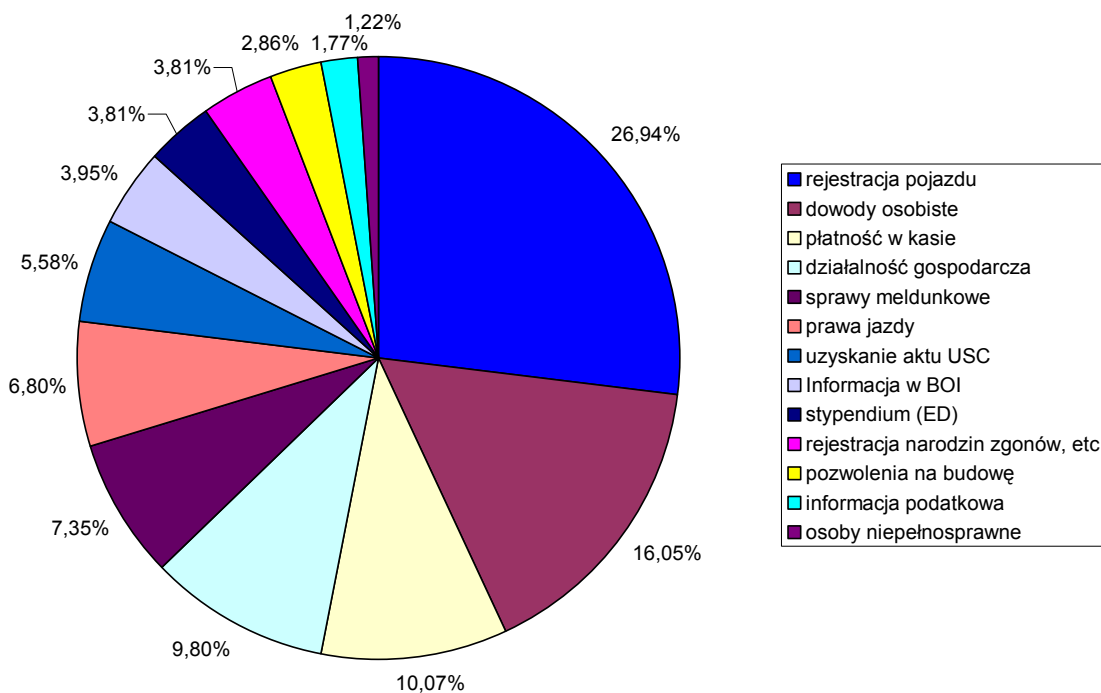


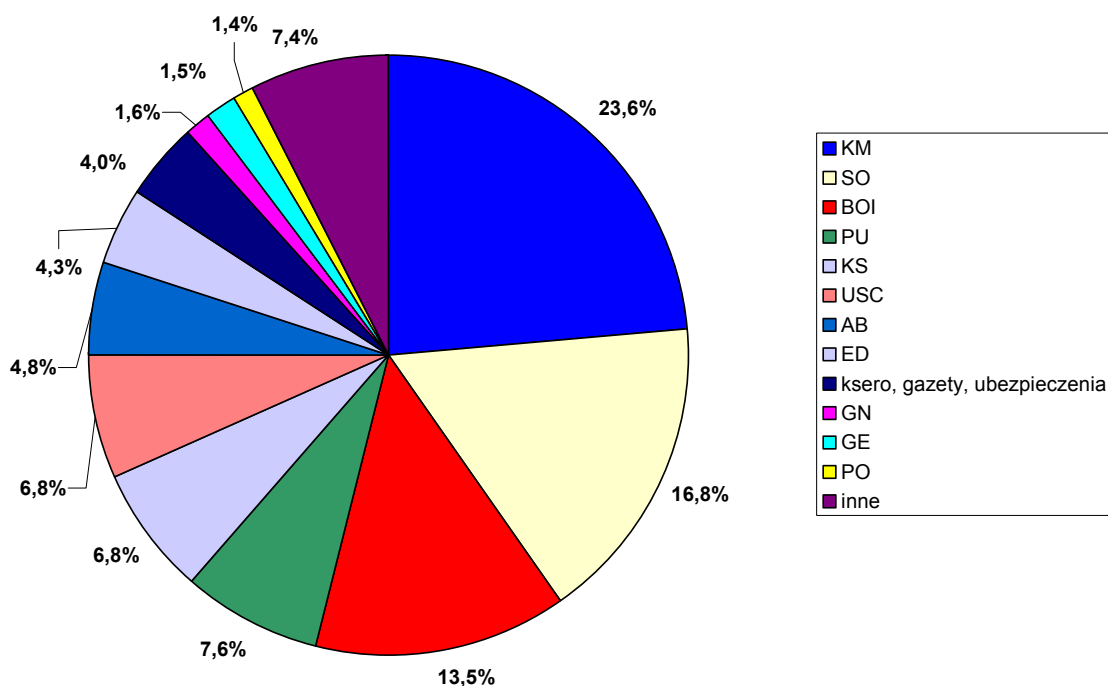
Wyciąg z analizy do Internetu

Badanie przeprowadzono w dniach 3 do 28 września 2010 roku na próbie 1071 klientów opuszczających budynek Urzędu (wyjściem głównym oraz wyjściem od ulicy Wyszyńskiego). Błąd statystyczny dla ww. próby wynosi 3,00%.

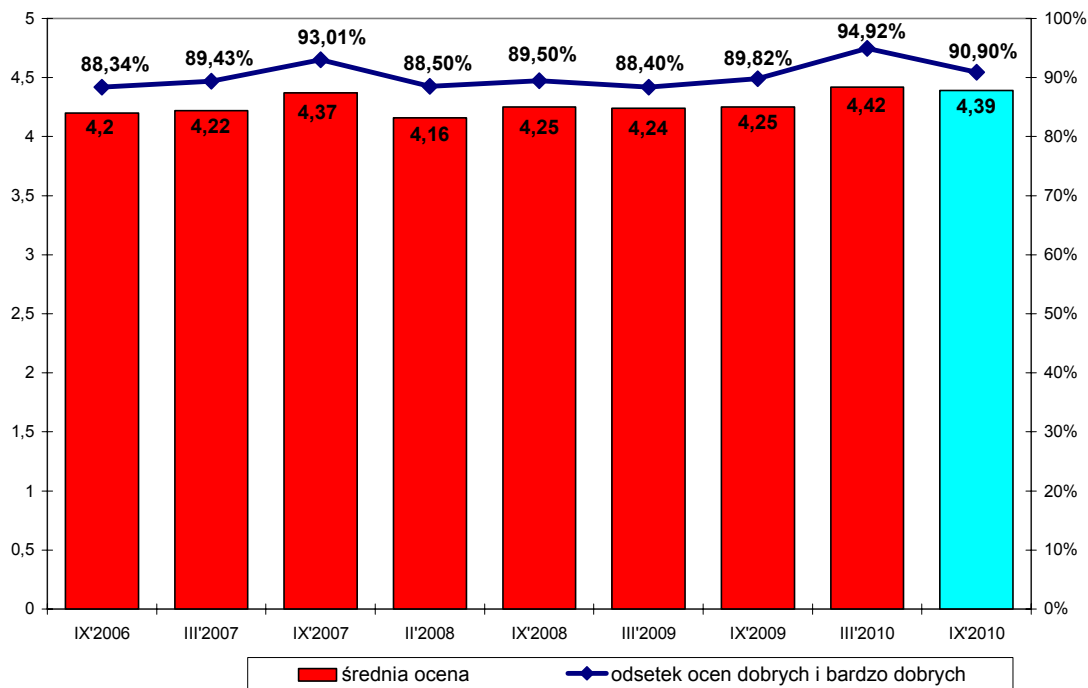
Rysunek 1: Rodzaj spraw załatwianych przez klientów we wrześniu 2010 roku



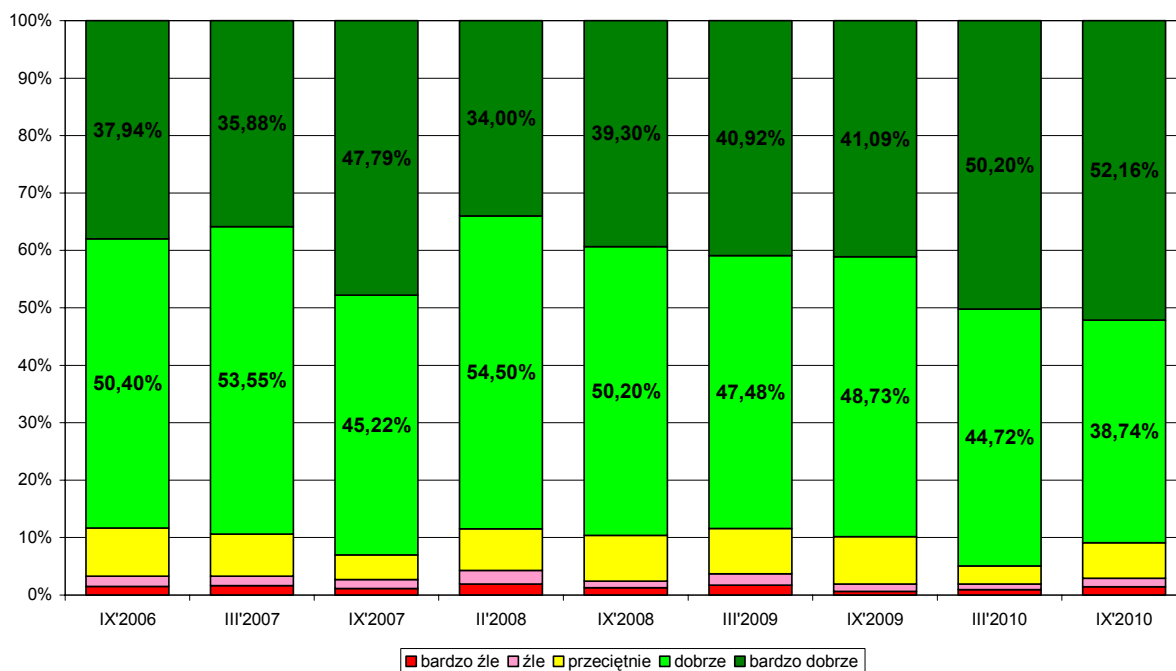
Rysunek 2: Wydziały w jakich klienci załatwiali sprawy we wrześniu 2010 r.



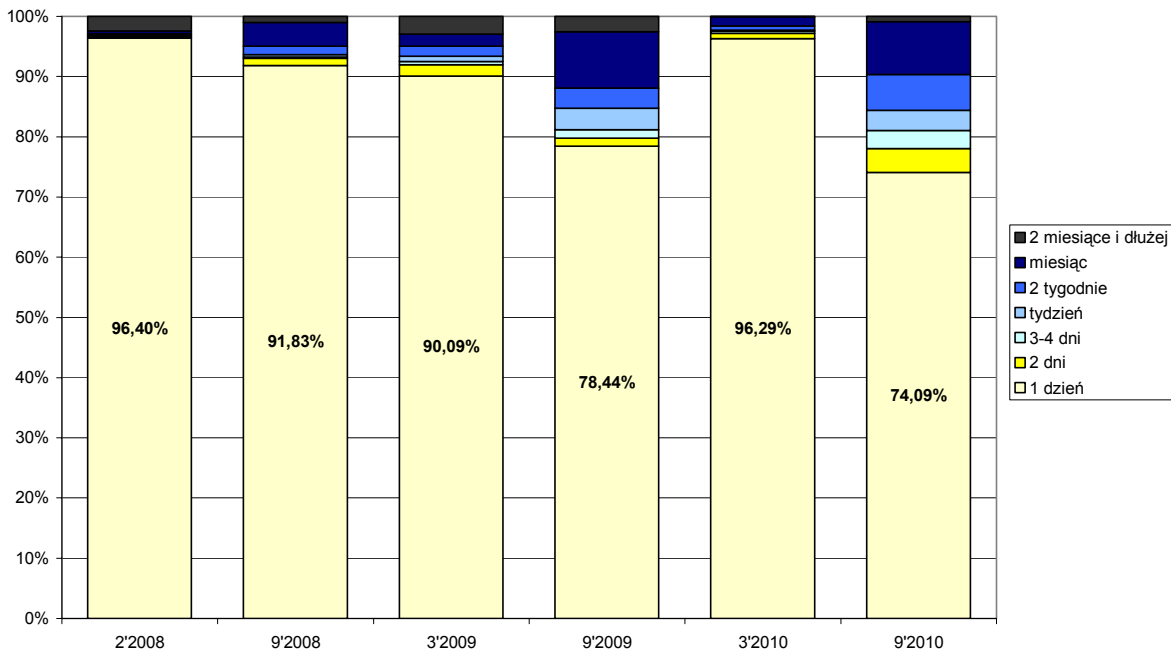
Rysunek 3: Średnia ocen z kolejnych badań (2006 - 2010)



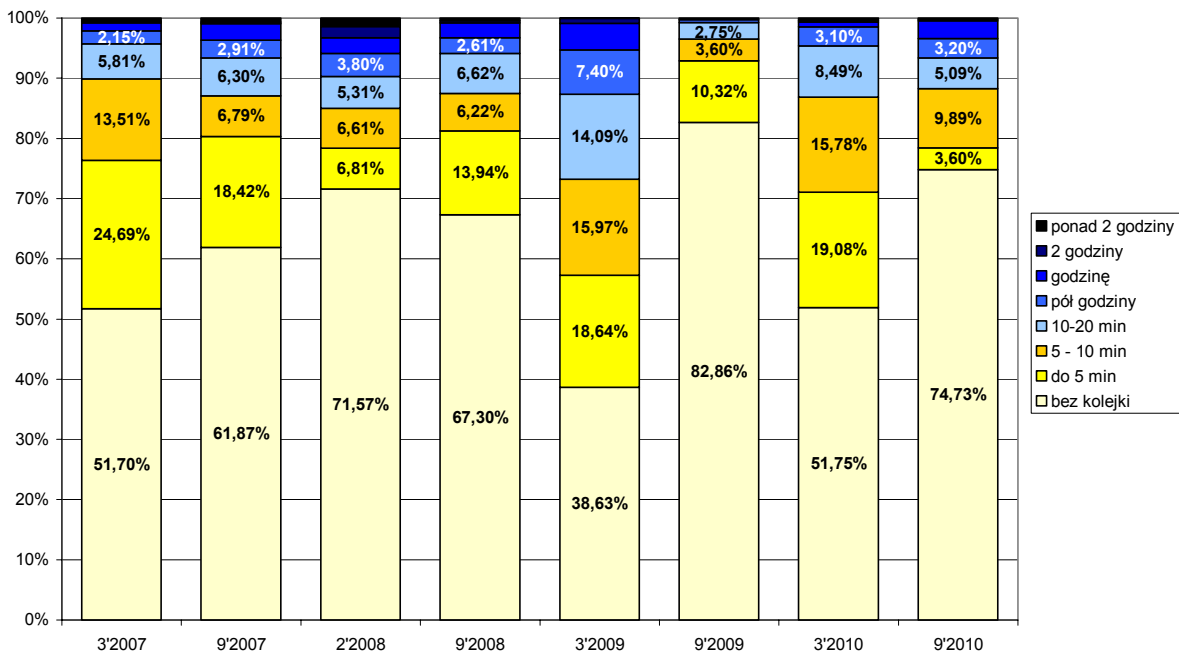
Rysunek 4: Rozkład ocen w poszczególnych badaniach (2006 - 2010)



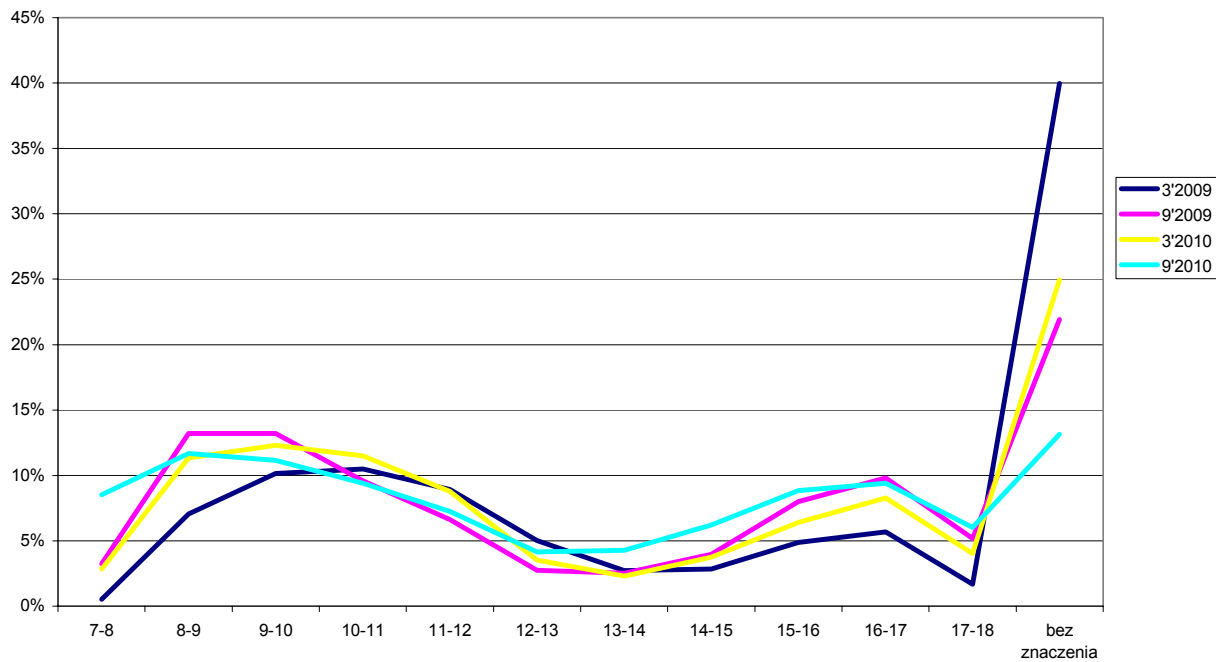
Rysunek 5: Czas oczekiwania na załatwienie sprawy w poszczególnych badaniach



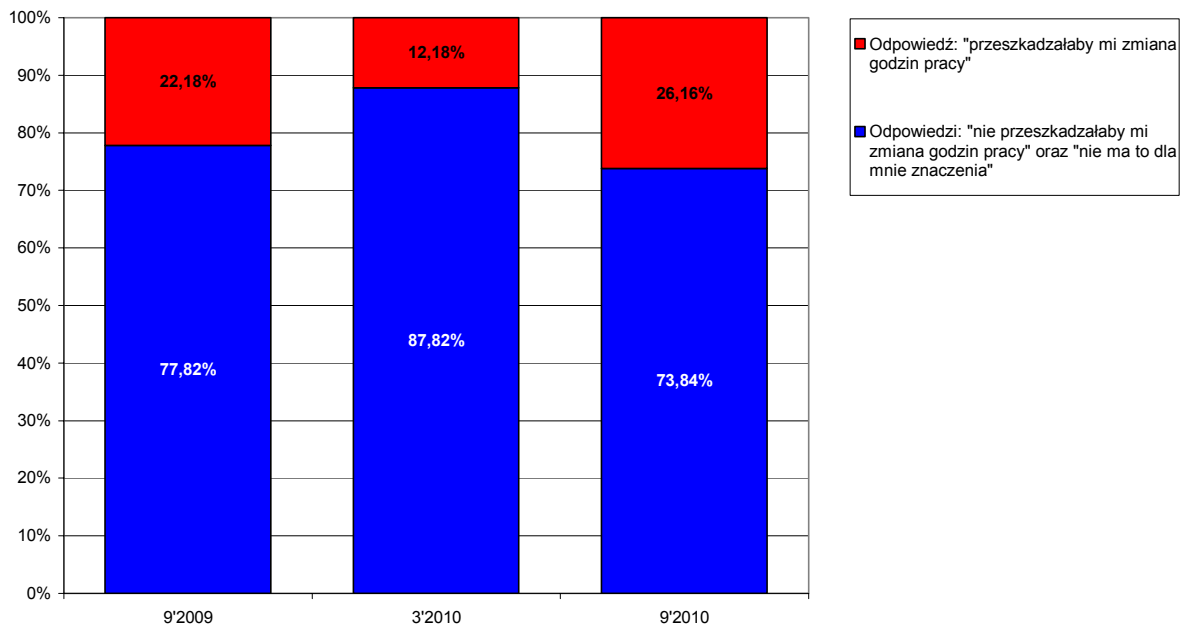
Rysunek 6: Czas oczekiwania w kolejce w poszczególnych badaniach



Rysunek 11: Preferencje klientów Urzędu co do godzin załatwiania spraw



Rysunek 19: Odpowiedzi na pytanie "Czy miałyby dla Pana/Pani znaczenie zmiana godzin pracy Urzędu na 7:30 do 15:30..."



Państwa uwagi i oczekiwania (wybrane)

Lp.	Oczekiwania	Wyjaśnienie
1.	Krótsze kolejki do Wydziału Komunikacji	W tym celu uruchomiono Salę Wydziału Komunikacji w Biurze Obsługi Interesantów oraz system kolejkowy, 13 stanowisk obsługi pozwala na zminimalizowanie kolejek. Niemniej przy bardzo dużej liczbie klientów lub niespodziewanej absencji pracowników nie można wykluczyć, że te kolejki się nie pojawią. Dzięki systemowi kolejkowemu możemy dokładnie podać, że podczas badania (we wrześniu 2010 roku) średni czas oczekiwania w kolejce wyniósł 19 minut 10 sekund.
2.	Za mało koszy na śmieci.	Koszy jest wystarczająca liczba, część z nich znajduje się w toaletach. Zmienimy jednak lokalizację niektórych koszy, aby znajdowały się w miejscach, gdzie często przebywają klienci.
3.	Drzwi ciężko chodzą - wszystkie.	Drzwi na korytarzach są drzwiami przeciwpożarowymi stąd są one dość ciężkie.
4.	Brak miejsc siedzących w KM.	W holu rejestracji pojazdów nie ma już więcej miejsca na ustawienie kolejnych krzeseł dla klientów. Niestety w przypadku bardzo dużej liczby klientów może się zdarzyć, że zabraknie miejsca dla każdego klienta.
5.	Brak automatu z wodą przy wejściu od Wyszyńskiego.	Przy wejściu od Wyszyńskiego zostanie postawiony automat z wodą.
6.	Budynek jest zaniedbany na zewnątrz. Trzeba coś z tym zrobić, bo powinien być reprezentacyjny. Przyjeżdżają różne osoby, a tu taki paskudny budynek, zwłaszcza od Wyszyńskiego.	Planujemy w najbliższym czasie przeprowadzić prace mające na celu odnowienie elewacji
7.	Powinno być stanowisko dla osób starszych i kobiet w ciąży (pierwszeństwo obsługi).	Nie da się zrobić jednego stanowiska na którym dałoby się załatwić wszystkie sprawy. Wynika to ze specyfiki oprogramowania dla spraw najczęściej załatwianych przez klientów. Rejestracja pojazdów, meldunki, prawa jazdy czy dowody osobiste – każda z tych spraw rejestrowana jest w oddzielnym systemie informatycznym – niezależnym od Urzędu.
8.	Powinno być jak w Anglii i sprawy powinno się załatwiać telefonicznie lub przez Internet.	W Urzędzie Miejskim w Gliwicach (jeśli przepisy zewnętrzne nie wymagają dostarczenia oryginału dokumentu) każdą sprawę można załatwić przez Internet, na dzień dzisiejszy wymagany jest jedynie podpis elektroniczny. Przez telefon można z całą pewnością uzyskać informację publiczną. W Anglii nie można załatwić wszystkiego przez Internet (np. rejestracji w WRS) a tym bardziej przez telefon (np. dodatków mieszkaniowych)
9.	Zbyt krótkie godziny otwarcia dla klientów zewnętrznych w GN i AB.	Pracownicy Wydziałów AB i GN oprócz pracy w siedzibie Urzędu Miejskiego mają za zadanie prowadzenie wizji w terenie. Aby uniknąć sytuacji, że klient przychodzi do Urzędu i nie

		może zastać pracownika, który zajmuje się jego sprawą, wprowadzone zostały w tych wydziałach godziny przyjęć stron.
10.	Płatność kartą kredytową w kasach.	Jesteśmy na etapie wyłaniania operatora do obsługi kart w kasach. Niestety ostatnie negocjacje zakończyły się unieważnieniem postępowania.
11.	Korespondencja urzędowa po 3 awizo zostaje uznana za doręczoną, nawet jeśli nie dotarła.	Zasada doręczania pism w postępowaniu administracyjnym jest opisana w art. 44 kodeksu postępowania administracyjnego.
12.	Brak Informatora Gliwickiego.	Wszystkie gazety poza Miejskim Serwisem Informacyjnym są dostarczane przez ich wydawców. MSI jest uzupełniane na bieżąco do momentu wyczerpania nakładu.
13.	Ksero jest za drogie.	Punkt ksero nie należy do Urzędu. Wynajmujemy miejsce na taką działalność firmie zewnętrznej i to ona ustala ceny za swoje usługi.