



Magiczny
Kraków

Ostatni dzień na ocenę obsługi w krakowskich urzędach

2025-10-31

Urząd Miasta Krakowa po raz kolejny przeprowadza Badanie satysfakcji klienta zewnętrznego. Badanie zostanie zrealizowane do dziś, 31 października. Weźmie w nim udział tysiąc losowo dobranych respondentów załatwiających sprawy w Urzędzie Miasta Krakowa.

– Chcę, aby Kraków był dobrze zarządzany, a mieszkanki i mieszkańcy mieli poczucie, że ich sprawy w urzędzie są załatwiane przez urzędników sprawnie, profesjonalnie i z życzliwością. Dlatego zdecydowałem w tym roku o kontynuacji Badania satysfakcji klienta Urzędu – z zachowaniem tej samej metodologii i kwestionariusza, aby w efekcie maksymalnie podnieść poziom świadczonych przez Urząd usług – podkreśla prezydent Krakowa Aleksander Miszański.

Realizacja badania stacjonarnego przewidziana była do 14 października, realizacja badania online potrwa jeszcze do dziś, 31 października.

Badanie w części stacjonarnej zostało przeprowadzone łącznie w 20 lokalizacjach Urzędu Miasta Krakowa i obejmowało 16 komórek organizacyjnych UMK, świadczących bezpośrednią obsługę klienta. Dodatkowo link do samodzielnego wypełnienia elektronicznego kwestionariusza badania otrzymają wszyscy klienci, którzy załatwiają swoją sprawę elektronicznie.

Badanie zostanie przeprowadzone przez wykonawcę zewnętrznego, który prowadził badania w 2024 roku, firmę DANA Spółka z o.o. Metodologia w części dotyczącej badania stacjonarnego zakłada jego przeprowadzenie na tysiącu losowo dobranych respondentów załatwiających sprawy w Urzędzie Miasta Krakowa. Badanie zostanie zrealizowane techniką *TAPI (tablet assisted personal interview)*, czyli bezpośredniego indywidualnego wywiadu kwestionariuszowego z wykorzystaniem tabletu. Podobnie, jak w zeszłym roku ankieterzy do rozmowy zapraszali klientów opuszczających daną lokalizację, którzy załatwili sprawę w UMK.

Osoby, które załatwiają sprawy elektronicznie na przykład za pośrednictwem platformy ePUAP otrzymają link z prośbą o wypełnienie ankiety w formie online. Po wypełnieniu ankiety, wyniki zostaną zapisane bezpośrednio na platformie Wykonawcy.

– Zachęcam do wypełnienia ankiety w formie elektronicznej. Każda opinia jest dla nas bardzo cenna. Opinie mieszkanki i mieszkańców mają realny wpływ na podejmowane działania doskonalące w Urzędzie Miasta Krakowa – mówi prezydent Aleksander Miszański.

Warto podkreślić, że na podstawie analizy wyników badania satysfakcji klientów przeprowadzonego w 2024 r. podjęto szereg działań doskonalących w zakresie podniesienia jakości obsługi mieszkańców oraz świadczonych usług. Obejmują one m.in.: skierowanie większej liczby pracowników do bezpośredniej obsługi klientów oraz do udzielania informacji telefonicznie w lokalizacji, gdzie klienci wskazali na zbyt długi czas oczekiwania podczas wizyty oraz na ostateczne załatwienie sprawy, a także na problemy z kontaktem telefonicznym, dodatkowo poprawiono opis usług w automacie wydającym numerki w ramach systemu kolejkowego, tak aby były bardziej jednoznaczne i zrozumiałe



**Magiczny
Kraków**

dla klientów. W lokalizacjach, w których zanotowano nawet niewielki spadek oceny w kryteriach dotyczących podejścia do klienta, zorganizowano spotkania przypominające pracownikom zasady obsługi klientów.

Wykonana została modernizacja strony krakow.pl m.in. w zakresie ułatwienia wyszukiwania artykułów czy przyspieszenia działania i ładowania strony. Opracowane zostały standardy i szablony dla stron Biuletynu Informacji Publicznej o podobnym charakterze, aby ujednolicić ich wygląd i tym samym ułatwić klientom odnalezienie poszukiwanych informacji.