Jak mieszkańcy oceniają infolinię miejską? Znamy wyniki ankiety

2026-11-12

Niemal 90 proc. ankietowanych jest zdecydowanie zadowolonych z czasu oczekiwania na połączenie, ponad 95 proc. wysoko ocenia pomoc konsultantów, a 97 proc. ich zaangażowanie w rozwiązanie zgłaszanych spraw. To wyniki październikowego badania satysfakcji osób korzystających z infolinii miejskiej – Krakowskiego Centrum Kontaktu (KCK).

Badanie przeprowadzono od 1 do 28 października. W tym czasie zebrano 1000 ankiet. Osoby dzwoniące na infolinię miejską mogły bezpośrednio po zakończeniu rozmowy z konsultantem odpowiedzieć na trzy pytania dotyczące jakości obsługi.

Ankieta obejmowała wyłącznie rozmowy, podczas których konsultanci samodzielnie udzielili odpowiedzi, bez konieczności przełączania dzwoniącego do właściwego wydziału lub miejskiej jednostki. Takie sprawy, rozwiązywane na tzw. pierwszej linii kontaktu, stanowią średnio około 70 proc. wszystkich spraw obsługiwanych przez infolinię.

Wyniki badania pokazują, że mieszkańcy bardzo wysoko oceniają jakość obsługi:

- niemal **90 proc.** ankietowanych było zdecydowanie zadowolonych z czasu oczekiwania na połączenie z konsultantem
- ponad **95 proc.** uznało uzyskaną odpowiedź za pomocną w istotnym stopniu
- **97 proc.** bardzo pozytywnie oceniło zaangażowanie konsultanta w wyjaśnienie zgłoszonej sprawy.

Coraz więcej spraw można załatwić przez infolinię

Krakowskie Centrum Kontaktu systematycznie poszerza zakres udzielanych informacji, pomagając mieszkańcom poruszać się wśród miejskich procedur i usług. Obecnie konsultanci korzystają z informacji dotyczących zadań 17 wydziałów Urzędu Miasta Krakowa oraz 5 miejskich jednostek organizacyjnych.

Dzwoniąc na infolinię można uzyskać informacje m.in. o wyrobieniu dowodu osobistego, rejestracji pojazdu, prawie jazdy czy sprawach załatwianych w Urzędzie Stanu Cywilnego. Konsultanci odpowiadają również na pytania dotyczące Obszaru Płatnego Parkowania, budżetu obywatelskiego oraz strefy czystego transportu. Infolinia zapewniała także obsługę informacyjną wyborów przeprowadzanych na terenie Krakowa.

Jedną z nowszych możliwości jest **telefoniczne zgłaszanie opinii, uwag i propozycji w ramach konsultacji społecznych** organizowanych przez Urząd Miasta Krakowa, w ramach którego konsultanci rejestrują przekazane uwagi.

Za pośrednictwem infolinii oraz portalu KPUM można również zgłaszać problemy dotyczące funkcjonowania miasta i przekazywać pomysły na jego usprawnienie.

Zgłoś swoją opinię w konsultacjach społecznych

Obecnie za pośrednictwem infolinii miejskiej można przekazywać uwagi w ramach następujących konsultacji:

- **„Jakie opłaty za wjazd do Strefy Czystego Transportu powinny obowiązywać w latach 2027-2028?”** – do 27 listopada
- **„Na jakich zasadach wprowadzić tzw. opłatę turystyczną w Krakowie?”** – do 27 listopada
- **„Jak zagospodarować teren wokół Fortu 44 Tonie? II etap konsultacji społecznych”** – do 4 grudnia.

Od 13 listopada za pośrednictwem infolinii będzie można również zgłaszać uwagi dotyczące:

- **„Jak poprawić jakość życia osób z niepełnosprawnościami w Krakowie?”** – do 4 grudnia
- **„Jak zmienić Budżet Obywatelski Miasta Krakowa?”** – do 4 grudnia.

Z kolei od 16 listopada do 11 grudnia będzie można wypowiedzieć się w konsultacjach:

- **„Jakie zasady przyznawania i rozliczania miejskich dotacji dla niepublicznych żłobków, klubów dziecięcych i dziennych opiekunów w 2027 roku?”**

Skontaktuj się z nami

Infolinia miejska – Krakowskie Centrum Kontaktu działa pod numerem **12 616 55 55**, od poniedziałku do piątku, w dni robocze, w godzinach **7.40-15.30**.