

BENCHMARKING

NARZĘDZIE EFEKTYWNEJ KONTROLI ZARZĄDCZEJ

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

Badanie Opinii Klientów Urzędu Gminy w Konopiskach

Zleceniodawca:



Śląski Związek
Gmin i Powiatów

Projekt i wykonanie:

BIOSTAT
www.biostat.com.pl

Katowice 2014

Spis treści

Spis treści	2
Wstęp.....	3
Opis wyników badania.....	4
1. Ogólna charakterystyka klientów Urzędu Gminy w Konopiskach	4
2. Opinia o organizacji pracy w Urzędzie	6
3. Rodzaj załatwianej sprawy i częstotliwość kontaktów	12
4. Opinia na temat wybranych aspektów funkcjonowania miasta/gminy/powiatu	19
4.1 Oferta placówek opiekuńczych i edukacyjnych.....	19
4.2 Oferta organizacji pozarządowych	21
4.3 Jakość oświetlenia ulic	24
4.4 Gospodarka odpadami	25
4.5 Realizowane inwestycje	26
Podsumowanie	29
Spis rysunków.....	33
Spis tabel	35
Załącznik nr 1. Kwestionariusz badawczy.....	36
Załącznik nr 2. Aneks statystyczny	44

Wstęp

Badanie pt. „Benchmarking – narzędzie efektywnej kontroli zarządczej w urzędach miast na prawach powiatu, urzędach gmin i starostwach powiatowych” zostało zrealizowane w Urzędzie Gminy w Konopiskach w marcu 2014 roku. Celem projektu jest poprawa jakości usług publicznych przez wzrost efektywności systemów zarządzania funkcjonujących w jednostkach 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 ocen klientów odwiedzających Urząd, dotyczących organizacji i jakości świadczonych usług, jak również odniesienie wyników do średniej, którą osiągnęły inne urzędy gminy biorące udział w projekcie.

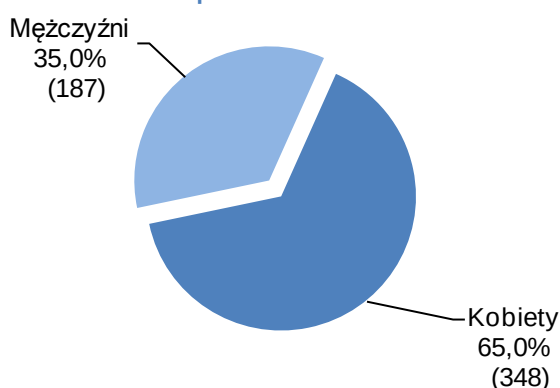
Narzędziem wykorzystanym w badaniu był kwestionariusz ankiety składający się łącznie z 30 pytań o charakterze otwartym i zamkniętym. Do realizacji badania wykorzystano technikę wywiadu osobistego. Badanie zostało przeprowadzone w marcu 2014 roku przez firmę Biostat na losowej próbie 535 klientów korzystających w tym okresie z usług świadczonych przez Urząd Gminy w Konopiskach. Błąd statystyczny przy tej próbie nie przekracza 4,1%. Niech dana grupa respondentów stanowi pewien odsetek pobranej próby – $p\%$, wtedy z 95% prawdopodobieństwem można stwierdzić, że rzeczywisty udział procentowy tej danej grupy respondentów w całej populacji będzie mieścić się w przedziale $(p\% - 4,1\%; p\% + 4,1\%)$.

Opis wyników badania

1. Ogólna charakterystyka klientów Urzędu Gminy w Konopiskach

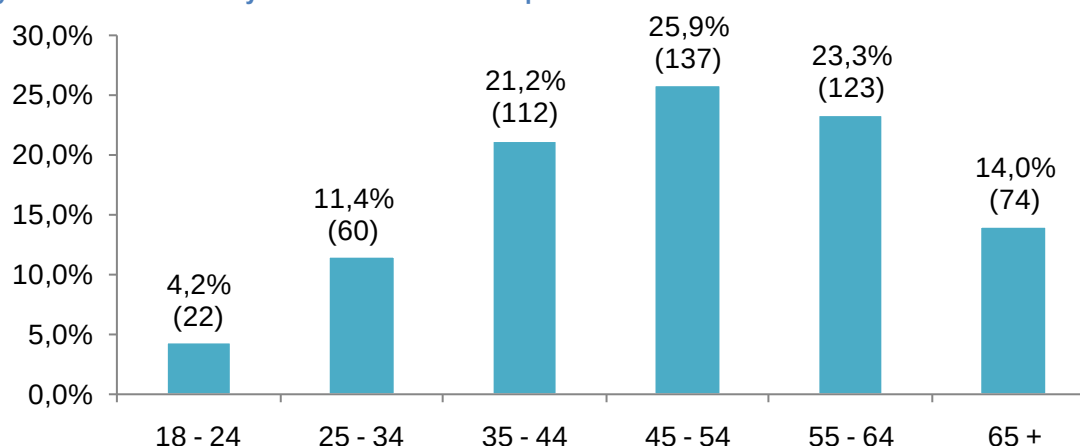
W badaniu udział wzięło łącznie 535 klientów Urzędu Gminy w Konopiskach. Większość respondentów stanowiły kobiety (65,0% ogółu badanych). Dane o płci klientów Urzędu przedstawiono na rysunku nr 1.

Rysunek 1. Płeć badanych klientów UG w Konopiskach



Średnia wieku badanych klientów Urzędu wyniosła 49 lat. Najczęściej Urząd odwiedzały osoby w wieku od 45 do 54 r.ż., których udział w ogólnej liczbie badanych, którzy nie odmówili podania swojego wieku wynosił 25,9%. Znaczny udział w badanej grupie stanowiły również osoby w wieku od 55 do 64 r.ż. (23,3%) oraz od 35 do 44 r.ż. (21,2%). W najmłodszej grupie wiekowej, stanowiącej zaledwie 4,2% ogółu, znalazło się 2 respondentów w wieku 18 lat. Byli to najmłodsi ankietowani. Z kolei w najstarszej grupie wiekowej (65+), stanowiącej 14,0% ogółu, znalazł się jeden respondent w wieku 82 lat, który był najstarszym badanym klientem Urzędu. Spośród wszystkich uczestników badania 7 osób odmówiło podania swojego wieku. Dane ilustruje rysunek nr 2.

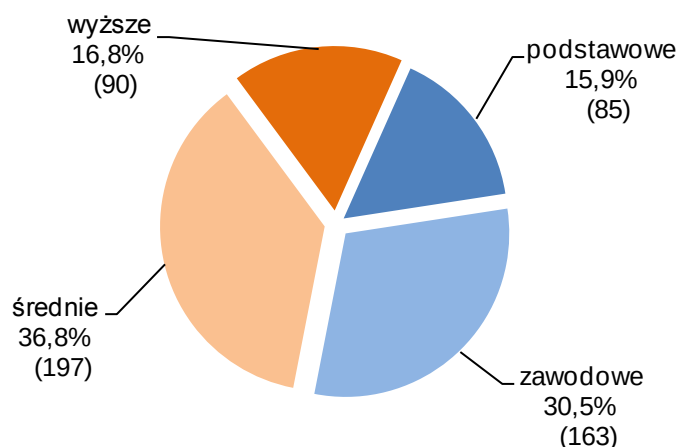
Rysunek 2. Wiek badanych klientów UG w Konopiskach*



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

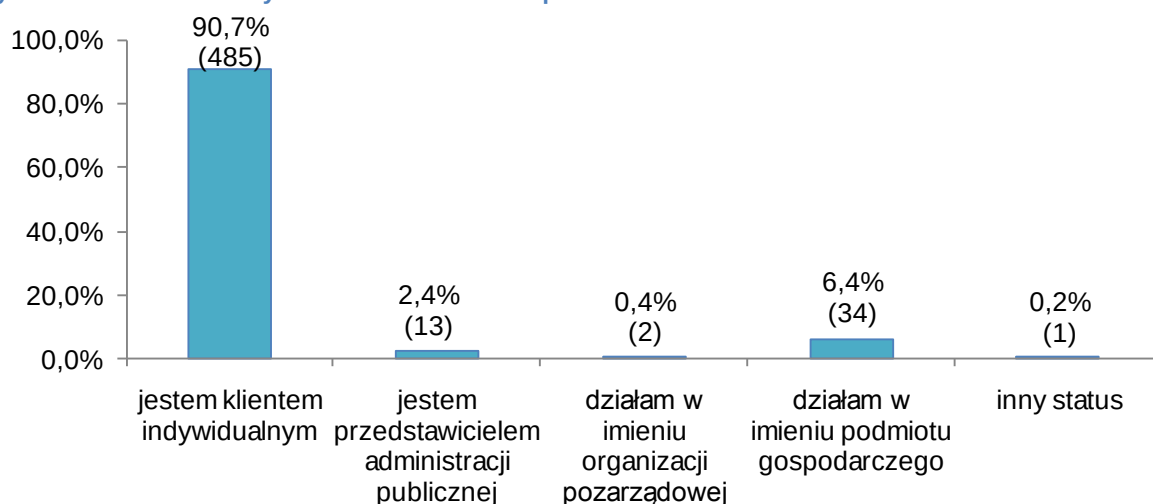
Spośród badanych klientów Urzędu Gminy w Konopiskach, którzy nie odmówili podania swojego wykształcenia, najliczniejszą grupę, stanowiącą 36,8% ogółu, tworzyły osoby z wykształceniem średnim. Wykształcenie zawodowe zadeklarowało 30,5% ankietowanych. Osoby posiadające wykształcenie wyższe i podstawowe stanowiły odpowiednio 16,8% oraz 15,9% ankietowanych. Omawiane dane przedstawia rysunek nr 3.

Rysunek 3. Wykształcenie klientów UG w Konopiskach



Przeszło 9 na 10 badanych klientów Urzędu Gminy w Konopiskach (tj. 90,7%) to klienci indywidualni. W imieniu podmiotu gospodarczego działało 6,4% respondentów. 13 badanych klientów (2,4% ogółu) było przedstawicielami administracji publicznej. Status klienta występującego w imieniu organizacji pozarządowej deklarowało 2 ankietowanych (0,4%), a inny status miał 1 badany klient, który był radnym (0,2%). Dane ilustruje rysunek nr 4.

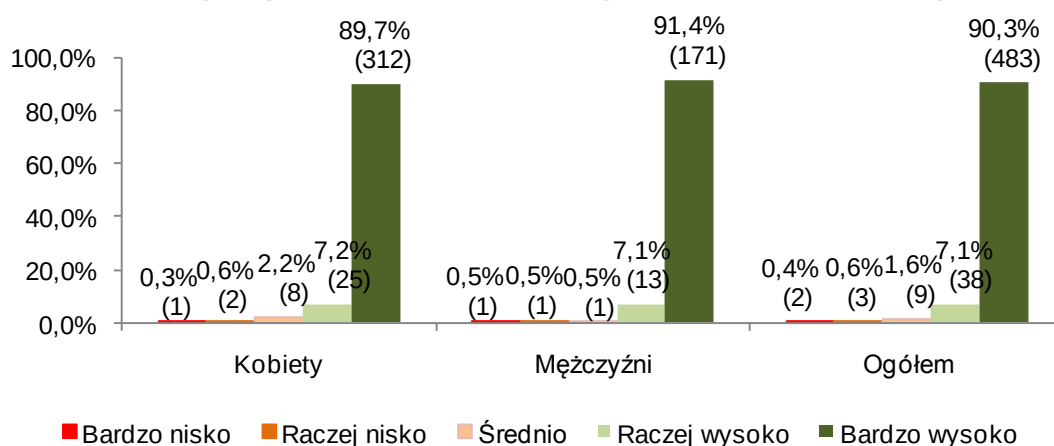
Rysunek 4. Status badanych klientów UG w Konopiskach



2. Opinia o organizacji pracy w Urzędzie

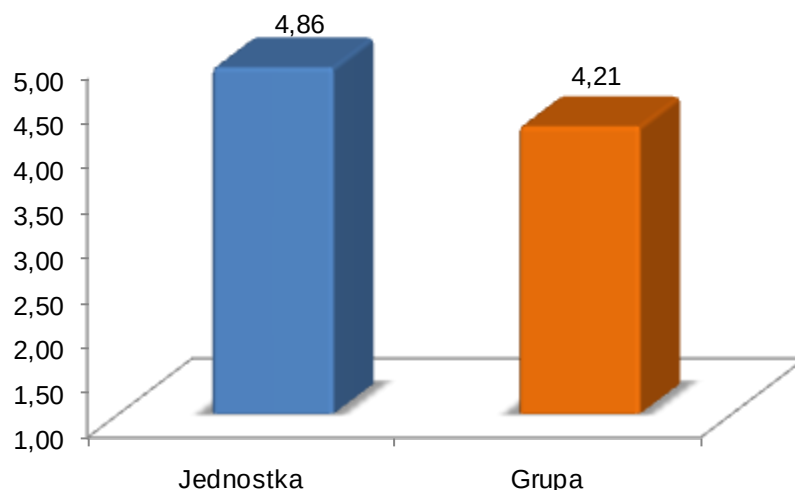
Pierwszy z analizowanych problemów badawczych dotyczył ogólnej oceny poziomu świadczenia usług przez Urząd Gminy. Respondenci dokonywali oceny na pięciostopniowej skali, gdzie 1 oznaczało ocenę bardzo niską, a 5 bardzo wysoką. Otrzymane wyniki pokazują, że klienci bardzo wysoko oceniają poziom świadczenia usług w Urzędzie Gminy w Konopiskach. Przeszło 9 na 10 badanych (90,3%) przyznało mu najwyższą możliwą ocenę, a kolejne 7,1% badanych oceniło go „raczej wysoko”. „Bardzo nisko” oraz „raczej nisko” ogólny poziom świadczenia usług oceniło odpowiednio 0,4% oraz 0,6% badanych. Średnia ocena poziomu świadczenia usług przez Urząd Gminy w Konopiskach wyniosła 4,86. Omawiane dane ilustruje rysunek nr 5.

Rysunek 5. Ocena ogólnego poziomu świadczenia usług przez UG w Konopiskach wg płci respondentów



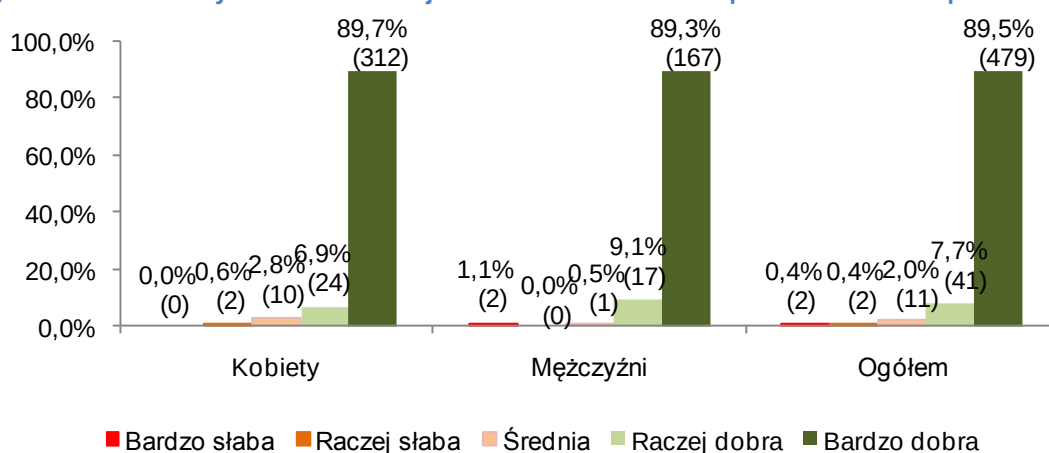
Następnie porównano średnią ocenę ogólnego poziomu świadczonych usług przez Urząd Gminy w Konopiskach z wynikami uzyskanymi przez pozostałe urzędy. Można zauważyć, że klienci tego Urzędu oceniają poziom świadczonych przez niego usług zdecydowanie powyżej przeciętnej dla ogółu badanych gmin (średnia wyższa o 0,65 pkt). Dane przedstawiono na rysunku nr 6.

Rysunek 6. Benchmarking: Średnia ocena ogólnego poziomu świadczenia usług



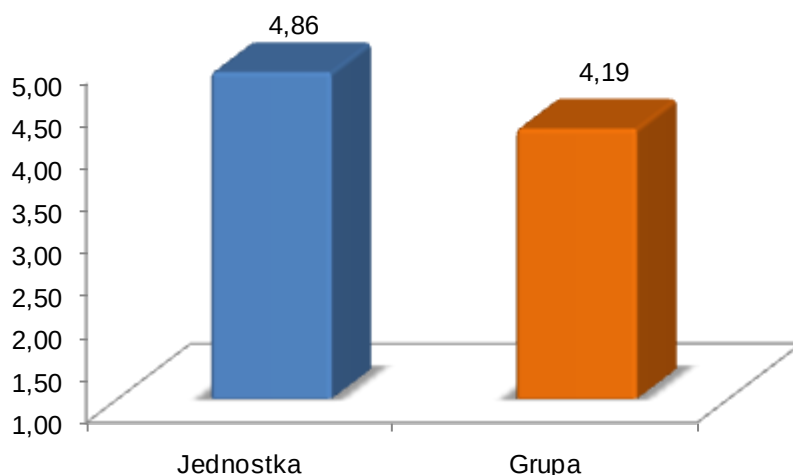
W dalszej kolejności poproszono, aby każdy z respondentów wypowiedział się na temat czytelności informacji o zasadach załatwiania spraw w Urzędzie. Cechę tę oceniano w skali od 1 (ocena najniższa) do 5 (ocena najwyższa). Również ten aspekt respondenci ocenili bardzo wysoko. Średnia ocena czytelności informacji wyniosła 4,86, tym samym była równa ocenie ogólnego poziomu świadczenia usług. Podobnie jak w poprzednim pytaniu zdecydowana większość ankietowanych przyznawała oceny „bardzo dobre” (89,5% ogółu badanych) oraz „raczej dobre” (7,7%). Oceny „bardzo słabe” lub „raczej słabe” wystawiło jedynie po 2 badanych klientów Urzędu (tj. 0,4% ogółu). Ocena 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 UG w Konopiskach wg płci



Następnie porównano średnią ocenę czytelności informacji o zasadach załatwiania spraw w Urzędzie Gminy w Konopiskach z wynikami uzyskanymi przez grupę porównawczą. Podobnie jak dla ogólnego poziomu usług, również ten aspekt został oceniony zdecydowanie wyżej niż średnia dla ogółu badanych gmin (średnia ocen wyższa o 0,67 pkt). Dane przedstawiono na rysunku nr 8.

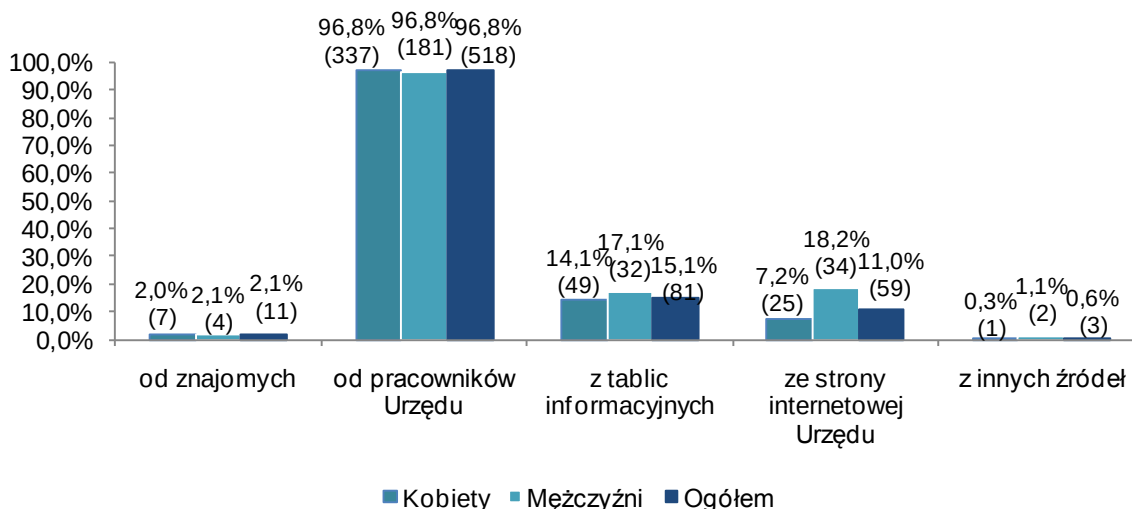
Rysunek 8. Benchmarking: Średnia ocena czytelności informacji o zasadach załatwiania spraw w urzędzie



Badanym klientom zaproponowano również możliwość wyrażenia dodatkowych uwag dotyczących czytelności informacji o sposobie i miejscu załatwiania spraw. Tylko jeden respondent zdecydował się na wyrażenie dodatkowej opinii, a dotyczyła ona niewystarczających jego zdaniem kompetencji pracowników Urzędu.

W dalszej części badania poproszono respondentów o wskazanie, skąd czerpią informacje o tym, gdzie i w jaki sposób można załatwić w Urzędzie daną sprawę. Prawie wszyscy uczestnicy badania tj. 96,8% ogółu, pozyskują informacje od pracowników Urzędu. Z tablic informacyjnych korzysta 15,1% respondentów, a ze strony internetowej Urzędu 11,0% ogółu, przy czym zdecydowanie częściej ze strony internetowej korzystają badani mężczyźni niż kobiety (18,2% mężczyzn, 7,2% kobiet). Od znajomych potrzebne informacje pozyskuje 2,1% respondentów, a 3 osoby (0,6%) deklarowały samodzielne poszukiwanie informacji. Omawiane dane przedstawia rysunek nr 9.

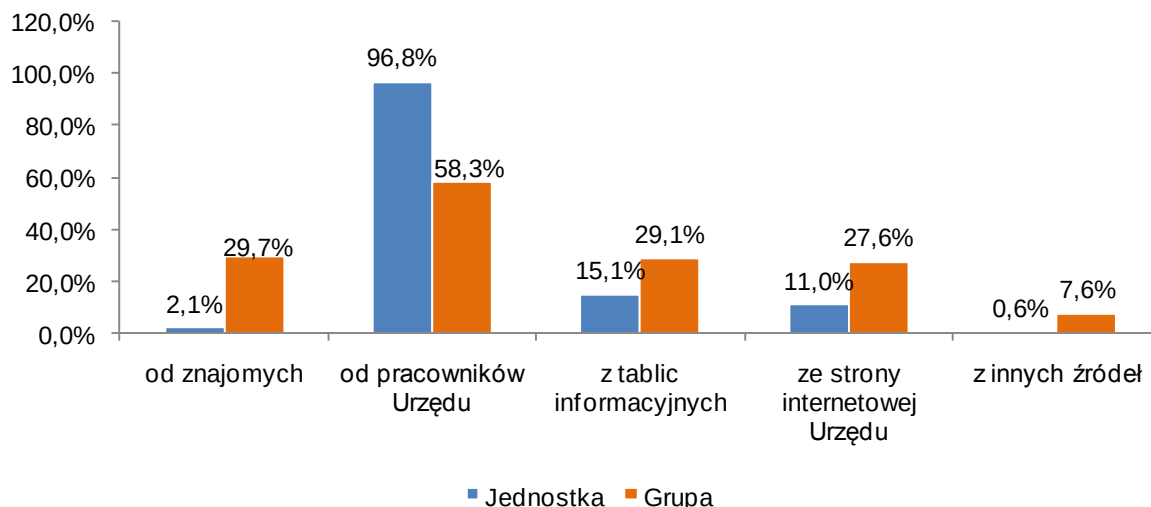
Rysunek 9. Źródła informacji o miejscu i sposobie załatwiania spraw w UG wg płci*



*Respondenci mieli możliwość wskazywania kilku odpowiedzi

Analizując wyniki badania z Urzędu Gminy w Konopiskach na tle pozostałych jednostek z grupy porównawczej, można zauważyć, że ponadprzeciętny jest dla tego Urzędu odsetek osób deklarujących pozyskiwanie informacji od pracowników Urzędu. Poniżej średniej dla grupy porównawczej znajduje się natomiast odsetek klientów UG w Konopiskach czerpiących informacje o sposobie załatwiania spraw z wszystkich pozostałych źródeł. Szczegółowe dane ilustruje rysunek nr 10.

Rysunek 10. Benchmarking: Źródła informacji o miejscu i sposobie załatwiania spraw w urzędzie



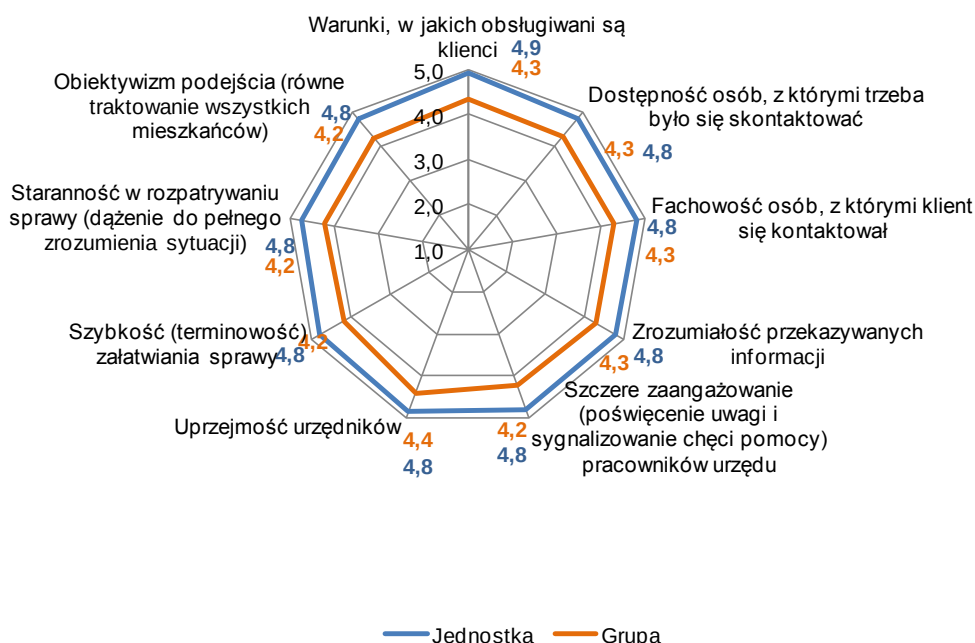
W dalszej części wywiadu ankietowani oceniali poszczególne elementy jakości obsługi interesantów. Oceny ponownie dokonywano w skali od 1 (ocena najniższa) do 5 (ocena najwyższa). Po raz kolejny uczestnicy badania ocenili bardzo wysoko wszystkie badane elementy jakości obsługi. Średnie oceny poszczególnych aspektów mieściły się w przedziale od 4,76 do 4,91. Warunki w jakich obsługiwani są klienci nie otrzymały żadnej niskiej oceny i uzyskały najwyższą średnią notę równą 4,91. Najniżej ankietowani ocenili staranność w rozpatrywaniu sprawy, czyli dążenie do jej pełnego zrozumienia (średnia 4,76). Średnie oceny dla wszystkich ocenianych elementów prezentuje rysunek nr 11.

Rysunek 11. Ocena poszczególnych elementów jakości obsługi interesantów w UG



Oceny poszczególnych elementów jakości obsługi klientów w UG w Konopiskach zdecydowanie pozytywnie wyróżniały się na tle pozostałych jednostek z grupy porównawczej. Dla wszystkich ocenianych elementów średnie oceny były wyższe od wyników dla grupy porównawczej o co najmniej 0,4 pkt. Szczegółowe dane zostały przedstawione na rysunku nr 12.

Rysunek 12. Benchmarking: Porównanie średnich ocen 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. 97,0% badanych klientów nie dostrzegło w ostatnim czasie zmian w działaniu tej instytucji. Respondenci, którzy potrafili określić zmiany jakie dokonały się w działaniu Urzędu mieli podzielone zdania, gdyż 8 wymienionych zmian, było zdaniem ankietowanych zmianami na lepsze, a 9 było zmianami na gorsze. Najwięcej osób dostrzegło zmiany w jakości obsługi klienta, kulturze osobistej urzędników i ich stosunku do petenta. 5 badanych uważało, że nastąpiła poprawa w tym aspekcie, a 6 osób dostrzegło pogorszenie. Dodatkowo 2 osoby doceniły poprawę wyglądu Urzędu, a 2 inne wskazania dotyczyły pogorszenia sposobu załatwiania spraw, rozumianego jako szybkość, sprawność oraz terminowość załatwiania sprawy. Wszystkie udzielane odpowiedzi zostały przedstawione w tabeli nr 1.

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

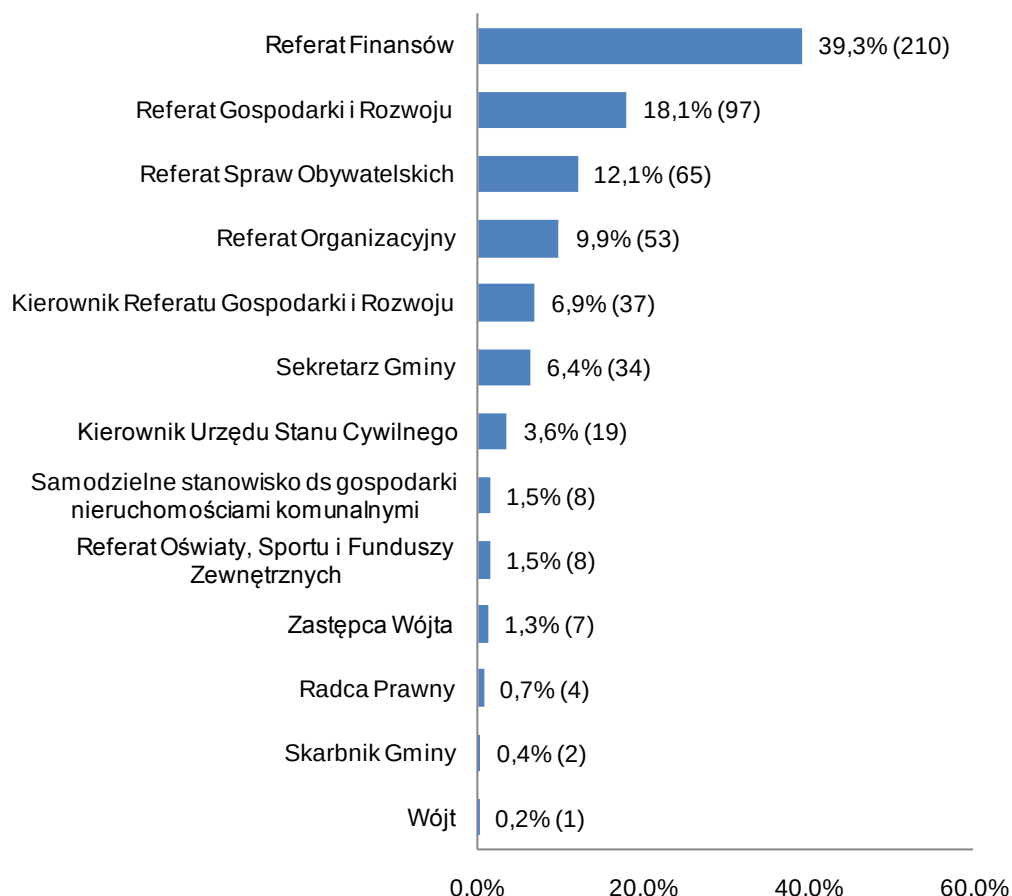
Zmiana	Zmiana na lepsze	Zmiana na gorsze
Jakość obsługi klienta (uprzejmość urzędników, pomocność), kultura osobista urzędników i ich stosunek do klienta	5	6
Wygląd urzędu (estetyka, nowoczesność)	2	-
Sposób załatwiania sprawy (szybkość, sprawność, terminowość)	-	2
Dostęp do informacji	1	-
Niejasne kryteria zatrudniania nowych pracowników	-	1
Suma:	8	9

5,0% respondentów, tj. 27 osób, zapytanych o dodatkowe uwagi na temat jakości pracy Urzędu, które przekazałoby Kierownictwu, skorzystało z takiej możliwości. 9 spośród wymienionych uwag dotyczyło potrzeby poprawy kompetencji urzędników na danym stanowisku. Po 5 ankietowanych wskazało na potrzebę większej życzliwości i gotowości do pomocy ze strony urzędników oraz konieczność poprawy warunków infrastrukturalnych w Urzędzie. 2 respondentów, uważało, że czas oczekiwania na załatwienie sprawy jest zbyt długi a po 1 osobie wymieniło: konieczność większej aktywności władz miasta w komunikacji z mieszkańcami oraz potrzebę udostępniania większej ilości informacji publicznie. Dodatkowo 4 osoby zdecydowały się pochwalić pracę Urzędu oraz podkreślić, że są zadowolone z jakości obsługi.

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 badanych klientów, tj. 39,3% odwiedzała Referat Finansów, w szczególności Kasę. Drugą najczęściej odwiedzaną przez ankietowanych komórką organizacyjną był Referat Gospodarki i Rozwoju (18,1% wskazań). 12,1% badanych załatwiała sprawę w Referacie Spraw Obywatelskich. Inne stosunkowo często wymieniane komórki organizacyjne Urzędu Gminy w Konopiskach to: Referat Organizacyjny (9,9% wskazań), Kierownik Referatu Gospodarki i Rozwoju (6,9%), Sekretarz Gminy (6,4%) oraz Kierownik Urzędu Stanu Cywilnego (3,6%). Pozostałe wydziały odwiedzane były przez nie więcej niż 1,5% respondentów. Wszystkie odwiedzane przez ankietowanych jednostki organizacyjne Urzędu zaprezentowano na rysunku nr 13.

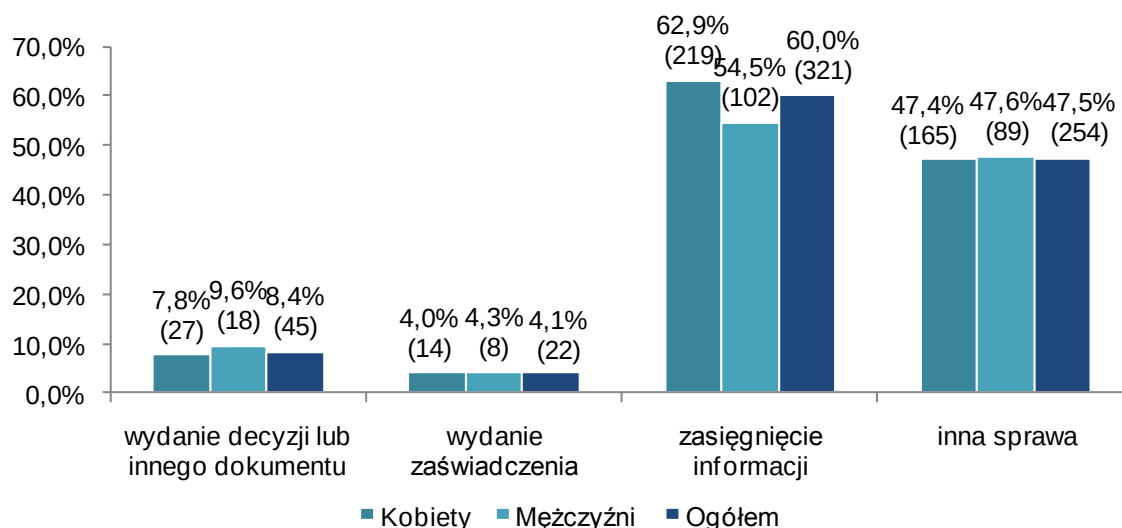
Rysunek 13. Odwiedzane komórki / wydziały przez klientów UG w Konopiskach



Następnie poproszono respondentów o wskazanie, czego dotyczy / dotyczyła wizyta w Urzędzie Gminy. Z odpowiedzi ankietowanych wynika, że 6 na 10 wizyt w Urzędzie powodowanych było jedynie zasięgnięciem informacji. W celu uzyskania decyzji lub innego dokumentu do Urzędu udało się 8,4% badanych, a w celu uzyskania zaświadczenia 4,1% ogółu. Blisko połowa ankietowanych, załatwiała w Urzędzie również inne sprawy niż sugerowane w formularzu ankiety, w tym najwięcej, tj. 175 osób

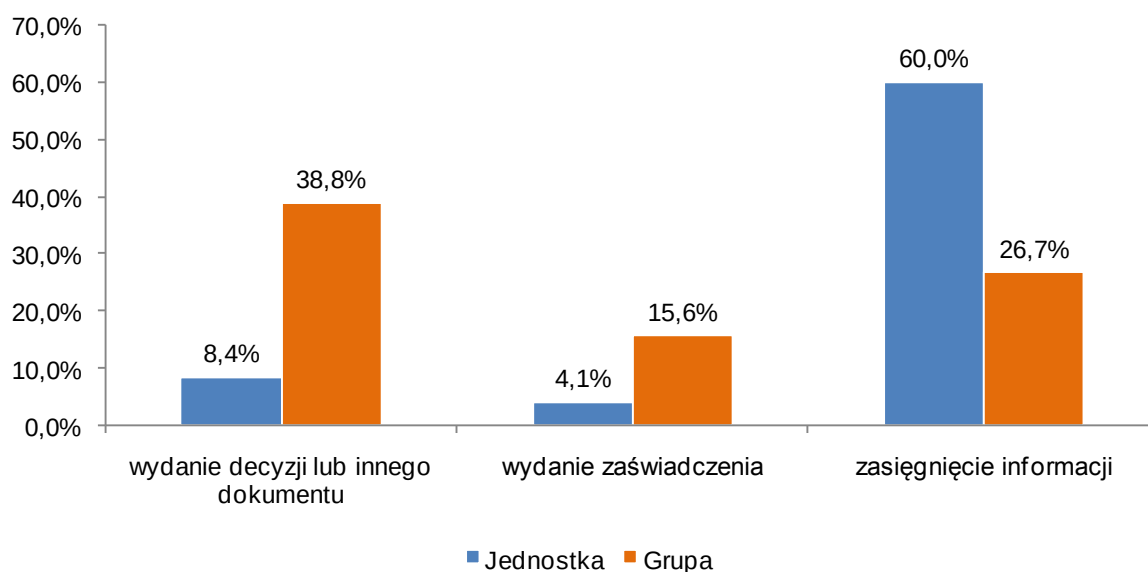
chciało uiścić opłatę. Kolejne 75 osób udało się do Urzędu by uzyskać zezwolenie lub wpis do rejestru, a inne rzadziej wymieniane powody to interwencja (4 wskazania) oraz nabycie prawa (1 wskazanie). Dane przedstawiono na rysunku nr 14.

Rysunek 14. Powód wizyty w Urzędzie



Analizując dane z Urzędu Gminy w Konopiskach na tle pozostałych jednostek z tej grupy, można zauważyć pewne różnice w rozkładzie odpowiedzi na pytanie o powód wizyty. W szczególności klienci UG w Konopiskach częściej udają się do Urzędu jedynie by zasięgnąć informacji (różnica w odsetku wskazań 33,3 p.p.), natomiast rzadziej w celu uzyskania decyzji lub innego dokumentu. Dane ilustruje rysunek nr 15.

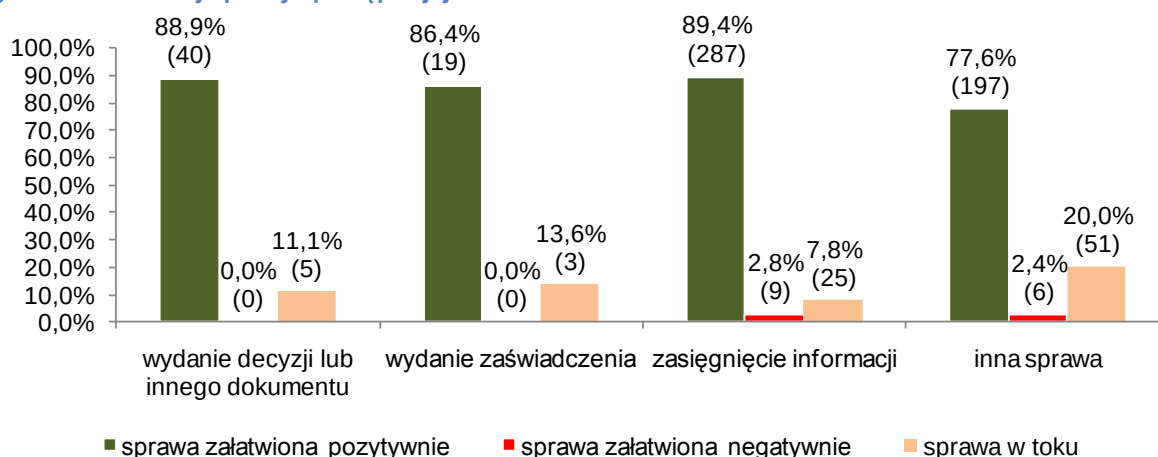
Rysunek 15. Benchmarking: Powód wizyty w urzędzie



Z deklaracji badanych klientów wynika, że zdecydowana większość spraw załatwianych w Urzędzie Gminy w Konopiskach, tj. 84,6% ogółu, została załatwiona pozytywnie. Sprawy zakończone

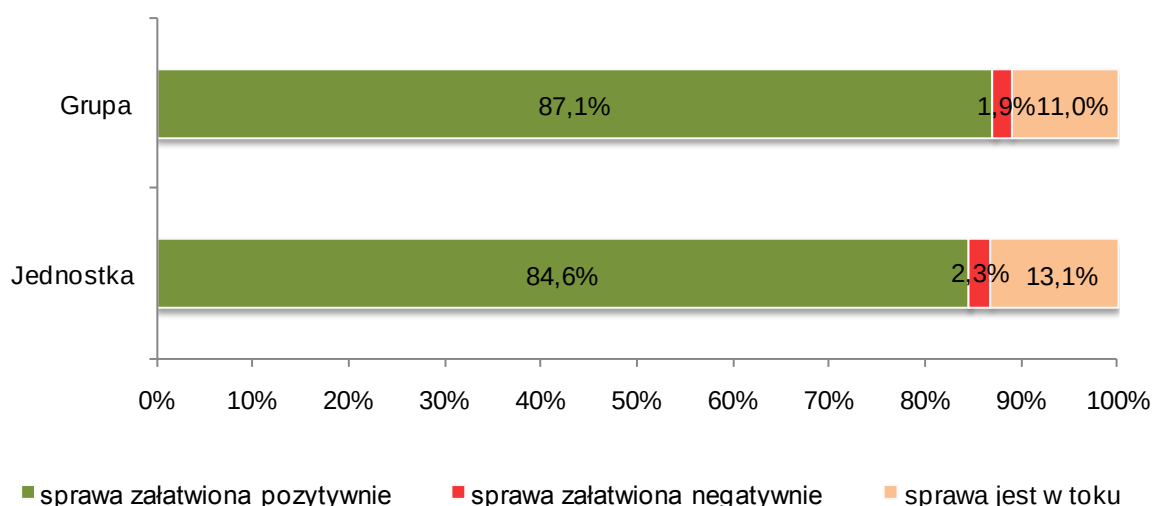
negatywnie stanowiły jedynie 2,3% ogółu załatwianych spraw. 13,1% respondentów deklarowało, że sprawy przez nich załatwiane w chwili badania były jeszcze w toku. Żaden z respondentów nie określił, jako negatywnie załatwionej, sprawy związanej z wydaniem decyzji oraz z wydaniem zaświadczenia. Najwięcej spraw zakończonych negatywnie, tj. 2,8% dotyczyło zasięgnięcia informacji. Dane ilustruje rysunek nr 16.

Rysunek 16. Rodzaj sprawy i postęp w jej załatwianiu



Odsetek spraw załatwionych negatywnie w UG w Konopiskach był wyższy od wyników dla grupy porównawczej o 0,4 punktu procentowego. Niższy był natomiast odsetek spraw załatwionych pozytywnie (różnica 2,5 p.p.). Takie wyniki mogą świadczyć o tym, że klienci UG w Konopiskach częściej niż ogół klientów grupy porównawczej oceniają negatywnie sposób lub rezultat załatwiania spraw. Dane ilustruje rysunek nr 17.

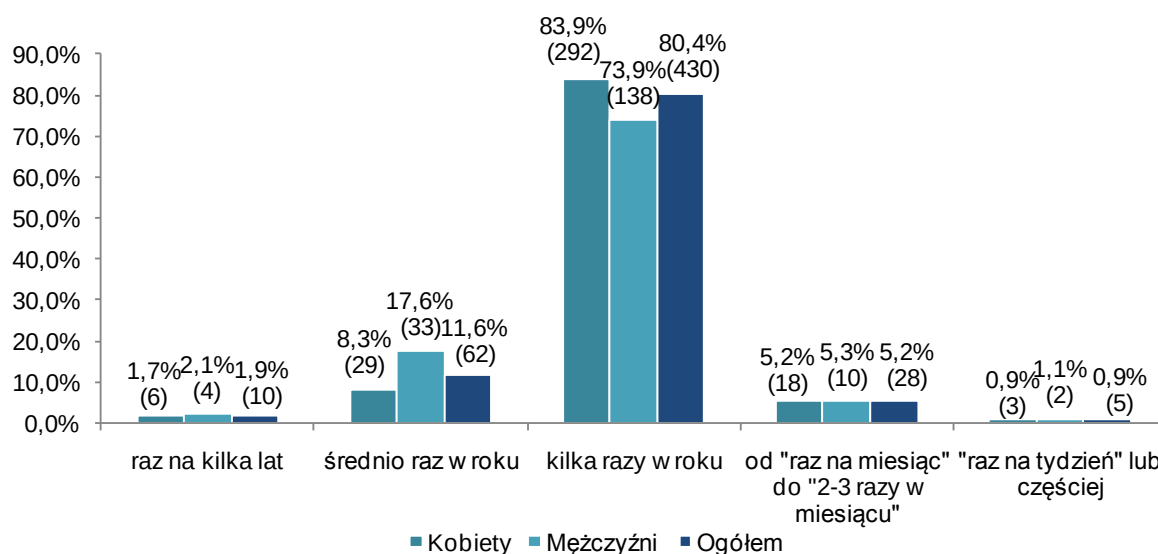
Rysunek 17. Benchmarking: Ocena sposobu załatwiania spraw w urzędach



Zdecydowana większość badanych, czyli 80,4% ogółu, deklaruje, że odwiedza Urząd Gminy w Konopiskach kilka razy w roku. Raz na kilka lat lub średnio raz w roku do Urzędu udaje się

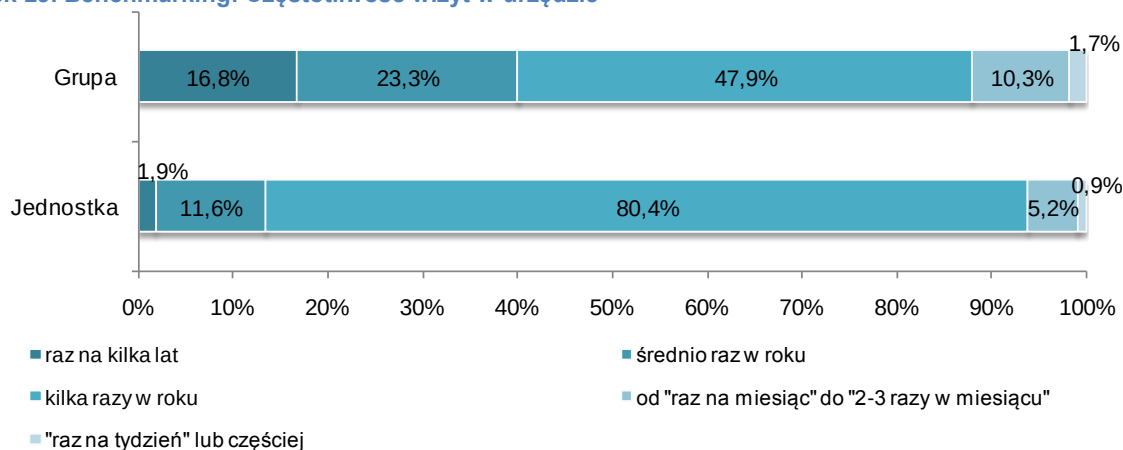
odpowiednio 1,9% oraz 11,6% ankietowanych. Częstsze wizyty w Urzędzie, czyli od „raz na miesiąc” do „2-3 razy w miesiącu” lub co najmniej raz w tygodniu, deklaruje odpowiednio 5,2% oraz 0,9% uczestników badania. Ankietowane kobiety deklarowały większą częstotliwość wizyt w Urzędzie, gdyż ich odsetek w grupie osób odwiedzających Urząd średnio raz w roku jest mniejszy niż analogiczny odsetek mężczyzn, za to większy jest ich odsetek w grupie osób odwiedzających Urząd kilka razy w roku. Dane przedstawiono na rysunku nr 18.

Rysunek 18. Częstotliwość wizyt w UG w Konopiskach



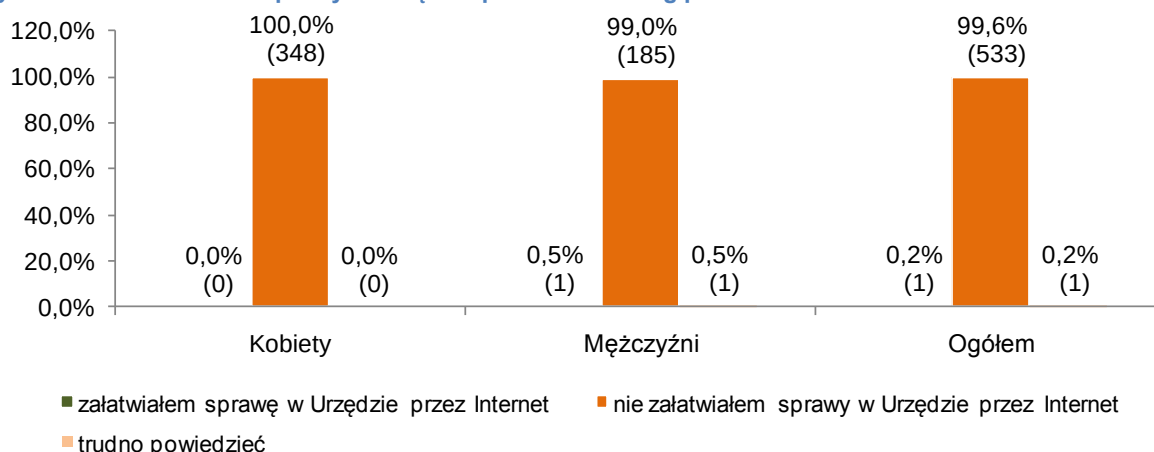
Analizując rozkład odpowiedzi klientów UG w Konopiskach na pytanie o częstotliwość wizyt w Urzędzie na tle pozostałych jednostek z grupy porównawczej, można zauważyć, że klienci omawianego Urzędu odwiedzają go z większą częstotliwością, niż ogół respondentów z grupy porównawczej. Świadczy o tym mniejszy odsetek osób odwiedzających UG w Konopiskach raz na kilka lat lub średnio raz w roku, oraz wyraźnie wyższy, niż dla grupy porównawczej odsetek klientów odwiedzających urząd z większą częstotliwością. Szczegółowe dane przedstawia rysunek nr 19.

Rysunek 19. Benchmarking: Częstotliwość wizyt w urzędzie



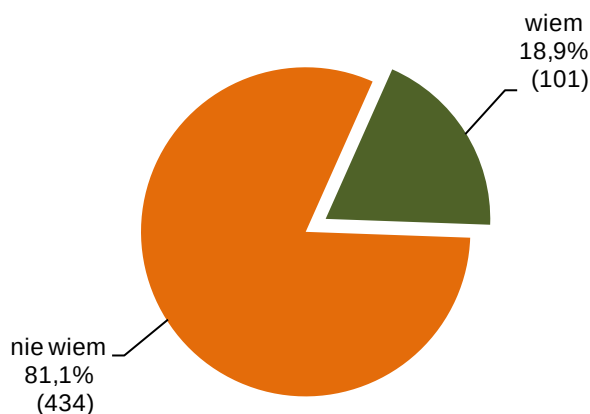
Respondenci zapytani zostali również o korzystanie z Internetu podczas załatwiania spraw urzędowych. W całej badanej grupie tylko 1 respondent deklarował, że zdarzyło mu się załatwić sprawę w Urzędzie za pośrednictwem Internetu. Również tylko 1 badany klient Urzędu miał problem z udzieleniem jednoznacznej odpowiedzi na to pytanie. Natomiast wszyscy pozostali deklarowali, że nie załatwiali spraw w Urzędzie drogą elektroniczną. Dane przedstawiono na rysunku nr 20.

Rysunek 20. Załatwianie sprawy w Urzędzie przez Internet wg płci



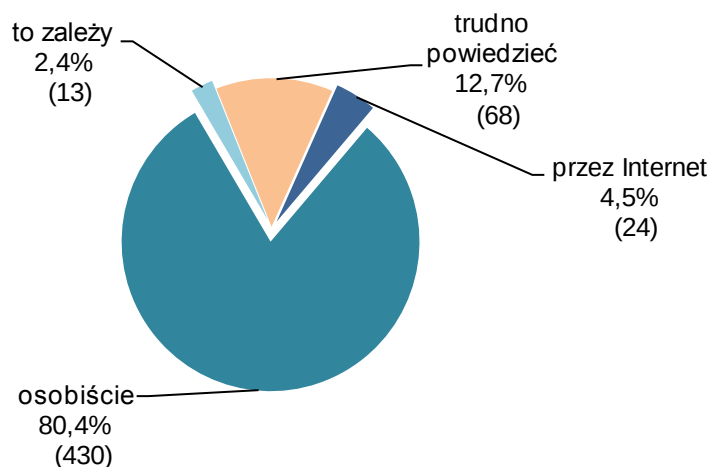
Zdecydowana większość respondentów (81,1%) nie wie, jakie sprawy można załatwić w Urzędzie drogą elektroniczną. Natomiast wiedzę na ten temat deklaruje 18,9% ankietowanych. Dane przedstawiono na rysunku nr 21.

Rysunek 21. Wiedza, na temat spraw jakie można załatwić w Urzędzie przez Internet



W dalszej kolejności poproszono respondentów o wybór preferowanego sposobu załatwiania spraw - przez Internet czy osobiście. Przeszło 8 na 10 badanych, woli załatwiać sprawy osobiście w Urzędzie. Tylko 4,5% uczestników badania, preferuje drogę Internetową. Pozostałe osoby uzależniają sposób załatwiania sprawy od okoliczności (2,4% wskazań) lub miały problem z udzieleniem jednoznacznej odpowiedzi na to pytanie (12,7%). Dane przedstawia rysunek nr 22.

Rysunek 22. Preferowany sposób załatwiania spraw w Urzędzie



Respondenci, którzy zadeklarowali drogę internetową, swój wybór motywowali oszczędnością czasu (14 wskazań) oraz wygodą takiego rozwiązania (10 wskazań).

Wśród respondentów, którzy preferują osobistą wizytę w Urzędzie Gminy najczęściej, czyli 317 osób uważało, że ich sprawa wymaga osobistego kontaktu z Urzędnikiem, lub po prostu wolą taki bezpośredni kontakt. 84 badanych klientów Urzędu nie ma w domu komputera lub Internetu, natomiast kolejnych 2 ankietowanych nie ma zaufania do Internetu. 24 osoby, uważały, że osobista wizyta w Urzędzie pozwala na lepsze załatwienie sprawy. 1 osoba jest zdania, że ten sposób załatwiania spraw jest szybszy, a inne 2 osoby preferują ten sposób, ponieważ mieszkają w pobliżu Urzędu.

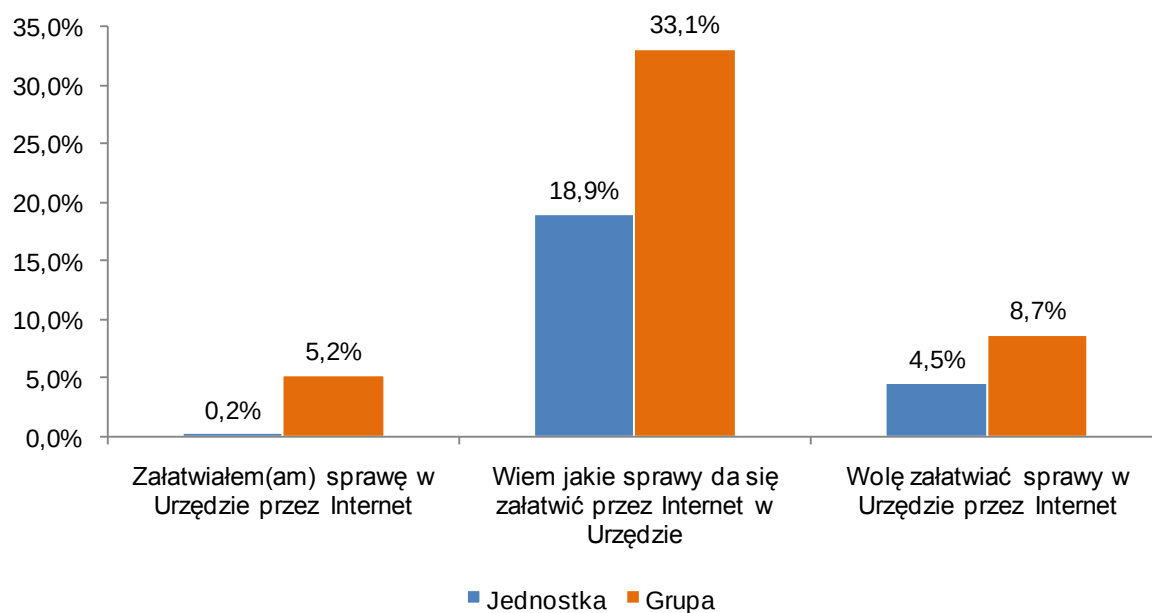
Wszyscy ankietowani, którzy deklarowali, że wybór sposobu załatwienia sprawy jest zależny od okoliczności, wskazywali, że to rodzaj załatwianej sprawy determinuje ten wybór.

Porównując wyniki uzyskane dla UG w Konopiskach z wynikami uzyskanymi przez grupę porównawczą, w zakresie popularności Internetu jako pośrednika w kontaktach z urzędem, można zauważyć, że to medium jest zdecydowanie mniej popularne wśród klientów omawianego Urzędu, niż wśród klientów urzędów pozostałych badanych gmin. Odsetek osób, które wiedzą jakie sprawy w Urzędzie można załatwić przez Internet oraz tych, które wolą załatwiać sprawy urzędowe tą drogą, w UG w Konopiskach jest niższy od wartości z grupy porównawczej odpowiednio o 14,2 p.p. i 4,2 p.p.. Niższy, o 5,0 p.p. jest również odsetek respondentów, deklarujących, że załatwiali sprawę w urzędzie przez Internet. Dane odnośnie popularności Internetu zarówno w aspekcie dotychczasowego korzystania z niego jak i preferencji klientów przedstawiono na rysunku nr 23.



Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Rysunek 23. 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 Gminy w Konopiskach dominowali mieszkańcy Konopisk (78,9%). 3,2% respondentów zamieszkiwało Częstochowę. Natomiast skład pozostałych 17,9% tworzyli mieszkańcy gmin niebędących uczestnikami projektu, w tym najwięcej respondentów zamieszkiwało następujące miejscowości: Boronów (35 osób), Herby (31 osób), Kalinę (10 osób), Blachownię oraz Kamienice Polską (po 8 osób).

4.1 Oferta placówek opiekuńczych i edukacyjnych

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

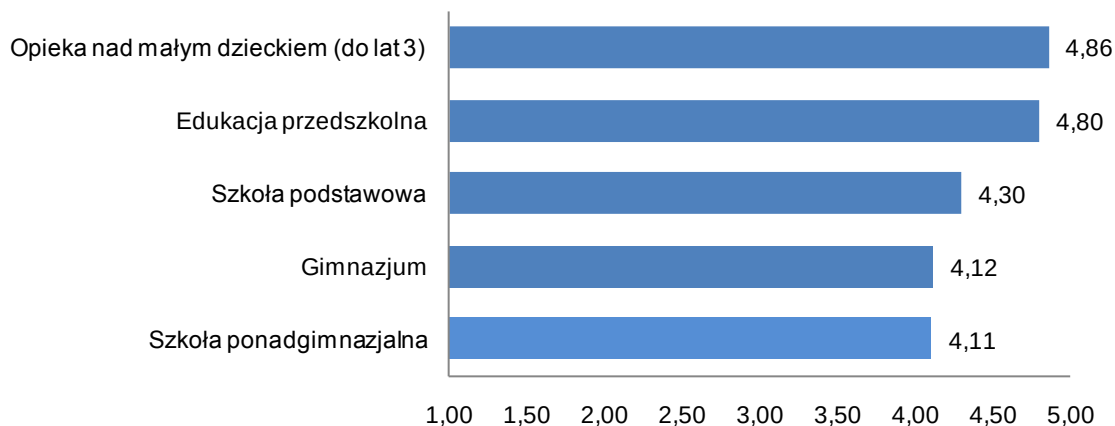
Z uzyskanych deklaracji wynika, że 52 ankietowanych korzysta osobiście lub członkowie ich rodzin korzystają z usług opiekuńczych i/lub edukacyjnych. W tej grupie 23 osoby korzystały z usług szkół podstawowych, a kolejne 17 osób z gimnazjów. Z edukacji przedszkolnej lub szkół ponadgimnazjalnych korzysta odpowiednio 10 oraz 9 badanych, natomiast z opieki nad małym dzieckiem korzysta jedynie 7 ankietowanych. Omówione dane ilustruje rysunek nr 24.

Rysunek 24. Korzystanie z oferty placówek opiekuńczych i/lub edukacyjnych



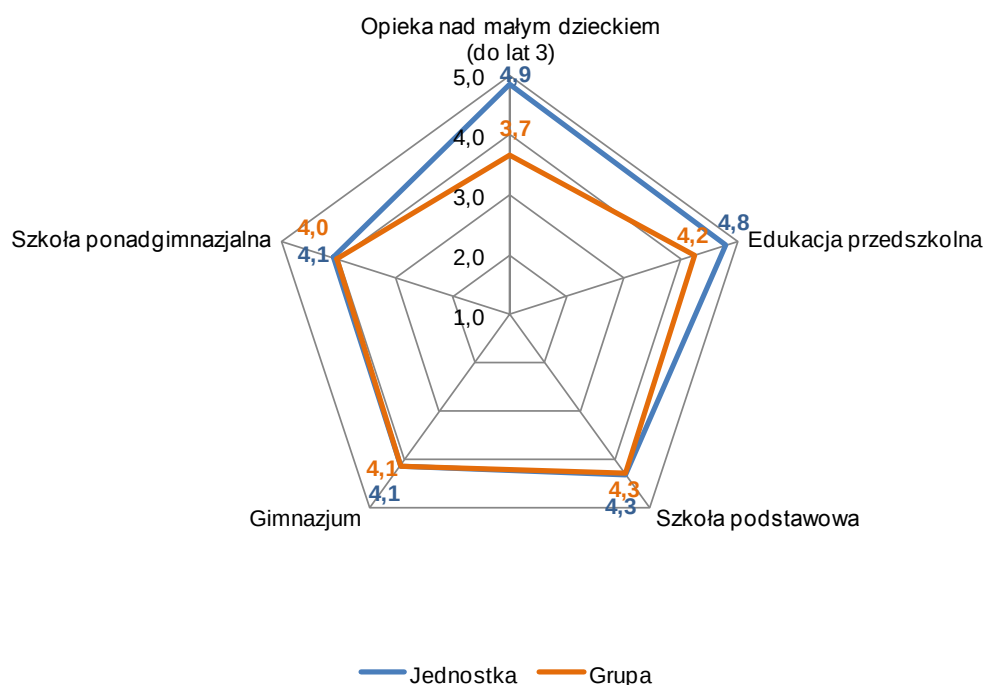
W dalszej kolejności respondenci poproszeni zostali o dokonanie oceny dostępności do usług opiekuńczych i edukacyjnych, z których korzystają. Respondenci oceniali w skali od 1 do 5, gdzie 1 oznaczało ocenę bardzo złą, a 5 – ocenę bardzo dobrą. Z uzyskanego rozkładu odpowiedzi wynika, że uczestnicy badania wysoko oceniają dostępność wszystkich rodzajów placówek, jednak widać też wyraźne dysproporcje w tych ocenach. Bardzo wysoko ankietowani ocenili dostępność placówek opieki nad małym dzieckiem oraz dostępność edukacji przedszkolnej, dla których średnie noty wyniosły odpowiednio 4,86 oraz 4,80. Niżej, osoby korzystające z tych usług, oceniły dostępność szkół podstawowych (średnia 4,30), gimnazjów (4,12) oraz szkół ponadgimnazjalnych (4,11). Dane prezentuje rysunek nr 25.

Rysunek 25. Ocena dostępności usług opiekuńczych i edukacyjnych



Średnie oceny przyznane dostępności placówek opieki nad małym dzieckiem oraz dostępności przedszkoli przez klientów UG w Konopiskach były wyższe od średnich ocen z ogółu jednostek odpowiednio o 1,2 pkt oraz 0,6 pkt. Dostępność pozostałych rodzajów placówek edukacyjnych, klienci tego Urzędu ocenili na tym samym poziomie lub nieznacznie wyżej niż klienci pozostałych jednostek z grupy porównawczej. Dane ilustruje rysunek nr 26.

Rysunek 26. 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.

7 ankietowanych zdecydowało się na wyróżnienie mocnych stron. 4 osoby z tej grupy doceniły wysoki poziom nauczania, 3 szeroki zakres zajęć dodatkowych, a pojedyncze osoby wymieniły: bezpieczeństwo dzieci w placówkach, dobre zarządzanie poszczególnymi placówkami oraz dobrą opiekę zdrowotną. Wszystkie wskazywane mocne strony usług opiekuńczych i edukacyjnych przedstawiono w tabeli nr 2.

Tabela 2. Najmocniejsze strony usług opiekuńczych lub/i edukacyjnych

Mocne strony	Liczba wskazań
Wysoki poziom nauczania	4
Szeroki zakres zajęć dodatkowych/pozalekcyjnych	3
Placówki są bezpieczne dla dzieci	1
Dobre zarządzanie poszczególnymi placówkami	1
Opieka zdrowotna	1
Suma	10

Dla uzupełnienia obrazu ankietowani poproszeni zostali także o wskazanie dostrzeganych słabych stron usług opiekuńczych i edukacyjnych. Tym razem 8 osób zdecydowało się na dokonanie konkretnego typowania. 4 osoby dostrzegały niewystarczające kwalifikacje u niektórych nauczycieli/ wychowawców, a po 2 wskazania dotyczyły niskiego poziomu nauczania oraz złego zarządzania poszczególnymi placówkami. Omówione dane przedstawiono w tabeli nr 3.

Tabela 3. Słabe strony usług opiekuńczych lub/i edukacyjnych

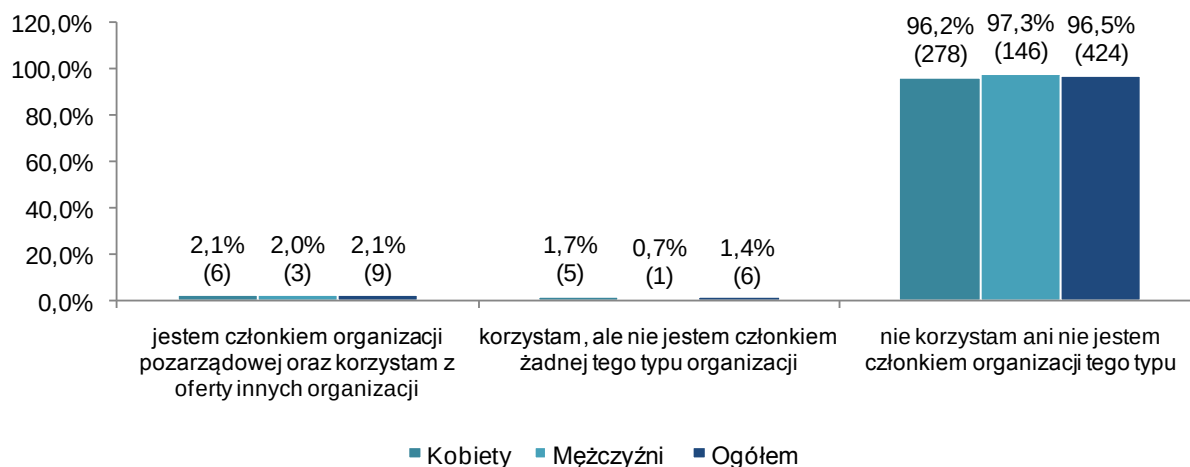
Słabe strony	Liczba wskazań
Nie wszyscy nauczyciele/wychowawcy posiadają odpowiednie kwalifikacje	4
Niski poziom nauczania	2
Złe zarządzanie poszczególnymi placówkami	2
Suma	8

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 gmin-uczestników projektu.

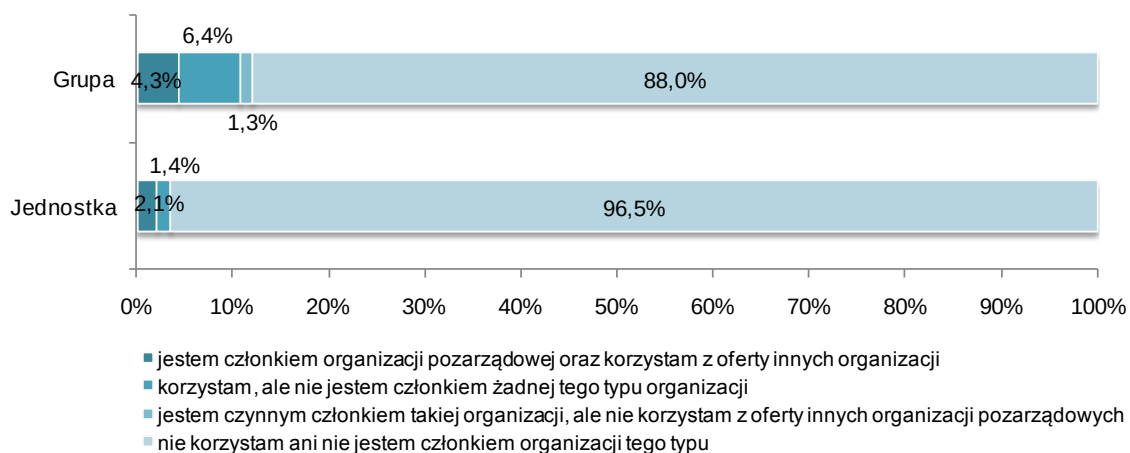
Zdecydowana większość badanych, tj. 96,5%, nie jest zrzeszonych w organizacjach pozarządowych oraz jednocześnie nie korzysta z oferty organizacji tego typu. W ogólnym ujęciu z oferty organizacji pozarządowych korzysta więc jedynie 3,5% ankietowanych, w tym 1,4% badanych korzysta z usług organizacji pozarządowych, nie będąc przy tym członkiem żadnej z nich. Natomiast pozostali respondenci (tj. 2,1% ogółu) deklarowali zarówno członkostwo w tego typu organizacji, jak i korzystanie z oferty innych organizacji, niż te do których przynależą. Dane ilustruje rysunek nr 27.

Rysunek 27. Korzystanie z oferty organizacji pozarządowych



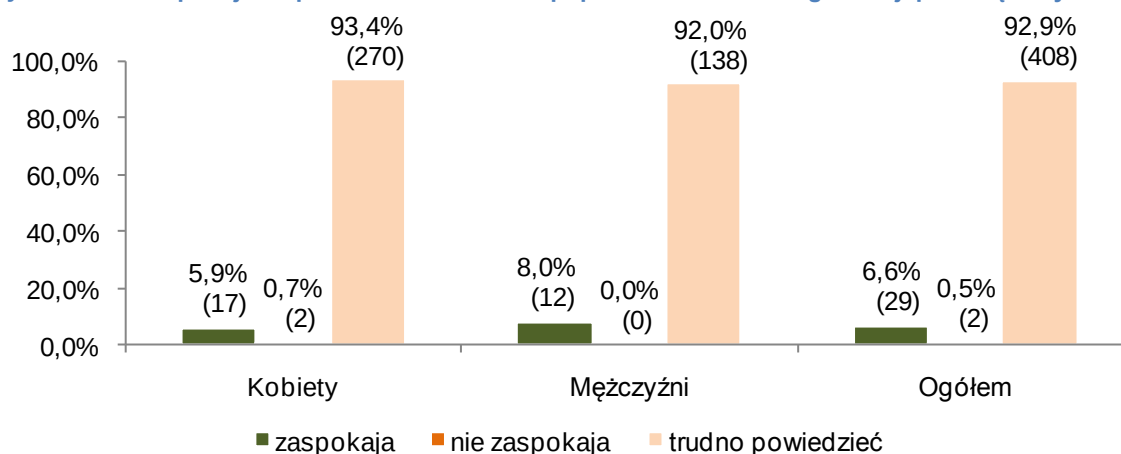
Z oferty organizacji pozarządowych funkcjonujących na terenie swojego miejsca zamieszkania korzysta mniejszy odsetek ankietowanych klientów UG w Konopiskach w porównaniu do średnich wyników uzyskanych w pozostałych jednostkach. W szczególności znacznie mniej respondentów oceniających ten Urząd Gminy deklarowało korzystanie z usług tego typu organizacji nie przynależąc do żadnej z nich. Szczegółowe dane ilustruje rysunek nr 28.

Rysunek 28. Benchmarking: Korzystanie z oferty organizacji pozarządowych



Zdecydowana większość, tj. 92,9% badanych klientów Urzędu Gminy w Konopiskach miała problem z odpowiedzią na pytanie, czy działalność organizacji pozarządowych zaspokaja potrzeby mieszkańców. 6,6% ankietowanych, uważało, że potrzeby mieszkańców są zaspokajane przez te organizacje, a 0,5% badanych miało odmienne zdanie. Omawiane dane ilustruje rysunek 29.

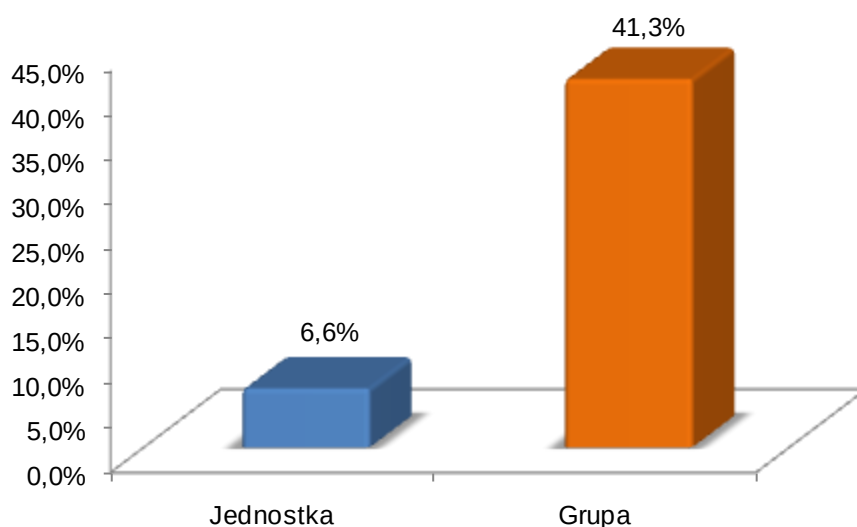
Rysunek 29. Zaspokojenie potrzeb mieszkańców poprzez działalność organizacji pozarządowych



Respondenci, którzy uznali, że działalność organizacji pozarządowych nie zaspokaja w pełni potrzeb mieszkańców (2 osoby), wskazywali, że braki występują w zakresie pomocy społecznej i usług socjalnych.

Analizując opinie na temat zaspokojenia potrzeb mieszkańców przez działalność organizacji pozarządowych można zauważyć, że odsetek osób będących klientami Urzędu Gminy w Konopiskach, które twierdzą, że potrzeby te są zaspokojone jest znacznie niższy niż średnie wyniki dla grupy porównawczej (różnica 34,7 p.p.). Interpretując ten wynik należy jednak wziąć pod uwagę, że wśród klientów UG w Konopiskach zdecydowanie wyższy był odsetek osób, które nie udzieliły jednoznacznej odpowiedzi na to pytanie (różnica 37,5 p.p.). Dane przedstawiono na rysunku nr 30.

Rysunek 30. Benchmarking: Zaspokojenie potrzeb mieszkańców przez działalność organizacji pozarządowych

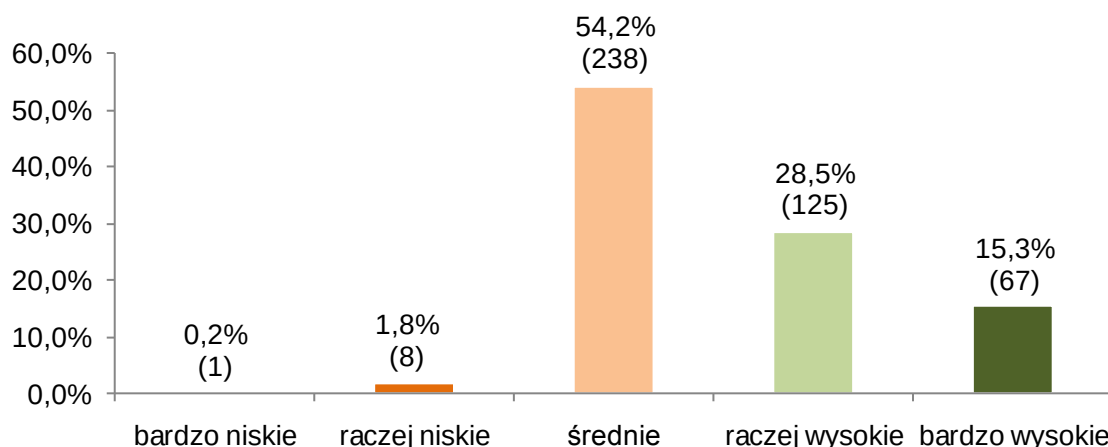


4.3 Jakość oświetlenia ulic

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

Przeszło połowa (54,2%) badanych, zamieszkujących gminy biorące udział w projekcie, oceniła poczucie bezpieczeństwa po zmroku, wynikające z oświetlenia ulic „średnio”. „Raczej wysoko” oraz „bardzo wysoko” ten aspekt oceniło odpowiednio 28,5% oraz 15,3% ogółu. „Bardzo niskie” poczucie bezpieczeństwa, związane ze słabą jakością oświetlenia ulic miał tylko 1 ankietowany, natomiast „raczej niskie” 8 badanych (tj. 1,8%). Omówione dane prezentuje rysunek nr 31.

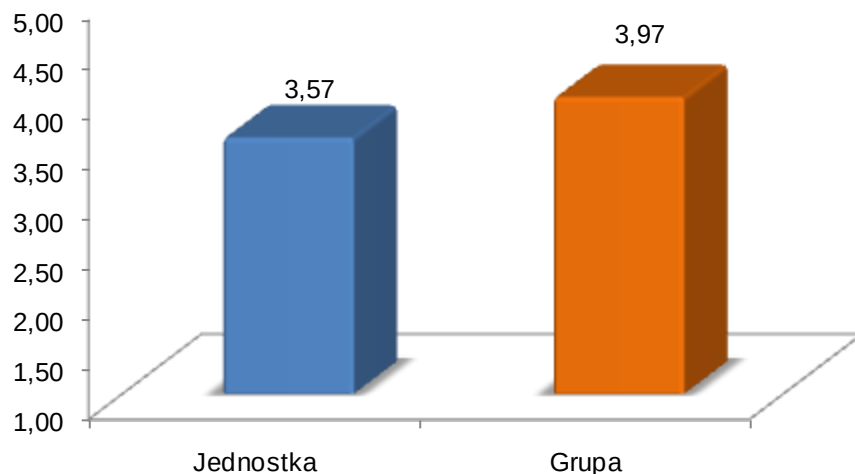
Rysunek 31. Poczucie bezpieczeństwa mieszkańców po zmroku wynikające z jakości oświetlenia ulic



Uczestnicy badania deklarujący, że ich poczucie bezpieczeństwa wynikające ze stopnia oświetlenia ulic jest niskie, zostali poproszeni o wskazanie rejonu (dzielnicy lub ulicy), w którym poprawa jakości oświetlenia mogłaby istotnie wpłynąć na podwyższenie poziomu bezpieczeństwa w porach wieczornych. Najwięcej, czyli siedmiokrotnie respondenci wymienili ul. Piaskową oraz miejscowość Aleksandrię, w której najczęściej wskazywali na ulice: Rolniczą (3 wskazania), Akacjową i Mostową (po 2 wskazania). Pojedyncze wskazania dotyczyły miejscowości Rększowice oraz ulicy Częstochowskiej w Konopiskach.

Następnie porównano średnią ocenę poczucia bezpieczeństwa mieszkańców po zmroku, które wynika z jakości oświetlenia ulic, dokonaną przez klientów UG w Konopiskach z wynikami uzyskanymi przez pozostałe jednostki z grupy porównawczej. Średnia ocena dokonana przez klientów tego Urzędu uplasowała się na niższym poziomie niż średnia ocena tego aspektu dla ogółu urzędów z badanych gmin (różnica 0,40 pkt). Dane przedstawiono na rysunku nr 32.

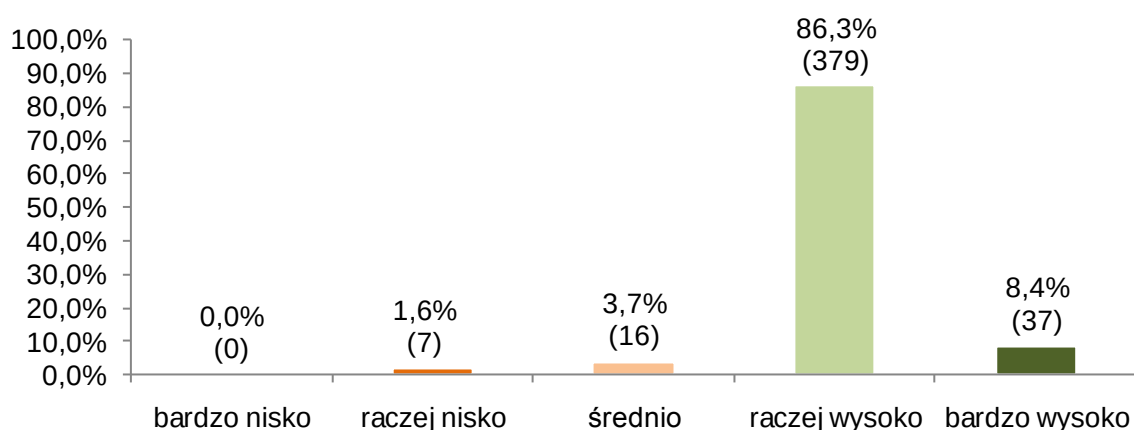
Rysunek 32. Benchmarking: Średnia ocena jakości oświetlenia ulic na tle pozostałych jednostek¹



4.4 Gospodarka odpadami

Przechodząc do kolejnej z poruszanych w ramach badań kwestii problemowych, respondenci zapytani zostali o gospodarowanie odpadami. Podobnie jak we wcześniejszych przypadkach również tutaj ocena dokonywana była w oparciu o skalę od 1 do 5. Jak wskazują wyniki, jakość gospodarki odpadami została oceniona pozytywnie. Większość badanych, tj. 86,3% ogółu, przyznała ocenę „raczej wysoko”. Żaden ankietowany nie przyznał najniższej możliwej oceny, a ocenę najwyższą przyznało 8,4% badanych. Szczegółowe dane przedstawiono na rysunku nr 33.

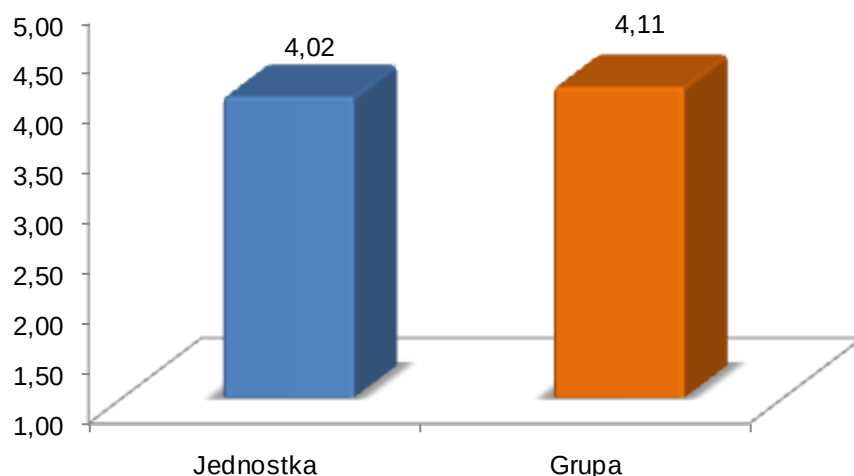
Rysunek 33. Ocena jakości gospodarki odpadami przez badanych klientów Urzędu



Średnia ocen jakości gospodarowania odpadami, przyznanych przez klientów Urzędu Gminy w Konopiskach, jest mniejsza od średniej uzyskanej dla ogółu badanych gmin o 0,09 pkt. Dane przedstawiono na rysunku nr 34.

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”).

Rysunek 34. Benchmarking: Gospodarka odpadami

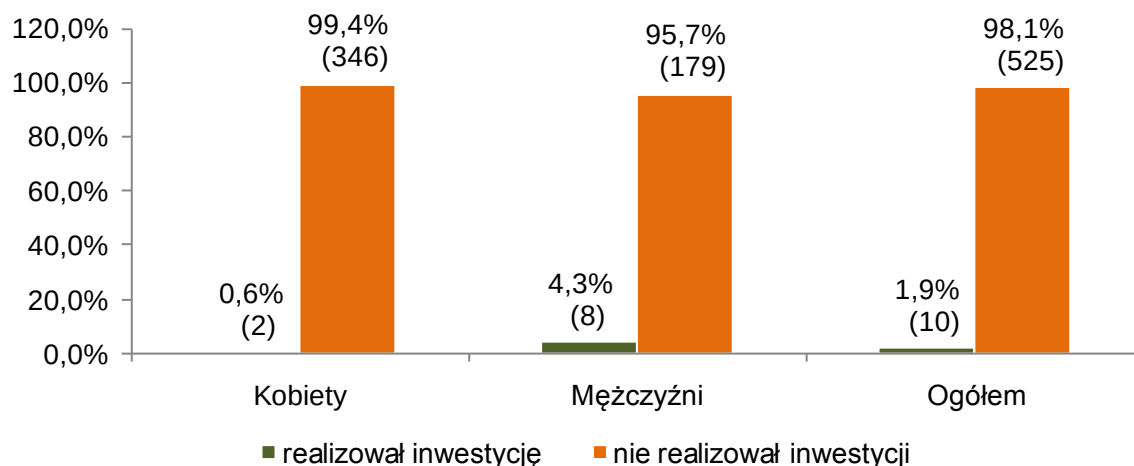


Następnie poproszono respondentów o ocenę poszczególnych aspektów gospodarki odpadami tj.: częstotliwość wywozu śmieci (możliwe oceny od 1-za rzadko do 3 – za często), dostępność informacji o terminach wywozu śmieci, terminowość wywozu śmieci, jakość pracy pracowników wywożących śmieci (możliwe oceny od 1 – najłabsza ocena do 5 – najwyższa ocena). W przypadku częstotliwości wywozu śmieci zdecydowana większość badanych deklaruje że jest ona odpowiednia, odsetek takich odpowiedzi wynosił 97,5% zarówno dla odpadów niesegregowanych jak i dla segregowanych. Dostępność informacji o terminach wywozu śmieci została oceniona jako „dostępna” oraz „raczej dostępna” odpowiednio przez 42,1% oraz 51,5% respondentów mieszkających w gminach i miastach uczestniczących w badaniu. Odmienne zdanie (odpowiedzi: „utrudniony dostęp” oraz „brak informacji”) miało zaledwie 1,3% ankietowanych. Zdecydowana większość badanych oceniła wysoko również terminowość wywozu śmieci. Zdaniem blisko połowy respondentów (tj. 47,8%) śmieci wywożone są „zawsze terminowo” a zdaniem 46,0% badanych „raczej terminowo”. Odmienne zdanie miało łącznie 1,6% ankietowanych (0,2% - „nieterminowo”, 1,4% - „opóźnienia”). Średnia ocena jakości pracy pracowników wywożących śmieci wynosi 4,38. Ankietowani, którzy ocenili jakość pracy nisko, zostali poproszeni o uzasadnienie swojej oceny. 7 osób wskazało konkretne problemy związane z wywozem śmieci, w tym 6 osób uważało, że pracownicy wywożący śmieci nie sprzątają po wykonanej pracy, a jeden respondent, zwrócił uwagę na zbyt małe kosze.

4.5 Realizowane inwestycje

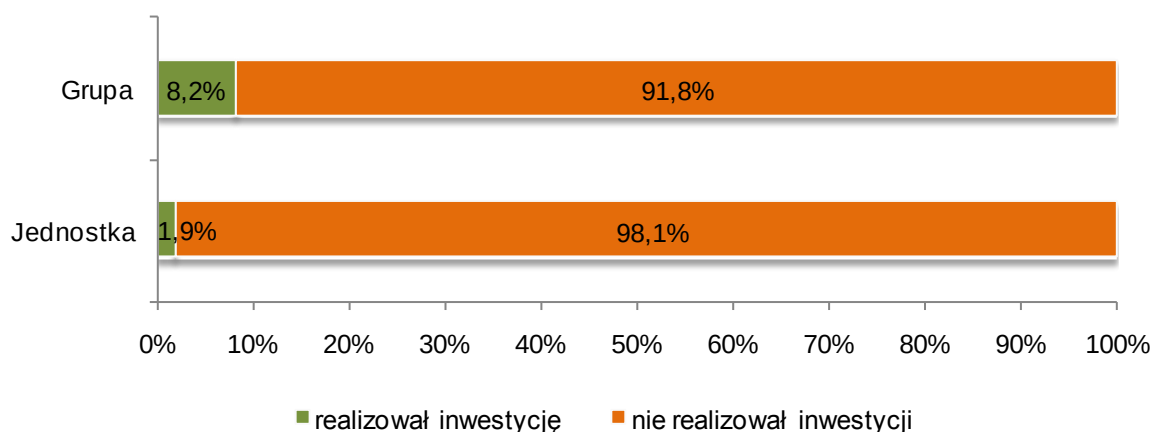
10 respondentów (tj. 1,9%) wskazuje, że w ciągu ostatnich dwóch lat oni lub członkowie ich najbliższej rodziny, realizowali inwestycje (prywatne lub biznesowe). Inwestycje częściej realizowali mężczyźni niż kobiety (4,3% ogółu mężczyzn, 0,6% ogółu kobiet). Wszystkie inwestycje realizowane były na terenie Konopisk. Omówione dane prezentuje rysunek nr 35.

Rysunek 35. Realizowanie inwestycji w ciągu ostatnich dwóch lat



Porównując odsetek klientów UG w Konopiskach, 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 znacznie niższy (tj. o 6,3 p.p.) od średnich wyników. Dane przedstawiono na rysunku nr 36.

Rysunek 36. 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 nastroczały trudności.

4 respondentów potrafiło określić, jakie sprawy związane z realizacją inwestycji zostały załatwione sprawnie, natomiast żaden respondent nie potrafił sprecyzować jaka sprawa związana z inwestycją została załatwiona z trudnością. Wśród spraw załatwionych pozytywnie 2 respondentów zadowolonych było z przebiegu uzyskiwania pozwolenia na budowę, a po 1 osobie deklarowało, że sprawnie załatwione zostało zatwierdzenie projektu budowy obiektu oraz uzyskanie decyzji o wydaniu podatku od nieruchomości. Dane przedstawiono w tabeli nr 4.



Tabela 4. Sprawnie i z trudnością zrealizowane sprawy w urzędach administracji publicznej

Gmina	Sprawnie załatwione	Z trudnością załatwione
Konopiska	• Pozwolenie na budowę (2) • Zatwierdzenie projektu budowy obiektu (1) • Decyzja o wydaniu podatku od nieruchomości (1)	-

Najważniejsza dla respondentów, w kontekście załatwiania spraw związanych z realizacją inwestycji w urzędach administracji publicznej, okazała się być szybkość załatwiania sprawy. To właśnie ten aspekt był przyczyną zadowolenia dla ankietowanych, którzy deklarowali sprawne załatwienie sprawy, jak też przyczyną niezadowolenia dla jednego respondenta, który nie potrafił sprecyzować jakie sprawy realizował z trudnością, ale deklarował, że takie były.

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 40 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 marcu 2014 roku na próbie losowej 535 klientów Urzędu Gminy w Konopiskach.

Badanie spotkało się z pozytywnym odzewem mieszkańców. Na zainteresowanie z pewnością pozytywnie wpłynęło zaangażowanie koordynatorów badania ze strony Urzędu. Badani zdawali sobie sprawę, że ich wypowiedzi mogą przyczynić się w przyszłości do polepszenia standardu świadczonych przez Urząd Gminy w Konopiskach usług.

Charakterystyka badania

W badaniu respondenci oceniali swój ogólny poziom zadowolenia z usług świadczonych przez Urząd Gminy w Konopiskach. Oceniali oni także czytelność informacji o zasadach załatwiania spraw w Urzędzie oraz dzielili się swoimi ewentualnymi uwagami na ten temat. Wyniki badania pokazały, że badani klienci bardzo wysoko oceniają zarówno poziom świadczonych usług jak i czytelność informacji o miejscu i sposobie załatwiania spraw w tym Urzędzie.

Osoby biorące udział w badaniu wskazywały, skąd najczęściej dowiadują się, gdzie i w jaki sposób załatwiać sprawy w Urzędzie Gminy. Zidentyfikowano dzięki temu główne, najchętniej wybierane kanały komunikacji pomiędzy klientami, a Urzędem. W przypadku badanego Urzędu najważniejszym źródłem informacji dla klientów okazali się być 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. Wszystkie te elementy zostały bardzo wysoko ocenione przez klientów Urzędu Gminy w Konopiskach.

Opinia o 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 głównej mierze na opinię o Urzędzie. Jak pokazały wyniki badania w odniesieniu do tutejszego Urzędu jest to Referat Finansów. 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 Gminy.

Odrębną kwestią poruszaną w badaniu był elektroniczny sposób załatwiania spraw. W toku badania uzyskano informacje o tym, ile osób miało okazję załatwiać do tej pory sprawy urzędowe za pośrednictwem Internetu oraz jakiego typu sprawy załatwiano tą drogą. Można ocenić, że w Urzędzie w Konopiskach medium to jest bardzo mało popularne, gdyż korzystał z niego tylko jeden respondent.

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 dostrzegali zmiany w działalności Urzędu Gminy w Konopiskach. 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. Z powodu tych rozbieżności w opiniach nie można jednoznacznie określić kierunku zmian w pracy Urzędu.

Zakres badania obejmował także wybrane szersze aspekty funkcjonowania samorządu w mieście, takie jak: dostępność i jakość usług opiekuńczo-edukacyjnych, aktywność organizacji pozarządowych, poczucie bezpieczeństwa w kontekście oświetlenia ulic oraz ocenę jakości gospodarki odpadami. Wynikiem badania ilościowego są konkretne wskazania obszarów pożądaných przez mieszkańców zmian.

Rodzaj załatwianej sprawy i częstość kontaktów

Wnioski z badania, zaprezentowane w niniejszym raporcie, dają pogląd na temat poziomu satysfakcji klientów Urzędu z jakości świadczonych przez niego usług. 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 UG w Konopiskach	4
Rysunek 2. Wiek badanych klientów UG w Konopiskach*	4
Rysunek 3. Wykształcenie klientów UG w Konopiskach	5
Rysunek 4. Status badanych klientów UG w Konopiskach	5
Rysunek 5. Ocena ogólnego poziomu świadczenia usług przez UG w Konopiskach wg płci respondentów	6
Rysunek 6. Benchmarking: Średnia ocena ogólnego poziomu świadczenia usług	6
Rysunek 7. Ocena czytelności informacji o zasadach załatwiania spraw w UG w Konopiskach wg płci	7
Rysunek 8. Benchmarking: Średnia ocena czytelności informacji o zasadach załatwiania spraw w urzędzie	7
Rysunek 9. Źródła informacji o miejscu i sposobie załatwiania spraw w UG wg płci*	8
Rysunek 10. Benchmarking: Źródła informacji o miejscu i sposobie załatwiania spraw w urzędzie	9
Rysunek 11. Ocena poszczególnych elementów jakości obsługi interesantów w UG	9
Rysunek 12. Benchmarking: Porównanie średnich ocen poszczególnych elementów jakości obsługi interesantów	10
Rysunek 13. Odwiedzane komórki / wydziały przez klientów UG w Konopiskach	12
Rysunek 14. Powód wizyty w Urzędzie	13
Rysunek 15. Benchmarking: Powód wizyty w urzędzie	13
Rysunek 16. Rodzaj sprawy i postęp w jej załatwianiu	14
Rysunek 17. Benchmarking: Ocena sposobu załatwiania spraw w urzędach	14
Rysunek 18. Częstotliwość wizyt w UG w Konopiskach	15
Rysunek 19. Benchmarking: Częstotliwość wizyt w urzędzie	15
Rysunek 20. Załatwianie sprawy w Urzędzie przez Internet wg płci	16
Rysunek 21. Wiedza, na temat spraw jakie można załatwić w Urzędzie przez Internet	16
Rysunek 22. Preferowany sposób załatwiania spraw w Urzędzie	17
Rysunek 23. Benchmarking: Popularność Internetu w załatwianiu spraw urzędowych	18
Rysunek 24. Korzystanie z oferty placówek opiekuńczych i/lub edukacyjnych	19
Rysunek 25. Ocena dostępności usług opiekuńczych i edukacyjnych	20
Rysunek 26. Benchmarking: Ocena dostępności usług opiekuńczych i edukacyjnych	20
Rysunek 27. Korzystanie z oferty organizacji pozarządowych	22
Rysunek 28. Benchmarking: Korzystanie z oferty organizacji pozarządowych	22
Rysunek 29. Zaspokojenie potrzeb mieszkańców poprzez działalność organizacji pozarządowych ...	23
Rysunek 30. Benchmarking: Zaspokojenie potrzeb mieszkańców przez działalność organizacji pozarządowych	23
Rysunek 31. Poczucie bezpieczeństwa mieszkańców po zmroku wynikające z jakości oświetlenia ulic	24



Rysunek 32. Benchmarking: Średnia ocena jakości oświetlenia ulic na tle pozostałych jednostek	25
Rysunek 33. Ocena jakości gospodarki odpadami przez badanych klientów Urzędu	25
Rysunek 34. Benchmarking: Gospodarka odpadami	26
Rysunek 35. Realizowanie inwestycji w ciągu ostatnich dwóch lat	27
Rysunek 36. Benchmarking: Realizowanie inwestycji w ciągu ostatnich dwóch lat	27



Spis tabel

Tabela 1. Najważniejsze zmiany w działaniu Urzędu wraz z kierunkiem zmian	11
Tabela 2. Najmocniejsze strony usług opiekuńczych lub/i edukacyjnych	21
Tabela 3. Słabe strony usług opiekuńczych lub/i edukacyjnych	21
Tabela 4. 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) <i>Fachowość osób, z którymi się Pan/Pani kontaktował(a)</i>	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐	5 ☐
d) <i>Zrozumiałość przekazywanych informacji</i>	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐	5 ☐
e) <i>Szczere zaangażowanie (poświęcanie uwagi i sygnalizowanie chęci pomocy) pracowników urzędu</i>	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐	5 ☐
f) <i>Uprzejmość urzędników</i>	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐	5 ☐
g) <i>Szybkość (terminowość) załatwienia sprawy</i>	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐	5 ☐
h) <i>Staranność w rozpatrywaniu Pani/Pana sprawy (dążenie do pełnego zrozumienia Pani/Pana sytuacji)</i>	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐	5 ☐
i) <i>Obiektywizm podejścia (równe traktowanie wszystkich mieszkańców)</i>	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐	5 ☐

5. Proszę wymienić trzy **najważniejsze** zmiany, które ostatnio zauważył(a) Pan/Pani w działaniu Urzędu, a następnie ocenić czy są to zmiany na lepsze:

	na lepsze	na gorsze	trudno powiedzieć
a)	☐	☐	☐
b)	☐	☐	☐
c)	☐	☐	☐

d) ☐ nie zauważam żadnych zmian

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

.....

.....

.....

Część B. Rodzaj załatwianej sprawy i częstość kontaktów

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

.....

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 przysyłania 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	☐ Kalisz	☐ Radlin
☐ Bydgoszcz	☐ Kochanowice	☐ Radzionków
☐ Bytom	☐ Konopiska	☐ Ruda Śląska
☐ Chorzów	☐ Krosno	☐ Rybnik
☐ Czechowice-Dziedzice	☐ Łędziny	☐ Skoczów
☐ Czeladź	☐ Lublin	☐ Sosnowiec
☐ Częstochowa	☐ Lubliniec	☐ Tarnów
☐ Dąbrowa Górnicza	☐ Mysłowice	☐ Tychy
☐ Gliwice	☐ Ornontowice	☐ Wodzisław Śląski
☐ Jaworzno	☐ Pawłowice	☐ Zabrze
☐ Jaworze	☐ Pilchowice	☐ Zbrosławice
☐ Kalety	☐ Piotrków Trybunalski	☐ Żory

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	

Gminy powiatu bieruńsko-łędzkiego:

☐ Bieruń	☐ Bojszowy	☐ Chełm Śląski	☐ Imielin
---------------------------------	-----------------------------------	---------------------------------------	----------------------------------

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 ☐
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 najłabsze strony usługi opiekuńczej/edukacyjnej, z której korzysta Pana/Pani rodzina

[jeśli respondent nie jest w stanie wskazać, proszę o zaznaczenie 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 (dzielnice, ulicę), w którym Pana(i) zdaniem poprawa jakości oświetlenia mogłaby istotnie wpłynąć na poprawę poziomu bezpieczeństwa po zmroku

22. Na ile ocenia Pan(i) jakość wywozu śmieci

bardzo nisko	raczej nisko	średnio	raczej wysoko	bardzo wysoko
1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐	5 ☐

23. Proszę cenić elementy gospodarowania odpadami w Pana(i) gminie:

a) częstotliwość wywozu śmieci

- Odpady niesegregowane

Za rzadko	W sam raz	Za często
1 ☐	2 ☐	3 ☐

- Odpady segregowane

Za rzadko	W sam raz	Za często
1 ☐	2 ☐	3 ☐

b) dostępność informacji o terminach wywozu śmieci

Brak informacji	Utrudniony dostęp	Czasem występują problemy	Raczej dostępne	Dostępne
1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐	5 ☐

c) terminowość wywozu śmieci

Nieterminowo	Opóźnienia	Przesunięcia terminu	Raczej terminowo	Zawsze terminowo
1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐	5 ☐

d) jakość pracowników wywożących śmieci

bardzo nisko	raczej nisko	średnio	raczej wysoko	bardzo wysoko
1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐	5 ☐



W przypadku oceny 1 lub 2 proszę o uzasadnienie

.....

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	☐ Kalisz	☐ Radlin
☐ Bydgoszcz	☐ Kochanowice	☐ Radzionków
☐ Bytom	☐ Konopiska	☐ Ruda Śląska
☐ Chorzów	☐ Krosno	☐ Rybnik
☐ Czechowice-Dziedzice	☐ Łędziny	☐ Skoczów
☐ Czeladź	☐ Lublin	☐ Sosnowiec
☐ Częstochowa	☐ Lubliniec	☐ Tarnów
☐ Dąbrowa Górnicza	☐ Mysłowice	☐ Tychy
☐ Gliwice	☐ Ornontowice	☐ Wodzisław Śląski
☐ Jaworzno	☐ Pawłowice	☐ Zabrze
☐ Jaworze	☐ Pilchowice	☐ Zbrosławice
☐ Kalety	☐ Piotrków Trybunalski	☐ Żory

Gminy powiatu zawierciańskiego:

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

Gminy powiatu piotrkowskiego:

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

Gminy powiatu bieruńsko-łędzkiego:

☐ Bieruń	☐ Bojszowy	☐ Chełm Śląski	☐ Imielin
---------------------------------	-----------------------------------	---------------------------------------	----------------------------------

- 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 2014 roku		Benchmarking 2014
	N	%	Średnia
1. Jak Pan(i) ocenia ogólny poziom świadczenia usług przez Urząd?			
Bardzo nisko	2	0,4%	0,7%
Raczej nisko	3	0,6%	1,4%
Średnio	9	1,6%	15,6%
Raczej wysoko	38	7,1%	41,0%
Bardzo wysoko	483	90,3%	41,3%
Suma	535	100,0%	100,0%
2. Jak Pan(i) ocenia czytelność informacji o zasadach załatwiania spraw w Urzędzie?			
Bardzo słaba	2	0,4%	0,5%
Raczej słaba	2	0,4%	2,1%
Średnia	11	2,0%	15,3%
Raczej dobra	41	7,7%	42,2%
Bardzo dobra	479	89,5%	39,9%
Suma	535	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	11	2,1%	29,7%
Od pracowników Urzędu	518	96,8%	58,3%
Z tablic informacyjnych	81	15,1%	29,1%
Ze strony internetowej Urzędu	59	11,0%	27,6%
Z innych źródeł	3	0,6%	7,6%
4. Proszę ocenić poszczególne elementy jakości obsługi interesantów:			
a) Warunki, w jakich obsługiwani są klienci			
Bardzo źle	0	0,0%	0,3%
Źle	0	0,0%	1,3%
Średnio	4	0,7%	9,6%
Dobrze	39	7,3%	43,3%
Bardzo dobrze	492	92,0%	45,5%
Suma	535	100,0%	100,0%
b) Dostępność osób, z którymi trzeba było się skontaktować			
Bardzo źle	1	0,2%	0,4%
Źle	3	0,6%	1,5%
Średnio	13	2,4%	11,3%
Dobrze	60	11,2%	43,5%
Bardzo dobrze	458	85,6%	43,3%
Suma	535	100,0%	100,0%
c) Fachowość osób, z którymi się Pan/Pani kontaktował(a)?			
Bardzo źle	2	0,4%	0,4%
Źle	1	0,2%	1,4%
Średnio	15	2,8%	10,2%



	Dane z badań w 2014 roku		Benchmarking 2014
	N	%	Średnia
Dobrze	59	11,0%	42,8%
Bardzo dobrze	458	85,6%	45,2%
Suma	535	100,0%	100,0%
d) Zrozumiałość przekazywanych informacji			
Bardzo źle	0	0,0%	0,4%
Źle	1	0,2%	1,4%
Średnio	15	2,8%	12,0%
Dobrze	67	12,5%	41,7%
Bardzo dobrze	452	84,5%	44,5%
Suma	535	100,0%	100,0%
e) Szczere zaangażowanie (poświęcanie uwagi i sygnalizowanie chęci pomocy) pracowników Urzędu			
Bardzo źle	1	0,2%	0,7%
Źle	2	0,4%	1,8%
Średnio	22	4,1%	13,9%
Dobrze	54	10,1%	41,6%
Bardzo dobrze	456	85,2%	42,0%
Suma	535	100,0%	100,0%
f) Uprzejmość urzędników			
Bardzo źle	0	0,0%	0,3%
Źle	1	0,2%	1,3%
Średnio	16	3,0%	9,5%
Dobrze	57	10,6%	36,7%
Bardzo dobrze	461	86,2%	52,2%
Suma	535	100,0%	100,0%
g) Szybkość (terminowość) załatwienia sprawy			
Bardzo źle	1	0,2%	1,0%
Źle	7	1,3%	2,6%
Średnio	16	3,0%	15,0%
Dobrze	59	11,0%	39,4%
Bardzo dobrze	452	84,5%	42,0%
Suma	535	100,0%	100,0%
h) Staranność w rozpatrywaniu Pani/Pana sprawy (dążenie do pełnego zrozumienia Pani/Pana sytuacji)			
Bardzo źle	2	0,4%	0,7%
Źle	6	1,1%	1,9%
Średnio	20	3,7%	12,4%
Dobrze	60	11,2%	42,5%
Bardzo dobrze	447	83,6%	42,5%
Suma	535	100,0%	100,0%
i) Obiektywizm podejścia (równe traktowanie wszystkich mieszkańców)			
Bardzo źle	1	0,2%	1,1%
Źle	8	1,5%	2,6%
Średnio	20	3,7%	11,8%

	Dane z badań w 2014 roku		Benchmarking 2014
	N	%	Średnia
Dobrze	56	10,5%	41,5%
Bardzo dobrze	450	84,1%	43,0%
Suma	535	100,0%	100,0%
8. Czego dotyczy lub dotyczyła Pana/Pani sprawa?			
Wydanie decyzji lub innego dokumentu	45	8,4%	38,8%
Wydanie zaświadczenia	22	4,1%	15,6%
Zasięgnięcie informacji	321	60,0%	26,7%
Inna sprawa	254	47,5%	30,4%
9. Czy sprawa została załatwiona pozytywnie?			
Tak	452	84,5%	87,1%
Nie	12	2,2%	1,9%
Sprawa jest w toku	71	13,3%	11,0%
Suma	535	100,0%	100,0%
10. Jak często korzysta Pan(i) z Urzędu?			
Raz na kilka lat	10	1,9%	16,8%
Średnio raz w roku	62	11,6%	23,3%
Kilka razy w roku	430	80,4%	47,9%
Od "raz na miesiąc" do "2-3 razy w miesiącu"	28	5,2%	10,3%
"Raz na tydzień" lub częściej	5	0,9%	1,7%
Suma	535	100,0%	100,0%
11. Czy zdarzyło się, że załatwił(a) Pan(i) sprawę w Urzędzie przez Internet?			
Tak	1	0,2%	5,2%
Nie	533	99,6%	90,3%
Trudno powiedzieć	1	0,2%	4,5%
Suma	535	100,0%	100,0%
12. A czy wie Pan(i) jakie sprawy da się załatwić przez Internet w Urzędzie?			
Wiem	101	18,9%	33,1%
Nie wiem	434	81,1%	57,0%
Trudno powiedzieć	0	0,0%	9,9%
Suma	535	100,0%	100,0%
13. Który sposób załatwiania spraw – przez Internet czy osobiście – Pan(i) wybrał(a)by?			
Przez Internet	24	4,5%	8,7%
Osobiście	430	80,4%	69,7%
To zależy	13	2,4%	6,1%
Trudno powiedzieć	68	12,7%	15,5%
Suma	535	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)	7	1,6%	1,5%
Edukacja przedszkolna	10	2,3%	10,5%
Edukacja szkolna - szkoła podstawowa	23	5,2%	15,1%
Edukacja szkolna - gimnazjum	17	3,9%	9,0%
Edukacja szkolna - szkoły ponadgimnazjalne	9	2,1%	5,1%
Nie korzysta	387	88,2%	69,6%



	Dane z badań w 2014 roku		Benchmarking 2014
	N	%	Średnia
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	0	0,0%	7,5%
Źle	0	0,0%	8,6%
Średnio	0	0,0%	23,6%
Dobrze	1	14,3%	31,6%
Bardzo dobrze	6	85,7%	28,7%
Suma	7	100,0%	100,0%
b) Edukacja przedszkolna			
Bardzo źle	0	0,0%	1,1%
Źle	0	0,0%	3,6%
Średnio	0	0,0%	9,4%
Dobrze	2	20,0%	42,0%
Bardzo dobrze	8	80,0%	43,9%
Suma	10	100,0%	100,0%
c) Edukacja szkolna – szkoła podstawowa			
Bardzo źle	1	4,3%	0,6%
Źle	0	0,0%	1,3%
Średnio	2	8,7%	9,0%
Dobrze	8	34,8%	48,4%
Bardzo dobrze	12	52,2%	40,7%
Suma	23	100,0%	100,0%
d) Edukacja szkolna – gimnazjum			
Bardzo źle	0	0,0%	0,5%
Źle	1	5,9%	2,3%
Średnio	4	23,5%	13,1%
Dobrze	4	23,5%	53,4%
Bardzo dobrze	8	47,1%	30,7%
Suma	17	100,0%	100,0%
e) Edukacja szkolna – szkoły ponadgimnazjalne			
Bardzo źle	0	0,0%	1,2%
Źle	0	0,0%	3,7%
Średnio	1	11,1%	16,1%
Dobrze	6	66,7%	48,0%
Bardzo dobrze	2	22,2%	31,0%
Suma	9	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	9	2,1%	4,3%
Korzystam, ale nie jestem członkiem żadnej tego typu organizacji	6	1,4%	6,4%



	Dane z badań w 2014 roku		Benchmarking 2014
	N	%	Średnia
Jestem czynnym członkiem takiej organizacji, ale nie korzystam z oferty innych organizacji pozarządowych	0	0,0%	1,3%
Nie korzystam ani nie jestem członkiem organizacji tego typu	424	96,5%	88,0%
Suma (mieszkańcy gmin uczestników)	439	100,0%	100,0%
19. Czy w Pana(i) odczuciu działalność miejskich/gminnych organizacji pozarządowych zaspokaja potrzeby jej mieszkańców?			
Zaspokaja	29	6,6%	41,3%
Nie zaspokaja	2	0,5%	3,3%
Trudno powiedzieć	408	92,9%	55,4%
Suma (mieszkańcy gmin uczestników)	439	100,0%	100,0%
20. W jakim stopniu jakość oświetlenia ulic w mieście/gminie zapewnia Panu(i) poczucie bezpieczeństwa po zmroku?			
Bardzo niskie	1	0,2%	3,3%
Raczej niskie	8	1,8%	5,2%
Średnie	238	54,2%	17,3%
Raczej wysokie	125	28,5%	34,6%
Bardzo wysokie	67	15,3%	35,1%
Trudno powiedzieć/poczucie bezpieczeństwa nie zależy od oświetlenia	0	0,0%	4,5%
Suma (mieszkańcy gmin uczestników)	439	100,0%	100,0%
22. Na ile ocenia Pan(i) jakość wywozu śmieci?			
Bardzo nisko	0	0,0%	1,1%
Raczej nisko	7	1,6%	2,4%
Średnio	16	3,7%	15,9%
Raczej wysoko	379	86,3%	45,2%
Bardzo wysoko	37	8,4%	35,4%
Suma	439	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	10	1,9%	8,2%
Nie realizował inwestycji	525	98,1%	91,8%
Suma	535	100,0%	100,0%
Część formalno-ewidencyjna			
27. Płeć respondenta			
Kobiety	348	65,0%	65,9%
Mężczyźni	187	35,0%	34,1%
Suma	535	100,0%	100,0%
28. Wykształcenie			
Podstawowe	85	15,9%	7,6%
Zawodowe	163	30,5%	31,5%
Średnie	197	36,8%	43,9%
Wyższe	90	16,8%	17,0%
Suma (odpowiedzi)	535	100,0%	100,0%
29. Wiek			



	Dane z badań w 2014 roku		Benchmarking 2014
	N	%	Średnia
≤ 24	22	4,2%	9,3%
25 – 34	60	11,4%	17,5%
35 – 44	112	21,2%	18,8%
45 – 54	137	25,9%	19,2%
55 – 64	123	23,3%	19,7%
65 +	74	14,0%	15,5%
Suma (odpowiedzi)	528	100,0%	100,0%
30. Proszę określić, jaki jest Pana(i) status jako Klienta Urzędu?			
Jestem klientem indywidualnym	485	90,7%	95,8%
Jestem przedstawicielem administracji publicznej	13	2,4%	0,8%
Działam w imieniu organizacji pozarządowej	2	0,4%	0,5%
Działam w imieniu podmiotu gospodarczego	34	6,4%	2,8%
Inny status	1	0,2%	0,1%