

BENCHMARKING

NARZĘDZIE EFEKTYWNEJ KONTROLI ZARZĄDCZEJ

W URZĘDACH MIAST NA PRAWACH POWIATU,

URZĘDACH GMIN I STAROSTWACH POWIATOWYCH

**Raport z badań zrealizowanych
w Starostwach Powiatowych**

Zleceniodawca:



Śląski Związek
Gmin i Powiatów

Projekt i wykonanie:

BIOSTAT
www.biostat.com.pl

Katowice 2014

Spis treści

Spis treści	2
Wstęp.....	3
Opis wyników badania	4
1. Ogólna charakterystyka klientów starostw powiatowych.....	4
2. Opinia o organizacji pracy w starostwach powiatowych.....	6
3. Rodzaj załatwianej sprawy i częstota kontaktów	12
4. Opinia na temat wybranych aspektów funkcjonowania miasta/gminy/powiatu	19
4.1 Oferta placówek opiekuńczych i edukacyjnych.....	19
4.2 Oferta organizacji pozarządowych	22
4.3 Jakość oświetlenia ulic	24
4.4 Gospodarka odpadami	26
4.5 Realizowane inwestycje	27
Podsumowanie	29
Spis rysunków.....	32
Spis tabel	33
Załącznik nr 1. Kwestionariusz badawczy	34
Załącznik nr 2. Aneks statystyczny	42

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 starostwa, dotyczące organizacji i jakości świadczonych usług.

Relacjonowane badanie przeprowadzone zostało przez firmę Biostat na losowej próbie 2888 klientów korzystających w tym okresie z usług świadczonych przez Starostwo Powiatowe w Piotrkowie Trybunalskim, Starostwo Powiatowe w Bieruniu oraz Starostwo Powiatowe w Zawierciu.

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 ($p\% - 3\%$; $p\% + 3\%$).

Dwa starostwa analizowane w ramach niniejszego opracowania (Starostwo Powiatowe w Piotrkowie Trybunalskim oraz Starostwo Powiatowe w Zawierciu) objęte były 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 2138 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 błędności statystycznego (3%), odstępowano od analizy i interpretacji wyników.

Dodatkowo analizie poddano związki w ocenach ogólnego poziomu świadczenia usług przez starostwa powiatowe oraz oceny pozostałych aspektów funkcjonowania tych Urzędów (pytania 2 i 4). Wykorzystano w tym celu jedną z nieparametrycznych miar zależności statystycznej między zmiennymi losowymi¹.

¹ 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.

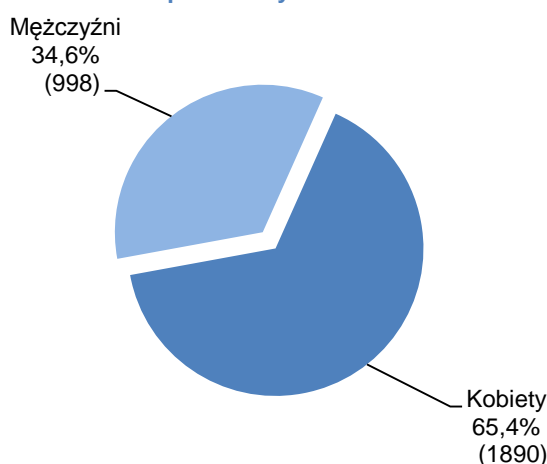


Opis wyników badania

1. Ogólna charakterystyka klientów starostw powiatowych

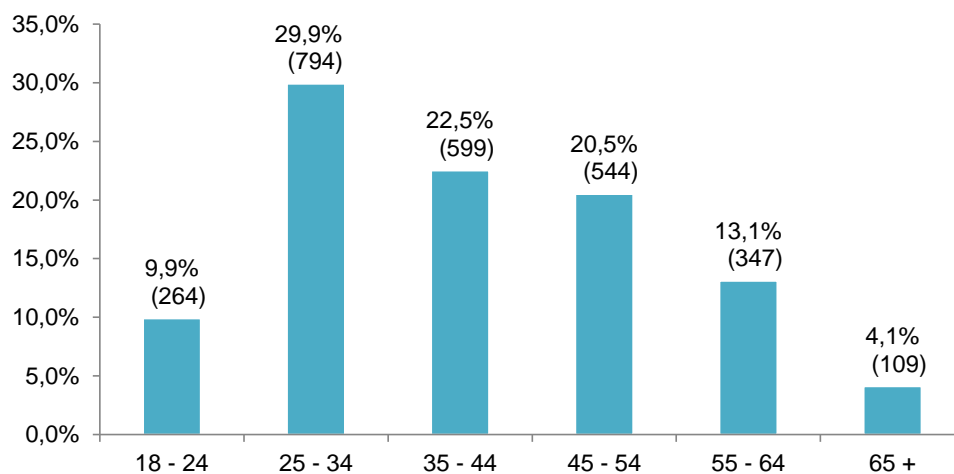
W badaniu udział wzięło łącznie 2 888 klientów Starostwa Powiatowego w Piotrkowie Trybunalskim, Starostwa Powiatowego w Bieruniu oraz Starostwa Powiatowego w Zawierciu. Respondentami w większości były kobiety, które stanowiły 65,4% ogółu badanych. Dobór do próby miał charakter losowo reprezentatywny. W każdej jednostce przebadano minimum 750 klientów. Dane o płci klientów starostw przedstawiono na rysunku nr 1.

Rysunek 1. Płeć badanych klientów starostw powiatowych



Średnia wieku badanych klientów starostw wyniosła 40 lat. Najczęściej starostwa odwiedzane były przez osoby z grupy wiekowej od 25 do 34 roku życia, stanowiące 29,9% badanych, którzy określili swój wiek. Najmłodszy badany klient deklarował wiek 18 lat, z kolei najstarszy badany klient miał 87 lat. Spośród wszystkich badanych, 231 osób odmówiło podania swojego wieku. Dane ilustruje rysunek 2.

Rysunek 2. Wiek badanych klientów starostw powiatowych*

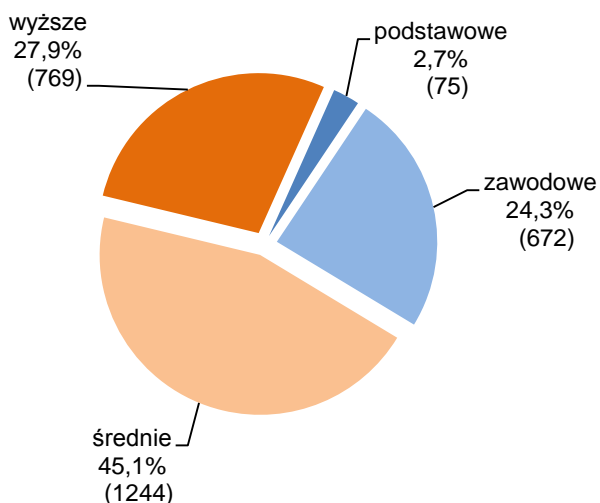


*231 respondentów odmówiło podania swojego wieku. Nie zostali oni ujęci w obliczeniach i na wykresie.



Spośród 2 760 badanych klientów starostw powiatowych, którzy określili poziom swojego wykształcenia, najliczniejszą grupę, bo obejmującą 45,1%, stanowiły osoby z wykształceniem średnim. Wykształcenie wyższe deklarowało 27,9% ankietowanych. Osoby posiadające wykształcenie zawodowe stanowiły 24,3% respondentów. 2,7% ankietowanych deklarowało z kolei posiadanie wykształcenia podstawowego. W całej badanej grupie 128 osób odmówiło podania swojego wykształcenia. Omawiane dane przedstawia rysunek nr 3.

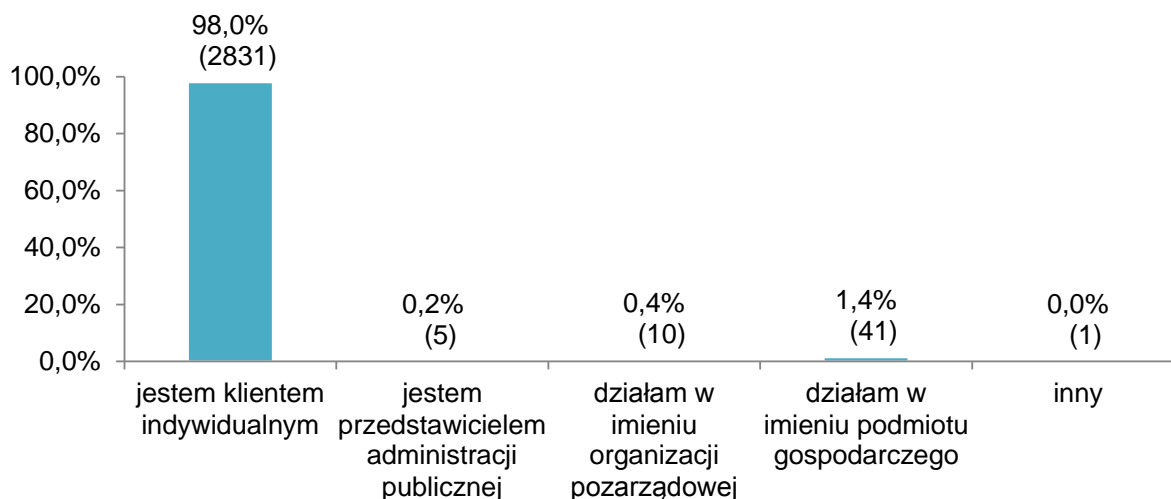
Rysunek 3. Wykształcenie klientów starostw powiatowych*



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

Niemal wszyscy badani (98,0%) byli klientami indywidualnymi. Wśród pozostałych respondentów, 1,4% zadeklarowało występowanie w imieniu podmiotu gospodarczego. W imieniu organizacji pozarządowej oraz administracji publicznej w starostwach sprawy załatwiała odpowiednio 0,4% i 0,2% respondentów. Dodatkowo jeden respondent wskazał na inny status: występowanie w imieniu szkolnictwa. Dane dotyczące statusu osób będących klientami starostw powiatowych przedstawia rysunek nr 4.

Rysunek 4. Status badanych klientów starostw powiatowych*

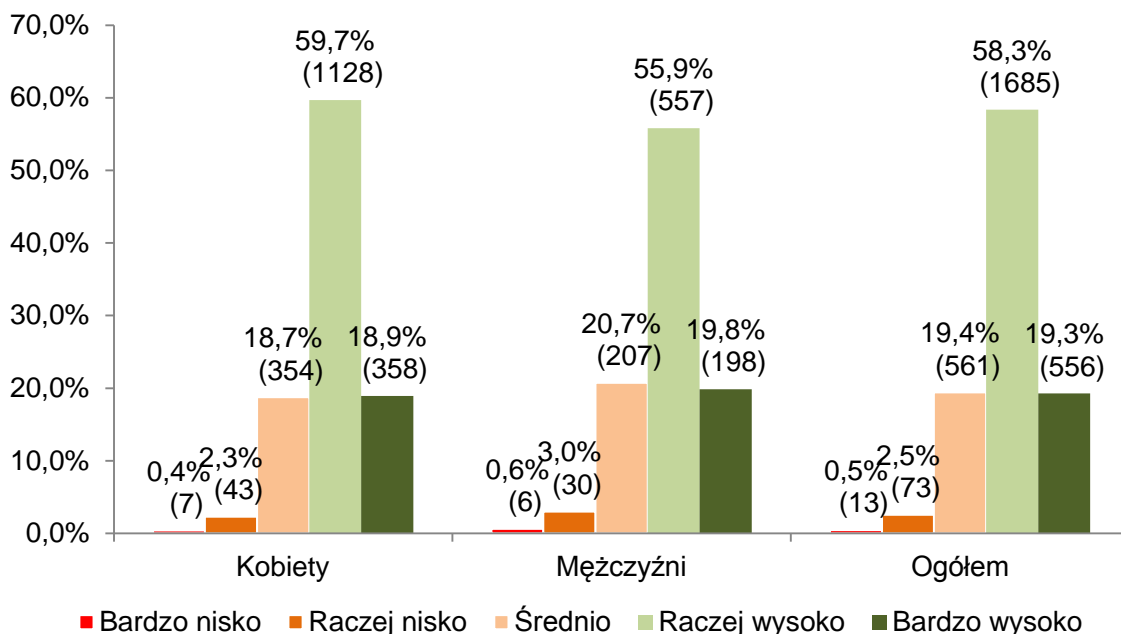




2. Opinia o organizacji pracy w starostwach powiatowych

Pierwszy z analizowanych problemów badawczych dotyczył ogólnej oceny poziomu świadczenia usług przez starostwa powiatowe. Respondenci dokonywali oceny na pięciostopniowej skali, gdzie 1 oznaczało ocenę bardzo niską, a 5 bardzo wysoką. Średnia ocena ogólnego poziomu świadczenia usług przez starostwa powiatowe wyniosła 3,93. Ze szczegółowego rozkładu odpowiedzi wynika, że 58,3% ankietowanych oceniło poziom świadczenia usług przez starostwa powiatowe raczej wysoko, a 19,3% respondentów ocenia ten aspekt bardzo wysoko. Średnią ocenę przyznało 19,4% respondentów. Jedynie 3,0% badanych oceniło poziom świadczenia usług przez starostwa powiatowe nisko (2,5%) lub bardzo nisko (0,5%). Omawiane dane ilustruje rysunek nr 5.

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

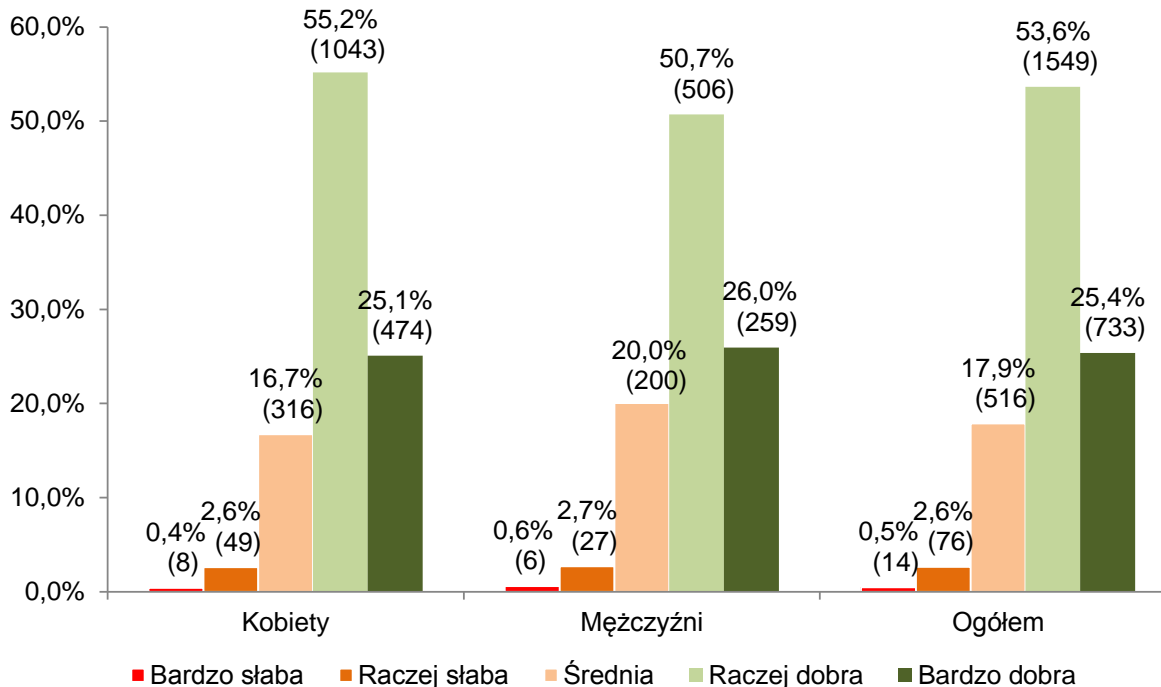


W porównaniu do roku 2013 średnio ogólny poziom świadczenia usług przez starostwa został oceniony niżej przez badanych klientów (o 0,19 pkt). W porównaniu z rokiem 2012 można jednak zauważyć nieznaczłą poprawę.

W dalszej kolejności poproszono, aby każdy z respondentów ocenił czytelność informacji o zasadach załatwiania spraw w starostwach. 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 starostwach. Średnia ocen na ten temat została sklasyfikowana na poziomie 4,01 i była tym samym wyższa niż w przypadku ogólnego poziomu świadczenia usług przez starostwa. Spośród ogółu respondentów 25,4% badaną czytelność oceniło bardzo wysoko, a 53,6% raczej wysoko. Jedynie 3,1% ankietowanych stwierdziło, że czytelność jest raczej słaba (2,6%) lub bardzo słaba (0,5%).

Ocenę czytelności informacji o zasadach załatwiania spraw w starostwach wg płci respondentów przedstawiono na rysunku nr 6.

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



Podobnie jak w przypadku oceny ogólnego poziomu świadczenia usług przez starostwa również i czytelność informacji o zasadach załatwiania spraw w starostwach w porównaniu do roku 2013 średnio została oceniona niżej przez badanych klientów (o 0,25 pkt). Natomiast w porównaniu z rokiem 2012 również i w tym obszarze można zauważyć nieznaczny poprawę.

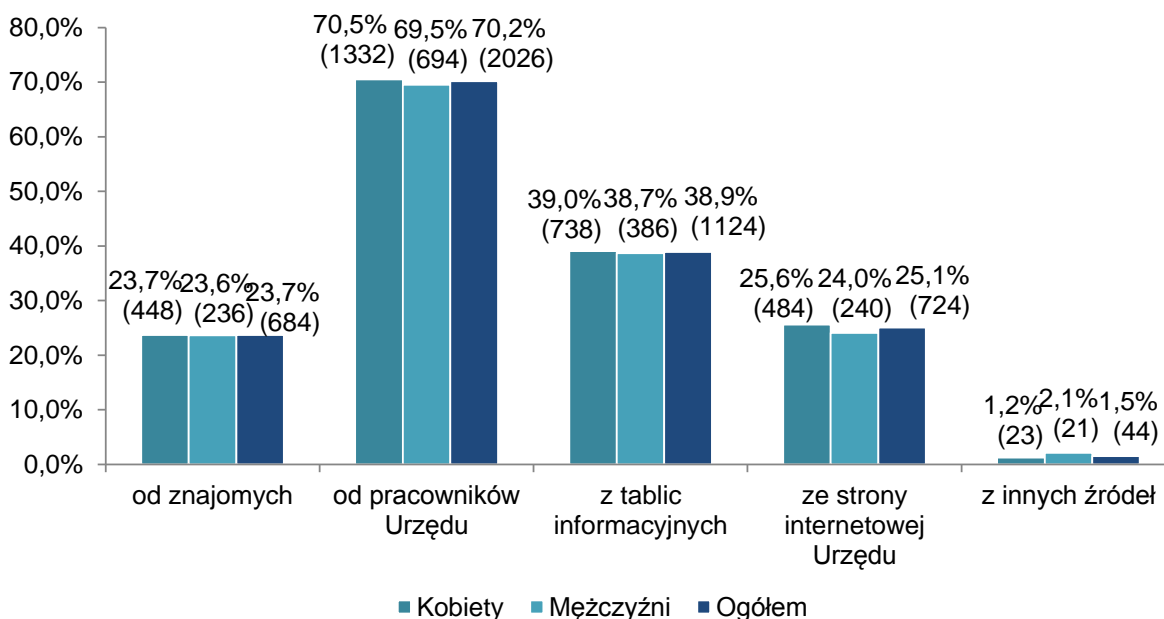
W badanej grupie widać istotną zależność pomiędzy oceną ogólnego poziomu świadczenia przez Urzędy usług, a oceną czytelności informacji. W niniejszym badaniu zaobserwowano zależność widoczną również na podstawie badania zrealizowanego w roku 2013: respondenci z zadowoleniem wypowiadający się o pierwszym 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 usług².

Poza dokonaniem oceny, respondenci mieli także możliwość wyrażenia dodatkowych uwag na temat czytelności informacji o zasadach załatwiania spraw w starostwach. Z takiej możliwości skorzystało 8 respondentów, którzy wskazywali jednak w większości na potrzebę poprawy kompetencji pracowników urzędów i ich podejścia do klienta.

² Potwierdza to wartość współczynnika korelacji, która dla tych zmiennych wyniosła 0,70.

Głównym źródłem informacji dla klientów dla klientów o tym, gdzie i w jaki sposób można załatwić w starostwach powiatowych daną sprawę okazali się być pracownicy tych instytucji (70,2%). Ponadto 38,9% respondentów wiedzę czerpie z tablic informacyjnych. Blisko ¼ respondentów wskazuje na strony internetowe Starostwa Powiatowego lub na znajomych. 1,5% badanych (44 osoby) korzysta z innych źródeł, a w tym głównie: 20 osób wskazuje, że informacji poszukuje samodzielnie, 12 osób wskazuje na prasę, a 6 na rodzinę. Omawiane dane przedstawia rysunek nr 7.

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

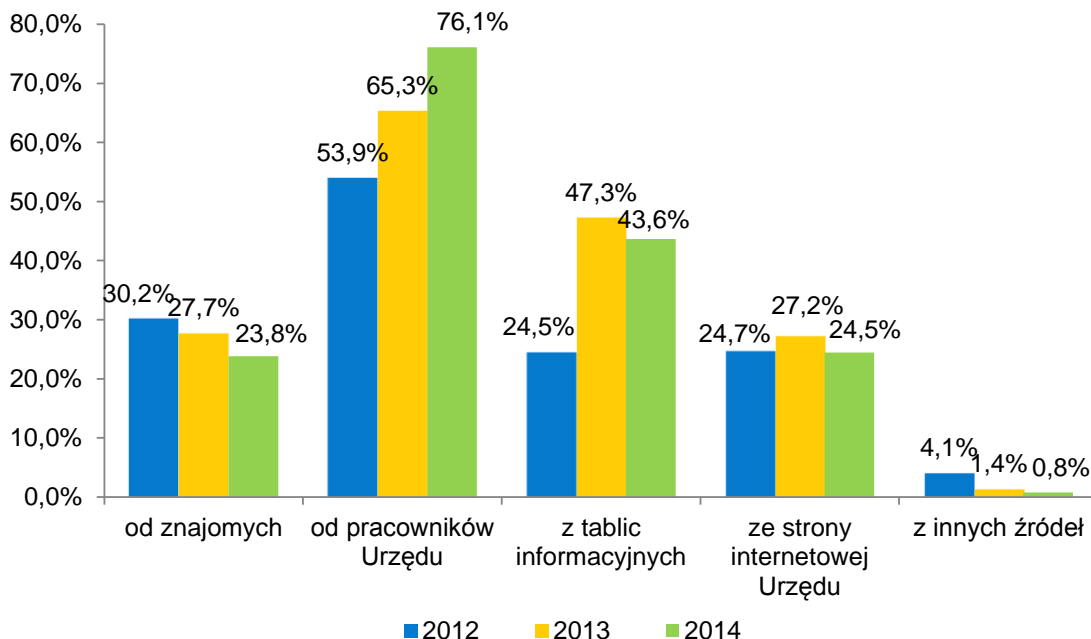


*Respondenci mieli możliwość udzielania kilku odpowiedzi

W celu identyfikacji zmian w zakresie sposobu pozyskiwania informacji o miejscu i sposobie załatwiania spraw w SP, porównano wyniki dwóch urzędów, które objęto badaniem w latach 2012-2014. W tym okresie można zaobserwować wyraźny wzrost znaczenia pracowników urzędów w tym obszarze. Respondenci aktualnie rzadziej uzyskują informacje od znajomych i ze strony internetowej urzędów niż w latach poprzednich. Obecnie większe znaczenie niż w 2012 roku mają również tablice informacyjne. W porównaniu z rokiem 2013 znaczenie tablic informacyjnych nie uległo istotnym zmianom (zauważyć można nieznaczny spadek). Dane ilustruje rysunek nr 8.



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

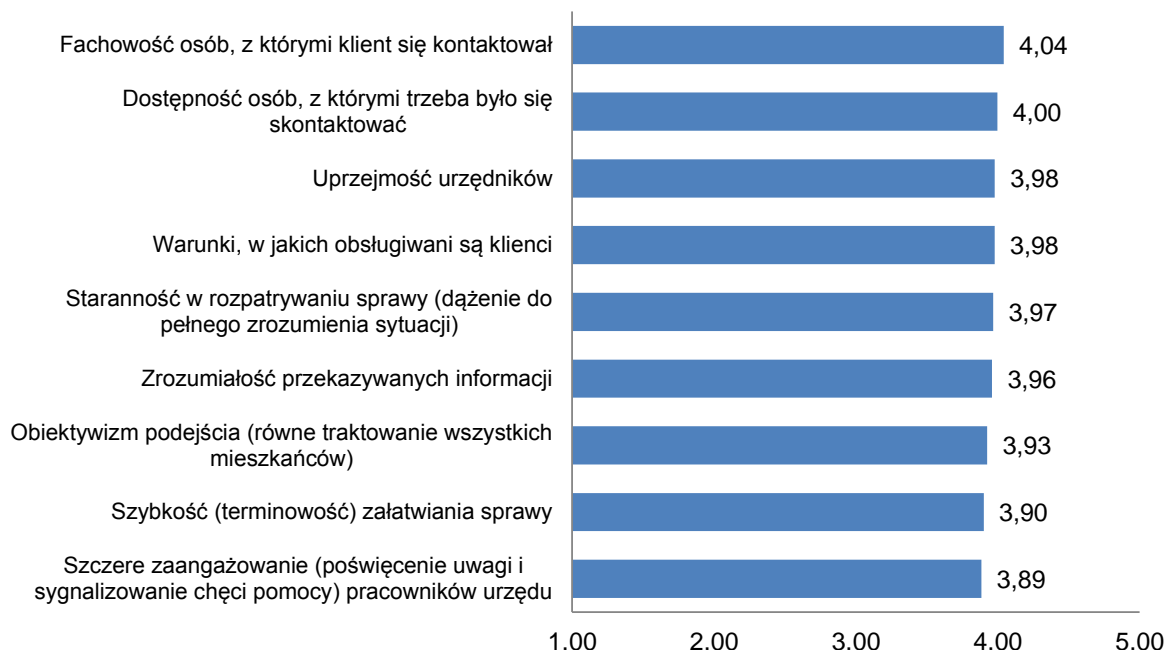


W dalszej części wywiadu ankietowani oceniali poszczególne elementy jakości obsługi interesantów. Oceny ponownie dokonywano w skali od 1 (ocena najniższa) do 5 (ocena najwyższa). Dla żadnego z ocenianych aspektów średnia ocen nie wyniosła mniej niż 3,89. Najwyższe średnie oceny uzyskały fachowość osób, z którymi należało się skontaktować, aby daną sprawę załatwić oraz dostępność takich osób (odpowiednio 4,04 i 4,00). Nieco niżej oceniono uprzejmość urzędników oraz warunki, w jakich obsługiwani byli interesanci (oceny na poziomie 3,98). Staranność w rozpatrywaniu sprawy i zrozumiałość przekazywanych informacji otrzymały średnie noty na poziomie odpowiednio 3,97 i 3,96. Obiektywizm podejścia urzędników oceniono na 3,93. Nieco niższą notę uzyskała szybkość (terminowość) załatwienia sprawy (ocena 3,90). Najniżej oceniono szczerze zaangażowanie pracowników urzędu, którego ocena wyniosła 3,89.

Dane zostały przedstawione na rysunku nr 9.



Rysunek 9. Ocena poszczególnych elementów jakości obsługi interesantów



W każdym z analizowanych obszarów odnotowano spadek średnich ocen w porównaniu do wyników z lat poprzednich.

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 starostwa powiatowe. Osoby wysoko oceniające swój ogólny poziom zadowolenia z poziomu świadczonych przez urzędy usług również wysoko oceniały poszczególne elementy jakości obsługi interesantów³.

W kolejnym pytaniu poproszono ankietowanych o wskazanie i zarazem ocenę najważniejszych zmian, jakie w ich opinii dokonały się ostatnio w starostwach powiatowych. Okazuje się, że 83,9% ankietowanych nie dostrzega żadnych zmian. Dla respondentów, którzy takie zmiany dostrzegają, są to w zdecydowanej większości zmiany na lepsze. Do najważniejszych zmian badani klienci zaliczyli zmianę w szybkości i terminowości załatwiania sprawy (147 osób zauważa poprawę, a 36 wskazuje na pogorszenie) oraz zmianę w jakości obsługi klienta (144 osoby zauważają poprawę, a 25 wskazuje na pogorszenie). Klienci często wskazywali również zmiany w dostępie do informacji (81 osób wskazało na poprawę) oraz w wyglądzie urzędów (72 osoby wskazały na poprawę). Najczęściej dostrzegane zmiany w opinii klientów starostw powiatowych wraz z kierunkiem zmian przedstawiono w tabeli nr 1.

³ Świadczy o tym fakt, że dla wszystkich elementów jakości obsługi interesantów współczynniki korelacji rangowej Spearmana mieściły się w przedziale od 0,64 do 0,74.

Tabela 1. Najważniejsze zmiany w działaniu starostw wraz z kierunkiem zmian

Zmiana	Zmiana na lepiej	Zmiana na gorsze	Trudno powiedzieć
Sposób załatwiania sprawy (szybkość, sprawność, terminowość)	147	36	3
Jakość obsługi klienta (uprzejmość urzędników, pomocność), kultura osobista urzędników i ich stosunek do klienta	144	25	1
Dostęp do informacji	81	7	2
Wygląd urzędu (estetyka, nowoczesność)	72	5	11
Kompetencje i fachowość urzędników	39	8	0
Numerki	11	4	3
Godziny pracy urzędu	9	3	0
Możliwość załatwiania spraw online	10	0	0
Lokalizacja urzędu	3	1	4
Przepych w urzędzie	0	8	0
Zrozumiałość informacji	4	3	0
Dostęp do urzędników	3	4	0
Pozostałe wskazania	9	9	0
Suma:	532	113	24

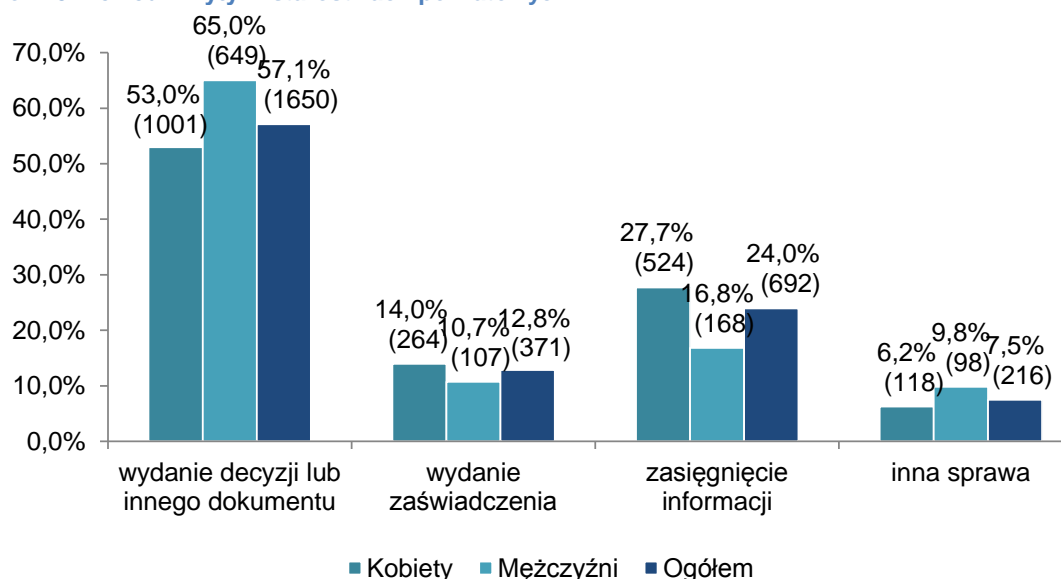
Respondenci zapytani o dodatkowe uwagi na temat jakości pracy starostw, które przekazałoby Kierownictwu, w zdecydowanej większości (93,1%) nie potrafili wskazać konkretnych sugestii lub po prostu deklarowali, że nie mają żadnych uwag i że starostwa działają bardzo dobrze. 198 respondentów podzieliło się swoimi sugestiami. Respondenci, którzy wskazali konkretne uwagi w większości wskazywali na zbyt długi czas oczekiwania na załatwienie spraw (87 wskazań), potrzebę poprawy kompetencji i kwalifikacji urzędników na danym stanowisku (30 wskazań), potrzebę poprawy warunków infrastrukturalnych w starostwach (21 wskazań), potrzebę przekazywania informacji urzędowych w bardziej zrozumiały sposób (15 wskazań) oraz potrzebę większej życzliwości i gotowości do pomocy ze strony urzędników (11 wskazań).



3. Rodzaj załatwianej sprawy i częstość kontaktów

Respondentów poproszono o wskazanie, czego dotyczy / dotyczyła wizyta w starostwie powiatowym. W większości przypadków powodem wizyty było wydanie decyzji lub innego dokumentu (57,1% ogółu odpowiedzi). 24,0% respondentów do starostwa udało się po to, aby zasięgnąć informacji. Po wydanie zaświadczenia zgłosiło się 12,8% ankietowanych. 7,5% badanych wskazało na konieczność załatwienia innej sprawy, jak np. uzyskanie zezwolenia lub wpisu do rejestru (92 wskazania) czy uiszczenie opłaty (86 wskazań). Dane przedstawiono na rysunku nr 10.

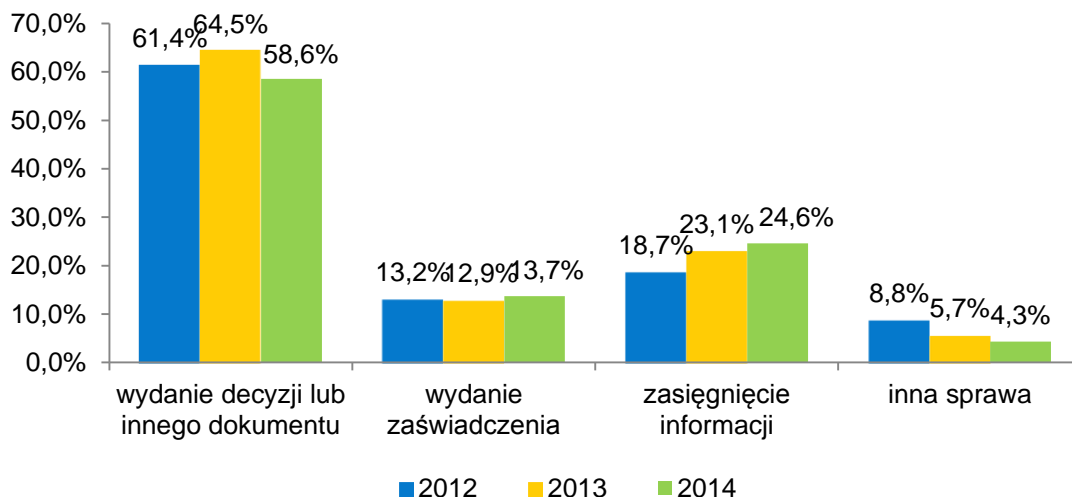
Rysunek 10. Powód wizyty w starostwach powiatowych*



*Respondenci mieli możliwość udzielania kilku odpowiedzi

W porównaniu do wyników badań przeprowadzonych w latach ubiegłych można zauważyć spadek odsetka wizyt w urzędzie w celu uzyskania decyzji bądź innego dokumentu. Respondenci aktualnie częściej z kolei odwiedzają urzędy w celu zasięgnięcia informacji. Informacje przedstawia rysunek 11.

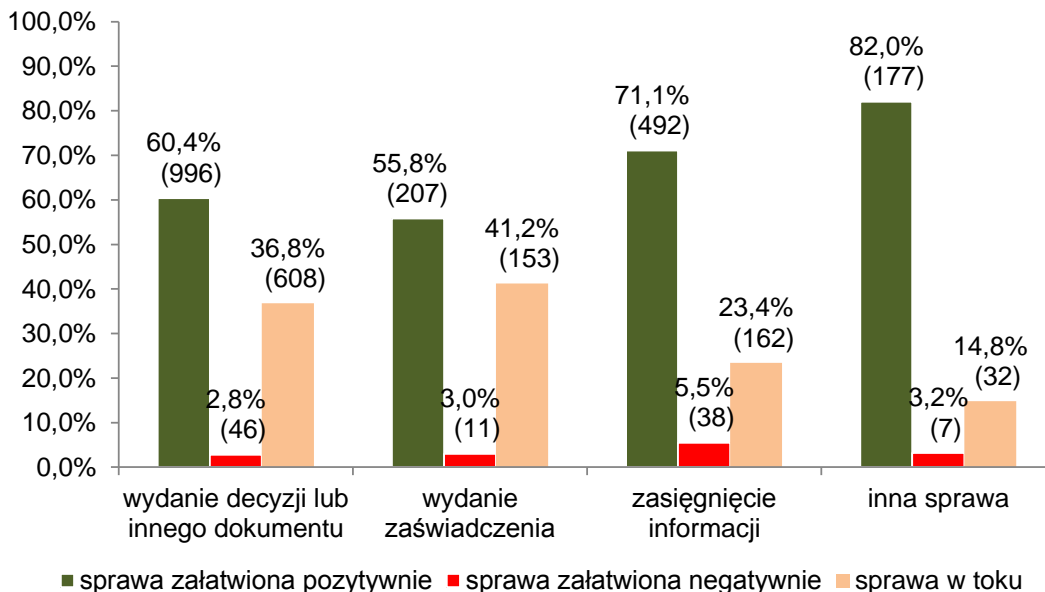
Rysunek 11. Zmiana w powodach wizyty w starostwach powiatowych





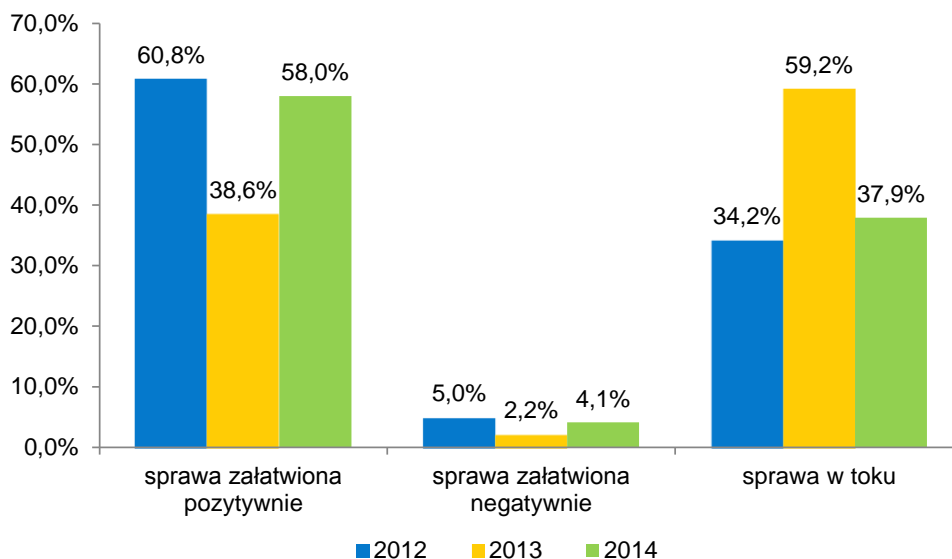
Z deklaracji badanych klientów wynika, że 64,3% ogółu wszystkich spraw załatwianych w starostwach powiatowych zostaje rozpatrzonych pozytywnie. Ponad 71% wizyt w celu zasięgnięcia informacji kończy się sukcesem. 41,2% wizyt w sprawie wydania zaświadczenia ciągle jest w toku. 5,5% badanych osób, które udały się do starostwa w celu otrzymania informacji nie załatwiło pozytywnie swojej sprawy. Dane ilustruje rysunek nr 13.

Rysunek 12. Rodzaj sprawy i postęp w jej załatwianiu



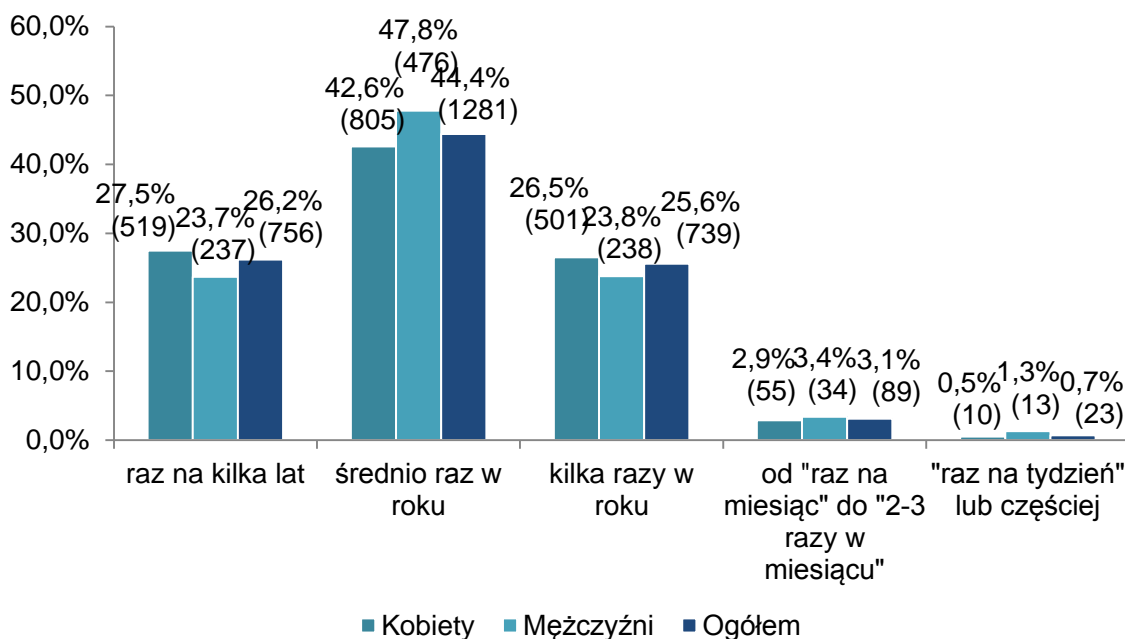
W porównaniu do 2012 roku nie zaobserwowano istotnych zmian odsetka spraw załatwionych pozytywnie przez klientów starostw powiatowych. W porównaniu do roku 2013 odsetek ten uległ istotnemu wzrostowi. Różnica ta spowodowana była jednak faktem, iż w 2013 r. ostateczny status większości spraw respondentów w trakcie realizacji badania był jeszcze nieznanym („sprawy w toku”). Dane ilustruje rysunek nr 13.

Rysunek 13. Zmiana w ocenie sposobu załatwiania spraw w starostwach powiatowych



Średnio raz w roku sprawy w starostwach załatwia 44,4% ankietowanych. 26,2% badanych odwiedza starostwa powiatowe raz na kilka lat. Co czwarty respondent deklaruwał, że pojawia się w starostwie kilka razy w roku. Osoby, które odwiedzają starostwo 1-3 razy w miesiącu lub przynajmniej raz w tygodniu stanowią odpowiednio 3,1% i 0,7% respondentów. Dane przedstawiono na rysunku nr 14.

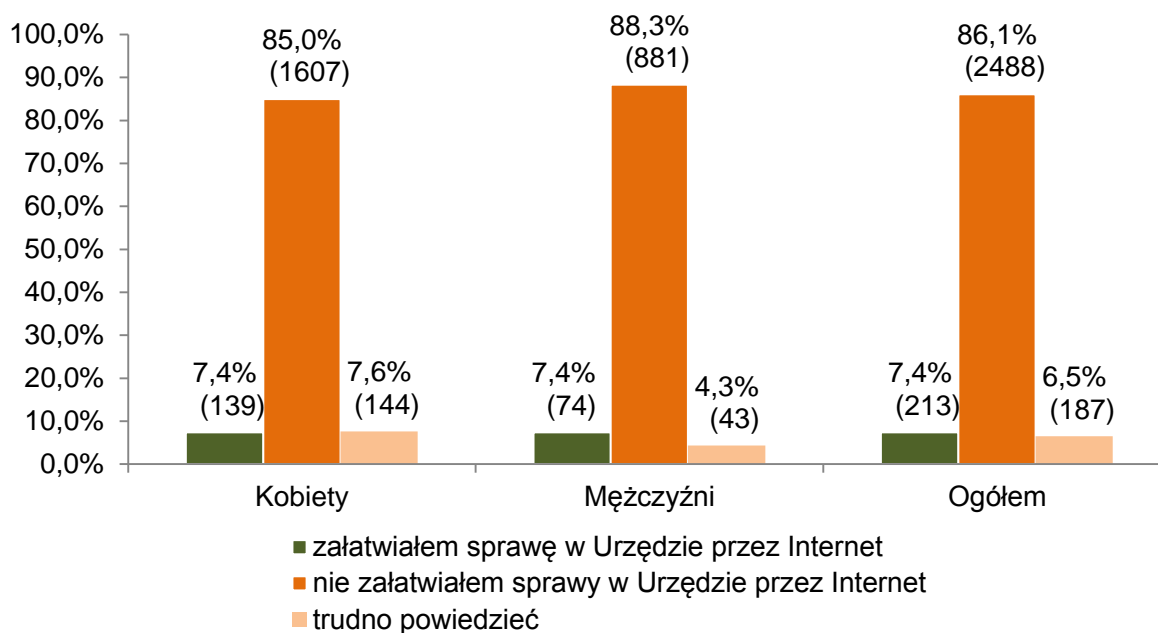
Rysunek 14. Częstotliwość wizyt w starostwach powiatowych



W porównaniu z rokiem 2012 respondenci aktualnie częściej odwiedzają analizowane urzędy (spadek wizyt „raz na kilka lat” na korzyść wizyt „średnio raz w roku”). W porównaniu z rokiem 2013 można zauważyć jednak spadek częstotliwości wizyt (spadek wizyt „kilka razy w roku” na korzyść wizyt „średnio raz w roku”).

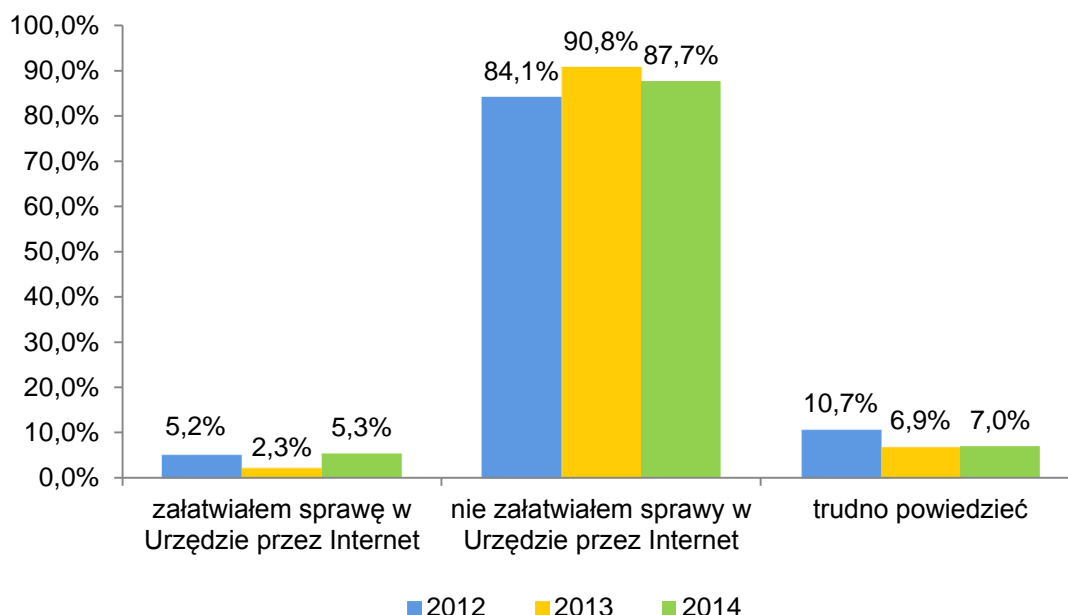
Respondenci zapytani zostali również o korzystanie z Internetu podczas załatwiania spraw urzędowych. W zdecydowanej większości odpowiadali negatywnie. Na działanie takie wskazuje 213 ankietowanych, tj. 7,4% ogółu badanych. Osoby te poproszono dodatkowo o wskazanie, jaką sprawę załatwili drogą elektroniczną. 52 respondentów nie pamiętało dokładnie, jakie to były sprawy. Wśród pozostałych odpowiedzi pojawiały się: wydanie decyzji lub innego dokumentu (59 wskazań), zasięgnięcie informacji (47 wskazań), uzyskanie zezwolenia/wpisu do rejestru (21 wskazań), uiszczenie opłaty (19 wskazań) oraz wydanie zaświadczenia (15 wskazań). 6,5% respondentów (187 osób) miało problem z określeniem, czy kiedykolwiek zdarzyło im się załatwiać sprawę w starostwie przez Internet. Dane przedstawiono na rysunku nr 15.

Rysunek 15. Załatwianie sprawy w starostwach przez Internet wg płci



Odsetek osób, które wskazują, że załatwiały sprawy w starostwach przez Internet w porównaniu do lat poprzednich nie uległ znaczącym zmianom. Zmianę jaka nastąpiła w tym obszarze przedstawiono na rysunku nr 16.

Rysunek 16. Zmiana w załatwianiu spraw w starostwach przez Internet

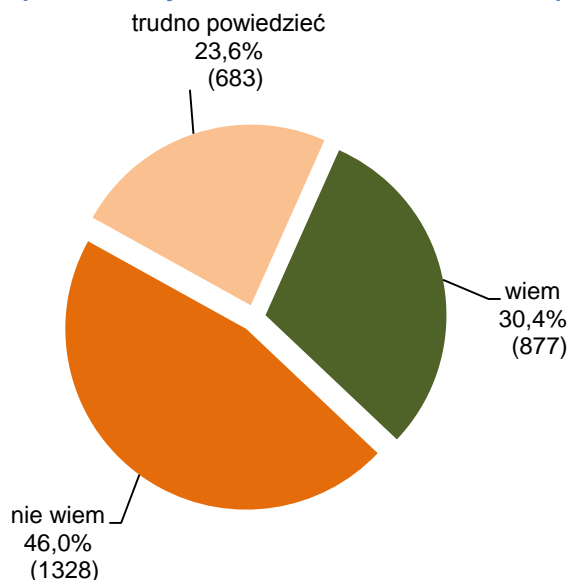


46,0% respondentów nie wie, jakie sprawy można załatwić w starostwach przez Internet. Wiedzę taką posiada 30,4% ankietowanych. Aż 683 osoby (23,6%) miały problem z udzieleniem jednoznacznej



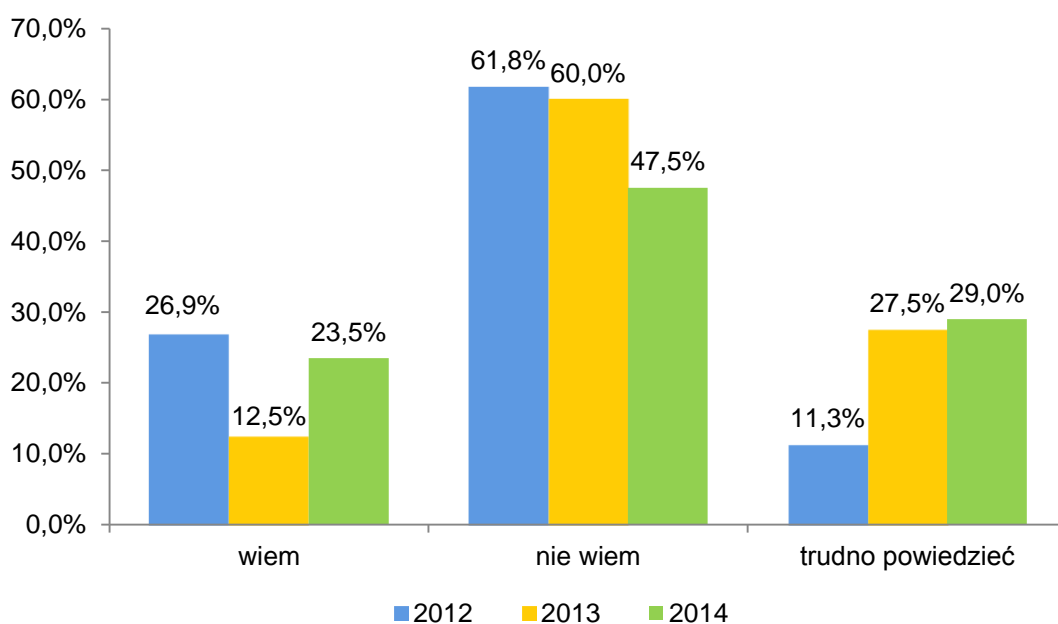
odpowiedzi na to pytanie, ostatecznie wybierając opcję „trudno powiedzieć”. Dane przedstawiono na rysunku nr 17.

Rysunek 17. Wiedza, na temat spraw możliwych do załatwienia w starostwach przez Internet



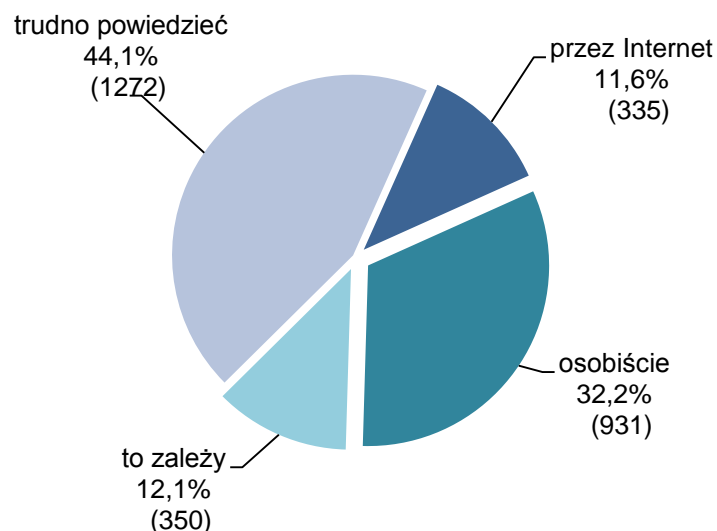
Wyniki przeprowadzonego badania pokazują, że w porównaniu do roku ubiegłego wzrósł odsetek badanych osób, które wiedzą o tym, jakie sprawy można załatwić w starostwach przez Internet. W porównaniu z rokiem 2012 odsetek ten uległ z kolei nieznacznemu spadkowi. Zmianę w wiedzy respondentów w analizowanym obszarze, jaka nastąpiła w przeciągu dwóch lat przedstawiono na rysunku nr 18.

Rysunek 18. Zmiana w wiedzy, na temat spraw możliwych do załatwienia w starostwach przez Internet



W dalszej kolejności poproszono respondentów o wybór preferowanego sposobu załatwiania spraw - przez Internet czy osobiście. 32,2% badanych wybrało sposób tradycyjny tj. osobiście w urzędzie. 11,6% badanych preferuje drogę internetową. 12,1% badanych uznało, że wybór sposobu załatwiania spraw w starostwie zależy będzie od okoliczności. Aż 44,1% badanych miało trudności z określeniem jaki sposób załatwienia spraw w starostwie by im odpowiadał. Dane przedstawia rysunek nr 19.

Rysunek 19. Preferowany sposób załatwiania spraw w starostwie



Respondenci, którzy zadeklarowali drogę internetową, jako argumenty swojego wyboru podawali przede wszystkim szybkość i oszczędność czasu (180 wskazań) oraz wygodę (89 wskazań). często wskazywano również, że za sposobem tym przemawia możliwość uniknięcia kolejek (26 wskazań) oraz brak konieczności wychodzenia z domu (23 wskazania).

Z kolei ci, którzy preferują osobiste załatwianie spraw w starostwach wskazują, że ten sposób pozwala na lepsze załatwienie sprawy (414 wskazań). 373 osoby uznały, że wolą drogę tradycyjną lub sprawa wymaga osobistego kontaktu. 73 osoby nie mają w domu komputera lub dostępu do Internetu. Więcej niż 10 respondentów wskazywało również na brak zaufania do Internetu (49 wskazań) oraz na bliskość urzędu od miejsca zamieszkania (13 wskazań).

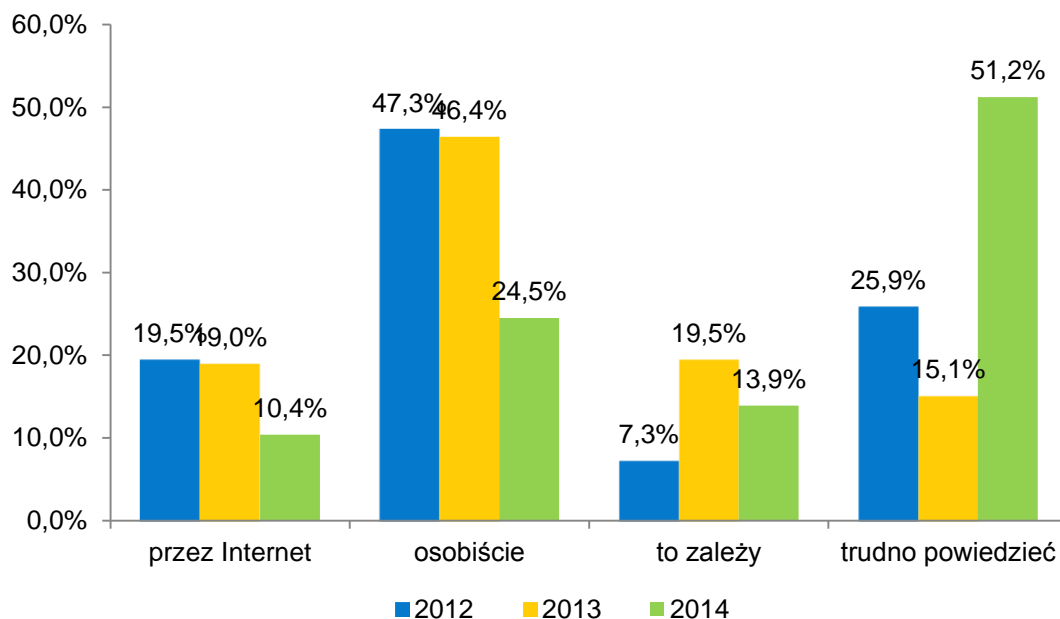
342 osoby uważają, że rodzaj sprawy, zdeterminuje sposób jej załatwienia. 3 ankietowanych uznało, że decydujący będzie czas, jakim będą dysponować. Dla 2 osób decydujący w tej kwestii będzie humor bądź konieczność skorzystania z pomocy urzędnika. 1 osoba uzależniła wybór od posiadania w danym momencie dostępu do Internetu.

Wśród respondentów, którzy preferują załatwianie spraw urzędowych drogą internetową, 43,3% miało dotychczas okazję załatwiać sprawy w ten sposób, a 69,7% z nich posiada wiedzę na temat tego, jakie sprawy urzędowe można załatwić w ten sposób.



Aktualnie ponad połowa respondentów badanych w jednostkach podjętych analizie we wszystkich trzech etapach projektu nie potrafiła określić konkretnych preferencji dotyczących sposobu załatwiania spraw w urzędach. Fakt ten miał wpływ na obniżenie odsetka badanych preferujących elektroniczny i tradycyjny (osobisty) sposób załatwiania spraw. Dane ilustruje rysunek nr 20.

Rysunek 20. Zmiana w preferowanym sposobie załatwiania spraw w starostwach





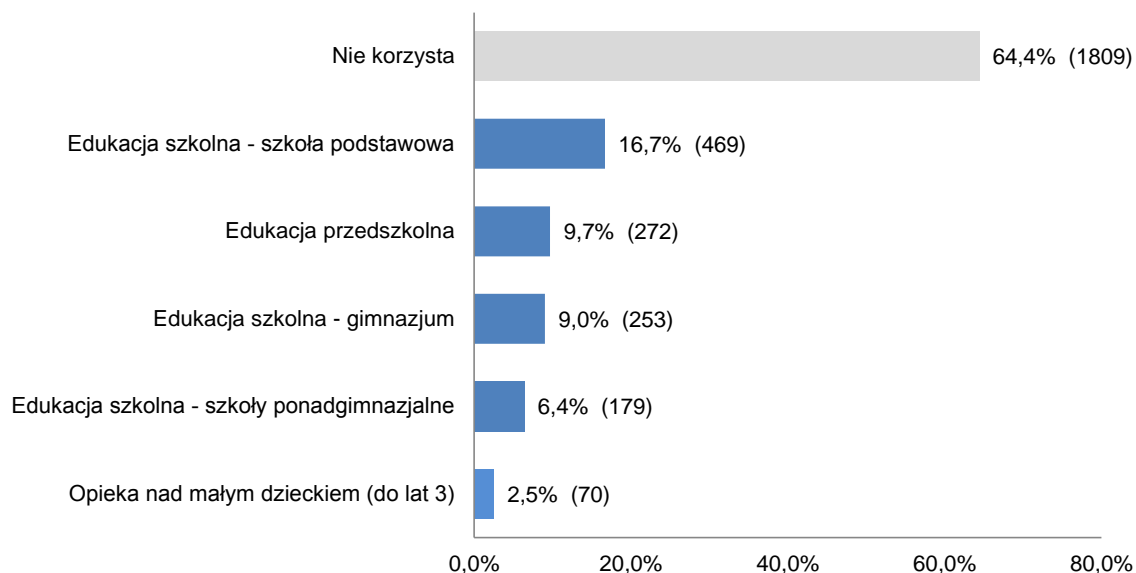
4. Opinia na temat wybranych aspektów funkcjonowania miasta/gminy/powiatu

W badanej grupie osób korzystających z usług starostw powiatowych dominowali mieszkańcy gmin i powiatów uczestniczących w projekcie (2809 osób, tj. 97,3%). Największą grupę stanowili mieszkańcy Zawiercia (831 osób) oraz Bierunia (408 osób). W skład pozostałych 2,7% badanych 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 1 000 ankietowanych mieszkańców gmin i powiatów uczestniczących w projekcie korzysta osobiście lub członkowie ich najbliższych rodzin korzystają z usług opiekuńczych i/lub edukacyjnych. Wśród tych badanych 469 osób wskazywało na korzystanie z usług szkół podstawowych, kolejnych 272 respondentów na korzystanie z przedszkoli, a 253 na edukację gimnazjalną. Z oferty szkół ponadgimnazjalnych korzysta 179 respondentów, natomiast z placówek świadczących usługi opiekuńcze dla dzieci do 3 lat korzysta 70 ankietowanych. Dane ilustruje rysunek nr 21.

Rysunek 21. Korzystanie z oferty placówek opiekuńczych i/lub edukacyjnych

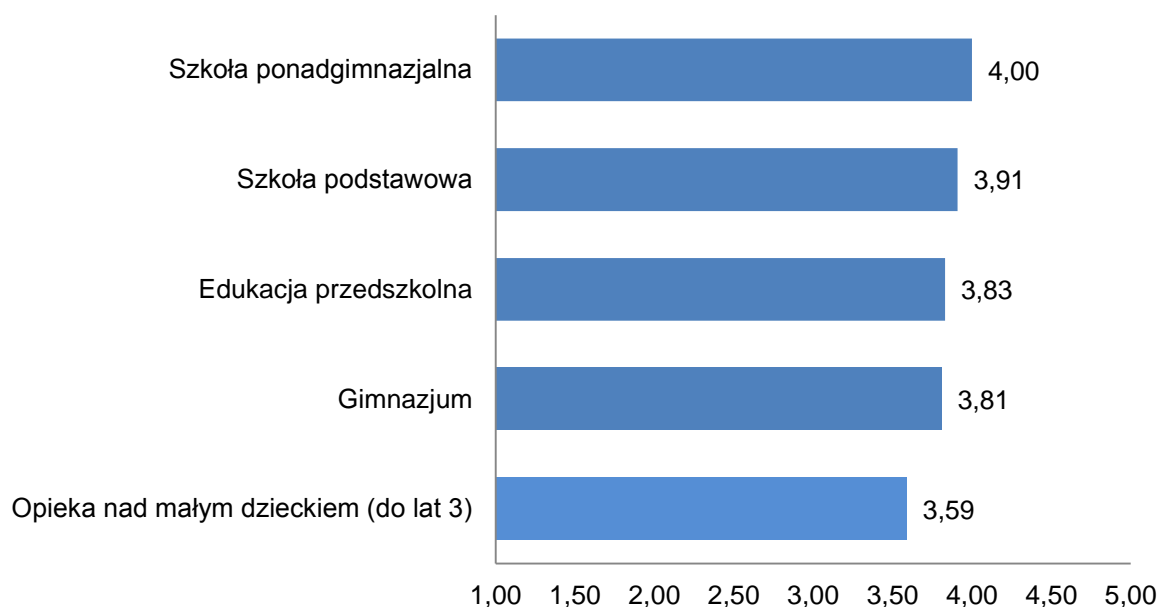


W dalszej kolejności respondenci poproszeni zostali o dokonanie oceny dostępności usług opiekuńczych i edukacyjnych, z których korzystają. Respondenci oceniali w skali od 1 do 5, gdzie 1 oznaczało ocenę bardzo złą, a 5 – ocenę bardzo dobrą. Z uzyskanego rozkładu odpowiedzi wynika, że najwyżej oceniona została dostępność szkół ponadgimnazjalnych i szkół podstawowych (ze średnimi ocenami odpowiednio 4,00 i 3,91). Niżej ocenione zostały dostępność przedszkoli



i gimnazjów (odpowiednio 3,83 i 3,81). Zdecydowanie najniżej oceniono dostępność usług opiekuńczych dla dzieci do 3 lat, której średnia wyniosła 3,59. Dane ilustruje rysunek nr 22.

Rysunek 22. Ocena dostępności usług opiekuńczych i edukacyjnych



W porównaniu do wyników badań przeprowadzonych w latach ubiegłych zauważalny jest istotny spadek oceny dostępności edukacji przedszkolnej (spadek o 0,59 pkt w porównaniu do roku 2013 oraz o 0,48 w porównaniu do roku 2012).

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

133 ankietowanych zdecydowało się na wyróżnienie mocnych stron. Najczęściej podkreślano tutaj wysoki poziom nauczania (61 wskazań), bezpieczeństwo placówek dla dzieci (45 wskazań) oraz fakt, iż nauczyciele i wychowawcy posiadają odpowiednie kwalifikacje (42 wskazania). 32 ankietowanych wskazuje na dobre zarządzanie poszczególnymi placówkami, 28 chwali szeroki zakres zajęć dodatkowych/pozalekcyjnych, a 23 przyjazną atmosferę. Listę wszystkich wskazywanych mocnych stron usług opiekuńczych i edukacyjnych przedstawiono w tabeli nr 2.

Tabela 2. Mocne strony usług opiekuńczych lub/i edukacyjnych

Mocne strony	Liczba wskazań
Wysoki poziom nauczania	61
Placówki są bezpieczne dla dzieci	45
Nauczyciele/wychowawcy posiadają odpowiednie kwalifikacje	42
Dobre zarządzanie poszczególnymi placówkami	32
Szeroki zakres zajęć dodatkowych/pozalekcyjnych	28
Przyjazna atmosfera	23
Szeroka dostępność żłobków i/lub przedszkoli	6
Tania i dostosowana do potrzeb dzieci oferta żywieniowa	5

Mocne strony	Liczba wskazań
Udogodnienia w dostępie do usług opiekuńczo/edukacyjnych dla dzieci rodziców samotnie wychowujących	2
Dofinansowanie (do 5 godzin) pobytu w żłobku i/lub przedszkolu	1
Dogodne godziny pracy instytucji oferujących usługi opiekuńczo/edukacyjne	1
Renoma szkoły	1
Przyjazna okolica	1
Ciekawe lekcje	1
Dobra opieka	1
Zadbany budynek	1
Suma:	251

Dla uzupełnienia obrazu ankietowani poproszeni zostali także o wskazanie dostrzeganych słabych stron usług opiekuńczych i edukacyjnych. Tym razem 138 osób zdecydowało się na dokonanie konkretnego typowania. 74 respondentów z tej grupy uznało, że dostępność żłobków i przedszkoli jest ograniczona. 37 badanych z kolei jako słabą stronę usług opiekuńczych i edukacyjnych wskazało złe zarządzanie poszczególnymi placówkami, a 21 osób ograniczony zakres zajęć dodatkowych. Po 17 wskazań dotyczyło faktu, że nie wszyscy nauczyciele posiadają odpowiednie kwalifikacje oraz tego, że placówki nie są bezpieczne dla dzieci. Dane odnośnie wszystkich wskazywanych słabych stron przedstawiono w tabeli nr 3.

Tabela 3. Słabe strony usług opiekuńczych lub/i edukacyjnych

Słabe strony	Liczba wskazań
Ograniczona dostępność żłobków i/lub przedszkoli	74
Złe zarządzanie poszczególnymi placówkami	37
Ograniczony zakres zajęć dodatkowych/pozalekcyjnych	21
Nie wszyscy nauczyciele/wychowawcy posiadają odpowiednie kwalifikacje	17
Placówki nie są bezpieczne dla dzieci	17
Niski poziom nauczania	12
Ograniczone godziny pracy instytucji oferujących usługi opiekuńcze	4
Chuligańskie zachowanie młodzieży szkolnej	4
Ograniczona dostępność świetlic szkolnych	2
Niedostosowana do potrzeb dzieci oferta żywieniowa	1
Nieprzyjazna atmosfera	1
Mała liczba miejsc w przedszkolach	1
Zakaz używania telefonów	1
Płatne dodatkowe godziny pobytu dziecka w przedszkolu	1
Suma:	193

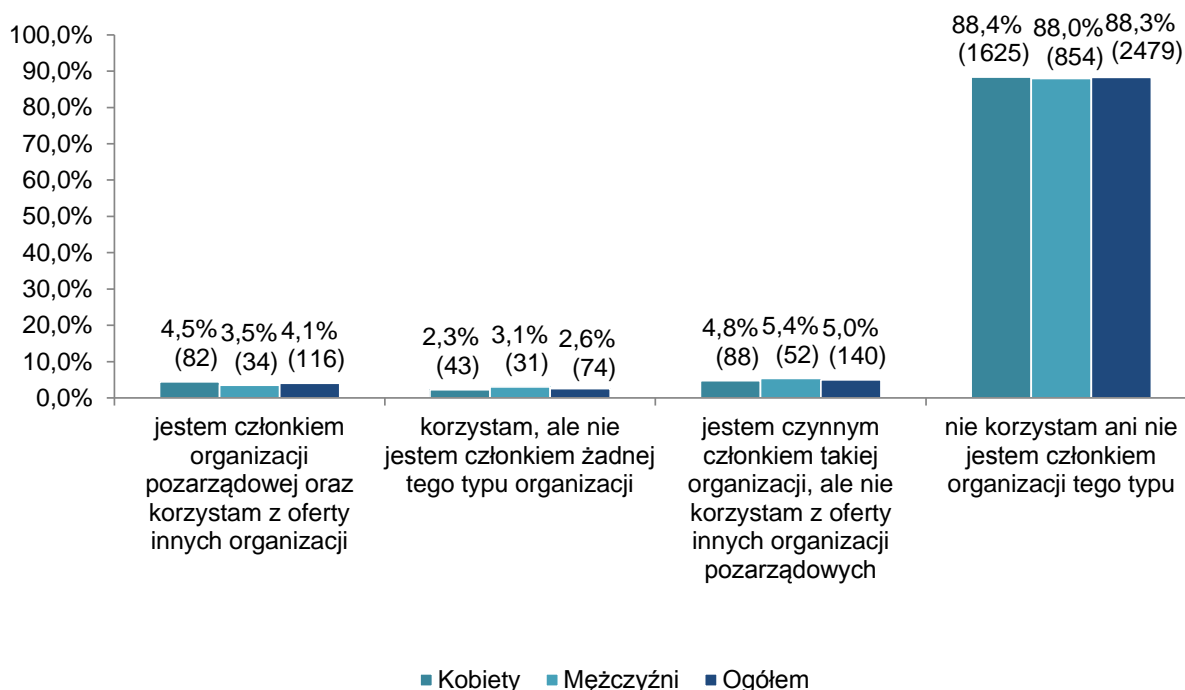
Mimo rozbieżności w opiniach respondentów na temat poszczególnych aspektów usług opiekuńczych i edukacyjnych, zestawienie ilościowe otrzymanych wyników pozwala jednoznacznie określić, czy dany aspekt należy skategoryzować jako słabą czy mocną stronę tych usług. Bez wątplenia najmocniejszą stroną analizowanych placówek jest wysoki poziom nauczania. Z kolei za najłabszą stronę uznać można ograniczoną dostępność żłobków i/lub 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 i powiatów uczestników korzysta 11,7% ankietowanych, w tym 2,6% badanych korzysta z usług organizacji pozarządowych nie będąc członkiem żadnej z nich lub podobnych. 88,3% respondentów nie jest członkiem organizacji pozarządowych oraz jednocześnie nie korzysta z oferty organizacji tego typu. Kolejne 9,1% ogółu badanych deklaruje członkostwo w organizacjach pozarządowych, przy czym 4,1% jednocześnie korzysta z oferty innych organizacji, a 5,0% dotychczas się na to nie decydowało. Dane ilustruje rysunek nr 23.

Rysunek 23. Korzystanie z oferty organizacji pozarządowych



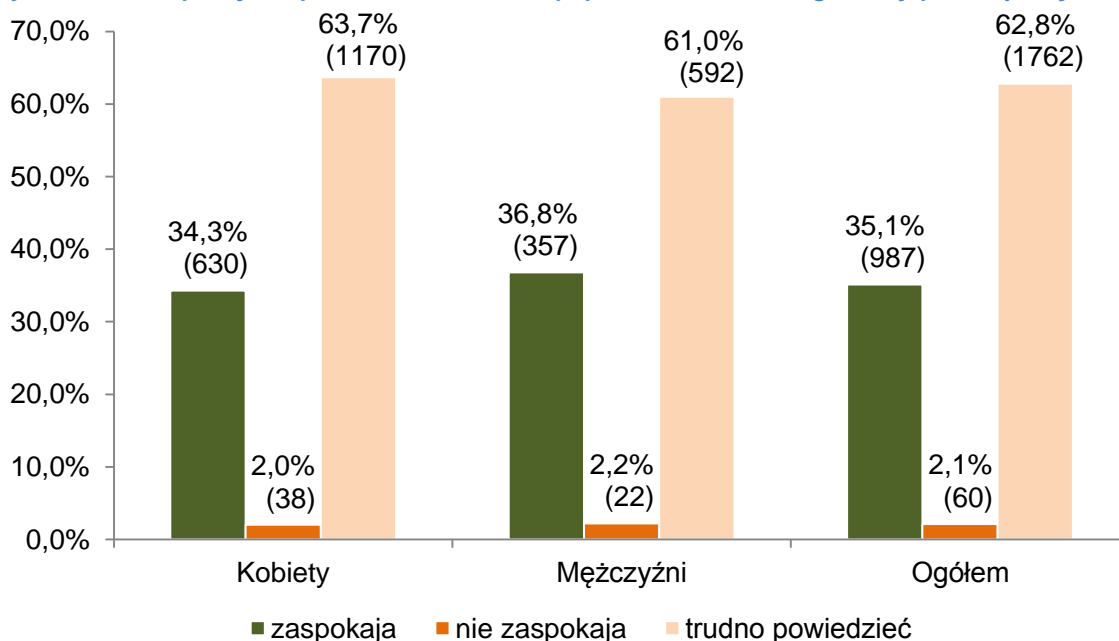
W porównaniu do wyników badań przeprowadzonych w latach 2012 i 2013 można zauważyć wzrost odsetka badanych klientów deklarujących członkostwo w organizacjach pozarządowych, którzy nie korzystają przy tym z oferty innych organizacji pozarządowych (o 5,9 pkt proc. w porównaniu do lat ubiegłych w dwóch gminach, które objęte były badaniem w ramach wszystkich trzech etapów projektu łącznie).

Niskie zainteresowanie ofertą organizacji pozarządowych ma z pewnością istotny wpływ na fakt, że aż 62,8% badanych klientów starostw powiatowych ma trudności z określeniem, czy działalność gminnych organizacji pozarządowych zaspokaja potrzeby jej mieszkańców. Ponad 35% jest zdania,



że potrzeby te są zaspokojone. Przeciwną opinię wyraziło 60 respondentów (2,1%). Omawiane dane ilustruje rysunek nr 24.

Rysunek 24. Zaspokojenie potrzeb mieszkańców poprzez działalność organizacji pozarządowych

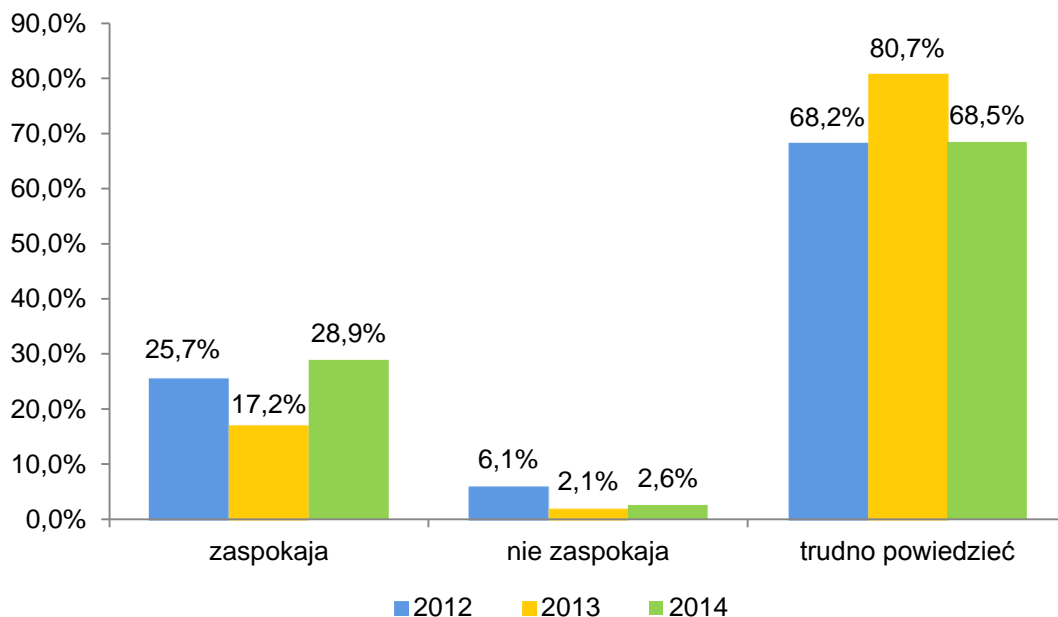


Respondenci, którzy uznali, że działalność organizacji pozarządowych nie zaspokaja w pełni potrzeb mieszkańców, zostali poproszeni o wskazanie zakresu działalności, w którym te braki występują. Respondenci w głównej mierze wskazywali na obszar usług socjalnych i pomocy społecznej (24 wskazania), obszar sportu, turystyki i rekreacji oraz obszar ochrony środowiska naturalnego (po 12 wskazań). Należałoby zwiększyć aktywność jednostek pozarządowych zwłaszcza w wymienionych obszarach. Przyczyni się to z pewnością do lepszej oceny funkcjonowania tych jednostek oraz do większego zainteresowania ich ofertą.

W porównaniu do danych z lat ubiegłych zauważyć można wzrost odsetka badanych osób, według których działalność organizacji pozarządowych zaspokaja potrzeby mieszkańców (wzrost o 3,2 pkt proc. w porównaniu do roku 2012 i o 11,7 pkt proc. w porównaniu do roku 2013). Dane ilustruje rysunek nr 25.



Rysunek 25. Zmiana w zaspokojeniu potrzeb mieszkańców poprzez działalność organizacji pozarządowych



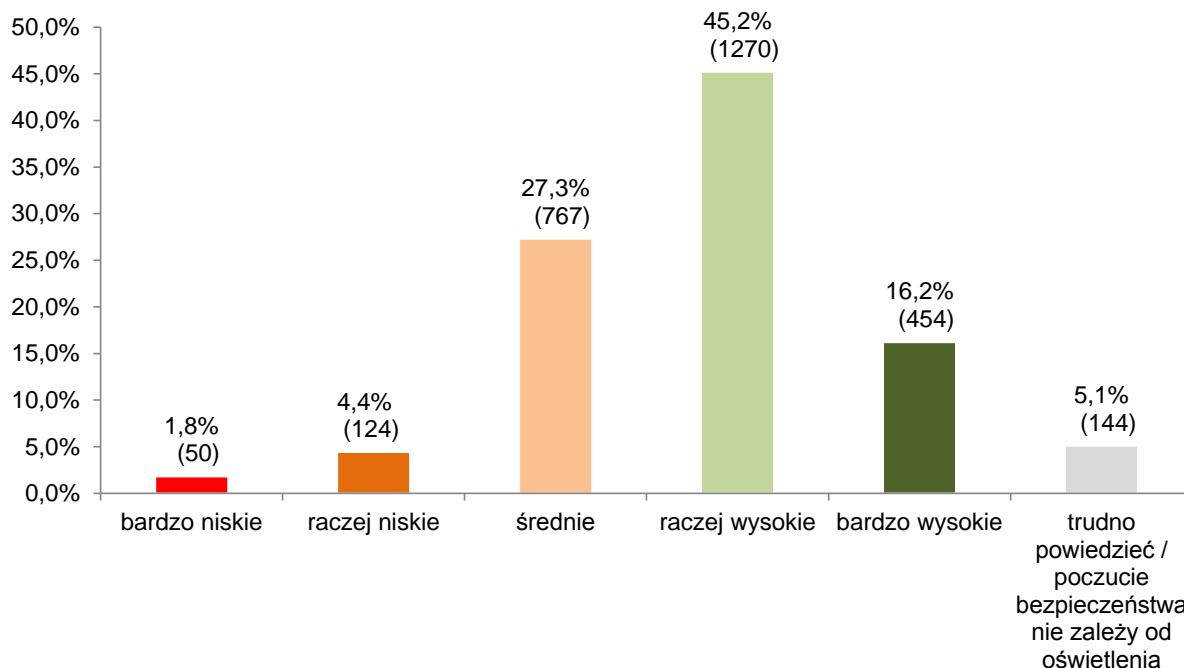
4.3 Jakość oświetlenia ulic

Następna poruszana w badaniu kwestia funkcjonowania obszaru gmin i powiatów 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 wysokim lub bardzo wysokim w ocenie odpowiednio 45,2% badanych i 16,2% badanych. 27,3% respondentów ocenia poczucie bezpieczeństwa na średnim poziomie. Niskie poczucie bezpieczeństwa deklarowało 4,4% ankietowanych, a na bardzo niskie wskazało 1,8% respondentów. Ponadto 5,1% uczestników badań uznało, że ich poczucie bezpieczeństwa nie zależy od jakości oświetlenia ulic. Dane ilustruje rysunek nr 26. 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.

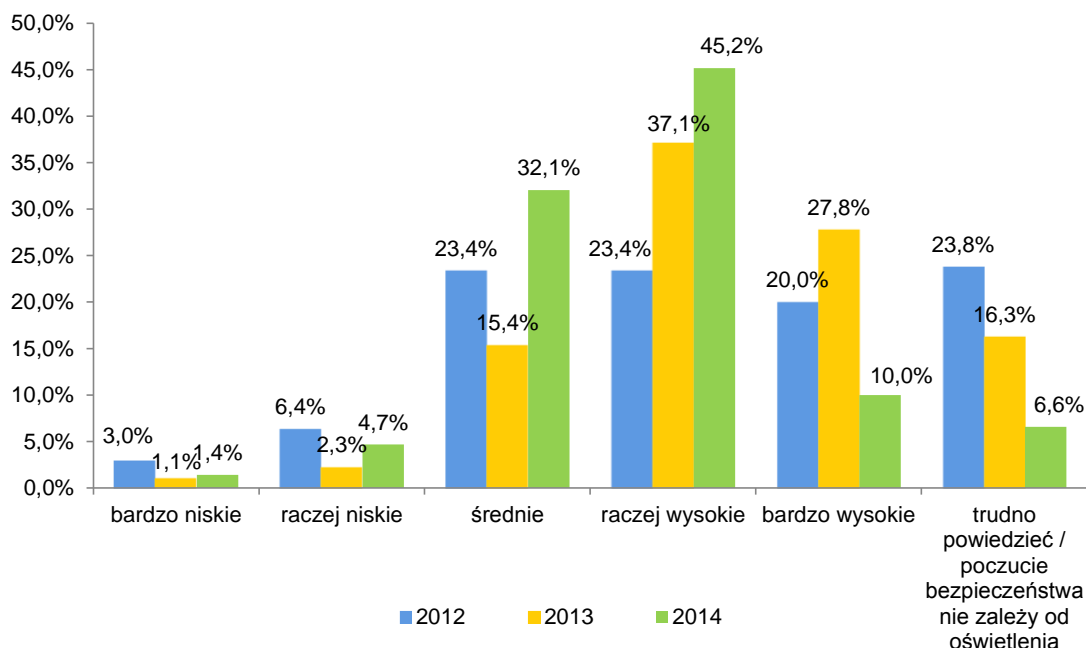


Rysunek 26. Poczucie bezpieczeństwa mieszkańców po zmroku wynikające z jakości oświetlenia ulic



Respondenci badania wciąż wysoko oceniają swoje poczucie bezpieczeństwa po zmroku. W 2014 r. można zauważyć spadek ocen najwyższych w porównaniu z poprzednimi latami, znaczący jest jednak wzrost ocen raczej wysokich. Obecnie również istotnie wyższy odsetek badanych niż w latach poprzednich uzależnia poczucie bezpieczeństwa od jakości oświetlenia ulicy. Dane ilustruje rysunek nr 27.

Rysunek 27. Zmiana w poczuciu bezpieczeństwa mieszkańców po zmroku

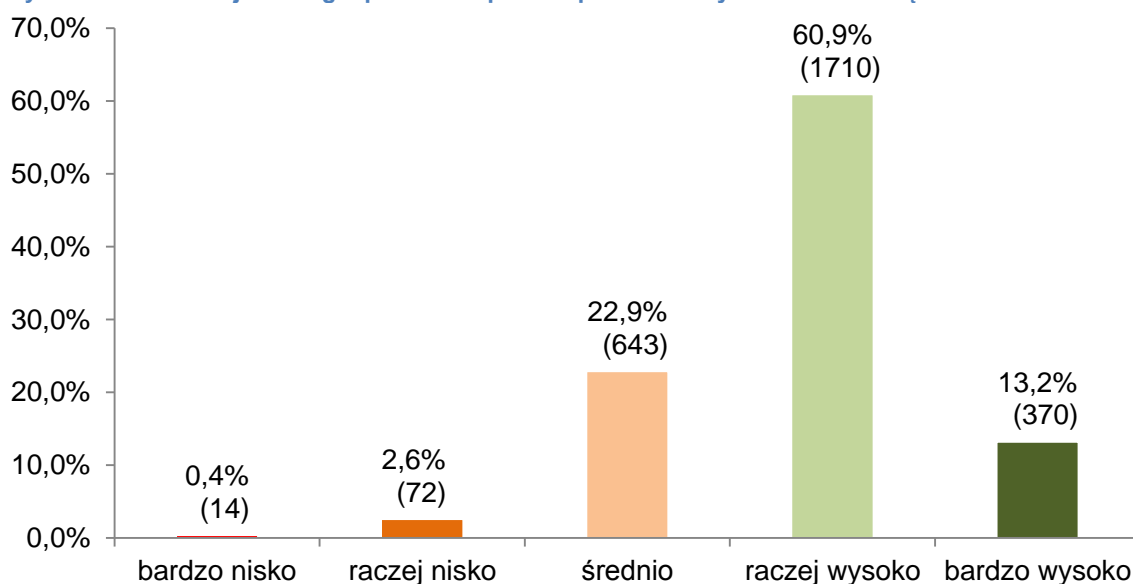




4.4 Gospodarka odpadami

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 60,9% badanych, ocenę bardzo wysoką 13,2% badanych, zaś 22,9% badanych oceniło ten aspekt średnio. Jedynie 2,6% badanych oceniło ten aspekt raczej nisko, a 0,4% bardzo nisko. Dane dot. oceny jakości gospodarki odpadami przedstawiono na rysunku nr 28.

Rysunek 28. Ocena jakości gospodarki odpadami przez badanych klientów Urzędu

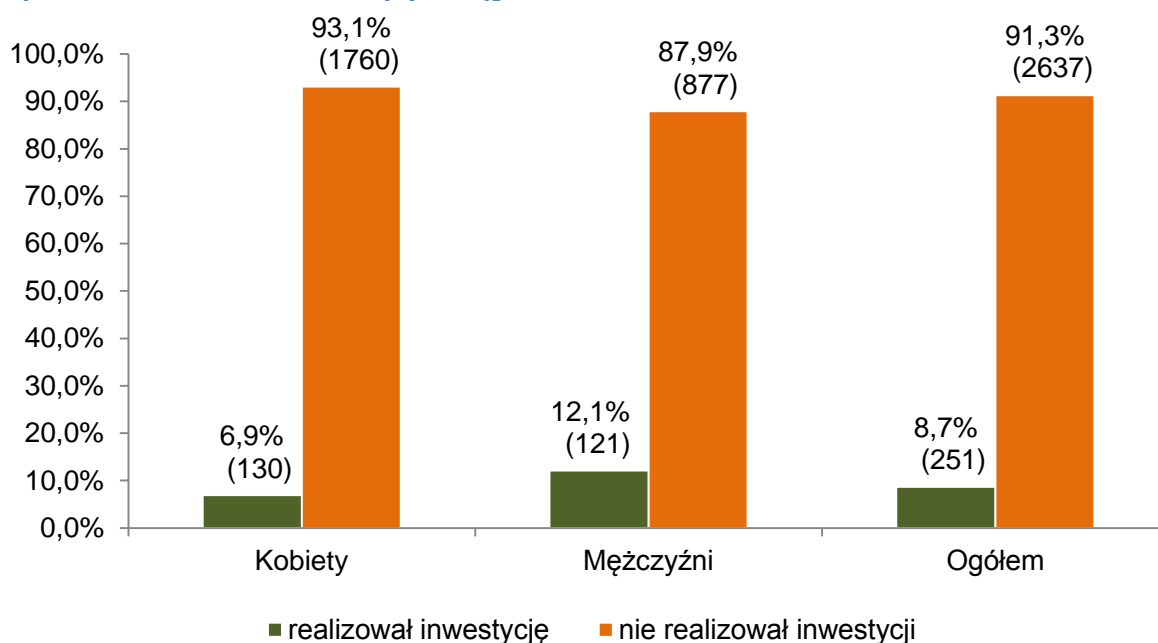


Następnie poproszono respondentów o ocenę poszczególnych aspektów gospodarki odpadami tj.: częstotliwość wywozu śmieci (możliwe oceny od 1-za rzadko do 3 – za często), dostępność informacji o terminach wywozu śmieci, terminowość wywozu śmieci, jakość pracy pracowników wywożących śmieci (możliwe oceny 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 86% badanych uważa, że częstotliwość jest odpowiednia- odpowiednio 88,7% i 86,4%). Dostępność informacji o terminach wywozu śmieci została oceniona pozytywnie przez 85,5% respondentów mieszkających w gminach i miastach uczestniczących w badaniu, negatywne zdanie ma natomiast 3,5% ankietowanych. Terminowość wywozu śmieci została oceniona pozytywnie przez 89,6% respondentów, a negatywne zdanie ma 2,2% ankietowanych. Średnia ocena jakości pracy pracowników wywożących śmieci kształtuje się na poziomie 4,07. Na jej obniżenie miała wpływ głównie opinia 40 osób, wskazująca, że pracownicy po wykonanej pracy zostawiają bałagan.

4.5 Realizowane inwestycje

251 respondentów (tj. 8,7%) wskazuje, że w ciągu ostatnich dwóch lat oni lub członkowie ich najbliższej rodziny, realizowali inwestycje (prywatne lub biznesowe). 228 z deklarowanych przedsięwzięć realizowanych było w gminach uczestniczących w projekcie. Największa liczba przedsięwzięć realizowana była w Zawierciu (50 wskazań) i w Bieruniu (29 wskazań). Na realizowanie inwestycji w gminach niebędących uczestnikami projektu wskazało 23 ankietowanych. Dane ilustruje rysunek nr 29.

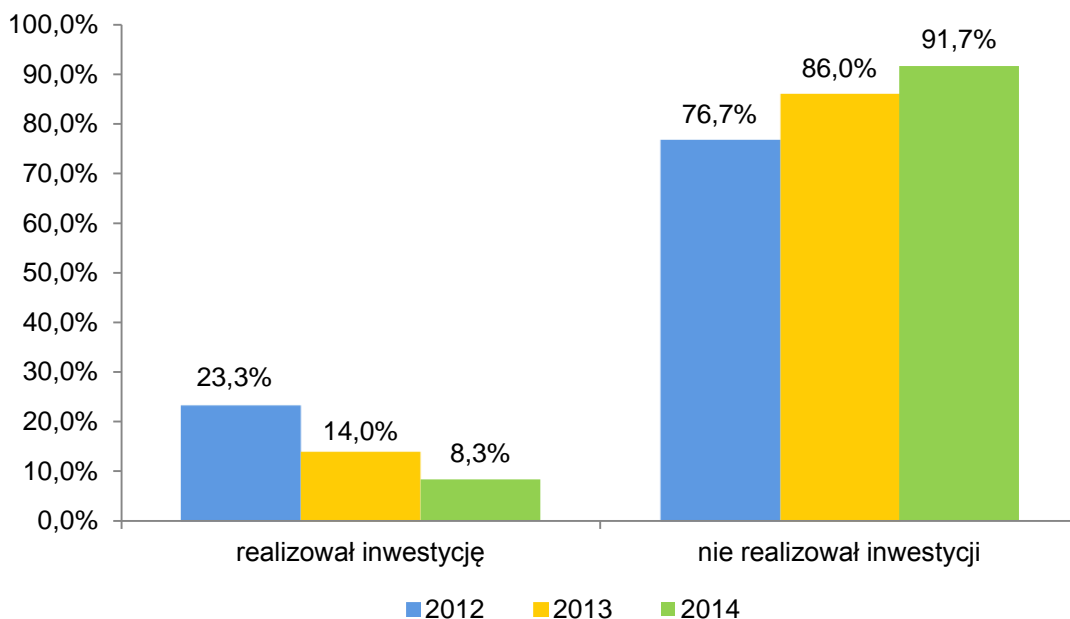
Rysunek 29. Realizowanie inwestycji w ciągu ostatnich dwóch lat.



Można zauważyć, że odsetek badanych klientów, którzy realizowali bądź których najbliższa rodzina realizowała inwestycje ulegał tendencji spadkowej w całym badanym okresie. Dane ilustruje rysunek nr 30.



Rysunek 30. Zmiana w odsetku osób realizujących inwestycje



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

64 respondentów potrafiło określić jakie sprawy związane z realizacją inwestycji zostały załatwione sprawnie. W większości wskazywano na uzyskanie pozwolenia na budowę (60 wskazań). Z kolei 18 respondentów wskazało sprawy, które rodziły trudności. Również w tym obszarze wymieniano głównie uzyskanie pozwolenia na budowę (10 wskazań). Odpowiedzi respondentów, którzy potrafili określić sprawnie i z trudnością załatwioną sprawę przedstawiono w tabeli nr 4.

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

Sprawnie załatwione	Z trudnością załatwione
<ul style="list-style-type: none"> • Pozwolenie na budowę (60) • Rejestracja działalności (1) • Zwrot podatku za materiały budowlane (1) • Doprowadzenie drogi dojazdowej (1) • Doprowadzenie wody na działkę budowlaną (1) 	<ul style="list-style-type: none"> • Pozwolenie na budowę (10) • Biurokracja (6) • Złe mapki otrzymane z urzędu (1) • Złe wymierzona działka (1)

Respondenci największą uwagę przywiązują do szybkości realizacji i sprawności załatwienia sprawy. Oba aspekty oceniane są przez respondentów jako główne powody do zadowolenia. Głównym powodem do niezadowolenia dla badanych jest z kolei poziom kompetencji urzędników.



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 urzędu oraz wybrane istotne aspekty funkcjonowania samorządu. Niniejszy raport przekrojowy prezentuje wyniki badań ankietowych, zrealizowanych w marcu i kwietniu 2014 r. na próbie losowej 2888 klientów starostw powiatowych. Analizowanymi w ramach niniejszego raportu jednostkami były Starostwo Powiatowe w Piotrkowie Trybunalskim, Starostwo Powiatowe w Bieruniu oraz Starostwo Powiatowe w Zawierciu.

W badaniu respondenci oceniali swój ogólny poziom zadowolenia z usług świadczonych przez starostwa powiatowe. 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 starostwa usług.

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

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,

Charakterystyka badania

Opinia o organizacji pracy w starostwach



szybkości i staranności w rozpatrywaniu sprawy oraz obiektywizmu podejścia. W toku badania dowiedziono, że ocena poszczególnych elementów obsługi interesantów jest skorelowana z oceną ogólnego poziomu świadczenia usług przez analizowane jednostki.

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 starostwa powiatowe.

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 załatwienie spraw urzędowych przez Internet wskazuje jedynie 7,4% ankietowanych. Jednocześnie 11,4% badanych do załatwiania spraw urzędowych wybrałoby Internet.

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

W wyniku badania określone zostały obszary, w których ankietowani dostrzegli zmiany w działalności starostw powiatowych. 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 jednostek samorządu terytorialnego, takie jak: dostępność i jakość usług opiekuńczo-edukacyjnych, aktywność organizacji pozarządowych, poczucie bezpieczeństwa w kontekście oświetlenia ulic oraz ocenę jakości gospodarki odpadami. Wynikiem badania

Rodzaj załatwianej sprawy i częstość kontaktów

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

Spis rysunków

Rysunek 1. Płeć badanych klientów starostw powiatowych.....	4
Rysunek 2. Wiek badanych klientów starostw powiatowych*	4
Rysunek 3. Wykształcenie klientów starostw powiatowych*	5
Rysunek 4. Status badanych klientów starostw powiatowych*	5
Rysunek 5. Ocena ogólnego poziomu świadczenia usług przez starostwa powiatowe wg płci respondentów	6
Rysunek 6. Ocena czytelności informacji o zasadach załatwiania spraw w starostwach wg płci.....	7
Rysunek 7. Źródła informacji o miejscu i sposobie załatwiania spraw w SP wg płci*	8
Rysunek 8. Zmiana w zakresie źródeł informacji o miejscu i sposobie załatwiania spraw w SP	9
Rysunek 9. Ocena poszczególnych elementów jakości obsługi interesantów	10
Rysunek 10. Powód wizyty w starostwach powiatowych*	12
Rysunek 11. Zmiana w powodach wizyty w starostwach powiatowych	12
Rysunek 12. Rodzaj sprawy i postępowanie w jej załatwianiu	13
Rysunek 13. Zmiana w ocenie sposobu załatwiania spraw w starostwach powiatowych	13
Rysunek 14. Częstotliwość wizyt w starostwach powiatowych	14
Rysunek 15. Załatwianie sprawy w starostwach przez Internet wg płci.....	15
Rysunek 16. Zmiana w załatwianiu spraw w starostwach przez Internet	15
Rysunek 17. Wiedza, na temat spraw możliwych do załatwienia w starostwach przez Internet	16
Rysunek 18. Zmiana w wiedzy, na temat spraw możliwych do załatwienia w starostwach przez Internet.....	16
Rysunek 19. Preferowany sposób załatwiania spraw w starostwie	17
Rysunek 20. Zmiana w preferowanym sposobie załatwiania spraw w starostwach	18
Rysunek 21. Korzystanie z oferty placówek opiekuńczych i/lub edukacyjnych	19
Rysunek 22. Ocena dostępności usług opiekuńczych i edukacyjnych	20
Rysunek 23. Korzystanie z oferty organizacji pozarządowych	22
Rysunek 24. Zaspokojenie potrzeb mieszkańców poprzez działalność organizacji pozarządowych ...	23
Rysunek 25. Zmiana w zaspokojeniu potrzeb mieszkańców poprzez działalność organizacji pozarządowych.....	24
Rysunek 26. Poczucie bezpieczeństwa mieszkańców po zmroku wynikające z jakości oświetlenia ulic	25
Rysunek 27. Zmiana w poczuciu bezpieczeństwa mieszkańców po zmroku	25
Rysunek 28. Ocena jakości gospodarki odpadami przez badanych klientów Urzędu	26
Rysunek 29. Realizowanie inwestycji w ciągu ostatnich dwóch lat.....	27
Rysunek 30. Zmiana w odsetku osób realizujących inwestycje	28

Spis tabel

Tabela 1. Najważniejsze zmiany w działaniu starostw wraz z kierunkiem zmian	11
Tabela 2. Mocne strony usług opiekuńczych lub/i edukacyjnych	20
Tabela 3. 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"/> Łędziny	<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-łędzkiego:

<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 najłabsze strony usługi opiekuńczej/edukacyjnej, z której korzysta Pana/Pani rodzina

[jeśli respondent nie jest w stanie wskazać, proszę o zaznaczyć 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

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	%
1. Jak Pan(i) ocenia ogólny poziom świadczenia usług przez Urząd?						
Bardzo nisko	31	1,4%	37	1,7%	13	0,5%
Raczej nisko	48	2,2%	64	3,0%	73	2,5%
Średnio	563	26,3%	337	15,8%	561	19,4%
Raczej wysoko	1092	51,1%	1027	48,1%	1685	58,3%
Bardzo wysoko	406	19,0%	672	31,4%	556	19,3%
Suma	2 140	100,0%	2 137	100,0%	2888	100,0%
2. Jak Pan(i) ocenia czytelność informacji o zasadach załatwiania spraw w Urzędzie?						
Bardzo słaba	29	1,4%	30	1,4%	14	0,5%
Raczej słaba	68	3,2%	68	3,2%	76	2,6%
Średnia	494	23,1%	252	11,8%	516	17,9%
Raczej dobra	1022	47,7%	909	42,5%	1549	53,6%
Bardzo dobra	527	24,6%	878	41,1%	733	25,4%
Suma	2 140	100,0%	2 137	100,0%	2888	100,0%
3. Skąd najczęściej dowiaduje się Pan(i) gdzie i jak załatwić sprawy w Urzędzie? (możliwość wskazania więcej niż jednej odpowiedzi)						
Od znajomych	646	30,2%	592	27,7%	684	23,7%
Od pracowników Urzędu	1154	53,9%	1396	65,3%	2026	70,2%
Z tablic informacyjnych	524	24,5%	1011	47,3%	1124	38,9%
Ze strony internetowej Urzędu	529	24,7%	582	27,2%	724	25,1%
Z innych źródeł	87	4,1%	30	1,4%	44	1,5%
4. Proszę ocenić poszczególne elementy jakości obsługi interesantów:						
a) Warunki, w jakich obsługiwani są klienci						
Bardzo źle	11	0,5%	25	1,2%	14	0,5%
Źle	65	3,0%	58	2,7%	55	1,9%
Średnio	475	22,2%	291	13,6%	453	15,7%
Dobrze	1159	54,2%	1055	49,4%	1825	63,2%
Bardzo dobrze	430	20,1%	708	33,1%	541	18,7%
Suma	2 140	100,0%	2 137	100,0%	2888	100,0%
b) Dostępność osób, z którymi trzeba było się skontaktować						
Bardzo źle	11	0,5%	21	1,0%	13	0,5%
Źle	52	2,4%	44	2,1%	80	2,8%
Średnio	381	17,8%	306	14,3%	496	17,2%
Dobrze	1144	53,5%	984	46,0%	1614	55,9%
Bardzo dobrze	552	25,8%	782	36,6%	685	23,7%
Suma	2 140	100,0%	2 137	100,0%	2888	100,0%
c) Fachowość osób, z którymi się Pan/Pani kontaktował(a)?						
Bardzo źle	13	0,6%	18	0,8%	14	0,5%
Źle	34	1,6%	44	2,1%	70	2,4%

	Dane z badań w 2012 roku		Dane z badań w 2013 roku		Dane z badań w 2014 roku	
	N	%	N	%	N	%
Średnio	374	17,5%	251	11,7%	521	18,0%
Dobrze	1120	52,3%	974	45,6%	1459	50,5%
Bardzo dobrze	599	28,0%	850	39,8%	824	28,5%
Suma	2 140	100,0%	2 137	100,0%	2888	100,0%
d) Zrozumiałość przekazywanych informacji						
Bardzo źle	14	0,7%	17	0,8%	18	0,6%
Źle	37	1,7%	43	2,0%	86	3,0%
Średnio	322	15,0%	227	10,6%	474	16,4%
Dobrze	1158	54,1%	954	44,7%	1725	59,7%
Bardzo dobrze	609	28,5%	896	41,9%	585	20,3%
Suma	2 140	100,0%	2 137	100,0%	2888	100,0%
e) Szczere zaangażowanie (poświęcanie uwagi i sygnalizowanie chęci pomocy) pracowników Urzędu						
Bardzo źle	24	1,1%	19	0,9%	22	0,8%
Źle	44	2,1%	44	2,0%	94	3,3%
Średnio	403	18,8%	307	14,4%	561	19,4%
Dobrze	1030	48,1%	1060	49,6%	1727	59,8%
Bardzo dobrze	639	29,9%	707	33,1%	484	16,8%
Suma	2 140	100,0%	2 137	100,0%	2888	100,0%
f) Uprzejmość urzędników						
Bardzo źle	21	1,0%	17	0,8%	20	0,7%
Źle	31	1,5%	39	1,8%	91	3,2%
Średnio	328	15,3%	326	15,3%	474	16,4%
Dobrze	1021	47,7%	930	43,5%	1647	57,0%
Bardzo dobrze	739	34,5%	825	38,6%	656	22,7%
Suma	2 140	100,0%	2 137	100,0%	2888	100,0%
g) Szybkość (terminowość) załatwienia sprawy						
Bardzo źle	41	1,9%	77	3,6%	33	1,1%
Źle	90	4,2%	102	4,8%	135	4,7%
Średnio	454	21,2%	370	17,3%	639	22,1%
Dobrze	938	43,8%	850	39,8%	1358	47,0%
Bardzo dobrze	617	28,9%	738	34,5%	723	25,0%
Suma	2 140	100,0%	2 137	100,0%	2888	100,0%
h) Staranność w rozpatrywaniu Pani/Pana sprawy (dążenie do pełnego zrozumienia Pani/Pana sytuacji)						
Bardzo źle	14	0,7%	23	1,1%	14	0,5%
Źle	35	1,6%	39	1,8%	73	2,5%
Średnio	355	16,6%	320	15,0%	538	18,6%
Dobrze	1101	51,4%	973	45,5%	1628	56,4%
Bardzo dobrze	635	29,7%	782	36,6%	635	22,0%
Suma	2 140	100,0%	2 137	100,0%	2888	100,0%
i) Obiektywizm podejścia (równe traktowanie wszystkich mieszkańców)						
Bardzo źle	21	1,0%	24	1,1%	22	0,8%
Źle	47	2,2%	48	2,2%	83	2,9%

	Dane z badań w 2012 roku		Dane z badań w 2013 roku		Dane z badań w 2014 roku	
	N	%	N	%	N	%
Średnio	359	16,8%	312	14,6%	541	18,7%
Dobrze	1075	50,2%	997	46,7%	1687	58,4%
Bardzo dobrze	638	29,8%	756	35,4%	555	19,2%
Suma	2 140	100,0%	2 137	100,0%	2888	100,0%
8. Czego dotyczy lub dotyczyła Pana/Pani sprawa?						
Wydanie decyzji lub innego dokumentu	1315	61,4%	1281	59,9%	1650	57,1%
Wydanie zaświadczenia	282	13,2%	276	12,9%	371	12,8%
Zasięgnięcie informacji	401	18,7%	494	23,1%	692	24,0%
Inna sprawa	189	8,8%	219	10,2%	216	7,5%
9. Czy sprawa została załatwiona pozytywnie?						
Tak	1300	60,8%	817	38,2%	1856	64,3%
Nie	110	5,1%	47	2,2%	97	3,3%
Sprawa jest w toku	730	34,1%	1273	59,6%	935	32,4%
Suma	2 140	100,0%	2 137	100,0%	2888	100,0%
10. Jak często korzysta Pan(i) z Urzędu?						
Raz na kilka lat	943	44,0%	698	32,7%	756	26,2%
Średnio raz w roku	657	30,7%	767	35,9%	1281	44,4%
Kilka razy w roku	405	18,9%	572	26,8%	739	25,6%
Od "raz na miesiąc" do "2-3 razy w miesiącu"	91	4,3%	65	3,0%	89	3,1%
"Raz na tydzień" lub częściej	44	2,1%	35	1,6%	23	0,7%
Suma	2 140	100,0%	2 137	100,0%	2888	100,0%
11. Czy zdarzyło się, że załatwił(a) Pan(i) sprawę w Urzędzie przez Internet?						
Tak	112	5,2%	48	2,3%	213	7,4%
Nie	1800	84,1%	1941	90,8%	2488	86,1%
Trudno powiedzieć	228	10,7%	148	6,9%	187	6,5%
Suma	2 140	100,0%	2 137	100,0%	2888	100,0%
12. A czy wie Pan(i) jakie sprawy da się załatwić przez Internet w Urzędzie?						
Wiem	575	26,9%	268	12,5%	877	30,4%
Nie wiem	1324	61,8%	1282	60,0%	1328	46,0%
Trudno powiedzieć	241	11,3%	587	27,5%	683	23,6%
Suma	2 140	100,0%	2 137	100,0%	2888	100,0%
13. Który sposób załatwiania spraw – przez Internet czy osobiście – Pan(i) wybrał(a)by?						
Przez Internet	418	19,5%	406	19,0%	335	11,6%
Osobiście	1011	47,3%	992	46,4%	931	32,2%
To zależy	157	7,3%	417	19,5%	350	12,1%
Trudno powiedzieć	554	25,9%	322	15,1%	1272	44,1%
Suma	2 140	100,0%	2 137	100,0%	2888	100,0%
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?						
Opieka nad małym dzieckiem (do lat 3)	44	2,1%	27	1,3%	70	2,5%
Edukacja przedszkolna	240	11,7%	198	9,8%	272	9,7%
Edukacja szkolna - szkoła podstawowa	316	15,4%	253	12,5%	469	16,7%
Edukacja szkolna - gimnazjum	190	9,2%	181	8,9%	253	9,0%

	Dane z badań w 2012 roku		Dane z badań w 2013 roku		Dane z badań w 2014 roku	
	N	%	N	%	N	%
Edukacja szkolna - szkoły ponadgimnazjalne	128	6,2%	72	3,6%	179	6,4%
Nie korzysta	1329	64,7%	1479	73,0%	1809	64,4%
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.						
a) Opieka nad małym dzieckiem (do lat 3)						
Bardzo źle	1	2,3%	1	3,7%	3	4,3%
Źle	2	4,5%	7	25,9%	11	15,7%
Średnio	17	38,6%	5	18,5%	15	21,4%
Dobrze	13	29,6%	6	22,2%	24	34,3%
Bardzo dobrze	11	25,0%	8	29,7%	17	24,3%
Suma	44	100,0%	27	100,0%	70	100,0%
b) Edukacja przedszkolna						
Bardzo źle	1	0,4%	1	0,5%	15	5,5%
Źle	9	3,8%	11	5,6%	18	6,6%
Średnio	40	16,7%	29	14,6%	40	14,7%
Dobrze	115	47,9%	70	35,4%	125	46,0%
Bardzo dobrze	75	31,2%	87	43,9%	74	27,2%
Suma	240	100,0%	198	100,0%	272	100,0%
c) Edukacja szkolna – szkoła podstawowa						
Bardzo źle	1	0,3%	0	0,0%	1	0,2%
Źle	8	2,5%	11	4,3%	9	1,9%
Średnio	65	20,6%	61	24,1%	83	17,7%
Dobrze	141	44,6%	112	44,3%	313	66,7%
Bardzo dobrze	101	32,0%	69	27,3%	63	13,4%
Suma	316	100,0%	253	100,0%	469	100,0%
d) Edukacja szkolna – gimnazjum						
Bardzo źle	0	0,0%	2	1,1%	1	0,4%
Źle	3	1,6%	9	5,0%	10	4,0%
Średnio	44	23,2%	46	25,4%	55	21,7%
Dobrze	100	52,6%	90	49,7%	158	62,5%
Bardzo dobrze	43	22,6%	34	18,8%	29	11,5%
Suma	190	100,0%	181	100,0%	253	100,0%
e) Edukacja szkolna – szkoły ponadgimnazjalne						
Bardzo źle	1	0,8%	0	0,0%	2	1,1%
Źle	3	2,3%	2	2,8%	5	2,8%
Średnio	25	19,5%	24	33,3%	29	16,2%
Dobrze	71	55,5%	21	29,2%	98	54,7%
Bardzo dobrze	28	21,9%	25	34,7%	45	25,1%
Suma	128	100,0%	72	100,0%	179	100,0%
18. Czy korzysta Pan(i) z oferty organizacji pozarządowych (stowarzyszeń, fundacji, klubów) działających na terenie Pana(i) miejsca zamieszkania?						
Jestem członkiem organizacji pozarządowej oraz korzystam z oferty innych organizacji	42	2,0%	51	2,5%	116	4,1%

	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	61	3,0%	31	1,5%	74	2,6%
Jestem czynnym członkiem takiej organizacji, ale nie korzystam z oferty innych organizacji	35	1,7%	12	0,6%	140	5,0%
Nie korzystam ani nie jestem członkiem organizacji tego typu	1917	93,3%	1932	95,4%	2479	88,3%
Suma (mieszkańcy gmin uczestników)	2 055	100,0%	2 026	100,0%	2 809	100,0%
19. Czy w Pana(i) odczuciu działalność miejskich/gminnych organizacji pozarządowych zaspokaja potrzeby jej mieszkańców?						
Zaspokaja	528	25,7%	349	17,2%	987	35,1%
Nie zaspokaja	126	6,1%	43	2,1%	60	2,1%
Trudno powiedzieć	1401	68,2%	1634	80,7%	1762	62,8%
Suma (mieszkańcy gmin uczestników)	2 055	100,0%	2 026	100,0%	2 809	100,0%
20. W jakim stopniu jakość oświetlenia ulic w mieście/gminie zapewnia Panu(i) poczucie bezpieczeństwa po zmroku?						
Bardzo niskie	61	3,0%	22	1,1%	50	1,8%
Raczej niskie	132	6,4%	47	2,3%	124	4,4%
Średnie	481	23,4%	311	15,4%	767	27,3%
Raczej wysokie	480	23,4%	752	37,1%	1270	45,2%
Bardzo wysokie	411	20,0%	564	27,8%	454	16,2%
Trudno powiedzieć/poczucie bezpieczeństwa nie zależy od oświetlenia	490	23,8%	330	16,3%	144	5,1%
Suma (mieszkańcy gmin uczestników)	2 055	100,0%	2 026	100,0%	2 809	100,0%
22. Na ile ocenia Pan(i) jakość wywozu śmieci?						
Bardzo nisko	X	X	X	X	14	0,4%
Raczej nisko	X	X	X	X	72	2,6%
Średnio	X	X	X	X	643	22,9%
Raczej wysoko	X	X	X	X	1710	60,9%
Bardzo wysoko	X	X	X	X	370	13,2%
Suma	X	X	X	X	2 809	100,0%
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)?						
Realizował inwestycję	498	23,3%	300	14,0%	251	8,7%
Nie realizował inwestycji	1642	76,7%	1837	86,0%	2637	91,3%
Suma	2 140	100,0%	2 137	100,0%	2888	100,0%
Część formalno-ewidencyjna						
27. Płeć respondenta						
Kobiety	1427	66,7%	1488	69,6%	1890	65,4%
Mężczyźni	713	33,3%	649	30,4%	998	34,6%
Suma	2 140	100,0%	2 137	100,0%	2888	100,0%
28. Wykształcenie						
Podstawowe	107	5,2%	54	2,9%	75	2,7%
Zawodowe	403	19,5%	217	11,7%	672	24,3%
Średnie	922	44,7%	876	47,1%	1244	45,1%
Wyższe	632	30,6%	713	38,3%	769	27,9%

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	%
Odmowa odpowiedzi	76		277		128	
Suma (odpowiedzi)	2 064	100,0%	1 860	100,0%	2 760	100,0%
29. Wiek						
≤ 24	288	14,7%	199	11,3%	264	9,9%
25 - 34	693	35,2%	531	30,3%	794	29,9%
35 - 44	452	23,0%	419	23,9%	599	22,5%
45 - 54	293	14,9%	309	17,6%	544	20,5%
55 - 64	177	9,0%	230	13,1%	347	13,1%
65 +	62	3,2%	66	3,8%	109	4,1%
Odmowa	175		383		231	
Suma (odpowiedzi)	1 965	100,0%	1 754	100,0%	2 657	100,0%
30. Proszę określić, jaki jest Pana(i) status jako Klienta Urzędu?						
Jestem klientem indywidualnym	2036	95,1%	2005	93,8%	2831	98,0%
Jestem przedstawicielem administracji	14	0,7%	29	1,4%	5	0,2%
Działam w imieniu organizacji pozarządowej	7	0,3%	5	0,2%	10	0,4%
Działam w imieniu podmiotu gospodarczego	81	3,8%	95	4,4%	41	1,4%
Inny status	4	0,2%	3	0,1%	1	0,0%