



Klienci Magistratu oceniają obsługę w urzędzie

2024-09-26

Urząd Miasta Krakowa po raz kolejny prowadzi „Badanie satysfakcji klienta” zewnętrznego. Badanie jest realizowane od 21 września do 31 października. Weźmie w nim udział tysiąc losowo dobranych respondentów, załatwiających sprawy w Urzędzie Miasta Krakowa.

- Bardzo zależy mi na tym, by mieszkańcy mieli poczucie, że ich sprawy w urzędzie są załatwiane przez urzędników sprawnie, kompetentnie i z życzliwością. Dlatego zdecydowałem w tym roku o rozszerzenie zakresu „Badania satysfakcji klienta” urzędu – metodologia badań będzie zmodyfikowana w taki sposób, aby w efekcie maksymalnie podnieść poziom świadczonych przez urząd usług – podkreśla prezydent Krakowa Aleksander Miszański.

W ramach modyfikacji zwiększona została liczba komórek organizacyjnych i lokalizacji urzędu objętych badaniem, w tym m.in. do badania włączono Punkty Obsługi Mieszkańców w galeriach handlowych oraz dzienniki podawcze Kancelarii Magistratu w czterech głównych lokalizacjach urzędu. Badania obejmują także trzy wydziały obsługujące klientów, dotychczas nie objęte ankietami: Wydział Przedsiębiorczości i Innowacji, Wydział ds. jakości Powietrza oraz Wydział Gospodarki Komunalnej i Klimatu.

Zmieniono skalę oceny głównego wskaźnika z pięciopunktowej na dziesięciopunktową, co pozwoli lepiej odzwierciedlić faktyczne opinie osób korzystających z usług świadczonych przez urząd. Modyfikacji uległ także sam kwestionariusz badania – tak, aby uwzględniać aktualne zagadnienia istotne z punktu widzenia obsługi klientów.

W kolejnych latach planowane jest objęcie badaniami również miejskich jednostek organizacyjnych, świadczących bezpośrednią obsługę klientów.

- Formuła badania będzie analogiczna jak w przypadku Urzędu Miasta Krakowa, co pozwoli na uzyskanie porównywalnych wyników i wdrażanie przekrojowych działań doskonalących na poziomie całej gminy – zapowiada prezydent Aleksander Miszański.

Badanie jest prowadzone przez nowego wykonawcę zewnętrznego, który również opracował zaktualizowaną metodologię badań, firmę Danae sp. z o.o. Metodologia w części dotyczącej badania stacjonarnego zakłada jego przeprowadzenie na grupie respondentów załatwiających sprawy w Urzędzie Miasta Krakowa. Badanie jest realizowane techniką TAPI (*tablet assisted personal interview*), czyli bezpośredniego indywidualnego wywiadu kwestionariuszowego z wykorzystaniem tabletu. Podobnie, jak we wcześniejszych latach, ankieterzy do rozmowy zapraszają klientów opuszczających daną lokalizację, którzy załatwili sprawę w UMK.

Osoby, które załatwiają sprawy elektronicznie na przykład za pośrednictwem platformy ePUAP, otrzymają link z prośbą o wypełnienie ankiety w formie online. Po wypełnieniu ankiety, wyniki zostaną zapisane bezpośrednio na platformie wykonawcy.

- Wszystkich, którzy odwiedzą urząd pomiędzy 21 września a 31 października i zostaną poproszeni o wzięcie udziału w badaniu, proszę o poświęcenie kilku minut ankieterowi. Zachęcam także do wypełnienia ankiety w formie elektronicznej. Każda opinia jest dla nas bardzo cenna – mówi prezydent Aleksander Miszański.