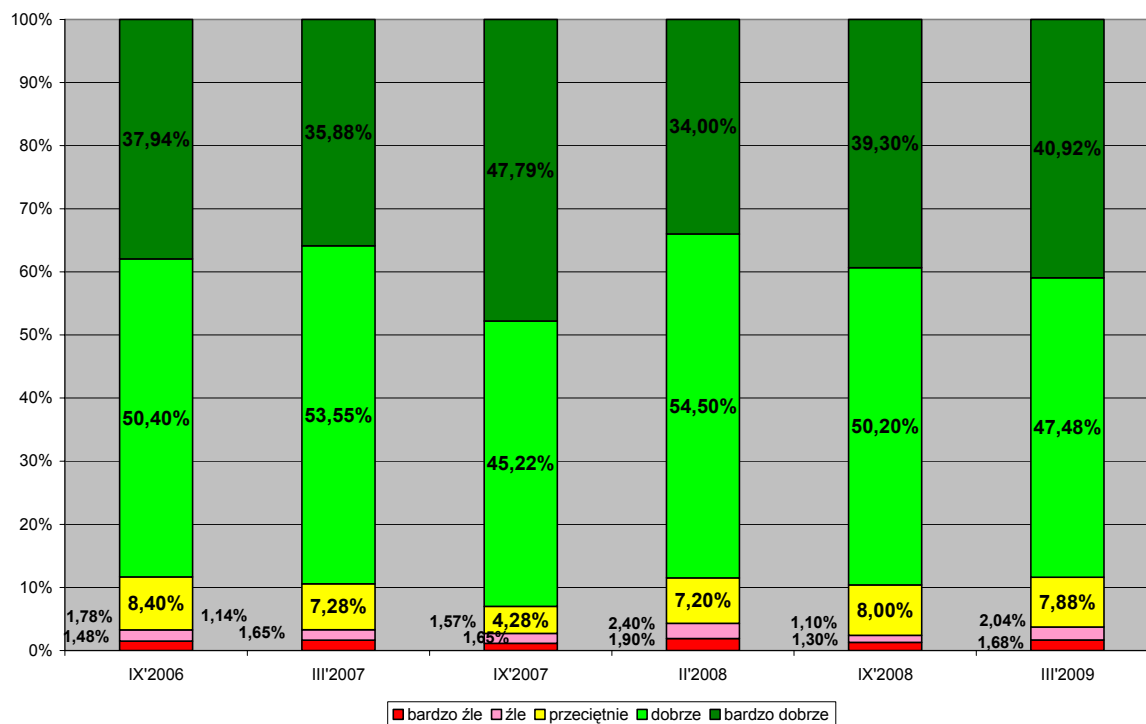
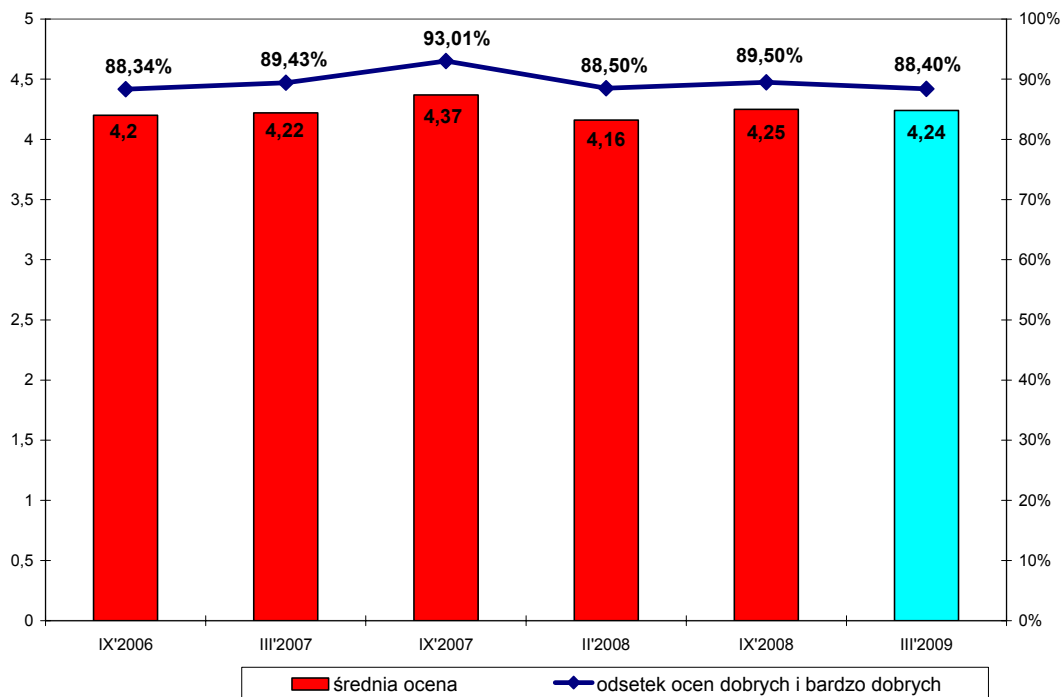


## Wyniki badań ankietowych prowadzonych w Biurze Obsługi Interesantów od 3 do 27 marca 2009 roku

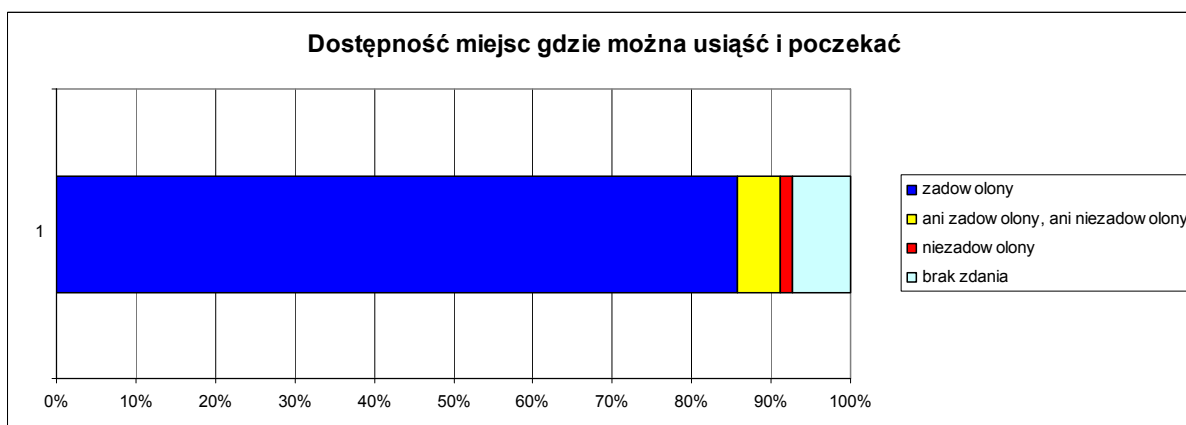
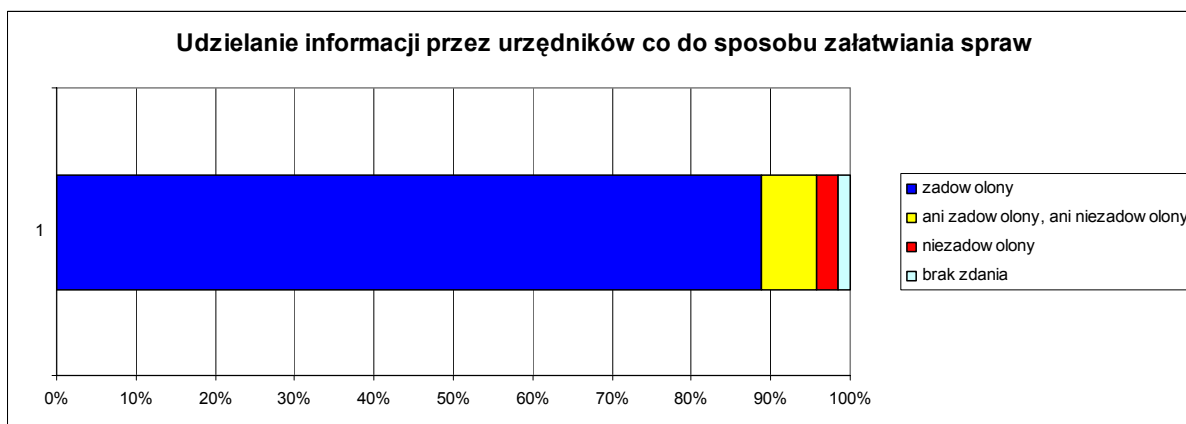
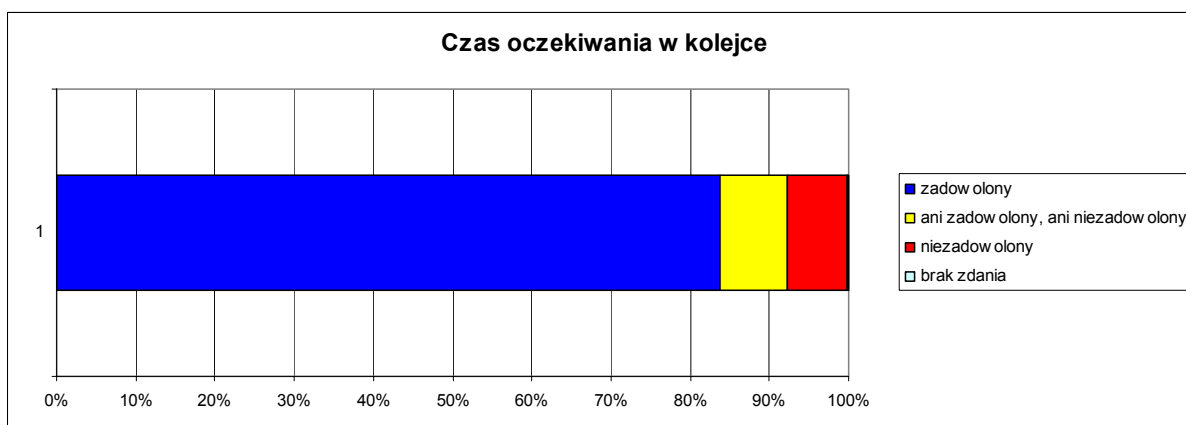
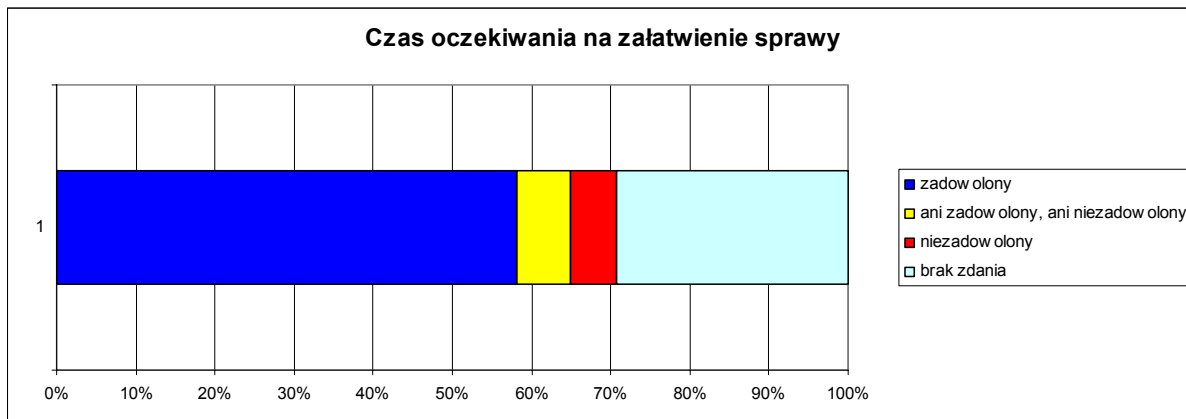
**Liczba wypełnionych ankiet i metoda badania:** 1129 wywiadów ankietowych przeprowadzonych przez praktykantów z klientami Urzędu opuszczającymi budynek po załatwieniu sprawy

### Ocena funkcjonowania Urzędu Miejskiego w Gliwicach w kolejnych badaniach

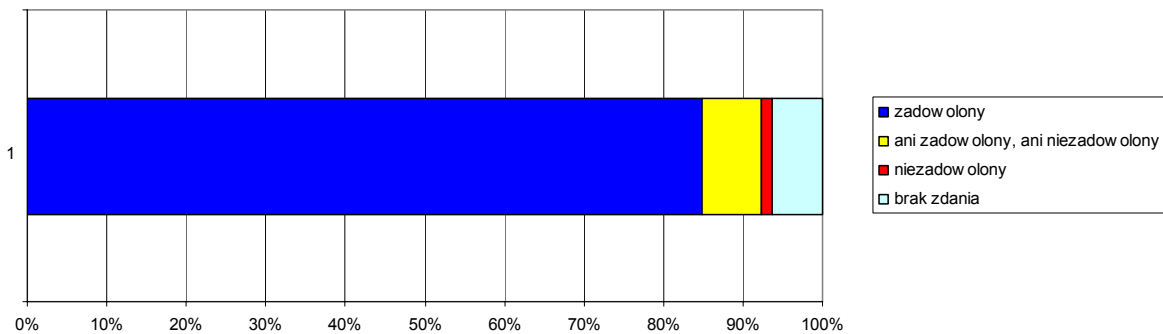
Rysunek 1: Średnia ocen z 5 kolejnych badań



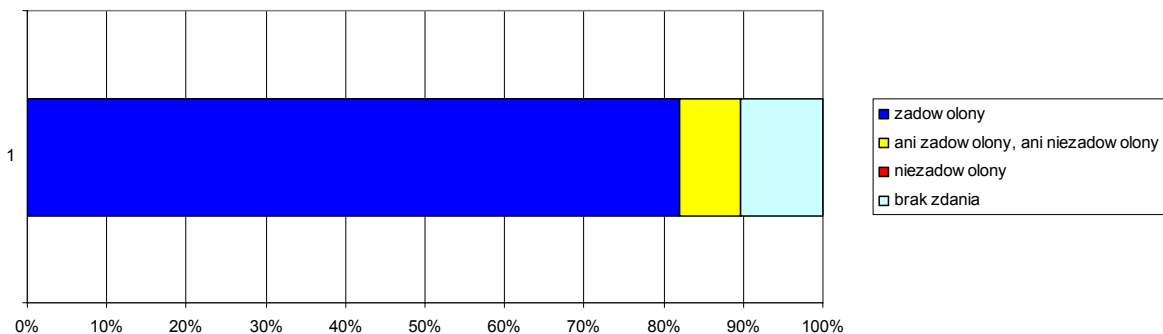
## Ocena poszczególnych elementów funkcjonowania Urzędu:



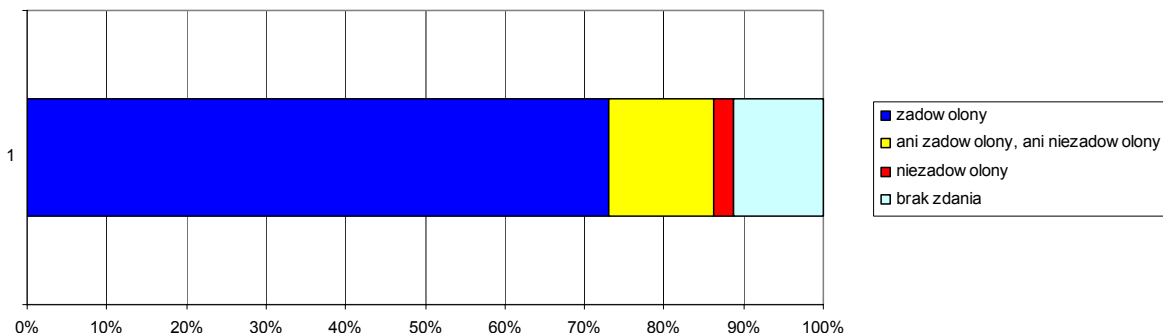
### Zapewnienie dyskrecji/poufności podczas obsługi klienta



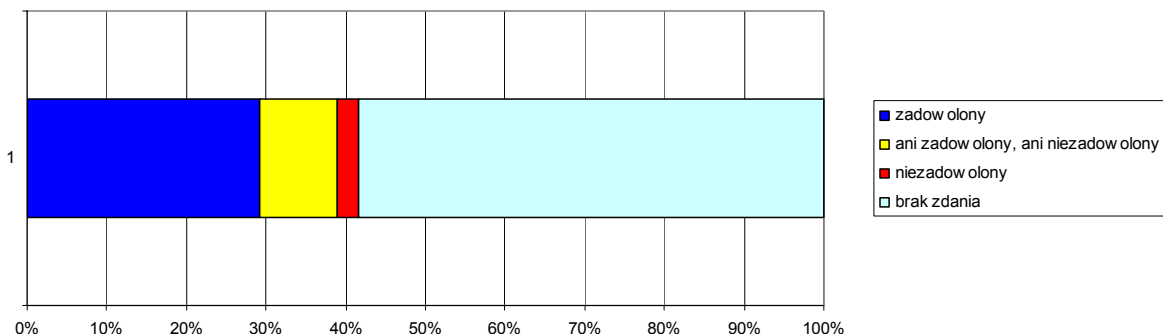
### Dostępność formularzy



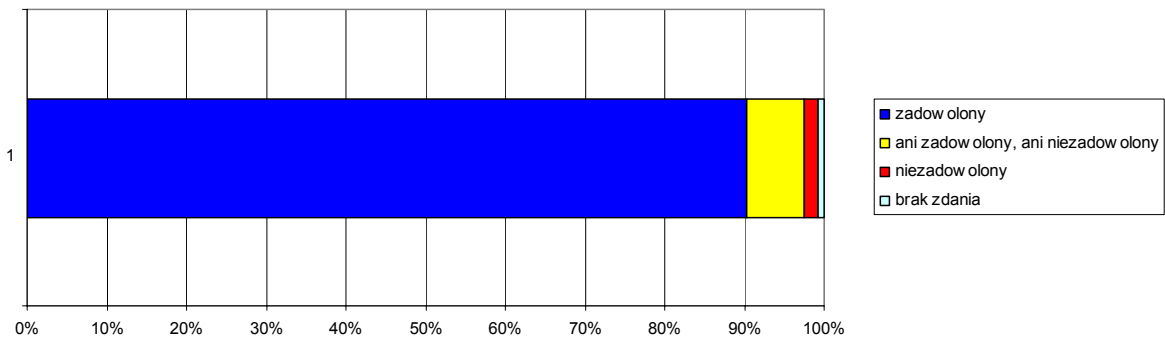
### Łatwość wypełniania formularzy



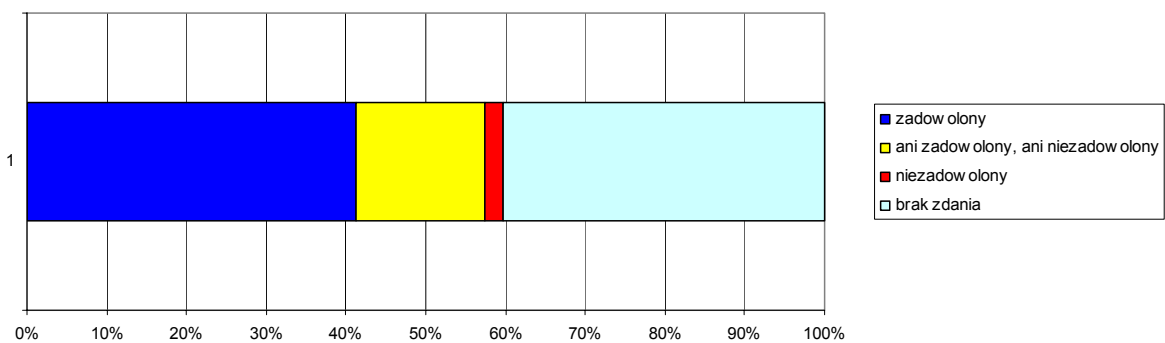
### Możliwość kontaktu z przełożonym urzędnikiem załatwiającego sprawę



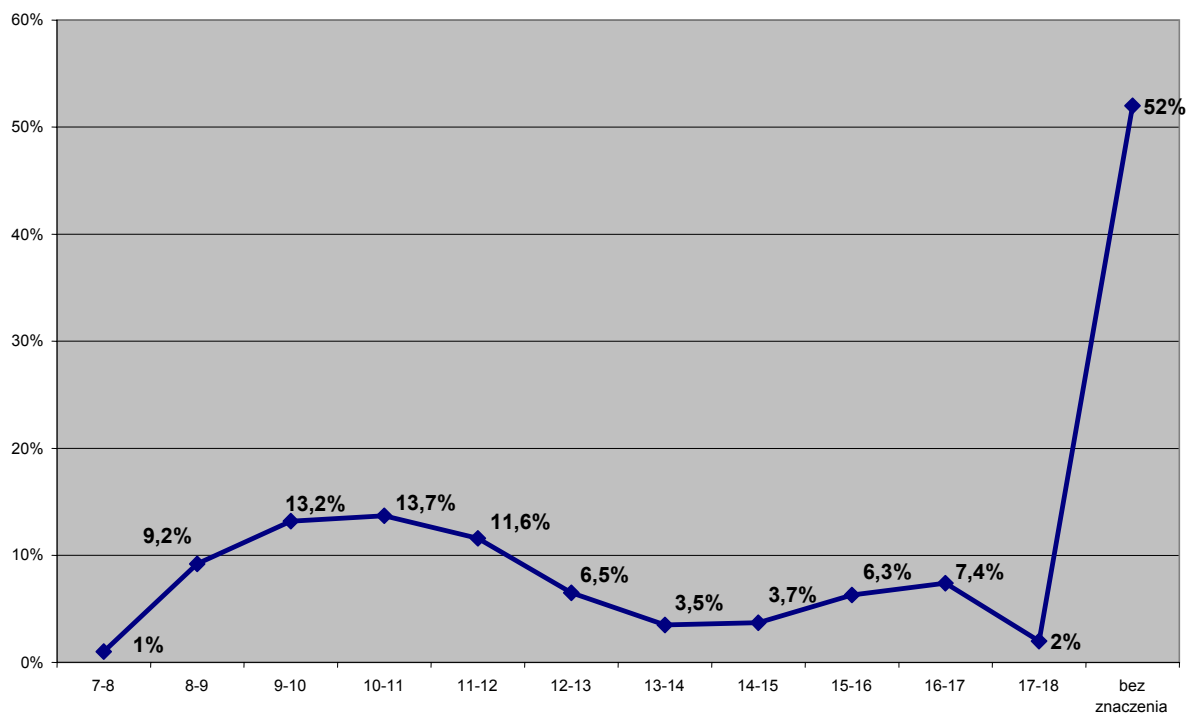
### Sposób oznakowania pomieszczeń i czytelność tablic informacyjnych w urzędzie



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



## Badanie preferencji godzin odwiedzania Urzędu Miejskiego



## Państwa uwagi i oczekiwania

Lp.	Oczekiwania	Wyjaśnienie
	Zbyt duża ilość opłat za formularze	Za druki formularzy nie pobiera się opłat. Opłaty są wyłącznie za złożenie formularzy – ich wysokość regulują przepisy prawa (ustawy, rozporządzenia) a nie Prezydent Miasta
	Przedłużenie dzierżawy- złożone pod koniec sierpnia i do dzisiaj nie ma	Sprawę załatwia Wydział Gospodarki Nieruchomościami i należy zwrócić się bezpośrednio do Wydziału
	Pieniądze z UE przeznaczone na inne cele, np. kanalizacja w Ostropie nie będzie już robiona	Nie ma możliwości zmiany celu wykorzystania środków przyznanych przez UE. Szczegóły dotyczące kanalizacji w Ostropie należy uzgodnić w PWiK Sp. z o.o.
	Ciężko dostać się do Pana Prezydenta	Prezydent Miasta i Zastępcy Prezydenta przyjmują mieszkańców w każdy wtorek od godziny 15 do 17. Ze względu na podział kompetencji i odpowiedzialność za powierzone zadania oraz bezpośredni nadzór nad powierzonymi sprawami i pracownikami realizowany przez naczelników wydziałów w pierwszej kolejności klienci kierowani są do naczelników wydziałów i dyrektorów jednostek.
	Więcej pomieszczeń	Urząd przeznaczył pomieszczenie po kinie AMOK na pokoje biurowe, ale więcej miejsca nie jest w stanie uzyskać w obecnej siedzibie.
	Za mało wind, utrudniony dostęp do 4 piętra	Obecnie są trzy windy w budynku. Nie jest planowane zwiększenie ich liczby ze względu na brak szybu windowego oraz związanych z tym wysokich kosztów.
	Windy często są nie czynne	Windy użytkowane w budynku Urzędu są już mocno wyeksploatowane, stąd często występują awarie, są one usuwane najszybciej jak to możliwe.

	blisko fotograf najlepiej na miejscu	Fotograf jest dość blisko – ok. 100 metrów od wejścia do Urzędu na ulicy Zwycięstwa.
	Decyzja podatkowa powinna być wysłana pocztą, żeby każdy mógł ją odebrać w dogodnym dla siebie czasie	Decyzje roznoszą wyznaczeni pracownicy UM. W przypadku nieobecności decyzję można odebrać w budynku UM. Decyzja nieodebrana wysyłana jest pocztą.
	osobne miejsca na wypełnienie formularzy, by inni nie zaglądali	W celu możliwości wypełniania formularzy postawiliśmy stoliki w holu głównym.
	Brak agencji pocztowej	Poczta Główna jest w odległości ok. 500 metrów od Urzędu.
	Brak szatni	90% klientów załatwia sprawy w Urzędzie w czasie krótszym niż 20 minut. Z drugiej strony nie ma miejsca na organizację szatni dla klientów.
	automat z jedzeniem / kawą	W budynku Urzędu działa bufet.
	Uruchomienie fontanny	Fontanna jest nadzorowana przez Miejski Zakład Usług Komunalnych – jej uruchamianie uzależnione jest od warunków atmosferycznych. Uruchamiana jest najszybciej jak to możliwe.
	Jedno stanowisko z formularzami skarbowymi	Stanowisko z formularzami skarbowymi otwierane jest zawsze przez Pierwszy Urząd Skarbowy w Gliwicach w kwietniu każdego roku.
	Szybkość wykonywania czynności W wydziale Architektury i Budownictwa jest 65 dni na wydanie pozwolenia na budowę, a uwagi są udzielane pod koniec terminu!	Wynika to z kolejności załatwiania spraw.
	Jedno okienko do spraw geodezji	W Biurze Obsługi Interesanta znajduje się jedno stanowisko do spraw geodezji, wydawane tam są tylko druki i formularze.
	w toaletach powinien być hak na kurtki i torby	Haki na torby i kurtki są montowane w toaletach, jednakże systematycznie są kradzione
	Drugie drzwi wyjściowe	W Urzędzie są trzy wyjścia: od ulicy Zwycięstwa, od ulicy Wyszyńskiego oraz z tyłu od skweru Doncaster.
	Informacja o użytkowaniu wieczystym powinna przychodzić do domu	Obowiązek informowania o użytkowaniu wieczystym uzależniony jest od trybu postępowania. Kwestię tę reguluje m.in. ustawa o gospodarce nieruchomościami.
	dlaczego można zarejestrować firmę przez internet a dlaczego nie można dokonać zmiany wpisu do ewidencji za pośrednictwem internetu?	W związku z wejściem w życie nowych przepisów wniosek elektroniczny o wpis do ewidencji działalności gospodarczej jest w trakcie przygotowywania. Do czasu umieszczenia powyższego wniosku, zarejestrowanie działalności gospodarczej jest możliwe tylko po złożeniu wniosku w wersji papierowej. Nowy wniosek elektroniczny będzie uwzględniał wprowadzanie zmian w ewidencji.
	Zbyt duże kolejki do kasy - należy wprowadzić system numerkowy	80% klientów załatwia opłatę w kasie w ciągu 20 minut. Nie wydaje się sensowne wprowadzanie systemu kolejkowego – szczególnie, że tak długie kolejki w kasach są tylko przez jeden miesiąc w roku.
	Zwiększyć dyskreję w informacji. Wyodrębnić pokój w którym znajduje się informacja.	Informacja musi znajdować się w takim miejscu żeby można było do niej łatwo trafić z wejścia głównego. Zdecydowana większość klientów korzysta z informacji w celu pobrania druków.

	Większy dostęp do wody i toalet	Na każdym piętrze jest otwarta przynajmniej jedna toaleta dla klientów, a na parterze dwie.
	niejasna zasady ustawiania się w kolejce do rejestracji pojazdów	W Wydziale Komunikacji do stanowisk rejestracji jest tylko jedna kolejka do wszystkich stanowisk.
	w kasach 8 okienek z tego 3 czynne	Wbrew pozorom, te okienka obok kas to nie stanowiska kasowe, ale pomieszczenia w których pracują pracownicy.
	Zwiększenie liczby kas	W okresie wpłacania podatków w kasach Urzędu otwiera się więcej kas niż jest czynnych w pozostałym okresie. W ulotkach informacyjnych zamieszczona jest informacja o możliwości dokonywania wpłat podatku w kasach Banku Śląskiego bez dodatkowych opłat.
	Czasowy parking dla inwalidów	Dla inwalidów są przeznaczone cztery miejsca parkingowe – dwa od ulicy Wyszyńskiego i dwa od strony Kłodnicy.
	Parking dla klientów.	Brak parkingu jest problemem całego centrum Gliwic, stąd plany wprowadzenia strefy płatnego parkowania. Dla klientów przewidziano 15 stanowisk parkingowych wzdłuż urzędu od strony ulicy Wyszyńskiego.
	Kasy na dole	Na parterze są umieszczone dwie kasy. Na dzień dzisiejszy nie ma możliwości przeniesienia pozostałych kas z IV piętra na parter z powodu braku miejsca i kosztów inwestycji (hol na IV piętrze został pod koniec lat 90-tych przygotowany specjalnie do obsługi kasowej).
	Wszystko powinno się załatwiać przez internet	<p>Wniosek w większości spraw 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>Cześć spraw można załatwić bez posiadania podpisu elektronicznego poprzez system SEKAP. Więcej o systemie na stronie internetowej <a href="http://www.sekap.pl">www.sekap.pl</a></p> <p>Ułatwienie dostępu do elektronicznej komunikacji z Urzędem jest uzależnione od zmiany przepisów prawa w zakresie podpisu elektronicznego. Obecnie koszt podpisu kwalifikowanego stanowi istotną barierę dla klientów niekomercyjnych.</p>
	Przerejestrowanie auta wymaga przyniesienia tablic rejestracyjnych mimo że nie zmieniają się numery - urzędnik powinien wyjść na zewnątrz	Przepisy o rejestracji pojazdu nakazują właścicielowi pojazdu przedłożenie tablic rejestracyjnych do ich legalizacji przez pracownika organu rejestrującego. Niemożliwe jest aby pracownik wychodził na zewnątrz urzędu, ponieważ związane byłoby to z pozostawieniem stanowiska pracy bez nadzoru co jest sprzeczne z wytycznymi MSWiA.
	Wymiana dowodu rejestracyjnego kosztuje zbyt drogo	Wysokość opłat ma charakter powszechnie obowiązujący, regulowana jest przepisami ustawy o opłacie skarbowej. Prezydent Miasta nie ma wpływu na ich wysokość.