

BENCHMARKING

NARZĘDZIE EFEKTYWNEJ KONTROLI ZARZĄDCZEJ

W URZĘDACH MIAST NA PRAWACH POWIATU,

URZĘDACH GMIN I STAROSTWACH POWIATOWYCH

Raport z badań zrealizowanych
w Urzędach Miast na prawach powiatu

Zleceniodawca:



Śląski Związek
Gmin i Powiatów

Projekt i wykonanie:

BIOSTAT
www.biostat.com.pl

Katowice 2012

Spis treści

Spis treści	2
Wstęp.....	3
Opis wyników badania.....	4
1. Ogólna charakterystyka klientów urzędów miast	4
2. Opinia o organizacji pracy w urzędach	7
3. Rodzaj załatwianej sprawy i częstotliwość kontaktów	13
4. Opinia na temat wybranych aspektów funkcjonowania miasta/gminy/powiatu	18
4.1 Oferta placówek opiekuńczych i edukacyjnych.....	18
4.2 Oferta organizacji pozarządowych	21
4.3 Jakość oświetlenia ulic	23
4.4 Działalność gospodarcza	24
4.5 Realizowane inwestycje	26
Podsumowanie	28
Spis rysunków.....	31
Spis tabel	32

Wstęp

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

Relacjonowane badanie przeprowadzone zostało przez firmę Biostat na losowej próbie 14 979 klientów korzystających w tym okresie z usług świadczonych przez: Urząd Miasta Krosna, Urząd Miasta Tychy, Urząd Miejski w Sosnowcu, Urząd Miasta Piotrkowa Trybunalskiego, Urząd Miasta Chorzów, Urząd Miasta Żory, Urząd Miejski w Dąbrowie Górniczej, Urząd Miejski w Gliwicach, Urząd Miasta Częstochowy, Urząd Miasta Rybnika, Urząd Miejski w Bytomiu, Urząd Miejski w Bielsku-Białej, Urząd Miejski w Kaliszu oraz Urząd Miasta Tarnowa. Błąd statystyczny przy tej próbie nie przekracza 3%. Do realizacji badania wykorzystano technikę wywiadu osobistego. Narzędziem wykorzystanym w badaniu był kwestionariusz wywiadu składający się łącznie z 30 pytań o charakterze otwartym i zamkniętym.

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

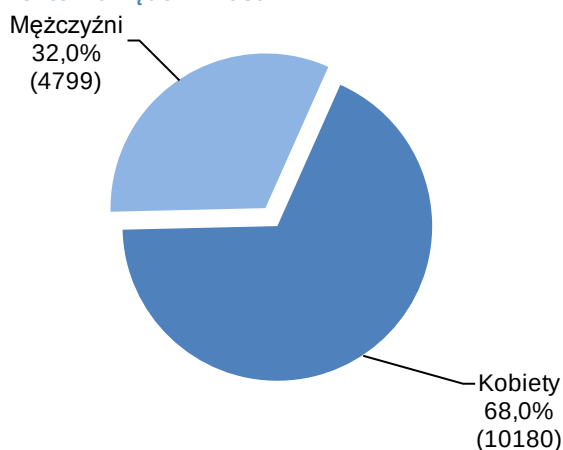
¹ Współczynnik korelacji rangowej Spearmana – odpowiednik klasycznego współczynnika korelacji dla zmiennych rangowych. Przyjmuje wartości w przedziale $[-1, 1]$, gdzie wartości bliskie „0” oznaczają brak zależności monotonicznej, natomiast bliskie „1” oznaczają, że wzrost/spadek ocen jednej cechy przekłada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

Opis wyników badania

1. Ogólna charakterystyka klientów urzędów miast

W badaniu udział wzięło łącznie 14 979 klientów badanych urzędów miast. Respondentami w większości były kobiety, które stanowiły 68% ogółu badanych. Dobór do próby miał charakter losowy reprezentatywny. W każdej jednostce przebadano minimum 1 068 klientów bezpośrednio przed wejściem do urzędu lub w środku, przy zachowaniu zasady, że wśród grupy respondentów minimum 65% stanowiły kobiety. Dane o płci respondentów z badanych jednostek przedstawiono na rysunku nr 1.

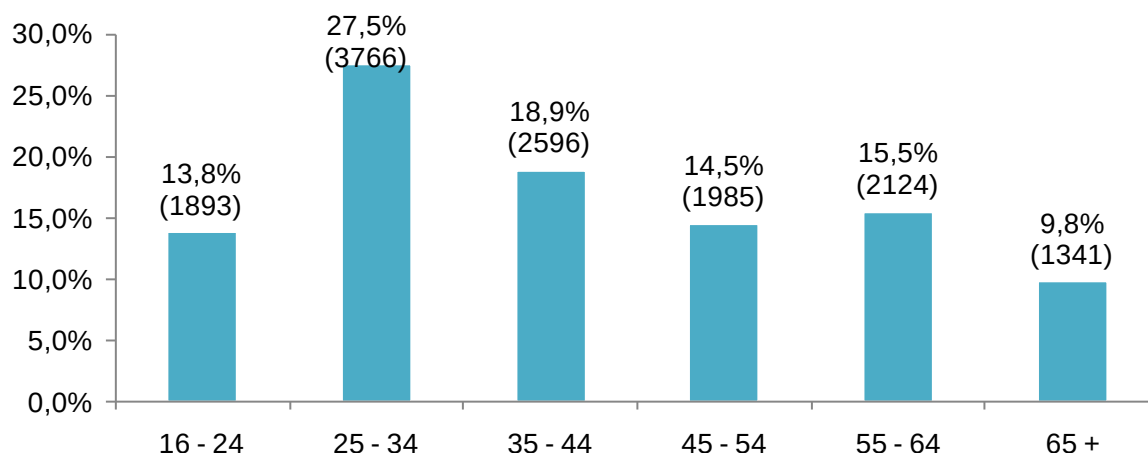
Rysunek 1. Płeć badanych klientów urzędów miast



Średnia wieku klientów badanych urzędów wyniosła 42 lata. Najczęściej urzędy odwiedzane były przez osoby z grupy wiekowej od 25 do 34 roku życia, stanowiące 27,5% badanych, którzy określili swój wiek. W pierwszej grupie wiekowej liczącej 1 893 osoby znalazło się jedynie 3 respondentów w wieku 16 lat. Byli to najmłodsi klienci urzędów. Z kolei najstarszy klient w chwili badania miał 92 lata. Spośród wszystkich badanych 1 274 odmówiło podania swojego wieku. Dane ilustruje rysunek nr 2.

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

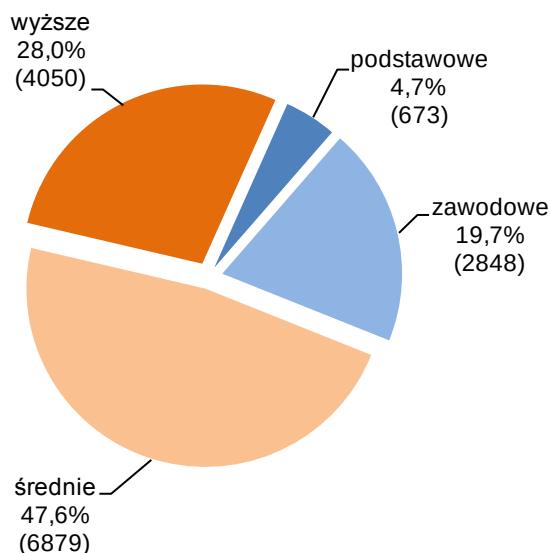
Rysunek 2. Wiek badanych klientów urzędów miast*



*1274 respondentów odmówiło podania swojego wieku. Nie zostali oni ujęci w obliczeniach i na wykresie.

Spośród 14 450 badanych klientów urzędów miast, którzy określili poziom swojego wykształcenia, najliczniejszą grupę, bo obejmującą 47,6%, stanowiły osoby z wykształceniem średnim. Wykształcenie wyższe deklarowało 28% ankietowanych, którzy podali swój wiek. Osoby posiadające wykształcenie zawodowe stanowiły 19,7% respondentów którzy nie odmówili podania swojego wieku. 673 ankietowanych deklarowało posiadanie wykształcenia podstawowego. W całej badanej grupie 529 osób odmówiło podania swojego wykształcenia. Omawiane dane przedstawia rysunek nr 3.

Rysunek 3. Wykształcenie klientów urzędów miast*



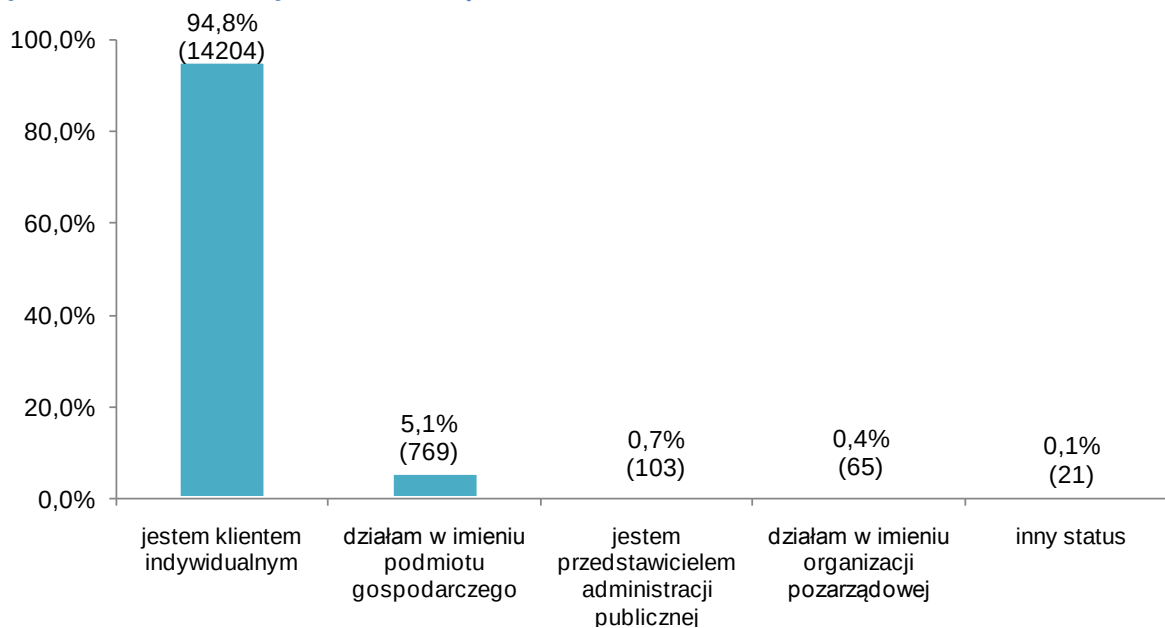
*529 respondentów odmówiło podania swojego wykształcenia. Nie zostali oni ujęci w obliczeniach i na wykresie.

Niemal wszyscy badani (94,8%) to klienci indywidualni. Wśród pozostałych, występowanie w imieniu podmiotu gospodarczego zadeklarowało 769 (5,1%) ankietowanych. W imieniu jednostki administracji

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

publicznej oraz organizacji pozarządowej w urzędach sprawy załatwiało mniej niż 1% ankietowanych, odpowiednio 103 i 65 respondentów. Dodatkowo 21 respondentów wskazało na inny status, m.in.: przedstawiciela oświaty, osoby prowadzącej szkolenie, przedstawiciela prasy, doradcy podatkowego czy sanepidu. Dane dotyczące statusu osób będących klientami urzędów miast przedstawia rysunek nr 4.

Rysunek 4. Status badanych klientów urzędów miast*

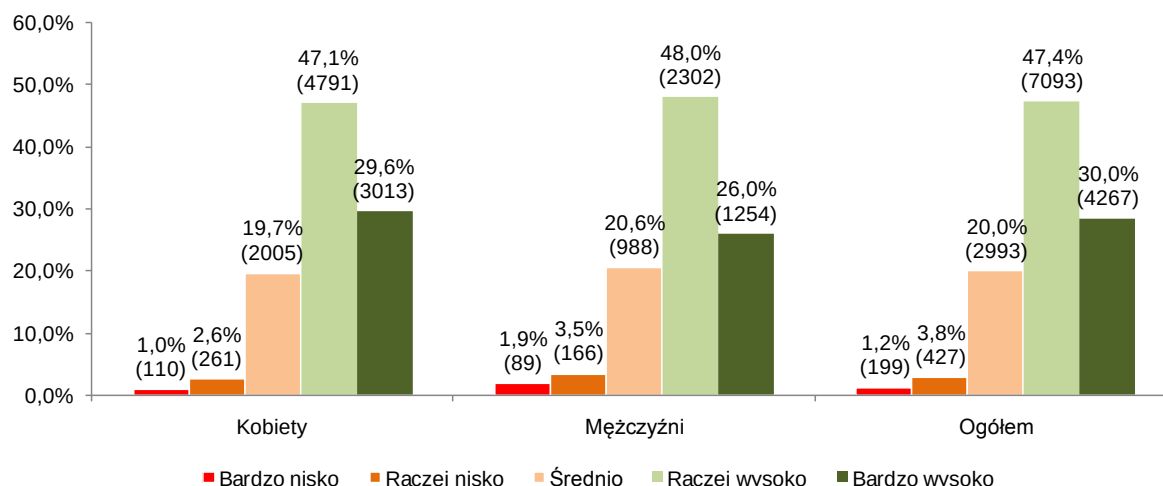


**Respondenci mieli możliwość wskazywania kilku odpowiedzi.*

2. Opinia o organizacji pracy w urzędach

Pierwszy z analizowanych problemów badawczych dotyczył ogólnej oceny poziomu świadczenia usług przez urzędy miast. Respondenci dokonywali oceny na pięciostopniowej skali, gdzie 1 oznaczało ocenę bardzo niską, a 5 bardzo wysoką. Średnia ocena ogólnego poziomu świadczenia usług przez urzędy miast wyniosła 4,0. Najniższa przyznana średnia wyniosła 3,4, a największa z kolei 4,4. Wartość współczynnika zmienności² świadczy o stosunkowo niewielkim rozproszeniu ocen w poszczególnych urzędach od średniej ogólnej³. Ze szczegółowego rozkładu odpowiedzi wynika, że 75,9% ankietowanych oceniło poziom świadczenia usług przez urzędy wysoko, z czego bardzo wysoko ocenia ten aspekt 30% respondentów. Średnią ocenę przyznała jedna piąta respondentów. Jedynie 626 badanych (4,1%) oceniło poziom świadczenia usług przez urzędy miast nisko lub bardzo nisko. Omawiane dane ilustruje rysunek nr 5.

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



W dalszej kolejności poproszono, aby każdy z respondentów ocenił czytelność informacji o zasadach załatwiania spraw w urzędzie. Cechę oceniano przypisując punkty z zakresu od 1 (ocena najniższa) do 5 (ocena najwyższa). Podobnie jak w pytaniu poprzednim, zdecydowana większość badanych (74,6%) wystawiła pozytywną ocenę czytelności informacji o zasadach załatwiania spraw w urzędzie. Średnia ocen na ten temat została sklasyfikowana na tym samym poziomie co średnia ocena ogólnego poziomu świadczenia usług przez urzędy (4,0). Najniższa przyznana średnia ocena wyniosła 3,5, a najwyższa 4,3. Wartość współczynnika zmienności dla tej cechy świadczy o mniejszym rozproszeniu niż w przypadku ocen ogólnego poziomu świadczenia usług w urzędach⁴. Spośród ogółu respondentów 30% oceniło czytelność bardzo wysoko, a 44,5% wysoko. Jedynie 5,1% ankietowanych

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

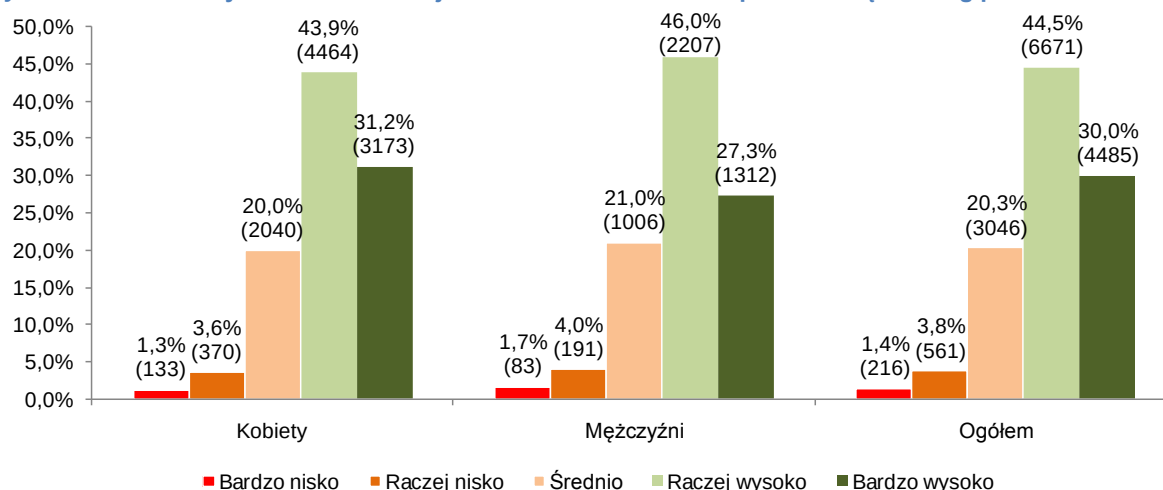
³ Wartość współczynnika zmienności = 7,2%.

⁴ Wartość współczynnika zmienności = 6,5%.

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

stwierdziło, że czytelność jest bardzo słaba lub raczej słaba. Ocenę czytelności informacji o zasadach załatwiania spraw w urzędach wg płci respondentów przedstawiono na rysunku nr 6.

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



W badanej grupie widać istotną zależność pomiędzy oceną ogólnego poziomu świadczenia usług przez Urzędy, a oceną czytelności informacji. Respondenci z zadowoleniem wypowiadający się o pierwszym aspekcie, podobną opinię mają również w odniesieniu do drugiego tzn., że im wyżej oceniana jest czytelność informacji, tym wyższa jest ocena ogólnego poziomu świadczenia usług przez urzędy i na odwrót: im niższa ocena czytelności informacji, tym niższa ocena ogólnego poziomu świadczonych usług ⁵.

Poza dokonaniem oceny, respondenci mieli także możliwość wyrażenia dodatkowych uwag na temat czytelności informacji o zasadach załatwiania spraw w urzędach. Z takiej możliwości skorzystało 135 respondentów. 9 z nich zwracało uwagę na zbyt długi czas oczekiwania na załatwienie spraw urzędowych, a 7 narzekało na dużą biurokrację w urzędach. Po 6 odpowiedzi przypadło na małą ilość informacji na stronach internetowych urzędów oraz nieuprzejmość urzędników. Po 5 osób wskazywało na brak rzetelnej informacji oraz niezrozumiałość informacji przekazywanych przez pracowników urzędów. 4 osoby zwracały uwagę na brak udzielania dokładnych informacji. Po 3 ankietowanych zwracało uwagę na małą czcionkę na drukach, zbyt małą ilość informacji oraz przekazywanie informacji urzędowych językiem trudnym do zrozumienia dla klientów. Pozostałe odpowiedzi dotyczyły m.in.: mało czytelnych tablic informacyjnych, braku informacji w innych językach (np. czeskim), nieaktualnych formularzy oraz wniosków.

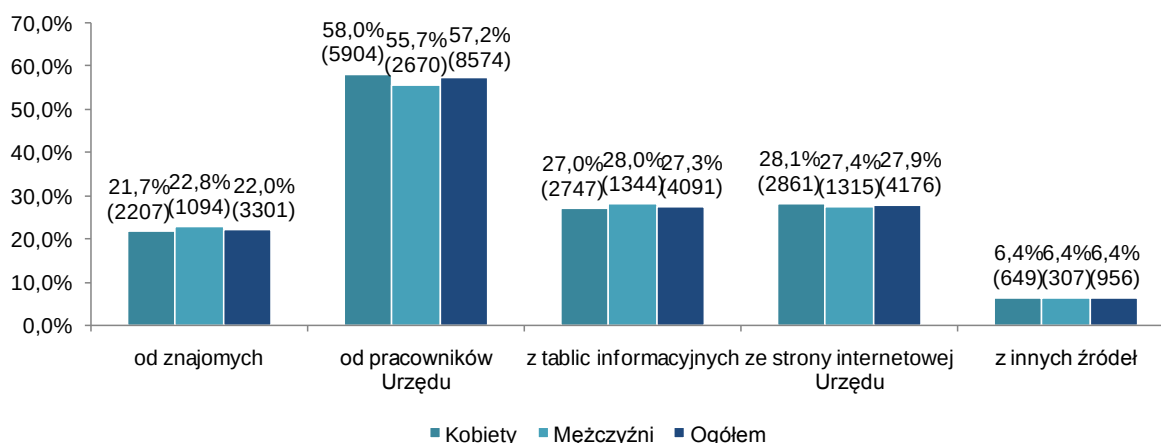
Głównym źródłem informacji dla klientów o tym, gdzie i w jaki sposób można załatwić w urzędach daną sprawę okazali się być pracownicy tych instytucji (57,2%). Ponadto 27,9% respondentów wiedzę czerpie ze stron internetowych urzędów, a 27,3% z tablic informacyjnych. 22% respondentów jako

⁵ Wartość współczynnika korelacji = 0,673.

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

źródło informacji podaje znajomych. 956 badanych korzysta z innych źródeł: 370 osób wskazuje, że informacji poszukuje samodzielnie, 184 poszukuje informacji w prasie, dla 90 źródłem informacji jest rodzina, 29 osób dowiaduje się w punktach informacyjnych, 18 z innych stron internetowych, 13 z telewizji, a 11 z prasy. Są to najczęściej udzielane odpowiedzi (dla pozostałych częstość wskazań nie przekraczała 10%). Największa różnica między najmniejszym i największym odsetkiem udzielanych odpowiedzi miała miejsce w przypadku tablic informacyjnych, gdzie najmniejszy udział odpowiedzi wyniósł 2,6% a największy 60%. Rozstęp⁶ w tym przypadku wyniósł 57,4%. Rozstęp dla pozyskiwania informacji od pracowników urzędu wyniósł 40,9%, (minimalny odsetek wskazań dla tej odpowiedzi – 38,3%; maksymalny - 79,2%). Udział odpowiedzi dotyczących pozyskiwania informacji ze strony internetowej urzędu wahał się od 12,5% (minimum) do 45,6% (maksimum). Najmniejszy odsetek wskazań na znajomych, jako źródło informacji wyniósł 13%, a największy – 45,6%. Najmniejszy rozstęp (12%) miał miejsce w przypadku pozyskiwania informacji z innych źródeł, gdzie najmniejszy udział odpowiedzi wyniósł 0,5% a największy 12,5%. Omawiane dane przedstawia rysunek nr 7.

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



*Respondenci mieli możliwość udzielania kilku odpowiedzi

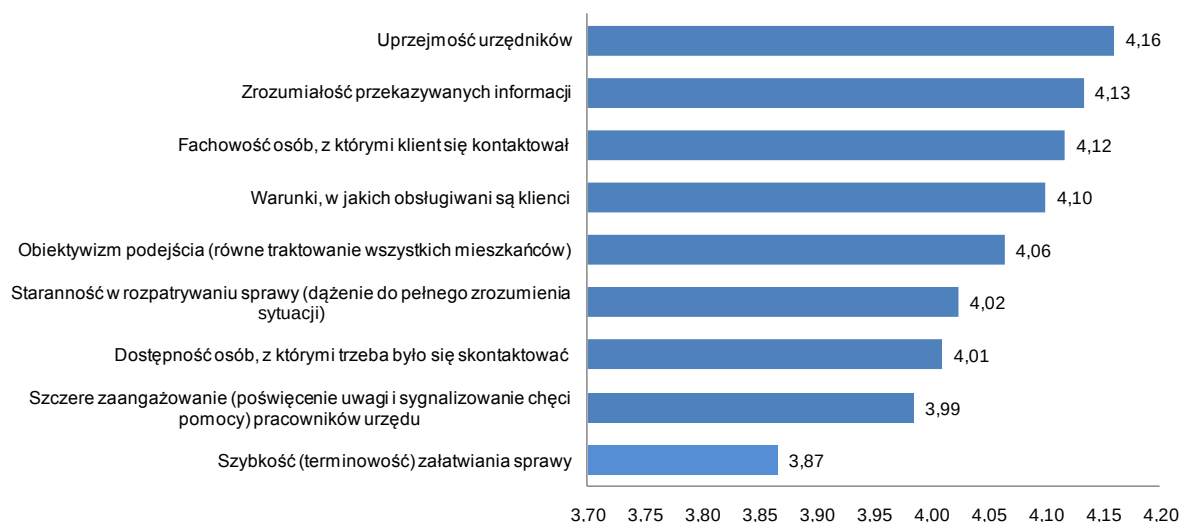
W dalszej części wywiadu ankietowani oceniali poszczególne elementy jakości obsługi interesantów. Oceny ponownie dokonywano w skali od 1 (ocena najniższa) do 5 (ocena najwyższa). Dla żadnego z ocenianych aspektów średnia ocen nie wyniosła mniej niż 3,87. Najwyższą średnią uzyskała uprzejmość urzędników (średnia 4,16). Nieco niżej oceniono zrozumiałość przekazywanych informacji oraz fachowość osób, z którymi klient się kontaktował (4,13 i 4,12). Średnia ocena warunków w jakich obsługiwani są klienci sklasyfikowana została na poziomie 4,1. Obiektywizm podejścia, czyli równe traktowanie wszystkich mieszkańców ocenione zostało na 4,06. Staranność w rozpatrywaniu sprawy oraz dostępność osób, z którymi klient musiał się skontaktować aby daną sprawę załatwić ocenione zostały odpowiednio na 4,02 oraz 4,01. Nieco niżej uplasowało się szczere zaangażowanie pracowników urzędu, czyli poświęcenie uwagi i sygnalizowanie z ich strony chęci pomocy (średnia 3,99). Najniżej oceniona została szybkość i terminowość załatwienia sprawy, która otrzymała średnią

⁶ Rozstęp – różnica między największą i najmniejszą wartością cechy.

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

notę 3,87. Dane zostały przedstawione na rysunku nr 8. Najmniejsze rozproszenie wyników miało miejsce w przypadku oceny fachowości pracowników⁷, gdzie najniższa odnotowana średnia wynosiła 3,62, a najwyższa 4,42. Z kolei największe rozproszenie otrzymanych wyników miało miejsce w przypadku oceny szybkości załatwiania spraw urzędowych⁸, gdzie średnia wahała się od 3,38 do 4,37.

Rysunek 8. Ocena poszczególnych elementów jakości obsługi interesantów



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

W kolejnym pytaniu poproszono ankietowanych o wskazanie i zarazem ocenę najważniejszych zmian, jakie w ich opinii dokonały się ostatnio w urzędach miast. Okazuje się, że 64,6% 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 czasie załatwiania sprawy (856 osób określa ją jako poprawę, 197 jako pogorszenie, a 43 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. Respondenci dostrzegają również zmiany w jakości pracy urzędników w zakresie ich podejścia do klienta i kultury osobistej. Pozytywnie odbierane jest wprowadzenie elektronicznego systemu kolejkowego (aż 457 osób ocenia

⁷ Współczynnik zmienności = 6,1%.

⁸ Współczynnik zmienności = 7,6%

⁹ Świadczy o tym fakt, że dla wszystkich elementów jakości obsługi interesantów współczynniki korelacji rangowej Spearmana mieszczą się w przedziale od 0,556 do 0,673.

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

tą zmianę na lepsze, 30 na gorsze, a 145 nie określa kierunku tej zmiany). W większości na wady tego rozwiązania wskazywały osoby starsze, argumentując swoją ocenę problemami z obsługą. Klienci również dostrzegają zmiany w wyglądzie urzędu, jego estetyce i czystości oraz reorganizacji jego struktury. Najczęściej dostrzegane zmiany w opinii klientów urzędów wraz z kierunkiem zmian przedstawiono w tabeli nr 1. Pozostałe wskazania w zakresie zmian na lepsze dotyczyły m.in.: mniejszych kolejek, komputeryzacji i informatyzacji urzędu, możliwości umówienia się na wizytę w urzędzie przez Internet lub przez telefon oraz telefonicznego załatwiania spraw, otwarcia bufetu, przeniesienia całej obsługi urzędu w jedno miejsce oraz dobrych oznaczeń wydziałów. Pozostałe wskazania zmian na gorsze dotyczyły m.in.: wysokich opłat, braku dystrybutorów wody oraz tego, że respondenci nie wiedzą jakie sprawy załatwia się w których komórkach urzędu.

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

Zmiana	Zmiana na lepsze	Zmiana na gorsze	Trudno powiedzieć
Czas załatwiania sprawy (szybkość, sprawność, terminowość)	856	197	43
Jakość pracy urzędników: podejście do klienta (uprzejmość urzędników, pomocność) / Kultura osobista urzędników i ich stosunek do petenta	808	89	17
Elektroniczny system numerków	457	30	145
Wygląd urzędu: estetyka, czystość	538	16	4
Reorganizacja struktury urzędu (filie, wydziały, działy)	365	15	8
Jakość pracy urzędników: podejście do obowiązków (wiedza, fachowość, sumienność)	285	53	6
Dostęp do informacji poprzez Internet	242	8	3
Dostęp do informacji w kontakcie bezpośrednim (dostępność urzędu, pokoi, urzędników)	195	35	1
Zrozumiałość informacji	106	39	-
Numerki w Wydziale Komunikacji	87	6	-
Lokalizacja urzędu (zmiany w otoczeniu, remonty na zewnątrz)	72	11	3
Godziny pracy urzędu	57	12	2
Pozostałe wskazania	663	36	37
Suma:	4730	662	269

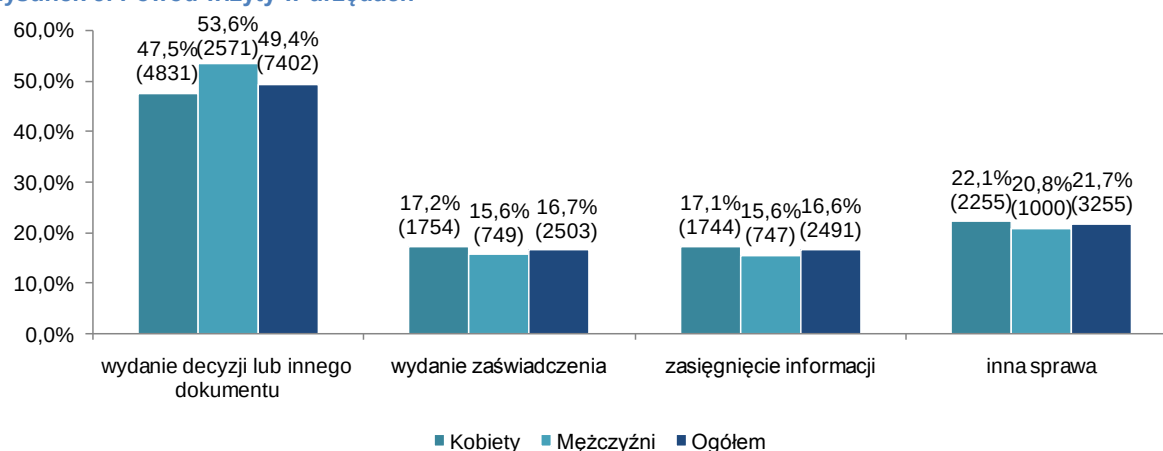
Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Respondenci zapytani o dodatkowe uwagi na temat jakości pracy urzędów, które przekazałoby Kierownictwu, w zdecydowanej większości (81%) nie potrafili wskazać konkretnych sugestii lub po prostu deklarowali, że nie mają żadnych uwag i że urzędy działają bardzo dobrze. 2 303 respondentów podzieliło się swoimi sugestiami. 560 z nich wyraziło potrzebę większej życzliwości i gotowości do pomocy ze strony urzędników. 426 badanych narzekało na zbyt długi czas oczekiwania na załatwienie spraw. 237 oczekuje poprawy kompetencji i kwalifikacji niektórych pracowników, a 229 – poprawy warunków infrastrukturalnych w urzędzie (w tym również zmniejszenie liczby urzędników w pokojach). 202 osoby chciałyby, aby godziny pracy urzędów były lepiej dostosowane do potrzeb interesantów, a 140 chce aby więcej informacji było dostępnej publicznie (np. w Internecie). Następnie wskazywano między innymi na: konieczność przekazywania informacji urzędowych w bardziej zrozumiały sposób (98 wskazań), większą aktywność władz miasta w komunikacji z mieszkańcami (60 wskazań), brak miejsc parkingowych (58 wskazań), niejasną strukturę urzędu (57 wskazań), nieusprawniający i trudny w obsłudze dla osób starszych elektroniczny system kolejkowy (52 wskazania), płatne parkingi (37 wskazań), dużą biurokrację (35 wskazań), utrudniony dostęp dla osób niepełnosprawnych (22 wskazania), konieczność poprawy strony internetowej (20 wskazań), zbyt małej ilości miejsc siedzących na korytarzach i konieczności większej dbałości o warunki sanitarne (po 13 wskazań), brak wody w dystrybutorach lub brak takich dystrybutorów (11 wskazań). 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 (49,4% ogółu odpowiedzi). Po wydanie zaświadczenia oraz aby zasięgnąć informacji do urzędu zgłosiło się odpowiednio 16,7% i 16,6% ankietowanych. Ponad jedna piąta badanych wskazała na konieczność załatwienia innej sprawy, jak np. uiszczenie opłaty (648 wskazań), złożenie dokumentów (536 wskazań), rejestracja pojazdu (438 wskazań), zmiana zameldowania (114 wskazań), wymiana dokumentu (72 wskazań), wyrejestrowanie pojazdu (50 wskazań), uzyskania zezwolenia lub wpisu o rejestrze (40 wskazań), wnioski (33 wskazania), wydanie mapy do celów projektowych (28 wskazań), sprawy mieszkaniowe (23 wskazania), odebranie listu bądź pisma (22 wskazania) oraz wydanie aktu urodzenia (21 wskazań). Pozostałe odpowiedzi nie uzyskały więcej niż 18 wskazań. Dane przedstawiono na rysunku nr 10. Największy rozstęp w udzielanych odpowiedziach miał miejsce w przypadku wydania zaświadczenia, gdzie najmniejszy odnotowany udział odpowiedzi wynosił 6,8% a największy 47,7%. Procentowy udział odpowiedzi w przypadku wydania decyzji lub innego dokumentu wahał się od 29,6% do 65,7%. Najmniejsza różnica w udzielanych odpowiedziach miała miejsce w przypadku zasięgnięcia informacji i wahała się od 5,5% do 35,3%.

Rysunek 9. Powód wizyty w urzędach*

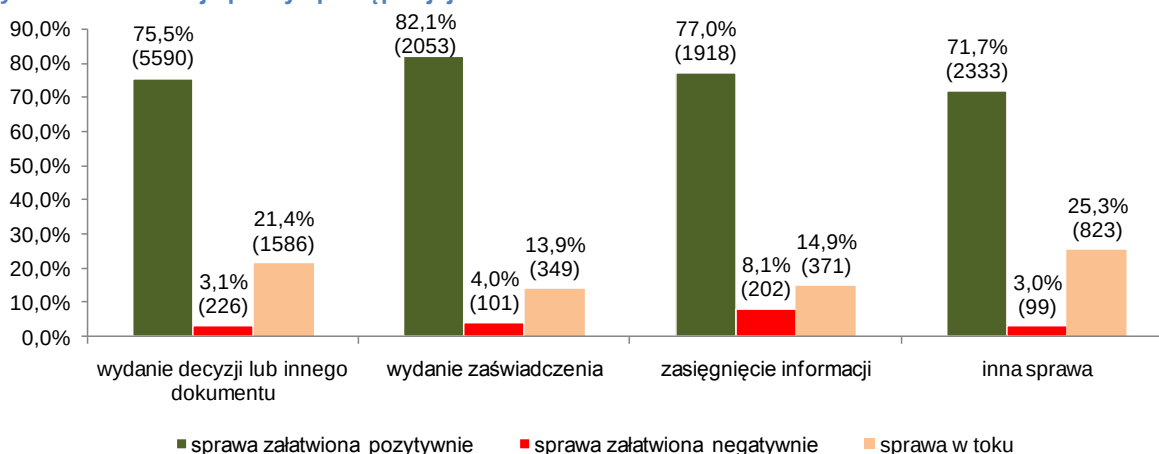


*Respondenci mieli możliwość udzielania kilku odpowiedzi

Z deklaracji badanych klientów wynika, że 75,9% ogółu wszystkich spraw załatwianych w urzędach zostaje rozpatrzonych pozytywnie. 82,1% wizyt w celu wydania zaświadczenia kończy się uzyskaniem stosownego dokumentu. Ponad jedna piąta wizyt w sprawie wydania decyzji lub innego dokumentu ciągle jest w toku. 8,1% osób, które udały się do urzędu w celu otrzymania informacji nie załatwiło pozytywnie swojej sprawy. Dane ilustruje rysunek nr 11.

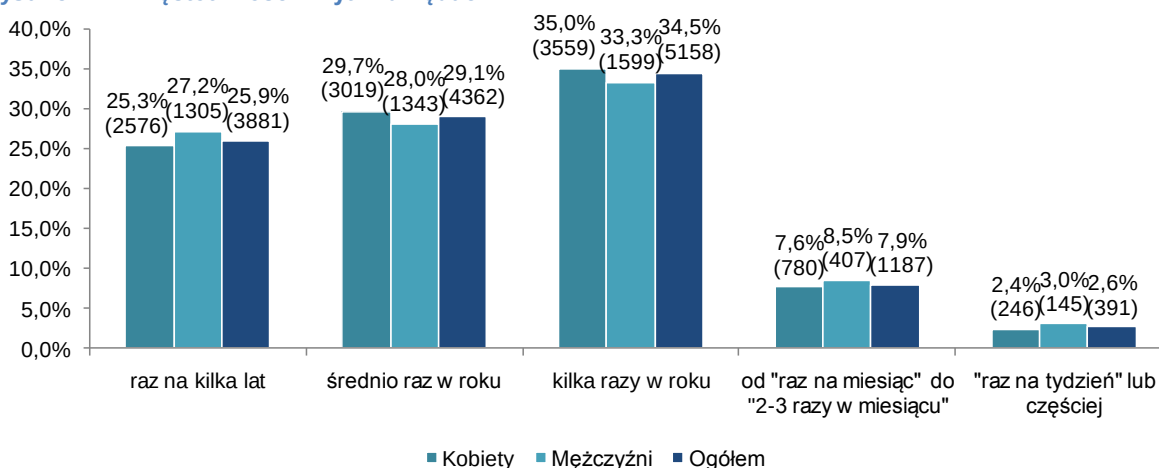
Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Rysunek 10. Rodzaj sprawy i postęp w jej załatwianiu



34,5% badanych odwiedza urząd kilka razy w roku. Średnio raz w roku sprawy w urzędzie załatwia 29,1% ankietowanych. 3 881 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 7,9% i 2,6% respondentów. Dane przedstawiono na rysunku nr 12. Odpowiedzi dla poszczególnych urzędów najbardziej różniły się w przypadku osób załatwiających sprawy urzędowe kilka razy w roku (od 11,7% do 60,5%) i raz na kilka lat (od 8,2% do 51,3%). Najmniejsze różnice w udzielanych odpowiedziach występowały w przypadku tych, którzy odwiedzali urząd raz w tygodniu lub częściej (od 0,1% do 6,3%).

Rysunek 11. Częstotliwość wizyt w urzędach

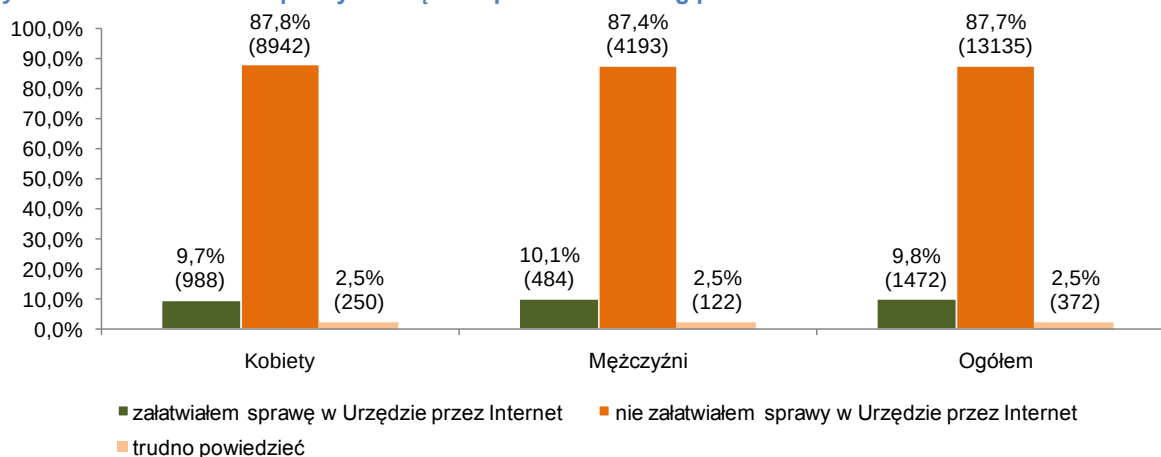


Respondenci zapytani zostali również o korzystanie z Internetu podczas załatwiania spraw urzędowych. W zdecydowanej większości odpowiadali negatywnie. Na działanie takie wskazuje 1 472 ankietowanych, tj. 9,8% ogółu badanych. Osoby te poproszono dodatkowo o wskazanie, jaką sprawę załatwili drogą elektroniczną. Najczęściej wymieniane sprawy to: wydanie decyzji lub innego dokumentu (181 wskazań), zasięgnięcie informacji (170 wskazań), pobranie druków (169 wskazań), sprawy z zakresu rejestracji pojazdów i praw jazdy (160 wskazań), sprawy z zakresu działalności

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

gospodarczej (138 wskazań), uiszczenie opłaty (135 wskazań), sprawy obywatelskie (72 wskazania) oraz złożenie wniosku (54 wskazania). Pozostałe odpowiedzi nie były wskazywane przez więcej niż 40 osób. 372 respondentów miało problem z określeniem, czy kiedykolwiek zdarzyło im się załatwić sprawę w urzędzie przez Internet. Korelując odpowiedzi z płcią badanych okazuje się, że mężczyźni częściej niż kobiety mieli okazję załatwić sprawy urzędowe za pośrednictwem Internetu. Dane przedstawiono na rysunku nr 13. Odsetek osób które miały okazję załatwiać sprawy urzędowe przez Internet w poszczególnych urzędach wahały się od 4,2% do 16,4%, przy czym ponad 3% 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”.

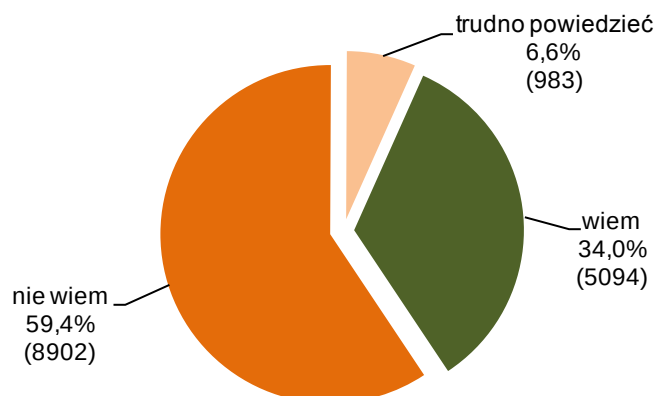
Rysunek 12. Załatwianie sprawy w urzędach przez Internet wg płci



59,4% respondentów nie wie, jakie sprawy można załatwić w urzędach przez Internet. Wiedzę taką posiada 34% ankietowanych. 983 osoby (6,6%) miały problem z udzieleniem jednoznacznej odpowiedzi na to pytanie, ostatecznie wybierając opcję „trudno powiedzieć”. Dane przedstawiono na rysunku nr 14. Rozstęp w odpowiedziach tych osób, które wiedzą o tym jakie sprawy można w urzędzie załatwić przez Internet był bardzo duży. Odpowiedzi wahały się od 11% do 61,4% w poszczególnych jednostkach.

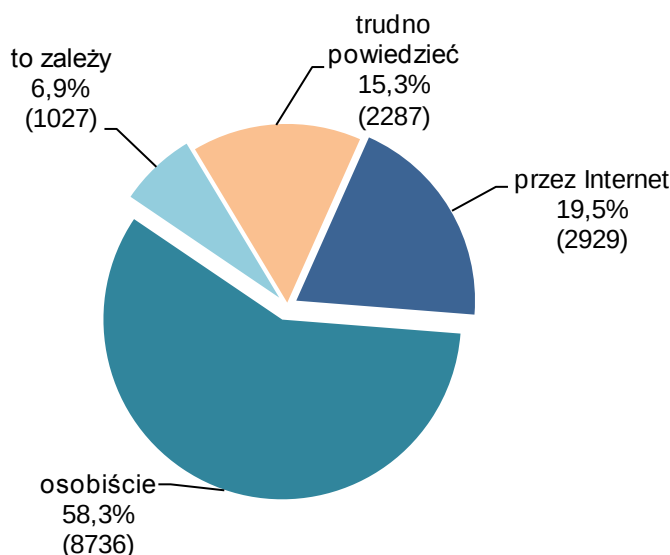
Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Rysunek 13. 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 58,3% badanych wybrało sposób tradycyjny tj. osobiście w urzędzie. 19,5% preferuje drogę internetową. 1 027 osób, tj. 6,9% uznało, że wybór sposobu załatwiania spraw w urzędzie zależy od okoliczności. Ponad 15% badanych miała trudności z określeniem jaki sposób załatwienia spraw w urzędzie by im odpowiadał. Dane przedstawia rysunek nr 15. Odsetek odpowiedzi osób, które preferują tradycyjny sposób kontaktu z urzędem w poszczególnych jednostkach waha się od 7,4% do 35,6%. Rozstęp odpowiedzi tych, którzy preferują nowocześniejsze kanały komunikacji jest większy (najmniejszy odsetek 7,4%, największy 35,6%).

Rysunek 14. Preferowany sposób załatwiania spraw w urzędzie



Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Respondenci, którzy zadeklarowali drogę internetową, jako argumenty swojego wyboru podawali przede wszystkim szybkość i oszczędność czasu (1 639 wskazań, tj. 55,9% osób, które zadeklarowały Internet jako preferowany kanał komunikacji z Urzędem) oraz wygodę (912 wskazań, tj. 31,2%). Uznano też, że za sposobem tym przemawia możliwość uniknięcia kolejek (223 wskazania, tj. 7,6%) oraz brak konieczności wychodzenia z domu (189 wskazań, tj. 6,5%). 43 osoby (1,5%) uznały ten sposób na łatwiejszy, a 29 tj. 1% za bardziej dostępny. 20 osób (0,7%) wybierze tą drogę ze względu na możliwość uniknięcia kontaktu z urzędnikiem, a 17 (0,6%) uznało, że ten sposób pozwoli na lepsze załatwienie sprawy. 16 osób (0,5%) mieszka zbyt daleko od urzędu. Pozostałych odpowiedzi udzielało nie więcej niż 7 respondentów¹⁰.

Z kolei ci, którzy preferują osobiste załatwianie spraw w urzędzie wskazują, że wolą drogę tradycyjną lub po prostu sprawa wymaga osobistego kontaktu (2 843 wskazań, tj. 32,5% osób, które wybrały drogę tradycyjną). Wskazywano również, że ten sposób pozwoli na lepsze załatwienie sprawy (1 394 wskazania, tj. 16%), a 1 139 osób (13%) nie ma w domu komputera lub Internetu. 558 ankietowanych (6,4%) wskazało na brak zaufania do Internetu. Dla 346 (4%) respondentów ten sposób będzie wygodniejszy, a 221 (2,5%) stwierdziło, że będzie on szybszy. 166 (1,9%) osób mieszka blisko urzędu i woli udać się do niego osobiście. Pozostałe wskazania dotyczyły między innymi przyzwyczajenia (123 wskazania, tj. 1,4%), wieku (97 wskazań, tj. 1,1%), większej ilości czasu na załatwienie sprawy (36 wskazań, tj. 0,4%), braku umiejętności obsługi komputera / Internetu (34 wskazania, tj. 0,4%) oraz tego, że można uzyskać w ten sposób więcej informacji (25 wskazań, tj. 0,3%). Pozostałe odpowiedzi były wskazywane przez mniej niż 21 osobę.

752 osoby, tj. 73,2% uważają, że rodzaj sprawy determinuje sposób jej załatwienia. 78 ankietowanych (7,6%) uznało, że wybiorą ten sposób, który pozwoli na lepsze załatwienie sprawy. Dla 26 osób (2,5%) decydujący będzie czas, jakim będą dysponować. Dla 24, tj. 2,3% wybór sposobu załatwienia spraw w urzędzie zależeć będzie od konieczności skorzystania z pomocy urzędnika. Pozostałych odpowiedzi nie udzieliło więcej niż 9 respondentów.

Interesujący wydaje się być fakt, że na 19,5% respondentów, którzy chcieliby załatwiać sprawy w Urzędzie za pośrednictwem Internetu, tylko 9,8% deklaruje, że miało okazję do tej pory z takiej możliwości skorzystać, a aż 59,4% 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.

¹⁰ Respondenci mogli wskazywać po kilka czynników.

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

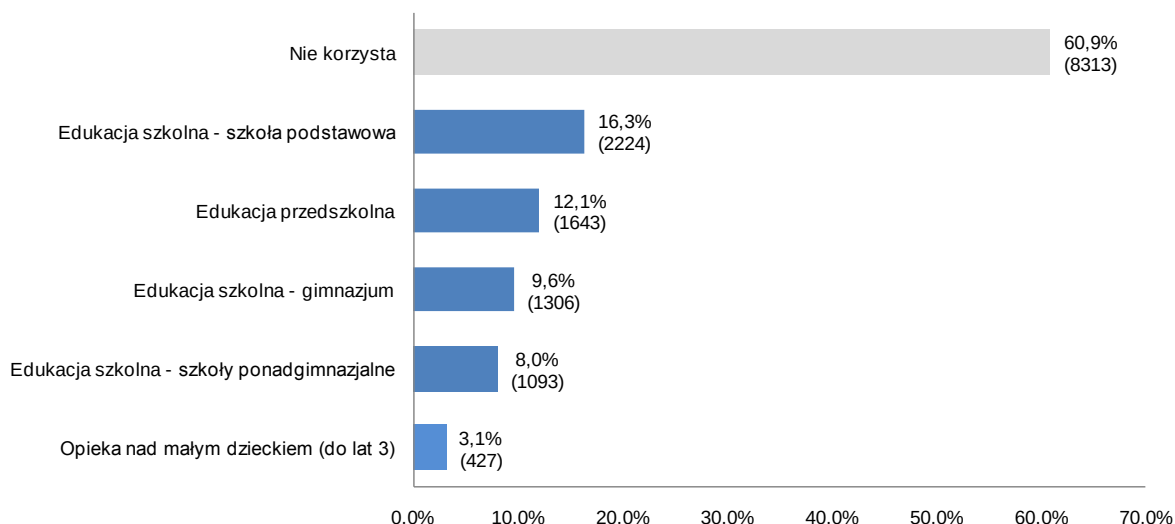
4. Opinia na temat wybranych aspektów funkcjonowania miasta/gminy/powiatu

W badanej grupie osób korzystających z usług urzędów dominowali mieszkańcy gmin uczestniczących w projekcie (90,8%). W tej grupie 1 074 klientów było mieszkańcami Gliwic, 1 065 - Żor, 1 052 - Sosnowca, 1 044 - Częstochowy, 1 025 - Tarnowa a 1 003 - Bielska-Białej. Pozostałe wskazania gmin uczestników to: Rybnik (994 wskazania), Kalisz (975 wskazań), Dąbrowa Górnicza (965 wskazań), Tychy (964 wskazania), Bytom (929 wskazań), Chorzów (927 wskazań), Piotrków Trybunalski (923 wskazania), Krosno (530 wskazań), gminy powiatu piotrkowskiego (117 wskazań), gminy powiatu zawierciańskiego (7 wskazań), Jaworze (6 wskazań), Lubliniec (4 wskazania) oraz Radlin (2 wskazania). W skład pozostałych 9,2% 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 5301 (39%) ankietowanych mieszkańców gmin uczestniczących w projekcie korzysta osobiście lub członkowie ich najbliższych rodzin korzystają z usług opiekuńczych i/lub edukacyjnych. Wśród tych badanych 2 224 osoby wskazywały na korzystanie z usług szkół podstawowych, kolejnych 1 643 respondentów wskazuje na edukację przedszkolną, a 1 306 na edukację gimnazjalną. Z placówek świadczących usługi opiekuńcze dla dzieci do 3 lat korzysta tylko 427 ankietowanych. Dane ilustruje rysunek nr 16.

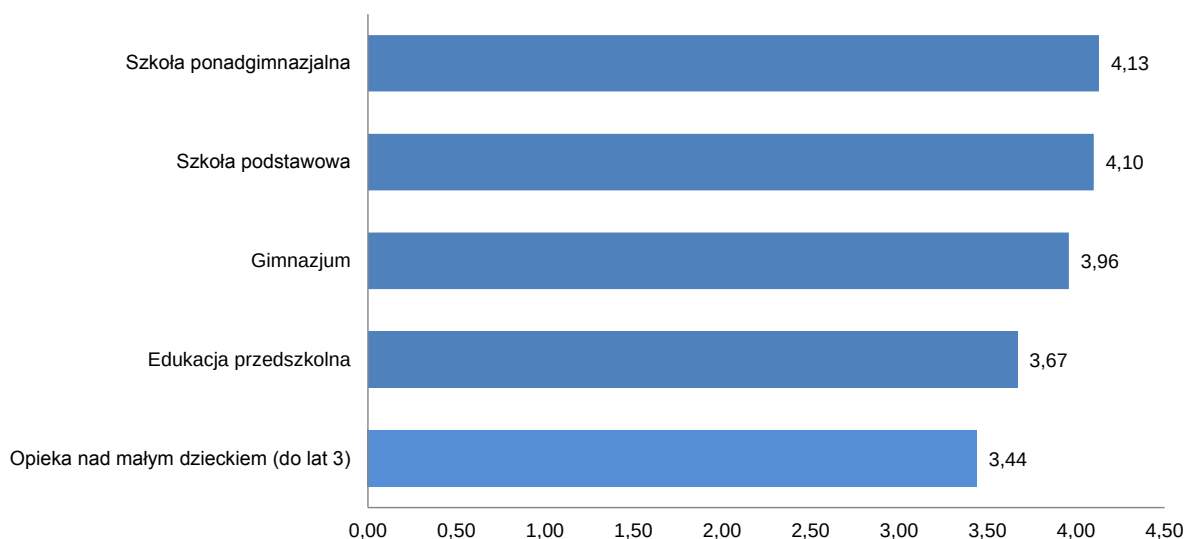
Rysunek 15. Korzystanie z oferty placówek opiekuńczych i/lub edukacyjnych



Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

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 najwyższej ocenione zostały dostępność szkół ponadgimnazjalnych i podstawowych (ze średnimi ocenami odpowiednio 4,13 i 4,1). Niżej została oceniona dostępność gimnazjów (średnia ocena 3,96). Najniżej oceniono dostępność przedszkoli oraz usług opiekuńczych dla dzieci do 3 lat, których średnie oceny wyniosły odpowiednio 3,67 oraz 3,44. Dane ilustruje rysunek nr 17. Najwyższe wartości współczynnika zmienności odnotowano przy średnich ocenach dostępności usług opiekuńczych nad małym dzieckiem¹¹ (średnie oceny od 2,45 do 4,5) oraz przedszkoli¹² (średnie oceny od 3,02 do 4,27). Świadczy to o stosunkowo dużym rozproszeniu ocen w poszczególnych urzędach. Dla dostępności szkół gimnazjalnych¹³ średnie oceny wahały się od 3,63 do 4,49. Najniższą wartość współczynnika zmienności¹⁴ odnotowano przy ocenach dostępności szkół podstawowych (średnie oceny od 3,9 do 4,48) i ponadgimnazjalnych (średnie oceny od 3,85 do 4,38). Świadczy to o najmniejszym rozproszeniu ocen dostępności tych placówek w poszczególnych urzędach.

Rysunek 16. Ocena dostępności usług opiekuńczych i edukacyjnych



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

2 064 ankietowanych zdecydowało się na wyróżnienie mocnych stron. Najczęściej podkreślano tutaj, że nauczyciele i wychowawcy posiadają odpowiednie kwalifikacje (630 wskazań). Jednak 119 osób wskazuje jednocześnie na kwalifikacje nauczycieli jako słabą stronę usług opiekuńczo-edukacyjnych. Jako mocną stronę wskazywano wysoki poziom nauczania (392 wskazania) na co z pewnością wpływ

¹¹ Współczynnik zmienności = 17,2%.

¹² Współczynnik zmienności = 11,9%.

¹³ Współczynnik zmienności = 5,8%.

¹⁴ Współczynnik zmienności = 3,5%.

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

ma szeroki zakres zajęć dodatkowych (313 wskazań). Przeciwnego zdania jest 78 badanych, którzy poziom nauczania oceniają jako niski oraz 108, którzy zakres zajęć dodatkowych uznali za ograniczony. Atutem placówek jest również dogodna lokalizacja, mała odległość od miejsca zamieszkania, przyjazna atmosfera panująca w placówkach oraz dobra opieka. 83 osoby wskazują, że placówki są bezpieczne dla dzieci. 74 ankietowanych chwali sobie, że w klasach/grupach jest mało dzieci. Przeciwnego zdania jest aż 105 respondentów, dla których liczność klas jest zbyt duża. 68 respondentów chwali sobie tanią i dostosowaną do potrzeb dzieci ofertę żywieniową. Listę najczęściej wskazywanych mocnych strony usług opiekuńczych i edukacyjnych wskazywanych przez klientów urzędów przedstawiono w tabeli nr 2.

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

Mocne strony	Liczba wskazań
Nauczyciele/wychowawcy posiadają odpowiednie kwalifikacje	630
Wysoki poziom nauczania	392
Szeroki zakres zajęć dodatkowych/pozalekcyjnych	313
Dogodna lokalizacja	255
Blisko domu	186
Przyjazna atmosfera;	120
Dobra opieka	100
Placówki są bezpieczne dla dzieci	83
Mała liczebność klas/grup	74
Tania i dostosowana do potrzeb dzieci oferta żywieniowa	68

Dla uzupełnienia obrazu ankietowani poproszeni zostali także o wskazanie dostrzeganych słabych stron usług opiekuńczych i edukacyjnych. Tym razem 1 673 osoby zdecydowało się na dokonanie konkretnego typowania. 319 respondentów z tej grupy uznało, że ograniczona jest dostępność żłobków i przedszkoli. 170 badanych wskazuje na wysokie koszty edukacji, a 123 na słabą infrastrukturę i wyposażenie. 119 osób uważa, że nie wszyscy nauczyciele i wychowawcy posiadają odpowiednie kwalifikacje (jednocześnie 630 jest przeciwnego zdania). 108 ankietowanych uznało, że zakres zajęć dodatkowych /pozalekcyjnych jest ograniczony (przy czym 313 jest przeciwnego zdania). 105 uważa, że klasy są zbyt liczne (równocześnie 74 osoby uważają, że liczba dzieci w klasach jest odpowiednia), 85 narzeka na trudności z dojazdem, 78 wskazuje na niski poziom nauczania (jednocześnie 392 respondentów uznaje poziom nauczania za wysoki), a 65 wskazuje na chuligańskie zachowanie młodzieży szkolnej. 55 za słabą stronę uznało ograniczone godziny pracy instytucji oferujących usługi opiekuńcze i edukacyjne. Dane odnośnie najczęściej wskazywanych słabych stron przedstawiono w tabeli nr 3.

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

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

Słabe strony	Liczba wskazań
Ograniczona dostępność żłobków i/lub przedszkoli	319
Edukacja dużo kosztuje	170
Słaba infrastruktura/wyposażenie	123
Nie wszyscy nauczyciele/wychowawcy posiadają odpowiednie kwalifikacje	119
Ograniczony zakres zajęć dodatkowych/pozalekcyjnych;	108
Liczne klasy	105
Trudności z dojazdem	85
Niski poziom nauczania;	78
Chuligańskie zachowanie młodzieży szkolnej;	65
Ograniczone godziny pracy instytucji oferujących usługi	55

Mimo rozbieżności w opiniach respondentów na temat kompetencji nauczycieli, poziomu nauczania, zakresu zajęć dodatkowych czy liczebności klas, zestawienie ilościowe otrzymanych wyników pozwala jednoznacznie określić, czy dany aspekt należy skategoryzować jako słabą czy mocną stronę usług opiekuńczo-edukacyjnych. Bez wątplenia najmocniejszą stroną analizowanych placówek są wykwalifikowani nauczyciele i wychowawcy. Z kolei za najslabszą stronę uznać można ograniczoną dostępność żłobków i przedszkoli, co pokazują również najniższe średnie oceny dostępności tych placówek przydzielone przez respondentów w poprzednim pytaniu.

4.2 Oferta organizacji pozarządowych

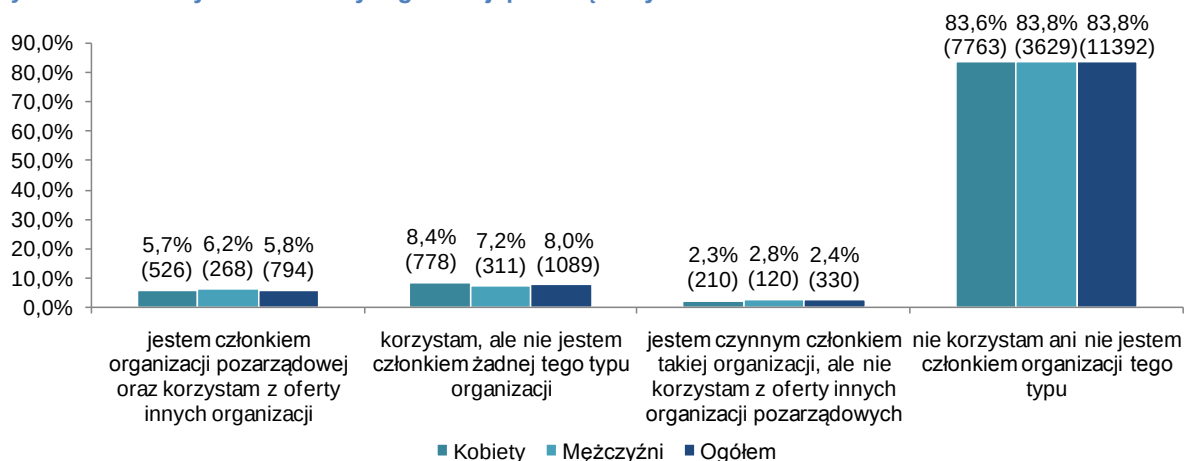
W dalszej kolejności respondentów zapytano o korzystanie z oferty organizacji pozarządowych działających w ich miejscu zamieszkania. Mowa tutaj przede wszystkim o stowarzyszeniach, fundacjach i klubach, kierujących swoją ofertą do mieszkańców.

W ogólnym ujęciu z oferty organizacji pozarządowych funkcjonujących na terenie gmin-uczestników korzysta 16,2% ankietowanych, ale tylko 8% badanych korzysta z usług organizacji pozarządowych nie będąc członkiem żadnej z nich lub podobnych. Aż 83,8% respondentów nie jest członkiem organizacji pozarządowych oraz jednocześnie nie korzysta z oferty organizacji tego typu. Kolejne 8,2% ogółu badanych deklaruje członkostwo w organizacjach pozarządowych, przy czym 5,8% jednocześnie korzysta z ofert innych organizacji, a 2,4% dotychczas się na to nie decydowało. Kobiety nieco częściej niż mężczyźni korzystają z oferty organizacji pozarządowych. Z kolei to mężczyźni częściej są członkami takich organizacji. Dane ilustruje rysunek nr 18. Największe różnice w udzielanych odpowiedziach w poszczególnych urzędach miały miejsce w przypadku osób deklarujących, że nie są członkami i jednocześnie nie korzystają z oferty organizacji pozarządowych (odsetek odpowiedzi wahał się od 47,1% do 98,8%). W przypadku odpowiedzi osób, które korzystają, ale nie są członkami tego typu organizacji wartości znajdowały się w przedziale od 0,3% do 45,4%. W poszczególnych urzędach odsetek osób które są członkami organizacji pozarządowych i jednocześnie korzystają z ich oferty waha się od 0,5% do 25,2%.

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

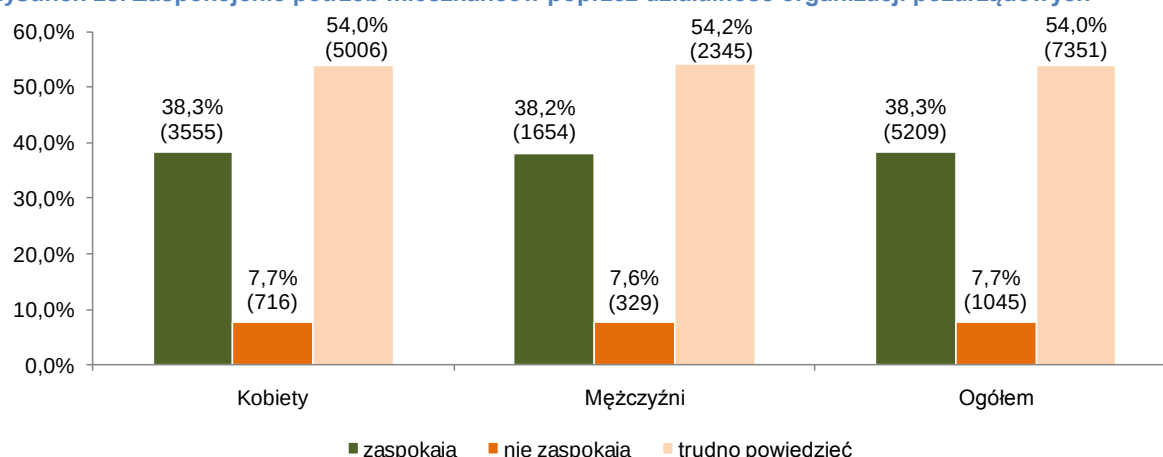
Najmniejsze różnice pomiędzy odsetkami udzielanych odpowiedzi występowały w przypadku tych osób, które są czynnymi członkami takich organizacji, ale nie korzystają z oferty innych jednostek (minimalny odsetek 0,1%; maksymalny odsetek 6,4%).

Rysunek 17. Korzystanie z oferty organizacji pozarządowych



Niskie zainteresowanie ofertą organizacji pozarządowych ma z pewnością istotny wpływ na fakt, że 54% badanych klientów urzędów ma trudności z określeniem, czy działalność gminnych organizacji pozarządowych zaspokaja potrzeby jej mieszkańców. Ponad jedna trzecia jest zdania, że potrzeby te są zaspokojone. Przeciwną opinię wyraziło 1 045 respondentów (7,7%). Omawiane dane ilustruje rysunek 19. W poszczególnych urzędach opinia co do zaspokajania potrzeb mieszkańców przez działalność gminnych organizacji pozarządowych jest bardzo zróżnicowana. Rozstęp dla tej zmiennej wynosi aż 60,8%- wartości w poszczególnych urzędach wahają się od 6,6% do 67,4%.

Rysunek 18. Zaspokojenie potrzeb mieszkańców poprzez działalność organizacji pozarządowych



Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

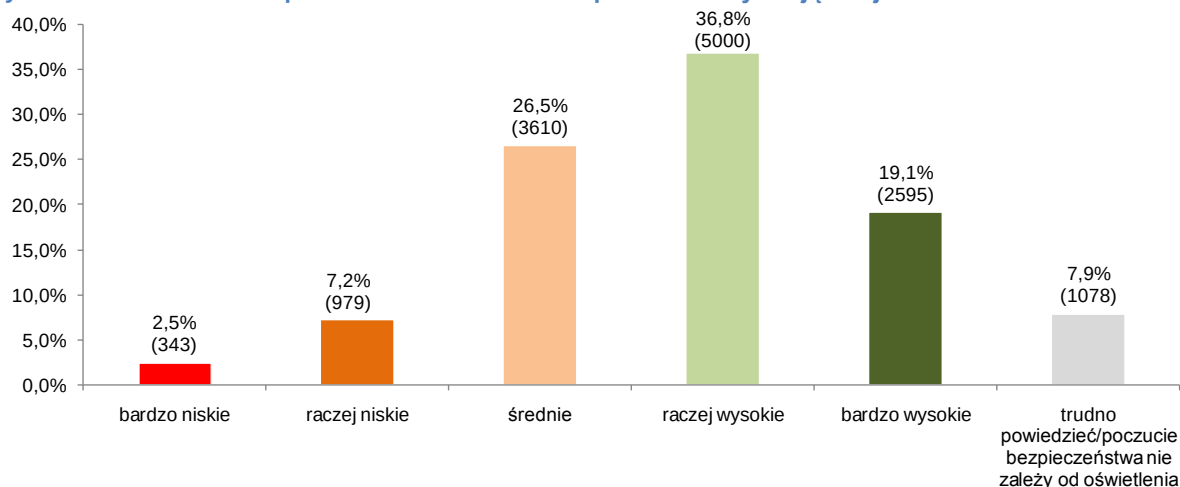
Respondenci, którzy uznali, że działalność organizacji pozarządowych nie zaspokaja w pełni potrzeb mieszkańców, zostali poproszeni o wskazanie zakresu działalności, w którym te braki występują. 176 osób z tej grupy wskazywało na obszar kultury i sztuki, a 101 na sport, turystykę i rekreację. 94 ankietowanych dostrzega braki w zakresie usług socjalnych i pomocy społecznej. 55 wskazało ogólnie, na niewiele działań podejmowanych przez te organizacje. 48 braki dostrzega w organizacji imprez dla dzieci i młodzieży, a 39 w zakresie edukacji i wychowania. 23 wskazuje na brak oferty dla osób starszych, na emeryturze. Pozostałych odpowiedzi udzielało mniej niż 20 respondentów. Należałoby zwiększyć aktywność jednostek pozarządowych w wymienianych obszarach. Przyczyni się to z pewnością do lepszej oceny funkcjonowania tych jednostek oraz do większego zainteresowania ich ofertą.

4.3 Jakość oświetlenia ulic

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

Jakość oświetlenia ulic zapewnia poczucie bezpieczeństwa po zmroku w stopniu wysokim lub bardzo wysokim w ocenie łącznie 55,9% badanych. 26,5% respondentów ocenia poczucie bezpieczeństwa na średnim poziomie. Niskie poczucie bezpieczeństwa deklarowało 9,7% ankietowanych, z czego na bardzo niskie wskazało 343 respondentów. Ponadto 1 078 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 poprawienie oświetlenia w poszczególnych miejscach, najczęściej wskazywanych przez respondentów, może dodatkowo przyczynić się do polepszenia tej oceny.

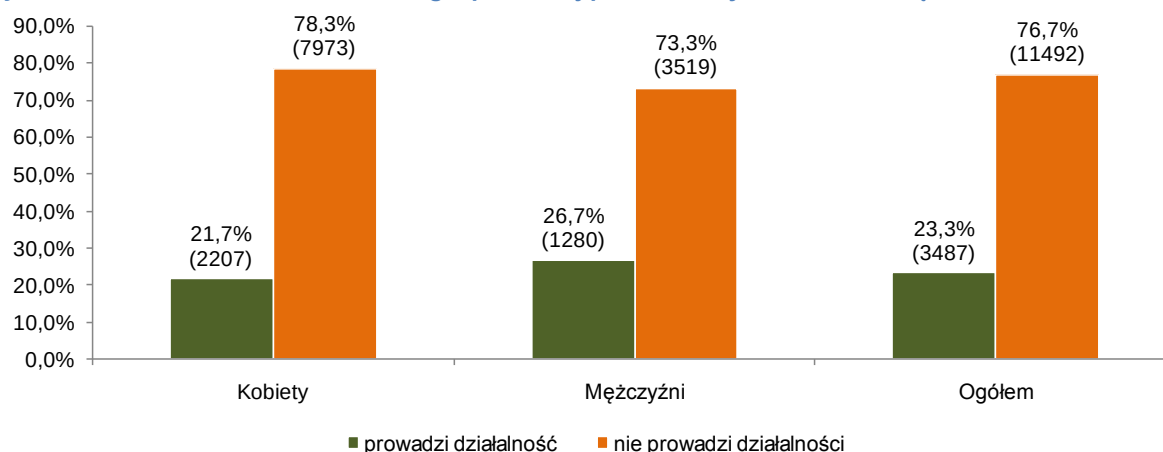
Rysunek 19. Poczucie bezpieczeństwa mieszkańców po zmroku wynikające z jakości oświetlenia ulic



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 3 487 ankietowanych zadeklarowało, że oni sami bądź osoby z ich najbliższej rodziny prowadzą działalność gospodarczą. Należy podkreślić, że 2 840 wskazań dotyczyło prowadzenia działalności na terenie miasta lub gminy biorącej udział w projekcie¹⁵. Wymieniano tutaj gminy: Częstochowa (346 wskazań), Bielsko-Biała (324 wskazania), Tychy (296 wskazań), Chorzów (235 wskazań), Gliwice (224 wskazań), Rybnik (214 wskazań), Bytom (176 wskazań), Żory (168 wskazań), Dąbrowa Górnicza (165 wskazań), Tarnów (155 wskazań), Sosnowiec (150 wskazań), Kalisz (128 wskazań), Piotrków Trybunalski (115 wskazań), Krosno (73 wskazania), gminy powiatu piotrkowskiego (70 wskazań), Jaworze (6 wskazań), gminy powiatu zawierciańskiego oraz Radlin (po 5 wskazań) oraz Lubliniec (2 wskazania)¹⁶. 651 respondentów jako miejsce prowadzenia działalności wskazało gminy nie uczestniczące w projekcie. Częściej na prowadzenie działalności wskazują mężczyźni. Dane przedstawiono na rysunku nr 21.

Rysunek 20. Prowadzenie działalności gospodarczej przez badanych klientów urzędów



Grupę 2 840 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 794 ankietowanych zechciało wskazać zalety prowadzenia działalności. Dotyczyły one najczęściej ogólnych zalet niezwiązanych z konkretną lokalizacją (np. większe zyski) (342 wskazania), dużego popytu na dobra i usługi (143 wskazania), dużej liczby mieszkańców (59 wskazań), dobrej infrastruktury (44 wskazania), wsparcia ze strony urzędów (40 wskazań), małej konkurencji (32 wskazania), dobrej lokalizacji miast (28 wskazań), uproszczonych procedur załatwiania formalności (27 wskazań), dobrej komunikacji (24 wskazania)

¹⁵ 4 respondentów wskazało na prowadzenie działalności jednocześnie w gminie uczestniczącej i nieuczestniczącej w projekcie.

¹⁶ Respondenci mogli wskazywać więcej niż jedną gminę, w której prowadzona jest działalność gospodarcza.

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

oraz dobrej atmosfery panującej w mieście (19 wskazań). Pozostałe odpowiedzi uzyskały mniej niż 19 wskazań). Dane odnośnie najczęściej wskazywanych przez respondentów zalet prowadzenia działalności przedstawiono w tabeli nr 4.

Tabela 4. Najczęściej wskazywane zalety prowadzenia działalności gospodarczej

Zalety	Liczba wskazań
Ogólne zalety prowadzenia działalności niezwiązane z konkretną lokalizacją	342
Duży popyt na dobra/usługi	143
Duże miasto/duża ilość mieszkańców	59
Dobra infrastruktura	44
Wsparcie ze strony urzędów	40
Mała konkurencja	32
Dobra lokalizacja miasta	28
Uproszczone procedury załatwiania formalności	27
Dobra komunikacja w mieście	24
Dobra atmosfera w mieście	19

Tymczasem 1 074 osoby określiły słabe strony prowadzenia działalności gospodarczej w swoim miejscu zamieszkania. 230 respondentów narzekało na wysokie koszty prowadzenia działalności. Następnie wskazywano na dużą konkurencję (225 wskazań), trudności w załatwianiu formalności (180 wskazań), ogólne wady prowadzenia działalności niezwiązane z konkretną lokalizacją (100 wskazań), mały popyt na dobra i usługi (72 wskazania), brak lub zbyt mało wsparcia ze strony urzędów (71 wskazań), wysokie koszty zatrudnienia (49 wskazań), złą infrastrukturę (45 wskazań), niestabilne, skomplikowane i nieelastyczne przepisy prawa (26 wskazań) oraz złą sytuację gospodarczą / ekonomiczną w regionie (24 wskazania). Pozostałe odpowiedzi uzyskały mniej niż 24 wskazania. Dane dotyczące najczęściej wskazywanych wad prowadzenia działalności przedstawiono w tabeli nr 5.

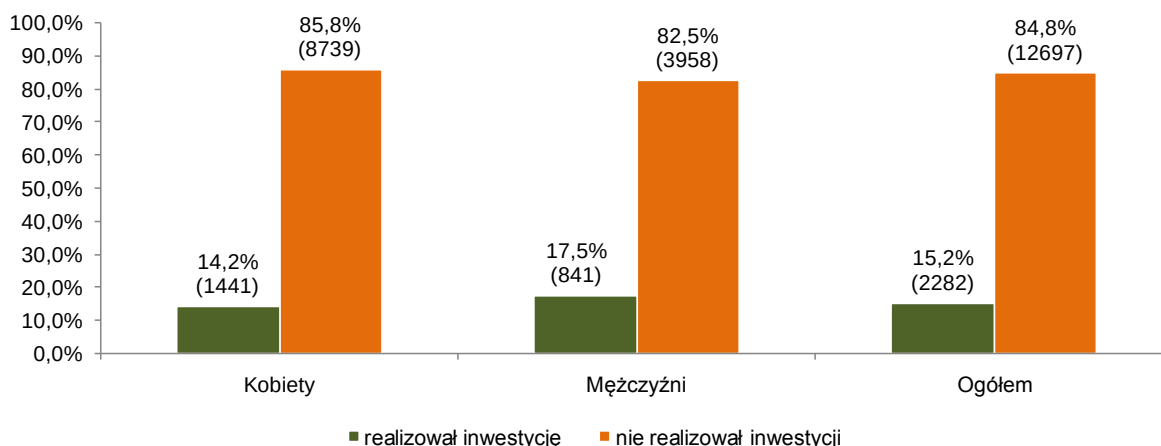
Tabela 5. Najczęściej wskazywane wady prowadzenia działalności

Wady	Liczba wskazań
Wysokie koszty prowadzenia działalności	230
Duża konkurencja	225
Trudności w załatwianiu formalności	180
Ogólne wady prowadzenia działalności niezwiązane z konkretną lokalizacją	100
Mały popyt na dobra/usługi	72
Brak/za mało wsparcia ze strony urzędów	71
Wysokie koszty zatrudnienia	49
Zła infrastruktura	45
Niestabilne, skomplikowane i nieelastyczne przepisy prawa	26
Zła sytuacja gospodarcza/ekonomiczna w regionie	24

4.5 Realizowane inwestycje

2 282 respondentów (tj. 15,2%) wskazuje, że w ciągu ostatnich dwóch lat oni lub członkowie ich najbliższej rodziny, realizowali inwestycje (prywatne lub biznesowe). 1 733 wskazania dotyczyły realizacji inwestycji w gminach uczestniczących w projekcie. Wymieniano tutaj: Częstochowę (230 wskazań), Bielsko-Białą (193 wskazania), Gliwice (162 wskazania), gminy powiatu piotrkowskiego (161 wskazań), Rybnik (136 wskazań), Tychy (127 wskazań), Piotrków Trybunalski (119 wskazań), Żory (107 wskazań), Dąbrowę Górniczą (102 wskazania), Krosno (99 wskazań), Tarnów (78 wskazań), Chorzów (63 wskazania), Bytom (61 wskazań), Sosnowiec (60 wskazań), Kalisz (25 wskazań), Jaworze (7 wskazań), gminy powiatu zawierciańskiego (5 wskazań), Radlin (4 wskazania) oraz Lubliniec (3 wskazania)¹⁷. Na realizowanie inwestycji w gminach nie będących uczestnikiem projektu wskazało 551 ankietowanych. Jednocześnie z rozkładu odpowiedzi wynika, że mężczyźni częściej niż kobiety wskazują na realizowanie inwestycji.

Rysunek 21. Realizowanie inwestycji w ciągu ostatnich dwóch lat.



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

1 256 respondentów nie potrafiło określić, jakie sprawy związane z realizacją inwestycji zostały załatwione sprawnie, a 1 380 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.

¹⁷ Respondenci mogli wskazywać więcej niż jedną gminę, w której realizowana była inwestycja.

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
• Pozwolenie na budowę/rozbudowę (129) • Formalności dotyczące budowy (50) • Zmiana ziemi rolnej w budowlaną (43) • Wszystko sprawnie załatwione (28) • Wydanie pozwolenia (26) • Przyłącze wody (22) • Przyłącze elektryczności (16) • Mapki geodezyjne/sprawy geodezyjne (14) • Warunki zabudowy (10) • Rejestracja pojazdu (8) • Założenie działalności gospodarczej (6) • Kanalizacja (5) • Pozwolenie na wycięcie drzew (4) • Droga (4) • Podatek (4) • Prośba o powiększenie powierzchni domu (3)	• Pozwolenie na budowę (82) • Uzyskanie pozwolenia (33) • Przyłącze wody (22) • Przyłącze elektryczności (18) • Formalności (13) • Wydanie warunków zabudowy (12) • Odbiór techniczny budynku (7) • Droga dojazdowa (5) • Pozwolenie na wycinkę drzew (5) • Problem z uzyskaniem pożyczki (4) • Wyznaczenie granic działki (4)

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

Podsumowanie

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

Projekt ma przyczynić się do poprawy jakości usług publicznych poprzez wzrost efektywności funkcjonujących w jednostkach systemów zarządzania z uwzględnieniem benchmarkingu. Cele te realizowane są między innymi poprzez realizację zakrojonych na szeroką skalę badań ankietowych wśród mieszkańców 19 wybranych jednostek biorących udział w projekcie. Tematyka badań obejmuje poziom satysfakcji klientów urzędu oraz wybrane istotne aspekty funkcjonowania samorządu. Niniejszy raport przekrojowy prezentuje wyniki badań ankietowych, zrealizowanych w maju i czerwcu 2012 na próbie losowej 14 979 klientów urzędów miast. Analizowane jednostki to Urząd Miasta Krosna, Urząd Miasta Tychy, Urząd Miejski w Sosnowcu, Urząd Miasta Piotrkowa Trybunalskiego, Urząd Miasta Chorzów, Urząd Miasta Żory, Urząd Miejski w Dąbrowie Górniczej, Urząd Miejski w Gliwicach, Urząd Miasta Częstochowy, Urząd Miasta Rybnika, Urząd Miejski w Bytomiu, Urząd Miejski w Bielsku-Białej, Urząd Miejski w Kaliszu oraz Urząd Miasta Tarnowa.

Charakterystyka badania

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

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

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

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

*Opinia o organizacji pracy w
urzędach*

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 miast.

Odrębną kwestią poruszaną w badaniu był elektroniczny sposób załatwiania spraw. Internet jest obecnie coraz bardziej popularnym medium w kontaktach z klientami. W toku badania uzyskano informacje o tym, ile osób miało okazję załatwiać do tej pory sprawy urzędowe za pośrednictwem Internetu oraz jakiego typu sprawy najczęściej załatwiano. Na załatwianie spraw urzędowych przez Internet wskazuje jedynie 9,8% ankietowanych.

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

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

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 miast	4
Rysunek 2. Wiek badanych klientów urzędów miast*	5
Rysunek 3. Wykształcenie klientów urzędów miast*	5
Rysunek 4. Status badanych klientów urzędów miast*	6
Rysunek 5. Ocena ogólnego poziomu świadczenia usług przez urzędy wg płci respondentów	7
Rysunek 6. Ocena czytelności informacji o zasadach załatwiania spraw w urzędach wg płci	8
Rysunek 7. Źródła informacji o miejscu i sposobie załatwiania spraw w UM wg płci*	9
Rysunek 8. Ocena poszczególnych elementów jakości obsługi interesantów	10
Rysunek 10. Powód wizyty w urzędach*	13
Rysunek 11. Rodzaj sprawy i postęp w jej załatwianiu	14
Rysunek 12. Częstotliwość wizyt w urzędach	14
Rysunek 13. Załatwianie sprawy w urzędach przez Internet wg płci	15
Rysunek 14. Wiedza, na temat spraw możliwych do załatwienia w urzędach przez Internet	16
Rysunek 15. Preferowany sposób załatwiania spraw w urzędzie	16
Rysunek 16. Korzystanie z oferty placówek opiekuńczych i/lub edukacyjnych	18
Rysunek 17. Ocena dostępności usług opiekuńczych i edukacyjnych	19
Rysunek 18. Korzystanie z oferty organizacji pozarządowych	22
Rysunek 19. Zaspokojenie potrzeb mieszkańców poprzez działalność organizacji pozarządowych ...	22
Rysunek 20. Poczucie bezpieczeństwa mieszkańców po zmroku wynikające z jakości oświetlenia ulic	23
Rysunek 21. Prowadzenie działalności gospodarczej przez badanych klientów urzędów	24
Rysunek 22. Realizowanie inwestycji w ciągu ostatnich dwóch lat	26

Spis tabel

Tabela 1. Najważniejsze zmiany w działaniu urzędów wraz z kierunkiem zmian	11
Tabela 2. Najczęściej wskazywane mocne strony usług opiekuńczych lub/i edukacyjnych	20
Tabela 3. Najczęściej wskazywane słabe strony usług opiekuńczych lub/i edukacyjnych	21
Tabela 4. Najczęściej wskazywane zalety prowadzenia działalności gospodarczej	25
Tabela 5. Najczęściej wskazywane wady prowadzenia działalności	25
Tabela 6. Sprawnie i z trudnością zrealizowane sprawy w urzędach administracji publicznej	27

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

☐ 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!