

BENCHMARKING

NARZĘDZIE EFEKTYWNEJ KONTROLI ZARZĄDCZEJ

W URZĘDACH MIAST NA PRAWACH POWIATU,

URZĘDACH GMIN I STAROSTWACH POWIATOWYCH

**Raport z badań zrealizowanych
w Urzędach Gmin**

Zlecniodawca:



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 urzędów	4
2. Opinia o organizacji pracy w urzędach.....	6
3. Rodzaj załatwianej sprawy i częstota kontaktów	12
4. Opinia na temat wybranych aspektów funkcjonowania miasta/gminy/powiatu	18
4.1 Oferta placówek opiekuńczych i edukacyjnych.....	18
4.2 Oferta organizacji pozarządowych	21
4.3 Jakość oświetlenia ulic	23
4.4 Gospodarka odpadami	24
4.5 Realizowane inwestycje	25
Podsumowanie	28
Spis rysunków.....	31
Spis tabel	32
Załącznik nr 1. Kwestionariusz badawczy	33
Załącznik nr 2. Aneks statystyczny	41

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 12529 klientów korzystających w tym okresie z usług świadczonych przez urzędy zlokalizowane w następujących gminach: Radlin, Pilchowice, Ornontowice, Jaworze, Pawłowice, Kalety, Lubliniec, Łędziny, Skoczów, Radzionków, Czechowice-Dziedzice, Kochanowice, Wodzisław Śląski, Konopiska, Czeladź i Zbrosławice.

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

Trzy urzędy analizowane w ramach niniejszego opracowania (Urząd Miejski w Lublińcu, Urząd Gminy Jaworze oraz Urząd Miasta w Radlinie) 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 2894 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 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.

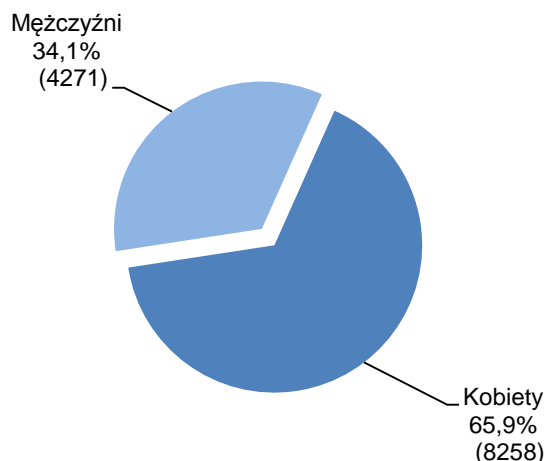


Opis wyników badania

1. Ogólna charakterystyka klientów urzędów

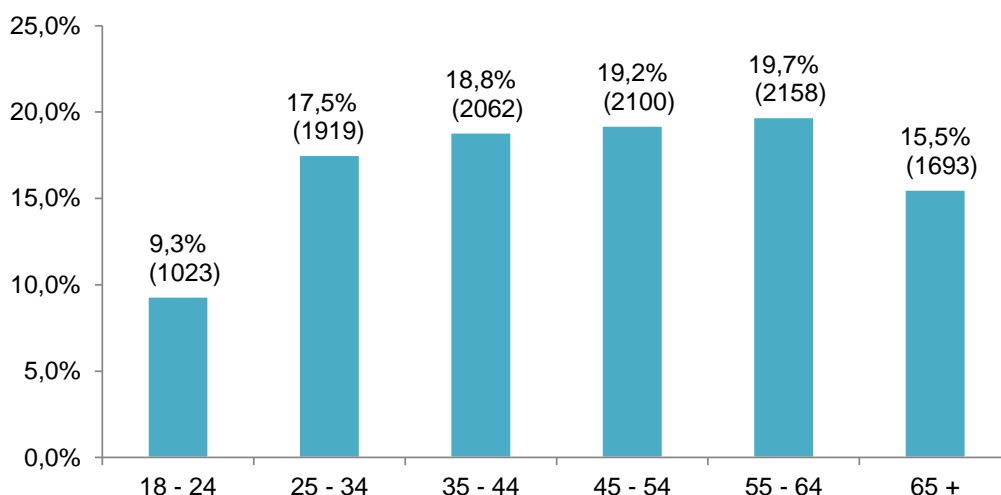
W badaniu udział wzięło łącznie 12529 klientów szesnastu urzędów. Respondentami w większości były kobiety, które stanowiły 65,9% ogółu badanych. Dobór do próby miał charakter losowo reprezentatywny. Dane o płci respondentów z badanych jednostek przedstawiono na rysunku nr 1.

Rysunek 1. Płeć badanych klientów urzędów



Średnia wieku badanych klientów urzędów wyniosła 47 lat. Najczęściej urzędy odwiedzane były przez osoby z grupy wiekowej od 55 do 64 roku życia, stanowiące 19,7% badanych, którzy określili swój wiek. W pierwszej grupie wiekowej, stanowiącej 9,3% respondentów, znalazły się 202 osoby w wieku 18 lat. Byli to jednocześnie najmłodszy badani klienci urzędów. Natomiast najstarszy respondent w chwili badania miał 88 lat. Spośród wszystkich badanych 1574 osoby odmówiły podania swojego wieku. Dane ilustruje rysunek nr 2.

Rysunek 2. Wiek badanych klientów urzędów*

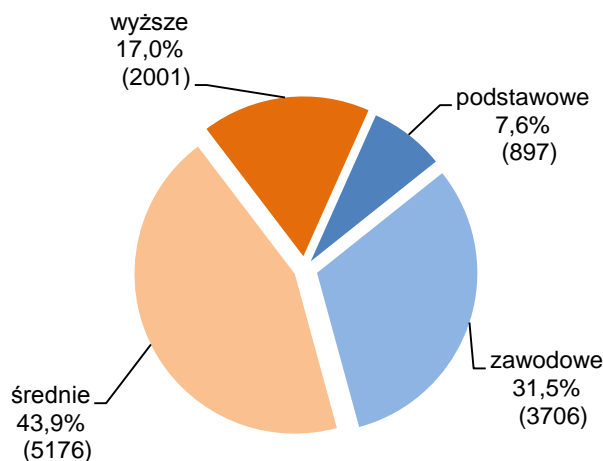


*1574 respondentów odmówiło podania swojego wieku. Nie zostali oni ujęci w obliczeniach i na wykresie.



Spośród 11780 badanych klientów urzędów, którzy określili poziom swojego wykształcenia, najliczniejszą grupę, bo obejmującą 43,9%, stanowiły osoby z wykształceniem średnim. Wykształcenie zawodowe deklarował co trzeci ankietowany. Osoby posiadające wykształcenie wyższe stanowiły 17,0% respondentów. 7,6% ankietowanych deklarowało posiadanie wykształcenia podstawowego. W całej badanej grupie 749 osób odmówiło podania swojego wykształcenia. Omawiane dane przedstawia rysunek nr 3.

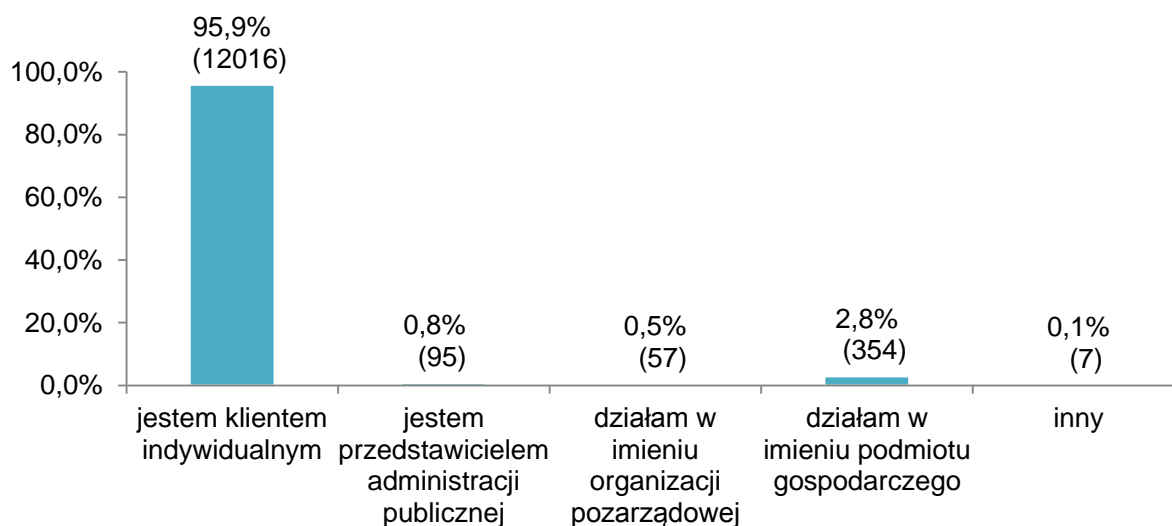
Rysunek 3. Wykształcenie klientów urzędów*



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

Niemal wszyscy badani (95,9%) byli klientami indywidualnymi. Występowanie w imieniu podmiotu gospodarczego zadeklarowało 2,8% ankietowanych. W imieniu jednostki administracji publicznej oraz organizacji pozarządowej w urzędach sprawy załatwiała odpowiednio 0,8% i 0,5% respondentów. Dodatkowo siedmiu respondentów wskazało na inny status. Dane dotyczące statusu osób będących klientami urzędów przedstawia rysunek nr 4.

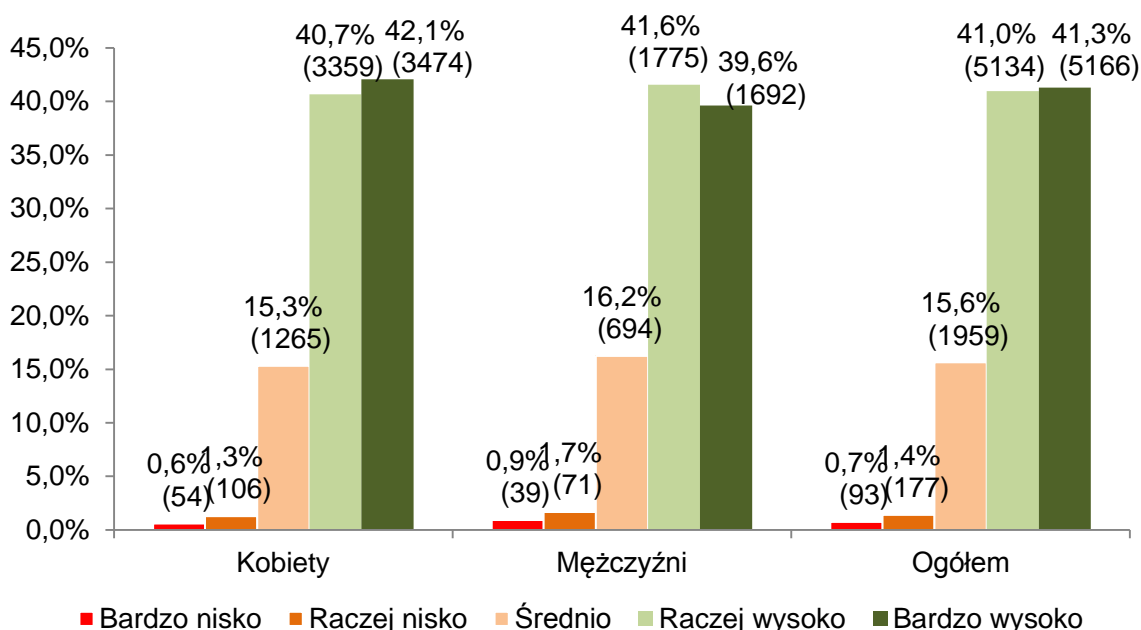
Rysunek 4. Status badanych klientów urzędów



2. Opinia o organizacji pracy w urzędach

Pierwszy z analizowanych problemów badawczych dotyczył ogólnej oceny poziomu świadczenia usług przez urzędy. Respondenci dokonywali oceny na pięciostopniowej skali, gdzie 1 oznaczało ocenę bardzo niską, a 5 bardzo wysoką. Średnia ocena ogólnego poziomu świadczenia usług przez urzędy wyniosła 4,21. Ze szczegółowego rozkładu odpowiedzi wynika, że 41,3% ankietowanych oceniło poziom świadczenia usług przez urzędy bardzo wysoko, a 41,0% ocenia ten aspekt raczej wysoko. Średnią ocenę przyznało 15,6% respondentów. Jedynie 2,1% oceniło poziom świadczenia usług przez urzędy nisko (1,4%) lub bardzo nisko (0,7%). Omawiane dane ilustruje rysunek nr 5.

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

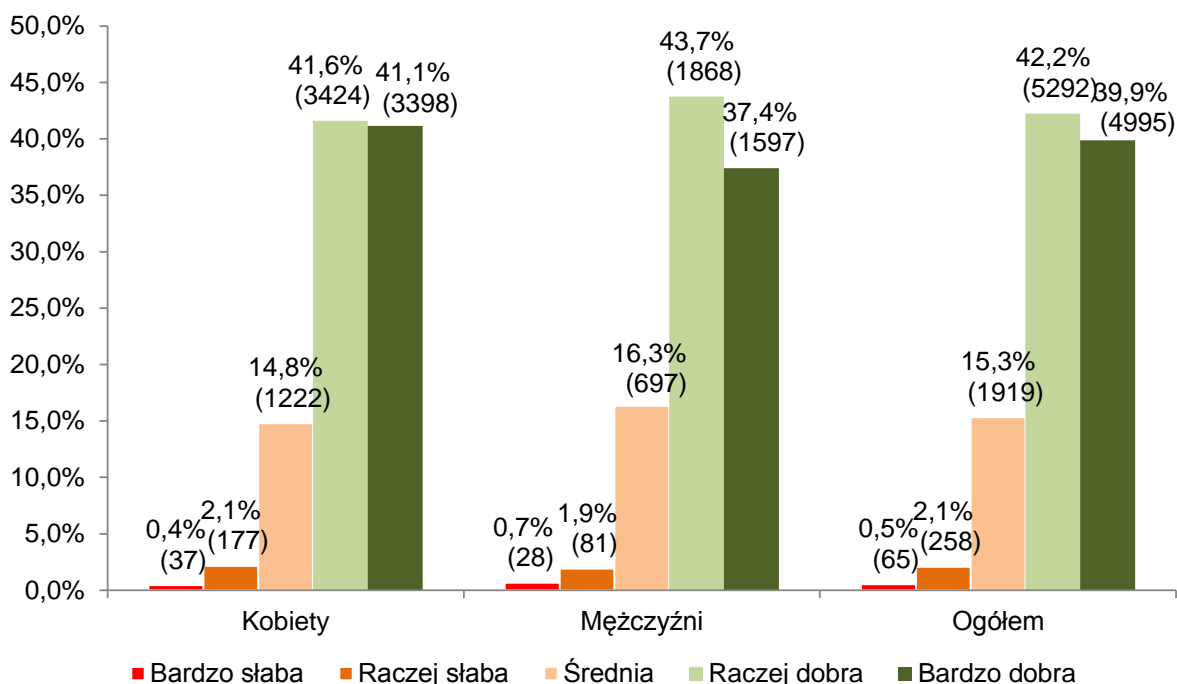


W porównaniu do roku 2013 średnio ogólny poziom świadczenia usług przez trzy porównywane urzędy łącznie został oceniony wyżej przez badanych klientów (o 0,19 pkt). W porównaniu z rokiem 2012 aktualnie ocena również jest wyższa (o 0,34 pkt).

W dalszej kolejności poproszono, aby każdy z respondentów ocenił czytelność informacji o zasadach załatwiania spraw w Urzędzie. Cechę oceniano przypisując punkty w zakresie 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 urzędach. Średnia ocen na ten temat została sklasyfikowana na poziomie 4,19 i była tym samym nieznacznie niższa niż w przypadku ogólnego poziomu świadczenia usług przez urzędy. Spośród ogółu respondentów 39,9% badaną czytelność oceniło bardzo wysoko, a 42,2% wysoko. Jedynie 2,6% ankietowanych stwierdziło, że czytelność jest bardzo słaba (0,5%) lub raczej słaba (2,1%). 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 trzy porównywane urzędy 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 0,23 pkt i 0,17 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 usług².

Poza dokonaniem oceny, respondenci mieli także możliwość wyrażenia dodatkowych uwag na temat czytelności informacji o zasadach załatwiania spraw w urzędach. Z takiej możliwości skorzystało 110 respondentów. Respondenci zwracali głównie uwagę na brak aktualnych informacji, nieczytelność informacji oraz brak tablic informacyjnych.

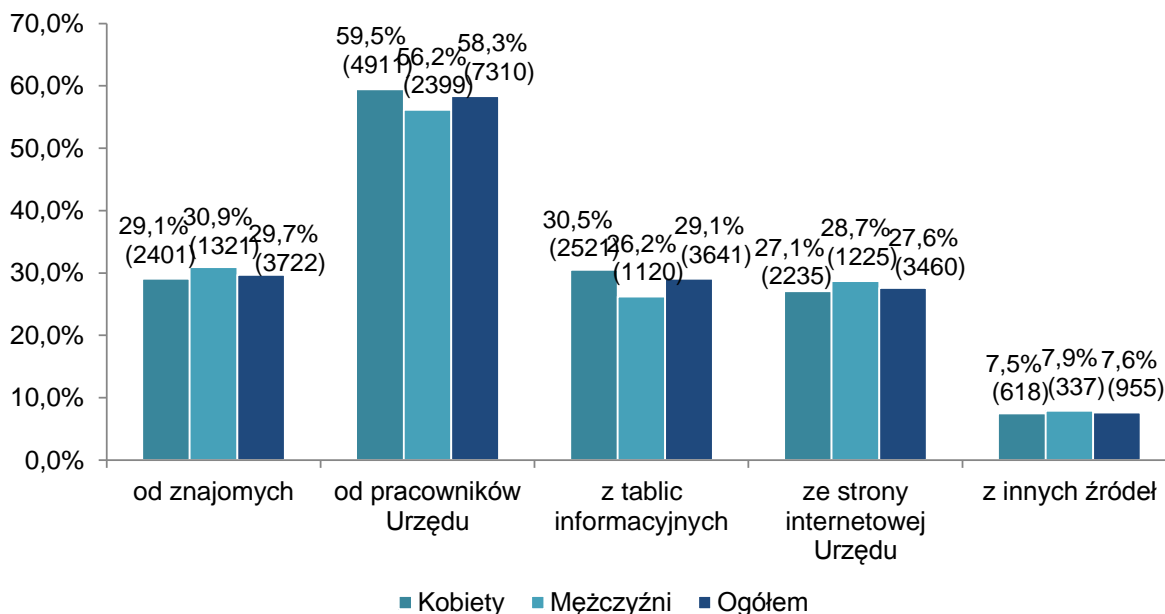
Głównym źródłem informacji dla klientów o tym, gdzie i w jaki sposób można załatwić w Urzędach daną sprawę okazali się być pracownicy tych instytucji (58,3%). Ponadto 29,7% respondentów wiedzę czerpie od znajomych, a 29,1% z tablic informacyjnych. 27,6% ankietowanych korzysta natomiast ze stron internetowych urzędów. 7,6% badanych (955 osób) korzysta z innych źródeł, wśród których

² Potwierdza to wartość współczynnika korelacji, która dla tych zmiennych wyniosła 0,78.



wymieniano między innymi: prasę (313 wskazań), samodzielne poszukiwanie informacji (178 wskazań), rodzinę (56 wskazań) oraz telefon (54 wskazania). Omawiane dane przedstawia rysunek nr 7.

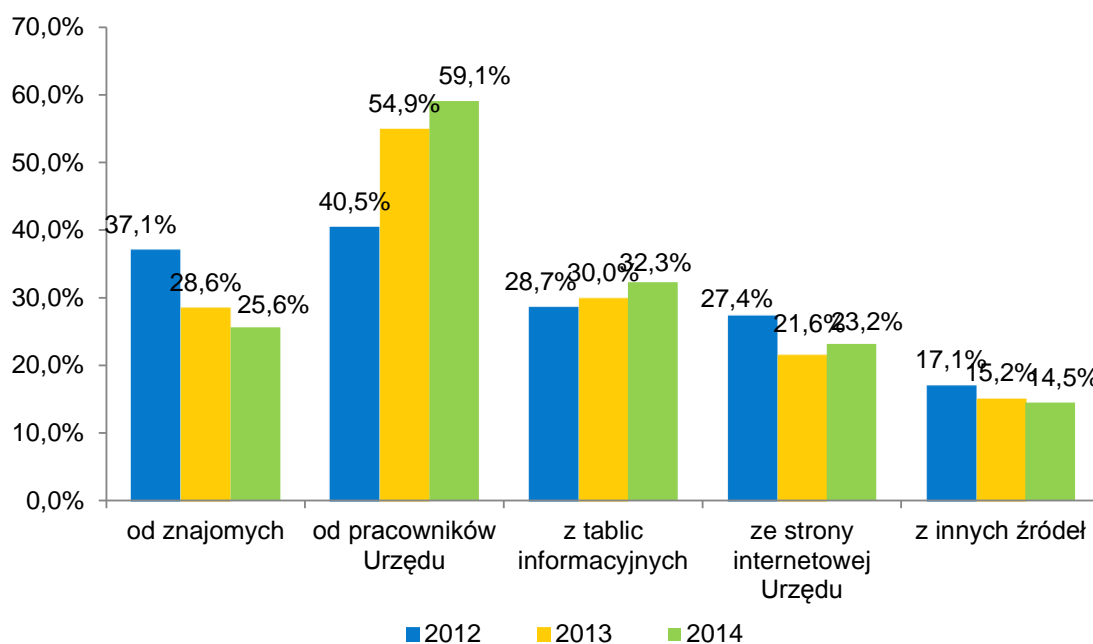
Rysunek 7. Źródła informacji o miejscu i sposobie załatwiania spraw w urzędach wg płci*



*Respondenci mieli możliwość udzielania kilku odpowiedzi

W porównaniu do danych z lat ubiegłych zauważyć można, iż w zakresie uzyskiwania informacji przede wszystkim wzrosło znaczenie pracowników urzędów, spadło natomiast znaczenie znajomych w tym obszarze. Dane ilustruje rysunek nr 8.

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





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 4,19. Najwyższą średnią ocenę uzyskała uprzejmość urzędników (średnia 4,39). Warunki, w jakich obsługiwani są klienci oraz fachowość osób, z którymi klient się kontaktował uzyskały średnie oceny odpowiednio 4,33 i 4,31. Zrozumiałość przekazywanych informacji oraz dostępność osób, z którymi trzeba było się skontaktować zostały na poziomie odpowiednio 4,29 i 4,28. Nieco niżej oceniono staranność w rozpatrywaniu sprawy, obiektywizm podejścia, czyli równe traktowanie wszystkich mieszkańców oraz szczerze zaangażowanie pracowników urzędu (średnie oceny 4,24, 4,23 i 4,22). Najniżej oceniona została szybkość załatwienia sprawy, dla której średnia ocena wyniosła 4,19.

Dane dotyczące oceny poszczególnych elementów jakości obsługi interesantów zostały przedstawione na rysunku nr 9.

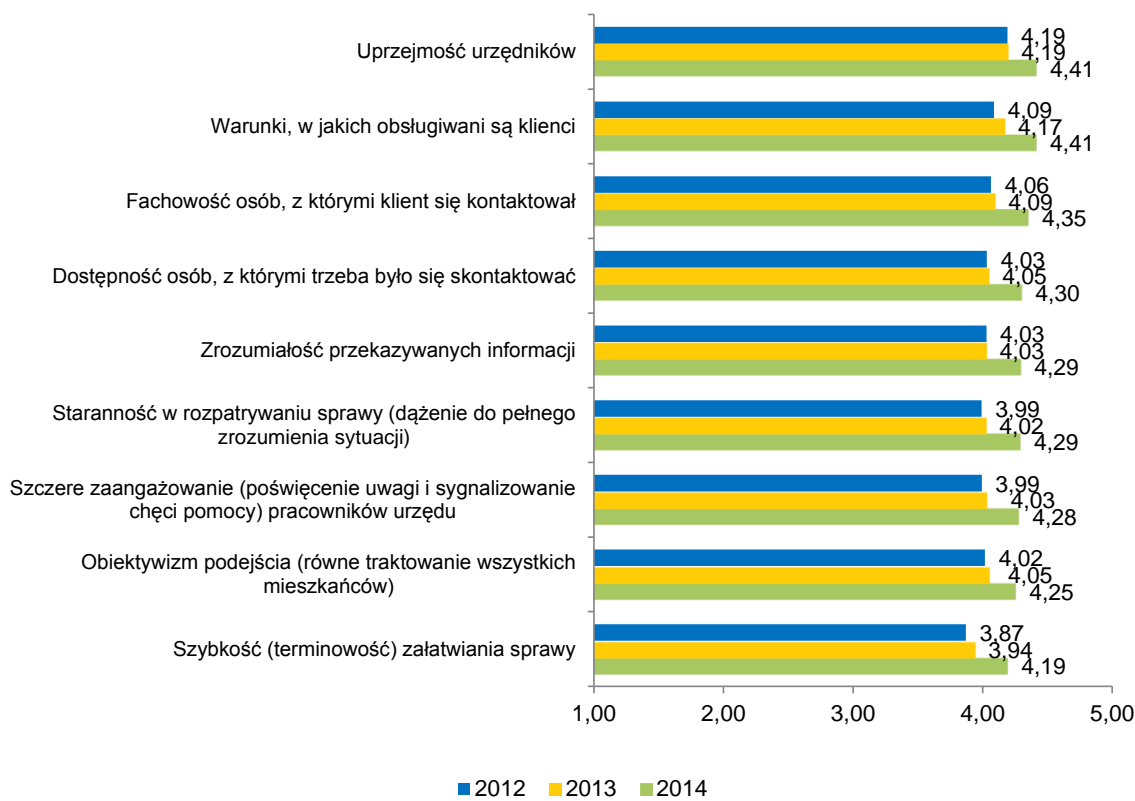
Rysunek 9. Ocena poszczególnych elementów jakości obsługi interesantów



Wszystkie analizowane elementy jakości obsługi interesantów obecnie zostały ocenione wyżej niż w latach poprzednich. Poniżej przedstawiono szczegółowe średnie oceny elementów jakości obsługi interesantów dla trzech analizowanych urzędów w latach 2012-2014.



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 interesantów³.

W kolejnym pytaniu poproszono ankietowanych o wskazanie i zarazem ocenę najważniejszych zmian, jakie w ich opinii dokonały się ostatnio w urzędach. Okazuje się, że 82,2% 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 wyglądzie urzędów. 901 osób zauważyło poprawę w tym obszarze. 561 osób dostrzega poprawę w jakości obsługi klienta, a 230 badanych zauważyło pozytywne zmiany w sposobie załatwiania sprawy. Najczęściej dostrzegane zmiany w opinii klientów urzędów 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 0,59 do 0,65.

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

Zmiana	Zmiana na lepsze	Zmiana na gorsze	Trudno powiedzieć
Wygląd Urzędu (estetyka, nowoczesność)	901	118	16
Jakość obsługi klienta (uprzejmość urzędników, pomocność), kultura osobista urzędników i ich stosunek do klienta	561	63	9
Sposób załatwiania sprawy (szybkość, sprawność, terminowość)	230	54	2
Reorganizacja struktury Urzędu (filie, wydziały, działy)	220	22	10
Kompetencje i fachowość urzędników	162	34	6
Dostęp do informacji	155	16	2
Zmiana wójta	58	0	0
Godziny pracy Urzędu	39	10	2
Komunikacja publiczna	8	26	6
Pozostałe wskazania	83	53	12
Suma:	2417	396	65

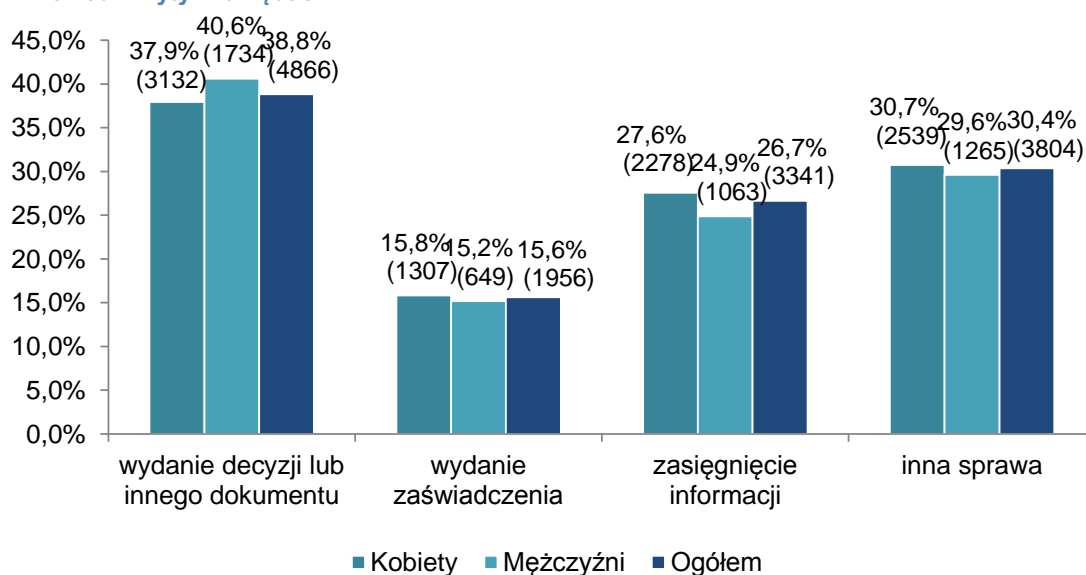
Respondenci zapytani o dodatkowe uwagi na temat jakości pracy urzędów, które przekazaliby Kierownictwu, w zdecydowanej większości (93,2%) nie potrafili wskazać konkretnych sugestii. 850 respondentów podzieliło się swoimi sugestiami bądź opiniami. 90 z nich wyraża potrzebę większej życzliwości i gotowości do pomocy ze strony urzędników. 78 osób uważa z kolei, że władze miast powinny być bardziej aktywne w komunikacji z mieszkańcami, a 77 uznało, że należałoby poprawić kompetencje i kwalifikacje urzędników na danym stanowisku. 60 respondentów wskazuje na potrzebę poprawy warunków infrastrukturalnych w urzędach. 57 badanych podkreśliło ponadto, że urzędy działają bardzo dobrze. Pozostałe sugestie wskazywane były rzadziej.



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 (38,8% ogółu odpowiedzi). 26,7% respondentów do Urzędu udało się po to, aby zasięgnąć informacji. Po wydanie zaświadczenia zgłosiło się z kolei 15,6% ankietowanych. 30,4% badanych wskazało na konieczność załatwienia innej sprawy, jak np. uiszczenie opłaty (3149 wskazań), uzyskanie zezwolenia bądź wpisu do rejestru (292 wskazania) czy interwencja (145 wskazań). Dane przedstawiono na rysunku nr 11.

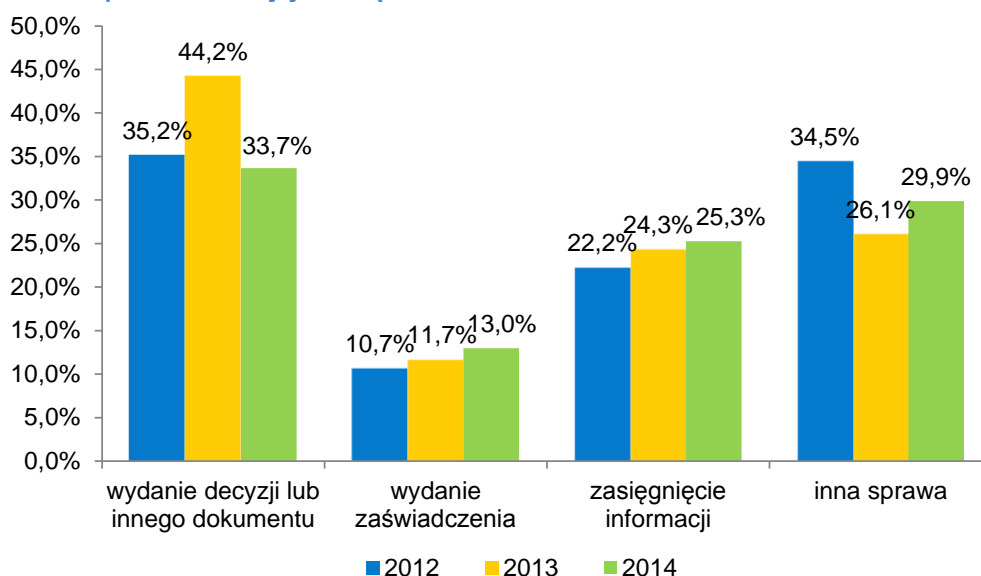
Rysunek 11. Powód wizyty w urzędach*



*Respondenci mieli możliwość udzielania kilku odpowiedzi

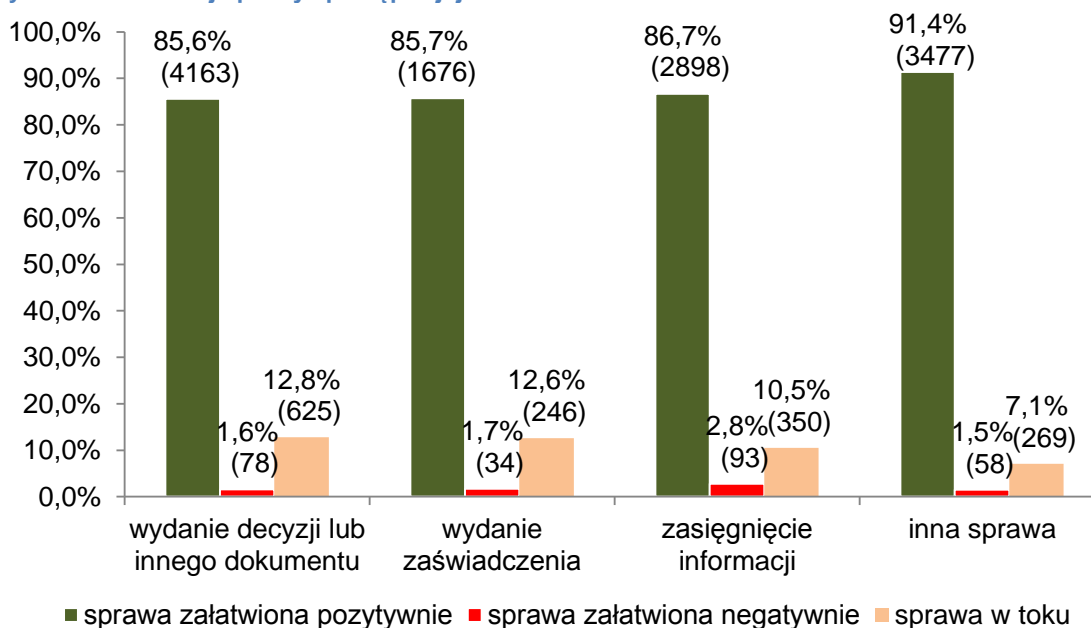
Porównując otrzymane wyniki z rokiem ubiegłym zauważyć można, iż spadł odsetek wizyt w celu wydania decyzji lub innego dokumentu. Zmiany w okresie 2012-2014 ilustruje rysunek nr 12.

Rysunek 12. Zmiana w powodach wizyty w Urzędzie



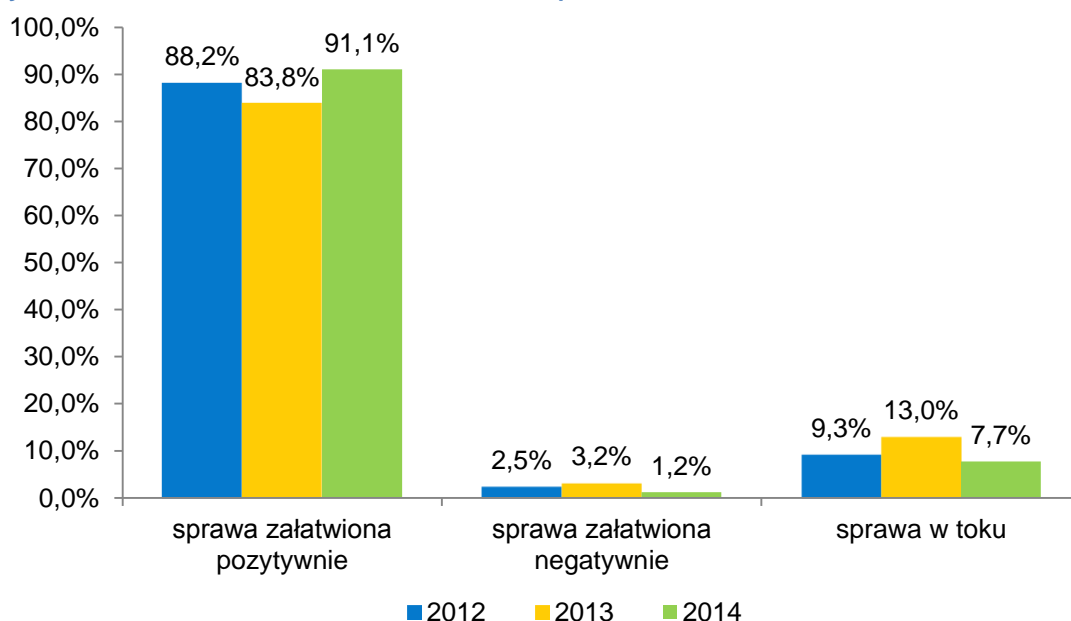
Z deklaracji badanych klientów wynika, że 87,1% ogółu wszystkich spraw załatwianych w urzędach zostaje rozpatrzonych pozytywnie. 86,7% wizyt w celu zasięgnięcia informacji załatwionych zostaje pozytywnie. 12,8% wizyt w sprawie wydania decyzji lub innego dokumentu ciągle jest w toku. Natomiast 2,8% osób, które udały się do urzędu w celu otrzymania informacji nie załatwiło pozytywnie swojej sprawy. Dane ilustruje rysunek nr 13.

Rysunek 13. Rodzaj sprawy i postęp w jej załatwianiu



W porównaniu do lat poprzednich, wzrósł odsetek spraw załatwionych pozytywnie przez klientów trzech urzędów objętych analizą w okresie 2012-2014. Dane ilustruje rysunek nr 14.

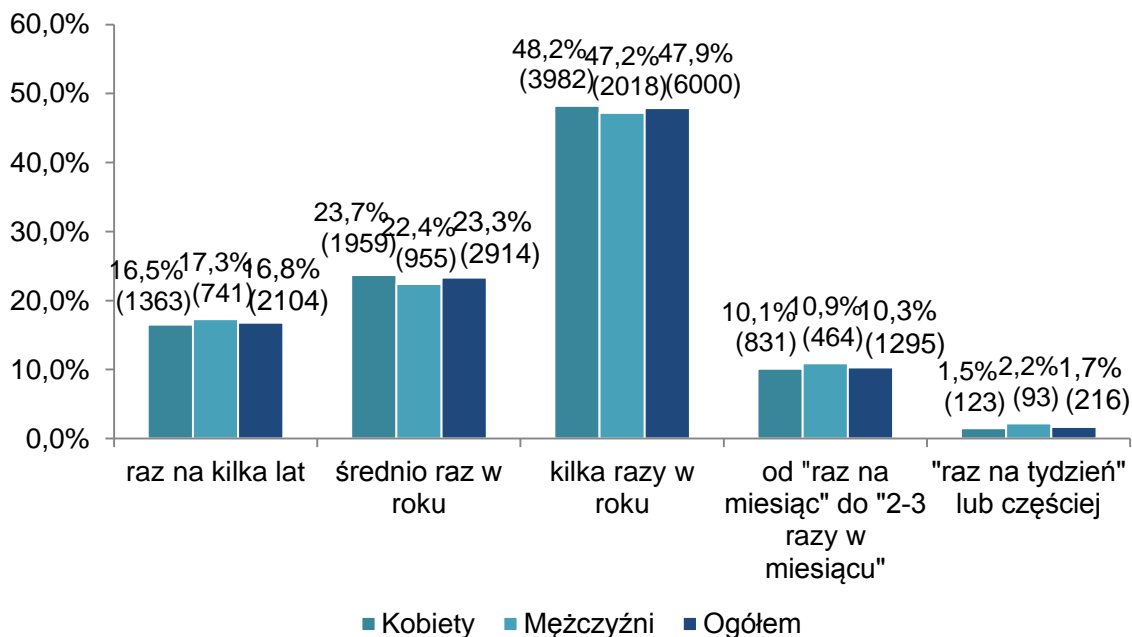
Rysunek 14. Zmiana w skuteczności załatwiania spraw





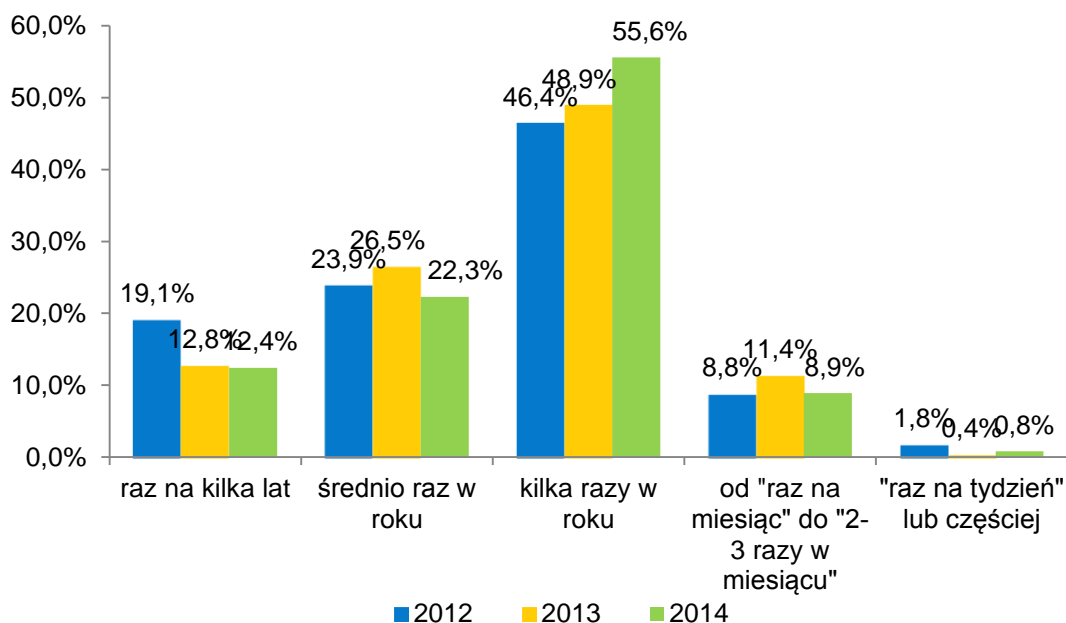
47,9% badanych odwiedza urząd kilka razy w roku. Średnio raz w roku sprawy w urzędach załatwia 23,3% ankietyowanych. 16,8% respondentów deklarowało, że pojawia się w urzędzie raz na kilka lat. Osoby, które odwiedzają Urząd przynajmniej raz w miesiącu stanowią 12,0% respondentów. Dane przedstawiono na rysunku nr 15.

Rysunek 15. Częstotliwość wizyt w urzędach



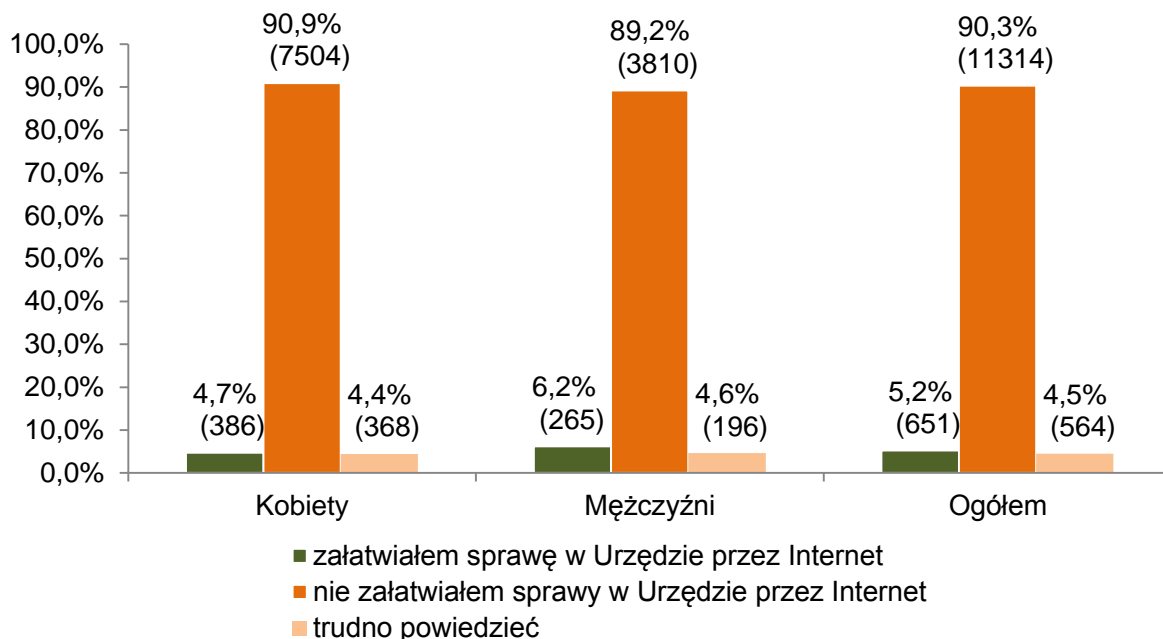
Porównując otrzymane wyniki z danymi z lat ubiegłych zauważyć można przede wszystkim wzrost odsetka badanych osób, które urzędy odwiedzają kilka razy w roku. Dane przedstawiono na rysunku nr 16.

Rysunek 16. Zmiana w częstotliwości wizyt



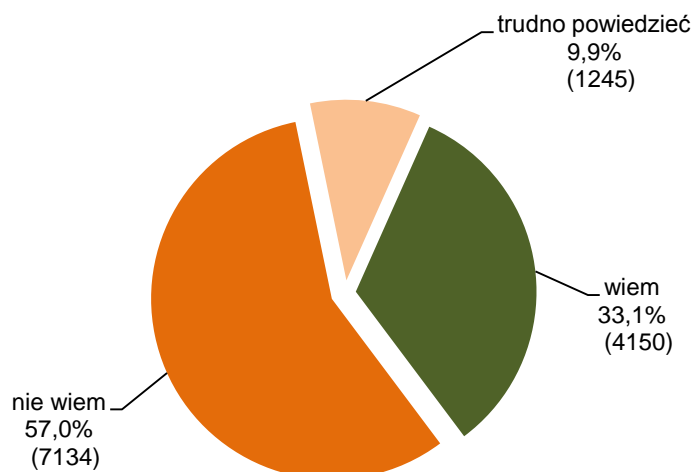
Respondenci zapytani zostali również o korzystanie z Internetu podczas załatwiania spraw urzędowych. W zdecydowanej większości odpowiadali negatywnie. Na działanie takie wskazuje 651 ankietowanych, tj. 5,2% ogółu badanych. Osoby te poproszono dodatkowo o wskazanie, jaką sprawę załatwili drogą elektroniczną. Wśród odpowiedzi pojawiały się głównie: uiszczenie opłaty (211 wskazań), zasięgnięcie informacji (163 wskazania), wydanie decyzji lub innego dokumentu (88 wskazań) oraz wydanie zaświadczenia (45 wskazań). Dane przedstawiono na rysunku nr 17.

Rysunek 17. Załatwianie sprawy w urzędach przez Internet wg płci



57,0% respondentów nie wie, jakie sprawy można załatwić w urzędach przez Internet. Wiedzę taką posiada co trzeci ankietowany. 9,9% badanych miało problem z udzieleniem jednoznacznej odpowiedzi na to pytanie, ostatecznie wybierając opcję „trudno powiedzieć”. Dane przedstawiono na rysunku nr 18.

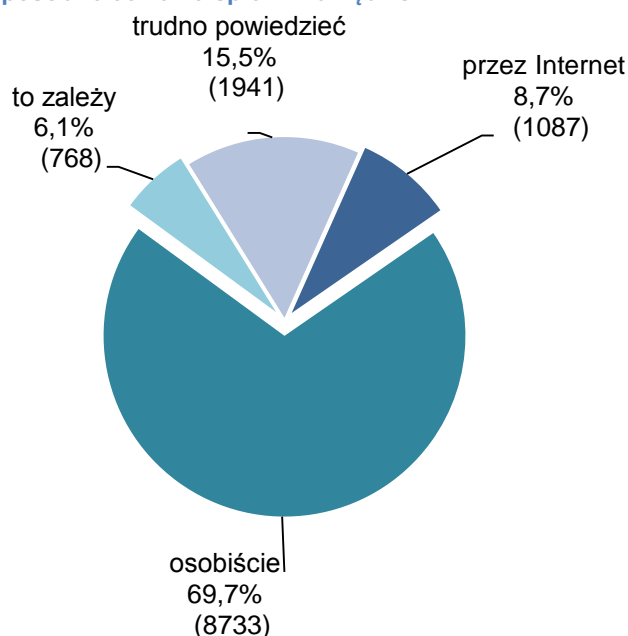
Rysunek 18. Wiedza, na temat spraw możliwych do załatwienia w urzędach przez Internet



W roku 2014 nieznacznie spadł odsetek badanych klientów urzędów, którzy załatwiali sprawy urzędowe przez Internet (o 4,1 pkt proc. w porównaniu do roku 2012 i o 1,2 pkt proc. w porównaniu do roku 2013). W całym analizowanym okresie spadł również odsetek badanych klientów, którzy wiedzą jakie sprawy można załatwić tą drogą (o 5,7 pkt proc. w porównaniu do roku 2012 i o 3,2 pkt proc. w porównaniu do roku 2013).

W dalszej kolejności poproszono respondentów o wybór preferowanego sposobu załatwiania spraw - przez Internet czy osobiście. Większość, bo aż 69,7% badanych wybrało sposób tradycyjny tj. osobiście w urzędzie. 8,7% preferuje natomiast drogę internetową. 6,1% uznało, że wybór sposobu załatwiania spraw zależy od okoliczności. 15,5% badanych miało trudności z określeniem, jaki sposób załatwienia spraw w urzędzie byłby dla nich najlepszy. Dane przedstawia rysunek nr 19.

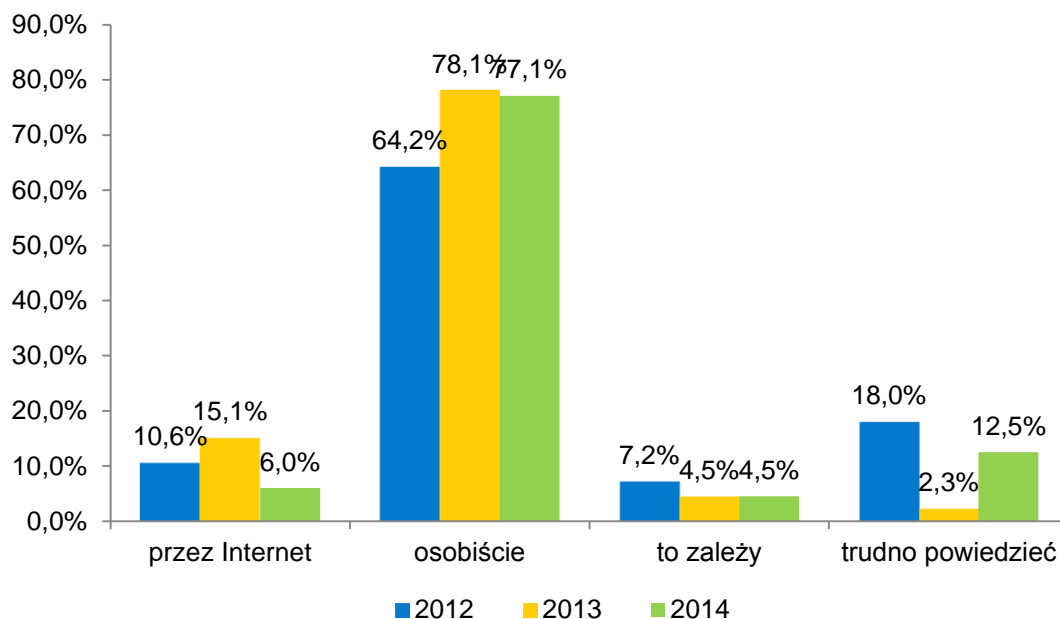
Rysunek 19. Preferowany sposób załatwiania spraw w urzędzie



Obecnie mniejszy odsetek badanych niż w latach poprzednich preferuje załatwianie spraw urzędowych przez Internet. Szczegółowe dane przedstawia rysunek nr 20.



Rysunek 20. Preferowany sposób załatwiania spraw w Urzędzie oraz zmiana w okresie 2012-2014



Respondenci, którzy zadeklarowali drogę internetową, jako argumenty swojego wyboru podawali przede wszystkim wygodę (497 wskazań) oraz szybkość i oszczędność czasu (471 wskazań). Uznano też, że za sposobem tym przemawia brak konieczności wychodzenia z domu (76 wskazań), fakt, że ten sposób pozwoli na lepsze załatwienie sprawy (25 wskazań) oraz możliwość uniknięcia kolejek (8 wskazań).

Natomiast osoby, które preferują osobiste załatwianie spraw w Urzędach wskazywali najczęściej, że preferują drogę tradycyjną lub sprawa wymaga osobistego kontaktu (4281 wskazań). Wskazywano również na fakt, iż ten sposób pozwoli na lepsze załatwienie sprawy (1968 wskazań). 1411 osób nie posiada z kolei komputera lub dostępu do Internetu. 350 ankietowanych wybierze drogę tradycyjną, ponieważ mieszka blisko urzędu, a 196 badanych nie ma zaufania do Internetu. Dla 140 ankietowanych wizyta w urzędzie nie stanowi problemu ze względu na fakt, że mają na to czas. Dla 124 respondentów powodem jest wygoda, a dla 8 osób fakt, że ten sposób zapewni większą ilość czasu na załatwienie sprawy.

690 osób uważa, że rodzaj sprawy, zdeterminuje sposób jej załatwienia. Dla 33 badanych wybór sposobu zależny będzie od konieczności skorzystania z pomocy urzędnika, dla 16 badanych osób czynnikiem decydującym będzie czas, a dla 11 ankietowanych wybór zależny będzie od posiadania w danym momencie dostępu do Internetu. 18 osób nie potrafiło uzasadnić swojego wyboru.



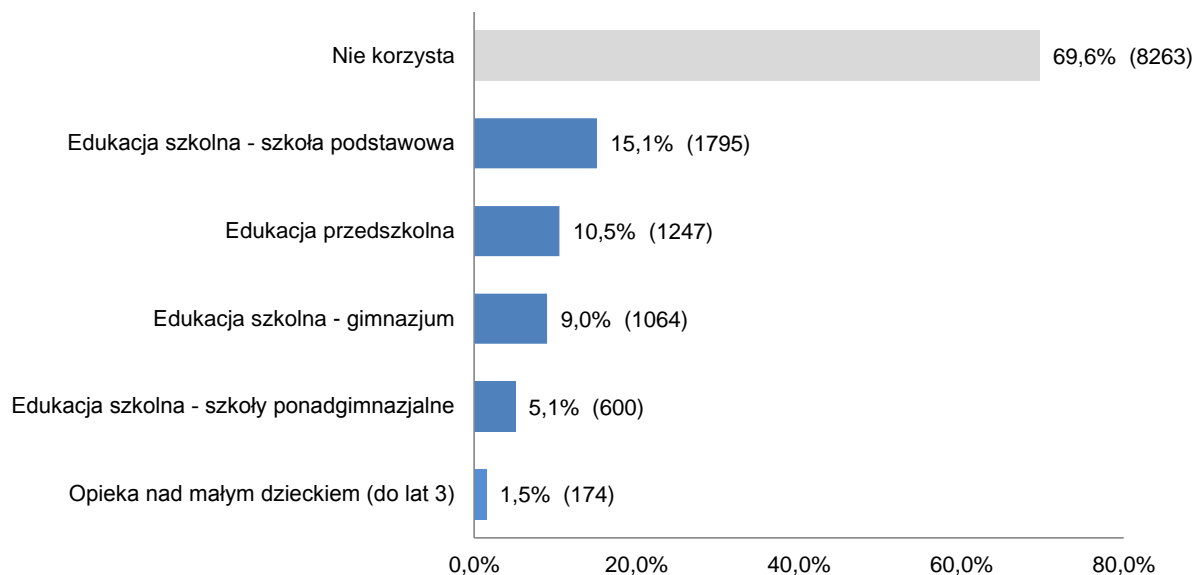
4. Opinia na temat wybranych aspektów funkcjonowania miasta/gminy/powiatu

W badanej grupie osób korzystających z usług urzędów dominowali mieszkańcy gmin uczestniczących w projekcie (94,7%). W tej grupie wyszczególnić można głównie mieszkańców Pawłowic (1063 wskazania), mieszkańców Skoczowa (1027 wskazań), mieszkańców Radlina (1021 wskazań) oraz mieszkańców Czechowic-Dziedzic (1014 wskazań). W skład pozostałych 5,3% 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 3604 (30,4%) ankietowanych mieszkańców gmin uczestniczących w projekcie korzysta osobiście lub członkowie ich najbliższych rodzin korzystają z usług opiekuńczych i/lub edukacyjnych. Wśród tych badanych 1795 osób wskazywało na korzystanie z usług szkół podstawowych, kolejnych 1247 respondentów na edukację przedszkolną, a 1064 na edukację gimnazjalną. Z oferty szkół ponadgimnazjalnych korzysta 600 respondentów, natomiast z placówek świadczących usługi opiekuńcze dla dzieci do 3 lat korzysta 174 ankietowanych. Dane ilustruje rysunek nr 21.

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

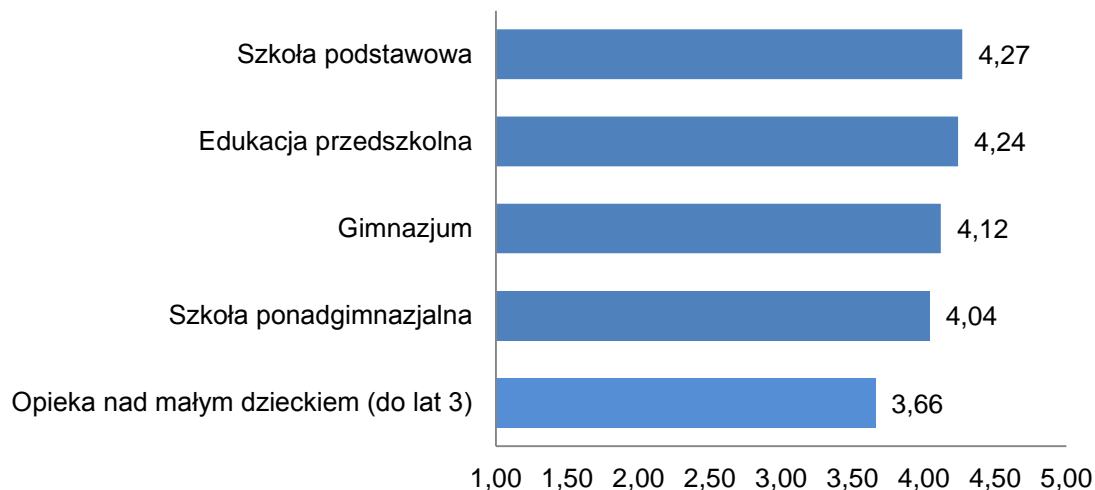


W dalszej kolejności respondenci poproszeni zostali o dokonanie oceny dostępności usług opiekuńczych i edukacyjnych, z których korzystają. Respondenci oceniali w skali od 1 do 5, gdzie 1 oznaczało ocenę bardzo złą, a 5 – ocenę bardzo dobrą. Z uzyskanego rozkładu odpowiedzi wynika, że najwyższej oceniona została dostępność szkół podstawowych i edukacji przedszkolnej (ze średnią oceną odpowiednio 4,27 i 4,24). Niżej sklasyfikowano dostępność gimnazjów oraz szkół



ponadgimnazjalnych (odpowiednio 4,12 i 4,04). Zdecydowanie najgorzej oceniono dostępność usług opiekuńczych dla dzieci do 3 lat, której średnia wyniosła 3,66. Dane ilustruje rysunek nr 22.

Rysunek 22. Ocena dostępności usług opiekuńczych i edukacyjnych



Dostępność większości usług opiekuńczych i edukacyjnych w roku 2014 została oceniona wyżej niż w latach poprzednich. Wyjątek stanowi dostępność szkół ponadgimnazjalnych, której ocen spadła w porównaniu do roku 2013 z oceny 4,38 do oceny 4,11 (dot. wyników trzech gmin łącznie – gmin, które objęto badaniem w ramach wszystkich trzech etapów projektu).

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

853 ankietowanych zdecydowało się na wyróżnienie mocnych stron. Najczęściej podkreślano tutaj walory kadry nauczycielskiej, która w opinii respondentów posiada odpowiednie kwalifikacje (440 wskazań). Wskazywano również wysoki poziom nauczania (246 wskazań) oraz szeroki zakres zajęć dodatkowych i pozalekcyjnych (219 wskazań). Doceniono również dobre zarządzanie poszczególnymi placówkami (123 wskazania). 91 osób uważa natomiast, że placówki są bezpieczne dla dzieci. 78 osób za zaletę uznaje przyjazną atmosferę panującą w poszczególnych placówkach, a 65 osób szeroką dostępność żłobków i/lub przedszkoli. Listę najczęściej wskazywanych mocnych stron usług opiekuńczych i edukacyjnych wskazywanych przez klientów urzędów przedstawiono w tabeli nr 2.

Tabela 2. Mocne strony usług opiekuńczych lub/i edukacyjnych

Mocne strony	Liczba wskazań
Nauczyciele/wychowawcy posiadają odpowiednie kwalifikacje;	440
Wysoki poziom nauczania;	246
Szeroki zakres zajęć dodatkowych/pozalekcyjnych;	219
Dobre zarządzanie poszczególnymi placówkami;	123
Placówki są bezpieczne dla dzieci;	91
Przyjazna atmosfera;	78
Szeroka dostępność żłobków i/lub przedszkoli;	65
Pozostałe wskazania;	106
Suma:	1368

Dla uzupełnienia obrazu ankietowani poproszeni zostali także o wskazanie dostrzeganych słabych stron usług opiekuńczych i edukacyjnych. Tym razem 456 osób zdecydowało się na dokonanie konkretnego typowania. 121 respondentów z tej grupy uznało, że dostępność żłobków i przedszkoli jest ograniczona, a 120 osób, że źle zarządzane są poszczególne placówki. 91 osób uznało, że nie wszyscy nauczyciele i wychowawcy posiadają odpowiednie kwalifikacje, a 66 badanych, że w placówkach poziom nauczania jest niski. Więcej informacji odnośnie 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;	121
Źłe zarządzanie poszczególnymi placówkami;	120
Nie wszyscy nauczyciele/wychowawcy posiadają odpowiednie kwalifikacje;	91
Niski poziom nauczania;	66
Ograniczony zakres zajęć dodatkowych/pozalekcyjnych;	39
Nieprzyjazna atmosfera;	16
Placówki nie są bezpieczne dla dzieci;	15
Ograniczone godziny pracy instytucji oferujących usługi opiekuńcze;	13
Chuligańskie zachowanie młodzieży szkolnej;	13
Pozostałe wskazania;	58
Suma:	552

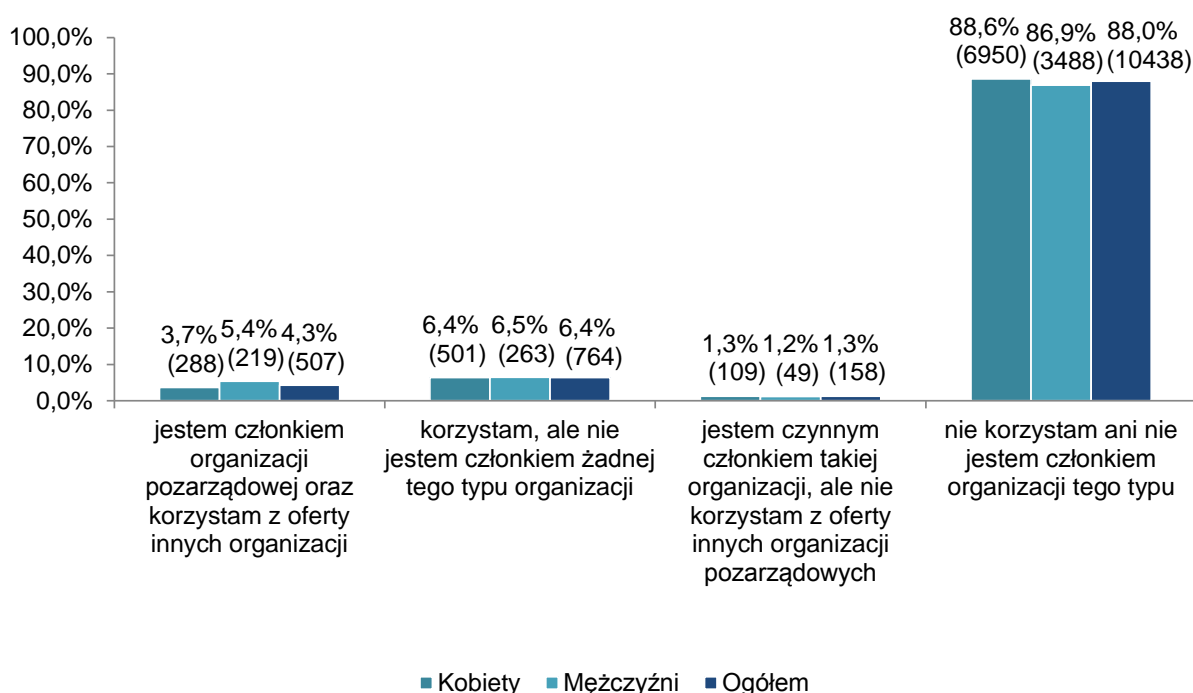
Mimo rozbieżności w opiniach respondentów na temat usług opiekuńczych i edukacyjnych, zestawienie ilościowe otrzymanych wyników pozwala w większości określić, czy dany aspekt należy skategoryzować jako słabą czy mocną stronę usług opiekuńczo-edukacyjnych. Bez wątplenia najmocniejszą stroną analizowanych placówek są wykwalifikowani nauczyciele i wychowawcy. Z kolei za najslabszą stronę uznać można ograniczoną dostępność żłobków i przedszkoli, co pokazują również najniższe średnie oceny dostępności tych placówek przydzielone przez respondentów w poprzednim pytaniu.

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.

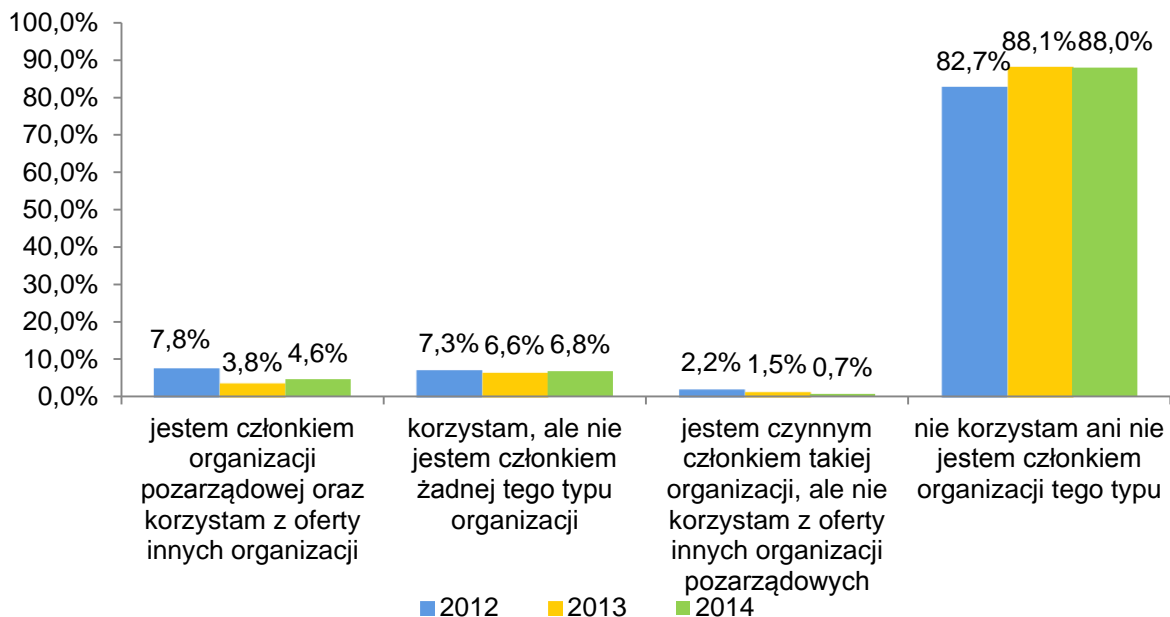
W ogólnym ujęciu z oferty organizacji pozarządowych funkcjonujących na terenie gmin-uczestników korzysta 12,0% ankietowanych, ale w tym 6,4% badanych korzysta z usług organizacji pozarządowych nie będąc członkiem żadnej z nich lub podobnych. Aż 88,0% respondentów nie jest członkiem organizacji pozarządowych oraz jednocześnie nie korzysta z oferty organizacji tego typu. Kolejne 5,6% ogółu badanych deklaruje członkostwo w organizacjach pozarządowych, przy czym 4,3% jednocześnie korzysta z ofert innych organizacji, a 1,3% dotychczas się na to nie decydowało. Dane ilustruje rysunek nr 23.

Rysunek 23. Korzystanie z oferty organizacji pozarządowych



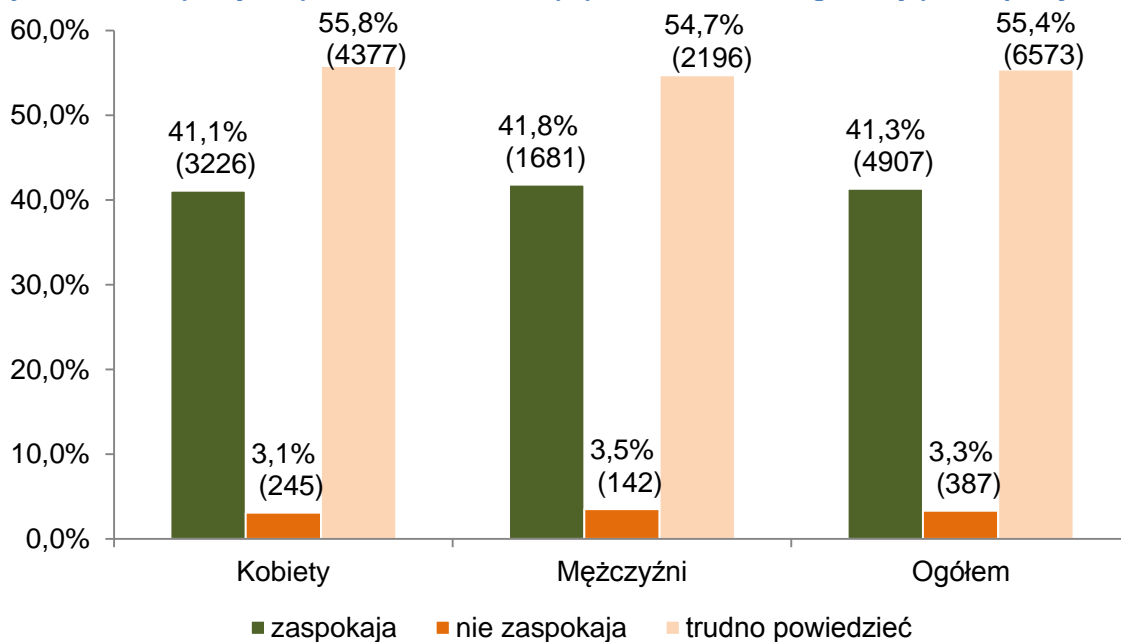
W porównaniu do roku 2013 nie zauważono istotnych zmian w zakresie korzystania z usług organizacji pozarządowych. W porównaniu do roku 2012 z kolei odsetek respondentów deklarujących członkostwo w takich organizacjach bądź korzystanie z ich oferty jest obecnie wyższy. Szczegółowe dane przedstawia rysunek nr 24.

Rysunek 24. Zmiana w korzystaniu z oferty organizacji pozarządowych



Niskie zainteresowanie ofertą organizacji pozarządowych ma z pewnością istotny wpływ na fakt, że 55,4% badanych klientów urzędów ma trudności z określeniem, czy działalność gminnych organizacji pozarządowych zaspokaja potrzeby jej mieszkańców. 41,3% badanych jest zdania, że potrzeby te są zaspokojone. Przeciwną opinię wyraziło 3,3% respondentów. Omawiane dane ilustruje rysunek 25.

Rysunek 25. 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.



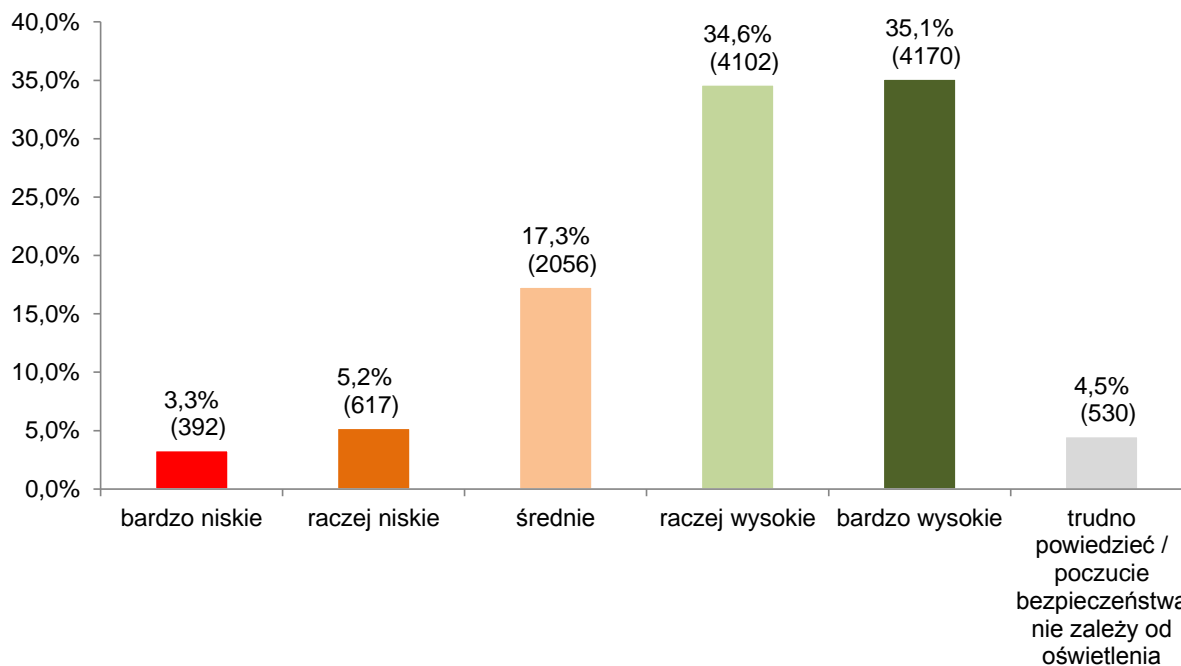
wskazywano głównie na obszar sportu, turystyki i rekreacji, obszar usług socjalnych i pomocy społecznej, obszar edukacji i wychowania oraz rozwoju regionalnego. Należałoby zwiększyć aktywność jednostek pozarządowych w wymienianych obszarach. Przyczyni się to z pewnością do lepszej oceny funkcjonowania tych jednostek oraz do większego zainteresowania ich ofertą.

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 bardzo wysokim lub raczej wysokim w ocenie odpowiednio 35,1% i 34,6% badanych. 17,3% respondentów ocenia poczucie bezpieczeństwa na średnim poziomie. Niskie poczucie bezpieczeństwa deklarowało 8,5% ankietowanych, z czego na bardzo niskie wskazało 3,3% respondentów. Ponadto 4,5% 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

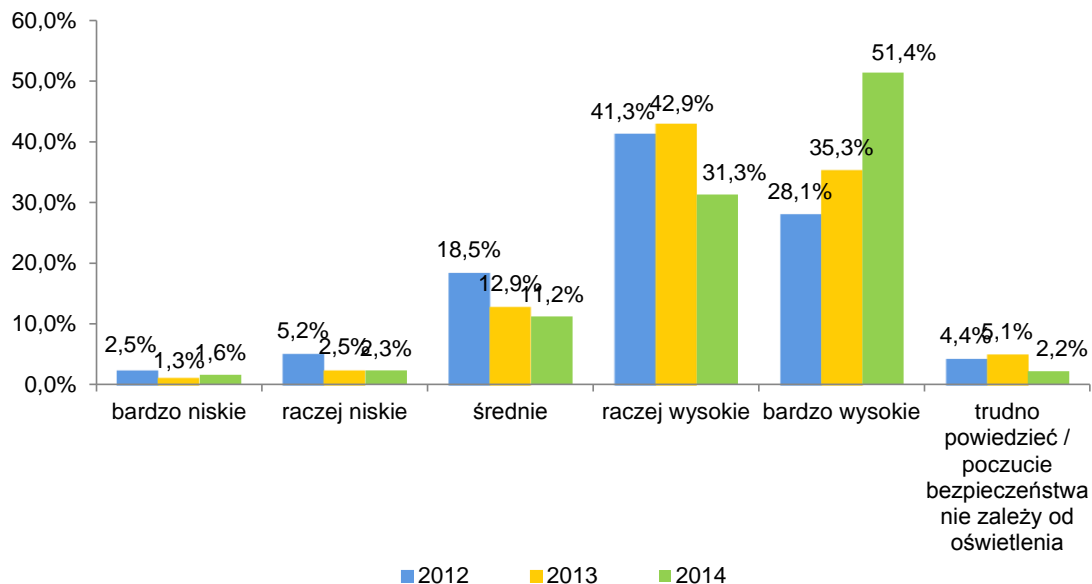


W porównaniu z wynikami poprzednich badań, całościowo, w trzech analizowanych gminach znacznie wzrosła ocena poczucia bezpieczeństwa mieszkańców po zmroku, wynikającego z jakości oświetlenia



ulic. Można zauważyć przede wszystkim wzrost odsetka badanych osób, które oceniają ten aspekt bardzo wysoko.

Rysunek 27. Poczucie bezpieczeństwa mieszkańców po zmroku wynikające z jakości oświetlenia ulic oraz zmiana w okresie 2012-2014

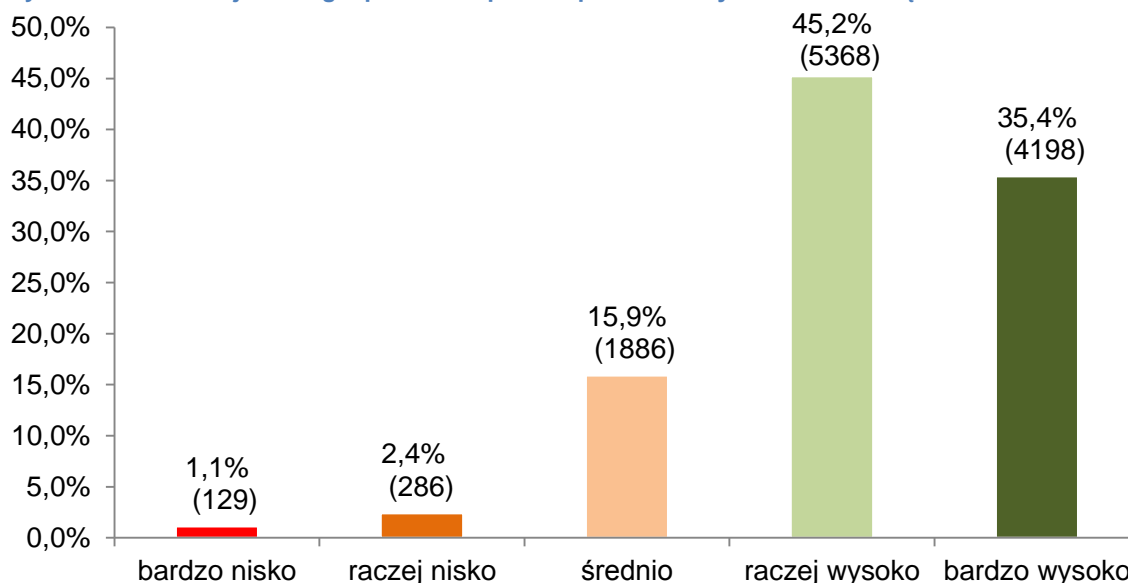


4.4 Gospodarka odpadami

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 45,2% badanych, ocenę bardzo wysoką z kolei 35,4% badanych, zaś 15,9% badanych oceniło ten aspekt średnio. Jedynie 2,4% badanych oceniło ten aspekt raczej nisko, a 1,1% bardzo nisko. Dane dot. oceny jakości gospodarki odpadami przedstawiono na rysunku nr 28.



Rysunek 28. Ocena jakości gospodarki odpadami przez badanych klientów urzędów



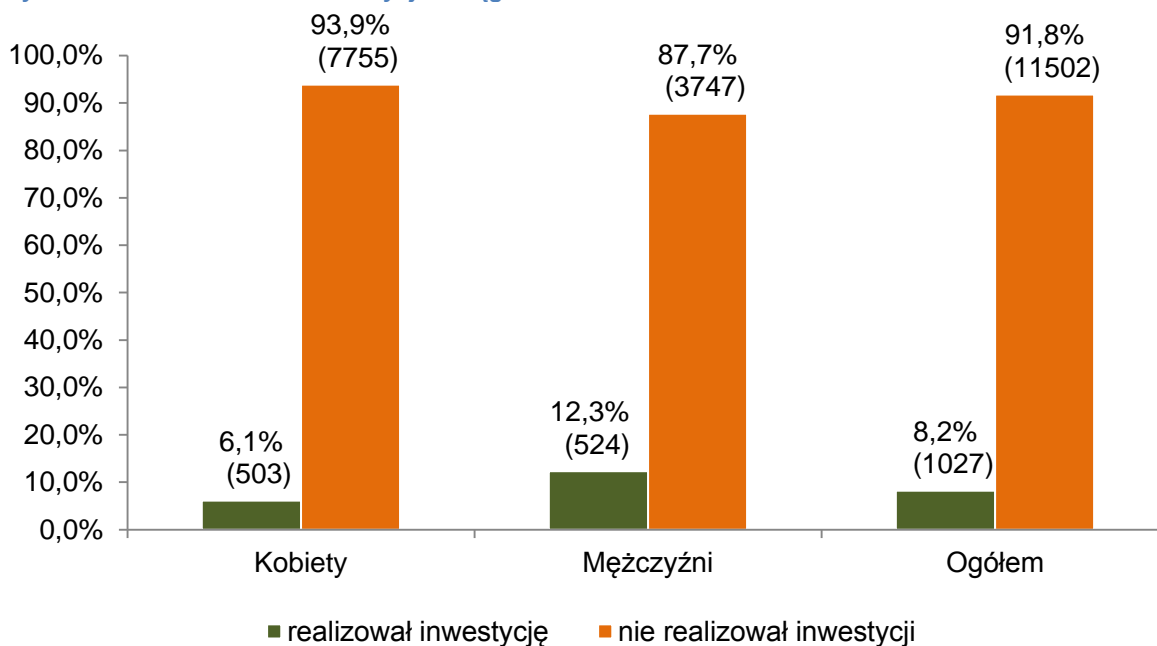
Następnie poproszono respondentów o ocenę poszczególnych aspektów gospodarki odpadami tj.: częstotliwość wywozu śmieci (możliwe oceny od 1-za rzadko do 3 – za często), dostępność informacji o terminach wywozu śmieci, terminowość wywozu śmieci, jakość pracy pracowników wywożących śmieci (możliwe oceny 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 88% badanych uważa, że częstotliwość jest odpowiednia- odpowiednio 86,9% i 88,1%). Dostępność informacji o terminach wywozu śmieci została oceniona pozytywnie przez 90,1% respondentów mieszkających w gminach i miastach uczestniczących w badaniu, negatywne zdanie ma natomiast 4,8% ankietowanych. Terminowość wywozu śmieci została oceniona pozytywnie przez 93,3% respondentów, a negatywne zdanie ma 2,8% ankietowanych. Średnia ocena jakości pracy pracowników wywożących śmieci kształtuje się na poziomie 4,34. Na jej obniżenie miały wpływ głównie opinie wskazujące, że pracownicy po wykonanej pracy zostawiają bałagan.

4.5 Realizowane inwestycje

1027 respondentów (tj. 8,2%) wskazuje, że w ciągu ostatnich dwóch lat oni lub członkowie ich najbliższej rodziny, realizowali inwestycje (prywatne lub biznesowe). Najczęściej inwestycje realizowane były w Skoczowie (143 wskazania), w Lublińcu (79 wskazań), w Czechowicach-Dziedzicach (76 wskazań) i w Wodzisławiu Śląskim (64 wskazania). Na realizowanie inwestycji w gminach niebędących uczestnikiem projektu wskazało 114 ankietowanych.

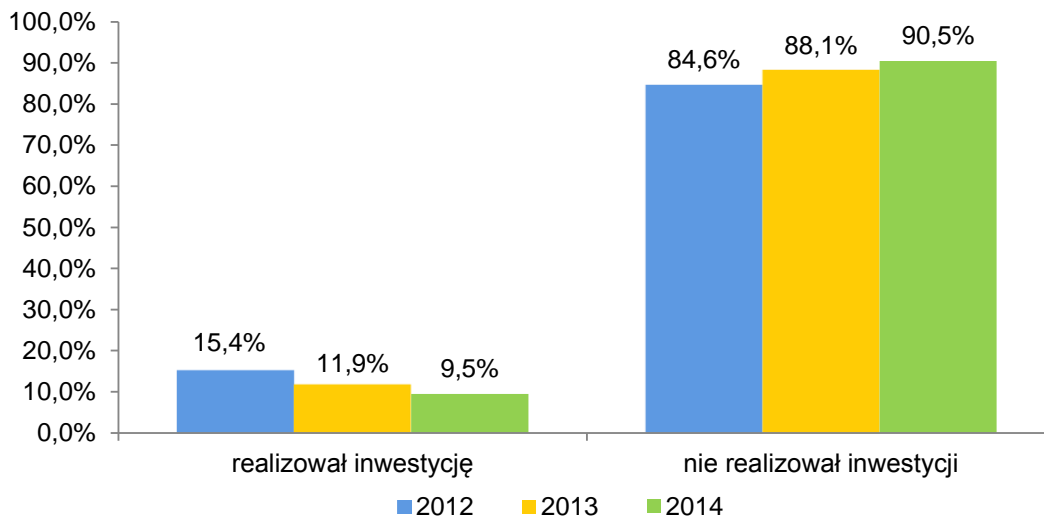


Rysunek 29. Realizowanie inwestycji w ciągu ostatnich dwóch lat



Można zauważyć, iż w okresie 2012-2014 w trzech gminach objętych badaniem w całym analizowanym okresie spadł odsetek badanych klientów deklarujących realizowanie inwestycji w ciągu ostatnich dwóch lat.

Rysunek 30. Zmiany w odsetku badanych realizujących inwestycje w ciągu ostatnich dwóch lat



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.

811 respondentów nie potrafiło określić, jakie sprawy związane z realizacją inwestycji zostały załatwione sprawnie, a 929 nie wskazało tych spraw, które rodziły trudności. 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 (132) • Zgłoszenie domu (7) • Pozwolenia (5) • Wydanie zezwolenia (5) • Wymiana dachu (4) • Nadanie numeru domu (4) 	<ul style="list-style-type: none"> • Dokumentacja (15) • Pozwolenie na budowę (28) • Pozwolenia (8) • Dofinansowanie (6) • Przekształcanie działki (4) • Decyzja lokalizacyjna (3) • Droga dojazdowa (3)

Respondenci największą uwagę przywiązują do szybkości i skuteczności załatwienia sprawy. Szybkość i skuteczność realizacji oceniane są jako główne atuty oraz odwrotnie, 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 urzędu oraz wybrane istotne aspekty funkcjonowania samorządu. Niniejszy raport przekrojowy prezentuje wyniki badań ankietowych, zrealizowanych w marcu i kwietniu 2014 r. na próbie losowej 12 529 klientów 16 urzędów.

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 sprawę w urzędach. 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,

Charakterystyka badania

Opinia o organizacji pracy w urzędach



szybkości i staranności w rozpatrywaniu sprawy oraz obiektywizmu podejścia. W toku badania wynikło, 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 urzędy.

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 załatwić do tej pory sprawy urzędowe za pośrednictwem Internetu oraz jakiego typu sprawy najczęściej załatwiano. Na załatwianie spraw urzędowych przez Internet wskazuje jedynie 5,2% ankietowanych. Klienci 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

Rodzaj załatwianej sprawy i częstość kontaktów



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 urzędów	4
Rysunek 2. Wiek badanych klientów urzędów*	4
Rysunek 3. Wykształcenie klientów urzędów*	5
Rysunek 4. Status badanych klientów urzędów	5
Rysunek 5. Ocena ogólnego poziomu świadczenia usług przez urzędy wg płci respondentów	6
Rysunek 6. Ocena czytelności informacji o zasadach załatwiania spraw w urzędach wg płci	7
Rysunek 7. Źródła informacji o miejscu i sposobie załatwiania spraw w urzędach wg płci*	8
Rysunek 8. Zmiana w zakresie źródeł informacji o miejscu i sposobie załatwiania spraw	8
Rysunek 9. Ocena poszczególnych elementów jakości obsługi interesantów	9
Rysunek 10. Ocena poszczególnych elementów jakości obsługi interesantów w latach 2012-2014 ...	10
Rysunek 11. Powód wizyty w urzędach*	12
Rysunek 12. Zmiana w powodach wizyty w Urzędzie	12
Rysunek 13. Rodzaj sprawy i postępowanie w jej załatwianiu	13
Rysunek 14. Zmiana w skuteczności załatwiania spraw	13
Rysunek 15. Częstotliwość wizyt w urzędach	14
Rysunek 16. Zmiana w częstotliwości wizyt	14
Rysunek 17. Załatwianie sprawy w urzędach przez Internet wg płci	15
Rysunek 18. Wiedza, na temat spraw możliwych do załatwienia w urzędach przez Internet	15
Rysunek 19. Preferowany sposób załatwiania spraw w urzędzie	16
Rysunek 20. Preferowany sposób załatwiania spraw w Urzędzie oraz zmiana w okresie 2012-2014.	17
Rysunek 21. Korzystanie z oferty placówek opiekuńczych i/lub edukacyjnych	18
Rysunek 22. Ocena dostępności usług opiekuńczych i edukacyjnych	19
Rysunek 23. Korzystanie z oferty organizacji pozarządowych	21
Rysunek 24. Zmiana w korzystaniu z oferty organizacji pozarządowych	22
Rysunek 25. Zaspokojenie potrzeb mieszkańców poprzez działalność organizacji pozarządowych ...	22
Rysunek 26. Poczucie bezpieczeństwa mieszkańców po zmroku wynikające z jakości oświetlenia ulic	23
Rysunek 27. Poczucie bezpieczeństwa mieszkańców po zmroku wynikające z jakości oświetlenia ulic oraz zmiana w okresie 2012-2014	24
Rysunek 28. Ocena jakości gospodarki odpadami przez badanych klientów urzędów	25
Rysunek 29. Realizowanie inwestycji w ciągu ostatnich dwóch lat	26
Rysunek 30. Zmiany w odsetku badanych realizujących inwestycje w ciągu ostatnich dwóch lat	26



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	11
Tabela 2. Mocne strony usług opiekuńczych lub/i edukacyjnych	20
Tabela 3. Słabe strony usług opiekuńczych lub/i edukacyjnych	20
Tabela 4. Sprawnie i z trudnością zrealizowane sprawy w urzędach administracji publicznej	27

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-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 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 miście/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	%
1. Jak Pan(i) ocenia ogólny poziom świadczenia usług przez Urząd?						
Bardzo nisko	21	0,7%	10	0,3%	93	0,7%
Raczej nisko	78	2,4%	51	1,8%	177	1,4%
Średnio	752	23,4%	529	18,3%	1959	15,6%
Raczej wysoko	1625	50,6%	1405	48,7%	5134	41,0%
Bardzo wysoko	734	22,9%	893	30,9%	5166	41,3%
Suma	3 210	100,0%	2 888	100,0%	12529	100,0%
2. Jak Pan(i) ocenia czytelność informacji o zasadach załatwiania spraw w Urzędzie?						
Bardzo słaba	22	0,7%	16	0,6%	65	0,5%
Raczej słaba	101	3,1%	70	2,4%	258	2,1%
Średnia	612	19,1%	545	18,9%	1919	15,3%
Raczej dobra	1737	54,1%	1486	51,4%	5292	42,2%
Bardzo dobra	738	23,0%	771	26,7%	4995	39,9%
Suma	3 210	100,0%	2 888	100,0%	12529	100,0%
3. Skąd najczęściej dowiadyuje się Pan(i) gdzie i jak załatwić sprawy w Urzędzie? (możliwość wskazania więcej niż jednej odpowiedzi)						
Od znajomych	1192	37,1%	825	28,6%	3722	29,7%
Od pracowników Urzędu	1301	40,5%	1586	54,9%	7310	58,3%
Z tablic informacyjnych	921	28,7%	866	30,0%	3641	29,1%
Ze strony internetowej Urzędu	880	27,4%	624	21,6%	3460	27,6%
Z innych źródeł	550	17,1%	438	15,2%	955	7,6%
4. Proszę ocenić poszczególne elementy jakości obsługi interesantów:						
a) Warunki, w jakich obsługiwani są klienci						
Bardzo źle	5	0,1%	5	0,2%	33	0,3%
Źle	50	1,6%	42	1,4%	159	1,3%
Średnio	443	13,8%	328	11,4%	1210	9,7%
Dobrze	1874	58,4%	1605	55,6%	5428	43,3%
Bardzo dobrze	838	26,1%	908	31,4%	5699	45,5%
Suma	3 210	100,0%	2 888	100,0%	12529	100,0%
b) Dostępność osób, z którymi trzeba było się skontaktować						
Bardzo źle	9	0,3%	10	0,3%	52	0,4%
Źle	74	2,3%	67	2,3%	187	1,5%
Średnio	529	16,5%	476	16,5%	1418	11,3%
Dobrze	1791	55,8%	1561	54,1%	5452	43,5%
Bardzo dobrze	807	25,1%	774	26,8%	5420	43,3%
Suma	3 210	100,0%	2 888	100,0%	12529	100,0%
c) Fachowość osób, z którymi się Pan/Pani kontaktował(a)?						
Bardzo źle	12	0,4%	6	0,2%	53	0,4%
Źle	55	1,7%	77	2,7%	178	1,4%
Średnio	495	15,4%	399	13,8%	1273	10,2%



	Dane z badań w 2012 roku		Dane z badań w 2013 roku		Dane z badań w 2014 roku	
	N	%	N	%	N	%
Dobrze	1802	56,1%	1569	54,3%	5364	42,8%
Bardzo dobrze	846	26,4%	837	29,0%	5661	45,2%
Suma	3 210	100,0%	2 888	100,0%	12529	100,0%
d) Zrozumiałość przekazywanych informacji						
Bardzo źle	8	0,3%	7	0,2%	55	0,4%
Źle	75	2,3%	109	3,8%	171	1,4%
Średnio	531	16,5%	473	16,4%	1495	11,9%
Dobrze	1798	56,0%	1511	52,3%	5229	41,7%
Bardzo dobrze	798	24,9%	788	27,3%	5579	44,5%
Suma	3 210	100,0%	2 888	100,0%	12529	100,0%
e) Szczerze zaangażowanie (poświęcanie uwagi i sygnalizowanie chęci pomocy) pracowników Urzędu						
Bardzo źle	18	0,6%	15	0,5%	84	0,7%
Źle	116	3,6%	92	3,2%	226	1,8%
Średnio	535	16,7%	479	16,6%	1745	13,9%
Dobrze	1741	54,2%	1511	52,3%	5216	41,6%
Bardzo dobrze	800	24,9%	791	27,4%	5258	42,0%
Suma	3 210	100,0%	2 888	100,0%	12529	100,0%
f) Uprzejmość urzędników						
Bardzo źle	15	0,5%	10	0,4%	38	0,3%
Źle	79	2,4%	82	2,8%	162	1,3%
Średnio	387	12,0%	356	12,3%	1183	9,5%
Dobrze	1527	47,6%	1334	46,2%	4603	36,7%
Bardzo dobrze	1202	37,4%	1106	38,3%	6543	52,2%
Suma	3 210	100,0%	2 888	100,0%	12529	100,0%
g) Szybkość (terminowość) załatwienia sprawy						
Bardzo źle	49	1,5%	31	1,1%	126	1,0%
Źle	166	5,2%	169	5,8%	324	2,6%
Średnio	684	21,3%	549	19,0%	1889	15,0%
Dobrze	1561	48,6%	1337	46,3%	4933	39,4%
Bardzo dobrze	750	23,4%	802	27,8%	5257	42,0%
Suma	3 210	100,0%	2 888	100,0%	12529	100,0%
h) Staranność w rozpatrywaniu Pani/Pana sprawy (dążenie do pełnego zrozumienia Pani/Pana sytuacji)						
Bardzo źle	22	0,7%	17	0,6%	87	0,7%
Źle	111	3,4%	99	3,4%	241	1,9%
Średnio	520	16,2%	466	16,2%	1550	12,4%
Dobrze	1774	55,2%	1523	52,7%	5327	42,5%
Bardzo dobrze	783	24,4%	783	27,1%	5324	42,5%
Suma	3 210	100,0%	2 888	100,0%	12529	100,0%
i) Obiektywizm podejścia (równe traktowanie wszystkich mieszkańców)						
Bardzo źle	25	0,8%	19	0,7%	134	1,1%
Źle	108	3,4%	106	3,7%	330	2,6%
Średnio	477	14,9%	388	13,4%	1480	11,8%



	Dane z badań w 2012 roku		Dane z badań w 2013 roku		Dane z badań w 2014 roku	
	N	%	N	%	N	%
Dobrze	1776	55,3%	1580	54,7%	5203	41,5%
Bardzo dobrze	824	25,7%	795	27,5%	5382	43,0%
Suma	3 210	100,0%	2 888	100,0%	12529	100,0%
8. Czego dotyczy lub dotyczyła Pana/Pani sprawa?						
Wydanie decyzji lub innego dokumentu	1129	35,2%	1276	44,2%	4866	38,8%
Wydanie zaświadczenia	343	10,7%	337	11,7%	1956	15,6%
Zasięgnięcie informacji	714	22,2%	702	24,3%	3341	26,7%
Inna sprawa	1106	34,5%	753	26,1%	3804	30,4%
9. Czy sprawa została załatwiona pozytywnie?						
Tak	2828	88,1%	2434	84,3%	10919	87,1%
Nie	80	2,5%	94	3,2%	236	1,9%
Sprawa jest w toku	302	9,4%	360	12,5%	1374	11,0%
Suma	3 210	100,0%	2 888	100,0%	12529	100,0%
10. Jak często korzysta Pan(i) z Urzędu?						
Raz na kilka lat	612	19,1%	369	12,8%	2104	16,8%
Średnio raz w roku	767	23,9%	766	26,5%	2914	23,3%
Kilka razy w roku	1493	46,4%	1412	48,9%	6000	47,9%
Od "raz na miesiąc" do "2-3 razy w miesiącu"	281	8,8%	329	11,4%	1295	10,3%
"Raz na tydzień" lub częściej	57	1,8%	12	0,4%	216	1,7%
Suma	3 210	100,0%	2 888	100,0%	12529	100,0%
11. Czy zdarzyło się, że załatwił(a) Pan(i) sprawę w Urzędzie przez Internet?						
Tak	258	8,0%	148	5,1%	651	5,2%
Nie	2838	88,4%	2627	91,0%	11314	90,3%
Trudno powiedzieć	114	3,6%	113	3,9%	564	4,5%
Suma	3 210	100,0%	2 888	100,0%	12529	100,0%
12. A czy wie Pan(i) jakie sprawy da się załatwić przez Internet w Urzędzie?						
Wiem	1239	38,6%	1043	36,1%	4150	33,1%
Nie wiem	1695	52,8%	1576	54,6%	7134	57,0%
Trudno powiedzieć	276	8,6%	269	9,3%	1245	9,9%
Suma	3 210	100,0%	2 888	100,0%	12529	100,0%
13. Który sposób załatwiania spraw – przez Internet czy osobiście – Pan(i) wybrał(a)by?						
Przez Internet	340	10,6%	436	15,1%	1087	8,7%
Osobiście	2060	64,2%	2257	78,1%	8733	69,7%
To zależy	230	7,2%	129	4,5%	768	6,1%
Trudno powiedzieć	580	18,0%	66	2,3%	1941	15,5%
Suma	3 210	100,0%	2 888	100,0%	12529	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)	107	3,7%	67	2,4%	174	1,5%
Edukacja przedszkolna	346	12,0%	270	9,7%	1247	10,5%
Edukacja szkolna - szkoła podstawowa	491	17,0%	437	15,7%	1795	15,1%
Edukacja szkolna - gimnazjum	314	10,9%	281	10,1%	1064	9,0%
Edukacja szkolna - szkoły ponadgimnazjalne	202	7,0%	112	4,0%	600	5,1%

	Dane z badań w 2012 roku		Dane z badań w 2013 roku		Dane z badań w 2014 roku	
	N	%	N	%	N	%
Nie korzysta	1820	63,2%	1830	65,7%	8263	69,6%
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	62	58,0%	9	13,4%	13	7,5%
Źle	12	11,2%	9	13,4%	15	8,6%
Średnio	16	15,0%	11	16,5%	41	23,6%
Dobrze	13	12,1%	15	22,4%	55	31,6%
Bardzo dobrze	4	3,7%	23	34,3%	50	28,7%
Suma	107	100,0%	67	100,0%	174	100,0%
b) Edukacja przedszkolna						
Bardzo źle	46	13,3%	1	0,4%	14	1,1%
Źle	25	7,2%	12	4,4%	45	3,6%
Średnio	50	14,4%	39	14,4%	116	9,4%
Dobrze	112	32,4%	86	31,9%	524	42,0%
Bardzo dobrze	113	32,7%	132	48,9%	548	43,9%
Suma	346	100,0%	270	100,0%	1247	100,0%
c) Edukacja szkolna – szkoła podstawowa						
Bardzo źle	0	0,0%	2	0,5%	10	0,6%
Źle	7	1,4%	1	0,2%	23	1,3%
Średnio	59	12,0%	55	12,6%	163	9,0%
Dobrze	272	55,4%	170	38,9%	868	48,4%
Bardzo dobrze	153	31,2%	209	47,8%	731	40,7%
Suma	491	100,0%	437	100,0%	1795	100,0%
d) Edukacja szkolna – gimnazjum						
Bardzo źle	1	0,3%	0	0,0%	5	0,5%
Źle	2	0,7%	2	0,7%	24	2,3%
Średnio	44	14,0%	41	14,6%	140	13,1%
Dobrze	165	52,5%	118	42,0%	568	53,4%
Bardzo dobrze	102	32,5%	120	42,7%	327	30,7%
Suma	314	100,0%	281	100,0%	1064	100,0%
e) Edukacja szkolna – szkoły ponadgimnazjalne						
Bardzo źle	1	0,5%	1	0,9%	7	1,2%
Źle	5	2,5%	3	2,7%	22	3,7%
Średnio	36	17,8%	10	8,9%	97	16,1%
Dobrze	113	55,9%	36	32,1%	288	48,0%
Bardzo dobrze	47	23,3%	62	55,4%	186	31,0%
Suma	202	100,0%	112	100,0%	600	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	226	7,8%	107	3,8%	507	4,3%



	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	209	7,3%	184	6,6%	764	6,4%
Jestem czynnym członkiem takiej organizacji, ale nie korzystam z oferty innych organizacji	63	2,2%	41	1,5%	158	1,3%
Nie korzystam ani nie jestem członkiem	2382	82,7%	2452	88,1%	10438	88,0%
Suma (mieszkańcy gmin uczestników)	2 880	100,0%	2 784	100,0%	11867	100,0%
19. Czy w Pana(i) odczuciu działalność miejskich/gminnych organizacji pozarządowych zaspokaja potrzeby jej mieszkańców?						
Zaspokaja	1630	56,6%	1518	54,5%	4907	41,3%
Nie zaspokaja	117	4,1%	68	2,5%	387	3,3%
Trudno powiedzieć	1133	39,3%	1198	43,0%	6573	55,4%
Suma (mieszkańcy gmin uczestników)	2 880	100,0%	2 784	100,0%	11867	100,0%
20. W jakim stopniu jakość oświetlenia ulic w mieście/gminie zapewnia Panu(i) poczucie bezpieczeństwa po zmroku?						
Bardzo niskie	72	2,5%	36	1,3%	392	3,3%
Raczej niskie	149	5,2%	71	2,5%	617	5,2%
Średnie	533	18,5%	358	12,9%	2056	17,3%
Raczej wysokie	1192	41,3%	1194	42,9%	4102	34,6%
Bardzo wysokie	808	28,1%	984	35,3%	4170	35,1%
Trudno powiedzieć/poczucie bezpieczeństwa nie zależy od oświetlenia	126	4,4%	141	5,1%	530	4,5%
Suma (mieszkańcy gmin uczestników)	2 880	100,0%	2 784	100,0%	11867	100,0%
22. Na ile ocenia Pan(i) jakość wywozu śmieci?						
Bardzo nisko	X	X	X	X	129	1,1%
Raczej nisko	X	X	X	X	286	2,4%
Średnio	X	X	X	X	1886	15,9%
Raczej wysoko	X	X	X	X	5368	45,2%
Bardzo wysoko	X	X	X	X	4198	35,4%
Suma	X	X	X	X	11867	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	493	15,4%	343	11,9%	1027	8,2%
Nie realizował inwestycji	2717	84,6%	2545	88,1%	11502	91,8%
Suma	3 210	100,0%	2 888	100,0%	12529	100,0%
Część formalno-ewidencyjna						
27. Płeć respondenta						
Kobiety	2206	68,7%	1923	66,6%	8258	65,9%
Mężczyźni	1004	31,3%	965	33,4%	4271	34,1%
Suma	3 210	100,0%	2 888	100,0%	12529	100,0%
28. Wykształcenie						
Podstawowe	409	13,2%	147	5,2%	897	7,6%
Zawodowe	863	27,8%	944	33,5%	3706	31,5%
Średnie	1287	41,4%	1201	42,6%	5176	43,9%



	Dane z badań w 2012 roku		Dane z badań w 2013 roku		Dane z badań w 2014 roku	
	N	%	N	%	N	%
Wyższe	545	17,6%	527	18,7%	2001	17,0%
Odmowa odpowiedzi	106		69		749	
Suma (odpowiedzi)	3 104	100,0%	2 819	100,0%	11780	100,0%
29. Wiek						
≤ 24	440	15,2%	260	9,8%	1023	9,3%
25 - 34	516	17,9%	510	19,2%	1919	17,5%
35 - 44	532	18,5%	694	26,2%	2062	18,8%
45 - 54	520	18,0%	521	19,6%	2100	19,2%
55 - 64	481	16,6%	421	15,9%	2158	19,7%
65 +	400	13,8%	246	9,3%	1693	15,5%
Odmowa	321		236		1574	
Suma (odpowiedzi)	2 889	100,0%	2 652	100,0%	10955	100,0%
30. Proszę określić, jaki jest Pana(i) status jako Klienta Urzędu?						
Jestem klientem indywidualnym	3071	95,7%	2771	95,9%	12016	95,8%
Jestem przedstawicielem administracji publicznej	47	1,5%	16	0,6%	95	0,8%
Działam w imieniu organizacji pozarządowej	19	0,6%	17	0,6%	57	0,5%
Działam w imieniu podmiotu gospodarczego	75	2,3%	83	2,9%	354	2,8%
Inny status	4	0,1%	1	0,0%	7	0,1%