

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 2013

Spis treści

Wstęp.....	3
Opis wyników badania.....	4
1. Ogólna charakterystyka klientów starostw powiatowych.....	4
2. Opinia o organizacji pracy w starostwach powiatowych.....	7
3. Rodzaj załatwianej sprawy i częstotliwość kontaktów.....	13
4. Opinia na temat wybranych aspektów funkcjonowania miasta/gminy/powiatu.....	19
4.1 Oferta placówek opiekuńczych i edukacyjnych.....	19
4.2 Oferta organizacji pozarządowych.....	21
4.3 Jakość oświetlenia ulic.....	23
4.4 Działalność gospodarcza.....	24
4.5 Realizowane inwestycje.....	26
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 maju i czerwcu 2013 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 Starostwo, dotyczące organizacji i jakości świadczonych usług.

Relacjonowane badanie przeprowadzone zostało przez firmę Biostat na losowej próbie 2 137 klientów korzystających w tym okresie z usług świadczonych przez Starostwo Powiatowe w Piotrkowie Trybunalskim oraz Starostwo Powiatowe w Zawierciu. Błąd statystyczny przy tej próbie nie przekracza 3%. Do realizacji badania wykorzystano technikę wywiadu osobistego. Narzędziem wykorzystanym w badaniu był kwestionariusz wywiadu składający się łącznie z 30 pytań o charakterze otwartym i zamkniętym.

W ramach raportu dokonano porównania do wyników badania z poprzedniego roku. Porównania dokonano jedynie tam, gdzie zmiana była istotna, tj. przekroczyła błąd statystyczny wynoszący 3%.

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.

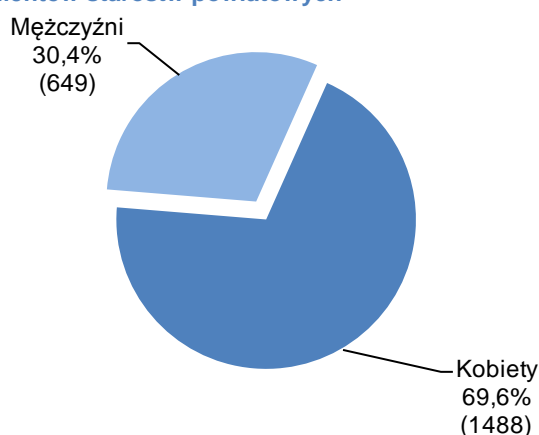


Opis wyników badania

1. Ogólna charakterystyka klientów starostw powiatowych

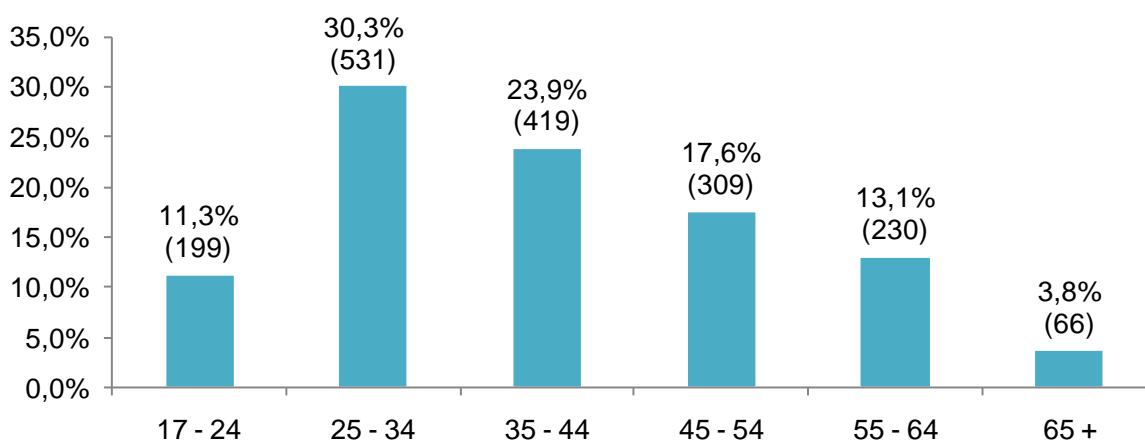
W badaniu udział wzięło łącznie 2 134 klientów Starostwa Powiatowego w Piotrkowie Trybunalskim oraz Starostwa Powiatowego w Zawierciu. Respondentami w większości były kobiety, które stanowiły 69,6% ogółu badanych. Dobór do próby miał charakter losowo reprezentatywny. W każdej jednostce przebadano minimum 1 068 klientów bezpośrednio przed wejściem do urzędu lub w środku, przy zachowaniu zasady, że wśród grupy respondentów minimum 65% stanowiły kobiety. 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 30,3% badanych, którzy określili swój wiek. Najmłodszy badani klienci deklarowali wiek 17 lat, a najstarsi 83 lata. Spośród wszystkich badanych 383 odmówiło podania swojego wieku. Dane ilustruje rysunek nr 2.

Rysunek 2. Wiek badanych klientów starostw powiatowych*

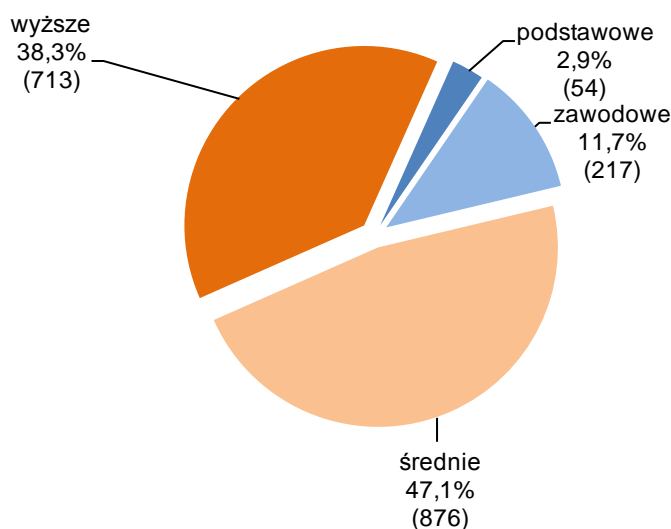


*383 respondentów odmówiło podania swojego wieku. Nie zostali oni ujęci w obliczeniach i na wykresie.



Spośród 1 860 badanych klientów starostw powiatowych, którzy określili poziom swojego wykształcenia, najliczniejszą grupę, bo obejmującą 47,1%, stanowiły osoby z wykształceniem średnim. Wykształcenie wyższe deklarowała ponad 1/3 ankietowanych. Osoby posiadające wykształcenie zawodowe stanowiły 11,7% respondentów. 54 ankietowanych deklarowało posiadanie wykształcenia podstawowego. W całej badanej grupie 277 osób odmówiło podania swojego wykształcenia. Omawiane dane przedstawia rysunek nr 3.

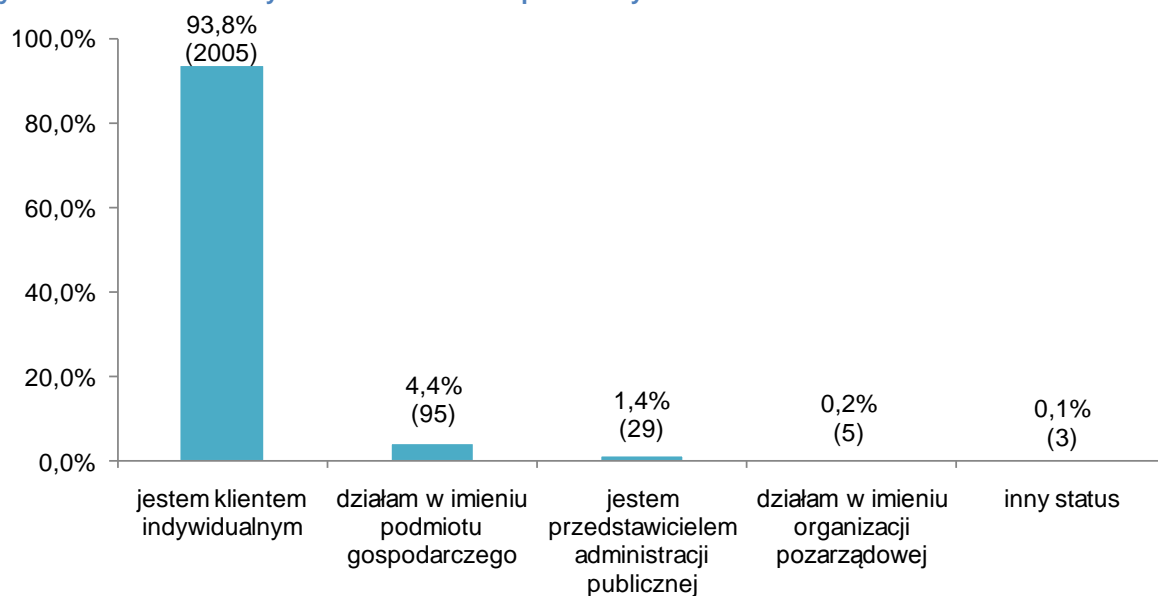
Rysunek 3. Wykształcenie klientów starostw powiatowych*



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

Niemal wszyscy badani (93,8%) to klienci indywidualni. Wśród pozostałych, występowanie w imieniu podmiotu gospodarczego zadeklarowało 95 ankietowanych. W imieniu administracji publicznej oraz organizacji pozarządowej w starostwach sprawy załatwiała odpowiednio 29 i 5 respondentów. Dodatkowo troje respondentów wskazało na inny status: działanie z ramienia Rady Miasta, występowanie w sprawie urzędowej lub szkolnictwa. Dane dotyczące statusu osób będących klientami starostw powiatowych przedstawia rysunek nr 4.

Rysunek 4. Status badanych klientów starostw powiatowych*

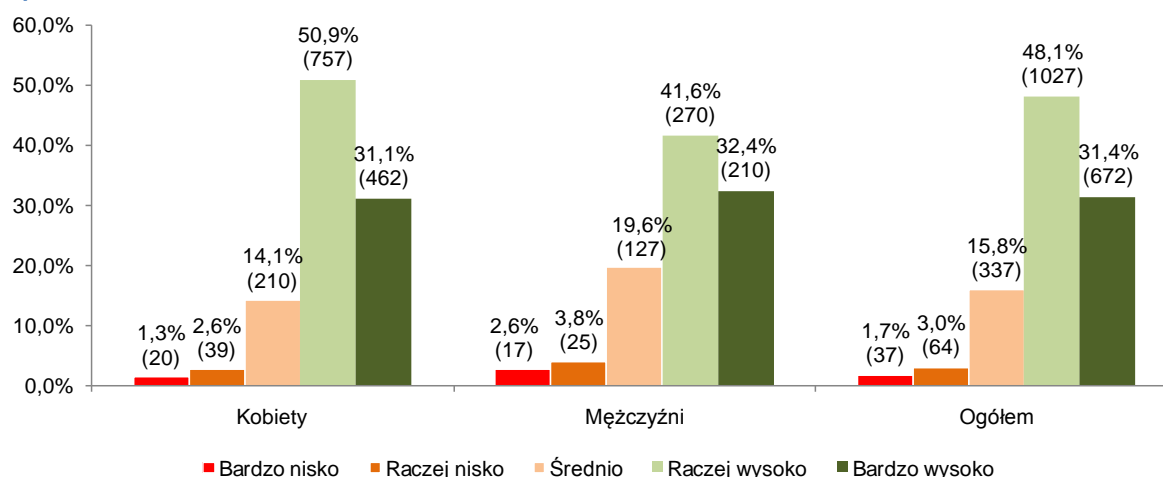




2. Opinia o organizacji pracy w starostwach powiatowych

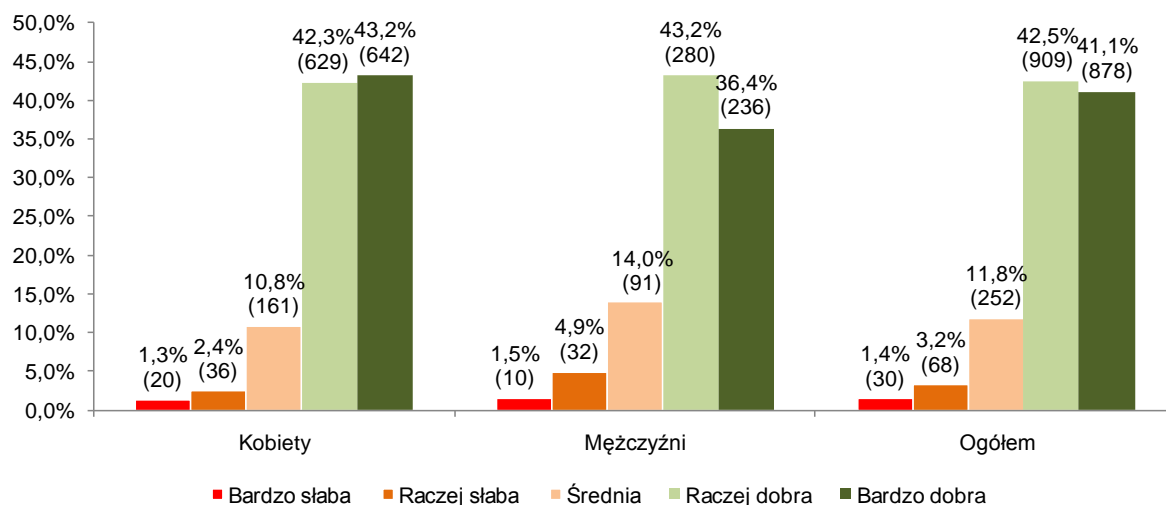
Pierwszy z analizowanych problemów badawczych dotyczył ogólnej oceny poziomu świadczenia usług przez starostwa powiatowe. Respondenci dokonywali oceny na pięciostopniowej skali, gdzie 1 oznaczało ocenę bardzo niską, a 5 bardzo wysoką. Średnia ocena ogólnego poziomu świadczenia usług przez starostwa powiatowe wyniosła 4,0 i była o 0,2 pkt. wyższa niż w 2012 roku. Średnie w obu starostwach były bardzo zbliżone do średniej ogólnej. Ze szczegółowego rozkładu odpowiedzi wynika, że 79,5% ankietowanych oceniło poziom świadczenia usług przez starostwa powiatowe wysoko, z czego bardzo wysoko ocenia ten aspekt 31,4% respondentów. Średnią ocenę przyznało 15,8% respondentów. Jedynie 101 badanych (4,7%) oceniło poziom świadczenia usług przez Starostwa Powiatowe nisko lub bardzo nisko. Omawiane dane ilustruje rysunek nr 5.

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



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 (83,6%) wystawiła pozytywną ocenę czytelności informacji o zasadach załatwiania spraw w starostwach. Średnia ocen na ten temat została sklasyfikowana na poziomie 4,2 i była tym samym wyższa niż w przypadku ogólnego poziomu świadczenia usług przez starostwa. Przewyższała ona o 0,3 pkt. średnią ocen jaką przyznali respondenci w 2012 roku. W tym przypadku średnie z poszczególnych jednostek również były skupione wokół średniej dla ogółu odpowiedzi. Spośród ogółu respondentów 41,1% badaną czytelność oceniło bardzo wysoko, a 42,5% wysoko. Jedynie 4,6% ankietowanych stwierdziło, że czytelność jest bardzo słaba lub raczej słaba. 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



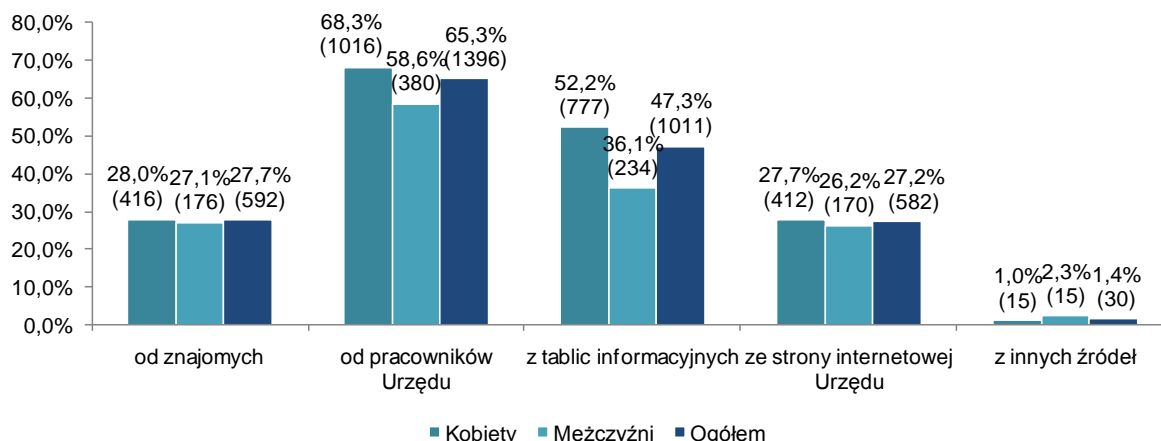
W badanej grupie widać istotną zależność pomiędzy oceną ogólnego poziomu świadczenia przez Urzędy usług, a oceną czytelności informacji. Respondenci z zadowoleniem wypowiadający się o pierwszym aspekcie, podobną opinię mają co do drugiego tzn., że im wyżej oceniana jest czytelność informacji, tym wyższa 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 2 respondentów, którzy są zdania, że okres oczekiwania na wydanie niektórych dokumentów jest zbyt długi.

Głównym źródłem informacji dla klientów o tym, gdzie i w jaki sposób można załatwić w starostwach powiatowych daną sprawę okazali się być pracownicy tych instytucji (65,3%). Ponadto 47,3% respondentów wiedzę czerpie z tablic informacyjnych. Ponad ¼ respondentów wskazuje na strony internetowe Starostwa Powiatowego lub na znajomych. 30 badanych korzysta z innych źródeł: 19 osób wskazuje, że informacji poszukuje samodzielnie, a 3 respondentów informacji zasięga telefonicznie. Są to najczęściej udzielane odpowiedzi (dla pozostałych częstość wskazań nie przekraczała 1). Omawiane dane przedstawia rysunek nr 7.

² Potwierdza to wartość współczynnika korelacji, który dla tych zmiennych wyniósł 0,705.

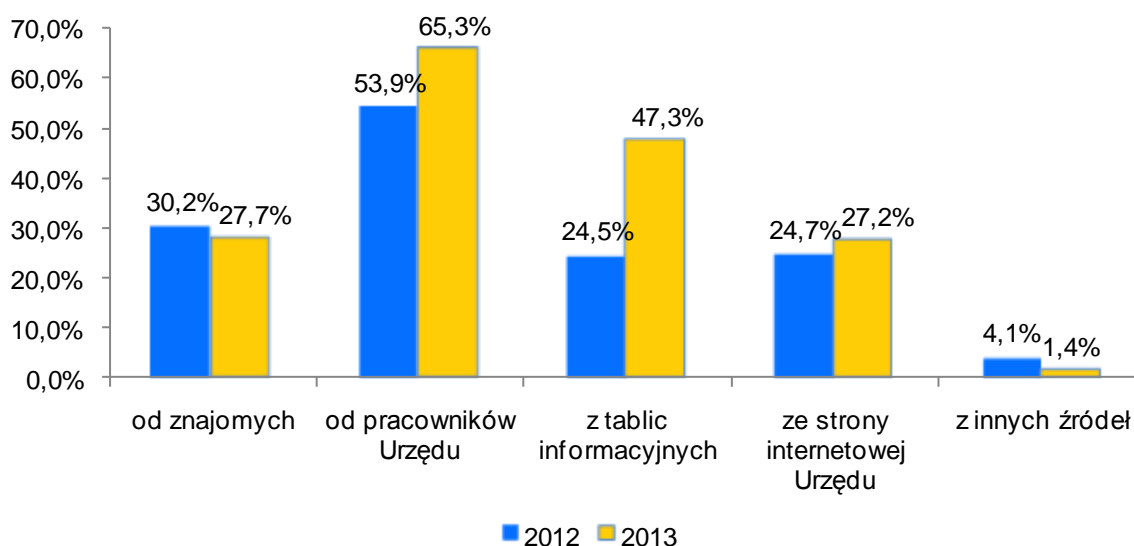
Rysunek 7. Źródła informacji o miejscu i sposobie załatwiania spraw w SP wg płci*



*Respondenci mieli możliwość udzielania kilku odpowiedzi

W porównaniu do danych z ubiegłego roku zauważyć można, iż nastąpiła znacząca zmiana w sposobie pozyskiwania przez respondentów informacji o miejscu i sposobie załatwiania spraw w starostwach. Obecnie dużo większe znaczenie niż w 2012 roku mają tablice informacyjne (wzrost o 22,8%) oraz pracownicy badanych jednostek (wzrost o 11,4%). Dane ilustruje rysunek nr 8.

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



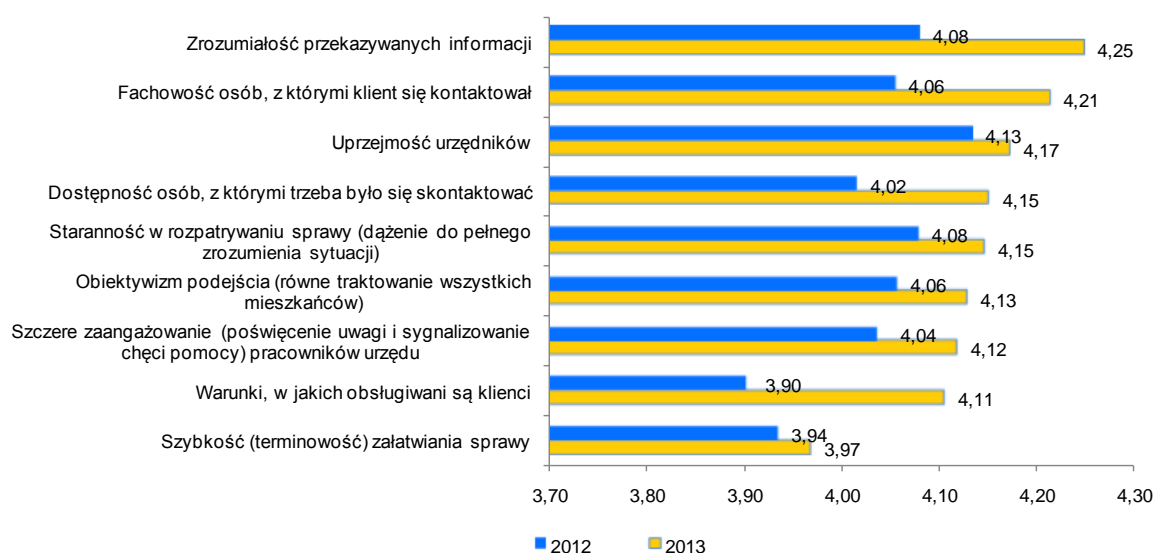
W dalszej części wywiadu ankietowani oceniali poszczególne elementy jakości obsługi interesantów. Oceny ponownie dokonywano w skali od 1 (ocena najniższa) do 5 (ocena najwyższa). Dla żadnego z ocenianych aspektów średnia ocen nie wyniosła mniej niż 3,9. Najwyższe średnie uzyskała zrozumiałość przekazywanych informacji (średnia 4,25). Nieco niżej oceniono fachowość osób, z którymi należało się skontaktować aby daną sprawę załatwić (4,21). Średnia ocena uprzejmości urzędników uplasowała się na poziomie 4,17. Dostępność osób, z którymi trzeba było się skontaktować aby daną sprawę załatwić oraz staranność w rozpatrywaniu sprawy otrzymały średnie noty na poziomie 4,15. Obiektywizm podejścia urzędników oceniono na 4,13, zaś ich szczere

zaangażowanie oceniono na 4,12. Nieco niższą notę uzyskały warunki, w jakich obsługiwani są interesanci (średnia 4,11). Najniżej oceniona została szybkość (terminowość) załatwienia sprawy, której ocena wynosiła 3,97 i jednocześnie był to jedyny element, dla którego średnia nie przekroczyła progu 4,0 pkt.

W każdym z analizowanych obszarów średnie oceny w porównaniu do wyników z poprzedniego roku są wyższe. Największy wzrost (o 0,2 pkt.) odnotowano w przypadku oceny warunków w jakich obsługiwani są interesanci. O 0,17 pkt. wyżej w stosunku do roku ubiegłego oceniono zrozumiałość przekazywanych informacji, a o 0,16 pkt. wzrosła średnia ocena fachowości urzędników.

Dane zostały przedstawione na rysunku nr 9.

Rysunek 9. Ocena poszczególnych elementów jakości obsługi interesantów



Średnie oceny poszczególnych elementów jakości obsługi interesantów w dwóch starostwach nie różniły się w znaczący sposób.

W badanej grupie widoczny jest związek pomiędzy wszystkimi ocenami poszczególnych elementów jakości obsługi interesantów, a oceną ogólnego poziomu świadczenia usług przez starostwa powiatowe. Ankietowani na zbliżonym poziomie oceniali swój ogólny poziom zadowolenia oraz poszczególne elementy jakości obsługi. Osoby wysoko oceniające swój ogólny poziom zadowolenia również wysoko oceniały dostępność osób, z którymi należało się skontaktować, szybkość, staranność i szczerze zaangażowanie w załatwianie sprawy³.

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 ponad 77% ankietowanych nie dostrzega żadnych zmian. Dla pozostałych, którzy takie zmiany dostrzegają są to

³ Świadczy o tym fakt, że dla wszystkich elementów jakości obsługi interesantów współczynniki korelacji rangowej Spearmana mieściły się w przedziale od 0,602 do 0,686.

w zdecydowanej większości zmiany na lepsze. Do najważniejszych badani klienci zaliczyli zmianę w wyglądzie urzędów (241 osób określa ją jako poprawę, a 1 jako pogorszenie). Pozytywnie odbierane jest wprowadzenie numeracji w kolejkach (aż 141 osób ocenia tą zmianę na lepsze, 2 na gorsze, a 2 nie określają kierunku tej zmiany). Klienci również dostrzegają zmiany w sposobie załatwiania sprawy w urzędzie, na którą składa się szybkość i terminowość, jednak przy 47 osobach, które zauważają w tym obszarze poprawę, aż 30 wskazuje na pogorszenie. 72 respondentów ocenia na lepsze zmianę jaka nastąpiła w jakości obsługi klientów (5 wskazuje na pogorszenie, a 1 osoba nie określa kierunku tej zmiany). Najczęściej dostrzegane zmiany w opinii klientów starostw powiatowych wraz z kierunkiem zmian przedstawiono w tabeli nr 1.

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

Zmiana	Zmiana na lepsze	Zmiana na gorsze	Trudno powiedzieć
Wygląd urzędu (estetyka, nowoczesność)	241	1	-
System numerków do rejestracji	141	2	2
Sposób załatwiania sprawy (szybkość, sprawność, terminowość)	47	30	1
Jakość obsługi klienta (uprzejmość urzędników, pomocność), kultura osobista urzędników i ich stosunek do klienta	72	5	1
Dostęp do informacji	71	5	-
Kompetencje i fachowość urzędników	8	6	-
Mało czynnych okienek	-	12	-
Możliwość rejestracji przez Internet	12	-	-
Zrozumiałość informacji	10	1	-
Herbata dla klientów	10	-	-
Pozostałe wskazania	19	7	-
Suma:	631	69	4

Respondenci zapytani o dodatkowe uwagi na temat jakości pracy starostw, które przekazałoby Kierownictwu, w zdecydowanej większości (89,1%) nie potrafili wskazać konkretnych sugestii lub po prostu deklarowali, że nie mają żadnych uwag i że starostwa działają bardzo dobrze. 233 respondentów podzieliło się swoimi sugestiami. 52 z nich uważa, że należałoby skrócić czas oczekiwania na załatwienie sprawy. 26 respondentów stwierdziło, że w starostwach powinna być możliwość płacenia kartą. 20 ankietowanych dostrzega potrzebę zwiększenia liczby czynnych okienek, a 19 oczekiwałoby większej liczby miejsc parkingowych przy starostwach. Potrzebę zwiększenia kompetencji i kwalifikacji urzędników zgłosiło 18 osób. 14 badanych uważa, że urzędy



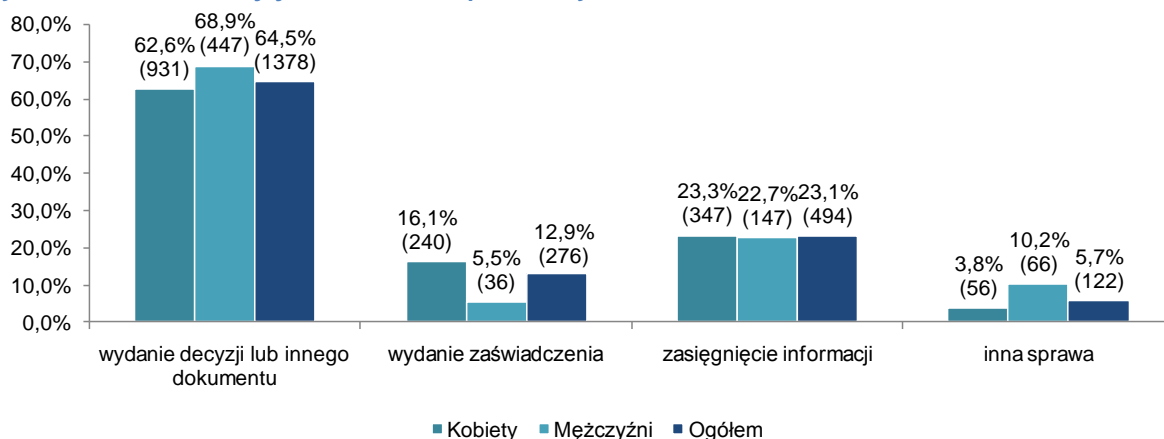
powinny być lepiej dostosowane do potrzeb osób niepełnosprawnych. Na potrzebę większej życzliwości oraz gotowości do pomocy ze strony urzędników wskazuje 11 respondentów, natomiast 10 chciałoby, aby godziny pracy urzędów były lepiej dostosowane do potrzeb interesantów. Pozostałe odpowiedzi nie otrzymały więcej niż 10 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 (64,5% ogółu odpowiedzi). 23,1% respondentów do starostwa udało się po to, aby zasięgnąć informacji. Po wydanie zaświadczenia zgłosiło się 12,9% ankietowanych. 5,7% badanych wskazało na konieczność załatwienia innej sprawy, jak np. rejestracja pojazdu (68 wskazań), uzyskanie zezwolenia lub wpisu do rejestru (21 wskazań), odbiór map do celów projektowych (20 wskazań) czy uiszczenie opłaty (5 wskazań). Dane przedstawiono na rysunku nr 10.

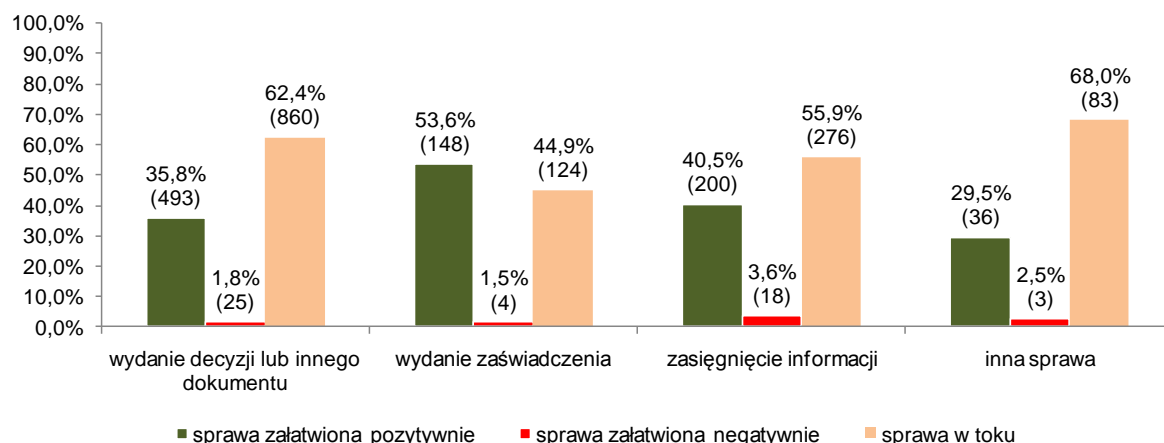
Rysunek 10. Powód wizyty w starostwach powiatowych*



*Respondenci mieli możliwość udzielania kilku odpowiedzi

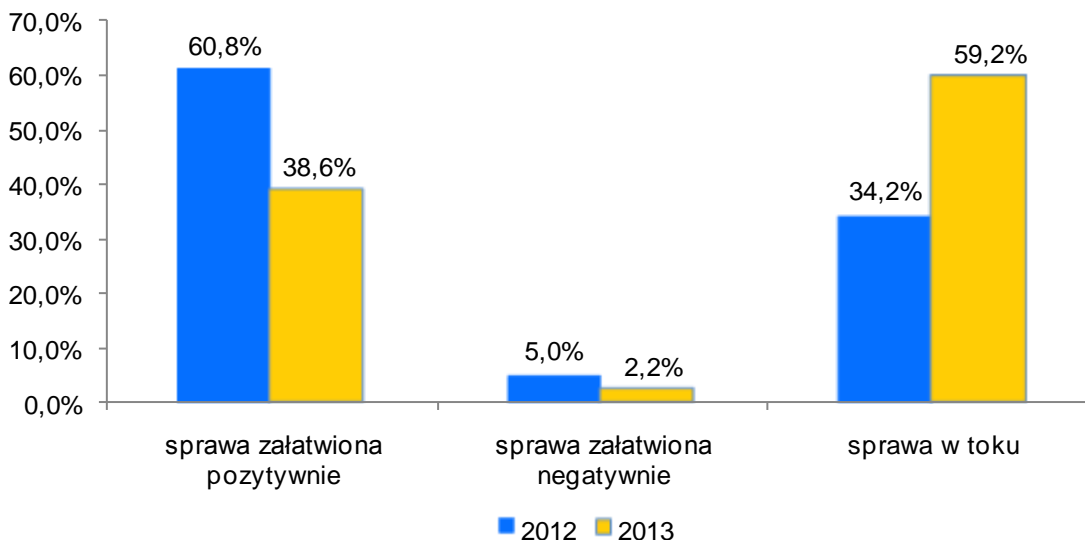
Z deklaracji badanych klientów wynika, że 38,6% ogółu wszystkich spraw załatwianych w starostwach powiatowych zostaje rozpatrzonych pozytywnie. Prawie 54% wizyt w celu wydania zaświadczenia kończy się sukcesem. Prawie 2/3 wizyt w sprawie wydania decyzji lub innego dokumentu ciągle jest w toku. 3,6% osób, które udały się do starostwa w celu otrzymania informacji nie załatwiło pozytywnie swojej sprawy. Dane ilustruje rysunek nr 11.

Rysunek 11. Rodzaj sprawy i postępowanie w jej załatwianiu



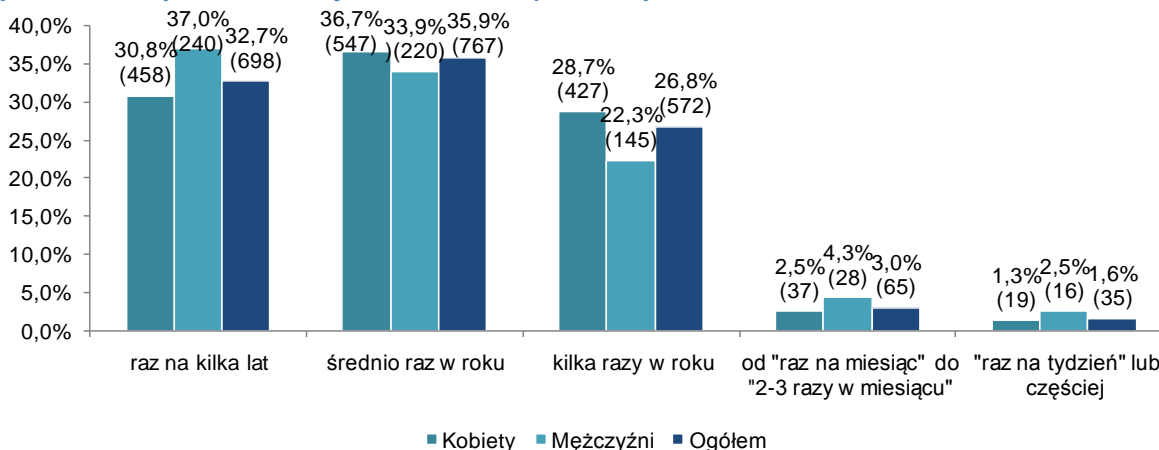
W porównaniu do 2012 roku, o 22,2% spadł odsetek spraw załatwionych pozytywnie przez klientów starostw powiatowych. O 25% wzrósł natomiast odsetek spraw, które były lub aktualnie są w toku. Dane ilustruje rysunek nr 12.

Rysunek 12. Zmiana w skuteczności załatwiania spraw w starostwach powiatowych



Średnio raz w roku sprawy w starostwach załatwia 35,9% ankietowanych. 32,7% badanych odwiedza starostwa powiatowe raz na kilka lat. 572 respondentów deklarowało, że pojawia się w starostwie kilka razy w roku. Osoby, które odwiedzają starostwo kilka razy w miesiącu lub przynajmniej raz w tygodniu stanowią odpowiednio 3% i 1,6% respondentów. Dane przedstawiono na rysunku nr 13.

Rysunek 13. Częstotliwość wizyt w starostwach powiatowych

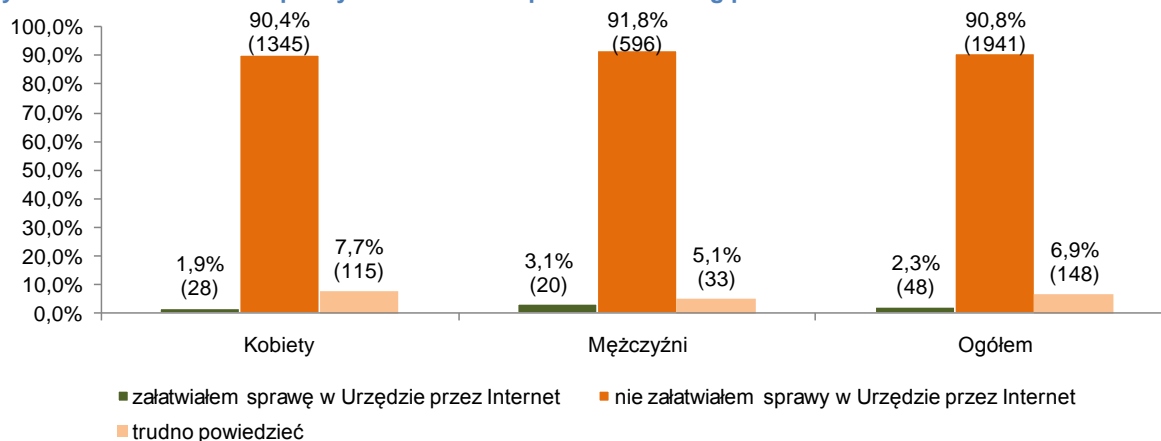


Respondenci zapytani zostali również o korzystanie z Internetu podczas załatwiania spraw urzędowych. W zdecydowanej większości odpowiadali negatywnie. Na działanie takie wskazuje 48 ankietowanych, tj. 2,3% ogółu badanych. Osoby te poproszono dodatkowo o wskazanie, jaką sprawę załatwili drogą elektroniczną. 12 respondentów nie pamiętało dokładnie, jakie to były sprawy. Wśród pozostałych pojawiały się: wydanie decyzji lub innego dokumentu, wydanie zaświadczenia (po



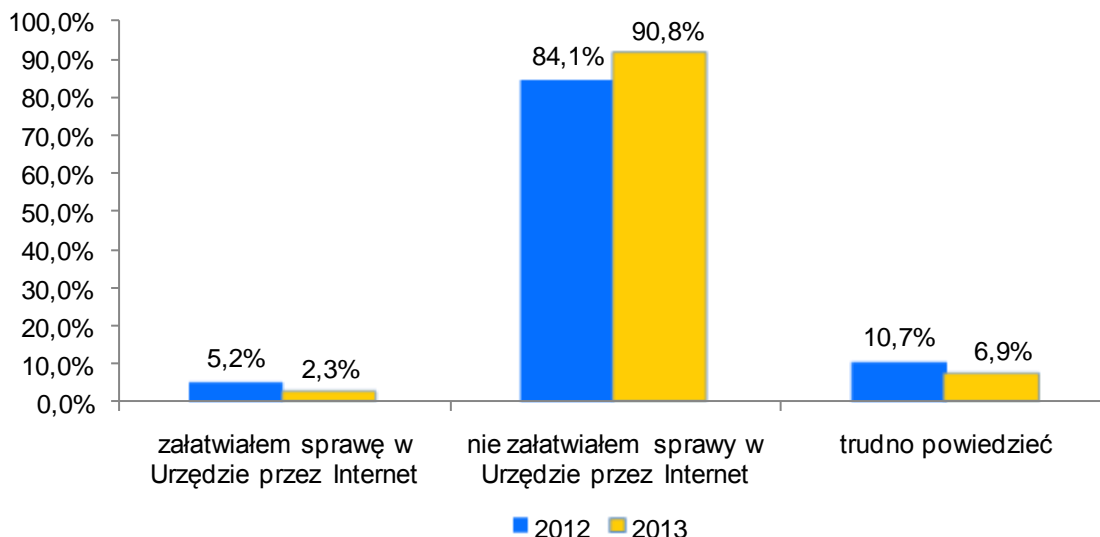
11 wskazań), zasięgnięcie informacji (9 wskazań) oraz rejestracja elektroniczna (5 wskazań). 148 respondentów miało problem z określeniem, czy kiedykolwiek zdarzyło im się załatwić sprawę w starostwie przez Internet. Analizując odpowiedzi w podziale na płeć okazuje się, że mężczyźni nieco częściej niż kobiety mieli okazję załatwić sprawy urzędowe za pośrednictwem Internetu. Dane przedstawiono na rysunku nr 14.

Rysunek 14. Załatwianie sprawy w starostwach przez Internet wg płci



Odsetek osób, które wskazują, że nigdy nie załatwiały spraw w starostwach przez Internet wzrósł o 6,7% w porównaniu do 2012 roku. Zmianę jaka nastąpiła w tym obszarze przedstawiono na rysunku nr 15.

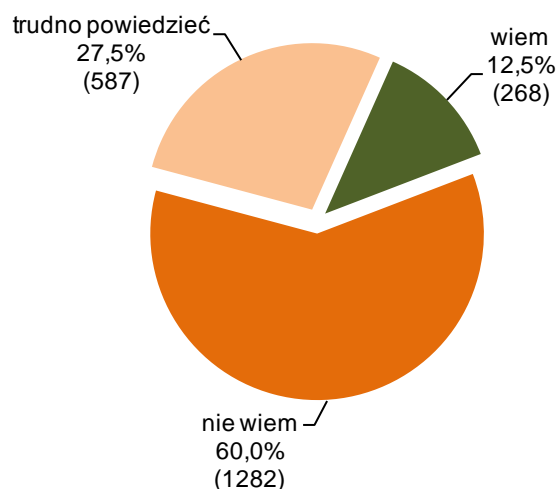
Rysunek 15. Zmiana w załatwianiu spraw w starostwach przez Internet



60% respondentów nie wie, jakie sprawy można załatwić w starostwach przez Internet. Wiedzę taką posiada jedynie 12,5% ankietowanych. 587 osób (27,5%) miało problem z udzieleniem jednoznacznej odpowiedzi na to pytanie, ostatecznie wybierając opcję „trudno powiedzieć”. Dane przedstawiono na rysunku nr 16.

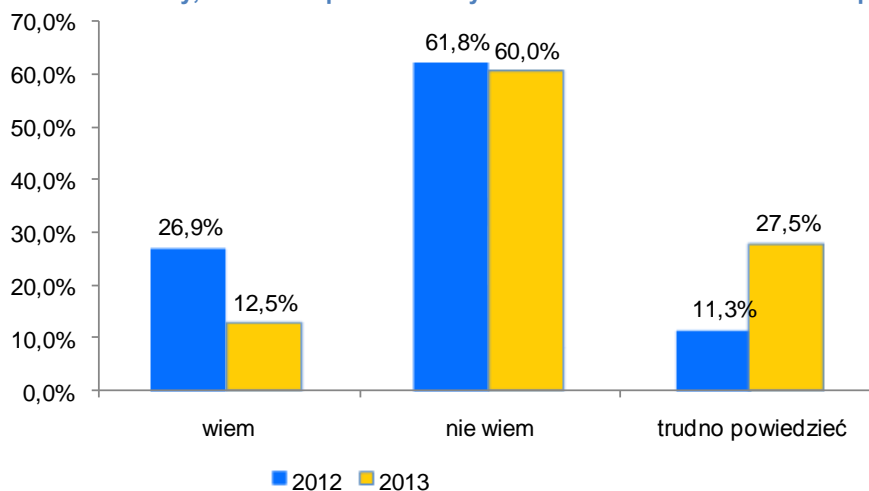


Rysunek 16. Wiedza, na temat spraw możliwych do załatwienia w starostwach przez Internet



Wyniki przeprowadzonego badania pokazują, że o 14,4% spadł odsetek osób, które wiedzą o tym, jakie sprawy można załatwić w starostwach przez Internet. Zmianę w wiedzy respondentów w analizowanym obszarze, jaka nastąpiła w przeciągu roku, przedstawiono na rysunku nr 17.

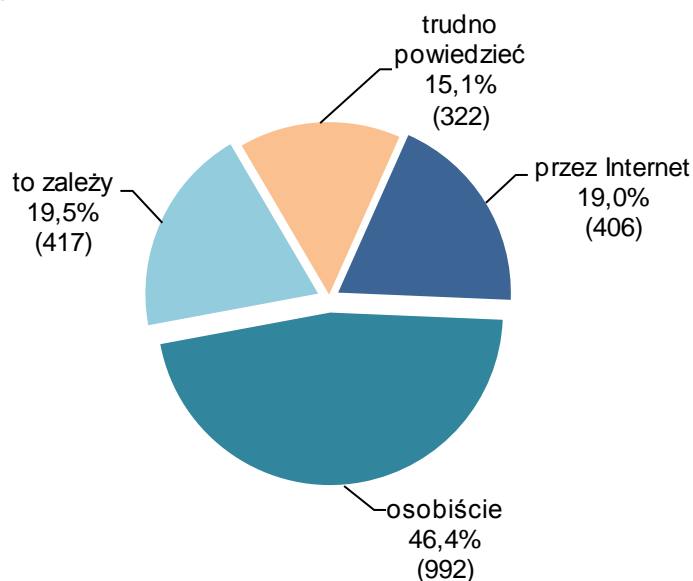
Rysunek 17. Zmiana w wiedzy, na temat spraw możliwych do załatwienia w starostwach przez Internet



W dalszej kolejności poproszono respondentów o wybór preferowanego sposobu załatwiania spraw - przez Internet czy osobiście. 46,4% badanych wybrało sposób tradycyjny tj. osobiście w urzędzie. 19% preferuje drogę internetową. 417 osób, tj. 19,5% uznało, że wybór sposobu załatwiania spraw w starostwie zależeć będzie od okoliczności. 15,1% badanych miało trudności z określeniem jaki sposób załatwiania spraw w starostwie by im odpowiadał. Dane przedstawia rysunek nr 18.



Rysunek 18. Preferowany sposób załatwiania spraw w starostwie



Respondenci, którzy zadeklarowali drogę internetową, jako argumenty swojego wyboru podawali przede wszystkim szybkość i oszczędność czasu (301 wskazań) oraz wygodę (105 wskazań). Uznano też, że za sposobem tym przemawia możliwość uniknięcia kolejek (26 wskazań) oraz brak konieczności wychodzenia z domu (9 wskazań).

Z kolei ci, którzy preferują osobiste załatwianie spraw w starostwach wskazują, że ten sposób pozwala na lepsze załatwienie sprawy (603 wskazania). 304 osoby uznały, że wolą drogę tradycyjną lub sprawa wymaga osobistego kontaktu. 27 osób nie ma w domu komputera lub dostępu do Internetu. Wskazywano również, że respondenci nie mają zaufania do Internetu, a załatwianie spraw w sposób tradycyjny wiąże się dla nich z większą wygodą (po 20 wskazań). 15 osób uznało, że w ten sposób szybciej załatwią swoją sprawę.

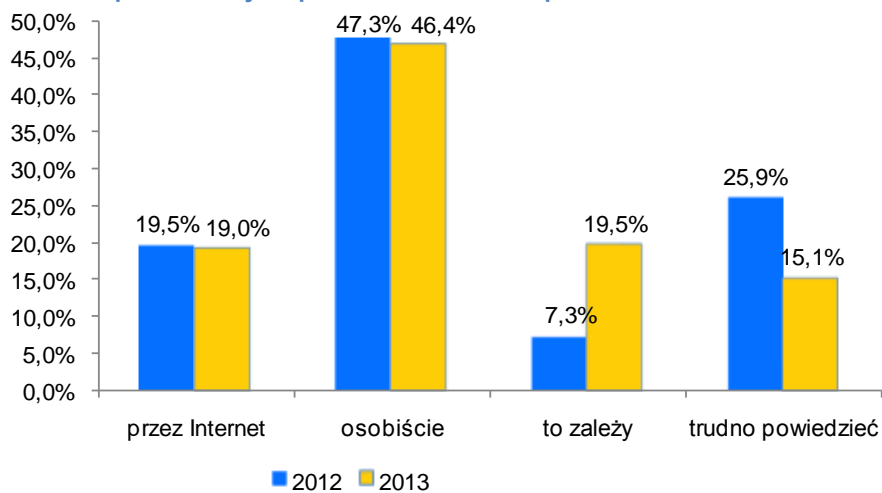
415 osób uważa, że rodzaj sprawy, zdeterminuje sposób jej załatwienia. 2 ankietowanych uznało, że decydujący będzie czas, jakim będą dysponować. Dla 1 osoby wybór sposobu załatwienia spraw w starostwach zależeć będzie od samego urzędu.

Interesujący wydaje się być fakt, że na 19% respondentów, którzy chcieliby załatwiać sprawy w starostwach za pośrednictwem Internetu, tylko 2,3% deklaruje, że miało okazję do tej pory z takiej możliwości skorzystać, a aż 60% nie posiada wiedzy na temat tego, jakie sprawy urzędowe można załatwić za pośrednictwem Internetu. Warto więc rozpatrzyć możliwość poprawy dostępu klientów do informacji o tym, które sprawy aktualnie można załatwić za pośrednictwem Internetu oraz promować wśród nich tego typu usługi.

W porównaniu z 2012 rokiem o 12,2% wzrósł odsetek osób, które swój wybór będą uzależniać od okoliczności. O 10,8% zmalał odsetek osób, które mają trudność w określeniu preferowanego przez siebie sposobu załatwiania spraw urzędowych. Dane ilustruje rysunek nr 19.



Rysunek 19. Zmiana w preferowanym sposobie załatwiania spraw w starostwach





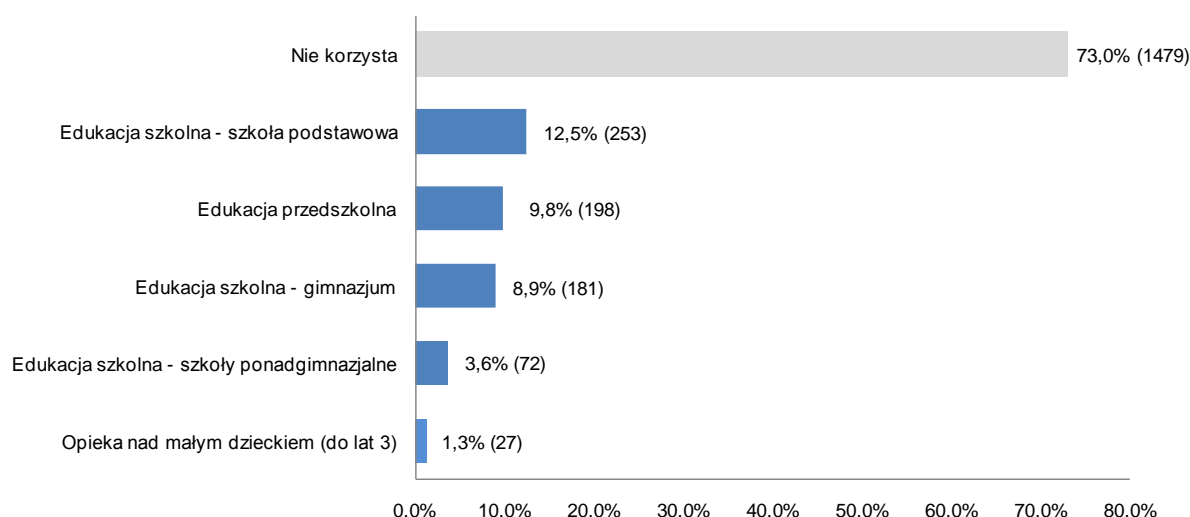
4. Opinia na temat wybranych aspektów funkcjonowania miasta/gminy/powiatu

W badanej grupie osób korzystających z usług starostw powiatowych dominowali mieszkańcy gmin i powiatów uczestniczących w projekcie (94,8%). W tej grupie 975 klientów było mieszkańcami powiatu zawierciańskiego, a 764 powiatu piotrkowskiego. Klienci z pozostałych gmin uczestniczących w projekcie to mieszkańcy: Piotrkowa Trybunalskiego (221 klientów), Częstochowy (32 klientów), Dąbrowy Górniczej (15 klientów), Sosnowca (11 klientów), Bytomia, Chorzowa, Tychów (po 2 klientów), Bielska-Białej oraz Lublińca (po 1 kliencie). W skład pozostałych 5,2% 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 547 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 253 osoby wskazywały na korzystanie z usług szkół podstawowych, kolejnych 198 respondentów na przedszkola, a 181 na edukację gimnazjalną. Z oferty szkół ponadgimnazjalnych korzysta 72 respondentów, natomiast z placówek świadczących usługi opiekuńcze dla dzieci do 3 lat korzysta tylko 27 ankietowanych. Dane ilustruje rysunek nr 20.

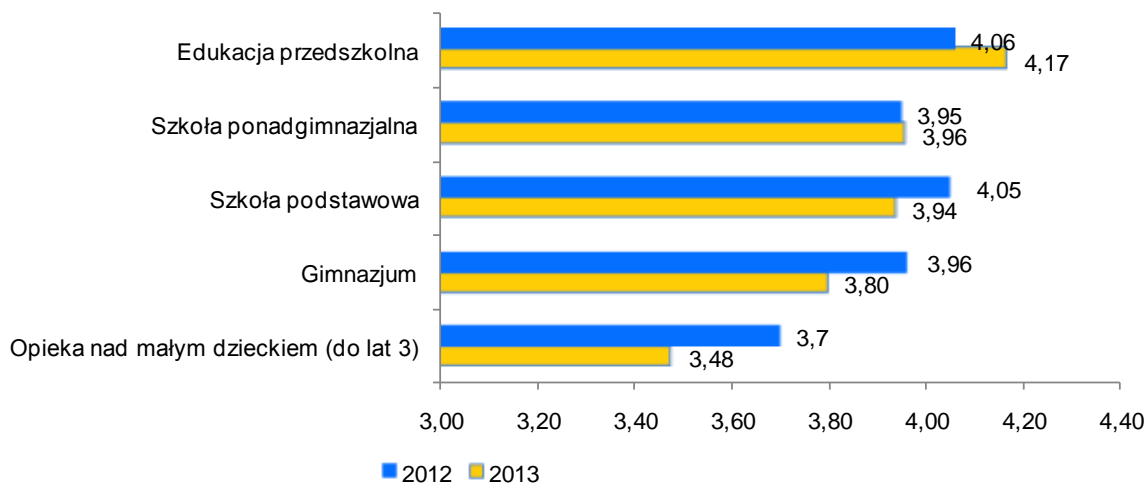
Rysunek 20. Korzystanie z oferty placówek opiekuńczych i/lub edukacyjnych



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

ocenami odpowiednio 4,17 i 3,96). Niżej zostały ocenione dostępność szkół podstawowych i gimnazjów (odpowiednio 3,94 i 3,8). Zdecydowanie najniżej oceniono dostępność usług opiekuńczych dla dzieci do 3 lat, której średnia wyniosła zaledwie 3,48. W porównaniu do 2012 roku istotnie spadła średnia ocena dostępności usług opiekuńczych dla małych dzieci (spadek o 0,22 pkt.) oraz w przypadku oceny dostępności gimnazjów (spadek o 0,16 pkt.). Dane ilustruje rysunek nr 21.

Rysunek 21. Ocena dostępności usług opiekuńczych i edukacyjnych



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

234 ankietowanych zdecydowało się na wyróżnienie mocnych stron. Najczęściej podkreślano tutaj fakt iż nauczyciele i wychowawcy posiadają odpowiednie kwalifikacje (114 wskazań). 56 osób uważa, że placówki oferują dobrą opiekę nad dziećmi, a 47 chwali sobie wysoki poziom nauczania. 28 badanych jest zdania, że placówki są bezpieczne dla dzieci, a 24 za mocną stroną uznaje szeroki zakres zajęć pozalekcyjnych. 15 ankietowanych wskazuje na dobre zarządzanie poszczególnymi placówkami, 13 chwali dobre zaplecze sportowe w szkołach, a po 12 badanych za mocne strony postrzega przyjazną atmosferę i dobre wyposażenie placówek opiekuńczych i edukacyjnych. Listę najczęściej wskazywanych mocnych strony usług opiekuńczych i edukacyjnych wskazywanych przez klientów starostw powiatowych przedstawiono w tabeli nr 2.

Tabela 2. Mocne strony usług opiekuńczych lub/i edukacyjnych

Mocne strony	Liczba wskazań
Nauczyciele/wychowawcy posiadają odpowiednie kwalifikacje	114
Dobra opieka nad dziećmi	56
Wysoki poziom nauczania	47
Placówki są bezpieczne dla dzieci	28
Szeroki zakres zajęć dodatkowych/pozalekcyjnych	24
Dobre zarządzanie poszczególnymi placówkami	15
Dobre zaplecze sportowe	13
Przyjazna atmosfera	12
Wyposażenie	12

Mocne strony	Liczba wskazań
Pozostałe wskazania	20
Suma:	341

Dla uzupełnienia obrazu ankietowani poproszeni zostali także o wskazanie dostrzeganych słabych stron usług opiekuńczych i edukacyjnych. Tym razem 83 osoby zdecydowały się na dokonanie konkretnego typowania. 34 respondentów z tej grupy uznało, że zbyt długo trzeba czekać na przyjęcie dziecka do placówki, a 12 wskazuje, że dostępność żłobków i przedszkoli jest ograniczona. 11 osób wskazuje na chuligańskie zachowanie młodzieży szkolnej, a po 10 wskazań dotyczy niskiego poziomu nauczania oraz tego, że nie wszyscy nauczyciele posiadają odpowiednie kwalifikacje. Po 8 respondentów wskazuje na ograniczony zakres zajęć dodatkowych oraz wysokie opłaty, natomiast po 4 osoby za słabe strony uznają ograniczone godziny pracy instytucji oferujących usługi opiekuńcze oraz wygląd placówek. Dane odnośnie najczęściej wskazywanych słabych stron przedstawiono w tabeli nr 3.

Tabela 3. Słabe strony usług opiekuńczych lub/i edukacyjnych

Słabe strony	Liczba wskazań
Długie oczekiwanie na przyjęcie	34
Ograniczona dostępność żłobków/przedszkoli	12
Chuligańskie zachowanie młodzieży szkolnej	11
Niski poziom nauczania	10
Nie wszyscy nauczyciele/wychowawcy posiadają odpowiednie kwalifikacje	10
Ograniczony zakres zajęć dodatkowych/pozalekcyjnych	8
Wysokie opłaty	8
Ograniczone godziny pracy instytucji oferujących usługi opiekuńcze	4
Wygląd placówek	4
Pozostałe wskazania	13
Suma:	114

Mimo rozbieżności w opiniach respondentów na temat zakresu zajęć dodatkowych lub pozalekcyjnych, poziomu nauczania czy kompetencji nauczycieli, zestawienie ilościowe otrzymanych wyników pozwala jednoznacznie określić, czy dany aspekt należy skategoryzować jako słabą czy mocną stronę usług opiekuńczo-edukacyjnych. Bez wątplenia najmocniejszą stroną analizowanych placówek są dogodne kompetencje nauczycieli. Z kolei za najsłabszą stronę uznać można konieczność długiego oczekiwania na przyjęcie do placówki.

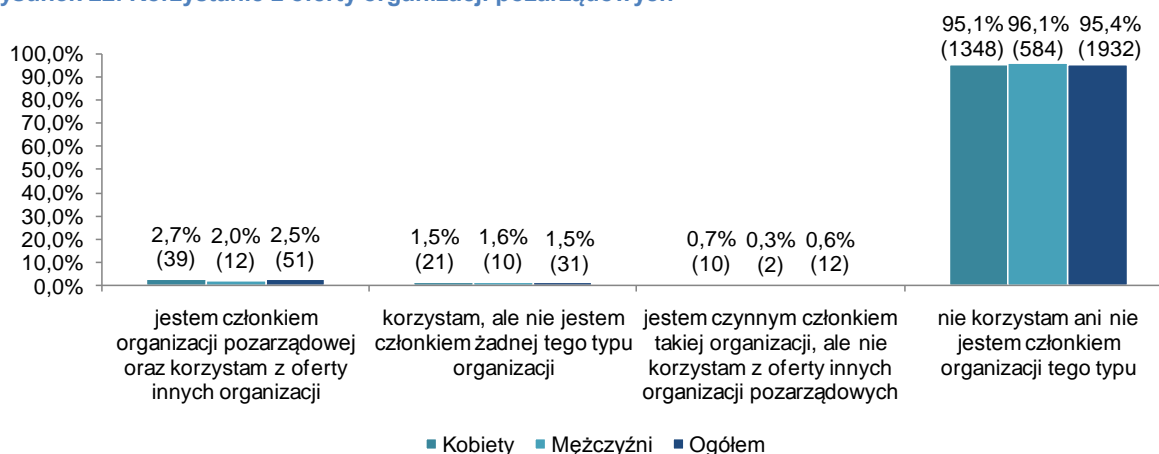
4.2 Oferta organizacji pozarządowych

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 jedynie 4,6% ankietowanych, ale tylko 1,5% badanych korzysta z usług

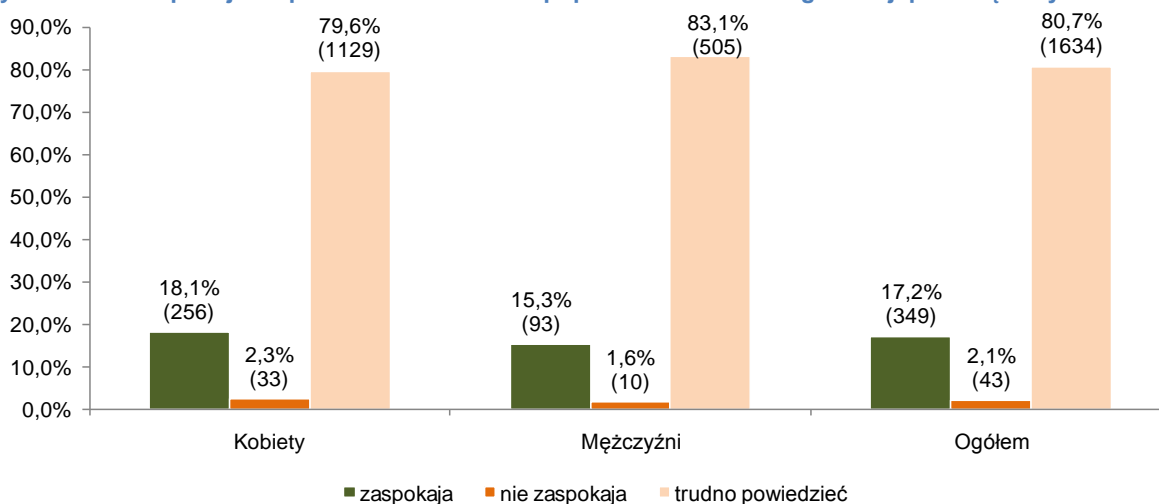
organizacji pozarządowych nie będąc członkiem żadnej z nich lub podobnych. Aż 95,4% respondentów nie jest członkiem organizacji pozarządowych oraz jednocześnie nie korzysta z oferty organizacji tego typu. Kolejne 3,1% ogółu badanych deklaruje członkostwo w organizacjach pozarządowych, przy czym 2,5% jednocześnie korzysta z ofert innych organizacji a 0,6% dotychczas się na to nie decydowało. Dane ilustruje rysunek nr 22.

Rysunek 22. Korzystanie z oferty organizacji pozarządowych



Niskie zainteresowanie ofertą organizacji pozarządowych ma z pewnością istotny wpływ na fakt, że aż 80,7% badanych klientów starostw powiatowych ma trudności z określeniem, czy działalność gminnych organizacji pozarządowych zaspokaja potrzeby jej mieszkańców. Ponad 17% jest zdania, że potrzeby te są zaspokojone. Przeciwną opinię wyraziło 43 respondentów (2,1%). Omawiane dane ilustruje rysunek nr 23.

Rysunek 23. Zaspokojenie potrzeb mieszkańców poprzez działalność organizacji pozarządowych



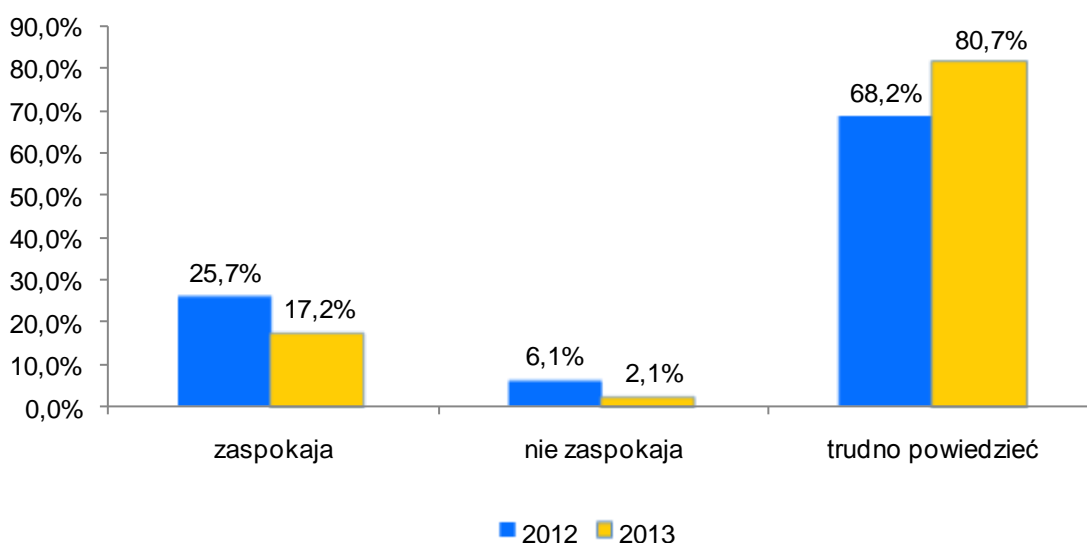
Respondenci, którzy uznali, że działalność organizacji pozarządowych nie zaspokaja w pełni potrzeb mieszkańców, zostali poproszeni o wskazanie zakresu działalności, w którym te braki występują. 25 osób z tej grupy nie potrafiło udzielić odpowiedzi na to pytanie. Pozostali w głównej mierze



wskazywali na obszar rozwoju lokalnego (8 wskazań) oraz usług socjalnych i pomocy społecznej (6 wskazań). Należałoby zwiększyć aktywność jednostek pozarządowych 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 2012 roku zauważyć można, że o 12,5% wzrósł odsetek osób, którym trudno jest określić, czy działalność organizacji pozarządowych zaspokaja potrzeby mieszkańców. Znacznie spadła liczba osób, które są zdania, iż działalność organizacji pozarządowych zaspokaja te potrzeby (spadek o 8,5%). Dane ilustruje rysunek nr 24.

Rysunek 24. Zmiana w zaspokojeniu potrzeb mieszkańców poprzez działalność organizacji pozarządowych



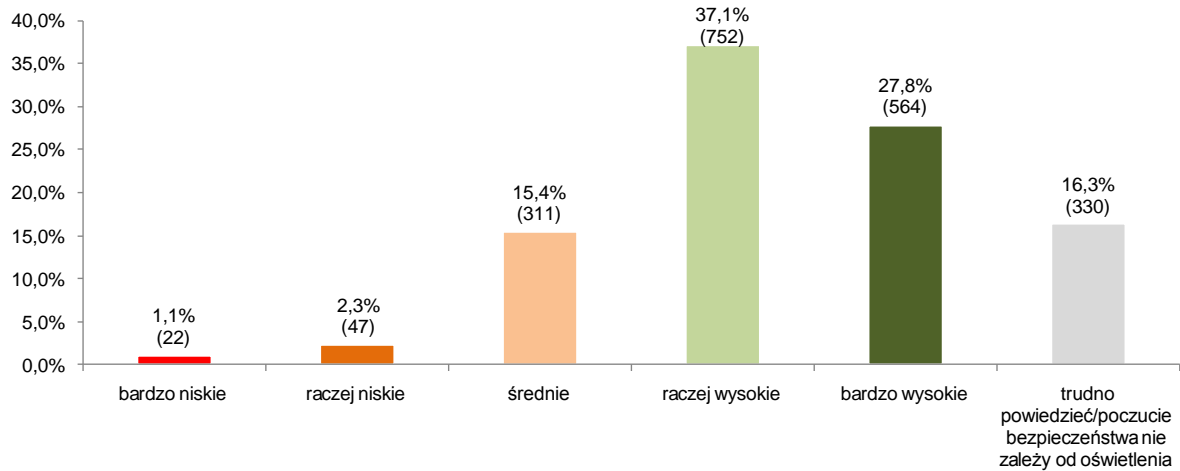
4.3 Jakość oświetlenia ulic

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 łącznie 64,9% badanych. 37,1% respondentów ocenia poczucie bezpieczeństwa na średnim poziomie. Niskie poczucie bezpieczeństwa deklarowało 3,4% ankietowanych, z czego na bardzo niskie wskazało 22 respondentów. Ponadto 330 uczestników badań uznało, że ich poczucie bezpieczeństwa nie zależy od jakości oświetlenia ulic. Dane ilustruje rysunek nr 25. Ocena poczucia bezpieczeństwa mieszkańców po zmroku wynikająca z jakości oświetlenia ulic jest wysoka. Jednak poprawienie oświetlenia w poszczególnych miejscach, najczęściej wskazywanych przez respondentów, może dodatkowo przyczynić się do polepszenia tej oceny.

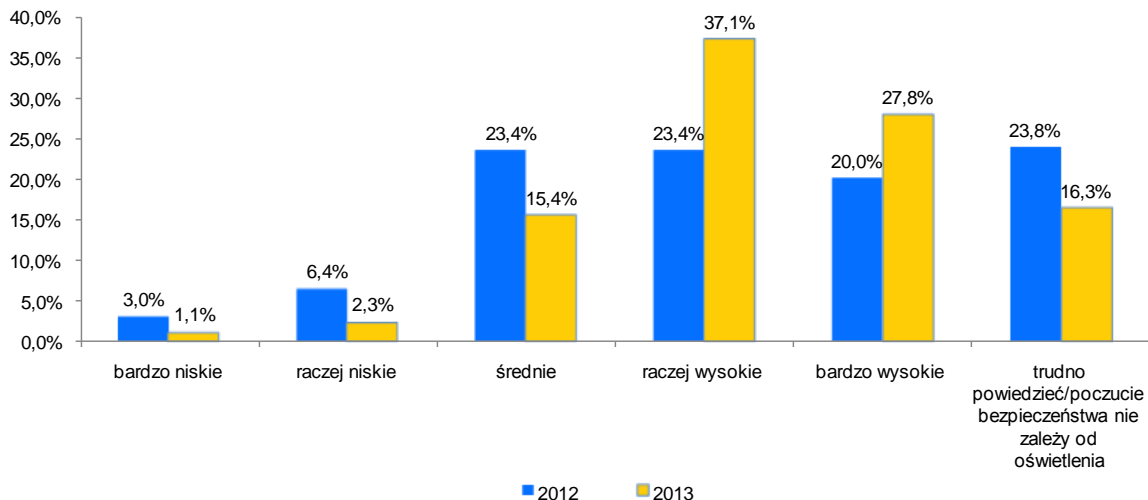


Rysunek 25. Poczucie bezpieczeństwa mieszkańców po zmroku wynikające z jakości oświetlenia ulic



Jak pokazały wyniki badania, respondenci obecnie lepiej oceniają swoje poczucie bezpieczeństwa po zmroku niż w 2012 roku. O 13,7% wzrósł odsetek osób, które oceniają je jako wysokie, a o 7,8% wzrósł odsetek respondentów oceniających je jako bardzo wysokie. Spadła natomiast liczba osób, które przyznawały oceny niskie (spadek o 6%) i średnie (spadek o 8%). Dane ilustruje rysunek nr 26.

Rysunek 26. Zmiana w poczuciu bezpieczeństwa mieszkańców po zmroku

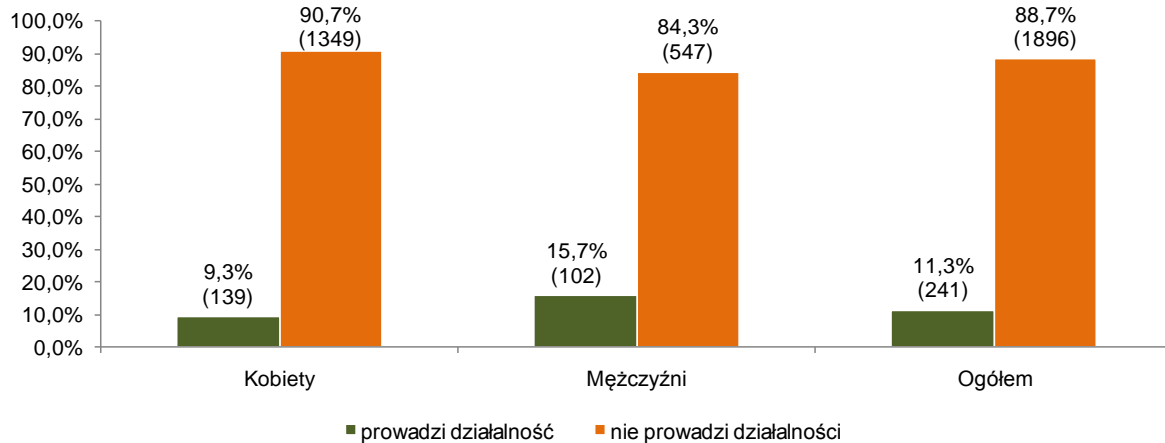


4.4 Działalność gospodarcza

Przechodząc do kolejnej z poruszanych w ramach badań kwestii problemowych, respondenci zapytani zostali o prowadzenie działalności gospodarczej. Z uzyskanych odpowiedzi wynika, że 1 929 ankietowanych zadeklarowało, że oni sami bądź osoby z ich najbliższej rodziny prowadzą działalność gospodarczą. Należy podkreślić, że 208 wskazań dotyczyło prowadzenia działalności na terenie miasta lub gminy biorącej udział w projekcie. Najczęściej wymieniano tutaj gminy powiatu zawierciańskiego (128 wskazań), gminy powiatu piotrkowskiego (41 wskazania), Piotrków Trybunalski (16 wskazań), Dąbrowę Górniczą (10 wskazań), Częstochowę (8 wskazań), Sosnowiec (5 wskazań) oraz Bytom (2 wskazania). 33 respondentów jako miejsce prowadzenia działalności wskazało gminy

nieuczestniczące w projekcie. Częściej na prowadzenie działalności wskazują mężczyźni. Dane przedstawiono na rysunku nr 27.

Rysunek 27. Prowadzenie działalności gospodarczej przez badanych klientów starostw



Grupę 208 respondentów, którzy sami lub ich najbliższa rodzina prowadzi działalność gospodarczą w gminach uczestniczących w projekcie, poproszono o wskazanie najistotniejszych zalet i wad prowadzenia działalności we wskazanej miejscowości. Tylko 84 ankietowanych zechciało wskazać zalety prowadzenia działalności. Dotyczyły one najczęściej ogólnych zalet niezwiązanych z konkretną lokalizacją (np. większe zyski, samodzielność, możliwość doboru pracowników itp.) (88 wskazań), wsparcia ze strony urzędów, dobrej infrastruktury oraz wysokich dotacji (po 2 wskazania). Pozostałe odpowiedzi udzielane były przez pojedynczych respondentów. Dane odnośnie najczęściej wskazywanych przez respondentów zalet prowadzenia działalności przedstawiono w tabeli nr 4.

Tabela 4. Zalety prowadzenia działalności gospodarczej

Zalety	Liczba wskazań
Ogólne zalety prowadzenia działalności niezwiązane z konkretną lokalizacją	88
Wsparcie ze strony urzędów	2
Dobra infrastruktura	2
Wysokie dotacje	2
Pozostałe wskazania	7
Suma:	101

Tymczasem 106 osób określiło słabe strony prowadzenia działalności gospodarczej w swoim miejscu zamieszkania. 50 respondentów narzekało na wysokie koszty prowadzenia działalności. 36 osób dostrzegało ogólne wady prowadzenia działalności, które nie są związane z konkretną lokalizacją (jak np. odpowiedzialność finansowa i prawna, brak czasu, stres itp.). 13 badanych wskazuje na dużą biurokrację, a 7 na złą sytuację gospodarczą/ekonomiczną w regionie. 6 ankietowanych uważa, że otrzymuje za mało wsparcia ze strony urzędów. 4 badanych narzeka na wysokie podatki, 3 na trudności w załatwianiu formalności, a 2 - na brak dostępu do dobrze wykwalifikowanej kadry. Kolejne odpowiedzi dotyczyły pojedynczych wskazań. Dane dotyczące najczęściej wskazywanych wad prowadzenia działalności przedstawiono w tabeli nr 5.

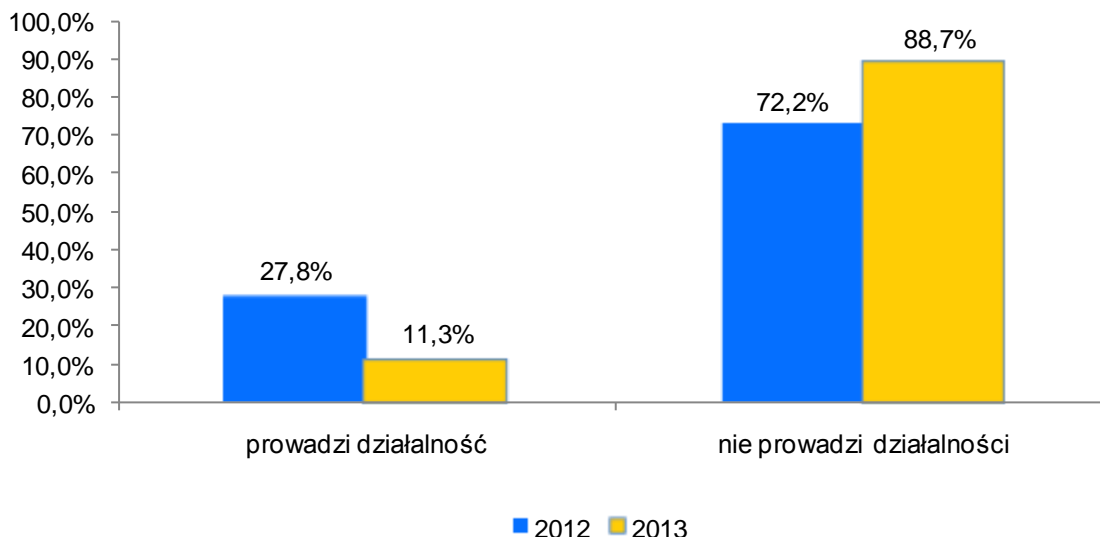


Tabela 5. Wady prowadzenia działalności

Wady	Liczba wskazań
Wysokie koszty prowadzenia działalności	50
Ogólne wady prowadzenia działalności niezwiązane z konkretną lokalizacją	36
Duża biurokracja	13
Zła sytuacja gospodarcza/ekonomiczna w regionie	7
Brak/za mało wsparcia ze strony urzędów	6
Wysokie podatki	4
Trudności w załatwianiu formalności	3
Brak dobrze wykwalifikowanej kadry	2
Pozostałe wskazania	7
Suma:	128

W porównaniu do 2012 roku o 16,5% spadł odsetek przebadanych klientów starostw powiatowych prowadzących działalność gospodarczą. Dane obrazuje rysunek nr 28.

Rysunek 28. Zmiana w odsetku osób prowadzących działalność gospodarczą

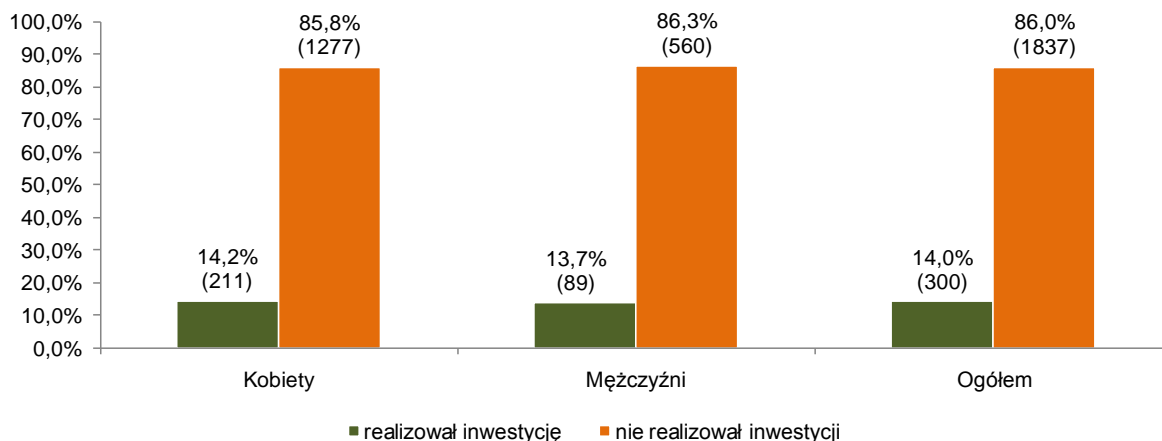


4.5 Realizowane inwestycje

300 respondentów (tj. 14%) wskazuje, że w ciągu ostatnich dwóch lat oni lub członkowie ich najbliższej rodziny, realizowali inwestycje (prywatne lub biznesowe). 125 z deklarowanych przedsięwzięć realizowanych było w gminach powiatu zawierciańskiego, 112 w gminach powiatu piotrkowskiego. Oprócz tego wskazywano na inne gminy uczestniczące w projekcie, takie jak: Piotrków Trybunalski (22 wskazania), Częstochowa (6 wskazań), Dąbrowa Górnicza, Sosnowiec (po 3 wskazania), Bytom (2 wskazania), Gliwice oraz Tychy (po 1 wskazaniu). Na realizowanie inwestycji w gminach niebędących uczestnikiem projektu wskazało 29 ankietowanych. Dane ilustruje rysunek nr 29.

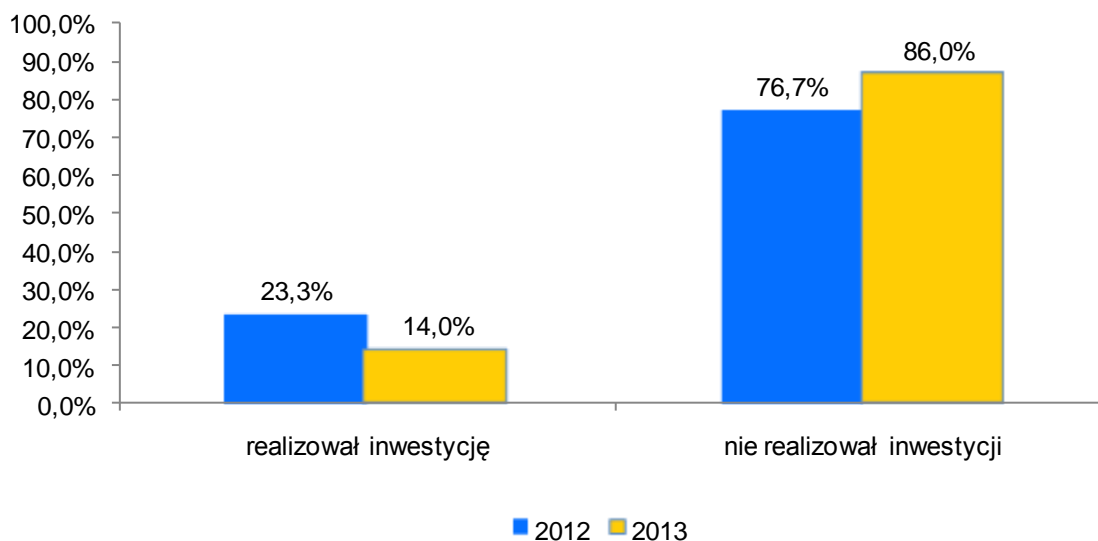


Rysunek 29. Realizowanie inwestycji w ciągu ostatnich dwóch lat.



Można zauważyć, że w odniesieniu do 2012 roku o 9,3% spadł odsetek objętych badaniem klientów starostw powiatowych, którzy realizowali, bądź których najbliższa rodzina realizowała inwestycje. 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.

218 respondentów nie potrafiło określić jakie sprawy związane z realizacją inwestycji zostały załatwione sprawnie, a 231 nie wskazało tych spraw, które rodziły trudności. Odpowiedzi respondentów, którzy potrafili określić sprawnie i z trudnością załatwioną sprawę przedstawiono w tabeli nr 6.

Tabela 6. Sprawnie i z trudnością zrealizowane sprawy w urzędach administracji publicznej

Sprawnie załatwione	Z trudnością załatwione
<ul style="list-style-type: none"> • Zezwolenie na przebudowę (39) • Wydanie dokumentów geodezyjnych (11) • Oddanie budynku do użytku (1) • Realizacja projektu unijnego (1) • Rejon energetyczny (1) 	<ul style="list-style-type: none"> • Pozwolenie na budowę (18) • Sprawy geodezyjne (6) • Przekształcenie działki na budowlaną (1) • Przydzielenie funduszy (1) • Sprawa w ARiMR (1) • Pozwolenie na zagospodarowanie terenu (1) • Interpretacja planu zagospodarowania przestrzennego (1) • Sprawa w kasie Starostwa (1) • Sprawa w banku (1) • Podłączenie gazu (1) • Rozbieżność między wypisem z rejestru gruntów a mapą ewidencyjną (1) • Sfinansowanie budynku (1) • Starania o teren do parkingu strzeżonego (1) • Zezwolenie na budowę ekologicznej oczyszczalni ścieków (1) • Odpis z księgi wieczystej (1) • Wydanie decyzji o warunkach zabudowy (1)

Respondenci największą uwagę przywiązują do sprawności załatwienia sprawy. Szybkość realizacji oceniana jest jako główny atut oraz odwrotnie: brak dynamiki postrzegany jest jako najistotniejsza wada. Ankietowani wskazywali również na skuteczność załatwienia sprawy oraz poziom kompetencji urzędników jako czynniki decydujące o ich zadowoleniu bądź niezadowoleniu z załatwiania sprawy w starostwach.



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 19 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 maju i czerwcu 2013 na próbie losowej 2 137 klientów starostw powiatowych. Analizowane jednostki to Starostwo Powiatowe w Piotrkowie Trybunalskim 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. Wyniki pokazały, że średnie oceny w starostwach były zbliżone do ogólnej średniej. 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 załatwiać sprawy 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.

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

Charakterystyka badania

Opinia o organizacji pracy w starostwach



załatwić, zrozumiałości przekazywanych informacji, zaangażowania oraz uprzejmości pracowników urzędu, szybkości i staranności w rozpatrywaniu sprawy oraz obiektywizmu podejścia. W toku badania wynikło, że ocena poszczególnych elementów obsługi interesantów jest 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 załatwić do tej pory sprawy urzędowe za pośrednictwem Internetu oraz jakiego typu sprawy najczęściej załatwiano. Jako źródło pozyskiwania informacji o zasadach załatwiania spraw w starostwach Internet jest wykorzystywany przez ponad jedną czwartą badanych. Jednak na załatwienie pozostałych spraw urzędowych przez Internet wskazuje jedynie 2,3% ankietowanych. Jednocześnie blisko jedna piąta badanych do załatwienia spraw urzędowych wybrałaby 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,

Rodzaj załatwianej sprawy i częstość kontaktów



takie jak: dostępność i jakość usług opiekuńczo-edukacyjnych, aktywność organizacji pozarządowych, poczucie bezpieczeństwa w kontekście oświetlenia ulic oraz wybrane aspekty prowadzenia działalności gospodarczej. Wynikiem badania ilościowego są konkretne wskazania obszarów zmian pożądaných przez mieszkańców.

Wyniki z jednostkowych 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 Urzędu z danymi historycznymi – z badania realizowanego w 2012 roku.

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*	6
Rysunek 5. Ocena ogólnego poziomu świadczenia usług przez starostwa powiatowe wg płci respondentów	7
Rysunek 6. Ocena czytelności informacji o zasadach załatwiania spraw w starostwach wg płci.....	8
Rysunek 7. Źródła informacji o miejscu i sposobie załatwiania spraw w SP wg płci*	9
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*	13
Rysunek 11. Rodzaj sprawy i postęp w jej załatwianiu	13
Rysunek 12. Zmiana w skuteczności załatwiania spraw w starostwach powiatowych	14
Rysunek 13. Częstotliwość wizyt w starostwach powiatowych	14
Rysunek 14. Załatwianie sprawy w starostwach przez Internet wg płci	15
Rysunek 15. Zmiana w załatwianiu spraw w starostwach przez Internet	15
Rysunek 16. Wiedza, na temat spraw możliwych do załatwienia w starostwach przez Internet	16
Rysunek 17. Zmiana w wiedzy, na temat spraw możliwych do załatwienia w starostwach przez Internet.....	16
Rysunek 18. Preferowany sposób załatwiania spraw w starostwie	17
Rysunek 19. Zmiana w preferowanym sposobie załatwiania spraw w starostwach	18
Rysunek 20. Korzystanie z oferty placówek opiekuńczych i/lub edukacyjnych	19
Rysunek 21. Ocena dostępności usług opiekuńczych i edukacyjnych	20
Rysunek 22. Korzystanie z oferty organizacji pozarządowych	22
Rysunek 23. Zaspokojenie potrzeb mieszkańców poprzez działalność organizacji pozarządowych ...	22
Rysunek 24. Zmiana w zaspokojeniu potrzeb mieszkańców poprzez działalność organizacji pozarządowych.....	23
Rysunek 25. Poczucie bezpieczeństwa mieszkańców po zmroku wynikające z jakości oświetlenia ulic	24
Rysunek 26. Zmiana w poczuciu bezpieczeństwa mieszkańców po zmroku	24
Rysunek 27. Prowadzenie działalności gospodarczej przez badanych klientów starostw	25
Rysunek 28. Zmiana w odsetku osób prowadzących działalność gospodarczą.....	26
Rysunek 29. Realizowanie inwestycji w ciągu ostatnich dwóch lat.....	27
Rysunek 30. Zmiana w odsetku osób realizujących inwestycje	27

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. Zalety prowadzenia działalności gospodarczej	25
Tabela 5. Wady prowadzenia działalności	26
Tabela 6. 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 załatwiał(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"/> Jaworze	<input type="checkbox"/> Rybnik
<input type="checkbox"/> Bytom	<input type="checkbox"/> Kalisz	<input type="checkbox"/> Sosnowiec
<input type="checkbox"/> Chorzów	<input type="checkbox"/> Krosno	<input type="checkbox"/> Tarnów
<input type="checkbox"/> Częstochowa	<input type="checkbox"/> Lubliniec	<input type="checkbox"/> Tychy
<input type="checkbox"/> Dąbrowa Górnicza	<input type="checkbox"/> Piotrków Trybunalski	<input type="checkbox"/> Żory
<input type="checkbox"/> Gliwice	<input type="checkbox"/> Radlin	

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	

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"/>

	bardzo źle	źle	średnio	dobrze	bardzo dobrze
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 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. Czy Pan(i) lub ktoś z najbliższej rodziny prowadzi działalność gospodarczą?

Jeśli tak, to w jakim mieście/jakiej gminie?

a) tak, w mieście/gminie:

(lista gmin-uczestników)

<input type="checkbox"/> Bielsko-Biała	<input type="checkbox"/> Jaworze	<input type="checkbox"/> Rybnik
<input type="checkbox"/> Bytom	<input type="checkbox"/> Kalisz	<input type="checkbox"/> Sosnowiec
<input type="checkbox"/> Chorzów	<input type="checkbox"/> Krosno	<input type="checkbox"/> Tarnów
<input type="checkbox"/> Częstochowa	<input type="checkbox"/> Lubliniec	<input type="checkbox"/> Tychy
<input type="checkbox"/> Dąbrowa Górnicza	<input type="checkbox"/> Piotrków Trybunalski	<input type="checkbox"/> Żory
<input type="checkbox"/> Gliwice	<input type="checkbox"/> Radlin	

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	

b) w innej gminie (jakiej): **[proszę przejść do pyt. 24]**

c) nie, nie prowadzi **[proszę przejść do pyt. 24]**

23. Proszę wskazać 3 najistotniejsze wady i zalety prowadzenia działalności w tej miejscowości

Zalety:

1)

2)

3)

4) nie potrafię wskazać zalet prowadzenia działalności

Wady:

1)

2)

3)

4) nie potrafię wskazać wad prowadzenia działalności

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"/> Jaworze	<input type="checkbox"/> Rybnik
<input type="checkbox"/> Bytom	<input type="checkbox"/> Kalisz	<input type="checkbox"/> Sosnowiec
<input type="checkbox"/> Chorzów	<input type="checkbox"/> Krosno	<input type="checkbox"/> Tarnów
<input type="checkbox"/> Częstochowa	<input type="checkbox"/> Lubliniec	<input type="checkbox"/> Tychy
<input type="checkbox"/> Dąbrowa Górnicza	<input type="checkbox"/> Piotrków Trybunalski	<input type="checkbox"/> Żory
<input type="checkbox"/> Gliwice	<input type="checkbox"/> Radlin	

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	

- 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	
	N	%	N	%
1. Jak Pan(i) ocenia ogólny poziom świadczenia usług przez Urząd?				
Bardzo nisko	31	1,4%	37	1,7%
Raczej nisko	48	2,2%	64	3,0%
Średnio	563	26,3%	337	15,8%
Raczej wysoko	1092	51,1%	1027	48,1%
Bardzo wysoko	406	19,0%	672	31,4%
Suma	2 140	100,0%	2 137	100,0%
2. Jak Pan(i) ocenia czytelność informacji o zasadach załatwiania spraw w Urzędzie?				
Bardzo słaba	29	1,4%	30	1,4%
Raczej słaba	68	3,2%	68	3,2%
Średnia	494	23,1%	252	11,8%
Raczej dobra	1022	47,7%	909	42,5%
Bardzo dobra	527	24,6%	878	41,1%
Suma	2 140	100,0%	2 137	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%
Od pracowników Urzędu	1154	53,9%	1396	65,3%
Z tablic informacyjnych	524	24,5%	1011	47,3%
Ze strony internetowej Urzędu	529	24,7%	582	27,2%
Z innych źródeł	87	4,1%	30	1,4%
4. Proszę ocenić poszczególne elementy jakości obsługi interesantów:				
a) Warunki, w jakich obsługiwani są klienci				
Bardzo źle	11	0,5%	25	1,2%
Źle	65	3,0%	58	2,7%
Średnio	475	22,2%	291	13,6%
Dobrze	1159	54,2%	1055	49,4%
Bardzo dobrze	430	20,1%	708	33,1%
Suma	2 140	100,0%	2 137	100,0%
b) Dostępność osób, z którymi trzeba było się skontaktować				
Bardzo źle	11	0,5%	21	1,0%
Źle	52	2,4%	44	2,1%
Średnio	381	17,8%	306	14,3%
Dobrze	1144	53,5%	984	46,0%
Bardzo dobrze	552	25,8%	782	36,6%
Suma	2 140	100,0%	2 137	100,0%
c) Fachowość osób, z którymi się Pan/Pani kontaktował(a)?				
Bardzo źle	13	0,6%	18	0,8%
Źle	34	1,6%	44	2,1%

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

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

	Dane z badań w 2012 roku		Dane z badań w 2013 roku	
	N	%	N	%
Edukacja szkolna - szkoły ponadgimnazjalne	128	6,2%	72	3,6%
Nie korzysta	1329	64,7%	1479	73,0%
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%
Źle	2	4,5%	7	25,9%
Średnio	17	38,6%	5	18,5%
Dobrze	13	29,6%	6	22,2%
Bardzo dobrze	11	25,0%	8	29,7%
Suma	44	100,0%	27	100,0%
b) Edukacja przedszkolna				
Bardzo źle	1	0,4%	1	0,5%
Źle	9	3,8%	11	5,6%
Średnio	40	16,7%	29	14,6%
Dobrze	115	47,9%	70	35,4%
Bardzo dobrze	75	31,2%	87	43,9%
Suma	240	100,0%	198	100,0%
c) Edukacja szkolna – szkoła podstawowa				
Bardzo źle	1	0,3%	0	0,0%
Źle	8	2,5%	11	4,3%
Średnio	65	20,6%	61	24,1%
Dobrze	141	44,6%	112	44,3%
Bardzo dobrze	101	32,0%	69	27,3%
Suma	316	100,0%	253	100,0%
d) Edukacja szkolna – gimnazjum				
Bardzo źle	0	0,0%	2	1,1%
Źle	3	1,6%	9	5,0%
Średnio	44	23,2%	46	25,4%
Dobrze	100	52,6%	90	49,7%
Bardzo dobrze	43	22,6%	34	18,8%
Suma	190	100,0%	181	100,0%
e) Edukacja szkolna – szkoły ponadgimnazjalne				
Bardzo źle	1	0,8%	0	0,0%
Źle	3	2,3%	2	2,8%
Średnio	25	19,5%	24	33,3%
Dobrze	71	55,5%	21	29,2%
Bardzo dobrze	28	21,9%	25	34,7%
Suma	128	100,0%	72	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%

	Dane z badań w 2012 roku		Dane z badań w 2013 roku	
	N	%	N	%
Korzystam, ale nie jestem członkiem żadnej tego typu organizacji	61	3,0%	31	1,5%
Jestem czynnym członkiem takiej organizacji, ale nie korzystam z oferty innych organizacji pozarządowych	35	1,7%	12	0,6%
Nie korzystam ani nie jestem członkiem organizacji tego typu	1917	93,3%	1932	95,4%
Suma (mieszkańcy gmin uczestników)	2 055	100,0%	2 026	100,0%
19. Czy w Pana(i) odczuciu działalność miejskich/gminnych organizacji pozarządowych zaspokaja potrzeby jej mieszkańców?				
Zaspokaja	528	25,7%	349	17,2%
Nie zaspokaja	126	6,1%	43	2,1%
Trudno powiedzieć	1401	68,2%	1634	80,7%
Suma (mieszkańcy gmin uczestników)	2 055	100,0%	2 026	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%
Raczej niskie	132	6,4%	47	2,3%
Średnie	481	23,4%	311	15,4%
Raczej wysokie	480	23,4%	752	37,1%
Bardzo wysokie	411	20,0%	564	27,8%
Trudno powiedzieć/poczucie bezpieczeństwa nie zależy od oświetlenia	490	23,8%	330	16,3%
Suma (mieszkańcy gmin uczestników)	2 055	100,0%	2 026	100,0%
22. Czy Pan(i) lub ktoś z najbliższej rodziny prowadzi działalność gospodarczą? Jeśli tak, to w jakim mieście/jakiej gminie?				
Prowadzi działalność (gmina-uczestnik)	519	24,3%	208	9,7%
Prowadzi działalność (inna gmina)	74	3,5%	33	1,6%
Nie prowadzi działalności	1547	72,2%	1896	88,7%
Suma	2 140	100,0%	2 137	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%
Nie realizował inwestycji	1642	76,7%	1837	86,0%
Suma	2 140	100,0%	2 137	100,0%
Część formalno-ewidencyjna				
27. Płeć respondenta				
Kobiety	1427	66,7%	1488	69,6%
Mężczyźni	713	33,3%	649	30,4%
Suma	2 140	100,0%	2 137	100,0%
28. Wykształcenie				
Podstawowe	107	5,2%	54	2,9%
Zawodowe	403	19,5%	217	11,7%
Średnie	922	44,7%	876	47,1%
Wyższe	632	30,6%	713	38,3%
Odmowa odpowiedzi	76		277	



	Dane z badań w 2012 roku		Dane z badań w 2013 roku	
	N	%	N	%
Suma (odpowiedzi)	2 064	100,0%	1 860	100,0%
29. Wiek				
≤ 24	288	14,7%	199	11,3%
25 - 34	693	35,2%	531	30,3%
35 - 44	452	23,0%	419	23,9%
45 - 54	293	14,9%	309	17,6%
55 - 64	177	9,0%	230	13,1%
65 +	62	3,2%	66	3,8%
Odmowa	175		383	
Suma (odpowiedzi)	1 965	100,0%	1 754	100,0%
30. Proszę określić, jaki jest Pana(i) status jako Klienta Urzędu?				
Jestem klientem indywidualnym	2036	95,1%	2005	93,8%
Jestem przedstawicielem administracji publicznej	14	0,7%	29	1,4%
Działam w imieniu organizacji pozarządowej	7	0,3%	5	0,2%
Działam w imieniu podmiotu gospodarczego	81	3,8%	95	4,4%
Inny status	4	0,2%	3	0,1%