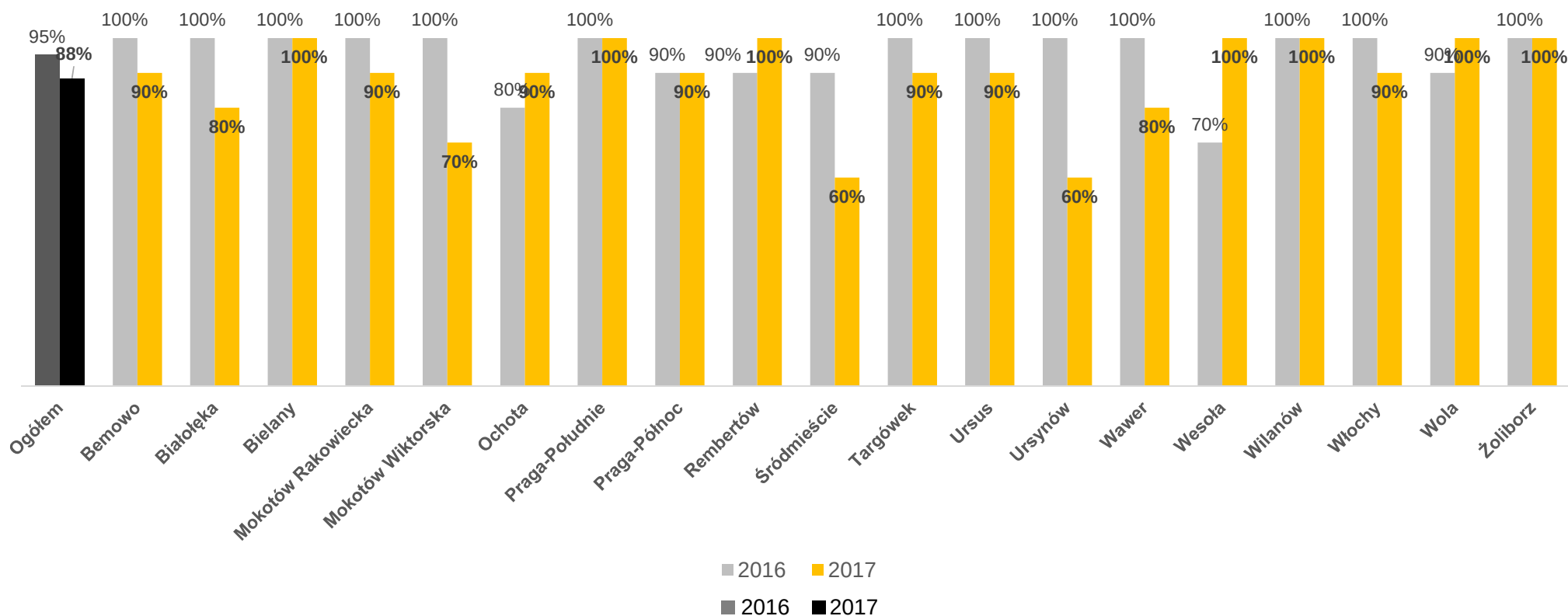
Urzędnik – ogólne zachowanie wobec klienta

W poszczególnych Punktach Informacyjnych w Urzędach Dzielnic

P7. Czy urzędnik...?

pożegnał Cię uprzejmie

N (ogółem) = 190, N (dla dzielnicy) = 10



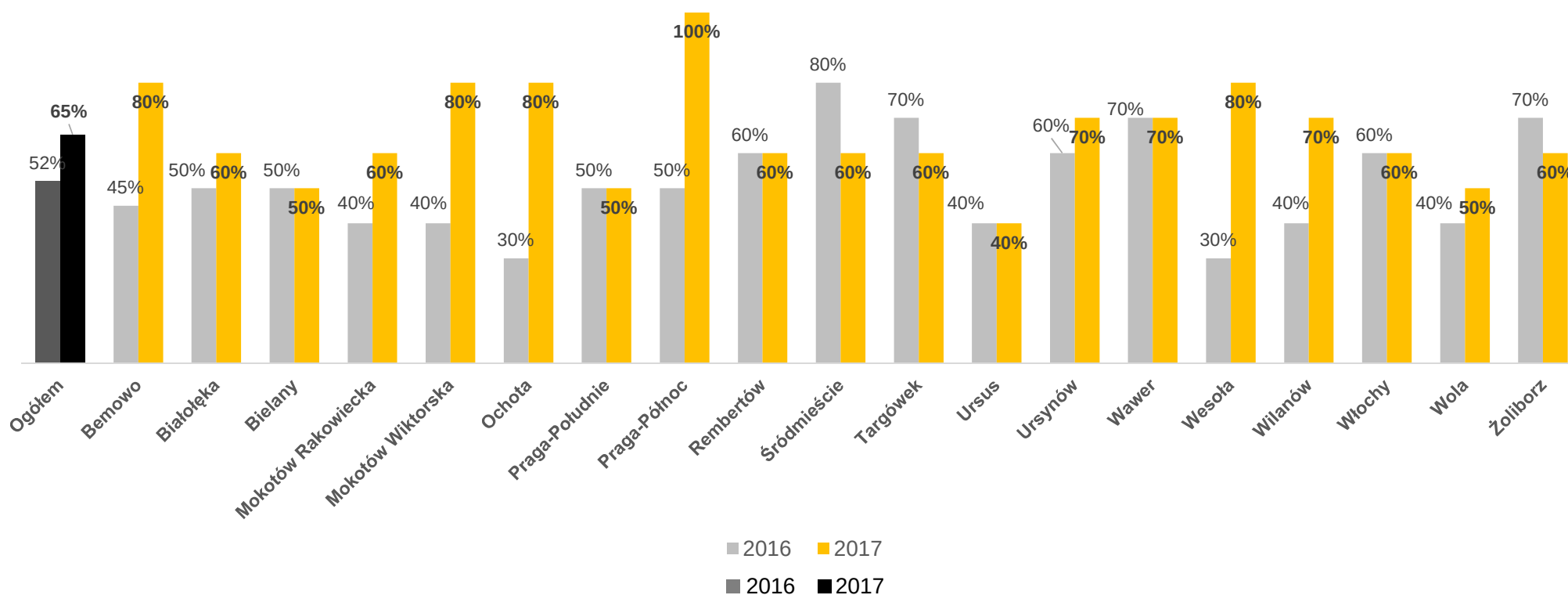
Urzędnik – ogólne zachowanie wobec klienta

W poszczególnych Punktach Informacyjnych w Urzędach Dzielnic

P7. Czy urzędnik...?

odłożył słuchawkę jako pierwszy

N (ogółem) = 190, N (dla dzielnicy) = 10

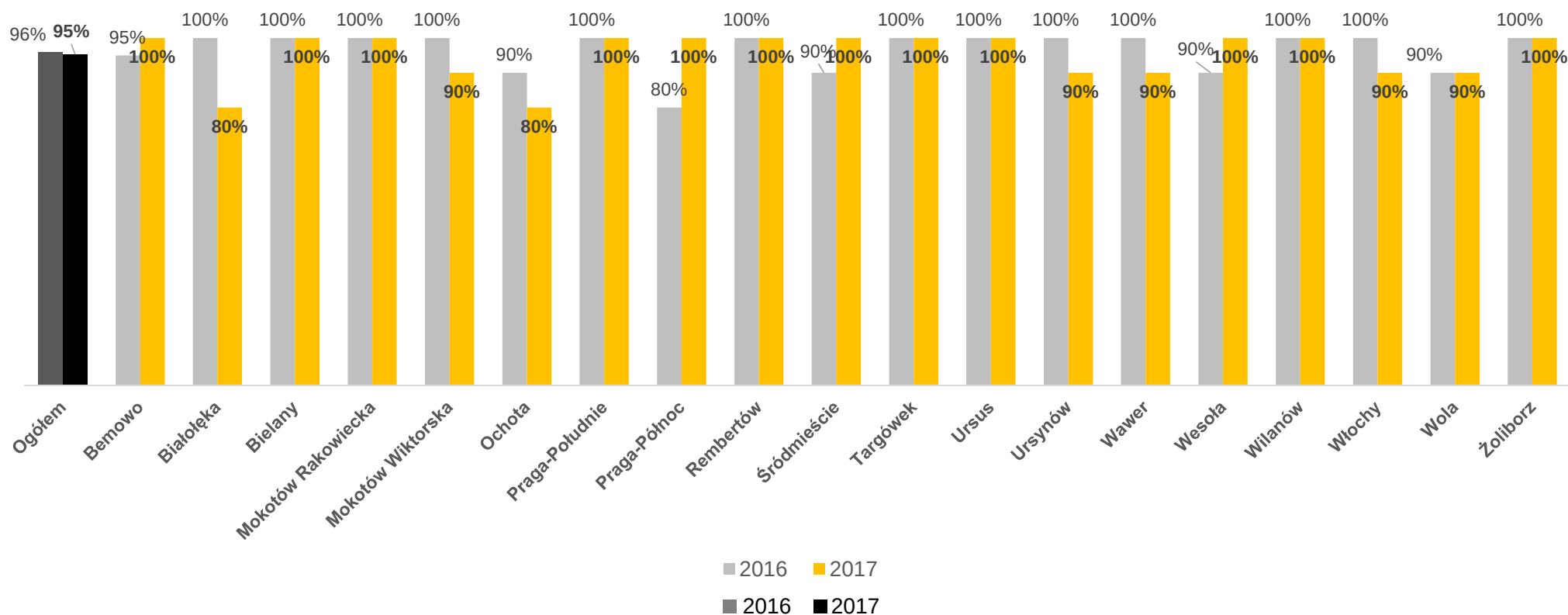


Urzędnik – obsługa przedstawionej sprawy

W poszczególnych Punktach Informacyjnych w Urzędach Dzielnic

P8. Czy urzędnik w czasie załatwiania sprawy...?
udzielał informacji w sposób zrozumiały, logiczny

N (ogółem) = 190, N (dla dzielnicy) = 10

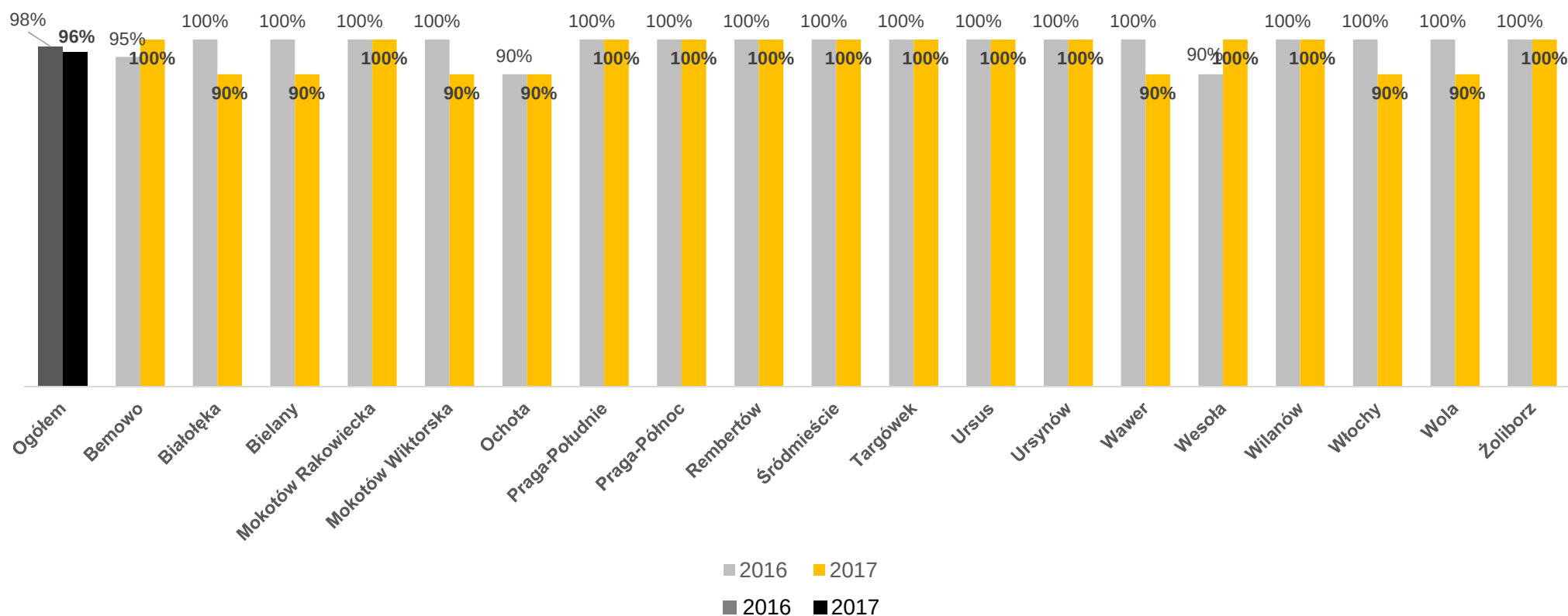


Urzędnik – obsługa przedstawionej sprawy

W poszczególnych Punktach Informacyjnych w Urzędach Dzielnic

P8. Czy urzędnik w czasie załatwiania sprawy...?
używał zrozumiałej terminologii

N (ogółem) = 190, N (dla dzielnicy) = 10

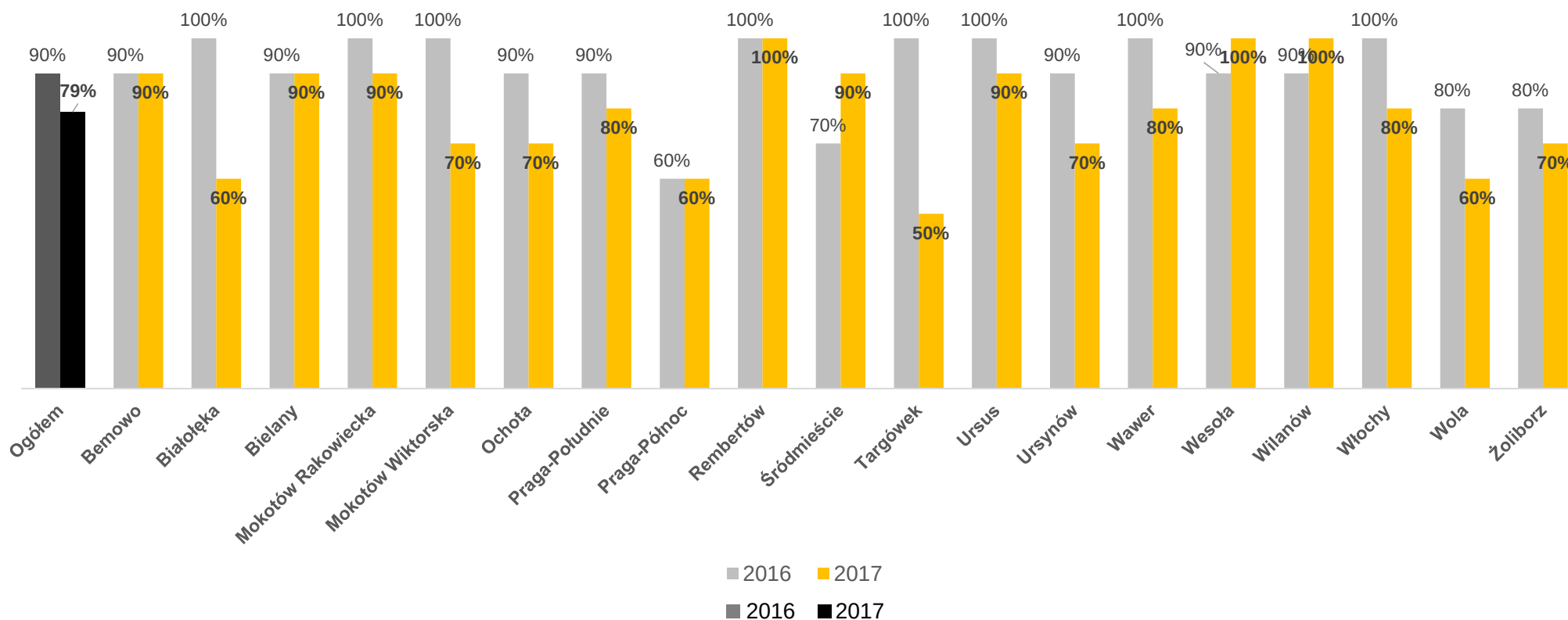


Urzędnik – obsługa przedstawionej sprawy

W poszczególnych Punktach Informacyjnych w Urzędach Dzielnic

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

N (ogółem) = 190, N (dla dzielnicy) = 10

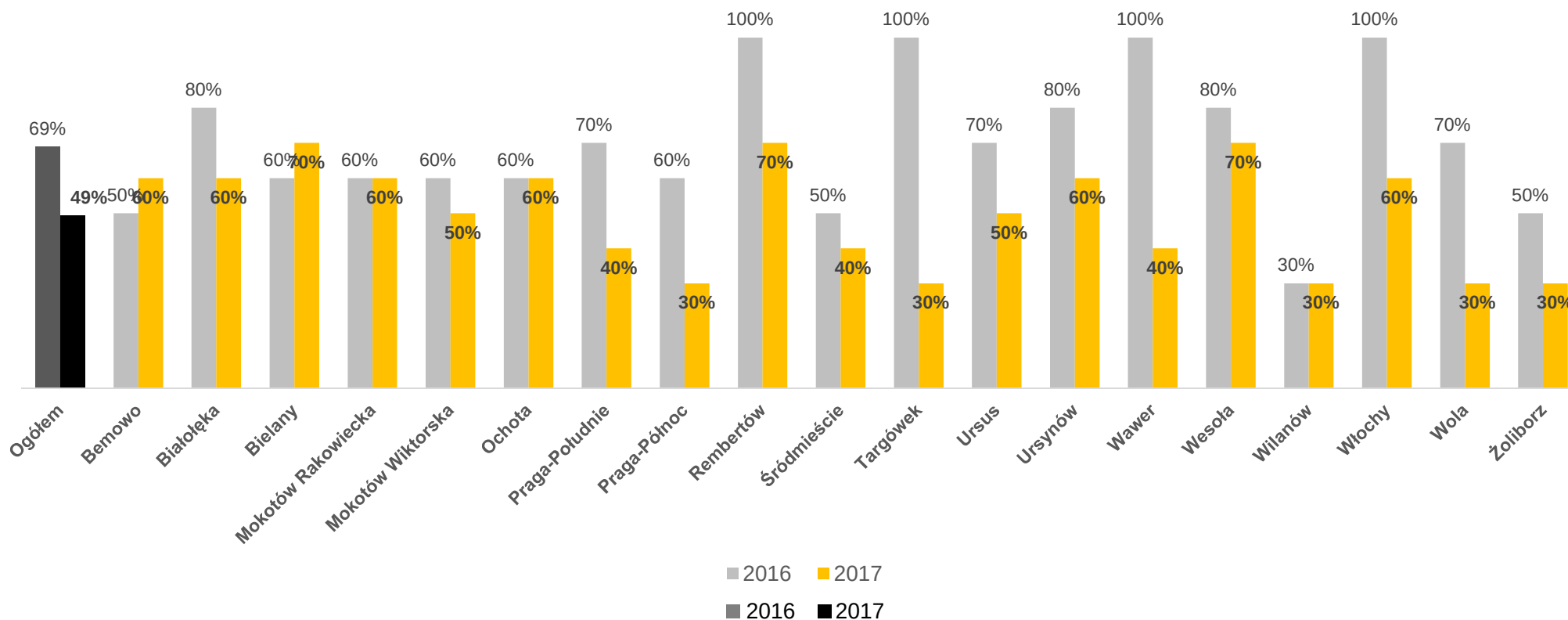


Urzędnik – obsługa przedstawionej sprawy

W poszczególnych Punktach Informacyjnych w Urzędach Dzielnic

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

N (ogółem) = 190, N (dla dzielnicy) = 10



Urzędnik – obsługa przedstawionej sprawy

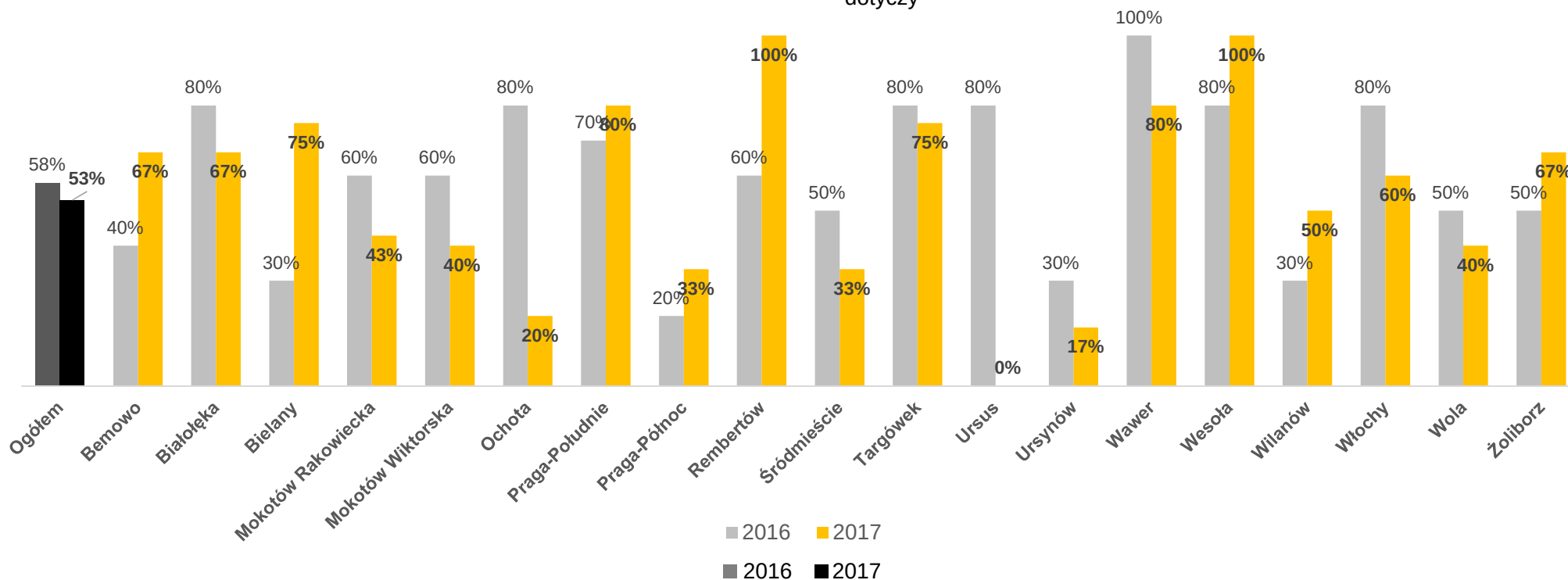
W poszczególnych Punktach Informacyjnych w Urzędach Dzielnic



P8. Czy urzędnik w czasie załatwiania sprawy...?

wyjaśniał ewentualne przerwy w rozmowie (poproszenie rozmówcy, by zechciał poczekać przy telefonie, po powrocie podziękowanie mu)

N (ogółem) = 190, N (dla dzielnicy) = 10, wyłączono odpowiedzi „nie dotyczy”



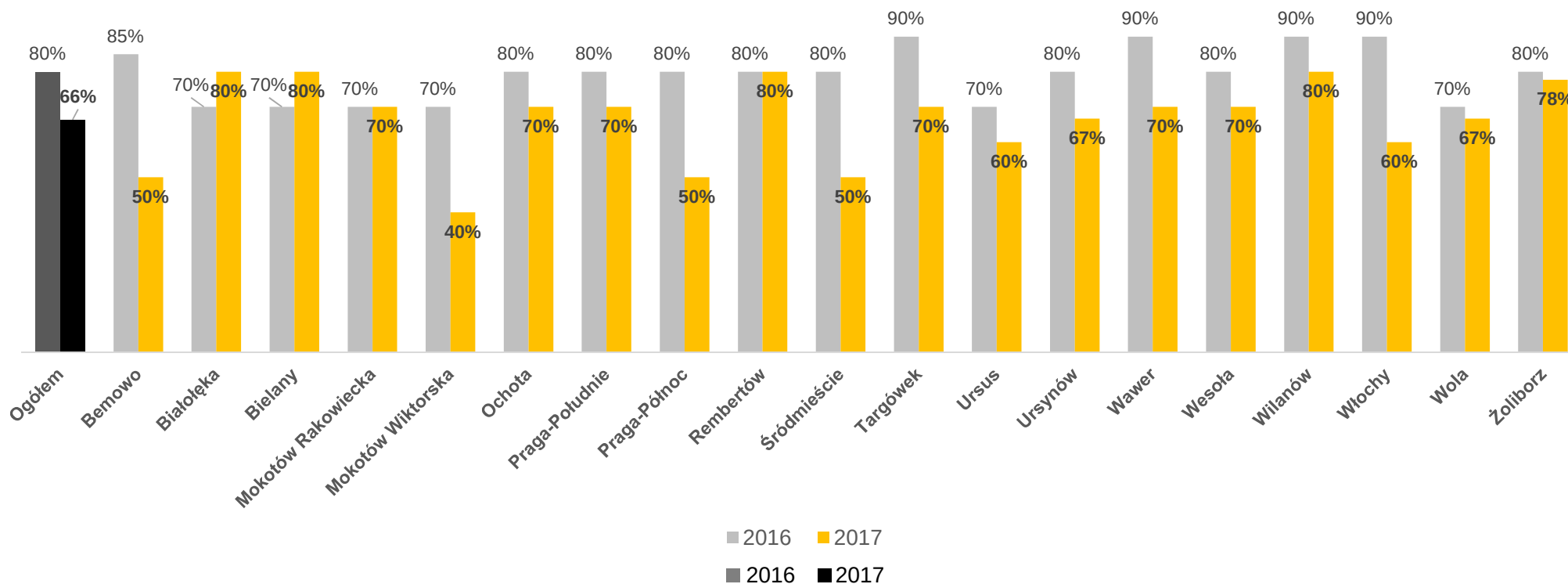
Urzędnik – sposób załatwienia przedstawionej sprawy

W poszczególnych Punktach Informacyjnych w Urzędach Dzielnic

P9. O czym, bez dopytywania, poinformował Cię urzędnik?

Wymagane dokumenty

N (ogółem) = 190, N (dla dzielnicy) = 10, wyłączono odpowiedzi „nie dotyczy”



Urzędnik – sposób załatwienia przedstawionej sprawy

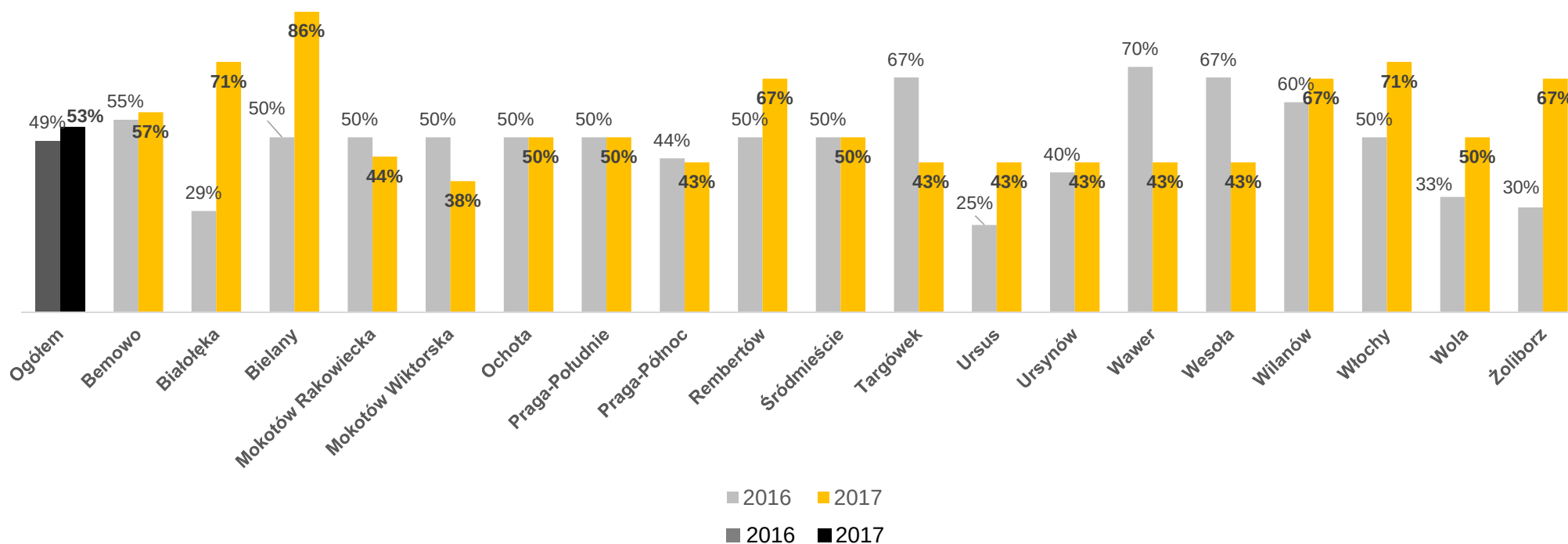
W poszczególnych Punktach Informacyjnych w Urzędach Dzielnic



P9. O czym, bez dopytywania, poinformował Cię urzędnik?

Wymagane opłaty/brak opłat

N (ogółem) = 190, N (dla dzielnicy) = 10, wyłączono odpowiedzi „nie dotyczy”



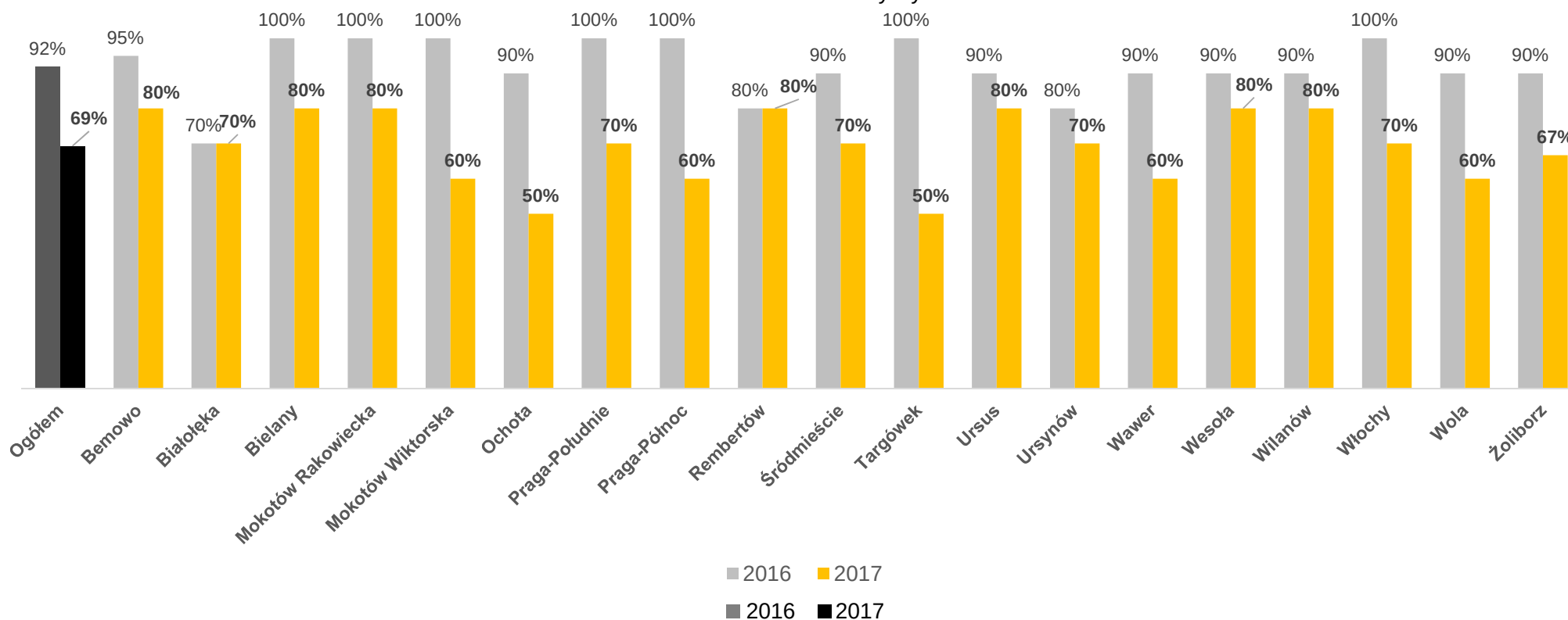
Urzędnik – sposób załatwienia przedstawionej sprawy

W poszczególnych Punktach Informacyjnych w Urzędach Dzielnic

P9. O czym, bez dopytywania, poinformował Cię urzędnik?

Miejsce złożenia dokumentów

N (ogółem) = 190, N (dla dzielnicy) = 10, wyłączono odpowiedzi „nie dotyczy”



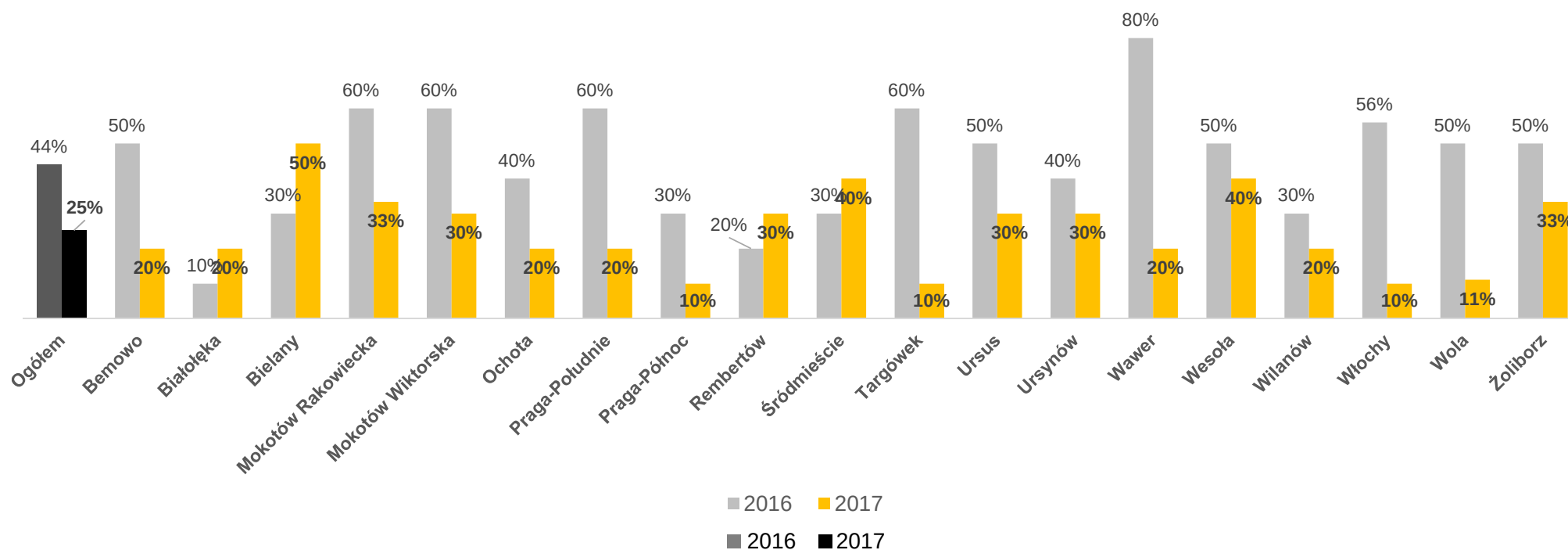
Urzędnik – sposób załatwienia przedstawionej sprawy

W poszczególnych Punktach Informacyjnych w Urzędach Dzielnic

P9. O czym, bez dopytywania, poinformował Cię urzędnik?

Termin odpowiedzi (czas oczekiwania na rozpatrzenie)

N (ogółem) = 190, N (dla dzielnicy) = 10, wyłączono odpowiedzi „nie dotyczy”



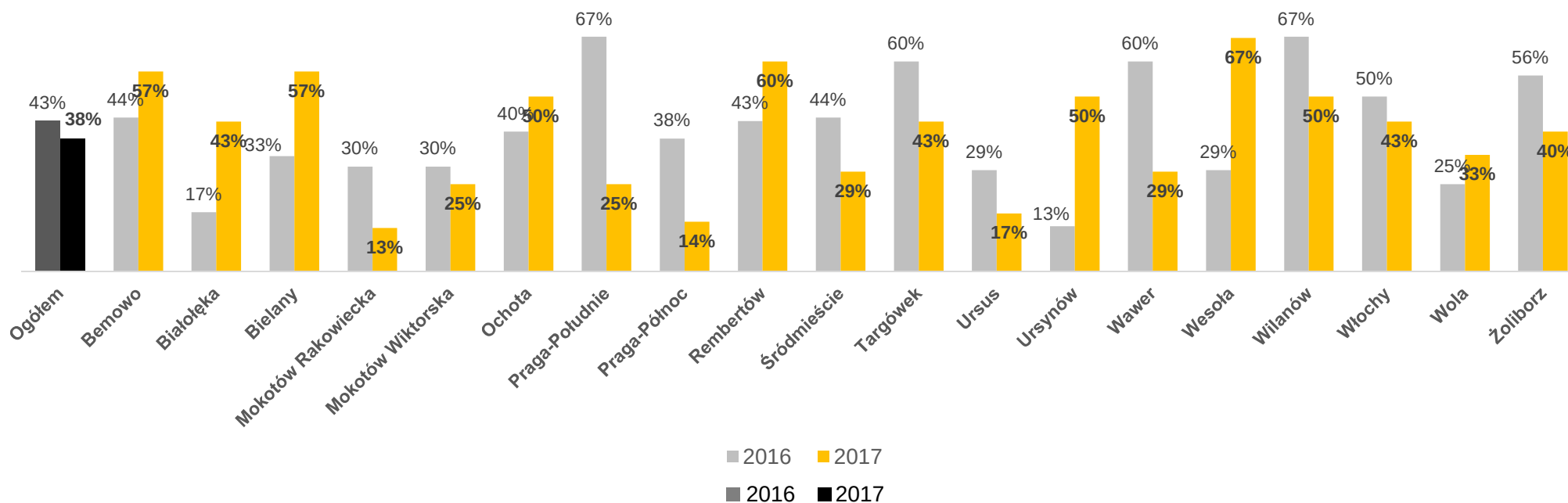
Urzędnik – sposób załatwienia przedstawionej sprawy

W poszczególnych Punktach Informacyjnych w Urzędach Dzielnic

P9. O czym, bez dopytywania, poinformował Cię urzędnik?

Miejsce uiszczenia opłaty

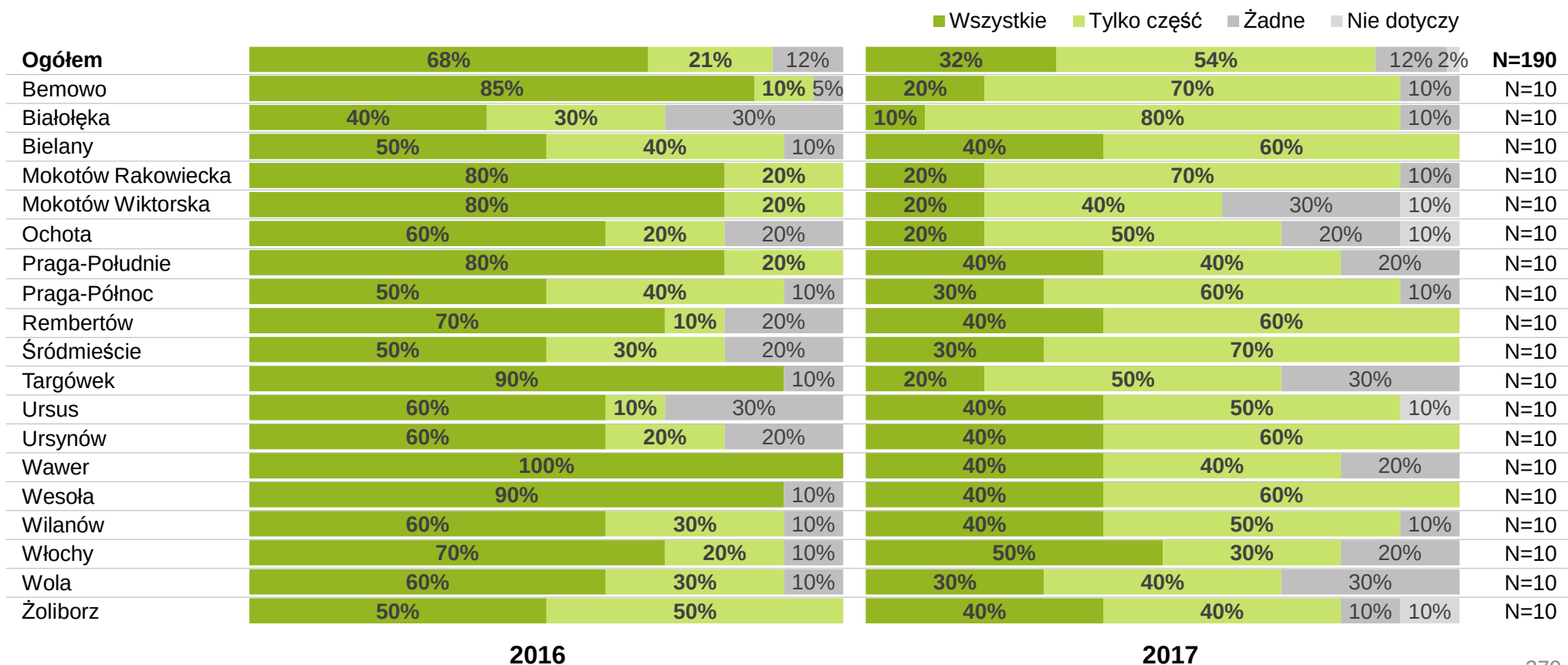
N (ogółem) = 190, N (dla dzielnicy) = 10, wyłączono odpowiedzi „nie dotyczy”



Urzędnik – sposób załatwienia przedstawionej sprawy

W poszczególnych Punktach Informacyjnych w Urzędach Dzielnic

P10a. Czy informacje udzielone przez urzędnika były prawidłowe?



Urzędnik – odczucia audytora

W poszczególnych Punktach Informacyjnych w Urzędach Dzielnic

P11. Czy podczas rozmowy odczuwałeś niechęć ze strony urzędnika?

■ Zdecydowanie nie ■ Raczej nie ■ Raczej tak ■ Zdecydowanie tak

Ogółem	2016				2017				N
Ogółem	54%	29%	8%	8%	62%	23%	12%	4%	N=190
Bemowo	55%	30%		15%	60%	30%	10%		N=10
Białołęka	40%	60%			50%	0%	40%	10%	N=10
Bielany	50%	50%			70%	20%	10%		N=10
Mokotów Rakowiecka	60%	20%	10%	10%	80%	20%			N=10
Mokotów Wiktorska	60%	20%	10%	10%	60%	30%	10%		N=10
Ochota	60%	40%			40%	30%	10%	20%	N=10
Praga-Południe	60%	20%		20%	70%	30%			N=10
Praga-Północ	40%	50%		10%	20%	50%	30%		N=10
Rembertów	50%	30%		20%	80%	10%	10%		N=10
Śródmieście	60%	40%			30%	60%	10%		N=10
Targówek	30%	10%	40%	20%	50%	30%	20%		N=10
Ursus	50%	40%		10%	80%	10%	10%		N=10
Ursynów	60%	40%			50%	20%	30%		N=10
Wawer	30%	10%	60%		60%	20%	10%	10%	N=10
Wesoła	80%	10%	10%		90%	10%			N=10
Wilanów	100%				80%	10%	10%		N=10
Włochy	40%	20%	20%	20%	70%	10%	20%		N=10
Wola	30%	40%	20%	10%	70%	10%	10%	10%	N=10
Żoliborz	80%	20%			60%	40%			N=10

2016

2017

Urzędnik – odczucia audytora

W poszczególnych Punktach Informacyjnych w Urzędach Dzielnic

P12. Czy jesteś zadowolony ze sposobu obsługi przez urzędnika?

■ Zdecydowanie tak ■ Raczej tak ■ Raczej nie ■ Zdecydowanie nie

Ogółem	2016				2017				N
Ogółem	43%	41%	11%	5%	41%	36%	17%	6%	N=190
Bemowo	40%	55%		5%	30%	40%	30%		N=10
Białołęka	20%	50%	30%		30%	40%	20%	10%	N=10
Bielany	10%	70%	10%	10%	50%	40%		10%	N=10
Mokotów Rakowiecka	70%	30%			40%	50%		10%	N=10
Mokotów Wiktorska	70%	30%			40%	20%	20%	20%	N=10
Ochota	60%	20%	10%	10%	40%	10%	20%	30%	N=10
Praga-Południe	50%	40%		10%	40%	50%		10%	N=10
Praga-Północ	40%	30%	10%	20%	20%	30%	50%		N=10
Rembertów	40%	40%		20%	60%	40%			N=10
Śródmieście	30%	40%	10%	20%	30%	60%		10%	N=10
Targówek	40%	60%			20%	30%	40%	10%	N=10
Ursus	50%	20%	30%		50%	20%	20%	10%	N=10
Ursynów	40%	40%	10%	10%	30%	50%		20%	N=10
Wawer	70%	30%			30%	50%	10%	10%	N=10
Wesoła	50%	40%		10%	70%	30%			N=10
Wilanów	60%	30%		10%	70%	30%			N=10
Włochy	40%	50%		10%	60%	20%	10%	10%	N=10
Wola	30%	30%	40%		40%	30%	10%	20%	N=10
Żoliborz	40%	40%		20%	30%	40%	30%		N=10

2016

2017



Wyniki dla Urzędów Dzielnic Sale w Urzędach Stanu Cywilnego

Czas oczekiwania na obsługę

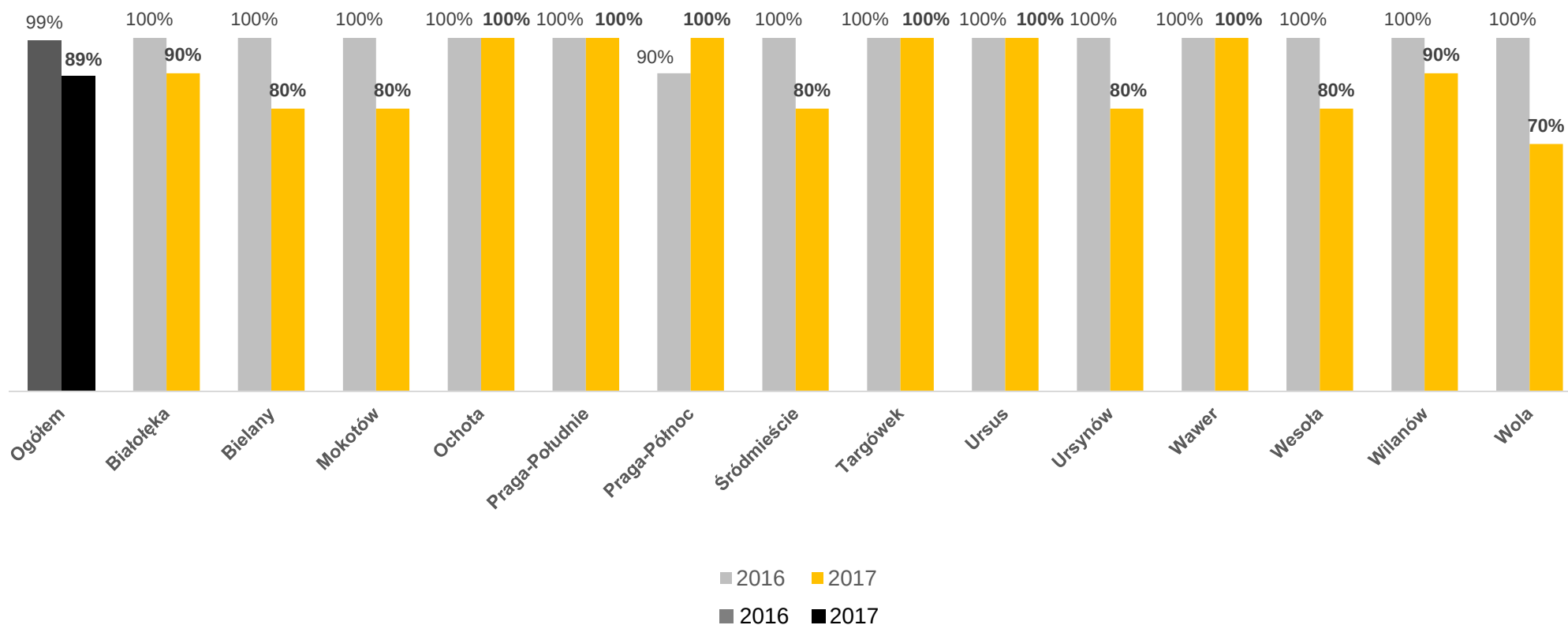
KOMÓRKA ORGANIZACYJNA	P4.0. ŚREDNIA LICZBA PRÓB POŁĄCZENIA PRZED ODEBRANIEM TELEFONU		P4.1. ŚREDNIA LICZBA SYGNAŁÓW PRZED ODEBRANIEM TELEFONU		P4.2. ŚREDNI CZAS OCZEKIWANIA NA OBSŁUGĘ (MINUTY)		P5. ŚREDNIA LICZBA PRZEKIEROWAŃ PRZED WŁAŚCIWĄ ROZMOWĄ		
	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	
Urzędy Stanu Cywilnego Ogółem	-	5,1	2,7	2,6	0,7	0,2	0,1	0,1	N=140
Urząd Stanu Cywilnego w Dzielnicy Białołęka	-	6,0	1,4	2,3	1,0	0,2	0	0	N=10
Urząd Stanu Cywilnego w Dzielnicy Bielany	-	1,8	3,2	2,2	0,4	0,3	0	0	N=10
Urząd Stanu Cywilnego w Dzielnicy Mokotów	-	2,3	2,4	2,5	0,5	0,2	0,1	0,1	N=10
Urząd Stanu Cywilnego w Dzielnicy Ochota	-	1,3	1,8	2,1	0,2	0,1	0	0	N=10
Urząd Stanu Cywilnego w Dzielnicy Praga-Południe	-	1,1	3,6	2,5	0,4	0,1	0,1	0	N=10
Urząd Stanu Cywilnego w Dzielnicy Praga-Północ	-	3,6	2,0	2,6	0,4	0,2	0,2	0,1	N=10
Urząd Stanu Cywilnego w Dzielnicy Śródmieście	-	9,5	2,6	3,0	1,0	0,2	0,2	0,3	N=10
Urząd Stanu Cywilnego w Dzielnicy Targówek	-	12,7	4,6	2,5	0,2	0,2	0,1	0,1	N=10
Urząd Stanu Cywilnego w Dzielnicy Ursus	-	2,2	1,4	1,3	0,9	0,1	0	0	N=10
Urząd Stanu Cywilnego w Dzielnicy Ursynów	-	20,2	3,0	2,7	1,1	0,2	0,2	0	N=10
Urząd Stanu Cywilnego w Dzielnicy Wawer	-	2,6	4,1	3,8	0,7	0,3	0	0	N=10
Urząd Stanu Cywilnego w Dzielnicy Wesoła	-	1,6	2,9	3,2	1,1	0,2	0	0	N=10
Urząd Stanu Cywilnego w Dzielnicy Wilanów	-	3,4	1,7	2,8	0,4	0,2	0	0	N=10
Urząd Stanu Cywilnego w Dzielnicy Wola	-	3,4	3,1	2,5	0,8	0,2	0,3	0,3	N=10

Urzędnik – ogólne zachowanie wobec klienta

W poszczególnych Urzędach Stanu Cywilnego m.st. Warszawy

P7. Czy urzędnik...?
przywitał cię uprzejmie

N (ogółem) = 140, N (dla dzielnicy) = 10

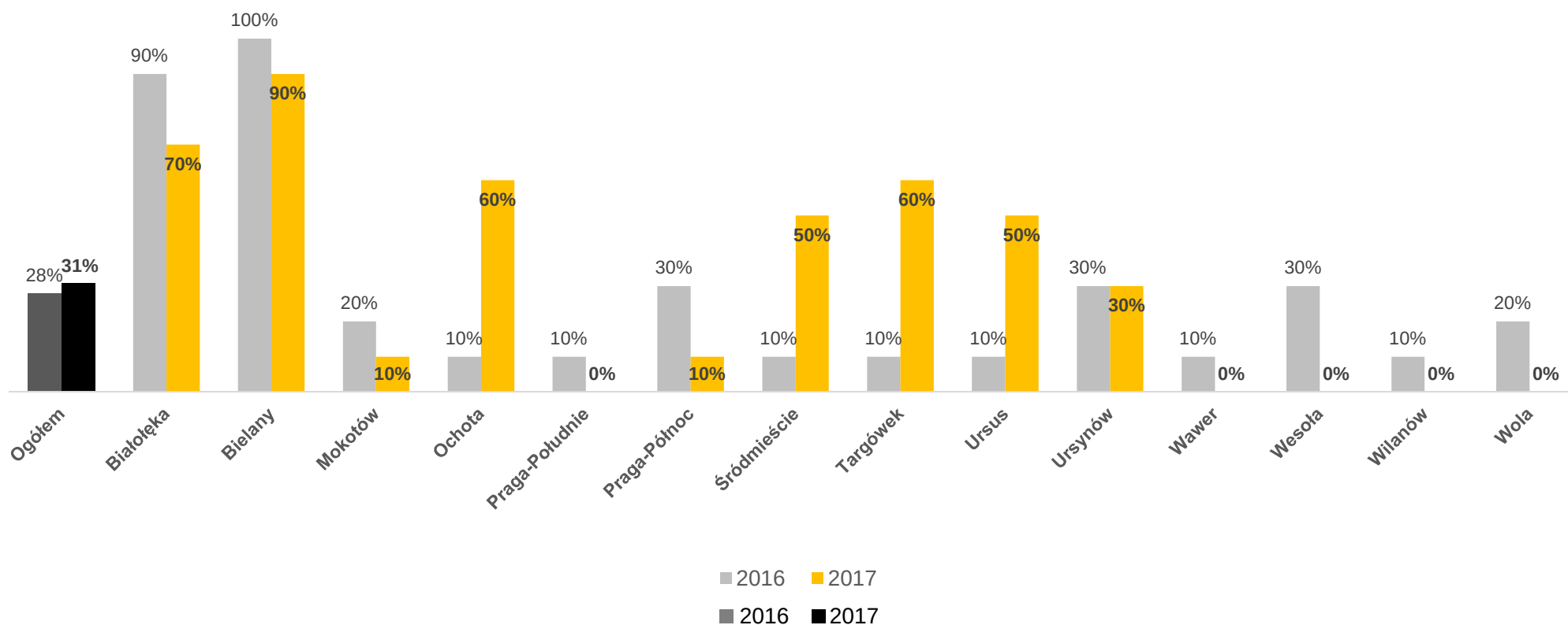


Urzędnik – ogólne zachowanie wobec klienta

W poszczególnych Urzędach Stanu Cywilnego m.st. Warszawy

P7. Czy urzędnik...?
przedstawił się imieniem i nazwiskiem

N (ogółem) = 140, N (dla dzielnicy) = 10



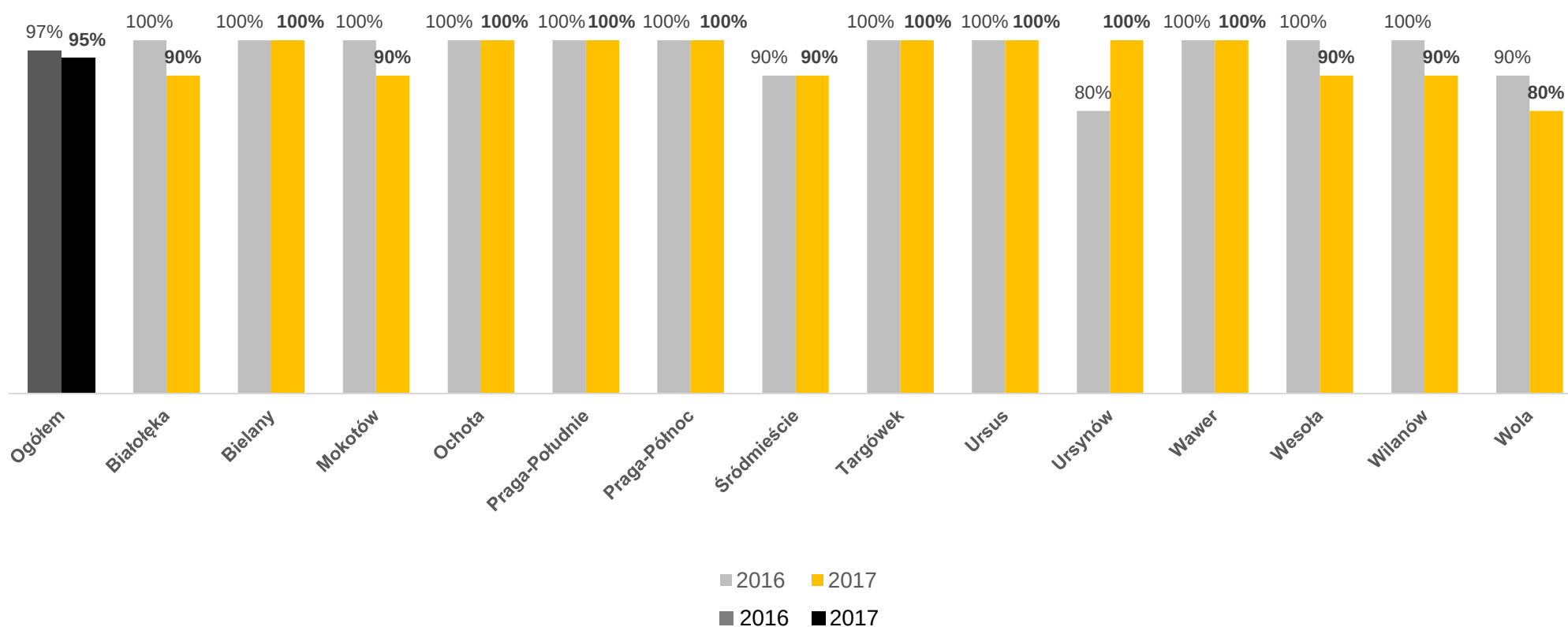
Urzędnik – ogólne zachowanie wobec klienta

W poszczególnych Urzędach Stanu Cywilnego m.st. Warszawy

P7. Czy urzędnik...?

N (ogółem) = 140, N (dla dzielnicy) = 10

w powitaniu podał nazwę instytucji/komórki/jednostki



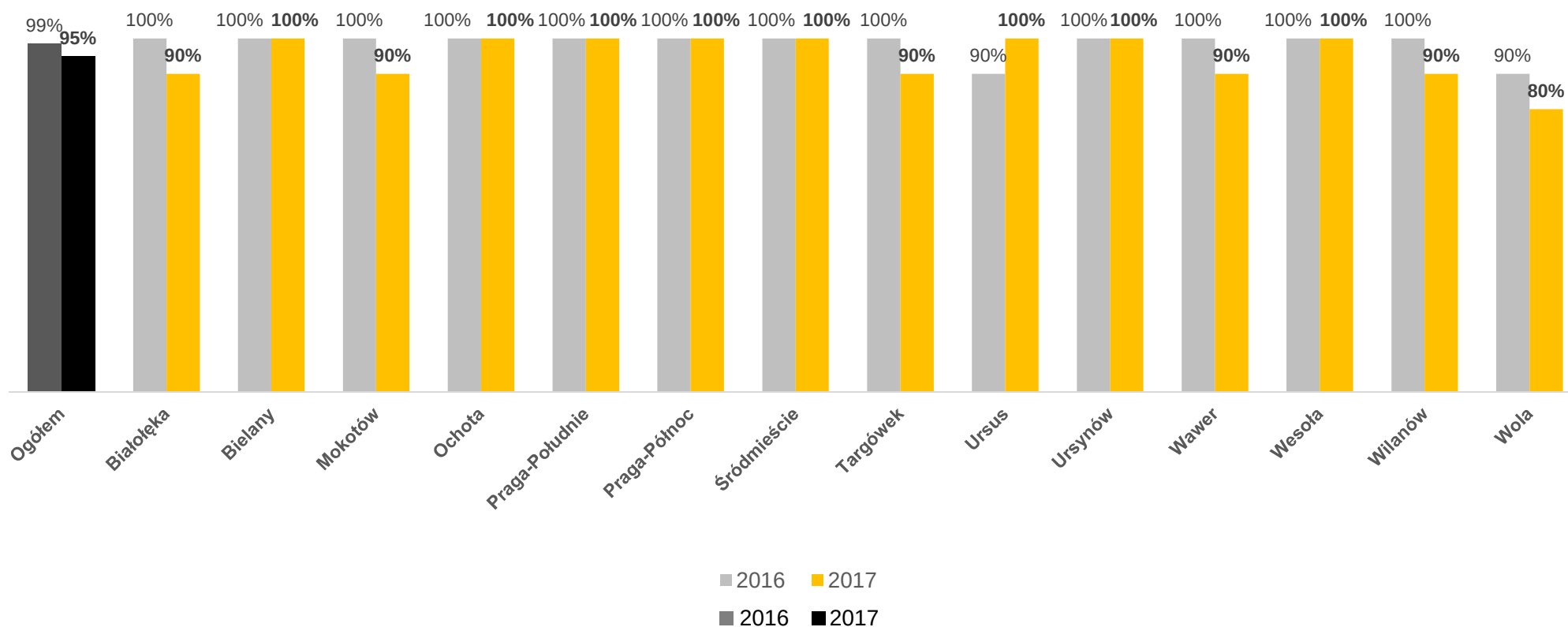
Urzędnik – ogólne zachowanie wobec klienta

W poszczególnych Urzędach Stanu Cywilnego m.st. Warszawy

P7. Czy urzędnik...?

mówił ciepłym, naturalnym tonem

N (ogółem) = 140, N (dla dzielnicy) = 10



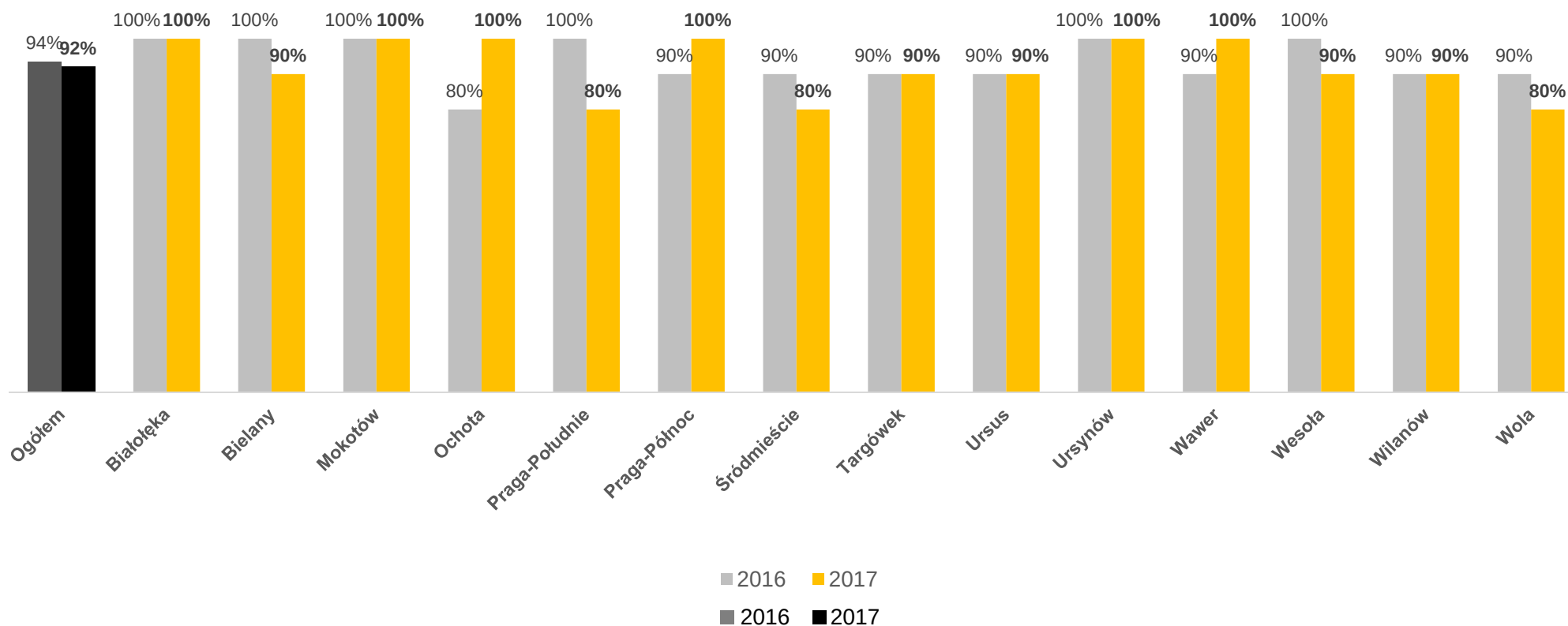
Urzędnik – ogólne zachowanie wobec klienta

W poszczególnych Urzędach Stanu Cywilnego m.st. Warszawy

P7. Czy urzędnik...?

N (ogółem) = 140, N (dla dzielnicy) = 10

używał zwrotów grzecznościowych (proszę, dziękuję, w czym mogę pomóc itp.)



Urzędnik – ogólne zachowanie wobec klienta

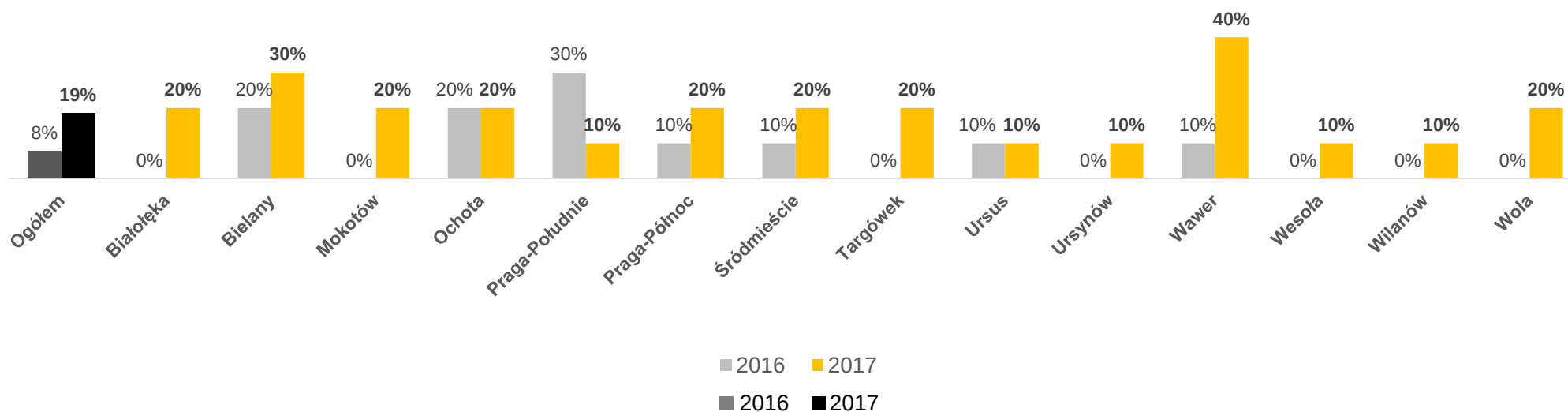
W poszczególnych Urzędach Stanu Cywilnego m.st. Warszawy



P7. Czy urzędnik...?

używał zwrotów negatywnych (nie wiem, nie da się, niemożliwe, problem, niestety itp.)

N (ogółem) = 140, N (dla dzielnicy) = 10

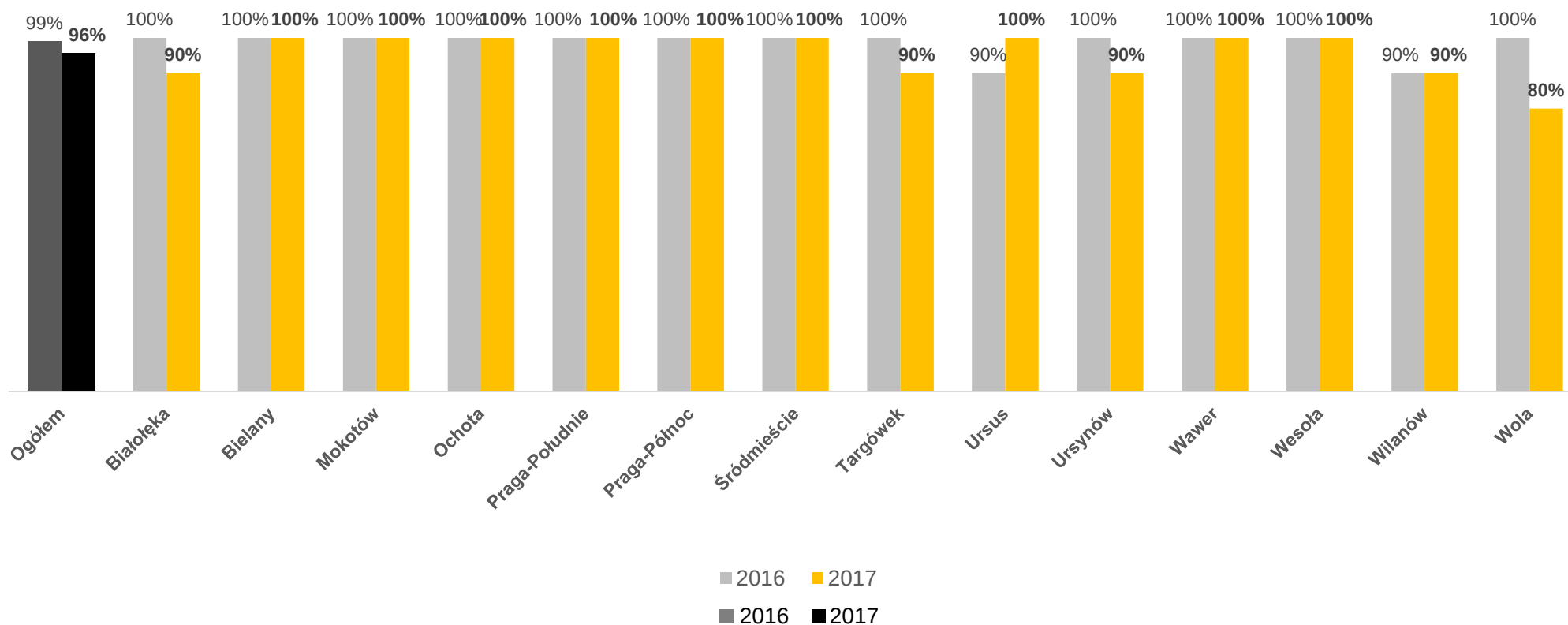


Urzędnik – ogólne zachowanie wobec klienta

W poszczególnych Urzędach Stanu Cywilnego m.st. Warszawy

P7. Czy urzędnik...?
był uprzejmy i miły

N (ogółem) = 140, N (dla dzielnicy) = 10



Urzędnik – ogólne zachowanie wobec klienta

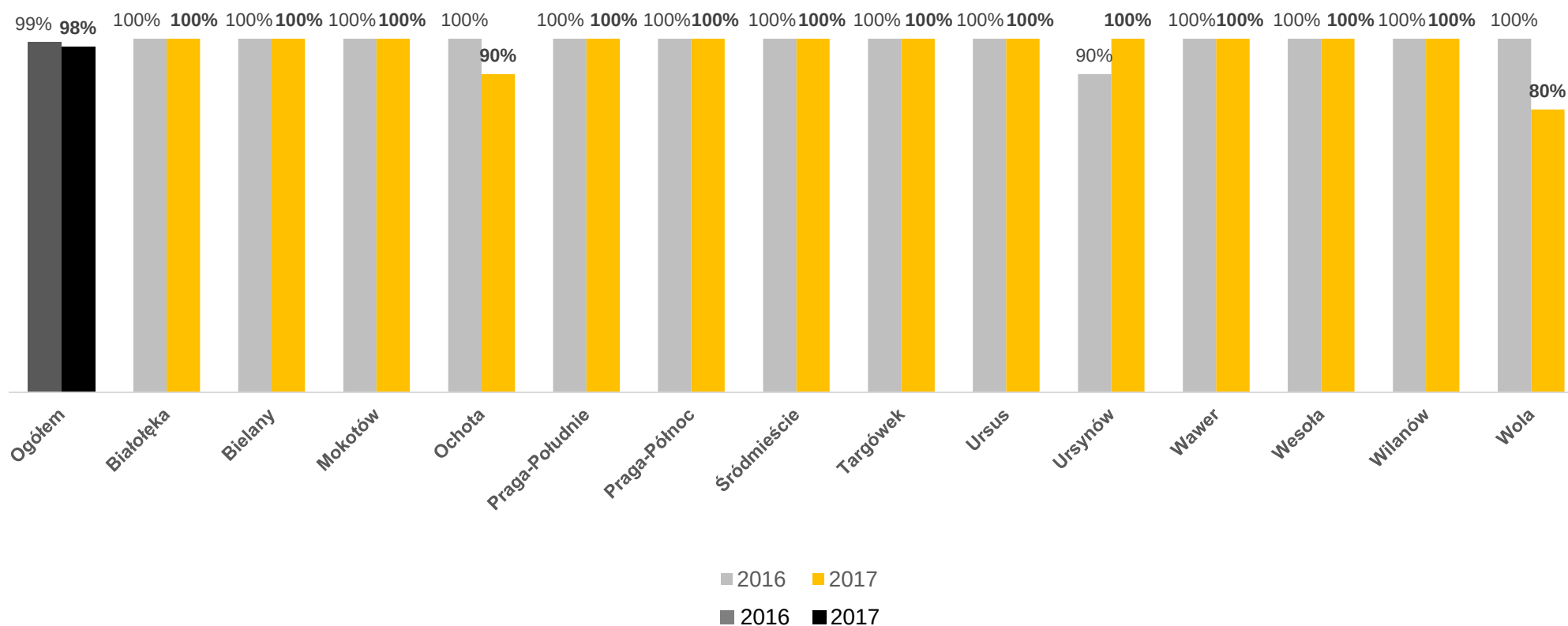
W poszczególnych Urzędach Stanu Cywilnego m.st. Warszawy



P7. Czy urzędnik...?

mówił wyraźnie (miał dobrą dykcję)

N (ogółem) = 140, N (dla dzielnicy) = 10

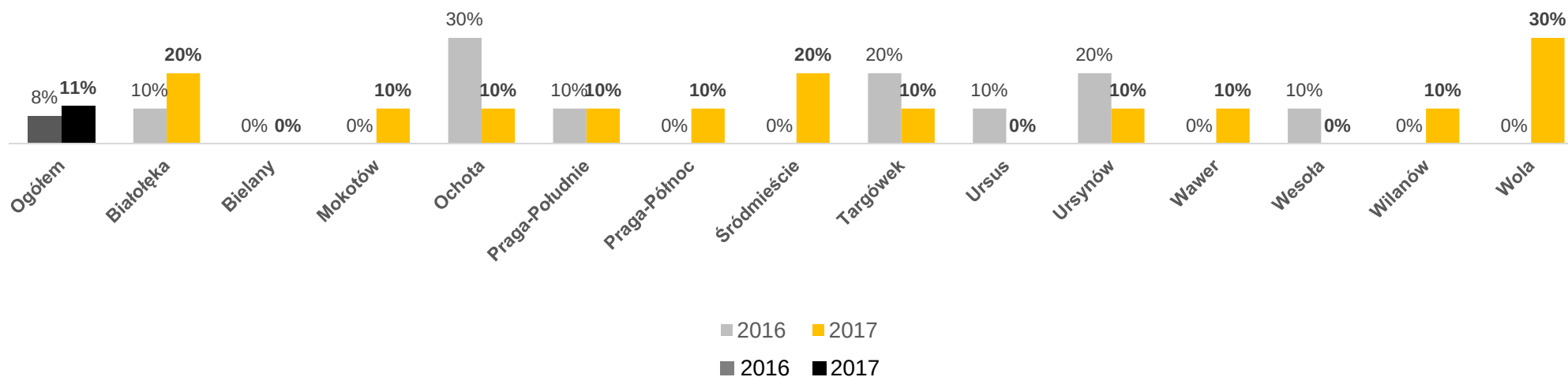


Urzędnik – ogólne zachowanie wobec klienta

W poszczególnych Urzędach Stanu Cywilnego m.st. Warszawy

P7. Czy urzędnik...?
okazywał zniecierpliwienie

N (ogółem) = 140, N (dla dzielnicy) = 10



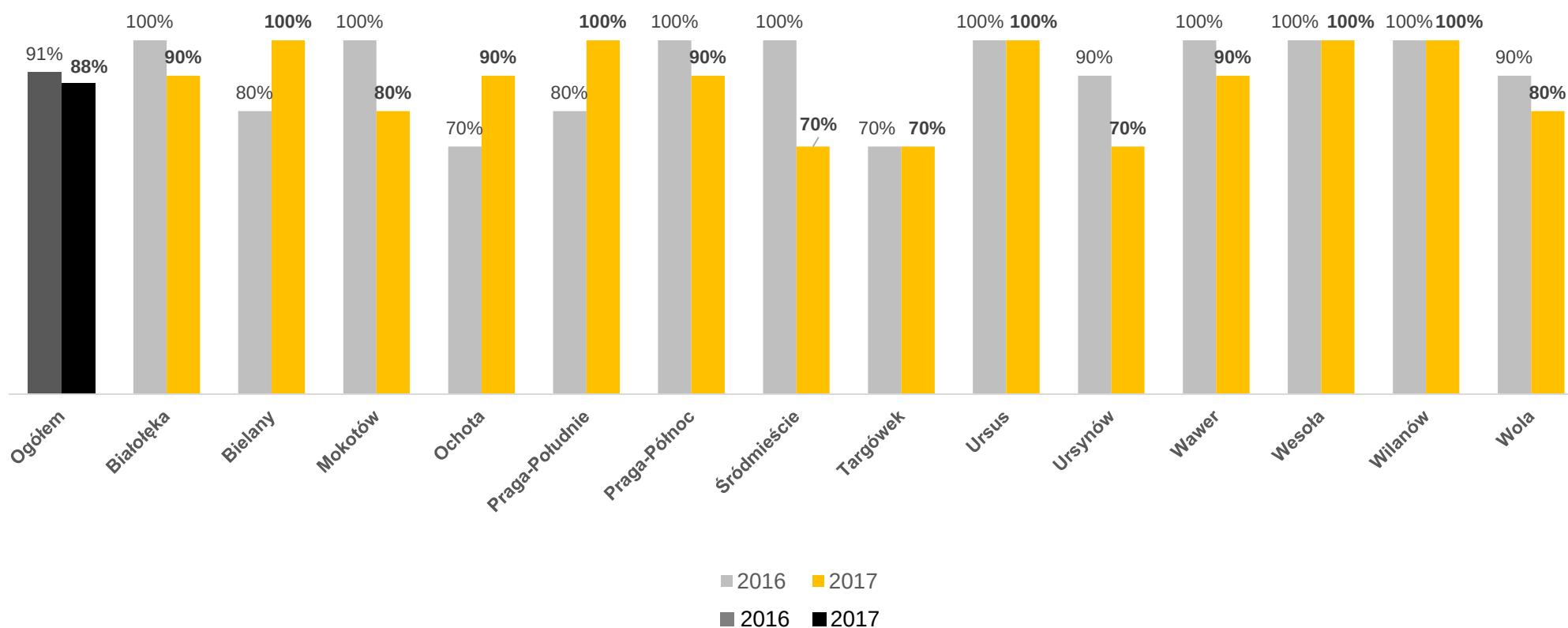
Urzędnik – ogólne zachowanie wobec klienta

W poszczególnych Urzędach Stanu Cywilnego m.st. Warszawy

P7. Czy urzędnik...?

poświęcił Ci odpowiednią ilość czasu i uwagi

N (ogółem) = 140, N (dla dzielnicy) = 10



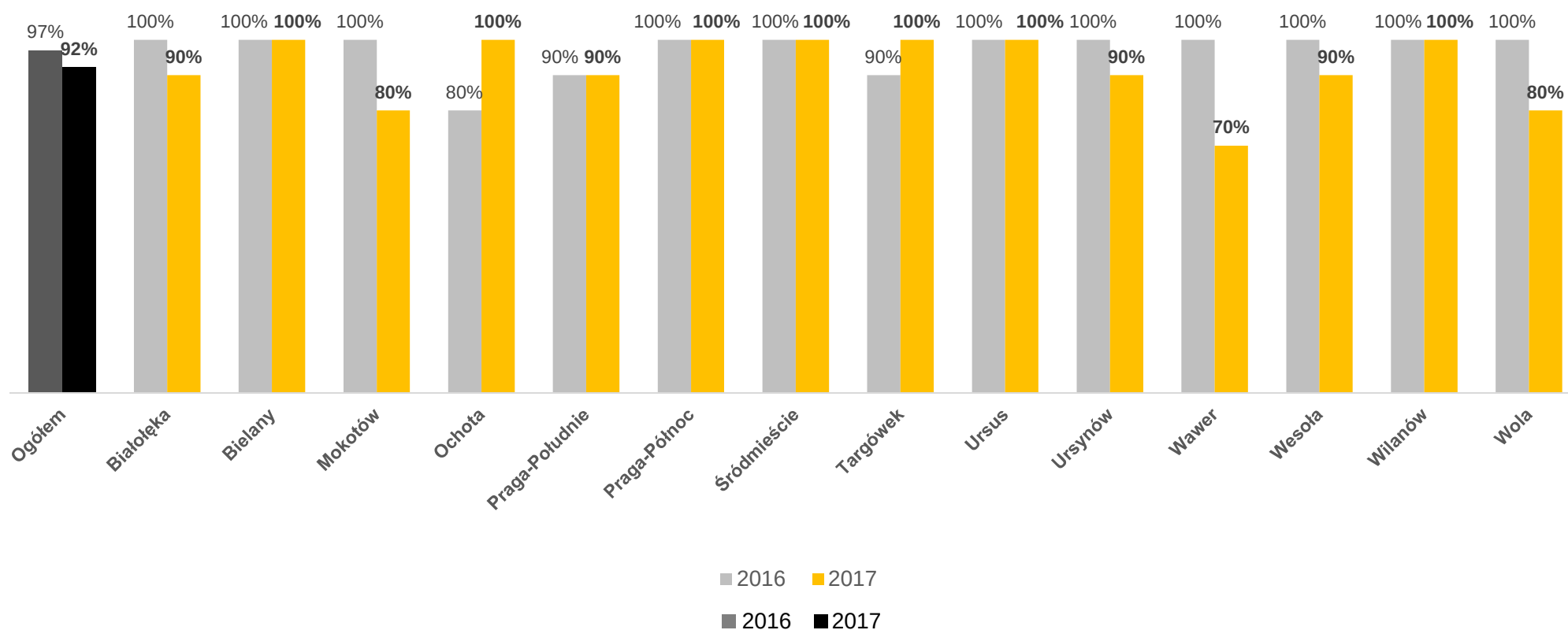
Urzędnik – ogólne zachowanie wobec klienta

W poszczególnych Urzędach Stanu Cywilnego m.st. Warszawy

P7. Czy urzędnik...?

pożegnał Cię uprzejmie

N (ogółem) = 140, N (dla dzielnicy) = 10



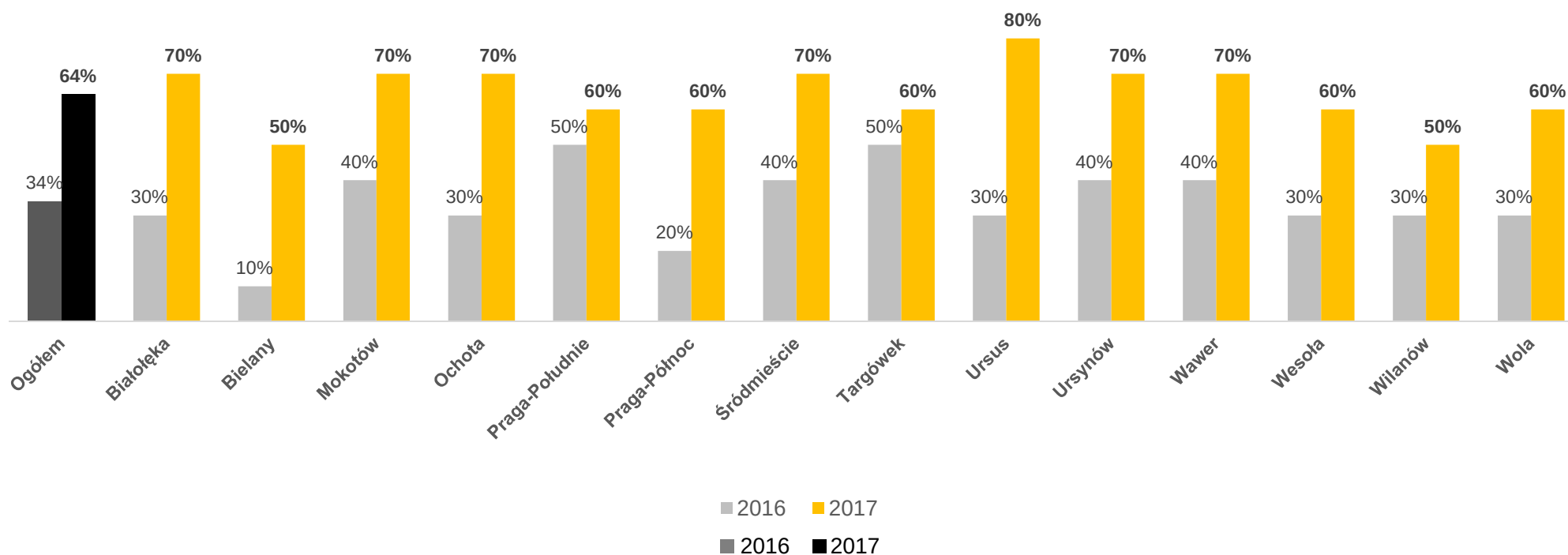
Urzędnik – ogólne zachowanie wobec klienta

W poszczególnych Urzędach Stanu Cywilnego m.st. Warszawy

P7. Czy urzędnik...?

odłożył słuchawkę jako pierwszy

N (ogółem) = 140, N (dla dzielnicy) = 10

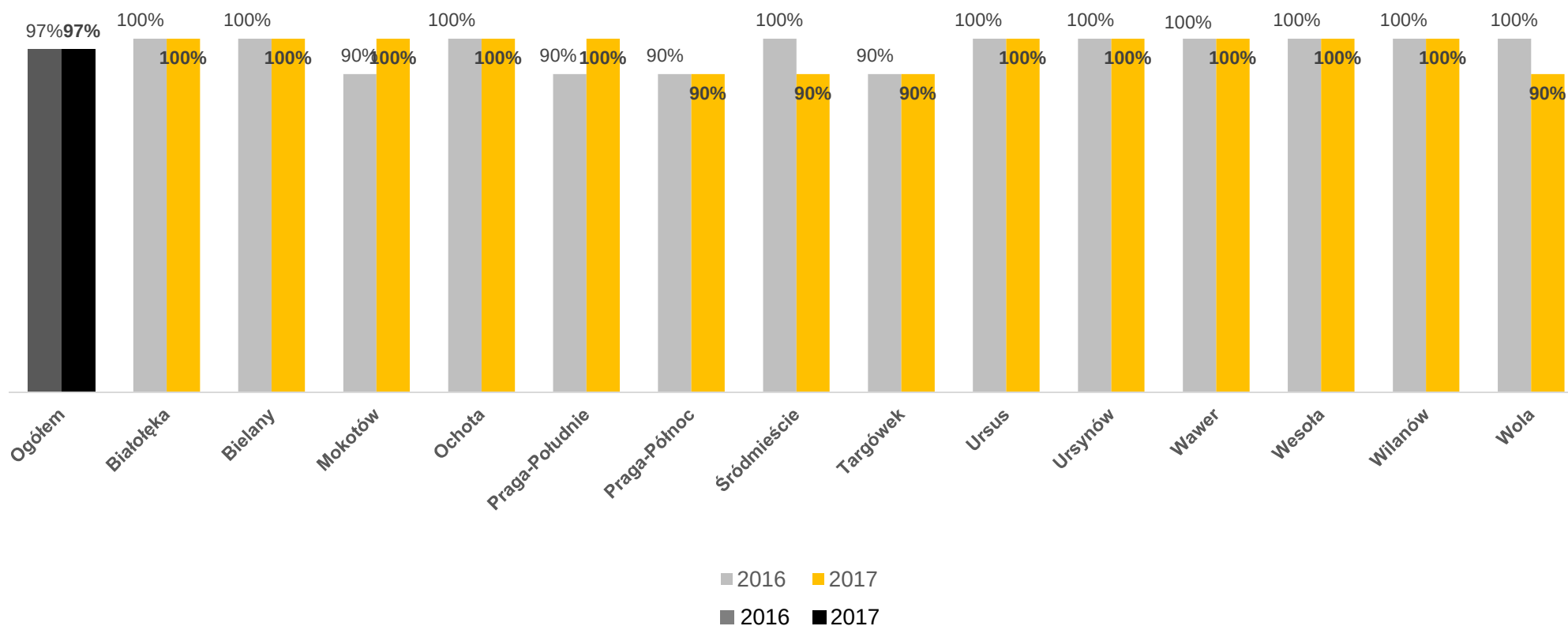


Urzędnik – obsługa przedstawionej sprawy

W poszczególnych Urzędach Stanu Cywilnego m.st. Warszawy

P8. Czy urzędnik w czasie załatwiania sprawy...?
udzielał informacji w sposób zrozumiały, logiczny

N (ogółem) = 140, N (dla dzielnicy) = 10

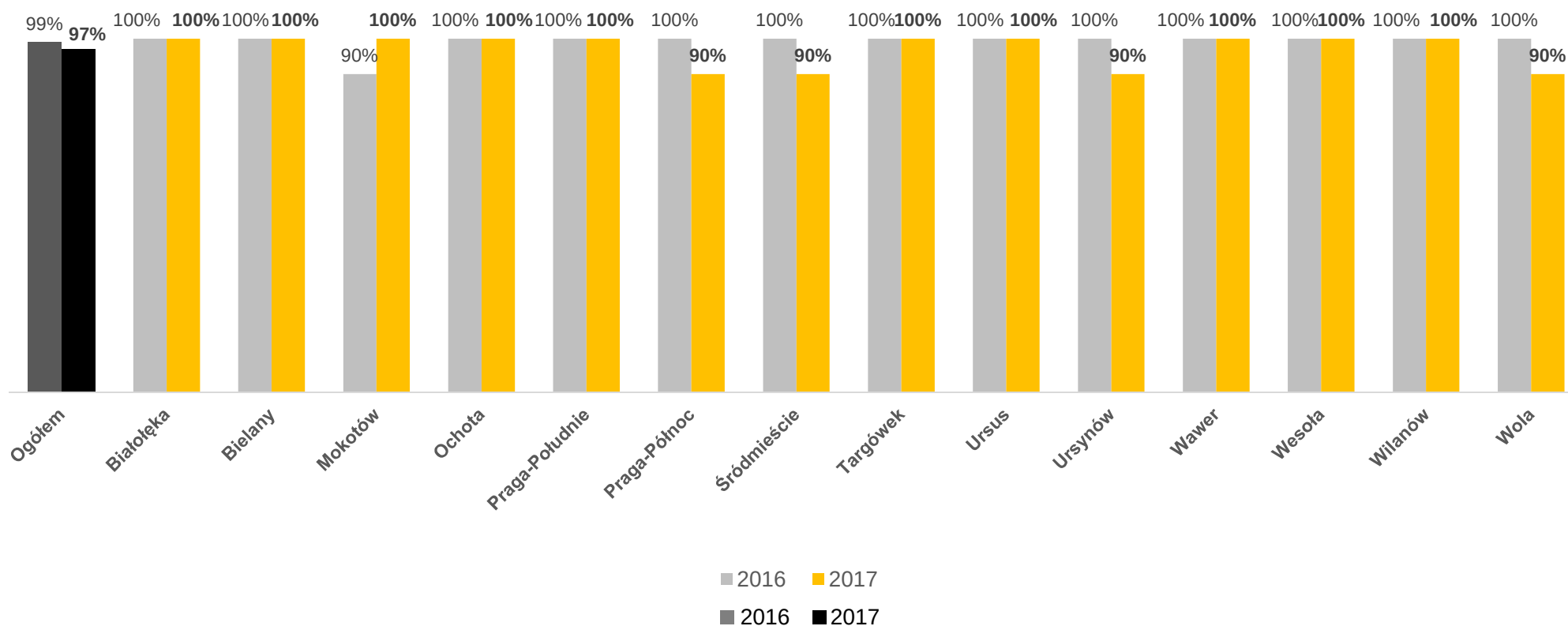


Urzędnik – obsługa przedstawionej sprawy

W poszczególnych Urzędach Stanu Cywilnego m.st. Warszawy

P8. Czy urzędnik w czasie załatwiania sprawy...?
używał zrozumiałej terminologii

N (ogółem) = 140, N (dla dzielnicy) = 10

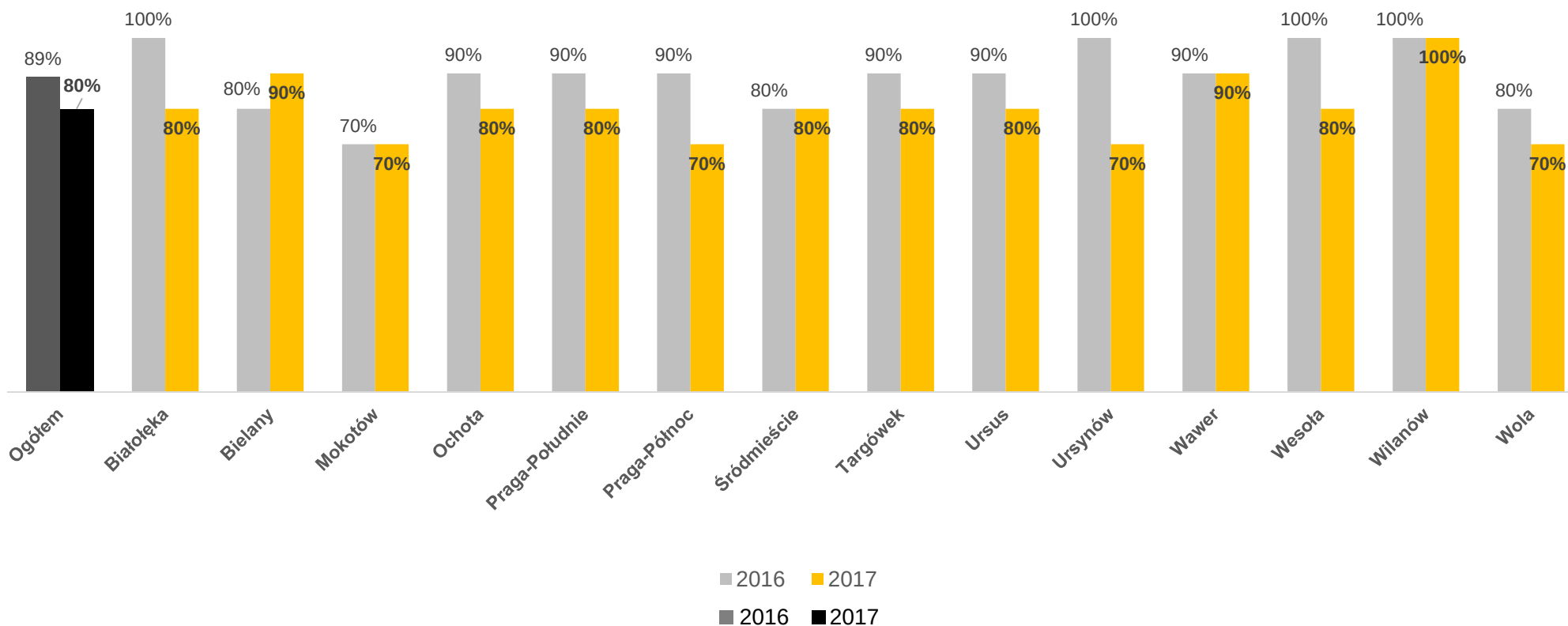


Urzędnik – obsługa przedstawionej sprawy

W poszczególnych Urzędach Stanu Cywilnego m.st. Warszawy

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

N (ogółem) = 140, N (dla dzielnicy) = 10

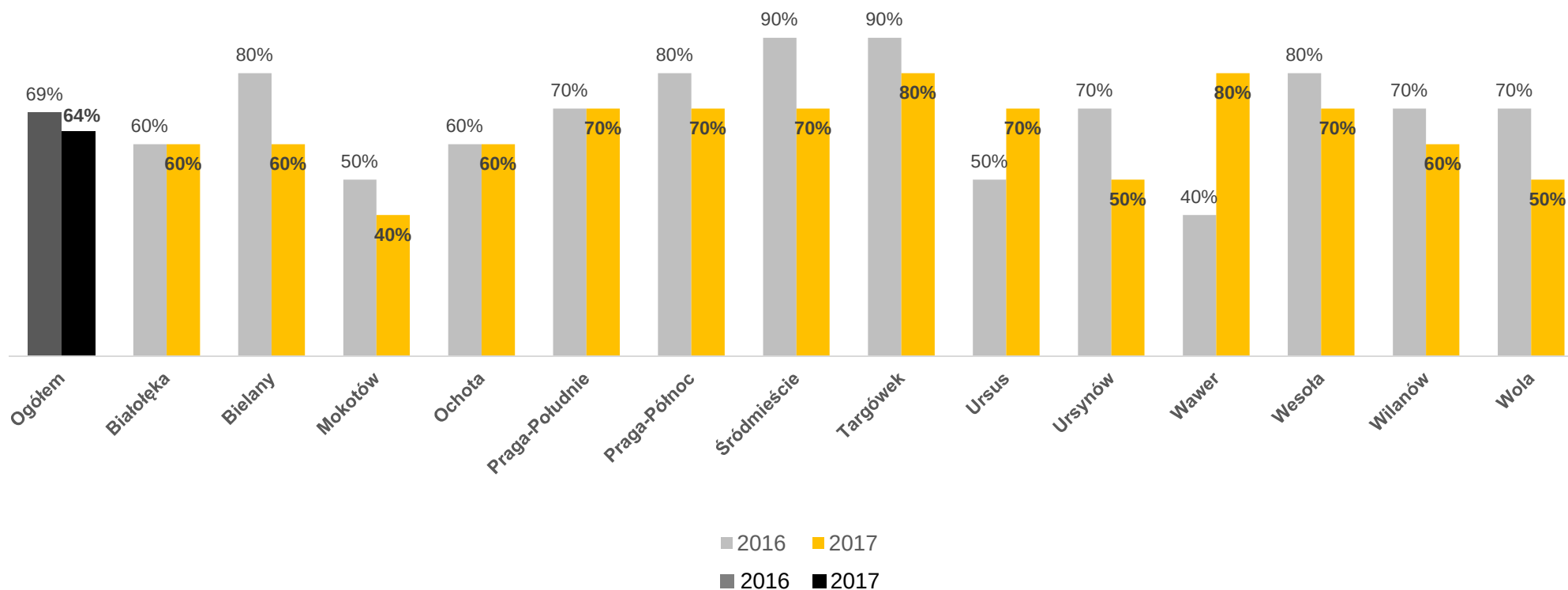


Urzędnik – obsługa przedstawionej sprawy

W poszczególnych Urzędach Stanu Cywilnego m.st. Warszawy

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

N (ogółem) = 140, N (dla dzielnicy) = 10



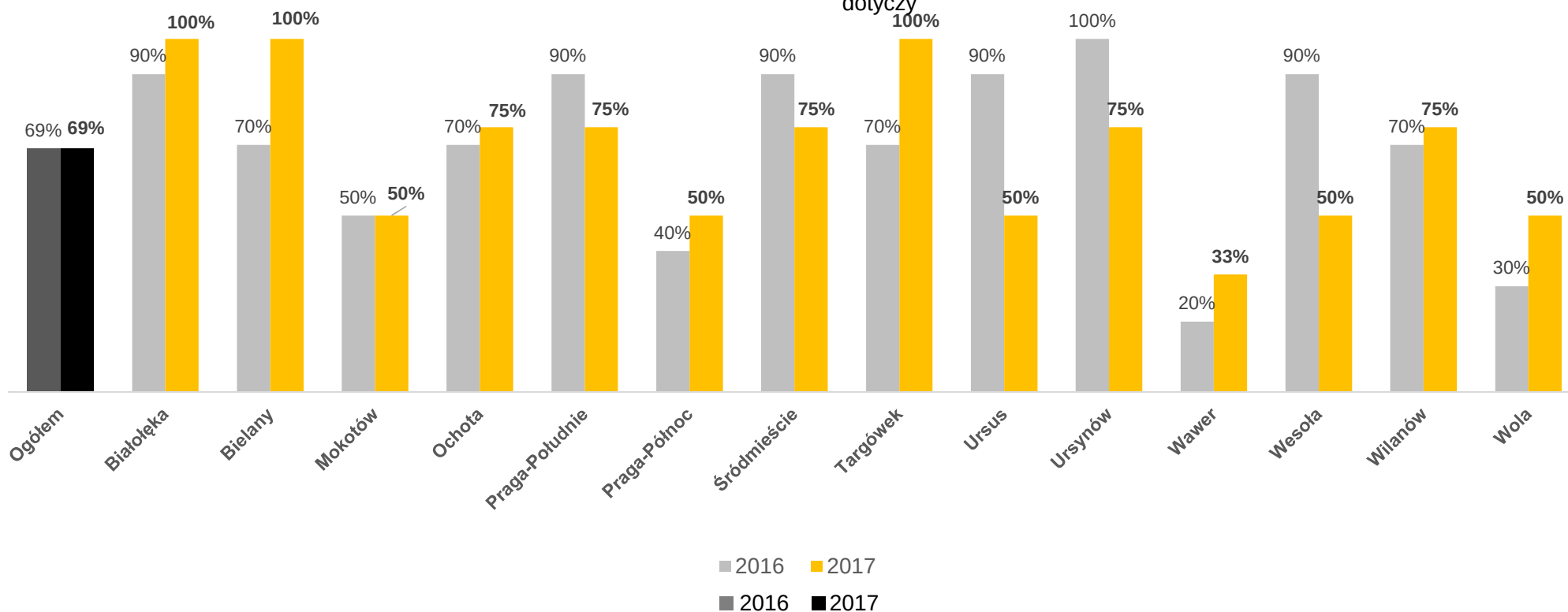
Urzędnik – obsługa przedstawionej sprawy

W poszczególnych Urzędach Stanu Cywilnego m.st. Warszawy

P8. Czy urzędnik w czasie załatwiania sprawy...?

wyjaśniał ewentualne przerwy w rozmowie (poproszenie rozmówcy, by zechciał poczekać przy telefonie, po powrocie podziękowanie mu)

N (ogółem) = 140, N (dla dzielnicy) = 10, wyłączono odpowiedzi „nie dotyczy”



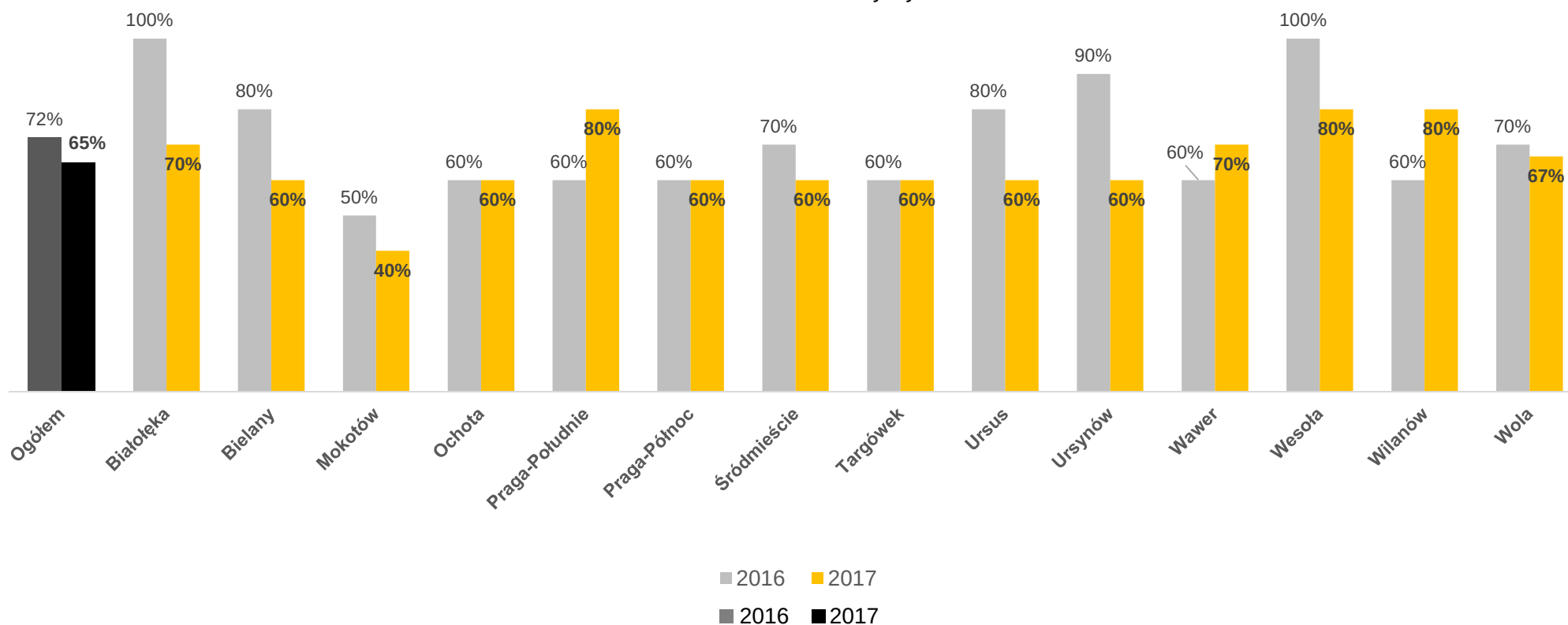
Urzędnik - sposób załatwienia przedstawionej sprawy

W poszczególnych Urzędach Stanu Cywilnego m.st. Warszawy

P9. O czym, bez dopytywania, poinformował Cię urzędnik?

Wymagane dokumenty

N (ogółem) = 140, N (dla dzielnicy) = 10, wyłączono odpowiedzi „nie dotyczy”



Urzędnik - sposób załatwienia przedstawionej sprawy

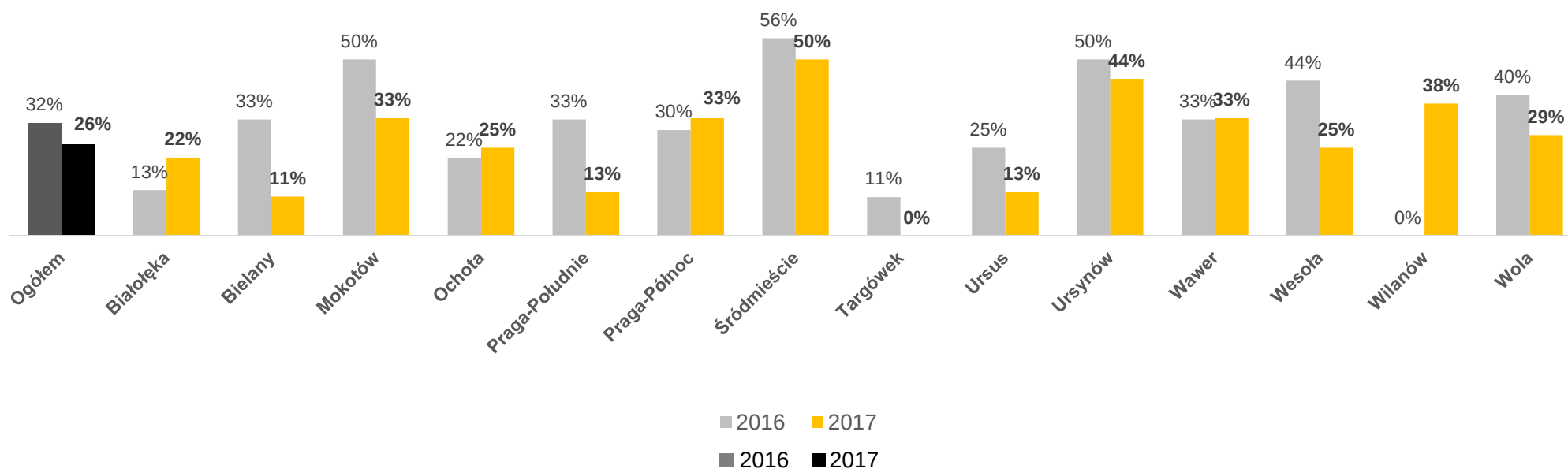
W poszczególnych Urzędach Stanu Cywilnego m.st. Warszawy



P9. O czym, bez dopytywania, poinformował Cię urzędnik?

Wymagane opłaty/brak opłat

N (ogółem) = 140, N (dla dzielnicy) = 10, wyłączono odpowiedzi „nie dotyczy”



Urzędnik - sposób załatwienia przedstawionej sprawy

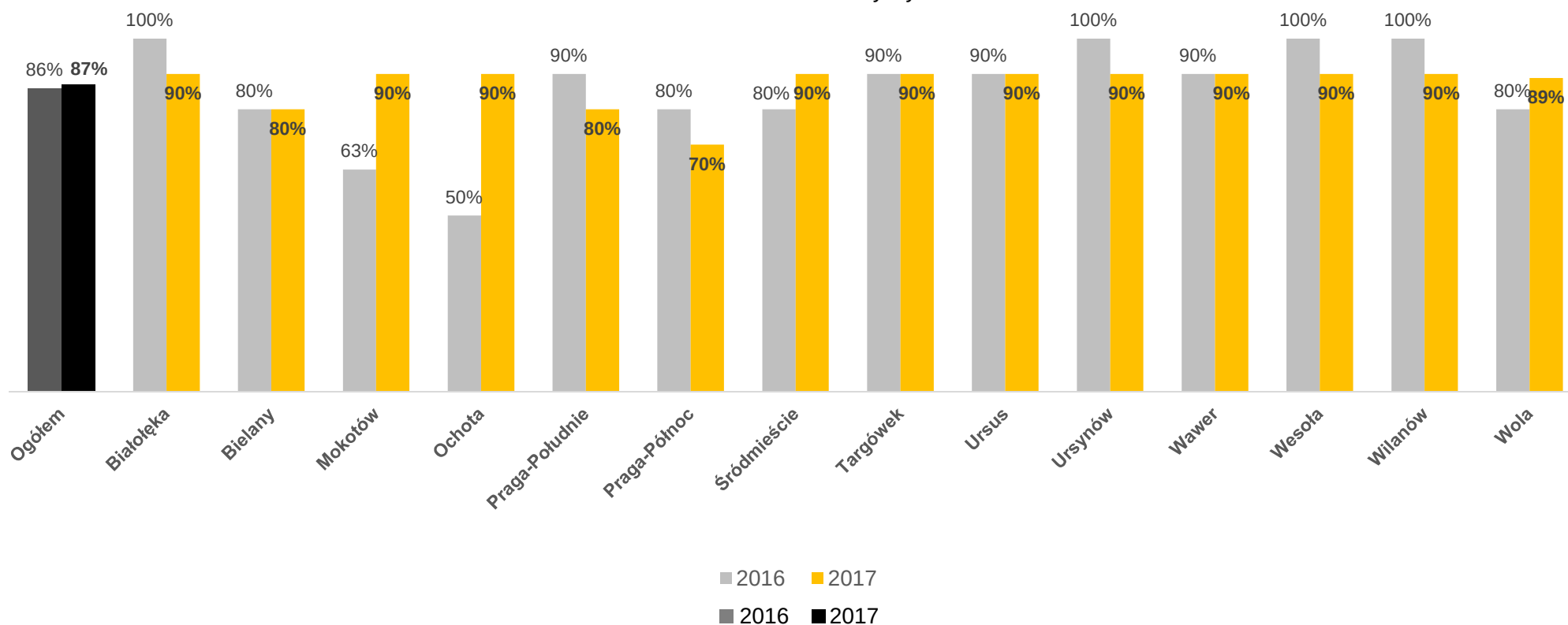
W poszczególnych Urzędach Stanu Cywilnego m.st. Warszawy



P9. O czym, bez dopytywania, poinformował Cię urzędnik?

Miejsce złożenia dokumentów

N (ogółem) = 140, N (dla dzielnicy) = 10, wyłączono odpowiedzi „nie dotyczy”



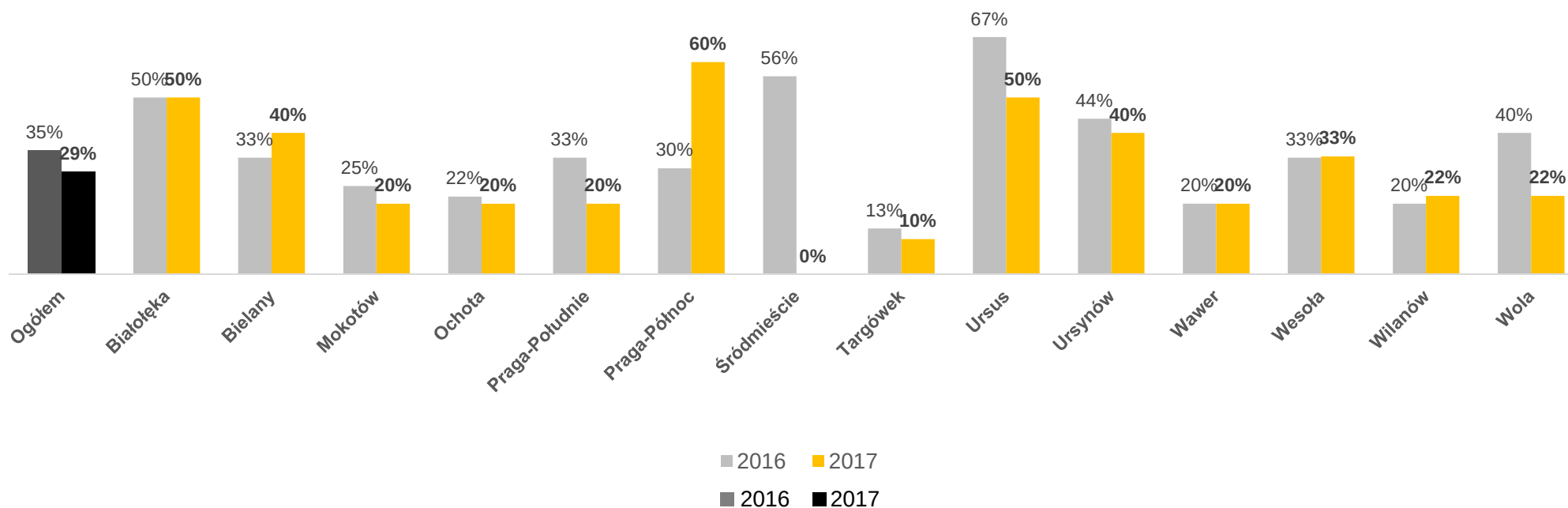
Urzędnik - sposób załatwienia przedstawionej sprawy

W poszczególnych Urzędach Stanu Cywilnego m.st. Warszawy

P9. O czym, bez dopytywania, poinformował Cię urzędnik?

Termin odpowiedzi (czas oczekiwania na rozpatrzenie)

N (ogółem) = 140, N (dla dzielnicy) = 10, wyłączono odpowiedzi „nie dotyczy”



Urzędnik - sposób załatwienia przedstawionej sprawy

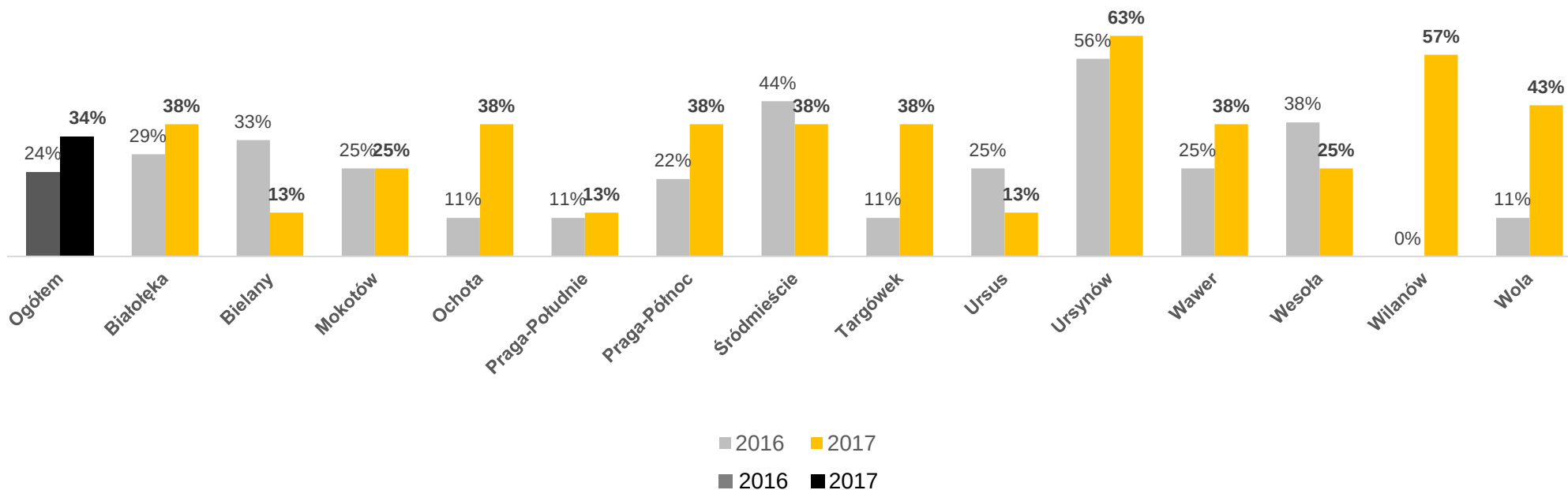
W poszczególnych Urzędach Stanu Cywilnego m.st. Warszawy



P9. O czym, bez dopytywania, poinformował Cię urzędnik?

Miejsce uiszczenia opłaty

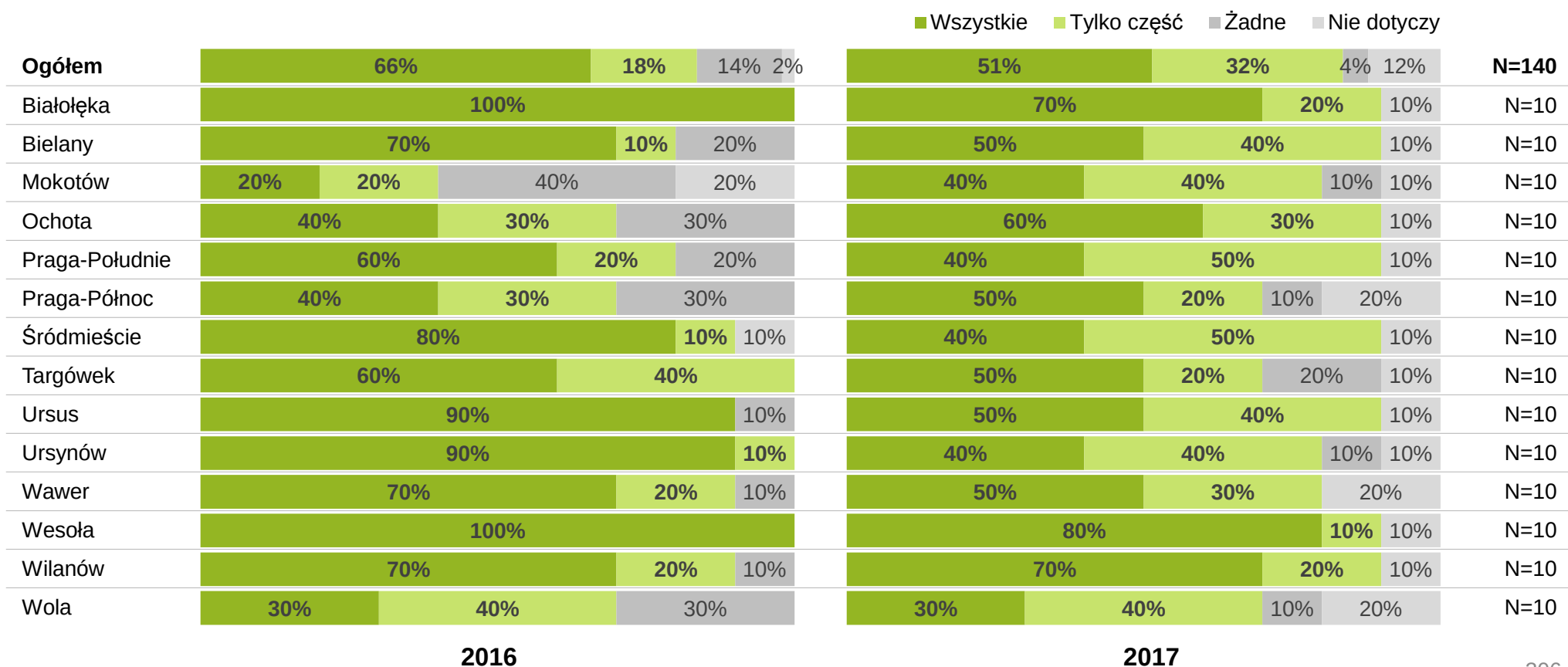
N (ogółem) = 140, N (dla dzielnicy) = 10, wyłączono odpowiedzi „nie dotyczy”



Urzędnik - sposób załatwienia przedstawionej sprawy

W poszczególnych Urzędach Stanu Cywilnego m.st. Warszawy

P10a. Czy informacje udzielone przez urzędnika były prawidłowe?



Urzędnik – odczucia audytora

W poszczególnych Urzędach Stanu Cywilnego m.st. Warszawy

P11. Czy podczas rozmowy odczuwałeś niechęć ze strony urzędnika?

■ Zdecydowanie nie ■ Raczej nie ■ Raczej tak ■ Zdecydowanie tak

Ogółem	2016				2017				N
	53%	39%	6%	2%	61%	27%	5%	6%	N=140
Białołęka	80%	20%			50%	30%	10%	10%	N=10
Bielany	60%	40%			50%	30%	10%	10%	N=10
Mokotów	70%	30%			20%	60%	20%		N=10
Ochota	20%	70%	10%		90%		10%		N=10
Praga-Południe	50%	30%	20%		80%	20%			N=10
Praga-Północ	80%	20%			40%	40%	20%		N=10
Śródmieście	10%	70%	20%		50%	40%	10%		N=10
Targówek	40%	40%	20%		70%	10%	20%		N=10
Ursus	30%	50%	10%	10%	70%	30%			N=10
Ursynów	50%	20%	30%		50%	30%	20%		N=10
Wawer	40%	60%			60%	40%			N=10
Wesoła	70%	30%			90%	10%			N=10
Wilanów	70%	30%			70%	20%	10%		N=10
Wola	70%	30%			70%	20%	10%		N=10

2016

2017

Urzędnik – odczucia audytora

W poszczególnych Urzędach Stanu Cywilnego m.st. Warszawy

P12. Czy jesteś zadowolony ze sposobu obsługi przez urzędnika?

■ Zdecydowanie tak ■ Raczej tak ■ Raczej nie ■ Zdecydowanie nie

Ogółem	47%37%7%9%				36%36%15%14%				N=140
Białołęka	90%10%				20%50%30%				N=10
Bielany	60%20%20%				60%20%10%10%				N=10
Mokotów	50%20%30%				10%40%20%30%				N=10
Ochota	20%40%20%20%				50%10%30%10%				N=10
Praga-Południe	40%40%10%10%				40%50%10%				N=10
Praga-Północ	60%20%10%10%				40%30%20%10%				N=10
Śródmieście	40%40%20%				10%60%20%10%				N=10
Targówek	40%40%20%				40%30%30%				N=10
Ursus	60%30%10%				60%30%10%				N=10
Ursynów	40%60%				40%20%30%10%				N=10
Wawer	20%60%10%10%				20%40%20%20%				N=10
Wesoła	60%40%				60%30%10%				N=10
Wilanów	50%50%				30%60%10%				N=10
Wola	30%50%10%10%				20%30%40%10%				N=10

2016

2017

RANKING

Wskaźnik ocen pozytywnych

Ranking jednostek organizacyjnych

Jednostka organizacyjna	Ogółem	Audyty osobiste	Audyty telefoniczne
Sala obsługi Wydziału Licencji i Transportu Drogowego	95%	95%	
Delegatury BAiSO	94%	94%	
Wydziały Obsługi Mieszkańców (WOM)	94%	94%	
Stanowisko obsługi ds. Rejestracji Pojazdów Cudzoziemców	92%	92%	
Miejski Rzecznik Konsumentów	88%	94%	81%
Stanowiska obsługi Biura Mienia Miasta i Skarbu Państwa	86%	93%	78%
Stanowiska/sale obsługi Urzędu Stanu Cywilnego m.st. Warszawy	84%	92%	75%
Punkty Informacyjne w Urzędach Dzielnic	83%	91%	74%
Sala obsługi Biura Geodezji i Katastru	82%	92%	72%
Stanowisko obsługi Biura Ochrony Środowiska	79%	77%	80%

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

Ranking jednostek organizacyjnych

Wydziały Obsługi Mieszkańców (WOM)

	Ogółem	Audyty osobiste	Audyty telefoniczne
Praga-Południe	100%	100%	-
Rembertów	100%	100%	-
Wesoła	99%	99%	-
Śródmieście	98%	98%	-
Ursus	98%	98%	-
Żoliborz	98%	98%	-
Bemowo	96%	96%	-
Białołęka	96%	96%	-
Bielany	95%	95%	-
Targówek	93%	93%	-
Wilanów	93%	93%	-
Ochota	91%	91%	-
Ursynów	90%	90%	-
Włochy	90%	90%	-
Praga-Północ	89%	89%	-
Wola	89%	89%	-
Wawer	88%	88%	-
Mokotów	82%	82%	-

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

Ranking jednostek organizacyjnych

Delegatury BAiSO

	Ogółem	Audyty osobiste	Audyty telefoniczne
Rembertów	100%	100%	-
Żoliborz	99%	99%	-
Wesoła	99%	99%	-
Białołęka	98%	98%	-
Praga-Południe	98%	98%	-
Śródmieście	98%	98%	-
Bielany	97%	97%	-
Ochota	97%	97%	-
Ursus	97%	97%	-
Ursynów	96%	96%	-
Bemowo	94%	94%	-
Mokotów	94%	94%	-
Praga-Północ	92%	92%	-
Targówek	92%	92%	-
Wilanów	90%	90%	-
Wawer	88%	88%	-
Wola	86%	86%	-
Włochy	84%	84%	-

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

Ranking jednostek organizacyjnych

Punkty Informacyjne w Urzędach Dzielnic (PI)

	Ogółem	Audyty osobiste	Audyty telefoniczne
Rembertów	92%	99%	85%
Wesoła	90%	99%	82%
Bielany	89%	96%	83%
Wawer	89%	94%	84%
Praga-Południe	88%	98%	77%
Targówek	87%	98%	76%
Włochy	85%	94%	76%
Wola	85%	97%	73%
Mokotów Rakowiecka	85%	92%	77%
Śródmieście	83%	96%	70%
Żoliborz	82%	86%	77%
Bemowo	82%	87%	76%
Ursus	81%	92%	71%
Ursynów	80%	89%	72%
Wilanów	80%	87%	74%
Ochota	80%	97%	62%
Białołęka	77%	87%	67%
Praga-Północ	73%	84%	63%
Mokotów Wiktorska	63%	60%	67%

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

Ranking jednostek organizacyjnych

Urzędy Stanu Cywilnego

	Ogółem	Audyty osobiste	Audyty telefoniczne
Wilanów	89%	79%	98%
Bielany	88%	78%	97%
Ochota	87%	77%	97%
Targówek	87%	74%	99%
Ursus	86%	79%	93%
Praga-Północ	85%	75%	95%
Ursynów	84%	74%	95%
Praga-Południe	84%	75%	93%
Wawer	83%	74%	92%
Białołęka	83%	77%	88%
Wesoła	80%	78%	83%
Śródmieście	79%	73%	86%
Mokotów	77%	68%	86%
Wola	76%	64%	88%

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



arc
rynek i opinia

ARC Rynek i Opinia Sp. z o. o.
ul. Juliusza Słowackiego 12
01-627 Warszawa
tel.: +48 22 584 85 00
fax.: +48 22 584 85 01
office@arc.com.pl