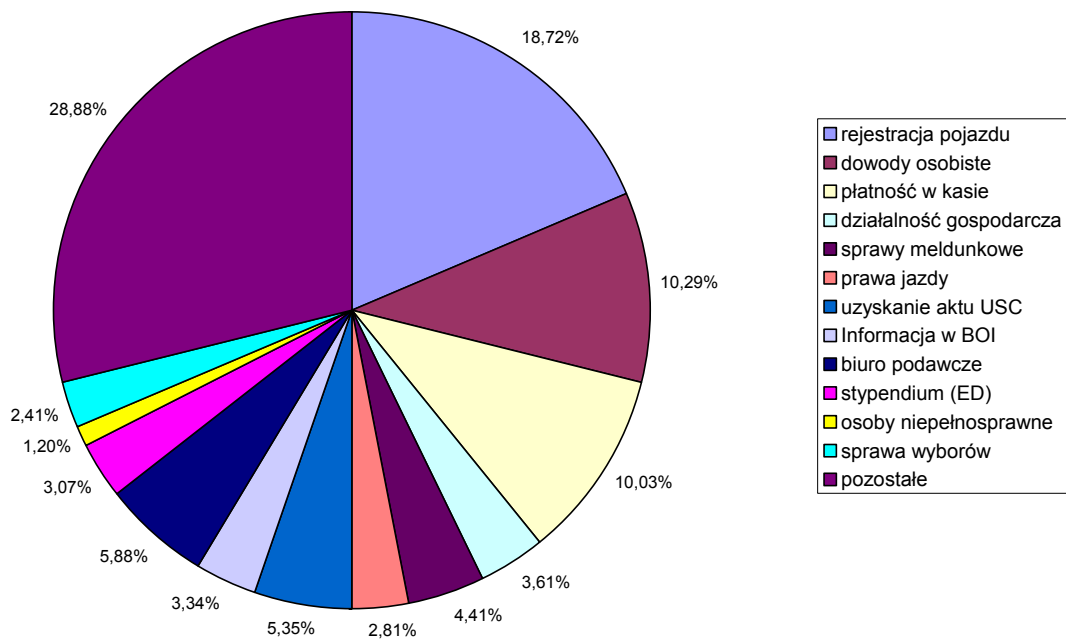


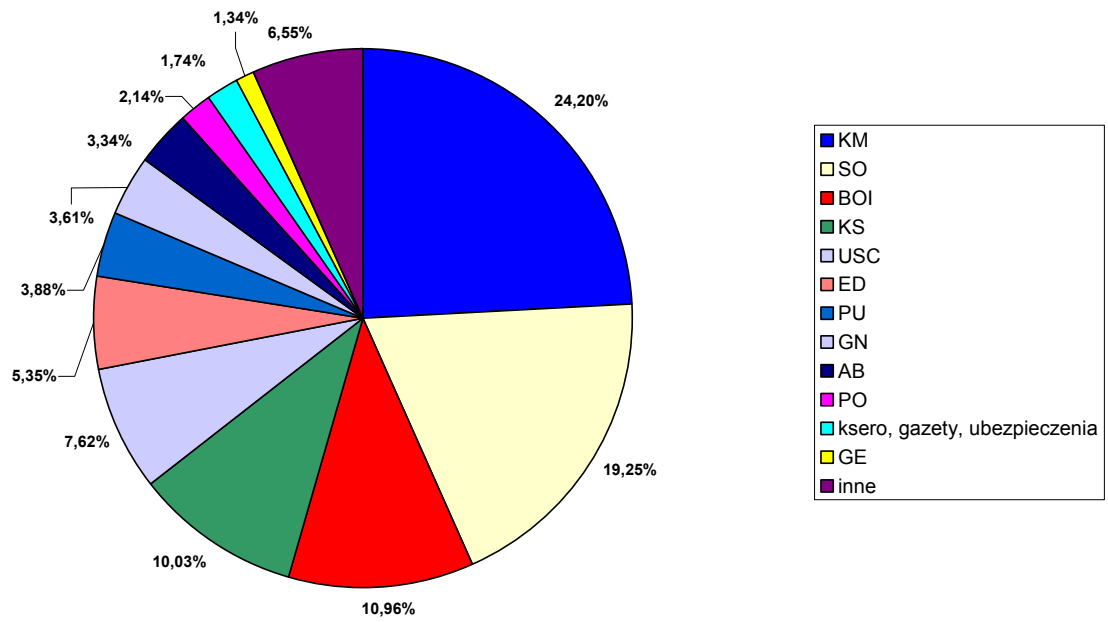
Wyciąg z analizy do Internetu

Badanie przeprowadzono w dniach 5 do 29 września 2011 roku na próbie 748 klientów opuszczających budynek Urzędu (wyjściem głównym oraz wyjściem od ulicy Wyszyńskiego). Błąd statystyczny dla ww. próby wynosi 3,5%.

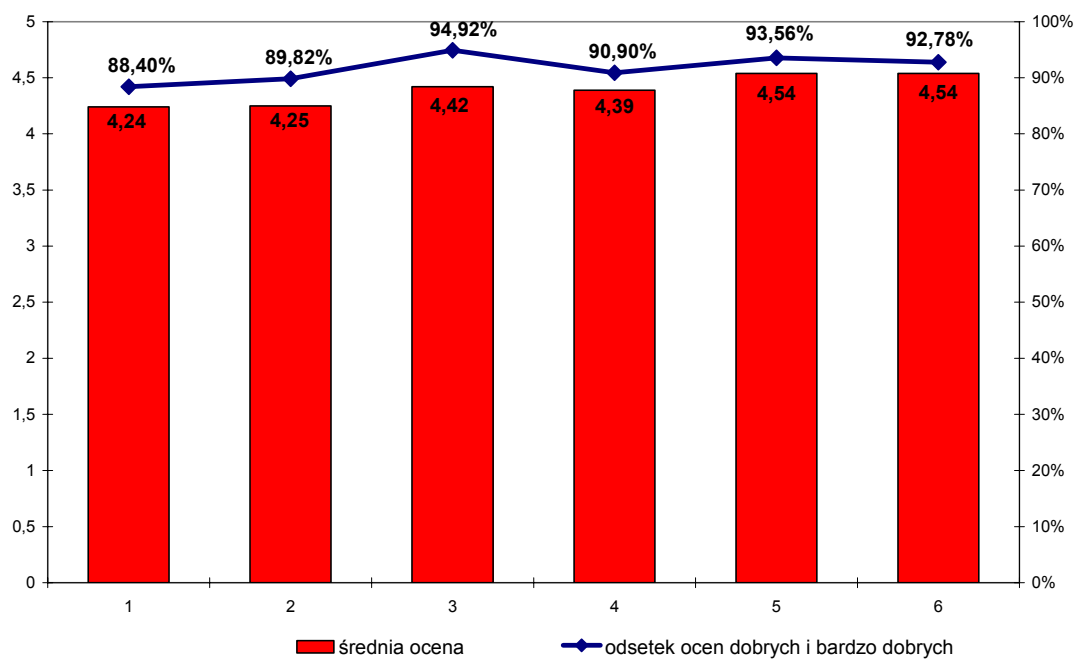
Rysunek 1: Rodzaj spraw załatwianych przez klientów we wrześniu 2011 roku



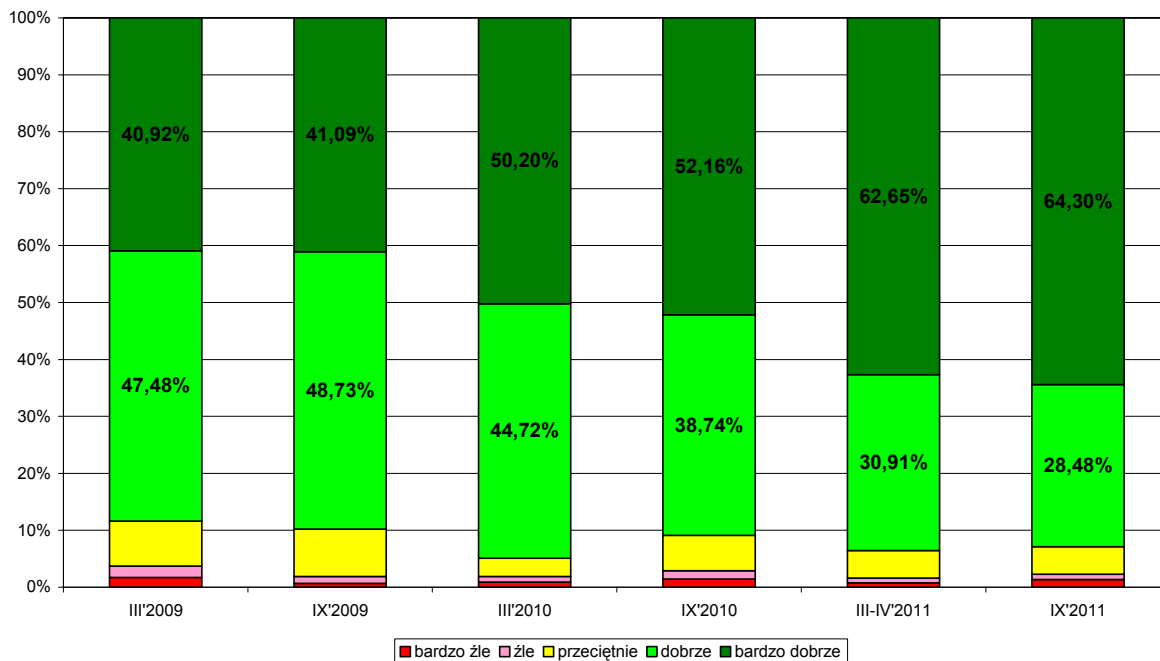
Rysunek 2: Wydziały w jakich klienci załatwiali sprawy we wrześniu 2011 roku



Rys. 3 Średnia ocen z kolejnych badań (2009 - 2011)



Rysunek 4: Rozkład ocen w poszczególnych badaniach (2009 - 2011)



Rysunek 5: Czas oczekiwania na załatwienie sprawy w poszczególnych badaniach

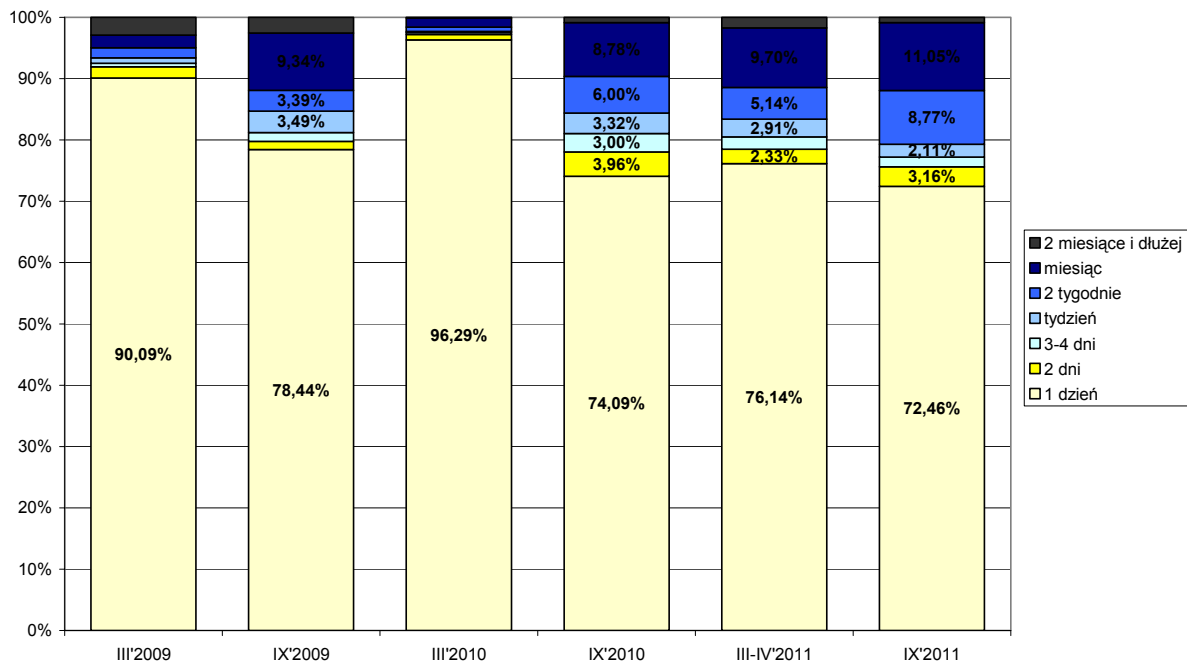


Tabela nr 2: Czas oczekiwania na załatwienie sprawy w poszczególnych badaniach

	III'2009	IX'2009	III'2010	IX'2010	III-IV'2011	IX'2011
1 dzień	90,09%	78,44%	96,29%	74,09%	76,14%	72,46%
2 dni	1,85%	1,33%	0,90%	3,96%	2,33%	3,16%
3-4 dni	0,58%	1,44%	0,30%	3,00%	2,04%	1,58%
tydzień	0,87%	3,49%	0,20%	3,32%	2,91%	2,11%
2 tygodnie	1,65%	3,39%	0,70%	6,00%	5,14%	8,77%
miesiąc	2,04%	9,34%	1,51%	8,78%	9,70%	11,05%
2 miesiące i dłużej	2,92%	2,57%	0,10%	0,86%	1,75%	0,88%

Rysunek 6: Czas oczekiwania w kolejce w poszczególnych badaniach

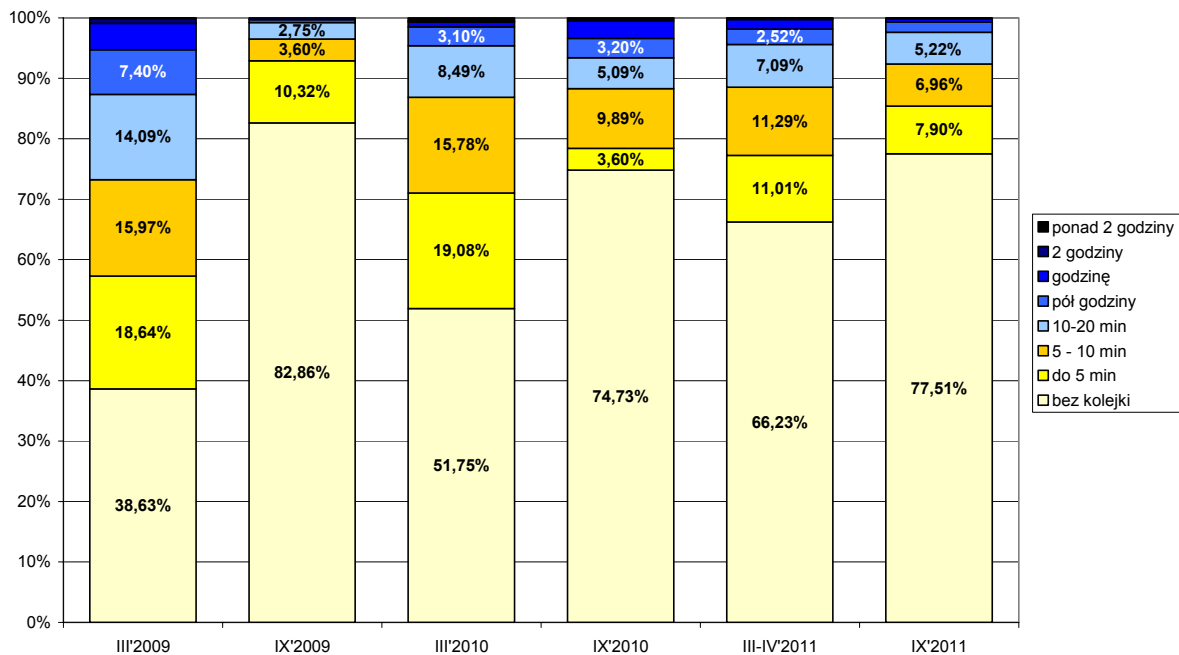


Tabela nr 3: Czas oczekiwania w kolejce w poszczególnych badaniach

	III'2009	IX'2009	III'2010	IX'2010	III-IV'2011	IX'2011
bez kolejki	38,63%	82,86%	51,75%	74,73%	66,23%	77,41%
do 5 min	18,64%	10,32%	19,08%	3,60%	11,01%	7,89%
5 - 10 min	15,97%	3,60%	15,78%	9,89%	11,29%	6,95%
10-20 min	14,09%	2,75%	8,49%	5,09%	7,09%	5,21%
pół godziny	7,40%	0,47%	3,10%	3,20%	2,52%	1,74%
godzinę	4,37%	0,28%	0,80%	2,90%	1,59%	0,67%
2 godziny	0,80%	0,00%	0,20%	0,30%	0,19%	0,13%
ponad 2 godziny	0,09%	0,00%	0,50%	0,20%	0,09%	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	Wyjaśnienie
1.	Drzwi powinny być wszędzie rozsuwane - komfort dla matek z wózkami i dla osób niepełnosprawnych. Wszędzie automatyczne drzwi	Drzwi na korytarzach na I piętrze są drzwiami przeciwpożarowymi. Natomiast drzwi w Biurze Obsługi Interesantów wynikają albo z przepisów szczegółowych (do KM muszą być zamykane na zamek) albo brak jest możliwości technicznych na zamontowanie drzwi rozsuwanych (brak miejsca na chowanie się drzwi)
2.	Mało miejsc siedzących (szczególnie od I piętra wzwyż)	Po wykonaniu przeglądu miejsc siedzących na korytarzach doszliśmy do wniosku, że jest ich wystarczająca liczba.
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.	windy większe szczególnie dla osób niepełnosprawnych poruszających się na wózkach.	W Urzędzie są trzy windy, w tym również jedna większych rozmiarów pozwalająca w sposób bezproblemowy na przewóz osób niepełnosprawnych. Niestety szyby windowe nie pozwalają na powiększenie wszystkich wind.
5.	Poprawić wystrój urzędu - zwiększyć hol	Wielkość holu w Urzędzie Miejskim jest ograniczona jego zabudową. Nie ma możliwości rozbudowy holu.
6.	By na parterze (na innych piętrach też) była toaleta w której można by było przewijać dzieci	Na parterze sanitariaty są zbyt małe żeby umieścić tam przewijak. Miejsca do przewijania dzieci znajdują się w toaletach na II i III piętrze.
7.	Przy czterech okienkach 2 osoby obsługiwały a czasem 1 jest na przerwie to obsługuje jedna osoba w KM. Stanowisk dużo, ale połowa jest czynnych	Z powodu chorób lub urlopów nie zawsze jest pełna obsada stanowisk. Natomiast każdemu pracownikowi przysługuje przerwa zgodnie z kodeksem pracy.
8.	Ładniejsza fontanna przed Urzędem Miejskim	Fontanna przed Urzędem Miejskim jest zabytkiem. Zastąpienie jej czymkolwiek innym wzbudziłoby raczej sprzeciw większości mieszkańców.
9.	Stanowiska dla palących przesunąć gdzieś dalej niż z przodu Urzędu Miejskiego	Tak będzie zrobione
10.	Podjazdy dla wózków dziecięcych	Wejście główne pozwala na bezproblemowy wjazd wózkiem do Urzędu, podobnie wejście od skweru Doncaster jest dostosowane dla osób niepełnosprawnych, w tym również wózków dziecięcych

11.	zdjęcia na miejscu do dowodów osobistych	Niestety nie mamy miejsca by postawić automat do zdjęć, poza tym 50 metrów od wejścia do Urzędu jest fotograf.
12.	Za duża ilość formularzy do zmian - sprawy podatków, nieruchomości	Formularzy jest tyle aby każdą sprawę w Urzędzie można było na nich załatwić. Niemniej zawsze się staramy, by jeśli to nie wynikało z przepisów, nie żądać od Państwa niepotrzebnych danych.
13.	Więcej stanowisk w wydziale komunikacji	Więcej miejsca na nowe stanowiska już nie mamy, poza tym z reguły klienci nie stoją w kolejkach dłużej niż 10 minut.
14.	By popołudniami była uzupełniania woda do picia.	Woda jest uzupełniana na bieżąco jeśli tylko pracownicy zobaczą, że jej brakuje.
15.	mniej zaświadczeń	Przy załatwianiu spraw w Urzędzie, żąda się zaświadczeń wyłącznie jeśli wymagają tego przepisy.
16.	Większe zainteresowanie mniejszościami narodowymi np. Romami, osobny pokój do załatwiania spraw Romów.	W Urzędzie nie różnicuje się osób pod względem narodowości. Każdy jest załatwiany tak samo.
17.	Poprawić jakość telefonów w Urzędzie, chodzi o to że jak się dzwoni do centrali długo oczekuje się na połączenie.	Centralę telefoniczną obsługują dwie osoby. Jeżeli obie w tym samym momencie rozmawiają to niestety inne osoby muszą czekać.
18.	Żeby w kasie można było płacić kartą	Prowadzone są prace mające na celu wprowadzenie takiego rozwiązania.
19.	Jeden pracownik obsługiwał 2 stanowiska. Zadbać o pełną obsadę urzędników w odbiorach dowodów osobistych	Dla celów odbioru dowodów osobistych jest tylko jedno stanowisko. W przypadku przerw, które przysługują pracownikom, jeden pracownik obsługuje przez 20 minut stanowiska wydawania dowodów i składania wniosków na dowód.
20.	Więcej rzeczy żeby można było załatwić drogą elektroniczną	Na dzień dzisiejszy za pomocą ePUAP-u i SEKAP-u można załatwić ok. 120 rodzajów spraw w Urzędzie Miejskim w Gliwicach. SEKAP pracuje nad opracowaniem nowych opisów usług. Po zakończeniu prac, kolejne rodzaje spraw będzie można załatwić poprzez Internet.
21.	W komunikacji że trzeba przynosić tablice rejestracyjne a powinno być że znaczki klient sam sobie nakleja	Taki tryb postępowania wynika z przepisów ustawy o ruchu drogowym i rozporządzeniach wykonawczych.
22.	Zmiana dowodu rejestracyjnego - nie chcą wymienić bo trzeba mieć przegląd. O przegląd w dowodzie dba kierowca a nie jest to sprawa urzędu	Dowód rejestracyjny jest dokumentem dopuszczającym pojazd do ruchu na drogach publicznych. Brak badania technicznego uniemożliwia wydanie takiego dokumentu.
23.	zmiana przepisów dotycząca przepisów dotacji do zmian sposobu ogrzewania z węglowego na ekologiczne tzn. uwzględniać wnioski z poprzednich lat	Podstawą udzielania dotacji jest uchwała Rady Miejskiej. Obowiązuje ona od konkretnej daty i nie może działać wstecz.

24.	Kwestia parkingu, na ul. Wyszyńskiego, od rana do końca dniówki parkują pracownicy a to ma być parking dla klientów do godziny czasu.	Pracownikom Urzędu co jakiś czas przypominamy o tym fakcie. Natomiast parkują tam cały dzień również osoby, nie pracujące w Urzędzie. Straż Miejska wie, że powinna robić przegląd samochodów parkujących na tym parkingu.
25.	Większa dostępność do prezydenta i zastępców. wyznaczanie bardzo odległych terminów na ewentualne spotkania	Prezydenci na spotkania z mieszkańcami poświęcają jeden dzień w tygodniu. Duża liczba chętnych powoduje, iż terminy spotkań są odległe.