

Wyniki ankiety

przeprowadzonej w dniach 6 października – 5 listopada 2025 roku w Urzędzie Miejskim w Koninie

Celem ankiety było poznanie opinii mieszkańców Konina na temat jakości usług świadczonych przez Urząd Miejski w Koninie.

Ankiety otrzymywali mieszkańcy Konina, którzy załatwiali sprawy w Urzędzie Miejskim w dniach 6 października – 5 listopada 2025 roku. Była ona również dostępna elektronicznie.

Ogółem wydano 2219 ankiet.

Stacjonarnie wypełniło ankietę 1210 osób, elektronicznie 51 osób.

Łącznie 1261 osoby.

Badanie ankietowe stacjonarnie przeprowadzono w wydziałach:

Biuro Obsługi Interesanta; Wydział Ochrony Środowiska; Wydział Spraw Społecznych; Wydział Spraw Lokalowych; Urząd Stanu Cywilnego; Wydział Spraw Obywatelskich.

Ankieta zawierała 9 pytań zamkniętych oraz metryczkę.

Poniżej przedstawiono liczbę oddanych głosów na pytania zadane w ankiecie.

PYTANIE 1 : Jak ocenia Pani/Pan ogólną jakość usług świadczonych przez Urząd Miejski w Koninie?	
Bardzo dobrze	905
Dobrze	262
Przeciętnie	52
Źle	13
Bardzo źle	16
bez odpowiedzi	13

93,51% udzielonych odpowiedzi to oceny bardzo dobre i dobre.

PYTANIE 2 - Jak często korzysta Pani/Pan z usług Urzędu Miejskiego w Koninie?	
Kilka razy w roku	624
Raz w roku	384
Raz w miesiącu	65
To była moja pierwsza wizyta	168
bez odpowiedzi	20

50,28 % badanych korzysta z usług UM kilka razy w roku.

PYTANIE 3 - Uprzejmość i życzliwość pracowników Urzędu Miejskiego oceniam:	
Bardzo wysoko	864
Wysoko	291
Przeciętnie	57

Nisko	12
Bardzo nisko	17
bez odpowiedzi	20

93,30% ocenia uprzejmość i życzliwość pracowników Urzędu Miejskiego bardzo wysoko lub wysoko.

PYTANIE 4 Czy pracownicy Urzędu Miejskiego w Koninie udzielają wyczerpujących i zrozumiałych informacji?	
Zdecydowanie tak	927
Raczej tak	263
Raczej nie	31
Zdecydowanie nie	17
bez odpowiedzi	23

74,88 % badanych uważa, że zdecydowanie tak pracownicy Urzędu Miejskiego w Koninie udzielają wyczerpujących i zrozumiałych informacji.

PYTANIE 5 Jak ocenia Pani/Pan czas oczekiwania na załatwienie sprawy w Urzędzie Miejskim w Koninie?	
Bardzo krótki	632
Krótki	358
Odpowiedni	205
Długi	38
Bardzo długi	17
bez odpowiedzi	11

79,20% ankietowanych uważa, że czas oczekiwania na załatwienie sprawy w UM na bardzo krótki lub krótki.

PYTANIE 6 Jak ocenia Pani/Pan dostępność Urzędu Miejskiego w Koninie (lokalizacja, godziny pracy, parking, dostęp dla osób ze szczególnymi potrzebami)?	
Bardzo dobrze	492
Dobrze	402
Przeciętnie	221
Źle	106
Bardzo źle	37
bez odpowiedzi	3

71,07 % ankietowanych łącznie ocenia bardzo dobrze i dobrze dostępność Urzędu Miejskiego w Koninie pod względem: lokalizacji, godzin pracy, parkingu, dostępu dla osób ze szczególnymi potrzebami.

PYTANIE 7 Jak ocenia Pani/Pan warunki w Urzędzie Miejskim w Koninie (dostępność, wygoda, oznakowanie, dostęp do informacji)?	
Bardzo dobrze	566
Dobrze	437
Przeciętnie	179
Źle	41
Bardzo źle	16
bez odpowiedzi	22

80,95 % badanych ocenia bardzo dobrze i dobrze warunki w Urzędzie Miejskim w Koninie w zakresie dostępności, wygody, oznakowania, dostępu do informacji.

PYTANIE 8 Czy korzysta Pani/Pan z elektronicznych usług Urzędu Miejskiego w Koninie (ePUAP, strona internetowa, formularze online)?	
Tak, często	196
Tak, czasami	418
Nie, ale planuję	245
Nie, nie korzystam	382
bez odpowiedzi	20

49,48% ankietowanych korzysta z elektronicznych usług.

PYTANIE 9 Jak ocenia Pani/Pan łatwość korzystania z usług elektronicznych?	
Bardzo dobrze	297
Dobrze	414
Przeciętnie	234
Źle	30
Bardzo źle	20
bez odpowiedzi	266

71,46% bardzo dobrze i dobrze ocenia łatwość korzystania z usług elektronicznych.

W badaniu udział wzięło 726 kobiet – 59,36%, 497 mężczyzn – 40,64%. 38 osób nie podało płci.

Wiek badanych:

poniżej 18	5
18-25	119
26-40	379
41-50	341
51-65	266
powyżej 66	102
bez odpowiedzi	49

Ankietę przeprowadził: Wydział Zarządzania Strategicznego Urzędu Miejskiego w Koninie.