



Kraków

BADANIE SATYSFAKCJI KLIENTA URZĘDU MIASTA KRAKOWA

Raport z badania

Kraków, listopad 2025 r.

4**WPROWADZENIE I METODOLOGIA****6****METRYCZKA****11****CEL WIZYTY I CZĘSTOTLIWOŚĆ ODWIEDZIN****15****OGÓLNA OCENA URZĘDU****23****OCENA OBSŁUGI W WYDZIALE****51****ELEKTRONICZNE KANAŁY OBSŁUGI****58****STRONA INTERNETOWA URZĘDU MIASTA****65****DODATKOWE UWAGI****70****WNIOSKI I REKOMENDACJE**

JAK CZYTAĆ RAPORT?

W raporcie wyniki w podziale na badane grupy zostały oznaczone poniższymi grafikami (w prawym górnym rogu):



Klienci załatwiający sprawę urzędową stacjonarnie



Klienci załatwiający sprawę urzędową online

W celu utrzymania maksymalnej przejrzystości i czytelności na slajdach zastosowano:

- wartości procentowe bez miejsc po przecinku, stąd też w pewnych sytuacjach odsetki poszczególnych odpowiedzi nie sumują się do 100%, a do 99% czy 101%; wyjątkiem są niskie wartości (poniżej 1%), dla których podano dwa miejsca po przecinku;
- wartości średnie zaokrąglone do dwóch miejsc po przecinku.

Wyniki:

- z badania stacjonarnego przedstawiono na ogół oraz w podziale na wydziały i ich szczegółowe lokalizacje;
- z badania online przedstawiono tylko na ogół – ze względu na niższą liczebność zebranych ankiet oraz dysproporcję pomiędzy wydziałami.

Podstawą procentowania poszczególnych pytań jest liczba osób odpowiadających na dane pytanie:

- jeśli pytanie zadawane było wszystkim respondentom to nie zamieszczano powtórnie informacji o wielkości próby (znajduje się na slajdzie 5);
- jeśli pytanie było filtrujące i odpowiadała na nie część respondentów informacja o tym znajduje się w dolnej części slajdu;
- należy zachować ostrożność w interpretacji wyników dla poszczególnych lokalizacji – występują w nich niskie liczebności zebranych ankiet. Im mniejsza jest próba tym większe ryzyko błędnego wnioskowania.



W przypadku wartości średnich:

- wykluczono odpowiedzi „nie wiem, trudno powiedzieć” lub/i „odmowa odpowiedzi”.

W miejscach gdzie było to możliwe porównano wyniki z obecnego pomiaru z rokiem 2024 (NIE SĄ TO TESTY STATYSTYCZNE):



oznacza wynik niższy niż w 2024 roku



oznacza wynik wyższy niż w 2024 roku

Wszelkie dodatkowe adnotacje:

- (istotne z punktu widzenia czytelnika) znajdują się na dole slajdu.



Raport to wynik badania zadowolenia klientów Urzędu Miasta Krakowa, które zostało przeprowadzone w okresie od **24 września do 31 października 2025** roku na reprezentatywnej próbie 1200 respondentów. Badanie zrealizowała firma DANA E Sp. z o.o., a jego celem było **zrozumienie potrzeb oraz poziomu satysfakcji klientów załatwiających sprawy urzędowe zarówno stacjonarne, jak i za pośrednictwem Internetu**. W ramach pomiaru przebadano klientów z **39 stacjonarnych lokalizacji UMK** (16 wydziałów). Liczba respondentów w ramach poszczególnych punktów odzwierciedla udział obsługiwanych klientów (struktura została wyliczona na podstawie danych przekazanych przez UMK).

W badaniu zastosowano **systematyczny dobór respondentów** – do udziału zapraszano co trzeciego klienta wychodzącego z danej lokalizacji. Badanie wśród klientów stacjonarnych zostało zrealizowane techniką **TAPI** (*tablet assisted personal interview*), czyli bezpośredniego indywidualnego wywiadu kwestionariuszowego z wykorzystaniem tabletu. Badanie wśród klientów online zostało natomiast zrealizowane techniką **CAWI** (*computer-assisted web interview*), czyli wspomaganego komputerowo wywiadu przy pomocy strony WWW. Klientów korzystających z usług UMK online zapraszano do badania za pośrednictwem wiadomości e-mail wysyłanej po zakończeniu obsługi urzędowej. Łącznie w badaniu wzięło udział 1200 respondentów:

- **TAPI:** próba **1005** klientów UMK;
- **CAWI:** próba **195** klientów UMK.

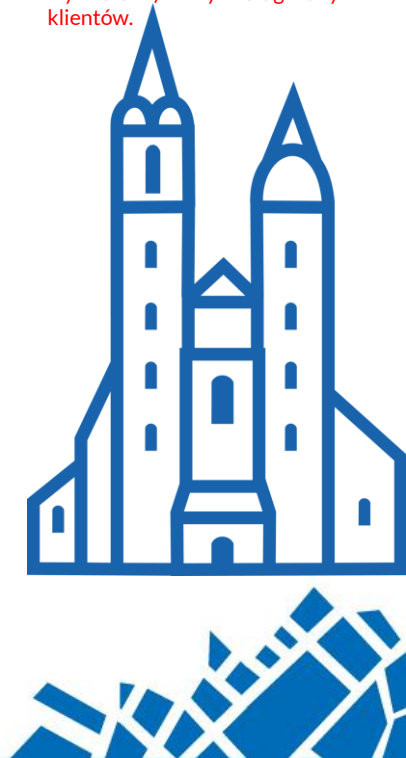


Wydział	Skrót	Lokalizacja	Liczba ankiet w 2025	Suma ankiet	Liczba ankiet w 2024*	Liczba ankiet 2023*
Wydział Architektury i Urbanistyki	AU	ul. Mogilska 41	40	40	40	51
Wydział Planowania Przestrzennego	BP	ul. Mogilska 41	40	40	40	30
Wydział Edukacji i Projektów Edukacyjnych	EK	ul. Stachowicza 18	31	31	30	20
Wydział Geodezji	GD	ul. Grunwaldzka 8	40	40	40	30
Wydział Skarbu Miasta	GS	ul. Kasprowicza 29	40	55	40	35
		ul. Grunwaldzka 8	15		27	-
Wydział Ewidencji Pojazdów i Kierowców	KM	al. Powstania Warszawskiego 10	30	130	30	30
		os. Zgody 2	20		20	25
		ul. Wielicka 28a	20		20	25
		ul. Kamieńskiego 11 lok. Nr M1	20		20	-
		al. Bora-Komorowskiego 41 lok. Nr B213	20		20	-
		ul. Stawowa 61 lok. Nr 193	20		20	-
Biuro Architekta Miasta	AM	ul. Biskupia 18	15	15	15	15
Wydział Mieszkalnictwa	ML	Rynek Podgórski 1	40	40	40	31
		ul. Wielicka 28A	16		15	-
Wydział Organizacji i Nadzoru - Dziennik Podawczy	OR	al. Powstania Warszawskiego 10	25	86	25	-
		os. Zgody 2	20		20	-
		pl. Plac Wszystkich Świętych 3-4	25		25	-
		al. Powstania Warszawskiego 10	35		36	20
Wydział Podatków i Opłat	PD	os. Zgody 2	35	131	40	25
		ul. Wielicka 28a	31		30	25
		ul. Nowohucka 1	30		25	-
		ul. Zabłocie 22	15		15	-
Wydział ds. Przedsiębiorczości i Innowacji	PI	al. Bora-Komorowskiego 41 lok. nr B213 (Centrum Serenada)	15	30	-	-
		al. Powstania Warszawskiego 10	25		25	20
Wydział Spraw Administracyjnych	SA	os. Zgody 2	20	131	20	25
		ul. Wielicka 28a	25		25	25
		ul. Kamieńskiego 11 lok. Nr M1 (Galeria Bonarka)	20		20	-
		al. Bora-Komorowskiego 41 lok. Nr B213 (Centrum Serenada)	20		20	-
		ul. Stawowa 61 lok. Nr 157 (Galeria Bronowice)	21		20	-
		ul. Lubelska 29	31		30	20
Urząd Stanu Cywilnego	S.C.	os. Zgody 2	25	96	26	20
		ul. Wadowicka 8W	20		20	20
		ul. Lubelska 27	20		19	21
		ul. Stachowicza 18	30		30	20
Krakowskie Centrum Świadczeń	SO	Os. Zgody 2	30	60	30	30
Wydział Polityki Społecznej, Równości i Zdrowia	SZ	ul. Jana Dekerta 24	40	40	40	20
Wydział ds. Środowiska, Klimatu i Powietrza	WS	Rynek Podgórski 1	25	40	-	-
		ul. Wielopole 17A	15		-	-
SUMA	16		1005	1005	1013	603

*w 2024 uwzględniono również Wydział Gospodarki Komunalnej i Klimatu – 15 ankiet oraz Wydział ds. Jakości Powietrza – 40 ankiet. Ze względu na zmiany organizacyjne w strukturze UMK w 2025, wydziały te nie zostały uwzględnione.

*w 2023 uwzględniono również Wydział Kształtowania Środowiska lokalizację os. Zgody 2 - 20 ankiet. W 2024 roku tej lokalizacji nie uwzględniono w pomiarze.

UWAGA! Niskie liczebności. Liczba wywiadów jest odzwierciedleniem niższej (w porównaniu z innymi wydziałami) liczby obsługiwanych klientów.





METRYCZKA



PŁEĆ



2025

46%

2024

51%

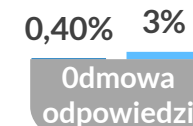
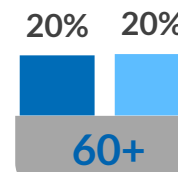
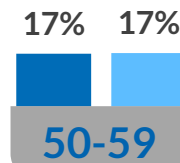
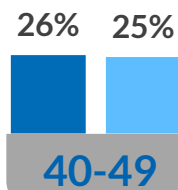
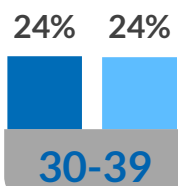
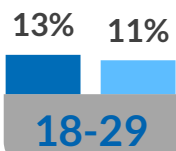


54%

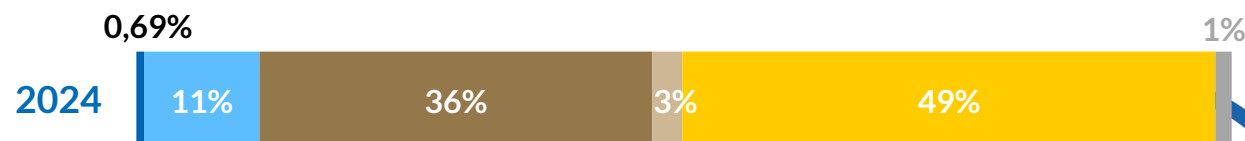
49%

WIEK

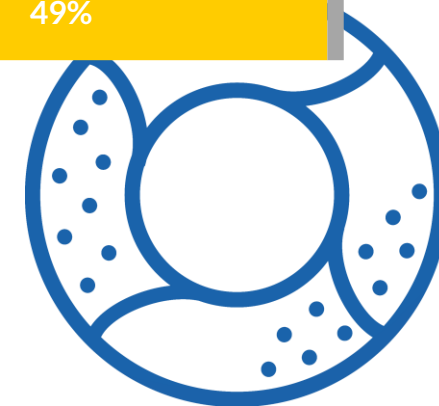
■ 2025 ■ 2024



WYKSZTAŁCENIE

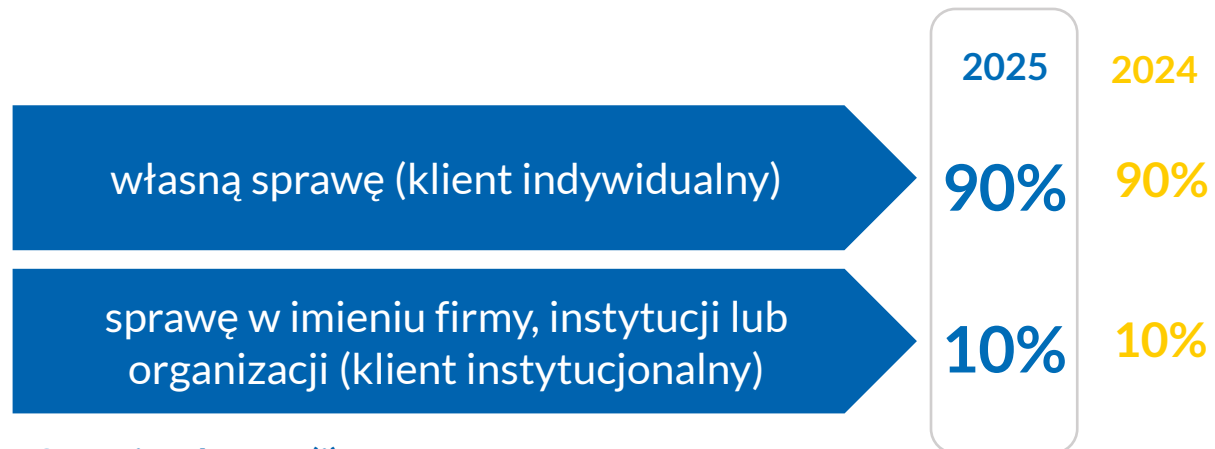


- niepełne podstawowe/podstawowe/gimnazjalne
- zasadnicze zawodowe
- średnie (liceum, technikum)
- pomaturalne/ policealne
- wyższe
- odmowa

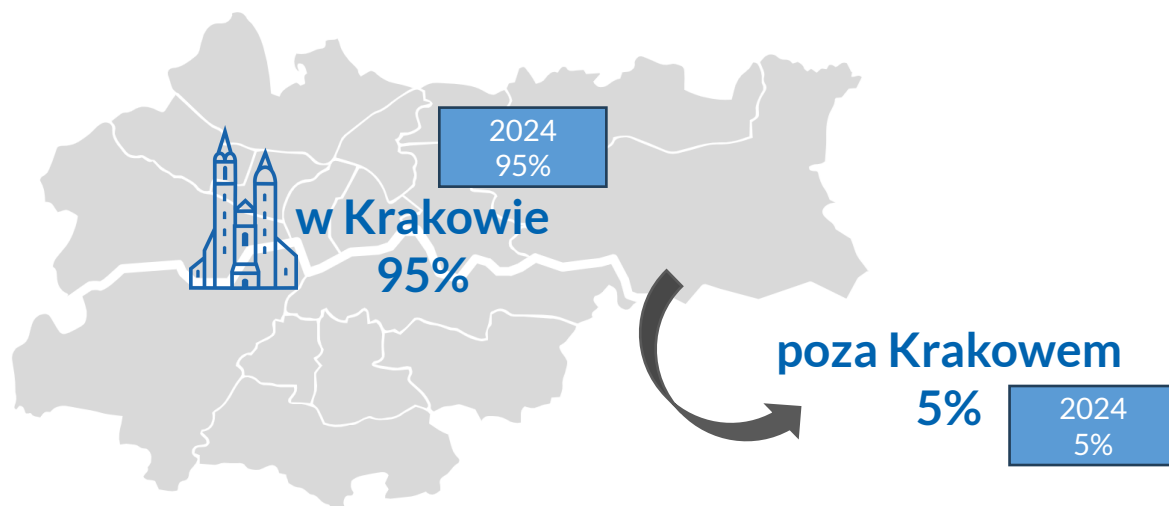




Czy podczas dzisiejszej wizyty w UMK załatwia(a) Pan(i)...



Czy mieszka Pan(i)...



Jakiej jest Pan(i) narodowości?



PŁEĆ

2025

2024



53%

51%

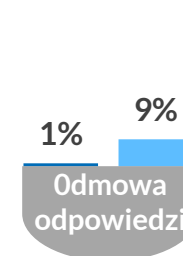
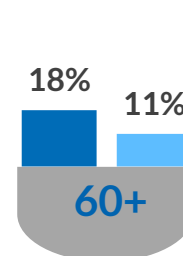
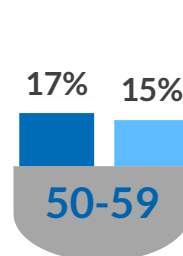
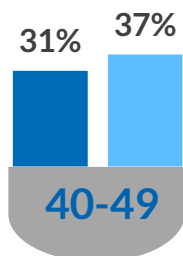
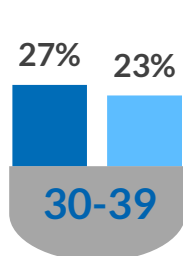
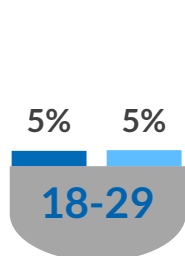


47%

49%

WIEK

■ 2025 ■ 2024



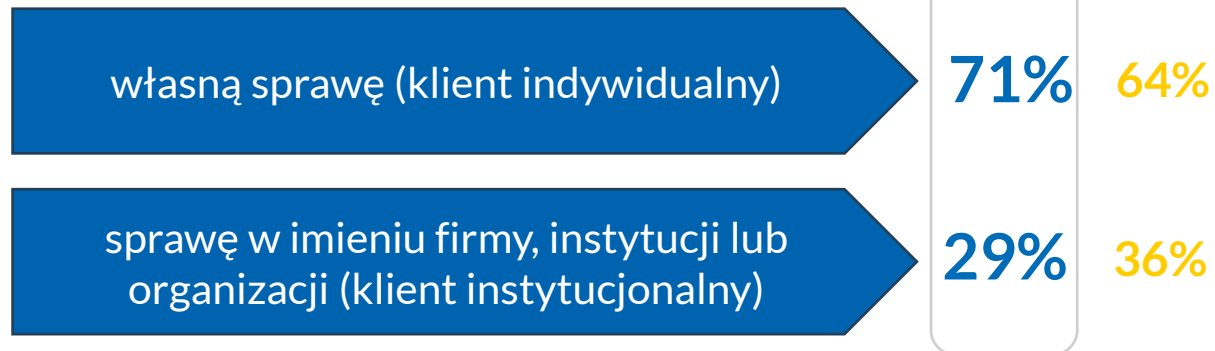
WYKSZTAŁCENIE



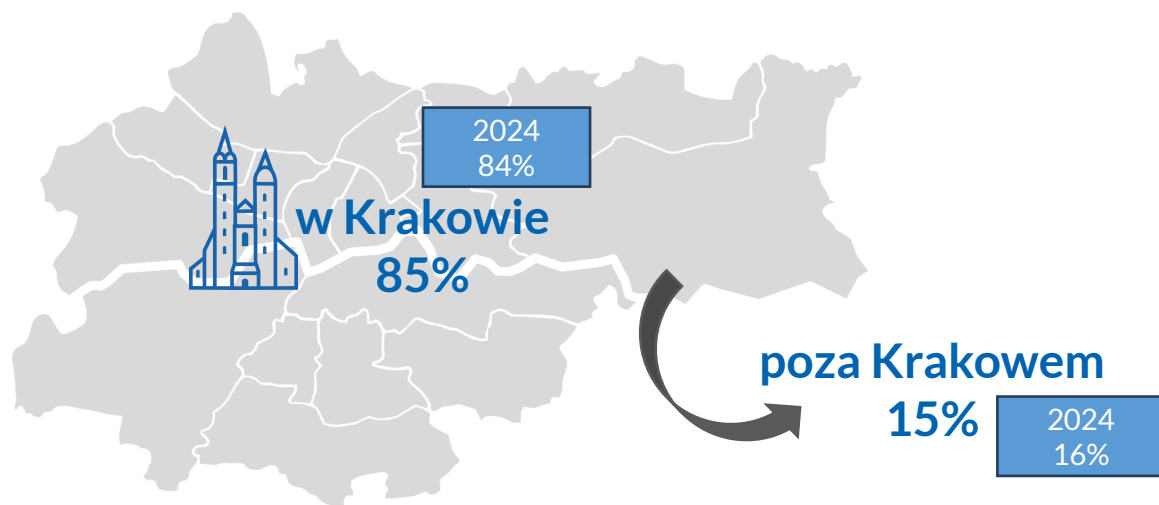
- niepełne podstawowe/podstawowe/gimnazjalne
- zasadnicze zawodowe
- średnie (liceum, technikum)
- podyplomowe/ policealne
- wyższe
- odmowa



Czy przez Internet załatwia(a) Pan(i)...



Czy mieszka Pan(i)...



Jakiej jest Pan(i) narodowości?



Odmowa odpowiedzi: 1,03%

W jakiej komórce organizacyjnej załatwia(a) Pan(i) dzisiaj sprawę za pośrednictwem Internetu?

Wydział Środowiska, Klimatu i Powietrza	31% (60 osób)
Wydział Geodezji	11% (22 osoby)
Wydział Podatków i Opłat	11% (21 osób)
Kancelaria Prezydenta	7% (13 osób)
Wydział Spraw Administracyjnych	5% (10 osób)
Urząd Stanu Cywilnego	5% (9 osób)
Wydział Ewidencji Pojazdów i Kierowców	5% (9 osób)
Wydział Architektury i Urbanistyki	4% (8 osób)
Biuro Architekta Miasta	3% (6 osób)
Wydział Gospodarki Komunalnej i Infrastruktury	3% (6 osób)
Wydział Planowania Przestrzennego	3% (6 osób)
Wydział Mieszkalnictwa	2% (4 osoby)
Wydział Polityki Społecznej, Równości i Zdrowia	2% (4 osoby)
Wydział Skarbu Miasta	2% (3 osoby)
Krakowskie Centrum Świadczeń	1% (2 osoby)
Wydział Bezpieczeństwa i Zarządzania Kryzysowego	1% (1 osoba)
Wydział Dialogu i Kontaktu Obywatelskiego	1% (1 osoba)
Wydział ds. Przedsiębiorczości i Innowacyjności	1% (1 osoba)
Wydział ds. Turystyki	1% (1 osoba)
Wydział Edukacji i Projektów Edukacyjnych	1% (1 osoba)
Wydział Kultury	1% (1 osoba)
Inne*	3% (6 osób)

*Inne:

- Zarząd Dróg Miasta Krakowa: 2
- Komunikacji Społecznej: 1
- MPO Sp. z o.o.: 1
- Opieka nad zwierzętami: 1
- Spółdzielnia Mieszkaniowa: 1



CEL WYŻYTY I CZĘSTOTLIWOŚĆ ODWIEDZIN



W jakim celu odwiedził(a) Pan(i) dzisiaj Urząd Miasta Krakowa?



Miałem(am) do załatwienia sprawę w UMK

2025

85%

2024

92%



Potrzebałem(am) uzyskać informację

15%

8%

W jaki sposób umówił(a) się Pan(i) na dzisiejszą wizytę w Urzędzie Miasta Krakowa?



Nie umawiałem(am) się wcześniej na wizytę

2025

95%

2024

88%



Umówiłem(am) się telefonicznie

3%

7%

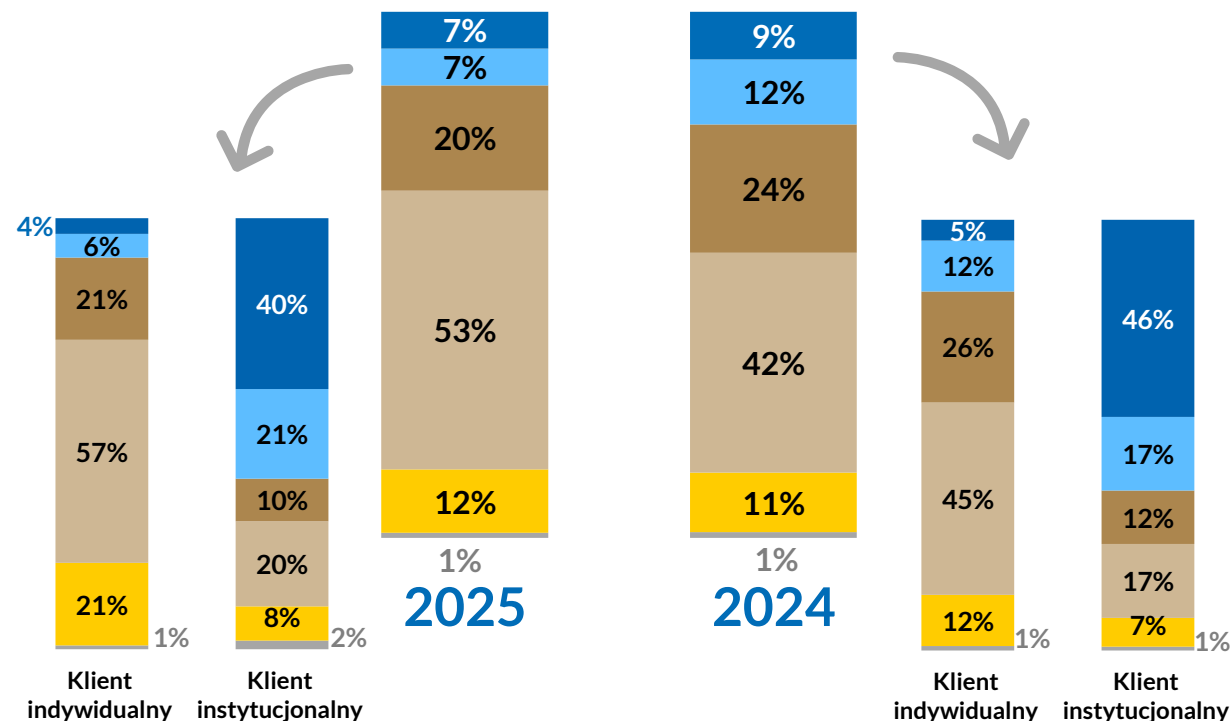


Umówiłem(am) się przez Internet

2%

5%

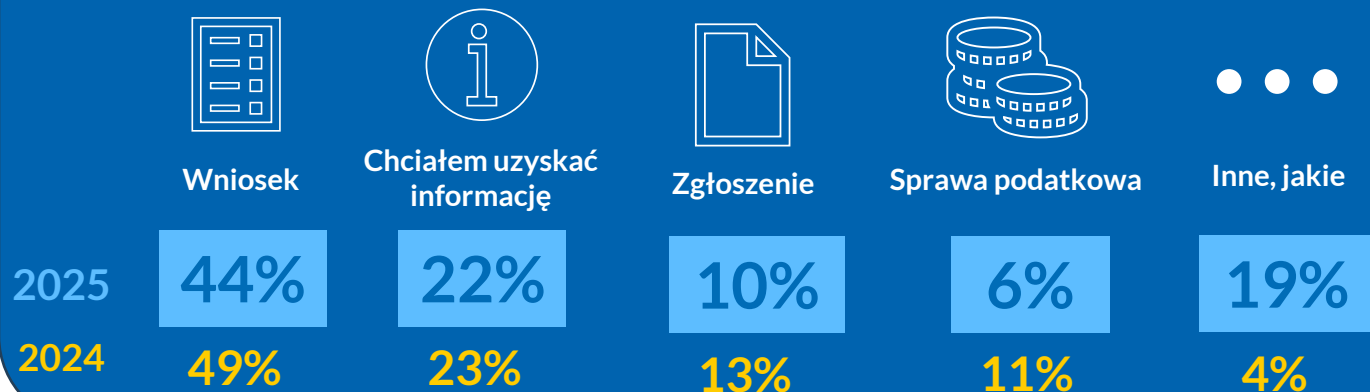
Jak często w ciągu ostatnich 12 miesięcy załatwiał(a) Pan(i) sprawy w Urzędzie Miasta Krakowa?



- Mniej więcej raz w miesiącu lub częściej
- Mniej więcej raz na kwartał
- Mniej więcej raz na pół roku
- Mniej więcej raz na rok lub rzadziej
- Jestem tutaj pierwszy raz
- Nie wiem, trudno powiedzieć

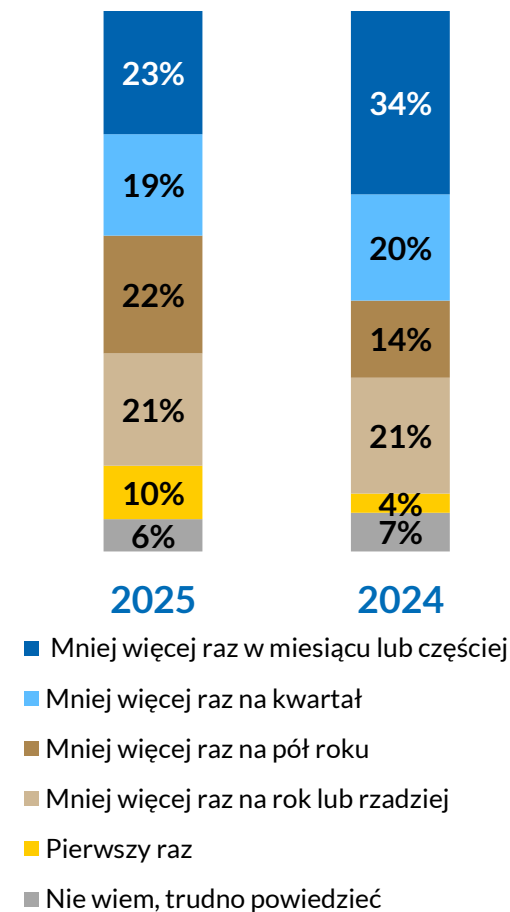


Jaką sprawę urzędową załatwiał(a) Pan(i) za pośrednictwem Internetu?



„Karma dla kotów wolnożyjących”
 „Wsparcie merytoryczne, pomoc w nawiązaniu współpracy”
 „Uzgodnienie lokalizacyjne infrastruktury technicznej – przyłącza ciepłownicze”
 „Zgłoszenie nielegalnych nośników reklamowych”
 „Archiwum Wydziału Geodezji – analiza materiałów”

Jak często w ciągu ostatnich 12 miesięcy załatwiał(a) Pan(i) sprawy w Urzędzie Miasta Krakowa?



- Zdecydowana większość klientów stacjonarnych odwiedziła Urząd Miasta ze względu na **załatwienie sprawy (85%)**. Jedynie **15% potrzebowało uzyskać informację**. Odsetek klientów uzyskujących informacje stacjonarnie w urzędzie wzrósł o 7 p.p. względem poprzedniego pomiaru.
- **Za pośrednictwem Internetu** klienci najczęściej **składali wnioski** (m.in. o przyznanie świadczeń/dotacji, wydanie zezwolenia/opinii czy dokumentu - 44%) oraz **próbowali uzyskać informacje** (22%). Znacznie rzadziej realizowali zgłoszenia (np. prac, interwencji, organizacji wydarzeń) czy sprawy podatkowe. **Co istotne, mężczyźni częściej za pośrednictwem Internetu poszukują informacji (29% vs. 15%) oraz realizują zgłoszenia (14% vs. 6%).**
- Zdecydowana większość klientów stacjonarnych (**95%**) **zadeklarowała, że nie umawiali się wcześniej na wizytę w Urzędzie**. Jedynie 3% skorzystało z możliwości umówienia telefonicznego, a 2% z internetowego systemu rezerwacji wizyt.
- W ciągu ostatnich 12 miesięcy co drugi badany załatwiał sprawy w Urzędzie Miasta Krakowa mniej więcej raz na rok lub rzadziej (53%), natomiast jedna piąta określiła tę częstotliwość jako mniej więcej raz na pół roku (20%). Co dziesiąty badany deklarował odwiedzenie Urzędu pierwszy raz (12%), a co 14 raz na kwartał (7%) oraz raz na miesiąc lub częściej (7%). Zauważyć należy, że **klienci instytucjonalni załatwiają sprawy w urzędzie znaczenie częściej niż indywidualni** – niemal połowa z nich odwiedza UMK raz w miesiącu lub częściej (40% vs. 4%). Analogiczna sytuacja dotyczy klientów Wydziału Środowiska, Klimatu i Powietrza - niemal połowa z nich (43%) odwiedza urząd raz w miesiącu lub częściej.
- **Wśród klientów online**, co drugi badany deklarował, że odwiedza urząd raz na pół roku lub rzadziej (53%), a pozostała część załatwiając sprawy w urzędzie robi to mniej więcej raz na kwartał lub częściej (42%). Warto zauważyć, że w poprzednim pomiarze częstotliwość załatwiania spraw w urzędzie przez klientów online był odwrotny.



OGÓLNA OCENA URZĘDU



© Jan Graczyński

Proszę przypomnieć sobie wszystkie wizyty w Urzędzie Miasta Krakowa w ostatnich 12 miesiącach i wskazać które odpowiedzi w ramach poszczególnych aspektów lepiej pasują do Pana(i) doświadczeń.

0,40% 0,69%	2025 2024	Niemita, nieżyczliwa	obsługa	Miła, życzliwa	2025 2024	99% 97%	
0,36% 2%	2025 2024	Niewydolny	system kolejkowy (pobieranie numerków)	Sprawny	2025 2024	99% 97%	
0,30% 1%	2025 2024	Brak	zaangażowanie i wsparcie pracowników w załatwienie sprawy	Jest	2025 2024	98% 97%	
0,60% 1%	2025 2024	Niskie	kompetencje i profesjonalizm pracowników	Wysokie	2025 2024	98% 97%	
0,70% 2%	2025 2024	Niekompletność i niezrozumiałość	udzielane informacje	Kompletność i zrozumiałość	2025 2024	98% 96%	
1% 2%	2025 2024	Słabe	oznakowanie (informacyjne) budynków	Dobre	2025 2024	98% 95%	
2% 3%	2025 2024	Mała	dostępność miejsc siedzących podczas oczekiwania na obsługę	Duża	2025 2024	98% 94%	
1% 2%	2025 2024	Nieodpowiednia	organizacja pracy	Dobra	2025 2024	97% 95%	
2% 3%	2025 2024	Długi	czas obsługi	Krótki	2025 2024	97% 94%	
2% 4%	2025 2024	Długi	czas oczekiwania na obsługę	Krótki	2025 2024	96% 94%	
3% 8%	2025 2024	Nadmiernie rozbudowane	procedury administracyjne	Proste	2025 2024	95% 89%	
3% 3%	2025 2024	Niedogodne	godziny otwarcia urzędu	Dogodne	2025 2024	94% 94%	
3% 4%	2025 2024	Długie	oczekiwanie na ostateczne załatwienie sprawy	Krótkie	2025 2024	94% 92%	

KATEGORYZACJA ASPEKTÓW



cechy pracowników

98%



przestrzeń i udogodnienia

97%



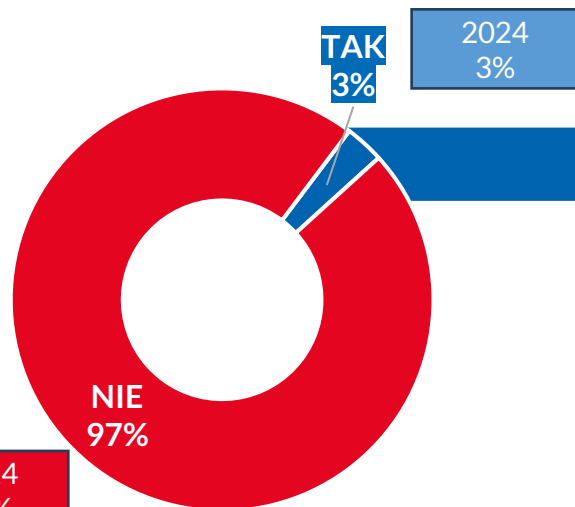
efektywność

96%





Czy poza wskazanymi powyżej aspektami dostrzega Pan(i) jeszcze jakieś mocne lub słabe strony Urzędu Miasta Krakowa?



„Mało miejsc siedzących dla oczekujących. Bardzo słabe oznakowanie miejsca punktu. Należy zrealizować oznakowania miejsca tego biura wejściach z parkingu i przed budynkiem.”

„Nie da się zarezerwować wizyty online powyżej godziny 15:15 przez to muszę brać wolny dzień aby przyjść. Nie da się nawet wtedy gdy urząd jest do 18 czynny”

„Są wymagane dokumenty, które w świetle prawa nie są wymagane do pozwolenia budowy”

„Mało miejsc siedzących w lokalu”



Dobra organizacja

2025

21%

2024

3%



Brak parkingu/mała liczba miejsc

2025

15%

2024

19%



Nadmierna biurokracja

2025

12%

2024

3%



Długi czas oczekiwania

2025

6%

2024

9%



Brak możliwości załatwienia sprawy online

2025

3%

2024

13%



Problem z kontaktem telefonicznym

2025

0%

2024

9%



Inne

2025

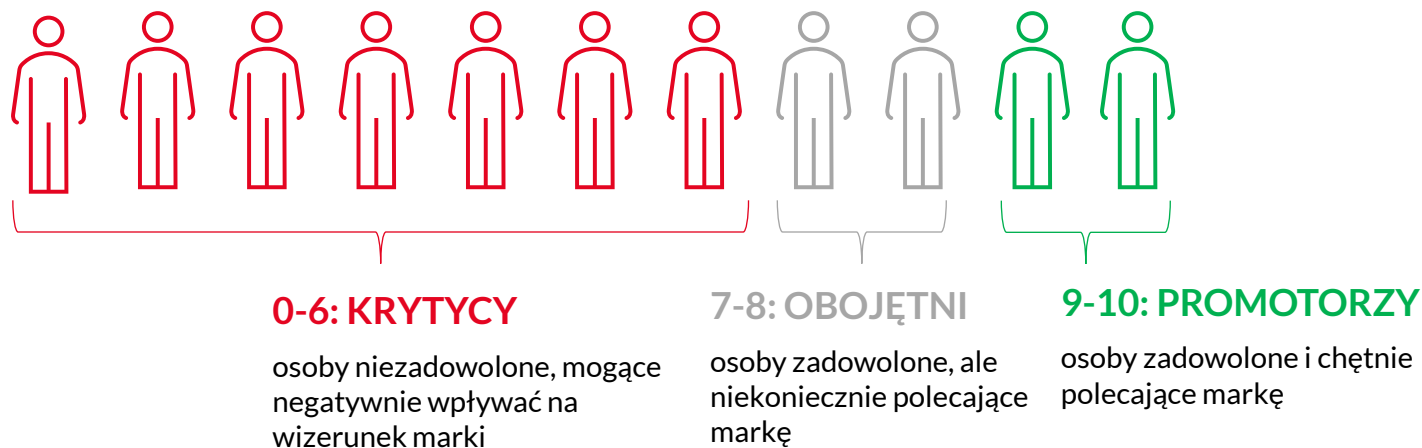
42%

2024

38%

NPS (ang. *Net Promoter Score*) to metoda oceny lojalności i satysfakcji klientów.

Ocena NPS pochodzi od klientów, którzy odpowiadają na pytanie „Na ile prawdopodobne jest, że polecisz firmę/produkt X swoim znajomym czy rodzinie?”. Jednakże uznano, iż konstrukcja pytania w jego oryginalnym brzemieniu nie jest odpowiednia w badaniu satysfakcji klientów urzędu i z tego względu w badaniu zastosowano uproszczoną formę „Jak ogólnie ocenia Pan Urząd Miasta Krakowa/ Wydział X? Proszę ocenić go na skali od 0 do 10”. Na potrzeby raportu posłużono się metodologią wskaźnika NPS do analizy wyników.



$$\text{NPS} = \% \text{ PROMOTORÓW} - \% \text{ KRYTYKÓW}$$

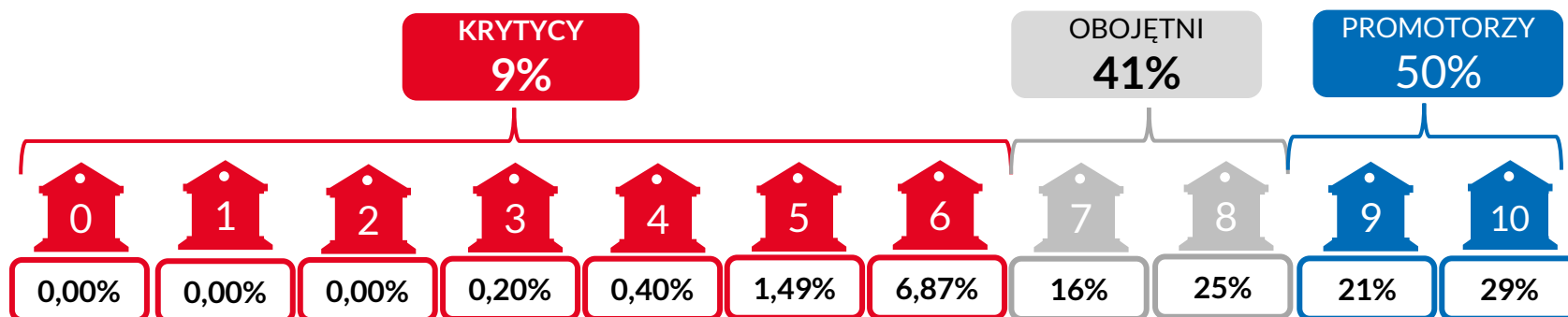
NPS przyjmuje wartość od **-100** do **+100**. Jeśli wynik jest ujemny, oznacza to, że marka ma więcej krytyków niż zwolenników. Jeśli wynik wynosi co najmniej zero, zachodzi sytuacja odwrotna. Nie można jednoznacznie określić jaki wynik NPS jest odpowiedni („dobry”), przy czym przyjmuje się, że każdy wynik poniżej zera wymaga poprawy ze strony marki.

Korzyści z stosowania NPS:

- **wymierny i miarodajny** – wynik pomiaru jest wymierną liczbą pozwalającą na ocenę stosunku klientów do marki;
- **pozwała na benchmarking** – porównywanie osiąganego wyniku w zestawieniu z innymi markami;
- **mierzony systematycznie pozwala śledzić jak kształtuje się lojalność klientów**;
- **szybki i prosty** – nie wymaga skomplikowanych analiz, rozbudowanych kwestionariuszy czy zaawansowanej wiedzy statystycznej;
- **powszechnie stosowany** zarówno przez marki mniejsze, jak i większe.



Jak ogólnie ocenia Pan(i) Urząd Miasta Krakowa?

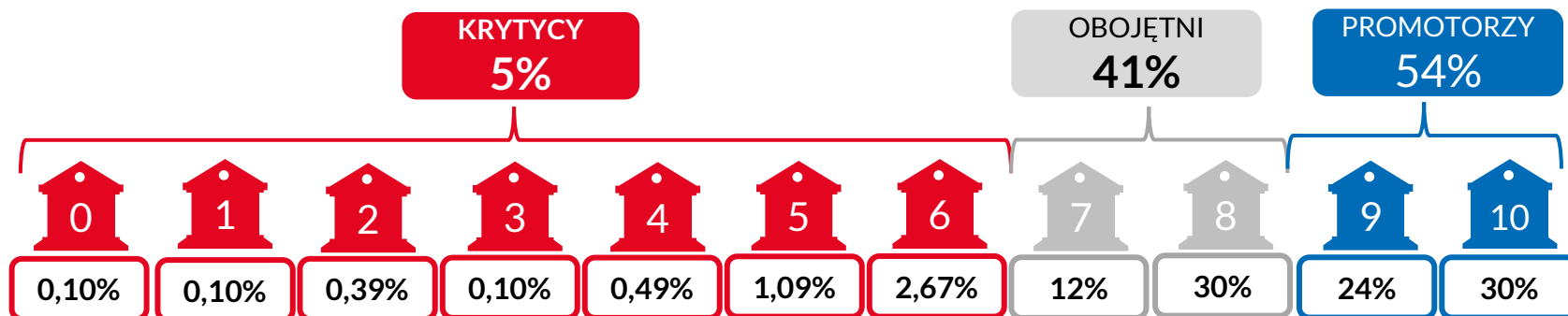


Klient indywidualny: 39
Klient instytucjonalny: 51

18-29 lat: 40
30-39 lat: 49
40-49 lat: 40
50-59 lat: 39
60 lat i więcej: 34

BADANIE STACJONARNE -2025

NPS= 41
NPS = %PROMOTORÓW - %KRYTYKÓW



Klient indywidualny: 48
Klient instytucjonalny: 57

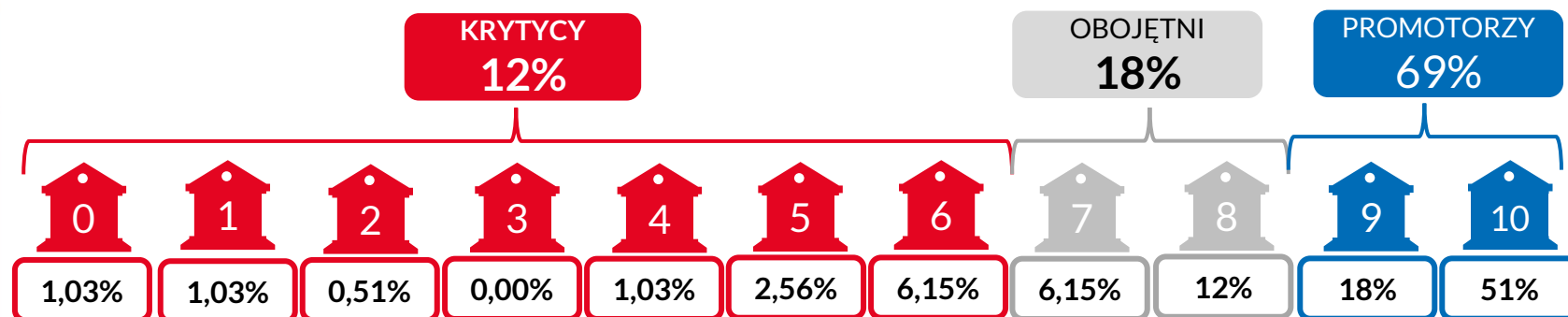
18-29 lat: 47
30-39 lat: 51
40-49 lat: 41
50-59 lat: 50
60 lat i więcej: 58

BADANIE STACJONARNE -2024

NPS= 49
NPS = %PROMOTORÓW - %KRYTYKÓW



Jak ogólnie ocenia Pan(i) Urząd Miasta Krakowa?

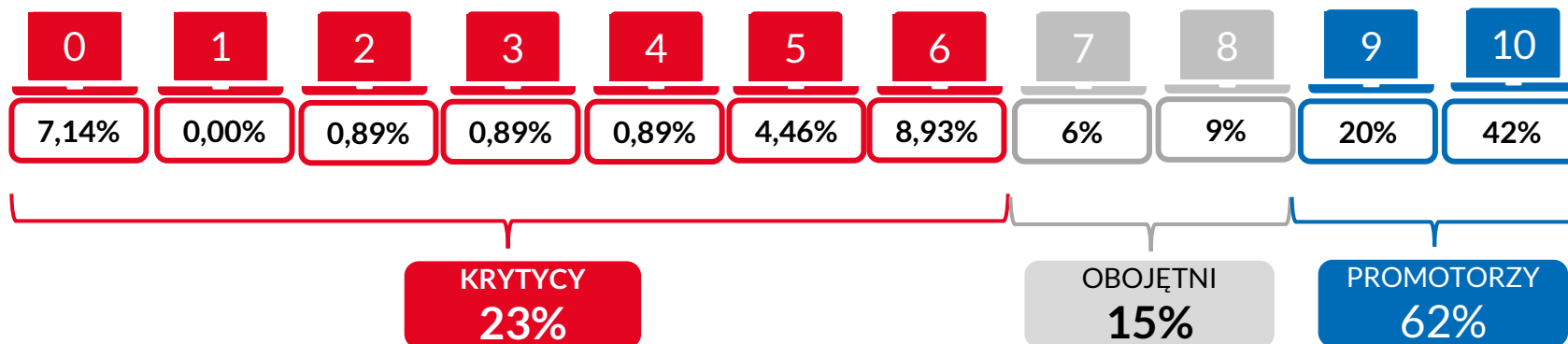


BADANIE ONLINE - 2025

NPS= 57

NPS = %PROMOTORÓW - %KRYTYKÓW

Klient indywidualny: 63
Klient instytucjonalny: 43



BADANIE ONLINE -2024

NPS= 38

NPS = %PROMOTORÓW - %KRYTYKÓW

Klient indywidualny: 35
Klient instytucjonalny: 45





Dlaczego ocenił(a) Pan(i) UMK negatywnie?

Badanie stacjonarne



„W niektórych urzędach jest duża kolejka do załatwienia sprawy.”

„Brak pracowników o określonej godzinie”

„Długi czas oczekiwania.”

„Ponieważ Kraków nie słucha zwykłych mieszkańców. SCT nie chciało wielu a mimo to zostało uchwalone i do tego nocą.”

„Długi czas oczekiwania, trudne wnioski do wypełnienia. W Wydziale Komunikacji musiałam siedzieć na podłodze, brak miejsc do siedzenia.”

„Strefa czystego transportu jest wbrew opiniom o zastrzeżeniom mieszkańców”

„Nie podoba mi się betonowanie Krakowa”

„Nie zawsze dostępne informacje”

„Dużo czasu trzeba poświęcić na załatwienie sprawy.”

„Długie oczekiwanie, nie da się załatwić sprawy w jednym miejscu”

„Ponieważ nie zgadzam się ze strefą czystego transportu która wyklucza biedniejszych mieszkańców gmin ościennych”

„Niespójność danych ,długi czas oczekiwania”

„Skomplikowana biurokracja”

„Remont ulic na remoncie, tak się żyć nie da”

„Kolejki w wydziale komunikacji”

„Mało punktów, ja jadę tu z Huty.”





Dlaczego ocenił(a) Pan(i) UMK negatywnie?

Badanie online



„Długość i niejednorodność procedur.”

„Wraz z nastaniem nowego Prezydenta wielu mieszkańców liczyło na rzeczywistą zmianę w UMK. Taka niestety nie nastąpiła. Urzędnicy nadal są butni, mataczący i mający w poważaniu zwykłego mieszkańca.”

„To nie ocena negatywna, to średnia wynikająca z moich innych doświadczeń z UMK.”

„Kolejki do okienek, podczas gdy połowa jest nie otwarta”

„Ocena urzędu jest pośrednia i wszystko zależy na jaką osobę się trafi. Niektórzy są pomocni i przy tym mają ludzkie podejście, a są i tacy z zachowaniem świętej krowy, zapominając, że czasy PRL już dawno minęły”

„Przez wysyłkę z opóźnieniem decyzji dot. dodatków mieszkaniowych. Taka sytuacja zdarza się notorycznie.”

„5 to nie negatyw. Z eternitem wszystko ok było. Panie bardzo miłe i pomocne. Ale inne sprawy jak po grudzie.”

„Ciężko uzyskać informacje, zazwyczaj jest się odsyłanym po parę razy do innych osób tylko żeby albo nikt nie odebrał albo podniósł słuchawkę i ją natychmiast odłożył.”

„Prezydent obiecywał audyt - niby zrealizował, ale nic się nie zmieniło. Nadal te same osoby na większości stanowisk, a nawet nowe osoby stosują, znane od lat, antymieszkańcowe metody działania.”

„Bo brak wiedzy pracowników spowodował, że musiałam długo czekać oraz otrzymałam niezgodne z prawdą informacje.”



- Wśród poszczególnych aspektów UMK klienci stacjonarni za mocne strony uznali wszystkie z nich - w ocenie każdego aspektu odnotowano min. 94% wskazań pozytywnych. **Najwyżej oceniono miłą, życzliwą obsługę i sprawny system kolejkowy**, zaś **najniżej czas oczekiwania na ostateczne załatwienie sprawy**. Pogrupowanie ocenianych aspektów w kategorii wykazało, że w opinii klientów **mocną stroną UMK są przede wszystkim pracownicy** – ich zaangażowanie, poziom obsługi, kompetencje oraz organizacja pracy (średnio 98% wskazań pozytywnych). Nieco niżej (ze średnią notą 97% wskazań pozytywnych) znalazła się kategoria dotycząca **przestrzeni Urzędu i udogodnień**, w tym system kolejkowy, oznakowanie, dostępność miejsc siedzących czy godziny otwarcia urzędu. Grupą z najniższą średnią oceną w zestawieniu (choć nadal powyżej 90%) jest ta związana z **efektywnością pracy UMK (96%)**, czyli przede wszystkim czasem obsługi i oczekiwania (w tym również na ostateczne załatwienie sprawy), procedurami administracyjnymi czy udzielanymi informacjami.
- Wśród dodatkowo zgłaszanych słabych stron UMK znalazły się spostrzeżenia dotyczące **problemów z miejscami parkingowymi, nadmierną biurokracją, długim czasem oczekiwania oraz brakiem możliwości załatwienia sprawy online**. Zgłoszoną mocną stroną była natomiast **dobra organizacja pracy**.
- Zarówno w przypadku badania stacjonarnego, jak i online NPS dla Urzędu Miasta Krakowa przyjął wynik dodatni, co oznacza, że **odsetek klientów zadowolonych (promotorów) przewyższa niezadowolonych (krytyków)***. Nie mniej jednak zauważyć należy, że **zadowolenie klientów stacjonarnych z Urzędu Miasta Krakowa jest niższe (41) niż wśród osób załatwiających sprawy urzędowe online (57)**.
- **W przypadku badania stacjonarnego co drugi respondent to promotor**, czyli klient zadowolony z obsługi UMK (50%). Krytycy stanowili 9%. Liczną grupę w tym przypadku stanowią osoby obojętne/pasywne – 41%. Istotne różnice w zakresie wyniku NPS odnotowano w podziale na typ klienta (**klienci indywidualni 39 vs. klienci instytucjonalni 51**) oraz wiek badanych (najwyższy **wśród osób w średnim wieku, 30 – 39 lat: 49** vs. najniższy **wśród osób starszych, 60 lat i więcej: 34**).
- **Wśród klientów online niemal siedmiu na dziesięciu to promotorzy UMK (69%), a co dziesiątego możemy określić jako krytyka (12%)**. Grupa klientów obojętnych/ pasywnych stanowi niemal jedną piątą badanych – 18%. Różnice w zakresie wyniku NPS odnotowano w podziale na typ klienta, jednak wśród klientów online tendencja jest odwrotna niż w przypadku stacjonarnych – klienci indywidualni (63) wystawiają UMK noty wyższe niż instytucjonalni (43).

*Wynik NPS to liczba całkowita na skali od -100 do +100.



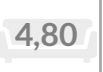
- Wskaźnik NPS dla **klientów stacjonarnych** spadł względem wyniku z 2024 r. (z poziomu 49 do 41). Należy jednak zwrócić uwagę na istotną zmianę w strukturze ocen. Mimo, że ogólna liczba niezadowolonych klientów wzrosła, to wewnątrz tej grupy poprawił się rozkład ocen: nikt nie ocenił Urzędu w zakresie 0-3, wzrósł natomiast udział ocen 5 i 6.
- Niskie oceny (poniżej 5) najczęściej uzasadniano wprowadzeniem Strefy Czystego Transportu lub wskazywano, że stanowią one „uśrednienie” wszystkich dotychczasowych doświadczeń z Urzędem. Warto przy tym pamiętać o rygorystycznych założeniach metodologii NPS – klienci wybierający 5 lub 6 często traktują to jako ocenę „przeciętną”, podczas gdy wskaźnik klasyfikuje ich już jako krytyków.
- W pozostałych grupach widać stabilizację: odsetek klientów obojętnych pozostał na niezmiennym poziomie, a odsetek promotorów nieznacznie zmalał (o 4 p.p. względem pomiaru w 2024 r.).
- Należy pamiętać, że wynik NPS to liczba na skali od -100 do +100. Poziom +41 świadczy o wysokiej satysfakcji i przewadze klientów zadowolonych. Analizując strukturę krytyków, pozytywnym aspektem jest przesunięcie klientów najbardziej niezadowolonych (oceny 0-3) w wyższą część rozkładu. Sygnałem ostrzegawczym pozostaje wzrost klientów oceniających Urząd na 5 i 6.
- Wskaźnik NPS dla **klientów online** istotnie wzrósł względem wyniku z 2024 r. (z poziomu 38 do 57).
- Kluczową przyczyną tej zmiany jest wyraźny spadek odsetka klientów niezadowolonych (o 11 p.p.). Co szczególnie ważne, odsetek klientów skrajnie niezadowolonych w 2025 r. był marginalny- spadł o 6,11 p.p. względem poprzedniego pomiaru.
- W pozostałych grupach obserwujemy pozytywny trend: odsetek promotorów wzrósł o 7 p.p., a odsetek klientów obojętnych uległ nieznacznej zmianie (wzrost o 3 p.p.)
- Obecny wynik (57) świadczy o bardzo wysokiej satysfakcji z kanału internetowego i dominujące przewadze klientów zadowolonych nad krytykami.





OCENA OBSŁUGI W WYDZIALE

Jak Pan(i) ocenia poszczególne aspekty związane z pracą wydziału, który Pan(i) właśnie odwiedził(a) w Urzędzie Miasta Krakowa?

Cechy pracowników	Średnia			Komunikacja i efektywność	Średnia			Przestrzeń i udogodnienia	Średnia		
	2025	2024	2023		2025	2024	2023		2025	2024	2023
Kompetencje i profesjonalizm pracowników	 4,91	4,80	4,80	Komunikatywność, przystępny język pracowników	 4,91	4,82	4,78	Możliwość załatwienia sprawy w jednym miejscu	 4,78	4,65	4,55
Uprzejmość i kultura osobista pracowników	 4,94	4,85	4,82	Spójność informacji udzielanych przez różnych pracowników	 4,88	4,74	4,69	Wygoda oczekiwania na obsługę	 4,87	4,77	4,63
Postawa etyczna i bezstronność pracowników	 4,92	4,81	b.d.	Możliwość kontaktu telefonicznego z wydziałem lub konkretnym pracownikiem	 4,80	4,58	4,49	Wygląd i estetyka budynku, warunki lokalowe	 4,84	4,70	4,49
Pomocność i doradzanie klientom	 4,91	4,80	4,77	Czas obsługi obecnej wizyty	 4,91	4,77	4,65	Oznaczenia informacyjne w budynku	 4,84	4,74	4,60
Wygląd i ubiór pracowników	 4,93	4,86	4,80	Czas oczekiwania na ostateczne załatwienie sprawy	 4,83	4,65	4,45	Dostępność budynku dla osób ze specjalnymi potrzebami	 4,80	4,59	4,40
Umiejętność rozwiązywania problemów przez pracowników	 4,90	4,76	4,69	Dotrzymywanie ustalonych terminów	 4,90	4,69	4,63				
ŚREDNI WYNIK DLA GRUPY:	4,92	4,81			4,87	4,71			4,83	4,69	

b. d. – brak danych; aspekt nie był oceniany w 2023 roku





Jak Pan(i) ocenia poszczególne aspekty związane z pracą wydziału, który Pan(i) właśnie odwiedził(a) w Urzędzie Miasta Krakowa?

T2B

suma odpowiedzi „Raczej dobrze”
i „Bardzo dobrze”

B2B

suma odpowiedzi „Raczej źle” i
„Bardzo źle”

średnia

	2025	2024	2025	2024	2025	2024	2023
Kompetencje i profesjonalizm pracowników	98%	97%	0,30%	0,20%	4,91	4,80	4,80
Uprzejmość i kultura osobista pracowników	98%	98%	0,20%	0,00%	4,94	4,85	4,82
Postawa etyczna i bezstronność pracowników	98%	98%	0,20%	0,20%	4,92	4,81	
Pomocność i doradzanie klientom	97%	96%	0,10%	0,39%	4,91	4,80	4,77
Wygląd i ubiór pracowników	98%	98%	0,00%	0,00%	4,93	4,86	4,80
Umiejętność rozwiązywania problemów przez pracowników	98%	96%	0,50%	0,30%	4,90	4,76	4,69



UWAGA! Wyniki nie sumują się do 100% - w kafeterii była również możliwość wyboru odpowiedzi neutralnej



Jak Pan(i) ocenia poszczególne aspekty związane z pracą wydziału, który Pan(i) właśnie odwiedził(a) w Urzędzie Miasta Krakowa?

Średnia	Biuro Architekta Miasta (AM)	Krak. Centrum Świadc. (SO)	Wydz. Arch. i Urba. (AU)	Wydz. ds. Przedsięb. i Innowa. (PI)	Wydz. Edukacji i Projektów Ed. (EK)	Wydz. Ewidencji Pojazdów i Kierow. (KM)	Wydz. Geodezji (GD)	Wydz. Mieszkal. (ML)	Wydz. Organiz. i Nadzoru (OR)	Wydz. Planow. Przestrz. (BP)	Wydz. Podatków i Opłat (PD)	Wydz. Polityki Społ., Równości i Zdrowia (SZ)	Wydz. Skarbu Miasta (GS)	Wydz. Spraw Adminis. (SA)	Wydział ds. Środ., Klim. i Pow. (WS)	Urząd Stanu Cyw. (SC)
Kompetencje i profesjonalizm	4,73	4,92	4,63	4,93	4,84	4,96	4,98	4,80	4,93	4,83	4,90	4,97	5,00	4,89	5,00	4,96
Uprzejmość i kultura osobista	5,00	4,97	4,78	4,97	4,84	4,93	5,00	4,90	4,98	4,95	4,91	4,95	5,00	4,89	4,98	4,99
Postawa etyczna i bezstronność	4,87	4,88	4,75	5,00	4,84	4,97	5,00	4,83	4,88	4,95	4,87	4,95	5,00	4,91	4,98	4,97
Pomocność i doradzanie	4,87	4,92	4,68	4,93	4,87	4,97	5,00	4,73	4,93	4,90	4,88	4,90	5,00	4,88	4,98	4,95
Wygląd i ubiór	4,93	4,97	4,85	5,00	4,94	4,93	5,00	4,90	4,95	4,95	4,87	4,92	5,00	4,91	4,98	4,96
Umiejętność rozwiązywania problemów	4,93	4,87	4,68	4,90	4,81	4,94	5,00	4,75	4,95	5,00	4,88	4,97	4,95	4,85	5,00	4,96
średni wynik dla wydziału	4,89	4,92	4,73	4,95	4,85	4,95	5,00	4,82	4,94	4,93	4,89	4,94	4,99	4,89	4,98	4,96



Jak Pan(i) ocenia poszczególne aspekty związane z pracą wydziału, który Pan(i) właśnie odwiedził(a) w Urzędzie Miasta Krakowa?

Średnia	Rok	Biuro Architekta Miasta (AM)	Krak. Centrum Świadcz. (SO)	Wydz. Arch. i Urba. (AU)	Wydz. ds. Przedsięb. i Innowa. (PI)	Wydz. Edukacji i Projektów Ed. (EK)	Wydz. Ewidencji Pojazdów i Kierow. (KM)	Wydz. Geodezji (GD)	Wydz. Mieszkal. (ML)	Wydz. Organiz. i Nadzoru (OR)	Wydz. Planow. Przestrz. (BP)	Wydz. Podatków i Opłat (PD)	Wydz. Polityki Społ., Równości i Zdrowia (SZ)	Wydz. Skarbu Miasta (GS)	Wydz. Spraw Adminis. (SA)	Wydział ds. Środ., Klim. i Pow. (WS)	Urząd Stanu Cyw. (SC)
Kompetencje i profesjonalizm	2025	4,73 ↓	4,92 ↑	4,63	4,93 ↓	4,84 ↑	4,96 ↑	4,98 ↑	4,80 ↓	4,93 ↑	4,83 ↑	4,90 ↑	4,97 ↑	5,00 ↑	4,89 ↑	5,00	4,96 ↑
	2024	5,00	4,68	4,63	5,00	4,83	4,77	4,87	4,83	4,70	4,80	4,75	4,73	4,89	4,88	b. d	4,88
	2023	4,80	4,83	4,29	b. d	4,71	4,79	4,68	4,57	b. d	4,90	4,97	4,95	4,79	4,81	b. d	4,94
Uprzejmość i kultura osobista	2025	5,00	4,97 ↑	4,78 ↓	4,97 ↓	4,84 ↓	4,93 ↑	5,00 ↑	4,90	4,98 ↑	4,95	4,91 ↑	4,95 ↑	5,00 ↑	4,89 ↑	4,98	4,99 ↑
	2024	5,00	4,69	4,93	5,00	4,90	4,76	4,97	4,90	4,70	4,95	4,78	4,88	4,97	4,86	b. d	4,95
	2023	4,93	4,87	4,55	b. d	4,76	4,77	4,83	4,57	b. d	4,90	4,97	5,00	4,86	4,76	b. d	4,90
Postawa etyczna i bezstronność	2025	4,87 ↓	4,88 ↑	4,75 ↑	5,00 ↑	4,84 ↓	4,97 ↑	5,00 ↑	4,83 ↑	4,88 ↑	4,95 ↑	4,87 ↑	4,95 ↑	5,00 ↑	4,91 ↑	4,98	4,97 ↑
	2024	4,93	4,76	4,63	4,93	4,86	4,77	4,98	4,75	4,61	4,93	4,76	4,85	4,88	4,84	b. d	4,94
	2023	b. d	b. d	b. d	b. d	b. d	b. d	b. d	b. d	b. d	b. d	b. d	b. d	b. d	b. d	b. d	b. d

UWAGA! Należy zachować ostrożność przy porównywaniu wyników ze względu na rozbieżną liczbę lokalizacji w ramach poszczególnych wydziałów, a także liczbę zrealizowanych w nich wywiadów w latach 2023 i 2024



Jak Pan(i) ocenia poszczególne aspekty związane z pracą wydziału, który Pan(i) właśnie odwiedził(a) w Urzędzie Miasta Krakowa?

Średnia	Rok	Biuro Architekta Miasta (AM)	Krak. Centrum Świadc. (SO)	Wydz. Arch. i Urba. (AU)	Wydz. ds. Przedsięb. i Innowa. (PI)	Wydz. Edukacji i Projektów Ed. (EK)	Wydz. Ewidencji Pojazdów i Kierow. (KM)	Wydz. Geodezji (GD)	Wydz. Mieszkal. (ML)	Wydz. Organiz. i Nadzoru (OR)	Wydz. Planow. Przestrz. (BP)	Wydz. Podatków i Opłat (PD)	Wydz. Polityki Społ., Równości i Zdrowia (SZ)	Wydz. Skarbu Miasta (GS)	Wydz. Spraw Adminis. (SA)	Wydział ds. Środ., Klim. i Pow. (WS)	Urząd Stanu Cyw. (SC)
Pomocność i doradzanie	2025	4,87 ↑	4,92 ↑	4,68 ↑	4,93 ↓	4,87 ↑	4,97 ↑	5,00 ↑	4,73 ↓	4,93 ↑	4,90 ↑	4,88 ↑	4,90 ↑	5,00 ↑	4,88 ↑	4,98	4,95 ↑
	2024	4,80	4,73	4,60	5,00	4,83	4,73	4,95	4,85	4,62	4,83	4,74	4,73	4,94	4,86	b. d	4,92
	2023	4,80	4,88	4,30	b. d	4,76	4,75	4,66	4,60	b. d	4,83	4,97	4,86	4,81	b. d	b. d	4,89
Wygląd i ubiór	2025	4,93 ↑	4,97 ↑	4,85	5,00	4,94 ↑	4,93 ↑	5,00 ↑	4,90 ↓	4,95 ↑	4,95 ↑	4,87 ↑	4,92 ↑	5,00 ↑	4,91 ↑	4,98	4,96
	2024	4,87	4,79	4,85	5,00	4,87	4,84	4,95	4,97	4,71	4,88	4,82	4,88	4,94	4,86	b. d	4,96
	2023	4,67	4,77	4,72	b. d	4,81	4,73	4,74	4,60	b. d	4,87	4,95	4,95	4,85	4,69	b. d	4,95
Umiejętność rozwiązywania problemów	2025	4,93 ↑	4,87 ↑	4,68 ↑	4,90 ↓	4,81 ↑	4,94 ↑	5,00 ↑	4,75 ↑	4,95 ↑	5,00 ↑	4,88 ↑	4,97 ↑	4,95 ↑	4,85 ↑	5,00	4,96 ↑
	2024	4,87	4,68	4,53	5,00	4,80	4,74	4,95	4,74	4,58	4,78	4,71	4,63	4,94	4,77	b. d	4,91
	2023	4,87	4,81	4,06	b. d	4,53	4,58	4,55	4,47	b. d	4,81	4,97	4,81	4,76	4,64	b. d	4,91

UWAGA! Należy zachować ostrożność przy porównywaniu wyników ze względu na rozbieżną liczbę lokalizacji w ramach poszczególnych wydziałów, a także liczbę zrealizowanych w nich wywiadów w latach 2023 i 2024



Jak Pan(i) ocenia poszczególne aspekty związane z pracą wydziału, który Pan(i) właśnie odwiedził(a) w Urzędzie Miasta Krakowa?

	Wydział Skarbu Miasta		Wydział Ewidencji Pojazdów i Kierowców						Krakowskie Centrum Świadczeń	
	Ul. Kasprzowicza 29	ul. Grunwaldzka 8	al. Powstania Warszawskiego 10	os. Zgody 2	ul. Wielicka 28a	ul. Kamieńskiego 11 lok. Nr M1	al. Bora- Komorowskiego 41 lok. Nr B213	ul. Stawowa 61 lok. Nr 193	ul. Stachowicza 18	Os. Zgody 2
Kompetencje i profesjonalizm	5,00	5,00	4,93	4,90	5,00	5,00	5,00	4,95	4,87	4,97
Uprzejmość i kultura osobista	5,00	5,00	4,93	4,85	5,00	4,90	4,93	5,00	4,97	4,97
Postawa etyczna i bezstronność	5,00	5,00	4,93	4,95	5,00	4,95	4,97	5,00	4,87	4,88
Pomocność i doradzanie	5,00	5,00	5,00	4,90	5,00	5,00	4,97	4,90	4,93	4,92
Wygląd i ubiór	5,00	5,00	4,86	4,85	5,00	4,95	4,93	4,95	5,00	4,97
Umiejętność rozwiązywania problemów	4,93	5,00	4,97	4,90	4,95	4,90	4,94	5,00	4,83	4,87
średni wynik dla lokalizacji	4,99	5,00	4,94	4,89	4,99	4,95	4,96	4,97	4,91	4,93



Jak Pan(i) ocenia poszczególne aspekty związane z pracą wydziału, który Pan(i) właśnie odwiedził(a) w Urzędzie Miasta Krakowa?

	Urząd Stanu Cywilnego				Wydział Podatków i Opłat			
	ul. Lubelska 29	os. Zgody 2	ul. Wadowicka 8W	ul. Lubelska 27	al. Powstania Warszawskiego 10	os. Zgody 2	ul. Wielicka 28a	ul. Nowohucka 1
Kompetencje i profesjonalizm	4,94	4,92	5,00	5,00	4,69	4,94	4,97	5,00
Uprzejmość i kultura osobista	5,00	4,96	5,00	5,00	4,78	4,94	5,00	4,93
Postawa etyczna i bezstronność	4,97	4,92	5,00	5,00	4,69	4,86	5,00	4,97
Pomocność i doradzanie	4,90	4,96	4,95	5,00	4,69	4,89	5,00	5,00
Wygląd i ubiór	4,97	4,96	4,95	4,95	4,64	4,89	5,00	4,97
Umiejętność rozwiązywania problemów	4,97	4,96	5,00	4,90	4,68	4,91	5,00	4,97
średni wynik dla lokalizacji	4,96	4,95	4,98	4,98	4,70	4,90	4,99	4,97



Jak Pan(i) ocenia poszczególne aspekty związane z pracą wydziału, który Pan(i) właśnie odwiedził(a) w Urzędzie Miasta Krakowa?

	Wydział Spraw Administracyjnych						Wydział Organizacji i Nadzoru - Dziennik Podawczy			
	al. Powstania Warszawskiego 10	os. Zgody 2	ul. Wielicka 28a	ul. Kamieńskiego 11 lok. Nr M1	al. Bora- Komorowskiego 41 lok. Nr B213	ul. Stawowa 61 lok. Nr 157	ul. Wielicka 28A	al. Powstania Warszawskiego 10	os. Zgody 2	pl. Plac Wszystkich Świętych 3-4
Kompetencje i profesjonalizm	4,79	4,80	5,00	4,95	4,85	4,95	5,00	4,78	4,95	5,00
Uprzejmość i kultura osobista	4,96	4,50	5,00	4,95	4,90	5,00	5,00	4,91	5,00	5,00
Postawa etyczna i bezstronność	4,76	4,85	5,00	4,95	4,95	4,95	4,94	4,78	4,80	5,00
Pomocność i doradzanie	4,76	4,60	5,00	5,00	4,90	5,00	5,00	4,91	4,80	5,00
Wygląd i ubiór	4,67	4,90	4,96	5,00	5,00	5,00	5,00	4,91	4,90	5,00
Umiejętność rozwiązywania problemów	4,64	4,74	5,00	4,90	4,85	5,00	4,94	4,91	4,95	5,00
średni wynik dla lokalizacji	4,76	4,73	4,99	4,96	4,91	4,98	4,98	4,87	4,90	5,00



Jak Pan(i) ocenia poszczególne aspekty związane z pracą wydziału, który Pan(i) właśnie odwiedził(a) w Urzędzie Miasta Krakowa?

	Wydział ds. Przedsiębiorczości i Innowacji		Wydział Środowiska, Klimatu i Powietrza	
	ul. Zabłocie 22	al. Bora-Komorowskiego 41 lok. nr 213	Rynek Podgórski 1	ul. Wielopole 17A
Kompetencje i profesjonalizm	4,87	5,00	5,00	5,00
Uprzejmość i kultura osobista	4,93	5,00	4,96	5,00
Postawa etyczna i bezstronność	5,00	5,00	4,96	5,00
Pomocność i doradzanie	4,86	5,00	4,96	5,00
Wygląd i ubiór	5,00	5,00	5,00	4,93
Umiejętność rozwiązywania problemów	4,80	5,00	5,00	5,00
średni wynik dla lokalizacji	4,91	5,00	4,98	4,99



- Uczestnicy badania stacjonarnego oceniali wydział w którym załatwiali sprawę urzędową pod względem kilkunastu aspektów. Aspekty te pogrupowano w trzy kategorie: cechy pracowników (w tym m.in. kompetencje i profesjonalizm, uprzejmość i kultura osobista czy umiejętność rozwiązywania problemów), komunikacja i efektywność (w tym m.in. komunikatywność i przystępny język, czas obsługi czy czas oczekiwania) oraz przestrzeń i udogodnienia (w tym m.in. wygoda oczekiwania na obsługę, wygoda i estetyka budynku czy dostępność dla osób ze specjalnymi potrzebami). **Cechy pracowników to kategoria oceniana najwyżej (4,92)**, na drugim miejscu znalazła się **komunikacja i efektywność (4,87)**, zaś na trzecim **przestrzeń i udogodnienia (4,83)**. Zauważyć jednak należy, że różnice w zakresie średnich wyników są niewielkie.
- Wśród cech pracowników najwyżej oceniono ich **uprzejmość i kulturę osobistą (4,94)** oraz **wygląd i ubiór (4,93)**. W zakresie komunikatywności i efektywności najwyższe noty uzyskano w przypadku **komunikatywności pracowników oraz ich przystępnego języka (4,91)** oraz **czasu obsługi obecnej wizyty (4,91)**, natomiast w przestrzeni aspekt związany z **wygoda oczekiwania na obsługę (4,87)**.
- W przypadku **każdego z aspektów odnotowano wyniki wyższe względem pomiaru z 2024 roku**. Przy czym zauważyć należy, że w zdecydowanej większości różnice nie są znaczące – kształtują się na poziomie miejsc dziesiątych.
- Analizując wyniki w podziale na wydziały UMK zauważyć należy, że pod względem **cech pracowników najwyżej oceniony został Wydział Geodezji (5,00)**. Wynik powyżej 4,95 uzyskano również w przypadku Wydziału Skarbu Miasta, Wydziału ds. Środowiska, Klimatu i Powietrza, Urzędu Stanu Cywilnego, Wydziału ds. Przedsiębiorczości i Innowacyjności oraz Wydziału Ewidencji Pojazdów i Kierowców. Najniżej w zestawieniu (jednak nadal z wysokim wynikiem) uplasował się Wydział Architektury i Urbanistyki (4,73).
- Względem 2024 roku odnotowano spadek ocen w przypadku Wydziałów: ds. Przedsiębiorczości i Innowacyjności (w aspektach związanych z kompetencjami i profesjonalizmem, postawą etyczną i bezstronnością, pomocnością i doradzaniem oraz umiejętnością rozwiązywania problemów), Mieszkalnictwa (w aspektach związanych z kompetencjami i profesjonalizmem, pomocnością i doradzaniem oraz wyglądem i ubiorem), Edukacji i Projektów Edukacyjnych (w aspektach związanych z uprzejmością i kulturą oraz postawą etyczną i bezstronnością), Biurze Architekta Miasta (w aspektach związanych z kompetencjami i profesjonalizmem oraz z postawą etyczną i bezstronnością), oraz Architektury i Urbanistyki (w aspekcie związanym z kompetencjami i profesjonalizmem). Jak zaznaczono wcześniej – spadki są niewielkie.



Jak Pan(i) ocenia poszczególne aspekty związane z pracą wydziału, który Pan(i) właśnie odwiedził(a) w Urzędzie Miasta Krakowa?

T2B

suma odpowiedzi „Raczej dobrze”
i „Bardzo dobrze”

B2B

suma odpowiedzi „Raczej źle” i
„Bardzo źle”

średnia

	2025	2024	2025	2024	2025	2024	2023
Komunikatywność, przystępny język pracowników	99%	98%	0,10%	0,20%	4,91	4,82	4,78
Spójność informacji udzielanych przez różnych pracowników	96%	95%	0,70%	0,49%	4,88	4,74	4,69
Możliwość kontaktu telefonicznego z wydziałem lub konkretnym pracownikiem	87%	77%	0,50%	0,59%	4,80	4,58	4,49
Czas obsługi obecnej wizyty	97%	96%	0,40%	0,99%	4,91	4,77	4,65
Czas oczekiwania na ostateczne załatwienie sprawy	95%	91%	1,00%	1,68%	4,83	4,65	4,45
Dotrzymywanie ustalonych terminów	94%	90%	0,40%	0,59%	4,90	4,69	4,63



UWAGA! Wyniki nie sumują się do 100% - w kafeterii była również możliwość wyboru odpowiedzi neutralnej

Jak Pan(i) ocenia poszczególne aspekty związane z pracą wydziału, który Pan(i) właśnie odwiedził(a) w Urzędzie Miasta Krakowa?

Średnia	Biuro Architekta Miasta (AM)	Krak. Centrum Świadc. (SO)	Wydz. Arch. i Urba. (AU)	Wydz. ds. Przedsięb. i Innowa. (PI)	Wydz. Edukacji i Projektów Ed. (EK)	Wydz. Ewidencji Pojazdów i Kierow. (KM)	Wydz. Geodezji (GD)	Wydz. Mieszkal. (ML)	Wydz. Organiz. i Nadzoru (OR)	Wydz. Planow. Przestrz. (BP)	Wydz. Podatków i Opłat (PD)	Wydz. Polityki Społ., Równości i Zdrowia (SZ)	Wydz. Skarbu Miasta (GS)	Wydz. Spraw Adminis. (SA)	Wydział ds. Środ., Klim. i Pow. (WS)	Urząd Stanu Cyw. (SC)
Komunikatywność, przystępny język pracowników	4,80	4,88	4,80	4,97	4,81	4,93	4,97	4,95	4,88	4,93	4,90	4,93	4,98	4,85	5,00	4,97
Spójność informacji udzielanych przez różnych pracowników	4,40	4,77	4,55	4,97	4,80	4,94	5,00	4,70	4,94	4,83	4,86	4,95	4,96	4,91	4,93	4,92
Możliwość kontaktu telefonicznego z wydziałem lub konkretnym pracownikiem	4,73	4,55	4,40	4,97	4,89	4,87	5,00	4,57	4,90	4,78	4,75	4,77	5,00	4,85	4,84	4,73
Czas obsługi obecnej wizyty	4,93	4,83	4,75	5,00	4,90	4,90	5,00	4,75	4,93	4,95	4,92	4,82	4,98	4,88	5,00	4,96
Czas oczekiwania na ostateczne załatwienie sprawy	4,33	4,68	4,50	4,97	4,79	4,84	5,00	4,50	4,87	4,83	4,83	4,74	4,98	4,89	4,97	4,87
Dotrzymywanie ustalonych terminów	4,53	4,83	4,63	5,00	4,86	4,93	5,00	4,64	4,93	4,90	4,91	4,95	4,98	4,92	4,97	4,95
średni wynik dla wydziału	4,62	4,77	4,60	4,98	4,84	4,90	5,00	4,73	4,91	4,87	4,86	4,86	4,98	4,88	4,95	4,90

Jak Pan(i) ocenia poszczególne aspekty związane z pracą wydziału, który Pan(i) właśnie odwiedził(a) w Urzędzie Miasta Krakowa?

Średnia	Rok	Biuro Architekta Miasta (AM)	Krak. Centrum Świadc. (SO)	Wydz. Arch. i Urba. (AU)	Wydz. ds. Przedsięb. i Innowa. (PI)	Wydz. Edukacji i Projektów Ed. (EK)	Wydz. Ewidencji Pojazdów i Kierow. (KM)	Wydz. Geodezji (GD)	Wydz. Mieszkal. (ML)	Wydz. Organiz. i Nadzoru (OR)	Wydz. Planow. Przestrz. (BP)	Wydz. Podatków i Opłat (PD)	Wydz. Polityki Społ., Równości i Zdrowia (SZ)	Wydz. Skarbu Miasta (GS)	Wydz. Spraw Adminis. (SA)	Wydział ds. Środ., Klim. i Pow. (WS)	Urząd Stanu Cyw. (SC)
Komunikatywność, przystępny język pracowników	2025	4,80 ↓	4,88 ↑	4,80 ↑	4,97 ↑	4,81 ↓	4,93 ↑	4,97 ↑	4,95 ↑	4,88 ↑	4,93 ↑	4,90 ↑	4,93 ↑	4,98 ↑	4,85 ↑	5,00	4,97 ↑
	2024	4,93	4,75	4,78	4,93	4,83	4,74	4,95	4,88	4,62	4,90	4,80	4,78	4,90	4,84	b. d	4,96
	2023	4,87	4,91	4,43	b. d	4,67	4,71	4,70	4,60	b. d	4,90	4,97	4,86	4,79	4,67	b. d	4,89
Spójność informacji udzielanych przez różnych pracowników	2025	4,40 ↓	4,77 ↑	4,55 ↑	4,97 ↓	4,80 ↑	4,94 ↑	5,00 ↑	4,70 ↑	4,94 ↑	4,83 ↑	4,86 ↑	4,95 ↑	4,96 ↑	4,91 ↑	4,93	4,92 ↑
	2024	4,80	4,55	4,33	5,00	4,78	4,73	4,95	4,67	4,59	4,73	4,75	4,45	4,94	4,80	b. d	4,89
	2023	4,67	4,89	4,04	b. d	4,65	4,58	4,53	4,57	b. d	4,77	4,95	4,81	4,76	4,60	b. d	4,88
Możliwość kontaktu telefonicznego z wydziałem lub konkretnym pracownikiem	2025	4,73 ↑	4,55 ↑	4,40 ↓	4,97 ↑	4,89 ↑	4,87 ↑	5,00 ↑	4,57 ↓	4,90 ↑	4,78 ↑	4,75 ↑	4,77 ↑	5,00 ↑	4,85 ↑	4,84	4,73 ↓
	2024	4,53	4,49	4,45	4,92	4,22	4,57	4,95	4,75	4,38	4,53	4,58	4,03	4,91	4,53	b. d	4,79
	2023	4,60	4,68	4,08	b. d	4,33	4,18	4,41	4,37	b. d	4,54	4,50	4,76	4,68	4,08	b. d	4,67

UWAGA! Należy zachować ostrożność przy porównywaniu wyników ze względu na rozbieżną liczbę lokalizacji w ramach poszczególnych wydziałów, a także liczbę zrealizowanych w nich wywiadów w latach 2023 i 2024



Jak Pan(i) ocenia poszczególne aspekty związane z pracą wydziału, który Pan(i) właśnie odwiedził(a) w Urzędzie Miasta Krakowa?

Średnia	Rok	Biuro Architekta Miasta (AM)	Krak. Centrum Świadcz. (SO)	Wydz. Arch. i Urba. (AU)	Wydz. ds. Przedsięb. i Innowa. (PI)	Wydz. Edukacji i Projektów Ed. (EK)	Wydz. Ewidencji Pojazdów i Kierow. (KM)	Wydz. Geodezji (GD)	Wydz. Mieszkal. (ML)	Wydz. Organiz. i Nadzoru (OR)	Wydz. Planow. Przestrz. (BP)	Wydz. Podatków i Opłat (PD)	Wydz. Polityki Społ., Równości i Zdrowia (SZ)	Wydz. Skarbu Miasta (GS)	Wydz. Spraw Adminis. (SA)	Wydział ds. Środ., Klim. i Pow. (WS)	Urząd Stanu Cyw. (SC)
Czas obsługi obecnej wizyty	2025	4,93 ↓	4,83 ↑	4,75 ↓	5,00	4,90 ↑	4,90 ↑	5,00	4,75 ↓	4,93 ↑	4,95 ↑	4,92 ↑	4,82 ↑	4,98 ↑	4,88 ↑	5,00	4,96 ↑
	2024	5,00	4,70	4,85	5,00	4,87	4,59	5,00	4,93	4,74	4,88	4,80	4,13	4,95	4,71	b. d	4,87
	2023	4,80	4,79	4,45	b. d	4,76	4,49	4,29	4,60	b. d	4,72	4,68	4,86	4,86	4,42	b. d	4,91
Czas oczekiwania na ostateczne załatwienie sprawy	2025	4,33 ↓	4,68 ↑	4,50 ↑	4,97 ↑	4,79 ↑	4,84 ↑	5,00 ↑	4,50 ↓	4,87 ↑	4,83 ↑	4,83 ↑	4,74 ↑	4,98 ↑	4,89 ↑	4,97	4,87 ↑
	2024	4,60	4,62	4,25	4,93	4,58	4,60	4,95	4,63	4,61	4,58	4,71	3,90	4,91	4,63	b. d	4,84
	2023	4,53	4,40	3,73	b. d	4,50	4,25	4,37	4,30	b. d	4,48	4,58	5,00	4,78	4,36	b. d	4,79
Dotrzymywanie ustalonych terminów	2025	4,53 ↓	4,83 ↑	4,63 ↑	5,00 ↑	4,86 ↑	4,93 ↑	5,00 ↑	4,64	4,93 ↑	4,90 ↑	4,91 ↑	4,95 ↑	4,98 ↓	4,92 ↑	4,97	4,95 ↑
	2024	4,60	4,70	4,28	4,85	4,72	4,64	4,93	4,64	4,57	4,60	4,62	4,43	5,00	4,74	b. d	4,86
	2023	4,53	4,61	4,18	b. d	4,68	4,58	4,53	4,55	b. d	4,71	4,68	4,95	4,80	4,60	b. d	4,89

UWAGA! Należy zachować ostrożność przy porównywaniu wyników ze względu na rozbieżną liczbę lokalizacji w ramach poszczególnych wydziałów, a także liczbę zrealizowanych w nich wywiadów w latach 2023 i 2024



Jak Pan(i) ocenia poszczególne aspekty związane z pracą wydziału, który Pan(i) właśnie odwiedził(a) w Urzędzie Miasta Krakowa?

	Wydział Skarbu Miasta		Wydział Ewidencji Pojazdów i Kierowców						Krakowskie Centrum Świadczeń	
	Ul. Kasprowicza 29	ul. Grunwaldzka 8	al. Powstania Warszawskiego 10	os. Zgody 2	ul. Wielicka 28a	ul. Kamieńskiego 11 lok. Nr M1	al. Bora-Komorowskiego 41 lok. Nr B213	ul. Stawowa 61 lok. Nr 193	ul. Stachowicza 18	Os. Zgody 2
Komunikatywność, przystępny język pracowników	4,98	5,00	4,87	4,90	5,00	4,95	4,95	4,95	4,83	4,93
Spójność informacji udzielanych przez różnych pracowników	4,95	5,00	4,90	4,95	5,00	5,00	4,95	4,85	4,69	4,83
Możliwość kontaktu telefonicznego z wydziałem lub konkretnym pracownikiem	5,00	5,00	4,93	4,85	4,95	4,91	5,00	4,60	4,42	4,63
Czas obsługi obecnej wizyty	4,98	5,00	4,93	4,80	5,00	4,85	4,95	4,85	4,73	4,93
Czas oczekiwania na ostateczne załatwienie sprawy	5,00	4,93	4,77	4,80	5,00	4,89	4,90	4,75	4,63	4,73
Dotrzymywanie ustalonych terminów	5,00	4,93	4,89	4,80	5,00	5,00	5,00	4,90	4,75	4,90
średni wynik dla lokalizacji	4,98	4,98	4,88	4,85	4,99	4,92	4,96	4,82	4,72	4,83

Jak Pan(i) ocenia poszczególne aspekty związane z pracą wydziału, który Pan(i) właśnie odwiedził(a) w Urzędzie Miasta Krakowa?

	Urząd Stanu Cywilnego				Wydział Podatków i Opłat			
	ul. Lubelska 29	os. Zgody 2	ul. Wadowicka 8W	ul. Lubelska 27	al. Powstania Warszawskiego 10	os. Zgody 2	ul. Wielicka 28a	ul. Nowohucka 1
Komunikatywność, przystępny język pracowników	4,97	4,96	5,00	4,95	4,74	4,91	5,00	4,97
Spójność informacji udzielanych przez różnych pracowników	4,87	4,96	4,85	5,00	4,63	4,91	5,00	4,93
Możliwość kontaktu telefonicznego z wydziałem lub konkretnym pracownikiem	4,68	4,64	4,83	4,85	4,51	4,69	4,94	4,93
Czas obsługi obecnej wizyty	4,97	4,96	4,95	4,95	4,73	4,94	5,00	5,00
Czas oczekiwania na ostateczne załatwienie sprawy	4,90	4,76	4,89	4,95	4,53	4,89	5,00	4,93
Dotrzymywanie ustalonych terminów	5,00	4,96	5,00	4,80	4,81	4,91	4,97	4,96
średni wynik dla lokalizacji	4,90	4,87	4,92	4,92	4,65	4,88	4,98	4,95

Jak Pan(i) ocenia poszczególne aspekty związane z pracą wydziału, który Pan(i) właśnie odwiedził(a) w Urzędzie Miasta Krakowa?

	Wydział Spraw Administracyjnych						Wydział Organizacji i Nadzoru - Dziennik Podawczy			
	al. Powstania Warszawskiego 10	os. Zgody 2	ul. Wielicka 28a	ul. Kamieńskiego 11 lok. Nr M1	al. Bora- Komorowskiego 41 lok. Nr B213	ul. Stawowa 61 lok. Nr 157	ul. Wielicka 28A	al. Powstania Warszawskiego 10	os. Zgody 2	pl. Plac Wszystkich Świętych 3-4
Komunikatywność, przystępny język pracowników	4,64	4,75	4,96	4,95	4,90	4,95	4,88	4,75	4,90	5,00
Spójność informacji udzielanych przez różnych pracowników	4,80	4,85	5,00	4,89	4,90	5,00	5,00	4,83	4,95	5,00
Możliwość kontaktu telefonicznego z wydziałem lub konkretnym pracownikiem	4,77	4,60	5,00	4,91	5,00	4,81	5,00	4,78	4,85	5,00
Czas obsługi obecnej wizyty	4,76	4,75	4,92	4,90	5,00	4,95	4,94	4,83	4,95	5,00
Czas oczekiwania na ostateczne załatwienie sprawy	4,68	4,80	5,00	4,88	5,00	5,00	5,00	4,71	4,85	4,96
Dotrzymywanie ustalonych terminów	4,79	4,79	5,00	4,93	5,00	5,00	5,00	4,78	4,95	5,00
średni wynik dla lokalizacji	4,74	4,76	4,98	4,91	4,96	4,95	4,97	4,78	4,91	4,99

Jak Pan(i) ocenia poszczególne aspekty związane z pracą wydziału, który Pan(i) właśnie odwiedził(a) w Urzędzie Miasta Krakowa?

	Wydział ds. Przedsiębiorczości i Innowacji		Wydział Środowiska, Klimatu i Powietrza	
	ul. Zabłocie 22	al. Bora-Komorowskiego 41 lok. nr 213	Rynek Podgórski 1	ul. Wielopole 17A
Komunikatywność, przystępny język pracowników	4,93	5,00	5,00	5,00
Spójność informacji udzielanych przez różnych pracowników	4,93	5,00	4,92	4,93
Możliwość kontaktu telefonicznego z wydziałem lub konkretnym pracownikiem	5,00	4,93	4,74	5,00
Czas obsługi obecnej wizyty	5,00	5,00	5,00	5,00
Czas oczekiwania na ostateczne załatwienie sprawy	4,93	5,00	4,96	5,00
Dotrzymywanie ustalonych terminów	5,00	5,00	4,96	5,00
średni wynik dla lokalizacji	4,97	4,99	4,93	4,99

- W przypadku kategorii „komunikacja i efektywność” najwyższą średnią ocenę odnotowano w aspektach związanych z **komunikatywnością pracowników** i ich **przystępnym językiem** (4,91) oraz **czasem obsługi obecnej wizyty** (4,91).
- Obecnie wystawione oceny są wyższe niż te z 2024 roku, przy czym zmiany są niewielkie (na poziomie miejsc dziesiętnych i setnych). Największa różnica dotyczy aspektu związanego z możliwością kontaktu telefonicznego z wydziałem lub konkretnym pracownikiem (+0,22).
- Analizując wyniki w poddziale na Wydziały zauważyć należy, że w ramach kategorii związanej z komunikacją i efektywnością wyniki kształtowały się na poziomie od **5,00** do **4,60**. Różnice w ocenie wydziałów są zatem większe niż w przypadku poprzedniej kategorii dotyczącej cech pracowników.
- **Najwyższe noty otrzymał Wydział Geodezji (5,00)**. Oceny na poziomie średniej powyżej 4,95 dotyczą również Wydziałów: ds. Przedsiębiorczości i Innowacyjności, Skarbu Miasta oraz ds. Środowiska, Klimatu i Powietrza.
- Ocenę **najniższą przypisano Wydziałowi Architektury i Urbanistyki – 4,60**.
- Względem pomiaru z roku 2024 odnotowano spadki ocen w Wydziałach: Biurze Architekta Miasta (w aspektach związanych z komunikatywnością pracowników, spójnością przekazywanych informacji, czasem obsługi, czasem oczekiwania i dotrzymywaniem ustalonych terminów), Mieszkalnictwa (w aspektach związanych z możliwością kontaktu telefonicznego, czasem obsługi i czasem oczekiwania), Architektury i Urbanistyki (w aspektach związanych z możliwością kontaktu telefonicznego oraz czasem obsługi), ds. Przedsiębiorczości i Innowacyjności (w aspekcie związanym ze spójnością informacji udzielanych przez różnych pracowników), Edukacji i Projektów Edukacyjnych (w aspekcie związanym z komunikatywnością i przystępnym językiem), Urzędzie Stanu Cywilnego (w aspekcie związanym z możliwością kontaktu telefonicznego) oraz Skarbu Miasta (w aspekcie związanym z dotrzymywaniem ustalonych terminów). Jak zaznaczono wcześniej – spadki są niewielkie.





Jak Pan(i) ocenia poszczególne aspekty związane z pracą wydziału, który Pan(i) właśnie odwiedził(a) w Urzędzie Miasta Krakowa?

T2B

suma odpowiedzi „Raczej dobrze”
i „Bardzo dobrze”

B2B

suma odpowiedzi „Raczej źle” i
„Bardzo źle”

średnia

	2025	2024	2025	2024	2025	2024	2023
Możliwość załatwienia sprawy w jednym miejscu	94%	92%	1,00%	1,09%	4,78	4,65	4,55
Wygoda oczekiwania na obsługę	98%	97%	0,40%	0,69%	4,87	4,77	4,63
Wygląd i estetyka budynku, warunki lokalowe	98%	96%	0,20%	0,79%	4,84	4,70	4,49
Oznaczenia informacyjne w budynku	97%	96%	0,50%	0,79%	4,84	4,74	4,60
Dostępność budynku dla osób ze specjalnymi potrzebami	92%	88%	1,20%	2,86%	4,80	4,59	4,40



UWAGA! Wyniki nie sumują się do 100% - w kafeterii była również możliwość wyboru odpowiedzi neutralnej



Jak Pan(i) ocenia poszczególne aspekty związane z pracą wydziału, który Pan(i) właśnie odwiedził(a) w Urzędzie Miasta Krakowa?

Średnia	Biuro Architekta Miasta (AM)	Krak. Centrum Świadc. (SO)	Wydz. Arch. i Urba. (AU)	Wydz. ds. Przedsięb. i Innowa. (PI)	Wydz. Edukacji i Projektów Ed. (EK)	Wydz. Ewidencji Pojazdów i Kierow. (KM)	Wydz. Geodezji (GD)	Wydz. Mieszkal. (ML)	Wydz. Organiz. i Nadzoru (OR)	Wydz. Planow. Przestrz. (BP)	Wydz. Podatków i Opłat (PD)	Wydz. Polityki Społ., Równości i Zdrowia (SZ)	Wydz. Skarbu Miasta (GS)	Wydz. Spraw Adminis. (SA)	Wydział ds. Środ., Klim. i Pow. (WS)	Urząd Stanu Cyw. (SC)
Możliwość załatwienia sprawy w jednym miejscu	4,40	4,59	4,38	4,87	4,87	4,82	5,00	4,55	4,87	4,73	4,76	4,71	4,91	4,78	4,91	4,89
Wygoda oczekiwania na obsłudze	5,00	4,88	4,88	4,93	4,90	4,83	4,98	4,47	4,87	4,93	4,84	4,95	4,95	4,85	4,92	4,98
Wygląd i estetyka budynku, warunki lokalowe	4,13	4,70	4,95	4,93	4,77	4,94	4,98	4,49	4,86	4,90	4,88	4,90	4,96	4,85	4,80	4,78
Oznaczenia informacyjne w budynku	4,20	4,76	4,95	4,90	4,77	4,88	5,00	4,51	4,94	5,00	4,85	4,78	4,98	4,82	4,90	4,74
Dostępność budynku dla osób ze specjalnymi potrzebami	2,80	4,53	4,95	4,87	4,82	4,84	4,83	4,68	4,81	4,98	4,77	4,90	4,98	4,88	4,76	4,93
średni wynik dla wydziału	4,11	4,69	4,82	4,90	4,83	4,86	4,96	4,54	4,86	4,91	4,82	4,85	4,96	4,84	4,84	4,85



Jak Pan(i) ocenia poszczególne aspekty związane z pracą wydziału, który Pan(i) właśnie odwiedził(a) w Urzędzie Miasta Krakowa?

Średnia	Rok	Biuro Architekta Miasta (AM)	Krak. Centrum Świadcz. (SO)	Wydz. Arch. i Urba. (AU)	Wydz. ds. Przedsięb. i Innowa. (PI)	Wydz. Edukacji i Projektów Ed. (EK)	Wydz. Ewidencji Pojazdów i Kierow. (KM)	Wydz. Geodezji (GD)	Wydz. Mieszkal. (ML)	Wydz. Organiz. i Nadzoru (OR)	Wydz. Planow. Przestrz. (BP)	Wydz. Podatków i Opłat (PD)	Wydz. Polityki Społ., Równości i Zdrowia (SZ)	Wydz. Skarbu Miasta (GS)	Wydz. Spraw Adminis. (SA)	Wydział ds. Środ., Klim. i Pow. (WS)	Urząd Stanu Cyw. (SC)
Możliwość załatwienia sprawy w jednym miejscu	2025	4,40 ↓	4,59 ↓	4,38 ↑	4,87 ↑	4,87 ↑	4,82 ↑	5,00 ↑	4,55 ↓	4,87 ↑	4,73 ↑	4,76 ↑	4,71 ↑	4,91	4,78 ↑	4,91	4,89 ↑
	2024	4,80	4,70	4,20	4,80	4,70	4,65	4,85	4,74	4,41	4,55	4,55	4,40	4,91	4,66	b. d	4,84
	2023	4,60	4,38	4,15	b. d	4,59	4,40	4,36	4,47	b. d	4,63	4,53	4,90	4,69	4,49	b. d	4,89
Wygoda oczekiwania na obsłudze	2025	5,00	4,88 ↑	4,88 ↑	4,93 ↓	4,90 ↑	4,83 ↑	4,98 ↑	4,47 ↓	4,87 ↑	4,93 ↓	4,84 ↑	4,95 ↑	4,95 ↑	4,85 ↑	4,92	4,98 ↑
	2024	5,00	4,68	4,83	5,00	4,76	4,68	4,95	4,80	4,60	5,00	4,71	4,85	4,87	4,67	b. d	4,89
	2023	4,53	4,77	4,33	b. d	4,75	4,40	4,55	4,60	b. d	4,80	4,79	4,86	4,81	4,41	b. d	4,84
Wygląd i estetyka budynku, warunki lokalowe	2025	4,13 ↓	4,70 ↑	4,95 ↑	4,93 ↓	4,77 ↑	4,94 ↑	4,98 ↑	4,49 ↑	4,86 ↑	4,90 ↑	4,88 ↑	4,90 ↓	4,96 ↑	4,85 ↑	4,80	4,78 ↓
	2024	4,80	4,63	4,70	5,00	4,53	4,73	4,90	4,33	4,53	4,88	4,54	4,98	4,93	4,68	b. d	4,79
	2023	4,47	4,65	4,47	b. d	4,81	4,36	4,29	4,63	b. d	4,77	4,36	4,81	4,62	4,27	b. d	4,64

UWAGA! Należy zachować ostrożność przy porównywaniu wyników ze względu na rozbieżną liczbę lokalizacji w ramach poszczególnych wydziałów, a także liczbę zrealizowanych w nich wywiadów w latach 2023 i 2024



Jak Pan(i) ocenia poszczególne aspekty związane z pracą wydziału, który Pan(i) właśnie odwiedził(a) w Urzędzie Miasta Krakowa?

Średnia	Rok	Biuro Architekta Miasta (AM)	Krak. Centrum Świadcz. (SO)	Wydz. Arch. i Urba. (AU)	Wydz. ds. Przedsięb. i Innowa. (PI)	Wydz. Edukacji i Projektów Ed. (EK)	Wydz. Ewidencji Pojazdów i Kierow. (KM)	Wydz. Geodezji (GD)	Wydz. Mieszkal. (ML)	Wydz. Organiz. i Nadzoru (OR)	Wydz. Planow. Przestrz. (BP)	Wydz. Podatków i Opłat (PD)	Wydz. Polityki Społ., Równości i Zdrowia (SZ)	Wydz. Skarbu Miasta (GS)	Wydz. Spraw Adminis. (SA)	Wydział ds. Środ., Klim. i Pow. (WS)	Urząd Stanu Cyw. (SC)
Oznaczenia informacyjne w budynku	2025	4,20 ↓	4,76 ↓	4,95 ↑	4,90 ↓	4,77 ↑	4,88 ↑	5,00 ↑	4,51 ↓	4,94 ↑	5,00 ↑	4,85 ↑	4,78 ↓	4,98 ↑	4,82 ↑	4,90	4,74 ↓
	2024	4,87	4,78	4,75	4,93	4,52	4,60	4,92	4,70	4,63	4,90	4,69	4,93	4,91	4,71	b. d	4,84
	2023	3,80	4,82	4,47	b. d	4,80	4,56	4,60	4,67	b. d	4,73	4,52	4,81	4,81	4,46	b. d	4,79
Dostępność budynku dla osób ze specjalnymi potrzebami	2025	2,80 ↑	4,53 ↓	4,95 ↓	4,87 ↑	4,82 ↑	4,84 ↑	4,83 ↓	4,68 ↓	4,81 ↑	4,98 ↓	4,77 ↑	4,90 ↓	4,98 ↑	4,88 ↑	4,76	4,93 ↑
	2024	1,53	4,62	4,97	4,50	4,41	4,64	4,93	4,80	4,52	5,00	4,55	5,00	4,38	4,69	b. d	4,52
	2023	3,27	4,64	4,50	b. d	3,75	4,26	4,64	4,47	b. d	4,76	4,41	4,81	4,62	4,44	b. d	4,54

UWAGA! Należy zachować ostrożność przy porównywaniu wyników ze względu na rozbieżną liczbę lokalizacji w ramach poszczególnych wydziałów, a także liczbę zrealizowanych w nich wywiadów w latach 2023 i 2024



Jak Pan(i) ocenia poszczególne aspekty związane z pracą wydziału, który Pan(i) właśnie odwiedził(a) w Urzędzie Miasta Krakowa?

	Wydział Skarbu Miasta		Wydział Ewidencji Pojazdów i Kierowców						Krakowskie Centrum Świadczeń	
	Ul. Kasprowicza 29	ul. Grunwaldzka 8	al. Powstania Warszawskiego 10	os. Zgody 2	ul. Wielicka 28a	ul. Kamieńskiego 11 lok. Nr M1	al. Bora-Komorowskiego 41 lok. Nr B213	ul. Stawowa 61 lok. Nr 193	ul. Stachowicza 18	Os. Zgody 2
Możliwość załatwienia sprawy w jednym miejscu	4,90	4,93	4,67	4,90	4,95	4,85	4,80	4,85	4,40	4,79
Wygoda oczekiwania na obsługę	4,98	4,87	4,83	4,85	4,95	4,60	4,90	4,85	4,83	4,93
Wygląd i estetyka budynku, warunki lokalowe	4,95	5,00	4,93	4,80	5,00	4,95	4,95	5,00	4,67	4,73
Oznaczenia informacyjne w budynku	4,98	5,00	4,87	4,85	5,00	4,80	4,95	4,85	4,62	4,90
Dostępność budynku dla osób ze specjalnymi potrzebami	4,98	5,00	4,63	4,95	4,95	4,71	4,95	4,85	4,09	4,86
średni wynik dla lokalizacji	4,96	4,96	4,78	4,87	4,97	4,77	4,91	4,90	4,54	4,84



Jak Pan(i) ocenia poszczególne aspekty związane z pracą wydziału, który Pan(i) właśnie odwiedził(a) w Urzędzie Miasta Krakowa?

	Urząd Stanu Cywilnego				Wydział Podatków i Opłat			
	ul. Lubelska 29	os. Zgody 2	ul. Wadowicka 8W	ul. Lubelska 27	al. Powstania Warszawskiego 10	os. Zgody 2	ul. Wielicka 28a	ul. Nowohucka 1
Możliwość załatwienia sprawy w jednym miejscu	4,93	4,92	4,72	4,95	4,31	4,91	5,00	4,86
Wygoda oczekiwania na obsługę	5,00	5,00	4,90	5,00	4,50	4,94	4,97	4,97
Wygląd i estetyka budynku, warunki lokalowe	4,90	4,88	4,50	4,75	4,68	4,91	4,97	5,00
Oznaczenia informacyjne w budynku	4,74	4,84	4,47	4,85	4,57	4,94	5,00	4,93
Dostępność budynku dla osób ze specjalnymi potrzebami	4,94	4,96	4,92	4,90	4,43	4,86	4,93	4,90
średni wynik dla lokalizacji	4,90	4,92	4,65	4,89	4,50	4,91	4,97	4,93



Jak Pan(i) ocenia poszczególne aspekty związane z pracą wydziału, który Pan(i) właśnie odwiedził(a) w Urzędzie Miasta Krakowa?

	Wydział Spraw Administracyjnych						Wydział Organizacji i Nadzoru - Dziennik Podawczy			
	al. Powstania Warszawskiego 10	os. Zgody 2	ul. Wielicka 28a	ul. Kamieńskiego 11 lok. Nr M1	al. Bora- Komorowskiego 41 lok. Nr B213	ul. Stawowa 61 lok. Nr 157	ul. Wielicka 28A	al. Powstania Warszawskiego 10	os. Zgody 2	pl. Plac Wszystkich Świątych 3-4
Możliwość załatwienia sprawy w jednym miejscu	4,54	4,74	4,96	4,55	4,90	5,00	4,88	4,79	4,95	4,88
Wygoda oczekiwania na obsługę	4,84	4,80	4,96	4,65	4,95	4,86	5,00	4,71	4,80	5,00
Wygląd i estetyka budynku, warunki lokalowe	4,76	4,80	5,00	4,80	4,85	4,90	5,00	4,70	4,80	4,96
Oznaczenia informacyjne w budynku	4,75	4,85	5,00	4,40	4,85	5,00	5,00	4,84	4,95	5,00
Dostępność budynku dla osób ze specjalnymi potrzebami	4,60	4,90	5,00	4,78	5,00	5,00	4,88	4,63	4,80	4,96
średni wynik dla lokalizacji	4,70	4,82	4,98	4,64	4,91	4,95	4,95	4,71	4,86	4,96

Jak Pan(i) ocenia poszczególne aspekty związane z pracą wydziału, który Pan(i) właśnie odwiedził(a) w Urzędzie Miasta Krakowa?

	Wydział ds. Przedsiębiorczości i Innowacyjności		Wydział Środowiska, Klimatu i Powietrza	
	ul. Zabłocie 22	al. Bora-Komorowskiego 41 lok. nr B213	Rynek Podgórski 1	ul. Wielopole 17A
Możliwość załatwienia sprawy w jednym miejscu	4,80	4,93	4,87	5,00
Wygoda oczekiwania na obsługę	4,87	5,00	4,88	5,00
Wygląd i estetyka budynku, warunki lokalowe	4,93	4,93	4,68	5,00
Oznaczenia informacyjne w budynku	4,93	4,87	4,83	5,00
Dostępność budynku dla osób ze specjalnymi potrzebami	4,80	4,93	4,96	4,47
średni wynik dla lokalizacji	4,87	4,93	4,82	4,87

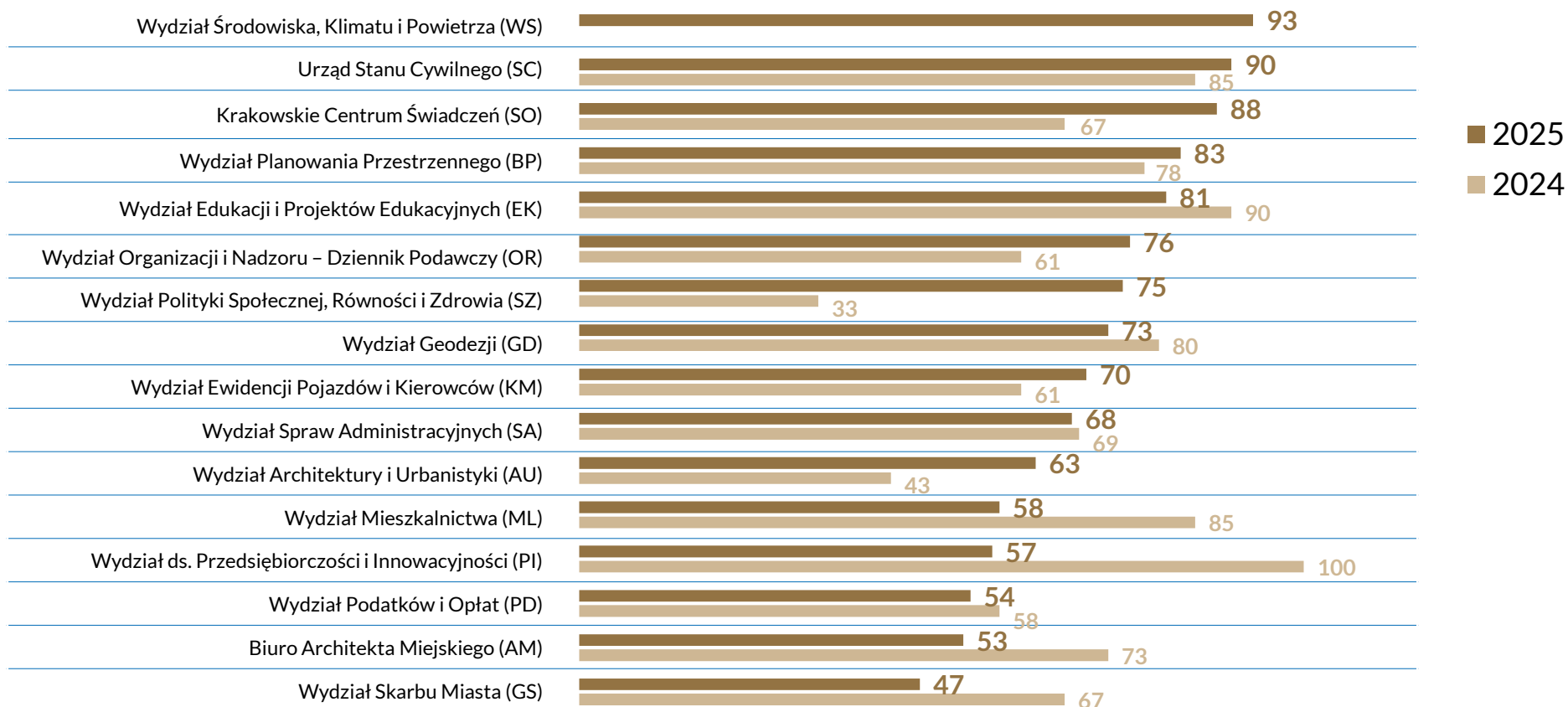


- W przypadku kategorii związanej z przestrzenią i udogodnieniami najwyższą średnią ocenę odnotowano w aspekcie związanym z **wygoda oczekiwania na obsłudze** (4,83).
- Odnotowane obecnie oceny są wyższe niż te wystawione w 2024 roku, przy czym zmiany są niewielkie (na poziomie miejsc dziesiętnych i setnych ocen). Największą różnicę zaobserwowano w **dostępności budynku dla osób ze specjalnymi potrzebami** (+0,21).
- Analizując wyniki w poddziale na Wydziały zauważyć należy, że kształtowały się na poziomie od **4,96** do **4,11**. Różnice w ocenie Wydziałów są zatem większe niż w przypadku kategorii dotyczącej komunikatywności i efektywności pracowników.
- Najwyższe noty w zakresie przestrzeni i udogodnień otrzymał **Wydział Geodezji** (4,96). Średnią powyżej 4,90 uzyskano również w przypadku Wydziałów: Skarbu Miasta, Planowania Przestrzennego oraz ds. Przedsiębiorczości i Innowacyjności.
- Najniższe noty dotyczą **Biura Architekta Miasta** (4,11) oraz **Wydział Mieszkalnictwa** (4,54).
- Względem pomiaru z roku 2024 odnotowano spadki ocen w Wydziałach: Mieszkalnictwa (w aspektach związanych z możliwością załatwienia sprawy w jednym miejscu, wygodą oczekiwania, oznaczeniem informacyjnym i dostępnością budynku), Biurze Architekta Miasta (w aspektach związanych z możliwością załatwienia sprawy w jednym miejscu, wyglądem i estetyką budynku i oznaczeniem informacyjnym) oraz Krakowskim Centrum Świadczeń (w aspekcie związanym z możliwością załatwienia sprawy w jednym miejscu, oznaczeniem informacyjnym, dostępnością budynku), ds. Przedsiębiorczości i Innowacyjności (w aspektach związanych z wygodą oczekiwania, wyglądem i estetyką budynku oraz oznaczeniem informacyjnym), Polityki Społecznej, Równości i Zdrowia (w aspektach związanych z wyglądem i estetyką budynku, oznaczeniem informacyjnym i dostępnością), Urzędzie Stanu Cywilnego (w aspektach związanych z wyglądem i estetyką oraz oznaczeniem informacyjnym), Planowania Przestrzennego (w aspektach związanych z wygodą oczekiwania i dostępnością budynku), Architektury i Urbanistyki i Geodezji (w aspekcie związanym z dostępnością budynku).
- Względem pomiaru z roku 2024 odnotowano **istotny wzrost** ocen w **Biurze Architekta Miasta** w aspekcie związanym z **dostępnością budynku dla osób ze specjalnymi potrzebami** (+1,27).





Jak ogólnie ocenia Pan(i) wydział UMK, w którym właśnie załatwił(a) Pan(i) sprawę/spędził(a) najwięcej czasu?

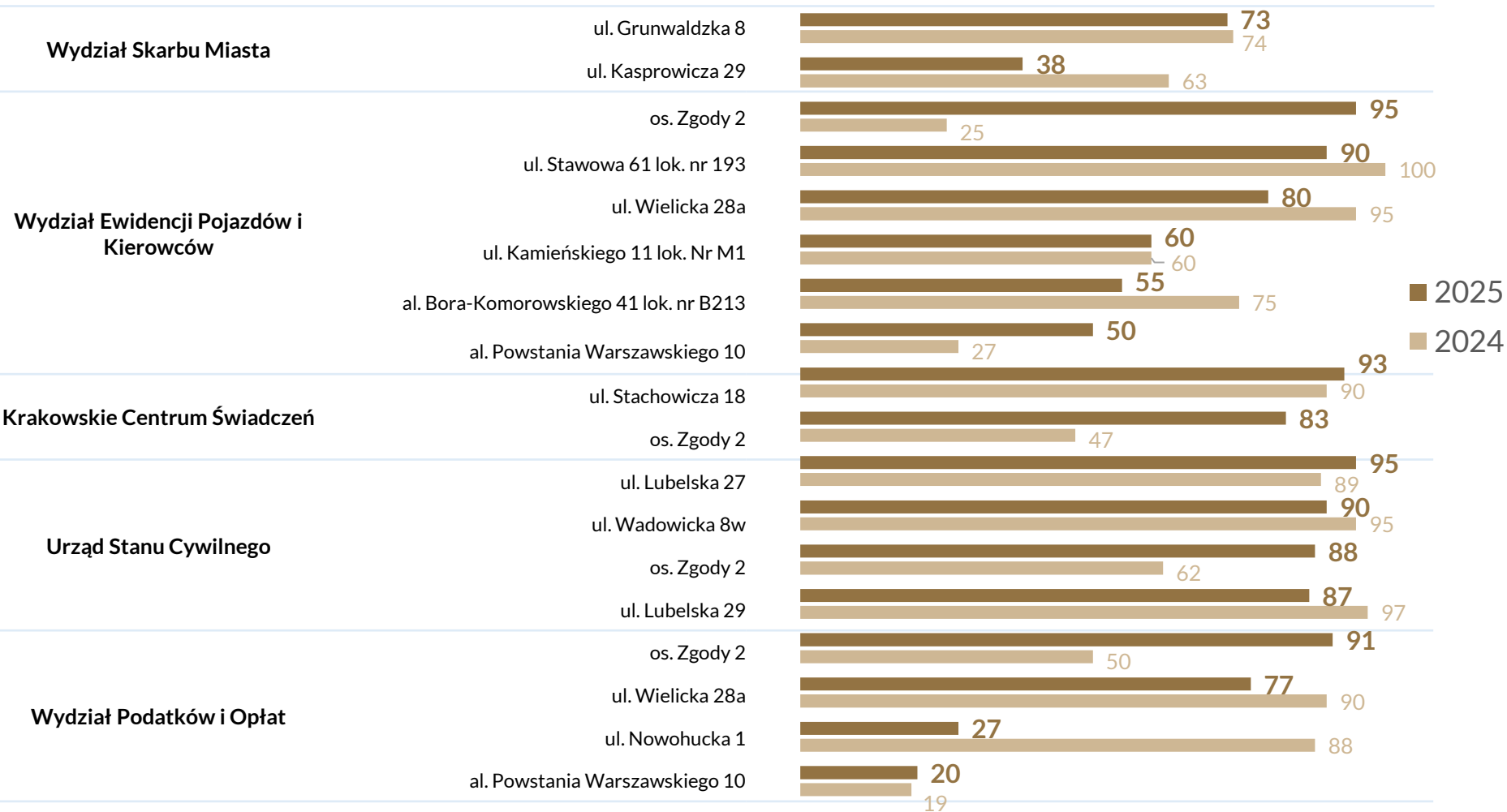


NPS = % PROMOTORÓW
- % KRYTYKÓW

■ 2025
■ 2024



Jak ogólnie ocenia Pan(i) wydział UMK, w którym właśnie załatwił(a) Pan(i) sprawę/spędził(a) najwięcej czasu?

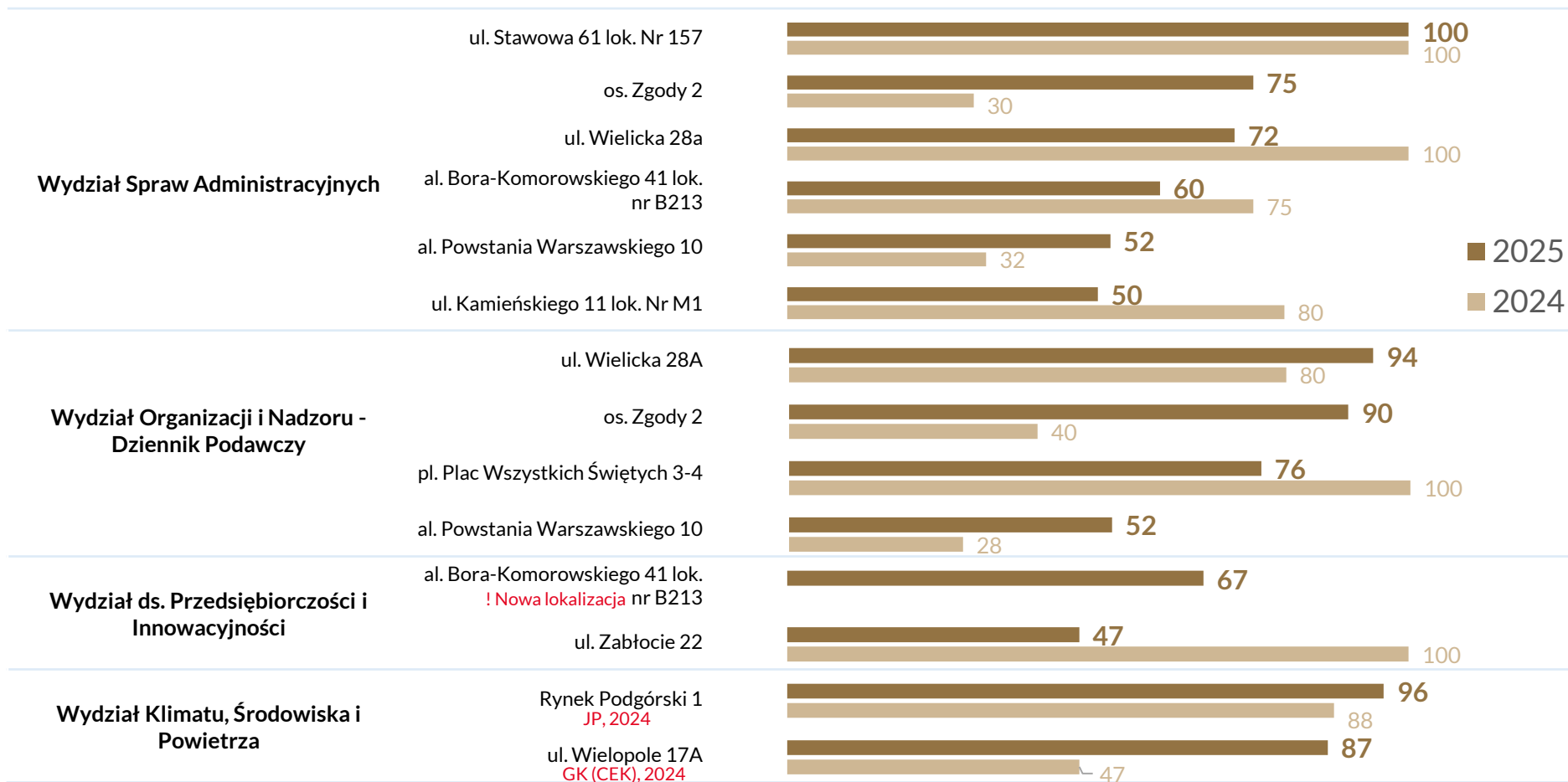


NPS = % PROMOTORÓW -
% KRYTYKÓW





Jak ogólnie ocenia Pan(i) wydział UMK, w którym właśnie załatwił(a) Pan(i) sprawę/spędził(a) najwięcej czasu?



NPS = % PROMOTORÓW - % KRYTYKÓW



W przypadku badania online nie przedstawiono wskaźników NPS dla poszczególnych Wydziałów Urzędu Miasta Krakowa – przyczyną są **niskie liczebności zebranych ankiet w podziale na Wydziały**, ale także **ich nierównomierne rozłożenie**. Nie daje to możliwości poprawnego wnioskowania.

W badaniu klientów online nie dążono do zebrania określonej liczby ankiet. Kwestionariusz badawczy umieszczony był w wiadomości e-mail wysyłanej do wszystkich klientów po załatwieniu sprawy za pośrednictwem Internetu.



- Wskaźnik NPS dla wszystkich wydziałów Urzędu Miasta Krakowa przyjmuje wartość dodatnią, co oznacza, że odsetek klientów zadowolonych z załatwienia sprawy jest wyższy niż niezadowolonych. NPS kształtuje się na poziomie pomiędzy 93 a 47, zatem obserwuje się znaczne różnice w wynikach. Przy interpretacji danych należy zachować jednak ostrożność ze względu na niskie liczebności zebranych ankiet w przypadku niektórych Wydziałów (patrz slajd 5).
- Najwyższy NPS odnotowano w **Wydziale ds. Środowiska, Klimatu i Powietrza**– wynik na poziomie 93 oznacza, że większość badanych to klienci zadowoleni, oceniający wydział na 10 lub 9 na skali 0-10.
- Wysokie wyniki (pomiędzy 90 a 75) otrzymano także w Wydziałach Urzędu Stanu Cywilnego, Krakowskim Centrum Świadczeń, Planowania Przestrzennego, Edukacji i Projektów Edukacyjnych, Organizacji i Nadzoru oraz Polityki Społecznej, Równości i Zdrowia. Wynik NPS pomiędzy 73 a 53 dotyczy natomiast takich Wydziałów jak: Geodezji, Ewidencji Pojazdów i Kierowców, Spraw Administracyjnych, Architektury i Urbanistyki, Mieszkalnictwa, ds. Przedsiębiorczości i Innowacji, Podatków i Opłat oraz Biuro Architekta Miasta. Wydziałem, który uzyskał **najniższy poziom satysfakcji jest Wydział Skarbu Miasta (47)**.
- Największy spadek wskaźnika w porównaniu do poprzedniego pomiaru zaobserwowano w Wydziale ds. Przedsiębiorczości i Innowacyjności (100 w 2024r. vs. 57 w 2025r.), największy wzrost wystąpił w Wydziale Polityki Społecznej, Równości i Zdrowia (33 w 2024r. vs. 75 w 2025r.).
- Znaczne różnice dotyczą także poszczególnych lokalizacji Wydziałów. Zauważono, że **wydziały zlokalizowane przy al. Powstania Warszawskiego 10 oceniane są niżej niż inne**.



An aerial photograph of a city, likely Kraków, featuring a large Gothic church with multiple spires on the left. A semi-transparent blue banner with a faint architectural pattern is overlaid across the middle of the image.

ELEKTRONICZNE KANAŁY OBSŁUGI

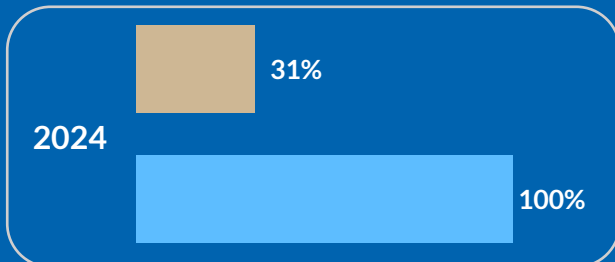
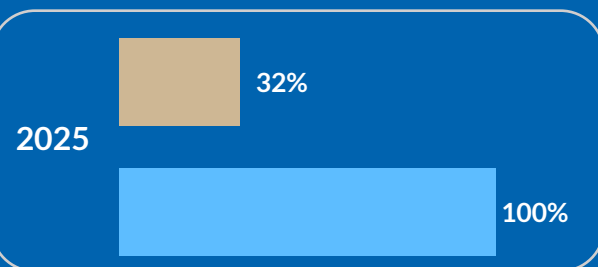
An aerial photograph of the Cloth Hall (Sukiennice) in Kraków, showing its long, historic building with a series of arches along the ground floor, situated in a large square.

© Jan Graczyński

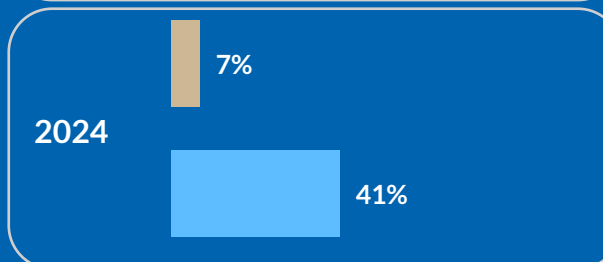
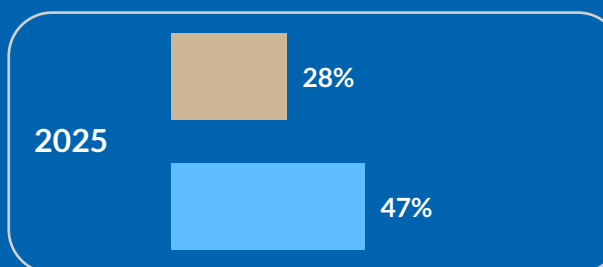
Czy korzystał(a) Pan(i) kiedykolwiek z następujących kanałów obsługi klienta UMK?



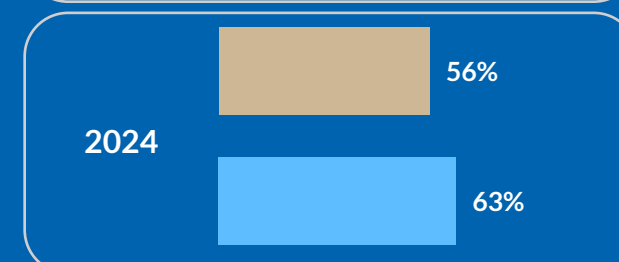
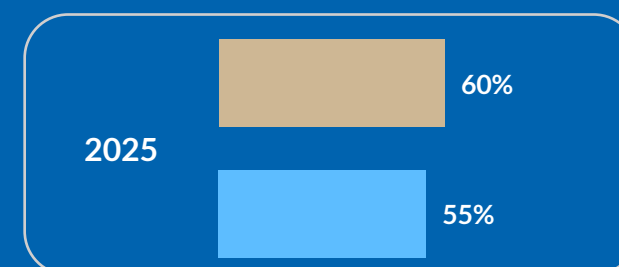
Załatwianie spraw przez Internet/elektronicznie



Aplikacje mobilne*



Powiadomienia sms (np. dotyczące możliwości odbioru dokumentów)



■ tak - badanie stacjonarne ■ tak - badanie online

*mKraków, Kraków.pl, Karta Krakowska, Powietrze Kraków 2.0, MSIP Kraków, iDokKraków



Jak ocenia Pan(i) poszczególne kanały obsługi klienta UMK z których Pan(i) korzystał(a)?

Załatwianie spraw przez Internet/elektronicznie

2025

Badanie online



Badanie stacjonarne



Aplikacje mobilne*

2025

Badanie online



Badanie stacjonarne



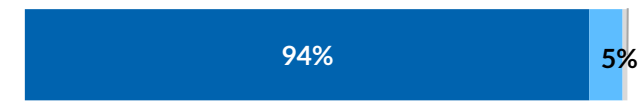
Powiadomienia sms (np. dotyczące możliwości odbioru dokumentów)

2025

Badanie online



Badanie stacjonarne



2024

Badanie online

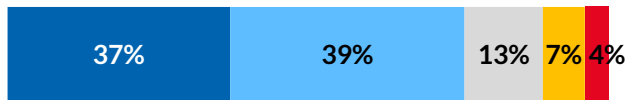


Badanie stacjonarne



2024

Badanie online



Badanie stacjonarne

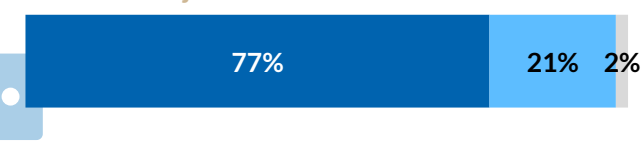


2024

Badanie online



Badanie stacjonarne



■ Bardzo dobrze

■ Raczej dobrze

■ Ani dobrze, ani źle

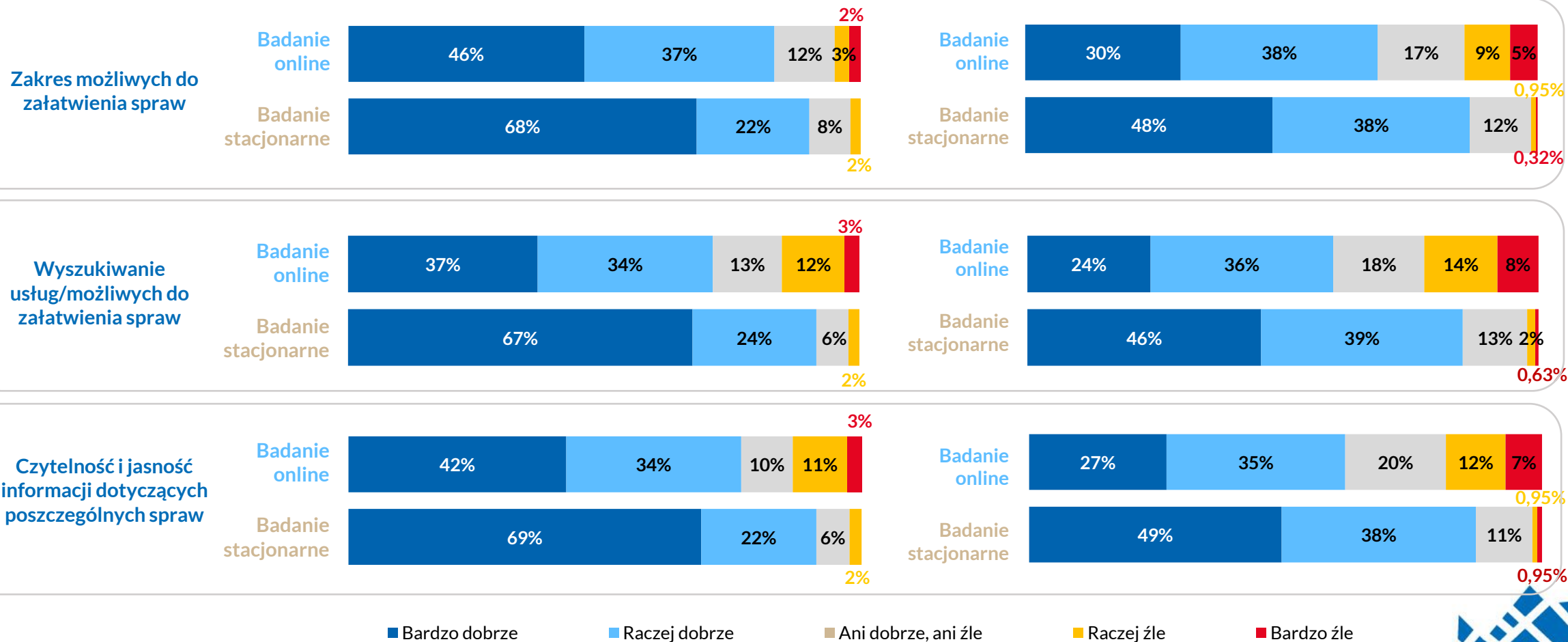
■ Raczej źle

■ Bardzo źle

Jak ocenia Pan(i) poszczególne aspekty dotyczące załatwiania spraw urzędowych przez Internet (elektronicznie)?

2025

2024



Jak ocenia Pan(i) poszczególne aspekty dotyczące załatwiania spraw urzędowych przez Internet (elektronicznie)?

2025

2024

Zakres informacji na temat
poszczególnych spraw

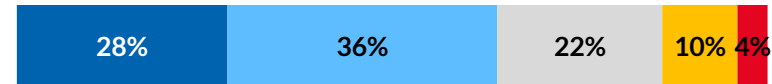
Badanie
online



Badanie
stacjonarne



Badanie
online



Badanie
stacjonarne



Czas poświęcony na
załatwienie sprawy
elektronicznie

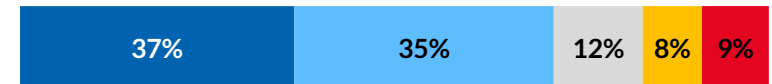
Badanie
online



Badanie
stacjonarne



Badanie
online

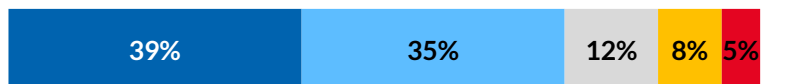


Badanie
stacjonarne



Intuicyjność procedury
załatwiania spraw
elektronicznie

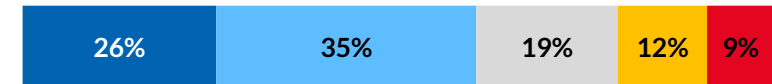
Badanie
online



Badanie
stacjonarne



Badanie
online



Badanie
stacjonarne



■ Bardzo dobrze

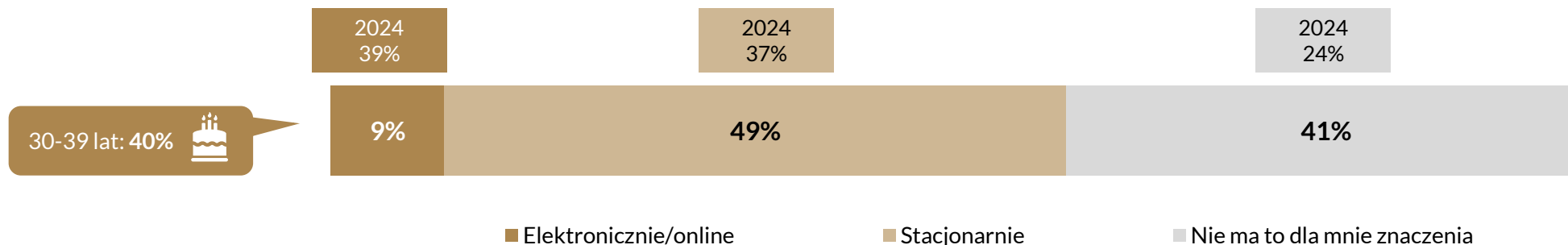
■ Raczej dobrze

■ Ani dobrze, ani źle

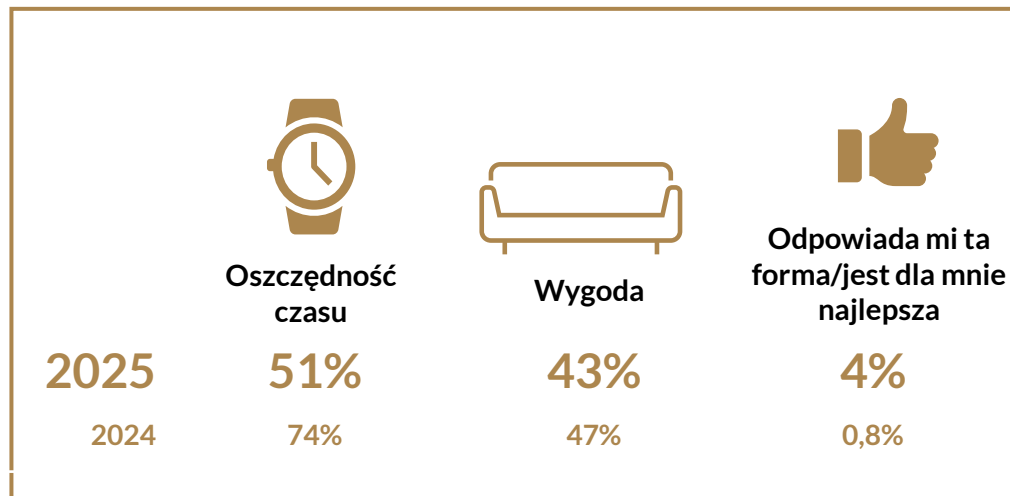
■ Raczej źle

■ Bardzo źle

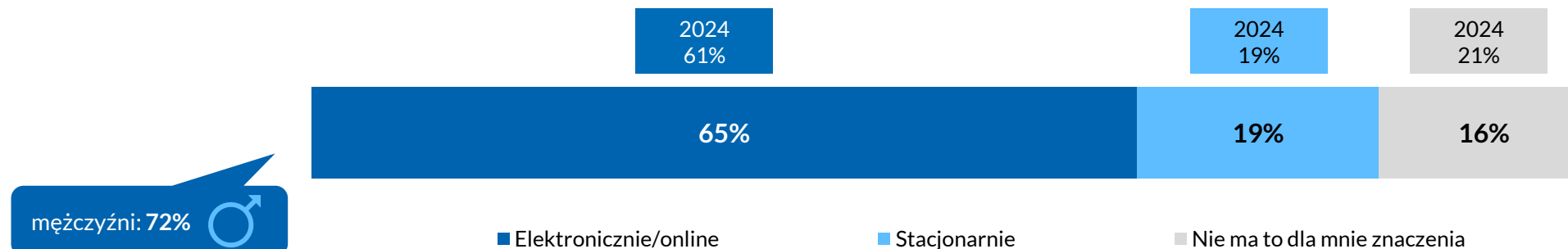
Którą formę załatwiania spraw urzędowych Pan(i) preferuje?



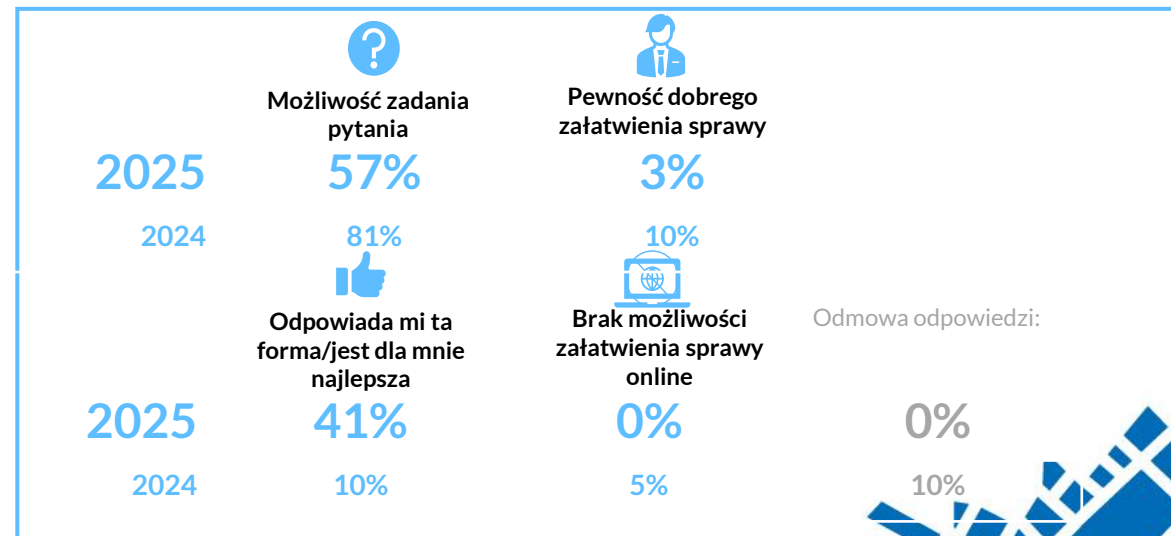
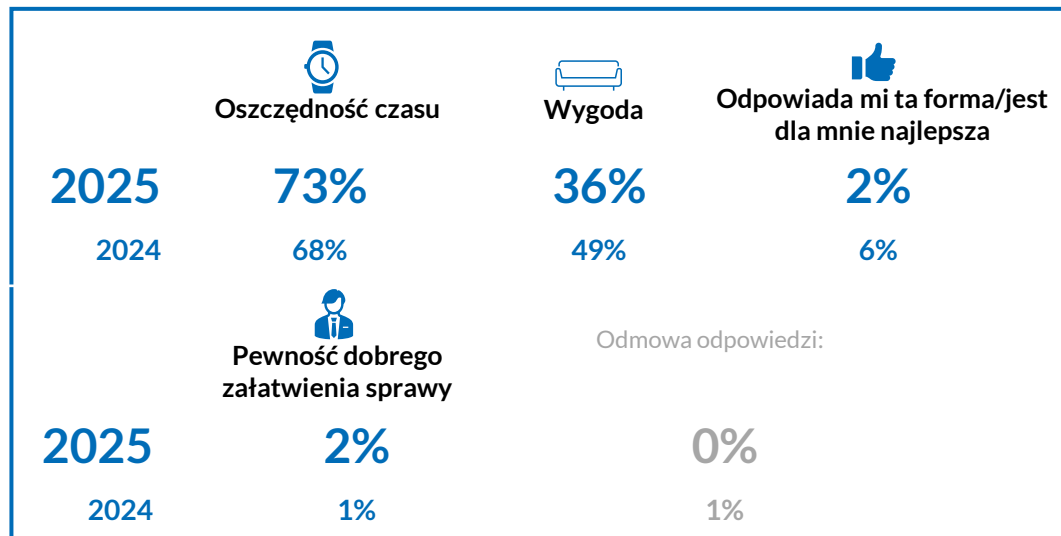
Dlaczego preferuje Pan(i) tę formę załatwiania spraw urzędowych?



Którą formę załatwiania spraw urzędowych Pan(i) preferuje?



Dlaczego preferuje Pan(i) tę formę załatwiania spraw urzędowych?



- **Ponad połowa klientów stacjonarnych i internetowych** deklaruje korzystanie z kanału obsługi związanego z **powiadomieniami SMS** (np. dotyczącymi możliwości odbioru dokumentów). Wśród respondentów stacjonarnych częściej takie działanie deklarują klienci Wydziału Geodezji (85%), Ewidencji Pojazdów i Kierowców (78%) oraz Organizacji i Nadzoru (73%). Względem poprzedniego pomiaru (2024) odsetek deklaracji dotyczących korzystania z tego kanału obsługi wzrósł o 4 p.p. wśród klientów stacjonarnych i zmalał o 8 p.p. wśród klientów internetowych.
- **Powiadomienia SMS ocenione zostały pozytywnie przez 99% klientów stacjonarnych i 96% internetowych.**
- **Trzech na dziesięciu klientów stacjonarnych UMK deklaruje załatwianie spraw urzędowych również za pośrednictwem Internetu (32%).** Jest to odsetek na poziomie zbliżonym względem poprzedniego pomiaru. Korzystanie z możliwości załatwiania spraw elektronicznie wybierane jest częściej przez klientów Wydziału Środowiska, Klimatu i Powietrza (53%), Mieszkalnictwa (45%), oraz Edukacji i Projektów Edukacyjnych (45%).
- **Klienci online kanał obsługi związany z załatwianiem spraw przez Internet oceniają niemal tożsamo jak klienci stacjonarni (91% wskazań pozytywnych vs. 90%).** Należy zwrócić uwagę, że odsetek klientów online pozytywnie oceniających ten kanał obsługi znacząco wzrósł w porównaniu do pomiaru w 2024r., o 12 p.p.
- **Aplikacje mobilne to kanał obsługi z którego najrzadziej korzystają zarówno klienci stacjonarni (28%), jak i internetowi (47%).** W przypadku klientów stacjonarnych zauważa się rzadsze korzystanie z tego kanału obsługi przez osoby ze starszych grup wiekowych: 50-59 oraz 60 lat i więcej (w obu grupach po 20% wskazań). Względem poprzedniego pomiaru (2024), użytkowanie aplikacji mobilnych wzrosło o 21 p.p. wśród klientów stacjonarnych.
- **Klienci stacjonarni aplikacje mobilne oceniają wyżej niż klienci online: 93% vs. 88%.**



- Respondenci biorący udział w badaniu stacjonarnym każdy z poszczególnych aspektów dotyczących załatwiania praw urzędowych przez Internet ocenili wyżej niż respondenci online.
- W przypadku klientów internetowych odsetek wskazań pozytywnych w poszczególnych aspektach wahał się pomiędzy 71%, a 83%. Najwięcej wskazań „bardzo dobrych” i „dobrych” odnotowano w przypadku **zakresu możliwych do załatwienia sprawy (81%) i czasu poświęconego na załatwienie sprawy elektronicznie (81%)**. Najniższe noty, choć nadal powyżej 70%, przypisano **wyszukiwaniu usług/możliwych do załatwienia spraw (71%)**.
- Wśród klientów stacjonarnych odsetek wskazań pozytywnych w poszczególnych aspektach wahał się pomiędzy 90% a 93%. Najlepiej oceniono **czas poświęcony na załatwienie sprawy elektronicznie (93%)**.
- Co drugi klient stacjonarny, preferuje załatwiać sprawę urzędową na miejscu (49%). Niemal drugie tyle nie ma zdania na ten temat (41%), a jedynie co dziesiąty badany preferuje załatwianie spraw urzędowych elektronicznie (9%). W formie elektronicznej najbardziej doceniana jest **oszczędność czasu i wygoda** (brak konieczności wychodzenia z domu), natomiast w formie stacjonarnej możliwość **zadania pytania i bezpośredniego kontaktu z pracownikiem urzędu**.
- **Sześciu na dziesięciu klientów online preferuje załatwianie praw urzędowych za pośrednictwem Internetu (65%), a jedynie jedna piąta stacjonarnie (19%) lub nie ma to dla nich znaczenia (16%)**. Elektroniczne załatwianie spraw istotnie częściej wskazywali mężczyźni (72% vs. 58%). W formie elektronicznej badani najbardziej doceniają **oszczędność czasu i wygodę**, natomiast w formie stacjonarnej **możliwość zadania pytania i bezpośredni kontakt z pracownikiem**.





STRONA INTERNETOWA URZĘDU MIASTA

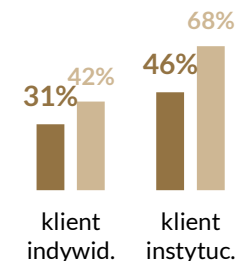
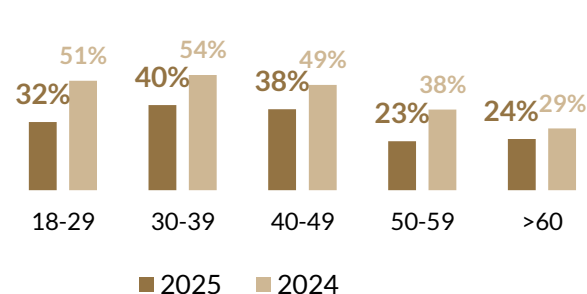
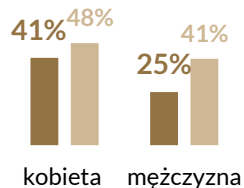
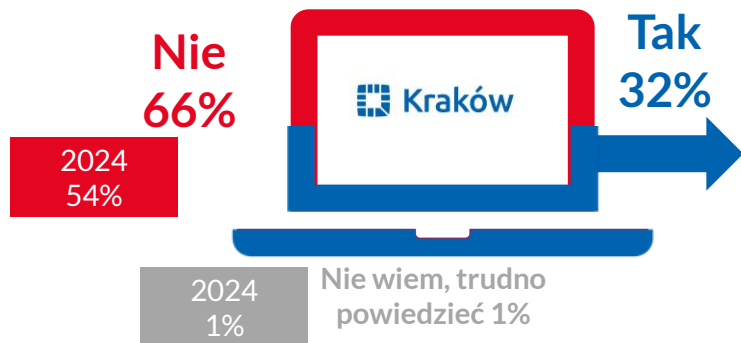


© Jan Graczyński

Czy odwiedził(a) Pan(i) kiedykolwiek oficjalną stronę Miasta Krakowa: Magiczny Kraków www.krakow.pl?

badanie stacjonarne

2024
44%



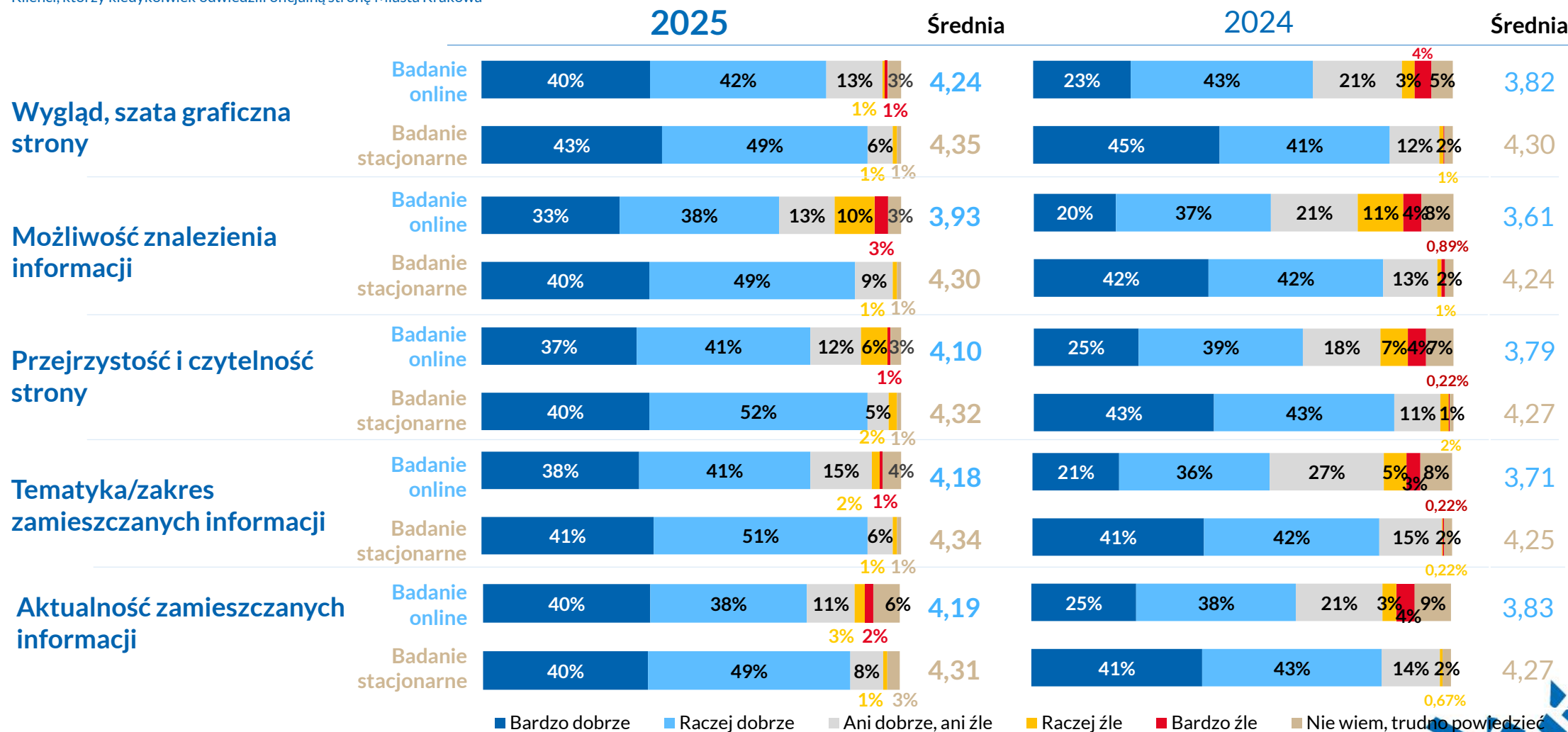
badanie online

2024
82%



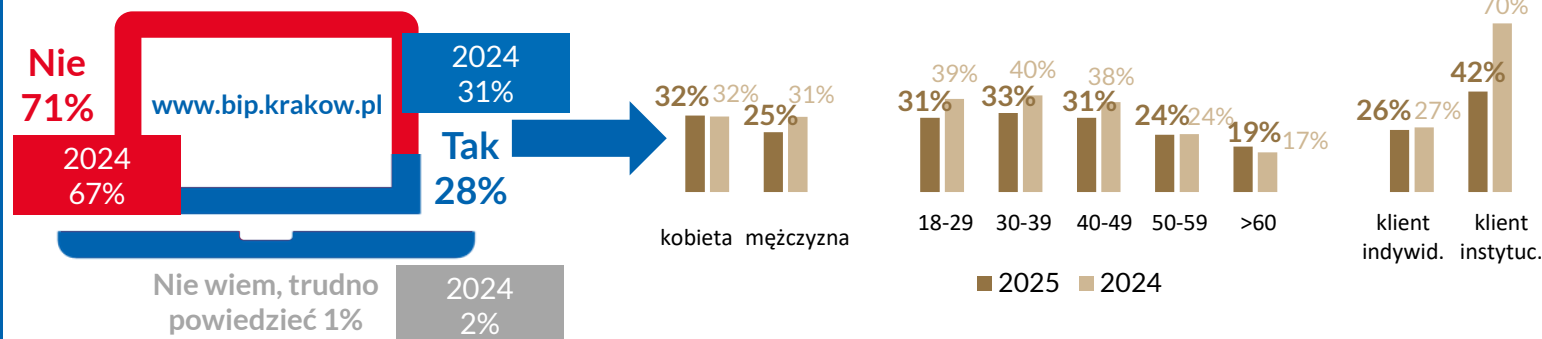
Jak ocenia Pan(i) oficjalną stronę internetową Miasta Krakowa (www.krakow.pl) pod względem poszczególnych aspektów?

Klienci, którzy kiedykolwiek odwiedzili oficjalną stronę Miasta Krakowa

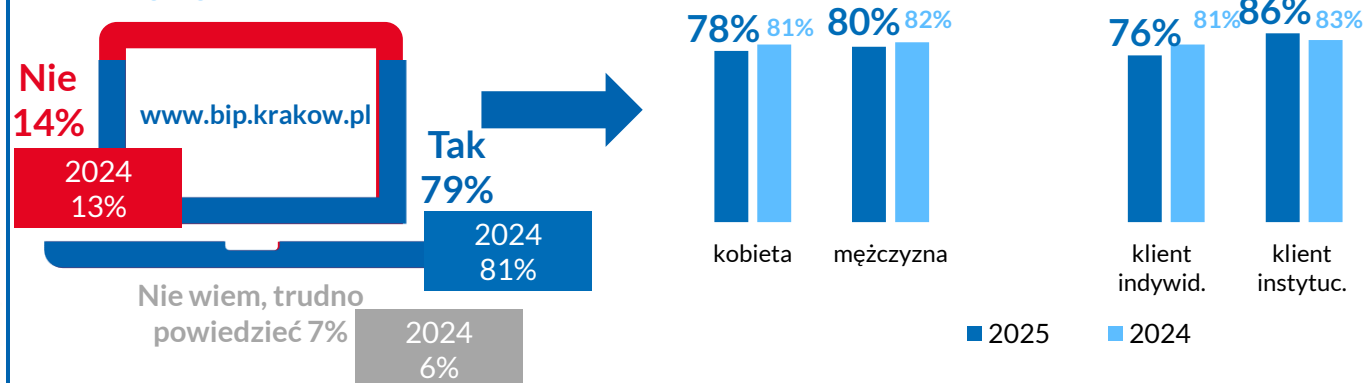


Czy odwiedził(a) Pan(i) kiedykolwiek Biuletyn Informacji Publicznej Miasta Krakowa (skrót BIP, www.bip.krakow.pl)?

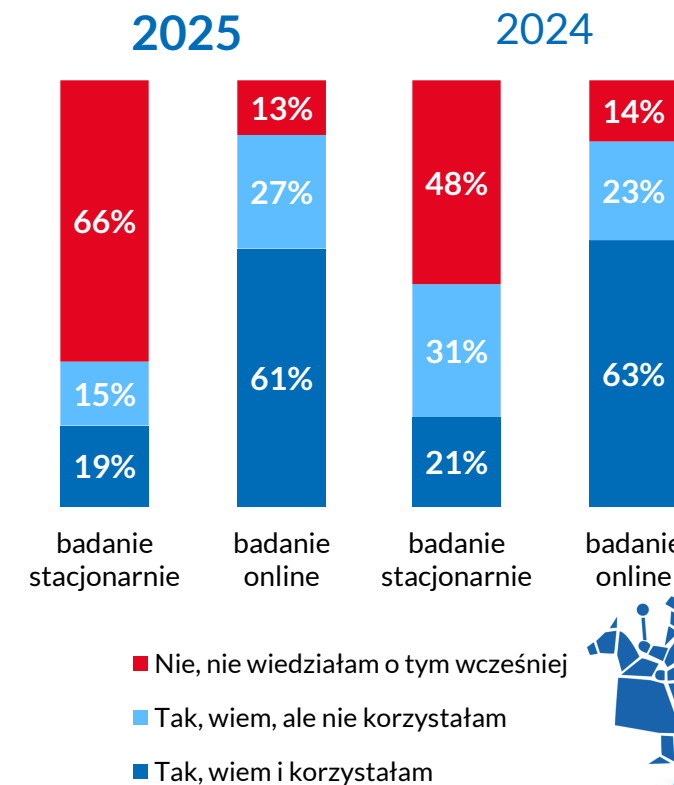
badanie stacjonarne



badanie online

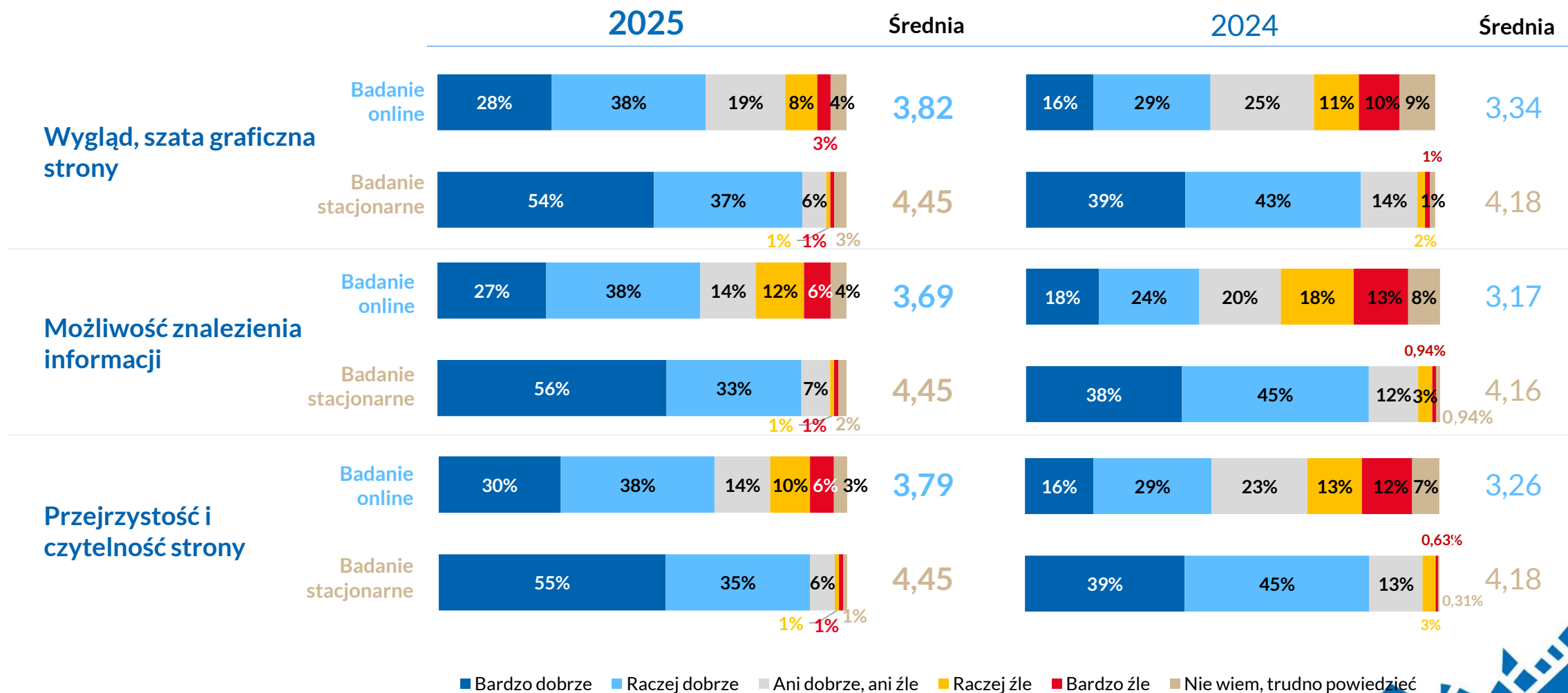


W Biuletynie Informacji Publicznej Miasta Krakowa (www.bip.krakow.pl) zamieszczone są opisy procedur urzędowych wraz z formularzami i wzorami dokumentów. Czy wiedział(a) Pan(i) o możliwości skorzystania z nich?



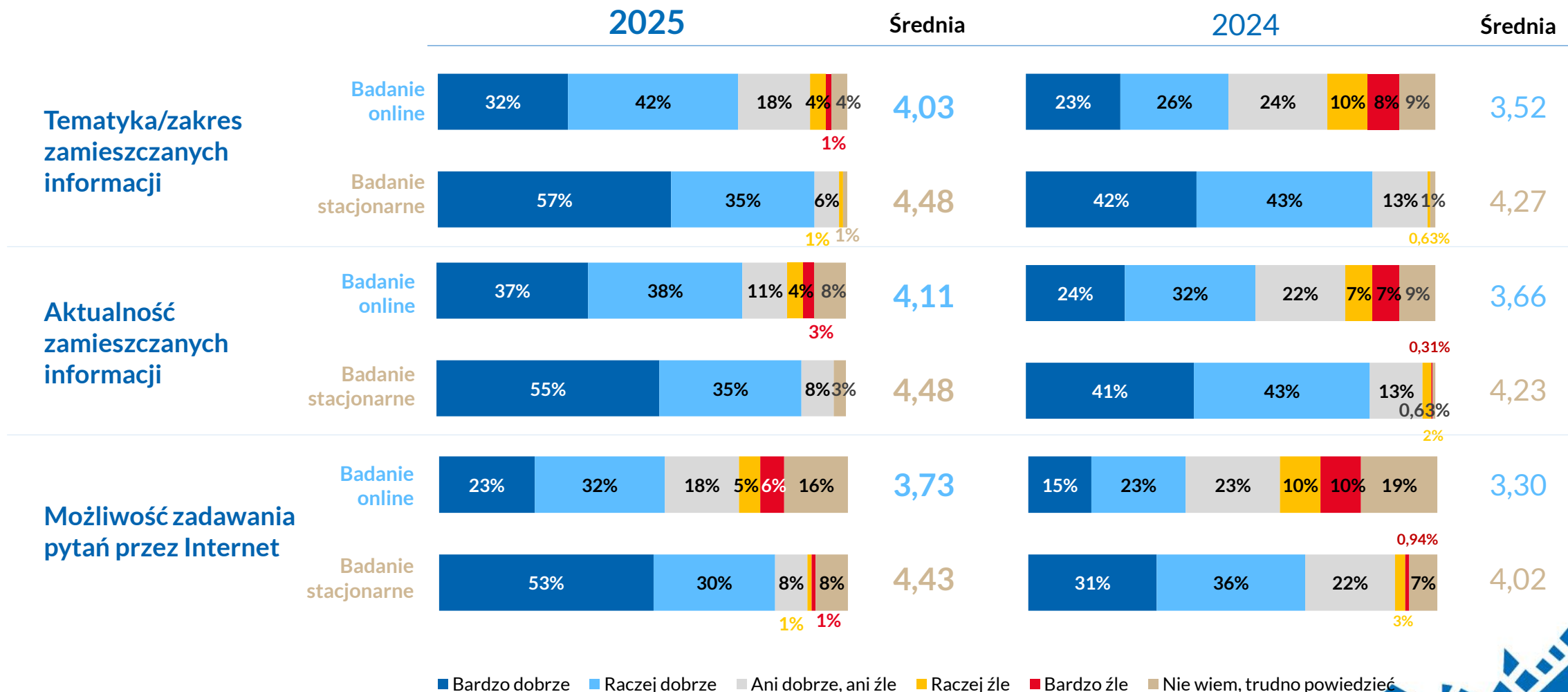
Jak ocenia Pan(i) Biuletyn Informacji Publicznej Miasta Krakowa (www.bip.krakow.pl) pod względem poszczególnych aspektów?

Klienci, którzy kiedykolwiek odwiedzili Biuletyn Informacji Publicznej Miasta Krakowa



Jak ocenia Pan(i) Biuletyn Informacji Publicznej Miasta Krakowa (www.bip.krakow.pl) pod względem poszczególnych aspektów?

Klienci, którzy kiedykolwiek odwiedzili Biuletyn Informacji Publicznej Miasta Krakowa



- **Co trzeci klient stacjonarny UMK kiedykolwiek odwiedził oficjalną stronę miasta Krakowa (32%).** Rozpatrując wyniki pod względem płci znajomością portalu częściej wykazywały się kobiety (41% vs. 25%). W przypadku wieku najwyższy odsetek deklaracji odwiedzin strony odnotowano w grupie respondentów pomiędzy 30 a 39 r.ż. (40%). Oficjalny portal miasta najmniej popularny jest wśród osób starszych, pomiędzy 50 a 59 r.ż. (23%) oraz powyżej 60 r.ż. – 24%. Klienci instytucjonalni (46%) nieco częściej wskazywali korzystanie z oficjalnej strony niż klienci indywidualni (31%).
- Klienci stacjonarni oceniali oficjalną stronę internetową Miasta Krakowa pod względem poszczególnych aspektów na skali 1-5. Wszystkie aspekty otrzymały zbliżone noty, średnia wahała się pomiędzy **4,30** a **4,35**. Najwyżej oceniono **wygląd/szatę graficzną strony** (4,35), zaś najniżej (choć to wynik zbliżony do najwyższego) **możliwość znalezienia na niej informacji** (4,30).
- **Zdecydowanie wyższy odsetek deklaracji dotyczących odwiedzenia kiedykolwiek oficjalnego portalu Miasta Krakowa uzyskano wśród klientów online niż stacjonarnych – 81%.** W przypadku wieku najwyższy odsetek deklaracji odnotowano w grupie respondentów między 50 a 59 r.ż. (88%) oraz od 40 do 49 lat (85%). Oficjalny portal miasta najmniej popularny jest wśród osób młodszych, od 18 do 29 r.ż. – 40%.
- Klienci online ocenili stronę niżej niż respondenci biorący udział w badaniu stacjonarnym. W tym przypadku średnia ocena dla poszczególnych aspektów wahała się pomiędzy **3,93** a **4,24**. Najwyższą średnią uzyskano w **wyglądzie/szacie graficznej strony** (4,24), zaś najniższą w przypadku **możliwości znalezienia informacji** (3,93).
- **Blisko jedna trzecia klientów stacjonarnych UMK kiedykolwiek odwiedziła Biuletyn Informacji Publicznej Miasta Krakowa (www.bip.krakow.pl) (28%).** Znajomość BIP nieco częściej deklarowały kobiety (31% vs. 25%) oraz **klienci instytucjonalni** (42% vs. 26%). W kontekście BIP wszystkie aspekty otrzymały zbliżone noty, średnia wahała się pomiędzy **4,43** a **4,48**. Najwyżej oceniono **tematykę i zakres zamieszczanych informacji** (4,48) oraz **aktualność zamieszczanych informacji** (4,48), a najniżej (choć to wynik zbliżony do najwyższego) **możliwość zadawania pytań przez Internet** (4,43).
- **Blisko trzykrotnie częściej (niż klienci stacjonarni) odwiedzenie kiedykolwiek BIP deklarowali klienci online (79%).** Grupa ta Biuletyn Informacji Publicznej Miasta Krakowa oceniła zdecydowanie niżej niż klienci stacjonarni. Średnie z wystawionych przez nich ocen wahały się na poziomie od **3,69** do **4,11**. Analogicznie jak klienci stacjonarni, najwyższe noty przypisano aspektom związanym z **aktualnością zamieszczanych informacji** (4,11) oraz **ich tematyką/zakresem** (4,03). Kwestią, która otrzymała najwyższy odsetek ocen negatywnych i jednocześnie najniższą średnią (3,69) jest **możliwość znalezienia informacji**. Znajomość BIP jest wyższa wśród **klientów instytucjonalnych** (86% vs. 76%).



- **Co trzeci badany klient w badaniu stacjonarnym zadeklarował iż wie, że w BIP-ie zamieszczone są opisy procedur urzędowych wraz z formularzami i wzorami dokumentów, przy czym zaledwie 19% z nich z tego korzysta.** Pozostała ponad połowa respondentów nie wiedziała o takiej możliwości. Większą wiedzę w tym zakresie posiadali klienci Biura Miejskiego Konserwatora Zabytków (87%), zaś najmniejszą Wydziału Skarbu Miasta (18%) i ds. Przedsiębiorczości i Innowacji (17%). Znaczną różnicę odnotowano także pomiędzy klientami instytucjonalnymi (61%), a indywidualnymi (31%).
- **Znacznie większą wiedzą w tym zakresie wykazują się klienci online – w tej grupie blisko 90% z nich wie o takiej możliwości, a 63% z tego korzysta.** Brak wiedzy zadeklarowało jedynie 14% respondentów załatwiających sprawy za pośrednictwem Internetu. Nieco częściej wiedzę o zamieszczonych w BIP procedurach urzędowych wraz z formularzami i wzorami mają mężczyźni (64% vs. 57%) oraz klienci instytucjonalni (95% vs. 84%).

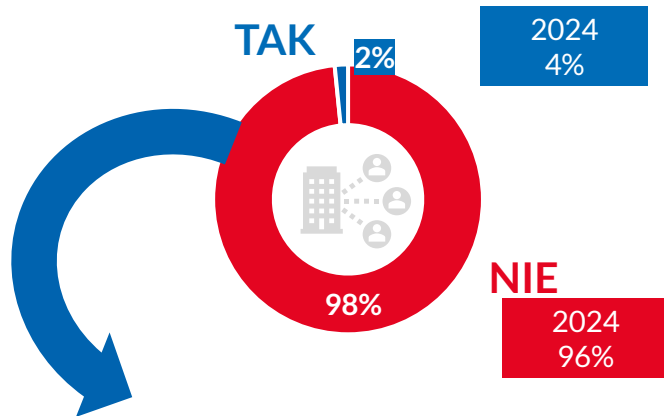


An aerial photograph of a city, likely Kraków, showing the Wawel Castle and the Vistula River. A semi-transparent blue banner is overlaid across the middle of the image, containing the text 'DODATKOWE UWAGI' in white capital letters.

DODATKOWE UWAGI

*pytanie otwarte, odpowiedzi spontanicznie wskazywane przez respondentów

Czy uważa Pan(i), że należałoby coś zmienić/poprawić w zakresie obsługi w Urzędzie Miasta Krakowa?

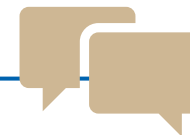


2025

Z uwagi na niską liczbę odpowiedzi (16 wskazań), odpowiedzi nie zostały zakodowane, wszystkie zostały przedstawione na następnym slajdzie.



*pytanie otwarte, odpowiedzi spontanicznie wskazywane przez respondentów



Czy uważa Pan(i), że należałoby coś zmienić/poprawić w zakresie obsługi w Urzędzie Miasta Krakowa?

Wydział Środowiska, Klimatu i Powietrza (WS), ul. Wielopole 17A

„Tak te wydarzenia wymiankowe powinny być organizowane częściej nie tylko raz w miesiącu oraz powinna być zamontowana rampa dla wózków inwalidzkich albo przynajmniej jakaś winda ponieważ osoby niepełnosprawne nie są w stanie dostać się na wydarzenia”

Wydział Środowiska, Klimatu i Powietrza (WS), Rynek Podgórski 1

„Pomocna obsługa, bardzo zaangażowana”

Wydział Skarbu Miasta (GS), ul. Kasprowicza 29

„Wyłączyć telewizory w urzędach zwłaszcza tych mało uczęszczanych bo to marnotrawienie prądu i pieniędzy”

Wydział Podatków i Opłat (PD), ul. Wielicka 28A

„Więcej punktów informacyjnych w urzędach. Nie w każdym urzędzie jest informacja tzw. drogowskaz gdzie iść.”

„Skrócić terminy załatwiania spraw”

Wydział Podatków i Opłat (PD), os. Zgody 2

„Profesjonalizm”

Wydział Podatków i Opłat (PD), ul. Nowohucka 1

„Parking dla klientów”

Urząd Stanu Cywilnego (SC), os. Zgody 2

„Brak miejsc parkingowych”

Wydział Polityki Społecznej, Równości i Zdrowia (SZ), ul. Jana Dekerta 24

„Możliwość dodzwonienia się do urzędów”

„Powinny być punkty informacyjne we wszystkich oddziałach urzędu miasta Krakowa”

„Dostępność z niepełnosprawnością wzroku np. system pobierania bilecików, brak jest miejsc dla osób które muszą stać czyli czegoś do oparcia się”

„Jest zbyt duszno, jest słaba wentylacja w tym urzędzie”

„Czas oczekiwania na infolinię”

Wydział Spraw Administracyjnych (SA), al. Powstania Warszawskiego 10

„Informacja jak skorzystać z biletomatu dla starszych osób”

„Dłuższe godziny otwarcia”

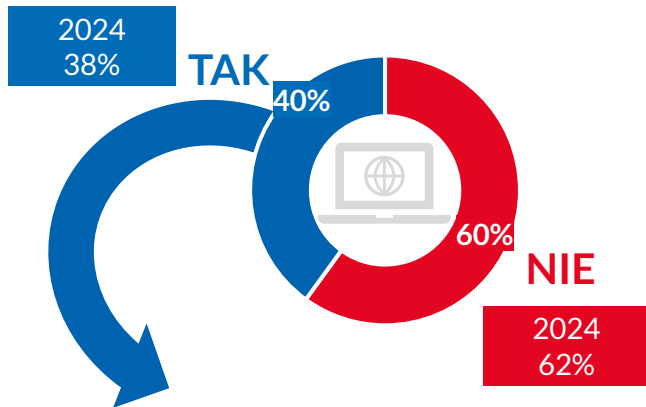
Wydział Spraw Administracyjnych (SA), al. Bora-Komorowskiego 41 lok. nr B213

„Moja opinia opiera się na doświadczeniach z zeszłego roku. Pani która również dziś mnie obsługiwała, rok temu gdy przysłałam dowód osobisty wyrobić to poirytowana zarzuciła mi że mogłam internetowo złożyć wniosek. Dzisiejsza obsługa była w porządku.”



*pytanie otwarte, odpowiedzi spontanicznie wskazywane przez respondentów

Czy uważa Pan(i), że należałoby coś zmienić/poprawić w zakresie obsługi elektronicznej?



„pytania i odpowiedzi np. dodać zakładkę z nietypowymi sprawami i odpowiedzi na nie i”

„Myślę że sporo ale okienko tu za małe. Zacząłbym od wyczyszczenia nie aktualnych wpisów i przeprowadzenia usability testów”

„Miejscowe Plany Zagospodarowania powinny być znów w formacie DGN lub DWG”

„Powiadomienia o statusie sprawy”

„Tak, więcej infografiki by się sprawdziło”

„Możliwość monitorowania statusu wniosku / dokumentu była by przydatna.”



URZĄD MIASTA
KRAKOWA



WNIOSKI I REKOMENDACJE

- **Pracowników** (ich zaangażowanie, wysokie kompetencje i profesjonalizm) **uznać należy za mocną stronę Urzędu Miasta Krakowa**. Aspektami ocenianymi niżej, ale wciąż wysoko (96% wskazań pozytywnych) były natomiast te związane z **efektywnością pracy UMK** – nadmierne procedury administracyjne oraz czas oczekiwania i obsługi. **Jest to obszar, w którym dostrzega się pole do możliwych zmian celem podniesienia poziomu satysfakcji klientów.**
- Klienci wystawiają UMK wysokie oceny, chociaż zauważalne są dysproporcje w ocenie pomiędzy klientami stacjonarnymi, a załatwiającymi sprawy za pośrednictwem Internetu. Klienci załatwiający sprawy online są zdecydowanie bardziej zadowoleni z jakości obsługi i świadczonych usług.
- Ocena wydziałów również jest **najwyższa** przez pryzmat **cech pracowników**, zaś **niższa** w zakresie **przestrzeni i udogodnień** (możliwość załatwienia sprawy w jednym miejscu, wygląd i estetyka budynku, warunki lokalowe). W porównaniu do poprzedniego pomiaru wszystkie aspekty zostały ocenione wyżej (średnia ocena cech pracowników wzrosła o 0,11, komunikacji i efektywności o 0,16, a przestrzeni i udogodnień o 0,14).
- Najbardziej popularnym kanałem obsługi UMK są **powiadomienia sms** (dotyczące np. możliwości odbioru dokumentów) – korzysta z niego ponad połowa badanych respondentów (zarówno stacjonarnych, jak i online). Rzadziej w tym zakresie wskazywano na **załatwianie spraw przez Internet/elektronicznie**. Formą zdecydowanie najmniej popularną jest korzystanie z **aplikacji mobilnych**. Należy jednak zauważyć, że w porównaniu do poprzedniego pomiaru, nastąpił znaczny wzrost użytkowników aplikacji mobilnych wśród klientów stacjonarnych (wzrost o 21 p.p.) Wszystkie formy ocenione zostały pozytywnie. **Zaleca się położenie nacisku na szersze informowanie i promowanie poszczególnych kanałów obsługi celem zwiększenia liczby ich użytkowników, a także dalszy rozwój obszaru e-usług** – zarówno pod względem możliwych do załatwienia spraw, jak i jakości obsługi.





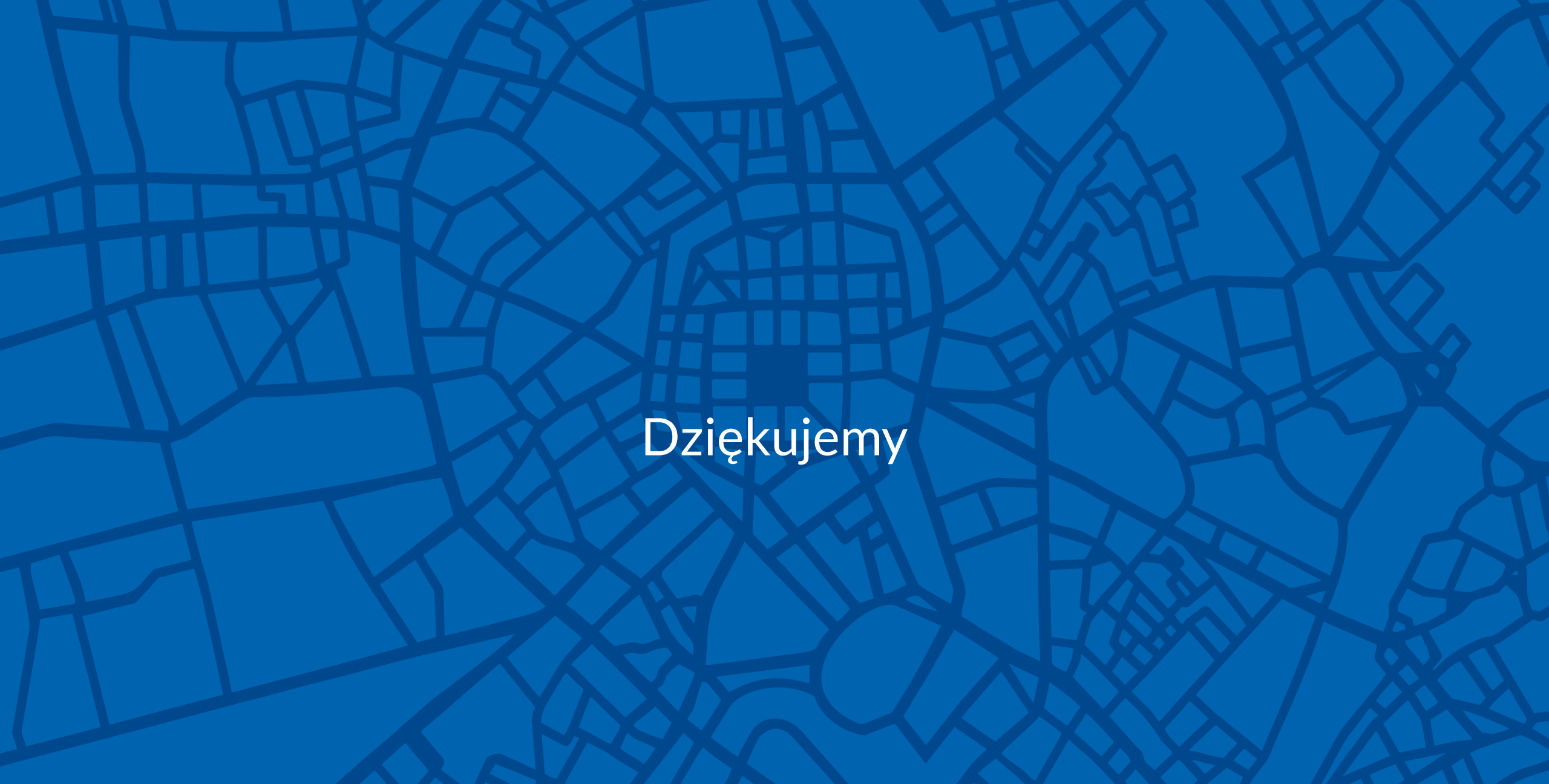
- Klienci załatwiający sprawy urzędowe za pośrednictwem Internetu znacznie częściej wykazują się znajomością oficjalnej strony internetowej Miasta Krakowa oraz Biuletynu Informacji Publicznej, niż klienci stacjonarni. Jednakże oceny przez nich wystawiane są niższe - większy krytycyzm klientów online wynika zapewne z większego doświadczenia w korzystaniu z portali. **Istotne będzie w tym zakresie promowanie i zachęcanie klientów stacjonarnych do odwiedzania zarówno oficjalnej strony Miasta Krakowa, jak i BIP** (w tym przede wszystkim poprzez prezentowanie zakresu możliwości obu portali).
- Pozytywnie oceniono oficjalną stronę internetową Miasta Krakowa i BIP, przy czym najłabszym elementem obu portali pozostaje **możliwość znalezienia informacji**.
- Ponad połowa klientów stacjonarnych nie ma wiedzy na temat opisu procedur urzędowych wraz z formularzami i wzorami dokumentów zamieszczonymi w Biuletynie Informacji Publicznej. Nieznaczny odsetek badanych posiadających o tym wiedzę korzysta z takiej możliwości. Odwrotna tendencja dotyczy klientów online - blisko 90% z nich wie o takiej możliwości i zdecydowana większość z tego korzysta. Nacisk należy położyć na poszerzenie wiedzy klientów (w tym przede wszystkich stacjonarnych) na temat możliwości oferowanych przez BIP.
- Na podstawie przeprowadzonego badania zaleca się większą dbałość o podniesienie poziomu satysfakcji klientów załatwiających sprawy stacjonarnie w urzędzie- poziom satysfakcji klientów stacjonarnych jest zdecydowanie niższy niż klientów internetowych (**41 vs. 57**).
- W celu oceny jakości obsługi w Urzędzie rekomenduje się wykorzystanie średnich wyników z tzw. „kategoryzacji aspektów”. Wskaźniki koncentrują się na trzech kluczowych obszarach: postawie pracownika, przestrzeni i udogodnieniach oraz komunikacji i efektywności. Analiza wyników w przyjętym podziale umożliwi precyzyjne wskazanie elementów wymagających poprawy oraz monitorowanie, czy wprowadzane zmiany przynoszą oczekiwane rezultaty.





- Interpretując wskaźnik NPS, należy pamiętać o jego rygorystycznej metodologii, w której noty od 0 do 6 klasyfikowane są jako negatywne (klienci ujęci jako „krytycy”). Dlatego przy porównywaniu danych, zaleca się, nie tylko porównanie wyniku końcowego, ale także rozkład poszczególnych ocen.
- Rekomenduje się kontynuację pomiarów na większych próbach, szczególnie na poziomie poszczególnych wydziałów i ich lokalizację. Pozwoli to na weryfikację niepokojących wyników. Obecne wyniki dla niektórych wydziałów i lokalizacji, oparte na małej liczbie ankiet (np. 15-20), nie stanowią wystarczającej podstawy do wyciągania wiążących wniosków i formułowania rekomendacji.
- W celu zobiektywizowania oceny rekomenduje się również przeprowadzenie badania typu „Tajemniczy Klient”. Pozwoli to na weryfikację rzeczywistego przestrzegania standardów obsługi w konkretnych wydziałach i lokalizacjach, eliminując przy tym aspekt emocjonalny i wpływ wcześniejszych doświadczeń, które mogą wpływać na obniżenie wyników w ankietach prowadzonych wśród klientów. Może to być szczególnie pomocne rozwiązanie w Wydziałach, gdzie liczba klientów jest niewielka.



The background of the slide is a solid blue color with a white line-art pattern of a city street grid. The grid is dense and irregular, with many small squares and rectangles representing blocks. In the center of the grid, the word "Dziękujemy" is written in a white, sans-serif font.

Dziękujemy