



## **Badanie satysfakcji klienta UMK**

2022-11-30

**Kolejny rok Urząd Miasta Krakowa prowadzi badania ankietowe klientów urzędu. Magistrat zaprasza do wypełnienia krótkiej ankiety, której wyniki pomogą ocenić poziom zadowolenia z jakości obsługi w UMK.**

Jakość obsługi klienta w Urzędzie Miasta Krakowa można oceniać za pomocą indywidualnych wywiadów kwestionariuszowych, przeprowadzanych przez ankieterów w poszczególnych budynkach urzędu oraz poprzez elektroniczną wersję ankiety. Badanie jest prowadzone we współpracy z firmą Lokalne Badania Społeczne.

Badanie Satysfakcji Klienta UMK prowadzone jest w Urzędzie Miasta Krakowa od roku 2006. Natomiast do roku 2016 odbywało się wyłącznie w formie indywidualnych wywiadów kwestionariuszowych, przeprowadzanych na terenie Urzędu Miasta Krakowa w godzinach pracy Urzędu z klientami załatwiający sprawę w dniu badania w wybranych komórkach organizacyjnych UMK. Z uwagi na okoliczność, że część klientów UMK załatwia sprawy urzędowe przy wykorzystaniu instrumentów elektronicznych, „tradycyjne” badania ankietowe poszerzono od roku 2017 o badanie w formie elektronicznej.

Zasadniczym celem jest określenie mocnych i słabych stron urzędu, zauważanych przez klientów i pożądanych zmian w sposobie pracy UMK. Na podstawie wyników pomiaru podjęte zostaną działania na rzecz podniesienia jakości obsługi w UMK.

[Tutaj wypełnisz ankietę](#)

**Uwaga!** Aby przejść dalej, należy udzielić odpowiedzi na wszystkie pytania zamieszczone na danej stronie.