

BENCHMARKING

NARZĘDZIE EFEKTYWNEJ KONTROLI ZARZĄDCZEJ

W URZĘDACH MIAST NA PRAWACH POWIATU,  
URZĘDACH GMIN I STAROSTWACH POWIATOWYCH

Raport z badań zrealizowanych  
w Starostwach Powiatowych

Zleceniodawca:



Śląski Związek  
Gmin i Powiatów

Projekt i wykonanie:

**BIOSTAT**  
[www.biostat.com.pl](http://www.biostat.com.pl)

Katowice 2012

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

## Spis treści

|                                                                                 |    |
|---------------------------------------------------------------------------------|----|
| Spis treści .....                                                               | 2  |
| Wstęp.....                                                                      | 3  |
| Opis wyników badania .....                                                      | 4  |
| 1. Ogólna charakterystyka klientów starostw powiatowych.....                    | 4  |
| 2. Opinia o organizacji pracy w starostwach powiatowych.....                    | 7  |
| 3. Rodzaj załatwianej sprawy i częstość kontaktów .....                         | 12 |
| 4. Opinia na temat wybranych aspektów funkcjonowania miasta/gminy/powiatu ..... | 16 |
| 4.1 Oferta placówek opiekuńczych i edukacyjnych.....                            | 16 |
| 4.2 Oferta organizacji pozarządowych .....                                      | 19 |
| 4.3 Jakość oświetlenia ulic .....                                               | 20 |
| 4.4 Działalność gospodarcza .....                                               | 21 |
| 4.5 Realizowane inwestycje .....                                                | 23 |
| Podsumowanie .....                                                              | 26 |
| Spis rysunków.....                                                              | 30 |
| Spis tabel .....                                                                | 31 |

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

## 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 2012 roku. Celem projektu jest poprawa jakości usług publicznych przez wzrost efektywności funkcjonujących w jednostkach systemów zarządzania z uwzględnieniem benchmarkingu. Projekt jest współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego.

Benchmarking to metoda porównywania własnych rozwiązań z najlepszymi, udoskonalanie ich, uczenie się od innych i wykorzystanie najlepszych doświadczeń. Badanie miało na celu zebranie opinii i oceny klientów odwiedzających Starostwo, dotyczące organizacji i jakości świadczonych usług.

Relacjonowane badanie przeprowadzone zostało przez firmę Biostat na losowej próbie 2140 klientów korzystających w tym okresie z usług świadczonych przez Starostwo Powiatowe w Piotrkowie Trybunalskim oraz Starostwo Powiatowe w Zawierciu. Błąd statystyczny przy tej próbie nie przekracza 3%. Do realizacji badania wykorzystano technikę wywiadu osobistego. Narzędziem wykorzystanym w badaniu był kwestionariusz wywiadu składający się łącznie z 30 pytań o charakterze otwartym i zamkniętym.

Dodatkowo analizie poddano związki w ocenach ogólnego poziomu świadczenia usług przez starostwa powiatowe oraz oceny pozostałych aspektów funkcjonowania tych Urzędów (pytania 2 i 4). Wykorzystano w tym celu jedną z nieparametrycznych miar zależności statystycznej między zmiennymi losowymi<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> 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.

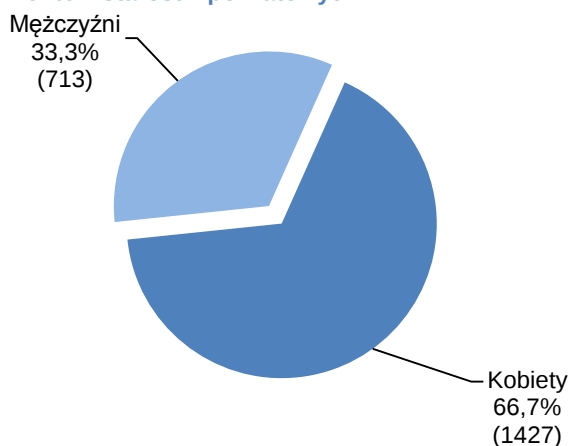
Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

## Opis wyników badania

### 1. Ogólna charakterystyka klientów starostw powiatowych

W badaniu udział wzięło łącznie 2140 klientów Starostwa Powiatowego w Piotrkowie Trybunalskim oraz Starostwa Powiatowego w Zawierciu. Respondentami w większości były kobiety, które stanowiły 66,7% ogółu badanych. Dobór do próby miał charakter losowo reprezentatywny. W każdej jednostce przebadano minimum 1 068 klientów bezpośrednio przed wejściem do urzędu lub w środku, przy zachowaniu zasady, że wśród grupy respondentów minimum 65% stanowiły kobiety. Dane o płci klientów starostw przedstawiono na rysunku nr 1.

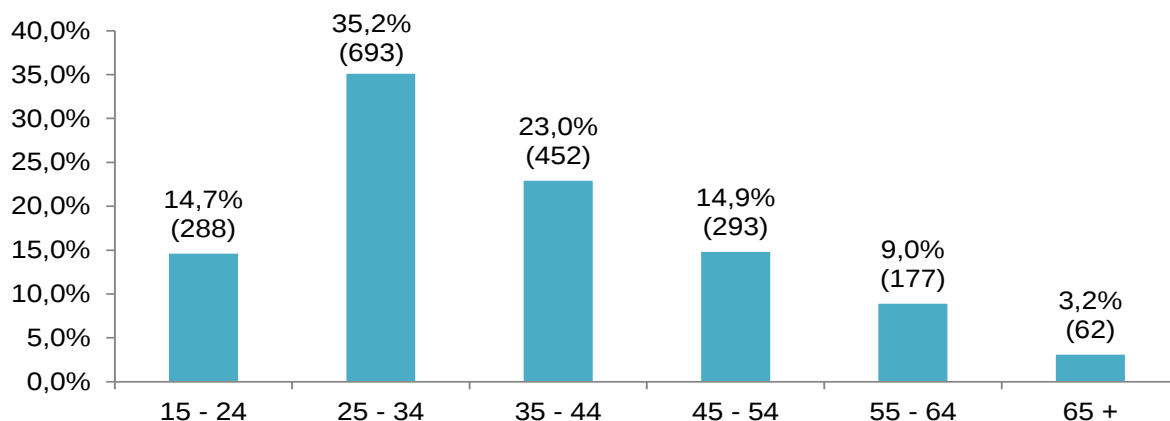
**Rysunek 1. Płeć badanych klientów starostw powiatowych**



Średnia wieku badanych klientów starostw wyniosła 37 lat. Najczęściej starostwa odwiedzane były przez osoby z grupy wiekowej od 25 do 34 roku życia, stanowiące 35,2% badanych, którzy określili swój wiek. Najmłodszy badany klient deklarował wiek 15 lat, a najstarszy 81 lat. Spośród wszystkich badanych 175 odmówiło podania swojego wieku. Dane ilustruje rysunek nr 2.

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

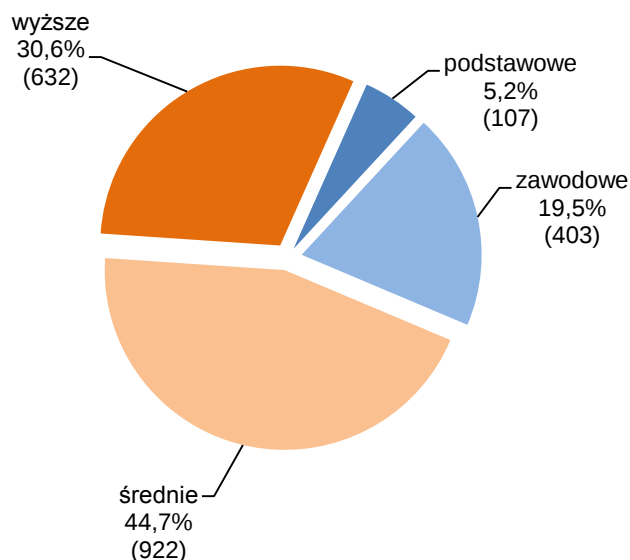
**Rysunek 2. Wiek badanych klientów starostw powiatowych\***



\*175 respondentów odmówiło podania swojego wieku. Nie zostali oni ujęci w obliczeniach i na wykresie.

Spośród 2064 badanych klientów starostw powiatowych, którzy określili poziom swojego wykształcenia, najliczniejszą grupę, bo obejmującą 45%, stanowiły osoby z wykształceniem średnim. Wykształcenie wyższe deklarowała prawie 1/3 ankietowanych. Osoby posiadające wykształcenie zawodowe stanowiły 19,5% respondentów. 107 ankietowanych deklaroowało posiadanie wykształcenia podstawowego. W całej badanej grupie 76 osób odmówiło podania swojego wykształcenia. Omawiane dane przedstawia rysunek nr 3.

**Rysunek 3. Wykształcenie klientów starostw powiatowych\***



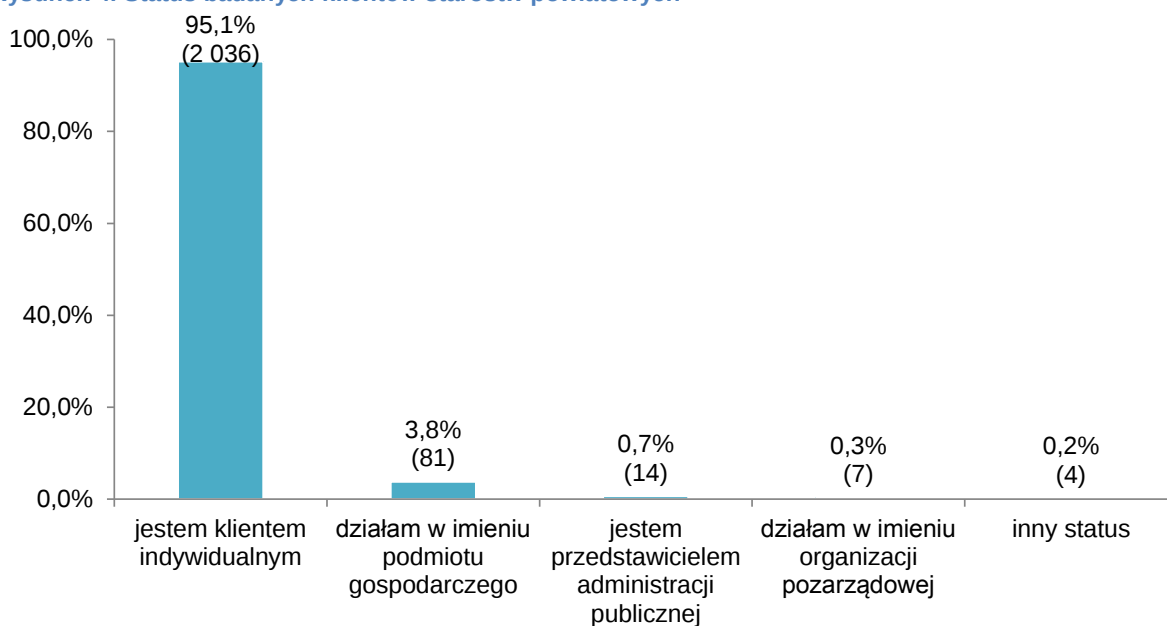
\*76 respondentów odmówiło podania swojego wykształcenia. Nie zostali oni ujęci w obliczeniach i na wykresie.

Niemal wszyscy badani (95,1%) to klienci indywidualni. Wśród pozostałych, występowanie w imieniu podmiotu gospodarczego zadeklarowało 81 ankietowanych. W imieniu administracji publicznej oraz

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

organizacji pozarządowej w starostwach sprawy załatwiało odpowiednio 14 i 7 respondentów. Dodatkowo czterech respondentów wskazało na inny status: praktykanta, przedstawiciela związku zawodowego, pracownika szpitala oraz na wizytę w sprawie szkolenia. Dane dotyczące statusu osób będących klientami starostw powiatowych przedstawia rysunek nr 4.

**Rysunek 4. Status badanych klientów starostw powiatowych\***



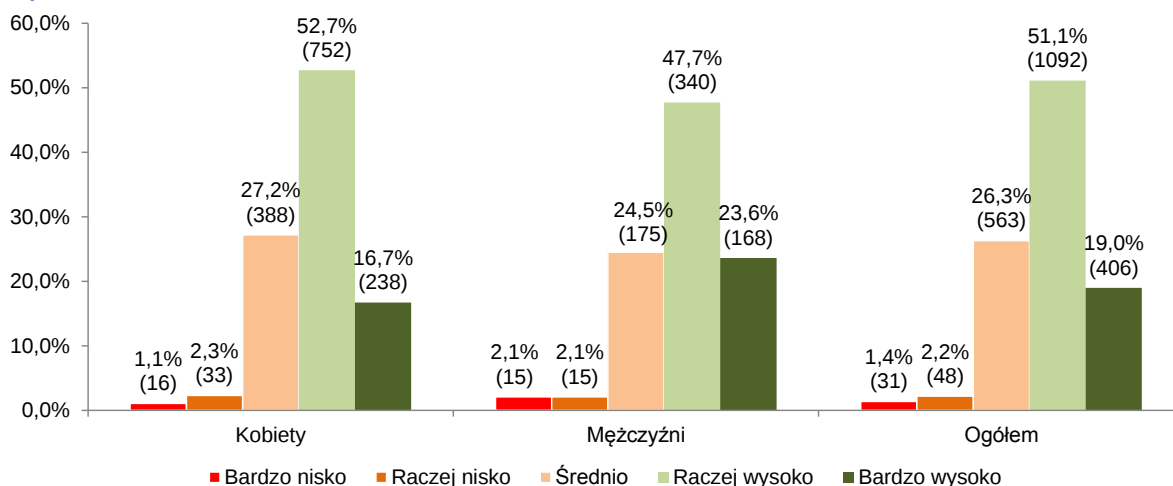
\*Respondenci mieli możliwość wskazywania kilku odpowiedzi.

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

## 2. Opinia o organizacji pracy w starostwach powiatowych

Pierwszy z analizowanych problemów badawczych dotyczył ogólnej oceny poziomu świadczenia usług przez starostwa powiatowe. Respondenci dokonywali oceny na pięciostopniowej skali, gdzie 1 oznaczało ocenę bardzo niską, a 5 bardzo wysoką. Średnia ocena ogólnego poziomu świadczenia usług przez starostwa powiatowe wyniosła 3,8. Średnie w obu starostwach były zbliżone do średniej ogólnej. Ze szczegółowego rozkładu odpowiedzi wynika, że 69,4% ankietowanych oceniła poziom świadczenia usług przez starostwa powiatowe wysoko, z czego bardzo wysoko ocenia ten aspekt 16,7% respondentów. Średnią ocenę przyznała ponad 1/5 respondentów. Jedynie 79 badanych (3,6%) oceniło poziom świadczenia usług przez Starostwa Powiatowe nisko lub bardzo nisko. Omawiane dane ilustruje rysunek nr 5.

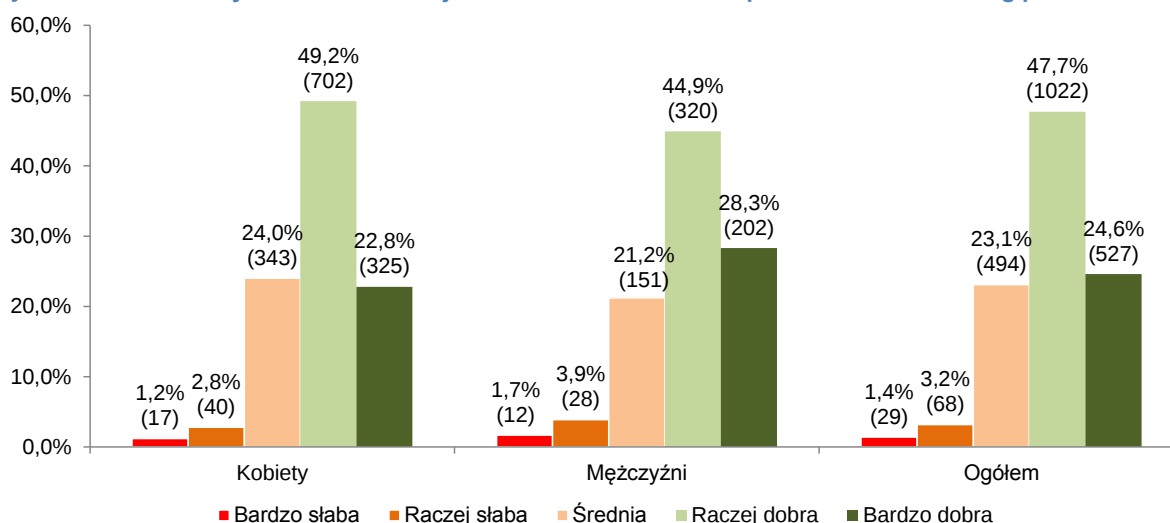
**Rysunek 5. Ocena ogólnego poziomu świadczenia usług przez starostwa powiatowe wg płci respondentów**



W dalszej kolejności poproszono, aby każdy z respondentów ocenił czytelność informacji o zasadach załatwiania spraw w starostwach. Cechę oceniano przypisując punkty z zakresu od 1 (ocena najniższa) do 5 (ocena najwyższa). Podobnie jak w pytaniu poprzednim, zdecydowana większość badanych (72,3%) wystawiła pozytywną ocenę czytelności informacji o zasadach załatwiania spraw w starostwach. Średnia ocen na ten temat została sklasyfikowana na poziomie 3,9 i była tym samym nieznacznie wyższa niż w przypadku ogólnego poziomu świadczenia usług przez starostwa. W tym przypadku średnie z poszczególnych jednostek również były skupione wokół średniej dla ogółu odpowiedzi. Spośród ogółu respondentów 24,6% badaną czytelność oceniło bardzo wysoko, a 47,7% wysoko. Jedynie 4,6% ankietowanych stwierdziło, że czytelność jest bardzo słaba lub raczej słaba. Ocenę czytelności informacji o zasadach załatwiania spraw w starostwach wg płci respondentów przedstawiono na rysunku nr 6.

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

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



W badanej grupie widać istotną zależność pomiędzy oceną ogólnego poziomu świadczenia przez Urzędy usług, a oceną czytelności informacji. Respondenci z zadowoleniem wypowiadający się o pierwszym aspekcie, podobną opinię mają co do drugiego tzn., że im wyżej oceniana jest czytelność informacji, tym wyższa jest ocena ogólnego poziomu świadczenia usług przez urzędy i na odwrót: im niższa ocena czytelności informacji, tym niższa ocena ogólnego poziomu świadczonych usług<sup>2</sup>.

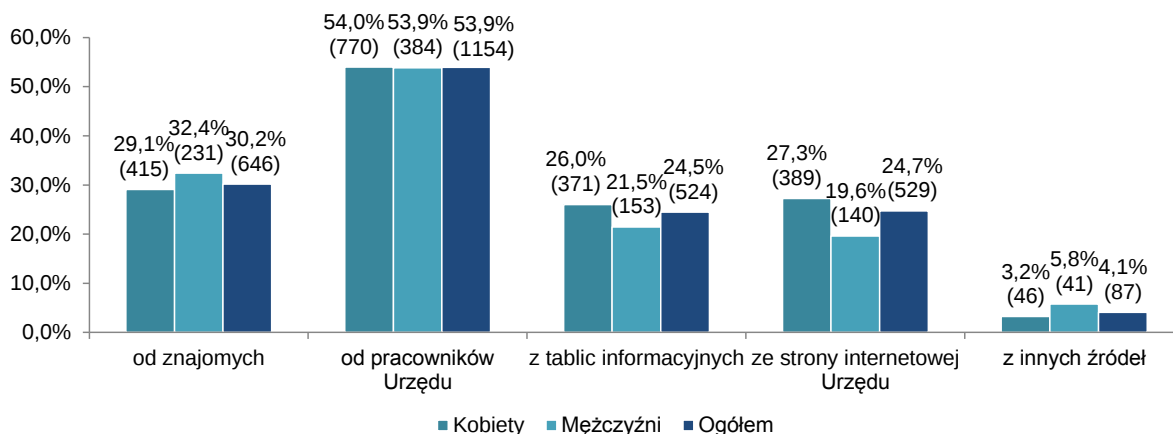
Poza dokonaniem oceny, respondenci mieli także możliwość wyrażenia dodatkowych uwag na temat czytelności informacji o zasadach załatwiania spraw w starostwach. Z takiej możliwości skorzystało 18 respondentów. 5 z nich zwracało uwagę na brak informacji, przez co zmuszeni są sami tej informacji poszukiwać. Narzekano również na zbyt długi czas oczekiwania na załatwienie spraw urzędowych (5 wskazań). Trzech ankietowanych zwróciło uwagę na słabą czytelność tablic informacyjnych.

Głównym źródłem informacji dla klientów o tym, gdzie i w jaki sposób można załatwić w starostwach powiatowych daną sprawę okazali się być pracownicy tych instytucji (53,9%). Ponadto 30,2% respondentów wiedzę czerpie od znajomych. Prawie ¼ respondentów wskazuje na tablice informacyjne lub strony internetowe Starostwa Powiatowego. 87 badanych korzysta z innych źródeł: 50 osób wskazuje, że informacji poszukuje samodzielnie, dla 9 źródeł informacji jest rodzina, a 8 poszukuje informacji telefonicznie. Są to najczęściej udzielane odpowiedzi (dla pozostałych częstość wskazań nie przekraczała 3). Omawiane dane przedstawia rysunek nr 7.

<sup>2</sup> Potwierdza to wartość współczynnika korelacji, który dla tych zmiennych wyniósł 0,657.

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

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



\*Respondenci mieli możliwość udzielania kilku odpowiedzi

W dalszej części wywiadu ankietowani oceniali poszczególne elementy jakości obsługi interesantów. Oceny ponownie dokonywano w skali od 1 (ocena najniższa) do 5 (ocena najwyższa). Dla żadnego z ocenianych aspektów średnia ocen nie wyniosła mniej niż 3,9. Najwyższe średnie uzyskała uprzejmość urzędników (średnia 4,13). Nieco niżej oceniono zrozumiałość przekazywanych informacji oraz staranność w rozpatrywaniu sprawy (4,08). Średnia ocena obiektywizmu podejścia oraz fachowości osób, z którymi klient się kontaktował uplasowała się na poziomie 4,06. Szczere zaangażowanie oceniono na 4,02. Najniżej ocenione zostały szybkość (terminowość) załatwienia sprawy oraz warunki w jakich obsługiwani są klienci (średnie oceny wynosiły odpowiednio 3,94 i 3,90). Dane zostały przedstawione na rysunku nr 8.

**Rysunek 8. Ocena poszczególnych elementów jakości obsługi interesantów**



Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

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

W badanej grupie widoczny jest związek pomiędzy wszystkimi ocenami poszczególnych elementów jakości obsługi interesantów, a oceną ogólnego poziomu świadczenia usług przez starostwa powiatowe. Ankietowani na zbliżonym poziomie oceniali swój ogólny poziom zadowolenia oraz poszczególne elementy jakości obsługi. Osoby wysoko oceniające swój ogólny poziom zadowolenia również wysoko oceniały dostępność osób, z którymi należało się skontaktować, szybkość, staranność i szczere zaangażowanie w załatwianie sprawy<sup>3</sup>.

W kolejnym pytaniu poproszono ankietowanych o wskazanie i zarazem ocenę najważniejszych zmian, jakie w ich opinii dokonały się ostatnio w starostwach powiatowych. Okazuje się, że 66,6% ankietowanych nie dostrzega żadnych zmian. Dla pozostałych, którzy takie zmiany dostrzegają są to zdecydowanej większości zmiany na lepsze. Do najważniejszych badani klienci zaliczyli zmianę w czasie załatwiania sprawy (327 osób określa ją jako poprawę, 43 jako pogorszenie, a 13 ma problem z jednoznacznym określeniem kierunku tej zmiany). Zestawiając ten fakt z poprzednim pytaniem można zauważyć, że mimo, iż respondenci dostrzegają zmiany w czasie potrzebnym na załatwianie spraw urzędowych oraz ich pozytywny kierunek, to wciąż obecny poziom nie spełnia ich oczekiwań. Pozytywnie odbierane jest wprowadzenie numeracji w kolejkach (aż 221 osób ocenia tą zmianę na lepsze, 1 na gorsze, a 6 nie określa kierunku tej zmiany). Klienci również dostrzegają zmiany w jakości pracy urzędników, zarówno w ich podejściu do klienta jak i w podejściu do obowiązków. 96 ocenia na lepsze możliwość telefonicznej rejestracji. 36 ankietowanych uznało, że w starostwach poprawiła się zrozumiałość informacji. Zmiany w wyglądzie placówek dostrzega 28 ankietowanych, z czego 26 uznaje ją za poprawę, a 2 za pogorszenie. Nie bez znaczenia jest również dostęp do informacji przez Internet (23 osoby uznają tą zmianę za lepszą, 3 za gorszą, a 2 nie potrafią określić kierunku zmiany). Najczęściej dostrzegane zmiany w opinii klientów starostw powiatowych wraz z kierunkiem zmian przedstawiono w tabeli nr 1.

<sup>3</sup> Świadczy o tym fakt, że dla wszystkich elementów jakości obsługi interesantów współczynniki korelacji rangowej Spearmana mieściły się w przedziale od 0,451 do 0,557.

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

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

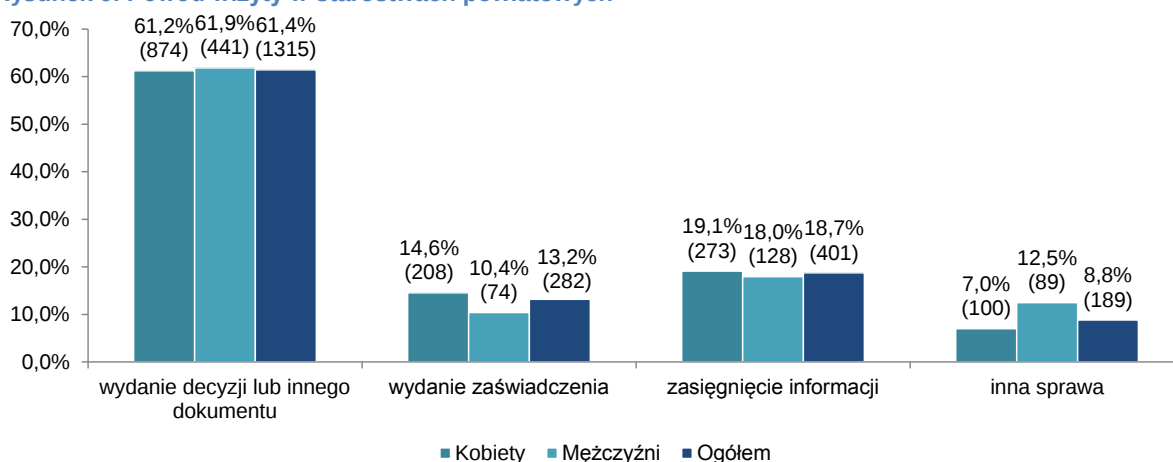
| Zmiana                                                                                                                                   | Zmiana na<br>lepsze | Zmiana na<br>gorsze | Trudno<br>powiedzieć |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|---------------------|----------------------|
| Czas załatwiania sprawy (szybkość, sprawność, terminowość)                                                                               | 327                 | 43                  | 13                   |
| Numeracja w kolejkach                                                                                                                    | 221                 | 1                   | 6                    |
| Jakość pracy urzędników: podejście do klienta (uprzejmość urzędników, pomocność) / Kultura osobista urzędników i ich stosunek do petenta | 211                 | 13                  | 3                    |
| Jakość pracy urzędników: podejście do obowiązków (wiedza, fachowość, sumienność)                                                         | 88                  | 14                  | 3                    |
| Rejestracja telefoniczna                                                                                                                 | 96                  | -                   | 5                    |
| Zrozumiałość informacji                                                                                                                  | 36                  | 4                   | 1                    |
| Wygląd urzędu: estetyka, czystość                                                                                                        | 26                  | 2                   | -                    |
| Dostęp do informacji poprzez Internet                                                                                                    | 23                  | 3                   | 2                    |
| Lokalizacja urzędu (zmiany w otoczeniu, remonty na zewnątrz)                                                                             | 20                  | 6                   | -                    |
| Dostęp do informacji w kontakcie bezpośrednim (dostępność urzędu, pokoi, urzędników)                                                     | 15                  | 7                   | -                    |
| Kolejki                                                                                                                                  | 9                   | 11                  | 2                    |
| Reorganizacja struktury urzędu (filie, wydziały, działy)                                                                                 | 16                  | 2                   | -                    |
| Klimatyzacja                                                                                                                             | 11                  | -                   | 1                    |
| Pozostałe wskazania                                                                                                                      | 82                  | 34                  | 9                    |
| <b>Suma:</b>                                                                                                                             | <b>1181</b>         | <b>140</b>          | <b>45</b>            |

Respondenci zapytani o dodatkowe uwagi na temat jakości pracy starostw, które przekazałoby Kierownictwu, w zdecydowanej większości (79,9%) nie potrafili wskazać konkretnych sugestii lub po prostu deklarowali, że nie mają żadnych uwag i że starostwa działają bardzo dobrze. 430 respondentów podzieliło się swoimi sugestiami. 69 z nich uważa, że należałoby zwiększyć ilość pracowników. 57 respondentów stwierdziło, że należy skrócić czas oczekiwania na załatwienie sprawy. 54 ankietowanych dostrzega potrzebę większej życzliwości oraz gotowości do pomocy ze strony urzędników. 47 badanych wskazuje, że należałoby poprawić warunki infrastrukturalne w urzędzie (odnowić budynek, zmniejszyć ilość pracowników w jednym pomieszczeniu itp.). 39 osób oczekiwałoby lepszego dostosowania godzin pracy starostw do potrzeb interesantów. 26 ankietowanych domagało się możliwości uiszczenia opłaty paszportowej na miejscu w starostwie lub przez Internet. Pozostałe odpowiedzi nie otrzymały więcej niż 20 wskazań.

### 3. Rodzaj załatwianej sprawy i częstość kontaktów

Respondentów poproszono o wskazanie, czego dotyczy / dotyczyła wizyta w starostwie powiatowym. W większości przypadków powodem wizyty było wydanie decyzji lub innego dokumentu (61,4% ogółu odpowiedzi). 18,7% respondentów do starostwa udało się po to, aby zasięgnąć informacji. Po wydanie zaświadczenia zgłosiło się 13,2% ankietowanych. 8,8% badanych wskazało na konieczność załatwienia innej sprawy, jak np. rejestracja pojazdu (70 wskazań), wyrejestrowanie pojazdu (35 wskazań) odbiór map do celów projektowych (20 wskazań) czy wymiana dokumentu (10 wskazań). Dane przedstawiono na rysunku nr 10.

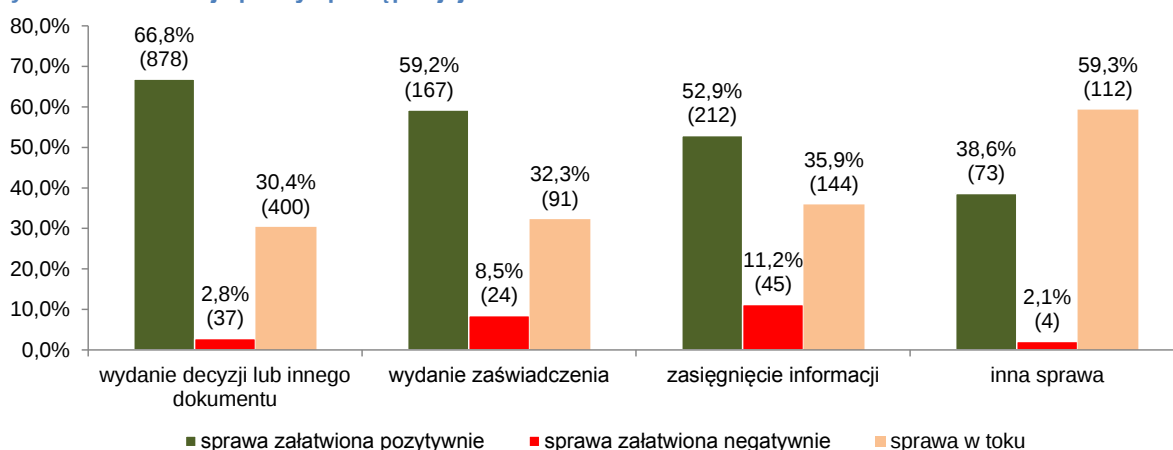
**Rysunek 9. Powód wizyty w starostwach powiatowych\***



\*Respondenci mieli możliwość udzielania kilku odpowiedzi

Z deklaracji badanych klientów wynika, że 60,7% ogółu wszystkich spraw załatwianych w starostwach powiatowych zostaje rozpatrzonych pozytywnie. Prawie 67% wizyt w celu wydania decyzji lub innego dokumentu kończy się uzyskaniem stosownego aktu. Prawie 1/3 wizyt w sprawie wydania zaświadczenia ciągle jest w toku. 11,2% osób, które udały się do starostwa w celu otrzymania informacji nie załatwiło pozytywnie swojej sprawy. Dane ilustruje rysunek nr 11.

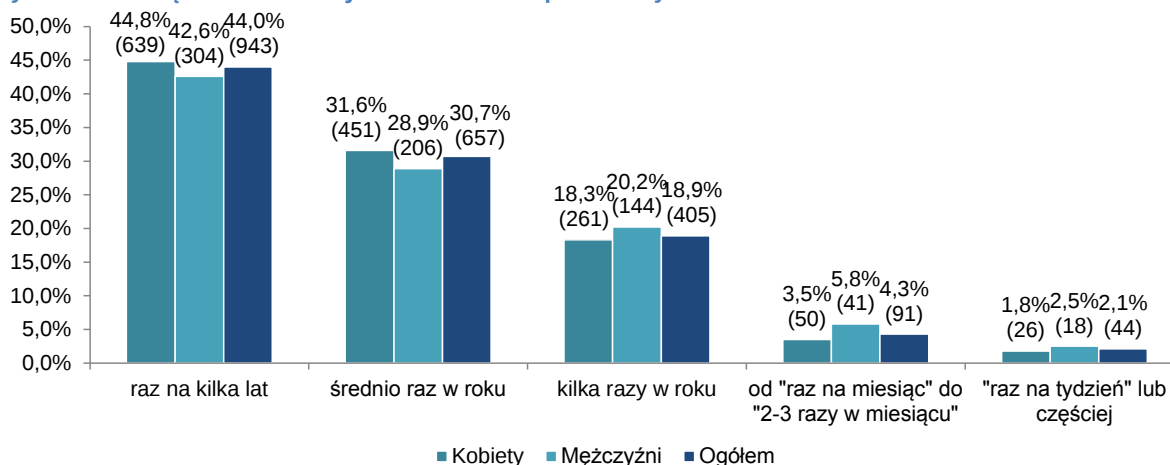
**Rysunek 10. Rodzaj sprawy i postępowanie w jej załatwianiu**



Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

44% badanych odwiedza starostwa powiatowe raz na kilka lat. Średnio raz w roku sprawy w starostwach załatwia 30,7% ankietowanych. 405 respondentów deklarowało, że pojawia się w starostwie kilka razy w roku. Osoby, które odwiedzają Urząd kilka razy w miesiącu lub przynajmniej raz w tygodniu stanowią odpowiednio 4,3% i 2,1% respondentów. Dane przedstawiono na rysunku nr 12.

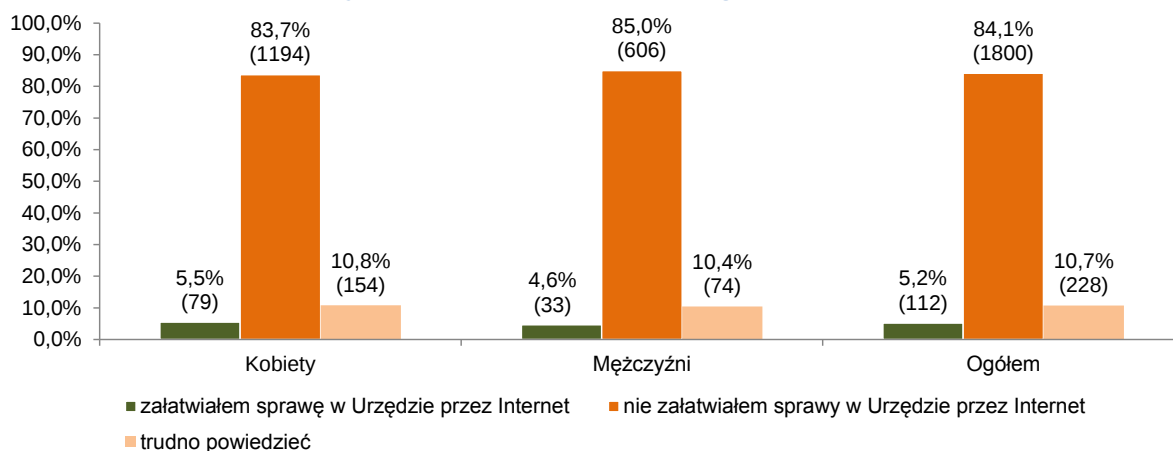
**Rysunek 11. Częstotliwość wizyt w starostwach powiatowych**



Respondenci zapytani zostali również o korzystanie z Internetu podczas załatwiania spraw urzędowych. W zdecydowanej większości odpowiadali negatywnie. Na działanie takie wskazuje 112 ankietowanych, tj. 5,2% ogółu badanych. Osoby te poproszono dodatkowo o wskazanie, jaką sprawę załatwili drogą elektroniczną. 62 respondentów nie pamiętało dokładnie, jakie to były sprawy. Wśród pozostałych pojawiały się odpowiedzi: zasięgnięcie informacji (11 wskazań), wydanie decyzji lub innego dokumentu (8 wskazań), sprawy z zakresu rejestracji pojazdów i praw jazdy, umówienie spotkania (po 7 wskazań) oraz pobranie druków (6 wskazań). 228 respondentów miało problem z określeniem, czy kiedykolwiek zdarzyło im się załatwiać sprawę w starostwie przez Internet. Analizując odpowiedzi w podziale na płeć okazuje się, że kobiety częściej niż mężczyźni miały okazję załatwić sprawy urzędowe za pośrednictwem Internetu. Dane przedstawiono na rysunku nr 13.

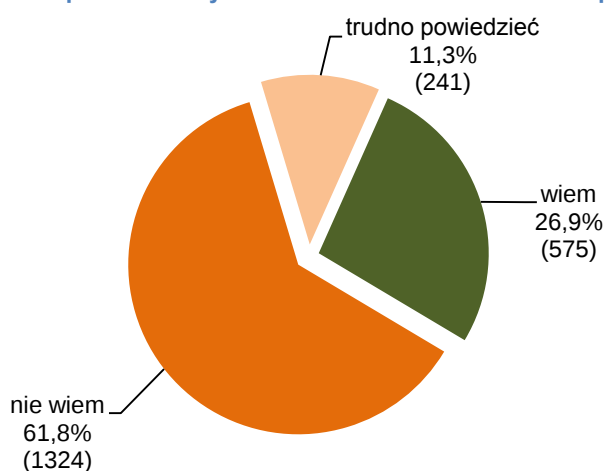
Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

**Rysunek 12. Załatwianie sprawy w starostwach przez Internet wg płci**



61,8% respondentów nie wie, jakie sprawy można załatwić w starostwach przez Internet. Wiedzę taką posiada prawie 27% ankietowanych. 241 osób (11,3%) miało problem z udzieleniem jednoznacznej odpowiedzi na to pytanie, ostatecznie wybierając opcję „trudno powiedzieć”. Dane przedstawiono na rysunku nr 14.

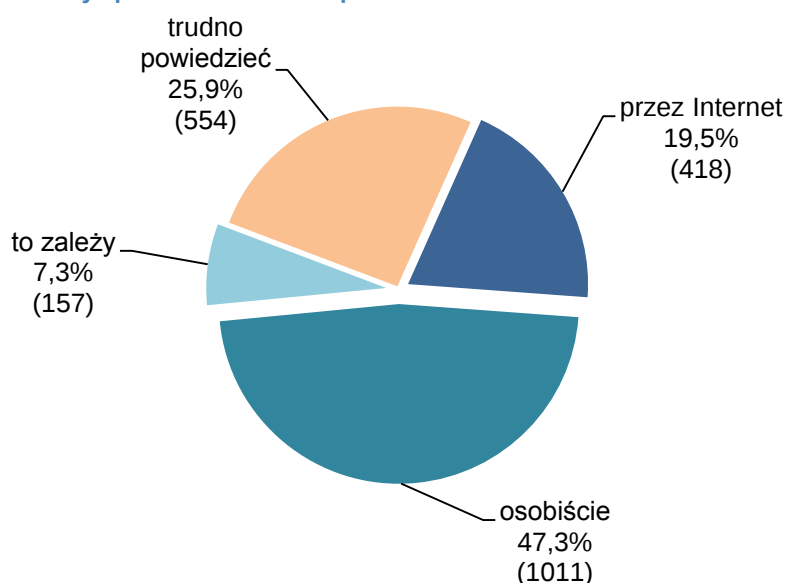
**Rysunek 13. Wiedza, na temat spraw możliwych do załatwienia w starostwach przez Internet**



W dalszej kolejności poproszono respondentów o wybór preferowanego sposobu załatwiania spraw - przez Internet czy osobiście. Większość, bo 47,3% badanych wybrało sposób tradycyjny tj. osobiście w urzędzie. 19,5% preferuje drogę internetową. 157 osób, tj. 7,3% uznało, że wybór sposobu załatwiania spraw w starostwie zależy od okoliczności. Ponad jedną czwartą badanych miała trudności z określeniem jaki sposób załatwienia spraw w starostwie by im odpowiadał. Dane przedstawia rysunek nr 15.

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

**Rysunek 14. Preferowany sposób załatwiania spraw w starostwie**



Respondenci, którzy zadeklarowali drogę internetową, jako argumenty swojego wyboru podawali przede wszystkim szybkość i oszczędność czasu (319 wskazań) oraz wygodę (115 wskazań). Uznano też, że za sposobem tym przemawia brak konieczności wychodzenia z domu (60 wskazań) i możliwość uniknięcia kolejek (19 wskazań).

Z kolei ci, którzy preferują osobiste załatwianie spraw w starostwach wskazują, że ten sposób pozwala na lepsze załatwienie sprawy (338 wskazań). 308 osób uznało, że woli drogę tradycyjną lub sprawa wymaga osobistego kontaktu. Wskazywano również, że załatwiając sprawę w sposób tradycyjny respondenci mają możliwość dopytania w razie potrzeby (120 wskazań). Poza tym 66 osób nie posiada prywatnie dostępu do komputera lub Internetu. 42 osoby uznały, że w ten sposób szybciej załatwią swoją sprawę. 30 ankietowanych nie ma zaufania do Internetu. 28 wskazało na przyzwyczajenie, 18 na wygodę, a 16 na możliwość skorzystania z pomocy urzędnika.

136 osób uważa, że rodzaj sprawy, zdeterminuje sposób jej załatwienia. 5 ankietowanych uznało, że decydujący będzie czas, jakim będą dysponować. Dla 3 wybór sposobu załatwienia spraw w starostwach zależeć będzie od konieczności skorzystania z pomocy urzędnika.

Interesujący wydaje się być fakt, że na 19,5% respondentów, którzy chcieliby załatwiać sprawy w Starostwach za pośrednictwem Internetu, tylko 5,2% deklaruje, że miało okazję do tej pory z takiej możliwości skorzystać, a aż 61,8% 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.

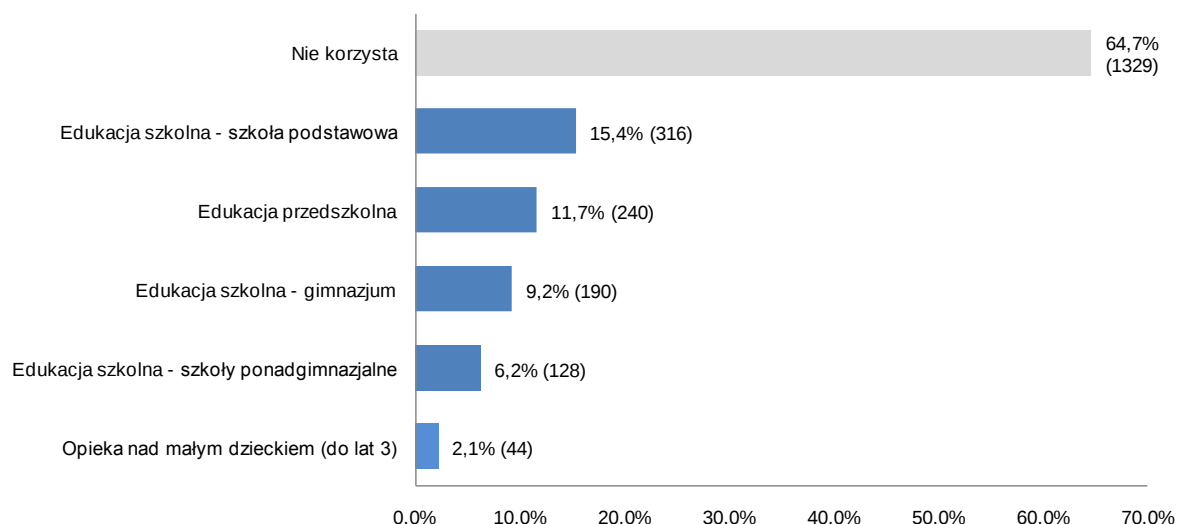
## 4. Opinia na temat wybranych aspektów funkcjonowania miasta/gminy/powiatu

W badanej grupie osób korzystających z usług starostw powiatowych dominowali mieszkańcy gmin i powiatów uczestniczących w projekcie 96%. W tej grupie 968 klientów było mieszkańcami powiatu zawierciańskiego, a 740 powiatu piotrkowskiego. Klienci z pozostałych gmin uczestniczących w projekcie to mieszkańcy: Piotrkowa Trybunalskiego (304 klientów), Sosnowca (14 klientów), Dąbrowy Górniczej (10 wskazań), Częstochowy (5 wskazań), Gliwic (4 wskazania), Lublińca i Radlina (po 2 wskazania) oraz Bielska-Białej, Bytomia, Chorzowa, Jaworza, Krosna oraz Rybnika (po 1 wskazaniu). W skład pozostałych 4% weszli mieszkańcy miejscowości nie będących 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 726 (35,3%) ankietowanych mieszkańców gmin i powiatów uczestniczących w projekcie korzysta osobiście lub członkowie ich najbliższych rodzin korzystają z usług opiekuńczych i/lub edukacyjnych. Wśród tych badanych 316 osób wskazywała na korzystanie z usług szkół podstawowych, kolejnych 240 respondentów na edukację przedszkolną, a 190 na edukację gimnazjalną. Z oferty szkół ponadgimnazjalnych korzysta 128 respondentów, natomiast z placówek świadczących usługi opiekuńcze dla dzieci do 3 lat tylko 44 ankietowanych. Dane ilustruje rysunek nr 16.

**Rysunek 15. Korzystanie z oferty placówek opiekuńczych i/lub edukacyjnych**

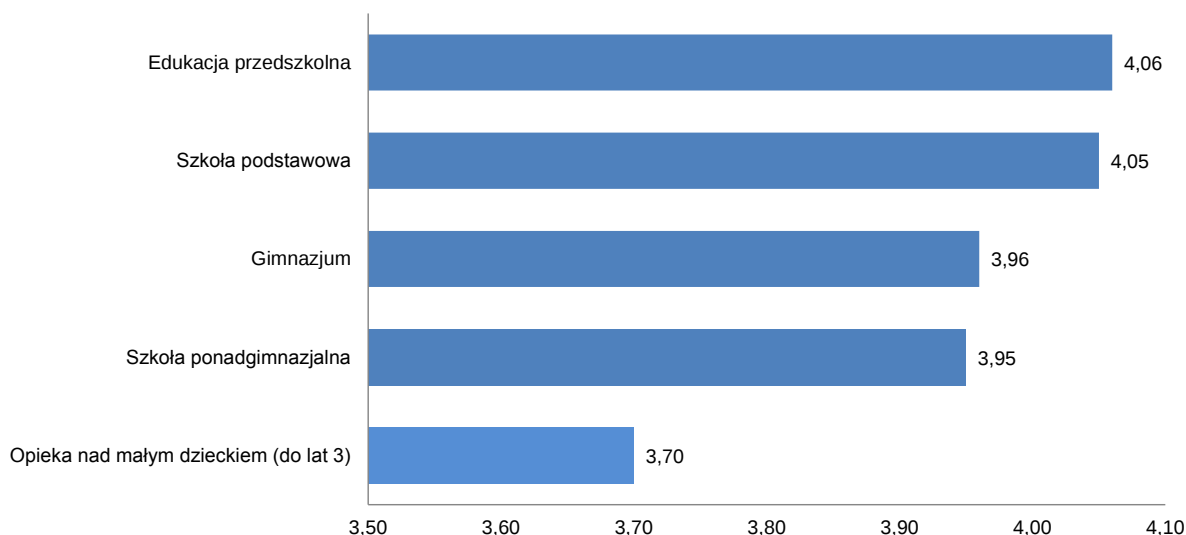


W dalszej kolejności respondenci poproszeni zostali o dokonanie oceny dostępności usług opiekuńczych i edukacyjnych, z których korzystają. Respondenci oceniali w skali od 1 do 5, gdzie 1 oznaczało ocenę bardzo złą, a 5 – ocenę bardzo dobrą. Z uzyskanego rozkładu odpowiedzi wynika,

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

że najwyżej ocenione zostały dostępność przedszkoli i szkół podstawowych (ze średnimi ocenami odpowiednio 4,06 i 4,05). Niżej zostały ocenione dostępność gimnazjów i szkół ponadgimnazjalnych (odpowiednio 3,96 i 3,95). Zdecydowanie najniżej oceniono dostępność usług opiekuńczych dla dzieci do 3 lat, której średnia wyniosła zaledwie 3,7. Dane ilustruje rysunek nr 17.

**Rysunek 16. Ocena dostępności usług opiekuńczych i edukacyjnych**



Ocena dostępności placówek poszczególnych starostw skupiała się wokół ogólnej średniej oceny dostępności.

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

294 ankietowanych zdecydowało się na wyróżnienie mocnych stron. Najczęściej podkreślano tutaj dogodne godziny pracy instytucji oferujących usługi opiekuńczo-edukacyjne (131 wskazań). Jednocześnie 14 ankietowanych wskazywało na ograniczone godziny pracy tych instytucji. Wskazywano również szeroki zakres zajęć dodatkowych i pozalekcyjnych (74 wskazania, równocześnie 33 wskazuje, że zakres ten jest ograniczony) oraz wysoki poziom nauczania (60 wskazań, jednocześnie na niski poziom nauczania wskazuje 11 osób). 46 osób docenia bezpieczeństwo, które dzieciom zapewniają placówki. 26 respondentów chwali sobie przyjazną atmosferę, a 24 zadowolonych jest z wyposażenia placówek (jednocześnie 29 osób wskazuje na słabe wyposażenie i infrastrukturę). 21 ankietowanych za mocną stronę postrzega dobre zarządzanie poszczególnymi placówkami przy czym równocześnie 19 wskazuje na słabe zarządzanie. 19 respondentów wskazuje na dogodną lokalizację placówek. W następnej kolejności uznano, że nauczyciele i wychowawcy posiadają odpowiednie kwalifikacje, a placówki opiekuńcze są szeroko dostępne (po 13 wskazań). Jednak 33 osoby wskazują, że nie wszyscy nauczyciele posiadają odpowiednie kwalifikacje, a 29 uznało, że dostępność żłobków i przedszkoli jest ograniczona. Listę

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

najczęściej wskazywanych mocnych strony usług opiekuńczych i edukacyjnych wskazywanych przez klientów starostw powiatowych przedstawiono w tabeli nr 2.

**Tabela 2. Mocne strony usług opiekuńczych lub/i edukacyjnych**

| <b>Mocne strony</b>                                                       | <b>Liczba wskazań</b> |
|---------------------------------------------------------------------------|-----------------------|
| Dogodne godziny pracy instytucji oferujących usługi opiekuńczo-edukacyjne | 131                   |
| Szeroki zakres zajęć dodatkowych/pozalekcyjnych;                          | 74                    |
| Wysoki poziom nauczania                                                   | 60                    |
| Placówki są bezpieczne dla dzieci                                         | 46                    |
| Przyjazna atmosfera                                                       | 26                    |
| Dobre wyposażenie i infrastruktura                                        | 24                    |
| Dobre zarządzanie poszczególnymi placówkami                               | 21                    |
| Dobra lokalizacja                                                         | 19                    |
| Nauczyciele/wychowawcy posiadają odpowiednie kwalifikacje                 | 13                    |
| Szeroka dostępność żłobków i/lub przedszkoli                              | 13                    |
| Pozostałe wskazania                                                       | 103                   |
| <b>Suma:</b>                                                              | <b>530</b>            |

Dla uzupełnienia obrazu ankietowani poproszeni zostali także o wskazanie dostrzeganych słabych stron usług opiekuńczych i edukacyjnych. Tym razem 212 osób zdecydowało się na dokonanie konkretnego typowania. Po 33 respondentów z tej grupy uznało, że nie wszyscy nauczyciele i wychowawcy posiadają odpowiednie kwalifikacje (jednocześnie 13 jest przeciwnego zdania) oraz, że zakres zajęć dodatkowych i pozalekcyjnych jest ograniczony (równocześnie 74 badanych uznaje, że zakres ten jest szeroki). Po 29 ankietowanych wskazywało na ograniczony dostęp do placówek oraz na to, że są one słabo wyposażone. 21 respondentów uznało, że wybór edukacyjny zarówno szkół jak i przedszkoli jest ograniczony. Po 19 odpowiedzi dotyczących słabych stron przypadło na konieczność dojazdu do szkoły oraz złe zarządzanie poszczególnymi placówkami. W następnej kolejności wskazywano na ograniczone godziny pracy instytucji oferujących usługi opiekuńczo-edukacyjne, trudności w dojazdach (14 wskazań) oraz niski poziom nauczania (11 wskazań). Dane odnośnie najczęściej wskazywanych słabych stron przedstawiono w tabeli nr 3.

**Tabela 3. Słabe strony usług opiekuńczych lub/i edukacyjnych**

| <b>Słabe strony</b>                                                    | <b>Liczba wskazań</b> |
|------------------------------------------------------------------------|-----------------------|
| Nie wszyscy nauczyciele/wychowawcy posiadają odpowiednie kwalifikacje; | 33                    |
| Ograniczony zakres zajęć dodatkowych/pozalekcyjnych;                   | 33                    |
| Ograniczona dostępność żłobków i/lub przedszkoli;                      | 29                    |
| Słabe wyposażenie/infrastruktura                                       | 29                    |
| Mały wybór edukacyjny (szkół, przedszkoli)                             | 21                    |
| Dojazdy                                                                | 19                    |
| Złe zarządzanie poszczególnymi placówkami;                             | 19                    |
| Ograniczone godziny pracy instytucji oferujących usługi                | 14                    |
| Trudności w dojazdach                                                  | 14                    |
| Niski poziom nauczania;                                                | 11                    |
| Pozostałe wskazania                                                    | 73                    |
| <b>Suma:</b>                                                           | <b>295</b>            |

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

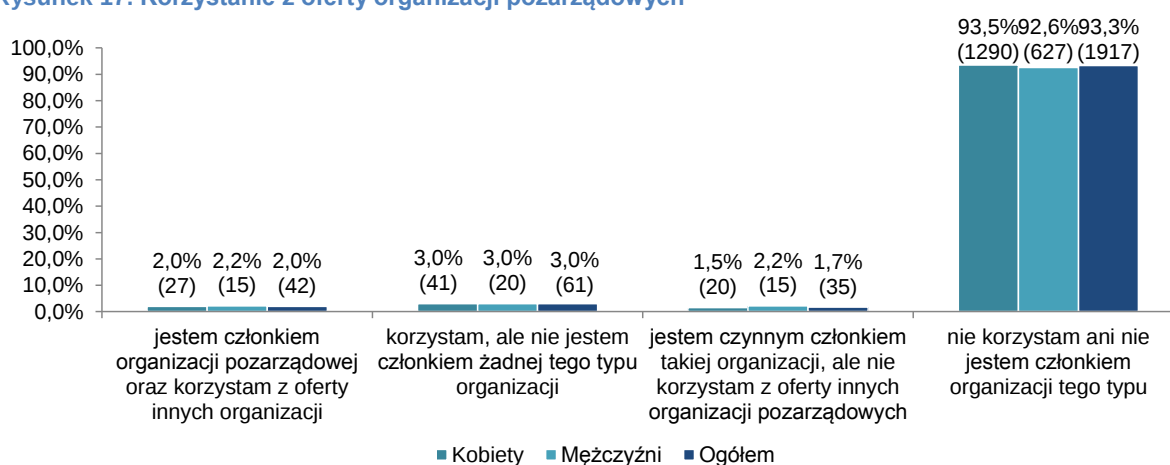
Mimo rozbieżności w opiniach respondentów na temat godzin pracy instytucji, zakresu zajęć dodatkowych lub pozalekcyjnych, poziomu nauczania, wyposażenia i infrastruktury oraz zarządzania poszczególnymi placówkami, kompetencji nauczycieli czy dostępności placówek, zestawienie ilościowe otrzymanych wyników pozwala jednoznacznie określić, czy dany aspekt należy skategoryzować jako słabą czy mocną stronę usług opiekuńczo-edukacyjnych. Bez wątpienia najmocniejszą stroną analizowanych placówek są dogodne godziny pracy tych instytucji. Z kolei za najslabszą stronę uznać można mały wybór edukacyjny oraz ograniczoną dostępność żłobków, co potwierdza również najniższa średnia oceny dostępności placówek opiekuńczych dla małych dzieci przydzielona 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 i powiatów uczestników korzysta jedynie 6,7% ankietowanych, ale tylko 3% badanych korzysta z usług organizacji pozarządowych nie będąc członkiem żadnej z nich lub podobnych. Aż 93,3% respondentów nie jest członkiem organizacji pozarządowych oraz jednocześnie nie korzysta z oferty organizacji tego typu. Kolejne 3,7% ogółu badanych deklaruje członkostwo w organizacjach pozarządowych, przy czym 2% jednocześnie korzysta z ofert innych organizacji a 1,7% dotychczas się na to nie decydowało. Mężczyźni nieco częściej niż kobiety korzystają z oferty organizacji pozarządowych. To mężczyźni również częściej są członkami takich organizacji. Dane ilustruje rysunek nr 18.

**Rysunek 17. Korzystanie z oferty organizacji pozarządowych**

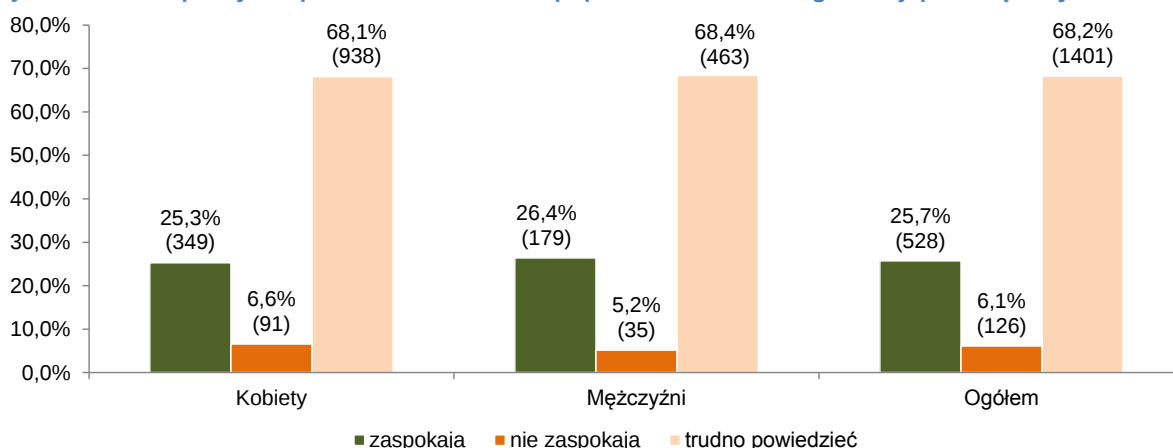


Niskie zainteresowanie ofertą organizacji pozarządowych ma z pewnością istotny wpływ na fakt, że aż 68,2% badanych klientów starostw powiatowych ma trudności z określeniem, czy działalność

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

gminnych organizacji pozarządowych zaspokajają potrzeby jej mieszkańców. Ponad ¼ jest zdania, że potrzeby te są zaspokojone. Przeciwną opinię wyraziło 126 respondentów (6,1%). Braki w działalności gminnych organizacji pozarządowych w większym stopniu dostrzegają kobiety. Omawiane dane ilustruje rysunek 19.

**Rysunek 18. 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. 30 osób z tej grupy wskazało ogólnie, na małą liczbę takich jednostek i brak wiedzy o ich funkcjonowaniu. Pozostali wskazywali na obszary sportu, turystyki i rekreacji (14 wskazań), usług socjalnych i pomocy społecznej (11 wskazań), zajęć dla dzieci i młodzieży (10 wskazań), kultury i sztuki (7 wskazań), ochrony zdrowia (6 wskazań), rynku pracy, zatrudnienia i aktywizacji zawodowej (4 wskazania), komunikacji oraz zaangażowania urzędników (3 wskazania), edukacji i wychowania (2 wskazania), ochrony środowiska naturalnego, stanu dróg, opieki nad starszymi osobami mieszkającymi na wsi oraz odpowiedniego oświetlenia ulic (po 1 wskazaniu). Ponadto 11 respondentów wskazało, że we wszystkich obszarach występują braki. Należałoby zwiększyć aktywność jednostek pozarządowych w wymienionych obszarach. Przyczyni się to z pewnością do lepszej oceny funkcjonowania tych jednostek oraz do większego zainteresowania ich ofertą.

### 4.3 Jakość oświetlenia ulic

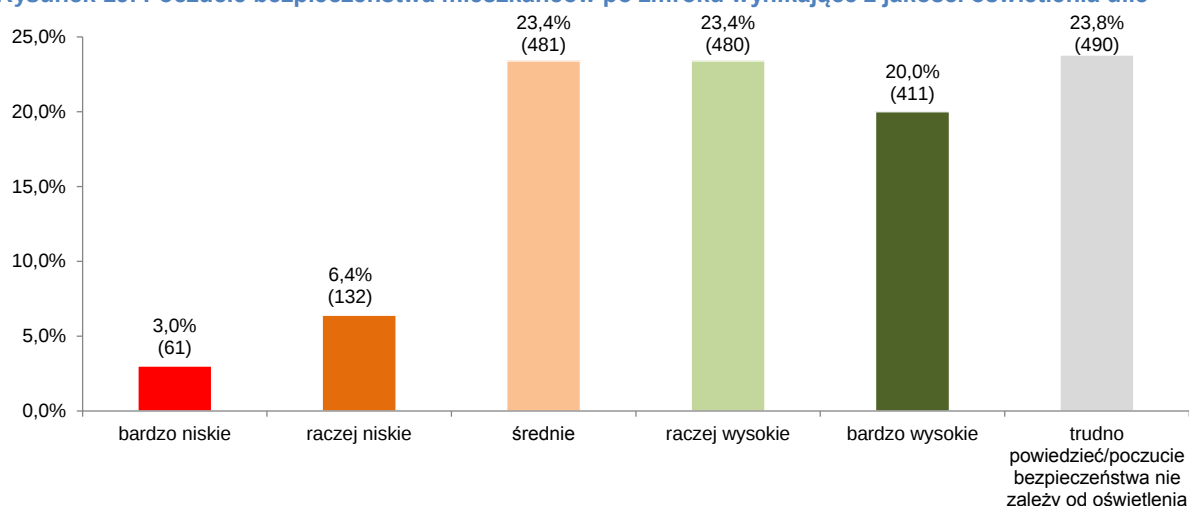
Następna poruszana w badaniu kwestia funkcjonowania obszaru gmin i powiatów uczestniczących w projekcie dotyczyła jakości oświetlenia ulic w miejscu zamieszkania respondentów w kontekście zapewnianego przez uliczne oświetlenie poczucia bezpieczeństwa po zmroku. Podobnie jak we wcześniejszych przypadkach również tutaj ocena dokonywana była w oparciu o skalę 1 do 5.

Jakość oświetlenia ulic zapewnia poczucie bezpieczeństwa po zmroku w stopniu wysokim lub bardzo wysokim w ocenie łącznie 43,4% badanych. 23,4% respondentów ocenia poczucie bezpieczeństwa na średnim poziomie. Niskie poczucie bezpieczeństwa deklarowało 9,4% ankietowanych, z czego na bardzo niskie wskazało 61 respondentów. Ponadto 490 uczestników badań uznało, że ich poczucie

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

bezpieczeństwa nie zależy od jakości oświetlenia ulic. Dane ilustruje rysunek nr 20. 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 19. Poczucie bezpieczeństwa mieszkańców po zmroku wynikające z jakości oświetlenia ulic**

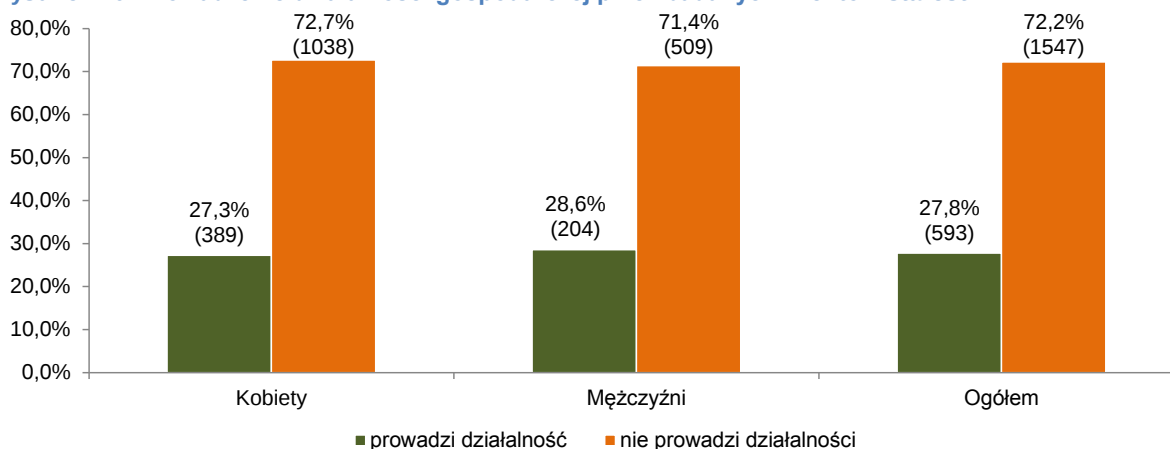


## 4.4 Działalność gospodarcza

Przechodząc do kolejnej z poruszanych w ramach badań kwestii problemowych, respondenci zapytani zostali o prowadzenie działalności gospodarczej. Z uzyskanych odpowiedzi wynika, że 953 ankietowanych zadeklarowało, że oni sami bądź osoby z ich najbliższej rodziny prowadzą działalność gospodarczą. Należy podkreślić, że 519 wskazań dotyczyło prowadzenia działalności na terenie miasta lub gminy biorącej udział w projekcie. Wymieniano tutaj gminy powiatu zawierciańskiego (337 wskazań), gminy powiatu piotrkowskiego (70 wskazań), Piotrków Trybunalski (71 wskazań), Sosnowiec (19 wskazań), Częstochowę (9 wskazań), Dąbrowę Górniczą (8 wskazań), Gliwice (2 wskazania), Jaworze, Bielsko-Białą, Chorzów i Rybnik (po 1 wskazaniu). 74 respondentów jako miejsce prowadzenia działalności wskazało gminy nie uczestniczące w projekcie. Częściej na prowadzenie działalności wskazują mężczyźni. Dane przedstawiono na rysunku nr 21.

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

**Rysunek 20. Prowadzenie działalności gospodarczej przez badanych klientów starostw**



Grupę 144 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 138 ankietowanych zechciało wskazać zalety prowadzenia działalności. Dotyczyły one najczęściej ogólnych zalet niezwiązanych z konkretną lokalizacją (np. większe zyski) (63 wskazania), dobrej infrastruktury (27 wskazań) oraz dużego popytu na dobra i usługi (25 wskazań). 14 ankietowanych wskazało na małą konkurencję, a 8 na wsparcie ze strony urzędników. 6 ankietowanych jako mocną stronę wymieniło dostęp do dużej liczby pracowników. Po 5 wskazań przypadło na: bliskość dostawców-kooperantów, dobrą lokalizację, łatwy dostęp do informacji oraz uproszczone procedury załatwiania formalności. 4 respondentów wskazało niezależność finansową. Dane odnośnie najczęściej wskazywanych przez respondentów zalet prowadzenia działalności przedstawiono w tabeli nr 4.

**Tabela 4. Zalety prowadzenia działalności gospodarczej**

| Zalety                                                                     | Liczba wskazań |
|----------------------------------------------------------------------------|----------------|
| Ogólne zalety prowadzenia działalności niezwiązane z konkretną lokalizacją | 63             |
| Dobra infrastruktura                                                       | 27             |
| Duży popyt na dobra/usługi                                                 | 25             |
| Mała konkurencja                                                           | 14             |
| Wsparcie ze strony urzędów                                                 | 8              |
| Dostęp do dużej ilości pracowników                                         | 6              |
| Bliskość dostawców-kooperantów                                             | 5              |
| Dobra lokalizacja                                                          | 5              |
| Łatwy dostęp do informacji                                                 | 5              |
| Uproszczone procedury załatwiania formalności                              | 5              |
| Pozostałe wskazania                                                        | 22             |
| <b>Suma:</b>                                                               | <b>185</b>     |

Tymczasem 180 osób określiło słabe strony prowadzenia działalności gospodarczej w swoim miejscu zamieszkania. 41 respondentów narzekało na wysokie koszty prowadzenia działalności. Po 33 osoby

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

dostrzegały trudności w załatwianiu formalności oraz w małym popycie na dobra i usługi. 22 odpowiedzi dotyczyły dużej konkurencji. 21 osób dostrzegło ogólne wady prowadzenia działalności, które nie są związane z konkretną lokalizacją (jak np. odpowiedzialność finansowa i prawna). 20 ankietowanych uważa, że otrzymuje za mało wsparcia ze strony urzędów. 19 narzeka na złą sytuację gospodarczą i ekonomiczną w regionie. Kolejne 11 odpowiedzi dotyczyło odległości rynków zbytu, a 9 złej infrastruktury. 6 ankietowanych jako słabą stronę wskazało brak dostępu do dobrze wykwalifikowanej kadry. Dane dotyczące najczęściej wskazywanych wad prowadzenia działalności przedstawiono w tabeli nr 5.

**Tabela 5. Wady prowadzenia działalności**

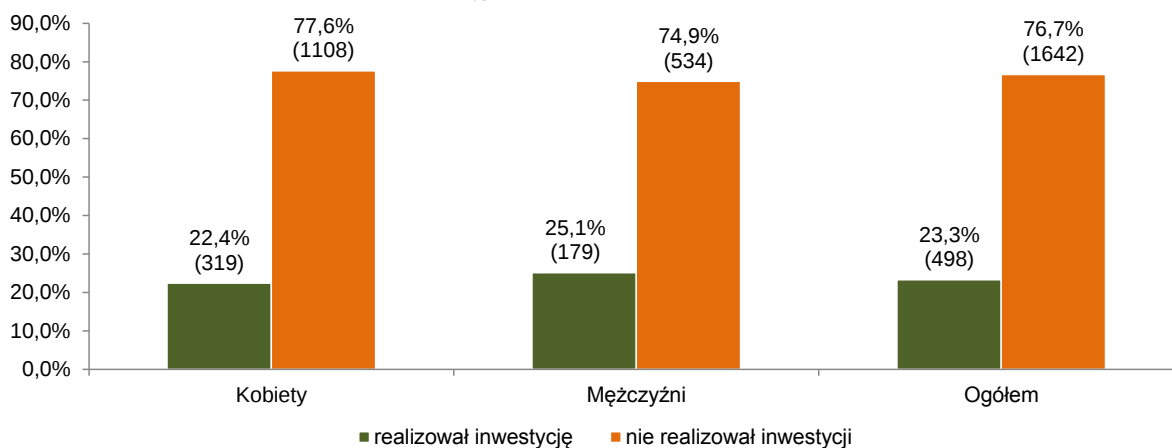
| Wady                                                                     | Liczba wskazań |
|--------------------------------------------------------------------------|----------------|
| Wysokie koszty prowadzenia działalności                                  | 41             |
| Mały popyt na dobra/usługi                                               | 33             |
| Trudności w załatwianiu formalności                                      | 33             |
| Duża konkurencja                                                         | 22             |
| Ogólne wady prowadzenia działalności niezwiązane z konkretną lokalizacją | 21             |
| Brak/za mało wsparcia ze strony urzędów                                  | 20             |
| Zła sytuacja gospodarcza/ekonomiczna w regionie                          | 19             |
| Odległość rynków zbytu                                                   | 11             |
| Zła infrastruktura                                                       | 9              |
| Brak dobrze wykwalifikowanej kadry                                       | 6              |
| Pozostałe wskazania                                                      | 45             |
| <b>Suma:</b>                                                             | <b>260</b>     |

## 4.5 Realizowane inwestycje

498 respondentów (tj. 23,3%) wskazuje, że w ciągu ostatnich dwóch lat oni lub członkowie ich najbliższej rodziny, realizowali inwestycje (prywatne lub biznesowe). 241 z deklarowanych przedsięwzięć realizowanych było w gminach powiatu zawierciańskiego, 89 w gminach powiatu piotrkowskiego. Oprócz tego wskazywano na inne gminy uczestniczące w projekcie, takie jak: Piotrków Trybunalski (113 wskazań), Częstochowa (6 wskazań), Sosnowiec (4 wskazania), Dąbrowa Górnicza (3 wskazania), Kalisz, Bytom, Krosno, Bielsko-Biała i Gliwice (po 1 wskazaniu). Na realizowanie inwestycji w gminach nie będących uczestnikiem projektu wskazało 38 ankietowanych. Jednocześnie z rozkładu odpowiedzi wynika, że mężczyźni częściej niż kobiety wskazują na realizowanie inwestycji.

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

**Rysunek 21. Realizowanie inwestycji w ciągu ostatnich dwóch lat.**



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

359 respondentów nie potrafiło określić jakie sprawy związane z realizacją inwestycji zostały załatwione sprawnie, a 357 nie wskazało tych spraw, które rodziły trudności. Odpowiedzi respondentów, którzy potrafili określić sprawnie i z trudnością załatwioną sprawę przedstawiono w tabeli nr 6.

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

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

| <b>Sprawnie załatwione</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | <b>Z trudnością załatwione</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Zezwolenie na przebudowę (42)</li> <li>• Pozwolenie na budowę (9)</li> <li>• Sprawy urzędowe (6)</li> <li>• Wydanie mapy/geodezja/kartografia (6)</li> <li>• Dotacja/dofinansowanie działalności gospodarczej (5)</li> <li>• Pozostałe pozwolenia (4)</li> <li>• Rejestracja firmy(3)</li> <li>• Wszystkie sprawy załatwiono sprawnie (3)</li> <li>• Odbiór budowy/projektu domu (2)</li> <li>• Wydawanie decyzji (1)</li> <li>• Instalacja wody (1)</li> <li>• Zmiana w urzędzie podstawowych danych, np. miejsca zameldowania (1)</li> <li>• Odbiór budynku (1)</li> <li>• Odpis dokumentu (1)</li> <li>• Podział nieruchomości (1)</li> <li>• Pozwolenie na wycięcie drzew (1)</li> <li>• Przekształcenie ziemi, działki (1)</li> <li>• Rejestracja (1)</li> <li>• Rejestracja pojazdu (1)</li> <li>• Wydanie decyzji (1)</li> <li>• Płatności (1)</li> <li>• Zgłoszenie przyłącza gazowego (1)</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pozwolenie na budowę/przebudowę (30)</li> <li>• Dokumentacja/sprawy urzędowe (9)</li> <li>• Sprawy związane z gruntami/działką (9)</li> <li>• Podłączenie sieci energetycznej (4)</li> <li>• Odbiór budowy/budynku (4)</li> <li>• Kanalizacja (3)</li> <li>• Przekształcenie działki (3)</li> <li>• Działania geodezyjne (2)</li> <li>• Podłączenie wody (2)</li> <li>• Instalacja gazu (2)</li> <li>• Wydanie zaświadczeń (2)</li> <li>• Pozostałe pozwolenia (2)</li> <li>• Wydanie decyzji (1)</li> <li>• Odwołania się od decyzji w Wydziale Ochrony Środowiska (1)</li> <li>• Budowa domu, zbiór dokumentów (1)</li> <li>• Chęć zatrudnienia osoby z zagranicy (1)</li> <li>• Dotacja do rozwiązań ekologicznych (1)</li> <li>• Przesunięcie linii telefonicznych (1)</li> <li>• Rozbudowa budynku (1)</li> <li>• Przarejestrowanie (1)</li> <li>• Rejestracja (1)</li> <li>• Wjazd (1)</li> <li>• Wyrejestrowanie działalności gospodarczej (1)</li> <li>• Zastosowanie odpowiednich środków w celu uzyskania dofinansowania (1)</li> </ul> |

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.

## 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 2012 na próbie losowej 2140 klientów starostw powiatowych. Analizowane jednostki to Starostwo Powiatowe w Piotrkowie Trybunalskim oraz Starostwo Powiatowe w Zawierciu.

## *Charakterystyka badania*

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

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

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

Badanie objęło wiele elementów jakości obsługi interesantów. Odnoszono się do warunków, w jakich są obsługiwani klienci, dostępności i fachowości osób, z którymi trzeba było się skontaktować aby daną sprawę 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.

### *Opinia o organizacji pracy w starostwach*

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

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

Odrębną kwestią poruszaną w badaniu był elektroniczny sposób załatwiania spraw. Internet jest obecnie coraz bardziej popularnym medium w kontaktach z klientami. W toku badania uzyskano informacje o tym, ile osób miało okazję załatwiać do tej pory sprawy urzędowe za pośrednictwem Internetu oraz jakiego typu sprawy najczęściej załatwiano. Jako źródło pozyskiwania informacji o zasadach załatwiania spraw w starostwach Internet jest wykorzystywany przez jedną czwartą badanych. Jednak na załatwianie pozostałych spraw urzędowych przez Internet wskazuje jedynie 5,2% ankietowanych. Jednocześnie jedna piąta badanych do załatwiania spraw urzędowych wybrałaby Internet.

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

W wyniku badania określone zostały obszary, w których ankietowani dostrzegli zmiany w działalności starostw powiatowych. Oprócz identyfikacji obszarów zmian, określono również ich kierunek. Zdarzało się, że ten sam aspekt przez część respondentów identyfikowany był jako zmiana na lepsze, a przez innych – jako zmiana na gorsze. Mimo tej rozbieżności w opiniach, zestawienie ilościowe zebranych wyników pozwoliło na jednoznaczne określenie kierunków zmian. W odniesieniu do badanych jednostek warto wskazać m.in. zmiany w czasie potrzebnym na załatwienie danej sprawy oraz wprowadzenie systemu numerów w kolejkach.

Zakres badania obejmował także wybrane szersze aspekty funkcjonowania jednostek samorządu terytorialnego, takie jak: dostępność i jakość usług opiekuńczo-edukacyjnych, aktywność organizacji pozarządowych, poczucie bezpieczeństwa w kontekście oświetlenia ulic oraz wybrane aspekty prowadzenia działalności gospodarczej.

## *Rodzaj załatwianej sprawy i częstość kontaktów*

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

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.

## Spis rysunków

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

## Spis tabel

|                                                                                                 |    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabela 1. Najważniejsze zmiany w działaniu starostw wraz z kierunkiem zmian .....               | 11 |
| Tabela 2. Mocne strony usług opiekuńczych lub/i edukacyjnych .....                              | 18 |
| Tabela 3. Słabe strony usług opiekuńczych lub/i edukacyjnych .....                              | 18 |
| Tabela 4. Zalety prowadzenia działalności gospodarczej .....                                    | 22 |
| Tabela 5. Wady prowadzenia działalności .....                                                   | 23 |
| 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 szczere odpowiedzi 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<br>źle              | źle                        | średnio                    | dobrze                     | bardzo<br>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"/> |

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

|                                                                                                           | bardzo<br>źle              | źle                        | średnio                    | dobrze                     | bardzo<br>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<br>lepsze             | na<br>gorsze             | trudno<br>powiedzieć     |
|----------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| a) ..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| b) ..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| c) ..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

d) ☐ nie zauważam żadnych zmian

6. Jakie dodatkowe uwagi na temat jakości pracy Urzędu przekazał(a)by Pan(i) Kierownictwu?

.....

.....

.....

## Część B. Rodzaj załatwianej sprawy i częstość kontaktów

7. W jakiej komórce/wydziale załatwia lub załatwiał(a) Pan(i) sprawę?

.....

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

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

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

## 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"/> Wola 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"/> |

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

|                                               | bardzo<br>źle              | źle                        | średnio                    | dobrze                     | bardzo<br>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 najsłabsze 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<br>niskim           | raczej<br>niskim           | średnim                    | raczej<br>wysokim          | bardzo<br>wysokim          | trudno powiedzieć/poczucie<br>bezpieczeństwa nie zależy od<br>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]**

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

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"/> Wola 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

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

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"/> Wola 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

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

## 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!*