Magiczny Kraków

Klienci Magistratu wysoko ocenili obsługę w urzędzie

2025-12-15

Urząd Miasta Krakowa po raz kolejny przeprowadził badanie satysfakcji klienta zewnętrznego. Zostało ono zrealizowane od 24 września do 31 października. Wzięło w nim udział 1200 respondentów stacjonarnych oraz klientów, którzy załatwiali sprawę w Urzędzie Miasta Krakowa elektronicznie. W opinii klientów mocną stroną UMK są przede wszystkim pracownicy – ich zaangażowanie, wysokie kompetencje i profesjonalizm.

Badanie zostało przeprowadzone przez wykonawcę zewnętrznego, który prowadził badania także w 2024 roku – firmę Danae Spółka z o.o. Celem badania było zrozumienie potrzeb oraz poziomu satysfakcji klientów załatwiających sprawy urzędowe zarówno stacjonarnie, jak i za pośrednictwem Internetu. Badanie w części stacjonarnej zostało przeprowadzone łącznie w dwudziestu lokalizacjach Urzędu i obejmowało szesnaście komórek organizacyjnych Urzędu, świadczących bezpośrednią obsługę klienta. Wzięło w nim udział 1005 klientów UMK. Dodatkowo klienci, którzy załatwiali sprawy elektronicznie, na przykład za pośrednictwem platformy ePUAP, otrzymali link z prośbą o wypełnienie ankiety w formie online. Ostatecznie 195 osób wypełniło ankietę.

Analiza wyników potwierdza utrzymanie bardzo wysokiej jakości obsługi w UMK. Klienci szczególnie wysoko ocenili cechy pracowników, takie jak „kompetencje i profesjonalizm” – średnia ocena 4,91 oraz „uprzejmość i kultura osobista” – średnia ocena 4,94. Odnotowano również poprawę w zakresie komunikacji i efektywności, obejmującą „komunikatywność, przystępny język” oraz „czas obsługi obecnej wizyty”, dla których średnia ocena wyniosła 4,91.

Istotnym elementem jest znaczący wzrost wskaźnika NPS (wskaźnika zadowolenia klientów mierzonego w skali dziesięciopunktowej i opartego na metodologii NPS – *Net Promoter Score*, który przyjmuje wartość od -100 do +100) dla klientów korzystających z elektronicznych kanałów obsługi – z poziomu 38 w 2024 roku do 57 w roku 2025, co świadczy o bardzo wysokiej satysfakcji w tym obszarze oraz przewadze klientów zadowolonych nad krytykami. W przypadku obsługi stacjonarnej odnotowano niewielki spadek wskaźnika NPS z 49 do 41 przy zachowaniu wysokiego poziomu obsługi i dominującej przewadze promotorów.

Cel wizyty i częstotliwość odwiedzin

Zdecydowana większość klientów stacjonarnych odwiedziła Urząd Miasta Krakowa ze względu na załatwienie sprawy (85 proc.). Jedynie 15 proc. potrzebowało uzyskać informację. Za pośrednictwem Internetu klienci najczęściej składali wnioski m.in. o przyznanie świadczeń i dotacji, wydanie zezwolenia, opinii bądź dokumentu. W ciągu ostatnich 12 miesięcy co drugi badany załatwiał sprawy w Urzędzie mniej więcej raz na rok lub rzadziej (53 proc.), natomiast jedna piąta raz na pół roku (20 proc.).

Ogólna Ocena Urzędu

Klienci oceniający mocne i słabe strony urzędu najbardziej docenili zaangażowanie i wsparcie pracowników w załatwieniu sprawy, miłą, życzliwą obsługę, sprawny system kolejkowy oraz

kompetencje i profesjonalizm pracowników. Najniżej ocenione zostały ostateczne załatwienie sprawy i 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 uprzejmość i kulturę osobistą oraz wygląd i ubiór. Pod względem cech pracowników najwyżej oceniony został Wydział Geodezji. Kolejno: Wydział Skarbu Miasta, Wydział ds. Środowiska, Klimatu i Powietrza, Urząd Stanu cywilnego, Wydział ds. Przedsiębiorczości i Innowacji oraz Wydział Ewidencji Pojazdów i Kierowców. Najniżej w zestawieniu (jednak nadal z wysokim wynikiem) uplasował się Wydział Architektury i Urbanistyki.

Komunikacja i Efektywność

Najwyższą średnią ocenę odnotowano w aspektach związanych z komunikatywnością pracowników i ich przystępnym językiem oraz czasem obsługi obecnej wizyty.

Najwyższe noty otrzymał Wydział Geodezji, wysoko ocenione zostały również Wydziały: Skarbu Miasta, ds. Przedsiębiorczości i Innowacji oraz ds. Środowiska, Klimatu i Powietrza. Najniższą ocenę przypisano Wydziałowi Architektury i Urbanistyki.

Przestrzeń i udogodnienia

Klienci załatwiający sprawy w urzędzie pozytywnie ocenili wygodę oczekiwania na obsługę oraz dostępność budynku dla osób ze specjalnymi potrzebami.

Najwyższe oceny w tej kategorii zanotowały Wydział Geodezji, a także Wydziały: Planowania Przestrzennego, do spraw Przedsiębiorczości i Innowacji 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). Sześciu na dziesięciu klientów stacjonarnych deklaruje załatwianie spraw urzędowych również za pośrednictwem Internetu.

Magiczny Kraków

Strona internetowa urzędu

Co trzeci klient stacjonarny (32 proc.) UMK kiedykolwiek odwiedził oficjalną stronę miasta Krakowa. Odwiedzający 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 (28 proc.). Najwyższe noty dotyczyły tematyki i zakresu zamieszczanych informacji. Najniższe - możliwość zadawania pytań przez Internet.