



Raport z ankiety konsultacyjnej

**Ocena satysfakcji klienta
Urzędu Miasta Krosna**

Krosno, listopad 2025 r.

Wprowadzenie

Biuro Innowacji Społecznych Miasta Krosna przeprowadziło konsultacje społeczne w formie ankiety, których celem było zbadanie poziomu satysfakcji klientów Urzędu Miasta Krosna z jakości świadczonych usług. Badanie miało na celu poznanie opinii mieszkańców na temat funkcjonowania urzędu, jakości obsługi, dostępności informacji oraz ogólnego zadowolenia z kontaktu z wydziałami i biurami Urzędu Miasta.

Kwestionariusz został udostępniony w formie papierowej i elektronicznej we wszystkich budynkach Urzędu Miasta Krosna oraz na platformie konsultacyjnej wdialogu.pl. Ankieta była dostępna do dnia 26 września 2025 roku i nadal trwa, jednak niniejsze opracowanie obejmuje wyniki uzyskane do dnia 31 października 2025 roku.

W badaniu wzięło udział 219 osób, z czego 104 osoby wypełniły ankietę w formie elektronicznej, a 115 osób w wersji papierowej dostępnej w budynkach urzędu.

Badanie miało charakter anonimowy i dobrowolny, a jego celem było uzyskanie rzeczywistej opinii mieszkańców oraz klientów urzędu o poziomie zadowolenia z obsługi, komunikacji i organizacji pracy poszczególnych wydziałów.

Cel konsultacji

Celem konsultacji było zebranie opinii mieszkańców Krosna na temat jakości usług świadczonych przez Urząd Miasta Krosna oraz funkcjonowania poszczególnych wydziałów. W ramach ankiety mieszkańcy mogli wyrazić swoje zdanie na temat obsługi klienta, organizacji pracy, dostępności usług, a także wskazać konkretne obszary wymagające poprawy. Wyniki konsultacji mają posłużyć do usprawnienia działania urzędu i podniesienia jakości obsługi mieszkańców.

Przedmiot konsultacji

Przedmiotem konsultacji było funkcjonowanie Urzędu Miasta Krosna, w tym jakość obsługi interesantów, dostępność urzędu zarówno pod względem lokalowym, komunikacyjnym, jak i cyfrowym, organizacja pracy i komunikacja między wydziałami, a także ogólna ocena przyjazności, profesjonalizmu oraz skuteczności działania urzędu. Mieszkańcy mogli również wskazać propozycje zmian i usprawnień w codziennym funkcjonowaniu instytucji.

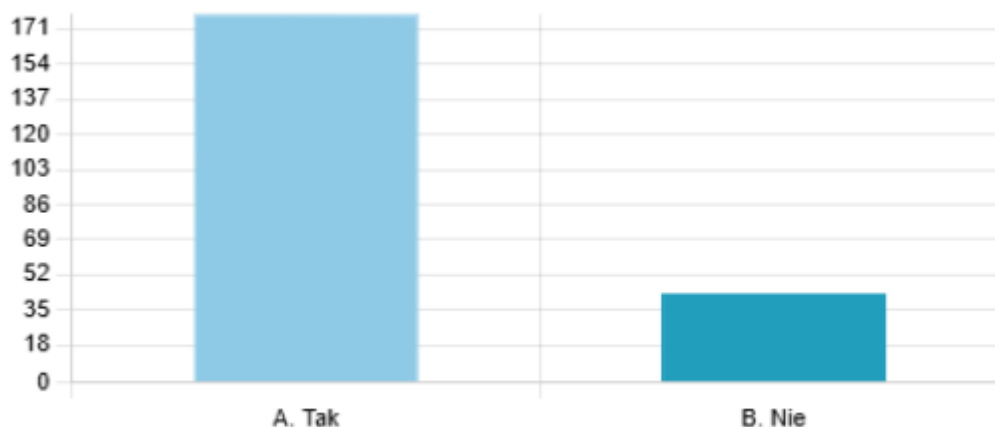
Sposoby informowania o konsultacjach

Informacja o konsultacjach została opublikowana na stronie internetowej Urzędu Miasta Krosna oraz na profilu miasta w serwisie Facebook, a także na profilu Biura Innowacji Społecznych. Dodatkowo na terenie urzędu umieszczono plakaty informacyjne, zachęcające mieszkańców do udziału w badaniu. Celem działań informacyjnych było dotarcie do jak najszerszego grona odbiorców – w szczególności do osób, które w ostatnim czasie korzystały z usług urzędu – oraz zachęcenie ich do podzielenia się opinią na temat jakości i sposobu funkcjonowania urzędu.

Wyniki

1. Czy jesteś mieszkańcem Krosna?

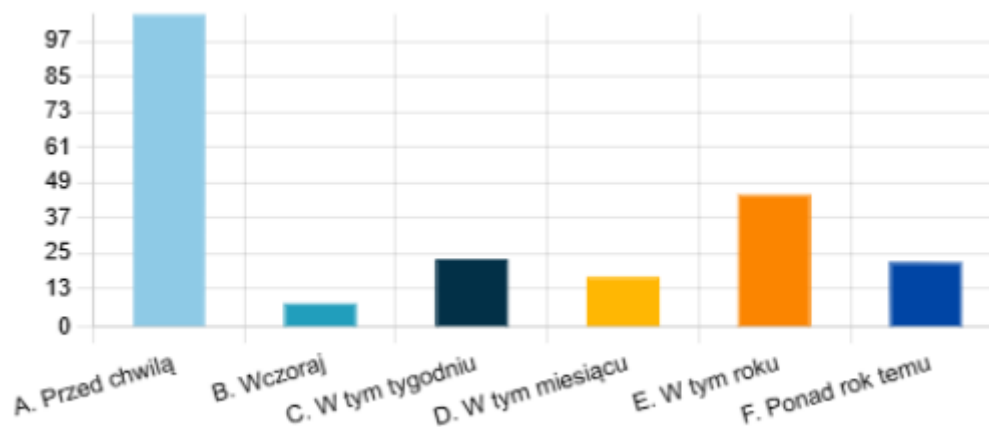
Większość osób biorących udział w badaniu stanowili mieszkańcy Krosna. Odpowiedź „Tak” zaznaczyło 80,54% uczestników (178 osób), natomiast „Nie” 19,46 % (41 osób)



2. Kiedy ostatnio załatwiałeś(-aś) sprawę w Urzędzie Miasta Krosna?

W odpowiedzi na pytanie dotyczące ostatniego załatwienia sprawy w Urzędzie Miasta Krosna, większość respondentów, bo aż 47,96% (105 osób), wskazało, że miało z tym do czynienia "przed chwilą". Zaledwie 3,62% (8 osób) odpowiadało, że miało taką sprawę "wczoraj", a 10,41% (23 osoby) wskazało "w tym tygodniu". Odpowiedź "w tym miesiącu" to 7,69% (17 osób), natomiast "w tym roku" zaznaczyło 20,36% (44 osoby). Warto również zauważyć, że 9,95% (22 osoby) wskazało, że ostatni raz załatwiali sprawę w urzędzie "ponad rok temu".

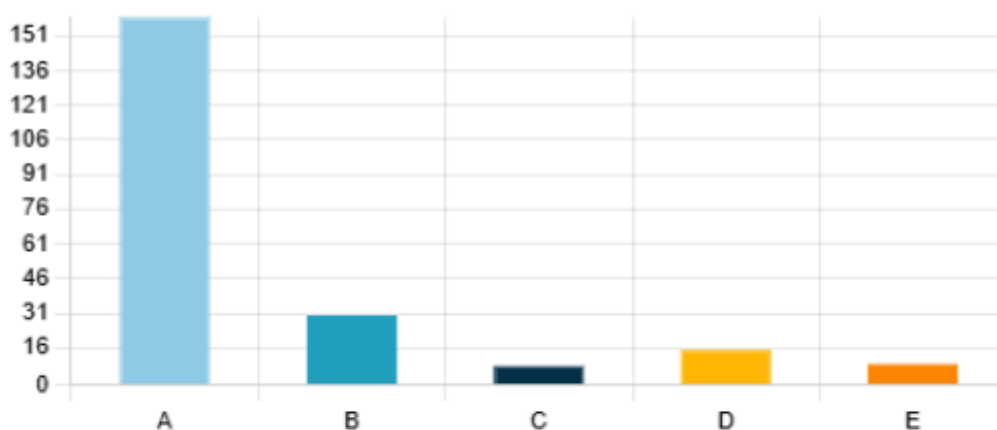
Podsumowując, dominującą odpowiedzią jest ta mówiąca o ostatniej wizycie w urzędzie, która miała miejsce niedawno.



3. Jak oceniasz jakość usług świadczonych przez Urząd Miasta Krosna?

Zdecydowana większość osób biorących udział w ankiecie pozytywnie oceniła jakość usług świadczonych przez Urząd Miasta Krosna. Odpowiedź „bardzo dobrze” zaznaczyło 71,95% badanych (159 osób), a „dobrze” – 13,57% (29 osób).

Nieliczni uczestnicy uznali jakość usług za złą 6,7% (15 osób) lub bardzo złą 4,07% (9 osób) natomiast reszta 3,71% (7 osób) zaznaczyła odpowiedź „trudno powiedzieć”. Uzyskane wyniki świadczą o wysokim poziomie zadowolenia mieszkańców z obsługi urzędowej oraz o pozytywnym postrzeganiu jakości pracy Urzędu Miasta Krosna.



Odpowiedź
A. Bardzo dobrze
B. Dobrze
C. Trudno powiedzieć
D. Źle
E. Bardzo źle

4. Sprawy z jakiego zakresu tematyki załatwiałeś(-aś) ostatnio w urzędzie?

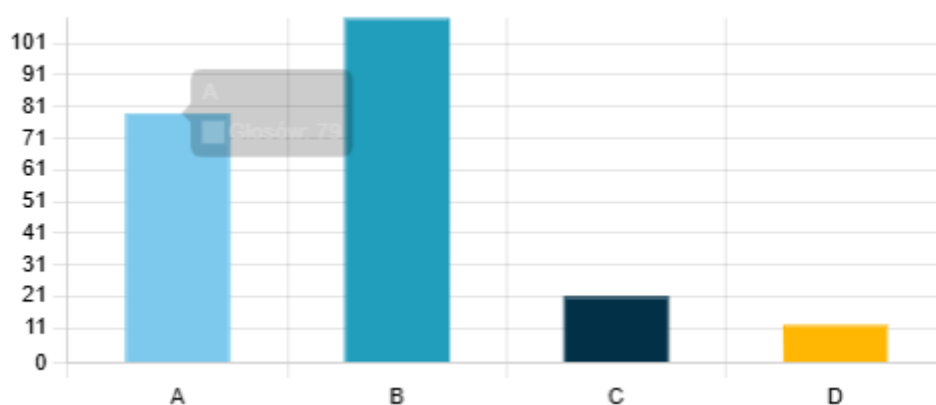
Najwięcej osób, bo 25,09% (67 osób), wskazało, że ich wizyta w Urzędzie Miasta Krosna dotyczyła spraw z zakresu Urzędu Stanu Cywilnego. Drugie miejsce zajęły kwestie związane z drogownictwem i komunikacją – 12,36% (33 osoby), a trzecie – polityka społeczna / PFRON, którą zaznaczyło 11,24% respondentów (30 osób).

Nieco rzadziej mieszkańcy załatwiali sprawy dotyczące dowodów osobistych (9,36%, 25 osób), podatków i opłat lokalnych (8,61%, 23 osoby) oraz ewidencji ludności (6,74%, 18 osób). Kolejne miejsca zajęły: geodezja i kartografia oraz inwestycje i budownictwo (po 5,62%, 15 osób), a także gospodarka komunalna (3,75%, 10 osób) i ochrona środowiska (2,25%, 6 osób).

Najmniej osób wskazało edukację (1,12%, 3 osoby) i kulturę i rekreację (0,37%, 1 osoba). Część badanych (7,87%, 21 osób) wybrała odpowiedź „inny obszar”, dopisując m.in.:

- rejestrację samochodu lub pojazdu,
- sprawy związane z Kartą Mieszkańca,
- działalność gospodarczą, zakup działki od urzędu,
- dostęp do informacji publicznej i sprawy obywatelskie,
- zaświadczenie o prawie do głosowania,
- kontakt z Prezydentem Miasta,
- akty małżeństwa,
- śmieci i sprawy cmentarne,
- dofinansowanie ze środków PFRON,
- zezwolenia alkoholowe,
- kwestie ubezpieczeń.

5. Jak często korzystasz z usług Urzędu Miasta Krosna?



Odpowiedź
A. Raz w roku lub rzadziej
B. Kilka razy w roku
C. Raz w miesiącu
D. Raz w tygodniu lub częściej

Najwięcej osób – 49,32% (108 osób) – zadeklarowało, że z usług Urzędu Miasta Krosna korzysta kilka razy w roku. Kolejna duża grupa, stanowiąca 35,75% badanych (78 osób), odwiedza urząd raz w roku lub rzadziej.

Znacznie mniejszy odsetek respondentów wskazał, że korzysta z usług urzędu raz w miesiącu (9,5%, 21 osób) lub raz w tygodniu bądź częściej (5,43%, 12 osób).

Zestawienie odpowiedzi pokazuje, że większość mieszkańców ma kontakt z urzędem sporadycznie, głównie kilka razy w roku, co może wynikać z charakteru załatwianych spraw – takich jak wymiana dowodu osobistego, kwestie meldunkowe czy sprawy w Urzędzie Stanu Cywilnego.

6. Czy jest coś, co Twoim zdaniem można poprawić w funkcjonowaniu urzędu? (odpowiedź nieobowiązkowa)

Pytanie miało charakter otwarty i nie było obowiązkowe. Odpowiedzi respondentów były zróżnicowane – od opinii bardzo pozytywnych po konkretne propozycje usprawnień w pracy urzędu.

Część osób (około 1/3 wypowiedzi) wskazała, że nie widzi potrzeby wprowadzania zmian, podkreślając sprawność działania urzędu, życzliwość i profesjonalizm pracowników, a także wysoką kulturę obsługi. Wiele pozytywnych komentarzy dotyczyło Urzędu Stanu Cywilnego, który oceniono jako wzór organizacji i podejścia do mieszkańców.

Poniżej przedstawiono wszystkie udzielone odpowiedzi (pisownia oryginalna):

- Brak (2)
- nic (2)
- - (2)
- nie (2)
- Wszystko jest supcio
- Dostępność dla osób niepełnosprawnych
- Profesjonalizm i uprzejmość.
- Wszystko
- Zmiana godzin przyjęć. Uruchomienie punktów obsługi w np. galeriach handlowych
- Wszystko działa ekspresowo
- Bardziej kompetentne osoby
- Wydłużyć godziny obsługi interesanta? Urząd powinien być czynny 5 dni w tygodniu w godzinach 15:00 - 21:00 Dla kogo on jest ? Dla mieszkańca czy tak żeby sobie był ?!?!?!?
- Adres email na stronie internetowej nie funkcjonuje poczta wraca do nadawcy. um@krosno.pl
- Brak parkingu dla interesantów przed urzędem.
- Opłaty za pobranie dokumentów o wiele za drogie 50zł za świstek papieru ważny i tak góra 3 miesiące to o wiele za drogo.
- Podejście urzędników
- Uprzejmość i chęć pomocy Pań pracujących na stanowiskach urzędniczych.
- uzbierało się trochę
- Komunikację pomiędzy wydziałami i petentami
- Tak, obsługa która siedzi tam za kare. Jakby mieli do wyrobienia pańszczyzne. Z zegrakiem w ręce że zamykają za 15minut i już mnie nie chcieli obsłużyć.
- Zrezygnować z obowiązkowej rejestracji do wydziału komunikacji i dowodów osobistych, uniemożliwia to załatwienie sprawy przy okazji, a do tych wydziałów nigdy nie było jakiś wielkich kolejek.
- Wymiana kadry na młodą po studiach, tacy ludzie chcą pracować chcą się pokazać angażują się w pracę, dziś trzeba mieć 5 lat doświadczenia żeby się zatrudnić
- Przywrócić kasę, ponieważ dużo starszych ludzi chce płacić podatki w kasie U.M.
- Godziny pracy urzędu, empatię pracowników, system działania

- Odpisywanie na pisma złożone przez petentów od półtora roku czekam na odpowiedź na złożone pismo i zapewne się nie doczekam
- Zmiana prezydenta.
- Oczywiście. Po pierwsze proponuję wymienić prezydenta miasta.
- Zdecydowanie nastawienie Pań Urzędniczek do udzielania informacji petentowi w sposób kulturalny i przejrzysty!!! Proszę pamiętać, że pracujecie tam drogie Panie dla Nas Mieszkańców, a nie my przychodzimy dla Was!!!
- Niektóre osoby powinny być zwolnione bo się tak zachowują jakby pracowali tam za karę (wydział drogownictwa) i robią wielką łaskę, że przyjmia kogoś.
- Miła obsługa a nie jak Nie którzy w urzędzie co siedzą nie miło się odzywają do interesanta
- Sposób obsługi i wyjaśniania spraw w biurze architektury. Za każdym razem urzędnik zmieniał zdanie co można a czego nie można postawić na zgłoszenie i w jakich odległościach - brak jednoznacznych wskazówek. Skutecznie zniechęca do złożenia wniosków.
- Winda do budynku. Więcej empatii i pomocy dla osób starszych chcących załatwić sprawę w urzędzie
- Odblokować parking - Lwowska. Zaparkować przy Urzędzie (Lwowska) to graniczy z cudem! Parking przed wejściem głównym mocno oblegany. A wzdłuż ogrodzenia non stop zajęty przez te same pojazdy
- Wszystko super
- Jest wszystko na najwyższym poziomie
- Wszyscy bardzo mili i kompetentni.
- Konieczne jest zwiększenie liczby miejsc parkingowych dla klientów.
- Dłuższe godziny otwarcia
- Możliwość załatwiania spraw elektronicznie
- Chęć do obsługi petenta!
- Nic - wszystko jest jak należy. Bardzo miła Pani Justyna!!!
- winda
- Muzyka
- najlepszy usc
- Wole przyjechać tu, niż załatwić coś w USC Korczyna. Super obsługa. Polecam
- nic! miłe Panie i pomocne
- Wszystko bardzo dobrze zorganizowane, sprawne, wysoka kultura i profesjonalizm pracy, zwłaszcza obsługa petentów na wysokim poziomie.
- Przyjechałam aż z Sanoka załatwić sprawę bo to najlepsze USC na podkarpaciu.
- Rozpoznanie potrzeb załatwienia sprawy przez recepcjnistkę (na biurze oobsługi)
- Nagrody dla Pań z Urzędu Stanu Cywilnego za ogromne kompetencje i miłą obsługę.
- bardzo miła Pani na Biurze Obsługi
- parking
- Cały urząd powinien być w jednym budynku.
- Wspaniała obsługa, polecam innym ten USC
- parking! winda!
- wydziały urzędu miasta powinny znajdować się w jednym budynku
- nie :)
- wszystko jest b.dobrze
- jest OK
- W wydziale, w którym załatwiałam sprawę wszystko działa na tip top. Pracownicy bardzo pomocni z profesjonalnym podejściem do klienta.
- przepływ informacji

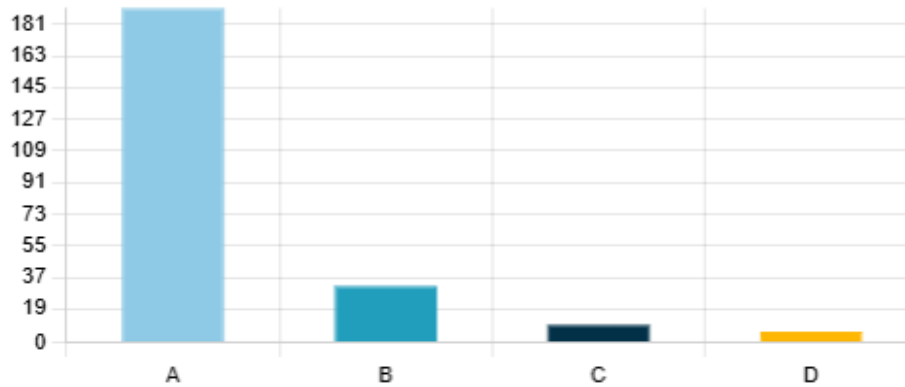
- jest bardzo dobrze, miła obsługa

7. Jestem: *

Zdecydowana większość respondentów to mieszkańcy Krosna (81%), natomiast 19% stanowili osoby: 13% jako przedsiębiorcy, 5% jako przedstawiciele organizacji pozarządowych, a 2% wskazało inną kategorię.

Inne odpowiedzi (pisownia oryginalna):

- Obywatel (2 odpowiedzi)
- Mieszkancem innego miasta
- mieszkaniec innej gminy
- mieszkańcem innej gminy
- mieszkaniec sąsiedniej gminy



Odpowiedź
A. Mieszkańcem
B. Przedsiębiorcą
C. Przedstawicielem organizacji pozarządowej
D. Inna odpowiedź

Podsumowanie

Na podstawie przeprowadzonych konsultacji oraz zebranych opinii mieszkańców Krosna można stwierdzić, że ogólna ocena funkcjonowania Urzędu Miasta jest pozytywna. Większość uczestników ankiety doceniła sprawność obsługi, profesjonalizm pracowników oraz możliwość załatwienia wielu spraw w sposób szybki i bezproblemowy. W szczególności pozytywne opinie dotyczyły Urzędu Stanu Cywilnego, który został wskazany jako przykład bardzo dobrej obsługi, wyjątkowego podejścia do interesantów.

Wielu ankietowanych podkreślało, że urząd jest dobrze zorganizowany, a pracownicy kompetentni i życzliwi. Pojawiały się liczne opinie mówiące o tym, że „wszystko działa bardzo dobrze”, „jest sprawnie i profesjonalnie”, a obsługa jest „miła i pomocna”. Tego rodzaju wypowiedzi świadczą o wysokim poziomie zadowolenia mieszkańców z jakości świadczonych usług oraz o pozytywnym wizerunku urzędu w lokalnej społeczności.

Jednocześnie część odpowiedzi wskazywała obszary, które – zdaniem mieszkańców – mogłyby zostać usprawnione. Wśród najczęściej powtarzających się postulatów znalazły się: poprawa dostępności dla osób z niepełnosprawnościami (m.in. potrzeba windy), zwiększenie liczby miejsc parkingowych w pobliżu budynków urzędu, wydłużenie godzin pracy oraz większa empatia i zaangażowanie niektórych pracowników w kontakt z interesantem. Pojawiły się także głosy dotyczące konieczności usprawnienia komunikacji między wydziałami oraz przywrócenia możliwości dokonywania płatności w kasie urzędu.

Część ankietowanych zwracała uwagę na potrzebę uproszczenia procedur, lepszego działania systemu rejestracji internetowej oraz sprawniejszego odpowiadania na pisma i wnioski mieszkańców. Pojawiły się także pojedyncze opinie krytyczne wobec organizacji pracy urzędu czy kadry kierowniczej, jednak stanowiły one mniejszość wśród wszystkich zebranych wypowiedzi.

Wielu uczestników badania wyraziło zadowolenie z możliwości załatwiania spraw drogą elektroniczną, a także pozytywnie oceniło dostępność informacji na stronie internetowej urzędu i w mediach społecznościowych. Wskazuje to na rosnące znaczenie nowoczesnych form kontaktu i potrzebę dalszego rozwoju cyfrowych usług publicznych.

Wnioski z przeprowadzonych konsultacji potwierdzają, że Urząd Miasta Krosna jest postrzegany jako instytucja sprawna, przyjazna i coraz bardziej otwarta na potrzeby mieszkańców. Zebrane opinie stanowią cenne źródło informacji, które mogą przyczynić się do dalszego doskonalenia jakości obsługi i komunikacji z mieszkańcami, a także do wprowadzania zmian organizacyjnych sprzyjających jeszcze większej dostępności i transparentności działania urzędu.