Klienci Urzędu Miasta Krakowa zadowoleni

2018-09-12

Prawie 90% osób załatwiających sprawy w Urzędzie Miasta Krakowa jest zadowolonych z obsługi. Z kolei 63% badanych załatwiło swoje sprawy pozytywnie. Najwyższe oceny otrzymały: Urząd Stanu Cywilnego, Wydział Podatków i Opłat oraz Wydział Spraw Administracyjnych.

Głównym celem badania było poznanie opinii na temat jakości obsługi w magistracie i jego poszczególnych komórkach. Badaniem została objęta grupa 836 klientów Urzędu Miasta Krakowa. Wywiady zostały przeprowadzone w 11 wydziałach, zlokalizowanych w 21 lokalizacjach oraz w formie elektronicznej.

W grupie klientów Urzędu Miasta Krakowa przeważają osoby z wykształceniem średnim (40%) i wyższym (45%). Większość to klienci indywidualni (85%), a 14% - instytucjonalni. 95% ankietowanych to mieszkańcy Krakowa. Najwięcej odwiedzających UMK mieszka w Nowej Hucie (31%) i Podgórzu (36%). 88% badanych odwiedziła magistrat w celu załatwienia danej sprawy. 11% deklaruje, że celem wizyty w urzędzie było uzyskanie informacji.

W tym roku pracę w Urzędzie Miasta Krakowa mieszkańcy ocenili na 4,34 (w skali ocena od 1 do 5). W porównaniem z rokiem ubiegłym (4,24) – zwiększył się udział pozytywnych odpowiedzi o 10% (z 42% na 52%). Najwyższe oceny dotyczyły kategorii: ubiór i wygląd (4,75), uprzejmość (4,74), kompetencje (4,67), komunikatywność (4,67), pomaganie i doradzanie (4,64) oraz dotrzymywanie terminów (4,56).

Zobacz także:

- Poziom satysfakcji klienta Urzędu Miasta Krakowa - raport z badań ilościowych [PDF]