

K Z O M U N I K A T
Z B A D A Ń

Warszawa, październik 2012

www.cbos.pl ● sekretariat@cbos.pl

BS/134/2012

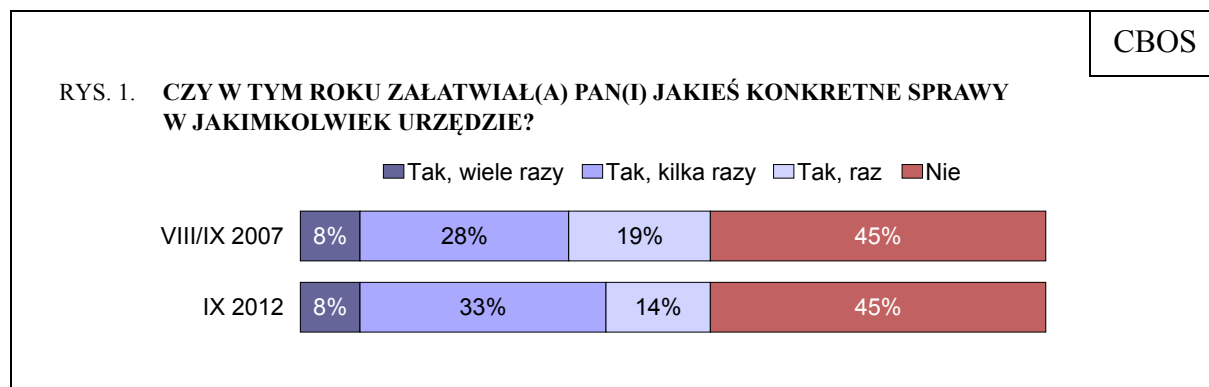
OBYWATEL W URZĘDZIE



Znak jakości przyznany CBOS przez Organizację Firm Badania Opinii i Rynku
11 stycznia 2012 roku

Fundacja Centrum Badania Opinii Społecznej
ul. Żurawia 4a, 00-503 Warszawa
e-mail: sekretariat@cbos.pl; info@cbos.pl
<http://www.cbos.pl>
(48 22) 629 35 69

Pięć lat temu pytaliśmy Polaków o ich doświadczenia związane z załatwianiem spraw urzędowych. Obecnie¹ powróciliśmy do tej problematyki. Z uzyskanych deklaracji wynika, że – tak jak przed pięcioma laty – ponad połowa Polaków (55%) przynajmniej raz w tym roku załatwiała jakieś sprawy w urzędzie. Nie zmieniła się również liczba osób, które odwiedzały urzędy wielokrotnie (8%). W porównaniu z poprzednim badaniem nieco wzrósł odsetek respondentów, którzy byli w urzędzie kilka razy (o 5 punktów, do 33%), jednocześnie zmniejszył się tych, którzy byli tam tylko raz (o 5 punktów, do 14%). Można więc powiedzieć, iż odsetek Polaków odwiedzających urzędy celem załatwienia jakichś spraw jest stabilny, nieco zwiększyła się natomiast częstość tych wizyt.

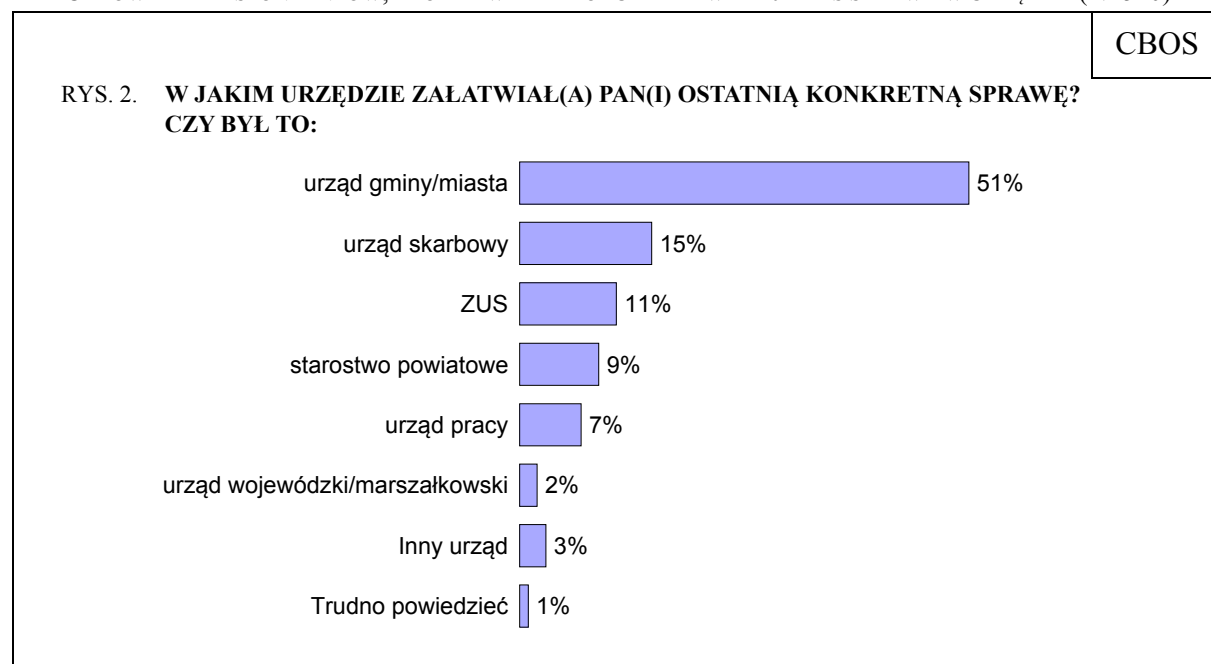


Tak jak przed pięcioma laty częstością załatwiania spraw w urzędach wyróżniają się osoby prowadzące własną działalność gospodarczą. Relatywnie często w urzędach bywają też kadra kierownicza i specjaliści z wyższym wykształceniem oraz pracownicy administracyjno-biurowi (zob. tabele aneksowe). Można zatem sądzić, iż respondenci załatwiali w urzędach sprawy nie tylko prywatne, ale także dotyczące ich miejsca pracy.

¹ Badanie „Aktualne problemy i wydarzenia” (268) przeprowadzono w dniach 5 – 16 września 2012 roku na liczącej 985 osób reprezentatywnej próbie losowej dorosłych mieszkańców Polski.

Badani, którzy w tym roku załatwiali przynajmniej jedną sprawę urzędową, zostali zapytani o doświadczenia związane z ich ostatnią wizytą w urzędzie. Tak jak przed pięcioma laty² najczęściej dotyczyła ona spraw załatwianych w podstawowych jednostkach samorządu terytorialnego, czyli urzędach gmin i miast (51% ostatnich wizyt, 28% ogółu respondentów). Znacznie mniej osób załatwiała sprawę w urzędzie skarbowym (15% ostatnich wizyt, 8% badanych), w ZUS (11% ostatnich wizyt, 6% badanych), starostwie powiatowym (9% ostatnich wizyt, 5% badanych) i powiatowym urzędzie pracy (7% ostatnich wizyt, 4% badanych). Sporadycznie jako miejsce ostatniej wizyty w urzędzie wskazywano siedziby administracji wojewódzkiej – urzędy marszałkowskie lub wojewódzkie (łącznie 2% ostatnich wizyt, 1% badanych). Ponadto wśród odwiedzanych ostatnio urzędów pojedyncze osoby wymieniały: sądy, NFZ, archiwum państwowe, notariusza, urząd pocztowy, biura dystrybutorów energii elektrycznej i gazu, spółdzielnie mieszkaniowe oraz bank.

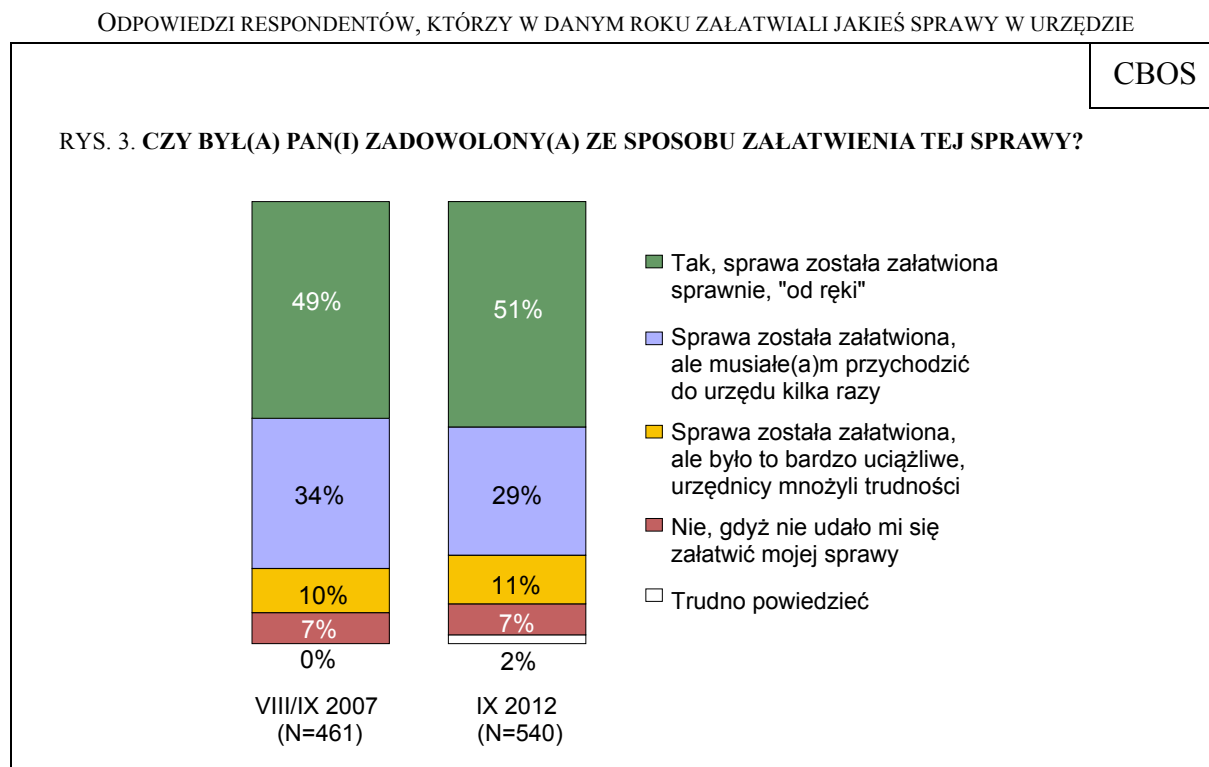
ODPOWIEDZI RESPONDENTÓW, KTÓRZY W TYM ROKU ZAŁATWIALI JAKIEŚ SPRAWY W URZĘDZIE (N=540)



Poziom zadowolenia Polaków ze sposobu załatwienia ostatniej sprawy urzędowej jest zbliżony do odnotowanego w 2007 roku. Tak samo często jak przed pięcioma laty interesanci deklarują niezadowolenie z powodu niezałatwienia sprawy, z którą przyszli do urzędu (7%). Obecnie jednak wśród tych, którzy załatwiali w tym roku jakieś sprawy urzędowe,

² Por. komunikat CBOS „Z wizytą w urzędzie – doświadczenia związane z załatwianiem spraw urzędowych”, październik 2007 (oprac. R. Boguszewski).

niedużo więcej osób odnosząc się do swojej ostatniej wizyty w urzędzie twierdzi, że sprawa została załatwiona sprawnie, „od ręki” (51%, wzrost o 2 punkty procentowe). Jednocześnie w porównaniu z rokiem 2007 zmalał odsetek respondentów deklarujących, że ich sprawa została wprawdzie załatwiona, ale musieli przychodzić do urzędu kilkakrotnie (o 5 punktów, do 29%). W zasadzie nie zmieniła się grupa interesantów, którzy co prawda załatwili swoją sprawę, ale skarżyli się na uciążliwość i mnożenie trudności przez urzędników (11%).



Porównanie relacji interesantów w zależności od urzędu, w którym załatwiali swoją ostatnią sprawę, pokazuje, iż – niezależnie od urzędu – większość spraw znalazła swój pozytywny finał, a różnice w ocenach są nieistotne statystycznie. Warto jednak zauważyć, iż w odniesieniu do urzędów gmin lub miast tylko niespełna połowa spraw została załatwiona „od ręki”, a co dziesiątej w ogóle nie udało się załatwić. Jest to najgorszy rezultat ze wszystkich poddanych analizie urzędów.

Tabela 1

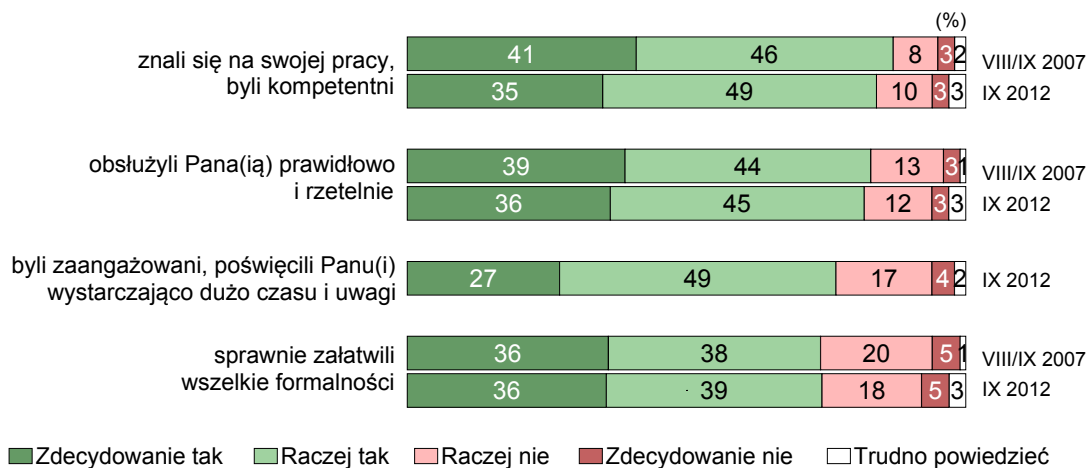
| Czy był(a) Pan(i) zadowolony(a) ze sposobu załatwienia tej sprawy? | W jakim urzędzie* załatwiał(a) Pan(i) ostatnią konkretną sprawę? Czy był (było) to: | | | | |
|--|---|--------------------|----------------|-------------|-----|
| | starostwo powiatowe | urząd gminy/miasta | urząd skarbowy | urząd pracy | ZUS |
| | w procentach | | | | |
| Tak, sprawa została załatwiona sprawnie, „od ręki” | 52 | 49 | 59 | 51 | 53 |
| Sprawa została załatwiona, ale musiało(a)m przychodzić do urzędu kilka razy | 34 | 30 | 28 | 23 | 30 |
| Sprawa została załatwiona, ale było to bardzo uciążliwe, urzędnicy mnożyli trudności | 11 | 11 | 9 | 19 | 12 |
| Nie, gdyż nie udało mi się załatwić mojej sprawy | 2 | 10 | 1 | 7 | 5 |
| Trudno powiedzieć | 2 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Odmowa odpowiedzi | 0 | 0 | 3 | 0 | 0 |
| * W analizach uwzględniono urzędy wskazane przez co najmniej 40 osób | | | | | |

Ocena jakości obsługi przy okazji załatwiania ostatniej sprawy w urzędzie jest, ogólnie rzecz biorąc, pozytywna. Podobnie jak pięć lat temu zdecydowana większość interesantów ocenia, że urzędnicy załatwiający ich ostatnią sprawę znali się na swojej pracy, byli kompetentni (84%), obsłużyli ich prawidłowo i rzetelnie (81%), jednak w obu tych wymiarach opinie o pracy urzędników nieco się pogorszyły. W porównaniu z rokiem 2007 w zasadzie nie uległy zmianie oceny sprawności załatwiania wszelkich formalności (75% opinii pozytywnych – wzrost o 1 punkt, 23% negatywnych – spadek o 2 punkty). Ponad trzy czwarte osób załatwiających w tym roku jakieś sprawy w urzędzie (76%) ocenia też, że obsługujący ich urzędnicy byli zaangażowani, poświęcili im wystarczająco dużo czasu i uwagi. Tak jak przed pięcioma laty tylko sporadycznie (3%) zdarzały się sytuacje, gdy urzędnicy sugerowali interesantom wręczenie prezentu lub łapówki w celu załatwienia lub przyspieszenia sprawy. W omawianym okresie nieco poprawił się stosunek urzędników do interesantów, jednak nadal spora grupa badanych deklaruje, że urzędnicy byli wobec nich nieuprzejmi i niezyczliwi (14%, spadek o 4 punkty procentowe). Nieco gorzej niż w roku 2007 urzędnicy są oceniani pod względem koncentracji uwagi na petencie – prawie jedna piąta interesantów (19%, wzrost o 3 punkty) odniosła wrażenie, że obsługujący ich urzędnicy załatwiali w tym samym czasie inne sprawy – prywatne lub zawodowe.

ODPOWIEDZI OSÓB, KTÓRE W DANYM ROKU CO NAJMNIEJ RAZ ZAŁATWIAŁY JAKĄŚ SPRAWĘ W URZĘDZIE

CBOS

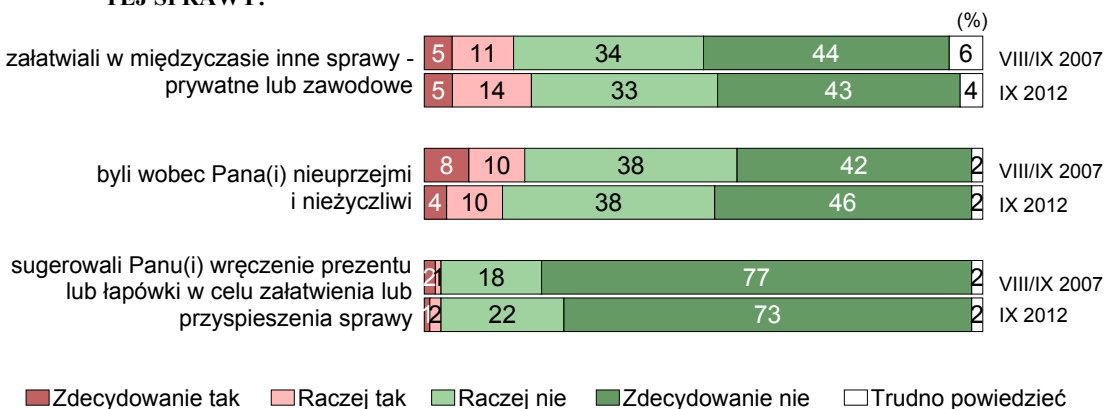
RYS. 4. CZY URZĘDNIK LUB URZĘDNICY OBSŁUGUJĄCY PANA(IĄ) PODCZAS ZAŁATWIANIA TEJ SPRAWY:



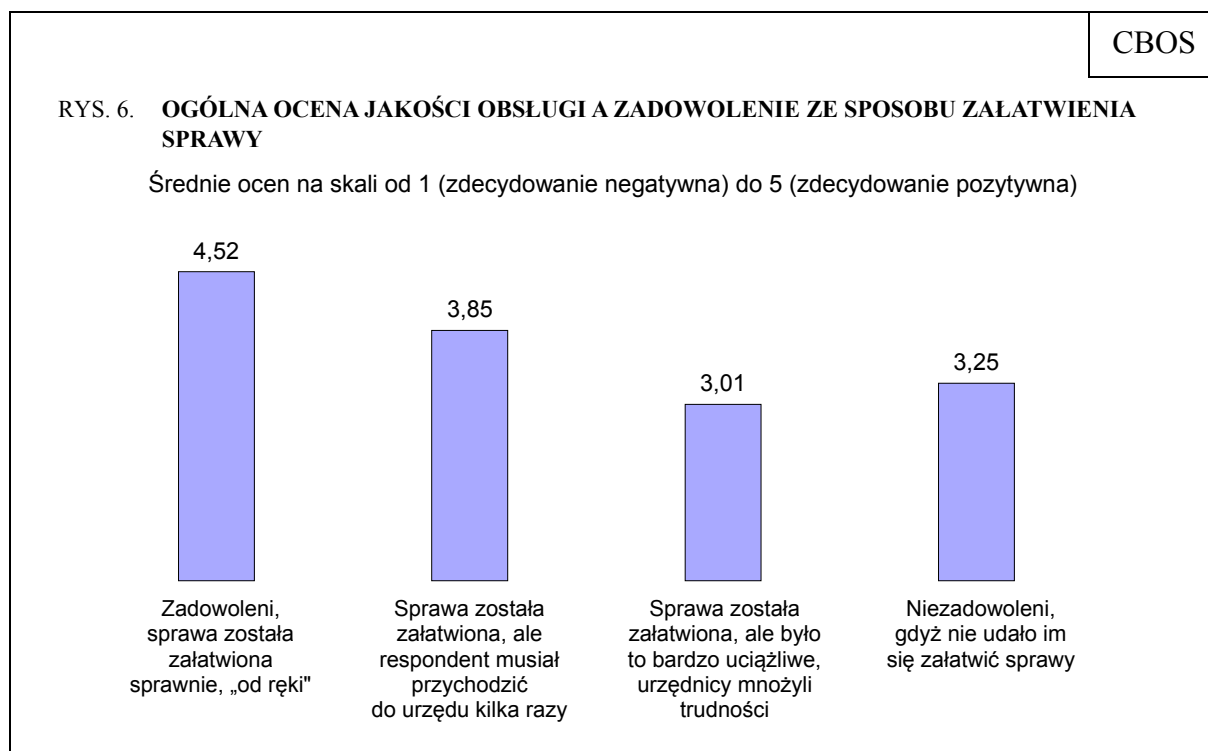
ODPOWIEDZI OSÓB, KTÓRE W DANYM ROKU CO NAJMNIEJ RAZ ZAŁATWIAŁY JAKĄŚ SPRAWĘ W URZĘDZIE

CBOS

RYS. 5. CZY URZĘDNIK LUB URZĘDNICY OBSŁUGUJĄCY PANA(IĄ) PODCZAS ZAŁATWIANIA TEJ SPRAWY:

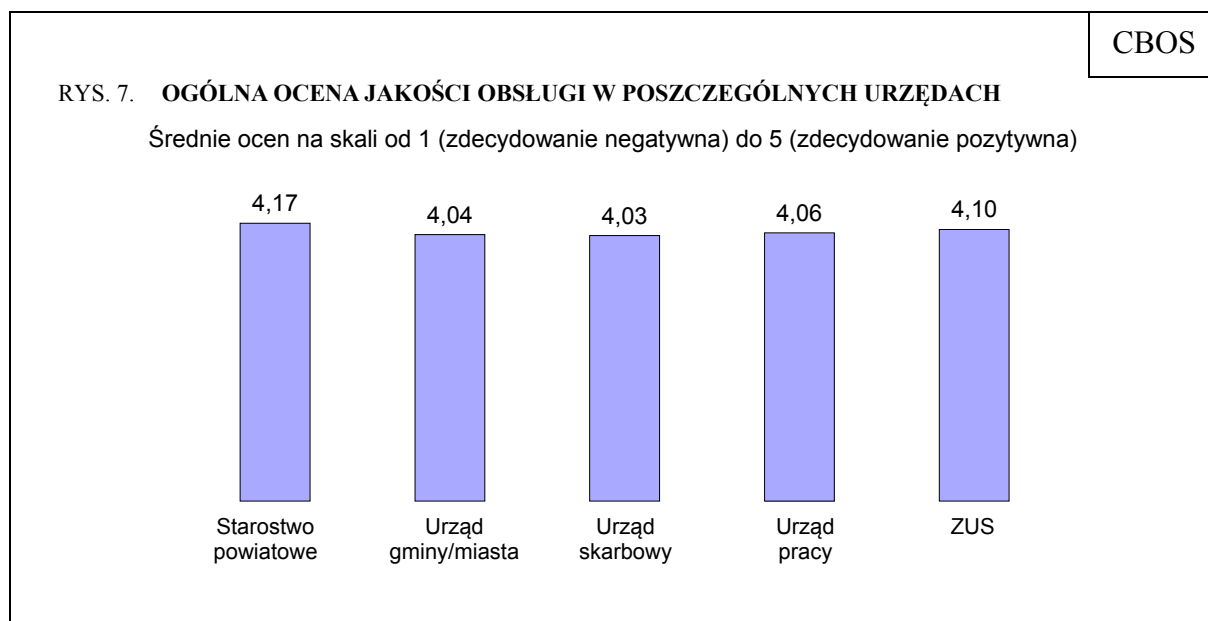


Z siedmiu wyżej opisanych wymiarów oceny jakości obsługi w urzędach utworzyliśmy syntetyczny wskaźnik jakości obsługi klienta przybierający wartości od 1 do 5, gdzie 1 oznacza ocenę zdecydowanie negatywną, 3 – niejednoznaczną, a 5 – zdecydowanie pozytywną. Analizy statystyczne³ wykazały, iż – tak jak przed pięcioma laty – ocena jakości pracy urzędników zależy zarówno od ostatecznego efektu wizyty w urzędzie, czyli załatwienia bądź niezałatwienia sprawy, jak i sposobu jej załatwienia. Najbardziej zadowoleni są respondenci, których sprawę załatwiono „od ręki” (średnia 4,52 na 5-punktowej skali), natomiast mieszane odczucia mają ci, których sprawa co prawda została załatwiona, ale było to bardzo uciążliwe, a urzędnicy mnożyli trudności (średnia 3,01 na 5-punktowej skali). Warto zauważyć, iż interesanci, którzy załatwili sprawę, ale odnieśli wrażenie, że urzędnicy mnożyli trudności, oceniają jakość obsługi gorzej niż ci, którym nie udało się nic załatwić.



³ Anova. Test Duncana.

Różnice średnich ocen jakości obsługi klientów w poszczególnych urzędach nie są istotne statystycznie, a ich wartości potwierdzają ogólnie dobrą ocenę pracy urzędników.



Porównanie odsetków odpowiedzi twierdzących w odniesieniu do poszczególnych wymiarów oceny jakości obsługi w różnych urzędach pokazuje, iż mocną stroną wszystkich urzędników jest ich wiedza merytoryczna, w szczególności dotyczy to pracowników urzędów skarbowych i powiatowych urzędów pracy. Zaangażowaniem, poświęcaniem czasu i uwagi interesantom wyróżniają się na tle innych pracownicy ZUS. Na nieuprzejmość i brak życzliwości ze strony urzędników najczęściej skarżą się osoby załatwiający sprawy w powiatowych urzędach pracy. Klienci tych urzędów częściej niż inni twierdzą też, że obsługujący ich urzędnicy załatwiali w tym samym czasie inne sprawy – prywatne lub zawodowe. Z deklaracji respondentów wynika, że relatywnie najwięcej sugestii co do wręczenia prezentu lub łapówki pojawiło się w ZUS oraz w urzędach skarbowych (4% ostatnich wizyt).

Tabela 2

| Czy urzędnik lub urzędniczy obsługujący Pana(ią) podczas załatwiania tej sprawy: | Urząd*, w którym załatwiano sprawę: | | | | |
|--|-------------------------------------|--------------------|----------------|-------------|-----|
| | starostwo powiatowe | urząd gminy/miasta | urząd skarbowy | urząd pracy | ZUS |
| | odsetki odpowiedzi twierdzących | | | | |
| – znali się na swojej pracy, byli kompetentni | 84 | 83 | 92 | 92 | 84 |
| – obsłużyli Pana(ią) prawidłowo i rzetelnie | 83 | 80 | 87 | 88 | 85 |
| – sprawnie załatwili wszelkie formalności | 74 | 75 | 80 | 77 | 74 |
| – byli zaangażowani, poświęcili Panu(i) wystarczająco dużo czasu i uwagi | 77 | 77 | 73 | 72 | 82 |
| – sugerowali Panu(i) wręczenie prezentu lub łapówki w celu załatwienia lub przyspieszenia sprawy | 0 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| – byli wobec Pana(i) nieuprzejmi i niezyczliwi | 10 | 14 | 15 | 17 | 11 |
| – załatwiali w międzyczasie inne sprawy – prywatne lub zawodowe | 13 | 21 | 21 | 28 | 18 |

* W analizach uwzględniono urzędy wskazane przez co najmniej 40 osób



Osobiste doświadczenia Polaków związane z załatwianiem różnego rodzaju spraw urzędowych są, ogólnie rzecz biorąc, pozytywne. O ile jednak wiedza merytoryczna, kompetencje urzędników oraz prawidłowość załatwiania formalności są doceniane przez interesantów, o tyle w zakresie uprzejmego traktowania, życzliwego podejścia oraz skupienia uwagi na obsługiwanej osobie i jej sprawie powinna nastąpić poprawa.

Opracowała
Barbara BADORA

A N E K S

Tabela 1

| | | Czy w tym roku załatwił(a) Pan(i) jakieś konkretne sprawy w jakimkolwiek urzędzie? | | | | Liczba osób |
|-----------------------------|---|--|-----------------|----------|-----|-------------|
| | | Tak, wiele razy | Tak, kilka razy | Tak, raz | Nie | |
| | | % | % | % | % | |
| Ogółem | | 8 | 33 | 14 | 45 | 985 |
| Płeć | Mężczyźni | 8 | 32 | 16 | 44 | 469 |
| | Kobiety | 8 | 34 | 12 | 46 | 516 |
| Wiek | 18-24 lata | 3 | 26 | 25 | 46 | 123 |
| | 25-34 | 14 | 40 | 16 | 30 | 202 |
| | 35-44 | 9 | 45 | 15 | 31 | 161 |
| | 45-54 | 10 | 40 | 13 | 37 | 152 |
| | 55-64 | 6 | 30 | 11 | 54 | 194 |
| | 65 lat i więcej | 2 | 14 | 7 | 76 | 154 |
| Miejsce zamieszkania | Wieś | 7 | 32 | 11 | 51 | 374 |
| | Miasto do 20 tys. | 9 | 31 | 16 | 44 | 150 |
| | 20-100 tys. | 6 | 31 | 14 | 49 | 190 |
| | 101-500 tys. | 10 | 31 | 17 | 42 | 168 |
| | 501 tys. i więcej mieszk. | 9 | 48 | 18 | 24 | 104 |
| Wykształcenie | Podstawowe | 1 | 13 | 11 | 74 | 192 |
| | Zasadnicze zawodowe | 5 | 31 | 15 | 49 | 257 |
| | Średnie | 7 | 39 | 15 | 39 | 346 |
| | Wyższe | 19 | 45 | 14 | 22 | 191 |
| Grupa społ.-zaw. pracujący | Kadra kier., spec. z wyższym wyksz. | 19 | 48 | 12 | 20 | 93 |
| | Średni personel, technicy | 14 | 38 | 20 | 28 | 42 |
| | Pracownicy adm.-biurowi | 23 | 35 | 17 | 25 | 49 |
| | Pracownicy usług | 4 | 27 | 19 | 51 | 66 |
| | Robotnicy wykwalifikowani | 2 | 35 | 20 | 44 | 118 |
| | Robotnicy niewykwalifik. | 7 | 13 | 23 | 57 | 47 |
| | Rolnicy | 6 | 41 | | 53 | 58 |
| | Pracujący na własny rach. | 23 | 53 | 6 | 18 | 46 |
| Bierni zawodowo | Renciści | 2 | 21 | 13 | 64 | 73 |
| | Emeryci | 2 | 24 | 9 | 66 | 201 |
| | Uczniowie i studenci | 1 | 27 | 26 | 46 | 74 |
| | Bezrobotni | 7 | 52 | 11 | 30 | 55 |
| | Gospodynie domowe i inni | 15 | 37 | 12 | 36 | 63 |
| Pracuje w: | inst. państw., publicznej | 12 | 37 | 14 | 36 | 123 |
| | spółce właścicieli prywatnych i państwa | 6 | 33 | 26 | 35 | 79 |
| | sekt. pryw. poza rolnict. | 13 | 38 | 16 | 34 | 243 |
| | prywatnym gosp. rolnym | 8 | 37 | 5 | 49 | 59 |
| Dochody na jedną osobę | Do 500 zł | 7 | 34 | 7 | 52 | 140 |
| | 501-750 | 7 | 28 | 22 | 43 | 120 |
| | 751-1000 | 7 | 35 | 14 | 44 | 142 |
| | 1001-1500 | 7 | 24 | 15 | 54 | 155 |
| | Powyżej 1500 zł | 12 | 42 | 16 | 30 | 176 |
| Ocena własnych war. mater. | Złe | 8 | 32 | 8 | 52 | 173 |
| | Średnie | 6 | 33 | 14 | 47 | 432 |
| | Dobre | 9 | 34 | 17 | 40 | 380 |
| Udział w prakt. religijnych | Kilka razy w tygodniu | 7 | 31 | 16 | 46 | 49 |
| | Raz w tygodniu | 8 | 32 | 12 | 48 | 445 |
| | 1-2 razy w miesiącu | 8 | 33 | 14 | 45 | 134 |
| | Kilka razy w roku | 7 | 37 | 17 | 39 | 204 |
| | W ogóle nie uczestniczy | 9 | 31 | 15 | 44 | 153 |
| Poglądy polityczne | Lewica | 10 | 40 | 11 | 39 | 148 |
| | Centrum | 10 | 35 | 14 | 41 | 335 |
| | Prawica | 7 | 36 | 15 | 43 | 276 |
| | Trudno powiedzieć | 5 | 23 | 14 | 58 | 226 |

Tabela 2

| | | W jakim urzędzie załatwił(a) Pan(i) ostatnią konkretną sprawę? Czy był (było) to: | | | | | | | | Liczba osób |
|-----------------------------|---|---|---------------------|--------------------|----------------|-------------|-----|------------|-------------------|-------------|
| | | urząd wojewódzki/marszałkowski | starostwo powiatowe | urząd gminy/miasta | urząd skarbowy | urząd pracy | ZUS | Inny urząd | Trudno powiedzieć | |
| | | % | % | % | % | % | % | % | % | |
| Ogółem | | 2 | 9 | 51 | 15 | 7 | 11 | 3 | 1 | 540 |
| Płeć | Mężczyźni | 3 | 12 | 54 | 15 | 5 | 10 | 1 | 0 | 263 |
| | Kobiety | 2 | 7 | 48 | 15 | 10 | 13 | 5 | 1 | 277 |
| Wiek | 18-24 lata | 1 | 10 | 53 | 16 | 14 | 7 | | | 67 |
| | 25-34 | 2 | 14 | 47 | 16 | 10 | 10 | | 1 | 141 |
| | 35-44 | 5 | 8 | 55 | 18 | 7 | 5 | 2 | 1 | 110 |
| | 45-54 | 1 | 11 | 47 | 15 | 7 | 13 | 5 | | 96 |
| | 55-64 | 3 | 5 | 47 | 11 | 4 | 23 | 7 | | 90 |
| | 65 lat i więcej | | | 63 | 8 | | 14 | 12 | 4 | |
| Miejsce zamieszkania | Wieś | 4 | 16 | 48 | 11 | 9 | 8 | 4 | 0 | 184 |
| | Miasto do 20 tys. | 1 | 12 | 49 | 15 | 8 | 13 | 2 | | 83 |
| | 20-100 tys. | 2 | 8 | 38 | 24 | 4 | 16 | 5 | 3 | 96 |
| | 101-500 tys. | 2 | 2 | 58 | 12 | 9 | 14 | 3 | | 98 |
| | 501 tys. i więcej mieszk. | 1 | 1 | 64 | 16 | 6 | 9 | 3 | | 79 |
| Wykształcenie | Podstawowe | 1 | 7 | 57 | 4 | 8 | 12 | 10 | | 50 |
| | Zasadnicze zawodowe | 4 | 8 | 52 | 14 | 6 | 12 | 4 | | 130 |
| | Średnie | 1 | 10 | 49 | 17 | 9 | 11 | 3 | 1 | 211 |
| | Wyższe | 3 | 10 | 49 | 17 | 7 | 10 | 1 | 2 | 149 |
| Grupa społ.-zaw. pracujący | Kadra kier., spec. z wyższym wyksz. | 4 | 13 | 49 | 18 | 7 | 7 | | 2 | 74 |
| | Średni personel, technicy | | 5 | 66 | 22 | | 4 | 5 | | 30 |
| | Pracownicy adm.-biurowi | 9 | 21 | 49 | 8 | 9 | | 4 | | 37 |
| | Pracownicy usług | | 7 | 39 | 29 | 6 | 11 | 4 | 3 | 33 |
| | Robotnicy wykwalifikowani | 2 | 16 | 47 | 21 | 9 | 4 | 1 | | 67 |
| | Robotnicy niewykwalifik. | 4 | 6 | 57 | 9 | 7 | 9 | 9 | | 20 |
| | Rolnicy | 7 | 7 | 80 | | | | 7 | | 27 |
| | Pracujący na własny rach. | | 15 | 39 | 19 | | 27 | | | 38 |
| Bierni zawodowo | Renciści | 6 | 9 | 53 | 11 | | 14 | 7 | | 27 |
| | Emeryci | | 3 | 53 | 10 | 1 | 23 | 8 | 2 | 69 |
| | Uczniowie i studenci | | 10 | 61 | 17 | 7 | 5 | | | 40 |
| | Bezrobotni | 2 | 3 | 40 | 8 | 39 | 9 | | | 39 |
| | Gospodynie domowe i inni | | 3 | 40 | 14 | 10 | 29 | 5 | | 41 |
| Pracuje w: | inst. państw., publicznej | 3 | 15 | 47 | 19 | 2 | 10 | 3 | 2 | 78 |
| | spółce właścicieli prywatnych i państwa | 6 | 12 | 43 | 23 | 10 | 5 | | | 51 |
| | sekt. pryw. poza rolnict. | 2 | 12 | 48 | 20 | 7 | 10 | 2 | 1 | 161 |
| | prywatnym gosp. rolnym | 6 | 6 | 84 | | | | 4 | | 30 |
| Dochody na jedną osobę | Do 500 zł | | 6 | 58 | 17 | 10 | 9 | | | 68 |
| | 501-750 | 3 | 10 | 47 | 14 | 12 | 9 | 5 | | 68 |
| | 751-1000 | 3 | 11 | 57 | 12 | 3 | 10 | 4 | | 79 |
| | 1001-1500 | 4 | 8 | 46 | 13 | 8 | 19 | 3 | | 72 |
| | Powyżej 1500 zł | 3 | 7 | 56 | 14 | 4 | 11 | 4 | 1 | 123 |
| Ocena własnych war. mater. | Złe | 1 | 4 | 53 | 11 | 9 | 17 | 4 | | 83 |
| | Średnie | 2 | 10 | 49 | 14 | 8 | 12 | 3 | 1 | 228 |
| | Dobre | 3 | 10 | 51 | 17 | 6 | 9 | 3 | 1 | 229 |
| Udział w prakt. religijnych | Kilka razy w tygodniu | 6 | 7 | 37 | 8 | 7 | 16 | 17 | 3 | 26 |
| | Raz w tygodniu | 3 | 11 | 49 | 17 | 7 | 9 | 4 | 0 | 231 |
| | 1-2 razy w miesiącu | | 12 | 55 | 12 | 10 | 8 | | 2 | 74 |
| | Kilka razy w roku | 2 | 7 | 50 | 16 | 7 | 15 | 2 | 1 | 124 |
| | W ogóle nie uczestniczy | 2 | 6 | 56 | 12 | 7 | 15 | 2 | | 85 |
| Poglądy polityczne | Lewica | 1 | 7 | 53 | 14 | 8 | 12 | 3 | 1 | 91 |
| | Centrum | 3 | 10 | 54 | 13 | 6 | 11 | 1 | 0 | 196 |
| | Prawica | 2 | 9 | 48 | 15 | 7 | 14 | 4 | 0 | 158 |
| | Trudno powiedzieć | 3 | 10 | 44 | 19 | 9 | 7 | 6 | 1 | 95 |