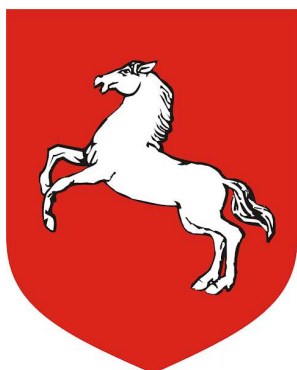


---

**OCENA PRACY  
URZĘDU MIEJSKIEGO  
W  
KONINIE**

---

**2014 r.**



# Spis treści

<b>WPROWADZENIE</b> .....	3
CEL I PRZEDMIOT BADANIA .....	3
PROBLEM BADAWCZY .....	3
DOBÓR I WIELKOŚĆ PRÓBY.....	4
CHARAKTERYSTYKA RESPONDENTÓW.....	4
METODY, TECHNIKI, NARZĘDZIA BADAWCZE.....	5
CZAS I MIEJSCE UZYSKANIA DANYCH.....	5
ZESPÓŁ BADAWCZY .....	6
<b>WYDZIAŁY URZĘDU MIEJSKIEGO</b> .....	7
<b>BIURO OBSŁUGI INTERESANTA</b> .....	9
<b>INTERNETOWY SERWIS INFORMACYJNY</b> .....	11
<b>OCENA PRACY URZĘDU MIEJSKIEGO</b> .....	13
<b>OCENA PRACY WYDZIAŁÓW</b> .....	21
WYDZIAŁ SPRAW OBYWATELSKICH .....	22
URZĄD STANU CYWILNEGO .....	25
WYDZIAŁ KOMUNIKACJI .....	29
WYDZIAŁ SPRAW LOKALOWYCH.....	34
WYDZIAŁ PODATKÓW I OPŁAT .....	38
MIEJSKI ZESPÓŁ DO SPRAW ORZEKANIA O NIEPEŁNOSPRAWNOŚCI.....	41
WYDZIAŁ GEODEZJI I KATASTRU .....	45
WYDZIAŁ URBANISTYKI I ARCHITEKTURY.....	50
WYDZIAŁ GOSPODARKI NIERUCHOMOŚCIAMI .....	54
WYDZIAŁ DZIAŁALNOŚCI GOSPODARCZEJ I ROZWOJU .....	57
WYDZIAŁ OCHRONY ŚRODOWISKA.....	62
BIURO PREZYDENTA MIASTA.....	65
WYDZIAŁ GOSPODARKI KOMUNALNEJ .....	70
WYDZIAŁ SPRAW SPOŁECZNYCH.....	74
WYDZIAŁ DROGOWNICTWA .....	78
WYDZIAŁ OŚWIATY.....	81
STRAŻ MIEJSKA.....	86
WYDZIAŁ KULTURY, SPORTY I TURYSTYKI .....	89
WYDZIAŁ PROMOCJI I WSPÓŁPRACY Z ZAGRANICĄ.....	94
BIURO MIEJSKIEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW.....	98
<b>METRYCZKA</b> .....	102
<b>ANALIZA WYNIKÓW BADAŃ</b> .....	107
OGÓLNA OCENA PRACY URZĘDU MIEJSKIEGO W KONINIE .....	108
CHARAKTERYSTYKA RESPONDENTÓW.....	114

# **Wprowadzenie**

Raport stanowi prezentację wyników badań przeprowadzonych przez Studenckie Koło Naukowe „BASTION” działające przy Państwowej Wyższej Szkole Zawodowej w Koninie.

## **Cel i przedmiot badania**

Głównym celem badania było dokonanie diagnozy postaw mieszkańców miasta Konina, dotyczących oceny pracy Urzędu Miejskiego w Koninie w 2014 roku.

Ocenie zostały poddane cztery podstawowe wymiary:

- organizacja obsługi interesanta,
- szybkość i sprawność załatwiania sprawy,
- kompetencje i fachowość urzędników,
- kultura osobista urzędników i ich stosunek do interesanta.

## **Problem badawczy**

Problemem badawczym była ocena pracy Urzędu z uwzględnieniem poszczególnych wydziałów dokonana przez mieszkańców Konina.

## Dobór i wielkość próby

W badaniach zastosowano warstwowo-losowy dobór próby badawczej. Wielkość próby, niezbędną do uzyskania rzetelnych danych, będących podstawą całościowej oceny ustalono na poziomie 400 ankiet, przy czym zastosowano podział celowy miejsc, w których uzyskiwano dane.

## Charakterystyka respondentów

W badaniu wzięło udział 400 osób, przy czym założono zbliżony udział w próbie badawczej kobiet i mężczyzn. Podobnie jak w roku ubiegłym, ważnymi kryteriami, które różnicowały respondentów były: **wiek**, **stosunek do pracy** i **wykształcenie**. Jednakże dobór osób według tych kryteriów miał charakter losowy – ankieterzy przeprowadzali rozmowy z kolejnymi osobami wychodzącymi z poszczególnych placówek Urzędu oraz przebywającymi w różnych punktach miasta. W rezultacie w badaniu w 2014 r. wzięło udział 43,3% osób w wieku od 18 do 40 lat, 43,3% w wieku od 40 do 60 lat, pozostali 13,5%.

Większość respondentów legitymowała się wykształceniem wyższym 35,5% i średnim 42,5%. Pozostałe osoby deklarowały w większości wykształcenie zawodowe 21,0% i podstawowe 1%.

Większość badanych – 62,8% to osoby pracujące, następnie emeryci i renciści 15,5% oraz osoby niepracujące, 21,8% ankietowanych.

## **Metody, techniki, narzędzia badawcze**

Po uwzględnieniu celu i przedmiotu badania oraz charakterystyki problemu badawczego za najodpowiedniejszą uznano metodę sondażową, przy wykorzystaniu technik ankietowania i wywiadu. Narzędziem natomiast był anonimowy kwestionariusz ankiety/wywiadu.

## **Czas i miejsce uzyskania danych**

Materiał empiryczny został zebrany w okresie od 27 sierpnia do 5 września 2014 roku. Miejscami uzyskania danych od 300 mieszkańców Konina, będących interesantami Urzędu Miejskiego w Koninie w bieżącym roku były bezpośrednie sąsiedztwa obiektów Urzędu Miejskiego w Koninie, zlokalizowane przy: placu Wolności 1, placu Wolności 6, ul. Wiosny Ludów 6, ul. Westerplatte 2, ul. Staszica 17, ul. Przemysłowej, ul. Wojska Polskiego 2, ul. Benesza 1. Drugą grupę miejsc pozyskiwania danych stanowiły węzłowe punkty miasta Konina, okolice centr handlowych, m.in. sklep E. Leclerc, gdzie uzyskano odpowiedzi od kolejnych 100 respondentów.

## **Zespół badawczy**

W celu prawidłowego przeprowadzenia badań powołano zespół badawczy, w skład którego weszli przeszkoleni ankieterzy:

- Jakub Zomerfeld, przewodniczący zespołu badawczego
- Karolina Gala
- Martyna Modrzyńska
- Monika Flis
- Joanna Szymańska
- Łukasz Rogalski
- Marcin Maciejewski
- Mateusz Góralski

Opiekę merytoryczną nad przeprowadzeniem badań i opracowaniem raportu sprawowali:

- Pani dr Karina Zawieja-Żurowska (Kierownik Katedry Politologii i Bezpieczeństwa Wewnętrznego Państwowej Wyższej Szkoły Zawodowej w Koninie)
- Pan dr Artur Zimny (Dziekan Wydziału Społeczno-Humanistycznego Państwowej Wyższej Szkoły Zawodowej w Koninie)

**Wydziały Urzędu  
Miejskiego  
w  
Koninie,  
które wystąpiły  
w  
badaniach**

**Tabela 1.** Zestawienie dotyczące liczby zebranych ankiet w poszczególnych wydziałach Urzędu Miejskiego w Koninie

L.p.	Wydział	Liczba ankiet	Procent (%)	Liczba ankiet	Procent (%)
		2013		2014	
1	Wydział Spraw Obywatelskich	44	11	35	8,8
2	Urząd Stanu Cywilnego	42	10,5	31	7,8
3	Wydział Komunikacji	57	14,25	93	23,3
4	Wydział Spraw Lokalowych	22	5,5	41	10,3
5	Wydział Podatków i Opłat	40	10	30	7,5
6	MZdS Orzekania o Niepełnosprawności	6	1,5	14	3,5
7	Wydział Oświaty	18	4,5	9	2,3
8	Wydział Geodezji i Katastru	21	5,25	41	10,3
9	Wydział Urbanistyki i Architektury	10	2,5	7	1,8
10	Wydział Gospodarki Nieruchomościami	11	2,75	6	1,5
11	Wydział Dz. Gosp. i Rozwoju	8	2	11	2,8
12	Wydział Drogownictwa	13	3,25	9	2,3
13	Wydział Ochrony Środowiska	12	3	7	1,8
14	Biuro Prezydenta Miasta	6	1,5	4	1,0
15	Wydział Gospodarki Komunalnej	30	7,5	19	4,8
16	Wydział Spraw Społecznych	7	1,75	12	3,0
17	Biuro Obsługi Interesanta	13	3,25	0	0,0
18	Straż Miejska	10	2,5	8	2,0
19	W. Kultury, Sportu i Turystyki	6	1,5	4	1,0
20	Wydział Inwestycji	0	0	3	0,8
21	W.Prom. i Współ. z Zagranicą	13	3,25	5	1,3
22	MOPR	2	0,5	0	0,0
23	Biuro M. Rzecz. Konsumentów	5	1,25	2	0,5
24	Wydział Organizacyjny i Kadr	2	0,5	3	0,8
25	Wydział Kontroli	2	0,5	1	0,3
26	Wydział Księgowości	0	0	5	1,3
	<b>SUMA</b>	<b>400</b>	<b>100</b>	<b>400</b>	<b>100</b>

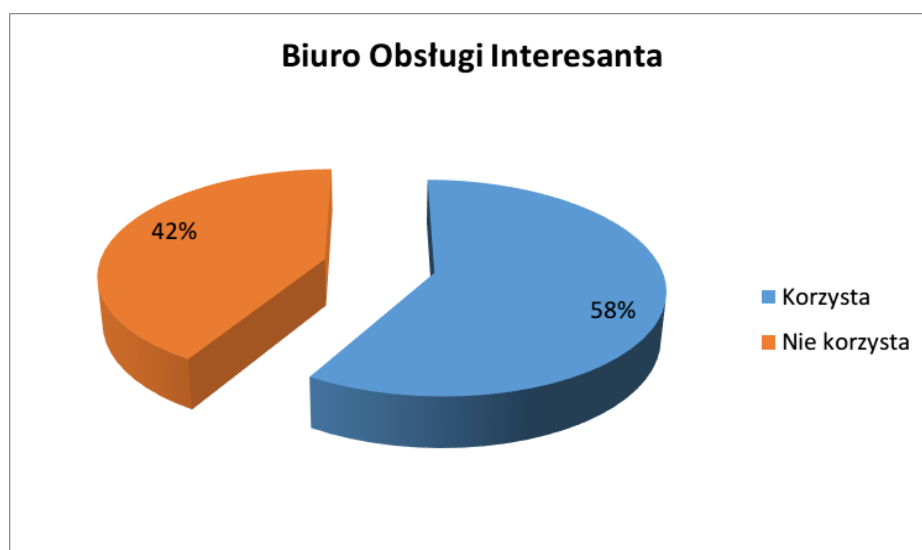


# **Biuro Obsługi Interesanta**

**Tabela 2.** Stopień korzystania z usług Biura Obsługi Interesanta w Urzędzie Miejskim w Koninie

Osoby korzystające z Biura Obsługi Interesanta	2013		2014	
	Liczba ankiet	%	Liczba ankiet	%
Korzystają	236	59	234	58,5
Nie korzystają	164	41	166	41,5
<b>Ogółem</b>	<b>400</b>	<b>100</b>	<b>400</b>	<b>100</b>

**Wykres 1.** Stopień korzystania z usług Biura Obsługi Interesanta w Urzędzie Miejskim w 2014 roku

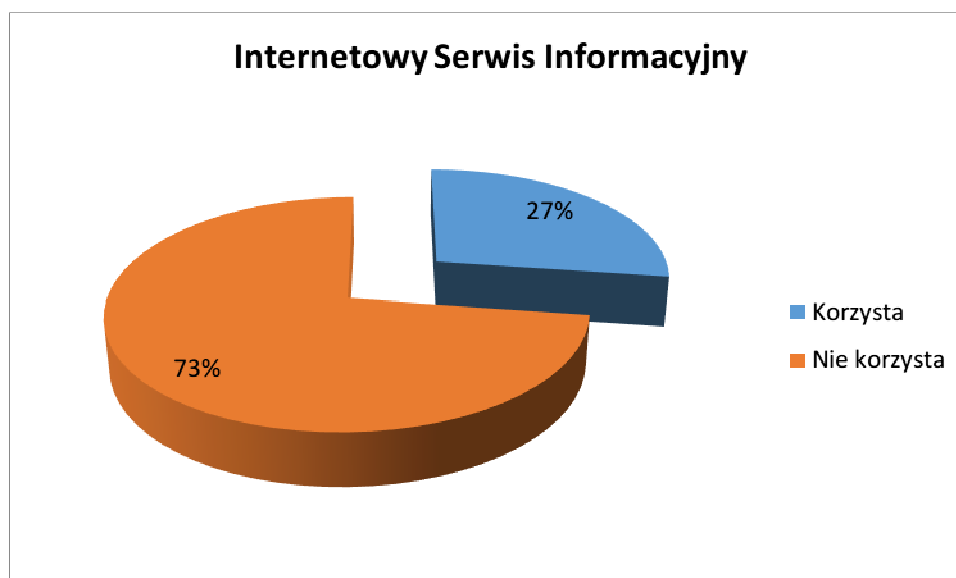


# **Internetowy Serwis Informacyjny**

**Tabela 3.** Osoby korzystające z internetowego serwisu informacyjnego w Urzędzie Miejskim w Koninie

Osoby korzystające Internetowego Serwisu Informacyjnego	2013		2014	
	Liczba ankiet	%	Liczba ankiet	%
Korzystają	142	35,5	109	27,3
Nie korzystają	258	64,5	291	72,8
<b>Ogółem</b>	<b>400</b>	<b>100</b>	<b>400</b>	<b>100</b>

**Wykres 2.** Stopień korzystania z usług internetowego serwisu informacyjnego w Urzędzie Miejskim w 2014 roku



# **Ocena pracy Urzędu Miejskiego w Koninie (zarys ogólny)**

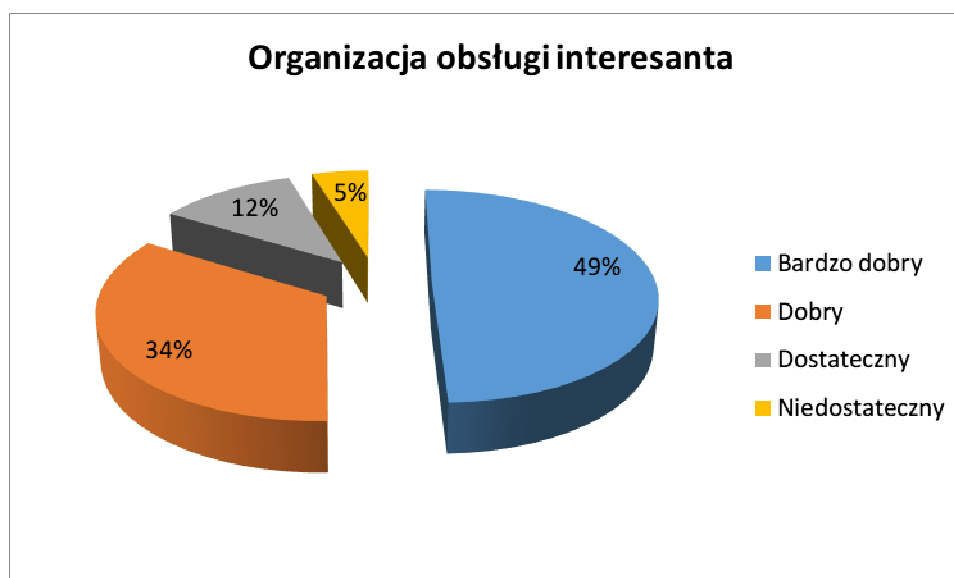
## **Klasyfikacja:**

1. Organizacja obsługi interesanta
2. Szybkość i sprawność załatwiania sprawy
3. Kompetencje i fachowość
4. Kultura osobista i stosunek do interesanta

**Tabela 4.** Ocena organizacji obsługi interesanta w Urzędzie Miejskim w Koninie

<b>Organizacja obsługi interesanta</b>				
<b>Ocena</b>	<b>2013</b>		<b>2014</b>	
	<b>Liczba ankiet</b>	<b>%</b>	<b>Liczba ankiet</b>	<b>%</b>
Bardzo dobry	146	36,5	198	49,5
Dobry	202	50,5	137	34,3
Dostateczny	44	11	46	11,5
Niedostateczny	8	2	19	4,8
<b>Ogółem</b>	<b>400</b>	<b>100</b>	<b>400</b>	<b>100</b>

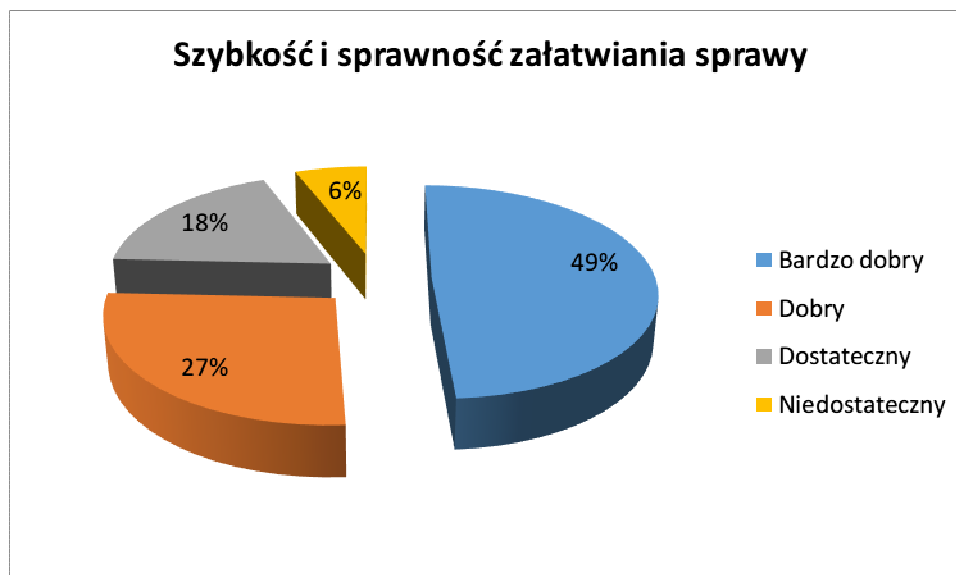
**Wykres 3.** Ocena organizacji obsługi interesanta w Urzędzie Miejskim w Koninie w roku 2014



**Tabela 5.** Ocena szybkości i sprawności załatwiania sprawy w Urzędzie Miejskim w Koninie

<b>Szybkość i sprawność załatwiania sprawy</b>				
<b>Ocena</b>	<b>2013</b>		<b>2014</b>	
	<b>Liczba ankiet</b>	<b>%</b>	<b>Liczba ankiet</b>	<b>%</b>
Bardzo dobry	144	36	196	49,0
Dobry	165	41,25	107	26,8
Dostateczny	73	18,25	73	18,3
Niedostateczny	18	4,5	24	6,0
<b>Ogółem</b>	<b>400</b>	<b>100</b>	<b>400</b>	<b>100</b>

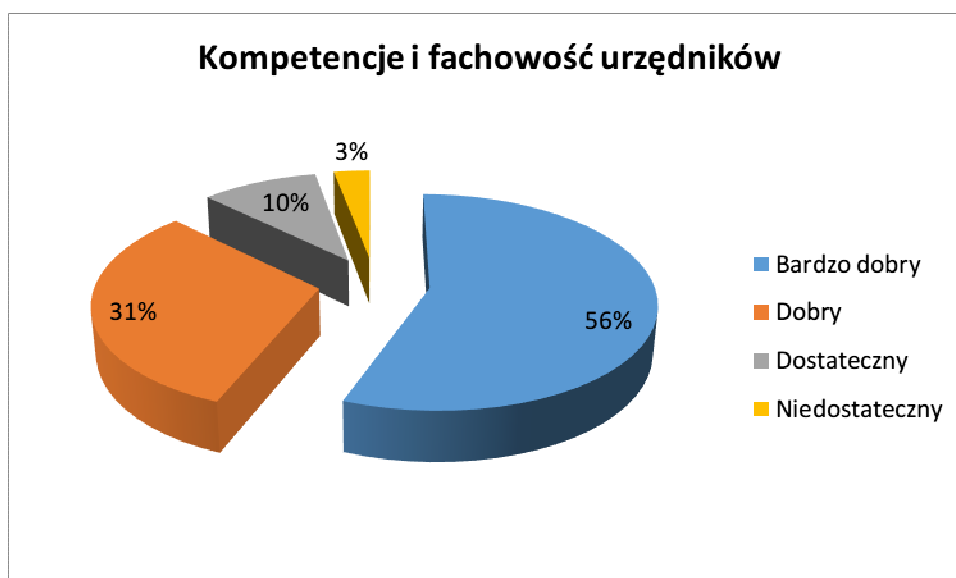
**Wykres 4.** Ocena szybkości i sprawności załatwiania sprawy w Urzędzie Miejskim w 2014 roku



**Tabela 6.** Ocena kompetencji i fachowości urzędników w zakresie obsługi interesanta w Urzędzie Miejskim w Koninie

<b>Kompetencja i fachowość</b>				
<b>Ocena</b>	<b>2013</b>		<b>2014</b>	
	<b>Liczba ankiet</b>	<b>%</b>	<b>Liczba ankiet</b>	<b>%</b>
Bardzo dobry	168	42	224	56,0
Dobry	187	46,75	125	31,3
Dostateczny	36	9	39	9,8
Niedostateczny	9	2,25	12	3,0
<b>Ogółem</b>	<b>400</b>	<b>100</b>	<b>400</b>	<b>100</b>

**Wykres 5.** Ocena kompetencji i fachowości urzędników w zakresie obsługi interesanta w Urzędzie Miejskim w 2014 roku

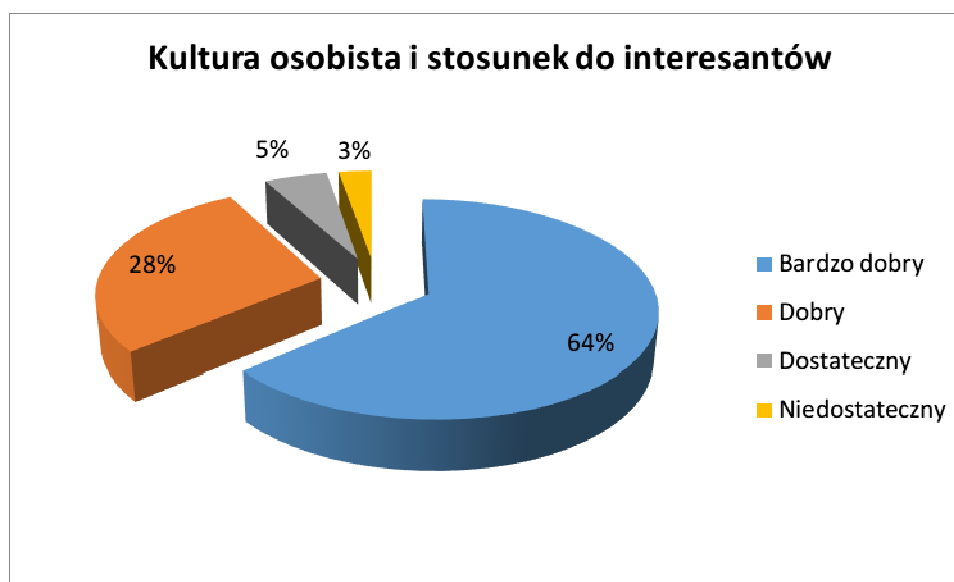




**Tabela 7.** Ocena kultury osobistej i stosunek urzędników do interesantów w Urzędzie Miejskim w Koninie

<b>Kultura osobista i stosunek do interesantów</b>				
<b>Ocena</b>	<b>2013</b>		<b>2014</b>	
	<b>Liczba ankiet</b>	<b>%</b>	<b>Liczba ankiet</b>	<b>%</b>
Bardzo dobry	193	48,25	255	63,80
Dobry	168	42	113	28,3
Dostateczny	35	8,75	21	5,3
Niedostateczny	4	1	11	2,8
<b>Ogółem</b>	<b>400</b>	<b>100</b>	<b>400</b>	<b>100</b>

**Wykres 6.** Ocena kultury osobistej i stosunek urzędników do interesantów w Urzędzie Miejskim w 2014 roku

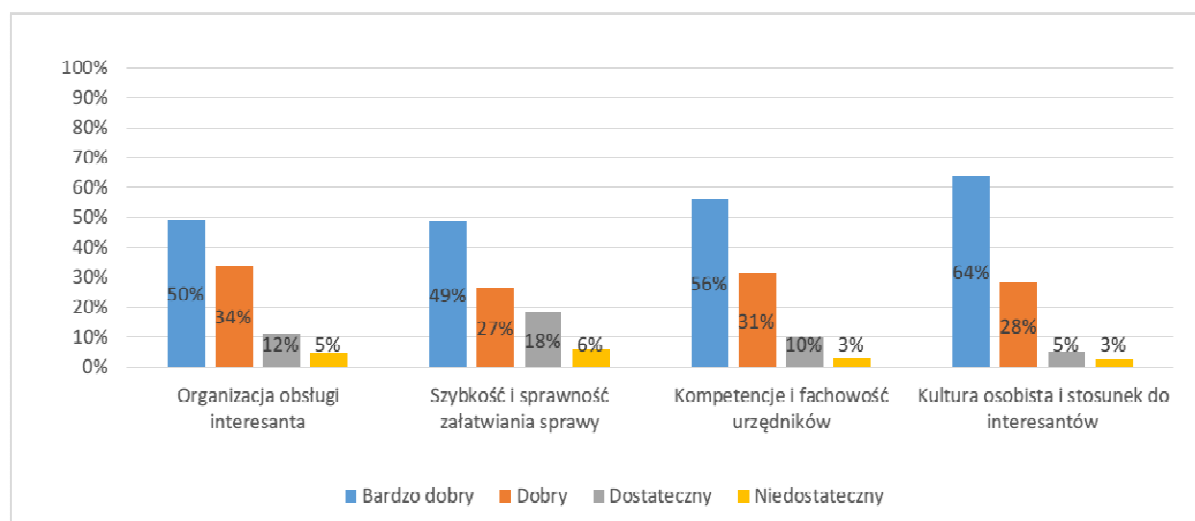


**Tabela 8.** Ogólne zestawienie badań w poszczególnych zakresach obsługi w skali czterostopniowej

<b>Podsumowanie wyników badań z roku 2013 (w %)</b>					
<b>Kategoria oceny/ ocena</b>	<b>b. dobra</b>	<b>dobra</b>	<b>dostateczna</b>	<b>niedostateczna</b>	<b>ogółem</b>
organizacja obsługi interesanta	36,5	50,5	11	2	100
szybkość i sprawność załatwiania sprawy	36	41,25	18,25	4,5	100
kompetencje i fachowość	42	46,75	9	2,25	100
kultura osobista i stosunek do interesanta	48,25	42	8,75	1	100

<b>Podsumowanie wyników badań z roku 2014 (w %)</b>					
<b>Kategoria oceny/ ocena</b>	<b>b. dobra</b>	<b>dobra</b>	<b>dostateczna</b>	<b>niedostateczna</b>	<b>ogółem</b>
organizacja obsługi interesanta	49,5	34,3	11,5	4,8	100
szybkość i sprawność załatwiania sprawy	49,0	26,8	18,3	6,0	100
kompetencje i fachowość	56,0	31,3	9,8	3,0	100
kultura osobista i stosunek do interesanta	63,8	28,3	5,3	2,8	100

**Wykres 7.** Ogólne zestawienie badań w poszczególnych zakresach obsługi w % w skali czterostopniowej w 2014 roku

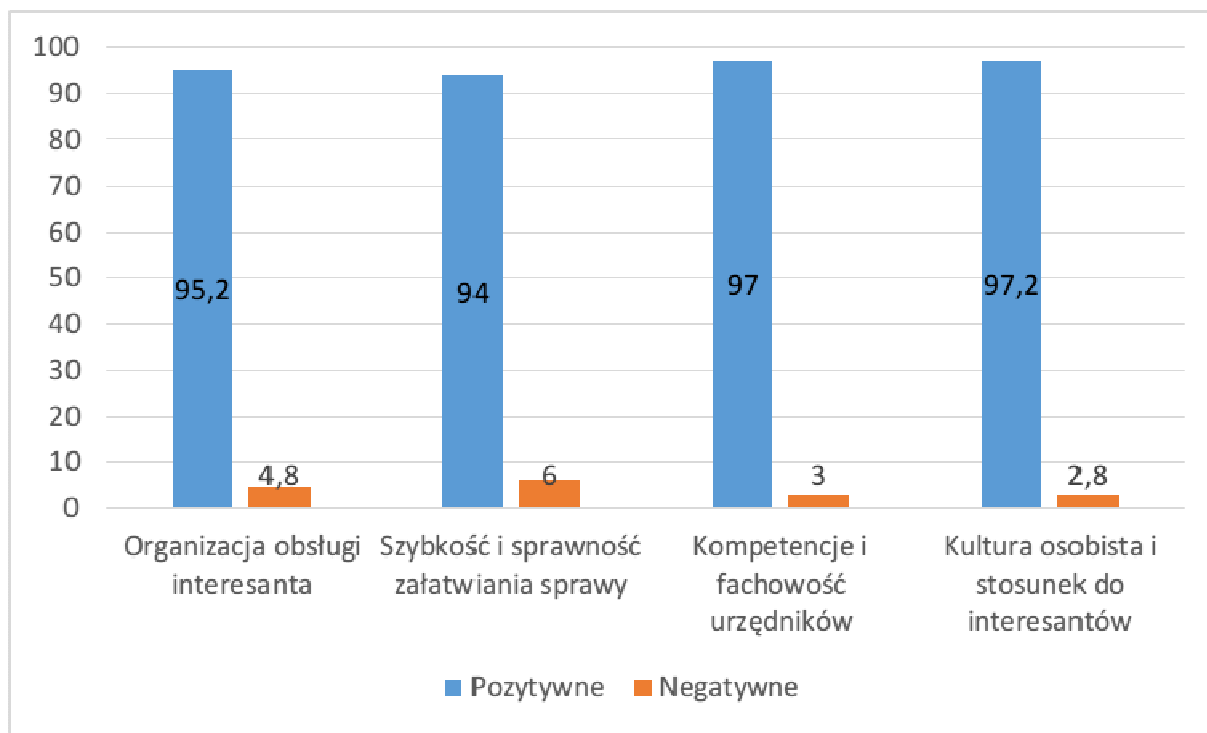


**Tabela 9.** Ogólne zestawienie badań w poszczególnych zakresach obsługi w skali dwustopniowej

<b>Podsumowanie wyników badań z 2013 roku (w %)</b>			
<b>kategoria oceny / ocena</b>	<b>pozytywne</b>	<b>negatywne</b>	<b>ogółem</b>
organizacja obsługi interesanta	98	2	100
szybkość i sprawność załatwiania sprawy	95,5	4,5	100
kompetencje i fachowość	97,75	2,25	100
kultura osobista i stosunek do interesantów	99	1	100

<b>Podsumowanie wyników badań z 2014 roku (w %)</b>			
<b>kategoria oceny / ocena</b>	<b>pozytywne</b>	<b>negatywne</b>	<b>ogółem</b>
organizacja obsługi interesanta	95,2	4,8	100
szybkość i sprawność załatwiania sprawy	94	6,0	100
kompetencje i fachowość	97	3,0	100
kultura osobista i stosunek do interesantów	97,2	2,8	100

**Wykres 8.** Ogólne zestawienie badań w poszczególnych zakresach obsługi w % w skali dwustopniowej w 2014 roku



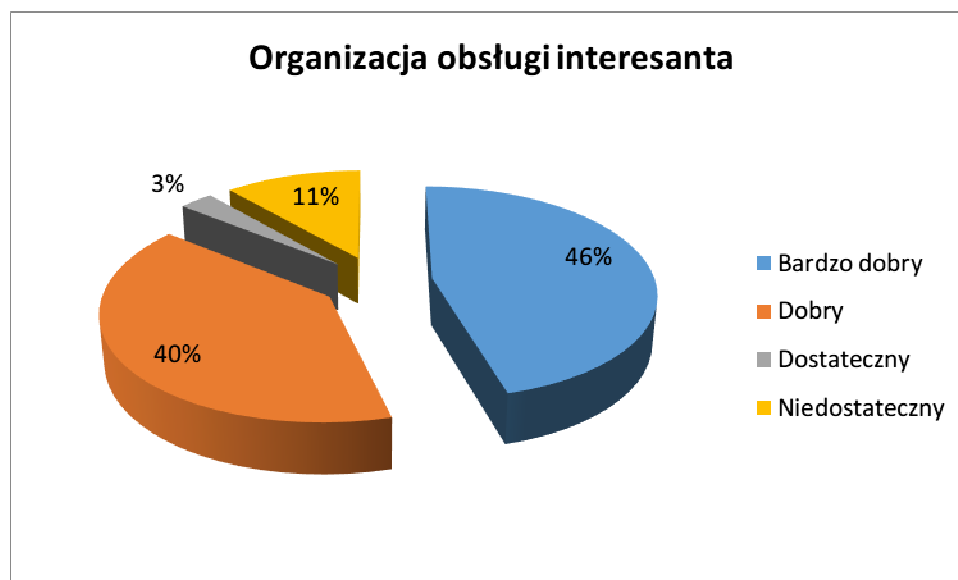
**Ocena pracy  
wydziałów  
w  
czterech wymiarach**

# Wydział Spraw Obywatelskich

**Tabela 10.** Ocena organizacji obsługi interesanta w Wydziale Spraw Obywatelskich

Proszę ocenić w czterostopniowej skali obsługę Państwa przez Urząd Miejski w zakresie organizacji i obsługi interesanta				
Ocena	2013		2014	
	Liczba ankiet	%	Liczba ankiet	%
Bardzo dobry	16	36,4	16	45,7
Dobry	24	54,6	14	40,0
Dostateczny	2	4,5	1	2,9
Niedostateczny	2	4,5	4	11,4
<b>Suma</b>	<b>44</b>	<b>100</b>	<b>35</b>	<b>100</b>

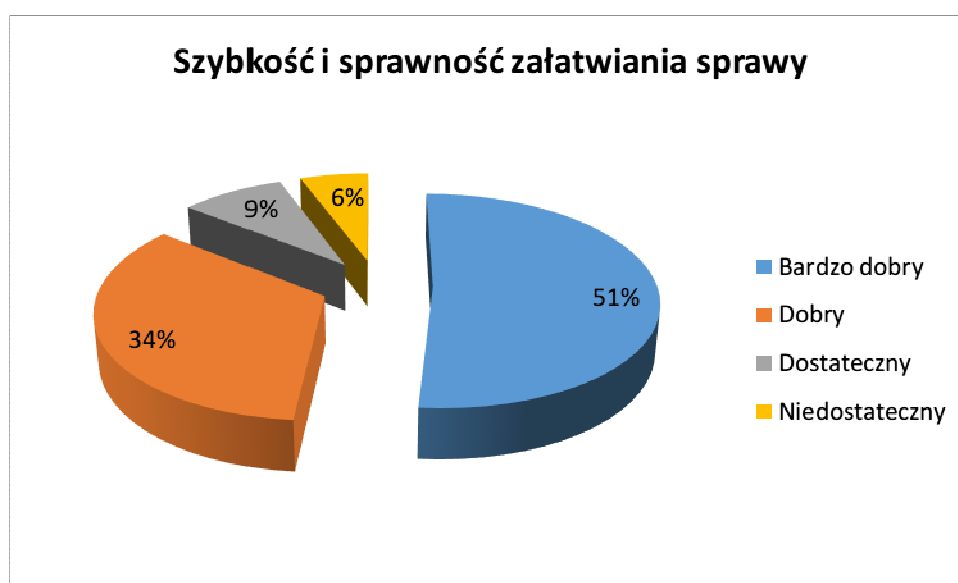
**Wykres 9.** Ocena organizacji obsługi interesanta w Wydziale Spraw Obywatelskich w 2014 roku



**Tabela 11.** Ocena szybkości i sprawności załatwiania sprawy w Wydziale Spraw Obywatelskich

Proszę ocenić w czterostopniowej skali obsługę Państwa przez Urząd Miejski w zakresie szybkości i sprawności załatwienia sprawy				
Ocena	2013		2014	
	Liczba ankiet	%	Liczba ankiet	%
Bardzo dobry	15	34,1	18	51,4
Dobry	18	40,9	12	34,3
Dostateczny	8	18,2	3	8,6
Niedostateczn	3	6,8	2	5,7
<b>Suma</b>	<b>44</b>	<b>100</b>	<b>35</b>	<b>100</b>

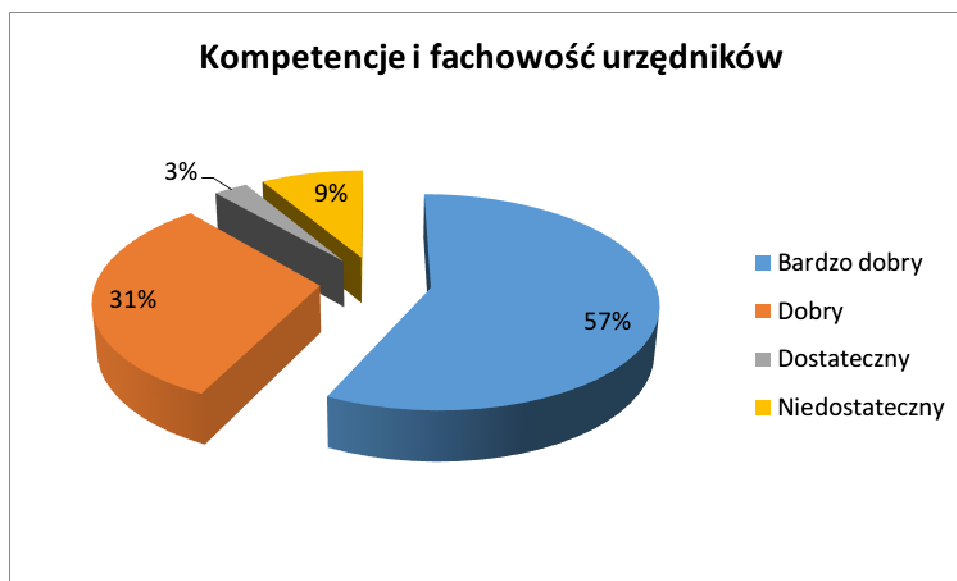
**Wykres 10.** Ocena szybkości i sprawności załatwiania sprawy w Wydziale Spraw Obywatelskich w 2014 roku



**Tabela 12.** Ocena kompetencji i fachowości urzędników w Wydziale Spraw Obywatelskich

<b>Proszę ocenić w czterostopniowej skali obsługę Państwa przez Urząd Miejski w zakresie kompetencji i fachowości</b>				
<b>Ocena</b>	<b>2013</b>		<b>2014</b>	
	Liczba ankiet	%	Liczba ankiet	%
Bardzo dobry	25	56,8	20	57,1
Dobry	16	36,4	11	31,4
Dostateczny	2	4,5	1	2,9
Niedostateczny	1	2,3	3	8,6
<b>Suma</b>	<b>44</b>	<b>100</b>	<b>35</b>	<b>100</b>

**Wykres 11.** Ocena kompetencji i fachowości urzędników w Wydziale Spraw Obywatelskich w 2014 roku

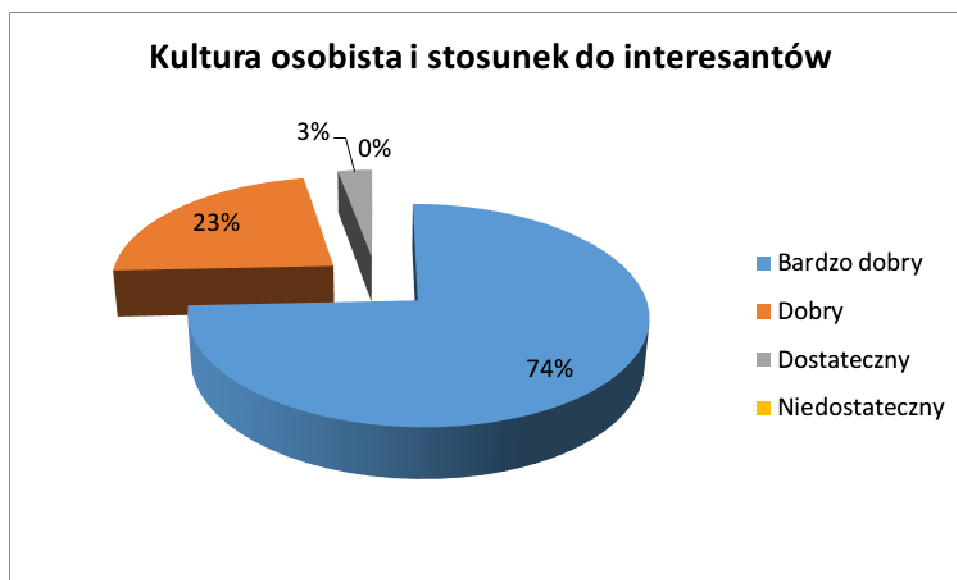




**Tabela 13.** Ocena kultury osobistej urzędników i stosunek do interesanta w Wydziale Spraw Obywatelskich

<b>Proszę ocenić w czterostopniowej skali obsługę Państwa przez Urząd Miejski w zakresie kultury osobistej i stosunku do interesanta</b>				
<b>Ocena</b>	<b>2013</b>		<b>2014</b>	
	Liczba ankiet	%	Liczba ankiet	%
Bardzo dobry	18	41	26	74,3
Dobry	23	52,2	8	22,9
Dostateczny	3	6,8	1	2,9
Niedostateczny	0	0	0	0
<b>Suma</b>	<b>44</b>	<b>100</b>	<b>35</b>	<b>100</b>

**Wykres 12.** Ocena kultury osobistej urzędników i stosunek do interesanta w Wydziale Spraw Obywatelskich w 2014 roku

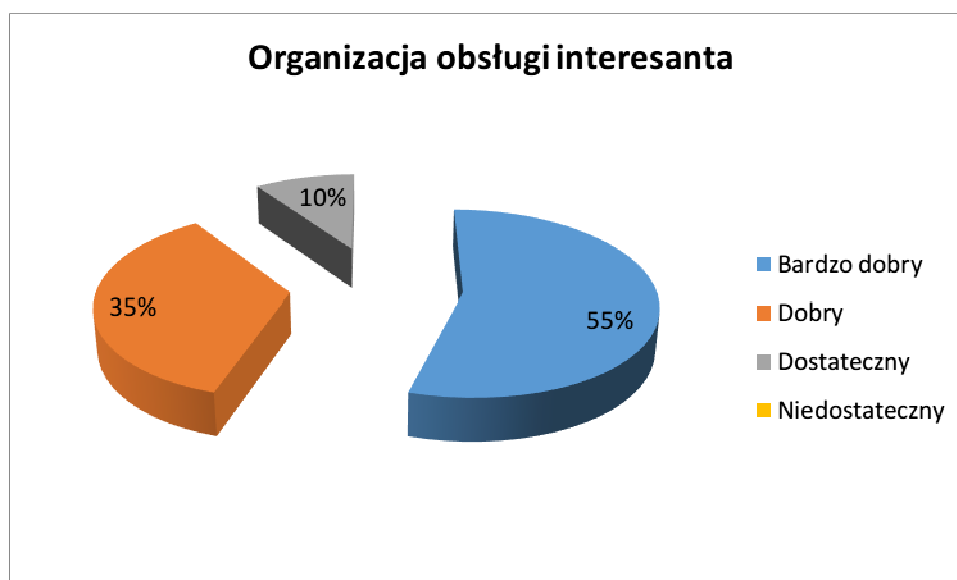


# Urząd Stanu Cywilnego

**Tabela 14.** Ocena organizacji obsługi interesanta w Urzędzie Stanu Cywilnego

Proszę ocenić w czterostopniowej skali obsługę Państwa przez Urząd Miejski w zakresie organizacji i obsługi interesanta				
Ocena	2013		2014	
	Liczba ankiet	%	Liczba ankiet	%
Bardzo dobry	32	76,2	17	54,8
Dobry	10	23,8	11	35,5
Dostateczny	0	0	3	9,7
Niedostateczny	0	0	0	0
<b>Suma</b>	<b>42</b>	<b>100</b>	<b>31</b>	<b>100</b>

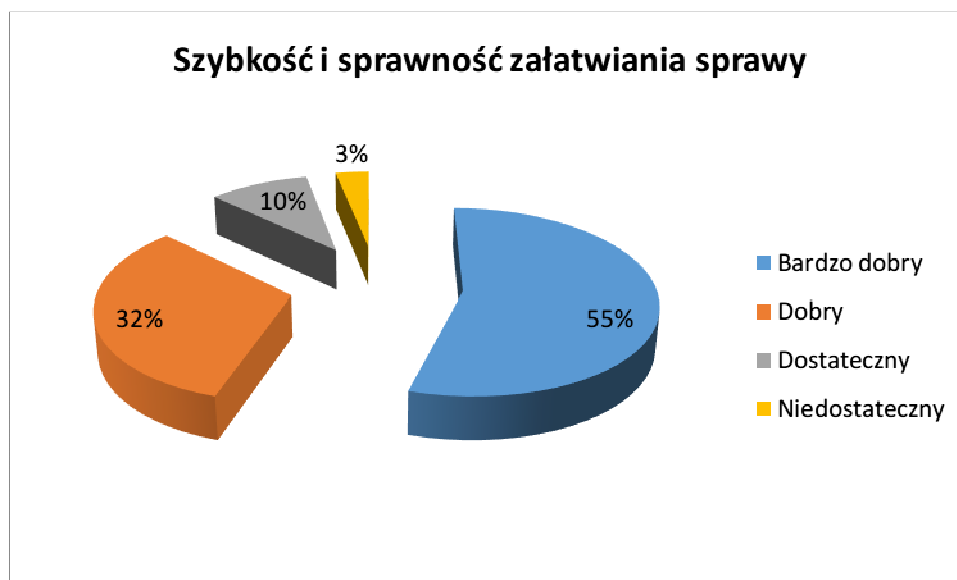
**Wykres 13.** Ocena organizacji obsługi interesanta w Urzędzie Stanu Cywilnego w 2014 roku



**Tabela 15.** Ocena szybkości i sprawności załatwiania sprawy w Urzędzie Stanu Cywilnego

<b>Proszę ocenić w czterostopniowej skali obsługę Państwa przez Urząd Miejski w zakresie szybkości i sprawności załatwienia sprawy</b>				
	<b>2013</b>		<b>2014</b>	
<b>Ocena</b>	Liczba ankiet	%	Liczba ankiet	%
Bardzo dobry	28	66,7	17	54,8
Dobry	12	28,6	10	32,3
Dostateczny	2	4,7	3	9,7
Niedostateczny	0	0	1	3,2
<b>Suma</b>	<b>42</b>	<b>100</b>	<b>31</b>	<b>100</b>

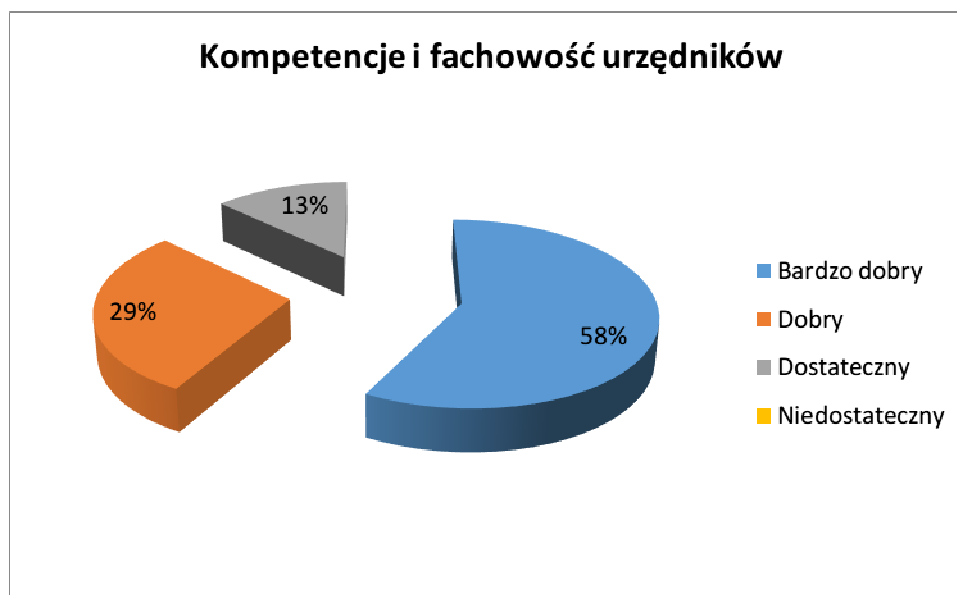
**Wykres 14.** Ocena szybkości i sprawności załatwiania sprawy w Urzędzie Stanu Cywilnego w Koninie w 2014 roku



**Tabela 16.** Ocena kompetencji i fachowości urzędników w Urzędzie Stanu Cywilnego

<b>Proszę ocenić w czterostopniowej skali obsługę Państwa przez Urząd Miejski w zakresie kompetencji i fachowości</b>				
<b>Ocena</b>	<b>2013</b>		<b>2014</b>	
	Liczba ankiet	%	Liczba ankiet	%
Bardzo dobry	27	64,3	18	58,1
Dobry	14	33,3	9	29
Dostateczny	1	2,4	4	12,9
Niedostateczny	0	0	0	0
<b>Suma</b>	<b>42</b>	<b>100</b>	<b>31</b>	<b>100</b>

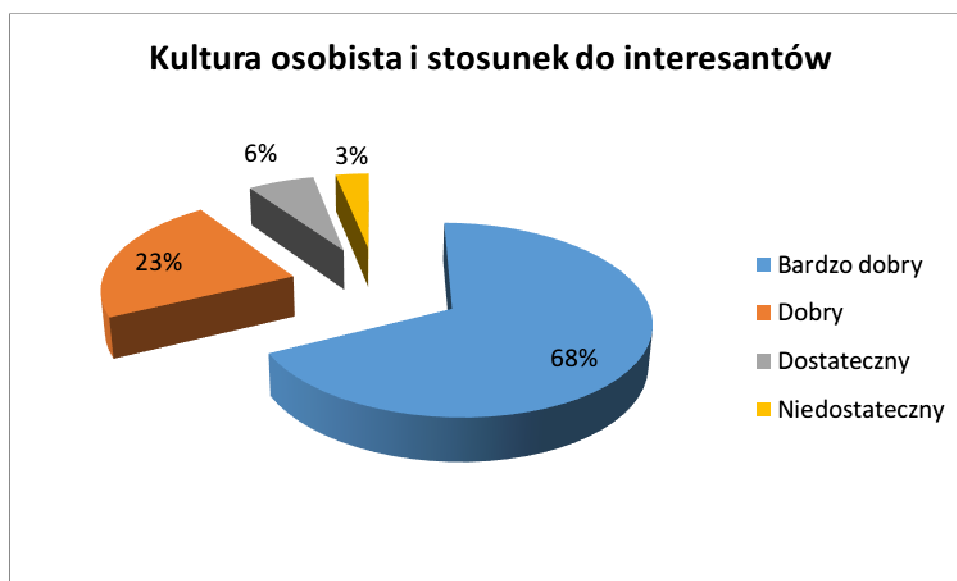
**Wykres 15.** Ocena kompetencji i fachowości urzędników w Urzędzie Stanu Cywilnego w 2014 roku



**Tabela 17.** Ocena kultury osobistej urzędników i stosunek do interesanta w Urzędzie Stanu Cywilnego

<b>Proszę ocenić w czterostopniowej skali obsługę Państwa przez Urząd Miejski w zakresie kultury osobistej i stosunku do interesanta</b>				
<b>Ocena</b>	<b>2013</b>		<b>2014</b>	
	Liczba ankiet	%	Liczba ankiet	%
Bardzo dobry	34	81	21	67,7
Dobry	7	16,6	7	22,6
Dostateczny	1	2,4	2	6,5
Niedostateczny	0	0	1	3,2
<b>Suma</b>	<b>32</b>	<b>100</b>	<b>31</b>	<b>100</b>

**Wykres 16.** Ocena kultury osobistej urzędników i stosunek do interesanta w Urzędzie Stanu Cywilnego w 2014 roku

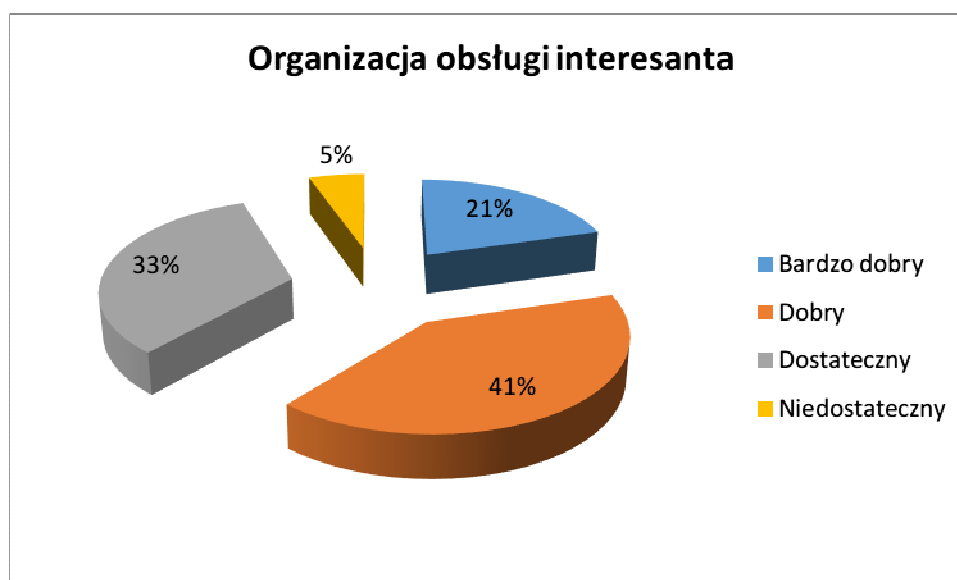


## Wydział Komunikacji

**Tabela 18.** Ocena organizacji obsługi interesanta w Wydziale Komunikacji

Proszę ocenić w czterostopniowej skali obsługę Państwa przez Urząd Miejski w zakresie organizacji i obsługi interesanta				
Ocena	2013		2014	
	Liczba ankiet	%	Liczba ankiet	%
Bardzo dobry	19	33	19	20,4
Dobry	28	49	38	40,9
Dostateczny	8	14	31	33,3
Niedostateczny	2	4	5	5,4
<b>Suma</b>	<b>57</b>	<b>100</b>	<b>93</b>	<b>100</b>

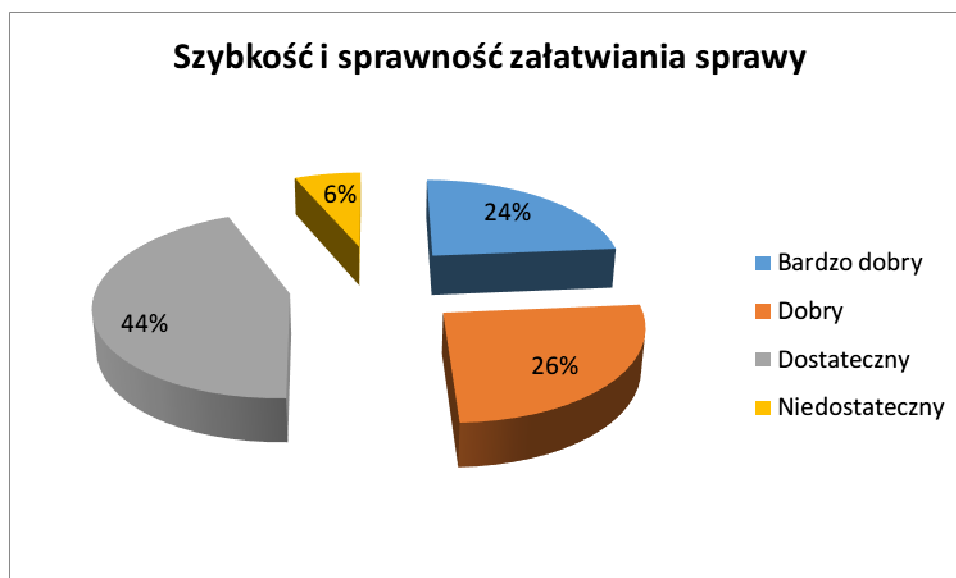
**Wykres 17.** Ocena organizacji obsługi interesanta w Wydziale Komunikacji w 2014 roku



**Tabela 19.** Ocena szybkości i sprawności załatwiania sprawy w Wydziale Komunikacji

<b>Proszę ocenić w czterostopniowej skali obsługę Państwa przez Urząd Miejski w zakresie szybkości i sprawności załatwienia sprawy</b>				
<b>Ocena</b>	<b>2013</b>		<b>2014</b>	
	Liczba ankiet	%	Liczba ankiet	%
Bardzo dobry	20	35	22	23,7
Dobry	22	38	24	25,8
Dostateczny	10	18	41	44,1
Niedostateczny	5	9	6	6,5
<b>Suma</b>	<b>57</b>	<b>100</b>	<b>93</b>	<b>100</b>

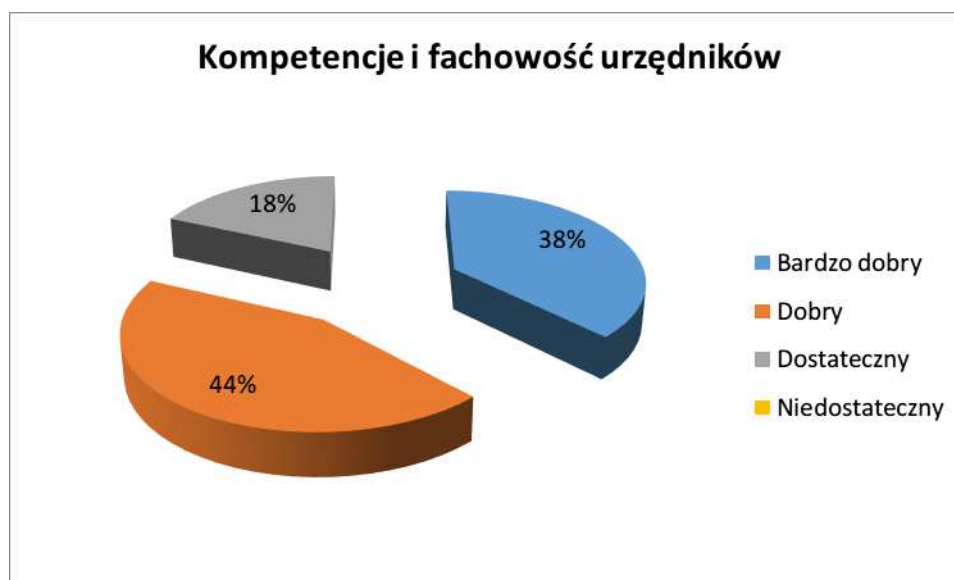
**Wykres 18.** Ocena szybkości i sprawności załatwiania sprawy w Wydziale Komunikacji w 2014 roku



**Tabela 20.** Ocena kompetencji i fachowości urzędników w Wydziale Komunikacji

<b>Proszę ocenić w czterostopniowej skali obsługę Państwa przez Urząd Miejski w zakresie kompetencji i fachowości</b>				
<b>Ocena</b>	<b>2013</b>		<b>2014</b>	
	Liczba ankiet	%	Liczba ankiet	%
Bardzo dobry	24	42	35	37,6
Dobry	25	44	41	44,1
Dostateczny	6	11	17	18,3
Niedostateczny	2	3	0	0
<b>Suma</b>	<b>57</b>	<b>100</b>	<b>93</b>	<b>100</b>

**Wykres 19.** Ocena kompetencji i fachowości urzędników w Wydziale Komunikacji w 2014 roku

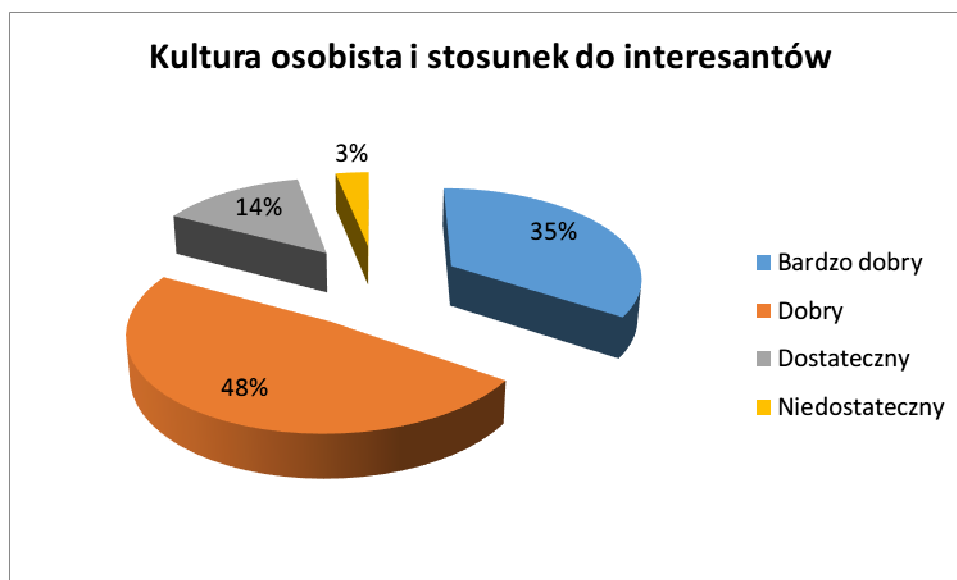




**Tabela 21.** Ocena kultury osobistej urzędników i stosunek do interesanta w Wydziale Komunikacji

<b>Proszę ocenić w czterostopniowej skali obsługę Państwa przez Urząd Miejski w zakresie kultury osobistej i stosunku do interesanta</b>				
<b>Ocena</b>	<b>2013</b>		<b>2014</b>	
	Liczba ankiet	%	Liczba ankiet	%
Bardzo dobry	22	38	32	34,4
Dobry	26	46	45	48,4
Dostateczny	7	12	13	14
Niedostateczny	2	4	3	3,2
<b>Suma</b>	<b>57</b>	<b>100</b>	<b>93</b>	<b>100</b>

**Wykres 20.** Ocena kultury osobistej urzędników i stosunek do interesanta w Wydziale Komunikacji w 2014 roku

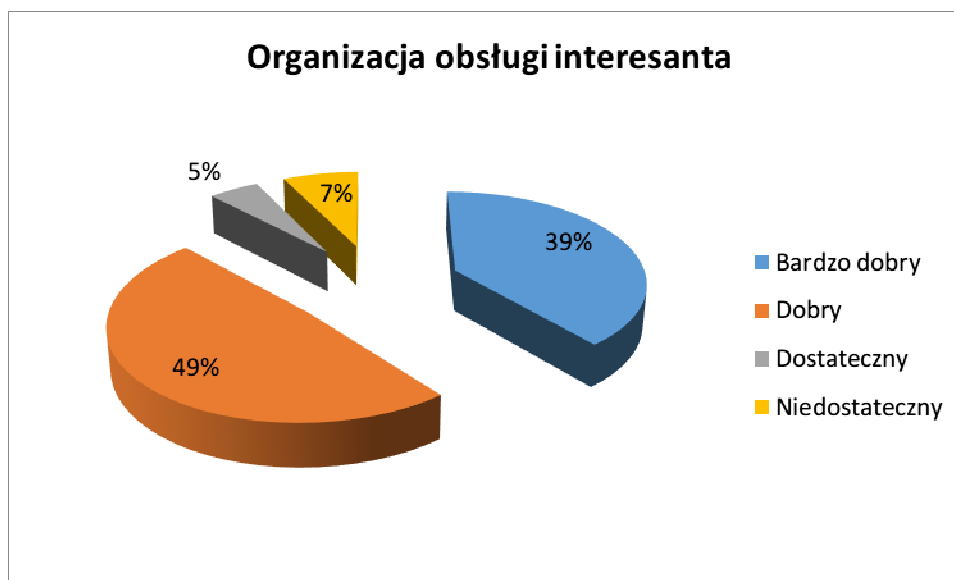


## Wydział Spraw Lokalowych

**Tabela 22.** Ocena organizacji obsługi interesanta w Wydziale Spraw Lokalowych

Proszę ocenić w czterostopniowej skali obsługę Państwa przez Urząd Miejski w zakresie organizacji i obsługi interesanta				
Ocena	2013		2014	
	Liczba ankiet	%	Liczba ankiet	%
Bardzo dobry	7	31,8	16	39,0
Dobry	13	59,1	20	48,8
Dostateczny	2	9,1	2	4,9
Niedostateczny	0	0	3	7,3
<b>Suma</b>	<b>22</b>	<b>100</b>	<b>41</b>	<b>100</b>

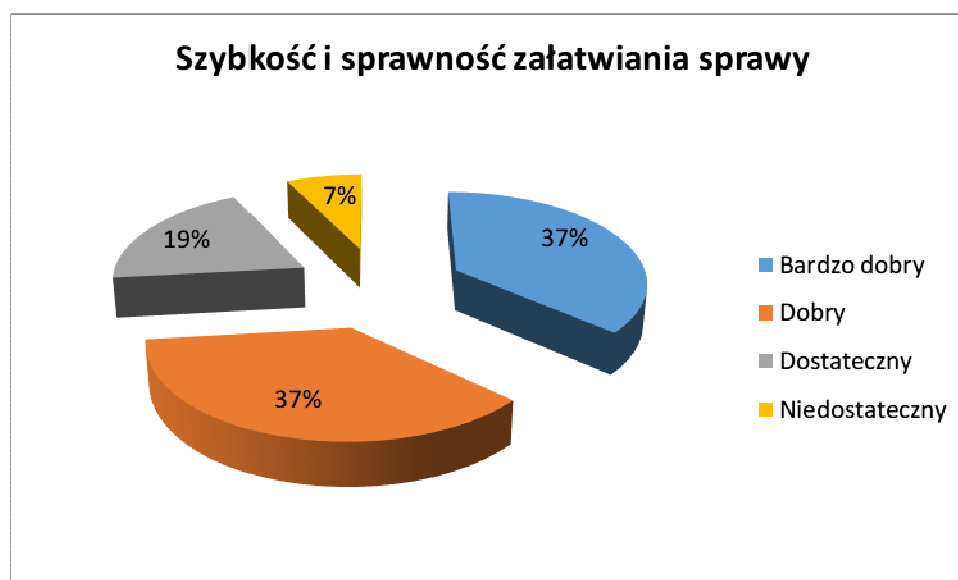
**Wykres 21.** Ocena organizacji obsługi interesanta w Wydziale Spraw Lokalowych w 2014 roku



**Tabela 23.** Ocena szybkości i sprawności załatwiania sprawy w Wydziale Spraw Lokalowych

<b>Proszę ocenić w czterostopniowej skali obsługę Państwa przez Urząd Miejski w zakresie szybkości i sprawności załatwienia sprawy</b>				
<b>Ocena</b>	<b>2013</b>		<b>2014</b>	
	Liczba ankiet	%	Liczba ankiet	%
Bardzo dobry	7	31,8	15	36,6
Dobry	9	40,1	15	36,6
Dostateczny	5	22,7	8	19,5
Niedostateczny	1	4,5	3	7,3
<b>Suma</b>	<b>22</b>	<b>100</b>	<b>41</b>	<b>100</b>

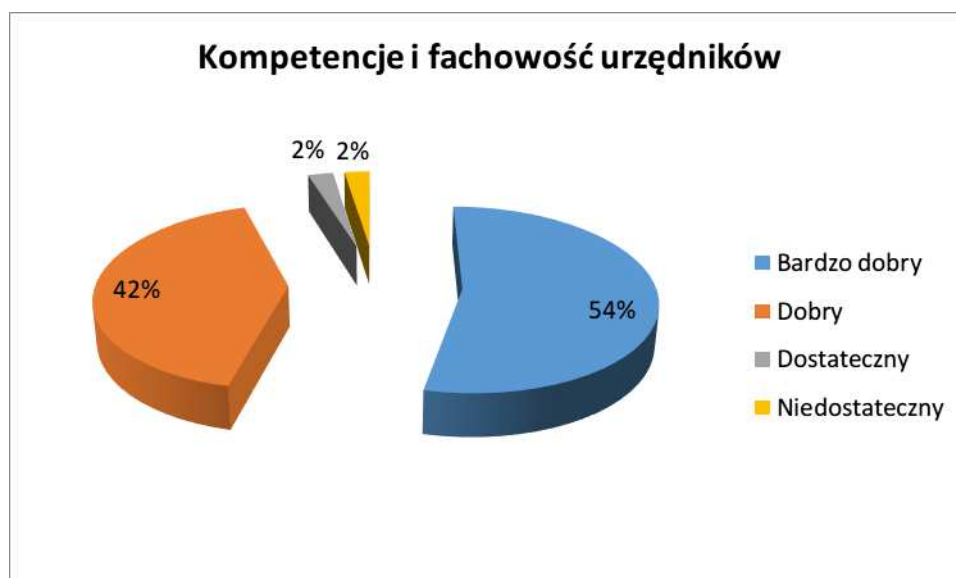
**Wykres 22.** Ocena szybkości i sprawności załatwiania sprawy w Wydziale Spraw Lokalowych w 2014 roku



**Tabela 24.** Ocena kompetencji i fachowości urzędników w Wydziale Spraw Lokalowych

<b>Proszę ocenić w czterostopniowej skali obsługę Państwa przez Urząd Miejski w zakresie kompetencji i fachowości</b>				
<b>Ocena</b>	<b>2013</b>		<b>2014</b>	
	Liczba ankiet	%	Liczba ankiet	%
Bardzo dobry	10	45,5	22	53,7
Dobry	11	50	17	41,5
Dostateczny	1	4,5	1	2,4
Niedostateczny	0	0	1	2,4
<b>Suma</b>	<b>22</b>	<b>100</b>	<b>41</b>	<b>100</b>

**Wykres 23.** Ocena kompetencji i fachowości urzędników w Wydziale Spraw Lokalowych w 2014 roku



**Tabela 25.** Ocena kultury osobistej urzędników i stosunek do interesanta w Wydziale Spraw Lokalowych

<b>Proszę ocenić w czterostopniowej skali obsługę Państwa przez Urząd Miejski w zakresie kultury osobistej i stosunku do interesanta</b>				
<b>Ocena</b>	<b>2013</b>		<b>2014</b>	
	Liczba ankiet	%	Liczba ankiet	%
Bardzo dobry	10	45,5	29	70,7
Dobry	11	50	12	29,3
Dostateczny	1	4,5	0	0
Niedostateczny	0	0	0	0
<b>Suma</b>	<b>22</b>	<b>100</b>	<b>41</b>	<b>100</b>

**Wykres 24.** Ocena kultury osobistej urzędników i stosunek do interesanta w Wydziale Spraw Lokalowych w 2014 roku

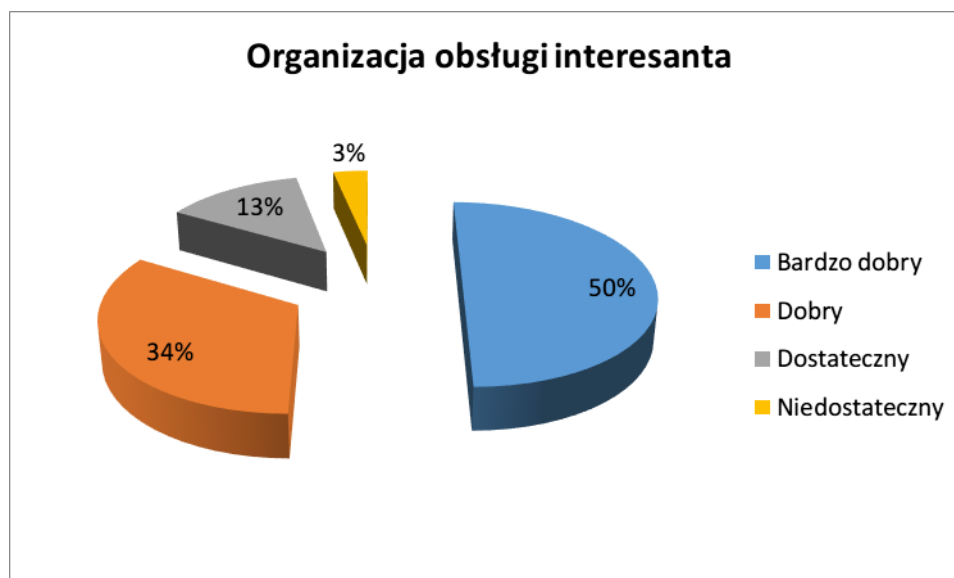


## Wydział Podatków i Opłat

**Tabela 26.** Ocena organizacji obsługi interesanta w Wydziale Podatków i Opłat

Proszę ocenić w czterostopniowej skali obsługę Państwa przez Urząd Miejski w zakresie organizacji i obsługi interesanta				
Ocena	2013		2014	
	Liczba ankiet	%	Liczba ankiet	%
Bardzo dobry	20	50	15	50
Dobry	15	37,5	10	33,3
Dostateczny	5	12,5	4	13,3
Niedostateczny	0	0	1	3,3
<b>Suma</b>	<b>40</b>	<b>100</b>	<b>30</b>	<b>100</b>

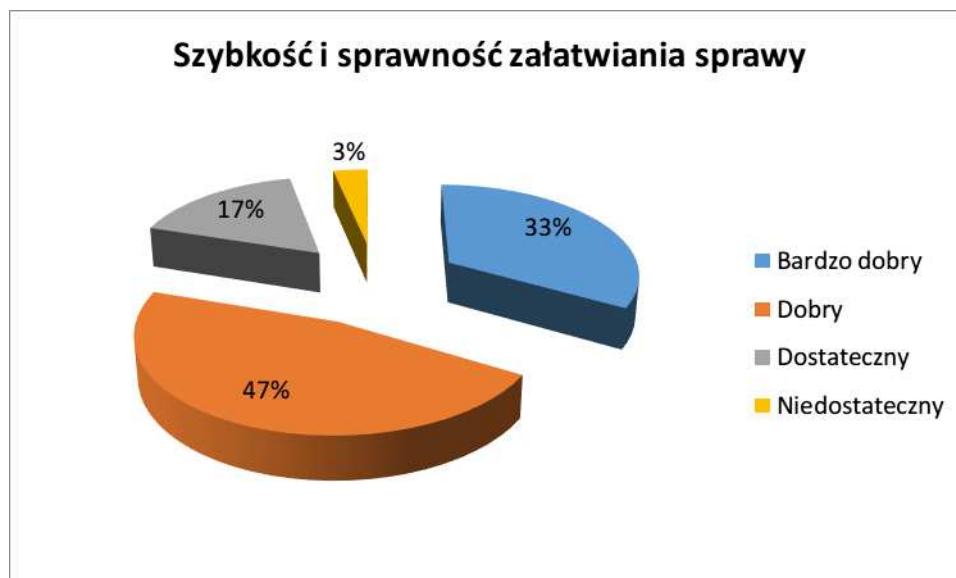
**Wykres 25.** Ocena organizacji obsługi interesanta w Wydziale Podatków i Opłat w 2014 roku



**Tabela 27.** Ocena szybkości i sprawności załatwiania sprawy w Wydziale Spraw Lokalowych

<b>Proszę ocenić w czterostopniowej skali obsługę Państwa przez Urząd Miejski w zakresie szybkości i sprawności załatwienia sprawy</b>				
<b>Ocena</b>	<b>2013</b>		<b>2014</b>	
	Liczba ankiet	%	Liczba ankiet	%
Bardzo dobry	19	47,5	10	33,3
Dobry	14	35	14	46,7
Dostateczny	7	17,5	5	16,7
Niedostateczny	0	0	1	3,3
<b>Suma</b>	<b>40</b>	<b>100</b>	<b>30</b>	<b>100</b>

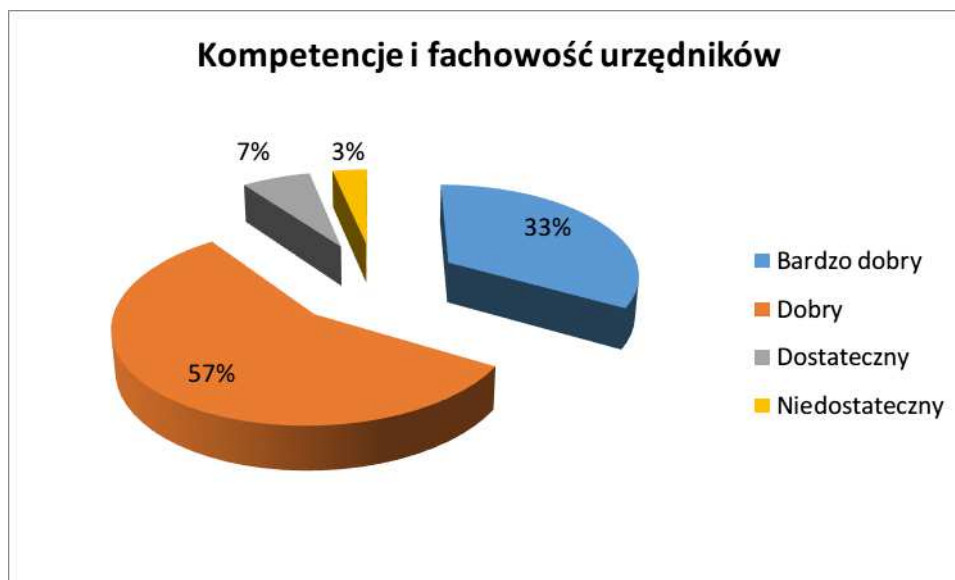
**Wykres 26.** Ocena szybkości i sprawności załatwiania sprawy w Wydziale Podatków i Opłat w 2014 roku



**Tabela 28.** Ocena kompetencji i fachowości urzędników w Wydziale Podatków i Opłat

<b>Proszę ocenić w czterostopniowej skali obsługę Państwa przez Urząd Miejski w zakresie kompetencji i fachowości</b>				
<b>Ocena</b>	<b>2013</b>		<b>2014</b>	
	Liczba ankiet	%	Liczba ankiet	%
Bardzo dobry	20	50	10	33,3
Dobry	15	37,5	17	56,7
Dostateczny	5	12,5	2	6,7
Niedostateczny	0	0	1	3,3
<b>Suma</b>	<b>40</b>	<b>100</b>	<b>30</b>	<b>100</b>

**Wykres 27.** Ocena kompetencji i fachowości urzędników w Wydziale Podatków i Opłat w 2014 roku

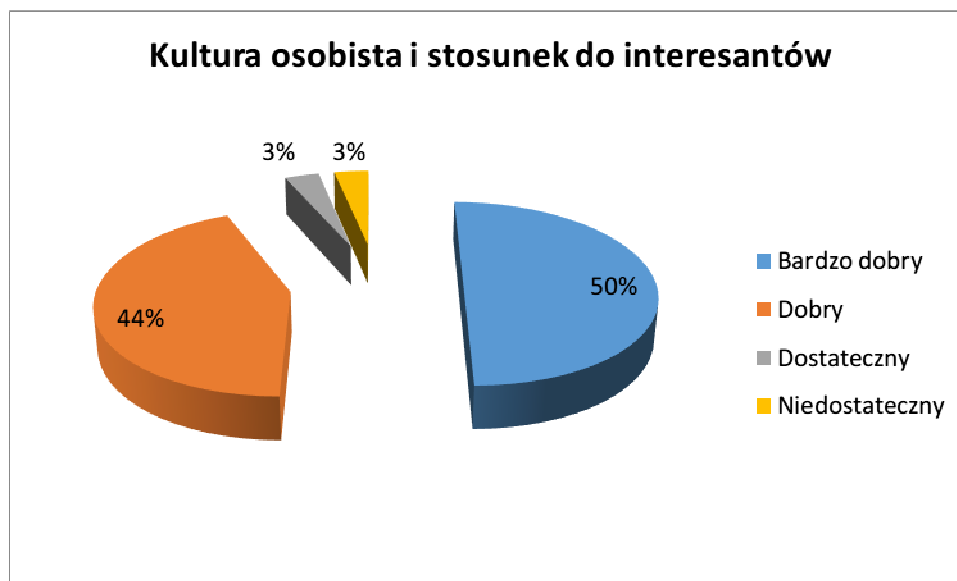




**Tabela 29.** Ocena kultury osobistej urzędników i stosunek do interesanta w Wydziale Podatków i Opłat

<b>Proszę ocenić w czterostopniowej skali obsługę Państwa przez Urząd Miejski w zakresie kultury osobistej i stosunku do interesanta</b>				
<b>Ocena</b>	<b>2013</b>		<b>2014</b>	
	Liczba ankiet	%	Liczba ankiet	%
Bardzo dobry	20	50	15	50
Dobry	15	37,5	13	43,3
Dostateczny	5	12,5	1	3,3
Niedostateczny	0	0	1	3,3
<b>Suma</b>	<b>40</b>	<b>100</b>	<b>30</b>	<b>100</b>

**Wykres 28.** Ocena kultury osobistej urzędników i stosunek do interesanta w Wydziale Podatków i Opłat w 2014 roku

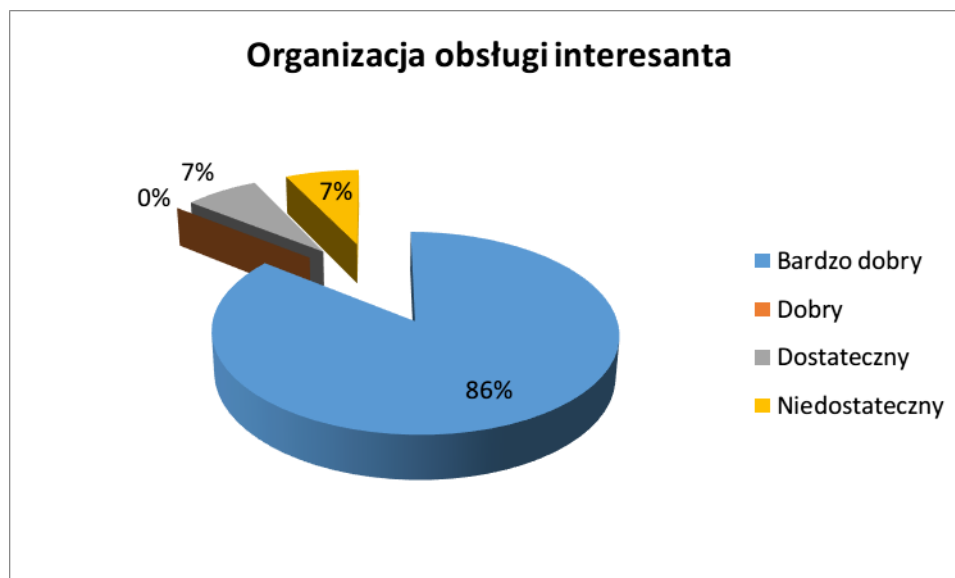


# Miejski Zespół do Spraw Orzekania o Niepełnosprawności

**Tabela 30.** Ocena organizacji obsługi interesanta w Miejskim Zespole do Spraw Orzekania o Niepełnosprawności

Proszę ocenić w czterostopniowej skali obsługę Państwa przez Urząd Miejski w zakresie organizacji i obsługi interesanta				
Ocena	2013		2014	
	Liczba ankiet	%	Liczba ankiet	%
Bardzo dobry	1	16,6	12	85,7
Dobry	4	66,8	0	0
Dostateczny	1	16,6	1	7,1
Niedostateczny	0	0	1	7,1
<b>Suma</b>	<b>6</b>	<b>100</b>	<b>14</b>	<b>100</b>

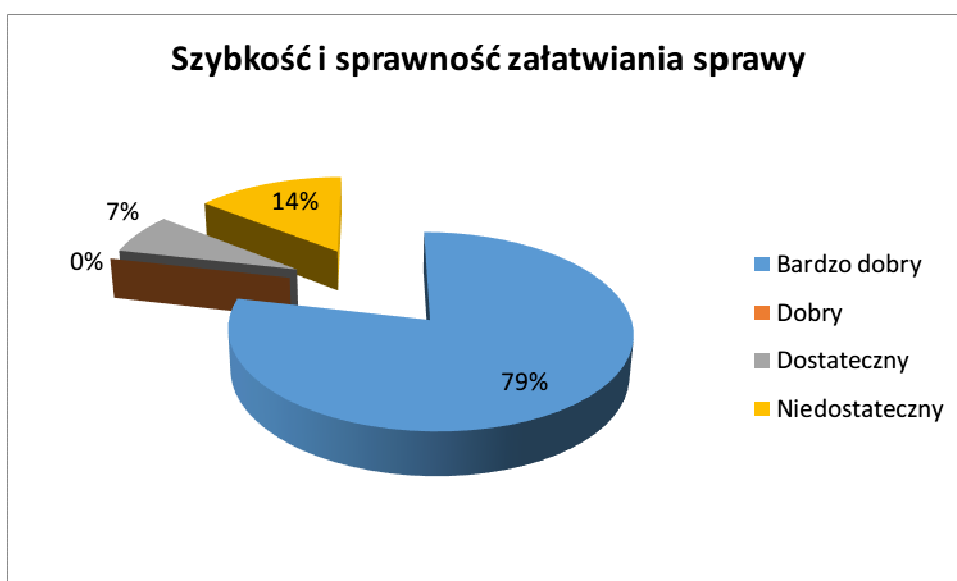
**Wykres 29.** Ocena organizacji obsługi interesanta w Miejskim Zespole do Spraw Orzekania o Niepełnosprawności w 2014 roku



**Tabela 31.** Ocena szybkości i sprawności załatwiania sprawy w Miejskim Zespole do Spraw Orzekania o Niepełnosprawności

<b>Proszę ocenić w czterostopniowej skali obsługę Państwa przez Urząd Miejski w zakresie szybkości i sprawności załatwienia sprawy</b>				
<b>Ocena</b>	<b>2013</b>		<b>2014</b>	
	Liczba ankiet	%	Liczba ankiet	%
Bardzo dobry	3	50	11	78,6
Dobry	3	50	0	0
Dostateczny	0	0	1	7,1
Niedostateczny	0	0	2	14,3
<b>Suma</b>	<b>6</b>	<b>100</b>	<b>14</b>	<b>100</b>

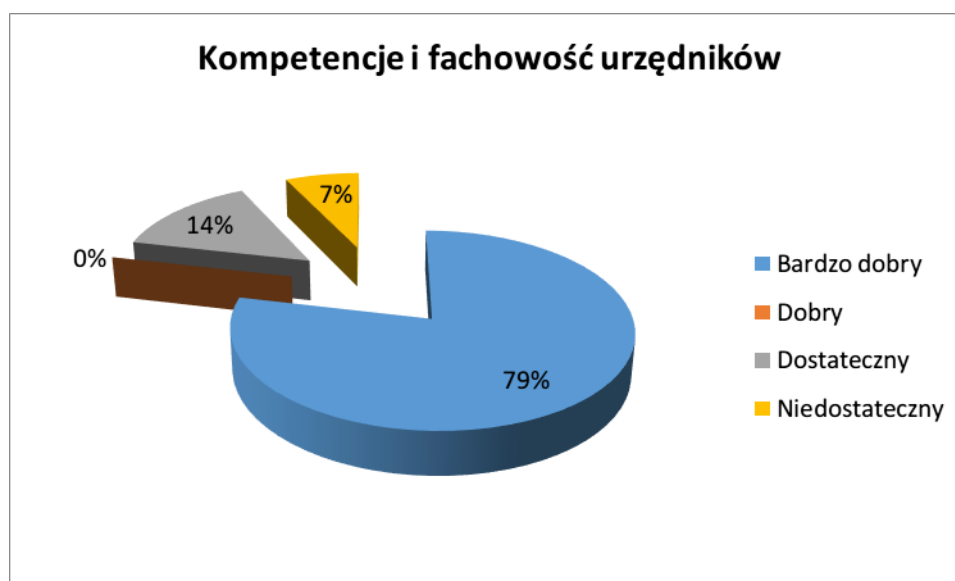
**Wykres 30.** Ocena szybkości i sprawności załatwiania sprawy w Miejskim Zespole do Spraw Orzekania o Niepełnosprawności w 2014 roku



**Tabela 32.** Ocena kompetencji i fachowości urzędników w Miejskim Zespole do Spraw Orzekania o Niepełnosprawności

<b>Proszę ocenić w czterostopniowej skali obsługę Państwa przez Urząd Miejski w zakresie kompetencji i fachowości</b>				
<b>Ocena</b>	<b>2013</b>		<b>2014</b>	
	Liczba ankiet	%	Liczba ankiet	%
Bardzo dobry	2	33,2	11	78,6
Dobry	4	66,8	0	0
Dostateczny	0	0	2	14,3
Niedostateczny	0	0	1	7,1
<b>Suma</b>	<b>6</b>	<b>100</b>	<b>14</b>	<b>100</b>

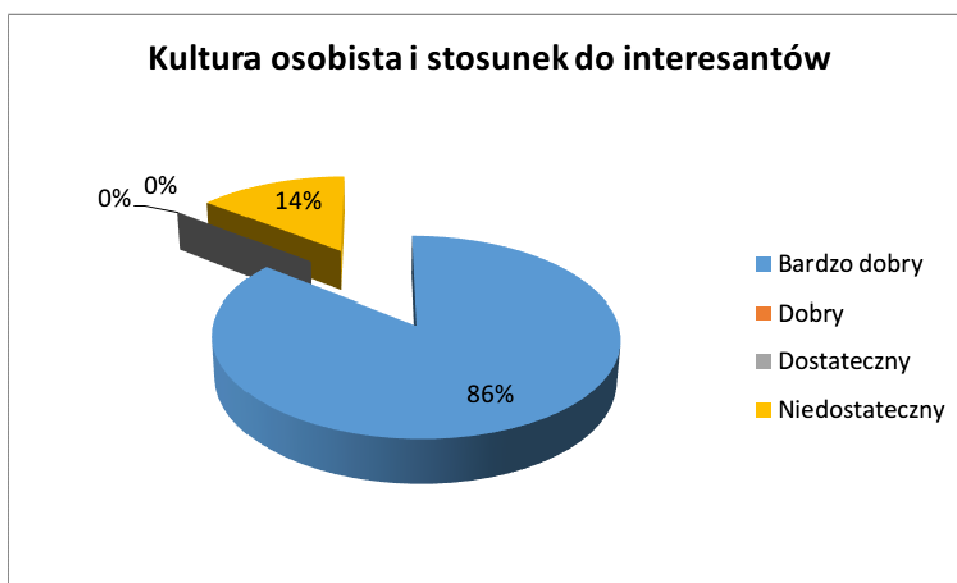
**Wykres 31.** Ocena kompetencji i fachowości urzędników w Miejskim Zespole do Spraw Orzekania o Niepełnosprawności w 2014 roku



**Tabela 33.** Ocena kultury osobistej urzędników i stosunek do interesanta w Miejskim Zespole do Spraw Orzekania o Niepełnosprawności

<b>Proszę ocenić w czterostopniowej skali obsługę Państwa przez Urząd Miejski w zakresie kultury osobistej i stosunku do interesanta</b>				
<b>Ocena</b>	<b>2013</b>		<b>2014</b>	
	Liczba ankiet	%	Liczba ankiet	%
Bardzo dobry	2	33,2	12	85,7
Dobry	4	66,8	0	0
Dostateczny	0	0	0	0
Niedostateczny	0	0	2	14,3
<b>Suma</b>	<b>6</b>	<b>100</b>	<b>14</b>	<b>100</b>

**Wykres 32.** Ocena kultury osobistej urzędników i stosunek do interesanta w Miejskim Zespole do Spraw Orzekania o Niepełnosprawności w 2014 roku



## Wydział Geodezji i Katastru

**Tabela 34.** Ocena organizacji obsługi interesanta w Wydziale Geodezji i Katastru

Proszę ocenić w czterostopniowej skali obsługę Państwa przez Urząd Miejski w zakresie organizacji i obsługi interesanta				
Ocena	2013		2014	
	Liczba ankiet	%	Liczba ankiet	%
Bardzo dobry	5	23,8	28	68,3
Dobry	16	76,2	12	29,3
Dostateczny	0	0	0	0
Niedostateczny	0	0	1	2,4
<b>Suma</b>	<b>21</b>	<b>100</b>	<b>41</b>	<b>100</b>

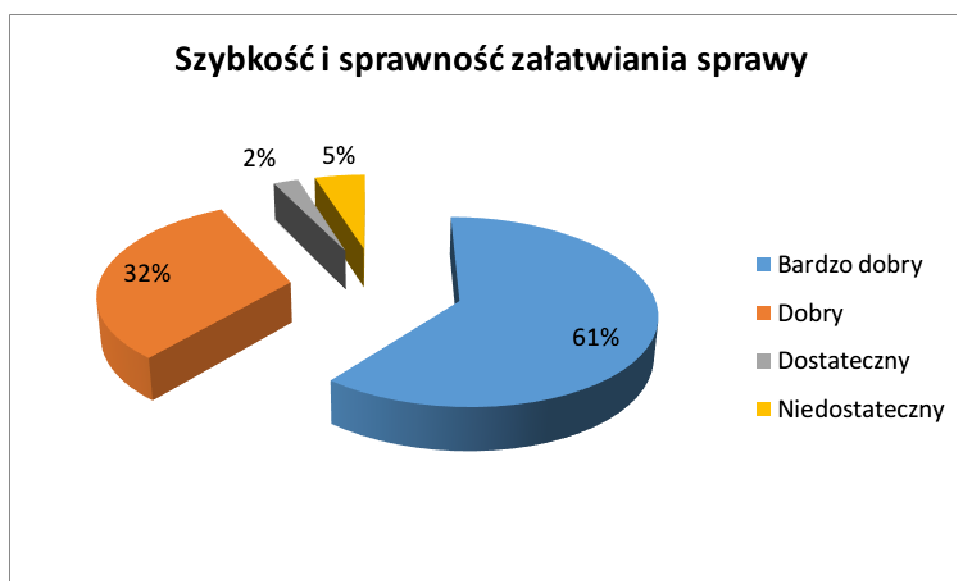
**Wykres 33.** Ocena organizacji obsługi interesanta w Wydziale Geodezji i Katastru w 2014 roku



**Tabela 35.** Ocena szybkości i sprawności załatwiania sprawy w Wydziale Geodezji i Katastru

<b>Proszę ocenić w czterostopniowej skali obsługę Państwa przez Urząd Miejski w zakresie szybkości i sprawności załatwienia sprawy</b>				
<b>Ocena</b>	<b>2013</b>		<b>2014</b>	
	Liczba ankiet	%	Liczba ankiet	%
Bardzo dobry	2	9,6	25	61
Dobry	12	57,1	13	31,7
Dostateczny	7	33,3	1	2,4
Niedostateczny	0	0	2	4,9
<b>Suma</b>	<b>21</b>	<b>100</b>	<b>41</b>	<b>100</b>

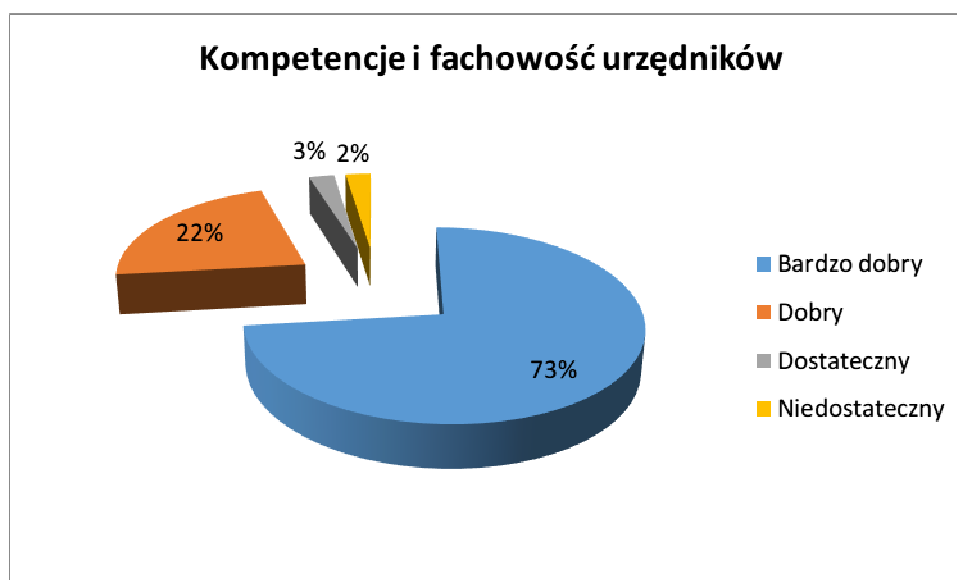
**Wykres 34.** Ocena szybkości i sprawności załatwiania sprawy w Wydziale Geodezji i Katastru w 2014 roku



**Tabela 36.** Ocena kompetencji i fachowości urzędników w Wydziale Geodezji i Katastru

<b>Proszę ocenić w czterostopniowej skali obsługę Państwa przez Urząd Miejski w zakresie kompetencji i fachowości</b>				
<b>Ocena</b>	<b>2013</b>		<b>2014</b>	
	Liczba ankiet	%	Liczba ankiet	%
Bardzo dobry	3	14,3	30	73,2
Dobry	17	81	9	22
Dostateczny	1	4,7	1	2,4
Niedostateczny	0	0	1	2,4
<b>Suma</b>	<b>21</b>	<b>100</b>	<b>41</b>	<b>100</b>

**Wykres 35.** Ocena kompetencji i fachowości urzędników w Wydziale Geodezji i Katastru w 2014 roku

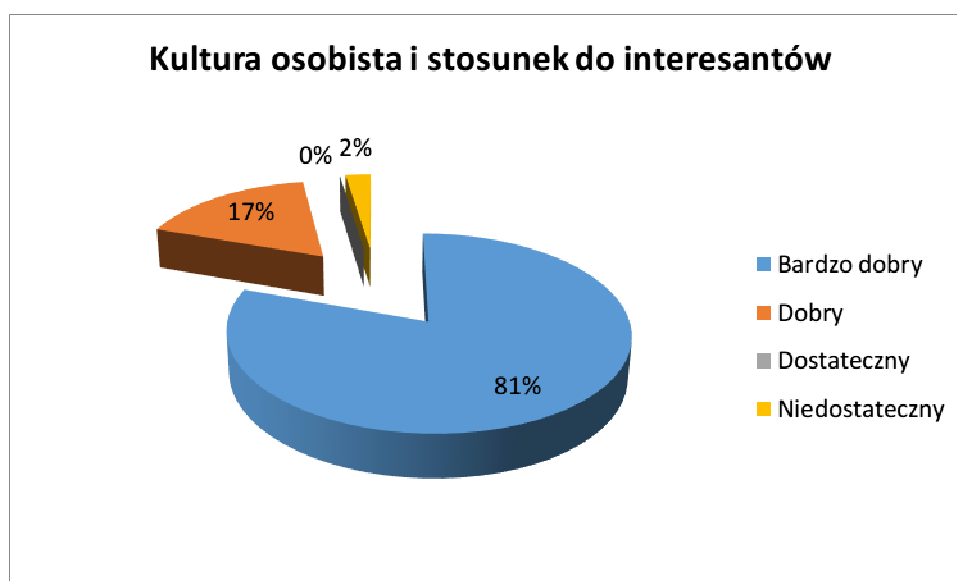




**Tabela 37.** Ocena kultury osobistej urzędników i stosunek do interesanta w Wydziale Geodezji i Katastru

<b>Proszę ocenić w czterostopniowej skali obsługę Państwa przez Urząd Miejski w zakresie kultury osobistej i stosunku do interesanta</b>				
<b>Ocena</b>	<b>2013</b>		<b>2014</b>	
	Liczba ankiet	%	Liczba ankiet	%
Bardzo dobry	10	52,6	33	80,5
Dobry	8	42,1	7	17,1
Dostateczny	1	5,3	0	0
Niedostateczny	0	0	1	2,4
<b>Suma</b>	<b>19</b>	<b>100</b>	<b>41</b>	<b>100</b>

**Wykres 36.** Ocena kultury osobistej urzędników i stosunek do interesanta w Wydziale Geodezji i Katastru w 2014 roku

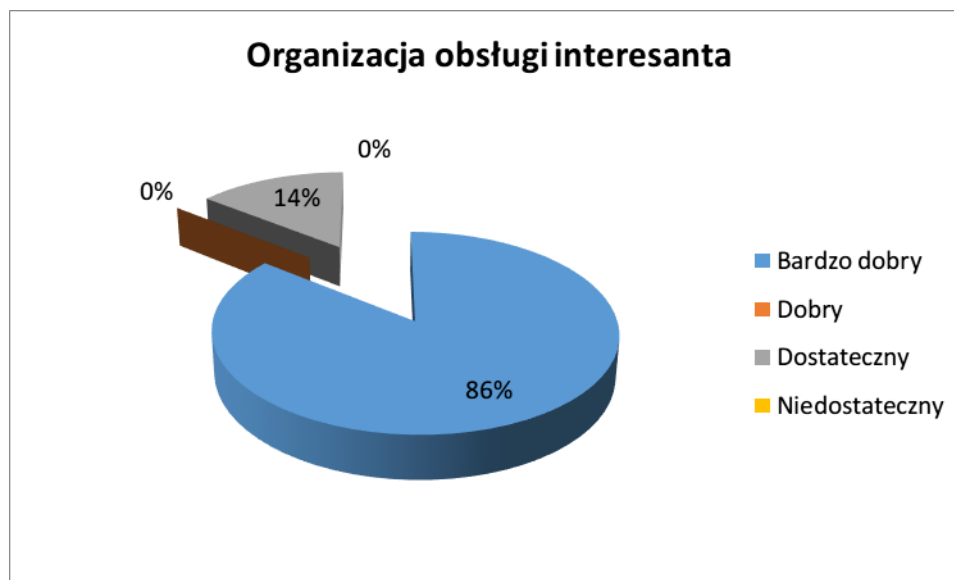


## Wydział Urbanistyki i Architektury

**Tabela 38.** Ocena organizacji obsługi interesanta w Wydziale Urbanistyki i Architektury

Proszę ocenić w czterostopniowej skali obsługę Państwa przez Urząd Miejski w zakresie organizacji i obsługi interesanta				
Ocena	2013		2014	
	Liczba ankiet	%	Liczba ankiet	%
Bardzo dobry	4	40	6	85,7
Dobry	4	40	0	0,0
Dostateczny	1	10	1	14,3
Niedostateczny	1	10	0	0
<b>Suma</b>	<b>10</b>	<b>100</b>	<b>7</b>	<b>100</b>

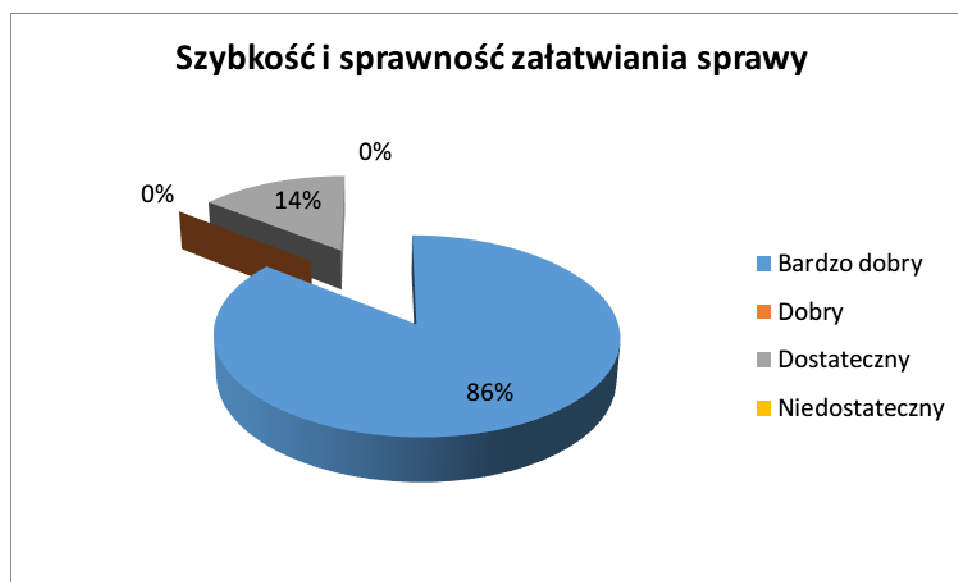
**Wykres 37.** Ocena organizacji obsługi interesanta w Wydziale Urbanistyki i Architektury w 2014 roku



**Tabela 38.** Ocena szybkości i sprawności załatwiania sprawy w Wydziale Urbanistyki i Architektury

<b>Proszę ocenić w czterostopniowej skali obsługę Państwa przez Urząd Miejski w zakresie szybkości i sprawności załatwienia sprawy</b>				
<b>Ocena</b>	<b>2013</b>		<b>2014</b>	
	Liczba ankiet	%	Liczba ankiet	%
Bardzo dobry	4	40	6	85,7
Dobry	3	30	0	0
Dostateczny	1	10	1	14,3
Niedostateczny	2	20	0	0
<b>Suma</b>	<b>10</b>	<b>100</b>	<b>7</b>	<b>100</b>

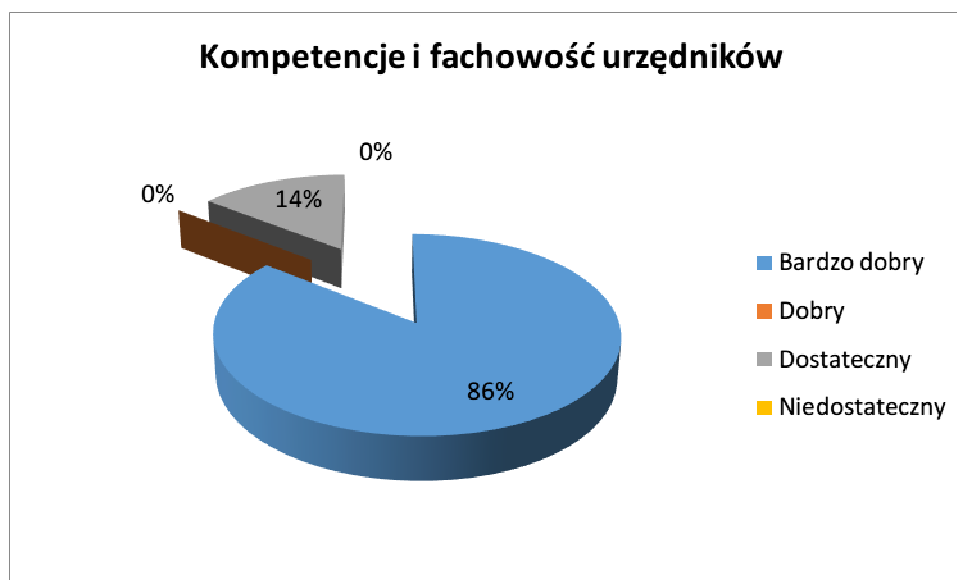
**Wykres 37.** Ocena szybkości i sprawności załatwiania sprawy w Wydziale Urbanistyki i Architektury w 2014 roku



**Tabela 39.** Ocena kompetencji i fachowości urzędników w Wydziale Urbanistyki i Architektury

<b>Proszę ocenić w czterostopniowej skali obsługę Państwa przez Urząd Miejski w zakresie kompetencji i fachowości</b>				
<b>Ocena</b>	<b>2013</b>		<b>2014</b>	
	Liczba ankiet	%	Liczba ankiet	%
Bardzo dobry	4	40	6	85,7
Dobry	4	40	0	0
Dostateczny	0	0	1	14,3
Niedostateczny	2	20	0	0
<b>Suma</b>	<b>10</b>	<b>100</b>	<b>7</b>	<b>100</b>

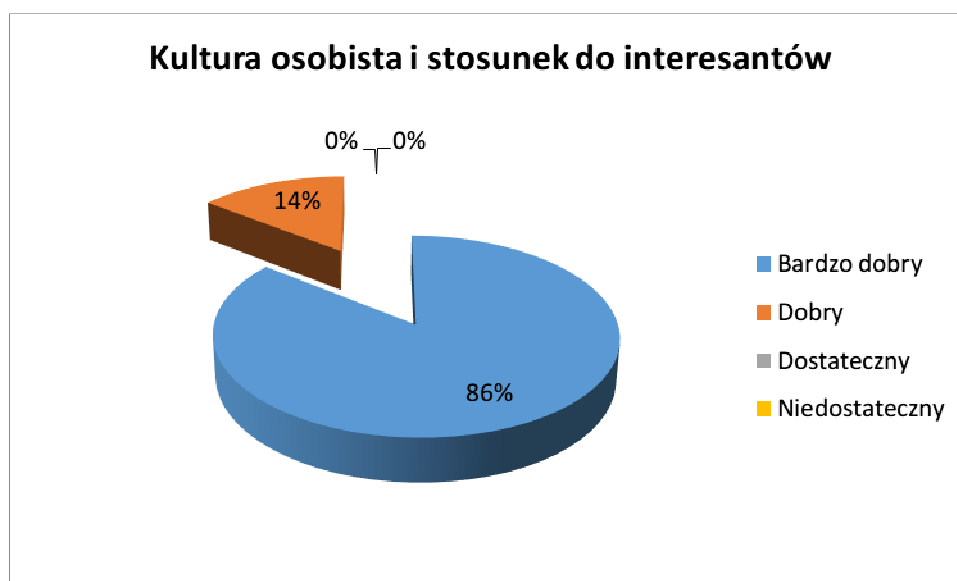
**Wykres 38.** Ocena kompetencji i fachowości urzędników w Wydziale Urbanistyki i Architektury w 2014 roku



**Tabela 40.** Ocena kultury osobistej urzędników i stosunek do interesanta w Wydziale Urbanistyki i Architektury

<b>Proszę ocenić w czterostopniowej skali obsługę Państwa przez Urząd Miejski w zakresie kultury osobistej i stosunku do interesanta</b>				
<b>Ocena</b>	<b>2013</b>		<b>2014</b>	
	Liczba ankiet	%	Liczba ankiet	%
Bardzo dobry	4	40	6	85,7
Dobry	5	50	1	14,3
Dostateczny	0	0	0	0
Niedostateczny	1	10	0	0
<b>Suma</b>	<b>10</b>	<b>100</b>	<b>7</b>	<b>100</b>

**Wykres 39.** Ocena kultury osobistej urzędników i stosunek do interesanta w Wydziale Urbanistyki i Architektury w 2014 roku

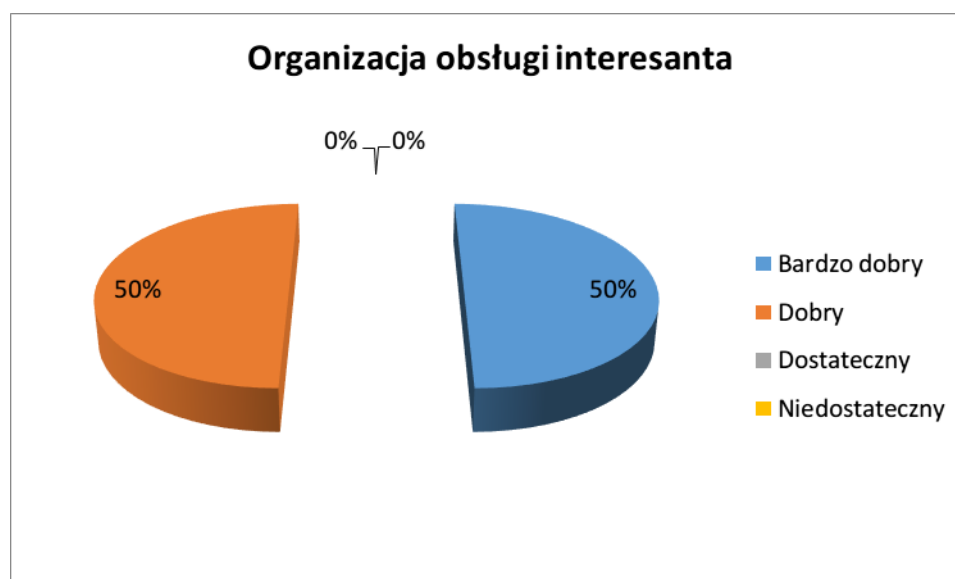


## Wydział Gospodarki Nieruchomościami

**Tabela 41.** Ocena organizacji obsługi interesanta w Wydziale Gospodarki Nieruchomościami

Proszę ocenić w czterostopniowej skali obsługę Państwa przez Urząd Miejski w zakresie organizacji i obsługi interesanta				
Ocena	2013		2014	
	Liczba ankiet	%	Liczba ankiet	%
Bardzo dobry	6	54,5	3	50
Dobry	3	27,3	3	50
Dostateczny	1	9,1	0	0
Niedostateczny	1	9,1	0	0
<b>Suma</b>	<b>11</b>	<b>100</b>	<b>6</b>	<b>100</b>

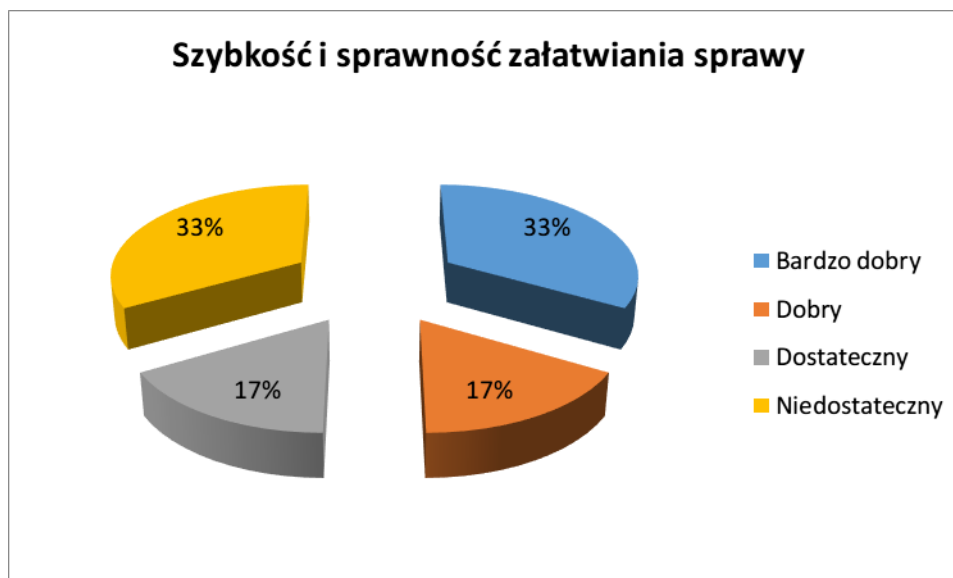
**Wykres 40.** Ocena organizacji obsługi interesanta w Wydziale Gospodarki Nieruchomościami w 2014 roku



**Tabela 42.** Ocena szybkości i sprawności załatwiania sprawy w Wydziale Gospodarki Nieruchomościami

<b>Proszę ocenić w czterostopniowej skali obsługę Państwa przez Urząd Miejski w zakresie szybkości i sprawności załatwienia sprawy</b>				
<b>Ocena</b>	<b>2013</b>		<b>2014</b>	
	Liczba ankiet	%	Liczba ankiet	%
Bardzo dobry	5	45,5	2	33,3
Dobry	3	27,2	1	16,7
Dostateczny	2	18,2	1	16,7
Niedostateczny	1	9,1	2	33,3
<b>Suma</b>	<b>11</b>	<b>100</b>	<b>6</b>	<b>100</b>

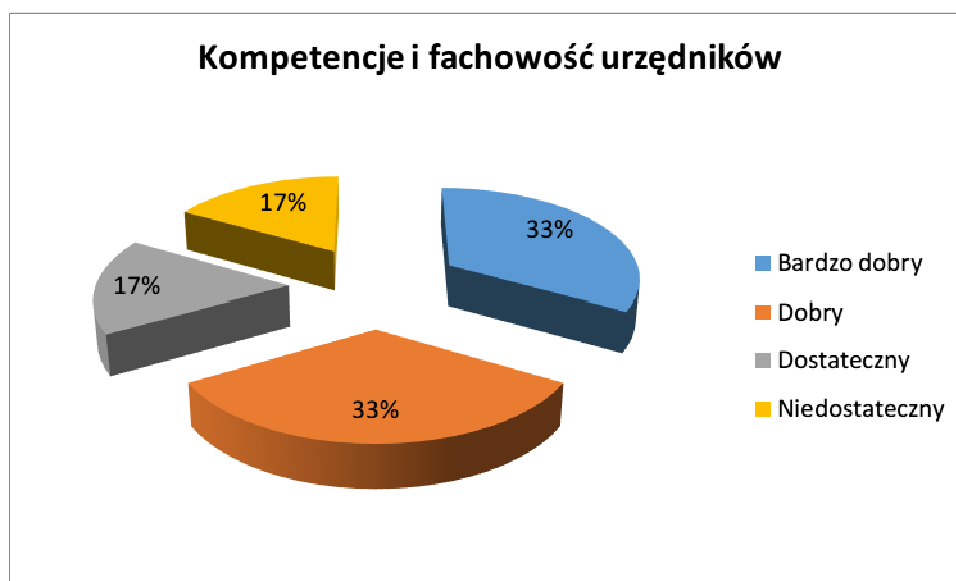
**Wykres 41.** Ocena szybkości i sprawności załatwiania sprawy w Wydziale Gospodarki Nieruchomościami w 2014 roku



**Tabela 43.** Ocena kompetencji i fachowości urzędników w Wydziale Gospodarki Nieruchomościami

<b>Proszę ocenić w czterostopniowej skali obsługę Państwa przez Urząd Miejski w zakresie kompetencji i fachowości</b>				
<b>Ocena</b>	<b>2013</b>		<b>2014</b>	
	Liczba ankiet	%	Liczba ankiet	%
Bardzo dobry	5	45,5	2	33,3
Dobry	4	36,3	2	33,3
Dostateczny	2	18,2	1	16,7
Niedostateczny	0	0	1	16,7
<b>Suma</b>	<b>8</b>	<b>100</b>	<b>6</b>	<b>100</b>

**Wykres 42.** Ocena kompetencji i fachowości urzędników w Wydziale Gospodarki Nieruchomościami w 2014 roku

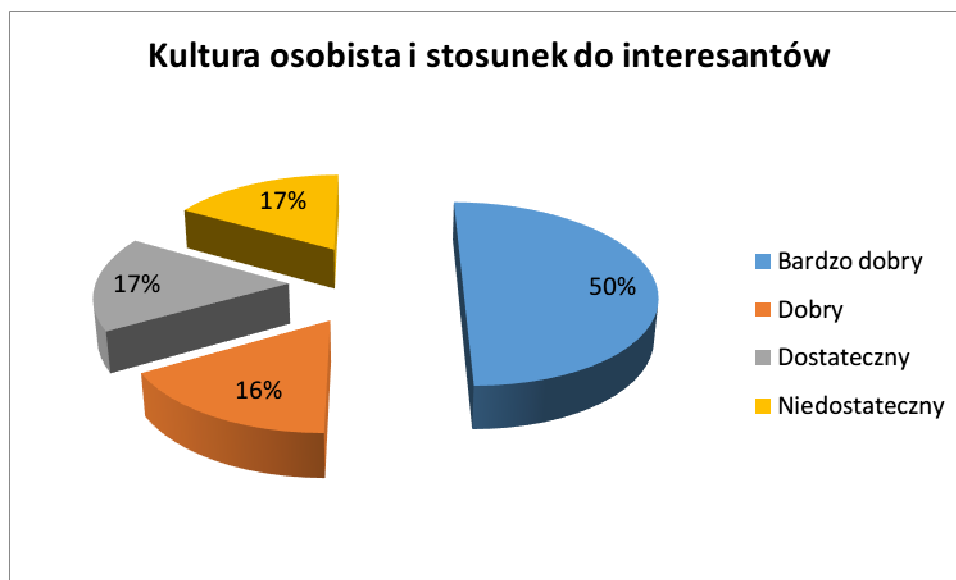




**Tabela 44.** Ocena kultury osobistej urzędników i stosunek do interesanta w Wydziale Gospodarki Nieruchomościami

<b>Proszę ocenić w czterostopniowej skali obsługę Państwa przez Urząd Miejski w zakresie kultury osobistej i stosunku do interesanta</b>				
<b>Ocena</b>	<b>2013</b>		<b>2014</b>	
	Liczba ankiet	%	Liczba ankiet	%
Bardzo dobry	7	63,6	3	50
Dobry	3	27,2	1	16,7
Dostateczny	1	9,1	1	16,7
Niedostateczny	0	0	1	16,7
<b>Suma</b>	<b>11</b>	<b>100</b>	<b>6</b>	<b>100</b>

**Wykres 43.** Ocena kultury osobistej urzędników i stosunek do interesanta w Wydziale Gospodarki Nieruchomościami w 2014 roku

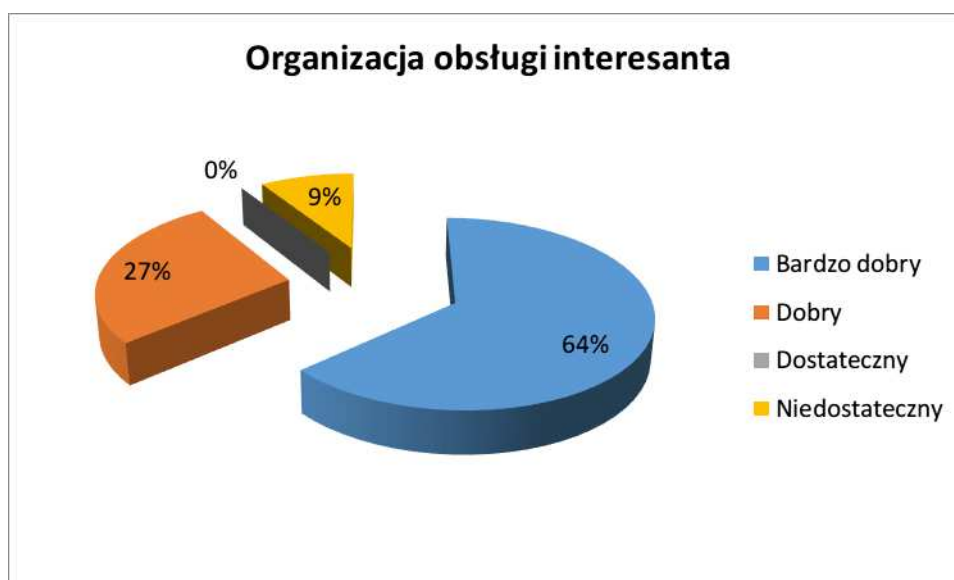


# Wydział Działalności Gospodarczej i Rozwoju

**Tabela 45.** Ocena organizacji obsługi interesanta w Wydziale Działalności Gospodarczej i Rozwoju

Proszę ocenić w czterostopniowej skali obsługę Państwa przez Urząd Miejski w zakresie organizacji i obsługi interesanta				
Ocena	2013		2014	
	Liczba ankiet	%	Liczba ankiet	%
Bardzo dobry	4	50	7	63,6
Dobry	4	50	3	27,3
Dostateczny	0	0	0	0
Niedostateczny	0	0	1	9,1
<b>Suma</b>	<b>8</b>	<b>100</b>	<b>11</b>	<b>100</b>

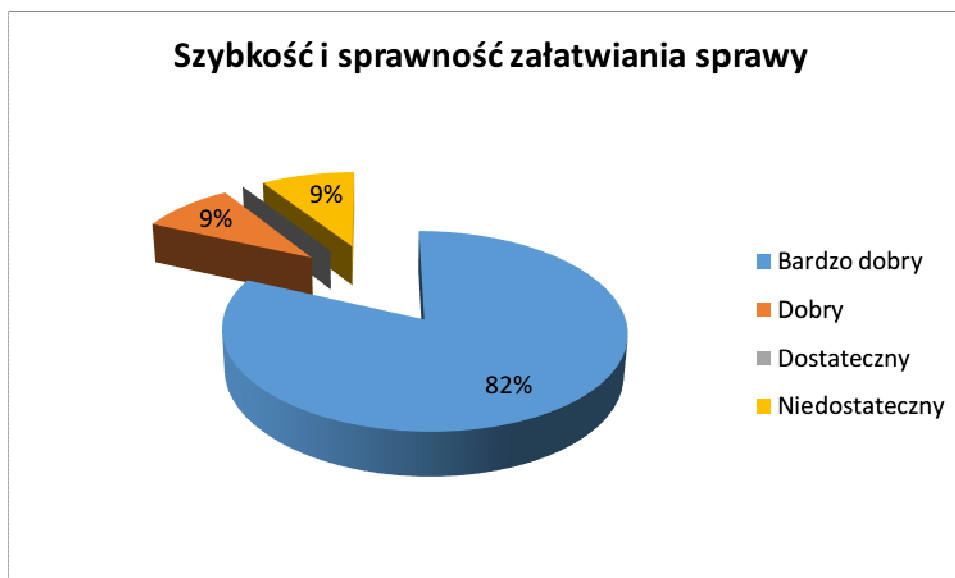
**Wykres 44.** Ocena organizacji obsługi interesanta w Wydziale Działalności Gospodarczej i Rozwoju w 2014 roku



**Tabela 46.** Ocena szybkości i sprawności załatwiania sprawy w Wydziale Działalności Gospodarczej i Rozwoju

<b>Proszę ocenić w czterostopniowej skali obsługę Państwa przez Urząd Miejski w zakresie szybkości i sprawności załatwienia sprawy</b>				
<b>Ocena</b>	<b>2013</b>		<b>2014</b>	
	Liczba ankiet	%	Liczba ankiet	%
Bardzo dobry	5	62,5	9	81,8
Dobry	2	25	1	9,1
Dostateczny	1	12,5	0	0
Niedostateczny	0	0	1	9,1
<b>Suma</b>	<b>8</b>	<b>100</b>	<b>11</b>	<b>100</b>

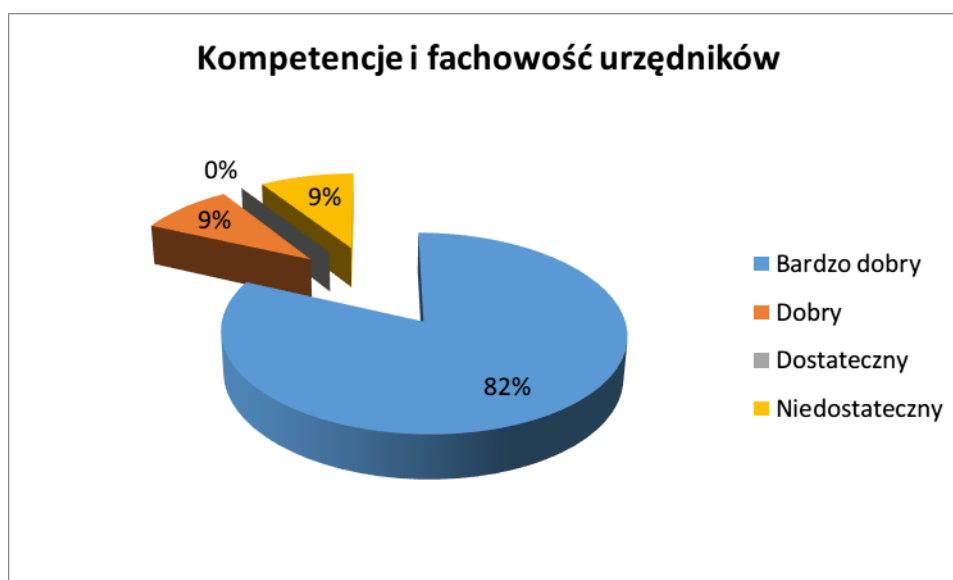
**Wykres 45.** Ocena szybkości i sprawności załatwiania sprawy w Wydziale Działalności Gospodarczej i Rozwoju w 2014 roku



**Tabela 47.** Ocena kompetencji i fachowości urzędników w Wydziale Działalności Gospodarczej i Rozwoju

<b>Proszę ocenić w czterostopniowej skali obsługę Państwa przez Urząd Miejski w zakresie kompetencji i fachowości</b>				
<b>Ocena</b>	<b>2013</b>		<b>2014</b>	
	Liczba ankiet	%	Liczba ankiet	%
Bardzo dobry	4	50	9	81,8
Dobry	4	50	1	9,1
Dostateczny	0	0	0	0
Niedostateczny	0	0	1	9,1
<b>Suma</b>	<b>8</b>	<b>100</b>	<b>11</b>	<b>100</b>

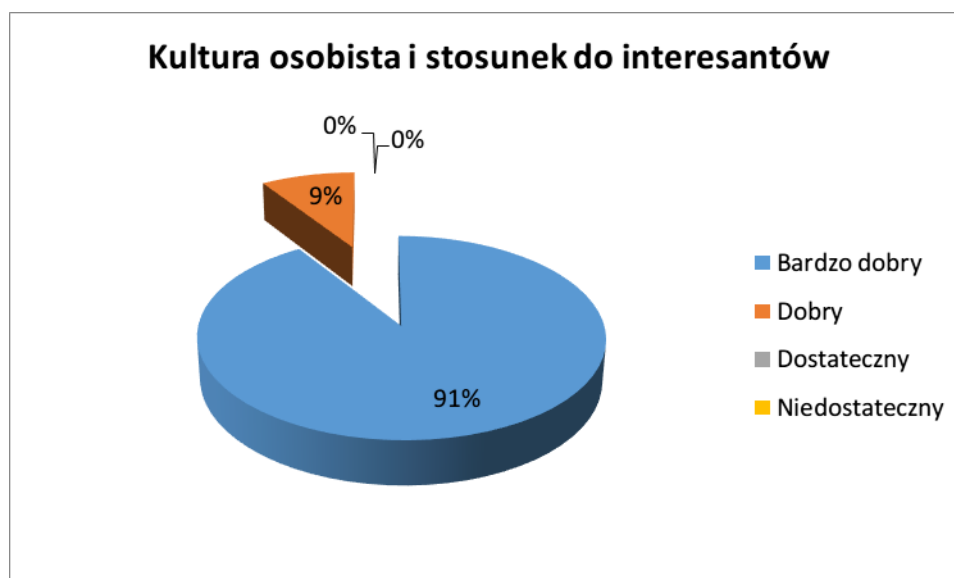
**Wykres 46.** Ocena kompetencji i fachowości urzędników w Wydziale Działalności Gospodarczej i Rozwoju w 2014 roku



**Tabela 48.** Ocena kultury osobistej urzędników i stosunek do interesanta w Wydziale Działalności Gospodarczej i Rozwoju

<b>Proszę ocenić w czterostopniowej skali obsługę Państwa przez Urząd Miejski w zakresie kultury osobistej i stosunku do interesanta</b>				
<b>Ocena</b>	<b>2013</b>		<b>2014</b>	
	Liczba ankiet	%	Liczba ankiet	%
Bardzo dobry	5	62,5	10	90,9
Dobry	3	37,5	1	9,1
Dostateczny	0	0	0	0
Niedostateczny	0	0	0	0
<b>Suma</b>	<b>8</b>	<b>100</b>	<b>11</b>	<b>100</b>

**Wykres 47.** Ocena kultury osobistej urzędników i stosunek do interesanta w Wydziale Działalności Gospodarczej i Rozwoju w 2014 roku



## Wydział Ochrony Środowiska

**Tabela 49.** Ocena organizacji obsługi interesanta w Wydziale Ochrony Środowiska

Proszę ocenić w czterostopniowej skali obsługę Państwa przez Urząd Miejski w zakresie organizacji i obsługi interesanta				
Ocena	2013		2014	
	Liczba ankiet	Liczba ankiet	Liczba ankiet	%
Bardzo dobry	0	0	5	71,4
Dobry	11	91,7	2	28,6
Dostateczny	1	8,3	0	0
Niedostateczny	0	0	0	0
<b>Suma</b>	<b>12</b>	<b>100</b>	<b>7</b>	<b>100</b>

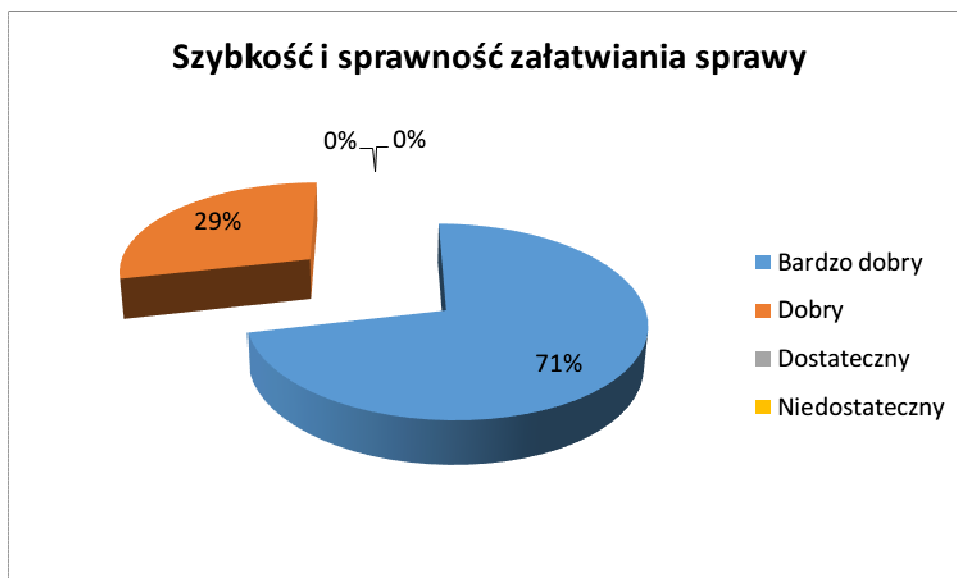
**Wykres 48.** Ocena organizacji obsługi interesanta w Wydziale Ochrony Środowiska w 2014 roku



**Tabela 50.** Ocena szybkości i sprawności załatwiania sprawy w Wydziale Ochrony Środowiska

<b>Proszę ocenić w czterostopniowej skali obsługę Państwa przez Urząd Miejski w zakresie szybkości i sprawności załatwienia sprawy</b>				
<b>Ocena</b>	<b>2013</b>		<b>2014</b>	
	Liczba ankiet	%	Liczba ankiet	%
Bardzo dobry	0	0	5	71,4
Dobry	10	83,3	2	28,6
Dostateczny	2	16,7	0	0
Niedostateczny	0	0	0	0
<b>Suma</b>	<b>12</b>	<b>100</b>	<b>7</b>	<b>100</b>

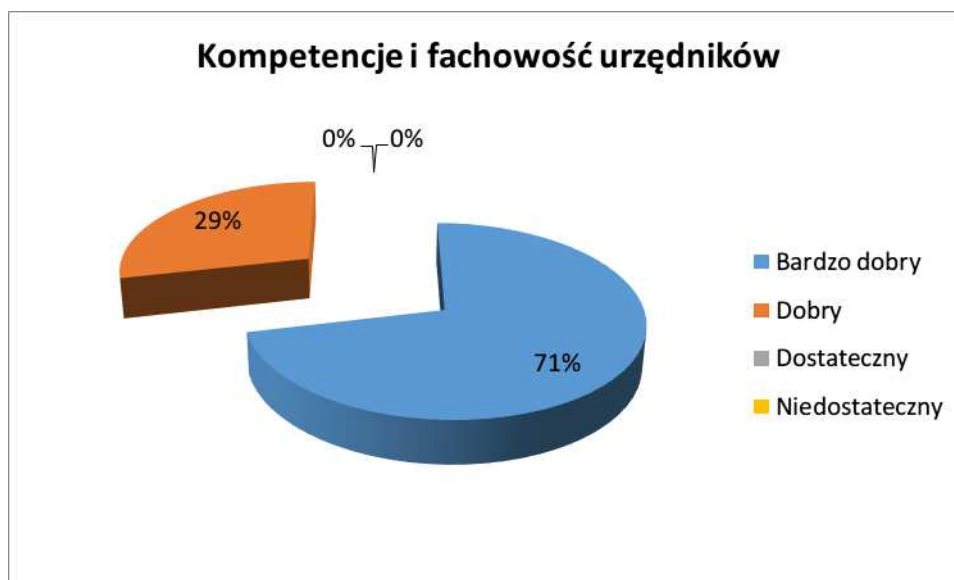
**Wykres 49.** Ocena szybkości i sprawności załatwiania sprawy w Wydziale Ochrony Środowiska w 2014 roku



**Tabela 51.** Ocena kompetencji i fachowości urzędników w Wydziale Ochrony Środowiska

<b>Proszę ocenić w czterostopniowej skali obsługę Państwa przez Urząd Miejski w zakresie kompetencji i fachowości</b>				
<b>Ocena</b>	<b>2013</b>		<b>2014</b>	
	Liczba ankiet	Liczba ankiet	Liczba ankiet	%
Bardzo dobry	2	2	5	71,4
Dobry	9	9	2	28,6
Dostateczny	1	1	0	0
Niedostateczny	0	0	0	0
<b>Suma</b>	<b>12</b>	<b>100</b>	<b>7</b>	<b>100</b>

**Wykres 50.** Ocena kompetencji i fachowości urzędników w Wydziale Ochrony Środowiska w 2014 roku

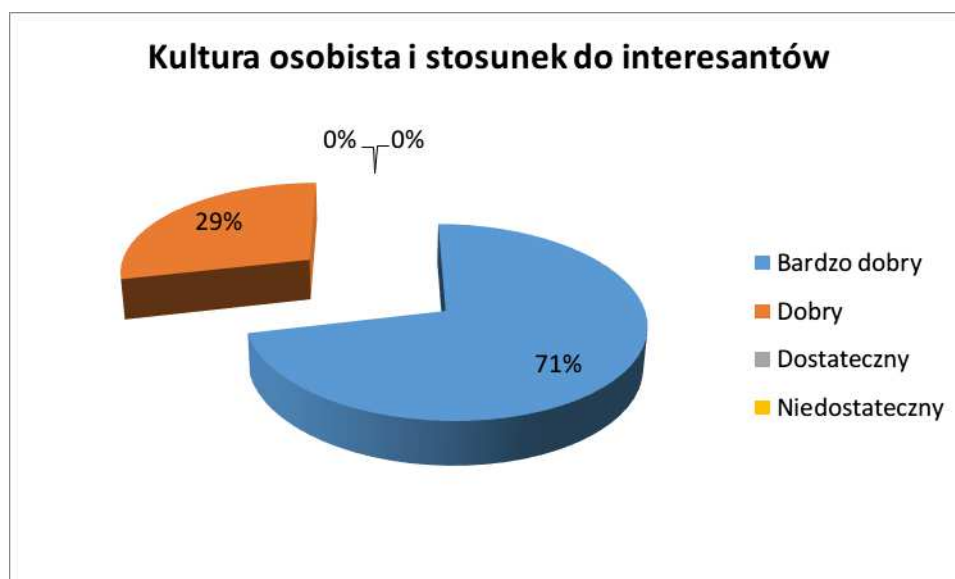




**Tabela 52.** Ocena kultury osobistej urzędników i stosunek do interesanta w Wydziale Ochrony Środowiska

<b>Proszę ocenić w czterostopniowej skali obsługę Państwa przez Urząd Miejski w zakresie kultury osobistej i stosunku do interesanta</b>				
<b>Ocena</b>	<b>2013</b>		<b>2014</b>	
	Liczba ankiet	%	Liczba ankiet	%
Bardzo dobry	1	8,3	5	71,4
Dobry	10	83,4	2	28,6
Dostateczny	1	8,3	0	0
Niedostateczny	0	0	0	0
<b>Suma</b>	<b>12</b>	<b>100</b>	<b>7</b>	<b>100</b>

**Wykres 51.** Ocena kultury osobistej urzędników i stosunek do interesanta w Wydziale Ochrony Środowiska w 2014 roku



# Biuro Prezydenta Miasta

**Tabela 53.** Ocena organizacji obsługi interesanta w Biurze Prezydenta Miasta

Proszę ocenić w czterostopniowej skali obsługę Państwa przez Urząd Miejski w zakresie organizacji i obsługi interesanta				
Ocena	2013		2014	
	Liczba ankiet	%	Liczba ankiet	%
Bardzo dobry	1	16,7	4	100
Dobry	5	83,3	0	0
Dostateczny	0	0	0	0
Niedostateczny	0	0	0	0
<b>Suma</b>	<b>6</b>	<b>100</b>	<b>4</b>	<b>100</b>

**Wykres 52.** Ocena organizacji obsługi interesanta w Biurze Prezydenta Miasta w 2014 roku



**Tabela 54.** Ocena szybkości i sprawności załatwiania sprawy w Biurze Prezydenta Miasta

<b>Proszę ocenić w czterostopniowej skali obsługę Państwa przez Urząd Miejski w zakresie szybkości i sprawności załatwienia sprawy</b>				
<b>Ocena</b>	<b>2013</b>		<b>2014</b>	
	Liczba ankiet	%	Liczba ankiet	%
Bardzo dobry	1	16,7	4	100
Dobry	4	66,6	0	0
Dostateczny	1	16,7	0	0
Niedostateczny	0	0	0	0
<b>Suma</b>	<b>6</b>	<b>100</b>	<b>4</b>	<b>100</b>

**Wykres 53.** Ocena szybkości i sprawności załatwiania sprawy w Biurze Prezydenta Miasta w 2014 roku



**Tabela 55.** Ocena kompetencji i fachowości urzędników w Biurze Prezydenta Miasta

<b>Proszę ocenić w czterostopniowej skali obsługę Państwa przez Urząd Miejski w zakresie kompetencji i fachowości</b>				
<b>Ocena</b>	<b>2013</b>		<b>2014</b>	
	Liczba ankiet	%	Liczba ankiet	%
Bardzo dobry	5	83,3	3	75
Dobry	1	16,7	1	25
Dostateczny	0	0	0	0
Niedostateczny	0	0	0	0
<b>Suma</b>	<b>6</b>	<b>100</b>	<b>4</b>	<b>100</b>

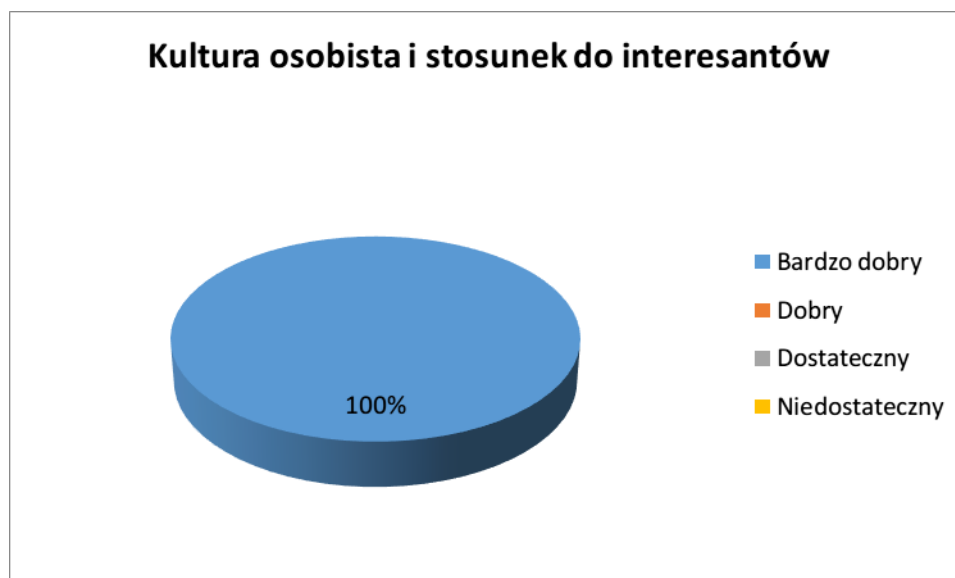
**Wykres 54.** Ocena kompetencji i fachowości urzędników w Biurze Prezydenta Miasta w 2014 roku



**Tabela 56.** Ocena kultury osobistej urzędników i stosunek do interesanta w Biurze Prezydenta Miasta

<b>Proszę ocenić w czterostopniowej skali obsługę Państwa przez Urząd Miejski w zakresie kultury osobistej i stosunku do interesanta</b>				
<b>Ocena</b>	<b>2013</b>		<b>2014</b>	
	Liczba ankiet	Liczba ankiet	Liczba ankiet	%
Bardzo dobry	6	100	4	100
Dobry	0	0	0	0
Dostateczny	0	0	0	0
Niedostateczny	0	0	0	0
<b>Suma</b>	<b>6</b>	<b>100</b>	<b>4</b>	<b>100</b>

**Wykres 55.** Ocena kultury osobistej urzędników i stosunek do interesanta w Biurze Prezydenta Miasta w 2014 roku

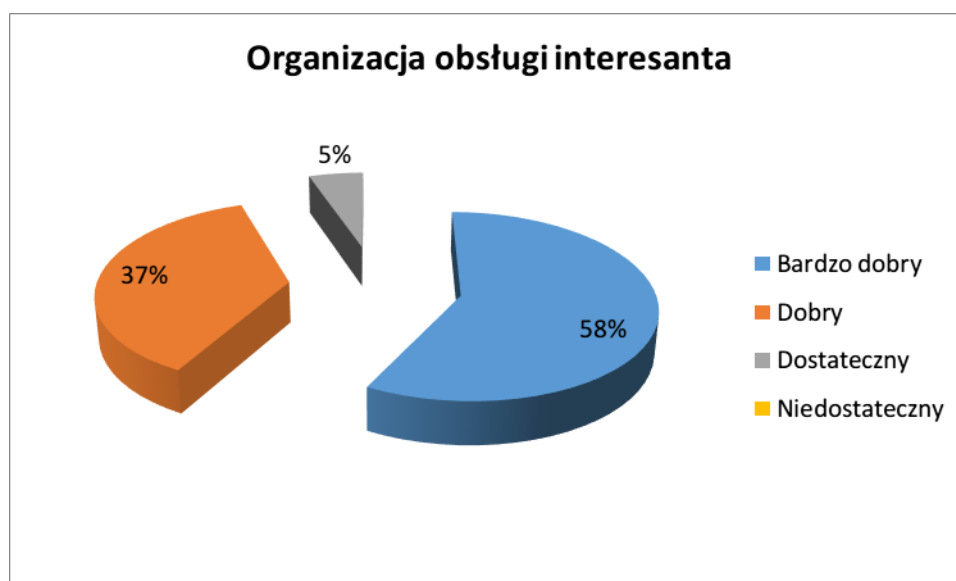


## Wydział Gospodarki Komunalnej

**Tabela 57.** Ocena organizacji obsługi interesanta w Wydziale Gospodarki Komunalnej

Proszę ocenić w czterostopniowej skali obsługę Państwa przez Urząd Miejski w zakresie organizacji i obsługi interesanta				
Ocena	2013		2014	
	Liczba ankiet	%	Liczba ankiet	%
Bardzo dobry	8	26,7	11	57,9
Dobry	15	50	7	36,8
Dostateczny	6	20	1	5,3
Niedostateczny	1	3,3	0	0
<b>Suma</b>	<b>30</b>	<b>100</b>	<b>19</b>	<b>100</b>

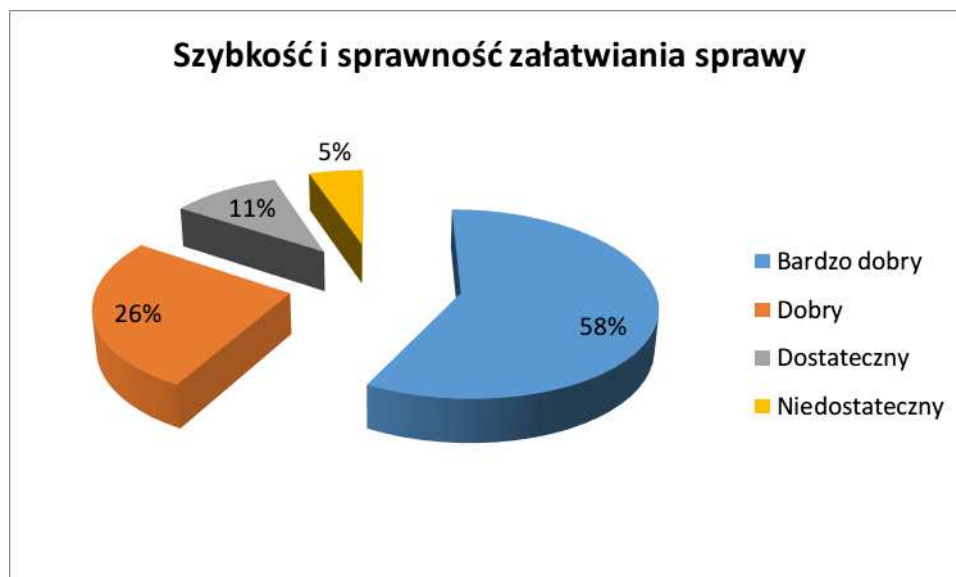
**Wykres 56.** Ocena organizacji obsługi interesanta w Wydział Gospodarki Komunalnej w 2014 roku



**Tabela 58.** Ocena szybkości i sprawności załatwiania sprawy w Wydziale Gospodarki Komunalnej

<b>Proszę ocenić w czterostopniowej skali obsługę Państwa przez Urząd Miejski w zakresie szybkości i sprawności załatwienia sprawy</b>				
<b>Ocena</b>	<b>2013</b>		<b>2014</b>	
	Liczba ankiet	%	Liczba ankiet	%
Bardzo dobry	11	36,7	11	57,9
Dobry	10	33,3	5	26,3
Dostateczny	8	26,7	2	10,5
Niedostateczny	1	3,3	1	5,3
<b>Suma</b>	<b>30</b>	<b>100</b>	<b>19</b>	<b>100</b>

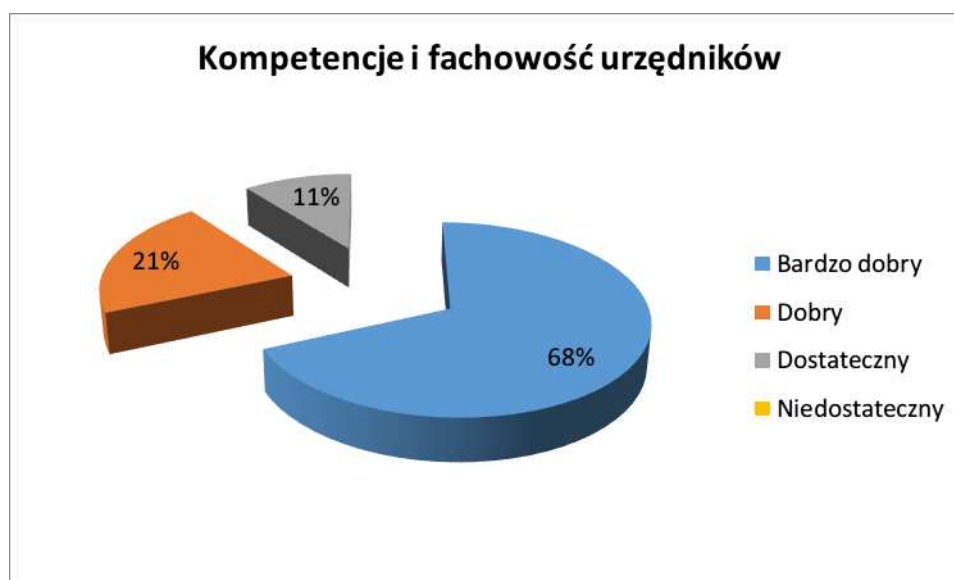
**Wykres 57.** Ocena szybkości i sprawności załatwiania sprawy w Wydziale Gospodarki Komunalnej w 2014 roku



**Tabela 59.** Ocena kompetencji i fachowości urzędników w Wydziale Gospodarki Komunalnej

<b>Proszę ocenić w czterostopniowej skali obsługę Państwa przez Urząd Miejski w zakresie kompetencji i fachowości</b>				
<b>Ocena</b>	<b>2013</b>		<b>2014</b>	
	Liczba ankiet	Liczba ankiet	Liczba ankiet	%
Bardzo dobry	10	10	13	68,4
Dobry	14	14	4	21,5
Dostateczny	4	4	2	10,5
Niedostateczny	2	2	0	0
<b>Suma</b>	<b>30</b>	<b>30</b>	<b>19</b>	<b>100</b>

**Wykres 58.** Ocena kompetencji i fachowości urzędników w Wydziale Gospodarki Komunalnej w 2014 roku

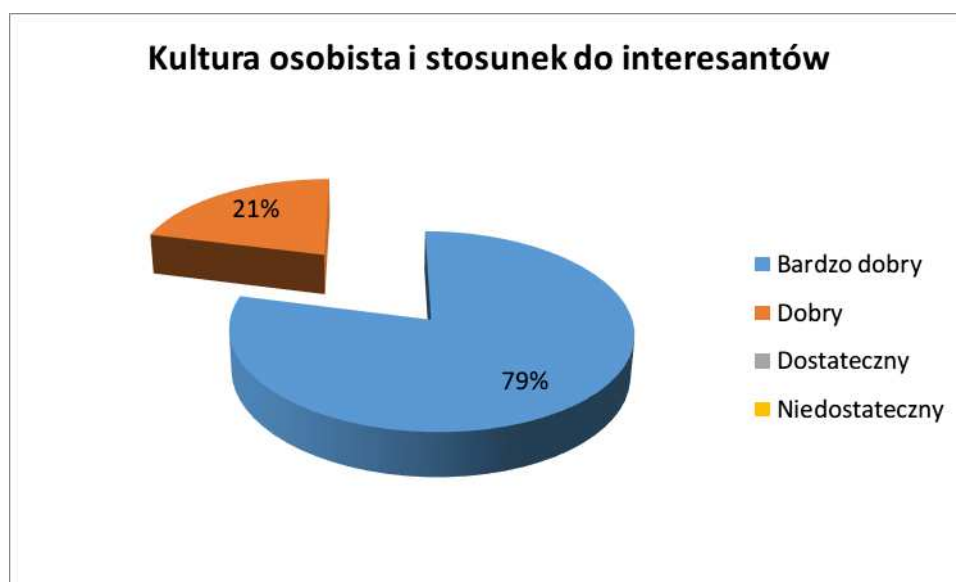




**Tabela 60.** Ocena kultury osobistej urzędników i stosunek do interesanta w Wydziale Gospodarki Komunalnej

<b>Proszę ocenić w czterostopniowej skali obsługę Państwa przez Urząd Miejski w zakresie kultury osobistej i stosunku do interesanta</b>				
<b>Ocena</b>	<b>2013</b>		<b>2014</b>	
	Liczba ankiet	%	Liczba ankiet	%
Bardzo dobry	10	33,3	15	78,9
Dobry	16	53,3	4	21,1
Dostateczny	3	10	0	0
Niedostateczny	1	3,4	0	0
<b>Suma</b>	<b>30</b>	<b>0</b>	<b>19</b>	<b>100</b>

**Wykres 59.** Ocena kultury osobistej urzędników i stosunek do interesanta w Wydziale Gospodarki Komunalnej w 2014 roku



## Wydział Spraw Społecznych

**Tabela 61.** Ocena organizacji obsługi interesanta w Wydziale Spraw Społecznych

Proszę ocenić w czterostopniowej skali obsługę Państwa przez Urząd Miejski w zakresie organizacji i obsługi interesanta				
Ocena	2013		2014	
	Liczba ankiet	%	Liczba ankiet	%
Bardzo dobry	2	28,6	11	91,7
Dobry	2	28,6	1	8,3
Dostateczny	2	28,6	0	0
Niedostateczny	1	14,2	0	0
<b>Suma</b>	<b>7</b>	<b>100</b>	<b>12</b>	<b>100</b>

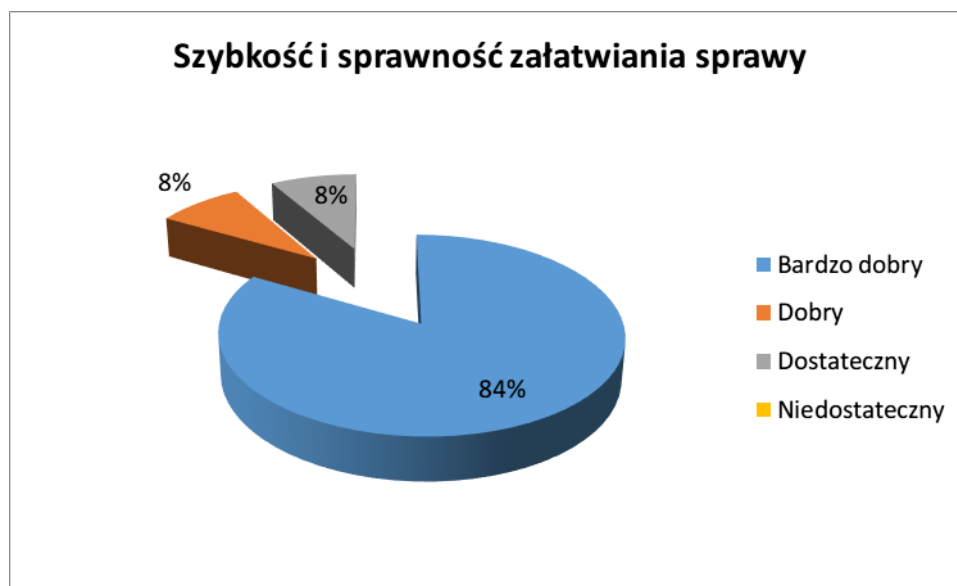
**Wykres 60.** Ocena organizacji obsługi interesanta w Wydział Spraw Społecznych w 2014 roku



**Tabela 62.** Ocena szybkości i sprawności załatwiania sprawy w Wydział Spraw Społecznych

<b>Proszę ocenić w czterostopniowej skali obsługę Państwa przez Urząd Miejski w zakresie szybkości i sprawności załatwienia sprawy</b>				
<b>Ocena</b>	<b>2013</b>		<b>2014</b>	
	Liczba ankiet	%	Liczba ankiet	%
Bardzo dobry	3	42,8	10	83,3
Dobry	2	28,6	1	8,3
Dostateczny	2	28,6	1	8,3
Niedostateczny	0	0	0	0
<b>Suma</b>	<b>7</b>	<b>100</b>	<b>12</b>	<b>100</b>

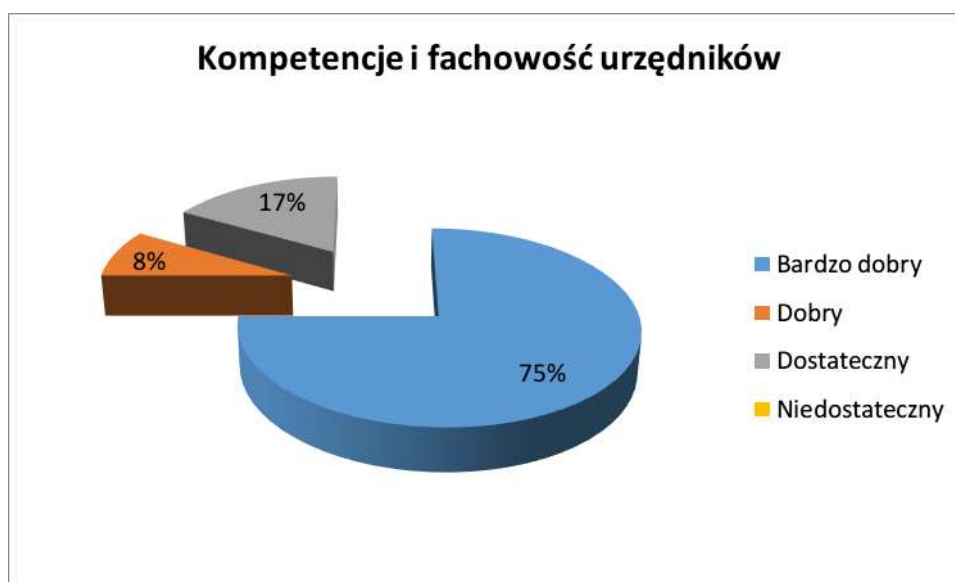
**Wykres 61.** Ocena szybkości i sprawności załatwiania sprawy w Wydziale Spraw Społecznych w 2014 roku



**Tabela 63.** Ocena kompetencji i fachowości urzędników w Wydziale Spraw Społecznych

<b>Proszę ocenić w czterostopniowej skali obsługę Państwa przez Urząd Miejski w zakresie kompetencji i fachowości</b>				
<b>Ocena</b>	<b>2013</b>		<b>2014</b>	
	Liczba ankiet	%	Liczba ankiet	%
Bardzo dobry	3	42,9	9	75
Dobry	3	42,9	1	8,3
Dostateczny	0	0	2	16,7
Niedostateczny	1	14,2	0	0
<b>Suma</b>	<b>7</b>	<b>100</b>	<b>12</b>	<b>100</b>

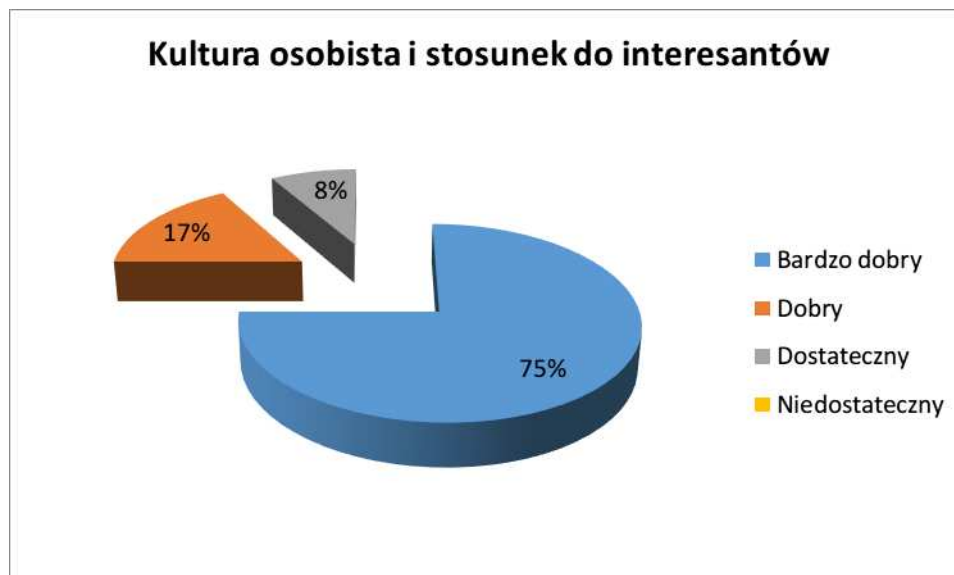
**Wykres 62.** Ocena kompetencji i fachowości urzędników w Wydziale Spraw Społecznych w 2014 roku



**Tabela 64.** Ocena kultury osobistej urzędników i stosunek do interesanta w Wydziale Spraw Społecznych

<b>Proszę ocenić w czterostopniowej skali obsługę Państwa przez Urząd Miejski w zakresie kultury osobistej i stosunku do interesanta</b>				
<b>Ocena</b>	<b>2013</b>		<b>2014</b>	
	Liczba ankiet	%	Liczba ankiet	%
Bardzo dobry	4	57,2	9	75
Dobry	2	28,6	2	16,7
Dostateczny	1	14,2	1	8,3
Niedostateczny	0	0	0	0
<b>Suma</b>	<b>7</b>	<b>100</b>	<b>12</b>	<b>100</b>

**Wykres 63.** Ocena kultury osobistej urzędników i stosunek do interesanta w Wydziale Spraw Społecznych w 2014 roku



## Wydział Drogownictwa

**Tabela 65.** Ocena organizacji obsługi interesanta w Wydziale Drogownictwa

Proszę ocenić w czterostopniowej skali obsługę Państwa przez Urząd Miejski w zakresie organizacji i obsługi interesanta				
Ocena	2013		2014	
	Liczba ankiet	%	Liczba ankiet	%
Bardzo dobry	2	15,4	6	66,7
Dobry	10	76,9	1	11,1
Dostateczny	1	7,7	0	0
Niedostateczny	0	0	2	22,2
<b>Suma</b>	<b>13</b>	<b>100</b>	<b>9</b>	<b>100</b>

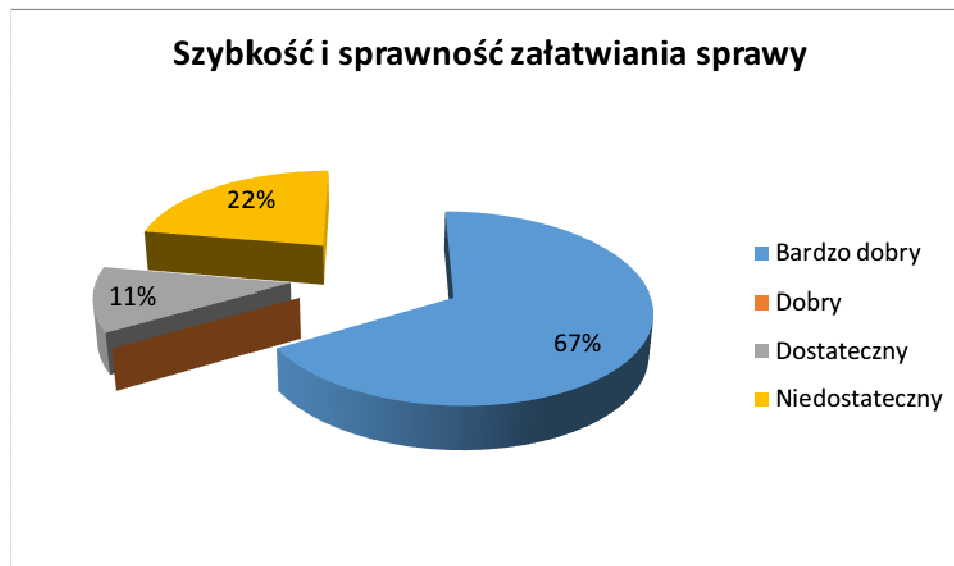
**Wykres 64.** Ocena organizacji obsługi interesanta w Wydziale Drogownictwa w 2014 roku



**Tabela 66.** Ocena szybkości i sprawności załatwiania sprawy w Wydziale Drogownictwa

Proszę ocenić w czterostopniowej skali obsługę Państwa przez Urząd Miejski w zakresie szybkości i sprawności załatwienia sprawy				
Ocena	2013		2014	
	Liczba ankiet	%	Liczba ankiet	%
Bardzo dobry	2	15,4	6	66,7
Dobry	8	61,5	0	0
Dostateczny	2	15,4	1	11,1
Niedostateczny	1	7,7	2	22,2
<b>Suma</b>	<b>13</b>	<b>100</b>	<b>9</b>	<b>100</b>

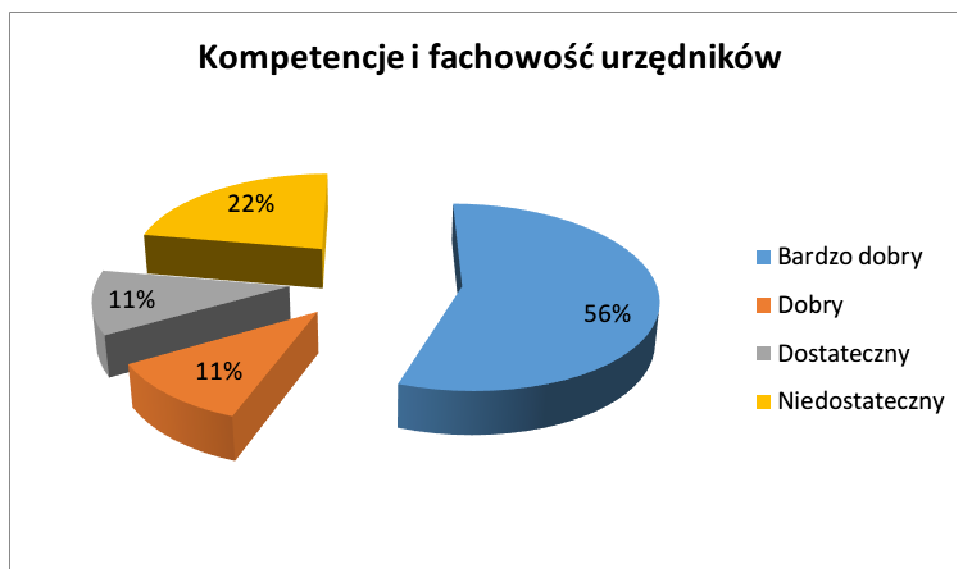
**Wykres 65.** Ocena szybkości i sprawności załatwiania sprawy w Wydziale Drogownictwa w 2014 roku



**Tabela 67.** Ocena kompetencji i fachowości urzędników w Wydziale Drogownictwa

<b>Proszę ocenić w czterostopniowej skali obsługę Państwa przez Urząd Miejski w zakresie kompetencji i fachowości</b>				
<b>Ocena</b>	<b>2013</b>		<b>2014</b>	
	Liczba ankiet	%	Liczba ankiet	%
Bardzo dobry	2	15,4	5	55,6
Dobry	10	76,9	1	11,1
Dostateczny	0	0	1	11,1
Niedostateczny	1	7,7	2	22,2
<b>Suma</b>	<b>13</b>	<b>100</b>	<b>9</b>	<b>100</b>

**Wykres 66.** Ocena kompetencji i fachowości urzędników w Wydziale Drogownictwa w 2014 roku

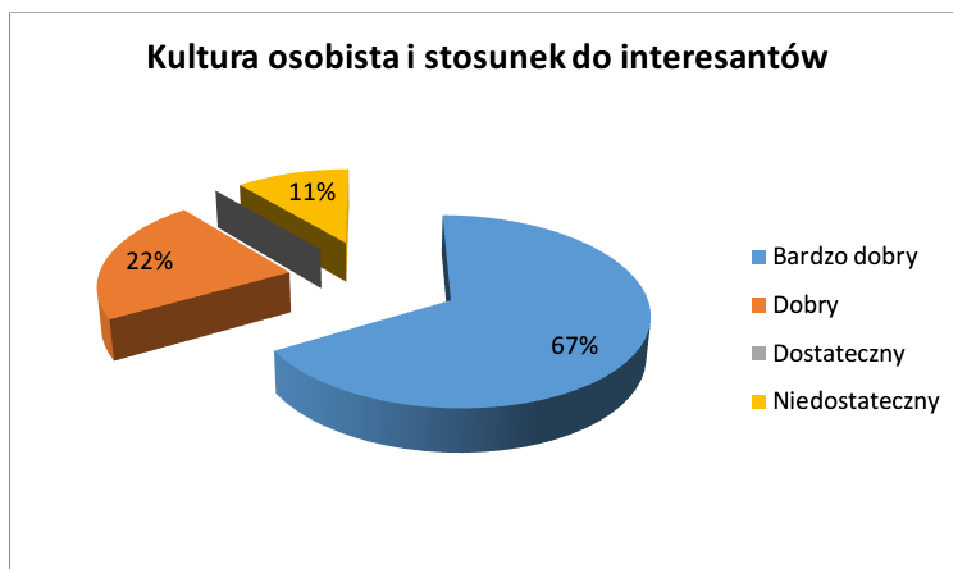




**Tabela 68.** Ocena kultury osobistej urzędników i stosunek do interesanta w Wydziale Drogownictwa

<b>Proszę ocenić w czterostopniowej skali obsługę Państwa przez Urząd Miejski w zakresie kultury osobistej i stosunku do interesanta</b>				
<b>Ocena</b>	<b>2013</b>		<b>2014</b>	
	Liczba ankiet	%	Liczba ankiet	%
Bardzo dobry	3	23,1	6	66,7
Dobry	8	61,5	2	22,2
Dostateczny	2	15,4	0	0
Niedostateczny	0	0	1	11,1
<b>Suma</b>	<b>13</b>	<b>100</b>	<b>9</b>	<b>100</b>

**Wykres 67.** Ocena kultury osobistej urzędników i stosunek do interesanta w Wydziale Drogownictwa w 2014 roku

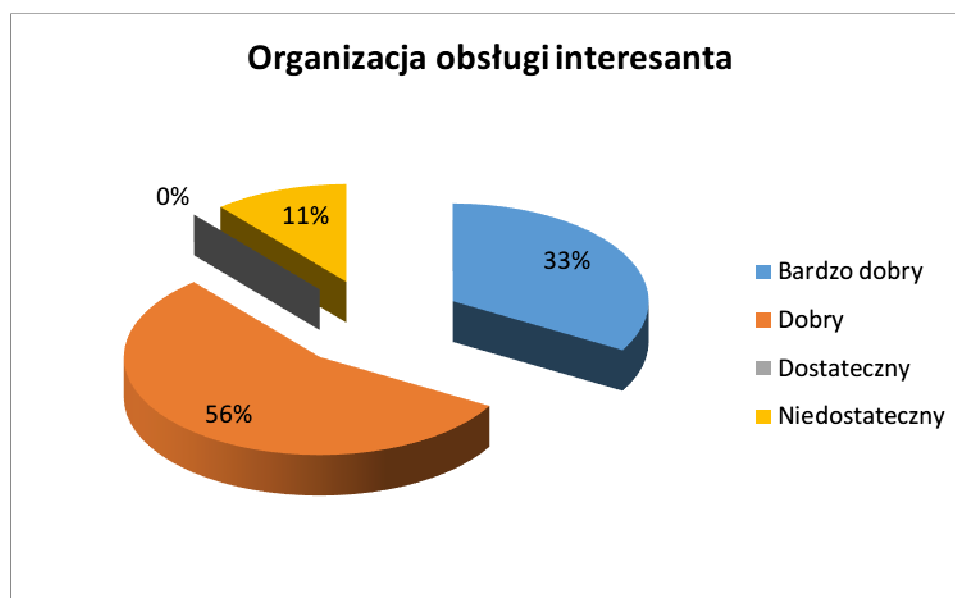


## Wydział Oświaty

**Tabela 69.** Ocena organizacji obsługi interesanta w Wydziale Oświaty

Proszę ocenić w czterostopniowej skali obsługę Państwa przez Urząd Miejski w zakresie organizacji i obsługi interesanta				
Ocena	2013		2014	
	Liczba ankiet	%	Liczba ankiet	%
Bardzo dobry	3	16,7	3	33,3
Dobry	9	50	5	55,6
Dostateczny	6	33,3	0	0
Niedostateczny	0	0	1	11,1
<b>Suma</b>	<b>18</b>	<b>100</b>	<b>9</b>	<b>100</b>

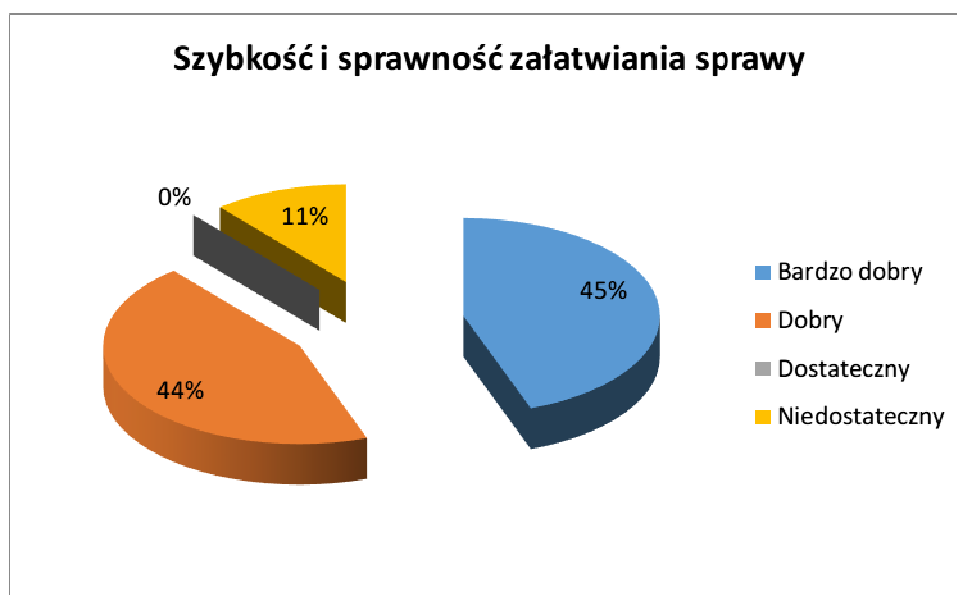
**Wykres 68.** Ocena organizacji obsługi interesanta w Wydziale Oświaty w 2014 roku



**Tabela 70.** Ocena szybkości i sprawności załatwiania sprawy w Wydziale Oświaty

<b>Proszę ocenić w czterostopniowej skali obsługę Państwa przez Urząd Miejski w zakresie szybkości i sprawności załatwienia sprawy</b>				
<b>Ocena</b>	<b>2013</b>		<b>2014</b>	
	Liczba ankiet	%	Liczba ankiet	%
Bardzo dobry	3	16,7	4	44,4
Dobry	7	38,9	4	44,4
Dostateczny	6	33,3	0	0
Niedostateczny	2	11,1	1	11,1
<b>Suma</b>	<b>18</b>	<b>100</b>	<b>9</b>	<b>100</b>

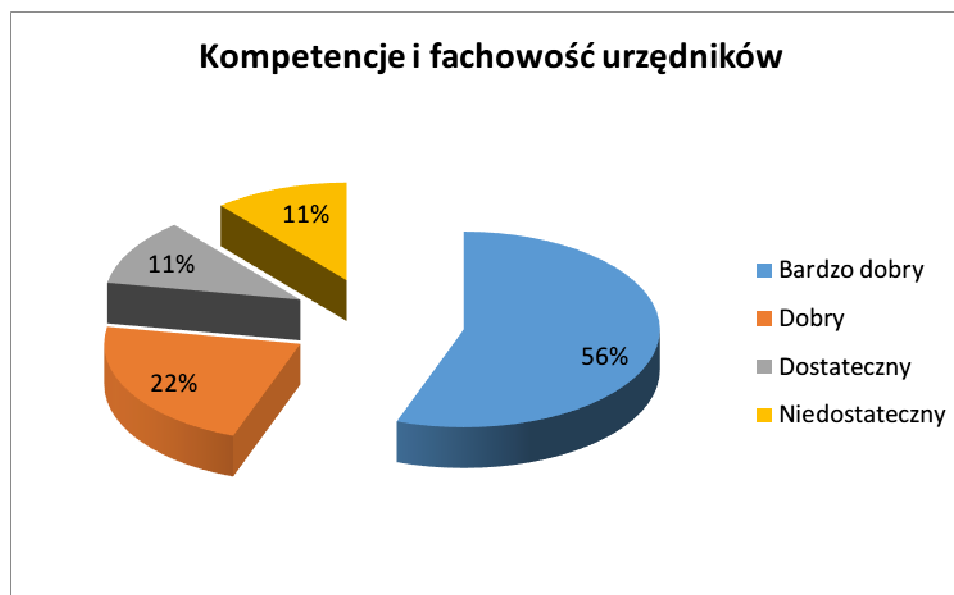
**Wykres 69.** Ocena szybkości i sprawności załatwiania sprawy w Wydziale Oświaty w 2014 roku



**Tabela 71.** Ocena kompetencji i fachowości urzędników w Wydziale Oświaty

<b>Proszę ocenić w czterostopniowej skali obsługę Państwa przez Urząd Miejski w zakresie kompetencji i fachowości</b>				
<b>Ocena</b>	<b>2013</b>		<b>2014</b>	
	Liczba ankiet	%	Liczba ankiet	%
Bardzo dobry	4	22,2	5	55,6
Dobry	10	55,6	2	22,2
Dostateczny	4	22,2	1	11,1
Niedostateczny	0	0	1	11,1
<b>Suma</b>	<b>18</b>	<b>100</b>	<b>9</b>	<b>100</b>

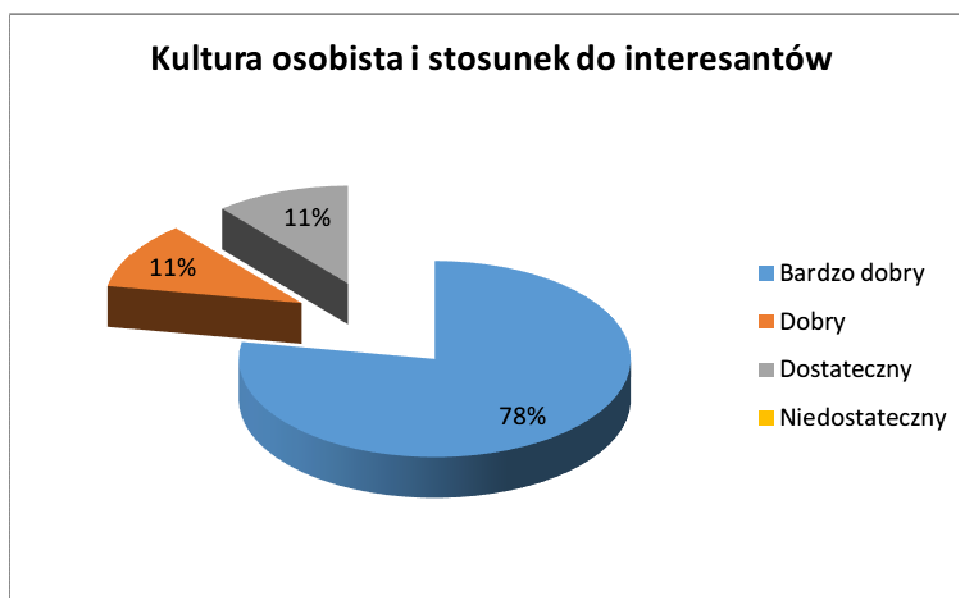
**Wykres 70.** Ocena kompetencji i fachowości urzędników w Wydziale Oświaty w 2014 roku



**Tabela 72.** Ocena kultury osobistej urzędników i stosunek do interesanta w Wydziale Oświaty

<b>Proszę ocenić w czterostopniowej skali obsługę Państwa przez Urząd Miejski w zakresie kultury osobistej i stosunku do interesanta</b>				
<b>Ocena</b>	<b>2013</b>		<b>2014</b>	
	Liczba ankiet	%	Liczba ankiet	%
Bardzo dobry	10	55,6	7	77,8
Dobry	5	27,8	1	11,1
Dostateczny	3	16,6	1	11,1
Niedostateczny	0	0	0	0
<b>Suma</b>	<b>11</b>	<b>100</b>	<b>9</b>	<b>100</b>

**Wykres 71.** Ocena kultury osobistej urzędników i stosunek do interesanta w Wydziale Oświaty w 2014 roku

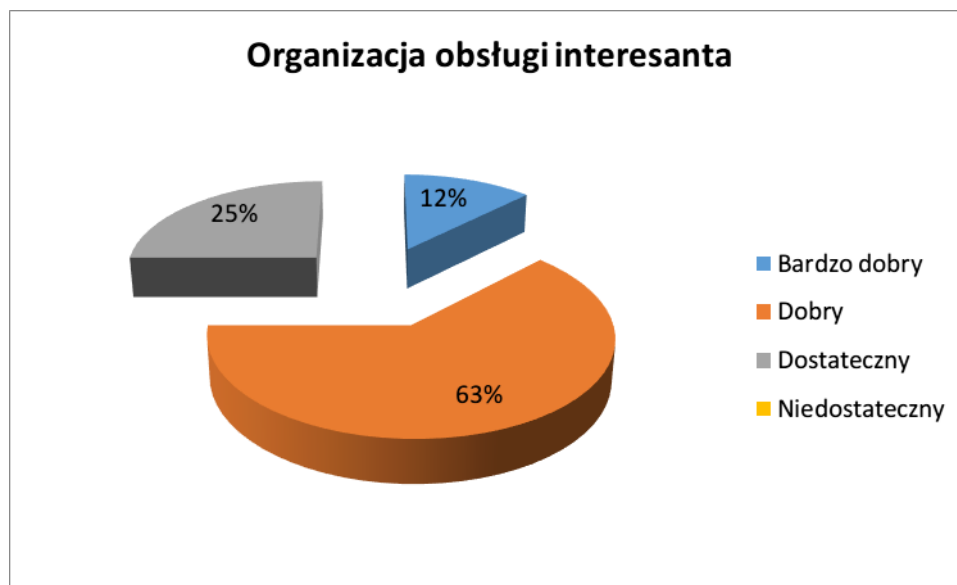


# Straż Miejska

**Tabela 73.** Ocena organizacji obsługi interesanta w Straży Miejskiej

<b>Proszę ocenić w czterostopniowej skali obsługę Państwa przez Urząd Miejski w zakresie organizacji i obsługi interesanta</b>				
<b>Ocena</b>	<b>2013</b>		<b>2014</b>	
	Liczba ankiet	%	Liczba ankiet	%
Bardzo dobry	1	10	1	12,5
Dobry	5	50	5	62,5
Dostateczny	4	40	2	25
Niedostateczny	0	0	0	0
<b>Suma</b>	<b>10</b>	<b>100</b>	<b>8</b>	<b>100</b>

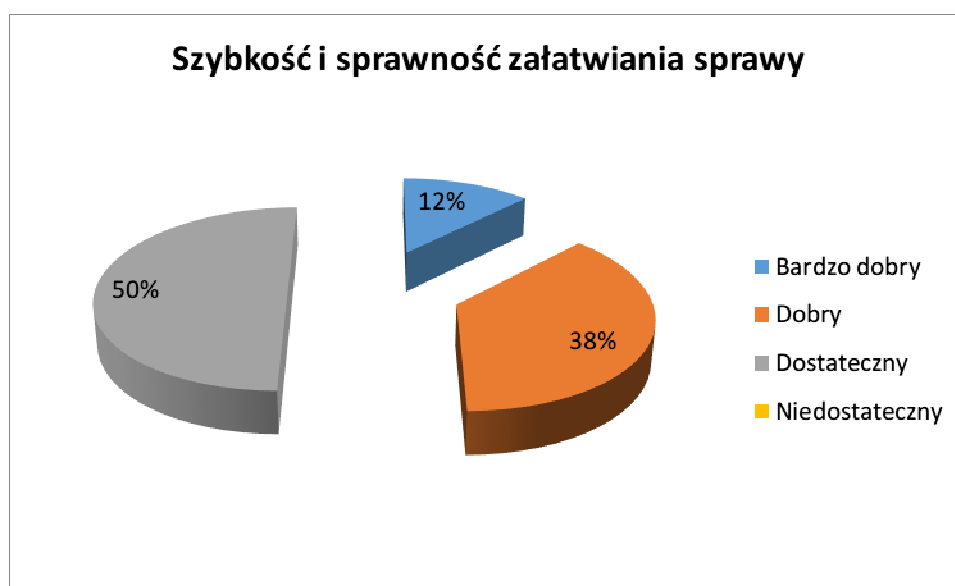
**Wykres 72.** Ocena organizacji obsługi interesanta w Straży Miejskiej w 2014 roku



**Tabela 74.** Ocena szybkości i sprawności załatwiania sprawy w Straży Miejskiej

Proszę ocenić w czterostopniowej skali obsługę Państwa przez Urząd Miejski w zakresie szybkości i sprawności załatwiania sprawy				
Ocena	2013		2014	
	Liczba ankiet	%	Liczba ankiet	%
Bardzo dobry	1	10	1	12,5
Dobry	5	50	3	37,5
Dostateczny	3	30	4	50
Niedostateczny	1	10	0	0
<b>Suma</b>	<b>10</b>	<b>100</b>	<b>8</b>	<b>100</b>

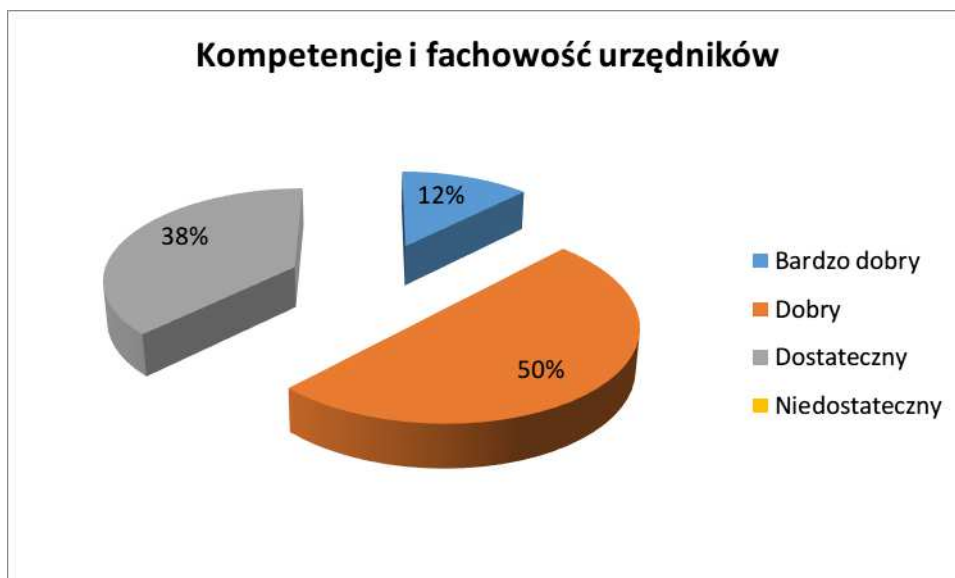
**Wykres 73.** Ocena szybkości i sprawności załatwiania sprawy w Straży Miejskiej w 2014 roku



**Tabela 75.** Ocena kompetencji i fachowości urzędników w Straży Miejskiej

<b>Proszę ocenić w czterostopniowej skali obsługę Państwa przez Urząd Miejski w zakresie kompetencji i fachowości</b>				
<b>Ocena</b>	<b>2013</b>		<b>2014</b>	
	Liczba ankiet	%	Liczba ankiet	%
Bardzo dobry	0	0	1	12,5
Dobry	5	50	4	50
Dostateczny	5	50	3	37,5
Niedostateczny	0	0	0	0
<b>Suma</b>	<b>10</b>	<b>100</b>	<b>8</b>	<b>100</b>

**Wykres 74.** Ocena kompetencji i fachowości urzędników w Straży Miejskiej w 2014 roku

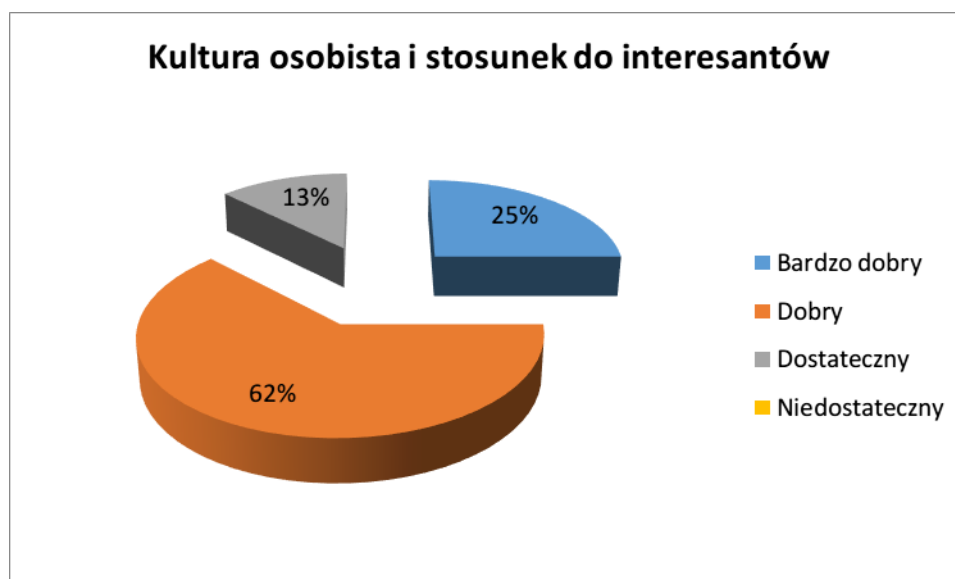




**Tabela 76.** Ocena kultury osobistej urzędników i stosunek do interesanta w Straży Miejskiej

<b>Proszę ocenić w czterostopniowej skali obsługę Państwa przez Urząd Miejski w zakresie kultury osobistej i stosunku do interesanta</b>				
<b>Ocena</b>	<b>2013</b>		<b>2014</b>	
	Liczba ankiet	%	Liczba ankiet	%
Bardzo dobry	2	20	2	25
Dobry	3	30	5	62,5
Dostateczny	5	50	1	12,5
Niedostateczny	0	0	0	0
<b>Suma</b>	<b>10</b>	<b>100</b>	<b>8</b>	<b>100</b>

**Wykres 75.** Ocena kultury osobistej urzędników i stosunek do interesanta w Straży Miejskiej w 2014 roku

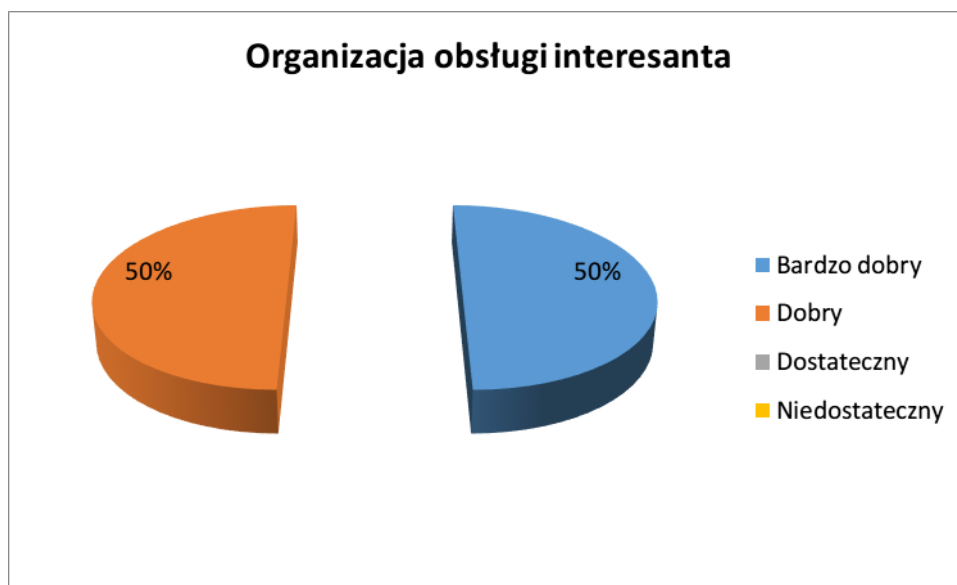


## Wydział Kultury, Sporty i Turystyki

**Tabela 77.** Ocena organizacji obsługi interesanta w Wydziale Kultury, Sportu i Turystyki

Proszę ocenić w czterostopniowej skali obsługę Państwa przez Urząd Miejski w zakresie organizacji i obsługi interesanta				
Ocena	2013		2014	
	Liczba ankiet	%	Liczba ankiet	%
Bardzo dobry	4	66,7	2	50
Dobry	2	33,3	2	50
Dostateczny	0	0	0	0
Niedostateczny	0	0	0	0
<b>Suma</b>	<b>6</b>	<b>100</b>	<b>4</b>	<b>100</b>

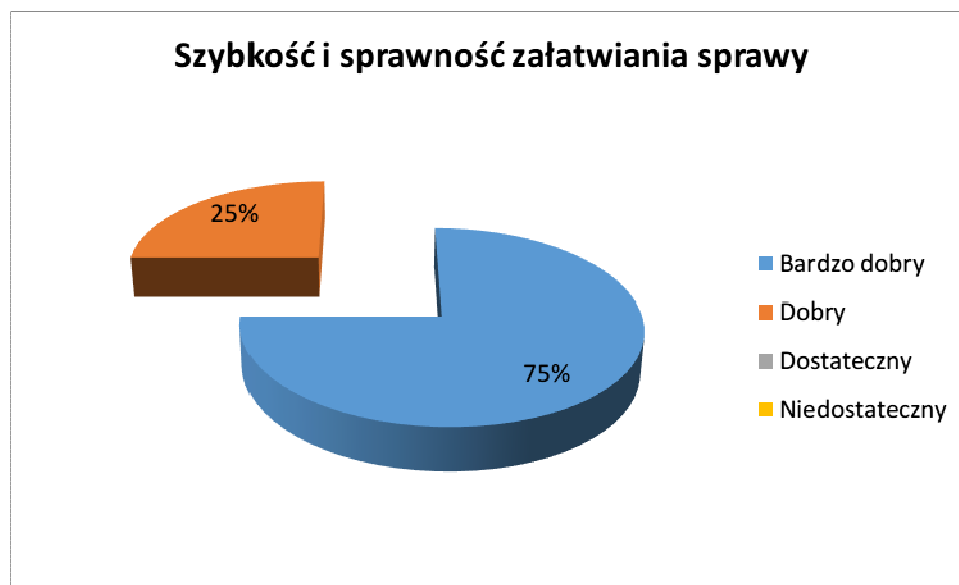
**Wykres 76.** Ocena organizacji obsługi interesanta w Wydziale Kultury, Sportu i Turystyki w 2014 roku



**Tabela 78** Ocena szybkości i sprawności załatwiania sprawy w Wydziale Kultury, Sportu i Turystyki

<b>Proszę ocenić w czterostopniowej skali obsługę Państwa przez Urząd Miejski w zakresie szybkości i sprawności załatwienia sprawy</b>				
<b>Ocena</b>	<b>2013</b>		<b>2014</b>	
	Liczba ankiet	%	Liczba ankiet	%
Bardzo dobry	5	66,7	3	75
Dobry	1	16,6	1	25
Dostateczny	0	0	0	0
Niedostateczny	0	0	0	0
<b>Suma</b>	<b>6</b>	<b>100</b>	<b>4</b>	<b>100</b>

**Wykres 77.** Ocena szybkości i sprawności załatwiania sprawy w Wydziale Kultury, Sportu i Turystyki w 2014 roku



**Tabela 79.** Ocena kompetencji i fachowości urzędników w Wydziale Kultury, Sportu i Turystyki

<b>Proszę ocenić w czterostopniowej skali obsługę Państwa przez Urząd Miejski w zakresie kompetencji i fachowości</b>				
<b>Ocena</b>	<b>2013</b>		<b>2014</b>	
	Liczba ankiet	%	Liczba ankiet	%
Bardzo dobry	4	66,7	3	75
Dobry	2	33,3	1	25
Dostateczny	0	0	0	0
Niedostateczny	0	0	0	0
<b>Suma</b>	<b>6</b>	<b>100</b>	<b>4</b>	<b>100</b>

**Wykres 78.** Ocena kompetencji i fachowości urzędników w Wydziale Kultury, Sportu i Turystyki w 2014 roku



**Tabela 80.** Ocena kultury osobistej urzędników i stosunek do interesanta w Wydziale Kultury, Sportu i Turystyki

<b>Proszę ocenić w czterostopniowej skali obsługę Państwa przez Urząd Miejski w zakresie kultury osobistej i stosunku do interesanta</b>				
<b>Ocena</b>	<b>2013</b>		<b>2014</b>	
	Liczba ankiet	%	Liczba ankiet	%
Bardzo dobry	5	83,4	4	100
Dobry	1	16,6	0	0
Dostateczny	0	0	0	0
Niedostateczny	0	0	0	0
<b>Suma</b>	<b>6</b>	<b>100</b>	<b>4</b>	<b>100</b>

**Wykres 79.** Ocena kultury osobistej urzędników i stosunek do interesanta w Wydziale Kultury, Sportu i Turystyki w 2014 roku



## Wydział Promocji i Współpracy z Zagranicą

**Tabela 81.** Ocena organizacji obsługi interesanta w Wydziale Promocji i Współpracy z Zagranicą

<b>Proszę ocenić w czterostopniowej skali obsługę Państwa przez Urząd Miejski w zakresie organizacji i obsługi interesanta</b>				
<b>Ocena</b>	<b>2013</b>		<b>2014</b>	
	Liczba ankiet	%	Liczba ankiet	%
Bardzo dobry	2	15,4	5	100
Dobry	10	76,9	0	0
Dostateczny	1	7,7	0	0
Niedostateczny	0	0	0	0
<b>Suma</b>	<b>13</b>	<b>100</b>	<b>5</b>	<b>100</b>

**Wykres 80.** Ocena organizacji obsługi interesanta w Wydziale Promocji i Współpracy z Zagranicą w 2014 roku



**Tabela 82.** Ocena szybkości i sprawności załatwiania sprawy w Wydziale Promocji i Współpracy z Zagranicą

<b>Proszę ocenić w czterostopniowej skali obsługę Państwa przez Urząd Miejski w zakresie szybkości i sprawności załatwienia sprawy</b>				
<b>Ocena</b>	<b>2013</b>		<b>2014</b>	
	Liczba ankiet	%	Liczba ankiet	%
Bardzo dobry	1	7,7	5	100
Dobry	9	69,3	0	0
Dostateczny	2	15,3	0	0
Niedostateczny	1	7,7	0	0
<b>Suma</b>	<b>13</b>	<b>100</b>	<b>5</b>	<b>100</b>

**Wykres 81.** Ocena szybkości i sprawności załatwiania sprawy w Wydziale Promocji i Współpracy z Zagranicą w 2014 roku



**Tabela 83.** Ocena kompetencji i fachowości urzędników w Wydziale Promocji i Współpracy z Zagranicą

<b>Proszę ocenić w czterostopniowej skali obsługę Państwa przez Urząd Miejski w zakresie kompetencji i fachowości</b>				
<b>Ocena</b>	<b>2013</b>		<b>2014</b>	
	Liczba ankiet	%	Liczba ankiet	%
Bardzo dobry	1	33,3	4	80
Dobry	2	66,7	1	20
Dostateczny	0	0	0	0
Niedostateczny	0	0	0	0
<b>Suma</b>	<b>13</b>	<b>100</b>	<b>5</b>	<b>100</b>

**Wykres 82.** Ocena kompetencji i fachowości urzędników w Wydziale Promocji i Współpracy z Zagranicą w 2014 roku

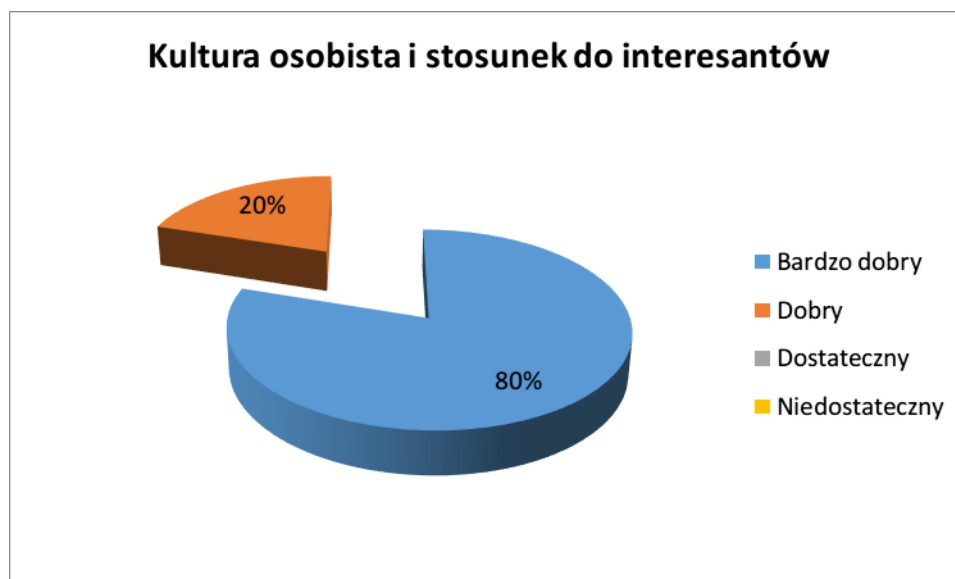




**Tabela 84.** Ocena kultury osobistej urzędników i stosunek do interesanta w Wydziale Promocji i Współpracy z Zagranicą

<b>Proszę ocenić w czterostopniowej skali obsługę Państwa przez Urząd Miejski w zakresie kultury osobistej i stosunku do interesanta</b>				
<b>Ocena</b>	<b>2013</b>		<b>2014</b>	
	Liczba ankiet	%	Liczba ankiet	%
Bardzo dobry	5	38,5	4	80
Dobry	8	61,5	1	20
Dostateczny	0	0	0	0
Niedostateczny	0	0	0	0
<b>Suma</b>	<b>13</b>	<b>100</b>	<b>5</b>	<b>100</b>

**Wykres 83.** Ocena kultury osobistej urzędników i stosunek do interesanta w Wydziale Promocji i Współpracy z Zagranicą w 2014 roku

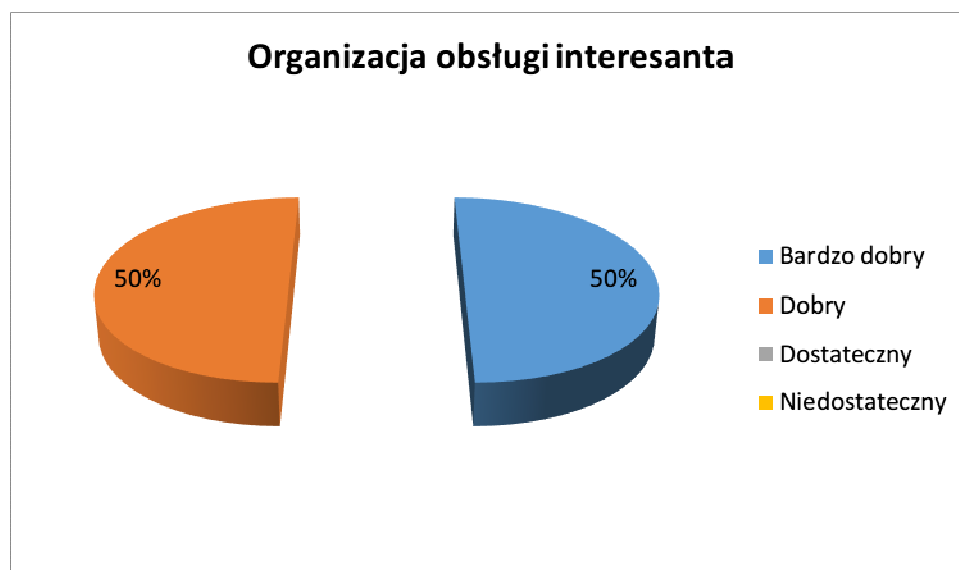


## Biuro Miejskiego Rzecznika Konsumentów

**Tabela 85.** Ocena organizacji obsługi interesanta w Biurze Miejskiego Rzecznika Konsumentów

<b>Proszę ocenić w czterostopniowej skali obsługę Państwa przez Urząd Miejski w zakresie organizacji i obsługi interesanta</b>				
<b>Ocena</b>	<b>2013</b>		<b>2014</b>	
	Liczba ankiet	%	Liczba ankiet	%
Bardzo dobry	3	60	1	50
Dobry	2	40	1	50
Dostateczny	0	0	0	0
Niedostateczny	0	0	0	0
<b>Suma</b>	<b>5</b>	<b>100</b>	<b>2</b>	<b>100</b>

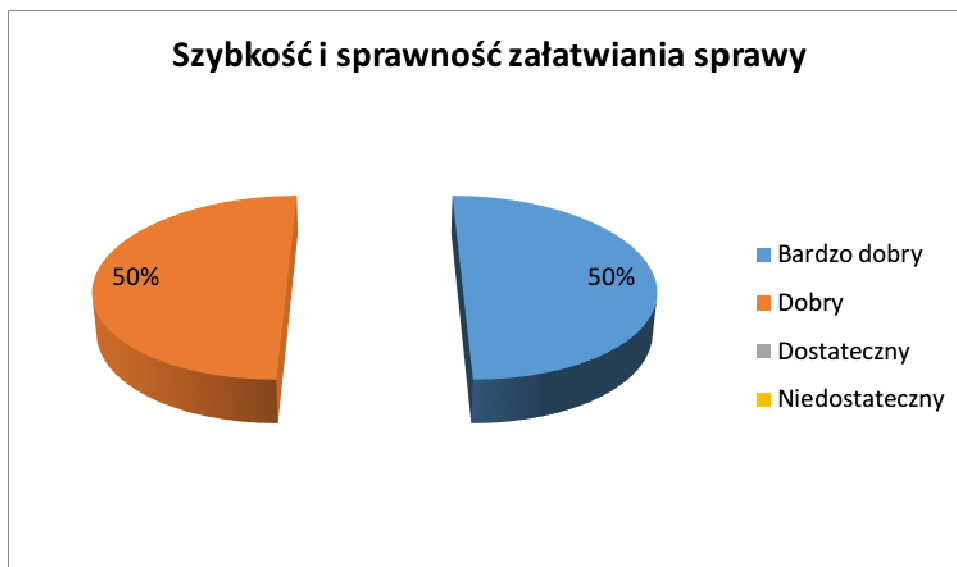
**Wykres 84.** Ocena organizacji obsługi interesanta w Biurze Miejskiego Rzecznika Konsumentów w 2014 roku



**Tabela 86.** Ocena szybkości i sprawności załatwiania sprawy w Biurze Miejskiego Rzecznika Konsumentów

<b>Proszę ocenić w czterostopniowej skali obsługę Państwa przez Urząd Miejski w zakresie szybkości i sprawności załatwienia sprawy.</b>				
<b>Ocena</b>	<b>2013</b>		<b>2014</b>	
	Liczba ankiet	%	Liczba ankiet	%
Bardzo dobry	3	60	1	50
Dobry	2	40	1	50
Dostateczny	0	0	0	0
Niedostateczny	0	0	0	0
<b>Suma</b>	<b>5</b>	<b>100</b>	<b>2</b>	<b>100</b>

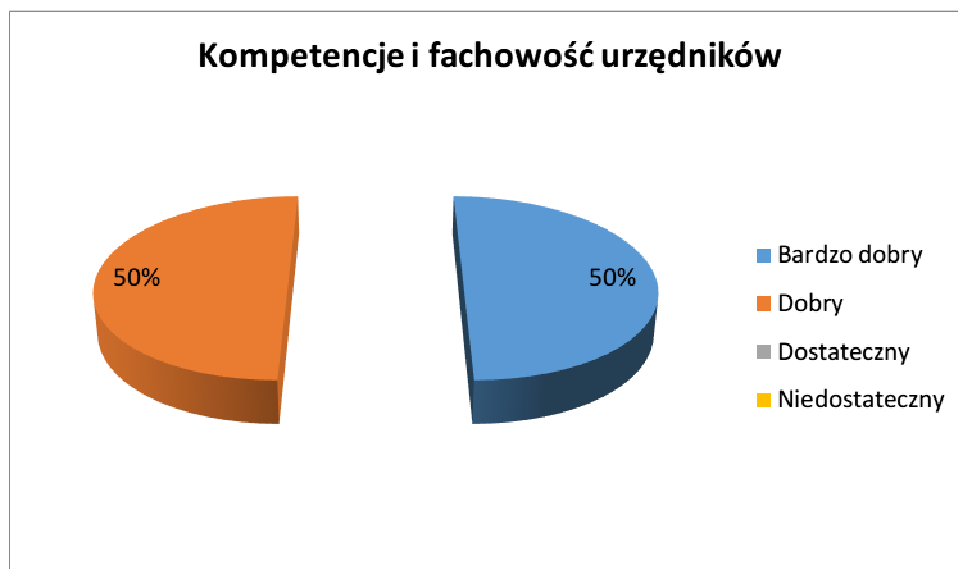
**Wykres 85.** Ocena szybkości i sprawności załatwiania sprawy w Biurze Miejskiego Rzecznika Konsumentów w 2014 roku



**Tabela 87.** Ocena kompetencji i fachowości urzędników w Biurze Miejskiego Rzecznika Konsumentów

<b>Proszę ocenić w czterostopniowej skali obsługę Państwa przez Urząd Miejski w zakresie kompetencji i fachowości</b>				
<b>Ocena</b>	<b>2013</b>		<b>2014</b>	
	Liczba ankiet	%	Liczba ankiet	%
Bardzo dobry	3	60	1	50
Dobry	2	40	1	50
Dostateczny	0	0	0	0
Niedostateczny	0	0	0	0
<b>Suma</b>	<b>5</b>	<b>100</b>	<b>2</b>	<b>100</b>

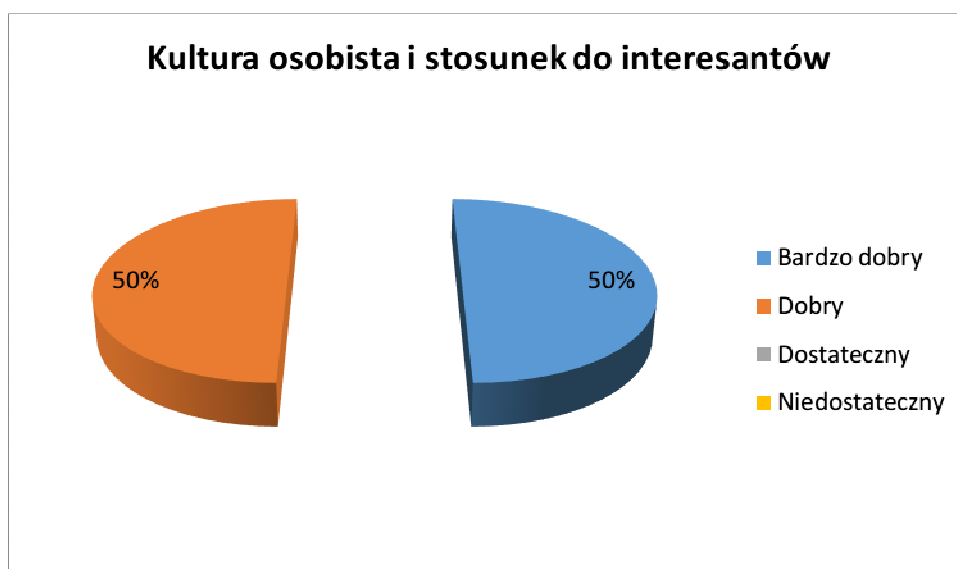
**Wykres 86.** Ocena kompetencji i fachowości urzędników w Biurze Miejskiego Rzecznika Konsumentów w 2014 roku



**Tabela 88.** Ocena kultury osobistej urzędników i stosunek do interesanta w Biurze Miejskiego Rzecznika Konsumentów

<b>Proszę ocenić w czterostopniowej skali obsługę Państwa przez Urząd Miejski w zakresie kultury osobistej i stosunku do interesanta</b>				
<b>Ocena</b>	<b>2013</b>		<b>2014</b>	
	Liczba ankiet	%	Liczba ankiet	%
Bardzo dobry	3	60	1	50
Dobry	2	40	1	50
Dostateczny	0	0	0	0
Niedostateczny	0	0	0	0
<b>Suma</b>	<b>5</b>	<b>100</b>	<b>2</b>	<b>100</b>

**Wykres 87.** Ocena kultury osobistej urzędników i stosunek do interesanta w Biurze Miejskiego Rzecznika Konsumentów w 2014 roku

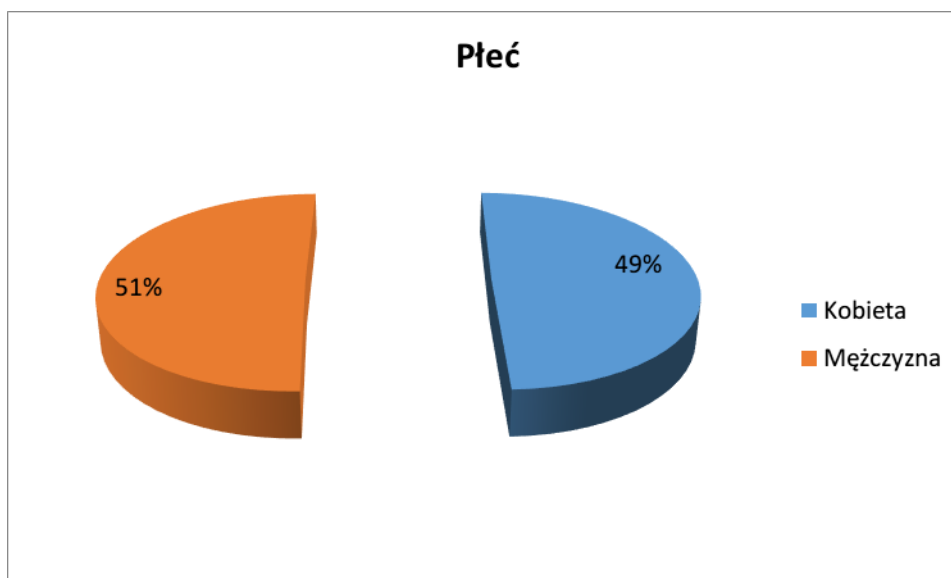


# **Metryczka**

**Tabela 89.** Respondenci według płci

<b>Respondenci według płci</b>				
	<b>2013</b>		<b>2014</b>	
	<b>Liczba ankiet</b>	<b>%</b>	<b>Liczba ankiet</b>	<b>%</b>
<b>Kobieta</b>	203	50,75	198	49,5
<b>Mężczyzna</b>	197	49,25	202	50,5
<b>Ogółem</b>	400	100	400	100

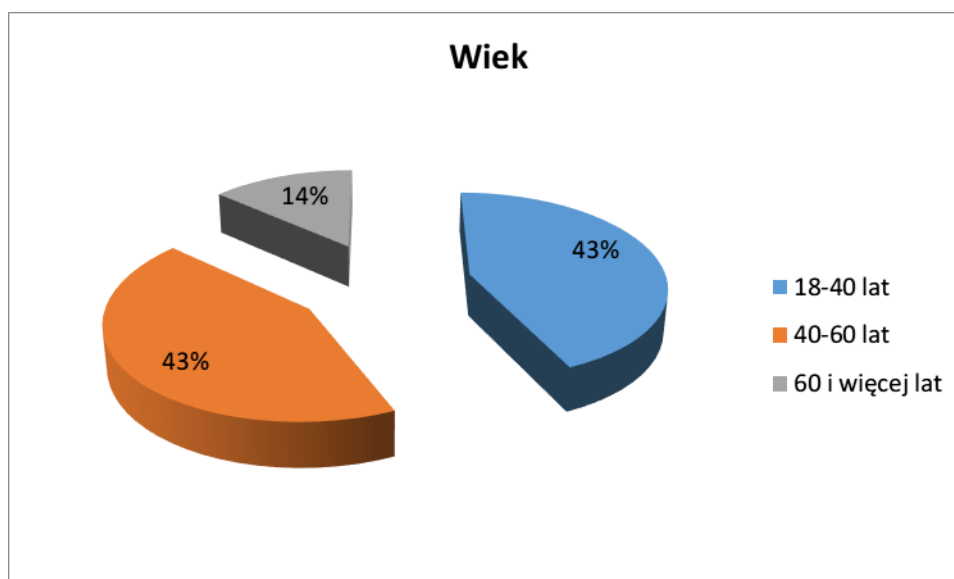
**Wykres 88.** Respondenci według płci w 2014 roku



**Tabela 90.** Respondenci według wieku

<b>Respondenci według wieku</b>				
	<b>2013</b>		<b>2014</b>	
	<b>Liczba ankiet</b>	<b>%</b>	<b>Liczba ankiet</b>	<b>%</b>
<b>18-40</b>	209	52,25	173	43,3
<b>40-60</b>	137	43,25	173	43,3
<b>więcej</b>	54	13,5	54	13,5
<b>Ogółem</b>	400	100	400	100

**Wykres 89.** Respondenci według wieku w 2014 roku

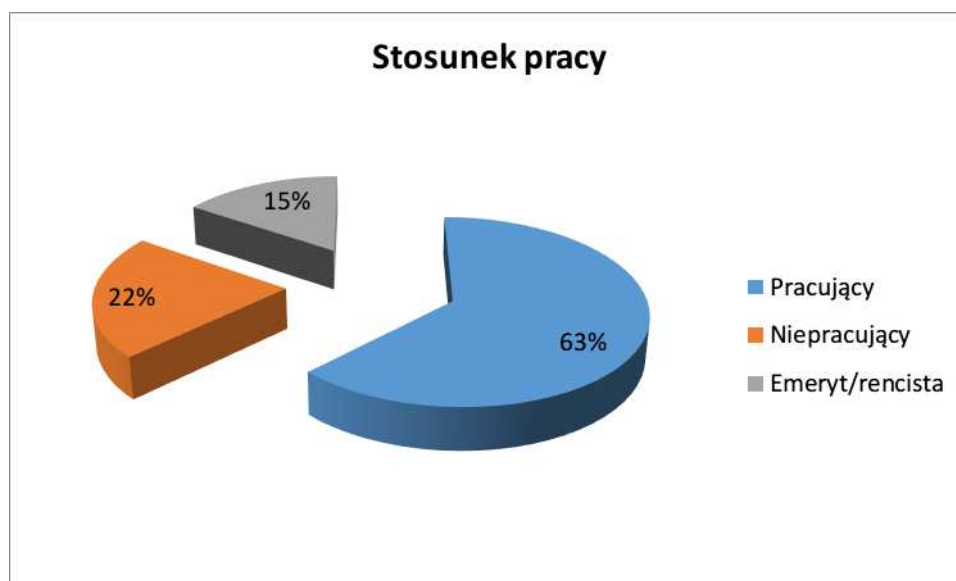




**Tabela 91.** Respondenci według stosunku do pracy

<b>Respondenci według stosunku do pracy</b>				
	<b>2013</b>		<b>2014</b>	
	<b>Liczba ankiet</b>	<b>%</b>	<b>Liczba ankiet</b>	<b>%</b>
<b>Pracujący</b>	248	62	251	62,8%
<b>Niepracujący</b>	72	18	87	21,8%
<b>Emeryt</b>	80	20	62	15,5%
<b>Ogółem</b>	400	100	400	100

**Wykres 90.** Respondenci według stosunku do pracy w 2014 roku



**Tabela 92.** Respondenci według wykształcenia

Respondenci według wykształcenia				
Wykształcenie	2013		2014	
	Liczba ankiet	%	Liczba ankiet	%
wyższe	151	37,75	142	35,5
średnie	138	34,5	170	42,5
zawodowe	82	20,5	84	21
podstawowe	29	7,25	4	1
<b>Ogółem</b>	<b>400</b>	<b>100</b>	<b>400</b>	<b>100</b>

**Wykres 91.** Respondenci według wykształcenia w 2014 roku



# **Analiza wyników badań**

Poniżej przedstawiono próbę interpretacji uzyskanych wyników w odniesieniu do poszczególnych komórek organizacyjnych. Przy interpretacji wyników posłużono się wskaźnikiem łącznej pozytywnej oceny (SPO), w której uwzględniono sumę ocen bardzo dobrych i dobrych.

## **Ogólna ocena pracy Urzędu Miejskiego w Koninie**

Z przeprowadzonych badań wynika, iż zdecydowana większość ankietowanych jest zadowolona z pracy Urzędu. Wyniki badań z 2014 są porównywalne z wynikami z 2013 roku. Oznacza to, że Urząd osiągnął wysoki standard obsługi mieszkańców.

W kategorii organizacji obsługi interesanta suma ocen bardzo dobrych i dobrych stanowi 83,8%, co oznacza spadek o 3,2 punktu procentowego w stosunku do roku 2013 (87%). W kategorii szybkość i sprawność załatwiania spraw uzyskano 75,8% ocen bardzo dobrych i dobrych, co stanowi spadek o 1,45 punktu procentowego w porównaniu do roku 2013 (77,25%). Kompetencje i fachowość urzędników oraz kulturę osobistą i stosunek do interesantów ankietowani oceniali odpowiednio – 87,3% (88,75% w 2013) i 92% (90,25% w 2013).

Zauważalny jest niewielki wzrost ocen niedostatecznych w stosunku do roku ubiegłego. W 2014 roku w kategorii organizacji i obsługi interesanta procent ocen niedostatecznych zwiększył się z 2% do 4,8%. W kategorii szybkości i sprawności załatwiania sprawy procent ten zwiększył się z 4,5% do 6% w roku, a w kategorii kompetencji zwiększył się z 2,25% w roku 2013 do 3% w 2014 r. Odnotowano również pogorszenie w kategorii kultury osobistej i stosunku do interesantów tj. wzrost ocen niedostatecznych z 1% w roku 2013 do 2,8% w roku 2014.

Należy jednak podkreślić, że w 2014 roku we wszystkich wyżej wymienionych kategoriach nastąpił znaczący wzrost odsetka ocen bardzo dobrych w porównaniu z rokiem 2013, przy jednoczesnym spadku odsetka ocen dobrych, co tym samym oznacza wzrost zadowolenia z pracy Urzędu Miejskiego w Koninie wśród osób, które do tej pory dobrze oceniały pracę urzędników.

## **Biuro Obsługi Interesanta i Internetowy Serwis Informacyjny Urzędu**

Z danych zawartych w tabelach wynika, iż zainteresowanie korzystania z usług Biura Obsługi Interesanta pozostaje na bardzo wysokim poziomie i wynosi 58,5%. Jest to spadek w stosunku do roku 2013 o 0,5%. Spadła ilość korzystających z Internetowego Serwisu Informacyjnego, z którego korzystało 27,3% (spadek o 8,2 punktów procentowych). Nadal znaczna część respondentów nie jest świadoma ułatwień, jakie niesie on za sobą. Jak wynika z przeprowadzonych badań szczególnie cenne okazały się informacje dotyczące dostępności formularzy, informacje o lokalizacji obiektów Urzędu Miejskiego. Respondenci zwracają uwagę na poszerzenie dostępnych formularzy o nowe możliwości załatwienia większej ilości spraw online.

## **Wydział Spraw Obywatelskich**

Wydział ten realizuje szeroki wachlarz zadań dotyczących każdego z obywateli, dlatego stanowi ważny element oceny pracy urzędu. Ocena organizacji obsługi interesanta w 2014 roku wynosi 85,7% ocen dobrych i bardzo dobrych, co świadczy o tym, iż wydział ten odnotował spadek zadowolenia klientów o 5,3 punktów procentowych w stosunku do roku poprzedniego. Wydział odnotował wzrost ocen dobrych i bardzo dobrych w szybkości i sprawności obsługi interesanta (2014 r. – 85,7%; 10,7 punktów procentowych więcej niż w 2013 roku). W ocenie kultury osobistej i stosunku do interesanta widzimy wzrost zadowolenia o 3,9 punkty procentowe w porównaniu do roku 2013 – 97,2% w roku 2014. Kompetencje i fachowość urzędników oscylują według interesantów w granicach 88,6% ocen bardzo dobrych i dobrych.

## **Urząd Stanu Cywilnego**

Urząd jest placówką postrzeganą przez respondentów w szczególny sposób, z uwagi na ich duży emocjonalny stosunek do załatwianych tzw. spraw rodzinnych (narodziny, śluby, zgony) – stąd w powszechnej opinii kluczowym elementem oceny pracy urzędu jest stosunek urzędników do osób przychodzących ze swoimi problemami. Wszystkie kategorie oceny USC interesanci umiejscowili bardzo wysoko i wynoszą odpowiednio: organizacja obsługi interesanta – 90,3% (9,7 punktu procentowego mniej niż w roku 2013), szybkość i sprawność załatwienia sprawy – 87,1%, kompetencje i fachowość urzędników – 87,1% (spadek o 10,5 punktów procentowych w stosunku do roku 2013) oraz ocena kultury osobistej i stosunku do interesantów – 90,3%. Świadczy to o bardzo dużym zaufaniu i zadowoleniu z pracy urzędników USC.

## **Wydział Komunikacji**

Wydział Komunikacji jest jednym z tych składowych urzędu, gdzie najczęściej można spotkać się z krytycznymi uwagami. Wynika to z faktu złożoności i określonego czasu załatwianych tam spraw oraz wzmożonej liczby interesantów. Te trzy czynniki były zazwyczaj przyczyną niezadowolenia. Wydział ten odnotował spadek ocen bardzo dobrych i dobrych w zakresie organizacji i obsługi interesanta z 82% w 2013 roku do 61,3% w roku 2014. Zanotowany został również spadek zadowolenia, jeśli chodzi o szybkość i sprawność załatwienia sprawy, aktualnie wynosi on 49,5% (spadek o 23,5 punktów procentowych w porównaniu do 2013 roku). Kompetencje i fachowość urzędników w roku 2014 oceniono w 81,7% bardzo dobrze i dobrze i jest to spadek o 4,3 punktów procentowych w porównaniu do roku 2013. Ocena kultury osobistej i stosunku do interesantów spadła o 1,8 punktów procentowych w stosunku do roku 2013 (82,2% w 2014 r.). Nie są to jednak wyniki złe – biorąc pod uwagę, że badania były prowadzone w okresie remontu budynku, który znacznie utrudniał obsługę interesantów przez Wydział.

## **Wydział Spraw Lokalowych**

Wydział Spraw Lokalowych odnotował w 2014 roku niższe wskaźniki niż w roku poprzednim. Niemniej jednak jest to nadal bardzo wysoka ocena pracy urzędników. Organizacja obsługi interesanta – 87,8% ocen bardzo dobrych i dobrych. Szybkość i sprawność załatwiania sprawy – 73,2% (wzrost o 1,3 punktu procentowego porównując do roku 2013) ocen dobrych i bardzo dobrych. Kompetencje i fachowość urzędników oraz ich kultura osobista w stosunku do interesantów wynosiły odpowiednio 95,1% oraz 100% ocen dobrych i bardzo dobrych.

## **Wydział Podatków i Opłat**

Wydział Podatków i Opłat jest wydziałem, który zanotował wzrost ocen dobrych i bardzo dobrych. Kulturę osobistą i stosunek do interesanta respondenci określają na 93,3% (87,5% w 2013 r.) ocen bardzo dobrych i dobrych. Kategoria oceny kompetencji i fachowości urzędników wyniosła 90% (87,5% w 2013 r.). Dobry wskaźnik – 80% uzyskała kategoria szybkości i sprawności załatwienia sprawy (82,5% w 2013 r.). 83,3%, a więc jest to spadek o 4,2 punkty procentowe w stosunku do roku 2013 (87,5%) ocen bardzo dobrych i dobrych uzyskała kategoria organizacji obsługi interesanta.

## **Miejski Zespół do Spraw Orzekania o Niepełnosprawności**

Wydział odnotował wzrost ocen bardzo dobrych i dobrych w roku 2014 względem roku 2013. Znaczenie wartości tych ocen podkreśla fakt, iż nie były one udzielone przez przeciętnych obywateli, ale przez osoby będące niejednokrotnie osobami niepełnosprawnymi lub przez ich najbliższych. Szczególnie wymagana jest tu empatia urzędników. Respondenci ocenili organizację obsługi interesanta na 85,7% tj. o 2,3 punkty procentowe więcej niż w 2013 r. Pozostałe kategorie: kompetencje i fachowość urzędników oraz szybkość i sprawność załatwiania sprawy wynosi 78,6% w porównaniu do 100% w roku 2013 ocen bardzo dobrych i dobrych. Kulturę osobistą i stosunek do interesantów respondenci ocenili na 85,7% tj. o 14,3 punktów procentowych mniej w stosunku do roku 2013 (100%) ocen dobrych i bardzo dobrych.

## **Wydział Geodezji i Katastru**

Wydział należy do tych komórek organizacyjnych, w których kompetencje urzędników, z uwagi na materię spraw, powinny być najwyższe. Wskaźnik kompetencji w 2014 roku, jak i w 2013 roku utrzymuje się na poziomie 95,1% ocen bardzo dobrych i dobrych. Wskaźnik organizacji obsługi uległ spadkowi z 100% do 97,6%. Ocena szybkości i sprawności załatwiania sprawy wzrosła z 66,7% do 92,7%. Dostrzegalny jest spadek bardzo dobrej i dobrej oceny kultury osobistej urzędników. W 2013 roku wynosiła ona 100%, natomiast w roku 2014 już 97,6%.

## **Wydział Urbanistyki i Architektury**

Działanie tego wydziału w oczach respondentów uległo poprawie jeżeli chodzi o organizację obsługi interesanta oraz kompetencji i fachowości urzędników (2013 r. – po 80% ocen bardzo dobrych i dobrych, 2014 r. – 85,7%). Odnotowano wzrost z 90% w 2013 roku do 100% w 2014 roku w kategorii kultury osobistej urzędników i stosunku do interesantów. Wydział Urbanistyki i Architektury nie zanotował ocen niedostatecznych.

## **Wydział Gospodarki Nieruchomościami**

Wydział Gospodarki Nieruchomościami wykazał niewielką tendencję spadkową w ocenianych kategoriach z wyłączeniem obsługi klienta. Ocena bardzo dobra i dobra w szybkości i sprawności załatwienia spraw spadła z 72,7% w 2013 r. do 50% w roku 2014. W kategoriach kompetencji i fachowości załatwienia spraw ocena wynosi 66,6% w 2014 r. ocen dobrych oraz bardzo dobrych tj. o 15,2 punktów procentowych mniej niż w 2013 r. (81,8%).

## **Wydział Działalności Gospodarczej i Rozwoju**

Wydział wykazał się we wszystkich kategoriach wykazał się około 90-procentową pozytywną oceną w 2014 r.

## **Wydział Ochrony Środowiska**

Wyniki są wzorowe – po 100% ocen bardzo dobrych i dobrych we wszystkich kategoriach w 2014 r., co oznacza znacznie lepsze opinie niż w roku ubiegłym.

## **Biuro Prezydenta Miasta**

Respondenci ocenili na tym samym poziomie ocen bardzo dobrych i dobrych kategorie organizacji obsługi interesanta, kompetencje i fachowość pracowników oraz kulturę osobistą i stosunek do interesanta, czyli na poziomie 100%.

## **Wydział Gospodarki Komunalnej**

W kategorii organizacji obsługi interesanta wydział zanotował wzrost z 76,7% w 2013 r. do 94,7% w 2014 r. W kategorii sprawności i szybkości załatwiania sprawy nastąpił wzrost do 84,2% ocen bardzo dobrych i dobrych. W pozostałych kategoriach wydział zanotował wyraźne wzrosty: kompetencje i fachowość (89,5 % – 2014 r.), kultura osobista i stosunek do interesantów (100 % – 2014 r.).

## **Wydział Spraw Społecznych**

Działanie tej komórki administracyjnej zostało ocenione dobrze i bardzo dobrze w ponad 80% w kategoriach kompetencji i fachowości oraz kultury osobistej i stosunku do interesantów. Respondenci ocenili organizację biura obsługi interesanta na poziomie 100% (57,2% – 2013 r.) oraz szybkość i sprawność załatwiania sprawy na poziomie 91,6% (71,4% 2013r.).

## **Wydział Drogownictwa**

Wydział uzyskał sumę ocen bardzo dobrych i dobrych w kategoriach: organizacji i obsługi interesanta na poziomie 77,8%, natomiast kompetencje i fachowość usług na 66,7%. Respondenci ocenili kulturę osobistą i stosunek do interesanta na poziomie 88,9% ocen dobrych i bardzo dobrych, a szybkość i sprawność załatwiania sprawy na 66,7%.

## **Wydział Oświaty**

Oceny Wydziału okazały się wzrostowe w ankiecie przeprowadzonej wśród mieszkańców miasta. W roku 2014 blisko 88,9% ocen bardzo



dobrych i dobrych otrzymały kategorie: organizacja obsługi, szybkość i sprawność załatwiania sprawy oraz kultura osobista. Ocena pozytywna kompetencji i fachowości osobistej plasuje się na 77,8%.

### **Straż Miejska**

Kolejną objętą badaniem komórką administracyjną Urzędu Miejskiego w Koninie jest Straż Miejska, w której zaobserwowano w tym roku wzrost ocen dobrych i bardzo dobrych. Ocena obsługi interesanta w skali ocen dobrej i bardzo dobrej wynosi - 75% w 2014 r. (60% w 2013 r.). Na poziomie 50% została oceniona szybkość i sprawność załatwiania spraw, natomiast znaczny wzrost zanotowano w kategorii: kultura osobista i stosunek do interesantów (87,5%) oraz kompetencji i fachowości (62,5%) w skali ocen dobrych i bardzo dobrych.

### **Wydział Kultury, Sportu i Turystyki**

W 2013 roku Wydział ten zanotował w każdej z czterech kategorii 100% ocen bardzo dobrych i dobrych, identyczna sytuacja zaistniała w roku 2014.

### **Wydział Promocji i Współpracy z Zagranicą**

W porównaniu do roku 2013, w 2014 r Wydział zanotował 100% ocen bardzo dobrych i dobrych we wszystkich kategoriach oceniania. Opinia o tym wydziale znacznie się poprawiła.

### **Biuro Miejskiego Rzecznika Konsumentów**

Identycznie jak w 2013 roku, tak w 2014 roku Biuro zanotowało w każdej z czterech kategorii po 100% ocen bardzo dobrych i dobrych.

### **Pozostałe komórki organizacyjne**

Na całościowej ocenie pracy Urzędu Miasta zaważyły oceny formułowane przez licznych respondentów pod adresem wyżej scharakteryzowanych wydziałów. Ankieterzy przeprowadzili jednak także rozmowy z interesantami następujących komórek organizacyjnych Urzędu:

- Wydziału Kontroli
- Wydziału Organizacyjnego i Kadr
- Wydział Księgowości
- Wydziału Inwestycji

Ilość ankiet przeprowadzonych z tymi respondentami jest jednak niewielka. Przeprowadzone na ich podstawie wnioski nie może zostać uznane, jako reprezentatywne.

## Charakterystyka respondentów

W badaniu wzięło udział 400 osób, przy czym założono zbliżony udział w próbie badawczej kobiet i mężczyzn (49,5 do 50,5%). Podobnie jak w roku ubiegłym, ważnymi kryteriami, które różnicowały respondentów były wiek, stosunek do pracy i wykształcenie. Jednakże dobór osób wg tych kryteriów miał charakter losowy – ankieterzy przeprowadzali rozmowy z kolejnymi osobami wychodzącymi z poszczególnych placówek oraz przebywającymi w ważnych punktach miasta. W rezultacie w badaniu w 2014 r. wzięło udział 43,3 % osób w wieku od 18 do 40 lat, 43,3% w wieku od 40 do 60 lat. Pozostali stanowili około 13,5%. Większość respondentów legitymowała się wykształceniem wyższym (35,5%) i średnim (42,5%). Pozostałe osoby deklarowały w większości wykształcenie zawodowe (21%) i podstawowe (1%). Większość badanych, bo 62,8 % to osoby pracujące, następnie niepracujący stanowiący grupę 21,8 % oraz emeryci stanowiący 15,5 % ankietowanych.

## **Spostrzeżenia respondentów artykułowane w odpowiedziach na pytanie otwarte**

Struktura pytań zawartych w kwestionariuszu ankiety/wywiadu obejmowała pytania zamknięte, których opracowanie zostało zawarte w części graficznej raportu i podsumowaniu oraz pytania otwarte, które pozwalały respondentom na wyrażanie opinii – deklaratywnego poznawczego komponentu postawy wobec pracy Urzędu Miejskiego w Koninie. W pierwszym przypadku pytanie związane było z szeroko rozumianymi uwagami dotyczącymi pracy Urzędu Miejskiego w Koninie, zaś w drugim dotyczyło opinii na temat możliwych zmian, które można wprowadzić w pracy Urzędu Miejskiego w Koninie.

Opinie narracyjne wyrażane przez respondentów dotyczyły różnych obszarów działania Urzędu, głównie zaś: sfery organizacyjnej, bazy i lokalizacji obiektów Urzędu Miejskiego w Koninie, relacji urzędnik – klient oraz charakterystyki i specyfiki sprawy bezpośrednio załatwianej w Urzędzie. Większość ankietowanych przedstawiła urzędników, jako osoby pomocne, i życzliwe, jednak w kilku przypadkach respondenci zwrócili uwagę na niewystarczające zainteresowanie ich problemami i sprawą. Kolejne uwagi stanowiły indywidualne koncepcje dotyczące usprawnienia pracy Urzędu oraz podniesienia standardu obsługi interesanta.

Zaproponowano wspólną lokalizację dla wszystkich wydziałów (zbyt duże rozproszenie wydziałów w mieście) – postulat ten został również przedstawiony w badaniach w roku 2011, 2012 i 2013, oraz wydłużenie godzin otwarcia placówek – taki sam jak w roku 2012 i 2013. Dodatkowo respondenci zwrócili uwagę na rozszerzenie serwisu informacyjnego w Internecie. Respondenci chcieliby, aby w Internecie można byłoby znaleźć wszystkie potrzebne wnioski i złożyć je online. Ponadto postulowano skrócenia terminów załatwiania spraw, uruchomieniu większej ilości okienek – głównie w okresie wakacyjnym, w Wydziale Komunikacji oraz zminimalizowania biurokracji.