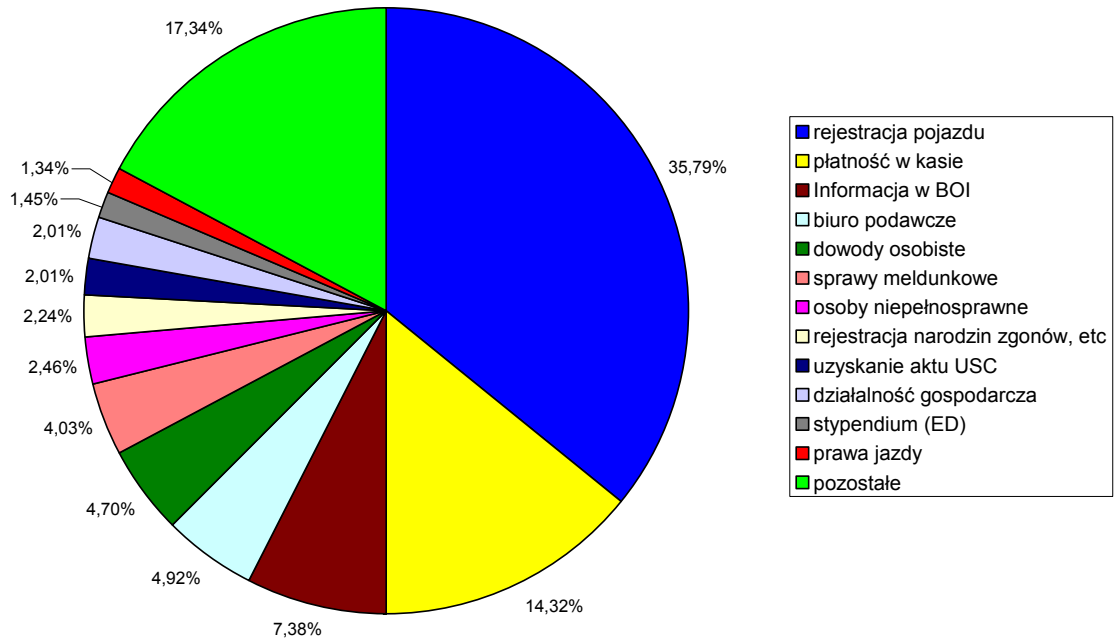


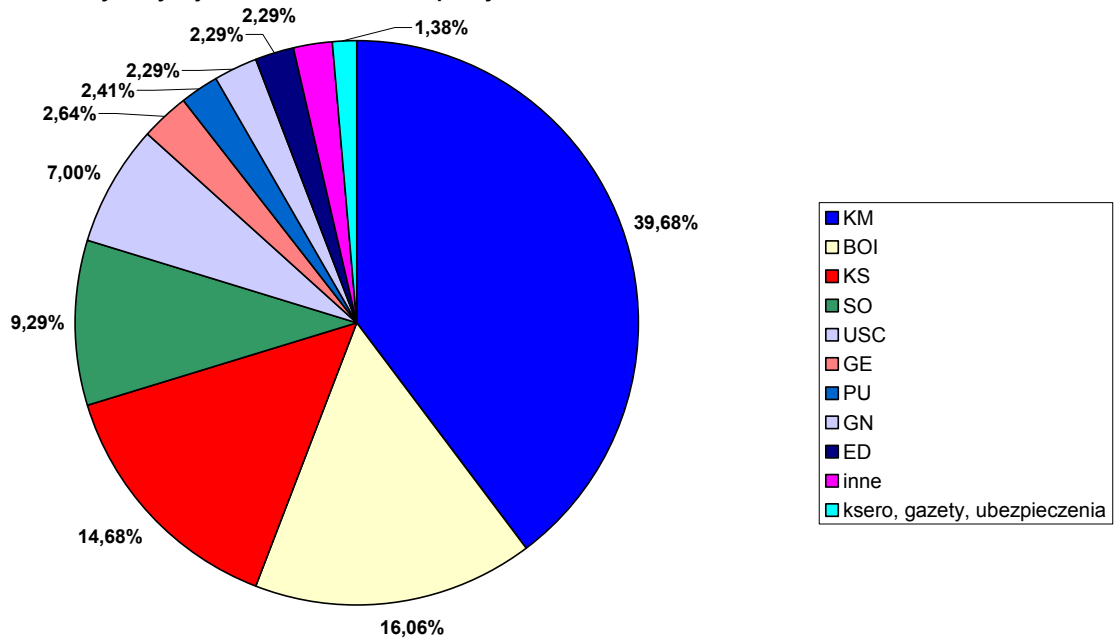
## Wyciąg z analizy do Internetu

Badanie przeprowadzono w dniach od 4 do 28 września 2012 r. na próbie 894 klientów opuszczających budynek Urzędu (wyjściem głównym oraz wyjściem od ulicy Wyszyńskiego). Błąd statystyczny dla ww. próby wynosi 3,3%.

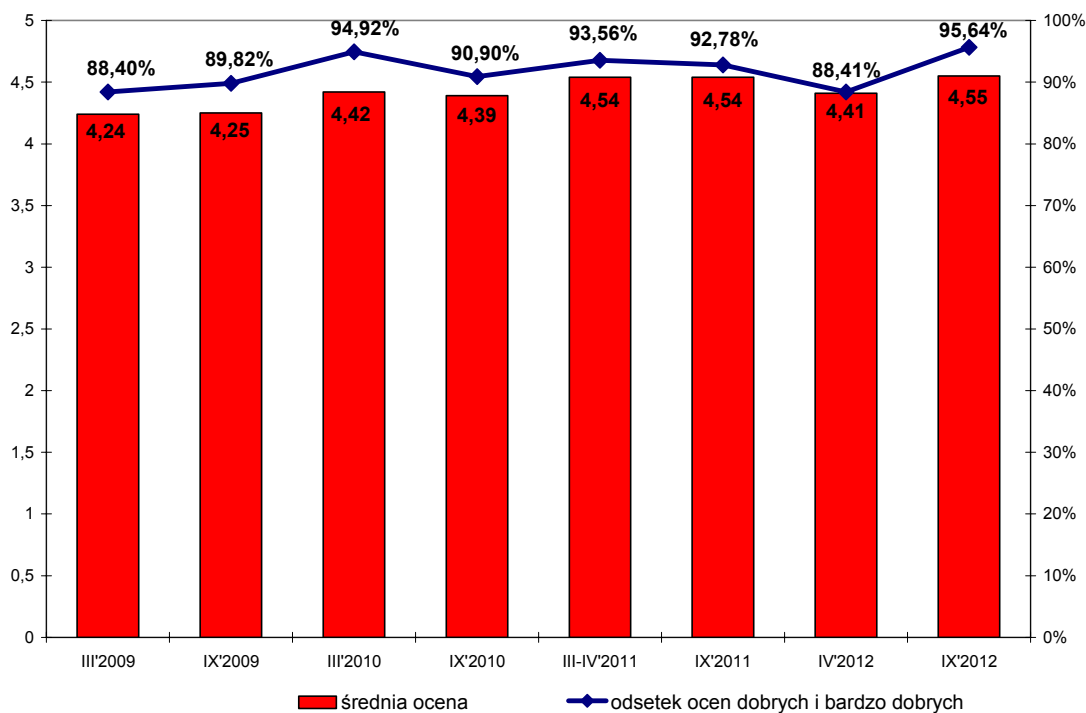
Rysunek 1: Rodzaj spraw załatwianych przez klientów we wrześniu 2012 r.



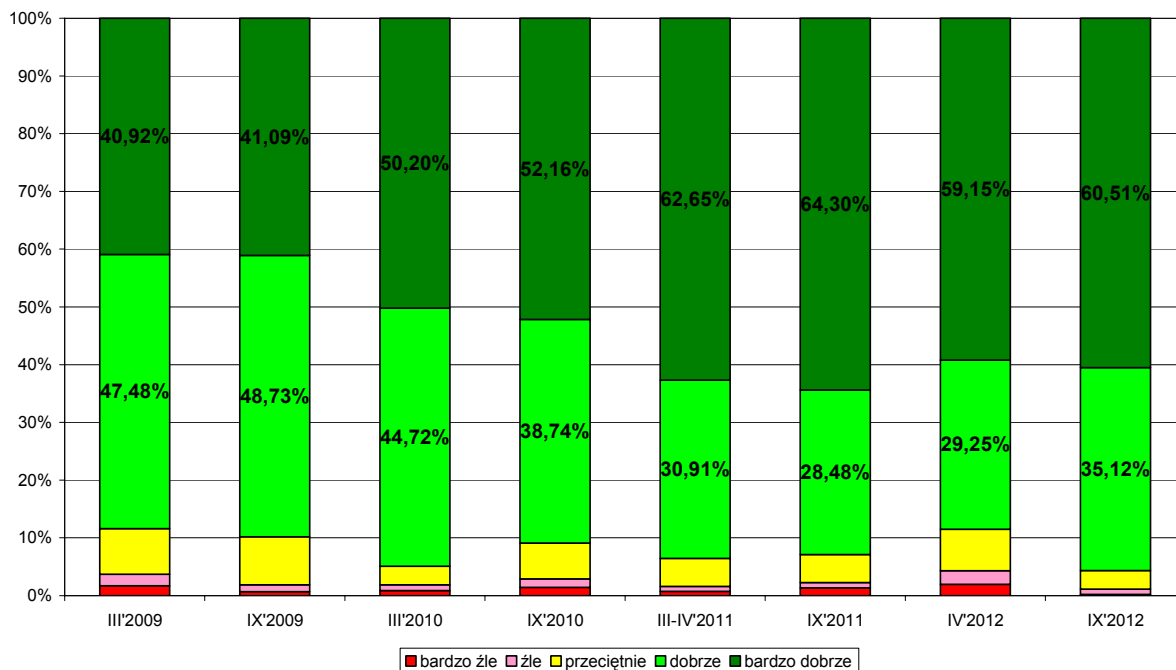
Rysunek 2: Wydziały w jakich klienci załatwiali sprawy we wrześniu 2012 r.



Rys. 3 Średnia ocen z kolejnych badań (2009 - 2012)



Rysunek 4: Rozkład ocen w poszczególnych badaniach (2009 - 2012)



Rysunek 5: Czas oczekiwania na załatwienie sprawy w poszczególnych badaniach

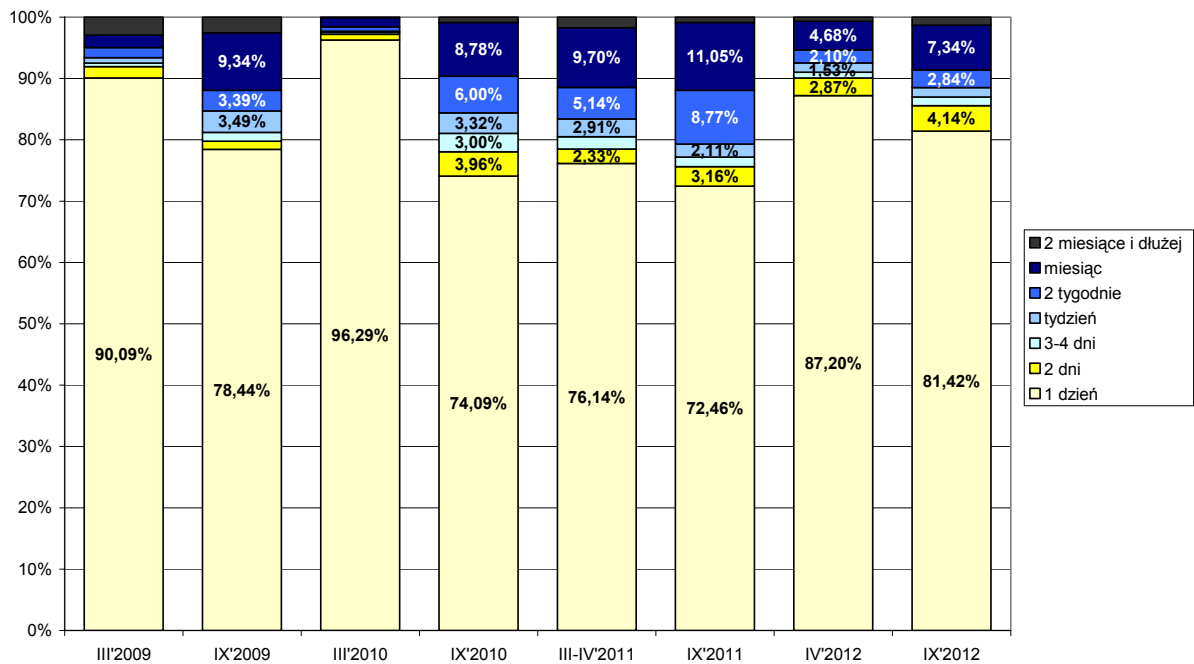


Tabela nr 3: Czas oczekiwania na załatwienie sprawy w poszczególnych badaniach

	III'2009	IX'2009	III'2010	IX'2010	III-IV'2011	IX'2011	IV'2012	IX'2012
<b>1 dzień</b>	90,09%	78,44%	96,29%	74,09%	76,14%	72,46%	87,20%	81,42%
<b>2 dni</b>	1,85%	1,33%	0,90%	3,96%	2,33%	3,16%	2,87%	4,14%
<b>3-4 dni</b>	0,58%	1,44%	0,30%	3,00%	2,04%	1,58%	0,96%	1,42%
<b>tydzień</b>	0,87%	3,49%	0,20%	3,32%	2,91%	2,11%	1,53%	1,54%
<b>2 tygodnie</b>	1,65%	3,39%	0,70%	6,00%	5,14%	8,77%	2,10%	2,84%
<b>miesiąc</b>	2,04%	9,34%	1,51%	8,78%	9,70%	11,05%	4,68%	7,34%
<b>2 miesiące i dłużej</b>	2,92%	2,57%	0,10%	0,86%	1,75%	0,88%	0,67%	1,30%

Rysunek 6: Czas oczekiwania w kolejce w poszczególnych badaniach

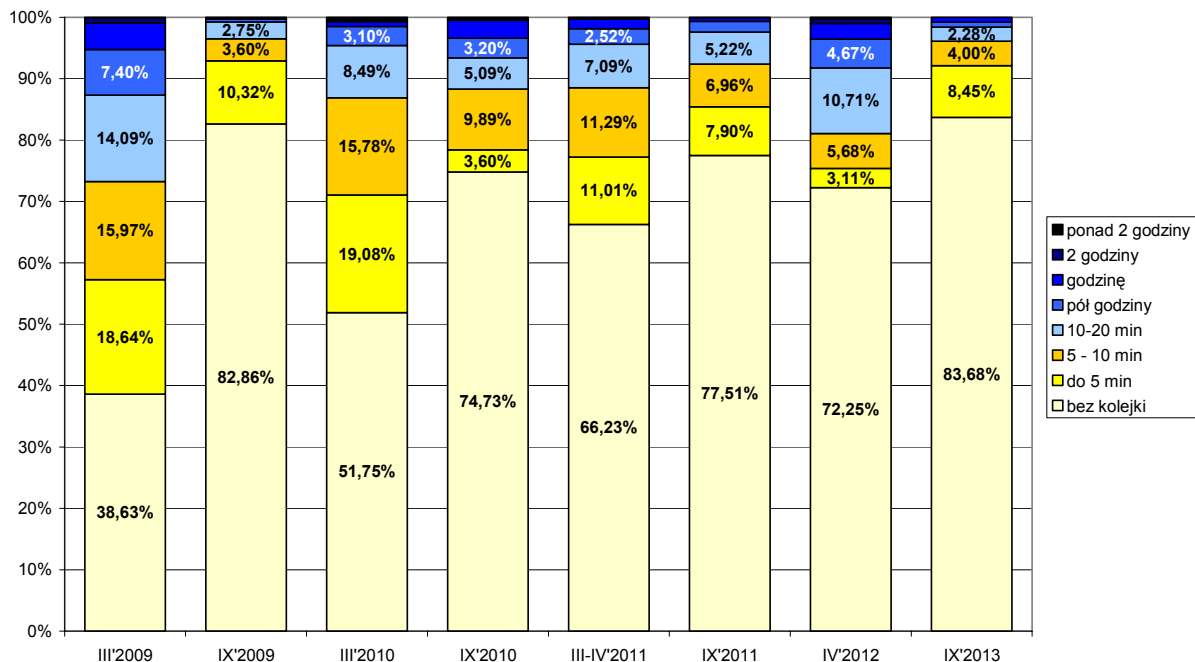


Tabela nr 4: Czas oczekiwania w kolejce w poszczególnych badaniach

	III'2009	IX'2009	III'2010	IX'2010	III-IV'2011	IX'2011	IV'2012	IX'2012
<b>bez kolejki</b>	38,63%	82,86%	51,75%	74,73%	66,23%	77,41%	72,25%	83,68%
<b>do 5 min</b>	18,64%	10,32%	19,08%	3,60%	11,01%	7,89%	3,11%	8,45%
<b>5 - 10 min</b>	15,97%	3,60%	15,78%	9,89%	11,29%	6,95%	5,68%	4,00%
<b>10-20 min</b>	14,09%	2,75%	8,49%	5,09%	7,09%	5,21%	10,71%	2,28%
<b>pół godziny</b>	7,40%	0,47%	3,10%	3,20%	2,52%	1,74%	4,67%	0,80%
<b>godzinę</b>	4,37%	0,28%	0,80%	2,90%	1,59%	0,67%	2,56%	0,80%
<b>2 godziny</b>	0,80%	0,00%	0,20%	0,30%	0,19%	0,13%	0,73%	0,00%
<b>ponad 2 godziny</b>	0,09%	0,00%	0,50%	0,20%	0,09%	0,00%	0,27%	0,00%

**Uwagi i oczekiwania klientów (wybrane)**

Wszystkie Państwa uwagi i oczekiwania, które zostały wyrażone w ankietach, a nie zostały poniżej przedstawione, zostały przekazane kierownictwu Miasta jak również poszczególnym naczelnikom wydziałów.

Lp.	Oczekiwania/Uwagi	Wyjaśnienie
1.	brak informacji na temat możliwości załatwienia spraw przez internet poprzez stronę <a href="http://www.sekap.pl">www.sekap.pl</a>	Informacja o załatwieniu konkretnych spraw przez SEKAP lub e-PUAP, znajdują się przy opisach usług w Wirtualnym Biurze Obsługi. Rzeczywiście brak było ogólnej informacji o możliwości załatwiania spraw przez te platformy. Informację taką zamieścimy na głównej stronie Wirtualnego Biura Obsługi.
2.	brak oznakowania w języku angielskim	W ubiegłym roku rozważaliśmy czy wprowadzić oznakowanie w budynku w językach niemieckim i angielskim. Jednak spotykamy się również z informacjami iż tablic informacyjnych w Urzędzie jest zbyt dużo, dlatego zrezygnowaliśmy z wprowadzenia obcojęzycznych oznakowań.
3.	częstsze prowadzenie ankiet	Ankiety prowadzimy dwa razy w roku na wiosnę i jesień, co przez wiele osób jest odbierane jako zbyt częste.
4.	brak formularzy w Internecie	W Internecie są wszystkie formularze jakie obowiązują w Urzędzie. Zapraszamy do Wirtualnego Biura Obsługi.
5.	strona internetowa - wirtualne biuro obsługi - formularze są za bardzo niedopracowane, jakby to poprawić byłoby wygodniejsze w obsłudze.	Formularze są tak skonstruowane, by znalazły się w nich wszystkie informacje, jakie są wymagane przy złożeniu wniosku. Natomiast sama konstrukcja formularzy na stronie www jest oparta o możliwość wykorzystania programu Adobe Reader. Formularz służy tylko do wypełnienia i wydrukowania. Wersje formularzy do złożenia przez Internet znajdują się na stronie platformy SEKAP.
6.	przydzielić więcej pracowników do działu komunikacji	Niestety w budynku Urzędu Miejskiego mamy ograniczoną liczbę miejsca, a stanowiska muszą spełniać wymagania określone w rozporządzeniu MSW. Z drugiej strony uwzględniając średnioroczną liczbę klientów wydaje się, iż stanowisk tych jest wystarczająca liczba. Podczas minionego badania czas oczekiwania do rejestracji pojazdów, poza jednym dniem, był naprawdę minimalny i wyniósł 3 minuty i 28 sekund.
7.	więcej miejsc do siedzenia w UM	Po wykonaniu przeglądu miejsc siedzących na korytarzach doszliśmy do wniosku, że jest ich wystarczająca liczba.
8.	MSI nieobiektywny	Miejski Serwis Informacyjny Gliwice jest gazetą informacyjną, a zatem podającą fakty, a nie tygodnikiem opiniotwórczym, stąd trudno się

		odnieść do zarzutu, iż jest on nieobiektywny.
9.	przez zmianę planów nowe studium dla dzielnicy Brzezinka sprawiło, że pani będzie musiała zapłacić wyższy podatek	Zmiana studium, ani planów zagospodarowania przestrzennego nie ma wpływu na wysokość podatków. Na zmianę wysokości podatków może mieć wpływ zmiana klasyfikacji gruntu w Ewidencji Gruntów i Budynków (np. z rolnego na budowlany)
10.	za duże podatki od nieruchomości	Stawki podatku od nieruchomości są uchwalane przez Radę Miejską. Obecnie obowiązujące w Gliwicach stawki są najniższe w województwie śląskim wśród miast o podobnej wielkości.