



**Magiczny
Kraków**

Klienci UMK ocenili obsługę w urzędzie

2024-01-01

Urząd Miasta Krakowa po raz siedemnasty przeprowadził „Badanie satysfakcji klienta”. Badanie zostało zrealizowane w październiku i listopadzie 2023 roku. Łącznie wzięło w nim udział 650 respondentów załatwiających sprawy w urzędzie.

W tej edycji badania pracę Urzędu Miasta Krakowa mieszkańcy ocenili na 4,53 (w skali od 1 do 5) – jest to najwyższy wynik od początku pomiarów realizowanych w UMK przez firmę LBS od roku 2010. Oznacza to, że klienci deklarują wysoki poziom satysfakcji z jakości obsługi, a Urząd Miasta Krakowa sprostał wyzwaniom, związanym z organizacją obsługi klienta.

Badanie koncentrowało się na poznaniu opinii klientów na temat jakości obsługi UMK, oceny jakości obsługi w poszczególnych komórkach organizacyjnych, analizy preferencji użytkowników strony internetowej i jej oceny.

Wywiady zostały przeprowadzone w 14 wydziałach Urzędu Miasta Krakowa i 24 punktach.

Wśród mocnych stron obsługi klienta UMK najczęściej wymieniano cechy interpersonalne, a także profesjonalizm pracowników urzędu, szybkość obsługi (podczas jednej wizyty), uczynność i niesienie pomocy, sposób udzielania informacji, brak kolejek i krótki czas oczekiwania na obsługę, system „numerkowy”, terminowość, zaangażowanie pracowników, a także możliwość umawiania wizyt w UMK na konkretną godzinę, dobrą organizację i komunikatywność pracowników. Z kolei obszarem, który wymaga wdrożenia zmian, jest brak odpowiedniej liczby miejsc parkingowych przy wydziałach UMK.

Okres oczekiwania na załatwienie sprawy oraz udogodnienia dla osób z niepełnosprawnością to także obszary wymagające usprawnienia, chociaż w przypadku tych kategorii, średnia przekracza umiarkowanie pozytywną ocenę („4”).

W badaniu, podobnie jak w roku 2022, odnotowano wzrost korzystania z elektronicznych kanałów obsługi UMK. Wysokie oceny zebrała usługa powiadomień przesyłanych przez SMS. 77 proc. ankietowanych klientów UMK pozytywnie ocenia możliwość załatwienia spraw przez internet.

Ze stron krakow.pl oraz bip.krakow.pl korzysta 55 proc. klientów urzędu, co jest wynikiem zbliżonym do poprzedniego pomiaru.