

BENCHMARKING

NARZĘDZIE EFEKTYWNEJ KONTROLI ZARZĄDCZEJ

W URZĘDACH MIAST NA PRAWACH POWIATU,

URZĘDACH GMIN I STAROSTWACH POWIATOWYCH

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

Zleceniodawca:



Śląski Związek
Gmin i Powiatów

Projekt i wykonanie:

BIOSTAT
www.biostat.com.pl

Katowice 2013

Spis treści

Wstęp.....	3
Opis wyników badania	4
1. Ogólna charakterystyka klientów urzędów miast	4
2. Opinia o organizacji pracy w urzędach	6
3. Rodzaj załatwianej sprawy i częstotliwość kontaktów	11
4. Opinia na temat wybranych aspektów funkcjonowania miasta/gminy/powiatu	16
4.1 Oferta placówek opiekuńczych i edukacyjnych	16
4.2 Oferta organizacji pozarządowych	18
4.3 Jakość oświetlenia ulic	20
4.4 Działalność gospodarcza	21
4.5 Realizowane inwestycje	23
Podsumowanie	26
Spis rysunków.....	29
Spis tabel	30
Załącznik nr 1. Kwestionariusz badawczy	31
Załącznik nr 2. Aneks statystyczny	39

Wstęp

Badanie pt. „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 Urząd, dotyczące organizacji i jakości świadczonych usług.

Relacjonowane badanie przeprowadzone zostało przez firmę Biostat na losowej próbie 14 973 klientów korzystających w tym okresie z usług świadczonych przez: Urząd Miasta Krosna, Urząd Miasta Tychy, Urząd Miejski w Sosnowcu, Urząd Miasta Piotrkowa Trybunalskiego, Urząd Miasta Chorzów, Urząd Miasta Żory, Urząd Miejski w Dąbrowie Górniczej, Urząd Miejski w Gliwicach, Urząd Miasta Częstochowy, Urząd Miasta Rybnika, Urząd Miejski w Bytomiu, Urząd Miejski w Bielsku-Białej, Urząd Miejski w Kaliszu oraz Urząd Miasta Tarnowa. 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 urzędy miast oraz oceny pozostałych aspektów funkcjonowania tych Urzędów (pytania 2 i 4). Wykorzystano w tym celu jedną z nieparametrycznych miar zależności statystycznej między zmiennymi losowymi¹.

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

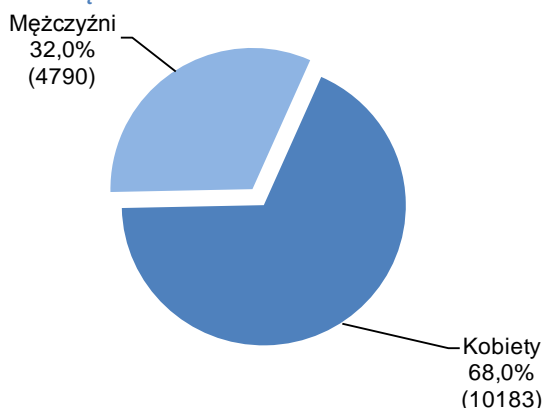


Opis wyników badania

1. Ogólna charakterystyka klientów urzędów miast

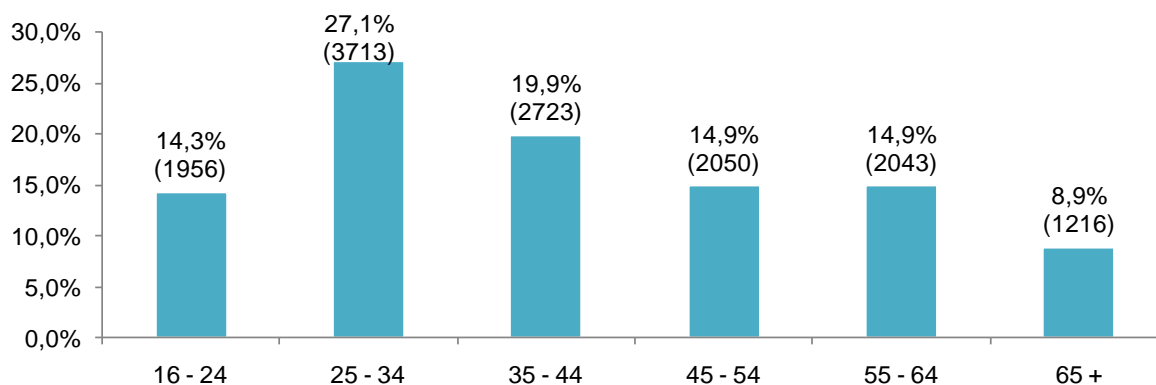
W badaniu udział wzięło łącznie 14 973 klientów badanych urzędów miast. Respondentami w większości były kobiety, które stanowiły 68% ogółu badanych. Dobór do próby miał charakter losowy reprezentatywny. W każdej jednostce przebadano minimum 1 068 klientów bezpośrednio przed wejściem do urzędu lub w środku, przy zachowaniu zasady, że wśród grupy respondentów minimum 65% stanowiły kobiety. Dane o płci respondentów z badanych jednostek przedstawiono na rysunku nr 1.

Rysunek 1. Płeć badanych klientów urzędów miast



Średnia wieku klientów badanych urzędów wyniosła 41 lat. Najczęściej urzędy odwiedzane były przez osoby z grupy wiekowej od 25 do 34 roku życia, stanowiące 27,1% badanych, którzy określili swój wiek. W pierwszej grupie wiekowej liczącej 1 956 osób znalazł się jeden respondent w wieku 16 lat. Był to najmłodszy z klientów urzędów. Z kolei najstarszy klient w chwili badania miał 91 lat. Spośród wszystkich badanych 1 272 odmówiło podania swojego wieku. Dane ilustruje rysunek nr 2.

Rysunek 2. Wiek badanych klientów urzędów miast*

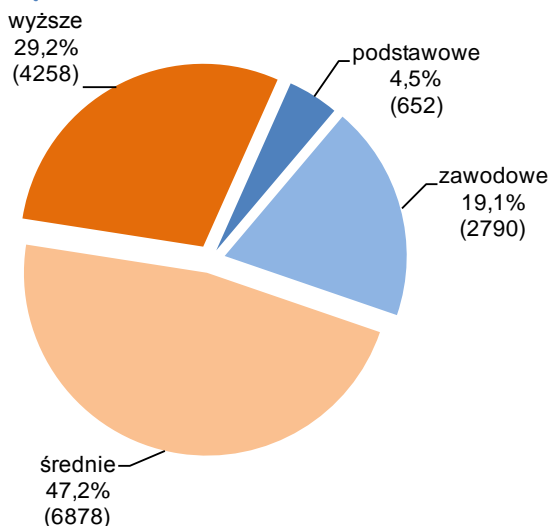


*1272 respondentów odmówiło podania swojego wieku. Nie zostali oni ujęci w obliczeniach i na wykresie.



Spośród 14 578 badanych klientów urzędów miast, którzy określili poziom swojego wykształcenia, najliczniejszą grupę, bo obejmującą 47,2%, stanowiły osoby z wykształceniem średnim. Wykształcenie wyższe deklarowało 29,2% ankietowanych, którzy podali swój wiek. Osoby posiadające wykształcenie zawodowe stanowiły 19,1% respondentów którzy nie odmówili podania swojego wykształcenia. 652 ankietowanych deklarowało posiadanie wykształcenia podstawowego. W całej badanej grupie 395 osób odmówiło podania swojego wykształcenia. Omawiane dane przedstawia rysunek nr 3.

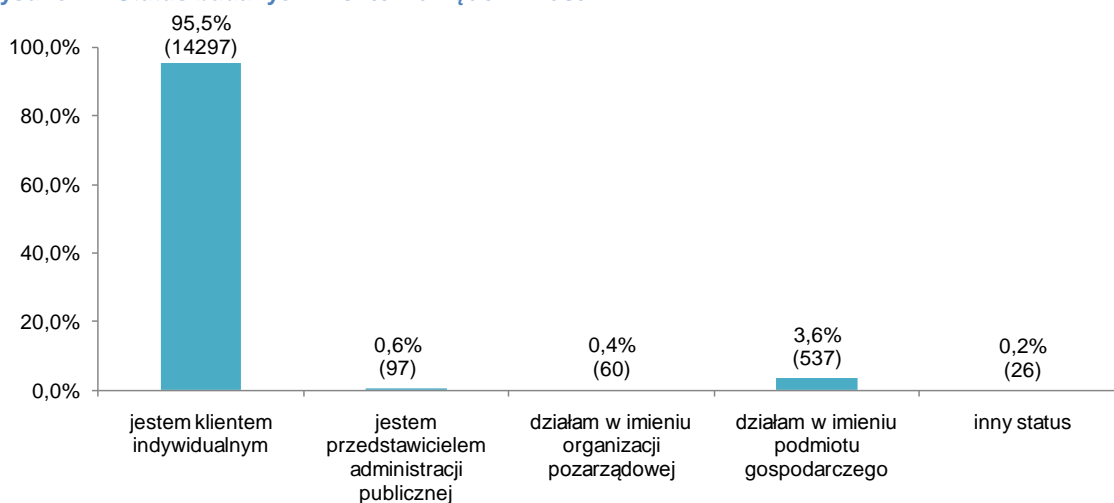
Rysunek 3. Wykształcenie klientów urzędów miast*



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

Niemal wszyscy badani (95,5%) to klienci indywidualni. Wśród pozostałych, występowanie w imieniu podmiotu gospodarczego zadeklarowało 537 (3,6%) ankietowanych. W imieniu jednostki administracji publicznej oraz organizacji pozarządowej w urzędach sprawę załatwiała mniej niż 1% ankietowanych, odpowiednio 97 i 60 respondentów. Dodatkowo 26 respondentów wskazało na inny status. Dane dotyczące statusu osób będących klientami urzędów miast przedstawia rysunek nr 4.

Rysunek 4. Status badanych klientów urzędów miast*

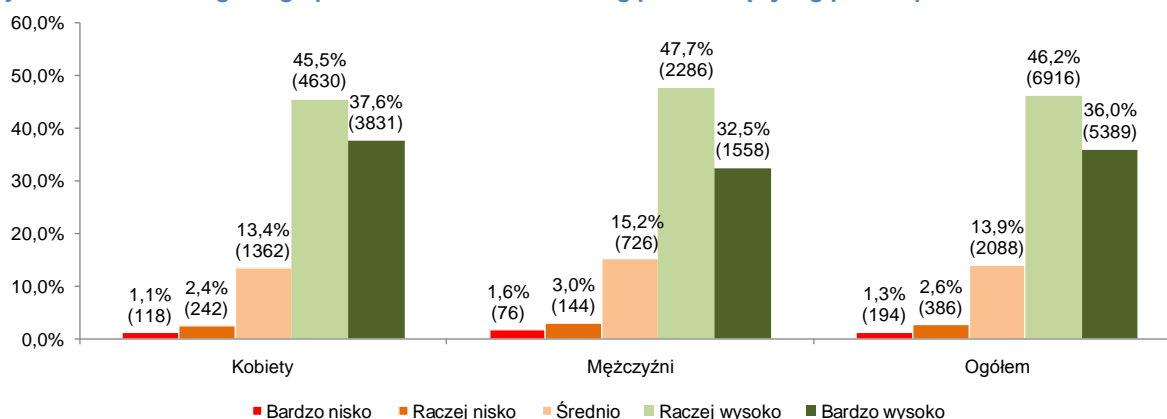


*Respondenci mieli możliwość wskazywania kilku odpowiedzi.

2. Opinia o organizacji pracy w urzędach

Pierwszy z analizowanych problemów badawczych dotyczył ogólnej oceny poziomu świadczenia usług przez urzędy miast. Respondenci dokonywali oceny na pięciostopniowej skali, gdzie 1 oznaczało ocenę bardzo niską, a 5 bardzo wysoką. Średnia ocena ogólnego poziomu świadczenia usług przez urzędy miast wyniosła 4,13 i była o 0,14 pkt. wyższa niż w 2012 roku. Najniższa przyznana średnia wyniosła 3,74, a największa z kolei 4,45. Wartość współczynnika zmienności² świadczy o stosunkowo niewielkim rozproszeniu ocen w poszczególnych urzędach od średniej ogólnej³. Ze szczegółowego rozkładu odpowiedzi wynika, że 82,2% ankietowanych oceniło poziom świadczenia usług przez urzędy wysoko, z czego bardzo wysoko ocenia ten aspekt 36% respondentów. Średnią ocenę przyznało 13,9% respondentów. Jedynie 580 badanych (3,9%) oceniło poziom świadczenia usług przez urzędy miast nisko lub bardzo nisko. Omawiane dane ilustruje rysunek nr 5.

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



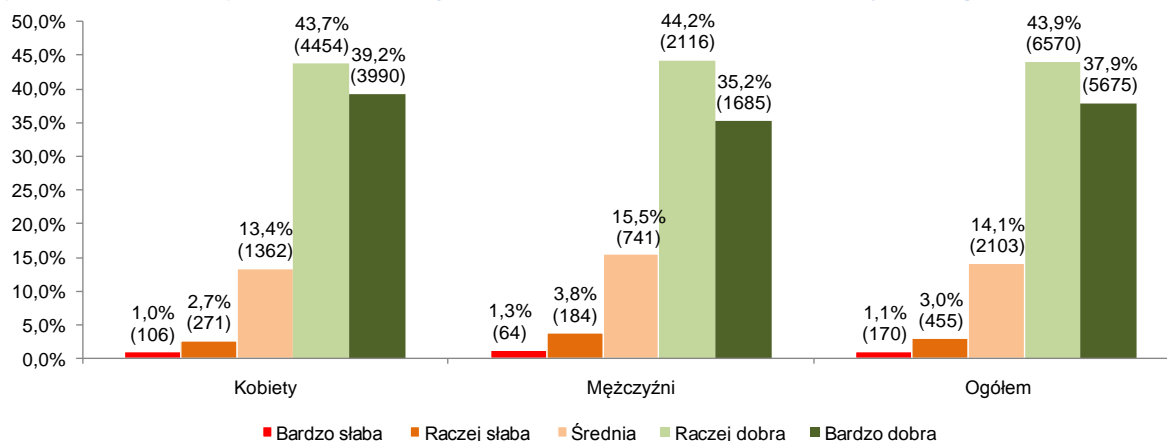
W dalszej kolejności poproszono, aby każdy z respondentów ocenił czytelność informacji o zasadach załatwiania spraw w urzędzie. Cechę oceniano przypisując punkty z zakresu od 1 (ocena najniższa) do 5 (ocena najwyższa). Podobnie jak w pytaniu poprzednim, zdecydowana większość badanych (81,8%) wystawiła pozytywną ocenę czytelności informacji o zasadach załatwiania spraw w urzędzie. Średnia ocen na ten temat została sklasyfikowana na podobnym poziomie co średnia ocena ogólnego poziomu świadczenia usług przez urzędy (4,15) i była ona tym samym o 0,16 pkt. wyższa niż w 2012 roku. Najniższa przyznana średnia ocena wyniosła 3,86, a najwyższa 4,51. Wartość współczynnika zmienności dla tej cechy świadczy o nieco mniejszym rozproszeniu niż w przypadku ocen ogólnego poziomu świadczenia usług w urzędach⁴. Spośród ogółu respondentów 37,9% oceniło czytelność bardzo wysoko, a 43,9% wysoko. Jedynie 4,1% 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 6.

² Współczynnik zmienności to miara zróżnicowania rozkładu cechy. Im wyższa wartość współczynnika tym silniejsza dyspersja rozkładu.

³ Wartość współczynnika zmienności = 4,9%.

⁴ Wartość współczynnika zmienności = 4,5%.

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



W badanej grupie widać istotną zależność pomiędzy oceną ogólnego poziomu świadczenia usług przez Urzędy, 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 usług⁵.

Poza dokonaniem oceny, respondenci mieli także możliwość wyrażenia dodatkowych uwag na temat czytelności informacji o zasadach załatwiania spraw w urzędach. Z takiej możliwości skorzystało blisko 500 respondentów. W większości zwracali oni uwagę na zbyt długi czas oczekiwania i zbyt długie kolejki oraz brak informacji lub niepełne informacje przekazywane przez pracowników Urzędów.

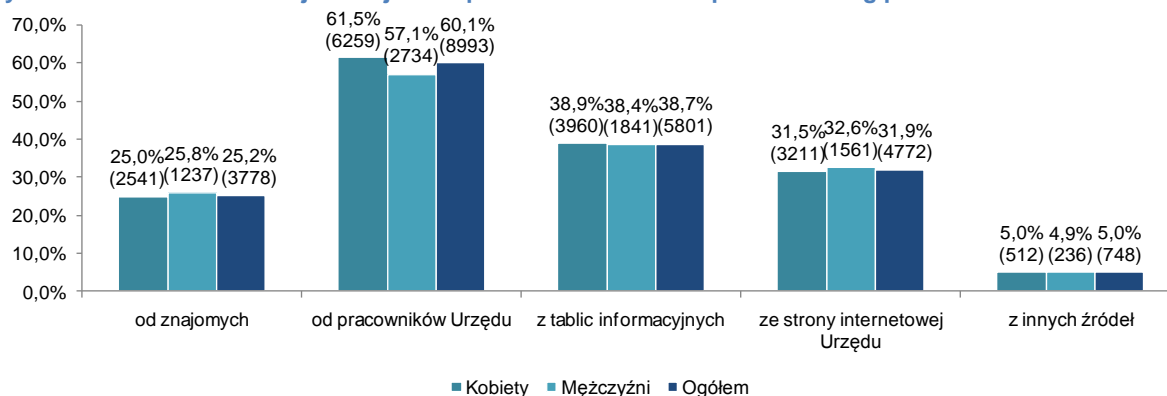
Głównym źródłem informacji dla klientów o tym, gdzie i w jaki sposób można załatwić w urzędach daną sprawę okazali się być pracownicy tych instytucji (60,1%). Ponadto 38,7% respondentów wiedzę czerpie z tablic informacyjnych urzędów, a 31,9% ze stron internetowych urzędów. 25,2% respondentów jako źródło informacji podaje znajomych. 748 badanych korzysta z innych źródeł: 302 osoby wskazują, że informacji poszukują samodzielnie, 100 poszukuje informacji na różnych stronach internetowych (ale nie stronach urzędów), dla 96 źródłem informacji jest rodzina, 83 osoby dowiadują się z prasy, 76 telefonicznie, 39 z ulotek, a 15 z telewizji. Największa różnica między najmniejszym i największym odsetkiem udzielanych odpowiedzi miała miejsce w przypadku tablic informacyjnych, gdzie najmniejszy udział odpowiedzi wyniósł 6,2% a największy 81,3%. Rozstęp⁶ w tym przypadku wyniósł 75,1%. Rozstęp dla pozyskiwania informacji od znajomych wyniósł 59,7%, (minimalny odsetek wskazań dla tej odpowiedzi to 7,3%; maksymalny to 67%). Udział odpowiedzi dotyczących pozyskiwania informacji od pracowników urzędu wahał się od 36,7% (minimum) do 93,2% (maksimum). Najmniejszy odsetek wskazań na stronę internetową, jako źródło informacji wyniósł 12,5%, a największy – 48,3%. Najmniejszy rozstęp (12%) miał miejsce w przypadku

⁵ Wartość współczynnika korelacji = 0,692.

⁶ Rozstęp – różnica między największą i najmniejszą wartością cechy.

pozyskiwania informacji z innych źródeł, gdzie najmniejszy udział odpowiedzi wyniósł 0,3%, a największy 14,8%. Omawiane dane przedstawia rysunek nr 7.

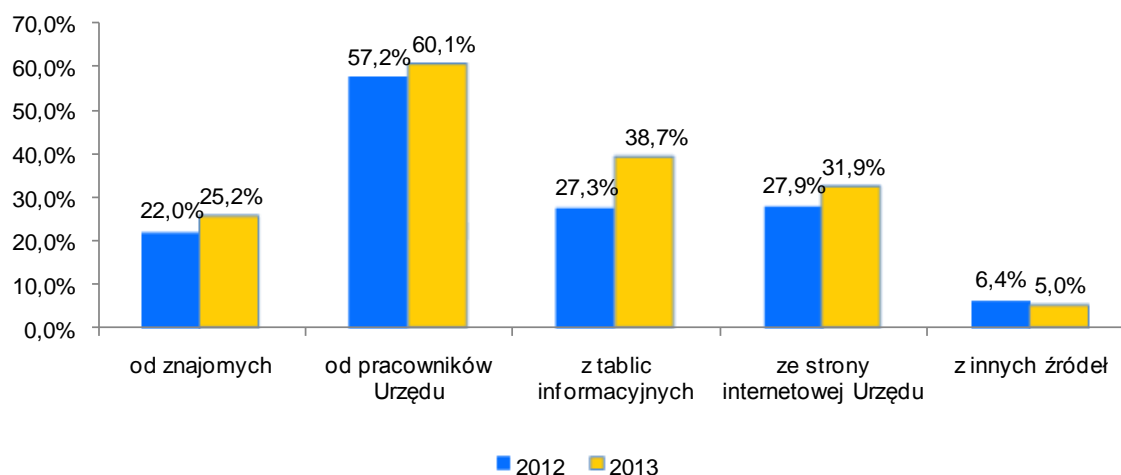
Rysunek 7. Źródła informacji o miejscu i sposobie załatwiania spraw w UM wg płci*



*Respondenci mieli możliwość udzielania kilku odpowiedzi

W porównaniu do danych z 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 11,4%). Również większe znaczenie mają strony internetowe urzędów oraz znajomi (wzrost odpowiednio o 4% i 3,2%). Dane ilustruje rysunek nr 8.

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

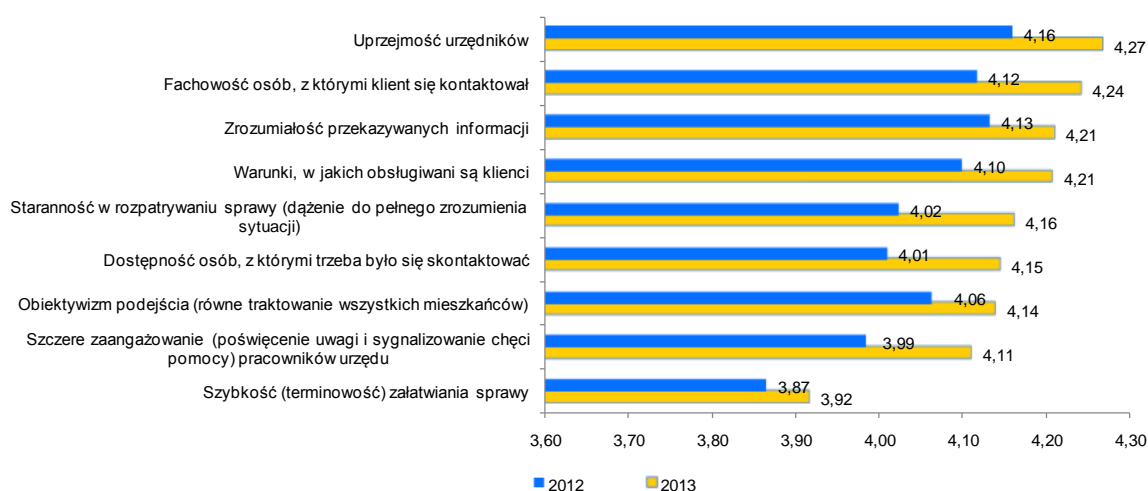


W dalszej części wywiadu ankietowani oceniali poszczególne elementy jakości obsługi interesantów. Oceny ponownie dokonywano w skali od 1 (ocena najniższa) do 5 (ocena najwyższa). Dla żadnego z ocenianych aspektów średnia ocen nie wyniosła mniej niż 3,9. Najwyższą średnią uzyskała uprzejmość urzędników (średnia 4,27). Nieco niżej oceniono fachowość urzędników (średnia 4,24). Zrozumiałość przekazywanych informacji oraz warunki w jakich obsługiwani są klienci ocenione zostały na 4,21 pkt. Średnia ocena staranności w rozpatrywaniu spraw sklasyfikowana została na poziomie 4,16, a dostępność osób z którymi trzeba było się skontaktować, aby daną sprawę załatwić

oceniono na 4,15. Obiektywizm podejścia, czyli równe traktowanie wszystkich mieszkańców oceniony został na 4,14. Nieco niżej uplasowało się szczerze zaangażowanie pracowników urzędu, czyli poświęcenie uwagi i sygnalizowanie z ich strony chęci pomocy (średnia 4,11). Najniżej oceniona została szybkość i terminowość załatwienia sprawy, która otrzymała średnią notę 3,92. Najmniejsze rozproszenie wyników miało miejsce w przypadku oceny fachowości pracowników⁷, gdzie najniższa odnotowana średnia wynosiła 3,99, a najwyższa 4,52. Z kolei największe rozproszenie otrzymanych wyników miało miejsce w przypadku oceny szybkości załatwiania spraw urzędowych⁸, gdzie średnia wahała się od 3,29 do 4,24 pkt.

W każdym z analizowanych obszarów średnie oceny w porównaniu do wyników z poprzedniego roku są wyższe. Największy wzrost (o 0,14 pkt.) odnotowano w przypadku oceny staranności w rozpatrywaniu sprawy oraz dostępności osób, z którymi trzeba było się skontaktować, aby daną sprawę w Urzędzie załatwić. Dane zostały przedstawione na rysunku nr 9.

Rysunek 9. Ocena poszczególnych elementów jakości obsługi interesantów



W badanej grupie widoczny jest związek pomiędzy wszystkimi ocenami poszczególnych elementów jakości obsługi interesantów, a oceną ogólnego poziomu świadczenia usług przez urzędy miast. Ankietowani na zbliżonym poziomie oceniali swój ogólny poziom zadowolenia oraz poszczególne elementy jakości obsługi. Im wyższą ocenę przyznawano poszczególnym elementom jakości obsługi interesantów, tym wyżej oceniano ogólny poziom zadowolenia z usług świadczonych przez urzędy miast⁹.

W kolejnym pytaniu poproszono ankietowanych o wskazanie i zarazem ocenę najważniejszych zmian, jakie w ich opinii dokonały się ostatnio w urzędach miast. Okazuje się, że 75% ankietowanych nie dostrzega żadnych zmian. Dla pozostałych, którzy takie zmiany dostrzegają, są to w zdecydowanej

⁷ Współczynnik zmienności = 3,5%.

⁸ Współczynnik zmienności = 7,0%

⁹ Świadczy o tym fakt, że dla wszystkich elementów jakości obsługi interesantów współczynniki korelacji rangowej Spearmana mieszczą się w przedziale od 0,566 do 0,619.

większości zmiany na lepsze. Do najważniejszych badani klienci zaliczyli zmianę w jakości obsługi klienta, na którą składa się uprzejmość urzędników, pomocność, ich kultura osobista i stosunek do klienta (1 058 osób określa ją jako poprawę, 117 jako pogorszenie, a 6 ma problem z jednoznacznym określeniem kierunku tej zmiany). Respondenci dostrzegają również zmiany w sposobie załatwiania sprawy w urzędzie, a dokładniej w szybkości jej załatwienia, sprawności i terminowości (831 wskazuje na poprawę, 254 na pogorszenie, a 16 nie potrafi wskazać kierunku zmiany). 593 osoby zauważają zmianę w wyglądzie urzędów, ich estetyce i nowoczesności. 520 osób jest zadowolonych z wprowadzenia systemu kolejkowego, a w opinii 453 respondentów, poprawił się dostęp do informacji w urzędzie. Najczęściej dostrzegane zmiany w opinii klientów urzędów wraz z kierunkiem zmian przedstawiono w tabeli nr 1.

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

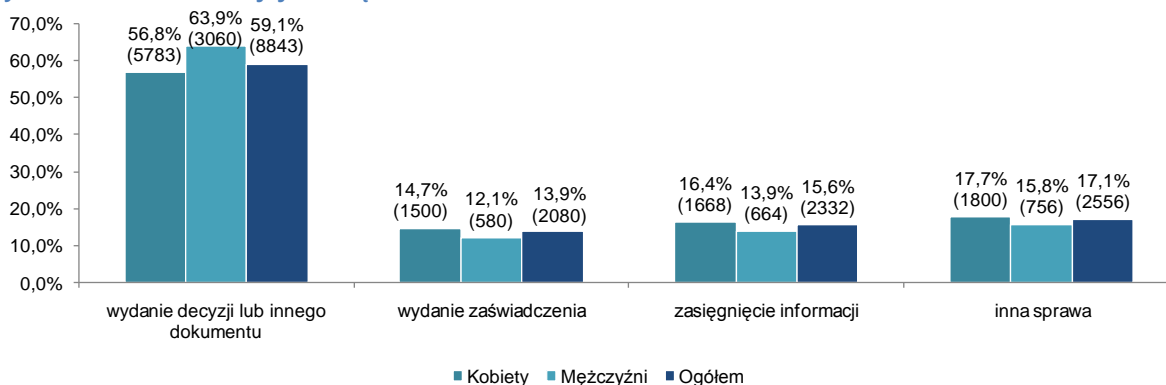
Zmiana	Zmiana na lepsze	Zmiana na gorsze	Trudno powiedzieć
Jakość obsługi klienta (uprzejmość urzędników, pomocność), kultura osobista urzędników i ich stosunek do klienta	1058	117	6
Sposób załatwiania sprawy (szybkość, sprawność, terminowość)	831	254	16
Wygląd urzędu (estetyka, nowoczesność)	532	58	3
System kolejkowy	520	5	1
Dostęp do informacji	453	23	4
Reorganizacja struktury urzędu (filie, wydziały, działy)	263	79	5
Zrozumiałość informacji	164	22	2
Kompetencje i fachowość urzędników	124	42	3
Parkingi	24	80	2
Możliwość/brak możliwości płacenia kartą	91	14	-
Pozostałe wskazania	382	70	12
Suma:	4442	764	54

Respondenci zapytani o dodatkowe uwagi na temat jakości pracy urzędów, które przekazałoby Kierownictwu, w zdecydowanej większości (92,7%) nie potrafili wskazać konkretnych sugestii lub po prostu deklarowali, że nie mają żadnych uwag i że urzędy działają bardzo dobrze. 1 100 respondentów podzieliło się swoimi sugestiami. Największa część tej grupy uważa, że należałoby skrócić czas oczekiwania na załatwienie sprawy. Wyrażono również potrzebę większej życzliwości ze strony urzędników.

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 (59,1% ogółu odpowiedzi). Aby zasięgnąć informacji oraz po wydaniu zaświadczenia do urzędu zgłosiło się odpowiednio 15,6% i 13,9% ankietowanych. Ponad 17% badanych wskazało na konieczność załatwienia innej sprawy, jak np. uiszczenie opłaty (1 453 wskazania), uzyskanie zezwolenia/wpisu do rejestru (703 wskazania), nabycie prawa (175 wskazań), interwencja (143 wskazania) lub złożenie dokumentów (63 wskazania). Dane przedstawiono na rysunku nr 10. Największy rozstęp w udzielanych odpowiedziach miał miejsce w przypadku wydania zaświadczenia, gdzie najmniejszy odnotowany udział odpowiedzi wynosił 2,8% a największy 63,4%. Procentowy udział odpowiedzi w przypadku wydania decyzji lub innego dokumentu wahał się od 36,7% do 86,4%. Najmniejsza różnica w udzielanych odpowiedziach miała miejsce w przypadku zasięgnięcia informacji i wahała się od 6,8% do 27%.

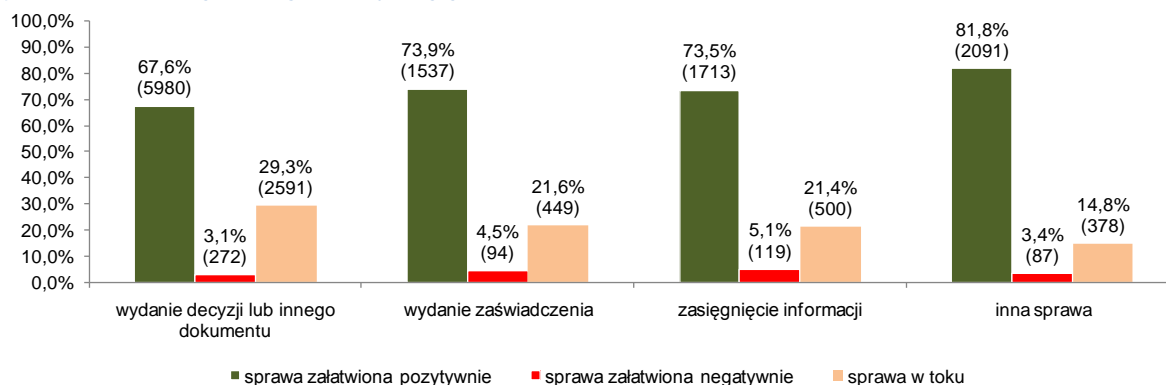
Rysunek 10. Powód wizyty w urzędach*



*Respondenci mieli możliwość udzielania kilku odpowiedzi

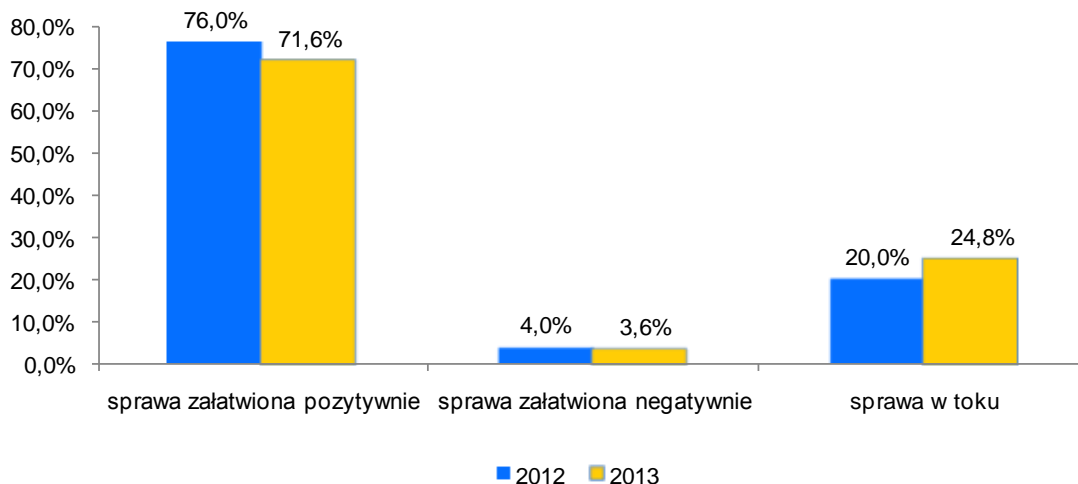
Z deklaracji badanych klientów wynika, że 71,6% ogółu wszystkich spraw załatwianych w urzędach zostaje rozpatrzonych pozytywnie. 73,9% wizyt w celu wydania zaświadczenia kończy się uzyskaniem stosownego dokumentu. Prawie 30% wizyt w sprawie wydania decyzji lub innego dokumentu ciągle jest w toku. 5,1% osób, które udały się do urzędu w celu otrzymania informacji nie załatwiło pozytywnie swojej sprawy. Dane ilustruje rysunek nr 11.

Rysunek 11. Rodzaj sprawy i postępowanie w jej załatwianiu



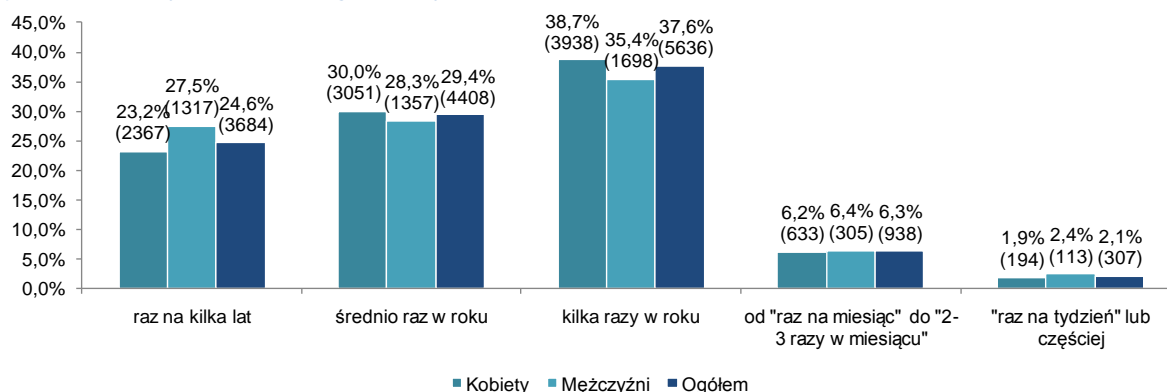
W porównaniu do 2012 roku, o 4,4% spadł odsetek spraw załatwionych pozytywnie przez klientów urzędów. O 4,8% wzrósł natomiast odsetek spraw, które były lub aktualnie są w toku. Dane ilustruje rysunek nr 12.

Rysunek 12. Zmiana w skuteczności załatwiania spraw w starostwach powiatowych



37,6% badanych odwiedza urząd kilka razy w roku. Średnio raz w roku sprawy w urzędzie załatwia 29,4% ankietowanych. 3 684 respondentów deklarowało, że pojawia się w urzędzie raz na kilka lat. Osoby, które odwiedzają urząd kilka razy w miesiącu lub przynajmniej raz w tygodniu stanowią odpowiednio 6,3% i 2,1% respondentów. Dane przedstawiono na rysunku nr 13. Odpowiedzi dla poszczególnych urzędów najbardziej różniły się w przypadku osób załatwiających sprawy urzędowe raz na kilka lat (od 8% do 51%) i kilka razy w roku (od 18,7% do 52%). Najmniejsze różnice w udzielanych odpowiedziach występowały w przypadku tych, którzy odwiedzali urząd raz w tygodniu lub częściej (od 0,1% do 6,8%).

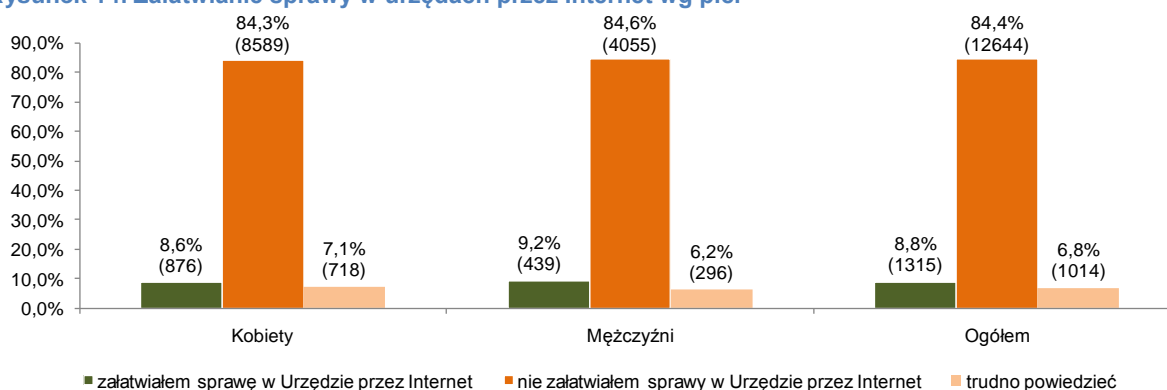
Rysunek 13. Częstotliwość wizyt w urzędach



Respondenci zapytani zostali również o korzystanie z Internetu podczas załatwiania spraw urzędowych. W zdecydowanej większości odpowiadali negatywnie. Na działanie takie wskazuje 1 315 ankietowanych, tj. 8,8% ogółu badanych. Osoby te poproszono dodatkowo o wskazanie, jaką sprawę załatwili drogą elektroniczną. Najczęściej wymieniane sprawy to: zasięgnięcie informacji

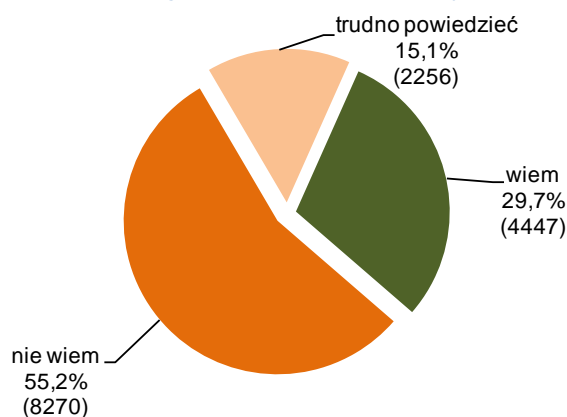
(353 wskazania), uiszczenie opłaty (318 wskazań), wydanie decyzji lub innego dokumentu (219 wskazań), rezerwacja kolejki (109 wskazań) oraz wydanie zaświadczenia (96 wskazań). 1 014 respondentów miało problem z określeniem, czy kiedykolwiek zdarzyło im się załatwić sprawę w urzędzie przez Internet. Korelując odpowiedzi z płcią badanych okazuje się, że mężczyźni nieco częściej niż kobiety mieli okazję załatwić sprawy urzędowe za pośrednictwem Internetu. Dane przedstawiono na rysunku nr 14. Odsetek osób które miały okazję załatwić sprawy urzędowe przez Internet w poszczególnych urzędach wahały się od 2,6% do 15,7%, przy czym blisko 5% ogółu badanych deklarując załatwianie spraw przez Internet ma na myśli zasięgnięcie informacji, pobranie druków lub uiszczenie opłaty, co z punktu widzenia administracji nie może być traktowane jako „załatwienie sprawy”.

Rysunek 14. Załatwianie sprawy w urzędach przez Internet wg płci



55,2% respondentów nie wie, jakie sprawy można załatwić w urzędach przez Internet. Wiedzę taką posiada 29,7% ankietowanych. 2 256 osób (15,1%) miało problem z udzieleniem jednoznacznej odpowiedzi na to pytanie, ostatecznie wybierając opcję „trudno powiedzieć”. Dane przedstawiono na rysunku nr 15. Rozstęp w odpowiedziach tych osób, które wiedzą o tym jakie sprawy można w urzędzie załatwić przez Internet był bardzo duży. Odpowiedzi wahały się od 7,6% do 53,8% w poszczególnych jednostkach.

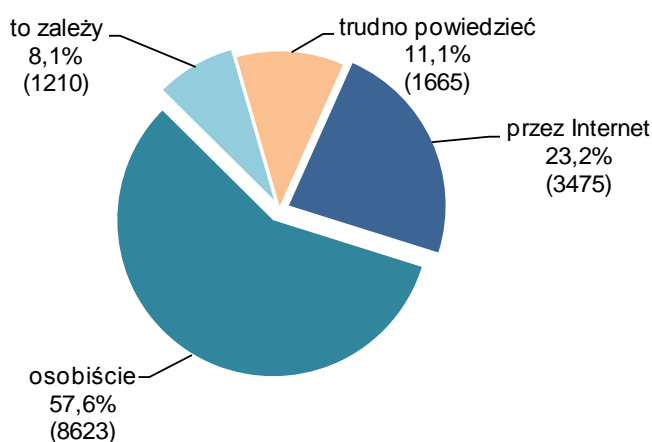
Rysunek 15. Wiedza, na temat spraw możliwych do załatwienia w urzędach przez Internet





W dalszej kolejności poproszono respondentów o wybór preferowanego sposobu załatwiania spraw - przez Internet czy osobiście. Większość, bo 57,6% badanych wybrało sposób tradycyjny tj. osobiście w urzędzie. 23,2% preferuje drogę internetową. 1 210 osób, tj. 8,1% uznało, że wybór sposobu załatwiania spraw w urzędzie będzie zależeć od okoliczności. Ponad 11% badanych miało trudności z określeniem jaki sposób załatwienia spraw w urzędzie by im odpowiadał. Dane przedstawia rysunek nr 16. Odsetek odpowiedzi osób, które preferują tradycyjny sposób kontaktu z urzędem w poszczególnych jednostkach waha się od 26,3% do 85,4%. Rozstęp odpowiedzi tych, którzy preferują nowocześniejsze kanały komunikacji jest mniejszy (najmniejszy odsetek 8,5%, największy 41%).

Rysunek 16. Preferowany sposób załatwiania spraw w urzędzie



Respondenci, którzy zadeklarowali drogę internetową, jako argumenty swojego wyboru podawali przede wszystkim szybkość i oszczędność czasu (2 204 wskazań, tj. 63,4% osób, które zadeklarowały Internet jako preferowany kanał komunikacji z Urzędem) oraz wygodę (858 wskazań, tj. 24,7%). Uznano też, że za sposobem tym przemawia możliwość uniknięcia kolejek (216 wskazań, tj. 6,2%) oraz brak konieczności wychodzenia z domu (204 wskazania, tj. 5,9%).

Z kolei ci, którzy preferują osobiste załatwianie spraw w urzędzie wskazują, że wolą drogę tradycyjną lub po prostu sprawa wymaga osobistego kontaktu (3 222 wskazania, tj. 37,4% osób, które wybrały drogę tradycyjną). Wskazywano również, że ten sposób pozwoli na lepsze załatwienie sprawy (2 906 wskazań, tj. 33,7%), a 987 osób (11,4%) nie ma w domu komputera lub Internetu. 482 ankietowanych (5,6%) wskazało na brak zaufania do Internetu. Dla 379 (4,4%) respondentów ten sposób będzie szybszy, a 306 (3,5%) stwierdziło, że będzie on wygodniejszy. 187 (2,2%) osób mieszka blisko urzędu i woli udać się do niego osobiście.

1 109 osób, tj. 91,7% uważa, że rodzaj sprawy zdeterminuje sposób jej załatwienia. 16 ankietowanych (1,3%) uzależniło swój wybór od konieczności skorzystania z pomocy urzędnika.

Interesujący wydaje się być fakt, że na 23,2% respondentów, którzy chcieliby załatwiać sprawy w Urzędzie za pośrednictwem Internetu, tylko 8,8% deklaruje, że miało okazję do tej pory z takiej

możliwości skorzystać, a aż 55,2% 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.

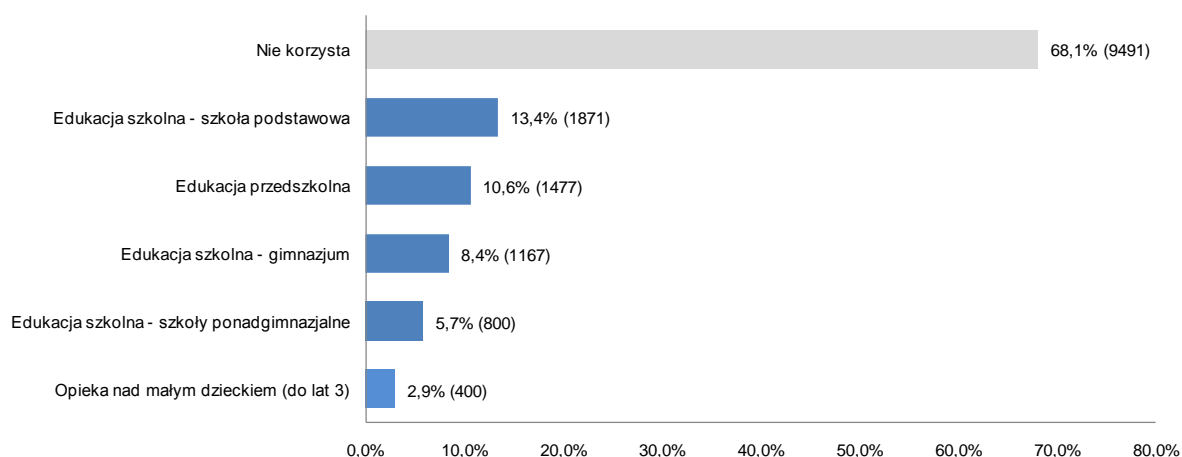
4. Opinia na temat wybranych aspektów funkcjonowania miasta/gminy/powiatu

W badanej grupie osób korzystających z usług urzędów dominowali mieszkańcy gmin uczestniczących w projekcie (92,7%). W tej grupie 1 069 klientów było mieszkańcami Kalisza, 1 061 - Rybnika, 1 059 - Częstochowy, 1 051 - Tarnowa, 1 030 - Sosnowca a 1 028 - Gliwic. Pozostałe wskazania gmin uczestników to: Dąbrowa Górnicza (1 011 wskazań), Krosno (976 wskazań), Żory (973 wskazania), Chorzów (972 wskazania), Bielsko-Biała (958 wskazań), Tychy (917 wskazań), Bytom (887 wskazań), Piotrków Trybunalski (886 wskazań), gminy powiatu piotrkowskiego (62 wskazania), Jaworze (10 wskazań), Radlin (8 wskazań) oraz Lubliniec (2 wskazania). W skład pozostałych 7,3% weszli mieszkańcy miejscowości niebędących uczestnikami projektu.

4.1 Oferta placówek opiekuńczych i edukacyjnych

Pierwszy z ocenianych aspektów funkcjonowania dotyczył dostępnej oferty placówek opiekuńczych i/lub edukacyjnych. Z uzyskanych deklaracji wynika, że jedynie 4 449 ankietowanych mieszkańców gmin uczestniczących w projekcie korzysta osobiście lub członkowie ich najbliższych rodzin korzystają z usług opiekuńczych i/lub edukacyjnych. Wśród tych badanych 1 871 osób wskazywało na korzystanie z usług szkół podstawowych, kolejnych 1 477 respondentów wskazuje na edukację przedszkolną, a 1 167 na edukację gimnazjalną. Z oferty szkół ponadgimnazjalnych oraz placówek świadczących usługi opiekuńcze dla dzieci do 3 lat korzysta odpowiednio 800 i 400 ankietowanych. Dane ilustruje rysunek nr 17.

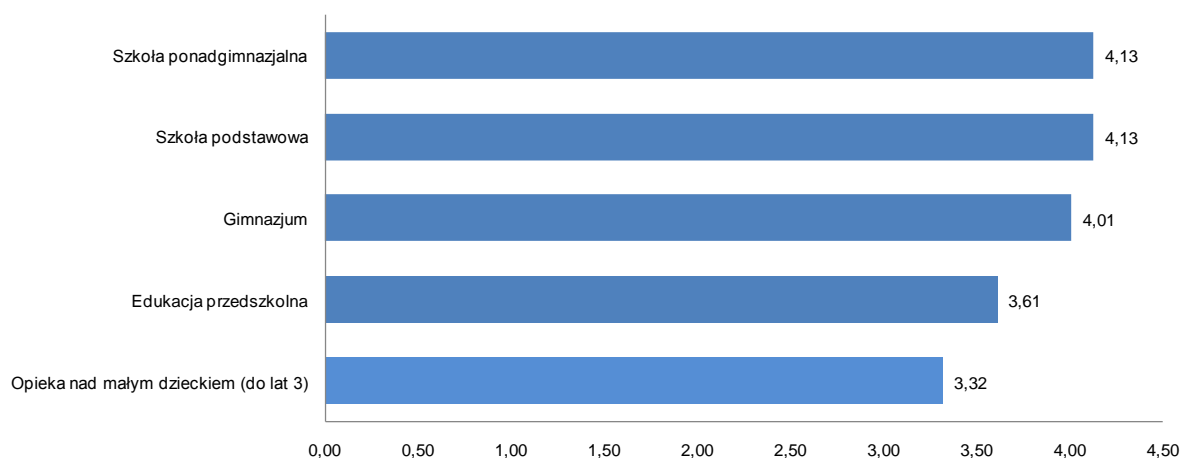
Rysunek 17. Korzystanie z oferty placówek opiekuńczych i/lub edukacyjnych



W dalszej kolejności respondenci poproszeni zostali o dokonanie oceny dostępności usług opiekuńczych i edukacyjnych, z których korzystają. Respondenci oceniali w skali od 1 do 5, gdzie 1 oznaczało ocenę bardzo złą, a 5 – ocenę bardzo dobrą. Z uzyskanego rozkładu odpowiedzi wynika, że najwyżej ocenione zostały dostępność szkół ponadgimnazjalnych i podstawowych (ze średnimi ocenami na poziomie 4,13). Niżej została oceniona dostępność gimnazjów (średnia ocena 4,01), przedszkoli (średnia 3,61) oraz usług opiekuńczych dla dzieci do 3 lat (średnia 3,32). Dane ilustruje

rysunek nr 18. Najwyższe wartości współczynnika zmienności odnotowano przy średnich ocenach dostępności usług opiekuńczych nad małym dzieckiem¹⁰ (średnie oceny od 2,25 do 4,6) oraz przedszkoli¹¹ (średnie oceny od 2,82 do 4,51). Świadczy to o stosunkowo dużym rozproszeniu ocen w poszczególnych urzędach. Dla dostępności szkół gimnazjalnych¹² średnie oceny wahały się od 3,42 do 4,56. Najniższą wartość współczynnika zmienności odnotowano przy ocenach dostępności szkół ponadgimnazjalnych¹³ (średnie oceny od 3,26 do 4,72) i podstawowych¹⁴ (średnie oceny od 3,57 do 4,57). Świadczy to o najmniejszym rozproszeniu ocen dostępności tych placówek w poszczególnych urzędach.

Rysunek 18. Ocena dostępności usług opiekuńczych i edukacyjnych



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

1 218 ankietowanych zdecydowało się na wyróżnienie mocnych stron. Najczęściej podkreślano tutaj, że nauczyciele i wychowawcy posiadają odpowiednie kwalifikacje (424 wskazania). Jako mocną stroną wskazywano wysoki poziom nauczania (365 wskazań) na co z pewnością wpływ ma szeroki zakres zajęć dodatkowych (282 wskazania). Atutem placówek jest również przyjazna atmosfera oraz bezpieczeństwo. Listę najczęściej wskazywanych mocnych stron usług opiekuńczych i edukacyjnych wskazywanych przez klientów urzędów przedstawiono w tabeli nr 2.

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

Mocne strony	Liczba wskazań
Nauczyciele/wychowawcy posiadają odpowiednie kwalifikacje	424
Wysoki poziom nauczania	365
Szeroki zakres zajęć dodatkowych/pozalekcyjnych	282
Przyjazna atmosfera	153
Placówki są bezpieczne dla dzieci	114
Szeroka dostępność żłobków i/lub przedszkoli	81

¹⁰ Współczynnik zmienności = 18,9%.

¹¹ Współczynnik zmienności = 13,3%.

¹² Współczynnik zmienności = 8,4%.

¹³ Współczynnik zmienności = 7,6%.

¹⁴ Współczynnik zmienności = 6,2%.

Mocne strony	Liczba wskazań
Tania i dostosowana do potrzeb dzieci oferta żywnościowa	67
Dobre zarządzanie poszczególnymi placówkami	57
Dofinansowanie pobytu w żłobku i/lub przedszkolu	37
Dogodne godziny pracy instytucji oferujących usługi opiekuńczo-edukacyjne	29
Pozostałe wskazania	301
Suma	1 901

Dla uzupełnienia obrazu ankietowani poproszeni zostali także o wskazanie dostrzeganych słabych stron usług opiekuńczych i edukacyjnych. Tym razem 1 128 osób zdecydowało się na dokonanie konkretnego typowania. 431 respondentów z tej grupy uznało, że ograniczona jest dostępność żłobków i przedszkoli. 136 badanych wskazuje, że nie wszyscy nauczyciele i wychowawcy posiadają odpowiednie kwalifikacje. 105 badanych wskazuje na ograniczony zakres zajęć dodatkowych, a 101 na niski poziom nauczania. Dane odnośnie najczęściej wskazywanych słabych stron przedstawiono w tabeli nr 3.

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

Słabe strony	Liczba wskazań
Ograniczona dostępność żłobków i/lub przedszkoli	431
Nie wszyscy nauczyciele/wychowawcy posiadają odpowiednie kwalifikacje	136
Ograniczony zakres zajęć dodatkowych/pozalekcyjnych	105
Niski poziom nauczania	101
Złe zarządzanie poszczególnymi placówkami	94
Placówki nie są bezpieczne dla dzieci	68
Chuligańskie zachowanie młodzieży szkolnej	55
Wysokie opłaty	51
Wyposażenie	37
Ograniczone godziny pracy instytucji oferujących usługi	34
Pozostałe wskazania	256
Suma	1 368

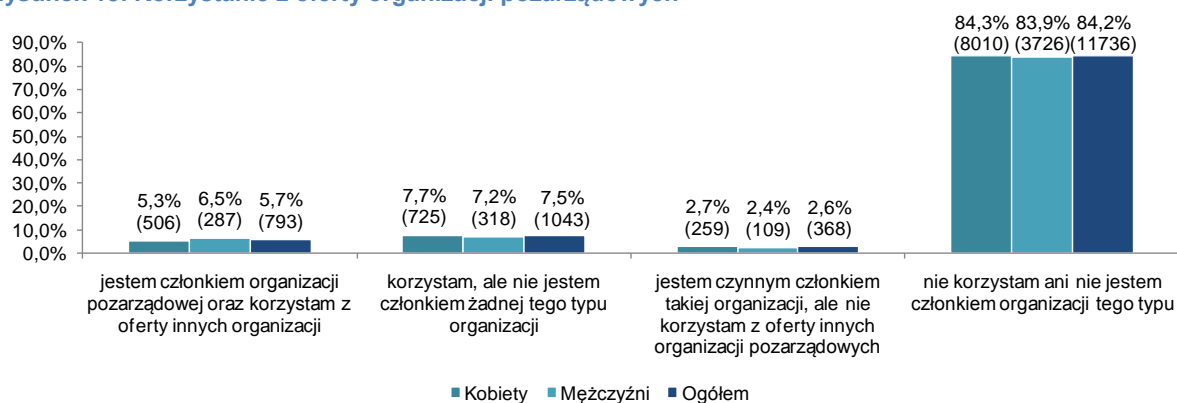
Mimo rozbieżności w opiniach respondentów na temat kompetencji nauczycieli, poziomu nauczania czy zakresu zajęć dodatkowych zestawienie ilościowe otrzymanych wyników pozwala jednoznacznie określić, czy dany aspekt należy skategoryzować jako słabą czy mocną stronę usług opiekuńczo-edukacyjnych. Bez wątplenia najmocniejszą stroną analizowanych placówek są wykwalifikowani nauczyciele i wychowawcy. Z kolei za najłabszą 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.

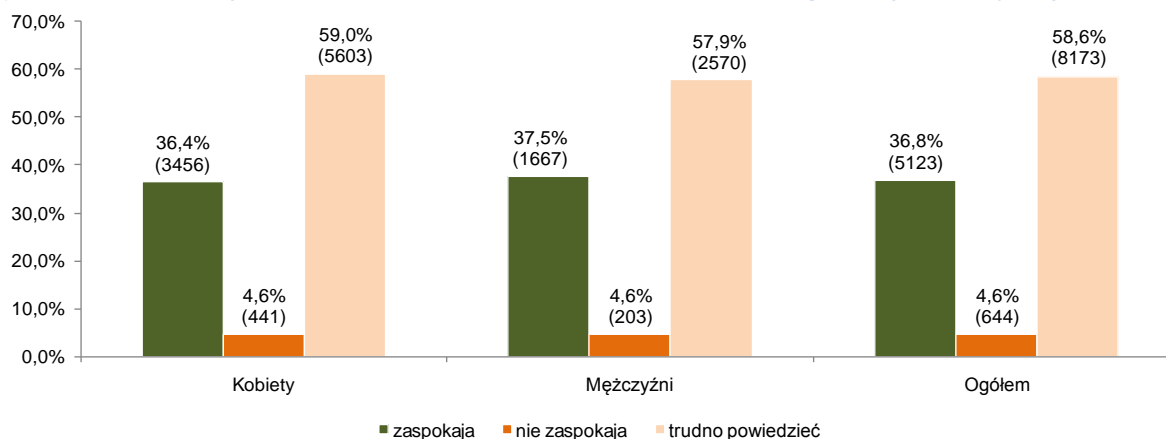
W ogólnym ujęciu z oferty organizacji pozarządowych funkcjonujących na terenie gmin-uczestników korzysta 15,8% ankietowanych, ale tylko 7,5% badanych korzysta z usług organizacji pozarządowych nie będąc członkiem żadnej z nich lub podobnych. Aż 84,2% respondentów nie jest członkiem organizacji pozarządowych oraz jednocześnie nie korzysta z oferty organizacji tego typu. Kolejne 8,3% ogółu badanych deklaruje członkostwo w organizacjach pozarządowych, przy czym 5,7% jednocześnie korzysta z ofert innych organizacji, a 2,6% dotychczas się na to nie zdecydowało. Mężczyźni nieco częściej niż kobiety korzystają z oferty organizacji pozarządowych. Dane ilustruje rysunek nr 19. Największe różnice w udzielanych odpowiedziach w poszczególnych urzędach miały miejsce w przypadku osób deklarujących, że nie są członkami i jednocześnie nie korzystają z oferty organizacji pozarządowych (odsetek odpowiedzi wahał się od 50,2% do 96,8%). W przypadku odpowiedzi osób, które korzystają oraz są członkami tego typu organizacji wartości znajdowały się w przedziale od 0,5% do 31,4%. W poszczególnych urzędach odsetek osób które nie są członkami organizacji pozarządowych ale korzystają z ich oferty waha się od 1% do 23,9%. Najmniejsze różnice pomiędzy odsetkami udzielanych odpowiedzi występowały w przypadku tych osób, które są czynnymi członkami takich organizacji, ale nie korzystają z oferty innych jednostek (minimalny odsetek 0,2%; maksymalny odsetek 8,9%).

Rysunek 19. Korzystanie z oferty organizacji pozarządowych



Niskie zainteresowanie ofertą organizacji pozarządowych ma z pewnością istotny wpływ na fakt, że 58,6% badanych klientów urzędów ma trudności z określeniem, czy działalność gminnych organizacji pozarządowych zaspokaja potrzeby jej mieszkańców. Ponad jedna trzecia jest zdania, że potrzeby te są zaspokojone. Przeciwną opinię wyraziło 644 respondentów (4,6%). Omawiane dane ilustruje rysunek 20. W poszczególnych urzędach opinia co do zaspokajania potrzeb mieszkańców przez działalność gminnych organizacji pozarządowych jest bardzo zróżnicowana. Rozstęp dla tej zmiennej wynosi aż 77,7% - wartości w poszczególnych urzędach wahają się od 9,1% do 86,8%.

Rysunek 20. 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. 133 osoby z tej grupy wskazywały na obszar kultury i sztuki, a 116 na edukację i wychowanie. 97 ankietowanych dostrzega braki w zakresie usług socjalnych i pomocy społecznej. 90 wskazało na obszar sportu, turystyki i rekreacji. 30 braki dostrzega w obszarze ochrony zdrowia, a 25 w zakresie pomocy osobom niepełnosprawnym. 20 wskazuje na braki w obszarze rynku pracy, zatrudnienia i aktywizacji zawodowej. Pozostałych odpowiedzi udzieliło mniej niż 20 respondentów. 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.

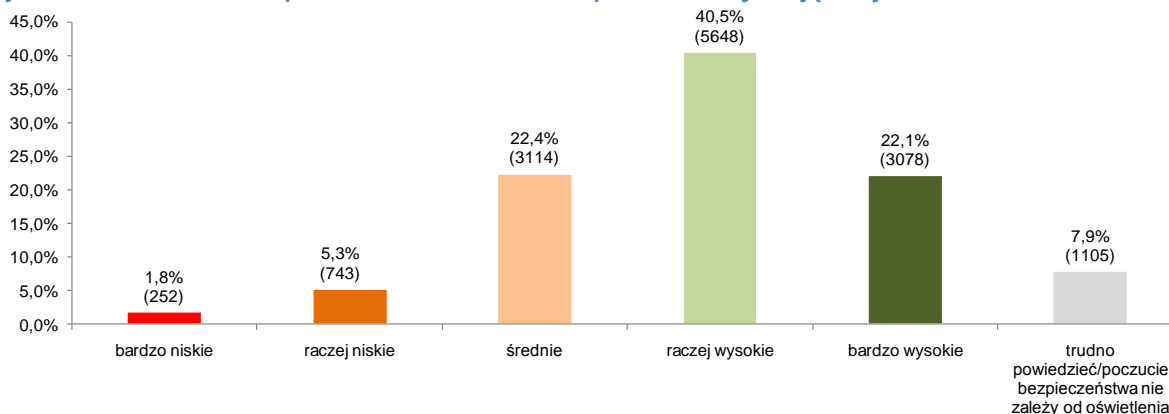
4.3 Jakość oświetlenia ulic

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 62,6% badanych. 22,4% respondentów ocenia poczucie bezpieczeństwa na średnim poziomie. Niskie poczucie bezpieczeństwa deklarowało 7,1% ankietowanych, z czego na bardzo niskie wskazało 252 respondentów. Ponadto 1 105 uczestników badań uznało, że ich poczucie bezpieczeństwa nie zależy od jakości oświetlenia ulic. Dane ilustruje rysunek nr 21. 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.



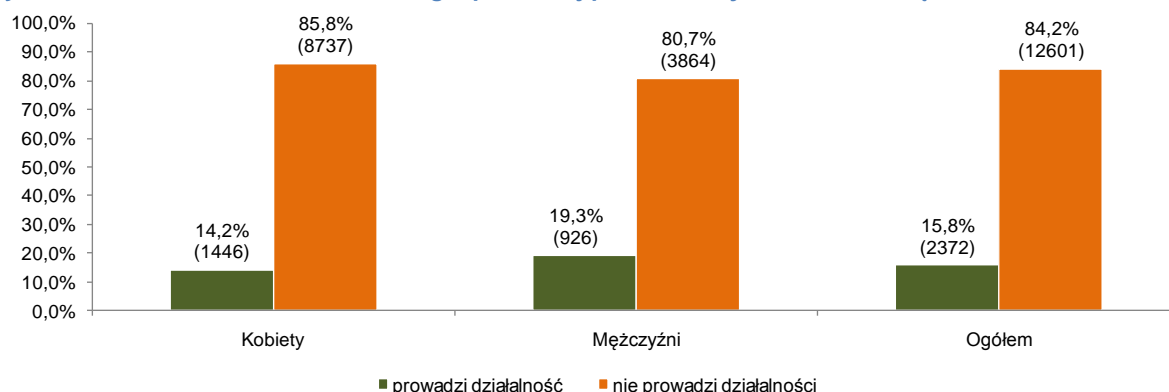
Rysunek 21. Poczucie bezpieczeństwa mieszkańców po zmroku wynikające z jakości oświetlenia ulic



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 2 372 ankietowanych zadeklarowało, że oni sami bądź osoby z ich najbliższej rodziny prowadzą działalność gospodarczą. Należy podkreślić, że 2 009 wskazań dotyczyło prowadzenia działalności na terenie miasta lub gminy biorącej udział w projekcie. Wymieniano tutaj gminy: Bielsko-Biała (342 wskazania), Gliwice (217 wskazań), Dąbrowa Górnicza (184 wskazania), Rybnik (173 wskazania), Krosno (140 wskazań), Sosnowiec (139 wskazań), Chorzów (137 wskazań), Tarnów (115 wskazań), Tychy (114 wskazań), Żory (110 wskazań), Kalisz (102 wskazania), Bytom (83 wskazania), Częstochowa (80 wskazań), Piotrków Trybunalski (51 wskazań), gminy powiatu piotrkowskiego (18 wskazań), Radlin (8 wskazań) oraz Jaworze (3 wskazania)¹⁵. 364 respondentów jako miejsce prowadzenia działalności wskazało gminy nieuczestniczące w projekcie. Częściej na prowadzenie działalności wskazują mężczyźni. Dane przedstawiono na rysunku nr 22.

Rysunek 22. Prowadzenie działalności gospodarczej przez badanych klientów urzędów



Grupę 2 009 respondentów, którzy sami lub ich najbliższa rodzina prowadzi działalność gospodarczą w gminach uczestniczących w projekcie, poproszono o wskazanie najistotniejszych zalet i wad

¹⁵ Respondenci mogli wskazywać więcej niż jedną gminę, w której prowadzona jest działalność gospodarcza.

prowadzenia działalności we wskazanej miejscowości. Tylko 599 ankietowanych zechciało wskazać zalety prowadzenia działalności. Dotyczyły one najczęściej ogólnych zalet niezwiązanych z konkretną lokalizacją (np. większe zyski, niezależność) (307 wskazań), dużego popytu na dobra i usługi (110 wskazań), bliskości rynków zbytu (39 wskazań), niskich kosztów prowadzenia działalności (32 wskazania), dobrej infrastruktury, dobrej sytuacji gospodarczej w regionie (po 26 wskazań), dostępu do dużej liczby pracowników (25 wskazań), uproszczonych procedur załatwiania formalności (22 wskazania) oraz dostępu do dobrze wykwalifikowanej kadry (20 wskazań). Pozostałe odpowiedzi uzyskały mniej niż 19 wskazań. Dane odnośnie najczęściej wskazywanych przez respondentów zalet prowadzenia działalności przedstawiono w tabeli nr 4.

Tabela 4. Najczęściej wskazywane zalety prowadzenia działalności gospodarczej

Zalety	Liczba wskazań
Ogólne zalety prowadzenia działalności niezwiązane z konkretną lokalizacją	307
Duży popyt na dobra/usługi	110
Bliskość rynków zbytu	39
Niskie koszty prowadzenia działalności	32
Dobra infrastruktura	26
Dobra sytuacja gospodarcza/ekonomiczna w regionie	26
Dostęp do dużej ilości pracowników	25
Uproszczone procedury załatwiania formalności	22
Dostęp do dobrze wykwalifikowanej kadry	20
Pozostałe wskazania	168
Suma	775

Tymczasem 779 osób określiło słabe strony prowadzenia działalności gospodarczej w swoim miejscu zamieszkania. 277 respondentów narzekało na wysokie koszty prowadzenia działalności. Następnie wskazywano na dużą konkurencję (181 wskazań), trudności w załatwianiu formalności (158 wskazań), ogólne wady prowadzenia działalności niezwiązane z konkretną lokalizacją jak np. stres, brak czasu, odpowiedzialność itp. (105 wskazań), niestabilne, skomplikowane i nieelastyczne przepisy prawa (39 wskazań), mały popyt na dobra i usługi, złą infrastrukturę (po 27 wskazań), brak lub zbyt mało wsparcia ze strony urzędów, złą sytuację gospodarczą w regionie (po 26 wskazań) oraz wysokie koszty zatrudnienia (21 wskazań). Pozostałe odpowiedzi uzyskały mniej niż 19 wskazań. Dane dotyczące najczęściej wskazywanych wad prowadzenia działalności przedstawiono w tabeli nr 5.

Tabela 5. Najczęściej wskazywane wady prowadzenia działalności

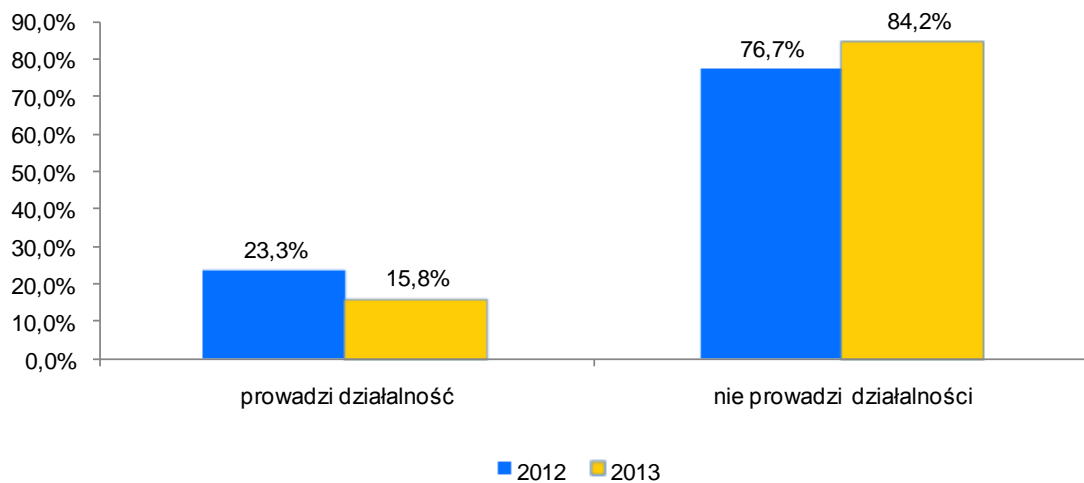
Wady	Liczba wskazań
Wysokie koszty prowadzenia działalności	277
Duża konkurencja	181
Trudności w załatwianiu formalności	158
Ogólne wady prowadzenia działalności niezwiązane z konkretną lokalizacją	105
Niestabilne, skomplikowane i nieelastyczne przepisy prawa	39
Mały popyt na dobra/usługi	27
Zła infrastruktura	27
Brak/za mało wsparcia ze strony urzędów	26



Zła sytuacja gospodarcza/ekonomiczna w regionie	26
Wysokie koszty zatrudnienia	21
Pozostałe wskazania	138
Suma	1 025

W porównaniu do 2012 roku o 7,5% spadł odsetek przebadanych klientów urzędów miast prowadzących działalność gospodarczą. Dane obrazuje rysunek nr 23.

Rysunek 23. Zmiana w odsetku osób prowadzących działalność gospodarczą



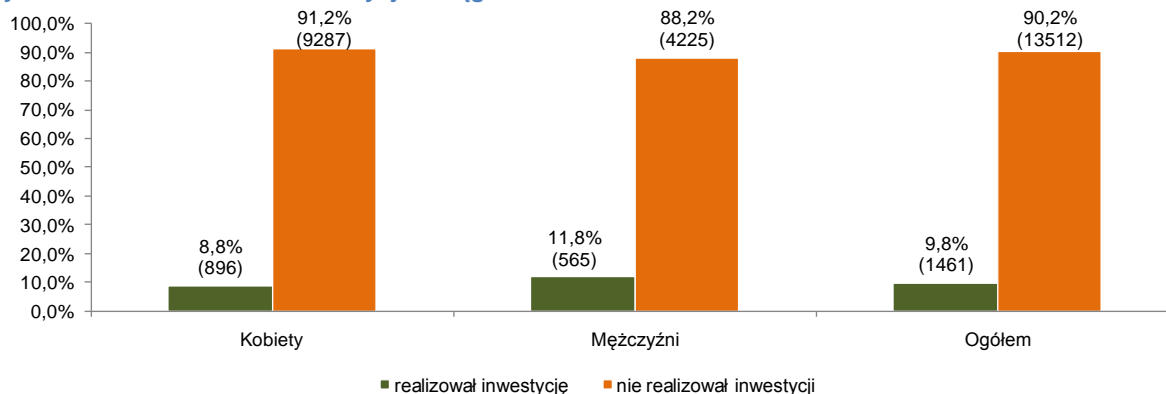
4.5 Realizowane inwestycje

1 461 respondentów (tj. 9,8%) wskazuje, że w ciągu ostatnich dwóch lat oni lub członkowie ich najbliższej rodziny, realizowali inwestycje (prywatne lub biznesowe). 1 197 wskazań dotyczyło realizacji inwestycji w gminach uczestniczących w projekcie. Wymieniano tutaj: Bielsko-Białą (211 wskazań), Tarnów (163 wskazania), Gliwice (135 wskazań), Sosnowiec (117 wskazań), Krosno (94 wskazania), Żory (76 wskazań), Rybnik (63 wskazania), Dąbrowę Górniczą, Kalisz (po 62 wskazania), Chorzów (46 wskazań), Bytom (45 wskazań), Tychy (36 wskazań), gminy powiatu piotrkowskiego (28 wskazań), Częstochowę (24 wskazania), Piotrków Trybunalski (18 wskazań), Jaworze (10 wskazań), Radlin (8 wskazań) oraz Lubliniec (2 wskazania)¹⁶. Na realizowanie inwestycji w gminach niebędących uczestnikiem projektu wskazało 264 ankietowanych. Jednocześnie z rozkładu odpowiedzi wynika, że mężczyźni częściej niż kobiety wskazują na realizowanie inwestycji.

¹⁶ Respondenci mogli wskazywać więcej niż jedną gminę, w której realizowana była inwestycja.

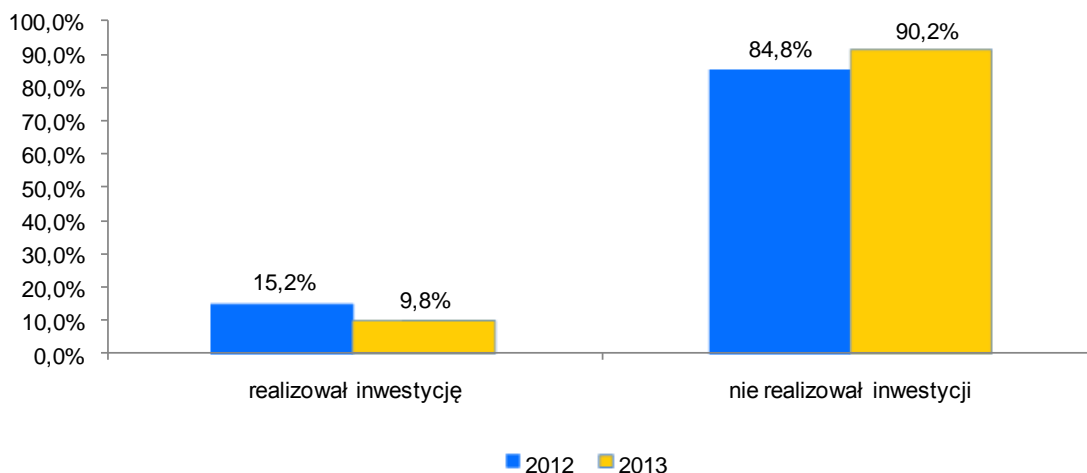


Rysunek 24. Realizowanie inwestycji w ciągu ostatnich dwóch lat.



Można zauważyć, że w odniesieniu do 2012 roku o 5,4% spadł odsetek objętych badaniem klientów urzędów miast, którzy realizowali, bądź których najbliższa rodzina realizowała inwestycje. Dane ilustruje rysunek nr 25.

Rysunek 25. Zmiana w odsetku osób realizujących inwestycje



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

937 respondentów nie potrafiło określić, jakie sprawy związane z realizacją inwestycji zostały załatwione sprawnie, a 916 nie wskazywało tych spraw, które rodziły trudności. Najczęściej udzielane 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"> • Wydanie zgody/pozwolenia na remont, budowę, rozbudowę itp. (117) • Sprawy w wydziale geodezji i architektury (28) • Wydanie decyzji (6) • Odbiór budynku (5) • Projekt (4) • Otrzymanie dotacji (3) • Plan zagospodarowania (3) • Wydanie zaświadczenia (3) • Złożenie dokumentów (3) 	<ul style="list-style-type: none"> • Wydanie zgody/pozwolenia na remont, budowę, rozbudowę itp. (96) • Sprawy związane z budową (27) • Dokumenty/formalności (22) • Odbiór budynku (12) • Podłączenie gazu, prądu, wody (8) • Pozyskanie środków (7) • Wpis do ksiąg wieczystych (4) • Otrzymanie decyzji (3) • Sprawy w wydziale geodezji i architektury (3)

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 zgodność z oczekiwaniami respondentów co do rezultatu jako czynnik decydujący o ich zadowoleniu bądź niezadowoleniu, kompetencje urzędników oraz skuteczność załatwienia sprawy.



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 14 973 klientów urzędów miast. Analizowane jednostki to Urząd Miasta Krosna, Urząd Miasta Tychy, Urząd Miejski w Sosnowcu, Urząd Miasta Piotrkowa Trybunalskiego, Urząd Miasta Chorzów, Urząd Miasta Żory, Urząd Miejski w Dąbrowie Górniczej, Urząd Miejski w Gliwicach, Urząd Miasta Częstochowy, Urząd Miasta Rybnika, Urząd Miejski w Bytomiu, Urząd Miejski w Bielsku-Białej, Urząd Miejski w Kaliszu oraz Urząd Miasta Tarnowa.

Charakterystyka badania

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

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

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

Opinia o organizacji pracy w urzędach



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

Odrębną kwestią poruszaną w badaniu był elektroniczny sposób załatwiania spraw. Internet jest obecnie coraz bardziej popularnym medium w kontaktach z klientami. W toku badania uzyskano informacje o tym, ile osób miało okazję załatwiać do tej pory sprawy urzędowe za pośrednictwem Internetu oraz jakiego typu sprawy najczęściej załatwiano. Na załatwianie spraw urzędowych przez Internet wskazuje jedynie 8,8% ankietowanych.

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

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

Zakres badania obejmował także wybrane szersze aspekty funkcjonowania samorządów w gminie, takie jak: dostępność i jakość usług opiekuńczo-edukacyjnych, aktywność organizacji pozarządowych, poczucie bezpieczeństwa w kontekście oświetlenia ulic oraz 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.

Rodzaj załatwianej sprawy i częstość kontaktów

Spis rysunków

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



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	10
Tabela 2. Najczęściej wskazywane mocne strony usług opiekuńczych lub/i edukacyjnych	17
Tabela 3. Najczęściej wskazywane słabe strony usług opiekuńczych lub/i edukacyjnych	18
Tabela 4. Najczęściej wskazywane zalety prowadzenia działalności gospodarczej.....	22
Tabela 5. Najczęściej wskazywane wady prowadzenia działalności	22
Tabela 6. Sprawnie i z trudnością zrealizowane sprawy w urzędach administracji publicznej	25

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 naj słabsze 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	199	1,2%	194	1,3%
Raczej nisko	427	2,9%	386	2,6%
Średnio	2993	20,0%	2088	13,9%
Raczej wysoko	7093	47,4%	6916	46,2%
Bardzo wysoko	4267	28,5%	5 389	36,0%
Suma	14 979	100,0%	14 973	100,0%
2. Jak Pan(i) ocenia czytelność informacji o zasadach załatwiania spraw w Urzędzie?				
Bardzo słaba	216	1,4%	170	1,1%
Raczej słaba	561	3,7%	455	3,0%
Średnia	3046	20,3%	2103	14,1%
Raczej dobra	6671	44,6%	6570	43,9%
Bardzo dobra	4485	30,0%	5675	37,9%
Suma	14 979	100,0%	14 973	100,0%
3. Skąd najczęściej dowiaduje się Pan(i) gdzie i jak załatwić sprawy w Urzędzie? (możliwość wskazania więcej niż jednej odpowiedzi)				
Od znajomych	3301	22,0%	3778	25,2%
Od pracowników Urzędu	8574	57,2%	8993	60,1%
Z tablic informacyjnych	4091	27,3%	5801	38,7%
Ze strony internetowej Urzędu	4176	27,9%	4772	31,9%
Z innych źródeł	956	6,4%	748	5,0%
4. Proszę ocenić poszczególne elementy jakości obsługi interesantów:				
a) Warunki, w jakich obsługiwani są klienci				
Bardzo źle	100	0,7%	109	0,7%
Źle	320	2,1%	288	1,9%
Średnio	2467	16,5%	1834	12,3%
Dobrze	7187	48,0%	6892	46,0%
Bardzo dobrze	4905	32,7%	5850	39,1%
Suma	14 979	100,0%	14 973	100,0%
b) Dostępność osób, z którymi trzeba było się skontaktować				
Bardzo źle	199	1,3%	166	1,1%
Źle	553	3,7%	364	2,4%
Średnio	2775	18,5%	2023	13,5%
Dobrze	6825	45,6%	7005	46,8%
Bardzo dobrze	4627	30,9%	5415	36,2%
Suma	14 979	100,0%	14 973	100,0%
c) Fachowość osób, z którymi się Pan/Pani kontaktował(a)?				
Bardzo źle	149	1,0%	129	0,8%
Źle	371	2,5%	295	2,0%



	Dane z badań w 2012 roku		Dane z badań w 2013 roku	
	N	%	N	%
Średnio	2280	15,2%	1674	11,2%
Dobrze	6959	46,5%	6607	44,1%
Bardzo dobrze	5220	34,8%	6268	41,8%
Suma	14 979	100,0%	14 973	100,0%
d) Zrozumiałość przekazywanych informacji				
Bardzo źle	118	0,8%	116	0,8%
Źle	373	2,5%	362	2,4%
Średnio	2308	15,4%	1952	13,0%
Dobrze	6773	45,2%	6372	42,6%
Bardzo dobrze	5407	36,1%	6171	41,2%
Suma	14 979	100,0%	14 973	100,0%
e) Szczere zaangażowanie (poświęcanie uwagi i sygnalizowanie chęci pomocy) pracowników Urzędu				
Bardzo źle	257	1,7%	200	1,3%
Źle	570	3,8%	435	2,9%
Średnio	2910	19,4%	2306	15,4%
Dobrze	6642	44,4%	6596	44,1%
Bardzo dobrze	4600	30,7%	5436	36,3%
Suma	14 979	100,0%	14 973	100,0%
f) Uprzejmość urzędników				
Bardzo źle	162	1,1%	139	0,9%
Źle	448	3,0%	352	2,4%
Średnio	2298	15,3%	1694	11,3%
Dobrze	5991	40,0%	5964	39,8%
Bardzo dobrze	6080	40,6%	6824	45,6%
Suma	14 979	100,0%	14 973	100,0%
g) Szybkość (terminowość) załatwienia sprawy				
Bardzo źle	499	3,4%	496	3,3%
Źle	814	5,5%	793	5,3%
Średnio	3269	21,8%	3013	20,1%
Dobrze	6009	40,1%	5823	38,9%
Bardzo dobrze	4388	29,3%	4848	32,4%
Suma	14 979	100,0%	14 973	100,0%
h) Staranność w rozpatrywaniu Pani/Pana sprawy (dążenie do pełnego zrozumienia Pani/Pana sytuacji)				
Bardzo źle	242	1,6%	174	1,2%
Źle	551	3,7%	390	2,6%
Średnio	2591	17,3%	2030	13,6%
Dobrze	6811	45,5%	6622	44,2%
Bardzo dobrze	4784	31,9%	5757	38,4%
Suma	14 979	100,0%	14 973	100,0%
i) Obiektywizm podejścia (równe traktowanie wszystkich mieszkańców)				
Bardzo źle	247	1,7%	206	1,4%
Źle	550	3,7%	405	2,7%



	Dane z badań w 2012 roku		Dane z badań w 2013 roku	
	N	%	N	%
Średnio	2564	17,1%	2188	14,6%
Dobrze	6457	43,1%	6464	43,2%
Bardzo dobrze	5160	34,4%	5710	38,1%
Suma	14 979	100,0%	14 973	100,0%
8. Czego dotyczy lub dotyczyła Pana/Pani sprawa?				
Wydanie decyzji lub innego dokumentu	7402	49,4%	8843	59,1%
Wydanie zaświadczenia	2503	16,7%	2080	13,9%
Zasięgnięcie informacji	2491	16,6%	2332	15,6%
Inna sprawa	3255	21,7%	2556	17,1%
9. Czy sprawa została załatwiona pozytywnie?				
Tak	11366	75,9%	10688	71,4%
Nie	598	4,0%	523	3,5%
Sprawa jest w toku	3015	20,1%	3762	25,1%
Suma	14 979	100,0%	14 973	100,0%
10. Jak często korzysta Pan(i) z Urzędu?				
Raz na kilka lat	3881	25,9%	3684	24,6%
Średnio raz w roku	4362	29,1%	4408	29,4%
Kilka razy w roku	5158	34,5%	5636	37,6%
Od "raz na miesiąc" do "2-3 razy w miesiącu"	1187	7,9%	938	6,3%
"Raz na tydzień" lub częściej	391	2,6%	307	2,1%
Suma	14 979	100,0%	14 973	100,0%
11. Czy zdarzyło się, że załatwił(a) Pan(i) sprawę w Urzędzie przez Internet?				
Tak	1472	9,8%	1315	8,8%
Nie	13135	87,7%	12644	84,4%
Trudno powiedzieć	372	2,5%	1014	6,8%
Suma	14 979	100,0%	14 973	100,0%
12. A czy wie Pan(i) jakie sprawy da się załatwić przez Internet w Urzędzie?				
Wiem	5094	34,0%	4447	29,7%
Nie wiem	8902	59,4%	8270	55,2%
Trudno powiedzieć	983	6,6%	2256	15,1%
Suma	14 979	100,0%	14 973	100,0%
13. Który sposób załatwiania spraw – przez Internet czy osobiście – Pan(i) wybrał(a)by?				
Przez Internet	2929	19,6%	3475	23,2%
Osobiście	8736	58,3%	8623	57,6%
To zależy	1027	6,9%	1210	8,1%
Trudno powiedzieć	2287	15,3%	1665	11,1%
Suma	14 979	100,0%	14 973	100,0%
15. Czy w pana/Pani najbliższej rodzinie ktoś obecnie korzysta z którejsz z wymienionych usług opiekuńczych i/lub edukacyjnych w mieście/gminie, w której Pan/Pani mieszka?				
Opieka nad małym dzieckiem (do lat 3)	427	3,1%	400	2,9%
Edukacja przedszkolna	1643	12,1%	1477	10,6%
Edukacja szkolna - szkoła podstawowa	2224	16,4%	1871	13,4%
Edukacja szkolna - gimnazjum	1306	9,6%	1167	8,4%



	Dane z badań w 2012 roku		Dane z badań w 2013 roku	
	N	%	N	%
Edukacja szkolna - szkoły ponadgimnazjalne	1093	8,0%	800	5,7%
Nie korzysta	8313	60,9%	9491	68,1%
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	51	11,9%	44	11,0%
Źle	43	10,1%	57	14,2%
Średnio	102	23,9%	103	25,8%
Dobrze	130	30,4%	119	29,8%
Bardzo dobrze	101	23,7%	77	19,2%
Suma	427	100,0%	400	100,0%
b) Edukacja przedszkolna				
Bardzo źle	102	6,2%	130	8,8%
Źle	142	8,6%	166	11,2%
Średnio	392	24,0%	253	17,1%
Dobrze	561	34,1%	532	36,0%
Bardzo dobrze	446	27,1%	396	26,9%
Suma	1 643	100,0%	1 477	100,0%
c) Edukacja szkolna – szkoła podstawowa				
Bardzo źle	19	0,9%	26	1,4%
Źle	53	2,4%	43	2,3%
Średnio	348	15,6%	246	13,1%
Dobrze	1070	48,1%	900	48,1%
Bardzo dobrze	734	33,0%	656	35,1%
Suma	2 224	100,0%	1 871	100,0%
d) Edukacja szkolna – gimnazjum				
Bardzo źle	17	1,3%	20	1,8%
Źle	50	3,8%	39	3,3%
Średnio	254	19,4%	194	16,6%
Dobrze	632	48,4%	573	49,1%
Bardzo dobrze	354	27,1%	341	29,2%
Suma	1 306	100,0%	1 167	100,0%
e) Edukacja szkolna – szkoły ponadgimnazjalne				
Bardzo źle	10	1,0%	7	0,9%
Źle	18	1,6%	18	2,3%
Średnio	187	17,1%	120	14,9%
Dobrze	488	44,6%	376	47,0%
Bardzo dobrze	390	35,7%	279	34,9%
Suma	1 093	100,0%	800	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	794	5,8%	793	5,7%
Korzystam, ale nie jestem członkiem żadnej tego typu organizacji	1089	8,0%	1043	7,5%
Jestem czynnym członkiem takiej organizacji, ale nie korzystam z oferty innych organizacji pozarządowych	330	2,4%	368	2,6%
Nie korzystam ani nie jestem członkiem organizacji tego typu	11392	83,8%	11736	84,2%
Suma (mieszkańcy gmin uczestników)	13 595	100,0%	13 940	100,0%
19. Czy w Pana(i) odczuciu działalność miejskich/gminnych organizacji pozarządowych zaspokaja potrzeby jej mieszkańców?				
Zaspokaja	5209	38,3%	5123	36,8%
Nie zaspokaja	1045	7,7%	644	4,6%
Trudno powiedzieć	7351	54,0%	8173	58,6%
Suma (mieszkańcy gmin uczestników)	13 595	100,0%	13 940	100,0%
20. W jakim stopniu jakość oświetlenia ulic w mieście/gminie zapewnia Panu(i) poczucie bezpieczeństwa po zmroku?				
Bardzo niskie	343	2,5%	252	1,8%
Raczej niskie	979	7,2%	743	5,3%
Średnie	3610	26,5%	3114	22,4%
Raczej wysokie	5000	36,8%	5648	40,5%
Bardzo wysokie	2595	19,1%	3078	22,1%
Trudno powiedzieć/poczucie bezpieczeństwa nie zależy od oświetlenia	1078	7,9%	1105	7,9%
Suma (mieszkańcy gmin uczestników)	13 595	100,0%	13 940	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)	2840	19,0%	2009	13,4%
Prowadzi działalność (inna gmina)	647	4,3%	363	2,4%
Nie prowadzi działalności	11492	76,7%	12601	84,2%
Suma	14 979	100,0%	14 973	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	2282	15,2%	1461	9,8%
Nie realizował inwestycji	12697	84,8%	13512	90,2%
Suma	14 979	100,0%	14 973	100,0%
Część formalno-ewidencyjna				
27. Płeć respondenta				
Kobiety	10180	68,0%	10183	68,0%
Mężczyźni	4799	32,0%	4790	32,0%
Suma	14 979	100,0%	14 973	100,0%
28. Wykształcenie				
Podstawowe	673	4,7%	652	4,5%
Zawodowe	2848	19,7%	2790	19,1%



	Dane z badań w 2012 roku		Dane z badań w 2013 roku	
	N	%	N	%
Średnie	6879	47,6%	6878	47,2%
Wyższe	4050	28,0%	4258	29,2%
Odmowa odpowiedzi	529		395	
Suma (odpowiedzi)	14 450	100,0%	14 578	100,0%
29. Wiek				
≤ 24	1893	13,8%	1956	14,3%
25 - 34	3766	27,5%	3713	27,1%
35 - 44	2596	18,9%	2723	19,9%
45 - 54	1985	14,5%	2050	14,9%
55 - 64	2124	15,5%	2043	14,9%
65 +	1341	9,8%	1216	8,9%
Odmowa	1274		1272	
Suma (odpowiedzi)	13 705	100,0%	13 701	100,0%
30. Proszę określić, jaki jest Pana(i) status jako Klienta Urzędu?				
Jestem klientem indywidualnym	14204	94,8%	14297	95,5%
Jestem przedstawicielem administracji publicznej	103	0,7%	97	0,6%
Działam w imieniu organizacji pozarządowej	65	0,4%	60	0,4%
Działam w imieniu podmiotu gospodarczego	769	5,1%	537	3,6%
Inny status	21	0,1%	26	0,2%