BENCHMARKING

NARZĘDZIE EFEKTYWNEJ KONTROLI ZARZĄDCZEJ

W URZĘDACH MIAST NA PRAWACH POWIATU,

URZĘDACH GMIN I STAROSTWACH POWIATOWYCH

Badanie Opinii Klientów Urzędu Miasta w Tychach

Zleceniodawca:

Śląski Związek
Gmin i Powiatów

Projekt i wykonanie:

BIOSTAT
www.biostat.com.pl

Katowice 2013

Spis treści

Wstęp ... 3

Opis wyników badania ... 4

1. Ogólna charakterystyka klientów Urzędu Miasta w Tychach ... 4
2. Opinia o organizacji pracy w Urzędzie ... 7
3. Rodzaj załatwianej sprawy i częstość kontaktów ... 15
4. Opinia na temat wybranych aspektów funkcjonowania miasta/gminy/powiatu ... 24

4.1 Oferta placówek opiekuńczych i edukacyjnych ... 24

4.2 Oferta organizacji pozarządowych ... 27

4.3 Jakość oświetlenia ulic ... 30

4.4 Działalność gospodarcza ... 31

4.5 Realizowane inwestycje ... 34

Podsumowanie ... 37

Spis rysunków ... 41

Spis tabel ... 43

Załącznik nr 1. Kwestionariusz badawczy ... 44

Załącznik nr 2. Aneks statystyczny ... 52

Wstęp

Badanie opinii klientów zostało przeprowadzone w ramach projektu pt. „Benchmarking – narzędzie efektywnej kontroli zarządczej w urzędach miast na prawach powiatu, urzędach gmin i starostwach powiatowych" w Urzędzie Miasta w Tychach w maju 2013 roku. Celem projektu jest poprawa jakości usług publicznych przez wzrost efektywności funkcjonujących w jednostkach systemów zarządzania z uwzględnieniem benchmarkingu. Projekt jest współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego.

Benchmarking to metoda porównywania własnych rozwiązań z najlepszymi, udoskonalanie ich, uczenie się od innych i wykorzystanie najlepszych doświadczeń. Badanie miało na celu zebranie opinii i oceny klientów odwiedzających Urząd, dotyczących lub w zakresie organizacji i jakości świadczonych usług oraz odniesienie wyników do średniej osiągniętej przez pozostałe urzędy miast na prawach powiatu biorące udział w projekcie.

W ramach raportu dokonano porównania do wyników Urzędu z poprzedniego roku. Porównania dokonano jedynie tam, gdzie zmiana była istotna, tj. przekroczyła błąd statystyczny wynoszący 3%.

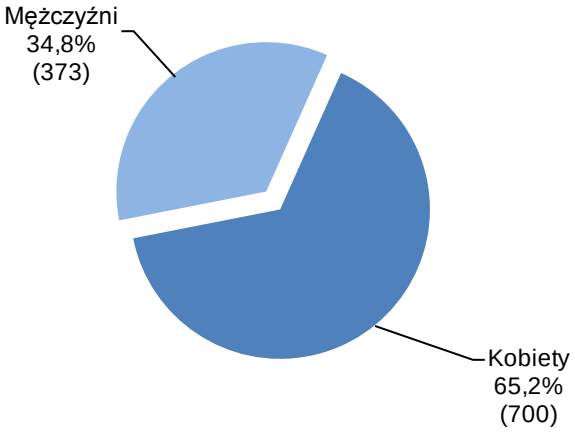
Narzędziem wykorzystanym w badaniu był kwestionariusz ankiety składający się łącznie z 30 pytań o charakterze otwartym i zamkniętym. Do realizacji badania wykorzystano technikę wywiadu osobistego. Badanie zostało przeprowadzone w maju 2013 roku przez firmę Biostat na losowej próbie 1 073 klientów korzystających w tym okresie z usług świadczonych przez Urząd Miasta w Tychach. Błąd statystyczny przy tej próbie nie przekracza 3%.

Opis wyników badania

1. Ogólna charakterystyka klientów Urzędu Miasta w Tychach

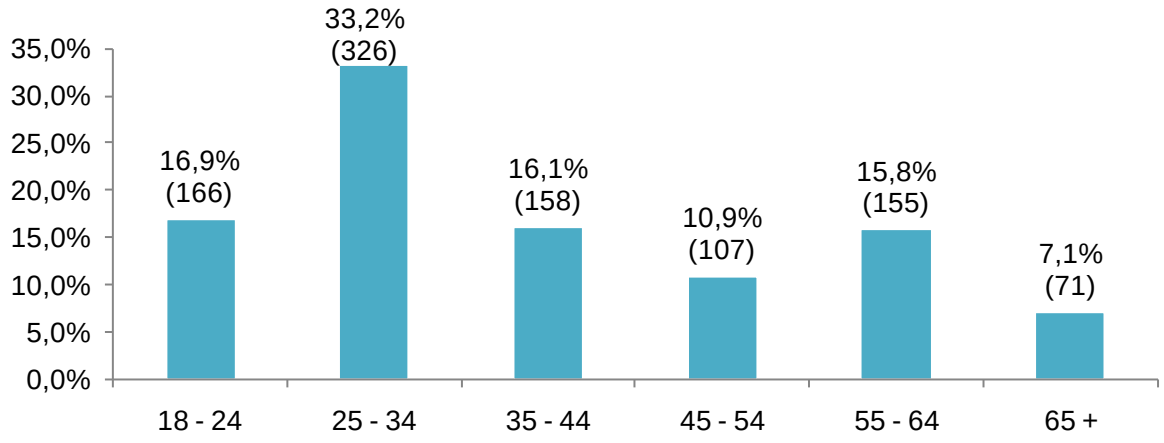
W badaniu udział wzięło łącznie 1073 klientów Urzędu Miasta w Tychach. Respondentami w większości były kobiety, które stanowiły 65,2% ogółu badanych. Dane o płci klientów Urzędu przedstawiono na rysunku nr 1.

Rysunek 1. Płeć badanych klientów UM w Tychach



Średnia wieku badanych klientów Urzędu wyniosła 39 lat. Najczęściej Urząd odwiedzały osoby z grupy od 25 do 34 roku życia, stanowiące 33,2% badanych, którzy określili swój wiek. W pierwszej grupie wiekowej (18-24 lata), liczącej 166 osób, znalazło się 29 respondentów w wieku 18 lat. Byli to najmłodsi z badanych klientów Urzędu. Z kolei najstarszy badany klient Urzędu Miasta w Tychach miał 86 lat. Spośród wszystkich badanych 90 odmówiło podania swojego wieku. Dane ilustruje rysunek nr 2.

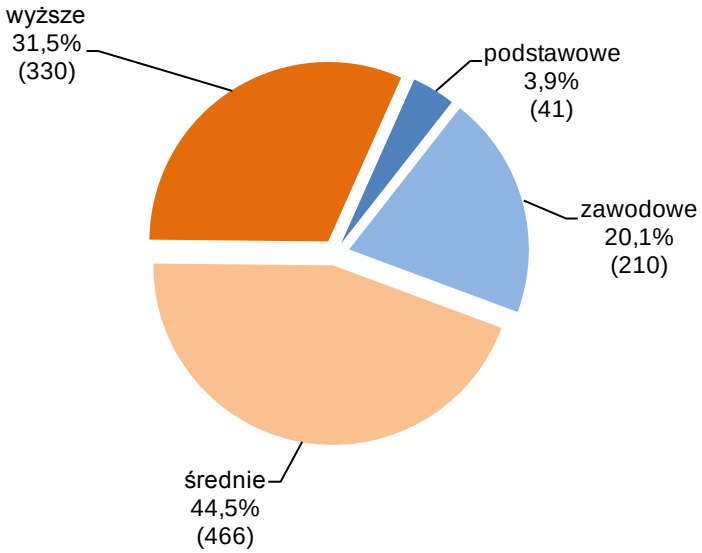
Rysunek 2. Wiek badanych klientów UM w Tychach*



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

Spośród 1 047 badanych klientów Urzędu Miasta w Tychach, którzy określili poziom swojego wykształcenia, najliczniejszą grupę, licząca blisko 45%, stanowiły osoby z wykształceniem średnim. Wykształcenie wyższe zadeklarowało 31,5% ankietowanych. Osoby posiadające wykształcenie zawodowe lub podstawowe stanowiły odpowiednio 20,1% i 3,9%. W całej badanej grupie 26 osób odmówiło podania swojego wykształcenia. Omawiane dane przedstawia rysunek nr 3.

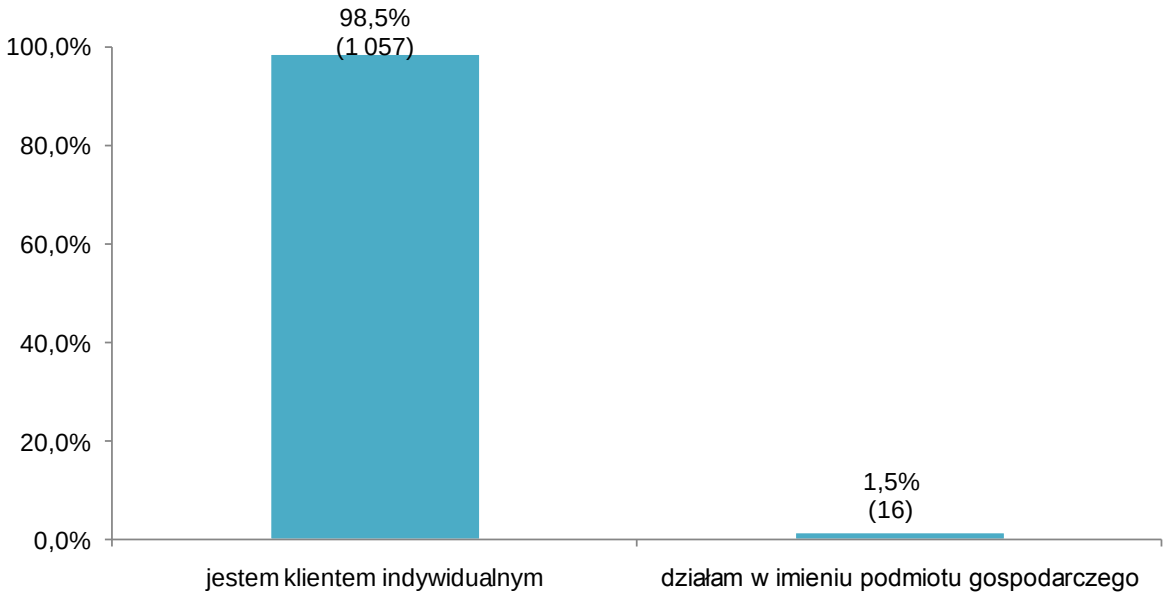
Rysunek 3. Wykształcenie klientów UM w Tychach*



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

Niemal wszyscy badani (98,5%) to klienci indywidualni. Status klienta występującego w imieniu podmiotu gospodarczego zadeklarowało 16 ankietowanych, co stanowi 1,5% ogółu próby. Dane dotyczące statusu osób będących klientami Urzędu Miasta w Tychach przedstawia poniższy rysunek.

Rysunek 4. Status badanych klientów UM w Tychach*



**Respondenci mieli możliwość udzielania kilku odpowiedzi*

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

W badaniu realizowanym w 2012 roku udział wzięło łącznie 1074 klientów Urzędu Miasta w Tychach. Respondentami w większości były kobiety, które stanowiły 65,5% ogółu badanych.

Średnia wieku badanych klientów Urzędu w 2012 roku wyniosła 42 lata. Najczęściej Urząd odwiedzały osoby z grupy od 25 do 34 roku życia, stanowiące 26,6% badanych, którzy określili swój wiek. W pierwszej grupie wiekowej (18-24 lata), liczącej 167 osób, znalazło się 52 respondentów w wieku 18 lat. Byli to najmłodsi z badanych klientów Urzędu. Z kolei najstarszy badany klient Urzędu Miasta w Tychach miał 85 lat.

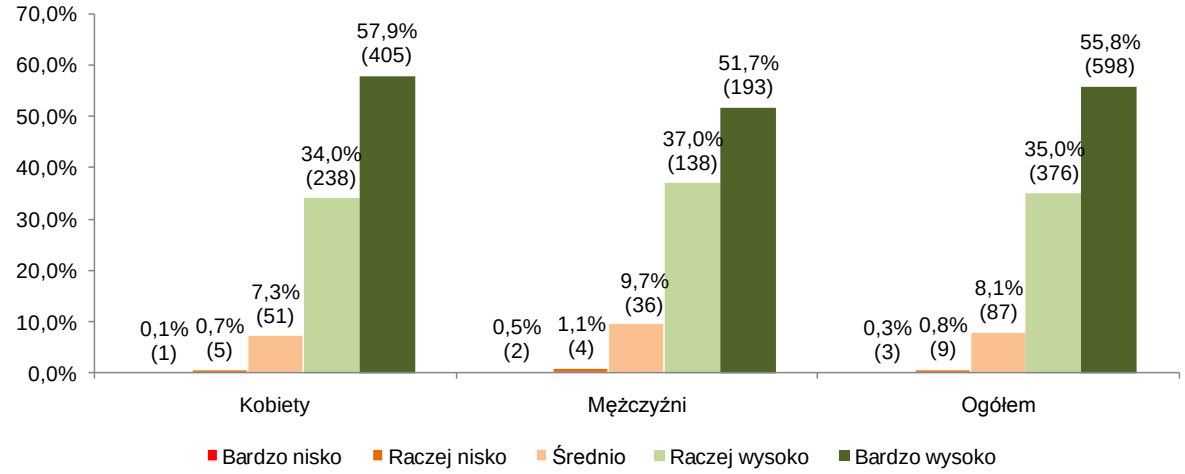
W badaniu realizowanym w 2012 roku, spośród 1070 badanych klientów Urzędu Miasta w Tychach, którzy określili poziom swojego wykształcenia, najliczniejszą grupę, licząca blisko 43%, stanowiły osoby z wykształceniem średnim. Wykształcenie wyższe zadeklarowało 34% ankietowanych. Osoby posiadające wykształcenie zawodowe lub podstawowe stanowiłyodpowiednio16,7% i 6,6%.

87,5% badanych w 2012 roku, było klientami indywidualnymi (w tym sześciu wskazało równocześnie na działanie w imieniu podmiotu gospodarczego, a 1 na działanie w imieniu organizacji pozarządowej). Status klienta występującego w imieniu podmiotu gospodarczego zadeklarowało 117 ankietowanych, co stanowiło 10,9% ogółu próby. W imieniu organizacji pozarządowej oraz jednostki administracji publicznej w Urzędzie sprawy załatwiało po około 1% respondentów. Dwóch respondentów wskazało na inny status: pracownika muzeum oraz osoby prowadzącej szkolenie.

2. Opinia o organizacji pracy w Urzędzie

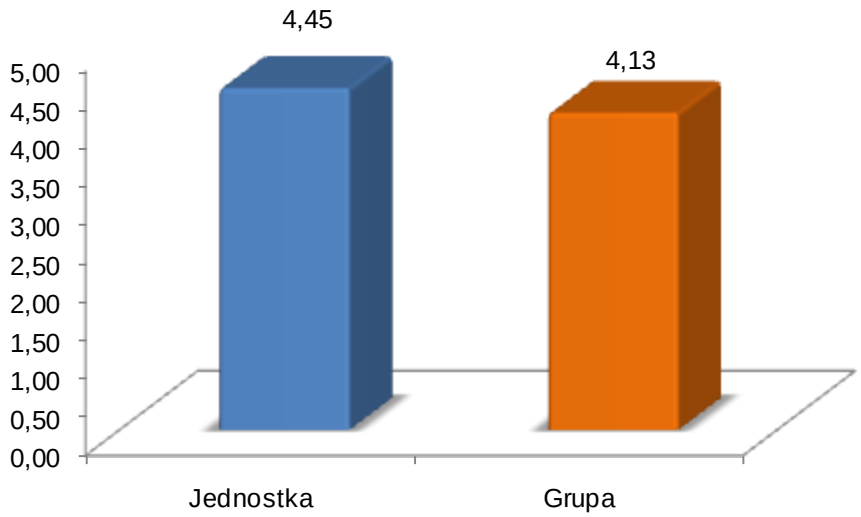
Pierwszy z analizowanych problemów badawczych dotyczył ogólnej oceny poziomu świadczenia usług przez Urząd Miasta. Respondenci dokonywali oceny na pięciostopniowej skali, gdzie 1 oznaczało ocenę bardzo niską, a 5 bardzo wysoką. Średnia ocena ogólnego poziomu świadczenia usług przez Urząd Miasta w Tychach wyniosła 4,45. Ze szczegółowego rozkładu odpowiedzi wynika, że ponad połowa ankietowanych oceniła poziom świadczenia usług przez Urząd Miasta w Tychach bardzo wysoko. Kolejne 35% respondentów pracę Urzędu w tej kwestii ocenia raczej wysoko. Natomiast jedynie 12 badanych (1,1%) oceniło je poniżej średniej. Korelując odpowiedzi z płcią badanych okazało się, że najwyższe oceny częściej przyznawały kobiety niż mężczyźni. Omawiane dane ilustruje rysunek nr 5.

Rysunek 5. Ocena ogólnego poziomu świadczenia usług przez UM w Tychach wg płci respondentów



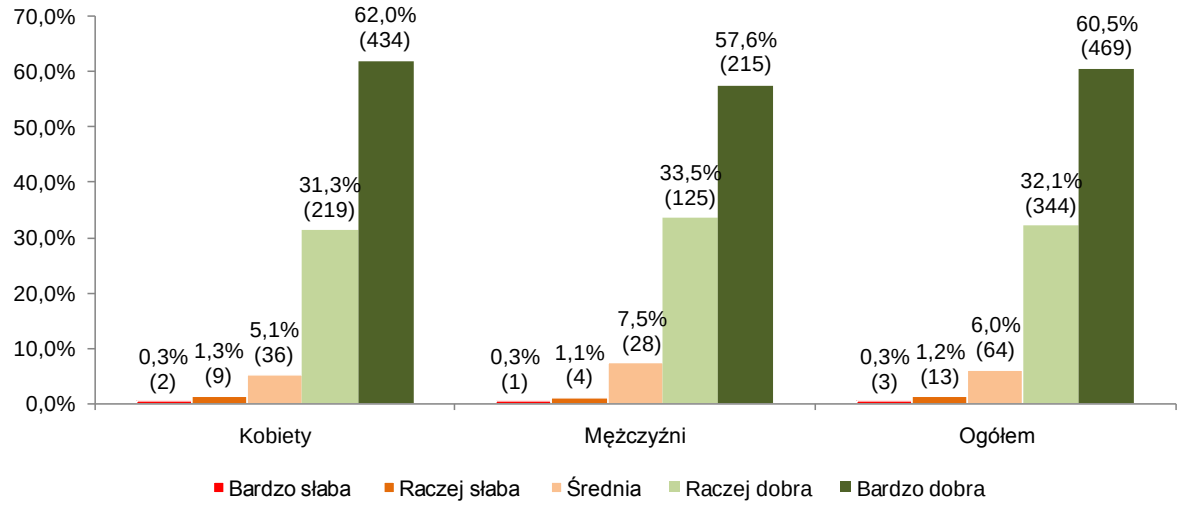
Następnie porównano średnią ocenę ogólnego poziomu świadczonych usług przez Urząd Miasta w Tychach z wynikami uzyskanymi przez pozostałe urzędy miast. Średnia ocena w UM w Tychach była o 0,32 pkt. wyższa od średniej z grupy porównawczej. Dane przedstawiono na rysunku nr 6.

Rysunek 6. Benchmarking: Średnia ocena ogólnego poziomu świadczenia usług



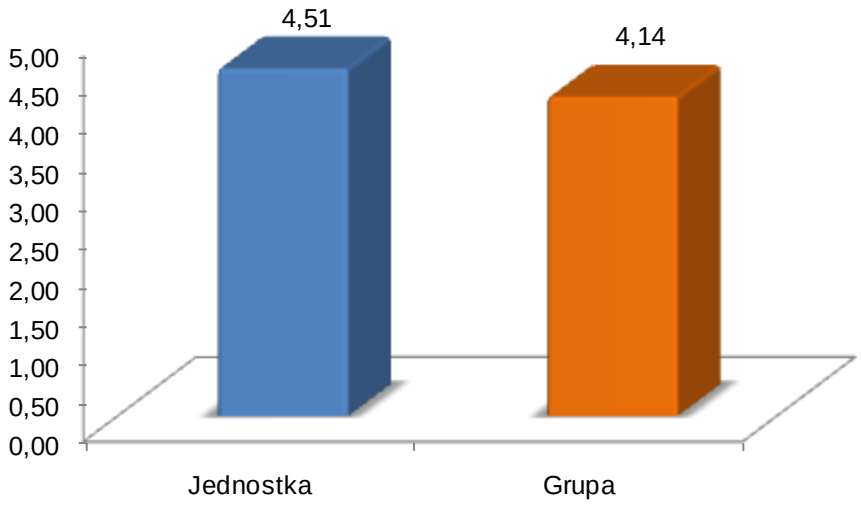
W dalszej kolejności poproszono, aby każdy z respondentów ocenił czytelność informacji o zasadach załatwiania spraw w Urzędzie. Cechę oceniano przypisując punkty z zakresu od 1 (ocena najniższa) do 5 (ocena najwyższa). Podobnie jak w pytaniu poprzednim, zdecydowana większość badanych (92,6%) wystawiła pozytywną ocenę czytelności informacji o zasadach załatwiania spraw w Urzędzie. Średnia ocen na ten temat została sklasyfikowana na poziomie 4,5 i była tym samym tylko nieznacznie niższa niż w przypadku ogólnego poziomu świadczenia usług przez Urząd. Spośród ogółu respondentów 60,5% badaną czytelność oceniło bardzo wysoko, a 32,1% wysoko. Jedynie 1,5% stwierdziło, że czytelność jest bardzo słaba lub raczej słaba. Ocenę czytelności informacji o zasadach załatwiania spraw w Urzędzie wg płci respondentów przedstawiono na rysunku nr 7.

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



Następnie porównano średnią ocenę czytelności informacji o zasadach załatwiania spraw w Urzędzie Miasta w Tychach z wynikami uzyskanymi przez grupę porównawczą. Średnie ocena w badanej jednostce przewyższała o 0,37 pkt. średnią ogólną. Dane przedstawiono na rysunku nr 8.

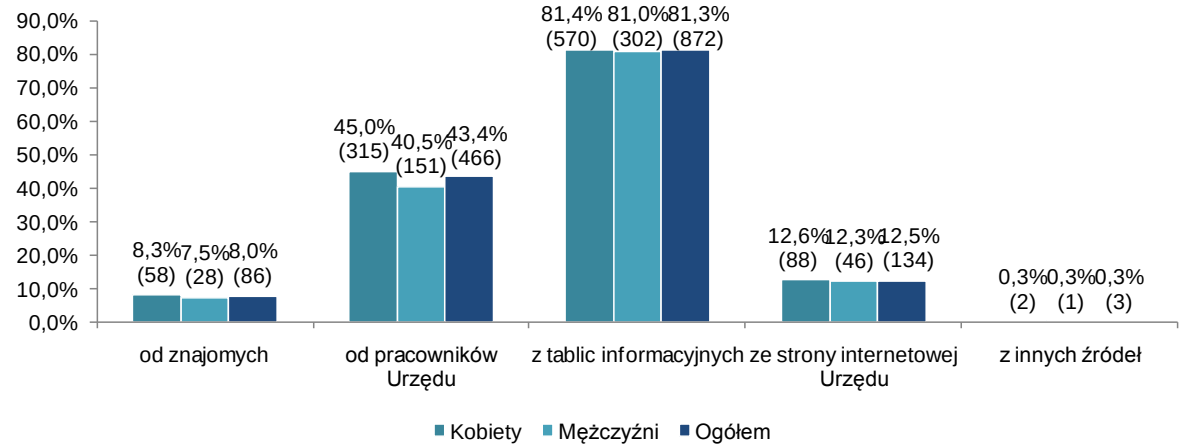
Rysunek 8. Benchmarking: Średnia ocena czytelności informacji o zasadach załatwiania spraw w UM



Poza dokonaniem oceny, respondenci mieli także możliwość wyrażenia dodatkowych uwag. Z takiej ewentualności skorzystało 21 respondentów. Po trzy osoby uznały, że brakuje oznakowania wind oraz widocznego napisu na budynku Urzędu Miasta. Po 2 respondentów wskazało, że oznaczenie kasy powinno być bardziej widoczne, tablica informacyjna powinna znajdować się tuż przy wejściu do Urzędu, potrzebna jest osoba, która pomagałaby wypełniać dokumenty oraz kolejki powinny być krótsze. Pozostałe odpowiedzi były wskazywane przez pojedynczych respondentów.

Głównymi źródłami informacji dla klientów o tym, gdzie i w jaki sposób można załatwić w Urzędzie daną sprawę okazały się być tablice informacyjne (81,3%) oraz pracownicy tej instytucji (43,4%). Ponadto 12,5% respondentów wiedzę czerpie ze strony internetowej Urzędu. W przypadku 8% ankietowanych źródłem informacji są znajomi. 3 respondentów korzysta z innych źródeł: pozostałych stron internetowych, informacji przekazywanej telefonicznie oraz własnej wiedzy o tym, gdzie można załatwić daną sprawę w Urzędzie. Omawiane dane przedstawia rysunek nr 9.

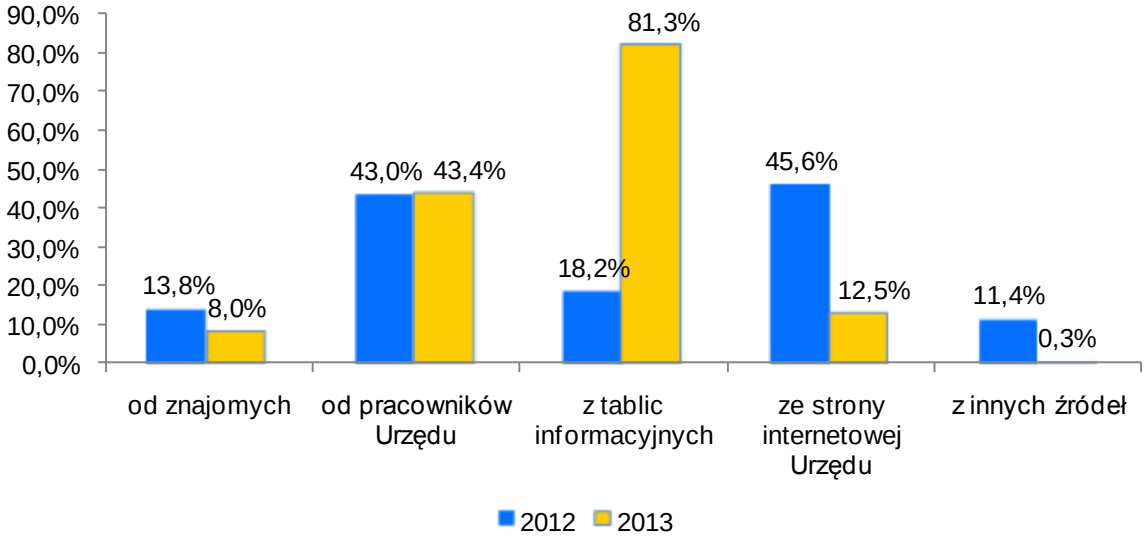
Rysunek 9. Źródła informacji o miejscu i sposobie załatwiania spraw w UM wg płci*



**Respondenci mieli możliwość udzielania kilku odpowiedzi*

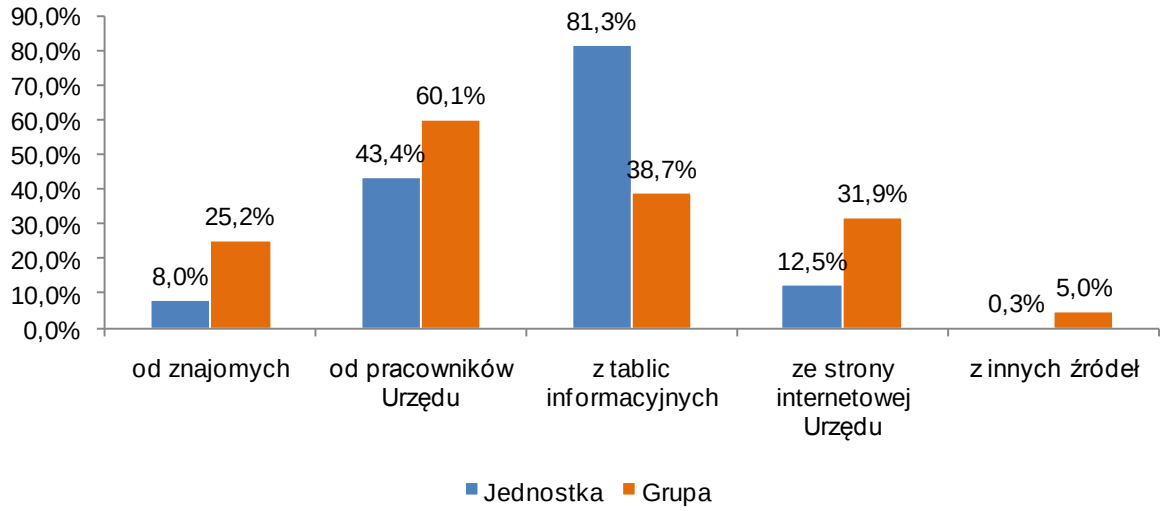
W porównaniu do danych z ubiegłego roku zauważyć można, iż nastąpiła znacząca zmiana w sposobie pozyskiwania przez respondentów informacji o miejscu i sposobie załatwiana spraw w Urzędzie Miasta. Obecnie dużo większe znaczenie niż w 2012 roku mają tablice informacyjne (wzrost o 24,9%), pracownicy Urzędu (wzrost o 63%). Spadło natomiast znaczenie strony internetowej Urzędu Miasta, którą wskazuje o około 1/3 mniej respondentów niż w ubiegłym roku. Dane ilustruje rysunek nr 10.

Rysunek 10. Zmiana w zakresie źródeł informacji o miejscu i sposobie załatwiania spraw w UM



Analizując wyniki badania z Urzędu Miasta w Tychach na tle pozostałych jednostek można zauważyć, że udział osób, które wiedzę o tym jak załatwić daną sprawę w urzędzie czerpią z tablic informacyjnych znacznie przewyższa średnie wyniki z pozostałych jednostek. Dane ilustruje rysunek nr 11.

Rysunek 11. Benchmarking: Źródła informacji o miejscu i sposobie załatwiania spraw w UM

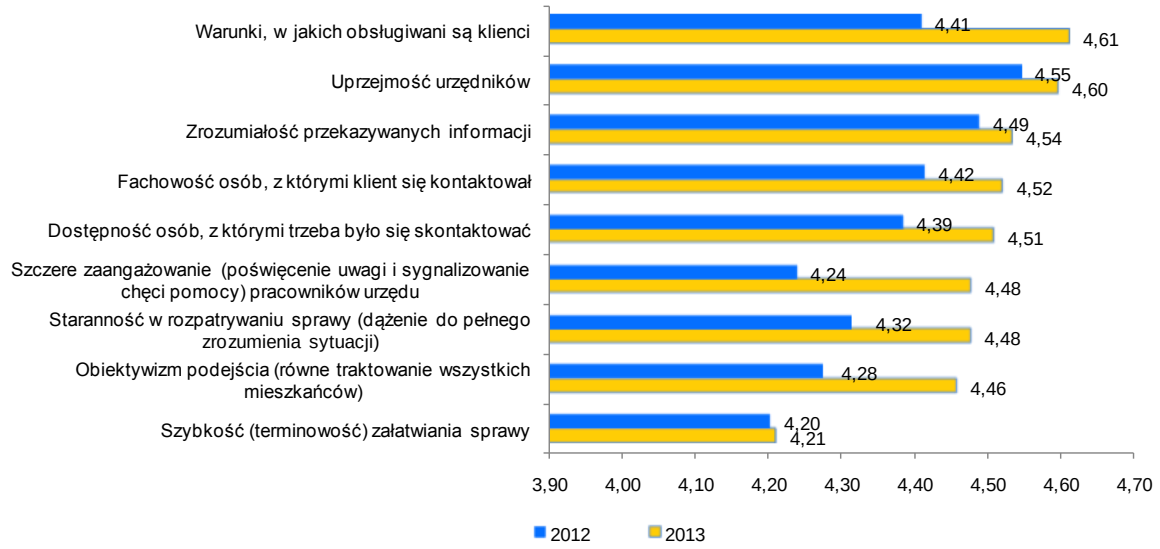


W dalszej części wywiadu ankietowani oceniali poszczególne elementy jakości obsługi interesantów. Oceny ponownie dokonywano w skali od 1 (ocena najniższa) do 5 (ocena najwyższa). Dla żadnego z ocenianych aspektów średnia ocen nie wyniosła mniej niż 4,2. Najwyższe średnie uzyskały warunki w jakich obsługiwani są klienci (4,61) oraz uprzejmość urzędników (4,6). Zrozumiałość przekazywanych informacji, fachowość urzędników oraz dostępność osób, z którymi trzeba się było skontaktować aby daną sprawę załatwić ocenione zostały na podobnym poziomie (odpowiednio: 4,54, 4,52 i 4,51). Nieco niżej oceniono szczere zaangażowanie urzędników (4,48). Średnia ocena staranności w rozpatrywaniu sprawy, czyli dążenie do tego, aby w pełni zrozumieć sytuację klienta uplasowała się na poziomie 4,48. Obiektywizm podejścia, czyli równe traktowanie wszystkich mieszkańców oceniono na 4,46. Najniżej oceniona została szybkość (terminowość) załatwienia sprawy – ze średnią na poziomie 4,21.

W każdym z analizowanych obszarów średnie oceny w porównaniu do wyników z poprzedniego roku są wyższe. Największy wzrost (o 0,24 pkt.) odnotowano w przypadku oceny szczerego zaangażowania, poświęcenia uwagi i sygnalizowania chęci pomocy przez pracowników Urzędu. O 0,2 pkt. wyżej w stosunku do roku ubiegłego oceniono warunki w jakich obsługiwani są klienci, o 0,18 pkt. wzrosła średnia ocena obiektywizmu podejścia pracowników Urzędu, natomiast o 0,16 pkt. wyżej oceniono staranność w rozpatrywaniu sprawy przez urzędników.

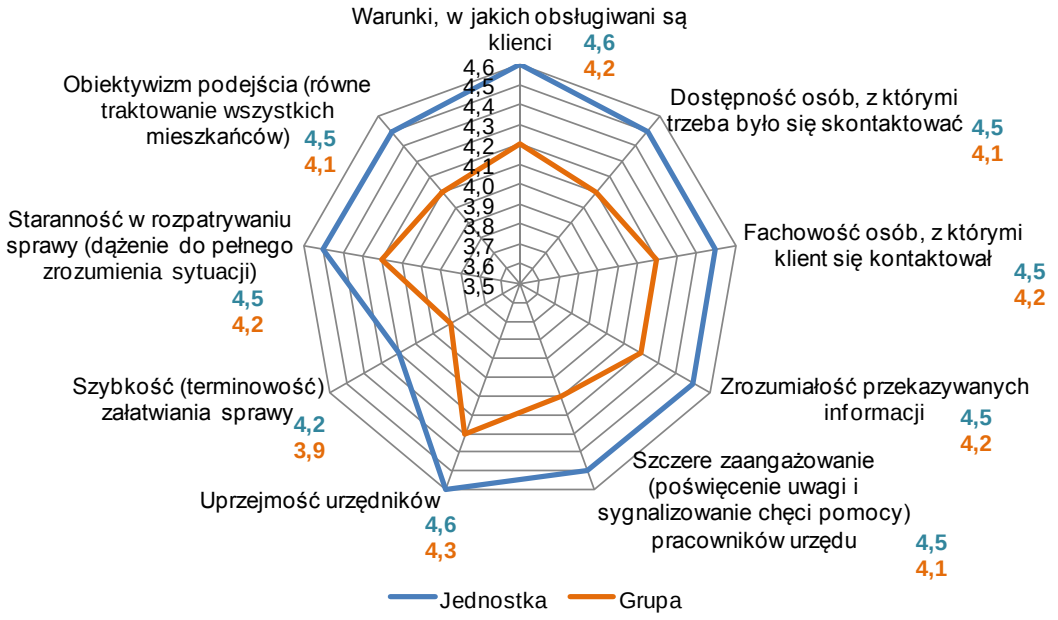
Dane dotyczące oceny poszczególnych elementów jakości obsługi interesantów w 2012 i 2013 roku zostały przedstawione na rysunku nr 12.

Rysunek 12. Ocena poszczególnych elementów jakości obsługi interesantów w latach 2012 i 2013



Średnia ocen przyznanych przez klientów Urzędu Miasta w Tychach we wszystkich elementach jakości obsługi interesantów przewyższa wynik wyznaczony dla grupy porównawczej. Największe różnice ocen (o 0,4 pkt.) odnotowano w przypadku dostępności pracowników urzędu, ich szczerego zaangażowania i obiektywizmu podejścia, a także w przypadku oceny warunków w jakich obsługiwani są klienci. Pozostałe elementy zostały ocenione o 0,3 pkt. wyżej niż w całej grupie porównawczej. Dane zostały przedstawione na rysunku nr 13.

Rysunek 13. Benchmarking: Ocena poszczególnych elementów jakości obsługi interesantów



W kolejnym pytaniu poproszono ankietowanych o wskazanie i zarazem ocenę najważniejszych zmian, jakie w ich opinii dokonały się ostatnio w Urzędzie. Okazuje się, że 18,8% ankietowanych zadeklarowało dostrzeganie zmian, przy czym w większości są to zmiany na lepsze. Do najważniejszych badani klienci zaliczyli organizację pracy urzędników (58 osób wskazuje poprawę, 2 pogorszenie, a 5 ma problem z jednoznacznym kierunkiem zmiany w tym obszarze). 58 ankietowanych zauważa, że zmienił się wygląd Urzędu – estetyka budynku i otoczenia, z czego 56 badanych ocenia tą zmianę na lepsze, a 1 na gorsze i 1 nie określa kierunku tej zmiany. 31 respondentów dostrzega zmianę w parkingu przed Urzędem (22 ocenia tą zmianę na lepsze, 8 na gorsze, a 1 nie potrafi wskazać kierunku zmiany). 26 klientów dostrzega zmianę w uprzejmości Urzędników, przy czym 24 badanych ocenia, że nastąpiła w tym obszarze poprawa. 19 badanych wskazuje, że zmieniła się sala obsługi i kasy na parterze, 14 dostrzega zmianę tablicy informacyjnej w Urzędzie, a 10 zauważa zmiany w długości oczekiwania w kolejce. Wszystkie udzielane odpowiedzi zostały przedstawione w tabeli nr 1. Ponadto należy podkreślić, że żadnych zmian w działaniu Urzędu w ostatnim czasie nie zauważa 81,2% badanych.

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

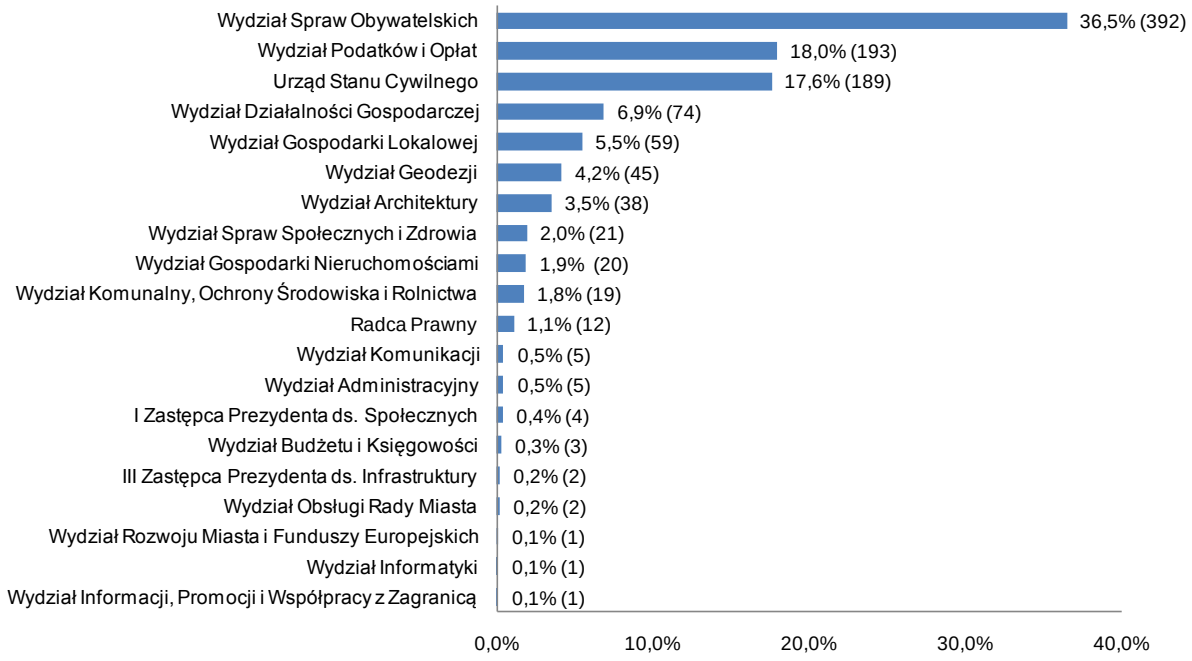
Zmiana	Zmiana na lepsze	Zmiana na gorsze	Trudno powiedzieć
Organizacja pracy urzędników	58	2	5
Estetyka budynku i otoczenia	56	1	1
Parking przed Urzędem	22	8	1
Uprzejmość urzędników	24	1	1
Sala obsługi i kasy na parterze	14	3	2
Tablica informacyjna	10	3	1
Długość oczekiwania (kolejki)	7	3	-
Brak tłoku	8	-	-
Godziny otwarcia	2	1	-
Możliwość płacenia kartą	2	-	-
Pojedyncze wskazania	4	7	-
Suma:	**207**	**29**	**11**

Respondenci zapytani o dodatkowe uwagi na temat jakości pracy Urzędu, które przekazaliby Kierownictwu, w zdecydowanej większości (95,3%) nie potrafili wskazać konkretnych sugestii lub po prostu deklarowali, że nie mają żadnych uwag i że Urząd działa bardzo dobrze. 50 respondentów podzieliło się swoimi sugestiami. Po 16 z nich uważa, że parking przed Urzędem powinien być bezpłatny oraz, że należałoby wprowadzić jeden dzień w tygodniu z wydłużonymi godzinami pracy Urzędu. 5 osób chciałoby, aby czas oczekiwania na załatwienie sprawy przez urzędnika był krótszy. Po 3 wskazania dotyczyły wymagania i sprawdzania kompetencji indywidualnych pracowników Urzędu oraz ich przeszkolenia z zakresu obsługi klienta. Pozostałe udzielane odpowiedzi dotyczące uwag na temat jakości pracy Urzędu były wskazywane przez pojedyncze osoby.

3. Rodzaj załatwianej sprawy i częstość kontaktów

Pierwszym z zagadnień dalszej części wywiadu była prośba o wskazanie przez respondentów, w jakiej komórce lub w jakim wydziale załatwiają / załatwili sprawę. Większość spraw załatwiana była w Wydziale Spraw Obywatelskich (36,5% wskazań). W następnej kolejności najczęściej odwiedzaną komórką był Wydział Podatków i Opłat (18%). 189 ankietowanych klientów odwiedziło Urząd Stanu Cywilnego, a 74 – Wydział Działalności Gospodarczej. Wydział Gospodarki Lokalowej odwiedziło 59 ankietowanych, a Wydział Geodezji odwiedziło 45 respondentów. 3,5% ankietowanych załatwiało sprawy w Wydziale Architektury. Kolejne odwiedzane wydziały to: Wydział Spraw Społecznych i Zdrowia (21 wskazań), Wydział Gospodarki Nieruchomościami (20 wskazań), Wydział Komunalny, Ochrony Środowiska i Rolnictwa (19 wskazań), Radca Prawny (12 wskazań), Wydział Komunikacji i Wydział Administracyjny (po 5 wskazań), I Zastępca Prezydenta ds. Społecznych (4 wskazania), Wydział Budżetu i Księgowości (3 wskazania), III Zastępca Prezydenta ds. Infrastruktury oraz Wydział Obsługi Rady Miasta (po 2 wskazania). Pozostałe jednostki były wskazywane przez pojedynczych respondentów. Omawiane dane ilustruje rysunek nr 14.

Rysunek 14. Odwiedzane komórki/wydziały przez klientów UM w Tychach*

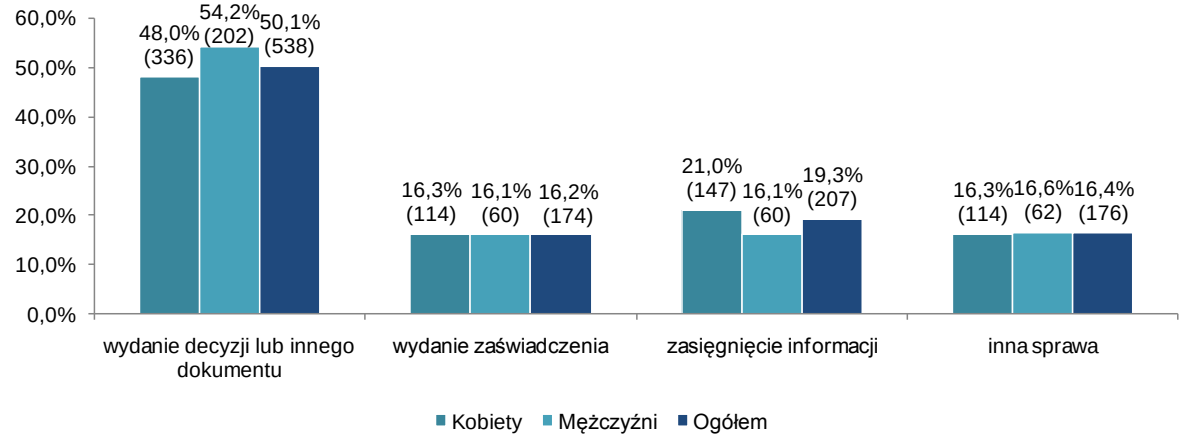


W 2012 roku większość spraw załatwiana była w Wydziale Spraw Obywatelskich (33,7% wskazań). W następnej kolejności najczęściej odwiedzaną komórką był Wydział Komunikacji (11,2%). 111 klientów odwiedziło Wydział Podatków i Opłat, a 103 – Urząd Stanu Cywilnego. Wydział Działalności Gospodarczej odwiedziło 82 ankietowanych, a Wydział Spraw Społecznych i Zdrowia oraz Kasę odwiedziło po 58 respondentów. 5,3% ankietowanych załatwiało sprawy w Wydziale Gospodarki Nieruchomościami. Kolejnymi odwiedzanymi wydziałami były: Wydział Architektury (42 wskazania), Wydział Geodezji (39 wskazań), Wydział Administracyjny (21 wskazań), Wydział

Paszportowy (19 wskazań), Wydział Gospodarki Lokalowej (18 wskazań), Wydział Informacji, Promocji i Współpracy z Zagranicą (14 wskazań), Wydział Komunalny, Ochrony Środowiska i Rolnictwa oraz Władze Urzędu (po 12 wskazań), Wydział Organizacyjny, Kadry i Szkolenia (6 wskazań), Wydział Przygotowania i Realizacji Inwestycji (5 wskazań), Wydział Informatyki (4 wskazania) oraz Wydział Zarządzania Kryzysowego, Ochrony Ludności, Spraw Obronnych i Pion Ochrony (2 wskazania). Pozostałe jednostki były wskazywane przez pojedynczych respondentów.

Następnie poproszono respondentów o wskazanie, czego dotyczy / dotyczyła wizyta w Urzędzie Miasta. Dla większości powodem wizyty było wydanie decyzji lub innego dokumentu (50,1% ogółu odpowiedzi). 19,3% respondentów do Urzędu udało się po to, aby zasięgnąć informacji. Po wydanie zaświadczenia do Urzędu zgłosiło się 16,2% ankietowanych. 16,4% badanych wskazało na konieczność załatwienia innej sprawy, jak uiszczenie opłaty (164 wskazania), uzyskanie zezwolenia lub wpisu do rejestru (10 wskazań) oraz interwencja (2 wskazania). Dane przedstawiono na rysunku nr 15.

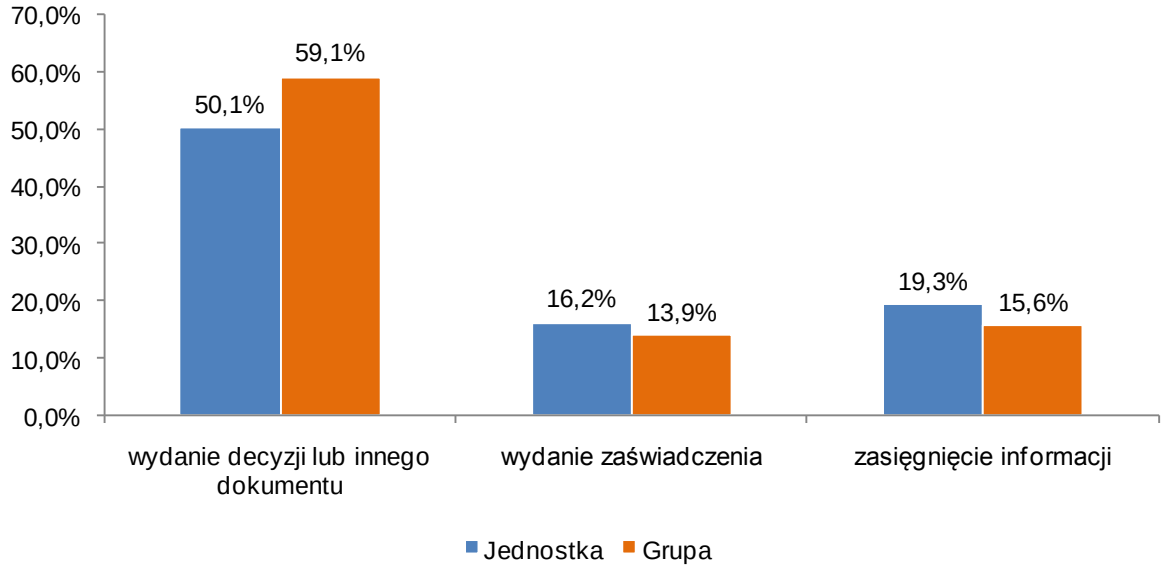
Rysunek 15. Powód wizyty w Urzędzie*



**Respondenci mieli możliwość udzielania kilku odpowiedzi*

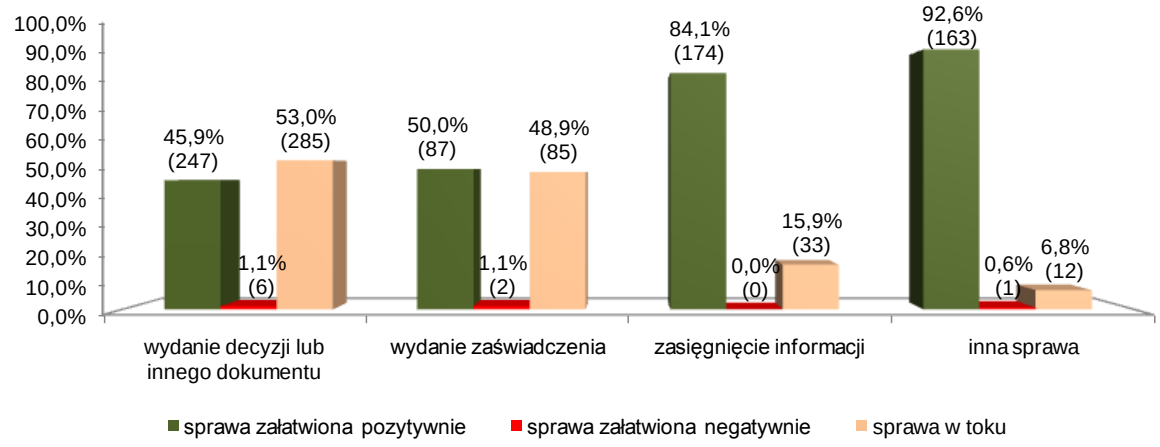
Analizując dane z Urzędu Miasta w Tychach na tle pozostałych jednostek widać, że udział osób, które do Urzędu udają się po zasięgnięcie informacji lub wydanie zaświadczenia nieco przewyższa średnie wyniki z pozostałych jednostek. Natomiast udział osób, które do Urzędu zgłosiły się po wydanie decyzji lub innego dokumentu był o 8,9% niższy od średniego wyniku z pozostałych urzędów. Dane ilustruje rysunek nr 16.

Rysunek 16. Benchmarking: Powód wizyty w Urzędzie



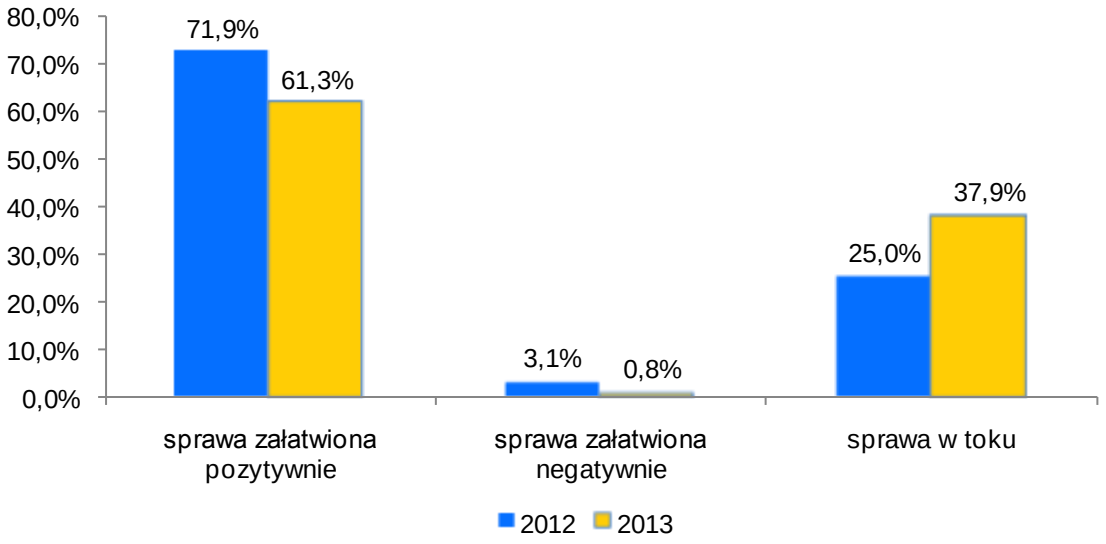
Z deklaracji badanych klientów UM wynika, że 61,2% ogółu wszystkich spraw załatwianych w Urzędzie Miasta w Tychach zostaje rozpatrzonych pozytywnie, a 38% ogółu spraw jest w toku. Ponad 84% wizyt w celu zasięgnięcia informacji kończy się sukcesem. 53% wizyt w celu wydania decyzji lub innego dokumentu jest w toku. Tylko 0,8% ogółu osób odwiedzających Urząd nie załatwiło pozytywnie swojej sprawy. Dane ilustruje rysunek nr 17.

Rysunek 17. Rodzaj sprawy i postęp w jej załatwianiu



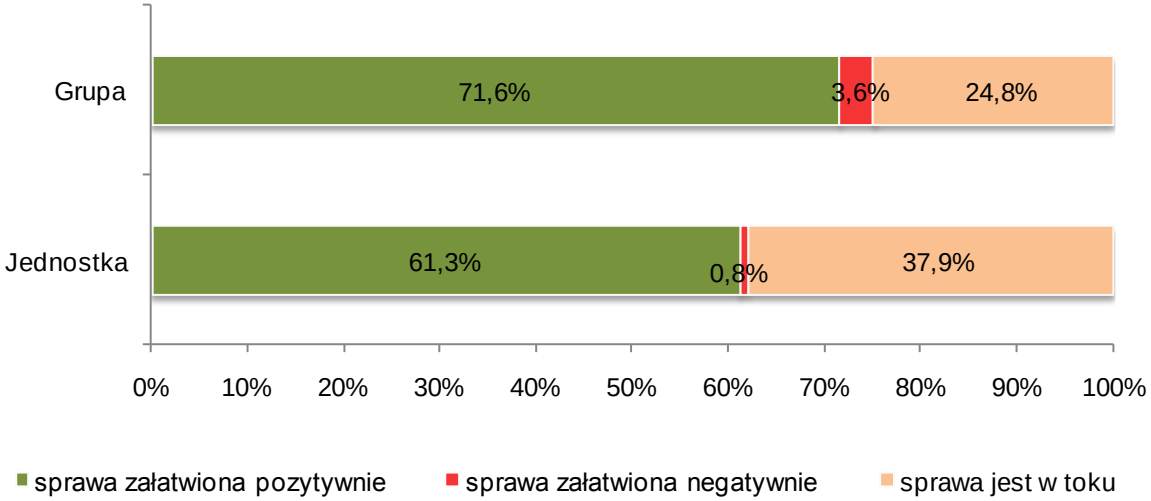
W porównaniu do 2012 roku, o 10,6% spadł odsetek spraw załatwionych pozytywnie w ocenie klientów Urzędu Miasta w Tychach. O 12,9% wzrósł natomiast odsetek spraw, które aktualnie były lub są w toku rozpatrywania. Dane ilustruje rysunek nr 18.

Rysunek 18. Zmiana w ocenie sposobu załatwiania spraw w UM w Tychach



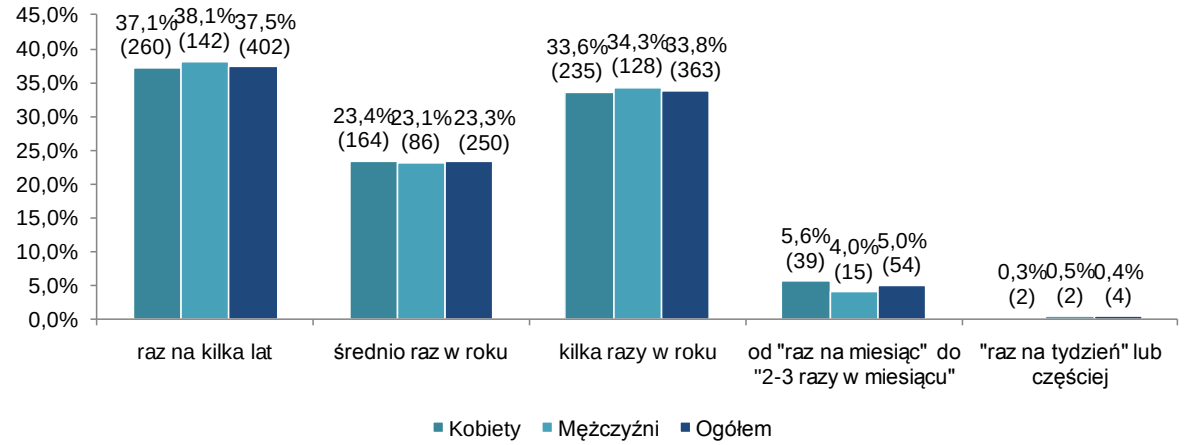
W Urzędzie Miasta w Tychach odsetek spraw załatwionych pozytywnie w ocenie ankietowanych klientów jest o 10,3% niższy od średniej ze wszystkich urzędów. Nieco niższy od średniej ogólnej (o 2,8%) niższy jest odsetek spraw, które zostały w Urzędzie załatwione negatywnie. W porównaniu do średnich wyników z pozostałych jednostek odsetek spraw, które są w toku w UM w Tychach jest wyższy o 13,1%. Dane ilustruje rysunek nr 19.

Rysunek 19. Benchmarking: Ocena sposobu załatwiania spraw w UM



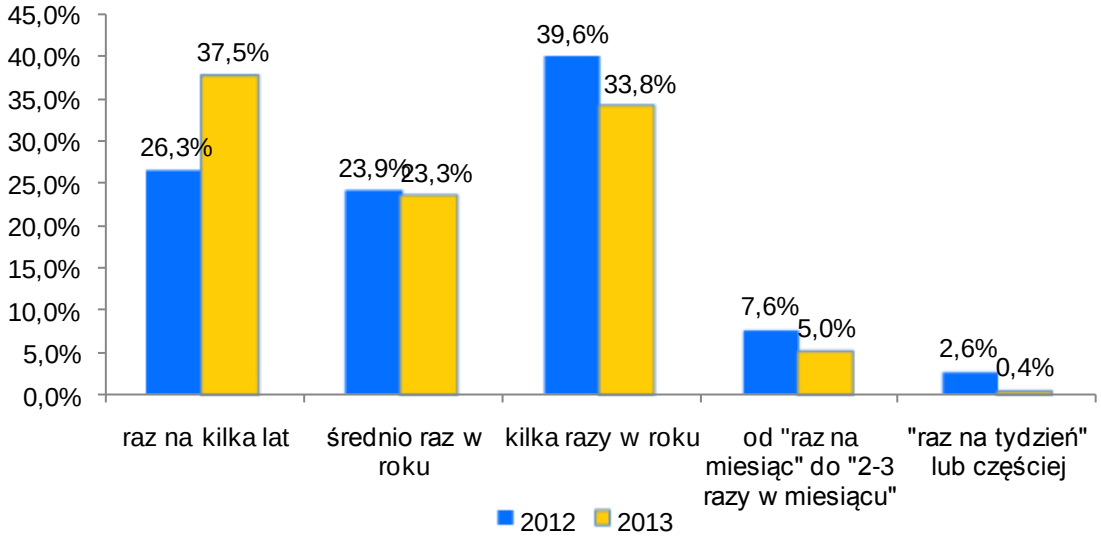
37,5% badanych odwiedza Urząd Miasta raz na kilka lat. Kilka razy w roku do Urzędu udaje się 33,8% ankietowanych, a średnio raz w roku – 23,3% badanych. 54 badanych pojawia się w Urzędzie raz lub kilka razy w miesiącu. Osoby, które odwiedzają Urząd przynajmniej raz w tygodniu stanowią 0,4% respondentów. Dane przedstawiono na rysunku nr 20.

Rysunek 20. Częstotliwość wizyt w UM w Tychach



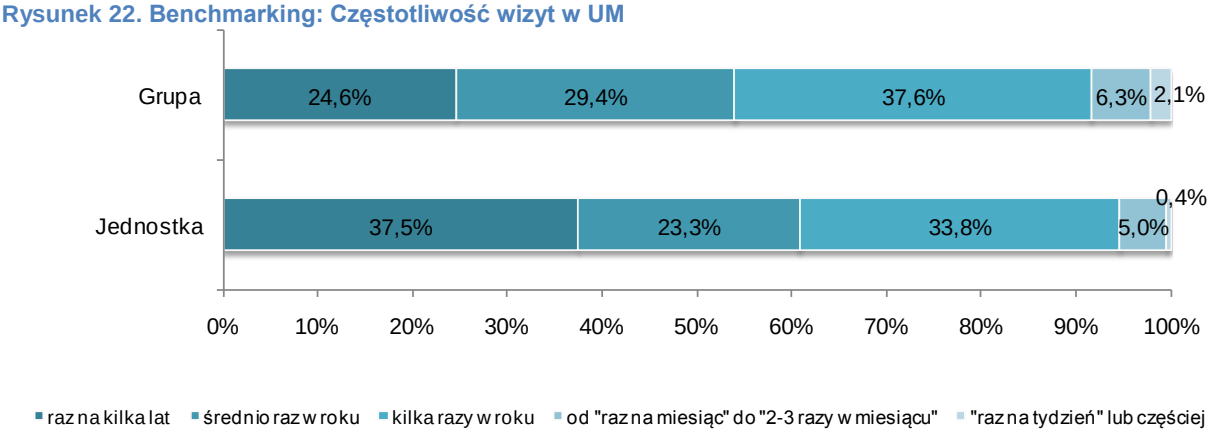
Porównując otrzymane wyniki z danymi z poprzedniego roku, zauważyć można, że znacznie spadła częstotliwość wizyt respondentów w Urzędzie Miasta w Tychach. O 11,2% wzrosła ilość osób, które Urząd Miasta odwiedzają raz na kilka lat. Dane przedstawiono na rysunku nr 21.

Rysunek 21. Zmiana w częstotliwości wizyt w UM w Tychach



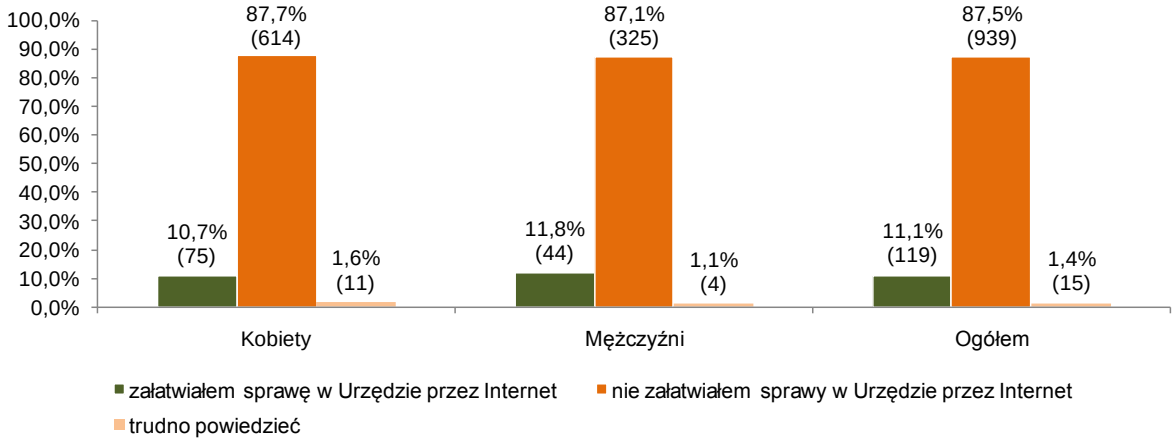
W Urzędzie Miasta w Tychach odsetek osób odwiedzających urząd raz na kilka lat jest większy od średnich z pozostałych jednostek. Te osoby, które odwiedzają Urząd raz w roku lub częściej stanowią mniejszą część grupy badanych niż w pozostałych jednostkach. Dane ilustruje rysunek nr 22.

Rysunek 22. Benchmarking: Częstotliwość wizyt w UM



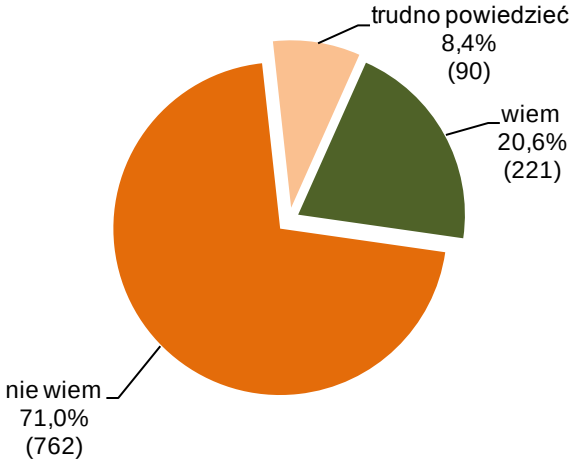
Respondenci zapytani zostali również o korzystanie z Internetu podczas załatwiania spraw urzędowych. W zdecydowanej większości odpowiadali negatywnie. Na działanie takie wskazuje 119 ankietowanych, tj. 11,1% ogółu badanych, których poproszono dodatkowo o wskazanie, jaką sprawę załatwili drogą elektroniczną. Wśród odpowiedzi pojawiały się między innymi: uiszczenie opłaty (68 wskazań), wydanie decyzji lub innego dokumentu (15 wskazań), zasięgnięcie informacji (14 wskazań), wydanie zaświadczenia (3 wskazań) lub uzyskanie zezwolenia/wpisu do rejestru (2 wskazania). Ponadto 17 osób nie pamiętało jaką sprawę w Urzędzie Miasta załatwiali drogą elektroniczną. 15 respondentów miało problem z określeniem, czy kiedykolwiek zdarzyło im się załatwiać sprawę w Urzędzie przez Internet. Dane przedstawiono na rysunku nr 23.

Rysunek 23. Załatwianie sprawy w Urzędzie przez Internet wg płci



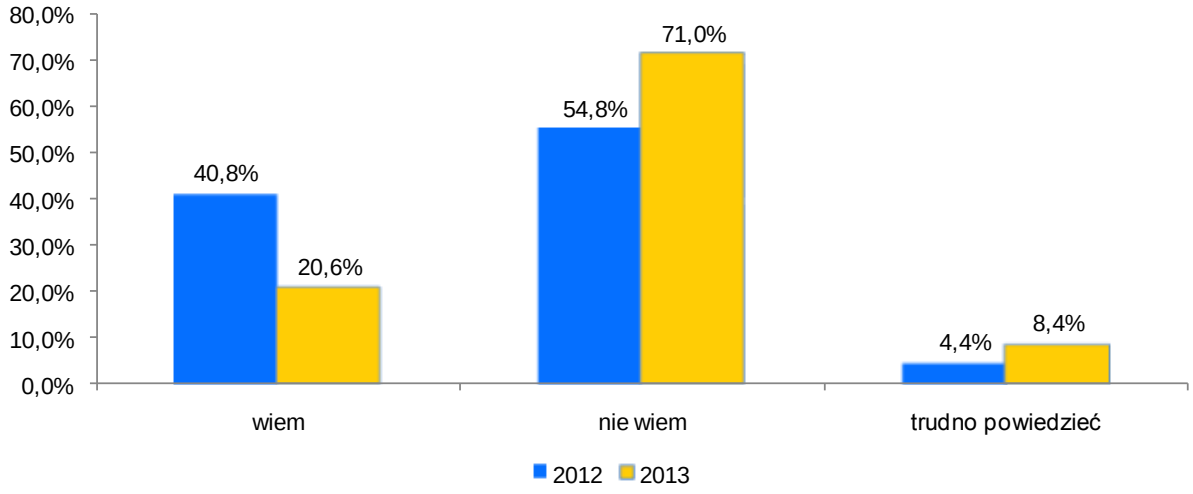
Prawie ¾ respondentów nie wie, jakie sprawy można załatwić w Urzędzie przez Internet. Wiedzę taką posiada 20,6% ankietowanych. 90 osób (8,4%) miało problem z udzieleniem jednoznacznej odpowiedzi na to pytanie. Dane przedstawiono na rysunku nr 24.

Rysunek 24. Wiedza, na temat spraw możliwych do załatwienia w Urzędzie przez Internet



Wyniki badania pokazują, że o 20,2% spadł odsetek osób, które wiedzą o tym, jakie sprawy można załatwić w Urzędzie Miasta przez Internet. Zmianę w wiedzy respondentów w analizowanym obszarze, jaka nastąpiła w przeciągu roku, przedstawiono na rysunku nr 25.

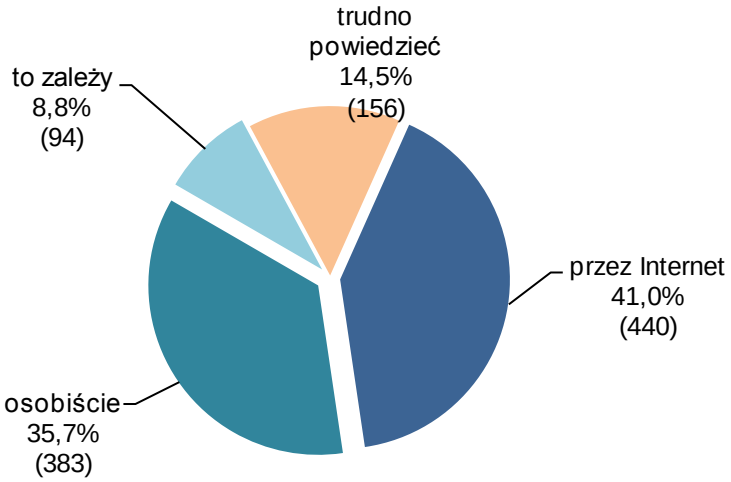
Rysunek 25. Zmiana w wiedzy, na temat spraw możliwych do załatwienia w Urzędzie przez Internet



W dalszej kolejności poproszono respondentów o wybór preferowanego sposobu załatwiania spraw - przez Internet czy osobiście. 41% badanych wybrało sposób elektroniczny, a 35,7% sposób tradycyjny tj. osobiście w Urzędzie. 94 osoby, tj. 8,8 % uznało, że wybór sposobu załatwiania spraw w Urzędzie zależy od okoliczności, a 14,5% nie potrafiło jednoznacznie odpowiedzieć na to pytanie. Dane przedstawia rysunek nr 26.

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

Rysunek 26. Preferowany sposób załatwiania spraw w Urzędzie



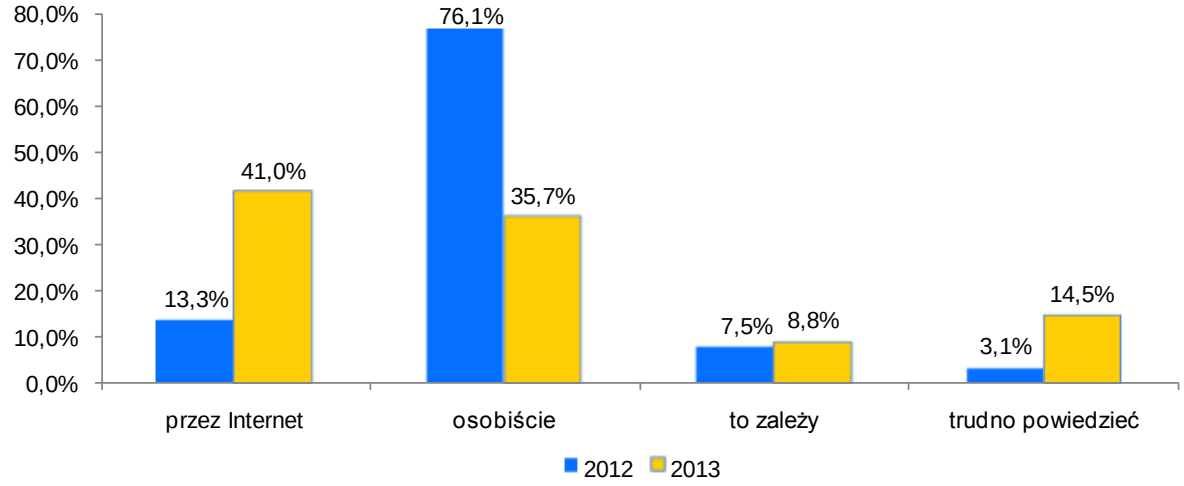
Respondenci, którzy zadeklarowali drogę internetową, jako argumenty swojego wyboru podawali przede wszystkim szybkość i oszczędność czasu (372 wskazania) oraz wygodę (60 wskazań). Uznano też, że sposób ten pozwoli na uniknięcie kolejek (4 wskazania), lepsze załatwienie sprawy (3 wskazania) bez konieczności wychodzenia z domu (1 wskazanie).

Z kolei ci, którzy preferują osobiste załatwianie spraw w Urzędzie Miasta wskazują, że ten sposób gwarantuje lepsze załatwienie sprawy (194 wskazania). Poza tym znaczna grupa badanych (160 wskazań) nie posiada w domu komputera lub dostępu do Internetu. 20 osób wybierze wizytę osobistą, ponieważ mieszka blisko Urzędu. 5 respondentów deklaruje, że rodzaj załatwianej sprawy wymaga wizyty osobistej lub decydują o tym ich osobiste preferencje bezpośredniego kontaktu. Ponadto dla 4 respondentów osobiste załatwienie sprawy jest po prostu wygodniejsze.

92 osoby uważają, że rodzaj sprawy, zdeterminuje sposób jej załatwienia. Pojedyncze wskazania dotyczyły uzależnienia swojego wyboru od stopnia skomplikowania danej sprawy oraz tego, że jeżeli respondent będzie w pobliżu Urzędu, to uda się do niego osobiście.

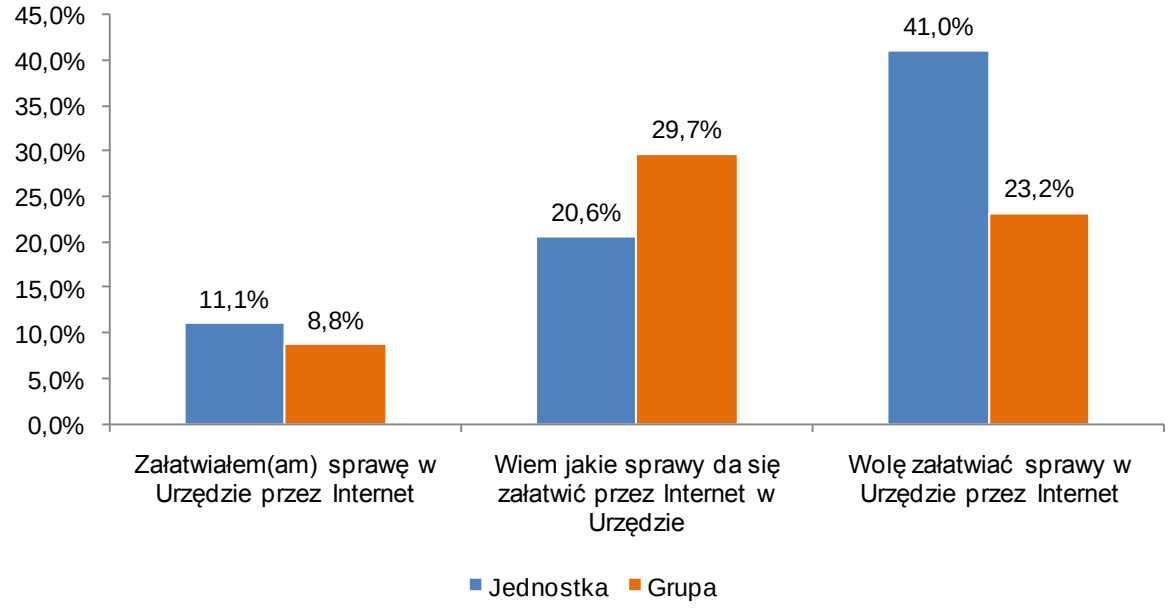
W porównaniu z 2012 rokiem o 27,7% wzrósł odsetek osób, które preferują załatwianie spraw urzędowych drogą elektroniczną. Obecnie 40,4% osób mniej wybrałoby załatwianie spraw w Urzędzie osobiście. Dane ilustruje rysunek nr 27.

Rysunek 27. Zmiana w preferowanym sposobie załatwiania spraw w Urzędzie



Odsetek osób, które załatwiały sprawy w Urzędzie przez Internet oraz tych, które wolą załatwiać sprawy urzędowe tą drogą w Urzędzie Miasta w Tychach jest wyższy na tle średnich wartości z grupy porównawczej (odpowiednio o 2,3% i 17,8%). Jednak w tyskim Urzędzie 20,6% klientów wie, jakie sprawy można załatwić w Urzędzie przez Internet, podczas gdy średni odsetek dla wszystkich urzędów miast na prawach powiatu wynosi 29,7%. Dane odnośnie popularności Internetu zarówno w aspekcie dotychczasowego korzystania z niego oraz preferencji klientów urzędu przedstawiono na rysunku nr 28.

Rysunek 28. Benchmarking: Popularność Internetu w załatwianiu spraw urzędowych



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

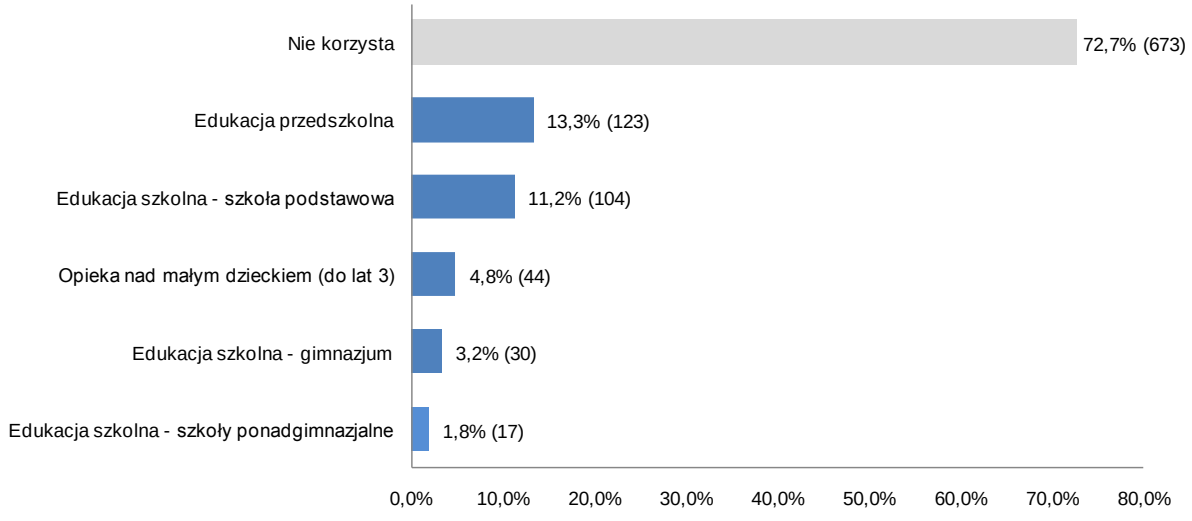
W badanej grupie osób korzystających z usług Urzędu Miasta dominowali mieszkańcy Tychów (85%). W skład pozostałych 15% weszli zarówno mieszkańcy miejscowości niebędących uczestnikami projektu (147 osób) oraz gmin uczestników (14 osób). Wymieniane tutaj były Bytom (6 klientów), Bielsko-Biała, Chorzów, Gliwice (po 2 klientów), Dąbrowa Górnicza oraz Tarnów (po 1 kliencie). Z pozostałych gmin najczęściej wymieniano: Katowice (24 wskazania), Lędziny (14 wskazań), Bieruń Nowy (9 wskazań), Bieruń (8 wskazań) oraz Mikołów (7 wskazań).

4.1 Oferta placówek opiekuńczych i edukacyjnych

Pierwszy z ocenianych aspektów funkcjonowania miasta dotyczył dostępnej oferty placówek opiekuńczych i/lub edukacyjnych.

Z uzyskanych deklaracji wynika, że 253 (27,3%) ankietowanych mieszkańców gmin-uczestników korzysta osobiście lub członkowie ich najbliższych rodzin korzystają z usług opiekuńczych i/lub edukacyjnych. Wśród tych badanych stosunkowo największa grupa, bo 123 osoby wskazywały na korzystanie z edukacji przedszkolnej. Kolejne 104 osoby wskazywały na ofertę szkół podstawowych. Z oferty usług opiekuńczych nad małymi dziećmi oraz z oferty gimnazjów korzysta odpowiednio 44 i 30 ankietowanych. 17 respondentów korzysta z oferty szkół ponadgimnazjalnych. Dane ilustruje rysunek nr 29.

Rysunek 29. Korzystanie z oferty placówek opiekuńczych i/lub edukacyjnych

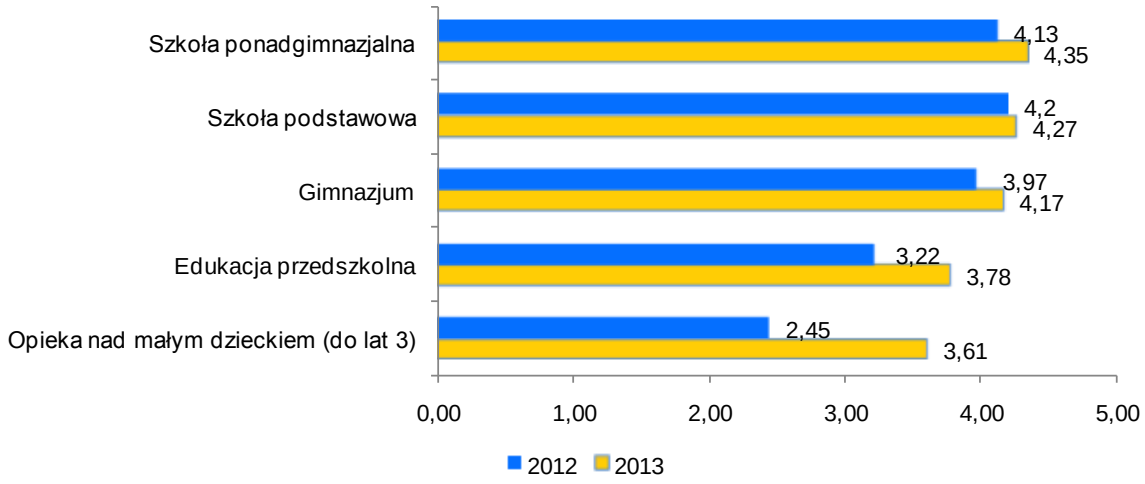


W dalszej kolejności respondenci poproszeni zostali o dokonanie oceny dostępności usług opiekuńczych i edukacyjnych, z których korzystają. Respondenci oceniali w skali od 1 do 5, gdzie 1 oznaczało ocenę bardzo złą, a 5 – ocenę bardzo dobrą. Z uzyskanego rozkładu odpowiedzi wynika, że najwyżej oceniona została dostępność szkół ponadgimnazjalnych, uzyskując średnią 4,35. Kolejne miejsca z niewielką różnicą średnich ocen zajęły odpowiednio: edukacja szkolna na poziomie

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

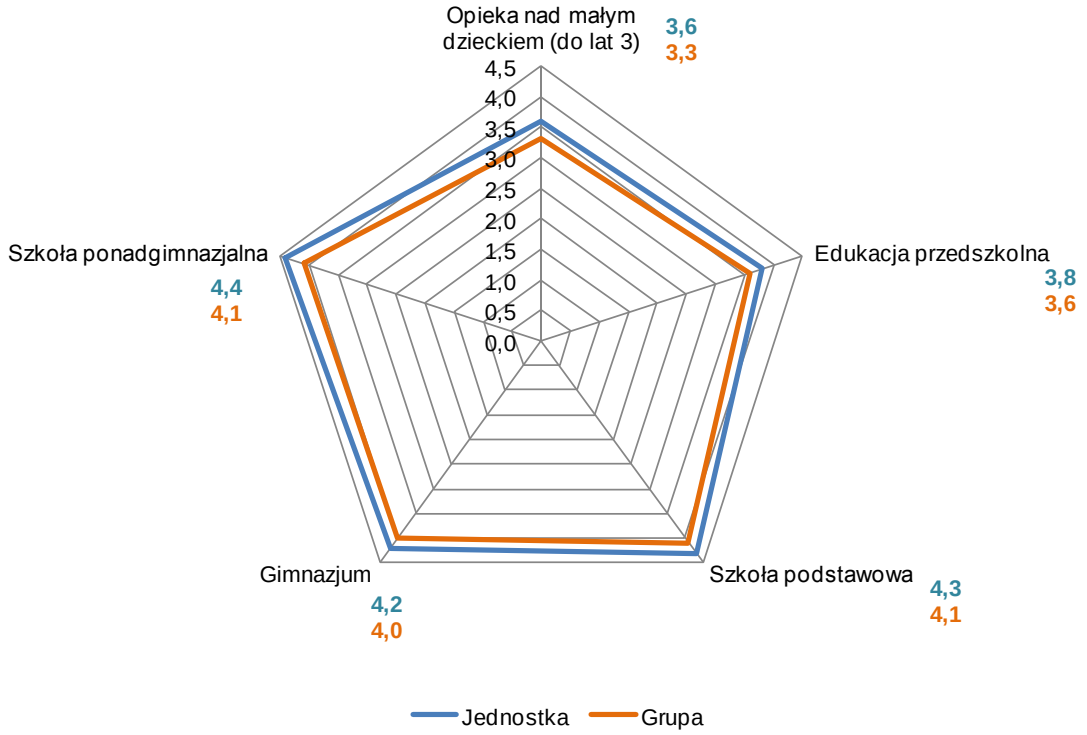
podstawowym (4,27) i edukacja gimnazjalna (4,17). Dostępność przedszkoli oceniona została na poziomie 3,78. Zdecydowanie najniżej oceniono dostępność usług opiekuńczych dla dzieci do 3 lat, której średnia wyniosła zaledwie 3,61. W porównaniu do 2012 roku istotnie wzrosła średnia ocena dostępności usług opiekuńczych nad małym dzieckiem (wzrost o 1,16 pkt.). Wzrosła również średnia ocena dostępności przedszkoli (o 0,56 pkt.), szkół ponadgimnazjalnych (o 0,22 pkt.) oraz gimnazjów (wzrost o 0.2 pkt.). Dane ilustruje rysunek nr 22.

Rysunek 30. Ocena dostępności usług opiekuńczych i edukacyjnych w latach 2012 i 2013



Średnie oceny przyznawane dostępności poszczególnych placówek przez klientów UM w Tychach były wyższe od średniej oceny z ogółu jednostek. Największa różnica miała miejsce w ocenie dostępności usług opiekuńczych nad małym dzieckiem oraz szkół ponadgimnazjalnych, dla której klienci UM w Tychach przyznali ocenę o 0,3 pkt. wyższą niż w grupie porównawczej. Dane ilustruje rysunek nr 31.

Rysunek 31. Benchmarking: 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.

47 ankietowanych zdecydowało się na wyróżnienie mocnych stron. Najczęściej podkreślano tutaj wysoki poziom nauczania w szkołach (23 wskazania), dofinansowanie do pobytu w żłobku i przedszkolu (12 wskazań), podkreślano walory kadry nauczycielskiej, która w opinii respondentów posiada odpowiednie kwalifikacje i merytoryczne przygotowanie do pełnionego zawodu oraz dostępny szeroki zakres zajęć dodatkowych (po 8 wskazań). 7 osób jest zdania, że w placówkach dostępna jest tania i dostosowana do potrzeb dzieci oferta żywieniowa. Pozostałe wskazania mocnych stron dotyczyły monitoringu w szkołach (4 wskazania), bezpieczeństwa placówek (3 wskazania), dostępności świetlic szkolnych (2 wskazania) oraz gimbusów (1 wskazanie).

Tabela 2. Mocne strony usług opiekuńczych lub/i edukacyjnych

Mocne strony	Liczba wskazań*
Wysoki poziom nauczania	23
Dofinansowanie pobytu w żłobku i/lub przedszkolu	12
Nauczyciele/wychowawcy posiadają odpowiednie kwalifikacje	8
Szeroki zakres zajęć dodatkowych	8
Tania i dostosowana do potrzeb dzieci oferta żywieniowa	7
Monitoring w szkole	4
Placówki są bezpieczne dla dzieci	3
Dostępność świetlic szkolnych	2
Gimbusy	1
Suma	**68**

**Respondenci mieli możliwość wskazania kilku mocnych stron*

Dla uzupełnienia obrazu ankietowani poproszeni zostali także o wskazanie dostrzeganych słabych stron usług opiekuńczych i edukacyjnych. 80 osób zdecydowało/y się na dokonanie konkretnego typowania. 65 respondentów z tej grupy uznało, że dostęp do żłobków i przedszkoli jest ograniczony. 8 respondentów stwierdziło, że w szkołach jest niski poziom nauczania. 6 osób uważa, że nie wszyscy nauczyciele i wychowawcy posiadają odpowiednie kompetencje. Po 3 osoby negatywnie wypowiedziały się w kwestii infrastruktury, parkingów oraz ograniczonych godziny pracy instytucji oferujących usługi opiekuńcze lub edukacyjne. Po 2 osoby z słabe strony uzyskały: bezpieczeństwo w placówkach oraz złe zarządzanie niektórymi placówkami. Pojedyncze wskazania dotyczyły braku specjalistycznych klas dla dzieci niewidomych, ograniczonej dostępności świetlic szkolnych oraz traktowania dzieci przedmiotowo.

Tabela 3. Słabe strony usług opiekuńczych lub/i edukacyjnych

Słabe strony	Liczba wskazań*
Ograniczona dostępność żłobków i/lub przedszkoli	65
Niski poziom nauczania	8
Nie wszyscy nauczyciele/wychowawcy posiadają odpowiednie	6
Brak infrastruktury / brak bezpłatnych parkingów przy szkole	3
Ograniczone godziny pracy instytucji oferujących usługi opiekuńcze	3
Placówki nie są bezpieczne dla dzieci	2
Złe zarządzanie poszczególnymi placówkami	2
Brak klas specjalistycznych dla niewidomych	1
Ograniczona dostępność świetlic szkolnych	1
Traktowanie dzieci przedmiotowo	1
Suma:	**92**

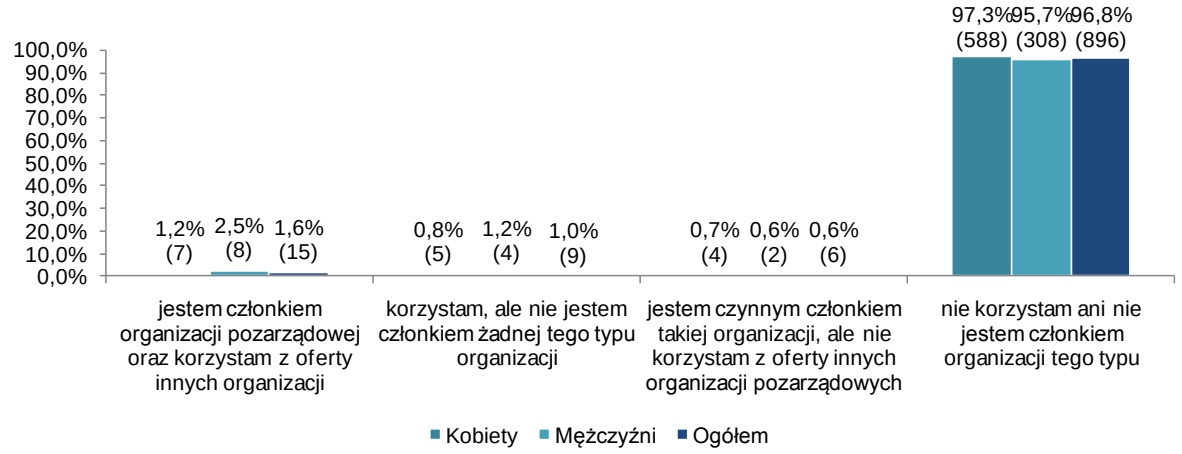
**Respondenci mieli możliwość wskazania kilku słabych stron*

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 ofertę do mieszkańców Tychów.

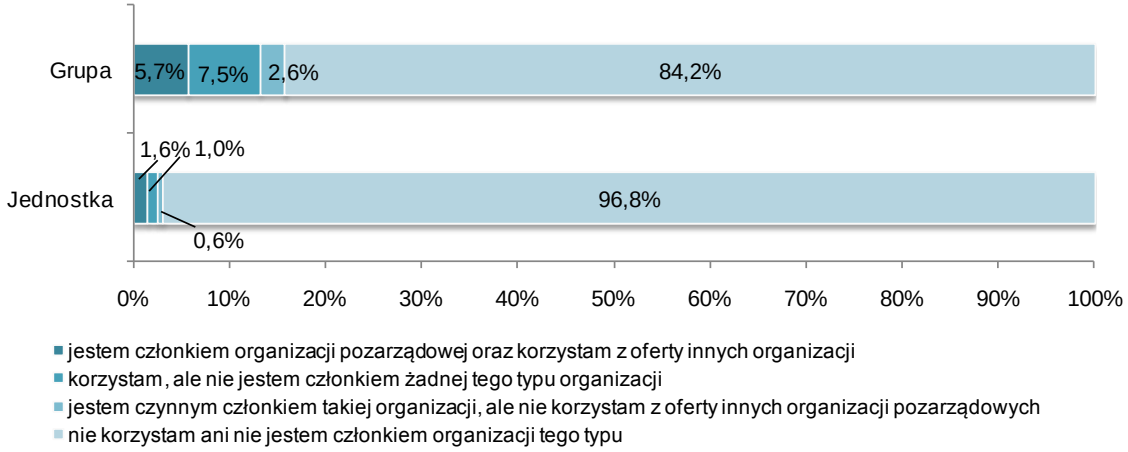
W ogólnym ujęciu z oferty organizacji pozarządowych funkcjonujących na terenie gmin-uczestników korzysta jedynie 3,2% ankietowanych, ale tylko 1% badanych korzysta z usług organizacji pozarządowych nie będąc członkiem żadnej z nich lub podobnych. Aż 96,8% respondentów nie jest członkiem organizacji pozarządowych oraz jednocześnie nie korzysta z oferty organizacji tego typu. Kolejne 2,2% ogółu badanych deklaruje członkostwo w organizacjach pozarządowych, przy czym 1,6% jednocześnie korzysta z ofert innych organizacji a 0,6% dotychczas się na to nie decydowało. Nieco częściej członkami tego typu organizacji są kobiety. Dane ilustruje rysunek nr 32.

Rysunek 32. Korzystanie z oferty organizacji pozarządowych



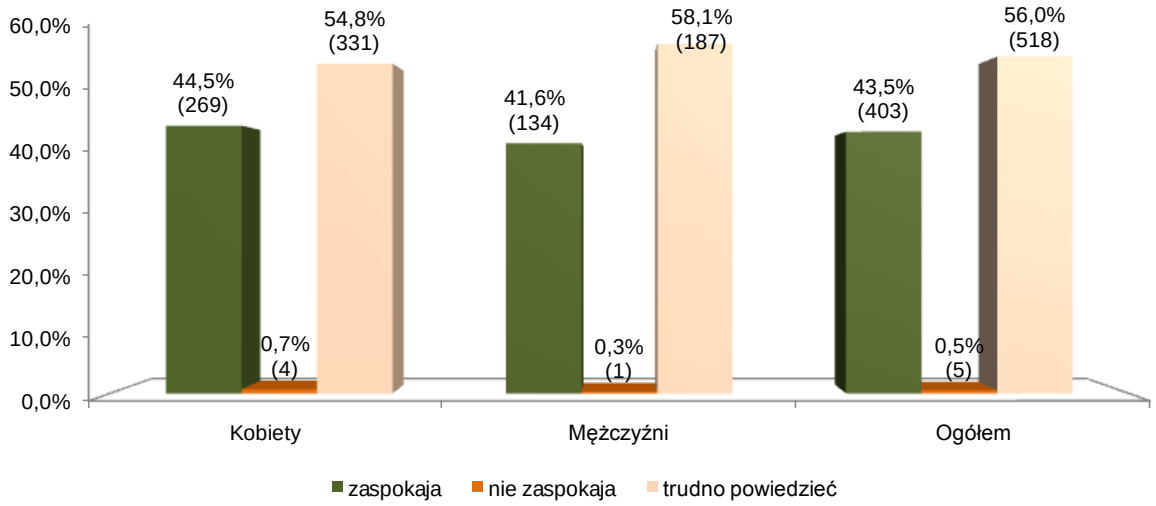
Z oferty organizacji pozarządowych funkcjonujących na terenie swojego miejsca zamieszkania korzysta mniejszy odsetek ankietowanych klientów UM w Tychach w porównaniu do średnich wyników uzyskanych w pozostałych jednostkach. Odsetek tych, którzy nie korzystają z oferty takich organizacji oraz nie są ich członkami wśród klientów UM w Tychach jest o 12,6% wyższy w porównaniu do średnich wyników ze wszystkich urzędów z grupy porównawczej. Dane ilustruje rysunek nr 33.

Rysunek 33. Benchmarking: Korzystanie z oferty organizacji pozarządowych



Niskie zainteresowanie ofertą organizacji pozarządowych ma z pewnością istotny wpływ na fakt, że aż 56% badanych klientów Urzędu Miasta ma trudności z określeniem, czy działalność gminnych organizacji pozarządowych zaspokaja potrzeby jej mieszkańców. 43,5% jest zdania, że potrzeby te są zaspokojone. Przeciwną opinię wyraziło 5 respondentów (0,5%). Omawiane dane ilustruje rysunek 34.

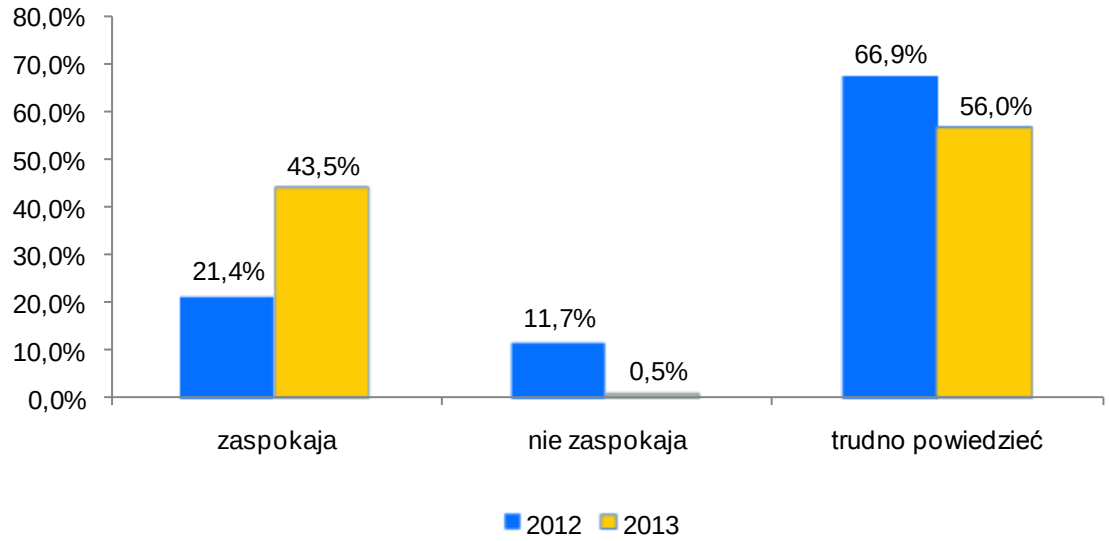
Rysunek 34. Zaspokojenie potrzeb mieszkańców poprzez działalność organizacji pozarządowych



Respondenci, którzy uznali, że działalność organizacji pozarządowych nie zaspokaja w pełni potrzeb mieszkańców, zostali poproszenie o wskazanie zakresu działalności, w którym te braki występują. Wskazania dotyczyły: braku Aquaparku, braku działalności na osiedlu, braku placówek opiekuńczych, braku pomocy finansowej oraz zbyt małej dostępności dla obywateli.

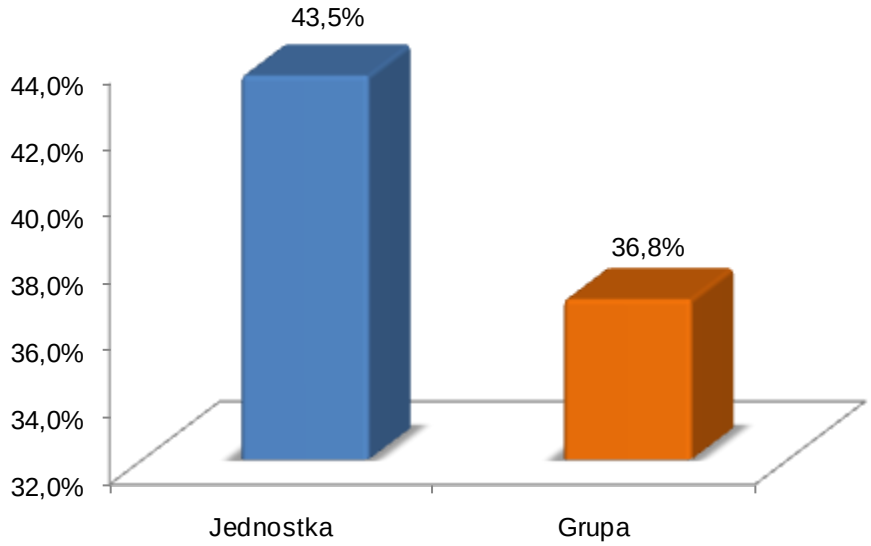
W porównaniu do danych z 2012 roku zauważyć można, że o 22,1% wzrósł odsetek osób, które są zdania, że działalność organizacji pozarządowych zaspokaja potrzeby mieszkańców. Dane ilustruje rysunek nr 35.

Rysunek 35. Zmiana w zaspokojeniu potrzeb mieszkańców poprzez działalność organizacji pozarządowych



Analizując opinie na temat zaspokojenia potrzeb mieszkańców przez działalność organizacji pozarządowych można zauważyć, że odsetek osób będących klientami Urzędu Miasta w Tychach, które twierdzą, że potrzeby te są zaspokojone jest o 6,7% wyższy od średniej ze wszystkich urzędów miast na prawach powiatu. Dane przedstawiono na rysunku nr 36.

Rysunek 36. Benchmarking: Zaspokojenie potrzeb mieszkańców przez działalność organizacji pozarządowych

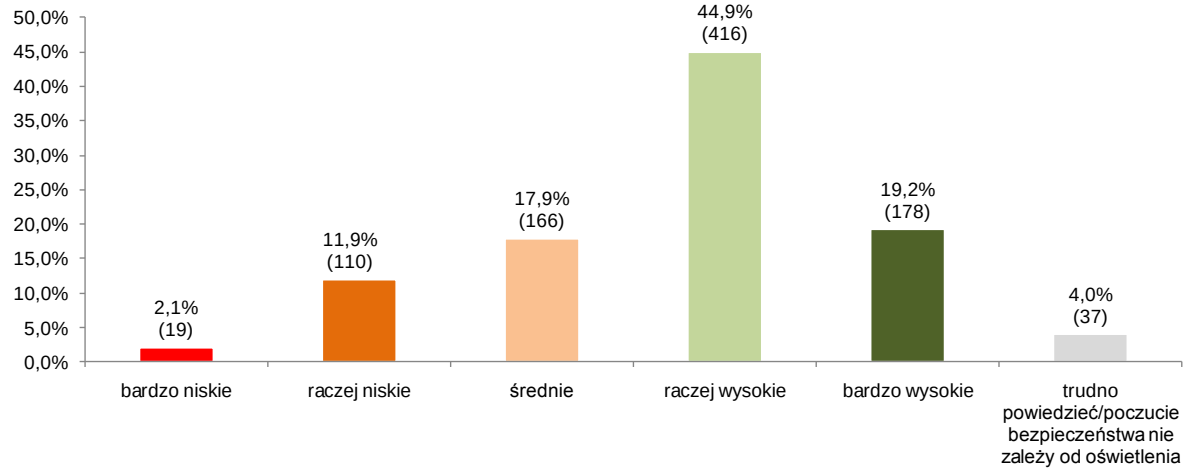


4.3 Jakość oświetlenia ulic

Następna poruszana w badaniu kwestia funkcjonowania miasta 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 64,1% badanych. 17,9% respondentów ocenia poczucie bezpieczeństwa na średnim poziomie. Niskie poczucie bezpieczeństwa deklarowało 14% ankietowanych, z czego na bardzo niskie wskazało 2,1%. Ponadto 37 uczestników badań uznało, że ich poczucie bezpieczeństwa nie zależy od jakości oświetlenia ulic. Dane ilustruje rysunek nr 37.

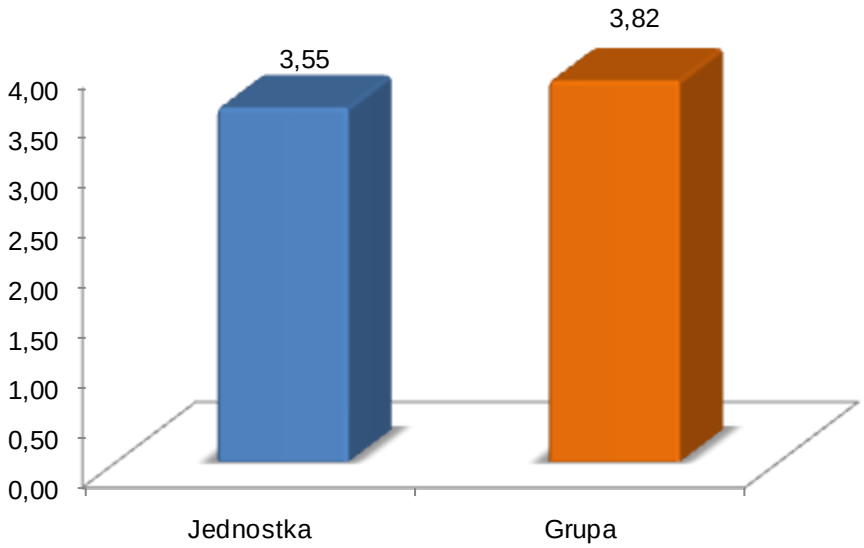
Rysunek 37. Poczucie bezpieczeństwa mieszkańców po zmroku wynikające z jakości oświetlenia ulic



Uczestnicy badań deklarujący, że ich poczucie bezpieczeństwa wynikające ze stopnia oświetlenia ulic w Tychach jest raczej niskie lub bardzo niskie, zostali poproszeni o wskazanie rejonu (dzielnicy lub ulicy), w którym poprawa jakości oświetlenia mogłaby istotnie wpłynąć na podwyższenie poziomu bezpieczeństwa w porach wieczornych. 8 wskazań przypadło na dzielnicę Wartogłowiec. Po 4 wskazania dotyczyły ul. Bocheńskiego, dzielnicy Paprocany oraz Osiedli: 4 Pory Roku, Osiedla A, D oraz E. Aleja Jana Pawła II, ul. Elfów, ul. Zaręby, Osiedle P i Z oraz Park Pod Żyrafą były wskazywane przez 3 respondentów, natomiast pozostałe ulice, dzielnice i osiedla Tychów wskazywane były przez mniej niż 3 osoby.

Następnie porównano średnią ocenę poczucia bezpieczeństwa mieszkańców po zmroku, które wynika z jakości oświetlenia ulic przez klientów UM w Tychach z wynikami uzyskanymi przez pozostałe jednostki z grupy porównawczej. Średnia ocena w Urzędzie Miasta jest o 0,3 pkt. niższa od średniego poziomu oceny tego aspektu w pozostałych urzędach. Dane przedstawiono na rysunku nr 38.

Rysunek 38. Benchmarking: Średnia ocena jakości oświetlenia ulic na tle pozostałych jednostek[1]



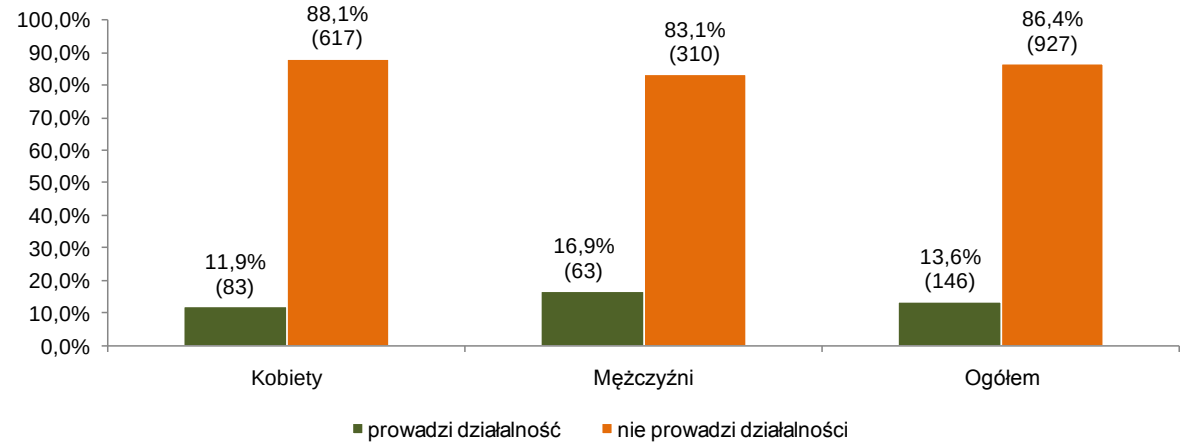
4.4 Działalność gospodarcza

Przechodząc do kolejnej z poruszanych w ramach badań kwestii problemowych, respondenci zapytani zostali o prowadzenie działalności gospodarczej. Z uzyskanych odpowiedzi wynika, że 146 ankietowanych zadeklarowało, że oni sami bądź osoby z ich najbliższej rodziny prowadzą działalność gospodarczą. Należy podkreślić, że 115 wskazań dotyczyło prowadzenia działalności na terenie miasta lub gminy biorącej udział w projekcie. 31 respondentów jako miejsce prowadzenia działalności wskazało gminy nieuczestniczące w projekcie. Najczęściej wymieniano tutaj: Katowice (18 wskazań), Czechowice-Dziedzice, Mikołów (po 2 wskazania), Mikołów, Bieruń, Bieruń Nowy, Bieruń Stary, Chrzanów, Miedźna, Imielin, Kraków, Lędziny oraz Pszczynę (po 1 wskazaniu). Ponadto

[1] Średnia została policzona na podstawie odpowiedzi udzielanych przez tych respondentów, którzy potrafili dokonać oceny (odpowiedzi: „bardzo niskie", „raczej niskie", „średnie", „raczej wysokie" i „bardzo wysokie").

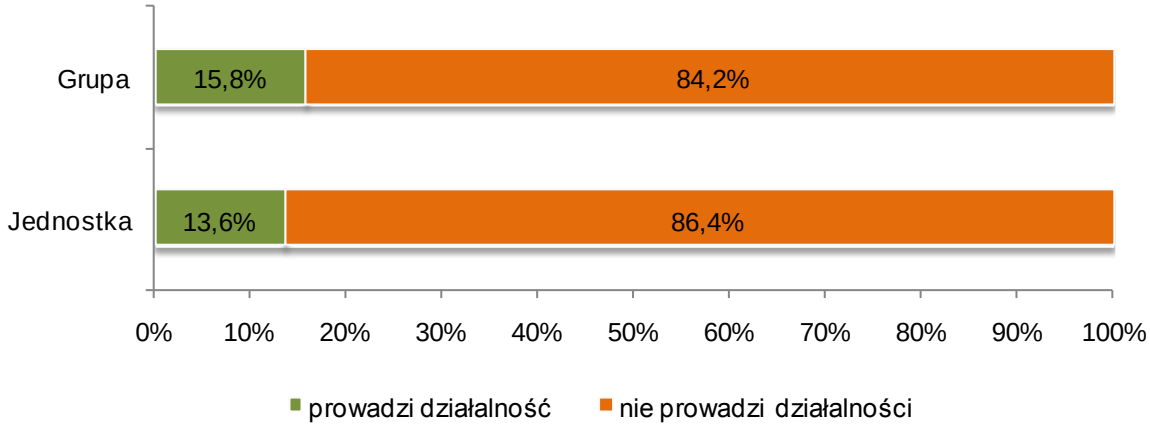
111 respondentów prowadzi działalność w gminie Tychy, 2 w powiecie Piotrkowskim w gminie Sulejów, a po 1 w Tarnowie oraz Chorzowie. Częściej na prowadzenie działalności wskazują kobiety. Dane przedstawiono na rysunku nr 39.

Rysunek 39. Prowadzenie działalności gospodarczej przez badanych klientów Urzędu



Porównując odsetek klientów UM w Tychach prowadzących działalność gospodarczą do wyników z grupy porównawczej można zauważyć, że odsetek ten jest niższy od średnich wyników o 2,2%. Dane przedstawiono na rysunku nr 40.

Rysunek 40. Benchmarking: Prowadzenie działalności gospodarczej



Grupę 115 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 18 z nich potrafiło wskazać zalety prowadzenia działalności. Dotyczyły one najczęściej bliskości rynków zbytu (6 wskazań), dobrej infrastruktury, przychylności władz miasta, uproszczonych procedur załatwiania formalności (po 3 wskazania) oraz dużego popytu na dobra i usługi (2 wskazania). Pojedyncze wskazania dotyczyły dostępu do dobrze wykwalifikowanej kadry, stabilności, przejrzystości i elastyczności przepisów prawa, wsparcia ze strony urzędów oraz ogólnych elementów, niezwiązanych z prowadzeniem firmy w konkretnym miejscu (np. większe zyski, decydowanie o doborze pracowników itp.)

Dane odnoście zalet prowadzenia działalności w Tychach wskazywane przez respondentów przedstawiono w tabeli nr 4.

Tabela 4. Zalety prowadzenia działalności gospodarczej w Tychach

Miasto	Zalety
Tychy	• Bliskość rynków zbytu • Dobra infrastruktura • Przychylność władz miasta • Uproszczone procedury załatwiania formalności • Duży popyt na dobra/usługi • Dostęp do dobrze wykwalifikowanej kadry • Ogólne zalety prowadzenia działalności niezwiązane z konkretną lokalizacją • Stabilność, przejrzystość i elastyczność przepisów prawa • Wsparcie ze strony urzędów

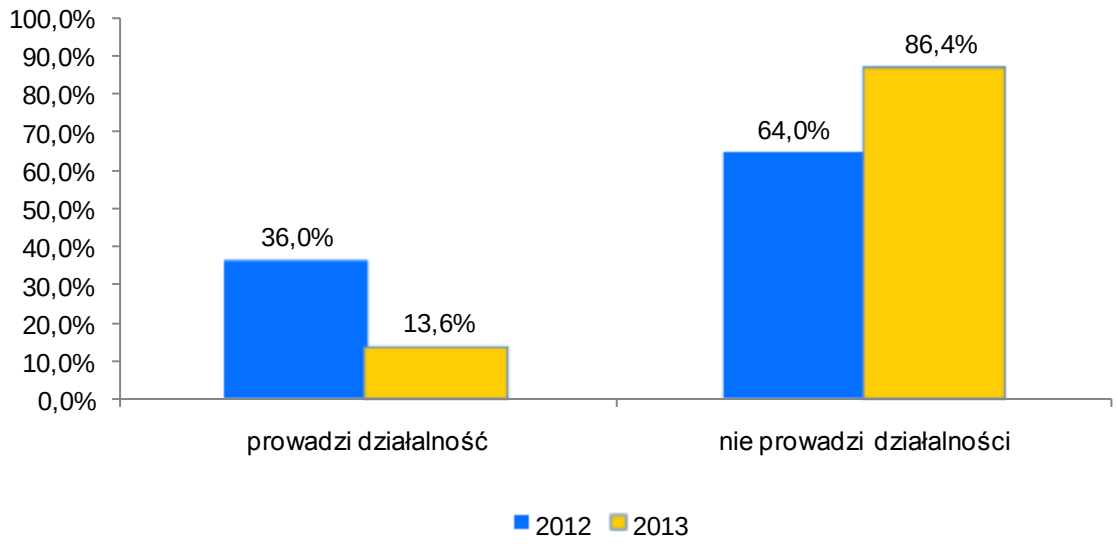
Tymczasem 24 osoby wskazywały na słabe strony prowadzenia działalności gospodarczej w swoim miejscu zamieszkania. Po 6 osób wskazywało na dużą konkurencję i wysokie koszty prowadzenia działalności, po 4 na niestabilne, skomplikowane i nieelastyczne przepisy prawa oraz wysokie koszty zatrudnienia. Pojedyncze wskazania dotyczyły braku Urzędu Statystycznego, złej infrastruktury, braku lub zbyt małego wsparcia ze strony urzędów oraz ogólnych wad prowadzenia działalności, niezwiązanych z konkretną lokalizacją.

Tabela 5. Wady prowadzenia działalności w Tychach

Miasto	Wady
Tychy	• Duża konkurencja • Wysokie koszty prowadzenia działalności • Niestabilne, skomplikowane i nieelastyczne przepisy prawa • Wysokie koszty zatrudnienia • Mały popyt na dobra/usługi • Ogólne wady prowadzenia działalności niezwiązane z konkretną lokalizacją • Urząd statystyczny w Katowicach • Zła infrastruktura • Brak/za mało wsparcia ze strony urzędów

Odsetek przebadanych klientów Urzędu Miasta w Tychach prowadzących działalność gospodarczą był o 22,4% niższy niż w 2012 roku. Dane obrazuje rysunek nr 41.

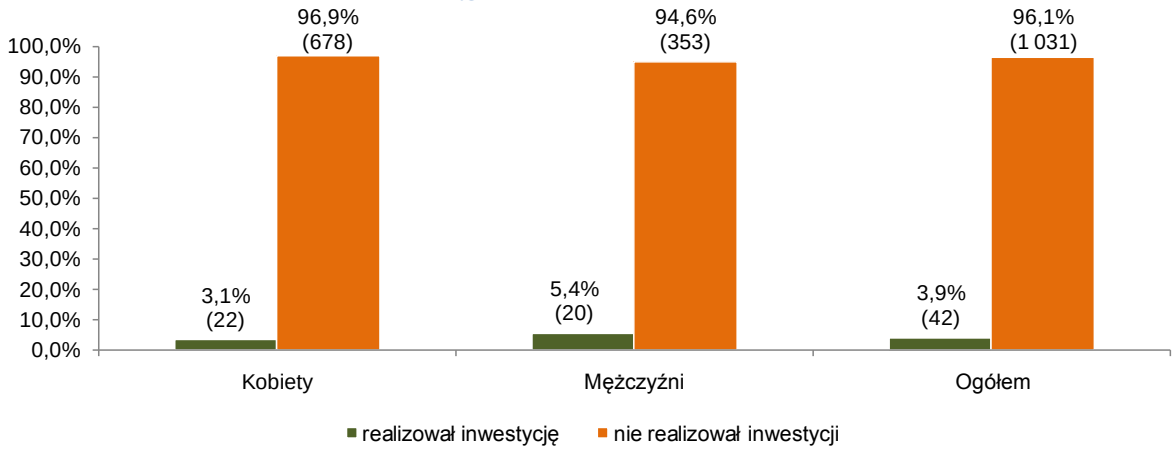
Rysunek 41. Zmiana w odsetku osób prowadzących działalność gospodarczą



4.5 Realizowane inwestycje

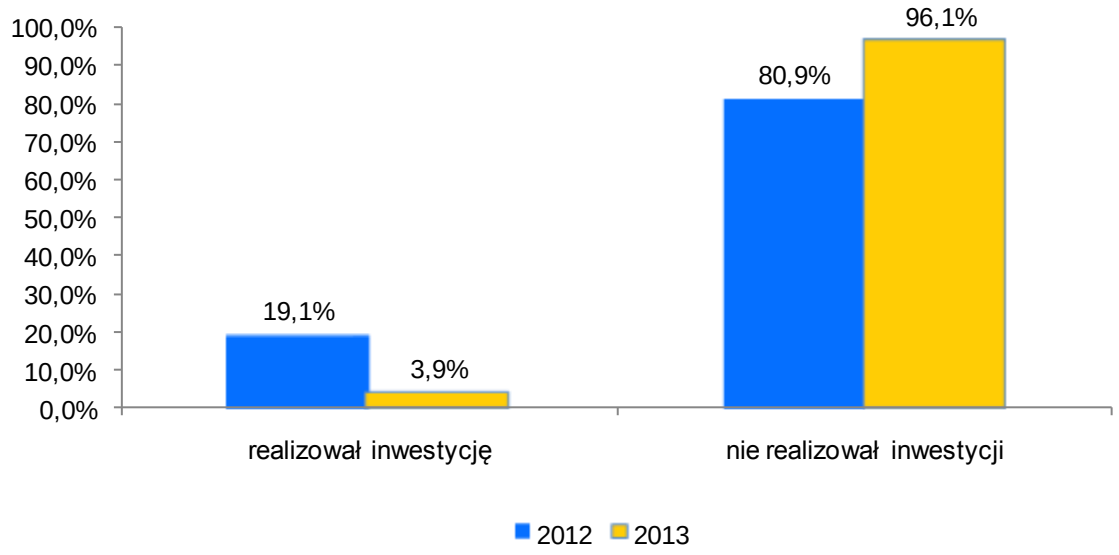
42 respondentów (tj. 3,9%) wskazuje, że w ciągu ostatnich dwóch lat oni lub członkowie ich najbliższej rodziny, realizowali inwestycje (prywatne lub biznesowe). 25 z deklarowanych przedsięwzięć realizowanych było w Tychach, a 1 w Sosnowcu. Kolejnych 16 inwestycji dokonywano w gminach, takich jak: Bieruń, Pszczyna, Wyry, Chudów, Kobiór, Kraków, Opole i Zawada Lanckorońska. Jednocześnie z rozkładu odpowiedzi wynika, że inwestycje nieco częściej realizowały kobiety niż mężczyźni. Omawiane dane ilustruje rysunek nr 42.

Rysunek 42. Realizowanie inwestycji w ciągu ostatnich dwóch lat.



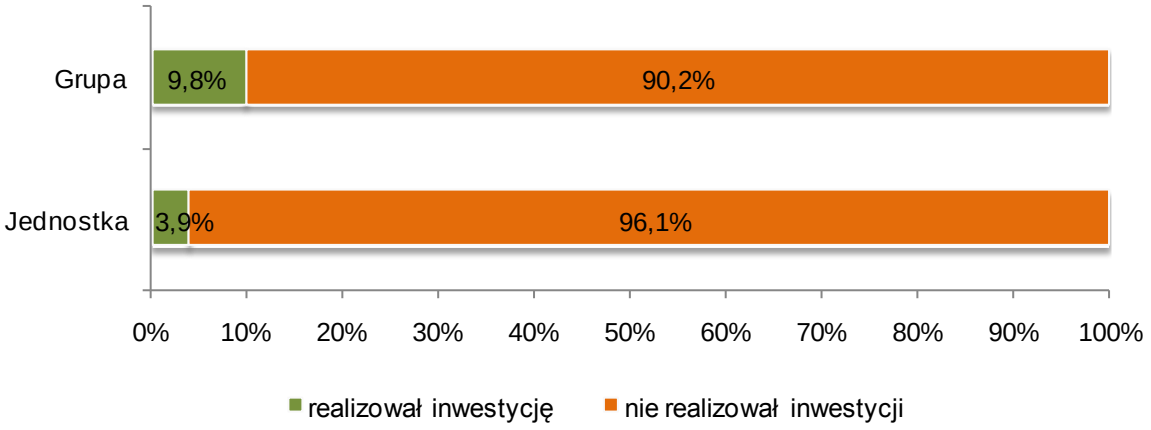
Można zauważyć, że odsetek objętych badaniem klientów Urzędu Miasta w Tychach, którzy realizowali, bądź których najbliższa rodzina realizowała inwestycje był niższy o 15,2% w odniesieniu do 2012 roku. Dane ilustruje rysunek nr 43.

Rysunek 43. Zmiana w odsetku osób realizujących inwestycje



Porównując odsetek klientów UM w Tychach, którzy w ciągu ostatnich dwóch lat realizowali inwestycję prywatną lub biznesową, do wyników ze wszystkich jednostek z grupy porównawczej można zauważyć, że odsetek ten jest niższy od średnich wyników o 5,9%. Dane przedstawiono na rysunku nr 44.

Rysunek 44. Benchmarking: 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 nastręczały trudności.

16 respondentów nie potrafiło określić jakie sprawy związane z realizacją inwestycji zostały załatwione sprawnie, a 17 nie wskazywało tych spraw, które rodziły trudności. Odpowiedzi respondentów, którzy potrafili określić sprawnie i z trudnością załatwioną sprawę przedstawiono w tabeli nr 6.

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

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

Gmina	Sprawnie załatwione	Z trudnością załatwione
Tychy	• Zezwolenie na budowę	• Sprawa w MZUiM • Odbiór • Przyłącza • Warunki zabudowy • Wszystko • Zezwolenie na budowę domu

Respondenci największą uwagę przywiązują do sprawności załatwienia sprawy. Szybkość realizacji oceniana jest jako główny atut oraz odwrotnie: brak dynamiki postrzegany jest jako najistotniejsza wada (7 wskazań).

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 prezentuje wyniki badań ankietowych, zrealizowanych w maju 2013 na próbie losowej 1073 klientów Urzędu Miasta w Tychach.

Badanie spotkało się z pozytywnym odzewem mieszkańców. Na zainteresowanie z pewnością pozytywnie wpłynęło zaangażowanie koordynatora badania ze strony Urzędu, którego rolę pełniła Pełnomocnik ds. Jakości. Klienci Urzędu Miasta zdawali sobie sprawę, że ich wypowiedzi przyczynią się w przyszłości do polepszenia standardu świadczonych przez Urząd Miasta usług.

Charakterystyka badania

W badaniu respondenci oceniali swój ogólny poziom zadowolenia z usług świadczonych przez Urząd Miasta w Tychach. Oceniali oni także czytelność informacji o zasadach załatwiania spraw w Urzędzie oraz dzielili się swoimi ewentualnymi uwagami na ten temat.

Osoby biorące udział w badaniu wskazywały, skąd najczęściej dowiadują się, gdzie i w jaki sposób załatwiać sprawy w Urzędzie Miasta. Zidentyfikowano dzięki temu główne, najchętniej wybierane kanały komunikacji pomiędzy klientami a Urzędem. W przypadku tyskiego Urzędu głównym źródłem informacji dla klientów okazały się być tablice informacyjne oraz pracownicy Urzędu.

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.

Opinia o organizacji pracy w Urzędzie

Respondenci biorący udział w badaniu określali w jakich wydziałach i komórkach załatwiali sprawy. Przez to można było określić, działanie których komórek jest kluczowe w kontaktach z Klientami i rzutuje w główniej mierze na opinię o Urzędzie. Jak pokazały wyniki badania w odniesieniu do tutejszego Urzędu jest to Wydział Spraw Obywatelskich. Dodatkowo ankietowani wskazywali czego dotyczyła sprawa oraz czy została ona załatwiona pozytywnie. Określono również jak często w ciągu roku przeciętny klient odwiedza Urząd Miasta.

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 do tej pory skorzystało z możliwości załatwienia sprawy urzędowej za pośrednictwem Internetu oraz jakiego typu sprawy najczęściej załatwiano. Jako źródło pozyskiwania informacji o zasadach załatwiania spraw w Urzędzie Internet jest medium niezwykle popularnym. Jednak jeżeli chodzi o załatwianie spraw urzędowych, klienci niechętnie korzystają z tego rozwiązania (w tym celu korzysta z niego jedynie 10,7% respondentów).

Klienci Urzędu określili także preferowany sposób kontaktu z Urzędem. Zarówno ci, którzy preferowali nowoczesne kanały komunikacji, jak i ci, którzy wolą osobiście stawić się w Urzędzie umotywowali swój wybór.

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

Zakres badania obejmował także wybrane szersze aspekty funkcjonowania samorządu 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 pożądanych przez mieszkańców.

Rodzaj załatwianej sprawy i częstość kontaktów

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

Wnioski z badania, zaprezentowane w niniejszym raporcie, ukazują kompleksowy obraz działań Urzędu Miasta w Tychach w oczach ankietowanych klientów. W ramach badania porównano wyniki Urzędu z danymi historycznymi – z badania realizowanego w 2012 roku. Ponadto dane pokazane zostały w ujęciu przekrojowym, co pozwala na dokonanie kontekstowej oceny otrzymanych wyników, a docelowo przyczyni się do wypracowania przez uczestniczące w badaniu jednostki wspólnych standardów.

Spis rysunków

Rysunek 1. Płeć badanych klientów UM w Tychach 4
Rysunek 2. Wiek badanych klientów UM w Tychach* 4
Rysunek 3. Wykształcenie klientów UM w Tychach* 5
Rysunek 4. Status badanych klientów UM w Tychach* 5
Rysunek 5. Ocena ogólnego poziomu świadczenia usług przez UM w Tychach wg płci respondentów 7
Rysunek 6. Benchmarking: Średnia ocena ogólnego poziomu świadczenia usług 8
Rysunek 7. Ocena czytelności informacji o zasadach załatwiania spraw w UM w Tychach wg płci 8
Rysunek 8. Benchmarking: Średnia ocena czytelności informacji o zasadach załatwiania spraw w UM9
Rysunek 9. Źródła informacji o miejscu i sposobie załatwiania spraw w UM wg płci* 10
Rysunek 10. Zmiana w zakresie źródeł informacji o miejscu i sposobie załatwiania spraw w UM..... 10
Rysunek 11. Benchmarking: Źródła informacji o miejscu i sposobie załatwiania spraw w UM 11
Rysunek 12. Ocena poszczególnych elementów jakości obsługi interesantów w latach 2012 i 2013 . 12
Rysunek 13. Benchmarking: Ocena poszczególnych elementów jakości obsługi interesantów 12
Rysunek 14. Odwiedzane komórki/wydziały przez klientów UM w Tychach* 15
Rysunek 15. Powód wizyty w Urzędzie* 16
Rysunek 16. Benchmarking: Powód wizyty w Urzędzie..... 17
Rysunek 17. Rodzaj sprawy i postęp w jej załatwianiu 17
Rysunek 18. Zmiana w ocenie sposobu załatwiania spraw w UM w Tychach 18
Rysunek 19. Benchmarking: Zmiana w ocenie sposobu załatwiania spraw w UM..... 18
Rysunek 20. Częstotliwość wizyt w UM w Tychach 19
Rysunek 21. Zmiana w częstotliwości wizyt w UM w Tychach 19
Rysunek 22. Benchmarking: Częstotliwość wizyt w UM 20
Rysunek 23. Załatwianie sprawy w Urzędzie przez Internet wg płci..... 20
Rysunek 24. Wiedza, na temat spraw możliwych do załatwienia w Urzędzie przez Internet 21
Rysunek 25. Zmiana w wiedzy, na temat spraw możliwych do załatwienia w Urzędzie przez Internet 21
Rysunek 26. Preferowany sposób załatwiania spraw w Urzędzie 22
Rysunek 27. Zmiana w preferowanym sposobie załatwiania spraw w Urzędzie 23
Rysunek 28. Benchmarking: Popularność Internetu w załatwianiu spraw urzędowych..... 23
Rysunek 29. Korzystanie z oferty placówek opiekuńczych i/lub edukacyjnych 24
Rysunek 30. Ocena dostępności usług opiekuńczych i edukacyjnych w latach 2012 i 2013 25
Rysunek 31. Benchmarking: Ocena dostępności usług opiekuńczych i edukacyjnych 26
Rysunek 32. Korzystanie z oferty organizacji pozarządowych 28
Rysunek 33. Benchmarking: Korzystanie z oferty organizacji pozarządowych 28
Rysunek 34. Zaspokojenie potrzeb mieszkańców poprzez działalność organizacji pozarządowych ... 29
Rysunek 35. Zmiana w zaspokojeniu potrzeb mieszkańców poprzez działalność organizacji pozarządowych..... 29

Rysunek 36. Benchmarking: Zaspokojenie potrzeb mieszkańców przez działalność organizacji pozarządowych 30
Rysunek 37. Poczucie bezpieczeństwa mieszkańców po zmroku wynikające z jakości oświetlenia ulic 30
Rysunek 38. Benchmarking: Średnia ocena jakości oświetlenia ulic na tle pozostałych jednostek 31
Rysunek 39. Prowadzenie działalności gospodarczej przez badanych klientów Urzędu 32
Rysunek 40. Benchmarking: Prowadzenie działalności gospodarczej 32
Rysunek 41. Zmiana w odsetku osób prowadzących działalność gospodarczą 34
Rysunek 42. Realizowanie inwestycji w ciągu ostatnich dwóch lat. 34
Rysunek 43. Zmiana w odsetku osób realizujących inwestycje 35
Rysunek 44. Benchmarking: Realizowanie inwestycji w ciągu ostatnich dwóch lat 35

Spis tabel

Tabela 1. Najważniejsze zmiany w działaniu Urzędu wraz z kierunkiem zmian 13
Tabela 2. Mocne strony usług opiekuńczych lub/i edukacyjnych 26
Tabela 3. Słabe strony usług opiekuńczych lub/i edukacyjnych 27
Tabela 4. Zalety prowadzenia działalności gospodarczej w Tychach 33
Tabela 5. Wady prowadzenia działalności w Tychach 33
Tabela 6. Sprawnie i z trudnością zrealizowane sprawy w urzędach administracji publicznej 36

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 ☐

	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?

.....

8. Czego dotyczy lub dotyczyła Pana/Pani sprawa?

a) ☐ wydania decyzji lub innego dokumentu

b) ☐ wydania zaświadczenia

c) ☐ zasięgnięcia informacji

d) ☐ innej sprawy (jakiej?) .....

9. Czy sprawa została załatwiona pozytywnie?

a) ☐ tak

b) ☐ nie

c) ☐ sprawa jest w toku

10. Jak często korzysta Pan(i) z usług Urzędu?
[pytanie otwarte; kategoryzacji dokonuje ankieter, po ewentualnym dopytaniu: „To znaczy: częściej niż…?”]

a) ☐ raz na kilka lat

b) ☐ średnio raz w roku

c) ☐ kilka razy w roku

d) ☐ od „raz na miesiąc” do „2-3 razy w miesiącu”

e) ☐ „raz na tydzień” lub częściej

11. Czy zdarzyło się, że załatwił(a) Pan(i) sprawę w Urzędzie przez Internet (bez konieczności udawania się osobiście lub przesyłania pocztą dokumentów papierowych)?

a) ☐ tak (czy przypomina sobie Pan(i), jaka to była sprawa?)……
……

b) ☐ nie

c) ☐ trudno powiedzieć

12. A czy wie Pan(i) jakie sprawy da się załatwić przez Internet w Urzędzie?

a) ☐ tak

b) ☐ nie

c) ☐ trudno powiedzieć

13. Który sposób załatwiania spraw — przez Internet czy osobiście — Pan(i) wybrał(a)by i dlaczego?

a) ☐ przez Internet (dlaczego?).....
……

b) ☐ wizyta osobista (dlaczego?) .....
……

c) ☐ to zależy (od czego?)……
……

d) ☐ trudno powiedzieć

Część C. Opinia na temat wybranych aspektów funkcjonowania miasta/gminy/powiatu

14. Proszę podać nazwę miasta/gminy, w którym Pan(i) mieszka

a) lista gmin-uczestników

☐ 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 ☐

	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]

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

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 załatwiał(a) Pan(i) w urzędach administracji publicznej, która przebiegła bardzo sprawnie i jedną sprawę, której sposób załatwiania sprawił największe trudności

1) Sprawnie załatwiona:

……

(dopytać o przyczynę zadowolenia)

……

a) ☐ nie potrafię wskazać sprawnie załatwionej sprawy

2) Z trudnością załatwiona:

……

(dopytać o przyczynę niezadowolenia)

……

a) ☐ nie potrafię wskazać sprawy załatwionej z trudnością

Część D. Formalno-ewidencyjna

I na zakończenie kilka pytań, które dadzą informację na temat tego, w jaki sposób oceniają Urząd poszczególne grupy Klientów.

27. Płeć respondenta

☐ K

☐ M

28. Wykształcenie:

☐ podstawowe

☐ zawodowe

☐ średnie

☐ wyższe

☐ odmowa

29. Wiek: __ __

☐ odmowa

30. Proszę określić, jaki jest Pana(i) status jako Klienta Urzędu

a) ☐ jestem klientem indywidualnym

b) ☐ jestem przedstawicielem administracji publicznej

c) ☐ działam w imieniu organizacji pozarządowej

d) ☐ działam w imieniu podmiotu gospodarczego

e) ☐ inny –jaki?.....

To było ostatnie pytanie. Jeszcze raz bardzo dziękuję za udział w badaniu!

Załącznik nr 2. Aneks statystyczny

	Dane z badań w 2012 roku		Dane z badań w 2013 roku		Benchmarking 2013
	N	%	N	%	Średnia
1. Jak Pan(i) ocenia ogólny poziom świadczenia usług przez Urząd?					
Bardzo nisko	16	1,5%	3	0,3%	1,3%
Raczej nisko	17	1,6%	9	0,8%	2,6%
Średnio	85	7,9%	87	8,1%	13,9%
Raczej wysoko	412	38,3%	376	35,0%	46,2%
Bardzo wysoko	544	50,7%	598	55,8%	36,0%
Suma	**1 074**	**100,0%**	**1 073**	**100,0%**	**100,0%**
2. Jak Pan(i) ocenia czytelność informacji o zasadach załatwiania spraw w Urzędzie?					
Bardzo słaba	20	1,9%	3	0,3%	1,1%
Raczej słaba	25	2,3%	13	1,2%	3,0%
Średnia	104	9,7%	64	6,0%	14,1%
Raczej dobra	403	37,5%	344	32,1%	43,9%
Bardzo dobra	522	48,6%	649	60,5%	37,9%
Suma	**1 074**	**100,0%**	**1 073**	**100,0%**	**100,0%**
3. Skąd najczęściej dowiaduje się Pan(i) gdzie i jak załatwić sprawy w Urzędzie? (możliwość wskazania więcej niż jednej odpowiedzi)					
Od znajomych	148	13,8%	86	8,0%	25,2%
Od pracowników Urzędu	462	43,0%	466	43,4%	60,1%
Z tablic informacyjnych	196	18,2%	872	81,3%	38,7%
Ze strony internetowej Urzędu	490	45,6%	134	12,5%	31,9%
Z innych źródeł	122	11,4%	3	0,3%	5,0%
4. Proszę ocenić poszczególne elementy jakości obsługi interesantów:					
a) Warunki, w jakich obsługiwani są klienci					
Bardzo źle	2	0,2%	0	0,0%	0,7%
Źle	13	1,2%	7	0,6%	1,9%
Średnio	92	8,6%	55	5,1%	12,3%
Dobrze	403	37,5%	284	26,5%	46,0%
Bardzo dobrze	564	52,5%	727	67,7%	39,1%
Suma	**1 074**	**100,0%**	**1 073**	**100,0%**	**100,0%**
b) Dostępność osób, z którymi trzeba było się skontaktować					
Bardzo źle	11	1,0%	1	0,1%	1,1%
Źle	21	2,0%	15	1,4%	2,4%
Średnio	95	8,8%	75	7,0%	13,5%
Dobrze	363	33,8%	327	30,5%	46,8%
Bardzo dobrze	584	54,4%	655	61,0%	36,2%
Suma	**1 074**	**100,0%**	**1 073**	**100,0%**	**100,0%**
c) Fachowość osób, z którymi się Pan/Pani kontaktował(a)?					
Bardzo źle	12	1,1%	2	0,2%	0,8%
Źle	5	0,5%	10	0,9%	2,0%
Średnio	101	9,4%	59	5,5%	11,2%

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

	Dane z badań w 2012 roku		Dane z badań w 2013 roku		Benchmarking 2013
	N	%	N	%	Średnia
Dobrze	363	33,8%	357	33,3%	44,1%
Bardzo dobrze	593	55,2%	645	60,1%	41,8%
Suma	**1 074**	**100,0%**	**1 073**	**100,0%**	**100,0%**
d) Zrozumiałość przekazywanych informacji					
Bardzo źle	10	0,9%	1	0,1%	0,8%
Źle	14	1,3%	11	1,0%	2,4%
Średnio	67	6,3%	66	6,1%	13,0%
Dobrze	332	30,9%	330	30,8%	42,6%
Bardzo dobrze	651	60,6%	665	62,0%	41,2%
Suma	**1 074**	**100,0%**	**1 073**	**100,0%**	**100,0%**
e) Szczere zaangażowanie (poświęcanie uwagi i sygnalizowanie chęci pomocy) pracowników Urzędu					
Bardzo źle	21	1,9%	3	0,3%	1,3%
Źle	30	2,8%	16	1,5%	2,9%
Średnio	146	13,6%	87	8,1%	15,4%
Dobrze	350	32,6%	325	30,3%	44,1%
Bardzo dobrze	527	49,1%	642	59,8%	36,3%
Suma	**1 074**	**100,0%**	**1 073**	**100,0%**	**100,0%**
f) Uprzejmość urzędników					
Bardzo źle	9	0,8%	5	0,5%	0,9%
Źle	16	1,5%	8	0,7%	2,4%
Średnio	75	7,0%	58	5,4%	11,3%
Dobrze	252	23,5%	271	25,3%	39,8%
Bardzo dobrze	722	67,2%	731	68,1%	45,6%
Suma	**1 074**	**100,0%**	**1 073**	**100,0%**	**100,0%**
g) Szybkość (terminowość) załatwienia sprawy					
Bardzo źle	38	3,5%	7	0,7%	3,3%
Źle	35	3,3%	25	2,3%	5,3%
Średnio	137	12,7%	195	18,2%	20,1%
Dobrze	324	30,2%	353	32,9%	38,9%
Bardzo dobrze	540	50,3%	493	45,9%	32,4%
Suma	**1 074**	**100,0%**	**1 073**	**100,0%**	**100,0%**
h) Staranność w rozpatrywaniu Pani/Pana sprawy (dążenie do pełnego zrozumienia Pani/Pana sytuacji)					
Bardzo źle	21	2,0%	2	0,2%	1,2%
Źle	25	2,3%	19	1,8%	2,6%
Średnio	109	10,2%	73	6,8%	13,6%
Dobrze	359	33,4%	349	32,5%	44,2%
Bardzo dobrze	560	52,1%	630	58,7%	38,4%
Suma	**1 074**	**100,0%**	**1 073**	**100,0%**	**100,0%**
i) Obiektywizm podejścia (równe traktowanie wszystkich mieszkańców)					
Bardzo źle	17	1,6%	2	0,2%	1,4%
Źle	33	3,1%	21	2,0%	2,7%
Średnio	143	13,3%	70	6,5%	14,6%

	Dane z badań w 2012 roku		Dane z badań w 2013 roku		Benchmarking 2013
	N	%	N	%	Średnia
Dobrze	326	30,3%	369	34,4%	43,2%
Bardzo dobrze	555	51,7%	611	56,9%	38,1%
Suma	**1 074**	**100,0%**	**1 073**	**100,0%**	**100,0%**
8. Czego dotyczy lub dotyczyła Pana/Pani sprawa?					
Wydanie decyzji lub innego dokumentu	481	44,8%	538	50,1%	59,1%
Wydanie zaświadczenia	74	6,9%	174	16,2%	13,9%
Zasięgnięcie informacji	167	15,5%	207	19,3%	15,6%
Inna sprawa	424	39,5%	176	16,4%	17,1%
9. Czy sprawa została załatwiona pozytywnie?					
Tak	764	71,1%	656	61,1%	71,4%
Nie	32	3,0%	9	0,9%	3,5%
Sprawa jest w toku	278	25,9%	408	38,0%	25,1%
Suma	**1 074**	**100,0%**	**1 073**	**100,0%**	**100,0%**
10. Jak często korzysta Pan(i) z Urzędu?					
Raz na kilka lat	282	26,3%	402	37,5%	24,6%
Średnio raz w roku	257	23,9%	250	23,3%	29,4%
Kilka razy w roku	425	39,6%	363	33,8%	37,6%
Od "raz na miesiąc" do "2-3 razy w miesiącu"	82	7,6%	54	5,0%	6,3%
"Raz na tydzień" lub częściej	28	2,6%	4	0,4%	2,1%
Suma	**1 074**	**100,0%**	**1 073**	**100,0%**	**100,0%**
11. Czy zdarzyło się, że załatwił(a) Pan(i) sprawę w Urzędzie przez Internet?					
Tak	123	11,4%	119	11,1%	8,8%
Nie	945	88,0%	939	87,5%	84,4%
Trudno powiedzieć	6	0,6%	15	1,4%	6,8%
Suma	**1 074**	**100,0%**	**1 073**	**100,0%**	**100,0%**
12. A czy wie Pan(i) jakie sprawy da się załatwić przez Internet w Urzędzie?					
Wiem	438	40,8%	221	20,6%	29,7%
Nie wiem	589	54,8%	762	71,0%	55,2%
Trudno powiedzieć	47	4,4%	90	8,4%	15,1%
Suma	**1 074**	**100,0%**	**1 073**	**100,0%**	**100,0%**
13. Który sposób załatwiania spraw – przez Internet czy osobiście – Pan(i) wybrał(a)by?					
Przez Internet	143	13,3%	440	41,0%	23,2%
Osobiście	817	76,1%	383	35,7%	57,6%
To zależy	81	7,5%	94	8,8%	8,1%
Trudno powiedzieć	33	3,1%	156	14,5%	11,1%
Suma	**1 074**	**100,0%**	**1 073**	**100,0%**	**100,0%**
15. Czy w pana/Pani najbliższej rodzinie ktoś obecnie korzysta z którejś z wymienionych usług opiekuńczych i/lub edukacyjnych w mieście/gminie, w której Pan/Pani mieszka?					
Opieka nad małym dzieckiem (do lat 3)	42	4,3%	44	4,8%	2,9%
Edukacja przedszkolna	147	15,0%	123	13,3%	10,6%
Edukacja szkolna - szkoła podstawowa	192	19,7%	104	11,2%	13,4%
Edukacja szkolna - gimnazjum	112	11,5%	30	3,2%	8,4%
Edukacja szkolna - szkoły ponadgimnazjalne	88	9,0%	17	1,8%	5,7%

	Dane z badań w 2012 roku		Dane z badań w 2013 roku		Benchmarking 2013
	N	%	N	%	Średnia
Nie korzysta	552	56,5%	673	72,7%	68,1%
16. Proszę ocenić dostępność usług opiekuńczych i edukacyjnych w Pana(i) mieście/gminie (proszę wziąć pod uwagę ofertę miasta/gminy, w którym Pan(i) mieszka i miast/gmin ościennych, o ile może Pan(i) swobodnie z niej skorzystać) – ocenić TYLKO te wybrane w pytaniu 15.					
a) Opieka nad małym dzieckiem (do lat 3)					
Bardzo źle	15	35,7%	2	4,5%	11,0%
Źle	3	7,1%	9	20,5%	14,2%
Średnio	17	40,5%	11	25,0%	25,8%
Dobrze	4	9,6%	4	9,1%	29,8%
Bardzo dobrze	3	7,1%	18	40,9%	19,2%
Suma	**42**	**100,0%**	**44**	**100,0%**	**100,0%**
b) Edukacja przedszkolna					
Bardzo źle	30	20,4%	7	5,7%	8,8%
Źle	17	11,6%	22	17,9%	11,2%
Średnio	31	21,1%	10	8,1%	17,1%
Dobrze	28	19,0%	36	29,3%	36,0%
Bardzo dobrze	41	27,9%	48	39,0%	26,9%
Suma	**147**	**100,0%**	**123**	**100,0%**	**100,0%**
c) Edukacja szkolna – szkoła podstawowa					
Bardzo źle	4	2,1%	3	2,9%	1,4%
Źle	7	3,6%	4	3,8%	2,3%
Średnio	25	13,0%	11	10,6%	13,1%
Dobrze	66	34,4%	30	28,8%	48,1%
Bardzo dobrze	90	46,9%	56	53,9%	35,1%
Suma	**192**	**100,0%**	**104**	**100,0%**	**100,0%**
d) Edukacja szkolna – gimnazjum					
Bardzo źle	6	5,4%	1	3,3%	1,8%
Źle	3	2,7%	1	3,3%	3,3%
Średnio	21	18,7%	4	13,4%	16,6%
Dobrze	40	35,7%	10	33,3%	49,1%
Bardzo dobrze	42	37,5%	14	46,7%	29,2%
Suma	**112**	**100,0%**	**30**	**100,0%**	**100,0%**
e) Edukacja szkolna – szkoły ponadgimnazjalne					
Bardzo źle	1	1,1%	0	0,0%	0,9%
Źle	3	3,4%	0	0,0%	2,3%
Średnio	13	14,8%	4	23,5%	14,9%
Dobrze	38	43,2%	3	17,7%	47,0%
Bardzo dobrze	33	37,5%	10	58,8%	34,9%
Suma	**88**	**100,0%**	**17**	**100,0%**	**100,0%**
18. Czy korzysta Pan(i) z oferty organizacji pozarządowych (stowarzyszeń, fundacji, klubów) działających na terenie Pana(i) miejsca zamieszkania?					
Jestem członkiem organizacji pozarządowej oraz korzystam z oferty innych organizacji	56	5,7%	15	1,6%	5,7%

	Dane z badań w 2012 roku		Dane z badań w 2013 roku		Benchmarking 2013
	N	%	N	%	Średnia
Korzystam, ale nie jestem członkiem żadnej tego typu organizacji	35	3,6%	9	1,0%	7,5%
Jestem czynnym członkiem takiej organizacji, ale nie korzystam z oferty innych organizacji	19	2,0%	6	0,6%	2,6%
Nie korzystam ani nie jestem członkiem organizacji tego typu	867	88,7%	896	96,8%	84,2%
Suma (mieszkańcy gmin uczestników)	**977**	**100,0%**	**926**	**100,0%**	**100,0%**
19. Czy w Pana(i) odczuciu działalność miejskich/gminnych organizacji pozarządowych zaspokaja potrzeby jej mieszkańców?					
Zaspokaja	209	21,4%	403	43,5%	36,8%
Nie zaspokaja	114	11,7%	5	0,5%	4,6%
Trudno powiedzieć	654	66,9%	518	56,0%	58,6%
Suma (mieszkańcy gmin uczestników)	**977**	**100,0%**	**926**	**100,0%**	**100,0%**
20. W jakim stopniu jakość oświetlenia ulic w mieście/gminie zapewnia Panu(i) poczucie bezpieczeństwa po zmroku?					
Bardzo niskie	31	3,1%	19	2,1%	1,8%
Raczej niskie	65	6,7%	110	11,9%	5,3%
Średnie	236	24,2%	166	17,9%	22,4%
Raczej wysokie	390	39,9%	416	44,9%	40,5%
Bardzo wysokie	182	18,6%	178	19,2%	22,1%
Trudno powiedzieć/poczucie bezpieczeństwa nie zależy od oświetlenia	73	7,5%	37	4,0%	7,9%
Suma (mieszkańcy gmin uczestników)	**977**	**100,0%**	**926**	**100,0%**	**100,0%**
22. Czy Pan(i) lub ktoś z najbliższej rodziny prowadzi działalność gospodarczą? Jeśli tak, to w jakim mieście/jakiej gminie?					
Prowadzi działalność (gmina-uczestnik)	306	28,5%	115	10,7%	13,4%
Prowadzi działalność (inna gmina)	81	7,5%	31	2,9%	2,4%
Nie prowadzi działalności	687	64,0%	927	86,4%	84,2%
Suma	**1 074**	**100,0%**	**1 073**	**100,0%**	**100,0%**
24. Czy Pan(i) lub ktoś z najbliższej rodziny realizował w ciągu ostatnich 2 lat inwestycję (prywatną, np. budowa domu lub biznesową, np. budowa kortów)?					
Realizował inwestycję	205	19,1%	42	3,9%	9,8%
Nie realizował inwestycji	869	80,9%	1031	96,1%	90,2%
Suma	**1 074**	**100,0%**	**1 073**	**100,0%**	**100,0%**
Część formalno-ewidencyjna					
27. Płeć respondenta					
Kobiety	703	65,5%	700	65,2%	68,0%
Mężczyźni	371	34,5%	373	34,8%	32,0%
Suma	**1 074**	**100,0%**	**1 073**	**100,0%**	**100,0%**
28. Wykształcenie					
Podstawowe	71	6,6%	41	3,9%	4,5%
Zawodowe	179	16,7%	210	20,1%	19,1%
Średnie	457	42,7%	466	44,5%	47,2%
Wyższe	363	34,0%	330	31,5%	29,2%
Odmowa odpowiedzi	4		26		

	Dane z badań w 2012 roku		Dane z badań w 2013 roku		Benchmarking 2013
	N	%	N	%	Średnia
Suma (odpowiedzi)	**1 070**	**100,0%**	**1 047**	**100,0%**	**100,0%**
29. Wiek					
≤ 24	167	15,9%	166	16,9%	14,3%
25 - 34	279	26,6%	326	33,2%	27,1%
35 - 44	166	15,8%	158	16,1%	19,9%
45 - 54	128	12,2%	107	10,9%	14,9%
55 - 64	198	18,9%	155	15,8%	14,9%
65 +	111	10,6%	71	7,1%	8,9%
Odmowa	25		90		
Suma (odpowiedzi)	**1 049**	**100,0%**	**983**	**100,0%**	**100,0%**
30. Proszę określić, jaki jest Pana(i) status jako Klienta Urzędu?					
Jestem klientem indywidualnym	940	87,5%	1057	98,5%	95,5%
Jestem przedstawicielem administracji publicznej	10	0,9%	0	0,0%	0,6%
Działam w imieniu organizacji pozarządowej	12	1,1%	0	0,0%	0,4%
Działam w imieniu podmiotu gospodarczego	117	10,9%	16	1,5%	3,6%
Inny status	2	0,2%	0	0,0%	0,2%