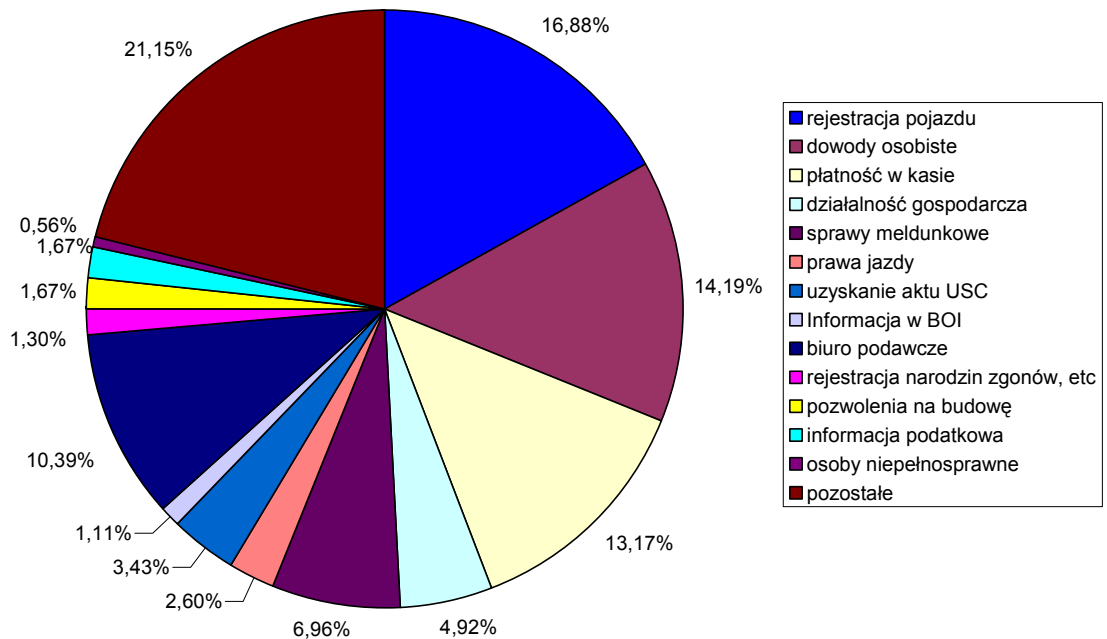


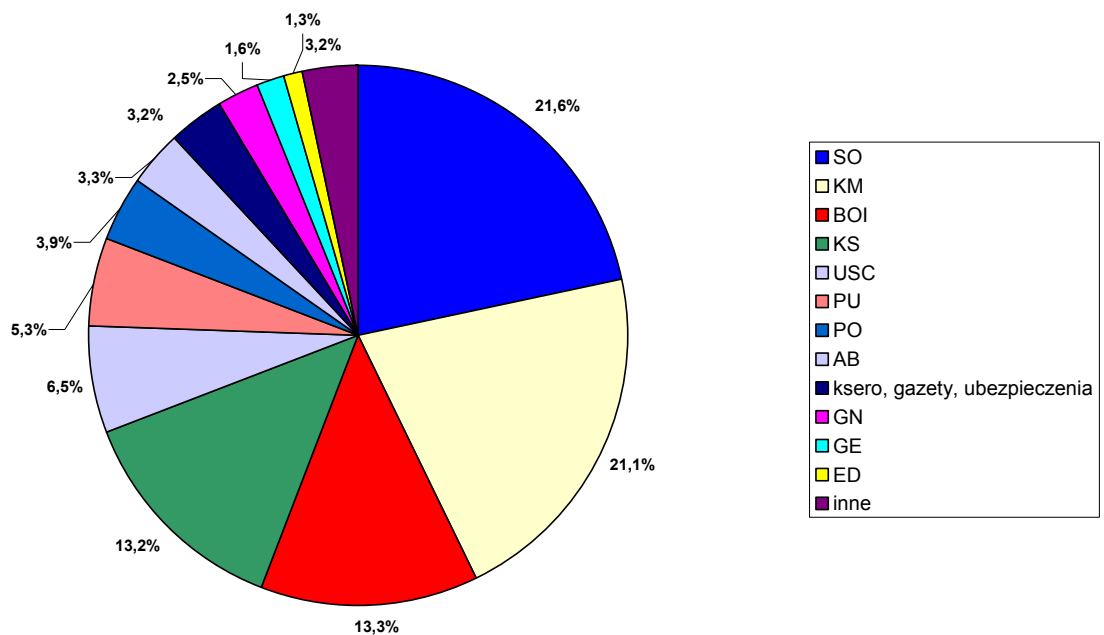
Wyciąg z analizy do Internetu

Badanie przeprowadzono w dniach 15 marca do 15 kwietnia 2011 roku na próbie 1078 klientów opuszczających budynek Urzędu (wyjściem głównym oraz wyjściem od ulicy Wyszyńskiego). Błąd statystyczny dla ww. próby wynosi 3,00%.

Rysunek 1: Rodzaj spraw załatwianych przez klientów w marcu i kwietniu 2011 roku

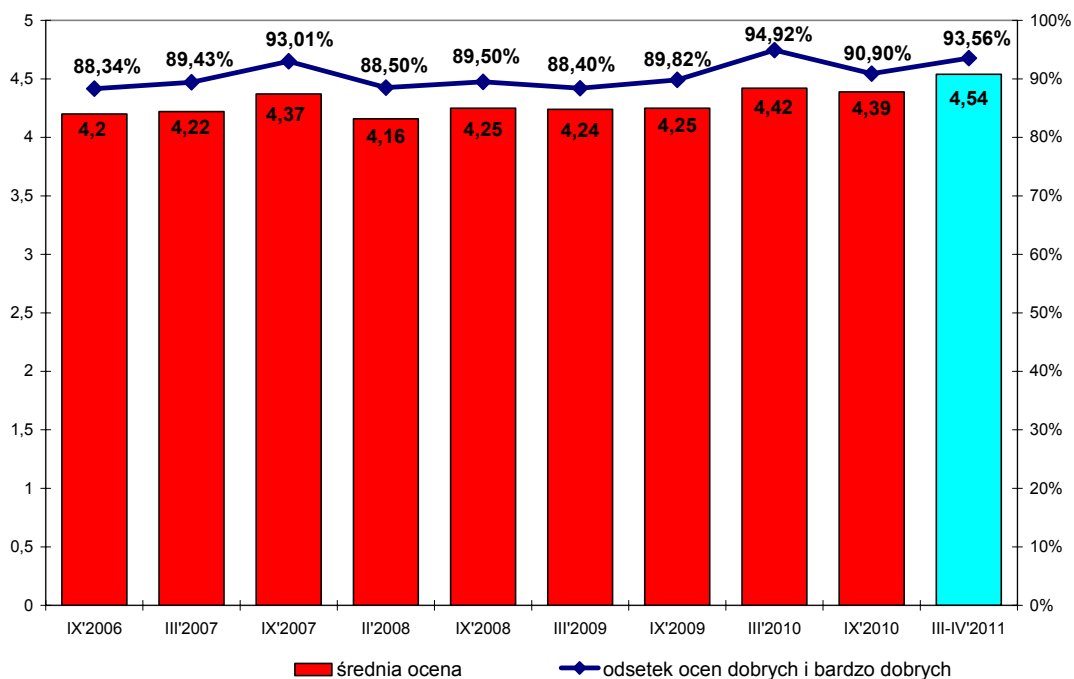


Rysunek 2: Wydziały w jakich klienci załatwiali sprawy w marcu i kwietniu 2011 roku

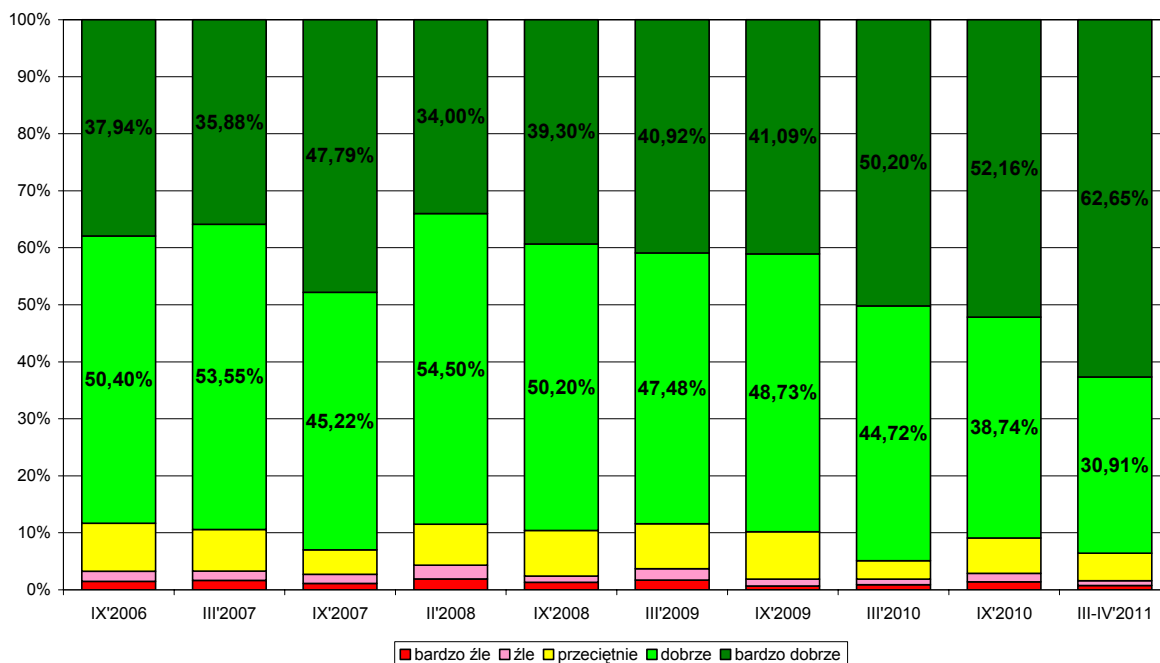


Analiza zadowolenia klientów Urzędu Miejskiego w Gliwicach -
badanie prowadzone w marcu i kwietniu 2011 r.

Rys. 3 Średnia ocen z kolejnych badań (2006 - 2011)



Rysunek 4: Rozkład ocen w poszczególnych badaniach (2006 - 2011)



Rysunek 5: Czas oczekiwania na załatwienie sprawy w poszczególnych badaniach

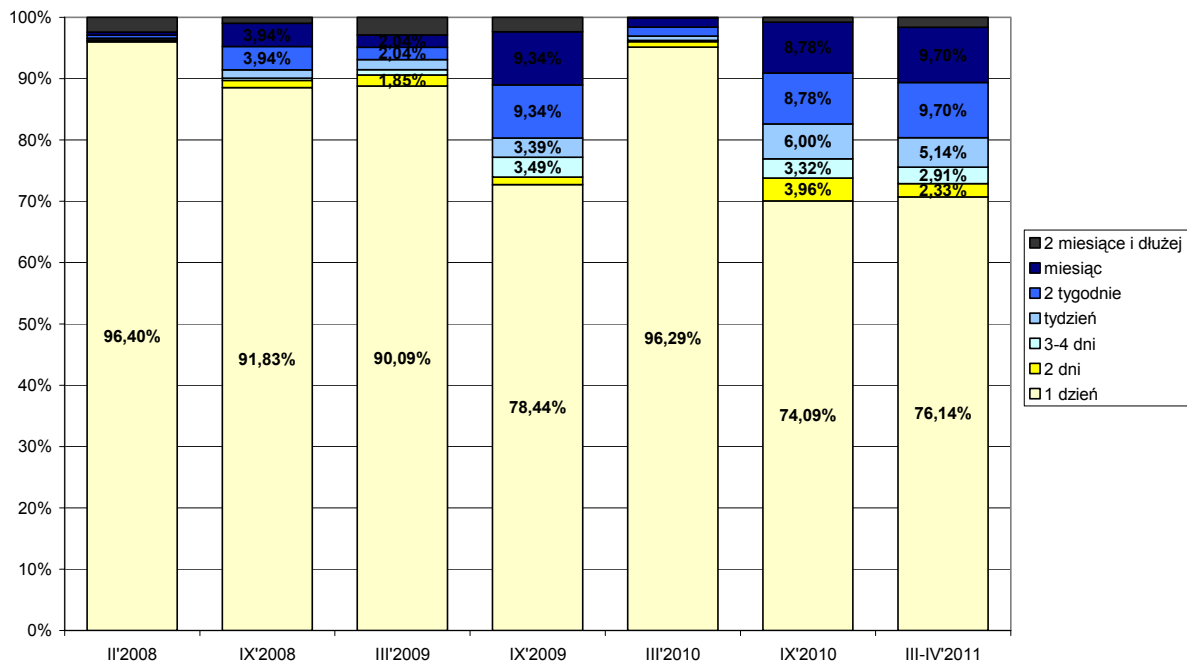


Tabela nr 1: Czas oczekiwania na załatwienie sprawy w poszczególnych badaniach

	2'2008	9'2008	3'2009	9'2009	3'2010	9'2010	3-4'2011
1 dzień	96,40%	91,83%	90,09%	78,44%	96,29%	74,09%	76,14%
2 dni	0,20%	1,21%	1,85%	1,33%	0,90%	3,96%	2,33%
3-4 dni	0,10%	0,20%	0,58%	1,44%	0,30%	3,00%	2,04%
tydzień	0,30%	0,40%	0,87%	3,49%	0,20%	3,32%	2,91%
2 tygodnie	0,10%	1,41%	1,65%	3,39%	0,70%	6,00%	5,14%
miesiąc	0,50%	3,94%	2,04%	9,34%	1,51%	8,78%	9,70%
2 miesiące i dłużej	2,40%	1,01%	2,92%	2,57%	0,10%	0,86%	1,75%

Rysunek 6: Czas oczekiwania w kolejce w poszczególnych badaniach

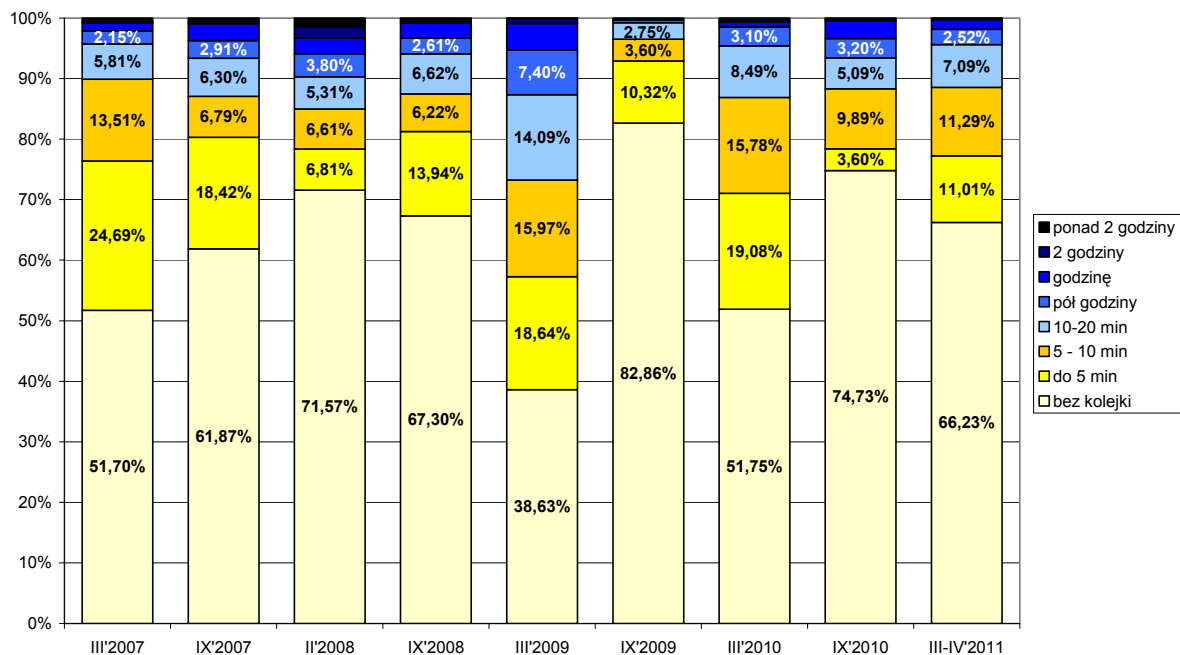


Tabela nr 2: Czas oczekiwania w kolejce w poszczególnych badaniach

	III'2007	IX'2007	II'2008	IX'2008	III'2009	IX'2009	III'2010	IX'2010	III-IV'2011
bez kolejki	51,70%	61,87%	71,57%	67,30%	38,63%	82,86%	51,75%	74,73%	66,23%
do 5 min	24,69%	18,42%	6,81%	13,94%	18,64%	10,32%	19,08%	3,60%	11,01%
5 - 10 min	13,51%	6,79%	6,61%	6,22%	15,97%	3,60%	15,78%	9,89%	11,29%
10-20 min	5,81%	6,30%	5,31%	6,62%	14,09%	2,75%	8,49%	5,09%	7,09%
pół godziny	2,15%	2,91%	3,80%	2,61%	7,40%	0,47%	3,10%	3,20%	2,52%
godzinę	1,34%	2,75%	2,60%	2,51%	4,37%	0,28%	0,80%	2,90%	1,59%
2 godziny	0,27%	0,32%	1,90%	0,30%	0,80%	0,00%	0,20%	0,30%	0,19%
ponad 2 godziny	0,54%	0,65%	1,40%	0,50%	0,09%	0,00%	0,50%	0,20%	0,09%

Uwagi i oczekiwania klientów (wybrane)

Lp.	Oczekiwania	Wyjaśnienie
1.	Ankiety są co roku są bez sensu	Dotychczasowe doświadczenia w tym zakresie pokazują, że badania mają duży wpływ na poprawę funkcjonowania Urzędu.
2.	Brak mydła i papieru w wc.	Mydło i papier są uzupełniane dwa razy dziennie. Zwiększymy częstotliwość uzupełniania w toaletach dostępnych dla klientów Urzędu.
3.	Nieprzyjemny zapach w toalecie Ubikacje dla interesantów nie są czyste	Sprzątanie w toaletach na parterze odbywa się co godzinę, natomiast w pozostałych toaletach co dwie godziny.
4.	Urząd Miejski nie podał numeru konta dot. nieruchomości i gruntów w celu opłaty bankowej	W przypadku podatku od nieruchomości zawsze jest podany numer konta. Natomiast w przypadku wieczystego użytkowania informacje wysła się tylko wyłącznie w przypadku zmiany stawki za użytkowanie wieczyste.
5.	za późno wysłane rozliczenie za podatek	Nawet jeśli ktoś otrzyma rozliczenie dość późno, to zawsze ma 14 dni od dnia otrzymania decyzji, na zapłacenie podatku.
6.	brak miejsc siedzących na st. USC i IV p. przy użytkowaniu wieczystym	Niestety w tych miejsca nie ma już miejsca na postawienie kolejnych krzeseł.
7.	źle oznakowane toalety	Wszystkie toalety są oznakowane.
8.	mapy częściej aktualizowane	Mapy są aktualizowane na podstawie dokumentacji geodezyjno-kartograficznej, którą do Urzędu przekazują geodeci.
9.	niepotrzebna i nieaktualna korespondencja, wezwanie ojca nieżyjącego od 10 lat do wyrobienia dowodu osobistego	Wezwania w sprawie dowodów osobistych są przekazywane na podstawie bazy danych. Czasami musimy się liczyć z tym, że w sporadycznych przypadkach system może nie zadziałać prawidłowo, lub w przypadku przekazywania dokumentów z innych urzędów informacji takiej możemy nie otrzymać. Niemniej za zaistniała sytuację przepraszamy.