



Badanie satysfakcji klienta Urzędu Miasta Krakowa

2010-10-28

Aż 72% osób załatwiających sprawy w Urzędzie Miasta Krakowa jest zadowolonych z obsługi, a tylko 7% ma odmienne zdanie. Z kolei 87% badanych zadeklarowało, iż w trakcie załatwiania spraw nie napotkało żadnych problemów. Najwyższą ocenę otrzymał Wydział Świadczeń Socjalnych, Spraw Administracyjnych oraz Podatków i Opłat.

Głównym celem badania było poznanie opinii odwiedzających urząd na temat jakości obsługi w Magistracie i jego poszczególnych komórkach. Ocenie mieszkańców poddano także stronę internetową Urzędu – zarówno Miejski Portal Informacyjny www.krakow.pl jak i Biuletyn Informacji Publicznej www.bip.krakow.pl. Klienci magistratu najwyżej oceniają uprzejmość, kompetencje, komunikatywność, uczciwość oraz wygląd i ubiór urzędników.

W badaniach wzięło udział 802 aktualnych klientów Urzędu, których poproszono o udzielenie wywiadu ankietowego. Wywiady były przeprowadzane w budynkach urzędu w 11 wydziałach zlokalizowanych w 19 punktach. W grupie klientów Urzędu Miasta Krakowa przeważają osoby z wykształceniem średnim (42%) i wyższym (41%). Większość to klienci indywidualni (82%), 15% - instytucjonalni. 93% ankietowanych to mieszkańcy Krakowa. Najwięcej odwiedzających Urząd mieszka w Nowej Hucie (33%) i Podgórzu (32%). 81% badanych odwiedziła Magistrat w celu załatwienia danej sprawy. 19% deklaruje, że celem wizyty w Urzędzie było uzyskanie informacji. 76% klientów Urzędu stwierdziło, iż ilość pracowników w odwiedzanym wydziale jest optymalna. Tylko 3% uznało, że liczba ta jest zbyt duża. Ponad połowa badanych zadeklarowała, że ich sprawy zostały załatwione pozytywnie.

Najlepiej oceniane komórki organizacyjne na poziomie ogólnym to: Wydział Świadczeń Socjalnych (os. Handlowe 1), Wydział Spraw Administracyjnych (ul. Wielicka 28a), Wydział Podatków i Opłat (os. Zgody 2), Wydział Kształtowania Środowiska (os. Zgody 2), Wydział Skarbu Miasta (ul. Kasprowicza 29) oraz Biuro Planowania Przestrzennego (ul. Sarego 4).

W kwestii Miejskiego Portalu Informacyjnego www.krakow.pl oraz Biuletynu Informacji Publicznej www.bip.krakow.pl 79% badanych pozytywnie oceniło wygląd strony oraz szatę graficzną. Klienci Urzędu wyróżnili ponadto wygodę korzystania (78% pozytywnych ocen) oraz przejrzystość i czytelność (73% pozytywnych ocen). Z kolei najczęściej wątpliwości użytkowników budzi interaktywność strony, zwłaszcza jej funkcje związane z możliwością sprawdzenia, na jakim etapie znajduje się sprawa klienta, wyszukiwania poszczególnych pracowników lub wydziałów oraz zadawania pytań przez internet. (PW, KS).