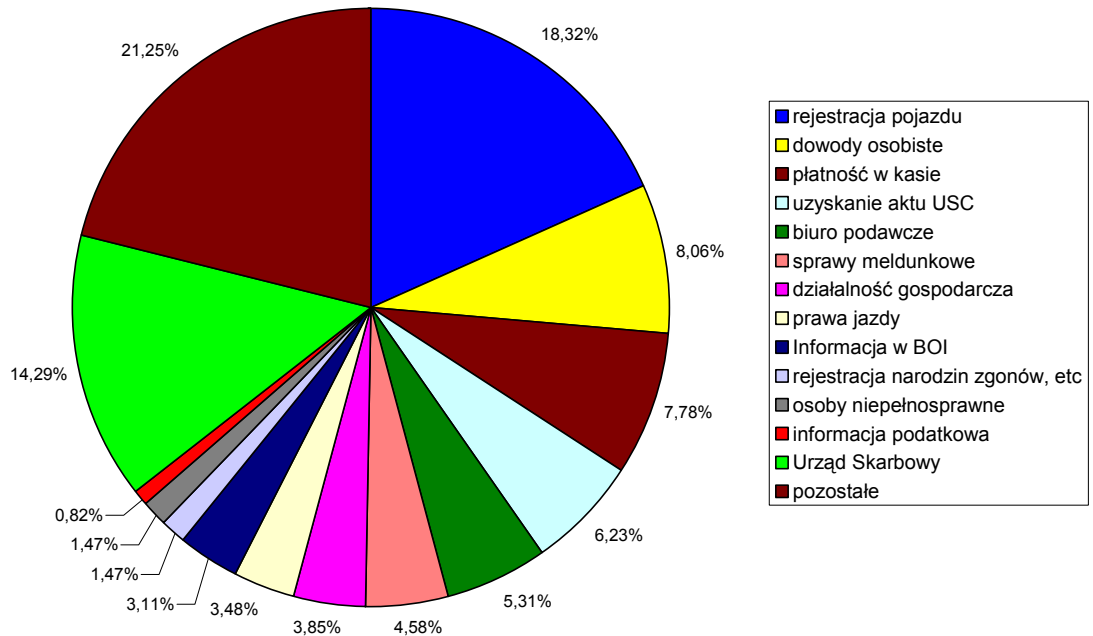


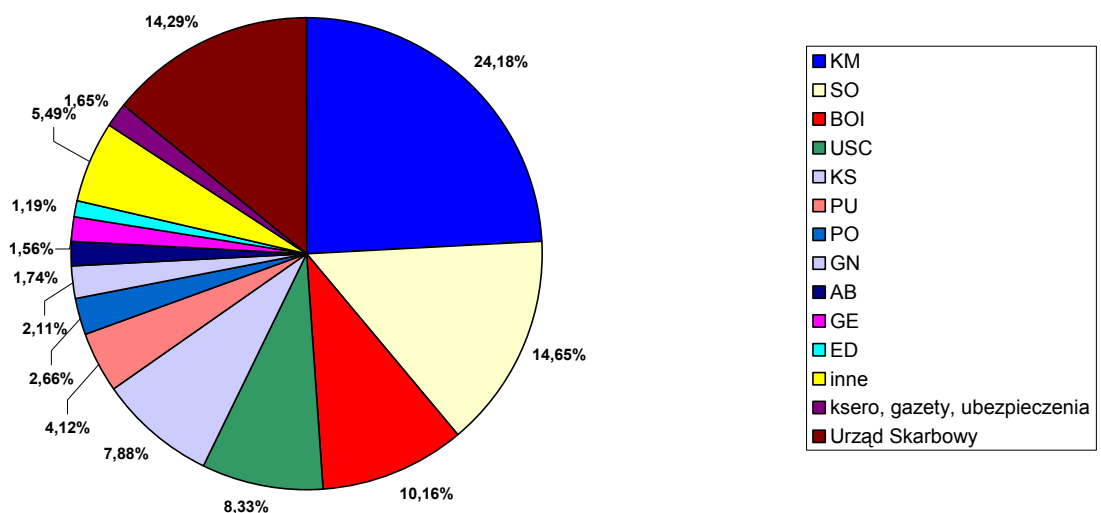
Wyciąg z analizy do Internetu

Badanie przeprowadzono w dniach od 17 do 26 kwietnia 2012 r. na próbie 1092 klientów opuszczających budynek Urzędu (wyjściem głównym oraz wyjściem od ulicy Wyszyńskiego). Błąd statystyczny dla ww. próby wynosi 2,97%.

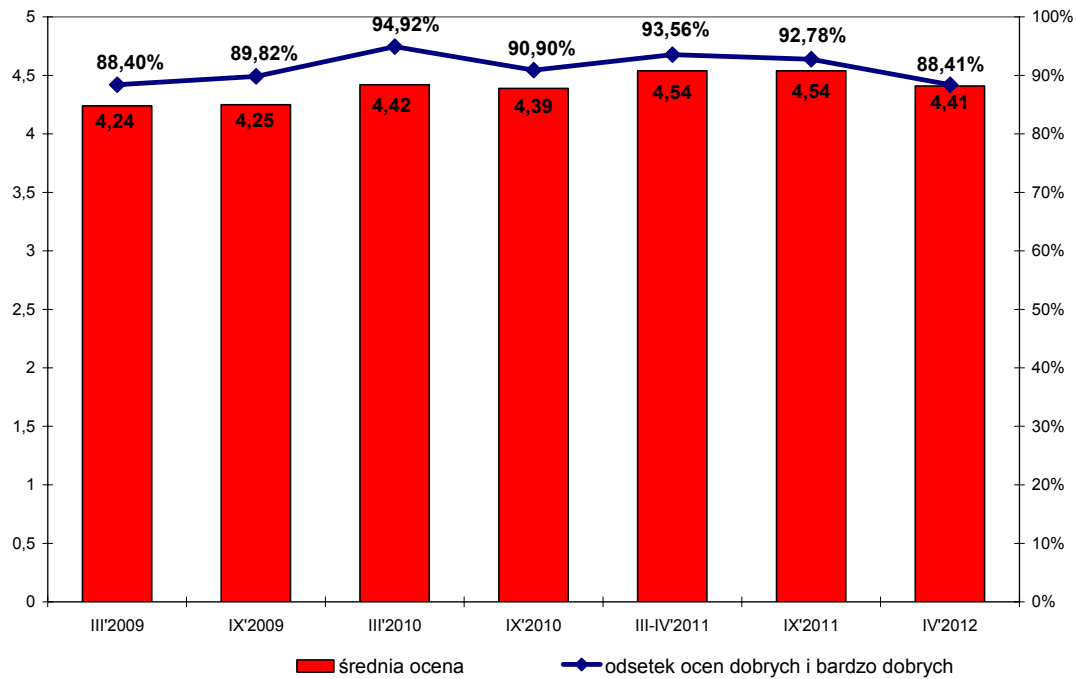
Rysunek 1: Rodzaj spraw załatwianych przez klientów w kwietniu 2012 r.



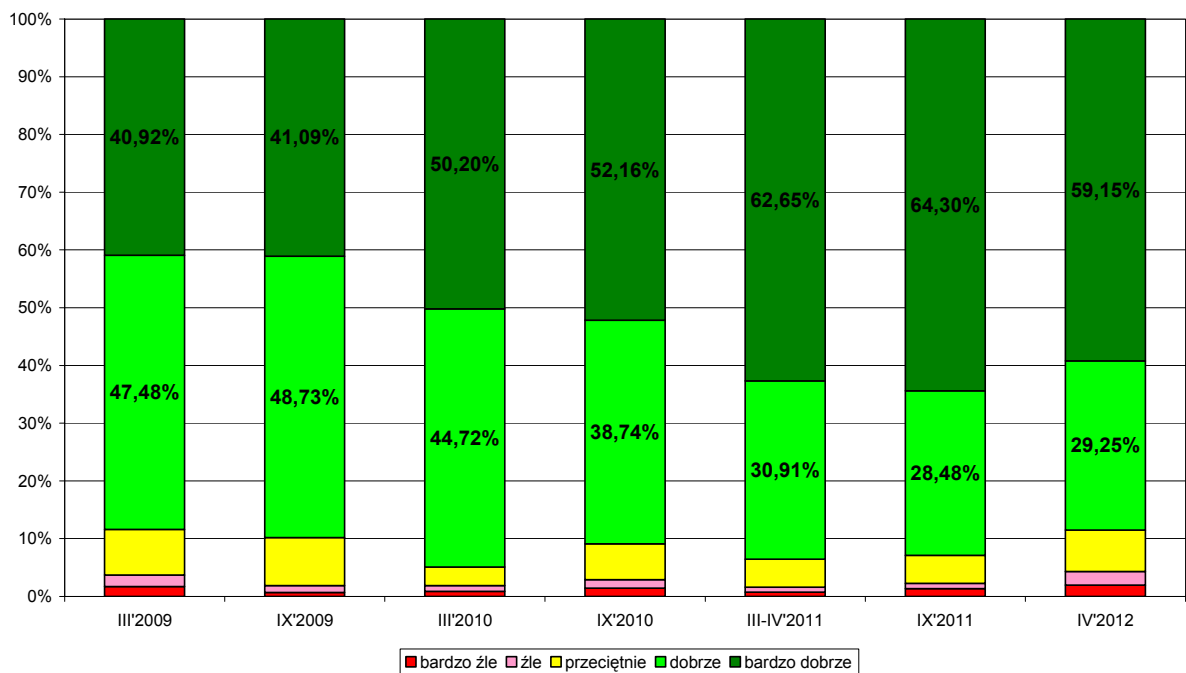
Rysunek 2: Wydziały w jakich klienci załatwiali sprawy w kwietniu 2012 r.



Rys. 3 Średnia ocen z kolejnych badań (2009 - 2012)



Rysunek 4: Rozkład ocen w poszczególnych badaniach (2009 - 2012)



Rysunek 5: Czas oczekiwania na załatwienie sprawy w poszczególnych badaniach

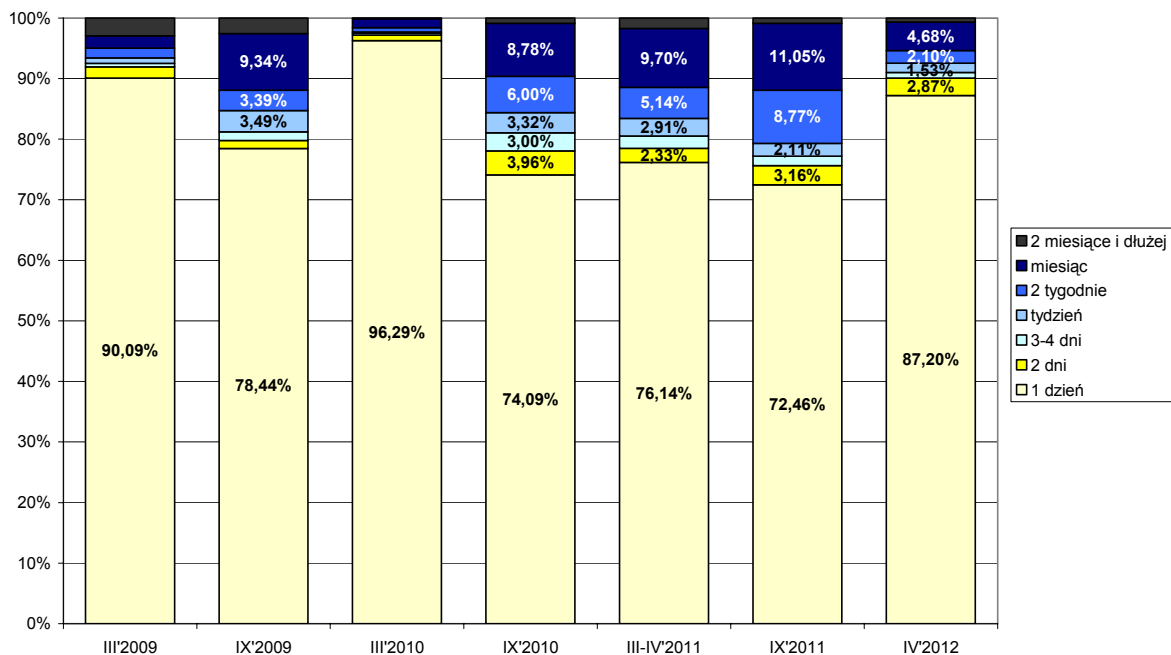


Tabela nr 1: Czas oczekiwania na załatwienie sprawy w poszczególnych badaniach

	III'2009	IX'2009	III'2010	IX'2010	III-IV'2011	IX'2011	IV'2012
1 dzień	90,09%	78,44%	96,29%	74,09%	76,14%	72,46%	87,20%
2 dni	1,85%	1,33%	0,90%	3,96%	2,33%	3,16%	2,87%
3-4 dni	0,58%	1,44%	0,30%	3,00%	2,04%	1,58%	0,96%
tydzień	0,87%	3,49%	0,20%	3,32%	2,91%	2,11%	1,53%
2 tygodnie	1,65%	3,39%	0,70%	6,00%	5,14%	8,77%	2,10%
miesiąc	2,04%	9,34%	1,51%	8,78%	9,70%	11,05%	4,68%
2 miesiące i dłużej	2,92%	2,57%	0,10%	0,86%	1,75%	0,88%	0,67%

Rysunek 6: Czas oczekiwania w kolejce w poszczególnych badaniach

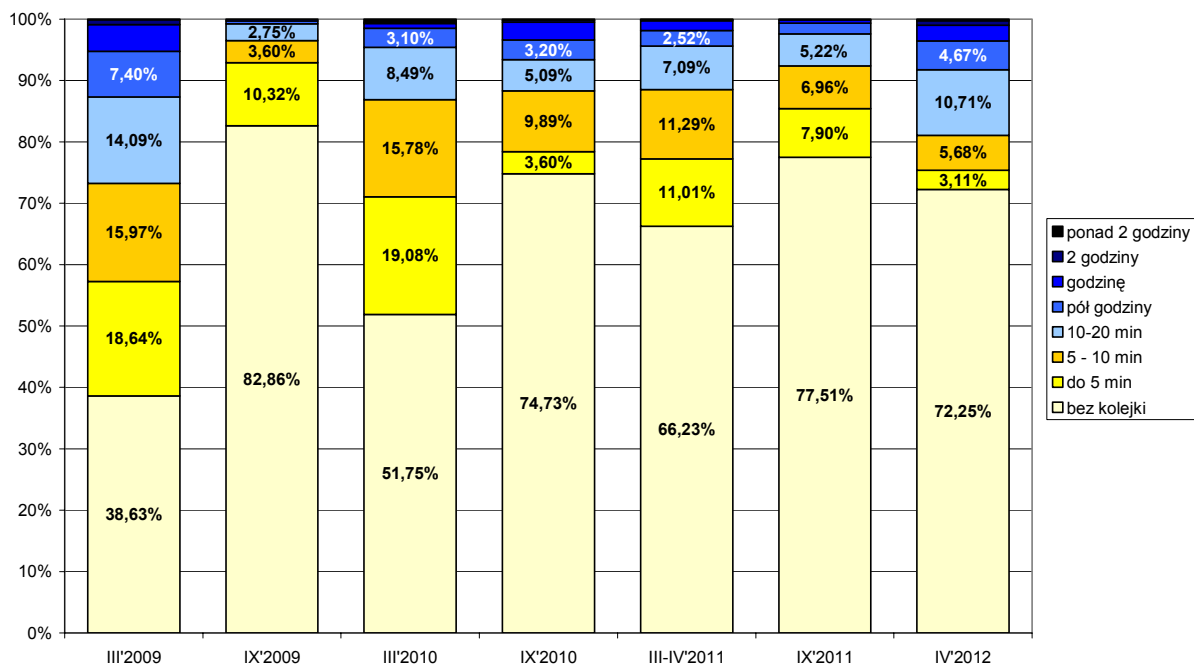


Tabela nr 2: Czas oczekiwania w kolejce w poszczególnych badaniach

	III'2009	IX'2009	III'2010	IX'2010	III-IV'2011	IX'2011	IV'2012
bez kolejki	38,63%	82,86%	51,75%	74,73%	66,23%	77,41%	72,25%
do 5 min	18,64%	10,32%	19,08%	3,60%	11,01%	7,89%	3,11%
5 - 10 min	15,97%	3,60%	15,78%	9,89%	11,29%	6,95%	5,68%
10-20 min	14,09%	2,75%	8,49%	5,09%	7,09%	5,21%	10,71%
pół godziny	7,40%	0,47%	3,10%	3,20%	2,52%	1,74%	4,67%
godzinę	4,37%	0,28%	0,80%	2,90%	1,59%	0,67%	2,56%
2 godziny	0,80%	0,00%	0,20%	0,30%	0,19%	0,13%	0,73%
ponad 2 godziny	0,09%	0,00%	0,50%	0,20%	0,09%	0,00%	0,27%

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.	W Wydziale Komunikacji są za długie kolejki	Kolejki w okresie prowadzenia badań, rzeczywiście były stosunkowo długie jest to wynik dość znacznego zwiększenia się liczby klientów. Podczas obecnego badania dziennie obsługiwanych było średnio 362 klientów, podczas poprzedniego tylko 297. Natomiast dodać tu należy, że w czwartki 19 i 26 kwietnia, obsługiwanych było odpowiednio 437 i 441 klientów. Oznaczało to wzrost liczby klientów chcących zarejestrować pojazd nawet o 50% w stosunku do innych dni.
2.	Krótsza ankieta	Badanie ankietowe prowadzimy dwa razy do roku, aby znać szczegóły czego Państwo od nas oczekujecie musieliśmy rozbudować ankietę.
3.	Bardzo nieuprzejma i opryskliwa pani w ubezpieczeniach komunikacyjnym	Stanowisko ubezpieczeń komunikacyjnych jest stanowiskiem firmy zewnętrznej. Państwa opinia zostanie przekazana firmie wynajmującej powierzchnię pod punkt usługowy.
4.	Udostępnianie bezpłatnych gazet przed wejściem	Bezpłatne gazety zostały przeniesione do holu od Skweru Doncaster, bowiem jest tam zdecydowanie więcej miejsca niż przy wejściu głównym do Urzędu
5.	Problemy z dodzwonieniem się do UM	Centralę telefoniczną obsługują dwie osoby. Jeżeli obie w tym samym momencie rozmawiają to niestety inne osoby muszą czekać.
6.	zrobić więcej stanowisk w Urzędzie (KM)	Niestety w budynku Urzędu Miejskiego mamy ograniczoną liczbę miejsca, a stanowiska muszą spełniać wymagania określone w rozporządzeniu MSW. Z drugiej strony uwzględniając średnioroczną liczbę klientów wydaje się iż stanowisk tych jest wystarczająca liczba, choć przy zwiększającej się liczbie klientów w niektóre dni rzeczywiście ich liczba może wydawać się zbyt mała.
7.	Pomimo robionych już wcześniej ankiet i zgłaszanych uwag i tak nic się nie zmienia	Tyle ile możemy, tyle zmieniamy. Czasami są to drobne sprawy – jak zmiana stolików w Biurze Obsługi Interesantów, czasami większe – jak wprowadzenie płatności kartami płatniczymi w kasach. Niektórych Państwa uwag z racji przepisów prawa lub warunków lokalowych nie jesteśmy w stanie wprowadzić, niemniej każda Państwa uwaga dotycząca funkcjonowania Urzędu do której jesteśmy w stanie się odnieść jest po każdym badaniu przedstawiana w Biuletynie Informacji Publicznej.

8.	dokładniejsza informacja w którym pokoju można dana sprawę załatwić	Na tyle szczegółowo na ile to jest możliwe staramy się to robić na kartach usług w Wirtualnym Biurze Obsługi w Internecie.
9.	Mało koszy na śmieci	Jeśli chodzi o budynek Urzędu, rok temu po Państwa uwagach zwiększyliśmy liczbę koszy na śmieci w Urzędzie. Wprowadzimy jednak kolejny przegląd ich rozmieszczenia.
10.	rozsuwane drzwi wewnątrz Urzędu które będą udogodnieniem dla matek z małymi dziećmi	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)
11.	Na drzwiach rozsuwanych powinny znajdować się oznaczenia zielonymi strzałkami mówiące że są to drzwi rozsuwane	Na drzwiach zostały wprowadzone takie oznaczenia.
12.	Przy stołkach powinny być też długopisy.	W Biurze Obsługi Interesantów przy stolikach są długopisy.
13.	wyrównanie opłat - inna opłata za upoważnienie od rodziny inne od upoważnienia od osób nie będących rodziną Bezzasadność pobierania dodatkowych opłat za pełnomocnictwa	Opłaty za pełnomocnictwa wynikają z przepisów zewnętrznych, niezależnych od Urzędu (ustawa o opłacie skarbowej - Dz.U. z 2006 r. nr 225 poz. 1635 z późn. zm.)
14.	obniżyć opłaty skarbowe	Opłaty skarbowe wynikają z przepisów zewnętrznych, niezależnych od Urzędu. (ustawa o opłacie skarbowej - Dz.U. z 2006 r. nr 225 poz. 1635 z późn. zm.)
15.	Aby II Urząd Skarbowy podlegał pod Urząd Miasta	Urzędy Skarbowe nie podlegają pod Urząd Miejski, natomiast brak stanowiska Drugiego Urzędu Skarbowego w UM wynika z faktu, iż urząd ten nie był zainteresowany otwarciem takiego stanowiska w budynku Urzędu.
16.	możliwość rezerwacji terminów w KM poprzez Internet	Trwają prace które mają na celu wprowadzenie takiego rozwiązania. Prawdopodobnie funkcjonalność ta zostanie uruchomiona w okresie wakacyjnym.
17.	zmiana obiegu dokumentacji, skrócenie czasu załatwiania sprawy	Obieg dokumentów w Urzędzie jest naprawdę skrócony do minimum.
18.	druki do wypełnienia napisane powinny być prostszym językiem, mniej urzędowym	Część druków to druki zewnętrzne wynikające z przepisów, druki przygotowywane przez Urząd staramy się pisać tak, aby były proste do wypełnienia.
19.	Bzdurne wymagania urzędniczek w Wydziale Komunikacji	Wymagania w rejestracji pojazdów wynikają z obowiązujących przepisów, pracownicy Urzędu nie żądają nic ponadto.
20.	Dwa miesiące trzeba czekać na wydanie prawa jazdy	Czas oczekiwania na wydanie prawa jazdy zależy jest od charakteru sprawy. Wydanie po raz pierwszy dla osoby, która nie posiadała prawa jazdy wynosi ok. 14 dni. Procedura

		wydłuża się w przypadku wydawania prawa jazdy w związku ze zmianą miejsca zameldowania osoby, która mieszkała poza terenem Gliwic. Termin wydłuża się zwykle o czas oczekiwania na otrzymanie akt kierowcy z innego Urzędu.
21.	Brak dyspozytorów z wodą	Dystrybutor z wodą znajduje się w holu głównym.
22.	nieoznakowane stanowisko US	Co prawda nie było tablicy wiszącej, ale obok stanowiska stał roll-up. Oznaczenie stanowisk Urzędów Skarbowych muszą odpowiadać wymaganiom dotyczącym kolorów i wzorów określonym przez Ministerstwo Finansów.
23.	więcej ankiet z możliwością podawania nazwisk przynajmniej raz w miesiącu co zmobilizuje osoby do pracy	Ankiety z reguły są anonimowe. Jeśli znalazły by się tam nazwiska i adresy, należałoby to potraktować odpowiednio jako wniosek bądź skargę. Natomiast jeśli chodzi o podawanie nazwisk pracowników w ankietach, to takie ankiety zarówno pozytywnie oceniające pracę, jak i negatywnie, zdarzają się podczas każdego badania.
24.	Za dużo wypisywania formularzy itp.	Formularze są po to aby ułatwić Państwu załatwianie spraw w Urzędzie. Część z nich wynika bezpośrednio z przepisów zewnętrznych niezależnych od Urzędu.
25.	W pierwszej kolejności powinny być obsługiwane osoby starsze.	System kolejkowy nie przewiduje takich wypadków, natomiast tak naprawdę przepuszczanie osób starszych, czy kobiet w ciąży zależy od kultury osobistej klientów.
26.	Klient skarży się na odsyłanie z pokoju do pokoju. Dostając korespondencję z UM, gdzie jest wyznaczony miejsce i nr pokoju gdzie ma się udać, aby załatwić sprawę, a następnie odsyłają w wiele innych różnych nr pok.	Rzeczywiście takie zdarzenie nie powinno mieć miejsca. Niestety podanie przy pytaniu o załatwianie sprawy „Informacja w BOI”, nie pozwala nam na sprawdzenie gdzie taki problem wystąpił.
27.	ocena finansowa nie powinna być jedynym kryterium do wygrania przetargu	I nie jest. Część przetargów jakie przeprowadzamy ma również inne kryteria niż cena. Natomiast tam, gdzie nie ma uzasadnienia dla stosowania innych kryteriów, stosujemy 100% ceny.
28.	kolejki w toaletach	Mamy sporo toalet, tylko na parterze są w trzech różnych miejscach.
29.	Sms z MIASTA nie powinny być wysyłane na ostatnią chwilę. Powinny być dostarczane z większym wyprzedzeniem	SMSy z miasta wysyłane są w różnych odstępach czasu od/do zdarzenia. Czasami w tym samym dniu, w którym zdarzenie nastąpiło lub nastąpi (utrudnienia na drogach, sesja Rady Miejskiej). Czasami z wyprzedzeniem kilku dniowym (przed imprezami), a zdarza się że i z wielodniowym wyprzedzeniem (spotkania teatralne).
30.	brak szatni zwłaszcza w okresie jesienno zimowym	Niestety nie mamy miejsca na zorganizowanie szatni, a wieszaki – zamontowane na wniosek klientów w poprzednich badaniach - były bez nadzoru i nie zdały rezultatu.

31.	byłoby miło powiesić w Urzędzie zdjęcia z Urzędu z dawnych czasów.	Jest to ciekawe uwaga, na pewno warta rozważenia.
32.	w kasie nie można było dzisiaj zapłacić kartą	Od czasu wprowadzenia czytników kart płatniczych w kasach nie było takiej sytuacji aby system nie przyjmował płatności. Niemniej nie ma możliwości dokonywania opłat skarbowych lub podatkowych kartą „za kogoś”.
33.	ankieta powinna być udostępniona zarówno przez internet jak i telefonicznie	Ankieta w Internecie (BIP) jest możliwa do wypełnienia.
34.	należałoby tak rozbudować stronę internetową, aby więcej spraw dało się załatwić przez Internet	Załatwianie spraw przez Internet jest możliwe za pośrednictwem ePUAP i SEKAP, jeżeli te dwie platformy uruchamiają jakieś usługi, my staramy się aby je wprowadzać dla Urzędu Miejskiego w Gliwicach. Na dzień dzisiejszy mamy 51 rodzajów spraw które w 100% można załatwić od początku do końca przez Internet. Przekierowanie do obu platform następuje bezpośrednio z Wirtualnego Biura Obsługi w BIP.
35.	trudno znaleźć na stronie www godz. urzędowania	Po wybraniu zakładki „Samorząd” i wciśnięciu „Urząd Miejski” pojawia się informacja o godzinach urzędowania.
36.	Wydział Gospodarki Nieruchomościami- bardzo długo się czeka, dotyczy to odpowiedzi pisemnych na pismo złożone w grudniu ubiegłego roku. Pani odpowiedzialna za tą sprawę twierdziła, że ma za dużo pracy i daną sprawę potraktowała jako mniej ważną nie podlegającą pod KPA tylko KC	Sprawy w Wydziale Gospodarki Nieruchomościami załatwiane są zgodnie z kolejnością wpływu wniosków i pracownik nie powinien decydować o wadze sprawy, mimo to powinien jednak zwracać uwagę na terminy wynikające z przepisów.
37.	gdzie zgłosić awarię chodnika	Uszkodzenie chodnika położonego wzdłuż drogi zgłasza się do Zarządu Dróg Miejskich.
38.	Wg KPA mamy 7 dni na odpowiedź urzędowi, a urząd ma miesiąc. Wnioski o przekształcenie nieruchomości na własność nie zostały uwzględnione bo data składania wniosku była tydzień przed bonifikatą. Data jej zatwierdzenia (07.03.2012) nie była wcześniej podawana.	Terminy uzupełniania wniosków przez strony wynikają z KPA, tak samo jak termin na załatwienie sprawy przez Urząd. W tym konkretnym przypadku została wydana decyzja administracyjna w stanie prawnym uniemożliwiającym udzielenie bonifikaty od opłaty. Niemniej po złożeniu wniosku o zmianę decyzji, postępowanie ponownie jest w toku.
39.	Pani ma pretensje do wydziału nieruchomości Mimo próśb zmiany adresu korespondencji nadal błędnie wysyłana korespondencja na stary adres. Adres zameldowania różni się od adresu korespondencji. Było to zgłaszane kilkakrotnie bez rezultatu.	W kwietniu br. wprowadziliśmy możliwość określania adresów do korespondencji dla poszczególnych rodzajów spraw. Mamy nadzieję, że takich przypadków już nie będzie.

40.	Dobrze byłoby, aby urząd na bieżąco informował o zaległych opłatach	Na podstawie szczegółowych przepisów informację o stanie zaległości wydaje się wyłącznie na pisemny wniosek podatnika. Niemniej, po każdej racie podatku (raz na kwartał) wysyłane są upomnienia przez Wydział Podatków i Opłat.
41.	Rejestracja dziennika budowy – to powinno być robione od ręki	Rejestracja dziennika budowy często jest wykonywana od ręki, choć zgodnie z przepisami Urząd ma na to 3 dni. Najczęściej jednak, wniosek o zarejestrowanie dziennika budowy jest składany zaraz po odbiorze decyzji administracyjnej, natomiast nie może on być zatwierdzony zanim decyzja administracyjna nie uprawomocni się.
42.	Chodzi o miejsce parkingowe dla osób niepełnosprawnych przy ul. Chorzowskiej 67. Chociaż pani ma orzeczenie lekarskie, jest miejsce, urząd uniemożliwia wytyczenia i korzystania z niego.	Wniosek w sprawie dzierżawy gruntu pod miejsce parkingowe powinna złożyć wspólnota mieszkaniowa, której członkowie korzystają z działki gminnej. Wniosek taki rozpatruje Zakład Gospodarki Mieszkaniowej. Urząd nie uniemożliwia stworzenia miejsca parkingowego, lecz wskazuje właściwego wnioskodawcę oraz adresata.
43.	Meldunki - Sprawy dotyczące mieszkań powinny być załatwiane w jednym pomieszczeniu	Sprawy związane z zameldowaniem załatwia się w jednym miejscu.
44.	obniżyć koszt wydawania aktów zgonu	Opłaty skarbowe reguluje rozporządzenie Ministra Finansów. Urząd Miejski nie ma żadnych możliwości na regulowanie tych opłat.
45.	brakło blankietów dowodów rejestracyjnych, muszą przyjść za tydzień jeszcze raz.	Trudno nam się odnieść do tej uwagi, bowiem dowody rejestracyjne nie są przygotowywane w Urzędzie Miejskim, a jedynie dowody tymczasowe. Tych jednak jeszcze nigdy w Urzędzie nie brakło.
46.	Stan posiadłości i terenu wokół w żaden sposób nie został poprawiony (nadal jest duże natężenie ruchu), a podniesiono wartość posiadłości i opłaty (dot. mieszkania, majątku wspólnego)	Aktualizacja opłat za wieczyste użytkowanie była dotychczas dokonywana bardzo rzadko (nawet co 20 lat) dlatego wartość nieruchomości mogła dość znacząco wzrosnąć, co wpłynęło na wysokość opłaty. Wyceny nieruchomości dokonują niezależne od Urzędu firmy, posiadające odpowiednie uprawnienia.
47.	polepszenie wymiany informacji pomiędzy wydziałami. Na zawiadomieniu o dokonanie zmian danych ewidencyjnych nieruchomości powinna być informacja o konieczności zgłoszenia się do działu podatków i opłat	Nie każda zmiana w ewidencji nieruchomości, powodują zmianę w podatku od nieruchomości. Natomiast na decyzjach ustalających wysokość podatku podawana jest informacja o obowiązku zgłaszania organom podatkowym zmian mogących wpłynąć na wysokość podatku.
48.	Wydział ŚRODOWISKA nie chce pomóc mi w wycince drzewa, które zagraża przechodniom. Odsyła mnie i ignoruje sprawę.	Zgodnie z przepisami wniosek o wycinkę drzewa może złożyć tylko właściciel posesji. Zgłoszenia osób postronnych w sprawie drzew znajdujących się w pasie drogowym powinny być kierowane do Zarządu Dróg Miejskich, natomiast wszystkie

		inne do Straży Miejskiej.
49.	Pojazd nie został zarejestrowany, bo brakowało pełnomocnictwa żony	O wydanie dowodu rejestracyjnego (jest to forma decyzji administracyjnej wg KPA) ubiega się właściciel pojazdu. Jeżeli dokument sprzedaży wystawiony był na dwie osoby, to o wydanie dowodu rejestracyjnego ubiegają się obie osoby. W związku z powyższym nie ma możliwości aby dowód rejestracyjny wydany był na wniosek jednej osoby. Wymagane jest co najmniej posiadanie pełnomocnictwa drugiej osoby. Wymagania te wynikają z przepisów KPA.