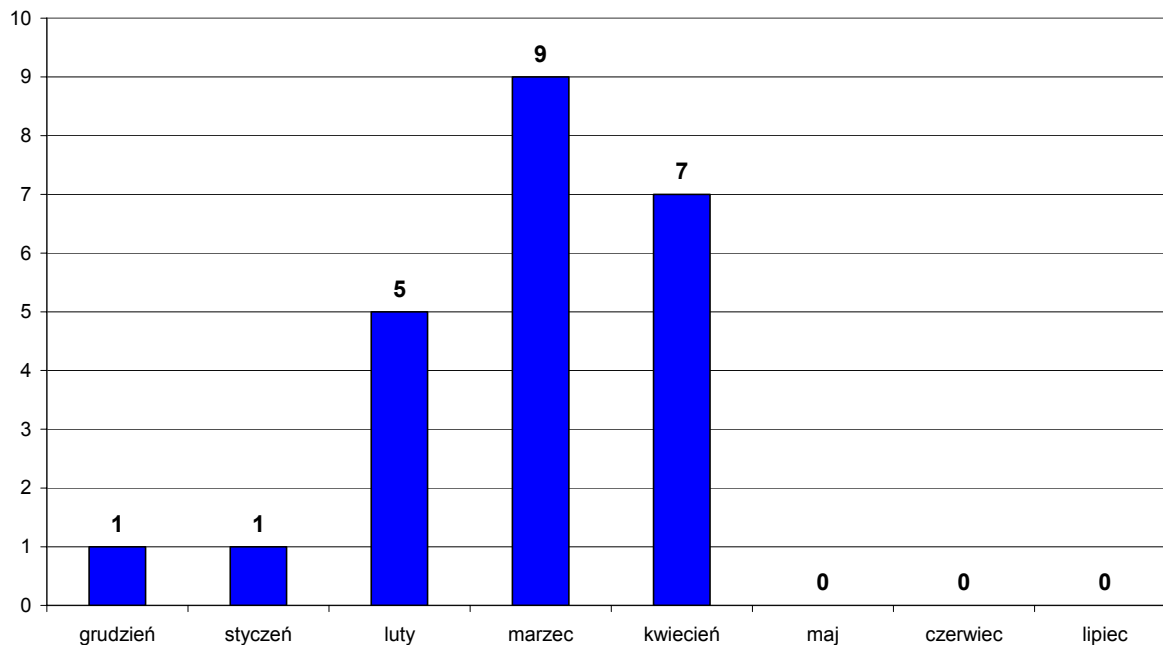


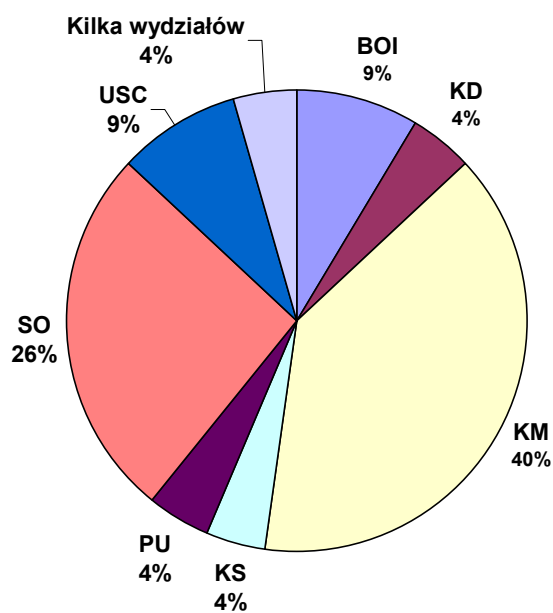
Wyniki badań ankietowych prowadzonych na stronie internetowej w okresie od grudnia 2007 do lipca 2008 roku

Liczba wysłanych ankiet: 23

Liczba wysłanych ankiet w poszczególnych miesiącach 2007-2008



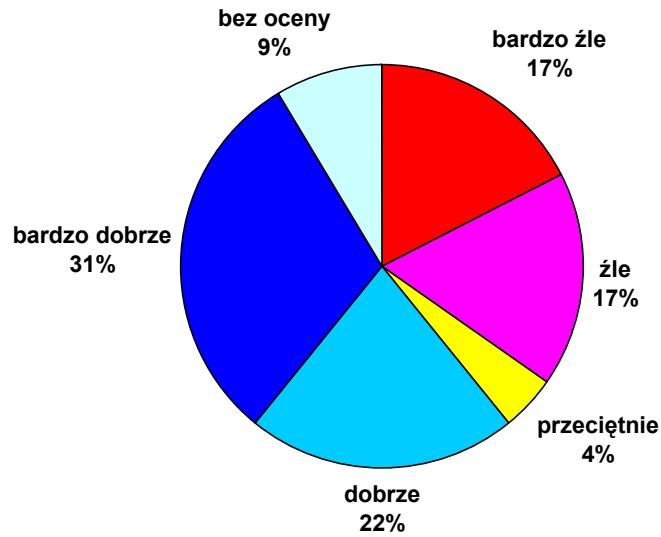
Rozkład ankiet przypadających na poszczególne wydziały.



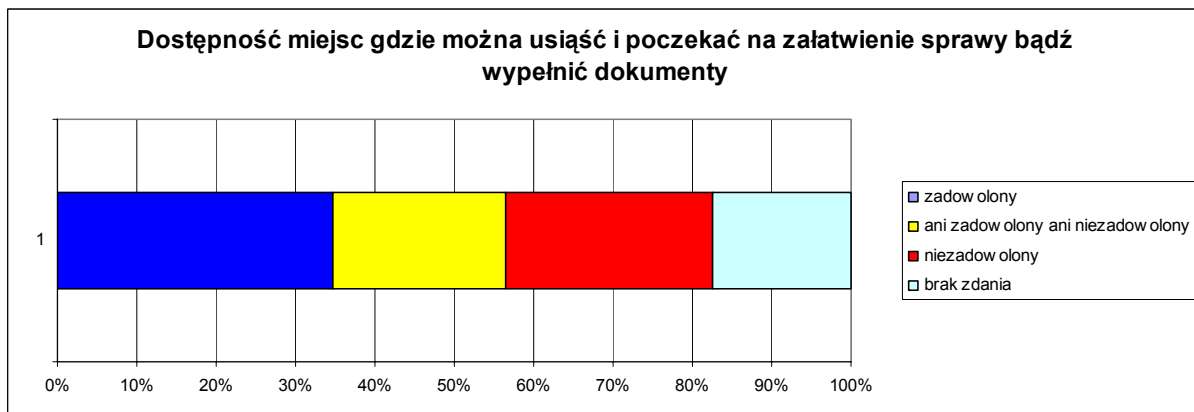
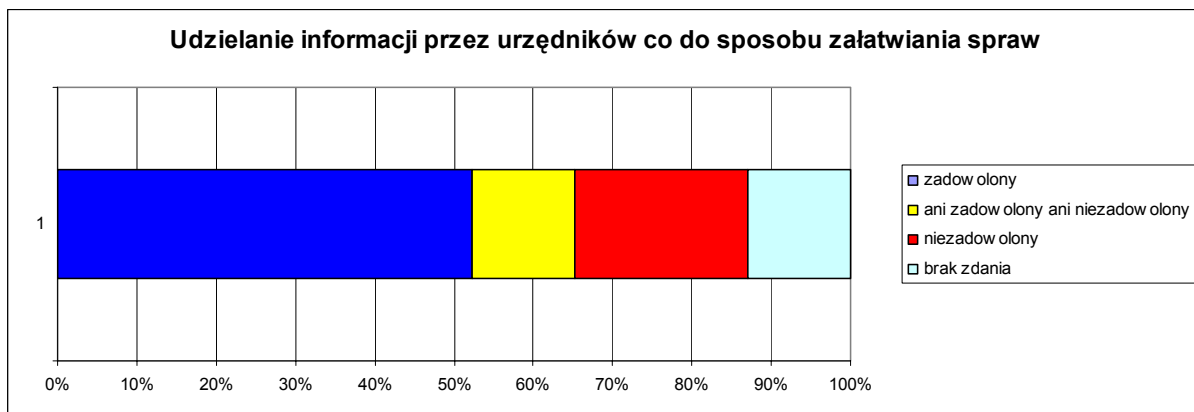
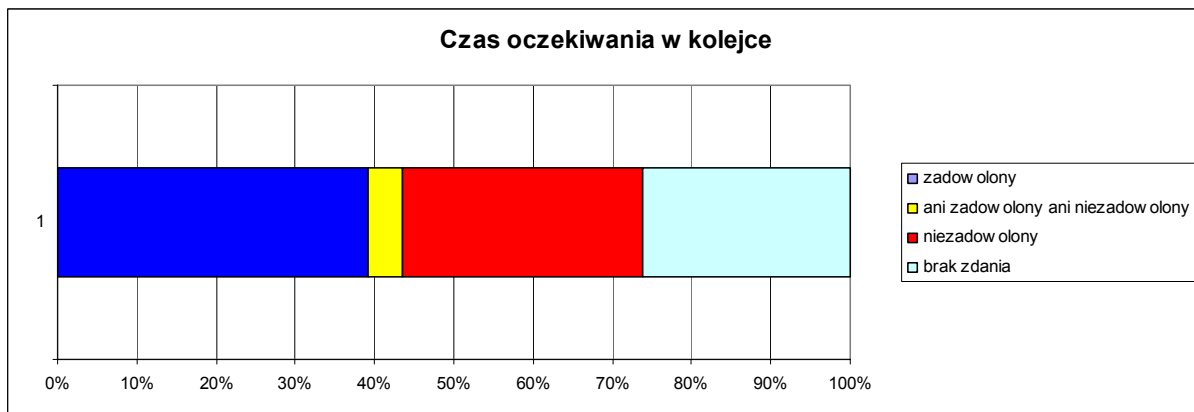
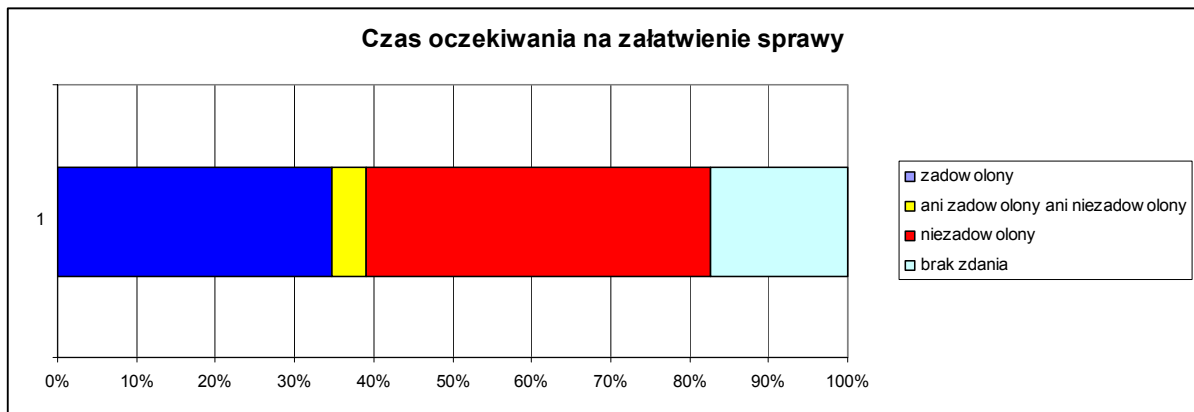
Ocena funkcjonowania Urzędu Miejskiego w Gliwicach

Średnia ocena: **3,33** (w skali od 1 do 5) (*poprzednie ocena 3,70*)

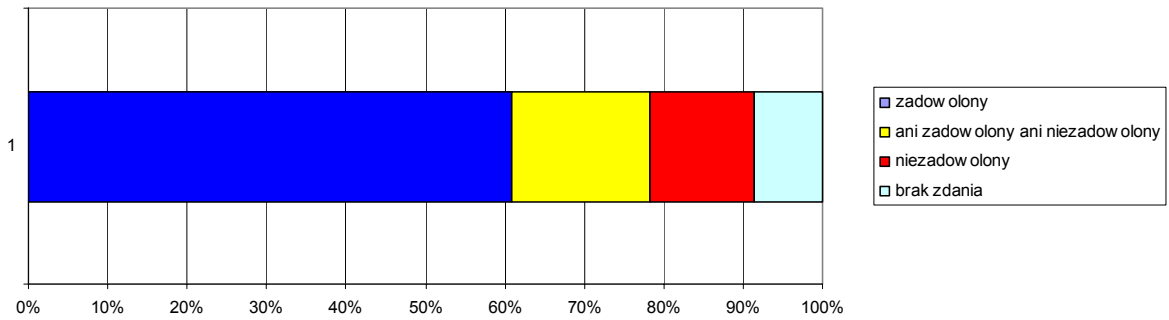
Jak oceniane było funkcjonowanie Urzędu w skali 5 stopniowej?



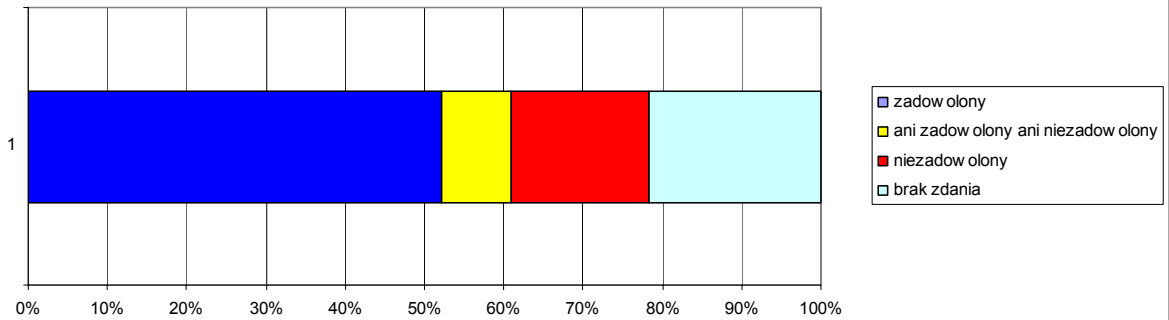
Ocena poszczególnych elementów:



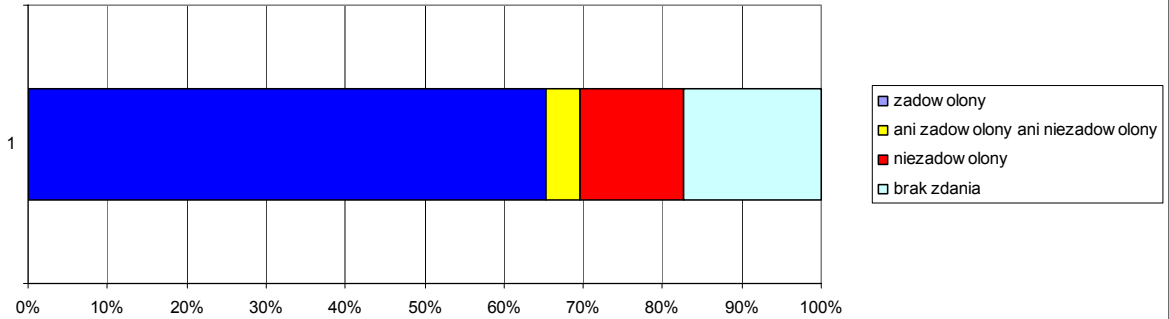
Uprzejmość urzędników



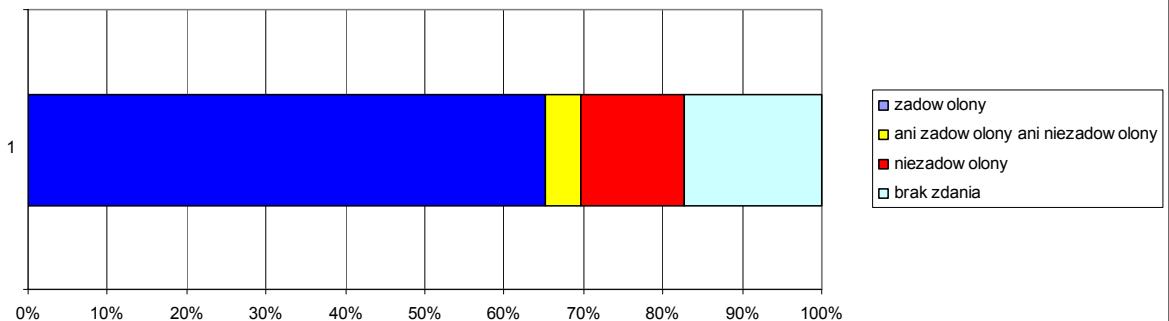
Zapewnienie dyskrecji/poufności podczas obsługi klientów



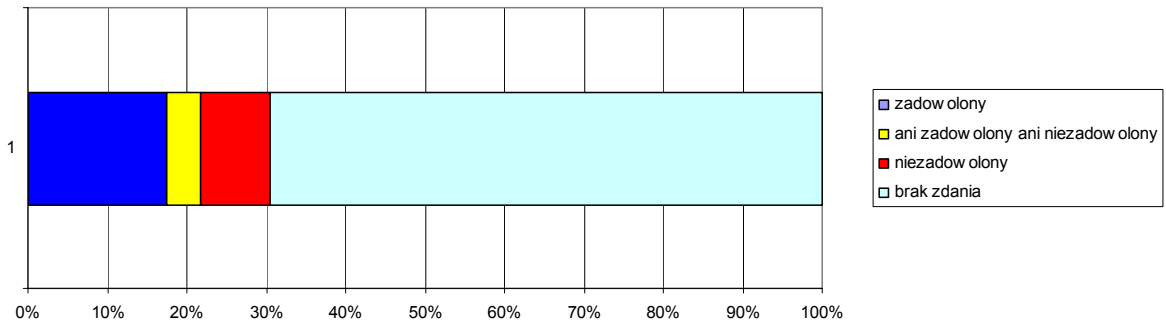
Dostępność formularzy



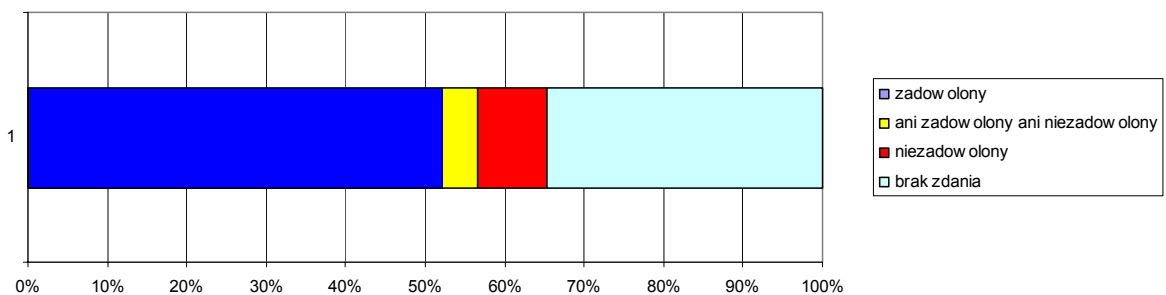
Łatwość wypełniania formularzy



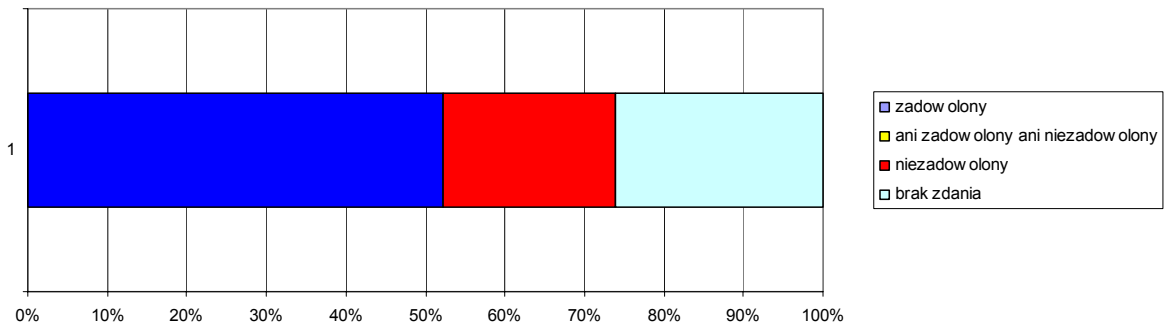
Możliwość kontaktu z przełożonym urzędnika załatwiającego sprawę



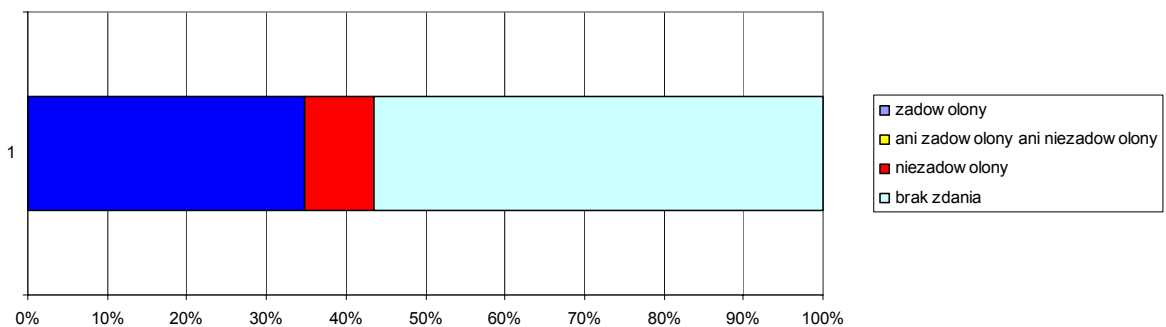
Sposób oznakowania pomieszczeń i czytelność tablic informacyjnych w urzędzie



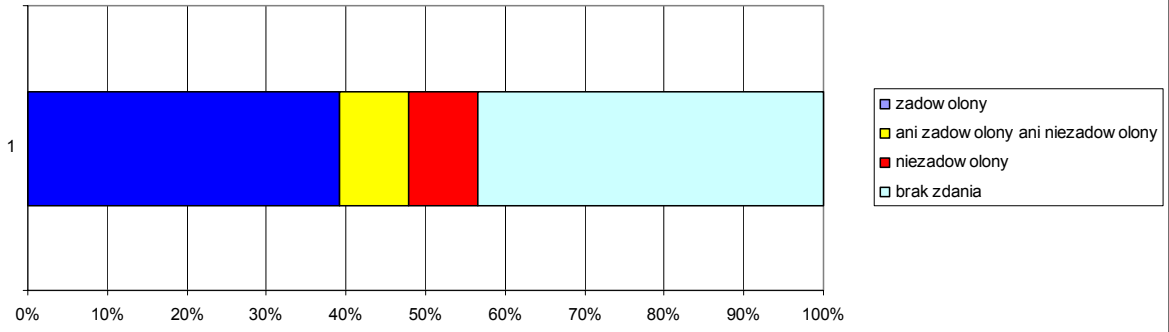
Przydatność informacji o sposobie załatwiania spraw na stronie internetowej



Przydatność informacji o sposobie załatwiania spraw na stronie internetowej



Przydatność informacji o sposobie załatwiania spraw na stronie internetowej



Państwa uwagi i oczekiwania

Lp.	Oczekiwania	Wyjaśnienie
1.	Nie rozumiem, dlaczego gdy urząd czynny jest do 16, o 15.15 jest napis prosimy nie ustawiać się do kolejki? Było w kolejce dosłownie 5 osób a stanowisk do rejestracji jest kilka!	Jeżeli osoby, które oczekiwały na załatwienie sprawy przed wystawieniem tablicy zostaną załatwione wówczas pracownicy do zakończenia godzin pracy urzędu przyjmują wszystkich pozostałych klientów. Na co dzień ta informacja jest wystawiana w takim momencie, że ostatni klienci są już załatwiani po zamknięciu Urzędu.
2.	Zwiększenie ilości stanowisk obsługujących rejestrację samochodów	Działanie takie jest przewidywane pod koniec 2008 roku
3.	Obsługa spoko ale parking strzeżonego dla rowerów brak!!! i to mi się nie podoba...	Miejsca na pozostawienia rowerów jest pod obserwacją ochrony przez kamery przemysłowe.
4.	Bardziej korzystne godziny urzędowania, tzn. przed godz. 8:00 lub po godz. 17:30. Wszyscy klienci, którzy wejdą do urzędu przed zamknięciem, powinni być obsłużeni. Inne godziny pracy (przynajmniej raz w tygodniu do 18). Pracując w Katowicach i kończąc pracę o 16.00 nie mam możliwości załatwienia czegokolwiek. Korki w mieście uniemożliwiają dotarcie nawet w czwartek przed 17.00	Badania z lutego br. wskazały, że prawie 80% klientów nie chce zmian godzin pracy urzędu. Wszyscy klienci którzy wejdą do urzędu przed jego zamknięciem powinni być obsłużeni o ile warunki techniczne to umożliwiają.
5.	Możliwość załatwienia spraw przez internet	Wniosek w każdej sprawie można złożyć w wersji elektronicznej o ile wnioskodawca posiada kwalifikowany podpis elektroniczny. Szczegóły omówione są na stronie: http://www.um.gliwice.pl/index.php?id=12750/1 Cześć spraw można załatwić bez posiadania podpisu elektronicznego poprzez system SEKAP.
6.	Rozwiązanie kolejek w wydziale komunikacji np. numerki	Rozwiązanie kolejek w wydziale komunikacji planowane jest poprzez zwiększenie liczby stanowisk obsługi. Nie przewidujemy wprowadzenia systemu kolejkowego. 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.