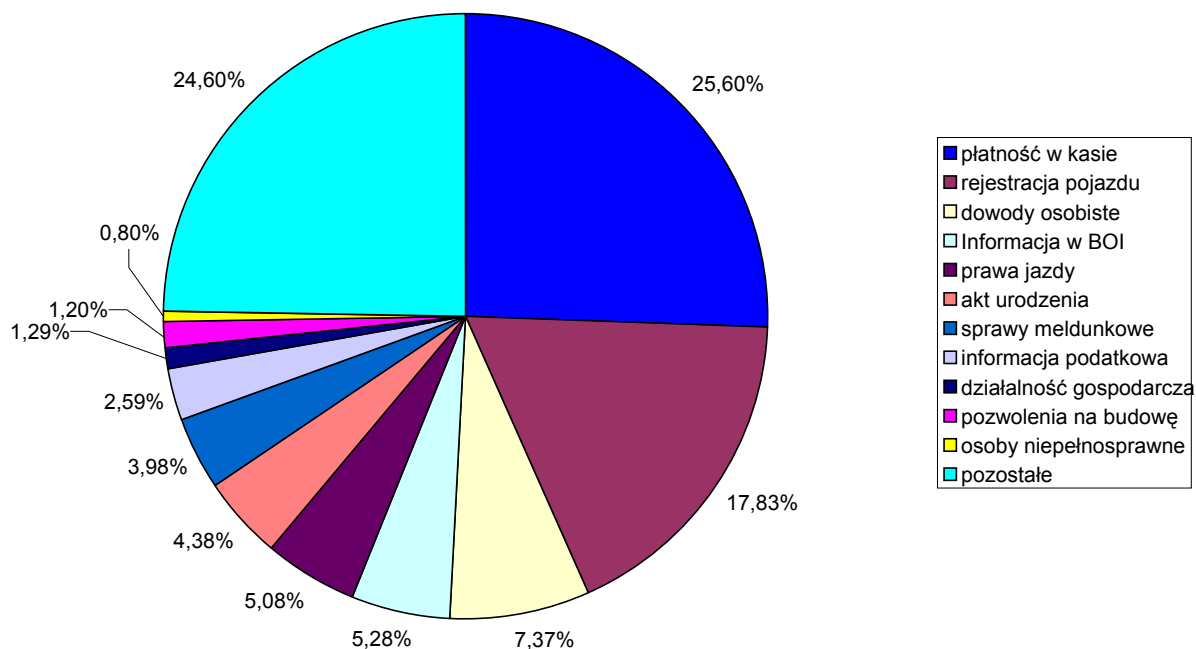


Wyciąg z analizy do Internetu

Badanie przeprowadzono w dniach od 3 do 26 marca 2010 roku na próbie 1004 klientów opuszczających budynek Urzędu. Błąd statystyczny dla ww. próby wynosi ok.3%.

RYSUNEK1: RODZAJ SPRAW ZAŁATWIANYCH PRZEZ KLIENTÓW W MARCU 2010 R.



RYSUNEK 2: WYDZIAŁY W JAKICH KLIENCI ZAŁATWIALI SPRAWY W MARCU 2010 R.

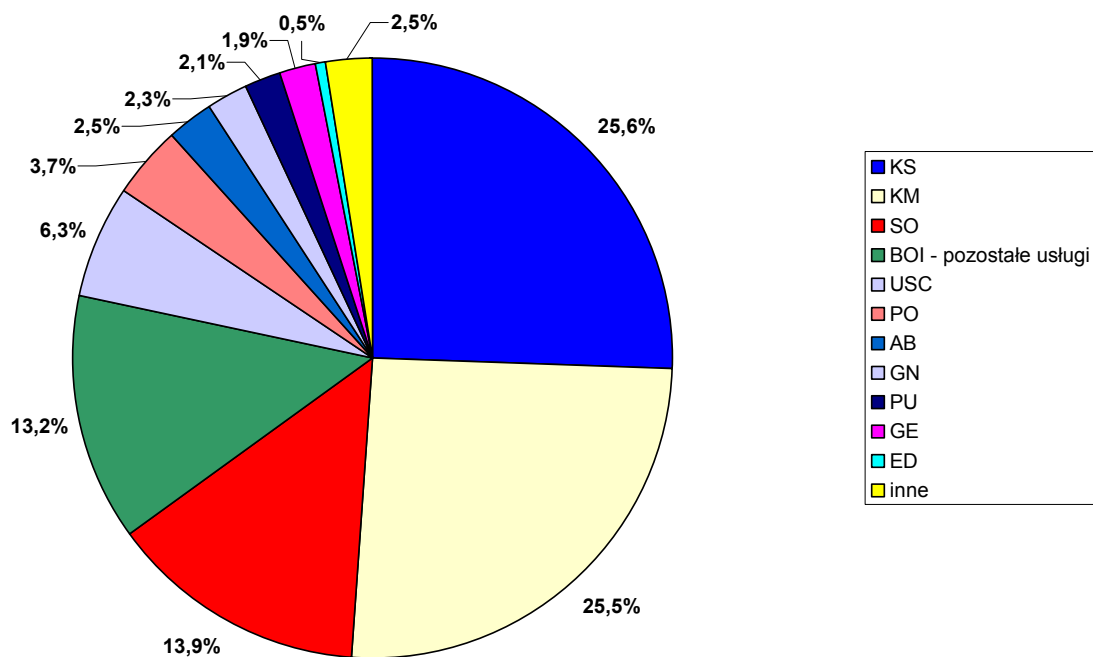
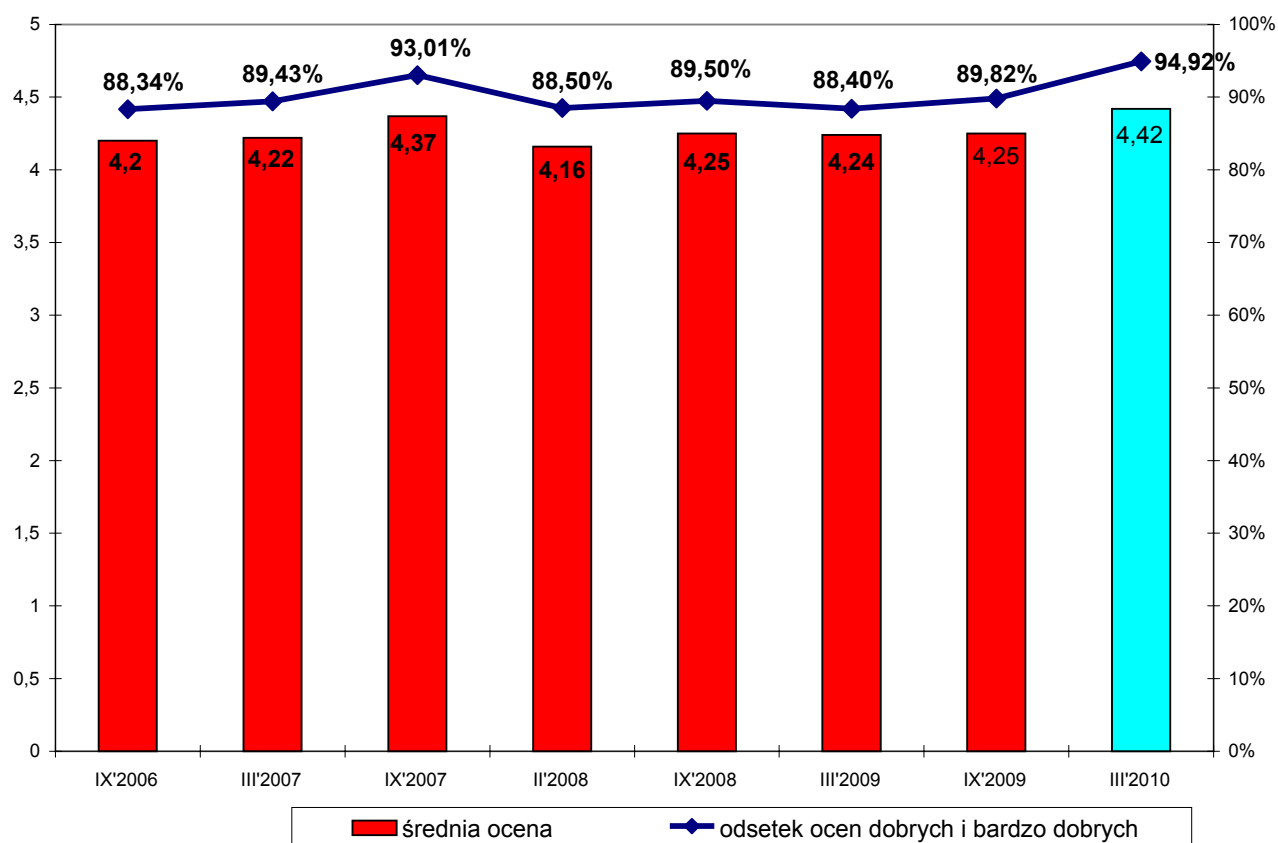


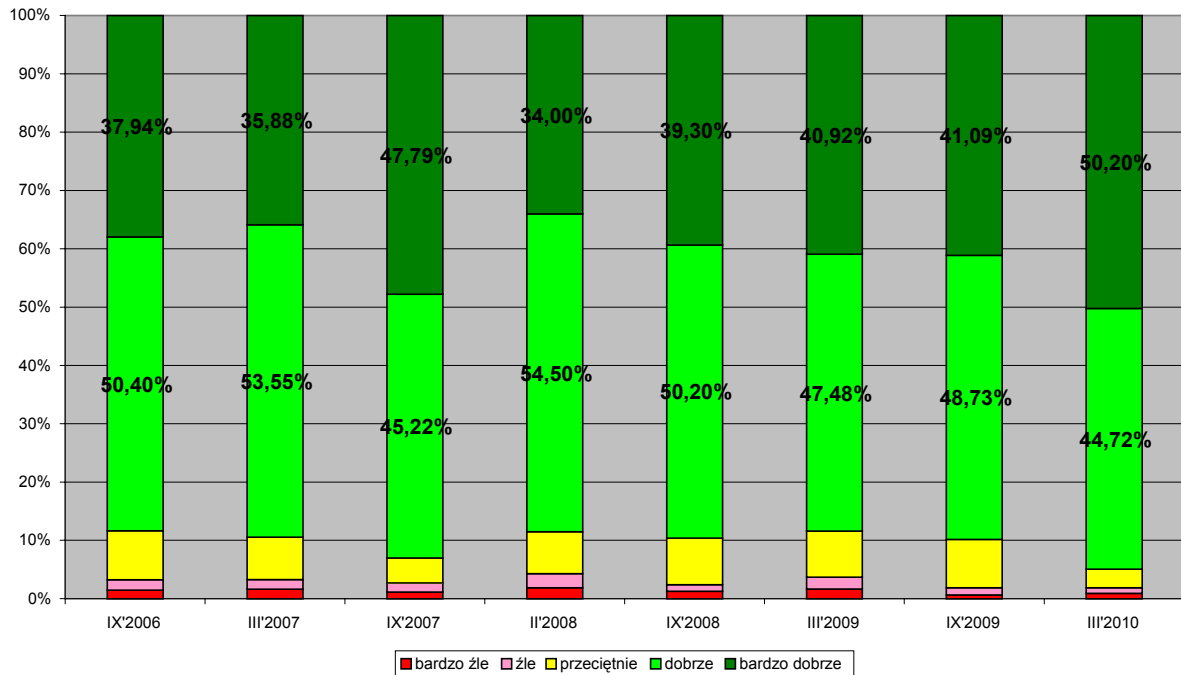
Tabela nr 1: Porównanie liczby ankietowanych klientów w poszczególnych wydziałach na przestrzeni ostatnich czterech badań.

Wydział	Liczba ankiet	IX'2008	Liczba ankiet	III'2009	Liczba ankiet	IX'2009	Liczba ankiet	III'2010
KS	125	12,51%	276	24,45%	84	7,93%	257	25,60%
KM	250	25,03%	303	26,84%	305	28,80%	256	25,50%
SO	176	17,62%	126	11,16%	158	14,92%	140	13,94%
BOI	126	12,61%	95	8,41%	174	16,43%	133	13,25%
USC	70	7,01%	97	8,59%	62	5,85%	63	6,27%
PO	2	0,20%	13	1,15%	9	0,85%	37	3,69%
AB	48	4,80%	51	4,52%	43	4,06%	25	2,49%
GN	30	3,00%	33	2,92%	17	1,61%	23	2,29%
PU	61	6,11%	43	3,81%	42	3,97%	21	2,09%
GE	33	3,30%	14	1,24%	29	2,74%	19	1,89%
ED	39	3,90%	19	1,68%	59	5,57%	5	0,50%
pozostałe	45	4,50%	69	6,11%	220	20,77%	25	2,49%

RYSUNEK 3: ŚREDNIA OCEN Z KOLEJNYCH BADAŃ

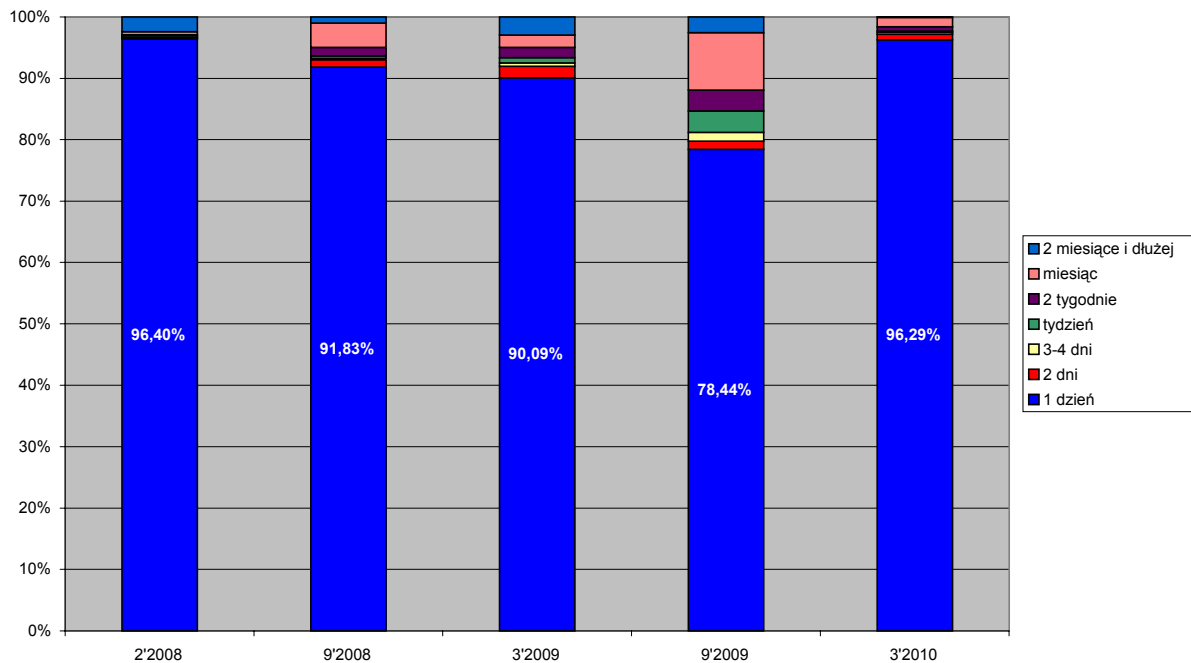


RYS. 4 ROZKŁAD OCEN W POSZCZEGÓLNYCH BADANIACH



Czas oczekiwania klientów w Urzędzie.

RYSUNEK 5: CZAS OCZEKIWANIA NA ZAŁATWIENIE SPRAWY W POSZCZEGÓLNYCH BADANIACH



RYSUNEK 6: CZAS OCZEKIWANIA W KOLEJCE W POSZCZEGÓLNYCH BADANIACH

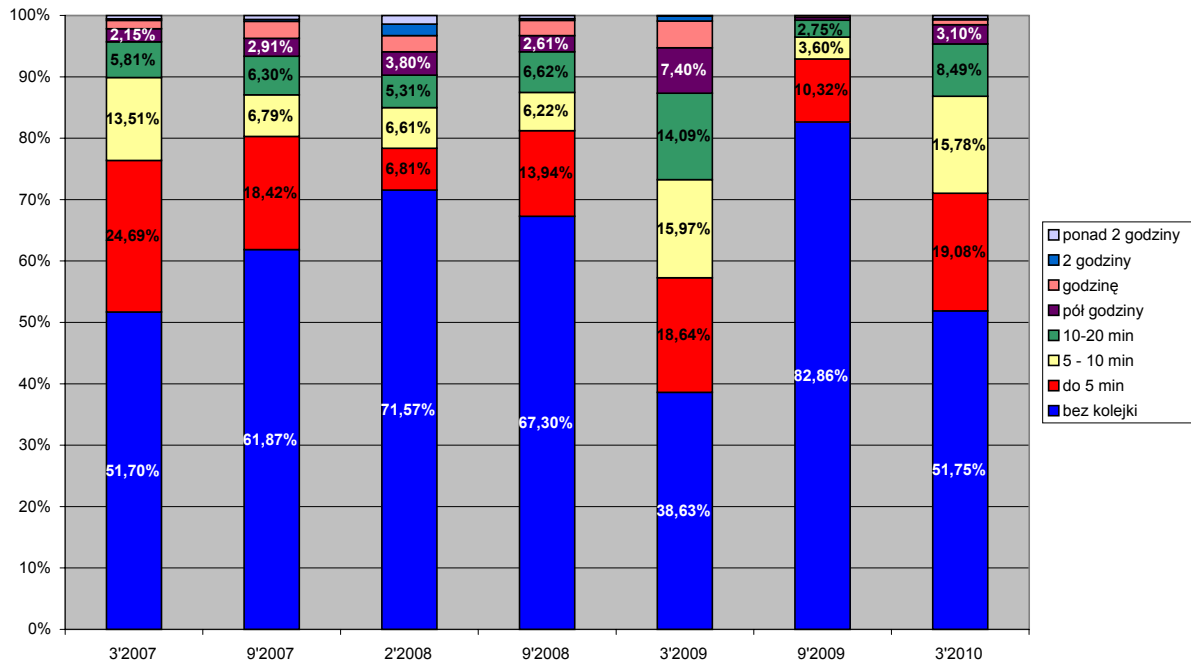


Tabela nr 2: Rozkład spraw w których klienci oczekiwali w kolejkach 30 minut lub dłużej

	rejestracja pojazdów	Informacja o podatkach	meldunki	opłata w kasie	inne
pół godziny	5	4	2	17	4***
godzinę	4	-	-	4	-
2 godziny	-	-	-	1	1**
ponad 2 godziny	-	-	-	4	1*
łącznie	9	4	2	26	6

* Wydział GE (sprawa służbowa)

** Wydział KP (spotkanie w Referacie Sportu)

*** Wydział PU (działalność gospodarcza) *2, BOI (biuro podawcze), USC (akt zgonu)

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	3'2010
pół godziny	2,15%	2,91%	3,80%	2,61%	7,40%	0,47%	3,11%
godzinę	1,34%	2,75%	2,60%	2,51%	4,37%	0,28%	0,80%
2 godziny	0,27%	0,32%	1,90%	0,30%	0,80%	-	0,20%
ponad 2 godziny	0,54%	0,65%	1,40%	0,50%	0,09%	-	0,50%
SUMA	4,3%	6,63%	9,7%	5,92%	12,66%	0,75%	4,61%

Ocena Urzędu**Zachowanie urzędników**

	Podoba mi się	Nie podoba mi się	Nie mam zdania
kompetencje	97,7% (poprzednio: 94,33%)	1,30 % (poprzednio: 4,06%)	1,00% (poprzednio: 1,61%)
uprzejmość	98,41% (poprzednio:96,79%)	0,80% (poprzednio:2,64%)	0,80% (poprzednio:0,57%)
Komunikatywność	98,6% (poprzednio:96,22%)	1,00% (poprzednio:1,79%)	0,40% (poprzednio:1,98%)

Badanie na próbie 1004 osób

Informacja

	Podoba mi się	Nie podoba mi się	Nie mam zdania
przekazywane przez urzędnika w trakcie załatwiania sprawy	97,6% (poprzednio: 92,94%)	1,4% (poprzednio: 4,72%)	1,00% (poprzednio: 2,08%)
uzyskane przez Internet	44,43% (poprzednio: 32,19%)	2,58% (poprzednio: 5,48%)	52,98% (poprzednio: 60,72%)

Badanie na próbie 1004 osób

Organizacja Urzędu

	Podoba mi się	Nie podoba mi się	Nie mam zdania
organizacja punktów obsługi klientów	98,11% (poprzednio: 92,82%)	0,90% (poprzednio: 1,79%)	1,00% (poprzednio: 5,38%)
umiejscowienie wydziałów	95,72% (poprzednio: 82,44%)	1,00% (poprzednio: 4,34%)	3,29% (poprzednio: 13,22%)
przyjmowanie stron	98,41% (poprzednio: 91,69%)	0,90% (poprzednio:1,51%)	0,70% (poprzednio: 6,80 %)

Badanie na próbie 1004 osób

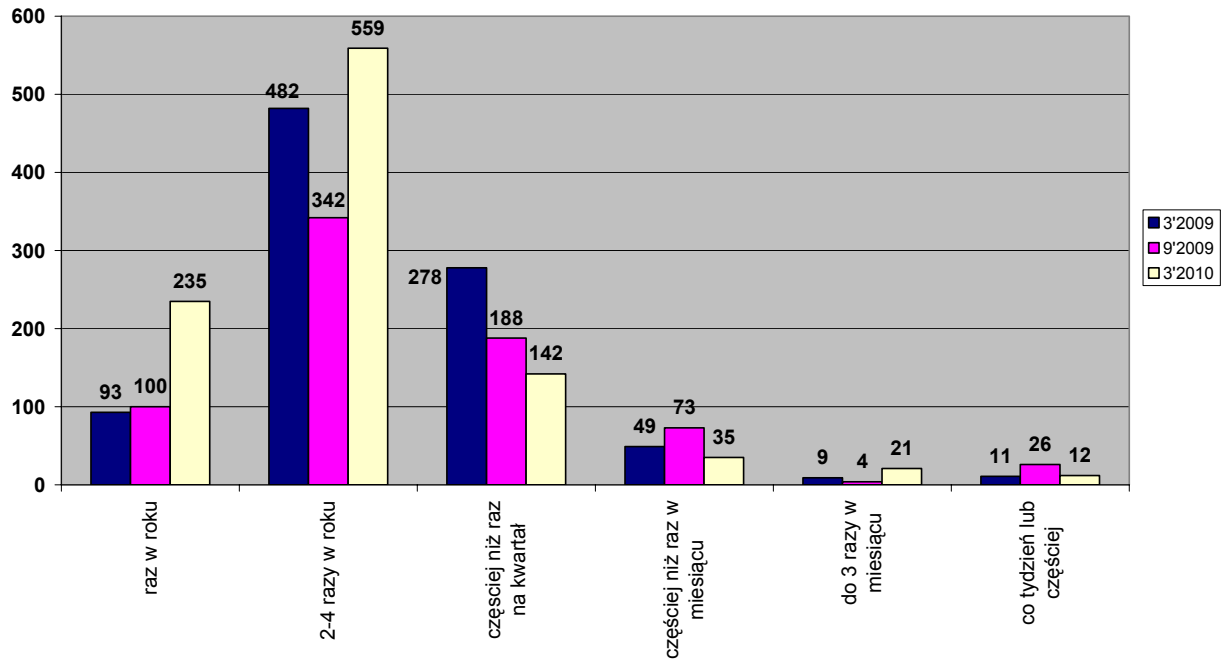
Wizerunek Urzędu

	Podoba mi się	Nie podoba mi się	Nie mam zdania
tablice informacyjne	98,11% (poprzednio: 88,86%)	0,70% (poprzednio: 4,34%)	1,20% (poprzednio: 6,80 %)
czystość w urzędzie	98,8% (poprzednio: 93,11%)	0,70% (poprzednio: 4,63%)	0,50% (poprzednio: 2,27 %)
miejsce do siedzenia	99,50% (poprzednio: 90,75%)	0,20% (poprzednio: 4,53%)	0,30% (poprzednio: 4,72 %)

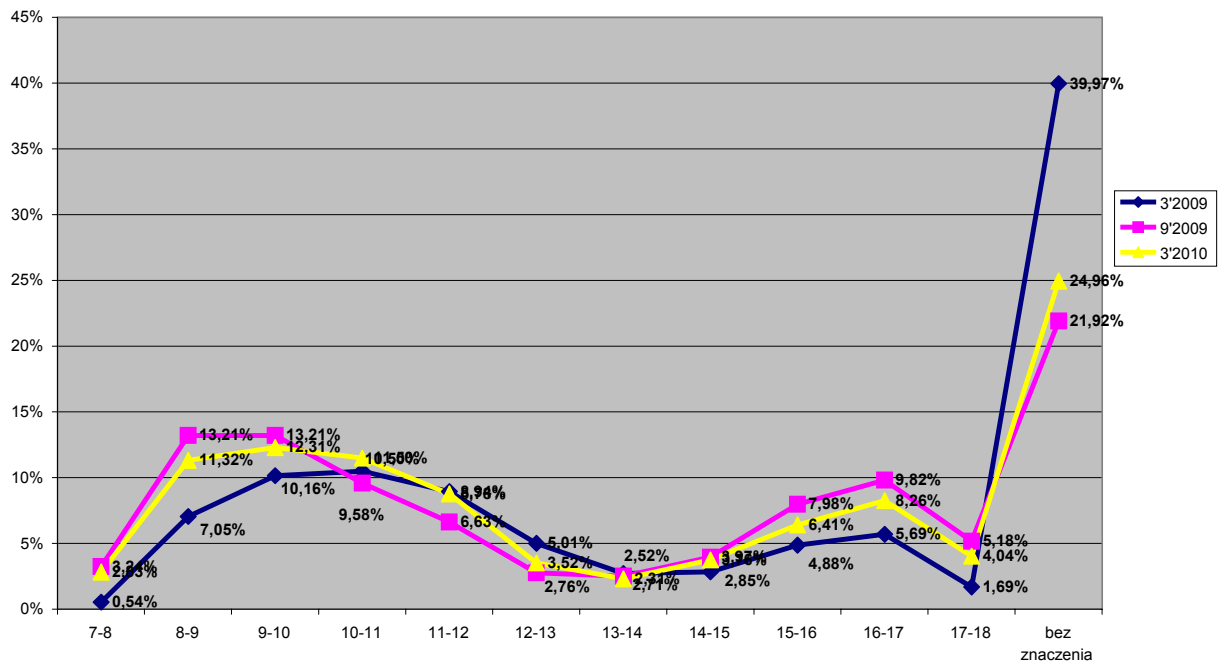
Badanie na próbie 1004 osób

Czas pracy

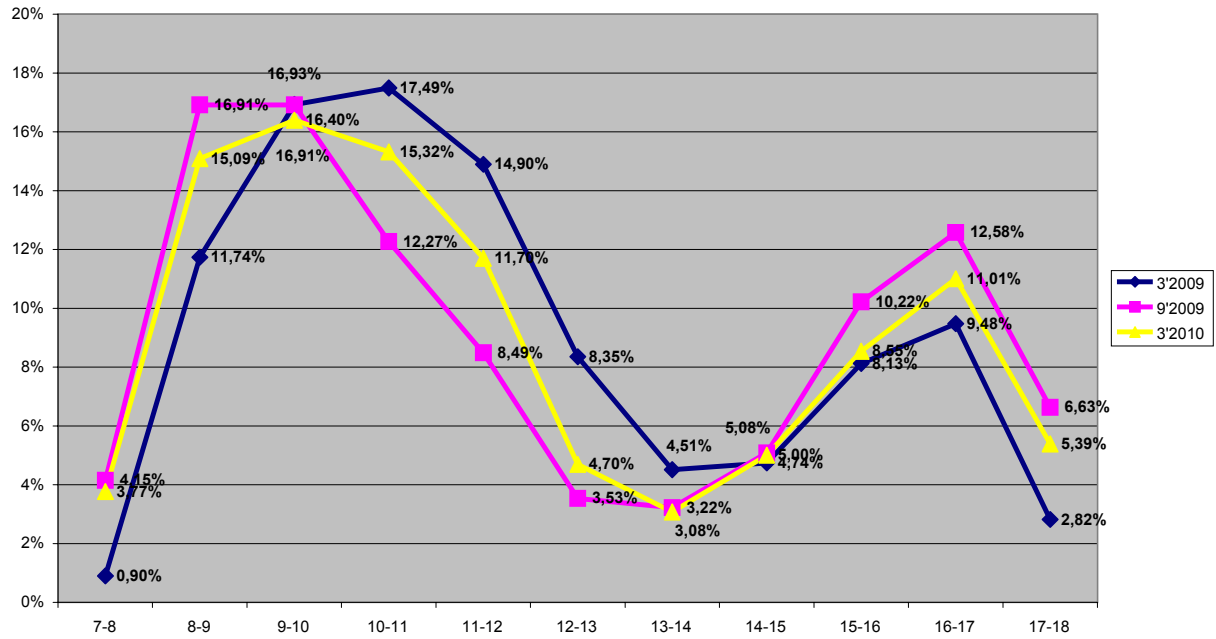
RYSUNEK 8: CZĘSTOŚĆ WIZYT W URZĘDZIE



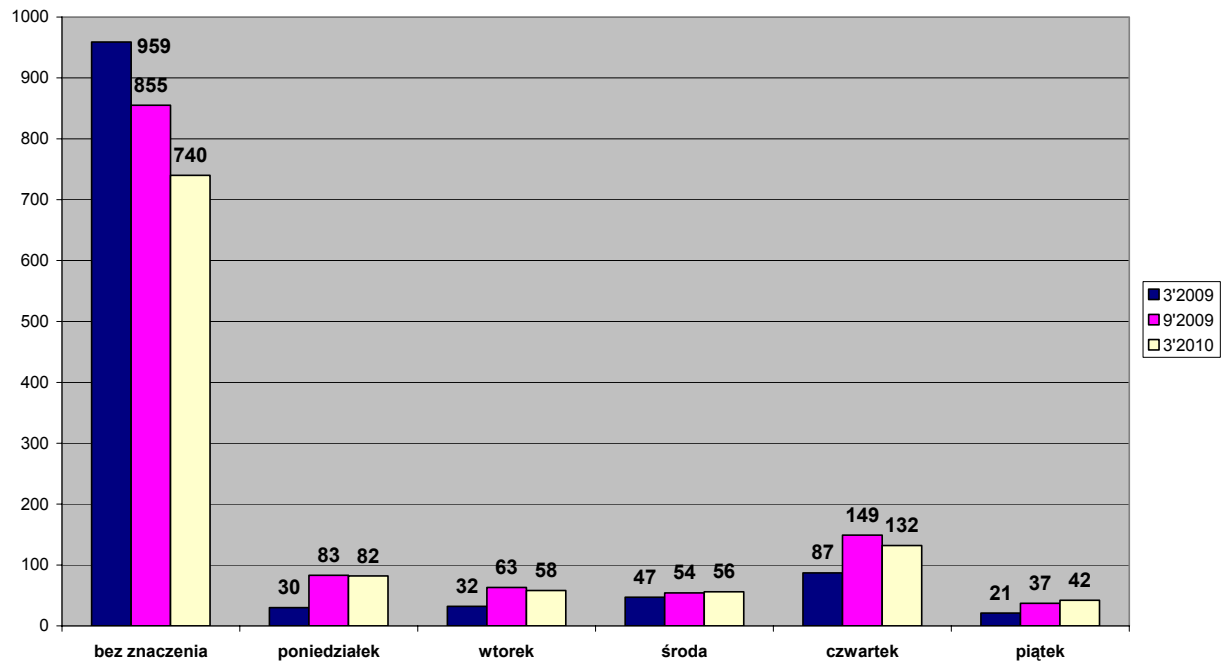
RYSUNEK 9: PREFERENCJE GODZIN ZAŁATWIANIA SPRAW



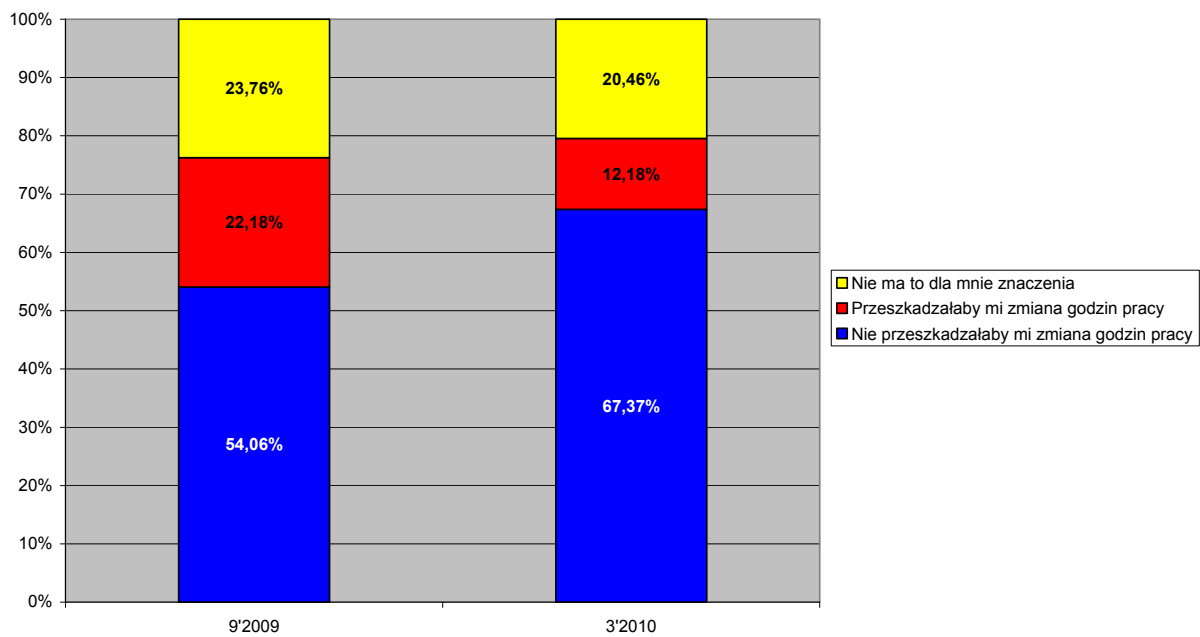
RYSUNEK 10: PREFERENCJE GODZIN ZAŁATWIANIA SPRAW - BEZ KLIENTÓW DLA KTÓRYCH GODZINY NIE MAJĄ ZNACZENIA



RYSUNEK 11: WYBRANE DNI WIZYT W URZĘDZIE



Rys. 15 CZY MIAŁABY DLA PANA/PANI 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, 13 stanowisk obsługi pozwala na zminimalizowanie kolejek. Niemniej przy bardzo dużej liczbie klientów nie można wykluczyć, że te kolejki się nie pojawią.
2.	Zwiększenie liczby kas	W okresie wpłacania podatków otwierane są dodatkowe kasy. Ponadto w ulotkach informacyjnych zamieszczona jest informacja o możliwości dokonywania wpłat podatku w kasach Banku Śląskiego bez dodatkowych opłat.
3.	Brak zegara w holu głównym BOI	W trakcie prowadzenia badania trwał remont. Zegar po remoncie wrócił na swoje miejsce
4.	Od początku roku powinny być dostępne formularze PIT	Będziemy wnioskować aby druki PIT były dostępne w Urzędzie już od stycznia każdego roku
5.	Przydałaby się szatnia w UM	Niestety nie mamy miejsca na urządzenie szatni w Urzędzie.
6.	Powinny być przynajmniej dwie windy	W Urzędzie są trzy windy. Jedna przy Urzędzie Stanu Cywilnego, druga za salą obsługi Wydziału Komunikacji, trzecia przy wyjściu od strony skweru Doncaster.
7.	Za małe litery na tablicach informacyjnych	Liczba informacji nie pozwala na stosowanie większych czcionek i tablic.
8.	Wyremontować urząd paszportowy	Budynek urzędu paszportowego nie jest własnością Miasta Gliwice. Pomieszczenia są wynajmowane od Policji.
9.	Wypisane długopisy przy stolikach	Długopisy wymienia się na bieżąco
10.	W kasach wycofano znaczki skarbowe co mi przeszkadza	Znaczki opłaty skarbowej zostały wycofane nie tylko w kasach Urzędu. Wycofanie ich z obiegu jest wynikiem zmiany przepisów powszechnie obowiązujących – zmiana ustawy o opłacie skarbowej.
11.	Strasznie dużo bzdurnych formularzy do wypełnienia. Nie mogłoby być mniej?	Staramy się aby formularze były pomocą dla osób, które muszą złożyć jakikolwiek wniosek do Urzędu. Likwidacja jakiegokolwiek z funkcjonujących formularzy, rodziłaby obowiązek po stronie klienta samodzielnego sporządzenia wniosku.
12.	Powinien być porządny bufet	Bufet znajduje się od strony skweru Doncaster
13.	Słabe oznakowanie przy windzie obok wydziału GE - nie mogłam trafić	Przy windzie znajdzie się informacja gdzie znajduje się sprzedaż map
14.	Odnowić budynek, jest stary i nienowoczesny	Generalny remont budynku Urzędu jest tak kosztowny, że podjęto decyzję o budowie nowego budynku.
15.	Nie ma ręczników w ubikacji	Ręczniki są uzupełniane w toaletach przynajmniej dwa razy dziennie.
16.	Jeśli pracownik ma przerwę chyba może go ktoś zastąpić	Każdy pracownik ma swoje stanowisko pracy. Jeśli jeden pracownik ma przerwę, to w tym czasie inny wykonuje swoje obowiązki na innym

		stanowisku.
17.	Gazety powinny być dostępne cały dzień	Miejski Serwis Informacyjny jest na bieżąco - w miarę możliwości nakładu - uzupełniany. Natomiast Urząd nie ma wpływu na dostępność gazet wydawnictw zewnętrznych.
18.	Druki urzędowe wystawione przed kasami	Ze względu na dużą liczbę formularzy nie ma takiej możliwości aby wszystkie zostały wystawione przed kasami. Wydaje nam się, że możliwość pobrania druków w informacjach i na stronie internetowej jest wystarczająca.
19.	Parking dla klientów.	Brak parkingu jest problemem całego centrum Gliwic, stąd plany wprowadzenia strefy płatnego parkowania. Dla klientów przewidziano 15 stanowisk parkingowych wzdłuż budynku Urzędu od strony ulicy Wyszyńskiego.
20.	Zwłoka w informowaniu o zaległościach płatniczych (np. narastanie odsetek)	W przypadku opłaty za użytkowanie wieczyste, gdzie klientów nie informuje się indywidualnie o obowiązku dokonania opłaty za użytkowanie wieczyste informacje o zaległościach nie są wysyłane na bieżąco.
21.	Nie było miejsca w dowodzie i musiałem na nowo wszystko wypisywać i płacić znowu 86 zł	Dowód rejestracyjny ma ograniczoną liczbę miejsca na wpisy. Po ich wyczerpaniu w każdym przypadku trzeba otrzymać nowy dowód, a ten niestety jest płatny, co wynika z odpowiednich przepisów.
22.	Godziny pracy Wydziału Geodezji – przyjmowanie stron trwa za krótko	Wydział geodezji i Kartografii przyjmuje strony w godzinach pracy Urzędu.
23.	panie wywołują po nazwisku z za biurka, jak ktoś nie usłyszy to przepada mu kolejka (GE)	Kolejka do Wydziału Geodezji nie jest „imienna” tylko wg kolejności i jeśli akurat taka kolejka jest, to osoby z wydziału proszą o kolejną osobę z kolejki (bez wskazywania nazwiska).
24.	długi czas oczekiwania na załatwienie sprawy (AB)	Czas na wydanie decyzji o pozwoleniu na budowę wynosi 65 dni, każde jego przekroczenie skutkuje karami finansowymi. Dłuższe terminy mogą być tylko spowodowane oczekiwaniem na rozstrzygnięcia w sprawie zapadające niezależnie od Urzędu.
25.	przy wejściu do Urzędu napis na drzwiach "brak przejścia" wygląda bardzo nieestetycznie - powinien być zdjęty albo zasłonięty	Tabliczka dotyczyła utrudnień w związku ze skuwaniem tynku przy bankomacie.