



**Magiczny
Kraków**

Mieszkańcy zadowoleni z Urzędu Miasta Krakowa

2019-09-06

85 proc. osób załatwiających sprawy w Urzędzie Miasta Krakowa jest zadowolonych z obsługi. Z kolei 60 proc. badanych załatwiło swoje sprawy pozytywnie - wynika z badania przeprowadzonego wśród mieszkańców Krakowa. Najwyższe oceny otrzymał Urząd Stanu Cywilnego, Wydział Podatków i Opłat oraz Wydział Planowania Przestrzennego.

Głównym celem badania było poznanie opinii na temat jakości obsługi w magistracie i jego poszczególnych komórkach. Badaniem została objęta grupa 833 mieszkańców. Wywiady zostały przeprowadzone w 11 wydziałach i 21 punktach oraz w formie elektronicznej.

W grupie klientów Urzędu Miasta Krakowa przeważają osoby z wykształceniem wyższym (51 proc.) i średnim (41 proc.). Większość to klienci indywidualni (88 proc.), a 12 proc. instytucjonalni. 95 proc. to mieszkańcy Krakowa. Najwięcej odwiedzających UMK mieszka w Nowej Hucie (33 proc.) i Podgórza (32 proc.).

88 proc. badanych odwiedziło magistrat w celu załatwienia danej sprawy. Natomiast 10 proc. deklaruje, że celem wizyty w urzędzie było uzyskanie informacji. Aż 45 proc. mieszkańców jest zadowolonych z obsługi w UMK, a 40 proc. raczej zadowolonych. Natomiast 87 proc. klientów nie napotkało się z problemami podczas załatwiania swoich spraw.

W tym roku pracę w Urzędzie Miasta Krakowa mieszkańcy ocenili na 4,51 (w skali ocena od 1 do 5). Najwyższe oceny dotyczyły kategorii: ubiór i wygląd (4,77), możliwość załatwienia sprawy w jednym miejscu (4,32), czas obsługi podczas jednej wizyty 4,51) i wygoda oczekiwania na obsługę w wydziale (4,39).