# 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 2012**

# Spis treści

Spis treści ..... 2

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 ..... 13
4. Opinia na temat wybranych aspektów funkcjonowania miasta/gminy/powiatu ..... 19

4.1 Oferta placówek opiekuńczych i edukacyjnych ..... 19

4.2 Oferta organizacji pozarządowych ..... 22

4.3 Jakość oświetlenia ulic ..... 23

4.4 Działalność gospodarcza ..... 24

4.5 Realizowane inwestycje ..... 27

Podsumowanie ..... 30

Spis rysunków ..... 34

Spis tabel ..... 35

ŚLĄSKI ZWIĄZEK
GMIN I POWIATÓW
Ul. Stalmacha 17
40-058 Katowice
Tel. +4832/ 25 11 021, 25 11 241
Fax. +4832/ 25 10 985




Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

# Wstęp

Badanie pt. „Benchmarking – narzędzie efektywnej kontroli zarządczej w urzędach miast na prawach powiatu, urzędach gmin i starostwach powiatowych" zostało zrealizowane w Urzędzie Miasta w Tychach w maju 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.

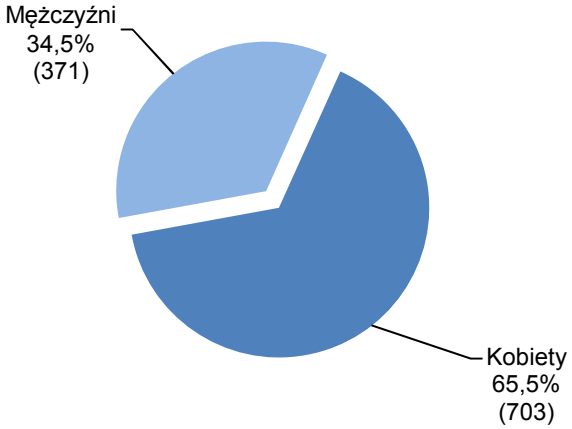
Narzędziem wykorzystanym w badaniu był kwestionariusz ankiety składający się łącznie z 30 pytań o charakterze otwartym i zamkniętym. Do realizacji badania wykorzystano technikę wywiadu osobistego. Badanie zostało przeprowadzone w maju 2012 roku przez firmę Biostat na losowej próbie1074klientów korzystających 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

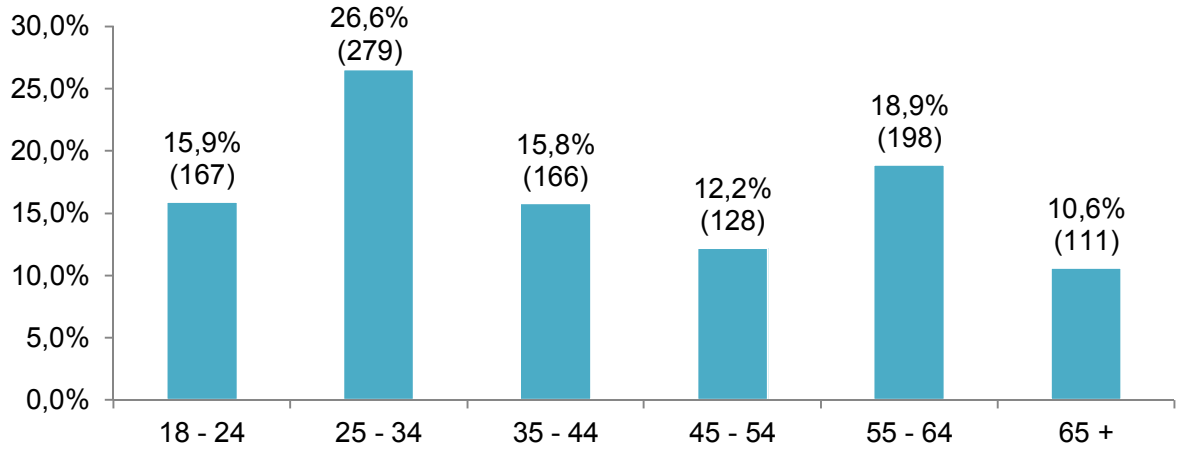
W badaniu udział wzięło łącznie 1074klientów Urzędu Miasta w Tychach. Respondentami w większości były kobiety, które stanowiły 65,5% ogółu badanych. Dane o płci klientów Urzędu przedstawiono na rysunku nr 1.

**Rysunek 1. Płeć badanych klientów UM w Tychach**




Średnia wieku badanych klientów Urzędu wyniosła 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. Spośród wszystkich badanych 25 odmówiło podania swojego wieku. Dane ilustruje rysunek nr 2.

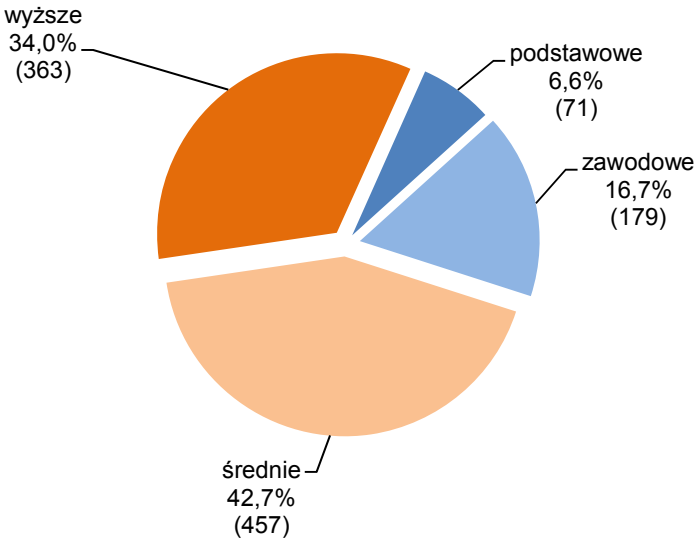
**Rysunek 2. Wiek badanych klientów UM w Tychach***




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

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%. W całej badanej grupie jedynie 4 osoby odmówiły podania swojego wykształcenia. Omawiane dane przedstawia rysunek nr 3.

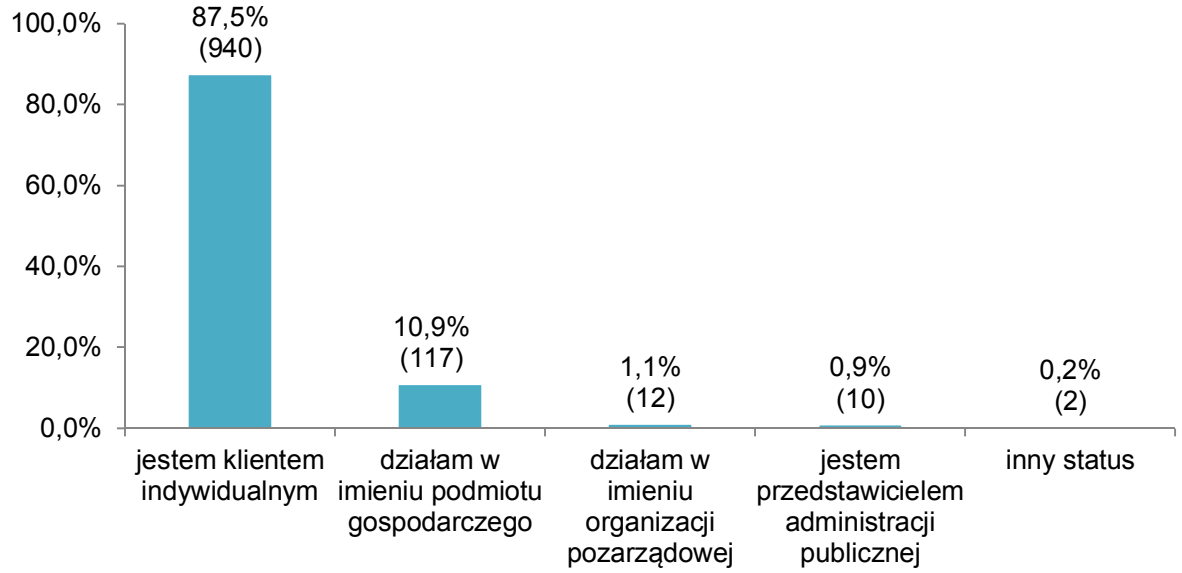
**Rysunek 3. Wykształcenie klientów UM w Tychach***




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

Niemal wszyscy badani (87,5%) to klienci indywidualni (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 stanowi 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. Dane dotyczące statusu osób będących klientami Urzędu Miasta w Tychach przedstawia poniższy rysunek.

**Rysunek 4. Status badanych klientów UM w Tychach***

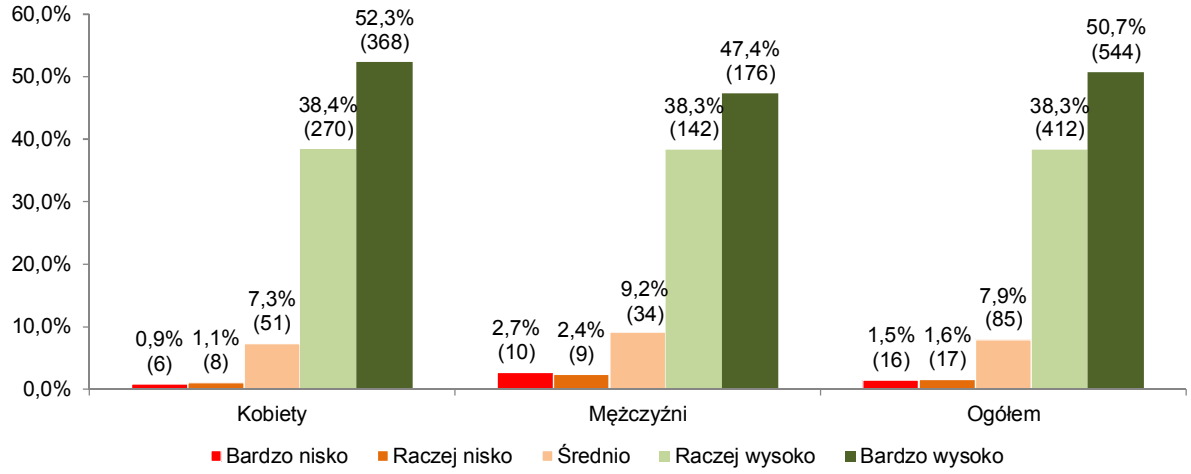



**Respondenci mieli możliwość udzielania kilku odpowiedzi*

## 2. Opinia o organizacji pracy w Urzędzie

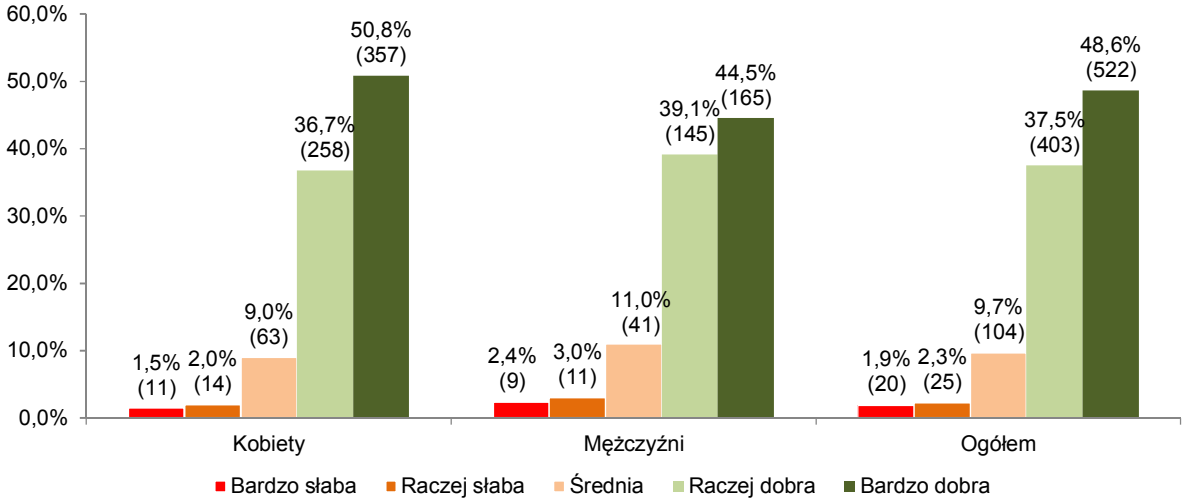
Pierwszy z analizowanych problemów badawczych dotyczył ogólnej oceny poziomu świadczenia usług przez Urząd Miasta. Respondenci dokonywali oceny na pięciostopniowej skali, gdzie 1 oznaczało ocenę bardzo niską, a 5 bardzo wysoką. Średnia ocena ogólnego poziomu świadczenia usług przez Urząd Miasta w Tychach wyniosła 4,4. Ze szczegółowego rozkładu odpowiedzi wynika, że ponad połowa ankietowanych oceniła poziom świadczenia usług przez Urząd Miasta w Tychach bardzo wysoko. Kolejne 38,3% respondentów pracę Urzędu w tej kwestii ocenia raczej wysoko. Natomiast jedynie 33badanych(7,9%) 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**




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 (86,1%) wystawiła pozytywną ocenę czytelności informacji o zasadach załatwiania spraw w Urzędzie. Średnia ocen na ten temat została sklasyfikowana na poziomie 4,3 i była tym samym tylko nieznacznie niższa niż w przypadku ogólnego poziomu świadczenia usług przez Urząd. Spośród ogółu respondentów 48,6% badaną czytelność oceniło bardzo wysoko, a37,5% wysoko. Jedynie 4,2% 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 6.

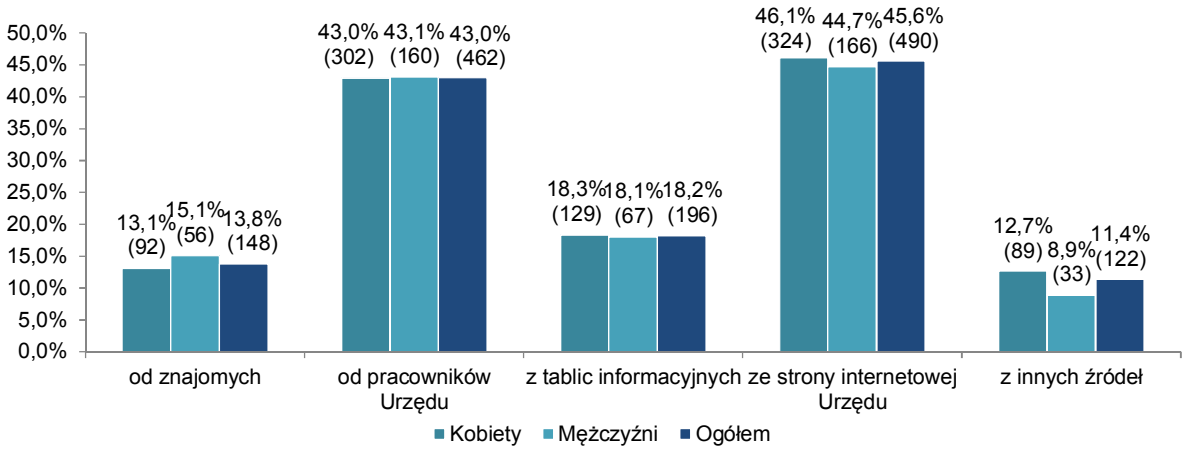
**Rysunek 6. Ocena czytelności informacji o zasadach załatwiania spraw w UM w Tychach wg płci**




Poza dokonaniem oceny, respondenci mieli także możliwość wyrażenia dodatkowych uwag. Z takiej ewentualności skorzystało 67 respondentów. Pięć osób uznało, że więcej informacji powinno być umieszczanych na stronie internetowej Urzędu. Oprócz tego, wskazywano między innymi, że informacje, które klienci otrzymują z Urzędu są niedokładne, niekompletne i przekazywane językiem trudnym dla nich do zrozumienia. Respondenci wskazują również, że informacje w Urzędzie powinny być bardziej widoczne, tablice informacyjne i wnioski bardziej czytelne, a na stronie internetowej Urzędu powinna być uaktualniona informacja na temat godzin pracy tej instytucji.

Głównymi źródłami informacji dla klientów o tym, gdzie i w jaki sposób można załatwić w Urzędzie daną sprawę okazały się być strona internetowa Urzędu (45,6%) oraz pracownicy tej instytucji (43%). Ponadto 18,2% respondentów wiedzę czerpie z tablic informacyjnych. W przypadku 13,8% ankietowanych źródłem informacji są znajomi. Co dziesiąty badany korzysta z innych źródeł, wśród których najczęściej wymieniane są: prasa (40 wskazań), samodzielne poszukiwanie informacji (36 wskazań), własna wiedza i doświadczenie (19 wskazań), telefon (11 wskazań) oraz rodzina (9 wskazań).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 4,2. Najwyższe średnie uzyskały uprzejmość urzędników (4,55) oraz zrozumiałość przekazywanych informacji (4,49). Fachowość osób, z którymi klient kontaktował się w celu załatwienia określonej sprawy oraz warunki, w których był on obsługiwany, ocenione zostały na podobnym poziomie (4,42 i 4,41). Nieco niżej oceniono dostępność osób, które zgodnie z zajmowanym stanowiskiem reprezentowały Urząd w danej sprawie (4,39). Średnia ocena staranności w rozpatrywaniu sprawy, czyli dążenie do tego, aby w pełni zrozumieć sytuację petenta uplasowała się na poziomie 4,32. Obiektywizm podejścia, czyli równe traktowanie wszystkich mieszkańców oceniono na 4,28, a szczere zaangażowanie pracowników Urzędu na 4,24. Najniżej oceniona została szybkość (terminowość) załatwienia sprawy – ze średnią na poziomie 4,2. Dane zostały przedstawione na rysunku nr 8.

**Rysunek 8. 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 56,2% ankietowanych zadeklarowało dostrzeganie zmian, przy czym w większości są to zmiany na lepsze. Do najważniejszych badani klienci zaliczyli reorganizację struktury Urzędu (238 osób), przy czym aż 235ankietowanych z tej grupy jednoznacznie wskazuje na poprawę (3 respondentów nie potrafiło określić kierunku tej zmiany). 237 ankietowanych zauważa, że zmienił się wygląd Urzędu również przez niedawny remont, z czego 236 badanych ocenia tą zmianę na lepsze, a 1nie określa kierunku zmiany. 172 klientów zauważa zmianę w czasie, który jest potrzebny na załatwienie danej sprawy (152 uważa, że czas ten się skrócił, a 20, że wydłużył). 118 badanych wskazuje, że zmieniła się jakość pracy urzędników w aspekcie ich podejścia do klienta, uprzejmości i kultury osobistej, a 73 dostrzega zmiany w podejściu pracowników urzędu do obowiązków (zmiany w ich wiedzy, fachowości, sumienności i kompetencjach). Wszystkie udzielane odpowiedzi zostały przedstawione w tabeli nr 1. Pojedyncze wskazania w zakresie zmian na lepsze dotyczą między innymi aktywności Urzędu w zakresie różnych akcji i imprez organizowanych dla mieszkańców, dobrej lokalizacji, dostępności formularzy i większego zaangażowania w rozwój miasta. Wskazania zmian na gorsze związane były z drogimi gadżetami, niewyjaśnionych sytuacji i trudności z wydawaniem zaświadczeń. Ponadto należy podkreślić, że żadnych zmian w działaniu Urzędu w ostatnim czasie nie zauważa 43,8% badanych.

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

| Zmiana | Zmiana na lepsze | Zmiana na gorsze | Trudno powiedzieć |
|---|---|---|---|
| Reorganizacja struktury Urzędu | 235 | - | 3 |
| Wygląd Urzędu (estetyka, czystość, remont wewnątrz budynku) | 236 | - | 1 |
| Czas załatwiania sprawy (szybkość, sprawność, terminowość) | 152 | 20 | - |
| Jakość pracy urzędników: podejście do klienta (uprzejmość urzędników, pomocność), kultura osobista | 111 | 4 | 3 |
| Jakość pracy urzędników: podejście do obowiązków (wiedza, fachowość, sumienność) | 68 | 2 | 3 |
| Dostęp do informacji w kontakcie bezpośrednim (dostępność urzędu, pokoi, urzędników) | 64 | 4 | - |
| Dostęp do informacji przez Internet | 51 | 2 | 2 |
| Zrozumiałość informacji | 41 | 4 | - |
| Godziny pracy Urzędu | 15 | 7 | 1 |
| Lokalizacja Urzędu (zmiany w otoczeniu, remonty na zewnątrz) | 21 | 1 | - |
| Windy w Urzędzie | 20 | - | - |

| Zmiana | Zmiana na lepsze | Zmiana na gorsze | Trudno powiedzieć |
|---|---|---|---|
| Funkcjonalny parter | 11 | - | - |
| Informacje SMS | 9 | - | - |
| Parking | 1 | 6 | - |
| Udogodnienia dla osób niepełnosprawnych | 5 | - | - |
| Kasy i terminale | 4 | - | - |
| Sprawność w załatwieniu sprawy | 3 | - | - |
| Wygląd urzędników | 2 | - | - |
| Działalność Urzędu | 2 | - | - |
| Karty 60+ | 2 | - | - |
| Klimatyzacja | 2 | - | - |
| Młoda kadra | 2 | - | - |
| System komputerowy | 2 | - | - |
| Odbiór paszportów w Katowicach | - | 2 | - |
| Liczba kas | - | 2 | - |
| Pojedyncze wskazania | 38 | 13 | - |
| **Suma:** | **1097** | **67** | **13** |

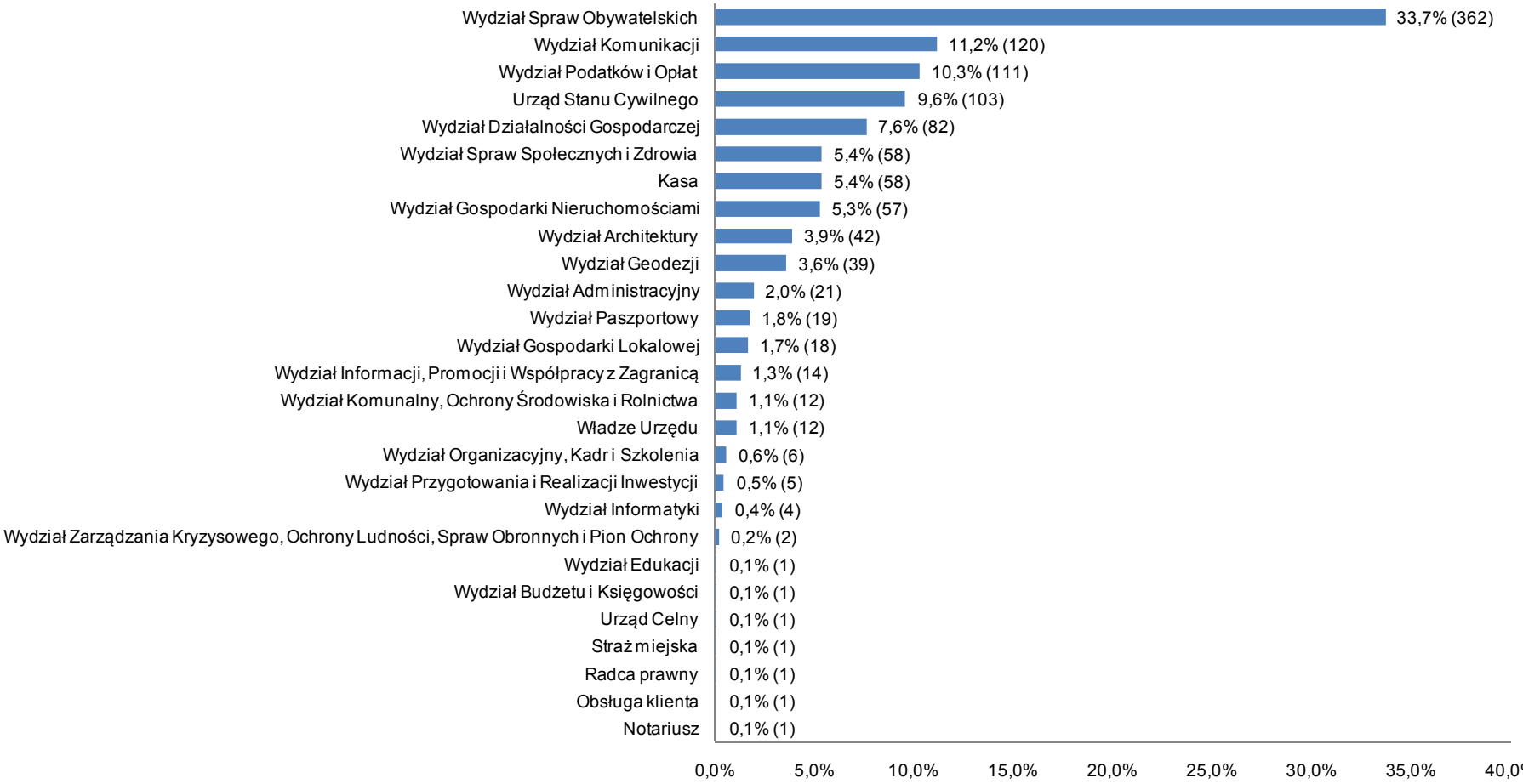
Respondenci zapytani o dodatkowe uwagi na temat jakości pracy Urzędu, które przekazaliby Kierownictwu, w zdecydowanej większości (78,7%)nie potrafili wskazać konkretnych sugestii lub po prostu deklarowali, że nie mają żadnych uwag i że Urząd działa bardzo dobrze. 107 respondentów podzieliło się swoimi sugestiami. 29 z nich uważa, że należałoby dostosować godziny pracy urzędników do potrzeb interesantów. 24 respondentów stwierdziło, że należy poprawić kompetencje i kwalifikacje urzędników na niektórych stanowiskach, a23 ankietowanych sugeruje, że pracownicy powinni być bardziej życzliwi i chętni do pomocy. 20 osób uznało, że konieczne byłoby skrócenie czasu oczekiwania na załatwienie spraw. 15 klientów Urzędu chciałoby, aby parking przed Urzędem był większy i darmowy. 14 wskazuje, że więcej informacji powinno być dostępnych publicznie, np. w Internecie, a 12, że należałoby poprawić warunki infrastrukturalne w Urzędzie (np. mniej pracowników w jednym pomieszczeniu). Po 9 wskazań dotyczyło konieczności większej aktywności władz miasta w

komunikacji z mieszkańcami oraz poprawy strony internetowej Urzędu Miasta w zakresie aktualności informacji (respondenci sygnalizowali, że godziny pracy Urzędu podane na stronie są nieaktualne) oraz umożliwienia załatwienia większej ilości spraw urzędowych przez Internet. 6 ankietowanych wskazuje na konieczność zwiększenia liczby kas, w tym uruchomienia dodatkowej kasy dla osób które nie płacą opłaty gruntowej w okresie luty-kwiecień. Pozostałe odpowiedzi nie otrzymały więcej niż 5 wskazań i dotyczyły różnych obszarów: przekazywania informacji urzędowych w bardziej zrozumiały sposób; mniej skomplikowanej struktury Urzędu (tak aby było wiadomo, w której komórce można załatwić daną sprawę) i większej czytelności informacji.

## 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 (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 i Kasę odwiedziło po 58 respondentów.5,3% ankietowanych załatwiało sprawy w Wydziale Gospodarki Nieruchomościami. Kolejne odwiedzane wydziały to: 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. Omawiane dane ilustruje rysunek nr 9.

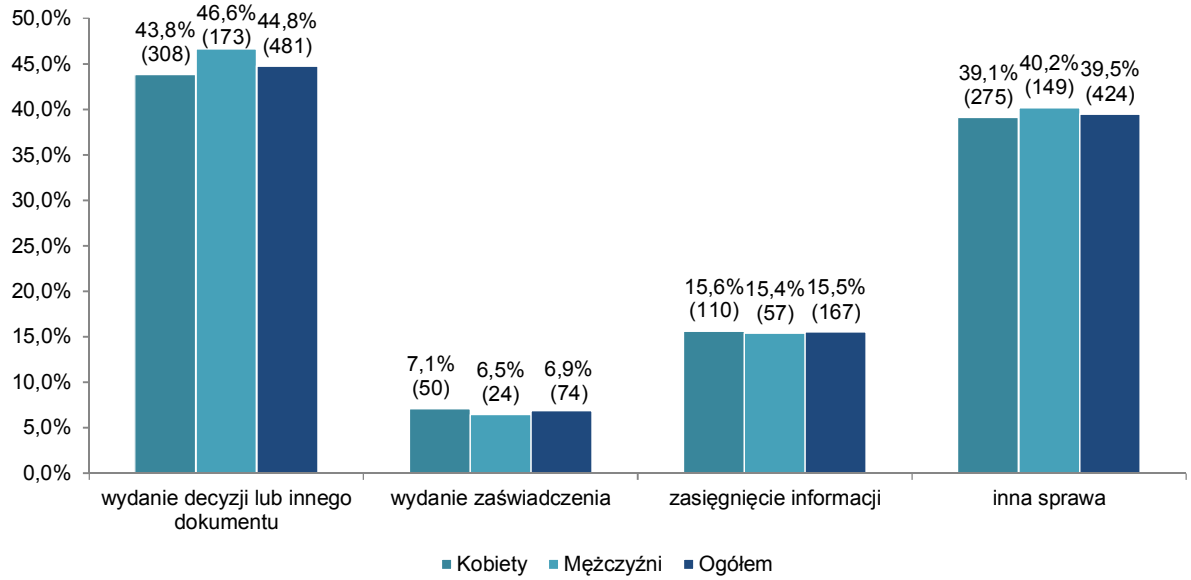
**Rysunek 9. Odwiedzane komórki/wydziały przez klientów UM w Tychach***




**14 respondentów nie podało wydziału, w którym załatwiali sprawę. Respondenci mieli możliwość udzielania kilku odpowiedzi*

Następnie poproszono respondentów o wskazanie, czego dotyczy / dotyczyła wizyta w Urzędzie Miasta. Dla większości powodem wizyty było wydanie decyzji lub innego dokumentu (44,8% ogółu odpowiedzi). 15,5% respondentów do Urzędu udało się po to, aby zasięgnąć informacji. Po wydanie zaświadczenia do Urzędu zgłosiło się 6,9% ankietowanych. 39,5% badanych wskazało na konieczność załatwienia innej sprawy, jak np. złożenie dokumentów (124 wskazania), uiszczenie opłaty (113 wskazań), wniosek (28 wskazań), rejestracja pojazdu (21 wskazań), wymiana dokumentów (16 wskazań), wyrejestrowanie pojazdu i zmiana danych (po 12 wskazań), czy też pobranie map do celów projektowych. (10 wskazań). Dane przedstawiono na rysunku nr 10.

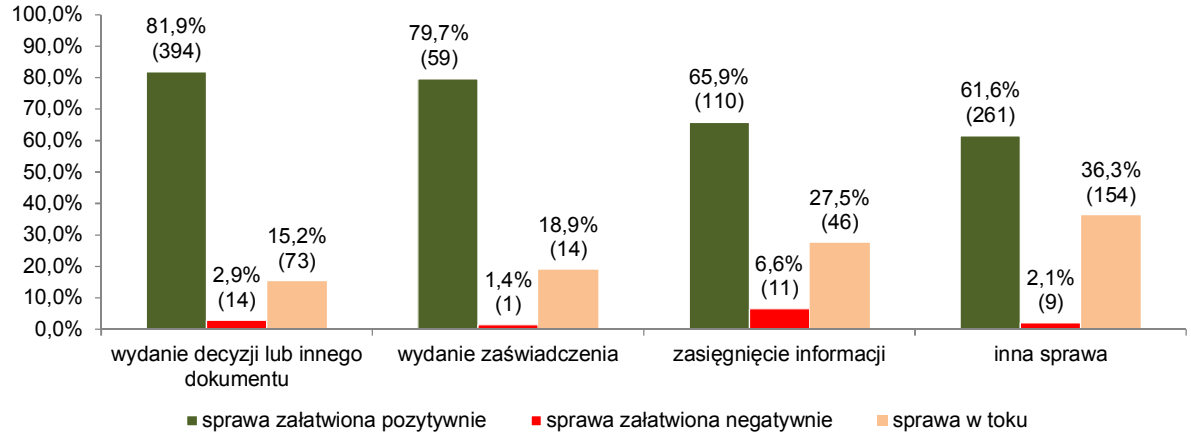
**Rysunek 10. Powód wizyty w Urzędzie***




**Respondenci mieli możliwość udzielania kilku odpowiedzi*

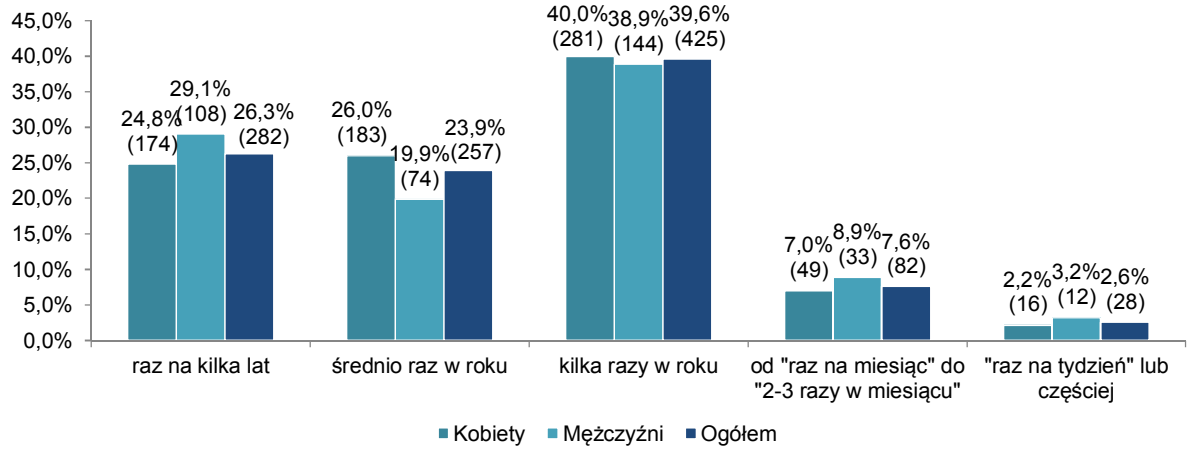
Z deklaracji badanych klientów UM wynika, że 71,1% ogółu wszystkich spraw załatwianych w Urzędzie Miasta w Tychach zostaje rozpatrzonych pozytywnie. Prawie82% wizyt w celu wydania decyzji lub innego dokumentu kończy się uzyskanie stosownego aktu. Prawie co piąta wizyta w sprawie wydania zaświadczenia lub zasięgnięcia informacji ciągle jest w toku, a 6,6% osób, które udały się do Urzędu w celu otrzymania informacji nie załatwiło pozytywnie swojej sprawy. Dane ilustruje rysunek nr 11.

**Rysunek 11. Rodzaj sprawy i postęp w jej załatwianiu**




Ponad 40% badanych odwiedza Urząd Miasta kilka razy w roku. Średnio raz w roku do Urzędu udaje się 23,9% ankietowanych, a rzadziej – 26,3% badanych. 82 badanych pojawia się w Urzędzie raz lub kilka razy w miesiącu. Osoby, które odwiedzają Urząd przynajmniej raz w tygodniu stanowią 2,6% respondentów. Dane przedstawiono na rysunku nr 12.

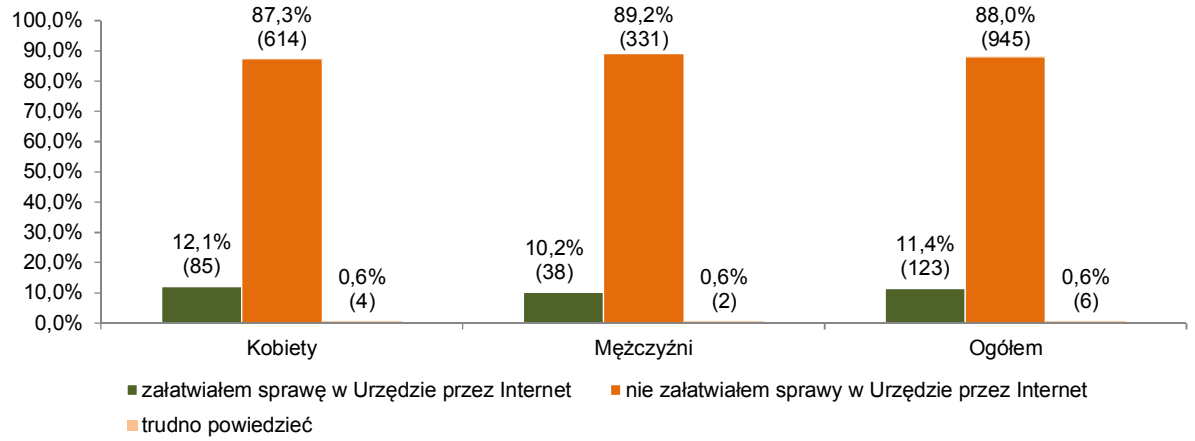
**Rysunek 12. Częstotliwość wizyt w UM w Tychach**




Respondenci zapytani zostali również o korzystanie z Internetu podczas załatwiania spraw urzędowych. W zdecydowanej większości odpowiadali negatywnie. Na działanie takie wskazuje 123 ankietowanych, tj. 11,4% ogółu badanych, których poproszono dodatkowo o wskazanie, jaką sprawę załatwili drogą elektroniczną. Wśród odpowiedzi pojawiały się między innymi: uiszczenie opłaty (30 wskazań), zasięgnięcie informacji (29 wskazań), pobranie druków (14 wskazań), wydanie decyzji lub innego dokumentu (10 wskazań), załatwienie spraw obywatelskich (9 wskazań), sprawdzenie statusu załatwianej sprawy (8 wskazań), wydanie zaświadczenia oraz sprawy z zakresu działalności gospodarczej (po 3 wskazania).6 respondentów miało problem z określeniem, czy kiedykolwiek zdarzyło im się załatwiać sprawę w Urzędzie przez Internet. Korelując odpowiedzi z płcią

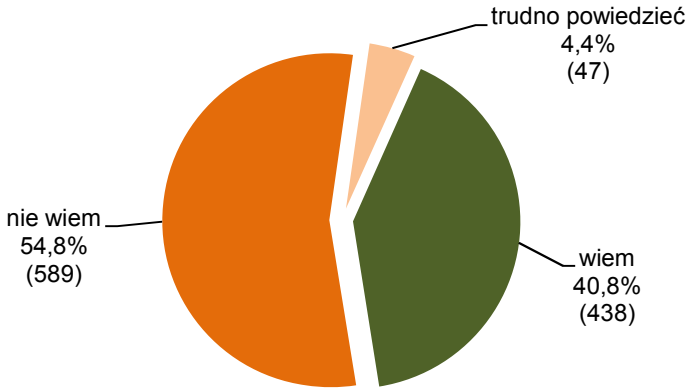
badanych okazuje się, że kobiety nieco częściej niż mężczyźni miały okazję załatwić sprawy urzędowe za pośrednictwem Internetu. Dane przedstawiono na rysunku nr 13.

**Rysunek 13. Załatwianie sprawy w Urzędzie przez Internet wg płci**



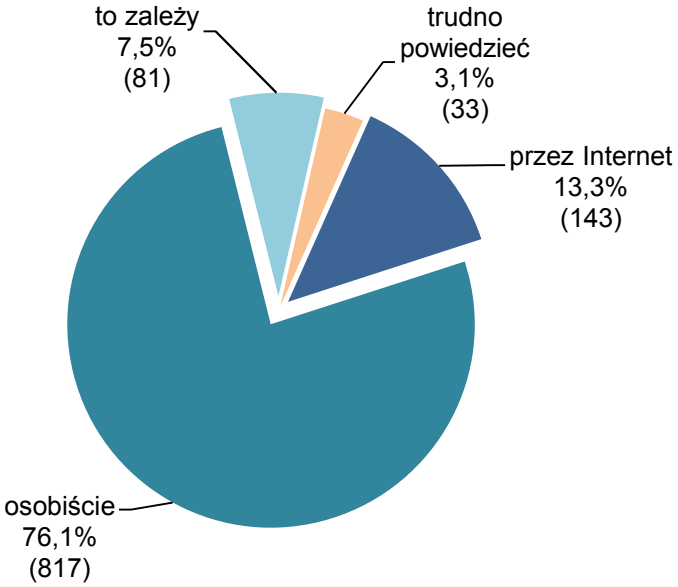

Ponad połowa respondentów nie wie, jakie sprawy można załatwić w Urzędzie przez Internet. Wiedzę taką posiada 40,8% ankietowanych. 47osób (4,4%) miało problem z udzieleniem jednoznacznej odpowiedzi na to pytanie. Dane przedstawiono na rysunku nr 14.

**Rysunek 14. Wiedza, 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. Zdecydowana większość, bo aż 76,1% badanych wybrało sposób tradycyjny tj. osobiście w Urzędzie. Tylko 13,3% preferuje drogę internetową. 81 osób, tj. 7,5% uznało, że wybór sposobu załatwiania spraw w Urzędzie zależy od okoliczności, a 3,1% nie potrafiło jednoznacznie odpowiedzieć na to pytanie. Dane przedstawia rysunek nr 15.

**Rysunek 15. Preferowany sposób załatwiania spraw w Urzędzie**




Respondenci, którzy zadeklarowali drogę internetową, jako argumenty swojego wyboru podawali przede wszystkim szybkość i oszczędność czasu (98 wskazań)oraz wygodę (60 wskazań). Uznano też, że sposób ten jest łatwiejszy (8 wskazań), nie ma potrzeby wychodzenia z domu i można uniknąć kolejek (po 4 wskazania). 3 osoby przekonuje fakt, że nie trzeba wychodzić z domu aby daną sprawę załatwić, a 2 osoby uznały, że ten sposób pozwoli na lepsze załatwienie sprawy.

Z kolei ci, którzy preferują osobiste załatwianie spraw w Urzędzie Miasta wskazują, że ten sposób gwarantuje odpowiedni poziom i zakres usług (286 wskazań). Poza tym znaczna grupa badanych (243 wskazania) deklaruje, że rodzaj załatwianej sprawy wymaga wizyty osobistej lub decydują o tym ich osobiste preferencje bezpośredniego kontaktu. Ponadto 107 respondentów wskazuje, że nie ma w domu komputera lub dostępu do Internetu bądź nie potrafi sobie poradzić z jego obsługą. Część badanych jest zdania, że osobiste załatwienie sprawy pozwala zaoszczędzić czas (35 wskazań) lub jest dla nich po prostu wygodniejsze (29 wskazań). 22 osoby deklarują brak zaufania do Internetu.

71 osób uważa, że rodzaj sprawy, zdeterminuje sposób jej załatwienia. Troje ankietowanych uznało, że jeżeli będą musieli skorzystać z pomocy urzędnika, to zdecydują się na wizytę osobistą w Urzędzie, a dwóch wskazało, że jeżeli tylko będzie taka możliwość to skorzystają z Internetu. Pozostałe wskazania dotyczyły posiadania dostępu do Internetu oraz tego, że decydującym czynnikiem będzie czas pozostający w dyspozycji badanych.

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

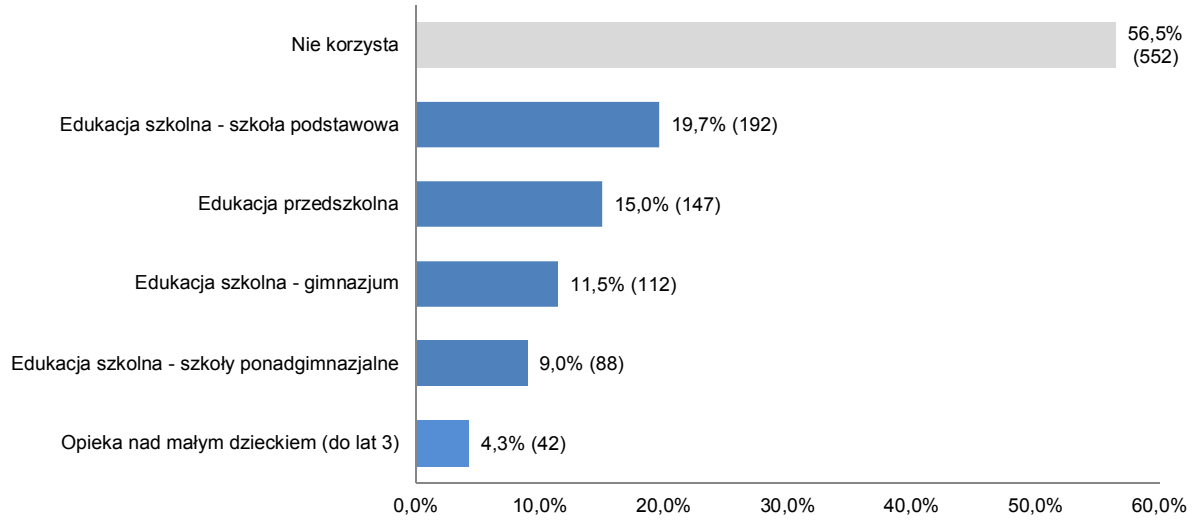
W badanej grupie osób korzystających z usług Urzędu Miasta dominowali mieszkańcy Tychów (89%). W skład pozostałych 11% weszli zarówno mieszkańcy miejscowości niebędących uczestnikami projektu (97 osób) oraz gmin uczestników (21 osób). Wymieniane tutaj były Gliwice (6 klientów), Bielsko-Biała (5 klientów), Chorzów (4 klientów), Sosnowiec (2 klientów) oraz Częstochowa, Rybnik, Żory i Zawiercie (po 1 kliencie). Z pozostałych gmin najczęściej wymieniano: Bieruń i Katowice (po 16 wskazań), Lędziny (8 wskazań), Mikołów (7 wskazań), Bieruń Nowy, Oświęcim, Pszczynę, Wolę (po 3 wskazania), Bojszowy, Chełm Śląski, Kobiór, Lublin , Warszawę, Niemcy i Wielką Brytanię (po 2 wskazania).

## 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 581 (43,5%) 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 192osoby wskazywały na korzystanie z usług szkół podstawowych. Kolejne 147 osób wskazywało na edukację przedszkolną. Z oferty gimnazjów i szkół ponadgimnazjalnych korzysta odpowiednio 112 i 88 ankietowanych. 42 respondentów korzysta z opieki nad małym dzieckiem. Dane ilustruje rysunek nr 16.

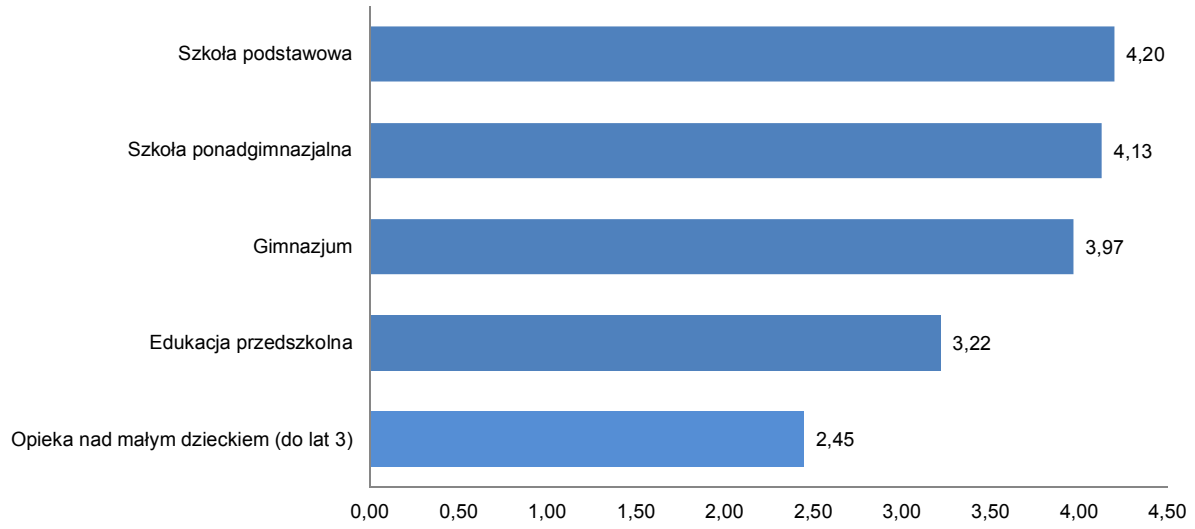
**Rysunek 16. Korzystanie z oferty placówek opiekuńczych i/lub edukacyjnych**




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

że najwyżej oceniona została dostępność szkół podstawowych, uzyskując średnią 4,2. Kolejne miejsca z niewielką różnicą średnich ocen zajęły odpowiednio: edukacja szkolna na poziomie ponadgimnazjalnym (4,13) i edukacja gimnazjalna (3,97). Dostępność przedszkoli oceniona została na poziomie 3,22.Zdecydowanie najniżej oceniono dostępność usług opiekuńczych dla dzieci do 3 lat, której średnia wyniosła zaledwie 2,45. Dane ilustruje rysunek nr 17.

**Rysunek 17. 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.

199 ankietowanych zdecydowało się na wyróżnienie mocnych stron. Najczęściej podkreślano tutaj walory kadry nauczycielskiej, która w opinii respondentów posiada odpowiednie kwalifikacje i merytoryczne przygotowanie do pełnionego zawodu (82 wskazania).Wskazywano również, że w szkołach utrzymywany jest wysoki poziom nauczania (43 wskazania), na co wpływa między innymi szeroki zakres zajęć dodatkowych i pozalekcyjnych (42 wskazania). Nie bez znaczenia jest tutaj również dobra opieka i kontakt z nauczycielami oraz remonty placówek (odpowiednio 32, 11 i 10 wskazań). 8 osób docenia zaangażowanie nauczycieli, a po 7 respondentów - poczucie bezpieczeństwa oraz bliskość placówki od miejsca zamieszkania. 5 ankietowanych za mocną stronę uznało dobre zarządzanie poszczególnymi placówkami.

Pozostałe wskazania dotyczyły różnych aspektów, m.in.: rozwijania w placówkach zdolności dziecka, dobrej infrastruktury, nowoczesności, taniej i dostosowanej do potrzeb dzieci oferty żywieniowej, przyjaznej atmosfery, łatwego dojazdu, a także uprzejmości pracowników.

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

| Mocne strony | Liczba wskazań |
|---|---|
| Nauczyciele/wychowawcy posiadają odpowiednie kwalifikacje | 82 |
| Wysoki poziom nauczania | 43 |
| Szeroki zakres zajęć dodatkowych/pozalekcyjnych | 42 |
| Opieka | 32 |
| Dobry kontakt z nauczycielami/opiekunami | 11 |
| Remonty | 10 |
| Zaangażowanie nauczycieli/opiekunów | 8 |
| Placówki są bezpieczne dla dzieci | 7 |
| Placówki blisko miejsca zamieszkania | 7 |
| Dobre zarządzanie poszczególnymi placówkami | 5 |
| Pozostałe wskazania | 96 |
| **Suma** | **343** |

Dla uzupełnienia obrazu ankietowani poproszeni zostali także o wskazanie dostrzeganych słabych stron usług opiekuńczych i edukacyjnych. Tym razem 174 osoby zdecydowały się na dokonanie konkretnego typowania. 71 respondentów z tej grupy uznało, że dostęp do żłobków i przedszkoli jest ograniczony. 16 respondentów stwierdziło, że nie wszyscy nauczyciele i wychowawcy posiadają odpowiednie kwalifikacje. 10osób krytykowało ograniczone godziny pracy instytucji oferujących usługi opiekuńcze lub edukacyjne. Po 9głosów uzyskały: wysokie koszty jakie ponoszą rodzice, ograniczony zakres zajęć dodatkowych oraz chuligańskie zachowanie młodzieży szkolnej. Kolejne 7osób za słabą stronę uznało zasady przyjmowania dzieci do placówek. W opiniach 6 respondentów grupy i klasy są zbyt liczne. Po 5 ankietowanych wskazało na złe zarządzanie poszczególnymi placówkami oraz na to, że nie są one bezpieczne dla dzieci. Pozostałe wskazania słabych stron dotyczyły m.in.: niskiego poziomu nauczania; ograniczonej dostępności świetlic szkolnych; nadmiernej biurokracji w szkołach; absencji nauczycieli; zbyt dużej liczby dni wolnych; połączenia szkół podstawowych z gimnazjami.

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

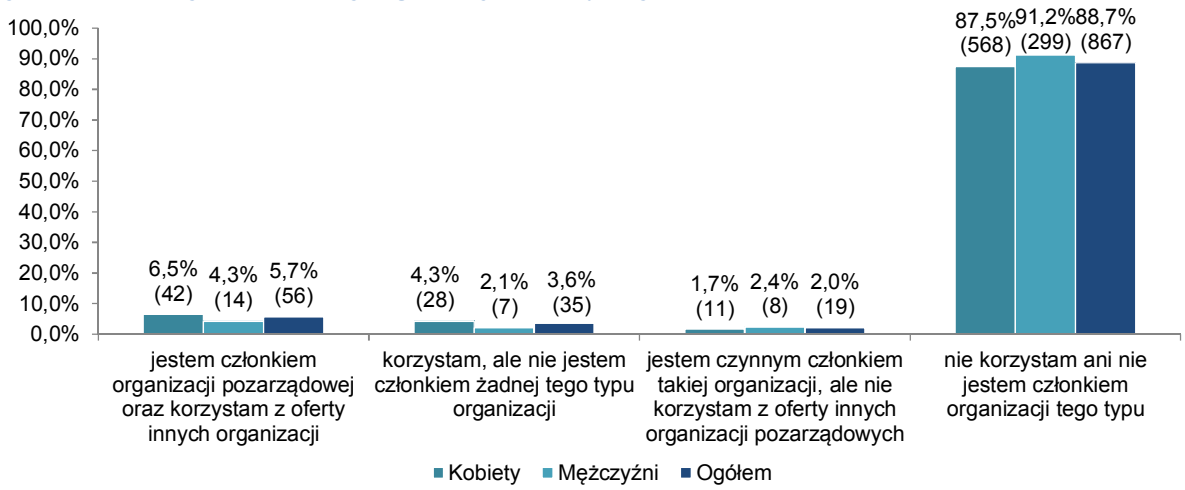
| Słabe strony | Liczba wskazań |
|---|---|
| Ograniczona dostępność | 71 |
| Nie wszyscy nauczyciele posiadają odpowiednie kwalifikacje | 16 |
| Ograniczone godziny pracy instytucji oferujących usługi | 10 |
| Ograniczony zakres zajęć dodatkowych/pozalekcyjnych | 9 |
| Chuligańskie zachowanie młodzieży szkolnej | 9 |
| Duże koszty | 9 |
| Zasady przyjmowania dzieci | 7 |
| Zbyt liczne grupy/klasy | 6 |
| Złe zarządzanie poszczególnymi placówkami | 5 |
| Placówki nie są bezpieczne dla dzieci | 5 |
| Pozostałe wskazania | 96 |
| **Suma:** | **243** |

## 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.

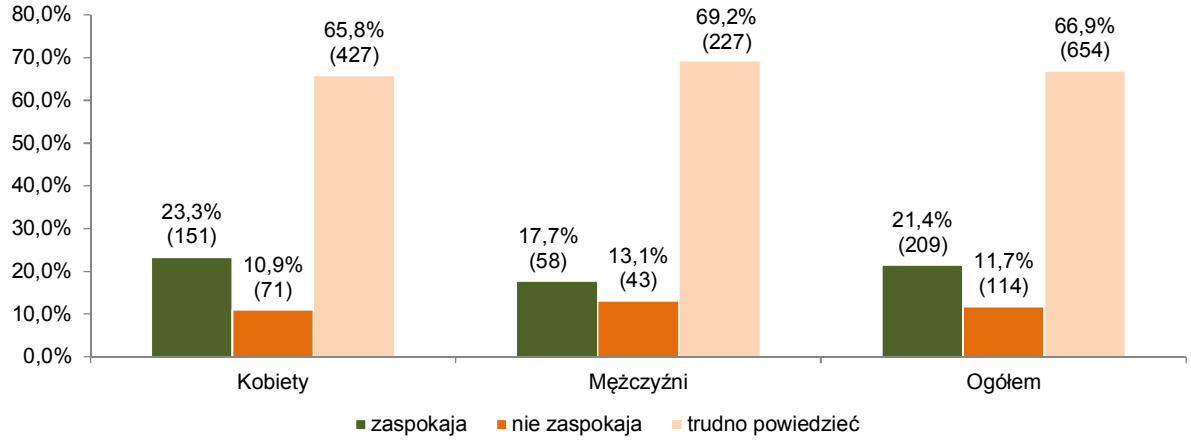
W ogólnym ujęciu z oferty organizacji pozarządowych funkcjonujących na terenie gmin-uczestników korzysta jedynie 11,3% ankietowanych, ale tylko 3,6% badanych korzysta z usług organizacji pozarządowych nie będąc członkiem żadnej z nich lub podobnych. Aż 88,7% respondentów nie jest członkiem organizacji pozarządowych oraz jednocześnie nie korzysta z oferty organizacji tego typu. Kolejne 7,7% ogółu badanych deklaruje członkostwo w organizacjach pozarządowych, przy czym 5,7% jednocześnie korzysta z ofert innych organizacji a 2% dotychczas się na to nie decydowało. Częściej członkami tego typu organizacji są kobiety. Również one częściej korzystają z oferty tych jednostek. Dane ilustruje rysunek nr 18.

**Rysunek 18. Korzystanie z oferty organizacji pozarządowych**




Niskie zainteresowanie ofertą organizacji pozarządowych ma z pewnością istotny wpływ na fakt, że aż 66,9% badanych klientów Urzędu Miasta ma trudności z określeniem, czy działalność gminnych organizacji pozarządowych zaspokaja potrzeby jej mieszkańców. 21,4% jest zdania, że potrzeby te są zaspokojone. Przeciwną opinię wyraziło 114 respondentów (11,7%). Częściej braki w działalności gminnych organizacji pozarządowych dostrzegają mężczyźni. Omawiane dane ilustruje rysunek 19.

**Rysunek 19. Zaspokojenie potrzeb mieszkańców poprzez działalność organizacji pozarządowych**



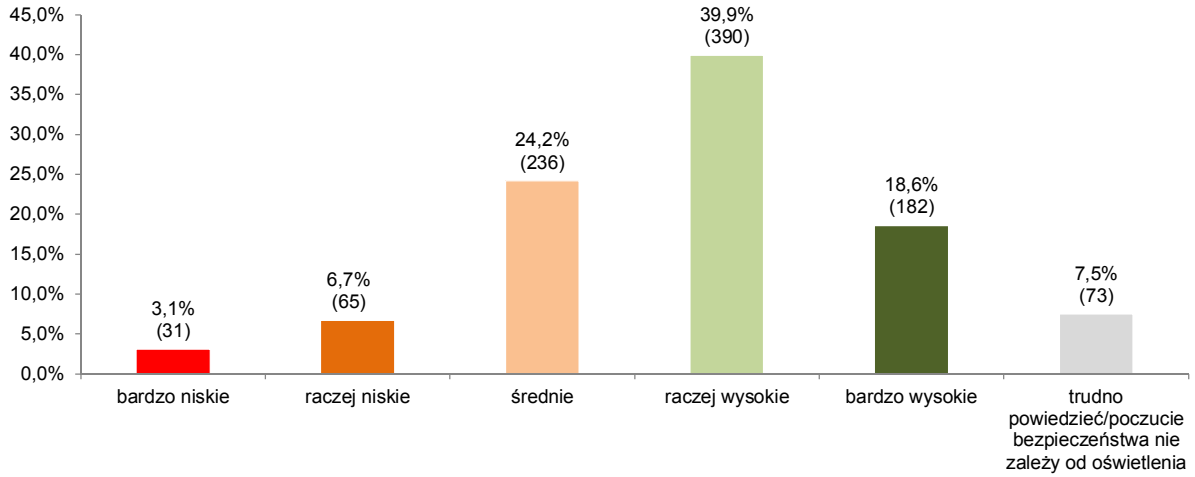

Respondenci, którzy uznali, że działalność organizacji pozarządowych nie zaspokaja w pełni potrzeb mieszkańców, zostali poproszenie o wskazanie zakresu działalności, w którym te braki występują. W trakcie badania okazało się jednak, że 23 osoby z tej grupy nie potrafiły lub nie chciały wskazać zaniedbanego obszaru działań. Wśród pozostałych 26 ankietowanych uznało, że braki dotyczą obszaru usług socjalnych i pomocy społecznej; 11wsparcia inicjatyw obywatelskich; kolejnych 9 respondentów wskazało ogólnie, na zbyt małą liczbę takich organizacji oraz brak informacji na temat ich funkcjonowania. Ponadto 8 ankietowanych uznało, że organizacje pozarządowe nie wspierają mieszkańców w zakresie edukacji i wychowania. Na braki wsparcia sportu, turystyki i rekreacji dostrzega 3 respondentów. Po 2 wskazania dotyczyły obszaru ochrony zdrowia, rozwoju lokalnego i rozrywki. Pozostałe pojedyncze wskazania (łącznie 24) dotyczyły m.in.: ochrony środowiska naturalnego oraz potrzeb osób w starszym wieku.

## 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 58,5% badanych. 24,2% respondentów ocenia poczucie bezpieczeństwa na średnim poziomie. Niskie poczucie bezpieczeństwa deklarowało 9,8% ankietowanych, z czego na bardzo niskie wskazało 3,1%. Ponadto 73 uczestników badań uznało, że ich poczucie bezpieczeństwa nie zależy od jakości oświetlenia ulic. Dane ilustruje rysunek nr 20.

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



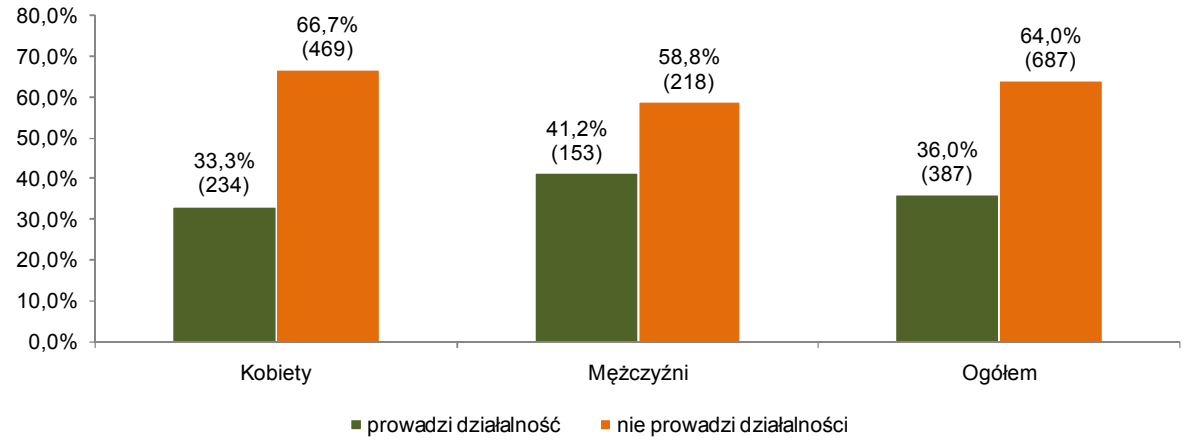

Uczestnicy badań deklarujący, że ich poczucie bezpieczeństwa wynikające ze stopnia oświetlenia ulic w Tychach jest raczej niskie lub bardzo niskie, zostali poproszeni o wskazanie rejonu (dzielnicy lub ulicy), w którym poprawa jakości oświetlenia mogłaby istotnie wpłynąć na podwyższenie poziomu bezpieczeństwa w porach wieczornych. Po 8 wskazań przypadło na osiedla A i C. 6 respondentów typowało dzielnicę Czułów, a po 5 - osiedle B i H. Następnie wskazywanymi rejonami były: dzielnica Wilkowyje oraz osiedle D (po 4 wskazania); dzielnica Żwaków, ulice Czarneckiego i Honoraty (po 3 wskazania); aleja Niepodległości, osiedla E, T, W i Z, ulice: Andersa, Barona, Dąbrowskiego, Dębowa, Hubala, Przemysłowa i, Zaremby (po 2 wskazania). Pozostałe, pojedyncze wskazania konkretnych lokalizacji dotyczyły alei Jana Pawła II, dzielnic: Mąkołowiec, Paprocany, Urbanowice i Wartogłowiec; osiedli: H, K, M, O, P, R i U; placu Św. Anny, skweru Niedźwiadków oraz ulic: Batorego, Beskidzkiej, Broniewskiego, Browarnej, Budowlanych, Czereśniowej, Darwina, De Gaulle'a, Edukacji, Einsteina, Ejsmonda, Grunwaldzkiej, Harcerskiej, Koźlina, Myśliwskiej, Niepodległości, Rodakowskiego, Sikorskiego, Wejchertów, Wieniawskiego, Wojska Polskiego i Żorskiej.

## 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 387 ankietowanych zadeklarowało, że oni sami bądź osoby z ich najbliższej rodziny prowadzą działalność gospodarczą. Należy podkreślić, że 306 wskazań dotyczyło prowadzenia działalności na terenie miasta lub gminy biorącej udział w projekcie. 81 respondentów jako miejsce prowadzenia działalności wskazało gminy nieuczestniczące w projekcie. Najczęściej wymieniano tutaj: Katowice (19 wskazań), Bieruń (9 wskazań), Lędziny i Mikołów (po 5 wskazań), Bojszowy, Rudę Śląską, za granicą w Niemczech (po 3 wskazania), Kraków, Mysłowice, Wrocław (po 2 wskazania). Ponadto 284 respondentów prowadzi działalność w gminie Tychy, 7 w Gliwicach, 4 w Sosnowcu, po 3 respondentów w Bielsku-Białej i Chorzowie, po 2 w Dąbrowie Górniczej i Rybniku, a po 1 w Jaworzu

oraz Żorach. Częściej na prowadzenie działalności wskazują mężczyźni. Dane przedstawiono na rysunku nr 21.

**Rysunek 21. Prowadzenie działalności gospodarczej przez badanych klientów Urzędu**




Grupę 306 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 58 z nich potrafiło wskazać zalety prowadzenia działalności. Dotyczyły one najczęściej ogólnych elementów, niezwiązanych z prowadzeniem firmy w konkretnym miejscu (np. większe zyski, decydowanie o doborze pracowników itp.). 9 osób wskazało na wsparcie ze strony Urzędów, a 8 na dobrą infrastrukturę. W następnej kolejności wskazywano na dostępność dotacji (6 wskazań), uproszczone procedury załatwiania formalności (5 wskazań), dobrą sytuację gospodarczą i ekonomiczną w regionie (4 wskazania), duży popyt na dobra i usługi, bliskość dostawców-kooperantów oraz rynków zbytu, a także małą konkurencję (po 3 wskazania) i dostęp do dobrze wykwalifikowanej kadry, dbanie o zieleń, duże miasto z młodymi ludźmi (po 2 wskazania). Po jednym wskazaniu przypadło na: dostęp do dużej liczby pracowników, chęć podjęcia pracy przez emerytów, duży rynek, inkubator przedsiębiorczości oraz lepsze warunki w porównaniu do innych miast. Dane odnoście zalet prowadzenia działalności w poszczególnych miejscowościach wskazywane przez respondentów przedstawiono w tabeli nr 4.

**Tabela 4. Zalety prowadzenia działalności gospodarczej w poszczególnych miejscowościach**

| Miasto | Zalety |
|---|---|
| Tychy | • Ogólne zalety prowadzenia działalności niezwiązane z konkretną lokalizacją (np. większe zyski)<br>• Wsparcie ze strony urzędów<br>• Dobra infrastruktura<br>• Dostępność dotacji<br>• Uproszczone procedury załatwiania formalności<br>• Dobra sytuacja gospodarcza/ekonomiczna w regionie<br>• Duży popyt na dobra i usługi<br>• Bliskość dostawców-kooperantów<br>• Bliskość rynków zbytu<br>• Mała konkurencja<br>• Dostęp do dobrze wykwalifikowanej kadry<br>• Dbanie o zieleń<br>• Duże miasto<br>• Dużo młodych ludzi<br>• Dostęp do dużej liczby pracowników<br>• Chęć podjęcia pracy przez osoby starsze (emerytów)<br>• Duży rynek<br>• W Tychach lepiej prowadzi się działalność niż w innych miastach |
| Bielsko-Biała | • Bliskość rynków zbytu |
| Dąbrowa Górnicza | • Wsparcie ze strony Urzędów<br>• Dużo młodych ludzi |
| Gliwice | • Bliskość rynków zbytu<br>• Inkubator Przedsiębiorczości |
| Sosnowiec | • Wsparcie ze strony urzędów<br>• Dobra infrastruktura<br>• Duże miasto |

Tymczasem 91 osób wskazywało na słabe strony prowadzenia działalności gospodarczej w swoim miejscu zamieszkania. 29 respondentów narzekało na trudności w załatwianiu formalności. 20 osób dostrzega trudności w wysokich kosztach prowadzenia własnej firmy. Po 10 odpowiedzi dotyczyło braku lub zbyt małego wsparcia ze strony urzędów oraz złej infrastruktury. Po 7osób dostrzegło słabą stronę w dużej konkurencji oraz niestabilnych, skomplikowanych i nieelastycznych przepisach prawa. Kolejne odpowiedzi dotyczyły małego popytu na dobra i usługi (6 wskazań), złej sytuacji gospodarczej i ekonomicznej w regionie, braku dotacji, wysokich kosztów nabycia nieruchomości (po 3 wskazania) oraz wysokich kosztów zatrudnienia (2 wskazania). Pojedyncze wypowiedzi dotyczyły małej dostępności pracowników również tych dobrze wykwalifikowanych, ogólnych wad prowadzenia działalności, braku spójności informacji, trudności w rozwoju firmy, likwidacji małych przedsiębiorstw, zbyt małego miejsca na rozwój, mało bezpiecznej lokalizacji, niepewnego rynku, niskiego poziomu kultury mieszkańców, ograniczonej ilości miejsc handlowych, organizacji w Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych, przetargów, subiektywnego podejścia urzędników oraz hałasu.

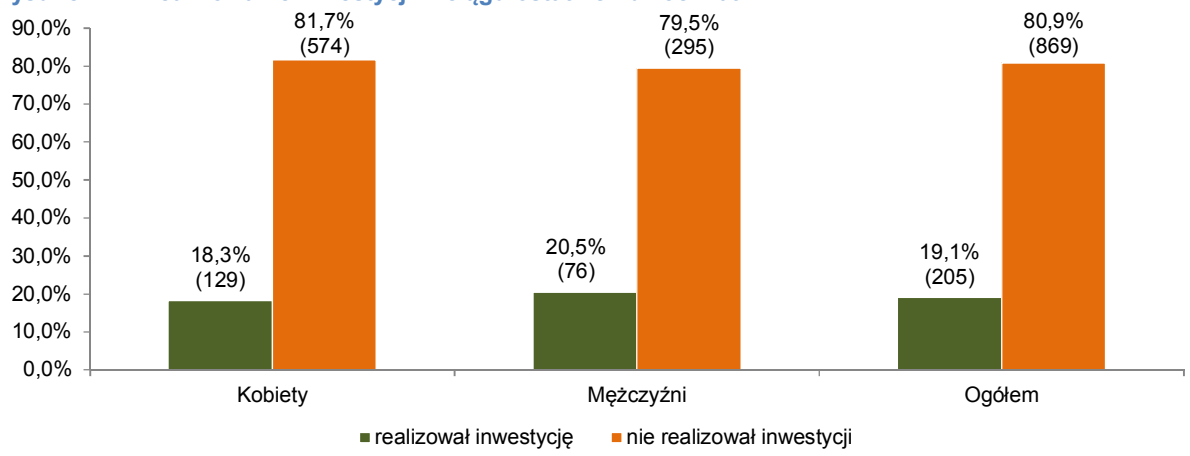
**Tabela 5. Wady prowadzenia działalności w poszczególnych miejscowościach**

| Miasto | Wady |
|---|---|
| Tychy | • Trudności w załatwianiu formalności<br>• Wysokie koszty prowadzenia działalności<br>• Brak/zbyt mało wsparcia ze strony urzędów<br>• Zła infrastruktura<br>• Duża konkurencja<br>• Niestabilne, skomplikowane i nieelastyczne przepisy prawa<br>• Mały popyt na dobra/usługi<br>• Zła sytuacja gospodarcza/ekonomiczna w regionie<br>• Brak dotacji<br>• Wysokie koszty nabycia nieruchomości<br>• Wysokie koszty zatrudnienia<br>• Brak dobrze wykwalifikowanej kadry<br>• Mała ilość pracowników<br>• Ogólne wady prowadzenia działalności niezwiązane z konkretną lokalizacją np. ponoszenie odpowiedzialności prawnej i finansowej)<br>• Brak spójności informacji<br>• Trudne warunki dla rozwoju firmy<br>• Likwidacja małych przedsiębiorstw<br>• Mało miejsca na rozwój<br>• Niski poziom bezpieczeństwa<br>• Niepewny rynek<br>• Niski poziom kultury mieszkańców<br>• Ograniczona ilość miejsc handlowych<br>• Organizacja w ZUS<br>• Przetargi<br>• Subiektywne podejście urzędników<br>• Hałas |
| Bielsko-Biała | • Zła infrastruktura |
| Chorzów | • Trudności w załatwieniu formalności |
| Gliwice | • Mały popyt na dobra/usługi |
| Sosnowiec | • Trudności w załatwianiu formalności<br>• Zła sytuacja gospodarcza/ekonomiczna w regionie |

## 4.5 Realizowane inwestycje

205 respondentów (tj. 19,1%) wskazuje, że w ciągu ostatnich dwóch lat oni lub członkowie ich najbliższej rodziny, realizowali inwestycje (prywatne lub biznesowe). 121 z deklarowanych przedsięwzięć realizowanych było w Tychach, 3 w Bielsku-Białej, po 2 w Dąbrowie Górniczej i Sosnowcu, a po 1 w Gliwicach, Rybniku i Żorach. Kolejne 74 inwestycje dokonywano w gminach, takich jak: Bieruń, Katowice, Pszczyna, Gostyń, Lędziny, Bojszowy, Kobiór, Mysłowice, Warszawa, Oświęcim i Wola. Jednocześnie z rozkładu odpowiedzi wynika, że inwestycje częściej realizowali mężczyźni niż kobiety.

**Rysunek 22. Realizowanie inwestycji w ciągu ostatnich dwóch lat.**




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

96 respondentów nie potrafiło określić jakie sprawy związane z realizacją inwestycji zostały załatwione sprawnie, a 88 nie wskazywało tych spraw, które rodziły trudności. Odpowiedzi respondentów, którzy potrafili określić sprawnie i z trudnością załatwioną sprawę przedstawiono w tabeli nr 6.

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

| Gmina | Sprawnie załatwione | Z trudnością załatwione |
|---|---|---|
| Tychy | • Budowa budynku<br>• Dobór kredytu- bank<br>• Formalności dowodowe<br>• Geodezja<br>• Kanalizacja<br>• Nieruchomości<br>• Odbiór budynku firmy<br>• Odprowadzenie kanalizacji<br>• Otwarcie działalności gastronomicznej, uzyskanie zezwoleń<br>• Podłączenie wody - decyzja<br>• Pozwolenie na budowę<br>• Pozwolenie na inwestycję<br>• Pozwolenie na budowę<br>• Pozwolenie na działalność<br>• Pozwolenie na rozbudowę<br>• Rejestracja podmiotu gospodarczego<br>• Uzyskanie dokumentów<br>• Wszystko dobrze zostało załatwione<br>• Wydanie dowodu osobistego<br>• Wykresy<br>• Założenie firmy<br>• Zameldowanie<br>• Zapłata podatku od nieruchomości<br>• Zezwolenie na budowę | • Architektura<br>• Budowa domu<br>• Dokumenty gruntu i własności<br>• Formalności<br>• Fundusze unijne<br>• Odbiór budowlany<br>• Parking MZUM<br>• Podłączenie do kanalizacji<br>• Pozwolenie na budowę<br>• Pozwolenie na połączenie z elektryką<br>• Procedury z sąsiadami<br>• Przygotowanie dokumentów<br>• Spadek nieruchomości<br>• Sprawa związana z przydziałem gruntu<br>• Uzyskanie funduszy<br>• Wodociągi<br>• Wszystko było źle załatwione<br>• Wydawanie pozwoleń na budowę<br>• Złożenie wniosku o przydział mieszkania<br>• Zmiana warunków zabudowy |

ŚLĄSKI ZWIĄZEK
GMIN I POWIATÓW
Ul. Stalmacha 17
40-058 Katowice
Tel. +4832/ 25 11 021, 25 11 241
Fax. +4832/ 25 10 985


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

# 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 2012 na próbie losowej 1074 klientów Urzędu Miasta w Tychach.

Badanie spotkało się z pozytywnym odzewem mieszkańców. Na zainteresowanie z pewnością pozytywnie wpłynęło zaangażowanie koordynatora badania ze strony urzędu. 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 strona internetowa 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. 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 Urząd Miasta.

***Rodzaj załatwianej sprawy i częstość kontaktów***

Odrębną kwestią poruszaną w badaniu był elektroniczny sposób załatwiania spraw. Internet jest obecnie coraz bardziej popularnym medium w kontaktach z klientami. W toku badania uzyskano informacje o tym, ile osób miało okazję załatwiać do tej pory sprawy urzędowe za pośrednictwem Internetu oraz jakiego typu sprawy najczęściej załatwiano. Jako źródło pozyskiwania informacji o zasadach załatwiania spraw w 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 11,4% 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. W odniesieniu do tyskiego urzędu warto wskazać m.in. reorganizację struktury Urzędu oraz zmiany w jego wyglądzie i estetyce.

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.

Wnioski z badania, zaprezentowane w niniejszym raporcie, ukazują kompleksowy obraz działań Urzędu Miasta w Tychach w oczach jego klientów. W kolejnym etapie badania wyniki z jednostkowych urzędów pokazane zostaną w ujęciu przekrojowym, co pozwoli 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* ....6
Rysunek 5. Ocena ogólnego poziomu świadczenia usług przez UM w Tychach wg płci respondentów 7
Rysunek 6. Ocena czytelności informacji o zasadach załatwiania spraw w UM w Tychach 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....9
Rysunek 9. Odwiedzane komórki/wydziały przez klientów UM w Tychach* ....14
Rysunek 10. Powód wizyty w Urzędzie....15
Rysunek 11. Rodzaj sprawy i postęp w jej załatwianiu....16
Rysunek 12. Częstotliwość wizyt w UM w Tychach ....16
Rysunek 13. Załatwianie sprawy w Urzędzie przez Internet wg płci ....17
Rysunek 14. Wiedza, na temat spraw jakie można załatwić w Urzędzie przez Internet ....17
Rysunek 15. Preferowany sposób załatwiania spraw w Urzędzie....18
Rysunek 16. Korzystanie z oferty placówek opiekuńczych i/lub edukacyjnych ....19
Rysunek 17. Ocena dostępności usług opiekuńczych i edukacyjnych....20
Rysunek 18. Korzystanie z oferty organizacji pozarządowych....22
Rysunek 19. Zaspokojenie potrzeb mieszkańców poprzez działalność organizacji pozarządowych....23
Rysunek 20. Poczucie bezpieczeństwa mieszkańców po zmroku wynikające z jakości oświetlenia ulic ....24
Rysunek 21. Prowadzenie działalności gospodarczej przez badanych klientów Urzędu....25
Rysunek 22. Realizowanie inwestycji w ciągu ostatnich dwóch lat. ....28

# Spis tabel

Tabela 1. Najważniejsze zmiany w działaniu Urzędu wraz z kierunkiem zmian ..... 10
Tabela 2. Mocne strony usług opiekuńczych lub/i edukacyjnych ..... 21
Tabela 3. Słabe strony usług opiekuńczych lub/i edukacyjnych ..... 21
Tabela 4. Zalety prowadzenia działalności gospodarczej w poszczególnych miejscowościach ..... 26
Tabela 5. Wady prowadzenia działalności w poszczególnych miejscowościach ..... 27
Tabela 6. Sprawnie i z trudnością zrealizowane sprawy w urzędach administracji publicznej ..... 28

# 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!*