



Krakovianie zadowoleni z pracy UMK

2016-10-28

Pozytywne nastawienie urzędników, profesjonalizm oraz szybkość załatwiania spraw - to zdaniem krakowian najmocniejsze strony obsługi klienta w Urzędzie Miasta Krakowa. Aż 82% osób załatwiających sprawy w Magistracie i jego komórkach jest zadowolonych z obsługi, a 89% deklaruje, że nie napotkało podczas tych wizyt żadnych problemów. Takie dane przynosi tegoroczne badanie „Poziom satysfakcji klienta Urzędu Miasta Krakowa”, przeprowadzone przez firmę Lokalne Badania Społeczne.

Badania tego typu są prowadzone od 2010 r., dzięki czemu możliwe jest porównywanie wskaźników z poszczególnych lat i śledzenie dynamiki zmian w ocenach jakości obsługi klienta w UMK. Informacje zbierane podczas wywiadów ankietowych, zwłaszcza odpowiedzi na pytania otwarte dotyczące mocnych i słabych stron obsługi, a także pożądanых zmian czy usprawnień, pokazują też, jakie działania należy podjąć, by obsługa była w jeszcze większym stopniu dostosowana do potrzeb mieszkańców.

W tym roku w badaniach przeprowadzonych w lipcu i wrześniu udział wzięło 850 osób, które odwiedziły UMK dwukrotnie. Wywiady przeprowadzono w budynkach Urzędu, w 11 wydziałach zlokalizowanych w 19 punktach. Zdecydowana większość badanych klientów (86%) przyszła do UMK w celu załatwienia sprawy. Pozostali chcieli zasięgnąć informacji, najczęściej w Wydziale Architektury i Urbanistyki, Biurze Planowania Przestrzennego i w Wydziale Skarbu Miasta. W badanej grupie dominowali klienci indywidualni (8 na 10), natomiast 17% stanowiły osoby załatwiające sprawy w UMK w imieniu firm lub instytucji. Trzeba jednak zauważyć, że to właśnie klienci instytucjonalni zdecydowanie częściej niż indywidualni odwiedzają Urząd Miasta. W 2016 roku połowa klientów instytucjonalnych odwiedza Magistrat raz na miesiąc lub częściej – analogiczny wynik odnotowany w grupie klientów indywidualnych wynosi tylko 7%. Najwięcej klientów instytucjonalnych odwiedziło Wydział Geodezji oraz Wydział Architektury i Urbanistyki. Jeśli chodzi o wiek badanych, to przeważały osoby w wieku powyżej 40 lat, a jeżeli chodzi o płeć – kobiety, ale nieznacznie.

Badania pokazują, że średni poziom zadowolenia z obsługi klienta w okresie ostatniego roku wzrósł do 4,18 (w zeszłym roku wynosił 4,05). Ponadto 40% osób przyznało, że jest bardzo zadowolonych z pracy urzędników, a 42% uznało się za raczej zadowolonych. Podobnie jak w latach poprzednich aktualny status sprawy klienta silnie wpływał na poziom satysfakcji. Najbardziej zadowoleni są ci, których sprawy zostały załatwione pozytywnie, następnie – ci, których sprawy były w trakcie załatwiania, a najniższy poziom satysfakcji deklarują osoby, których sprawy rozpatrzono ze skutkiem negatywnym.

Do mocnych stron obsługi w UMK respondenci zaliczyli: pozytywne nastawienie, życzliwość, miłą obsługę (25%), kompetencje i profesjonalizm (16%), szybkość obsługi (14%), system kolejkowy i numerki (9%), udzielanie informacji (7%), uczynność, udzielanie pomocy klientom (6%), brak kolejek i krótki czas oczekiwania na obsługę (4%), dogodne godziny otwarcia (2%), dobrą organizację (2%).

Pytani o mankamenty i problemy, jakie napotkali w kontakcie z urzędem, wymieniali m.in. brak miejsc do parkowania (4%) i złe warunki lokalowe (2%). Pojawiły się też odmienne opinie na temat szybkości załatwiania spraw – 12% badanych narzekało na kolejki i długi czas oczekiwania na obsługę, 3% dodawało, że zbyt mało jest stanowisk obsługi i pracowników, tyle samo badanych wskazywało na brak możliwości załatwiania spraw przez internet. To właśnie te



kwestie najczęściej były wskazywane jako pole do poprawy i usprawnień.

Ankietowanych poproszono również o ocenę strony internetowej urzędu – zarówno Magicznego Krakowa (krakow.pl), jak i Biuletynu Informacji Publicznej (www.bip.krakow.pl). W 2016 roku ze stron korzysta 43% klientów UMK, większość z nich – od czasu do czasu. Okazuje się też, że częste wizyty w urzędzie współwystępują z regularnymi odwiedzinami strony internetowej (dane za lata 2011–2016). Użytkownikami są najczęściej mężczyźni, respondenci między 30. a 39. rokiem życia, osoby z wykształceniem wyższym, a także klienci instytucjonalni (dane za rok 2016). Najwyżej oceniane są: aktualność zamieszczanych informacji, wygląd i szata graficzna, możliwość ściągania formularzy i dokumentów oraz możliwość znalezienia potrzebnych informacji. Najwięcej wątpliwości budzą natomiast szeroko rozumiane kwestie związane z interaktywnością strony (ograniczone możliwości korzystania z usług świadczonych drogą elektroniczną).

Tegoroczne badanie potwierdza, że istotnym wyzwaniem dla UMK jest utrzymanie już wypracowanych atutów oraz kontynuowanie dotychczasowych przedsięwzięć zmierzających do podniesienia poziomu satysfakcji klientów urzędu, a więc:

- rozwój e-administracji (np. usługi świadczone drogą elektroniczną, rozbudowa strony internetowej);
- szczególna dbałość o podniesienie poziomu satysfakcji klienta instytucjonalnego;
- uproszczenie procedur, likwidacja zbędnych obciążeń biurowatycznych;
- koordynacja pracy poszczególnych wydziałów;
- możliwość załatwiania spraw w jednym miejscu;
- skrócenie czasu oczekiwania na obsługę;
- likwidacja barier architektonicznych.