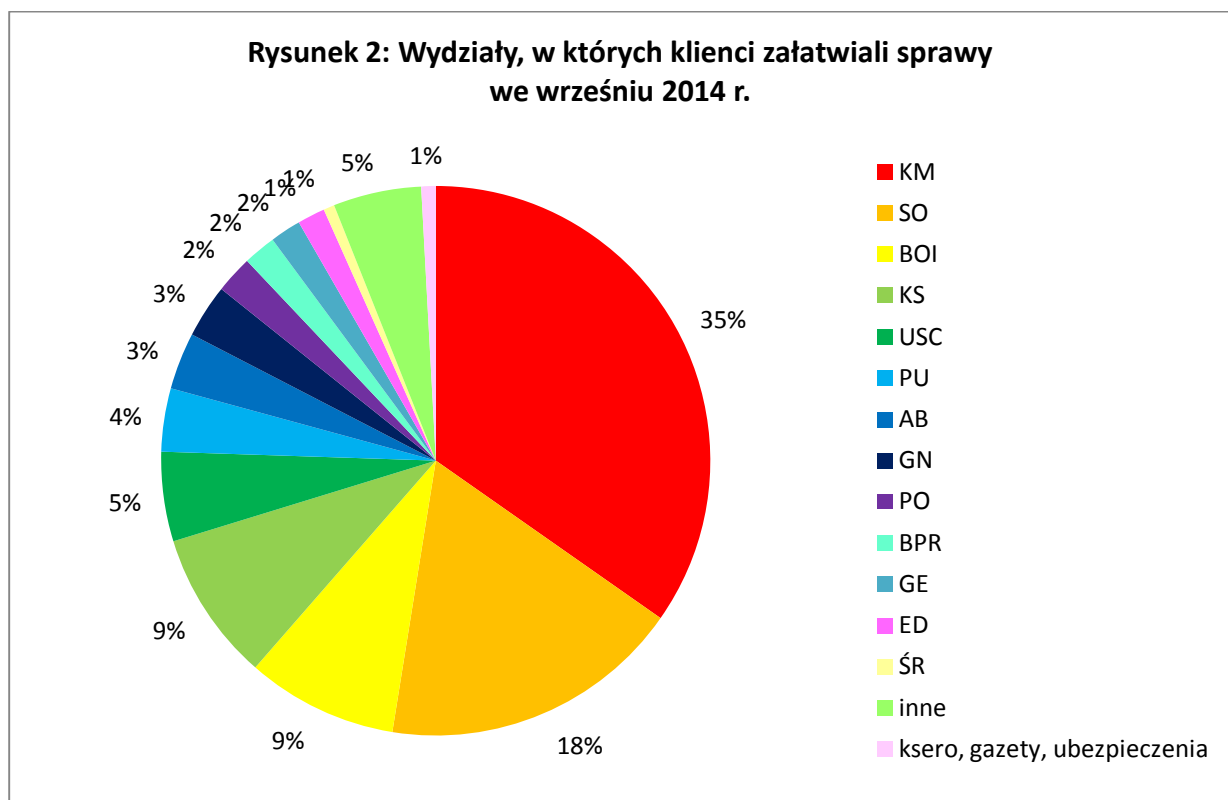
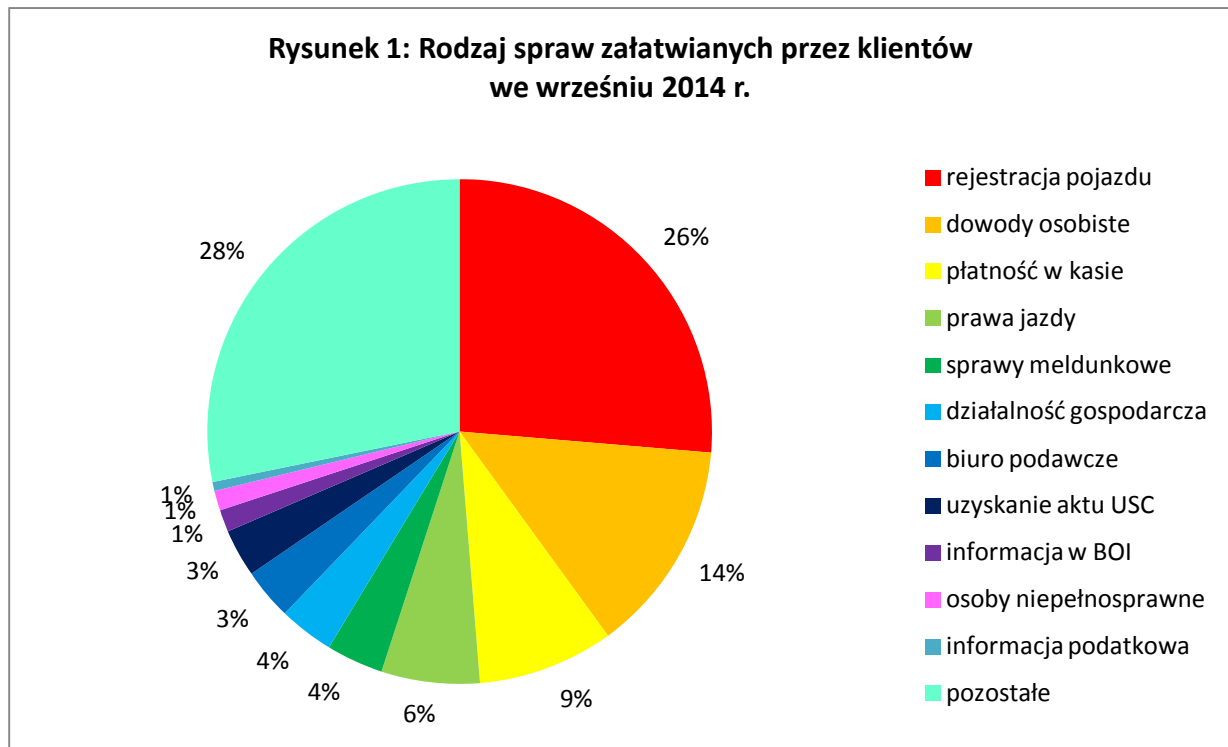
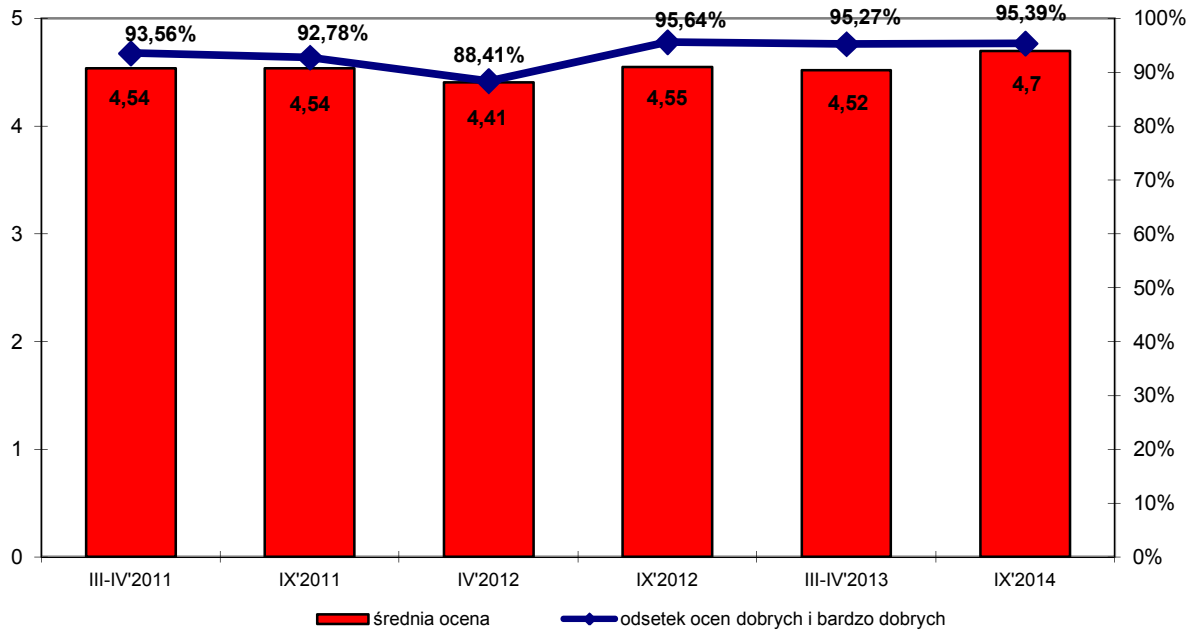


Wyciąg z analizy do Internetu

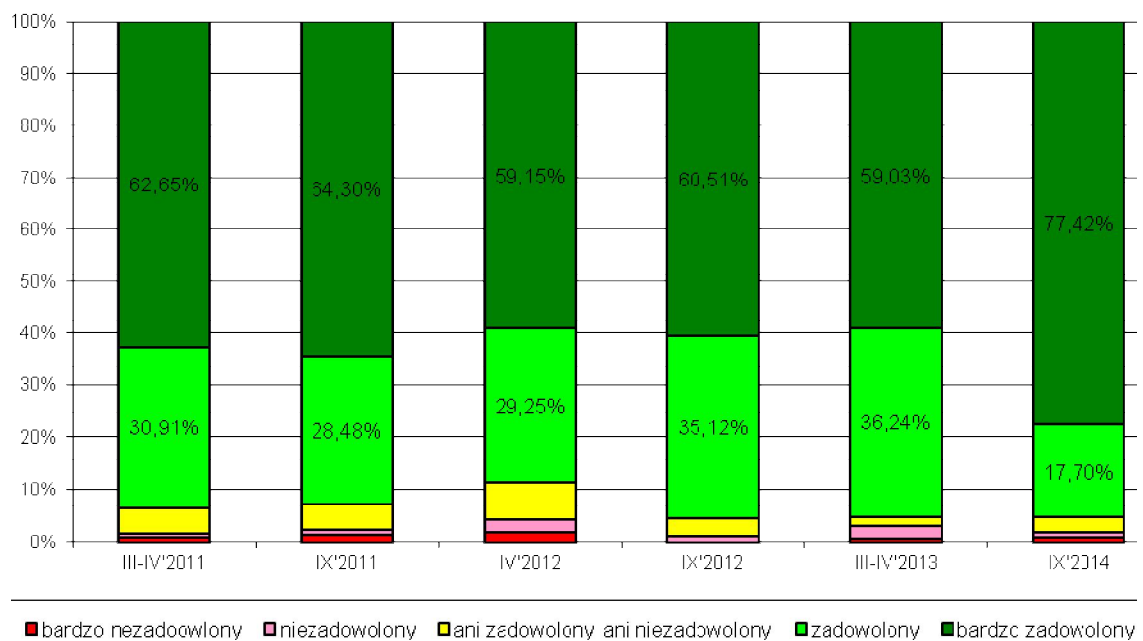
Badanie przeprowadzono w dniach od 2 do 26 września 2014 r. na próbie 1045 klientów opuszczających budynek Urzędu (wyjściem głównym oraz wyjściem od ulicy Wyszyńskiego). Błąd statystyczny dla ww. próby wynosi 3%. Poniżej wybrane zestawienia oraz wykresy podsumowujące badania.



Rysunek 3: Średnia ocen z kolejnych badań (2011 - 2014)



Rysunek 4: Rozkład ocen w poszczególnych badaniach (2011 - 2014)



Rysunek 5: Czas oczekiwania na załatwienie sprawy (2011 - 2014)

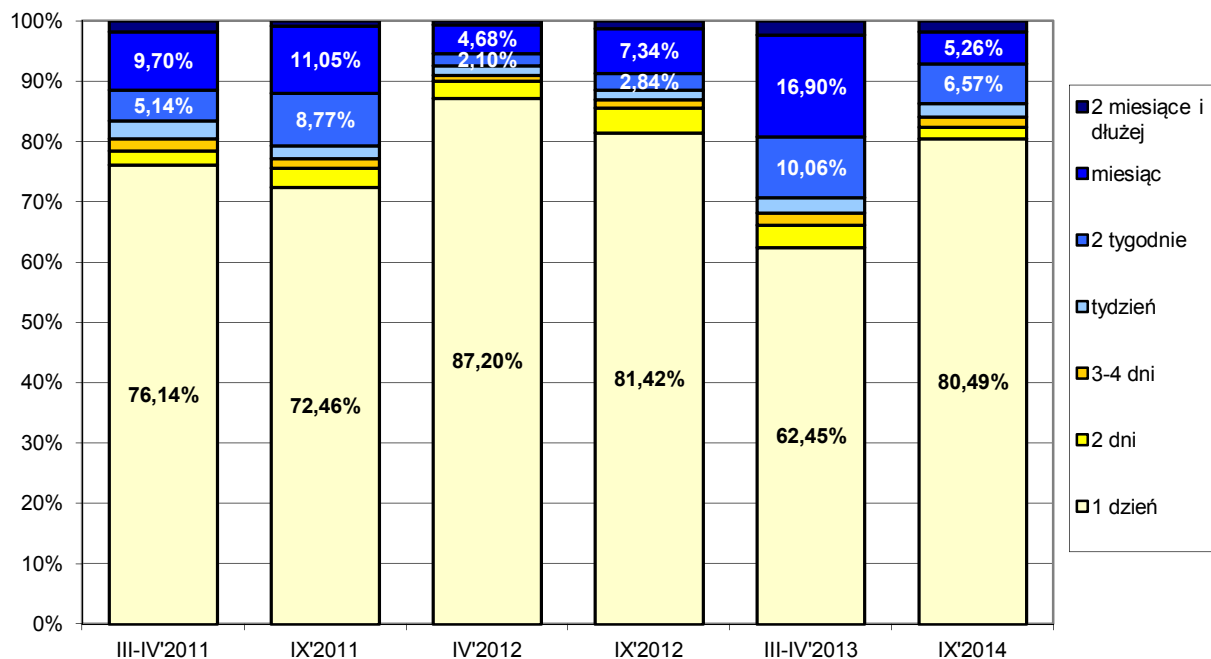


Tabela nr 3: Czas oczekiwania na załatwienie sprawy w poszczególnych badaniach

	III-IV'2011	IX'2011	IV'2012	IX'2012	III-IV'2013	IX'2014
1 dzień	76,14%	72,46%	87,20%	81,42%	62,45%	80,49%
2 dni	2,33%	3,16%	2,87%	4,14%	3,74%	1,92%
3-4 dni	2,04%	1,58%	0,96%	1,42%	1,94%	1,72%
tydzień	2,91%	2,11%	1,53%	1,54%	2,58%	2,22%
2 tygodnie	5,14%	8,77%	2,10%	2,84%	10,06%	6,57%
miesiąc	9,70%	11,05%	4,68%	7,34%	16,90%	5,26%
2 miesiące i dłużej	1,75%	0,88%	0,67%	1,30%	2,32%	1,82%

Rysunek 6: Czas oczekiwania w kolejce (2011 - 2014)

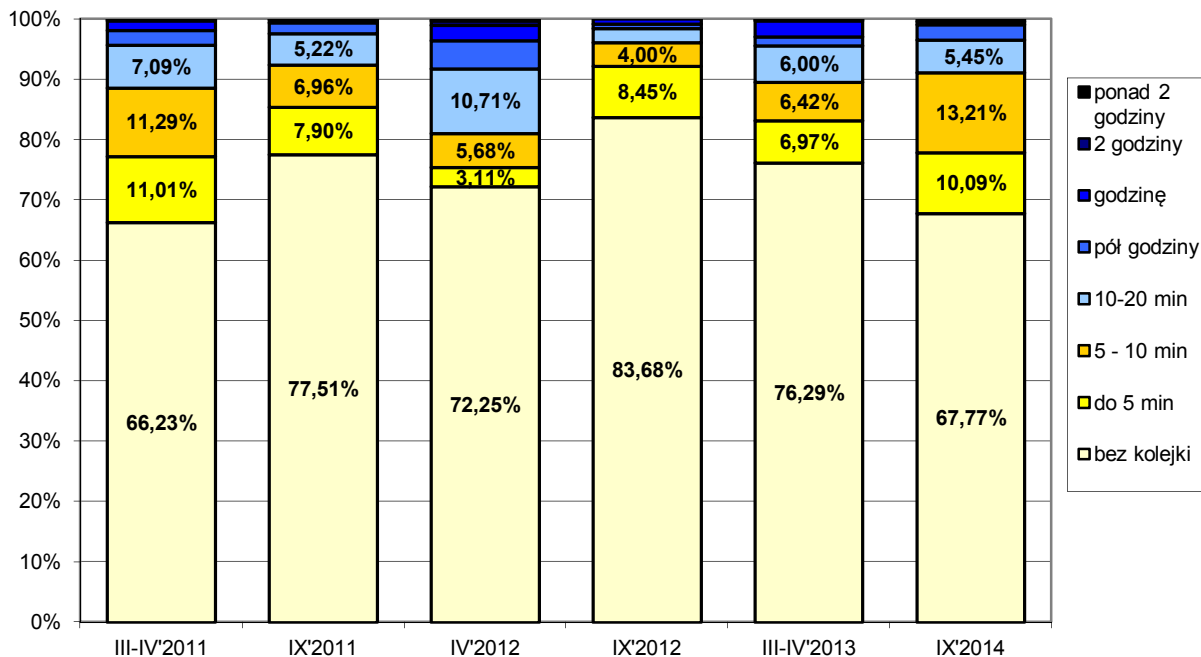
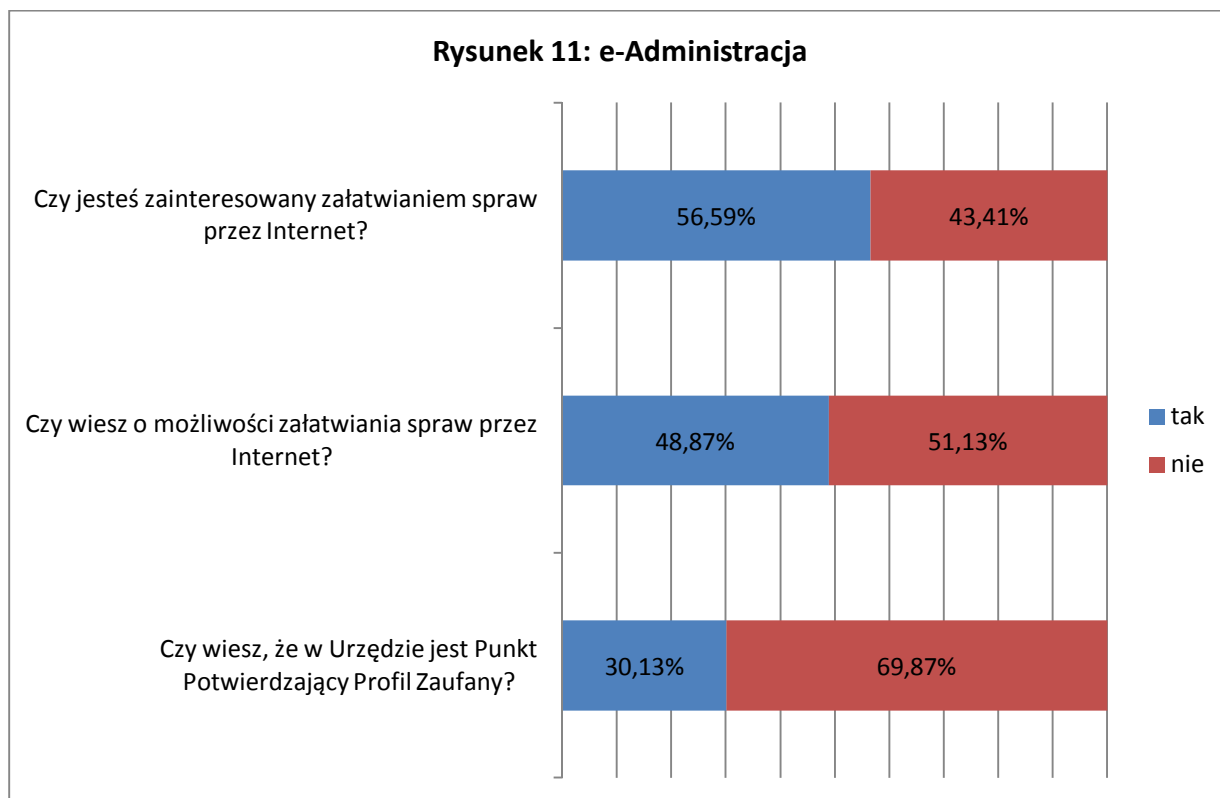


Tabela nr 4: Czas oczekiwania w kolejce w poszczególnych badaniach

	III-IV'2011	IX'2011	IV'2012	IX'2012	III-IV'2013	IX'2014
bez kolejki	66,23%	77,41%	72,25%	83,68%	76,29%	67,77%
do 5 min	11,01%	7,89%	3,11%	8,45%	6,97%	10,09%
5 - 10 min	11,29%	6,95%	5,68%	4,00%	6,42%	13,21%
10-20 min	7,09%	5,21%	10,71%	2,28%	6,00%	5,45%
pół godziny	2,52%	1,74%	4,67%	0,80%	1,53%	2,59%
godzinę	1,59%	0,67%	2,56%	0,80%	2,65%	0,54%
2 godziny	0,19%	0,13%	0,73%	0,00%	0,14%	0,36%
ponad 2 godziny	0,09%	0,00%	0,27%	0,00%	0,14%	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.	Otworzyć więcej okienek kasowych (szczególnie w okresie opłat).	W holu głównym na dole nie mamy więcej miejsca na otworzenie dodatkowych kas, natomiast w okresie zwieszanej liczby klientów płacących podatki (luty – marzec) na IV piętrze jest otwieranych więcej kas.
2.	Zwiększenie ilości miejsc siedzących (wstawić stoliki do wypełniania dokumentów przy biurze podawczym, zwiększyć ilość stolików do wypełniania dokumentów).	Z przeglądu miejsc siedzących na korytarzach wynika, że większa liczba miejsc nie jest potrzebna. Natomiast w holu głównym nie ma już więcej miejsca, żeby postawić ich więcej. Hol, w którym znajduje się Biuro Podawcze jest w całości ciągiem komunikacyjnym i nie ma możliwości ograniczenia go stolikami.
3.	Zrobić w urzędzie kawiarnie oraz automat z napojami i przekąskami.	W urzędzie jest bufet (wejście od strony skweru Doncaster), jest dystrybutor z wodą, natomiast automat z napojami był umieszczony w holu głównym, jednak nie był wykorzystywany.
4.	Więcej miejsca dla dzieci.	Z przyczyn lokalowych nie ma możliwości na zwiększenie miejsca na kącik dla dzieci.
5.	Skrzynka podawcza z drobnymi sprawami.	Jeżeli nie jest potrzebne potwierdzenie złożenia pisma, dokumenty można bez kolejki zostawić w Biurze Podawczym.

6.	Utworzyć spokojniejsze miejsca do załatwiania spraw (osobne pokoje, a nie w głównym holu).	Biuro Obsługi Interesantów ma formę urzędu otwartego, co znacznie usprawnia obsługę poprzez możliwość koncentracji wszystkich spraw, które można załatwić „od ręki” w jednym miejscu. Dodatkowo taki układ pozwala na stworzenie znacznie większej liczby stanowisk, co nie byłoby możliwe w układzie zamkniętym.
7.	Zrobić okienko na zewnątrz urzędu.	Na stanowisko do obsługi klienta skierowane na zewnątrz budynku będą miały duży wpływ czynniki atmosferyczne, natomiast pod względem powierzchni zajmować ono będzie dokładnie tyle samo miejsca co stanowisko skierowane do klientów obsługiwanych w budynku. W związku z tym nie planujemy takiego rozwiązania.
8.	Urząd powinien mieć punkty dzielnicowe z najważniejszymi wydziałami.	Kilka lat temu stworzono punkt informacyjny Urzędu Miejskiego w Sośnicy. Niestety cieszył się tak nikłym zainteresowaniem, że został zlikwidowany.
9.	Obniżyć ceny ksera.	Punkt ksero jest obsługiwany przez firmę zewnętrzną, nie mamy wpływu na oferowane przez nią stawki.
10.	Pierwszeństwo w kolejkach dla kobiet w ciąży i z małymi dziećmi.	System kolejkowy nie przewiduje takich wypadków, natomiast tak naprawdę przepuszczanie osób starszych, czy kobiet w ciąży zależy od kultury osobistej klientów.
11.	Zamontować windę w głównym holu.	Konstrukcja budynku nie przewiduje możliwości budowy kolejnej windy. W urzędzie są trzy, w tym jedna w odległości 10 metrów od holu głównego.
12.	Zmienić windę (za wąska na wózki).	Szersza winda, do której zmieszczą się wózki znajduje się od strony skweru Doncaster. Niestety pozostałe szyby windowe nie pozwalają na ich powiększenie.
13.	Dać pracownikom nowe białe bluzki.	Pracownikom zatrudnionym w Biurze Obsługi Interesantów przysługują cztery białe bluzki na rok.
14.	Wizyty domowe urzędników żeby nie trzeba było przychodzić do urzędu.	Wizyty domowe są dostępne w przypadku dowodów osobistych i zakładania profilu zaufanego. Jest to jednak możliwe tylko w przypadku osób, które nie są w stanie przyjść do urzędu z powodów zdrowotnych, a ich podpis jest nieodzowny.
15.	W Wydziale Architektury i Budownictwa nie powinno być ograniczeń czasowych kiedy można załatwić sprawy bo nie wiadomo czy dzisiaj przyjmują od 8-13 czy od 13-16 itp. Powinni pracować tak jak reszta.	Godziny obsługi Wydziału Architektury i Budownictwa podane są na stronie internetowej. Są one wprowadzone w tym celu, aby ze względu na częste wizyty pracowników w terenie, klienci byli pewni, że w określonych godzinach zastaną pracownika realizującego daną sprawę.
16.	Zwiększyć liczbę czynnych stanowisk aby zmniejszyć kolejki w Wydziale Komunikacji.	W pomieszczeniu w którym znajdują się stanowiska rejestracji pojazdów nie ma możliwości zwiększenia ich liczby. Niemniej w okresie prowadzenia badań, a zatem od 2 do 29 września, wg danych z systemu średni czas oczekiwania od momentu pobrania numerka do

		momentu rozpoczęcia obsługi wyniósł 6 minut.
17.	Brakowało druku o pozwolenie na użytkowanie.	W informacji głównej nie powinno brakować żadnych druków, gdyż każdy jest dostępny w wersji elektronicznej i na bieżąco drukowany.
18.	Ogłaszać informacje o tym jakie dokumenty potrzebne do danej sprawie.	Wszystkie informacje dotyczące poszczególnych spraw opublikowane są na kartach usług w Wirtualnym Biurze Obsługi. Dodatkowo na każdym formularzu/wniosku są wypisane wszystkie niezbędne załączniki.
19.	Poprawić widoczność godzin otwarcia urzędu na stronie.	Godziny pracy Urzędu Miejskiego w Gliwicach są na pierwszej stronie Biuletynu Informacji Publicznej pod adresami i numerami telefonów.
20.	W Wirtualnym Biurze Obsługi powinny być dostępne szablony dokumentów.	Jeśli w danej sprawie stosuje się formularze, to są one dostępne w Wirtualnym Biurze Obsługi.
21.	Zamieścić precyzyjne informacje na stronie internetowej w jakim wydziale można załatwić poszczególne sprawy.	W BIP-ie mamy możliwość sprawdzenia po rodzaju sprawy w jakim wydziale dana sprawa jest załatwiana (Wirtualne Biuro Obsługi) lub w zakładce Wydziały Urzędu Miejskiego w Gliwicach, sprawdzić czym zajmuje się dany wydział.
22.	Poprawić przejrzystość strony internetowej (podział na wydziały na stronie głównej).	Zamieszczając podział Urzędu na wydziały na stronie głównej BIP-u na pewno nie poprawimy jej przejrzystości. Zakładka „Wydziały Urzędu Miejskiego” w Gliwicach znajduje się na stronie „Urząd Miejski”.
23.	Stworzyć możliwość rejestracji pojazdu przez Internet.	Do końca nie da się załatwić rejestracji przez Internet, bowiem przepisy wymagają zwrotu m.in. dowodu rejestracyjnego czy tablic rejestracyjnych. Można jednak zarejestrować pojazd bez wychodzenia z domu. Należy złożyć wniosek przez Internet, a resztę dokumentów dostać kurierem. Dokumenty z powrotem również zostaną odesłane kurierem, jednak ich przesłanie opłaca klient.
24.	Zmniejszyć opłaty za dokumenty np. odpis z rej gruntów, akt urodzenia, mapy.	Opłaty wynikają z ustaw i nie ma możliwości ich zmniejszenia na poziomie Urzędu
25.	Skrócić czas załatwiania pozwolenia na budowę.	Średni czas załatwiania spraw w Urzędzie Miejskim w Gliwicach, związanych z pozwoleniami na budowę wynosił 32 dni w 2013 roku.
26.	Nie wydawać błędnych decyzji.	Staramy się nie wydawać błędnych decyzji. W 2013 roku na 159 817 decyzji, zaledwie 20 zostało ostatecznie uchylonych.
27.	Uszkodzenia spowodowane remontem sąsiada powinny być załatwiane natychmiast bez zbędnych formalności.	Jeżeli naprawa uszkodzeń nie wymaga zgłoszenia do Urzędu, to można jej dokonać bez informowania. Niestety jeżeli zgodnie z przepisami prawa budowlanego takie zgłoszenie jest wymagane, to w tym zakresie przepisy nie zezwalają na ustępstwa.
28.	Urzednicy za bardzo trzymają się niepraktycznych przepisów zwłaszcza w GE i AB.	Wszystkich urzędników obowiązują przepisy nawet te niepraktyczne.

29.	Nie informowanie mieszkańców o istotnych dla miasta sprawach takich jak np. duże inwestycje.	O wszystkich dużych inwestycjach mieszkańcy są informowani zarówno poprzez informacje na stronie internetowej miasta jak również poprzez Miejski Serwis Informacyjny.
30.	Anulowanie opłat jeśli są symboliczne niedopłaty (1zł), nie pobieranie absurdalnych opłat manipulacyjnych (8zł).	W większości niedopłaty, które są poniżej kosztów wysłania upomnienia, są umarzane. Natomiast opłaty manipulacyjne, w tym wypadku koszty upomnienia, wynikają z przepisów ustawy o postępowaniu egzekucyjnym w administracji.
31.	Umożliwić wydrukowanie mapek bez uwzględnienia uzbrojenia terenu ale z nr działek, ulicami, chodnikami i nieruchomościami.	W Miejskim Systemie Informacji Przestrzennej istnieje taka możliwość. Należy wyłączyć warstwę dotyczącą uzbrojenia terenu.
32.	Więcej informacji o tym na co można dostać dotacje.	Informacji w tym zakresie udziela Gliwickie Centrum Organizacji Pozarządowych.
33.	Zwiększyć dostępność tygodnika "Miejski Serwis Informacyjny-Gliwice".	Tygodnik jest dostępny w 107 miejscach w Gliwicach. Jeżeli będą jakieś konkretne propozycje to oczywiście zostaną one przeanalizowane.
34.	Powinny być dwa stanowiska w USC aby szybciej załatwić sprawę.	W USC jest kilka stanowisk. Jedynym problemem jest rejestracja urodzeń. Ze względu na fakt, że rejestracja urodzeń odbywa się poprzez wpis do ręcznie prowadzonej Księgi Urodzeń, nie ma technicznych możliwości by tych stanowisk było więcej.