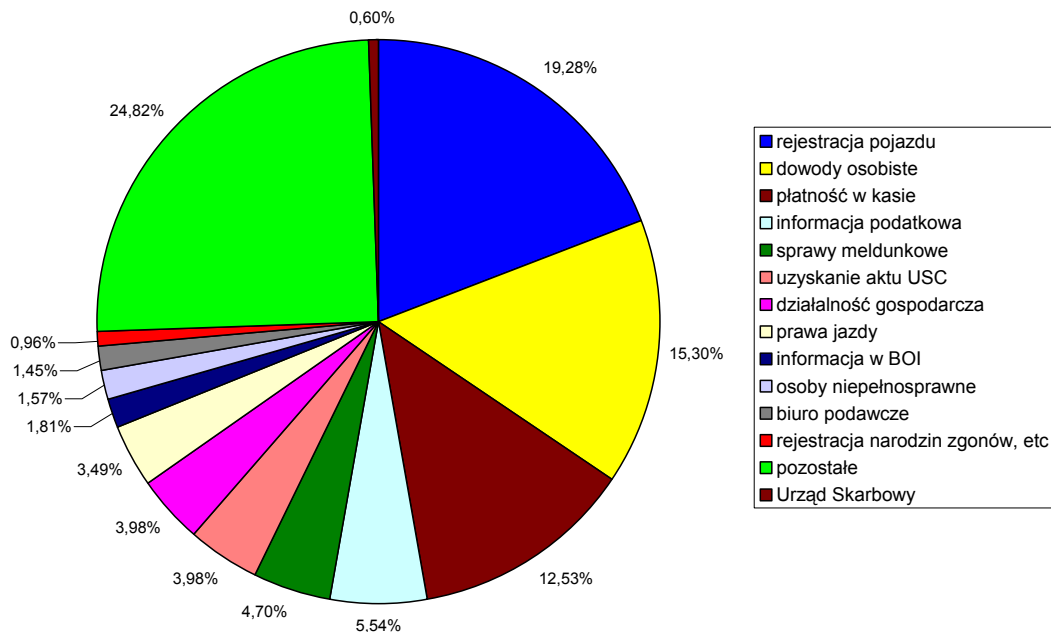


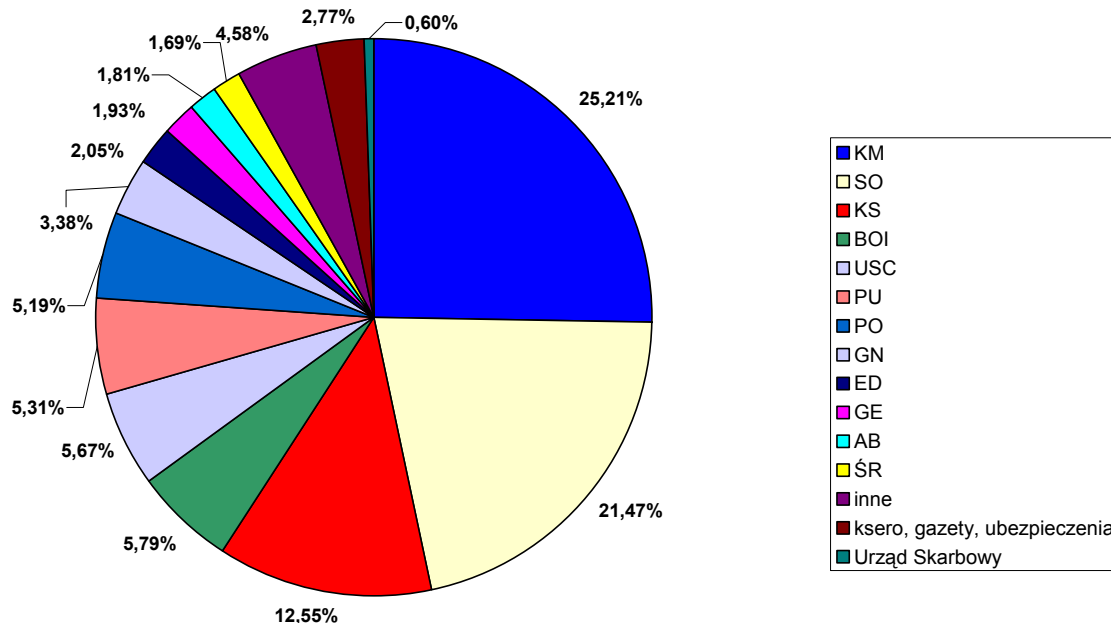
Wyciąg z analizy do Internetu

Badanie przeprowadzono w dniach od 18 marca do 15 kwietnia 2013 r. na próbie 829 klientów opuszczających budynek Urzędu (wyjściem głównym oraz wyjściem od ulicy Wyszyńskiego). Błąd statystyczny dla ww. próby wynosi 3,4%.

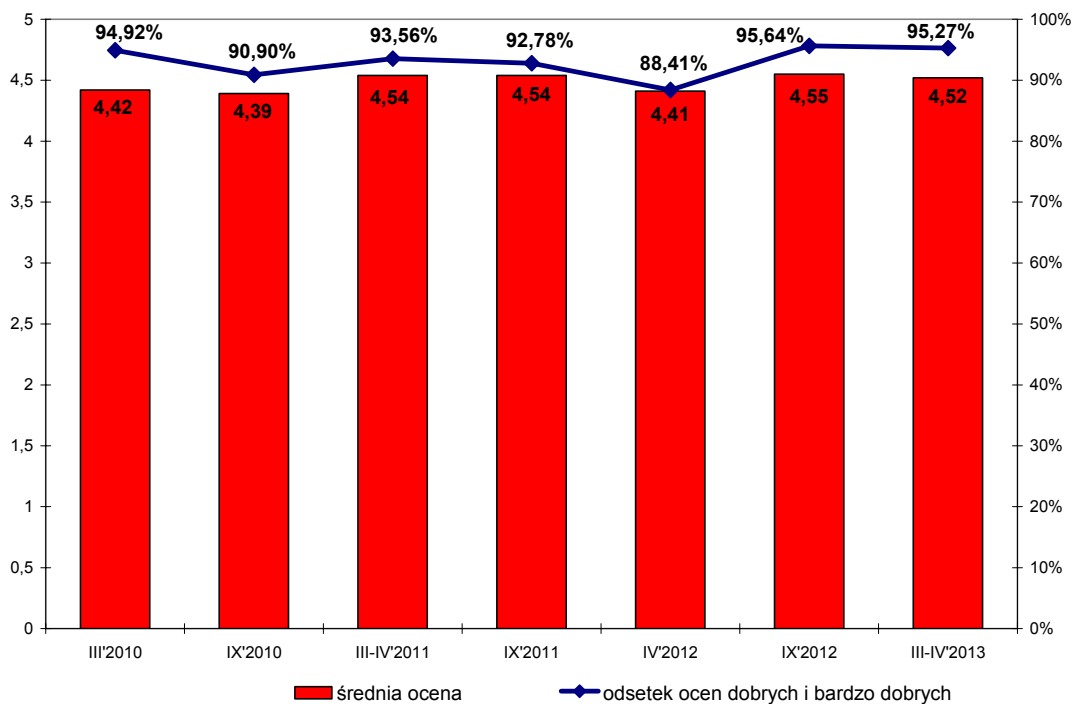
Rysunek 1: Rodzaj spraw załatwianych przez klientów w marcu i kwietniu 2013 r.



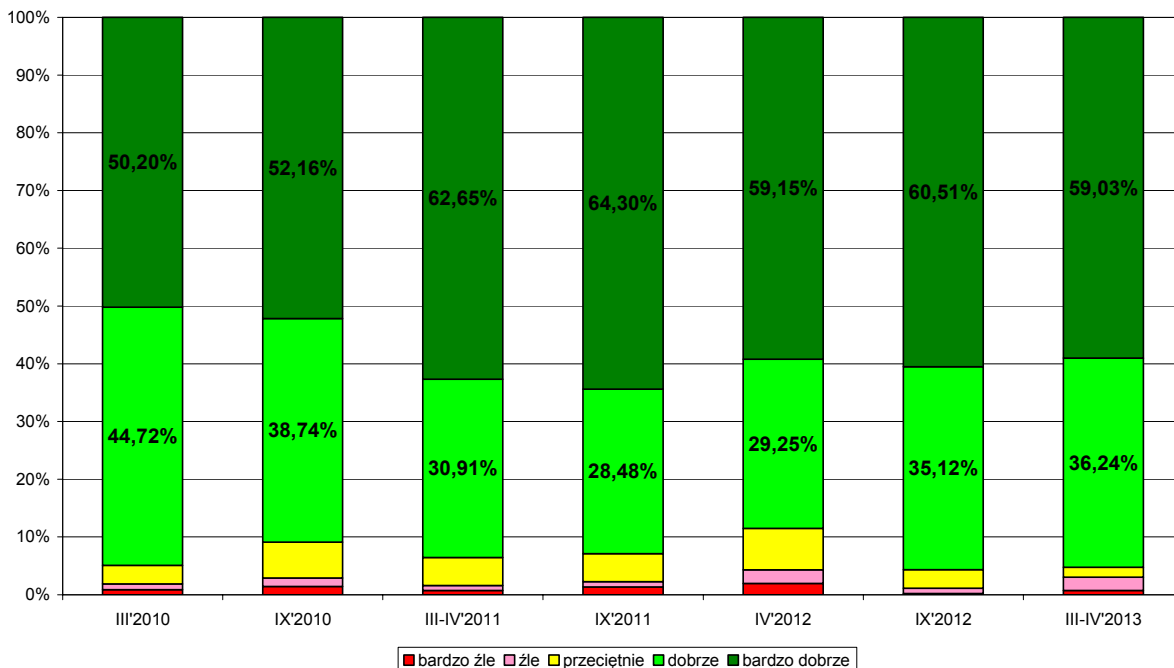
Rysunek 2: Wydziały, w których klienci załatwiali sprawy w marcu i kwietniu 2013 r.



Rysunek 3: Średnia ocen z kolejnych badań (2010 - 2013)



Rysunek 4: Rozkład ocen w poszczególnych badaniach (2010 - 2013)



Rysunek 5: Czas oczekiwania na załatwienie sprawy (2010 - 2013)

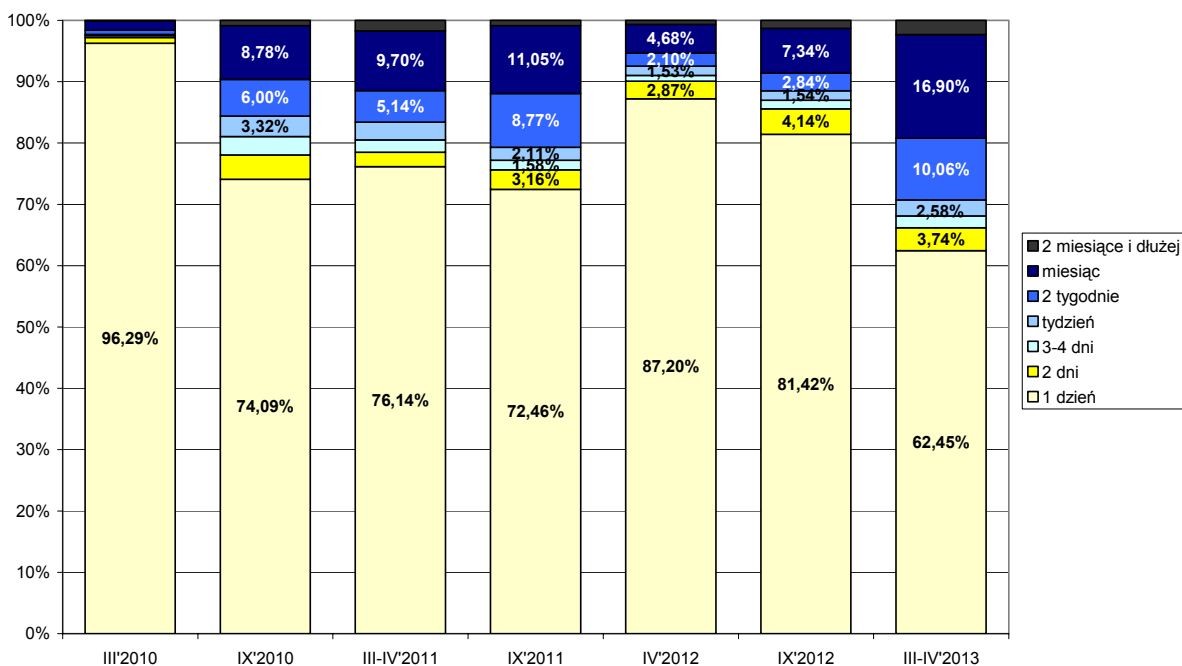


Tabela nr 3: Czas oczekiwania na załatwienie sprawy w poszczególnych badaniach

	III'2010	IX'2010	III-IV'2011	IX'2011	IV'2012	IX'2012	III-IV'2013
1 dzień	96,29%	74,09%	76,14%	72,46%	87,20%	81,42%	62,45%
2 dni	0,90%	3,96%	2,33%	3,16%	2,87%	4,14%	3,74%
3-4 dni	0,30%	3,00%	2,04%	1,58%	0,96%	1,42%	1,94%
tydzień	0,20%	3,32%	2,91%	2,11%	1,53%	1,54%	2,58%
2 tygodnie	0,70%	6,00%	5,14%	8,77%	2,10%	2,84%	10,06%
miesiąc	1,51%	8,78%	9,70%	11,05%	4,68%	7,34%	16,90%
2 miesiące i dłużej	0,10%	0,86%	1,75%	0,88%	0,67%	1,30%	2,32%

Rysunek 6: Czas oczekiwania w kolejce (2010 - 2013)

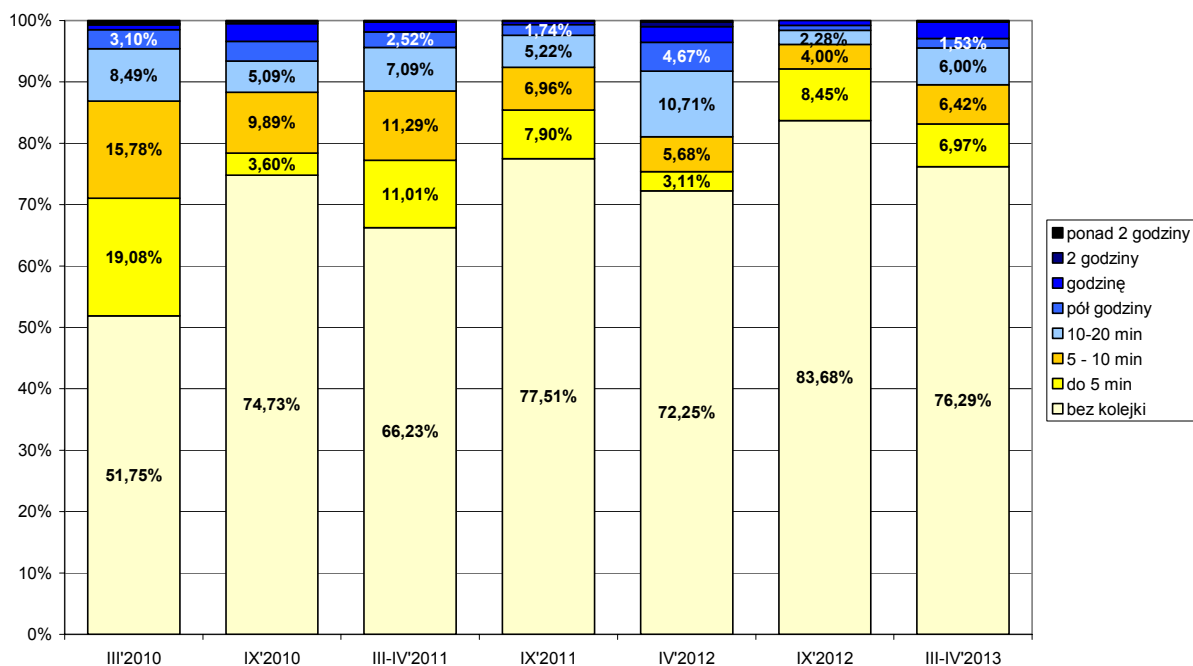


Tabela nr 4: Czas oczekiwania w kolejce w poszczególnych badaniach


	III'2010	IX'2010	III-IV'2011	IX'2011	IV'2012	IX'2012	III-IV'2013
bez kolejki	51,75%	74,73%	66,23%	77,41%	72,25%	83,68%	76,29%
do 5 min	19,08%	3,60%	11,01%	7,89%	3,11%	8,45%	6,97%
5 - 10 min	15,78%	9,89%	11,29%	6,95%	5,68%	4,00%	6,42%
10-20 min	8,49%	5,09%	7,09%	5,21%	10,71%	2,28%	6,00%
pół godziny	3,10%	3,20%	2,52%	1,74%	4,67%	0,80%	1,53%
godzinę	0,80%	2,90%	1,59%	0,67%	2,56%	0,80%	2,65%
2 godziny	0,20%	0,30%	0,19%	0,13%	0,73%	0,00%	0,14%
ponad 2 godziny	0,50%	0,20%	0,09%	0,00%	0,27%	0,00%	0,14%

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/Uwagi	Wyjaśnienie
1.	Więcej miejsc siedzących	Po wykonaniu przeglądu miejsc siedzących na korytarzach przesunęliśmy stoliki tak, aby w miejscach, gdzie jest więcej klientów znalazło się więcej miejsc siedzących.
2.	Kasy do opłat podatku powinny być na parterze	Ze względu na ograniczoną powierzchnię Biura Obsługi Interesantów nie ma możliwości zlokalizowania wszystkich kas na parterze.
3.	Tańsze ksero	Punkt ksero jest obsługiwany przez firmę zewnętrzną, nie mamy wpływu na oferowane przez nią stawki.
4.	Pierwszeństwo w kolejkach dla kobiet w ciąży i z małymi dziećmi	System kolejkowy nie przewiduje takich wypadków, natomiast tak naprawdę przepuszczanie osób starszych, czy kobiet w ciąży zależy od kultury osobistej klientów.
5.	Więcej kwiatów w Urzędzie	Większość korytarzy w urzędzie nie posiada dostępu do światła dziennego. Stąd brak jest możliwości zwiększenia liczby roślin.
6.	Brak informacji na temat przypuszczalnego terminu decyzji	<p>Wydawanie decyzji administracyjnych odbywa się na podstawie przepisów kodeksu postępowania administracyjnego, które określają terminy w jakich Prezydent Miasta powinien wydać decyzję.</p> <p>Oczywiście zwrócić uwagę należy na fakt, iż istnieją czynności w ramach postępowania administracyjnego, które nie są zależne od organu i czas ich wykonania odliczany jest od czasu jaki określony jest na wydanie decyzji.</p> <p>W Biuletynie Informacji Publicznej w Wirtualnym Biurze Obsługi znajdują się Karty Usług. W każdej karcie podane jest „Ile trwa załatwienie sprawy w urzędzie?”.</p>
7.	Kącik z dostępem do internetu	Kiedyś w Urzędzie Miejskim w Gliwicach był punkt z dostępem do Internetu. Niestety nie był w ogóle wykorzystywany i został zamknięty.
8.	WiFi w urzędzie	Z przeprowadzonych badań wiemy, że budynek Urzędu Miejskiego posiada taką strukturę, że koszt uruchomienia WiFi w budynku byłby bardzo wysoki. Na dzień dzisiejszy dostęp do WiFi zapewniony jest na Skwerze Doncaster obok budynku Urzędu.
9.	Długi czas oczekiwania na zaświadczenia	Zaświadczenia wydawane są zgodnie z terminem określonym w KPA, czyli nie dłużej niż 7 dni. Większość zaświadczeń wydawana jest od ręki lub na drugi dzień.
10.	Urząd nieprzystosowany do osób niepełnosprawnych. Brak	Budynek ma udogodnienia dla osób niepełnosprawnych:

	informacji dla osób niepełnosprawnych	<ul style="list-style-type: none"> - posiada podjazd dla wózków, - posiada windę dla osób niepełnosprawnych, - brak jest progów w urzędzie, - są toalety dostosowane dla osób niepełnosprawnych, - zatrudniamy osoby porozumiewające się językiem migowym. <p>Dodatkowo w Biurze Obsługi Interesantów są stanowiska dla osób niepełnosprawnych.</p>
11.	Uproszczenie dokumentacji w Wydziale Komunikacji	Dokumentacja jaką należy składać w Wydziale Komunikacji określona jest przez przepisy powszechnie obowiązujące.
12.	Zmniejszyć koszty rejestracji pojazdów; mniejsze opłaty np. za tablicę tymczasową rejestracyjną	Wysokość opłat regulują akty prawne powszechnie obowiązujące. Urząd Miejski nie ma żadnych możliwości wpływu na wysokość tych opłat.
13.	Zmiana w pobieraniu opłat przy załatwianiu każdorazowo spraw przy posiadaniem pełnomocnictwie.	Zgodnie z przepisami pełnomocnictwo musi być dołączone do akt sprawy, a co za tym idzie dla każdej sprawy musi zostać wystawione odrębne pełnomocnictwo lub jego odpis.
14.	Za mało stanowisk do rejestracji urodzeń	W USC są dwa stanowiska rejestrujące urodzenia. Ze względu na fakt, że rejestracja urodzeń odbywa się poprzez wpis do ręcznie prowadzonej Księgi Urodzeń, nie ma technicznych możliwości by tych stanowisk było więcej.
15.	Bardziej widoczne toalety	Wszystkie toalety są oznaczone.
16.	Powinny być krótkie instrukcje postępowania krok po kroku przy załatwianiu spraw.	W Biuletynie Informacji Publicznej Urzędu Miejskiego w Gliwicach znajdują się Karty Usług , gdzie w każdej karcie opisano „Jak krok po kroku załatwić sprawę?”
17.	Ankieta nieobiektywna	Konstrukcja ankiety pozwala ankietowanym ocenić zarówno pozytywnie, jak i negatywnie badane zakresy.
18.	W kasie na parterze powinny być otwarte 2 okienka.	W kasie na parterze są otwarte dwa okienka, jednak podczas przerw, które przysługują pracownikom na podstawie kodeksu pracy, lub w przypadkach losowych, może się zdarzyć, że jest otwarta tylko jedna kasa.
19.	Więcej toalet	Na każdym piętrze są trzy toalety, z czego co najmniej jedna jest ogólnodostępna. Na parterze trzy toalety są ogólnodostępne.
20.	Nieczytelne i niezrozumiałe formularze - uprościć je maksymalnie	Formularze są tak skonstruowane, by znalazły się w nich wszystkie informacje, jakie są wymagane przy złożeniu wniosku.
21.	Uproszczenie procedur (AB)	Procedury w Wydziale Architektury i Budownictwa wynikają z przepisów powszechnie obowiązujących (głównie prawo budowlane i przepisy wykonawcze).
22.	Skrócenie terminu oczekiwania na przerejestrowanie	Czas oczekiwania na otrzymanie stałego dowodu rejestracyjnego wynika z faktu, że dokumenty te drukowane są w Państwowej Wytwórni Papierów Wartościowych w Warszawie.

23.	Zatrudnienie pracownika ds. oświaty	W Urzędzie jest Wydział Edukacji, który zajmuje się sprawami z zakresu oświaty.
24.	Przejrzyście na internecie numery kont do działów	W wykazie rachunków bankowych Urzędu Miejskiego w Gliwicach znajdującym się w Biuletynie Informacji Publicznej są podane konkretne numery rachunków wraz z informacją co na dany rachunek można przelać. Natomiast w Kartach Usług podane jest dla jakiej usługi, jakie konto jest właściwe.
25.	Przy bocznym wejściu do Urzędu brak informacji gdzie należy płacić podatek	W okresie płacenia podatków postaramy się, aby w holu od strony ulicy Wyszyńskiego i Skweru Doncaster znalazła się stosowna informacja.
26.	Odnoszę wrażenie, że wychodzący tygodnik w Urzędzie, ma na celu reklamę urzędującego prezydenta i wiceprezydentów	Celem wydawania Miejskiego Serwisu Informacyjnego Gliwice jest informowanie mieszkańców o sprawach miasta w tym podejmowanych działaniach.
27.	W pokoju redakcji (msi) jest bardzo dużo aktualnych egzemplarzy, a w szafce na dole nie ma	W „pokoju redakcji MSI” znajdują się egzemplarze przeznaczone do wysłania. Jeśli zdarzają się sytuacje, że jakieś egzemplarze zostaną, przekazywane są do stojaka w holu Urzędu Miejskiego.
28.	Miejski Serwis Informacyjny nie dociera do dzielnicy Łabędy (SM Donata ul. Zygmuntońska 84)	Do SM Donata rzeczywiście nie dostarczamy MSI, natomiast w Łabędach jest 14 punktów, w których można otrzymać MSI (najbliższy od Zygmuntońskiej 84 znajduje się na Przyszowskiej 40), natomiast pełna lista punktów znajduje się na stronie gliwice.eu
29.	Brak przekierowania ze strony internetowej Urzędu Miasta na stronę BIP	W prawym górnym rogu serwisu gliwice.eu  po kliknięciu na ikonkę BIP-u następuje przekierowanie.
30.	Elektroniczne załatwianie wszystkich spraw	Część spraw można w całości załatwić elektronicznie za pośrednictwem platformy SEKAP lub ePUAP. Będziemy podejmować działania zmierzające do rozszerzenia katalogu spraw, które można załatwić w ten sposób.
31.	Wysyłanie informacji na temat zapłaty podatku gruntowego i połączenie tej informacji z podatkiem wieczysty	Decyzja w sprawie naliczenia podatku od nieruchomości jest podejmowana corocznie i organ podatkowy ma obowiązek ją doręczyć. Stąd doręczana jest wyłącznie decyzja.
32.	Podatek i grunt opłacać w czynszu lokalowym	Decyzję o wymiarze podatków dostaje właściciel, a nie zarządca nieruchomości.
33.	Brak wiedzy urzędników na temat wolnych terenów działkowych	W chwili obecnej Miasto Gliwice nie dysponuje na zarządzanym przez siebie terenie wolnymi ogrodami działkowymi. Natomiast Polski Związek Działkowców, który zarządza znaczną liczbą ogrodów działkowych, nie przekazuje informacji o wolnych ogrodach, nie ma też takiego obowiązku.
34.	Zrezygnować z próbných tablic rejestracyjnych	Tablice próbne są wymagane przepisami prawa.

35.	Brak powiadomień o zapłaceniu podatku od wieczystego użytkowania	Ustawa nie nakłada takiego obowiązku na Urząd Miejski. Natomiast co roku od stycznia do marca pojawiają się informacje o płatności wieczystego użytkowania w Miejskim Serwisie Informacyjnym oraz na stronie internetowej. Wysokość opłaty jest co roku stała, podlega zmianom wyłącznie raz na kilka lat. Informacji w tym zakresie udziela Wydział Gospodarki Nieruchomościami.
36.	Dotyczące nowego zarządzenia odnośnie opłat za wywóz śmieci, że nie powinny być od metrażu, ale od osoby	Dyskusja na ten temat odbyła się podczas sesji Rady Miejskiej w Gliwicach. Zapraszamy do zapoznania się – retransmisje dostępne są na stronach BIP-u.
37.	Informacja o meldunku listownie	Informacje o zameldowaniu można uzyskać listownie. Tak samo zaświadczenie o zameldowaniu.
38.	Mniejsze opłaty za podatki	Stawki podatku od nieruchomości są uchwalane przez Radę Miejską. Obecnie obowiązujące w Gliwicach stawki są jednymi z najniższych w Województwie Śląskim, wśród miast o podobnej wielkości.
39.	Opłata za śmieci mogłaby być doliczona do podatku lokalowego (od nieruchomości)	Są to dwie różne sprawy i zgodnie z obowiązującymi przepisami nie da się ich połączyć.
40.	Informacja na piśmie, że należy mieć pełnomocnictwo do odbierania wspólnej korespondencji.	Jeżeli korespondencja jest zaadresowana wspólnie na dwie osoby to nie jest wymagane pełnomocnictwo do jej odbioru. Jednak jeśli do odbioru jest korespondencja tylko dla „domownika”, zgodnie z obowiązującymi przepisami, należy mieć pełnomocnictwo do odbioru.
41.	Brak miejsc parkingowych	Dysponujemy ok. 15 miejscami parkingowymi które znajdują się przy ulicy Wyszyńskiego oraz ul. Wybrzeża Wojska Polskiego (miejsca parkingowe dla osób niepełnosprawnych)
42.	Brak informacji na temat dyżurów radnych	Radni nie pełnią dyżurów. Jeżeli jest wymagany kontakt z radnym, w Biurze Prezydenta Miasta i Rady Miejskiej pracownicy mogą udostępnić kontakt telefoniczny z poszczególnymi radnymi.