

**BENCHMARKING**

**NARZĘDZIE EFEKTYWNEJ KONTROLI ZARZĄDCZEJ**

**W URZĘDACH MIAST NA PRAWACH POWIATU,**

**URZĘDACH GMIN I STAROSTWACH POWIATOWYCH**

**Raport z badań zrealizowanych  
w Urzędach Miast na prawach powiatu**

Zleceniodawca:



Śląski Związek  
Gmin i Powiatów

Projekt i wykonanie:

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

**Katowice 2014**

## Spis treści

Spis treści .....	2
Wstęp.....	3
Opis wyników badania.....	4
1. Ogólna charakterystyka klientów urzędów miast .....	4
2. Opinia o organizacji pracy w urzędach.....	7
3. Rodzaj załatwianej sprawy i częstość kontaktów .....	13
4. Opinia na temat wybranych aspektów funkcjonowania miasta/gminy/powiatu .....	19
4.1 Oferta placówek opiekuńczych i edukacyjnych.....	19
4.2 Oferta organizacji pozarządowych .....	21
4.3 Jakość oświetlenia ulic.....	24
4.4 Gospodarka odpadami.....	26
4.5 Realizowane inwestycje .....	27
Podsumowanie .....	29
Spis rysunków.....	33
Spis tabel .....	34
Załącznik nr 1. Kwestionariusz badawczy.....	35
Załącznik nr 2. Aneks statystyczny .....	43

## Wstęp

Badanie w ramach projektu „Benchmarking – narzędzie efektywnej kontroli zarządczej w urzędach miast na prawach powiatu, urzędach gmin i starostwach powiatowych” zostało zrealizowane w marcu i kwietniu 2014 roku. Celem projektu jest poprawa jakości usług publicznych przez wzrost efektywności funkcjonujących w jednostkach systemów zarządzania z uwzględnieniem benchmarkingu. Projekt jest współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego.

Benchmarking to metoda porównywania własnych rozwiązań z najlepszymi, udoskonalanie ich, uczenie się od innych i wykorzystanie najlepszych doświadczeń. Badanie miało na celu zebranie opinii i oceny klientów odwiedzających urzędy, dotyczące organizacji i jakości świadczonych usług.

Relacjonowane badanie przeprowadzone zostało przez firmę Biostat na losowej próbie 22474 klientów korzystających w tym okresie z usług świadczonych przez urzędy zlokalizowane w następujących miastach: Bielsko – Biała, Gliwice, Kalisz, Częstochowa, Sosnowiec, Piotrków Trybunalski, Żory, Rybnik, Bytom, Dąbrowa Górnicza, Tarnów, Krosno, Chorzów, Mysłowice, Ruda Śląska, Jaworzno, Bydgoszcz, Lublin, Zabrze, Tarnobrzeg i Tychy.

Narzędziem wykorzystanym w badaniu był kwestionariusz ankiety składający się łącznie z 30 pytań o charakterze otwartym i zamkniętym. Do realizacji badania wykorzystano technikę wywiadu osobistego. Błąd statystyczny przy tej próbie nie przekracza 3%. Niech dana grupa respondentów stanowi pewien odsetek pobranej próby –  $p\%$ , wtedy z 95% prawdopodobieństwem można stwierdzić, że rzeczywisty udział procentowy tej danej grupy respondentów w całej populacji będzie mieścić się w przedziale ( $p\% - 3\%$ ;  $p\% + 3\%$ ).

14 urzędów analizowanych w ramach niniejszego opracowania (w Bielsko – Białej, w Gliwicach, w Kaliszu, w Częstochowie, w Sosnowcu, w Piotrkowie Trybunalskim, w Żorach, w Rybniku, w Bytomiu, w Dąbrowie Górniczej, w Tarnowie, w Krośnie, w Chorzowie i w Tychach) objętych było badaniem również w poprzednich edycjach projektu. Dla tych jednostek łącznie dokonano porównania wyników do ich wyników z lat poprzednich (2012, 2013). Łączna wielkość próby poddana analizie porównawczej kształtowała się na poziomie 14985 respondentów (dane dla roku 2014). Porównania dokonano jedynie tam, gdzie zmiana przekroczyła błąd statystyczny wynoszący 3%. Mianowicie, jeżeli różnica stopnia satysfakcji klientów w danym zakresie mieściła się w granicach błędu statystycznego (3%), odstępowano od analizy i interpretacji wyników.

Dodatkowo analizie poddano związki w ocenach ogólnego poziomu świadczenia usług przez urzędy oraz oceny pozostałych aspektów funkcjonowania tych urzędów (pytania 2 i 4). Wykorzystano w tym celu jedną z nieparametrycznych miar zależności statystycznej między zmiennymi losowymi<sup>1</sup>.

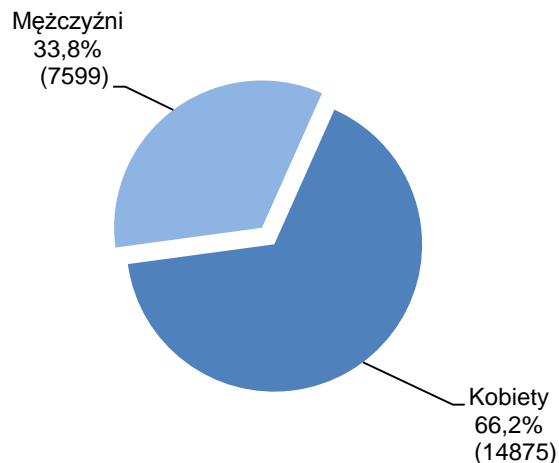
<sup>1</sup> Współczynnik korelacji rangowej Spearmana – odpowiednik klasycznego współczynnika korelacji dla zmiennych rangowych. Przyjmuje wartości w przedziale  $[-1, 1]$ , gdzie wartości bliskie „0” oznaczają brak zależności monotonicznej, natomiast bliskie „1” oznaczają, że wzrost/spadek ocen jednej cechy przekłada się na wzrost/spadek oceny drugiej cechy, zaś wartość bliska -1 oznacza, że wzrost/spadek ocen jednej cechy przekłada się na spadek/wzrost ocen cechy drugiej.

## Opis wyników badania

### 1. Ogólna charakterystyka klientów urzędów miast

W badaniu udział wzięło łącznie 22 474 klientów badanych urzędów miast. Respondentami w większości były kobiety, które stanowiły 66,2% ogółu badanych. Dobór do próby miał charakter losowy reprezentatywny. W każdej jednostce przebadano minimum 1 068 klientów. Dane o płci respondentów z badanych jednostek przedstawiono na rysunku nr 1.

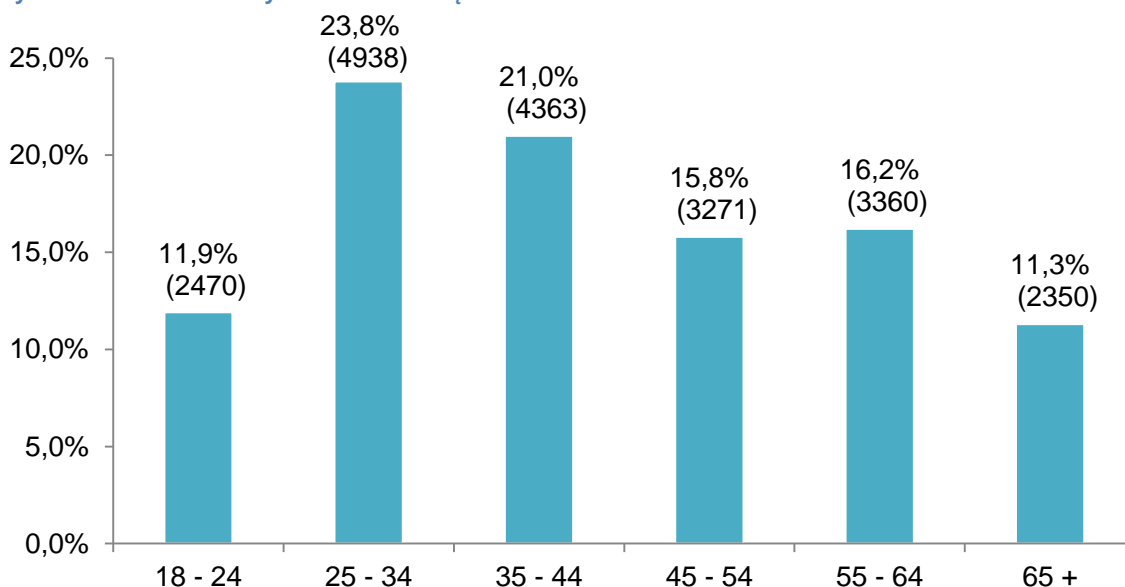
**Rysunek 1. Płeć badanych klientów urzędów miast**



Średnia wieku badanych klientów urzędów objętych analizą wyniosła 43 lata. Najczęściej urzędy odwiedzane były przez osoby z grupy wiekowej od 25 do 34 roku życia, stanowiące 23,8% badanych, którzy określili swój wiek. W pierwszej grupie wiekowej, stanowiącej 11,9% badanych znalazło się 509 respondentów w wieku 18 lat. Byli to najmłodszy z klientów urzędów. Z kolei najstarszy klient w chwili badania miał 91 lat. Spośród wszystkich badanych 1 722 odmówiło podania swojego wieku. Dane ilustruje rysunek nr 2.



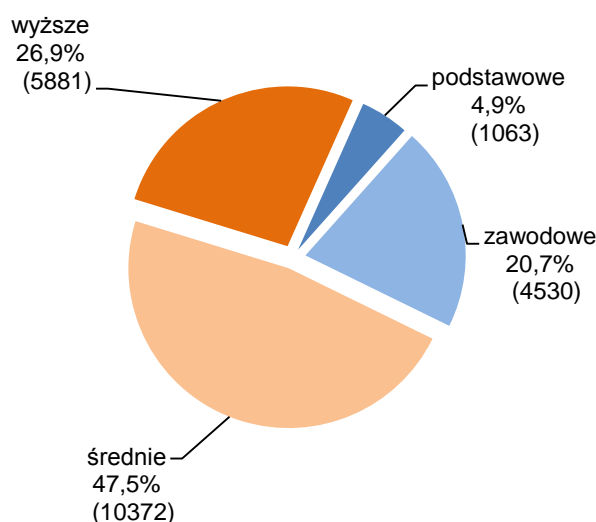
**Rysunek 2. Wiek badanych klientów urzędów miast\***



\*1722 respondentów odmówiło podania swojego wieku. Nie zostali oni ujęci w obliczeniach i na wykresie.

Spośród 21 846 badanych klientów urzędów miast, którzy określili poziom swojego wykształcenia, najliczniejszą grupę, bo obejmującą 47,5%, stanowiły osoby z wykształceniem średnim. Wykształcenie wyższe deklarowało 26,9% ankietowanych, którzy podali swój wiek. Osoby posiadające wykształcenie zawodowe stanowiły 20,7% respondentów, którzy nie odmówili podania swojego wykształcenia. 4,9% ankietowanych deklarowało posiadanie wykształcenia podstawowego. W całej badanej grupie 628 osób odmówiło podania swojego wykształcenia. Omawiane dane przedstawia rysunek nr 3.

**Rysunek 3. Wykształcenie klientów urzędów miast\***



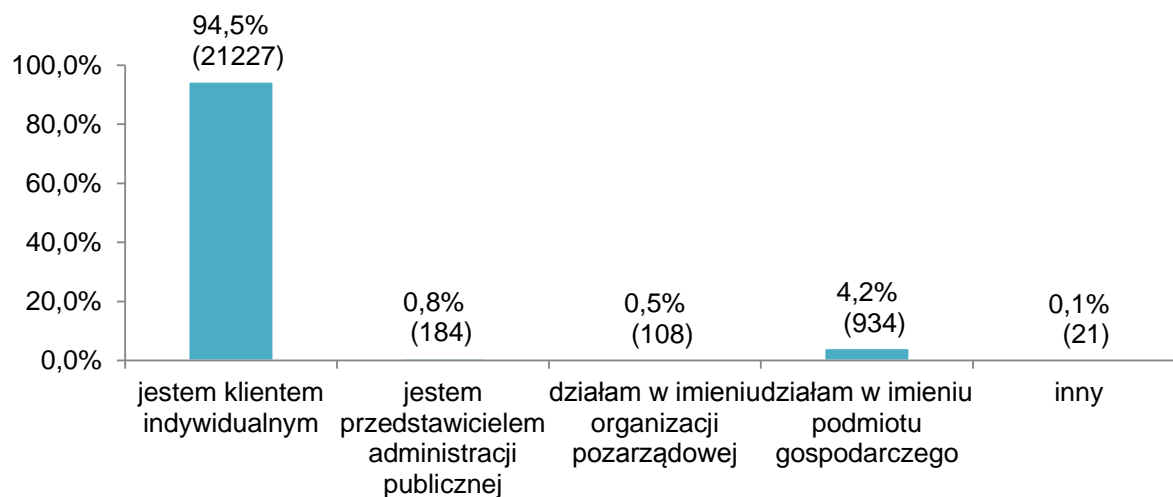
\*628 respondentów odmówiło podania swojego wykształcenia. Nie zostali oni ujęci w obliczeniach i na wykresie.

Niemal wszyscy badani (94,5%) byli klientami indywidualnymi. Wśród pozostałych, występowanie w imieniu podmiotu gospodarczego, zadeklarowało 4,2% ankietowanych. W imieniu jednostki administracji publicznej lub organizacji pozarządowej w urzędach sprawy załatwiała mniej niż po 1%



ankietowanych. Dodatkowo 0,1% respondentów wskazało na inny status. Dane dotyczące statusu respondentów niniejszego badania przedstawia rysunek nr 4.

**Rysunek 4. Status badanych klientów urzędów miast\***

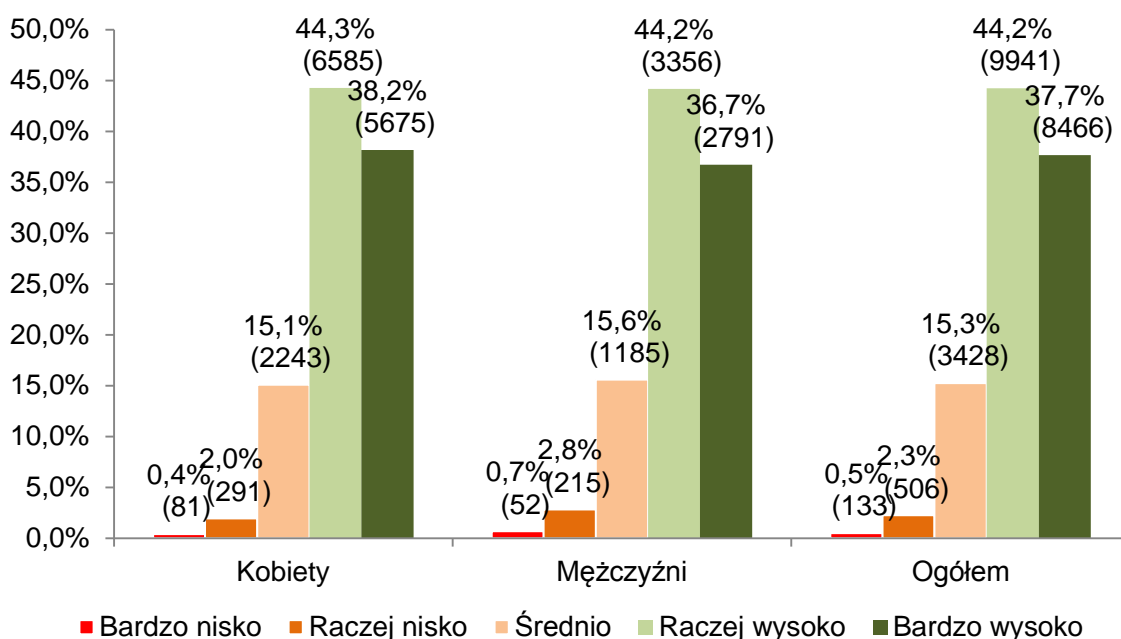


\*Respondenci mieli możliwość wskazywania kilku odpowiedzi.

## 2. Opinia o organizacji pracy w urzędach

Pierwszy z analizowanych problemów badawczych dotyczył ogólnej oceny poziomu świadczenia usług przez urzędy miast. Respondenci dokonywali oceny na pięciostopniowej skali, gdzie 1 oznaczało ocenę bardzo niską, a 5 bardzo wysoką. Średnia ocena ogólnego poziomu świadczenia usług przez urzędy miast wyniosła 4,16. Ze szczegółowego rozkładu odpowiedzi wynika, że 44,2% ankietowanych oceniło poziom świadczenia usług przez urzędy raczej wysoko, a bardzo wysoko ocenia ten aspekt 37,7% respondentów. Średnią ocenę przyznało 15,3% respondentów. Jedynie 2,8% badanych oceniło poziom świadczenia usług przez urzędy miast nisko (2,3%) lub bardzo nisko (0,5%). Omawiane dane ilustruje rysunek nr 5.

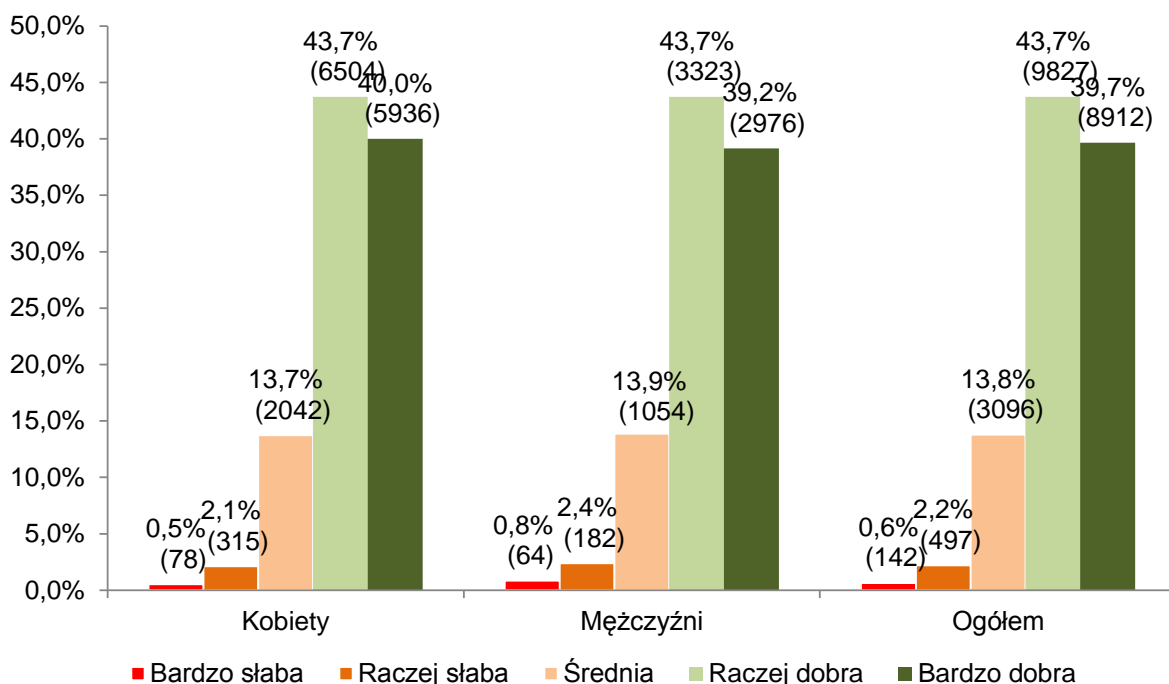
Rysunek 5. Ocena ogólnego poziomu świadczenia usług przez urzędy wg płci respondentów



W porównaniu do roku 2013 średnio ogólny poziom świadczenia usług przez 14 porównywanych urzędów łącznie został oceniony wyżej przez badanych klientów (o 0,09 pkt). W porównaniu z rokiem 2012 aktualnie ocena również jest wyższa (o 0,14 pkt).

W dalszej kolejności poproszono, aby każdy z respondentów ocenił czytelność informacji o zasadach załatwiania spraw w urzędzie. Cechę oceniano przypisując punkty z zakresu od 1 (ocena najniższa) do 5 (ocena najwyższa). Podobnie jak w pytaniu poprzednim, zdecydowana większość badanych wystawiła pozytywną ocenę czytelności informacji o zasadach załatwiania spraw w urzędzie. Średnia ocen na ten temat została sklasyfikowana na wyższym poziomie co średnia ocena ogólnego poziomu świadczenia usług przez urzędy (4,20). Spośród ogółu respondentów 39,7% oceniło czytelność bardzo wysoko, a 43,7% wysoko. Jedynie 2,8% ankietowanych stwierdziło, że czytelność jest bardzo słaba (0,6%) lub raczej słaba (2,2%). Ocenę czytelności informacji o zasadach załatwiania spraw w urzędach wg płci respondentów przedstawiono na rysunku nr 6.

**Rysunek 6. Ocena czytelności informacji o zasadach załatwiania spraw w urzędach wg płci**



Podobnie jak w przypadku oceny ogólnego poziomu świadczenia usług przez 14 porównywanych urzędów również i czytelność informacji o zasadach załatwiania spraw w urzędach w porównaniu do lat 2012 i 2013 średnio została oceniona wyżej przez badanych klientów (odpowiednio o 0,16 pkt i 0,12 pkt).

W badanej grupie widać istotną zależność pomiędzy oceną ogólnego poziomu świadczenia przez Urzędy usług, a oceną czytelności informacji. W niniejszym badaniu zaobserwowano zależność widoczną również na podstawie badania zrealizowanego w roku 2013: respondenci z zadowoleniem wypowiadający się o pierwszym aspekcie, podobną opinię mają również odnośnie drugiego tzn. im wyżej oceniana jest czytelność informacji, tym wyższa jest ocena ogólnego poziomu świadczenia usług przez urzędy i na odwrót: im niższa ocena czytelności informacji, tym niższa ocena ogólnego poziomu świadczonych usług<sup>2</sup>.

Poza dokonaniem oceny, respondenci mieli także możliwość wyrażenia dodatkowych uwag na temat czytelności informacji o zasadach załatwiania spraw w urzędach. Z takiej możliwości skorzystało 278 respondentów. W większości zwracali oni uwagę na brak informacji, nieaktualne lub niepełne informacje przekazywane przez pracowników Urzędów oraz nieczytelność bądź niejasność takich informacji.

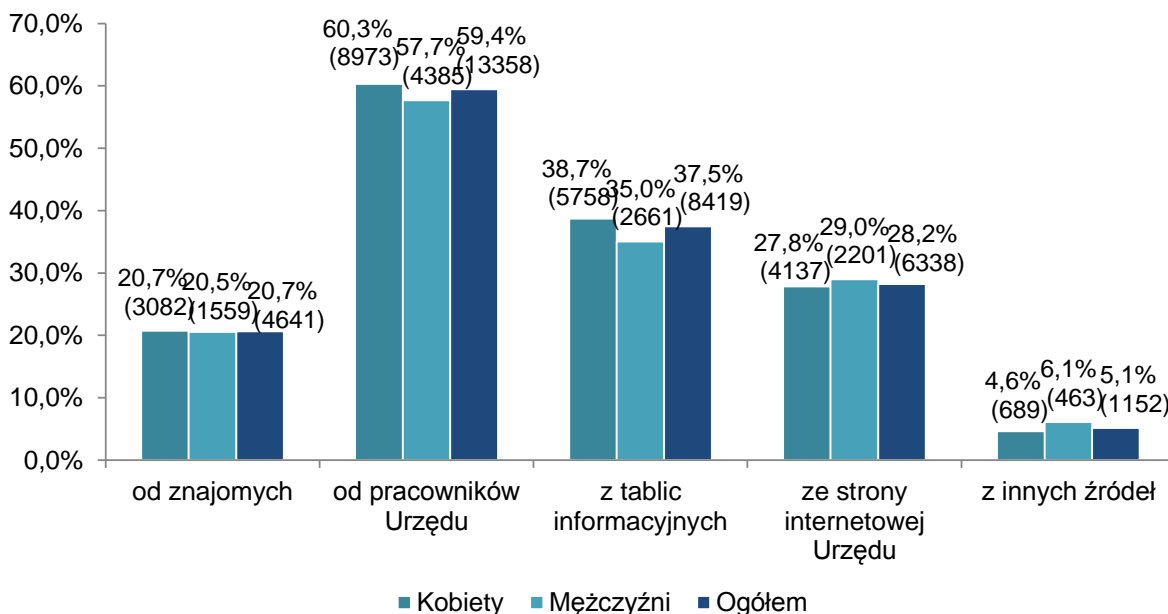
Głównym źródłem informacji dla klientów o tym, gdzie i w jaki sposób można załatwić w urzędach daną sprawę okazali się być pracownicy tych instytucji (59,4%). Ponadto 37,5% respondentów wiedzę czerpie z tablic informacyjnych urzędów, a 28,2% ze stron internetowych urzędów. Co piąty

<sup>2</sup> Potwierdza to wartość współczynnika korelacji, która dla tych zmiennych wyniosła 0,70.



respondent jako źródło informacji podaje znajomych. 1152 badanych korzysta z innych źródeł, głównie: 612 osób wskazuje, że informacji poszukuje samodzielnie, 266 poszukuje informacji w prasie, a 60 wśród rodziny. Omawiane dane przedstawia rysunek nr 7.

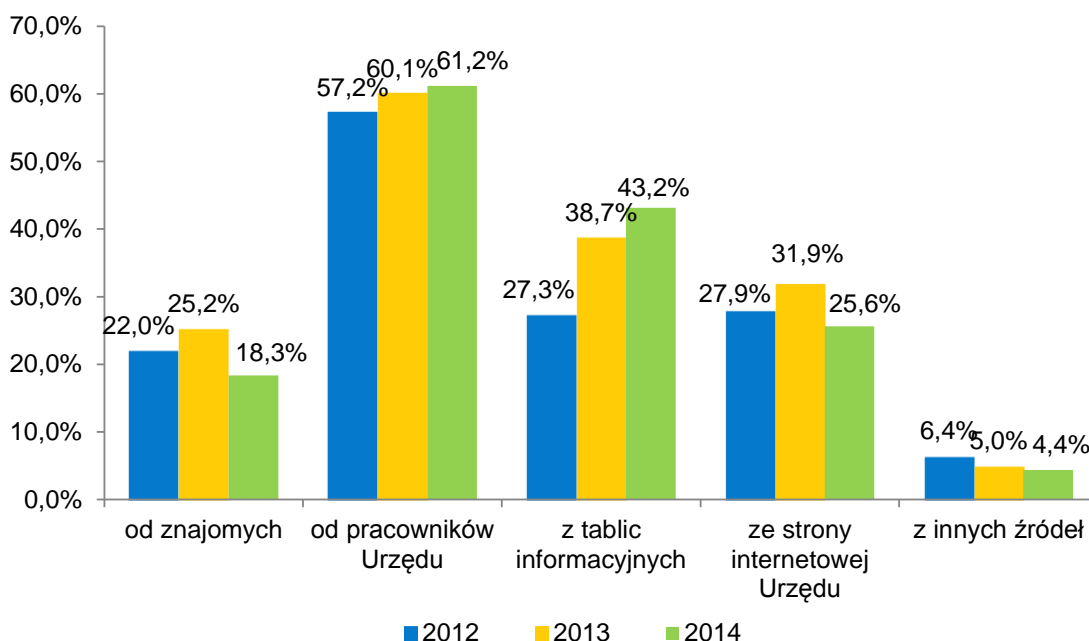
**Rysunek 7. Źródła informacji o miejscu i sposobie załatwiania spraw w UM wg płci\***



\*Respondenci mieli możliwość udzielania kilku odpowiedzi

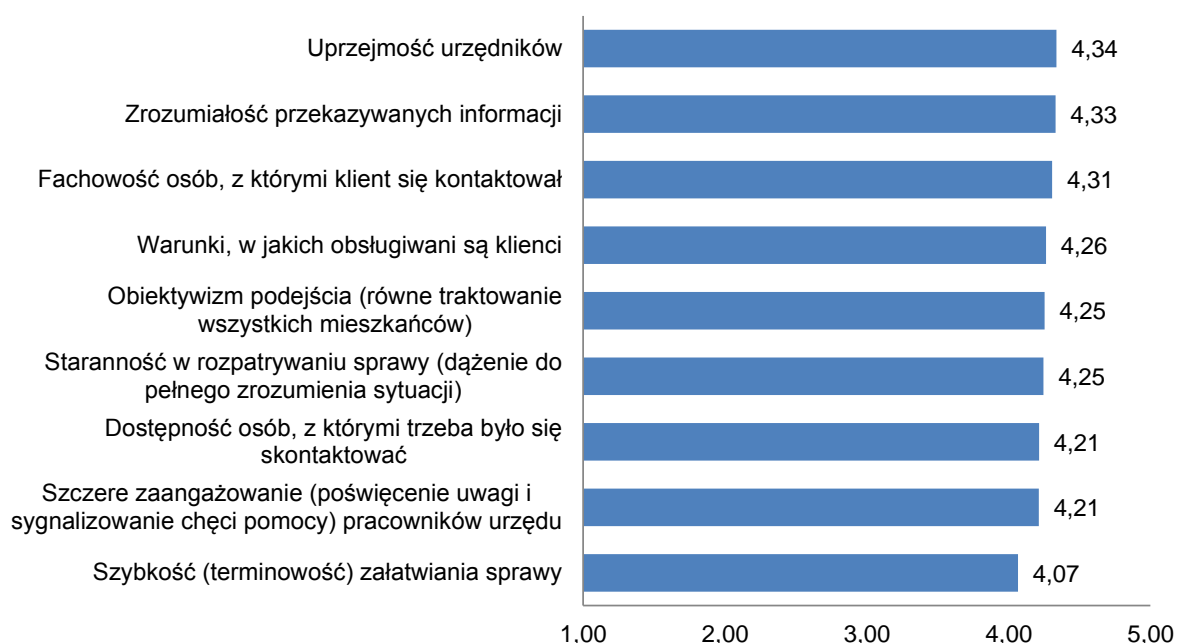
W porównaniu do danych z ubiegłych lat zauważyć można przede wszystkim, iż obecnie większe znaczenie niż w latach poprzednich mają tablice informacyjne. Dane ilustruje rysunek nr 8.

**Rysunek 8. Zmiana w zakresie źródeł informacji o miejscu i sposobie załatwiania spraw w UM**



W dalszej części wywiadu ankieterzy oceniali poszczególne elementy jakości obsługi interesantów. Oceny ponownie dokonywano w skali od 1 (ocena najniższa) do 5 (ocena najwyższa). Dla żadnego z ocenianych aspektów średnia ocen nie wyniosła mniej niż 4,07. Najwyższą średnią uzyskała uprzejmość urzędników (średnia 4,34). Nieco niżej oceniono zrozumiałość przekazywanych informacji (średnia 4,33) oraz fachowość urzędników (średnia 4,31). Warunki, w jakich obsługiwani są klienci ocenione zostały na 4,26 pkt. Średnia ocena obiektywizmu podejścia, czyli równego traktowania wszystkich mieszkańców oraz staranności w rozpatrywaniu spraw sklasyfikowane zostały na poziomie 4,25. Dostępność osób, z którymi trzeba było się skontaktować, aby daną sprawę załatwić oraz szczerze zaangażowanie pracowników urzędu, czyli poświęcenie uwagi i sygnalizowanie z ich strony chęci pomocy oceniono na 4,21. Najniżej oceniona została szybkość i terminowość załatwienia sprawy, która otrzymała średnią notę 4,07. Dane zostały przedstawione na rysunku nr 9.

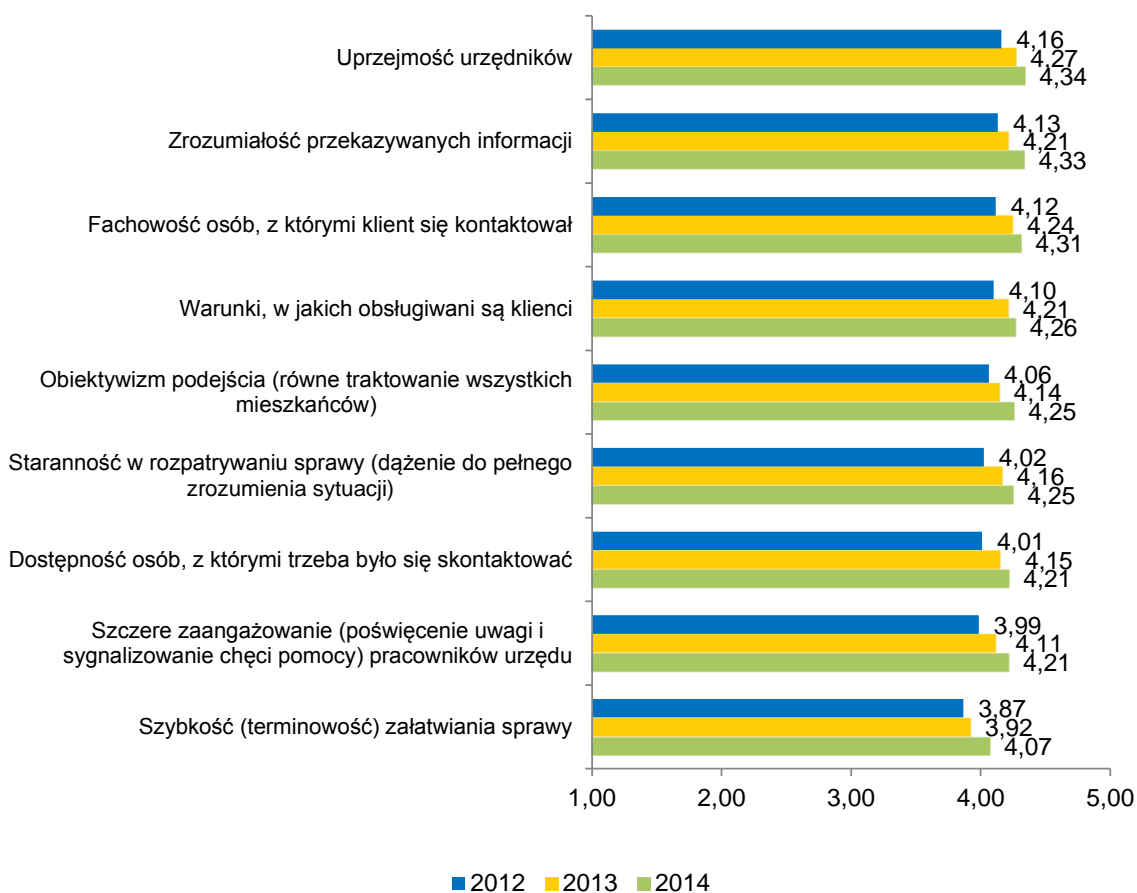
**Rysunek 9. Ocena poszczególnych elementów jakości obsługi interesantów**



W każdym z analizowanych obszarów średnie oceny w porównaniu do wyników z lat poprzednich są wyższe. Oceny te wzrastały stosunkowo równomiernie w analizowanym okresie. Szczegółowe informacje przedstawiono na rysunku nr 10.



### Rysunek 10. Ocena poszczególnych elementów jakości obsługi interesantów w latach 2012-2014



Podobnie, jak w przypadku badania przeprowadzonego w roku poprzednim, w badanej grupie widoczny jest związek pomiędzy wszystkimi ocenami poszczególnych elementów jakości obsługi interesantów, a oceną ogólnego poziomu świadczenia usług przez urzędy. Osoby wysoko oceniające swój ogólny poziom zadowolenia z poziomu świadczonych przez urzędy usług również wysoko oceniały poszczególne elementy jakości obsługi interesantów<sup>3</sup>.

W kolejnym pytaniu poproszono ankietowanych o wskazanie i zarazem ocenę najważniejszych zmian, jakie w ich opinii dokonały się ostatnio w urzędach miast. Okazuje się, że 79,8% ankietowanych nie dostrzega żadnych zmian. Dla pozostałych, którzy takie zmiany dostrzegają, są to w zdecydowanej większości zmiany na lepsze. Do najważniejszych badani klienci zaliczyli zmianę w sposobie załatwiania sprawy (1 575 osób wskazuje w tym obszarze poprawę, 290 pogorszenie, a 13 ma problem z jednoznacznym określeniem kierunku tej zmiany) oraz w jakości obsługi klienta, na którą składa się uprzejmość urzędników, pomocność, ich kultura osobista i stosunek do klienta (1 086 osób określa ją jako poprawę, 109 jako pogorszenie, a 10 ma problem z jednoznacznym określeniem kierunku tej zmiany). 867 osób zauważyła poprawę w wyglądzie urzędów, ich estetyce i nowoczesności.

<sup>3</sup> Świadczy o tym fakt, że dla wszystkich elementów jakości obsługi interesantów współczynniki korelacji rangowej Spearmana mieściły się w przedziale od 0,54 do 0,62.

Najczęściej dostrzegane zmiany w opinii klientów urzędów wraz z kierunkiem zmian przedstawiono w tabeli nr 1.

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

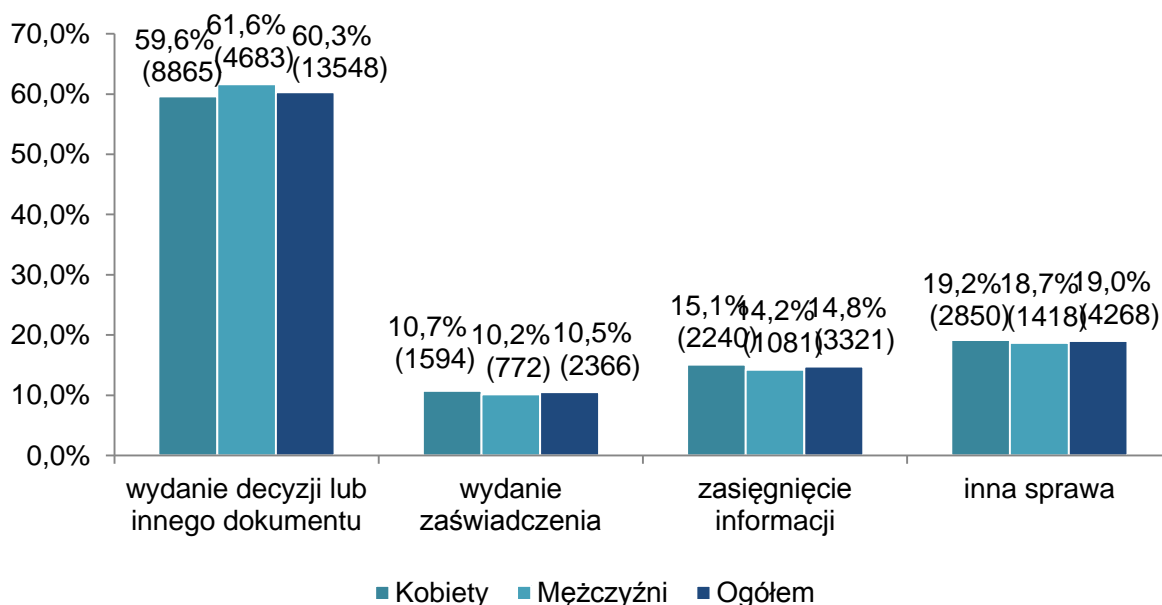
Zmiana	Zmiana na lepsze	Zmiana na gorsze	Trudno powiedzieć
Sposób załatwiania sprawy (szybkość, sprawność, terminowość)	1575	290	13
Jakość obsługi klienta (uprzejmość urzędników, pomocność), kultura osobista urzędników i ich stosunek do klienta	1086	109	10
Wygląd urzędu (estetyka, nowoczesność)	867	73	13
Reorganizacja struktury urzędu (filie, wydziały, działy)	313	105	11
Dostęp do informacji	385	23	2
Kompetencje i fachowość urzędników	291	68	5
Godziny pracy urzędu	63	10	0
Zrozumiałość informacji	46	9	0
Pozostałe wskazania	441	76	60
<b>Suma:</b>	<b>5067</b>	<b>763</b>	<b>114</b>

Respondenci zapytani o dodatkowe uwagi na temat jakości pracy urzędów, które przekazałoby Kierownictwu, w zdecydowanej większości (79,6%) nie potrafili wskazać konkretnych sugestii. 4 585 respondentów podzieliło się swoimi sugestiami. Zdecydowanie największa część tej grupy zadeklarowała jednak, że urząd działa bardzo dobrze. W zakresie obszarów, które należałoby poprawić najczęściej wskazywano potrzebę poprawy warunków infrastrukturalnych w urzędach.

### 3. Rodzaj załatwianej sprawy i częstość kontaktów

Respondentów poproszono o wskazanie, czego dotyczy / dotyczyła wizyta w urzędzie. W większości przypadków powodem wizyty było wydanie decyzji lub innego dokumentu (60,3% ogółu odpowiedzi). Aby zasięgnąć informacji oraz po wydaniu zaświadczenia do urzędu zgłosiło się odpowiednio 14,8% i 10,5% ankietowanych. 19,0% badanych wskazało na konieczność załatwienia innej sprawy, jak np. uiszczenie opłaty (2 436 wskazań), uzyskanie zezwolenia/wpisu do rejestru (1 519 wskazań), interwencję (90 wskazań) oraz nabycie prawa (50 wskazań). Dane przedstawiono na rysunku nr 11. W porównaniu do lat poprzednich wzrosła częstotliwość wizyt w celu wydania decyzji lub innego dokumentu, spadła natomiast częstotliwość wizyt w celu wydania zaświadczenia.

Rysunek 11. Powód wizyty w urzędach\*

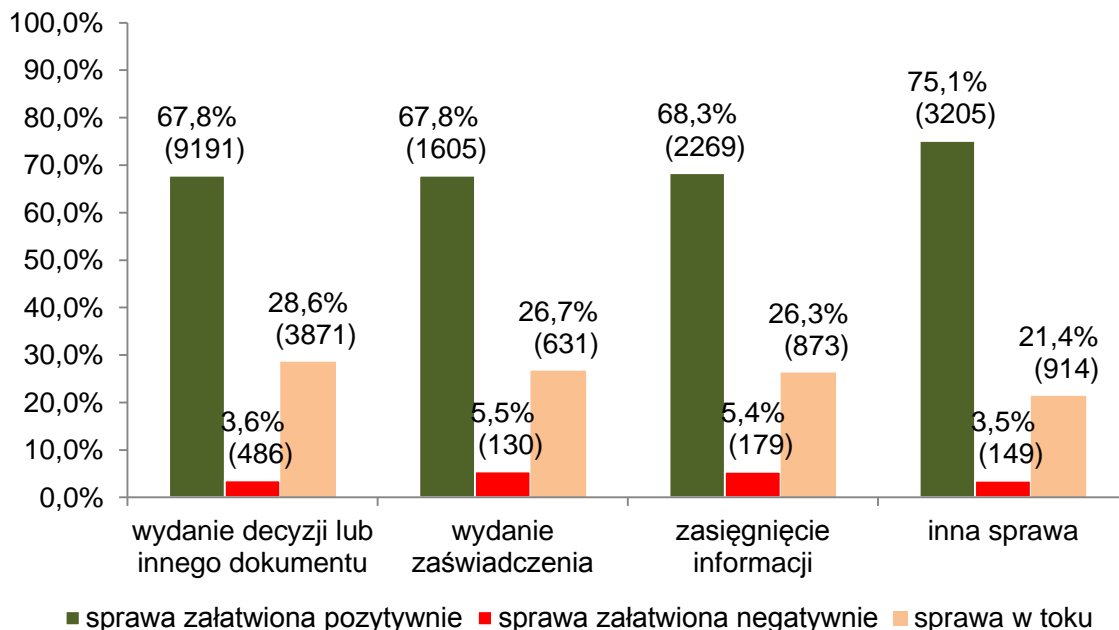


\*Respondenci mieli możliwość udzielania kilku odpowiedzi

Z deklaracji badanych klientów wynika, że 69,0% ogółu wszystkich spraw załatwianych w urzędach zostaje rozpatrzonych pozytywnie. 68,3% wizyt w celu zasięgnięcia informacji załatwionych zostaje pozytywnie. 28,6% wizyt w sprawie wydania decyzji lub innego dokumentu ciągle jest w toku. 5,5% badanych osób, które udały się do urzędu w celu wydania zaświadczenia nie załatwiło pozytywnie swojej sprawy. Dane ilustruje rysunek nr 12.



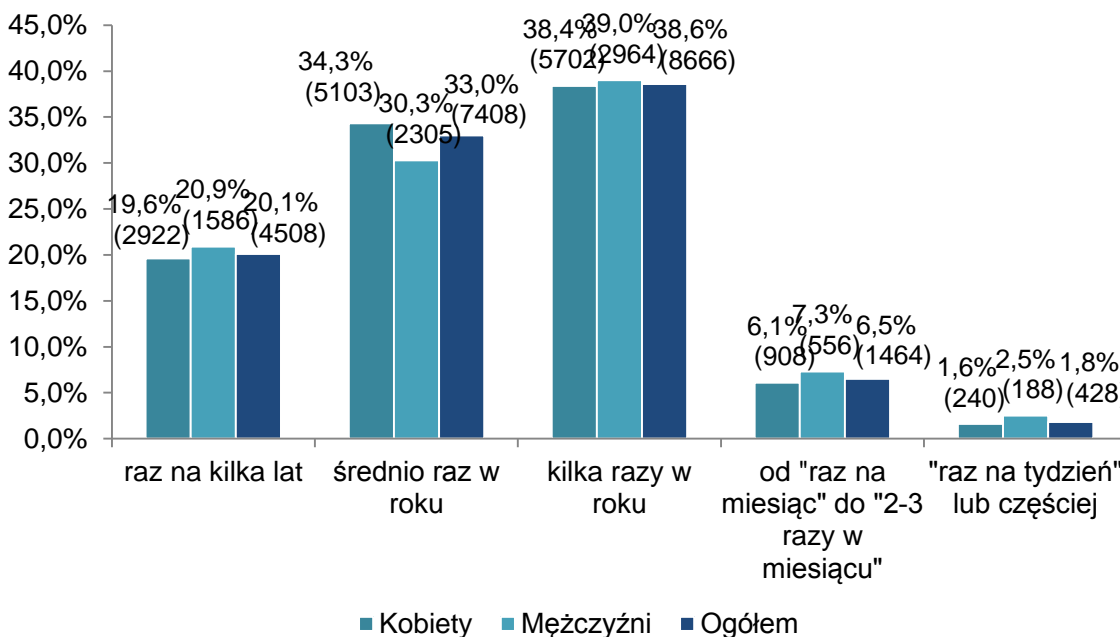
**Rysunek 12. Rodzaj sprawy i postępowanie w jej załatwianiu**



W porównaniu do 2012 roku, o 5,1% spadł odsetek spraw załatwionych pozytywnie przez klientów urzędów. O 4,7% wzrósł natomiast odsetek spraw, które były lub aktualnie są w toku. W porównaniu do roku 2013 nie zaobserwowano istotnych zmian w tym zakresie.

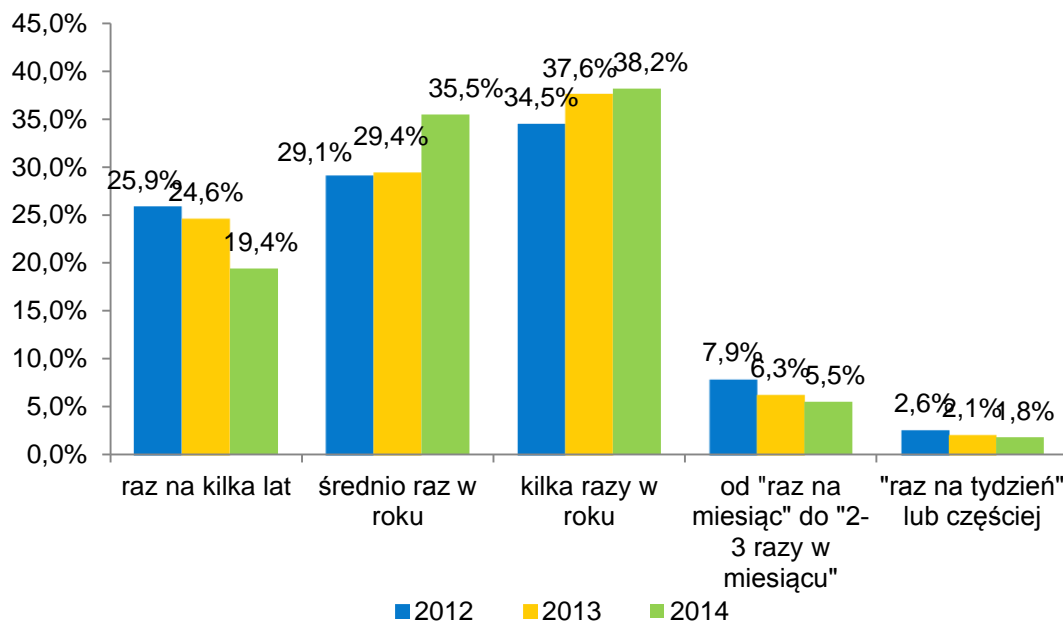
38,6% badanych odwiedza urząd kilka razy w roku. Średnio raz w roku sprawy w urzędzie załatwia co trzeci ankietowany. Co piąty respondent deklaruje, że pojawia się w urzędzie raz na kilka lat. Osoby, które odwiedzają urząd 1-3 razy w miesiącu lub przynajmniej raz w tygodniu stanowią odpowiednio 6,5% i 1,8% respondentów. Dane przedstawiono na rysunku nr 13.

**Rysunek 13. Częstotliwość wizyt w urzędach**



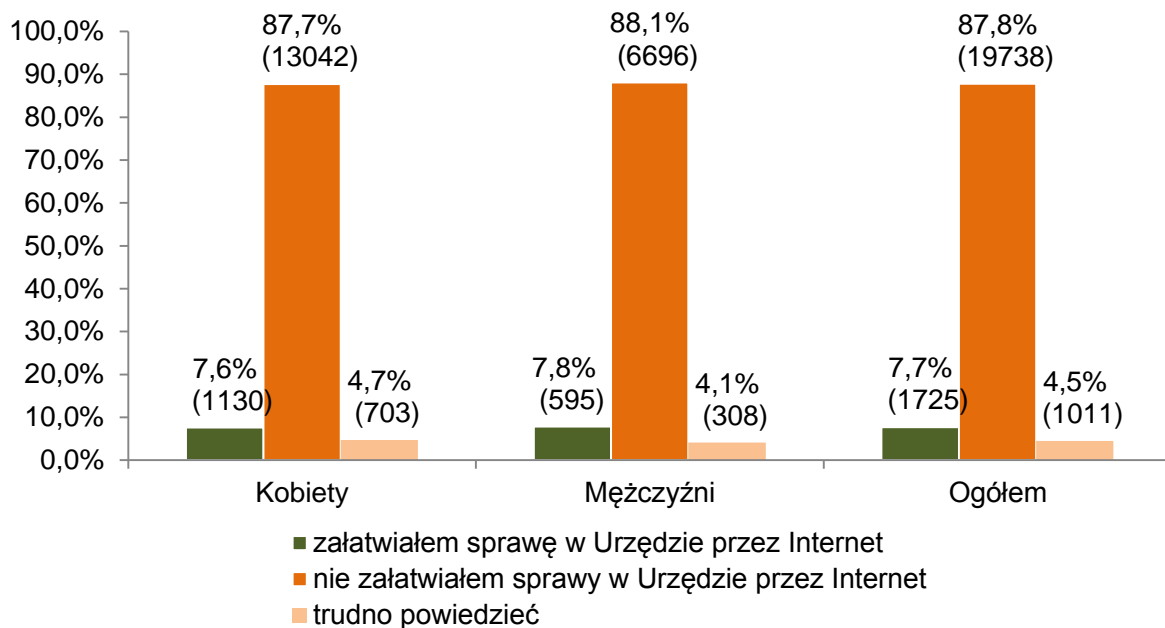
W porównaniu do wyników poprzednich edycji badania, aktualnie mniejszy odsetek badanych odwiedza urząd raz na kilka lat, więcej natomiast jest wizyt średnio raz w roku. Szczegółowe dane na temat zmian częstotliwości wizyt respondentów w urzędach w latach 2012-2014 przedstawia rysunek nr 14.

**Rysunek 14. Częstotliwość wizyt w urzędach w latach 2012-2014**



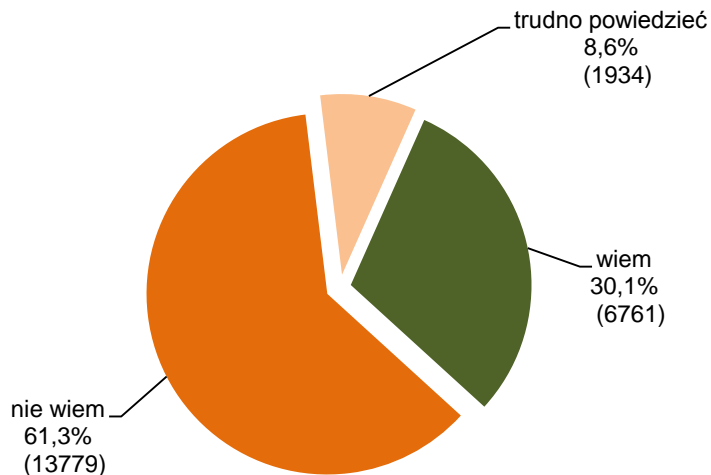
Respondenci zapytani zostali również o korzystanie z Internetu podczas załatwiania spraw urzędowych. W zdecydowanej większości odpowiadali negatywnie. Na działanie takie wskazuje 1 725 ankietowanych, tj. 7,7% ogółu badanych. Osoby te poproszono dodatkowo o wskazanie, jaką sprawę załatwili drogą elektroniczną. Najczęściej wymieniane sprawy to: uiszczenie opłaty (582 wskazania), zasięgnięcie informacji (408 wskazań), wydanie decyzji lub innego dokumentu (368 wskazań) oraz wydanie zaświadczenia (168 wskazań). 1 011 respondentów miało problem z określeniem, czy kiedykolwiek zdarzyło im się załatwiać sprawę w urzędzie przez Internet. Dane przedstawiono na rysunku nr 15.

**Rysunek 15. Załatwianie sprawy w urzędach przez Internet wg płci**



61,3% respondentów nie wie, jakie sprawy można załatwić w urzędach przez Internet. Wiedzę taką posiada 30,1% ankietowanych. 8,6% badanych miało problem z udzieleniem jednoznacznej odpowiedzi na to pytanie, ostatecznie wybierając opcję „trudno powiedzieć”. Dane przedstawiono na rysunku nr 16.

**Rysunek 16. Wiedza, na temat spraw możliwych do załatwienia w urzędach przez Internet**

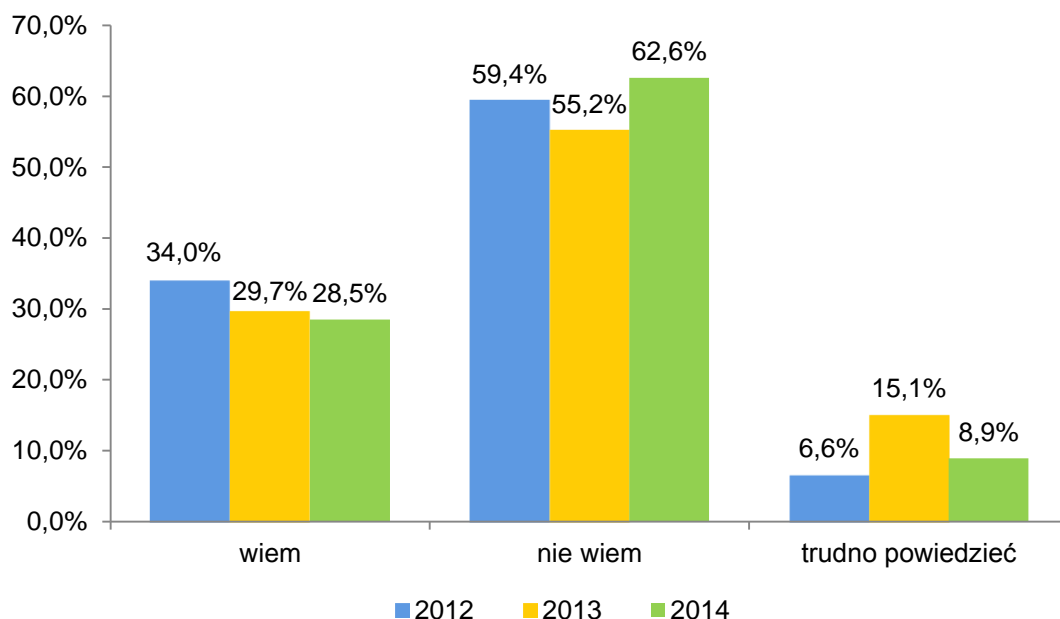


W porównaniu z wynikami badań przeprowadzonych w latach poprzednich można zauważyć, iż nieznacznie spadł odsetek badanych klientów urzędów, którzy wiedzą jakie urzędowe sprawy można załatwić przez Internet. Informacje na temat szczegółowych zmian w tym obszarze w latach 2012-2014 przedstawiono na rysunku nr 17.



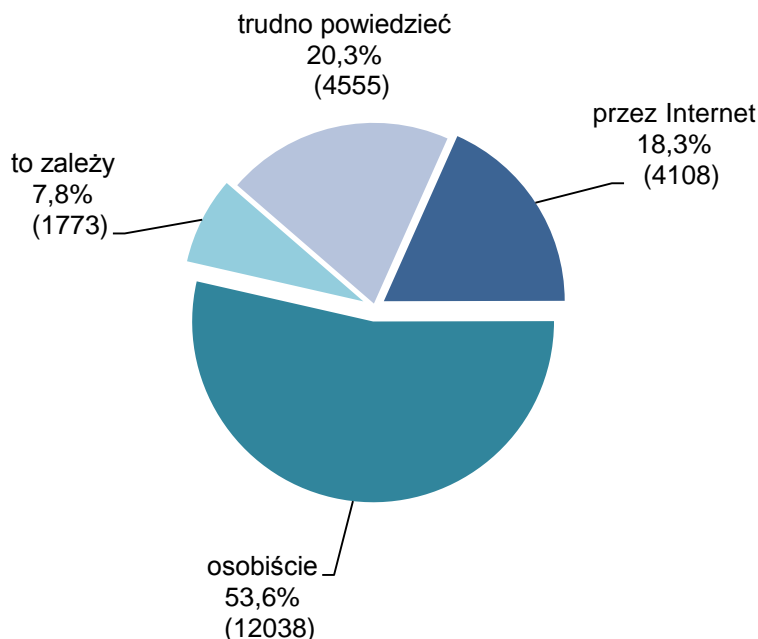


**Rysunek 17. Wiedza, na temat spraw możliwych do załatwienia w urzędach przez Internet w latach 2012-2014**



W dalszej kolejności poproszono respondentów o wybór preferowanego sposobu załatwiania spraw - przez Internet czy osobiście. Większość, bo 53,6% badanych wybrało sposób tradycyjny tj. osobiście w urzędzie. 18,3% preferuje drogę internetową. 7,8% uznało, że wybór sposobu załatwiania spraw w urzędzie będzie zależał od okoliczności. Co piąty badany miał trudności z określeniem jaki sposób załatwienia spraw w urzędzie by mu odpowiadał. Dane przedstawia rysunek nr 18.

**Rysunek 18. Preferowany sposób załatwiania spraw w urzędzie**



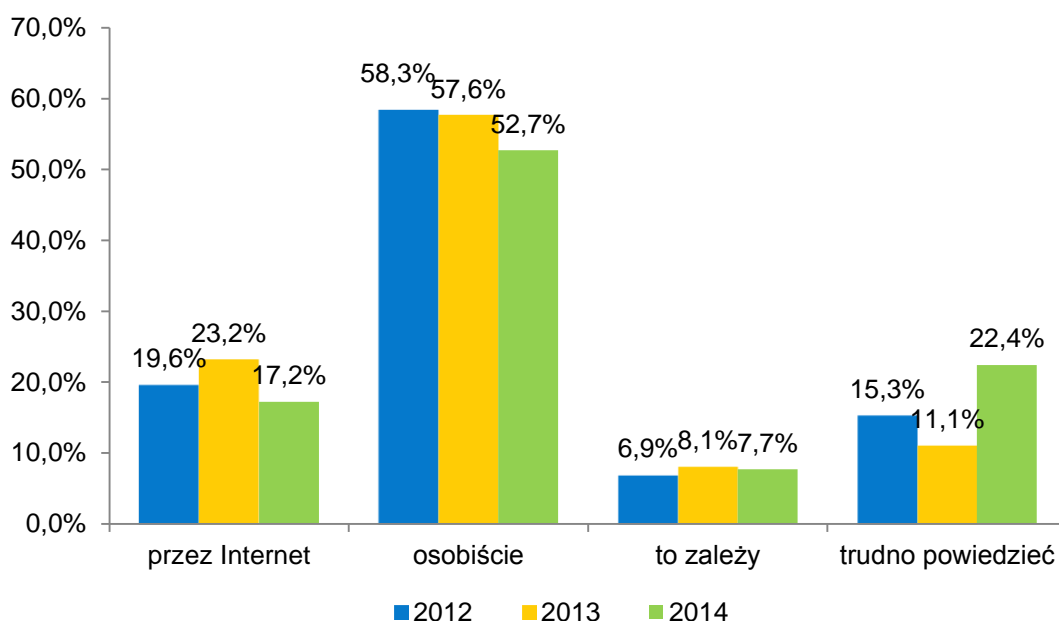
Respondenci, którzy zadeklarowali drogę internetową, jako argumenty swojego wyboru podawali przede wszystkim szybkość i oszczędność czasu (2 324 wskazania) oraz wygodę (1 372 wskazania). Często uznawano też, że za sposobem tym przemawia brak konieczności wychodzenia z domu (225 wskazań) oraz możliwość uniknięcia kolejek (209 wskazań). Jako powód podawano również często argument, iż ten sposób pozwoli na lepsze załatwienie sprawy (60 wskazań).

Z kolei ci, którzy preferują osobiste załatwianie spraw w urzędzie wskazują, że wolą drogę tradycyjną lub po prostu sprawa wymaga osobistego kontaktu (6 063 wskazania). Wskazywano również, że ten sposób pozwoli na lepsze załatwienie sprawy (3 236 wskazań), a 1 097 badanych osób nie ma w domu komputera lub Internetu. 569 ankietowanych wskazało na brak zaufania do Internetu. Dla 372 respondentów ten sposób będzie szybszy, a 352 badane osoby stwierdziły, że będzie on wygodniejszy. 345 badanych osób mieszka blisko urzędu i wolą udać się do niego osobiście. Pozostałe odpowiedzi wskazywane były znacznie rzadziej.

1 674 osoby uważają, że rodzaj sprawy determinuje sposób jej załatwienia. 75 ankietowanych uzależniło swój wybór od konieczności skorzystania z pomocy urzędnika, 17 osób od faktu czy w danym momencie posiadają dostęp do Internetu, a jedna od pogody. Pozostałe osoby nie udzieliły konkretnej odpowiedzi.

W ramach niniejszego badania trudno oceniać kierunek zmian w obszarze preferowanego sposobu załatwiania spraw w urzędzie. Obecnie mniejszy odsetek respondentów określił konkretne preferencje. Preferencje respondentów w tym obszarze nie zmieniły się jednak znacząco. Dane przedstawia rysunek 19.

**Rysunek 19. Preferowany sposób załatwiania spraw w urzędzie w latach 2012-2014**





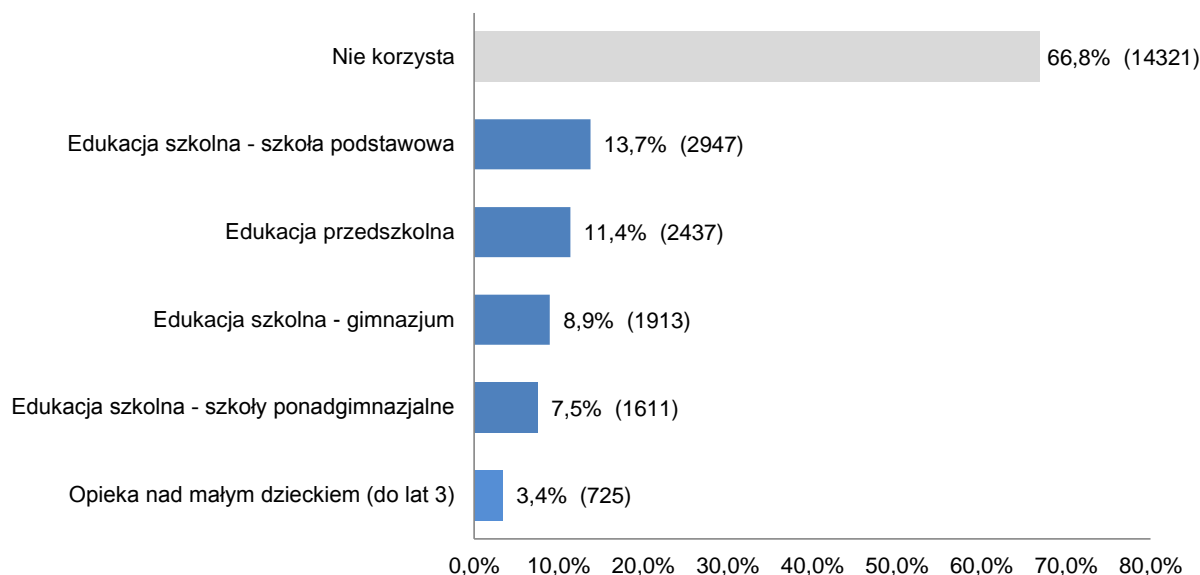
## 4. Opinia na temat wybranych aspektów funkcjonowania miasta/gminy/powiatu

W badanej grupie osób korzystających z usług urzędów dominowali mieszkańcy gmin uczestniczących w projekcie (95,4%). Respondenci najczęściej wskazywali zamieszkiwanie następujących gmin: Gliwice (1 096 wskazań), Ruda Śląska (1079 wskazań), Bydgoszcz (1070 wskazań), Żory (1069 wskazań), Rybnik (1068 wskazań), Jaworzno (1057 wskazań), Tarnów (1056 wskazań), Lublin (1045 wskazań). W skład pozostałych 4,6% weszli mieszkańcy miejscowości niebędących uczestnikami projektu.

### 4.1 Oferta placówek opiekuńczych i edukacyjnych

Pierwszy z ocenianych aspektów funkcjonowania dotyczył dostępnej oferty placówek opiekuńczych i/lub edukacyjnych. Z uzyskanych deklaracji wynika, że jedynie 7 113 ankietowanych mieszkańców gmin uczestniczących w projekcie korzysta osobiście lub członkowie ich najbliższych rodzin korzystają z usług opiekuńczych i/lub edukacyjnych. Wśród tych badanych 2 947 osób wskazywało na korzystanie z usług szkół podstawowych, kolejnych 2 437 respondentów wskazuje na edukację przedszkolną, a 1 913 na edukację gimnazjalną. Z oferty szkół ponadgimnazjalnych oraz placówek świadczących usługi opiekuńcze dla dzieci do 3 lat korzysta odpowiednio 1 611 i 725 ankietowanych. Dane ilustruje rysunek nr 20.

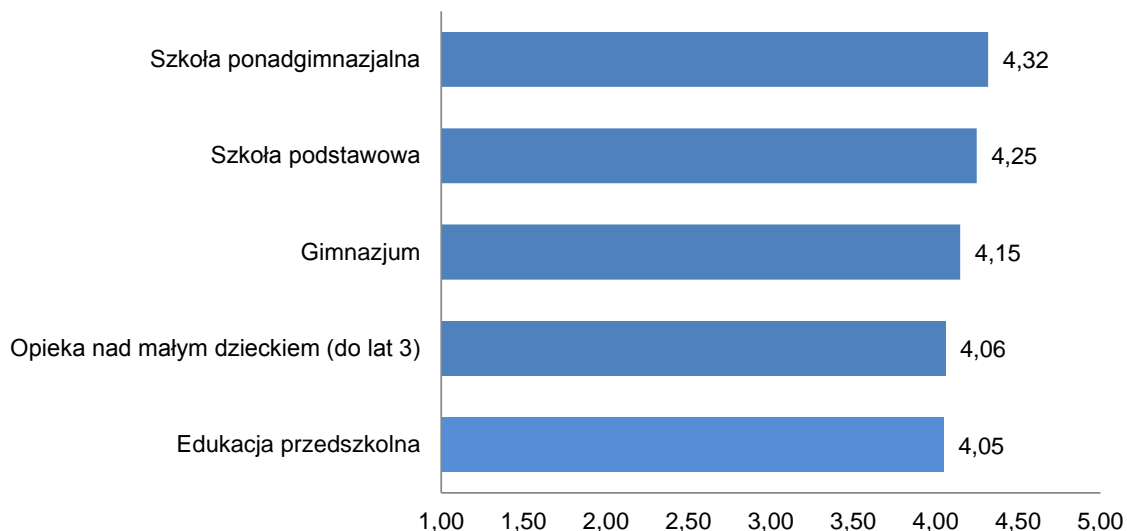
**Rysunek 20. Korzystanie z oferty placówek opiekuńczych i/lub edukacyjnych**



W dalszej kolejności respondenci poproszeni zostali o dokonanie oceny dostępności usług opiekuńczych i edukacyjnych, z których korzystają. Respondenci oceniali w skali od 1 do 5, gdzie 1 oznaczało ocenę bardzo złą, a 5 – ocenę bardzo dobrą. Z uzyskanego rozkładu odpowiedzi wynika, że najwyżej ocenione zostały dostępność szkół ponadgimnazjalnych i podstawowych (ze średnimi ocenami na poziomie 4,32 i 4,25). Niżej została oceniona dostępność gimnazjów (średnia ocena

4,15), usług opiekuńczych dla dzieci do 3 lat (średnia 4,06) oraz przedszkoli (średnia 4,05). Dane ilustruje rysunek nr 21.

**Rysunek 21. Ocena dostępności usług opiekuńczych i edukacyjnych**



W porównaniu do lat poprzednich, obecnie respondenci dużo wyżej oceniają dostępność do usług opiekuńczych i edukacyjnych. Największą pozytywną zmianę zaobserwować można w odniesieniu do dostępności usług opiekuńczych nad małym dzieckiem.

Następnie respondenci wskazywali najmocniejsze i najsłabsze strony usług opiekuńczych i edukacyjnych, z których korzystają osobiście, lub z których korzystają członkowie ich rodzin.

1 450 ankietowanych zdecydowało się na wyróżnienie mocnych stron. Najczęściej podkreślano tutaj, że nauczyciele i wychowawcy posiadają odpowiednie kwalifikacje (565 wskazań). Jako mocną stronę wskazywano również wysoki poziom nauczania (462 wskazania) oraz szeroki zakres zajęć dodatkowych (381 wskazań). Atutem placówek jest również dobre zarządzanie oraz bezpieczeństwo. Listę najczęściej wskazywanych mocnych stron usług opiekuńczych i edukacyjnych przedstawiono w tabeli nr 2.

**Tabela 2. Najczęściej wskazywane mocne strony usług opiekuńczych lub/i edukacyjnych**

Mocne strony	Liczba wskazań
Nauczyciele/wychowawcy posiadają odpowiednie kwalifikacje;	565
Wysoki poziom nauczania;	462
Szeroki zakres zajęć dodatkowych/pozalekcyjnych;	381
Dobre zarządzanie poszczególnymi placówkami;	176
Placówki są bezpieczne dla dzieci;	143
Szeroka dostępność żłobków i/lub przedszkoli;	123
Tania i dostosowana do potrzeb dzieci oferta żywienia;	113
Przyjazna atmosfera;	98
Dostępność świetlic szkolnych;	42
Dofinansowanie (do 5 godzin) pobytu w żłobku i/lub przedszkolu;	26

Mocne strony	Liczba wskazań
Udogodnienia w dostępie do usług opiekuńczo/edukacyjnych dla dzieci rodziców samotnie wychowujących;	21
Dogodne godziny pracy instytucji oferujących usługi opiekuńczo/edukacyjne;	19
Pozostałe wskazania;	53
<b>Suma</b>	<b>2222</b>

Dla uzupełnienia obrazu ankietowani poproszeni zostali także o wskazanie dostrzeganych słabych stron usług opiekuńczych i edukacyjnych. Tym razem 1 195 osób zdecydowało się na dokonanie konkretnego typowania. 427 respondentów z tej grupy uznało, że ograniczona jest dostępność żłobków i przedszkoli. 329 osób wskazuje na złe zarządzanie poszczególnymi placówkami, a 240 badanych wskazuje, że nie wszyscy nauczyciele i wychowawcy posiadają odpowiednie kwalifikacje. Według 179 badanych poziom nauczania w placówkach jest niski. Dane odnośnie najczęściej wskazywanych słabych stron przedstawiono w tabeli nr 3.

**Tabela 3. Najczęściej wskazywane słabe strony usług opiekuńczych lub/i edukacyjnych**

Słabe strony	Liczba wskazań
Ograniczona dostępność żłobków i/lub przedszkoli;	427
Złe zarządzanie poszczególnymi placówkami;	329
Nie wszyscy nauczyciele/wychowawcy posiadają odpowiednie kwalifikacje;	240
Niski poziom nauczania;	179
Ograniczony zakres zajęć dodatkowych/pozalekcyjnych;	139
Chuligańskie zachowanie młodzieży szkolnej;	64
Nieprzyjazna atmosfera;	52
Placówki nie są bezpieczne dla dzieci;	43
Niedostosowana do potrzeb dzieci oferta żywieniowa;	26
Ograniczona dostępność świetlic szkolnych;	24
Ograniczone godziny pracy instytucji oferujących usługi opiekuńcze;	23
Pozostałe wskazania;	44
<b>Suma</b>	<b>1590</b>

Mimo rozbieżności w opiniach respondentów, zestawienie ilościowe otrzymanych wyników pozwala jednoznacznie określić, czy dany aspekt należy skategoryzować jako słabą czy mocną stronę usług opiekuńczo-edukacyjnych. Bez wątplenia najmocniejszymi stronami analizowanych placówek są wykwalifikowani nauczyciele i wychowawcy oraz wysoki poziom nauczania. Z kolei za najsłabszą stronę uznać można ograniczoną dostępność żłobków i przedszkoli.

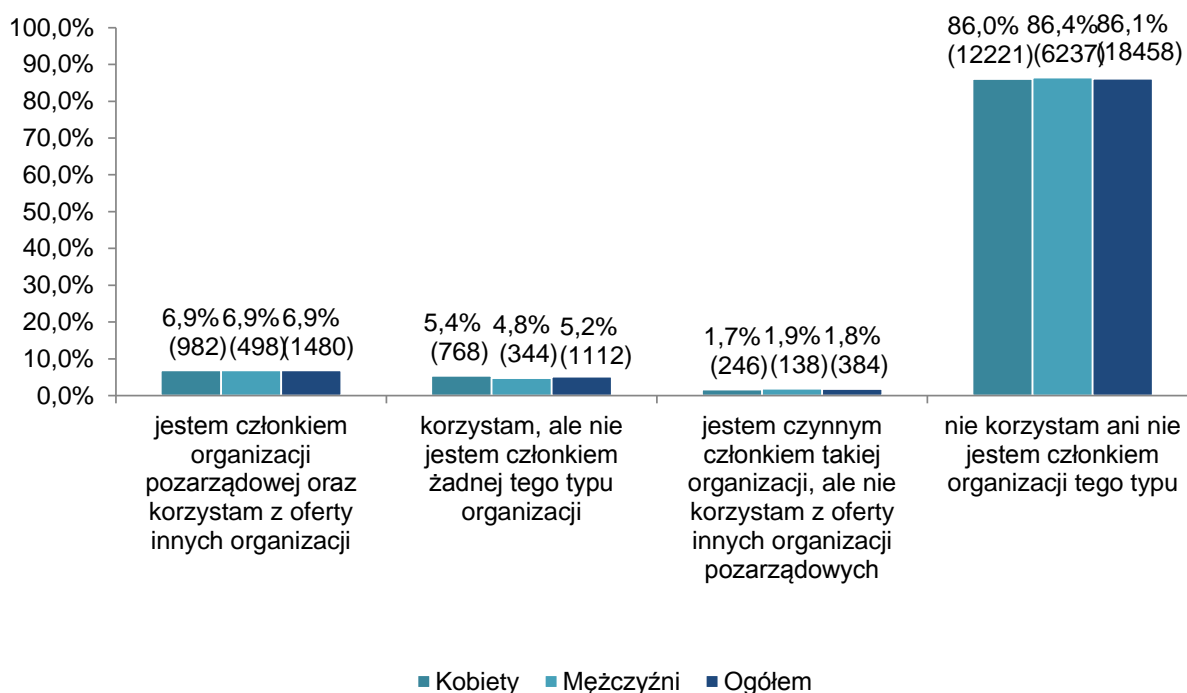
## 4.2 Oferta organizacji pozarządowych

W dalszej kolejności respondentów zapytano o korzystanie z oferty organizacji pozarządowych działających w ich miejscu zamieszkania. Mowa tutaj przede wszystkim o stowarzyszeniach, fundacjach i klubach, kierujących swoją ofertę do mieszkańców.

W ogólnym ujęciu z oferty organizacji pozarządowych funkcjonujących na terenie gmin-uczestników korzysta 13,9% ankietowanych, w tym 5,2% badanych korzysta z usług organizacji pozarządowych nie będąc członkiem żadnej z nich lub podobnych. Aż 86,1% respondentów nie należy do żadnej

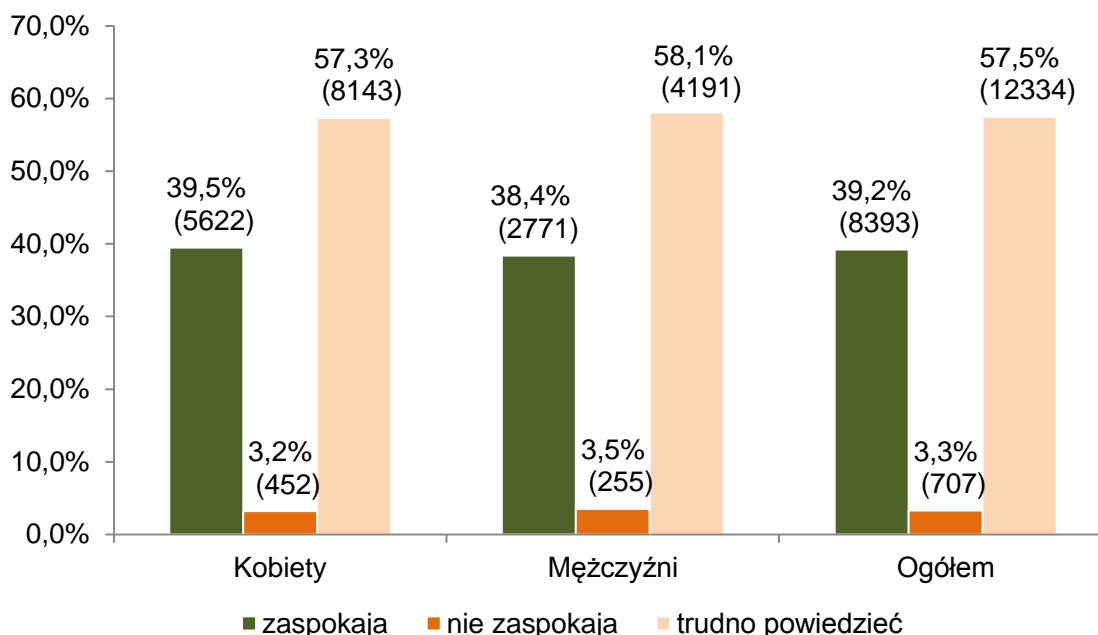
organizacji pozarządowej oraz jednocześnie nie korzysta z oferty organizacji tego typu. Kolejne 8,7% ogółu badanych deklaruje członkostwo w organizacjach pozarządowych, przy czym 6,9% jednocześnie korzysta z ofert innych organizacji, a 1,8% dotychczas się na to nie zdecydowało. Dane ilustruje rysunek nr 22.

**Rysunek 22. Korzystanie z oferty organizacji pozarządowych**



Niskie zainteresowanie ofertą organizacji pozarządowych ma z pewnością istotny wpływ na fakt, że 57,5% badanych klientów urzędów ma trudności z określeniem, czy działalność gminnych organizacji pozarządowych zaspokaja potrzeby jej mieszkańców. 39,2% badanych jest zdania, że potrzeby te są zaspokojone. Przeciwną opinię wyraziło 3,3% respondentów. Omawiane dane ilustruje rysunek 23.

**Rysunek 23. Zaspokojenie potrzeb mieszkańców poprzez działalność organizacji pozarządowych**

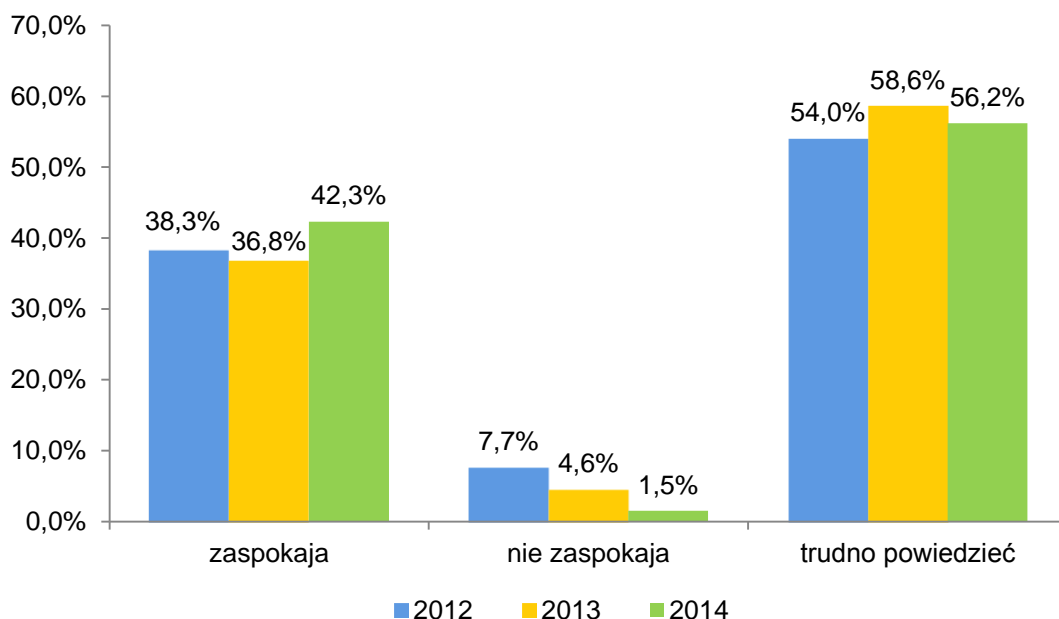


Respondenci, którzy uznali, że działalność organizacji pozarządowych nie zaspokaja w pełni potrzeb mieszkańców, zostali poproszeni o wskazanie zakresu działalności, w którym te braki występują. 162 osoby z tej grupy wskazywały na obszar rozwoju lokalnego. 154 ankietowanych dostrzega braki w zakresie usług socjalnych i pomocy społecznej. 132 osoby wskazywały na obszar kultury i sztuki, 98 na obszar sportu, turystyki i rekreacji, a 82 na edukację i wychowanie. Pozostałe odpowiedzi udzielane były znacznie rzadziej. Należałoby zwiększyć aktywność jednostek pozarządowych w wymienianych obszarach. Przyczyni się to z pewnością do lepszej oceny funkcjonowania tych jednostek oraz do większego zainteresowania ich ofertą.

Aktualnie większy odsetek respondentów niż w latach poprzednich potwierdza, iż potrzeby mieszkańców poprzez działalność organizacji pozarządowych są zaspokojone (wzrost o 4,0 pkt proc. w porównaniu do roku 2012 i o 5,5 pkt proc. w porównaniu do roku 2013). Szczegółowe dane na temat zmian w tym obszarze zaprezentowano na rysunku nr 24.



**Rysunek 24. Zmiana w stopniu zaspokojenia potrzeb mieszkańców poprzez działalność organizacji pozarządowych**



### 4.3 Jakość oświetlenia ulic

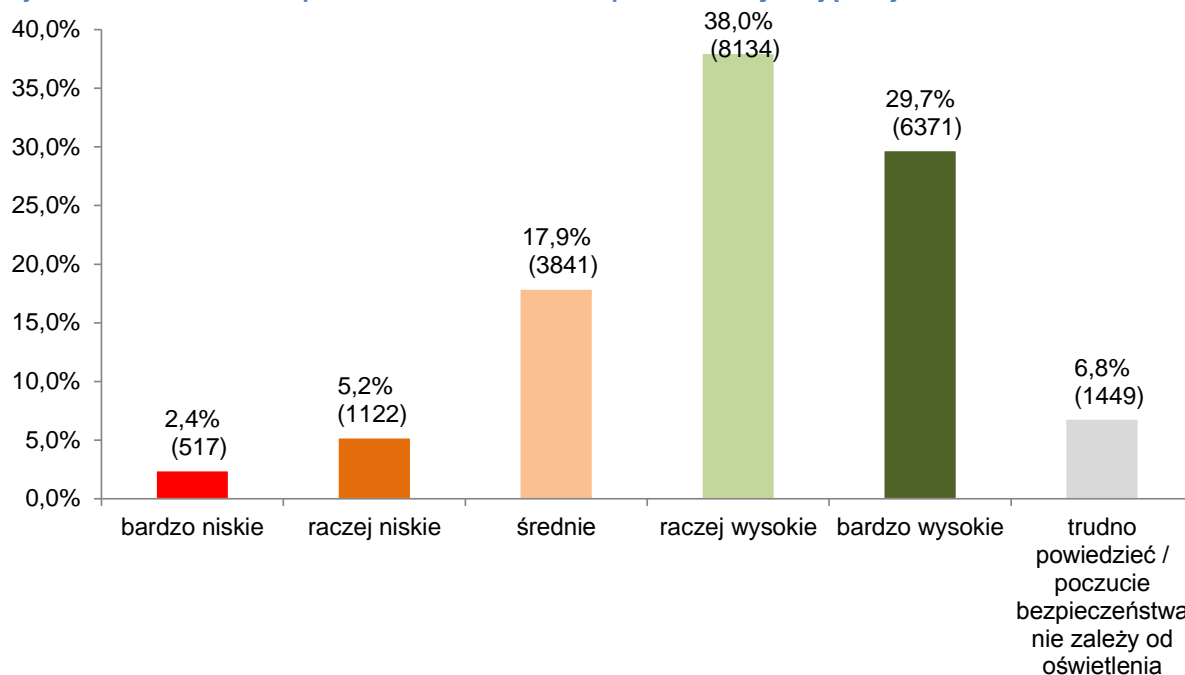
Następna poruszana w badaniu kwestia funkcjonowania obszaru gmin uczestniczących w projekcie dotyczyła jakości oświetlenia ulic w miejscu zamieszkania respondentów w kontekście zapewnianego przez uliczne oświetlenie poczucia bezpieczeństwa po zmroku. Podobnie jak we wcześniejszych przypadkach również tutaj ocena dokonywana była w oparciu o skalę 1 do 5.

Jakość oświetlenia ulic zapewnia poczucie bezpieczeństwa po zmroku w stopniu raczej wysokim w ocenie 38,0% badanych. 29,7% badanych deklaruje z kolei, że jakość oświetlenia ulic w ich miejscu zamieszkania zapewnia poczucie bezpieczeństwa w stopniu bardzo wysokim. 17,9% respondentów ocenia poczucie bezpieczeństwa na średnim poziomie. Raczej niskie poczucie bezpieczeństwa deklarowało 5,2% ankietowanych, a na bardzo niskie wskazało 2,4% respondentów. Ponadto 6,8% uczestników badań uznało, że ich poczucie bezpieczeństwa nie zależy od jakości oświetlenia ulic. Dane ilustruje rysunek nr 25. Ocena poczucia bezpieczeństwa mieszkańców po zmroku wynikająca z jakości oświetlenia ulic jest wysoka. Jednak poprawienie oświetlenia w poszczególnych miejscach, najczęściej wskazywanych przez respondentów, może dodatkowo przyczynić się do polepszenia tej oceny.



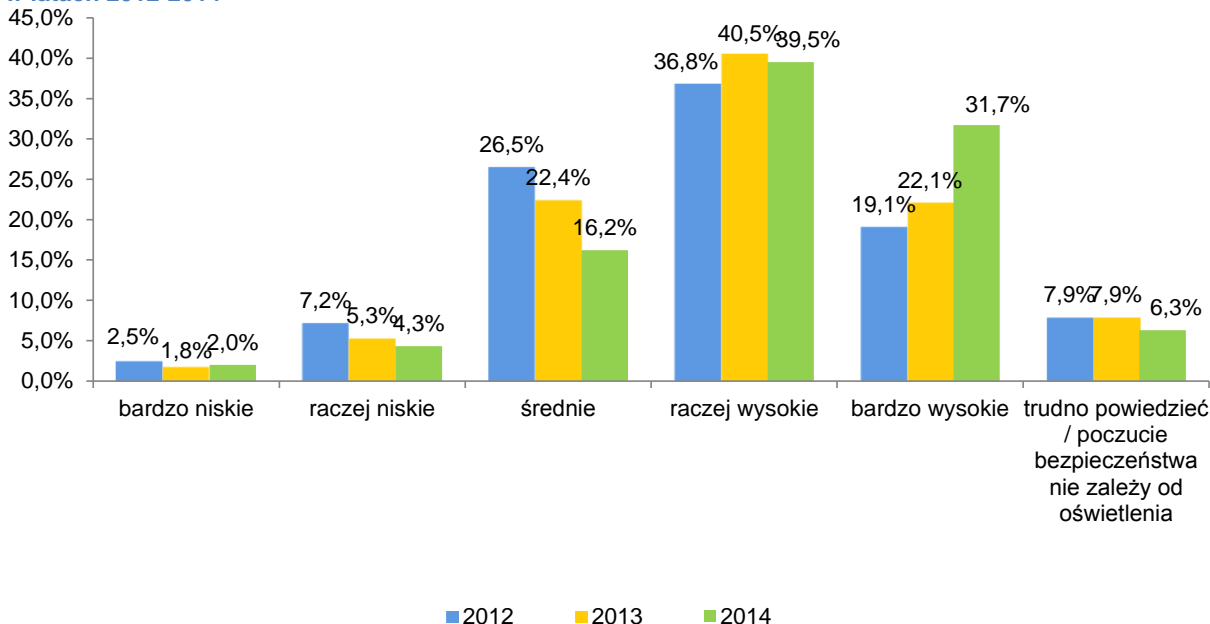


**Rysunek 25. Poczucie bezpieczeństwa mieszkańców po zmroku wynikające z jakości oświetlenia ulic**



Poczucie bezpieczeństwa mieszkańców gmin objętych badaniem we wszystkich trzech etapach projektu, wynikające z jakości oświetlenia ulic, wzrosło w porównaniu z latami poprzednimi. Można zauważyć zwłaszcza wzrost ocen bardzo wysokich. Szczegółowe dane przedstawia poniższy rysunek.

**Rysunek 26. Poczucie bezpieczeństwa mieszkańców po zmroku wynikające z jakości oświetlenia ulic w latach 2012-2014**

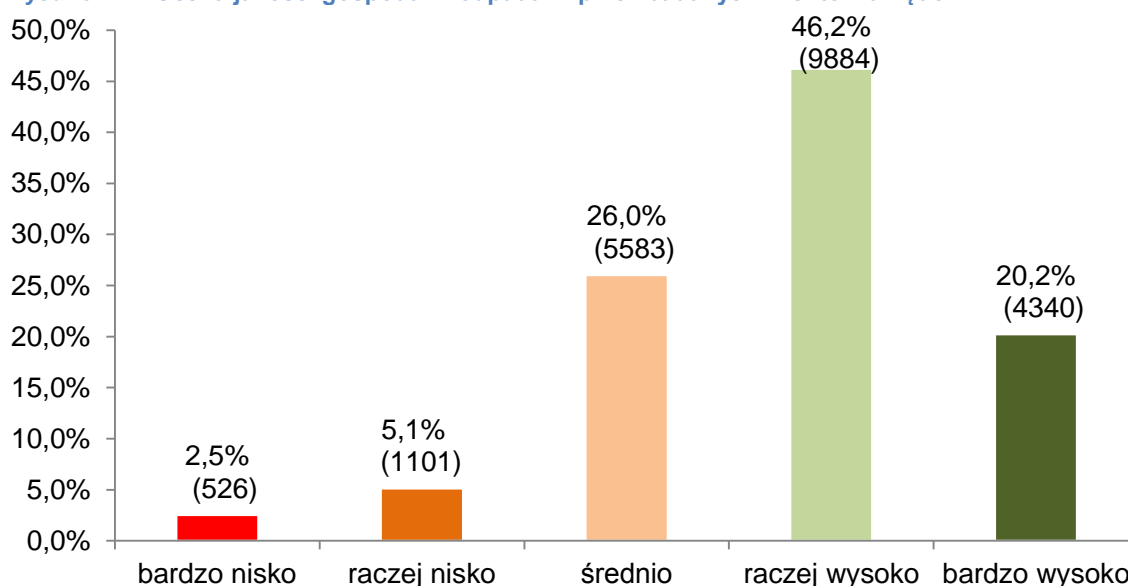




## 4.4 Gospodarka odpadami

Przechodząc do kolejnej z poruszanych w ramach badań kwestii problemowych, respondenci zapytani zostali o gospodarowanie odpadami. Podobnie jak we wcześniejszych przypadkach również tutaj ocena dokonywana była w oparciu o skalę od 1 do 5. Jak wskazują wyniki, jakość gospodarki odpadami została oceniona pozytywnie. Ocenę raczej wysoką wystawiło 46,2% badanych, ocenę bardzo wysoką z kolei 20,2% badanych, zaś 26,0% badanych oceniło ten aspekt średnio. Jedynie 5,1% badanych oceniło ten aspekt raczej nisko, a 2,5% bardzo nisko. Dane dot. oceny jakości gospodarki odpadami przedstawiono na rysunku nr 27.

**Rysunek 27. Ocena jakości gospodarki odpadami przez badanych klientów urzędów**



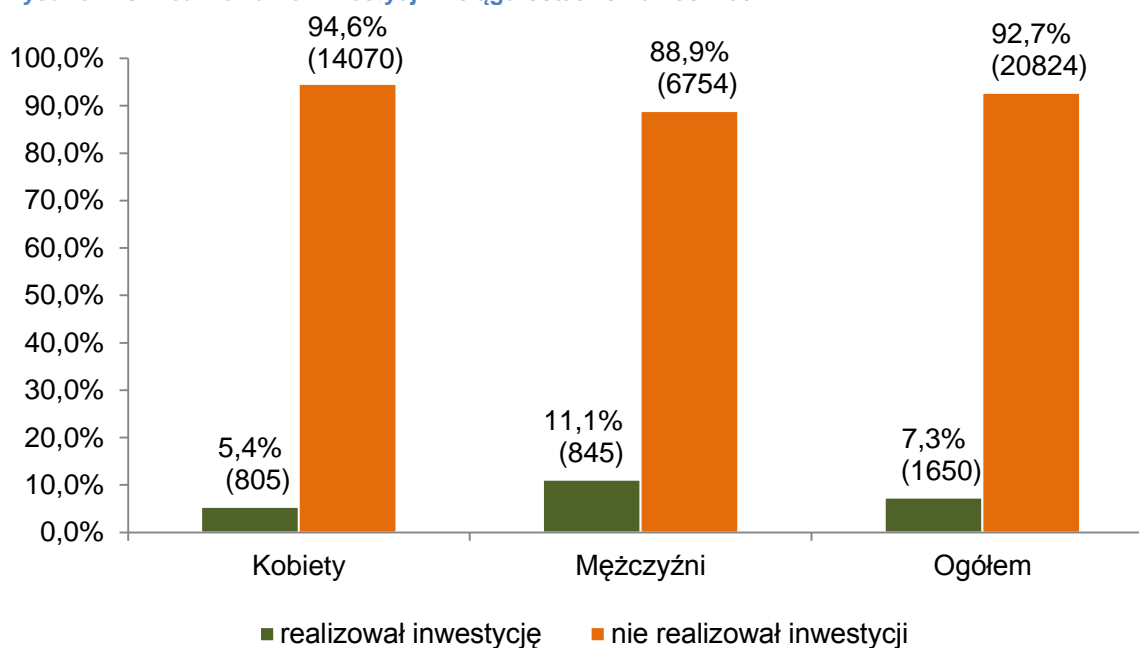
Następnie poproszono respondentów o ocenę poszczególnych aspektów gospodarki odpadami tj.: częstotliwość wywozu śmieci (możliwe oceny od 1-za rzadko do 3 – za często), dostępność informacji o terminach wywozu śmieci, terminowość wywozu śmieci, jakość pracy pracowników wywożących śmieci (możliwe oceny od 1 – najniższa ocena do 5 – najwyższa ocena). W przypadku częstotliwości wywozu śmieci zarówno segregowanych, jak i niesegregowanych zdecydowana większość badanych wyraziła pozytywną opinię (w obu przypadkach powyżej 81% badanych uważa, że częstotliwość jest odpowiednia- odpowiednio 81,9% i 84,6%). Dostępność informacji o terminach wywozu śmieci została oceniona pozytywnie przez 78,0% respondentów mieszkających w gminach i miastach uczestniczących w badaniu, negatywne zdanie ma natomiast 12,4% ankietowanych. Terminowość wywozu śmieci została oceniona pozytywnie przez 86,7% respondentów, a negatywne zdanie ma 4,7% ankietowanych. Średnia ocena jakości pracy pracowników wywożących śmieci kształtuje się na poziomie 4,15. Na jej obniżenie miały wpływ głównie opinie wskazujące, że pracownicy po wykonanej pracy zostawiają bałagan.



## 4.5 Realizowane inwestycje

1 650 respondentów (tj. 7,3%) wskazuje, że w ciągu ostatnich dwóch lat oni lub członkowie ich najbliższej rodziny, realizowali inwestycje (prywatne lub biznesowe). 1 371 wskazań dotyczyło realizacji inwestycji w gminach uczestniczących w projekcie. Wymieniano tutaj głównie: Bielsko-Białą (114 wskazań), Bydgoszcz (111 wskazań), Rybnik (94 wskazania), Jaworzno (88 wskazań), Tarnobrzeg (86 wskazań), Lublin (85 wskazań) i Zabrze (83 wskazania). Na realizowanie inwestycji w gminach niebędących uczestnikami projektu wskazało 279 ankietowanych. Jednocześnie z rozkładu odpowiedzi wynika, że mężczyźni częściej niż kobiety wskazują na realizowanie inwestycji.

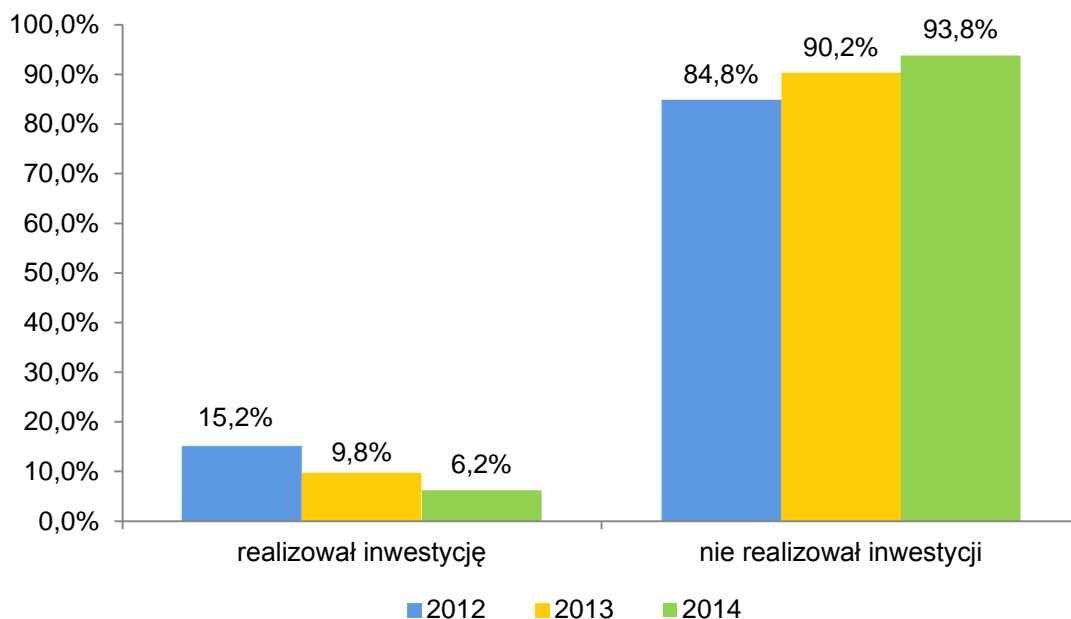
**Rysunek 28. Realizowanie inwestycji w ciągu ostatnich dwóch lat**



Można zauważyć, że w odniesieniu do lat poprzednich spadł odsetek objętych badaniem klientów urzędów miast, którzy realizowali, bądź których najbliższa rodzina realizowała inwestycje. Dane dla urzędów, które objęte zostały badaniem w każdym z analizowanych lat ilustruje rysunek nr 29.



**Rysunek 29. Zmiana w odsetku osób realizujących inwestycje**



Grupa ankietowanych deklarująca realizację inwestycji w gminach uczestniczących w projekcie poproszona została o wskazanie, które ze spraw wymagających załatwienia w urzędach administracji publicznej realizowane były, w ich ocenie, sprawnie, a które nastęrczały trudności.

1 333 respondentów nie potrafiło określić, jakie sprawy związane z realizacją inwestycji zostały załatwione sprawnie, a 1 428 nie wskazało tych spraw, które rodziły trudności. Najczęściej udzielane odpowiedzi respondentów, którzy potrafili określić sprawnie i z trudnością załatwioną sprawę przedstawiono w tabeli nr 4. Przy każdej odpowiedzi w nawiasie podano liczbę wskazań.

**Tabela 4. Sprawnie i z trudnością zrealizowane sprawy w urzędach administracji publicznej**

Sprawnie załatwione	Z trudnością załatwione
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pozwolenie na budowę (192)</li> <li>• Odbiór dziennika budowy (33)</li> <li>• Przyjęcie dokumentacji budowlanej (26)</li> <li>• Wydanie pozwolenia (7)</li> <li>• Akt notarialny (2)</li> <li>• Dotacja do ekologicznego ogrzewania (2)</li> <li>• Koncesja (2)</li> <li>• Pozwolenia na przyłącza (2)</li> <li>• Rejestracja firmy (2)</li> <li>• Rozbudowa domu (2)</li> <li>• Zakładanie firmy (2)</li> <li>• Odbiór budynku (2)</li> <li>• Plan zagospodarowania terenu (2)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pozwolenie na budowę (94)</li> <li>• Wydanie decyzji (10)</li> <li>• Przyłącza gazu i prądu (7)</li> <li>• Warunki zabudowy (5)</li> <li>• Wykup działki (5)</li> <li>• Dokumentacja (5)</li> <li>• Procedury (4)</li> <li>• Pozwolenia (4)</li> <li>• Formalności (2)</li> <li>• Geodezja (2)</li> <li>• Kanalizacja (2)</li> <li>• Realizacja inwestycji (2)</li> </ul>

Respondenci największą uwagę przywiązują do szybkości realizacji sprawy i skuteczności jej załatwienia. Czynniki te oceniane są jako główne atuty oraz jako najistotniejsze wady.



## Podsumowanie

Badanie zostało przeprowadzone w ramach projektu pn. „Benchmarking – narzędzie efektywnej kontroli zarządczej w urzędach miast na prawach powiatu, urzędach gmin i starostwach powiatowych”.

Projekt ma przyczynić się do poprawy jakości usług publicznych poprzez wzrost efektywności funkcjonujących w jednostkach systemów zarządzania z uwzględnieniem benchmarkingu. Cele te realizowane są między innymi poprzez realizację zakrojonych na szeroką skalę badań ankietowych wśród mieszkańców 40 wybranych jednostek biorących udział w projekcie. Tematyka badań obejmuje poziom satysfakcji klientów urzędów oraz wybrane istotne aspekty funkcjonowania samorządu. Niniejszy raport przekrojowy prezentuje wyniki badań ankietowych, zrealizowanych w marcu i kwietniu 2014 r. na próbie losowej 22 474 klientów urzędów miast. Analizowanymi jednostkami były Urząd Miasta Krosna, Urząd Miasta Tychy, Urząd Miejski w Sosnowcu, Urząd Miasta Piotrkowa Trybunalskiego, Urząd Miasta Chorzów, Urząd Miasta Żory, Urząd Miejski w Dąbrowie Górniczej, Urząd Miejski w Gliwicach, Urząd Miasta Częstochowy, Urząd Miasta Rybnika, Urząd Miejski w Bytomiu, Urząd Miejski w Bielsku-Białej, Urząd Miejski w Kaliszu, Urząd Miasta Mysłowice, Urząd Miasta Ruda Śląska, Urząd Miasta Jaworzno, Urząd Miasta Bydgoszczy, Urząd Miasta Lublina, Urząd Miejski w Zabrzu, Urząd Miasta Tarnobrzegu oraz Urząd Miasta Tarnowa.

## *Charakterystyka badania*



W badaniu respondenci oceniali swój ogólny poziom zadowolenia z usług świadczonych przez urzędy. Oceniali oni także czytelność informacji o zasadach załatwiania spraw oraz dzielili się swoimi ewentualnymi uwagami na ten temat. Z zebranych danych wynika, że istnieje silna zależność między oceną czytelności informacji, a tym jak respondenci oceniali ogólny poziom świadczenia przez urzędy usług.

Osoby biorące udział w badaniu wskazywały, skąd najczęściej dowiadują się, gdzie i w jaki sposób załatwić sprawy w urzędzie. Zidentyfikowano dzięki temu główne, najchętniej wybierane kanały komunikacji pomiędzy klientami a urzędami. W przypadku analizowanych jednostek głównym źródłem informacji dla klientów okazali się być ich pracownicy.

Badanie objęło wiele elementów jakości obsługi interesantów. Odnoszono się do warunków, w jakich są obsługiwani klienci, dostępności i fachowości osób, z którymi trzeba było się skontaktować, aby daną sprawę załatwić, zrozumiałości przekazywanych informacji, zaangażowania oraz uprzejmości pracowników urzędu, szybkości i staranności w rozpatrywaniu sprawy oraz obiektywizmu podejścia. W toku badania wynikło, że ocena poszczególnych elementów obsługi interesantów jest silnie dodatnio skorelowana z oceną ogólnego poziomu świadczenia usług przez analizowane jednostki (im wyższa ocena jednego elementu, tym wyżej oceniano drugi aspekt).

### *Opinia o organizacji pracy w urzędach*



Analiza wyników pokazała, które rodzaje załatwianych spraw częściej kończą się sukcesem, a które załatwiane są najczęściej negatywnie. Określono również jak często w ciągu roku przeciętny klient odwiedza urzędy miast.

Odrębną kwestią poruszaną w badaniu był elektroniczny sposób załatwiania spraw. Internet jest obecnie coraz bardziej popularnym medium w kontaktach z klientami. W toku badania uzyskano informacje o tym, ile osób miało okazję załatwiać do tej pory sprawy urzędowe za pośrednictwem Internetu oraz jakiego typu sprawy najczęściej załatwiano. Na załatwianie spraw urzędowych przez Internet wskazuje jedynie 7,7% ankietowanych.

Klienci urzędów określili także preferowany sposób kontaktu. Zwolennicy obydwu sposobów komunikowania się z przedstawicielami urzędów umotywowali swój wybór.

W wyniku badania określone zostały obszary, w których ankietowani dostrzegli zmiany w działalności urzędów. Oprócz identyfikacji obszarów zmian, określono również ich kierunek. Zdarzało się, że ten sam aspekt przez część respondentów identyfikowany był jako zmiana na lepsze, a przez innych – jako zmiana na gorsze. Mimo tej rozbieżności w opiniach, zestawienie ilościowe zebranych wyników pozwoliło na jednoznaczne określenie kierunków zmian.

Zakres badania obejmował także wybrane szersze aspekty funkcjonowania samorządów w gminie, takie jak: dostępność i jakość usług opiekuńczo-edukacyjnych, aktywność organizacji pozarządowych, poczucie bezpieczeństwa w kontekście oświetlenia ulic oraz ocenę jakości gospodarki odpadami. Wynikiem badania ilościowego są konkretne wskazania obszarów zmian pożądaných przez mieszkańców.

Wyniki jednostkowe urzędów pokazane zostały w ujęciu przekrojowym, co pozwoli na dokonanie kontekstowej samooceny przez poszczególne urzędy, a docelowo przyczyni się do wypracowania przez uczestniczące w badaniu jednostki wspólnych standardów. Ponadto w ramach badania porównano wyniki urzędów z danymi historycznymi – z badań realizowanych w 2012 i 2013 roku. Porównania dokonano jednak jedynie w grupie

## *Rodzaj załatwianej sprawy i częstość kontaktów*



urzędów, które objęte były badaniem we wszystkich trzech etapach projektu.



## Spis rysunków

Rysunek 1. Płeć badanych klientów urzędów miast .....	4
Rysunek 2. Wiek badanych klientów urzędów miast* .....	5
Rysunek 3. Wykształcenie klientów urzędów miast* .....	5
Rysunek 4. Status badanych klientów urzędów miast* .....	6
Rysunek 5. Ocena ogólnego poziomu świadczenia usług przez urzędy wg płci respondentów .....	7
Rysunek 6. Ocena czytelności informacji o zasadach załatwiania spraw w urzędach wg płci .....	8
Rysunek 7. Źródła informacji o miejscu i sposobie załatwiania spraw w UM wg płci* .....	9
Rysunek 8. Zmiana w zakresie źródeł informacji o miejscu i sposobie załatwiania spraw w UM .....	9
Rysunek 9. Ocena poszczególnych elementów jakości obsługi interesantów .....	10
Rysunek 10. Ocena poszczególnych elementów jakości obsługi interesantów w latach 2012-2014 ...	11
Rysunek 11. Powód wizyty w urzędach* .....	13
Rysunek 12. Rodzaj sprawy i postęp w jej załatwianiu .....	14
Rysunek 13. Częstotliwość wizyt w urzędach .....	14
Rysunek 14. Częstotliwość wizyt w urzędach w latach 2012-2014 .....	15
Rysunek 15. Załatwianie sprawy w urzędach przez Internet wg płci .....	16
Rysunek 16. Wiedza, na temat spraw możliwych do załatwienia w urzędach przez Internet .....	16
Rysunek 17. Wiedza, na temat spraw możliwych do załatwienia w urzędach przez Internet w latach 2012-2014 .....	17
Rysunek 18. Preferowany sposób załatwiania spraw w urzędzie .....	17
Rysunek 19. Preferowany sposób załatwiania spraw w urzędzie w latach 2012-2014 .....	18
Rysunek 20. Korzystanie z oferty placówek opiekuńczych i/lub edukacyjnych .....	19
Rysunek 21. Ocena dostępności usług opiekuńczych i edukacyjnych .....	20
Rysunek 22. Korzystanie z oferty organizacji pozarządowych .....	22
Rysunek 23. Zaspokojenie potrzeb mieszkańców poprzez działalność organizacji pozarządowych ...	23
Rysunek 24. Zmiana w stopniu zaspokojenia potrzeb mieszkańców poprzez działalność organizacji pozarządowych .....	24
Rysunek 25. Poczucie bezpieczeństwa mieszkańców po zmroku wynikające z jakości oświetlenia ulic .....	25
Rysunek 26. Poczucie bezpieczeństwa mieszkańców po zmroku wynikające z jakości oświetlenia ulic w latach 2012-2014 .....	25
Rysunek 27. Ocena jakości gospodarki odpadami przez badanych klientów urzędów .....	26
Rysunek 28. Realizowanie inwestycji w ciągu ostatnich dwóch lat .....	27
Rysunek 29. Zmiana w odsetku osób realizujących inwestycje .....	28



**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



ŚLĄSKI ZWIĄZEK  
GMIN I POWIATÓW  
Ul. Kościuszki 43/5  
40-048 Katowice  
Tel. +4832/ 25 11 021, 25 11 241  
Fax. +4832/ 25 10 985

**UNIA EUROPEJSKA**  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

---

## Spis tabel

Tabela 1. Najważniejsze zmiany w działaniu urzędów wraz z kierunkiem zmian .....	12
Tabela 2. Najczęściej wskazywane mocne strony usług opiekuńczych lub/i edukacyjnych .....	20
Tabela 3. Najczęściej wskazywane słabe strony usług opiekuńczych lub/i edukacyjnych .....	21
Tabela 4. Sprawnie i z trudnością zrealizowane sprawy w urzędach administracji publicznej .....	28

## Załącznik nr 1. Kwestionariusz badawczy

Nazwa Urzędu    \_\_\_

Kod Ankietera    \_\_\_

Numer Ankiety    \_\_\_\_\_

**Szanowna Pani / Szanowny Panie,**

*Dzień dobry, nazywam się \_\_\_\_\_ i chciał(a)bym zaprosić Pana(ią) do badania opinii klientów tutejszej placówki. Wspólne wypełnienie ankiety potrwa kilka minut. Pani(a) opinia ma kluczowe znaczenie dla realizacji naszego projektu, dlatego bardzo prosimy o szczerą odpowiedź na pytania. Udzielone informacje pozostaną oczywiście anonimowe i będą wykorzystane wyłącznie do opracowania statystycznego.*

### Część A. Opinia o organizacji pracy w Urzędzie

1. Jak Pan(i) ocenia ogólny poziom świadczenia usług przez Urząd?

Bardzo nisko	Raczej nisko	Średnio	Raczej wysoko	Bardzo wysoko
1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>

2. Jak Pan(i) ocenia czytelność informacji o zasadach załatwiania spraw w Urzędzie?

Bardzo słaba	Raczej słaba	Średnia	Raczej dobra	Bardzo dobra
1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>

Ewentualne uwagi (uzasadnienie): .....

3. Skąd najczęściej dowiaduje się Pan(i) gdzie i jak załatwić sprawy w Urzędzie?  
(możliwość wskazania więcej niż jednej odpowiedzi)

- a)  od znajomych
- b)  od pracowników Urzędu
- c)  z tablic informacyjnych
- d)  ze strony Internetowej Urzędu
- e)  z innych źródeł (jakich?) .....

4. Proszę ocenić poszczególne elementy jakości obsługi interesantów:

	bardzo źle	źle	średnio	dobrze	bardzo dobrze
a) Warunki, w jakich obsługiwani są klienci	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
b) Dostępność osób, z którymi trzeba było się skontaktować	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>

	bardzo źle	źle	średnio	dobrze	bardzo dobrze
c) <i>Fachowość osób, z którymi się Pan/Pani kontaktował(a)</i>	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
d) <i>Zrozumiałość przekazywanych informacji</i>	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
e) <i>Szczere zaangażowanie (poświęcanie uwagi i sygnalizowanie chęci pomocy) pracowników urzędu</i>	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
f) <i>Uprzejmość urzędników</i>	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
g) <i>Szybkość (terminowość) załatwienia sprawy</i>	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
h) <i>Staranność w rozpatrywaniu Pani/Pana sprawy (dążenie do pełnego zrozumienia Pani/Pana sytuacji)</i>	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
i) <i>Obiektywizm podejścia (równe traktowanie wszystkich mieszkańców)</i>	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>

5. Proszę wymienić trzy **najważniejsze** zmiany, które ostatnio zauważył(a) Pan/Pani w działaniu Urzędu, a następnie ocenić czy są to zmiany na lepsze:

	na lepsze	na gorsze	trudno powiedzieć
a) .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

d)  nie zauważam żadnych zmian

6. Jakie dodatkowe uwagi na temat jakości pracy Urzędu przekazał(a)by Pan(i) Kierownictwu?

.....

.....

.....

## Część B. Rodzaj załatwianej sprawy i częstość kontaktów

7. W jakiej komórce/wydziale załatwia lub załatwił(a) Pan(i) sprawę?

.....



8. Czego dotyczy lub dotyczyła Pana/Pani sprawa?

- a)  wydania decyzji lub innego dokumentu
- b)  wydania zaświadczenia
- c)  zasięgnięcia informacji
- d)  innej sprawy (jakiej?) .....

9. Czy sprawa została załatwiona pozytywnie?

- a)  tak
- b)  nie
- c)  sprawa jest w toku

10. Jak często korzysta Pan(i) z usług Urzędu?

**[pytanie otwarte; kategoryzacji dokonuje ankieter, po ewentualnym dopytaniu: „To znaczy: częściej niż...?”]**

- a)  raz na kilka lat
- b)  średnio raz w roku
- c)  kilka razy w roku
- d)  od „raz na miesiąc” do „2-3 razy w miesiącu”
- e)  „raz na tydzień” lub częściej

11. Czy zdarzyło się, że załatwił(a) Pan(i) sprawę w Urzędzie przez Internet (bez konieczności udawania się osobiście lub przesyłania pocztą dokumentów papierowych)?

- a)  tak (czy przypomina sobie Pan(i), jaka to była sprawa?).....  
.....
- b)  nie
- c)  trudno powiedzieć

12. A czy wie Pan(i) jakie sprawy da się załatwić przez Internet w Urzędzie?

- a)  tak
- b)  nie
- c)  trudno powiedzieć

13. Który sposób załatwiania spraw — przez Internet czy osobiście — Pan(i) wybrał(a)by i dlaczego?

- a)  przez Internet (dlaczego?).....  
.....
- b)  wizyta osobista (dlaczego?) .....  
.....
- c)  to zależy (od czego?).....  
.....
- d)  trudno powiedzieć

## Część C. Opinia na temat wybranych aspektów funkcjonowania miasta/gminy/powiatu

14. Proszę podać nazwę miasta/gminy, w którym Pan(i) mieszka

a) lista gmin-uczestników

<input type="checkbox"/> Bielsko-Biała	<input type="checkbox"/> Kalisz	<input type="checkbox"/> Radlin
<input type="checkbox"/> Bydgoszcz	<input type="checkbox"/> Kochanowice	<input type="checkbox"/> Radzionków
<input type="checkbox"/> Bytom	<input type="checkbox"/> Konopiska	<input type="checkbox"/> Ruda Śląska
<input type="checkbox"/> Chorzów	<input type="checkbox"/> Krosno	<input type="checkbox"/> Rybnik
<input type="checkbox"/> Czechowice-Dziedzice	<input type="checkbox"/> Łęczyny	<input type="checkbox"/> Skoczów
<input type="checkbox"/> Czeladź	<input type="checkbox"/> Lublin	<input type="checkbox"/> Sosnowiec
<input type="checkbox"/> Częstochowa	<input type="checkbox"/> Lubliniec	<input type="checkbox"/> Tarnów
<input type="checkbox"/> Dąbrowa Górnicza	<input type="checkbox"/> Mysłowice	<input type="checkbox"/> Tychy
<input type="checkbox"/> Gliwice	<input type="checkbox"/> Ornontowice	<input type="checkbox"/> Wodzisław Śląski
<input type="checkbox"/> Jaworzno	<input type="checkbox"/> Pawłowice	<input type="checkbox"/> Zabrze
<input type="checkbox"/> Jaworze	<input type="checkbox"/> Pilchowice	<input type="checkbox"/> Zbrosławice
<input type="checkbox"/> Kalety	<input type="checkbox"/> Piotrków Trybunalski	<input type="checkbox"/> Żory

Gminy powiatu zawierciańskiego:

<input type="checkbox"/> Irządze	<input type="checkbox"/> Ogrodzieniec	<input type="checkbox"/> Szczekociny	<input type="checkbox"/> Żarnowiec
<input type="checkbox"/> Kroczyce	<input type="checkbox"/> Pilica	<input type="checkbox"/> Włodowice	
<input type="checkbox"/> Łazy	<input type="checkbox"/> Poręba	<input type="checkbox"/> Zawiercie	

Gminy powiatu piotrkowskiego:

<input type="checkbox"/> Aleksandrów	<input type="checkbox"/> Łęki Szlacheckie	<input type="checkbox"/> Sulejów
<input type="checkbox"/> Czarnocin	<input type="checkbox"/> Moszczenica	<input type="checkbox"/> Wola Krzysztoporska
<input type="checkbox"/> Grabica	<input type="checkbox"/> Ręczno	<input type="checkbox"/> Wolbórz
<input type="checkbox"/> Gorzkowice	<input type="checkbox"/> Rozprza	

Gminy powiatu bieruńsko-łędzińskiego:

<input type="checkbox"/> Bieruń	<input type="checkbox"/> Bojszowy	<input type="checkbox"/> Chełm Śląski	<input type="checkbox"/> Imielin
---------------------------------	-----------------------------------	---------------------------------------	----------------------------------

b)  inna ..... **[proszę przejść do pyt. 22]**

15. Czy w Pana/Pani **najbliższej rodzinie** ktoś obecnie korzysta z którejś z wymienionych usług opiekuńczych i/lub edukacyjnych w mieście/gminie, w której Pan/Pani mieszka?

a)  tak

- a1)  Opieka nad małym dzieckiem (do lat 3)
- a2)  Edukacja przedszkolna
- a3)  Szkoła podstawowa
- a4)  Gimnazjum
- a5)  Szkoła ponadgimnazjalna

b)  nie **[proszę przejść do pytania 18]**

16. Proszę ocenić dostępność usług opiekuńczych i edukacyjnych w Pana(i) mieście/gminie (proszę wziąć pod uwagę ofertę miasta/gminy w którym Pan(i) mieszka i miast/gmin ościennych, o ile może Pan(i) swobodnie z niej skorzystać) – ocenić TYLKO te wybrane w pytaniu 15.

	bardzo źle	źle	średnio	dobrze	bardzo dobrze
a) Opieka nad małym dzieckiem (do lat 3)	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
b) Edukacja przedszkolna	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
c) Edukacja szkolna – szkoła podstawowa	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
d) Edukacja szkolna – gimnazjum	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
e) Edukacja szkolna – szkoły ponadgimnazjalne	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>

17. Proszę wskazać 3 najmocniejsze i 3 najsłabsze strony usługi opiekuńczej/edukacyjnej, z której korzysta Pana/Pani rodzina

**[jeśli respondent nie jest w stanie wskazać, proszę o zaznaczenie to kreską „—”]**

**Mocne:**

1) .....

2) .....

3) .....

4)  nie potrafię wskazać mocnych stron

**Słabe:**

1) .....

2) .....

3) .....

4)  nie potrafię wskazać słabych stron

18. Czy korzysta Pan(i) z oferty organizacji pozarządowych (stowarzyszeń, fundacji, klubów) działających na terenie Pana(i) miejsca zamieszkania?

a)  tak, jestem członkiem organizacji pozarządowej oraz korzystam z oferty innych organizacji

b)  tak, korzystam, ale nie jestem członkiem żadnej tego typu organizacji

c)  jestem czynnym członkiem takiej organizacji, ale nie korzystam z oferty innych organizacji pozarządowych

d)  nie, nie korzystam ani nie jestem członkiem organizacji tego typu

19. Czy w Pana(i) odczuciu działalność miejskich/gminnych organizacji pozarządowych w Pana(i) zaspokaja potrzeby jej mieszkańców?

a)  tak

b)  nie, w szczególności w następującym zakresie działalności:.....

.....

c)  trudno powiedzieć

20. W jakim stopniu jakość oświetlenia ulic mieście/gminie zapewnia Panu(i) poczucie bezpieczeństwa po zmroku?

bardzo niskim	raczej niskim	średnim	raczej wysokim	bardzo wysokim	trudno powiedzieć/poczucie bezpieczeństwa nie zależy od oświetlenia
1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

[jeżeli respondent wskazał odp. > 2 lub „trudno powiedzieć” przejść do pytania nr 22; jeżeli 1 lub 2, kontynuować]

21. Proszę wskazać rejon (dzielnice, ulicę), w którym Pana(i) zdaniem poprawa jakości oświetlenia mogłaby istotnie wpłynąć na poprawę poziomu bezpieczeństwa po zmroku

.....

22. Na ile ocenia Pan(i) jakość wywozu śmieci

bardzo nisko	raczej nisko	średnio	raczej wysoko	bardzo wysoko
1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>

23. Proszę cenić elementy gospodarowania odpadami w Pana(i) gminie:

a) częstotliwość wywozu śmieci

- Odpady niesegregowane

Za rzadko	W sam raz	Za często
1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>

- Odpady segregowane

Za rzadko	W sam raz	Za często
1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>

b) dostępność informacji o terminach wywozu śmieci

Brak informacji	Utrudniony dostęp	Czasem występują problemy	Raczej dostępne	Dostępne
1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>

c) terminowość wywozu śmieci

Nieterminowo	Opóźnienia	Przesunięcia terminu	Raczej terminowo	Zawsze terminowo
1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>

d) jakość pracowników wywożących śmieci



Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

bardzo nisko	raczej nisko	średnio	raczej wysoko	bardzo wysoko
1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>

W przypadku oceny 1 lub 2 proszę o uzasadnienie

.....

24. Czy Pan(i) lub ktoś z najbliższej rodziny realizował w ciągu ostatnich 2 lat inwestycję (prywatną, np. budowa domu lub biznesową, np. budowa kortów) ?

- a)  tak
- b)  nie **[proszę przejść do części D]**

25. Na terenie jakiego miasta/gminy?

a) lista gmin-uczestników

<input type="checkbox"/> Bielsko-Biała	<input type="checkbox"/> Kalisz	<input type="checkbox"/> Radlin
<input type="checkbox"/> Bydgoszcz	<input type="checkbox"/> Kochanowice	<input type="checkbox"/> Radzionków
<input type="checkbox"/> Bytom	<input type="checkbox"/> Konopiska	<input type="checkbox"/> Ruda Śląska
<input type="checkbox"/> Chorzów	<input type="checkbox"/> Krosno	<input type="checkbox"/> Rybnik
<input type="checkbox"/> Czechowice-Dziedzice	<input type="checkbox"/> Łęczyny	<input type="checkbox"/> Skoczów
<input type="checkbox"/> Czeladź	<input type="checkbox"/> Lublin	<input type="checkbox"/> Sosnowiec
<input type="checkbox"/> Częstochowa	<input type="checkbox"/> Lubliniec	<input type="checkbox"/> Tarnów
<input type="checkbox"/> Dąbrowa Górnicza	<input type="checkbox"/> Mysłowice	<input type="checkbox"/> Tychy
<input type="checkbox"/> Gliwice	<input type="checkbox"/> Ornontowice	<input type="checkbox"/> Wodzisław Śląski
<input type="checkbox"/> Jaworzno	<input type="checkbox"/> Pawłowice	<input type="checkbox"/> Zabrze
<input type="checkbox"/> Jaworze	<input type="checkbox"/> Pilchowice	<input type="checkbox"/> Zbrosławice
<input type="checkbox"/> Kalety	<input type="checkbox"/> Piotrków Trybunalski	<input type="checkbox"/> Żory

Gminy powiatu zawierciańskiego:

<input type="checkbox"/> Irządze	<input type="checkbox"/> Ogrodzieniec	<input type="checkbox"/> Szczekociny	<input type="checkbox"/> Żarnowiec
<input type="checkbox"/> Kroczyce	<input type="checkbox"/> Pilica	<input type="checkbox"/> Włodowice	
<input type="checkbox"/> Łazy	<input type="checkbox"/> Poręba	<input type="checkbox"/> Zawiercie	

Gminy powiatu piotrkowskiego:

<input type="checkbox"/> Aleksandrów	<input type="checkbox"/> Łęki Szlacheckie	<input type="checkbox"/> Sulejów
<input type="checkbox"/> Czarnocin	<input type="checkbox"/> Moszczenica	<input type="checkbox"/> Woła Krzysztoporska
<input type="checkbox"/> Grabica	<input type="checkbox"/> Ręczno	<input type="checkbox"/> Wolbórz
<input type="checkbox"/> Gorzkowice	<input type="checkbox"/> Rozprza	

Gminy powiatu bieruńsko-łędzkiego:

<input type="checkbox"/> Bieruń	<input type="checkbox"/> Bojszowy	<input type="checkbox"/> Chełm Śląski	<input type="checkbox"/> Imielin
---------------------------------	-----------------------------------	---------------------------------------	----------------------------------

- b)  inna ..... **[proszę przejść do części D]**

26. Proszę wskazać sprawę związaną z realizacją inwestycji, którą załatwił(a) Pan(i) w urzędach administracji publicznej, która przebiegła bardzo sprawnie i jedną sprawę, której sposób załatwiania sprawił największe trudności

**1) Sprawnie załatwiona:**

.....  
(dopytać o przyczynę zadowolenia)

a)  nie potrafię wskazać sprawnie załatwionej sprawy

**2) Z trudnością załatwiona:**

.....  
(dopytać o przyczynę niezadowolenia)

a)  nie potrafię wskazać sprawy załatwionej z trudnością

## Część D. Formalno-ewidencyjna

I na zakończenie kilka pytań, które dadzą informację na temat tego, w jaki sposób oceniają Urząd poszczególne grupy Klientów.

27. Płeć respondenta

- K  
 M

28. Wykształcenie:

- podstawowe  
 zawodowe  
 średnie  
 wyższe  
 odmowa

29. Wiek: \_\_ \_\_

- odmowa

30. Proszę określić, jaki jest Pana(i) status jako Klienta Urzędu

- a)  jestem klientem indywidualnym  
b)  jestem przedstawicielem administracji publicznej  
c)  działam w imieniu organizacji pozarządowej  
d)  działam w imieniu podmiotu gospodarczego  
e)  inny –jaki?.....

*To było ostatnie pytanie. Jeszcze raz bardzo dziękuję za udział w badaniu!*



## Załącznik nr 2. Aneks statystyczny

	Dane z badań w 2012 roku		Dane z badań w 2013 roku		Dane z badań w 2014 roku	
	N	%	N	%	N	%
<b>1. Jak Pan(i) ocenia ogólny poziom świadczenia usług przez Urząd?</b>						
Bardzo nisko	199	1,2%	194	1,3%	133	0,5%
Raczej nisko	427	2,9%	386	2,6%	506	2,3%
Średnio	2993	20,0%	2088	13,9%	3428	15,3%
Raczej wysoko	7093	47,4%	6916	46,2%	9941	44,2%
Bardzo wysoko	4267	28,5%	5 389	36,0%	8466	37,7%
<b>Suma</b>	<b>14 979</b>	<b>100,0%</b>	<b>14 973</b>	<b>100,0%</b>	<b>22474</b>	<b>100,0%</b>
<b>2. Jak Pan(i) ocenia czytelność informacji o zasadach załatwiania spraw w Urzędzie?</b>						
Bardzo słaba	216	1,4%	170	1,1%	142	0,6%
Raczej słaba	561	3,7%	455	3,0%	497	2,2%
Średnia	3046	20,3%	2103	14,1%	3096	13,8%
Raczej dobra	6671	44,6%	6570	43,9%	9827	43,7%
Bardzo dobra	4485	30,0%	5675	37,9%	8912	39,7%
<b>Suma</b>	<b>14 979</b>	<b>100,0%</b>	<b>14 973</b>	<b>100,0%</b>	<b>22474</b>	<b>100,0%</b>
<b>3. Skąd najczęściej dowiadyuje się Pan(i) gdzie i jak załatwić sprawy w Urzędzie? (możliwość wskazania więcej niż jednej odpowiedzi)</b>						
Od znajomych	3301	22,0%	3778	25,2%	4641	20,7%
Od pracowników Urzędu	8574	57,2%	8993	60,1%	13358	59,4%
Z tablic informacyjnych	4091	27,3%	5801	38,7%	8419	37,5%
Ze strony internetowej Urzędu	4176	27,9%	4772	31,9%	6338	28,2%
Z innych źródeł	956	6,4%	748	5,0%	1152	5,1%
<b>4. Proszę ocenić poszczególne elementy jakości obsługi interesantów:</b>						
<b>a) Warunki, w jakich obsługiwani są klienci</b>						
Bardzo źle	100	0,7%	109	0,7%	78	0,3%
Źle	320	2,1%	288	1,9%	326	1,5%
Średnio	2467	16,5%	1834	12,3%	2503	11,1%
Dobrze	7187	48,0%	6892	46,0%	10269	45,7%
Bardzo dobrze	4905	32,7%	5850	39,1%	9298	41,4%
<b>Suma</b>	<b>14 979</b>	<b>100,0%</b>	<b>14 973</b>	<b>100,0%</b>	<b>22474</b>	<b>100,0%</b>
<b>b) Dostępność osób, z którymi trzeba było się skontaktować</b>						
Bardzo źle	199	1,3%	166	1,1%	147	0,6%
Źle	553	3,7%	364	2,4%	511	2,3%
Średnio	2775	18,5%	2023	13,5%	2717	12,1%
Dobrze	6825	45,6%	7005	46,8%	10107	45,0%
Bardzo dobrze	4627	30,9%	5415	36,2%	8992	40,0%
<b>Suma</b>	<b>14 979</b>	<b>100,0%</b>	<b>14 973</b>	<b>100,0%</b>	<b>22474</b>	<b>100,0%</b>
<b>c) Fachowość osób, z którymi się Pan/Pani kontaktował(a)?</b>						
Bardzo źle	149	1,0%	129	0,8%	120	0,5%
Źle	371	2,5%	295	2,0%	416	1,9%
Średnio	2280	15,2%	1674	11,2%	2133	9,5%
Dobrze	6959	46,5%	6607	44,1%	9575	42,6%



	Dane z badań w 2012 roku		Dane z badań w 2013 roku		Dane z badań w 2014 roku	
	N	%	N	%	N	%
Bardzo dobrze	5220	34,8%	6268	41,8%	10230	45,5%
<b>Suma</b>	<b>14 979</b>	<b>100,0%</b>	<b>14 973</b>	<b>100,0%</b>	<b>22474</b>	<b>100,0%</b>
<b>d) Zrozumiałość przekazywanych informacji</b>						
Bardzo źle	118	0,8%	116	0,8%	99	0,4%
Źle	373	2,5%	362	2,4%	374	1,7%
Średnio	2308	15,4%	1952	13,0%	2073	9,2%
Dobrze	6773	45,2%	6372	42,6%	9364	41,7%
Bardzo dobrze	5407	36,1%	6171	41,2%	10564	47,0%
<b>Suma</b>	<b>14 979</b>	<b>100,0%</b>	<b>14 973</b>	<b>100,0%</b>	<b>22474</b>	<b>100,0%</b>
<b>e) Szczere zaangażowanie (poświęcanie uwagi i sygnalizowanie chęci pomocy) pracowników Urzędu</b>						
Bardzo źle	257	1,7%	200	1,3%	199	0,8%
Źle	570	3,8%	435	2,9%	558	2,5%
Średnio	2910	19,4%	2306	15,4%	2805	12,5%
Dobrze	6642	44,4%	6596	44,1%	9637	42,9%
Bardzo dobrze	4600	30,7%	5436	36,3%	9275	41,3%
<b>Suma</b>	<b>14 979</b>	<b>100,0%</b>	<b>14 973</b>	<b>100,0%</b>	<b>22474</b>	<b>100,0%</b>
<b>f) Uprzejmość urzędników</b>						
Bardzo źle	162	1,1%	139	0,9%	153	0,7%
Źle	448	3,0%	352	2,4%	409	1,8%
Średnio	2298	15,3%	1694	11,3%	2272	10,1%
Dobrze	5991	40,0%	5964	39,8%	8512	37,9%
Bardzo dobrze	6080	40,6%	6824	45,6%	11128	49,5%
<b>Suma</b>	<b>14 979</b>	<b>100,0%</b>	<b>14 973</b>	<b>100,0%</b>	<b>22474</b>	<b>100,0%</b>
<b>g) Szybkość (terminowość) załatwienia sprawy</b>						
Bardzo źle	499	3,4%	496	3,3%	458	2,0%
Źle	814	5,5%	793	5,3%	1097	4,9%
Średnio	3269	21,8%	3013	20,1%	3653	16,3%
Dobrze	6009	40,1%	5823	38,9%	8564	38,1%
Bardzo dobrze	4388	29,3%	4848	32,4%	8702	38,7%
<b>Suma</b>	<b>14 979</b>	<b>100,0%</b>	<b>14 973</b>	<b>100,0%</b>	<b>22474</b>	<b>100,0%</b>
<b>h) Staranność w rozpatrywaniu Pani/Pana sprawy (dążenie do pełnego zrozumienia Pani/Pana sytuacji)</b>						
Bardzo źle	242	1,6%	174	1,2%	178	0,8%
Źle	551	3,7%	390	2,6%	491	2,2%
Średnio	2591	17,3%	2030	13,6%	2548	11,3%
Dobrze	6811	45,5%	6622	44,2%	9675	43,0%
Bardzo dobrze	4784	31,9%	5757	38,4%	9582	42,7%
<b>Suma</b>	<b>14 979</b>	<b>100,0%</b>	<b>14 973</b>	<b>100,0%</b>	<b>22474</b>	<b>100,0%</b>
<b>i) Obiektywizm podejścia (równe traktowanie wszystkich mieszkańców)</b>						
Bardzo źle	247	1,7%	206	1,4%	225	1,0%
Źle	550	3,7%	405	2,7%	509	2,3%
Średnio	2564	17,1%	2188	14,6%	2535	11,3%
Dobrze	6457	43,1%	6464	43,2%	9288	41,3%



	Dane z badań w 2012 roku		Dane z badań w 2013 roku		Dane z badań w 2014 roku	
	N	%	N	%	N	%
Bardzo dobrze	5160	34,4%	5710	38,1%	9917	44,1%
<b>Suma</b>	<b>14 979</b>	<b>100,0%</b>	<b>14 973</b>	<b>100,0%</b>	<b>22474</b>	<b>100,0%</b>
<b>8. Czego dotyczy lub dotyczyła Pana/Pani sprawa?</b>						
Wydanie decyzji lub innego dokumentu	7402	49,4%	8843	59,1%	13548	60,3%
Wydanie zaświadczenia	2503	16,7%	2080	13,9%	2366	10,5%
Zasięgnięcie informacji	2491	16,6%	2332	15,6%	3321	14,8%
Inna sprawa	3255	21,7%	2556	17,1%	4268	19,0%
<b>9. Czy sprawa została załatwiona pozytywnie?</b>						
Tak	11366	75,9%	10688	71,4%	15507	69,0%
Nie	598	4,0%	523	3,5%	894	4,0%
Sprawa jest w toku	3015	20,1%	3762	25,1%	6073	27,0%
<b>Suma</b>	<b>14 979</b>	<b>100,0%</b>	<b>14 973</b>	<b>100,0%</b>	<b>22474</b>	<b>100,0%</b>
<b>10. Jak często korzysta Pan(i) z Urzędu?</b>						
Raz na kilka lat	3881	25,9%	3684	24,6%	4508	20,1%
Średnio raz w roku	4362	29,1%	4408	29,4%	7408	33,0%
Kilka razy w roku	5158	34,5%	5636	37,6%	8666	38,6%
Od "raz na miesiąc" do "2-3 razy w miesiącu"	1187	7,9%	938	6,3%	1464	6,5%
"Raz na tydzień" lub częściej	391	2,6%	307	2,1%	428	1,8%
<b>Suma</b>	<b>14 979</b>	<b>100,0%</b>	<b>14 973</b>	<b>100,0%</b>	<b>22474</b>	<b>100,0%</b>
<b>11. Czy zdarzyło się, że załatwił(a) Pan(i) sprawę w Urzędzie przez Internet?</b>						
Tak	1472	9,8%	1315	8,8%	1725	7,7%
Nie	13135	87,7%	12644	84,4%	19738	87,8%
Trudno powiedzieć	372	2,5%	1014	6,8%	1011	4,5%
<b>Suma</b>	<b>14 979</b>	<b>100,0%</b>	<b>14 973</b>	<b>100,0%</b>	<b>22474</b>	<b>100,0%</b>
<b>12. A czy wie Pan(i) jakie sprawy da się załatwić przez Internet w Urzędzie?</b>						
Wiem	5094	34,0%	4447	29,7%	6761	30,1%
Nie wiem	8902	59,4%	8270	55,2%	13779	61,3%
Trudno powiedzieć	983	6,6%	2256	15,1%	1934	8,6%
<b>Suma</b>	<b>14 979</b>	<b>100,0%</b>	<b>14 973</b>	<b>100,0%</b>	<b>22474</b>	<b>100,0%</b>
<b>13. Który sposób załatwiania spraw – przez Internet czy osobiście – Pan(i) wybrał(a)by?</b>						
Przez Internet	2929	19,6%	3475	23,2%	4108	18,3%
Osobiście	8736	58,3%	8623	57,6%	12038	53,6%
To zależy	1027	6,9%	1210	8,1%	1773	7,8%
Trudno powiedzieć	2287	15,3%	1665	11,1%	4555	20,3%
<b>Suma</b>	<b>14 979</b>	<b>100,0%</b>	<b>14 973</b>	<b>100,0%</b>	<b>22474</b>	<b>100,0%</b>
<b>15. Czy w pana/Pani najbliższej rodzinie ktoś obecnie korzysta z którejś z wymienionych usług opiekuńczych i/lub edukacyjnych w mieście/gminie, w której Pan/Pani mieszka?</b>						
Opieka nad małym dzieckiem (do lat 3)	427	3,1%	400	2,9%	725	3,4%
Edukacja przedszkolna	1643	12,1%	1477	10,6%	2437	11,4%
Edukacja szkolna - szkoła podstawowa	2224	16,4%	1871	13,4%	2947	13,7%
Edukacja szkolna - gimnazjum	1306	9,6%	1167	8,4%	1913	8,9%
Edukacja szkolna - szkoły ponadgimnazjalne	1093	8,0%	800	5,7%	1611	7,5%
Nie korzysta	8313	60,9%	9491	68,1%	14321	66,8%

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

	Dane z badań w 2012 roku		Dane z badań w 2013 roku		Dane z badań w 2014 roku	
	N	%	N	%	N	%
<b>16. Proszę ocenić dostępność usług opiekuńczych i edukacyjnych w Pana(i) mieście/gminie (proszę wziąć pod uwagę ofertę miasta/gminy, w którym Pan(i) mieszka i miast/gmin ościennych, o ile może Pan(i) swobodnie z niej skorzystać) – ocenić TYLKO te wybrane w pytaniu 15.</b>						
<b>a) Opieka nad małym dzieckiem (do lat 3)</b>						
Bardzo źle	51	11,9%	44	11,0%	28	3,9%
Źle	43	10,1%	57	14,2%	44	6,1%
Średnio	102	23,9%	103	25,8%	90	12,4%
Dobrze	130	30,4%	119	29,8%	260	35,9%
Bardzo dobrze	101	23,7%	77	19,2%	303	41,8%
<b>Suma</b>	<b>427</b>	<b>100,0%</b>	<b>400</b>	<b>100,0%</b>	<b>725</b>	<b>100,0%</b>
<b>b) Edukacja przedszkolna</b>						
Bardzo źle	102	6,2%	130	8,8%	89	3,7%
Źle	142	8,6%	166	11,2%	159	6,5%
Średnio	392	24,0%	253	17,1%	278	11,4%
Dobrze	561	34,1%	532	36,0%	919	37,7%
Bardzo dobrze	446	27,1%	396	26,9%	992	40,7%
<b>Suma</b>	<b>1 643</b>	<b>100,0%</b>	<b>1 477</b>	<b>100,0%</b>	<b>2437</b>	<b>100,0%</b>
<b>c) Edukacja szkolna – szkoły podstawowa</b>						
Bardzo źle	19	0,9%	26	1,4%	22	0,7%
Źle	53	2,4%	43	2,3%	49	1,7%
Średnio	348	15,6%	246	13,1%	287	9,7%
Dobrze	1070	48,1%	900	48,1%	1404	47,6%
Bardzo dobrze	734	33,0%	656	35,1%	1186	40,2%
<b>Suma</b>	<b>2 224</b>	<b>100,0%</b>	<b>1 871</b>	<b>100,0%</b>	<b>2948</b>	<b>100,0%</b>
<b>d) Edukacja szkolna – gimnazjum</b>						
Bardzo źle	17	1,3%	20	1,8%	19	1,0%
Źle	50	3,8%	39	3,3%	56	2,9%
Średnio	254	19,4%	194	16,6%	275	14,4%
Dobrze	632	48,4%	573	49,1%	837	43,8%
Bardzo dobrze	354	27,1%	341	29,2%	726	38,0%
<b>Suma</b>	<b>1 306</b>	<b>100,0%</b>	<b>1 167</b>	<b>100,0%</b>	<b>1913</b>	<b>100,0%</b>
<b>e) Edukacja szkolna – szkoły ponadgimnazjalne</b>						
Bardzo źle	10	1,0%	7	0,9%	11	0,7%
Źle	18	1,6%	18	2,3%	29	1,8%
Średnio	187	17,1%	120	14,9%	169	10,5%
Dobrze	488	44,6%	376	47,0%	624	38,7%
Bardzo dobrze	390	35,7%	279	34,9%	778	48,3%
<b>Suma</b>	<b>1 093</b>	<b>100,0%</b>	<b>800</b>	<b>100,0%</b>	<b>1611</b>	<b>100,0%</b>
<b>18. Czy korzysta Pan(i) z oferty organizacji pozarządowych (stowarzyszeń, fundacji, klubów) działających na terenie Pana(i) miejsca zamieszkania?</b>						
Jestem członkiem organizacji pozarządowej oraz korzystam z oferty innych organizacji	794	5,8%	793	5,7%	1480	6,9%



	Dane z badań w 2012 roku		Dane z badań w 2013 roku		Dane z badań w 2014 roku	
	N	%	N	%	N	%
Korzystam, ale nie jestem członkiem żadnej tego typu organizacji	1089	8,0%	1043	7,5%	1112	5,2%
Jestem czynnym członkiem takiej organizacji, ale nie korzystam z oferty innych organizacji	330	2,4%	368	2,6%	384	1,8%
Nie korzystam ani nie jestem członkiem organizacji tego typu	11392	83,8%	11736	84,2%	18458	86,1%
<b>Suma (mieszkańcy gmin uczestników)</b>	<b>13 595</b>	<b>100,0%</b>	<b>13 940</b>	<b>100,0%</b>	<b>21434</b>	<b>100,0%</b>
<b>19. Czy w Pana(i) odczuciu działalność miejskich/gminnych organizacji pozarządowych zaspokaja potrzeby jej mieszkańców?</b>						
Zaspokaja	5209	38,3%	5123	36,8%	8393	39,2%
Nie zaspokaja	1045	7,7%	644	4,6%	707	3,3%
Trudno powiedzieć	7351	54,0%	8173	58,6%	12334	57,5%
<b>Suma (mieszkańcy gmin uczestników)</b>	<b>13 595</b>	<b>100,0%</b>	<b>13 940</b>	<b>100,0%</b>	<b>21434</b>	<b>100,0%</b>
<b>20. W jakim stopniu jakość oświetlenia ulic w mieście/gminie zapewnia Panu(i) poczucie bezpieczeństwa po zmroku?</b>						
Bardzo niskie	343	2,5%	252	1,8%	517	2,4%
Raczej niskie	979	7,2%	743	5,3%	1122	5,2%
Średnie	3610	26,5%	3114	22,4%	3841	17,9%
Raczej wysokie	5000	36,8%	5648	40,5%	8134	38,0%
Bardzo wysokie	2595	19,1%	3078	22,1%	6371	29,7%
Trudno powiedzieć/poczucie bezpieczeństwa nie zależy od oświetlenia	1078	7,9%	1105	7,9%	1449	6,8%
<b>Suma (mieszkańcy gmin uczestników)</b>	<b>13 595</b>	<b>100,0%</b>	<b>13 940</b>	<b>100,0%</b>	<b>21434</b>	<b>100,0%</b>
<b>22. Na ile ocenia Pan(i) jakość wywozu śmieci?</b>						
Bardzo nisko	X	X	X	X	526	2,5%
Raczej nisko	X	X	X	X	1101	5,1%
Średnio	X	X	X	X	5583	26,0%
Raczej wysoko	X	X	X	X	9884	46,2%
Bardzo wysoko	X	X	X	X	4340	20,2%
<b>Suma</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>21434</b>	<b>100,0%</b>
<b>24. Czy Pan(i) lub ktoś z najbliższej rodziny realizował w ciągu ostatnich 2 lat inwestycję (prywatną, np. budowa domu lub biznesową, np. budowa kortów)?</b>						
Realizował inwestycję	2282	15,2%	1461	9,8%	1650	7,3%
Nie realizował inwestycji	12697	84,8%	13512	90,2%	20824	92,7%
<b>Suma</b>	<b>14 979</b>	<b>100,0%</b>	<b>14 973</b>	<b>100,0%</b>	<b>22474</b>	<b>100,0%</b>
<b>Część formalno-ewidencyjna</b>						
<b>27. Płeć respondenta</b>						
Kobiety	10180	68,0%	10183	68,0%	14875	66,2%
Mężczyźni	4799	32,0%	4790	32,0%	7599	33,8%
<b>Suma</b>	<b>14 979</b>	<b>100,0%</b>	<b>14 973</b>	<b>100,0%</b>	<b>22474</b>	<b>100,0%</b>
<b>28. Wykształcenie</b>						
Podstawowe	673	4,7%	652	4,5%	1063	4,9%
Zawodowe	2848	19,7%	2790	19,1%	4530	20,7%
Średnie	6879	47,6%	6878	47,2%	10372	47,5%



	Dane z badań w 2012 roku		Dane z badań w 2013 roku		Dane z badań w 2014 roku	
	N	%	N	%	N	%
Wyższe	4050	28,0%	4258	29,2%	5881	26,9%
Odmowa odpowiedzi	529		395		628	
<b>Suma (odpowiedzi)</b>	<b>14 450</b>	<b>100,0%</b>	<b>14 578</b>	<b>100,0%</b>	<b>1063</b>	<b>100,0%</b>
<b>29. Wiek</b>						
≤ 24	1893	13,8%	1956	14,3%	2470	11,9%
25 - 34	3766	27,5%	3713	27,1%	4938	23,8%
35 - 44	2596	18,9%	2723	19,9%	4363	21,0%
45 - 54	1985	14,5%	2050	14,9%	3271	15,8%
55 - 64	2124	15,5%	2043	14,9%	3360	16,2%
65 +	1341	9,8%	1216	8,9%	2350	11,3%
Odmowa	1274		1272		1722	
<b>Suma (odpowiedzi)</b>	<b>13 705</b>	<b>100,0%</b>	<b>13 701</b>	<b>100,0%</b>	<b>21846</b>	<b>100,0%</b>
<b>30. Proszę określić, jaki jest Pana(i) status jako Klienta Urzędu?</b>						
Jestem klientem indywidualnym	14204	94,8%	14297	95,5%	21227	94,5%
Jestem przedstawicielem administracji	103	0,7%	97	0,6%	184	0,8%
Działam w imieniu organizacji pozarządowej	65	0,4%	60	0,4%	108	0,4%
Działam w imieniu podmiotu gospodarczego	769	5,1%	537	3,6%	934	4,2%
Inny status	21	0,1%	26	0,2%	21	0,1%