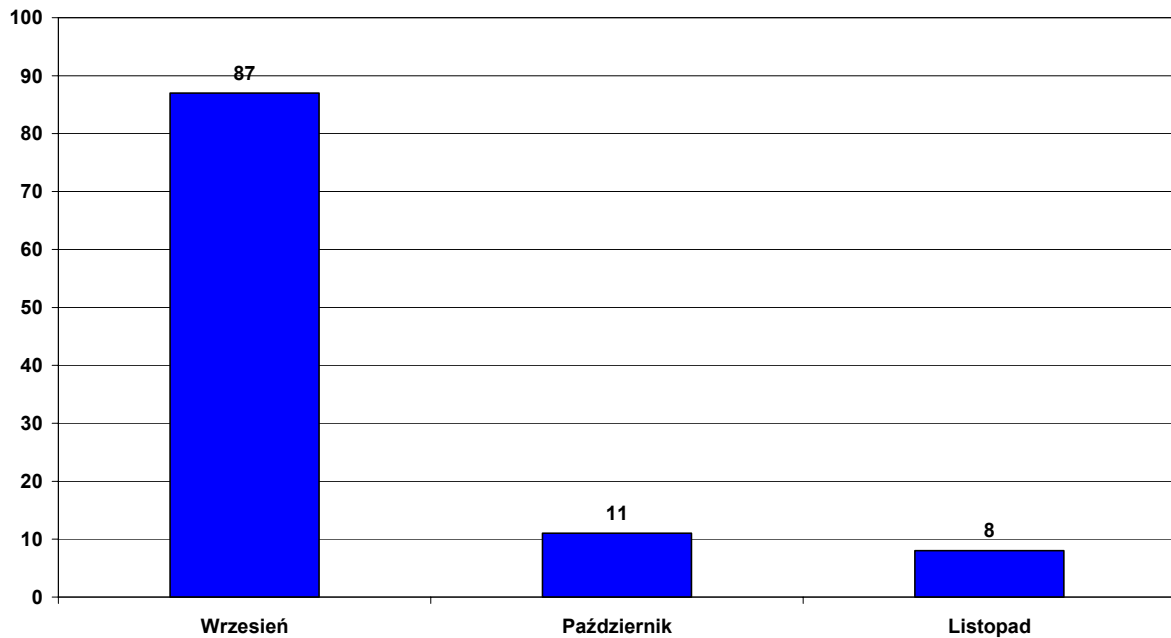


# Wyniki badań ankietowych prowadzonych na stronie internetowej w okresie od września do listopada 2007 roku

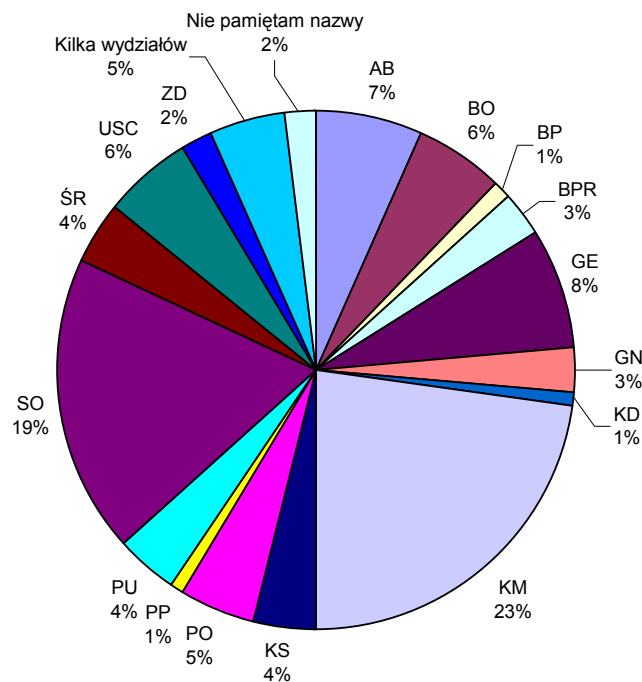
Liczba wysłanych ankiet: 106

Liczba wysłanych ankiet w poszczególnych miesiącach



## Rozkład ankiet przypadających na poszczególne wydziały.

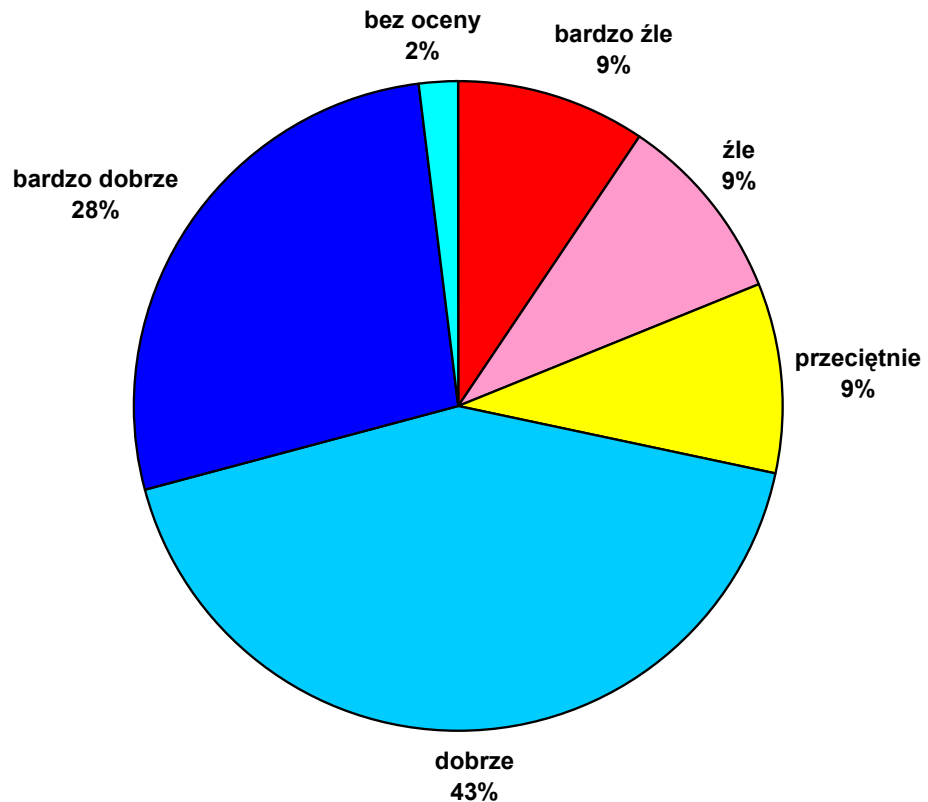
Rozkład ankiet przypadających na poszczególne wydziały



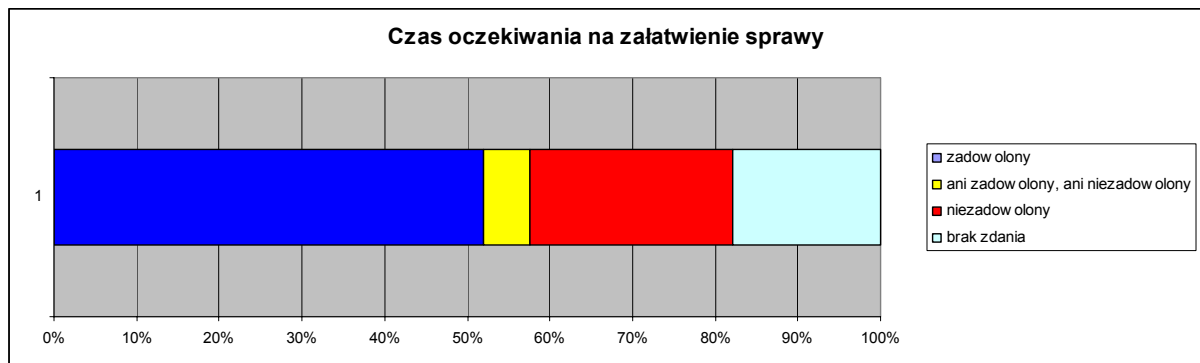
## Ocena funkcjonowania Urzędu Miejskiego w Gliwicach

Średnia ocena: **3,70** (w skali od 1 do 5)

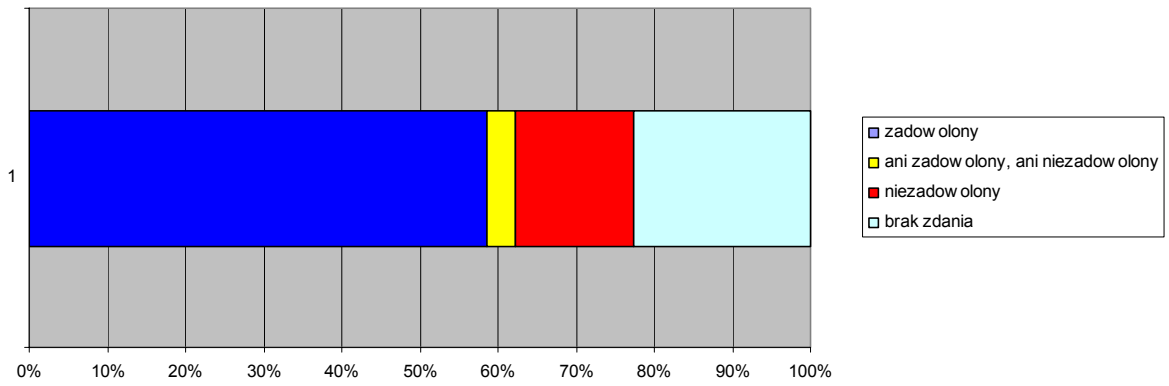
**Jak oceniane było funkcjonowanie urzędu w skali 5 stopniowej**



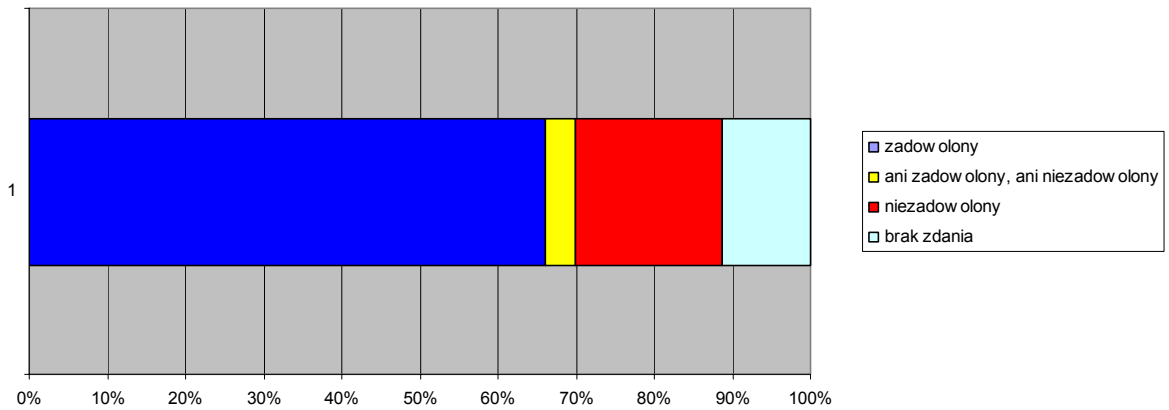
**Ocena poszczególnych elementów:**



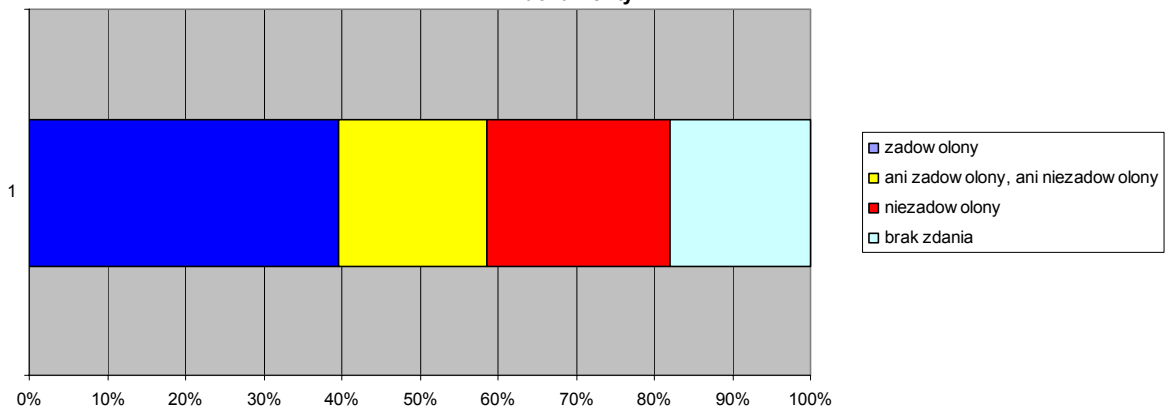
**Czas oczekiwania w kolejce**  
(w przypadku spraw załatwianych podczas jednej wizyty w urzędzie)



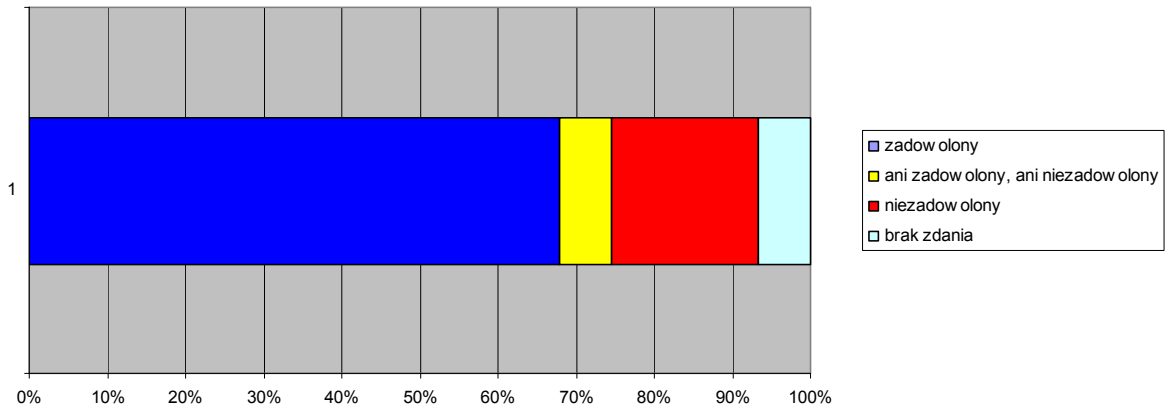
**Udzielanie informacji przez urzędników co do sposobu załatwienia spraw**



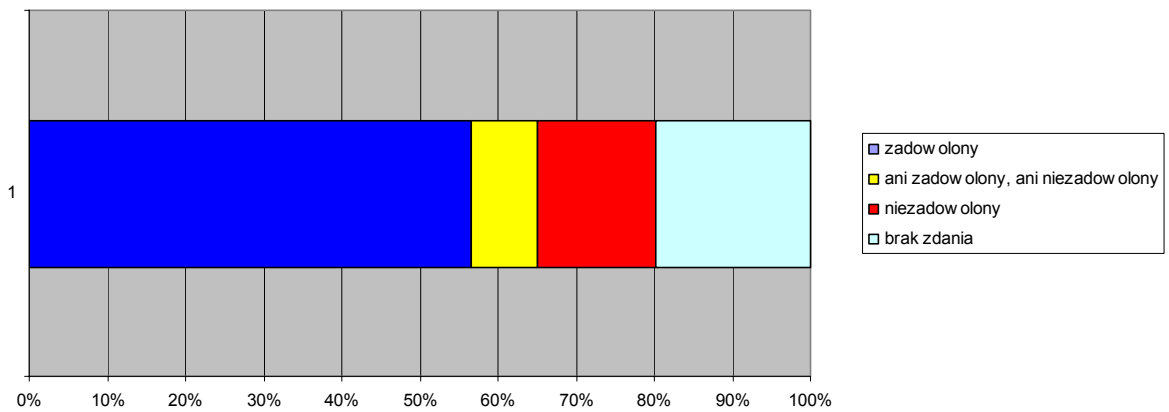
**Dostępność miejsc gdzie można usiąść i poczekać na załatwienie sprawy bądź wypełnić dokumenty**



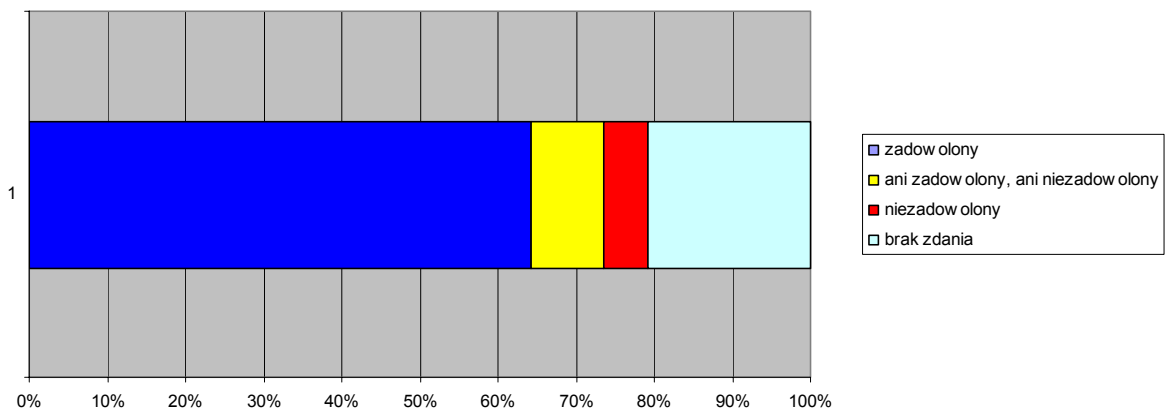
### Uprzejmość urzędników



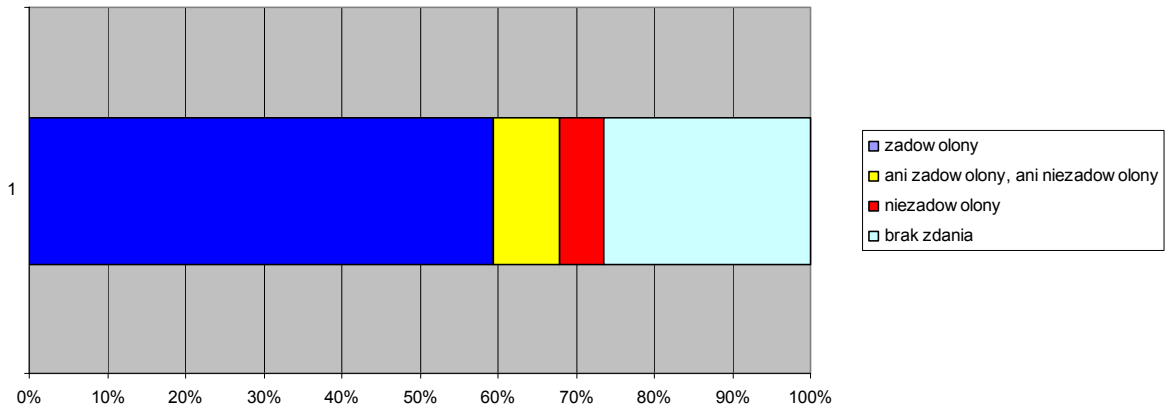
### Zapewnienie dyskrecji/poufności podczas obsługi klienta



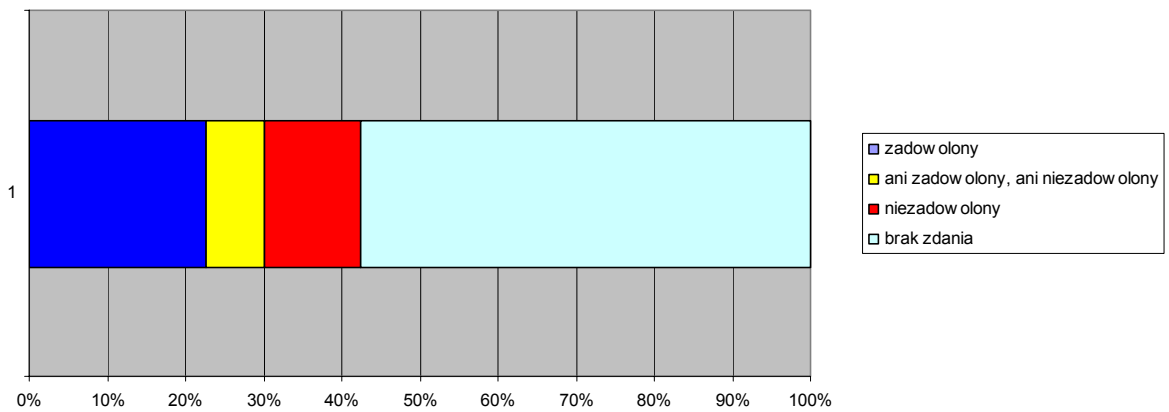
### Dostępność formularzy



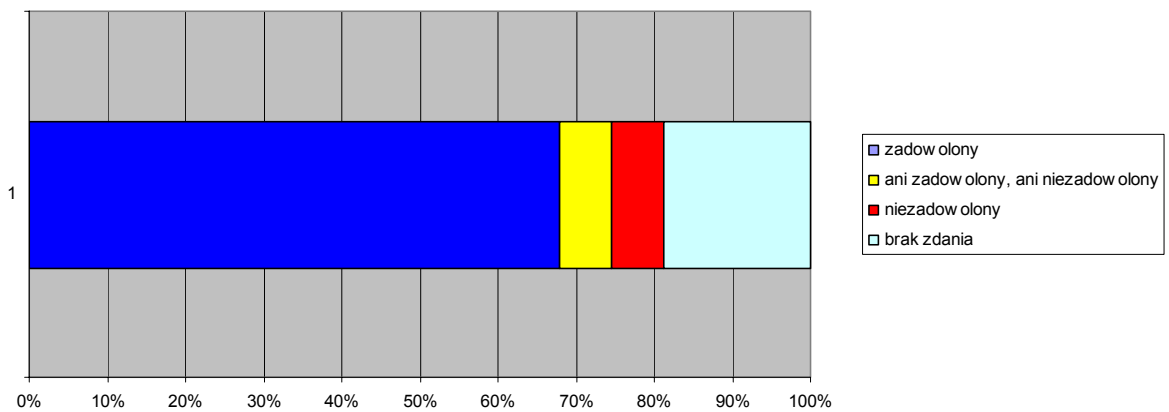
### Łatwość wypełniania formularzy



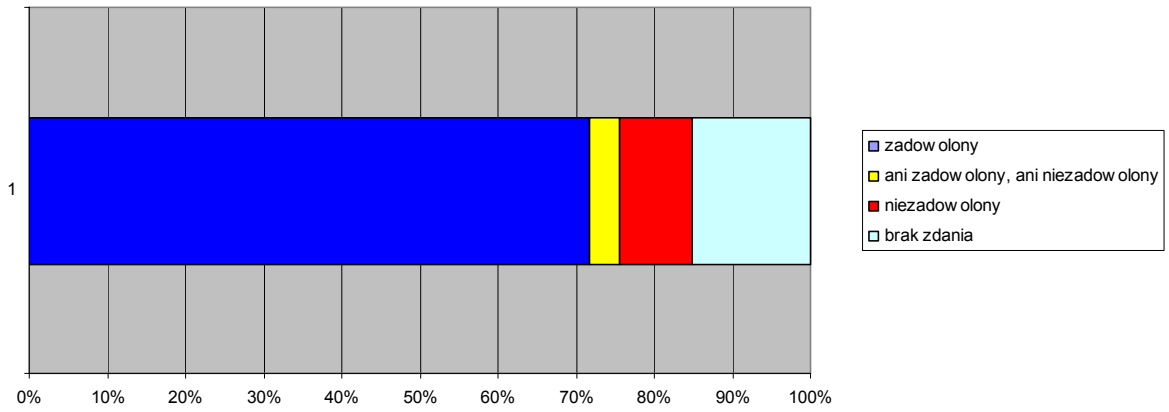
### Możliwość kontaktu z przełożonym urzędnika załatwiającego sprawę



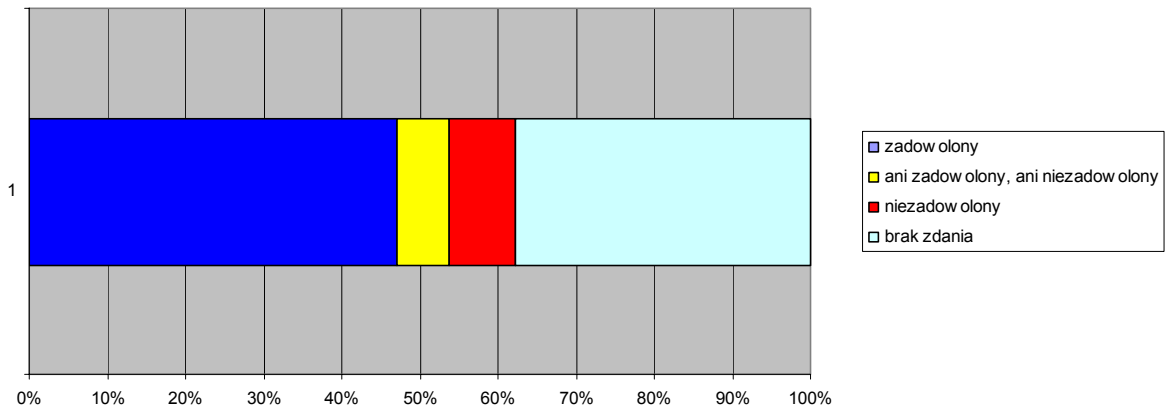
### Sposób oznakowania pomieszczeń i czytelność tablic informacyjnych w urzędzie



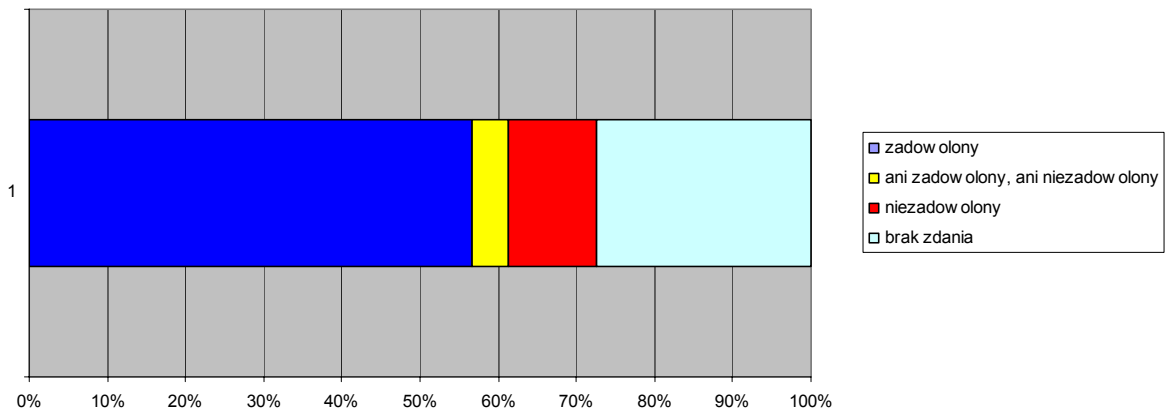
### Przydatność informacji o sposobie załatwiania spraw na stronie internetowej



### Sposób przedstawiania się urzędników przez telefon



### Przydatność informacji otrzymanej podczas kontaktu telefonicznego



## Oczekiwania klientów wyrażone w ankietach

Ankiety są naprawdę anonimowe, tak że nie mamy możliwości dopytania się o szczegóły oczekiwań jakie Państwo przedstawili w wypełnionych ankietach.

Lp.	Oczekiwanie	Wyjaśnienie
1.	Brak kolejek	Ze względu na ograniczoną powierzchnię w Biurze Obsługi Interesantów - na chwilę obecną - nie ma możliwości zwiększenia liczby stanowisk ponad to, co udało się osiągnąć (tj. stanowiska dowodów osobistych w pomieszczeniach po kinie Amok).
2.	Często UM nie posiada aktualizowanych danych ewidencyjnych - poprawić jakość w tym temacie	Ze względu na niesprecyzowane oczekiwanie (co do rodzaju danych) nie jesteśmy w stanie podjąć działań.
3.	Do dzisiaj nie otrzymałem nowego numeru wniosku [aktualizacja wniosku na mieszkanie]	Każdy, kto aktualizował wniosek do maja br. powinien otrzymać zaktualizowany numer – jeśli ktoś do tego czasu nie otrzymał go - prosimy o kontakt z Referatem Mieszkaniowym w Wydziale Przedsięwzięć Gospodarczych i Usług Komunalnych.
4.	Godziny otwarcia są trochę uciążliwe, ponieważ studiuje w Katowicach i trochę czasu potrzebuję na dojazd dlatego czasami nie mam szansy trafić do urzędu miasta w godzinach otwarcia	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.
	Takie ustalenie godzin pracy urzędy, aby można było załatwić sprawy bez zwalniania się z pracy	
	Rozszerzenie godzin pracy! dyżury chociaż raz w tygodniu, do godziny 19.00!	
	Godziny pracy w każdy dzień od 7:00, i jeden dzień do 18:00	
5.	Krótsze terminy na sfinalizowanie spraw [w AB]	Wszystkie sprawy załatwiane są w ustawowych terminach. Ze względu na dużą ilość załatwianych spraw w chwili obecnej nie ma możliwości skrócenia terminów.
6.	Mi już brakło sił, nie życzę nikomu budować coś w Gliwicach i mieć do czynienia z tutejszym urzędem [dotyczyło żądania przez UM coraz to nowszych dokumentów]	Wydział Architektury i Budownictwa nie wymaga więcej dokumentów niż jest to wymagane w przepisach prawnych: kodeksie postępowania administracyjnego, ustawy prawo budowlane oraz Rozporządzeniu Ministra Infrastruktury w sprawie szczegółowego zakresu i formy projektu budowlanego. Jeśli jest inaczej prosimy o podawanie szczegółów.
7.	Np. powiadomienie SMS-em (albo przez e-mail), że dowód osobisty (czy dowolny inny dokument) jest do odebrania	Sprawdzamy możliwości wprowadzenia takich udogodnień

8.	Dostępność załatwienia sprawy i śledzenia jej postępu w internecie.	<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>Ponadto Urząd wdraża nowy elektroniczny system obiegu dokumentów który będzie umożliwiał klientom dostęp do stanu ich spraw. Planowany termin uruchomienia systemu to lipiec 2008 r. Od stycznia 2009 r. wszystkie sprawy załatwiane w urzędzie będą miały odzwierciedlenie w nowym systemie obiegu dokumentów, a co za tym idzie klienci będą mogli monitorować stan załatwianych spraw.</p>
	<p>Umożliwienie załatwienia większej liczby spraw za pomocą biura wirtualnego (w szczególności wykorzystanie w tym celu podpisu elektronicznego)</p>	
9.	Więcej urzędników bezpośrednio przy obsłudze interesantów (BOI) - dowody osobiste, rejestracja pojazdów	W Biurze Obsługi Interesantów znajduje się 9 stanowisk rejestracji pojazdów. Staramy się aby przez cały czas były one w pełni obsadzone.
	Zwiększenie ilości pracowników obsługujących obywateli - szczególnie przy dowodach osobistych	W przypadku dowodów osobistych zwiększono liczbę stanowisk przyjmujących wnioski i zatrudniono w tym celu dodatkowe 4 osoby na okres pół roku (do końca marca 2008 roku).
10.	Wprowadzenie systemu "numerkowego"	Nie przewidujemy wprowadzenia takiego systemu. 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.
11.	Z powodu urlopu pracownika inni nie potrafią załatwić jego spraw	Nawet w przypadku zastępstw pracownicy urzędu są zobowiązani aby sprawy były rozpatrywane w wymaganych przepisami terminach.
12.	Częsty kontakt telefoniczny i możliwość doniesienia dokumentów przy następnej wizycie lub przy okazji	Uzupełnienie dokumentów jest możliwe w każdej sytuacji jednocześnie urzędnicy zobowiązani są postępować zgodnie z art. 64 §2 kodeksu postępowania administracyjnego - <i>„Jeżeli podanie nie czyni zadość innym wymaganiom ustalonym w przepisach prawa, należy wezwać wnoszącego do usunięcia braków w terminie siedmiu dni z pouczeniem, że nieusunięcie tych braków spowoduje pozostawienie podania bez rozpoznania”</i> .
13.	Płatność kartą	Jesteśmy na etapie badania możliwości wprowadzenia płatności kartami.