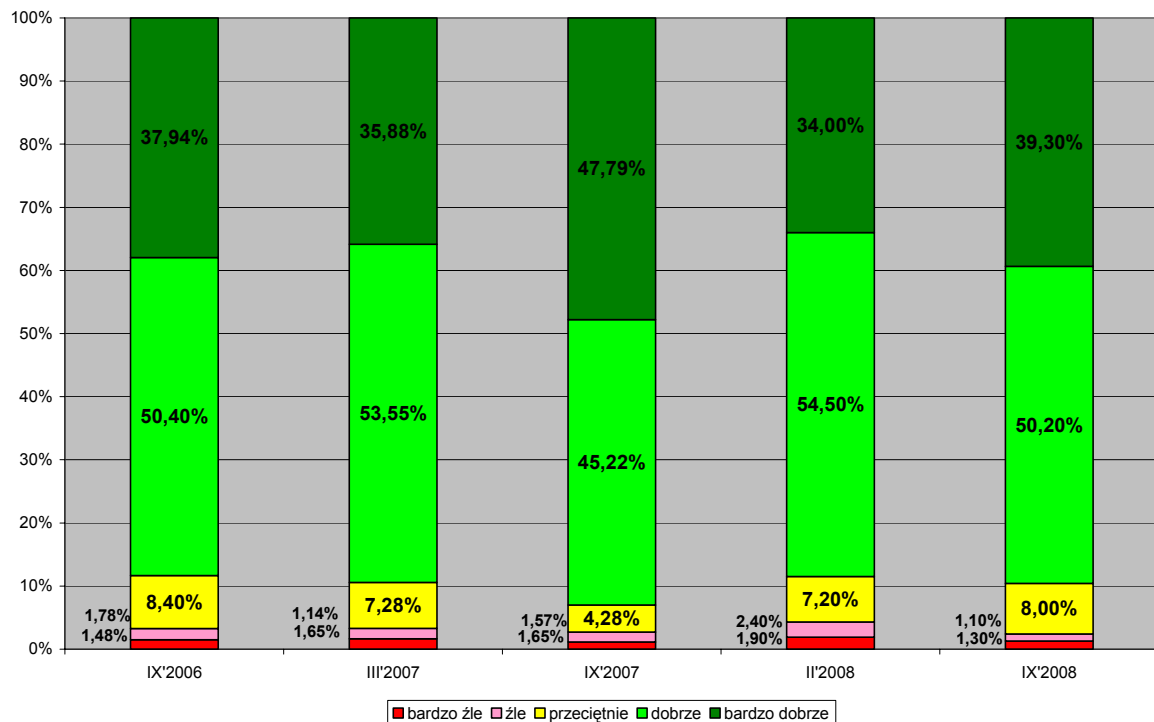
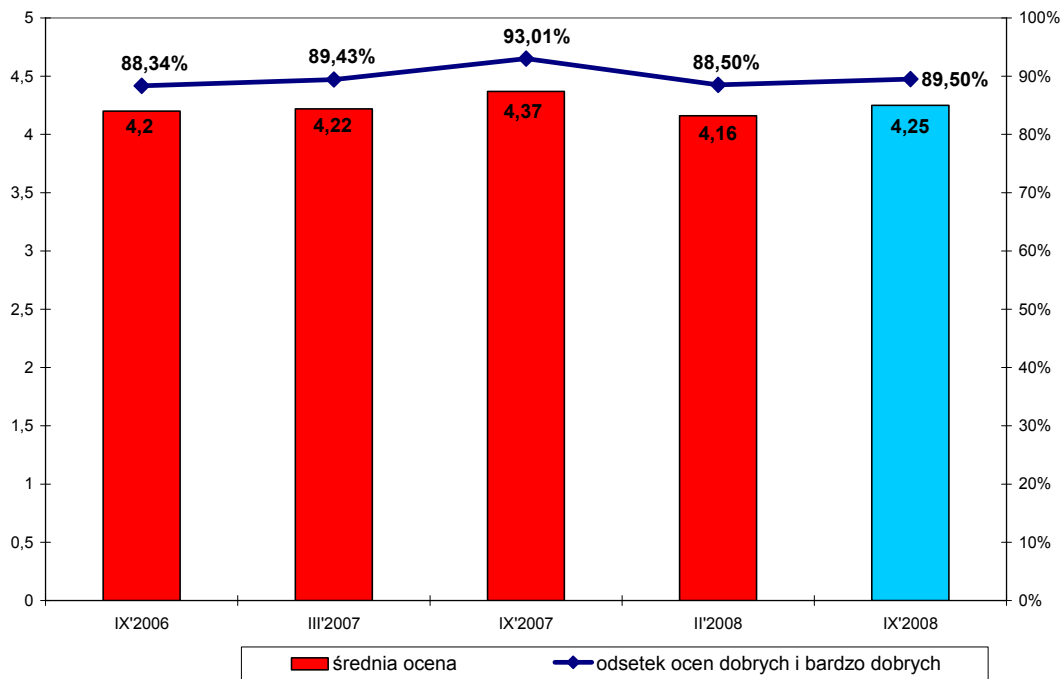


# Wyniki badań ankietowych prowadzonych w Biurze Obsługi Interesantów od 25 sierpnia do 25 września 2008 roku

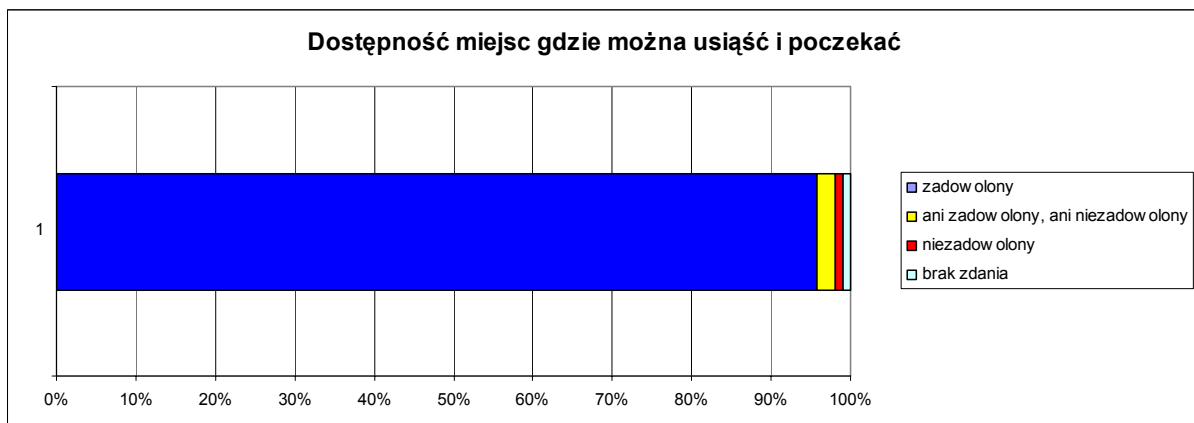
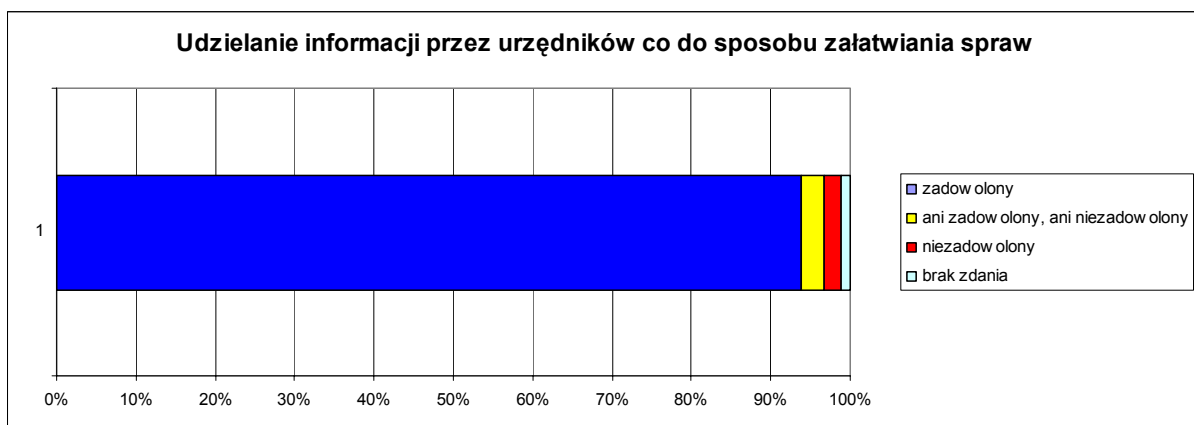
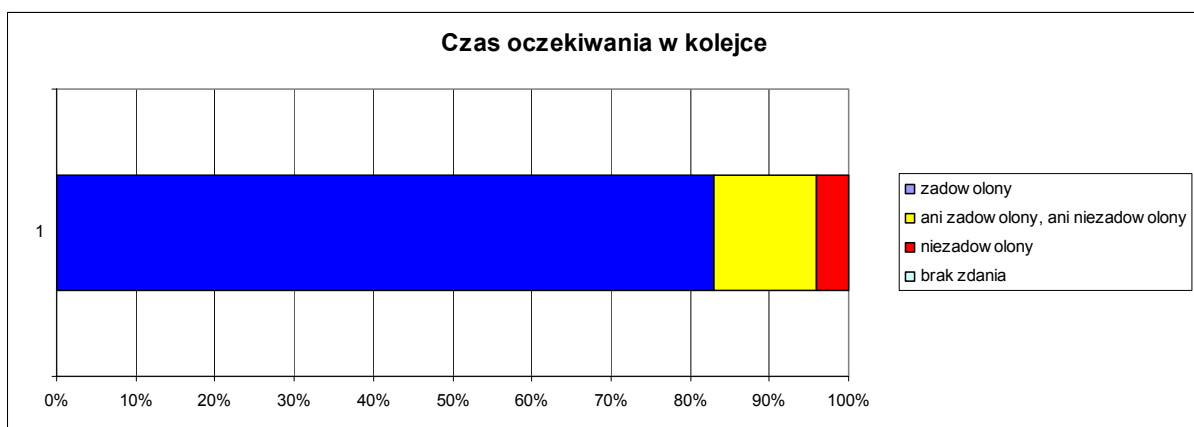
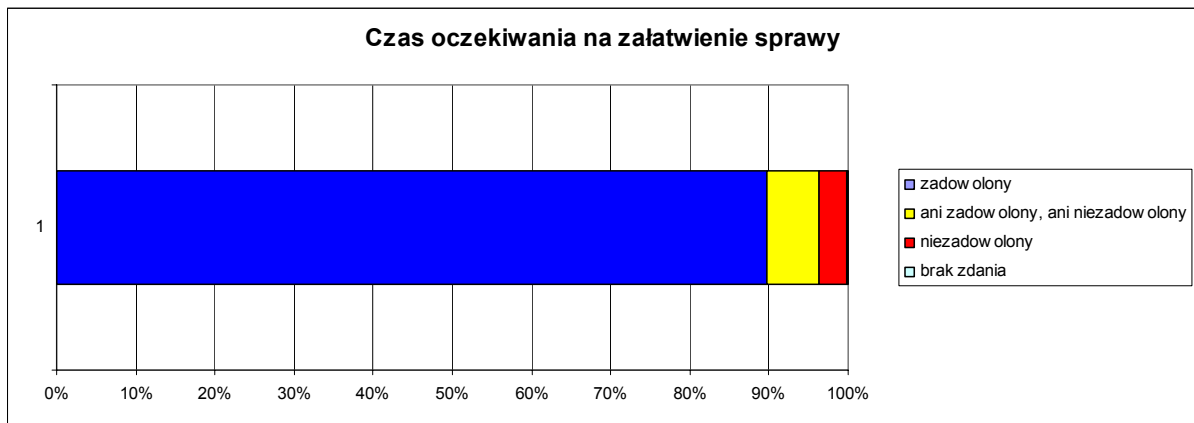
Liczba wypełnionych ankiet: 999

## Ocena funkcjonowania Urzędu Miejskiego w Gliwicach

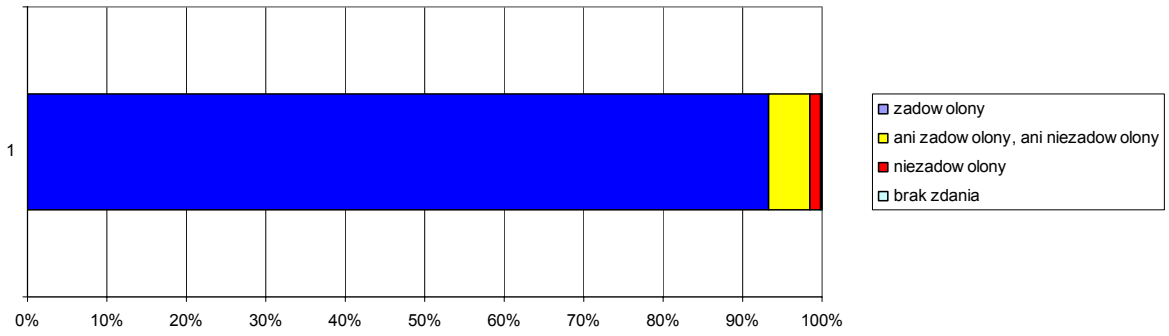
Rysunek 1: Średnia ocen z 5 kolejnych badań



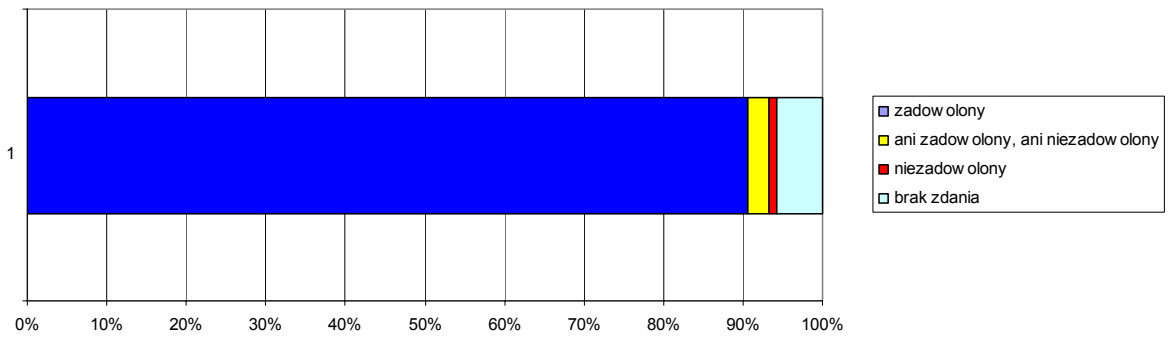
## Ocena poszczególnych elementów:



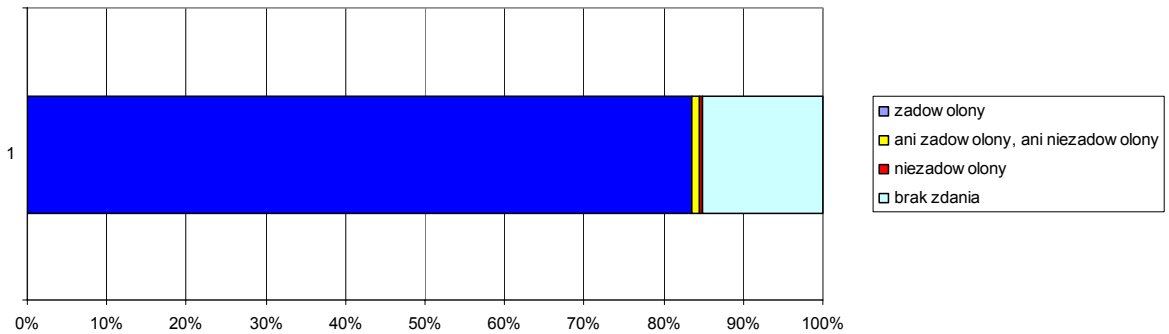
### Uprzejmość urzędników



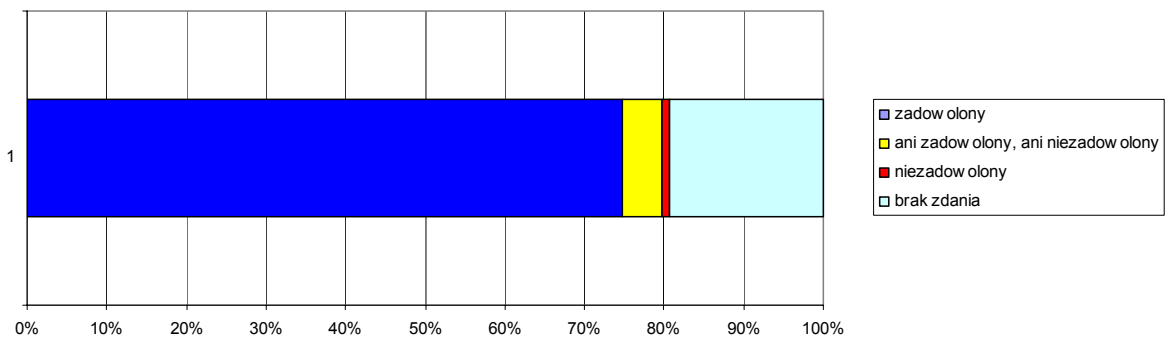
### Zapewnienie dyskrecji/poufności podczas obsługi klienta



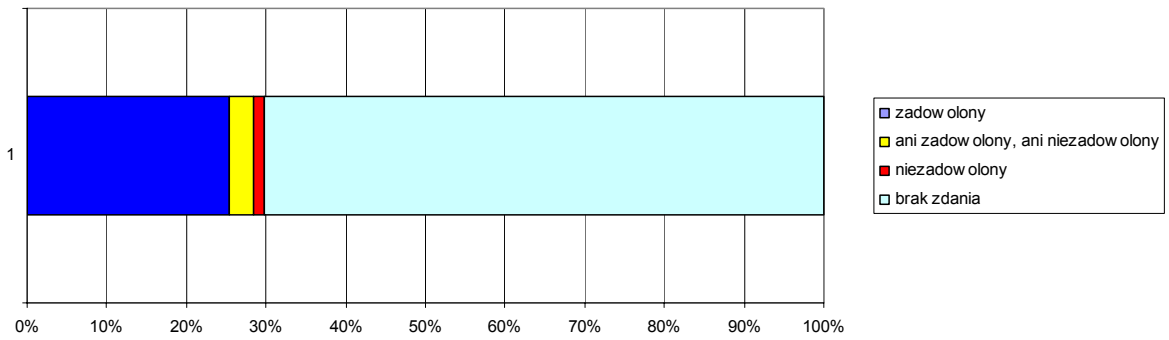
### Dostępność formularzy



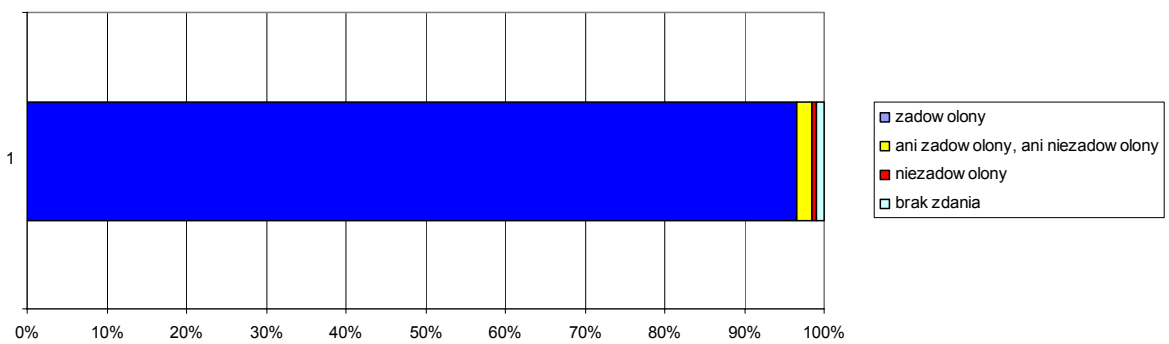
### Łatwość wypełniania formularzy



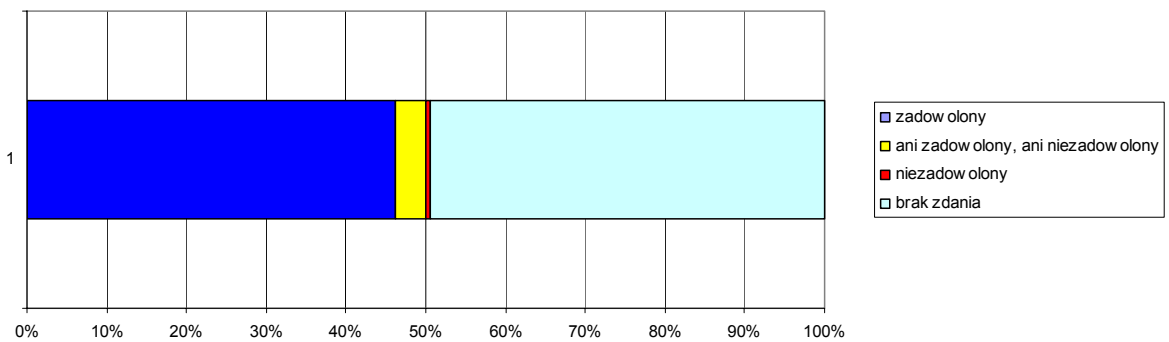
### Możliwość kontaktu z przełożonym urzędnika załatwiającego sprawę



### Sposób oznakowania pomieszczeń i czytelność tablic informacyjnych w urzędzie



### Przydatność informacji o sposobie załatwiania spraw na stronie internetowej



## Państwa uwagi i oczekiwania

Lp.	Oczekiwania	Wyjaśnienie
	Brak kasy i fotografa w Biurze Paszportowym	<p>1. Urząd Miejski na podstawie umowy z Komendą Miejską Policji użycza pomieszczenia w budynku przy ulicy Powstańców Warszawy. Umowa użyczenia nie przewiduje możliwości ich podnajmowania, co wyklucza możliwość umieszczenia w nich punktu fotograficznego.</p> <p>2. Urząd Miejski nie ma możliwości przyjmowania wpłat za wydanie paszportu. Pieniądze są wpłacane na rachunek Urzędu Wojewódzkiego.</p>
	Brak personelu na niektórych stanowiskach.	Brak personelu na niektórych stanowiskach w większości sytuacji związany jest z okresami urlopowymi. Pomimo, że pracownicy w tym czasie pełnią zastępstwa nie są w stanie obsadzać kilku stanowisk jednocześnie.
	Urząd Miejski częściej otwarty do późna, dłuższe godziny otwarcia, otwarte w soboty	<p>W lutym 2008 roku, podczas badań pytaliśmy klientów o ewentualną zmianę godzin pracy urzędu. Blisko 80% ankietowanych opowiedziało się za pozostawieniem dotychczasowych godzin.</p> <p>Do 2005 roku Urząd Miejski pracował w systemie godzinowym od 7:30 do 15:30, a w dwa dni do 16:00. W jeden dzień Biuro Obsługi Interesantów było czynne na zasadzie dyżurów, do godziny 18:00. Liczba klientów, którzy korzystali z usług urzędu po godzinie 17:00 była jednak na tyle znikoma, że skrócono czas pracy do 17:00 z tym, że objęto nim cały urząd.</p>
	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.
	Formularze dla spraw meldunkowych powinny być tam gdzie składa się wnioski nie tylko w BOI	W związku z przeniesieniem wszystkich stanowisk Wydziału Spraw Obywatelskich do pomieszczeń przy kinie AMOK, faktycznie przez tydzień nie było tam dostępnych formularzy. To oczywiste przeoczenie już usunięto.
	Kasy na dole	Na parterze są umieszczone dwie kasy. Na dzień dzisiejszy nie ma możliwości przeniesienia pozostałych kas z IV piętra na parter z powodu braku miejsca.
	Kasy przy okienkach np. KM	Zainstalowanie dodatkowych kas przy stanowiskach np. rejestracji pojazdów wymagałoby dodatkowej powierzchni i specjalnego zabezpieczenia stanowisk kasowych. Ponadto czynności związane z przyjmowaniem, wprowadzeniem do rejestru wpłat i wydawaniem kwot pieniężnych wydłużyły tylko czas rejestracji pojazdów.
	Nadmierne przestrzeganie przepisów.	Trudno mówić o „nadmiernym” stosowaniu przepisów w urzędzie. Wszelkie czynności podejmowane przez urzędników przy obsłudze klienta muszą odbywać się zgodnie z przepisami powszechnie obowiązującymi.
	Pileczki to zły pomysł	Jest to jeden z nielicznych sposobów na wskaźnikowe badanie opinii klientów, które nie

		pociąga za sobą kosztów, nie powoduje też znacznego obciążenia np. czasowego dla klienta, który chce okazać swoje zadowolenie czy też niezadowolenie z obsługi w UM.
	Klienci mają przychodzić w określonych dniach	<p>Nie przewidujemy wprowadzenia systemów kolejkowych. W badaniach ankietowych przeprowadzonych w marcu 2007 r. klienci (72%) uznali, że nie ma takiej potrzeby. Ponadto w miastach, w których wprowadzono ten system czas oczekiwania np. na rejestrację pojazdu wydłużył się.</p> <p>Niemniej są sprawy w których podaje się klientom kiedy i w jakich godzinach powinni przyjść do Urzędu. Ma to miejsce przede wszystkim w sprawach, gdzie informuje się klienta o prowadzeniu sprawy w której jest on stroną i ma prawo do zapoznania się z dokumentacją w sprawie.</p>
	Wszystko przez internet	<p>Wniosek w każdej sprawie można złożyć w wersji elektronicznej o ile wnioskodawca posiada kwalifikowany podpis elektroniczny. Szczegóły omówione są na stronie: <a href="http://www.um.gliwice.pl/index.php?id=12750/1">http://www.um.gliwice.pl/index.php?id=12750/1</a></p> <p>Cześć spraw można załatwić bez posiadania podpisu elektronicznego poprzez system SEKAP. Więcej o systemie na stronie internetowej <a href="http://www.sekap.pl">www.sekap.pl</a></p>
	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 opuszczeniem stanowiska pracy co jest niezgodne z przepisami kodeksu pracy.
	Ksero przy okienkach wydziałów.	W Urzędzie Miejskim jest jeden punkt usługowy świadczący usługi kserograficzne dla klientów. Każdy wydział ma do dyspozycji kserokopiarkę, jednak sam Urząd nie świadczy usług kserowania dokumentów.
	Uzupełnianie wody na bieżąco [w dystrybutorze znajdującym się na parterze].	Woda w dystrybutorze jest uzupełniana na bieżąco. Oczywiście mogą wystąpić okresowe jej braki, spowodowane oczekiwaniem na dostawę z firmy zewnętrznej.
	Wydział KM : większe rozdzielenie funkcji , osobne okienka do przyjmowania , wydawania dokumentów i innych spraw	<p>W Biurze Obsługi Interesantów istnieje 9 stanowisk dot. rejestracji pojazdów, w tym:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1 stanowisko – informacja merytoryczna i weryfikacja dokumentów</li> <li>5 stanowisk – rejestracja pojazdu</li> <li>1 stanowisko – zmiany w dowodach rejestracyjnych, zgłoszenie sprzedaży</li> <li>2 stanowiska – wydawanie decyzji o stałej rejestracji pojazdów i odbiór dowodu rejestracyjnego oraz karty pojazdu.</li> </ul>
	Wysokie ceny opłat skarbowych	Wysokość opłat skarbowych ma charakter powszechnie obowiązujący, regulowana jest przepisami ustawy o opłacie skarbowej. Urząd Miejski nie ma wpływu na ich wysokość.