



UMK wysoko oceniony przez mieszkańców

2012-09-30

Urząd Miasta Krakowa uzyskał wyższe oceny niż w poprzednich latach w przeprowadzonym w lipcu 2012 roku „Badaniu Satysfakcji Klienta”. Aż 80 proc. odwiedzających Urząd Miasta była zadowolona z obsługi.

Badanie Satysfakcji Klienta przeprowadzono w 11 wydziałach znajdujących się w 19 lokalizacjach. O opinię zapytano 804 klientów Urzędu Miasta Krakowa.

W 2012 roku pracę Urzędu Miasta Krakowa mieszkańcy ocenili na 4,11 (w skali ocen od 1 do 5). Tegoroczna ocena pracy urzędników jest wyższa od otrzymanej przed rokiem (w badaniu z 2011 r. zatrudnieni w urzędzie otrzymali notę 4,00) oraz od uzyskanej w roku 2010 (3,91). Oznacza to, że 80 proc. odwiedzających Urząd była „bardzo zadowolona” lub „raczej zadowolona” z obsługi. W porównaniu z latami 2010-2011 oceny dotyczące poszczególnych wymiarów jakości obsługi wzrosły niemal we wszystkich badanych kategoriach

Mieszkańców pytano między innymi o satysfakcję z kompetencji, profesjonalizm, uprzejmość, życzliwość, komunikatywność, pomaganie i doradzanie, dotrzymywanie ustalonych terminów, szybkość obsługi podczas pierwszej wizyty, czas i wygodę oczekiwania na obsługę, okres oczekiwania na załatwienie sprawy, umiejętności rozwiązywania problemów i organizację pracy w wydziałach.

Podobnie jak w latach ubiegłych mieszkańcy najwyżej ocenili uprzejmość 4,65, uczciwość 4,52, komunikatywność 4,5 oraz kompetencje pracowników 4,49. Ogólna średnia ocena pracy badanych wydziałów (nie Urzędu jako całości) wzrosła z 4,17 w 2010 roku oraz 4,30 w 2011 roku do 4,42 w roku 2012.(JT)