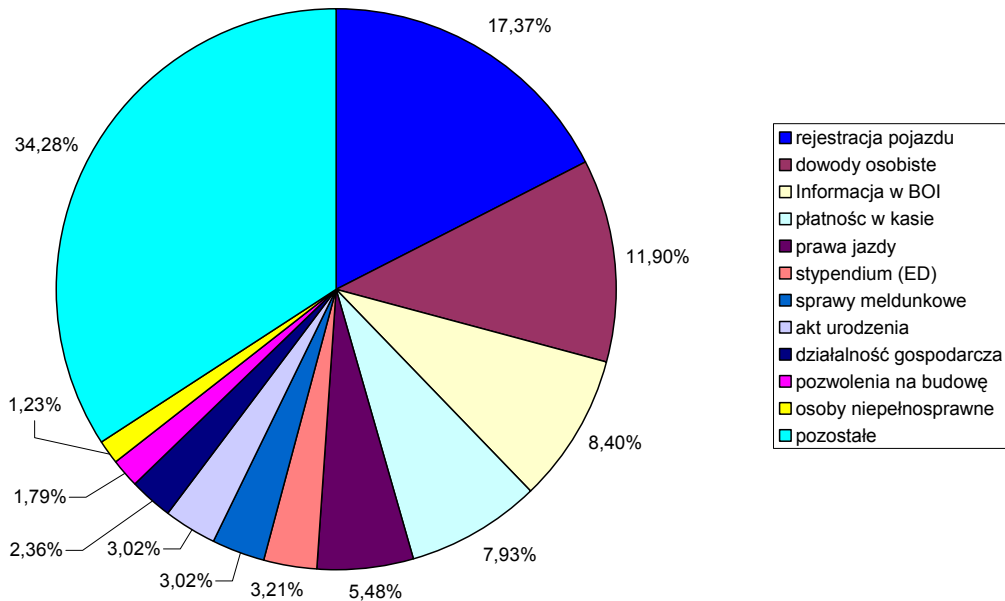


Wyniki badania zadowolenia klientów - wrzesień 2009 rok

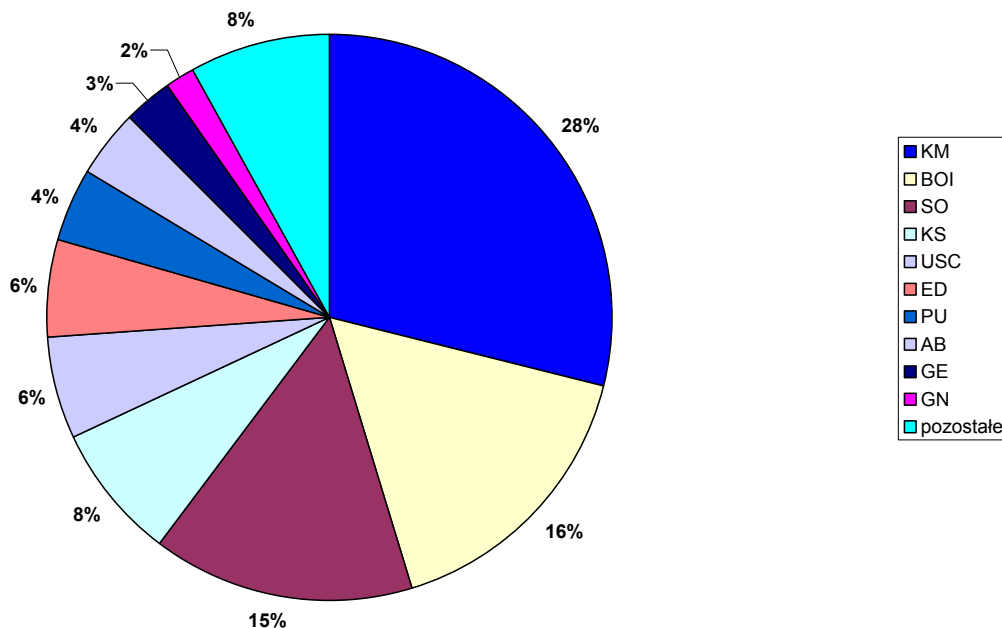
Charakterystyka badań

Badanie przeprowadzono w dniach od 2 do 29 września 2009 roku na próbie 1145 klientów opuszczających budynek urzędu. W analizie nie ujęto 86 ankiet klientów, którzy załatwiali sprawy w Zakładzie Gospodarki Mieszkaniowej (w dawnym Referacie Mieszkaniowym), zatem wnioski oparto na 1059 ankietach. Błąd statystyczny dla ww. próby wynosi ok. 3%.

Rysunek1: Rodzaj spraw załatwianych przez klientów



Rysunek 2: Wydziały w jakich klienci załatwiali sprawy



Tak jak w przypadku poprzednich jesiennych badań największą grupę ankietowanych stanowili klienci załatwiający sprawy w wydziałach: Komunikacji i Spraw Obywatelskich oraz Biurze Obsługi Interesantów.

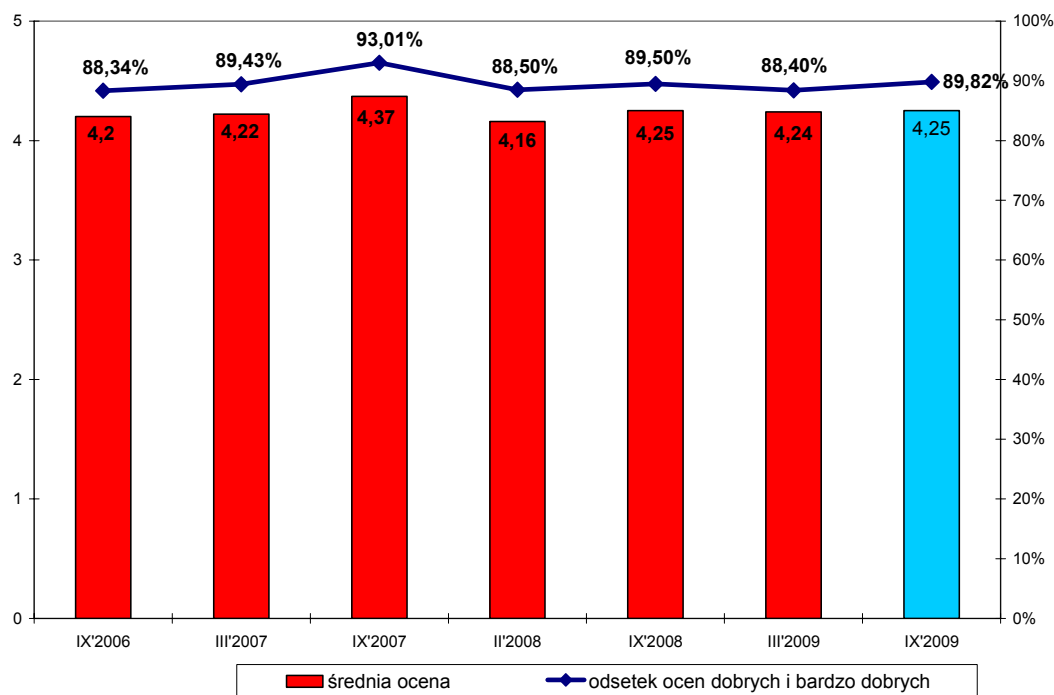
Tabela nr 1: Porównanie liczby ankietowanych klientów w poszczególnych wydziałach na przestrzeni ostatnich czterech badań.

Wydział	Liczba ankiet	II'2008	Liczba ankiet	IX'2008	Liczba ankiet	III'2009	Liczba ankiet	IX'2009
KM	227	22,70%	250	25,03%	303	26,84%	305	28,80%
BOI	71	7,10%	126	12,61%	95	8,41%	174	16,43%
SO	247	24,70%	176	17,62%	126	11,16%	158	14,92%
KS	201	20,10%	125	12,51%	276	24,45%	84	7,93%
USC	40	4,00%	70	7,01%	97	8,59%	62	5,85%
ED	7	0,70%	39	3,90%	19	1,68%	59	5,57%
PU	114	11,40%	61	6,11%	43	3,81%	43	4,06%
AB	20	2%	48	4,80%	51	4,52%	39	3,68%
GE	12	1,20%	33	3,30%	14	1,24%	29	2,74%
GN	13	1,30%	30	3,00%	33	2,92%	17	1,61%
pozostałe	48	4,80%	45	4,50%	69	6,11%	89	8,40%

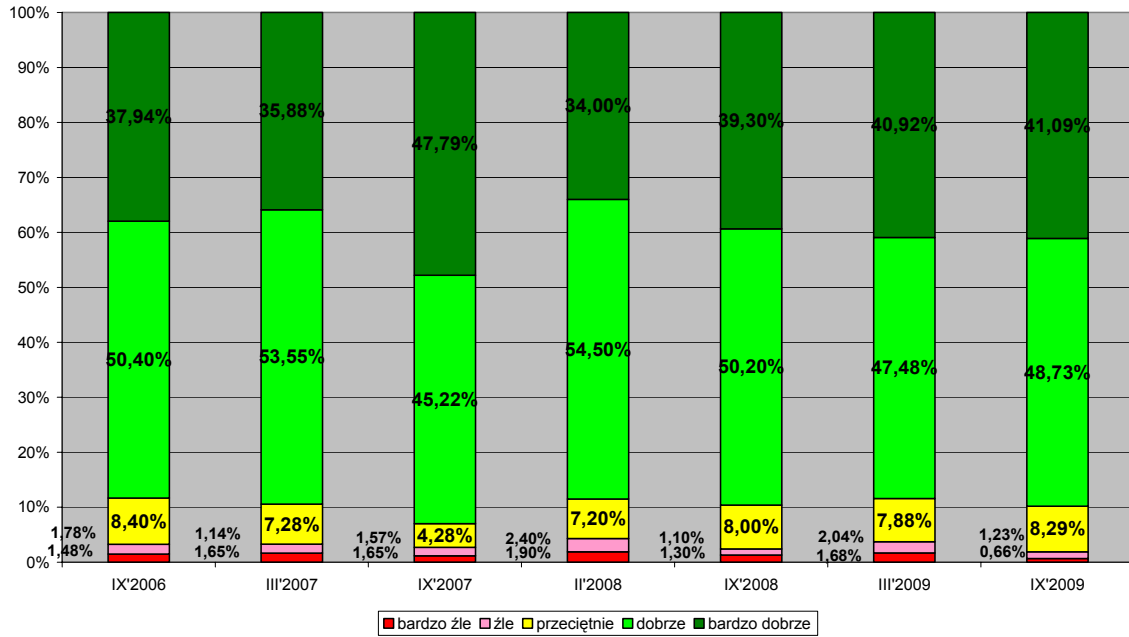
Ogólna ocena funkcjonowania urzędu.

Rozkład ocen w poszczególnych badaniach.

Rysunek 3: Średnia ocen z kolejnych badań

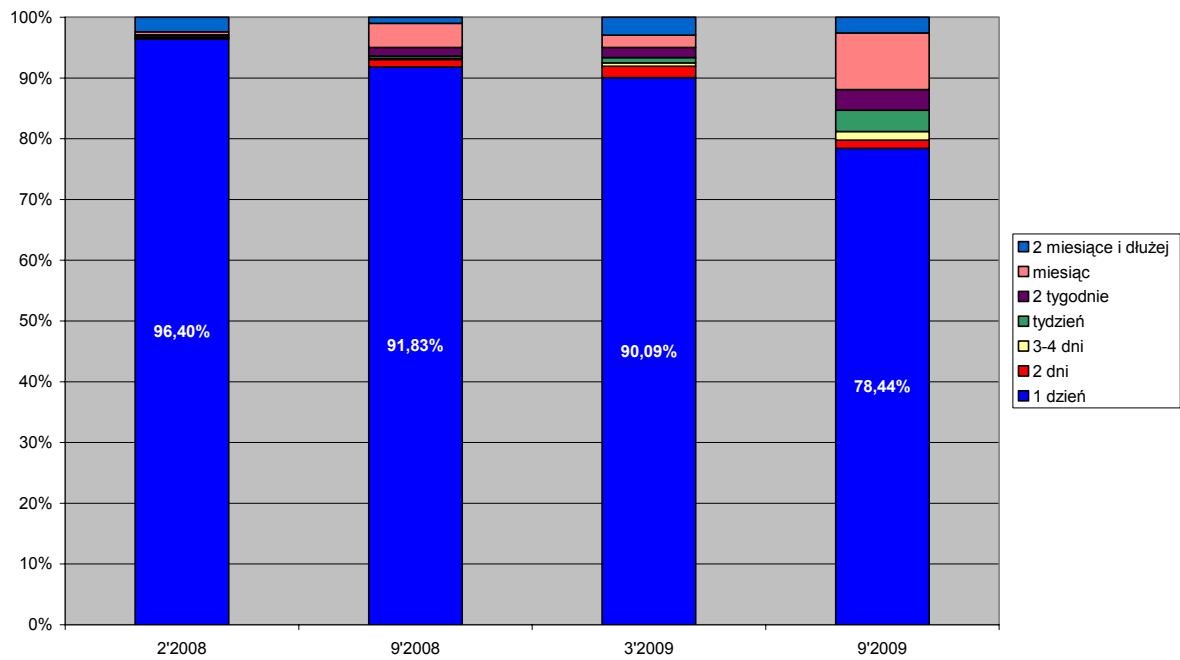


Rysunek 4: Rozkład ocen w poszczególnych badaniach



Czas oczekiwania w kolejce.

Rysunek 5: Czas oczekiwania na załatwienie sprawy w poszczególnych badaniach



Rysunek 6: Czas oczekiwania w kolejce w poszczególnych badaniach

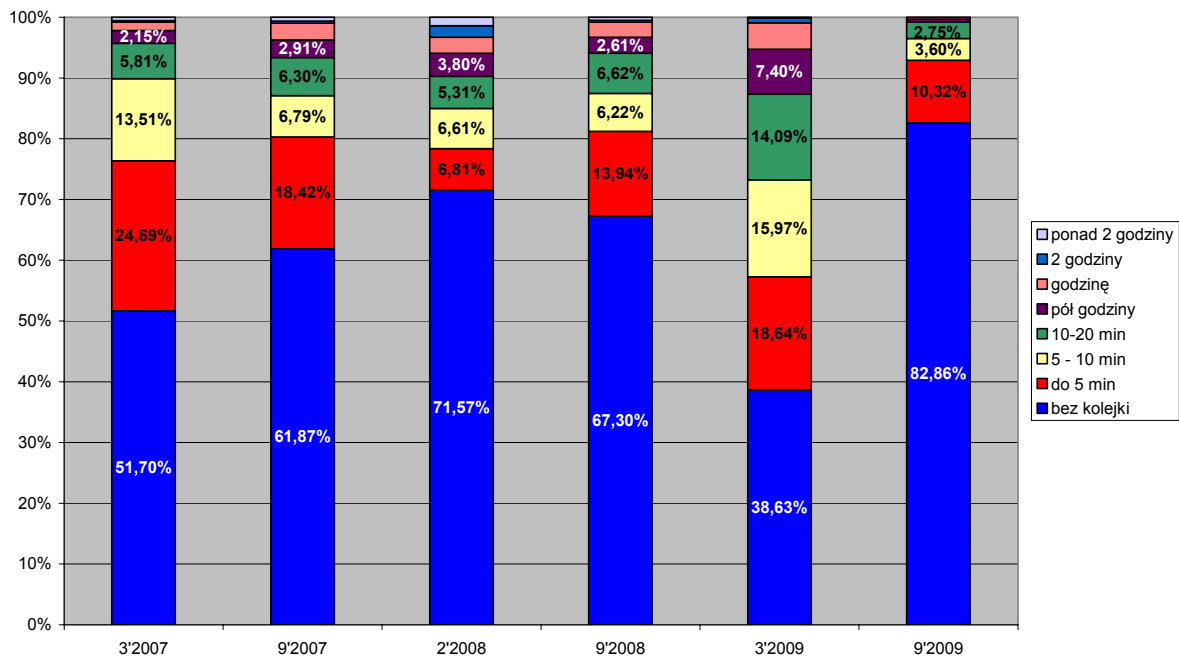


Tabela nr 2: Rozkład spraw w których klienci oczekiwali w kolejkach 30 minut lub dłużej

	rejestracja pojazdów	prawo jazdy	dowód osobisty
pół godziny	3	1	1
godzinę	2	0	1
2 godziny	0	0	0
ponad 2 godziny	0	0	0
łącznie	5	1	2

Tabela nr 3: Odsetek osób wskazujących długi czas oczekiwania w kolejce w poszczególnych latach

	3'2007	9'2007	2'2008	9'2008	3'2009	9'2009
pół godziny	2,15%	2,91%	3,80%	2,61%	7,40%	0,47%
godzinę	1,34%	2,75%	2,60%	2,51%	4,37%	0,28%
2 godziny	0,27%	0,32%	1,90%	0,30%	0,80%	-
ponad 2 godziny	0,54%	0,65%	1,40%	0,50%	0,09%	-

Ocena urzędu

Od bieżących badań zmieniono sposób ankietowania klientów w zakresie zachowania urzędników, sposobu przekazywania informacji, organizacji urzędu oraz wizerunku urzędu. Z tego powodu obecnych danych nie można porównać w układzie historycznym.

Zachowanie urzędników

	Podoba mi się	Nie podoba mi się	Nie mam zdania
kompetencje	94,33% (999 osób)	4,06% (43 osoby)	1,61% (17 osób)
uprzejmość	96,79% (1025 osób)	2,64% (28 osób)	0,57% (6 osób)
Komunikatywność	96,22% (1019 osób)	1,79% (19 osób)	1,98% (21 osób)

Informacja

	Podoba mi się	Nie podoba mi się	Nie mam zdania
przekazywane przez urzędnika w trakcie załatwiania sprawy	92,94% (987 osób)	4,72% (50 osób)	2,08% (22 osoby)
uzyskane przez Internet	32,19% (358 osób)	5,48% (58 osób)	60,72% (643 osób)

Organizacja urzędu

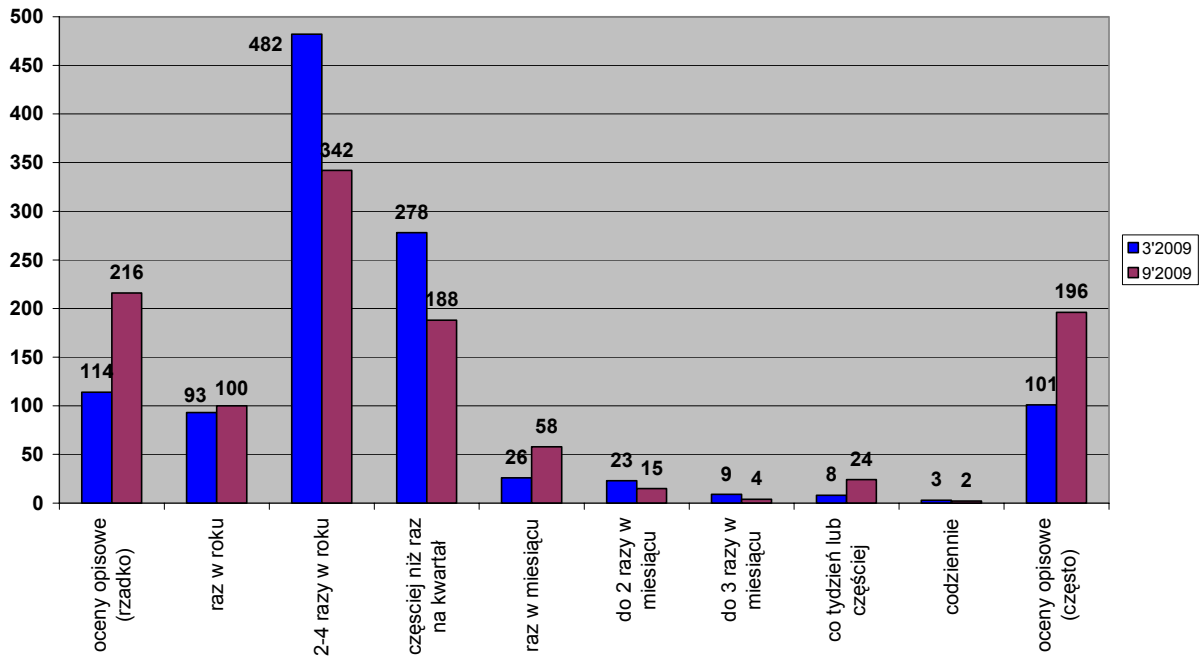
	Podoba mi się	Nie podoba mi się	Nie mam zdania
organizacja punktów obsługi klientów	92,82% (983 osoby)	1,79% (19 osób)	5,38% (57 osób)
umiejscowienie wydziałów	82,44% (873 osoby)	4,34% (46 osób)	13,22% (140 osób)
przyjmowanie stron	91,69% (971 osób)	1,51% (16 osób)	6,80 % (72 osoby)

Wizerunek urzędu

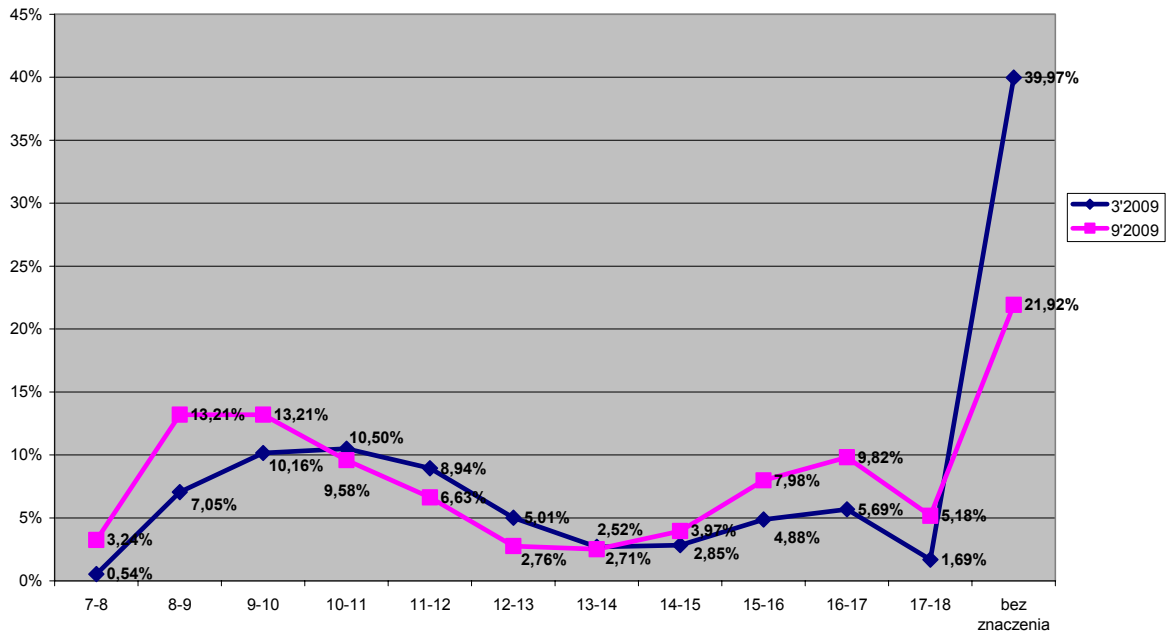
	Podoba mi się	Nie podoba mi się	Nie mam zdania
tablice informacyjne	88,86% (941 osób)	4,34% (46 osób)	6,80 % (72 osoby)
czystość w urzędzie	93,11% (986 osób)	4,63% (49 osób)	2,27 % (24 osoby)
miejsce do siedzenia	90,75% (961 osób)	4,53% (48 osób)	4,72 % (50 osób)

Czas pracy

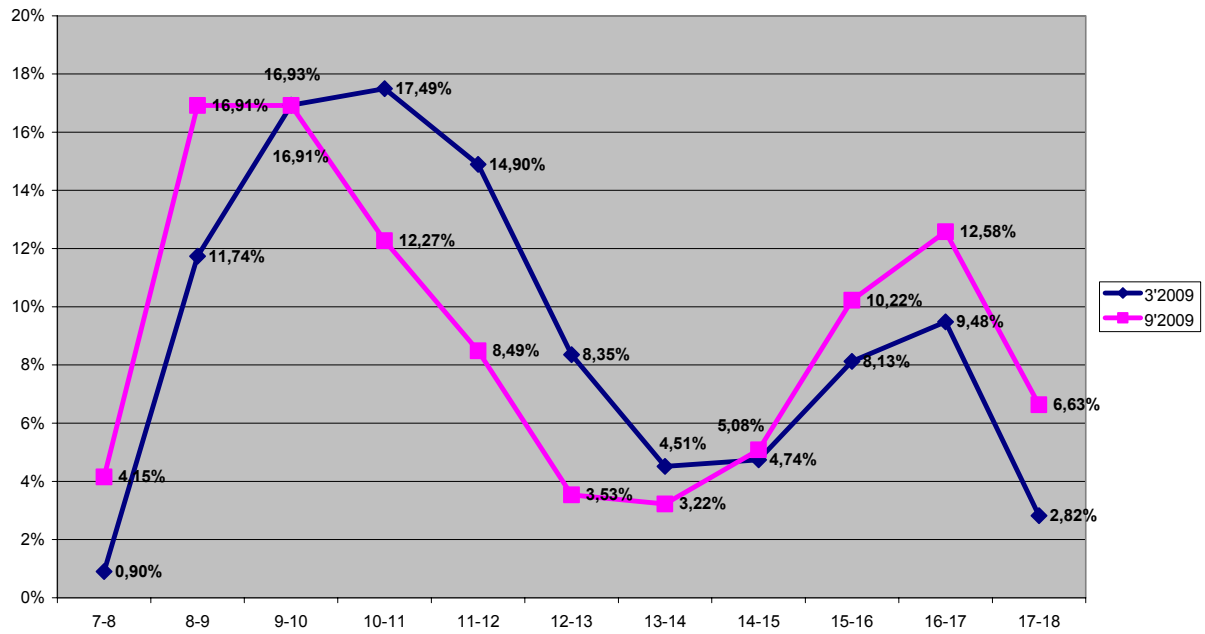
Rysunek 7: Częstość wizyt w Urzędzie



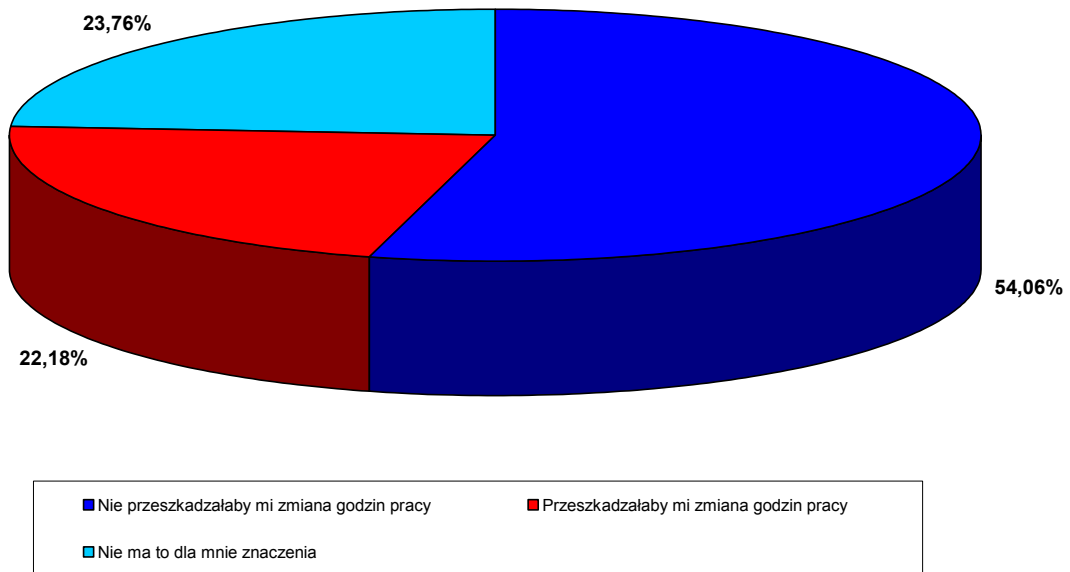
Rysunek 8: Preferencje godzin załatwiania spraw



Rysunek 9: Preferencje godzin załatwiania spraw - bez klientów dla których godziny nie mają znaczenia



Rysunek 10: Czy miałyby dla Pani/a znaczenie zmiana godzin pracy Urzędu na 7:30 do 15:30 (...)?



Państwa uwagi i oczekiwania (wybrane)

Lp.	Oczekiwania	Wyjaśnienie
1.	Krótsze kolejki do Wydziału Komunikacji	W tym celu uruchomiono Salę Wydziału Komunikacji w Biurze Obsługi Interesantów oraz system kolejkowy.
2.	Uprościć procedury rejestracyjne	Przy rejestracji pojazdów są stosowane procedury wynikające z przepisów powszechnie obowiązujących.
3.	Prośba o uwzględnienie skanów w wydziale komunikacji	Nie ma takiej możliwości prawnej – wynika to z przepisów prawnych.
4.	System numerkowy w KM	Po remoncie hollu w Biurze Obsługi Interesantów system numerkowy został zainstalowany.
5.	Goniec powinien wrzucać korespondencję do skrzynki	Goniec dostarcza korespondencję za potwierdzeniem odbioru, stąd nie ma możliwości wrzucania do skrzynki.
6.	Możliwość uzyskiwania zaświadczeń w innym języku	W Polsce obowiązuje język polski, stąd wszystkie dokumenty mogą być wystawiane wyłącznie w języku polskim. Tłumaczeń dokumentów dokonują tłumacze przysięgli.
7.	Długo się czeka na mapy	Na mapy czeka się od 1 godziny do 1 tygodnia. Wszystko zależy od wielkości zamówienia oraz liczby zamówień w danym okresie.
8.	Ubikacje – skandal	W 2009 roku całkowicie wyremontowana została jedna toaleta na parterze, w 2010 roku planowany jest remont kolejnych dwóch.
9.	Częstsze uzupełnianie zbiorników z wodą (w dystrybutorze na parterze)	Staramy się uzupełniać zbiornik z wodą, jak tylko otrzymamy informację, że woda się skończyła.
10.	Bar w urzędzie	Bufet w urzędzie jest – wejście znajduje się od strony skweru Doncaster
11.	Zbyt mało stanowisk internetowych na parterze, ponadto nie można przeglądać innych stron niż strona urzędu.	Stanowisko, które znajduje się na parterze nie jest specjalnie oblegane, a wcześniejsze badania nie wskazały na zainteresowanie tego typu informacją przez klientów. Natomiast Urząd Miejski nie jest kawiarenką internetową, stąd ograniczenie tylko do strony um.gliwice.pl
12.	W windach powinna lecieć lekka muzyka, tak jak w windach w hotelach i urzędach na zachodzie.	Wymagało by to dość dużych nakładów finansowych, a przejazd windą nawet z parteru na V piętro, nie jest zbyt długi. Koszt wprowadzenia takiego rozwiązania jest niewspółmiernie wysoki do uzyskanego efektu.
13.	Zbyt strome schody	Nie ma możliwości dokonania zmian
14.	Częstsze interweniowanie na chuligańskie zachowania przed UM	Uczuliliśmy firmę ochroniarską na takie sytuacje.
15.	Nie wszystko da się zapłacić w kasie (opłata recyklingowa)	Opłata recyklingowa nie jest wpłacana na konto urzędu, stąd wpłata nie może zostać dokonana w kasie
16.	Dokumenty powinny być dłużej przechowywane a nie wyrzucane po 5 latach	Okresy przechowywania dokumentów określa rozporządzenie Rady Ministrów w sprawie instrukcji kancelaryjnej. Niektóre sprawy są brakowane po 3 latach, ale są też takie które przekazuje się do Archiwum Państwowego na stałe.

17.	Okienko korespondencji źle ulokowane	Biuro podawcze, zarówno dotyczące wysyłki jak i odbioru korespondencji zostało przeniesione do holu od strony ulicy Wyszyńskiego. Mamy nadzieję, że obecna lokalizacja jest korzystniejsza.
18.	Źle prowadzony remont w UM, niezgodny z przepisami BHP – parter	Wszystkie remonty prowadzone w Urzędzie Miejskim są nadzorowane przez pracownika zajmującego się BHP w Urzędzie i jeśli są jakiegokolwiek niezgodności w tym zakresie prace są wstrzymywane. Skoro remont został przeprowadzony, oznacza to, że był on prowadzony zgodnie z przepisami bhp
19.	Druki urzędowe wystawione przed kasami	Liczba druków jest tak duża, że nie ma takiej możliwości. Wydaje nam się, że możliwość pobrania druków w informacjach i na stronie internetowej jest wystarczająca.
20.	Zwiększenie liczby kas	W okresie wpłacania podatków w kasach Urzędu otwiera się więcej kas niż jest czynnych w pozostałym okresie. Ponadto w ulotkach informacyjnych zamieszczona jest informacja o możliwości dokonywania wpłat podatku w kasach Banku Śląskiego bez dodatkowych opłat.
21.	Miejsca dla niepełnosprawnych	Dla inwalidów są przeznaczone cztery miejsca parkingowe – dwa od ulicy Wyszyńskiego i dwa od strony Kłodnicy.
22.	Parking dla klientów.	Brak parkingu jest problemem całego centrum Gliwic, stąd plany wprowadzenia strefy płatnego parkowania. Dla klientów przewidziano 15 stanowisk parkingowych wzdłuż urzędu od strony ulicy Wyszyńskiego.
23.	Urzednicy powinni parkować dalej od Urzędu robić miejsce dla petentów	Staramy się przypominać pracownikom, że miejsca dla klientów są miejscami parkingowymi do 1h
24.	Na stanowiskach dla niepełnosprawnych czasem stoją niewłaściwe osoby ktoś powinien zrobić z tym porządek	Co jakiś czas Straż Miejska robi kontrolę miejsc parkingowych wokół Urzędu.
25.	Ankieta na stronie www powinna być cały czas	Jest cały czas
26.	Uprościć stronę internetową	Urząd Miejski ogłosił już konkurs na projekt nowej strony internetowej.
27.	Czy wnioski nie mogłyby być przesyłane drogą mailową?	<p>Wniosek w większości spraw można złożyć w wersji elektronicznej o ile wnioskodawca posiada kwalifikowany podpis elektroniczny. Szczegóły omówione są na stronie: http://www.um.gliwice.pl/index.php?id=12750/1</p> <p>Cześć spraw można załatwić bez posiadania podpisu elektronicznego poprzez system SEKAP. Więcej o systemie na stronie internetowej www.sekap.pl</p> <p>Przygotowana zmiana kodeksu postępowania administracyjnego i innych ustaw powinna ułatwić dostęp do elektronicznej komunikacji z Urzędem.</p> <p>Ponadto wnioski/pisma mail'owe w sprawach nie uregulowanych kodeksem postępowania administracyjnego są traktowane na równi z wnioskami papierowymi.</p>

28.	Przerejestrowanie auta wymaga przyniesienia tablic rejestracyjnych mimo że nie zmieniają się numery - urzędnik powinien wyjść na zewnątrz	Przepisy o rejestracji pojazdu nakazują właścicielowi pojazdu przedłożenie tablic rejestracyjnych do ich legalizacji przez pracownika organu rejestrującego. Niemożliwe jest aby pracownik wychodził na zewnątrz urzędu, ponieważ związane byłoby to z pozostawieniem stanowiska pracy bez nadzoru co jest sprzeczne z wytycznymi MSWiA.
-----	---	--