Magiczny Kraków

Klienci Magistratu pozytywnie ocenili obsługę w urzędzie

2024-12-19

Urząd Miasta Krakowa po raz kolejny przeprowadził badanie satysfakcji klienta zewnętrznego. Zrealizowano je od 21 września do 31 października. Wzięło w nim udział 1013 losowo dobranych respondentów stacjonarnych oraz 112 klientów online, którzy załatwiali sprawę w Urzędzie Miasta Krakowa. W opinii klientów mocną stroną UMK są przede wszystkim pracownicy – ich zaangażowanie, poziom obsługi, wysokie kompetencje i profesjonalizm.

– Bardzo zależy mi na tym, by mieszkańcy mieli poczucie, że ich sprawy w urzędzie są załatwiane przez urzędników sprawnie, kompetentnie i z życzliwością. Dlatego zdecydowałem w tym roku o rozszerzeniu zakresu badania satysfakcji klienta urzędu. Metodologia badań została zmodyfikowana w taki sposób, aby w efekcie maksymalnie podnieść poziom świadczonych przez urząd usług – podkreśla prezydent Krakowa Aleksander Miszalski.

Badanie zostało przeprowadzone przez nowego wykonawcę zewnętrznego, który również opracował zaktualizowaną metodologię badań, firmę Danae Sp. z o.o. Główna część badania została zrealizowana techniką TAPI *(Tablet Assisted Personal Interview)*, czyli bezpośredniego indywidualnego wywiadu kwestionariuszowego z wykorzystaniem tabletu. Podobnie, jak we wcześniejszych latach, ankieterzy do rozmowy zapraszali klientów opuszczających daną lokalizację, którzy załatwili sprawę w UMK. Osoby, które załatwiały sprawy elektronicznie, na przykład za pośrednictwem platformy ePUAP, otrzymały link z prośbą o wypełnienie ankiety w formie online.

Istotną zmianą w przeprowadzonym badaniu było zastosowanie nowego wskaźnika zadowolenia klientów mierzonego w skali dziesięciopunktowej i opartego na metodologii NPS *(Net Promoter Score)*. Wskaźnik ten lepiej odzwierciedla faktyczne opinie klientów korzystających z usług świadczonych przez urząd. NPS przyjmuje wartość od -100 do +100. Jeśli wynik jest ujemny, oznacza to, że organizacja ma więcej krytyków niż osób pozytywnie odbierających jej działania. Jeśli wynik wynosi co najmniej zero, zachodzi sytuacja odwrotna. Nie można jednoznacznie określić jaki wynik NPS jest odpowiedni („dobry”), przy czym przyjmuje się, że każdy wynik poniżej zera wymaga poprawy. Zarówno w przypadku badania stacjonarnego, jak i online NPS dla Urzędu Miasta Krakowa przyjął wynik dodatni, co oznacza, że odsetek klientów zadowolonych (promotorów) przewyższa niezadowolonych (krytyków). Zauważyć przy tym należy, że zadowolenie klientów stacjonarnych Urzędu Miasta Krakowa jest wyższe (49) niż wśród osób załatwiających sprawy urzędowe online (39).

Ogólna ocena Urzędu Miasta Krakowa

Klienci oceniający mocne i słabe strony urzędu najbardziej docenili zaangażowanie i wsparcie pracowników w załatwieniu sprawy, obsługę oraz kompetencje i profesjonalizm pracowników. Najniżej ocenione zostały procedury administracyjne.

Ocena obsługi w wydziale

Następnie uczestnicy badania stacjonarnego oceniali wydział w którym załatwiali sprawę urzędową

pod względem kilkunastu aspektów. Aspekty te pogrupowano w trzy kategorie: cechy pracowników (w tym m.in. kompetencje i profesjonalizm, uprzejmość i kultura osobista czy umiejętność rozwiązywania problemów), komunikacja i efektywność (w tym m.in. komunikatywność i przystępny język, czas obsługi czy czas oczekiwania) oraz przestrzeń i udogodnienia (w tym m.in. wygoda oczekiwania na obsługę, wygoda i estetyka budynku czy dostępność dla osób ze specjalnymi potrzebami).

Cechy pracowników

Wśród cech pracowników najwyżej oceniono ich wygląd i ubiór oraz uprzejmość i kulturę osobistą. Pod względem cech pracowników najwyżej oceniony został Wydział ds. Przedsiębiorczości i Innowacji. Kolejno: Wydział ds. Jakości Powietrza, Wydział Geodezji, Wydział Skarbu Miasta, Wydział Mieszkalnictwa, Urząd Stanu Cywilnego i Biuro Miejskiego Konserwatora Zabytków. Najniżej w zestawieniu (jednak nadal z wysokim wynikiem) uplasował się Wydział Gospodarki Komunalnej oraz Klimatu oraz Wydział Architektury i Urbanistyki. Spadki ocen odnotowano w przypadku wydziałów: Polityki Społecznej i Zdrowia, Podatków i Opłat oraz Krakowskiego Centrum Świadczeń, Ewidencji Pojazdów i Kierowców, Planowania Przestrzennego, a także Urzędu Stanu Cywilnego – spadki są w większości niewielkie

Komunikacja i efektywność

Obecnie wystawione oceny są wyższe niż tez z 2023 roku, przy czym zmiany są niewielkie. Najwyższe noty otrzymał Wydział Geodezji, wysoko ocenione zostały również wydziały: Skarbu Miasta, Przedsiębiorczości i Innowacji oraz Jakości Powietrza. Najniższą ocenę przypisano Wydziałowi Polityki Społecznej i Zdrowia.

Przestrzeń i udogodnienia

Klienci załatwiający sprawy w urzędzie pozytywnie ocenili wygodę oczekiwania na obsługę. Najwyższe oceny w tej kategorii zanotowały Wydział Geodezji, a także wydziały: Planowania Przestrzennego, do spraw Przedsiębiorczości i Innowacji, Polityki Społecznej i Zdrowia oraz Skarbu Miasta.

Elektroniczne kanały obsługi

Najbardziej popularnym narzędziem w ramach obsługi elektronicznej w UMK są powiadomienia SMS (dotyczące np. możliwości odbioru dokumentów), korzysta z nich ponad połowa badanych respondentów (zarówno stacjonarnych jak i online). Trzech na dziesięciu klientów stacjonarnych deklaruje załatwianie spraw urzędowych również za pośrednictwem Internetu. Klienci załatwiający sprawy online znacznie częściej wykazują się znajomością **oficjalnej strony internetowej Miasta Krakowa** oraz **Biuletynu Informacji Publicznej** i równocześnie bardziej krytycznie oceniają poszczególne aspekty świadczenia przez urząd usług elektronicznych.

Strona internetowa urzędu

Ponad 40% klientów stacjonarnych UMK kiedykolwiek odwiedziło oficjalną stronę miasta Krakowa. Najwyżej ocenili aktualności zamieszczanych informacji oraz wygląd/szatę graficzną strony, zaś

najniżej możliwość znalezienia na niej informacji. Blisko jedna trzecia klientów stacjonarnych UMK kiedykolwiek odwiedziła Biuletyn Informacji Publicznej Miasta Krakowa (31%). Najwyższe noty dotyczyły aktualności zamieszczanych informacji oraz ich tematyki. Najniższe – możliwości znalezienia informacji.

Zobacz:

- Badanie satysfakcji klienta Urzędu Miasta Krakowa – raport [PDF]