

TELEFON
FAX
TEL.REFERATU
E-mail
WWW:

+0048 (0)32 +32 48 500
+32 48 400
+32 48 467
obywatelski@mikolow.eu
http://mikolow.eu



Urząd Miasta Mikołowa
Rynek 16
PL - 43-190 MIKOŁÓW

Mikołów, 20 maja 2024 r.



Szanowna Pani
Katarzyna Syryjczyk-Słomska
Przewodnicząca Rady Miejskiej w Mikołowie

Szanowna Pani,

w załączeniu przesyłam podsumowanie ewaluacji Strategii Rozwoju Gminy Mikołów na lata 2020 – 2030 wraz z Ankietą dla mieszkańców Gminy Mikołów – raportem podsumowującym za 2023 r. Komplet materiałów został również dostarczony drogą elektroniczną.

Z wyrazami szacunku,

Z up. BURMISTRZA
Z-ca BURMISTRZA

Mateusz Handeł

Raport
z monitoringu wdrażania Strategii Rozwoju
Gminy Mikołów na lata 2020-2030



W niniejszym sprawozdaniu zastosowano następujące skróty:

1. **SRGM 2020-2030** - Strategia Rozwoju Gminy Mikołów na lata 2020-2030, przyjęta Uchwałą Rady Miejskiej Mikołowa z dnia 9 listopada 2020 r. w sprawie przyjęcia Strategii Rozwoju Gminy Mikołów na lata 2020-2030.
2. **SZS** – Strategiczny Zespół Sztabowy, powołany Zarządzeniem Nr 775/366/20 Burmistrza Mikołowa z dnia 22 grudnia 2020 r. w sprawie powołania Strategicznego Zespołu Sztabowego.

Niniejsze sprawozdanie zostało przygotowane i opracowane przez SZS na podstawie:

- informacji zebranych od kierownictwa wydziałów Urzędu piastujących stanowiska samodzielne, kierownictwa jednostek organizacyjnych gminy oraz spółki gminnej,
- rozmów bezpośrednich przeprowadzonych z kadrą kierowniczą wydziałów Urzędu Miasta i osobami piastującymi stanowiska samodzielne, a także kierownictwem jednostek organizacyjnych gminy oraz jej spółek, służące wyjaśnieniu wątpliwości co do treści ww. sprawozdań,
- informacji/opinii zebranych od mieszkańców poprzez ankietę w formie elektronicznej oraz tradycyjnej (papierową).

Strategia Rozwoju Gminy Mikołów na lata 2020- 2030 została przyjęta uchwałą Nr VI/26/03 Rady Miejskiej w Mikołowie z dnia 9 listopada 2020 r.

Monitoring strategii jest stałym i ciągłym procesem obserwacji, mającym na celu zapewnienie informacji na temat słuszności i skuteczności podejmowanych działań. Na zakończenie roku 2023 przygotowano monitoring w wariantcie rozszerzonym, obejmuje on podsumowanie okresu wdrażania strategii w latach 2021-2023. W ramach ewaluacji przeprowadzono ankietę on line oraz papierową wśród mieszkańców w dniach 6 do 24 listopada 2023 r. (dołączono ankietę dla mieszkańców wraz z raportem podsumowującym).

Podstawowym kryterium monitoringu jest terminowość realizacji, dlatego też poniższe zestawienie obejmuje zadania, których rozpoczęcie i zakończenie przypada na lata 2020-2023, jak również te, które zostały już rozpoczęte, a ich zakończenie powinno nastąpić w następnej kadencji władz samorządowych tj. do roku 2028. W związku z powyższym, opracowaniem objęto 215 zadań (głównych i częściowych) w ramach celów strategicznych S1(sfera gospodarcza)- 77 zadań, S2 (sfera społeczna) - 93 zadań S3 (sfera środowiskowa)- 45 zadań.

W bieżącym opracowaniu wykorzystane zostały następujące wskaźniki działania:

1. **udział zadań strategicznych jednorazowych, wykonanych** – zadania strategiczne jednorazowe, których realizacja zgodnie z SRGM 2020-2030 została zakończona ze względu na ich pełne wykonanie przed końcem 2023r.
2. **udział zadań strategicznych jednorazowych w trakcie realizacji, oraz zadań strategicznych, których realizacja polega na prowadzeniu działań, aż do osiągnięcia rezultatu wskazanego w ich tytule** - zadania strategiczne jednorazowe, których realizacja zgodnie ze SRGM 2020-2030 została rozpoczęta lub była

kontynuowana w 2023 r., a także zadania, których rozpoczęcie i powinno nastąpić w latach 2020-2023 (obecna kadencja władz samorządowych), a których zakończenie powinno nastąpić w latach 2023-2028 (przyszła kadencja władz samorządowych).

3. **udział zadań strategicznych jednorazowych, nierozpoczętych** - zadania strategiczne jednorazowe, których realizacja zgodnie ze SRGM 2020-2030 nie została rozpoczęta w 2023 r.
4. **udział zadań strategicznych stałych i cyklicznych, które były realizowane w roku sprawozdawczym**, w całkowitej liczbie zadań strategicznych stałych i cyklicznych przewidzianych do realizacji w tym roku – łącznie oraz w podziale na sferę gospodarczą, społeczną i środowiskową.
5. **udział zadań strategicznych stałych i cyklicznych, które nie były realizowane w roku sprawozdawczym**, w całkowitej liczbie zadań strategicznych stałych i cyklicznych przewidzianych do realizacji w tym roku – łącznie oraz w podziale na sferę gospodarczą, społeczną i środowiskową.

Ad.1, Ad. 2, Ad. 3. Udział zadań strategicznych jednorazowych (ujęcie bezwzględne)

Cała SRGM 2020-2030 zawiera 63 zadania, którym nadano status jednorazowych. Poniższa prezentacja postępów w ich realizacji została dokonana z punktu widzenia ich wdrażania oraz realizacji w latach

Kategoria zadania strategicznego jednorazowego	Sfera SRGM 2020-2030			Razem
	gospodarcza	społeczna	środowiskowa	
zadania strategiczne jednorazowe, wykonane	4	10	3	17
zadania strategiczne jednorazowe, w trakcie realizacji	10	11	1	22
Zadania strategiczne jednorazowe, nierozpoczęte	7	11	3	21
RAZEM	21	32	7	60

Tabela 2. Realizacja zadań strategicznych jednorazowych SRGM 2020-2030. (ujęcie procentowe).

Kategoria zadania strategicznego jednorazowego	Sfera SRGM 2020-2030			Razem
	gospodarcza	społeczna	środowiskowa	
zadania strategiczne jednorazowe, wykonane	7%	16%	5%	28 %
zadania strategiczne jednorazowe, w trakcie realizacji	17%	18%	2%	37 %
Zadania strategiczne jednorazowe, nierozpoczęte	12%	18%	5%	35%
RAZEM	36%	52%	12%	100 %

(w obliczeniach % zastosowano zaokrąglenia do 1/10 punktu procentowego)

Tabela nr 1 prezentuje informacje dotyczące udziału zadań strategicznych jednorazowych w ujęciu bezwzględny, w poszczególnych celach strategii. Podział ten jest odbiciem struktury treści SRGM 2020-2030, w której wyznaczono 3 cele strategiczne – gospodarczą, społeczną i środowiskową – którym przyporządkowano zadania strategiczne. Podział ten pozwala zorientować się w stopniu zaawansowania wdrażania SRGM 2020-2030 w każdej z tych trzech sfer.

Wśród zadań strategicznych jednorazowych, dominują zadania, których realizacja została rozpoczęta w 2020 r. a ich zakończenie przypadło na rok 2023r. Część zadań natomiast została rozpoczęta w latach 2020-2023 i jest w trakcie realizacji. Zgodnie z zapisami strategii okres realizacji zadań, które zostały uwzględnione w monitoringu przypadnie na lata 2023-2028.

Wykonanych zadań jednorazowych jest 28%. Można tu wskazać najważniejsze następujące przedsięwzięcia: 1.1.2.7 utworzenie „Mikubizatora” – Mikołowskiego Inkubatora Biznesu, jako lokalnego ekosystemu rozwoju startupów, 6.1.3. budowa skateparku, 7.1.1. rozbudowa i przebudowa Szkoły Podstawowej Nr 8 w Mikołowie-Paniowach, 7.1.3. budowa przedszkola w Sołectwie Borowa Wieś, Młodzieżowej Rady Miejskiej Mikołowa i innych inicjatyw prospołecznych.

Ad. 4. Udział zadań strategicznych stałych i cyklicznych

Cała SRGM 2020-2030 zawiera 494 zadania strategiczne o statusie realizacji - stałe i cykliczne. Tabela nr 3 prezentuje informacje o ww. zadaniach w ujęciu bezwzględny, natomiast tabela nr 4 w ujęciu procentowym. Podział zadań jest tożsamy z opisem działań jednorazowych. Podsumowując, wśród zadań strategicznych stałych dominują te, które są w trakcie realizacji. Stanowią one 80% zadań.

Kategoria zadania strategicznego, stałego, cyklicznego	Sfera SRGM 2020-2030			Razem
	gospodarcza	społeczna	środowiskowa	
zadania strategiczne, stałe i cykliczne, wykonane	0	0	1	1
zadania strategiczne stałe i cykliczne w trakcie realizacji	39	36	30	105
zadania strategiczne stałe i cykliczne, nierozpoczęte	8	14	3	25
RAZEM	47	50	34	131

Tabela 4. Realizacja zadań strategicznych stałych, cyklicznych w SRGM 2020-2030 (ujęcie procentowe).

Kategoria zadania strategicznego, stałego, cyklicznego	Sfera SRGM 2020-2030			Razem
	gospodarcza	społeczna	środowiskowa	
zadania strategiczne, stałe i cykliczne, wykonane	0%	%	%	%
zadania strategiczne stałe i cykliczne w trakcie realizacji	30%	%	%	%
Zadania strategiczne stałe i cykliczne, nierozpoczęte	6%	11%	2%	%
RAZEM	36%	38 %	26%	100 %

(w obliczeniach % zastosowano zaokrąglenia do 1/10 punktu procentowego)

W osobnym zestawieniu tabelarycznym 5 i 6 uwzględniono również zadania polegające na opracowaniu (aktualizacji) programów (planów) dziedzinowych. Ich sporządzenie powinno nastąpić w omawianym 2021 roku, natomiast realizacja w zależności od dziedziny/sfery opracowania, powinna trwać w kolejnych latach wdrażania strategii. Zadania te oznaczone są w dokumencie ze względu na sposób ich realizacji jako jednorazowe stałe czy cykliczne.

Tabela 5. Realizacja zadań strategicznych jednorazowych, stałych SRGM 2020-2030 na koniec 2021 r. (ujęcie bezwzględne).

Kategoria zadania strategicznego jednorazowe, stałe (dotyczą opracowania i wdrożenia w latach następnych programów dziedzinowych)	Sfera SRGM 2020-2030			Razem
	gospodarcza	społeczna	środowiskowa	
zadania strategiczne, jednorazowe, stałe, wykonane	0	0	1	1
zadania strategiczne, jednorazowe, stałe, w trakcie realizacji	4	7	1	12
zadania strategiczne jednorazowe, stałe, nierozpoczęte	5	4	2	11
RAZEM	9	11	4	24

Tabela 6. Realizacja zadań strategicznych jednorazowych, stałych SRGM 2020-2030 (ujęcie procentowe).

Kategoria zadania strategicznego jednorazowe, stałe (dotyczą opracowania i wdrożenia w latach następnych programów dziedzinowych)	Sfera SRGM 2020-2030			Razem
	gospodarcza	społeczna	środowiskowa	
zadania strategiczne, jednorazowe, stałe, wykonane	0%	0%	4%	4%
zadania strategiczne, jednorazowe, stałe, w trakcie realizacji	17%	29%	4%	50%
Zadania strategiczne jednorazowe, stałe, nierozpoczęte	21%	17%	8%	46%
RAZEM	38%	46%	16%	100%

(w obliczeniach % zastosowano zaokrąglenia do 1/10 punktu procentowego)

Zestawienie powyższych zadań pokazuje, iż opracowano we współpracy ze Śląskim Ogrodem Botanicznym program 18.1. „Miejski Planu Adaptacji do zmian klimatu dla Gminy Mikołów do 2033 roku z perspektywą do 2050 roku”. W trakcie realizacji jest 12 planów, natomiast prace nad 11 nie zostały rozpoczęte.

Tabela 7. Realizacja wszystkich zadań strategicznych SRGM 2020-2030 – stan na koniec (ujęcie bezwzględne).

Kategoria zadania strategicznego	Sfera SRGM 2020-2030			Razem
	gospodarcza	społeczna	środowiskowa	
zadania str. jednorazowe, wykonane oraz zadania str. stałe, zakończone	4	10	5	19
zadania str. jednorazowe w trakcie realizacji oraz zadania stałe, w trakcie realizacji	53	54	32	139
Zadania str. jednorazowe nierozpoczęte oraz zadania str. stałe , nierozpoczęte	20	29	8	57
RAZEM	77	93	45	215

Podsumowanie

Ogólna ocena postępów we wdrażaniu SRGM 2020-2030 musi bazować na analizie realizacji zarówno zadań strategicznych jednorazowych, jak i zadań strategicznych stałych. Dane te zostały wskazane w Tabeli nr 7 - ujęcie bezwzględne. W poniższym raporcie dokonano krótkiej charakterystyki zadań strategicznych, których, rozpoczęcie, zakończenie przewidziane jest na lata 2020-2023 wg metryki dla danego projektu oraz zamieszczono opis wykonania zadania w czasie obowiązywania strategii.

Analizując powyższe wskaźniki, można stwierdzić, że na łączną liczbę 649 zadań strategicznych przewidzianych na cały 10-letni okres realizacji SRGM 2020-2030, zrealizowano bądź podjęto działania w przypadku 158 zadań. Przedsięwzięcia, których rozpoczęcie zgodnie ze SRGM 2020-2030 miało nastąpić w roku 2021, a których realizacja nie została rozpoczęta, należy zweryfikować pod kątem zasadności ich realizacji podczas kolejnych ewaluacji.

Ewaluacja SRGM 2020-2030 wskazuje, iż cele strategiczne i operacyjne były formułowane w sposób prawidłowy. Większość zadań zawartych w strategii to inwestycje o skomplikowanych procedurach, wymagające zaangażowania wielu podmiotów z terenu Gminy Mikołów. Realizacja tego typu zadań wymaga długofalowego działania i jest uzależniona od wielu czynników np. wykonania dokumentacji technicznej, procedur przetargowych, wykupu gruntów itp. Niejednokrotnie osiągnięcie pożądanego celu wymaga zaangażowania instytucji zewnętrznych, opracowania dodatkowych programów i dokonywania wielu analiz, co powoduje, że wykonanie danej inwestycji zostaje przesunięte w czasie. Przeprowadzony monitoring pozwolił przeanalizować zmiany zachodzące we wszystkich sferach funkcjonowania gminy stwierdzić skuteczność i efektywność procesu wdrożeniowego.

Rekomenduje się bieżącą pracę nad dokumentem SRGM 2020-2030 oraz wykorzystywaniem dostępnych diagnoz, raportu o stanie gminy, zbiorów danych statystycznych, analiz do bieżącej pracy nad SRGM 2020-2030.

Raport z badania ankietowego dla mieszkańców Gminy Mikołów

Mikołów 2023 rok

Spis treści

Informacje wstępne	3
1. Metodologia badania	3
2. Próba badawcza	3
3. Analiza odpowiedzi respondentów	4
Część I - ocena poziomu zadowolenia ze współpracy z Urzędem Miasta w odniesieniu do jakości oferowanych usług.....	4
Część II – ocena poziomu zadowolenia ze współpracy z Urzędem Miasta w odniesieniu do urzędników.....	8
Część III – ocena funkcjonalności budynków administracji publicznej.....	13
Część IV – ocena poziomu zadowolenia z działań Urzędu Miasta w odniesieniu do mieszkańców.....	17
Rozwój przedsiębiorczości.....	20
Turystyka i Rekreacja.....	22
Ochrona środowiska.....	26
Publiczna Infrastruktura Techniczna.....	29
Edukacja i Kultura.....	32
Podsumowanie	42
Spis wykresów	43

Informacje wstępne

Badania ankietowe przeprowadzone w okresie od 6 do 24 listopada 2023 roku miały na celu zweryfikowanie stopnia satysfakcji klienta zewnętrznego korzystającego z usług Urzędu Miasta Mikołów. Dodatkowo w ankiecie zawarto pytania, które pozwalają na ewaluację wdrażanej strategii gminy Mikołów. Mieszkańcy mogli skorzystać z szansy wypowiedzenia się w tak ważnych zagadnieniach, jakimi są kierunki rozwoju i przedsięwzięcia realizowane na terenie gminy.

Większość pytań zawiera zakres odpowiedzi od 1-5 – gdzie 1 jest oceną najgorszą a 5 oceną najlepszą. W przypadku niektórych pytań, istnieje możliwość zaznaczenia 0 – co oznacza, iż nie korzysta się z danych usług, bądź też nie ma się zdania w danym temacie. Dodatkowo, istniała możliwość pozostawienia pytań bez odpowiedzi w przypadku gdy dany zakres tematyczny nie dotyczył - np. pytania odnośnie infrastruktury szkolnej. Wypełnienie ankiety nie miało charakteru obligatoryjnego.

Informacje o możliwości składania ankiet zamieszczono w budynkach Urzędu, ogłoszenia oraz informacje udostępniono na urzędowej stronie internetowej: www.mikolow.eu. Kwestionariusze ankiet w wersji papierowej dostępne były w siedzibie Urzędu przy ul. Rynek 16, natomiast w Gazecie Mikołowskiej była informacja o ankiecie i podany link do wersji elektronicznej: <https://forms.gle/JHk7vTJDZ25CfC3H9>.

Metodologia badania

Badanie satysfakcji klienta zewnętrznego przeprowadzono na podstawie ankiety, która składała się z czterech części, gdzie oceniano poziom zadowolenia ze współpracy z Urzędem Miasta w odniesieniu do jakości oferowanych usług, w odniesieniu do urzędników, oceny funkcjonalności budynków administracji publicznej oraz zadowolenia z działań Urzędu Miasta w odniesieniu do mieszkańców. Pytania miały na celu zebranie opinii na temat rozwoju przedsiębiorczości, turystyki i rekreacji, ochrony środowiska, publicznej infrastruktury technicznej oraz edukacji i kultury. Pytania miały charakter zamknięty, jednokrotnego wyboru.

Próba badawcza

Próba badawcza objęła 121 klientów Urzędu Miasta Mikołów, którzy dobrowolnie wypełnili anonimową ankietę. Spośród wszystkich zebranych ankiet 1 wpłynęła w wersji papierowej a 120 elektronicznie. Ponadto wpłynęła druga ankieta papierowa lecz niekompletna, w związku z czym uznana została za nieważną.

Metryka zawierająca pytania zamknięte jednokrotnego wyboru, określała cztery cechy respondentów: płeć, wiek, wykształcenie oraz status zawodowy.

a) płeć

na 121 respondentów:

99 to kobiety

21 to mężczyźni

1 osoba nie udzieliła odpowiedzi

b) wiek

na 121 respondentów:

26-35 lat – 23 osoby

36-55 lat – 88 osób

56-65 lat – 7 osób
do 25 lat – 2 osoby
brak odpowiedzi -1 osoba

c) wykształcenie

na 121 respondentów:
zawodowe – 3 osoby
średnie – 14 osób
wyższe – 103 osoby
brak odpowiedzi -1 osoba

d) status zawodowy

na 121 respondentów:
uczeń / student – 1 osoba
pracujący – 114 osób
niepracujący – 4 osoba
emeryt / rencista – 1 osoba
brak odpowiedzi -1 osoba

Wśród ankietowanych większość stanowią kobiety w przedziale wiekowym 36-55 lat choć sporą grupę reprezentują osoby w wieku 26-35 lat. Przeważająca większość osób z próby badawczej pracuje i posiada wyższe wykształcenie.

Analiza odpowiedzi respondentów

Część I - ocena poziomu zadowolenia ze współpracy z Urzędem Miasta w odniesieniu do jakości oferowanych usług

Kryteria oceny jakości usług

Pytanie 1

Terminowość, czas oczekiwania na załatwienie sprawy

stopień satysfakcji	liczba wskazań
5	40
4	45
3	16
2	4
1	5
0	11

Średnia ocena stopnia satysfakcji w pytaniu nr 1 wynosi **4,01**.

Pytanie 2

Dostępność informacji, materiałów informacyjnych

stopień satysfakcji	liczba wskazań
5	40
4	44
3	25
2	6
1	2
0	4

Średnia ocena stopnia satysfakcji w pytaniu nr 2 wynosi **3,97**.

Pytanie 3

Dostęp do formularzy, ich czytelność, zrozumiałość

stopień satysfakcji	liczba wskazań
5	35
4	56
3	19
2	6
1	2
0	3

Średnia ocena stopnia satysfakcji w pytaniu nr 3 wynosi **3,98**.

Pytanie 4

Sprawność komunikacji pomiędzy wydziałami/ komórkami UM

stopień satysfakcji	liczba wskazań
5	28
4	36
3	34
2	5
1	4
0	14

Średnia ocena stopnia satysfakcji w pytaniu nr 4 wynosi **3,74**.

Pytanie 5
Użyteczność strony internetowej

stopień satysfakcji	liczba wskazań
5	39
4	40
3	26
2	7
1	5
0	4

Średnia ocena stopnia satysfakcji w pytaniu nr 5 wynosi **3,86**.

Pytanie 6
Komunikacja niewymagająca osobistej wizyty w siedzibie Urzędu (poczta elektroniczna, platformy do komunikacji)

stopień satysfakcji	liczba wskazań
5	33
4	45
3	23
2	7
1	3
0	10

Średnia ocena stopnia satysfakcji w pytaniu nr 6 wynosi **3,88**.

Pytanie 7
Możliwości pozyskania informacji o usługach Urzędu (np. osobiście, telefonicznie, ze strony internetowej)

stopień satysfakcji	liczba wskazań
5	50
4	35
3	28
2	5
1	2
0	1

Średnia ocena stopnia satysfakcji w pytaniu nr 7 wynosi **4,05**.

Pytanie 8

Udzielanie pełnej, wyczerpującej i zrozumiałej informacji

stopień satysfakcji	liczba wskazań
5	45
4	45
3	22
2	5
1	2
0	2

Średnia ocena stopnia satysfakcji w pytaniu nr 8 wynosi **4,06**.

Pytanie 9

Poprawność decyzji, dokumenty wolne od błędów

stopień satysfakcji	liczba wskazań
5	46
4	47
3	16
2	1
1	2
0	9

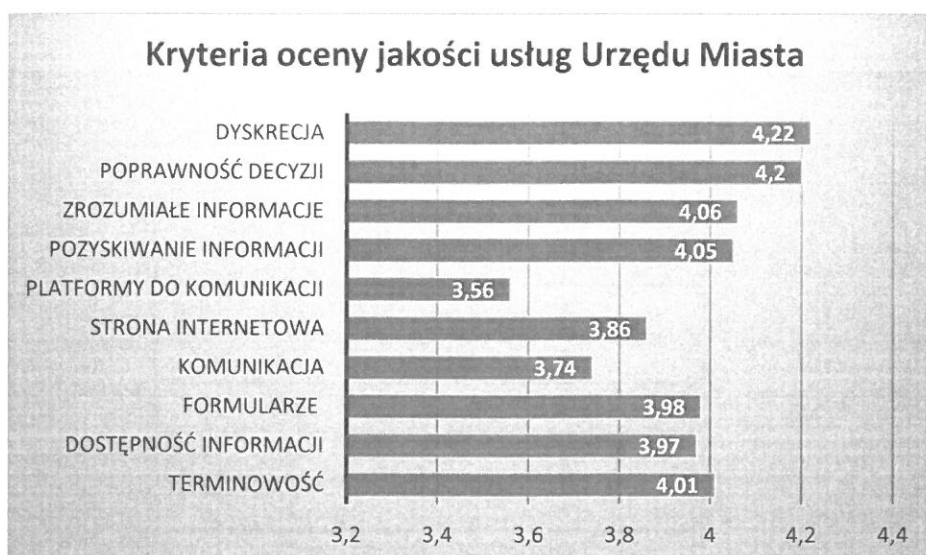
Średnia ocena stopnia satysfakcji w pytaniu nr 9 wynosi **4,20**.

Pytanie 10

Dyskrecja, poufność w załatwianiu sprawy

stopień satysfakcji	liczba wskazań
5	51
4	42
3	16
2	2
1	2
0	8

Średnia ocena stopnia satysfakcji w pytaniu nr 10 wynosi **4,22**.



Wykres 1. Kryteria oceny jakości usług Urzędu Miasta

Z analizy powyższego wykresu wynika, że średnia wszystkich wskazań w pytaniach dotyczących jakości usług Urzędu Miasta wynosi 3,97.

Zdaniem respondentów najistotniejszymi elementami przy korzystaniu z usług UMM są czynniki wpływające na komunikację z klientem. Najwyżej ocenianym kryterium jest dyskrecja i poufność w załatwianiu spraw oraz poprawność decyzji, a także dokumenty wolne od błędów. Kolejne równo ważne kryteria to udzielanie pełnej, wyczerpującej i zrozumiałej informacji oraz możliwość pozyskania informacji o usługach za pomocą strony internetowej, telefonicznie czy osobiście. Istotna również dla klientów jest terminowość, dostępność formularzy oraz materiałów informacyjnych. Najwięcej zastrzeżeń jest do komunikacji klientów za pośrednictwem poczty elektronicznej czy platformy oraz sprawnej komunikacji pomiędzy wydziałami UMM.

Część II – ocena poziomu zadowolenia ze współpracy z Urzędem Miasta w odniesieniu do urzędników

Jak ocenia Pan/i poszczególne kryteria w odniesieniu do urzędników?

Pytanie 1

Kompetencje, fachowość, wiedza urzędnika

stopień satysfakcji	liczba wskazań
5	47
4	50
3	17
2	2
1	0
0	4

Brak jednej odpowiedzi

Średnia ocena stopnia satysfakcji w pytaniu nr 1 wynosi **4,22**.

Pytanie 2

Kultura osobista urzędnika, uprzejmość, życzliwość

stopień satysfakcji	liczba wskazań
5	65
4	33
3	16
2	3
1	3
0	1

Średnia ocena stopnia satysfakcji w pytaniu nr 2 wynosi **4,28**.

Pytanie 3

Terminowe świadczenie usług, szybkość załatwiania spraw

stopień satysfakcji	liczba wskazań
5	45
4	47
3	20
2	3
1	5
0	1

Średnia ocena stopnia satysfakcji w pytaniu nr 3 wynosi **4,03**.

Pytanie 4

Udzielanie pełnej, wyczerpującej i zrozumiałej informacji

stopień satysfakcji	liczba wskazań
5	48
4	48
3	18
2	5
1	1
0	1

Średnia ocena stopnia satysfakcji w pytaniu nr 4 wynosi **4,87**.

Pytanie 5

Udzielanie pomocy w celu rozwiązania problemu

stopień satysfakcji	liczba wskazań
5	53
4	40
3	20
2	4
1	2
0	2

Średnia ocena stopnia satysfakcji w pytaniu nr 5 wynosi **4,16**.

Pytanie 6

Zaangażowanie pracownika

stopień satysfakcji	liczba wskazań
5	49
4	41
3	19
2	6
1	3
0	3

Średnia ocena stopnia satysfakcji w pytaniu nr 6 wynosi **4,08**.

Pytanie 7

Komunikatywność pracownika w kontakcie z interesantem

stopień satysfakcji	liczba wskazań
5	54
4	39
3	21
2	5
1	1
0	1

Średnia ocena stopnia satysfakcji w pytaniu nr 7 wynosi **4,17**.

Pytanie 8

Łatwość dotarcia do właściwego pracownika

stopień satysfakcji	liczba wskazań
5	37
4	46
3	27
2	7
1	3
0	1

Średnia ocena stopnia satysfakcji w pytaniu nr 8 wynosi **3,89**.

Pytanie 9

Dostępność kierownictwa urzędu

stopień satysfakcji	liczba wskazań
5	36
4	31
3	18
2	7
1	6
0	23

Średnia ocena stopnia satysfakcji w pytaniu nr 9 wynosi **3,86**.

Pytanie 10

Etyka, bezstronność, uczciwość, dyskrecja

stopień satysfakcji	liczba wskazań
5	42
4	48
3	12
2	6
1	3
0	10

Średnia ocena stopnia satysfakcji w pytaniu nr 10 wynosi **4,08**.

Pytanie 11

Jak ocenia Pan/i sposób zarządzania rozwojem miasta przez władze gminy?

stopień satysfakcji	liczba wskazań
5	51
4	38
3	14
2	8
1	7
0	3

Średnia ocena stopnia satysfakcji w pytaniu nr 11 wynosi **4,0**.



Wykres 2. Kryteria oceny pracy urzędników

Z analizy powyższego wykresu wynika, że średnia wszystkich wskazań w pytaniach dotyczących oceny pracy urzędników wynosi 4,15.

Na pytania dotyczące poziomu zadowolenia ze współpracy z Urzędem Miasta w odniesieniu do urzędników ankietowani najczęściej wskazywali na udzielenie przez pracowników pełnej, wyczerpującej i zrozumiałej informacji. Równie ważnymi kryteriami są kultura osobista i kompetencje urzędników. Ankietowani postrzegają pracowników urzędu jako osoby komunikatywne, chętnie udzielające pomocy w celu rozwiązania problemu. Ponadto wysoko oceniają etykę, bezstronność, uczciwość, dyskrecję oraz zaangażowanie urzędników. Zdaniem respondentów należy zwrócić uwagę na dostępność kierownictwa urzędu oraz łatwość dotarcia do właściwego pracownika.

Część III – ocena funkcjonalności budynków administracji publicznej

Jak ocenia Pan/i poszczególne kryteria w odniesieniu do budynku / wyglądu Urzędu?

Pytanie 1

Dostępność miejsc parkingowych

stopień satysfakcji	liczba wskazań
5	11
4	26
3	37
2	24
1	19
0	4

Średnia ocena stopnia satysfakcji w pytaniu nr 1 wynosi **2,88**.

Pytanie 2

Dostęp dla osób z niepełnosprawnościami, rodziców z dziećmi

stopień satysfakcji	liczba wskazań
5	18
4	25
3	28
2	17
1	10
0	23

Średnia ocena stopnia satysfakcji w pytaniu nr 2 wynosi **3,24**.

Pytanie 3

Prawidłowe oznakowanie Urzędu pozwalające na samodzielne poruszanie się po budynku

stopień satysfakcji	liczba wskazań
5	27
4	45
3	33
2	8
1	3
0	5

Średnia ocena stopnia satysfakcji w pytaniu nr 3 wynosi **3,73**.

Pytanie 4

Godziny pracy Urzędu i ich dostosowanie do potrzeb klientów

stopień satysfakcji	liczba wskazań
5	31
4	36
3	31
2	9
1	10
0	3

Brak jednej odpowiedzi

Średnia ocena stopnia satysfakcji w pytaniu nr 4 wynosi **3,6**.

Pytanie 5

Udogodnienia dla klientów Urzędu (np. poczekalnia, toaleta)

stopień satysfakcji	liczba wskazań
5	22
4	37
3	31
2	12
1	8
0	11

Średnia ocena stopnia satysfakcji w pytaniu nr 5 wynosi **3,48**.

Pytanie 6

Wygląd budynku

stopień satysfakcji	liczba wskazań
5	37
4	45
3	32
2	4
1	2
0	1

Średnia ocena stopnia satysfakcji w pytaniu nr 6 wynosi **3,93**.

Pytanie 7
Wyposażenie obiektu

stopień satysfakcji	liczba wskazań
5	26
4	41
3	34
2	6
1	4
0	10

Średnia ocena stopnia satysfakcji w pytaniu nr 7 wynosi **3,71**.

Pytanie 8
Warunki lokalowe - czystość, porządek

stopień satysfakcji	liczba wskazań
5	42
4	55
3	11
2	10
1	0
0	3

Średnia ocena stopnia satysfakcji w pytaniu nr 8 wynosi **4,09**.

Pytanie 9
Atrakcyjność wizualna materiałów informacyjnych (ulotki, komunikaty, itp.)

stopień satysfakcji	liczba wskazań
5	35
4	49
3	22
2	2
1	6
0	7

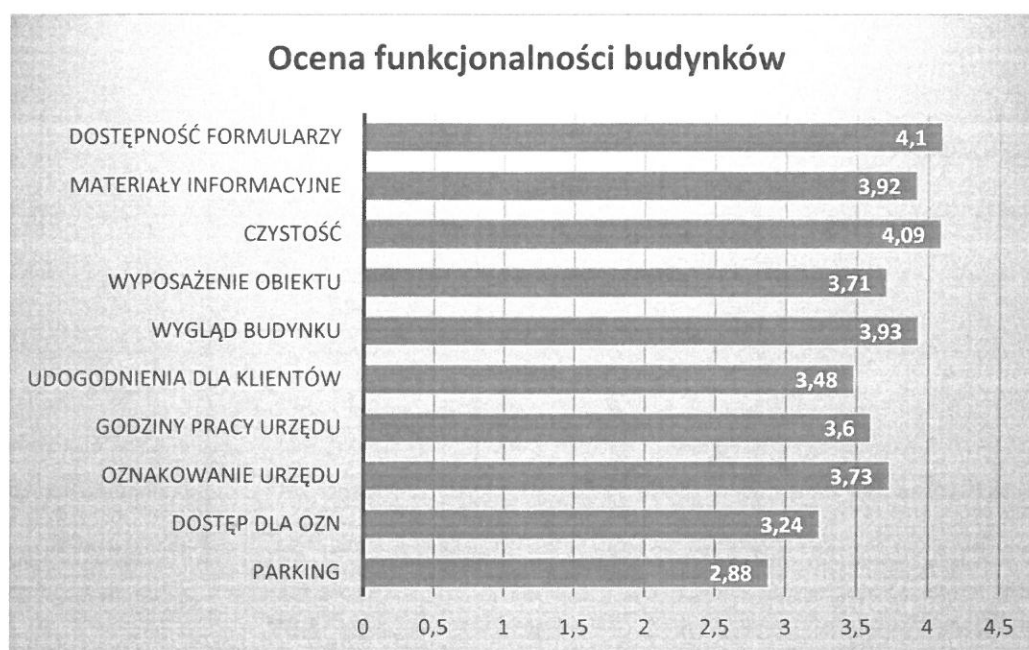
Średnia ocena stopnia satysfakcji w pytaniu nr 9 wynosi **3,92**.

Pytanie 10

Dostępność formularzy, wzorów dokumentów

stopień satysfakcji	liczba wskazań
5	43
4	49
3	21
2	2
1	2
0	4

Średnia ocena stopnia satysfakcji w pytaniu nr 10 wynosi **4,1**.



Wykres 3. Ocena funkcjonalności budynków

Z analizy powyższego wykresu wynika, że średnia wszystkich wskazań w pytaniach dotyczących oceny funkcjonalności budynków wynosi 3,67.

Z analizy odpowiedzi na pytania dotyczące funkcjonalności budynków administracji publicznej wynika, że respondenci najczęściej wskazywali na dostępność formularzy, wzorów dokumentów, atrakcyjność wizualną materiałów informacyjnych takich jak ulotki czy komunikaty oraz czystość i wygląd budynków. Równie wysoko oceniono prawidłowe oznakowanie urzędu pozwalające na samodzielne poruszanie się, a także wyposażenie budynku. Natomiast negatywne opinie dotyczą dostępu dla osób z niepełnosprawnościami, rodziców z dziećmi oraz niska dostępność miejsc parkingowych.

Część IV – ocena poziomu zadowolenia z działań Urzędu Miasta w odniesieniu do mieszkańców

Pytanie 1

Jak ocenia Pani/Pan politykę gminy skierowaną do organizacji pozarządowych?

stopień satysfakcji	liczba wskazań
5	29
4	37
3	19
2	6
1	2
0	28

Średnia ocena stopnia satysfakcji w pytaniu nr 1 wynosi **3,91**.

Pytanie 2

Czy Pan/Pani korzystał/a w przeszłości lub obecnie z usług organizacji pozarządowych działających na terenie gminy?

stopień satysfakcji	liczba wskazań
5	23
4	24
3	17
2	7
1	13
0	37

Średnia ocena stopnia satysfakcji w pytaniu nr 2 wynosi **3,44**.

Pytanie 3

Jak ocenia Pani/Pan ofertę gminy skierowaną do mikołowskich seniorów?

stopień satysfakcji	liczba wskazań
5	44
4	24
3	18
2	6
1	1
0	28

Średnia ocena stopnia satysfakcji w pytaniu nr 3 wynosi **4,12**.

Pytanie 4

Jak ocenia Pani/Pan ofertę gminy skierowaną do mikołowskiej młodzieży?

stopień satysfakcji	liczba wskazań
5	19
4	25
3	37
2	10
1	6
0	24

Średnia ocena stopnia satysfakcji w pytaniu nr 4 wynosi **3,42**.

Pytanie 5

Jak ocenia Pan/i skuteczność działania pomocy społecznej?

stopień satysfakcji	liczba wskazań
5	22
4	24
3	28
2	8
1	8
0	31

Średnia ocena stopnia satysfakcji w pytaniu nr 5 wynosi **3,49**.

Pytanie 6

Jak ocenia Pan/i aktywność społeczną mieszkańców gminy?

stopień satysfakcji	liczba wskazań
5	24
4	34
3	30
2	13
1	8
0	12

Średnia ocena stopnia satysfakcji w pytaniu nr 6 wynosi **3,49**.

Pytanie 7

W jakim stopniu angażuje się Pan/i w sprawy publiczne społeczności lokalnej?

stopień satysfakcji	liczba wskazań
5	20
4	25
3	40
2	15
1	11
0	10

Średnia ocena stopnia satysfakcji w pytaniu nr 7 wynosi **3,25**.



Wykres 4. Działania Urzędu Miasta w odniesieniu do mieszkańców

Z analizy powyższego wykresu wynika, że średnia wszystkich wskazań w pytaniach dotyczących oceny poziomu zadowolenia z działań Urzędu Miasta w odniesieniu do mieszkańców wynosi 3,59.

Na pytania dotyczące stopnia satysfakcji z działań urzędu w odniesieniu do mieszkańców ankietowani najwyżej ocenili ofertę gminy skierowaną do seniorów oraz politykę gminy skierowaną do organizacji pozarządowych. Równie istotna dla respondentów jest skuteczność działania pomocy społecznej oraz aktywność społeczna mieszkańców gminy. Nieco niżej oceniono ofertę skierowaną do mikotowskiej młodzieży, natomiast najgorzej wypadł stopień zaangażowania społeczności lokalnej w sprawy publiczne.

Rozwój przedsiębiorczości

Pytanie 1

Jak ocenia Pan/i atrakcyjność inwestycyjną gminy?

stopień satysfakcji	liczba wskazań
5	45
4	32
3	28
2	6
1	2
0	8

Średnia ocena stopnia satysfakcji w pytaniu nr 1 wynosi **3,99**.

Pytanie 2

Jak ocenia Pan/i możliwość uzyskania zatrudnienia na terenie gminy?

stopień satysfakcji	liczba wskazań
5	14
4	34
3	34
2	15
1	10
0	14

Średnia ocena stopnia satysfakcji w pytaniu nr 2 wynosi **3,25**.

Pytanie 3

Jak ocenia Pan/i warunki prowadzenia i rozwijania działalności gospodarczej na terenie gminy?

stopień satysfakcji	liczba wskazań
5	13
4	32
3	31
2	11
1	8
0	26

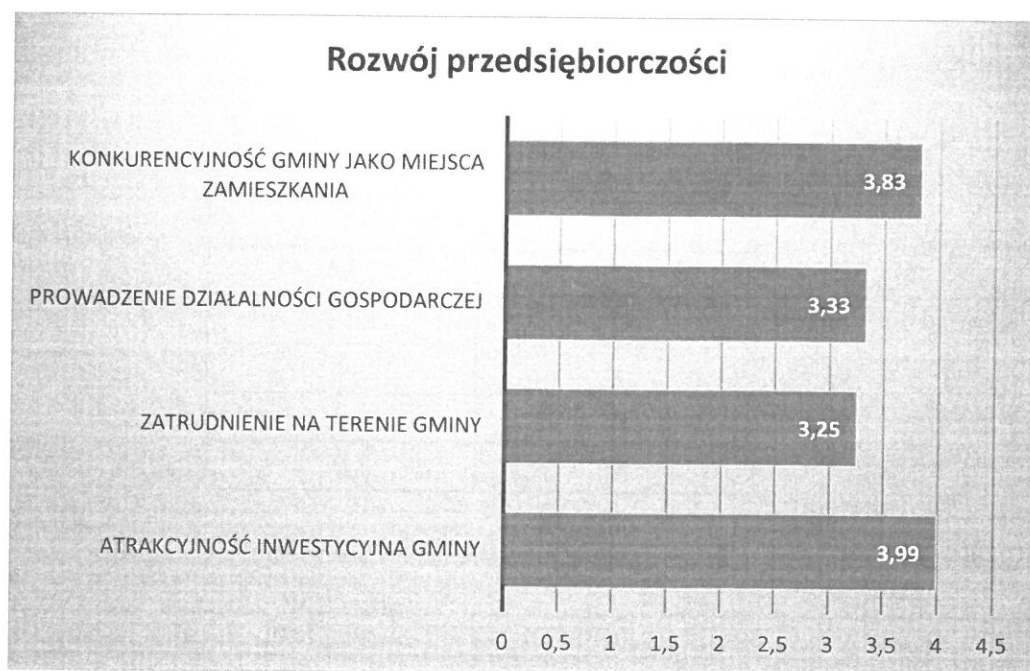
Średnia ocena stopnia satysfakcji w pytaniu nr 3 wynosi **3,33**.

Pytanie 4

Jak ocenia Pan/i konkurencyjność gminy jako miejsca zamieszkania i lokalizacji inwestycji?

stopień satysfakcji	liczba wskazań
5	35
4	45
3	21
2	8
1	6
0	6

Średnia ocena stopnia satysfakcji w pytaniu nr 4 wynosi **3,83**.



Wykres 5. Rozwój przedsiębiorczości

Z analizy powyższego wykresu wynika, że średnia wszystkich wskazań w pytaniach dotyczących rozwoju przedsiębiorczości na terenie gminy wynosi 3,60.

Ankietowani w pytaniach dotyczących rozwoju przedsiębiorczości w gminie wyraźnie wskazują na atrakcyjność inwestycyjną oraz konkurencyjność gminy jako miejsca zamieszkania i lokalizacji inwestycji. Natomiast dużo słabiej oceniono aspekt uzyskania zatrudnienia czy prowadzenia i rozwijania działalności gospodarczej na terenie gminy.

Turystyka i Rekreacja

Pytanie 1

Jak ocenia Pan/i atrakcyjność turystyczną gminy?

stopień satysfakcji	liczba wskazań
5	28
4	31
3	42
2	11
1	9
0	0

Średnia ocena stopnia satysfakcji w pytaniu nr 1 wynosi **3,5**.

Pytanie 2

Jak ocenia Pani/Pan poziom estetyki centrum Mikołowa?

stopień satysfakcji	liczba wskazań
5	40
4	54
3	16
2	7
1	4
0	0

Średnia ocena stopnia satysfakcji w pytaniu nr 2 wynosi **3,98**.

Pytanie 3

Jak ocenia Pan/i dostępność stref wypoczynku w pobliżu miejsca zamieszkania?

stopień satysfakcji	liczba wskazań
5	30
4	32
3	33
2	15
1	9
0	2

Średnia ocena stopnia satysfakcji w pytaniu nr 3 wynosi **3,5**.

Pytanie 10

Jak ocenia Pan/i ofertę zajęć sportowo-rekreacyjnych skierowanych do mieszkańców miasta?

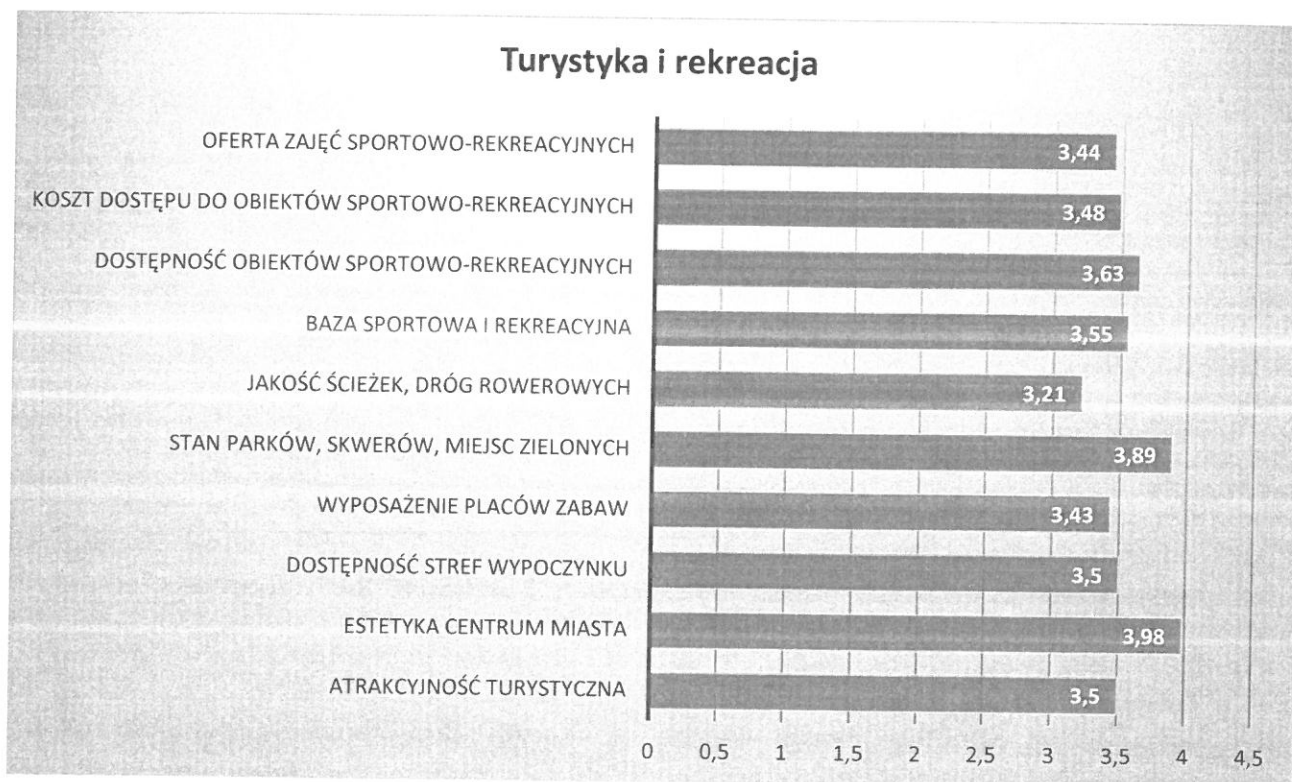
stopień satysfakcji	liczba wskazań
5	15
4	48
3	29
2	11
1	9
0	9

Średnia ocena stopnia satysfakcji w pytaniu nr 10 wynosi **3,44**.

Pytanie 11

Czy korzystają Państwo co najmniej raz w tygodniu z któregośkolwiek z gminnych obiektów sportowo-rekreacyjnych?

stopień satysfakcji	liczba wskazań
tak	68
nie	53



Wykres 6. Turystyka i rekreacja

Z analizy powyższego wykresu wynika, że średnia wszystkich wskazań w pytaniach dotyczących turystyki i rekreacji na terenie gminy wynosi 3,56.

W kwestii turystyki i rekreacji na terenie gminy respondenci w największym stopniu zwrócili uwagę na estetykę centrum Mikołowa oraz stan parków, skwerów i innych miejsc zieleni na terenie miasta. Na podobnym poziomie utrzymuje się atrakcyjność turystyczna, dostępność obiektów sportowo-rekreacyjnych (oferty, koszty), stref wypoczynku. Natomiast najstabilniej wypada jakość ścieżek i dróg rowerowych.

Ochrona środowiska

Pytanie 1

Jak ocenia Pani/Pan jakość powietrza w sezonie zimowym w miejscu Pani/Pan zamieszkania?

stopień satysfakcji	liczba wskazań
5	10
4	26
3	36
2	28
1	19
0	2

Średnia ocena stopnia satysfakcji w pytaniu nr 1 wynosi **2,83**.

Pytanie 2

Jak ocenia Pan/i działalność gminy w zakresie ochrony środowiska?

stopień satysfakcji	liczba wskazań
5	13
4	30
3	45
2	17
1	9
0	7

Średnia ocena stopnia satysfakcji w pytaniu nr 2 wynosi **3,18**.

Pytanie 3

Jak ocenia Pani/Pan swoją wiedzę na temat prawidłowego postępowania z odpadami komunalnymi?

stopień satysfakcji	liczba wskazań
5	54
4	44
3	18
2	2
1	3
0	0

Średnia ocena stopnia satysfakcji w pytaniu nr 3 wynosi **4,19**.

Pytanie 4

Jak ocenia Pani/Pan stan ogólnej świadomości ekologicznej społeczności lokalnej?

stopień satysfakcji	liczba wskazań
5	14
4	30
3	49
2	15
1	10
0	3

Średnia ocena stopnia satysfakcji w pytaniu nr 4 wynosi **3,19**.

Pytanie 5

Czy w Mikołowie występują dzikie wysypiska śmieci?

stopień satysfakcji	liczba wskazań
tak	71
nie	50

Pytanie 6

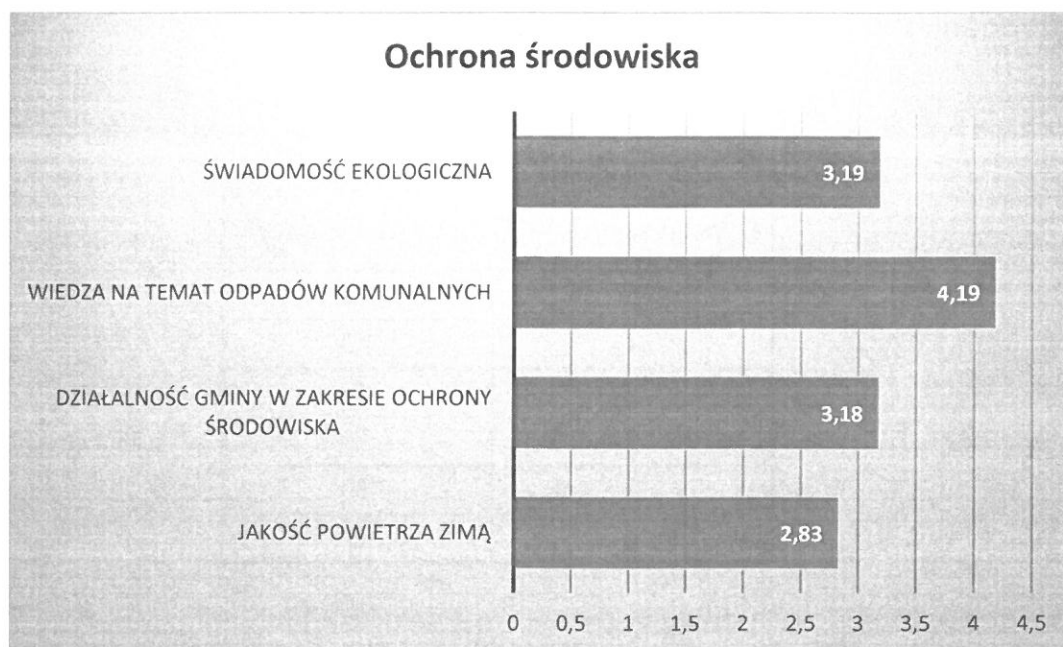
Czy uważa Pani/Pan, że zawsze lub zazwyczaj prawidłowo postępuje Pani/Pan z odpadami komunalnymi ?

stopień satysfakcji	liczba wskazań
tak	113
nie	8

Pytanie 7

Czy Pani/Pana zdaniem stan środowiska naturalnego na terenie Mikołowa w dużym stopniu wpływa na jakość Pani/Pana życia ?

stopień satysfakcji	liczba wskazań
tak	111
nie	10



Wykres 7. Ochrona środowiska

Z analizy powyższego wykresu wynika, że średnia wszystkich wskazań w pytaniach dotyczących ochrony środowiska wynosi 3,35.

Z odpowiedzi ankietowanych jasno można wywnioskować, że wysoko oceniają poziom swojej wiedzy na temat prawidłowego postępowania z odpadami komunalnymi. Jednocześnie wskazują na wysoki stan ogólnej świadomości ekologicznej społeczności lokalnej, a także działalności gminy w zakresie ochrony środowiska. Bardzo negatywnie oceniona została jakość powietrza w sezonie zimowym.

Publiczna Infrastruktura Techniczna

Pytanie 1

Jak ocenia Pan/i stan dróg w gminie?

stopień satysfakcji	liczba wskazań
5	6
4	39
3	51
2	17
1	8
0	0

Średnia ocena stopnia satysfakcji w pytaniu nr 1 wynosi **3,15**.

Pytanie 2

Jak ocenia Pan/i bezpieczeństwo na gminnych drogach ?

stopień satysfakcji	liczba wskazań
5	9
4	46
3	42
2	20
1	4
0	0

Średnia ocena stopnia satysfakcji w pytaniu nr 2 wynosi **3,3**.

Pytanie 3

Jak ocenia Pan/i małą infrastrukturę drogową (chodniki, oświetlenie, przystanki, itp.)?

stopień satysfakcji	liczba wskazań
5	11
4	40
3	40
2	26
1	4
0	0

Średnia ocena stopnia satysfakcji w pytaniu nr 3 wynosi **3,24**.

Pytanie 4

Jak ocenia Pani/Pan jakość połączeń autobusowych w ramach aglomeracji śląskiej?

stopień satysfakcji	liczba wskazań
5	9
4	46
3	32
2	12
1	2
0	20

Średnia ocena stopnia satysfakcji w pytaniu nr 4 wynosi **3,48**.

Pytanie 5

Jak ocenia Pan/i jakość połączeń autobusowych sołectw i dzielnic z centrum Mikołowa?

stopień satysfakcji	liczba wskazań
5	8
4	37
3	34
2	13
1	4
0	25

Średnia ocena stopnia satysfakcji w pytaniu nr 5 wynosi **3,33**.

Pytanie 6

Jak ocenia Pani/Pan jakość połączeń kolejowych w ramach aglomeracji śląskiej?

stopień satysfakcji	liczba wskazań
5	14
4	45
3	29
2	11
1	3
0	19

Średnia ocena stopnia satysfakcji w pytaniu nr 6 wynosi **3,55**.

Pytanie 7

Jak ocenia Pani/Pan dostęp do szerokopasmowego Internetu w gminie?

stopień satysfakcji	liczba wskazań
5	25
4	45
3	19
2	12
1	0
0	20

Średnia ocena stopnia satysfakcji w pytaniu nr 7 wynosi **3,82**.

Pytanie 8

Jak ocenia Pan/i dostęp do ciepła systemowego w gminie?

stopień satysfakcji	liczba wskazań
5	15
4	33
3	23
2	8
1	4
0	38

Średnia ocena stopnia satysfakcji w pytaniu nr 8 wynosi **3,57**.

Pytanie 9

Jak ocenia Pan/i jakość sieci wodociągowej w gminie?

stopień satysfakcji	liczba wskazań
5	36
4	44
3	21
2	8
1	6
0	6

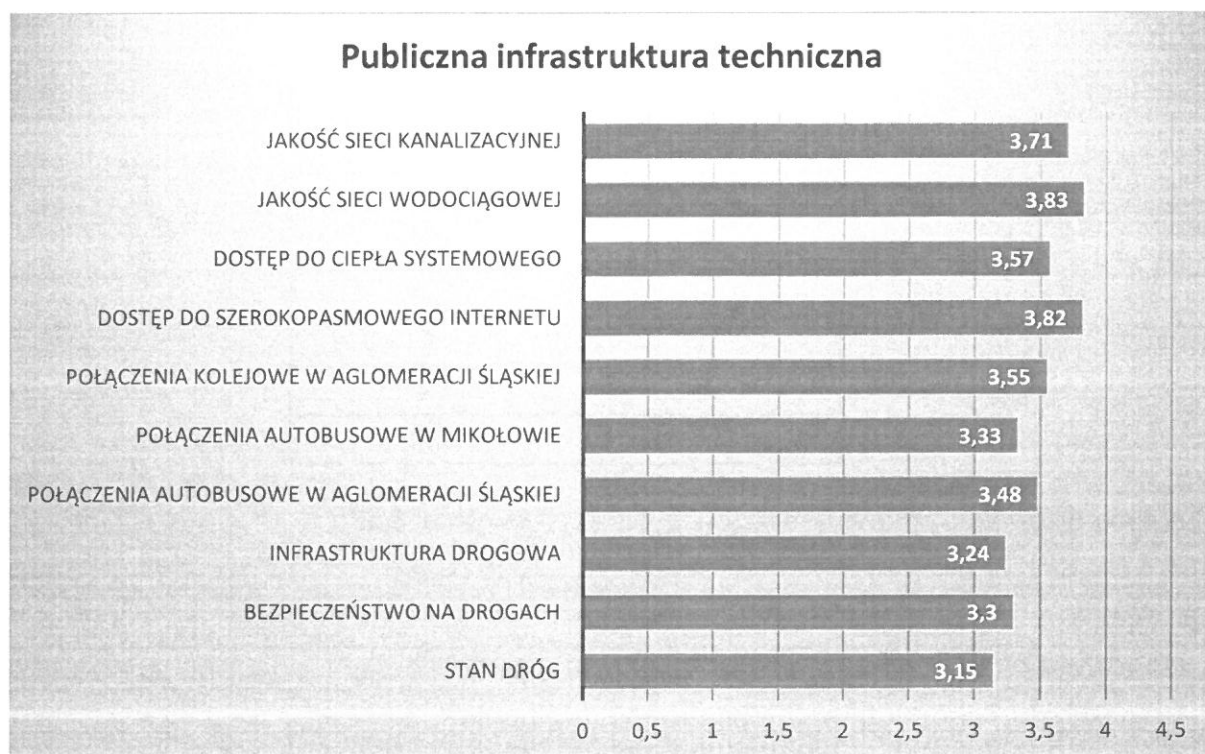
Średnia ocena stopnia satysfakcji w pytaniu nr 9 wynosi **3,83**.

Pytanie 10

Jak ocenia Pan/i jakość sieci kanalizacyjnej w gminie?

stopień satysfakcji	liczba wskazań
5	29
4	46
3	21
2	7
1	9
0	9

Średnia ocena stopnia satysfakcji w pytaniu nr 10 wynosi **3,71**.



Wykres 8. Publiczna infrastruktura techniczna

Z analizy powyższego wykresu wynika, że średnia wszystkich wskazań w pytaniach dotyczących publicznej infrastruktury technicznej wynosi 3,50.

Na pytania dotyczące publicznej infrastruktury technicznej ankietowani najwyżej ocenili jakość sieci wodociągowej w gminie oraz dostęp do szerokopasmowego Internetu. Równie ważna jest jakość sieci kanalizacyjnej, a także dostęp do ciepła systemowego. Na średnim poziomie uplasowała się jakość połączeń kolejowych i autobusowych w ramach aglomeracji śląskiej. Na szczególną uwagę zasługuje mała infrastruktura drogowa (chodniki, oświetlenie, przystanki) oraz stan dróg w gminie.

Edukacja i Kultura

Jak ocenia Pan/i poszczególne kryteria w odniesieniu infrastruktury przedszkolnej do której uczęszcza Pana/i dziecko?

Pytanie 1

Jak ocenia Pan/i dostęp do edukacji przedszkolnej?

stopień satysfakcji	liczba wskazań
5	34
4	37
3	23
2	4
1	2
0	21

Średnia ocena stopnia satysfakcji w pytaniu nr 1 wynosi **3,97**.

Pytanie 2

Jak ocenia Pan/i jakość edukacji przedszkolnej w gminie?

stopień satysfakcji	liczba wskazań
5	39
4	39
3	17
2	3
1	1
0	22

Średnia ocena stopnia satysfakcji w pytaniu nr 2 wynosi **4,13**.

Pytanie 3

Jak ocenia Pan/i jakość infrastruktury przedszkolnej na terenie gminy?

stopień satysfakcji	liczba wskazań
5	31
4	36
3	24
2	7
1	2
0	21

Średnia ocena stopnia satysfakcji w pytaniu nr 3 wynosi **3,87**.

Pytanie 4

Jak ocenia Pan/i wyposażenie dydaktyczne placówki do której uczęszcza Pana/i dziecko?

stopień satysfakcji	liczba wskazań
5	33
4	38
3	16
2	6
1	0
0	28

Średnia ocena stopnia satysfakcji w pytaniu nr 4 wynosi **4,1**.

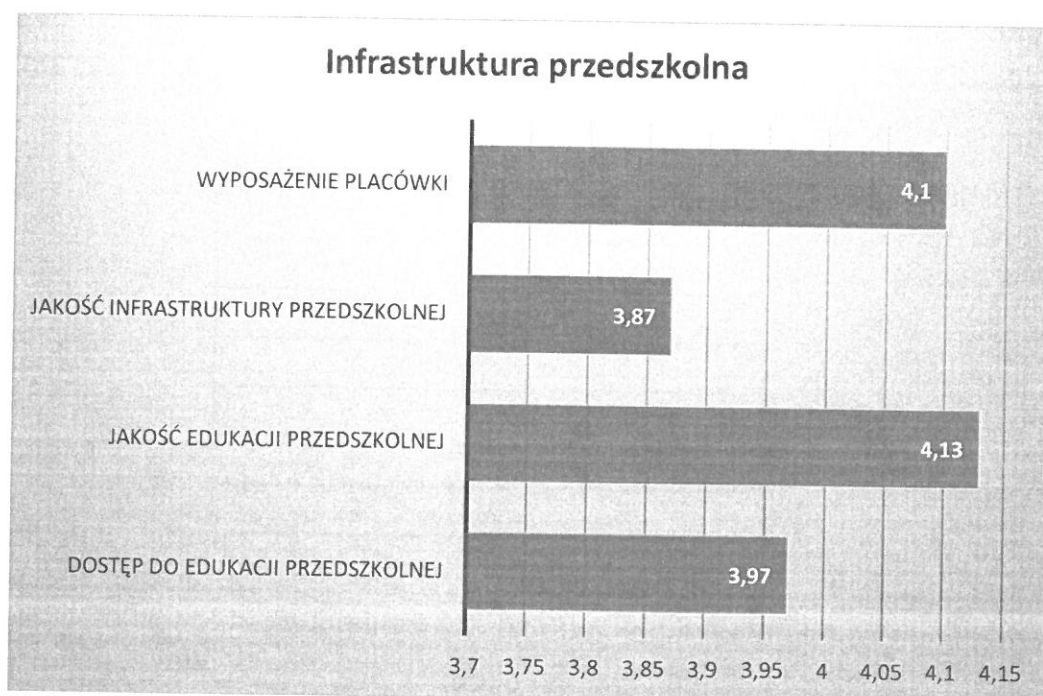
Pytanie 5

Czy uważa, Pan/i że w placówce przedszkolnej do której uczęszcza dziecko należy coś wyremontować lub zbudować?

stopień satysfakcji	liczba wskazań
tak	35
nie	36
nie dotyczy	50

Powyższe pytanie można było uzasadnić. W związku z różnorodnością odpowiedzi utworzono 5 kategorii:

1. pytanie nie dotyczy ankietowanego – 8 przypadków
2. należy zmodernizować lub przeprowadzić remont placu zabaw – 11 uzasadnień
3. należy przeprowadzić generalny remont przedszkola bądź je rozbudować – 13 przypadków (w tym 4 dotyczyły Przedszkola nr 4, jedno Przedszkola nr 10 i Przedszkola na Recie, pozostałe bez wskazania na konkretną placówkę)
4. przebudowa parkingu – 3 odpowiedzi
5. placówka nie wymaga dodatkowych prac, ponieważ jest nowe lub po remoncie – 3 wskazania.



Wykres 9. Infrastruktura przedszkolna

Z analizy powyższego wykresu wynika, że średnia wszystkich wskazań w pytaniach dotyczących edukacji w odniesieniu do infrastruktury przedszkolnej wynosi 4,02.

Ankietowani oceniając kryteria edukacji w odniesieniu do przedszkoli wskazali na stosunkowo wysoką jakość edukacji przedszkolnej, natomiast bardzo negatywnie oceni infrastrukturę przedszkoli co również uzasadnili w pytaniach otwartych. Najwięcej opinii dotyczyło modernizacji lub generalnego remontu placówek.

Jak ocenia Pan/i poszczególne kryteria w odniesieniu do szkoły, do której uczęszcza Pana/i dziecko?

Pytanie 1

Jak ocenia Pan/i zaplecze socjalne szkoły, do której uczęszcza Pana/i dziecko?

stopień satysfakcji	liczba wskazań
5	16
4	44
3	26
2	10
1	4
0	21

Średnia ocena stopnia satysfakcji w pytaniu nr 1 wynosi **3,58**.

Pytanie 2

Jak ocenia Pan/i stan techniczny i wyposażenie dydaktyczne szkoły, do której uczęszcza Pana/i dziecko?

stopień satysfakcji	liczba wskazań
5	21
4	36
3	30
2	8
1	4
0	21

Brak 1 odpowiedzi

Średnia ocena stopnia satysfakcji w pytaniu nr 2 wynosi **3,63**.

Pytanie 3

W jakim stopniu Pana/i dziecko lubi swoją szkołę / klasę?

stopień satysfakcji	liczba wskazań
5	34
4	41
3	17
2	5
1	5
0	19

Średnia ocena stopnia satysfakcji w pytaniu nr 3 wynosi **3,92**.

Pytanie 4

Jak ocenia Pan/i jakość edukacji w szkołach podstawowych w gminie?

stopień satysfakcji	liczba wskazań
5	27
4	41
3	23
2	6
1	2
0	22

Średnia ocena stopnia satysfakcji w pytaniu nr 4 wynosi **3,86**.

Pytanie 5

Jak ocenia Pan/i dodatkową ofertę (kółka zainteresowań, klasy sportowe, dodatkowe zajęcia itp.) w szkołach na terenie gminy?

stopień satysfakcji	liczba wskazań
5	15
4	26
3	28
2	17
1	10
0	24

Brak 1 odpowiedzi

Średnia ocena stopnia satysfakcji w pytaniu nr 5 wynosi **3,2**.

Pytanie 6

W jakim stopniu Pana/i dziecko czuje się bezpiecznie w szkole i obok niej?

stopień satysfakcji	liczba wskazań
5	29
4	46
3	16
2	6
1	3
0	19

Brak 2 odpowiedzi

Średnia ocena stopnia satysfakcji w pytaniu nr 6 wynosi **3,92**.

Pytanie 7

W jakim stopniu droga do szkoły Pana/i dziecka jest bezpieczna?

stopień satysfakcji	liczba wskazań
5	15
4	38
3	33
2	5
1	10
0	19

Brak 1 odpowiedzi

Średnia ocena stopnia satysfakcji w pytaniu nr 7 wynosi **3,43**.

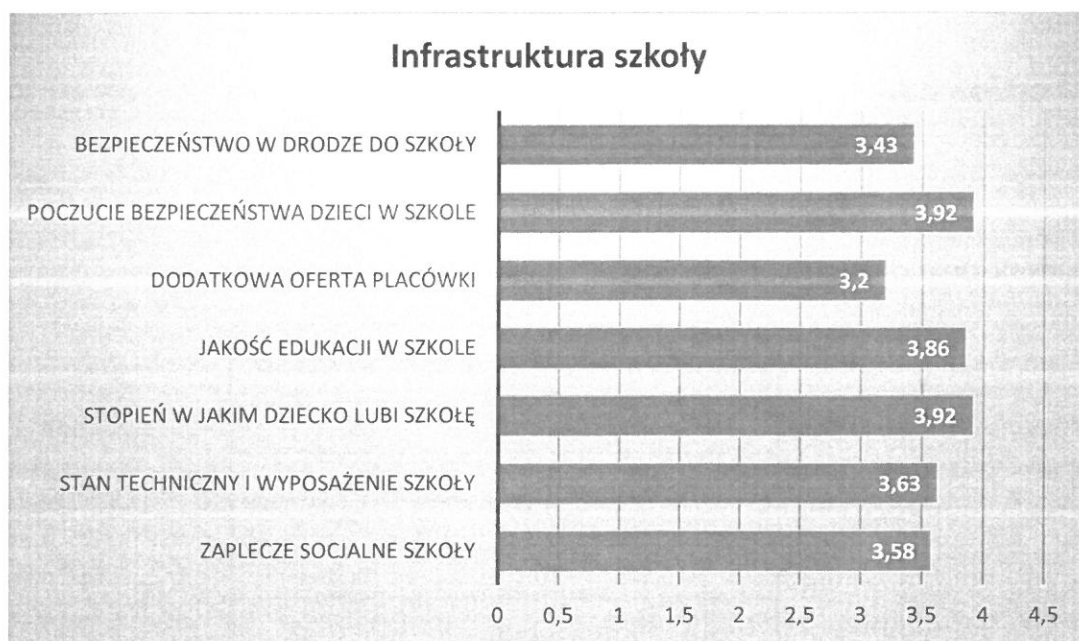
Pytanie 8

Czy Pana/i dziecko uważa, że w jego szkole trzeba coś wyremontować lub zbudować?

stopień satysfakcji	liczba wskazań
tak	61
nie	39
nie dotyczy	21

Pytanie dotyczące oceny szkoły można było uzasadnić. W związku z różnorodnością odpowiedzi utworzono 12 kategorii:

1. remont sali gimnastycznej - 14 wskazań
2. inne – 9 odpowiedzi nie związanych bezpośrednio z remontem
3. remont sal lekcyjnych – 7 odpowiedzi
4. rozbudowa i modernizacja budynku – 7 wskazań
6. remont toalet – 6 odpowiedzi
7. modernizacja placu zabaw – 6 odpowiedzi
8. nie dotyczy - 4 wskazania
9. remont kuchni, stołówki – 3 odpowiedzi
10. remont, przebudowa parkingu – 3 odpowiedzi
11. modernizacja boiska – 3 wskazania
12. wyposażenie sal – 2 odpowiedzi



Wykres 10. Infrastruktura szkoły

Z analizy powyższego wykresu wynika, że średnia wszystkich wskazań w pytaniach dotyczących edukacji w odniesieniu do infrastruktury szkolnej wynosi 3,65.

Respondenci oceniający kryteria edukacji w odniesieniu do szkół wskazali, że ich dzieci lubią swoje szkoły oraz czują się w nich bezpiecznie. Podobnie jak w przedszkolach dosyć wysoko ocenili jakość edukacji w placówkach. Ankietowani zwrócili uwagę na niezbyt atrakcyjną dodatkową ofertę w szkołach (kółka zainteresowań, dodatkowe zajęcia). Jednak biorąc pod uwagę odpowiedzi z ww. pytania otwartego jasno widać, że placówki wymagają remontów i modernizacji. Szczególnie dotyczy to sal gimnastycznych, sal lekcyjnych oraz placów zabaw i terenów przed szkołami.

Jak ocenia Pan/i poszczególne kryteria w odniesieniu do działalności kulturalnej na terenie gminy?

Pytanie 1

Jak ocenia Pan/i jakość i różnorodność wydarzeń kulturalno-rozrywkowych w gminie?

stopień satysfakcji	liczba wskazań
5	27
4	50
3	28
2	9
1	3
0	4

Średnia ocena stopnia satysfakcji w pytaniu nr 1 wynosi **3,76**.

Pytanie 2

Jak ocenia Pan/i dostęp do obiektów kulturalnych w gminie? (godziny i dni otwarcia, itp.)?

stopień satysfakcji	liczba wskazań
5	28
4	49
3	28
2	5
1	4
0	7

Średnia ocena stopnia satysfakcji w pytaniu nr 2 wynosi **3,81**.

Pytanie 3

Jak ocenia Pan/i atrakcyjność księgozbioru (w tym audiobooków) Miejskiej Biblioteki Publicznej w Mikołowie?

stopień satysfakcji	liczba wskazań
5	35
4	42
3	16
2	1
1	0
0	27

Średnia ocena stopnia satysfakcji w pytaniu nr 3 wynosi **4,18**.

Pytanie 4

W jakim stopniu Pani/Pana zdaniem imprezy i usługi kulturalne w Mikołowie (np. Dni Mikołowa, Mikołowskie Dni Muzyki, Letnie Granie) integrują społeczność lokalną?

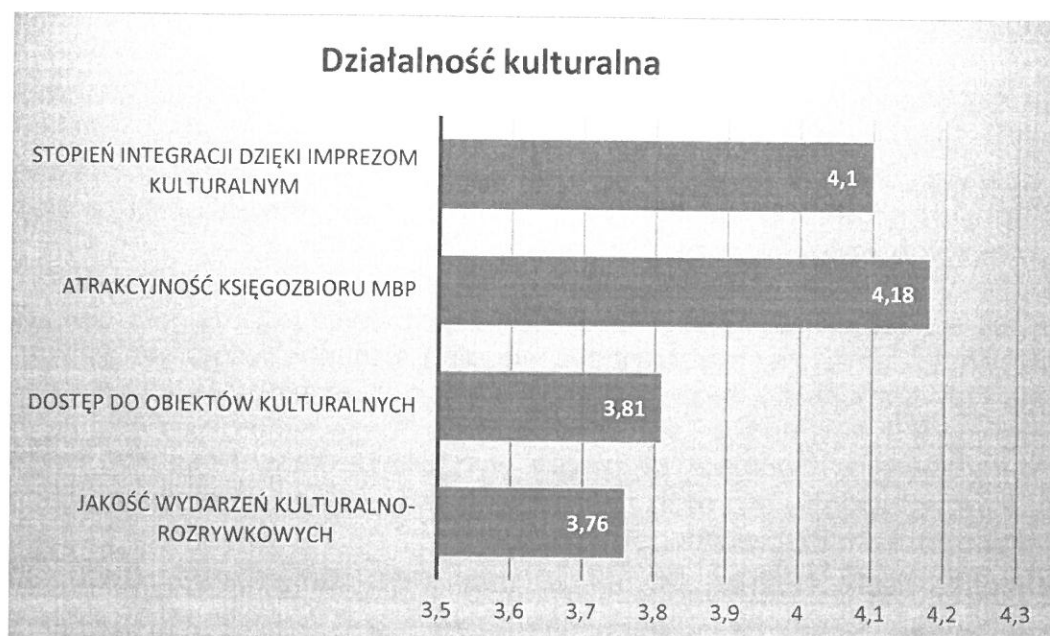
stopień satysfakcji	liczba wskazań
5	47
4	46
3	19
2	5
1	2
0	2

Średnia ocena stopnia satysfakcji w pytaniu nr 4 wynosi **4,1**.

Pytanie 5

Czy Pani/Pan (Pani/Pana dzieci) korzystacie ze stałej działalności kulturalnej organizowanej przez Miejski Dom Kultury w Mikołowie i/lub Miejską Bibliotekę Publiczną w Mikołowie?

stopień satysfakcji	liczba wskazań
tak	73
nie	48



Wykres 11. Działalność kulturalna

Z analizy powyższego wykresu wynika, że średnia wszystkich wskazań w pytaniach dotyczących działalności kulturalnej na terenie gminy wynosi 3,96.

Na pytania dotyczące działalności kulturalnej na terenie gminy ankietowani najwyżej ocenili atrakcyjność księgozbioru Miejskiej Biblioteki Publicznej w Mikołowie oraz stopień integracji społeczności lokalnej dzięki imprezom i usługom kulturalnym w mieście. Natomiast negatywna ocena dotyczy dostępu do obiektów kulturalnych oraz jakości i różnorodności wydarzeń kulturalno-rozrywkowych w gminie.

Podsumowanie

Ankieta skierowana do mieszkańców Gminy Mikołów miała na celu zweryfikowanie stopnia satysfakcji mieszkańców korzystających z usług Urzędu Miasta Mikołów oraz ewaluację wdrażanej strategii gminy. Ankietowani mogli się odnieść do przedsięwzięć realizowanych na terenie gminy, dzielili się swoimi spostrzeżeniami i propozycjami zmian mających wpływ na rozwój gminy.

Respondenci oceniając jakość oferowanych przez urząd usług, szczególną uwagę zwrócili na dyskrecję i poufność w załatwianiu spraw oraz poprawność decyzji, także na dostępność formularzy, atrakcyjność wizualną materiałów informacyjnych takich jak ulotki czy komunikaty oraz czystość i wygląd budynków. Natomiast najczęściej zastrzeżeń mieli do komunikacji za pośrednictwem poczty elektronicznej czy platformy, również sprawnej komunikacji pomiędzy wydziałami UMM. Poza tym negatywne opinie dotyczą dostępu dla osób z niepełnosprawnościami, rodziców z dziećmi oraz niskiej dostępności miejsc parkingowych.

Ankietowani mogli odnieść się do rozwoju przedsiębiorczości, gdzie wyraźnie wskazywali na atrakcyjność inwestycyjną oraz konkurencyjność gminy jako miejsca zamieszkania i lokalizacji inwestycji. W ramach turystyki i rekreacji zwrócili uwagę na estetykę centrum Mikołowa oraz stan parków, skwerów i innych miejsc zieleni na terenie miasta. Biorąc pod uwagę środowisko wskazali na wysoki stan ogólnej świadomości ekologicznej społeczności lokalnej, a także działalności gminy w zakresie ochrony środowiska. Natomiast w kwestii infrastruktury technicznej ankietowani najwyżej ocenili jakość sieci wodociągowej w gminie oraz dostęp do szerokopasmowego Internetu. Respondenci oceniając kryteria edukacji w odniesieniu do przedszkoli i szkół wskazali na stosunkowo wysoką jakość edukacji oraz poczucie bezpieczeństwa w placówkach. Natomiast biorąc pod uwagę działalność kulturalną na terenie gminy, ankietowani najwyżej ocenili atrakcyjność księgozbioru Miejskiej Biblioteki Publicznej w Mikołowie oraz stopień integracji społeczności lokalnej dzięki różnego rodzaju imprezom.

Podsumowując wyniki ankiety respondenci wskazali także na kwestie, które wymagają poprawy. W ramach rozwoju przedsiębiorczości słabiej oceniono aspekt uzyskania zatrudnienia czy prowadzenia i rozwijania działalności gospodarczej na terenie gminy. Biorąc pod uwagę turystykę i rekreację najslabiej wypadła jakość ścieżek i dróg rowerowych oraz mała infrastruktura drogowa, a także nienajlepszy stan dróg. Respondenci oceniając kryteria edukacji szczególnie nacisk położyli na modernizację lub generalny remont placówek. Natomiast w zakresie działalności kulturalnej na terenie gminy, ankietowani nisko ocenili dostęp do obiektów kulturalnych oraz jakość i różnorodność wydarzeń kulturalno-rozrywkowych.

Reasumując ankietowani dzięki swoim sugestiom, szczególnie w pytaniach otwartych, wskazali na szanse i zagrożenia jakie pojawiają się przy wdrażaniu strategii gminy Mikołów. Biorąc pod uwagę wszystkie ww. kryteria oceny stopnia zadowolenia mieszkańców oszacowano, że średni poziom satysfakcji wyniósł 3,73.

Spis wykresów

Wykres 1. Kryteria oceny jakości usług Urzędu Miasta.....	8
Wykres 2. Kryteria oceny pracy urzędników.....	12
Wykres 3. Ocena funkcjonalności budynków.....	16
Wykres 4. Działania Urzędu Miasta w odniesieniu do mieszkańców.....	19
Wykres 5. Rozwój przedsiębiorczości.....	21
Wykres 6. Turystyka i rekreacja.....	25
Wykres 7. Ochrona środowiska.....	28
Wykres 8. Publiczna infrastruktura techniczna.....	32
Wykres 9. Infrastruktura przedszkolna.....	35
Wykres 10. Infrastruktura szkoły.....	38
Wykres 11. Działalność kulturalna.....	41

Ankieta dla mieszkańców Gminy Mikołów

Szanowni Mieszkańcy,

Niniejsza ankieta ma na celu ocenę poziomu Państwa zadowolenia z usług Urzędu Miasta Mikołów. Wszelkie zdobyte informacje są poufne, tzn. posłużą jedynie do analizy zbiorczych zestawień, a wyciągnięte z nich wnioski wpłyną na wzrost Państwa satysfakcji z usług świadczonych przez Urząd. Dodatkowo w ankiecie znajdują się pytania, które pozwolą na ewaluację wdrażanej strategii gminy Mikołów. Zależy nam, aby mieszkańcy skorzystali z szansy i okazji wypowiedzenia się w tak ważnych zagadnieniach, jakimi są kierunki rozwoju i przedsięwzięcia realizowane na terenie gminy.

Większość pytań zawiera zakres odpowiedzi od 1-5 – gdzie 1 jest oceną najslabszą a 5 oceną najlepszą. W przypadku niektórych pytań, istnieje możliwość zaznaczenia 0 – co oznacza, iż nie korzysta się z danych usług, bądź też nie ma się zdania w danym temacie. Dodatkowo, istnieje możliwość pozostawienia pytań bez odpowiedzi w przypadku gdy dany zakres tematyczny nie dotyczy- np. pytania dot. infrastruktury szkolnej.

Część I - ocena poziomu zadowolenia ze współpracy z Urzędem Miasta w odniesieniu do jakości oferowanych usług

Kryteria oceny jakości usług

Proszę zaznaczyć odpowiedź posługując się skalą od 1 do 5, przy czym 1 to najniższa ocena, a 5 najwyższa

Jak ocenia Pan/i poszczególne kryteria w odniesieniu do usług?

Pytanie	5	4	3	2	1	0 (nie dotyczy)
1.Terminowość, czas oczekiwania na załatwienie sprawy						
2.Dostępność informacji, materiałów informacyjnych						
3.Dostęp do formularzy, ich czytelność, zrozumiałość						
4.Sprawność komunikacji pomiędzy wydziałami/komórkami UM						
5.Użyteczność strony internetowej						
6.Komunikacja niewymagająca osobistej wizyty w siedzibie Urzędu (poczta elektroniczna, platformy do komunikacji)						
7.Możliwości pozyskania informacji o usługach Urzędu (np. osobiście, telefonicznie, ze strony internetowej)						
8.Udzielanie pełnej, wyczerpującej i zrozumiałej informacji						

9. Poprawność decyzji, dokumenty wolne od błędów						
10. Dyskrecja, poufność w załatwianiu sprawy						

Część II - ocena poziomu zadowolenia ze współpracy z Urzędem Miasta w odniesieniu do urzędników

Proszę zaznaczyć odpowiedź posługując się skalą od 1 do 5, przy czym 1 to najniższa ocena, a 5 najwyższa

Jak ocenia Pan/i poszczególne kryteria w odniesieniu do urzędników?

Pytanie	5	4	3	2	1	0 (nie dotyczy)
1.Kompetencje, fachowość, wiedza urzędnika						
2.Kultura osobista urzędnika, uprzejmość, życzliwość						
3.Terminowe świadczenie usług, szybkość załatwiania spraw						
4.Udzielanie pełnej, wyczerpującej i zrozumiałej informacji						
5.Udzielanie pomocy w celu rozwiązania problemu						
6.Zaangażowanie pracownika						
7.Komunikatywność pracownika w kontakcie z interesantem						
8.Latwość dotarcia do właściwego pracownika						
9.Dostępność kierownictwa urzędu						
10. Etyka, bezstronność, uczciwość, dyskrecja						

Pytanie	5	4	3	2	1	0 (nie dotyczy)
Jak ocenia Pan/i sposób zarządzania rozwojem miasta przez władze gminy?						

Część III - ocena funkcjonalności budynków administracji publicznej?

Proszę zaznaczyć odpowiedź posługując się skalą od 1 do 5, przy czym 1 to najniższa ocena, a 5 najwyższa

Jak ocenia Pan/i poszczególne kryteria w odniesieniu do budynku / wyglądu Urzędu?

Pytanie	5	4	3	2	1	0 (nie dotyczy)
1.Dostępność miejsc parkingowych						
2.Dostęp dla osób z niepełnosprawnościami, rodziców z dziećmi						
3.Prawidłowe oznakowanie Urzędu pozwalające na samodzielne poruszanie się po budynku						
4.Godziny pracy Urzędu i ich dostosowanie do potrzeb klientów						
5.Udogodnienia dla klientów Urzędu (np. poczekalnia, toaleta)						

6. Wygląd budynku						
7. Wyposażenie obiektu						
8. Warunki lokalowe - czystość, porządek						
9. Atrakcyjność wizualna materiałów informacyjnych (ulotki, komunikaty, itp.)						
10. Dostępność formularzy, wzorów dokumentów						

Część IV - ocena poziomu zadowolenia z działań Urzędu Miasta w odniesieniu do mieszkańców

Proszę zaznaczyć odpowiedź posługując się skalą od 1 do 5, przy czym 1 to najniższa ocena, a 5 najwyższa

Jakie jest zdanie Pani/Pana w poniższych pytaniach.

Pytanie	5	4	3	2	1	0 (nie dotyczy)
1. Jak ocenia Pani/Pan politykę gminy skierowaną do organizacji pozarządowych?						
2. Czy Pan/Pani korzystał/a w przeszłości lub obecnie z usług organizacji pozarządowych działających na terenie gminy?						
3. Jak ocenia Pani/Pan ofertę gminy skierowaną do mikołowskich seniorów?						
4. Jak ocenia Pani/Pan ofertę gminy skierowaną do mikołowskiej młodzieży?						
5. Jak ocenia Pan/i skuteczność działania pomocy społecznej?						
6. Jak ocena Pan/i aktywność społeczną mieszkańców gminy?						
7. W jakim stopniu angażuje się Pan/i w sprawy publiczne społeczności lokalnej?						

Rozwój Przedsiębiorczości

Proszę zaznaczyć odpowiedź posługując się skalą od 1 do 5, przy czym 1 to najniższa ocena, a 5 najwyższa

Jakie jest zdanie Pani/Pana w poniższych pytaniach.

Pytanie	5	4	3	2	1	0 (nie dotyczy)
1. Jak ocenia Pan/i atrakcyjność inwestycyjną gminy?						
2. Jak ocenia Pan/i możliwość uzyskania zatrudnienia na terenie gminy?						
3. Jak ocenia Pan/i warunki prowadzenia i rozwijania działalności gospodarczej na terenie gminy?						
4. Jak ocenia Pan/i konkurencyjność gminy jako miejsca zamieszkania i lokalizacji inwestycji?						

Turystyka i Rekreacja

Jakie jest zdanie Pani/Pana w poniższych pytaniach.

Pytanie	5	4	3	2	1	0 (nie dotyczy)
1. Jak ocenia Pan/i atrakcyjność turystyczną gminy?						
2. Jak ocenia Pani/Pan poziom estetyki centrum Mikołowa?						
3. Jak ocenia Pan/i dostępność stref wypoczynku w pobliżu miejsca zamieszkania?						
4. W jakim stopniu akceptowalne jest dla Pana/i wyposażenie placów zabaw/siłowni zewnętrznych?						
5. Jak ocenia Pani/Pan stan parków, skwerów i innych miejsc zieleni urządzonej w Mikołowie?						
6. Jak ocenia Pani/Pan jakość ścieżek i dróg rowerowych w mieście ?						
7. W jakim stopniu wg. Pana/i baza sportowa i rekreacyjna w mieście jest rozwinięta?						
8. Jak ocenia Pan/i dostępność do obiektów sportowo-rekreacyjnych w gminie?						
9. W jakim stopniu koszt dostępu do gminnych obiektów sportowo-rekreacyjnych jest dla Państwa akceptowalny?						
10. Jak ocenia Pan/i ofertę zajęć sportowo-rekreacyjnych skierowanych do mieszkańców miasta?						

Pytanie	Tak	Nie
11. Czy korzystają Państwo co najmniej raz w tygodniu z któregośkolwiek z gminnych obiektów sportowo-rekreacyjnych?		

Ochrona środowiska

Proszę zaznaczyć odpowiedź posługując się skalą od 1 do 5, przy czym 1 to najniższa ocena, a 5 najwyższa

Jakie jest zdanie Pani/Pana w poniższych pytaniach.

Pytanie	5	4	3	2	1	0 (nie dotyczy)
1. Jak ocenia Pani/Pan jakość powietrza w sezonie zimowym w miejscu Pani/Pan zamieszkania?						
2. Jak ocenia Pan/i działalność gminy w zakresie ochrony środowiska?						
3. Jak ocenia Pani/Pan swoją wiedzę na temat prawidłowego postępowania z odpadami komunalnymi?						
4. Jak ocenia Pani/Pan stan ogólnej świadomości ekologicznej społeczności lokalnej?						

Pytanie	Tak	Nie	0 (nie dotyczy)
5. Czy w Mikołowie występują dzikie wysypiska śmieci?			
6. Czy uważa Pani/Pan, że zawsze lub zazwyczaj prawidłowo postępuje Pani/Pan z odpadami komunalnymi ?			
7. Czy Pani/Pana zdaniem stan środowiska naturalnego na terenie Mikołowa w dużym stopniu wpływa na jakość Pani/Pana życia ?			

Publiczna Infrastruktura Techniczna

Proszę zaznaczyć odpowiedź posługując się skalą od 1 do 5, przy czym 1 to najniższa ocena, a 5 najwyższa.

Jakie jest zdanie Pani/Pana w poniższych pytaniach.

Pytanie	5	4	3	2	1	0 (nie dotyczy)
1. Jak ocenia Pan/i stan dróg w gminie?						
2. Jak ocenia Pan/i bezpieczeństwo na gminnych drogach ?						
3. Jak ocenia Pan/i małą infrastrukturę drogową (chodniki, oświetlenie, przystanki, itp.)?						
4. Jak ocenia Pani/Pan jakość połączeń autobusowych w ramach aglomeracji śląskiej?						
5. Jak ocenia Pan/i jakość połączeń autobusowych sołectw i dzielnic z centrum Mikołowa?						
6. Jak ocenia Pani/Pan jakość połączeń kolejowych w ramach aglomeracji śląskiej?						
7. Jak ocenia Pani/Pan dostęp do szerokopasmowego Internetu w gminie?						
8. Jak ocenia Pan/i dostęp do ciepła systemowego w gminie?						
9. Jak ocenia Pan/i jakość sieci wodociągowej w gminie?						
10. Jak ocenia Pan/i jakość sieci kanalizacyjnej w gminie?						

Edukacja i Kultura

Proszę zaznaczyć odpowiedź posługując się skalą od 1 do 5, przy czym 1 to najniższa ocena, a 5 najwyższa

Jak ocenia Pan/i poszczególne kryteria w odniesieniu infrastruktury przedszkolnej do której uczęszcza Pana/i dziecko?

Pytanie	5	4	3	2	1	0 (nie dotyczy)
1. Jak ocenia Pan/i dostęp do edukacji przedszkolnej?						
2. Jak ocenia Pan/i jakość edukacji przedszkolnej w gminie?						

3. Jak ocenia Pan/i jakość infrastruktury przedszkolnej na terenie gminy?					
4. Jak ocenia Pan/i wyposażenie dydaktyczne placówki do której uczęszcza Pana/i dziecko?					

Pytanie	Tak	Nie
5. Czy uważa, Pan/i że w placówce przedszkolnej do której uczęszcza dziecko należy coś wyremontować lub zbudować?		

.....

.....

.....

Jak ocenia Pan/i poszczególne kryteria w odniesieniu do szkoły, do której uczęszcza Pana/i dziecko?

Pytanie	5	4	3	2	1	0 (nie dotyczy)
1. Jak ocenia Pan/i zaplecze socjalne szkoły, do której uczęszcza Pana/i dziecko?						
2. Jak ocenia Pan/i stan techniczny i wyposażenie dydaktyczne szkoły, do której uczęszcza Pana/i dziecko?						
3. W jakim stopniu Pana/i dziecko lubi swoją szkołę / klasę?						
4. Jak ocenia Pan/i jakość edukacji w szkołach podstawowych w gminie?						
5. Jak ocenia Pan/i dodatkową ofertę (kółka zainteresowań, klasy sportowe, dodatkowe zajęcia itp.) w szkołach na terenie gminy?						
6. W jakim stopniu Pana/i dziecko czuje się bezpiecznie w szkole i obok niej?						
7. W jakim stopniu droga do szkoły Pana/i dziecka jest bezpieczna?						

Pytanie	Tak	Nie
8. Czy Pana/i dziecko uważa, że w jego szkole trzeba coś wyremontować lub zbudować?		

.....

.....

.....

Jak ocenia Pan/i poszczególne kryteria w odniesieniu do działalności kulturalnej na terenie gminy?

Pytanie	5	4	3	2	1	0 (nie dotyczy)
1. Jak ocenia Pan/i jakość i różnorodność wydarzeń kulturalno-rozrywkowych w gminie?						
2. Jak ocenia Pan/i dostęp do obiektów kulturalnych w gminie? (godziny i dni otwarcia, itp.)?						
3. Jak ocenia Pan/i atrakcyjność księgozbioru (w tym audiobooków) Miejskiej Biblioteki Publicznej w Mikołowie?						
4. W jakim stopniu Pani/Pana zdaniem imprezy i usługi kulturalne w Mikołowie (np. Dni Mikołowa, Mikołowskie Dni Muzyki, Letnie Granie) integrują społeczność lokalną?						

Pytanie	Tak	Nie
5. Czy Pani/Pan (Pani/Pana dzieci) korzystacie ze stałej działalności kulturalnej organizowanej przez Miejski Dom Kultury w Mikołowie i/lub Miejską Bibliotekę Publiczną w Mikołowie.?		

Metryczka

Płeć:

- ☐ Kobieta
- ☐ Mężczyzna

Wiek:

- ☐ do 25 lat
- ☐ 26-35 lat
- ☐ 36-55 lat
- ☐ 56-65 lat
- ☐ powyżej 66 lat

Wykształcenie:

- ☐ podstawowe
- ☐ gimnazjalne
- ☐ zawodowe
- ☐ średnie
- ☐ wyższe

Status zawodowy:

- ☐ uczeń / student
- ☐ pracujący
- ☐ niepracujący
- ☐ emeryt / rencista

Dziękujemy za wypełnienie ankiety

