Klienci Magistratu oceniają obsługę w urzędzie

2026-10-31

Urząd Miasta Krakowa po raz kolejny przeprowadza badanie satysfakcji klienta zewnętrznego. Jest ono realizowane od 12 września do 31 października. Weźmie w nim udział tysiąc losowo dobranych respondentów załatwiających sprawy w Magistracie.

Badanie w części stacjonarnej jest przeprowadzone łącznie w 20 lokalizacjach UMK i obejmuje 16 komórek organizacyjnych, świadczących bezpośrednią obsługę klienta. Dodatkowo link do samodzielnego wypełnienia elektronicznego kwestionariusza badania otrzymują wszyscy klienci, którzy załatwiają swoją sprawę elektronicznie. Realizacja badania stacjonarnego przewidziana jest do 7 października, realizacja badania online do 31 października.

Badanie przeprowadzane jest przez wykonawcę zewnętrznego, który prowadził badania w 2025 roku, firmę Danae Sp. z o.o. Metodologia w części dotyczącej badania stacjonarnego zakłada jego przeprowadzenie na tysiącu losowo dobranych respondentów załatwiających sprawy w Urzędzie Miasta Krakowa. Badanie jest zrealizowane techniką TAPI (*tablet assisted personal interview*), czyli bezpośredniego indywidualnego wywiadu kwestionariuszowego z wykorzystaniem tabletu. Podobnie, jak w zeszłym roku ankieterzy do rozmowy zapraszają klientów opuszczających daną lokalizację, którzy załatwili sprawę w UMK.

Osoby, które załatwiają sprawy elektronicznie otrzymują link z prośbą o wypełnienie ankiety w formie online. Po wypełnieniu ankiety, wyniki zostają zapisane bezpośrednio na platformie wykonawcy.

Analiza wyników badania satysfakcji klientów przeprowadzonego w 2025 r. stanowiła podstawę do wdrożenia szeregu działań doskonalących, ukierunkowanych na podniesienie jakości obsługi mieszkańców oraz świadczonych usług. Szczególną uwagę poświęcono doskonaleniu standardów obsługi klienta, skutecznej komunikacji oraz zapewnieniu wysokiej jakości usług. Wprowadzono również usprawnienia organizacyjne mające na celu poprawę dostępności kontaktu z urzędem, w tym zwiększenie dostępności obsługi telefonicznej, usprawnienie obsługi informacyjnej oraz poprawę dostępności pracowników dla klientów zgłaszających się osobiście do urzędu. Podjęte działania przyczynią się do sprawniejszego załatwienia spraw, łatwiejszego dostępu do informacji oraz utrzymania wysokiego poziomu obsługi mieszkańców.