

Badanie jakości obsługi w Urzędzie m.st. Warszawy

Raport z badania Tajemniczy Klient – według typu placówki

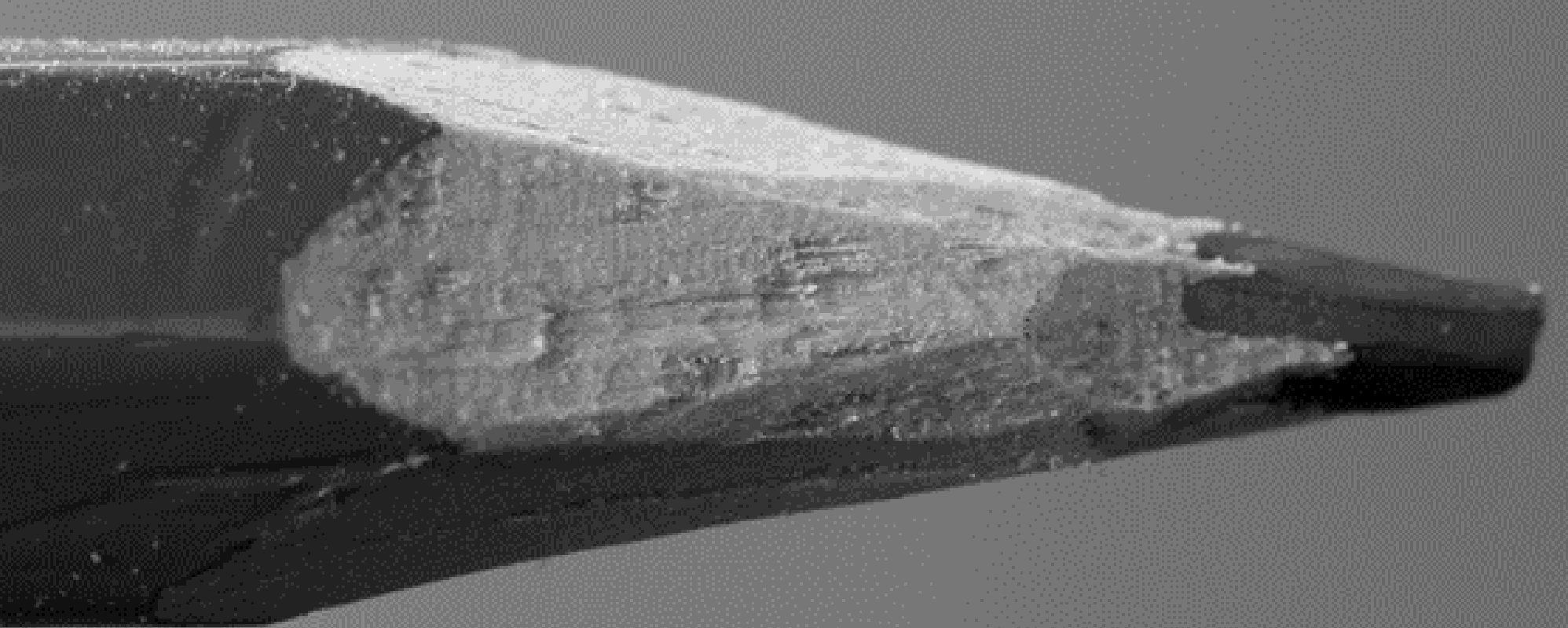
DANAE

BADANIA
EWALUACJE
SZKOLENIA

Warszawa, 21.11.2018 r.



1. Informacje o badaniu
2. Badanie Mystery Shopping – audyty osobiste
 - 2.1 Placówki według typu
 - 2.2 Wyniki dla Urzędów Dzielnic – WOM
 - 2.3 Wyniki dla Urzędów Dzielnic – BAiSO
 - 2.4 Wyniki dla Urzędów Dzielnic – PI
 - 2.5 Wyniki dla Urzędów Dzielnic – USC
3. Badanie Mystery Calling – audyty telefoniczne
 - 3.1 Placówki według typu
 - 3.2 Wyniki dla Urzędów Dzielnic – PI
 - 3.3 Wyniki dla Urzędów Dzielnic – USC
4. Ranking komórek organizacyjnych



INFORMACJE O BADANIU

ZAMAWIAJĄCY	Miasto stołeczne Warszawa
WYKONAWCA	Danae Sp. z o. o.
CEL BADANIA	Zweryfikowanie jakości obsługi w poszczególnych komórkach organizacyjnych m.st. Warszawy. Badanie Tajemniczego Klienta prowadzone zarówno w formie telefonicznej rozmowy, jak i osobistej wizyty ma za zadanie przede wszystkim zweryfikować rzeczywiste zachowania obsługujących pracowników.
METODOLOGIA	Badanie typu Tajemniczy Klient (MS – Mystery Shopping oraz MC - Mystery Calling) – metoda badań marketingowych polegająca na ukrytej i kontrolowanej obserwacji personelu w warunkach naturalnych przez przeszkolonego audytora.
PRÓBA BADAWCZA	656 audytów osobistych  370 audytów telefonicznych 
TERMIN REALIZACJI	12 września 2018 – 6 listopada 2018

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



Audyty techniką Mystery Shopping
(audyty osobiste)

Kryteria oceny

- otoczenie i wygląd urzędu,
- wygląd urzędnika i jego stanowisko pracy,
- urzędnik – zachowanie wobec klienta,
- urzędnik – obsługa przedstawionej sprawy.



Audyty techniką Mystery Calling
(audyty telefoniczne)

Kryteria oceny

- urzędnik – ogólne zachowanie się wobec klienta,
- urzędnik – obsługa przedstawionej sprawy.

W badaniu wzięły udział 74 wybrane jednostki organizacyjne, w tym:

WOM - Wydziały Obsługi Mieszkańców

PI - Punkty Informacyjne w Urzędach Dzielnic

BAiSO - delegatury Biura Administracji i Spraw Obywatelskich

USC - stanowiska/sale obsługi Urzędu Stanu Cywilnego m.st. Warszawy

MRK - stanowisko Miejskiego Rzecznika Konsumentów

WLiTD - sala obsługi Wydziału Licencji i Transportu Drogowego

RPC - stanowiska obsługi ds. rejestracji pojazdów cudzoziemców

BGiK - sala obsługi Biura Geodezji i Katastru

BMMiSP - sala obsługi Biura Mienia Miasta i Skarbu Państwa

Jednostka organizacyjna	Liczba lokalizacji	Suma audytów osobistych 	Suma audytów telefonicznych 
WOM - Wydziały Obsługi Mieszkańców	18	180	-
PI - Punkty Informacyjne w Urzędach Dzielnic	19	114	190
BAiSO - delegatury Biura Administracji i Spraw Obywatelskich	18	180	-
USC - stanowiska/sale obsługi Urzędu Stanu Cywilnego m.st. Warszawy	14	140	140
MRK – stanowisko obsługi Miejskiego Rzecznika Konsumentów	1	10	10
WLiTD - sala obsługi Wydziału Licencji i Transportu Drogowego	1	10	10
RPC - stanowiska obsługi ds. rejestracji pojazdów cudzoziemców	1	6	-
BGiK - sala obsługi Biura Geodezji i Katastru	1	10	10
BMMiSP - sala obsługi Biura Mienia Miasta i Skarbu Państwa	1	6	10

A black and white photograph of a person from behind, wearing a dark jacket, looking out over a city skyline at sunset. The sky is bright and hazy, and the city buildings are silhouetted against it. The person's hair is short and dark. The jacket has a visible collar and a zipper.

BADANIE MYSTERY SHOPPING AUDYTY OSOBISTE

Wyniki szczegółowe



GŁÓWNE WNIOSKI



Stanowisko obsługi Miejskiego Rzecznika Konsumentów oraz **sala obsługi Biura Mienia Miasta i Skarbu Państwa** charakteryzują się najkrótszym czasem oczekiwania na obsługę – wynosi on średnio 0,8 min.



Najdłużej w kolejce oczekiwali audytorzy odwiedzający **stanowiska obsługi ds. rejestracji pojazdów cudzoziemców** – średnio trwało to 51,3 min.



Największe kolejki zaobserwowano przy **stanowiskach obsługi ds. rejestracji pojazdów cudzoziemców** - przeciętnie były to 11,2 osoby, natomiast przy **stanowisku obsługi Miejskiego Rzecznika Konsumentów** nie odnotowano żadnego klienta oczekującego w kolejce.

GŁÓWNE WNIOSKI



Większość komórek organizacyjnych została oceniona pozytywnie pod względem czytelnego oznakowania i łatwości w znalezieniu stanowiska obsługi. Najlepiej pod tym względem wypadły: **stanowisko obsługi Miejskiego Rzecznika Konsumentów, sala obsługi Wydziału Licencji i Transportu Drogowego** oraz **stanowiska obsługi ds. rejestracji pojazdów cudzoziemców**.



Placówki zostały ocenione jako czyste i uporządkowane (jedyne zastrzeżenie odnotowano wobec **stanowisk obsługi ds. rejestracji pojazdów cudzoziemców**).



Aspekt związany z liczbą miejsc siedzących dla oczekujących został najgorzej oceniony w przypadku **stanowisk obsługi ds. rejestracji pojazdów cudzoziemców** (33%) oraz **sali obsługi Wydziału Licencji i Transportu Drogowego** (60%). Z kolei najlepiej ocenione zostały: **stanowisko obsługi Miejskiego Rzecznika Konsumentów, sala obsługi Biura Mienia Miasta i Skarbu Państwa** oraz **sala obsługi Biura Geodezji i Katastru** (100%).



Liczba blatów/stolików do wypełnienia formularzy/wniosków została oceniona najślabiej w przypadku **sali obsługi Wydziału Licencji i Transportu Drogowego** (60%) oraz **stanowisk obsługi ds. rejestracji pojazdów cudzoziemców**. Z kolei najlepiej ocenione zostały **stanowisko obsługi Miejskiego Rzecznika Konsumentów, sala obsługi Biura Mienia Miasta i Skarbu Państwa** oraz **sala obsługi Biura Geodezji i Katastru** (100%).



Audytorzy nie mieli problemu ze znalezieniem formularzy/wniosków/kart informacyjnych, w szczególności na **sali obsługi Biura Geodezji i Katastru**. Trudności, choć rzadkie, zdarzały się w przypadku **stanowisk obsługi ds. rejestracji pojazdów cudzoziemców** oraz **sali obsługi Biura Mienia Miasta i Skarbu Państwa**.



GŁÓWNE WNIOSKI



Ubiór służbowy urzędników oraz porządek na ich biurkach nie budziły wątpliwości w większości komórek organizacyjnych.



Choć były to nieliczne przypadki, przedmioty niezwiązane z pracą pojawiały się w **sali obsługi Biura Geodezji i Katastru**, natomiast naczynia leżące na biurku stanowiły sytuacje marginalne.



W większości placówek urzędnicy posiadali identyfikatory z imieniem i nazwiskiem. Najgorzej pod tym względem wypadło **stanowisko obsługi Miejskiego Rzecznika Konsumentów** (choć były to jedynie 2 przypadki na 20 pomiarów).



GŁÓWNE WNIOSKI



Według audytorów, niemal wszyscy urzędnicy wyrażali uprzejmą i kontaktową postawę wobec nich. W większości urzędnicy starali się utrzymywać kontakt wzrokowy z klientem (relatywnie gorzej oceniona została tutaj **sala obsługi Biura Geodezji i Katastru**), niemal wszyscy mówili wyraźnie.



W niektórych placówkach odnotowano pojedyncze przypadki, kiedy urzędnik zajmował się prywatnymi sprawami. Zniecierpliwienie odczuli nieliczni audytorzy, ale dotyczyło to przede wszystkim **Punktów Informacyjnych**.



Większość audytorów była zdania, że urzędnicy poświęcali odpowiednią ilość czasu i uwagi swoim klientom. Relatywnie gorzej został oceniony **Punkt Informacyjny** (80%).



GŁÓWNE WNIOSKI



Niemal we wszystkich placówkach urzędnicy podejmowali się obsługi przedstawionej sprawy. Relatywnie gorzej w tym aspekcie ocenione zostały: **Punkt Informacyjny, stanowisko obsługi Miejskiego Rzecznika Konsumentów oraz sala obsługi Biura Geodezji i Katastru.**



Niemal wszystkie placówki (z wyjątkiem **sali obsługi Biura Geodezji i Katastru**) zostały bardzo dobrze ocenione pod względem udzielania zrozumiałych informacji i terminologii (tutaj wyjątek stanowiły **Delegatury Biura Administracji i Spraw Obywatelskich**). Kompetencje urzędników zostały ocenione bardzo wysoko (relatywnie gorzej oceniona została **sala obsługi Biura Geodezji i Katastru**).



Pod względem dopytywania o szczegóły przedstawionej sprawy najlepiej ocenione zostały: **sala obsługi Biura Mienia Miasta i Skarbu Państwa, sala obsługi Wydziału Licencji i Transportu Drogowego oraz stanowiska obsługi ds. rejestracji pojazdów cudzoziemców.** Najgorzej ocenione zostały **stanowisko obsługi Miejskiego Rzecznika Konsumentów oraz sala obsługi Biura Geodezji i Katastru.** Upewnianie się, że klient zrozumiał wyjaśnienie zostało ocenione najlepiej w przypadku **sali obsługi Biura Mienia Miasta i Skarbu Państwa oraz stanowisk obsługi ds. rejestracji pojazdów cudzoziemców**, najgorzej zaś w przypadku **sali obsługi Biura Geodezji i Katastru oraz Punktu Informacyjnego.**



GŁÓWNE WNIOSKI



W większości przypadków, urzędnicy wydawali formularze/wnioski lub informowali, gdzie takowe znaleźć. Najgorzej pod tym względem wypadły **stanowiska obsługi Urzędu Stanu Cywilnego** oraz **sala obsługi Biura Geodezji i Katastru**. Wyjaśnienie formularza/wniosku proponowano najczęściej przy **stanowiskach obsługi ds. rejestracji pojazdów cudzoziemców, w salach obsługi Wydziału Licencji i Transportu Drogowego, na Wydziałach Obsługi Mieszkańców i w Delegaturach Biura Administracji i Spraw Obywatelskich**.



Najczęściej urzędnicy udzielali informacji (bez dopytywania) o miejscu złożenia dokumentów (94%) oraz wymaganych dokumentach (93%). Najrzadziej natomiast o terminie odpowiedzi (82%).



Najgorzej pod względem wszystkich aspektów związanych z obsługą oceniona została **sala obsługi Biura Geodezji i Katastru**. Zdecydowanie najrzadziej informowali bez dopytywania o wymaganych dokumentach, wymaganych opłatach, miejscu złożenia dokumentów, terminie odpowiedzi czy miejscu uiszczenia opłaty. Najlepiej oceniana była **sala obsługi Mienia Miasta i Skarbu Państwa** (100% w każdej kategorii), ale również **sala obsługi Wydziału Licencji i Transportu Drogowego** oraz **stanowiska obsługi ds. rejestracji pojazdów cudzoziemców** (niższe oceny w kwestii terminu odpowiedzi).



Udzielane informacje były prawidłowe w większości placówek (wyjątek: **sala obsługi Biura Geodezji i Katastru**).



Audytorzy oceniając swoje wizyty zazwyczaj byli zadowoleni i nie odczuwali niechęci ze strony urzędników. Relatywnie gorzej pod względem zadowolenia ze sposobu obsługi wypadła **sala obsługi Biura Geodezji i Katastru**.



BADANIE MYSTERY SHOPPING AUDYTY OSOBISTE

**Wyniki ogółem dla poszczególnych komórek
organizacyjnych**



Komórka organizacyjna	Średni czas oczekiwania na obsługę (w minutach)					
	2016	N	2017	N	2018	N
Ogółem	4,7 min	663*	3,8 min	662*	4,7 min	656
Wydziały Obsługi Mieszkańców	2,9 min	180	2,7 min	180	3,2 min	180
Delegatury Biura Administracji i Spraw Obywatelskich	5,4 min	198	6,9 min	180	8,7 min	180
Punkty Informacyjne w Urzędach Dzielnic	2 min	95	1 min	114	1,5 min	114
stanowiska/sale obsługi Urzędu Stanu Cywilnego	5,7 min	140	3,5 min	140	2,4 min	140
stanowisko obsługi Miejskiego Rzecznika Konsumentów	4,2 min	10	0,3 min	10	0,8 min	10
sala obsługi Biura Geodezji i Katastru	13,4 min	10	2,2 min	10	1,5 min	10
sala obsługi Biura Mienia Miasta i Skarbu Państwa	5,6 min	5	0 min	6	0,8 min	6
sala obsługi Wydziału Licencji i Transportu Drogowego	25,6 min	10	5,6 min	10	12,0 min	10
stanowiska obsługi ds. rejestracji pojazdów cudzoziemców	10 min	5	15,2 min	6	51,3 min	6

*Dane z roku 2016 oraz 2017 zostały pozyskane z raportów graficznych z lat ubiegłych.

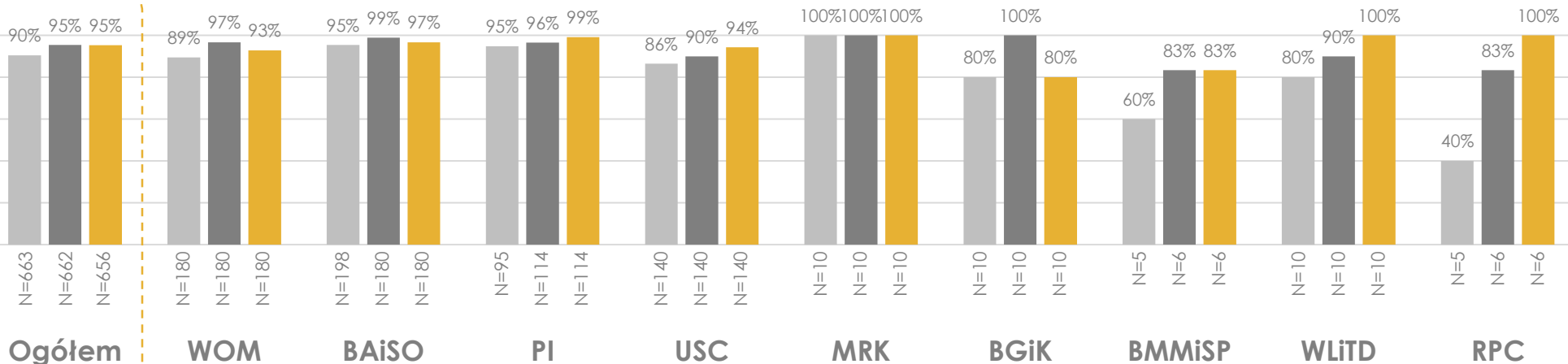
**W niniejszym opracowaniu dane Ogółem dla roku 2016 i 2017 stanowią łączny wynik dla wszystkich poddanych badaniu jednostek (w tym nie uwzględnionych w aktualnym raporcie OPOM oraz BOŚ z uwagi na brak obserwacji w roku 2018).



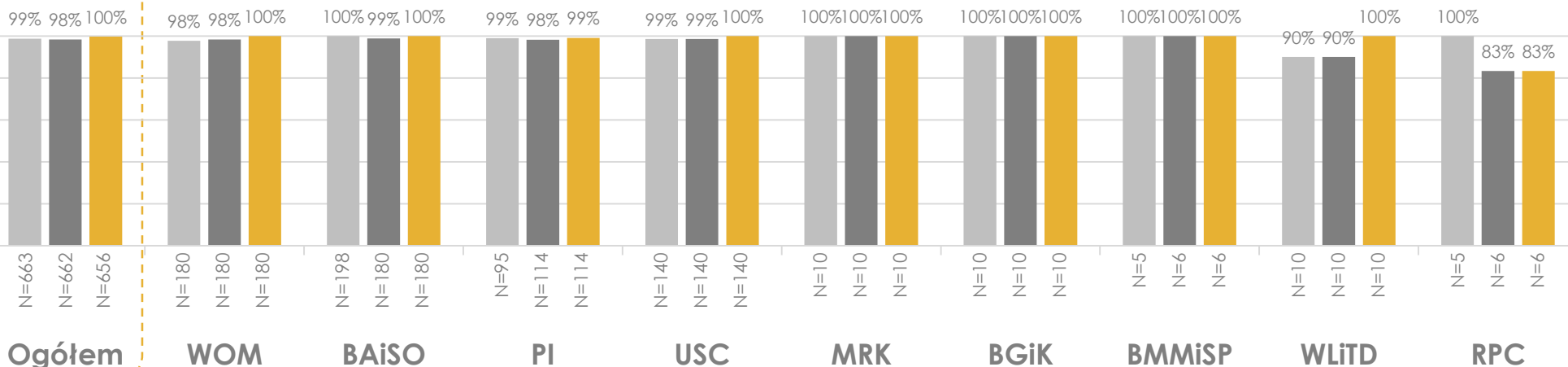
Komórka organizacyjna	Przeciętna liczba klientów oczekujących w kolejce					
	2016	N	2017	N	2018	N
Ogółem	0,9 osoby	663	0,9 osoby	662	1,1 osoby	656
Wydziały Obsługi Mieszkańców	0,3 osoby	180	0,6 osoby	180	0,5 osoby	180
Delegatury Biura Administracji i Spraw Obywatelskich	1,4 osoby	198	2 osoby	180	2,4 osoby	180
Punkty Informacyjne w Urzędach Dzielnic	0,4 osoby	95	0,3 osoby	114	0,3 osoby	114
stanowiska/sale obsługi Urzędu Stanu Cywilnego	0,9 osoby	140	0,6 osoby	140	0,4 osoby	140
stanowisko obsługi Miejskiego Rzecznika Konsumentów	0,3 osoby	10	0 osób	10	0 osób	10
sala obsługi Biura Geodezji i Katastru	3,4 osoby	10	0,5 osoby	10	0,7 osoby	10
sala obsługi Biura Mienia Miasta i Skarbu Państwa	1 osoba	5	0 osób	6	0,2 osoby	6
sala obsługi Wydziału Licencji i Transportu Drogowego	2,4 osoby	10	0,8 osoby	10	0,4 osoby	10
stanowiska obsługi ds. rejestracji pojazdów cudzoziemców	1 osoba	5	3,8 osoby	6	11,2 osoby	6



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

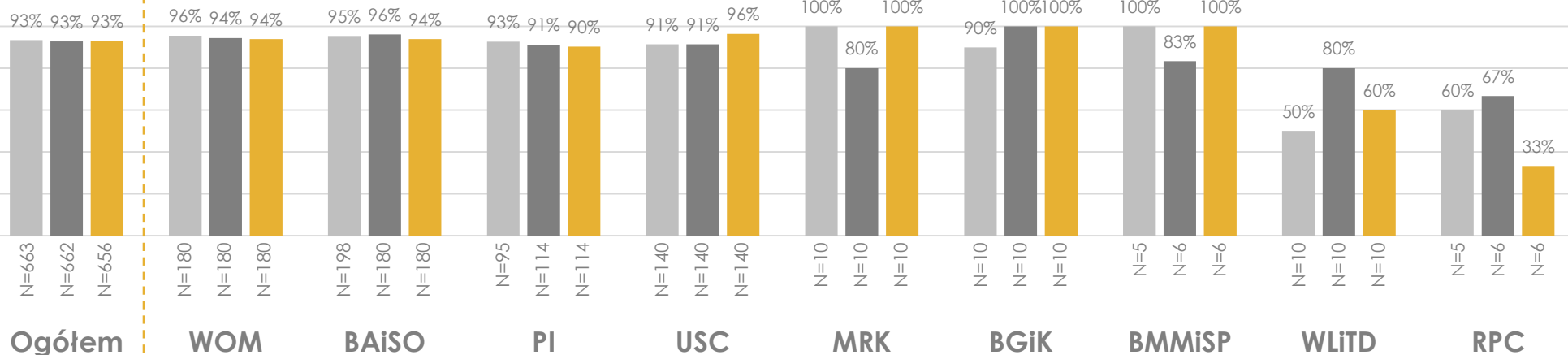


Czy w miejscu obsługi **panuje porządek**/czy **jest czysto**?

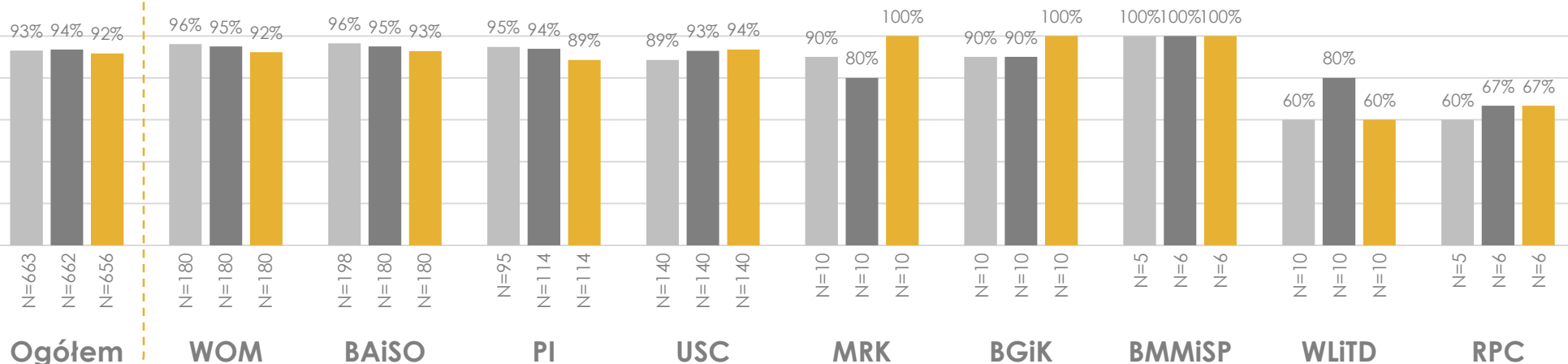




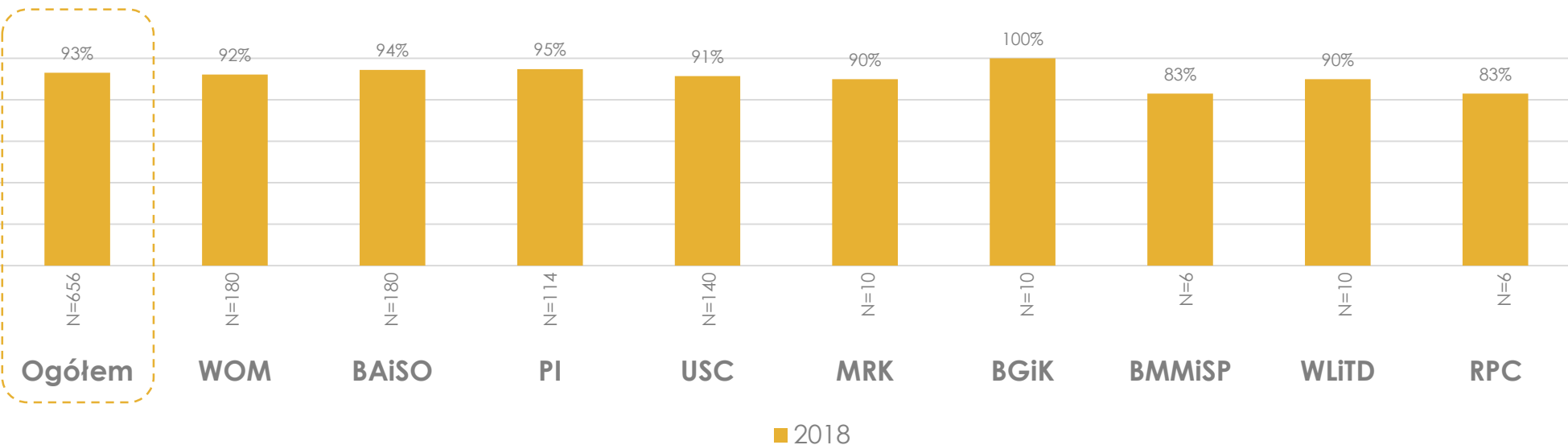
Czy **liczba miejsc siedzących** dla oczekujących jest wystarczająca?



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

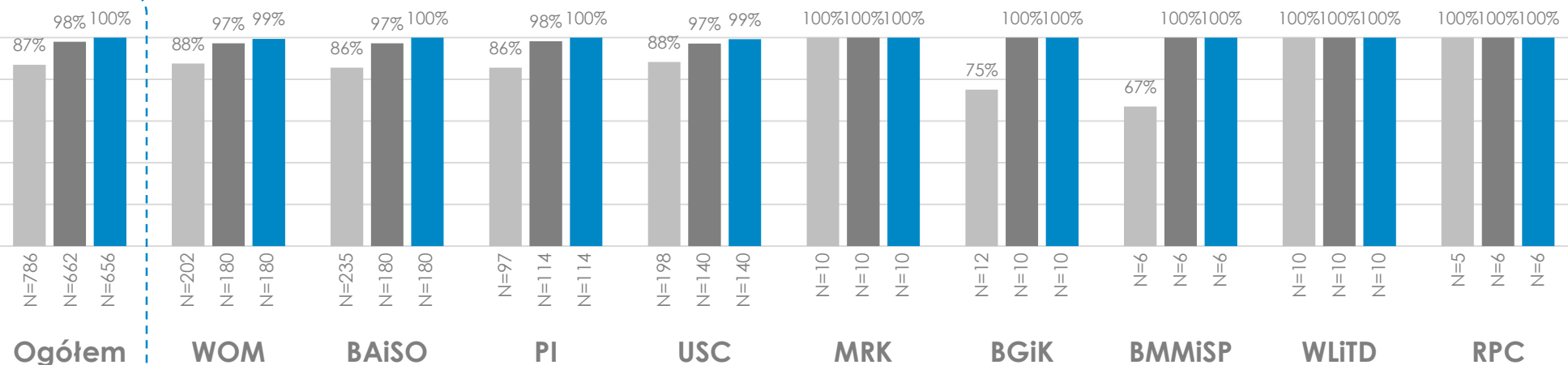


Czy **formularze/wnioski**/karty informacyjne są w miejscu, w którym **łatwo je zauważyć**?

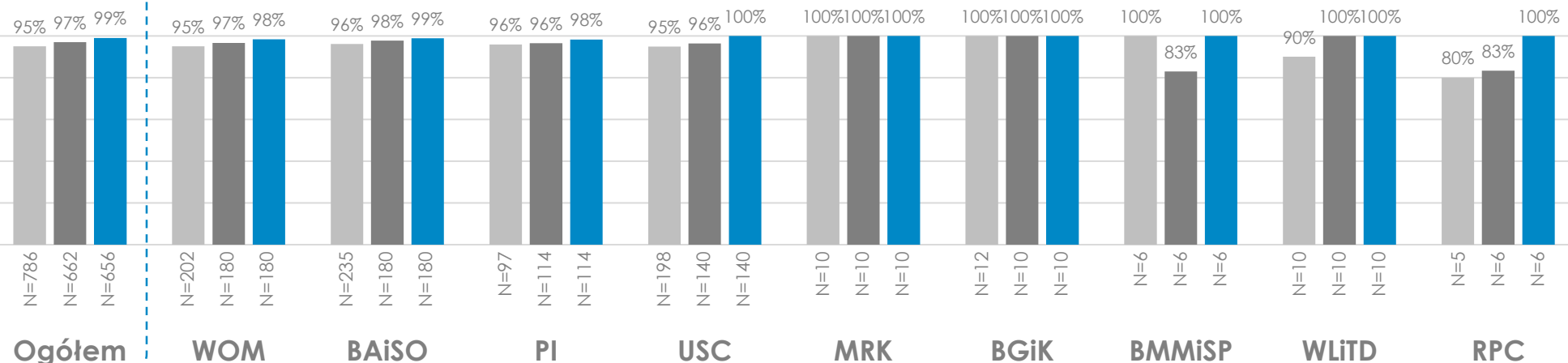




Czy urzędnik był **ubrany na służbowo**?

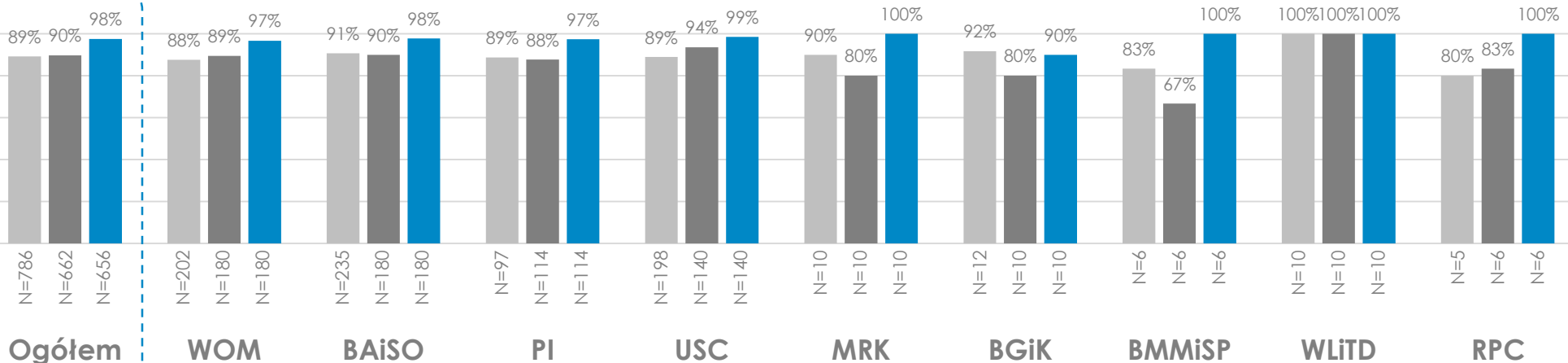


Czy **na biurku** urzędnika i w jego otoczeniu jest **porządek**? (tzn. papiery, dokumenty są ułożone)

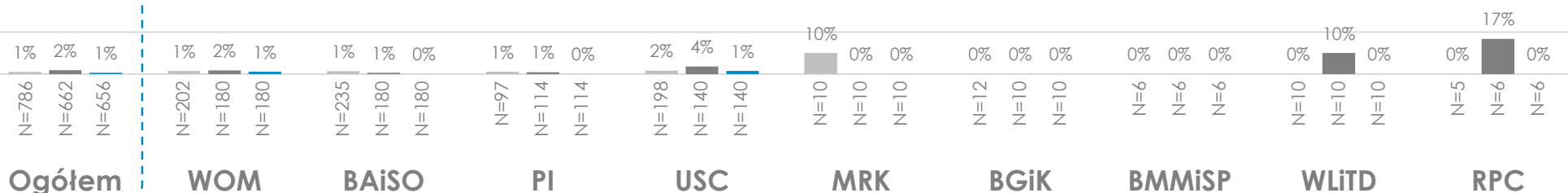




Czy na biurku urzędnika znajdowały się **tylko przedmioty związane z pracą**? (tzn. brak na biurku takich rzeczy jak prywatne zdjęcia, maskotki itp.)



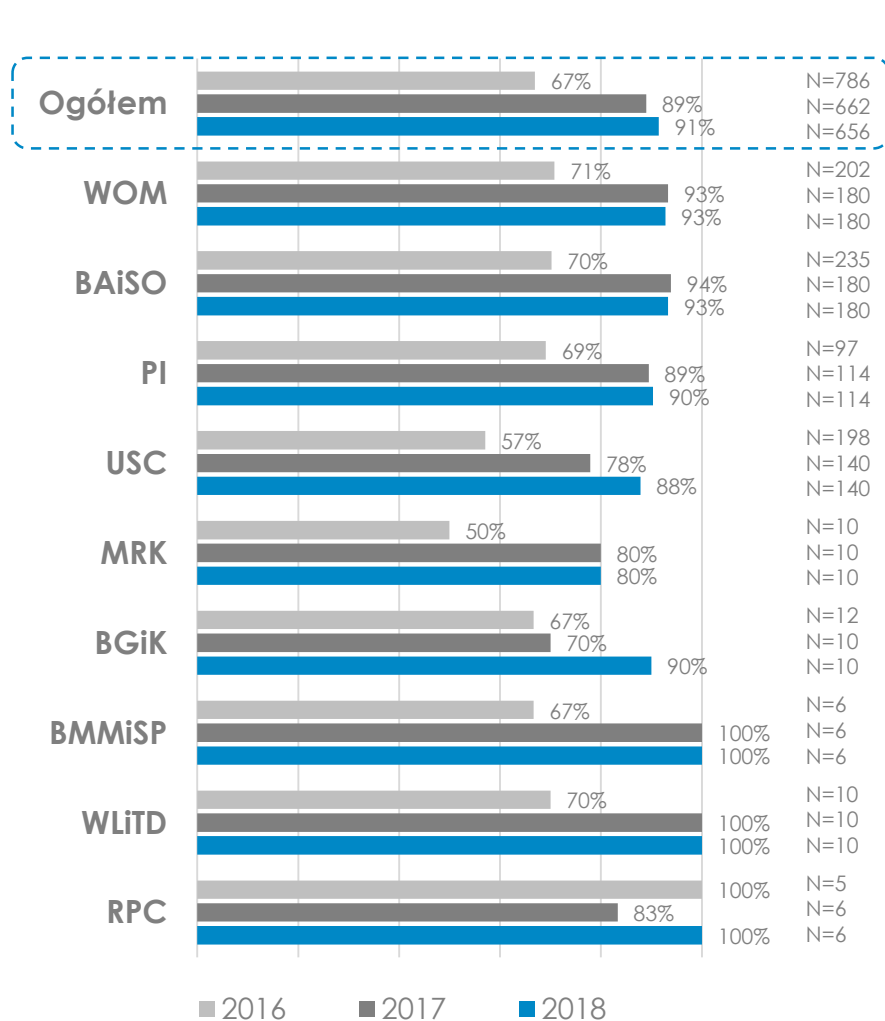
Czy **na biurku** są **naczynia**? (talerze, sztucce itp., na biurku może być tylko jeden kubek)



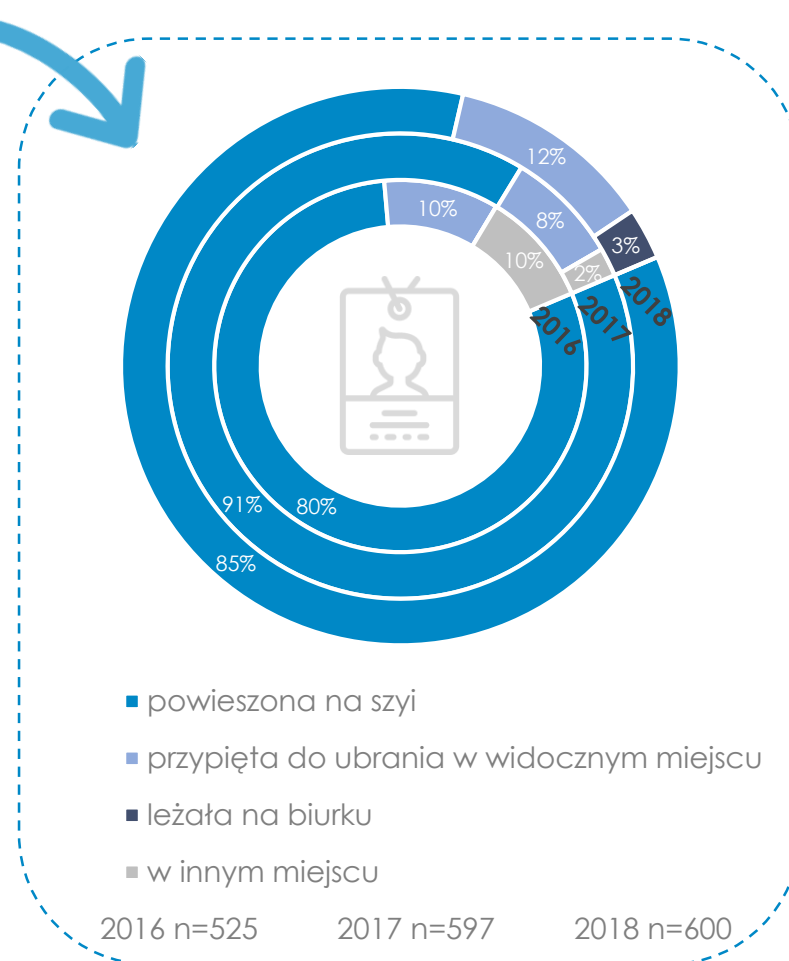


Czy urzędnik miał **legitymację**?

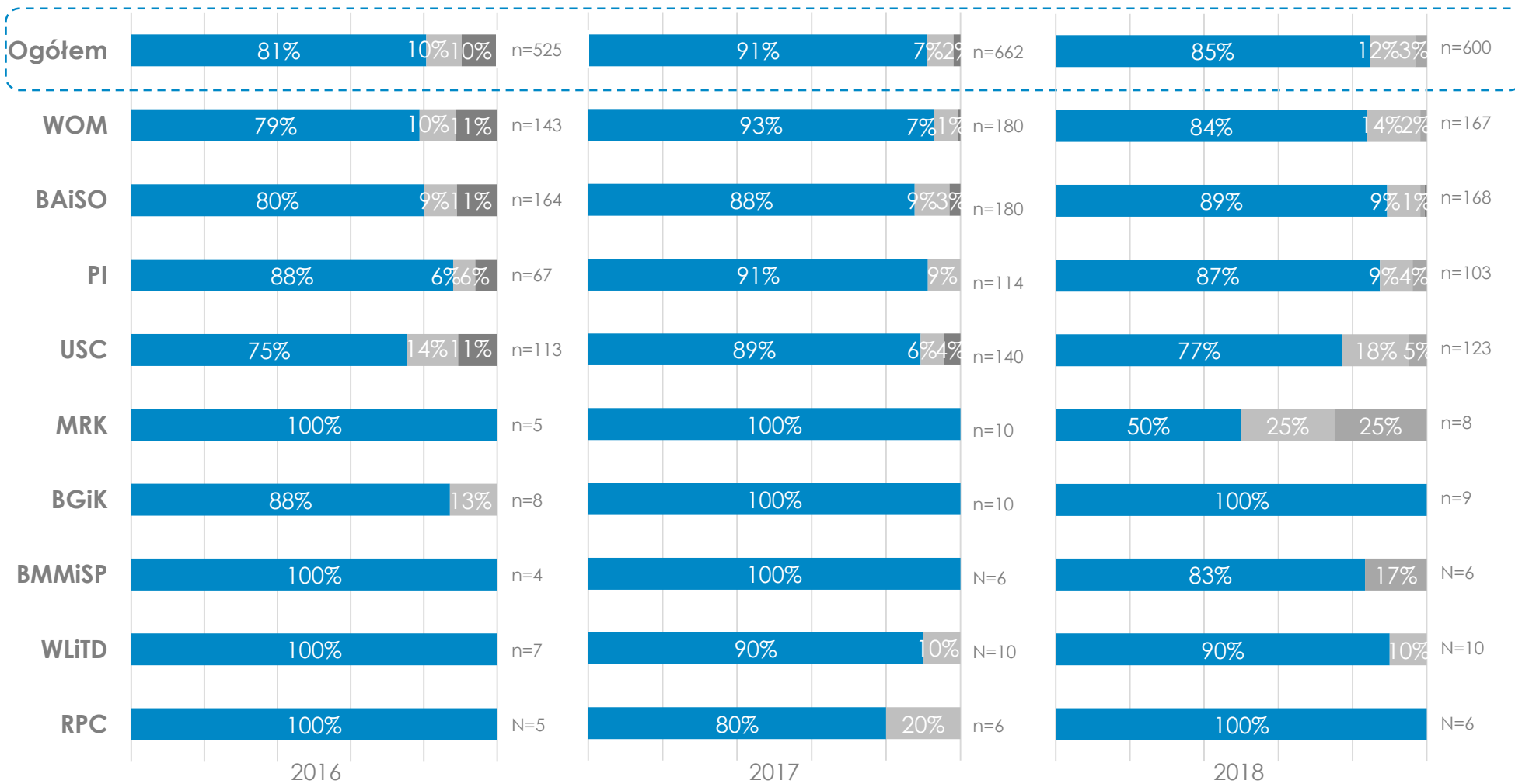
Gdzie umieszczona była **legitymacja**?



tak



Gdzie umieszczona była legitymacja?



■ powieszona na szyi

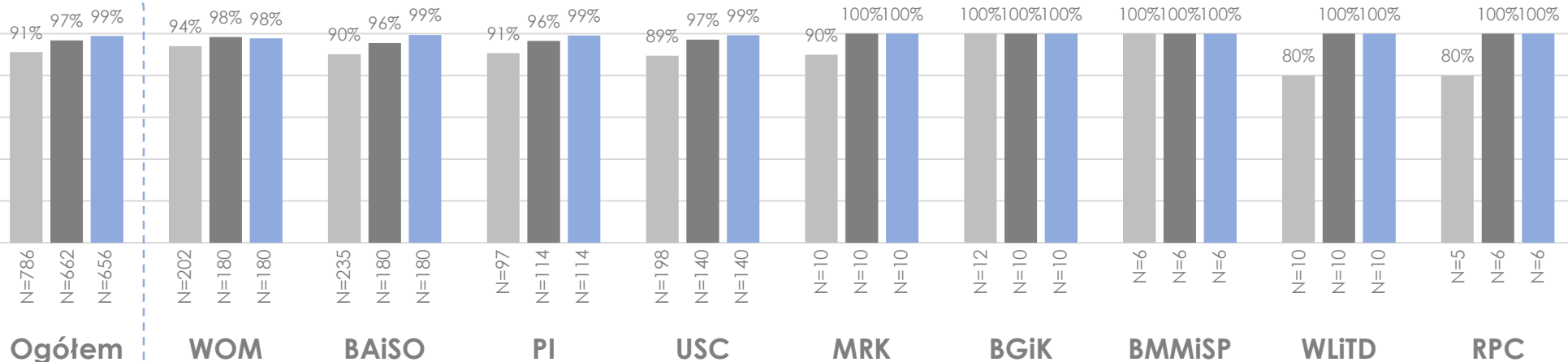
■ leżała na biurku

■ przypięta do ubrania w widocznym miejscu

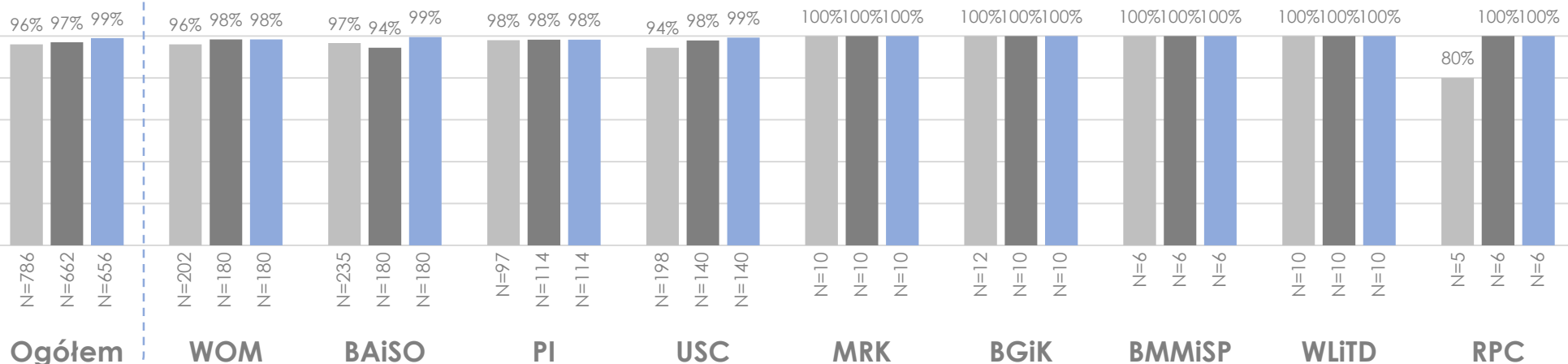
■ w innym miejscu



Czy urzędnik **przywitał Cię** uprzejmie?

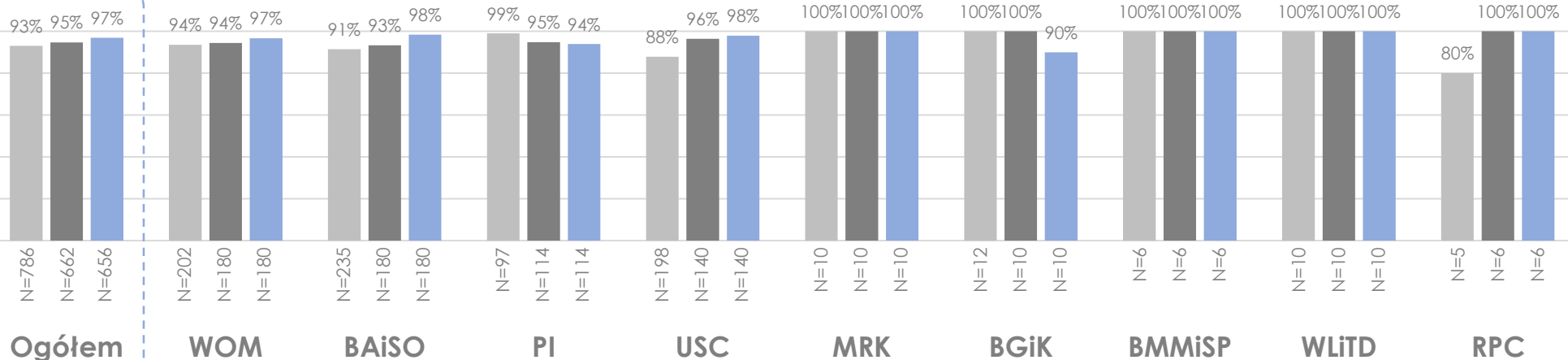


Czy urzędnik był **uprzejmy i miły**?

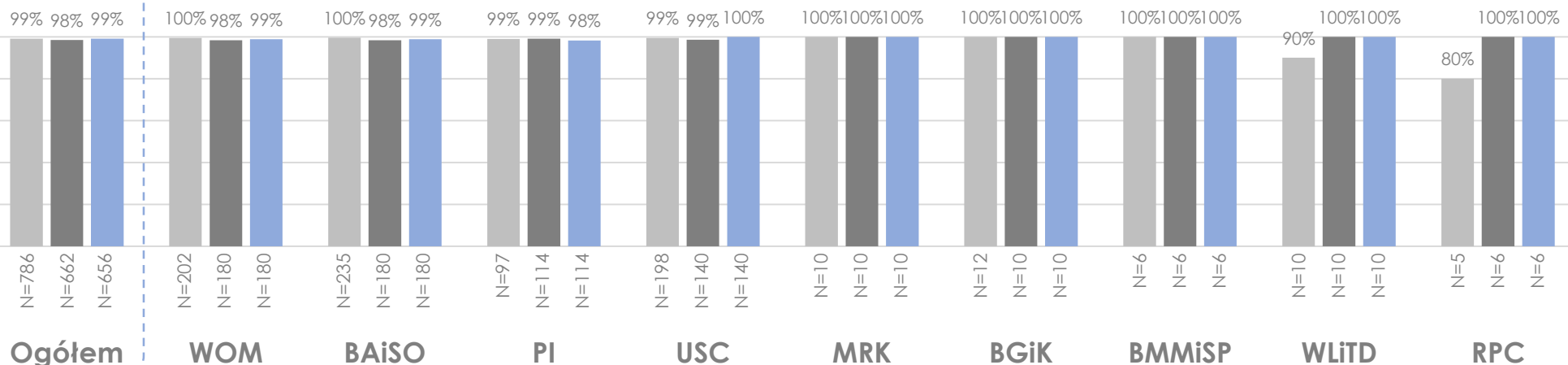




Czy urzędnik podczas rozmowy starał się utrzymywać **kontakt wzrokowy** z Tobą?

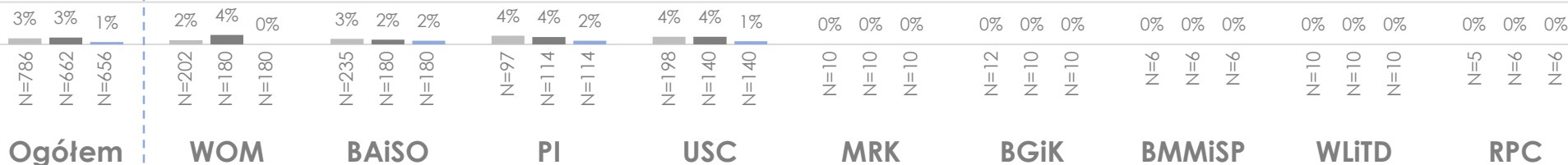


Czy urzędnik **mówił wyraźnie** (miał dobrą dykcję)?

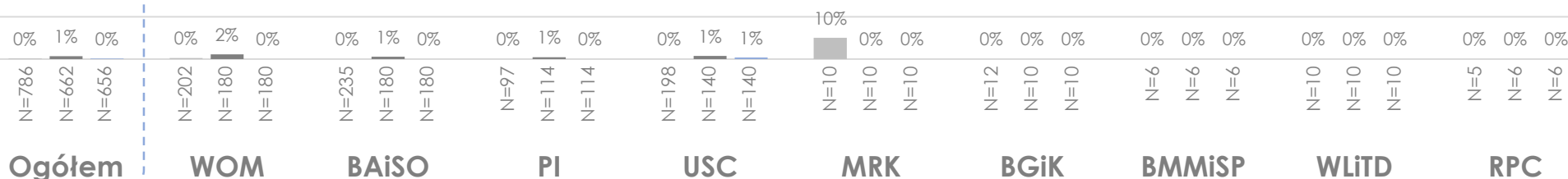




Czy urzędnik zajmował się **prywatnymi sprawami** (np. rozmawiał przez telefon lub z innym urzędnikiem w prywatnej sprawie)?

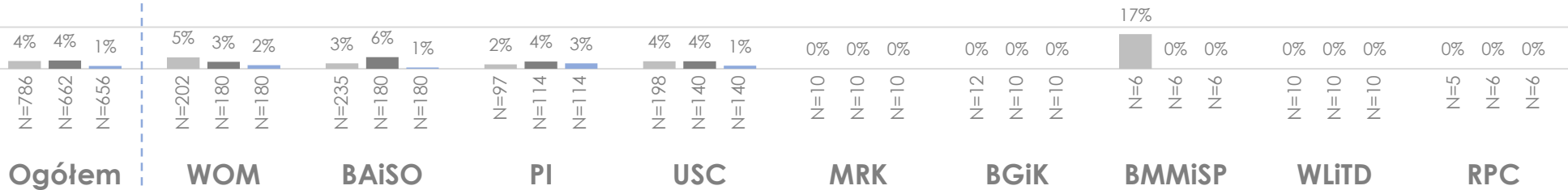


Czy urzędnik **jadł** posiłek/przekąskę?

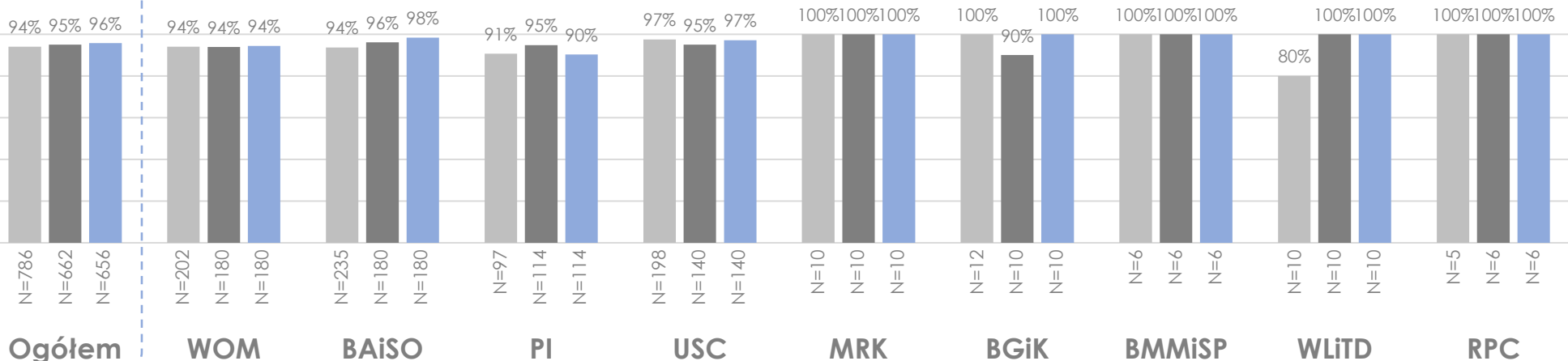




Czy urzędnik **okazywał zniecierpliwienie?**

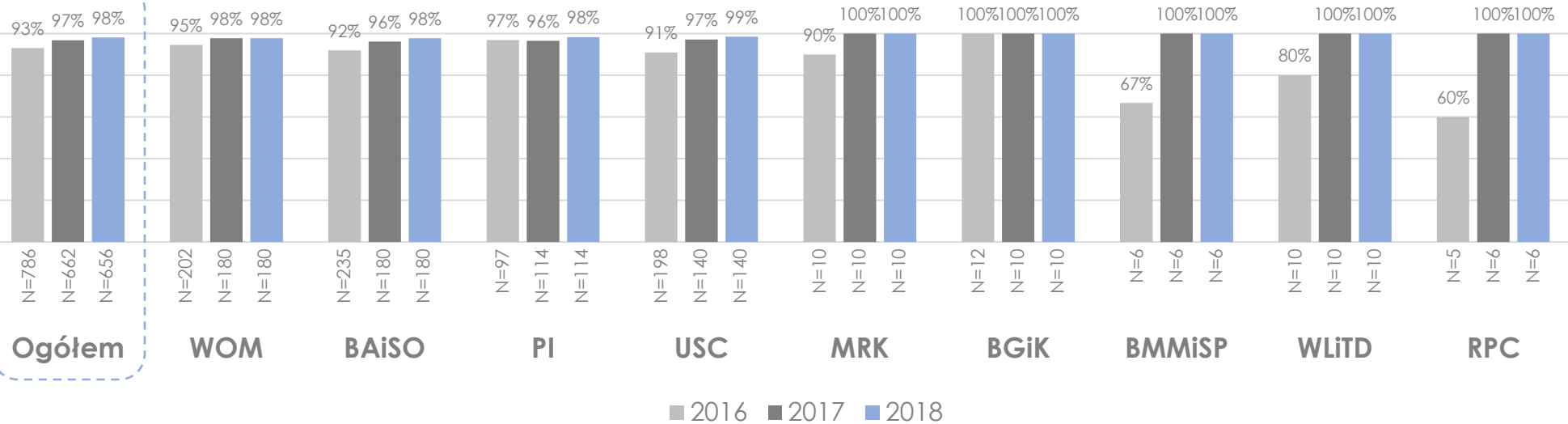


Czy urzędnik poświęcił Ci **odpowiednią ilość czasu i uwagi?**

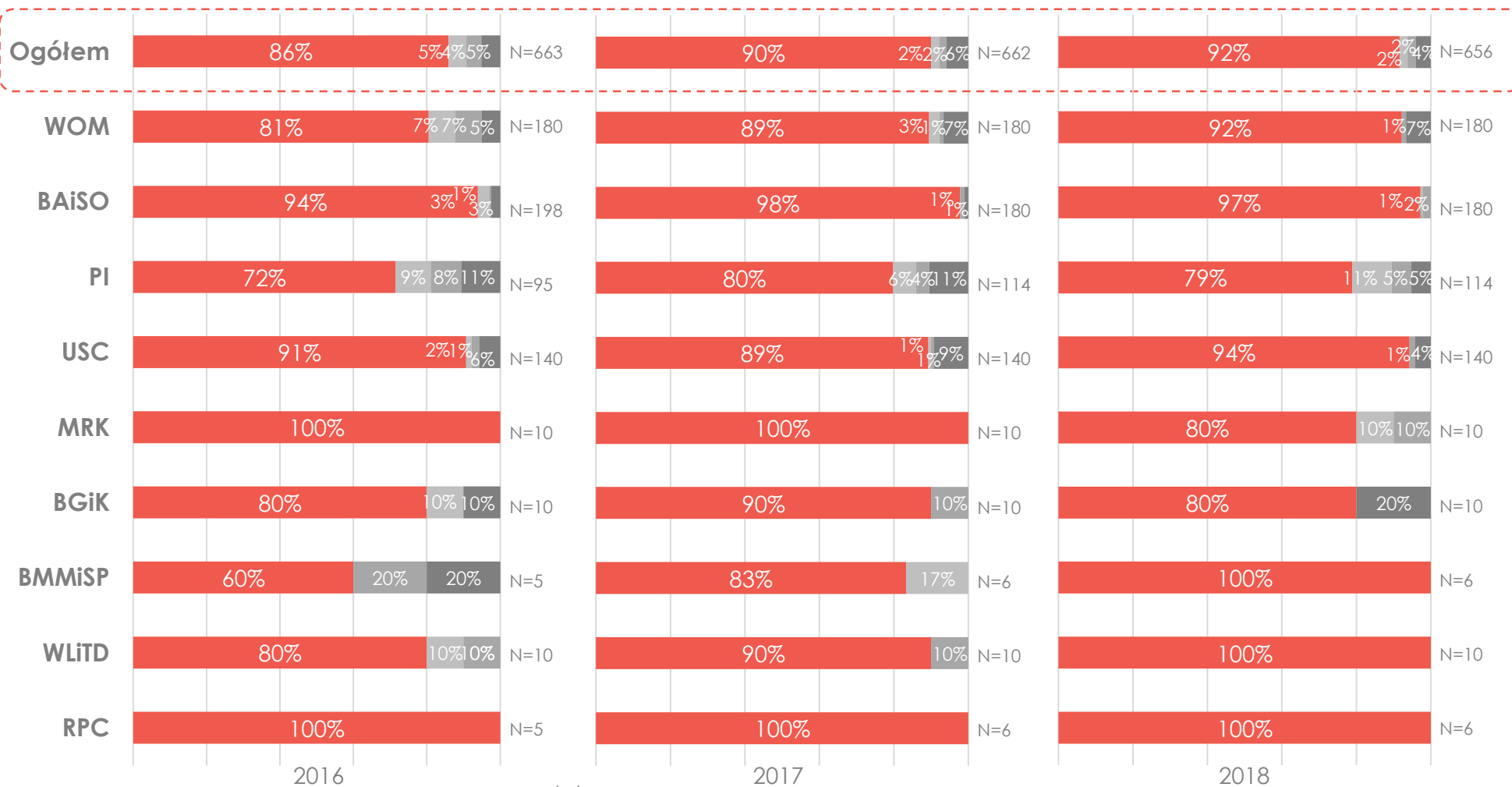




Czy urzędnik **pożegnał Cię** uprzejmie?



Czy urzędnik, do którego podszedłeś/podeszłaś w celu załatwienia sprawy **podjął się jej obsługi**?



■ tak

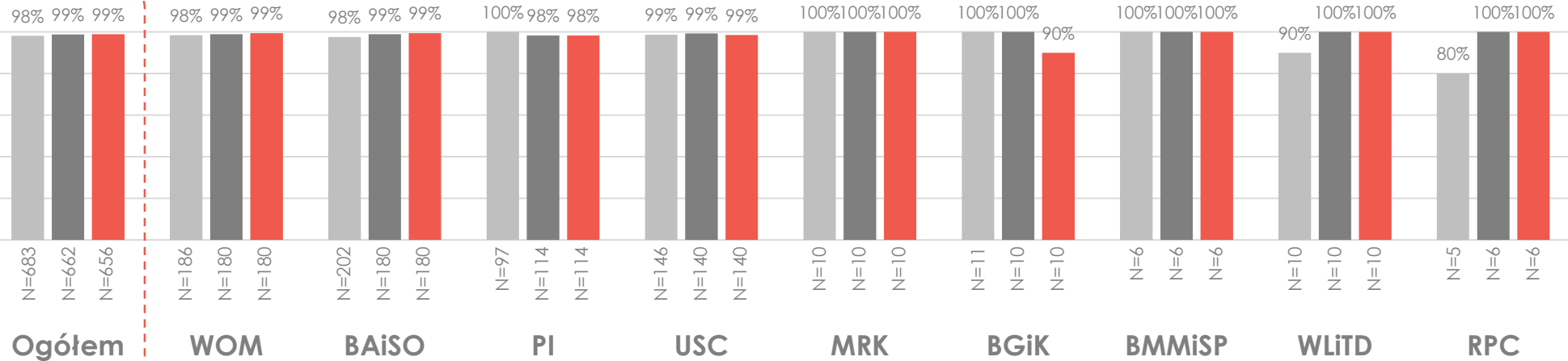
■ nie, odesłał mnie do innego stanowiska

■ nie, odesłał mnie do pracownika merytorycznego

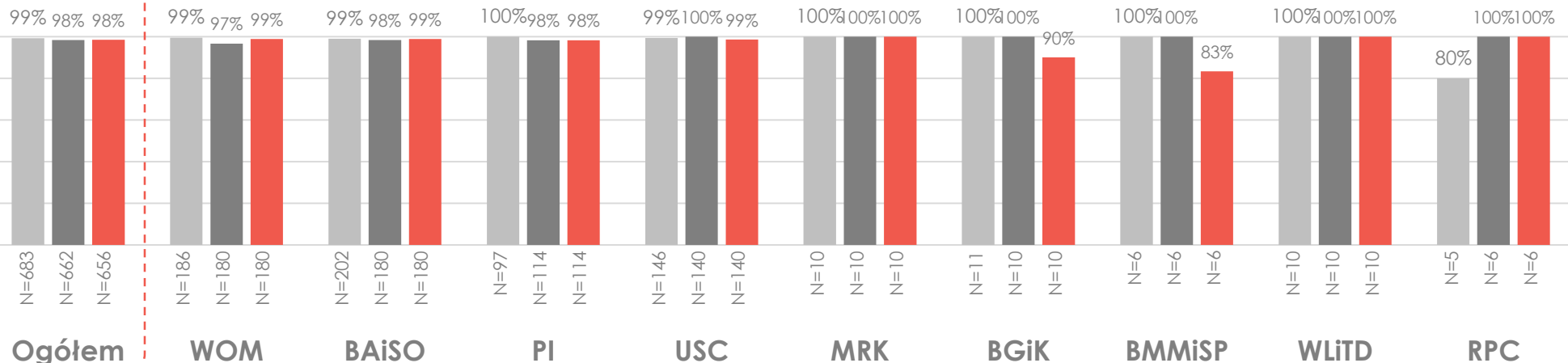
■ nie, odesłał mnie w inne miejsce



Czy urzędnik w czasie załatwiania sprawy **udzielał informacji w sposób zrozumiały?**

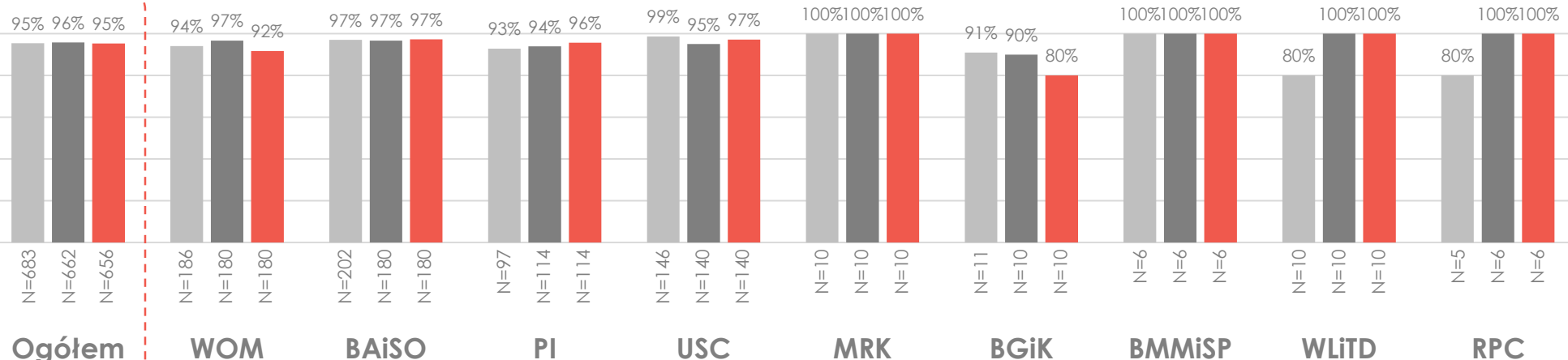


Czy urzędnik **używał zrozumiałej terminologii?**

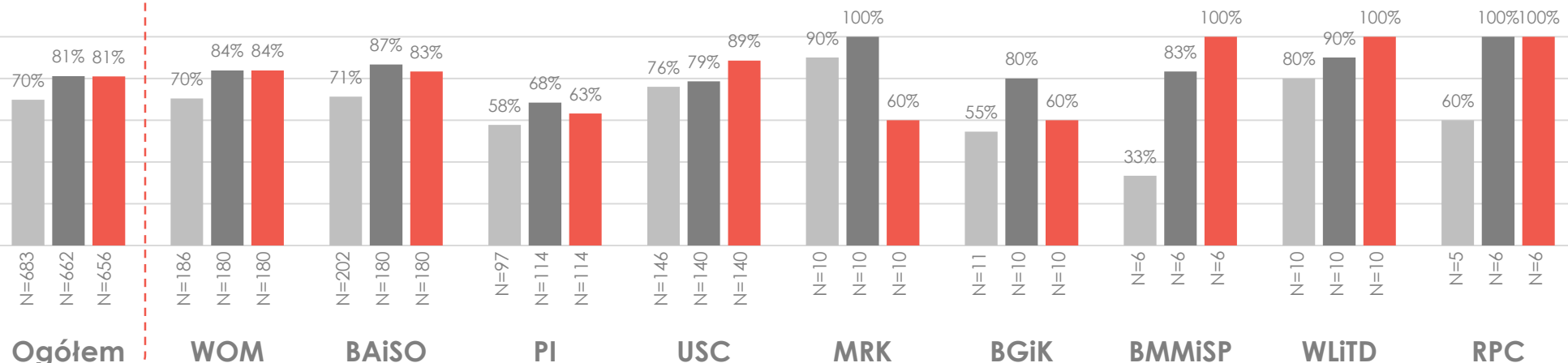




Czy urzędnik **udzielał informacji w sposób kompetentny?**

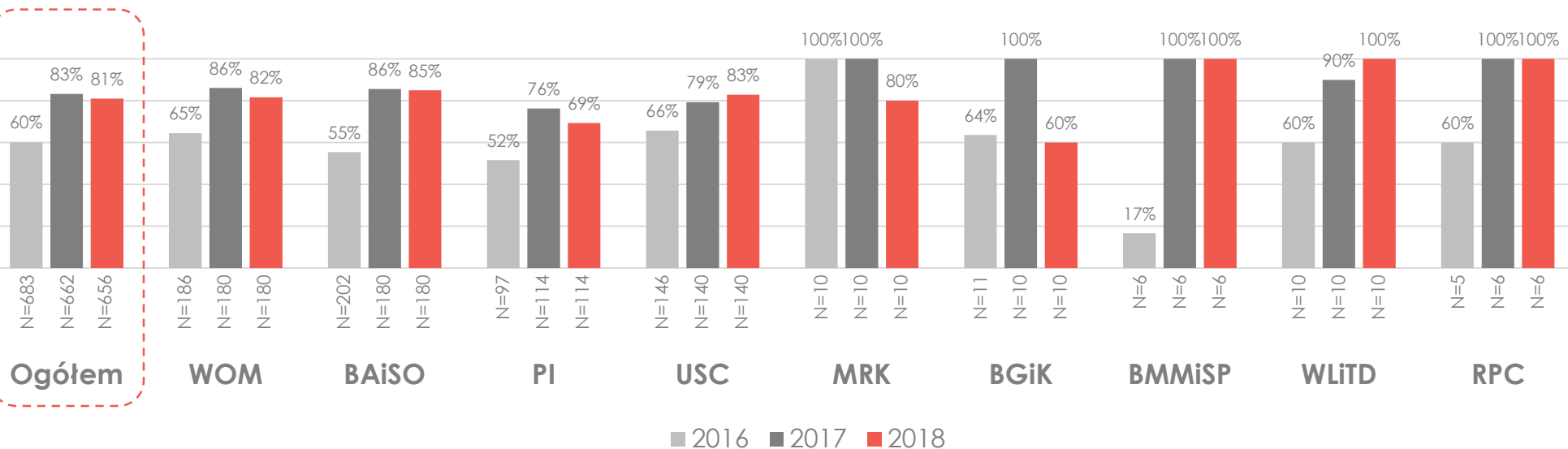


Czy urzędnik **dopytywał o szczegóły** przedstawionej sprawy?





Czy urzędnik w czasie załatwiania sprawy **upewnił się, że zrozumiałeś/aś jego wyjaśnienia?**





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



■ wydał druk formularza/wniosku

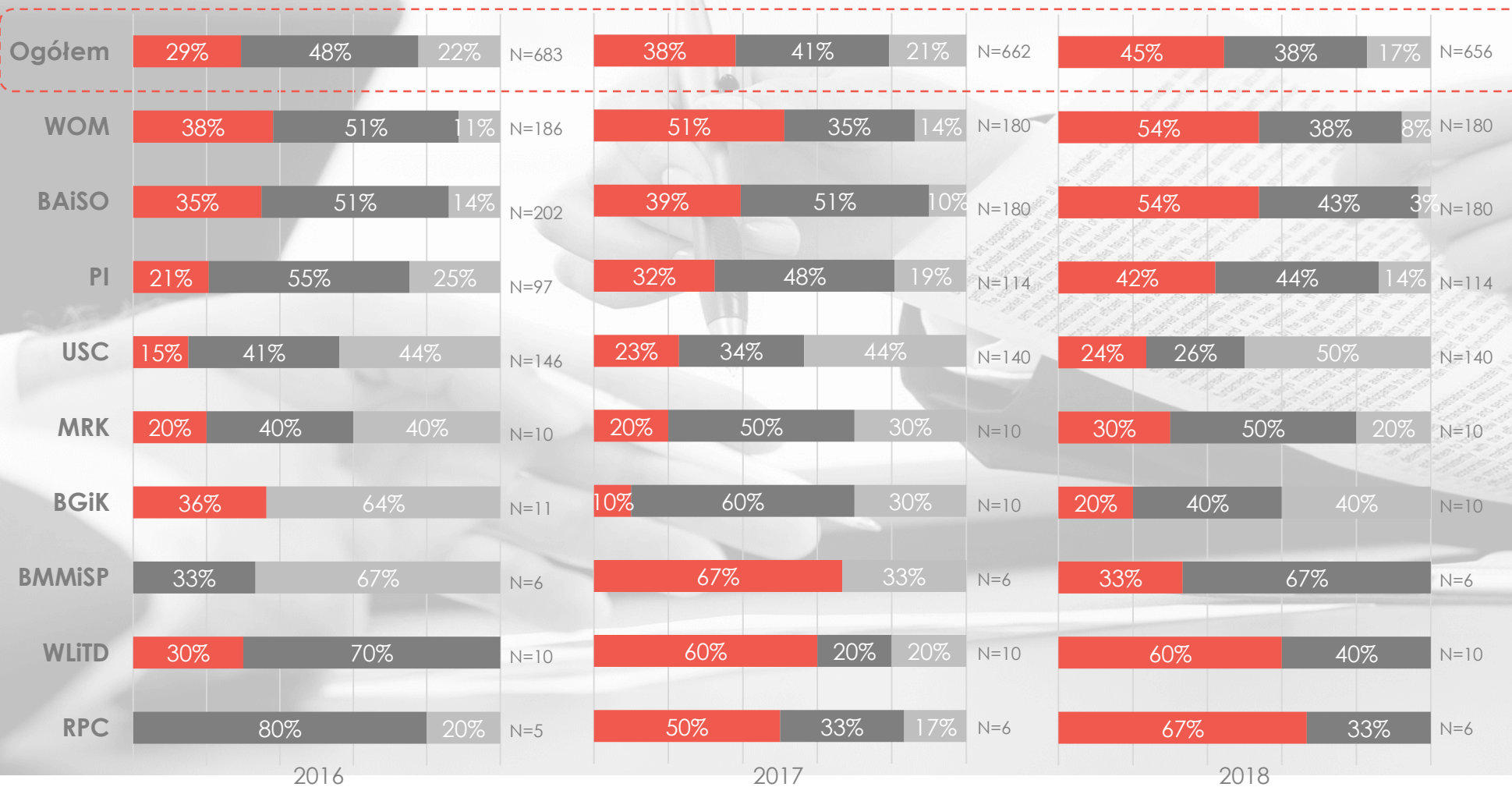
■ nie wspomniał o formularzu/wniosku

■ poinformował, gdzie znaleźć taki formularz/wniosek

■ nie dotyczy



Czy urzędnik **zapropo**nował **wyjaśnienie formularza/wniosku** lub wyjaśnił jak wypełnić formularz/wniosek?



■ tak

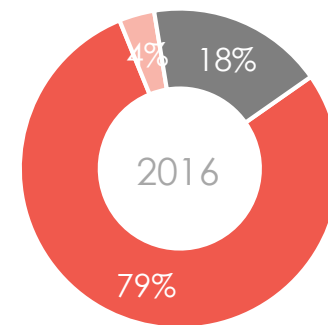
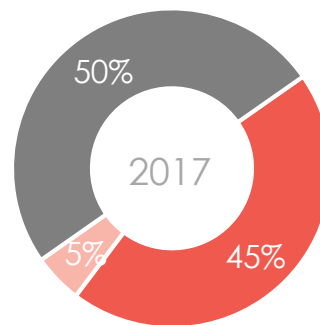
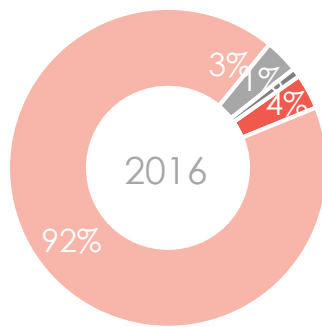
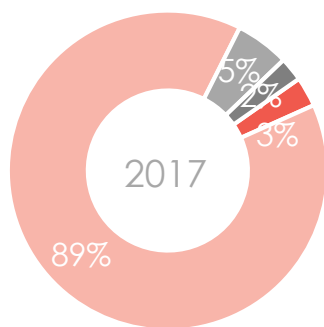
■ nie

■ nie dotyczy



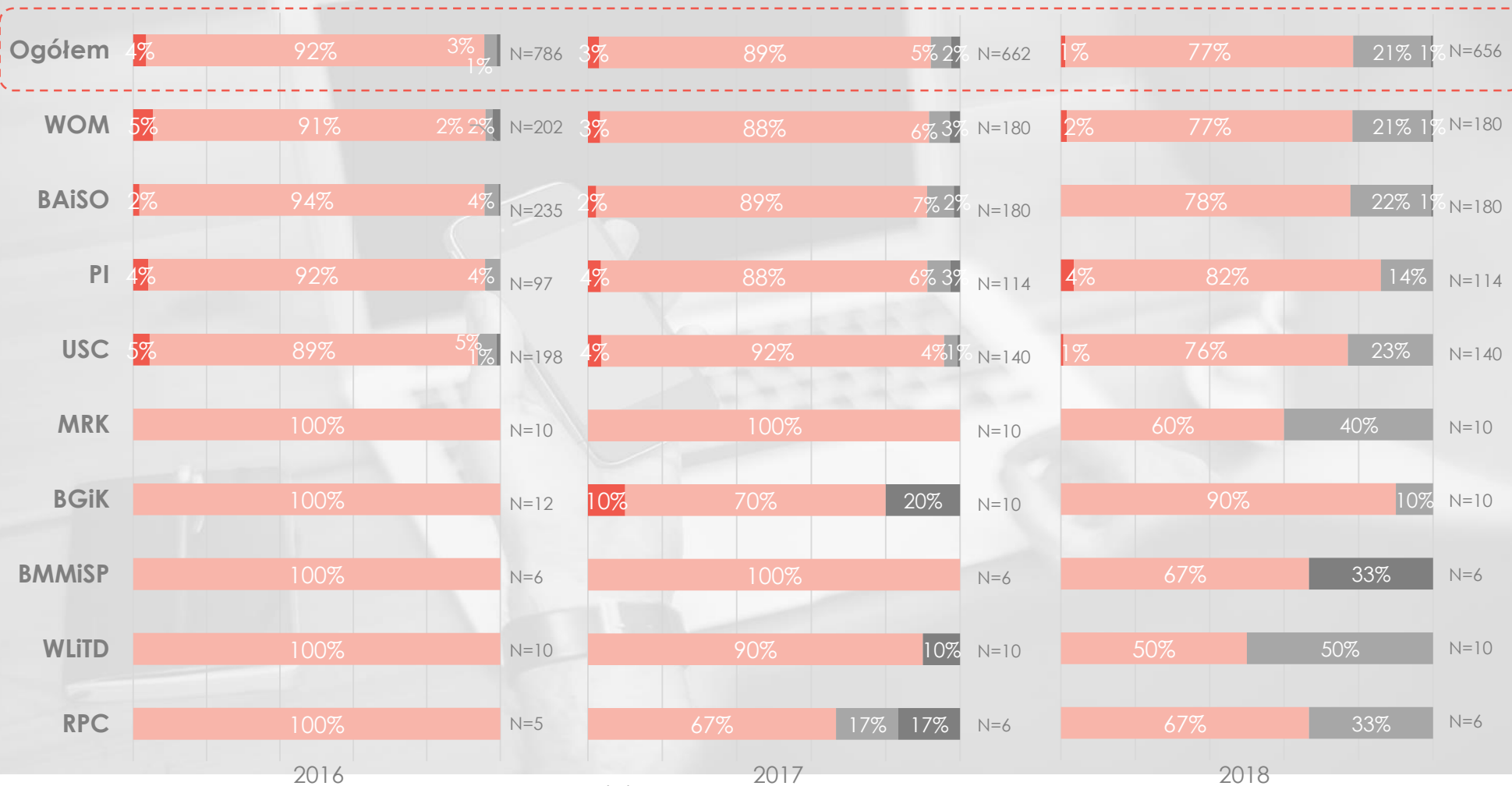
Czy w trakcie rozmowy **dzwonił telefon znajdujący się przy stanowisku**, przy którym miała miejsce rozmowa? (ogółem)

Czy w trakcie rozmowy urzędnik **odbierał dzwoniący telefon**? (ogółem)





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



■ tak

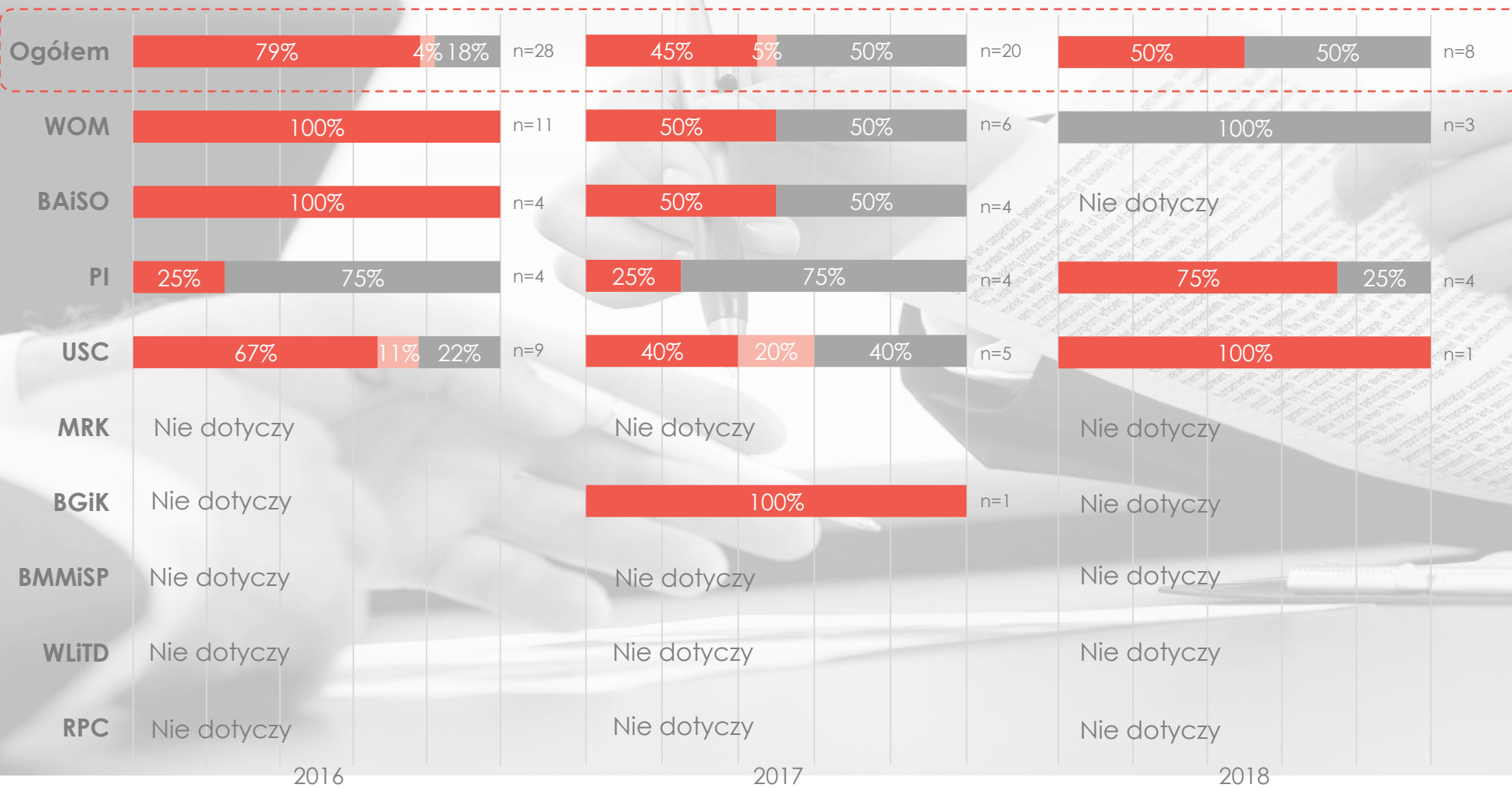
■ nie dzwonił

■ nie było aparatu telefonicznego/komórki

■ nie widziałem/am co jest na biurku



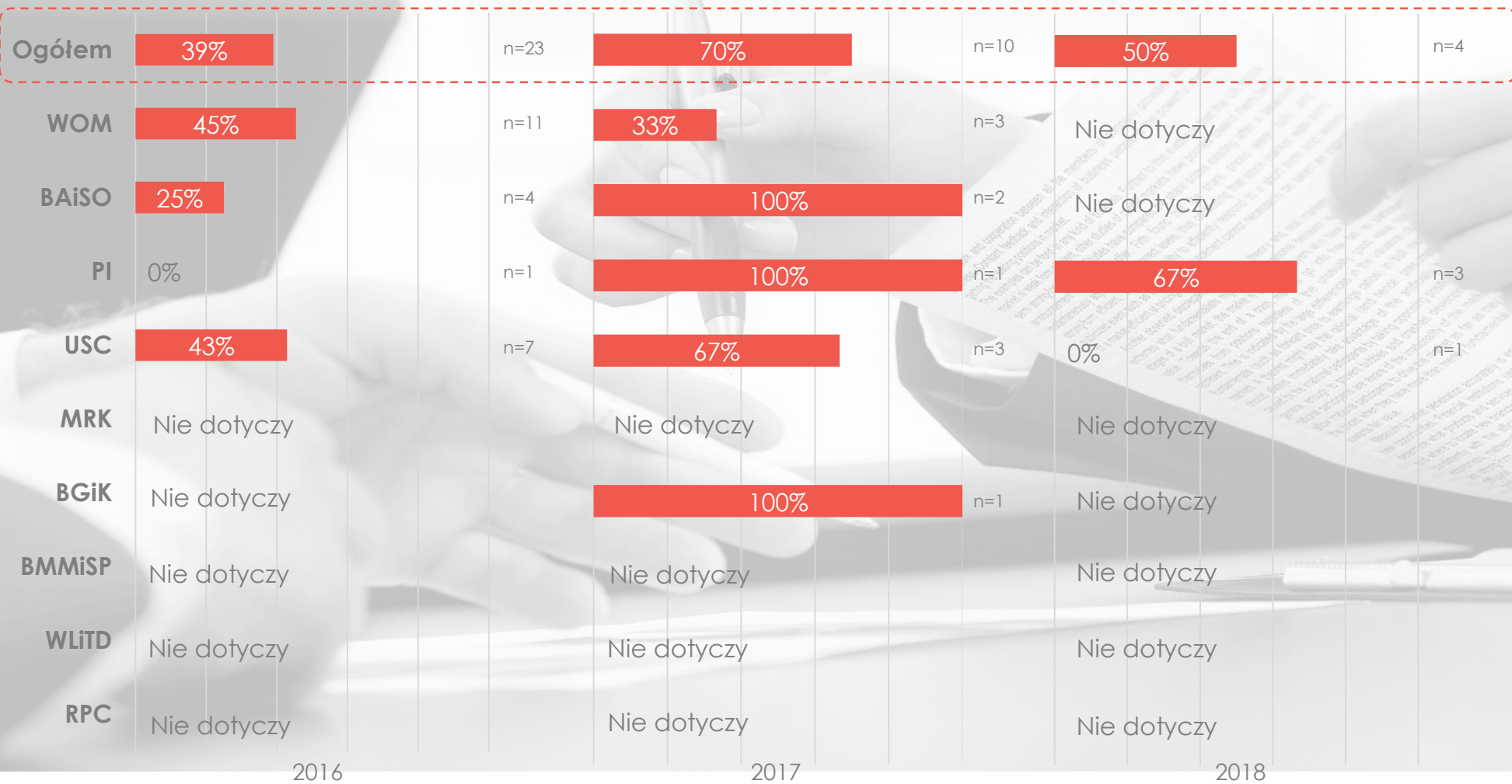
Czy w trakcie rozmowy urzędnik **odbierał dzwoniący telefon**?



- tak, odebrał wszystkie
- tak, odebrał tylko niektóre
- nie odebrał żadnego

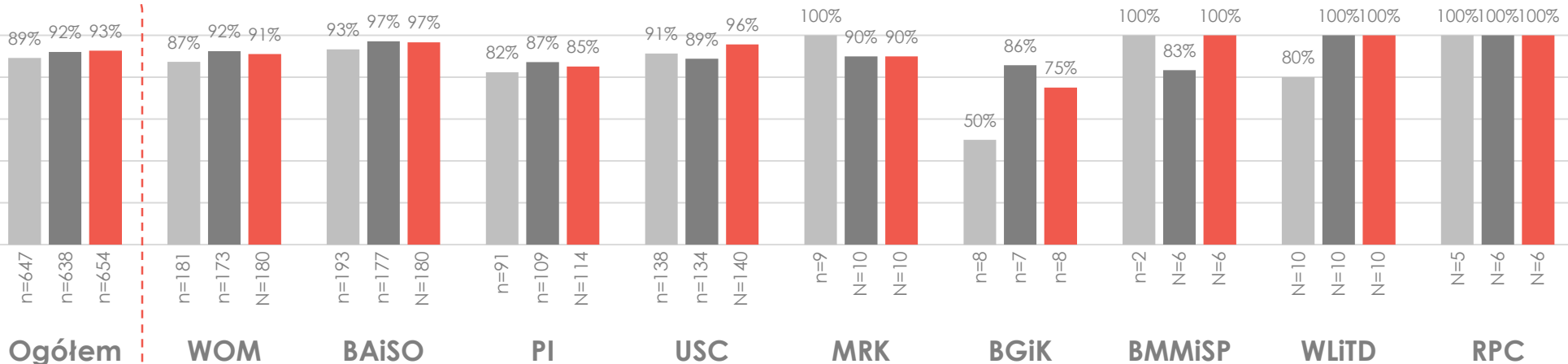


Czy przed odebraniem telefonu urzędnik **przeprosił Cię/powiadomił, że odbierze telefon?**

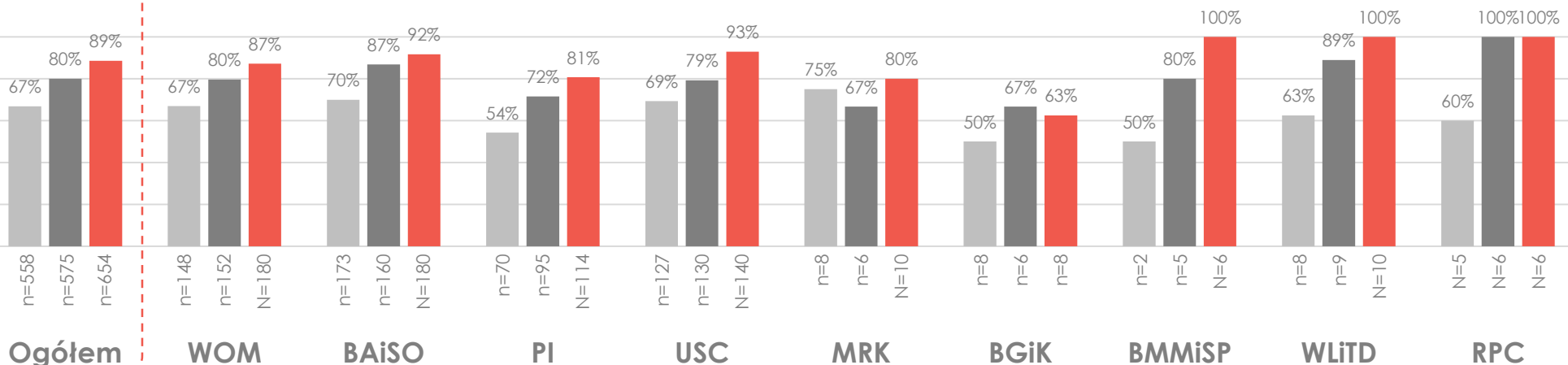




O czym, bez dopytywania, poinformował Cię urzędnik? **Wymagane dokumenty**

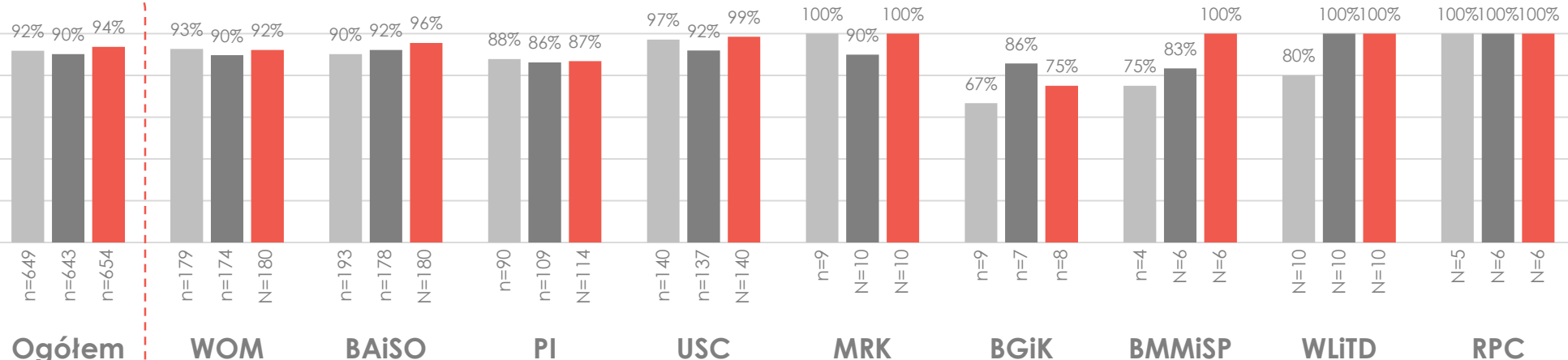


O czym, bez dopytywania, poinformował Cię urzędnik? **Wymagane opłaty/brak opłat**

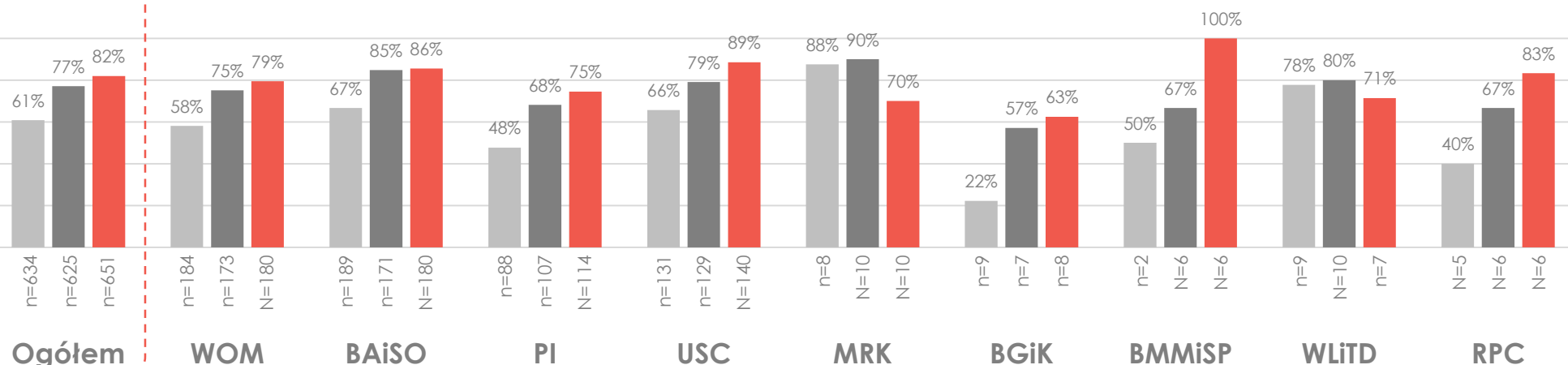




O czym, bez dopytywania, poinformował Cię urzędnik? **Miejsce złożenia dokumentów**

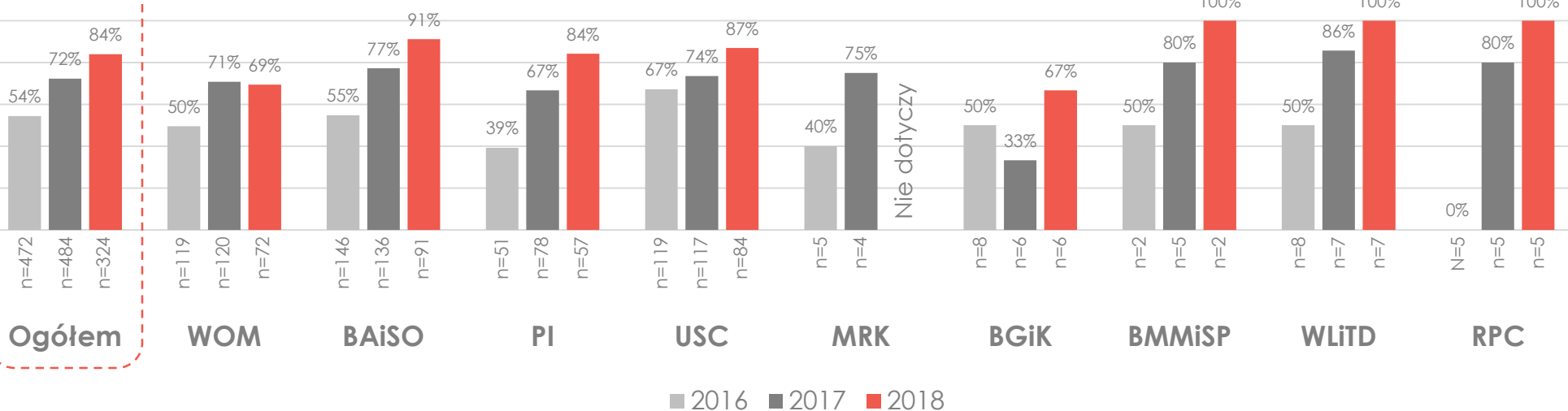


O czym, bez dopytywania, poinformował Cię urzędnik? **Termin odpowiedzi**





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





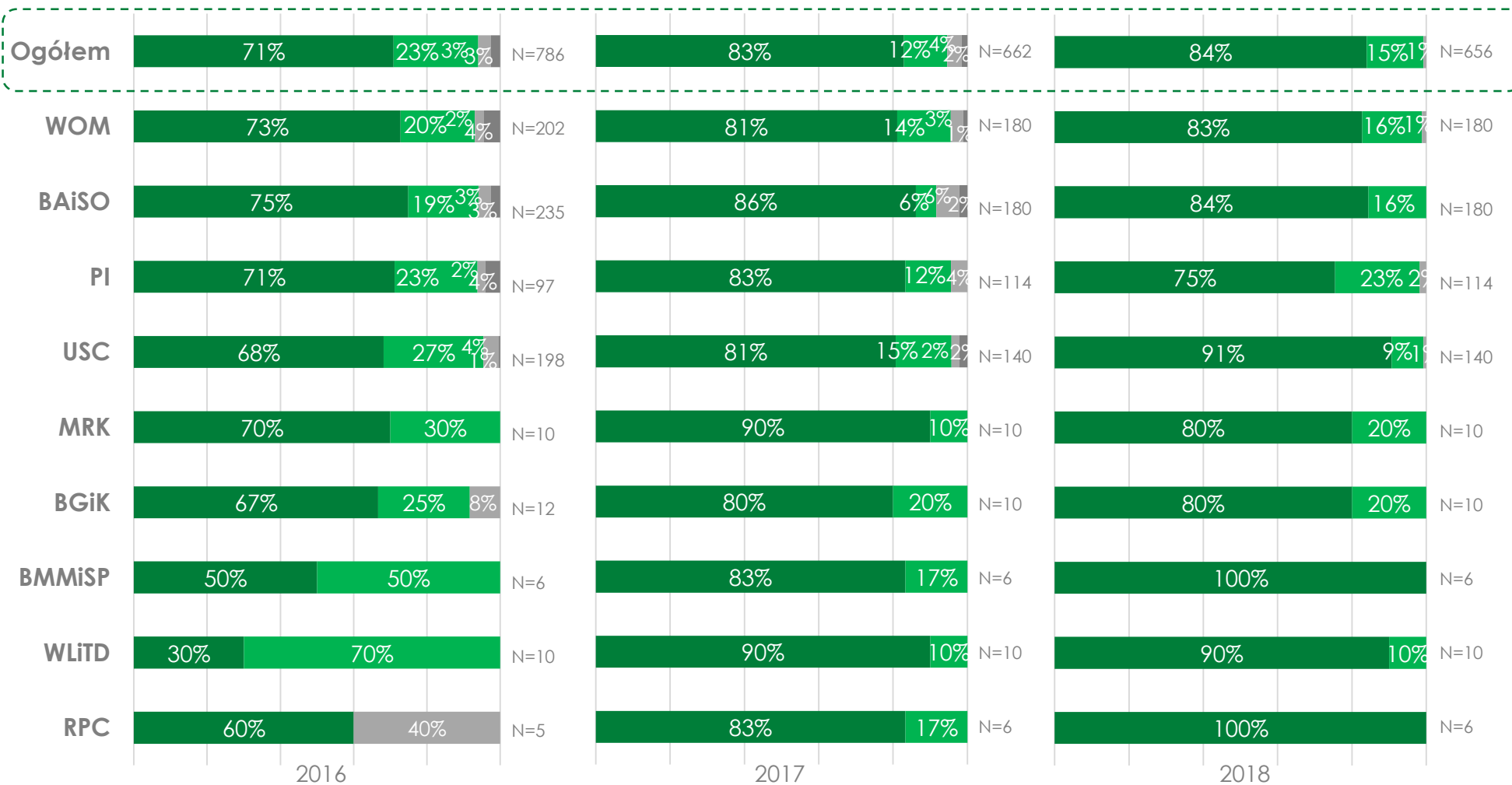
Czy **informacje** udzielone przez urzędnika były **prawidłowe**?



■ wszystkie ■ tylko część ■ żadne ■ nie dotyczy



Czy podczas rozmowy **odczuwałeś/aś niechęć ze strony urzędnika?**



■ zdecydowanie nie

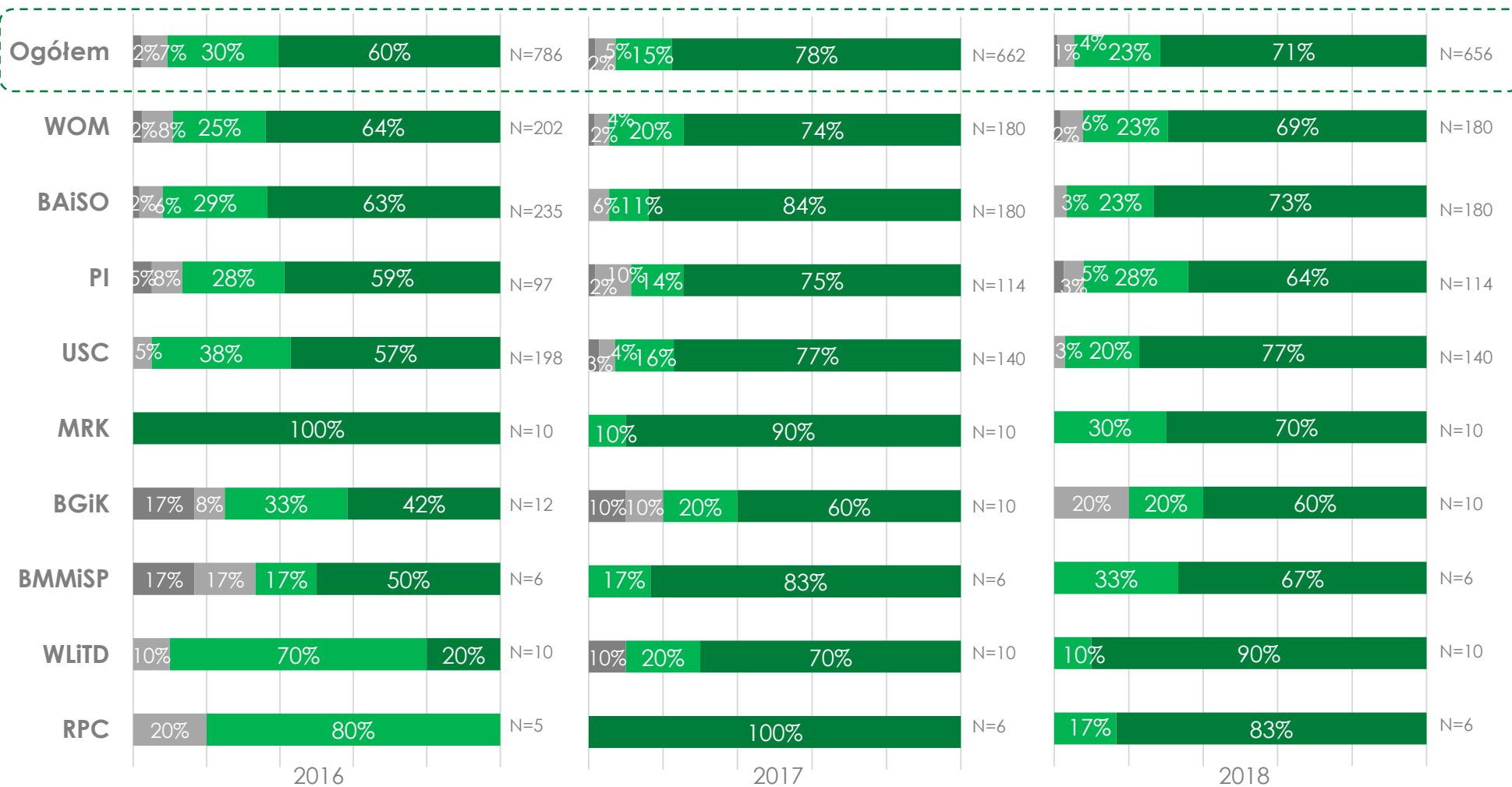
■ raczej nie

■ raczej tak

■ zdecydowanie tak



Czy jesteś **zadowolony/a** ze sposobu obsługi przez urzędnika?



■ zdecydowanie nie

■ raczej nie

■ raczej tak

■ zdecydowanie tak



BADANIE MYSTERY SHOPPING AUDYTY OSOBISTE

Wyniki dla Wydziałów Obsługi Mieszkańców



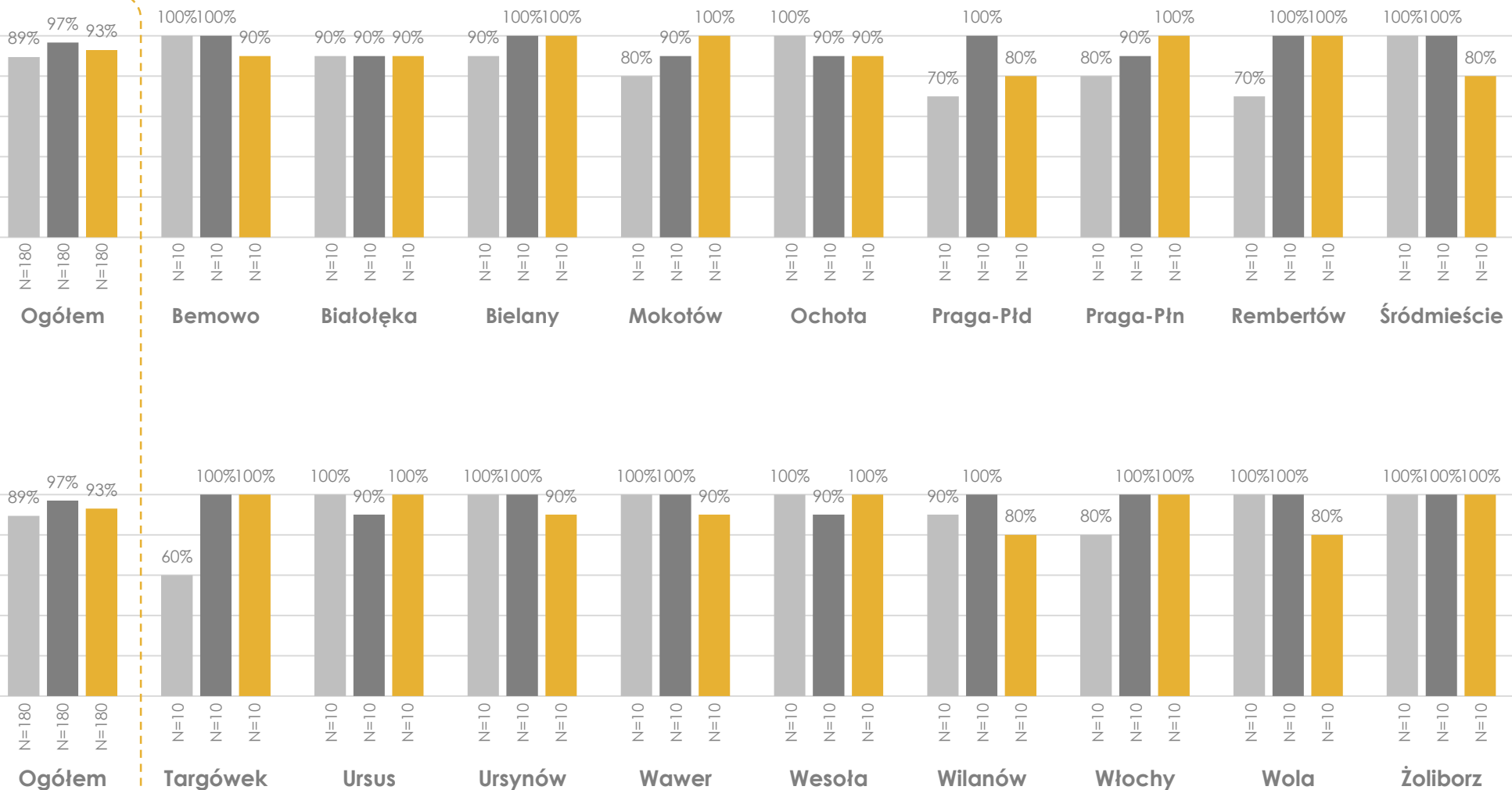
Komórka organizacyjna	Średni czas oczekiwania na obsługę (w minutach)					
	2016	N	2017	N	2018	N
Wydziały Obsługi Mieszkańców Ogółem	2,9 min	180	2,7 min	180	3,2 min	180
Wydział Obsługi Mieszkańców Bemowo	4,2 min	10	2,4 min	10	7,1 min	10
Wydział Obsługi Mieszkańców Białołęka	2,4 min	10	2,3 min	10	4,2 min	10
Wydział Obsługi Mieszkańców Bielany	3,7 min	10	4,5 min	10	3,6 min	10
Wydział Obsługi Mieszkańców Mokotów	5,7 min	10	0,9 min	10	1,6 min	10
Wydział Obsługi Mieszkańców Ochota	1,4 min	10	5 min	10	6,1 min	10
Wydział Obsługi Mieszkańców Praga-Południe	7,2 min	10	1 min	10	1,0 min	10
Wydział Obsługi Mieszkańców Praga-Północ	1,9 min	10	9,2 min	10	4,2 min	10
Wydział Obsługi Mieszkańców Rembertów	1,5 min	10	1,6 min	10	0,1 min	10
Wydział Obsługi Mieszkańców Śródmieście	3,9 min	10	3,2 min	10	3,1 min	10
Wydział Obsługi Mieszkańców Targówek	3,4 min	10	1,6 min	10	3,8 min	10
Wydział Obsługi Mieszkańców Ursus	1,9 min	10	3,7 min	10	2,8 min	10
Wydział Obsługi Mieszkańców Ursynów	2,6 min	10	3,8 min	10	8,4 min	10
Wydział Obsługi Mieszkańców Wawer	3,2 min	10	4 min	10	2,7 min	10
Wydział Obsługi Mieszkańców Wesoła	1,5 min	10	1,1 min	10	1,7 min	10
Wydział Obsługi Mieszkańców Wilanów	2,5 min	10	0,6 min	10	2,3 min	10
Wydział Obsługi Mieszkańców Włochy	1,9 min	10	1,7 min	10	2,2 min	10
Wydział Obsługi Mieszkańców Wola	2 min	10	1,7 min	10	1,1 min	10
Wydział Obsługi Mieszkańców Żoliborz	1,9 min	10	1,1 min	10	1,8 min	10

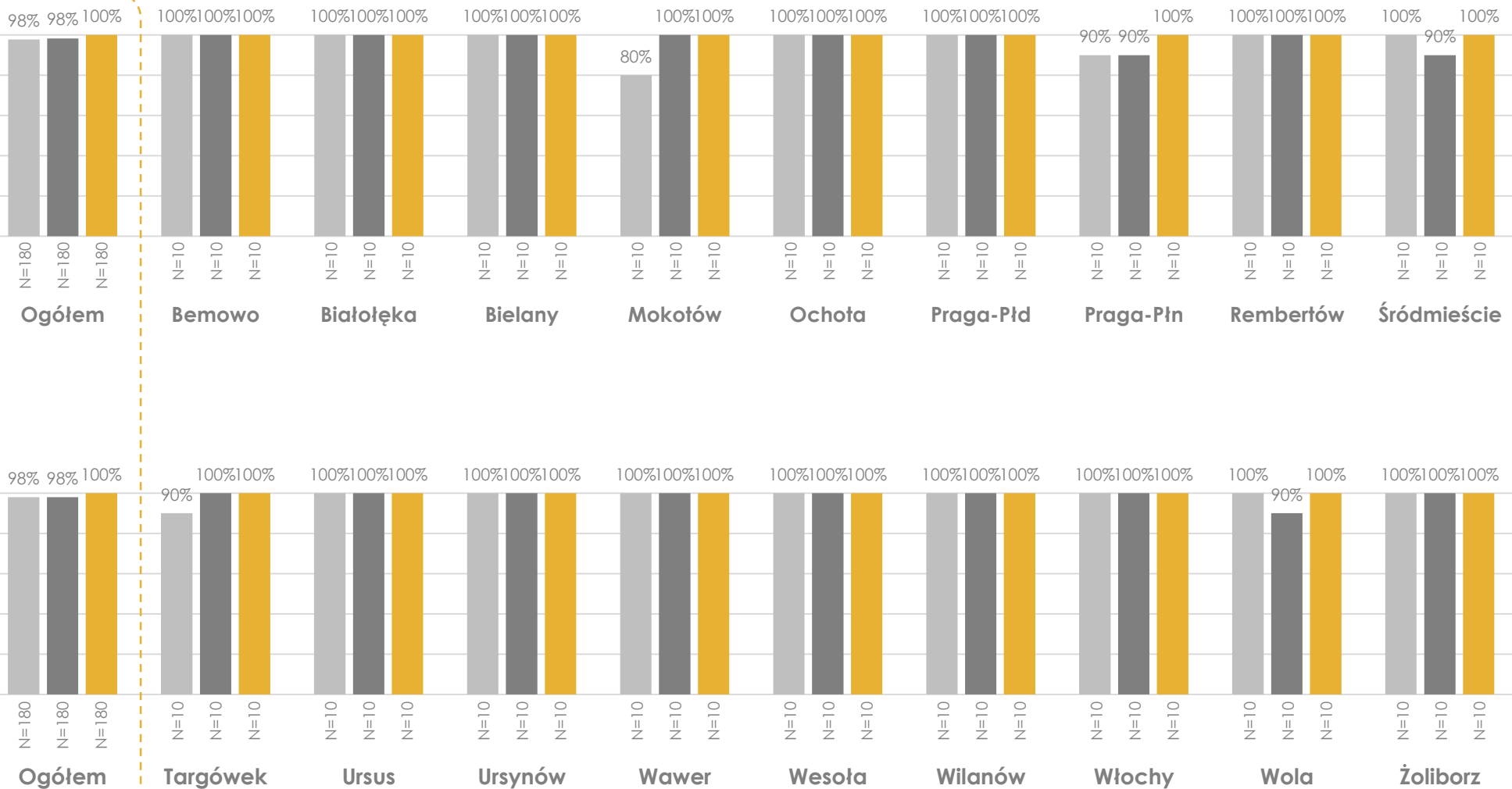


Komórka organizacyjna	Przeciętna liczba klientów oczekujących w kolejce					
	2016	N	2017	N	2018	N
Wydziały Obsługi Mieszkańców Ogółem	0,3 osoby	180	0,6 osoby	180	0,5 osoby	180
Wydział Obsługi Mieszkańców Bemowo	0,6 osoby	10	0,6 osoby	10	1,3 osoby	10
Wydział Obsługi Mieszkańców Białołęka	0,5 osoby	10	0,4 osoby	10	1 osoba	10
Wydział Obsługi Mieszkańców Bielany	0,8 osoby	10	0,6 osoby	10	0,4 osoby	10
Wydział Obsługi Mieszkańców Mokotów	0,5 osoby	10	0,3 osoby	10	0,7 osoby	10
Wydział Obsługi Mieszkańców Ochota	0,2 osoby	10	0,8 osoby	10	0,5 osoby	10
Wydział Obsługi Mieszkańców Praga-Południe	1,3 osoby	10	0,5 osoby	10	0,3 osoby	10
Wydział Obsługi Mieszkańców Praga-Północ	0 osób	10	1,7 osoby	10	0,7 osoby	10
Wydział Obsługi Mieszkańców Rembertów	0 osób	10	0,3 osoby	10	0 osób	10
Wydział Obsługi Mieszkańców Śródmieście	0 osób	10	0,3 osoby	10	0,6 osoby	10
Wydział Obsługi Mieszkańców Targówek	0,3 osoby	10	0,7 osoby	10	1 osoba	10
Wydział Obsługi Mieszkańców Ursus	0 osób	10	0,7 osoby	10	0,2 osoby	10
Wydział Obsługi Mieszkańców Ursynów	0,2 osoby	10	0,8 osoby	10	0,3 osoby	10
Wydział Obsługi Mieszkańców Wawer	0,3 osoby	10	1,1 osoby	10	0,4 osoby	10
Wydział Obsługi Mieszkańców Wesoła	0,2 osoby	10	0,3 osoby	10	0,4 osoby	10
Wydział Obsługi Mieszkańców Wilanów	0,3 osoby	10	0,5 osoby	10	0,8 osoby	10
Wydział Obsługi Mieszkańców Włochy	0,1 osoby	10	0,5 osoby	10	0,4 osoby	10
Wydział Obsługi Mieszkańców Wola	0,4 osoby	10	0 osób	10	0,3 osoby	10
Wydział Obsługi Mieszkańców Żoliborz	0,3 osoby	10	0,3 osoby	10	0,5 osoby	10



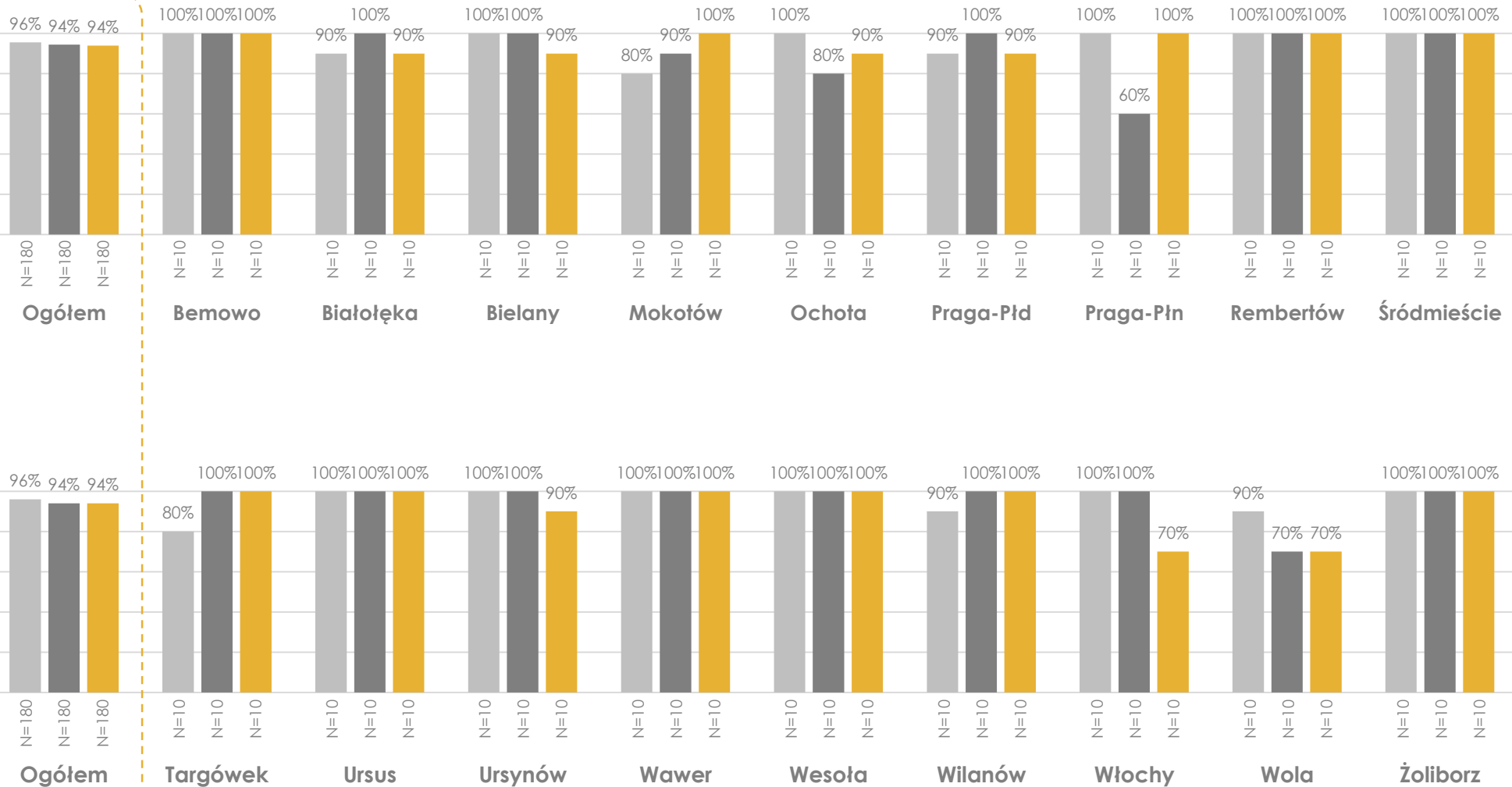
Czy miejsce jest **dobrze oznakowane**, tzn. czy łatwo je znaleźć?



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

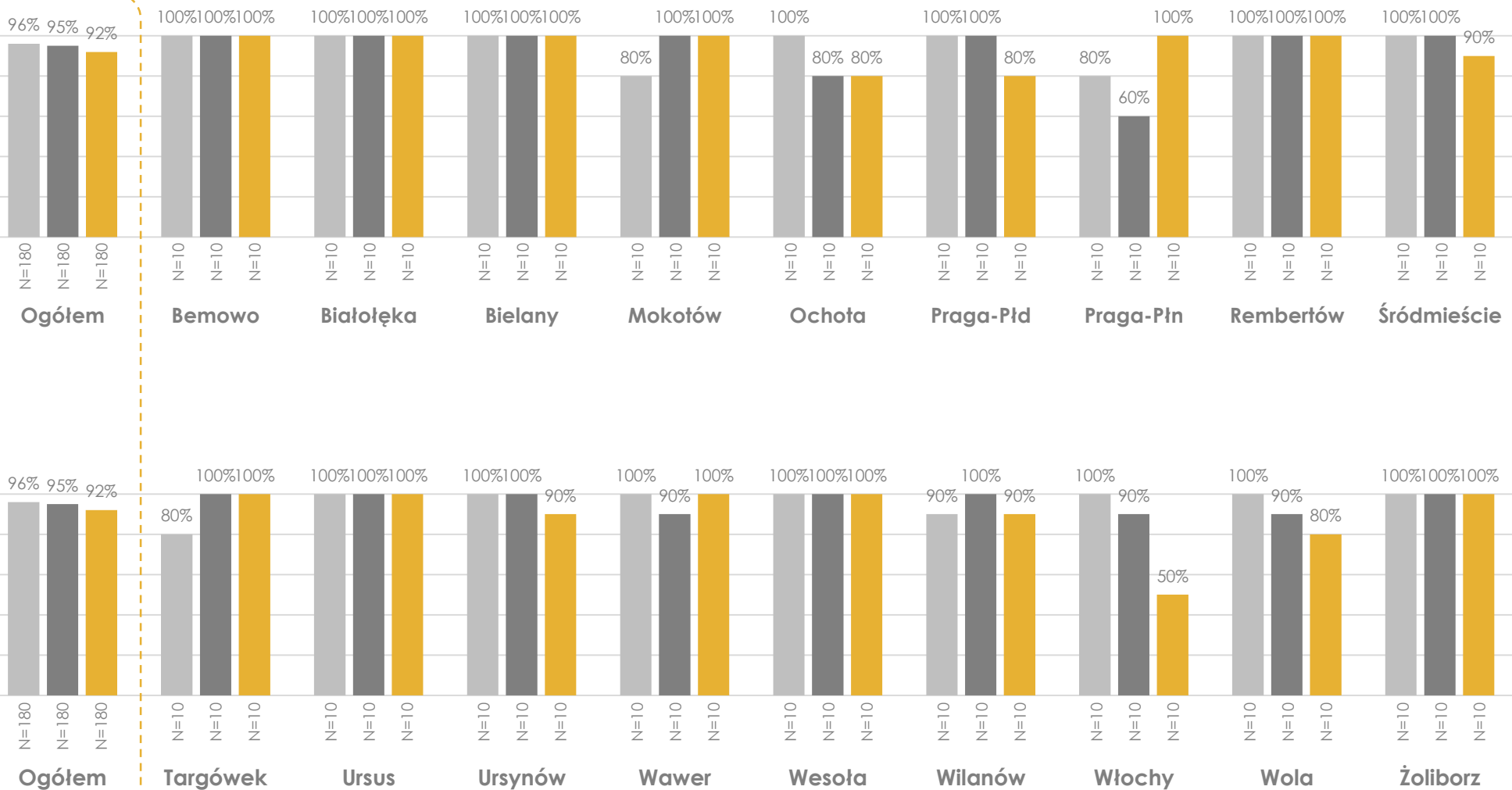


Czy **liczba miejsc siedzących** dla oczekujących jest wystarczająca?



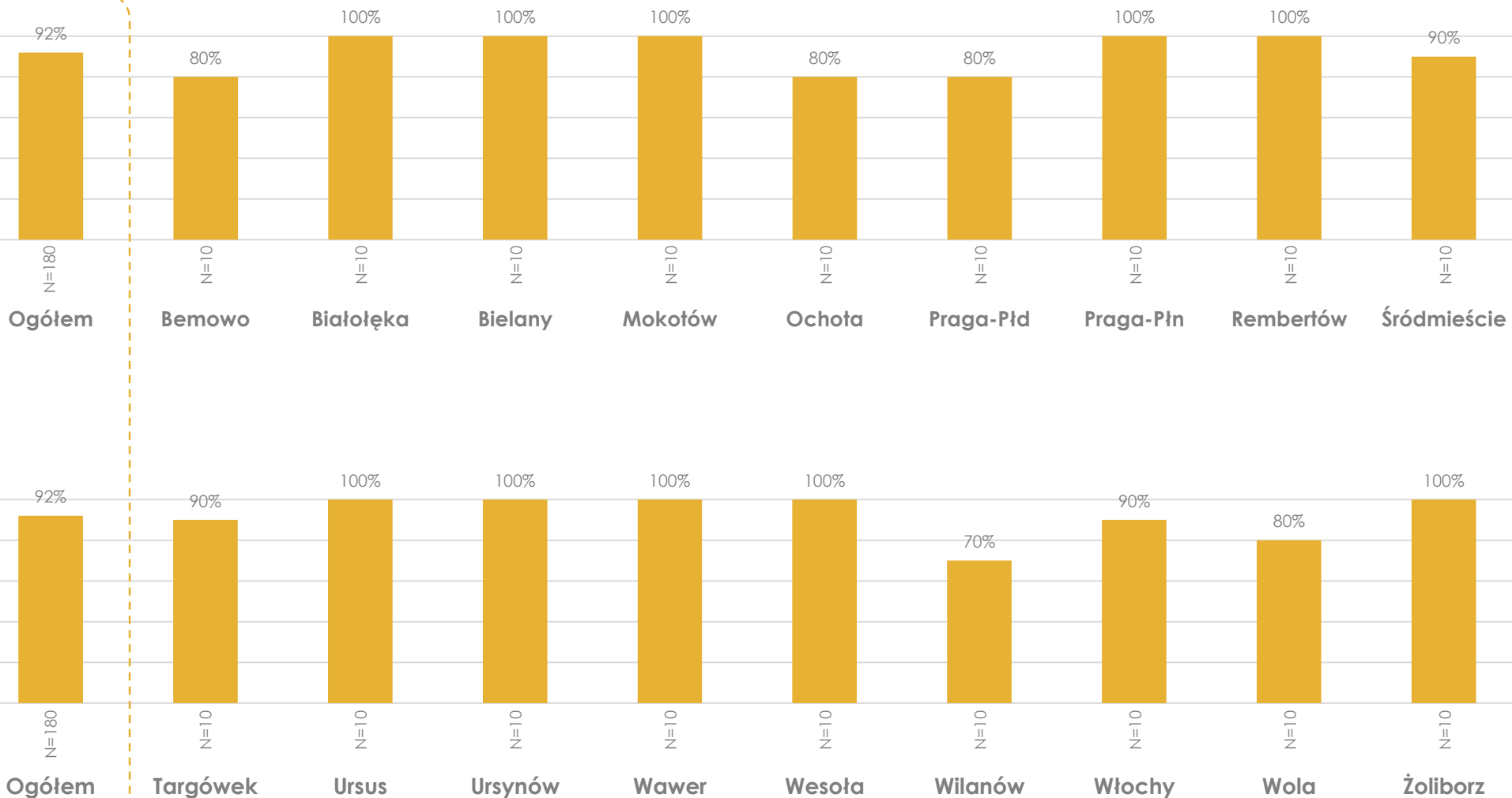


Czy **liczba blatów/stolików** do wypełnienia formularzy/wniosków jest wystarczająca?



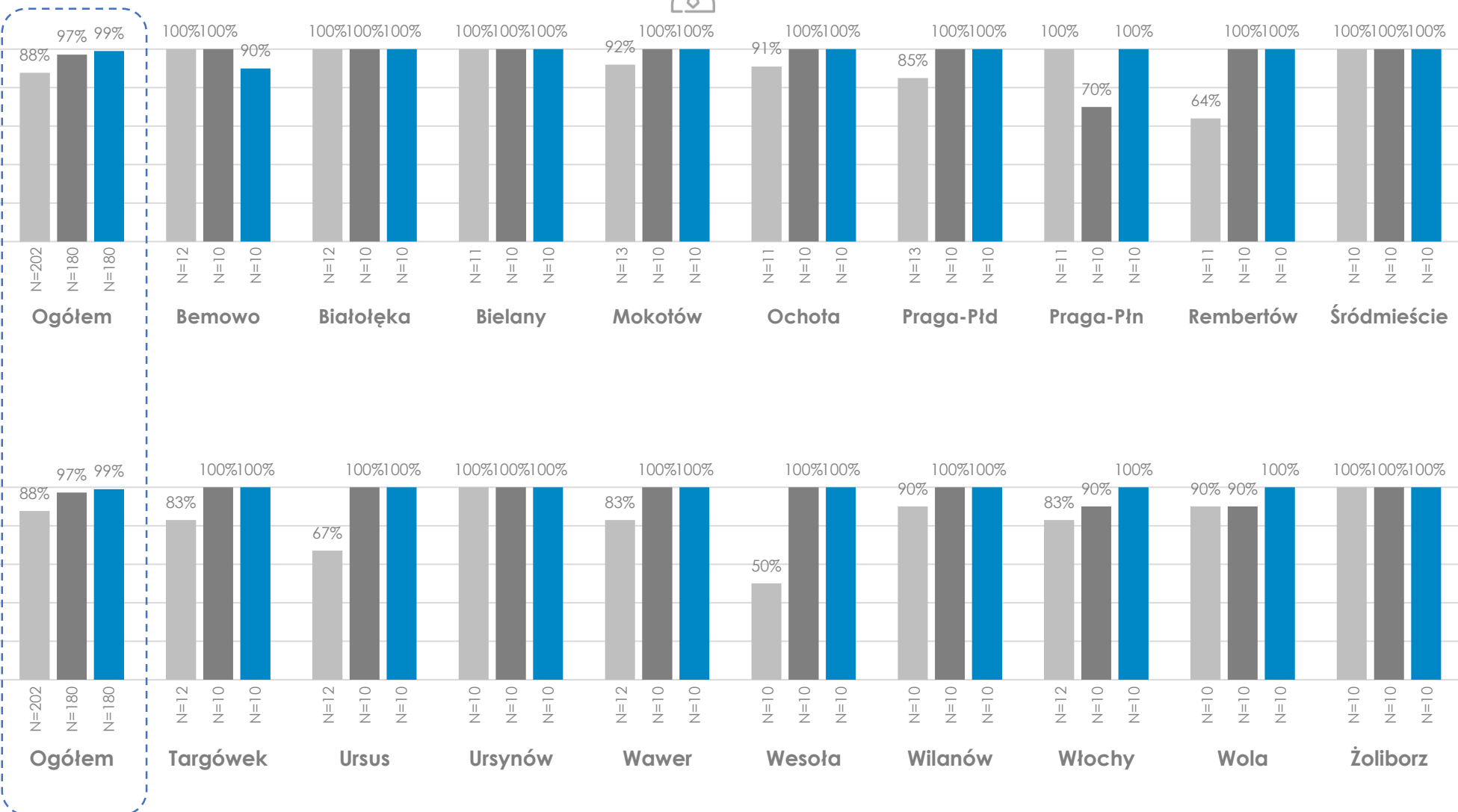


Czy **formularze/wnioski**/karty informacyjne są w miejscu, w którym **łatwo je zauważyć**?



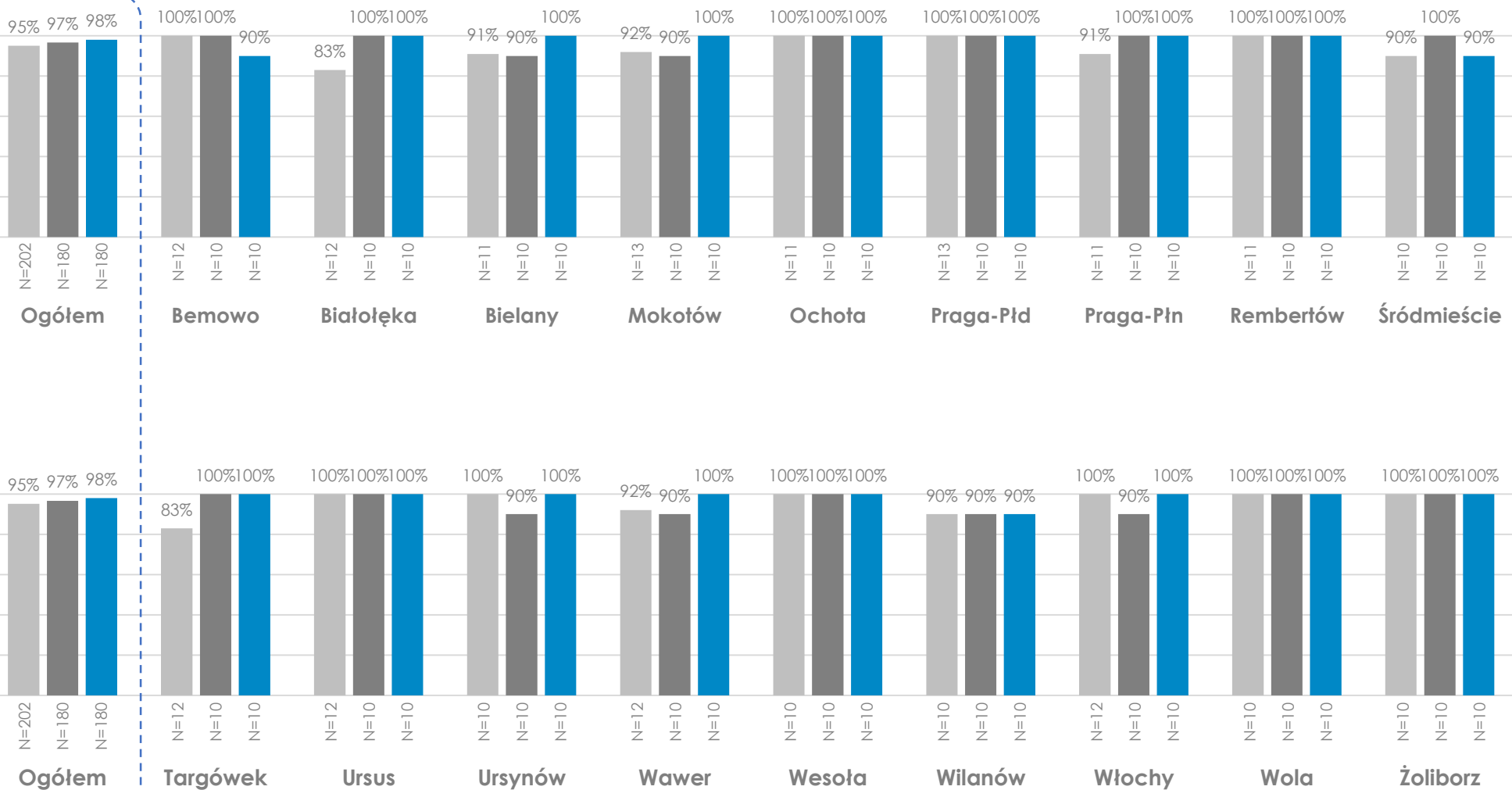


Czy urzędnik był **ubrany na służbowo**?



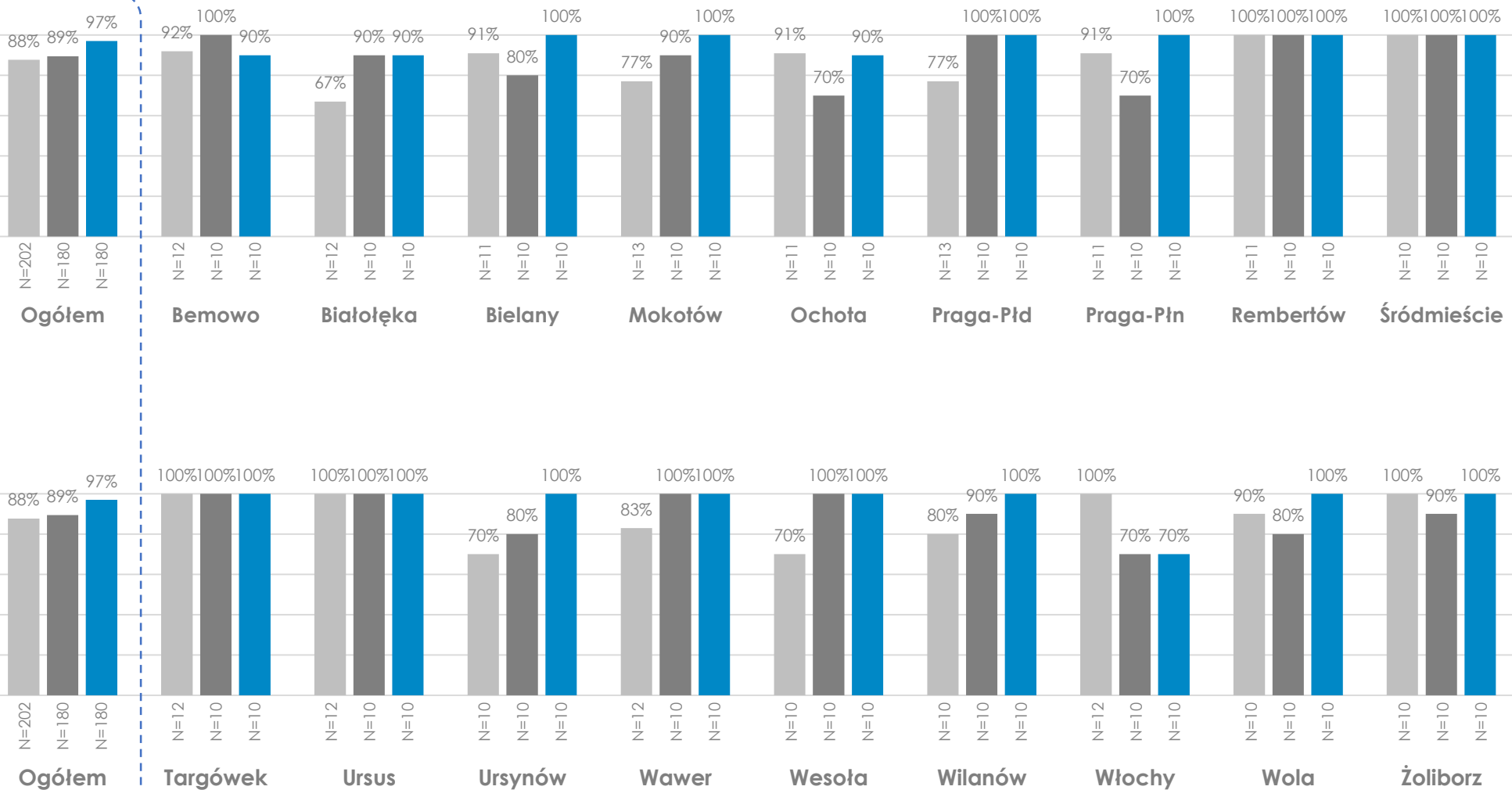


Czy **na biurku** urzędnika i w jego otoczeniu jest **porządek**? (tzn. papiery, dokumenty są ułożone)



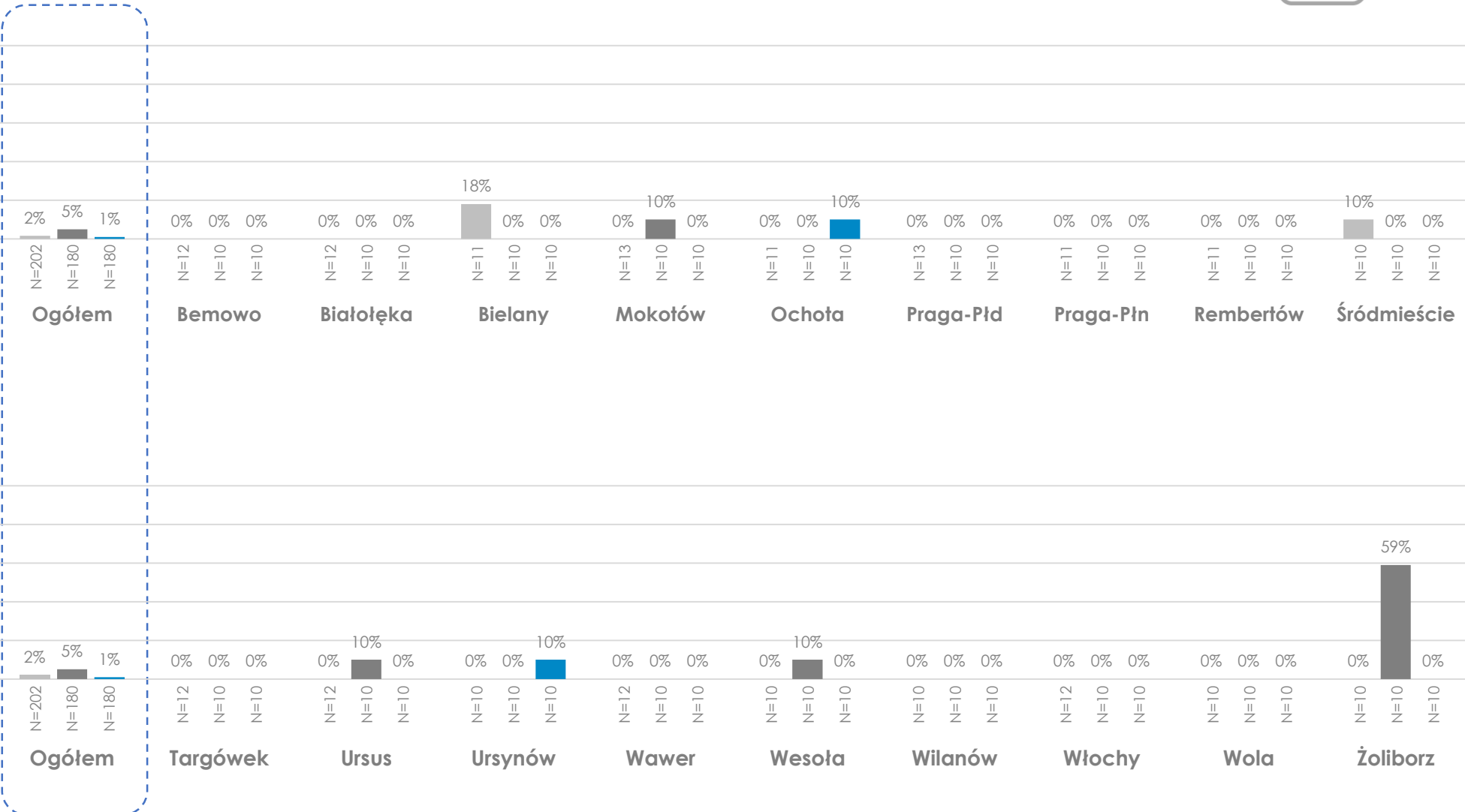


Czy na biurku urzędnika znajdowały się **tylko przedmioty związane z pracą**? (tzn. brak na biurku takich rzeczy jak prywatne zdjęcia, maskotki itp.)



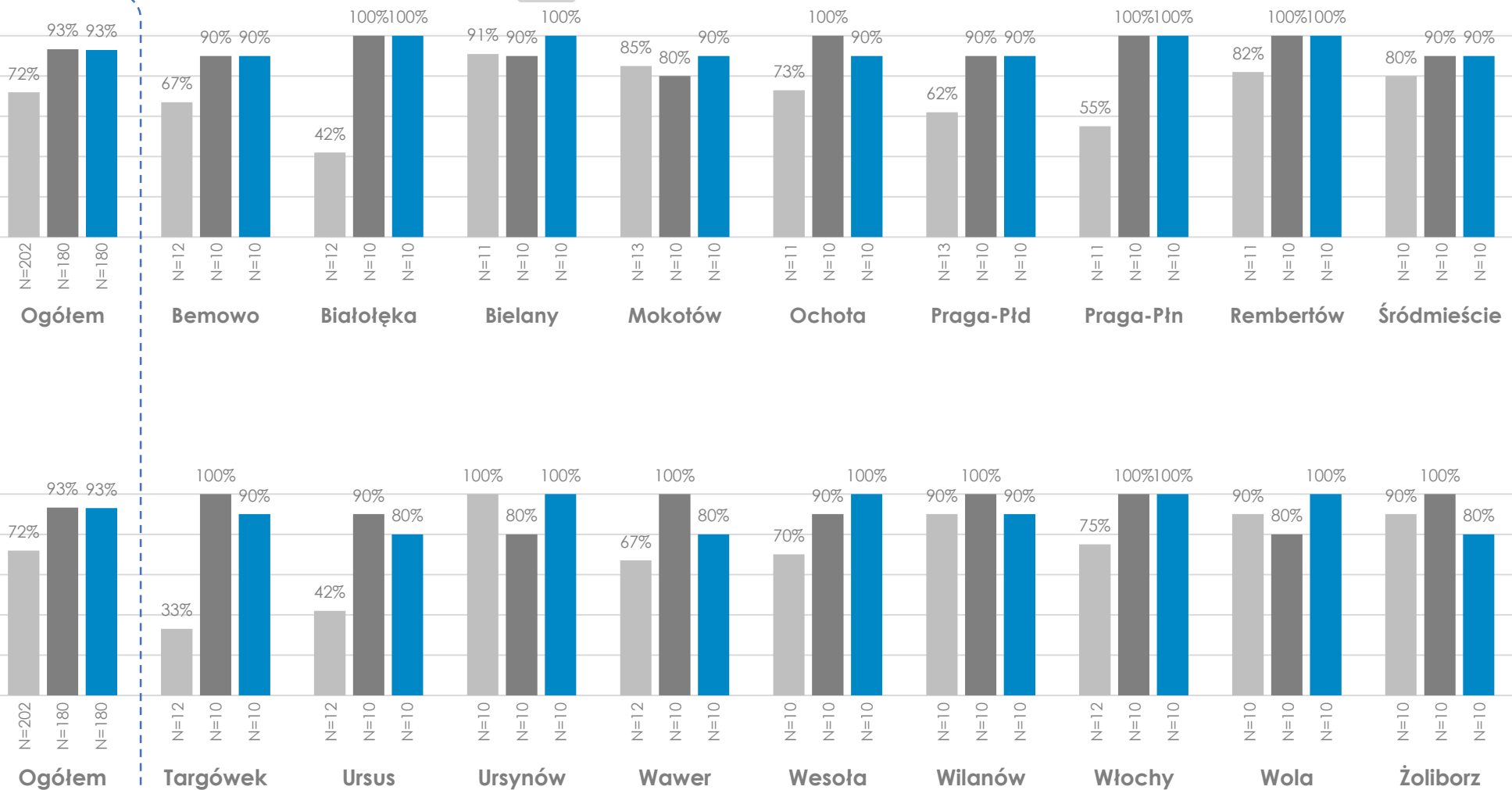


Czy **na biurku** są **naczynia**? (talerze, sztucze itp., na biurku może być tylko jeden kubek)





Czy urzędnik miał **legitymację**?





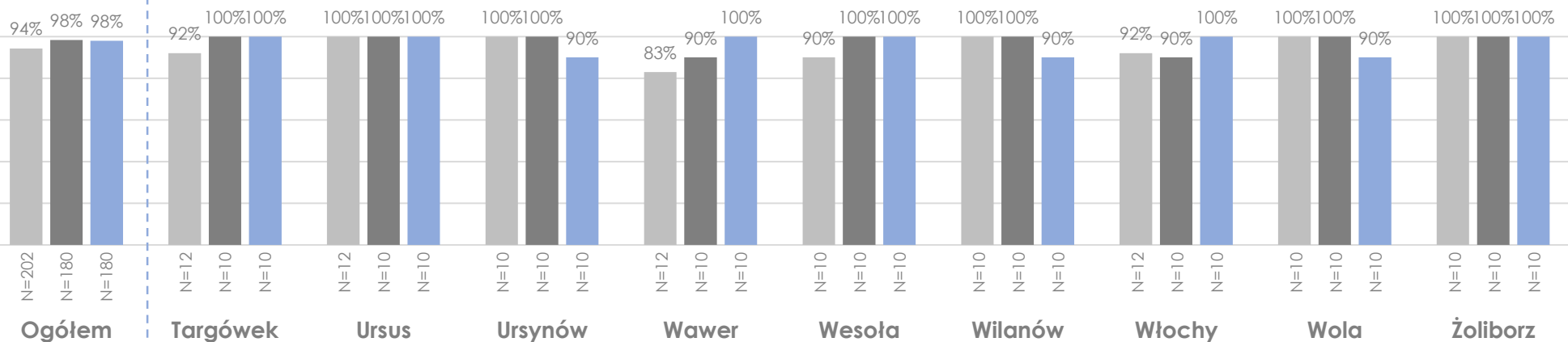
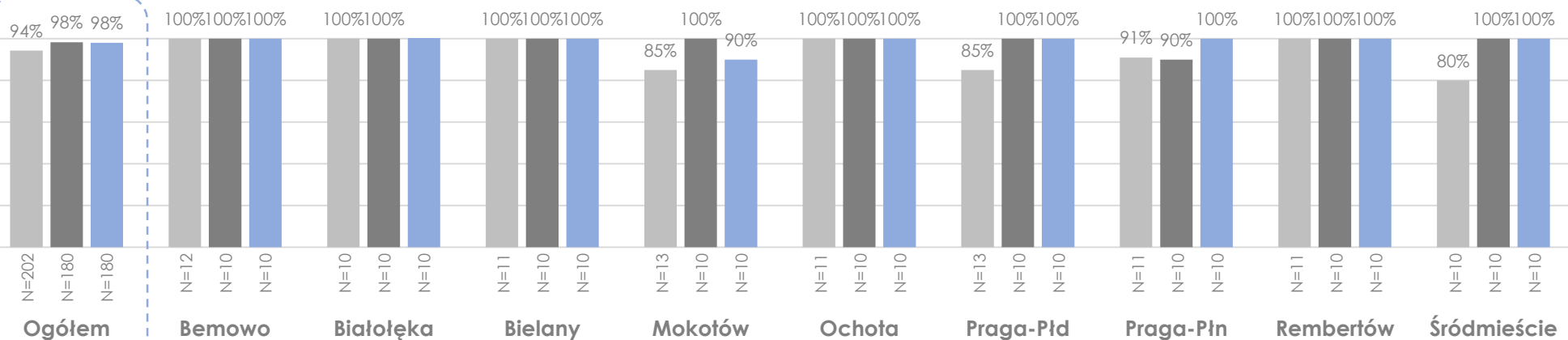
Gdzie umieszczona była legitymacja?



- powieszona na szyi
- przypięta do ubrania w widocznym miejscu
- leżała na biurku
- w innym miejscu

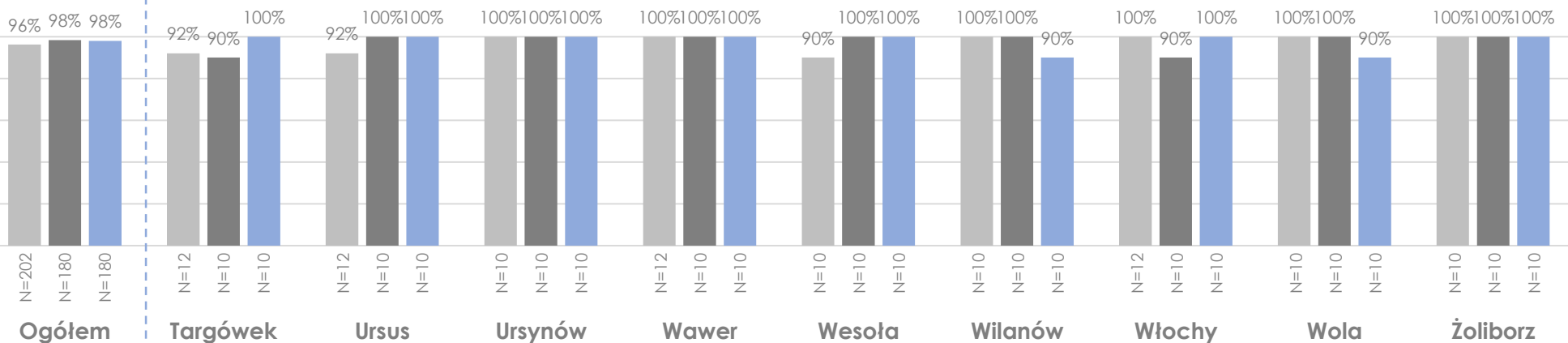
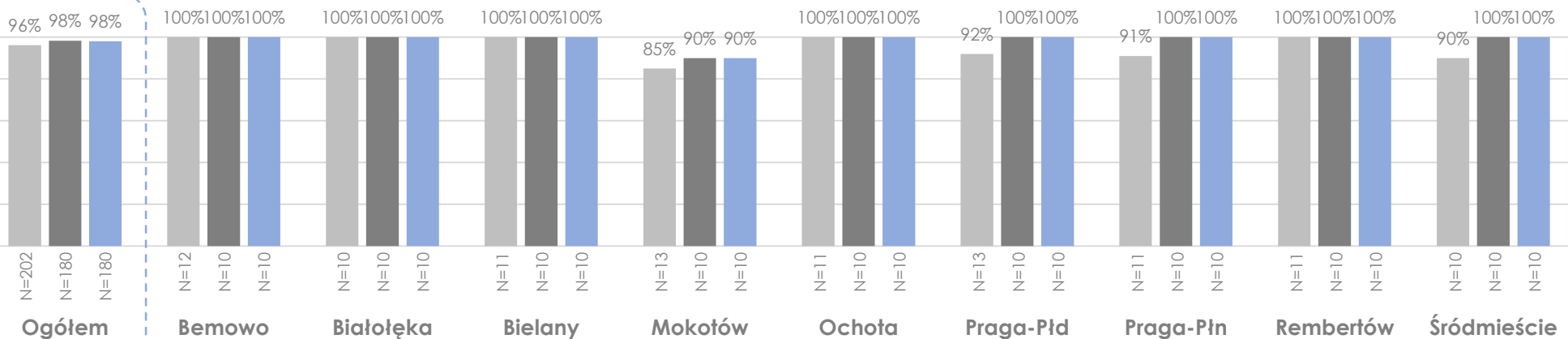


Czy urzędnik **przywitał Cię** uprzejmie?



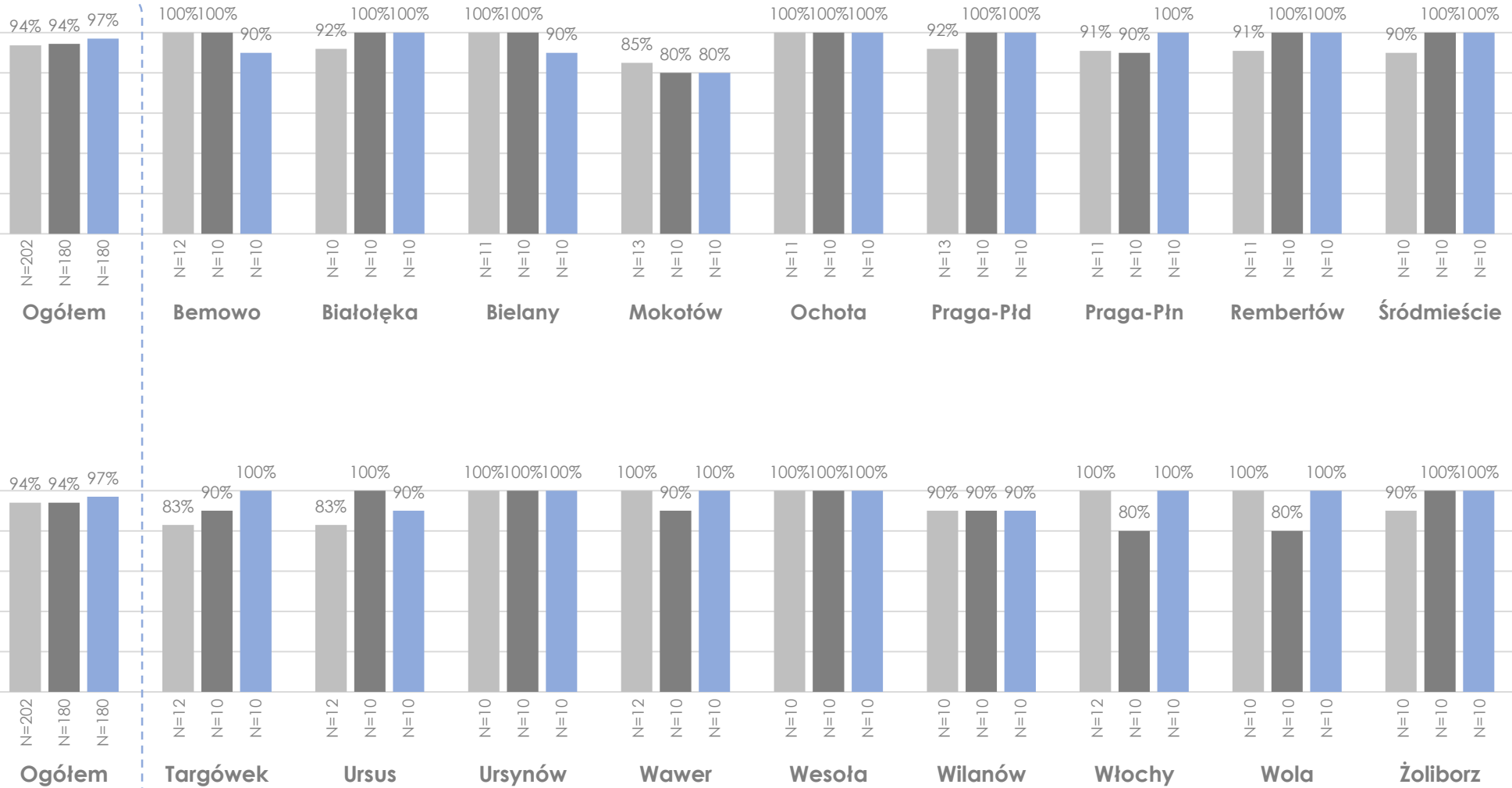


Czy urzędnik był **uprzejmy i miły**?



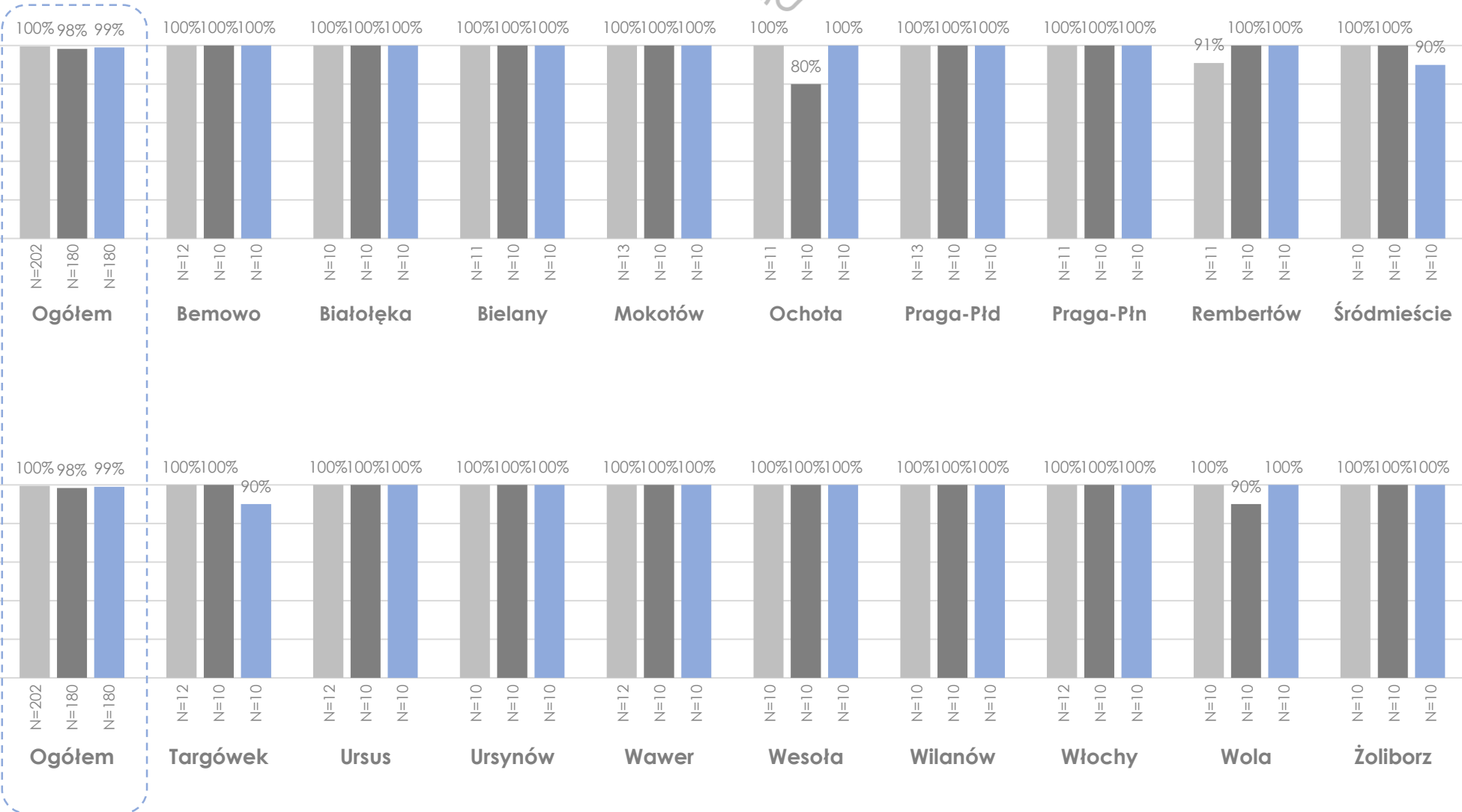


Czy urzędnik podczas rozmowy starał się utrzymać **kontakt wzrokowy** z Tobą?



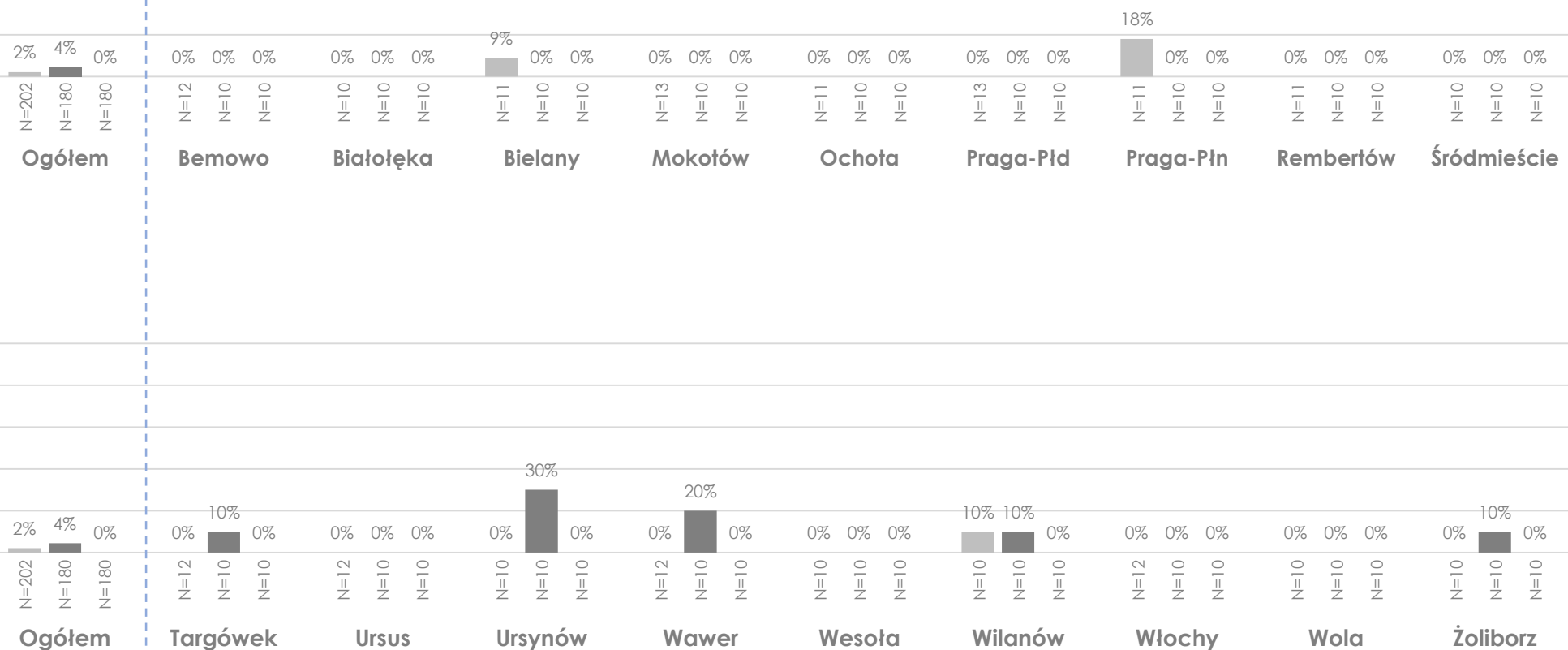


Czy urzędnik **mówił wyraźnie** (miał dobrą dykcję)?



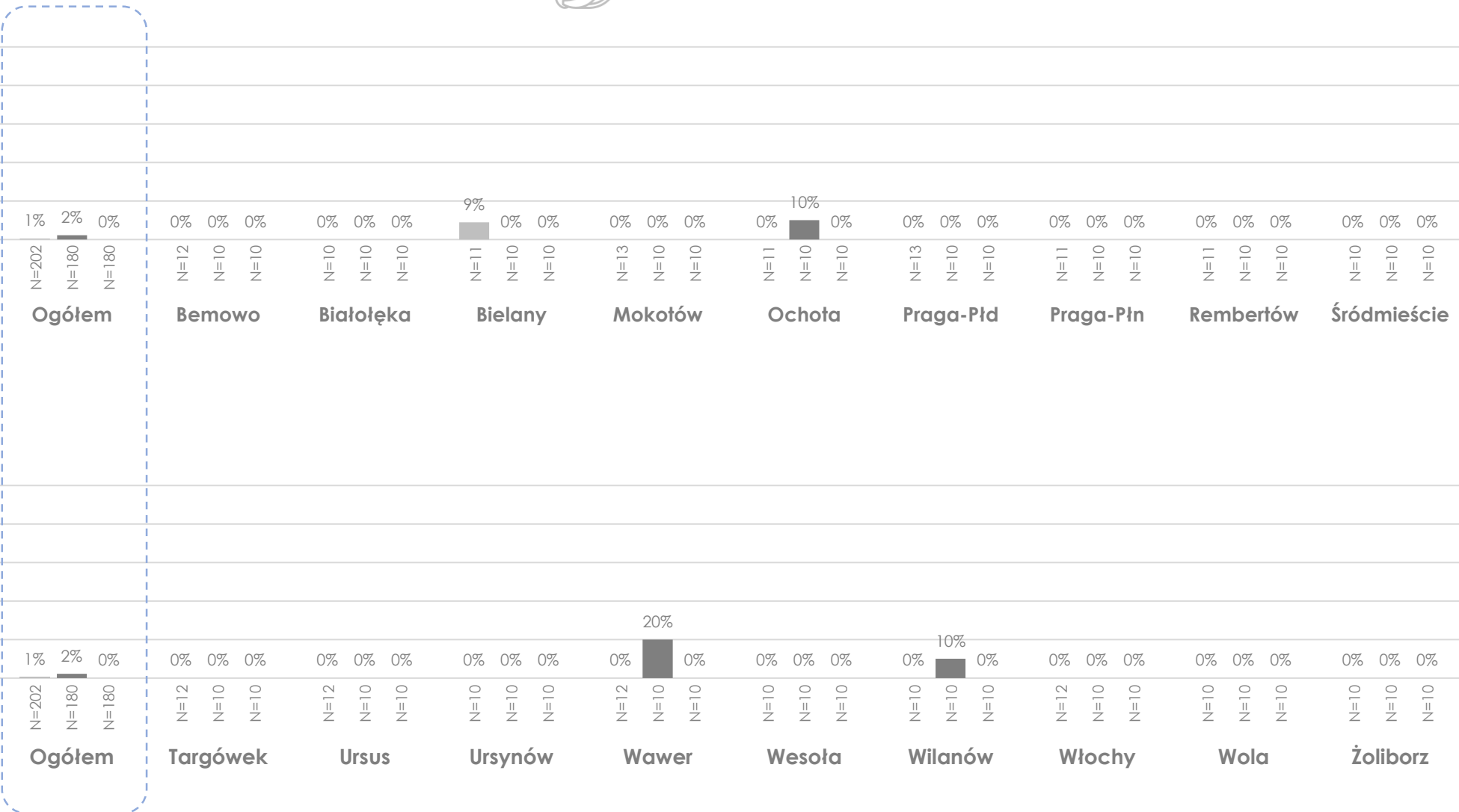


Czy urzędnik zajmował się **prywatnymi sprawami** (np. rozmawiał przez telefon lub z innym urzędnikiem w prywatnej sprawie)?



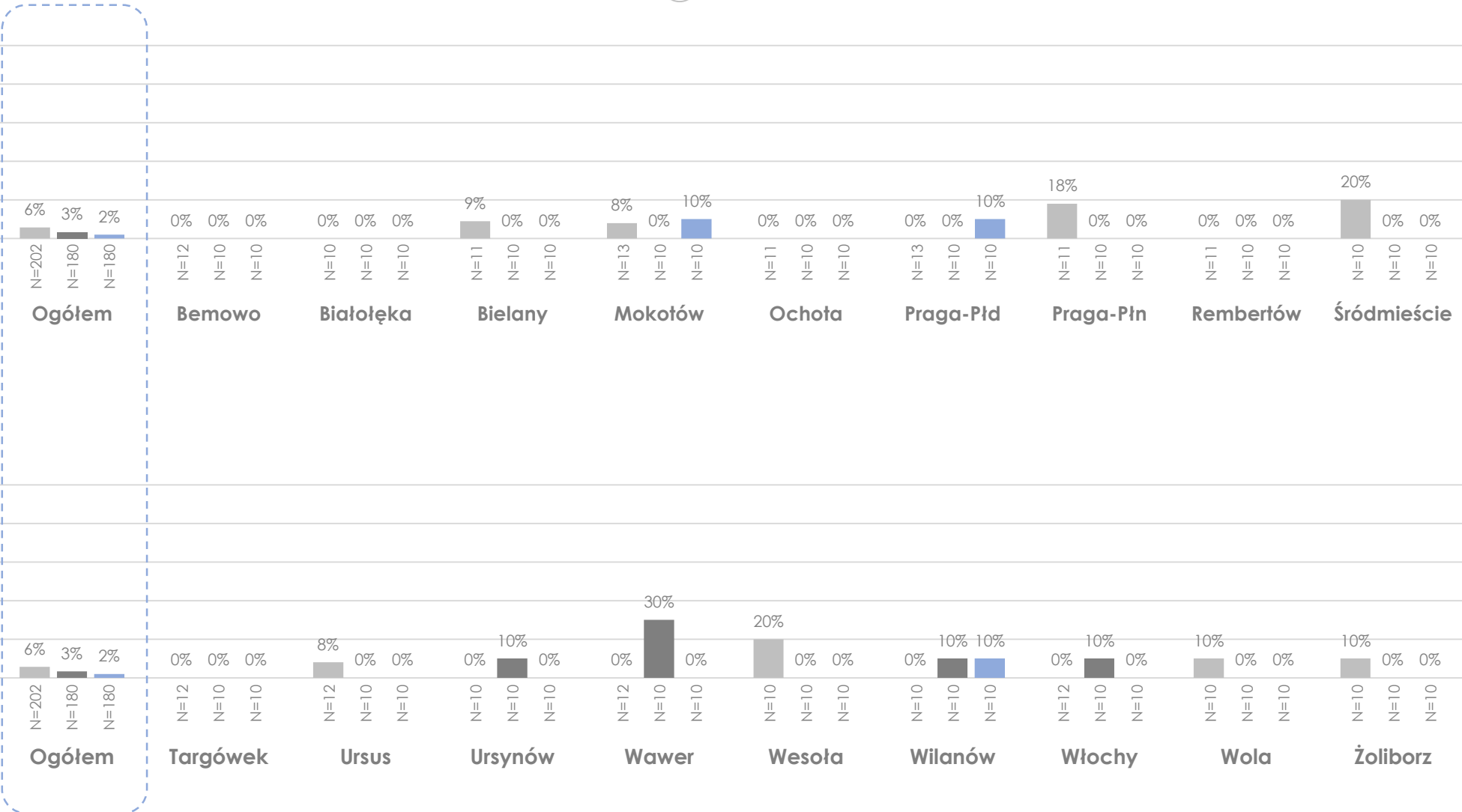


Czy urzędnik **jadł** posiłek/przekąskę?



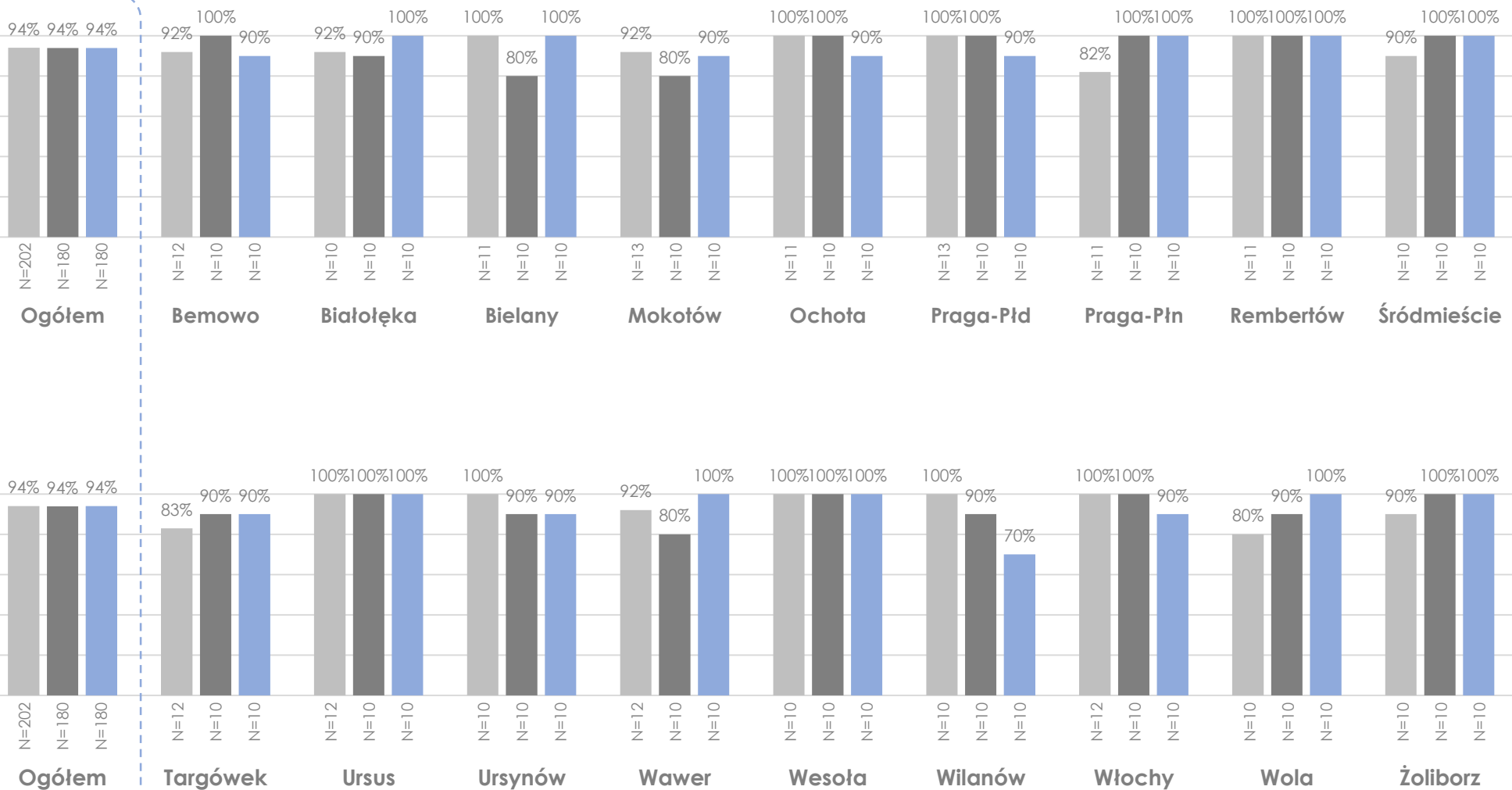


Czy urzędnik **okazywał zniecierpliwienie?**



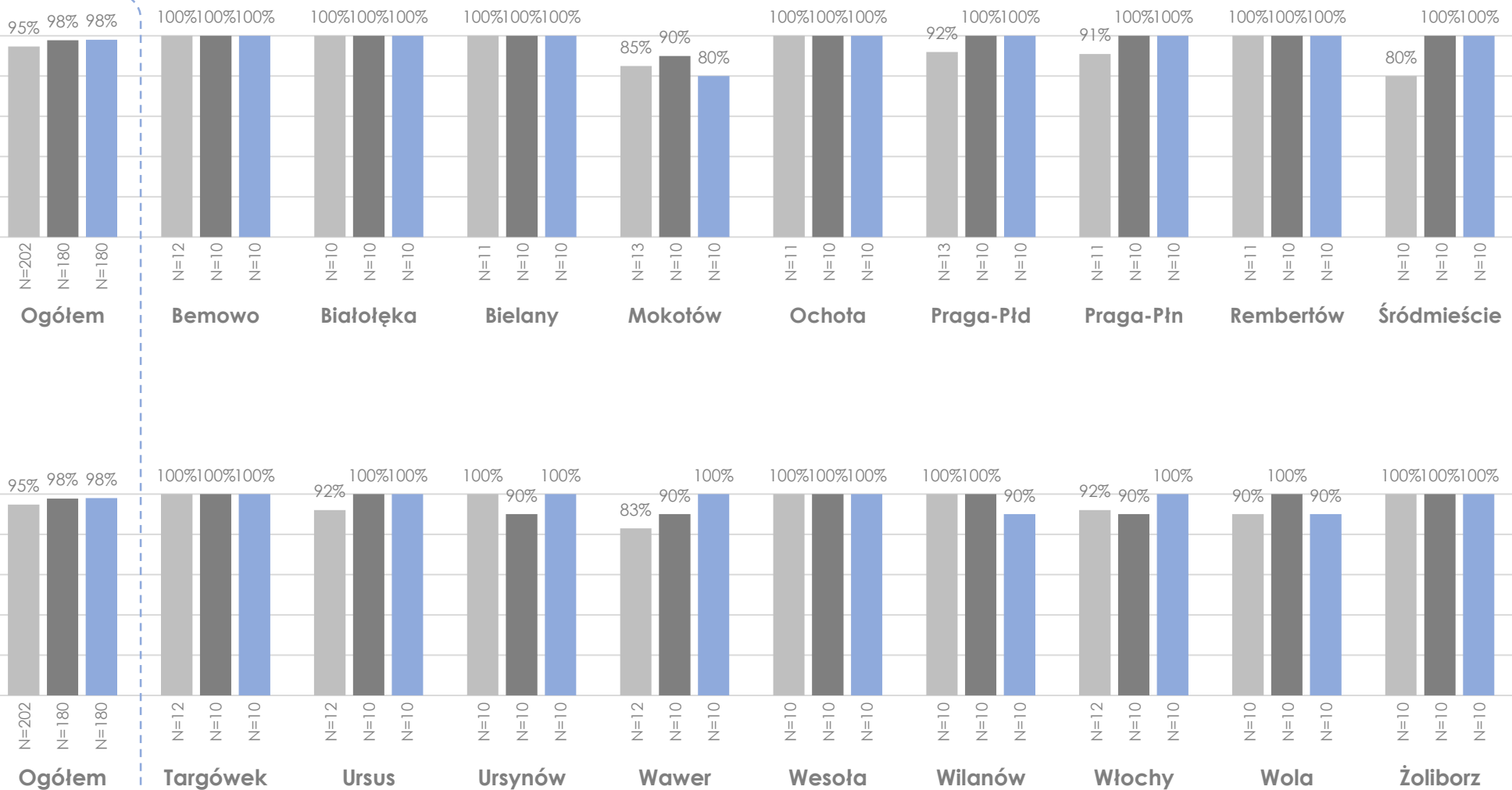


Czy urzędnik poświęcił Ci **odpowiednią ilość czasu i uwagi?**





Czy urzędnik **pożegnał Cię** uprzejmie?



Czy urzędnik, do którego podszedłeś/podeszłaś w celu załatwienia sprawy **podjął się jej obsługi**?



■ tak

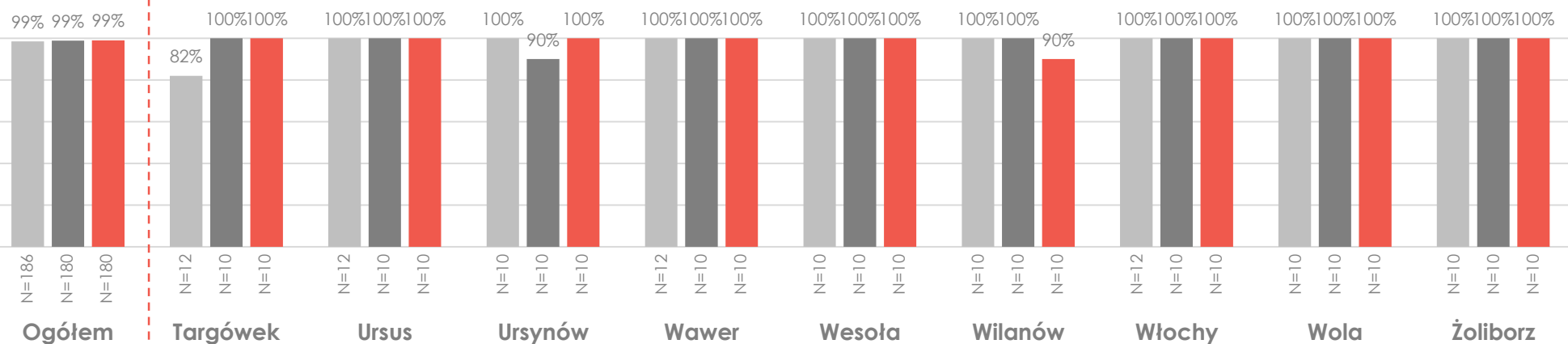
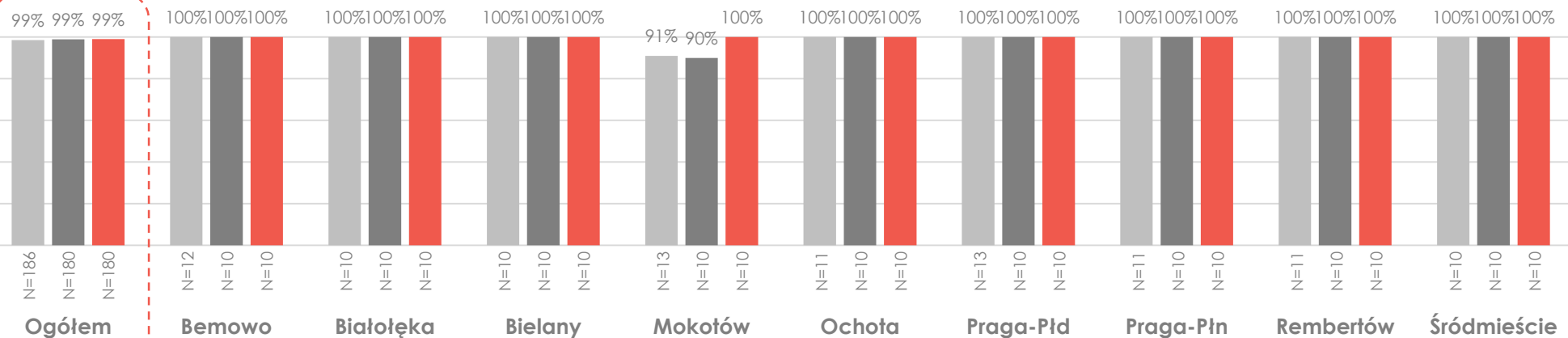
■ nie, odesłał mnie do innego stanowiska

■ nie, odesłał mnie do pracownika merytorycznego

■ nie, odesłał mnie w inne miejsce

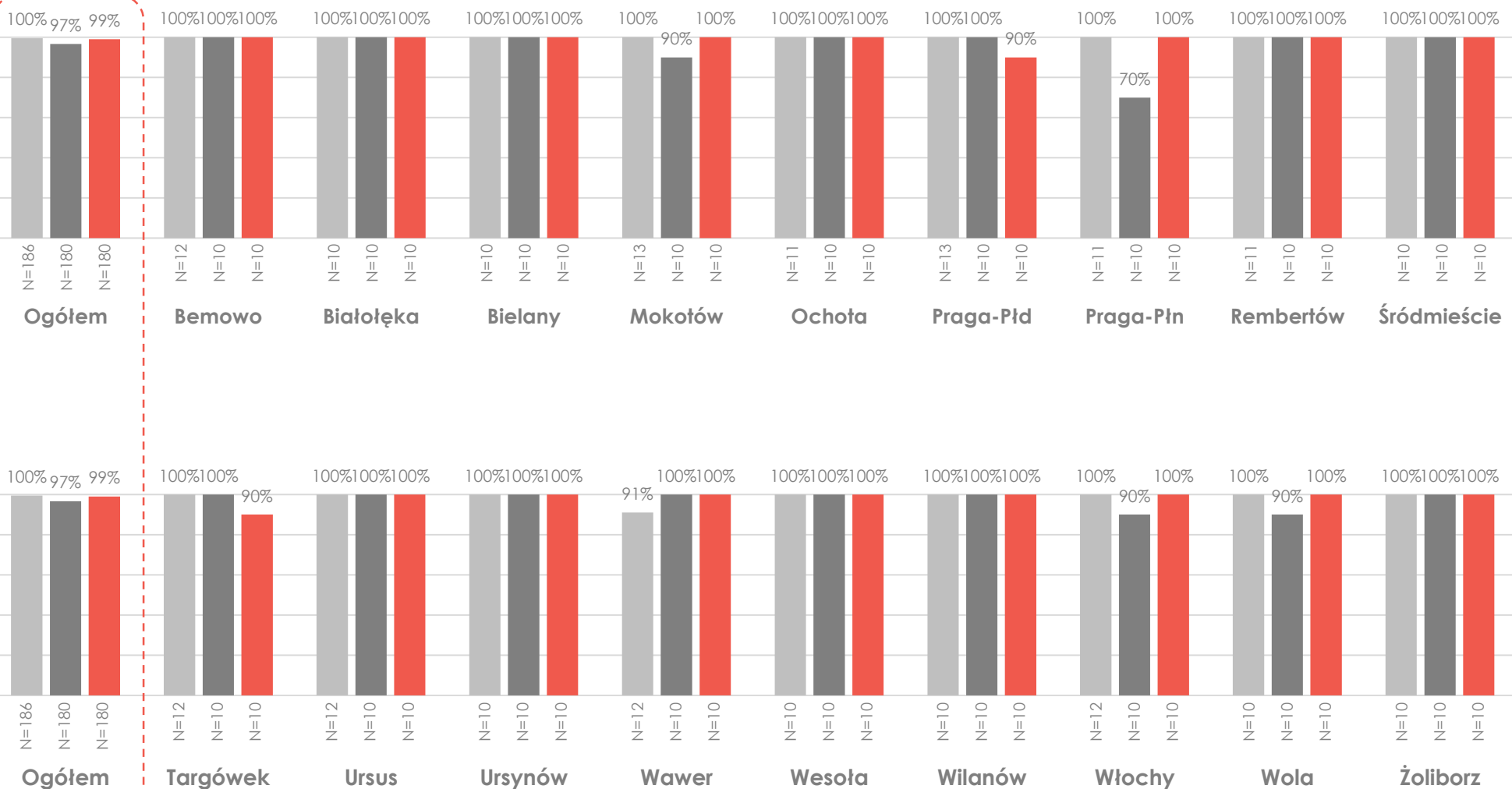


Czy urzędnik w czasie załatwiania sprawy **udzielał informacji w sposób zrozumiały?**



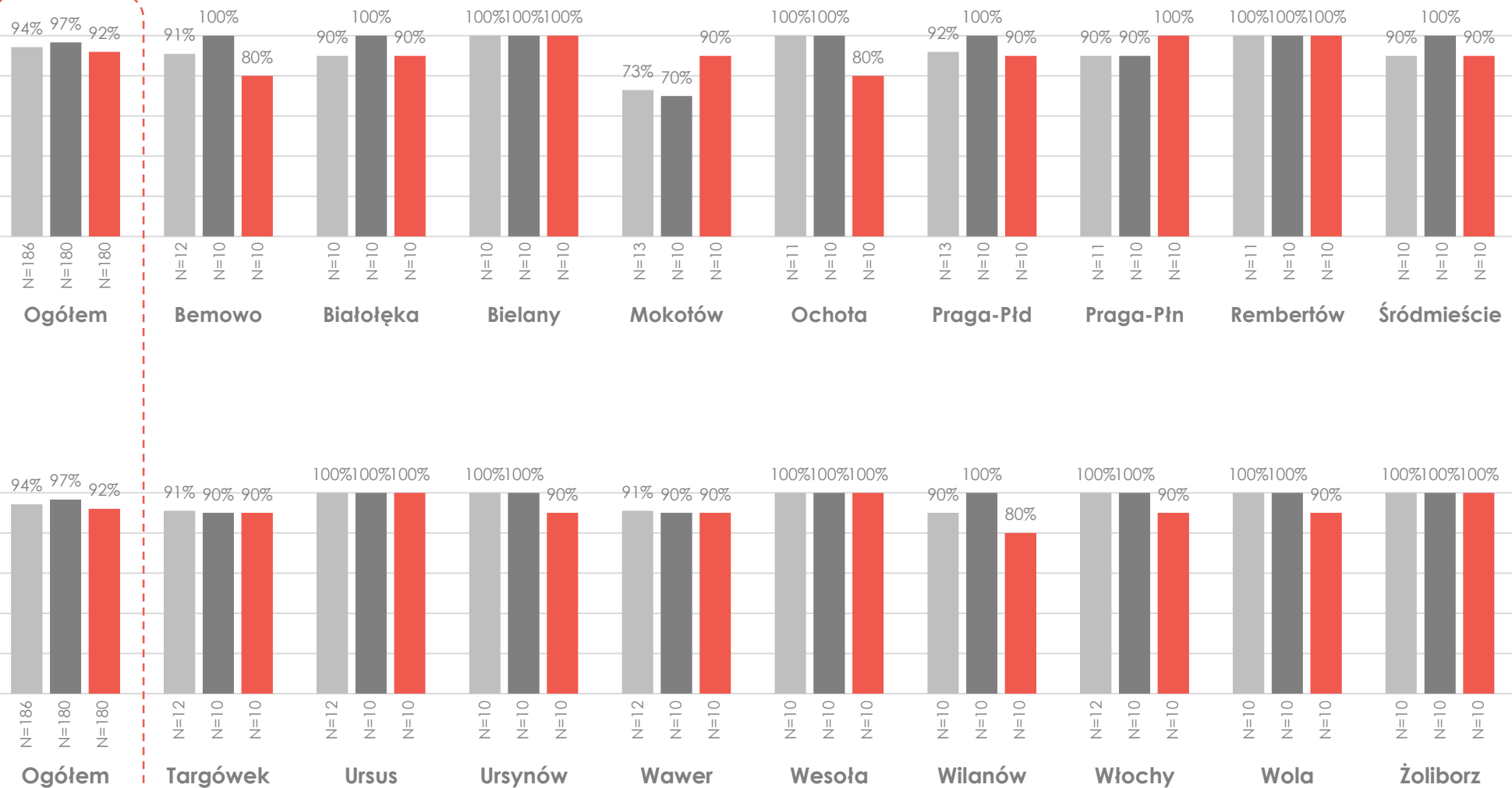


Czy urzędnik **używał zrozumiałej terminologii?**



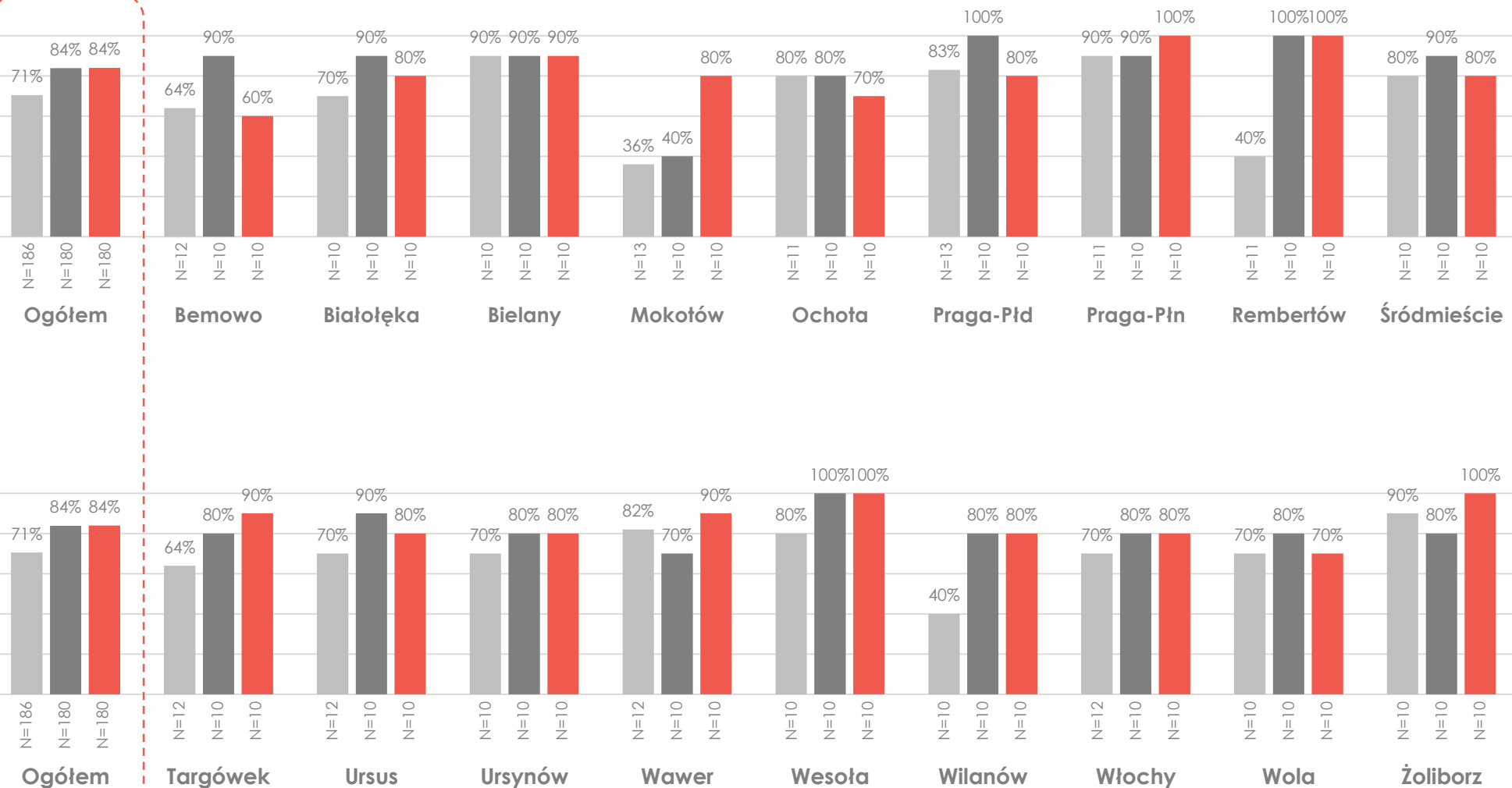


Czy urzędnik **udzielał informacji w sposób kompetentny?**



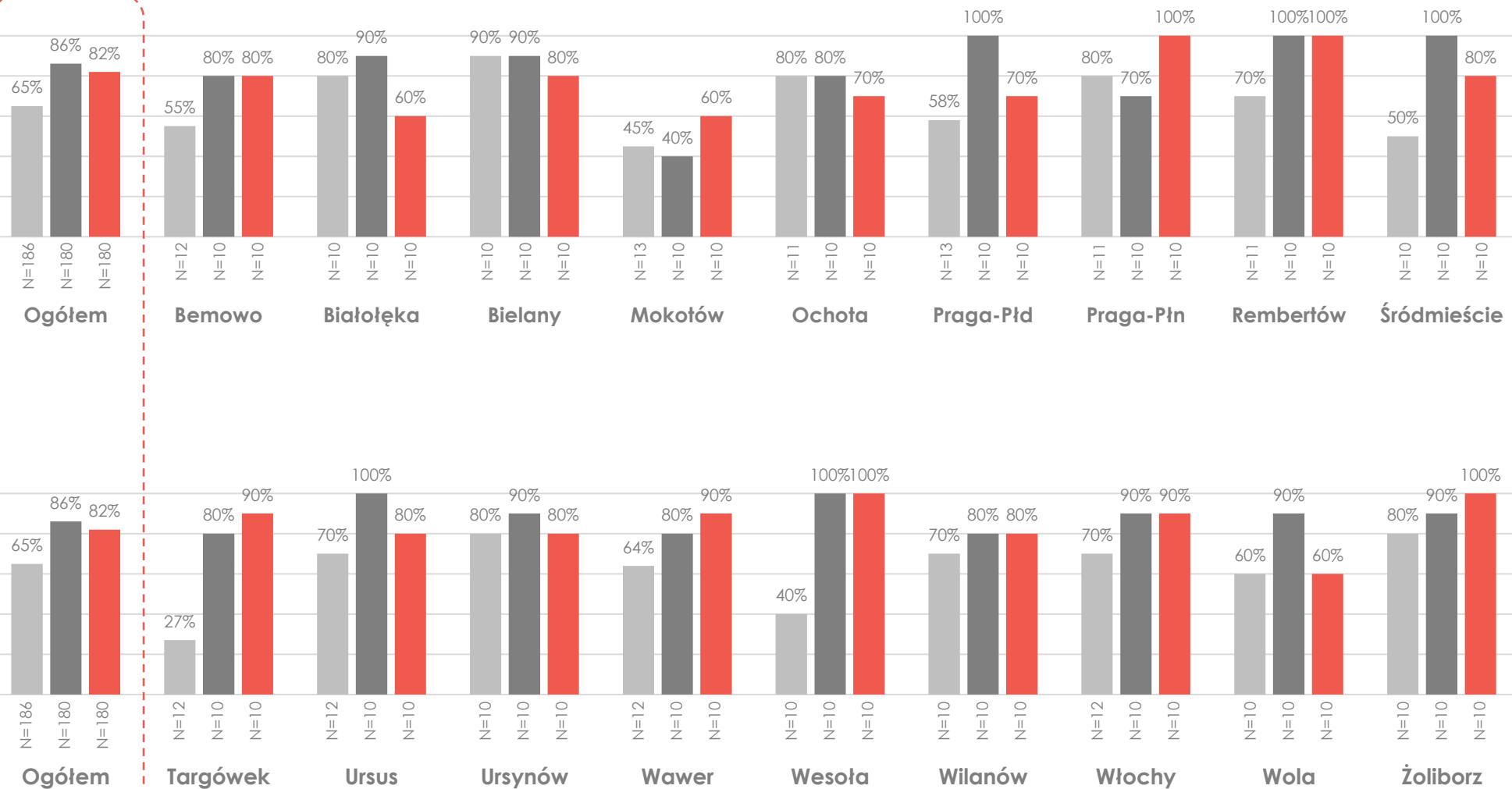


Czy urzędnik **dopytywał o szczegóły** przedstawionej sprawy?





Czy urzędnik w czasie załatwiania sprawy **upewnił się, że zrozumiałeś/aś jego wyjaśnienia?**





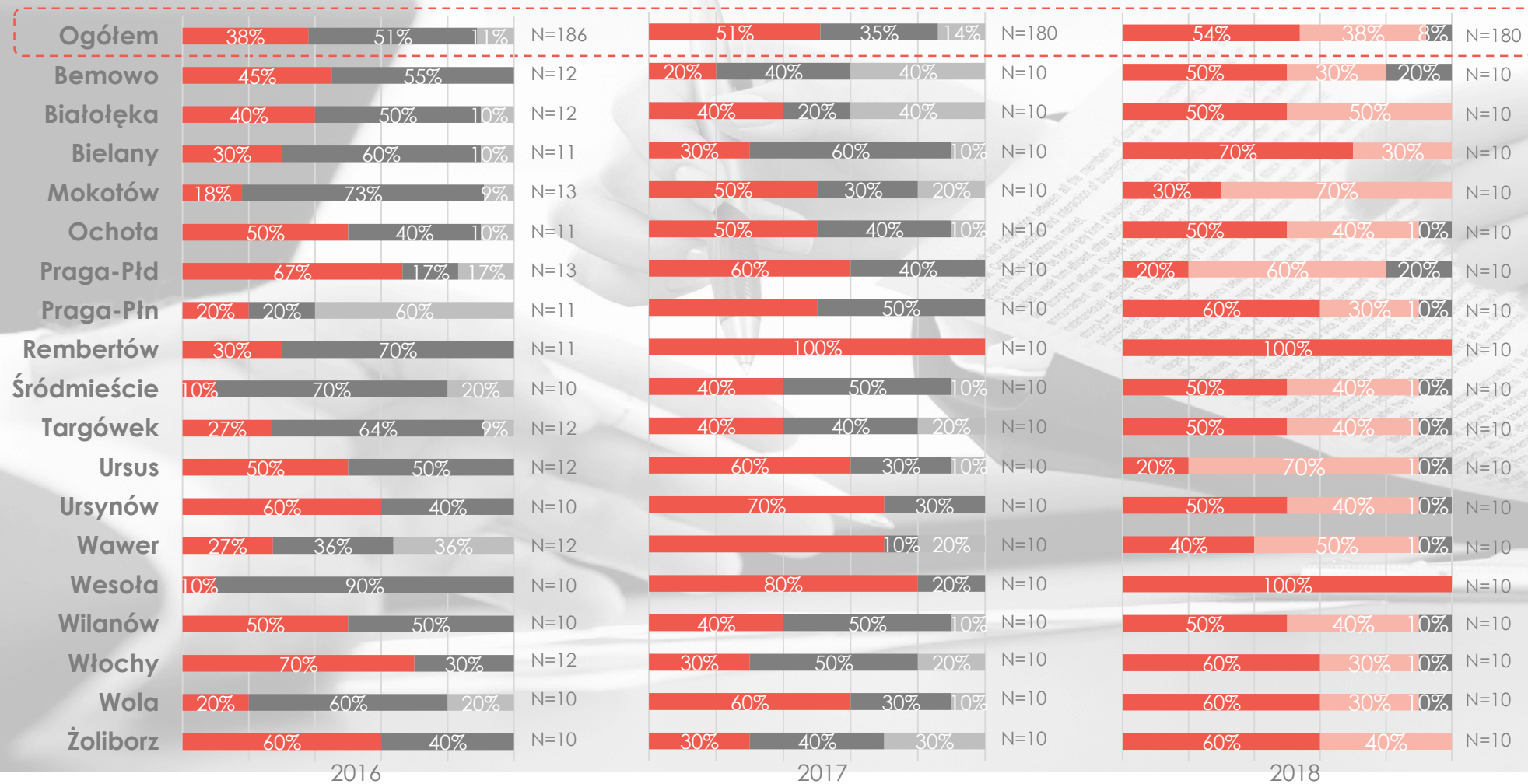
Czy urzędnik **wydał Ci druk formularza/wniosku** lub poinformował, gdzie możesz znaleźć taki formularz/wniosek?



- wydał druk formularza/wniosku
- poinformował, gdzie znaleźć taki formularz/wniosek
- nie wspomniał o formularzu/wniosku
- nie dotyczy



Czy urzędnik **zapropomował** **wyjaśnienie** **formularza/wniosku** lub **wyjaśnił** jak **wypełnić** formularz/wniosek?



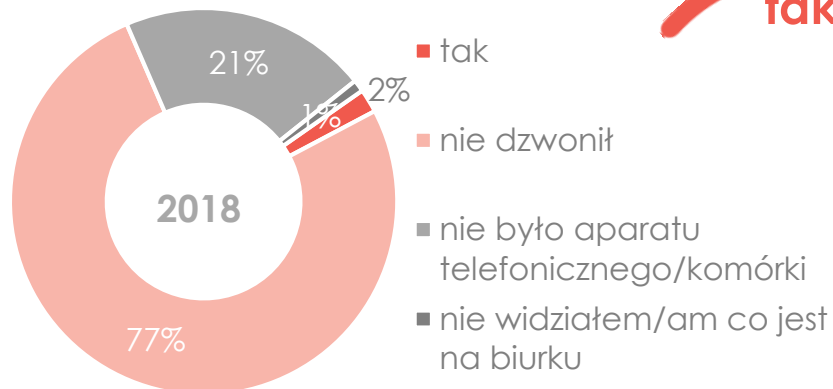
tak

nie

nie dotyczy

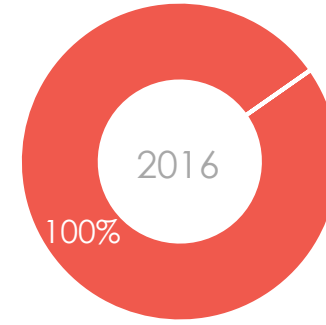
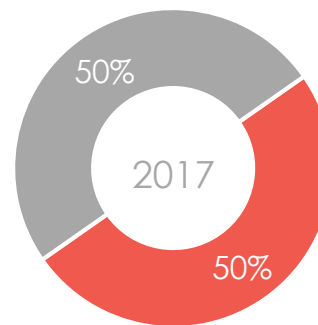
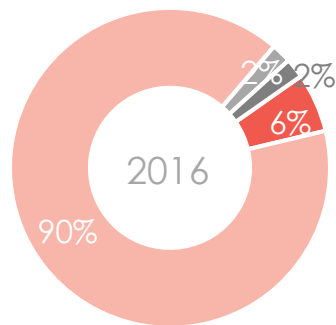
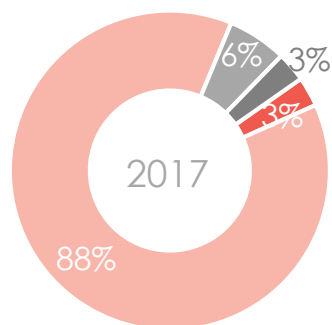


Czy w trakcie rozmowy **dzwonił telefon** **znajdujący się przy stanowisku**, przy którym miała miejsce rozmowa? (ogółem)



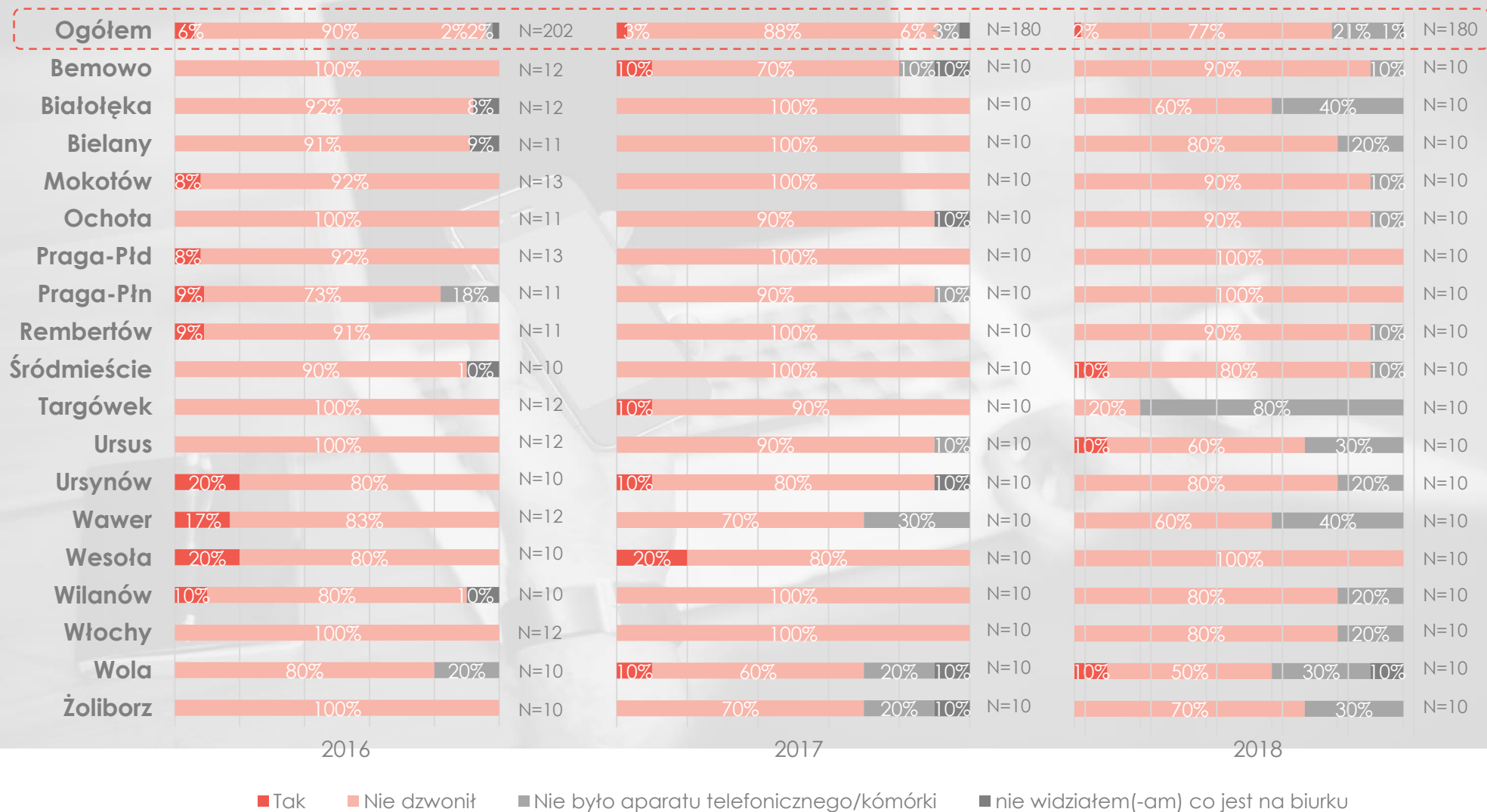
tak

Czy w trakcie rozmowy urzędnik **odbierał dzwoniący telefon**? (ogółem)



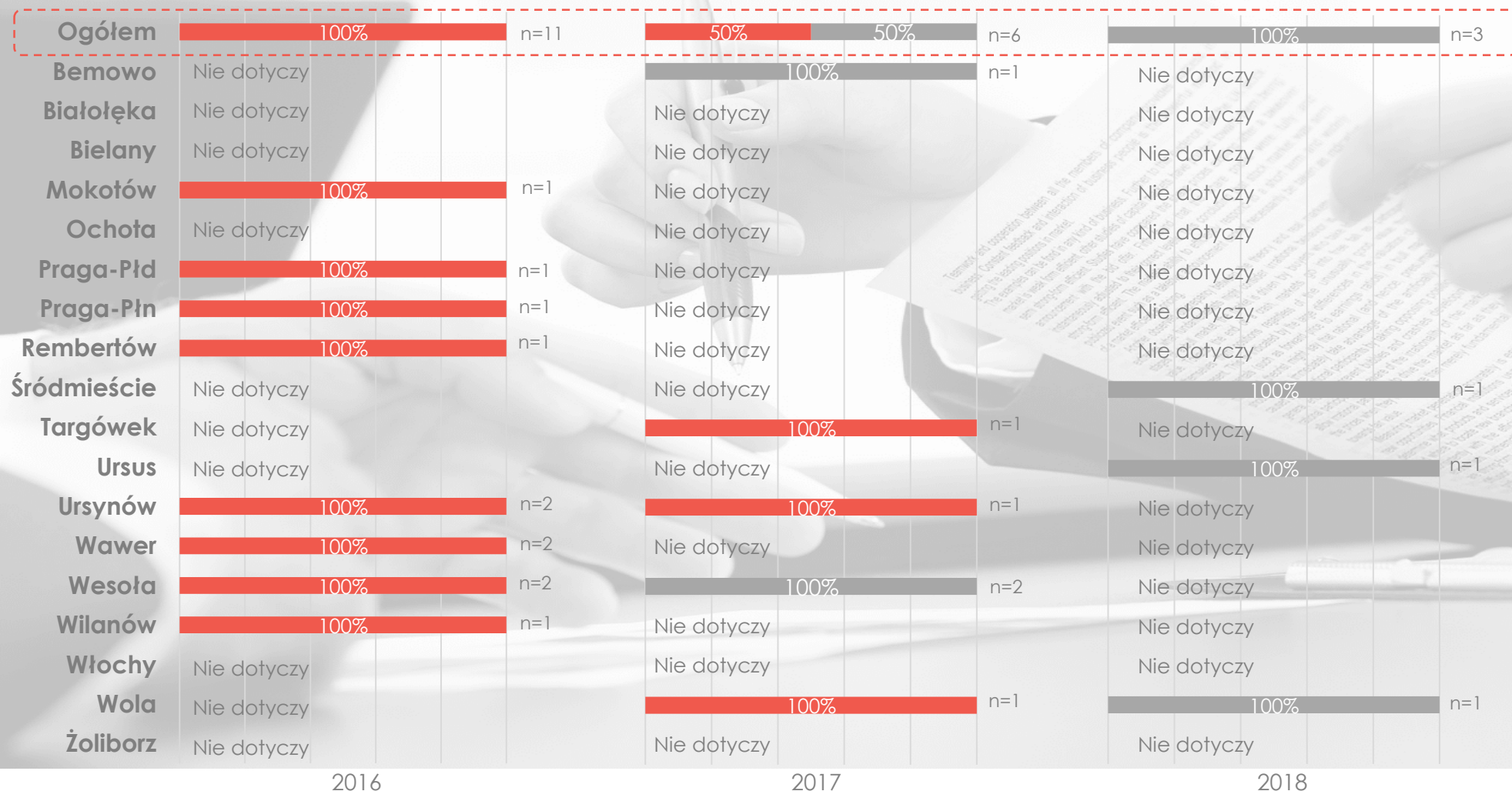


Czy w trakcie rozmowy **dzwonił telefon znajdujący się przy stanowisku**, przy którym miała miejsce rozmowa?





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



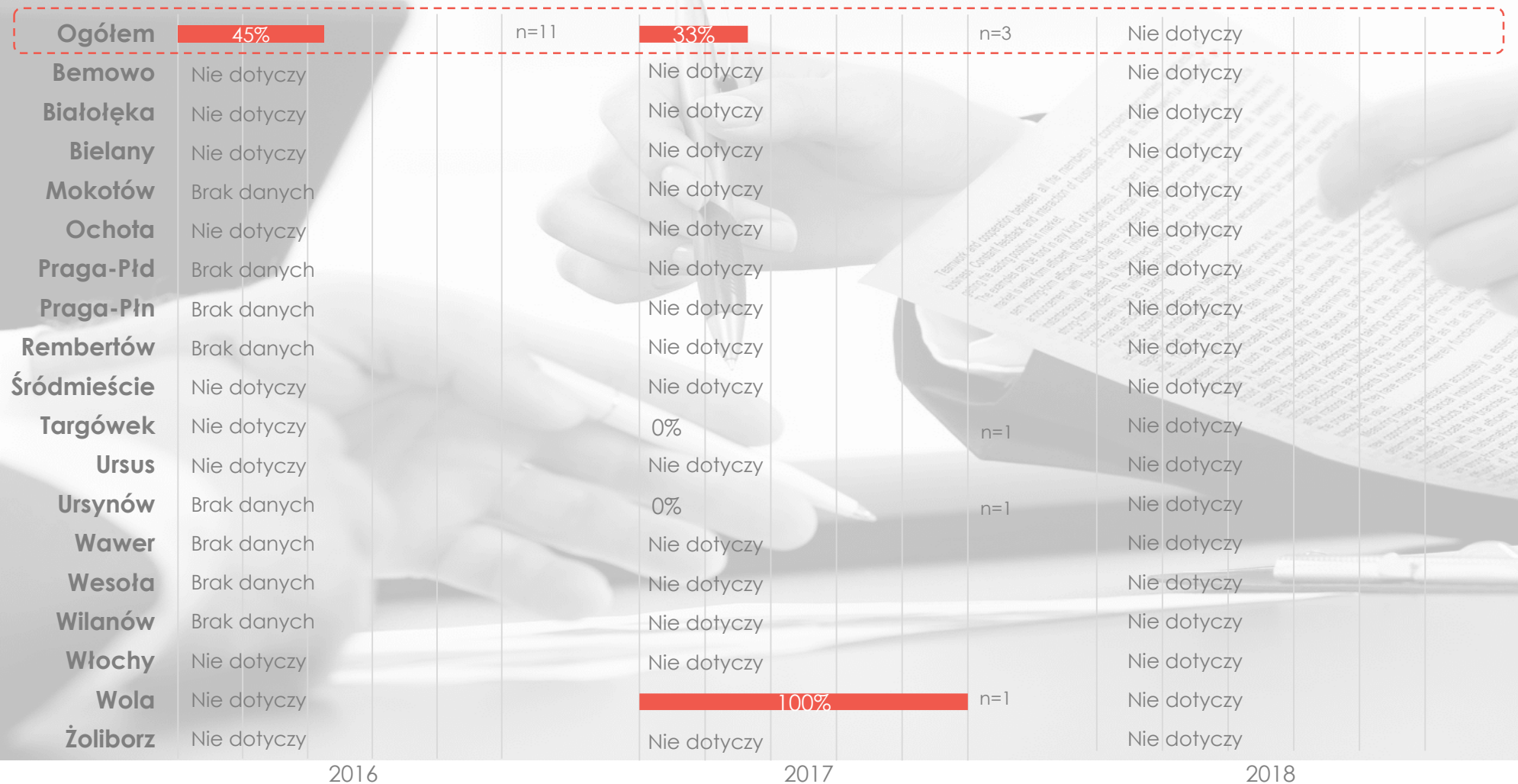
■ tak, odebrał wszystkie

■ tak, odebrał tylko niektóre

■ nie odebrał żadnego

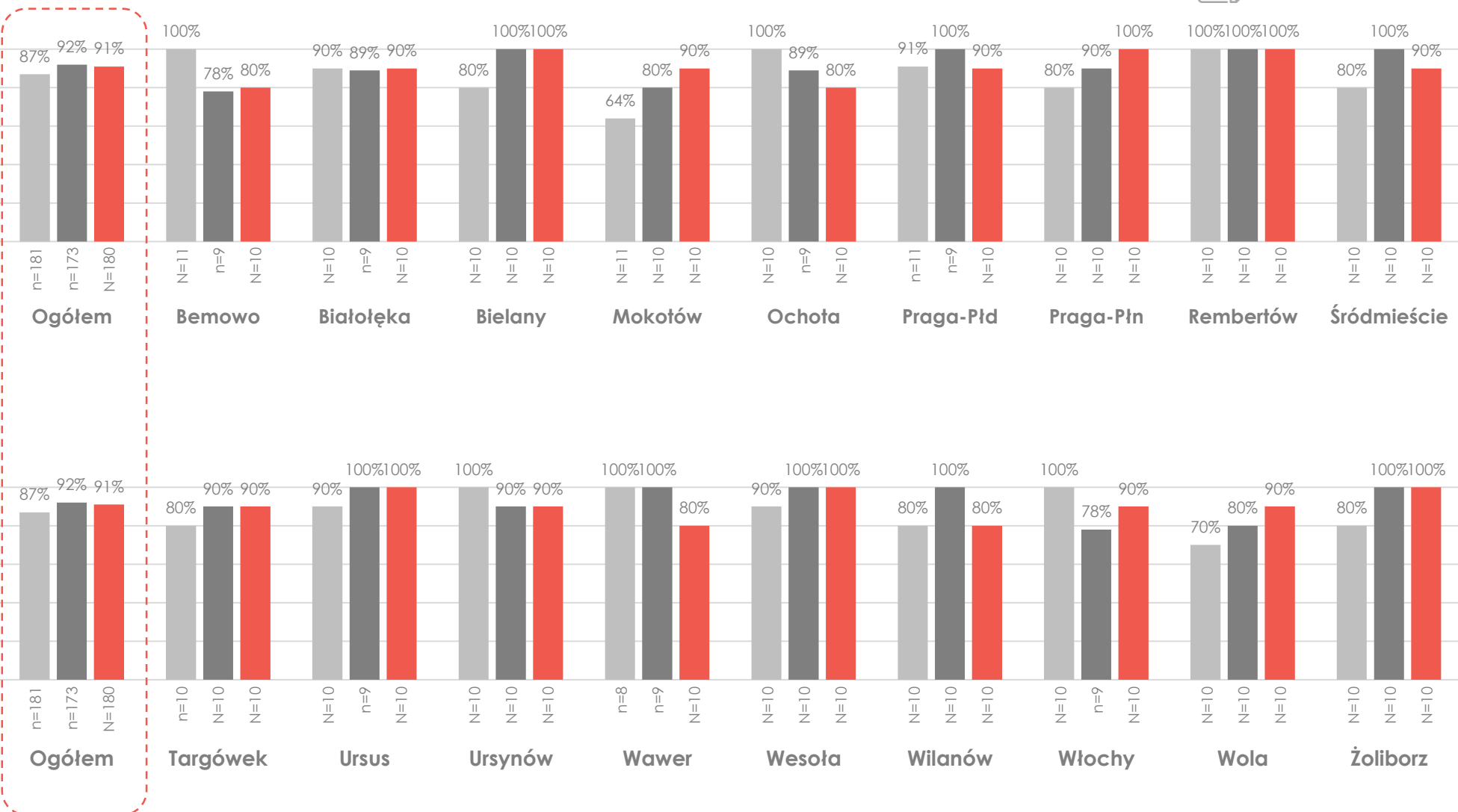


Czy przed odebraniem telefonu urzędnik **przeprosił Cię/powiadomił, że odbierze telefon?**



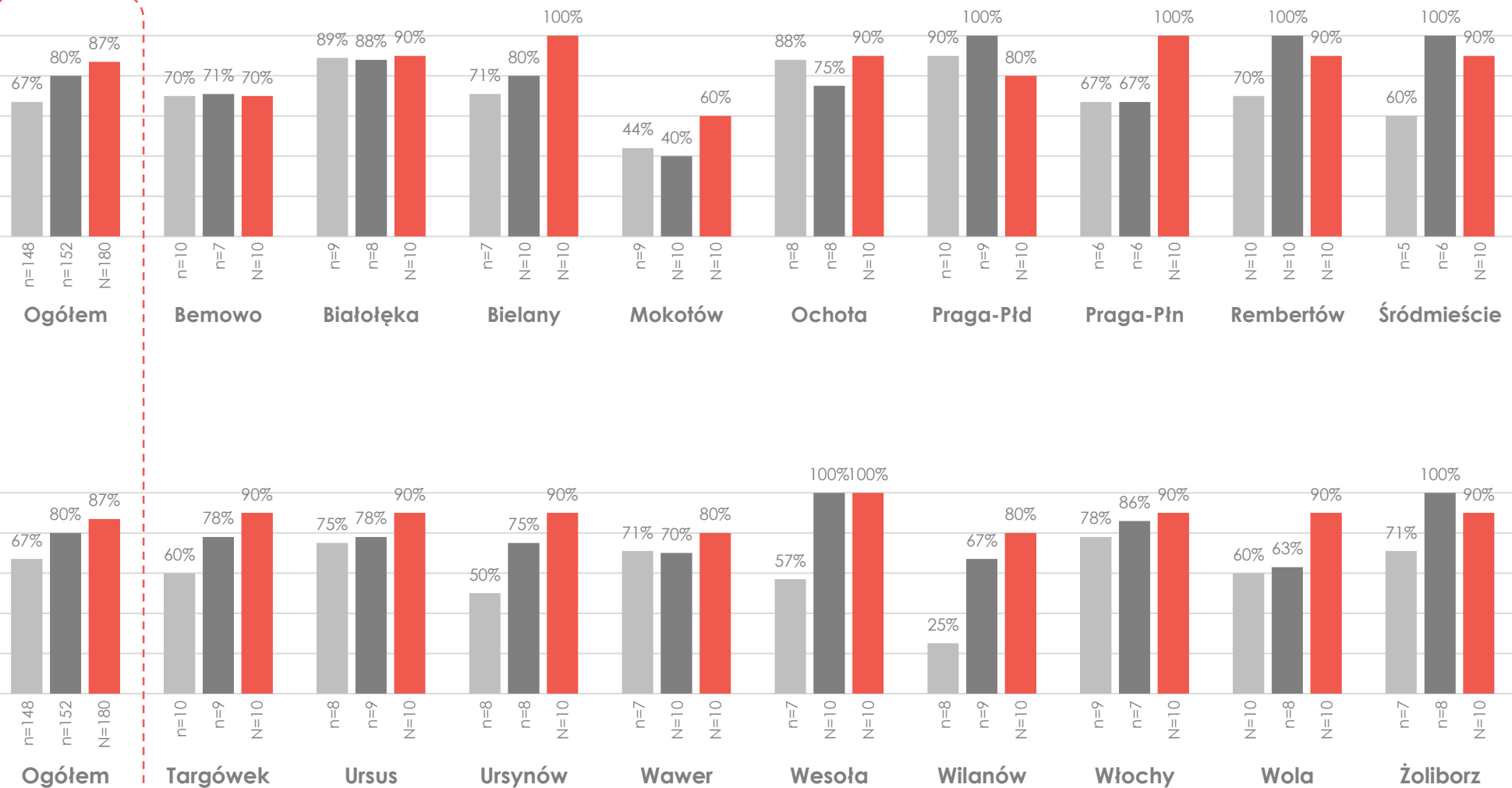


O czym, bez dopytywania, poinformował Cię urzędnik? **Wymagane dokumenty**



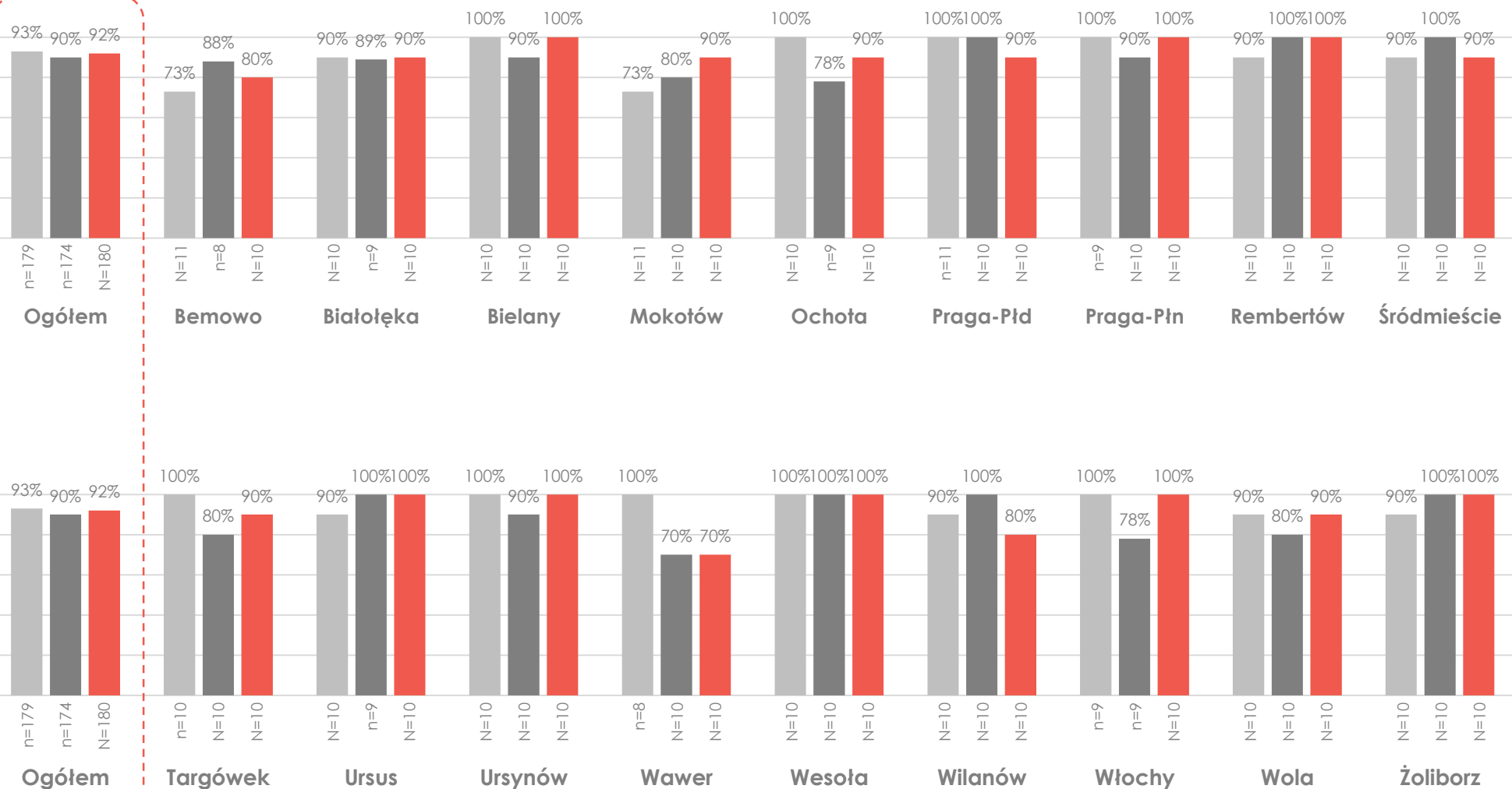


O czym, bez dopytywania, poinformował Cię urzędnik? **Wymagane opłaty/brak opłat**



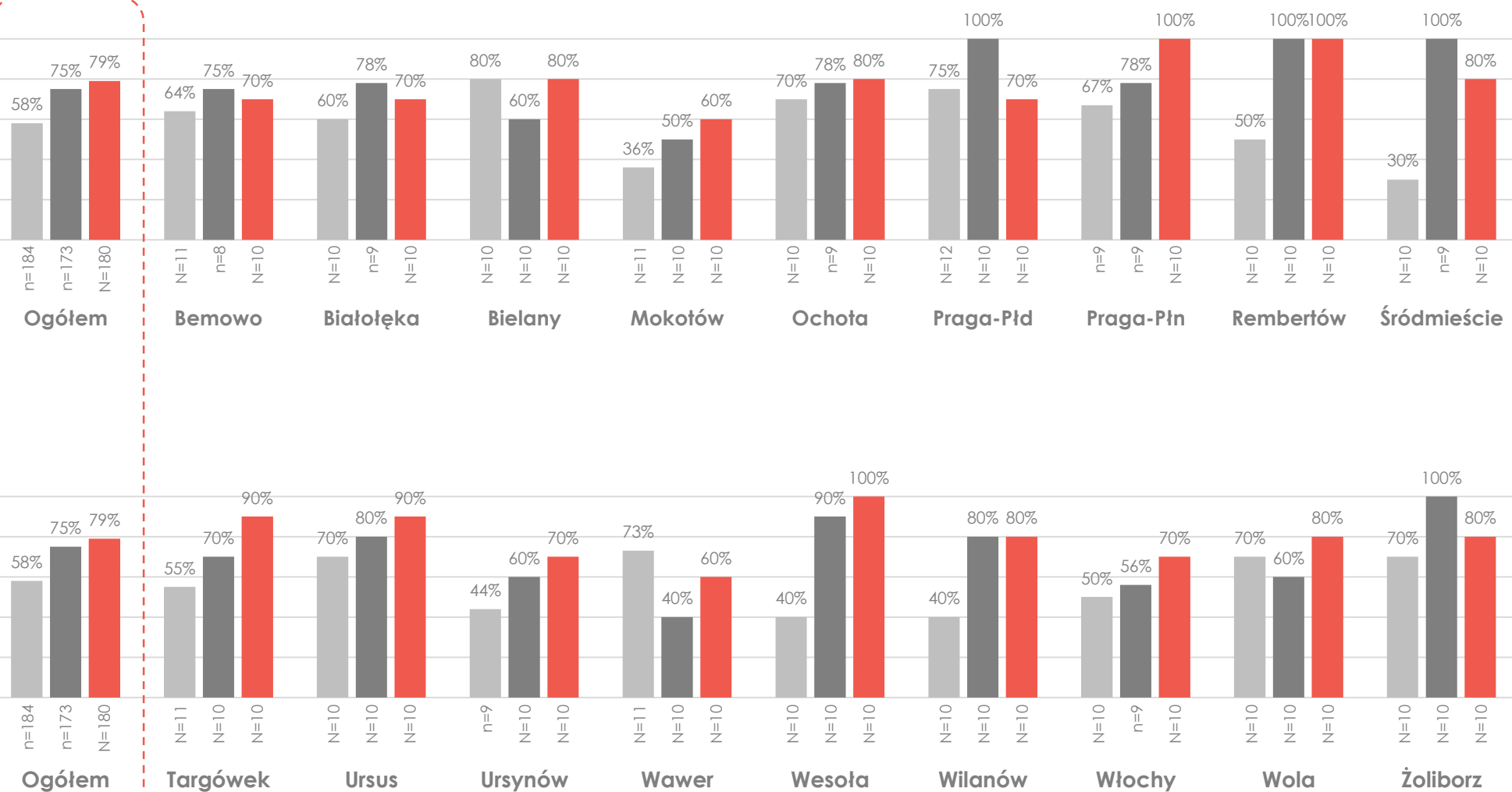


O czym, bez dopytywania, poinformował Cię urzędnik? **Miejsce złożenia dokumentów**



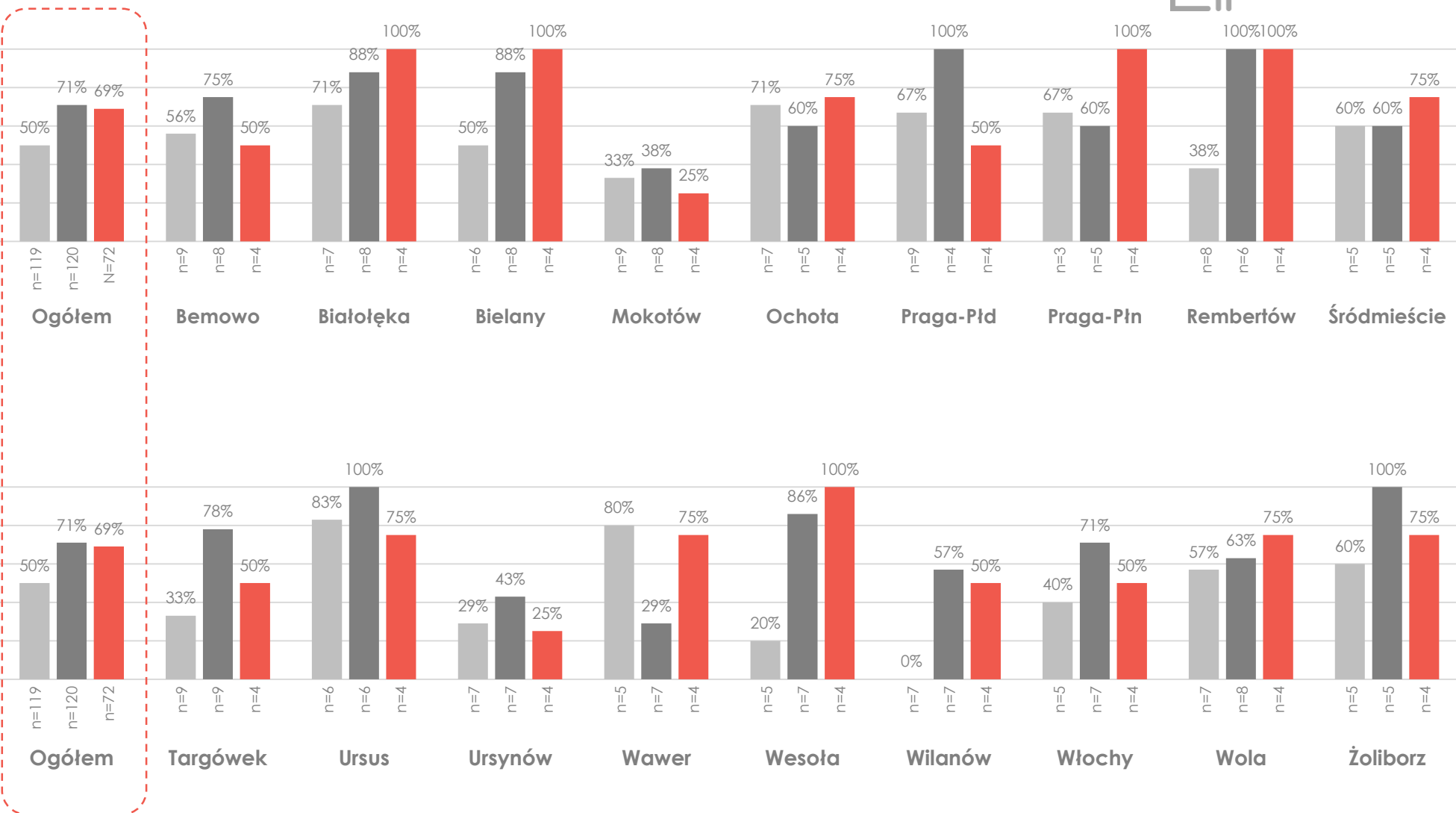


O czym, bez dopytywania, poinformował Cię urzędnik? **Termin odpowiedzi**



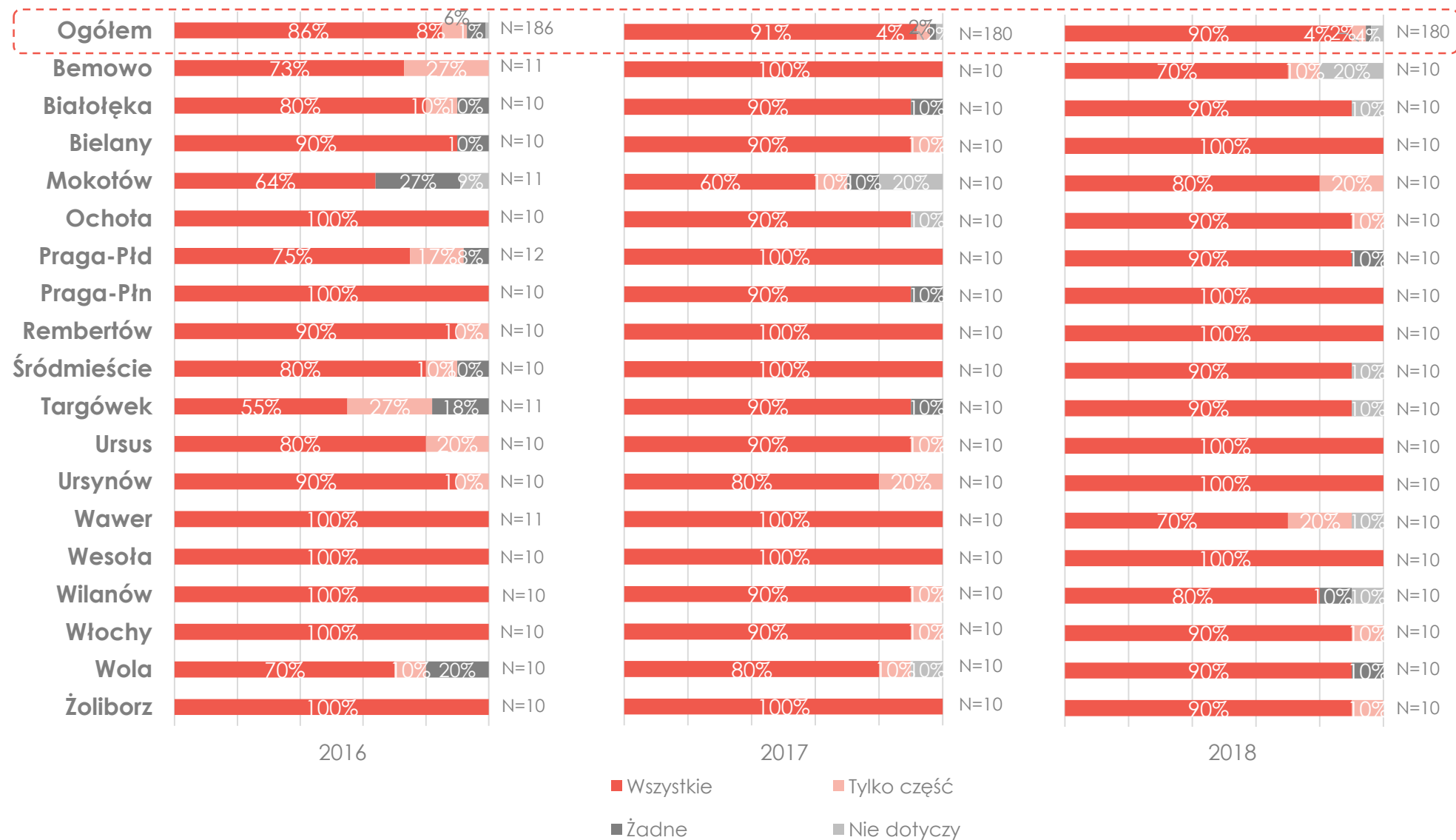


O czym, bez dopytywania, poinformował Cię urzędnik? **Miejsce uiszczenia opłaty**



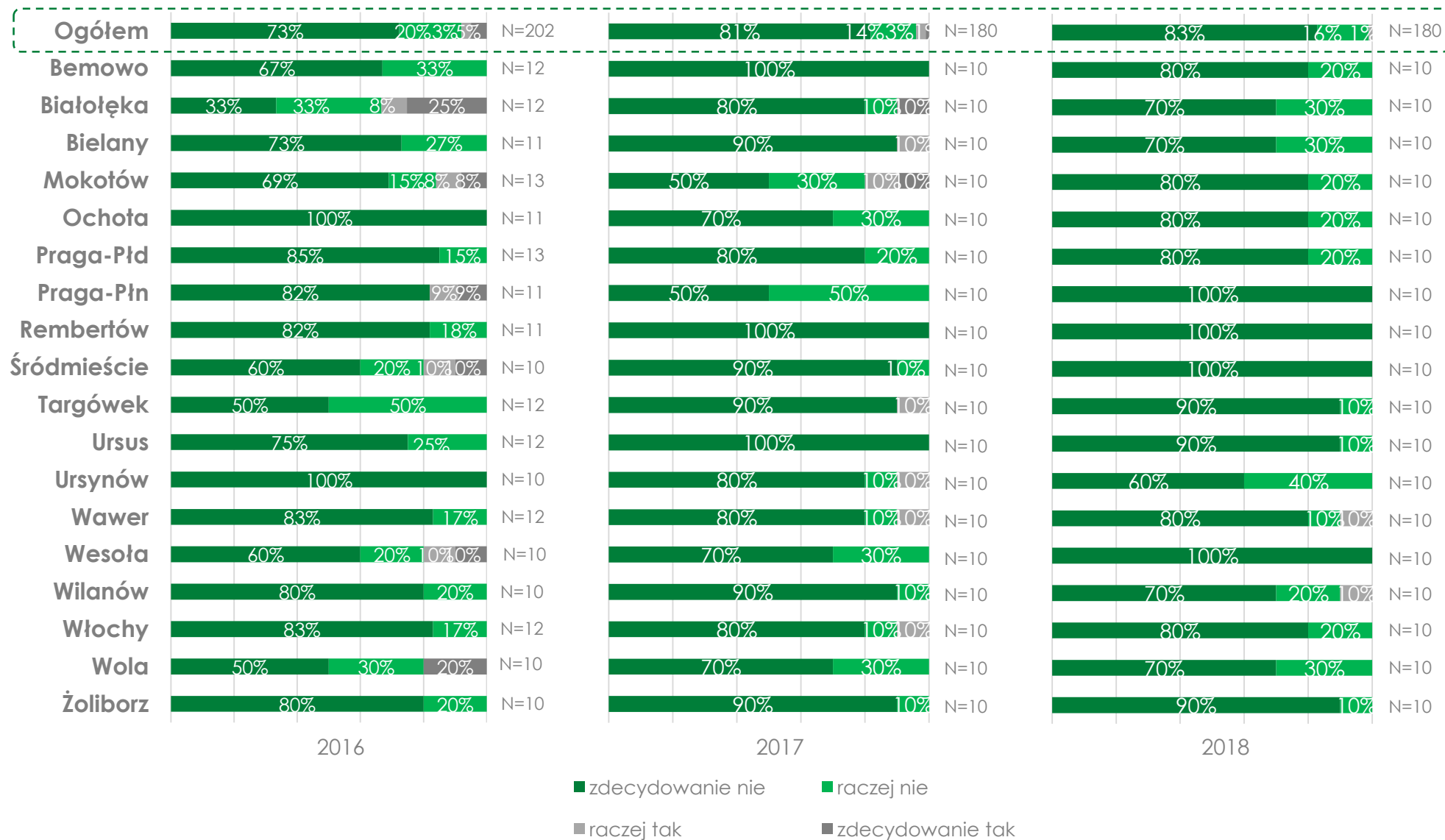


Czy **informacje** udzielone przez urzędnika były **prawidłowe**?



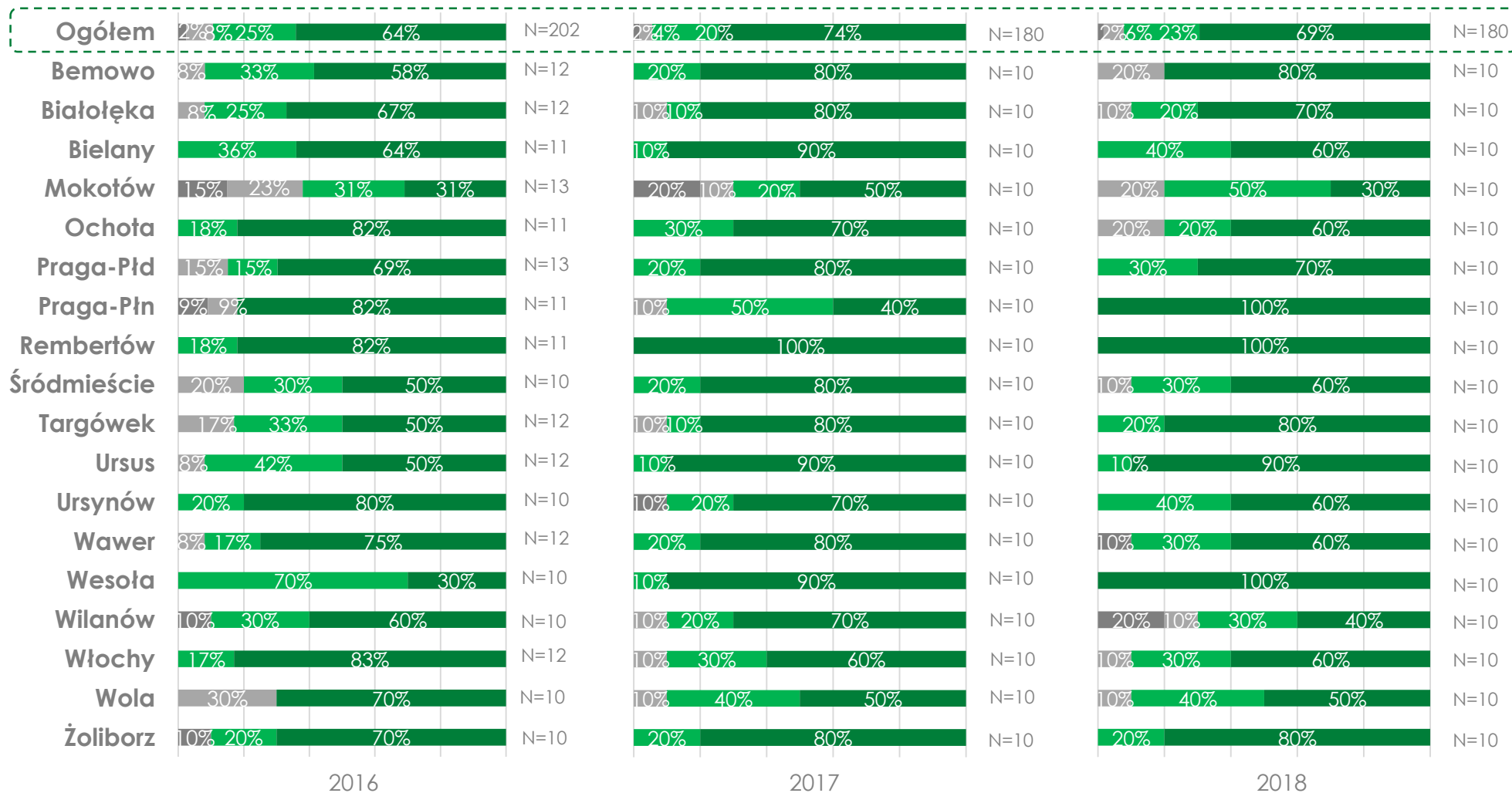


Czy podczas rozmowy **odczuwałeś/aś niechęć ze strony urzędnika?**





Czy jesteś **zadowolony/a** ze sposobu obsługi przez urzędnika?



■ zdecydowanie nie

■ raczej nie

■ raczej tak

■ zdecydowanie tak



BADANIE MYSTERY SHOPPING AUDYTY OSOBISTE

Wyniki dla Delegatur BAiSO



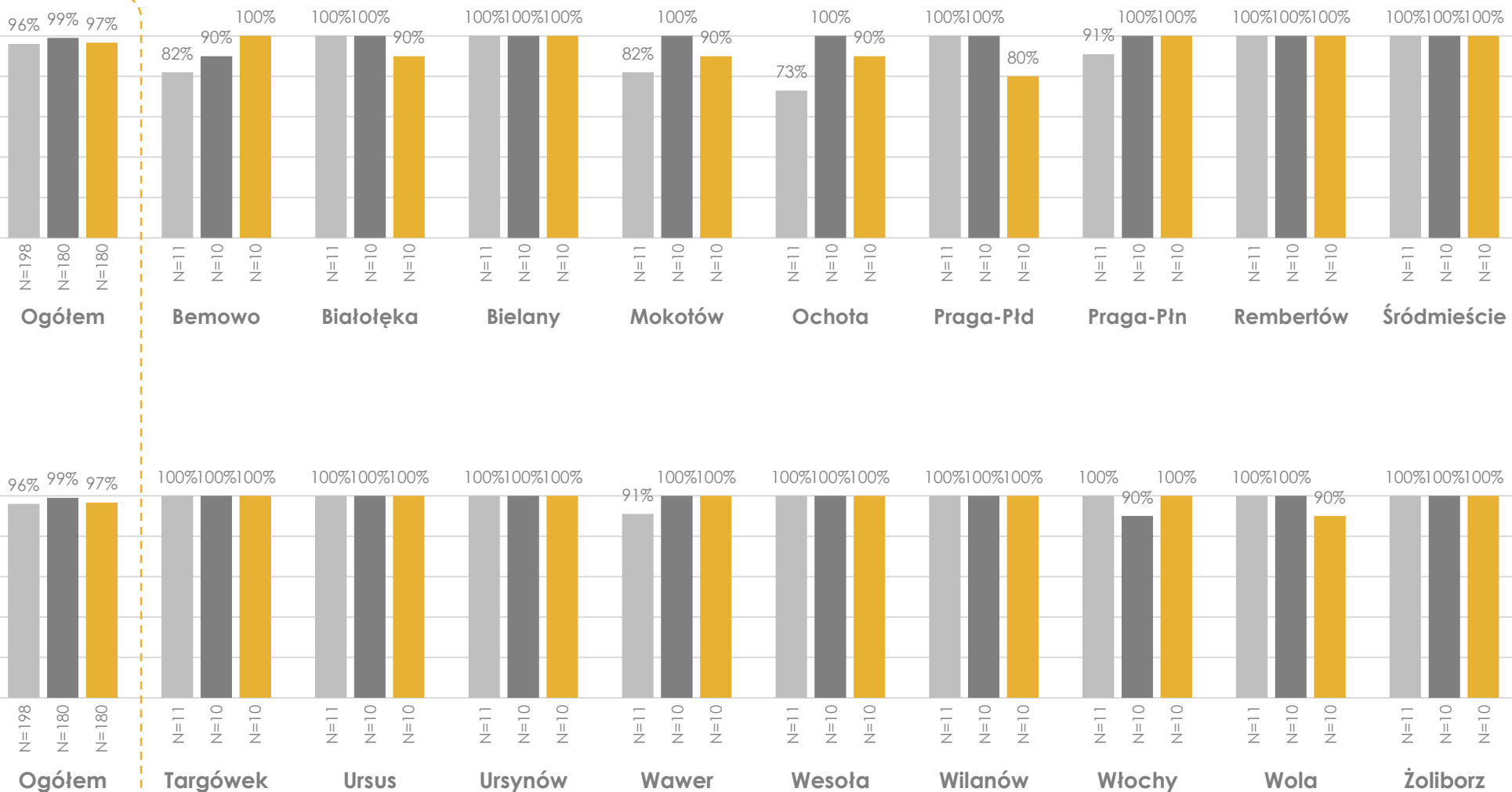
Komórka organizacyjna	Średni czas oczekiwania na obsługę (w minutach)					
	2016	N	2017	N	2018	N
Delegatury BAiSO Ogółem	5,4 min	198	6,9 min	180	8,7 min	180
Delegatura BAiSO Bemowo	3,1 min	11	3,5 min	10	9,0 min	10
Delegatura BAiSO Białołęka	16,4 min	11	10,9 min	10	8,2 min	10
Delegatura BAiSO Bielany	4,8 min	11	8,6 min	10	13,1 min	10
Delegatura BAiSO Mokotów	5,5 min	11	4,5 min	10	2,7 min	10
Delegatura BAiSO Ochota	2,6 min	11	2,7 min	10	17,5 min	10
Delegatura BAiSO Praga-Południe	11,9 min	11	18,7 min	10	12,5 min	10
Delegatura BAiSO Praga-Północ	3,9 min	11	4,6 min	10	4,6 min	10
Delegatura BAiSO Rembertów	2 min	11	2,2 min	10	0,0 min	10
Delegatura BAiSO Śródmieście	2 min	11	20,2 min	10	11,6 min	10
Delegatura BAiSO Targówek	7,5 min	11	8,7 min	10	10,9 min	10
Delegatura BAiSO Ursus	5,6 min	11	4,7 min	10	3,8 min	10
Delegatura BAiSO Ursynów	7,1 min	11	9,5 min	10	10,3 min	10
Delegatura BAiSO Wawer	1,3 min	11	5,6 min	10	7,6 min	10
Delegatura BAiSO Wesoła	5,6 min	11	1,8 min	10	2,2 min	10
Delegatura BAiSO Wilanów	4,7 min	11	2,4 min	10	13,8 min	10
Delegatura BAiSO Włochy	4,5 min	11	2,4 min	10	11,0 min	10
Delegatura BAiSO Wola	2,8 min	11	11,5 min	10	4,6 min	10
Delegatura BAiSO Żoliborz	5,5 min	11	1,9 min	10	12,4 min	10

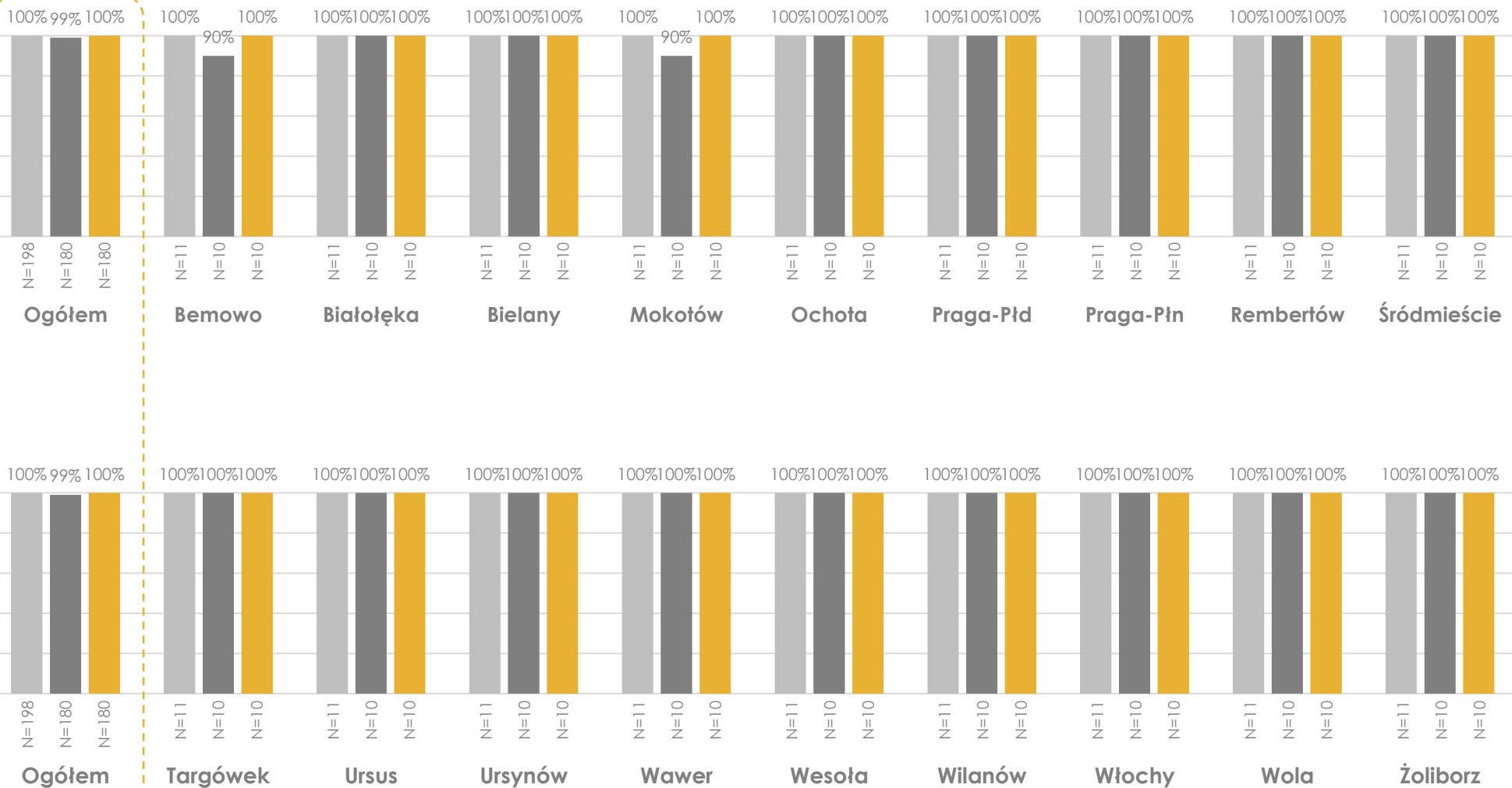


Komórka organizacyjna	Przeciętna liczba klientów oczekujących w kolejce					
	2016	N	2017	N	2018	N
Delegatury BAiSO Ogółem	1,4 osoby	198	2 osoby	180	2,4 osoby	180
Delegatura BAiSO Bemowo	0,9 osoby	11	0,9 osoby	10	2,5 osoby	10
Delegatura BAiSO Białołęka	4,7 osób	11	3,1 osoby	10	2,1 osoby	10
Delegatura BAiSO Bielany	2,9 osób	11	2,6 osoby	10	2,9 osoby	10
Delegatura BAiSO Mokotów	2,7 osób	11	1,1 osoby	10	1,4 osoby	10
Delegatura BAiSO Ochota	1,4 osoby	11	1,2 osoby	10	4,0 osoby	10
Delegatura BAiSO Praga-Południe	3,2 osób	11	8,7 osób	10	7 osób	10
Delegatura BAiSO Praga-Północ	0,5 osoby	11	0,5 osoby	10	1,4 osoby	10
Delegatura BAiSO Rembertów	0,1 osoby	11	0,3 osoby	10	0 osób	10
Delegatura BAiSO Śródmieście	0,3 osoby	11	4,1 osoby	10	2,3 osoby	10
Delegatura BAiSO Targówek	2,4 osoby	11	1,2 osoby	10	2,9 osoby	10
Delegatura BAiSO Ursus	1 osoba	11	1,2 osoby	10	0,8 osoby	10
Delegatura BAiSO Ursynów	1,1 osoby	11	2,8 osób	10	1,5 osoby	10
Delegatura BAiSO Wawer	0,1 osoby	11	1,1 osoby	10	0,9 osoby	10
Delegatura BAiSO Wesoła	0,3 osoby	11	0,5 osoby	10	0,7 osoby	10
Delegatura BAiSO Wilanów	1 osoba	11	1,1 osoby	10	5 osób	10
Delegatura BAiSO Włochy	0,6 osoby	11	0,6 osoby	10	1,8 osoby	10
Delegatura BAiSO Wola	0,7 osoby	11	4,5 osoby	10	3,1 osoby	10
Delegatura BAiSO Żoliborz	0,8 osoby	11	0,6 osoby	10	2,2 osoby	10



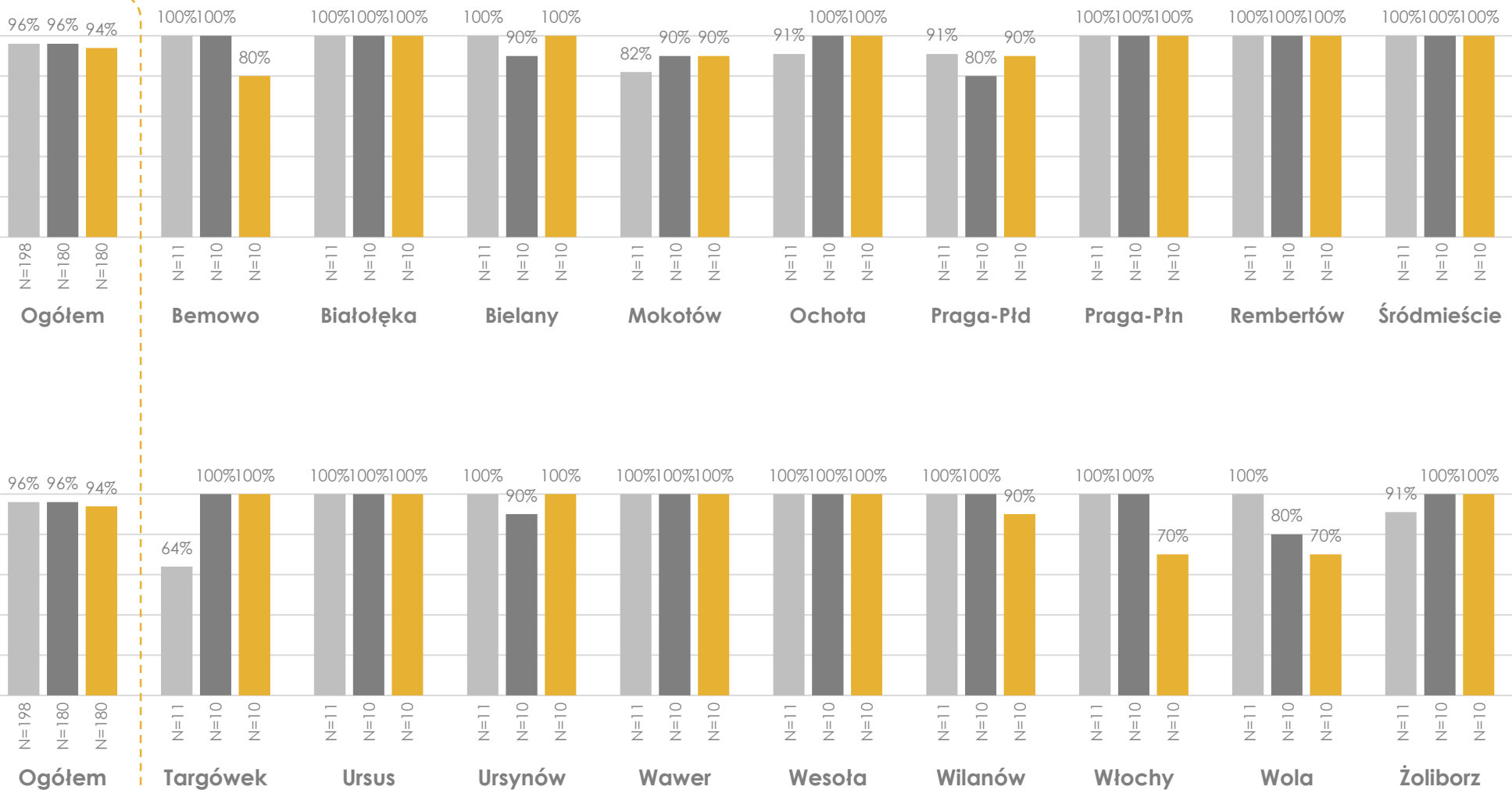
Czy miejsce jest **dobrze oznakowane**, tzn. czy łatwo je znaleźć?



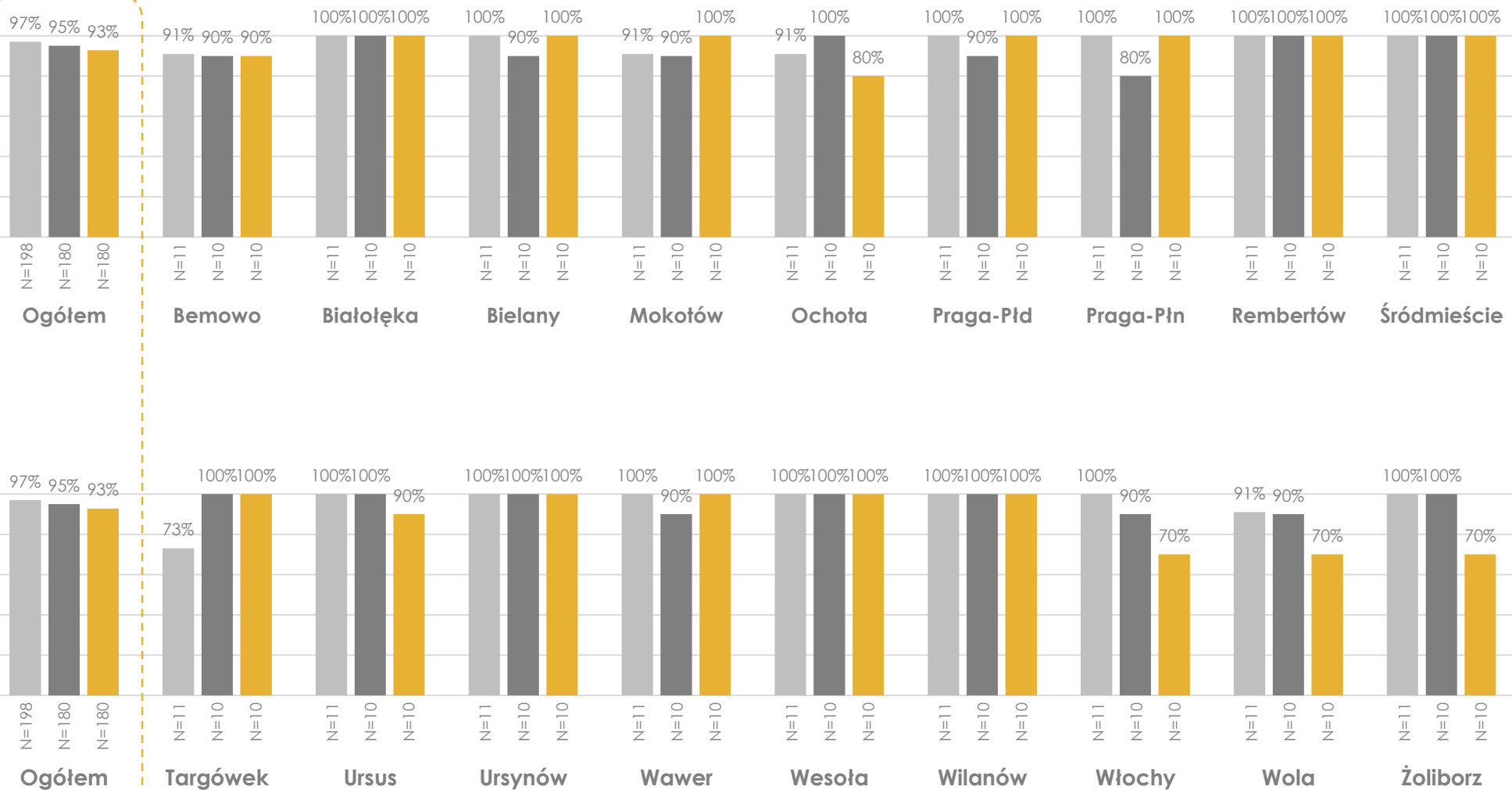
Czy w miejscu obsługi **panuje porządek**/czy **jest czysto**?



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

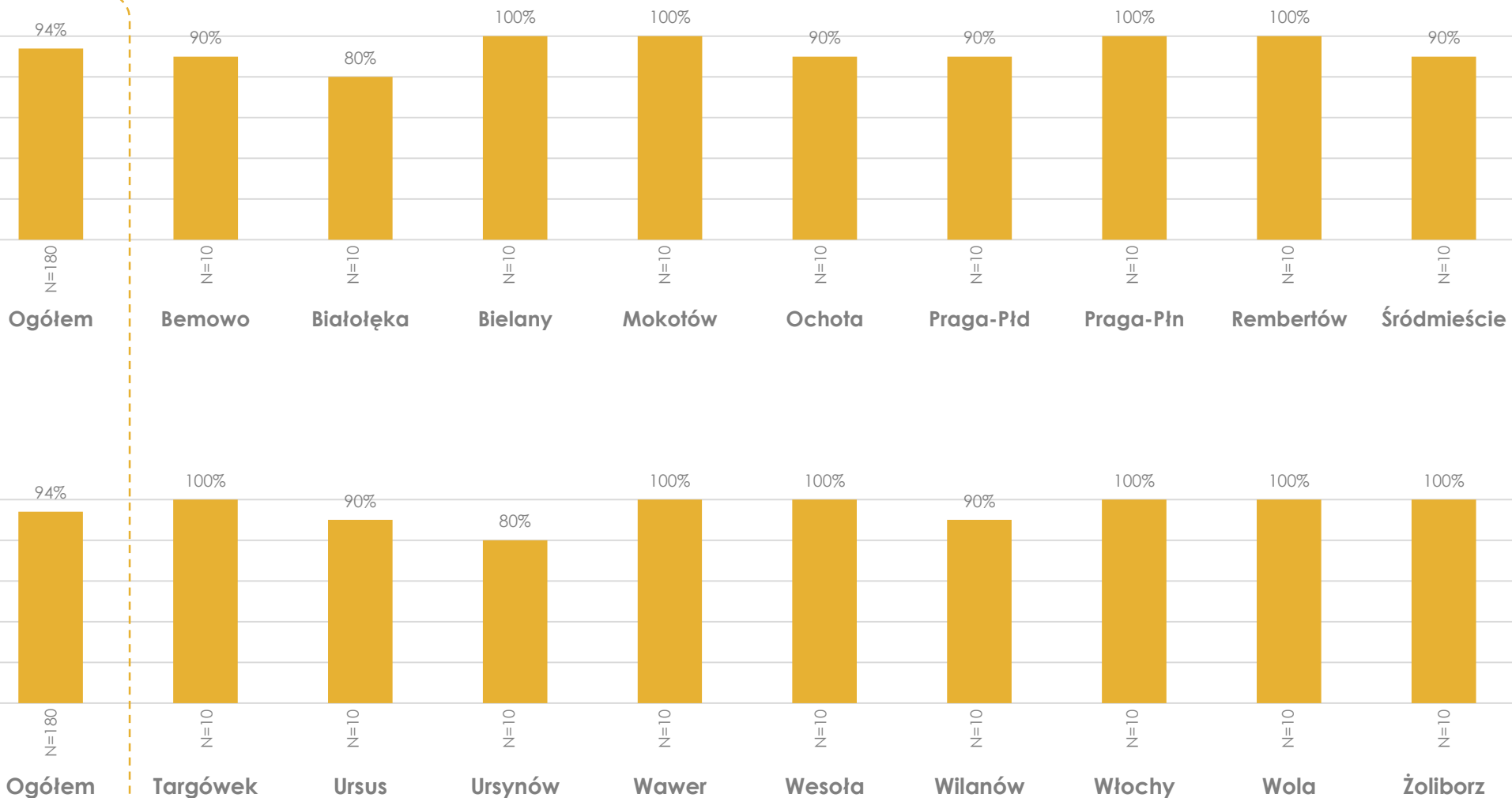


Czy **liczba blatów/stolików** do wypełnienia formularzy/wniosków jest wystarczająca?



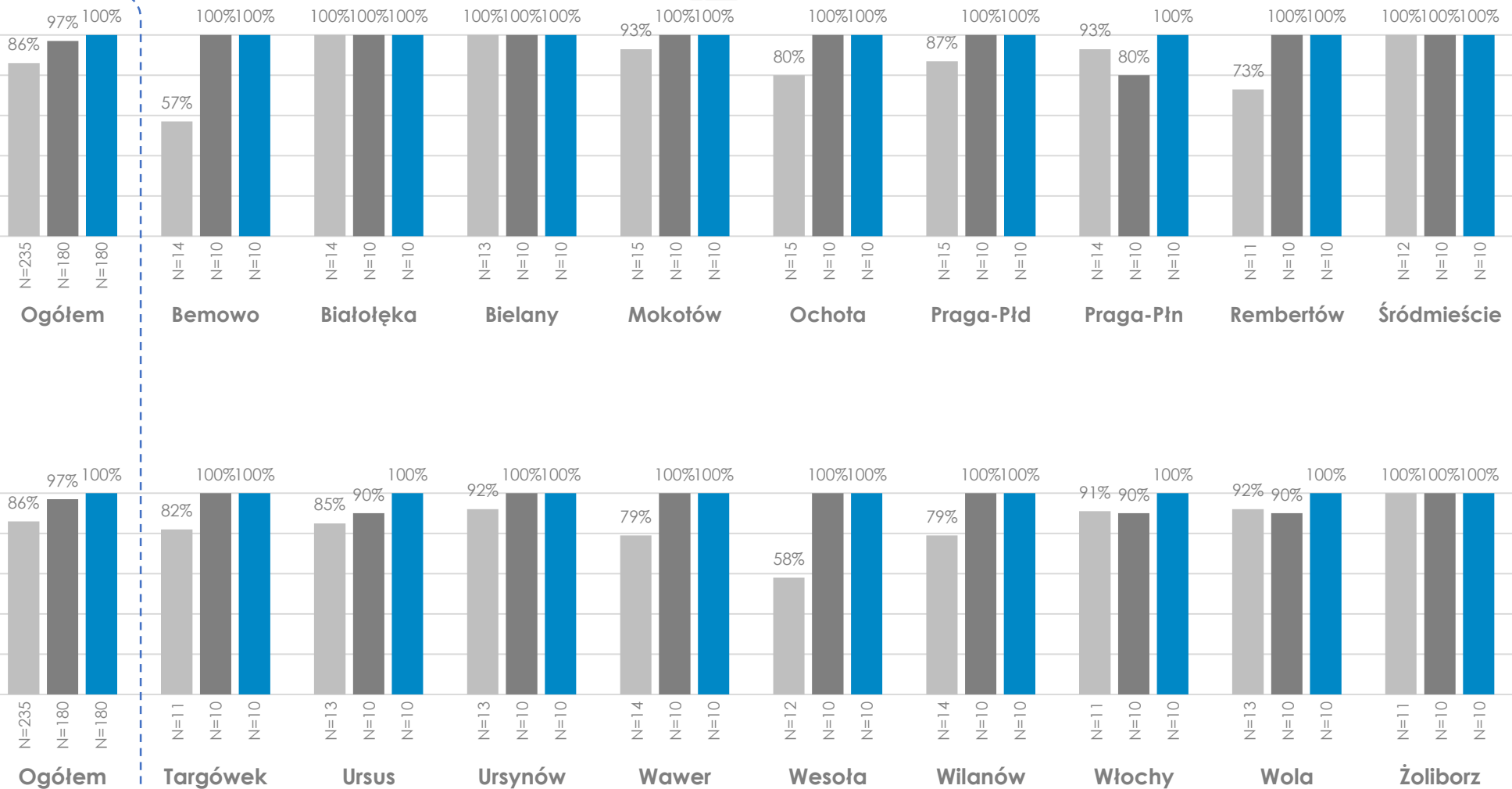


Czy **formularze/wnioski**/karty informacyjne są w miejscu, w którym **łatwo je zauważyć**?



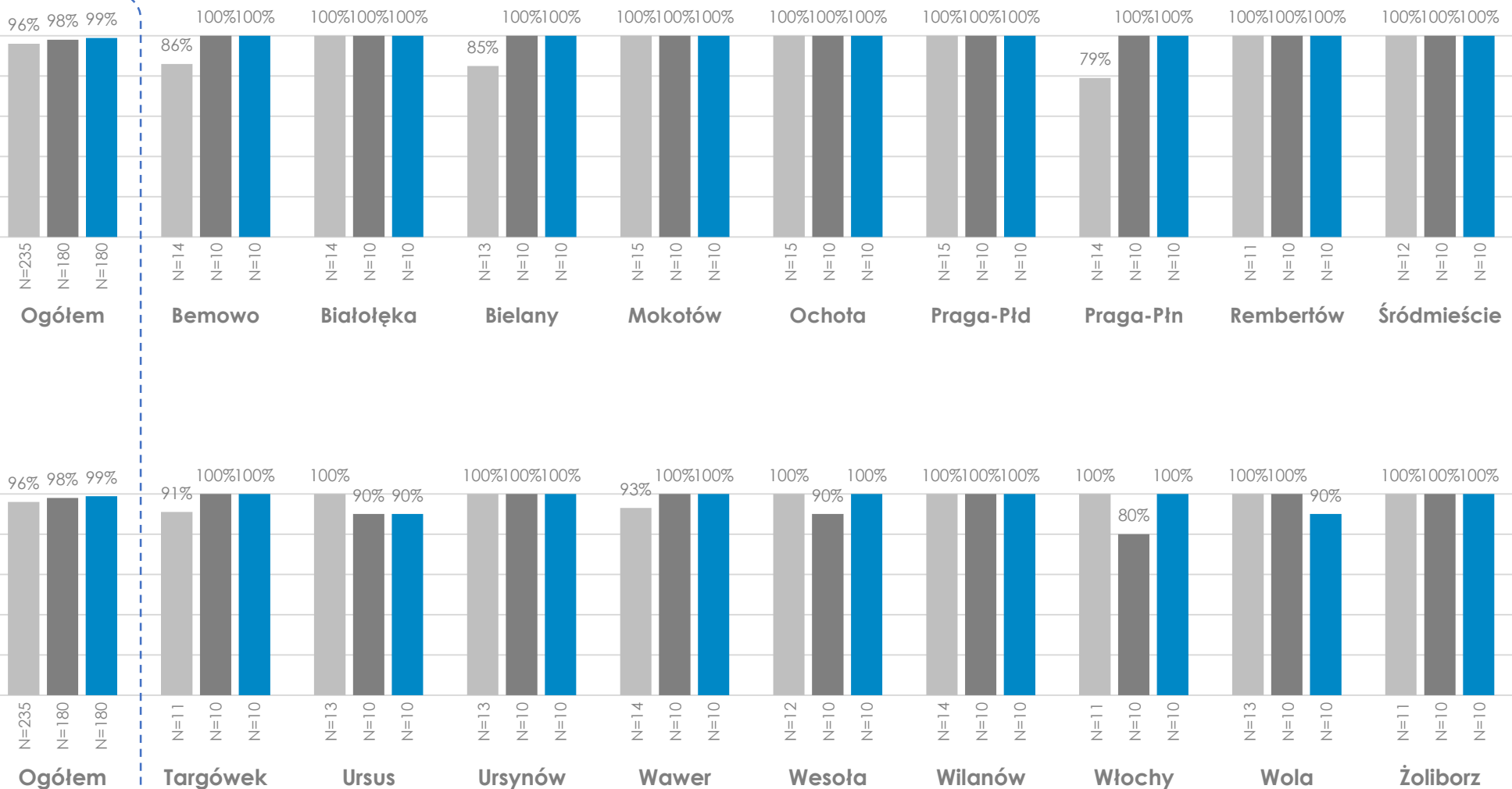


Czy urzędnik był **ubrany na służbowo**?



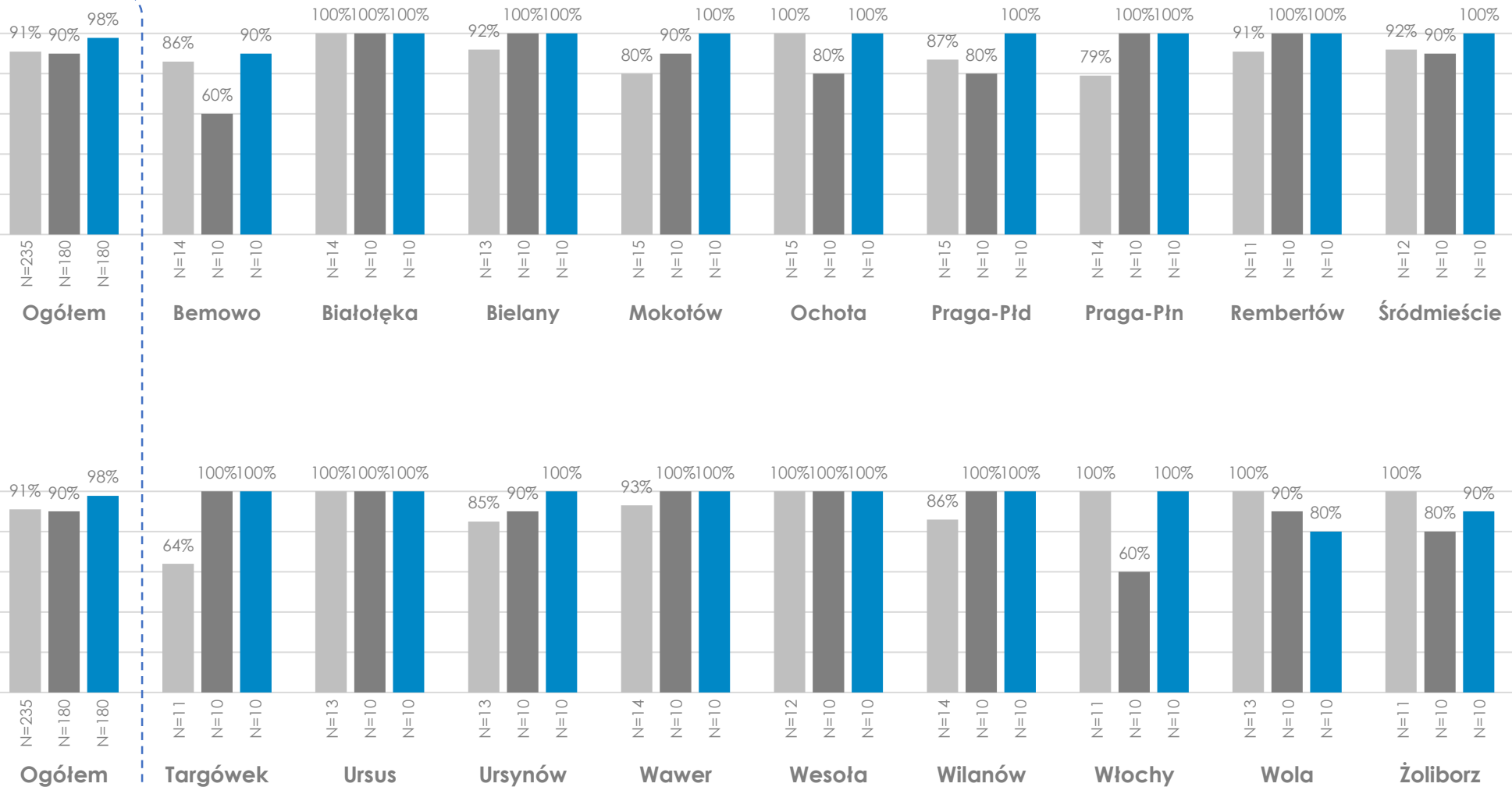


Czy **na biurku** urzędnika i w jego otoczeniu jest **porządek**? (tzn. papiery, dokumenty są ułożone)



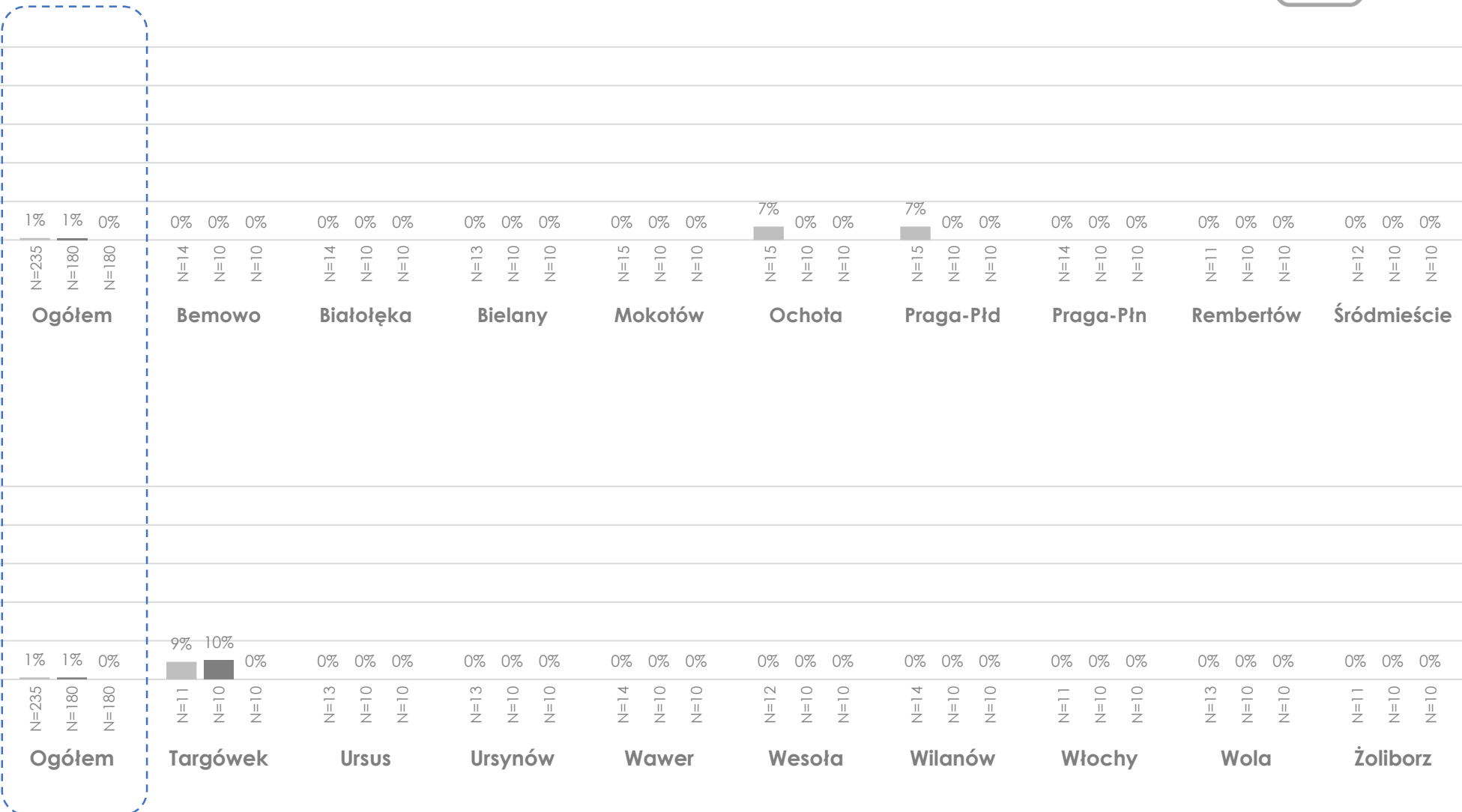


Czy na biurku urzędnika znajdowały się **tylko przedmioty związane z pracą**? (tzn. brak na biurku takich rzeczy jak prywatne zdjęcia, maskotki itp.)



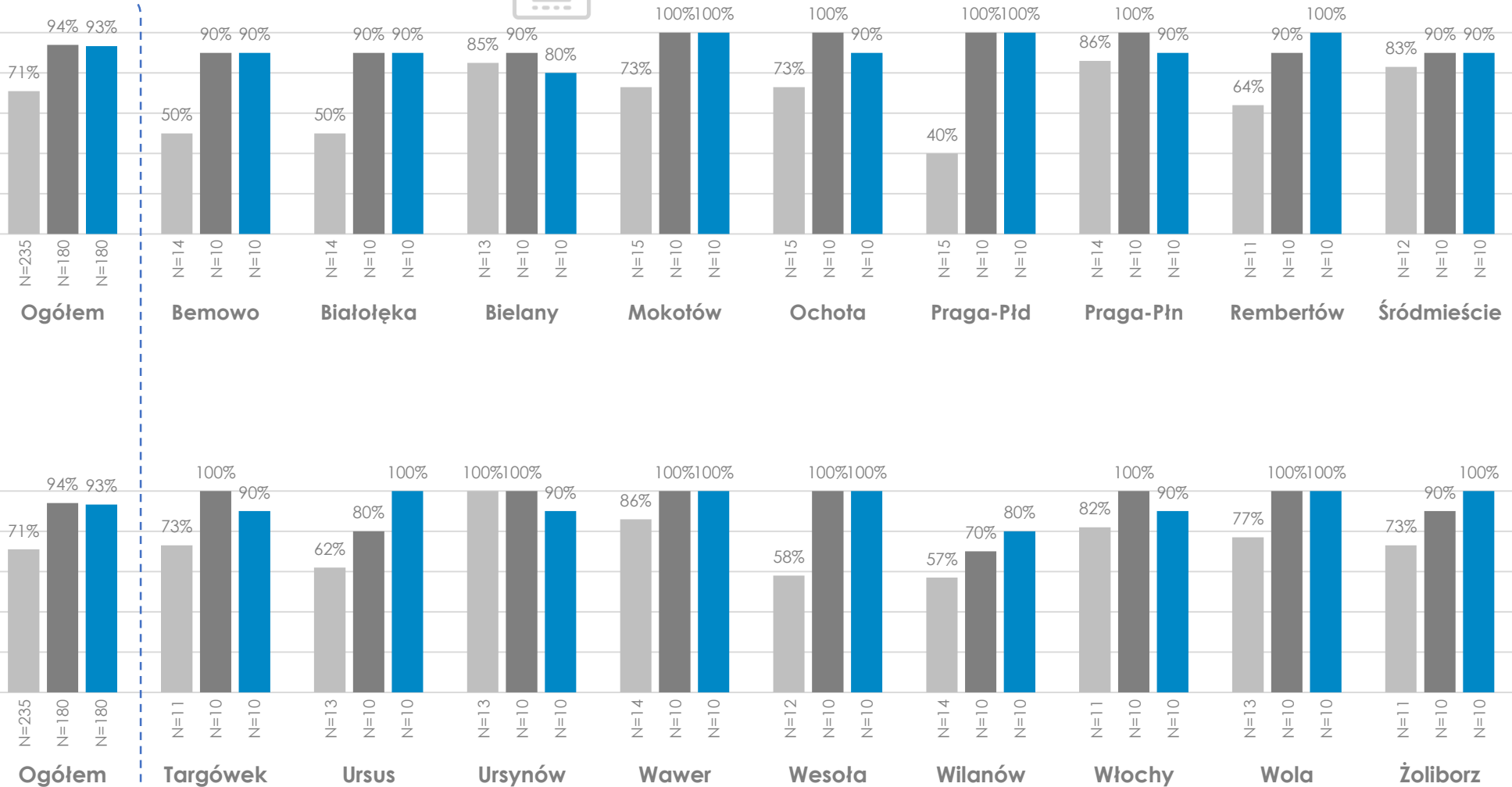


Czy **na biurku** są **naczynia**? (talerze, sztucze itp., na biurku może być tylko jeden kubek)



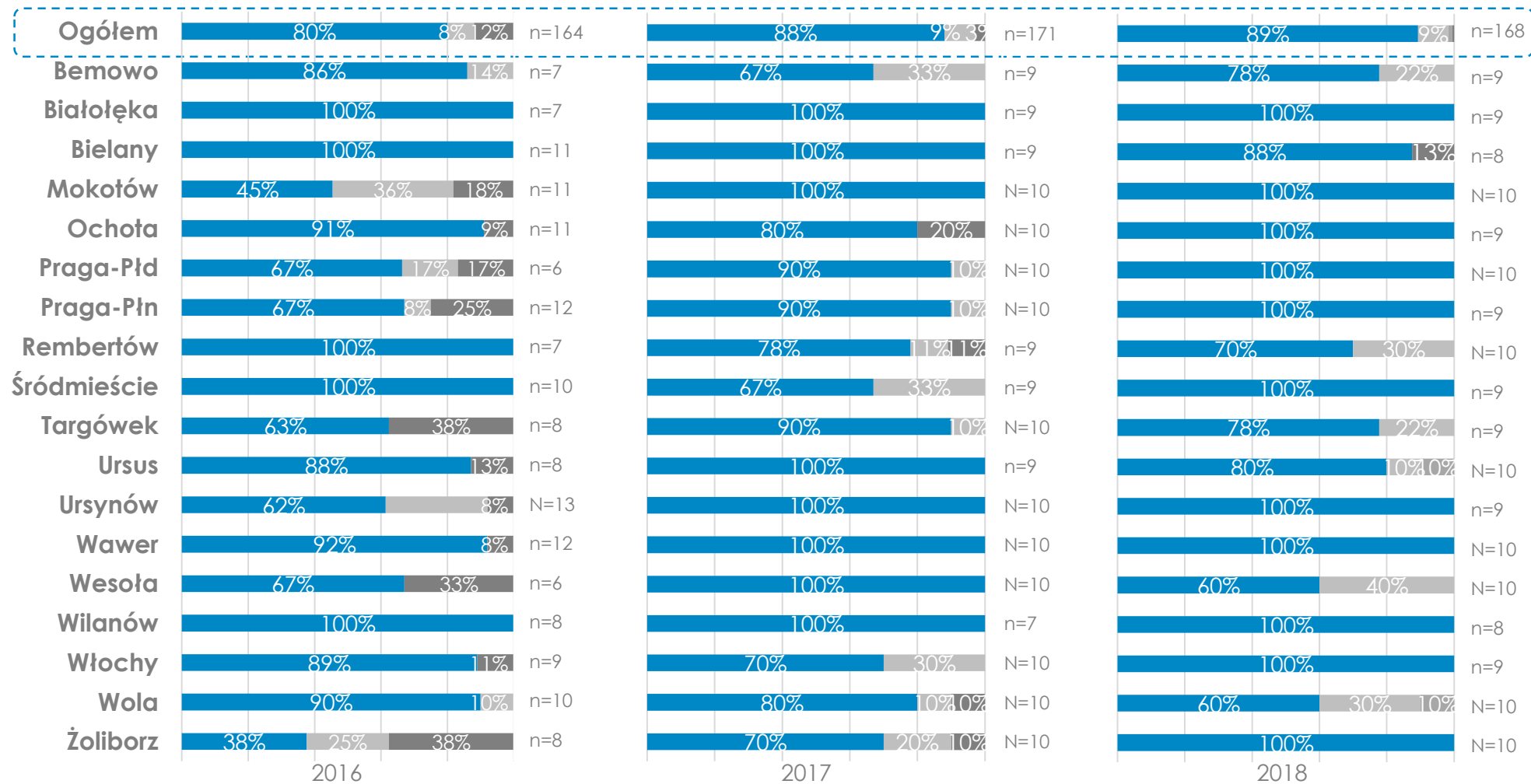


Czy urzędnik miał **legitymację**?





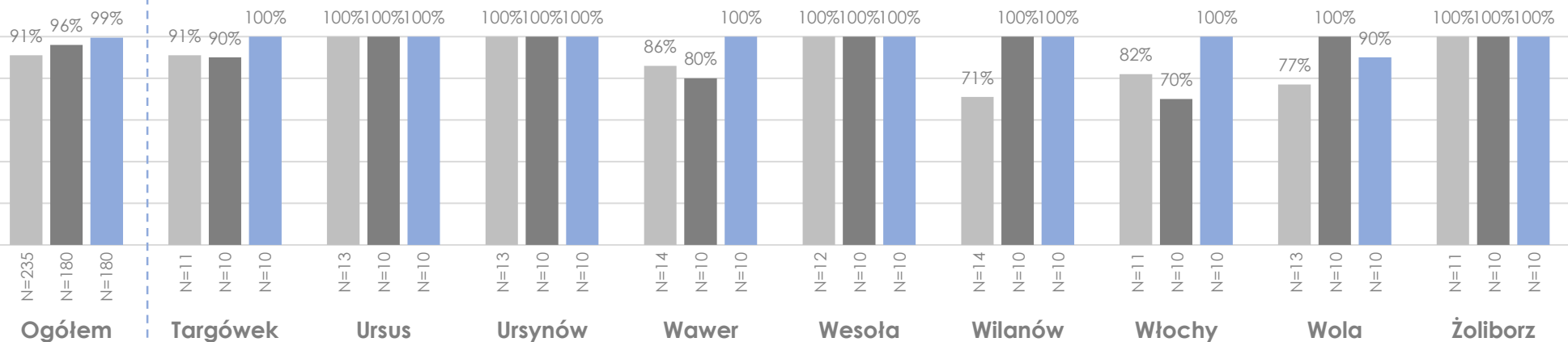
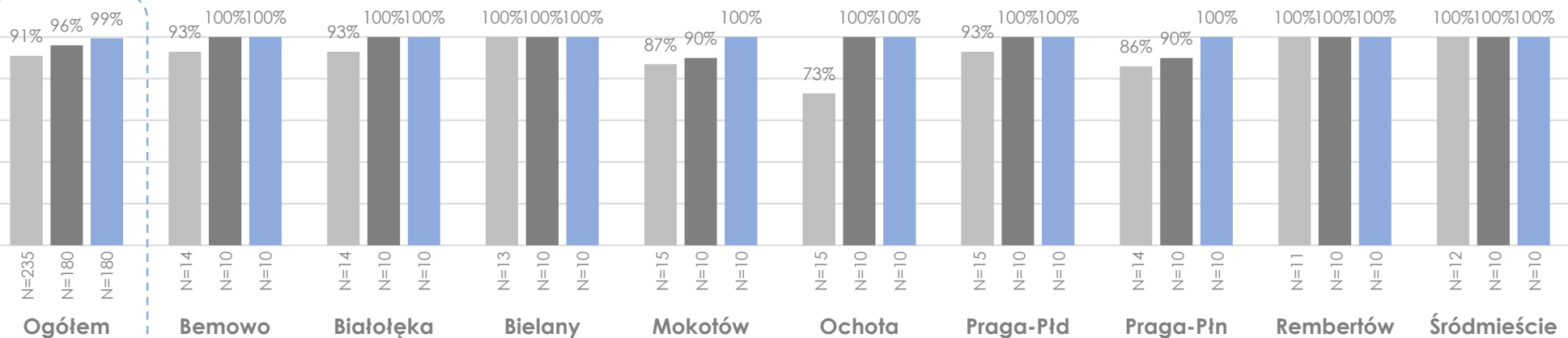
Gdzie umieszczona była legitymacja?



- powieszona na szyi
- przypięta do ubrania w widocznym miejscu
- leżała na biurku
- w innym miejscu

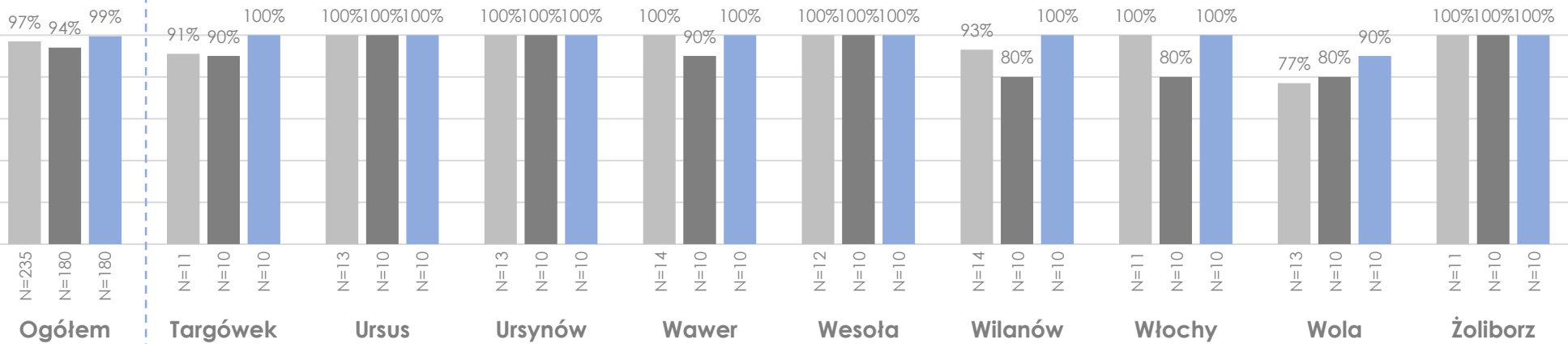
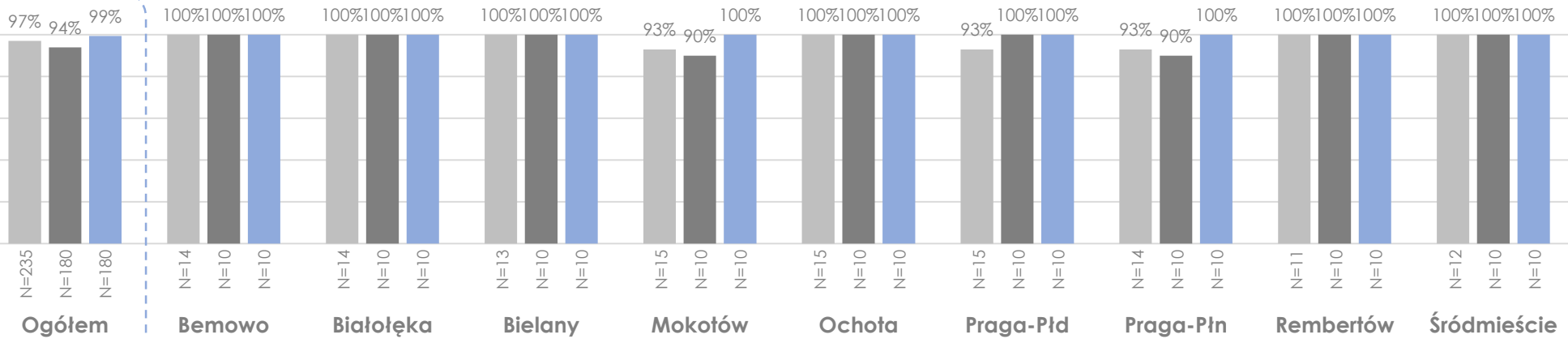


Czy urzędnik **przywitał Cię** uprzejmie?



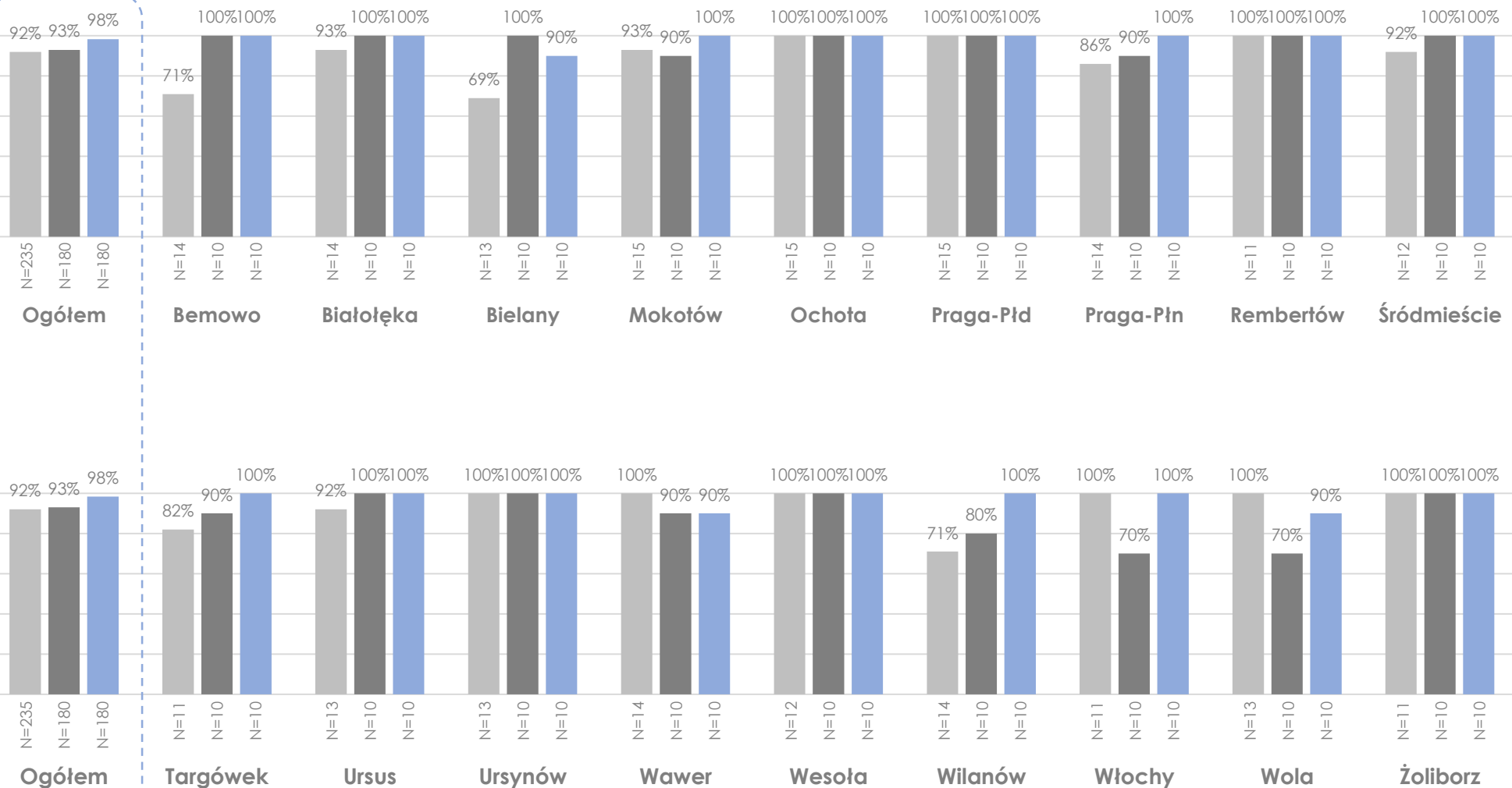


Czy urzędnik był **uprzejmy i miły**?



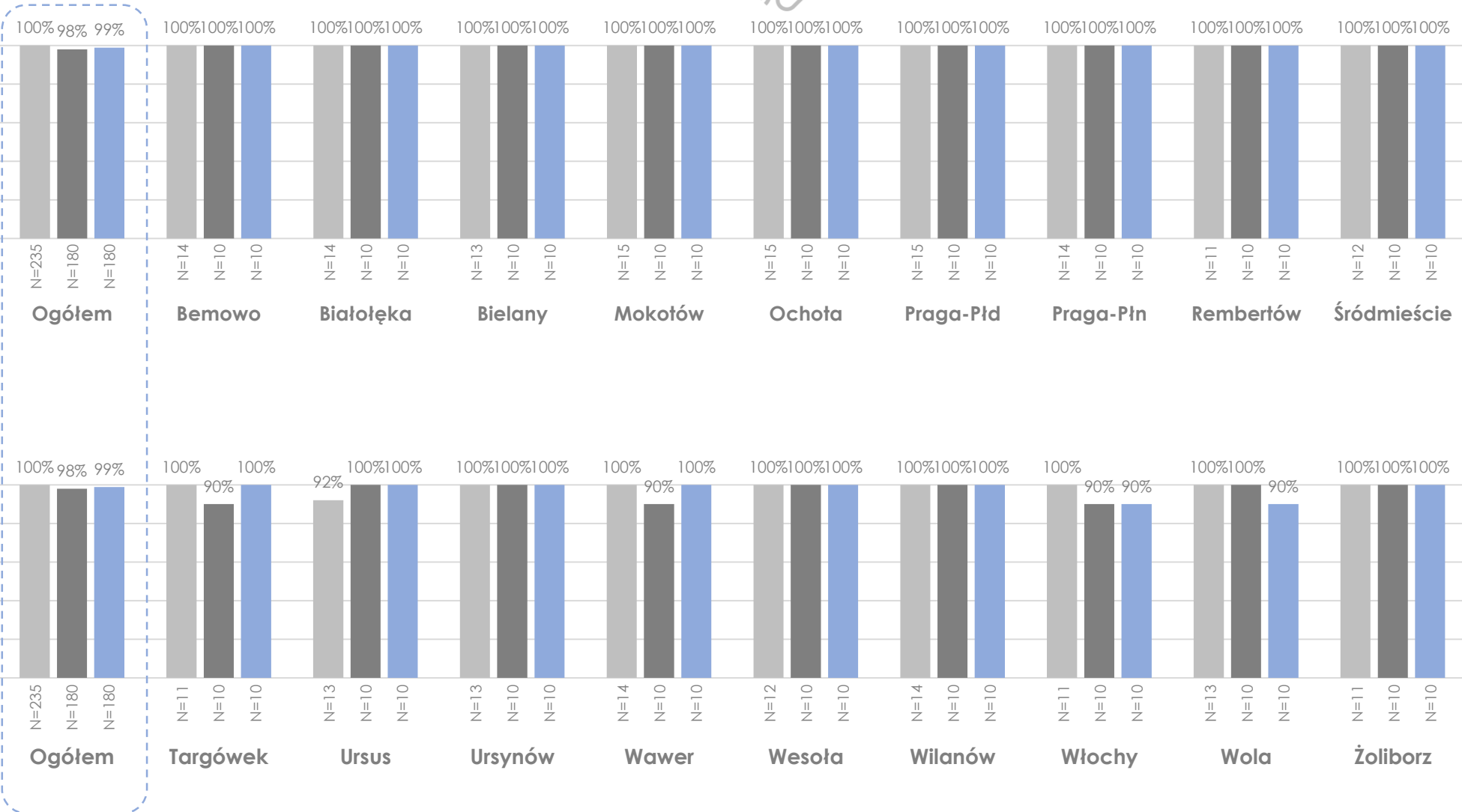


Czy urzędnik podczas rozmowy starał się utrzymywać **kontakt wzrokowy** z Tobą?



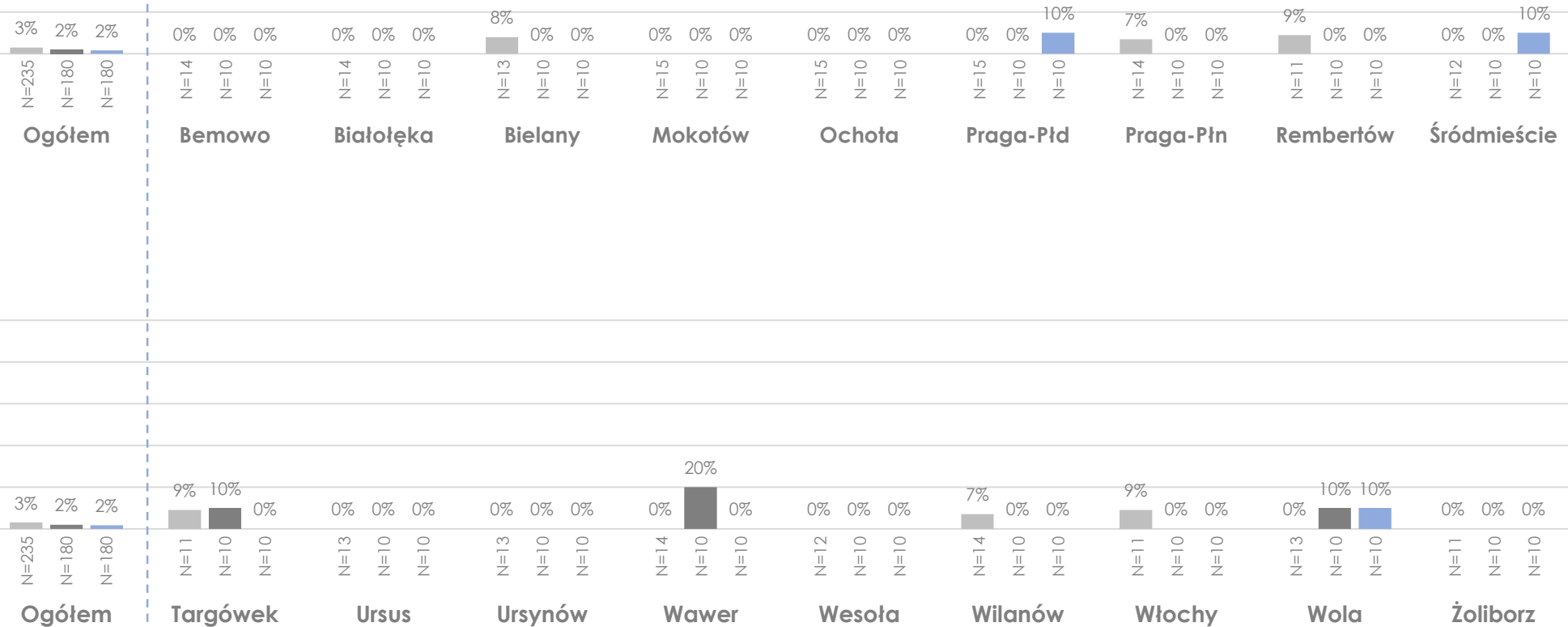


Czy urzędnik **mówił wyraźnie** (miał dobrą dykcję)?



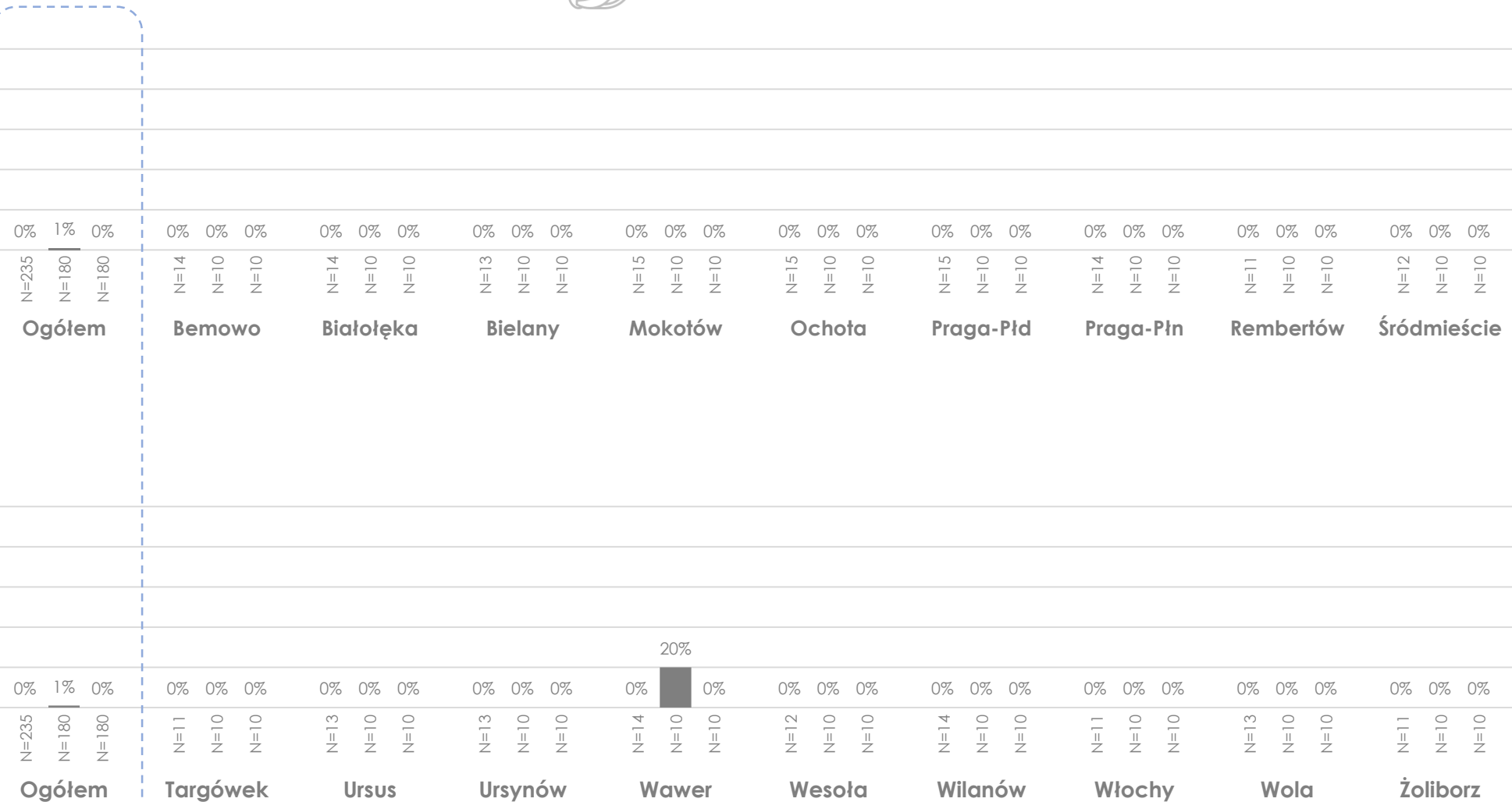


Czy urzędnik zajmował się **prywatnymi sprawami** (np. rozmawiał przez telefon lub z innym urzędnikiem w prywatnej sprawie)?



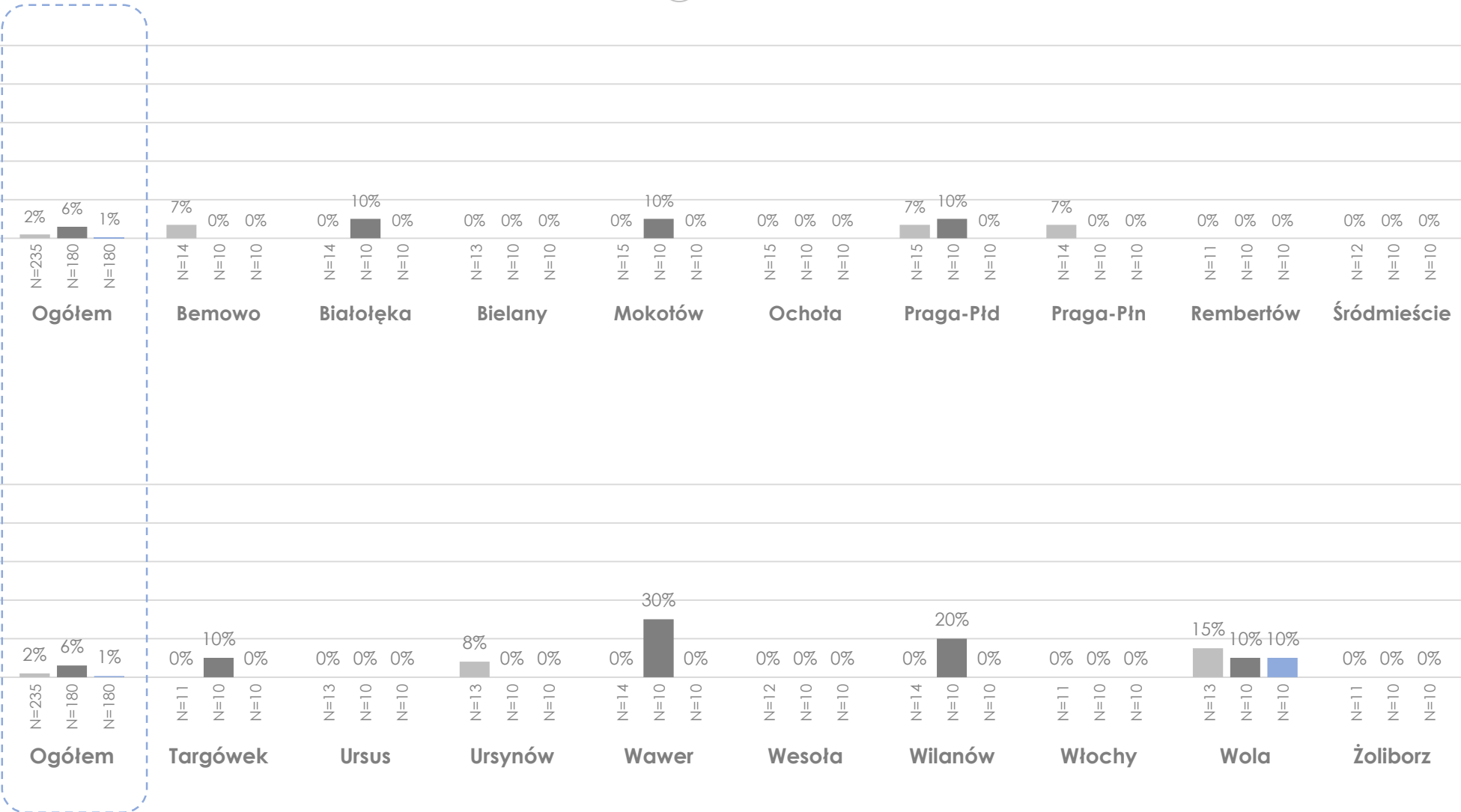


Czy urzędnik **jadł** posiłek/przekąskę?



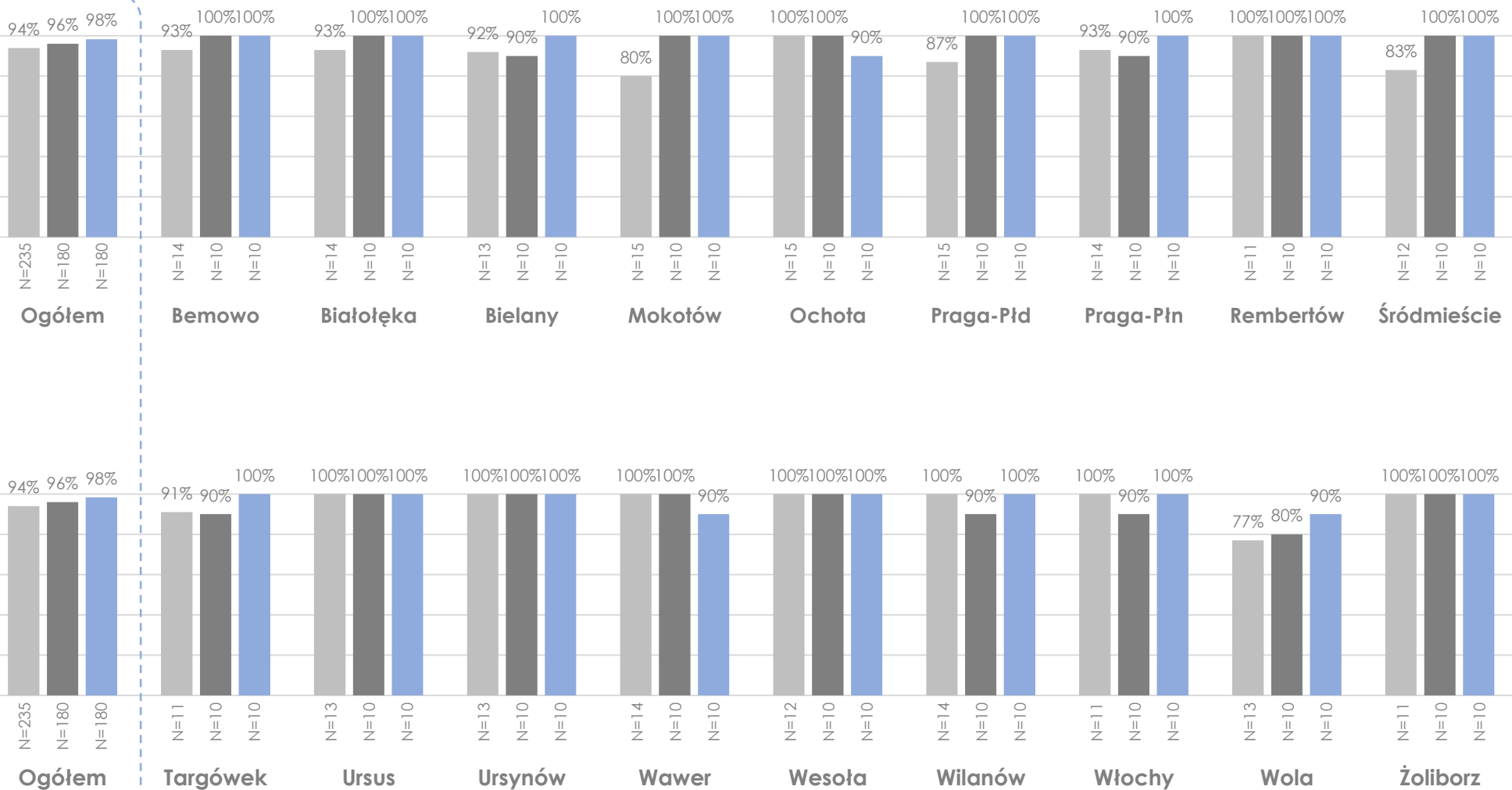


Czy urzędnik **okazywał zniecierpliwienie?**



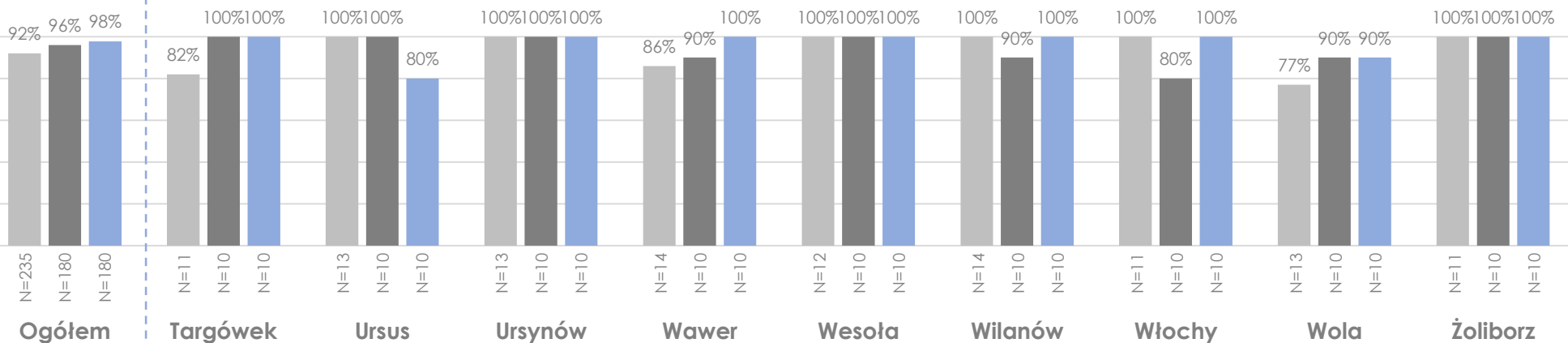
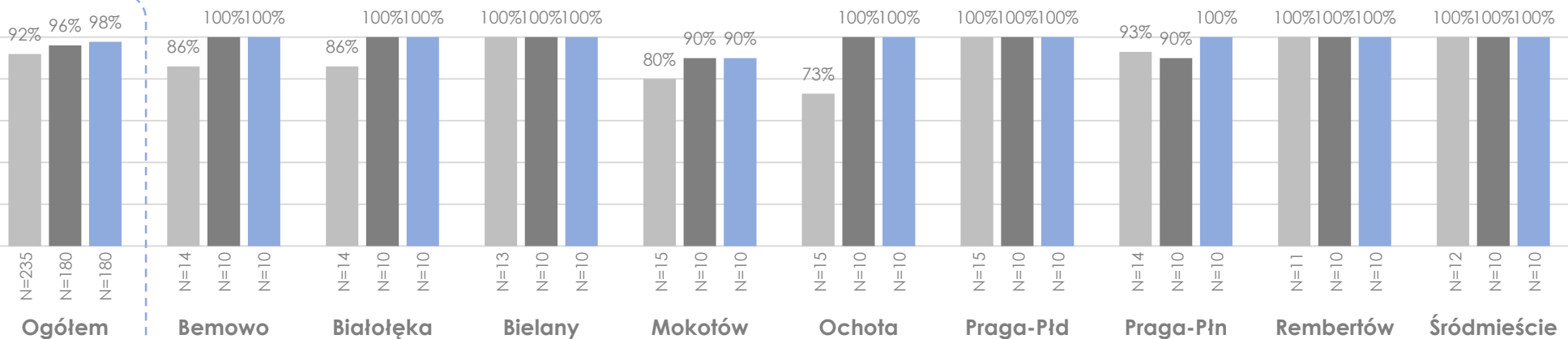


Czy urzędnik poświęcił Ci **odpowiednią ilość czasu i uwagi?**

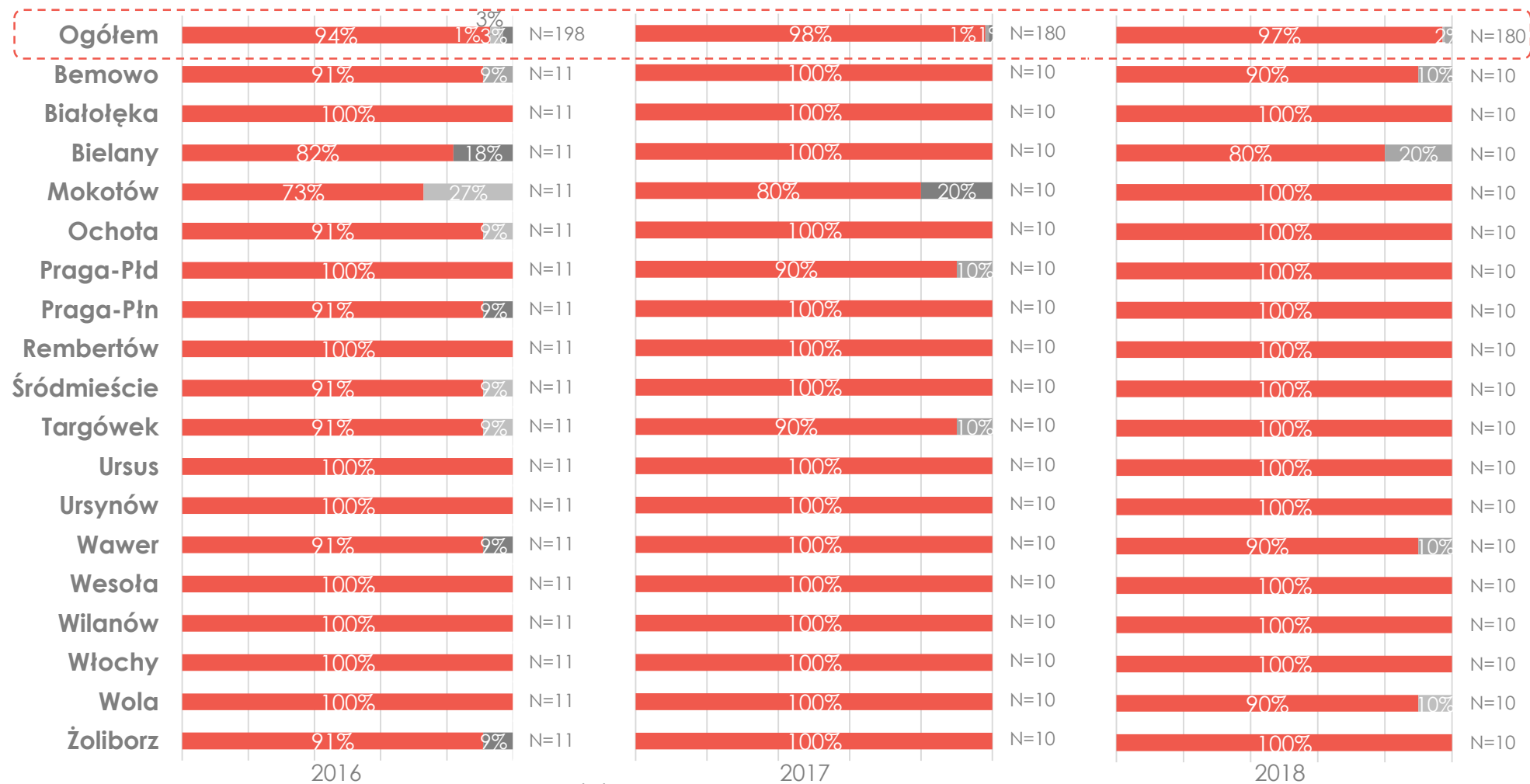




Czy urzędnik **pożegnał Cię** uprzejmie?



Czy urzędnik, do którego podszedłeś/podeszłaś w celu załatwienia sprawy **podjął się jej obsługi**?



■ tak

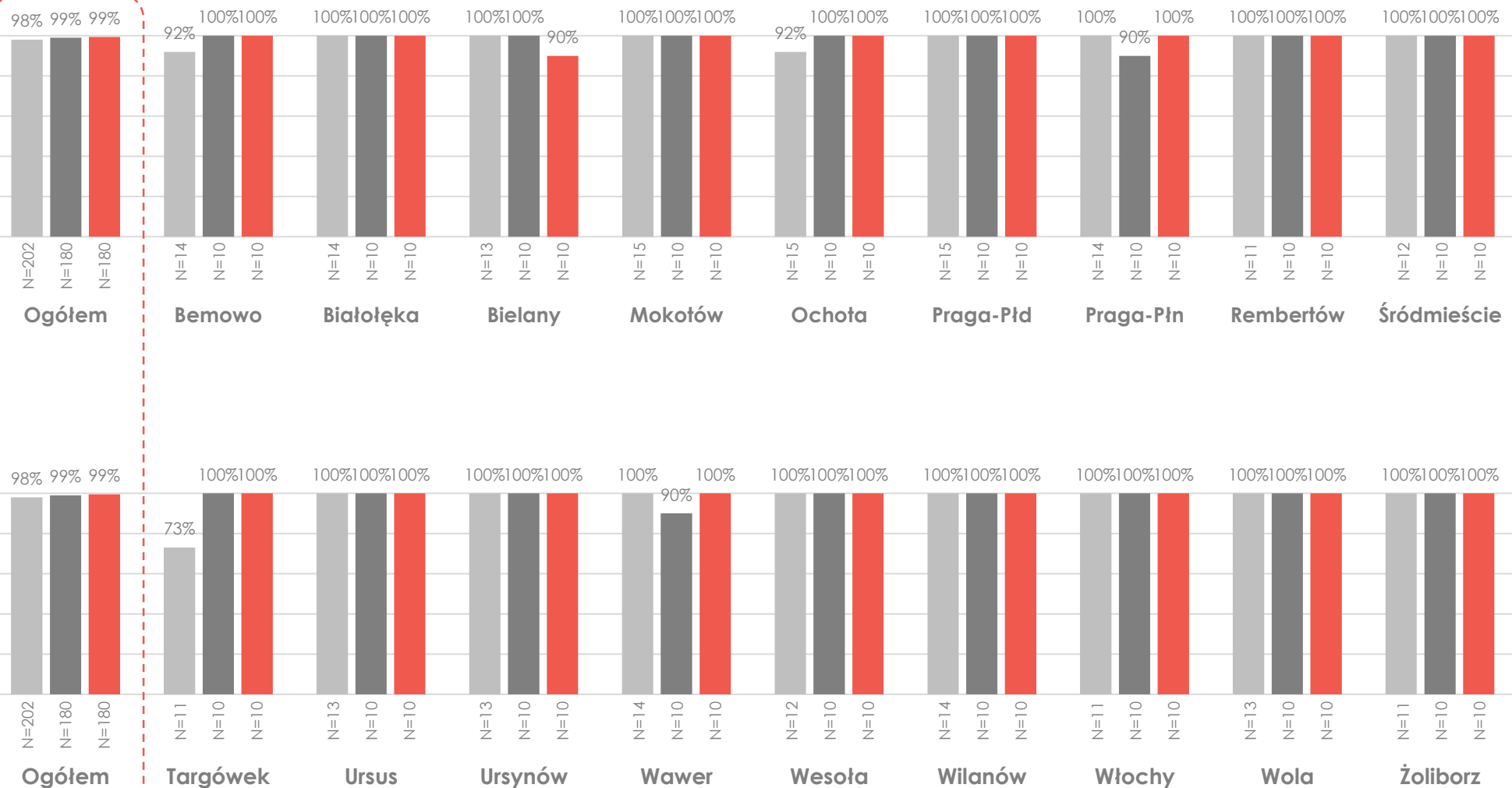
■ nie, odesłał mnie do innego stanowiska

■ nie, odesłał mnie do pracownika merytorycznego

■ nie, odesłał mnie w inne miejsce

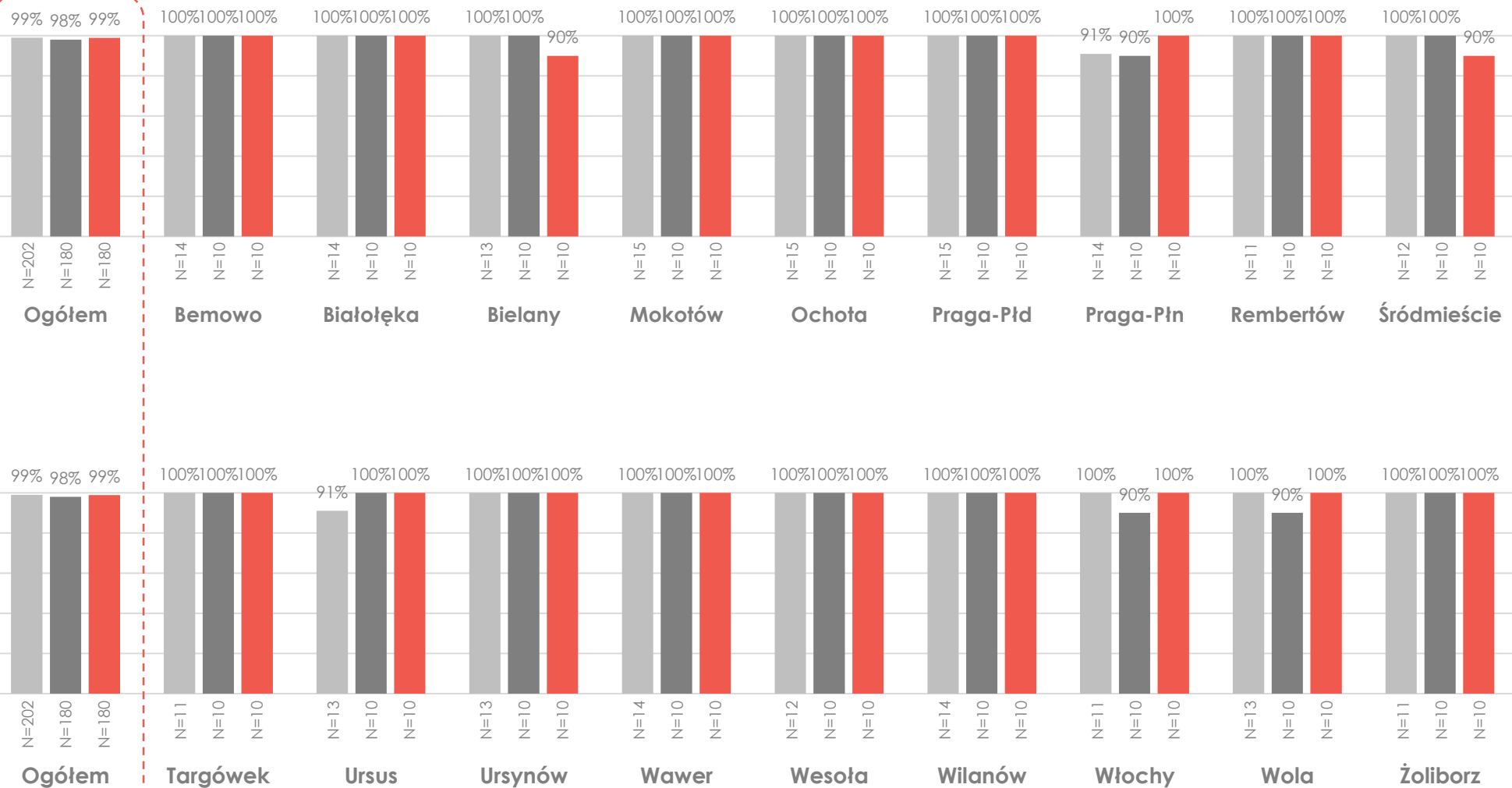


Czy urzędnik w czasie załatwiania sprawy **udzielał informacji w sposób zrozumiały?**



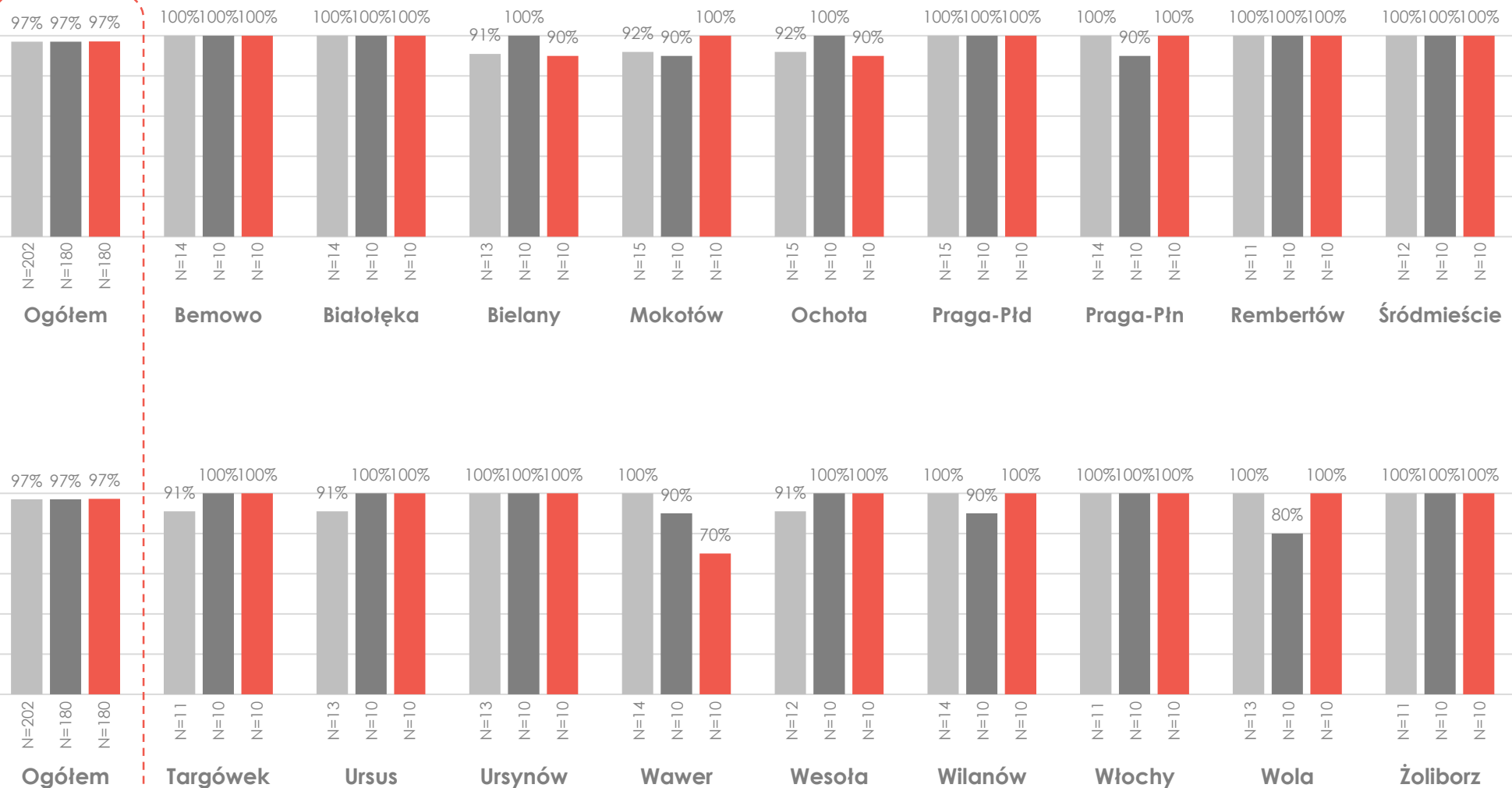


Czy urzędnik **używał zrozumiałej terminologii?**



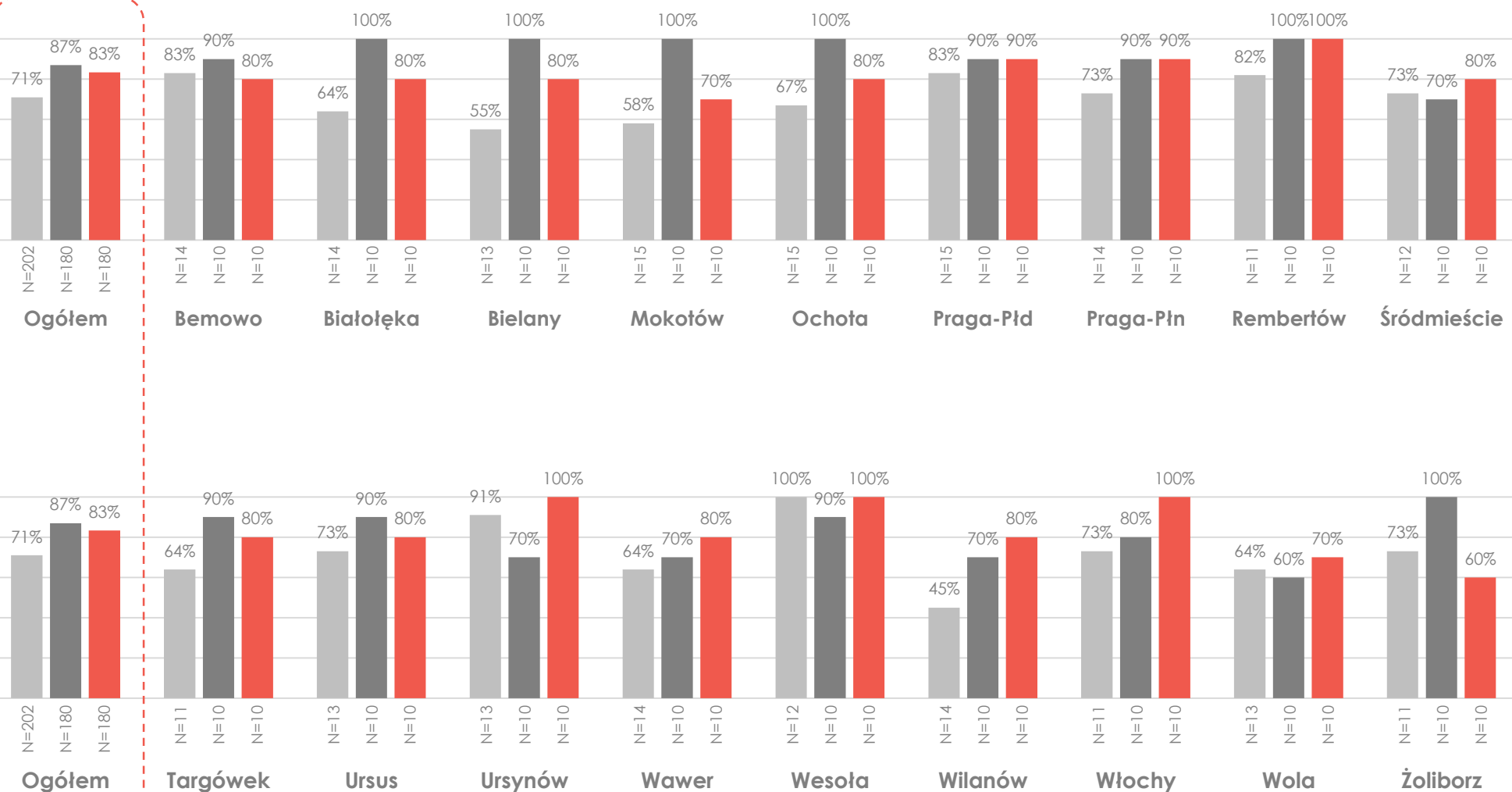


Czy urzędnik **udzielał informacji w sposób kompetentny?**



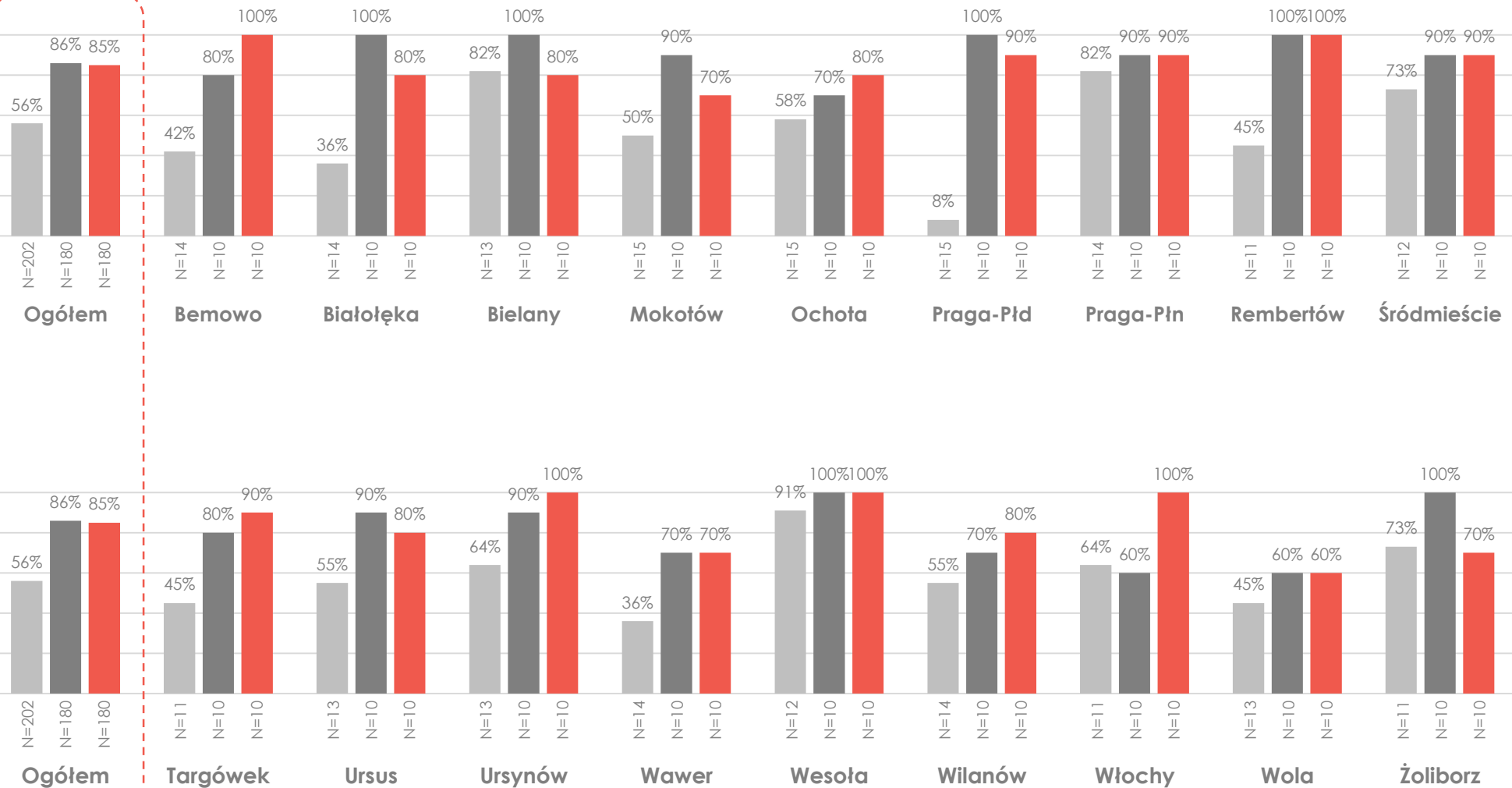


Czy urzędnik **dopytywał o szczegóły** przedstawionej sprawy?



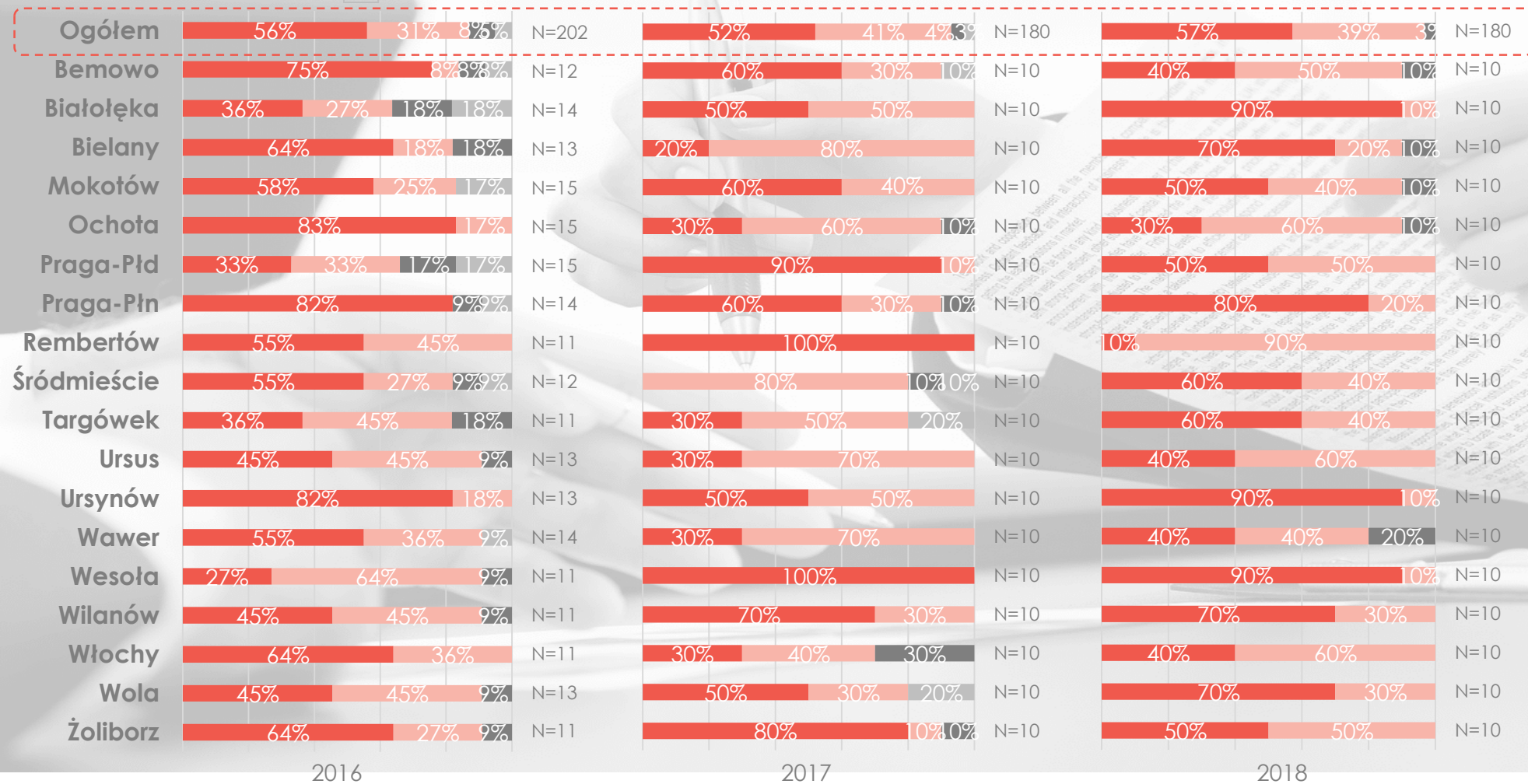


Czy urzędnik w czasie załatwiania sprawy **upewnił się, że zrozumiałeś/aś jego wyjaśnienia?**





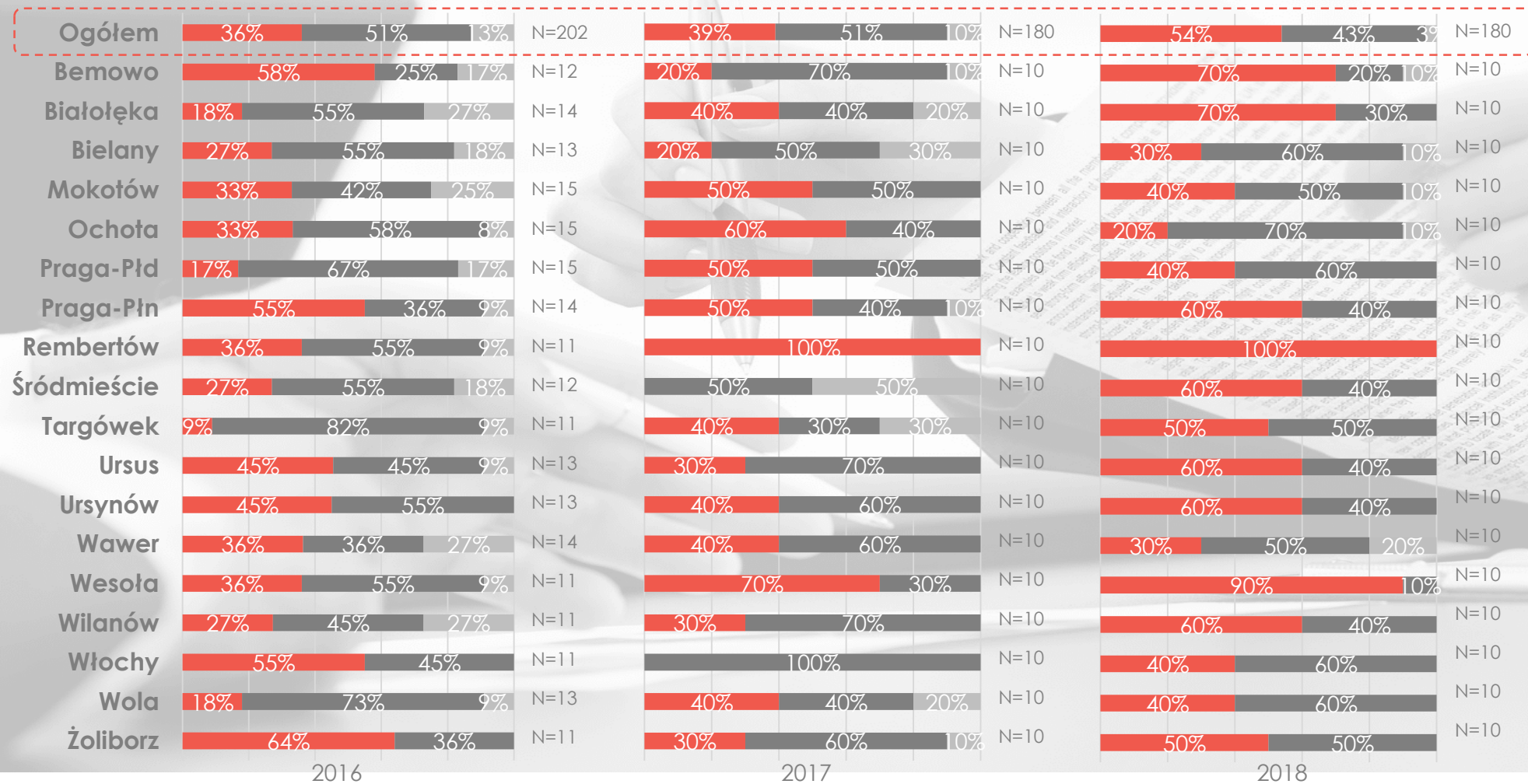
Czy urzędnik **wydał Ci druk formularza/wniosku** lub poinformował, gdzie możesz znaleźć taki formularz/wniosek?



- wydał druk formularza/wniosku
- poinformował, gdzie znaleźć taki formularz/wniosek
- nie wspomniał o formularzu/wniosku
- nie dotyczy



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



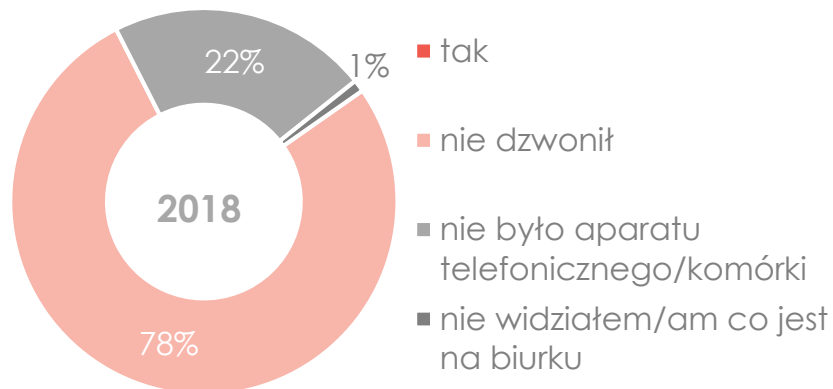
■ tak

■ nie

■ nie dotyczy

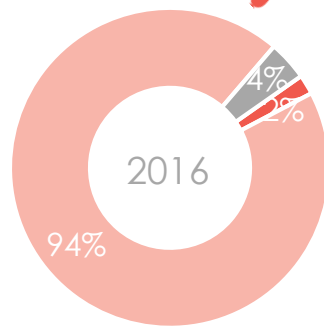
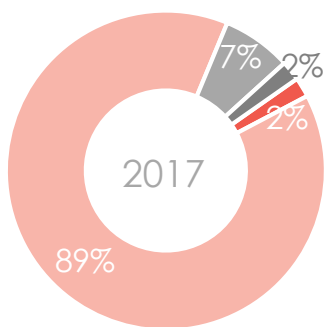


Czy w trakcie rozmowy **dzwonił telefon znajdujący się przy stanowisku**, przy którym miała miejsce rozmowa? (ogółem)

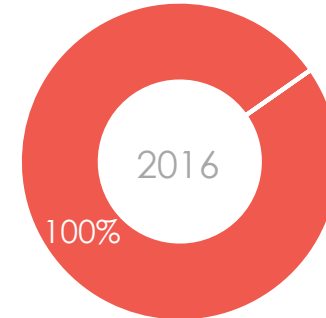
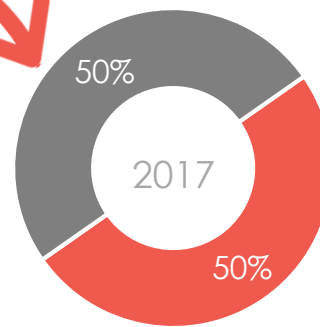


Czy w trakcie rozmowy urzędnik **odbierał dzwoniący telefon**? (ogółem)

Dla roku 2018: Nie dotyczy – telefon nie dzwonił lub nie było aparatu.

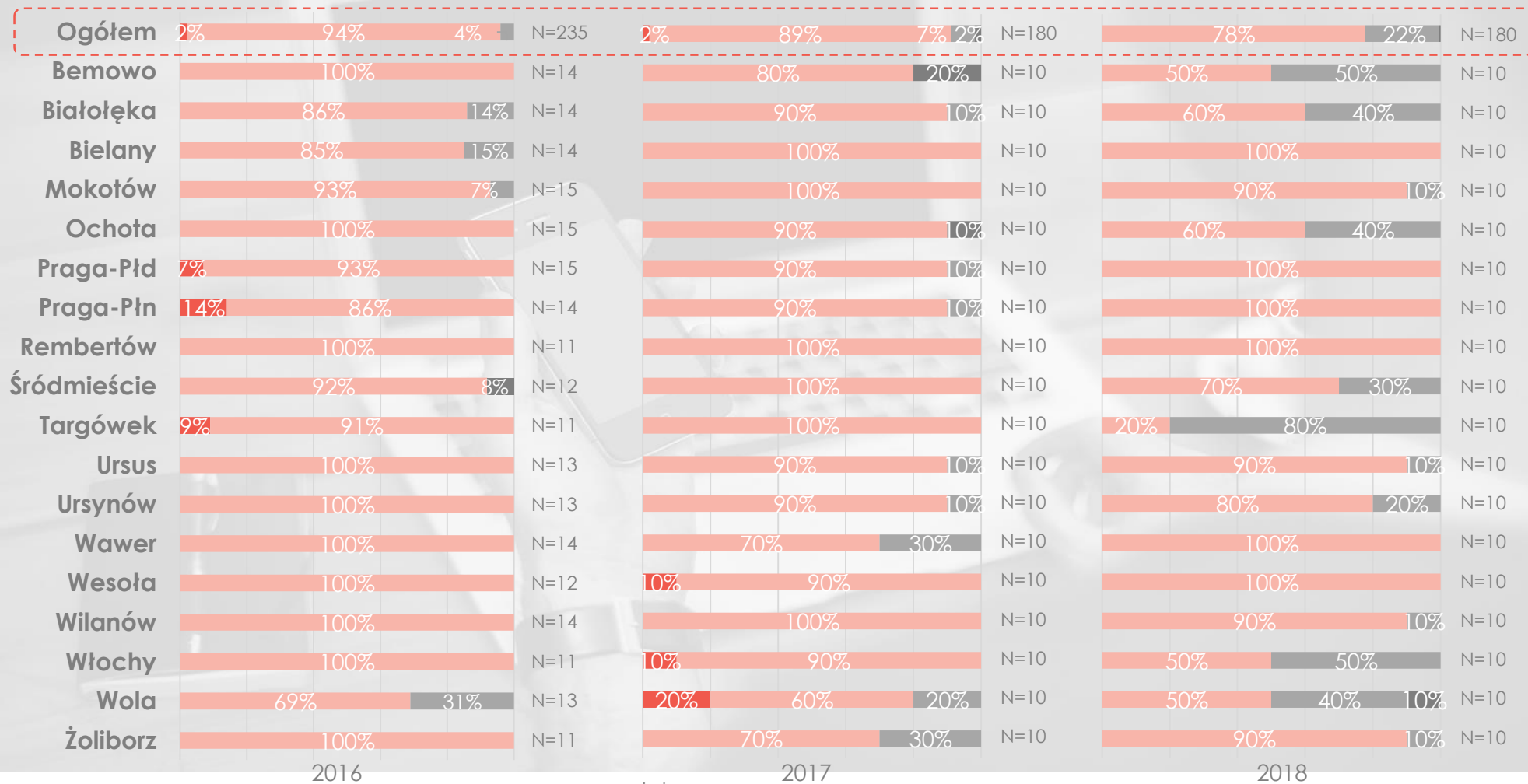


tak





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



■ tak

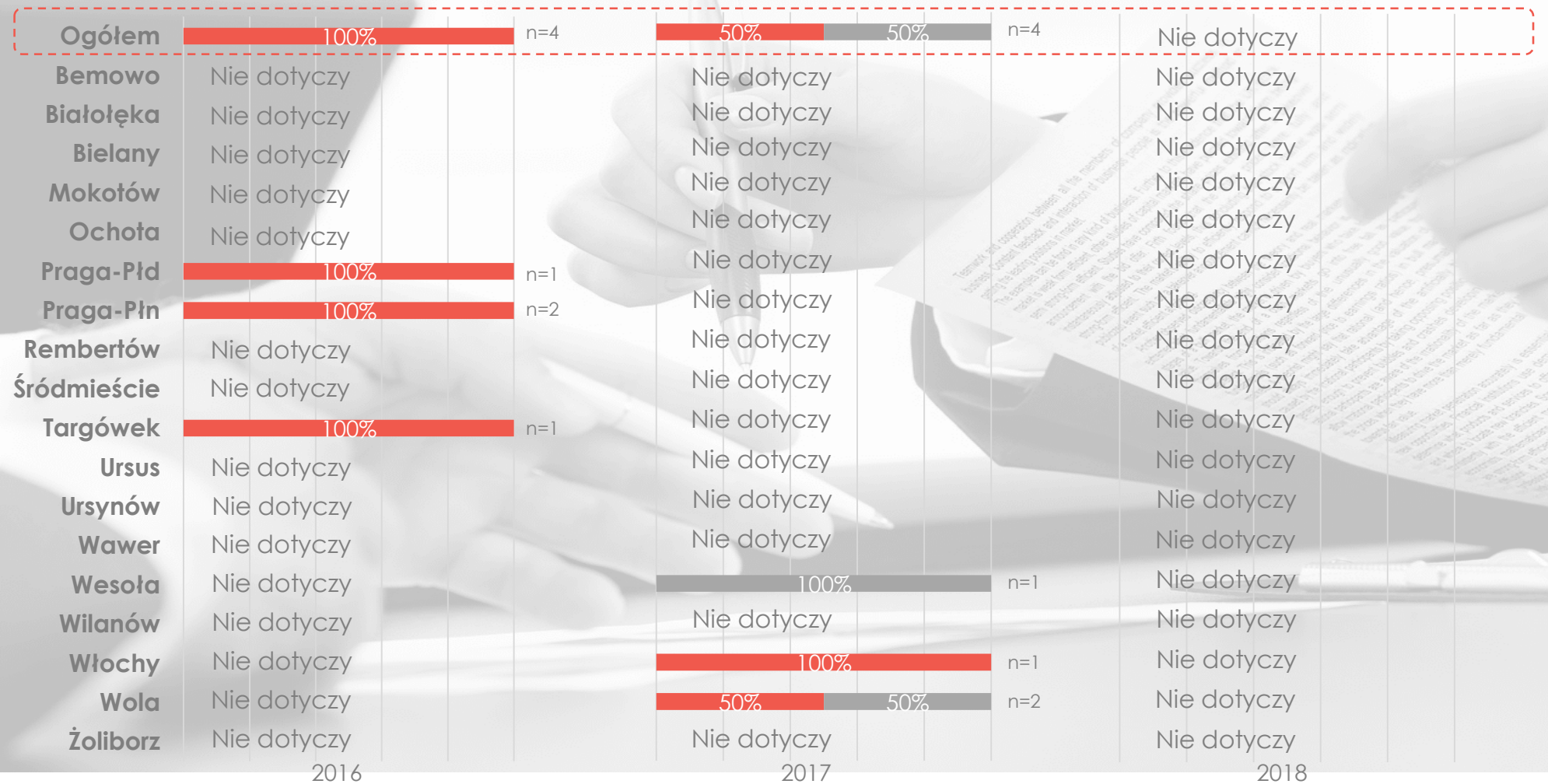
■ nie dzwonił

■ nie było aparatu telefonicznego/komórki

■ nie widziałem/am co jest na biurku



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



- tak, odebrał wszystkie
- tak, odebrał tylko niektóre
- nie odebrał żadnego

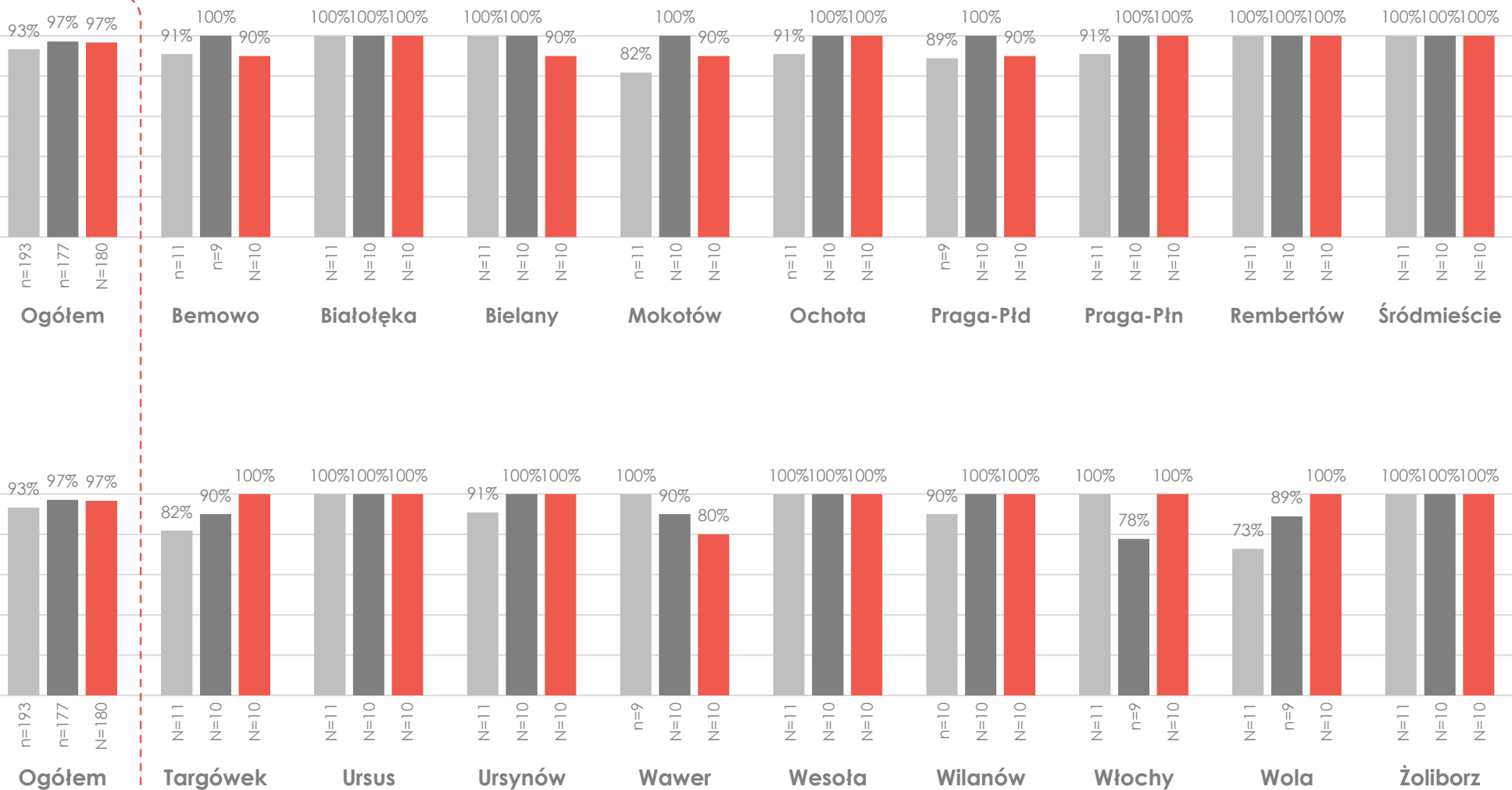


Czy przed odebraniem telefonu urzędnik **przeprosił Cię/powiadomił, że odbierze telefon?**



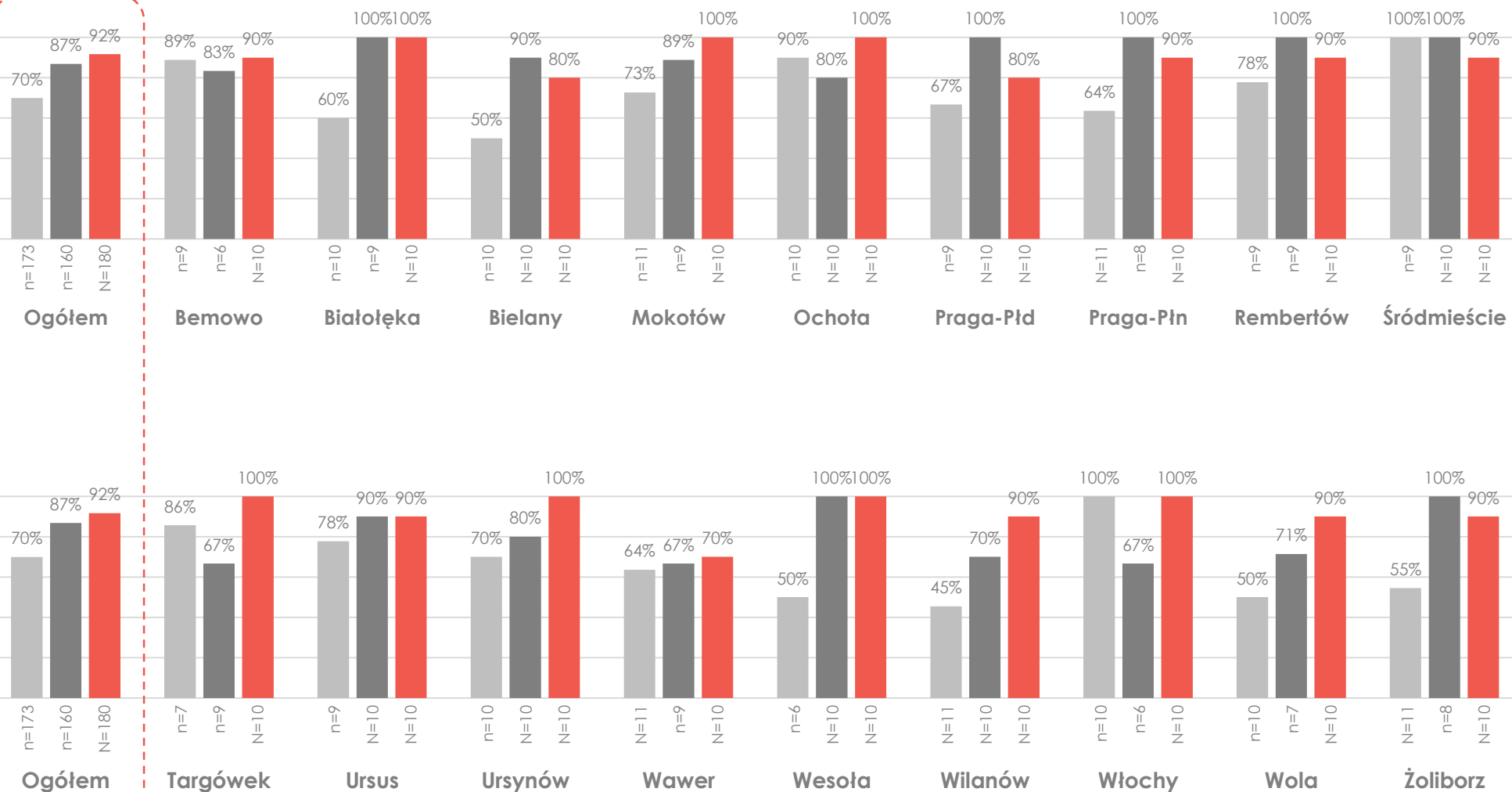


O czym, bez dopytywania, poinformował Cię urzędnik? **Wymagane dokumenty**



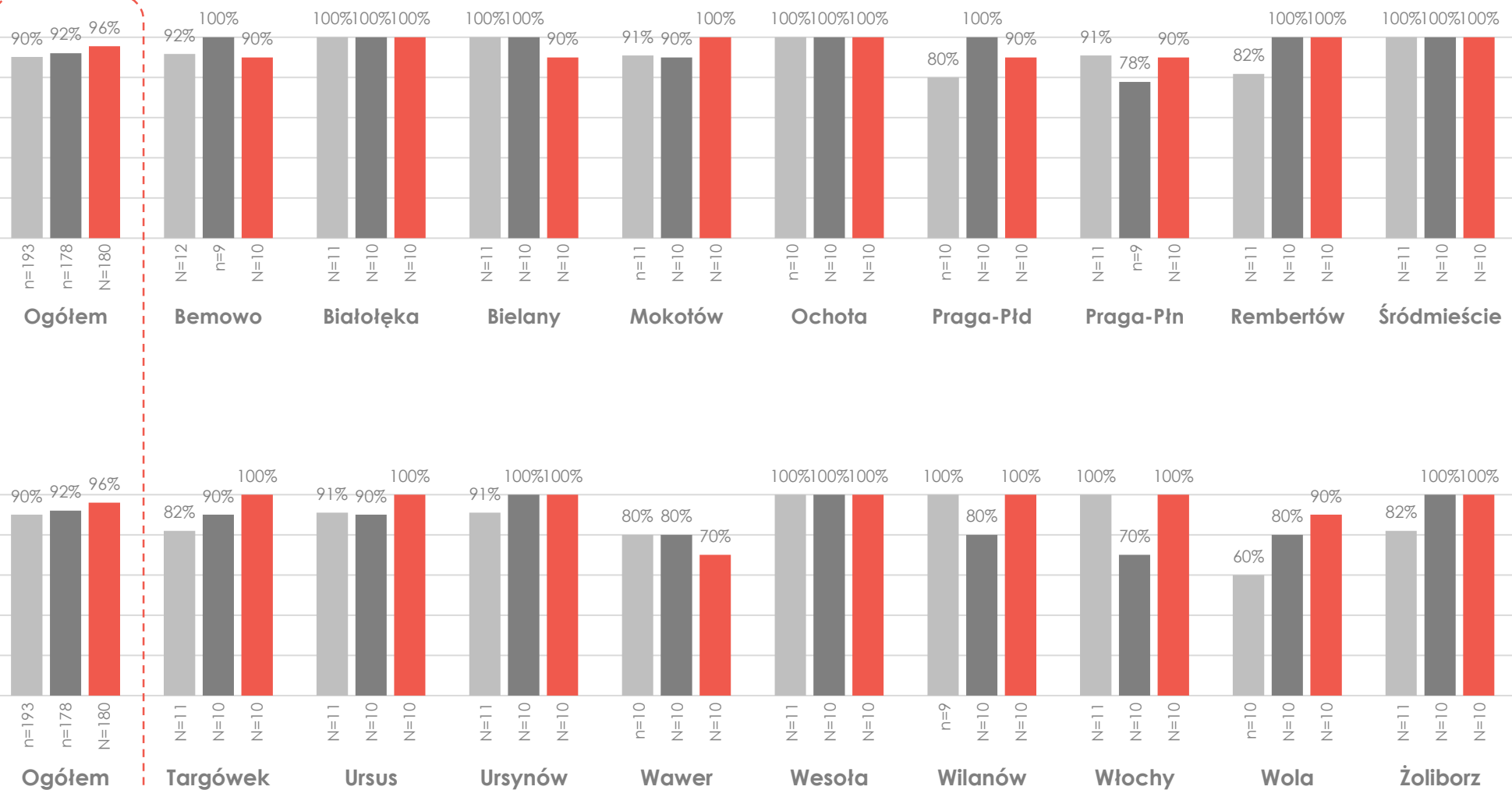


O czym, bez dopytywania, poinformował Cię urzędnik? **Wymagane opłaty/brak opłat**





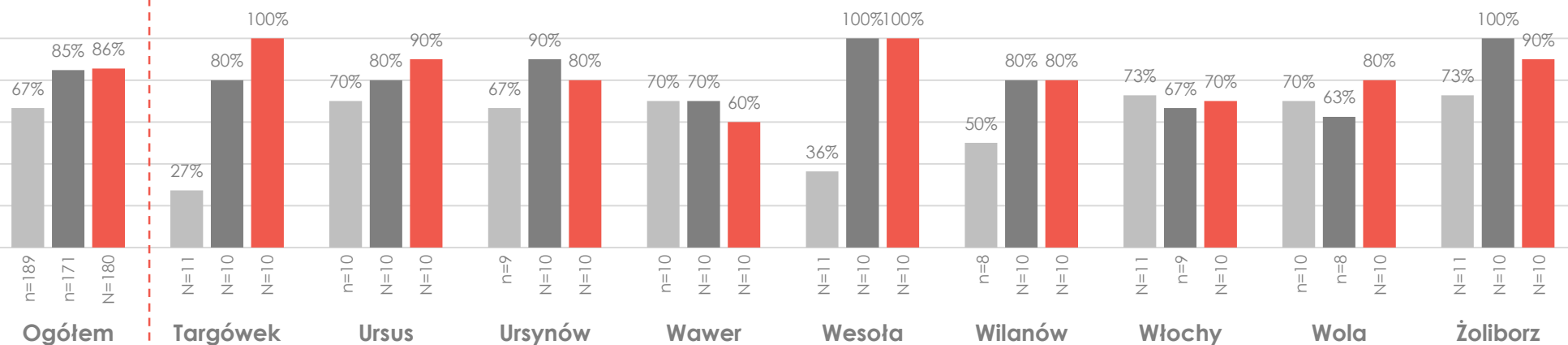
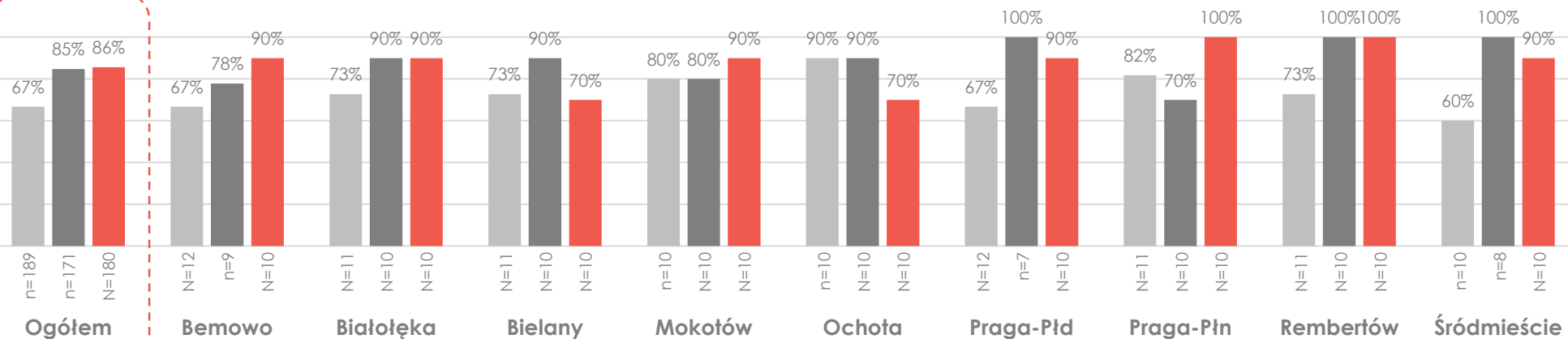
O czym, bez dopytywania, poinformował Cię urzędnik? **Miejsce złożenia dokumentów**





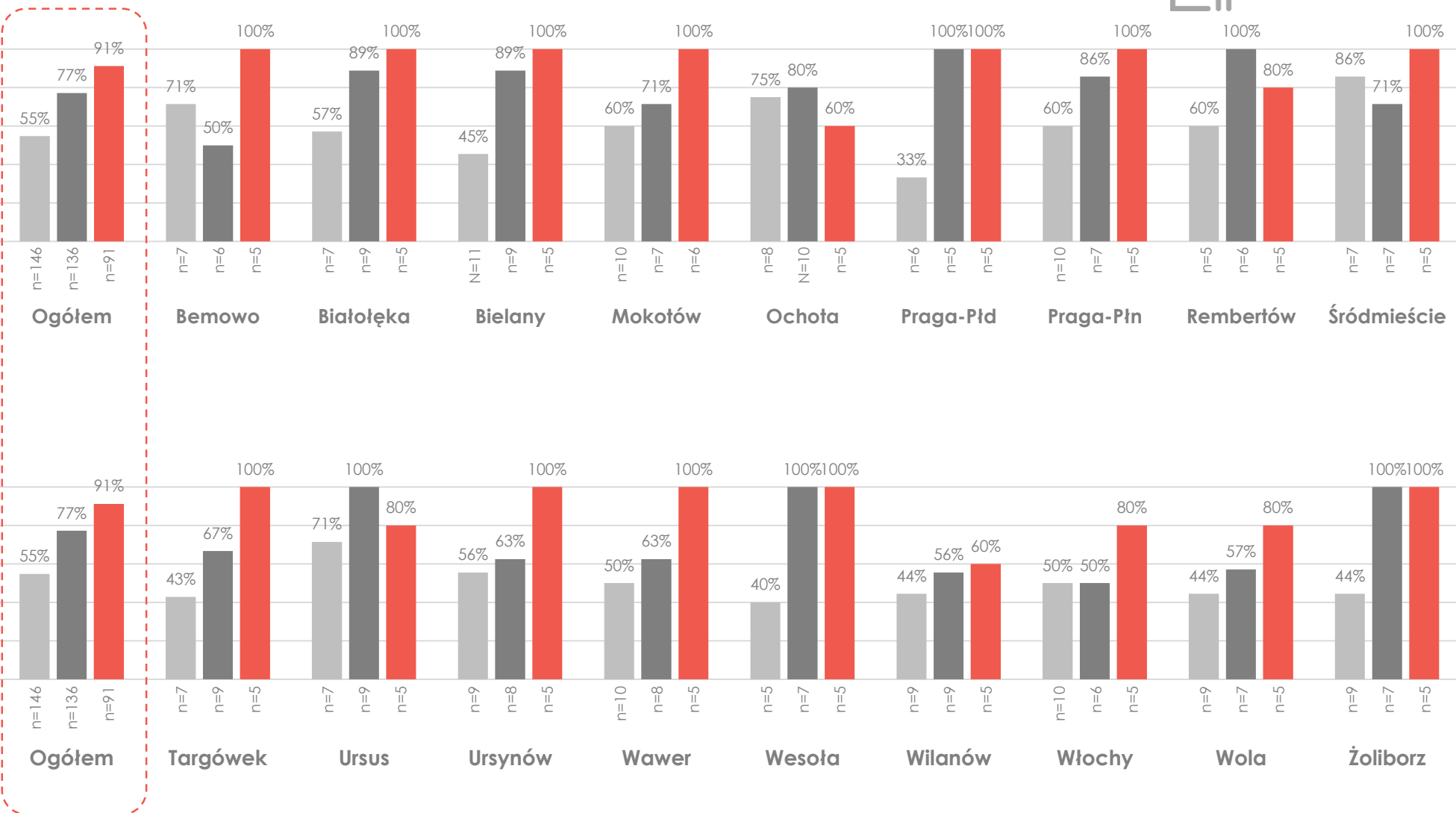
O czym, bez dopytywania, poinformował Cię urzędnik? **Termin odpowiedzi**

19



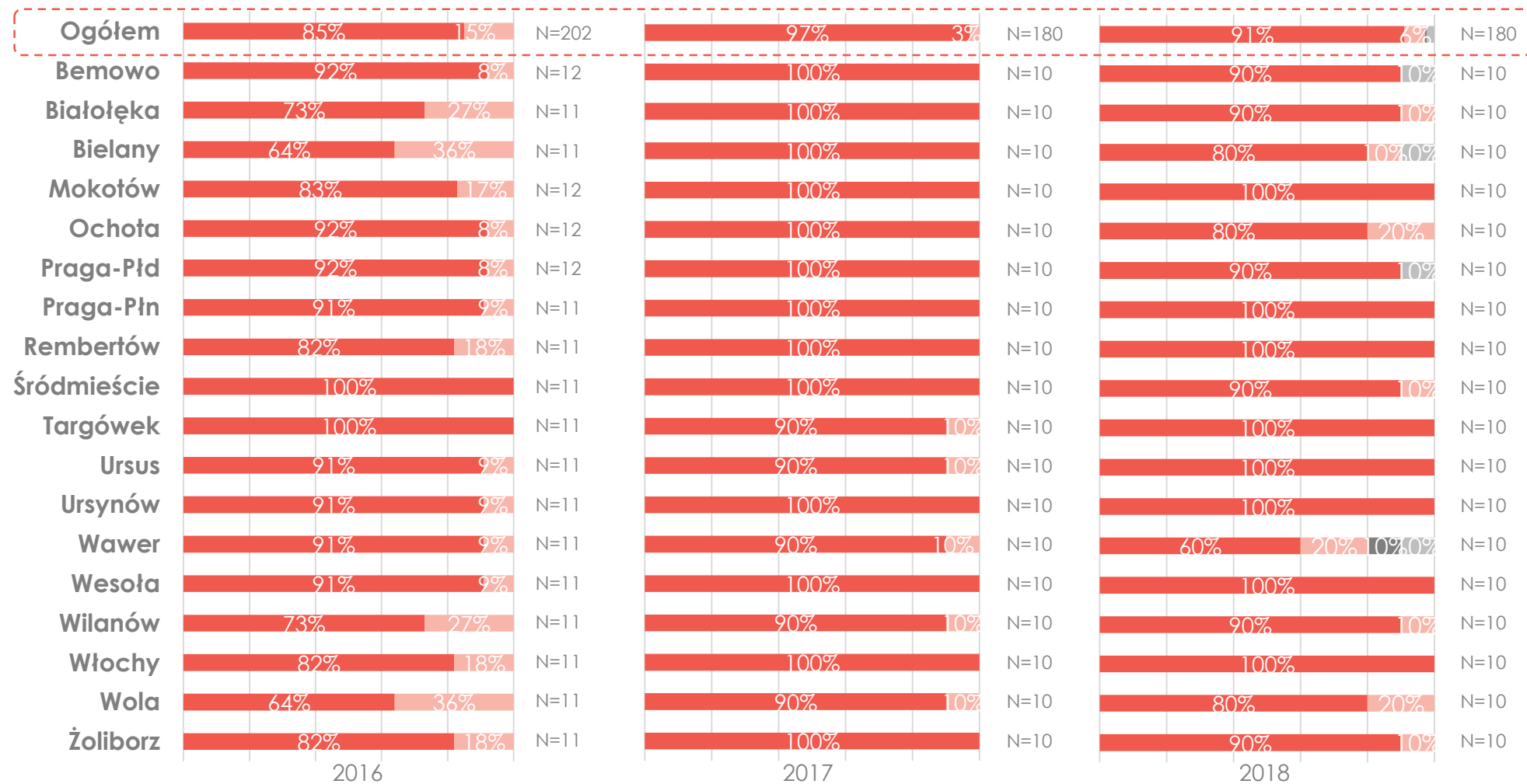


O czym, bez dopytywania, poinformował Cię urzędnik? **Miejsce uiszczenia opłaty**





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



■ wszystkie ■ tylko część ■ żadne ■ nie dotyczy



Czy podczas rozmowy **odczuwałeś/aś niechęć ze strony urzędnika?**



■ zdecydowanie nie

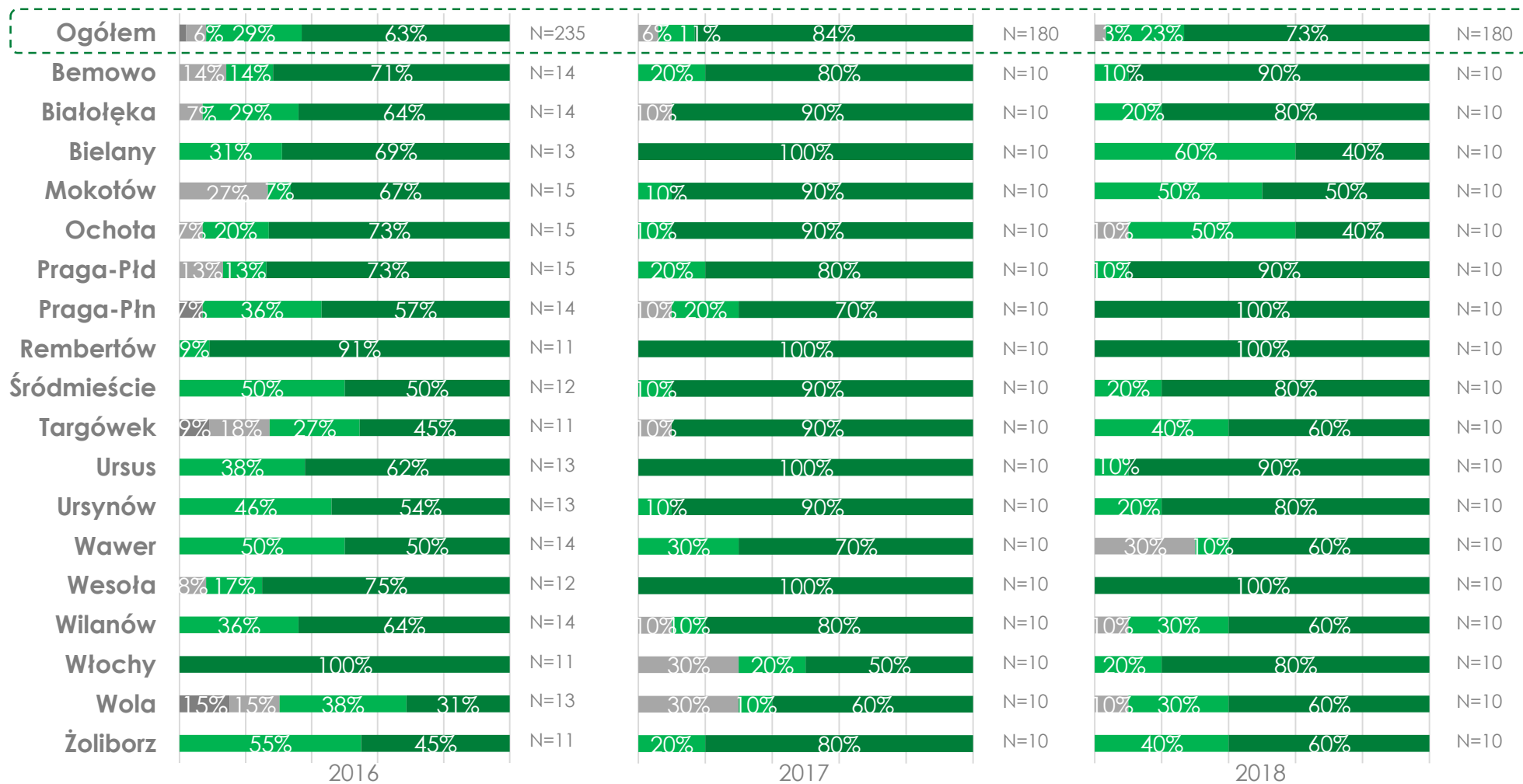
■ raczej nie

■ raczej tak

■ zdecydowanie tak



Czy jesteś **zadowolony/a** ze sposobu obsługi przez urzędnika?



■ zdecydowanie nie

■ raczej nie

■ raczej tak

■ zdecydowanie tak

An aerial, black and white photograph of a city skyline, likely Warsaw, featuring several prominent skyscrapers. A large white rectangular box is overlaid on the lower right portion of the image, containing red text. The text is arranged in three lines: the first two are in a large, bold, sans-serif font, and the third is in a smaller, regular sans-serif font.

BADANIE MYSTERY SHOPPING AUDYTY OSOBISTE

Wyniki dla Punktów Informacyjnych



Komórka organizacyjna

Średni czas oczekiwania na obsługę (w minutach)

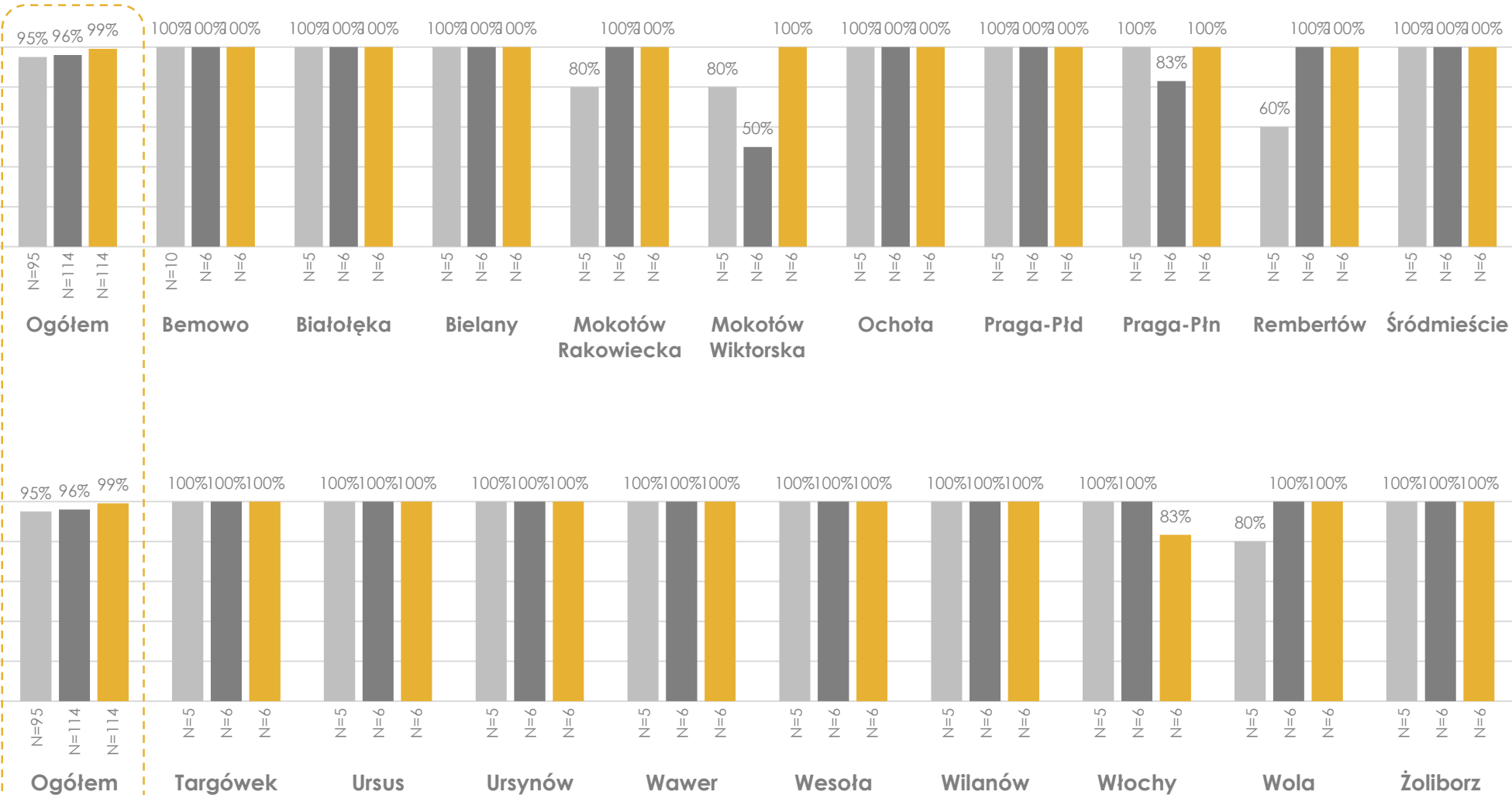
	2016	N	2017	N	2018	N
Punkty Informacyjne w Urzędach Dzielnic Ogółem	1,9 min	95	1 min	114	1,5	114
Punkt Informacyjny w Urzędzie Dzielnicy Bemowo	1,3 min	10	2 min	6	0,3	6
Punkt Informacyjny w Urzędzie Dzielnicy Białołęka	2,2 min	5	0,7 min	6	1,0	6
Punkt Informacyjny w Urzędzie Dzielnicy Bielany	1,4 min	5	3,5 min	6	1,5	6
Punkt Informacyjny w Urzędzie Dzielnicy Mokotów Rakowiecka	1 min	5	1,3 min	6	0,2	6
Punkt Informacyjny w Urzędzie Dzielnicy Mokotów Wiktorska			0,3 min	6	1,0	6
Punkt Informacyjny w Urzędzie Dzielnicy Ochota	2,2 min	5	0,8 min	6	1,7	6
Punkt Informacyjny w Urzędzie Dzielnicy Praga-Południe	1,6 min	5	0 min	6	0,7	6
Punkt Informacyjny w Urzędzie Dzielnicy Praga-Północ	1 min	5	0,2 min	6	0,0	6
Punkt Informacyjny w Urzędzie Dzielnicy Rembertów	1,4 min	5	1,7 min	6	3,8	6
Punkt Informacyjny w Urzędzie Dzielnicy Śródmieście	1 min	5	0,8 min	6	0,7	6
Punkt Informacyjny w Urzędzie Dzielnicy Targówek	5,8 min	5	0,8 min	6	0,0	6
Punkt Informacyjny w Urzędzie Dzielnicy Ursus	1,2 min	5	1,7 min	6	0,7	6
Punkt Informacyjny w Urzędzie Dzielnicy Ursynów	1,4 min	5	0,2 min	6	1,0	6
Punkt Informacyjny w Urzędzie Dzielnicy Wawer	3 min	5	0,3 min	6	4,7	6
Punkt Informacyjny w Urzędzie Dzielnicy Wesoła	1 min	5	0 min	6	1,8	6
Punkt Informacyjny w Urzędzie Dzielnicy Wilanów	1,4 min	5	0 min	6	5,3	6
Punkt Informacyjny w Urzędzie Dzielnicy Włochy	3,2 min	5	3 min	6	1,2	6
Punkt Informacyjny w Urzędzie Dzielnicy Wola	1,6 min	5	1,5 min	6	0,2	6
Punkt Informacyjny w Urzędzie Dzielnicy Żoliborz	4 min	5	0 min	6	3,7	6

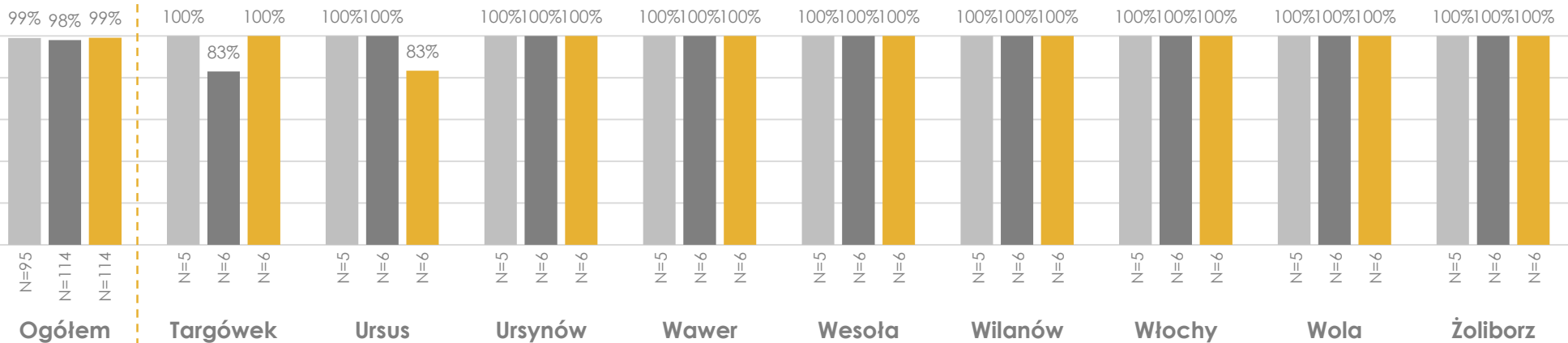
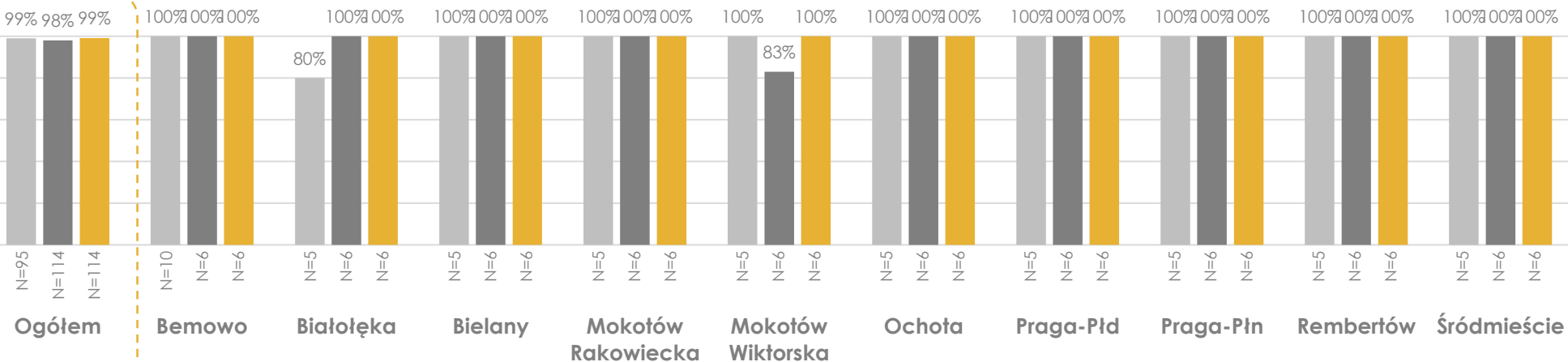


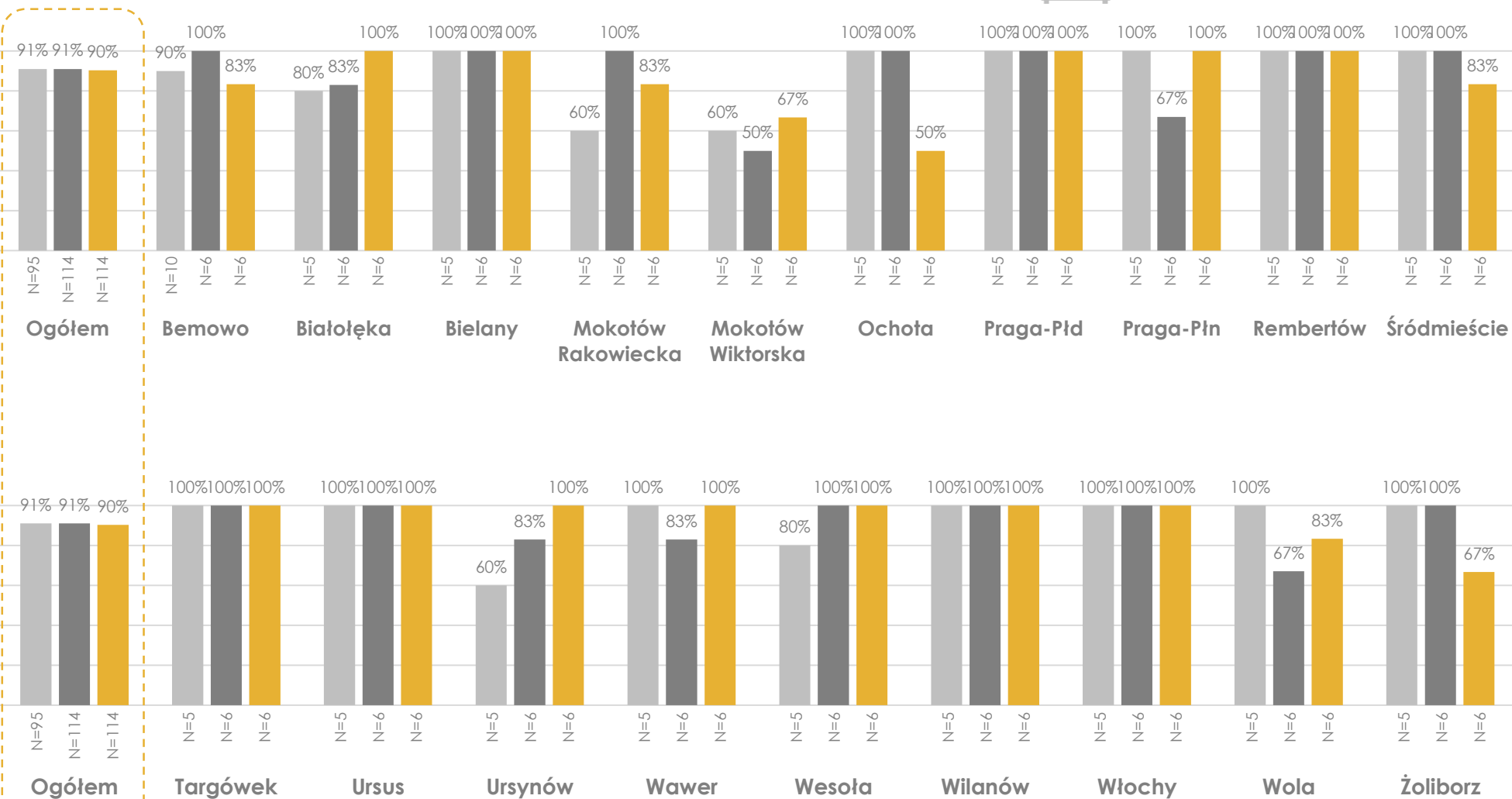
Komórka organizacyjna	Przeciętna liczba klientów oczekujących w kolejce					
	2016	N	2017	N	2018	N
Punkty Informacyjne w Urzędach Dzielnic Ogółem	0,4 osoby	95	0,3 osoby	114	0,3 osoby	114
Punkt Informacyjny w Urzędzie Dzielnicy Bemowo	0,4 osoby	10	0,3 osoby	6	0 osób	6
Punkt Informacyjny w Urzędzie Dzielnicy Białołęka	0,4 osoby	5	0,2 osoby	6	0,3 osoby	6
Punkt Informacyjny w Urzędzie Dzielnicy Bielany	0 osób	5	0,5 osoby	6	0,5 osoby	6
Punkt Informacyjny w Urzędzie Dzielnicy Mokotów Rakowiecka	0 osób	5	0,7 osoby	6	0 osób	6
Punkt Informacyjny w Urzędzie Dzielnicy Mokotów Wiktorska			0,2 osoby	6	0,2 osoby	6
Punkt Informacyjny w Urzędzie Dzielnicy Ochota	0,6 osoby	5	0,3 osoby	6	0,5 osoby	6
Punkt Informacyjny w Urzędzie Dzielnicy Praga-Południe	0,4 osoby	5	0 osób	6	0,2 osoby	6
Punkt Informacyjny w Urzędzie Dzielnicy Praga-Północ	0,6 osoby	5	0 osób	6	0 osób	6
Punkt Informacyjny w Urzędzie Dzielnicy Rembertów	0 osób	5	0,2 osoby	6	1,2 osoby	6
Punkt Informacyjny w Urzędzie Dzielnicy Śródmieście	0 osób	5	0,2 osoby	6	0,2 osoby	6
Punkt Informacyjny w Urzędzie Dzielnicy Targówek	0,4 osoby	5	0,3 osoby	6	0 osób	6
Punkt Informacyjny w Urzędzie Dzielnicy Ursus	0 osób	5	0,3 osoby	6	0,2 osoby	6
Punkt Informacyjny w Urzędzie Dzielnicy Ursynów	0,2 osoby	5	0,2 osoby	6	0,2 osoby	6
Punkt Informacyjny w Urzędzie Dzielnicy Wawer	0,4 osoby	5	0 osób	6	0,8 osoby	6
Punkt Informacyjny w Urzędzie Dzielnicy Wesoła	0,4 osoby	5	0 osób	6	0,2 osoby	6
Punkt Informacyjny w Urzędzie Dzielnicy Wilanów	0,2 osoby	5	0 osób	6	1 osoba	6
Punkt Informacyjny w Urzędzie Dzielnicy Włochy	1,6 osoby	5	0,8 osoby	6	0,2 osoby	6
Punkt Informacyjny w Urzędzie Dzielnicy Wola	0 osób	5	0,7 osoby	6	0 osób	6
Punkt Informacyjny w Urzędzie Dzielnicy Żoliborz	1,2 osoby	5	0 osób	6	0,8 osoby	6



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

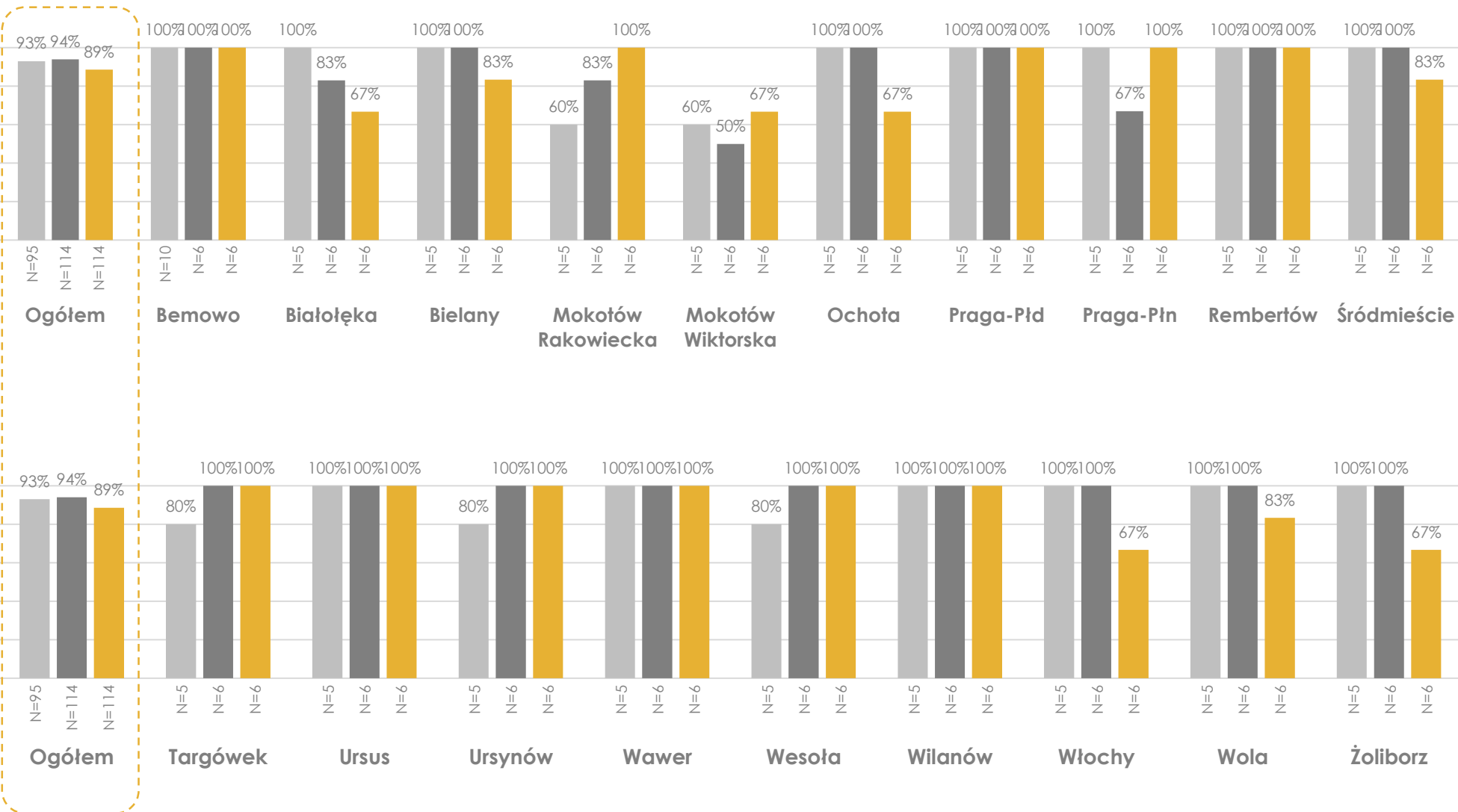


Czy w miejscu obsługi **panuje porządek**/czy **jest czysto**?

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

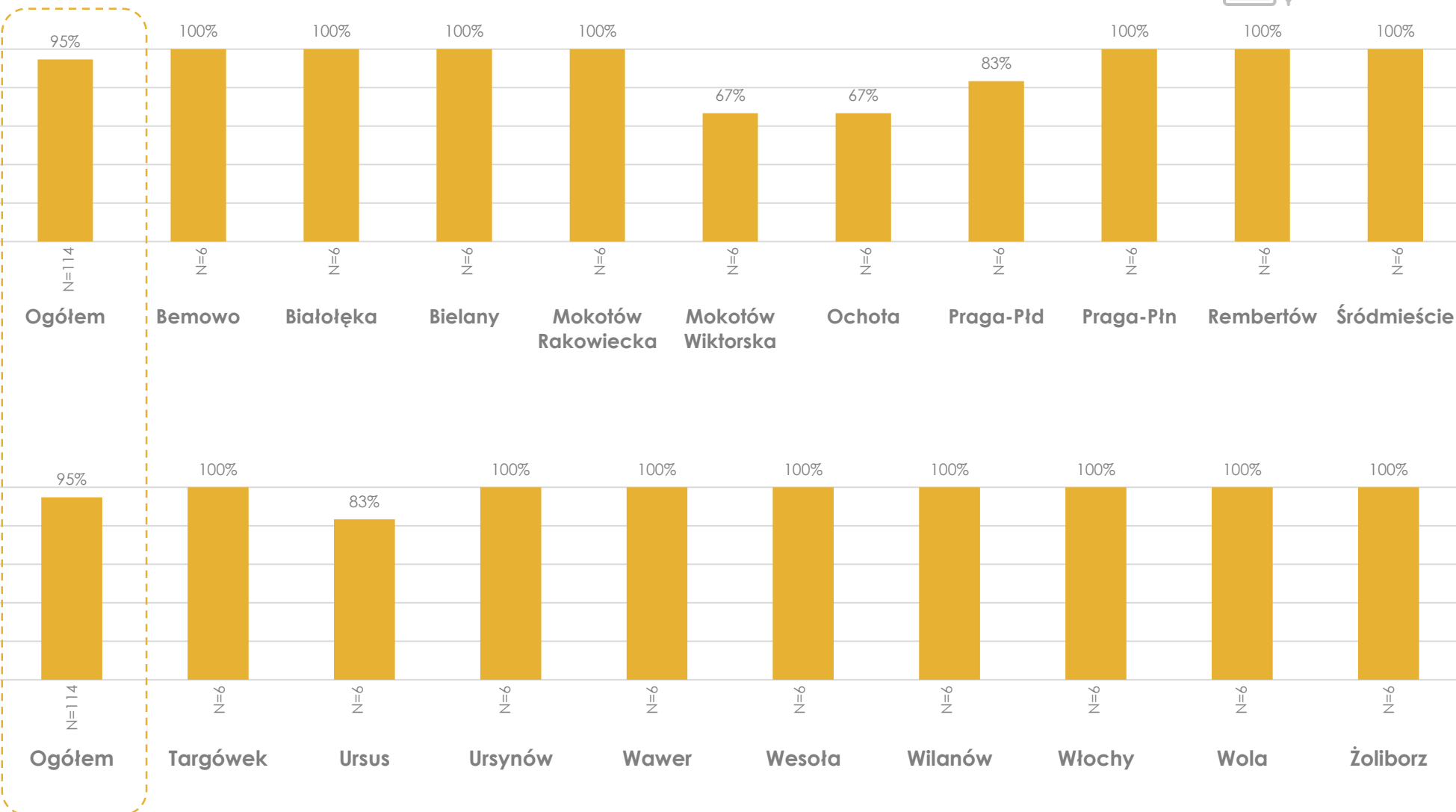


Czy **liczba blatów/stolików** do wypełnienia formularzy/wniosków jest wystarczająca?



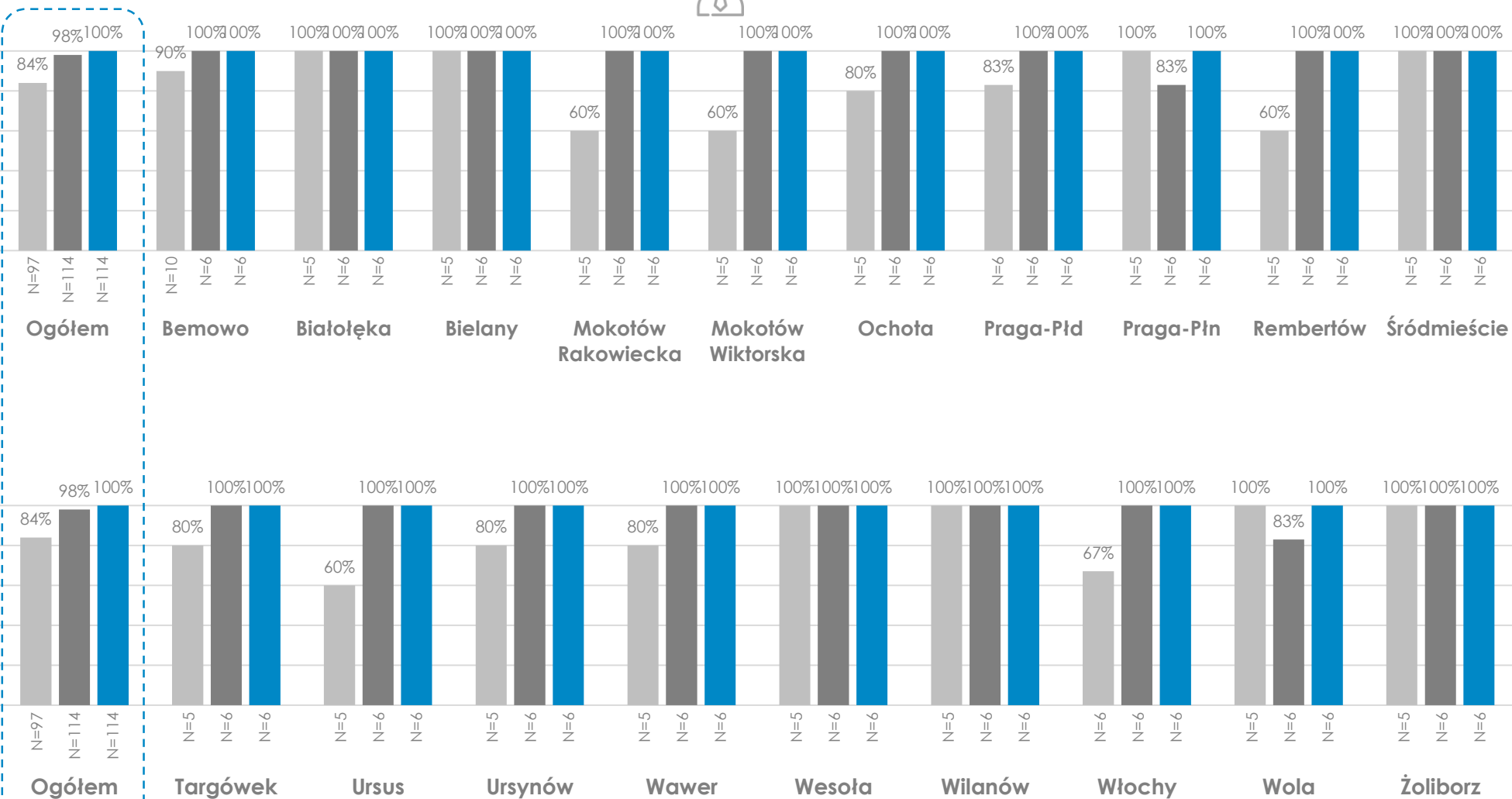


Czy **formularze/wnioski**/karty informacyjne są w miejscu, w którym **łatwo je zauważyć**?



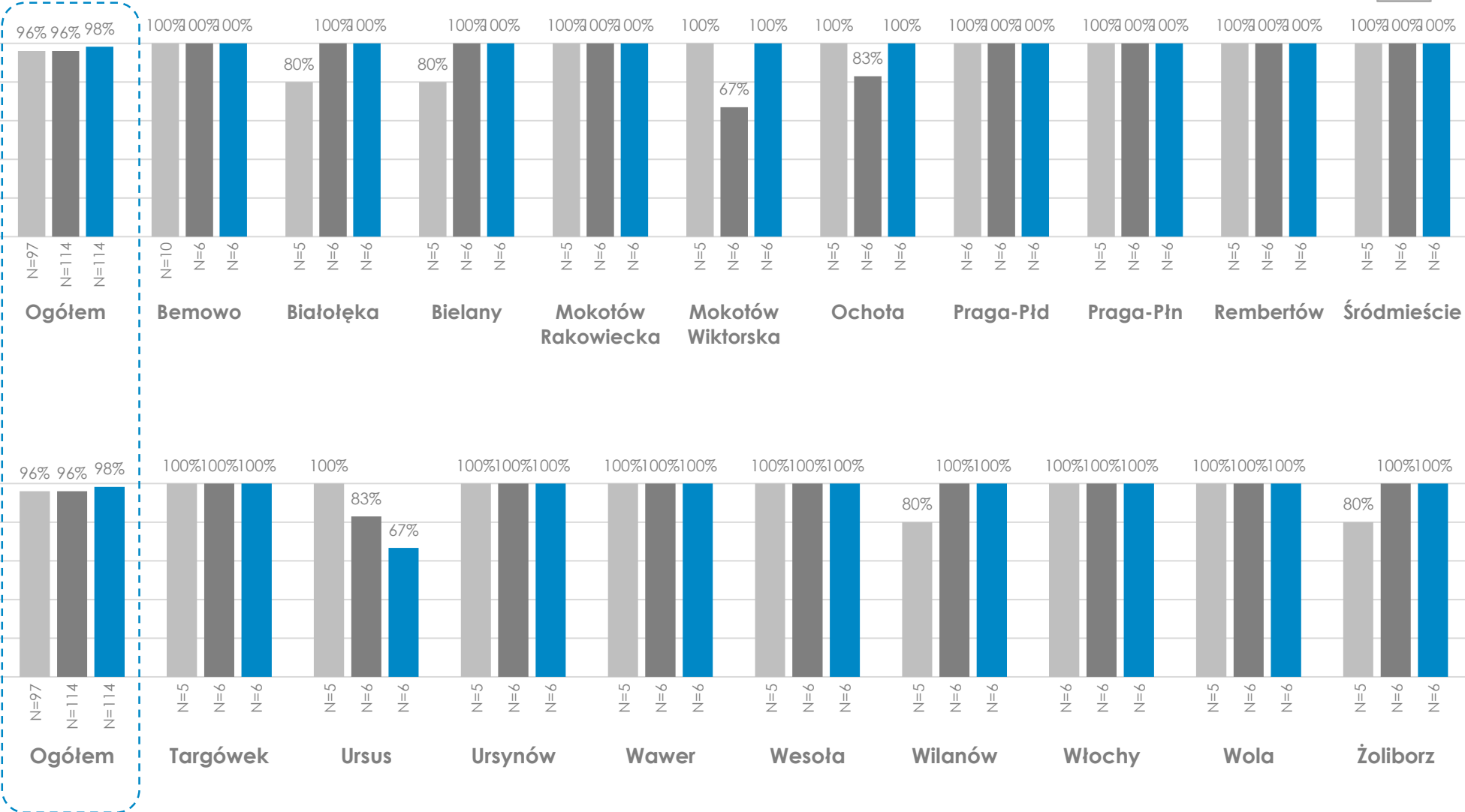


Czy urzędnik był **ubrany na służbowo**?



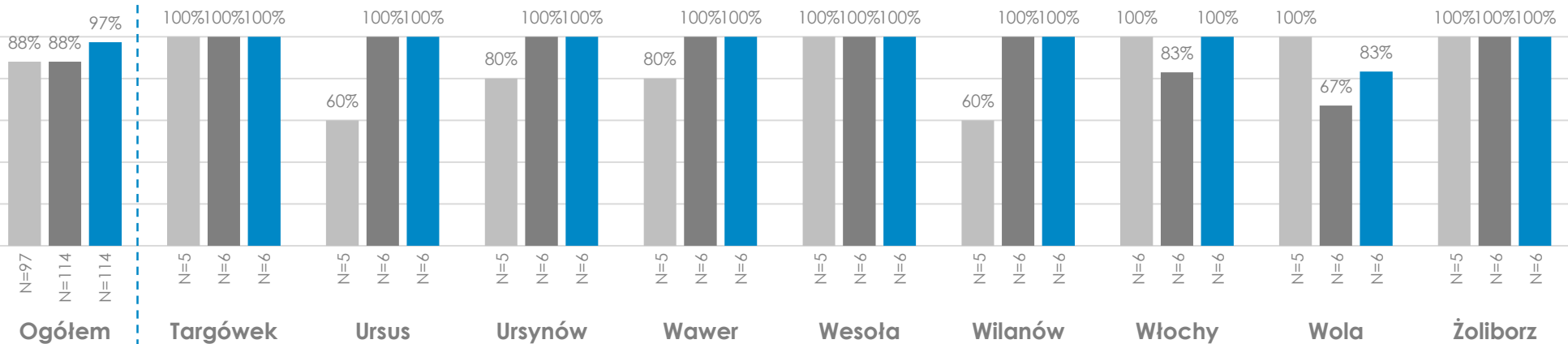
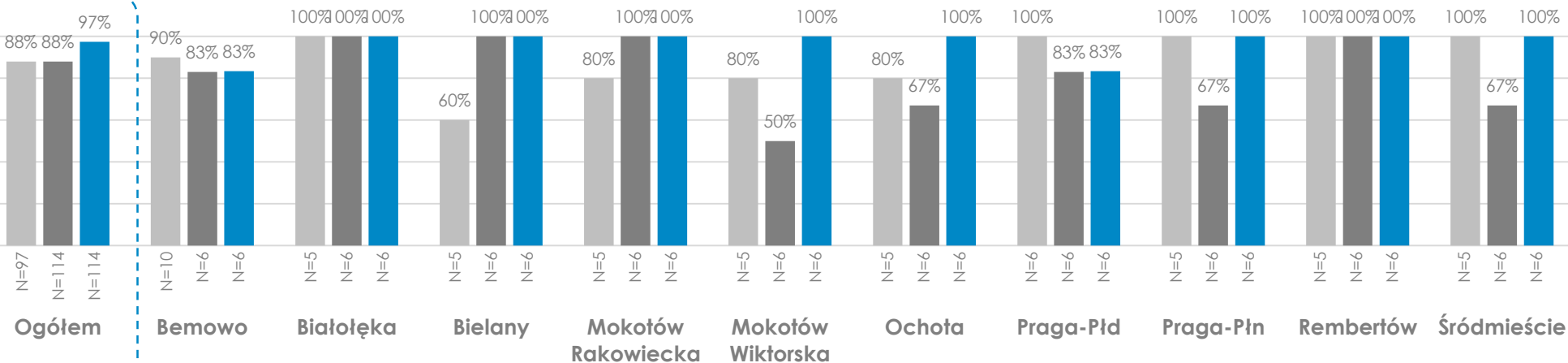


Czy **na biurku** urzędnika i w jego otoczeniu jest **porządek**? (tzn. papiery, dokumenty są ułożone)



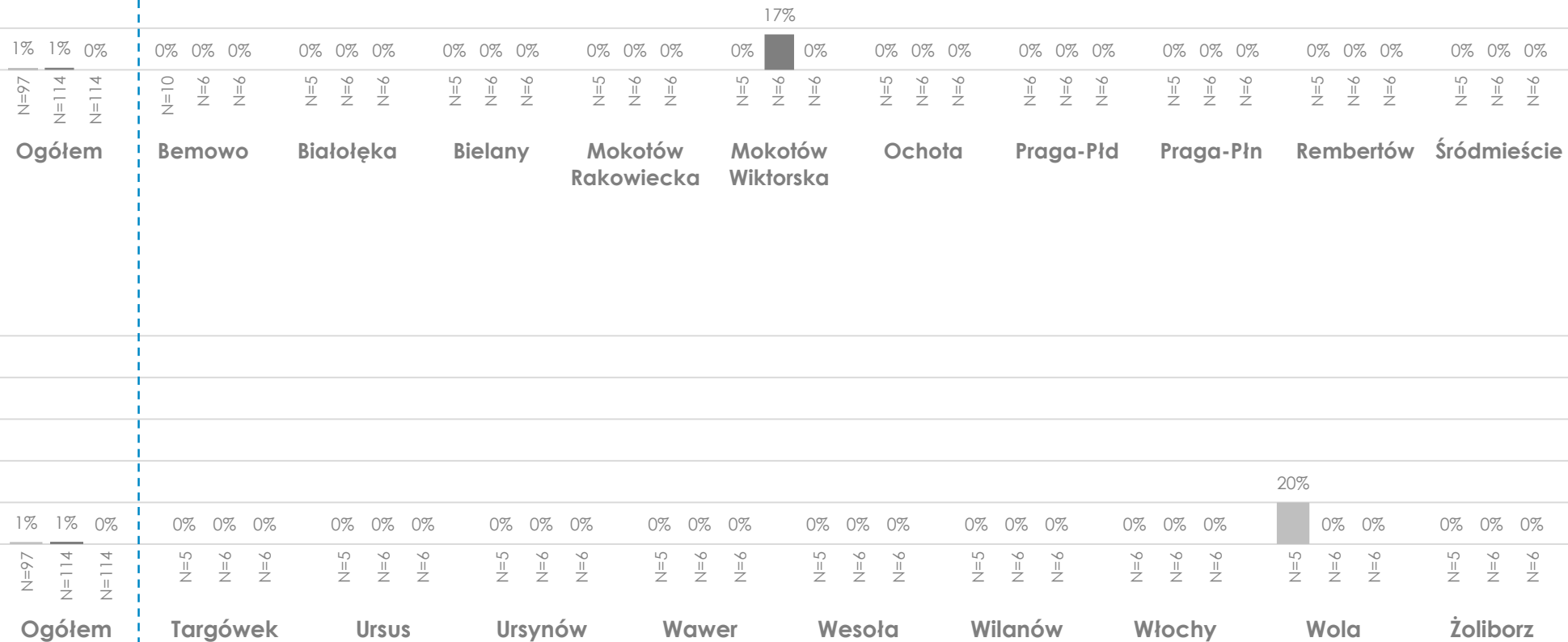


Czy na biurku urzędnika znajdowały się **tylko przedmioty związane z pracą**? (tzn. brak na biurku takich rzeczy jak prywatne zdjęcia, maskotki itp.)



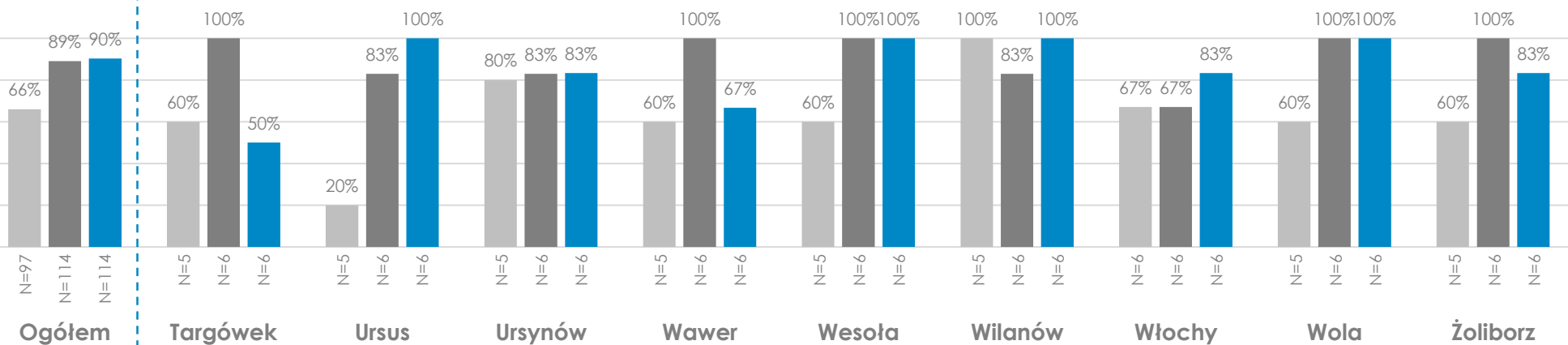
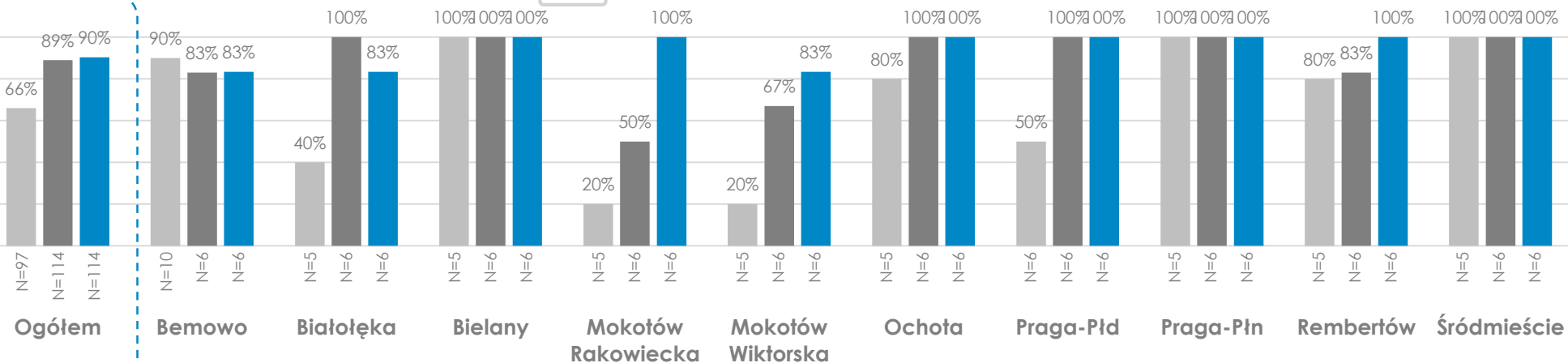


Czy **na biurku** są **naczynia**? (talerze, sztucce itp., na biurku może być tylko jeden kubek)



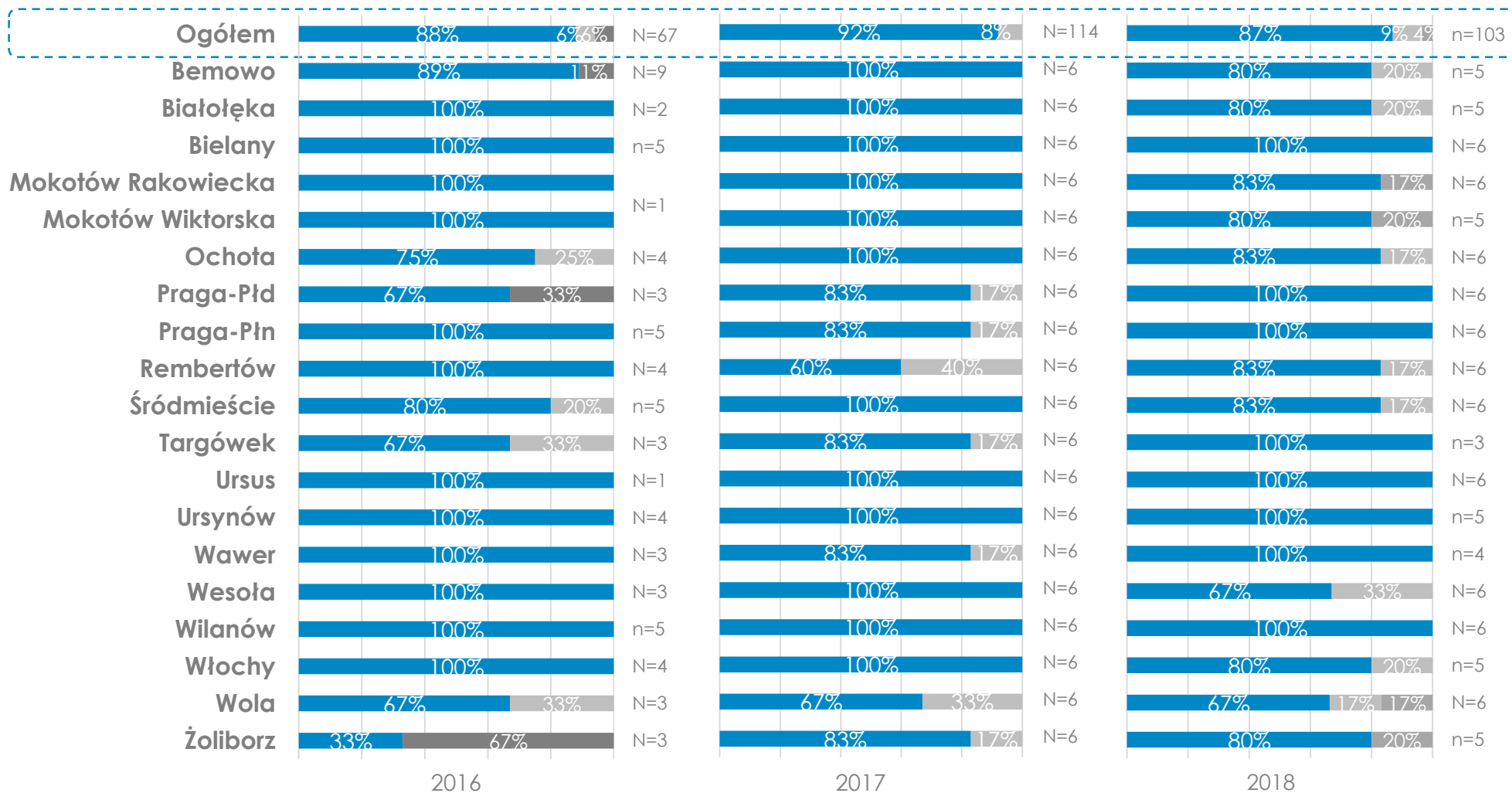


Czy urzędnik miał **legitymację**?





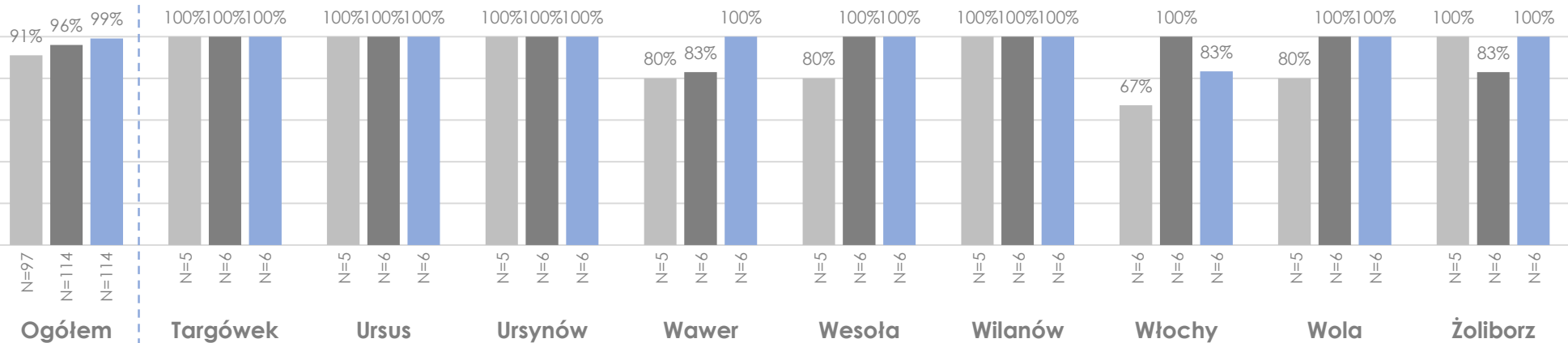
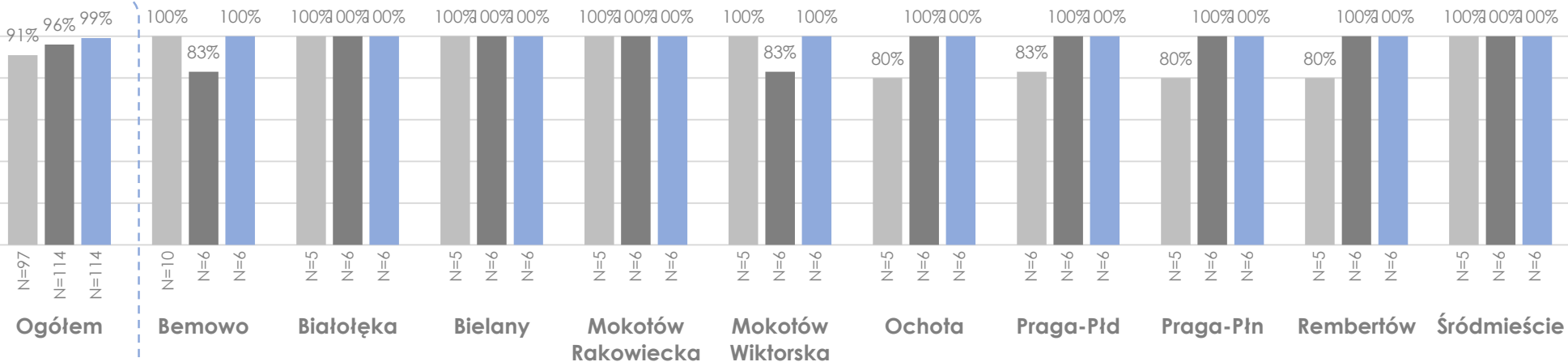
Gdzie umieszczona była legitymacja?



- powieszona na szyi
- przypięta do ubrania w widocznym miejscu
- leżała na biurku
- w innym miejscu

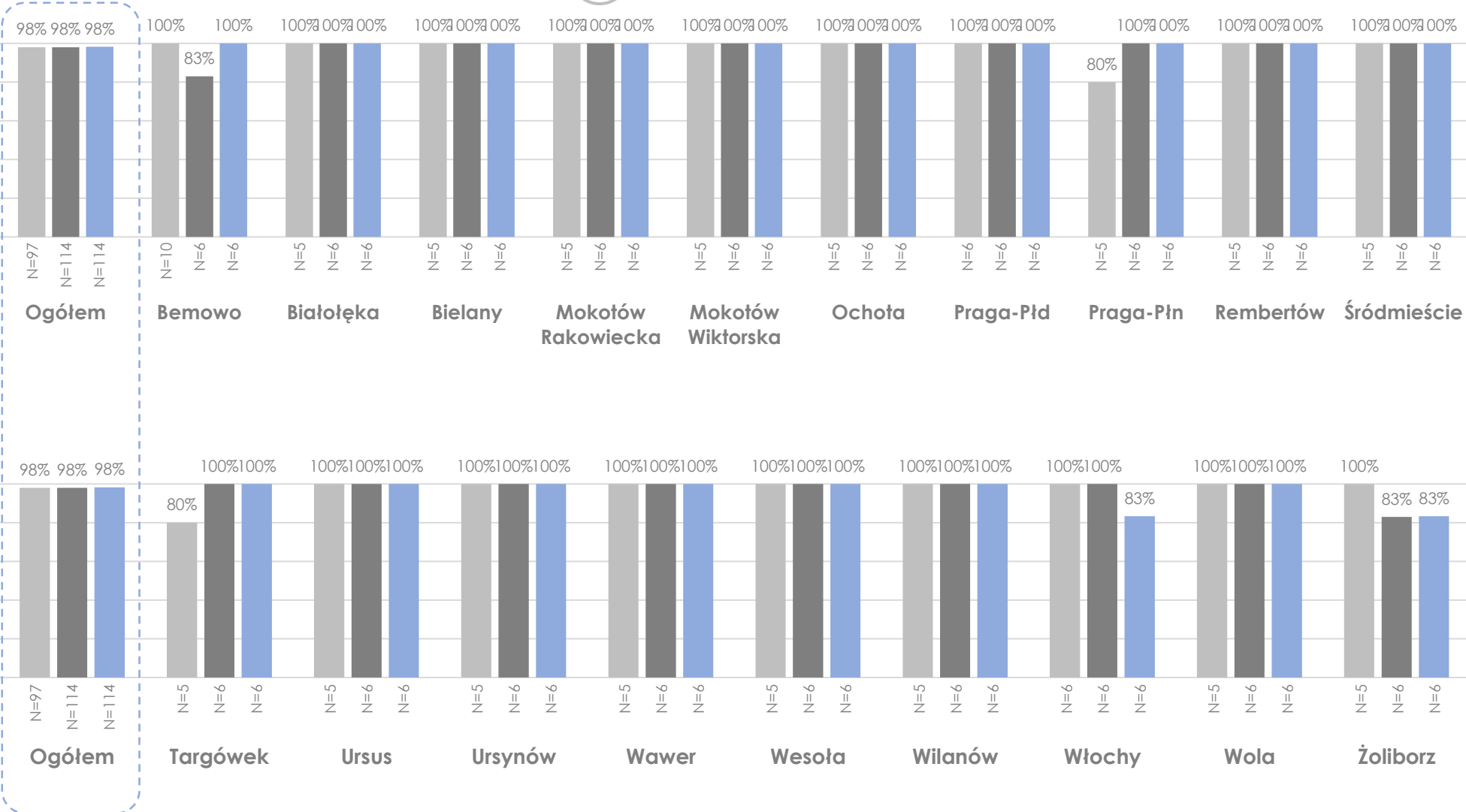


Czy urzędnik **przywitał Cię** uprzejmie?



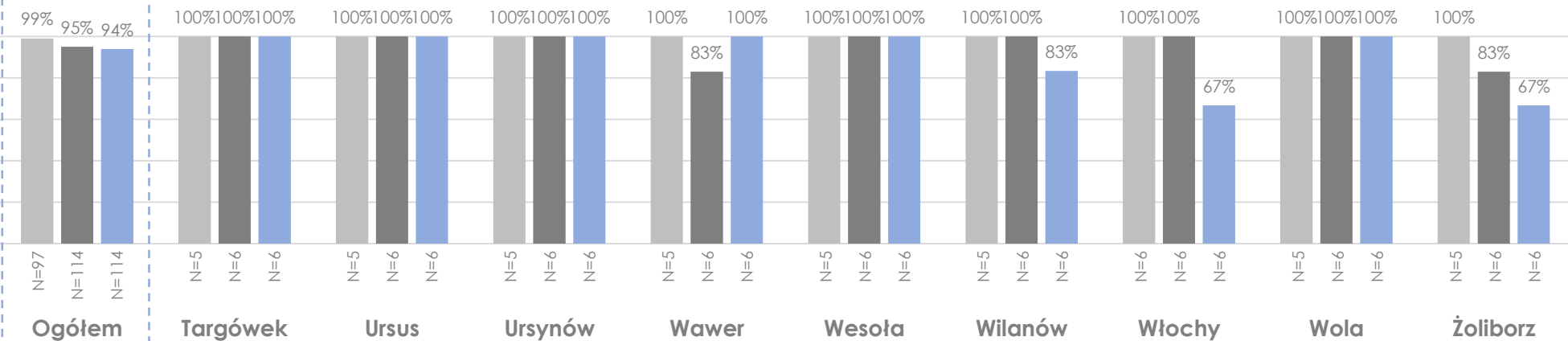
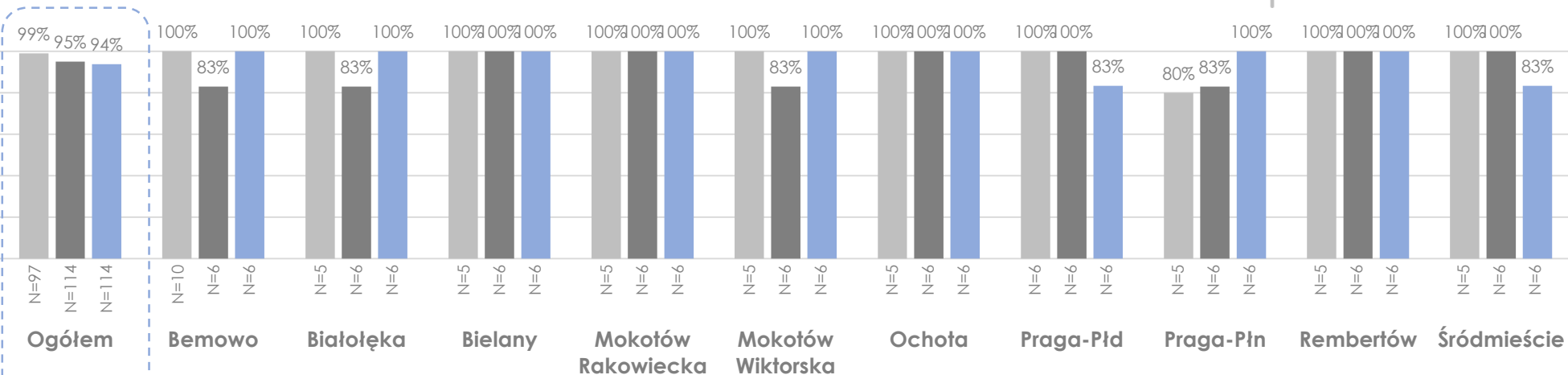


Czy urzędnik był **uprzejmy i miły**?



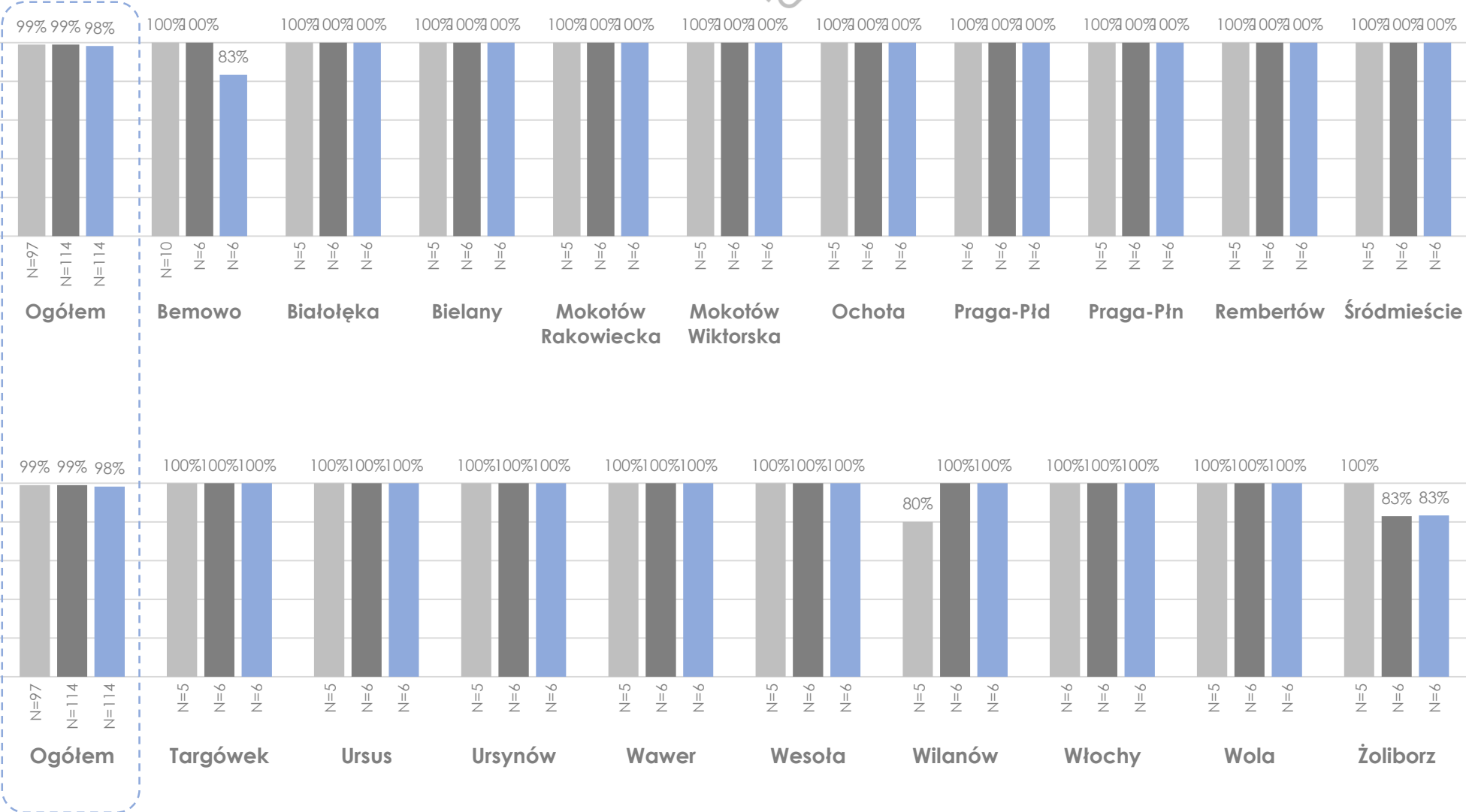


Czy urzędnik podczas rozmowy starał się utrzymać **kontakt wzrokowy** z Tobą?



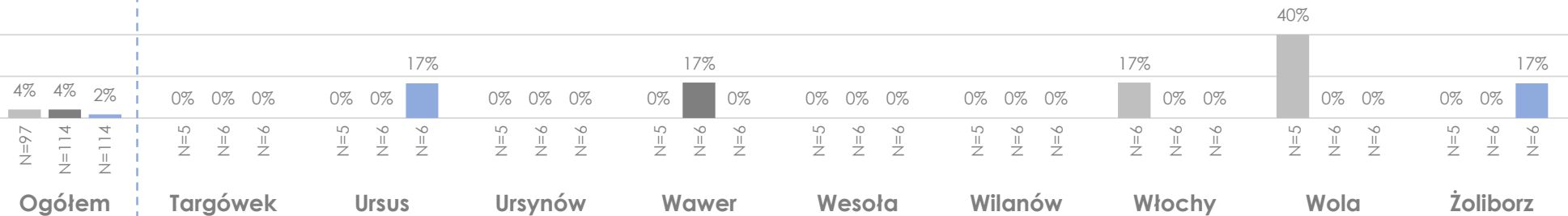
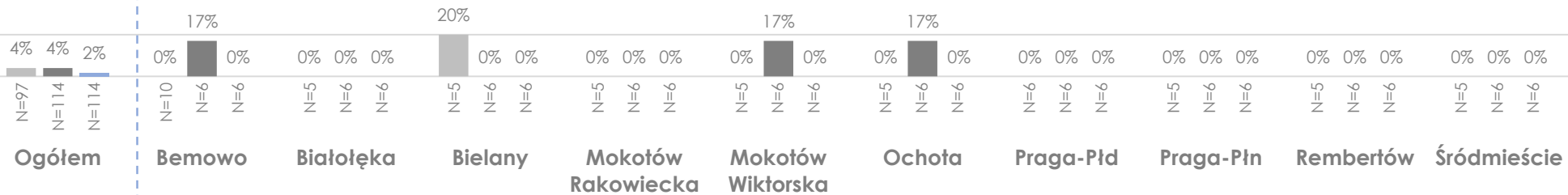


Czy urzędnik **mówił wyraźnie** (miał dobrą dykcję)?



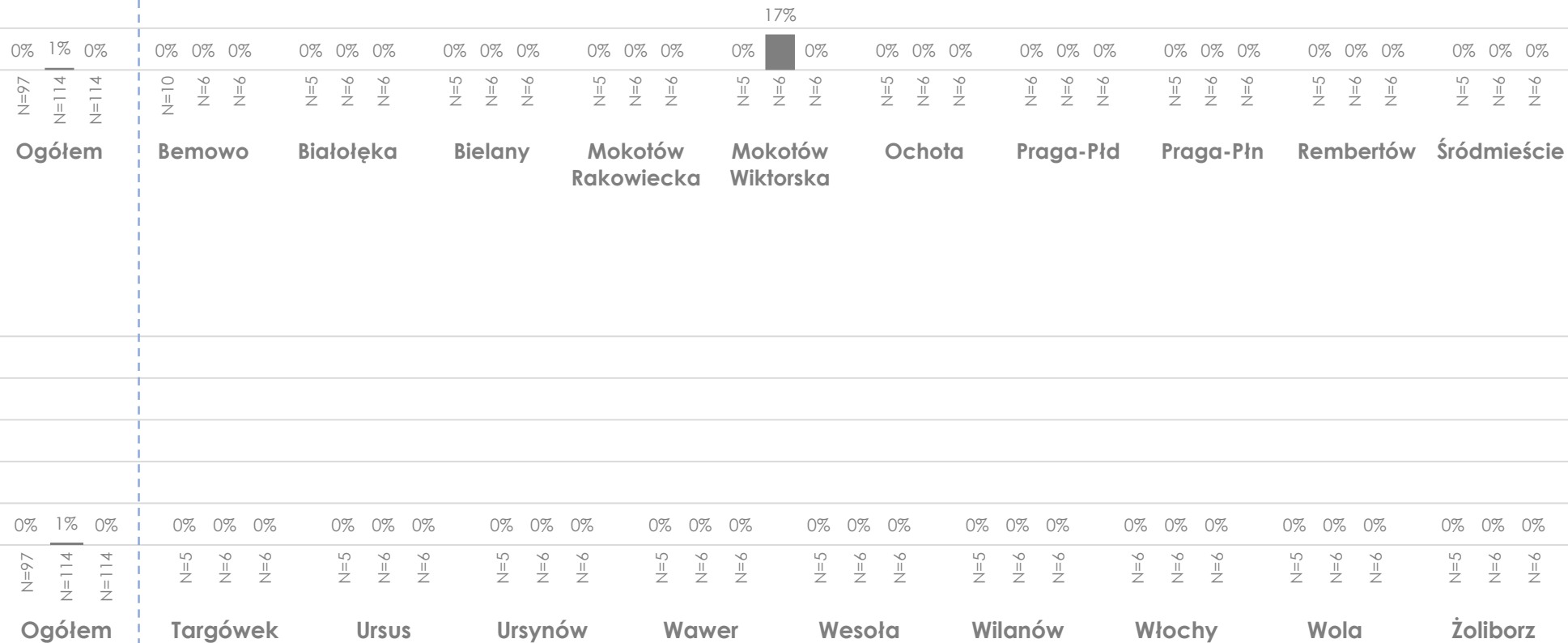


Czy urzędnik zajmował się **prywatnymi sprawami** (np. rozmawiał przez telefon lub z innym urzędnikiem w prywatnej sprawie)?



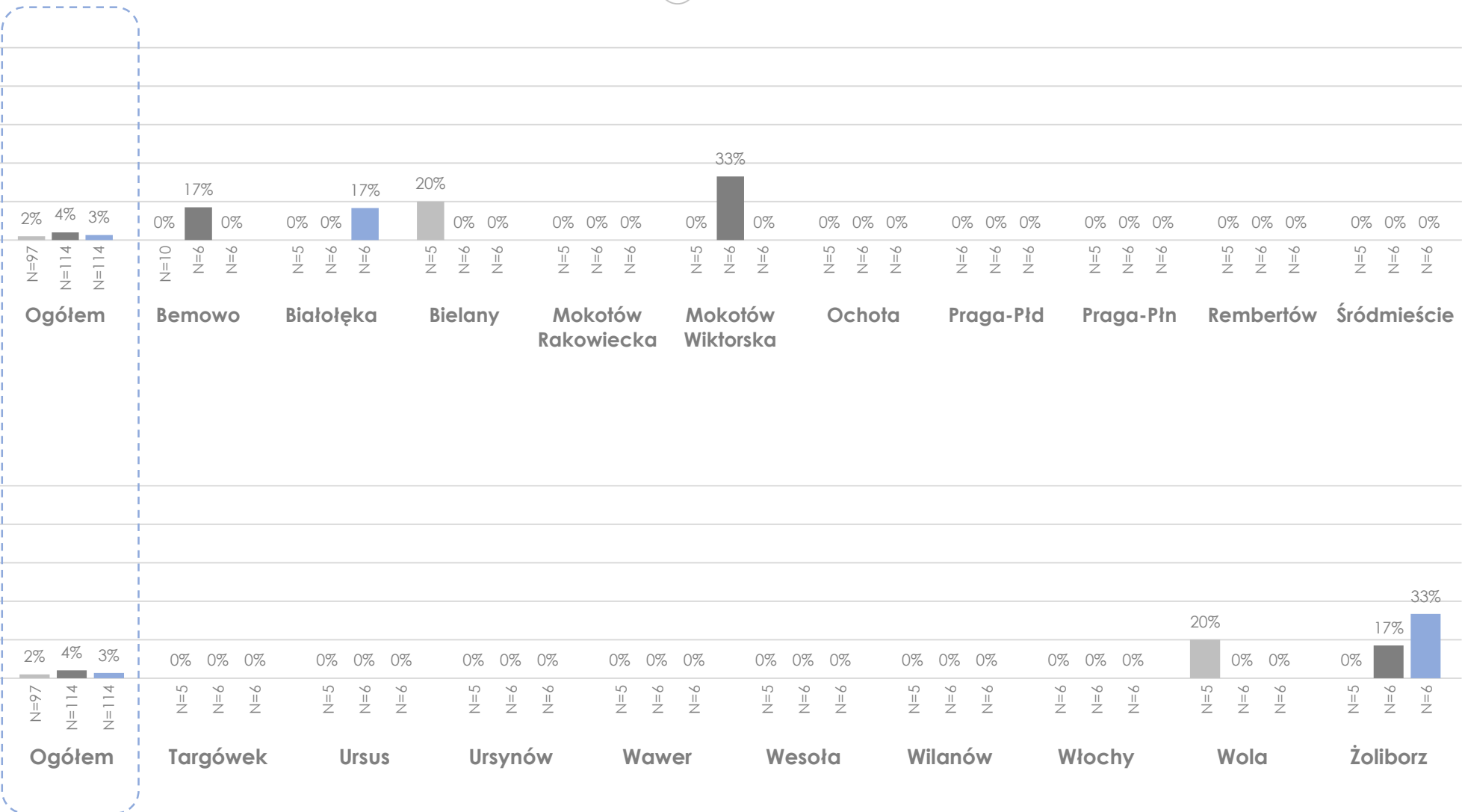


Czy urzędnik **jadł** posiłek/przekąskę?



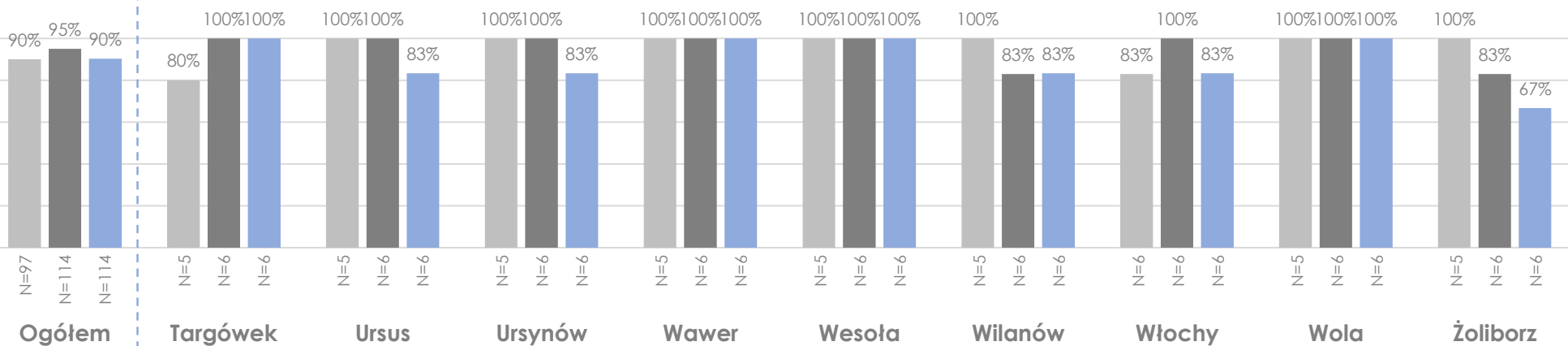
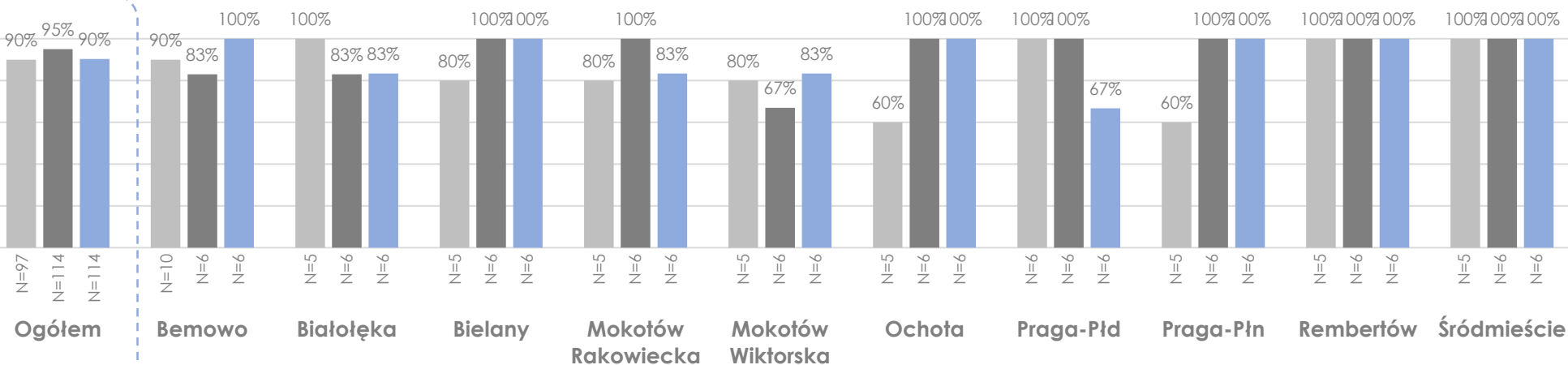


Czy urzędnik **okazywał zniecierpliwienie?**



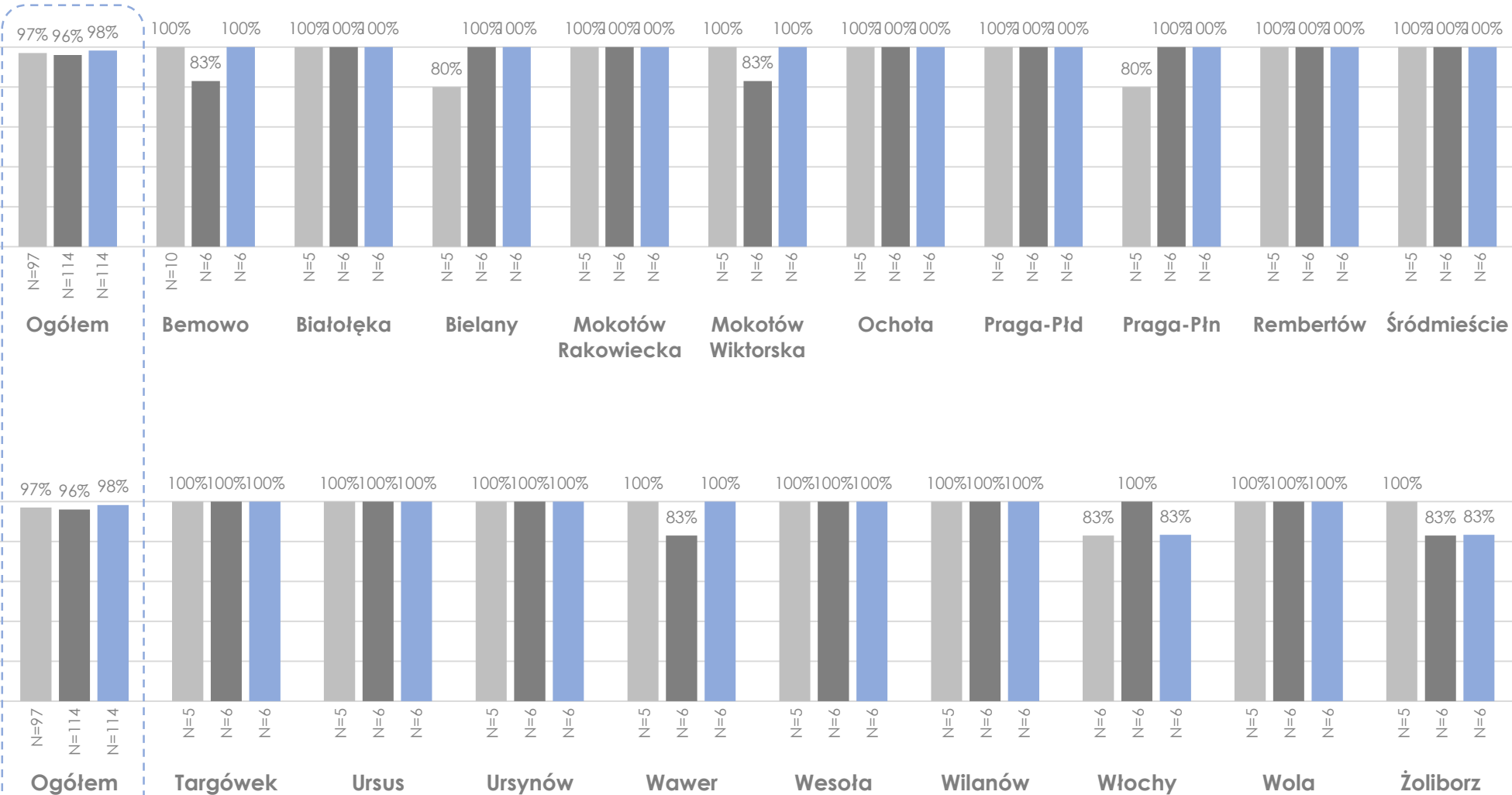


Czy urzędnik poświęcił Ci **odpowiednią ilość czasu i uwagi?**

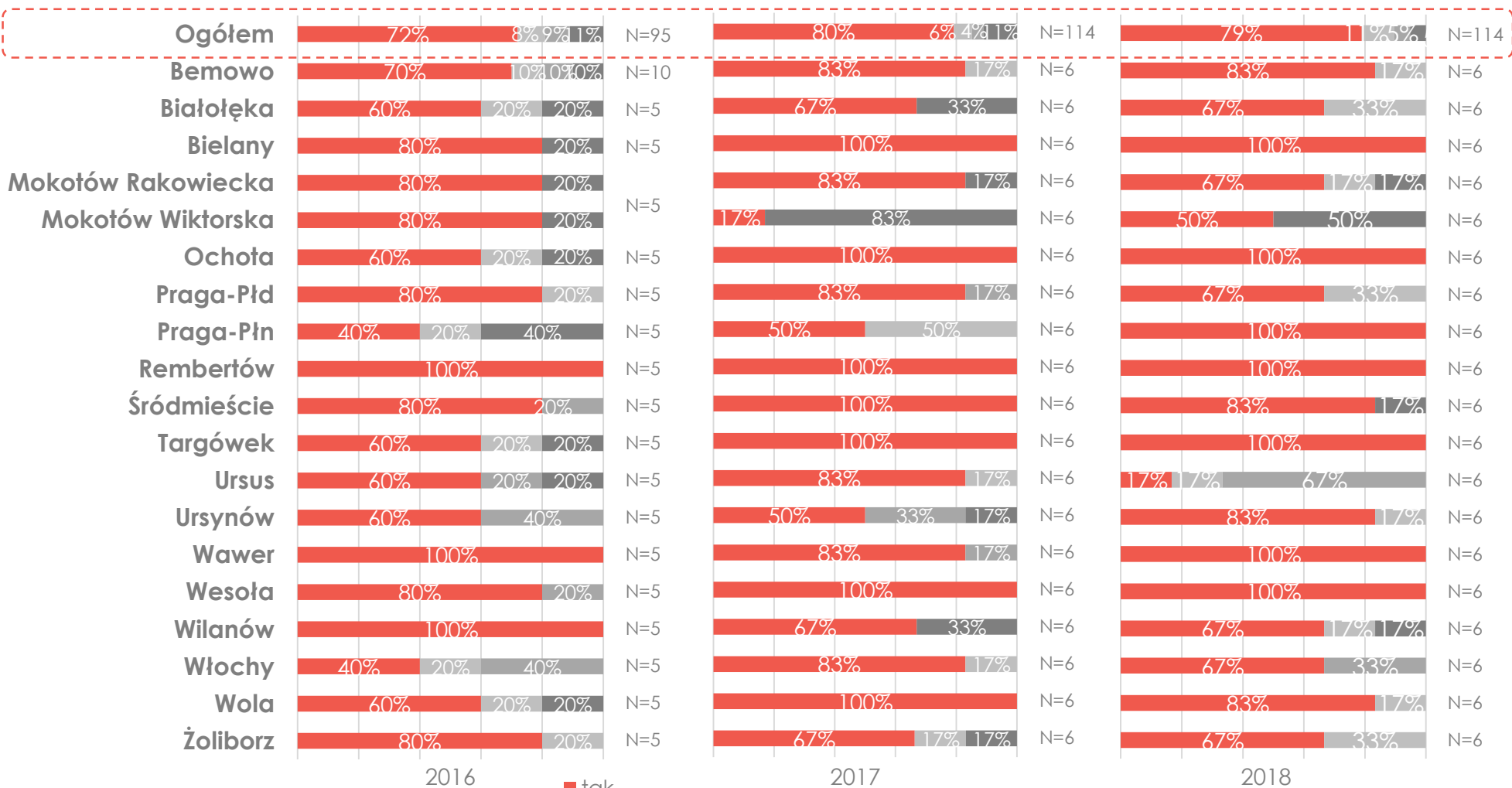




Czy urzędnik **pożegnał Cię** uprzejmie?



Czy urzędnik, do którego podszedłeś/podeszłaś w celu załatwienia sprawy **podjął się jej obsługi**?



■ tak

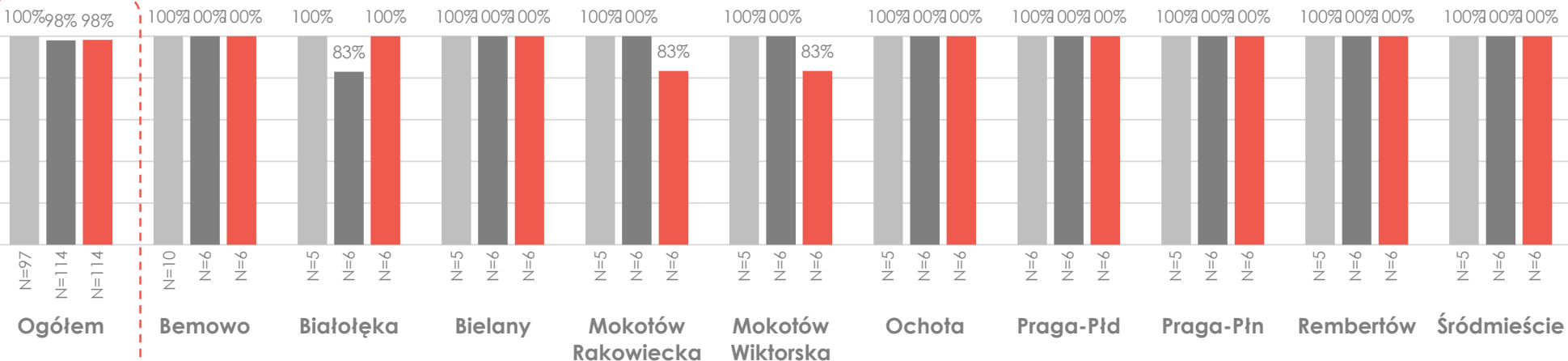
■ nie, odesłał mnie do innego stanowiska

■ nie, odesłał mnie do pracownika merytorycznego

■ nie, odesłał mnie w inne miejsce

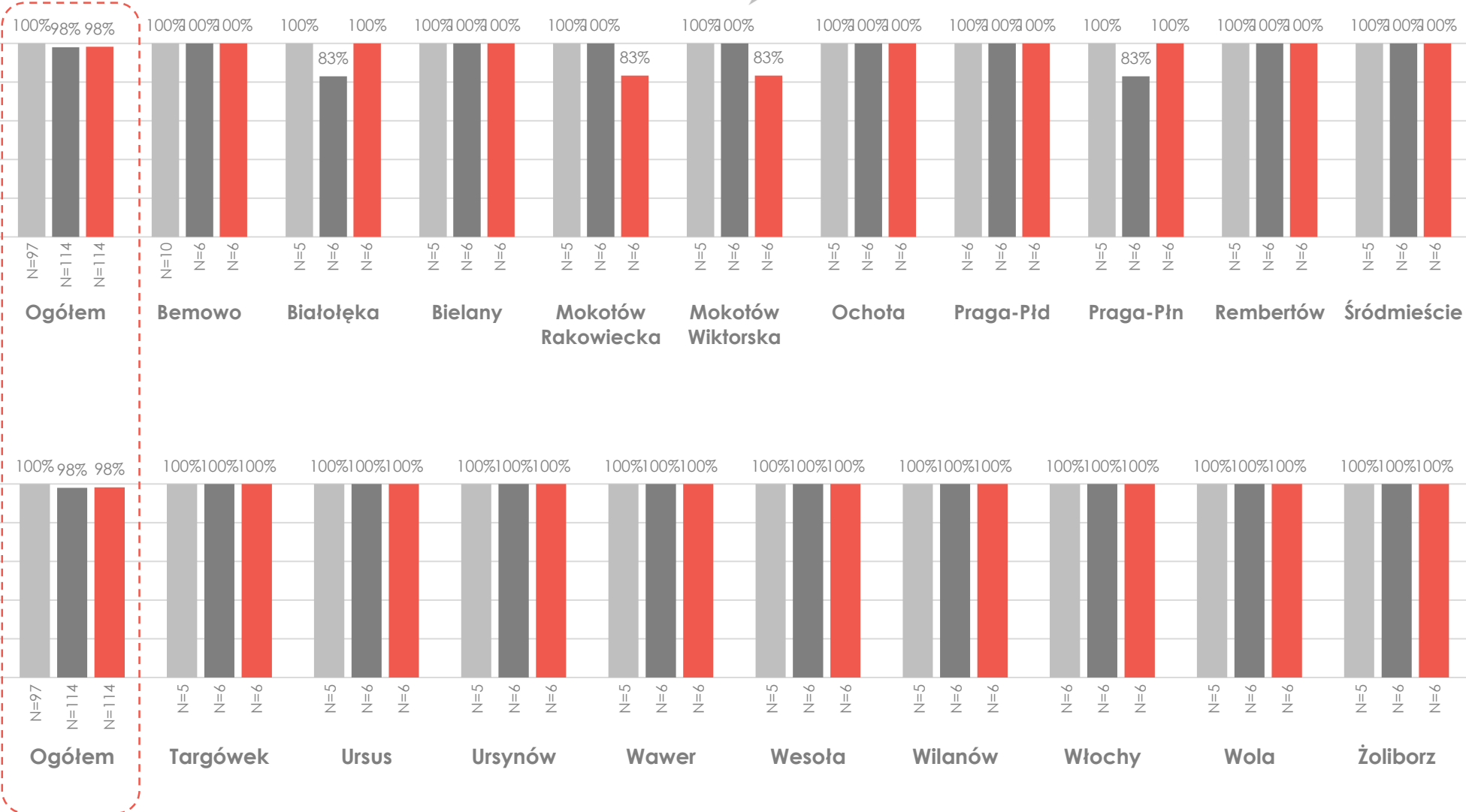


Czy urzędnik w czasie załatwiania sprawy **udzielał informacji w sposób zrozumiały?**



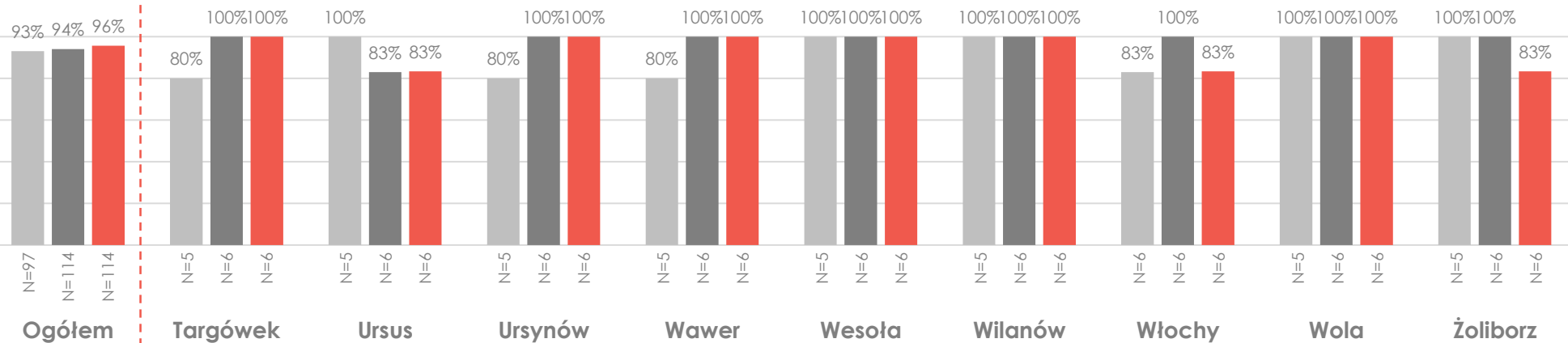
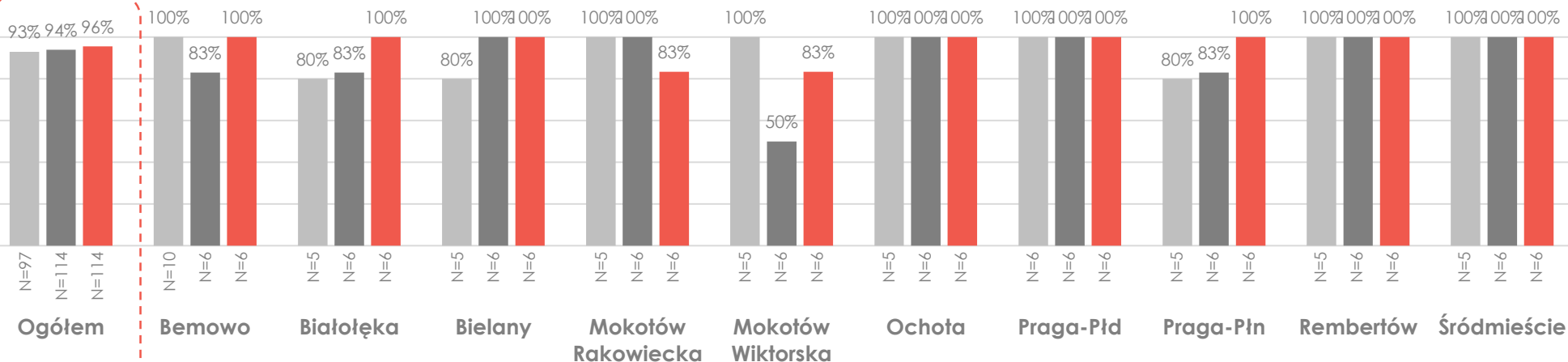


Czy urzędnik **używał zrozumiałej terminologii?**



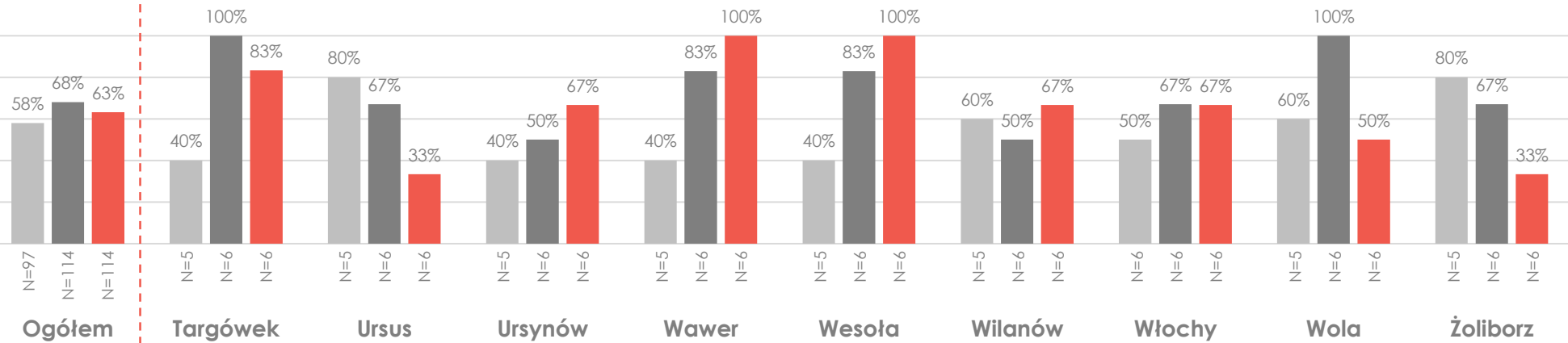
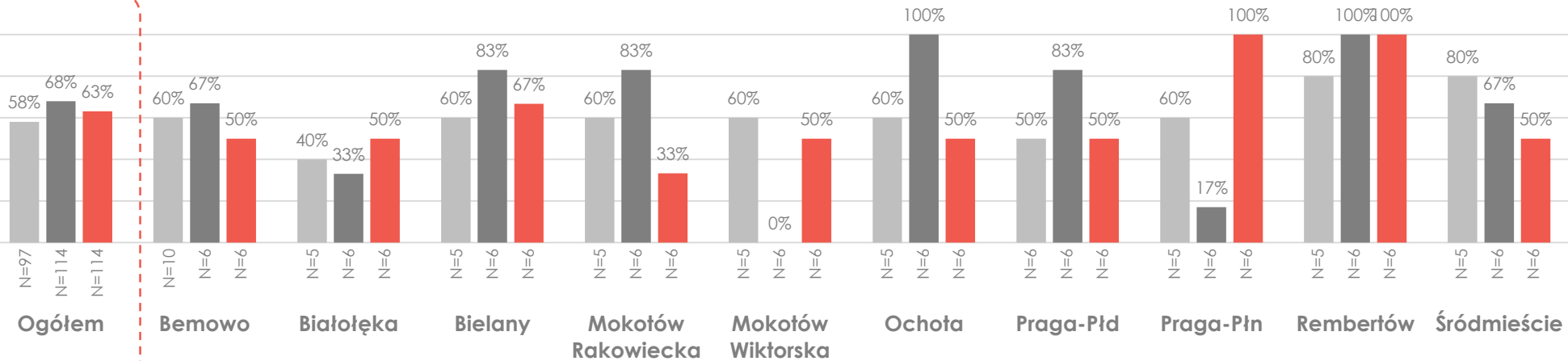


Czy urzędnik **udzielał informacji w sposób kompetentny?**



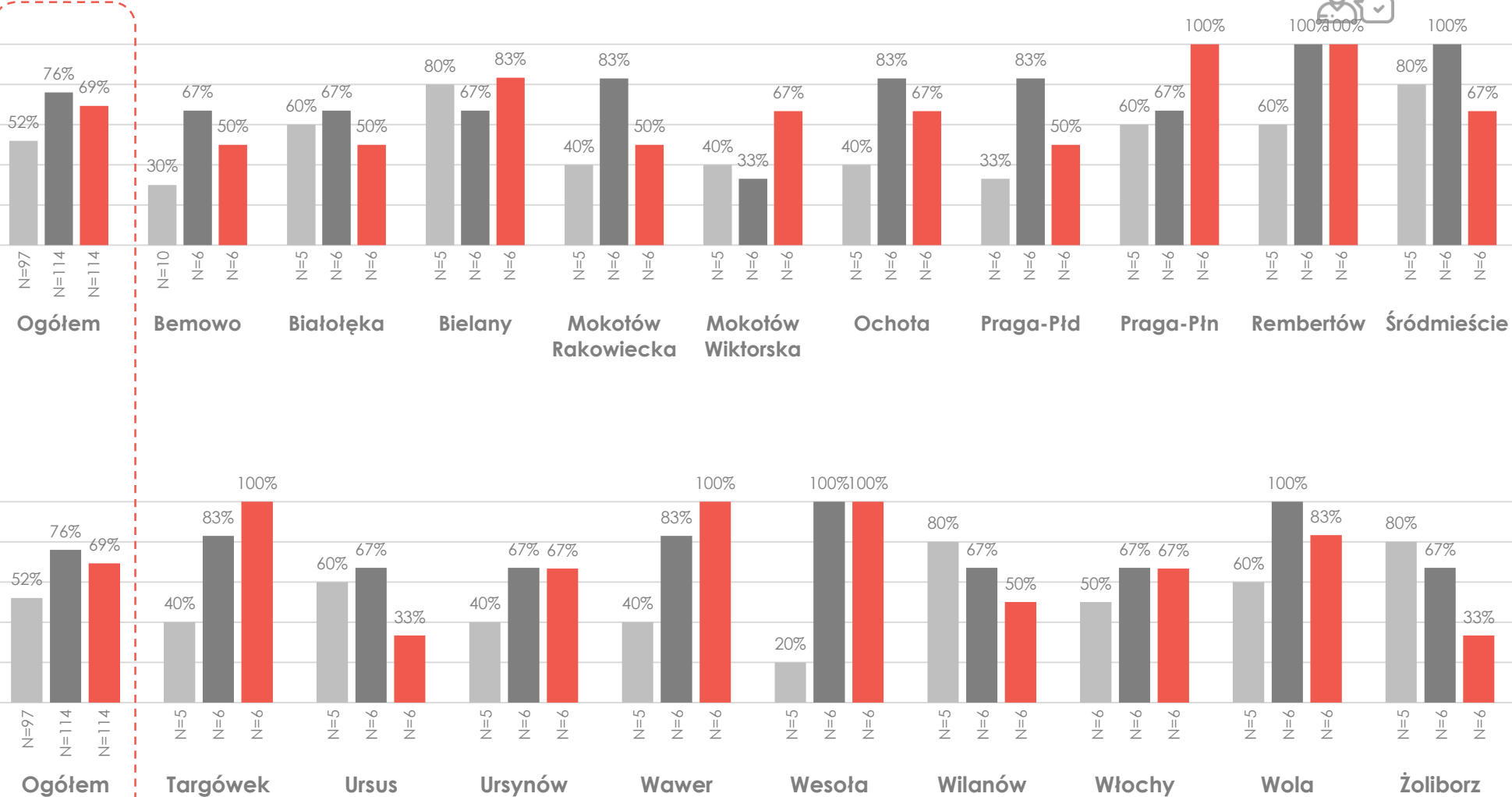


Czy urzędnik **dopytywał o szczegóły** przedstawionej sprawy?





Czy urzędnik w czasie załatwiania sprawy **upewnił się, że zrozumiałeś/aś jego wyjaśnienia?**





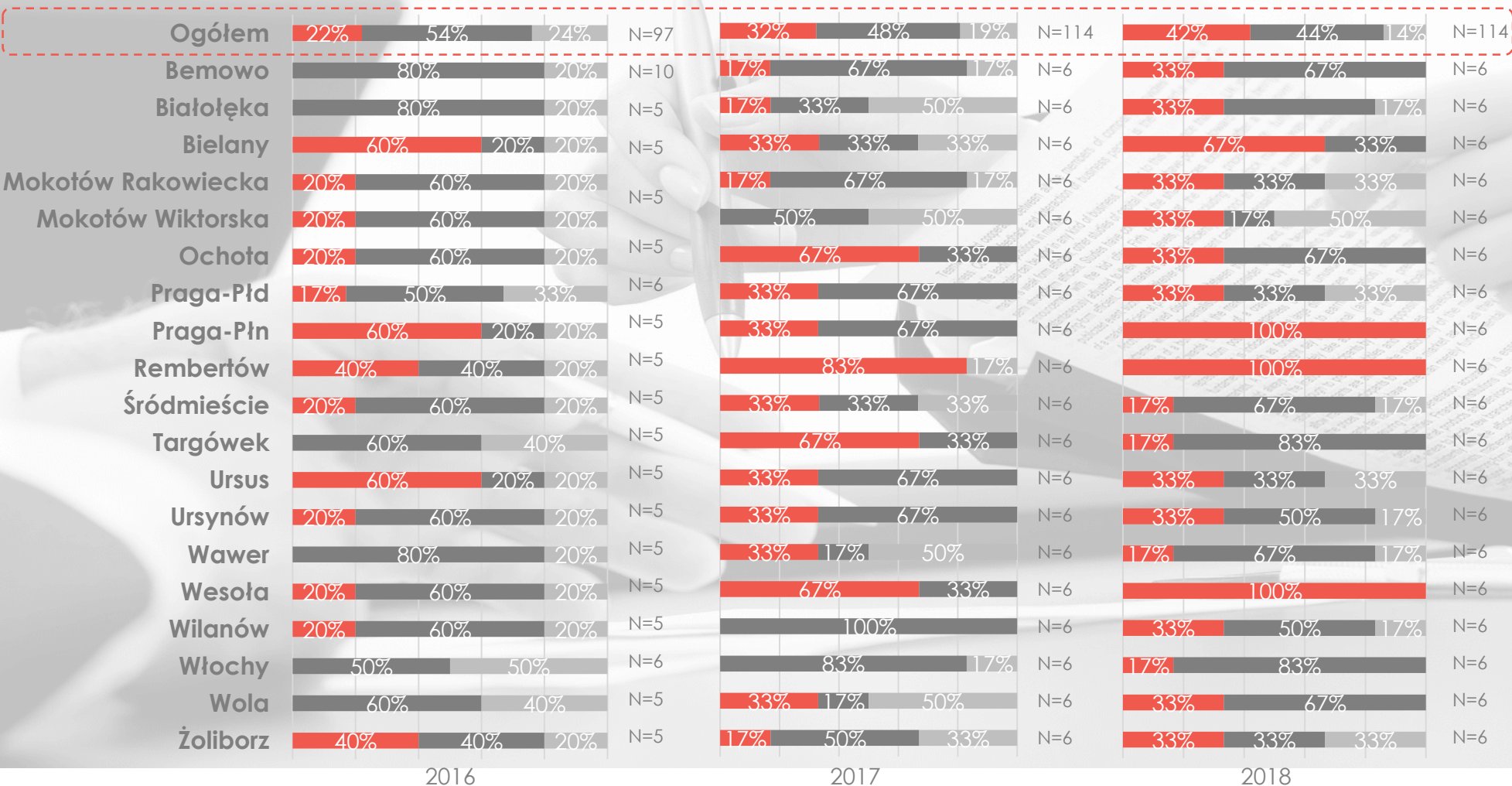
Czy urzędnik **wydał Ci druk formularza/wniosku** lub poinformował, gdzie możesz znaleźć taki formularz/wniosek?



■ wydał druk formularza/wniosku
 ■ poinformował, gdzie znaleźć taki formularz/wniosek
 ■ nie wspomniał o formularzu/wniosku
 ■ nie dotyczy



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



■ tak

■ nie

■ nie dotyczy

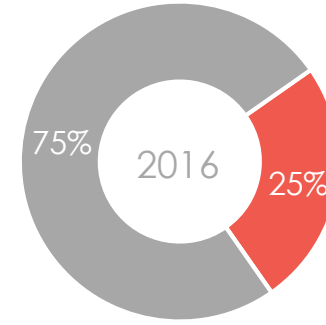
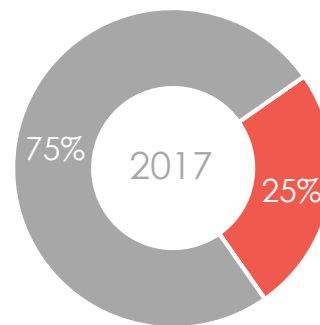
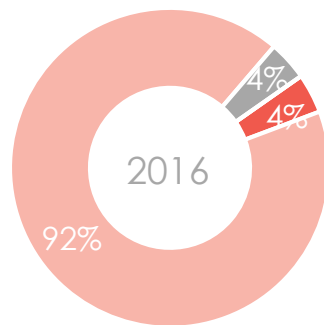
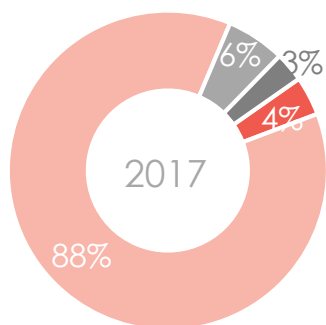
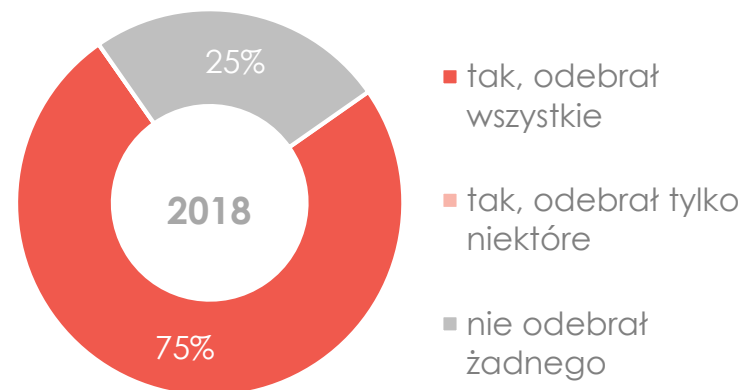
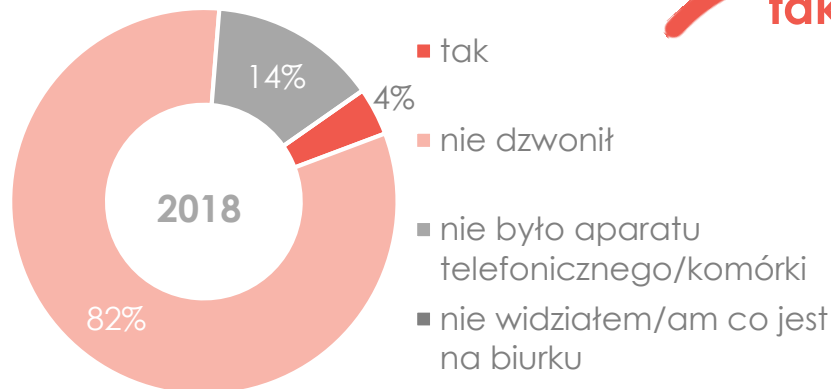


Czy w trakcie rozmowy **dzwonił telefon** znajdujący się przy stanowisku, przy którym miała miejsce rozmowa? (ogółem)

Czy w trakcie rozmowy urzędnik **odbierał dzwoniący telefon**? (ogółem)

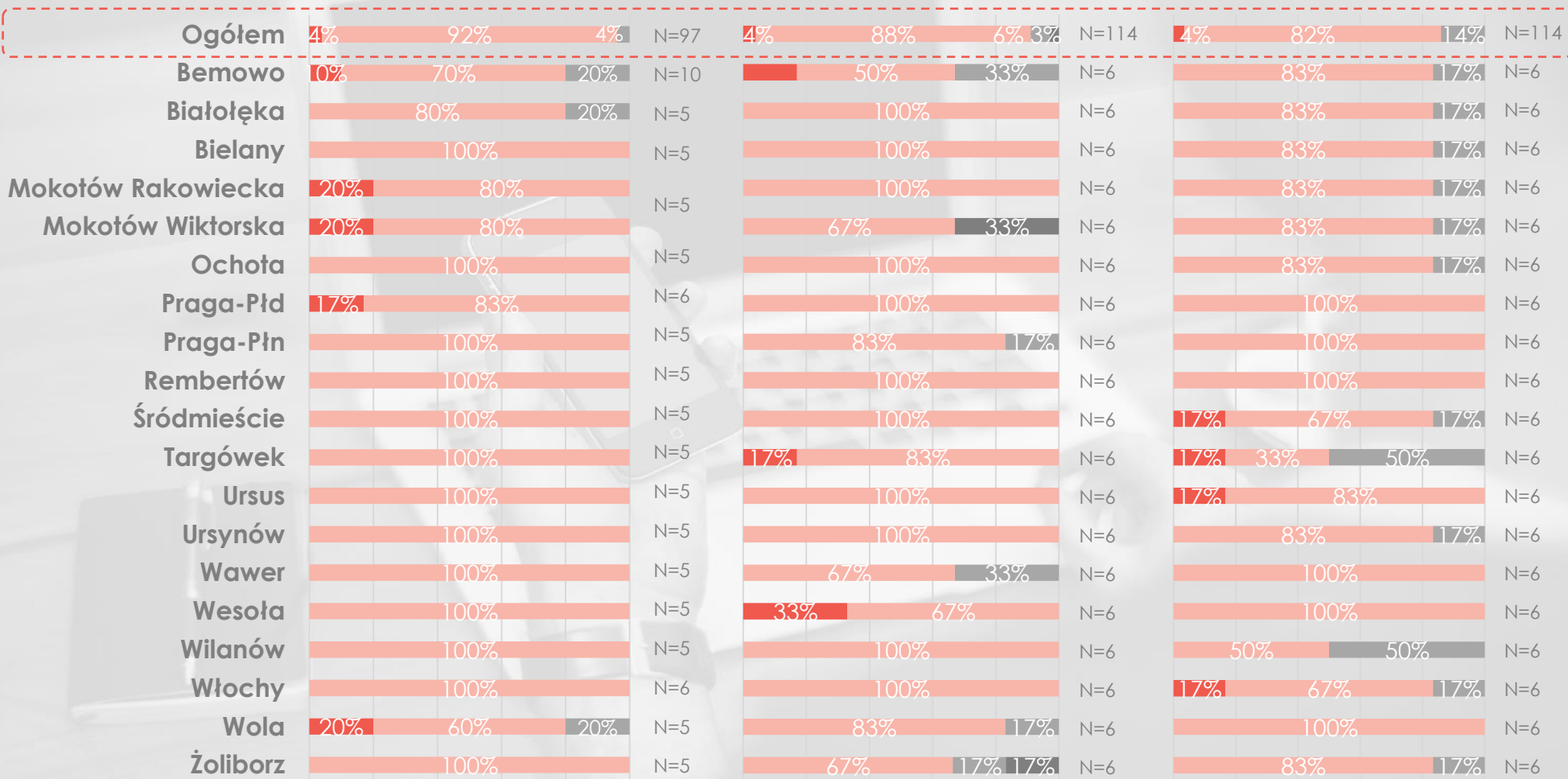


tak





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



2016

2017

2018

■ tak

■ nie dzwonił

■ nie było aparatu telefonicznego/komórki

■ nie widziałem/am co jest na biurku



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



- tak, odebrał wszystkie
- tak, odebrał tylko niektóre
- nie odebrał żadnego

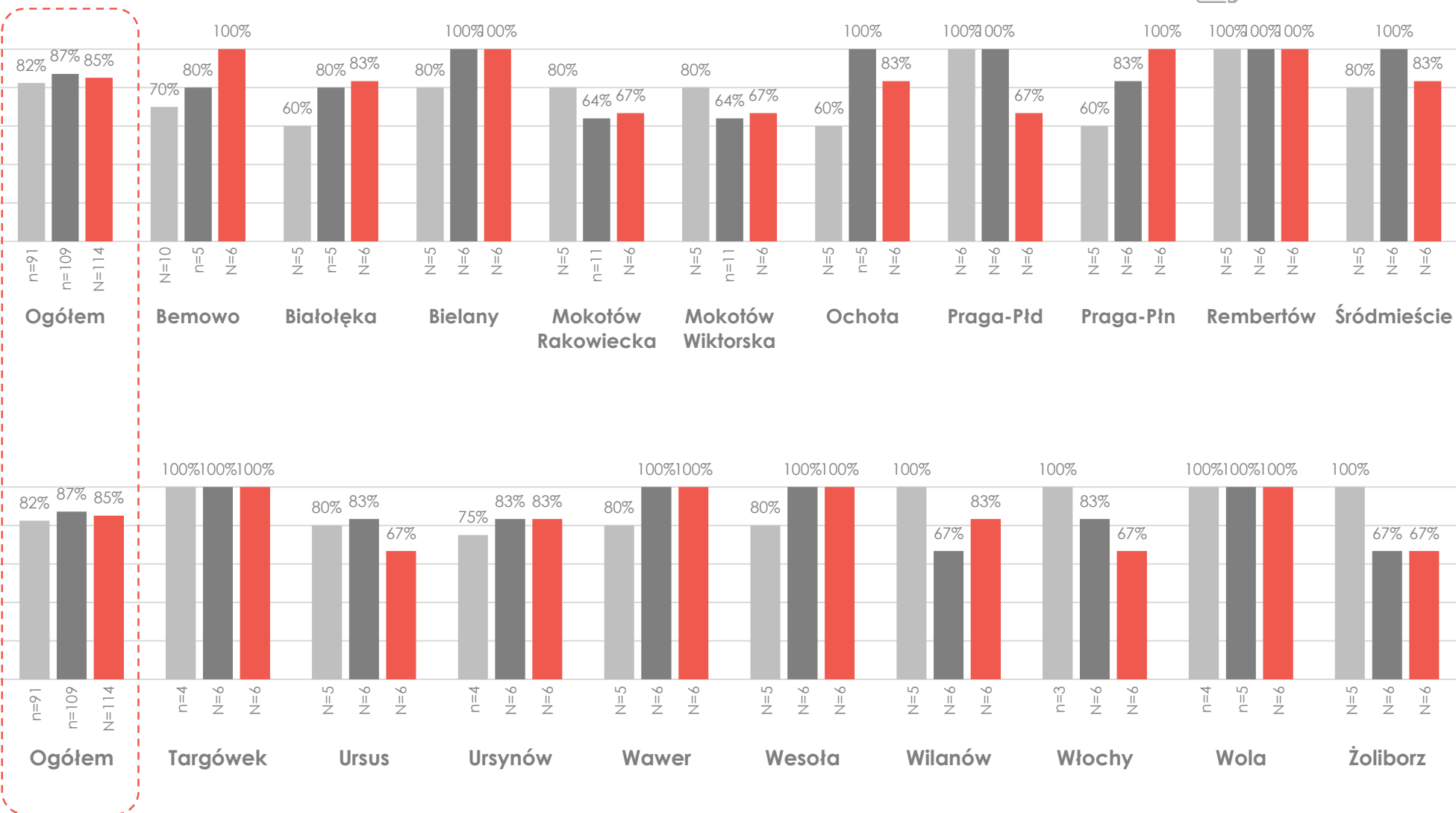


Czy przed odebraniem telefonu urzędnik **przeprosił Cię/powiadomił, że odbierze telefon?**



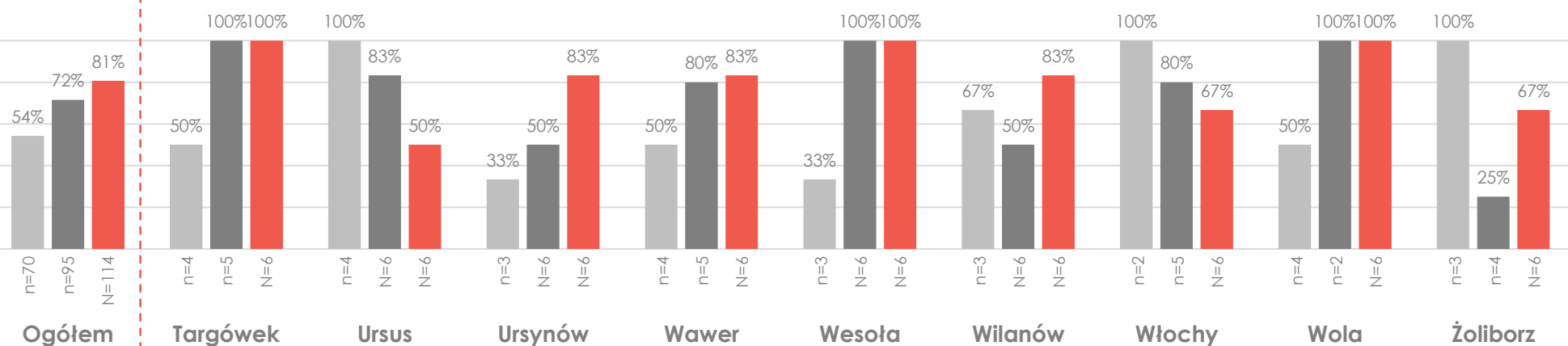
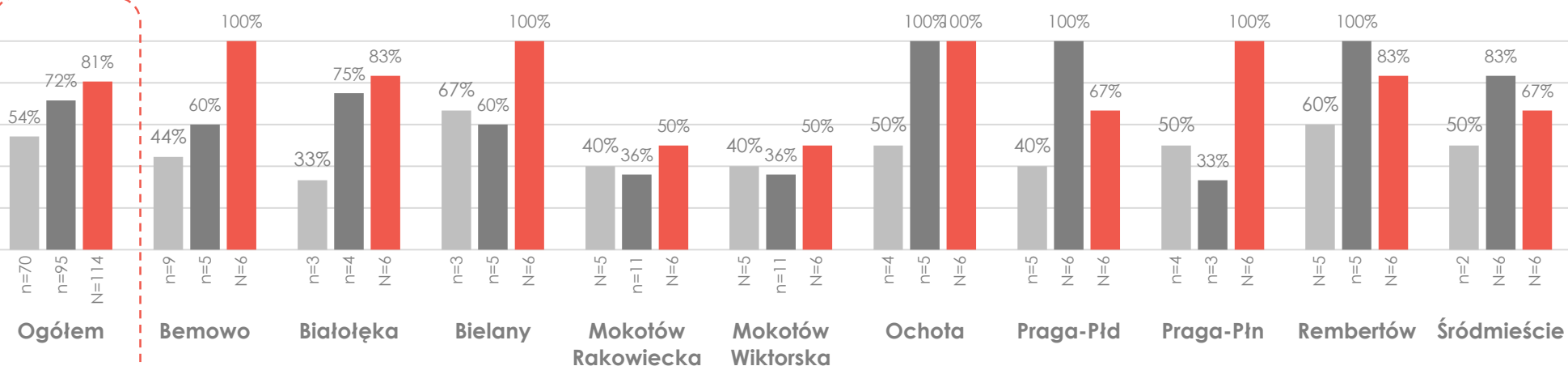


O czym, bez dopytywania, poinformował Cię urzędnik? **Wymagane dokumenty**



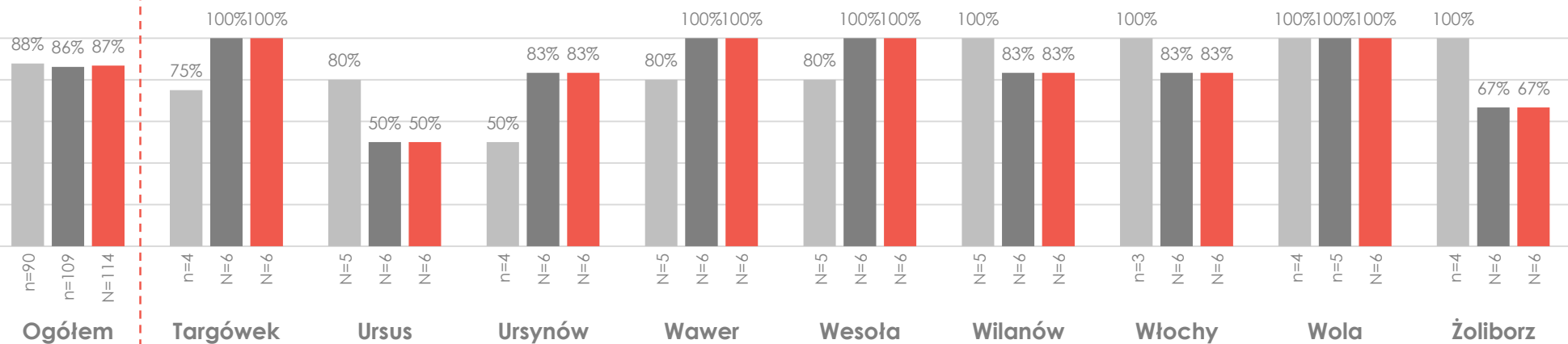
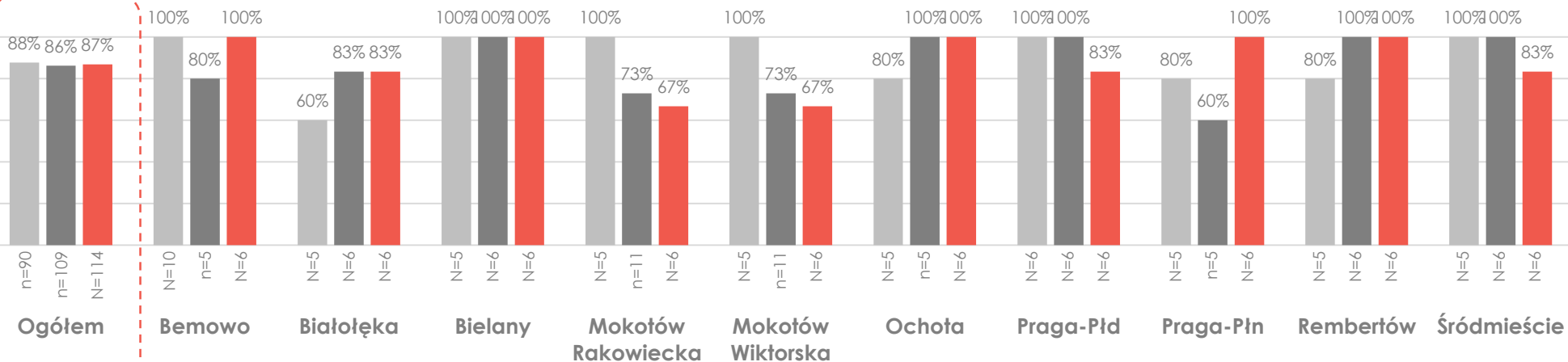


O czym, bez dopytywania, poinformował Cię urzędnik? **Wymagane opłaty/brak opłat**





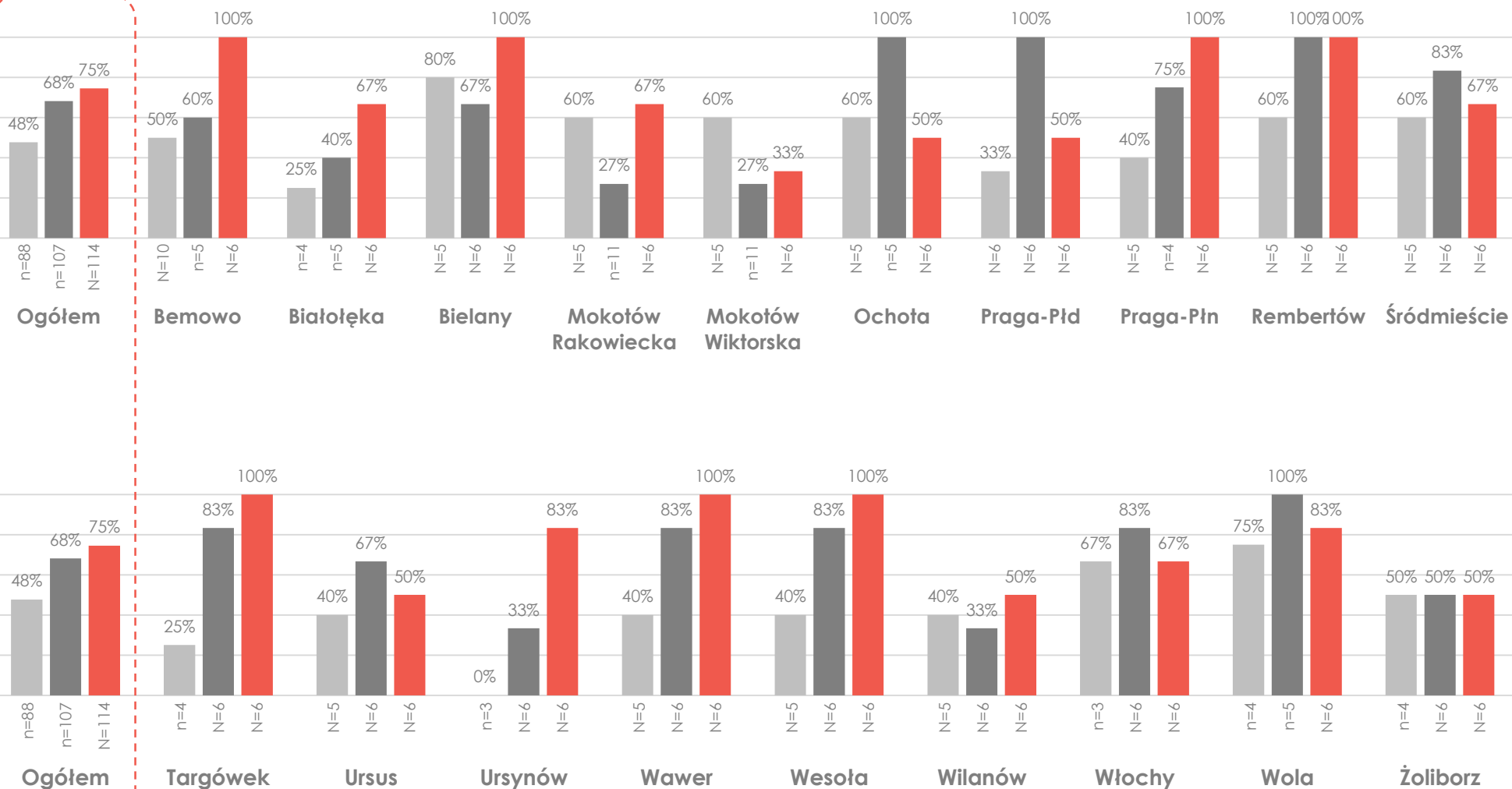
O czym, bez dopytywania, poinformował Cię urzędnik? **Miejsce złożenia dokumentów**





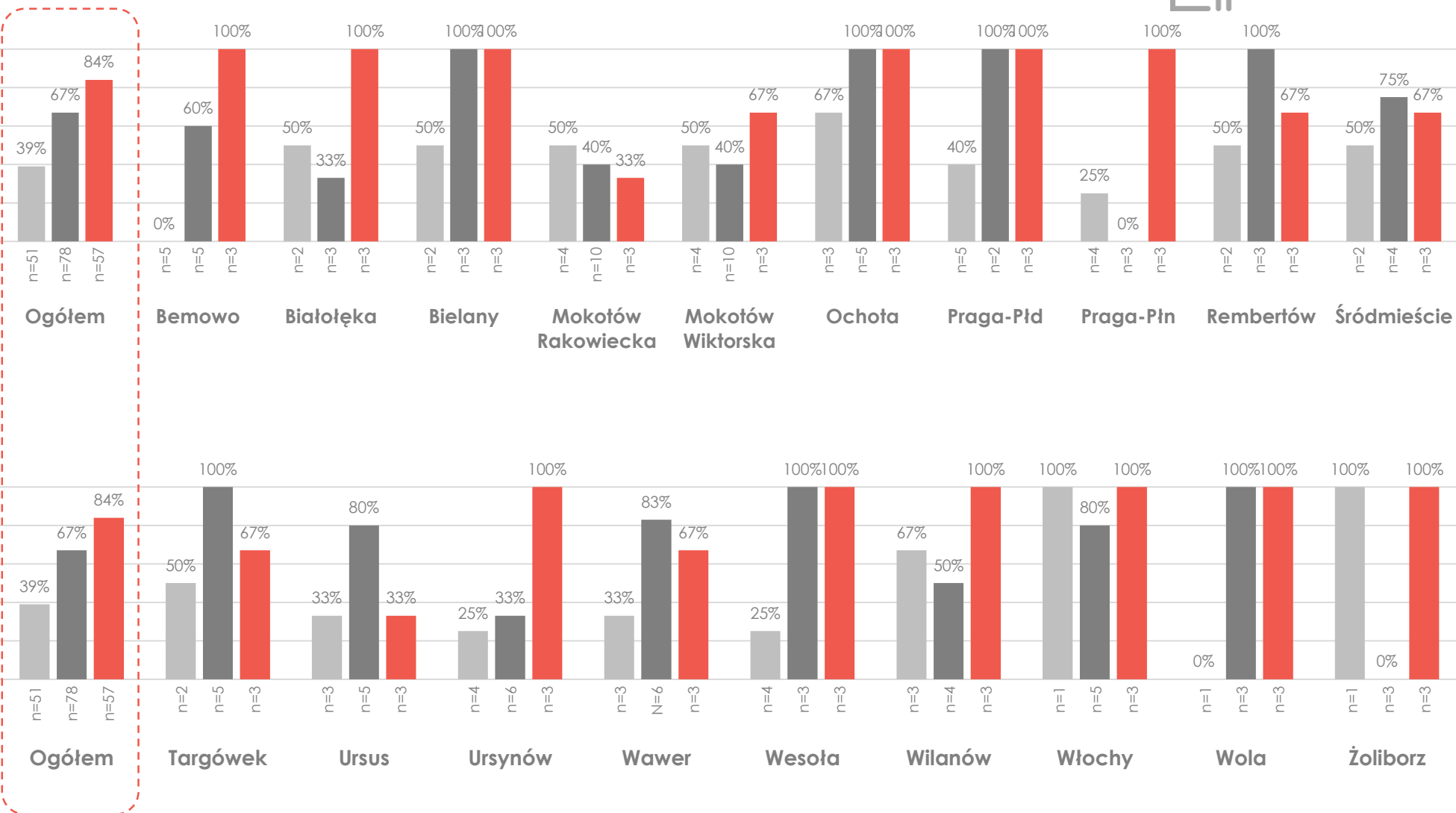
O czym, bez dopytywania, poinformował Cię urzędnik? **Termin odpowiedzi**

19



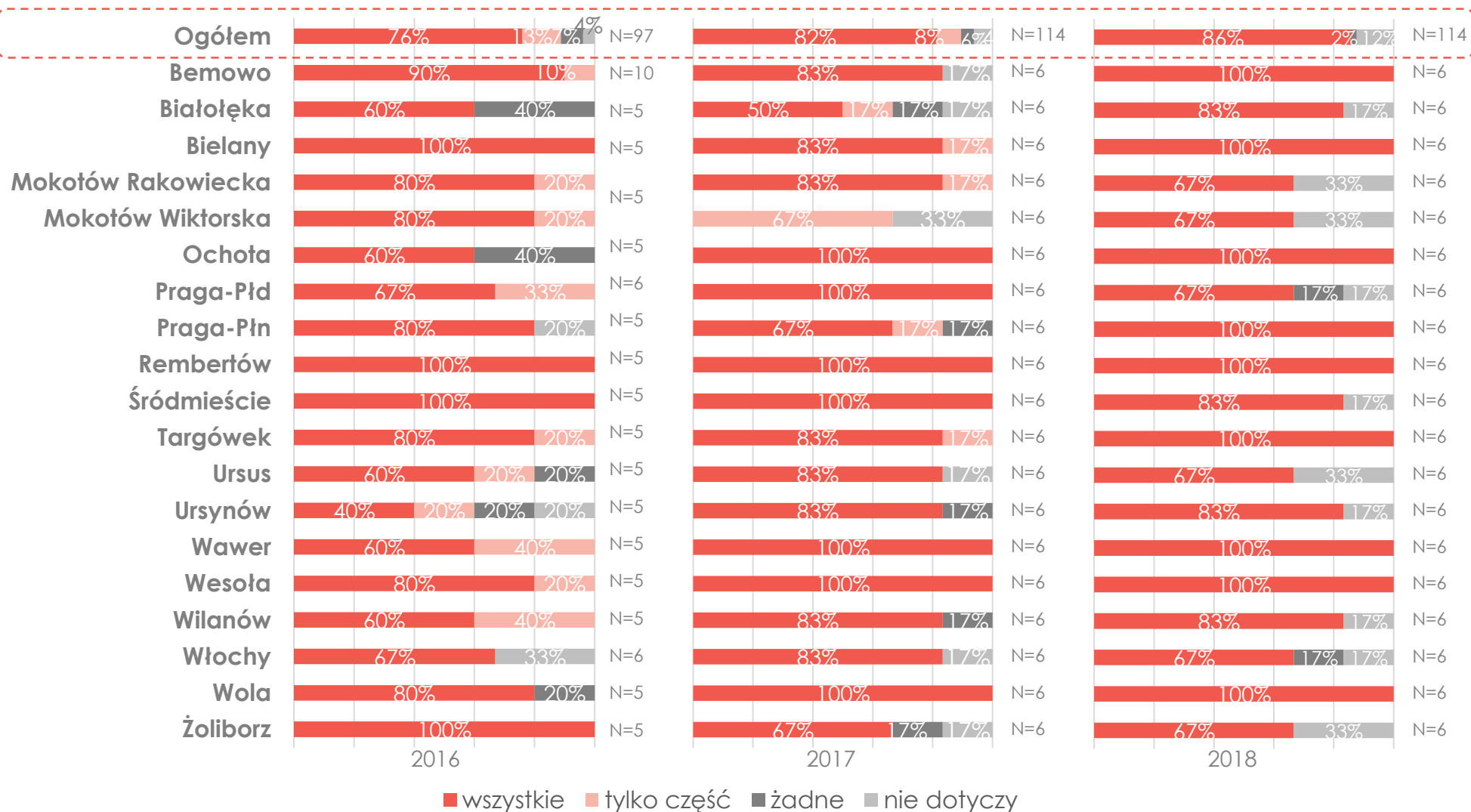


O czym, bez dopytywania, poinformował Cię urzędnik? **Miejsce uiszczenia opłaty**





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





Czy podczas rozmowy **odczuwałeś/aś niechęć ze strony urzędnika?**





Czy jesteś **zadowolony/a** ze sposobu obsługi przez urzędnika?





BADANIE MYSTERY SHOPPING AUDYTY OSOBISTE

Wyniki dla stanowisk Urzędu Stanu Cywilnego



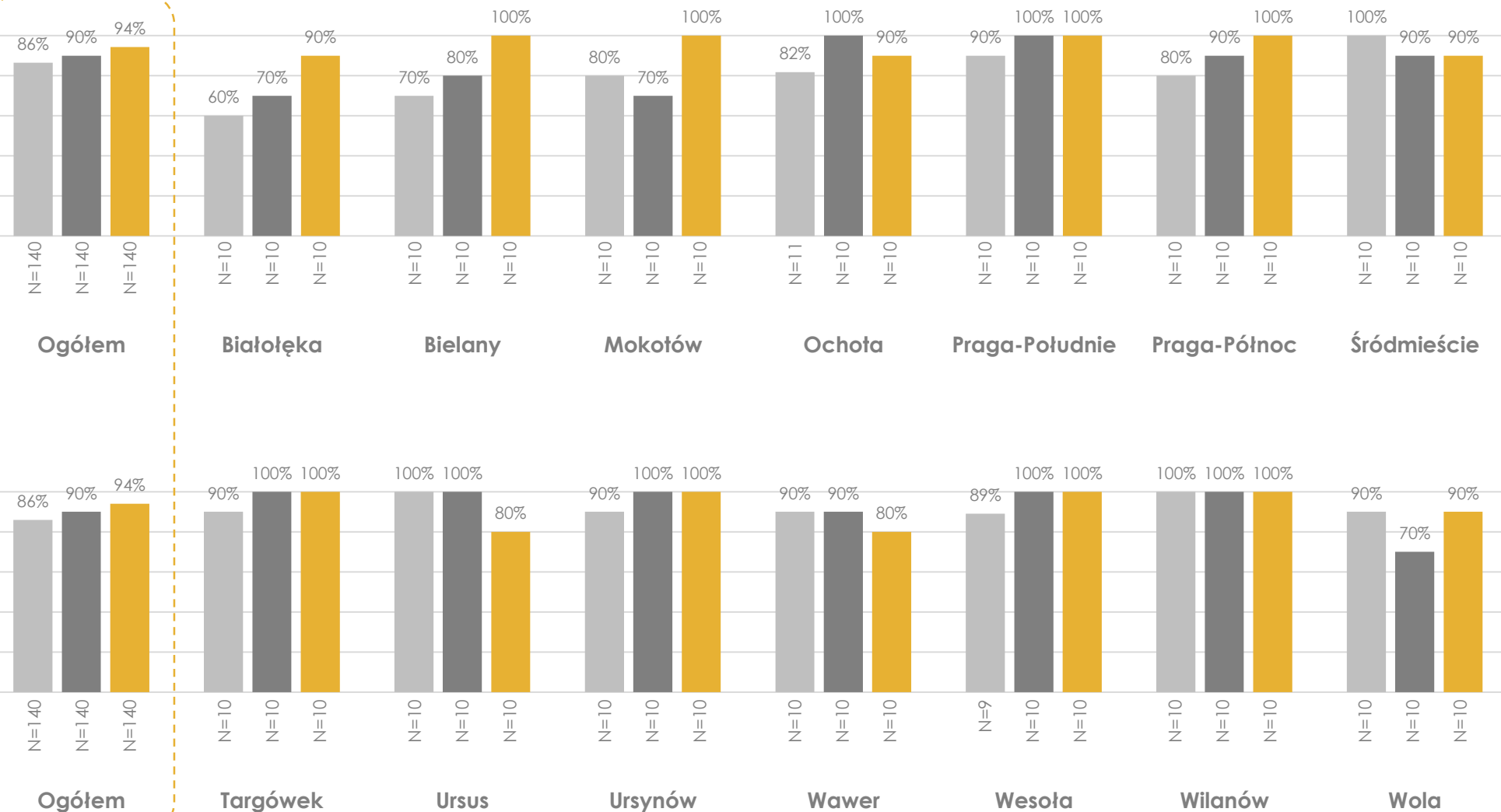
Komórka organizacyjna	Średni czas oczekiwania na obsługę (w minutach)					
	2016	N	2017	N	2018	N
USC Ogółem	5,6	140	3,5	140	2,4	140
USC Białołęka	4,6	10	3,5	10	2,0	10
USC Bielany	2,9	10	3,0	10	2,9	10
USC Mokotów	14,6	10	3,5	10	1,7	10
USC Ochota	11,8	10	0,7	10	5,6	10
USC Praga-Południe	2,7	10	1,5	10	2,0	10
USC Praga-Północ	6,5	10	2,2	10	3,6	10
USC Śródmieście	3,9	10	4,2	10	2,7	10
USC Targówek	4,3	10	7,1	10	1,5	10
USC Ursus	8,3	10	6,2	10	3,6	10
USC Ursynów	9,4	10	6,0	10	1,9	10
USC Wawer	1,6	10	2,5	10	0,3	10
USC Wesoła	1,8	10	0,3	10	2,1	10
USC Wilanów	1,0	10	3,0	10	1,1	10
USC Wola	5,5	10	5,4	10	3,2	10

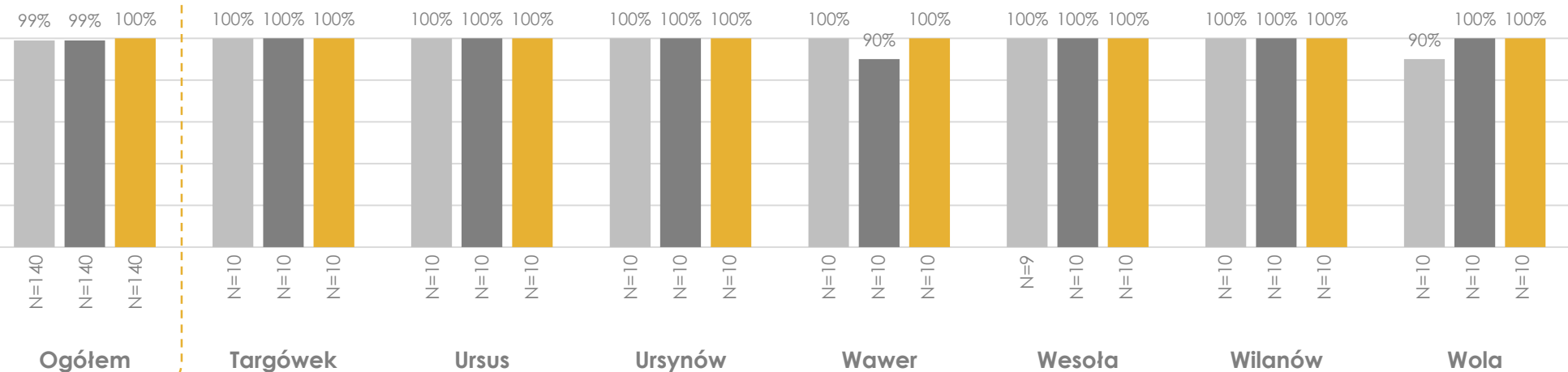
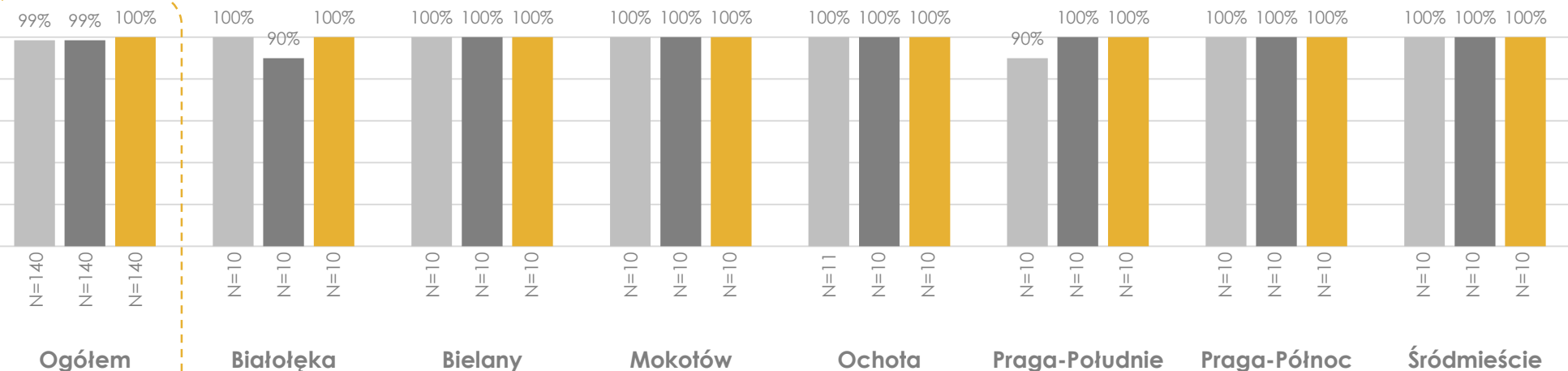


Komórka organizacyjna	Przeciętna liczba klientów oczekujących w kolejce					
	2016	N	2017	N	2018	N
USC Ogółem	0,9 osoby	140	0,6 osoby	140	0,4 osoby	140
USC Białołęka	0,6 osoby	10	0,5 osoby	10	0,2 osoby	10
USC Bielany	0,5 osoby	10	1 osoba	10	0,6 osoby	10
USC Mokotów	2,6 osoby	10	0 osób	10	0,3 osoby	10
USC Ochota	1,1 osoby	10	1 osoba	10	0,5 osoby	10
USC Praga-Południe	0,5 osoby	10	0,3 osoby	10	0,3 osoby	10
USC Praga-Północ	0,6 osoby	10	0,4 osoby	10	0,9 osoby	10
USC Śródmieście	1,5 osoby	10	0,8 osoby	10	0,6 osoby	10
USC Targówek	1 osoba	10	1,8 osoby	10	0,3 osoby	10
USC Ursus	0,9 osoby	10	0,7 osoby	10	0,6 osoby	10
USC Ursynów	1,9 osoby	10	0,5 osoby	10	0,2 osoby	10
USC Wawer	0,1 osoby	10	0,2 osoby	10	0 osób	10
USC Wesoła	0,2 osoby	10	0,2 osoby	10	0,6 osoby	10
USC Wilanów	0 osób	10	0,2 osoby	10	0,2 osoby	10
USC Wola	0,6 osoby	10	0,6 osoby	10	0,7 osoby	10



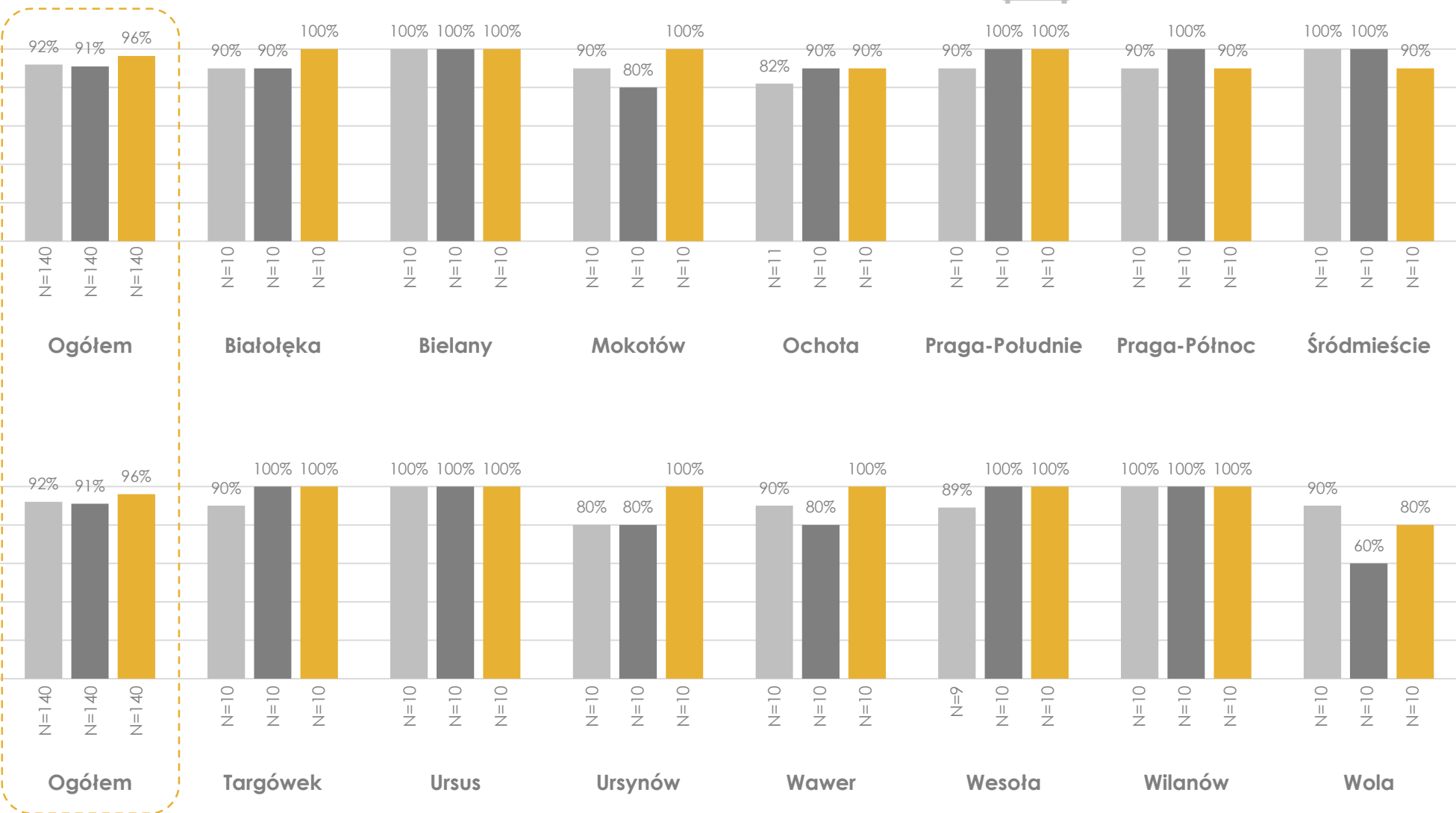
Czy miejsce jest **dobrze oznakowane**, tzn. czy łatwo je znaleźć?



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

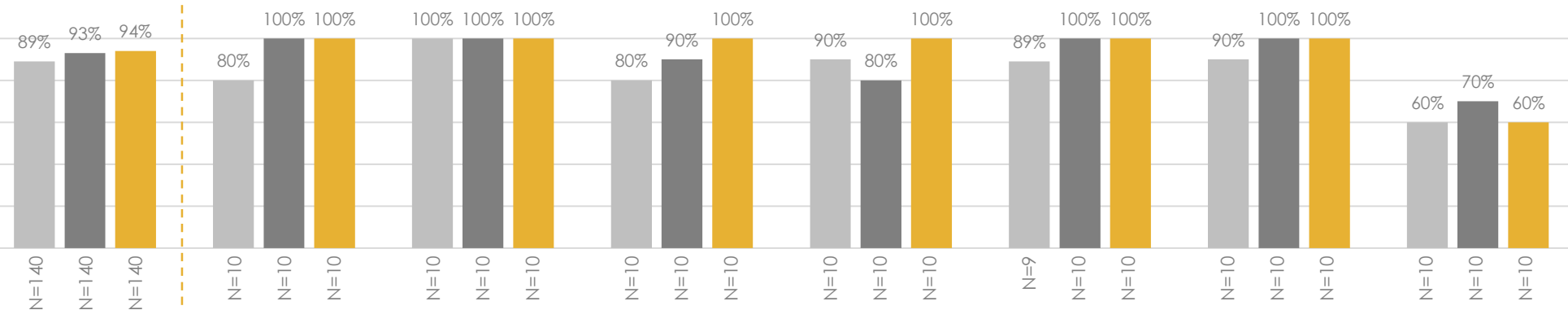
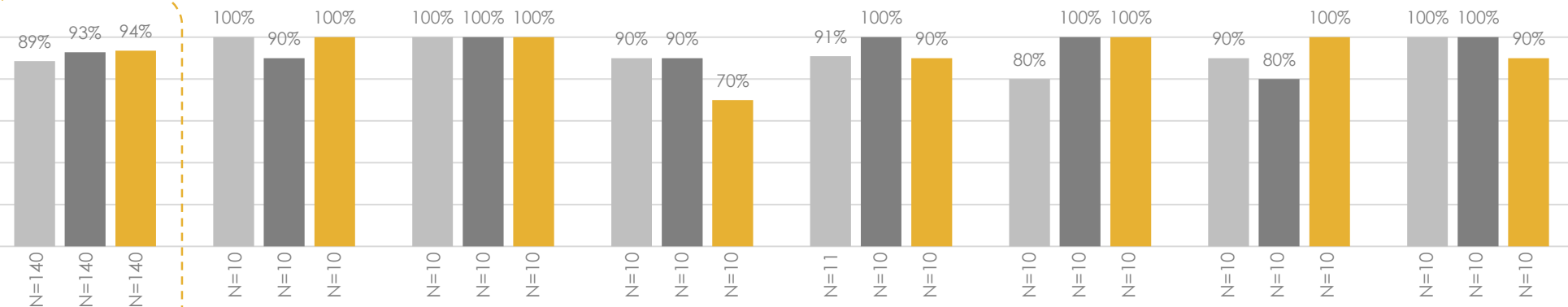


Czy **liczba miejsc siedzących** dla oczekujących jest wystarczająca?





Czy **liczba blatów/stolików** do wypełnienia formularzy/wniosek jest wystarczająca?



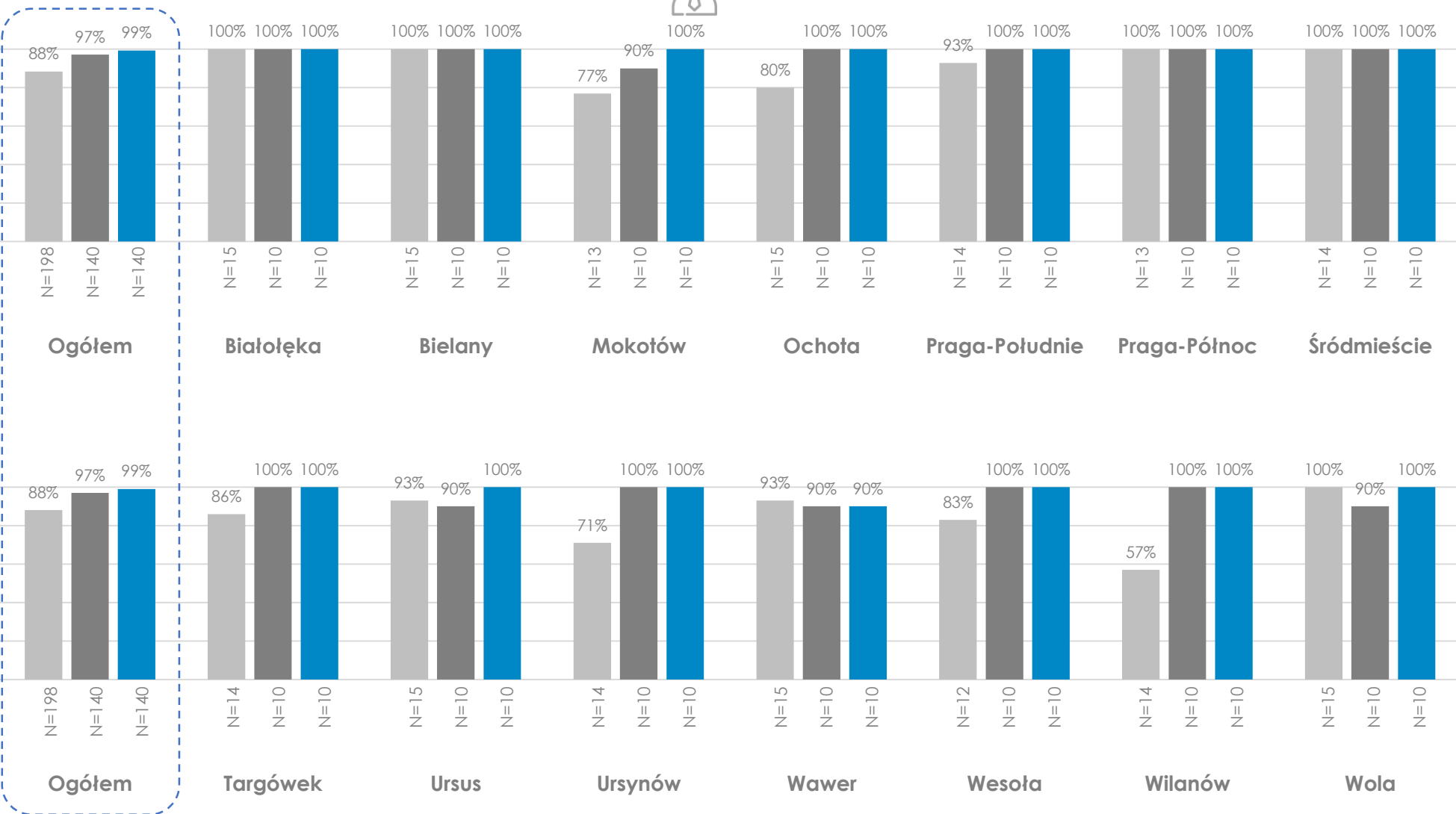


Czy **formularze/wnioski**/karty informacyjne są w miejscu, w którym **łatwo je zauważyć**?



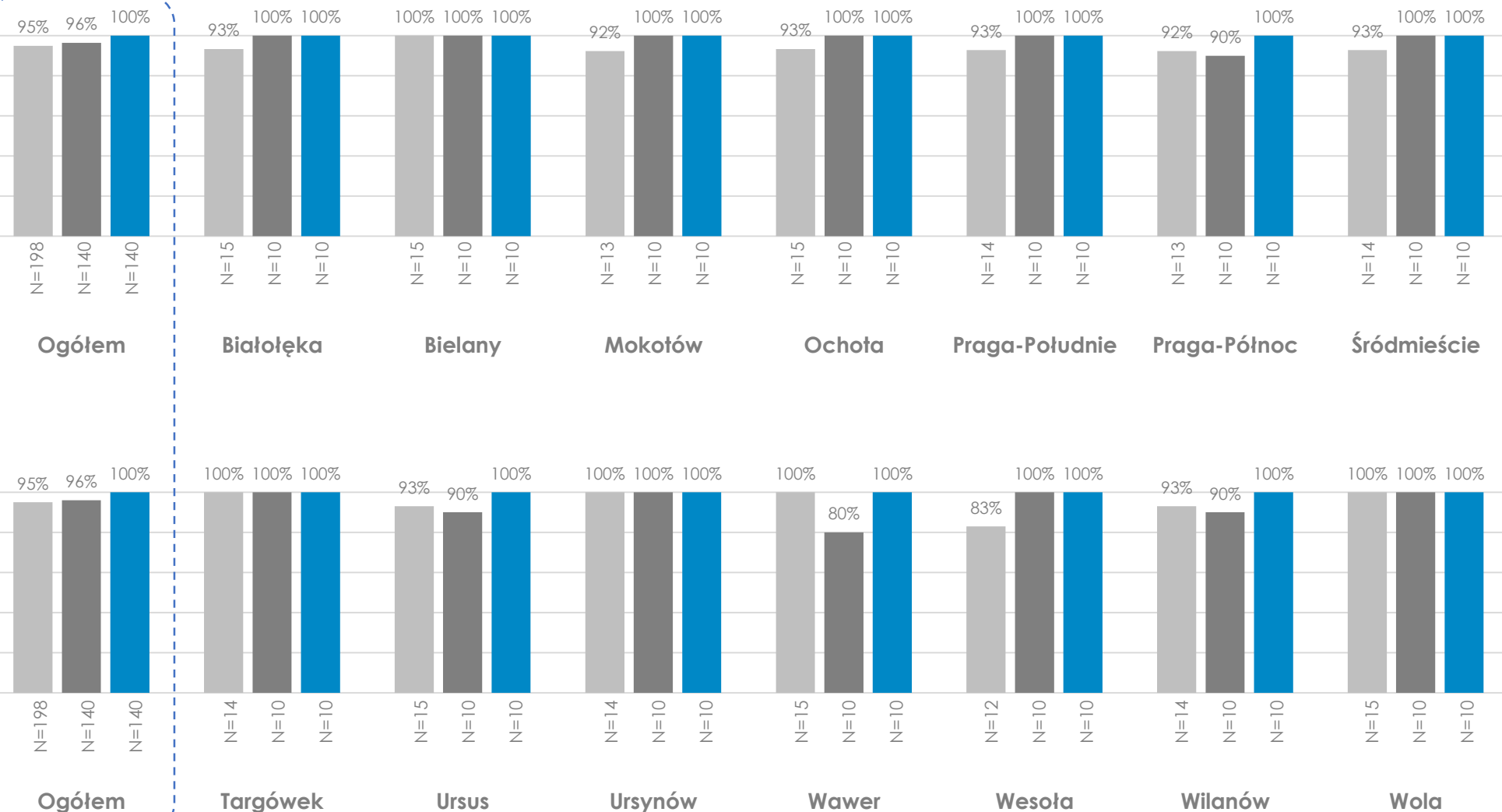


Czy urzędnik był **ubrany na służbowo**?



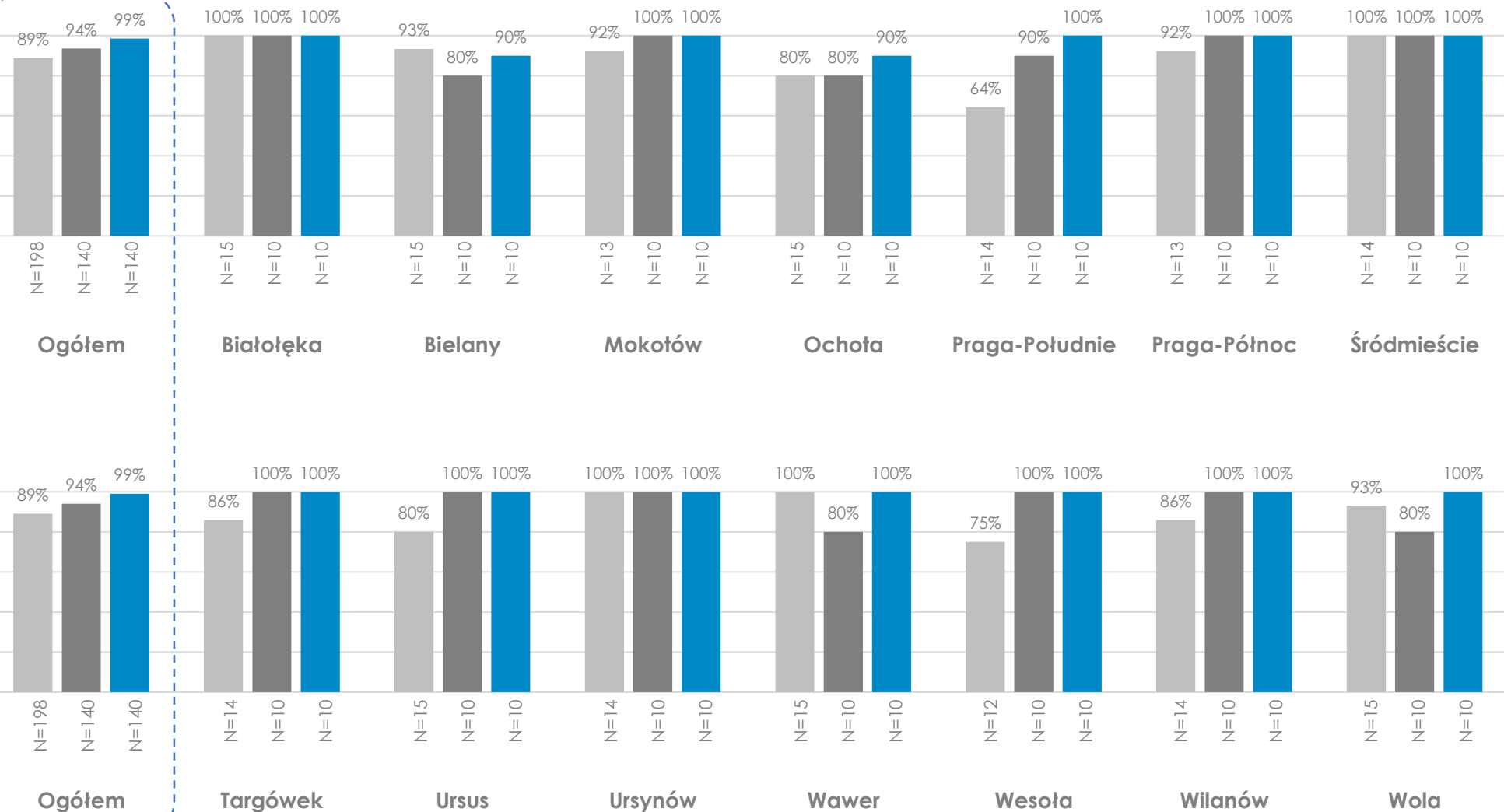


Czy **na biurku** urzędnika i w jego otoczeniu jest **porządek**? (tzn. papiery, dokumenty są ułożone)



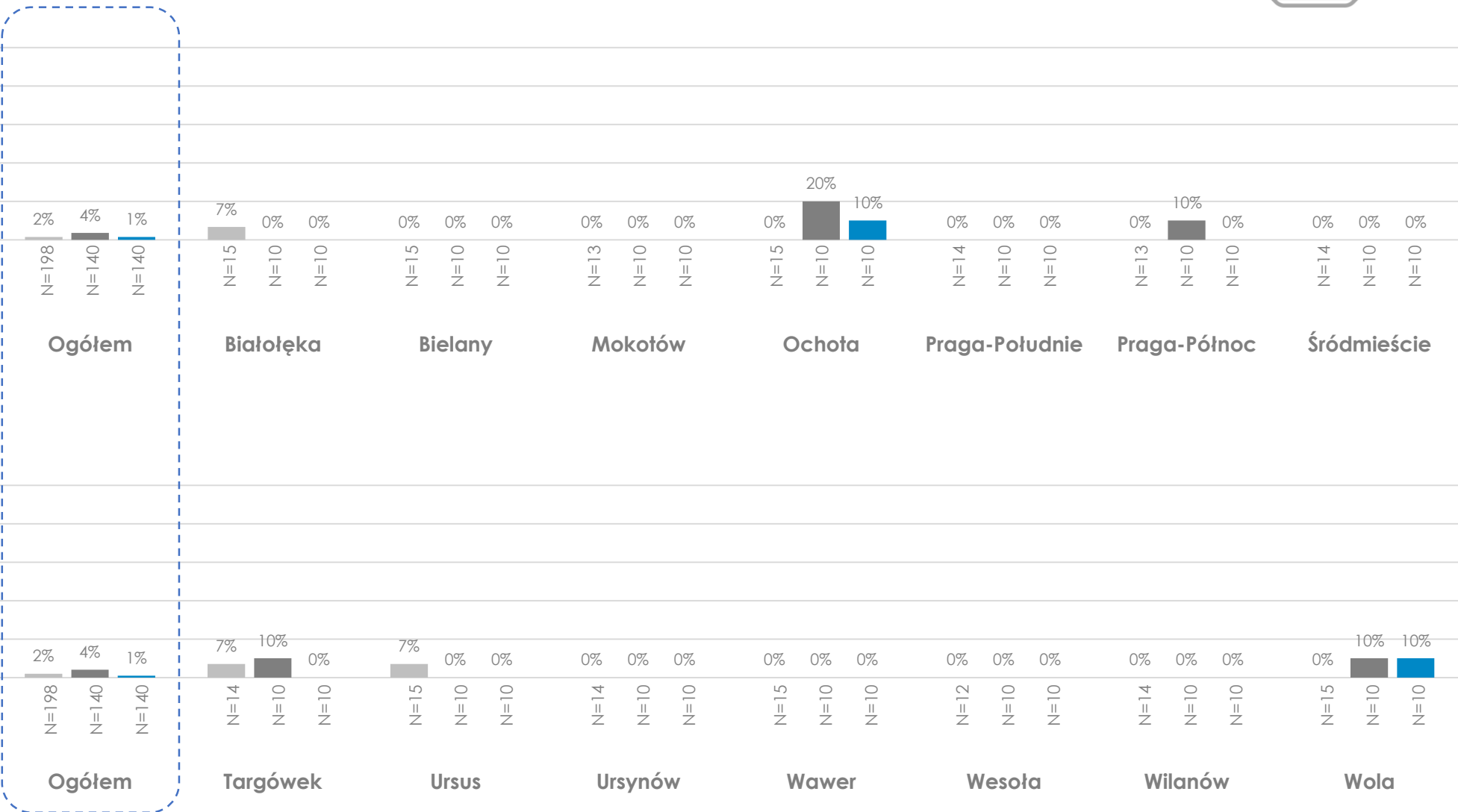


Czy na biurku urzędnika znajdowały się **tylko przedmioty związane z pracą**? (tzn. brak na biurku takich rzeczy jak prywatne zdjęcia, maskotki itp.)



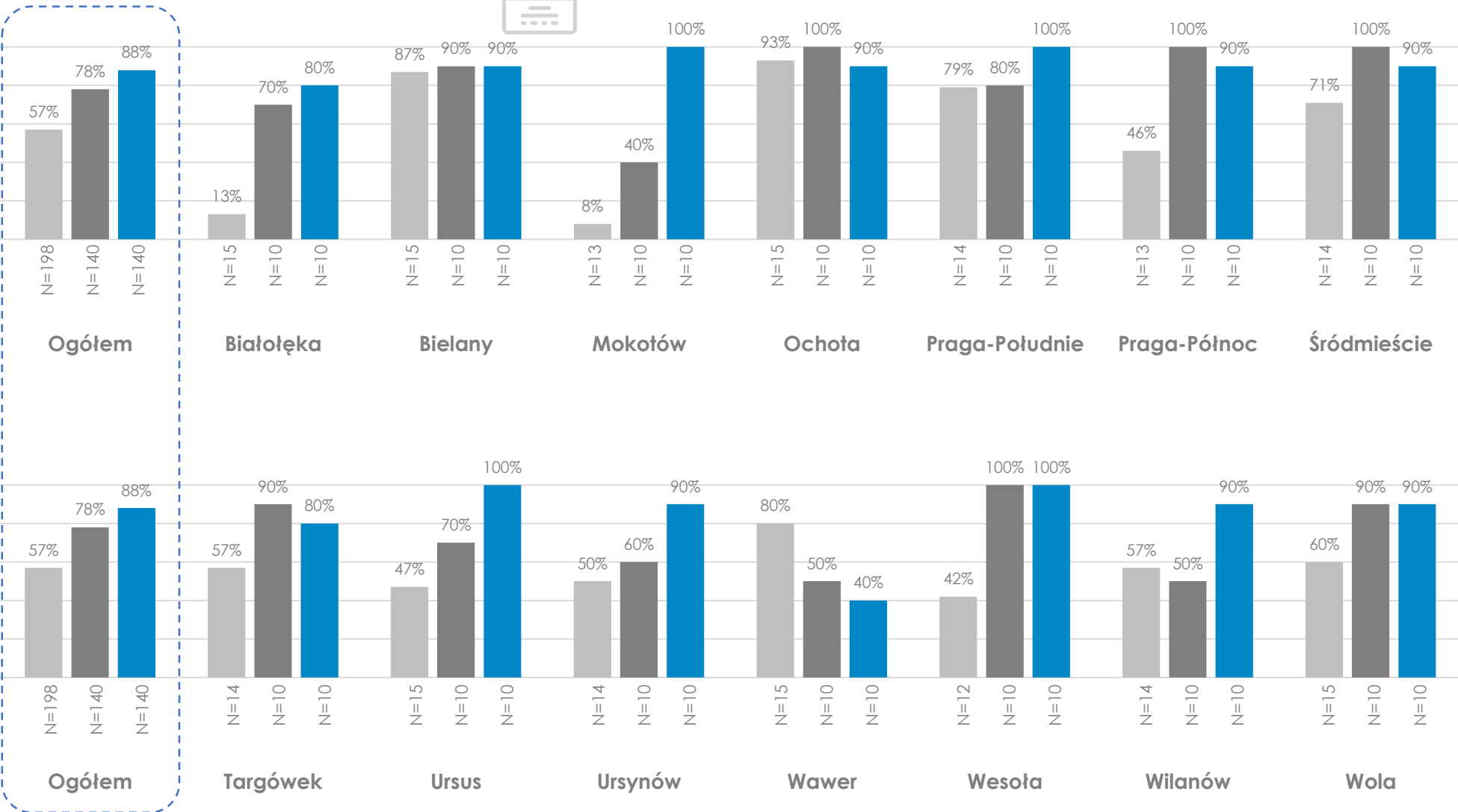


Czy **na biurku** są **naczynia**? (talerze, sztuce itp., na biurku może być tylko jeden kubek)



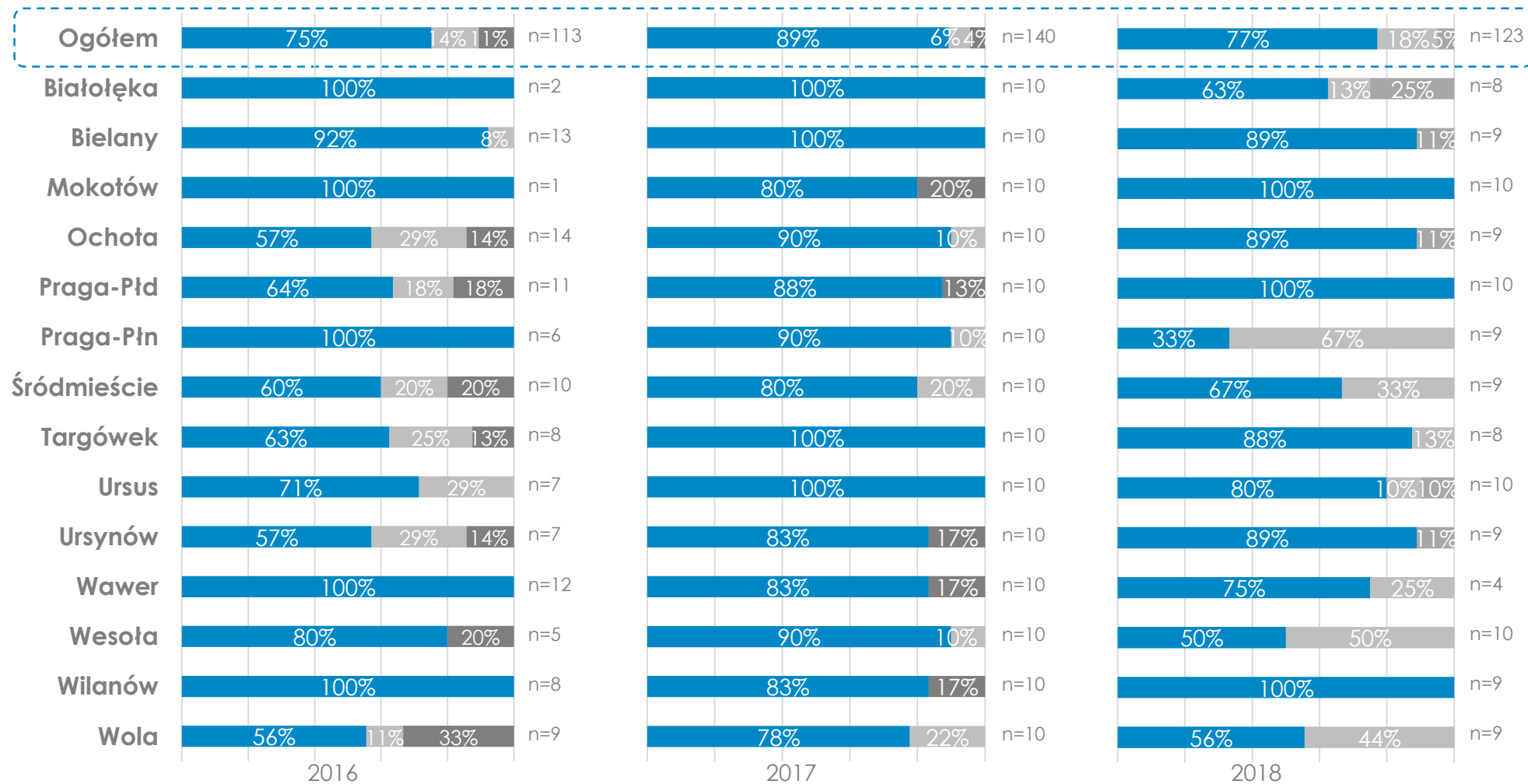


Czy urzędnik miał **legitymację**?





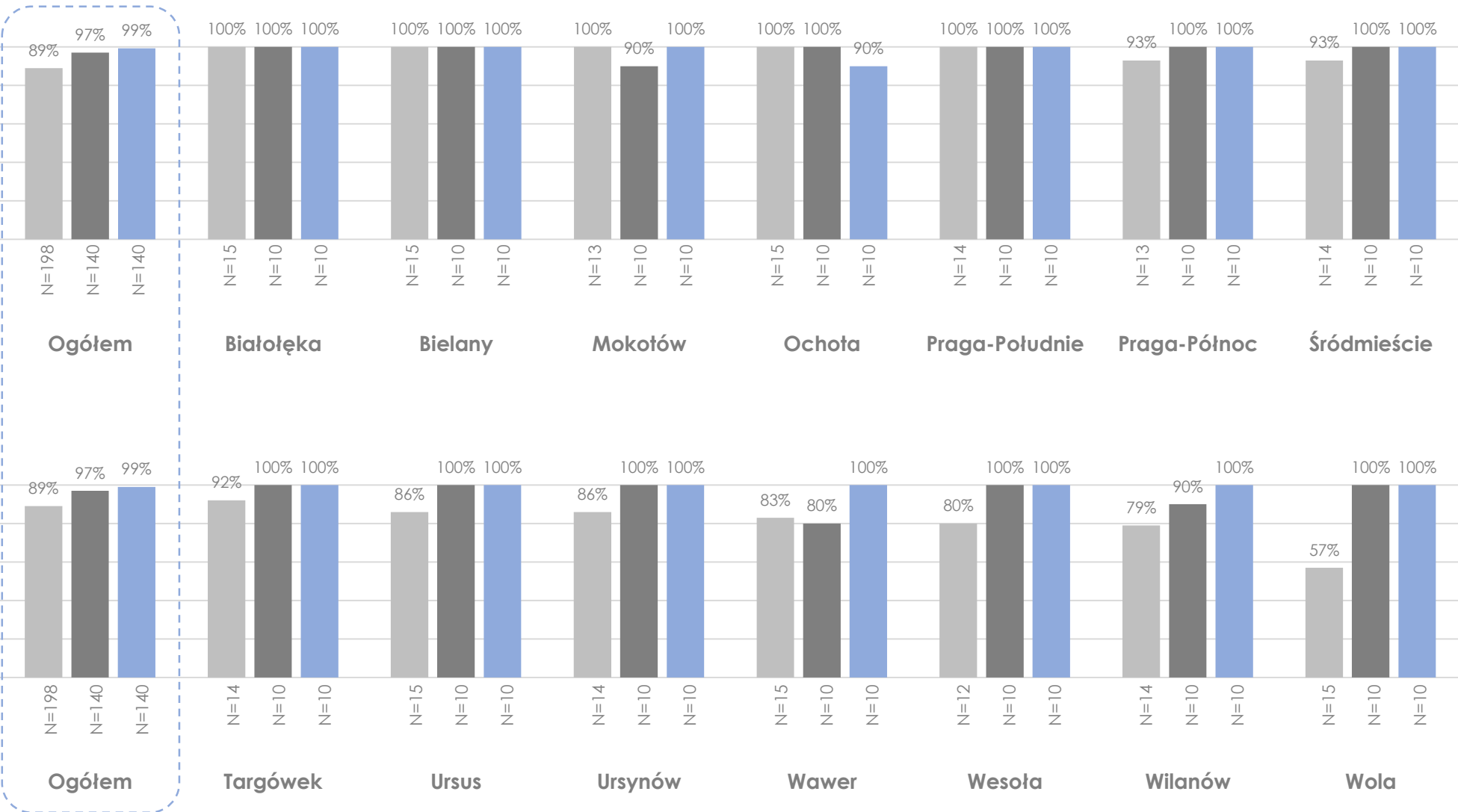
Gdzie umieszczona była legitymacja?



- powieszona na szyi
- przypięta do ubrania w widocznym miejscu
- leżała na biurku
- w innym miejscu

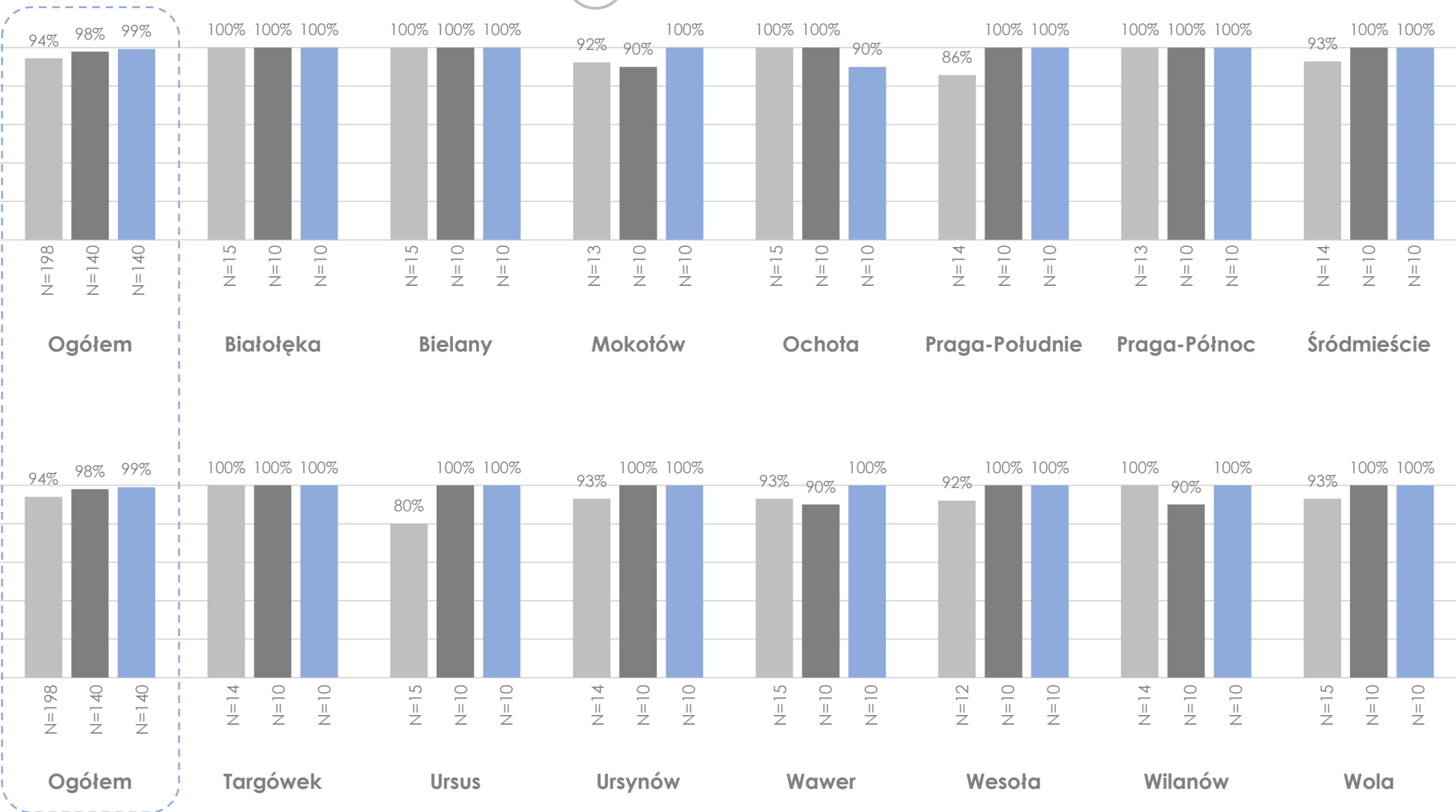


Czy urzędnik **przywitał Cię** uprzejmie?



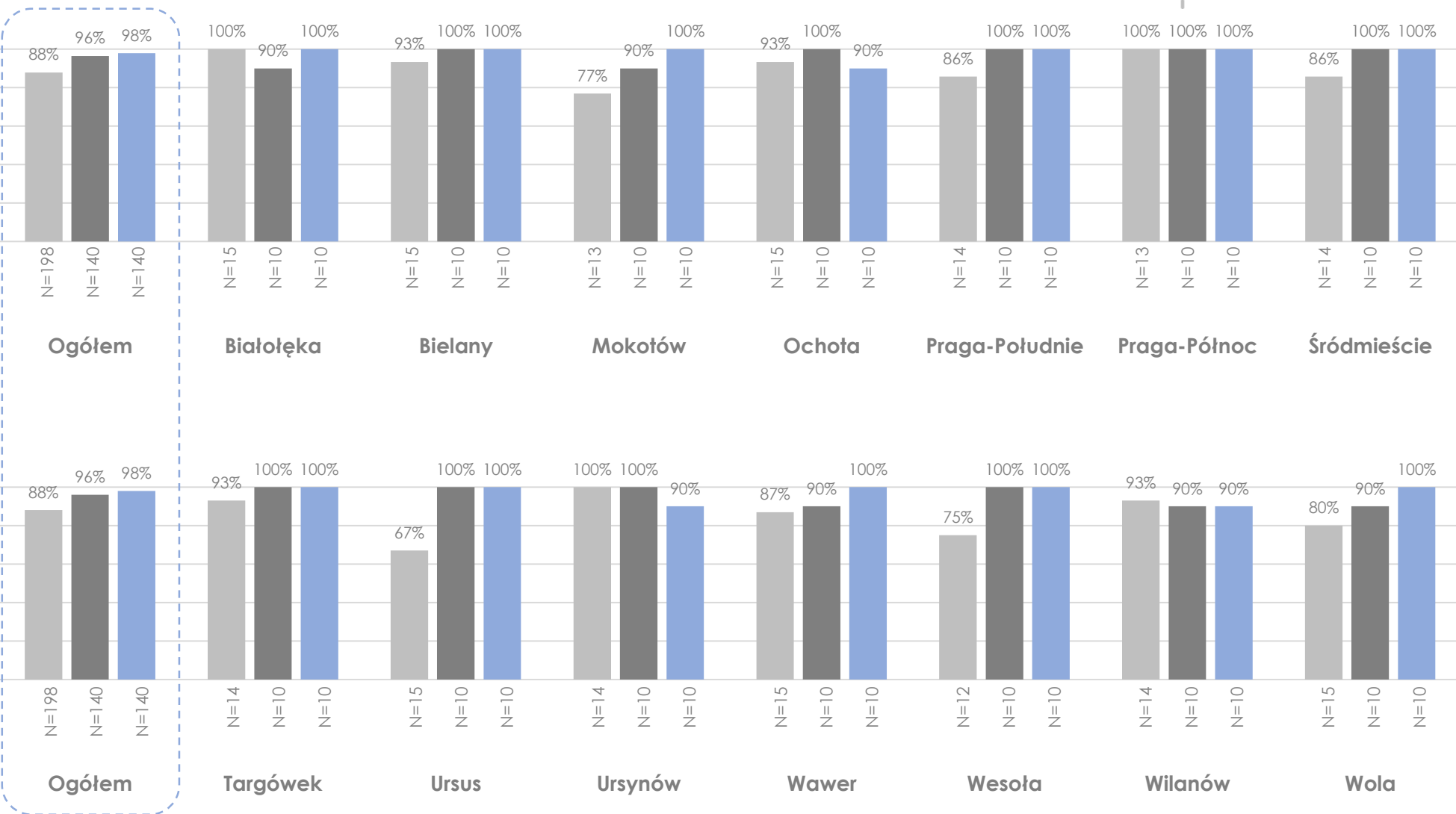


Czy urzędnik był **uprzejmy i miły**?



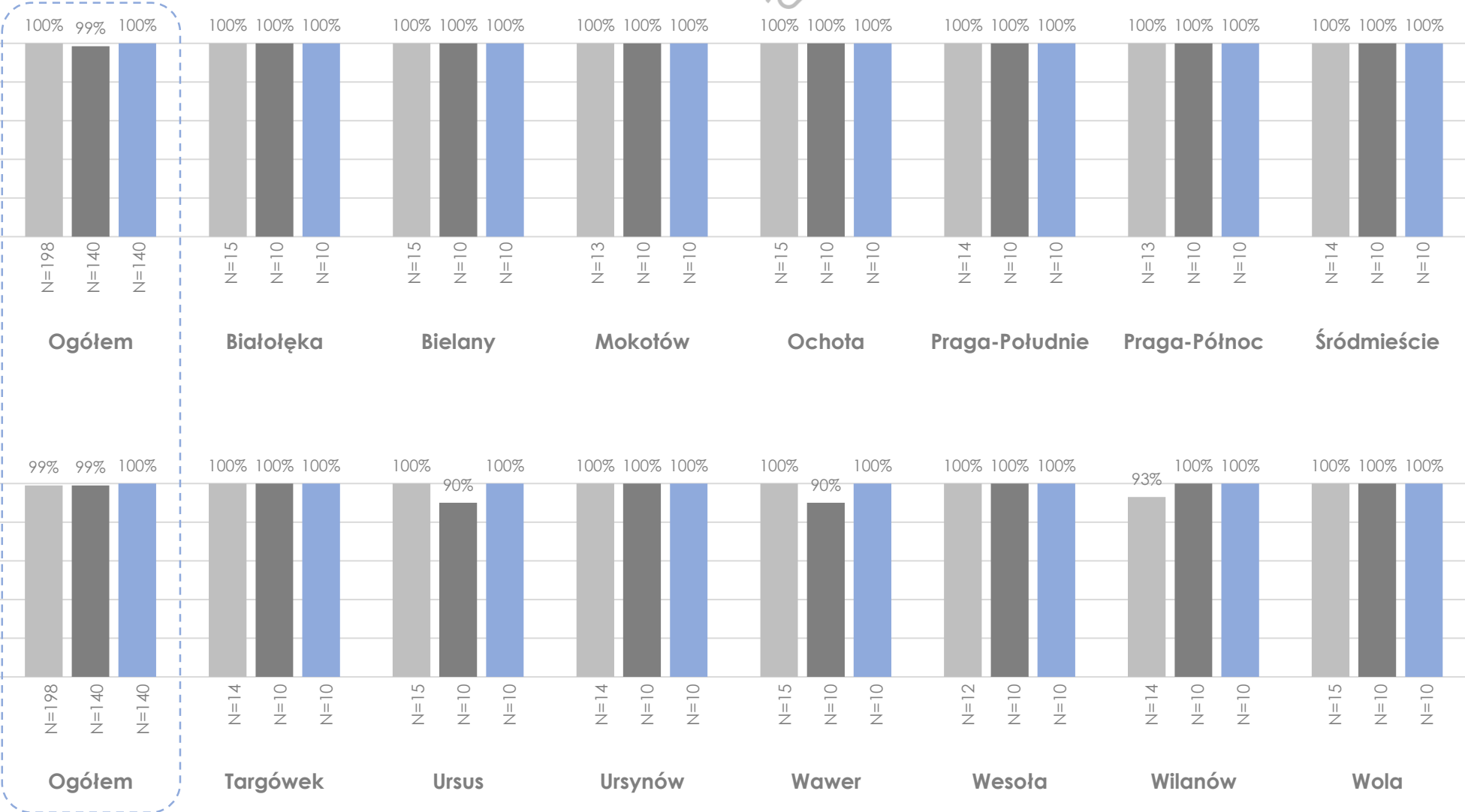


Czy urzędnik podczas rozmowy starał się utrzymać **kontakt wzrokowy** z Tobą?



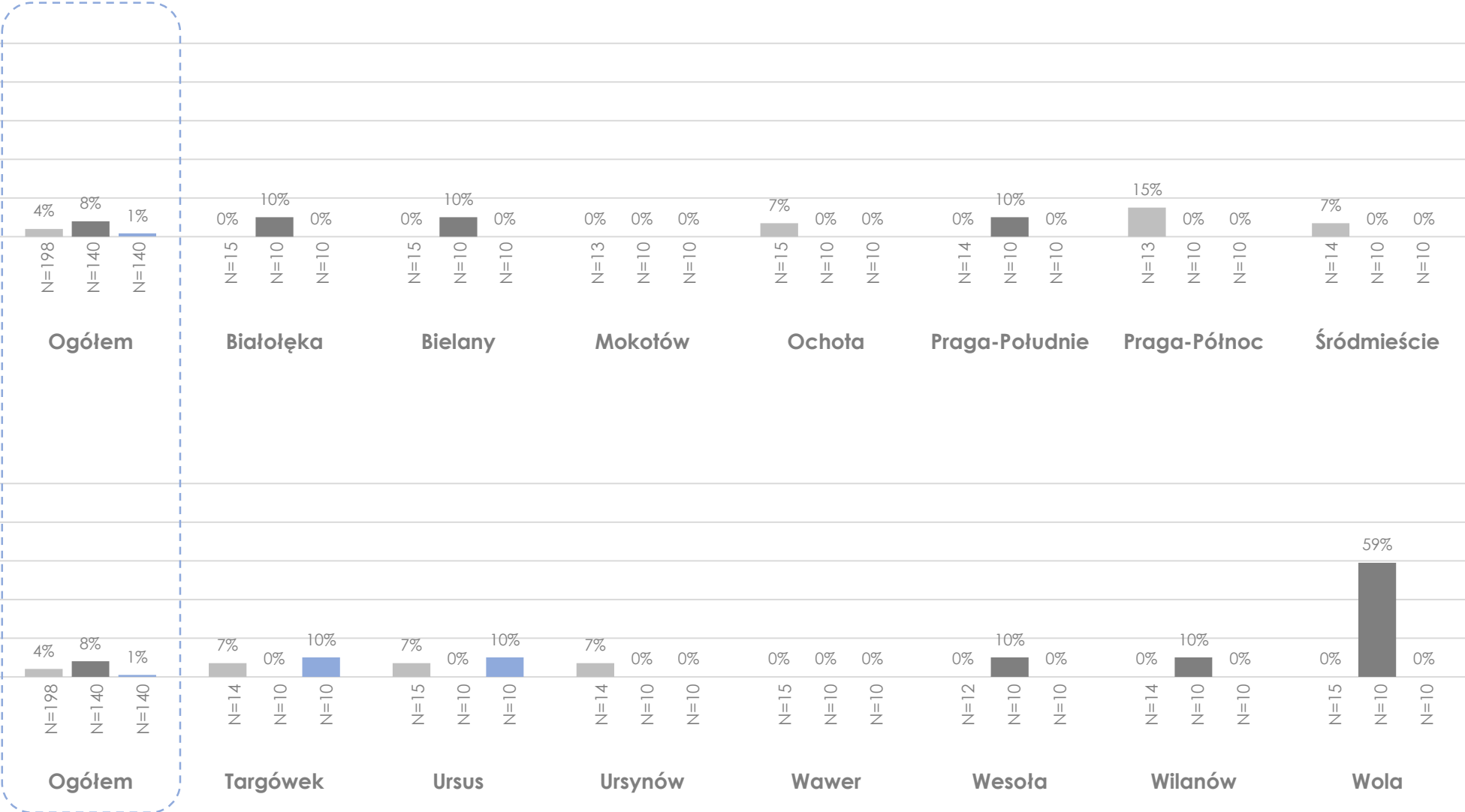


Czy urzędnik **mówił wyraźnie** (miał dobrą dykcję)?



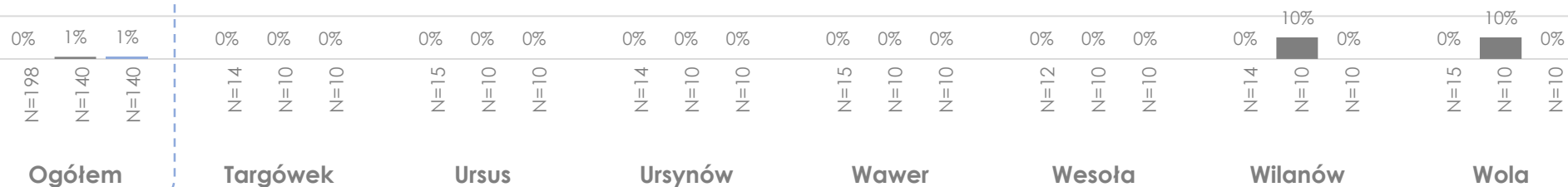
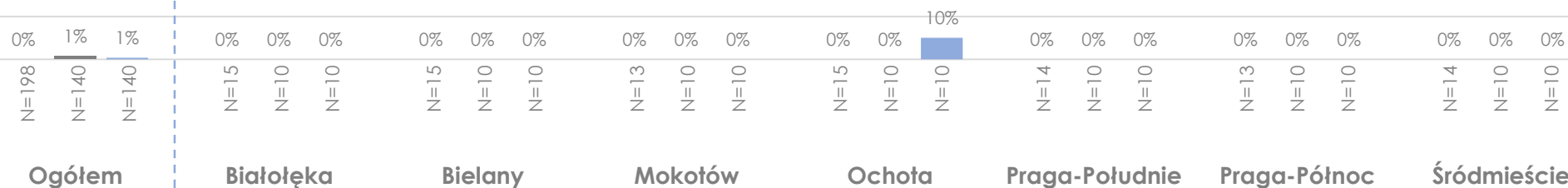


Czy urzędnik zajmował się **prywatnymi sprawami** (np. rozmawiał przez telefon lub z innym urzędnikiem w prywatnej sprawie)?



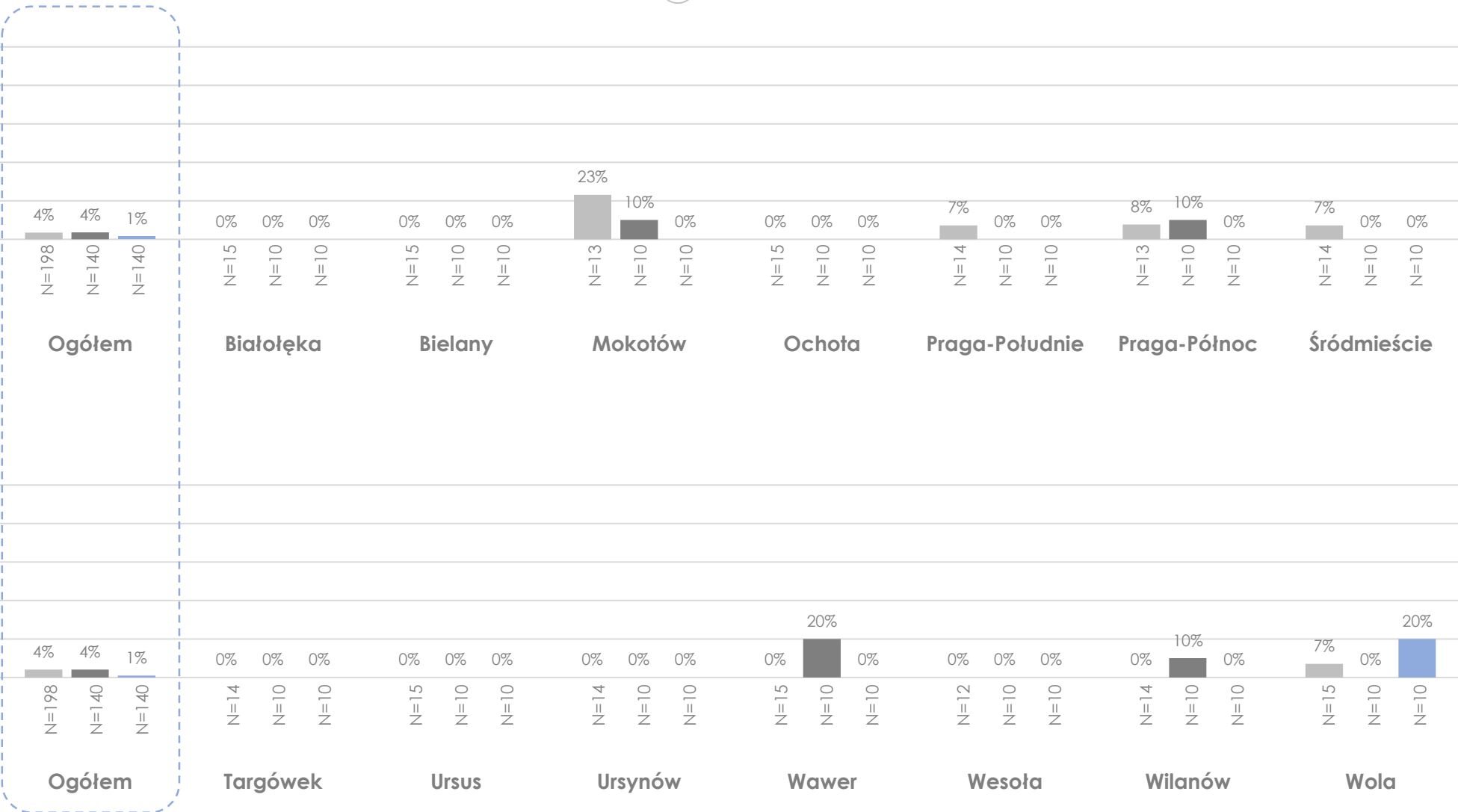


Czy urzędnik **jadł** posiłek/przekąskę?



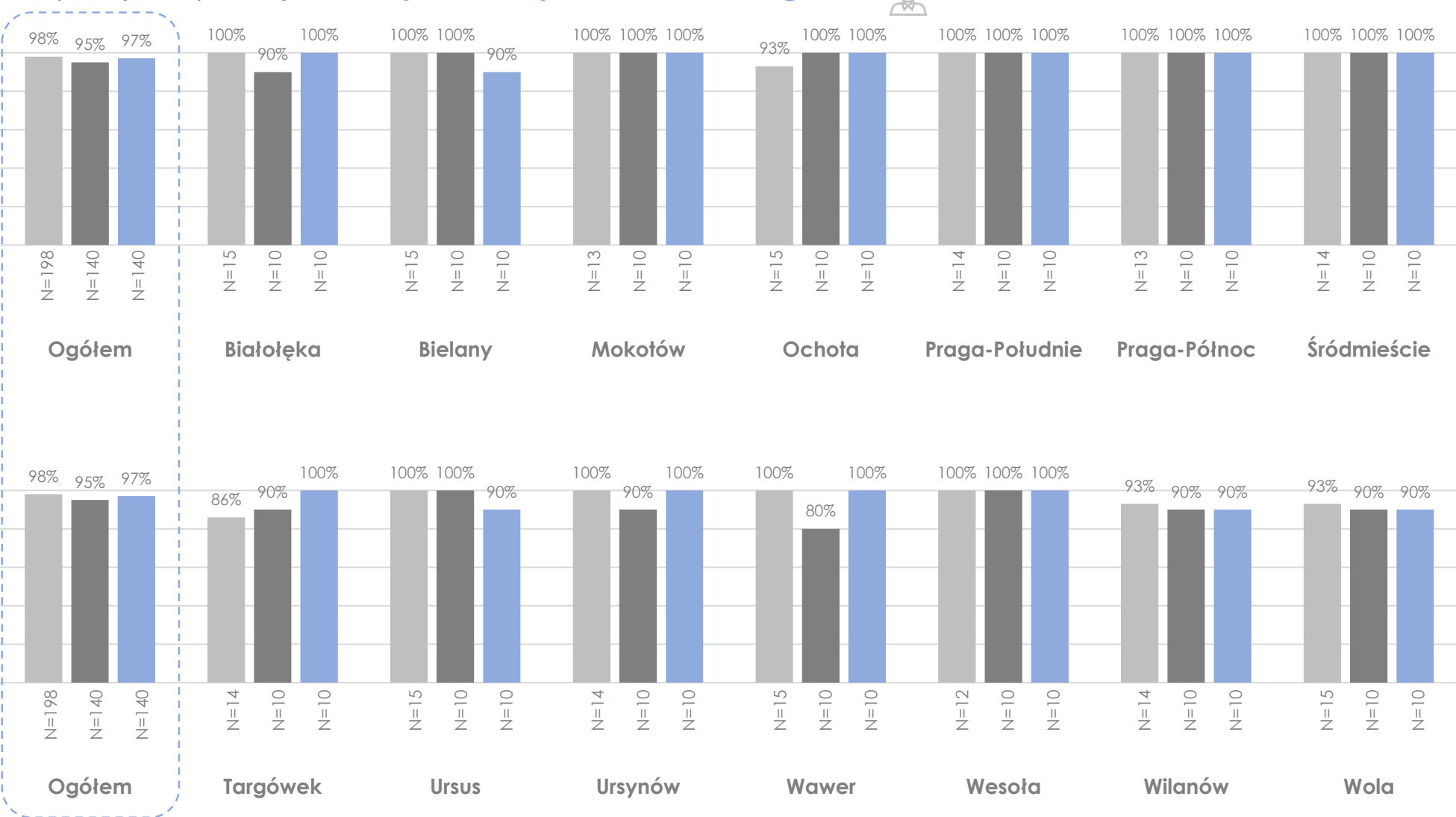


Czy urzędnik **okazywał zniecierpliwienie?**



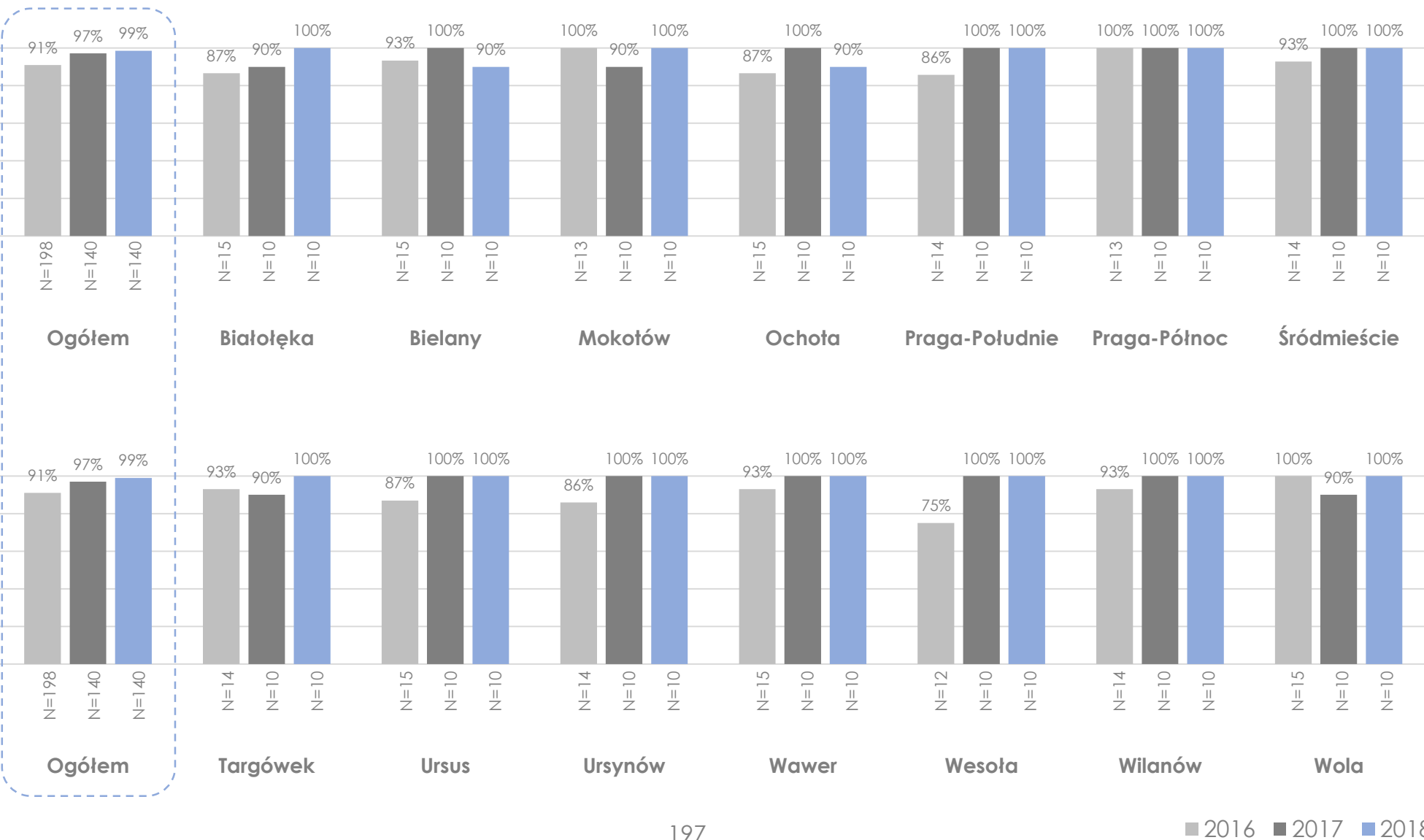


Czy urzędnik poświęcił Ci **odpowiednią ilość czasu i uwagi?**





Czy urzędnik **pożegnał Cię** uprzejmie?



Czy urzędnik, do którego podszedłeś/podeszłaś w celu załatwienia sprawy **podjął się jej obsługi**?



■ tak

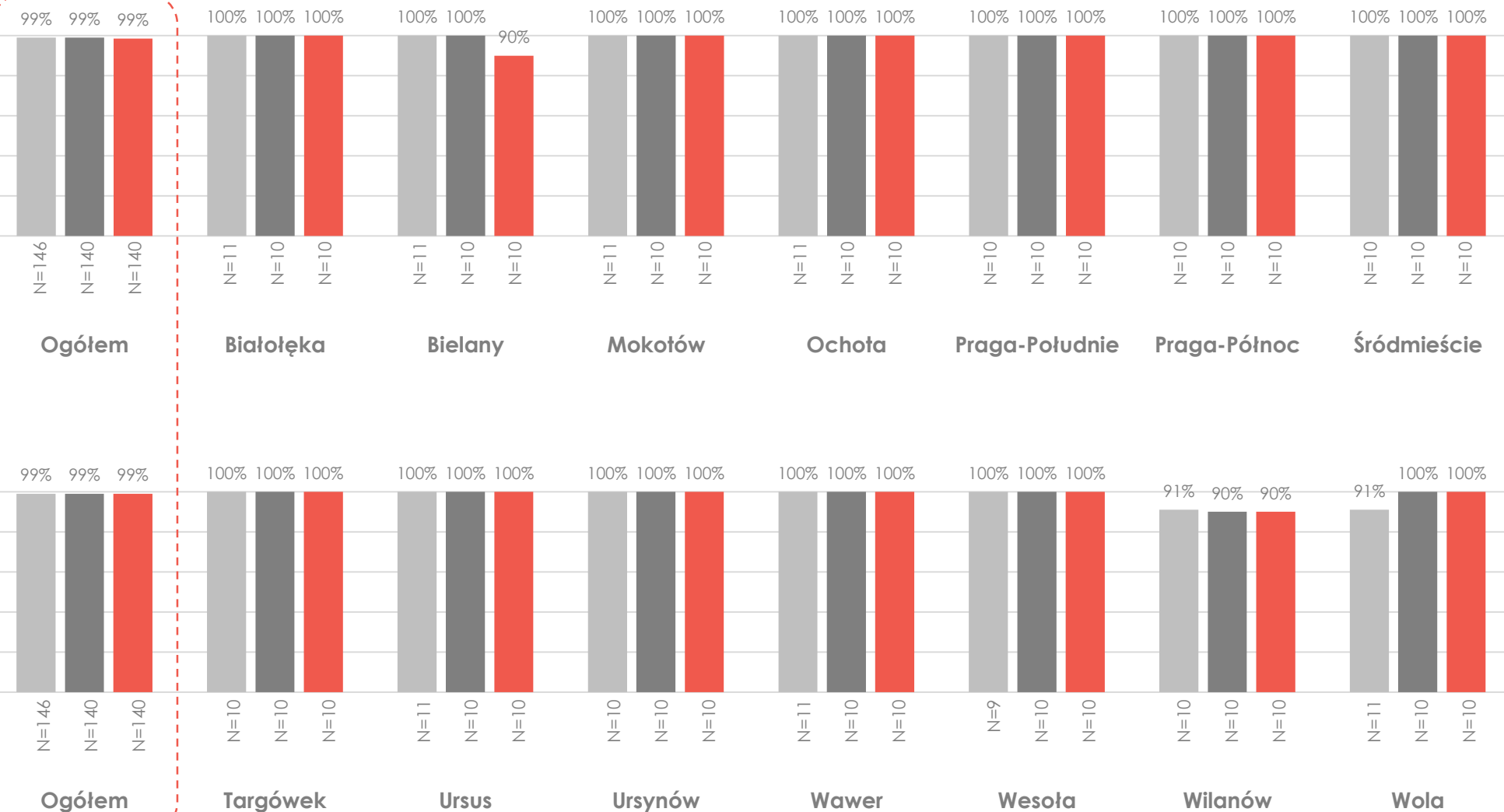
■ nie, odesłał mnie do innego stanowiska

■ nie, odesłał mnie do pracownika merytorycznego

■ nie, odesłał mnie w inne miejsce

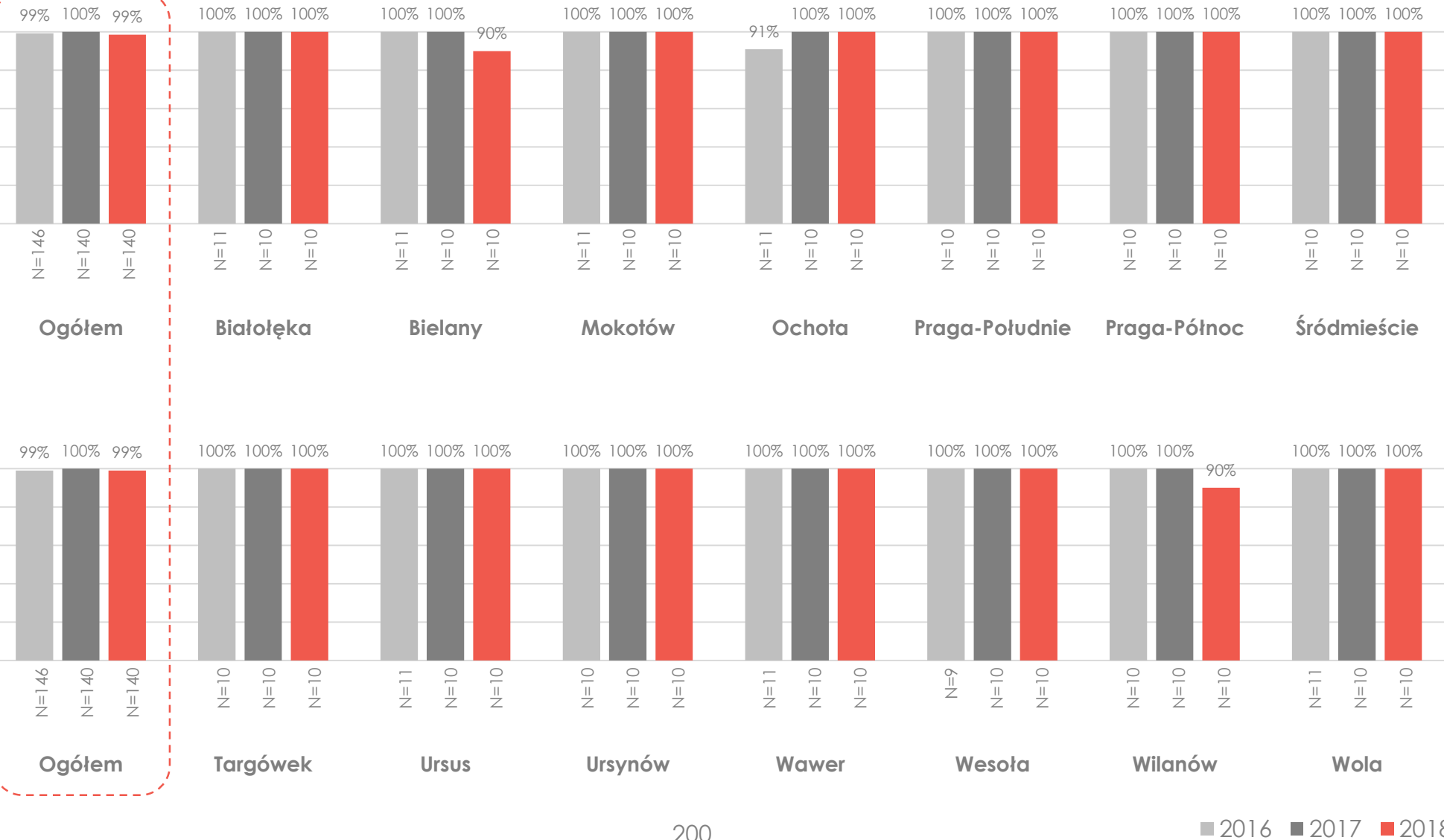


Czy urzędnik w czasie załatwiania sprawy **udzielał informacji w sposób zrozumiały?**



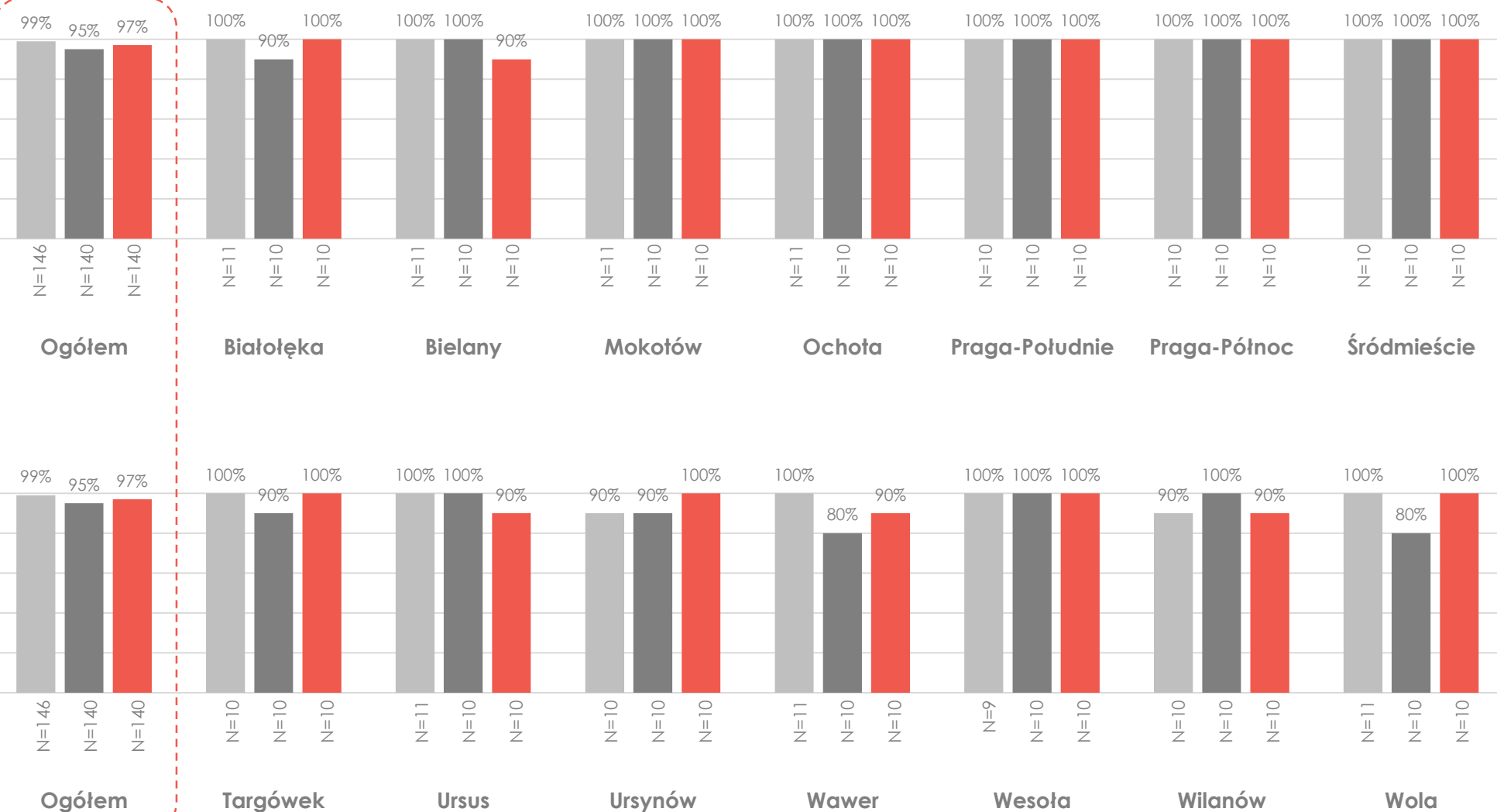


Czy urzędnik **używał zrozumiałej terminologii?**



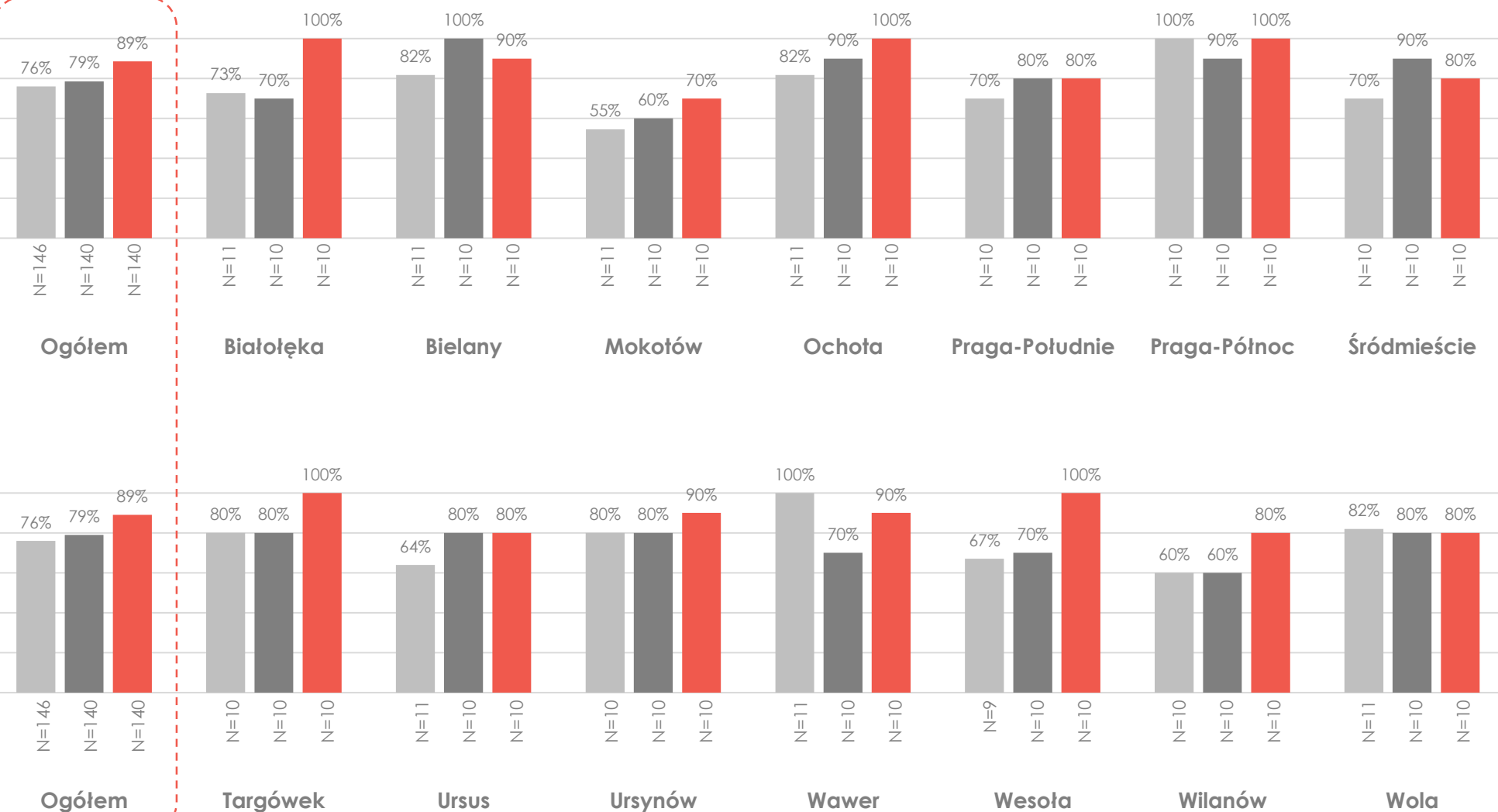


Czy urzędnik **udzielał informacji w sposób kompetentny?**



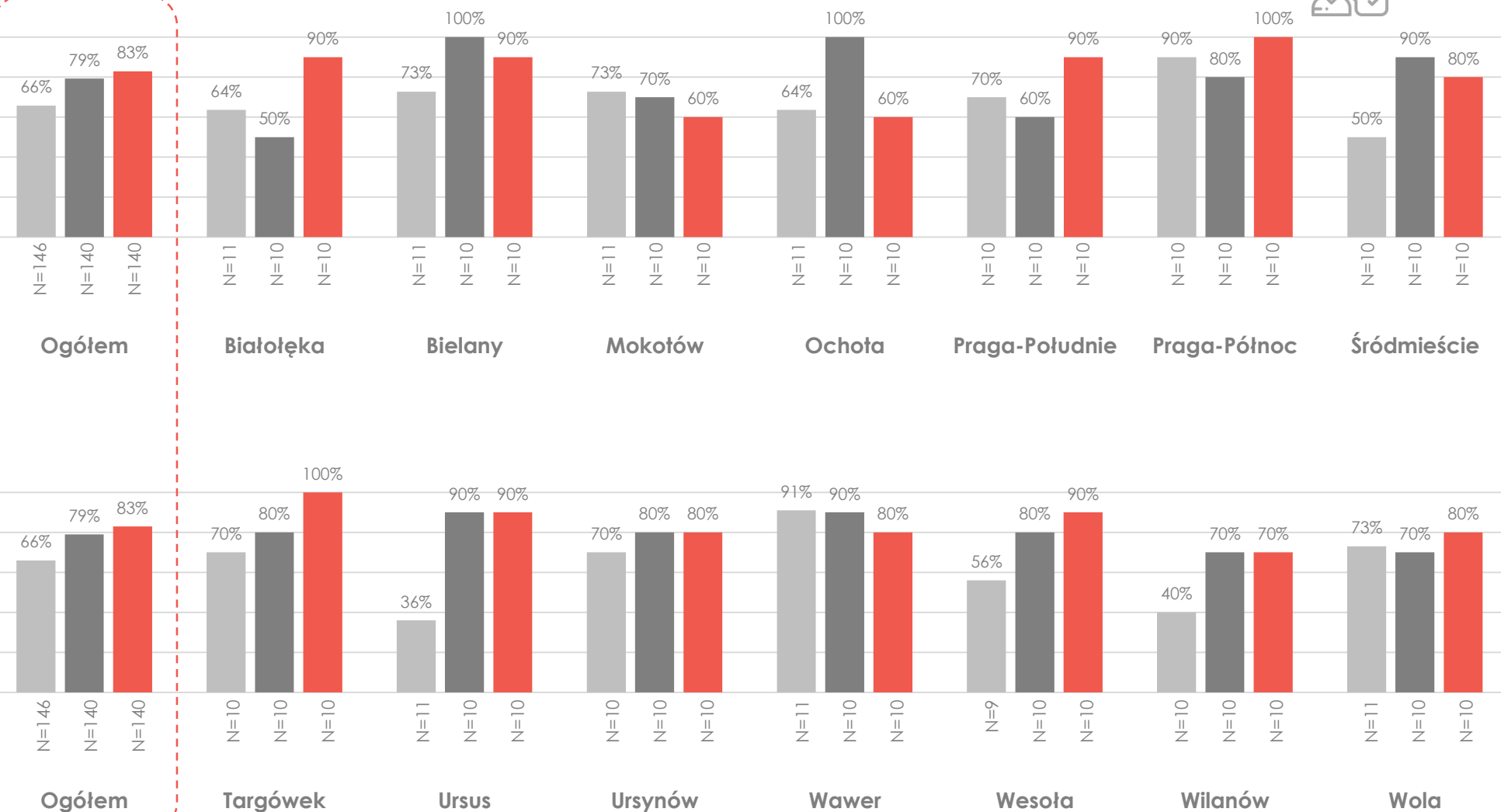


Czy urzędnik **dopytywał o szczegóły** przedstawionej sprawy?



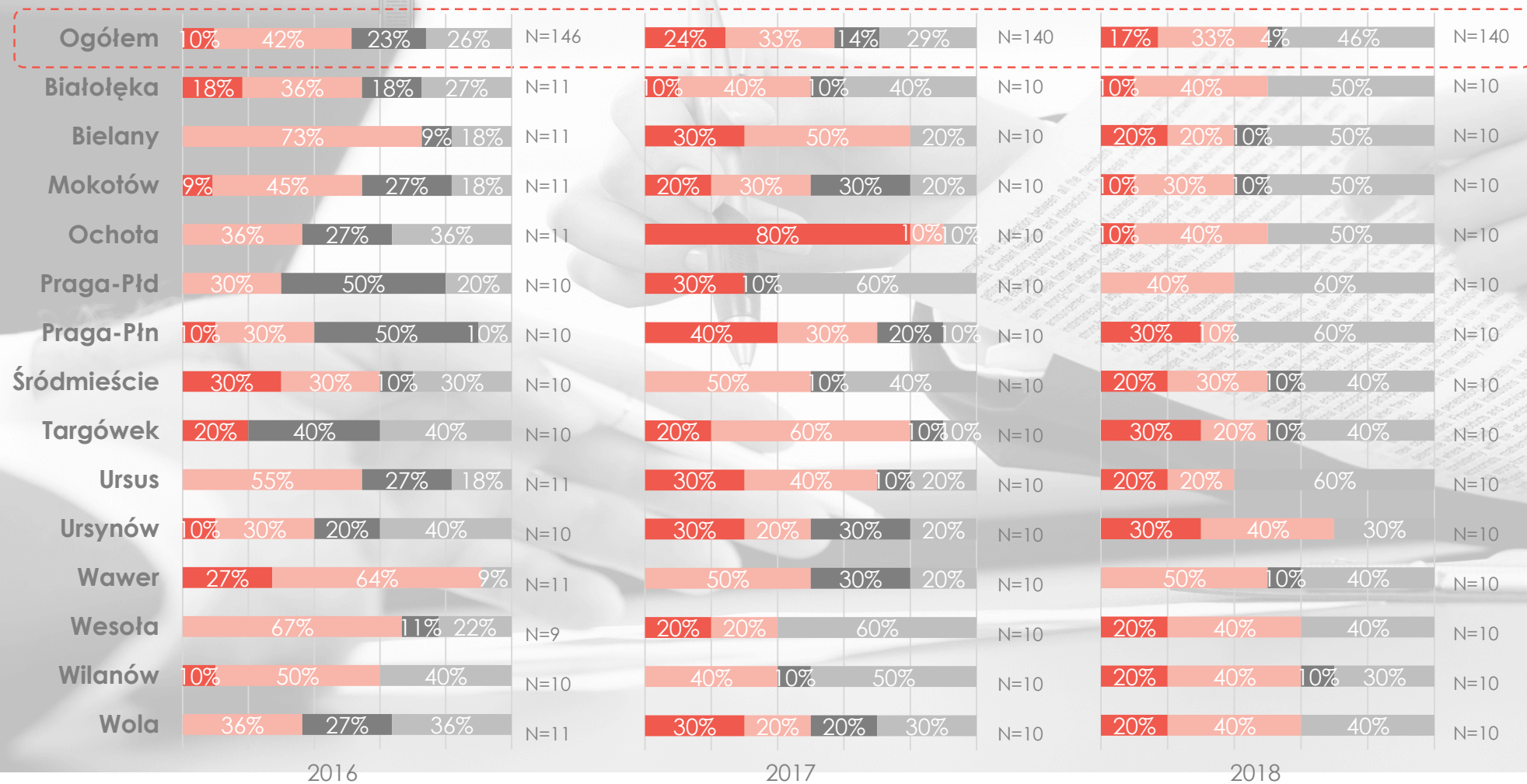


Czy urzędnik w czasie załatwiania sprawy **upewnił się, że zrozumiałeś/aś jego wyjaśnienia?**





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



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



■ tak

■ nie

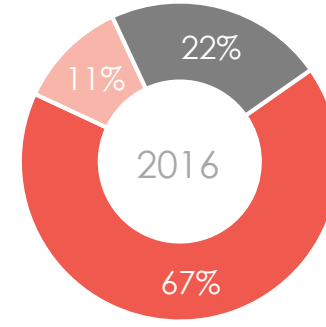
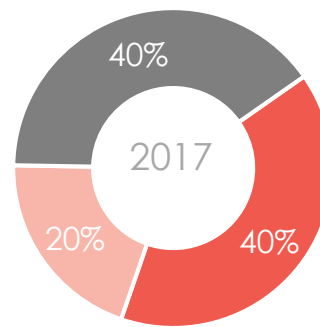
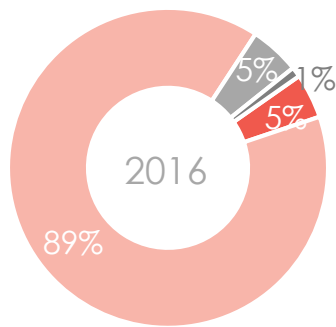
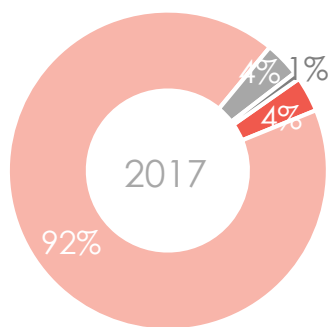
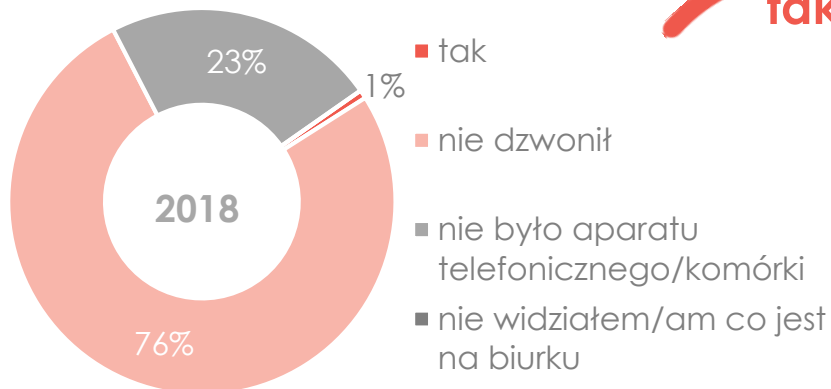
■ nie dotyczy



Czy w trakcie rozmowy **dzwonił telefon** **znajdujący się przy stanowisku**, przy którym miała miejsce rozmowa? (ogółem)

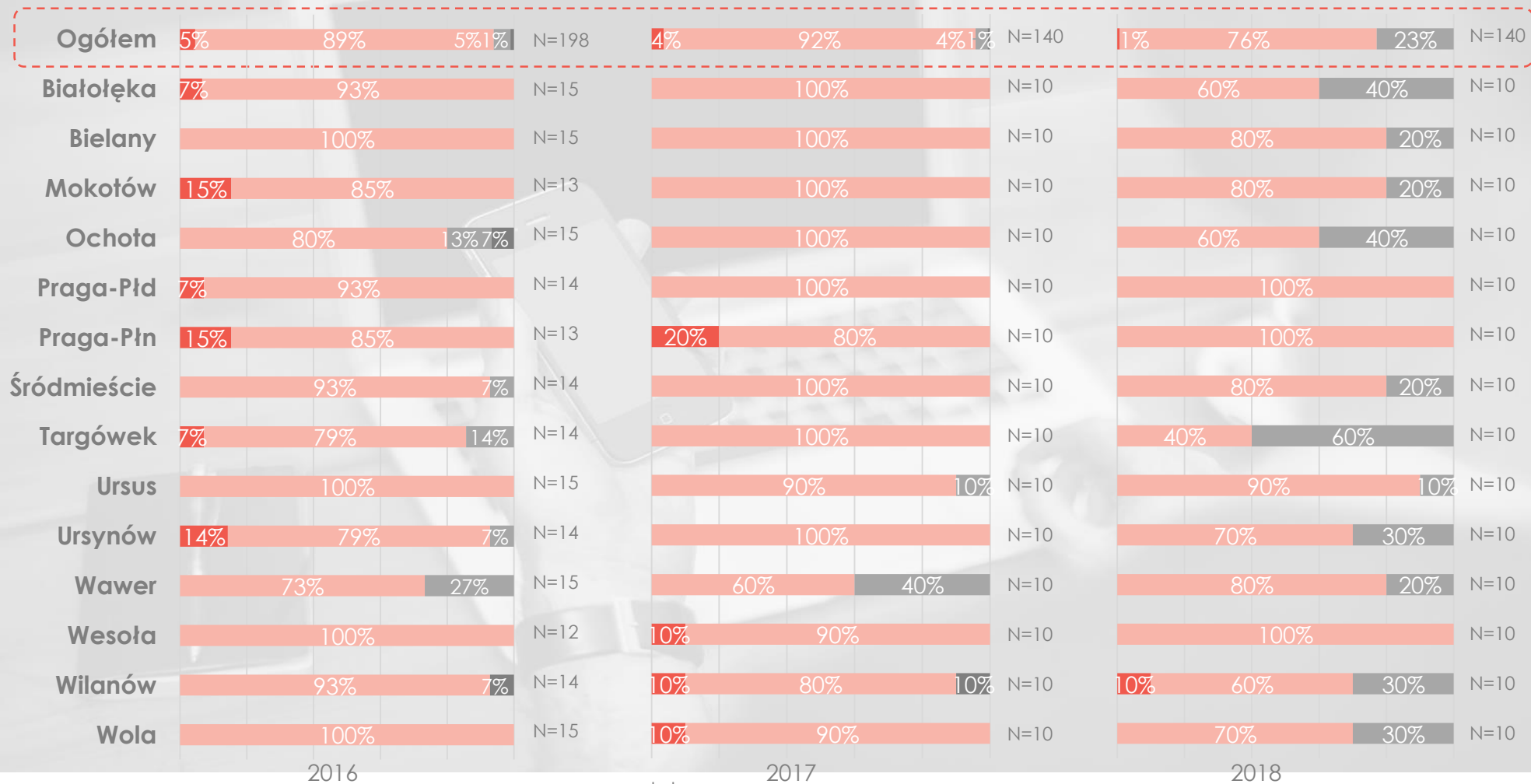
Czy w trakcie rozmowy urzędnik **odbierał dzwoniący telefon**? (ogółem)

tak





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



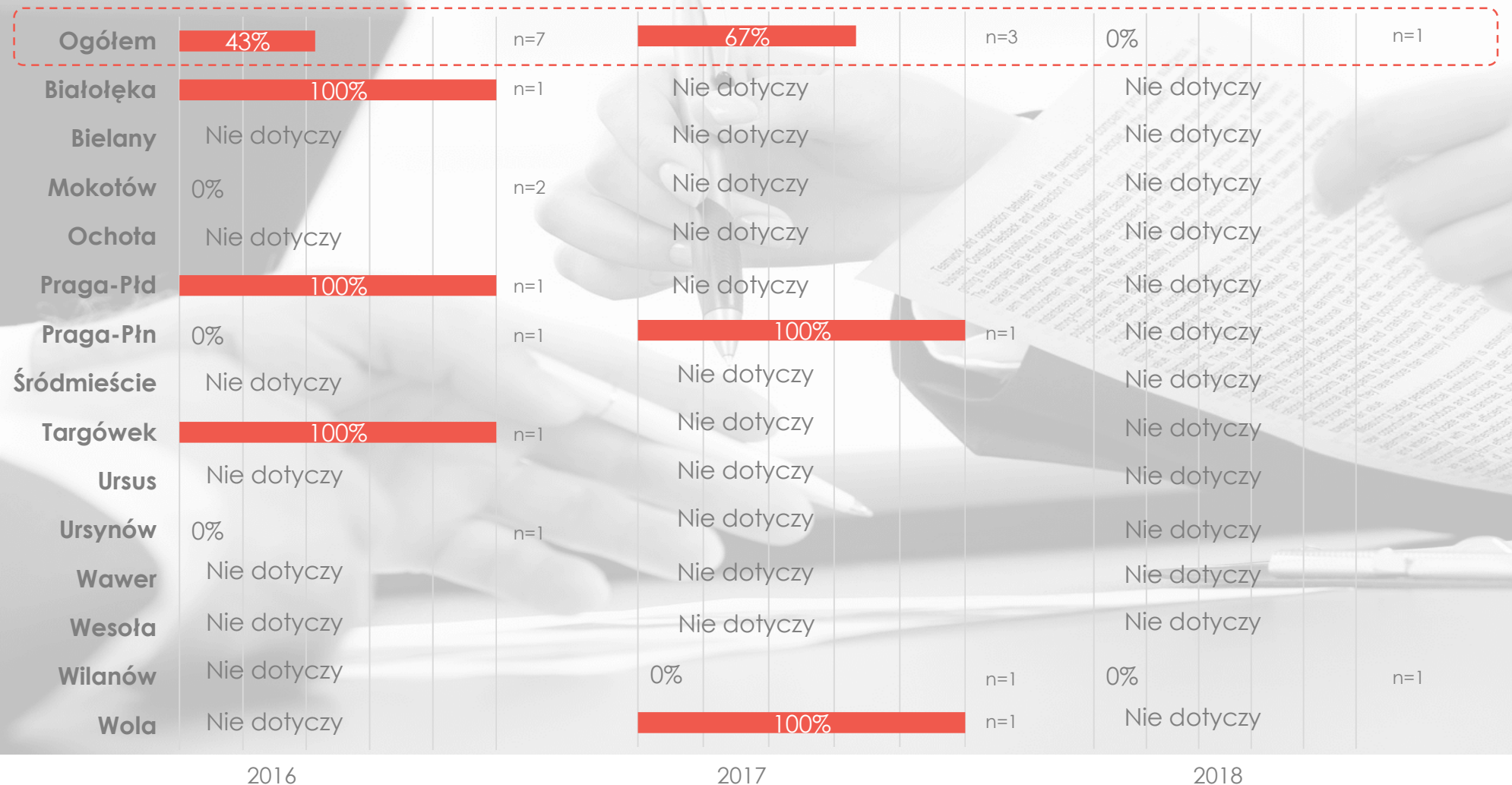
Czy w trakcie rozmowy urzędnik **odbierał dzwoniący telefon**?



- tak, odebrał wszystkie
- tak, odebrał tylko niektóre
- nie odebrał żadnego

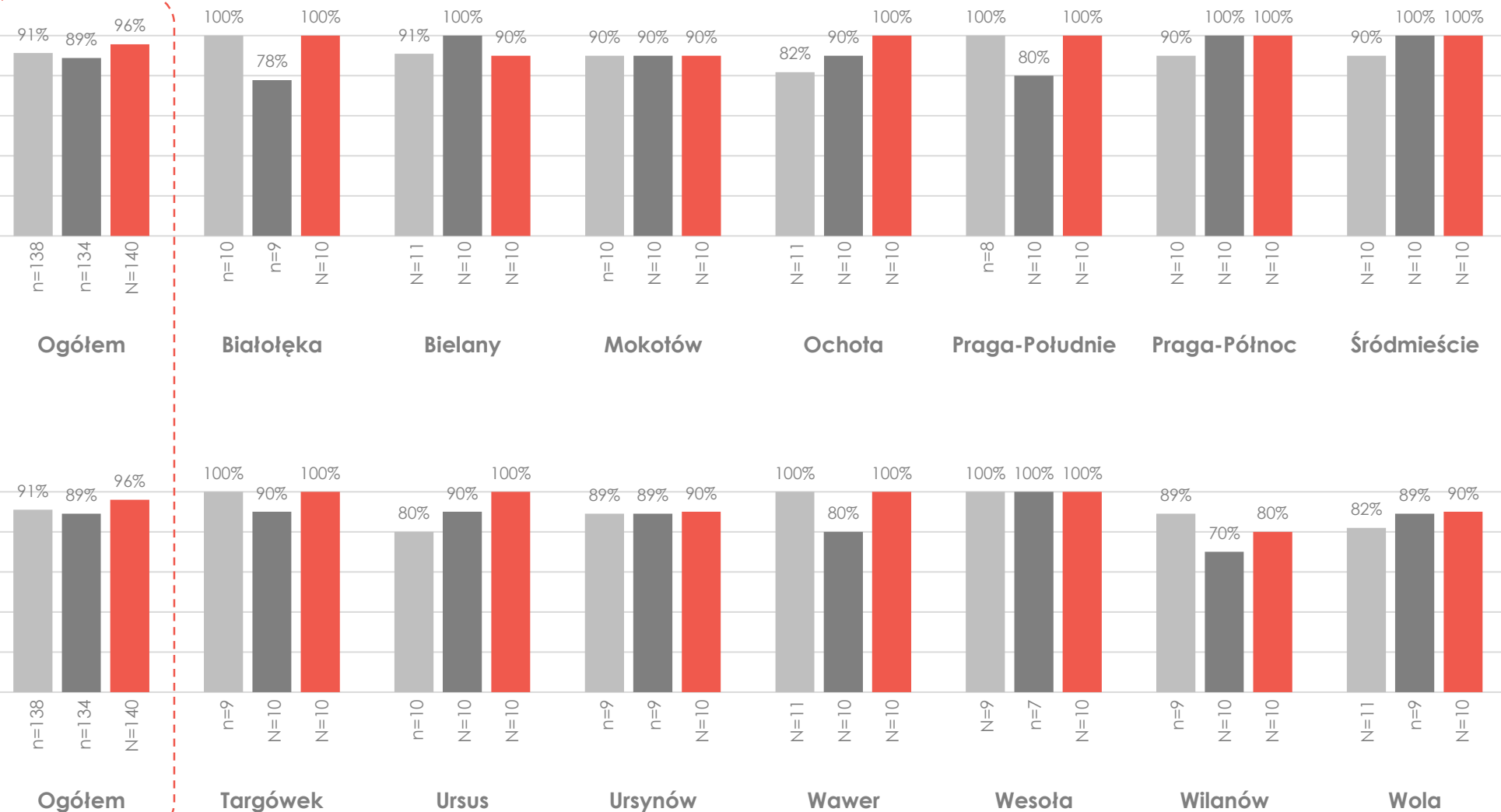


Czy przed odebraniem telefonu urzędnik **przeprosił Cię/powiadomił, że odbierze telefon?**



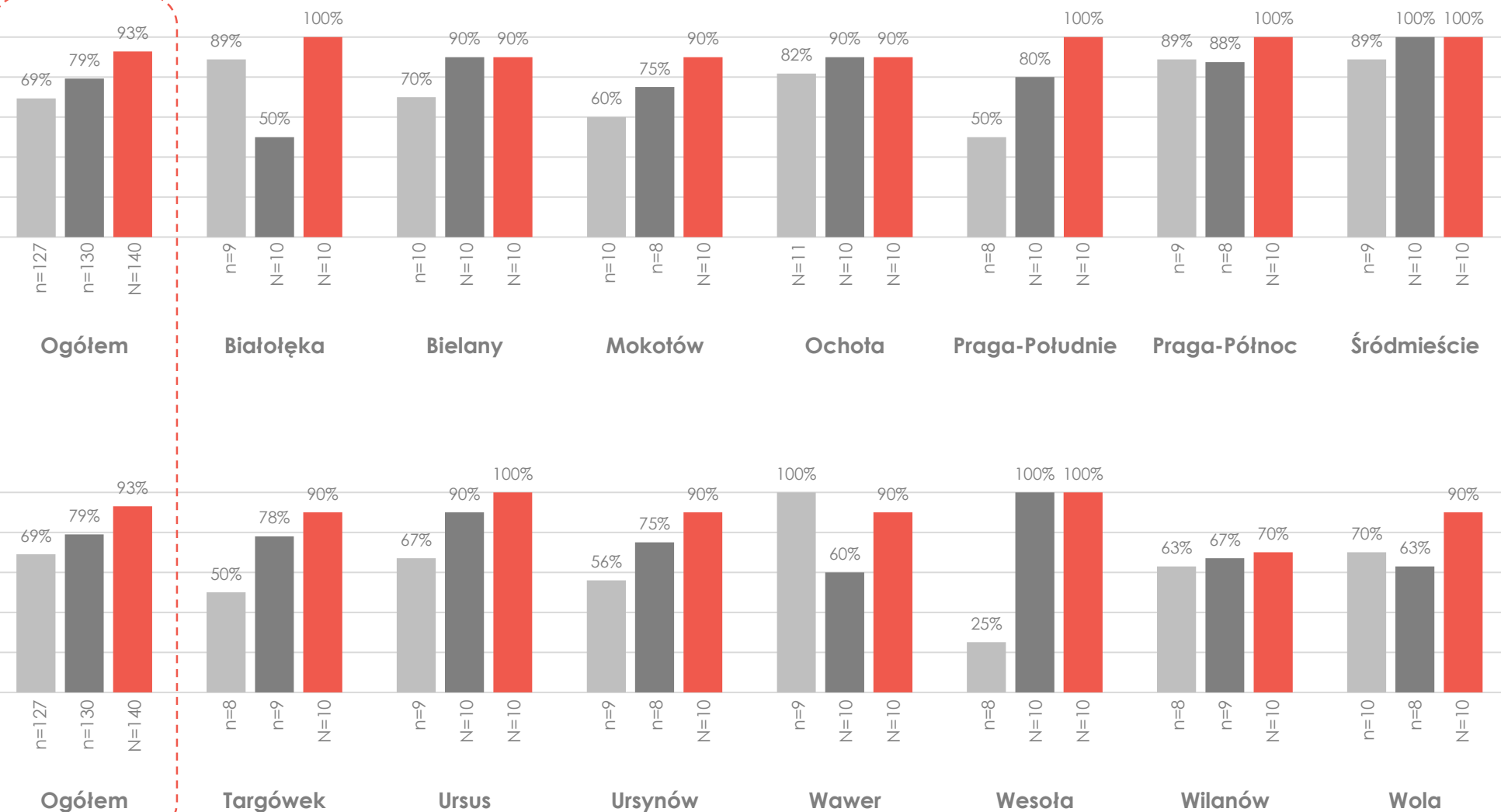


O czym, bez dopytywania, poinformował Cię urzędnik? **Wymagane dokumenty**



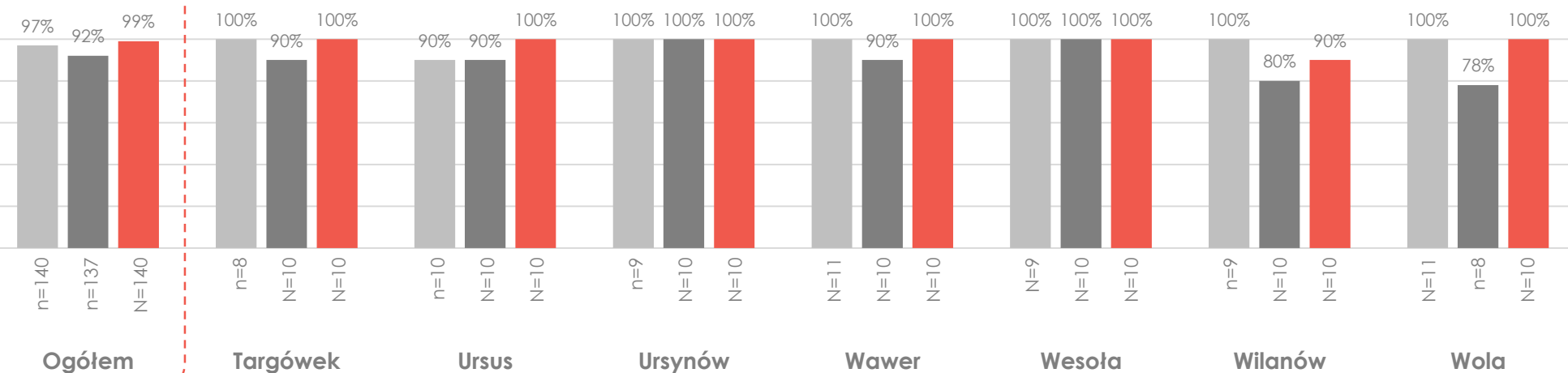
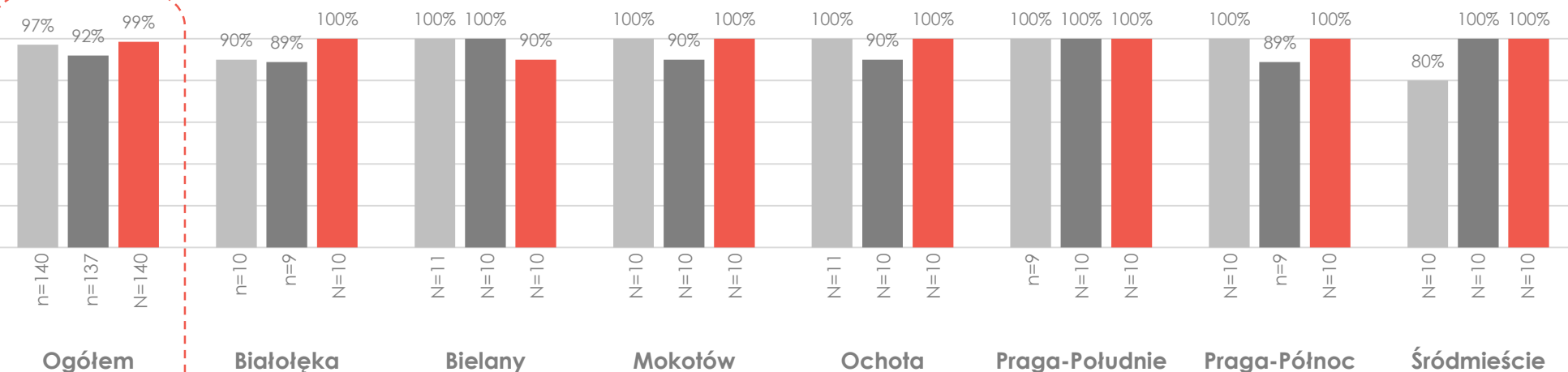


O czym, bez dopytywania, poinformował Cię urzędnik? **Wymagane opłaty/brak opłat**





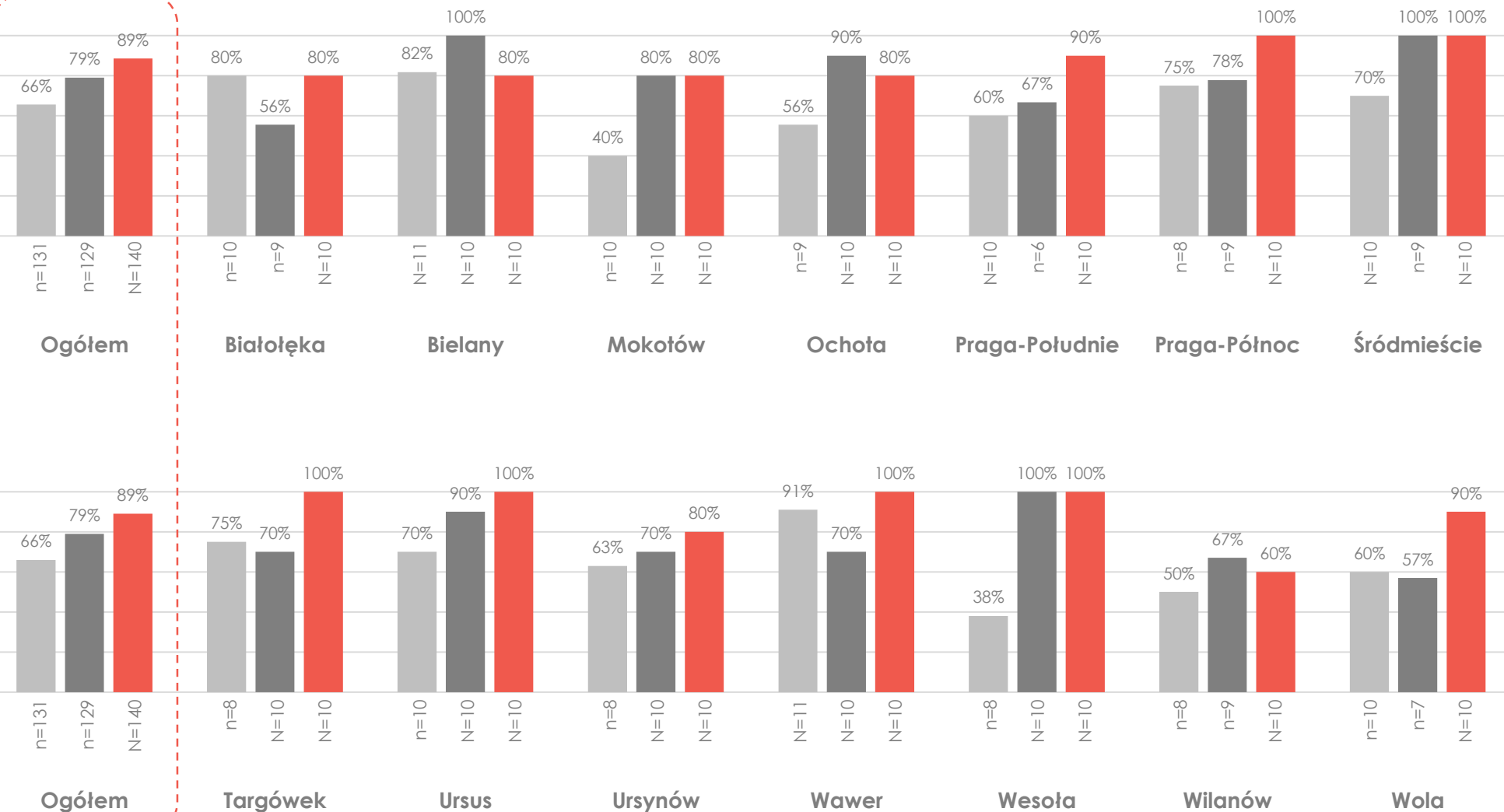
O czym, bez dopytywania, poinformował Cię urzędnik? **Miejsce złożenia dokumentów**





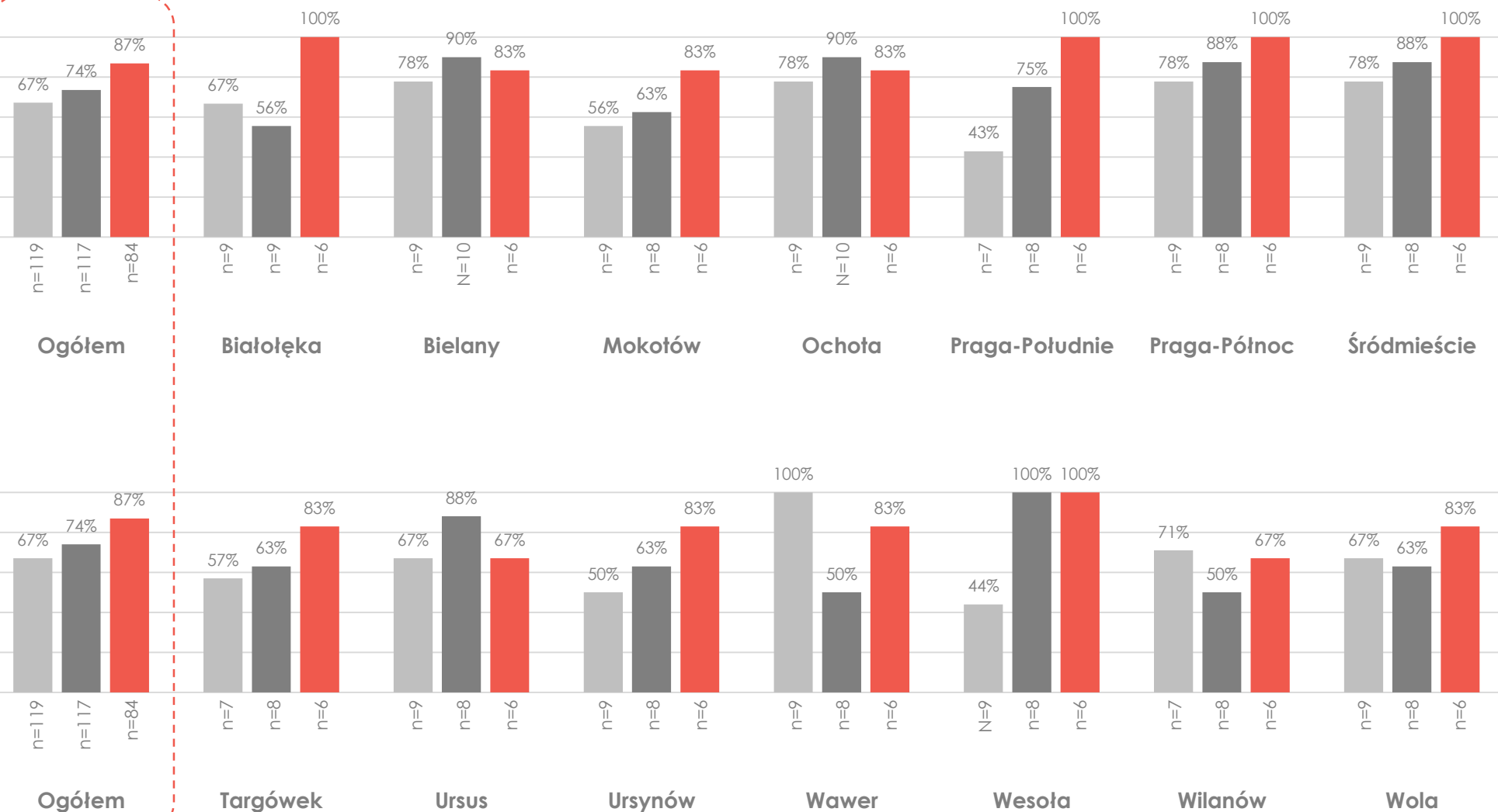
O czym, bez dopytywania, poinformował Cię urzędnik? **Termin odpowiedzi**

19



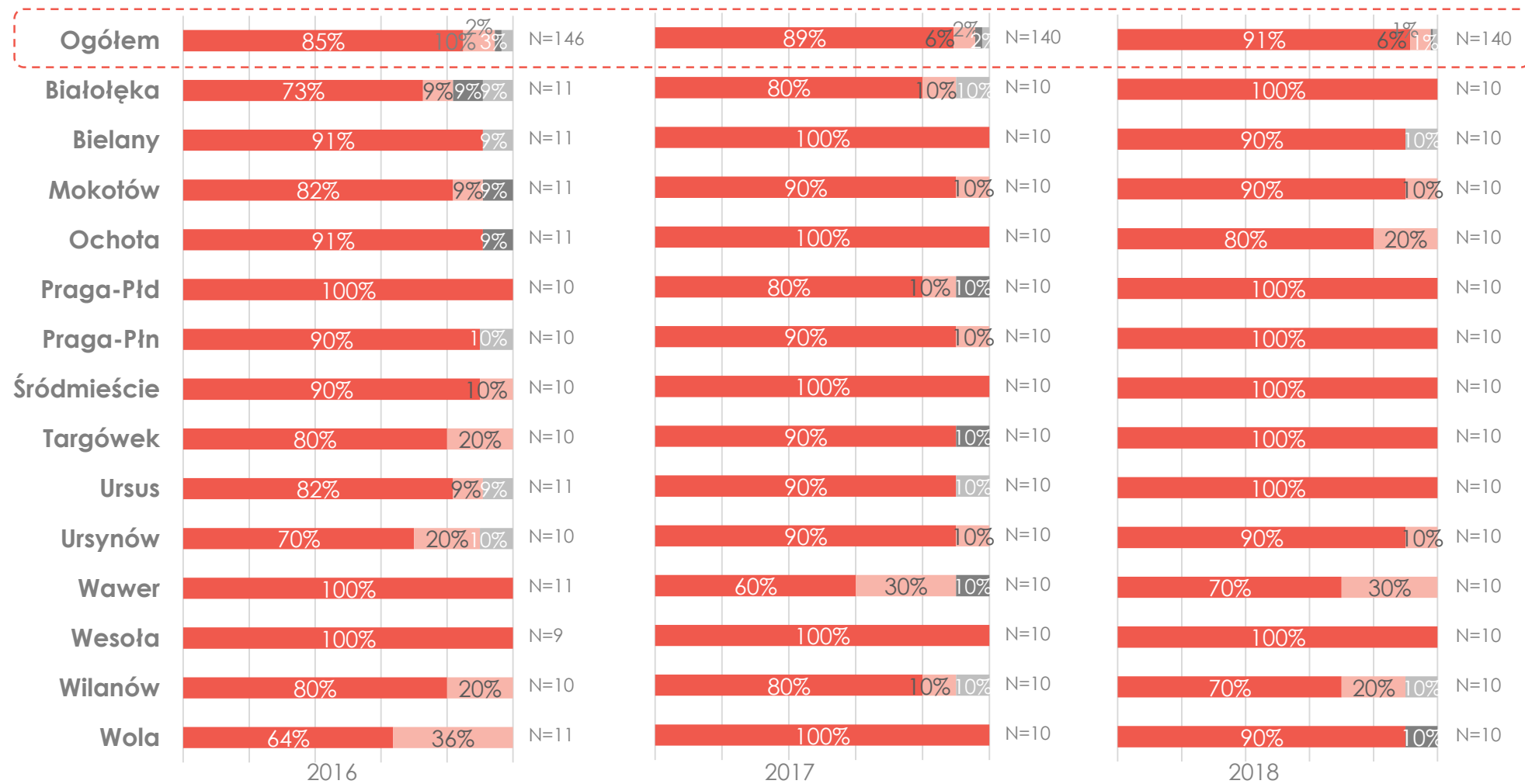


O czym, bez dopytywania, poinformował Cię urzędnik? **Miejsce uiszczenia opłaty**





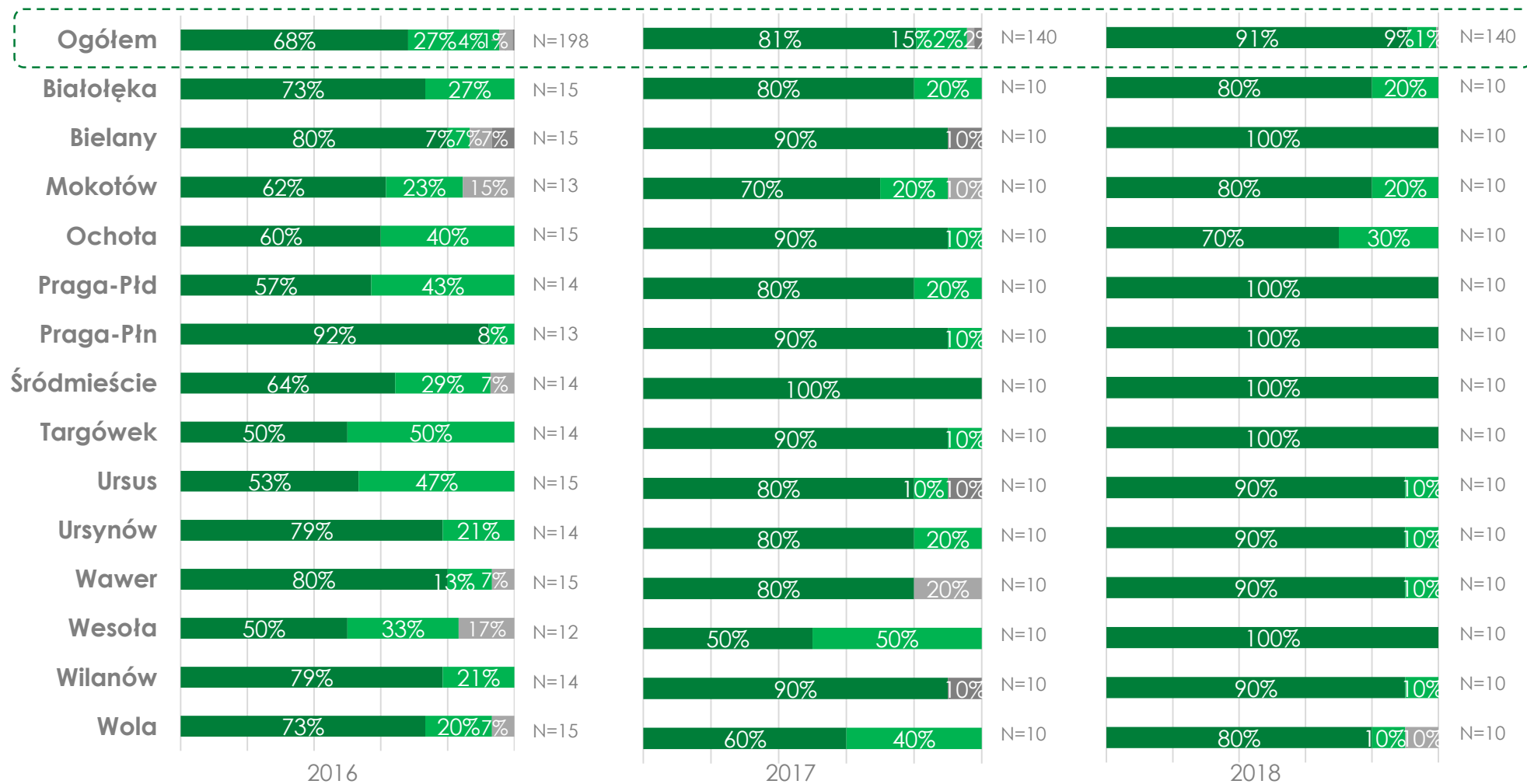
Czy **informacje** udzielone przez urzędnika były **prawidłowe**?



■ wszystkie ■ tylko część ■ żadne ■ nie dotyczy



Czy podczas rozmowy **odczuwałeś/aś niechęć ze strony urzędnika?**



■ zdecydowanie nie

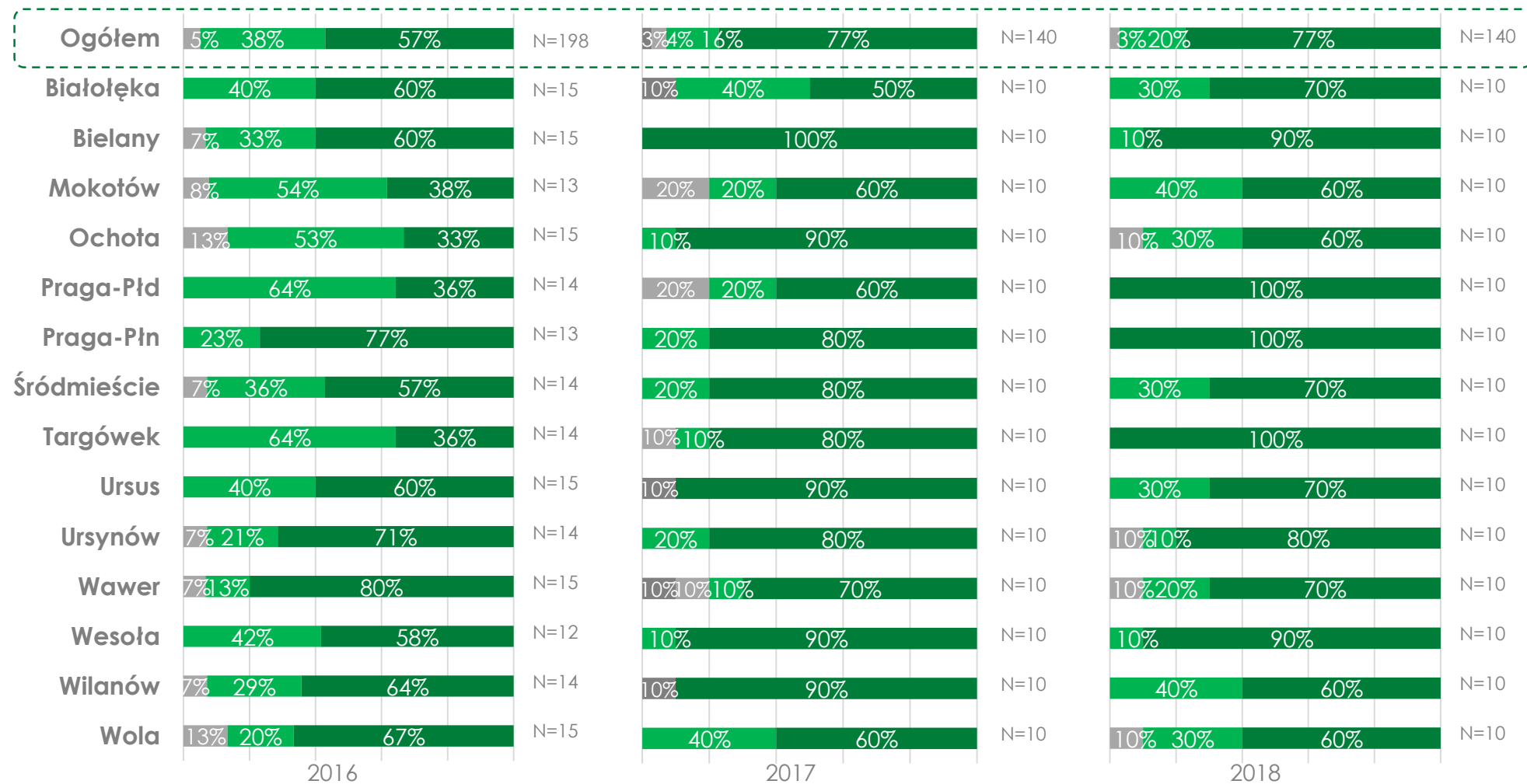
■ raczej nie

■ raczej tak

■ zdecydowanie tak



Czy jesteś **zadowolony/a ze sposobu obsługi przez urzędnika?**



■ zdecydowanie nie

■ raczej nie

■ raczej tak

■ zdecydowanie tak



BADANIE MYSTERY CALLING AUDYTY TELEFONICZNE

Wyniki szczegółowe

GŁÓWNE WNIOSKI



Średnia liczba prób połączenia przed odebraniem telefonu wynosiła 1,3 dla wszystkich badanych jednostek. Najwyższa była w przypadku **sali obsługi Biura Geodezji i Katastru** (1,5), a najniższa – **stanowisko obsługi Miejskiego Rzecznika Konsumentów** (1,0).



Średnia liczba sygnałów, po których odebrano telefon wynosiła 8,8 dla wszystkich jednostek. Najdłużej oczekiwali audytorzy dzwoniący do **sali obsługi Biura Mienia Miasta i Skarbu Państwa** (15,1 sygnałów), a najkrócej dzwoniący do **sali obsługi Wydziału Licencji i Transportu Drogowego** (3,8).



Przeciętny czas oczekiwania na połączenie od pierwszego sygnału wynosił 1,61 min. **Sala obsługi Mienia Miasta i Skarbu Państwa** charakteryzuje się najdłuższym czasem oczekiwania na obsługę (3,01), natomiast **sala obsługi Biura Geodezji i Katastru** najkrótszym (0,43).



Przeciętna liczba przekierowań przed właściwą rozmową wynosiła 0,1.



GŁÓWNE WNIOSKI



Zdecydowana większość aspektów związanych z ogólnym zachowaniem wobec klienta została oceniona bardzo wysoko.



Niemal wszyscy urzędnicy wykazywali uprzejme zachowanie przy powitaniu oraz pożegnaniu. Większość przedstawiała się także z imienia i nazwiska oraz podawała nazwę instytucji/komórki/jednostki.



Niemal wszyscy urzędnicy mówili ciepłym, naturalnym tonem, mieli dobrą dykcję oraz używali zwrotów grzecznościowych. Najwięcej negatywnych zwrotów odnotowano w przypadku **sali obsługi Biura Geodezji i Katastru** oraz **sal obsługi Urzędów Stanu Cywilnego**.



Według audytorów prawie wszyscy urzędnicy zachowywali się uprzejmie. Zniecierpliwienie ze strony pracowników urzędu odczuwalne było jedynie w przypadku **sal obsługi Urzędów Stanu Cywilnego** oraz w **Punktach Informacyjnych**.



Zdecydowana większość urzędników poświęcała odpowiednią ilość czasu i uwagi. Relatywnie gorzej pod tym względem została oceniona **sala obsługi Wydziału Licencji i Transportu Drogowego**. Tam również urzędnicy najczęściej odkładali słuchawkę jako pierwsi.



GŁÓWNE WNIOSKI



Większość aspektów obsługi klientów została oceniona pozytywnie w przypadku prawie wszystkich rozmów. Niemal wszyscy urzędnicy (98%) udzielili informacji w sposób zrozumiały i logiczny, używali zrozumiałej terminologii (99%), przekazywali treść w sposób kompetentny (97%), dopytywali o szczegóły sprawy (73%) oraz wyjaśniali ewentualne przerwy w rozmowie (70%).



W 66% przypadków informacje udzielone przez urzędników były w całości prawidłowe, a w 19% przypadków prawidłowa była tylko ich część. Relatywnie gorzej pod tym względem została oceniona **sala obsługi Biura Geodezji i Katastru**.



Audytorzy nie odczuwali niechęci ze strony urzędników w czasie rozmów telefonicznych, a ich ogólny poziom zadowolenia z obsługi jest na bardzo wysokim poziomie we wszystkich badanych jednostkach (97% - suma odpowiedzi „zdecydowanie tak” i „raczej tak”)



BADANIE MYSTERY CALLING AUDYTY TELEFONICZNE

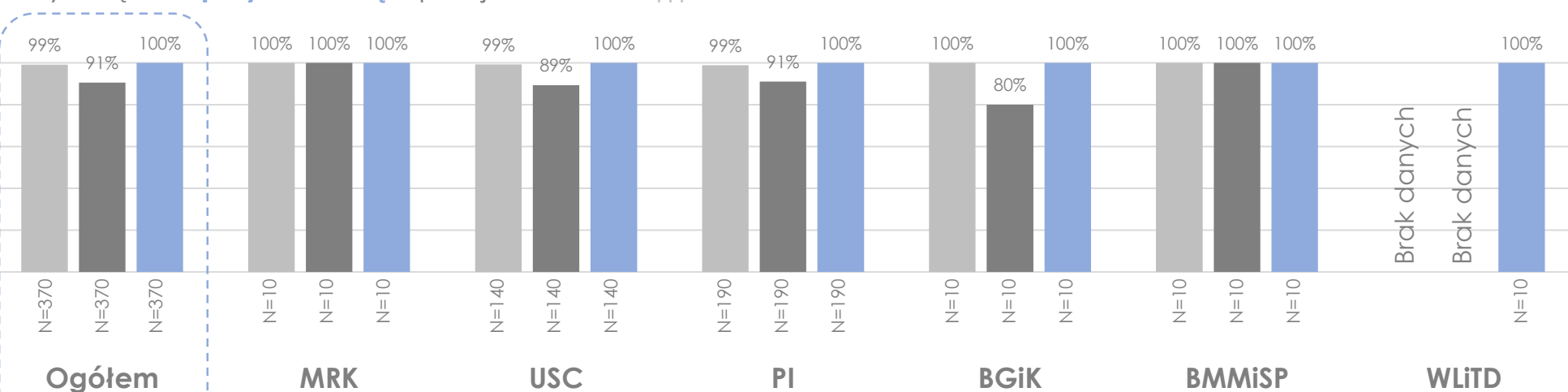
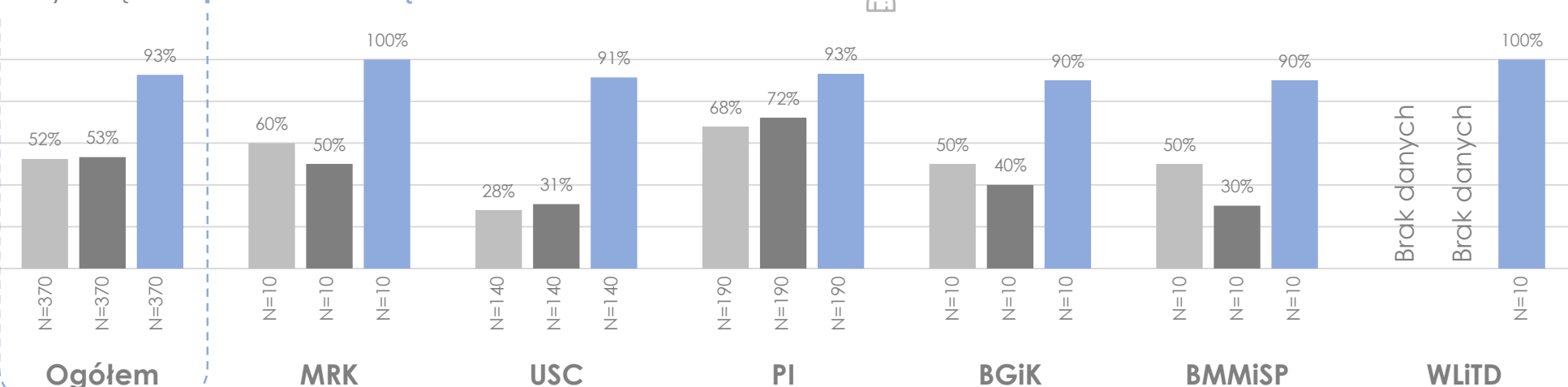
**Wyniki ogółem dla poszczególnych komórek
organizacyjnych**

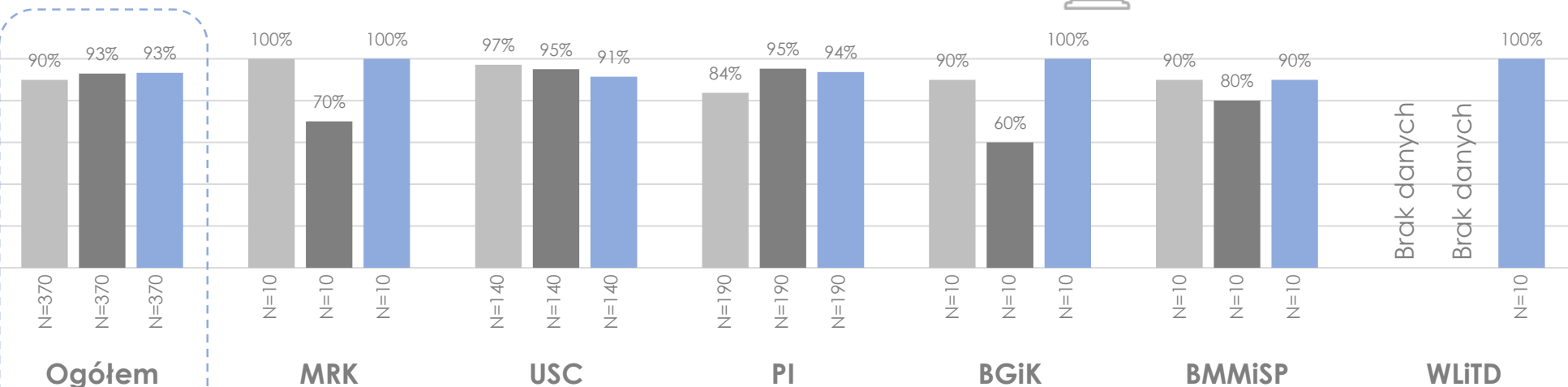
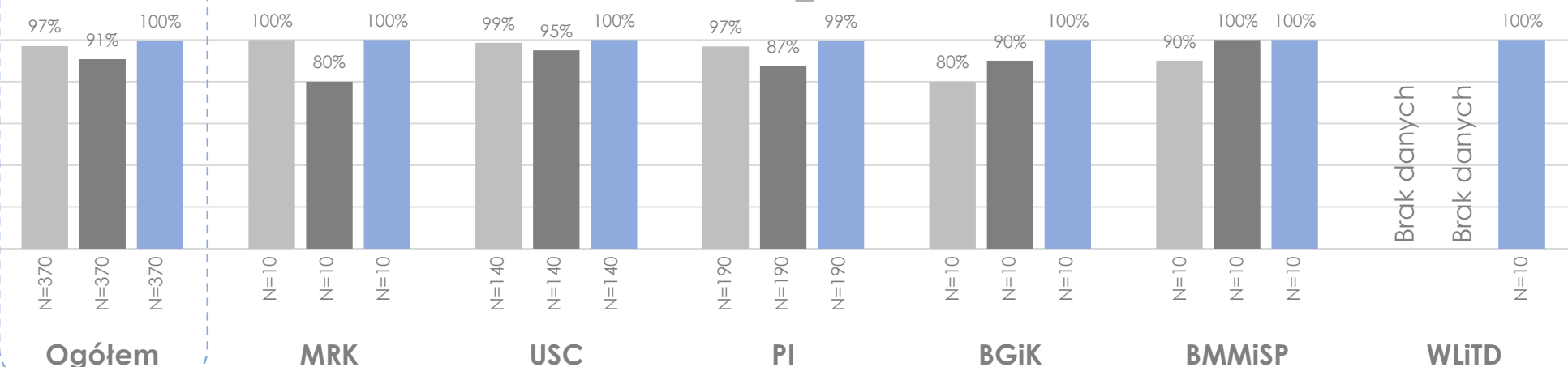
Komórka organizacyjna	Średnia liczba prób połączenia przed odebraniem telefonu					
	2016	N	2017	N	2018	N
Ogółem	-	_*	3,2	370*	1,3	370
stanowisko obsługi Miejskiego Rzecznika Konsumentów	-	-	1,6	10	1,0	10
stanowiska/sale obsługi Urzędu Stanu Cywilnego	-	-	5,1	140	1,3	140
Punkty Informacyjne w Urzędach Dzielnic	-	-	2,2	190	1,3	190
sala obsługi Biura Geodezji i Katastru	-	-	1,3	10	1,5	10
sala obsługi Biura Mienia Miasta i Skarbu Państwa	-	-	0,1	10	1,2	10
sala obsługi Wydziału Licencji i Transportu Drogowego	-	-	-	-	1,2	10

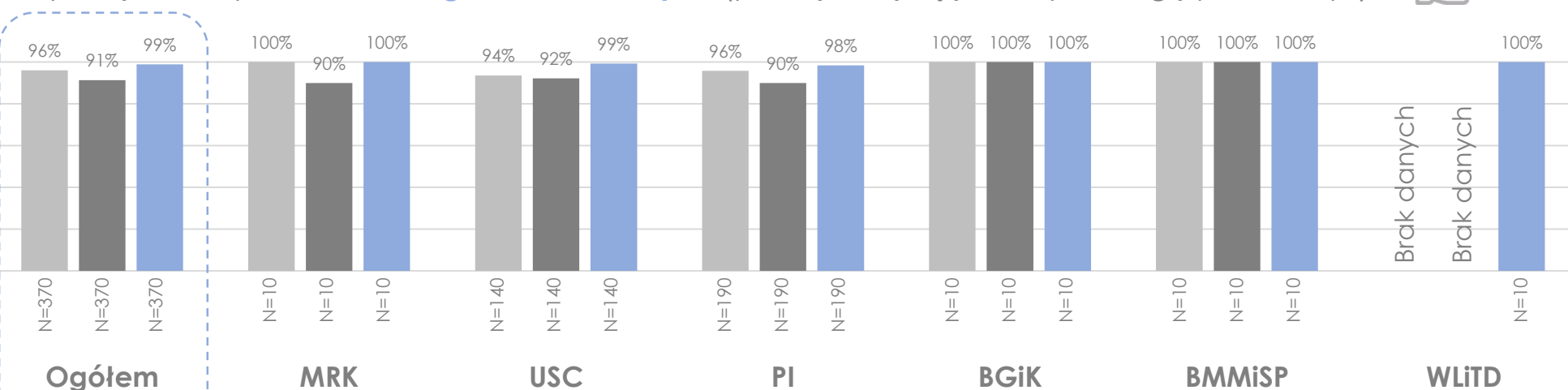
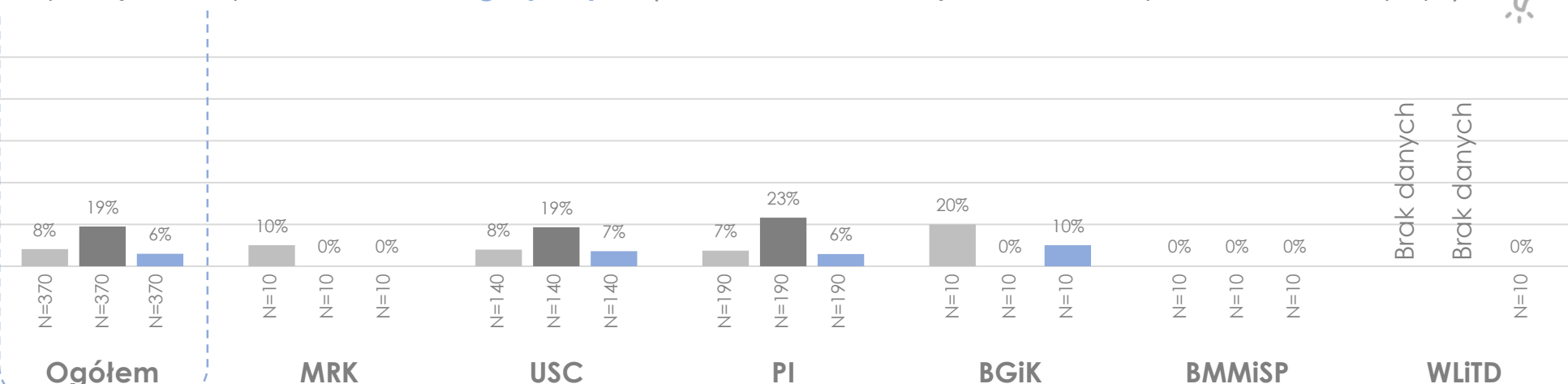
Komórka organizacyjna	Średnia liczba sygnałów, po których odebrano telefon*					
	2016	N	2017	N	2018	N
Ogółem	2,5	370	2,5	370	8,8	370
stanowisko obsługi Miejskiego Rzecznika Konsumentów	3,3	10	3,5	10	11,8	10
stanowiska/sale obsługi Urzędu Stanu Cywilnego	2,7	140	2,6	140	9,1	140
Punkty Informacyjne w Urzędach Dzielnic	2,3	190	2,4	190	8,7	190
sala obsługi Biura Geodezji i Katastru	2,7	10	1,8	10	4,2	10
sala obsługi Biura Mienia Miasta i Skarbu Państwa	-	10	2,7	10	15,1	10
sala obsługi Wydziału Licencji i Transportu Drogowego	-	-	-	-	3,8	10

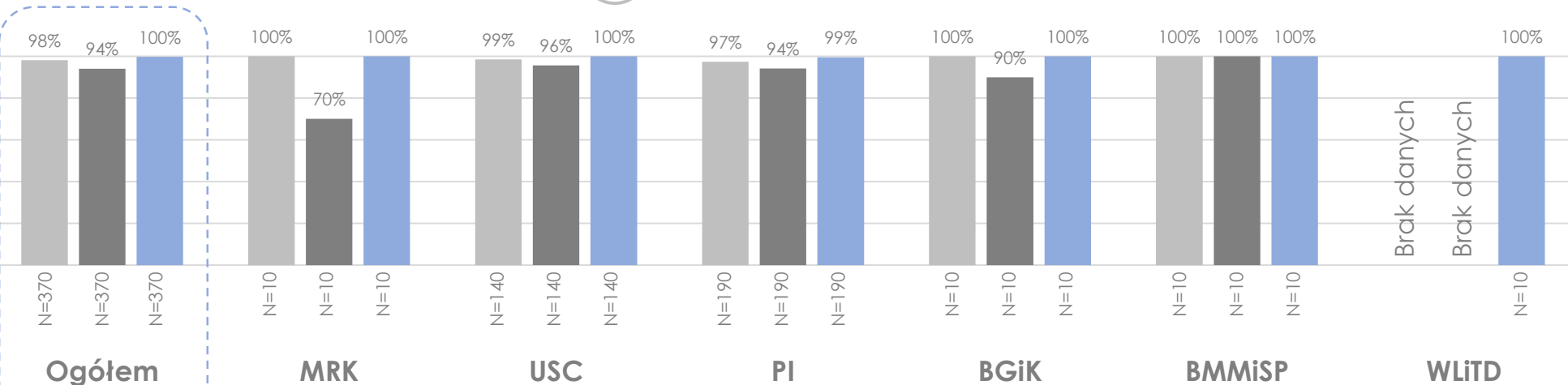
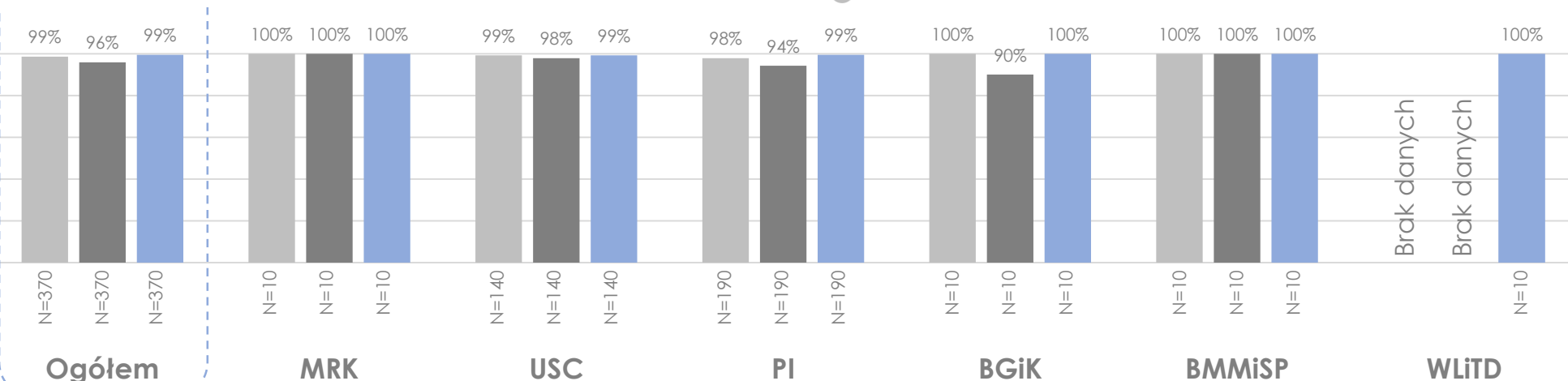
Komórka organizacyjna	Przeciętny czas oczekiwania na połączenie od pierwszego sygnału (min)*					
	2016	N	2017	N	2018	N
Ogółem	0,7	370	0,2	370	1,61	370
stanowisko obsługi Miejskiego Rzecznika Konsumentów	2	10	0,7	10	1,87	10
stanowiska/sale obsługi Urzędu Stanu Cywilnego	0,7	140	0,2	140	1,76	140
Punkty Informacyjne w Urzędach Dzielnic	0,7	190	0,2	190	1,55	190
sala obsługi Biura Geodezji i Katastru	0,7	10	0,2	10	0,43	10
sala obsługi Biura Mienia Miasta i Skarbu Państwa	-	10	0,3	10	3,01	10
sala obsługi Wydziału Licencji i Transportu Drogowego	-	-	-	-	0,38	10

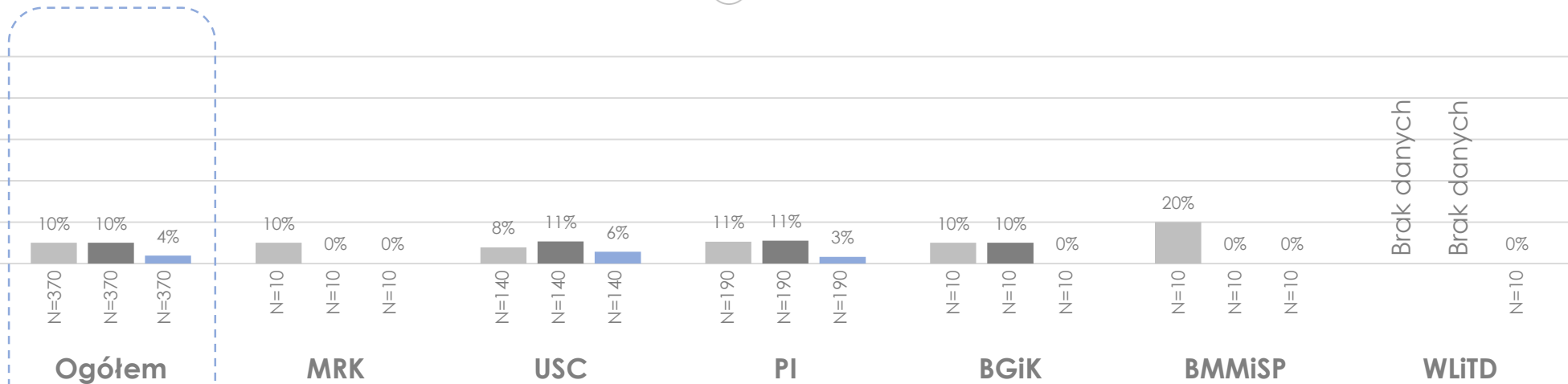
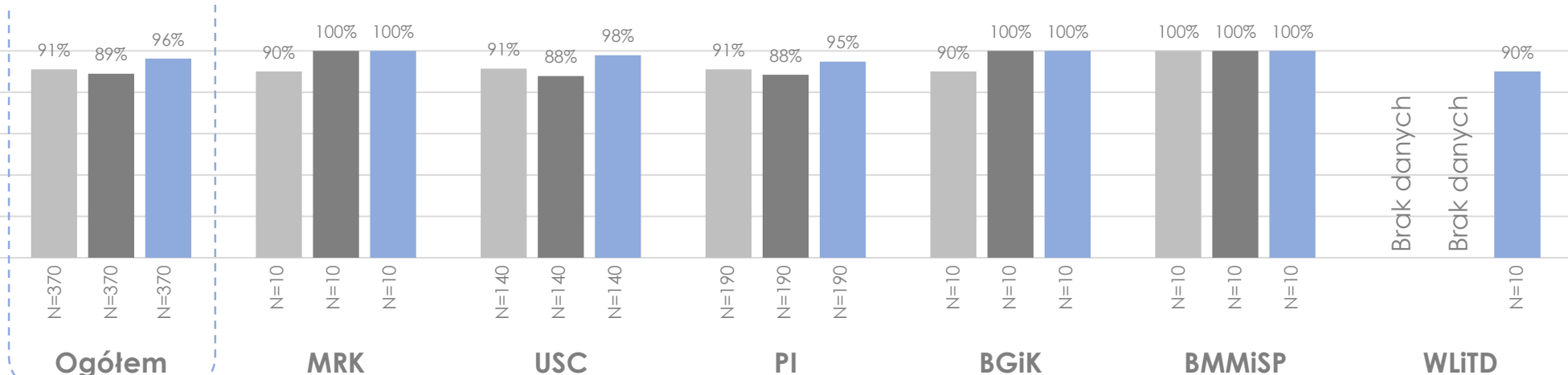
Komórka organizacyjna	Przeciętna liczba przekierowań przed właściwą rozmową					
	2016	N	2017	N	2018	N
Ogółem	0,4	370	0,2	370	0,1	370
stanowisko obsługi Miejskiego Rzecznika Konsumentów	0,1	10	0,0	10	0,0	10
stanowiska/sale obsługi Urzędu Stanu Cywilnego	0,1	140	0,1	140	0,1	140
Punkty Informacyjne w Urzędach Dzielnic	0,5	190	0,3	190	0,2	190
sala obsługi Biura Geodezji i Katastru	0,9	10	0,3	10	0,6	10
sala obsługi Biura Mienia Miasta i Skarbu Państwa	-	10	0,6	10	0,0	10
sala obsługi Wydziału Licencji i Transportu Drogowego	-	-	-	-	0,1	10

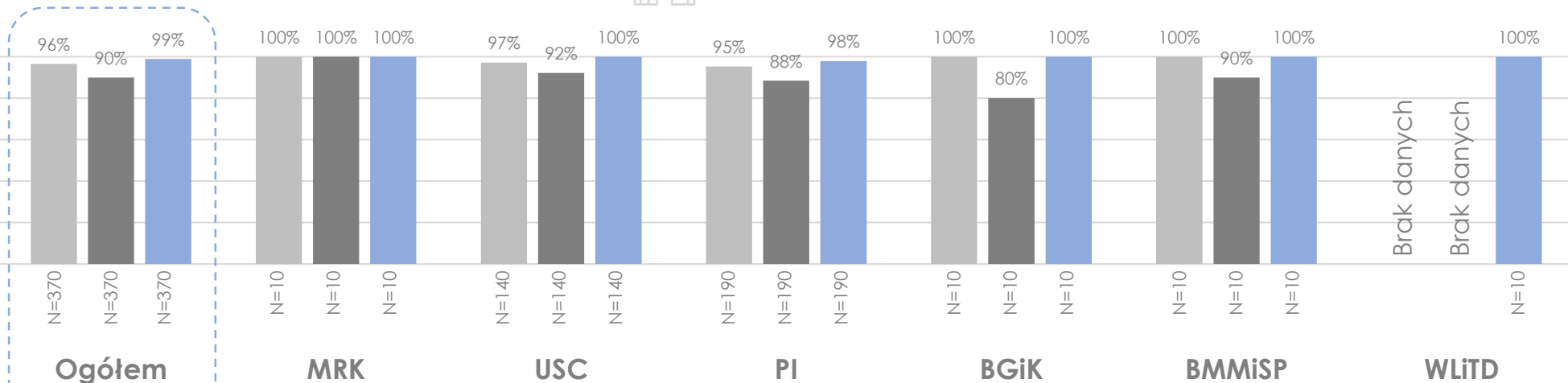
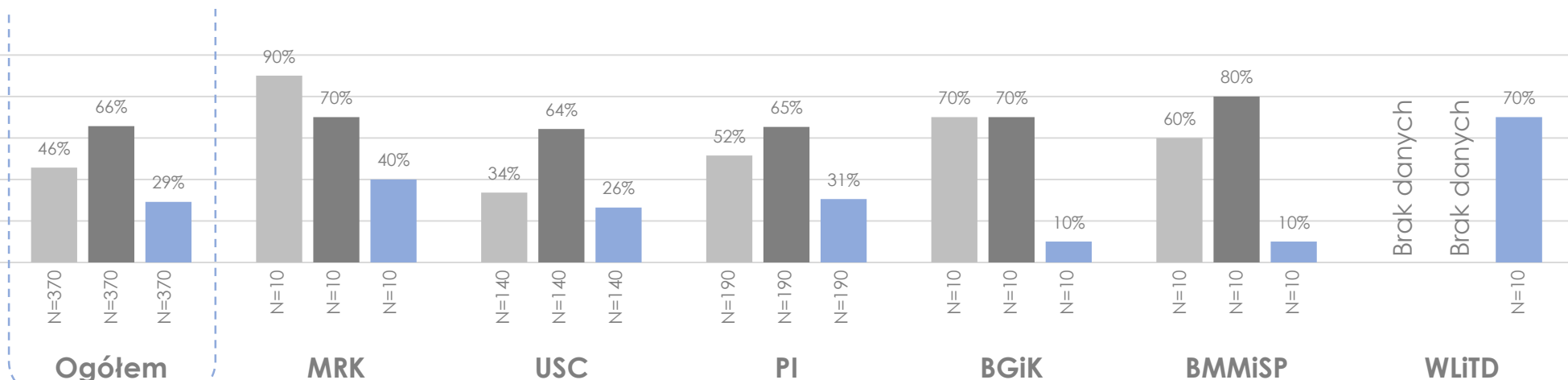
Czy urzędnik **przywitał Cię** uprzejmie?Czy urzędnik **przedstawił się** imieniem i nazwiskiem?

Czy urzędnik w powitaniu **podał nazwę instytucji/ komórki/ jednostki?**Czy urzędnik mówił **ciepłym, naturalnym tonem?**

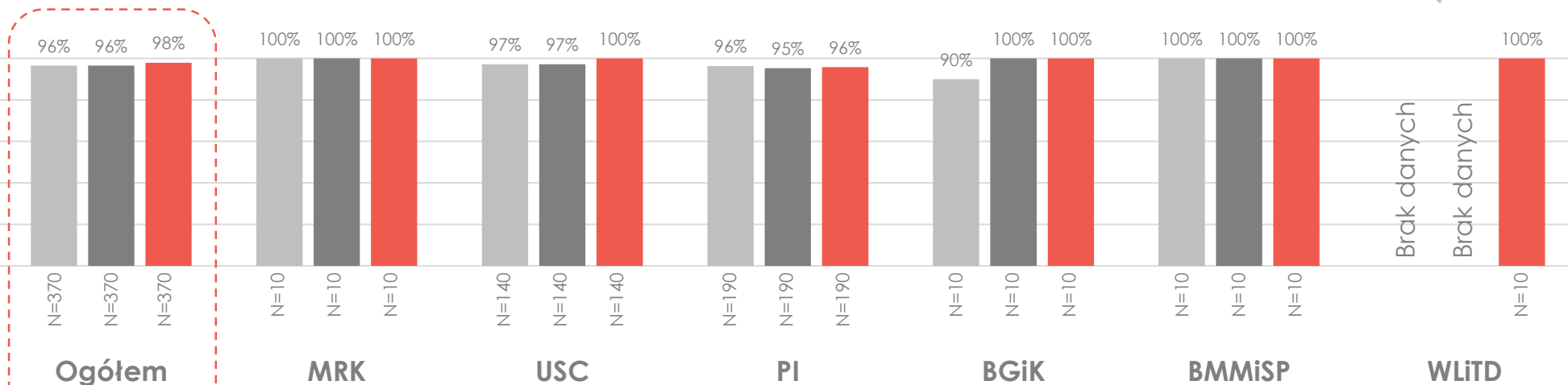
Czy urzędnik używał **zwrotów grzecznościowych** (proszę, dziękuję, w czym mogę pomóc itp.)?Czy urzędnik używał **zwrotów negatywnych** (nie wiem, nie da się, niemożliwe, problem, niestety itp.)?

Czy urzędnik był **uprzejmy i miły**?Czy urzędnik **mówił wyraźnie** (miał dobrą dykcję)?

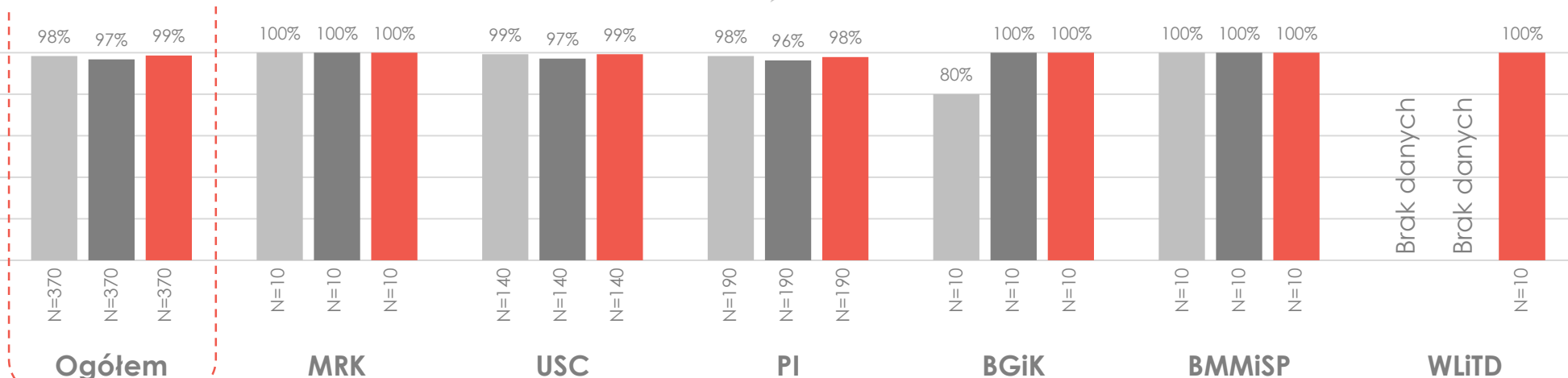
Czy urzędnik **okazywał zniecierpliwienie?**Czy urzędnik poświęcił Ci **odpowiednią ilość czasu i uwagi?**

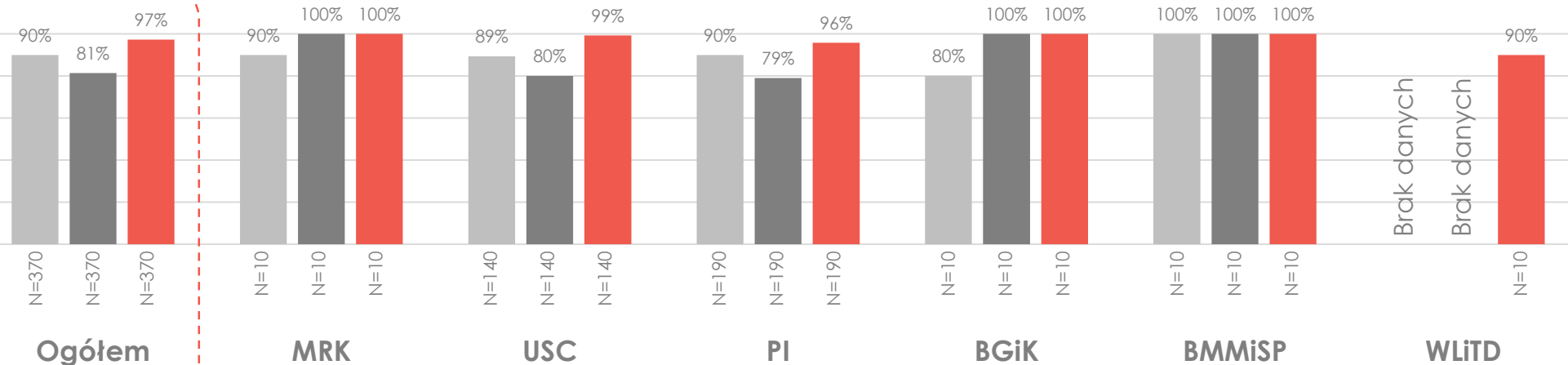
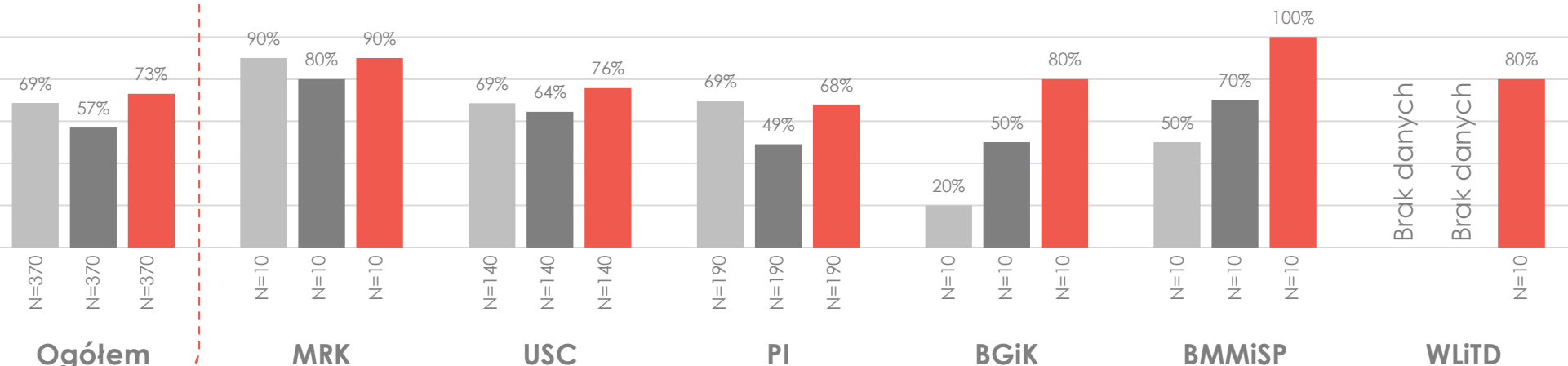
Czy urzędnik **pożegnał Cię** uprzejmie?Czy urzędnik **odłożył słuchawkę** jako pierwszy?

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

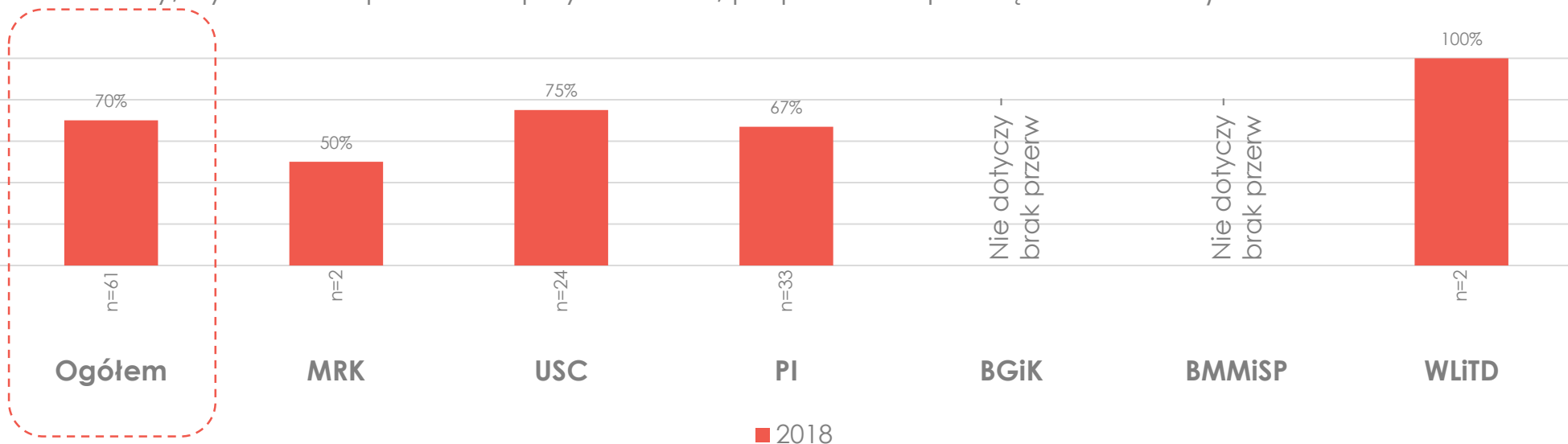


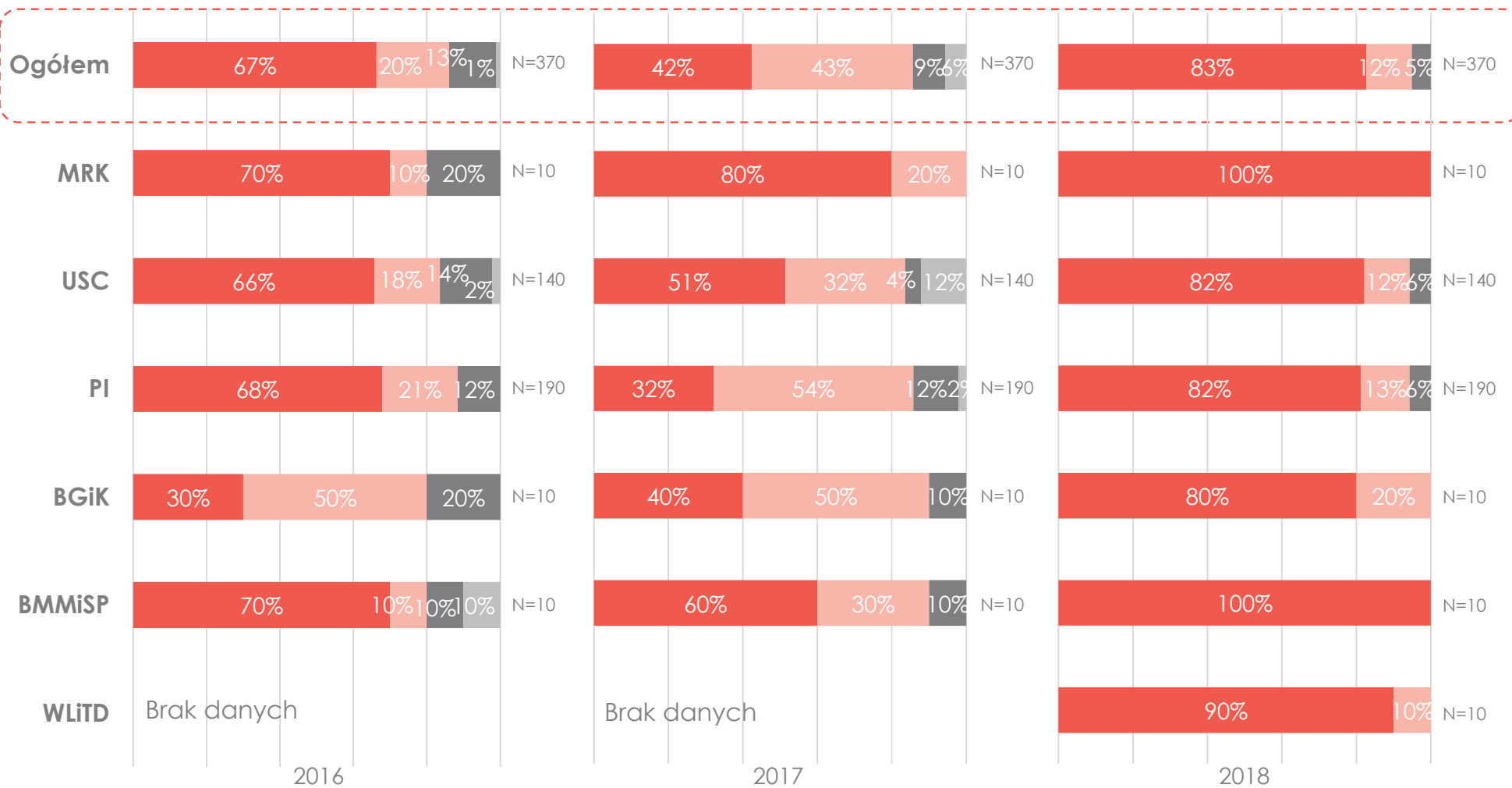
Czy urzędnik **używał zrozumiałej terminologii?** 



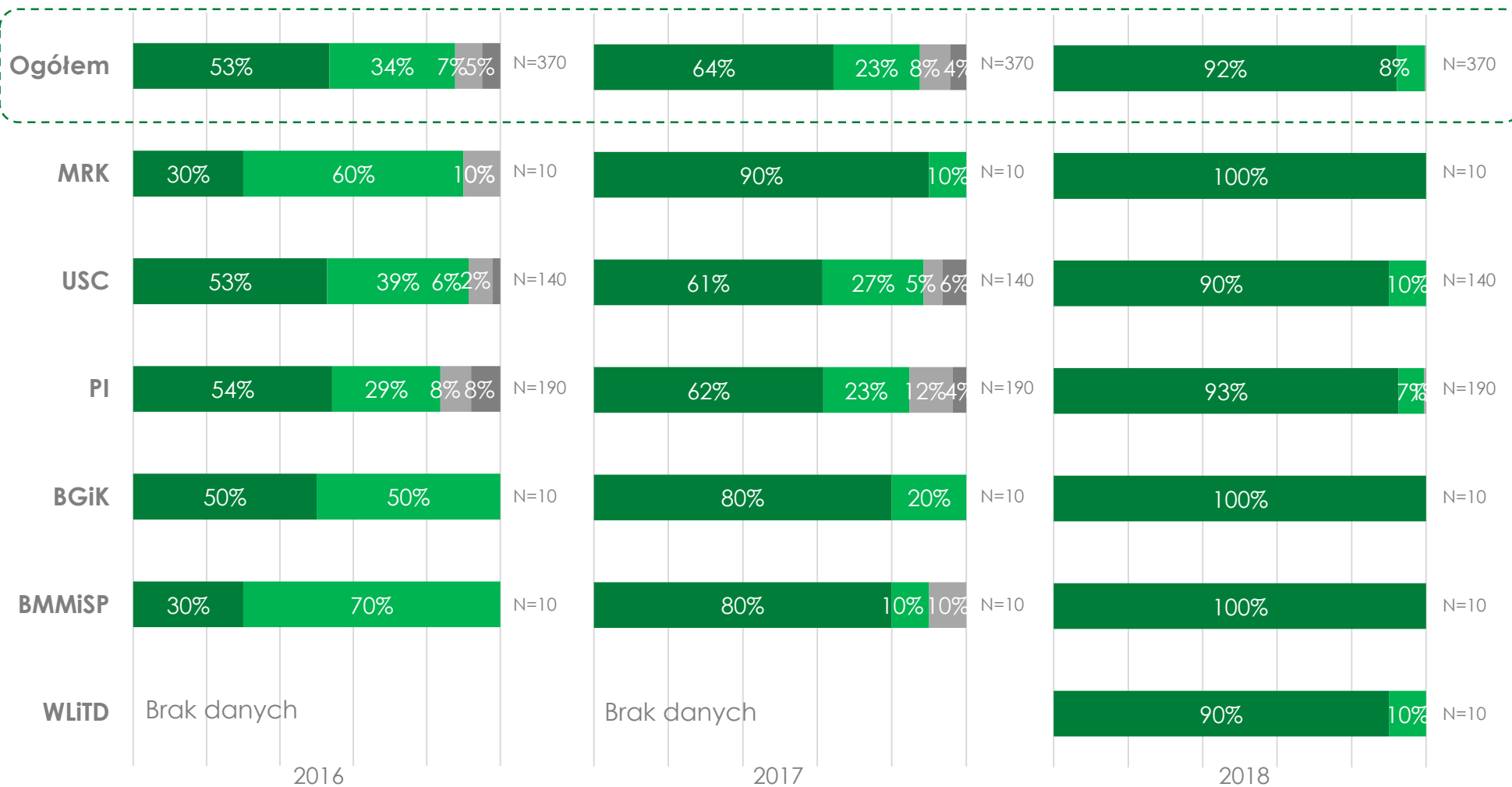
Czy urzędnik **udzielał informacji w sposób kompetentny?**Czy urzędnik **dopytywał o szczegóły** przedstawionej sprawy?

Czy urzędnik w czasie załatwiania sprawy **wyjaśniał** ewentualne **przerwy** w rozmowie (poproszenie rozmówcy, by zechciał poczekać przy telefonie, po powrocie podziękowanie mu)?



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

■ wszystkie ■ tylko część ■ żadne ■ nie dotyczy

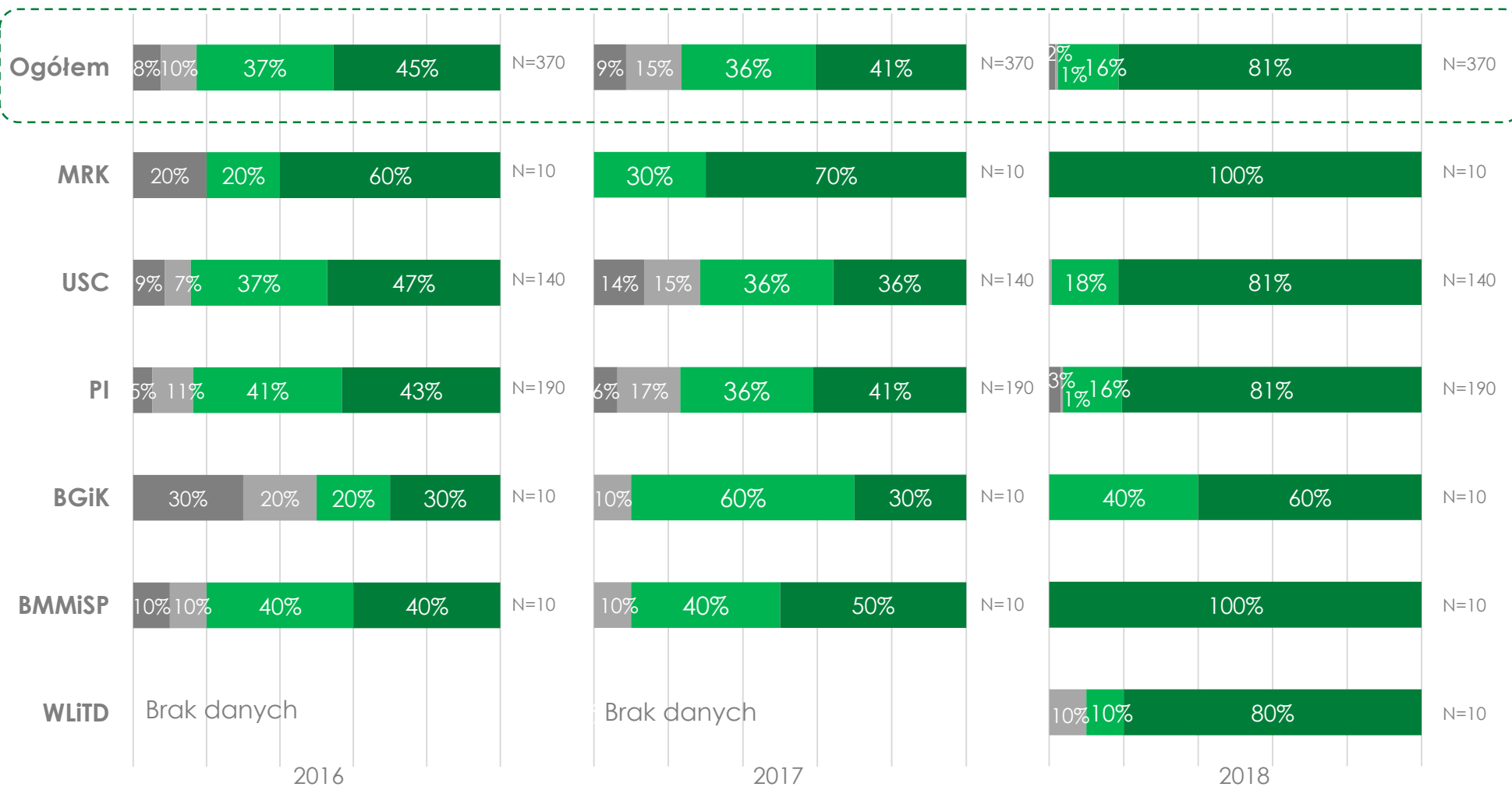
Czy podczas rozmowy **odczuwałeś/aś niechęć ze strony urzędnika?**

■ zdecydowanie nie

■ raczej nie

■ raczej tak

■ zdecydowanie tak

Czy jesteś **zadowolony/a ze sposobu obsługi przez urzędnika?**

■ zdecydowanie nie

■ raczej nie

■ raczej tak

■ zdecydowanie tak



BADANIE MYSTERY CALLING
AUDYTY TELEFONICZNE
Wyniki dla Punktów Informacyjnych

Komórka organizacyjna	Średnia liczba prób połączenia przed odebraniem telefonu					
	2016	N	2017	N	2018	N
Punkty Informacyjne w Urzędach Dzielnic Ogółem	-	-	2,2	190	1,3	190
Punkt Informacyjny w Urzędzie Dzielnicy Bemowo	-	-	1,0	10	1,0	10
Punkt Informacyjny w Urzędzie Dzielnicy Białołęka	-	-	1,2	10	1,4	10
Punkt Informacyjny w Urzędzie Dzielnicy Bielany	-	-	1,7	10	1,4	10
Punkt Informacyjny w Urzędzie Dzielnicy Mokotów Rakowiecka	-	-	5,6	10	1,0	10
Punkt Informacyjny w Urzędzie Dzielnicy Mokotów Wiktorska	-	-	5,9	10	1,1	10
Punkt Informacyjny w Urzędzie Dzielnicy Ochota	-	-	0,3	10	2,9	10
Punkt Informacyjny w Urzędzie Dzielnicy Praga-Południe	-	-	6,6	10	1,0	10
Punkt Informacyjny w Urzędzie Dzielnicy Praga-Północ	-	-	1,5	10	1,0	10
Punkt Informacyjny w Urzędzie Dzielnicy Rembertów	-	-	0,7	10	1,4	10
Punkt Informacyjny w Urzędzie Dzielnicy Śródmieście	-	-	2,0	10	1,2	10
Punkt Informacyjny w Urzędzie Dzielnicy Targówek	-	-	3,1	10	1,1	10
Punkt Informacyjny w Urzędzie Dzielnicy Ursus	-	-	1,1	10	1,0	10
Punkt Informacyjny w Urzędzie Dzielnicy Ursynów	-	-	1,2	10	1,6	10
Punkt Informacyjny w Urzędzie Dzielnicy Wawer	-	-	1,0	10	1,6	10
Punkt Informacyjny w Urzędzie Dzielnicy Wesoła	-	-	0,7	10	2,0	10
Punkt Informacyjny w Urzędzie Dzielnicy Wilanów	-	-	1,4	10	1,0	10
Punkt Informacyjny w Urzędzie Dzielnicy Włochy	-	-	0,0	10	1,1	10
Punkt Informacyjny w Urzędzie Dzielnicy Wola	-	-	1,6	10	1,1	10
Punkt Informacyjny w Urzędzie Dzielnicy Żoliborz	-	-	5,1	10	1,2	10

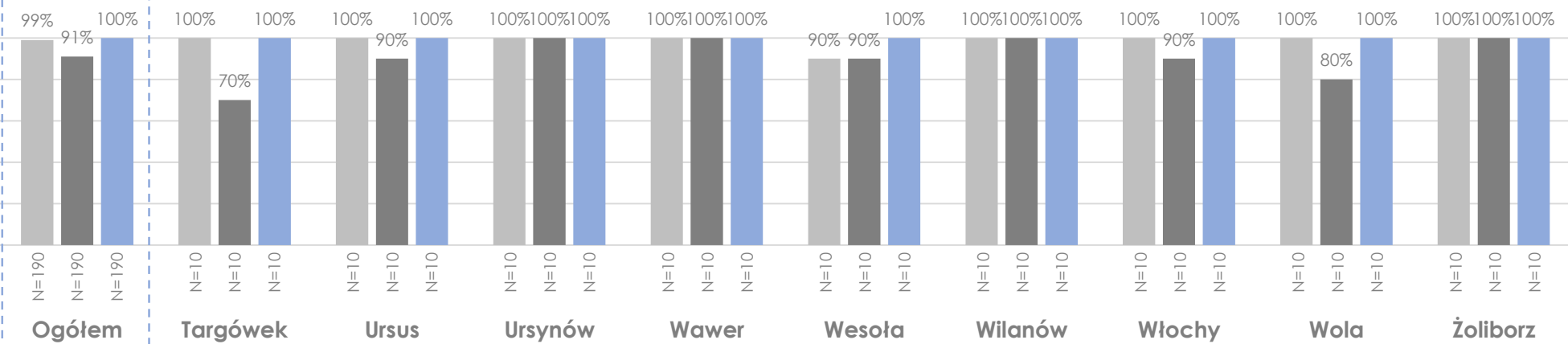
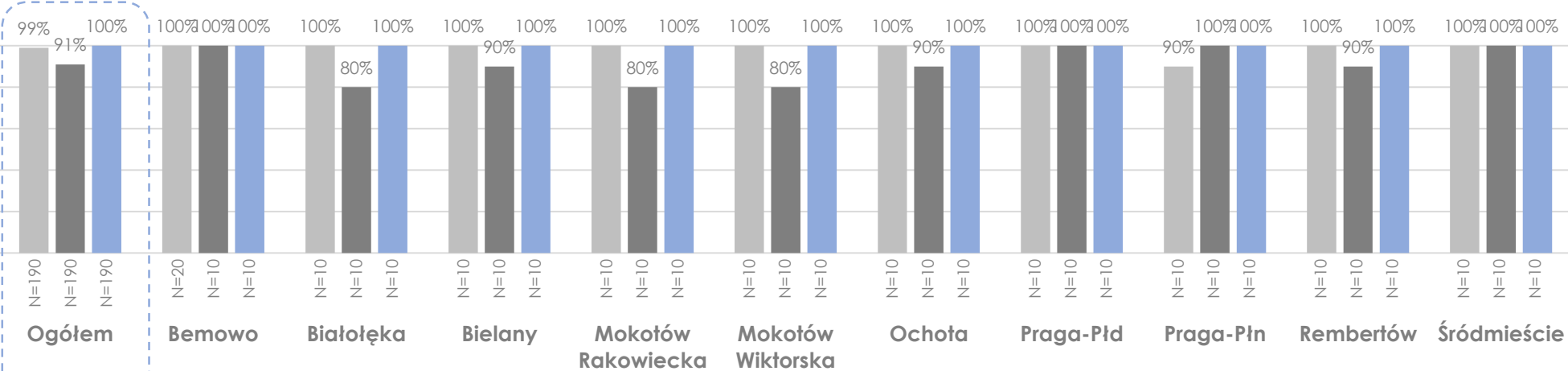
Komórka organizacyjna	Średnia liczba sygnałów, po których odebrano telefon*					
	2016	N	2017	N	2018	N
Punkty Informacyjne w Urzędach Dzielnic Ogółem	2,3	190	2,4	190	8,7	190
Punkt Informacyjny w Urzędzie Dzielnicy Bemowo	2,3	20	2,5	10	12,8	10
Punkt Informacyjny w Urzędzie Dzielnicy Białołęka	4,0	10	3,8	10	3,7	10
Punkt Informacyjny w Urzędzie Dzielnicy Bielany	1,6	10	2,1	10	2,9	10
Punkt Informacyjny w Urzędzie Dzielnicy Mokotów Rakowiecka	1,7	10	2,2	10	10,1	10
Punkt Informacyjny w Urzędzie Dzielnicy Mokotów Wiktorska			2,7	10	15,3	10
Punkt Informacyjny w Urzędzie Dzielnicy Ochota	1,9	10	2,4	10	2,8	10
Punkt Informacyjny w Urzędzie Dzielnicy Praga-Południe	1,4	10	2,1	10	13,7	10
Punkt Informacyjny w Urzędzie Dzielnicy Praga-Północ	2,5	10	1,8	10	12,5	10
Punkt Informacyjny w Urzędzie Dzielnicy Rembertów	2,0	10	1,9	10	12,9	10
Punkt Informacyjny w Urzędzie Dzielnicy Śródmieście	1,9	10	2,1	10	13,1	10
Punkt Informacyjny w Urzędzie Dzielnicy Targówek	2,5	10	3,4	10	13,9	10
Punkt Informacyjny w Urzędzie Dzielnicy Ursus	4,4	10	2,1	10	13,8	10
Punkt Informacyjny w Urzędzie Dzielnicy Ursynów	3,1	10	2	10	3,4	10
Punkt Informacyjny w Urzędzie Dzielnicy Wawer	1,8	10	2,7	10	2,8	10
Punkt Informacyjny w Urzędzie Dzielnicy Wesoła	2,4	10	2	10	11,5	10
Punkt Informacyjny w Urzędzie Dzielnicy Wilanów	2,6	10	2,3	10	3,0	10
Punkt Informacyjny w Urzędzie Dzielnicy Włochy	2,0	10	2,2	10	1,9	10
Punkt Informacyjny w Urzędzie Dzielnicy Wola	1,9	10	2,6	10	12,1	10
Punkt Informacyjny w Urzędzie Dzielnicy Żoliborz	1,9	10	2,3	10	2,5	10

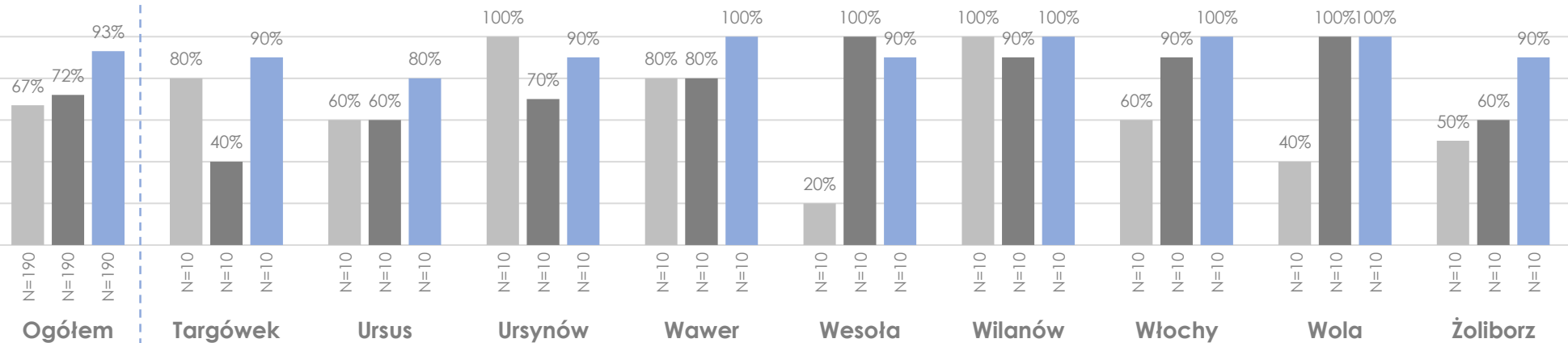
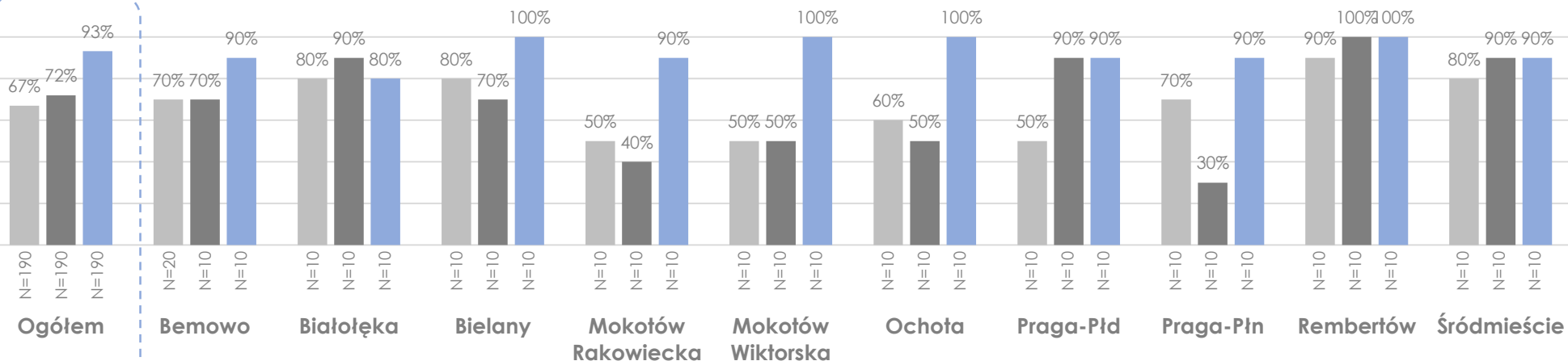
*Wzrost w zakresie liczby sygnałów, po których odebrano telefon związany jest z modyfikacją założeń realizacyjnych badania.

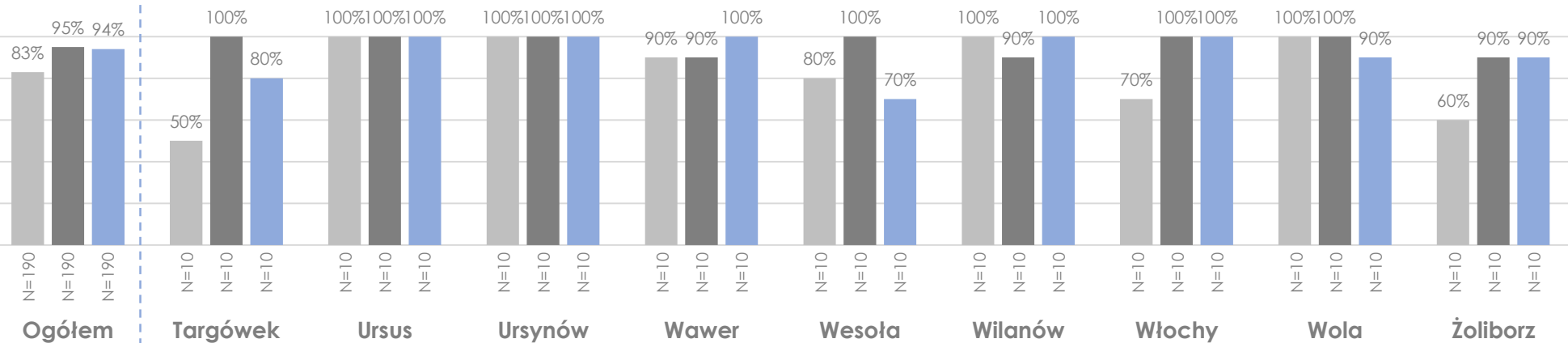
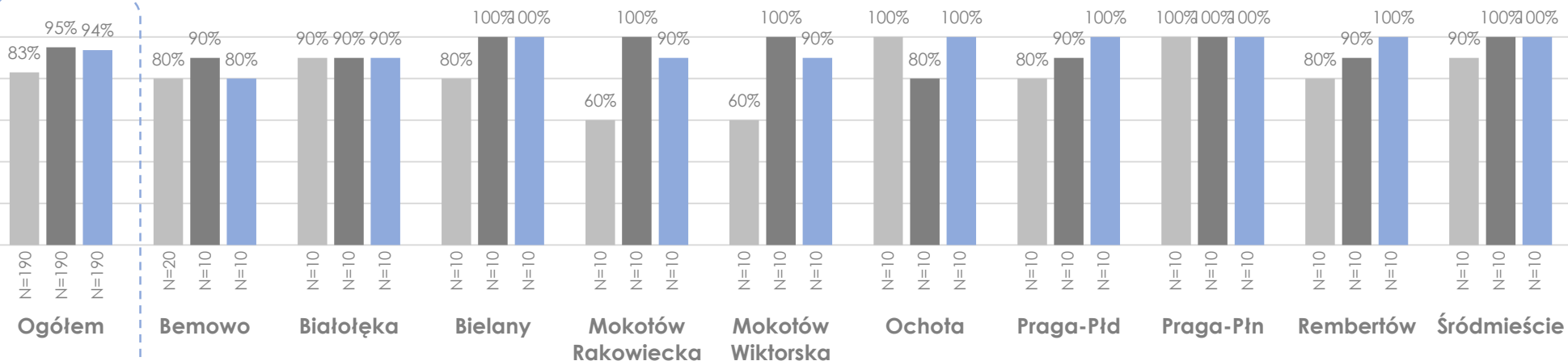
Komórka organizacyjna	Przeciętny czas oczekiwania na połączenie od pierwszego sygnału (min)*					
	2016	N	2017	N	2018	N
Punkty Informacyjne w Urzędach Dzielnic Ogółem	0,7	190	0,2	190	1,55	190
Punkt Informacyjny w Urzędzie Dzielnicy Bemowo	0,8	20	0,2	10	2,79	10
Punkt Informacyjny w Urzędzie Dzielnicy Białołęka	0,1	10	0,4	10	0,19	10
Punkt Informacyjny w Urzędzie Dzielnicy Bielany	0,8	10	0,4	10	0,21	10
Punkt Informacyjny w Urzędzie Dzielnicy Mokotów Rakowiecka	0,8	10	0,2	10	1,86	10
Punkt Informacyjny w Urzędzie Dzielnicy Mokotów Wiktorska			0,2	10	3,21	10
Punkt Informacyjny w Urzędzie Dzielnicy Ochota	1,0	10	0,3	10	0,25	10
Punkt Informacyjny w Urzędzie Dzielnicy Praga-Południe	1,0	10	0,2	10	2,70	10
Punkt Informacyjny w Urzędzie Dzielnicy Praga-Północ	0,5	10	0,2	10	2,22	10
Punkt Informacyjny w Urzędzie Dzielnicy Rembertów	0,2	10	0,1	10	2,56	10
Punkt Informacyjny w Urzędzie Dzielnicy Śródmieście	0,1	10	0,2	10	1,98	10
Punkt Informacyjny w Urzędzie Dzielnicy Targówek	1,0	10	0,5	10	3,33	10
Punkt Informacyjny w Urzędzie Dzielnicy Ursus	1,5	10	0,1	10	2,59	10
Punkt Informacyjny w Urzędzie Dzielnicy Ursynów	0,6	10	0,2	10	0,31	10
Punkt Informacyjny w Urzędzie Dzielnicy Wawer	0,9	10	0,2	10	0,17	10
Punkt Informacyjny w Urzędzie Dzielnicy Wesoła	0,2	10	0,2	10	2,21	10
Punkt Informacyjny w Urzędzie Dzielnicy Wilanów	0,4	10	0,2	10	0,09	10
Punkt Informacyjny w Urzędzie Dzielnicy Włochy	0,8	10	0,2	10	0,08	10
Punkt Informacyjny w Urzędzie Dzielnicy Wola	0,3	10	0,2	10	2,53	10
Punkt Informacyjny w Urzędzie Dzielnicy Żoliborz	0,9	10	0,3	10	0,12	10

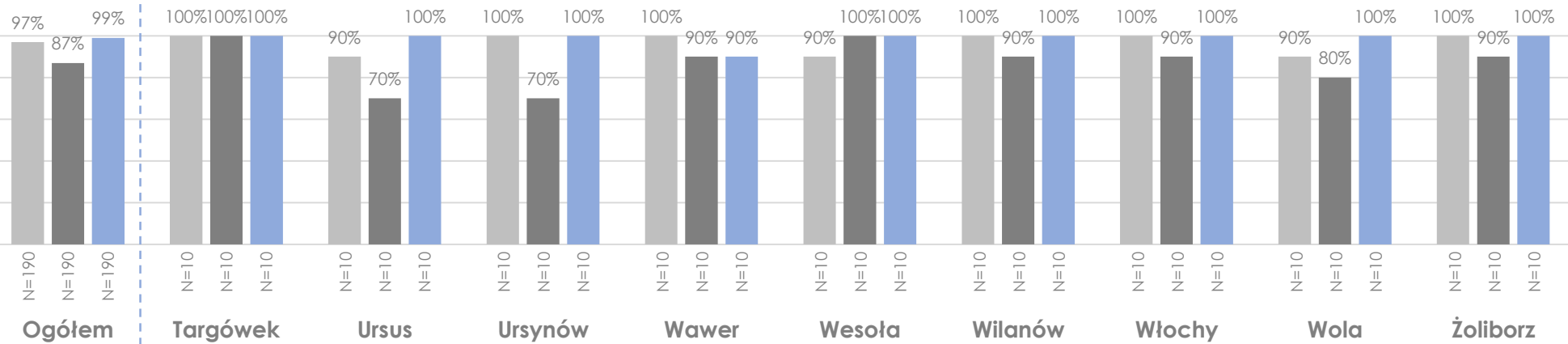
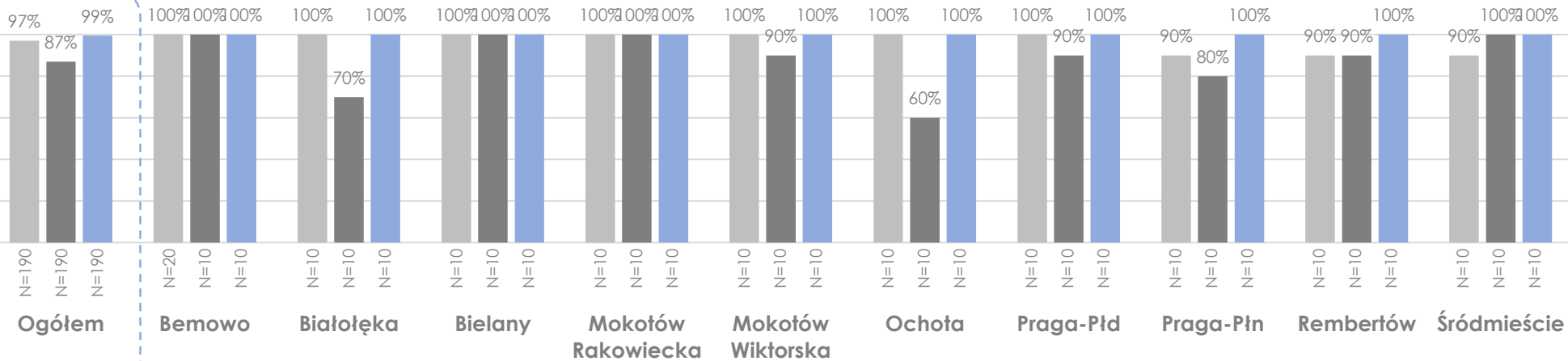
*Wzrost w zakresie czasu oczekiwania na połączenie związany jest z modyfikacją założeń realizacyjnych badania.

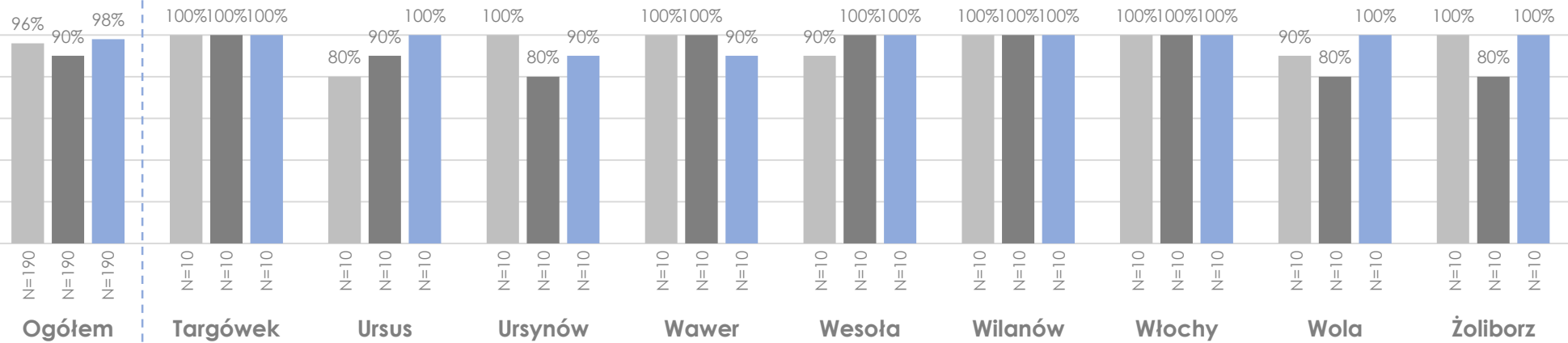
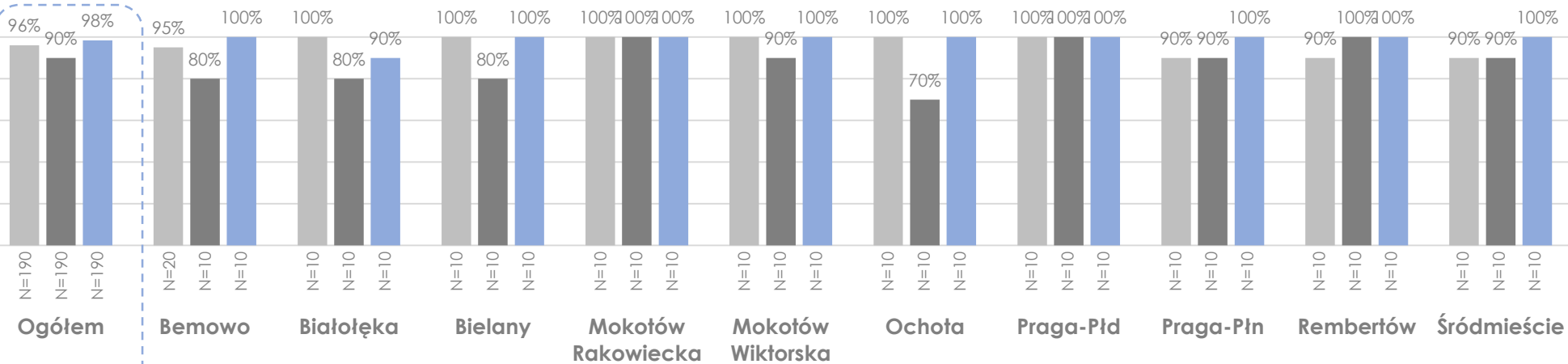
Komórka organizacyjna	Przeciętna liczba przekierowań przed właściwą rozmową					
	2016	N	2017	N	2018	N
Punkty Informacyjne w Urzędach Dzielnic Ogółem	0,4	190	0,3	190	0,2	190
Punkt Informacyjny w Urzędzie Dzielnicy Bemowo	0,5	20	0,4	10	0,0	10
Punkt Informacyjny w Urzędzie Dzielnicy Białołęka	0,5	10	0,4	10	0,4	10
Punkt Informacyjny w Urzędzie Dzielnicy Bielany	1,1	10	0,7	10	0,4	10
Punkt Informacyjny w Urzędzie Dzielnicy Mokotów Rakowiecka	0,1	10	0,7	10	0,0	10
Punkt Informacyjny w Urzędzie Dzielnicy Mokotów Wiktorska			0	10	0,0	10
Punkt Informacyjny w Urzędzie Dzielnicy Ochota	0,4	10	0,5	10	0,3	10
Punkt Informacyjny w Urzędzie Dzielnicy Praga-Południe	0,2	10	0,1	10	0,0	10
Punkt Informacyjny w Urzędzie Dzielnicy Praga-Północ	0,8	10	0	10	0,0	10
Punkt Informacyjny w Urzędzie Dzielnicy Rembertów	0,5	10	0,5	10	0,0	10
Punkt Informacyjny w Urzędzie Dzielnicy Śródmieście	0,9	10	0	10	0,0	10
Punkt Informacyjny w Urzędzie Dzielnicy Targówek	0	10	0,2	10	0,0	10
Punkt Informacyjny w Urzędzie Dzielnicy Ursus	0,5	10	0,2	10	0,0	10
Punkt Informacyjny w Urzędzie Dzielnicy Ursynów	0,6	10	0,3	10	0,5	10
Punkt Informacyjny w Urzędzie Dzielnicy Wawer	0,1	10	0,1	10	0,7	10
Punkt Informacyjny w Urzędzie Dzielnicy Wesoła	0,2	10	0,2	10	0,0	10
Punkt Informacyjny w Urzędzie Dzielnicy Wilanów	0,3	10	0,3	10	0,1	10
Punkt Informacyjny w Urzędzie Dzielnicy Włochy	0,4	10	0,4	10	0,4	10
Punkt Informacyjny w Urzędzie Dzielnicy Wola	0,4	10	0,4	10	0,0	10
Punkt Informacyjny w Urzędzie Dzielnicy Żoliborz	0,7	10	0,7	10	0,6	10

Czy urzędnik **przywitał Cię** uprzejmie?

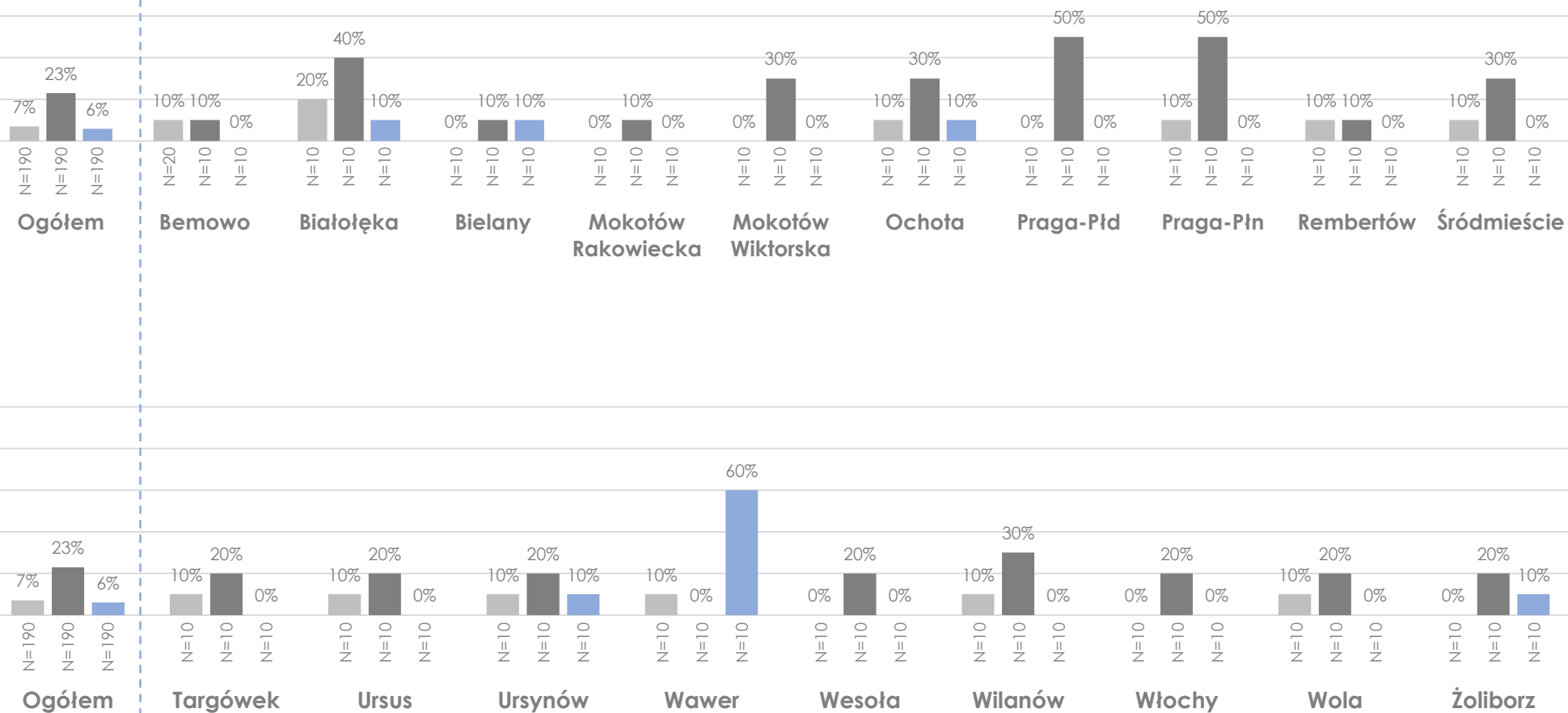
Czy urzędnik **przedstawił się** imieniem i nazwiskiem?

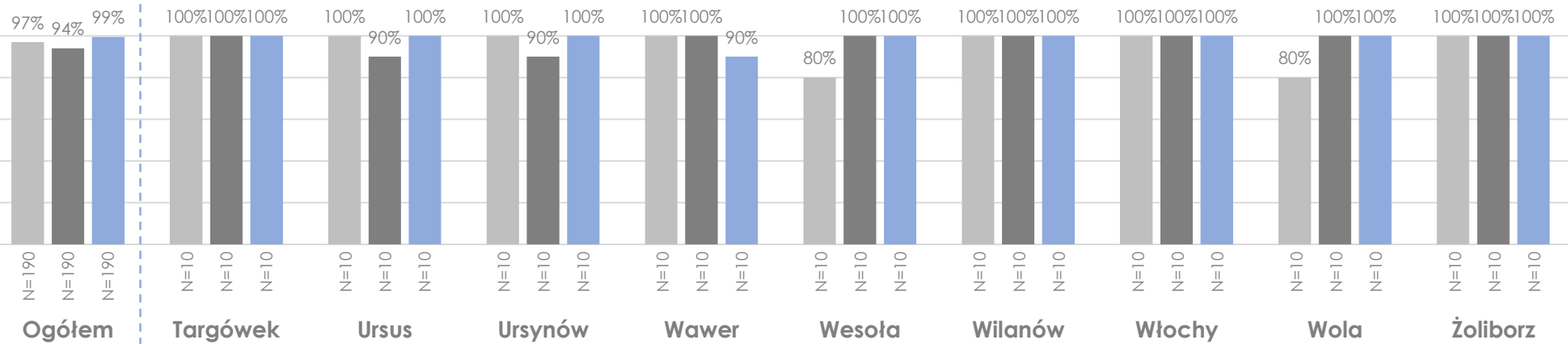
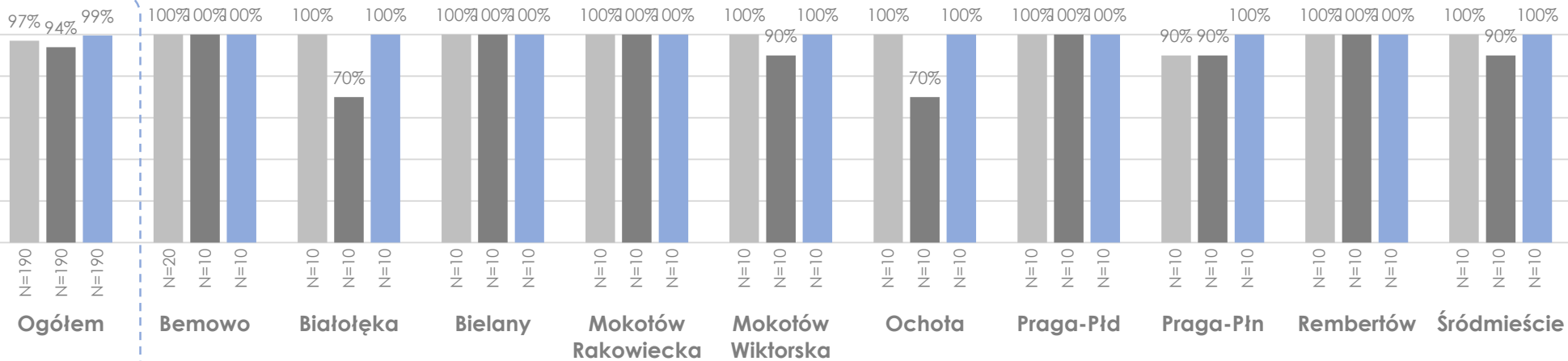
Czy urzędnik w powitaniu **podał nazwę instytucji/ komórki/ jednostki?**

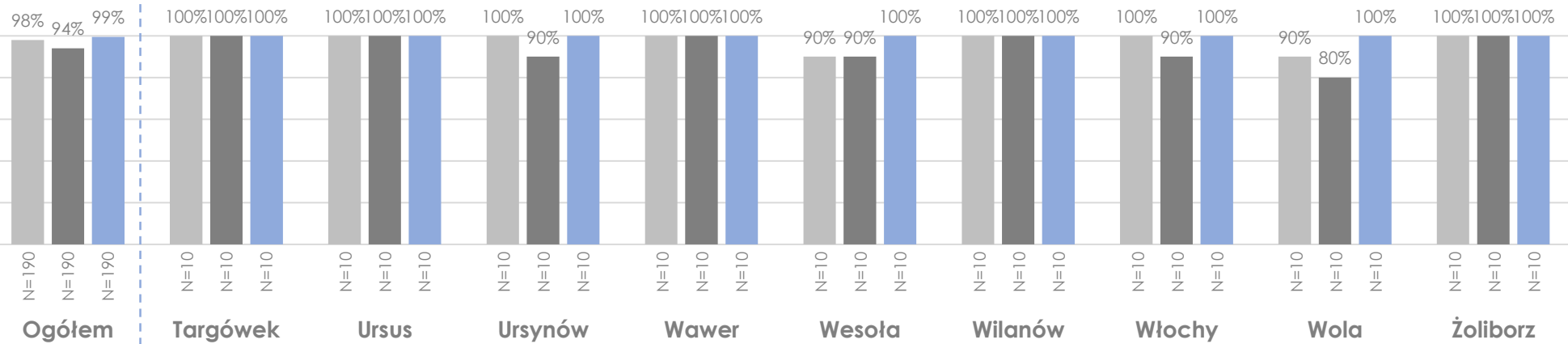
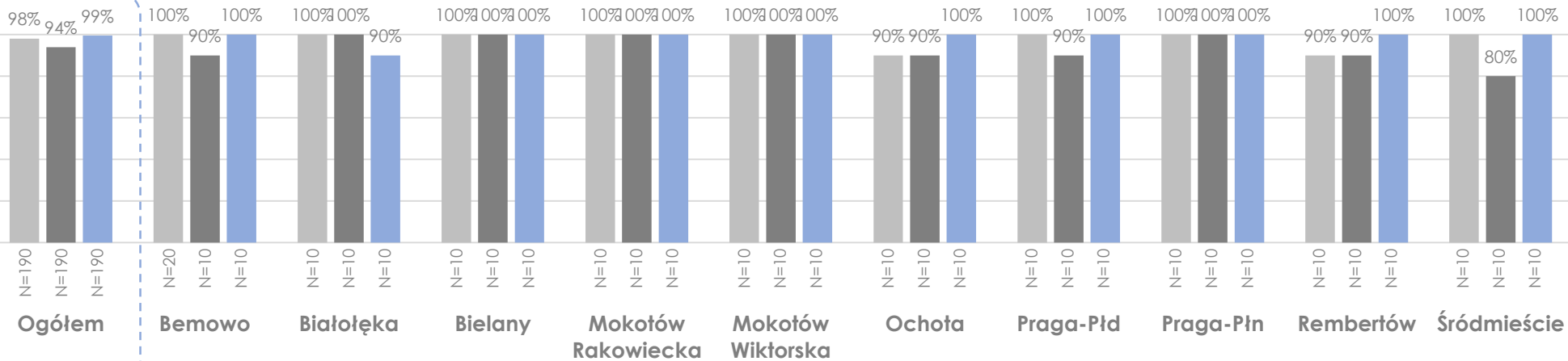
Czy urzędnik mówił ciepłym, **naturalnym tonem**?

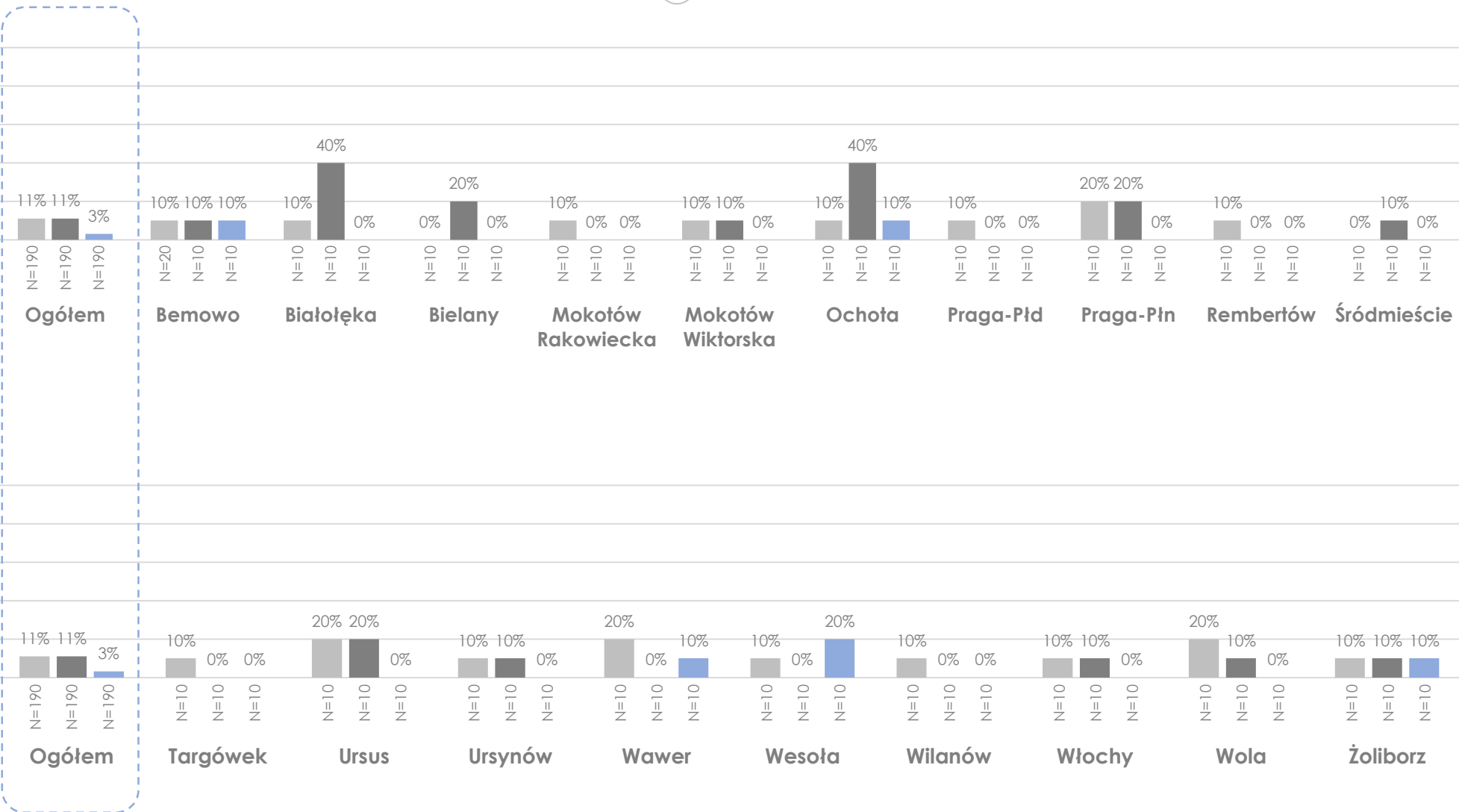
Czy urzędnik używał **zwrotów grzecznościowych** (proszę, dziękuję, w czym mogę pomóc itp.)?

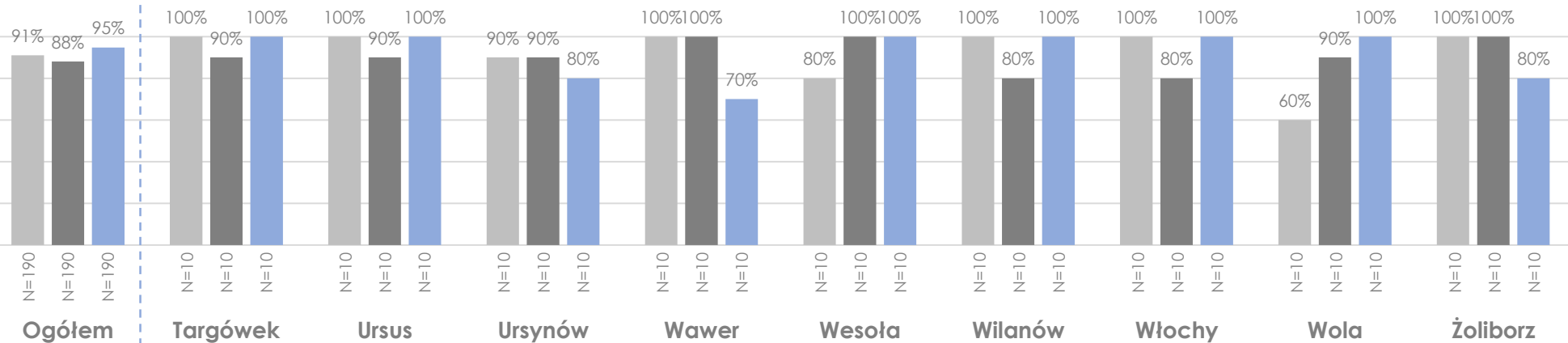
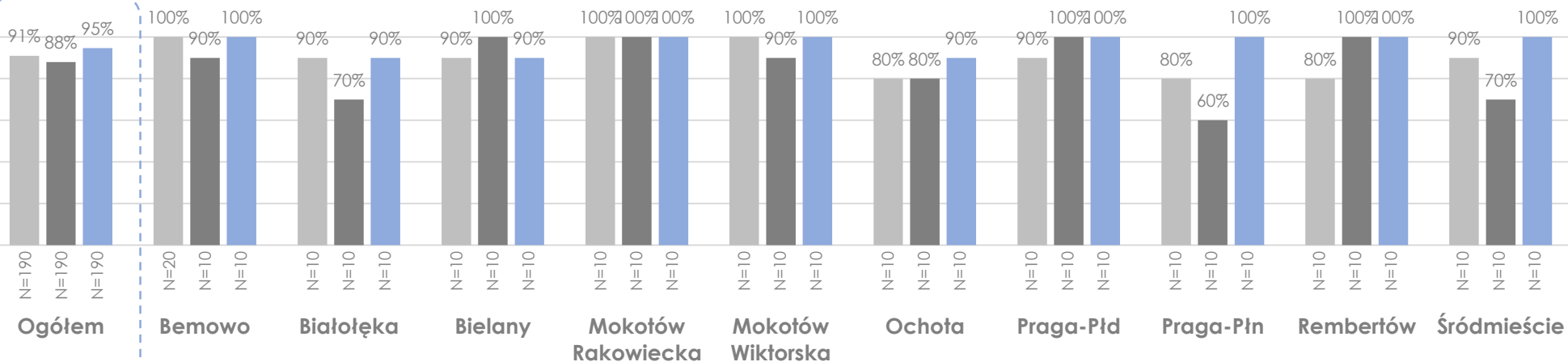
Czy urzędnik używał **zwrotów negatywnych** (nie wiem, nie da się, niemożliwe, problem, niestety itp.)?

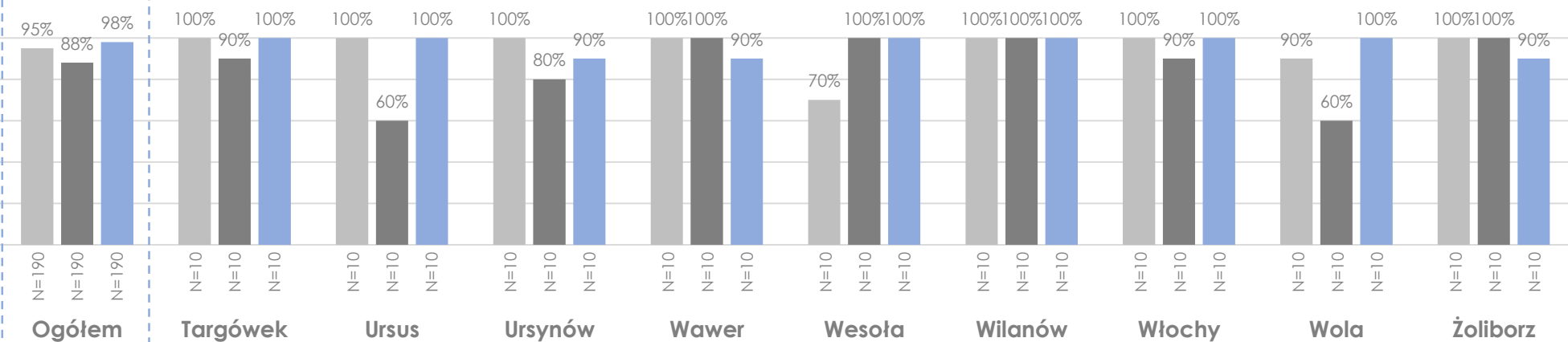
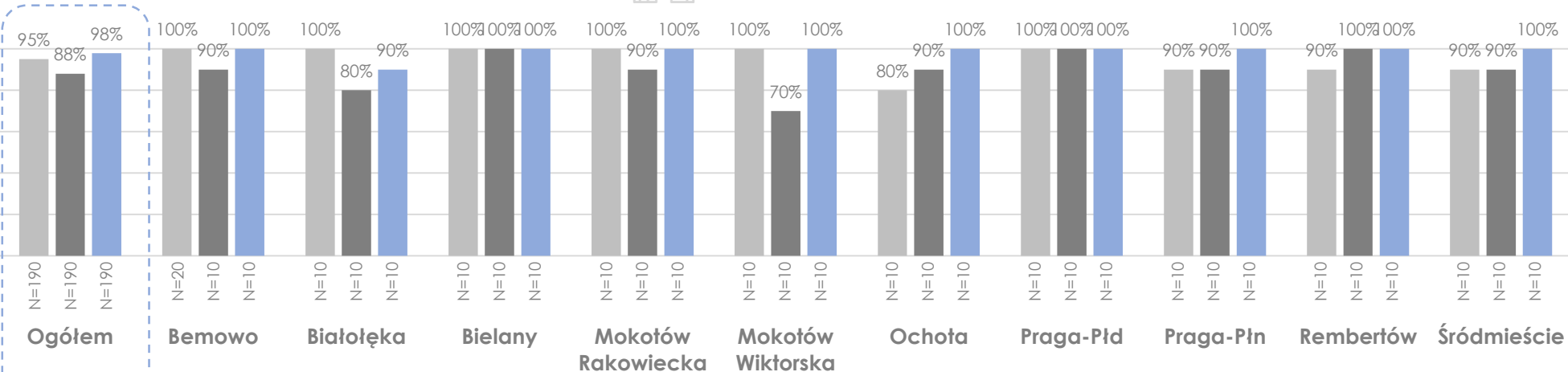


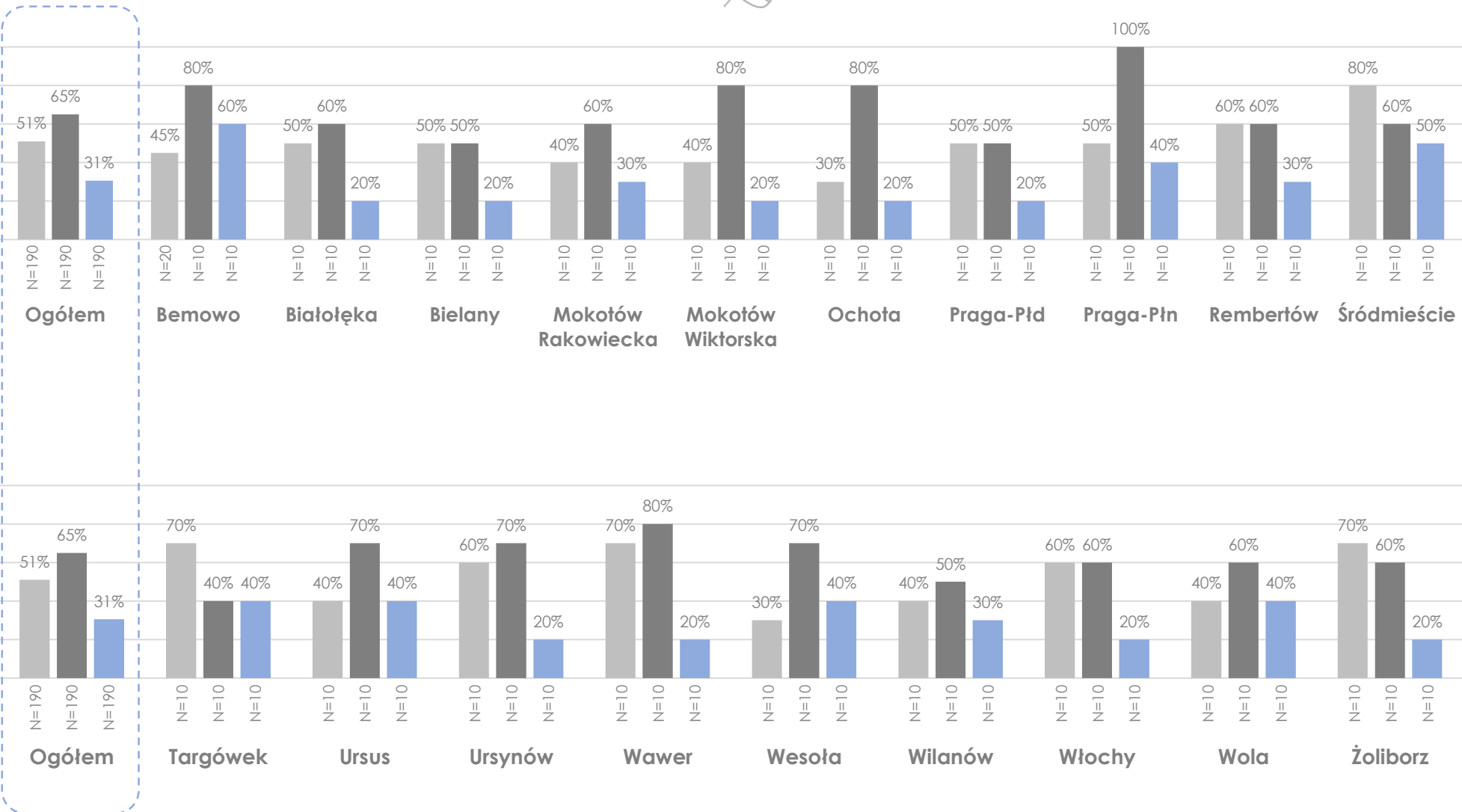
Czy urzędnik był **uprzejmy i miły**?

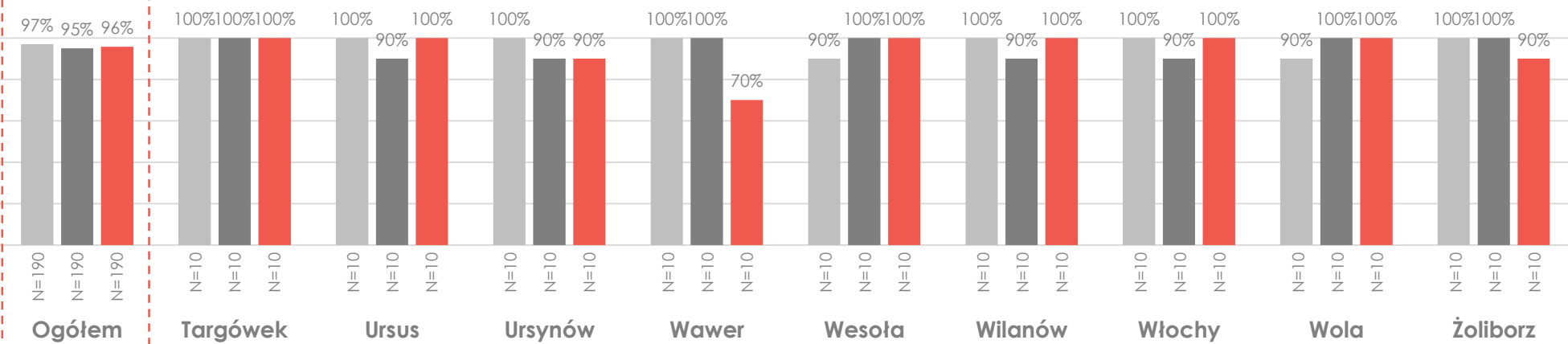
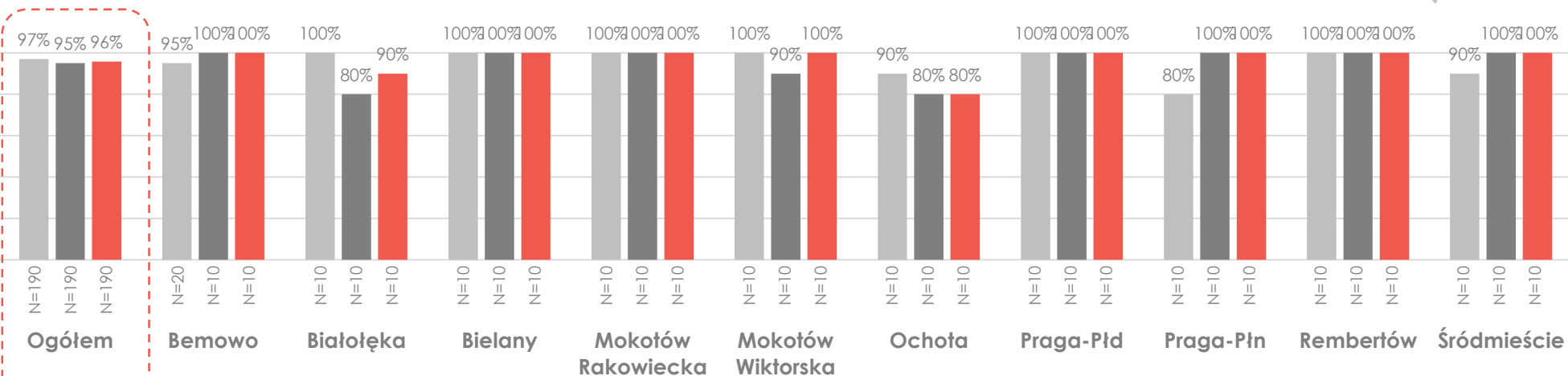
Czy urzędnik **mówił wyraźnie** (miał dobrą dykcję)?

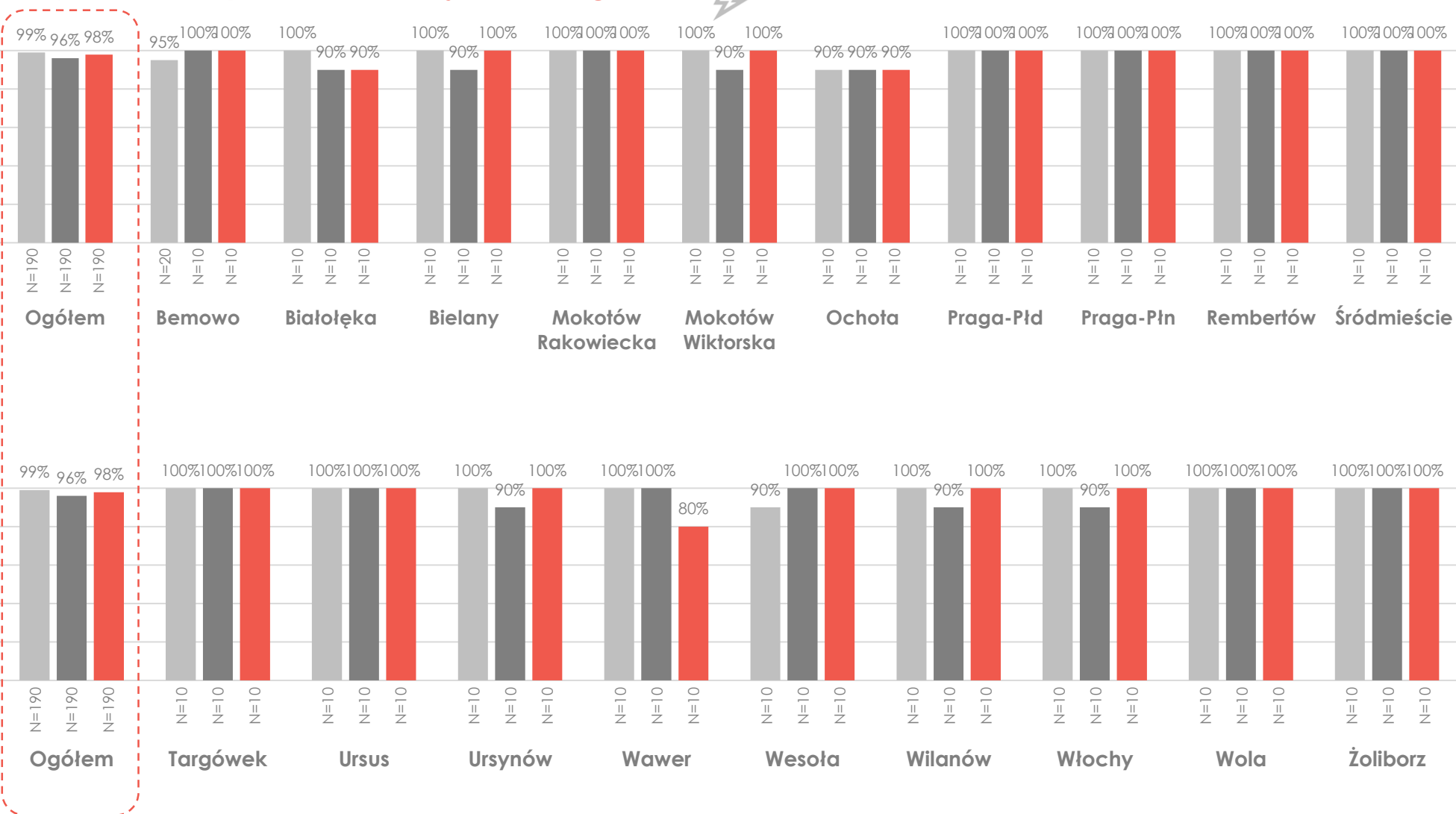
Czy urzędnik **okazywał zniecierpliwienie?**

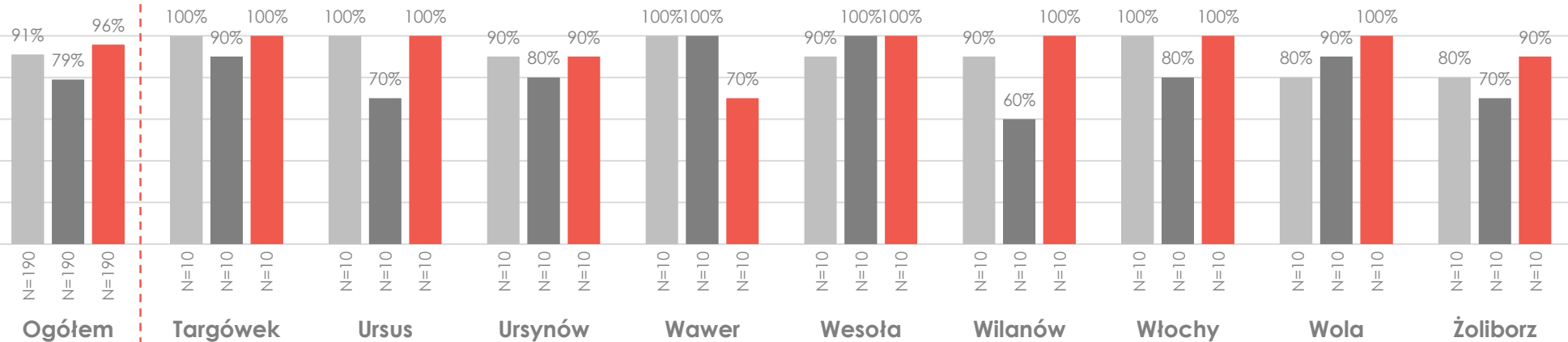
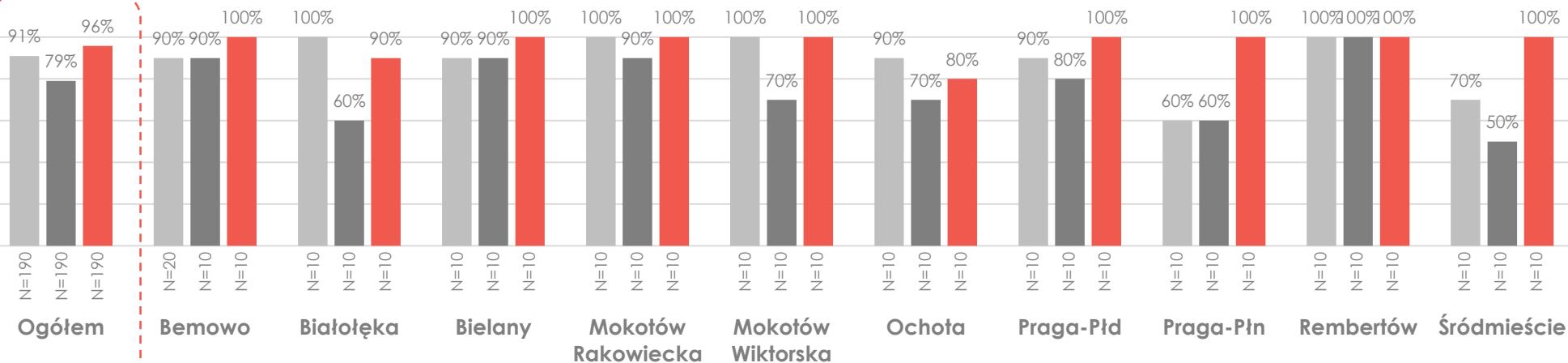
Czy urzędnik poświęcił Ci **odpowiednią ilość czasu i uwagi?**

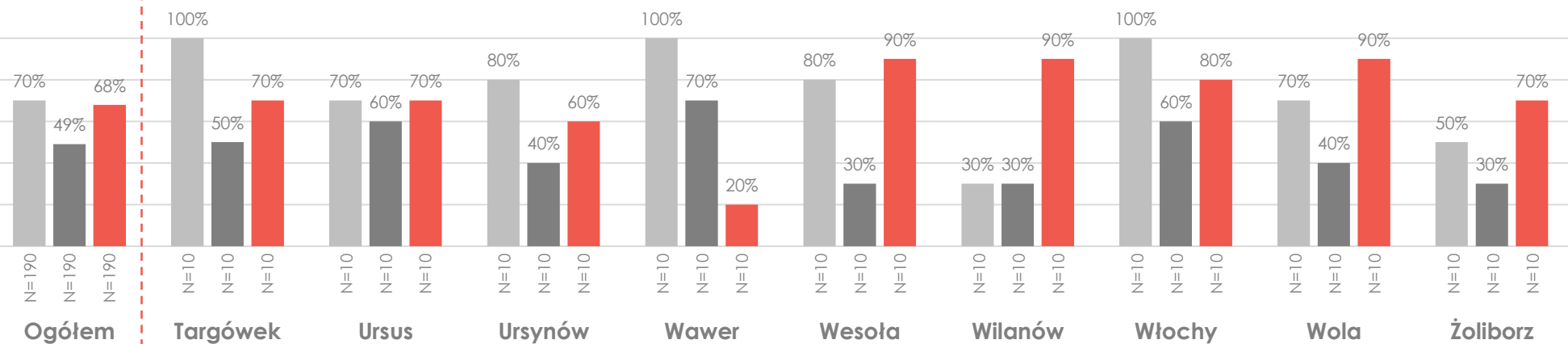
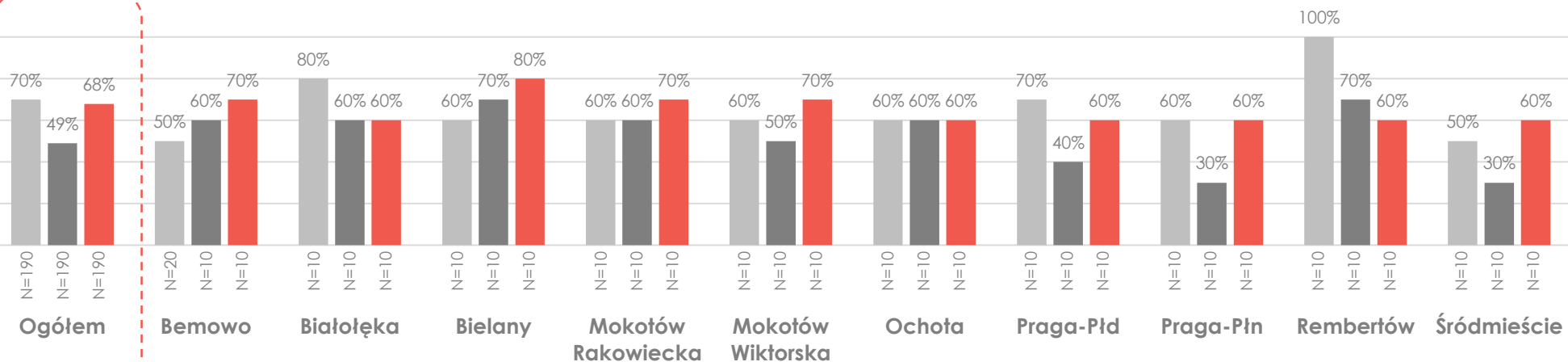
Czy urzędnik **pożegnał Cię** uprzejmie?

Czy urzędnik **odłożył słuchawkę** jako pierwszy?

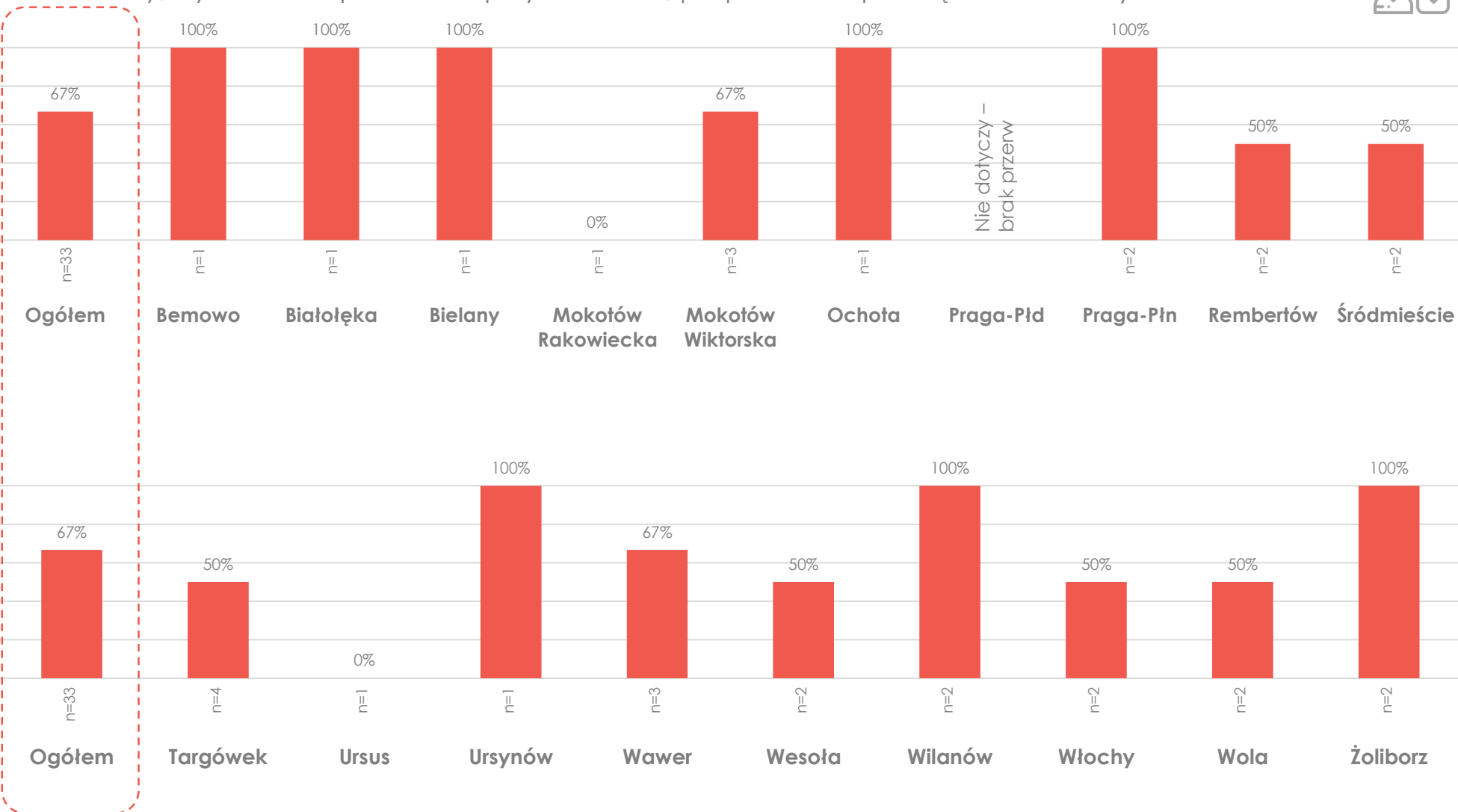
Czy urzędnik w czasie załatwiania sprawy udzielał informacji **w sposób zrozumiały, logiczny?** 

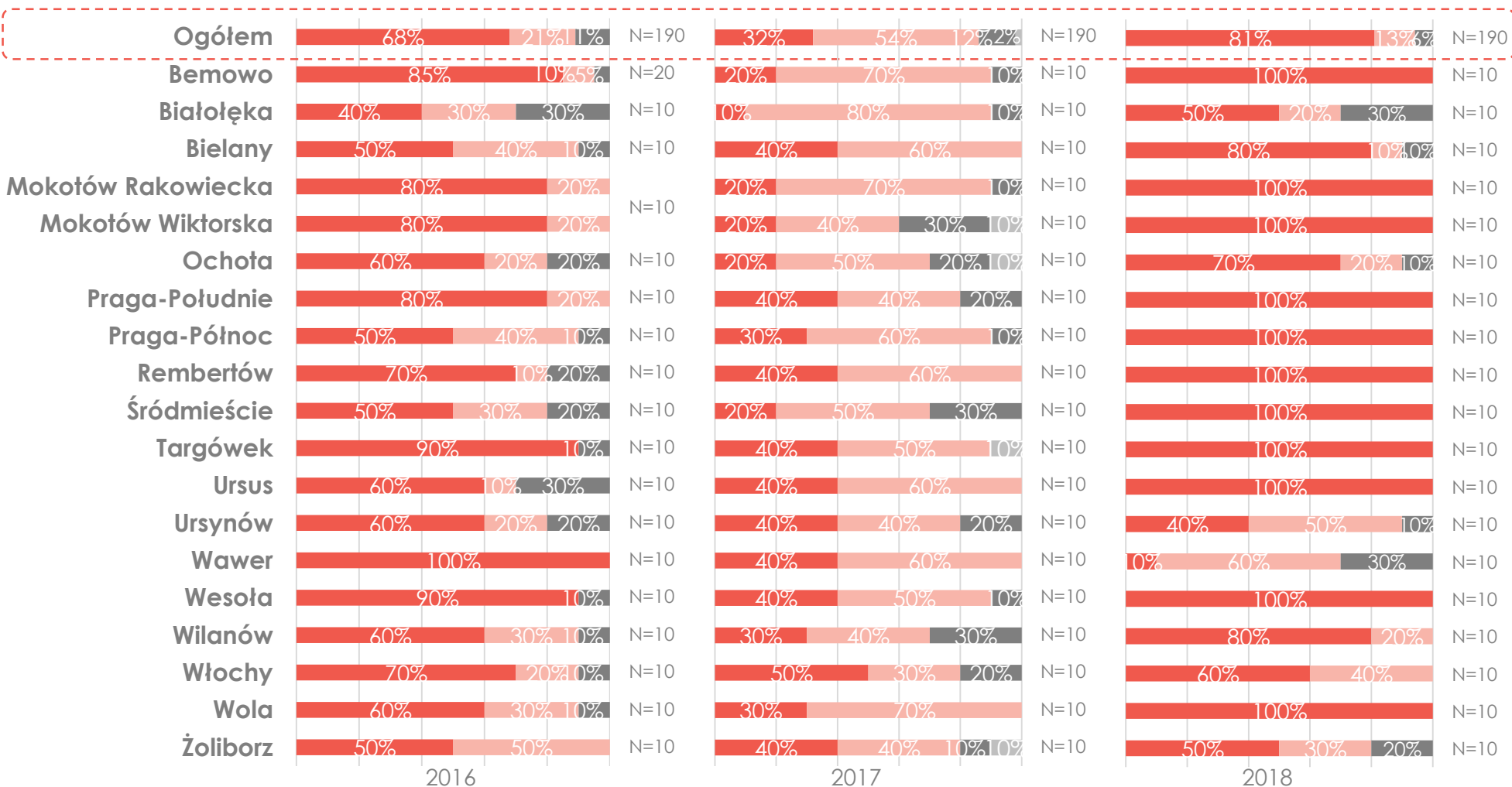
Czy urzędnik **używał zrozumiałej terminologii?**

Czy urzędnik **udzielał informacji w sposób kompetentny?**

Czy urzędnik **dopytywał o szczegóły** przedstawionej sprawy?

Czy urzędnik w czasie załatwiania sprawy **wyjaśniał** ewentualne **przerwy** w rozmowie (poproszenie rozmówcy, by zechciał poczekać przy telefonie, po powrocie podziękowanie mu)?



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

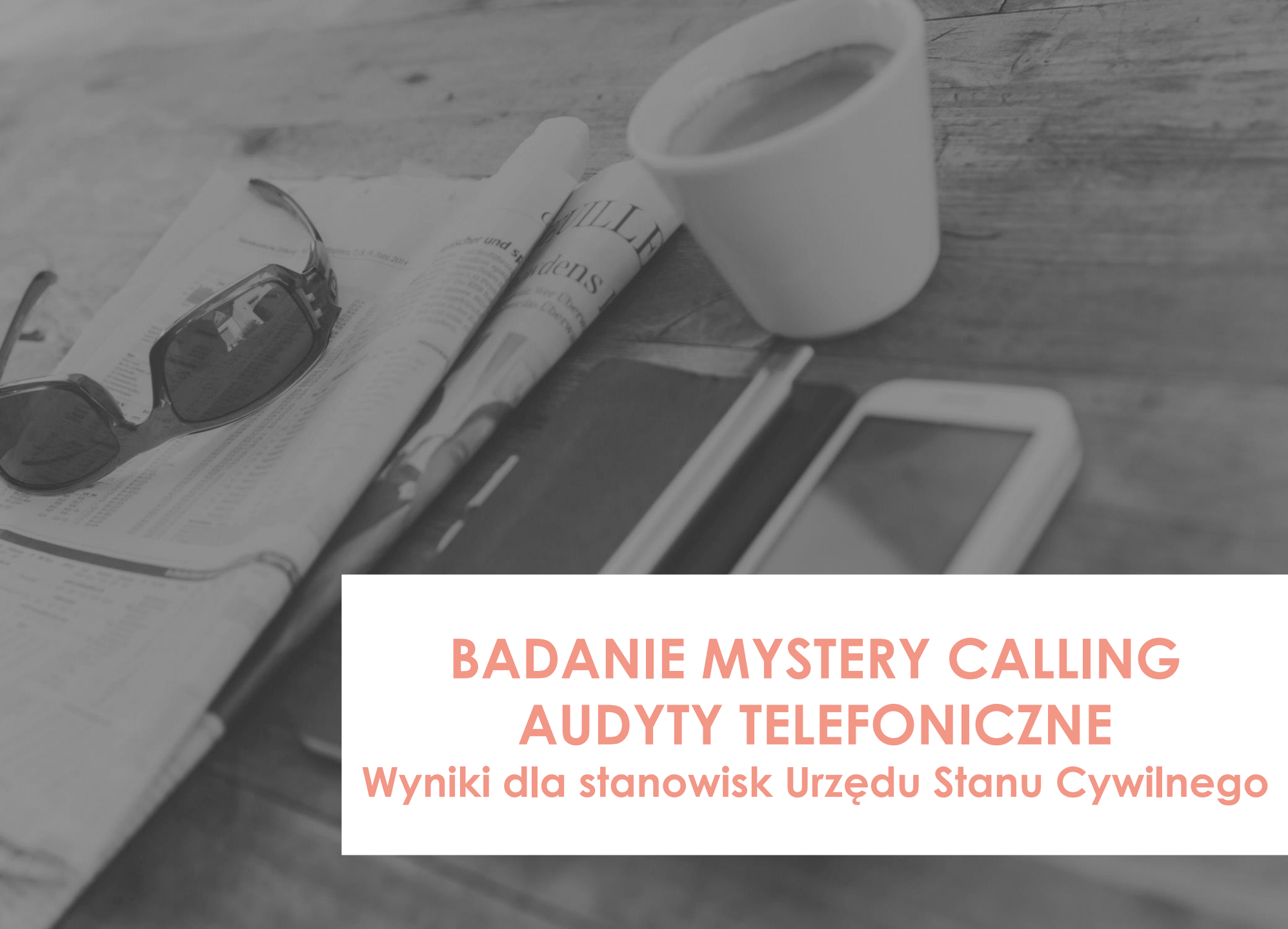
■ wszystkie ■ tylko część ■ żadne ■ nie dotyczy

Czy podczas rozmowy **odczuwałeś/aś niechęć ze strony urzędnika?**

Czy jesteś **zadowolony/a** ze sposobu obsługi przez urzędnika?

■ zdecydowanie nie
■ raczej nie
■ zdecydowanie tak

■ zdecydowanie nie
■ raczej nie
■ zdecydowanie tak



BADANIE MYSTERY CALLING AUDYTY TELEFONICZNE

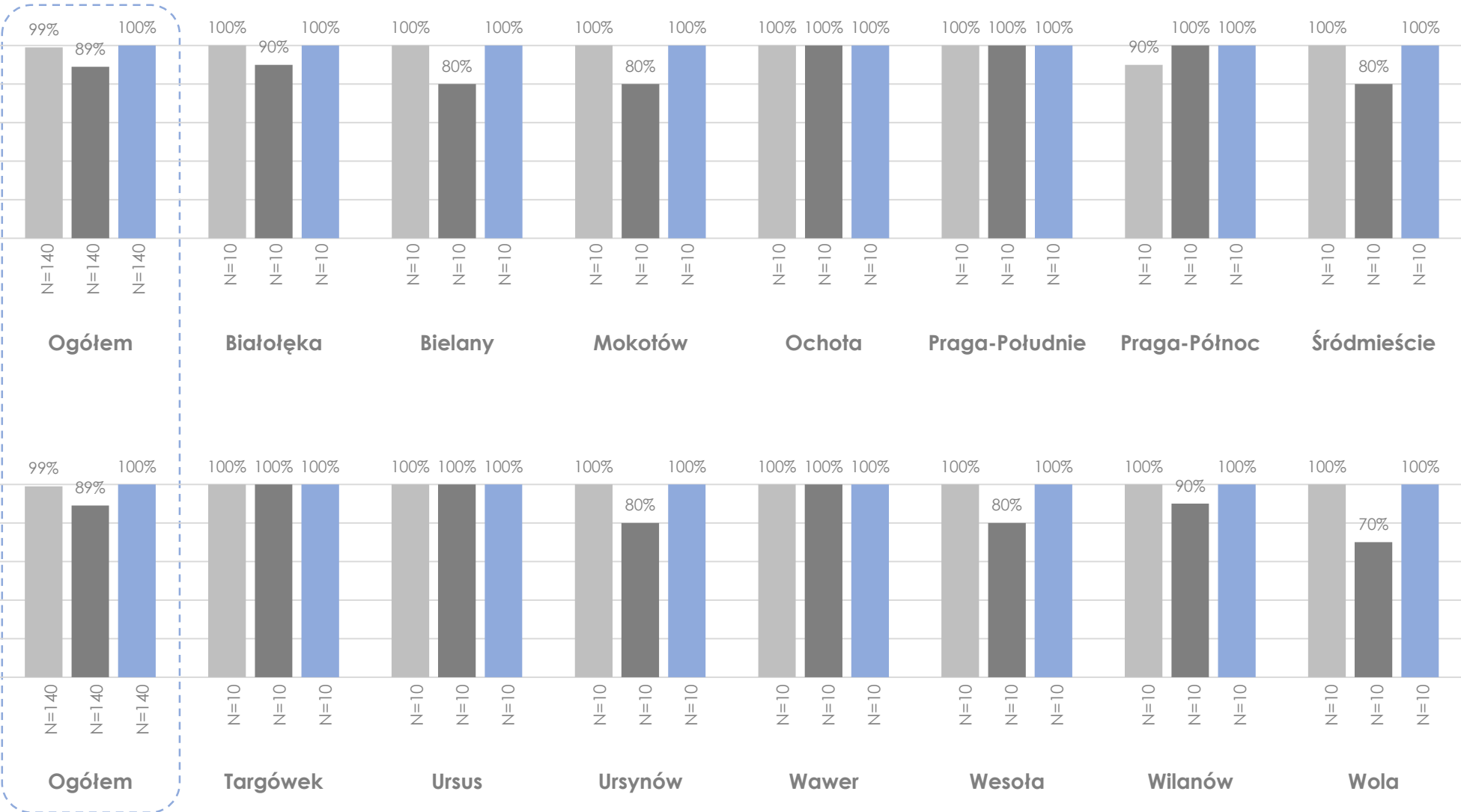
Wyniki dla stanowisk Urzędu Stanu Cywilnego

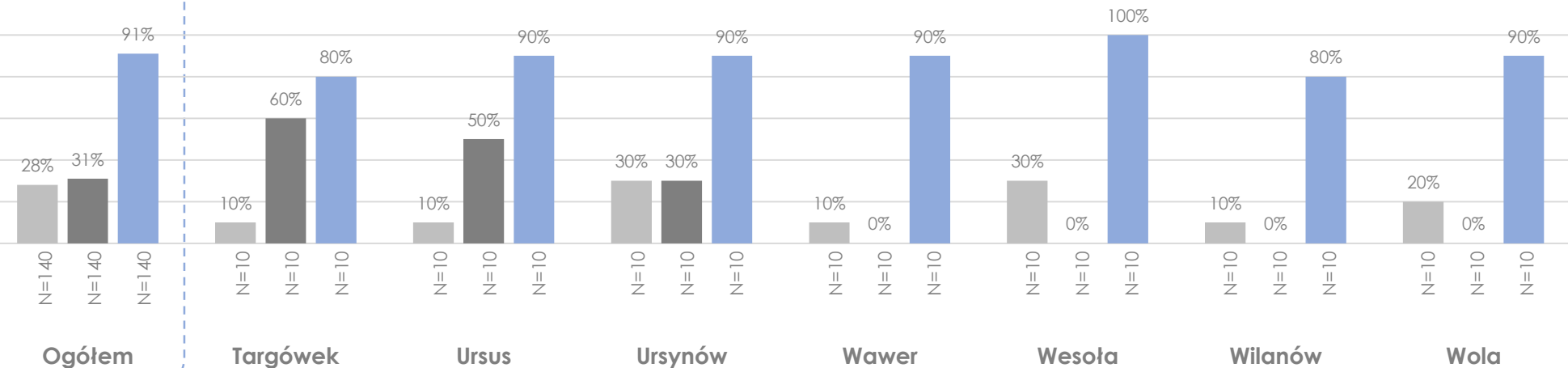
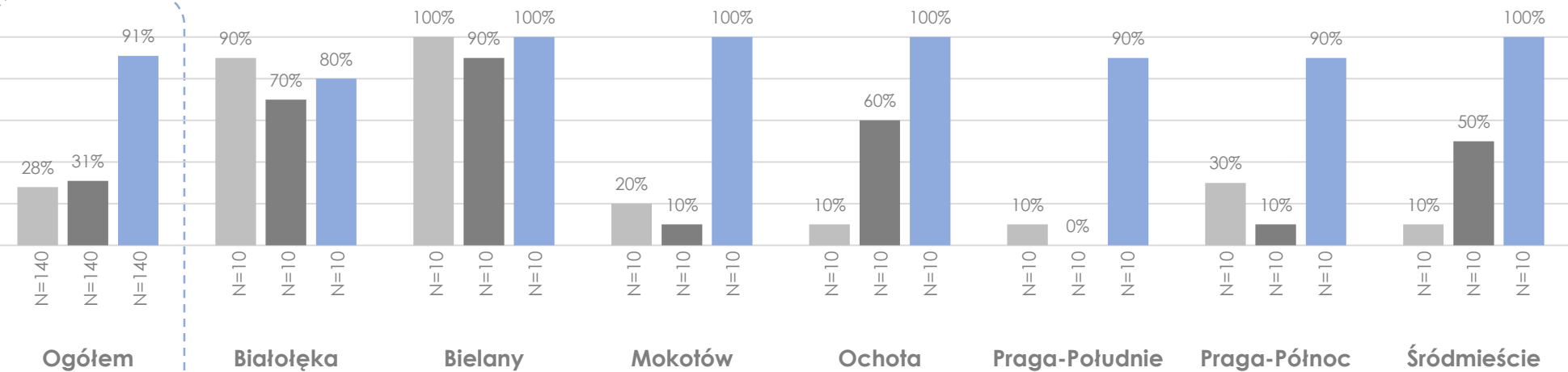
Komórka organizacyjna	Średnia liczba prób połączenia przed odebraniem telefonu					
	2016	N	2017	N	2018	N
USC Ogółem	-	-	5,1	140	1,3	140
USC Białołęka	-	-	6,0	10	1,5	10
USC Bielany	-	-	1,8	10	1,1	10
USC Mokotów	-	-	2,3	10	1,0	10
USC Ochota	-	-	1,3	10	1,3	10
USC Praga-Południe	-	-	1,1	10	1,4	10
USC Praga-Północ	-	-	3,6	10	1,5	10
USC Śródmieście	-	-	9,5	10	1,0	10
USC Targówek	-	-	12,7	10	1,2	10
USC Ursus	-	-	2,2	10	1,1	10
USC Ursynów	-	-	20,2	10	1,7	10
USC Wawer	-	-	2,6	10	1,0	10
USC Wesoła	-	-	1,6	10	1,1	10
USC Wilanów	-	-	3,4	10	1,2	10
USC Wola	-	-	3,4	10	1,4	10

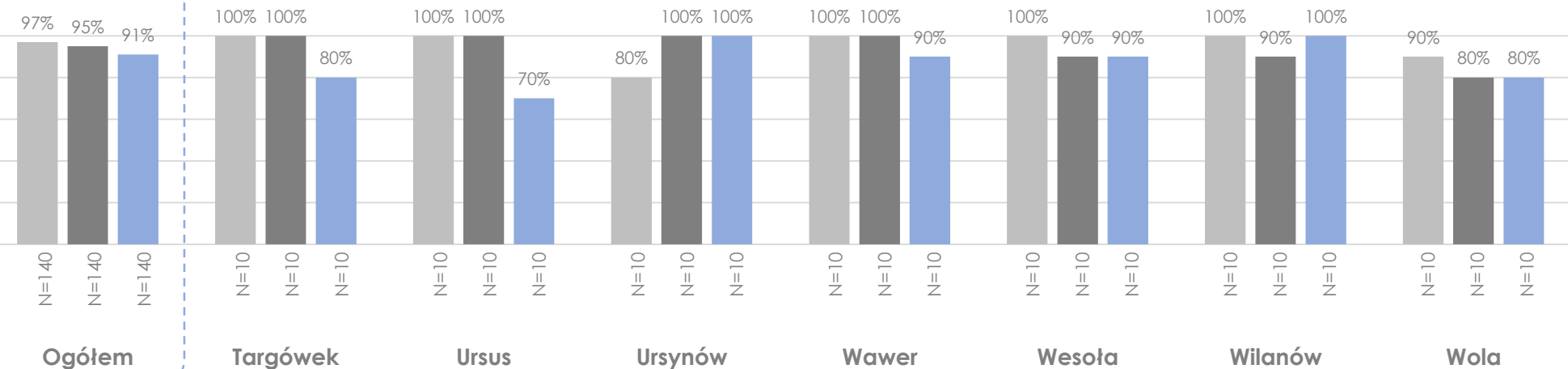
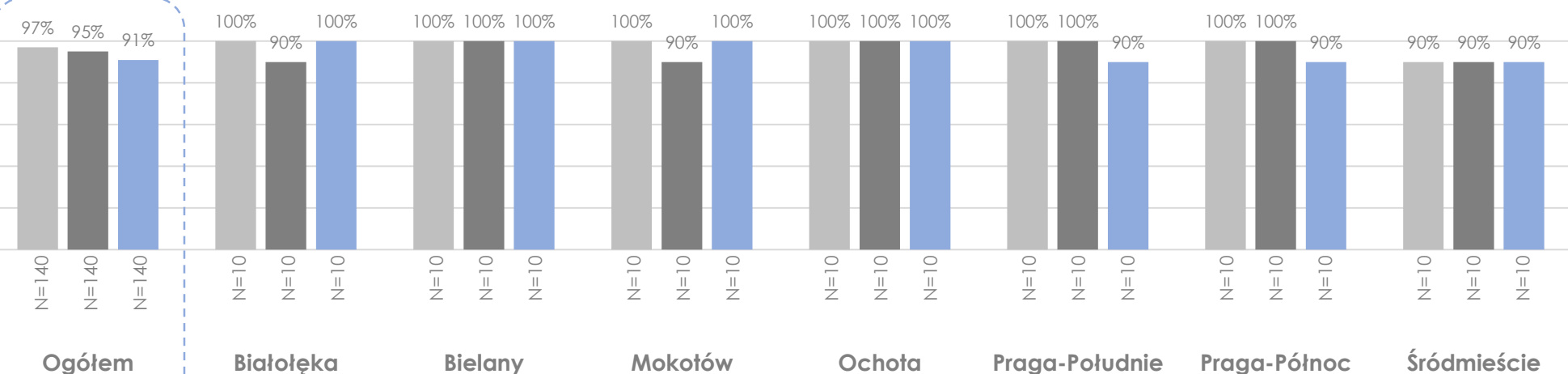
Komórka organizacyjna	Średnia liczba sygnałów, po których odebrano telefon*					
	2016	N	2017	N	2018	N
USC Ogółem	-	-	2,6	140	9,1	140
USC Białołęka	1,4	10	2,3	10	3,2	10
USC Bielany	3,2	10	2,2	10	2,5	10
USC Mokotów	2,4	10	2,5	10	14,2	10
USC Ochota	1,8	10	2,1	10	2,4	10
USC Praga-Południe	3,6	10	2,5	10	16,8	10
USC Praga-Północ	2,0	10	2,6	10	14,1	10
USC Śródmieście	2,6	10	3,0	10	11,7	10
USC Targówek	4,6	10	2,5	10	14,0	10
USC Ursus	1,4	10	1,3	10	14,3	10
USC Ursynów	3,0	10	2,7	10	2,5	10
USC Wawer	4,1	10	3,8	10	2,7	10
USC Wesoła	2,9	10	3,2	10	12,6	10
USC Wilanów	1,7	10	2,8	10	2,4	10
USC Wola	3,1	10	2,5	10	13,6	10

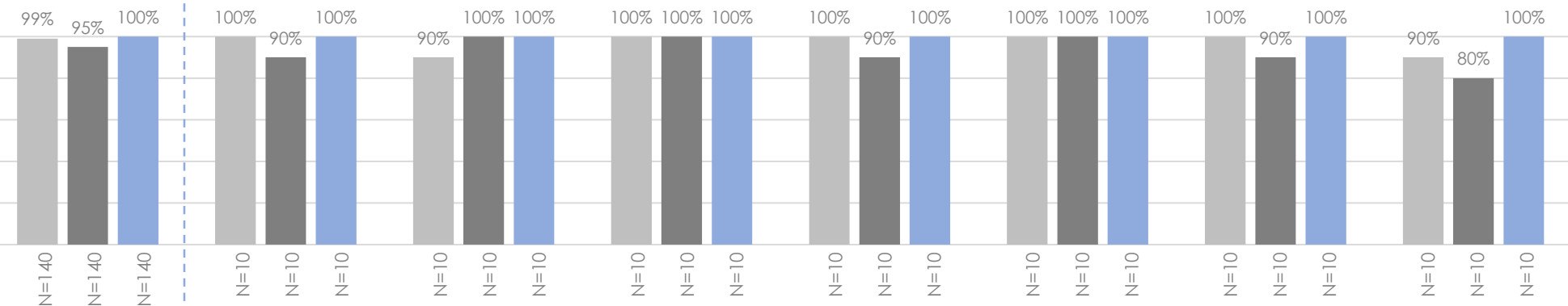
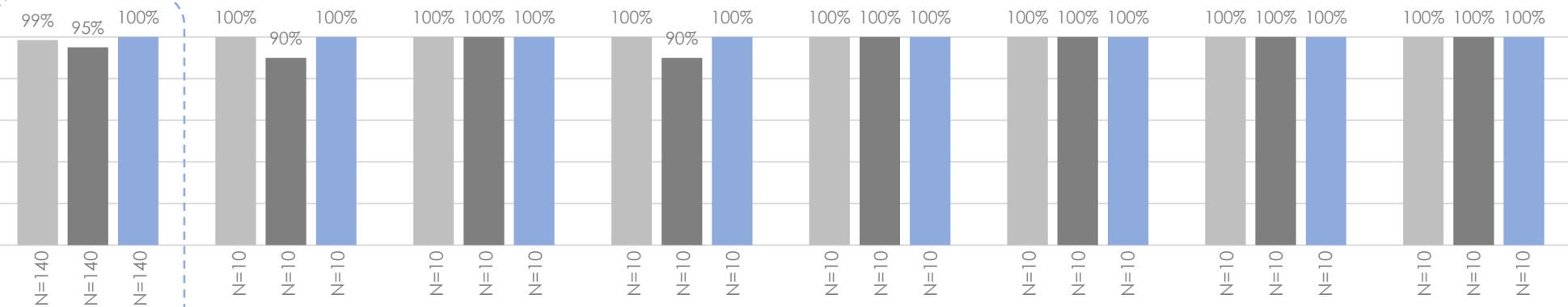
Komórka organizacyjna	Przeciętny czas oczekiwania na połączenie od pierwszego sygnału (min)*					
	2016	N	2017	N	2018	N
USC Ogółem	-	-	0,2	140	1,8	140
USC Białołęka	1,0	10	0,2	10	0,1	10
USC Bielany	0,4	10	0,3	10	0,1	10
USC Mokotów	0,5	10	0,2	10	2,9	10
USC Ochota	0,2	10	0,1	10	0,1	10
USC Praga-Południe	0,4	10	0,1	10	4,3	10
USC Praga-Północ	0,4	10	0,2	10	3,7	10
USC Śródmieście	1,0	10	0,2	10	2,4	10
USC Targówek	0,2	10	0,2	10	2,7	10
USC Ursus	0,9	10	0,1	10	3,1	10
USC Ursynów	1,1	10	0,2	10	0,1	10
USC Wawer	0,7	10	0,3	10	0,1	10
USC Wesoła	1,1	10	0,2	10	2,4	10
USC Wilanów	0,4	10	0,2	10	0,1	10
USC Wola	0,8	10	0,2	10	2,7	10

Komórka organizacyjna	Przeciętna liczba przekierowań przed właściwą rozmową					
	2016	N	2017	N	2018	N
USC Ogółem	-	-	0,1	140	0,1	140
USC Białołęka	0	10	0	10	0,2	10
USC Bielany	0	10	0	10	0,1	10
USC Mokotów	0,1	10	0,1	10	0,0	10
USC Ochota	0	10	0	10	0,2	10
USC Praga-Południe	0,1	10	0	10	0,0	10
USC Praga-Północ	0,2	10	0,1	10	0,0	10
USC Śródmieście	0,2	10	0,3	10	0,0	10
USC Targówek	0,1	10	0,1	10	0,0	10
USC Ursus	0	10	0	10	0,0	10
USC Ursynów	0,2	10	0	10	0,0	10
USC Wawer	0	10	0	10	0,1	10
USC Wesoła	0	10	0	10	0,0	10
USC Wilanów	0	10	0	10	0,1	10
USC Wola	0,3	10	0,3	10	0,0	10

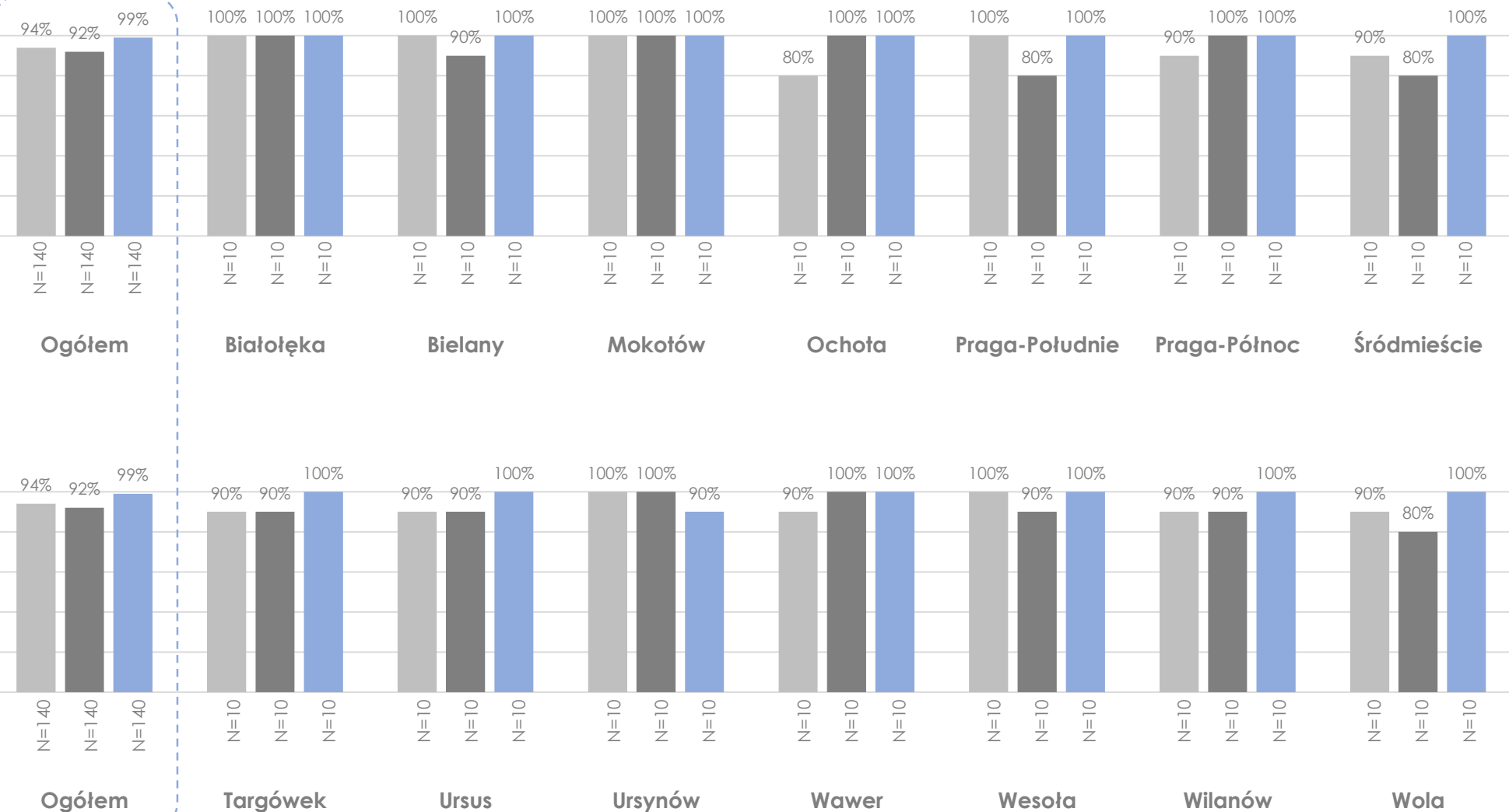
Czy urzędnik **przywitał Cię** uprzejmie?

Czy urzędnik **przedstawił się** imieniem i nazwiskiem?

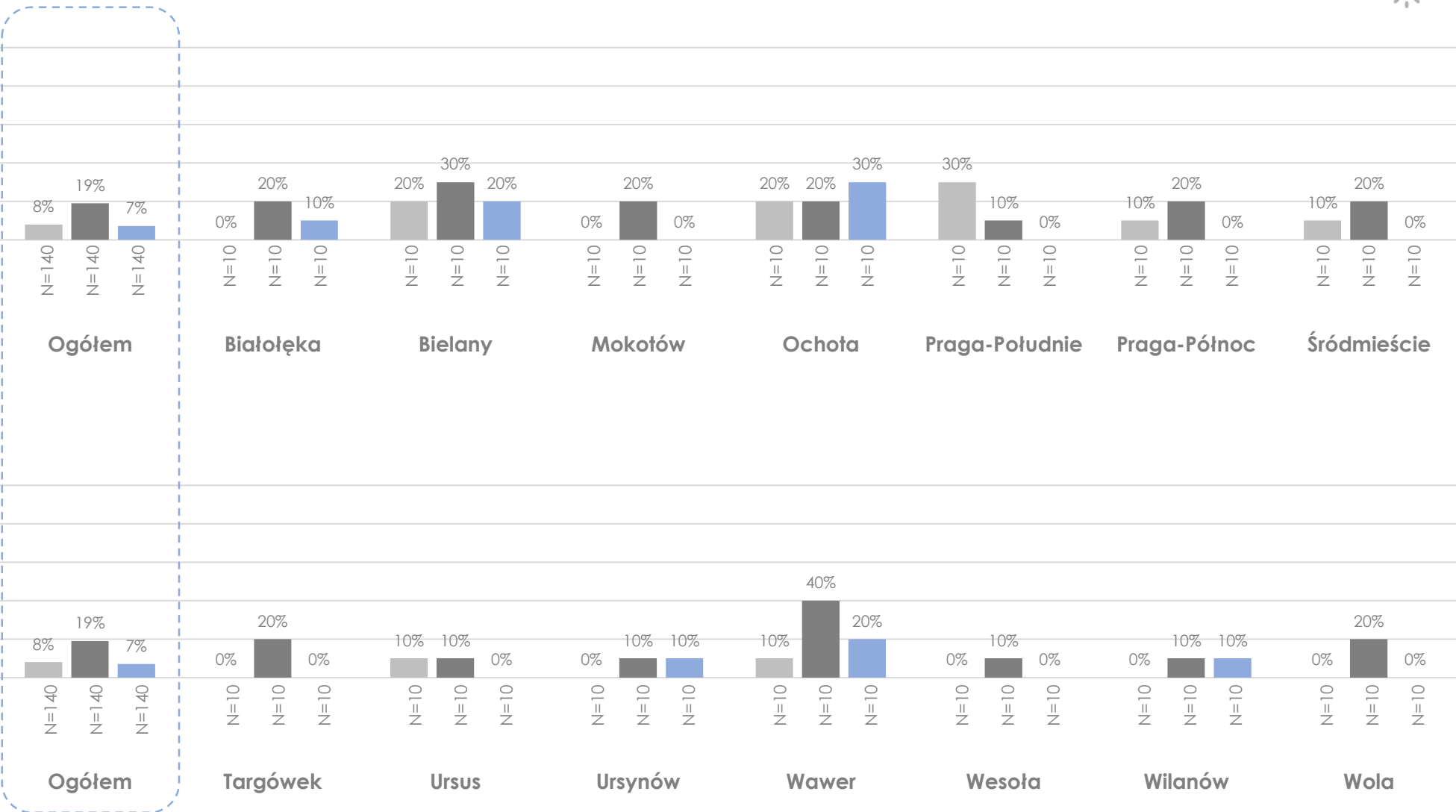
Czy urzędnik w powitaniu **podał nazwę instytucji/ komórki/ jednostki?**

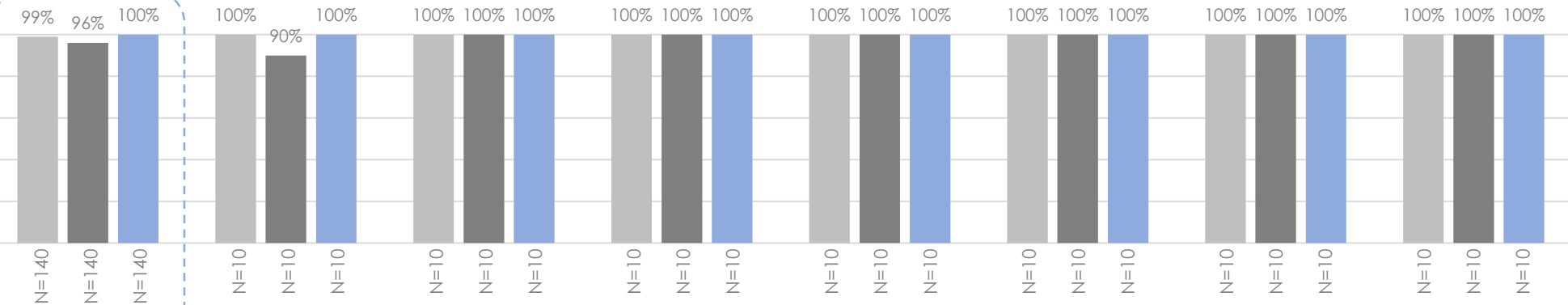
Czy urzędnik mówił ciepłym, **naturalnym tonem**?

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



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



Czy urzędnik był **uprzejmy i miły**?

Ogółem

Białoleka

Bielany

Mokołów

Ochota

Praga-Południe

Praga-Północ

Śródmieście

Ogółem

Targówek

Ursus

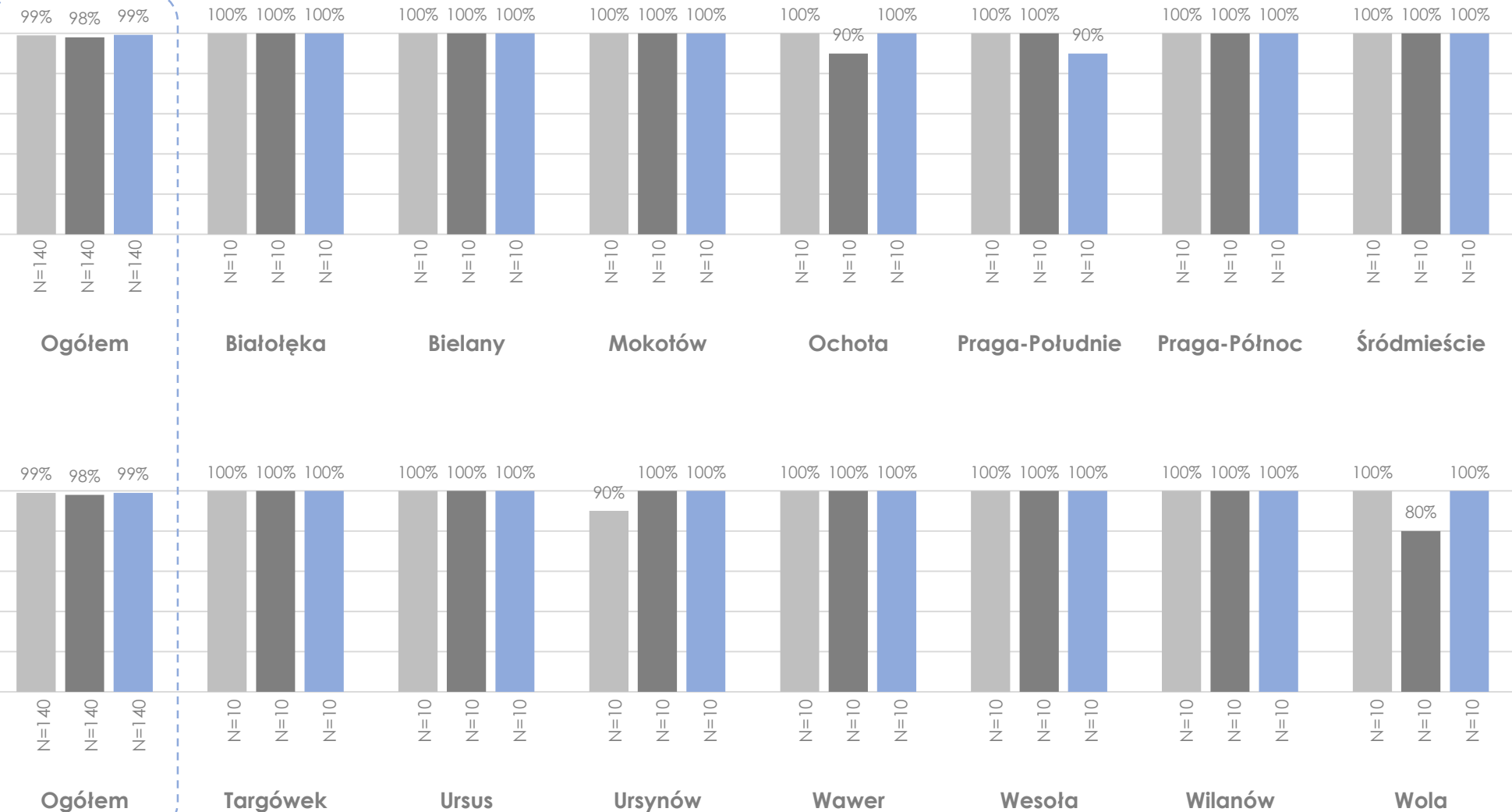
Ursynów

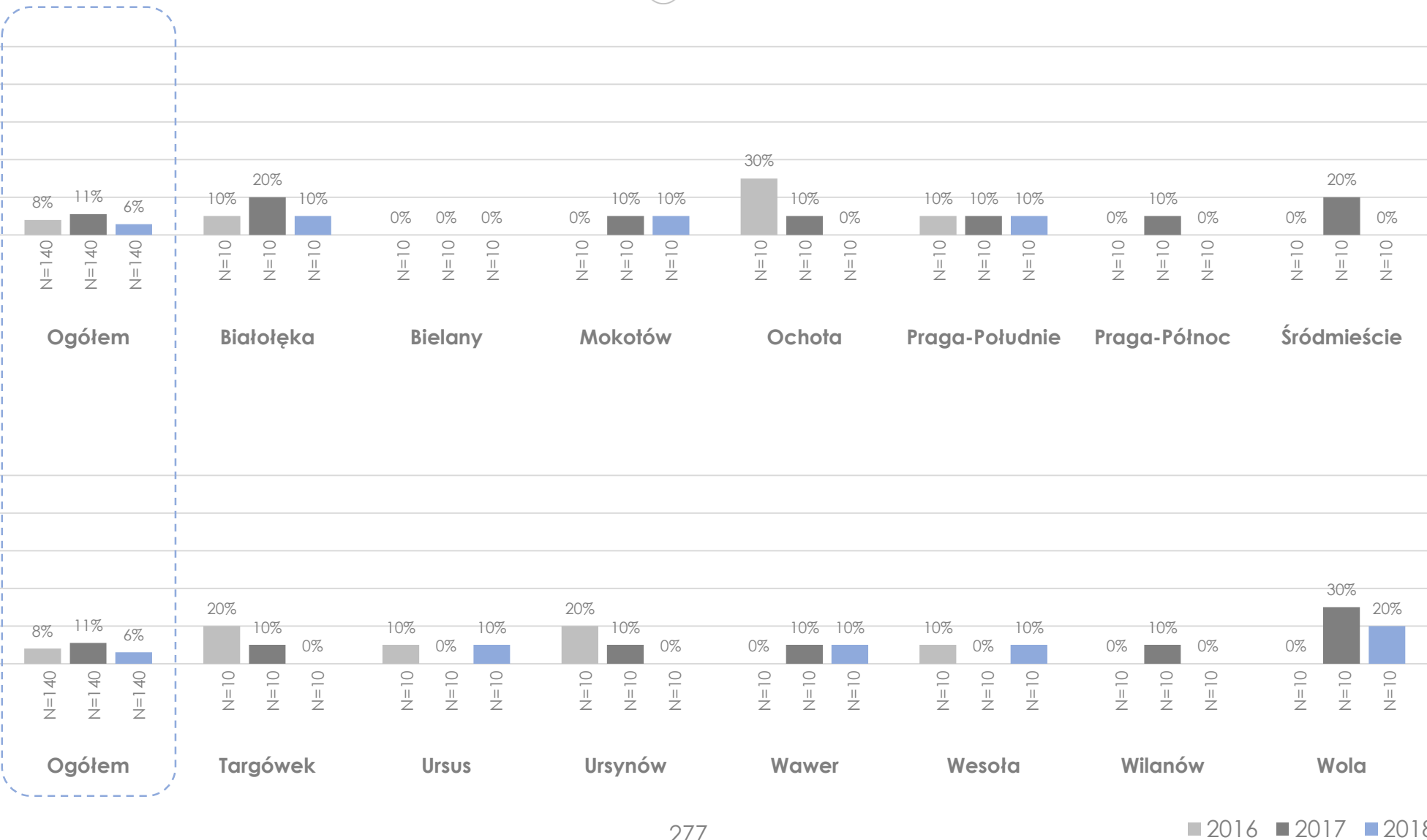
Wawer

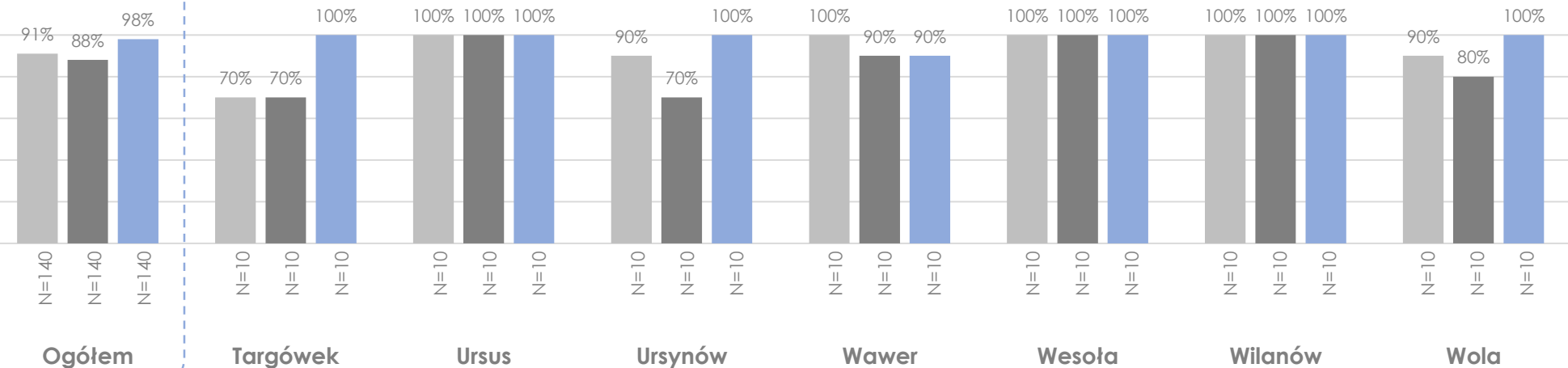
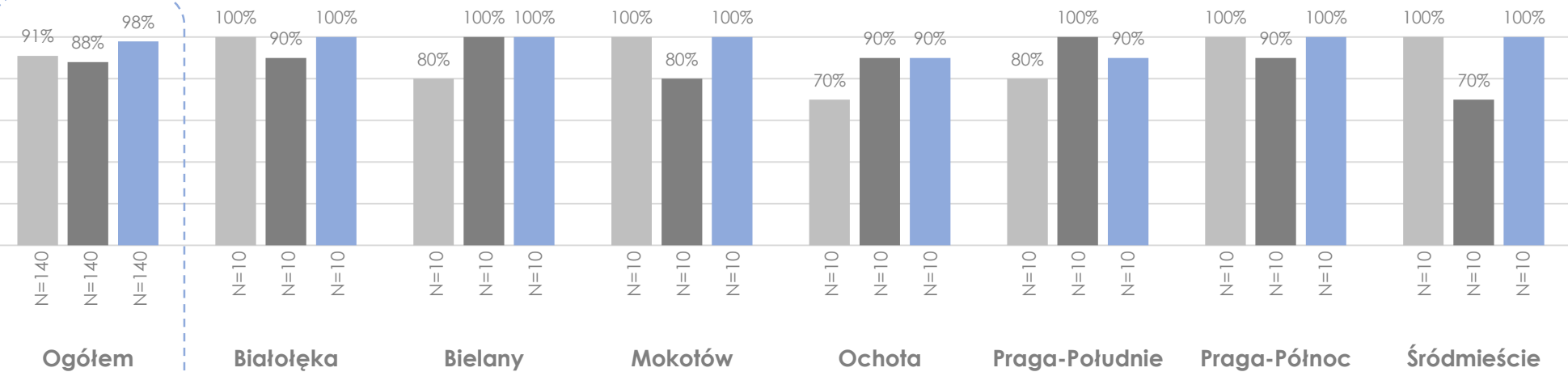
Wesola

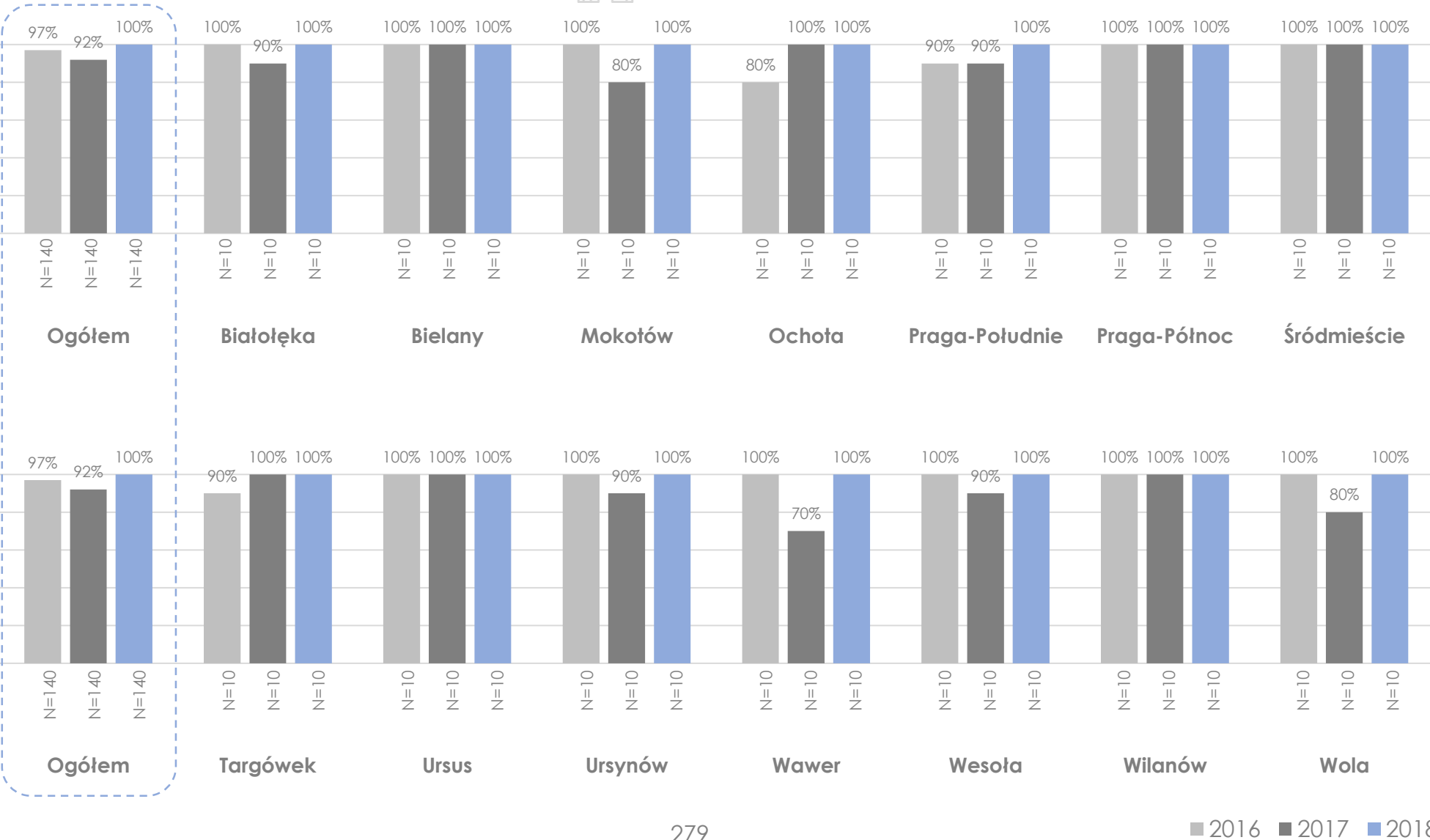
Wilanów

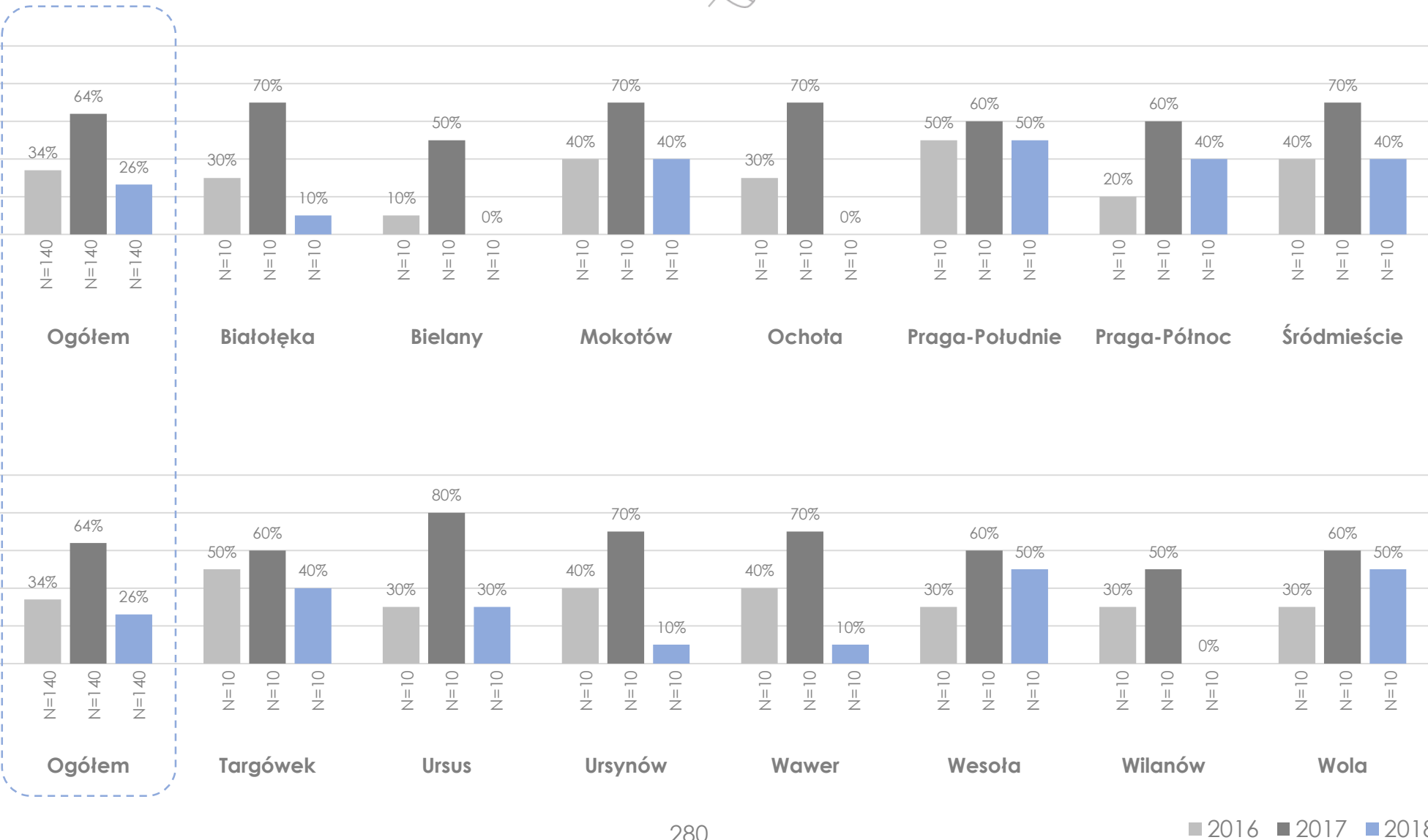
Wola

Czy urzędnik **mówił wyraźnie** (miał dobrą dykcję)?

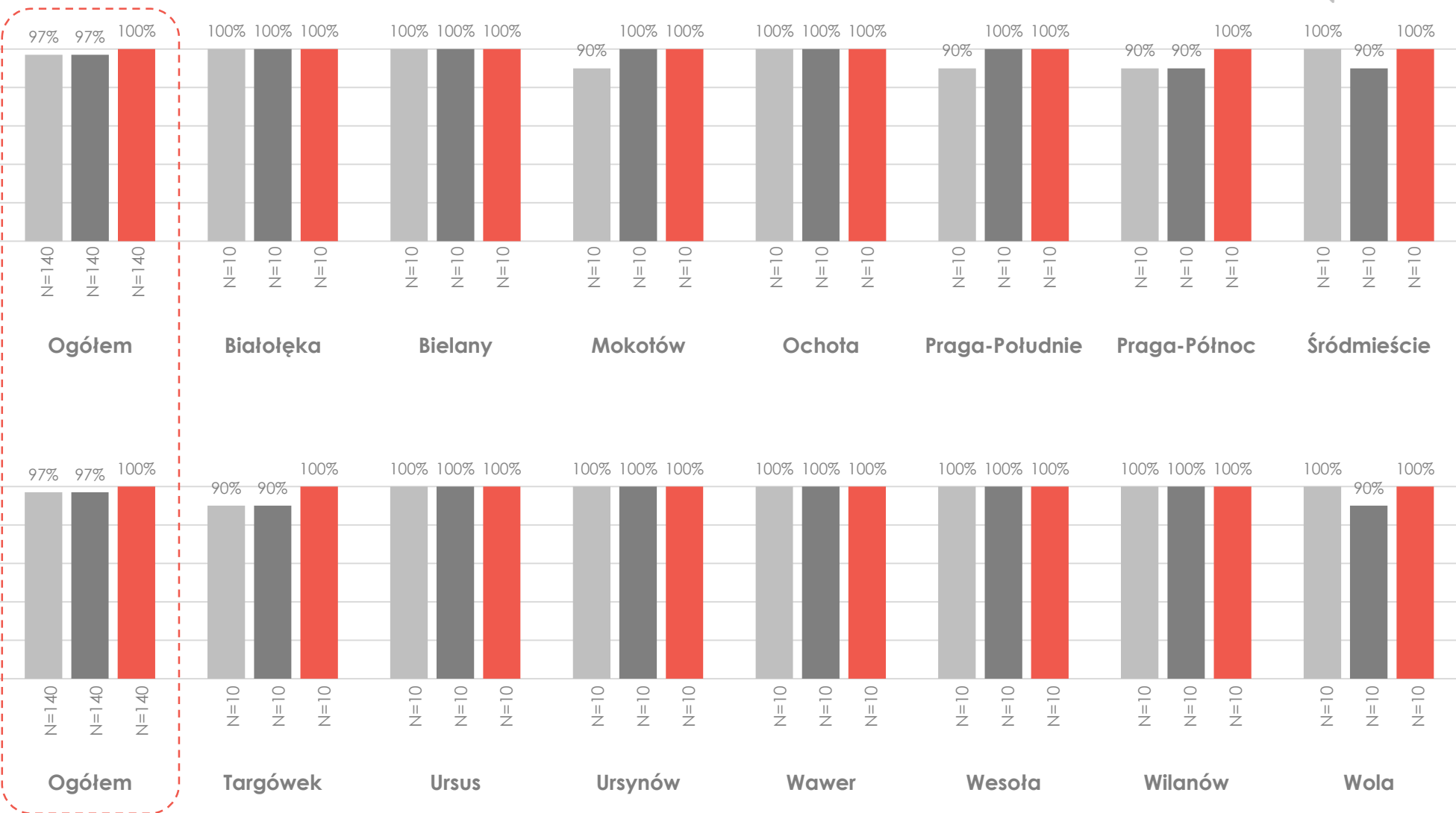
Czy urzędnik **okazywał zniecierpliwienie?**

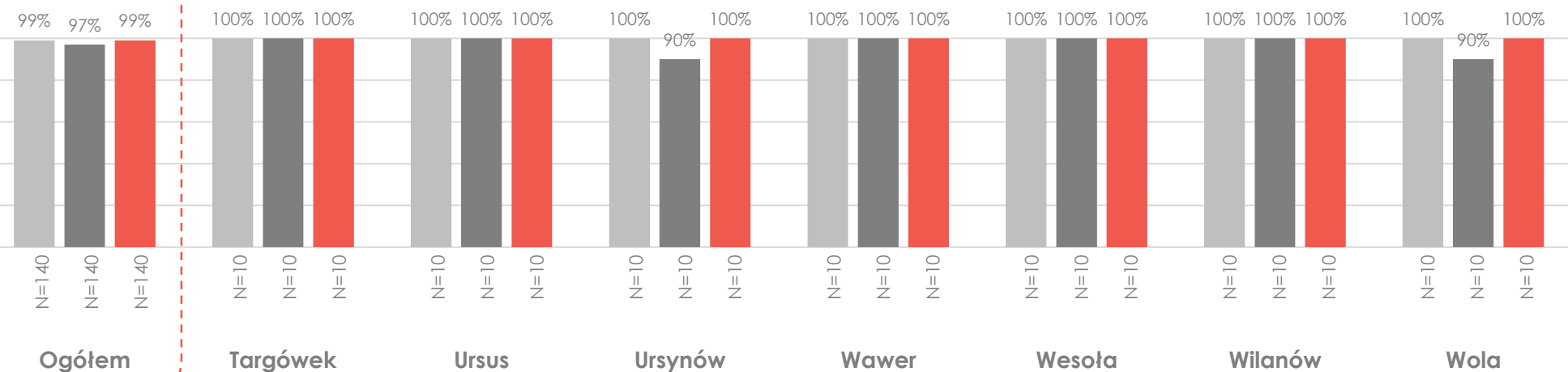
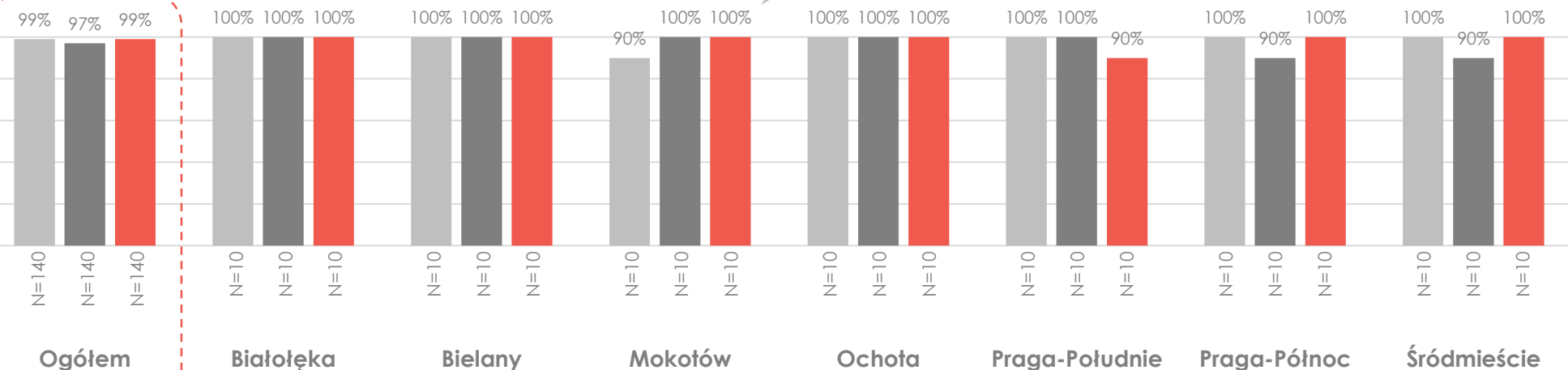
Czy urzędnik poświęcił Ci **odpowiednią ilość czasu i uwagi?**

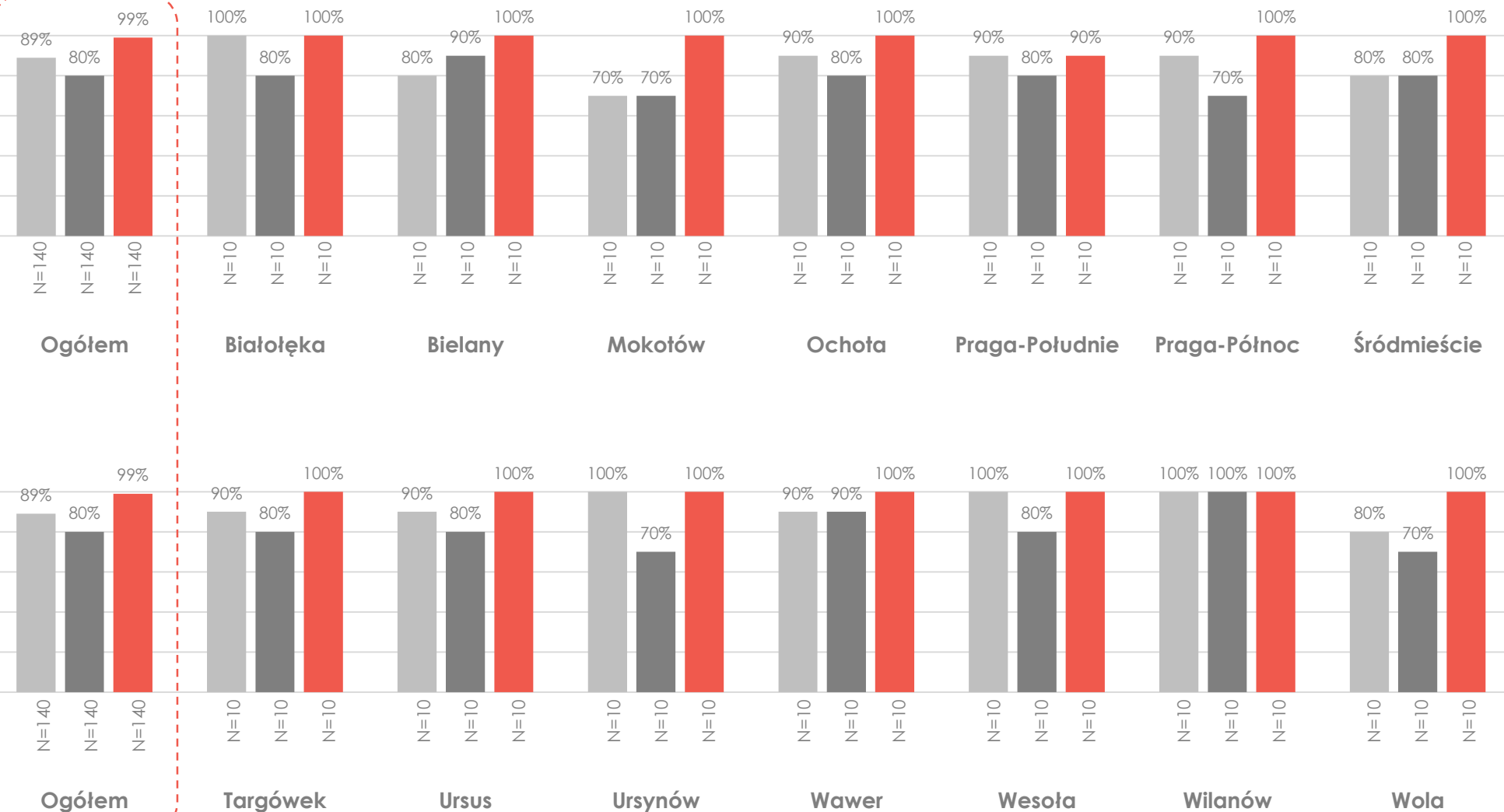
Czy urzędnik **pożegnał Cię** uprzejmie?

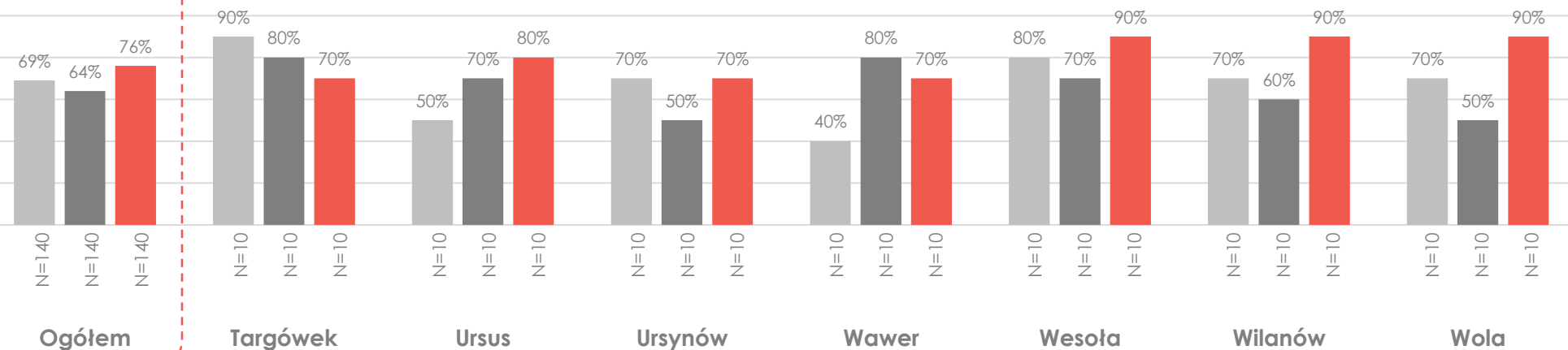
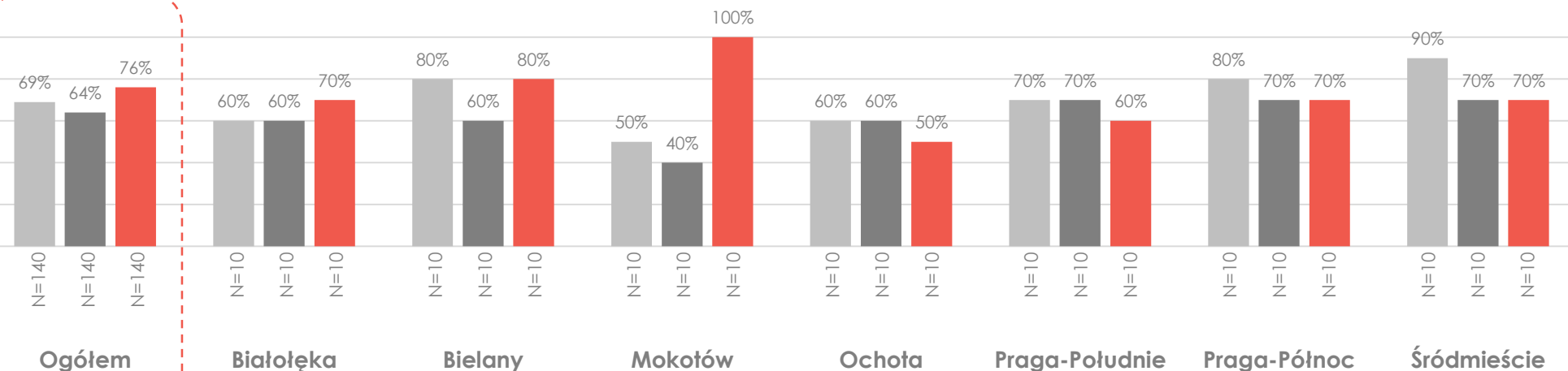
Czy urzędnik **odłożył słuchawkę** jako pierwszy?

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



Czy urzędnik **używał zrozumiałej terminologii?**

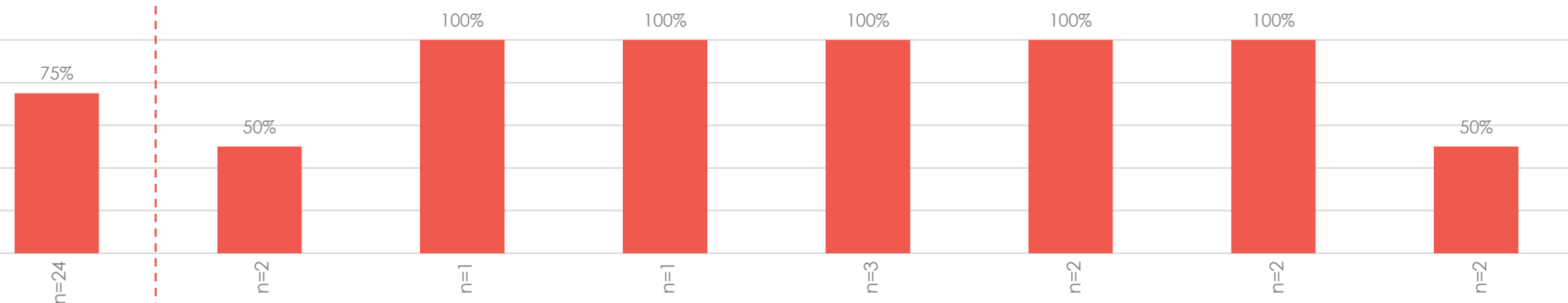
Czy urzędnik **udzielał informacji w sposób kompetentny?**

Czy urzędnik **dopytywał o szczegóły** przedstawionej sprawy?

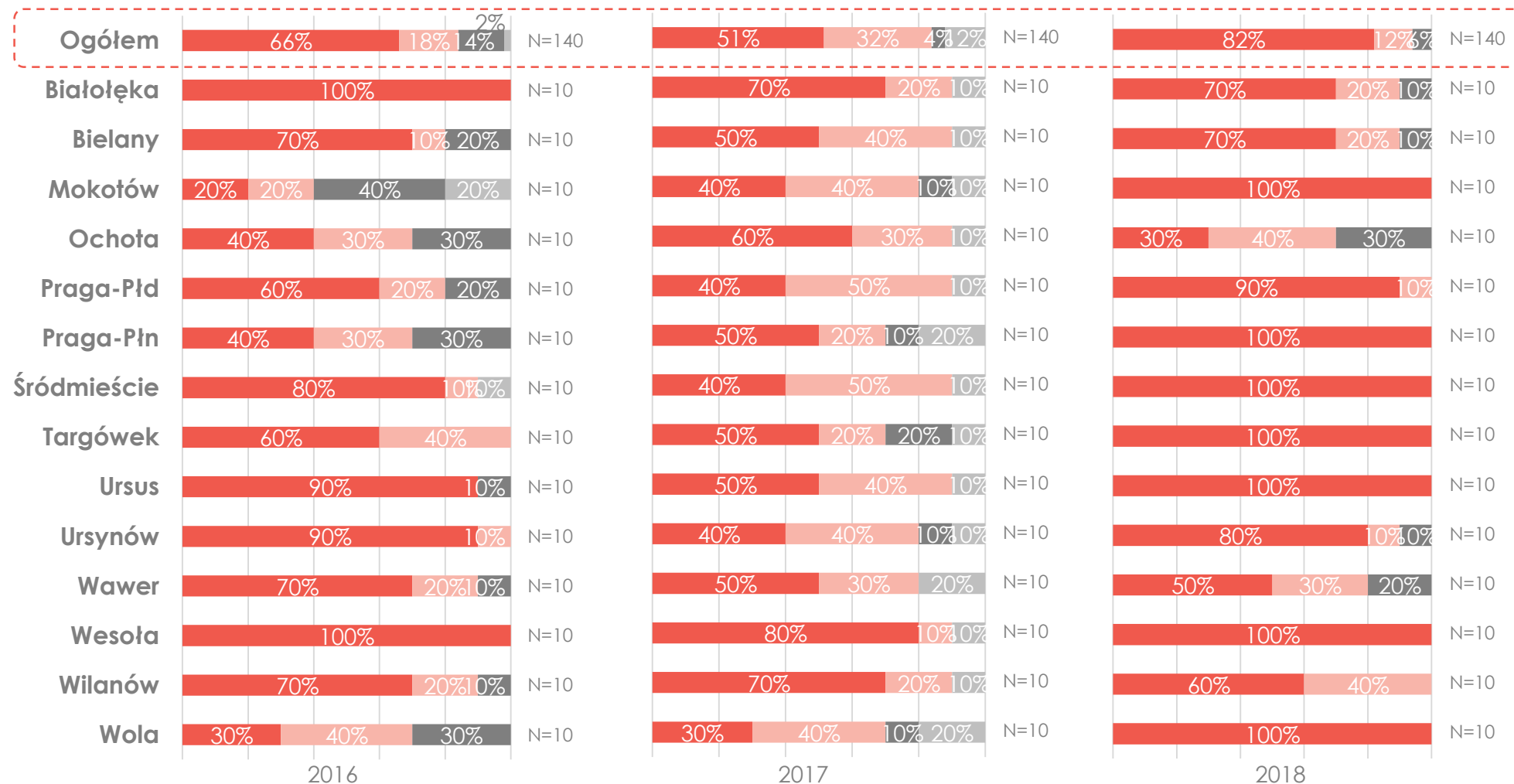
Czy urzędnik w czasie załatwiania sprawy **wyjaśniał** ewentualne **przerwy** w rozmowie (poproszenie rozmówcy, by zechciał poczekać przy telefonie, po powrocie podziękowanie mu)?



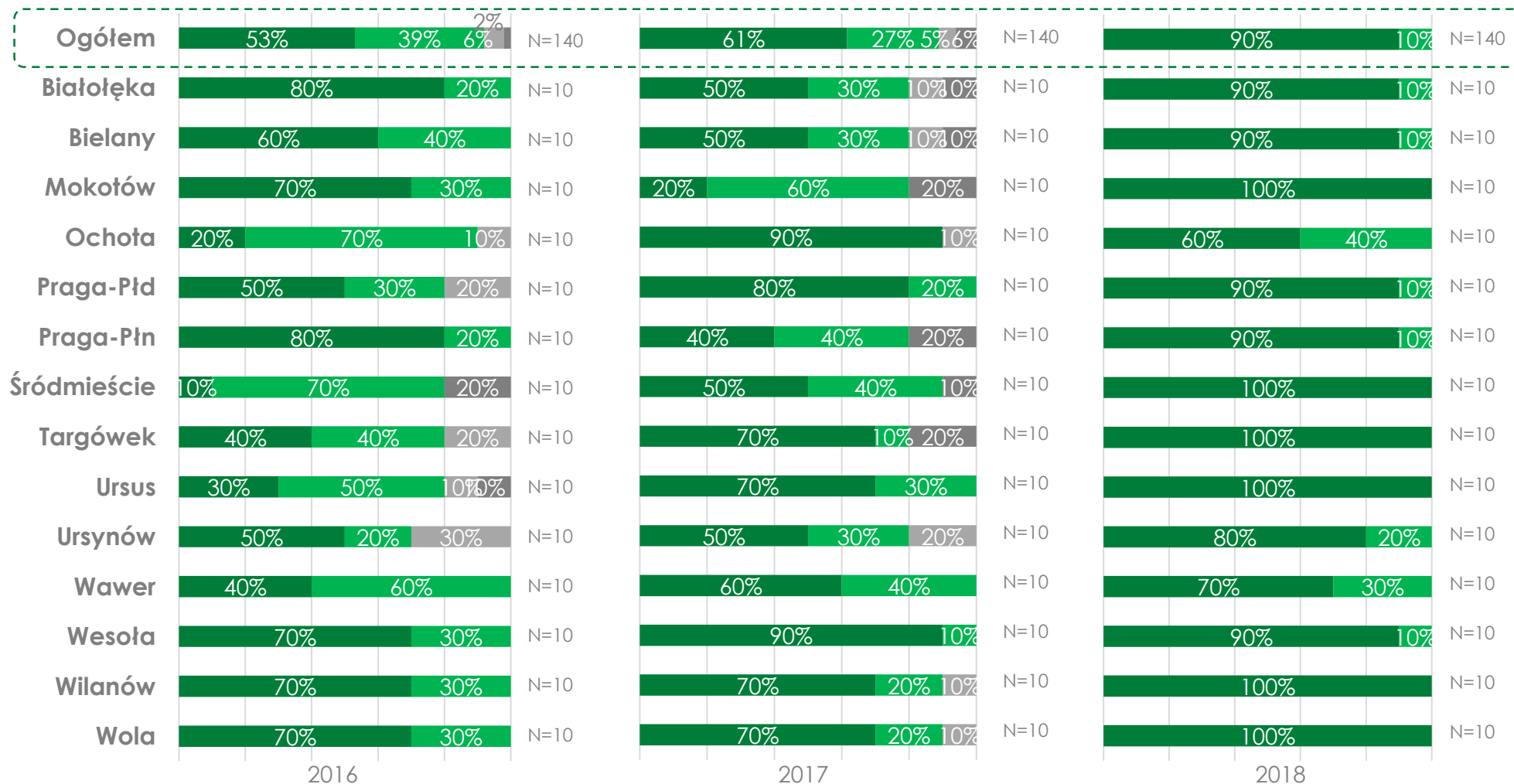
Ogółem Białołęka Bielany Mokotów Ochota Praga-Południe Praga-Północ Śródmieście



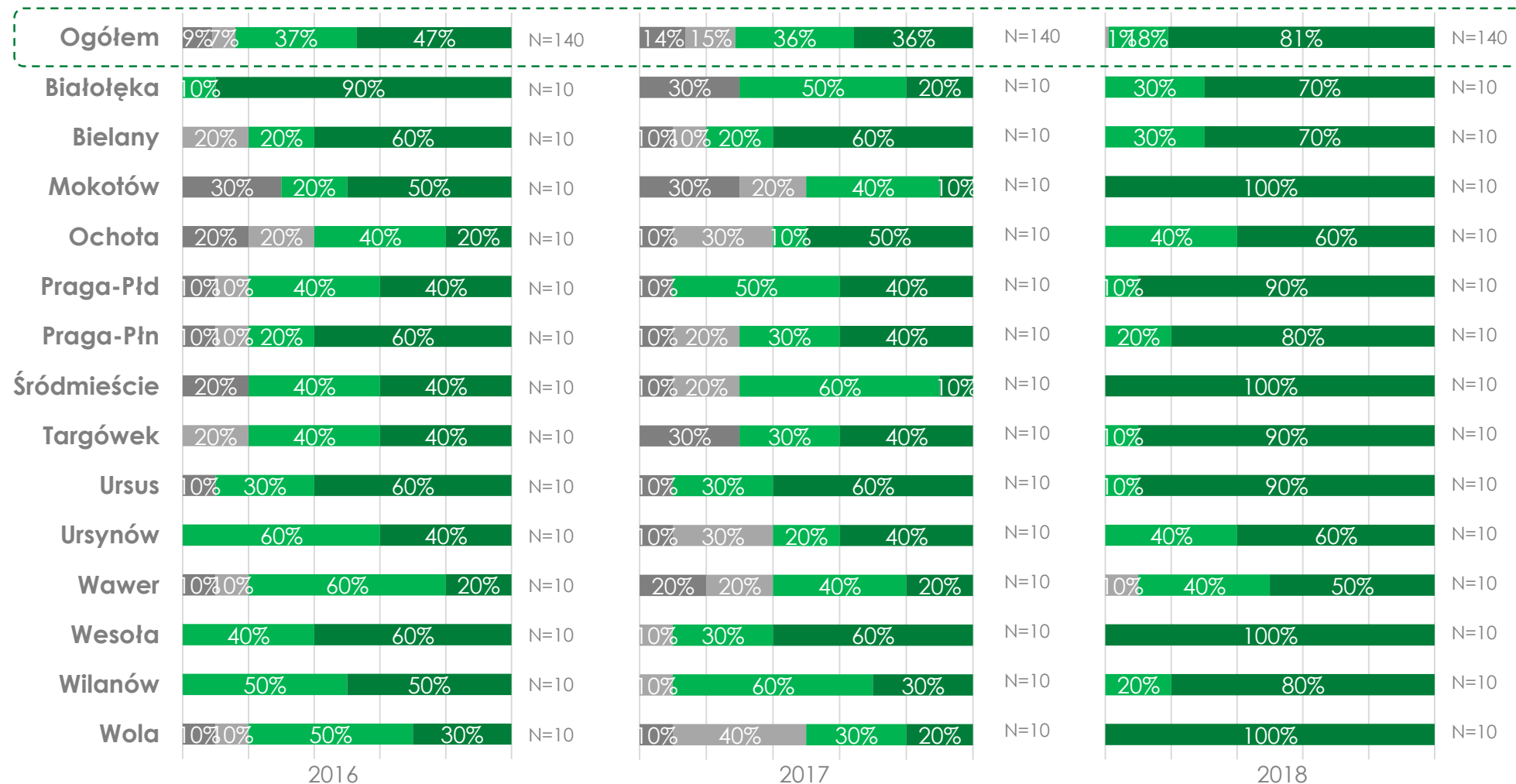
Ogółem Targówek Ursus Ursynów Wawer Wesoła Wilanów Wola

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

■ wszystkie ■ tylko część ■ żadne ■ nie dotyczy

Czy podczas rozmowy **odczuwałeś/aś niechęć ze strony urzędnika?**

■ zdecydowanie nie ■ raczej nie
 ■ raczej tak ■ zdecydowanie tak

Czy jesteś **zadowolony/a** ze sposobu obsługi przez urzędnika?

■ zdecydowanie nie

■ raczej nie

■ raczej tak

■ zdecydowanie tak



RANKING

Wskaźniki ocen pozytywnych

Komórka organizacyjna	Ogółem			Audyty osobiste 			Audyty telefoniczne 		
	2016	2017	2018	2016	2017	2018	2016	2017	2018
sala obsługi Biura Mienia Miasta i Skarbu Państwa	82%	86%	95%	82%	93%	96%	81%	78%	94%
stanowiska obsługi ds. rejestracji pojazdów cudzoziemców	73%	92%	95%	73%	92%	95%	-	-	-
Delegatury Biura Administracji i Spraw Obywatelskich	87%	94%	94%	87%	94%	94%	-	-	-
sale obsługi Urzędu Stanu Cywilnego	83%	84%	93%	86%	92%	95%	79%	75%	90%
stanowisko obsługi Miejskiego Rzecznika Konsumentów	87%	88%	93%	92%	94%	92%	82%	81%	93%
Wydział Obsługi Mieszkańców	87%	94%	92%	87%	94%	92%	-	-	-
sala obsługi Wydziału Licencji i Transportu Drogowego	82%	95%	92%	82%	95%	94%	-	-	90%
Punkt Informacyjny w Urzędzie Dzielnicy	82%	83%	90%	85%	91%	91%	81%	74%	89%
sala obsługi Biura Geodezji i Katastru	76%	82%	89%	82%	92%	86%	70%	72%	92%

Komórka organizacyjna	Ogółem			Audyty osobiste		
Wydziały Obsługi Mieszkańców	2016	2017	2018	2016	2017	2018
Praga-Północ	84%	89%	98%	84%	89%	98%
Rembertów	87%	100%	98%	87%	100%	98%
Wesoła	85%	99%	98%	85%	99%	98%
Bielany	91%	95%	96%	91%	95%	96%
Żoliborz	92%	98%	96%	92%	98%	96%
Ursus	89%	98%	95%	89%	98%	95%
Białołęka	86%	96%	93%	86%	96%	93%
Targówek	78%	93%	93%	78%	93%	93%
Śródmieście	85%	98%	92%	85%	98%	92%
Ursynów	90%	90%	92%	90%	90%	92%
Wawer	89%	88%	91%	89%	88%	91%
Ochoła	94%	91%	90%	94%	91%	90%
Włochy	89%	90%	90%	89%	90%	90%
Praga-Południe	87%	100%	89%	87%	100%	89%
Wola	86%	89%	89%	86%	89%	89%
Bemowo	89%	96%	88%	89%	96%	88%
Mokotów	77%	82%	88%	77%	82%	88%
Wilanów	84%	93%	86%	84%	93%	86%

Komórka organizacyjna	Ogółem			Audyty osobiste		
Delegatury Biura Administracji i Spraw Obywatelskich	2016	2017	2018	2016	2017	2018
Rembertów	89%	100%	98%	89%	100%	98%
Wesoła	90%	99%	98%	90%	99%	98%
Praga-Północ	85%	92%	97%	85%	92%	97%
Targówek	79%	92%	97%	79%	92%	97%
Ursynów	91%	96%	97%	91%	96%	97%
Białołęka	88%	98%	95%	88%	98%	95%
Mokotów	85%	94%	95%	85%	94%	95%
Śródmieście	93%	98%	95%	93%	98%	95%
Ursus	89%	97%	95%	89%	97%	95%
Włochy	90%	84%	95%	90%	84%	95%
Bemowo	86%	94%	94%	86%	94%	94%
Praga-Południe	85%	98%	94%	85%	98%	94%
Wilanów	85%	90%	94%	85%	90%	94%
Żoliborz	89%	99%	94%	89%	99%	94%
Ochota	88%	97%	93%	88%	97%	93%
Bielany	87%	97%	92%	87%	97%	92%
Wawer	87%	88%	90%	87%	88%	90%
Wola	80%	86%	88%	80%	86%	88%

Komórka organizacyjna	Ogółem			Audyty osobiste			Audyty telefoniczne		
Punkty Informacyjne	2016	2017	2018	2016	2017	2018	2016	2017	2018
Praga-Północ	76%	73%	95%	81%	84%	98%	74%	63%	92%
Rembertów	83%	92%	95%	88%	99%	97%	81%	85%	92%
Bielany	83%	89%	94%	89%	96%	96%	80%	83%	92%
Targówek	84%	87%	94%	81%	98%	96%	85%	76%	91%
Wesoła	81%	90%	94%	83%	99%	98%	80%	82%	90%
Wola	77%	85%	94%	86%	97%	94%	73%	73%	93%
Wilanów	85%	80%	93%	88%	87%	91%	83%	74%	94%
Bemowo	84%	82%	91%	86%	87%	93%	82%	76%	89%
Śródmieście	82%	83%	91%	93%	96%	90%	77%	70%	91%
Praga-Południe	84%	88%	90%	85%	98%	87%	84%	77%	92%
Ochota	81%	80%	89%	83%	97%	90%	80%	62%	87%
Ursynów	80%	80%	89%	79%	89%	92%	81%	72%	85%
Włochy	85%	85%	89%	86%	94%	85%	85%	76%	92%
Mokotów Rakowiecka	81%	85%	88%	80%	92%	85%	82%	77%	91%
Mokotów Wiktorska		63%	88%		60%	82%		67%	93%
Białołęka	80%	77%	87%	82%	87%	89%	80%	67%	84%
Ursus	82%	81%	87%	84%	92%	82%	81%	71%	91%
Wawer	86%	89%	85%	82%	94%	96%	88%	84%	74%
Żoliborz	83%	82%	83%	92%	86%	79%	78%	77%	86%

Komórka organizacyjna	Ogółem			Audyty osobiste			Audyty telefoniczne		
Urzędy Stanu Cywilnego	2016	2017	2018	2016	2017	2018	2016	2017	2018
Praga-Północ	84%	85%	95%	90%	75%	98%	77%	95%	91%
Wesoła	86%	80%	95%	84%	78%	98%	88%	83%	92%
Białołęka	87%	83%	94%	85%	77%	97%	89%	88%	91%
Śródmieście	85%	79%	94%	87%	73%	96%	82%	86%	92%
Targówek	81%	87%	94%	88%	74%	97%	75%	99%	90%
Bielany	88%	88%	93%	92%	78%	94%	84%	97%	92%
Mokotów	77%	77%	93%	80%	68%	93%	75%	86%	93%
Praga-Południe	82%	84%	93%	87%	75%	97%	76%	93%	88%
Ursus	83%	86%	93%	85%	79%	95%	81%	93%	91%
Ursynów	85%	84%	93%	85%	74%	95%	84%	95%	91%
Wawer	84%	83%	91%	93%	74%	93%	76%	92%	89%
Wilanów	81%	89%	91%	84%	79%	90%	79%	98%	92%
Ochoła	79%	87%	90%	87%	77%	92%	70%	97%	87%
Wola	80%	76%	90%	84%	64%	90%	76%	88%	90%

DANAE

BADANIA
EWALUACJE
SZKOLENIA



DANAE Sp. z o.o.
ul. Szarotki 10 lok. 16
02-609 Warszawa
www.danae.com.pl

