



Mieszkańcy zadowoleni z pracy UMK

2017-10-23

Profesjonalizm, pozytywnie nastawieni urzędnicy, szybkość obsługi oraz pomoc klientom - to zdaniem krakowian mocne strony Urzędu Miasta Krakowa. 84 proc. osób załatwiających sprawy w Magistracie jest zadowolona z obsługi klienta, a 89 proc. deklaruje, że nie napotkało żadnych problemów. Tak wynika z badań „Poziomu satysfakcji klienta Urzędu Miasta Krakowa”, przeprowadzonych przez firmę Lokalne Badania Społeczne.

Badania są prowadzone od 12 lat i mają na celu śledzenie dynamiki zmian w ocenach jakości obsługi klienta w UMK. Ankieta zawierała pytania dotyczące mocnych i słabych stron obsługi. Respondenci mogli również zasugerować zmiany usprawniające pracę urzędu.

W tym roku w badaniach przeprowadzonych w lipcu i sierpniu wzięło udział 859 mieszkańców. Wywiad przeprowadzono w 11 wydziałach i 21 punktach. Zdecydowana większość badanych klientów przybywa do UMK w celu załatwienia sprawy (89 proc). Pozostali chcieli zasięgnąć informacji najczęściej w Wydziale Architektury i Urbanistyki, Biurze Planowania Przestrzennego oraz w Wydziale Skarbu Miasta. W większości byli to klienci indywidualni (82 proc.), natomiast 18 proc. stanowiły osoby załatwiające sprawy firmowe. Należy podkreślić, że to właśnie ci klienci odwiedzają UMK raz w miesiącu (61 proc.) – analogiczny wynik odnotowany w grupie klientów indywidualnych wynosi tylko 9 proc.

Badania pokazują, że średni poziom zadowolenia z obsługi klienta w okresie ostatniego roku wzrósł do 4,44 (w zeszłym roku było to 4,38). Ponadto 56 proc. osób twierdzi, że jest bardzo zadowolona z obsługi podczas ostatnich odwiedzin UMK, a 36 proc. uznało się za raczej zadowolonych. 77 proc. mieszkańców uważa, że liczba pracowników w odwiedzanym wydziale jest optymalna. Najwięcej ocen pozytywnych w roku 2017 dotyczyło: Urzędu Stanu Cywilnego przy ul. Wielickiej 28a (100 proc.), Wydziału Podatków i Opłat przy ul. Wielickiej 28a (97 proc.), Biura Planowania Przestrzennego (90 proc.) i Wydziału Mieszkalnictwa (88 proc.).

Do mocnych stron UMK respondenci zaliczyli: pozytywne nastawienie, życzliwość i miłą obsługę (29 proc.), kompetencje oraz profesjonalizm (18 proc.), szybkość obsługi (11 proc.), system kolejkowy i numerki (9 proc.), uczynność i udzielanie pomocy klientom (6 proc.), udzielanie informacji (5 proc.), brak kolejek i krótki czas oczekiwania na obsługę (5 proc.).

Pytani o problemy jakie napotkali podczas wizyty w urzędzie, wymieniali m.in. problem z parkowaniem (4 proc.), biurokrację i zbyt skomplikowane procedury (3 proc.). Pojawiło się również odmienne zdanie na temat zbyt długiego czasu na oczekiwanie w kolejce (14 proc.), nieodpowiednie nastawienie i niemiła obsługa (3 proc.) oraz długi okres oczekiwania na załatwienie sprawy (6 proc.).

Ankietowani zostali również poproszeni o ocenienie strony internetowej UMK – zarówno [Magicznego Krakowa](#) i [Biuletynu Informacji Publicznej](#). W 2017 roku ze wspomnianych stron korzysta 49 proc. klientów urzędu, co oznacza wzrost o 6 punktów procentowych w porównaniu do poprzedniego roku. Największa grupa odwiedzających korzysta z nich od czasu do czasu. Częste wizyty w UMK współwystępują z regularnymi odwiedzinami internetowych stron. Ich użytkownikami najczęściej są mężczyźni (55 proc.), respondenci między 30. a 49. rokiem życia (57 proc.), osoby z wykształceniem wyższym (60 proc.), a także klienci instytucjonalni (60 proc.). Najwyżej oceniane są możliwość ściągania dokumentów i formularzy, możliwość



sprawdzenia na jakim etapie znajduje się sprawa klienta, wygląd oraz szata graficzna, przejrzystość i czytelność, możliwość zadawania pytań przez internet oraz wyszukiwania pracowników.

Należy dodać, że 20 proc. badanych klientów UMK korzystało z przynajmniej jednego z elektronicznych kanałów obsługi. Co warto podkreślić, wszyscy respondenci z tej grupy załatwiają sprawy przez internet. Ankietowani oceniali wykorzystywane przez siebie kanały obsługi UMK. Wysokie oceny zebrała usługa powiadomień, przesyłanych przez sms (63 proc.). Na drugim miejscu znalazły się aplikacje mobilne (36 proc.). Natomiast 77 proc. respondentów pozytywnie ocenia możliwość załatwiania spraw przez internet.

Tegoroczne badanie potwierdza, że istotnym wyzwaniem jest utrzymanie wypracowanych atutów UMK oraz kontynuowanie dotychczasowych przedsięwzięć zmierzających do podniesienia poziomu satysfakcji klientów urzędu, a więc:

- rozwój e-administracji (np. usługi świadczone drogą elektroniczną, rozbudowa strony internetowej);
- szczególna dbałość o podniesienie poziomu satysfakcji klienta instytucjonalnego;
- uproszczenie procedur, likwidacja zbędnych obciążeń biurokratycznych;
- koordynacja pracy poszczególnych wydziałów (komunikacja wewnętrzna, przepływ informacji);
- możliwość załatwiania spraw w jednym miejscu;
- skrócenie czasu oczekiwania na obsługę;
- likwidacja barier architektonicznych.