

BENCHMARKING

NARZĘDZIE EFEKTYWNEJ KONTROLI ZARZĄDCZEJ

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

Raport z badań zrealizowanych
w Urzędach Gmin

Zleceniodawca:



Śląski Związek
Gmin i Powiatów

Projekt i wykonanie:

BIOSTAT
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 urzędów	4
2. Opinia o organizacji pracy w urzędach	7
3. Rodzaj załatwianej sprawy i częstotliwość 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	24
Podsumowanie	26
Spis rysunków.....	29
Spis tabel	30

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 urzędy gmin, dotyczące organizacji i jakości świadczonych usług.

Relacjonowane badanie przeprowadzone zostało przez firmę Biostat na losowej próbie 3 210 klientów korzystających w tym okresie z usług świadczonych przez Urząd Miejski w Lublińcu, Urząd Gminy Jaworze oraz Urząd Miasta Radlin. Błąd statystyczny przy tej próbie nie przekracza 3%. Do realizacji badania wykorzystano technikę wywiadu osobistego. Narzędziem wykorzystanym w badaniu był kwestionariusz wywiadu składający się łącznie z 30 pytań o charakterze otwartym i zamkniętym.

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

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

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

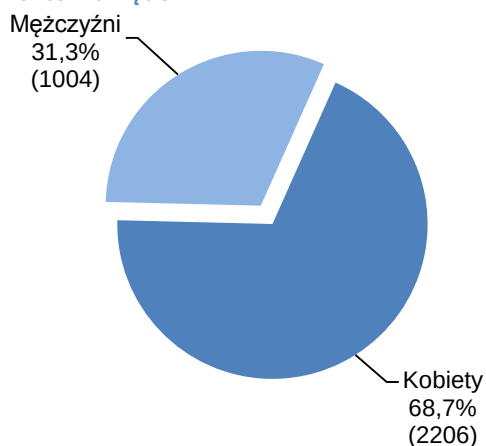
Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Opis wyników badania

1. Ogólna charakterystyka klientów urzędów

W badaniu udział wzięło łącznie 3 210 klientów Urzędu Miejskiego w Lublińcu, Urzędu Gminy Jaworze oraz Urzędu Miasta Radlin. Respondentami w większości były kobiety, które stanowiły 68,7% 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 respondentów z badanych jednostek przedstawiono na rysunku nr 1.

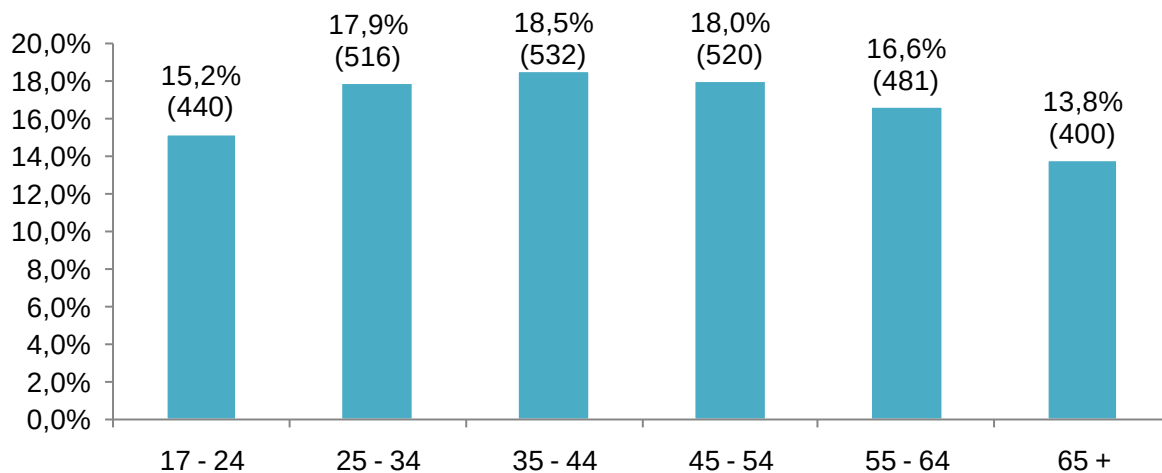
Rysunek 1. Płeć badanych klientów urzędów



Średnia wieku badanych klientów urzędów wyniosła 44 lata. Najczęściej urzędy odwiedzane były przez osoby z grupy wiekowej od 35 do 44 roku życia, stanowiące 18,5% badanych, którzy określili swój wiek. W pierwszej grupie wiekowej liczącej 440 osób znalazło się 7 osób w wieku 17 lat. Byli to jednocześnie najmłodsi badani klienci urzędu. Natomiast dwóch najstarszych respondentów w chwili badania miało 94 lata. Spośród wszystkich badanych 321 odmówiło podania swojego wieku. Dane ilustruje rysunek nr 2.

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

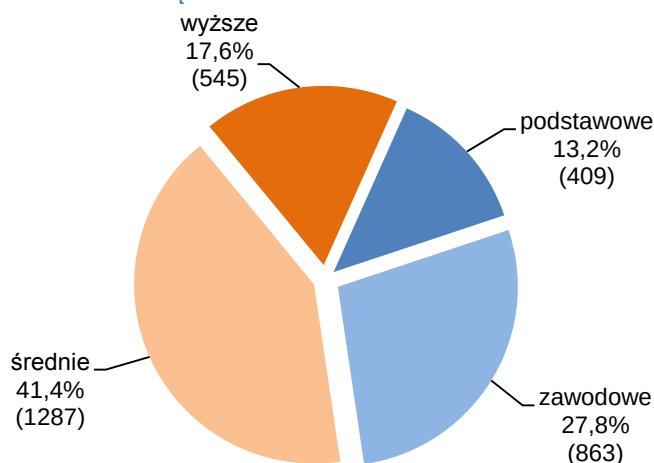
Rysunek 2. Wiek badanych klientów urzędów*



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

Spośród 3 104 badanych klientów urzędów, którzy określili poziom swojego wykształcenia, najliczniejszą grupę, bo obejmującą 41,4%, stanowiły osoby z wykształceniem średnim. Wykształcenie zawodowe deklarowała ponad 1/4 ankietowanych. Osoby posiadające wykształcenie wyższe stanowiły 17,6% respondentów. 409 ankietowanych deklarowało posiadanie wykształcenia podstawowego. W całej badanej grupie 106 osób odmówiło podania swojego wykształcenia. Omawiane dane przedstawia rysunek nr 3.

Rysunek 3. Wykształcenie klientów urzędów*

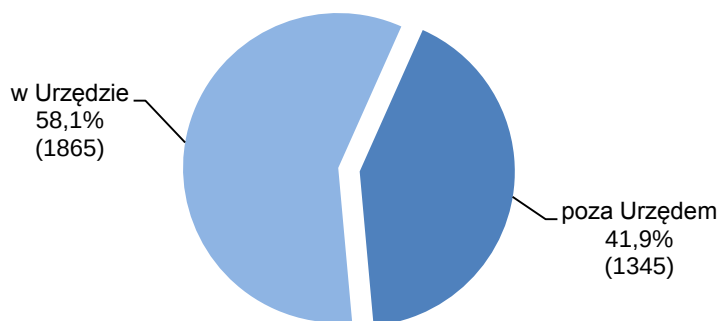


*106 respondentów odmówiło podania swojego wykształcenia. Nie zostali oni ujęci w obliczeniach i na wykresie.

Większość ankietowanych (58,1%) została przebadana w Urzędach. Pozostała część, tj. 1 345 respondentów (41,9%) została zrekrutowana na terenie badanych miejscowości. Dane przedstawia rysunek nr 4.

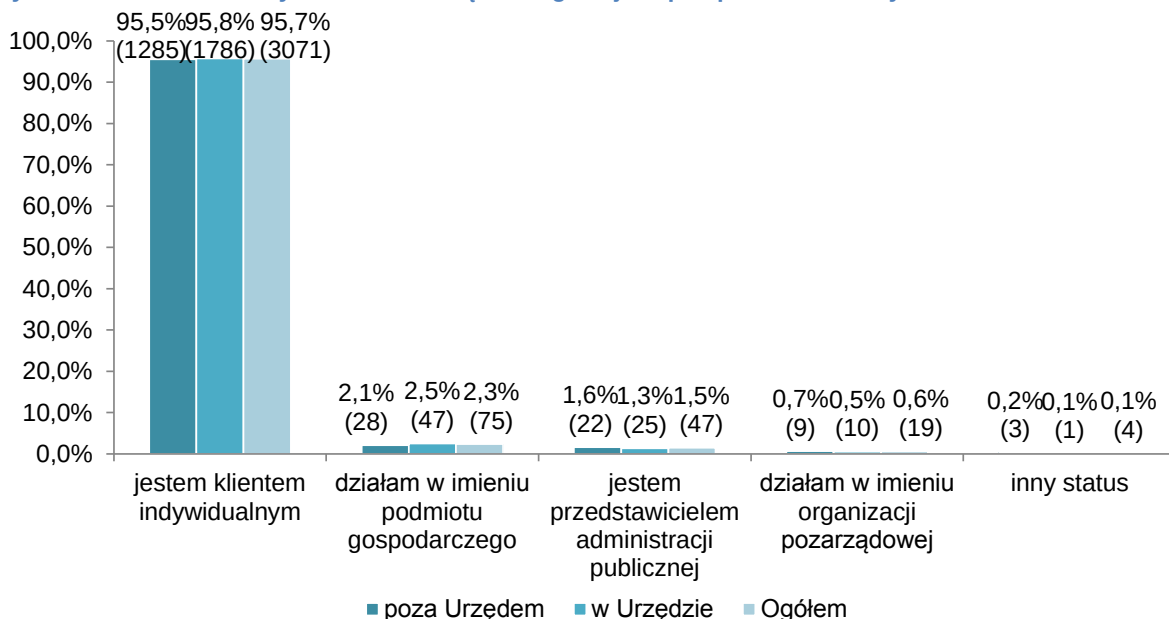
Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Rysunek 4. Struktura badanych ze względu na miejsce przeprowadzenia wywiadu



Niemal wszyscy badani (95,7%) to klienci indywidualni. Wśród pozostałych, występowanie w imieniu podmiotu gospodarczego zadeklarowało 75 ankietowanych. W imieniu jednostki administracji publicznej oraz organizacji pozarządowej w urzędach sprawy załatwiała odpowiednio 47 i 19 respondentów. Dodatkowo czterech respondentów wskazało na inny status: kuriera, przedstawiciela firmy czy pracownika społecznego. Dane dotyczące statusu osób będących klientami urzędów przedstawia rysunek nr 5.

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



*Respondenci mieli możliwość wskazywania kilku odpowiedzi.

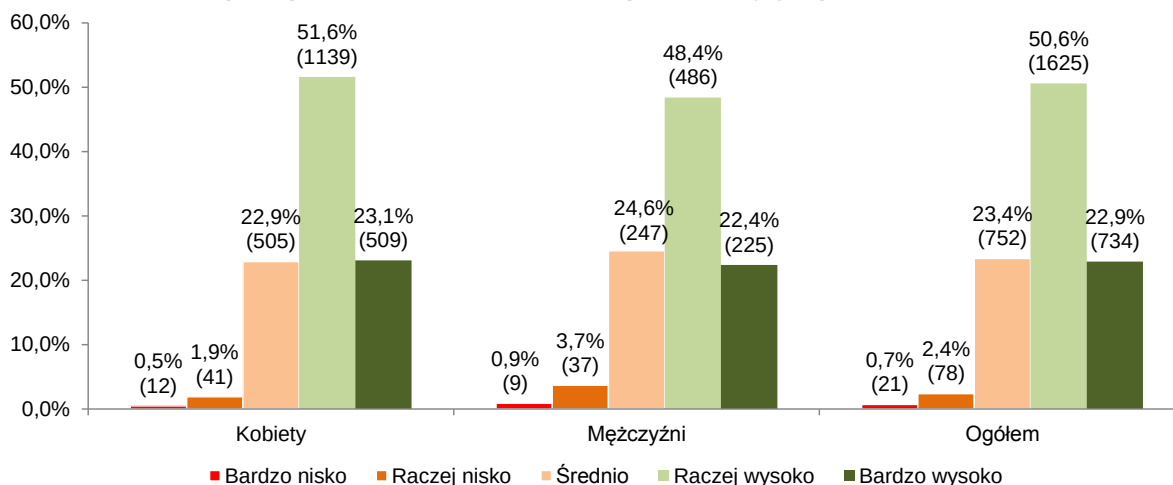


Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

2. Opinia o organizacji pracy w urzędach

Pierwszy z analizowanych problemów badawczych dotyczył ogólnej oceny poziomu świadczenia usług przez urzędy. Respondenci dokonywali oceny na pięciostopniowej skali, gdzie 1 oznaczało ocenę bardzo niską, a 5 bardzo wysoką. Średnia ocena ogólnego poziomu świadczenia usług przez urzędy wyniosła 3,9. Średnie we wszystkich trzech urzędach były zbliżone do średniej ogólnej. Ze szczegółowego rozkładu odpowiedzi wynika, że 73,5% ankietowanych oceniła poziom świadczenia usług przez urzędy wysoko, z czego bardzo wysoko ocenia ten aspekt 22,9% respondentów. Średnią ocenę przyznała prawie ¼ respondentów. Jedynie 99 badanych (3,1%) oceniło poziom świadczenia usług przez urzędy nisko lub bardzo nisko. Omawiane dane ilustruje rysunek nr 6.

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



Oceny wystawiane przez respondentów, którzy odpowiadali na pytania poza Urzędem były wyraźnie niższe, niż tych, które wystawiali respondenci zaraz po kontakcie z urzędem. Osoby, które doświadczyły konkretnej usługi chętniej przydzielają oceny wysokie i bardzo wysokie². Średnia ocena przyznawana ogólnemu poziomowi świadczonych usług przez klientów w urzędzie wyniosła 3,96, a klientów poza urzędem 3,88.

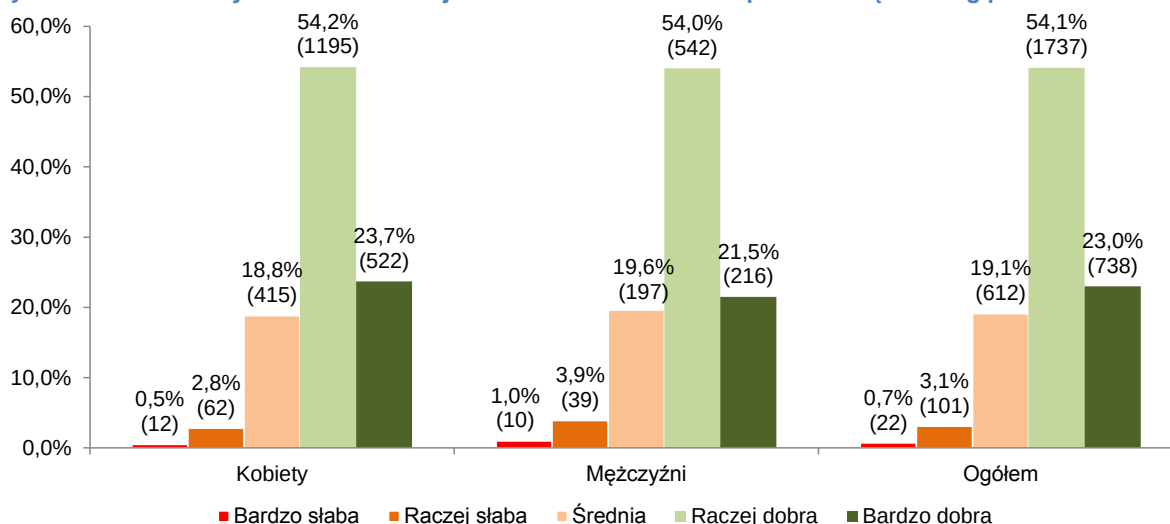
W dalszej kolejności poproszono, aby każdy z respondentów ocenił czytelność informacji o zasadach załatwiania spraw w Urzędzie. Cechę oceniano przypisując punkty w zakresie od 1 (ocena najniższa) do 5 (ocena najwyższa). Podobnie jak w pytaniu poprzednim, zdecydowana większość badanych (77,1%) wystawiła pozytywną ocenę czytelności informacji o zasadach załatwiania spraw w urzędach. Średnia ocen na ten temat została sklasyfikowana na poziomie 4,0 i była tym samym nieznacznie wyższa niż w przypadku ogólnego poziomu świadczenia usług przez urzędy. W tym przypadku średnie z poszczególnych jednostek również były skupione wokół średniej dla ogółu odpowiedzi.

²Potwierdzono testami U Manna-Whitneya, na poziomie istotności $p < 0,05$; Test porównujący rozkłady zmiennych w podgrupach; niskie wartości uzyskanego w wyniku testu poziomu istotności p świadczą o różnicowaniu zmiennej w grupach.

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Spośród ogółu respondentów 23% badaną czytelność oceniło bardzo wysoko, a 54,1% wysoko. Jedynie 3,8% ankietowanych stwierdziło, że czytelność jest bardzo słaba lub raczej słaba. Ocena czytelności informacji o zasadach załatwiania spraw w urzędach wg płci respondentów przedstawiono na rysunku nr 7.

Rysunek 7. Ocena czytelności informacji o zasadach załatwiania spraw w urzędach wg płci



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

W badanej grupie widać silną dodatnią korelację pomiędzy oceną ogólnego poziomu świadczenia przez Urzędy usług, a oceną czytelności informacji. Respondenci z zadowoleniem wypowiadający się o pierwszym aspekcie, podobną opinię mają również w odniesieniu do drugiego tzn., że im wyżej oceniana jest czytelność informacji, tym wyższa jest ocena ogólnego poziomu świadczenia usług przez urzędy i na odwrót: im niższa ocena czytelności informacji, tym niższa ocena ogólnego poziomu świadczonych usług³.

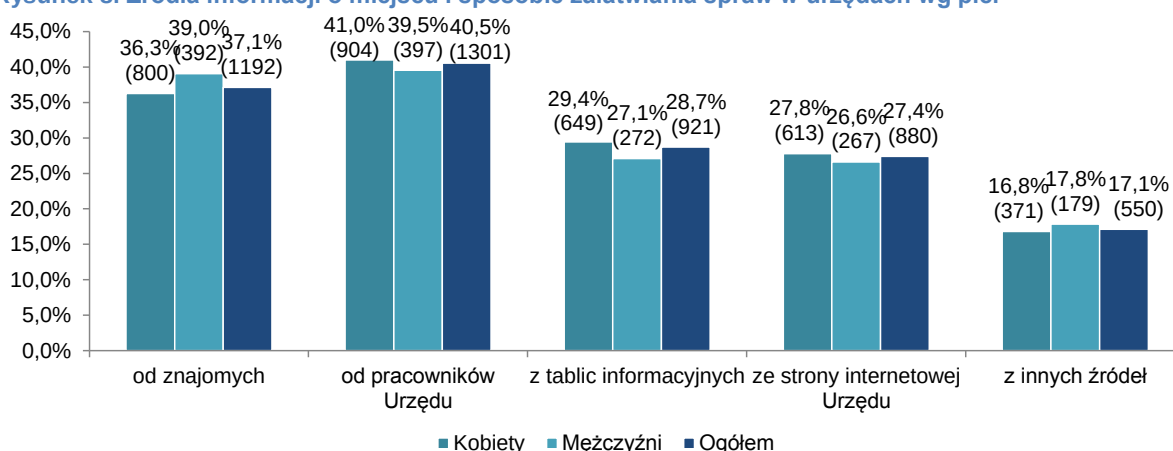
Poza dokonaniem oceny, respondenci mieli także możliwość wyrażenia dodatkowych uwag na temat czytelności informacji o zasadach załatwiania spraw w Urzędach. Z takiej możliwości skorzystało 27 respondentów. 4 z nich zwracało uwagę na konieczność przekazywania większej ilości informacji. Po 2 wskazania dotyczyły długiego oczekiwania na odpowiedź oraz tego, że w Urzędach jest zbyt dużo druków informacyjnych, które są nieczytelne. Narzekano również na zbyt długi czas oczekiwania, nieczytelne tablice informacyjne, brak porozumienia z urzędnikami oraz zbyt małej ilości spotkań z mieszkańcami.

³ Wartość współczynnika korelacji = 0,722.

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Głównym źródłem informacji dla klientów o tym, gdzie i w jaki sposób można załatwić w Urzędach daną sprawę okazali się być pracownicy tych instytucji (40,5%). Ponadto 37,1% respondentów wiedzę czerpie od znajomych. 28,7% ankietowanych korzysta z tablic informacyjnych, a 27,4% ze stron internetowych urzędów. 550 badanych korzysta z innych źródeł, wśród których wymieniano między innymi: prasę (298 wskazań), biuletyny (118 wskazań), samodzielne poszukiwanie informacji (45 wskazań), rodzinę (25 wskazań), własne doświadczenie (23 wskazania) oraz telefon (14 wskazań). Są to najczęściej udzielane odpowiedzi (dla pozostałych częstość wskazań nie przekraczała 8). Omawiane dane przedstawia rysunek nr 8.

Rysunek 8. Źródła informacji o miejscu i sposobie załatwiania spraw w urzędach wg płci*



*Respondenci mieli możliwość udzielania kilku odpowiedzi

Na znajomych jako źródło informacji, jak załatwić daną sprawę w Urzędzie, częściej wskazują osoby ankietowane poza Urzędem Miasta. Natomiast badani w Urzędach częściej jako źródło informacji wskazywali tablice informacyjne i strony internetowe tych instytucji⁴.

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 3,87. Najwyższe średnie uzyskała uprzejmość urzędników (średnia 4,19). Warunki w jakich obsługiwani są klienci oraz fachowość osób, z którymi klient się kontaktował uzyskały średnie oceny odpowiednio 4,09 i 4,06. Dostępność osób, z którymi trzeba było się skontaktować oraz zrozumiałość przekazywanych informacji ocenione zostały na poziomie 4,03. Nieco niżej oceniono obiektywizm podejścia, czyli równe traktowanie wszystkich mieszkańców (średnia 4,02). Szczere zaangażowanie pracowników urzędu i staranność w rozpatrywaniu sprawy ocenione zostały na 3,99. Najniżej oceniona została szybkość załatwienia sprawy, dla której średnia ocena wyniosła 3,87. Dane zostały przedstawione na rysunku nr 9.

⁴ Potwierdzono testem Chi-kwadrat⁴ na poziomie istotności $p < 0,05$. Test niezależności chi-kwadrat Pearsona; niskie wartości uzyskanego w wyniku testu poziomu istotności p świadczą o silnej zależności badanych zmiennych (cech).

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Rysunek 9. Ocena poszczególnych elementów jakości obsługi interesantów



Średnie oceny poszczególnych elementów jakości obsługi interesantów w trzech urzędach nie różniły się w znaczący sposób.

Oceny wystawiane aspektom takim jak: fachowość osób, z którymi klient się kontaktował, zrozumiałość przekazywanych informacji, szczere zaangażowanie i szybkość załatwienia sprawy są istotnie wyższe w przypadku ankietowanych krótko po doświadczeniu konkretnej usługi w urzędzie⁵.

W badanej grupie widoczny jest związek pomiędzy wszystkimi ocenami poszczególnych elementów jakości obsługi interesantów, a oceną ogólnego poziomu świadczenia usług przez urzędy. Ankietowani na zbliżonym poziomie oceniali swój ogólny poziom zadowolenia oraz poszczególne elementy jakości 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 sprawy⁶.

W kolejnym pytaniu poproszono ankietowanych o wskazanie i zarazem ocenę najważniejszych zmian, jakie w ich opinii dokonały się ostatnio w urzędach. Okazuje się, że 72,6% ankietowanych nie dostrzega żadnych zmian. Dla pozostałych, którzy takie zmiany dostrzegają są to w zdecydowanej większości zmiany na lepsze. Do najważniejszych badani klienci zaliczyli zmianę w jakości pracy urzędników w zakresie ich podejścia do klienta, kultury osobistej i stosunku do klienta. 126 osób dostrzega zmiany w gminie związane z inwestycjami, dbaniem o wygląd i czystość, które są efektem działania urzędów. 103 osoby zauważają zmiany w godzinach pracy urzędów.

⁵ Potwierdzono testami U-Manna Whitneyego na poziomie istotności $p < 0,05$.

⁶ Świadczy o tym fakt, że dla wszystkich elementów jakości obsługi interesantów współczynniki korelacji rangowej Spearmana mieściły się w przedziale od 0,508 do 0,590.

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Respondenci również zauważają, że zmienił się wygląd urzędów, reorganizacji podległa ich struktura oraz zmieniło się ich otoczenie. 58 osób uważa, że skrócił się czas potrzebny na załatwienie danej sprawy (przeciwnego zdania jest 5 respondentów). 60 ankietowanych dostrzega, że pojawiła się możliwość dostępu do informacji przez Internet. Respondenci dostrzegają także zmiany w jakości pracy urzędników w zakresie ich podejścia do obowiązków. 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 pracy urzędników: podejście do klienta (uprzejmość urzędników, pomocność) / Kultura osobista urzędników i ich stosunek do petenta	128	11	1
Inwestycje w gminie, dbanie o wygląd i czystość gminy	122	2	2
Godziny pracy urzędu	92	4	7
Wygląd urzędu: estetyka, czystość	84	1	4
Reorganizacja struktury urzędu (filie, wydziały, działy)	57	4	10
Lokalizacja urzędu (zmiany w otoczeniu, remonty na zewnątrz)	59	1	5
Czas załatwiania sprawy (szybkość, sprawność, terminowość)	58	5	1
Dostęp do informacji poprzez Internet	59	-	1
Jakość pracy urzędników: podejście do obowiązków (wiedza, fachowość, sumienność)	48	7	2
Remont Urzędu Gminy	48	-	-
Młoda kadra	43	-	4
Dostęp do informacji w kontakcie bezpośrednim (dostępność urzędu, pokoi, urzędników)	34	2	1
Ogólna poprawa	31	1	-
Pozostałe wskazania	284	62	10
Suma:	1147	100	48

Respondenci zapytani o dodatkowe uwagi na temat jakości pracy Urzędów, które przekazałoby Kierownictwu, w zdecydowanej większości (ponad 90%) nie potrafili wskazać konkretnych sugestii lub po prostu deklarowali, że nie mają żadnych uwag, dodając, że w ich opinii urzędy działają bardzo dobrze.

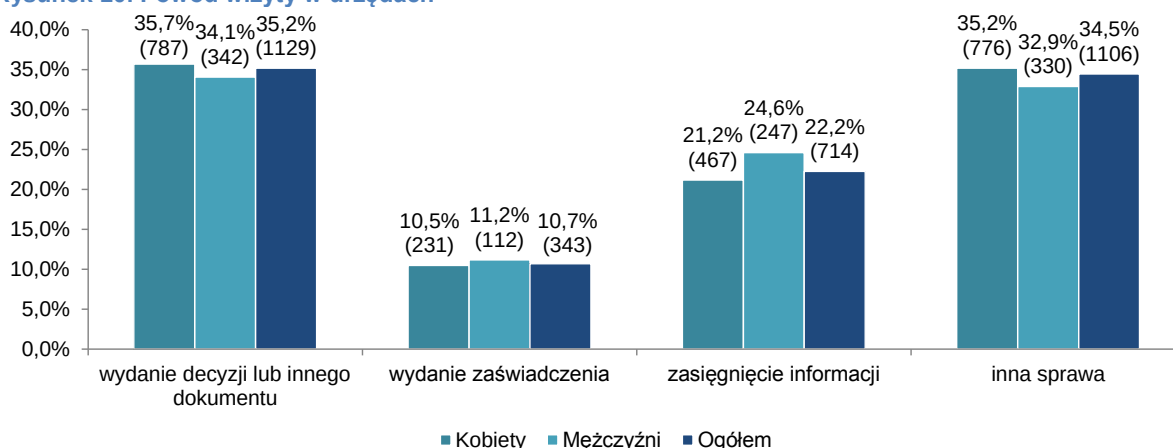
Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Jedynie 241 respondentów podzieliło się swoimi sugestiami. 52 z nich wyraża potrzebę większej życzliwości i gotowości do pomocy ze strony urzędników. 18 uznało, że należałoby poprawić kompetencje i kwalifikacje urzędników na danym stanowisku. 17 ankietowanych wskazuje, że należy poprawić warunki infrastrukturalne w urzędzie, a 15 narzeka na zbyt długi czas oczekiwania na załatwienie spraw. 14 uważa, że godziny pracy Urzędów powinny być lepiej dostosowane do potrzeb interesantów, a 11 chciałoby aby władze miast były bardziej aktywne w komunikacji z mieszkańcami. Pozostałe odpowiedzi nie otrzymały więcej niż 10 wskazań.

3. Rodzaj załatwianej sprawy i częstość kontaktów

Respondentów poproszono o wskazanie, czego dotyczy / dotyczyła wizyta w urzędzie. W większości przypadków powodem wizyty było wydanie decyzji lub innego dokumentu (35,2% ogółu odpowiedzi). 22,2% respondentów do Urzędu udało się po to, aby zasięgnąć informacji. Po wydanie zaświadczenia zgłosiło się 10,7% ankietowanych. 34,5% badanych wskazało na konieczność załatwienia innej sprawy, jak np. uiszczenie opłaty (835 wskazań), złożenie dokumentów (31 wskazań) czy zmiana zameldowania (28 wskazań). Dane przedstawiono na rysunku nr 10.

Rysunek 10. Powód wizyty w urzędach*



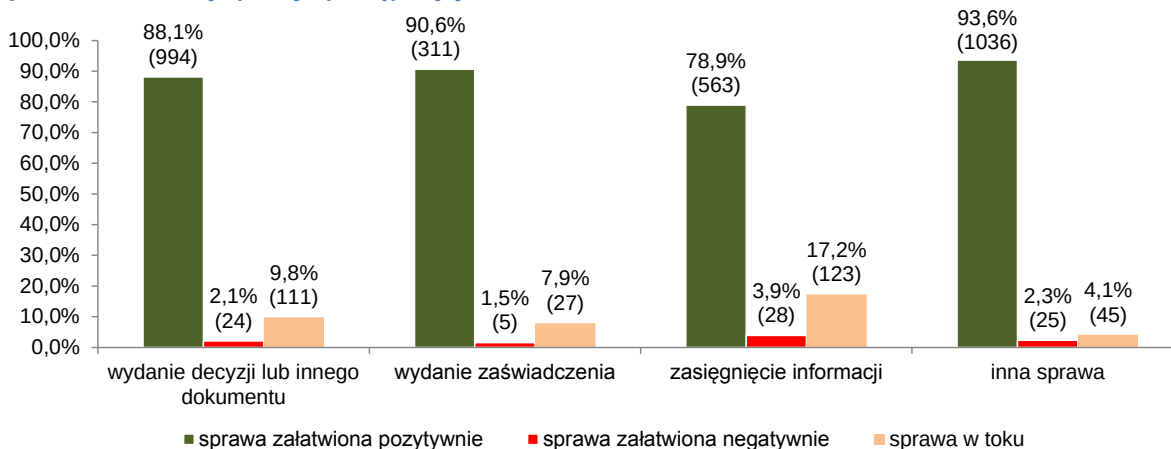
*Respondenci mieli możliwość udzielania kilku odpowiedzi

Z deklaracji badanych klientów wynika, że ponad 80% ogółu wszystkich spraw załatwianych w Urzędach zostaje rozpatrzonych pozytywnie. Prawie 91% wizyt w celu wydania zaświadczenia kończy się uzyskaniem stosownego dokumentu. Prawie 10% wizyt w sprawie wydania decyzji lub innego dokumentu ciągle jest w toku. Jedynie 3,9% osób, które udały się do Urzędu w celu otrzymania informacji nie załatwiło pozytywnie swojej sprawy. Dane ilustruje rysunek nr 11.



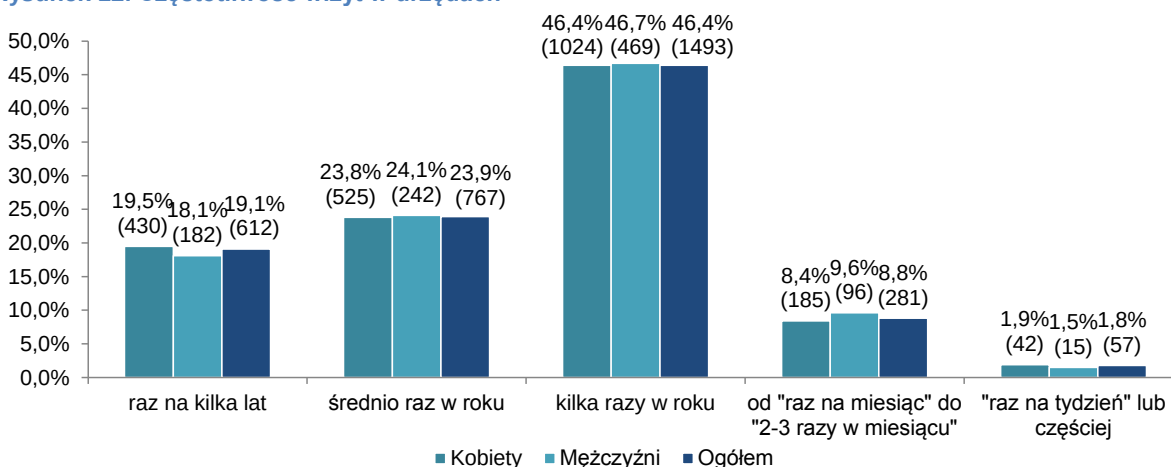
Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Rysunek 11. Rodzaj sprawy i postęp w jej załatwianiu



46,4% badanych odwiedza urząd kilka razy w roku. Średnio raz w roku sprawy w urzędach załatwiają 23,9% ankietowanych. 612 respondentów deklaruowało, że pojawia się w urzędzie kilka razy w roku. Osoby, które odwiedzają Urząd kilka razy w miesiącu lub przynajmniej raz w tygodniu stanowią odpowiednio 8,8% i 1,8% respondentów. Dane przedstawiono na rysunku nr 12.

Rysunek 12. Częstotliwość wizyt w urzędach

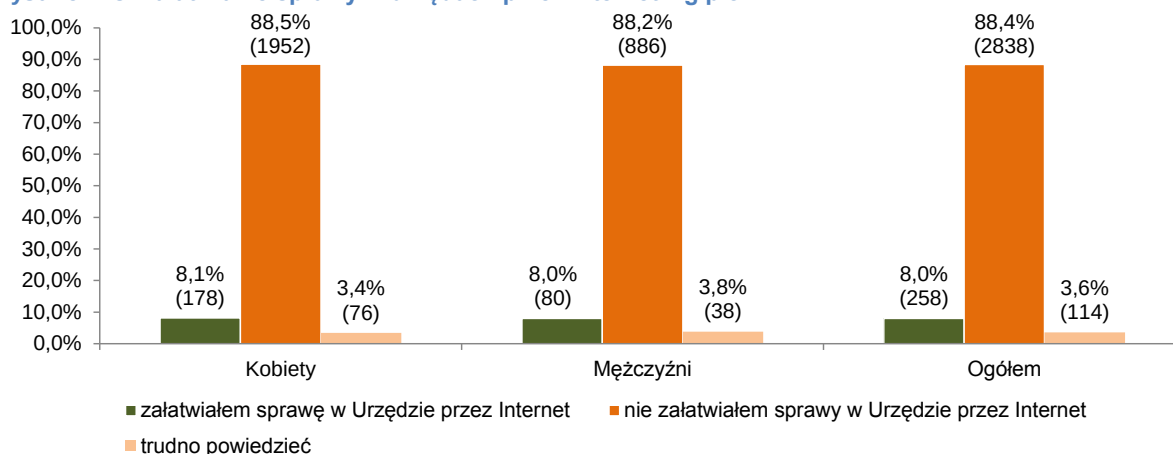


Respondenci zapytani zostali również o korzystanie z Internetu podczas załatwiania spraw urzędowych. W zdecydowanej większości odpowiadali negatywnie. Na działanie takie wskazuje 258 ankietowanych, tj. 8% ogółu badanych. Osoby te poproszono dodatkowo o wskazanie, jaką sprawę załatwili drogą elektroniczną. Wśród odpowiedzi pojawiały się m.in.: uiszczenie opłaty (73 wskazania), zasięgnięcie informacji (38 wskazań), złożenie zeznania podatkowego, pobranie druków (po 19 wskazań), wydanie decyzji lub innego dokumentu (8 wskazań), sprawy obywatelskie (6 wskazań) oraz złożenie wniosku (5 wskazań). 114 respondentów miało problem z określeniem, czy kiedykolwiek zdarzyło im się załatwiać sprawę w urzędzie przez Internet. Korelując odpowiedzi z płcią badanych okazuje się, że nie ma różnic w załatwianiu spraw urzędowych za pośrednictwem Internetu między kobietami i mężczyznami. Dane przedstawiono na rysunku nr 13.

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

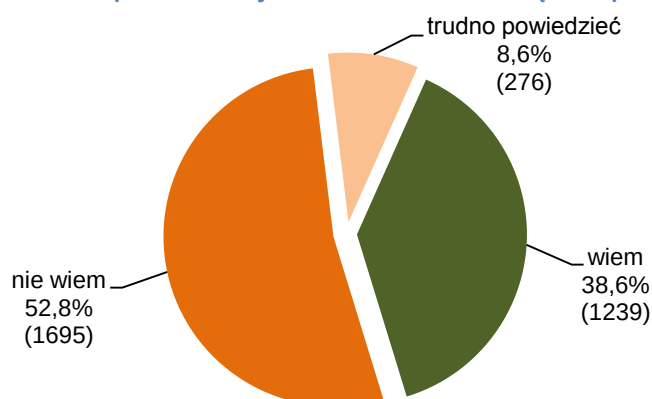
Odsetek osób które miały okazję załatwiać sprawy urzędowe przez Internet w poszczególnych urzędach wahały się od 7,4% do 10,1%, przy czym ponad 4% ogółu badanych deklarując załatwianie spraw przez Internet ma na myśli zasięgnięcie informacji, pobranie druków lub uiszczenie opłaty, co z punktu widzenia administracji nie może być traktowane jako „załatwienie sprawy”.

Rysunek 13. Załatwianie sprawy w urzędach przez Internet wg płci



52,8% respondentów nie wie, jakie sprawy można załatwić w urzędach przez Internet. Wiedzę taką posiada prawie 39% ankietowanych. 276 osób (8,6%) miało problem z udzieleniem jednoznacznej odpowiedzi na to pytanie, ostatecznie wybierając opcję „trudno powiedzieć”. Dane przedstawiono na rysunku nr 14.

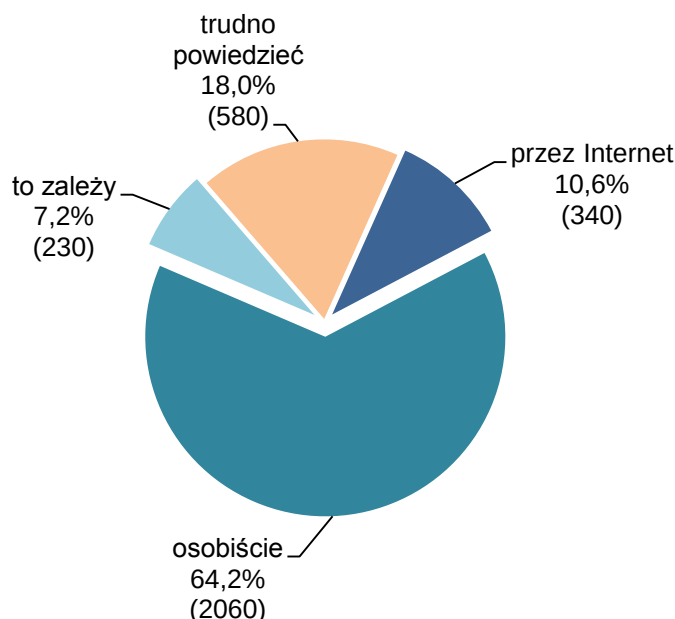
Rysunek 14. Wiedza, na temat spraw możliwych do załatwienia w urzędach przez Internet



W dalszej kolejności poproszono respondentów o wybór preferowanego sposobu załatwiania spraw - przez Internet czy osobiście. Większość, bo 64,2% badanych wybrało sposób tradycyjny tj. osobiście w urzędzie. 10,6% preferuje drogę internetową. 230 osób, tj. 7,2% uznało, że wybór sposobu załatwiania spraw zależy od okoliczności. 18% badanych miało trudności z określeniem jaki sposób załatwienia spraw w Urzędzie byłby dla nich najlepszy. Dane przedstawia rysunek nr 15.

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Rysunek 15. Preferowany sposób załatwiania spraw w urzędzie



Respondenci, którzy zadeklarowali drogę internetową, jako argumenty swojego wyboru podawali przede wszystkim szybkość i oszczędność czasu (234wskazania) oraz wygodę (52wskazania). Uznano też, że za sposobem tym przemawia brak konieczności wychodzenia z domu (24 wskazania), jest to duże ułatwienie (18 wskazań) oraz możliwość uniknięcia kolejek (13 wskazań).

Natomiast osoby, które preferują osobiste załatwianie spraw w Urzędach wskazywali najczęściej, że preferują drogę tradycyjną lub sprawa wymaga osobistego kontaktu (776 wskazań). 341 osób nie posiada komputera lub dostępu do Internetu. Wskazywano również na przyzwyczajenie (225 wskazań) oraz na to, że ten sposób pozwoli na lepsze załatwienie sprawy (119 wskazań). 100 badanych nie korzysta z Internetu. 74 ankietowanych wybierze drogę tradycyjną, ponieważ mieszka blisko urzędu, a 37 nie ma zaufania do Internetu. Pozostałych odpowiedzi udzieliło mniej niż 23 respondentów.

196 osób uważa, że rodzaj sprawy, zdeterminuje sposób jej załatwienia. 7 ankietowanych uznało, że decydujący będzie czas, jakim będą dysponować. Dla 5osób wybór sposobu załatwienia spraw w urzędach będzie zależał od tego, czy daną sprawę można załatwić drogą elektroniczną.

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

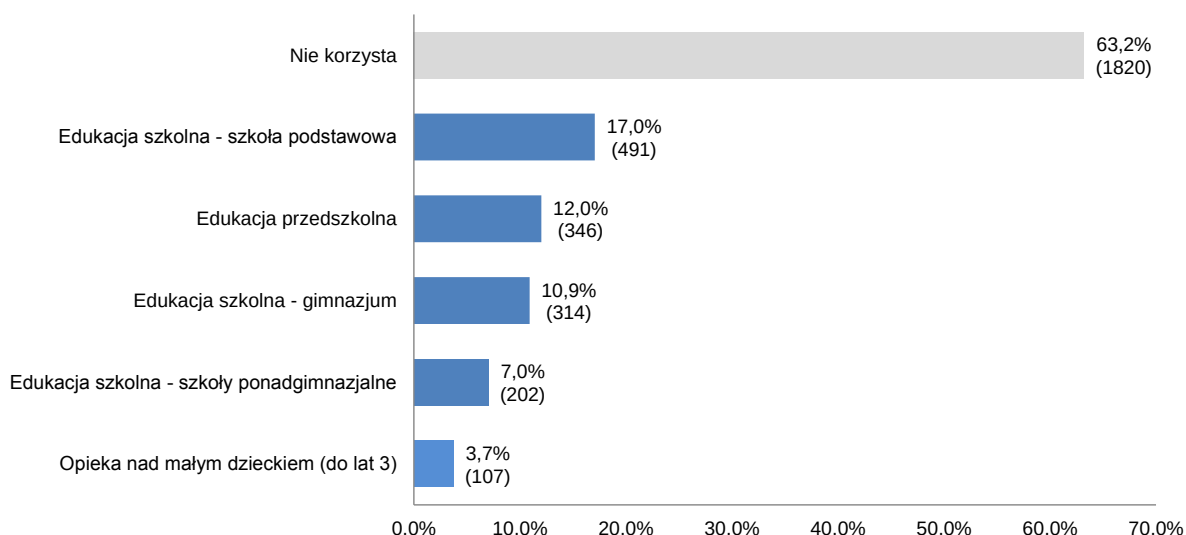
4. Opinia na temat wybranych aspektów funkcjonowania miasta/gminy/powiatu

W badanej grupie osób korzystających z usług urzędów dominowali mieszkańcy gmin uczestniczących w projekcie (89,7%). W tej grupie 1 021 klientów było mieszkańcami Radlina, 924 Jaworza, a 849 Lublińca. Klienci z pozostałych gmin uczestniczących w projekcie to mieszkańcy: Bielska-Białej (52 klientów), Rybnika (18 klientów), Tychów (5 klientów), Chorzowa (4 klientów), Gliwic (3 klientów), Sosnowca (2 klientów) oraz Żor i Piotrkowa Trybunalskiego (po 1 kliencie). W skład pozostałych 10,3% 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 1 060 (36,8%) ankietowanych mieszkańców gmin uczestniczących w projekcie korzysta osobiście lub członkowie ich najbliższych rodzin korzystają z usług opiekuńczych i/lub edukacyjnych. Wśród tych badanych 491 osób wskazywało na korzystanie z usług szkół podstawowych, kolejnych 346 respondentów na edukację przedszkolną, a 314 na edukację gimnazjalną. Z oferty szkół ponadgimnazjalnych korzysta 202 respondentów, natomiast z placówek świadczących usługi opiekuńcze dla dzieci do 3 lat korzysta 107 ankietowanych. Dane ilustruje rysunek nr 16.

Rysunek 16. Korzystanie z oferty placówek opiekuńczych i/lub edukacyjnych



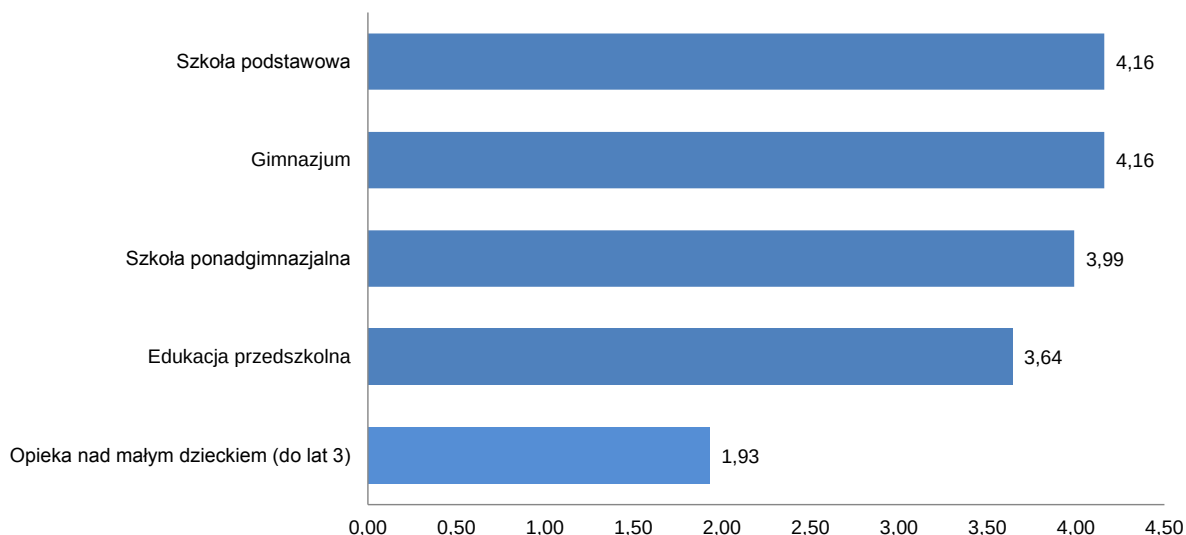
W dalszej kolejności respondenci poproszeni zostali o dokonanie oceny dostępności usług opiekuńczych i edukacyjnych, z których korzystają. Respondenci oceniali w skali od 1 do 5, gdzie 1 oznaczało ocenę bardzo złą, a 5 – ocenę bardzo dobrą.

Z uzyskanego rozkładu odpowiedzi wynika, że najwyżej oceniona została dostępność szkół podstawowych i gimnazjów (ze średnią oceną 4,16). Niżej sklasyfikowano dostępność szkół

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

ponadgimnazjalnych oraz przedszkoli (odpowiednio 3,99 i 3,64). Zdecydowanie najgorzej oceniono dostępność usług opiekuńczych dla dzieci do 3 lat, której średnia wyniosła zaledwie 1,93. Dane ilustruje rysunek nr 17.

Rysunek 17. Ocena dostępności usług opiekuńczych i edukacyjnych



Ocena dostępności szkół podstawowych, gimnazjów i szkół ponadgimnazjalnych w poszczególnych urzędach skupiała się wokół ogólnej średniej oceny dostępności. Porównanie średnich ocen poszczególnych kategorii z poszczególnych gmin pokazuje, że bardziej zauważalne różnice występowały w ocenie dostępności przedszkoli. Największe rozbieżności w średnich ocenach miały miejsce w przypadku dostępności placówek opiekuńczych dla dzieci do 3 roku życia (od 1,5 do 3,6).

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

287 ankietowanych zdecydowało się na wyróżnienie mocnych stron. Najczęściej podkreślano tutaj walory kadry nauczycielskiej która w opinii respondentów posiada odpowiednie kwalifikacje (130 wskazań). Jednocześnie 15 osób uznało, że posiadają oni nieodpowiednie kwalifikacje. Wskazywano również wysoki poziom nauczania (56 wskazań; jednocześnie 14 osób wskazywało na niski poziom nauczania) oraz szeroki zakres zajęć dodatkowych i pozalekcyjnych (53 wskazania; jednocześnie 21 respondentów wskazywało na ograniczony zakres zajęć dodatkowych). 49 osób za zaletę uznaje przyjazną atmosferę panującą w poszczególnych placówkach. Doceniono również dobrą lokalizację placówek, zaplecze sportowe oraz bezpieczeństwo jakie dzieciom zapewniają poszczególne jednostki. Szeroką dostępność żłobków i przedszkoli wskazało 12 osób. Jednocześnie aż 130 ankietowanych że dostępność żłobków jest ograniczona. Wskazano również na zadbane placówki (10 wskazań) oraz tanią i dostosowaną do potrzeb dzieci ofertę żywieniową (9 wskazań). Pozostałe odpowiedzi uzyskały po mniej niż 9 wskazań. Listę najczęściej wskazywanych mocnych

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

strony usług opiekuńczych i edukacyjnych wskazywanych przez klientów urzędów przedstawiono w tabeli nr 2.

Tabela 2. Mocne strony usług opiekuńczych lub/i edukacyjnych

Mocne strony	Liczba wskazań
Nauczyciele/wychowawcy posiadają odpowiednie kwalifikacje	130
Wysoki poziom nauczania	56
Szeroki zakres zajęć dodatkowych/pozalekcyjnych	53
Przyjazna atmosfera;	49
Dobra lokalizacja	42
Zaplecze sportowe	20
Placówki są bezpieczne dla dzieci	17
Szeroka dostępność żłobków i/lub przedszkoli	12
Zadbane placówki	10
Tania i dostosowana do potrzeb dzieci oferta żywieniowa	9
Pozostałe wskazania	109
Suma:	507

Dla uzupełnienia obrazu ankietowani poproszeni zostali także o wskazanie dostrzeganych słabych stron usług opiekuńczych i edukacyjnych. Tym razem 251 osób zdecydowało się na dokonanie konkretnego typowania. 130 respondentów z tej grupy uznało, że dostępność żłobków i przedszkoli jest ograniczona (jednocześnie 12 jest przeciwnego zdania). 21 wskazywało na ograniczony zakres zajęć dodatkowych / pozalekcyjnych (równocześnie 53 respondentów uznało go za szeroki), a 15 uznało, że nie wszyscy nauczyciele i wychowawcy posiadają odpowiednie kwalifikacje (jednocześnie 130 badanych wyraża przeciwną opinię). Po 14 osób wskazało na niski poziom nauczania, słabe wyposażenie i złe zarządzanie poszczególnymi placówkami. 13 ankietowanych narzeka na wysokie opłaty, 10 na zbyt liczne grupy i klasy, 9 na zbyt małą liczbę sali gimnastycznych, a 6 na małe parkingi. Dane odnośnie najczęściej wskazywanych słabych stron przedstawiono w tabeli nr 3.

Tabela 3. Słabe strony usług opiekuńczych lub/i edukacyjnych

Słabe strony	Liczba wskazań
Ograniczona dostępność żłobków/przedszkoli	130
Ograniczony zakres zajęć dodatkowych/pozalekcyjnych	21
Nie wszyscy nauczyciele posiadają odpowiednie kwalifikacje	15
Niski poziom nauczania	14
Słabe wyposażenie/infrastruktura	14
Złe zarządzanie poszczególnymi placówkami	14
Wysokie opłaty	13
Liczne grupy/klasy	10
Zbyt mała liczba sali gimnastycznych	9
Mały parking	6
Pozostałe wskazania	31
Suma:	277

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

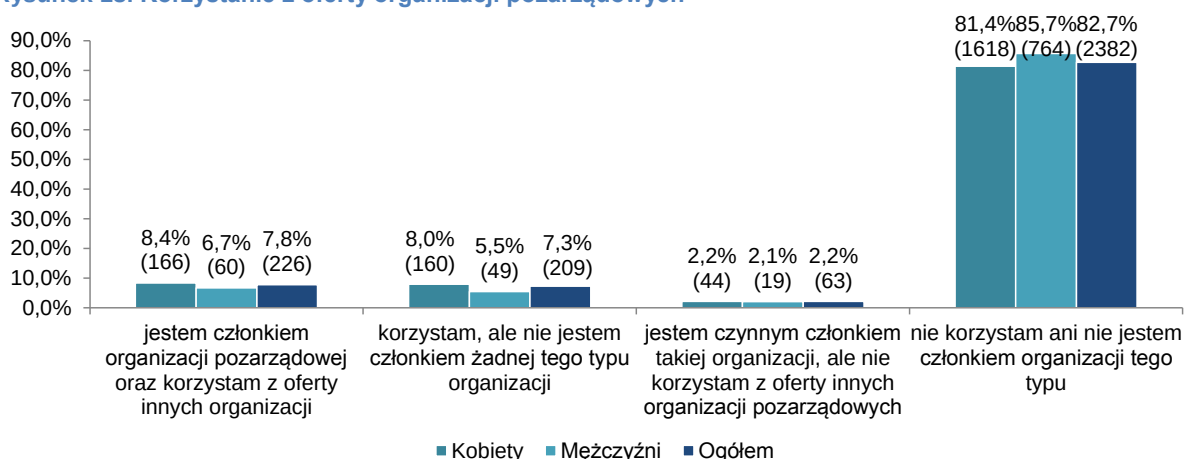
Mimo rozbieżności w opiniach respondentów na temat kompetencji nauczycieli, poziomu nauczania, zakresu zajęć dodatkowych czy dostępności żłobków i przedszkoli, zestawienie ilościowe otrzymanych wyników pozwala jednoznacznie określić, czy dany aspekt należy skategoryzować jako słabą czy mocną stronę usług opiekuńczo-edukacyjnych. Bez wątplenia najmocniejszą stroną analizowanych placówek są wykwalifikowani nauczyciele i wychowawcy. Z kolei za najsłabszą 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 17,3% ankietowanych, ale tylko 7,3% badanych korzysta z usług organizacji pozarządowych nie będąc członkiem żadnej z nich lub podobnych. Aż 82,7% respondentów nie jest członkiem organizacji pozarządowych oraz jednocześnie nie korzysta z oferty organizacji tego typu. Kolejne 10% ogółu badanych deklaruje członkostwo w organizacjach pozarządowych, przy czym 7,8% jednocześnie korzysta z ofert innych organizacji a 2,2% dotychczas się na to nie decydowało. Kobiety częściej niż mężczyźni korzystają z oferty organizacji pozarządowych. Kobiety również częściej są członkami takich organizacji. Dane ilustruje rysunek nr 18.

Rysunek 18. Korzystanie z oferty organizacji pozarządowych

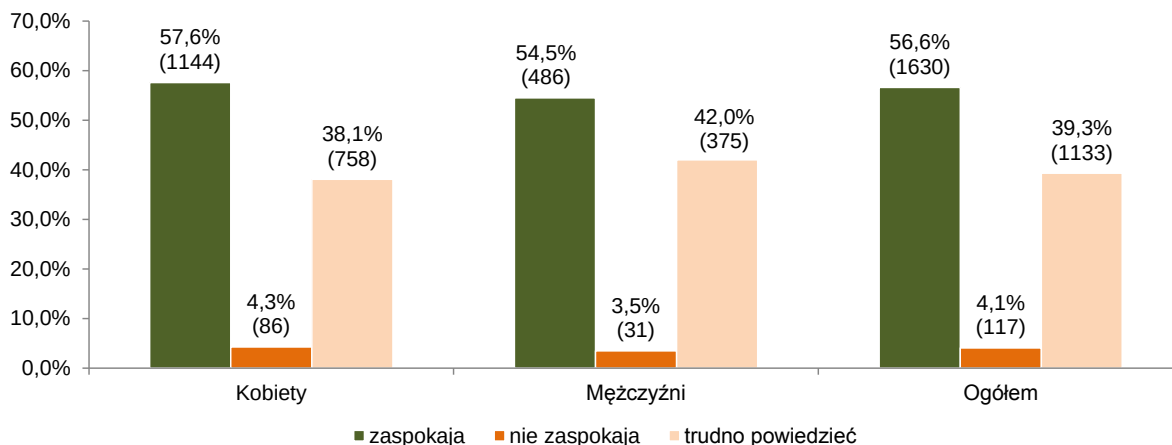


Niskie zainteresowanie ofertą organizacji pozarządowych ma z pewnością istotny wpływ na fakt, że 39,3% badanych klientów urzędów ma trudności z określeniem, czy działalność gminnych organizacji pozarządowych zaspokaja potrzeby jej mieszkańców. 56,6% badanych jest zdania, że potrzeby te są zaspokojone. Przeciwną opinię wyraziło 117 respondentów (4,1%).

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Braki w działalności gminnych organizacji pozarządowych w nieco większym stopniu dostrzegają kobiety. Omawiane dane ilustruje rysunek 19.

Rysunek 19. Zaspokojenie potrzeb mieszkańców poprzez działalność organizacji pozarządowych



Respondenci, którzy uznali, że działalność organizacji pozarządowych nie zaspokaja w pełni potrzeb mieszkańców, zostali poproszeni o wskazanie zakresu działalności, w którym te braki występują. Większość osób z tej grupy nie potrafiła wskazać takiego obszaru (54 osoby ze 117). 14 ankietowanych dostrzega braki w obszarze kultury i sztuki, 9 w obszarze usług socjalnych i pomocy społecznej, a 8 w zakresie edukacji i wychowania. 6 respondentów wskazuje ogólnie na zbyt wąski zakres i zbyt małą liczbę takich organizacji. Po 4 wskazania dotyczyły braków w obszarach bezpieczeństwa oraz oferty dla osób starszych. 3 osoby uznały, że brakuje działań skierowanych dla dzieci i dzieci niepełnosprawnych. Pozostałe obszary były wskazywane przez mniej niż 3 osoby. 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

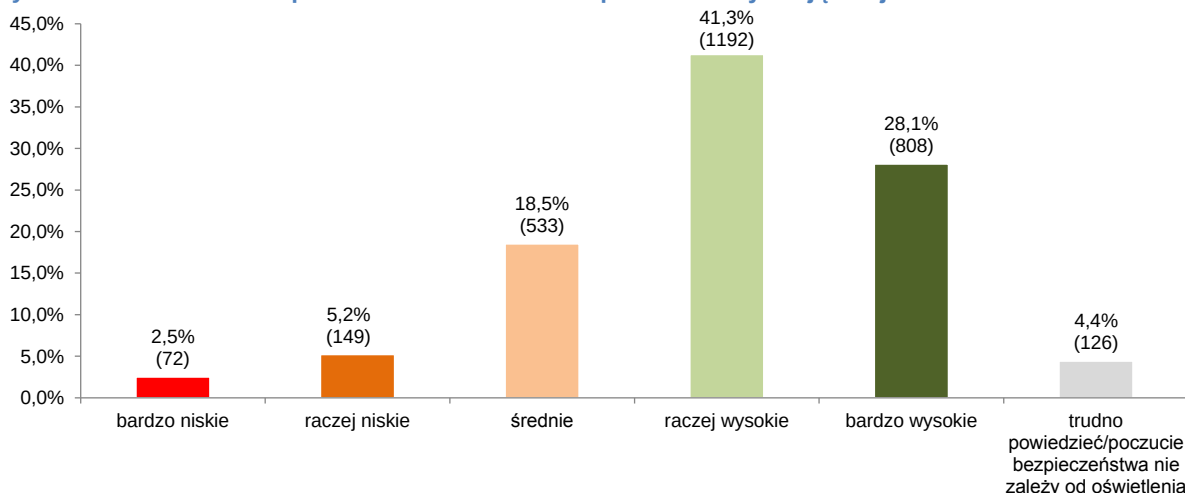
Następna poruszana w badaniu kwestia funkcjonowania obszaru gmin uczestniczących w projekcie dotyczyła jakości oświetlenia ulic w miejscu zamieszkania respondentów w kontekście zapewnianego przez uliczne oświetlenie poczucia bezpieczeństwa po zmroku. Podobnie jak we wcześniejszych przypadkach również 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 69,4% badanych. 18,5% respondentów ocenia poczucie bezpieczeństwa na średnim poziomie. Niskie poczucie bezpieczeństwa deklarowało 7,7% ankietowanych, z czego na bardzo niskie wskazało 72 respondentów. Ponadto 126 uczestników badań uznało, że ich poczucie 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

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

poprawienie oświetlenia w poszczególnych miejscach, najczęściej wskazywanych przez respondentów, może dodatkowo przyczynić się do polepszenia tej oceny.

Rysunek 20. Poczucie bezpieczeństwa mieszkańców po zmroku wynikające z jakości oświetlenia ulic



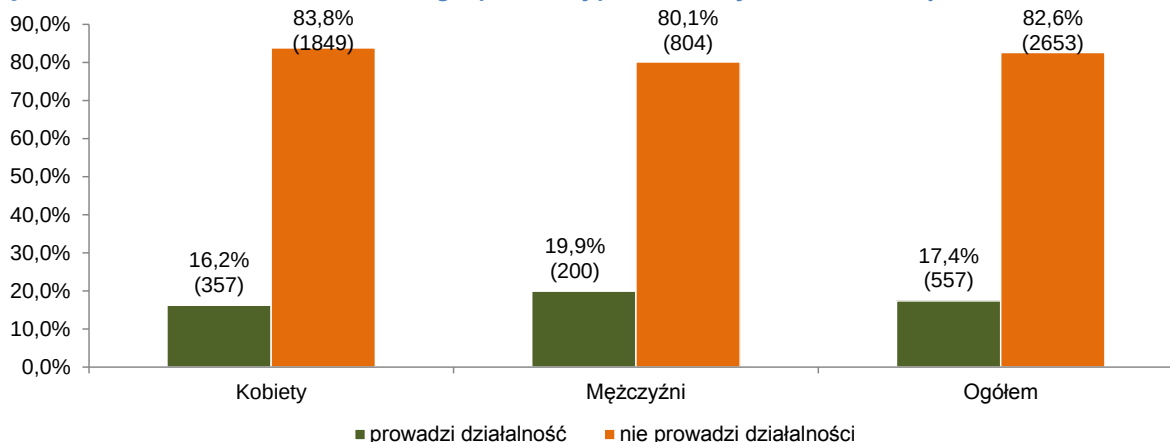
4.4 Działalność gospodarcza

Przechodząc do kolejnej z poruszanych w ramach badań kwestii problemowych, respondenci zapytani zostali o prowadzenie działalności gospodarczej. Z uzyskanych odpowiedzi wynika, że 557 ankietowanych (tj. 17,4 %) zadeklarowało, że oni sami bądź osoby z ich najbliższej rodziny prowadzą działalność gospodarczą. Należy podkreślić, że 417 wskazań dotyczyło prowadzenia działalności na terenie miasta lub gminy biorącej udział w projekcie. Wymieniano tutaj gminy: Lubliniec (144 wskazania), Radlin (135 wskazania), Jaworze (59 wskazań), Bielsko-Biała (41 wskazań), Rybnik (25 wskazania), Gliwice, Częstochowę (po 3 wskazania), Tychy, Piotrków Trybunalski (po 2 wskazania), Chorzów, Kalisz, Sosnowiec oraz Żory (po 1 wskazaniu)⁷. 141 respondentów jako miejsce prowadzenia działalności wskazało gminy nieuczestniczące w projekcie. Częściej na prowadzenie działalności wskazują mężczyźni. Dane przedstawiono na rysunku nr 21.

⁷ Jeden respondent wskazał na prowadzenie działalności jednocześnie w Radlinie i Rybniku.

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Rysunek 21. Prowadzenie działalności gospodarczej przez badanych klientów urzędów



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 66 ankietowanych zechciało wskazać zalety prowadzenia działalności. Dotyczyły one najczęściej dobrej lokalizacji (15 wskazań), dużego popytu na dobra i usługi (13 wskazań) oraz ogólnych zalet niezwiązanych z konkretną lokalizacją (np. większe zyski) (10 wskazań). 5 odpowiedzi dotyczyło dobrej infrastruktury, a po 4 dużego miasta i przestrzeni oraz wsparcia ze strony urzędów. Po 3 osoby jako zalety wskazały dostępność dotacji, dużą liczbę mieszkańców, małą konkurencję, możliwość reklamy w radiu, gazecie i na billboardach oraz spokój i bezpieczeństwo. Pozostałe odpowiedzi uzyskały po mniej niż 3 wskazania. Dane odnośnie najczęściej wskazywanych przez respondentów zalet prowadzenia działalności przedstawiono w tabeli nr 4.

Tabela 4. Zalety prowadzenia działalności gospodarczej

Zalety	Liczba wskazań
Dobra lokalizacja	15
Duży popyt na dobra/usługi	13
Ogólne zalety prowadzenia działalności niezwiązane z konkretną lokalizacją	10
Dobra infrastruktura	5
Duże miasto/przestrzeń	4
Wsparcie ze strony urzędów	4
Dostępność dotacji	3
Duża liczba mieszkańców	3
Mała konkurencja	3
Możliwość reklamy w radiu, gazecie, billboardach	3
Spokój/bezpieczeństwo	3
Pozostałe wskazania	31
Suma:	97

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Tymczasem 98osób (23,3% tych, którzy wskazali na powadzenie działalności w gminie uczestniczącej w projekcie) określiło słabe strony prowadzenia działalności gospodarczej w swoim miejscu zamieszkania. 30 respondentów narzekało na wysokie koszty prowadzenia działalności. 22 odpowiedzi dotyczyły dużej konkurencji. 10 osób dostrzegało trudności w małym popycie na dobra i usługi. Po 8 wskazań dotyczyło niestabilnych, skomplikowanych i nieelastycznych przepisów prawa, wysokich kosztów nabycia nieruchomości oraz złej sytuacji gospodarczej i ekonomicznej w regionie. Na złą infrastrukturę wskazało 7 respondentów, a na zbyt mało wsparcia ze strony urzędów – 6. Po 5 ankietowanych jako słabe strony wymieniało ogólne wady prowadzenia działalności oraz trudności w załatwianiu formalności. Pozostałe odpowiedzi nie otrzymały więcej niż 3 wskazania. Dane dotyczące najczęściej wskazywanych wad prowadzenia działalności przedstawiono w tabeli nr 5.

Tabela 5. Wady prowadzenia działalności

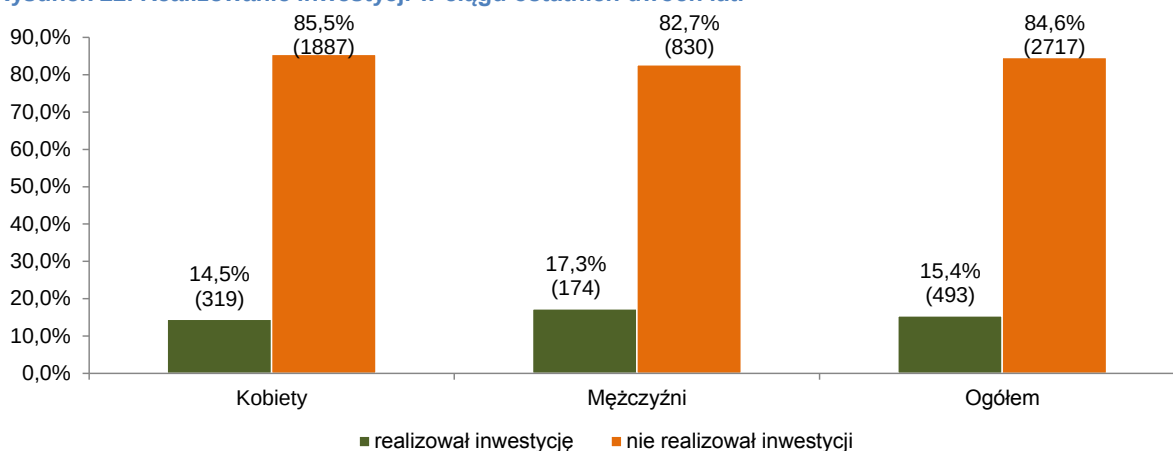
Wady	Liczba wskazań
Wysokie koszty prowadzenia działalności	30
Duża konkurencja	22
Mały popyt na dobra/usługi	10
Niestabilne, skomplikowane i nieelastyczne przepisy prawa	8
Wysokie koszty nabycia nieruchomości	8
Zła sytuacja gospodarcza/ekonomiczna w regionie	8
Zła infrastruktura	7
Brak/za mało wsparcia ze strony urzędów	6
Ogólne wady prowadzenia działalności niezwiązane z konkretną lokalizacją	5
Trudności w załatwianiu formalności	5
Pozostałe wskazania	20
Suma:	129

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

4.5 Realizowane inwestycje

493 respondentów (tj. 15,4%) wskazuje, że w ciągu ostatnich dwóch lat oni lub członkowie ich najbliższej rodziny, realizowali inwestycje (prywatne lub biznesowe). 114 z deklarowanych przedsięwzięć realizowanych było w Lublińcu, 88 w Radlinie, 77 w Jaworzu, 56 w Bielsku-Białej, 15 w Rybniku, 7 w Tychach, po 4 w Żorach i Piotrkowie Trybunalskim, 3 w Chorzowie, 2 w Sosnowcu, a po 1 w Bytomiu, Tarnowie oraz Gliwicach. Na realizowanie inwestycji w gminach niebędących uczestnikiem projektu wskazało 120 ankietowanych. Jednocześnie z rozkładu odpowiedzi wynika, że mężczyźni częściej niż kobiety wskazują na realizowanie inwestycji.

Rysunek 22. 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.

268 respondentów (71,8% tych, którzy wskazali na realizowanie inwestycji) nie potrafiło określić jakie sprawy związane z realizacją inwestycji zostały załatwione sprawnie, a 316 (84,7% tych, którzy wskazywali na realizowanie inwestycji) nie wskazywało tych spraw, które rodziły trudności. Odpowiedzi respondentów, którzy potrafili określić sprawnie i z trudnością załatwioną sprawę przedstawiono w tabeli nr 6. Przy każdej odpowiedzi w nawiasie podano liczbę wskazań.

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

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

Sprawnie załatwione	Z trudnością załatwione
• Dofinansowanie do rozwiązań proekologicznych (17) • Nadanie numeru domu (12) • Wszystkie sprawy przebiegły sprawnie (10) • Pozwolenie na budowę (8) • Sprawy związane z budową domu (6) • Sprawy dotyczące podatku (3) • Sprawy notarialne (2) • Dowód osobisty (1) • Finalizacja, droga (1) • Formalności dotyczące działki (1) • Sprawy związane z remontem (1) • Plan zagospodarowania przestrzennego (1) • Pomoc urzędu w uzyskaniu opinii i decyzji organów niezależnych od miasta (1) • Pozwolenia (1) • Przemeldowanie (1) • Przetarg (1) • Rejestracja firmy (1) • Sprawa dotycząca działki (1) • Sprawy związane z budową basenu (1) • Usługi komunalne (1) • Wydanie prawa jazdy (1) • Wykonanie drogi (1) • Wymiana instalacji i ocieplenie budynku (1)	• Pozwolenie na budowę (12) • Podłączenie gazu (2) • Poprowadzenie/załatwienie drogi (2) • Przyłącze wody (2) • Wydanie pozwolenia (2) • Dofinansowanie na dom energooszczędny (1) • Decyzje (1) • Dofinansowanie na utworzenie działalności gospodarczej i zatrudnienie (1) • Kupno działki (1) • Nadanie numeru budynku (1) • Odbiór budynku (1) • Oświetlenie przy zatoczce (1) • Problemy związane z geodezją (1) • Uzyskanie przyłącza kanalizacyjnego (1) • Wycinka drzew (1) • Zakup domu (1) • Zameldowanie się w nowo wybudowanym domu (1) • Zjazd z drogi do domu (1) • Zmiana danych w dowodzie (1)

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

Podsumowanie

Badanie zostało przeprowadzone w ramach projektu pn. „Benchmarking – narzędzie efektywnej kontroli zarządczej w urzędach miast na prawach powiatu, urzędach gmin i starostwach powiatowych”.

Projekt ma przyczynić się do poprawy jakości usług publicznych poprzez wzrost efektywności funkcjonujących w jednostkach systemów zarządzania z uwzględnieniem benchmarkingu. Cele te realizowane są między innymi poprzez realizację zakrojonych na szeroką skalę badań ankietowych wśród mieszkańców 19 wybranych jednostek biorących udział w projekcie. Tematyka badań obejmuje poziom satysfakcji klientów urzędu oraz wybrane istotne aspekty funkcjonowania samorządu. Niniejszy raport przekrojowy prezentuje wyniki badań ankietowych, zrealizowanych w maju i czerwcu 2012 na próbie losowej 3 210 klientów urzędów. Analizowane jednostki to Urząd Miejski w Lublińcu, Urząd Gminy Jaworze oraz Urząd Miasta Radlin.

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

Charakterystyka badania

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

W badaniu respondentów oceniali swój ogólny poziom zadowolenia z usług świadczonych przez urzędy. Można było zauważyć istotne różnice w ocenach klientów, którzy na pytania odpowiadali w Urzędzie i poza nim. 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 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 urzędy usług.

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

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. Również w tym miejscu można było zaobserwować różnicę w ocenach tych klientów, którzy na pytania odpowiadali w urzędach oraz tych, którzy do badania byli rekrutowani w terenie.

Opinia o organizacji pracy w urzędach

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 urzędy.

Odrębną kwestią poruszaną w badaniu był elektroniczny sposób załatwiania spraw. Internet jest obecnie coraz bardziej popularnym medium w kontaktach z klientami. W toku badania uzyskano informacje o tym, ile osób miało okazję załatwiać do tej pory sprawy urzędowe za pośrednictwem Internetu oraz jakiego typu sprawy najczęściej załatwiano. Na załatwianie spraw urzędowych przez Internet wskazuje jedynie 8% ankietowanych. Klienci określili także preferowany sposób kontaktu. Zwolennicy obydwu sposobów komunikowania się z przedstawicielami urzędów umotywowali swój wybór.

W wyniku badania określone zostały obszary, w których ankietowani dostrzegli zmiany w działalności urzędów. Oprócz identyfikacji obszarów zmian, określono również ich kierunek. Zdarzało się, że ten sam aspekt przez część respondentów identyfikowany był jako zmiana na lepsze, a przez innych – jako zmiana na gorsze. Mimo tej rozbieżności w opiniach, zestawienie ilościowe zebranych wyników pozwoliło na jednoznaczne określenie kierunków zmian. W odniesieniu do badanych jednostek warto wskazać m.in. zmiany w jakości pracy urzędników oraz inwestycje realizowane w gminach.

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.

Rodzaj załatwianej sprawy i częstość kontaktów

Spis rysunków

Rysunek 1. Płeć badanych klientów urzędów	4
Rysunek 2. Wiek badanych klientów urzędów*	5
Rysunek 3. Wykształcenie klientów urzędów*	5
Rysunek 4. Struktura badanych ze względu na miejsce przeprowadzenia wywiadu	6
Rysunek 5. Status badanych klientów urzędów wg miejsca przeprowadzania wywiadu*	6
Rysunek 6. Ocena ogólnego poziomu świadczenia usług przez urzędy wg płci respondentów	7
Rysunek 7. Ocena czytelności informacji o zasadach załatwiania spraw w urzędach wg płci	8
Rysunek 8. Źródła informacji o miejscu i sposobie załatwiania spraw w urzędach wg płci*	9
Rysunek 9. Ocena poszczególnych elementów jakości obsługi interesantów	10
Rysunek 10. Powód wizyty w urzędach*	12
Rysunek 11. Rodzaj sprawy i postęp w jej załatwianiu	13
Rysunek 12. Częstotliwość wizyt w urzędach	13
Rysunek 13. Załatwianie sprawy w urzędach przez Internet wg płci	14
Rysunek 14. Wiedza, na temat spraw możliwych do załatwienia w urzędach przez Internet	14
Rysunek 15. Preferowany sposób załatwiania spraw w urzędzie	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 urzędów	22
Rysunek 22. Realizowanie inwestycji w ciągu ostatnich dwóch lat	24

Spis tabel

Tabela 1. Najważniejsze zmiany w działaniu urzędów 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 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐	5 ☐

2. Jak Pan(i) ocenia czytelność informacji o zasadach załatwiania spraw w Urzędzie?

Bardzo słaba	Raczej słaba	Średnia	Raczej dobra	Bardzo dobra
1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐	5 ☐

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 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐	5 ☐
b) Dostępność osób, z którymi trzeba było się skontaktować	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐	5 ☐

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

	bardzo źle	źle	średnio	dobrze	bardzo dobrze
c) <i>Fachowość osób, z którymi się Pan/Pani kontaktował(a)</i>	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐	5 ☐
d) <i>Zrozumiałość przekazywanych informacji</i>	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐	5 ☐
e) <i>Szczere zaangażowanie (poświęcanie uwagi i sygnalizowanie chęci pomocy) pracowników urzędu</i>	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐	5 ☐
f) <i>Uprzejmość urzędników</i>	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐	5 ☐
g) <i>Szybkość (terminowość) załatwienia sprawy</i>	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐	5 ☐
h) <i>Staranność w rozpatrywaniu Pani/Pana sprawy (dążenie do pełnego zrozumienia Pani/Pana sytuacji)</i>	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐	5 ☐
i) <i>Obiektywizm podejścia (równe traktowanie wszystkich mieszkańców)</i>	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐	5 ☐

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)	☐	☐	☐
b)	☐	☐	☐
c)	☐	☐	☐

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

☐ Bielsko-Biała	☐ Jaworze	☐ Rybnik
☐ Bytom	☐ Kalisz	☐ Sosnowiec
☐ Chorzów	☐ Krosno	☐ Tarnów
☐ Częstochowa	☐ Lubliniec	☐ Tychy
☐ Dąbrowa Górnicza	☐ Piotrków Trybunalski	☐ Żory
☐ Gliwice	☐ Radlin	

Gminy powiatu zawierciańskiego:

☐ Irządze	☐ Ogrodzieniec	☐ Szczekociny	☐ Żarnowiec
☐ Kroczyce	☐ Pilica	☐ Włodowice	
☐ Łazy	☐ Poręba	☐ Zawiercie	

Gminy powiatu piotrkowskiego:

☐ Aleksandrów	☐ Łęki Szlacheckie	☐ Sulejów
☐ Czarnocin	☐ Moszczenica	☐ Wola Krzysztoporska
☐ Grabica	☐ Ręczno	☐ Wolbórz
☐ Gorzkowice	☐ 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 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐	5 ☐
b) Edukacja przedszkolna	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐	5 ☐
c) Edukacja szkolna – szkoła podstawowa	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐	5 ☐

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

	bardzo źle	źle	średnio	dobrze	bardzo dobrze
d) Edukacja szkolna – gimnazjum	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐	5 ☐
e) Edukacja szkolna – szkoły ponadgimnazjalne	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐	5 ☐

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 niskim	raczej niskim	średnim	raczej wysokim	bardzo wysokim	trudno powiedzieć/poczucie bezpieczeństwa nie zależy od oświetlenia
1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐	5 ☐	☐

[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 (dzielnicę, 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)

☐ Bielsko-Biała	☐ Jaworze	☐ Rybnik
☐ Bytom	☐ Kalisz	☐ Sosnowiec
☐ Chorzów	☐ Krosno	☐ Tarnów
☐ Częstochowa	☐ Lubliniec	☐ Tychy
☐ Dąbrowa Górnicza	☐ Piotrków Trybunalski	☐ Żory
☐ Gliwice	☐ Radlin	

Gminy powiatu zawierciańskiego:

☐ Irządze	☐ Ogrodzieniec	☐ Szczekociny	☐ Żarnowiec
☐ Kroczyce	☐ Pilica	☐ Włodowice	
☐ Łazy	☐ Poręba	☐ Zawiercie	

Gminy powiatu piotrkowskiego:

☐ Aleksandrów	☐ Łęki Szlacheckie	☐ Sulejów
☐ Czarnocin	☐ Moszczenica	☐ Wola Krzysztoporska
☐ Grabica	☐ Ręczno	☐ Wolbórz
☐ Gorzkowice	☐ 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

☐ Bielsko-Biała	☐ Jaworze	☐ Rybnik
☐ Bytom	☐ Kalisz	☐ Sosnowiec
☐ Chorzów	☐ Krosno	☐ Tarnów
☐ Częstochowa	☐ Lubliniec	☐ Tychy
☐ Dąbrowa Górnicza	☐ Piotrków Trybunalski	☐ Żory
☐ Gliwice	☐ Radlin	

Gminy powiatu zawierciańskiego:

☐ Irządze	☐ Ogrodzieniec	☐ Szczekociny	☐ Żarnowiec
☐ Kroczyce	☐ Pilica	☐ Włodowice	
☐ Łazy	☐ Poręba	☐ Zawiercie	

Gminy powiatu piotrkowskiego:

☐ Aleksandrów	☐ Łęki Szlacheckie	☐ Sulejów
☐ Czarnocin	☐ Moszczenica	☐ Wola Krzysztoporska
☐ Grabica	☐ Ręczno	☐ Wolbórz
☐ Gorzkowice	☐ 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!