

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 2013

Spis treści

Wstęp.....	3
Opis wyników badania.....	4
1. Ogólna charakterystyka klientów urzędów.....	4
2. Opinia o organizacji pracy w urzędach.....	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.....	22
4.3 Jakość oświetlenia ulic.....	24
4.4 Działalność gospodarcza.....	25
4.5 Realizowane inwestycje.....	27
Podsumowanie.....	29
Spis rysunków.....	32
Spis tabel.....	34
Załącznik nr 1. Kwestionariusz badawczy.....	35
Załącznik nr 2. Aneks statystyczny.....	43

Wstęp

Badanie w ramach projektu „Benchmarking – narzędzie efektywnej kontroli zarządczej w urzędach miast na prawach powiatu, urzędach gmin i starostwach powiatowych” zostało zrealizowane w 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 urzędy gmin, dotyczące organizacji i jakości świadczonych usług.

Relacjonowane badanie przeprowadzone zostało przez firmę Biostat na losowej próbie 2 888 klientów korzystających w tym okresie z usług świadczonych przez Urząd Miejski w Lublińcu, Urząd Gminy Jaworze oraz Urząd Miasta w Radlinie. 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.

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

Z uwagi na fakt, że poszczególne gminy zamieszkuje mniej niż 50 000 mieszkańców w relacjonowanych badaniach uczestniczyli respondenci rekrutowani nie tylko w budynkach badanych Urzędów, ale również na terenie badanych miejscowości, co było uprzedzone pytaniem o fakt odwiedzania Urzędów w ostatnim czasie. Analizie poddano związki między miejscem przeprowadzania wywiadu, a udzielanymi przez respondentów odpowiedziami.

¹Współczynniki 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.

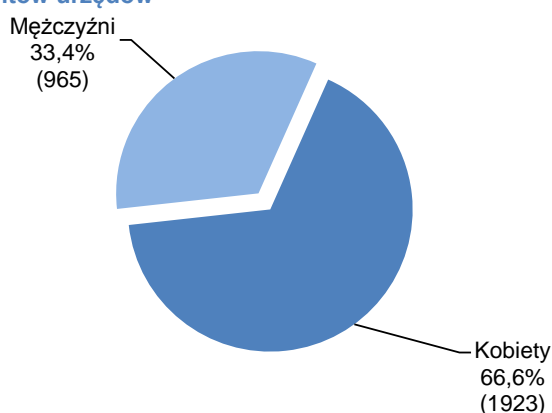


Opis wyników badania

1. Ogólna charakterystyka klientów urzędów

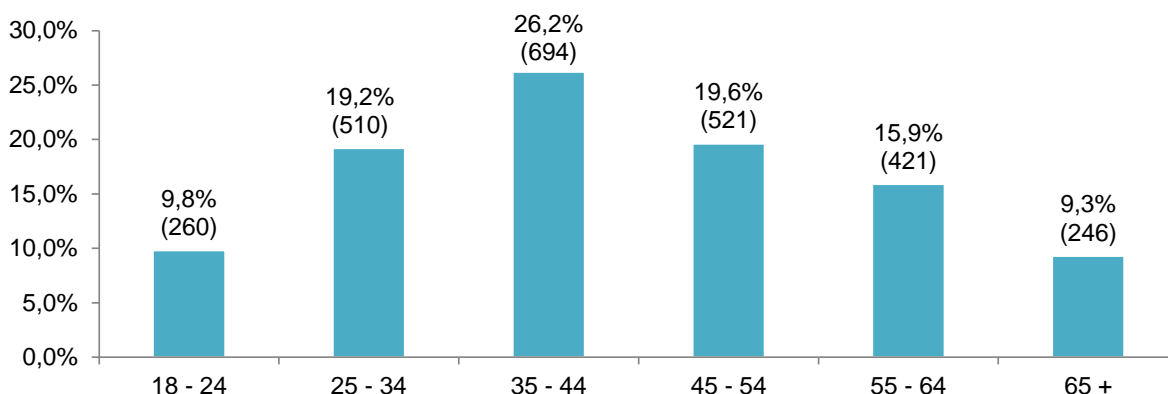
W badaniu udział wzięło łącznie 2 888 klientów Urzędu Miejskiego w Lublińcu, Urzędu Gminy Jaworze oraz Urzędu Miasta Radlin. Respondentami w większości były kobiety, które stanowiły 66,6% ogółu badanych. Dobór do próby miał charakter losowo reprezentatywny przy zachowaniu zasady, że wśród grupy respondentów minimum 65% stanowiły kobiety. Dane o płci respondentów z badanych jednostek przedstawiono na rysunku nr 1.

Rysunek 1. Płeć badanych klientów urzędów



Średnia wieku badanych klientów urzędów wyniosła 44 lata. Najczęściej urzędy odwiedzane były przez osoby z grupy wiekowej od 35 do 44 roku życia, stanowiące 26,2% badanych, którzy określili swój wiek. W pierwszej grupie wiekowej liczącej 260 osób znalazło się 49 osób w wieku 18 lat. Byli to jednocześnie najmłodsi badani klienci urzędów. Natomiast najstarszy respondent w chwili badania miał 93 lata. Spośród wszystkich badanych 236 odmówiło podania swojego wieku. Dane ilustruje rysunek nr 2.

Rysunek 2. Wiek badanych klientów urzędów*

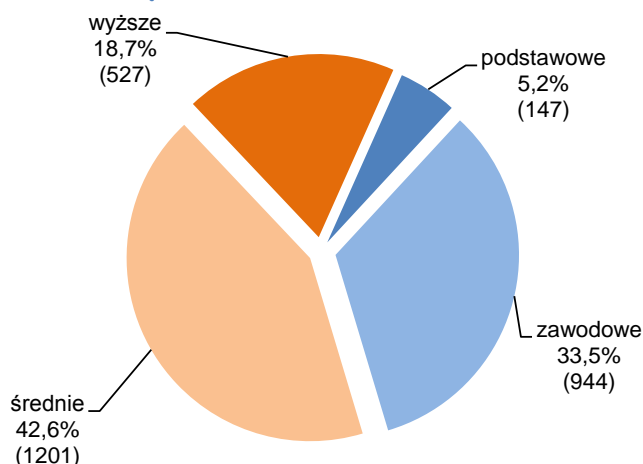


*236 respondentów odmówiło podania swojego wieku. Nie zostali oni ujęci w obliczeniach i na wykresie.



Spośród 2 819 badanych klientów urzędów, którzy określili poziom swojego wykształcenia, najliczniejszą grupę, bo obejmującą 42,6%, stanowiły osoby z wykształceniem średnim. Wykształcenie zawodowe deklarował co trzeci ankietowany. Osoby posiadające wykształcenie wyższe stanowiły 18,7% respondentów. 147 ankietowanych deklarowało posiadanie wykształcenia podstawowego. W całej badanej grupie 69 osób odmówiło podania swojego wykształcenia. Omawiane dane przedstawia rysunek nr 3.

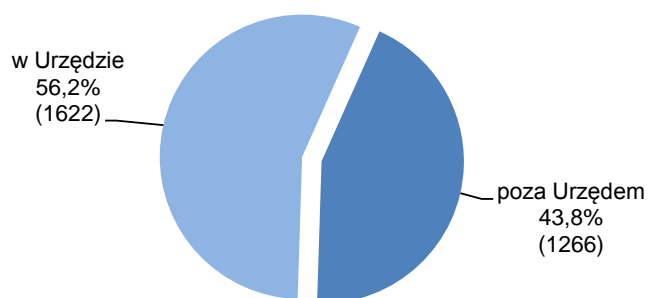
Rysunek 3. Wykształcenie klientów urzędów*



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

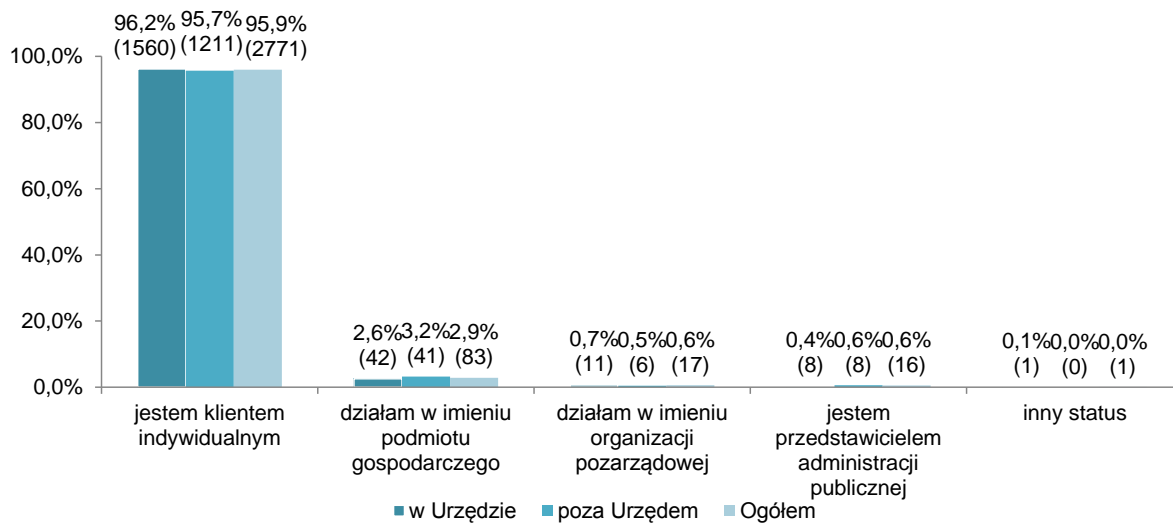
Większość ankietowanych (56,2%) została przebadana w Urzędach. Pozostała część, tj. 1 266 respondentów (43,8%) została zrekrutowana na terenie badanych miejscowości. Dane przedstawia rysunek nr 4.

Rysunek 4. Struktura badanych ze względu na miejsce przeprowadzenia wywiadu



Niemal wszyscy badani (95,9%) to klienci indywidualni. Wśród pozostałych, występowanie w imieniu podmiotu gospodarczego zadeklarowało 83 ankietowanych. W imieniu organizacji pozarządowej oraz jednostki administracji publicznej w urzędach sprawy załatwiała odpowiednio 17 i 16 respondentów. Dodatkowo jeden respondent wskazał na inny status: członkini koła gospodyń wiejskich. Dane dotyczące statusu osób będących klientami urzędów przedstawia rysunek nr 5.

Rysunek 5. Status badanych klientów urzędów wg miejsca przeprowadzania wywiadu*

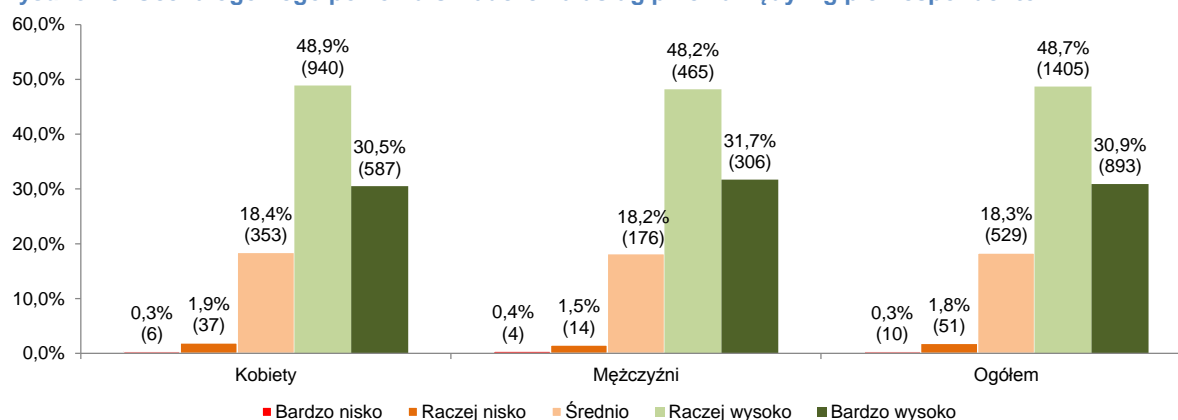


*Respondenci mieli możliwość wskazywania kilku odpowiedzi.

2. Opinia o organizacji pracy w urzędach

Pierwszy z analizowanych problemów badawczych dotyczył ogólnej oceny poziomu świadczenia usług przez urzędy. 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 4,08. Najwyższą odnotowaną średnią oceną wynosiła 4,37, a najniższa 3,79. Ze szczegółowego rozkładu odpowiedzi wynika, że 79,6% ankietowanych oceniło poziom świadczenia usług przez urzędy wysoko, z czego bardzo wysoko ocenia ten aspekt 30,9% respondentów. Średnią ocenę przyznało 18,3% respondentów. Jedynie 61 badanych (2,1%) oceniło poziom świadczenia usług przez urzędy nisko lub bardzo nisko. Omawiane dane ilustruje rysunek nr 6.

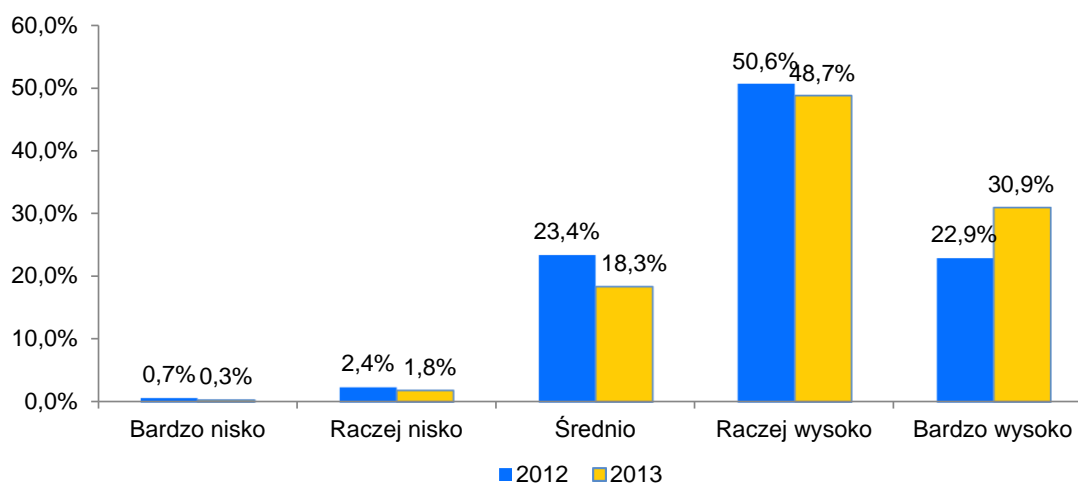
Rysunek 6. Ocena ogólnego poziomu świadczenia usług przez urzędy wg płci respondentów



W przypadku ogólnego poziomu świadczenia usług przez urzędy nie występowały istotne zależności pomiędzy odpowiedziami respondentów w urzędzie i poza nim.

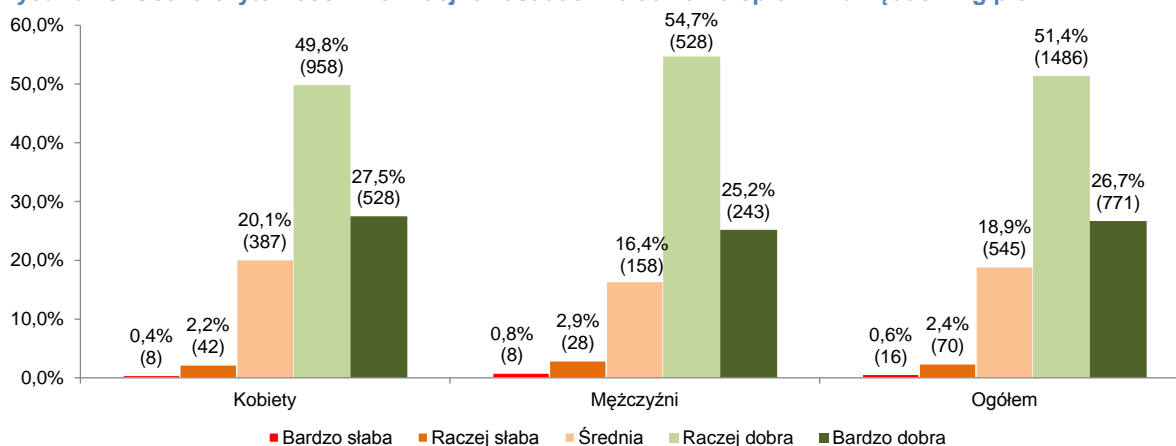
W porównaniu z rokiem ubiegłym można zauważyć, że obecnie częściej przyznawano najwyższe oceny ogólnego poziomu świadczenia usług (wzrost o 8,0%). Dane ilustruje rysunek nr 7.

Rysunek 7. Zmiana w ocenie ogólnego poziomu świadczenia usług



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 (78,1%) wystawiła pozytywną ocenę czytelności informacji o zasadach załatwiania spraw w urzędach. Średnia ocen na ten temat została sklasyfikowana na poziomie 4,01 i była tym samym nieznacznie niższa niż w przypadku ogólnego poziomu świadczenia usług przez urzędy. W tym przypadku średnie z poszczególnych jednostek były bardziej skupione wokół średniej dla ogółu odpowiedzi niż w przypadku oceny ogólnego poziomu świadczenia usług. Spośród ogółu respondentów 26,7% badaną czytelność oceniło bardzo wysoko, a 51,4% wysoko. Jedynie 3,0% ankietowanych stwierdziło, że czytelność jest bardzo słaba lub raczej słaba. Ocenę czytelności informacji o zasadach załatwiania spraw w urzędach wg płci respondentów przedstawiono na rysunku nr 8.

Rysunek 8. Ocena czytelności informacji o zasadach załatwiania spraw w urzędach wg płci



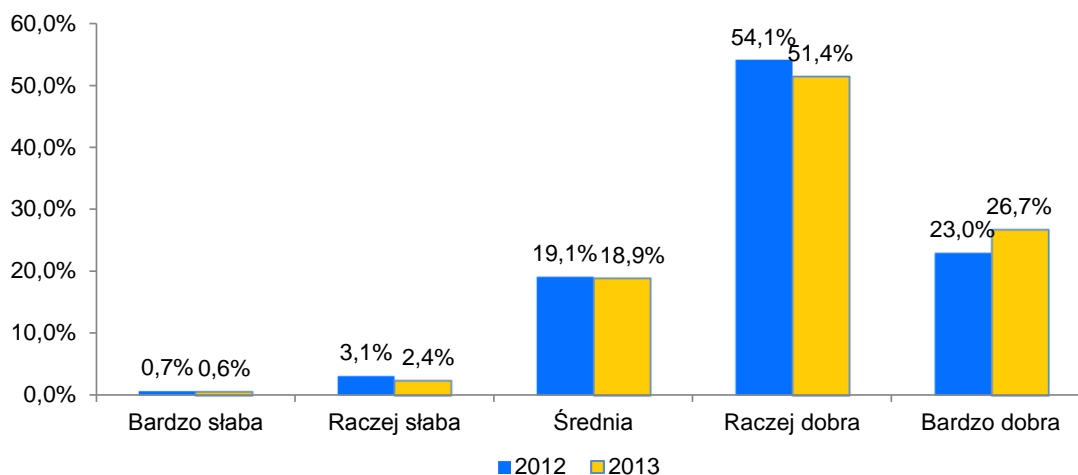
W przypadku oceny czytelności informacji również nie występowały istotne zależności pomiędzy odpowiedziami respondentów w urzędzie i poza nim.

W badanej grupie widać silną dodatnią korelację pomiędzy oceną ogólnego poziomu świadczenia przez urzędy usług, a oceną czytelności informacji. Respondenci z zadowoleniem wypowiadający się o pierwszym aspekcie, podobną opinię mają również w odniesieniu 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.

W porównaniu z rokiem ubiegłym można zauważyć, że obecnie częściej przyznawano najwyższe oceny czytelności informacji o zasadach załatwiania spraw w urzędach (wzrost o 3,7%). Dane ilustruje rysunek nr 9.

² Wartość współczynnika korelacji Spearmana= 0,723.

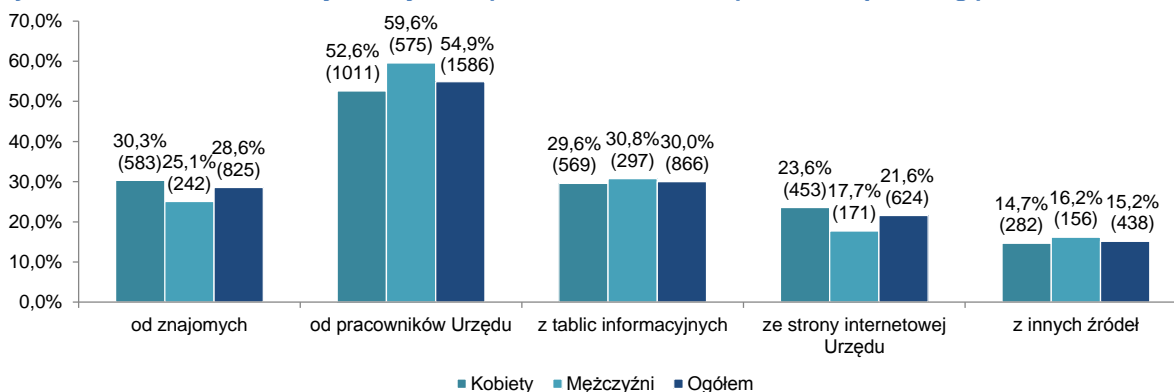
Rysunek 9. Zmiana w ocenie czytelności informacji o zasadach załatwiania spraw



Poza dokonaniem oceny, respondenci mieli także możliwość wyrażenia dodatkowych uwag na temat czytelności informacji o zasadach załatwiania spraw w urzędach. Z takiej możliwości skorzystało 11 respondentów. 4 z nich zwracało uwagę na brak kompetencji pracowników urzędów. Po 2 wskazania dotyczyły długiego oczekiwania w kolejkach oraz tego, że urzędy powinny być dłużej otwarte. Pojedyncze wskazania dotyczyły niskiego poziomu informowania mieszkańców, opieszałości w załatwianiu spraw oraz potrzeby zatrudnienia większej liczby pracowników.

Głównym źródłem informacji dla klientów o tym, gdzie i w jaki sposób można załatwić w urzędach daną sprawę okazali się być pracownicy tych instytucji (54,9%). Ponadto 30,0% respondentów wiedzę czerpie z tablic informacyjnych, a 28,6% od znajomych. 21,6% ankietowanych korzysta natomiast ze stron internetowych urzędów. 438 badanych korzysta z innych źródeł, wśród których wymieniano między innymi: prasę (363 wskazania), samodzielne poszukiwanie informacji (25 wskazań), telefon (16 wskazań) oraz rodzinę (13 wskazań). Są to najczęściej udzielane odpowiedzi (dla pozostałych częstość wskazań nie przekraczała 7). Omawiane dane przedstawia rysunek nr 10.

Rysunek 10. Źródła informacji o miejscu i sposobie załatwiania spraw w urzędach wg płci*



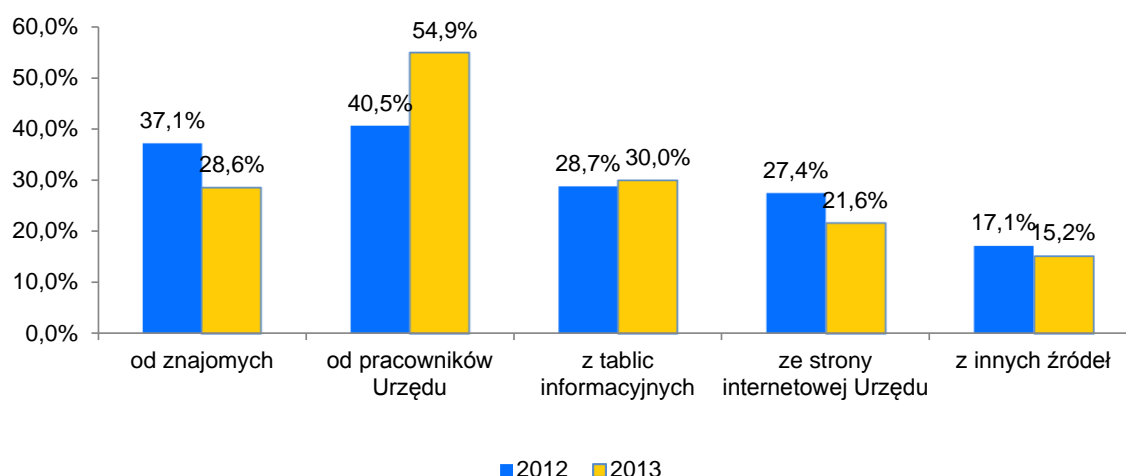
*Respondenci mieli możliwość udzielania kilku odpowiedzi



Test Chi-kwadrat³ na poziomie istotności $p < 0,05$ pokazał, że na pracowników urzędów jako źródło informacji, jak załatwić daną sprawę w urzędzie, częściej wskazują osoby ankietowane poza urzędami, a na kategorię „inne źródła informacji” częściej wskazują osoby ankietowane w urzędach.

W porównaniu do danych z ubiegłego roku zauważyć można, iż w 2013 r. zdecydowanie większy odsetek respondentów uzyskiwał informacje od pracowników urzędów (wzrost o 14,4%). Dane ilustruje rysunek nr 11.

Rysunek 11. Zmiana w zakresie źródeł informacji o miejscu i sposobie załatwiania spraw



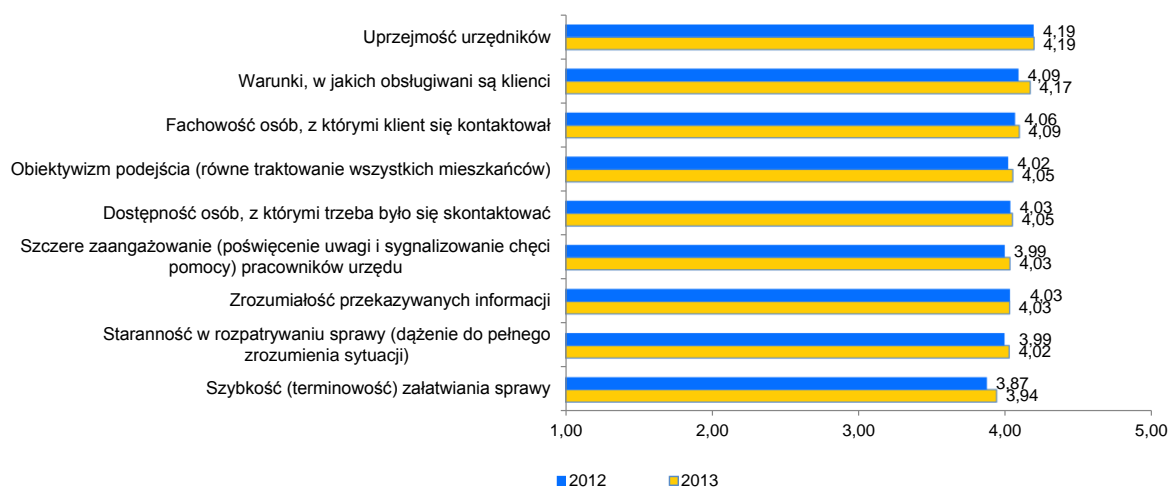
W dalszej części wywiadu ankietowani oceniali poszczególne elementy jakości obsługi interesantów. Oceny ponownie dokonywano w skali od 1 (ocena najniższa) do 5 (ocena najwyższa). Dla żadnego z ocenianych aspektów średnia ocen nie wyniosła mniej niż 3,94. Najwyższe średnie uzyskała uprzejmość urzędników (średnia 4,19). Warunki w jakich obsługiwani są klienci oraz fachowość osób, z którymi klient się kontaktował (średnie oceny odpowiednio 4,17 i 4,09). Dostępność osób, z którymi trzeba było się skontaktować, aby daną sprawę załatwić oraz obiektywizm podejścia, czyli równe traktowanie wszystkich mieszkańców ocenione zostały na poziomie 4,05. Nieco niżej oceniono szczerze zaangażowanie pracowników urzędu oraz zrozumiałość przekazywanych informacji (średnia 4,03). Staranność w rozpatrywaniu sprawy oceniona została na 4,02. Najniżej oceniona została szybkość załatwienia sprawy, dla której średnia ocena wyniosła 3,94.

Nie zaobserwowano istotnych różnic między ocenami poszczególnych elementów jakości obsługi interesantów, przyznawanymi w roku 2012 i w roku 2013. Omawiane dane zostały przedstawione na rysunku nr 12.

³ Test niezależności chi-kwadrat Pearsona; niskie wartości uzyskanego w wyniku testu poziomu istotności p świadczą o silnej zależności badanych zmiennych (cech).



Rysunek 12. Ocena poszczególnych elementów jakości obsługi interesantów oraz zmiana w okresie 2012-2013



Test U Manna-Whitneya na poziomie istotności $p < 0,05$ pokazuje, że oceny wystawiane wszystkim elementom jakości obsługi interesantów są istotnie wyższe w przypadku ankietowanych krótko po doświadczeniu konkretnej usługi w urzędzie.

W badanej grupie widoczny jest związek pomiędzy wszystkimi ocenami poszczególnych elementów jakości obsługi interesantów, a oceną ogólnego poziomu świadczenia usług przez urzędy. Ankietowani na zbliżonym poziomie oceniali swój ogólny poziom zadowolenia oraz poszczególne elementy jakości obsługi⁴.

W kolejnym pytaniu poproszono ankietowanych o wskazanie i zarazem ocenę najważniejszych zmian, jakie w ich opinii dokonały się ostatnio w urzędach. Okazuje się, że 69,3% 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 urzędu (204 osoby zauważają poprawę w tym obszarze). 193 osoby dostrzegają poprawę w dostępie do informacji (4 wskazują na pogorszenie w tej kwestii). 220 badanych zauważa pozytywne zmiany w gminie związane z dbaniem o czystość oraz nowymi atrakcjami w gminie, które są efektem działania urzędów. 69 osób uważa, że skrócił się czas potrzebny na załatwienie danej sprawy (przeciwego zdania jest 40 respondentów). Najczęściej dostrzegane zmiany w opinii klientów urzędów wraz z kierunkiem zmian przedstawiono w tabeli nr 1.

⁴ Świadczy o tym fakt, że dla wszystkich elementów jakości obsługi interesantów współczynniki korelacji rangowej Spearmana mieściły się w przedziale od 0,611 do 0,685.

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

Zmiana	Zmiana na lepsze	Zmiana na gorsze	Trudno powiedzieć
Wygląd urzędu (estetyka, nowoczesność)	204	30	16
Dostęp do informacji	193	4	9
Fontanna	122	-	-
Sposób załatwiania sprawy (szybkość, sprawność, terminowość)	69	40	2
Czystość	98	-	-
Kanalizacja	77	-	-
Jakość obsługi klienta (uprzejmość urzędników, pomocność) / Kultura osobista urzędników i ich stosunek do klienta	45	19	-
Winda	61	-	-
Wygląd urzędników	55	1	3
Drogi	44	1	-
Kompetencje i fachowość urzędników	27	15	-
Dużo zieleni	42	-	-
Inwestycje	40	-	-
Zrozumiałość informacji	18	2	-
Pozostałe wskazania	106	10	2
Suma:	1201	122	32

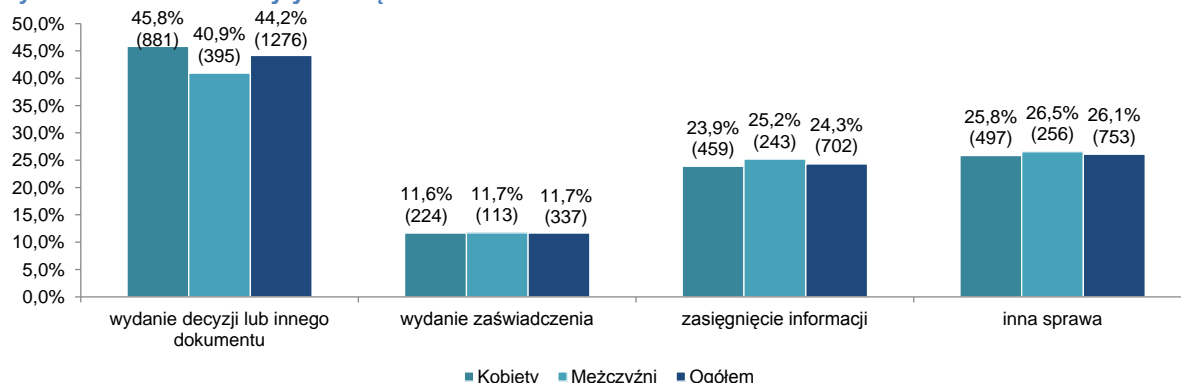
Respondenci zapytani o dodatkowe uwagi na temat jakości pracy Urzędów, które przekazałoby Kierownictwu, w zdecydowanej większości (ponad 96,6%) nie potrafili wskazać konkretnych sugestii. Jedynie 98 respondentów podzieliło się swoimi sugestiami bądź opiniami. 21 badanych uważa, że godziny pracy Urzędów powinny być lepiej dostosowane do potrzeb interesantów. 14 uznało, że należałoby poprawić kompetencje i kwalifikacje urzędników na danym stanowisku, a 13 uważa, że władze miast powinny być bardziej aktywne w komunikacji z mieszkańcami. Ponadto 10 z nich wyraża potrzebę większej życzliwości i gotowości do pomocy ze strony urzędników. Pozostałe odpowiedzi nie otrzymały więcej niż po 5 wskazań.



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 (44,2% ogółu odpowiedzi). 24,3% respondentów do Urzędu udało się po to, aby zasięgnąć informacji. Po wydanie zaświadczenia zgłosiło się z kolei 11,7% ankietowanych. 26,1% badanych wskazało na konieczność załatwienia innej sprawy, jak np. uiszczenie opłaty (350 wskazań), uzyskanie zezwolenia bądź wpisu do rejestru (325 wskazań), nabycie prawa (26 wskazań), dofinansowanie mieszkaniowe (20 wskazań), czy interwencja (15 wskazań). Dane przedstawiono na rysunku nr 13.

Rysunek 13. Powód wizyty w urzędach*

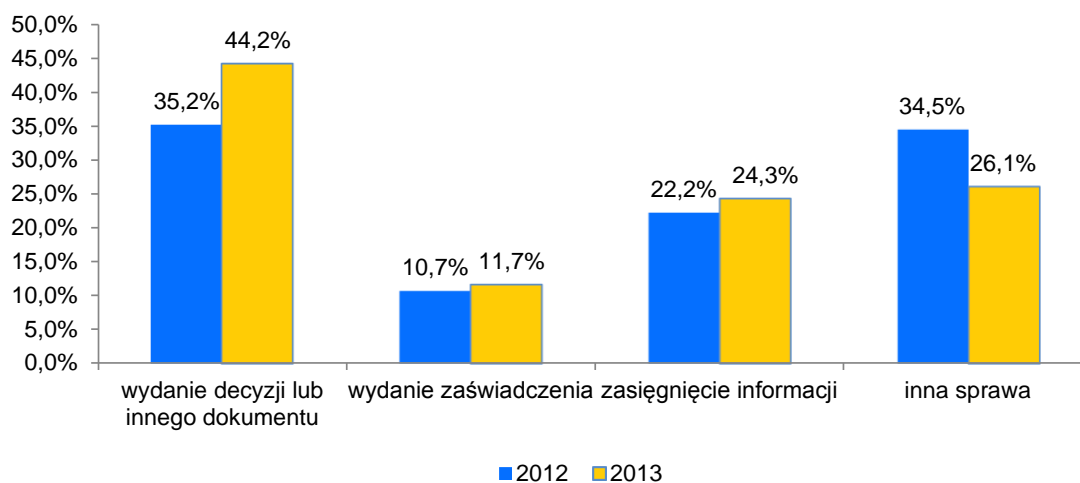


*Respondenci mieli możliwość udzielania kilku odpowiedzi

Test Chi-kwadrat⁵ na poziomie istotności $p < 0,05$ pokazał, że wydanie decyzji lub innego dokumentu częściej było powodem wizyty w urzędach dla osób ankietowanych poza urzędem.

Porównując otrzymane wyniki z rokiem ubiegłym zauważyć można, iż wzrósł odsetek wizyt w celu wydania decyzji lub innego dokumentu (wzrost o 9,0%). Omawiane dane ilustruje rysunek nr 14.

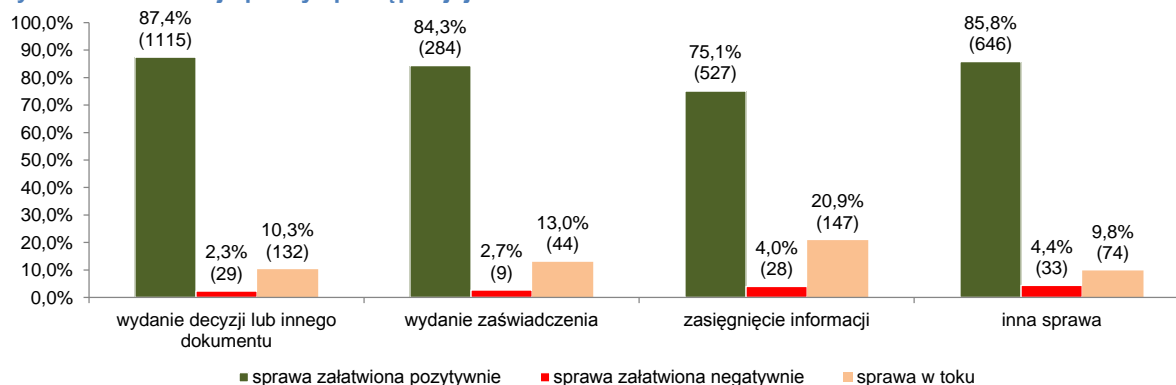
Rysunek 14. Zmiana w powodach wizyty w Urzędzie



⁵ Test niezależności chi-kwadrat Pearsona; niskie wartości uzyskanego w wyniku testu poziomu istotności p świadczą o silnej zależności badanych zmiennych (cech).

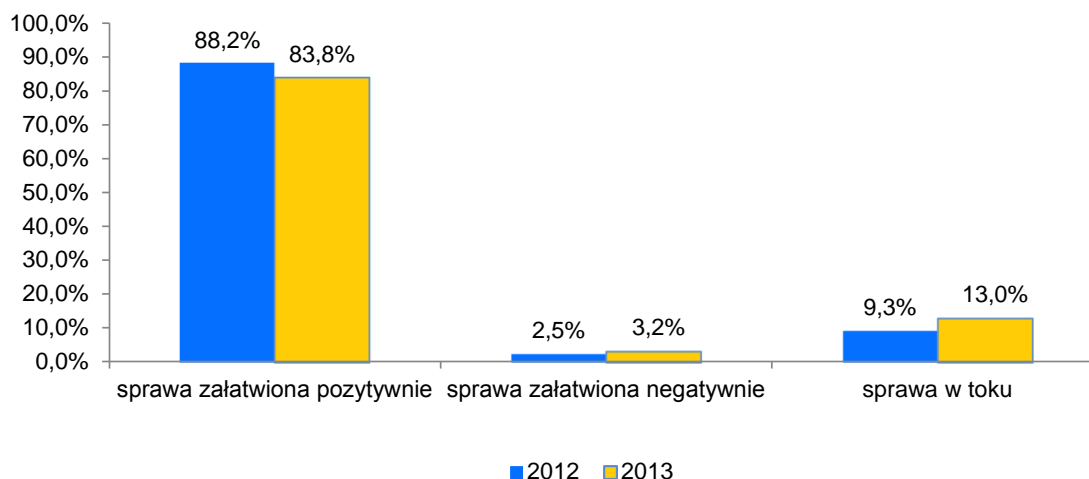
Z deklaracji badanych klientów wynika, że prawie 86% ogółu wszystkich spraw załatwianych w urzędach zostaje rozpatrzonych pozytywnie. 87,4% wizyt w celu wydania decyzji lub innego dokumentu kończy się uzyskaniem stosownego dokumentu. Prawie 21% wizyt w sprawie zasięgnięcia informacji ciągle jest w toku, natomiast 4,0% osób, które udały się do urzędu w tym celu nie załatwiło pozytywnie swojej sprawy. Dane ilustruje rysunek nr 15.

Rysunek 15. Rodzaj sprawy i postęp w jej załatwianiu



W porównaniu do 2012 roku, o 4,4% spadł odsetek spraw załatwionych pozytywnie przez klientów urzędów. O 3,7% wzrósł natomiast odsetek spraw, które były lub aktualnie są w toku. Dane ilustruje rysunek nr 16.

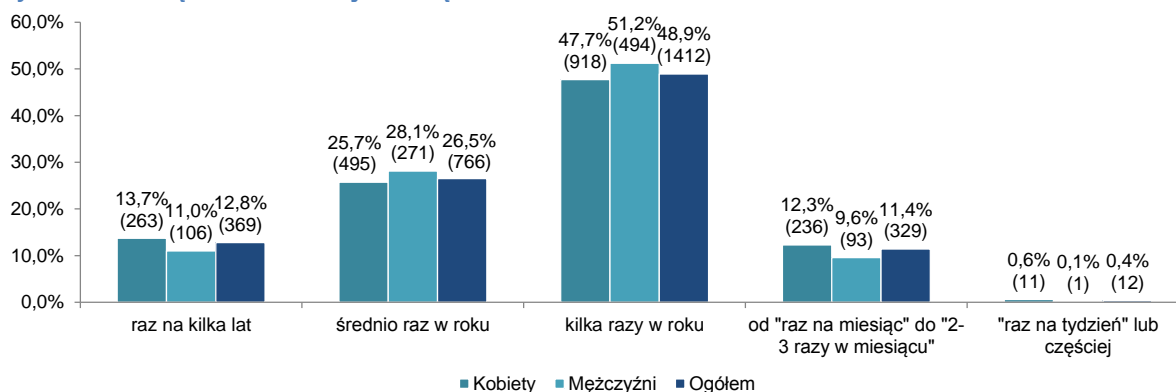
Rysunek 16. Zmiana w skuteczności załatwiania spraw



48,9% badanych odwiedza urząd kilka razy w roku. Średnio raz w roku sprawy w urzędach załatwia 26,5% ankieterowanych. 369 respondentów deklarowało, że pojawia się w urzędzie raz na kilka lat. Osoby, które odwiedzają Urząd przynajmniej raz w miesiącu stanowią 11,8% respondentów. Dane przedstawiono na rysunku nr 17.



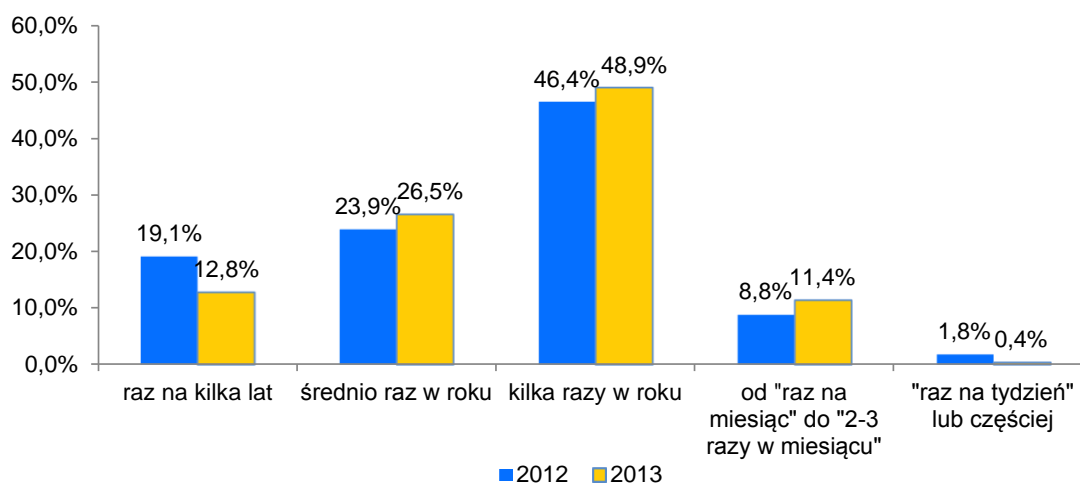
Rysunek 17. Częstotliwość wizyt w urzędach



Test Chi-kwadrat na poziomie istotności $p < 0,05$ wykazał, że częściej z usług urzędu korzystały osoby, które ankietowane były w urzędzie.

Porównując otrzymane wyniki z danymi z poprzedniego roku, zauważyć można, że o 6,3% spadł odsetek badanych osób, które Urząd odwiedzają raz na kilka lat. Dane przedstawiono na rysunku nr 18.

Rysunek 18. Zmiana w częstotliwości wizyt

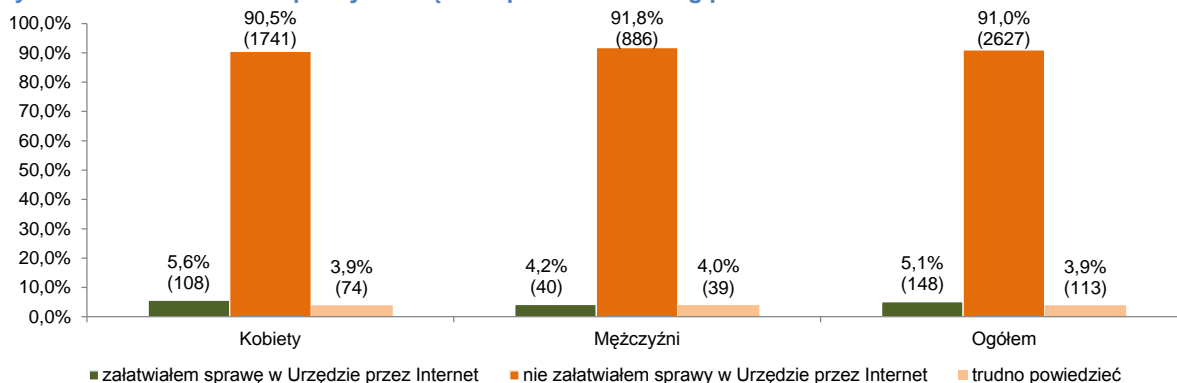


Respondenci zapytani zostali również o korzystanie z Internetu podczas załatwiania spraw urzędowych. W zdecydowanej większości odpowiadali negatywnie. Na działanie takie wskazuje 148 ankietowanych, tj. 5,1% ogółu badanych. Osoby te poproszono dodatkowo o wskazanie, jaką sprawę załatwili drogą elektroniczną. Wśród odpowiedzi pojawiały się m.in.: uiszczenie opłaty (39 wskazań), wydanie decyzji lub innego dokumentu (33 wskazania), wydanie zaświadczenia (32 wskazania) zasięgnięcie informacji oraz uzyskanie zezwolenia bądź wpisu do rejestru (po 4 wskazania). 113 respondentów miało problem z określeniem, czy kiedykolwiek zdarzyło im się załatwiać sprawę w urzędzie przez Internet. Korelując odpowiedzi z płcią badanych okazuje się, że nie ma znaczących różnic w załatwianiu spraw urzędowych za pośrednictwem Internetu między kobietami



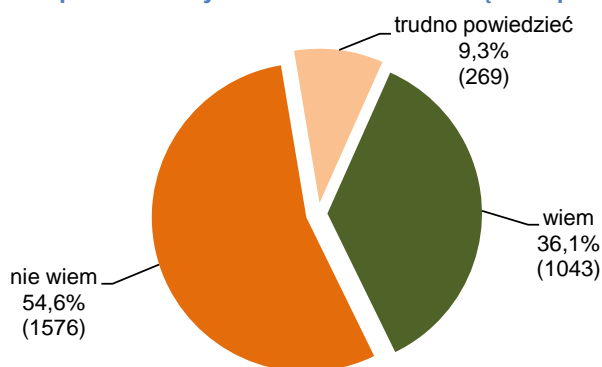
i mężczyznami. Dane przedstawiono na rysunku nr 19. Odsetek osób, które miały okazję załatwić sprawę urzędową przez Internet w poszczególnych urzędach wahał się od 2,5% do 7,9%.

Rysunek 19. Załatwianie sprawy w urzędach przez Internet wg płci



54,6% respondentów nie wie, jakie sprawy można załatwić w urzędach przez Internet. Wiedzę taką posiada nieco ponad 36% ankietowanych. 269 osób (9,3%) miało problem z udzieleniem jednoznacznej odpowiedzi na to pytanie, ostatecznie wybierając opcję „trudno powiedzieć”. Dane przedstawiono na rysunku nr 20.

Rysunek 20. Wiedza, na temat spraw możliwych do załatwienia w urzędach przez Internet

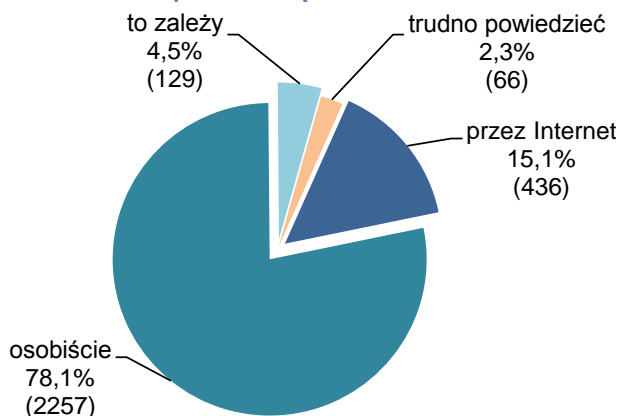


Częściej wiedzę na temat spraw możliwych do załatwienia w urzędach przez Internet deklarowały osoby ankietowane w urzędzie (potwierdzono testem Chi-kwadrat na poziomie istotności $p < 0,001$).

W dalszej kolejności poproszono respondentów o wybór preferowanego sposobu załatwiania spraw - przez Internet czy osobiście. Większość, bo aż 78,1% badanych wybrało sposób tradycyjny tj. osobiście w urzędzie. 15,1% preferuje natomiast drogę internetową. 129 osób, tj. 4,5% uznało, że wybór sposobu załatwiania spraw zależy od okoliczności. 2,3% badanych miało trudności z określeniem, jaki sposób załatwienia spraw w urzędzie byłby dla nich najlepszy. Dane przedstawia rysunek nr 21.



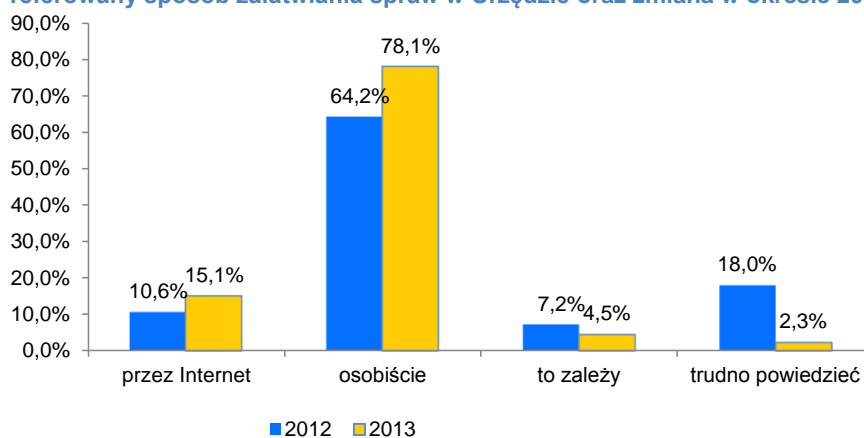
Rysunek 21. Preferowany sposób załatwiania spraw w urzędzie



Na Internet, jako preferowane źródło załatwiania spraw w urzędzie, częściej wskazywały osoby ankietowane poza urzędem (potwierdzone testem Chi-kwadrat na poziomie istotności $p < 0,05$).

W okresie 2012-2013 wzrósł odsetek badanych osób, które preferują załatwianie spraw urzędowych przez Internet (wzrost o 4,5%). Wzrósł również odsetek ankietowanych, którzy preferują osobiste wizyty w Urzędzie (wzrost o 13,9%). Szczegółowe dane przedstawia rysunek nr 22.

Rysunek 22. Preferowany sposób załatwiania spraw w Urzędzie oraz zmiana w okresie 2012-2013



Respondenci, którzy zadeklarowali drogę internetową, jako argumenty swojego wyboru podawali przede wszystkim szybkość i oszczędność czasu (278 wskazań) oraz wygodę (82 wskazania). Uznano też, że za sposobem tym przemawia możliwość uniknięcia kolejek (45 wskazań), brak konieczności wychodzenia z domu (25 wskazań) oraz fakt, że ten sposób pozwoli na lepsze załatwienie sprawy (6 wskazań).

Natomiast osoby, które preferują osobiste załatwianie spraw w Urzędach wskazywali najczęściej, że preferują drogę tradycyjną lub sprawa wymaga osobistego kontaktu (1 448 wskazań). 353 osób nie posiada komputera lub dostępu do Internetu. Wskazywano również na wygodę (212 wskazań) oraz na to, że ten sposób pozwoli na lepsze załatwienie sprawy (132 wskazania). 64 ankietowanych wybierze drogę tradycyjną, ponieważ mieszka blisko urzędu, a 30 nie ma zaufania do Internetu. Dla

27 ankietowanych wizyta w urzędzie nie stanowi problemu ze względu na fakt, że mają na to czas. Pozostałych odpowiedzi udzielało nie więcej niż po 7 respondentów.

103 osoby uważają, że rodzaj sprawy, zdeterminuje sposób jej załatwienia. Dla 12 badanych wybór sposobu zależny będzie od konieczności skorzystania z pomocy urzędnika, a dla 8 ankietowanych wybór będzie uzależniony od posiadania dostępu do Internetu. Dla jednej badanej osoby czynnikiem decydującym będzie czas, jakim będzie ona dysponować.

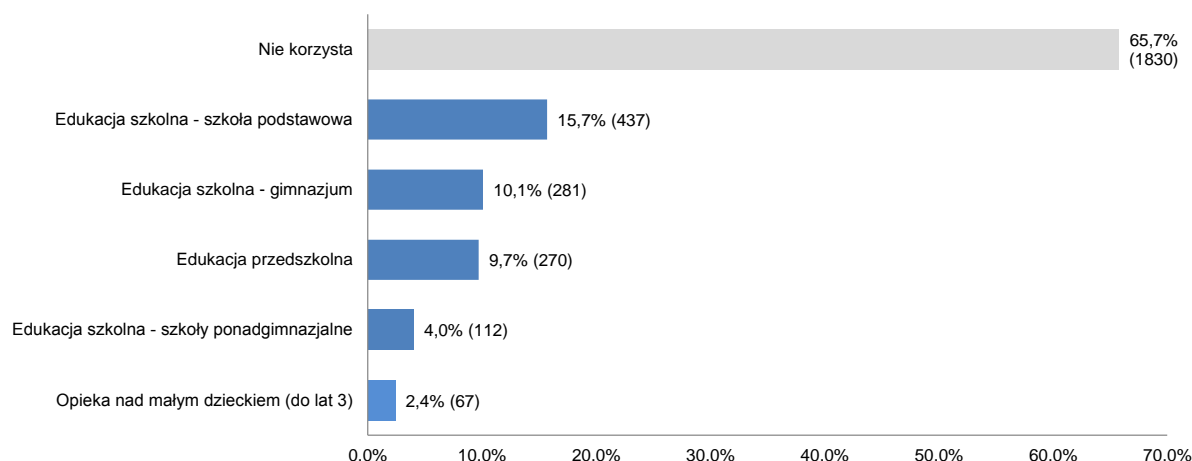
4. Opinia na temat wybranych aspektów funkcjonowania miasta/gminy/powiatu

W badanej grupie osób korzystających z usług urzędów dominowali mieszkańcy gmin uczestniczących w projekcie (96,4%). W tej grupie 1 042 klientów było mieszkańcami Radlina, 1 026 Lublińca, a 664 Jaworza. Klienci z pozostałych gmin uczestniczących w projekcie to mieszkańcy: Bielska-Białej (35 klientów), Rybnika (9 klientów), Kalisza (5 klientów), Chorzowa (2 klientów) oraz Częstochowy (1 klient). W skład pozostałych 3,6% weszli mieszkańcy miejscowości niebędących uczestnikami projektu.

4.1 Oferta placówek opiekuńczych i edukacyjnych

Pierwszy z ocenianych aspektów funkcjonowania dotyczył dostępnej oferty placówek opiekuńczych i/lub edukacyjnych. Z uzyskanych deklaracji wynika, że jedynie 954 (34,3%) ankietowanych mieszkańców gmin uczestniczących w projekcie korzysta osobiście lub członkowie ich najbliższych rodzin korzystają z usług opiekuńczych i/lub edukacyjnych. Wśród tych badanych 437 osób wskazywało na korzystanie z usług szkół podstawowych, kolejnych 281 respondentów wskazuje na edukację gimnazjalną, a 270 na edukację przedszkolną. Z oferty szkół ponadgimnazjalnych korzysta 112 respondentów, natomiast z placówek świadczących usługi opiekuńcze dla dzieci do 3 lat korzysta 67 ankietowanych. Dane ilustruje rysunek nr 23.

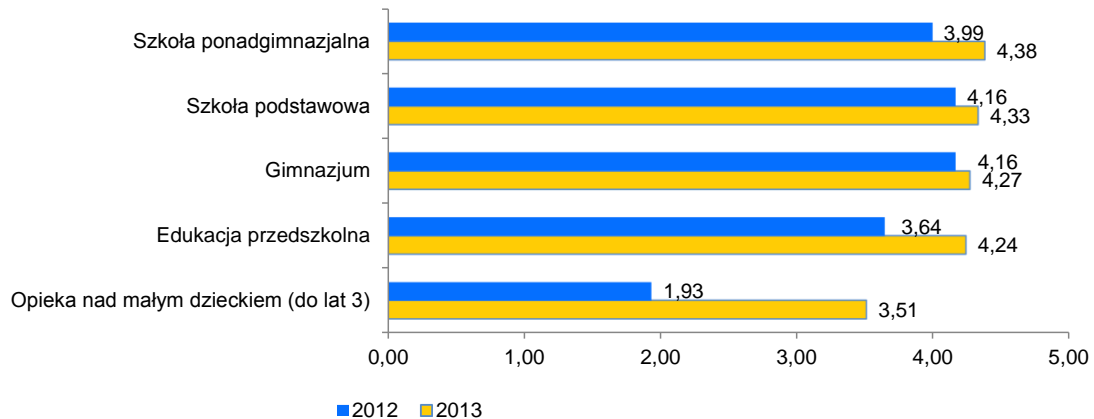
Rysunek 23. Korzystanie z oferty placówek opiekuńczych i/lub edukacyjnych



W dalszej kolejności respondenci poproszeni zostali o dokonanie oceny dostępności usług opiekuńczych i edukacyjnych, z których korzystają. Respondenci oceniali w skali od 1 do 5, gdzie 1 oznaczało ocenę bardzo złą, a 5 – ocenę bardzo dobrą. Z uzyskanego rozkładu odpowiedzi wynika, że najwyżej oceniona została dostępność szkół ponadgimnazjalnych i podstawowych (ze średnią oceną odpowiednio 4,38 i 4,33). Niżej sklasyfikowano dostępność gimnazjów oraz przedszkoli (odpowiednio 4,27 i 4,24). Zdecydowanie najgorzej oceniono dostępność usług opiekuńczych dla dzieci do 3 lat, której średnia wyniosła 3,51. W porównaniu do 2012 roku wzrosła średnia ocena dostępności wszystkich analizowanych usług opiekuńczych i edukacyjnych. Największy wzrost można

zaobserwować w odniesieniu do usług opiekuńczych dla dzieci do 3 lat (wzrost o 1,58 pkt). Dane ilustruje rysunek nr 24.

Rysunek 24. Ocena dostępności usług opiekuńczych i edukacyjnych oraz zmiana w okresie 2012-2013



Porównanie średnich ocen poszczególnych kategorii z poszczególnych gmin pokazuje, że najbardziej zauważalne różnice występowały w ocenie dostępności szkół ponadgimnazjalnych (od 3,40 do 4,57) oraz placówek opiekuńczych dla dzieci do 3 roku życia (od 3,45 do 4,50).

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

212 ankietowanych zdecydowało się na wyróżnienie mocnych stron. Najczęściej podkreślano tutaj walory kadry nauczycielskiej, która w opinii respondentów posiada odpowiednie kwalifikacje (125 wskazań). Jednocześnie 24 osoby uznały, że niektórzy nauczyciele posiadają nieodpowiednie kwalifikacje. Wskazywano również szeroki zakres zajęć dodatkowych i pozalekcyjnych (52 wskazania; jednocześnie 9 respondentów wskazywało na ograniczony zakres zajęć dodatkowych). 50 osób uważa natomiast, że placówki są bezpieczne dla dzieci. 40 osób za zaletę uznaje przyjazną atmosferę panującą w poszczególnych placówkach. Doceniono również wysoki poziom nauczania (30 wskazań), dobre zarządzanie poszczególnymi placówkami (20 wskazań) oraz udogodnienia w dostępie do usług opiekuńczo/edukacyjnych dla dzieci (8 wskazań). Pozostałe odpowiedzi uzyskały po mniej niż 8 wskazań. Listę wszystkich mocnych strony 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	125
Szeroki zakres zajęć dodatkowych/pozalekcyjnych	52
Placówki są bezpieczne dla dzieci	50
Przyjazna atmosfera	40
Wysoki poziom nauczania	30
Dobre zarządzanie poszczególnymi placówkami	20
Udogodnienia w dostępie do usług opiekuńczo/edukacyjnych dla dzieci	8
Stypendium	7

Mocne strony	Liczba wskazań
Dogodne godziny pracy instytucji oferujących usługi opiekuńczo/edukacyjne	3
Dostępność świetlic szkolnych	3
Szeroka dostępność żłobków i/lub przedszkoli	2
Tania i dostosowana do potrzeb dzieci oferta żywieniowa	1
Kontakty międzynarodowe	1
Pomoc	1
Programy unijne	1
Suma:	344

Dla uzupełnienia obrazu ankietowani poproszeni zostali także o wskazanie dostrzeganych słabych stron usług opiekuńczych i edukacyjnych. Tym razem 101 osób zdecydowało się na dokonanie konkretnego typowania. 51 respondentów z tej grupy uznało, że dostępność żłobków i przedszkoli jest ograniczona (jednocześnie 2 osoby są przeciwnego zdania). 24 osoby uznały, że nie wszyscy nauczyciele i wychowawcy posiadają odpowiednie kwalifikacje (jednocześnie 125 badanych wyraża przeciwną opinię), a po 9 badanych wskazywało na ograniczony zakres zajęć dodatkowych/pozalekcyjnych (równocześnie 52 respondentów uznało go za szeroki) oraz złe zarządzanie poszczególnymi placówkami (20 respondentów ma przeciwną opinię w tym temacie). Dane odnośnie wszystkich wskazywanych słabych stron przedstawiono w tabeli nr 3.

Tabela 3. Słabe strony usług opiekuńczych lub/i edukacyjnych

Słabe strony	Liczba wskazań
Ograniczona dostępność żłobków i/lub przedszkoli	51
Nie wszyscy nauczyciele/wychowawcy posiadają odpowiednie kwalifikacje	24
Ograniczony zakres zajęć dodatkowych/pozalekcyjnych	9
Złe zarządzanie poszczególnymi placówkami	9
Ograniczone godziny pracy instytucji oferujących usługi opiekuńczo/edukacyjne	5
Chuligańskie zachowanie młodzieży szkolnej	3
Niski poziom nauczania	1
Ograniczona dostępność świetlic szkolnych	1
Placówki nie są bezpieczne dla dzieci	1
Brak lekcji etyki w szkołach	1
Brak wolnych miejsc w przedszkolu	1
Przeciagi w przedszkolu	1
Suma:	107

Mimo rozbieżności w opiniach respondentów na temat kompetencji nauczycieli, zakresu zajęć dodatkowych czy dostępności żłobków i przedszkoli, 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 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.

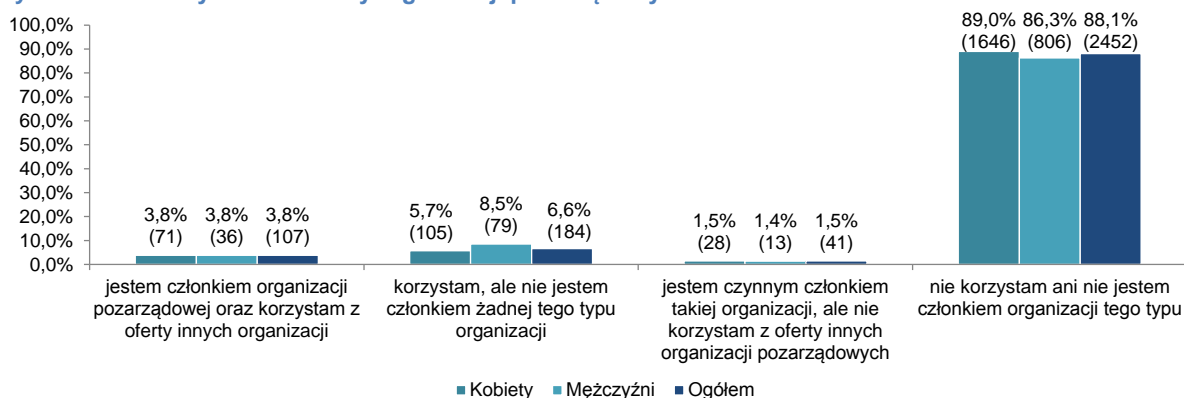


4.2 Oferta organizacji pozarządowych

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 ofertą do mieszkańców.

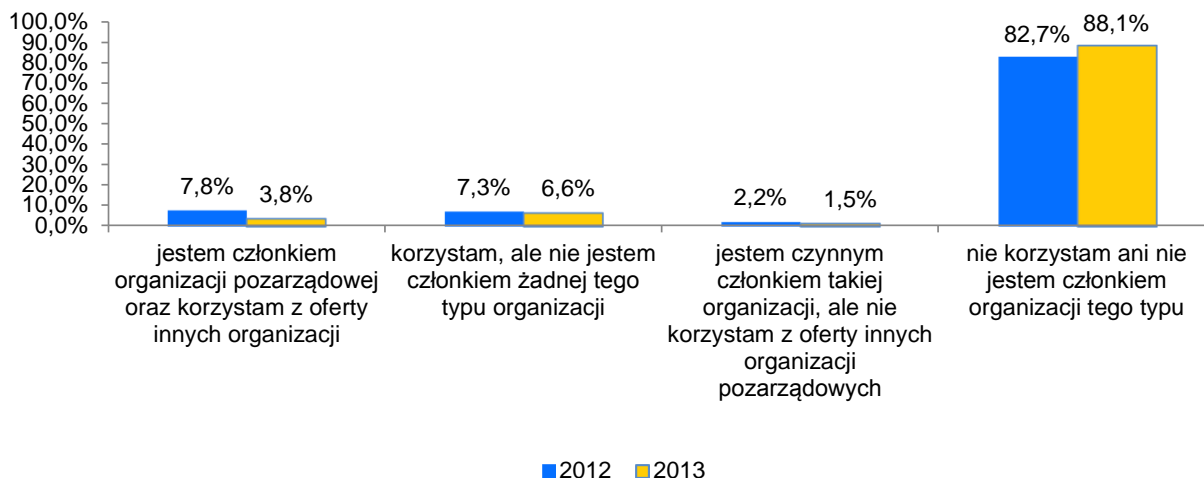
W ogólnym ujęciu z oferty organizacji pozarządowych funkcjonujących na terenie gmin-uczestników korzysta 11,9% ankietowanych, ale tylko 6,6% badanych korzysta z usług organizacji pozarządowych nie będąc członkiem żadnej z nich lub podobnych. Aż 88,1% respondentów nie jest członkiem organizacji pozarządowych oraz jednocześnie nie korzysta z oferty organizacji tego typu. Kolejne 5,3% ogółu badanych deklaruje członkostwo w organizacjach pozarządowych, przy czym 3,8% jednocześnie korzysta z ofert innych organizacji, a 1,5% dotychczas się na to nie decydowało. Kobiety częściej niż mężczyźni korzystają z oferty organizacji pozarządowych. Dane ilustruje rysunek nr 25.

Rysunek 25. Korzystanie z oferty organizacji pozarządowych



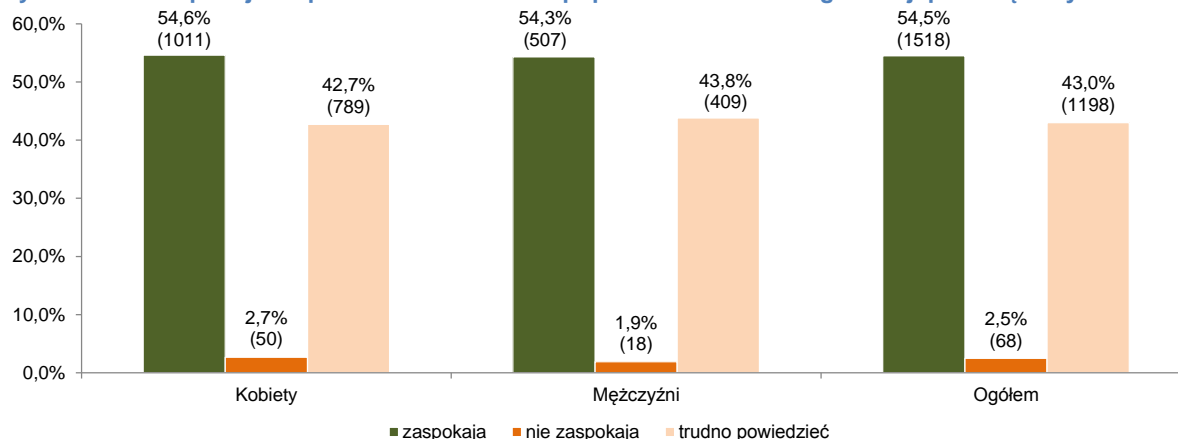
W okresie 2012-2013 spadł odsetek badanych, korzystających z usług organizacji pozarządowych, będących przy tym członkiem takiej organizacji (spadek o 4,0%). Szczegółowe dane przedstawia rysunek nr 26.

Rysunek 26. Zmiana w korzystaniu z oferty organizacji pozarządowych



Na niskie zainteresowanie ofertą organizacji pozarządowych ma z pewnością istotny wpływ na fakt, że 43,0% badanych klientów urzędów ma trudności z określeniem, czy działalność gminnych organizacji pozarządowych zaspokaja potrzeby jej mieszkańców. 54,5% badanych jest zdania, że potrzeby te są zaspokojone. Przeciwną opinię wyraziło 68 respondentów (2,5%). Omawiane dane ilustruje rysunek nr 27.

Rysunek 27. 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. Większość osób z tej grupy nie potrafiło wskazać takiego obszaru (35 osób z 68). 21 ankieterów dostrzega braki w obszarze kultury i sztuki, a 5 w obszarze rozwoju lokalnego. 4 respondentów dostrzega natomiast braki w zakresie edukacji i wychowania, a pojedyncze osoby w obszarach usług socjalnych i pomocy społecznej, ochrony zdrowia oraz sportu, turystyki i rekreacji. 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.

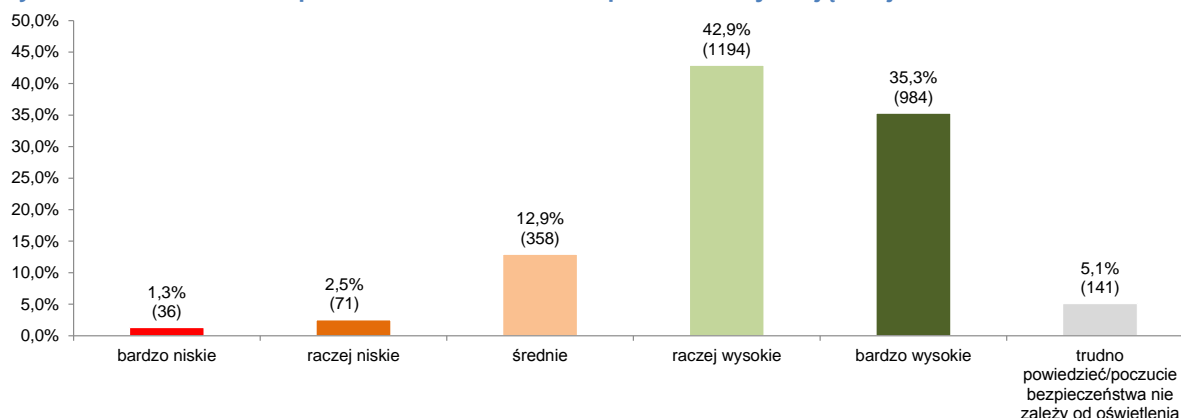


4.3 Jakość oświetlenia ulic

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.

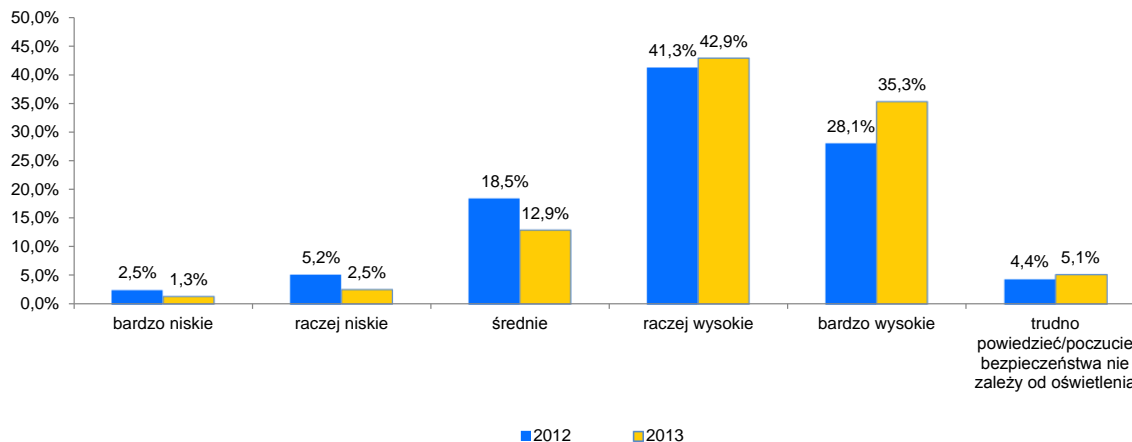
Jakość oświetlenia ulic zapewnia poczucie bezpieczeństwa po zmroku w stopniu wysokim lub bardzo wysokim w ocenie łącznie 78,2% badanych. 12,9% respondentów ocenia poczucie bezpieczeństwa na średnim poziomie. Niskie poczucie bezpieczeństwa deklarowało 3,8% ankietowanych, z czego na bardzo niskie wskazało 36 respondentów. Ponadto 141 uczestników badań uznało, że ich poczucie bezpieczeństwa nie zależy od jakości oświetlenia ulic. Dane ilustruje rysunek nr 28. 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 28. Poczucie bezpieczeństwa mieszkańców po zmroku wynikające z jakości oświetlenia ulic



W porównaniu z rokiem 2012 wzrosła ocena poczucia bezpieczeństwa mieszkańców po zmroku, wynikającego z jakości oświetlenia ulic. Można zauważyć, że wzrost przede wszystkim odsetek badanych osób, które oceniają ten aspekt bardzo wysoko (wzrost o 7,2%). Spadł natomiast odsetek badanych, w opinii których ten aspekt jest na średnim poziomie (spadek o 5,6%).

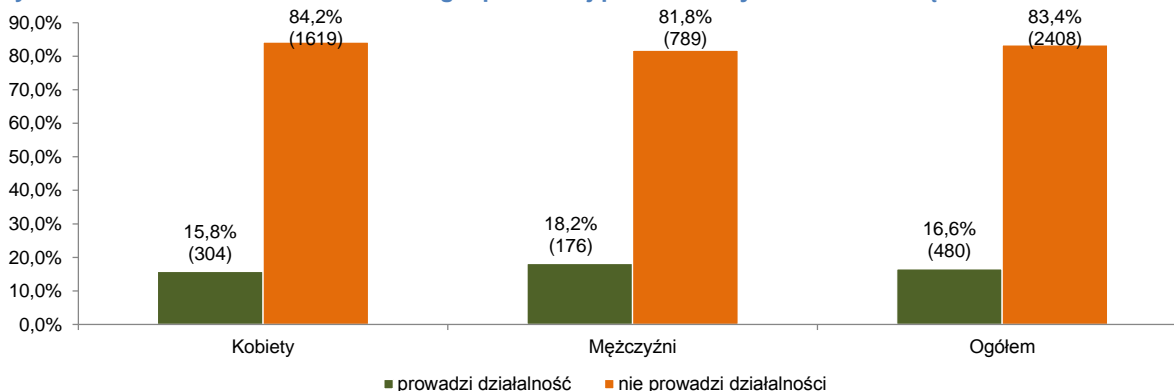
Rysunek 29. Poczucie bezpieczeństwa mieszkańców po zmroku wynikające z jakości oświetlenia ulic oraz zmiana w okresie 2012-2013



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 480 ankietowanych (tj. 16,6 %) zadeklarowało, że oni sami bądź osoby z ich najbliższej rodziny prowadzą działalność gospodarczą. Należy podkreślić, że 437 wskazań dotyczyło prowadzenia działalności na terenie miasta lub gminy biorącej udział w projekcie. Wymieniano tutaj: Lubliniec (270 wskazań), Radlin (71 wskazań), Jaworze (29 wskazań), Rybnik (26 wskazań), Bielsko-Białą (22 wskazania), Częstochowę (10 wskazań), Tychy (3 wskazania), Sosnowiec, Żory (po 2 wskazania), Bytom, Chorzów oraz Gliwice (po 1 wskazaniu)⁶. 43 respondentów jako miejsce prowadzenia działalności wskazało gminy nieuczestniczące w projekcie. Dane przedstawiono na rysunku nr 30.

Rysunek 30. Prowadzenie działalności gospodarczej przez badanych klientów urzędów



Częściej na prowadzenie działalności gospodarczej wskazywały osoby ankietowane poza urzędem (potwierdzone testem Chi-kwadrat na poziomie istotności $p < 0,001$).

⁶ Jeden respondent wskazał na prowadzenie działalności jednocześnie w Radlinie i Rybniku.

Grupę 437 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 45 ankietowanych zechciało wskazać zalety prowadzenia działalności. Dotyczyły one najczęściej małej konkurencji (15 wskazań), dużego popytu na dobra i usługi (14 wskazań), uproszczonych procedur załatwiania formalności oraz ogólnych zalet niezwiązanych z konkretną lokalizacją (np. większe zyski) (po 8 wskazań). Po 4 odpowiedzi dotyczyły dostępu do dobrze wykwalifikowanej kadry, dostępu do dużej ilości pracowników oraz dobrej infrastruktury, a 2 łatwego dostępu do informacji. Pozostałe odpowiedzi uzyskały po 1 wskazaniu. Dane odnośnie wskazywanych przez respondentów zalet prowadzenia działalności przedstawiono w tabeli nr 4.

Tabela 4. Zalety prowadzenia działalności gospodarczej

Zalety	Liczba wskazań
Mała konkurencja	15
Duży popyt na dobra/usługi	14
Uproszczone procedury załatwiania formalności	8
Ogólne zalety prowadzenia działalności niezwiązane z konkretną lokalizacją	8
Dostęp do dobrze wykwalifikowanej kadry	4
Dostęp do dużej ilości pracowników	4
Dobra infrastruktura	4
Łatwy dostęp do informacji	2
Dostępność dotacji	1
Bliskość dostawców-kooperantów	1
Bliskość rynków zbytu	1
Niskie koszty prowadzenia działalności	1
Lokalizacja	1
Wielkość miejscowości	1
Suma:	65

Tymczasem 96 osób (22,0% tych, którzy wskazali na powadzenie działalności w gminie uczestniczącej w projekcie) określiło słabe strony prowadzenia działalności gospodarczej w swoim miejscu zamieszkania. 42 respondentów wskazywało na dużą konkurencję, a 37 respondentów narzekało na wysokie koszty prowadzenia działalności. 15 badanych osób wskazało na mały popyt na dobra i usługi. 10 ankietowanych wskazywało na trudności w załatwianiu formalności. Po 4 wskazania dotyczyły braku dobrze wykwalifikowanej kadry oraz ogólnych wad prowadzenia działalności niezwiązanych z konkretną lokalizacją (jak np. stres, odpowiedzialność, brak czasu itp.). Pozostałe odpowiedzi nie otrzymały więcej niż 3 wskazania. Dane dotyczące wskazywanych wad prowadzenia działalności przedstawiono w tabeli nr 5.

Tabela 5. Wady prowadzenia działalności

Wady	Liczba wskazań
Duża konkurencja	42
Wysokie koszty prowadzenia działalności	37
Mały popyt na dobra/usługi	15

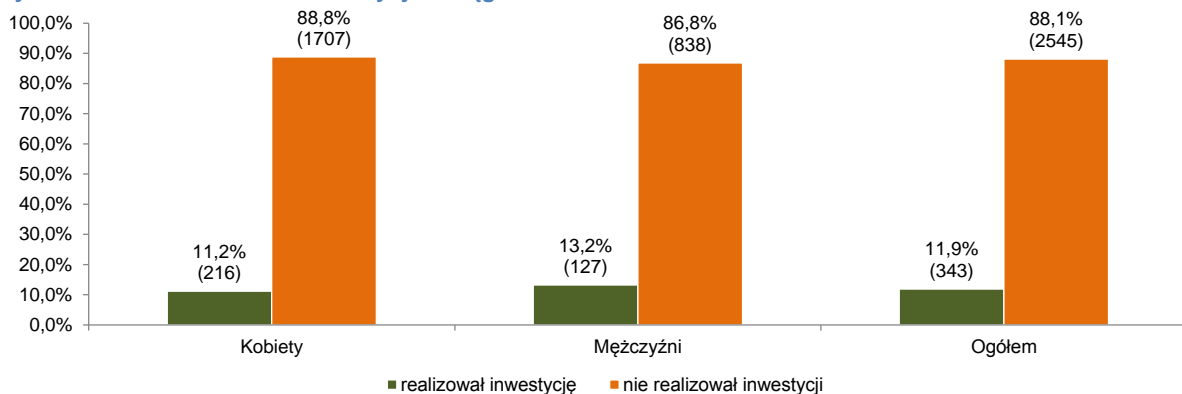


Wady	Liczba wskazań
Trudności w załatwianiu formalności	10
Brak dobrze wykwalifikowanej kadry	4
Ogólne wady prowadzenia działalności niezwiązane z konkretną lokalizacją	4
Wysokie koszty nabycia nieruchomości	3
Mała ilość pracowników	2
Brak/za mało wsparcia ze strony urzędów	2
Zła infrastruktura	2
Wysokie koszty zatrudnienia	2
Mały rynek	1
Suma:	124

4.5 Realizowane inwestycje

343 respondentów (tj. 11,9%) wskazuje, że w ciągu ostatnich dwóch lat oni lub członkowie ich najbliższej rodziny, realizowali inwestycje (prywatne lub biznesowe). 153 z deklarowanych przedsięwzięć realizowanych było w Lublińcu, 54 w Jaworzu, 45 w Radlinie, 23 w Bielsku-Białej, 15 w Częstochowie, 6 w Rybniku, 3 w Tychach, 2 w Chorzowie, a 1 Gliwicach. Na realizowanie inwestycji w gminach niebędących uczestnikiem projektu wskazało 41 ankietowanych.

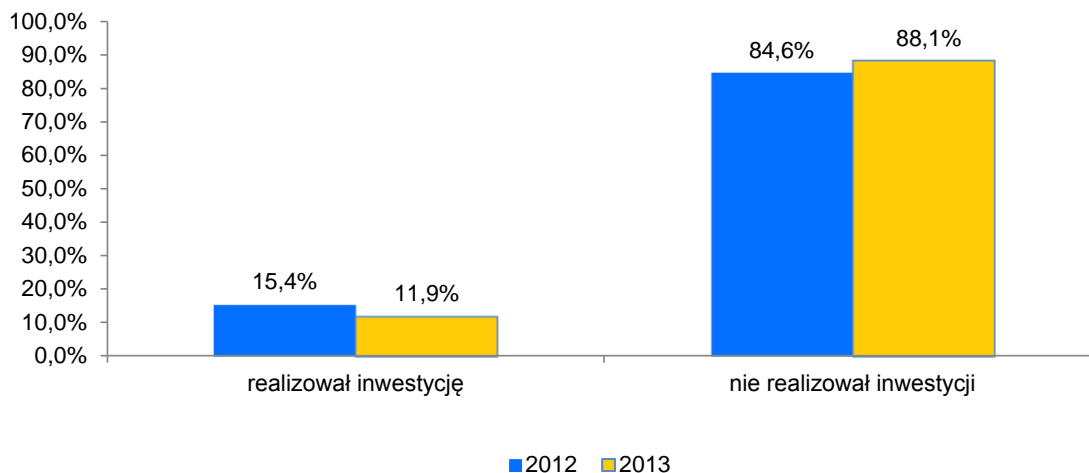
Rysunek 31. Realizowanie inwestycji w ciągu ostatnich dwóch lat.



Można zauważyć, iż w okresie 2012-2013 o 3,5% spadł odsetek badanych klientów deklarujących realizowanie inwestycji. Dane przedstawia rysunek nr 32.



Rysunek 32. 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 nastęrczały trudności.

259 respondentów (85,8% tych, którzy wskazali na realizowanie inwestycji w gminie uczestniczącej w badaniu) nie potrafiło określić, jakie sprawy związane z realizacją inwestycji zostały załatwione sprawnie, a 275 (91,1% tych, którzy wskazywali na realizowanie inwestycji w gminie uczestniczącej w badaniu) nie wskazywało tych spraw, które rodziły trudności. Odpowiedzi respondentów, którzy potrafili określić sprawnie i z trudnością załatwioną sprawę przedstawiono w tabeli nr 6. Przy każdej odpowiedzi w nawiasie podano liczbę wskazań.

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

Sprawnie załatwione	Z trudnością załatwione
<ul style="list-style-type: none"> • Pozwolenie na budowę (22) • Realizacja niskiej emisji rozliczania (1) • Warunki techniczne budowy (1) 	<ul style="list-style-type: none"> • Pozwolenie na budowę (6) • Problem z uzyskaniem podłączenia elektryczności (1) • Problemy z geodezją (1) • Mapy geodezyjne (1)

Respondenci największą uwagę przywiązują do szybkości i skuteczności załatwienia sprawy. Szybkość i skuteczność realizacji oceniane są jako główne atuty oraz odwrotnie, jako najistotniejsze wady. Ankietowani wskazywali również na sprawność realizacji, zgodność z oczekiwaniami respondentów co do rezultatu oraz poziom kompetencji urzędników jako czynniki decydujące o ich zadowoleniu bądź niezadowoleniu.



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 2 888 klientów urzędów. Analizowane jednostki to Urząd Miejski w Lublińcu, Urząd Gminy Jaworze oraz Urząd Miasta Radlin.

W związku z tym, że gminy zamieszkuje po mniej niż 50 000 mieszkańców ankieterzy rekrutowali respondentów do badania nie tylko w urzędach, ale także poza nimi. Ankietowani byli pytani czy w ostatnim czasie odwiedzali urząd. Jeżeli odpowiedź była twierdząca to przeprowadzano wywiad.

Charakterystyka badania



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

Osoby biorące udział w badaniu wskazywały, skąd najczęściej dowiadują się, gdzie i w jaki sposób załatwiać sprawy 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, 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. Można było zaobserwować różnicę w ocenach tych klientów, którzy na pytania odpowiadali w urzędach oraz tych, którzy do badania byli rekrutowani w terenie.

Opinia o organizacji pracy w urzędach



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

Odrębną kwestią poruszaną w badaniu był elektroniczny sposób załatwiania spraw. Internet jest obecnie coraz bardziej popularnym medium w kontaktach z klientami. W toku badania uzyskano informacje o tym, ile osób miało okazję załatwiać do tej pory sprawy urzędowe za pośrednictwem Internetu oraz jakiego typu sprawy najczęściej załatwiano. Na załatwianie spraw urzędowych przez Internet wskazuje jedynie 5,1% 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. W odniesieniu do badanych jednostek warto wskazać m.in. wygląd urzędów oraz dostęp do informacji.

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 wybrane aspekty prowadzenia działalności gospodarczej. Wynikiem badania ilościowego są konkretne wskazania obszarów zmian pożądanymi 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.

Rodzaj załatwianej sprawy i częstość kontaktów

Spis rysunków

Rysunek 1. Płeć badanych klientów urzędów	4
Rysunek 2. Wiek badanych klientów urzędów*	4
Rysunek 3. Wykształcenie klientów urzędów*	5
Rysunek 4. Struktura badanych ze względu na miejsce przeprowadzenia wywiadu	5
Rysunek 5. Status badanych klientów urzędów wg miejsca przeprowadzania wywiadu*	6
Rysunek 6. Ocena ogólnego poziomu świadczenia usług przez urzędy wg płci respondentów	7
Rysunek 7. Zmiana w ocenie ogólnego poziomu świadczenia usług	7
Rysunek 8. Ocena czytelności informacji o zasadach załatwiania spraw w urzędach wg płci	8
Rysunek 9. Zmiana w ocenie czytelności informacji o zasadach załatwiania spraw	9
Rysunek 10. Źródła informacji o miejscu i sposobie załatwiania spraw w urzędach wg płci*	9
Rysunek 11. Zmiana w zakresie źródeł informacji o miejscu i sposobie załatwiania spraw	10
Rysunek 12. Ocena poszczególnych elementów jakości obsługi interesantów oraz zmiana w okresie 2012-2013.....	11
Rysunek 13. Powód wizyty w urzędach*	13
Rysunek 14. Zmiana w powodach wizyty w Urzędzie	13
Rysunek 15. Rodzaj sprawy i postępowanie w jej załatwianiu	14
Rysunek 16. Zmiana w skuteczności załatwiania spraw	14
Rysunek 17. Częstotliwość wizyt w urzędach	15
Rysunek 18. Zmiana w częstotliwości wizyt.....	15
Rysunek 19. Załatwianie sprawy w urzędach przez Internet wg płci	16
Rysunek 20. Wiedza, na temat spraw możliwych do załatwienia w urzędach przez Internet	16
Rysunek 21. Preferowany sposób załatwiania spraw w urzędzie	17
Rysunek 22. Preferowany sposób załatwiania spraw w Urzędzie oraz zmiana w okresie 2012-2013.	17
Rysunek 23. Korzystanie z oferty placówek opiekuńczych i/lub edukacyjnych	19
Rysunek 24. Ocena dostępności usług opiekuńczych i edukacyjnych oraz zmiana w okresie 2012-2013.....	20
Rysunek 25. Korzystanie z oferty organizacji pozarządowych	22
Rysunek 26. Zmiana w korzystaniu z oferty organizacji pozarządowych	23
Rysunek 27. Zaspokojenie potrzeb mieszkańców poprzez działalność organizacji pozarządowych ...	23
Rysunek 28. Poczucie bezpieczeństwa mieszkańców po zmroku wynikające z jakości oświetlenia ulic	24
Rysunek 29. Poczucie bezpieczeństwa mieszkańców po zmroku wynikające z jakości oświetlenia ulic oraz zmiana w okresie 2012-2013	25
Rysunek 30. Prowadzenie działalności gospodarczej przez badanych klientów urzędów	25
Rysunek 31. Realizowanie inwestycji w ciągu ostatnich dwóch lat.....	27



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

Rysunek 32. Zmiany w odsetku badanych realizujących inwestycje w ciągu ostatnich dwóch lat 28



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



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

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Spis tabel

Tabela 1. Najważniejsze zmiany w działaniu urzędów wraz z kierunkiem zmian	12
Tabela 2. Mocne strony usług opiekuńczych lub/i edukacyjnych	20
Tabela 3. Słabe strony usług opiekuńczych lub/i edukacyjnych	21
Tabela 4. Zalety prowadzenia działalności gospodarczej	26
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 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"/> 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"/>
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"/>

	bardzo źle	źle	średnio	dobrze	bardzo dobrze
d) Edukacja szkolna – gimnazjum	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
e) Edukacja szkolna – szkoły ponadgimnazjalne	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>

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

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

Mocne:

1)

2)

3)

4) nie potrafię wskazać mocnych stron

Słabe:

1)

2)

3)

4) nie potrafię wskazać słabych stron

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

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

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

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

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

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

a) tak

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

c) trudno powiedzieć

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

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

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

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

22. 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	21	0,7%	10	0,3%
Raczej nisko	78	2,4%	51	1,8%
Średnio	752	23,4%	529	18,3%
Raczej wysoko	1625	50,6%	1405	48,7%
Bardzo wysoko	734	22,9%	893	30,9%
Suma	3 210	100,0%	2 888	100,0%
2. Jak Pan(i) ocenia czytelność informacji o zasadach załatwiania spraw w Urzędzie?				
Bardzo słaba	22	0,7%	16	0,6%
Raczej słaba	101	3,1%	70	2,4%
Średnia	612	19,1%	545	18,9%
Raczej dobra	1737	54,1%	1486	51,4%
Bardzo dobra	738	23,0%	771	26,7%
Suma	3 210	100,0%	2 888	100,0%
3. Skąd najczęściej dowiaduje się Pan(i) gdzie i jak załatwić sprawy w Urzędzie? (możliwość wskazania więcej niż jednej odpowiedzi)				
Od znajomych	1192	37,1%	825	28,6%
Od pracowników Urzędu	1301	40,5%	1586	54,9%
Z tablic informacyjnych	921	28,7%	866	30,0%
Ze strony internetowej Urzędu	880	27,4%	624	21,6%
Z innych źródeł	550	17,1%	438	15,2%
4. Proszę ocenić poszczególne elementy jakości obsługi interesantów:				
a) Warunki, w jakich obsługiwani są klienci				
Bardzo źle	5	0,1%	5	0,2%
Źle	50	1,6%	42	1,4%
Średnio	443	13,8%	328	11,4%
Dobrze	1874	58,4%	1605	55,6%
Bardzo dobrze	838	26,1%	908	31,4%
Suma	3 210	100,0%	2 888	100,0%
b) Dostępność osób, z którymi trzeba było się skontaktować				
Bardzo źle	9	0,3%	10	0,3%
Źle	74	2,3%	67	2,3%
Średnio	529	16,5%	476	16,5%
Dobrze	1791	55,8%	1561	54,1%
Bardzo dobrze	807	25,1%	774	26,8%
Suma	3 210	100,0%	2 888	100,0%
c) Fachowość osób, z którymi się Pan/Pani kontaktował(a)?				
Bardzo źle	12	0,4%	6	0,2%

	Dane z badań w 2012 roku		Dane z badań w 2013 roku	
	N	%	N	%
Źle	55	1,7%	77	2,7%
Średnio	495	15,4%	399	13,8%
Dobrze	1802	56,1%	1569	54,3%
Bardzo dobrze	846	26,4%	837	29,0%
Suma	3 210	100,0%	2 888	100,0%
d) Zrozumiałość przekazywanych informacji				
Bardzo źle	8	0,3%	7	0,2%
Źle	75	2,3%	109	3,8%
Średnio	531	16,5%	473	16,4%
Dobrze	1798	56,0%	1511	52,3%
Bardzo dobrze	798	24,9%	788	27,3%
Suma	3 210	100,0%	2 888	100,0%
e) Szczere zaangażowanie (poświęcanie uwagi i sygnalizowanie chęci pomocy) pracowników Urzędu				
Bardzo źle	18	0,6%	15	0,5%
Źle	116	3,6%	92	3,2%
Średnio	535	16,7%	479	16,6%
Dobrze	1741	54,2%	1511	52,3%
Bardzo dobrze	800	24,9%	791	27,4%
Suma	3 210	100,0%	2888	100,0%
f) Uprzejmość urzędników				
Bardzo źle	15	0,5%	10	0,4%
Źle	79	2,4%	82	2,8%
Średnio	387	12,0%	356	12,3%
Dobrze	1527	47,6%	1334	46,2%
Bardzo dobrze	1202	37,4%	1106	38,3%
Suma	3 210	100,0%	2 888	100,0%
g) Szybkość (terminowość) załatwienia sprawy				
Bardzo źle	49	1,5%	31	1,1%
Źle	166	5,2%	169	5,8%
Średnio	684	21,3%	549	19,0%
Dobrze	1561	48,6%	1337	46,3%
Bardzo dobrze	750	23,4%	802	27,8%
Suma	3 210	100,0%	2 888	100,0%
h) Staranność w rozpatrywaniu Pani/Pana sprawy (dążenie do pełnego zrozumienia Pani/Pana sytuacji)				
Bardzo źle	22	0,7%	17	0,6%
Źle	111	3,4%	99	3,4%
Średnio	520	16,2%	466	16,2%
Dobrze	1774	55,2%	1523	52,7%
Bardzo dobrze	783	24,4%	783	27,1%
Suma	3 210	100,0%	2 888	100,0%
i) Obiektywizm podejścia (równe traktowanie wszystkich mieszkańców)				
Bardzo źle	25	0,8%	19	0,7%

	Dane z badań w 2012 roku		Dane z badań w 2013 roku	
	N	%	N	%
Źle	108	3,4%	106	3,7%
Średnio	477	14,9%	388	13,4%
Dobrze	1776	55,3%	1580	54,7%
Bardzo dobrze	824	25,7%	795	27,5%
Suma	3 210	100,0%	2 888	100,0%
8. Czego dotyczy lub dotyczyła Pana/Pani sprawa?				
Wydanie decyzji lub innego dokumentu	1129	35,2%	1276	44,2%
Wydanie zaświadczenia	343	10,7%	337	11,7%
Zasięgnięcie informacji	714	22,2%	702	24,3%
Inna sprawa	1106	34,5%	753	26,1%
9. Czy sprawa została załatwiona pozytywnie?				
Tak	2828	88,1%	2434	84,3%
Nie	80	2,5%	94	3,2%
Sprawa jest w toku	302	9,4%	360	12,5%
Suma	3 210	100,0%	2 888	100,0%
10. Jak często korzysta Pan(i) z Urzędu?				
Raz na kilka lat	612	19,1%	369	12,8%
Średnio raz w roku	767	23,9%	766	26,5%
Kilka razy w roku	1493	46,4%	1412	48,9%
Od "raz na miesiąc" do "2-3 razy w miesiącu"	281	8,8%	329	11,4%
"Raz na tydzień" lub częściej	57	1,8%	12	0,4%
Suma	3 210	100,0%	2 888	100,0%
11. Czy zdarzyło się, że załatwił(a) Pan(i) sprawę w Urzędzie przez Internet?				
Tak	258	8,0%	148	5,1%
Nie	2838	88,4%	2627	91,0%
Trudno powiedzieć	114	3,6%	113	3,9%
Suma	3 210	100,0%	2 888	100,0%
12. A czy wie Pan(i) jakie sprawy da się załatwić przez Internet w Urzędzie?				
Wiem	1239	38,6%	1043	36,1%
Nie wiem	1695	52,8%	1576	54,6%
Trudno powiedzieć	276	8,6%	269	9,3%
Suma	3 210	100,0%	2 888	100,0%
13. Który sposób załatwiania spraw – przez Internet czy osobiście – Pan(i) wybrał(a)by?				
Przez Internet	340	10,6%	436	15,1%
Osobiście	2060	64,2%	2257	78,1%
To zależy	230	7,2%	129	4,5%
Trudno powiedzieć	580	18,0%	66	2,3%
Suma	3 210	100,0%	2 888	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%
Edukacja przedszkolna	346	12,0%	270	9,7%
Edukacja szkolna - szkoła podstawowa	491	17,0%	437	15,7%

	Dane z badań w 2012 roku		Dane z badań w 2013 roku	
	N	%	N	%
Edukacja szkolna - gimnazjum	314	10,9%	281	10,1%
Edukacja szkolna - szkoły ponadgimnazjalne	202	7,0%	112	4,0%
Nie korzysta	1820	63,2%	1830	65,7%
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%
Źle	12	11,2%	9	13,4%
Średnio	16	15,0%	11	16,5%
Dobrze	13	12,1%	15	22,4%
Bardzo dobrze	4	3,7%	23	34,3%
Suma	107	100,0%	67	100,0%
b) Edukacja przedszkolna				
Bardzo źle	46	13,3%	1	0,4%
Źle	25	7,2%	12	4,4%
Średnio	50	14,4%	39	14,4%
Dobrze	112	32,4%	86	31,9%
Bardzo dobrze	113	32,7%	132	48,9%
Suma	346	100,0%	270	100,0%
c) Edukacja szkolna – szkoła podstawowa				
Bardzo źle	0	0,0%	2	0,5%
Źle	7	1,4%	1	0,2%
Średnio	59	12,0%	55	12,6%
Dobrze	272	55,4%	170	38,9%
Bardzo dobrze	153	31,2%	209	47,8%
Suma	491	100,0%	437	100,0%
d) Edukacja szkolna – gimnazjum				
Bardzo źle	1	0,3%	0	0,0%
Źle	2	0,7%	2	0,7%
Średnio	44	14,0%	41	14,6%
Dobrze	165	52,5%	118	42,0%
Bardzo dobrze	102	32,5%	120	42,7%
Suma	314	100,0%	281	100,0%
e) Edukacja szkolna – szkoły ponadgimnazjalne				
Bardzo źle	1	0,5%	1	0,9%
Źle	5	2,5%	3	2,7%
Średnio	36	17,8%	10	8,9%
Dobrze	113	55,9%	36	32,1%
Bardzo dobrze	47	23,3%	62	55,4%
Suma	202	100,0%	112	100,0%
18. Czy korzysta Pan(i) z oferty organizacji pozarządowych (stowarzyszeń, fundacji, klubów) działających na terenie Pana(i) miejsca zamieszkania?				



	Dane z badań w 2012 roku		Dane z badań w 2013 roku	
	N	%	N	%
Jestem członkiem organizacji pozarządowej oraz korzystam z oferty innych organizacji	226	7,8%	107	3,8%
Korzystam, ale nie jestem członkiem żadnej tego typu organizacji	209	7,3%	184	6,6%
Jestem czynnym członkiem takiej organizacji, ale nie korzystam z oferty innych organizacji pozarządowych	63	2,2%	41	1,5%
Nie korzystam ani nie jestem członkiem organizacji tego typu	2382	82,7%	2452	88,1%
Suma (mieszkańcy gmin uczestników)	2 880	100,0%	2 784	100,0%
19. Czy w Pana(i) odczuciu działalność miejskich/gminnych organizacji pozarządowych zaspokaja potrzeby jej mieszkańców?				
Zaspokaja	1630	56,6%	1518	54,5%
Nie zaspokaja	117	4,1%	68	2,5%
Trudno powiedzieć	1133	39,3%	1198	43,0%
Suma (mieszkańcy gmin uczestników)	2 880	100,0%	2 784	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%
Raczej niskie	149	5,2%	71	2,5%
Średnie	533	18,5%	358	12,9%
Raczej wysokie	1192	41,3%	1194	42,9%
Bardzo wysokie	808	28,1%	984	35,3%
Trudno powiedzieć/poczucie bezpieczeństwa nie zależy od oświetlenia	126	4,4%	141	5,1%
Suma (mieszkańcy gmin uczestników)	2 880	100,0%	2 784	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)	416	13,0%	437	15,1%
Prowadzi działalność (inna gmina)	141	4,4%	43	1,5%
Nie prowadzi działalności	2653	82,6%	2408	83,4%
Suma	3 210	100,0%	2 888	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%
Nie realizował inwestycji	2717	84,6%	2545	88,1%
Suma	3 210	100,0%	2 888	100,0%
Część formalno-ewidencyjna				
27. Płeć respondenta				
Kobiety	2206	68,7%	1923	66,6%
Mężczyźni	1004	31,3%	965	33,4%
Suma	3 210	100,0%	2 888	100,0%
28. Wykształcenie				
Podstawowe	409	13,2%	147	5,2%
Zawodowe	863	27,8%	944	33,5%
Średnie	1287	41,4%	1201	42,6%



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