

BENCHMARKING

NARZĘDZIE EFEKTYWNEJ KONTROLI ZARZĄDCZEJ

W URZĘDACH MIAST NA PRAWACH POWIATU,

URZĘDACH GMIN I STAROSTWACH POWIATOWYCH

Badanie Opinii Klientów Urzędu Miejskiego w Gliwicach<sup>o</sup>

+ - „I8fi

Zlecniodawca:



Śląski Związek  
Gmin i Powiatów

Projekt i wykonanie:

**BIOSTAT**  
[www.biostat.com.pl](http://www.biostat.com.pl)

Katowice 2013

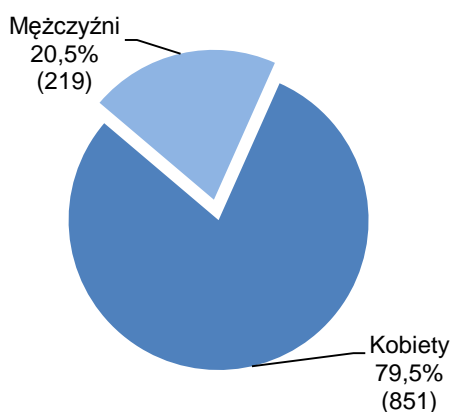


## Opis wyników badania

### 1. Ogólna charakterystyka klientów Urzędu Miejskiego w Gliwicach

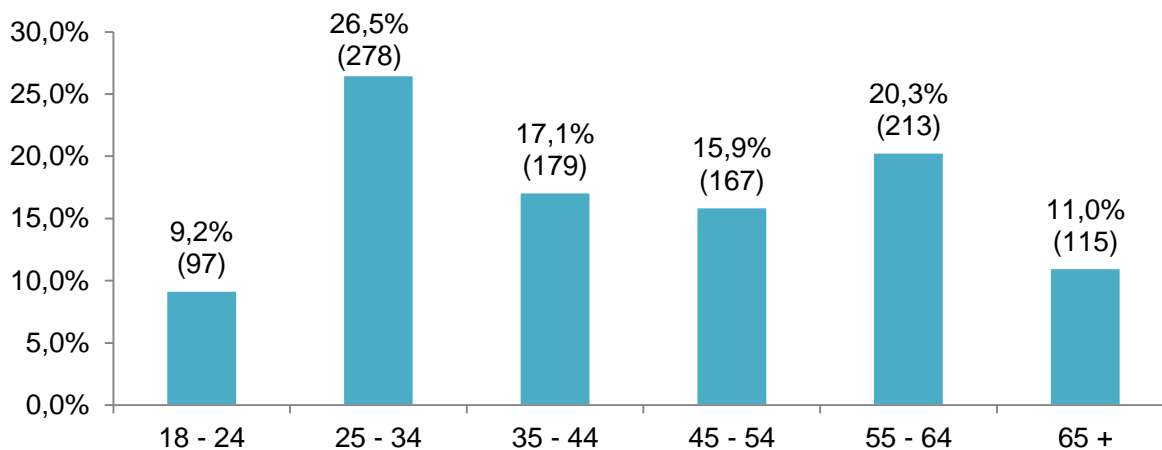
W badaniu udział wzięło łącznie 1070 klientów Urzędu Miejskiego w Gliwicach. Respondentami w większości były kobiety, które stanowiły 79,5% ogółu badanych. Dane o płci klientów Urzędu przedstawiono na rysunku nr 1.

**Rysunek 1. Płeć badanych klientów UM w Gliwicach**



Średnia wieku badanych klientów Urzędu wyniosła 44 lata. Najczęściej Urząd odwiedzały osoby z grupy od 25 do 34 roku życia, stanowiące 26,5% badanych, którzy określili swój wiek. W pierwszej grupie wiekowej (18-24 lata), liczącej 97 osób, znalazło się 15 respondentów w wieku 18 lat. Byli to najmłodsi z badanych klientów Urzędu. Z kolei najstarszy badany klient Urzędu Miejskiego w Gliwicach miał 91 lat. Spośród wszystkich badanych 21 odmówiło podania swojego wieku. Dane ilustruje rysunek nr 2.

**Rysunek 2. Wiek badanych klientów UM w Gliwicach\***

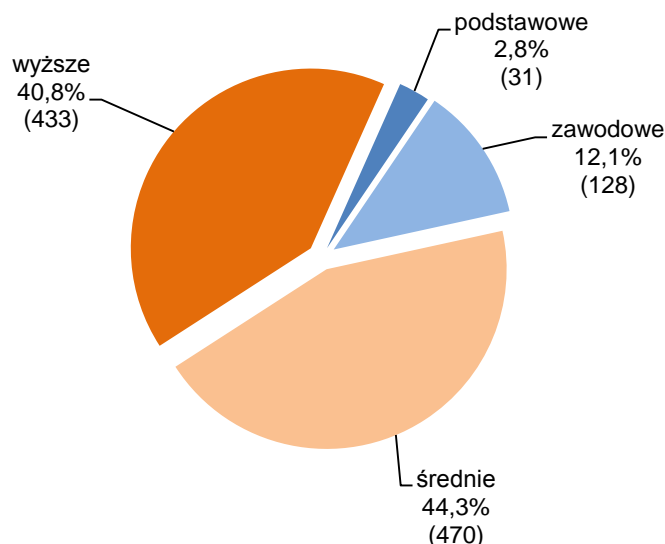


\*21 respondentów odmówiło podania swojego wieku. Nie zostali oni ujęci w obliczeniach i na wykresie.



Spośród 1062 badanych klientów Urzędu Miejskiego w Gliwicach, którzy określili poziom swojego wykształcenia, najliczniejszą grupę, liczącą 44,3%, stanowiły osoby z wykształceniem średnim. Wykształcenie wyższe zadeklarowało 40,8% ankietyowanych. Osoby posiadające wykształcenie zawodowe lub podstawowe stanowiły odpowiednio 12,1% i 2,8%. W całej badanej grupie 8 osób odmówiło podania poziomu swojego wykształcenia. Omawiane dane przedstawia rysunek nr 3.

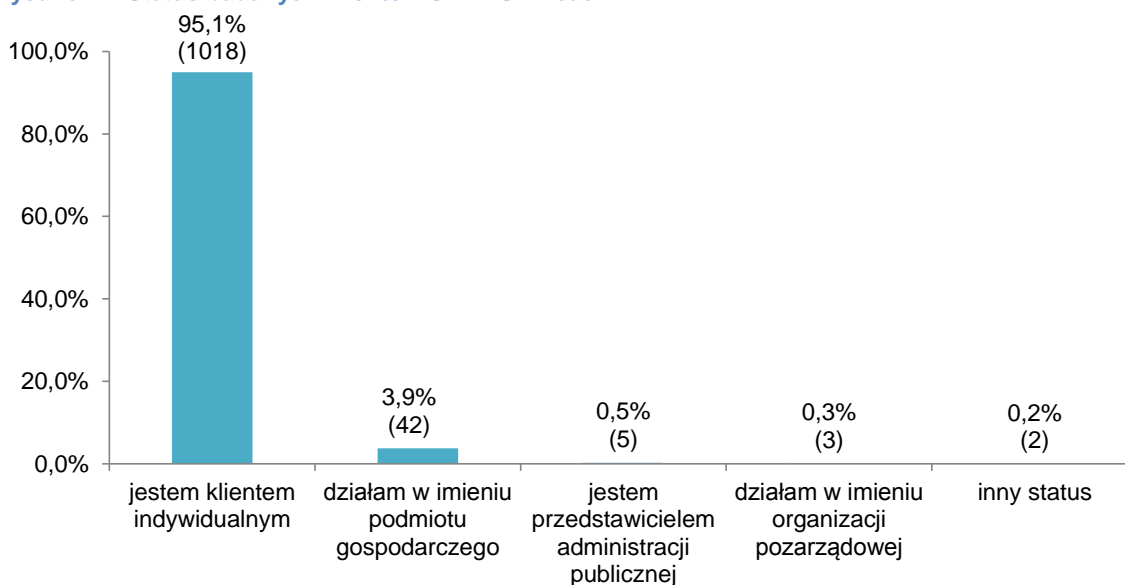
**Rysunek 3. Wykształcenie klientów UM w Gliwicach\***



\*8 respondentów odmówiło podania swojego wykształcenia. Nie zostali oni ujęci w obliczeniach i na wykresie.

Niemal wszyscy badani (95,1%) to klienci indywidualni. Status klienta występującego w imieniu podmiotu gospodarczego zadeklarowało 42 ankietyowanych, co stanowi 3,9% ogółu próby. W imieniu jednostki administracji publicznej oraz organizacji pozarządowej w Urzędzie sprawę załatwiali odpowiednio 5 i 3 respondenci. Dane dotyczące statusu osób będących klientami Urzędu Miejskiego w Gliwicach przedstawia rysunek nr 4.

**Rysunek 4. Status badanych klientów UM w Gliwicach\***



\*Respondenci mieli możliwość udzielania kilku odpowiedzi

W badaniu realizowanym w 2012 r. udział wzięło łącznie 1068 klientów Urzędu Miejskiego w Gliwicach. Respondentami w większości były kobiety, które stanowiły blisko 70% ogółu badanych.

Średnia wieku badanych w 2012 r. klientów Urzędu wyniosła 44 lata. Najczęściej Urząd odwiedzały osoby z grupy od 25 do 34 roku życia, stanowiące 28,2% badanych, którzy określili swój wiek. W pierwszej grupie wiekowej (18-24 lata), liczącej 78 osób, znalazło się 8 respondentów w wieku 18 lat. Byli to najmłodszy z badanych klientów Urzędu. Z kolei najstarszy badany klient Urzędu Miejskiego w Gliwicach miał 86 lat.

Spośród 1044 badanych w 2012 r. klientów Urzędu Miejskiego w Gliwicach, którzy określili poziom swojego wykształcenia, najliczniejszą grupę, liczącą blisko 55%, stanowiły osoby z wykształceniem średnim. Wykształcenie wyższe zadeklarowało 26,5% ankietowanych. Osoby posiadające wykształcenie zawodowe lub podstawowe stanowiły odpowiednio 17,4% i 1,6%.

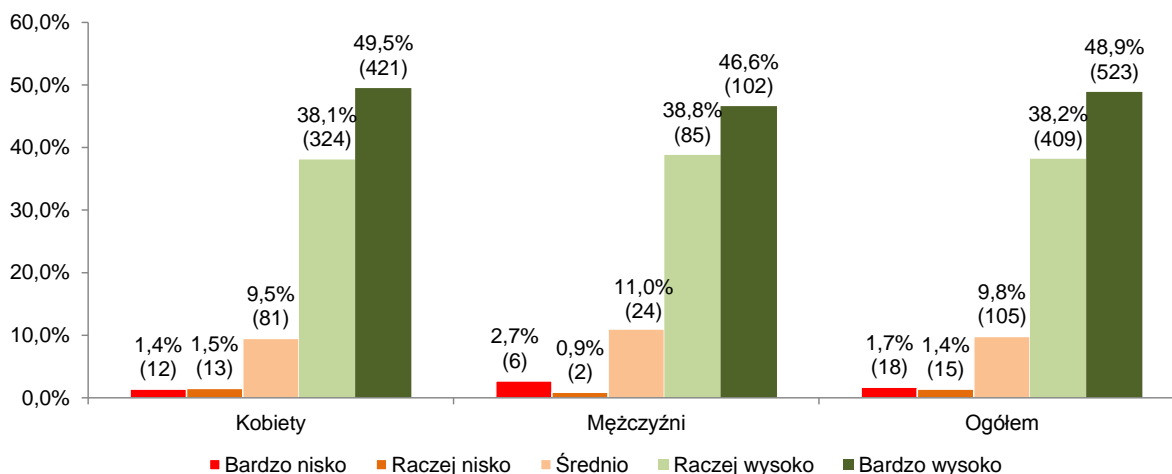
Niemal wszyscy badani w 2012 r. klienci Urzędu byli klientami indywidualnymi (89,2%) - w tym trzech wskazało równocześnie na działanie w imieniu podmiotu gospodarczego, jeden badany działał także w imieniu organizacji pozarządowej i równocześnie administracji publicznej, pojedyncze osoby wskazały także działalność w imieniu administracji publicznej oraz organizacji pozarządowej. Jedna osoba dodatkowo określiła się jako przedstawiciel wspólnoty mieszkaniowej. Status klienta występującego w imieniu podmiotu gospodarczego zadeklarowało 101 ankietowanych, co stanowiło 9,5% ogółu próby. W imieniu organizacji pozarządowej oraz jednostki administracji publicznej w Urzędzie sprawy załatwiała po około 1% respondentów.



## 2. Opinia o organizacji pracy w Urzędzie

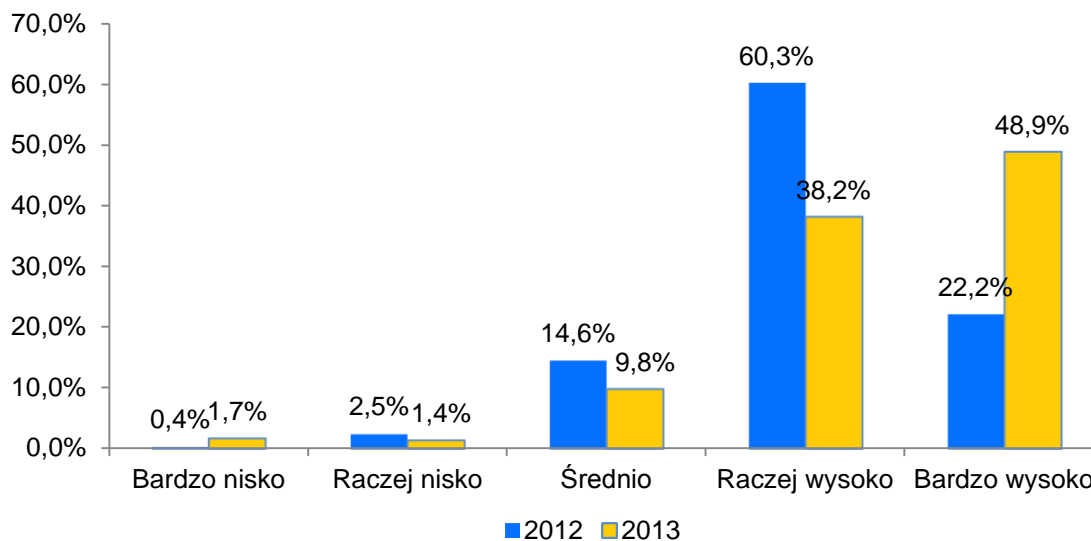
Pierwszy z analizowanych problemów badawczych dotyczył ogólnej oceny poziomu świadczenia usług przez Urząd Miejski. Respondenci dokonywali oceny na pięciostopniowej skali, gdzie 1 oznaczało ocenę bardzo niską, a 5 bardzo wysoką. Średnia ocena ogólnego poziomu świadczenia usług przez Urząd Miejski w Gliwicach wyniosła 4,31. Ze szczegółowego rozkładu odpowiedzi wynika, że 87,1% ankietowanych oceniło poziom świadczenia usług przez Urząd Miejski w Gliwicach wysoko, w tym 48,9% bardzo wysoko. Natomiast blisko 10% badanych (105 osób) wydało ocenę średnią, a nieco ponad 3% oceniło poziom świadczenia usług nisko lub bardzo nisko. Omawiane dane ilustruje rysunek nr 5.

**Rysunek 5. Ocena ogólnego poziomu świadczenia usług przez UM w Gliwicach wg płci respondentów**



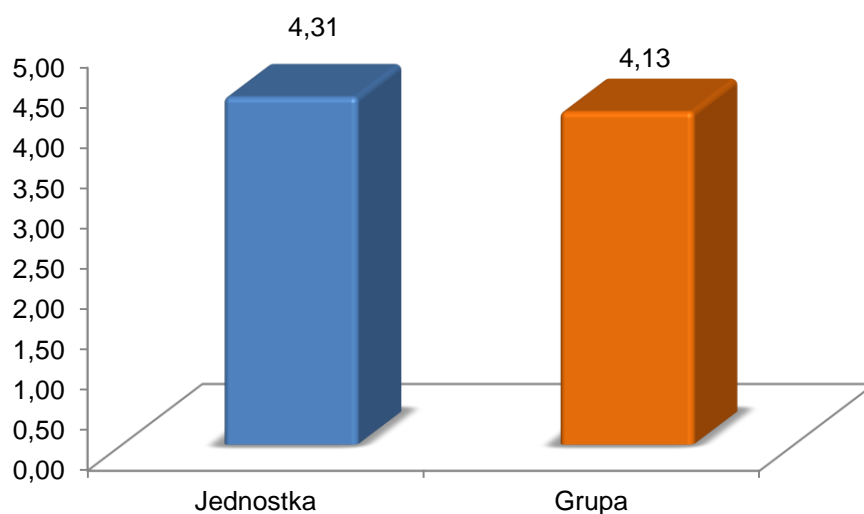
Jak pokazały wyniki badania, obecnie respondenci nieco wyżej oceniają pracę Urzędu Miejskiego w Gliwicach w porównaniu z rokiem ubiegłym. Zauważyć można, że częściej przyznawane są oceny najwyższe (wzrost o 26,7%) w stosunku do roku ubiegłego, a rzadziej oceny „raczej wysokie” (spadek o 22,1%). Dane ilustruje rysunek nr 6.

**Rysunek 6. Zmiana w ocenie ogólnego poziomu świadczenia usług przez UM w Gliwicach**



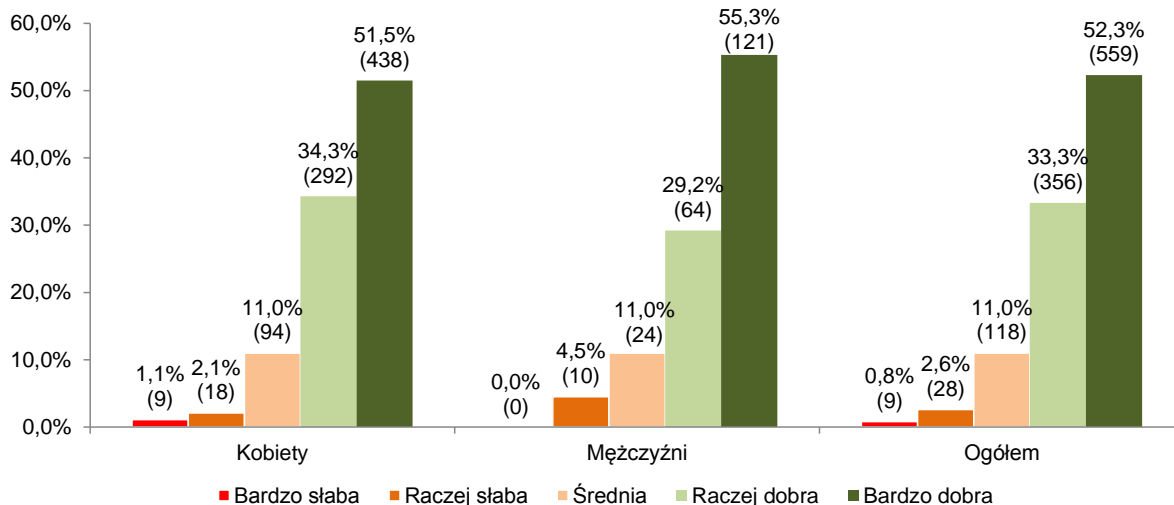
Następnie porównano średnią ocenę ogólnego poziomu świadczonych usług przez Urząd Miejski w Gliwicach z wynikami uzyskanymi przez pozostałe urzędy. Średnia ocena dla UM w Gliwicach uplasowała się na wyższym poziomie (o 0,18 pkt). Dane przedstawiono na rysunku nr 7.

**Rysunek 7. Benchmarking: Średnia ocena ogólnego poziomu świadczenia usług**



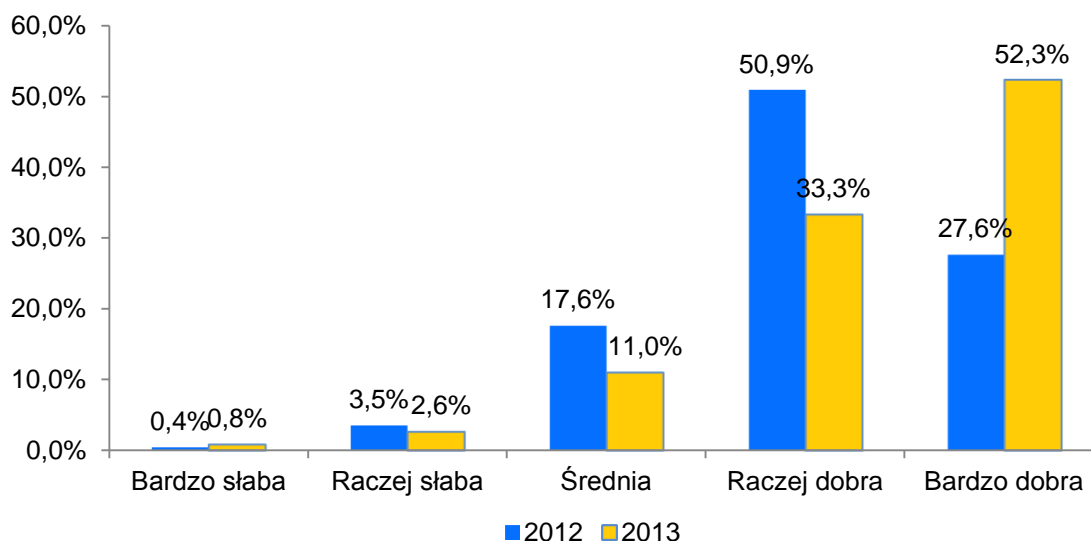
W dalszej kolejności poproszono, aby każdy z respondentów ocenił czytelność informacji o zasadach załatwiania spraw w Urzędzie. Cechę oceniano przypisując punkty z zakresu od 1 (ocena najniższa) do 5 (ocena najwyższa). Podobnie jak w pytaniu poprzednim, zdecydowana większość badanych (85,6%) wystawiła pozytywną ocenę czytelności informacji o zasadach załatwiania spraw w Urzędzie (w tym 52,3% badanych oceniło ją bardzo dobrze). Średnią ocenę przypisało 11,0% ankietowanych, zaś jedynie 3,4% uważa, że jest ona raczej niska i bardzo niska. Średnia ocen została sklasyfikowana na poziomie 4,33. Ocenę czytelności informacji o zasadach załatwiania spraw w Urzędzie wg płci respondentów przedstawiono na rysunku nr 8.

**Rysunek 8. Ocena czytelności informacji o zasadach załatwiania spraw w UM w Gliwicach wg płci**



Porównując otrzymane wyniki do danych z 2012 roku, można zauważyć, że respondenci wyżej oceniają czytelność informacji o zasadach załatwiania spraw w Urzędzie Miejskim w Gliwicach. Obecnie rzadziej w stosunku do roku ubiegłego przyznawane są oceny „raczej wysokie” (spadek o 17,6%), częściej natomiast oceny najwyższe (wzrost o 24,7%). Dane ilustruje rysunek nr 9.

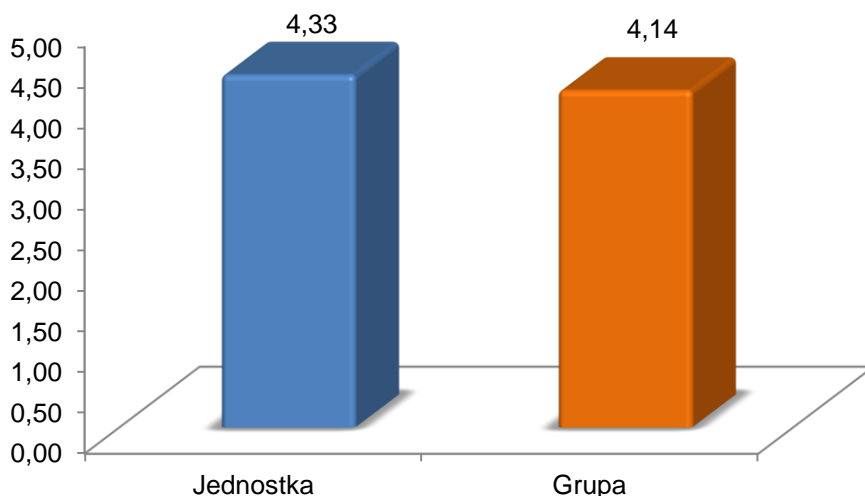
**Rysunek 9. Zmiana w ocenie czytelności informacji o zasadach załatwiania spraw w UM w Gliwicach**



Następnie porównano średnią ocenę czytelności informacji o zasadach załatwiania spraw w Urzędzie Miejskim w Gliwicach z wynikami uzyskanymi przez grupę porównawczą. Można zauważyć, że średnia ocena analizowanego aspektu w Urzędzie Miejskim w Gliwicach była o 0,19 pkt wyższa w porównaniu do średniej z grupy porównawczej. Dane przedstawiono na rysunku nr 10.



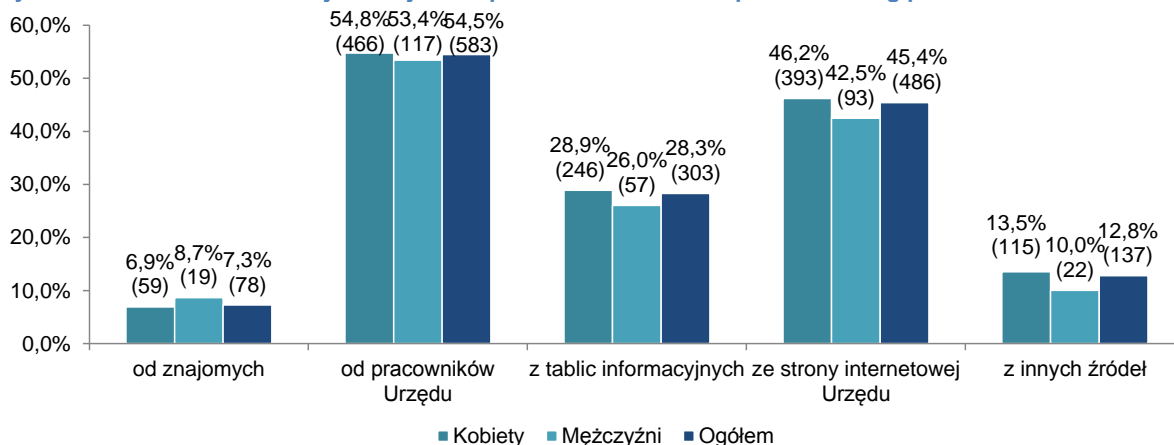
**Rysunek 10. Benchmarking: Średnia ocena czytelności informacji o zasadach załatwiania spraw w UM**



Poza dokonaniem oceny, respondenci mieli także możliwość wyrażenia dodatkowych uwag. Z takiej ewentualności skorzystało jedynie 2 respondentów, którzy zwrócili uwagę na kwestię niewystarczającego informowania klientów (m.in. w kwestii godzin urzędowania Urzędu).

Głównymi źródłami informacji dla klientów o tym, gdzie i w jaki sposób można załatwić w Urzędzie daną sprawę okazali się być pracownicy Urzędu (54,5%) oraz strona internetowa Urzędu (45,4%). Ponadto 28,3% ogółu respondentów wiedzę czerpie z tablic informacyjnych, a 7,3% od znajomych. 137 badanych korzysta z innych źródeł informacji, wśród których najczęściej wymieniano następujące: samodzielne poszukiwanie informacji (38 wskazań), prasa (35 wskazań), rodzina (29 wskazań), telefon (20 wskazań), ulotki, listy (po 4 wskazania), inne strony internetowe (3 wskazania), radio (2 wskazania). Omawiane dane przedstawia rysunek nr 11.

**Rysunek 11. Źródła informacji o miejscu i sposobie załatwiania spraw w UM wg płci\***

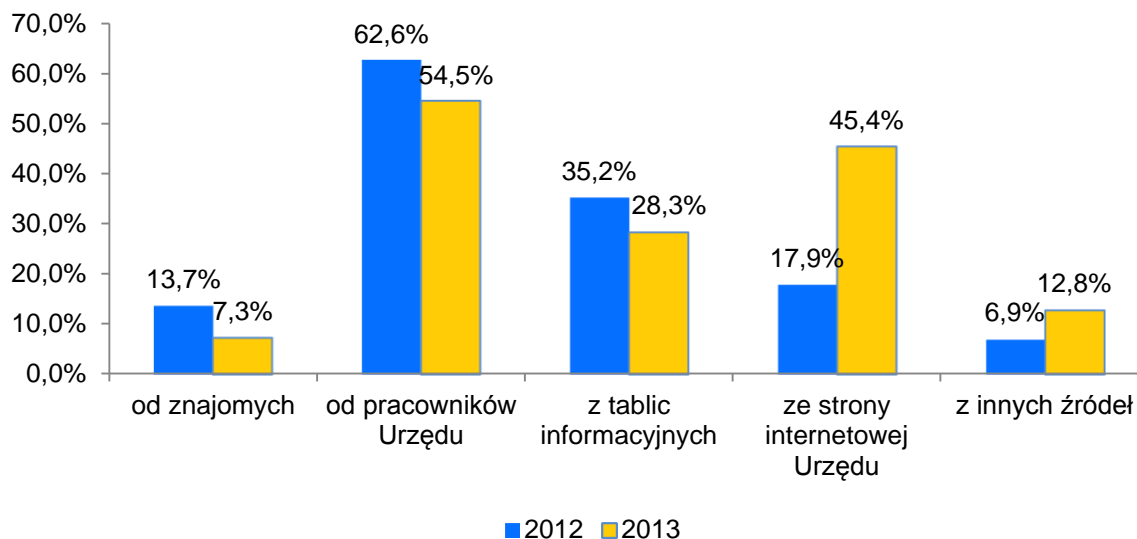


\*Respondenci mieli możliwość udzielania kilku odpowiedzi



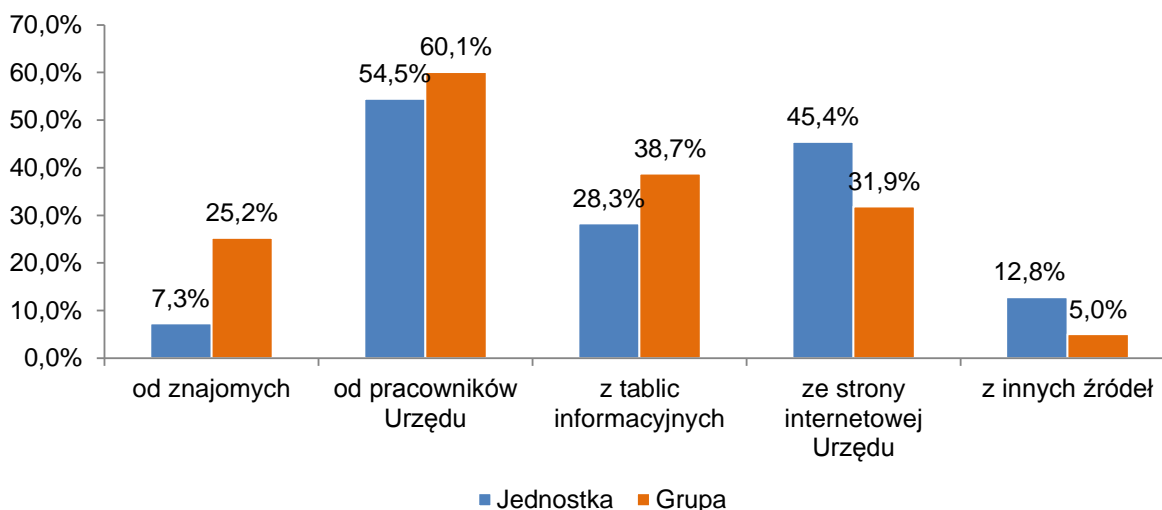
W porównaniu do danych z ubiegłego roku zauważyć można, iż w 2013 r. zdecydowanie większy odsetek respondentów uzyskiwał informacje ze strony internetowej Urzędu (wzrost o 27,5%). Dane ilustruje rysunek nr 12.

**Rysunek 12. Zmiana w zakresie źródeł informacji o miejscu i sposobie załatwiania spraw w UM**



Analizując wyniki badania z Urzędu Miejskiego w Gliwicach na tle pozostałych urzędów można zauważyć, że odsetek osób, które wiedzą o tym jak załatwić daną sprawę w Urzędzie czerpią ze strony internetowej Urzędu jest znacznie wyższy niż średnie wyniki z pozostałych jednostek. Dane ilustruje rysunek nr 13.

**Rysunek 13. Benchmarking: Źródła informacji o miejscu i sposobie załatwiania spraw w UM**



W dalszej części wywiadu, ankietowani oceniali poszczególne elementy jakości obsługi interesantów. Oceny ponownie dokonywano w skali od 1 (ocena najniższa) do 5 (ocena najwyższa). Średnie ocen uzyskane dla poniższych elementów wskazują, że respondenci ogólnie dobrze (wartości powyżej oceny 4,1) postrzegają jakość obsługi interesantów.

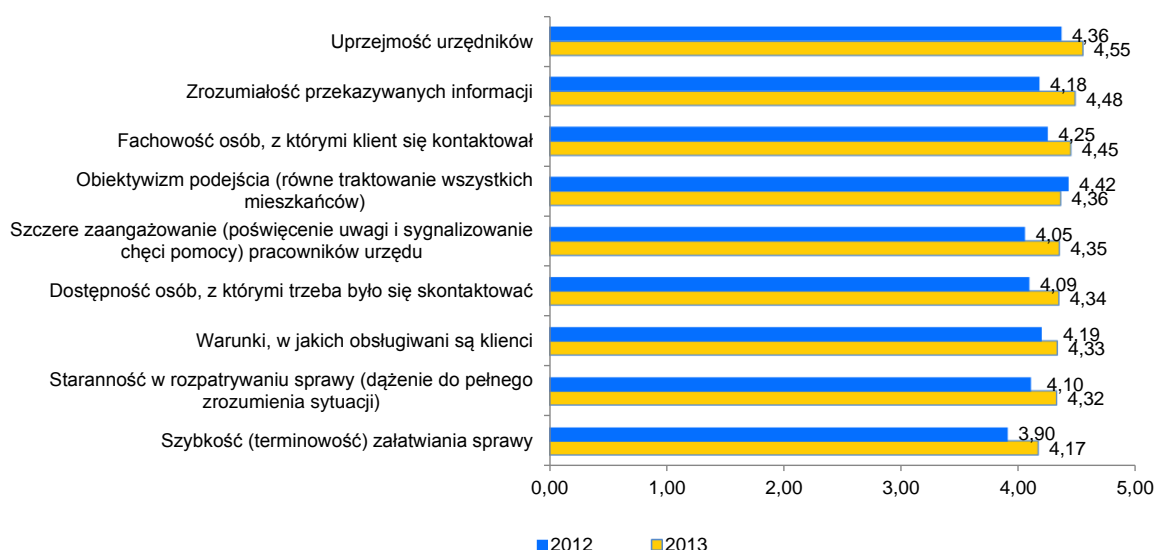


Najwyższe średnie uzyskały uprzejmość urzędników (4,55), zrozumiałość przekazywanych informacji (4,48) oraz fachowość osób, z którymi klient się kontaktował (4,45). Nieco niższe wyniki uzyskały obiektywizm podejścia (4,36), szczerze zaangażowanie (4,35), dostępność osób kontaktowych (4,34), warunki obsługi klienta (4,33), oraz staranność w rozpatrywaniu sprawy (4,32). Najniżej została oceniona szybkość, czyli terminowość załatwiania spraw.

W większości analizowanych obszarów średnie oceny w porównaniu do wyników z poprzedniego roku są wyższe. Największy wzrost (o 0,31 pkt) odnotowano w przypadku oceny zrozumiałości przekazywanych informacji. Niżej oceniono natomiast jedynie obiektywizm podejścia (spadek o 0,07 pkt.).

Dane dotyczące oceny poszczególnych elementów jakości obsługi interesantów w 2012 i 2013 roku zostały przedstawione na rysunku nr 14.

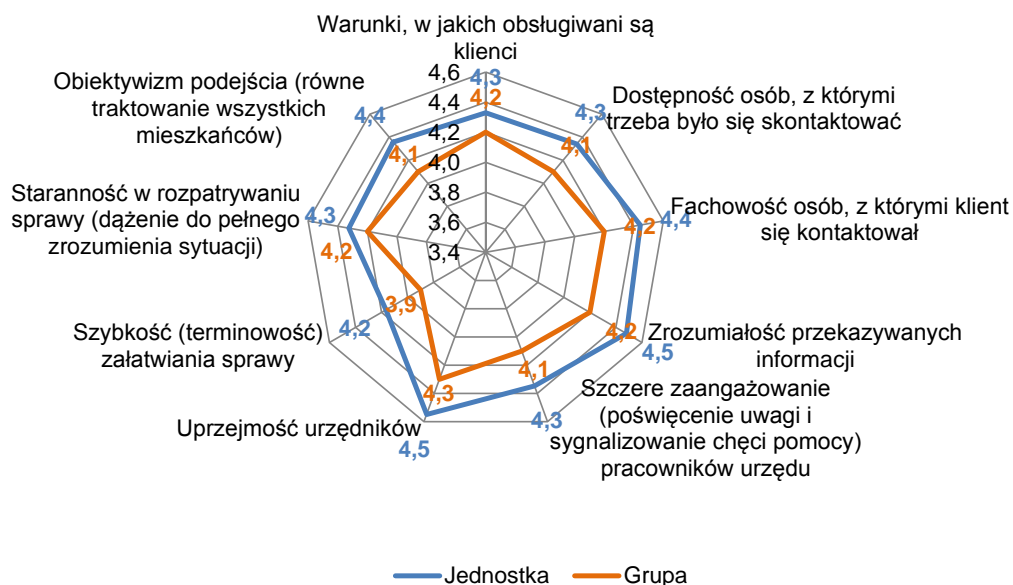
**Rysunek 14. Ocena poszczególnych elementów jakości obsługi interesantów oraz zmiana w okresie 2012-2013**



Średnia ocen przyznanych przez klientów Urzędu Miejskiego w Gliwicach, w odniesieniu do wszystkich elementów jakości obsługi interesantów, kształtowała się na wyższym poziomie niż średni poziom wyznaczony dla grupy porównawczej. Dane zostały przedstawione na rysunku nr 15.



**Rysunek 15. Benchmarking: Porównanie średnich ocen poszczególnych elementów jakości obsługi interesantów**



W kolejnym pytaniu poproszono ankietowanych o wskazanie i zarazem ocenę najważniejszych zmian, jakie w ich opinii dokonały się ostatnio w Urzędzie. Okazuje się, że 40,0% badanych zadeklarowało dostrzeżenie zmian, a w większości są to zmiany na lepsze. W przypadku interesantów UM w Gliwicach pojawiła się tylko 1 odpowiedź neutralna dotycząca kierunku zmian, co oznacza, że badani potrafili jednoznacznie określić, jakie zmiany (pozytywne czy negatywne) w pracy Urzędu zachodzą. Do najważniejszych zmian badani zaliczyli reorganizację struktury Urzędu (152 osoby), która oceniona została jako zmiana na lepsze przez 146 osób. Kolejną zauważalną zmianą okazała się jakość pracy urzędników pod względem podejścia do klienta. Zmianę na lepsze w tej kwestii dostrzegło 135 respondentów, na gorsze 11, zaś nie potrafiła ocenić kierunku zmiany jedna osoba. Wiele osób dostrzegło poprawę w szybkości, sprawności i terminowości załatwiania sprawy (108 osób), w dostępie do informacji (82 osoby) oraz w wyglądzie Urzędu (40 osób). Wyłącznie negatywne zmiany odnoszą się natomiast do braku miejsc parkingowych oraz braku punktu ksero. Dane prezentuje tabela 1.

**Tabela 1. Najważniejsze zmiany w działaniu Urzędu wraz z kierunkiem zmian\***

Zmiana	Zmiana na lepsze	Zmiana na gorsze	Trudno powiedzieć
Reorganizacja struktury Urzędu (filie, wydziały, działy)	146	6	-
Jakość obsługi klienta (uprzejmość urzędników, pomocność) / Kultura osobista urzędników i ich stosunek do klienta	135	11	1
Sposób załatwiania sprawy (szybkość, sprawność, terminowość)	108	15	-



Zmiana	Zmiana na lepsze	Zmiana na gorsze	Trudno powiedzieć
Dostęp do informacji	82	-	-
Wygląd Urzędu (estetyka, nowoczesność)	40	6	-
Zrozumiałość informacji	25	2	-
Kompetencje i fachowość urzędników	9	3	-
Brak miejsc parkingowych	-	9	-
Wygląd urzędników	5	1	-
Brak punktu ksero	-	6	-
Godziny pracy Urzędu	1	1	-
Kącik dla dzieci	1	1	-
Pojedyncze wskazania	3	1	-
<b>Suma:</b>	<b>555</b>	<b>62</b>	<b>1</b>

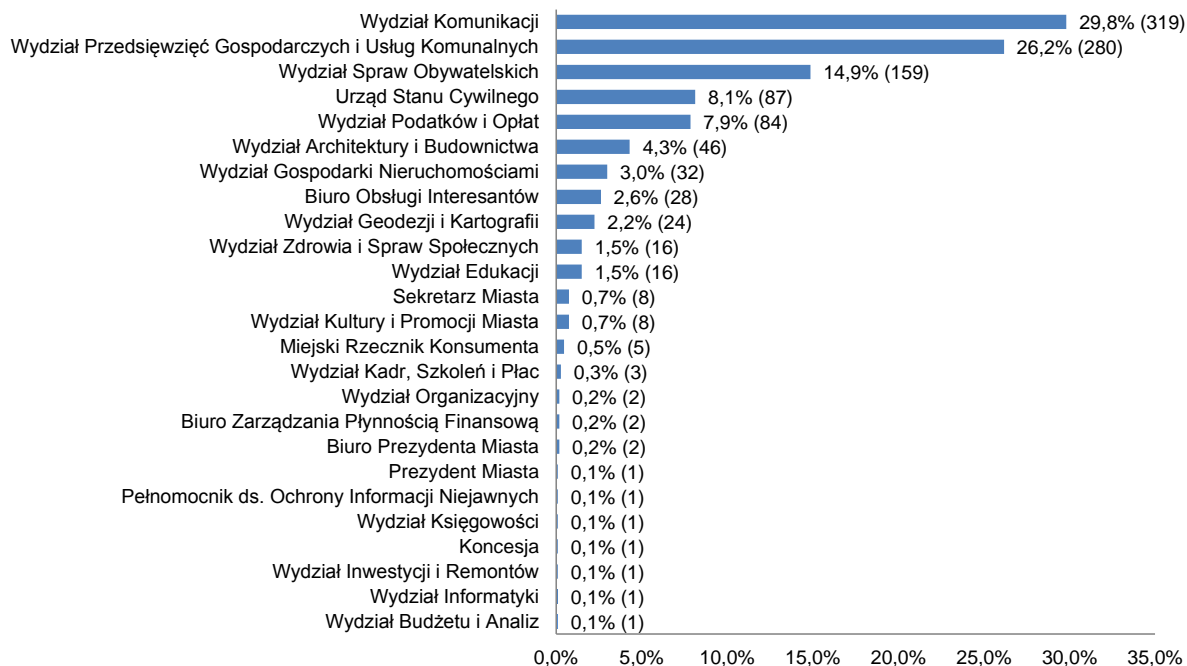
*\*Respondenci mogli podać kilka zmian w pracy Urzędu.*

Respondenci zapytani o dodatkowe uwagi na temat jakości pracy Urzędu, które przekazałoby Kierownictwu, w zdecydowanej większości (87,9%) nie potrafili wskazać konkretnych sugestii. 129 osób podzieliło się swoimi uwagami, z czego 26 zwraca uwagę na brak miejsc parkingowych. 16 osób zadeklarowało potrzebę większej życzliwości i gotowości do pomocy urzędników, a 11 lepsze dostosowanie godzin pracy Urzędu do potrzeb klientów. 10 ankietowanych stwierdziło, że potrzebna jest poprawa kompetencji i kwalifikacji urzędników na danym stanowisku, a 9 wskazało na potrzebę poprawy warunków infrastrukturalnych w Urzędzie. Po 8 osób zgłaszało, że czas oczekiwania na załatwienie sprawy jest zbyt długi, za mało jest stanowisk w Urzędzie, a za dużo biurokracji. 7 osób podkreśliło natomiast potrzebę przekazywania informacji urzędowych w bardziej zrozumiały sposób, a 6 osób potrzebę zwiększenia informowania klientów (np. w Internecie oraz w kwestii ustawy śmieciowej). Badani wskazywali również m.in. na konieczność większej aktywności władz miasta w komunikacji z mieszkańcami (4 wskazania) oraz na niejasną strukturę Urzędu (3 wskazania).

### 3. Rodzaj załatwianej sprawy i częstość kontaktów

Pierwszym z zagadnień dalszej części wywiadu była prośba o wskazanie przez respondentów, w jakiej komórce lub w jakim wydziale załatwiają/załatwili sprawę. Największy odsetek spraw realizowany był w Wydziale Komunikacji (29,8%), a w następnej kolejności w Wydziale Przedsiębiorstw Gospodarczych i Usług Komunalnych (26,2%). Na trzecim i czwartym miejscu znalazł się Wydział Spraw Obywatelskich, który odwiedziło 14,9% badanych oraz Urząd Stanu Cywilnego (8,1%). Kolejnymi odwiedzanymi wydziałami były Wydział Podatków i Opłat (7,9%), Wydział Architektury i Budownictwa (4,3%) oraz Wydział Gospodarki Nieruchomościami (3,0%). Biuro Obsługi Interesantów odwiedziło 2,6% ankietowanych, a Wydział Geodezji i Kartografii 2,2%. Pozostałe komórki Urzędu Miejskiego w Gliwicach wskazało nie więcej niż 1,5% badanych. Szczegółowe dane ilustruje rysunek nr 16.

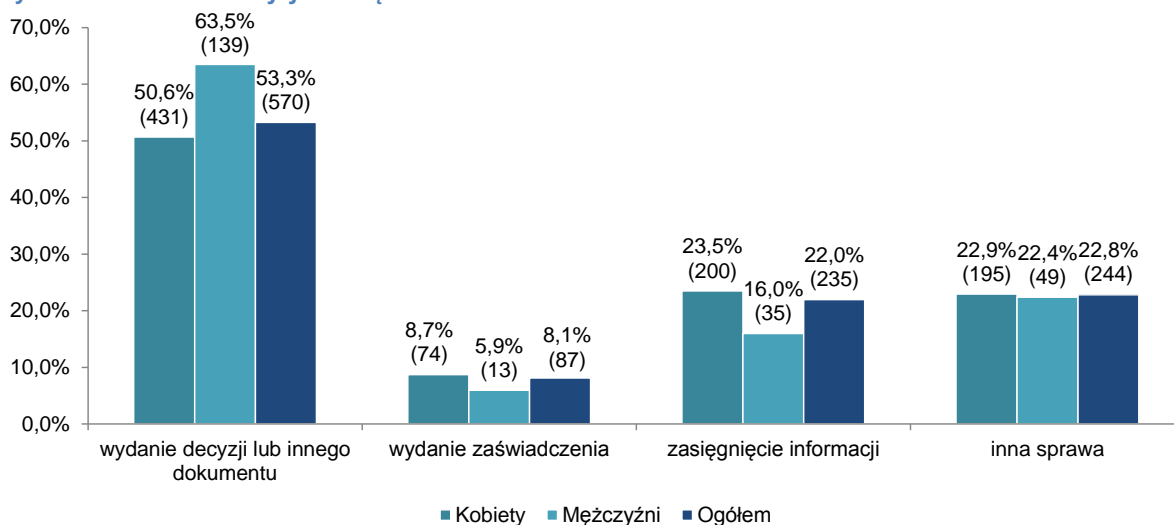
Rysunek 16. Odwiedzane komórki/wydziały przez klientów UM w Gliwicach



W 2012 r. większość spraw realizowana była w Wydziale Komunikacji (33,8%), a w następnej kolejności w Wydziale Spraw Obywatelskich (12,1% wskazań). Na trzecim i czwartym miejscu znalazł się Wydział Podatków i Opłat, który odwiedziło 8% badanych oraz Urząd Stanu Cywilnego (7,5%). Kolejnymi odwiedzanymi wydziałami były Wydział Zdrowia i Spraw Społecznych (5,4% ankietowanych) oraz Kasa (5,1%). Wydział Środowiska odwiedziło 4,7% badanych, nieco mniej Biuro Obsługi Interesantów (4,6%) i Wydział Architektury i Budownictwa (4,3%). Pozostałe komórki Urzędu Miejskiego w Gliwicach w 2012 r. wskazało nie więcej niż 4% i były to: Wydział Gospodarki Nieruchomościami (3,7% co daje 40 osób), Wydział Geodezji i Kartografii (2,4%, czyli 26 osób), Wydział Edukacji (2,3% czyli 25 osób) oraz Biuro Rozwoju Miasta (2,0% co daje 21 osób odwiedzających). Pozostałe jednostki w 2012 r. zostały odwiedzone przez mniej niż 20 respondentów każda.

Następnie poproszono respondentów o wskazanie, czego dotyczy/dotyczyła wizyta w Urzędzie Miejskim. Dla najliczniejszej grupy respondentów powodem wizyty w Urzędzie było wydanie decyzji lub innego dokumentu (53,3%), z czego częściej deklarowali ten powód badani mężczyźni. 22,0% badanych do Urzędu udało się w celu zasięgnięcia informacji, a 8,1% po wydanie zaświadczenia. Ponadto dla 22,8% respondentów powodem był inna sprawa, a wśród nich najczęściej wymieniano uzyskanie zezwolenia bądź wpisu do rejestru (96 osób), uiszczenie opłaty (36 osób) oraz interwencję (28 osób). Dane przedstawiono na rysunku nr 17.

**Rysunek 17. Powód wizyty w Urzędzie\***

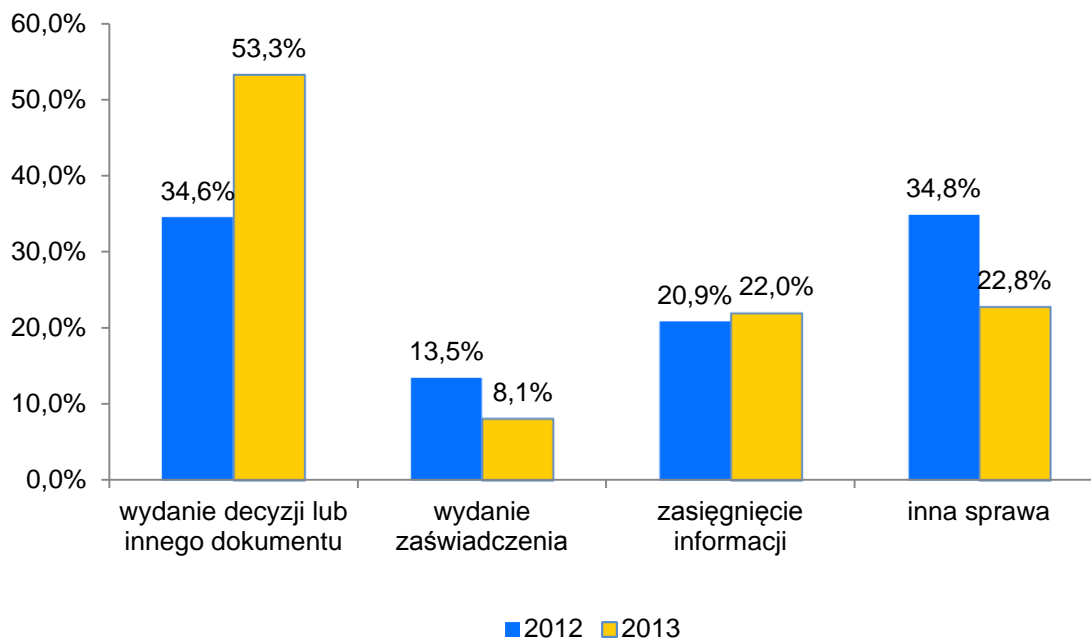


\*Respondenci mieli możliwość udzielania kilku odpowiedzi

Porównując otrzymane wyniki z rokiem ubiegłym zauważyć można, iż spadł odsetek wizyt w Urzędzie, które dotyczyły wydania zaświadczenia (spadek o 5,4%). Znacząco natomiast wzrósł odsetek wizyt w celu wydania decyzji lub innego dokumentu (wzrost o 18,7%). Omawiane dane ilustruje rysunek nr 18.

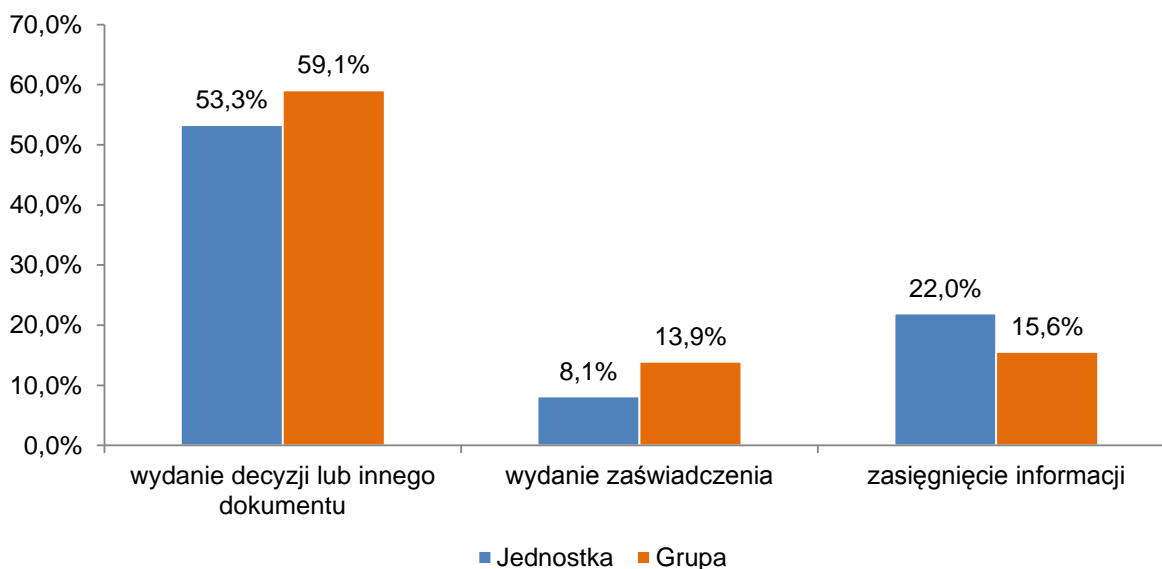


**Rysunek 18. Zmiana w powodach wizyty w Urzędzie**



Analizując dane z Urzędu Miejskiego w Gliwicach na tle pozostałych urzędów widać, że udział osób, które do Urzędu udają się po wydanie decyzji lub innego dokumentu oraz po wydanie zaświadczenia jest niższy niż średnie wyniki z pozostałych jednostek. Natomiast udział osób, które do Urzędu zgłosiły się po zasięgnięcie informacji był o 6,4% wyższy od średniego wyniku z pozostałych urzędów miast. Dane ilustruje rysunek nr 19.

**Rysunek 19. Benchmarking: Powód wizyty w Urzędzie**

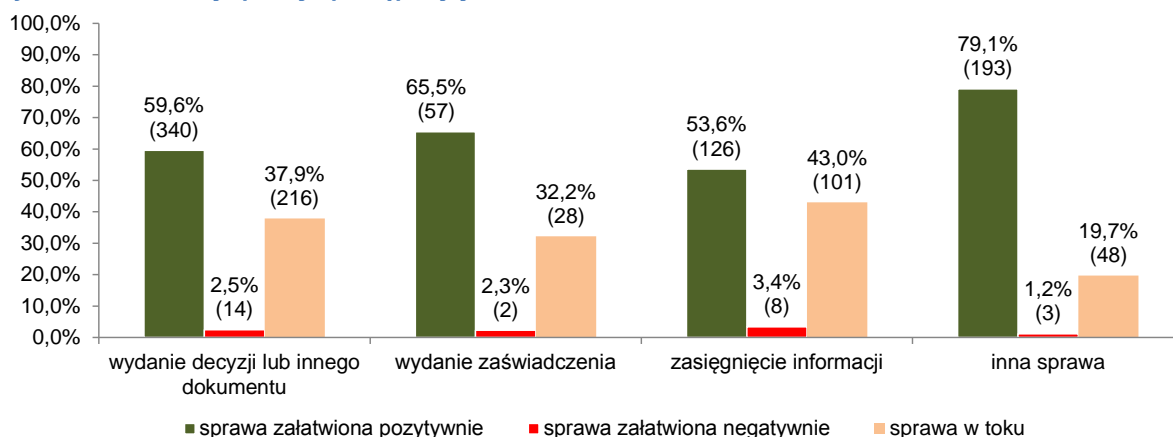


Z deklaracji badanych klientów Urzędu Miejskiego w Gliwicach wynika, że większość wszystkich spraw załatwianych w Urzędzie Miejskim zostaje rozpatrzonych wg respondentów pozytywnie. 65,5% wizyt w celu wydania zaświadczenia kończy się uzyskaniem stosownego aktu.



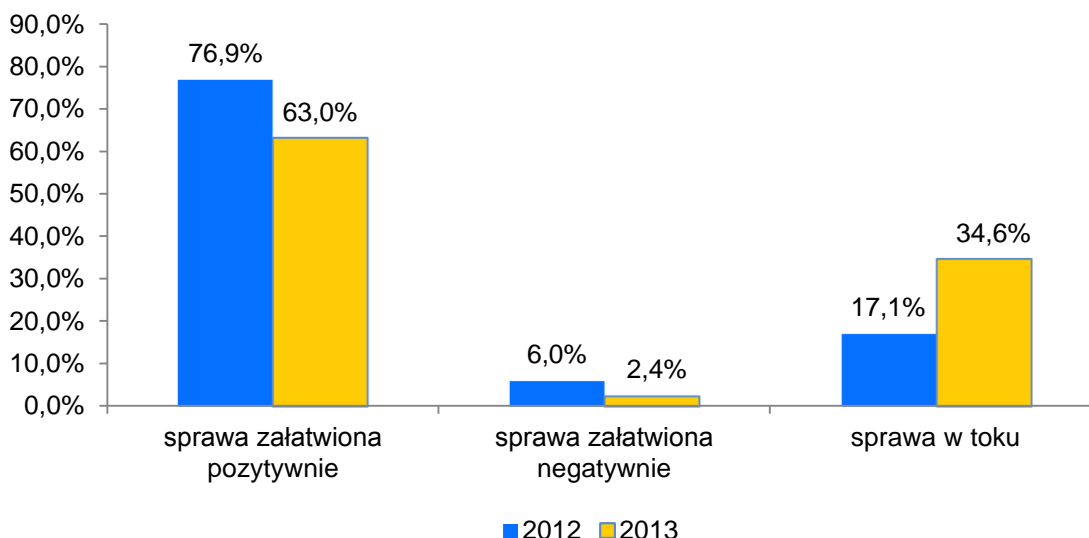
Pozytywnie zakończyło się również 59,6% spraw w celu wydania decyzji lub innego dokumentu. Pozytywnie rozpatrzono większość spraw w odniesieniu do każdego z analizowanych rodzajów sprawy, przy czym najwięcej pozytywnie rozpatrzonych spraw znajduje się w kategorii „inne”. Jak wskazują wyniki badania, najmniejszy postęp w załatwianiu spraw dotyczył zasięgnięcia informacji. Dane ilustruje rysunek nr 20.

**Rysunek 20. Rodzaj sprawy i postęp w jej załatwianiu**



W porównaniu do 2012 roku, o 13,9% spadł odsetek spraw załatwionych pozytywnie przez klientów Urzędu Miejskiego w Gliwicach. O 17,5% wzrósł natomiast odsetek spraw, które aktualnie były lub są w toku. Dane ilustruje rysunek nr 21.

**Rysunek 21. Postęp w załatwianiu spraw w UM w Gliwicach oraz zmiana w latach 2012-2013**

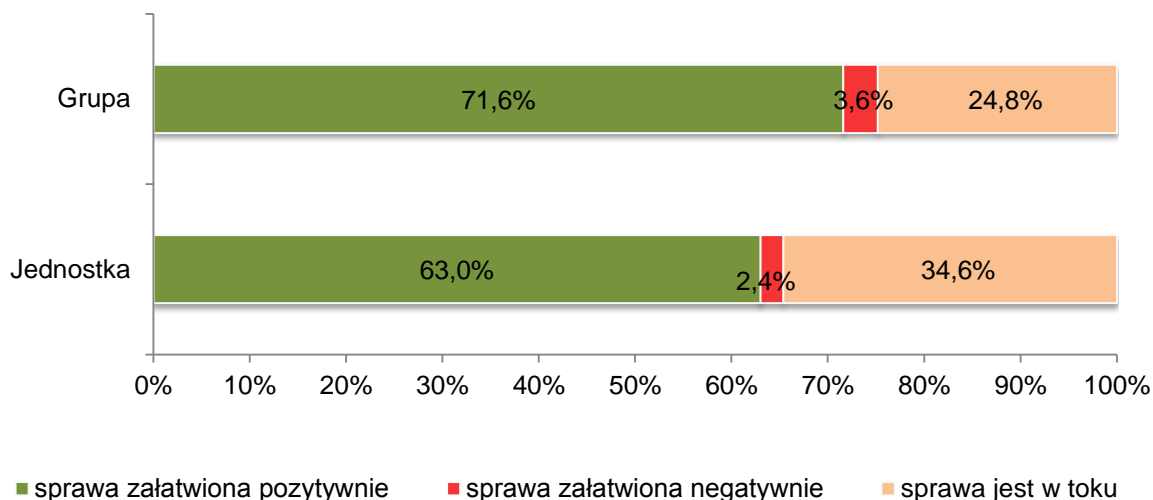


W Urzędzie Miejskim w Gliwicach odsetek spraw załatwionych pozytywnie jest o 8,6% niższy od średniej ze wszystkich urzędów miast. W porównaniu do średnich wyników z pozostałych jednostek, odsetek spraw, które wciąż są w toku w UM w Gliwicach jest natomiast wyższy o 9,8%.



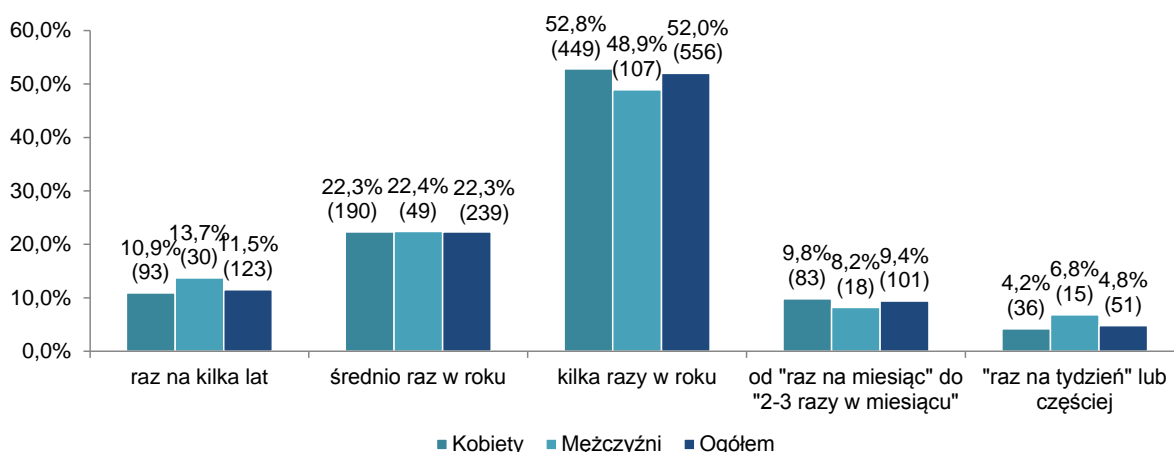
Również nieznacznie niższy jest odsetek spraw załatwionych negatywnie w Urzędzie Miejskim w Gliwicach (niższy o 1,2% od średnich wyników ze wszystkich jednostek z grupy porównawczej).

**Rysunek 22. Benchmarking: Postęp w załatwianiu spraw w UM**



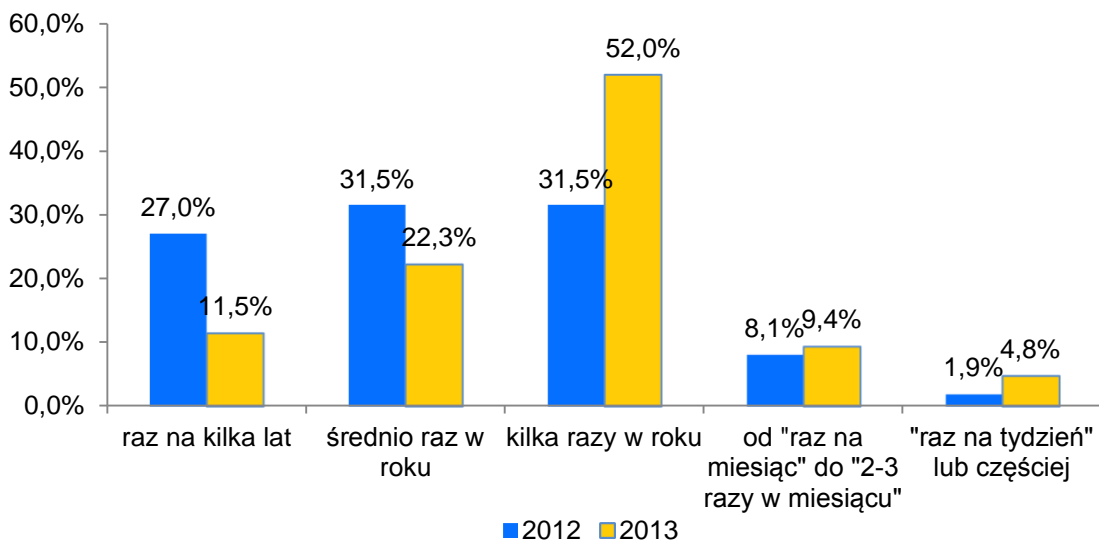
Najwięcej, bo ponad połowa ogółu badanych, odwiedza Urząd kilka razy w roku (52,0% ankietowanych) lub średnio raz w roku (22,3%). 11,5% respondentów deklaruowało odwiedzanie Urzędu jedynie raz na kilka lat. Przynajmniej raz w miesiącu wizytę deklaruje 9,4%, zaś niespełna 5% badanych pojawia się w Urzędzie raz na tydzień lub częściej. Dane w podziale na płeć przedstawiono na rysunku nr 23.

**Rysunek 23. Częstotliwość wizyt w UM w Gliwicach**



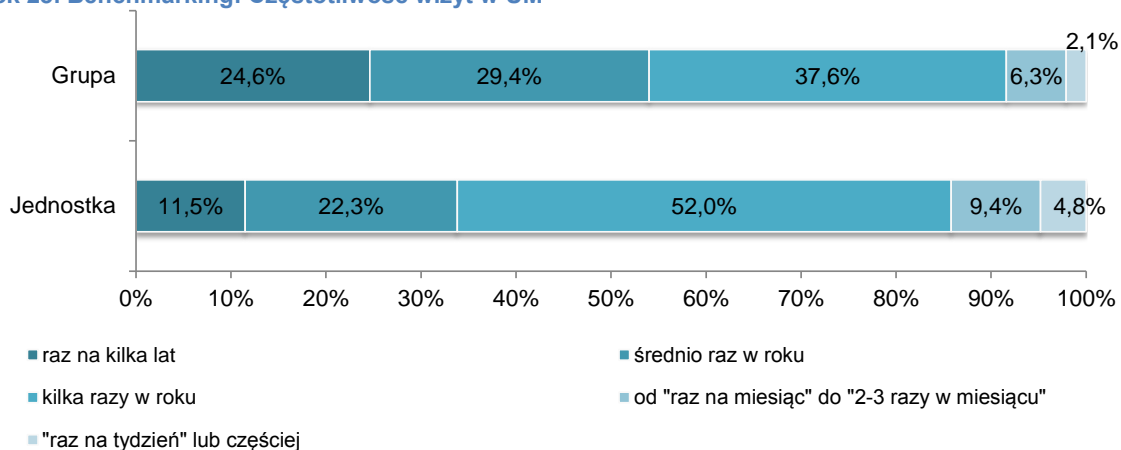
Porównując otrzymane wyniki z danymi z poprzedniego roku, zauważyć można, że wzrosła częstotliwość wizyt w Urzędzie. O 20,5% wzrósł odsetek badanych osób, które Urząd Miejski odwiedzają kilka razy w roku. Spadł natomiast odsetek wizyt rzadszych niż kilka razy w roku. Dane przedstawiono na rysunku nr 24.

**Rysunek 24. Zmiana w częstotliwości wizyt w UM w Gliwicach**



W Urzędzie Miejskim w Gliwicach odsetek osób odwiedzających Urząd raz na kilka lat lub średnio raz w roku jest zdecydowanie niższy od odsetka z pozostałych jednostek. Te osoby, które odwiedzają Urząd Miejski częściej niż raz w roku stanowią znacznie większą część grupy badanych niż w pozostałych jednostkach. Dane ilustruje rysunek nr 25.

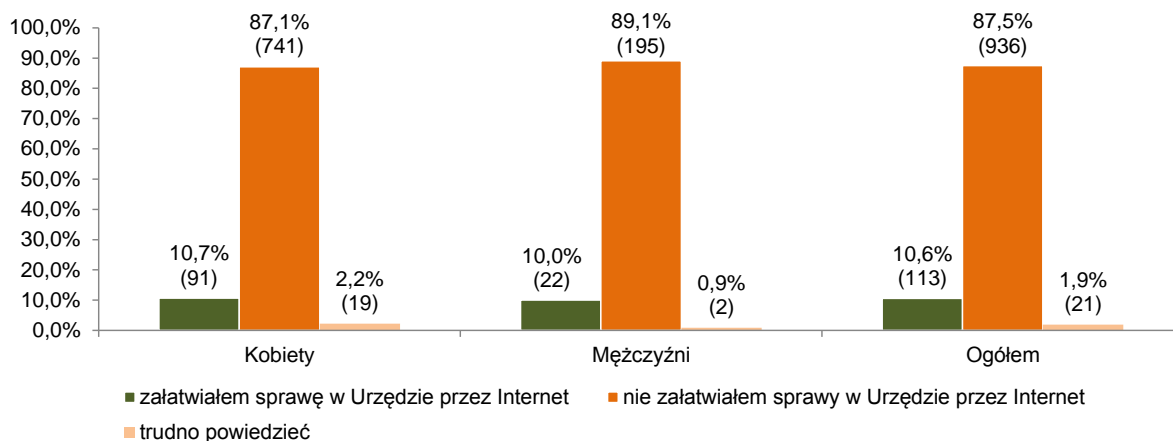
**Rysunek 25. Benchmarking: Częstotliwość wizyt w UM**



Respondenci zapytani zostali również o korzystanie z Internetu podczas załatwiania spraw urzędowych. W zdecydowanej większości odpowiadali negatywnie. Na takie działanie wskazuje 113 ankietowanych, tj. 10,6% ogółu badanych. Osoby korzystające z Internetu w sprawach urzędowych poproszono dodatkowo o wskazanie, jaką sprawę załatwili drogą elektroniczną. Wśród odpowiedzi pojawiały się między innymi: wydanie decyzji lub innego dokumentu (40 wskazań), pobranie druków (19 wskazań), uiszczenie opłaty (16 wskazań), zasięgnięcie informacji (12 wskazań), wydanie zaświadczenia (7 wskazań), uzyskanie zezwolenia bądź wpisu do rejestru (4 wskazania), kontakt mailowy z biurem Rady (3 wskazania) oraz nabycie prawa (2 wskazania). Dane przedstawiono na rysunku nr 26.

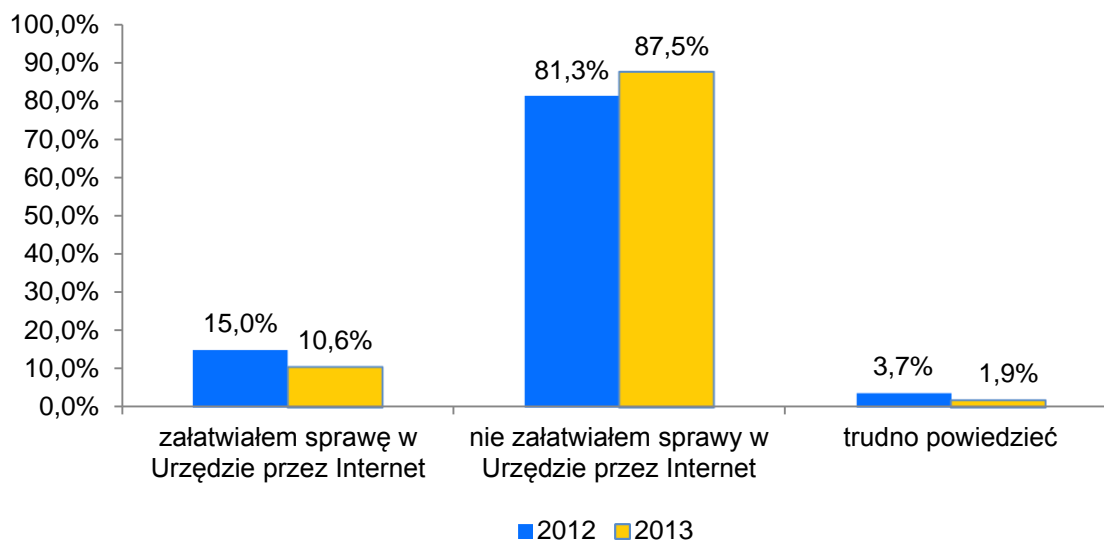


**Rysunek 26. Załatwianie sprawy w Urzędzie przez Internet wg płci**



Badanie wykazało, że w okresie 2012-2013 spadł odsetek badanych klientów UM, deklarujących załatwianie jakiegokolwiek sprawy w Urzędzie przez Internet (spadek o 4,4%). Szczegółowe dane prezentuje rysunek nr 27.

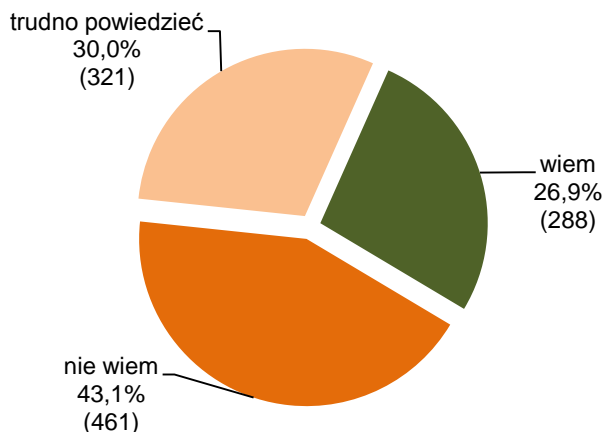
**Rysunek 27. Załatwianie sprawy w Urzędzie przez Internet w okresie 2012-2013**



43,1% respondentów nie wie, jakie sprawy można załatwić w Urzędzie przez Internet. Wiedzę taką posiada 26,9% ankietowanych, zaś aż 321 osób (30,0%) miało problem z udzieleniem jednoznacznej odpowiedzi na to pytanie. Dane przedstawiono na rysunku nr 28.

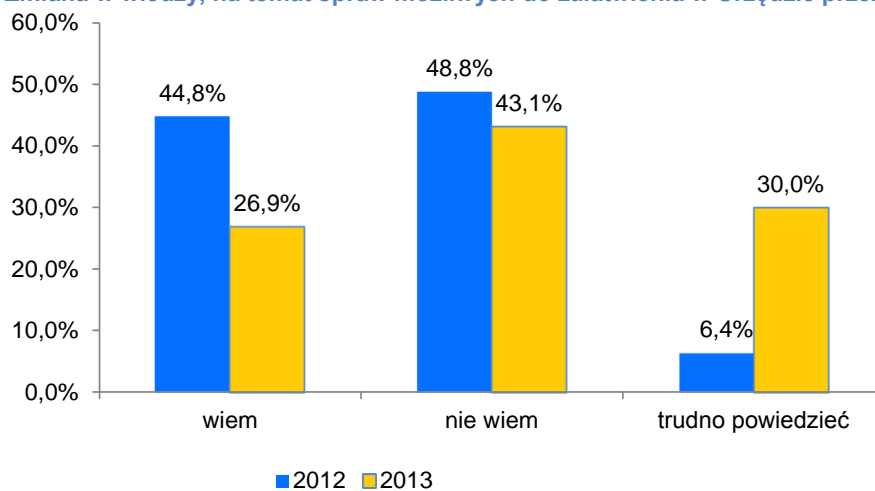


**Rysunek 28. Wiedza, na temat spraw możliwych do załatwienia w Urzędzie przez Internet**



Wyniki badania pokazują, że o 17,9% spadł odsetek osób, które wiedzą o tym, jakie sprawy można załatwić w Urzędzie Miejskim przez Internet. Zmianę w wiedzy respondentów w analizowanym obszarze, jaka nastąpiła w przeciągu roku, przedstawiono na rysunku nr 29.

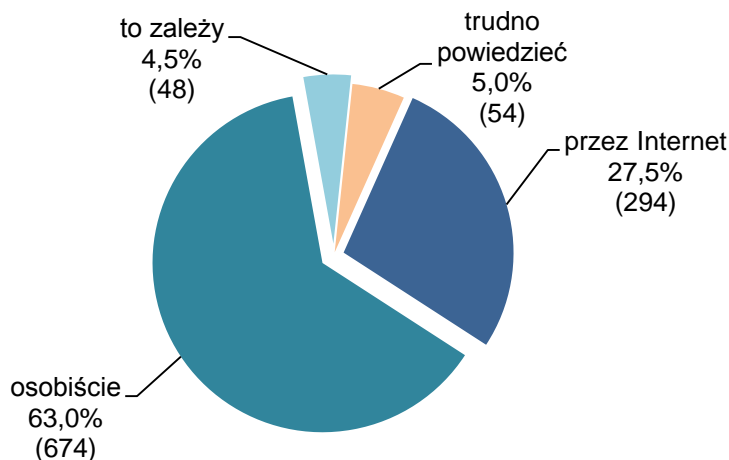
**Rysunek 29. Zmiana w wiedzy, na temat spraw możliwych do załatwienia w Urzędzie przez Internet**



W dalszej kolejności poproszono respondentów o wybór preferowanego sposobu załatwiania spraw - przez Internet czy osobiście. Większość badanych (63,0%) wybrało sposób tradycyjny tj. osobiście w Urzędzie. 27,5% preferuje z kolei drogę elektroniczną. 48 osób, tj. 4,5% uznało, że wybór sposobu załatwiania spraw w Urzędzie zależy od okoliczności, a 5,0% nie potrafiło jednoznacznie odpowiedzieć na to pytanie. Dane przedstawia rysunek nr 30.



### Rysunek 30. Preferowany sposób załatwiania spraw w Urzędzie



Respondenci, którzy zadeklarowali drogę internetową, jako argumenty swojego wyboru podawali przede wszystkim szybkość (207 wskazań), brak potrzeby wyjścia z domu (62 wskazania), wygodę (61 wskazań) oraz lepsze załatwienie sprawy (6 wskazań). Rzadziej wskazywane powody dotyczyły dużej odległości Urzędu od miejsca zamieszkania, możliwości uniknięcia kolejek, konieczności oraz przyzwyczajenia do takiego sposobu załatwiania spraw.

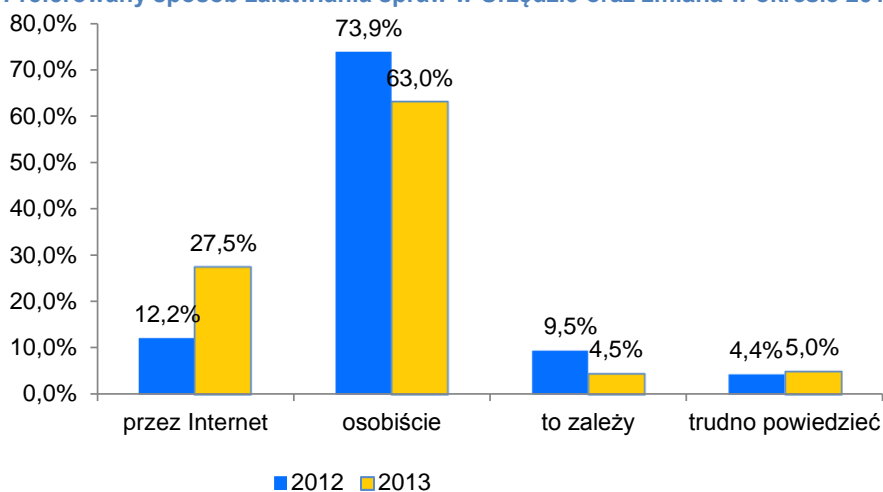
Z kolei ci, którzy preferują osobiste załatwianie spraw w Urzędzie Miejskim wskazują, że wolą lub ich sprawy wymagają bezpośredniego kontaktu z urzędnikiem (386 wskazań), wiele osób zwraca także uwagę na to, że osobista wizyta w Urzędzie pozwala na lepsze załatwienie sprawy (154 wskazania). Jako powód wyboru drogi osobistego sposobu załatwiania kwestii urzędowych, respondenci podali brak Internetu lub komputera (45 wskazań), zaś 41 razy zadeklarowano brak zaufania do sieci jaką jest Internet. Innymi deklarowanymi powodami były: oszczędność czasu (20 wskazań), bliskość Urzędu (11 wskazań) oraz wygoda (10 wskazań).

43 osoby uważają, że rodzaj sprawy determinuje sposób jej załatwienia. Dwie osoby zwróciły uwagę, że wybór sposobu załatwienia sprawy zależy od posiadania Internetu, a pojedyncze osoby, że zależne jest to od pory dnia bądź od konieczności skorzystania z pomocy urzędnika. Jedna osoba nie potrafiła umotywić swojego wyboru.

W okresie 2012-2013 wzrósł odsetek badanych osób, które preferują załatwianie spraw urzędowych przez Internet (wzrost o 15,3%). Spadł natomiast odsetek ankietowanych, którzy preferują osobiste wizyty w Urzędzie (spadek o 10,9%). Szczegółowe dane przedstawia rysunek nr 31.



**Rysunek 31. Preferowany sposób załatwiania spraw w Urzędzie oraz zmiana w okresie 2012-2013**



Odsetek osób, które załatwiały sprawy w Urzędzie przez Internet oraz tych, które wolą załatwiać sprawy urzędowe tą drogą w Urzędzie Miejskim w Gliwicach jest wyższy na tle średnich wartości z grupy porównawczej. Jednak w gliwickim Urzędzie niższy odsetek badanych klientów wie, jakie sprawy można załatwić w Urzędzie przez Internet. Dane odnośnie popularności Internetu zarówno w aspekcie dotychczasowego korzystania z niego oraz preferencji klientów Urzędu przedstawiono na rysunku nr 32.

**Rysunek 32. Benchmarking: Popularność Internetu w załatwianiu spraw urzędowych**

