



**LOKALNE  
BADANIA  
SPOŁECZNE**

WSPIERAMY LOKALNĄ POLSKĘ!



**POZIOM SATYSFAKCJI KLIENTA URZĘDU MIASTA KRAKOWA**

# **RAPORT Z BADAŃ ILOŚCIOWYCH – 2018**

**LOKALNE BADANIA SPOŁECZNE DLA URZĘDU MIASTA KRAKOWA**

 **Kraków**



# Spis treści

- Wprowadzenie i metodologia (s. 3)
- Struktura próby (s. 5)
- Informacje na temat wizyt w Urzędzie Miasta Krakowa (s. 7)
- Jakość obsługi klienta w Urzędzie Miasta Krakowa (s. 12)
- Jakość obsługi klienta w odwiedzanym wydziale UMK (s. 21)
- Usługi świadczone drogą elektroniczną (s. 52)
- Rekomendacje i wnioski (s. 59)

# Wprowadzenie i metodologia (1/2)

- Firma Lokalne Badania Społeczne przeprowadziła projekt badawczy dla Urzędu Miasta Krakowa.
- Badanie ilościowe zostało zrealizowane w lipcu i sierpniu 2018 r.
- Sondaż jest kontynuacją analogicznych pomiarów, które zostały wykonane w latach 2010-2017. Do roku 2013 były one realizowane w ramach projektu „Rozwój systemu zarządzania urzędem”, współfinansowanego ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego.
- Sposób realizacji badania nawiązuje do procedur i narzędzi badawczych, stosowanych w pomiarach satysfakcji klienta UMK w latach 2006-2017, choć pewne szczegóły zostały zmodyfikowane, m.in. na podstawie uwag zgłoszonych przez komórki organizacyjne Urzędu (w 2017 roku wprowadzone zostały pewne zmiany w kwestionariuszu badawczym, ponadto uzupełniono metodologię pomiaru o komponent internetowy).

# Wprowadzenie i metodologia (2/2)

- Metoda: miks metodologiczny - Bezpośredni Standaryzowany Wywiad Kwestionariuszowy, realizowany techniką PAPI (Paper and Pen Interview) i Komputerowo Wspomagany Wywiad Internetowy (CAWI). Łącznie w badaniu wzięło udział **836** respondentów:
  - PAPI: losowa próba **818** klientów UMK, respondentami były osoby załatwiające sprawy w Urzędzie. Wywiady zostały przeprowadzane w budynkach UMK, w **11** wydziałach i **21** punktach. Pomiaru zrealizowano w dwóch falach, z tygodniową przerwą, podczas co najmniej 3 różnych dni tygodnia.
  - CAWI: w okresie realizacji badania bezpośredniego elektroniczna wersja kwestionariusza została udostępniona na stronach internetowych UMK oraz w innych dostępnych kanałach komunikacji (w internetowej części pomiaru wzięło udział **18** klientów Urzędu).
- Najważniejsze cele badawcze ogniskują się wokół rozpoznania opinii klientów na temat jakości obsługi w UMK, oceny jakości obsługi w poszczególnych komórkach organizacyjnych UMK, analizy preferencji użytkowników strony internetowej UMK i jej oceny.

# Struktura próby - wywiady bezpośrednie zrealizowane w poszczególnych komórkach organizacyjnych UMK (2018)

nazwa komórki organizacyjnej	symbol	lokalizacja, adres	liczba ankiet	suma ankiet
Wydział Architektury i Urbanistyki	AU	ul. Rynek Podgórski 1-2	80	80
Biuro Planowania Przestrzennego	BP	ul. Sarego 4	45	45
Wydział Geodezji	GD	ul. Grunwadzka 8	62	62
Wydział Kształtowania Środowiska	WS	os. Zgody 2	40	40
Wydział Skarbu Miasta	GS	ul. Kasprowiczka 29	60	60
Wydział Ewidencji Pojazdów i Kierowców	KM	al. Powstania Warszawskiego 10	40	110
		os. Zgody 2	35	
		ul. Wielicka 28a	35	
Wydział Mieszkalnictwa	ML	ul. Wielopole 17a	40	40
Wydział Spraw Społecznych	SO	ul. Stachowicza 18	50	90
		os. Zgody 2	40	
Urząd Stanu Cywilnego	SC	ul. Lubelska 27	30	91
		ul. Lubelska 29	21	
		os. Zgody 2	20	
		ul. Wielicka 28a	20	
Wydział Podatków i Opłat	PD	al. Powstania Warszawskiego 10	30	90
		os. Zgody 2	30	
		ul. Wielicka 28a	30	
Wydział Spraw Administracyjnych	SA	al. Powstania Warszawskiego 10	40	110
		os. Zgody 2	35	
		ul. Wielicka 28a	35	
<b>RAZEM:</b>				<b>818</b>

# Struktura próby – płeć, wiek, wykształcenie, rodzaj klienta, miejsce zamieszkania (2018)

mężczyzna	47%
kobieta	53%
18 - 29	17%
30 - 39	28%
40 - 49	23%
50 - 59	16%
60 i więcej lat	16%
podstawowe	1%
zasadnicze zawodowe	12%
średnie	40%
wyższe	45%
brak odpowiedzi	2%
klient indywidualny	85%
klient instytucjonalny	14%
brak odpowiedzi	1%
w Krakowie	95%
poza Krakowem	5%
Nowa Huta	31%
Krowodrza	19%
Podgórze	36%
Śródmieście	14%

- Struktura próby obrazuje rozkład podstawowych parametrów demograficznych w grupie badanych klientów UMK.
- Wśród klientów UMK jest nieco więcej kobiet niż mężczyzn.
- 45 proc. respondentów nie przekroczyła 40. roku życia.
- 85 proc. badanych klientów UMK posiada wykształcenie co najmniej średnie.
- Przeszło 8 na 10 ankietowanych to klienci indywidualni, natomiast 14 proc. – osoby załatwiający sprawy w UMK w imieniu swoich firm lub instytucji.
- Najwyższe odsetki klientów instytucjonalnych odnotowano w Wydziale Architektury i Urbanistyki (45 proc.) oraz Biurze Planowania Przestrzennego (33 proc.) i Wydziale Geodezji (27 proc.).
- Przeszło 9 na 10 respondentów mieszka w Krakowie.
- Struktury prób zrealizowanych w latach 2010-2018 są zbliżone, zatem wyniki uzyskane podczas kolejnych fal badania są porównywalne, choć należy zaznaczyć, że od roku 2017 metodologię pomiaru wzbogacono o komponent internetowy.



**LOKALNE  
BADANIA  
SPOŁECZNE**

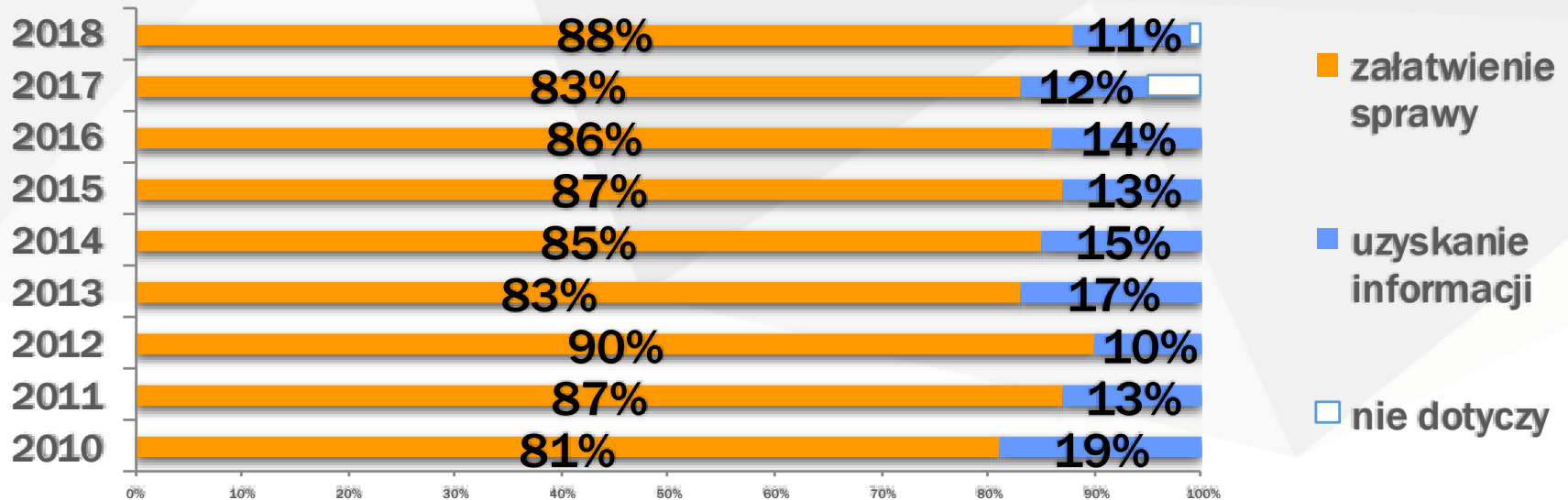
WSPIERAMY LOKALNĄ POLSKĘ!

# Informacje na temat wizyt w Urzędzie Miasta Krakowa

 **Kraków**



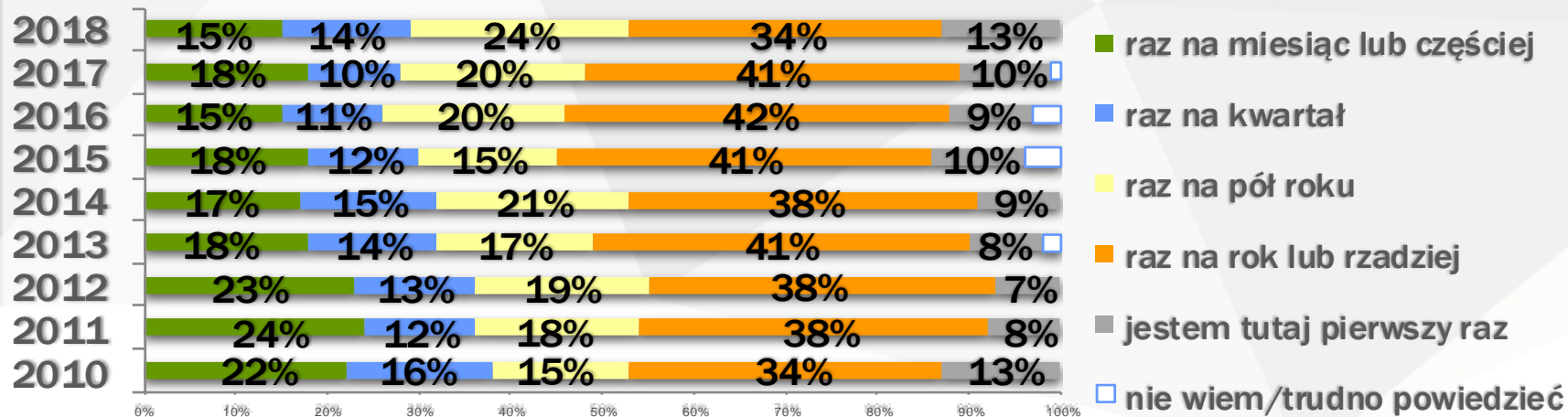
# Cel dzisiejszej wizyty w UMK



- Zdecydowana większość badanych klientów przybywa do UMK w celu załatwienia sprawy.
- Pozostałe osoby chciały uzyskać informacje. W roku 2018 najwyższy odsetek respondentów przybyłych w celu zasięgnięcia informacji został odnotowany wśród klientów, którzy skorzystali z usług Wydziału Kształtowania Środowiska przy os. Zgody 2 (45 proc.).
- 2 proc. respondentów w roku 2018 to uczestnicy badania internetowego, którzy nie odpowiadali na pytanie o cel wizyty w UMK („nie dotyczy”).

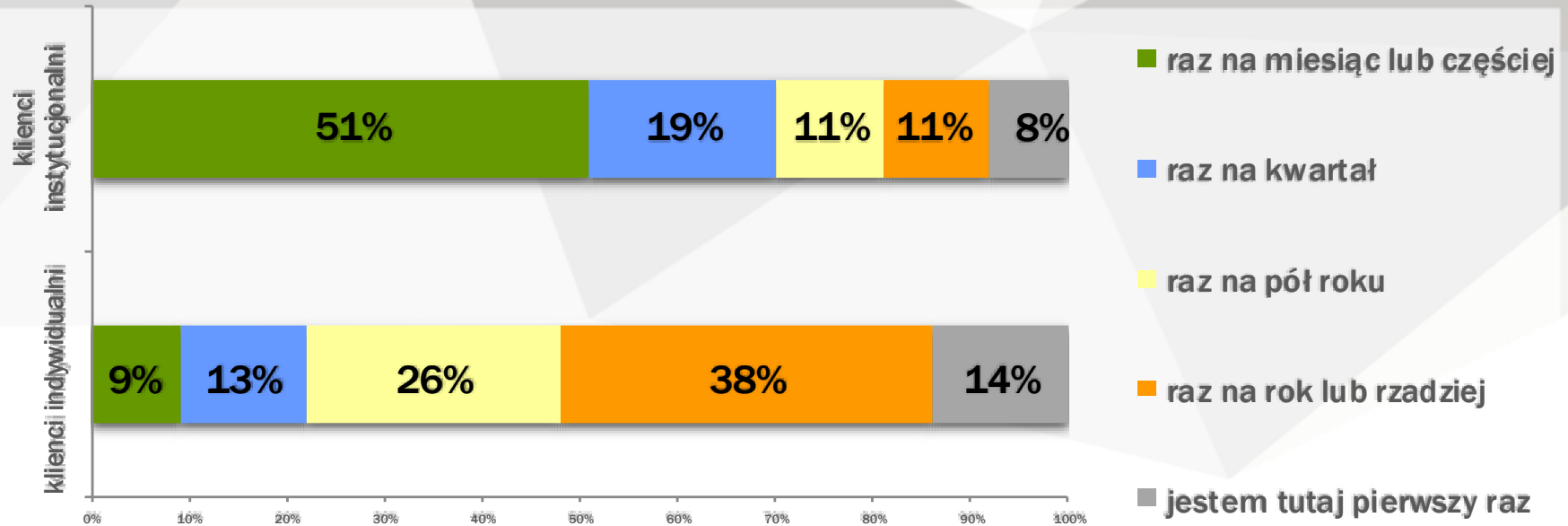


# Częstość wizyt w UMK



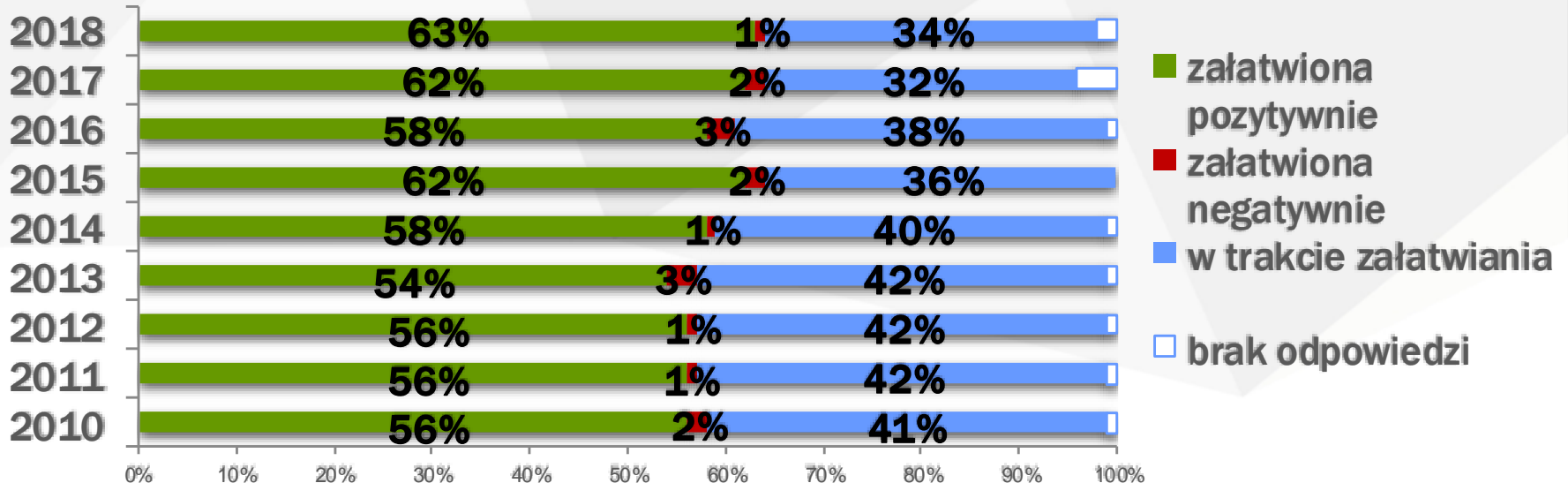
- W 2018 roku 15 proc. badanych klientów UMK odwiedza tę instytucję raz w miesiącu lub częściej, zaś 29 proc. – przynajmniej raz na kwartał. Najwyższe odsetki klientów, którzy odwiedzają UMK raz w miesiącu lub częściej odnotowane zostały w następujących komórkach organizacyjnych: Wydziale Architektury i Urbanistyki (47 proc.), Wydziale Mieszkalnictwa (29 proc.) oraz Wydziale Geodezji (27 proc.).
- 42 proc. w roku 2016, 41 proc. w 2013, 2015 i 2017, po 38 proc. w 2011, 2012 i 2014 oraz 34 proc. w 2018 i 2010 odwiedzało UMK raz na rok lub rzadziej.
- Osoby odwiedzające Urząd po raz pierwszy w dniu pomiaru stanowią – w zależności od roku realizacji badania – od 7 do 13 proc.

# Częstość wizyt w UMK a rodzaj klienta (2018)



- Klienci instytucjonalni zdecydowanie częściej niż indywidualni odwiedzają Urząd Miasta Krakowa. W 2018 roku przeszło 5 na 10 klientów instytucjonalnych odwiedza tę instytucję raz na miesiąc lub częściej, analogiczny wynik odnotowany w grupie klientów indywidualnych wynosi 9 proc.
- 38 proc. klientów indywidualnych odwiedza UMK raz na rok lub rzadziej (wśród klientów instytucjonalnych – 11 proc.). 14 proc. klientów indywidualnych i 8 proc. instytucjonalnych deklaruje, że w dniu realizacji pomiaru odwiedzili UMK po raz pierwszy.
- W poprzednich latach odnotowane zostały bardzo podobne zależności między rodzajem klienta a częstością odwiedzin UMK.

# Aktualny status załatwianej sprawy



- Wyniki odnotowane w latach 2010-2018 roku są zbliżone.
- Wyraźnie widać, że na uzyskane wyniki wpływa specyfika poszczególnych komórek organizacyjnych Urzędu. Najniższe udziały badanych klientów, których sprawy zostały rozpatrzone pozytywnie odnotowano w Wydziale Mieszkalnictwa (27 proc.), Wydziale Ewidencji Pojazdów i Kierowców przy ul. Wielickiej 28a (33 proc.) a także Wydziale Architektury i Urbanistyki (36 proc.).



**LOKALNE  
BADANIA  
SPOŁECZNE**

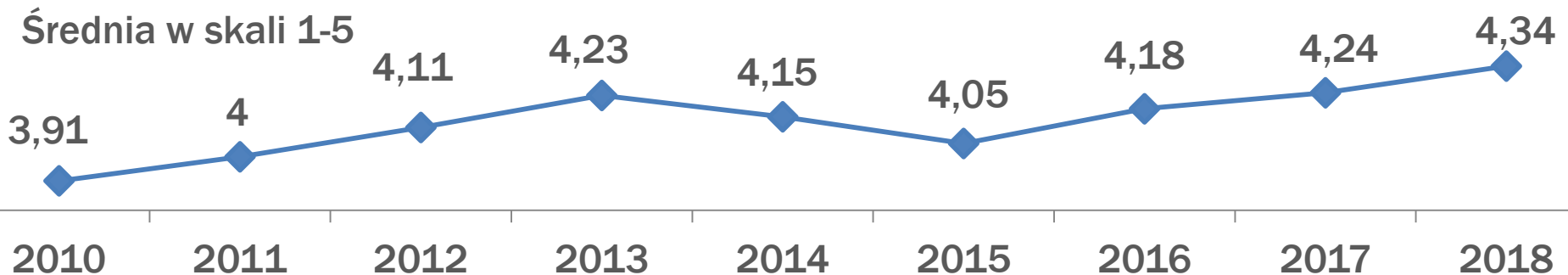
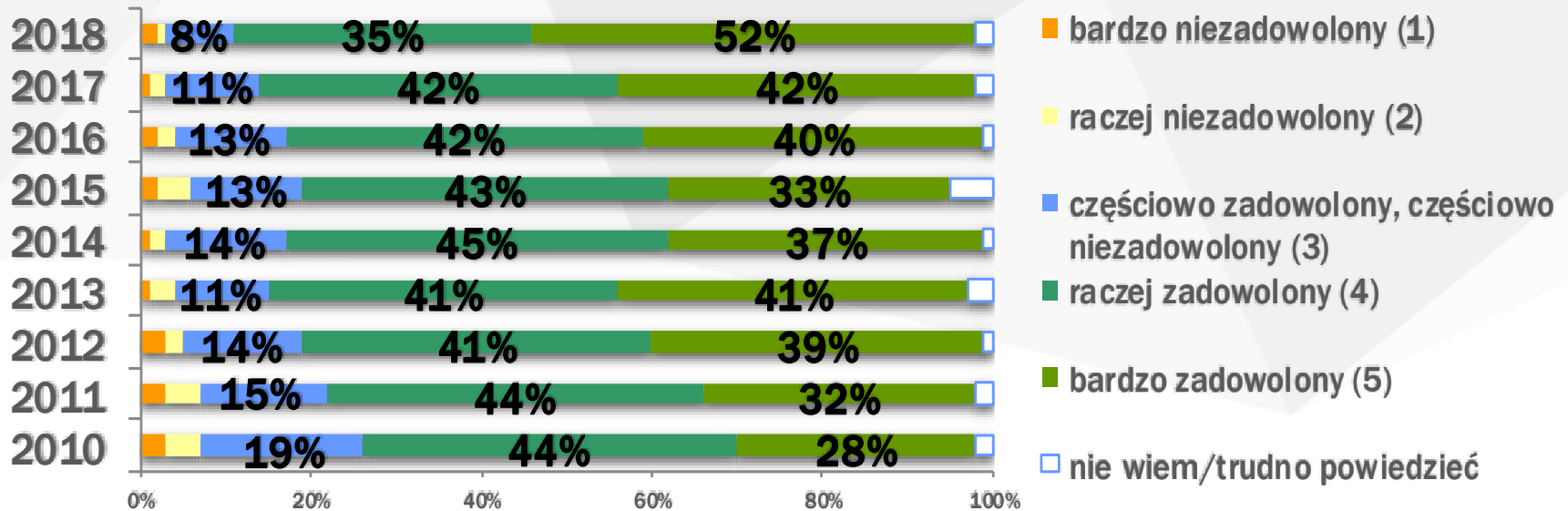
WSPIERAMY LOKALNĄ POLSKĘ!

# Jakość obsługi klienta w Urzędzie Miasta Krakowa

 **Kraków**



# Ogólny poziom zadowolenia z obsługi klienta w UMK w okresie ostatniego roku



# Komentarz

- Wyniki zamieszczone w niniejszym rozdziale obejmują wyłącznie opinie respondentów, którzy odwiedzili UMK przynajmniej dwukrotnie. Z odpowiedzi na tę serię pytań wyłączone zostały osoby, które w dniu realizacji pomiaru odwiedziły Urząd po raz pierwszy. Prezentowane dane dotyczą oceny jakości obsługi klienta, obejmującej **wszystkie formy kontaktu z UMK w okresie ostatniego roku**, licząc od daty realizacji badania.
- Po raz kolejny warto zaznaczyć, że **od roku 2017 metodologię pomiaru wzbogacono o komponent internetowy**. Oznacza to, że – licząc do tej daty - wyniki uzyskane w ramach poszczególnych fal badania należy porównywać z pewną ostrożnością.
- **Osoby wypełniające kwestionariusz elektroniczny były najbardziej krytyczne w swoich ocenach**. Uczestnicy badania internetowego zaniżają wszystkie wskaźniki (np. ogólny poziom satysfakcji w tej grupie wynosi 3,18), choć ich udział w próbie i – co za tym idzie – wpływ na rezultat ogólny jest niewielki. Jeśli badanie byłoby realizowane według dotychczasowej metodologii (tzn. opinie respondentów internetowych nie zostałyby uwzględnione), wyniki byłyby nieco bardziej pozytywne.
- **Ogólny, średni poziom satysfakcji zwiększył się w roku 2018 w porównaniu z rokiem poprzednim i wyniósł 4,34, co jest najwyższą wartością, uzyskaną w latach 2010-2018**. Przede wszystkim należy odnotować wzrost ocen zdecydowanie pozytywnych (o 10 punktów procentowych) przy minimalnym wzroście udziału opinii skrajnie negatywnych (o 1 pp.).
- W latach 2010-2013 poziom satysfakcji systematycznie rósł, natomiast w latach 2014-2015 odnotowany został spadek kluczowych wskaźników. Od roku 2016 można mówić o **ponownej zmianie trendu na pozytywny**.

# Ogólny poziom zadowolenia z obsługi klienta w UMK w okresie ostatniego roku a zmienne demograficzne (2018)

ogółem		częstość odwiedzin UMK				aktualny status załatwianej sprawy			rodzaj klienta		wykształcenie			
		mniej więcej raz na miesiąc lub częściej	mniej więcej raz na kwartał	mniej więcej raz na pół roku	mniej więcej raz na rok lub rzadziej	załatwiona pozytywnie	załatwiona negatywnie	sprawa jest w trakcie załatwiania	indywidualny	instytucjonalny	podstawowe	zasadnicze zawodowe	średnie	wyższe
zadowolony(a) (4+5)	87%	83%	85%	92%+	86%	93%+	36%-	78%-	86%	92%	88%	85%	86%	88%
niezadowolony(a) (1+2)	4%	6%	4%	3%	3%	2%-	45%+	5%	4%	2%	0%	7%	4%	3%
średnia w skali 1-5	4,34	4,17	4,17	4,46	4,41	4,56	2,64	4,02	4,35	4,31	4,50	4,33	4,33	4,36

ogółem		płeć		wiek					miejsce zamieszkania		dzielnica Krakowa			
		mężczyzna	kobieta	18 - 29	30 - 39	40 - 49	50 - 59	60 i więcej lat	w Krakowie	poza Krakowem	Nowa Huta	Krowodrza	Podgórze	Śródmieście
zadowolony(a) (4+5)	87%	87%	86%	86%	88%	88%	84%	87%	87%	81%	85%	89%	87%	90%
niezadowolony(a) (1+2)	4%	5%	3%	2%	3%	3%	7%	5%	4%	3%	3%	5%	5%	1%-
średnia w skali 1-5	4,34	4,31	4,37	4,38	4,35	4,38	4,21	4,36	4,34	4,26	4,34	4,30	4,36	4,39

# Komentarz

- Na poprzedniej stronie zamieszczone zostały skumulowane wyniki pozytywnych („*raczej zadowolony*” i „*bardzo zadowolony*”) i negatywnych ocen („*raczej niezadowolony*” i „*bardzo niezadowolony*”) ogólnego poziomu satysfakcji z jakości obsługi w UMK, a także średnie oceny, uzyskane przy zastosowaniu skali 1-5. W tabelach pominięte zostały odpowiedzi neutralne lub ambiwalentne („*częściowo zadowolony*, *częściowo niezadowolony*”), a także ucieczkowe („*nie wiem, trudno powiedzieć*”).
- Symbole występujące w tabelach („+”, „-”) oznaczają dodatnią lub ujemną zależność istotną statystycznie na poziomie 95 proc. Podobna konwencja została przyjęta w dalszej części tego opracowania.
- We wszystkich pomiarach zrealizowanych w latach 2010-2018 częstość odwiedzin UMK negatywnie wpływa na poziom satysfakcji – im częściej badani bywają w Urzędzie, tym bardziej krytycznie postrzegają jakość obsługi w tej instytucji.
- Podobnie jak w poprzednich latach, aktualny status sprawy klienta silnie wpływa na poziom satysfakcji. Najbardziej zadowoleni są respondenci, których sprawy zostały załatwione pozytywnie, następnie – ankietowani, których sprawy były w trakcie załatwiania, a najniższy poziom satysfakcji deklarują osoby, których sprawy rozpatrzono ze skutkiem negatywnym.
- Nie odnotowano zależności istotnych statystycznie między poziomem satysfakcji a pozostałymi zmiennymi społeczno-demograficznymi.



# Postrzegane mocne i słabe strony związane z obsługą klienta Urzędu Miasta Krakowa

## ELEMENTY POZYTYWNE



## ELEMENTY NEGATYWNE

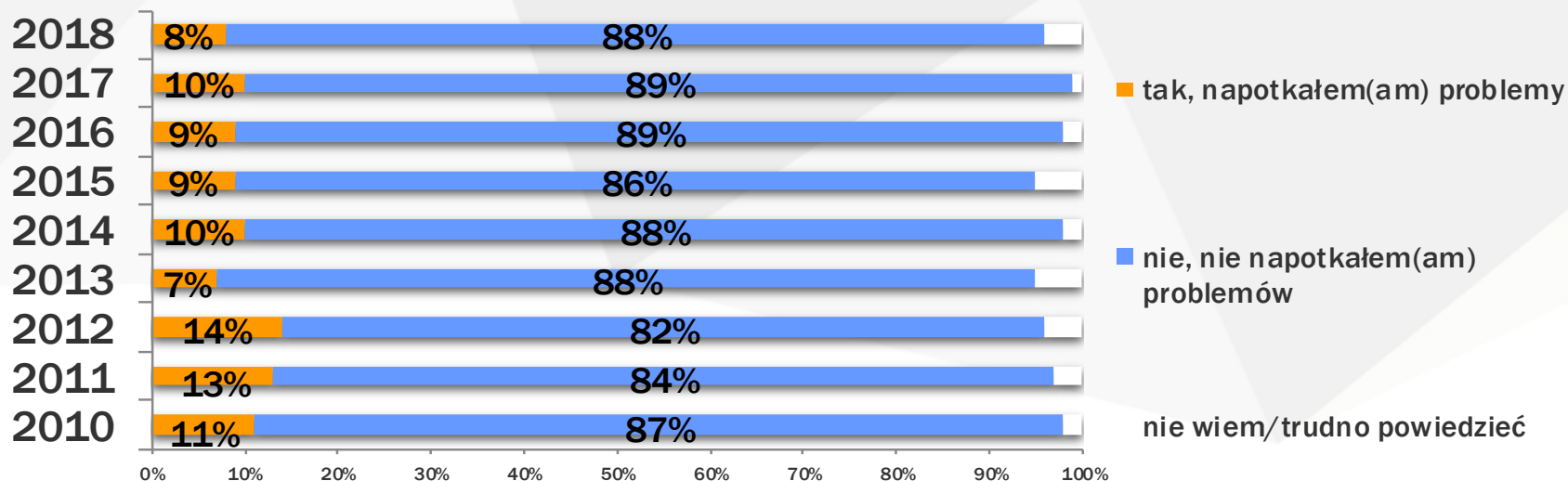
- Pozytywne nastawienie, życzliwość, miła obsługa – 29 proc.
- Kompetencje, profesjonalizm – 25 proc.
- Szybkość obsługi – 12 proc.
- Uczynność, udzielanie pomocy klientom – 8 proc.
- System kolejkowy, numerki – 7 proc.
- Udzielanie informacji – 6 proc.
- Brak kolejek, krótki czas oczekiwania na obsługę – 4 proc.

- Kolejki, zbyt długi czas oczekiwania na obsługę – 14 proc.
- Biurokracja, zbyt skomplikowane procedury – 5 proc.
- Problem z parkowaniem – 4 proc.
- Zbyt długi okres oczekiwania na załatwienie sprawy – 3 proc.
- Niekompetencja, brak profesjonalizmu – 3 proc.
- Problem z udzielaniem informacji – 3 proc.

# Komentarz

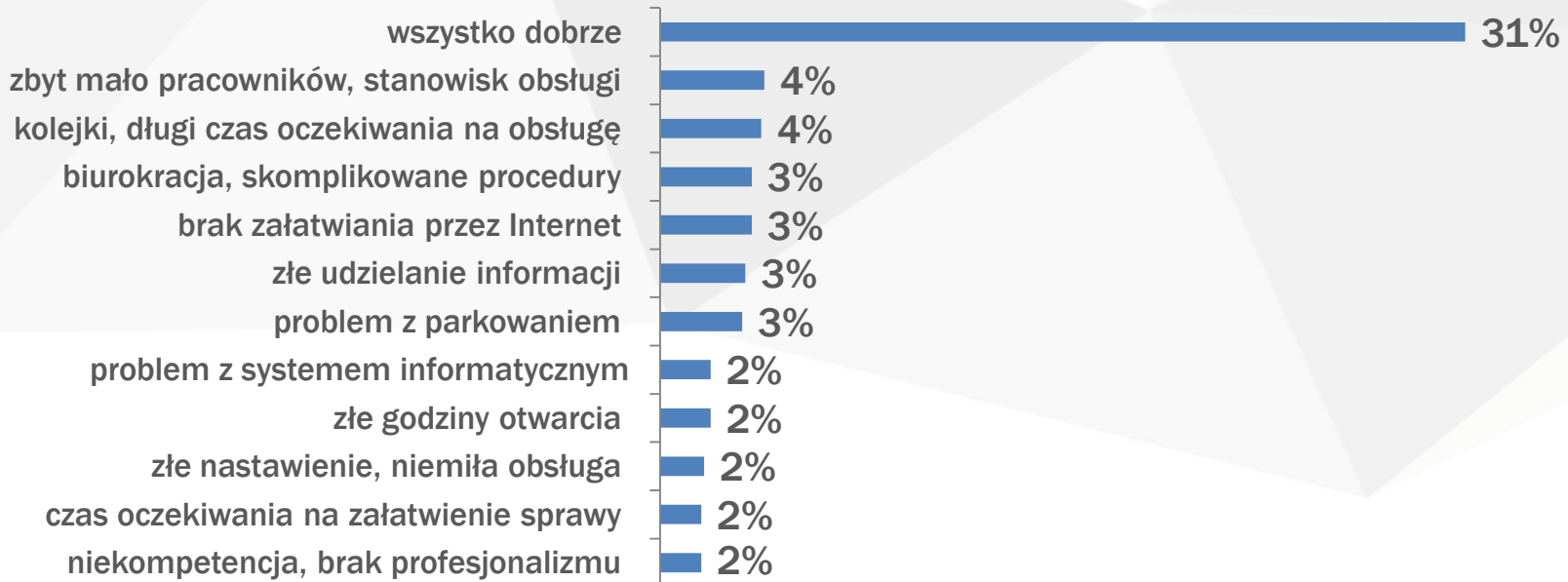
- Powyższe informacje zostały zebrane w pytaniach otwartych – ankieterów udzielali swobodnych, niesugerowanych przez ankieterów odpowiedzi, które następnie zostały zakodowane do poszczególnych kategorii. Niniejsze zestawienie zawiera najczęściej występujące odpowiedzi, pozostałe – jako mniej istotne – zostały pominięte. Podane wyniki nie sumują się do 100 proc., ponieważ badani mogli sformułować więcej niż 1 odpowiedź.
- W kolejnych falach badania w latach 2010-2018 uzyskane zostały bardzo zbliżone wyniki. Jest to o tyle istotne, że zostały one zebrane z wykorzystaniem raczej „miękkiego” narzędzia pomiaru, jakim są pytania otwarte. Oznacza to, że zestaw kluczowych atutów i mankamentów przypisywanych UMK nie zmienia się w dłuższej perspektywie czasowej.
- Wśród mocnych stron obsługi klienta UMK najczęściej wymieniano cechy interpersonalne, a także profesjonalizm pracowników urzędu, szybkość obsługi (podczas jednej wizyty), uczynność i pomocność, dalej – system „numerkowy”, sposób udzielania informacji oraz brak kolejek i krótki czas oczekiwania na obsługę.
- Z kolei najczęściej wymieniane cechy negatywne to zbyt długi czas oczekiwania na obsługę (kolejki), biurokracja i zbyt skomplikowane procedury, problemy ze znalezieniem miejsca do zaparkowania samochodu, zbyt odległy termin załatwienia sprawy wymagającej więcej niż jednej wizyty w urzędzie, oraz niekompetencja, brak profesjonalizmu czy problemy z uzyskaniem informacji.
- Na pytanie o słabe strony związane z obsługą klienta w UMK 15 proc. badanych udzieliło odpowiedzi „nie widzę nic takiego” lub „wszystko dobrze, nie ma słabych stron”.

# Problemy podczas wizyt w UMK w okresie ostatniego roku



- 8 proc. badanych klientów w roku 2018 oraz 7-14 proc. w latach 2010-2017 deklaruje, że napotkało problemy podczas wizyt w UMK w okresie ostatniego roku od daty realizacji pomiaru.
- Im częściej badani klienci bywają w UMK, tym częściej deklarują, że napotkali problemy podczas wizyt w tej instytucji. Na tle pozostałych grup respondentów najczęściej problemów w Urzędzie doświadczyli klienci Wydziału Architektury i Urbanistyki (16 proc.), osoby, których sprawy zostały załatwione negatywnie (45 proc.), jak również klienci załatwiający sprawy w UMK mniej więcej raz na miesiąc lub częściej (13 proc.).

# Propozycje zmian/usprawnień w UMK (2018)



- Powyższe dane na temat proponowanych zmian i ulepszeń zostały zebrane w pytaniu otwartym. Badani mogli sformułować dowolną liczbę odpowiedzi, zatem wyniki te nie sumują się do 100 proc. Na wykresie zamieszczone zostały najczęściej występujące odpowiedzi, zaś pozostałe – jako mniej istotne – zostały pominięte.
- Powyższy zestaw proponowanych zmian czy usprawnień w UMK jest zbliżony do przedstawionej wcześniej listy słabych stron związanych z obsługą klienta. Największe bolączki to niewystarczająca liczba pracowników, stanowisk obsługi, a także – co się z tym wiąże - zbyt długi czas oczekiwania na obsługę.



**LOKALNE  
BADANIA  
SPOŁECZNE**

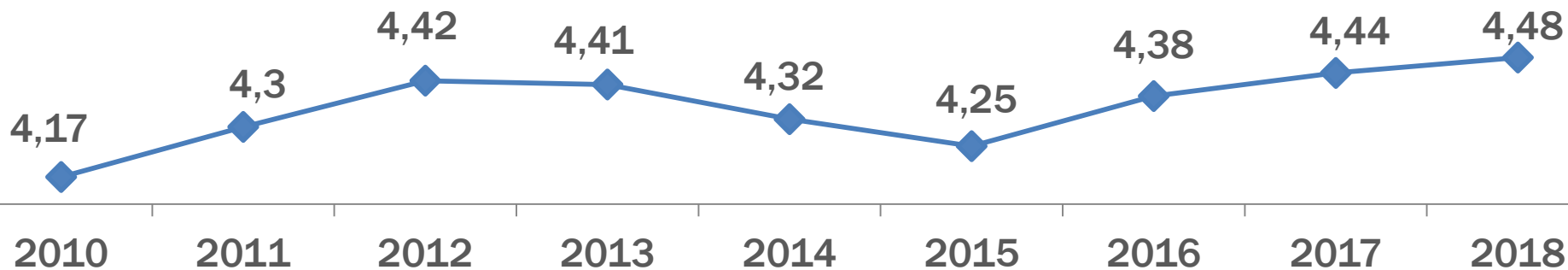
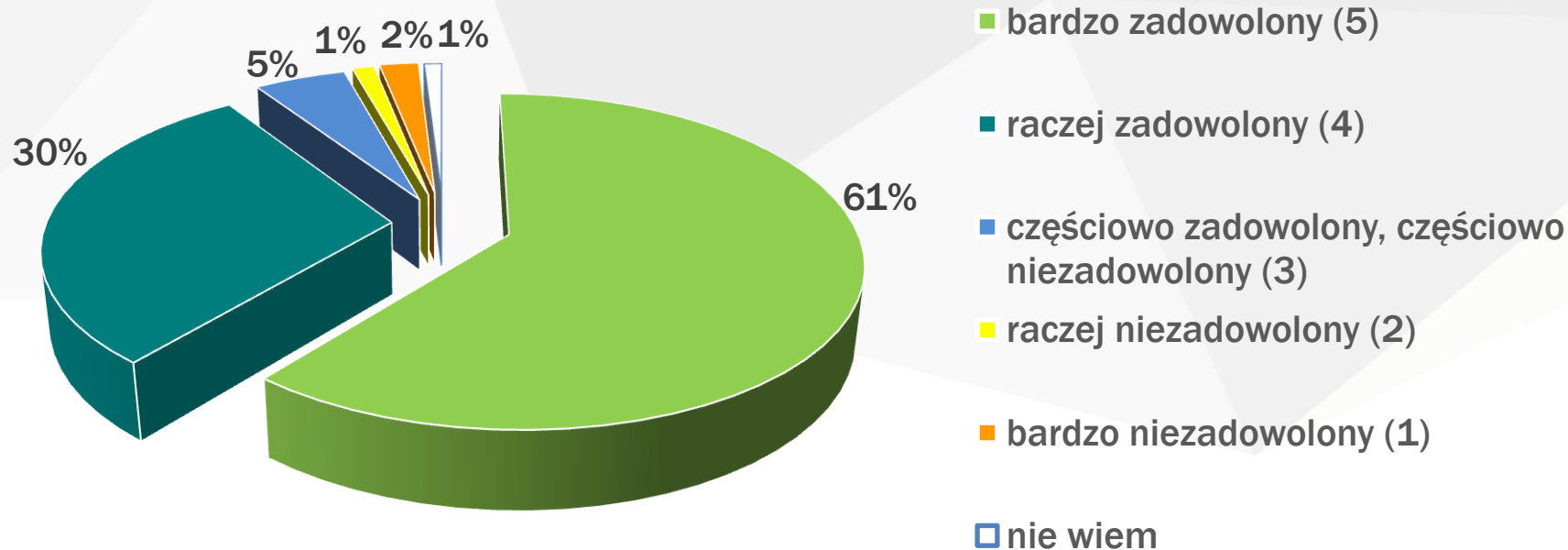
WSPIERAMY LOKALNĄ POLSKĘ!

# Jakość obsługi klienta w odwiedzanym wydziale UMK

 **Kraków**



# Średni, ogólny poziom zadowolenia z obsługi podczas ostatnich odwiedzin UMK



# Średni, ogólny poziom zadowolenia z obsługi w odwiedzanym wydziale UMK (w skali 1-5)

fala badania	wszystkie wydziały	Urząd Stanu Cywilnego (Zgody 2)	Wydział Podatków i Opiłat (Wielicka 28a)	Wydział Spraw Administracyjnych (Powstania Warszawskiego 10)	Wydział Spraw Społecznych (Zgody 2)	Wydział Podatków i Opiłat (Zgody 2)	Wydział Kształtowania Środowiska (Zgody 2)	Wydział Spraw Administracyjnych (Wielicka 28a)	Wydział Spraw Społecznych (Stachowicza 18)	Wydział Podatków i Opiłat (Powstania Warszawskiego 10)	Urząd Stanu Cywilnego (Wielicka 28a)	Urząd Stanu Cywilnego (Lubelska 27)	Wydział Spraw Administracyjnych (Zgody 2)	Wydział Skarbu Miasta (Kasprowicza 29)	Wydział Ewidencji Pojazdów i Kierowców (Powst. Warszawskiego 10)	Wydział Geodezji (Grunwaldzka 8)	Biurowisko Planowania Przestrzennego (Sarego 4)	Wydział Mieszkalnictwa (Wielopole 17a)	Urząd Stanu Cywilnego (Lubelska 29)	Wydział Ewidencji Pojazdów i Kierowców (Zgody 2)	Wydział Architektury i Urbanistyki (Rynek Podgórski 1-2)	Wydział Ewidencji Pojazdów i Kierowców (Wielicka 28a)
2018	4,48	4,90	4,83	4,83	4,83	4,80	4,78	4,74	4,73	4,70	4,62	4,59	4,57	4,54	4,49	4,48	4,40	4,34	4,19	3,97	3,92	3,54
2017	4,44	4,64	4,88	4,48	4,52	4,72	4	4,76	4,2	4,84	4,76	4,53	4,51	4,72	4,23	4,3	4,52	4,28	4,81	4,56	3,78	4,54
2016	4,38	4,33	4,43	4,75	4,3	4,79	4,2	4,71	4,13	4,73	nie dotyczy	4,58	4,4	4,25	4,58	4,24	4,55	4,51	nie dotyczy	4,11	4,12	4,06
2015	4,25	4,38	4,8	4,48	4,16	4,21	4,18	4,47	3,69	4,5		4,06	4,46	4,17	4,5	4,47	4,48	4,13		4	3,77	4,43
2014	4,32	4,72	4,7	4,61	4,65	4,55	4,38	4,34	4,18	4,52		4,64	4,54	4,32	4,44	4,02	4,58	3,55		4,29	3,95	3,63
2013	4,41	4,72	4,79	4,53	4,62	4,62	4,21	4,5	4,4	4,43		4,55	4,14	4,25	4,73	4,62	4,38	4,3		4,51	3,76	4,43
2012	4,42	4,75	4,67	4,45	4,87	4,7	4,54	4,74	4,38	4,52		4,43	4,39	4,54	4,48	4,47	4,65	4,08		4,06	3,66	4,42
2011	4,3	4,78	4,37	4,05	4,92	4,6	4,71	4,11	4,41	4,14		4,37	4,54	4,32	4,53	4,34	4,33	3,58		4,4	3,58	4,43
2010	4,17	4,38	4,33	4,22	4,79	4,48	4,47	4,48	4,13	3,8		4,04	4,17	4,41	4,15	4,05	4,41	3,76		4,1	3,48	4,2

## Średni, ogólny poziom zadowolenia z obsługi w Centrach Obsługi Klienta UMK (w skali 1-5)

	wszystkie wydziały	COK al. Powstania Warszawskiego 10	COK os. Zgody 2	COK ul. Wielicka 28a	pozostałe wydziały
2010	4,17	4,07	4,34	4,33	4,08
2011	4,3	4,25	4,61	4,3	4,18
2012	4,42	4,48	4,49	4,6	4,32
2013	4,41	4,58	4,44	4,56	4,31
2014	4,32	4,53	4,53	4,2	4,16
2015	4,25	4,49	4,23	4,55	4,09
2016	4,38	4,67	4,31	4,4	4,32
2017	4,44	4,48	4,4	4,72	4,35
2018	4,48	4,67	4,62	4,4	4,37

- W powyższej tabeli przedstawione zostały średnie oceny jakości obsługi w trzech Centrach Obsługi Klienta, a także średnia dla pozostałych wydziałów UMK.



# Poziom zadowolenia z obsługi – średnie oceny dla wszystkich wydziałów UMK łącznie (w skali 1-5)

FALA BADANIA/KATEGORIA OCENY	ogólna ocena	wygląd i ubiór	uprzejmość	kompetencje	komunikatywność	pomaganie, doradzanie	dotrzymywanie terminów	rozwiązywanie problemów	czas obsługi podczas 1 wizyty	spójność udzielanych informacji	wygoda oczekiwania	oznaczenia w budynku	estetyka budynku, warunki lokalowe	możliwość załatwienia sprawy w 1 miejscu	czas oczekiwania na rozpoczęcie obsługi	okres oczekiwania na załatwienie sprawy	możliwość kontaktu telefonicznego	dostępność dla osób niepełnosprawnych	liczba miejsc parkingowych
2018	4,48	4,75	4,74	4,67	4,67	4,64	4,56	4,52	4,49	4,49	4,43	4,40	4,28	4,28	4,27	4,17	4,15	4,05	2,82
2017	4,44	4,73	4,74	4,66	4,7	4,65	4,5	4,49	4,5	4,49	4,43	4,39	4,25	4,24	4,25	4,12	4,34	4,34	2,86
2016	4,38	4,51	4,59	4,56	4,46	4,4	4,39	4,23	4,31	4,29	4,35	4,29	4,11	4,19	4,11	4,03	4,03	3,86	2,51
2015	4,25	4,4	4,55	4,51	4,5	4,34	4,28	4,08	4,2	4,16	4,24	4,25	3,92	4,17	3,95	3,96	3,95	3,88	2,72
2014	4,32	4,42	4,63	4,56	4,42	4,33	4,27	4,17	4,36	4,24	4,32	4,24	3,9	4,19	4,15	3,91	4,18	3,67	2,52
2013	4,41	4,59	4,61	4,53	4,55	4,43	4,5	4,33	4,38	4,29	4,39	4,38	4,08	4,32	4,21	4,15	4,24	4,25	2,3
2012	4,42	4,6	4,65	4,49	4,5	4,4	4,34	4,11	4,23	4,28	4,36	4,44	4,13	4,11	4,11	3,88	4,19	3,92	2,26
2011	4,3	4,51	4,51	4,41	4,42	4,28	4,29	4,16	4,17	4,23	4,29	4,36	4,12	4,08	4,06	3,94	4,18	3,86	2,3
2010	4,17	4,33	4,37	4,3	4,3	4,12	4,01	3,88	4,11	3,96	4,22	4,21	4,1	3,72	4,04	3,74	3,86	3,56	2,22

# Komentarz

- Na stronie 22 prezentowany jest rozkład opinii na temat ostatniej wizyty w UMK wraz z porównaniem średnich ocen, odnotowanych w poszczególnych falach badania. Z kolei w tabeli na stronie 23 przedstawione zostało zestawienie uzyskanych parametrów średniej satysfakcji z jakości obsługi w ostatnio odwiedzonej komórce organizacyjnej UMK, otrzymanych w latach 2010-2018, przy wykorzystaniu skali pięciostopniowej („5” - ocena „bardzo dobra”, „1” - ocena „bardzo zła”). W tabeli zamieszczony został średni wynik dla wszystkich wydziałów (rezultat ten nie jest tożsamy z ogólną oceną jakości obsługi klienta podczas wizyt w UMK w okresie ostatniego roku). W tym miejscu należy zaznaczyć, że **od roku 2017 poszerzona została lista badanych komórek organizacyjnych Urzędu (z 19 do 21).**
- **W roku 2018 średnia ogólna ocena pracy wszystkich wydziałów wzrosła do 4,48 (w skali 1-5).** Wskaźnik ten rósł w latach 2010-2012, następnie zmniejszał się w latach 2013-2015, po czym ponownie odnotowano trend pozytywny. Co istotne, uchwycona tendencja koresponduje z dynamiką zmian innych kluczowych wskaźników zadowolenia klienta UMK w latach 2010-2018.
- Zestawienie obejmujące ocenę jakości obsługi w poszczególnych Centrach Obsługi Klienta (strona 24) pokazuje, że w większości przypadków **COK uzyskują wyniki powyżej średniej dla wszystkich wydziałów**, natomiast pozostałe komórki organizacyjne nieco „zaniżają” poziom satysfakcji klienta. W roku 2018 najwyższy rezultat odnotowano w przypadku COK przy ul. Powstania Warszawskiego 10, zaś na kolejnych pozycjach znalazły się: COK przy os. Zgody 2, COK przy ul. Wielickiej 28a, a następnie – pozostałe komórki organizacyjne UMK.
- Oceny dotyczące poszczególnych wymiarów jakości obsługi (strona 25) dotyczą wszystkich komórek organizacyjnych UMK, w których prowadzone było badanie. Warto zaznaczyć, że **od roku 2017 zmniejszona została liczba porównywanych atrybutów (z 29 do 18).**
- Najwyższe oceny zostały uzyskane w przypadku następujących kategorii: wygląd zewnętrzny i ubiór personelu, uprzejmość, kompetencje, komunikatywność oraz pomocność i uczynność personelu. Zdecydowanie największą bolączką jest **brak odpowiedniej liczby miejsc parkingowych**. Relatywnie niskie oceny dotyczą dostępności dla osób niepełnosprawnych, możliwości kontaktu telefonicznego, czy okresu oczekiwania na załatwienie sprawy, choć w przypadku tych kategorii średnia przekracza umiarkowanie pozytywną kategorię oceny („4”).

# Poziom zadowolenia z obsługi w odwiedzanym wydziale UMK – kompetencje, profesjonalizm

FALA BADANIA	wszystkie wydziały	Urząd Stanu Cywilnego (Zgody 2)	Wydział Kształtowania Środowiska (Zgody 2)	Wydział Podatków i Oplat (Wielicka 28a)	Wydział Podatków i Oplat (Zgody 2)	Wydział Spraw Administracyjnych (Wielicka 28a)	Wydział Spraw Społecznych (Zgody 2)	Wydział Spraw Administracyjnych (Powst. Warszawskiego 10)	Wydział Podatków i Oplat (Powstania Warszawskiego 10)	Urząd Stanu Cywilnego (Lubelska 27)	Wydział Spraw Społecznych (Stachowicza 18)	Wydział Ewidencji Pojazdów i Kierowców (Powstania Warszawskiego 10)	Biurowisko Planowania Przestrzennego (Sarego 4)	Wydział Spraw Administracyjnych (Zgody 2)	Wydział Geodezji (Grunwaldzka 8)	Urząd Stanu Cywilnego (Lubelska 29)	Wydział Mieszkalnictwa (Wielopole 17a)	Wydział Skarbu Miasta (Kasprowicza 29)	Urząd Stanu Cywilnego (Wielicka 28a)	Wydział Ewidencji Pojazdów i Kierowców (Wielicka 28a)	Wydział Ewidencji Pojazdów i Kierowców (Zgody 2)	Wydział Architektury i Urbanistyki (Rynek Podgórski 1-2)
2018	4,67	4,90	4,88	4,87	4,87	4,87	4,85	4,83	4,80	4,77	4,76	4,73	4,71	4,71	4,65	4,62	4,59	4,59	4,52	4,46	4,44	4,24
2017	4,66	4,95	4,39	4,78	4,88	4,92	4,83	4,74	4,9	4,53	4,64	4,45	4,74	4,92	4,51	4,78	4,63	4,8	4,86	4,85	4,69	4,13
2016	4,56	4,68	4,55	4,27	4,87	4,63	4,4	4,93	4,93	4,77	4,38	4,85	4,85	4,61	4,52		4,68	4,43		4,31	4,47	4,1
2015	4,51	4,78	4,48	4,87	4,72	4,53	4,49	4,62	4,7	4,49	4,17	4,73	4,8	4,63	4,62		4,4	4,27		4,69	4,51	4
2014	4,56	4,75	4,33	4,77	4,79	4,49	4,65	4,74	4,81	4,65	4,53	4,7	4,67	4,51	4,27		4,58	4,67		4,6	4,66	4,13
2013	4,53	4,83	4,48	4,8	4,55	4,65	4,53	4,48	4,73	4,59	4,53	4,63	4,49	4,44	4,78		4,53	4,51		4,38	4,77	3,92
2012	4,49	4,85	4,53	4,7	4,67	4,74	4,93	4,45	4,63	4,73	4,34	4,54	4,69	4,46	4,51		4,39	4,37		4,58	4,23	3,84
2011	4,41	4,88	4,41	4,33	4,77	4,09	4,82	4,65	4,47	4,5	4,34	4,85	4,34	4,6	4,49		3,66	4,47		4,54	4,43	3,75
2010	4,3	4,63	4,59	4,55	4,43	4,55	4,85	4,54	4,14	4,08	4,07	4,51	4,59	4,3	3,98		4	4,34		4,43	4,27	3,66

# Poziom zadowolenia z obsługi w odwiedzanym wydziale UMK – uprzejmość, życzliwość

FALA BADANIA	wszystkie wydziały																					
	Urząd Stanu Cywilnego (Zgody 2)	Wydział Kształtowania Środowiska (Zgody 2)	Wydział Spraw Społecznych (Zgody 2)	Wydział Podatków i Opat (Zgody 2)	Wydział Spraw Administracyjnych (Wielicka 28a)	Urząd Stanu Cywilnego (Lubelska 27)	Wydział Podatków i Opat (Powst. Warszawskiego 10)	Wydział Spraw Społecznych (Stachowicza 18)	Wydział Podatków i Opat (Wielicka 28a)	Biuro Planowania Przestrzennego (Sarego 4)	Wydział Spraw Administracyjnych (Powst. Warszawskiego 10)	Urząd Stanu Cywilnego (Lubelska 29)	Urząd Stanu Cywilnego (Wielicka 28a)	Wydział Ewidencji Pojazdów i Kierowców (Powst. Warszawskiego 10)	Wydział Geodezji (Grunwaldzka 8)	Wydział Skarbu Miasta (Kasprowicza 29)	Wydział Mieszkalnictwa (Wielopole 17a)	Wydział Ewidencji Pojazdów i Kierowców (Zgody 2)	Wydział Spraw Administracyjnych (Zgody 2)	Wydział Ewidencji Pojazdów i Kierowców (Wielicka 28a)	Wydział Architektury i Urbanistyki (Rynek Podgórski 1-2)	
2018	4,74	5,00	4,95	4,95	4,93	4,92	4,90	4,90	4,90	4,87	4,82	4,80	4,76	4,76	4,76	4,76	4,69	4,63	4,58	4,54	4,43	4,29
2017	4,74	4,95	4,66	4,64	4,97	4,8	4,87	4,9	4,83	4,78	4,88	4,64	4,88	4,95	4,51	4,62	4,88	4,78	4,75	4,95	4,73	4,37
2016	4,59	4,78	4,68	4,63	4,77	4,51	4,76	4,88	4,4	4,3	4,9	4,93			4,78	4,57	4,55	4,63	4,63	4,5	4,44	4,12
2015	4,55	4,8	4,53	4,5	4,63	4,62	4,59	4,67	4,16	4,83	4,85	4,62			4,74	4,67	4,41	4,55	4,54	4,6	4,71	4,09
2014	4,63	4,78	4,65	4,68	4,86	4,54	4,74	4,81	4,63	4,8	4,73	4,67			4,75	4,42	4,86	4,55	4,6	4,43	4,54	4,29
2013	4,61	4,85	4,7	4,73	4,77	4,74	4,48	4,9	4,48	4,8	4,41	4,63			4,75	4,88	4,57	4,6	4,77	4,41	4,5	4,19
2012	4,65	4,93	4,78	4,95	4,93	4,77	4,75	4,73	4,4	4,77	4,8	4,53			4,55	4,7	4,71	4,37	4,49	4,54	4,61	4,34
2011	4,51	4,88	4,63	4,85	4,83	4,54	4,56	4,43	4,6	4,83	4,7	4,58			4,85	4,49	4,57	3,65	4,4	4,6	4,62	3,89
2010	4,37	4,61	4,7	4,85	4,54	4,66	4,18	4,38	4,24	4,72	4,59	4,53			4,53	4,15	4,38	3,95	4,41	4,3	4,48	3,71

# Poziom zadowolenia z obsługi w odwiedzanym wydziale UMK – pomaganie i doradzanie klientom

FALA BADANIA	wszystkie wydziały																					
	Wydział Podatków i Opiat (Wielicka 28a)	Wydział Kształtowania Środowiska (Zgody 2)	Urząd Stanu Cywilnego (Lubelska 27)	Wydział Spraw Administracyjnych (Powst. Warszawskiego 10)	Wydział Spraw Społecznych (Zgody 2)	Wydział Podatków i Opiat (Zgody 2)	Wydział Spraw Społecznych (Stachowicza 18)	Wydział Podatków i Opiat (Powst. Warszawskiego 10)	Wydział Spraw Administracyjnych (Wielicka 28a)	Urząd Stanu Cywilnego (Zgody 2)	Wydział Ewidencji Pojazdów i Kierowców (Powst. Warszawskiego 10)	Biurowisko Planowania Przestrzennego (Sarego 4)	Wydział Geodezji (Grunwaldzka 8)	Urząd Stanu Cywilnego (Lubelska 29)	Wydział Mieszkalnictwa (Wielopole 17a)	Wydział Skarbu Miasta (Kasprowicza 29)	Wydział Spraw Administracyjnych (Zgody 2)	Urząd Stanu Cywilnego (Wielicka 28a)	Wydział Ewidencji Pojazdów i Kierowców (Zgody 2)	Wydział Ewidencji Pojazdów i Kierowców (Wielicka 28a)	Wydział Architektury i Urbanistyki (Rynek Podgórski 1-2)	
2018	4,64	4,93	4,92	4,90	4,88	4,88	4,87	4,85	4,83	4,81	4,80	4,76	4,70	4,69	4,65	4,58	4,58	4,58	4,57	4,31	4,27	3,99
2017	4,65	4,78	4,24	4,8	4,62	4,85	4,84	4,64	4,9	4,82	4,95	4,49	4,81	4,59	4,87	4,48	4,77	4,89	4,95	4,69	4,83	4,05
2016	4,4	4,3	4,05	4,76	4,78	4,05	4,61	4,3	4,72	4,25	4,57	4,64	4,75	4,37		4,39	4,55	4,35		4,41	4,12	4
2015	4,34	4,66	4,23	4,5	4,5	4,63	4,42	4	4,46	4,04	4,66	4,59	4,55	4,42		4,6	4,27	4,5		4,31	4,18	3,6
2014	4,33	4,7	4,36	4,54	4,61	4,53	4,62	4,18	4,61	4,03	4,59	4,65	4,62	3,93		4,1	4,43	4,16		4,65	4,21	3,71
2013	4,43	4,8	4,5	4,5	4,48	4,6	4,52	4,4	4,77	4,66	4,8	4,72	4,36	4,7		4,4	4,23	4,13		4,6	4,29	3,6
2012	4,4	4,64	4,41	4,76	4,37	4,92	4,65	4,31	4,6	4,68	4,73	4,63	4,42	4,31		4,03	4,35	4,43		4,44	4,42	3,65
2011	4,28	4,13	4,49	4,32	4,25	4,85	4,62	4,45	4,43	4,06	4,84	4,68	4,29	4,37		3,36	4,25	4,5		4,6	4,2	3,47
2010	4,12	4,32	4,46	3,98	4,28	4,68	4,37	3,95	3,93	4,43	4,36	4,08	4,1	4		3,78	4,31	4,37		4,2	4,36	3,29

# Poziom zadowolenia z obsługi w odwiedzanym wydziale UMK

## - umiejętność rozwiązywania problemów

FAŁA BADANIA	wszystkie wydziały	Urząd Stanu Cywilnego (Zgody 2)	Wydział Podatków i Oplat (Wielicka 28a)	Urząd Stanu Cywilnego (Lubelska 27)	Wydział Spraw Administracyjnych (Powst. Warszawskiego 10)	Wydział Spraw Społecznych (Zgody 2)	Wydział Kształtowania Środowiska (Zgody 2)	Wydział Podatków i Oplat (Powst. Warszawskiego 10)	Wydział Spraw Administracyjnych (Wielicka 28a)	Wydział Podatków i Oplat (Zgody 2)	Wydział Spraw Społecznych (Stachowicza 18)	Biurowo Planowania Przestrzennego (Sarego 4)	Wydział Ewidencji Pojazdów i Kierowców (Powst. Warszawskiego 10)	Urząd Stanu Cywilnego (Lubelska 29)	Wydział Geodezji (Grunwaldzka 8)	Wydział Skarbu Miasta (Kasprowicza 29)	Wydział Mieszkalnictwa (Wielopole 17a)	Urząd Stanu Cywilnego (Wielicka 28a)	Wydział Spraw Administracyjnych (Zgody 2)	Wydział Ewidencji Pojazdów i Kierowców (Wielicka 28a)	Wydział Ewidencji Pojazdów i Kierowców (Zgody 2)	Wydział Architektury i Urbanistyki (Rynek Podgórski 1-2)
2018	4,52	5,00	4,87	4,83	4,80	4,80	4,79	4,78	4,78	4,73	4,71	4,63	4,60	4,57	4,57	4,42	4,35	4,32	4,15	4,11	4,04	3,91
2017	4,49	4,94	4,74	4,76	4,31	4,81	3,52	4,88	4,81	4,92	4,61	4,56	4,11	4,75	4,18	4,7	4,41	4,76	4,9	4,9	4,6	3,66
2016	4,23	4,35	4,46	4,43	4,71	3,83	4	4,68	4,29	4,63	4,18	3,9	4,65		4,21	4,3	4,23		4,32	4,29	4,22	3,77
2015	4,08	4,69	4,54	4,09	4,36	4,52	3,81	4,17	3,86	3,94	3,67	4,17	4,65		4,23	4,12	3,94		4,25	4	3,97	3,37
2014	4,17	4,86	4,27	4,49	4,6	4,38	4,29	4,33	3,93	4,33	4,18	4,49	4,55		3,75	4,29	3,1		4,08	3,96	4,56	3,53
2013	4,33	4,71	4,72	4,43	4,29	4,47	4,51	4,73	4,8	4,14	4,38	4,19	4,72		4,63	4,27	4,16		4,1	4,09	4,63	3,32
2012	4,11	4,86	4,33	4,71	3,81	4,84	4,03	4,21	4,71	4	4	3,97	4,04		4,28	3,96	3,76		4,17	4,4	3,94	3,26
2011	4,16	4,83	4,21	4,28	4,32	4,82	4,12	4	4,17	4,5	4,29	3,95	4,65		4,26	4,1	2,94		4,45	4,39	4,39	3,21
2010	3,88	4,42	4,19	3,84	4,16	4,31	4	3,87	4,23	4,18	3,63	4,09	4		3,8	3,68	3,77		4,11	4,28	4,13	2,63

# Poziom zadowolenia z obsługi w odwiedzanym wydziale UMK - komunikatywność, mówienie przystępnym językiem

FALA BADANIA	wszystkie wydziały	Urząd Stanu Cywilnego (Lubelska 27)	Urząd Stanu Cywilnego (Zgody 2)	Wydział Kształtowania Środowiska (Zgody 2)	Wydział Spraw Społecznych (Zgody 2)	Wydział Podatków i Oplat (Wielicka 28a)	Wydział Podatków i Oplat (Zgody 2)	Wydział Spraw Administracyjnych (Wielicka 28a)	Wydział Spraw Administracyjnych (Powst. Warszawskiego 10)	Wydział Podatków i Oplat (Powst. Warszawskiego 10)	Urząd Stanu Cywilnego (Wielicka 28a)	Wydział Ewidencji Pojazdów i Kierowców (Powst. Warszawskiego 10)	Wydział Spraw Społecznych (Stachowicza 18)	Biuro Planowania Przestrzennego (Sarego 4)	Urząd Stanu Cywilnego (Lubelska 29)	Wydział Spraw Administracyjnych (Zgody 2)	Wydział Mieszkalnictwa (Wielopole 17a)	Wydział Skarbu Miasta (Kasprowicza 29)	Wydział Geodezji (Grunwaldzka 8)	Wydział Ewidencji Pojazdów i Kierowców (Zgody 2)	Wydział Ewidencji Pojazdów i Kierowców (Wielicka 28a)	Wydział Architektury i Urbanistyki (Rynek Podgórski 1-2)
2018	4,67	4,90	4,90	4,90	4,88	4,87	4,87	4,87	4,85	4,83	4,81	4,78	4,78	4,73	4,71	4,69	4,68	4,62	4,55	4,39	4,34	4,11
2017	4,7	4,8	4,91	4,68	4,83	4,88	4,88	4,78	4,67	4,9	4,9	4,48	4,76	4,86	4,84	4,92	4,6	4,78	4,46	4,69	4,76	4,29
2016	4,46	4,72	4,59	4,05	4,08	4,38	4,6	4,2	4,83	4,7		4,7	4,33	4,83		4,68	4,48	4,51	4,43	4,5	4,22	4,11
2015	4,5	4,73	4,73	4,38	4,69	4,93	4,48	4,61	4,49	4,48		4,7	4,18	4,8		4,68	4,78	4,4	4,48	4,38	4,37	3,91
2014	4,42	4,58	4,83	4,56	4,64	4,7	4,62	4,26	4,61	4,58		4,65	4,15	4,73		4,23	4,18	4,47	4,07	4,62	4,21	3,99
2013	4,55	4,66	4,7	4,6	4,73	4,83	4,52	4,62	4,5	4,83		4,67	4,46	4,42		4,18	4,53	4,46	4,9	4,63	4,5	4,11
2012	4,5	4,8	4,87	4,62	4,92	4,77	4,67	4,77	4,38	4,52		4,53	4,58	4,53		4,34	4,26	4,41	4,52	4,24	4,47	3,94
2011	4,42	4,37	4,85	4,5	4,85	4,47	4,67	4,34	4,45	4,5		4,8	4,63	4,64		4,53	3,63	4,33	4,45	4,57	4,4	3,78
2010	4,3	4,16	4,51	4,68	4,78	4,35	4,57	4,53	4,33	4,28		4,13	4,05	4,66		4,31	4,22	4,47	4,1	4,33	4,28	3,62

# Poziom zadowolenia z obsługi w odwiedzanym wydziale UMK - spójność informacji udzielanych przez różnych urzędników

FALA BADANIA	wszystkie wydziały																					
	Urząd Stanu Cywilnego (Zgody 2)	Wydział Spraw Administracyjnych (Powst. Warszawskiego 10)	Urząd Stanu Cywilnego (Lubelska 27)	Wydział Podatków i Oplat (Zgody 2)	Wydział Spraw Administracyjnych (Wielicka 28a)	Wydział Spraw Społecznych (Zgody 2)	Wydział Podatków i Oplat (Powst. Warszawskiego 10)	Wydział Kształtowania Środowiska (Zgody 2)	Wydział Spraw Społecznych (Stachowicza 18)	Urząd Stanu Cywilnego (Lubelska 29)	Biuro Planowania Przestrzennego (Sarego 4)	Wydział Mieszkalnictwa (Wielopole 17a)	Wydział Skarbu Miasta (Kasprowicza 29)	Wydział Ewidencji Pojazdów i Kierowców (Powst. Warszawskiego 10)	Wydział Spraw Administracyjnych (Zgody 2)	Wydział Geodezji (Grunwaldzka 8)	Wydział Podatków i Oplat (Wielicka 28a)	Urząd Stanu Cywilnego (Wielicka 28a)	Wydział Ewidencji Pojazdów i Kierowców (Zgody 2)	Wydział Ewidencji Pojazdów i Kierowców (Wielicka 28a)	Wydział Architektury i Urbanistyki (Rynek Podgórski 1-2)	
2018	4,49	4,88	4,85	4,84	4,82	4,80	4,75	4,73	4,71	4,63	4,62	4,59	4,56	4,52	4,50	4,48	4,46	4,41	4,37	4,06	4,03	3,89
2017	4,49	4,88	4,6	4,79	4,83	4,8	4,71	4,85	3,89	4,56	4,6	4,62	4,29	4,75	4,18	4,97	4,29	4,79	4,67	4,66	4,58	3,66
2016	4,29	4,45	4,78	4,54	4,38	4,42	3,95	4,49	4	4,08		4,65	4,31	4,59	4,56	4,37	4,19	4,74		3,97	4,1	3,75
2015	4,16	4,62	4,29	4,09	4,33	4,12	4,47	4,11	3,93	3,57		4,31	4,15	4,31	4,56	4,29	4,29	4,4		4,3	4,38	3,43
2014	4,24	4,66	4,61	4,47	4,46	3,77	4,31	4,45	4,29	4,32		4,7	3,93	4,34	4,63	4,13	3,71	4,41		4,53	4,06	3,64
2013	4,29	4,56	4,47	4,44	4,2	4,59	4,26	4,7	4,41	4,45		4,32	4,21	4,18	4,54	3,88	4,62	4,69		4,47	4,24	3,19
2012	4,28	4,71	4,26	4,8	4,26	4,52	4,9	4,43	4,24	4,19		4,38	4,03	4,24	4,54	4,21	4,28	4,38		4,21	4,36	3,37
2011	4,23	4,87	4,18	4,29	4,59	4,26	4,83	4,32	4,29	4,2		4,24	3,5	4,13	4,53	4,41	4,2	4,38		4,57	4,37	3,36
2010	3,96	4,19	4,26	3,89	4	4,34	4,38	3,78	4,25	3,75		4,1	3,84	4,1	4	4,07	3,79	4,23		4,03	4,28	3,06



# Poziom zadowolenia z obsługi w odwiedzanym wydziale UMK – możliwość kontaktu telefonicznego

FALA BADANIA	wszystkie wydziały																						
	Urząd Stanu Cywilnego (Zgody 2)	Wydział Podatków i Oplat (Wielicka 28a)	Urząd Stanu Cywilnego (Lubelska 29)	Urząd Stanu Cywilnego (Lubelska 27)	Wydział Podatków i Oplat (Zgody 2)	Wydział Kształtowania Środowiska (Zgody 2)	Wydział Spraw Społecznych (Zgody 2)	Wydział Spraw Społecznych (Stachowicza 18)	Biuro Planowania Przestrzennego (Sarego 4)	Wydział Geodezji (Grunwaldzka 8)	Wydział Skarbu Miasta (Kasprowicza 29)	Wydział Mieszkalnictwa (Wielopole 17a)	Wydział Spraw Administracyjnych (Powst. Warszawskiego 10)	Wydział Ewidencji Pojazdów i Kierowców (Zgody 2)	Wydział Spraw Administracyjnych (Zgody 2)	Wydział Spraw Administracyjnych (Wielicka 28a)	Urząd Stanu Cywilnego (Wielicka 28a)	Wydział Ewidencji Pojazdów i Kierowców (Powst. Warszawskiego 10)	Wydział Ewidencji Pojazdów i Kierowców (Wielicka 28a)	Wydział Architektury i Urbanistyki (Rynek Podgórski 1-2)	Wydział Podatków i Oplat (Powst. Warszawskiego 10)		
2018	4,15	4,77	4,76	4,75	4,70	4,64	4,59	4,54	4,47	4,44	4,34	4,25	4,22	4,11	4,00	4,00	3,94	3,80	3,75	3,45	3,42	2,80	
2017	4,34	4,8	4,75	3,33	4,45	4,68	4,59	3,53	4,11	4,57	4,54	4,71	4,21	4,29	4,25	4,38	4,48	4,92	4,07	4,29	3,7	4,93	
2016	4,03	3,28	4,08		4,12	4,41	4,03	2,84	3,94	4,35	3,96	4,45	4,23	4,54	3,67	3,93	4,32		4,23	4	3,76	4,26	
2015	3,95	3,62	4,3		4,14	3,67	3,68	4,44	2,83	3,92	4,54	4,5	4,33	4	3,2	4,09	3,33		4,44	3,6	3,4	4,47	
2014	4,18	3,89	4,33		4,38	4,33	4,1	4,3	4,12	4,57	3,91	4,46	4,24	4,5	4,15	4,06	4,07		4,63	4	3,72	4,19	
2013	4,24	4,17	4,4		4,48	3,89	4,66	3,96	4,47	4,31	4,76	4,32	3,89	3,75	4,59	3,19	4,26		4,36	4,13	3,77	4,85	
2012	4,19	4,67	4,56		4,34	4,58	4,25	4,73	3,68	4,33	4,49	3,96	4,03	4,67	3,94	4,06	4,33		4,33	4,12	3,77	4,26	
2011	4,18	4,71	4,12		4,6	3,94	4,27	4,87	4,04	4,38	4,07	4,12	3,38	4,39	4,58	4,08	4,22		4,77	4,38	3,16	4,25	
2010	3,86	3,69	4,25		3,82	3,9	4,24	4,44	3,5	4,2	3,63	2,48	4,13	4	3,96	4,07	4,07		4,24	4	2,98	4,11	

# Poziom zadowolenia z obsługi w odwiedzanym wydziale UMK – wygląd, ubiór pracowników wydziału

FALA BADANIA	wszystkie wydziały																					
	Urząd Stanu Cywilnego (Zgody 2)	Wydział Spraw Społecznych (Zgody 2)	Wydział Podatków i Oplat (Wielicka 28a)	Wydział Spraw Administracyjnych (Wielicka 28a)	Urząd Stanu Cywilnego (Wielicka 28a)	Wydział Podatków i Oplat (Zgody 2)	Wydział Kształtowania Środowiska (Zgody 2)	Wydział Podatków i Oplat (Powst. Warszawskiego 10)	Wydział Spraw Społecznych (Stachowicza 18)	Urząd Stanu Cywilnego (Lubelska 27)	Urząd Stanu Cywilnego (Lubelska 29)	Wydział Spraw Administracyjnych (Powst. Warszawskiego 10)	Wydział Spraw Administracyjnych (Zgody 2)	Wydział Geodezji (Grunwaldzka 8)	Wydział Skarbu Miasta (Kasprowicza 29)	Wydział Ewidencji Pojazdów i Kierowców (Wielicka 28a)	Wydział Ewidencji Pojazdów i Kierowców (Powst. Warszawskiego 10)	Wydział Mieszkalnictwa (Wielopole 17a)	Biurowo Planowania Przestrzennego (Sarego 4)	Wydział Ewidencji Pojazdów i Kierowców (Zgody 2)	Wydział Architektury i Urbanistyki (Rynek Podgórski 1-2)	
2018	4,75	4,95	4,95	4,93	4,92	4,90	4,90	4,89	4,87	4,86	4,81	4,81	4,78	4,77	4,76	4,75	4,72	4,68	4,67	4,66	4,55	4,38
2017	4,73	4,86	4,82	4,9	4,6	5	4,9	4,6	4,87	4,76	4,85	4,78	4,67	4,94	4,66	4,78	4,65	4,58	4,72	4,95	4,78	4,41
2016	4,51	4,87	4,53	4,41	4,29		4,62	4,18	4,8	4,18	4,67		4,84	4,57	4,55	4,57	4,28	4,63	4,54	4,55	4,6	4,25
2015	4,4	4,83	4,74	4,37	4,45		4,65	4,08	4,39	4,19	4,39		4,44	4,61	4,41	4,58	4,44	4,63	3,8	4,26	4,47	4,19
2014	4,42	4,87	4,67	4,5	4,24		4,67	4,5	4,35	4,35	4,6		4,67	4,56	4,14	4,46	4,26	4,63	3,97	4,64	4,46	3,92
2013	4,59	4,71	4,71	4,8	4,73		4,65	4,59	4,9	4,8	4,65		4,33	4,38	4,82	4,42	4,71	4,67	4,58	4,36	4,72	4,2
2012	4,6	4,78	4,95	4,83	4,69		4,72	4,49	4,43	4,57	4,83		4,55	4,6	4,48	4,59	4,53	4,69	4,31	4,59	4,65	4,42
2011	4,51	4,83	4,87	4,6	4,37		4,82	4,66	4,43	4,64	4,53		4,48	4,34	4,45	4,58	4,43	4,78	3,97	4,59	4,69	4,07
2010	4,33	4,68	4,8	4,19	4,43		4,54	4,74	4,36	3,95	4,1		4,18	4,33	4,04	4,39	4,43	4,33	4,21	4,46	4,47	4,09

# Poziom zadowolenia z obsługi w odwiedzanym wydziale UMK - możliwość załatwienia sprawy w jednym miejscu

FALA BADANIA	wszystkie wydziały																					
	Urząd Stanu Cywilnego (Lubelska 27)	Wydział Podatków i Oplat (Zgody 2)	Urząd Stanu Cywilnego (Zgody 2)	Wydział Spraw Administracyjnych (Zgody 2)	Wydział Podatków i Oplat (Powst. Warszawskiego 10)	Wydział Spraw Administracyjnych (Wielicka 28a)	Wydział Spraw Społecznych (Zgody 2)	Wydział Spraw Administracyjnych (Powst. Warszawskiego 10)	Urząd Stanu Cywilnego (Lubelska 29)	Wydział Podatków i Oplat (Wielicka 28a)	Wydział Spraw Społecznych (Stachowicza 18)	Wydział Ewidencji Pojazdów i Kierowców (Powst. Warszawskiego 10)	Wydział Kształtowania Środowiska (Zgody 2)	Biuro Planowania Przestrzennego (Sarego 4)	Wydział Geodezji (Grunwaldzka 8)	Urząd Stanu Cywilnego (Wielicka 28a)	Wydział Mieszkalnictwa (Wielopole 17a)	Wydział Ewidencji Pojazdów i Kierowców (Zgody 2)	Wydział Skarbu Miasta (Kasprowicza 29)	Wydział Ewidencji Pojazdów i Kierowców (Wielicka 28a)	Wydział Architektury i Urbanistyki (Rynek Podgórski 1-2)	
2018	4,28	4,82	4,74	4,72	4,71	4,66	4,64	4,63	4,58	4,57	4,46	4,44	4,34	4,22	4,16	4,15	4,14	4,14	4,03	3,98	3,74	3,62
2017	4,24	4,38	4,71	4,82	4,81	3,97	4,56	4,54	4,02	4,48	4,43	4,13	3,57	3,93	4,15	4,18	4,45	4,32	4,57	4,1	4,12	3,87
2016	4,19	4,42	4,5	4,25	4,24	4,34	4,17	3,69	4,58		4,37	4,1	4,61	3,94	3,69	4,29		3,94	4,34	4,17	4,15	4
2015	4,17	4,35	4,31	4,68	4,41	4,14	4,34	4,59	4,51		4,19	3,61	4,51	3,77	4,14	4,32		4,11	4,21	4,04	4,21	3,53
2014	4,19	4,34	4,26	4,71	4,24	4,52	4,06	4,5	4,53		4,33	4,16	4,7	4,44	4,18	3,61		3,74	4,35	4,16	4,03	3,56
2013	4,32	4,68	4,16	4,62	4,36	4,38	4,7	4,36	4,44		4,74	4,53	4,53	4,28	4,15	4,68		4,13	4,33	3,79	4,47	3,45
2012	4,11	4,6	4,33	4,67	4,24	4	4,53	4,77	4,48		4,37	3,86	4,5	4,11	3,81	4		3,76	4,06	4,08	3,88	3,15
2011	4,08	4,19	4,48	4,77	4,55	4,27	4,03	4,9	4,33		3,97	4,08	4,6	3,91	3,96	3,88		2,76	4,59	3,21	4,32	3,42
2010	3,72	3,71	4,07	4,06	4,14	4,1	4,26	3,95	4,38		4,32	3,59	4,16	3,77	3,97	3,54		3,76	4,07	2,34	4,39	2,18

# Poziom zadowolenia z obsługi w odwiedzanym wydziale UMK – czas oczekiwania na rozpoczęcie obsługi

FALA BADANIA	wszystkie wydziały	Wydziały i urzędy																				
		Wydział Podatków i Opiat (Wielicka 28a)	Wydział Spraw Społecznych (Zgody 2)	Wydział Kształtowania Środowiska (Zgody 2)	Wydział Podatków i Opiat (Powst. Warszawskiego 10)	Wydział Skarbu Miasta (Kasprowicza 29)	Wydział Podatków i Opiat (Zgody 2)	Wydział Spraw Administracyjnych (Powst. Warszawskiego 10)	Biuro Planowania Przestrzennego (Sarego 4)	Wydział Spraw Administracyjnych (Zgody 2)	Wydział Mieszkalnictwa (Wielopole 17a)	Wydział Spraw Społecznych (Stachowicza 18)	Wydział Spraw Administracyjnych (Wielicka 28a)	Urząd Stanu Cywilnego (Lubelska 29)	Urząd Stanu Cywilnego (Zgody 2)	Urząd Stanu Cywilnego (Wielicka 28a)	Urząd Stanu Cywilnego (Lubelska 27)	Wydział Geodezji (Grunwaldzka 8)	Wydział Architektury i Urbanistyki (Rynek Podgórski 1-2)	Wydział Ewidencji Pojazdów i Kierowców (Powst. Warszawskiego 10)	Wydział Ewidencji Pojazdów i Kierowców (Zgody 2)	Wydział Ewidencji Pojazdów i Kierowców (Wielicka 28a)
2018	4,27	4,83	4,83	4,78	4,67	4,65	4,57	4,56	4,52	4,46	4,44	4,44	4,37	4,33	4,30	4,25	4,10	4,10	3,95	3,76	3,61	2,36
2017	4,25	4,81	4,2	4,15	4,52	4,77	4,68	4,39	4,65	4,54	4,59	4,1	4,17	4,38	4,32	4,71	4,17	4,26	3,84	3,14	3,89	3,93
2016	4,11	4,4	4,05	4	4,65	4,39	4,57	4,51	4,25	4,29	4,53	4,2	4,49		3,77		3,98	3,69	3,92	4,18	3,11	3,33
2015	3,95	4,77	4,03	4,15	3,97	4,34	3,79	4,28	4,55	4,2	4,35	3,41	3,97		3		3,47	4,18	3,65	4,3	3,46	3,26
2014	4,15	4,77	4,5	4,6	4,16	4,77	4,24	4,5	4,48	4,34	4,38	4,23	4,17		4,4		4,24	3,47	3,71	4,25	3,23	2,74
2013	4,21	4,6	4,3	4,48	4,7	4,4	4,13	3,83	4,43	3,23	4,63	4,03	4,03		4,65		4,56	4,62	3,56	4,48	3,74	3,83
2012	4,11	4,6	4,75	4,33	3,83	4,55	4,38	3,63	4,48	4,46	4,38	3,53	4,09		4,65		4,08	4,07	3,8	3,6	3,37	3,78
2011	4,06	4,17	4,8	4,51	3,83	4,17	4,37	3,63	4,33	4,46	3,76	4,03	4,09		4,78		4,22	3,84	3,39	3,8	3,57	4,2
2010	4,04	4,4	4,5	4,67	4,1	4,59	4,32	4,38	4,39	3,97	4,23	3,92	4		3,55		3,82	3,54	3,51	3,51	3,53	4,03

# Poziom zadowolenia z obsługi w odwiedzanym wydziale UMK

## - wygoda oczekiwania na obsługę w wydziale

FALA BADANIA	wszystkie wydziały	Wydział Spraw Społecznych (Zgody 2)	Urząd Stanu Cywilnego (Zgody 2)	Wydział Spraw Administracyjnych (Powst. Warszawskiego 10)	Wydział Kształtowania Środowiska (Zgody 2)	Wydział Podatków i Oplat (Powst. Warszawskiego 10)	Urząd Stanu Cywilnego (Lubelska 27)	Wydział Spraw Społecznych (Stachowicza 18)	Wydział Mieszkalnictwa (Wielopole 17a)	Urząd Stanu Cywilnego (Lubelska 29)	Wydział Spraw Administracyjnych (Zgody 2)	Biurowo Planowania Przestrzennego (Sarego 4)	Wydział Podatków i Oplat (Wielicka 28a)	Urząd Stanu Cywilnego (Wielicka 28a)	Wydział Ewidencji Pojazdów i Kierowców (Powst. Warszawskiego 10)	Wydział Geodezji (Grunwaldzka 8)	Wydział Spraw Administracyjnych (Wielicka 28a)	Wydział Podatków i Oplat (Zgody 2)	Wydział Skarbu Miasta (Kasprowicza 29)	Wydział Architektury i Urbanistyki (Rynek Podgórski 1-2)	Wydział Ewidencji Pojazdów i Kierowców (Zgody 2)	Wydział Ewidencji Pojazdów i Kierowców (Wielicka 28a)
2018	4,43	4,93	4,90	4,88	4,80	4,73	4,68	4,68	4,63	4,62	4,60	4,57	4,52	4,50	4,49	4,45	4,38	4,33	4,31	4,12	3,94	2,56
2017	4,43	4,59	4,86	4,67	4,23	4,6	4	4,02	4,49	4,75	4,68	4,85	4,79	4,71	4,3	4,64	4,34	4,74	4,62	4	4,14	3,85
2016	4,35	4,48	4,45	4,71	4	4,74	3,91	4,18	4,58		4,66	4,73	4,6		4,53	4,08	4,66	4,38	4,55	4,11	3,97	3,81
2015	4,24	4,51	4,24	4,35	4,33	4,23	3,76	3,74	4,58		4,51	4,68	4,93		4,53	4,55	4,12	4,25	4,39	3,93	3,63	3,37
2014	4,32	4,38	4,58	4,65	4,23	4,74	4,52	4,58	4,58		4,54	4,5	4,67		4,65	3,87	4,51	4,59	4,51	3,86	3,86	2,91
2013	4,39	4,6	4,78	4,4	4,58	4,83	4,52	4,63	4,55		4,03	4,33	4,67		4,83	4,8	4,24	3,97	4,24	3,6	4,51	3,82
2012	4,36	4,88	4,85	4,4	4,26	4,3	4,5	4,38	4,56		4,66	4,63	4,45		4,35	4,22	4,46	4,28	4,64	3,86	3,69	3,92
2011	4,29	4,85	4,7	4,35	4,53	4,37	4,2	4	3,78		4,52	4,68	4,43		4,38	4,15	4,34	4,31	4,31	3,92	3,94	4,37
2010	4,22	4,7	4,24	4,5	4,58	4,39	3,96	4,21	4,28		4,2	4,37	4,63		4,13	3,85	4,3	4,39	4,44	3,69	3,66	4,2

# Poziom zadowolenia z obsługi w odwiedzanym wydziale UMK – czas obsługi podczas 1 wizyty

FALA BADANIA	wszystkie wydziały																					
	Wydział Spraw Społecznych (Zgody 2)	Wydział Podatków i Oplat (Powst. Warszawskiego 10)	Wydział Podatków i Oplat (Wielicka 28a)	Wydział Kształtowania Środowiska (Zgody 2)	Wydział Podatków i Oplat (Zgody 2)	Wydział Spraw Administracyjnych (Powst. Warszawskiego 10)	Urząd Stanu Cywilnego (Wielicka 28a)	Urząd Stanu Cywilnego (Lubelska 29)	Biuro Planowania Przestrzennego (Sarego 4)	Wydział Spraw Administracyjnych (Zgody 2)	Wydział Spraw Społecznych (Stachowicza 18)	Wydział Skarbu Miasta (Kasprowicza 29)	Wydział Spraw Administracyjnych (Wielicka 28a)	Urząd Stanu Cywilnego (Zgody 2)	Wydział Mieszkalnictwa (Wielopole 17a)	Wydział Geodezji (Grunwaldzka 8)	Wydział Ewidencji Pojazdów i Kierowców (Powst. Warszawskiego 10)	Wydział Ewidencji Pojazdów i Kierowców (Zgody 2)	Urząd Stanu Cywilnego (Lubelska 27)	Wydział Architektury i Urbanistyki (Rynek Podgórski 1-2)	Wydział Ewidencji Pojazdów i Kierowców (Wielicka 28a)	
2018	4,49	4,88	4,86	4,86	4,83	4,83	4,83	4,68	4,67	4,66	4,65	4,63	4,61	4,61	4,58	4,55	4,36	4,34	4,33	4,30	3,94	3,12
2017	4,5	4,63	4,83	4,81	4,08	4,74	4,69	4,9	4,61	4,7	4,71	4,18	4,77	4,49	4,76	4,55	4,63	3,83	4,45	4,4	4,11	4,37
2016	4,31	4,25	4,77	4,43	4,4	4,73	4,75			4,08	4,53	4,23	4,32	4,71	4,08	4,63	3,93	4,43	4,37	4,47	3,93	3,53
2015	4,2	4,33	4,37	4,77	3,85	4,53	4,51			4,43	4,63	3,6	4,17	4,18	4,2	4,28	4,5	4,58	4,06	3,84	3,65	4,2
2014	4,36	4,45	4,42	4,67	4,36	4,79	4,65			4,55	4,34	4,63	4,72	4,34	4,7	3,86	3,95	4,53	4,31	4,42	3,67	4,11
2013	4,38	4,58	4,7	4,77	4,26	4,59	4,45			4,46	4,2	4,2	4,31	4,38	4,75	4,49	4,55	4,55	4,63	4,52	3,55	4,32
2012	4,23	4,9	4,1	4,47	4,13	4,47	4,05			4,48	4,46	3,98	4,27	4,57	4,79	3,92	4,26	4,15	3,8	4,4	3,62	4,22
2011	4,17	4,85	3,97	4,4	4,3	4,53	3,68			4,34	4,62	4,26	4,24	4,46	4,85	3,16	4,07	4,2	3,74	4,39	3,44	4,62
2010	4,11	4,73	4,24	4,55	4,27	4,46	4,58			4,54	4,33	3,89	3,85	4,5	4,3	4	3,86	4,43	4,04	3,98	2,79	4,14

# Poziom zadowolenia z obsługi w odwiedzanym wydziale UMK

## - okres oczekiwania na załatwienie sprawy

FALA BADANIA	wszystkie wydziały																					
	Wydział Spraw Społecznych (Zgody 2)	Wydział Podatków i Oplat (Wielicka 28a)	Wydział Podatków i Oplat (Zgody 2)	Wydział Podatków i Oplat (Powst. Warszawskiego 10)	Urząd Stanu Cywilnego (Zgody 2)	Wydział Spraw Administracyjnych (Powst. Warszawskiego 10)	Wydział Spraw Administracyjnych (Wielicka 28a)	Wydział Spraw Społecznych (Stachowicza 18)	Biurowo Planowania Przestrzennego (Sarego 4)	Wydział Spraw Administracyjnych (Zgody 2)	Wydział Ewidencji Pojazdów i Kierowców (Powst. Warszawskiego 10)	Wydział Kształtowania Środowiska (Zgody 2)	Urząd Stanu Cywilnego (Lubelska 27)	Urząd Stanu Cywilnego (Wielicka 28a)	Urząd Stanu Cywilnego (Lubelska 29)	Wydział Geodezji (Grunwaldzka 8)	Wydział Skarbu Miasta (Kasprowicza 29)	Wydział Mieszkalnictwa (Wielopole 17a)	Wydział Ewidencji Pojazdów i Kierowców (Zgody 2)	Wydział Architektury i Urbanistyki (Rynek Podgórski 1-2)	Wydział Ewidencji Pojazdów i Kierowców (Wielicka 28a)	
2018	4,17	4,72	4,71	4,68	4,63	4,56	4,44	4,44	4,41	4,40	4,40	4,35	4,35	4,33	4,31	4,28	4,03	4,00	3,90	3,76	3,56	3,17
2017	4,12	4,24	4,68	4,68	4,64	4,85	4,3	4,64	3,75	4,22	4,32	3,9	3,63	3,95	4,75	4,63	4,2	4	4,2	4,26	3,29	4,3
2016	4,03	3,34	4,31	4,42	4,45	4,21	4,47	4,18	4,05	3,71	4,29	4,28	3,87	3,88			3,74	4,11	3,85	4,13	3,81	3,94
2015	3,96	4,32	4,59	4,39	4,04	4,28	4,53	4,06	3,19	3,97	4,24	4,53	3,65	3,7			4,07	4,08	3,73	3,97	3	3,94
2014	3,91	4,11	4,11	4,26	4,28	4,46	4,53	3,89	4,06	4,08	3,88	4,53	3,61	4,42			3,58	3,94	2,41	4,26	3,05	3,53
2013	4,15	3,74	4,62	4,24	4,43	4,72	4,18	4,5	4,33	3,97	3,62	4,51	4,41	4,43			4,53	3,67	3,97	4,4	3,18	4,15
2012	3,88	4,73	4,22	4,13	3,97	4,74	3,85	4,35	3,76	3,68	4,12	3,71	3,74	4,17			4,03	3,7	3,26	3,79	2,83	4,14
2011	3,94	4,82	4,3	4	3,63	4,84	3,35	4,37	3,97	3,77	4,38	3,9	3,57	4,23			4,05	3,93	3	4,2	2,94	4,2
2010	3,74	4,37	4,55	4,39	3,97	4,26	3,92	4,18	3,31	4,03	4,03	3,82	3,87	4,04			3,87	3,25	3,84	3,67	2,03	4,04

# Poziom zadowolenia z obsługi w odwiedzanym wydziale UMK – dotrzymywanie ustalonych terminów

FALA BADANIA	wszystkie wydziały																					
	Wydział Podatków i Oplat (Wielicka 28a)	Urząd Stanu Cywilnego (Zgody 2)	Wydział Podatków i Oplat (Powst. Warszawskiego 10)	Wydział Spraw Administracyjnych (Powst. Warszawskiego 10)	Wydział Spraw Administracyjnych (Wielicka 28a)	Wydział Ewidencji Pojazdów i Kierowców (Powst. Warszawskiego 10)	Wydział Spraw Społecznych (Zgody 2)	Urząd Stanu Cywilnego (Lubelska 27)	Wydział Kształtowania Środowiska (Zgody 2)	Wydział Spraw Administracyjnych (Zgody 2)	Wydział Podatków i Oplat (Zgody 2)	Biurowisko Planowania Przestrzennego (Sarego 4)	Wydział Spraw Społecznych (Stachowicza 18)	Urząd Stanu Cywilnego (Wielicka 28a)	Wydział Mieszkalnictwa (Wielopole 17a)	Wydział Ewidencji Pojazdów i Kierowców (Wielicka 28a)	Urząd Stanu Cywilnego (Lubelska 29)	Wydział Ewidencji Pojazdów i Kierowców (Zgody 2)	Wydział Skarbu Miasta (Kasprowicza 29)	Wydział Geodezji (Grunwaldzka 8)	Wydział Architektury i Urbanistyki Rynek Podgórski 1-2)	
2018	4,56	4,93	4,92	4,89	4,85	4,85	4,84	4,83	4,81	4,75	4,74	4,73	4,63	4,63	4,50	4,44	4,38	4,33	4,32	4,31	4,30	4,18
2017	4,5	4,73	4,79	4,67	4,73	4,81	4,5	4,81	4,44	4,35	4,78	4,83	4,69	4,22	4,93	4,46	4,59	4,57	4,52	4,56	4,58	3,7
2016	4,39	4,21	4,67	4,69	4,9	4,23	4,68	3,84	4,75	4	4,72	4,71	4,51	4,29		4,71	4,23		4,63	4,43	4,15	3,96
2015	4,28	4,22	4,7	4,3	4,15	4,54	4,68	4,62	4,29	4,09	4,7	4,61	4,14	4,14		4,09	4,23		4,56	4,3	4,25	3,61
2014	4,27	4,59	4,61	4,5	4,71	4,27	4,67	4,65	4,68	3,96	4,55	4,53	4,38	4,16		2,83	4,4		4,69	4	4,07	3,69
2013	4,5	4,69	4,84	4,48	4,71	4,79	4,64	4,55	4,81	4,49	4,52	4,6	4,37	4,64		4,33	4,69		4,77	4,07	4,83	3,67
2012	4,34	4,53	4,79	4,53	4,47	4,78	4,49	4,97	4,81	4,21	4,39	4,47	4,34	4,48		3,86	4,61		4,37	3,98	4,1	3,65
2011	4,29	4,1	4,86	4,4	4,55	4,32	4,55	4,9	4,51	4,23	4,45	4,75	4,12	4,53		3,38	4,5		4,71	4,04	4,29	3,41
2010	4,01	4,34	4,27	4,29	4,35	4,47	4,27	4,59	4,13	4,15	4,21	4,04	4,26	3,68		4	4,5		3,93	3,35	4	2,83



# Poziom zadowolenia z obsługi w odwiedzanym wydziale UMK – estetyka budynku, warunki lokalowe

FALA BADANIA	wszystkie wydziały	Wydział Podatków i Opat (Powst. Warszawskiego 10)	Wydział Spraw Społecznych (Zgody 2)	Urząd Stanu Cywilnego (Wielicka 28a)	Wydział Kształtowania Środowiska (Zgody 2)	Urząd Stanu Cywilnego (Zgody 2)	Wydział Ewidencji Pojazdów i Kierowców (Powst. Warszawskiego 10)	Wydział Spraw Administracyjnych (Zgody 2)	Wydział Spraw Administracyjnych (Powst. Warszawskiego 10)	Urząd Stanu Cywilnego (Lubelska 27)	Wydział Podatków i Opat (Zgody 2)	Wydział Spraw Społecznych (Stachowicza 18)	Wydział Architektury i Urbanistyki (Rynek Podgórski 1-2)	Wydział Geodezji (Grunwaldzka 8)	Wydział Ewidencji Pojazdów i Kierowców (Zgody 2)	Wydział Skarbu Miasta (Kasprowicza 29)	Urząd Stanu Cywilnego (Lubelska 29)	Wydział Mieszkalnictwa (Wielopole 17a)	Biurowo Planowania Przestrzennego (Sarego 4)	Wydział Spraw Administracyjnych (Wielicka 28a)	Wydział Ewidencji Pojazdów i Kierowców (Wielicka 28a)	Wydział Podatków i Opat (Wielicka 28a)
2018	4,28	4,72	4,66	4,65	4,65	4,60	4,59	4,57	4,46	4,45	4,40	4,31	4,29	4,24	4,11	4,10	4,00	3,98	3,95	3,95	3,86	3,70
2017	4,25	4,73	4,27	4,29	4,33	4,55	4,43	4,46	4,53	3,6	4,77	3,81	3,75	4,31	4,25	4,36	4,75	4,13	4,51	3,97	3,9	4,31
2016	4,11	4,15	4,43		4	4,28	4,4	4,37	4,36	3,47	4,3	3,82	3,83	4,17	4,14	4,15		3,88	4,38	4,14	3,92	4,41
2015	3,92	3,67	3,53		3,68	4	4,56	4,09	3,78	3,14	3,85	3,62	3,69	4,33	3,31	4,67		3,8	4,2	4,31	4,03	4,13
2014	3,9	4,42	3,43		3,83	4,03	4,58	4,11	4,65	3,32	3,93	4,05	3,6	3,49	3,51	4,08		3,53	4,33	3,86	3,97	3,97
2013	4,08	4,4	3,63		4,43	3,78	4,35	3,57	4,63	3,73	3,83	4,38	3,67	4,52	3,6	4,1		3,68	4,13	4,56	4,29	4,6
2012	4,13	4,27	4,31		3,84	4,1	4,7	4	4,75	3,84	4,17	4,08	3,8	3,75	3,57	4,4		4,1	4,33	4,31	4,22	4,47
2011	4,12	4	4,33		4,13	4,24	4,5	3,94	4,1	3,66	4,34	4,35	3,84	4,15	4,06	4		3,43	4,13	4,63	4,63	4,53
2010	4,1	4,42	4,25		4,22	4,18	4,48	3,97	4,29	3,51	4,15	4,03	4,01	3,66	3,46	4,1		3,95	4,37	4,47	4,52	4,35

# Poziom zadowolenia z obsługi w Centrach Obsługi Klienta UMK – estetyka budynku, warunki lokalowe

FALA BADANIA	wszystkie wydziały	COK al. Powstania Warszawskiego 10	COK os. Zgody 2	pozostałe wydziały	COK ul. Wielicka 28a
2010	4,1	4,43	4,04	3,96	4,44
2011	4,12	4,22	4,14	3,97	4,6
2012	4,13	4,6	3,93	4,04	4,32
2013	4,08	4,47	3,86	3,98	4,48
2014	3,9	4,57	3,8	3,74	3,93
2015	3,92	4,03	3,74	3,94	4,16
2016	4,11	4,31	4,25	3,94	4,14
2017	4,25	4,55	4,41	4,12	4,08
2018	4,28	4,58	4,5	4,18	3,98

# Poziom zadowolenia z obsługi w odwiedzanym wydziale UMK - oznaczenia w budynku, tablice informacyjne

FALA BADANIA	wszystkie wydziały	Urząd Stanu Cywilnego (Zgody 2)	Wydział Spraw Społecznych (Zgody 2)	Urząd Stanu Cywilnego (Wielicka 28a)	Wydział Kształtowania Środowiska (Zgody 2)	Wydział Spraw Administracyjnych (Powst. Warszawskiego 10)	Wydział Podatków i Oplat (Zgody 2)	Wydział Ewidencji Pojazdów i Kierowców (Powst. Warszawskiego 10)	Wydział Spraw Administracyjnych (Zgody 2)	Wydział Podatków i Oplat (Powst. Warszawskiego 10)	Wydział Spraw Administracyjnych (Wielicka 28a)	Urząd Stanu Cywilnego (Lubelska 27)	Wydział Spraw Społecznych (Stachowicza 18)	Biuro Planowania Przestrzennego (Sarego 4)	Wydział Geodezji (Grunwaldzka 8)	Wydział Architektury i Urbanistyki (Rynek Podgórski 1-2)	Wydział Mieszkalnictwa (Wielopole 17a)	Wydział Ewidencji Pojazdów i Kierowców (Zgody 2)	Wydział Skarbu Miasta (Kasprowicza 29)	Wydział Ewidencji Pojazdów i Kierowców (Wielicka 28a)	Urząd Stanu Cywilnego (Lubelska 29)	Wydział Podatków i Oplat (Wielicka 28a)
2018	4,4	4,85	4,66	4,65	4,63	4,63	4,62	4,59	4,57	4,53	4,53	4,52	4,41	4,30	4,30	4,29	4,29	4,23	4,17	4,14	4,00	3,87
2017	4,39	4,64	4,38	4,52	4,44	4,6	4,87	4,44	4,7	4,55	3,95	4,3	4,14	4,73	4,38	4,09	4,05	4,29	4,51	4,28	4,65	4,41
2016	4,29	4,5	4,31		4,21	4,38	4,14	4,43	4,45	4,37	4,14	4,42	3,98	4,72	4,17	4,14	4,41	4,35	4,4	4		4,13
2015	4,25	4,38	4,58		3,92	4	4,52	4,5	4,61	3,83	4,28	4,24	4,08	4,3	4,37	4,07	4	4,09	4,54	4,26		4,3
2014	4,24	4,33	4,25		4,36	4,54	4,29	4,55	4,51	4,42	3,97	4,52	4,18	4,36	3,86	3,99	3,75	4,31	4,23	4,17		4,4
2013	4,38	4,42	4,4		4,58	4,33	4,29	4,4	4,41	4,2	4,58	4,42	4,58	4,38	4,56	3,88	4,13	4,6	4,34	4,35		4,8
2012	4,44	4,7	4,73		4,13	4,4	4,67	4,33	4,68	4,23	4,53	4,81	4,49	4,58	4,34	4,07	4,26	4,56	4,51	4,31		4,38
2011	4,36	4,59	4,83		4,35	4,35	4,59	4,55	4,44	4,4	4,2	4,48	4,66	4,59	4,16	3,92	4,13	4,63	4,07	4,29		4,3
2010	4,21	4,49	4,54		4,23	4,21	4,11	4,29	4,23	4,14	4,47	4,04	3,93	4,17	3,84	4,17	4,11	3,9	4,46	4,55		4,29

# Poziom zadowolenia z obsługi w odwiedzanym wydziale UMK - dostępność wydziału dla osób niepełnosprawnych

FALA BADANIA	wszystkie wydziały																					
	Urząd Stanu Cywilnego (Zgody 2)	Wydział Podatków i Opat (Zgody 2)	Wydział Ewidencji Pojazdów i Kierowców (Powst. Warszawskiego 10)	Wydział Spraw Społecznych (Zgody 2)	Wydział Spraw Administracyjnych (Powst. Warszawskiego 10)	Wydział Kształtowania Środowiska (Zgody 2)	Wydział Spraw Administracyjnych (Zgody 2)	Wydział Architektury i Urbanistyki (Rynek Podgórski 1-2)	Wydział Podatków i Opat (Powst. Warszawskiego 10)	Wydział Ewidencji Pojazdów i Kierowców (Wielicka 28a)	Wydział Spraw Administracyjnych (Wielicka 28a)	Urząd Stanu Cywilnego (Wielicka 28a)	Wydział Podatków i Opat (Wielicka 28a)	Wydział Geodezji (Grunwaldzka 8)	Wydział Ewidencji Pojazdów i Kierowców (Zgody 2)	Urząd Stanu Cywilnego (Lubelska 27)	Wydział Skarbu Miasta (Kasprowicza 29)	Wydział Spraw Społecznych (Stachowicza 18)	Urząd Stanu Cywilnego (Lubelska 29)	Biuro Planowania Przestrzennego (Sarego 4)	Wydział Mieszkalnictwa (Wielopole 17a)	
2018	4,05	5,00	4,85	4,76	4,71	4,68	4,59	4,50	4,42	4,36	4,33	4,19	4,08	4,00	3,80	3,67	3,63	3,63	3,61	2,50	2,23	1,63
2017	4,34	4,92	4,83	4,16	4,67	4,18	4,87	4,96	4,53	4,39	4,38	4,53	4,5	4,25	4,76	4,38	1,75	3,86	3,79	4,43	4,57	3,14
2016	3,86	4	4,14	4,5	4,13	4,67	2,67	4,09	4,13	4,33	4,08	4,22		4,24	4,11	5	1,56	4	4		2,57	2,9
2015	3,88	3,89	3,36	4,56	4,32	3,44	4,16	4,24	3,97	3,36	4,5	4,42		4,63	4,26	3,4	2,81	4,23	3,32		1,6	1,86
2014	3,67	3,22	3,67	4,68	4,07	4,56	3,95	4,08	4,06	4,47	3,53	4		4,06	3,21	3,71	2,48	3,48	4,6		2,39	2,42
2013	4,25	4,5	4,14	4,68	3,92	4,39	4,69	4,5	4,28	4,96	4,07	4,63		4,2	4,72	5	2,77	4,12	4,69		3,67	3,3
2012	3,92	4,25	4,08	3,86	4,69	4,08	4,5	4,66	3,89	4,5	3,8	4,3		3,93	3,85	4,74	2,07	3,93	4,19		1,87	3,07
2011	3,86	4,55	4,09	4,44	4,9	4,18	4,14	4,3	2,5	4,03	4,2	4,41		4,23	3,19	4,27	1,58	2,63	3,33		3	2,53
2010	3,56	4,2	3,7	4,28	4,54	3,81	4	3,35	3,99	3,96	4,21	4,41		4,14	3,42	3,3	2,08	3,96	3,43		2,03	2,26

## Poziom zadowolenia z obsługi w Centrach Obsługi Klienta UMK – dostępność wydziału dla osób niepełnosprawnych

FALA BADANIA	wszystkie wydziały	COK al. Powstania Warszawskiego 10	COK os. Zgody 2	COK ul. Wielicka 28a	pozostałe wydziały
2010	3,56	4,01	3,75	4,25	3,19
2011	3,86	4,23	4,28	4,28	2,87
2012	3,92	4,11	4,45	4,01	3,5
2013	4,25	4,65	4,58	4,3	3,99
2014	3,67	4,58	3,78	3,85	3,32
2015	3,88	3,83	3,92	4,51	3,35
2016	3,86	4,52	3,97	4,18	3,48
2017	4,34	4,23	4,78	4,42	4,06
2018	4,05	4,64	4,59	4,18	3,67

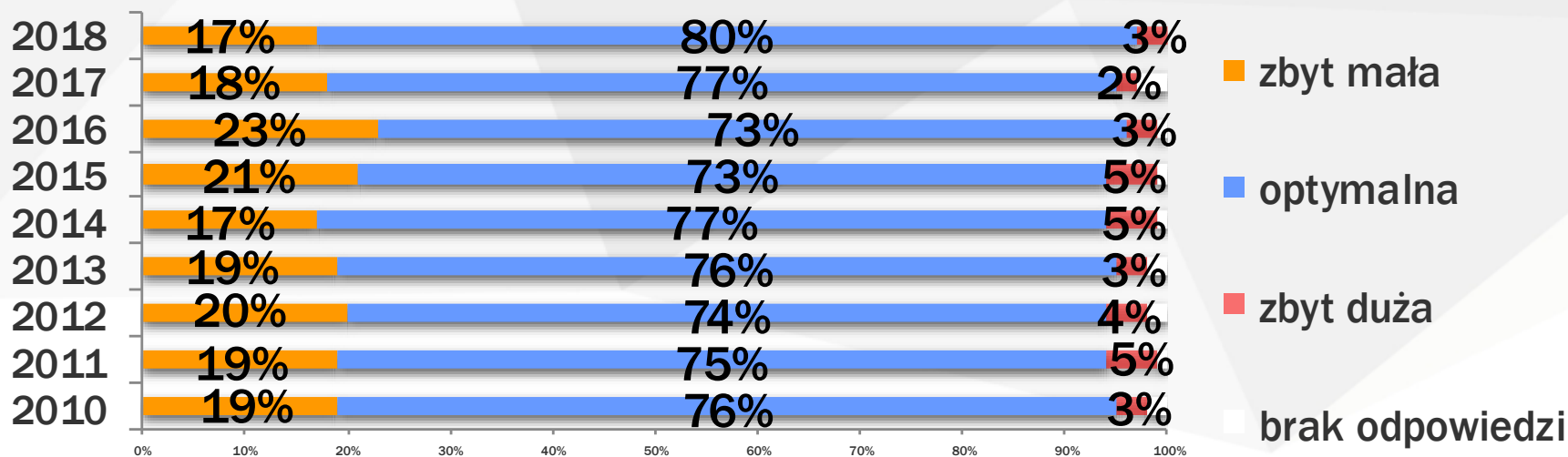
# Poziom zadowolenia z obsługi w odwiedzanym wydziale UMK – liczba miejsc parkingowych

FALA BADANIA	wszystkie wydziały	Urząd Stanu Cywilnego (Wielicka 28a)	Wydział Spraw Społecznych (Zgody 2)	Wydział Skarbu Miasta (Kasprowicza 29)	Wydział Geodezji (Grunwaldzka 8)	Wydział Podatków i Opiłat (Zgody 2)	Wydział Spraw Administracyjnych (Zgody 2)	Wydział Spraw Społecznych (Stachowicza 18)	Wydział Architektury i Urbanistyki (Rynek Podgórski 1-2)	Wydział Ewidencji Pojazdów i Kierowców (Powst. Warszawskiego 10)	Wydział Kształtowania Środowiska (Zgody 2)	Wydział Spraw Administracyjnych (Wielicka 28a)	Wydział Ewidencji Pojazdów i Kierowców (Wielicka 28a)	Urząd Stanu Cywilnego (Zgody 2)	Wydział Podatków i Opiłat (Wielicka 28a)	Wydział Spraw Administracyjnych (Powst. Warszawskiego 10)	Wydział Ewidencji Pojazdów i Kierowców (Zgody 2)	Urząd Stanu Cywilnego (Lubelska 29)	Wydział Podatków i Opiłat (Powst. Warszawskiego 10)	Wydział Mieszkalnictwa (Wielopole 17a)	Biuro Planowania Przestrzennego (Sarego 4)	Urząd Stanu Cywilnego (Lubelska 27)
2018	2,82	3,71	3,45	3,42	3,40	3,25	3,12	3,08	3,07	3,00	2,95	2,69	2,63	2,53	2,52	2,47	2,20	2,14	1,95	1,77	1,75	1,70
2017	2,86	3,32	1,75	3,84	3,39	3,45	2,57	2,18	2,45	2,6	2,17	3,71	3,38	2,95	3,3	2,82	1,71	2,7	2,81	2,79	3,66	1,63
2016	2,51		1,82	3,02	3,26	1,76	1,71	2,43	2,87	3,03	1,42	3,61	3,21	1,56	4,09	2,86	1,09		2,74	1,89	1,4	1,93
2015	2,72		2,65	3,65	3,41	1,76	3,11	2,14	2,15	2,89	3	4,3	4,13	2,26	4,54	2,17	1,41		1,55	1,27	2,11	1,77
2014	2,52		1,27	3	2,4	1,39	1,35	3,69	1,57	3,63	1,4	4,1	4,21	1,47	3,85	3,93	1,25		2,88	1,67	2,09	2,39
2013	2,3		1,36	3,18	1,45	1,05	1,32	3,61	1,24	2	1,45	4,38	4,61	1,42	4,54	1,96	1,15		2,35	2,57	3,38	2,42
2012	2,26		3,2	2,55	1,55	1,53	2,88	2	1,27	1,41	1,57	3,96	4,34	2,34	4,12	1,41	2,54		2,6	2,82	1,84	1,52
2011	2,3		3,25	1,81	1,43	1,42	1,55	1,64	1,07	3,05	1,58	4,2	4,09	2,94	4,17	3,23	2,15		2,63	1,76	2,22	1,36
2010	2,22		3	2,83	2,23	1,33	1,8	1,9	1,32	2	1,37	4,08	3,97	1,4	3,96	2,74	1,61		2,21	2,15	2,86	1,93

# Poziom zadowolenia z obsługi w Centrach Obsługi Klienta – liczba miejsc parkingowych

FALA BADANIA	wszystkie wydziały	COK os. Zgody 2	pozostałe wydziały	COK ul. Wielicka 28a	COK al. Powstania Warszawskiego 10
2010	2,22	1,47	2,09	4	2,31
2011	2,3	1,96	1,71	4,15	3
2012	2,26	2,18	1,98	4,14	1,73
2013	2,3	1,29	2,28	4,51	2,08
2014	2,52	1,36	2,34	4,06	3,55
2015	2,65	2,4	2,45	4,31	2,26
2016	2,51	1,56	2,54	3,61	2,87
2017	2,86	2,42	2,94	3,44	2,73
2018	2,82	2,9	2,85	2,79	2,56

# Liczba pracowników w odwiedzanym wydziale UMK

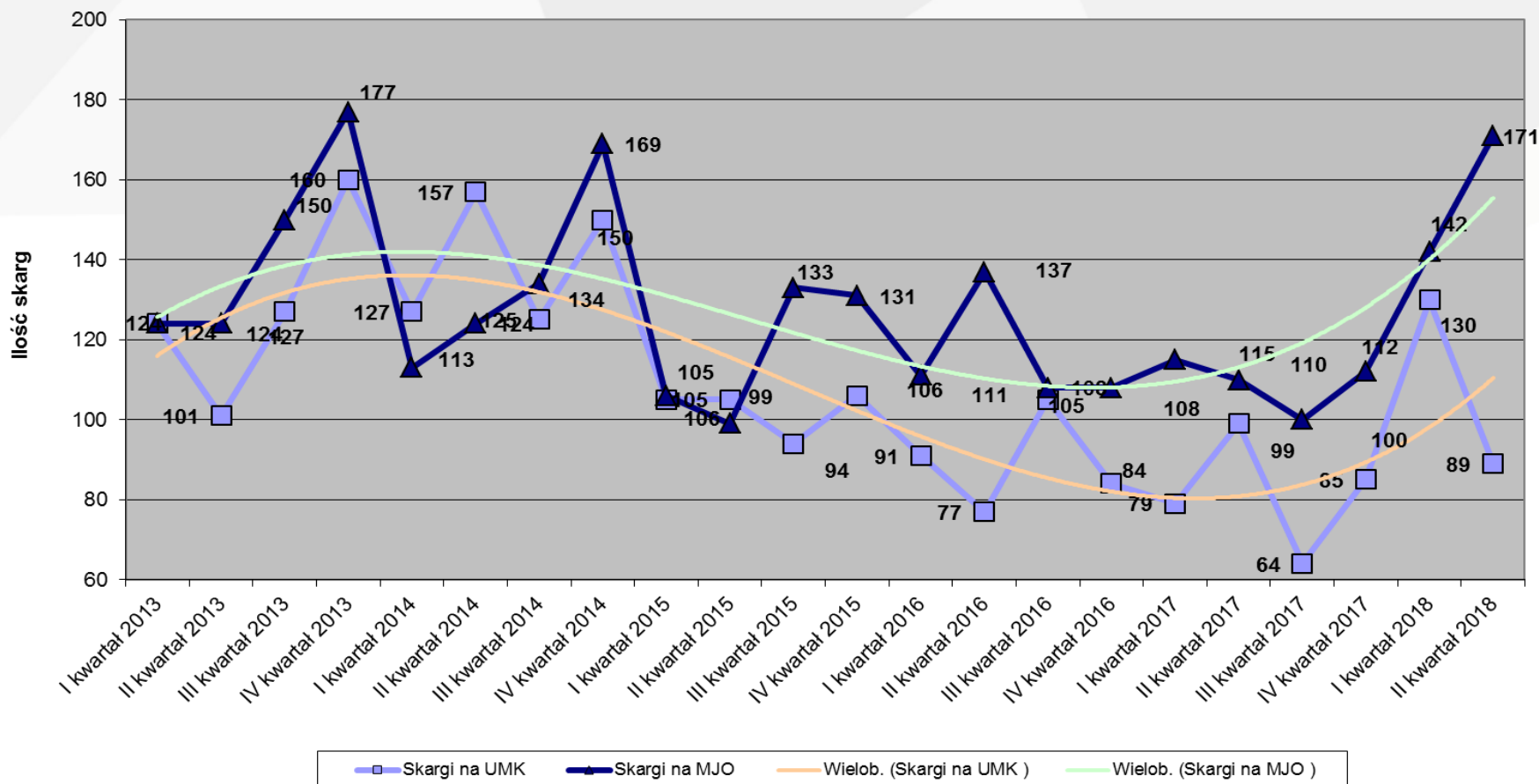


- W porównaniu z poprzednią falą badania w roku 2018 odsetek opinii, że liczba pracowników w odwiedzanym wydziale jest zbyt mała zmniejszył się o 1 punkt procentowy.
- Najwięcej ocen pozytywnych w roku 2018 („optymalna, taka jak trzeba” liczba pracowników) dotyczyło: Biura Planowania Przestrzennego (96 proc.), Wydziału Kształtowania Środowiska i Wydziału Spraw Społecznych przy os. Zgody 2 (po 93%) oraz Wydziału Spraw Administracyjnych przy ul. Wielickiej 28a i Wydziału Geodezji (po 92%), a także Wydziału Skarbu Miasta (89 proc.).
- Relatywnie najgorzej pod tym względem postrzegane są następujące komórki organizacyjne UMK: Wydział Ewidencji Pojazdów i Kierowców przy ul. Wielickiej 28a (44 proc.), Wydział Ewidencji Pojazdów i Kierowców przy al. Powstania Warszawskiego 10 (41 proc.) i Wydział Ewidencji Pojazdów i Kierowców przy os. Zgody 2 (39 proc.).



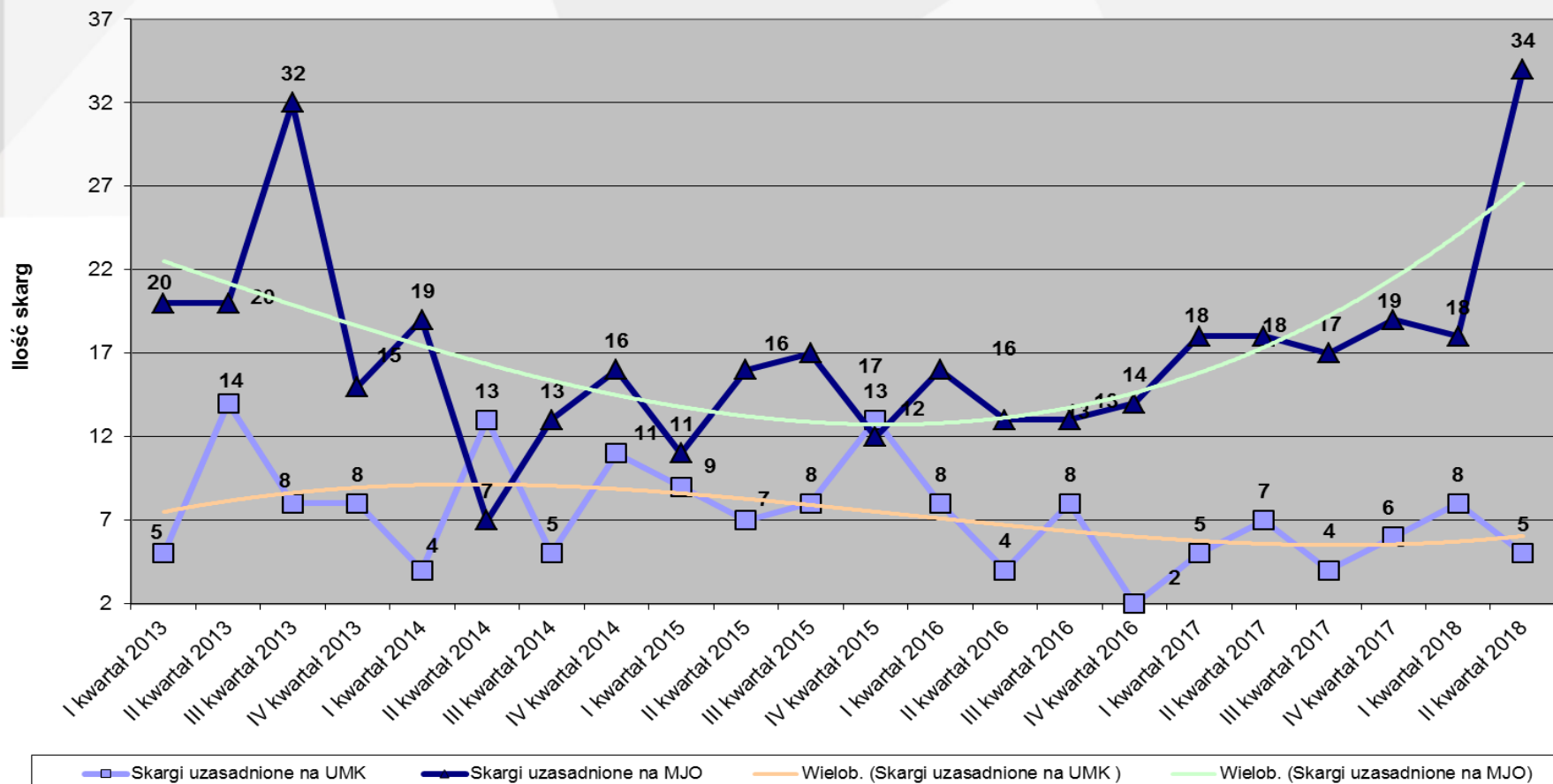
# Załatwione skargi dotyczące UMK

Skargi załatwione w rozbiściu na UMK i MJO - trendy  
(bez skarg na spółki miejskie, PINB, organy dzielnic oraz nie dotyczących Gminy Miejskiej Kraków)



# Uzasadnione skargi złożone przez klientów UMK

Skargi uzasadnione w rozbiciu na UMK i MJO - trendy



# Komentarz

- Dodatkową ilustracją wyników badań mogą być informacje na temat skarg i wniosków, dotyczących działalności Urzędu Miasta Krakowa.
- Rekordowo wysoką liczbę załatwionych skarg dotyczących UMK odnotowano w IV kwartale roku 2013 (160 załatwionych skarg) i II kwartale roku 2014 (158).
- Z kolei największą ilość uzasadnionych skarg na działalność Urzędu odnotowano w II kwartale 2013 (14 uzasadnionych skarg). Rekordowo niską ilość uzasadnionych skarg (2) odnotowano w IV kwartale roku 2016. Od początku roku 2017 odnotowano od 4 do 8 uzasadnionych skarg na pracę UMK (kwartalnie).
- Poniżej prezentujemy dane dotyczące uzasadnionych skarg w podziale na komórki organizacyjne UMK, które biorą udział w niniejszym badaniu ankietowym.
  - W roku 2013 najwięcej uzasadnionych skarg dotyczyło Wydziału Skarbu Miasta (6) i Wydziału Ewidencji Pojazdów i Kierowców (4).
  - W roku 2014 najwięcej uzasadnionych skarg odnosiło się do Wydziału Spraw Administracyjnych, Wydziału Architektury i Urbanistyki oraz Wydziału Ewidencji Pojazdów i Kierowców (po 6).
  - Z kolei roku 2015 największą liczbę uzasadnionych skarg odnotowano w odniesieniu do Wydziału Architektury i Urbanistyki (5) oraz Urzędu Stanu Cywilnego, Wydziału Kształtowania Środowiska i Wydziału Spraw Administracyjnych (po 4).
  - W 2016 roku najwięcej uzasadnionych skarg skierowano na działalność dwóch komórek UMK: Wydziału Architektury i Urbanistyki oraz Wydziału Spraw Społecznych (po 4).
  - W roku 2017 najwięcej skarg uzasadnionych dotyczyło Wydziału Architektury i Urbanistyki (5).



**LOKALNE  
BADANIA  
SPOŁECZNE**

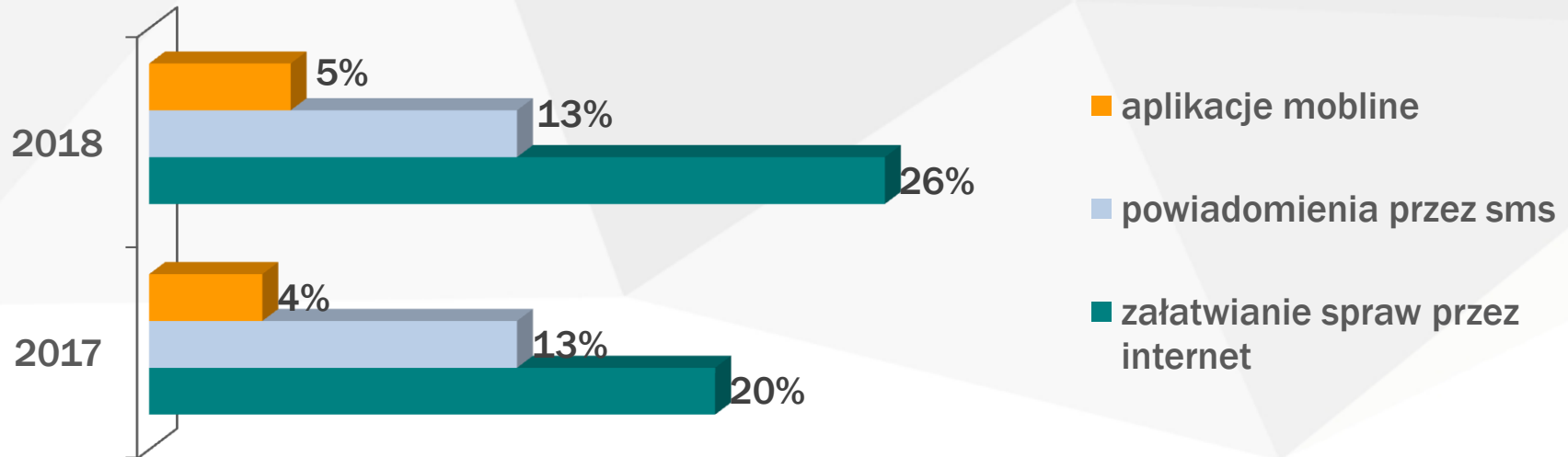
WSPIERAMY LOKALNĄ POLSKĘ!

**Usługi świadczone drogą elektroniczną**

 **Kraków**



# Korzystanie z elektronicznych kanałów obsługi



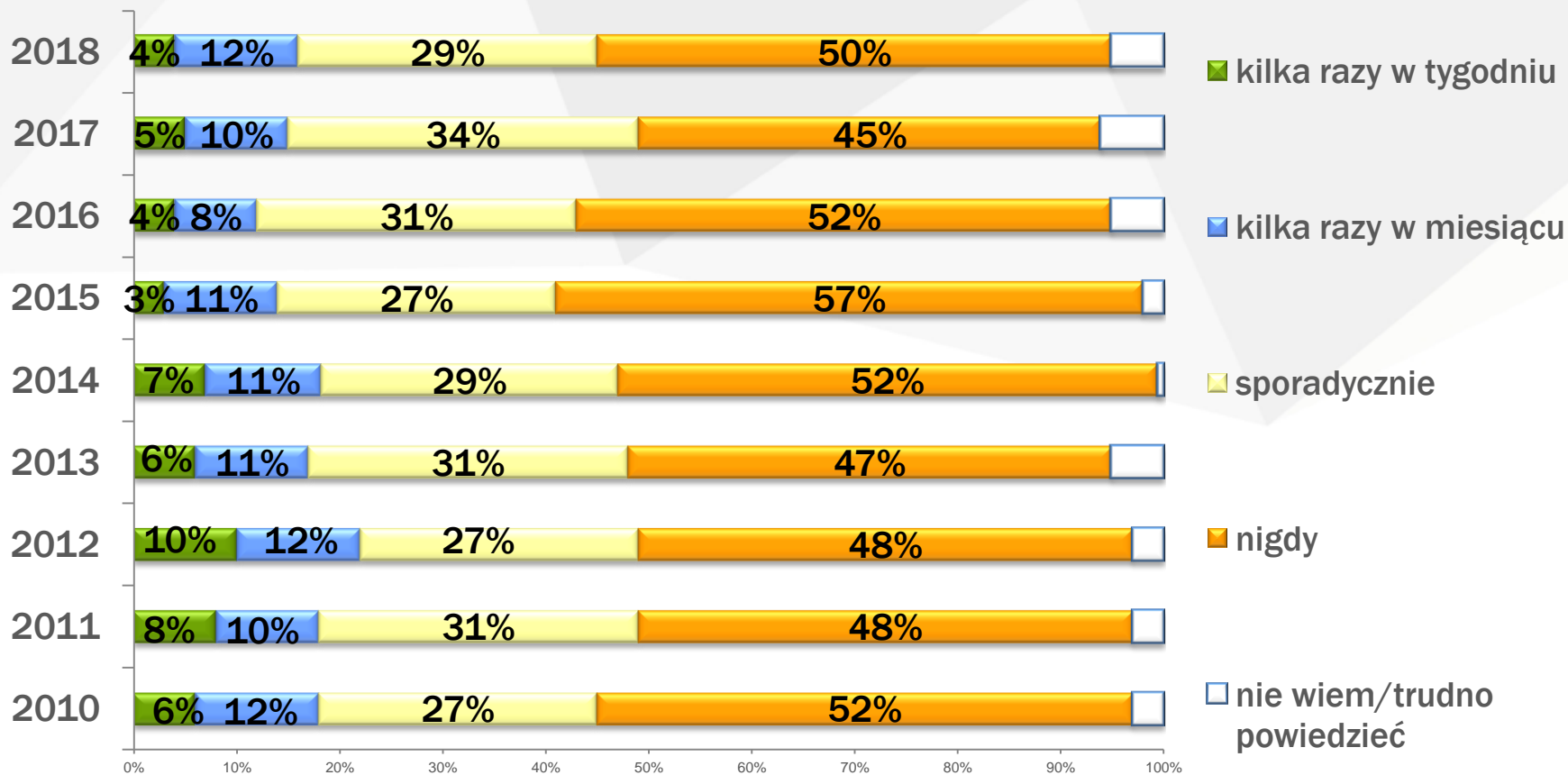
- 32 proc. badanych klientów UMK korzystało przynajmniej z jednego z elektronicznych kanałów obsługi.
- Najwyższe odsetki użytkowników elektronicznych kanałów obsługi odnotowano wśród badanych z wykształceniem wyższym (36 proc.), natomiast najniższe – w grupie klientów, którzy przybyli do urzędu w celu uzyskania informacji (23 proc.), odwiedzających UMK po raz pierwszy w dniu realizacji pomiaru (17 proc.) oraz wśród osób w wieku lat 60 i starszych (20 proc.).

# Ocena elektronicznych kanałów obsługi

	powiadomienia przez sms		aplikacje mobilne		załatwianie spraw przez internet	
	2017	2018	2017	2018	2017	2018
bardzo dobrze (5)	63%	61%	36%	21%	43%	33%
raczej dobrze (4)	23%	17%	33%	23%	34%	37%
średnio, przeciętnie (3)	3%	6%	8%	21%	15%	16%
raczej źle (2)	0%	1%	3%	0%	4%	2%
bardzo źle (1)	3%	2%	0%	3%	1%	4%
nie wiem, trudno powiedzieć	8%	13%	20%	32%	3%	8%
<b>średnia w skali 1-5</b>	<b>4,57</b>	<b>4,55</b>	<b>4,28</b>	<b>3,88</b>	<b>4,19</b>	<b>4,01</b>

- Respondenci oceniali wykorzystywane przez siebie kanały obsługi, co oznacza, że wyniki prezentowane w powyższej tabeli uzyskano przy zupełnie innych podstawach procentowania.
- Zarówno w roku 2017, jak i 2018 szczególnie wysokie oceny zebrała usługa powiadomień przesyłanych przez sms.
- W tegorocznym badaniu, na drugim miejscu znalazła się możliwość załatwiania spraw przez internet. 70 proc. pozytywnie ocenia ten rodzaj obsługi klienta UMK, natomiast odmienną opinię na ten temat wyraża 6 proc. badanych.
- W porównaniu do roku 2017 znacząco zmniejszył się udział pozytywnych ocen funkcjonowania aplikacji mobilnych.

# Oglądalność strony internetowej UMK



# Komentarz

- Respondenci oceniali przede wszystkim internetową stronę UMK: [www.krakow.pl](http://www.krakow.pl) (Magiczny Kraków), jednak część opinii mogła dotyczyć również strony [www.bip.krakow.pl](http://www.bip.krakow.pl). Obie witryny są wzajemnie powiązane, zaś wielu użytkowników postrzega je jako integralną całość (m.in. takie wnioski płyną z przeprowadzonych w czerwcu 2010 r. badań jakościowych). Zatem powyższe wyniki należy interpretować jako ogólną ocenę obu oficjalnych stron internetowych Urzędu.
- W 2018 roku ze wspomnianych stron korzysta 45 proc. klientów Urzędu, co oznacza spadek o 4 punkty procentowe 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 tej instytucji (dane za lata 2011-2018). Ich użytkownikami najczęściej są respondenci między 30. a 39. rokiem życia (56 proc.), osoby z wykształceniem wyższym (60 proc.), a także klienci instytucjonalni (59 proc.).



# Ocena strony internetowej UMK

Kategoria oceny	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Możliwość ściągania dokumentów i formularzy	3,98	4,05	4,31	4,25	4,25	4,13	4,13	4,19	4,24
Aktualność zamieszczanych informacji	3,8	4	4,1	4,19	4,05	4,06	4,16		4,2
Możliwość sprawdzenia na jakim etapie znajduje się sprawa klienta	3,57	3,97	4,03	4,04	3,93	4,02	3,97	4	4,16
Wygoda korzystania	3,96	3,87	3,97	3,98	3,97	3,85	3,85	3,89	3,98
Wygląd, szata graficzna	3,96	3,98	4,01	3,97	3,98	3,88	3,9	3,93	3,97
Przejrzystość i czytelność	3,82	3,79	3,9	3,84	3,93	3,76	3,79	3,8	3,87
Możliwość znalezienia potrzebnych informacji	3,83	3,76	3,88	3,83	3,93	3,82	3,77	3,74	3,85
Możliwość wyszukiwania pracowników/wydziałów	3,53	3,7	3,71	3,74	3,84	3,64	3,7	3,64	3,81
Możliwość zadawania pytań przez Internet	3,43	3,69	3,51	3,62	3,78	3,68	3,65	3,59	3,78

# Komentarz

- Osoby korzystające ze stron internetowych UMK odpowiadały na pytanie o jej ocenę.
- W powyższej tabeli zamieszczone zostały średnie oceny uzyskane przy wykorzystaniu skali pięciostopniowej.
- Średnie oceny dotyczące niemal wszystkich obszarów są zbliżone do opinii umiarkowanie pozytywnej. Wyniki uzyskane w ramach kolejnych pomiarów są zbliżone (podobna kolejność w rankingu).
- Użytkownicy stron internetowych UMK najbardziej pozytywnie postrzegają możliwość ściągania formularzy i dokumentów, aktualność zamieszczanych informacji oraz możliwość sprawdzenia, na jakim etapie znajduje się ich sprawa. Najwięcej wątpliwości budzą szeroko rozumiane kwestie związane z interaktywnością i użytkowym wymiarem strony (ograniczone możliwości korzystania z usług świadczonych drogą elektroniczną).



**LOKALNE  
BADANIA  
SPOŁECZNE**

WSPIERAMY LOKALNĄ POLSKĘ!

# Rekomendacje i wnioski

 **Kraków**



# Rekomendacje i wnioski (1/3)

- Tegoroczne wyniki pokazują, że dotychczasowa polityka w zakresie podnoszenia jakości obsługi klienta w UMK przynosi założone efekty i powinna być kontynuowana. Na uwagę zasługuje przede wszystkim wzrost wartości kluczowego wskaźnika, jakim jest średni, ogólny poziom satysfakcji z obsługi. W roku 2017 wynosił on 4,24, natomiast obecnie wzrósł do 4,34. Dodajmy, że jest to rekordowy wynik, dotychczas nienotowany w żadnym z pomiarów realizowanych w UMK przez firmę LBS od roku 2010. Warto nadmienić, że nieznacznie zwiększył się również poziom zadowolenia z obsługi podczas ostatniej wizyty.
- Nawiązując do pozytywnych wyników badania zaleca się publikację kluczowych informacji z niniejszego raportu. Pozyskane dane dobrze świadczą o działaniach podejmowanych przez urząd na rzecz poprawy jakości obsługi klienta i powinny zostać upowszechnione. Innymi słowy, warto komunikować lokalnej opinii publicznej informacje, które mogą sprzyjać kreowaniu pozytywnego wizerunku urzędu, ale również budowaniu zaufania do administracji publicznej. W związku z powyższym rekomenduje się przygotowanie informacji prasowej oraz zamieszczenie streszczenia wyników badań na stronie internetowej UMK oraz w mediach społecznościowych.

# Rekomendacje i wnioski (2/3)

- W roku 2018 średnia ogólna ocena pracy wszystkich wydziałów wzrosła do 4,48 (w skali 1-5). Wskaźnik ten rósł w latach 2010-2012, następnie zmniejszał się w latach 2013-2015, po czym ponownie odnotowano trend pozytywny.
- W większości przypadków COK uzyskują wyniki powyżej średniej dla wszystkich wydziałów, natomiast pozostałe komórki organizacyjne nieco „zaniżają” poziom satysfakcji klienta. W roku 2018 najwyższy rezultat odnotowano w przypadku COK przy ul. Powstania Warszawskiego 10, zaś na kolejnych pozycjach znalazły się: COK przy os. Zgody 2, COK przy ul. Wielickiej 28a, a następnie – pozostałe komórki organizacyjne UMK.
- Najwyższe oceny zostały uzyskane w przypadku następujących kategorii: wygląd zewnętrzny i ubiór personelu, uprzejmość, kompetencje, komunikatywność oraz pomocność i uczynność personelu. Zdecydowanie największą bolączką jest **brak odpowiedniej liczby miejsc parkingowych**. Relatywnie niskie oceny dotyczą dostępności dla osób niepełnosprawnych, możliwości kontaktu telefonicznego, czy okresu oczekiwania na załatwienie sprawy.
- **32 proc.** badanych klientów UMK korzystało przynajmniej z jednego z elektronicznych kanałów obsługi.
- **45 proc.** uczestników pomiaru odwiedza internetowe strony UMK, przy czym odsetek ten zmniejszył się o 4 punkty procentowe w porównaniu z rokiem ubiegłym.

# Rekomendacje i wnioski (3/3)

- W szczególności zaleca się kontynuację następujących kierunków działań:
  - 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.

# Dane kontaktowe

## KONTAKT:

**LOKALNE BADANIA SPOŁECZNE**

ul. Kaliskiego 39/8

01-476 Warszawa

tel./faks (22) 254 53-60

tel. kom. 608 534 795

e-mail: **[LBS@lokalnebadania.com](mailto:LBS@lokalnebadania.com)**



Zapraszamy do odwiedzenia strony internetowej [www.lokalnebadania.com](http://www.lokalnebadania.com)  
oraz naszego serwisu rynków i społeczności lokalnych **Polska w Pigułce**