



CENTRUM BADANIA OPINII SPOŁECZNEJ

SEKRETARIAT
OŚRODEK INFORMACJI

629 - 35 - 69, 628 - 37 - 04
693 - 46 - 92, 625 - 76 - 23

UL. ŻURAWIA 4A, SKR. PT.24
00 - 503 W A R S Z A W A
TELEFAX 629 - 40 - 89

INTERNET

<http://www.cbos.pl>

E-mail: sekretariat@cbos.pl

BS/150/2007

O URZĘDACH I URZĘDNIKACH W POLSCE

KOMUNIKAT Z BADAŃ

WARSZAWA, PAŹDZIERNIK 2007

PRZEDRUK I ROZPOWSZECHNIANIE MATERIAŁÓW CBOS W CAŁOŚCI LUB W CZĘŚCI ORAZ WYKORZYSTANIE DANYCH EMPIRYCZNYCH
JEST DOZWOLONE WYŁĄCZNIE Z PODANIEM ŹRÓDŁA



Znak jakości przyznany CBOS przez Organizację Firm Badania Opinii i Rynku
28 września 2006 roku

Nierzadko słyszy się opinie, że urzędnicy właściwie tylko szkodzą, a co najmniej nie pomagają. Gdyby takie opinie o urzędnikach traktować serio, „to można by nabrać przekonania, że świat bez nich byłby piękniejszy, a już z pewnością funkcjonowałby sprawniej”¹. W ubiegłorocznym rankingu uczciwości i rzetelności zawodowej na 23 uwzględnione w nim zawody urzędnicy samorządowi – według Polaków – uplasowali się na 17 pozycji, a urzędnicy państwowi wysokiego szczebla zajęli dopiero 21 miejsce (gorzej wypadli tylko politycy i parlamentarzyści)². Czy rzeczywiście z funkcjonowania urzędów obywatele są niezadowoleni, a praca urzędników pozostawia wiele do życzenia?

We wrześniowym badaniu³ respondenci wyrażali opinie o pracy urzędów i urzędników, a także o swoich ostatnich doświadczeniach w urzędach⁴. W celu uzyskania pełnej oceny jakości funkcjonowania urzędów w naszym kraju zadawaliśmy pytania, które dotyczyły urzędów działających na szczeblu zarówno lokalnym (w ramach dzielnicy, gminy, powiatu i województwa), jak i centralnym (ogólnokrajowych).

Okazuje się, że społeczne opinie na temat funkcjonowania urzędów oraz pracy urzędników w nich zatrudnionych są wyraźnie podzielone, jednak znacznie lepsze niż jeszcze niespełna rok temu⁵.

¹ Zob. H. Bińczak, *Świat bez urzędników* (http://www.rzeczpospolita.pl/gazeta/wydanie_020613/publicystyka/publicystyka_a_3.html).

² Zob. komunikat CBOS „O uczciwości i rzetelności zawodowej”, marzec 2006.

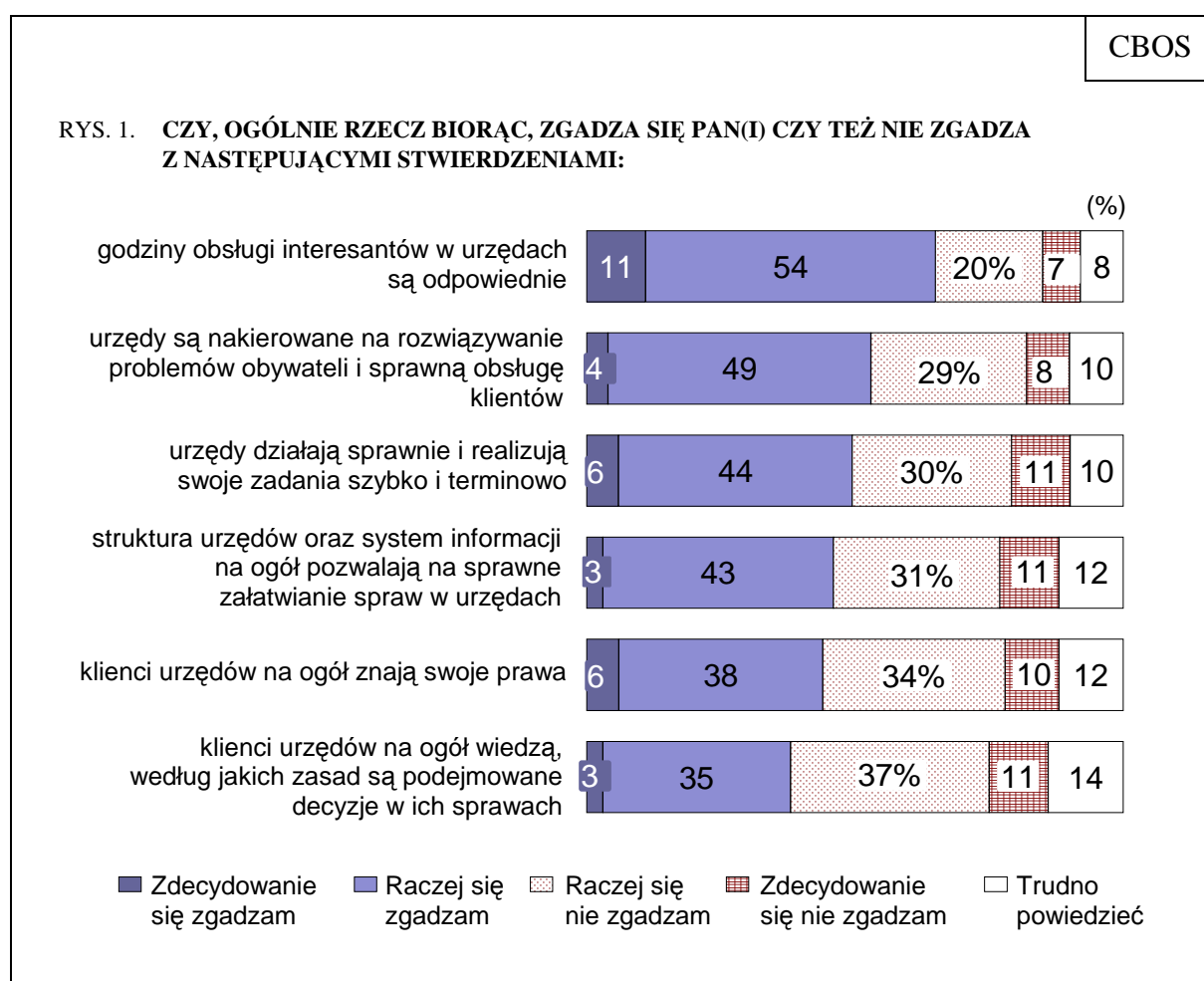
³ Badanie „Aktualne problemy i wydarzenia” (208) zrealizowano w dniach 31 sierpnia – 4 września 2007 roku na liczącej 844 osoby reprezentatywnej próbie losowej dorosłych mieszkańców Polski.

⁴ Komunikat CBOS na ten temat w przygotowaniu.

⁵ Wykorzystano wyniki badania „Opinie na temat funkcjonowania urzędów w Polsce” zrealizowanego przez CBOS w dniach od 29 listopada do 6 grudnia 2006 roku na zlecenie MSWiA. Wyniki tego badania opublikowano m. in. w sprawozdaniu z realizacji „Programu Zwalczenia Korupcji. Strategia Antykorupcyjna II Etap Wdrażania 2005–2009”.

OPINIE O FUNKCJONOWANIU URZĘDÓW

Niemal dwie trzecie Polaków (65%) nie ma zastrzeżeń do godzin obsługi interesantów w urzędach. Przynajmniej połowa jest przekonana, że urzędy ukierunkowane są na rozwiązywanie problemów obywateli i sprawną obsługę klientów (53%) oraz realizują swoje zadania szybko i terminowo (50%). Prawie co drugi badany (46%) uważa, że struktura urzędów oraz system informacji na ogół pozwalają na sprawne załatwianie spraw. Najbardziej wyrażane jest przeświadczenie, że petenci mają wiedzę o przysługujących im prawach (44%) oraz znają kryteria podejmowania decyzji dotyczących ich spraw (38%).



Prawie połowa badanych (48%) uważa, że interesanci na ogół nie wiedzą, według jakich zasad podejmowane są decyzje, które ich dotyczą, a ponad dwie piąte (44%) sądzi, że przeważnie nie znają swoich praw. O tym, że struktura urzędów oraz system informacji na ogół nie pozwalają na sprawną obsługę, przekonanych jest 42% respondentów. Tyle samo

Stosunkowo najbardziej krytyczni wobec jakości funkcjonowania urzędów w Polsce są ludzie młodzi, zwłaszcza w wieku od 25 do 34 lat. Ponadto niezadowolenie z działalności urzędów częściej wyrażają osoby mieszkające w większych miejscowościach niż mieszkańcy wsi i małych miast. Nieco większą niż pozostali bezwzględnością w ocenach wyróżniają się respondenci stosunkowo lepiej wykształceni, a także bezrobotni, osoby, które w ogóle nie uczestniczą w praktykach religijnych lub biorą w nich udział sporadycznie oraz badani deklarujący lewicową orientację polityczną. Mężczyźni są nieco bardziej krytyczni niż kobiety (zob. tabele aneksowe).

Co ważne, pracę urzędów gorzej oceniają ci, którzy w tym roku przynajmniej raz załatwiali jakąś sprawę w urzędzie niż osoby niemające ostatnio takich doświadczeń.

Tabela 1

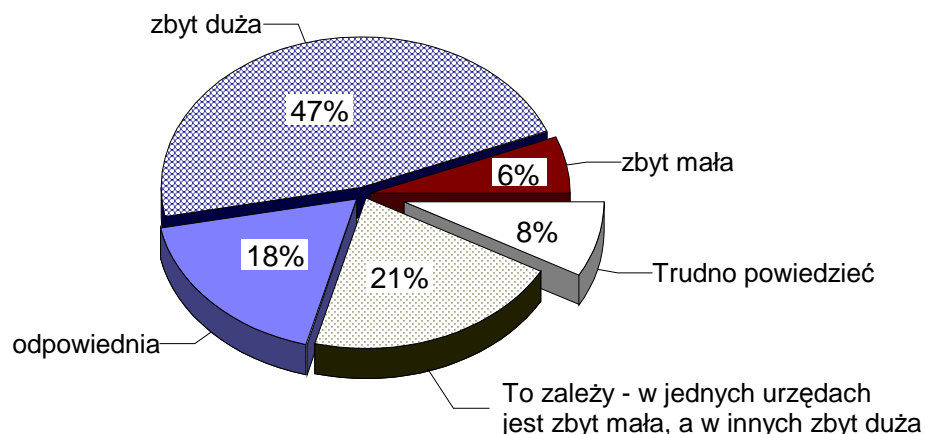
Czy, ogólnie rzecz biorąc, zgadza się Pan(i) czy też nie zgadza z następującymi stwierdzeniami?	Średnia ocen na skali 1-4*		
	wśród tych, którzy w bieżącym roku		Ogółem
	przynajmniej raz załatwiali konkretną sprawę w urzędzie	nie załatwiali żadnej sprawy w urzędzie	
Godziny obsługi interesantów w urzędach są odpowiednie	2,70	2,80	2,74
Urzędy są nakierowane na rozwiązywanie problemów obywateli i sprawną obsługę klientów	2,51	2,57	2,53
Urzędy działają sprawnie i realizują swoje zadania szybko i terminowo	2,47	2,50	2,49
Klienci urzędów na ogół znają swoje prawa	2,38	2,55	2,45
Struktura urzędów oraz system informacji na ogół pozwalają na sprawne załatwianie spraw w urzędach	2,36	2,54	2,44
Klienci urzędów na ogół wiedzą, według jakich zasad są podejmowane decyzje w ich sprawach	2,26	2,46	2,34

* Badani wystawiali oceny za pomocą skali, na której 1 oznaczało „zdecydowanie się nie zgadzam”, 2 – „raczej się nie zgadzam”, 3 – „raczej się zgadzam”, a 4 – „zdecydowanie się zgadzam”. Osoby niemające zdania na dany temat (odpowiedzi „trudno powiedzieć”) zostały pominięte w obliczeniach

OPINIE O PRACY URZĘDNIKÓW

Jedynie niespełna co piąty ankietowany (18%) sądzi, że obecnie liczba urzędników w Polsce jest optymalna. Prawie połowa natomiast (47%) twierdzi, że jest ona zbyt duża, a tylko nieliczni (6%) uważają, że w administracji państwowej powinno być więcej urzędników niż obecnie. Co piąty badany (21%) dostrzega w tym kontekście niewłaściwą strukturę zatrudnienia w urzędach, wskazując, że w niektórych liczba urzędników jest zbyt duża, a w innych niewystarczająca.

RYS. 3. CZY, PANA(I) ZDANIEM, LICZBA URZĘDNIKÓW W POLSCE JEST:



Co ciekawe, ci, którzy w tym roku przynajmniej raz załatwiali jakąś sprawę w urzędzie, dwukrotnie częściej niż osoby niemające takiej potrzeby lub konieczności twierdzą, że liczba urzędników w Polsce jest zbyt mała (8% wobec 4%). Jednak i w tej grupie zdecydowanie najczęstszy jest pogląd, że liczba etatów w administracji państwowej powinna być ograniczona.

Tabela 2

Czy, Pana(i) zdaniem, liczba urzędników w Polsce jest:	Wskazania respondentów, którzy w bieżącym roku		Ogółem
	przynajmniej raz załatwiali konkretną sprawę w urzędzie	nie załatwiali żadnej sprawy w urzędzie	
	w procentach		
– zbyt mała	8	4	6
– zbyt duża	45	49	47
– odpowiednia	19	17	18
To zależy - w jednych urządach jest zbyt mała, a w innych zbyt duża	22	21	21
Trudno powiedzieć	6	9	8

Jakość obsługi w urzędach jest zdaniem Polaków raczej przeciętna. Na skali od 1 do 10, na której 1 oznaczało karygodną jakość obsługi interesantów, a 10 – idealną, średnia ocen wynikających z własnych doświadczeń respondentów wyniosła 5,71. Trzeba zaznaczyć, że punkty skrajne badani wskazywali jedynie sporadycznie (odpowiednio: 2% i 1%).

Co siódmy badany (14%) uważa, że zazwyczaj jakość obsługi w urzędach jest zła (punkty 2 i 3), a co czwarty (26%) – że raczej zła (punkty 4 i 5). Niespełna co trzeci respondent (31%) ocenia, że obsługa interesantów jest w urzędach na ogół raczej dobra (punkty 6 i 7), a niemal co piąty (19%) określa ją jako dobrą (punkty 8 i 9).

Tabela 3

Posługując się skalą od 1 do 10, na której 1 oznacza karygodną jakość obsługi interesantów, a 10 – idealną, proszę ocenić przeciętną jakość obsługi, z jaką zazwyczaj spotyka się Pan(i) podczas załatwiania spraw urzędowych							Średnia ocen	
Punkty na skali:	1	2–3	4–5	6–7	8–9	10	Trudno powiedzieć	
Opis jakości obsługi interesantów:	karygodna	zła	raczej zła	raczej dobra	dobra	idealna		5,71
Odsetek wskazań:	2%	14%	26%	31%	19%	1%		7%

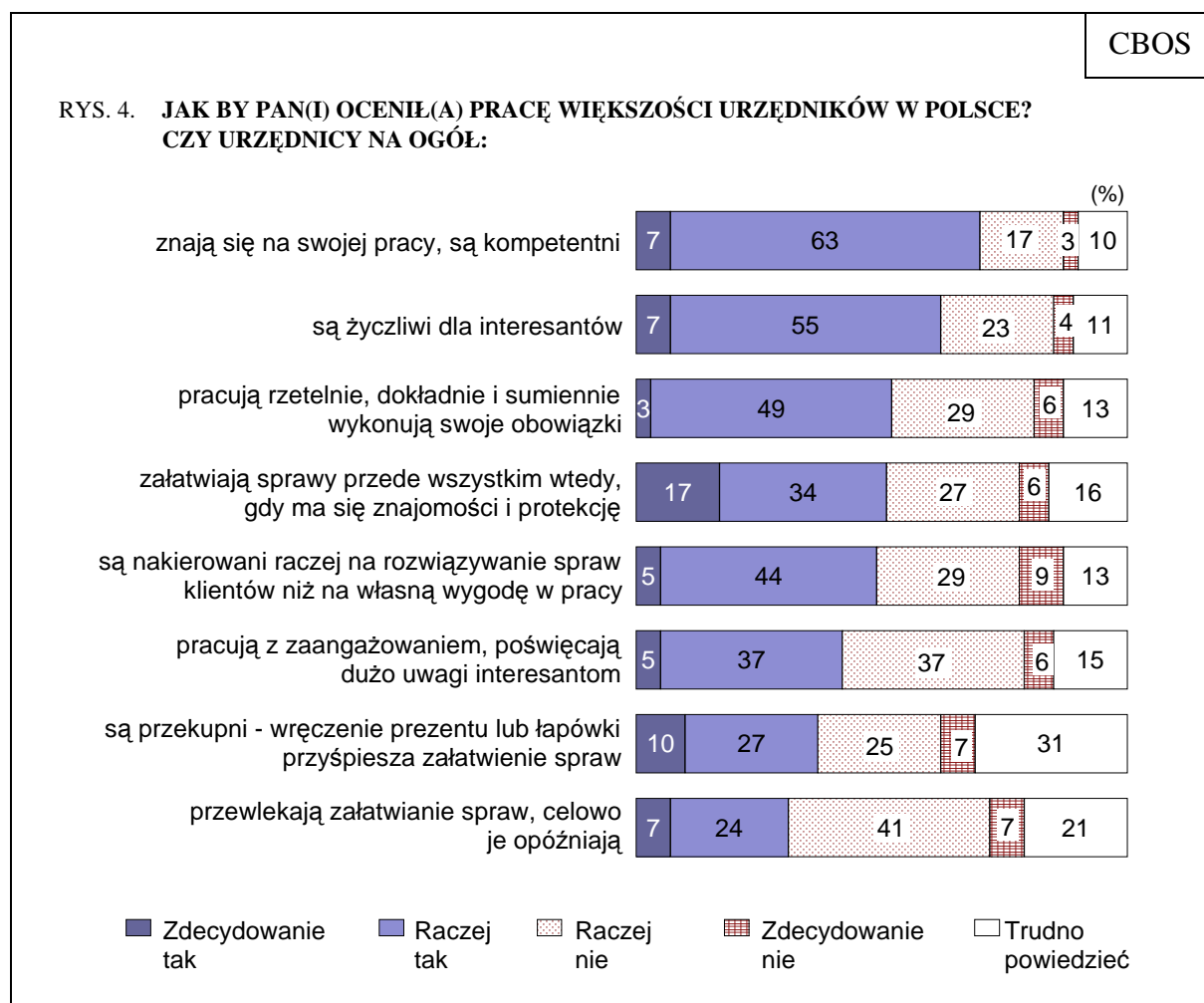
Jak się okazuje, nieco gorsze opinie na temat załatwiania spraw w urzędach mają mężczyźni niż kobiety. Bardziej surowi w ocenach są młodszy respondenci niż osoby w starszym wieku. Stosunkowo najbardziej krytycznie jakość obsługi w urzędach oceniają pracownicy fizyczno-umysłowi oraz bezrobotni (zob. tabele aneksowe). Powtarza się prawidłowość, że ci, którzy w tym roku załatwiali jakieś sprawy urzędowe, wyrażają nieco mniejsze zadowolenie z jakości obsługi w urzędach niż pozostali badani.

Tabela 4

Średnia ocena jakości obsługi w urzędach na skali od 1 do 10		Ogółem
wśród tych, którzy w bieżącym roku		
przynajmniej raz załatwiali konkretną sprawę w urzędzie	nie załatwiali żadnej sprawy w urzędzie	
5,64	5,80	5,71

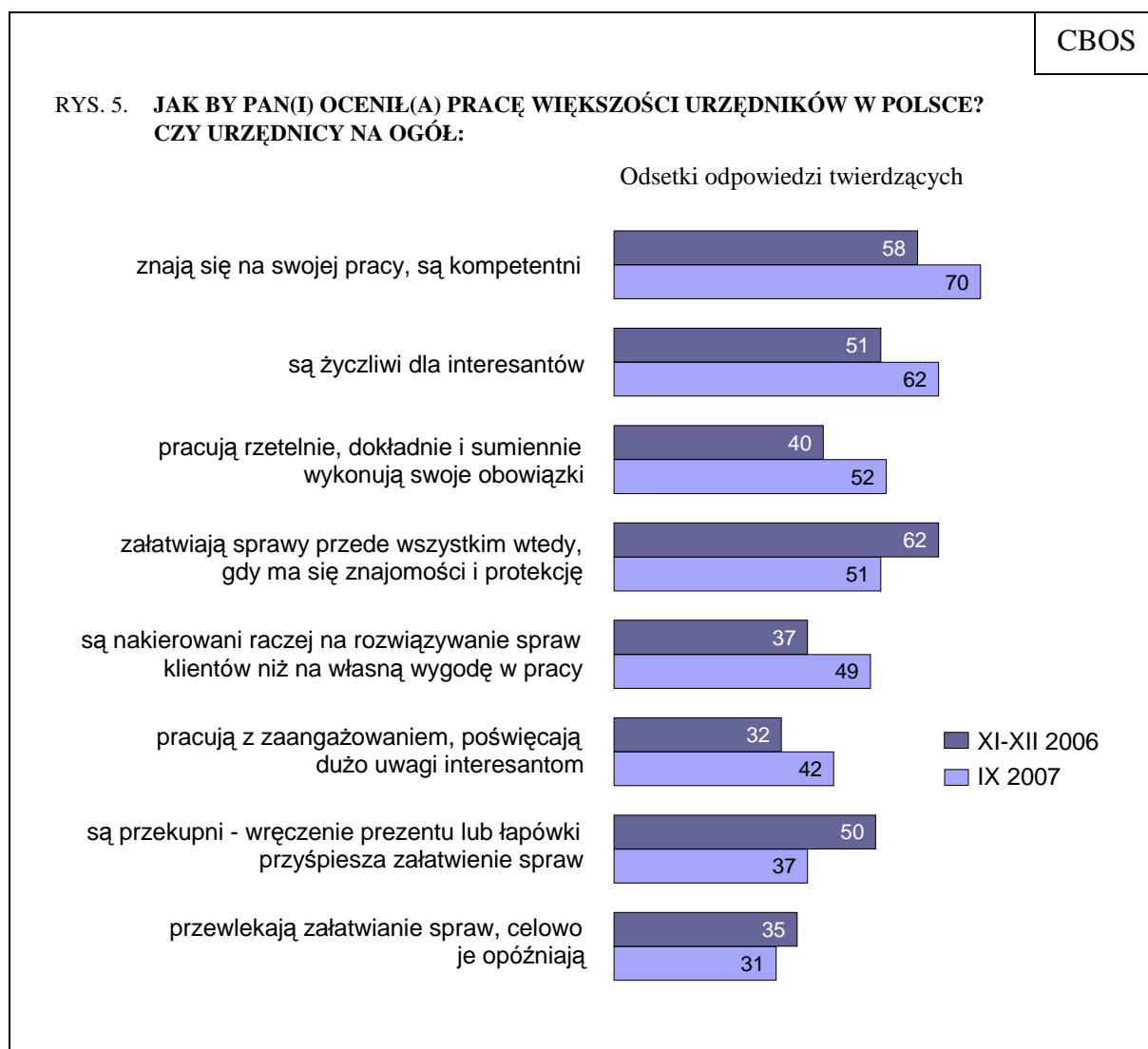
Najpoważniejsze zarzuty, jakie Polacy kierują pod adresem urzędników, to załatwianie spraw głównie ze względu na znajomości lub protekcję (51% wskazań) oraz brak zaangażowania w swoją pracę i niepoświęcanie wystarczającej uwagi interesantom (43%). Pozostałe zarzuty, chociaż wskazywane rzadziej, również są istotne. Prawie dwie piąte badanych (38%) uważa, że urzędnicy nastawieni są raczej na własną wygodę w pracy niż na rozwiązywanie spraw klientów. Niemal tyle samo (37%) ocenia, że urzędnicy są przekupni, że wręczenie prezentu lub łapówki przyśpiesza załatwienie sprawy. Mniej więcej co trzeci ankietowany (35%) określa pracę urzędników jako nierzetelną, niedokładną i niesumienną, a tylko nieco mniejsza grupa (31%) zarzuca urzędnikom przewlekanie

załatwiania spraw i celowe ich opóźnianie. Co czwarty respondent (27%) uważa, że urzędnicy są nieżyczliwi dla interesantów, a co piąty (20%) podaje w wątpliwość ich kompetencje. Należy jednak zauważyć, że w powyższych aspektach bilans ocen pracowników urzędów wypada raczej pozytywnie niż negatywnie – szczególnie w kwestiach kompetencji i życzliwości w stosunku do interesantów.



Podobnie jak w przypadku opinii na temat funkcjonowania urzędów w Polsce, również w ocenie pracy urzędników młodszy respondenci są nieco bardziej krytyczni niż osoby starsze. W grupach społeczno-zawodowych negatywne opinie wyrażają głównie pracownicy fizyczno-umysłowi oraz bezrobotni. Mężczyźni są nieco mniej przychylni w ocenie pracy urzędników niż kobiety, a osoby o lewicowych poglądach politycznych pozostają mniej łaskawi dla urzędników niż respondenci o przekonaniach prawicowych.

Chociaż, jak wynika z opinii obywateli, praca urzędników w Polsce pozostawia w wielu wymiarach jeszcze dużo do życzenia, to należy zauważyć, że oceniana jest ona coraz lepiej. W ciągu ostatniego roku zmniejszył się odsetek osób przekonanych o korupcji panującej wśród urzędników (o 13 punktów), wzrosła liczba osób twierdzących, że urzędnicy znają się na swojej pracy, są kompetentni, rzetelnie wykonują swoje obowiązki, a ich postępowanie jest ukierunkowane na rozwiązywanie spraw petentów (po 12 punktów procentowych). Pozostałe aspekty pracy urzędników również oceniane są lepiej niż pod koniec ubiegłego roku.



Fakt osobistego kontaktowania się z urzędnikami w celu załatwienia konkretnej sprawy nie wpływa istotnie na opinie o ich pracy. W większości aspektów jednak (poza przewlekaniem i opóźnianiem spraw oraz załatwianiem ich głównie po znajomości lub przez protekcję) pracę urzędników nieco gorzej oceniają osoby, które w tym roku załatwiały jakieś sprawy w urzędach niż pozostali badani.

Tabela 5

Jak by Pan(i) ocenił(a) pracę większości urzędników w Polsce? Czy urzędnicy na ogół:	Średnia ocen na skali 1–4*		
	wśród tych, którzy w bieżącym roku		Ogółem
	przynajmniej raz załatwiali konkretną sprawę w urzędzie	nie załatwiali żadnej sprawy w urzędzie	
– załatwiają sprawy przede wszystkim wtedy, gdy ma się znajomości i protekcję	2,75	2,76	2,75
– pracują z zaangażowaniem, poświęcają dużo uwagi interesantom	2,45	2,50	2,47
– są nakierowani raczej na rozwiązywanie spraw klientów niż na własną wygodę w pracy	2,49	2,54	2,51
– są przekupni – wręczenie prezentu lub łapówki przyspiesza załatwienie spraw	2,63	2,55	2,59
– pracują rzetelnie, dokładnie i sumiennie wykonują swoje obowiązki	2,54	2,59	2,56
– przewlekają załatwianie spraw, celowo je opóźniają	2,35	2,46	2,40
– są życzliwi dla interesantów	2,71	2,74	2,72
– znają się na swojej pracy, są kompetentni	2,80	2,86	2,83

* Badani wystawiali oceny za pomocą skali, na której 1 oznaczało „zdecydowanie nie”, a 4 – „zdecydowanie tak”. Osoby niemające zdania na dany temat (odpowiedzi „trudno powiedzieć”) zostały pominięte w obliczeniach



Wprawdzie, zdaniem obywateli, liczba stanowisk urzędniczych w Polsce powinna być mniejsza, a praca urzędników lepsza i bardziej efektywna, jednak można zauważyć, że klimat wokół urzędów i ich pracowników wyraźnie się ociepla. Funkcjonowanie urzędów spotyka się z coraz większą aprobatą Polaków, a praca urzędników pod wszystkimi względami oceniana jest coraz lepiej. Można nawet zauważyć, że odwrotnie niż przed rokiem stereotypowe wyobrażenie o funkcjonowaniu urzędów jest obecnie nieco lepsze niż faktyczna ocena ich pracy (osoby, które w tym roku załatwiały jakieś sprawy w urzędach, minimalnie gorzej niż pozostałe oceniają ich funkcjonowanie).

Jak można się domyślać, najczęściej do życzenia pozostawia obecnie sam system funkcjonowania administracji państwowej, często związany ze skomplikowanymi procedurami, które nierzadko zmuszają do wielokrotnego chodzenia do urzędu w celu załatwienia konkretnej sprawy, co – jak się wydaje – przekłada się również na krytykę pod adresem zarówno urzędów, jak i urzędników (wraz z częstotliwością wizyt w urzędzie wzrasta niezadowolenie z ich funkcjonowania, a także z pracy urzędników).

Opracował
Rafał BOGUSZEWSKI

A N E K S

Tabela 1. Czy, ogólnie rzecz biorąc, zgadza się Pan(i) czy też nie zgadza ze stwierdzeniem, że **godziny obsługi interesantów w urzędach są odpowiednie?**

(%)

	Tak	Nie	Trudno powiedzieć	Liczba osób
Ogółem	65	27	8	844
Płeć				
Mężczyźni	62	30	8	399
Kobiety	67	24	9	445
Wiek				
18-24 lat	58	33	9	120
25-34	54	42	3	153
35-44	66	30	5	136
45-54	67	27	6	156
55-64	71	21	8	120
65 lat i więcej	71	11	18	158
Miejsce zamieszkania				
Wieś	68	21	11	318
Miasto do 20 tys.	75	19	7	120
20-100 tys.	58	33	9	160
101-500 tys.	63	33	5	134
501 tys. i więcej mieszk.	56	38	6	112
Wykształcenie				
Podstawowe	68	16	16	228
Zasadnicze zawodowe	65	28	7	218
Średnie	64	31	5	282
Wyższe	59	37	4	117
Grupa społ.-zaw. pracujący				
Kadra kier., inteligencja	59	37	4	68
Prac. umysł. niż. szczebla	56	43	1	79
Pracownicy fiz.- umysł.	38	55	7	58
Robotnicy wykwalifikowani	54	36	10	89
Robotnicy niewykwalifik.	65	25	11	42
Rolnicy	84	10	6	45
Pracujący na własny rach.	55	45	0	25
Bierni zawodowo				
Renciści	67	16	17	54
Emeryci	71	16	13	209
Uczniowie i studenci	68	25	7	62
Bezrobotni	70	24	6	73
Gospodynie domowe i inni	81	13	7	39
Pracuje w:				
inst. państw., publicznej	58	38	4	114
spółce właścicieli				
prywatnych i państwa	54	43	3	71
sekt. pryw. poza rolnict.	52	42	7	174
prywatnym gosp. rolnym	78	18	4	44
Dochody na jedną osobę				
Do 300 zł	71	22	7	59
301-500	64	34	2	96
501-900	66	25	9	196
901-1200	62	27	11	104
Powyżej 1200 zł	54	45	1	84
Ocena własnych war. mater.				
Złe	65	21	15	201
Średnie	66	26	8	377
Dobre	62	33	4	264
Udział w prakt. religijnych				
Kilka razy w tygodniu	61	30	9	58
Raz w tygodniu	71	23	6	424
1-2 razy w miesiącu	60	30	10	122
Kilka razy w roku	57	36	7	152
W ogóle nie uczestniczy	54	27	20	88
Poglądy polityczne				
Lewica	67	29	4	132
Centrum	62	32	6	224
Prawica	66	28	6	259
Trudno powiedzieć	63	20	17	228

Tabela 2. Czy, ogólnie rzecz biorąc, zgadza się Pan(i) czy też nie zgadza ze stwierdzeniem, że **urzędy są nakierowane na rozwiązywanie problemów obywateli i sprawną obsługę klientów?**

(%)

	Tak	Nie	Trudno powiedzieć	Liczba osób
Ogółem	53	37	10	844
Płeć				
Mężczyźni	47	42	10	399
Kobiety	57	33	10	445
Wiek				
18-24 lat	56	35	8	120
25-34	46	49	5	153
35-44	54	41	5	136
45-54	51	39	11	156
55-64	61	32	7	120
65 lat i więcej	50	28	22	158
Miejsce zamieszkania				
Wieś	58	28	14	318
Miasto do 20 tys.	54	38	8	120
20-100 tys.	47	44	9	160
101-500 tys.	46	47	7	134
501 tys. i więcej mieszk.	53	43	4	112
Wykształcenie				
Podstawowe	45	36	20	228
Zasadnicze zawodowe	58	32	10	218
Średnie	55	40	5	282
Wyższe	53	43	4	117
Grupa społ.-zaw. pracujący				
Kadra kier., inteligencja	51	45	4	68
Prac.umysł.niż.szczebła	51	48	1	79
Pracownicy fiz.- umysł.	38	52	9	58
Robotnicy wykwalifikowani	47	41	12	89
Robotnicy niewykwalifik.	68	21	11	42
Rolnicy	62	32	5	45
Pracujący na własny rach.	59	37	4	25
Bierni zawodowo				
Renciści	49	30	20	54
Emeryci	54	30	16	209
Uczniowie i studenci	56	37	7	62
Bezrobotni	43	52	5	73
Gospodynie domowe i inni	70	20	10	39
Pracuje w:				
inst. państw., publicznej	50	45	5	114
spółce właścicieli				
prywatnych i państwa	50	41	9	71
sekt. pryw. poza rolnict.	53	41	6	174
prywatnym gosp. rolnym	61	32	7	44
Dochody na jedną osobę				
Do 300 zł	67	26	6	59
301-500	50	46	4	96
501-900	49	42	9	196
901-1200	44	40	16	104
Powyżej 1200 zł	57	42	1	84
Ocena własnych war. mater.				
Złe	46	37	16	201
Średnie	53	38	9	377
Dobre	56	37	7	264
Udział w prakt. religijnych				
Kilka razy w tygodniu	62	30	8	58
Raz w tygodniu	56	34	10	424
1-2 razy w miesiącu	64	27	10	122
Kilka razy w roku	37	53	10	152
W ogóle nie uczestniczy	41	47	12	88
Poglądy polityczne				
Lewica	53	44	3	132
Centrum	53	37	9	224
Prawica	59	36	5	259
Trudno powiedzieć	44	35	21	228

Tabela 3. Czy, ogólnie rzecz biorąc, zgadza się Pan(i) czy też nie zgadza ze stwierdzeniem, że **urzędy działają sprawnie i realizują swoje zadania szybko i terminowo?**

(%)

	Tak	Nie	Trudno powiedzieć	Liczba osób
Ogółem	50	41	10	844
Płeć				
Mężczyźni	45	45	10	399
Kobiety	53	37	10	445
Wiek				
18-24 lat	46	42	12	120
25-34	49	49	2	153
35-44	50	44	6	136
45-54	52	39	9	156
55-64	56	37	6	120
65 lat i więcej	44	34	22	158
Miejsce zamieszkania				
Wieś	55	33	12	318
Miasto do 20 tys.	49	41	10	120
20-100 tys.	44	49	8	160
101-500 tys.	42	48	10	134
501 tys. i więcej mieszk.	52	43	5	112
Wykształcenie				
Podstawowe	41	42	17	228
Zasadnicze zawodowe	53	39	8	218
Średnie	52	41	7	282
Wyższe	53	41	5	117
Grupa społ.-zaw. pracujący				
Kadra kier., inteligencja	53	44	3	68
Prac.umysł.niż.szczebła	53	43	4	79
Pracownicy fiz.- umysł.	34	60	6	58
Robotnicy wykwalifikowani	44	48	8	89
Robotnicy niewykwalifik.	59	33	8	42
Rolnicy	61	37	2	45
Pracujący na własny rach.	55	41	4	25
Bierni zawodowo				
Renciści	41	41	18	54
Emeryci	49	35	16	209
Uczniowie i studenci	56	37	7	62
Bezrobotni	40	50	10	73
Gospodynie domowe i inni	68	20	12	39
Pracuje w:				
inst. państw., publicznej	52	45	3	114
spółce właścicieli				
prywatnych i państwa	50	40	10	71
sekt. pryw. poza rolnict.	46	48	6	174
prywatnym gosp. rolnym	60	38	2	44
Dochody na jedną osobę				
Do 300 zł	53	43	4	59
301-500	45	49	6	96
501-900	46	47	7	196
901-1200	42	41	17	104
Powyżej 1200 zł	55	43	2	84
Ocena własnych war. mater.				
Złe	42	41	17	201
Średnie	49	43	8	377
Dobre	57	38	6	264
Udział w prakt. religijnych				
Kilka razy w tygodniu	55	38	7	58
Raz w tygodniu	53	39	8	424
1-2 razy w miesiącu	60	29	10	122
Kilka razy w roku	37	51	12	152
W ogóle nie uczestniczy	37	50	12	88
Poglądy polityczne				
Lewica	50	47	3	132
Centrum	51	42	7	224
Prawica	58	37	5	259
Trudno powiedzieć	38	41	21	228

Tabela 4. Czy, ogólnie rzecz biorąc, zgadza się Pan(i) czy też nie zgadza ze stwierdzeniem, że **struktura urzędów oraz system informacji na ogół pozwalają na sprawne załatwianie spraw w urzędach?**

(%)

	Tak	Nie	Trudno powiedzieć	Liczba osób
Ogółem	46	42	12	844
Płeć				
Mężczyźni	44	45	11	399
Kobiety	49	39	12	445
Wiek				
18-24 lat	40	49	10	120
25-34	40	55	4	153
35-44	46	46	8	136
45-54	50	40	10	156
55-64	56	33	11	120
65 lat i więcej	47	27	25	158
Miejsce zamieszkania				
Wieś	50	35	15	318
Miasto do 20 tys.	48	44	8	120
20-100 tys.	41	44	14	160
101-500 tys.	36	56	8	134
501 tys. i więcej mieszk.	54	38	8	112
Wykształcenie				
Podstawowe	42	37	21	228
Zasadnicze zawodowe	53	36	10	218
Średnie	46	46	8	282
Wyższe	43	51	6	117
Grupa społ.-zaw. pracujący				
Kadra kier., inteligencja	47	46	8	68
Prac.umysł.niż.szczebła	45	51	4	79
Pracownicy fiz.- umysł.	37	58	6	58
Robotnicy wykwalifikowani	33	56	10	89
Robotnicy niewykwalifik.	57	29	14	42
Rolnicy	50	40	10	45
Pracujący na własny rach.	52	48	0	25
Bierni zawodowo				
Renciści	42	32	25	54
Emeryci	49	31	20	209
Uczniowie i studenci	49	43	8	62
Bezrobotni	44	50	6	73
Gospodynie domowe i inni	71	22	7	39
Pracuje w:				
inst. państw., publicznej	41	51	7	114
spółce właścicieli				
prywatnych i państwa	46	49	4	71
sekt. pryw. poza rolnict.	43	49	8	174
prywatnym gosp. rolnym	52	39	9	44
Dochody na jedną osobę				
Do 300 zł	66	28	6	59
301-500	42	49	9	96
501-900	44	46	10	196
901-1200	38	48	14	104
Powyżej 1200 zł	53	45	2	84
Ocena własnych war. mater.				
Złe	41	41	18	201
Średnie	49	39	12	377
Dobre	47	46	7	264
Udział w prakt. religijnych				
Kilka razy w tygodniu	62	34	4	58
Raz w tygodniu	51	39	11	424
1-2 razy w miesiącu	47	36	17	122
Kilka razy w roku	36	54	10	152
W ogóle nie uczestniczy	34	49	18	88
Poglądy polityczne				
Lewica	45	50	5	132
Centrum	50	42	8	224
Prawica	53	40	7	259
Trudno powiedzieć	37	39	24	228

Tabela 5. Czy, ogólnie rzecz biorąc, zgadza się Pan(i) czy też nie zgadza ze stwierdzeniem, że **klienci urzędów na ogół znają swoje prawa?**

(%)

	Tak	Nie	Trudno powiedzieć	Liczba osób
Ogółem	44	44	12	844
Płeć				
Mężczyźni	38	50	12	399
Kobiety	49	40	11	445
Wiek				
18-24 lat	52	41	6	120
25-34	34	59	7	153
35-44	47	43	10	136
45-54	43	49	8	156
55-64	49	40	12	120
65 lat i więcej	42	33	25	158
Miejsce zamieszkania				
Wieś	47	36	17	318
Miasto do 20 tys.	54	35	11	120
20-100 tys.	38	53	9	160
101-500 tys.	41	54	5	134
501 tys. i więcej mieszk.	38	54	9	112
Wykształcenie				
Podstawowe	44	35	20	228
Zasadnicze zawodowe	49	40	11	218
Średnie	40	52	8	282
Wyższe	43	53	4	117
Grupa społ.-zaw. pracujący				
Kadra kier., inteligencja	42	55	3	68
Prac.umysł.niż.szczebła	37	60	3	79
Pracownicy fiz.- umysł.	40	54	6	58
Robotnicy wykwalifikowani	42	48	10	89
Robotnicy niewykwalifik.	52	37	12	42
Rolnicy	43	37	20	45
Pracujący na własny rach.	32	64	4	25
Bierni zawodowo				
Renciści	38	38	24	54
Emeryci	45	35	20	209
Uczniowie i studenci	58	39	3	62
Bezrobotni	45	50	5	73
Gospodynie domowe i inni	50	34	16	39
Pracuje w:				
inst. państw., publicznej	43	53	5	114
spółce właścicieli				
prywatnych i państwa	50	45	6	71
sekt. pryw. poza rolnict.	40	54	6	174
prywatnym gosp. rolnym	46	39	14	44
Dochody na jedną osobę				
Do 300 zł	52	36	12	59
301-500	34	60	7	96
501-900	47	42	11	196
901-1200	31	53	16	104
Powyżej 1200 zł	43	53	4	84
Ocena własnych war. mater.				
Złe	37	46	17	201
Średnie	46	43	11	377
Dobre	47	45	8	264
Udział w prakt. religijnych				
Kilka razy w tygodniu	53	42	4	58
Raz w tygodniu	47	41	12	424
1-2 razy w miesiącu	40	46	14	122
Kilka razy w roku	42	46	12	152
W ogóle nie uczestniczy	32	59	9	88
Poglądy polityczne				
Lewica	39	54	6	132
Centrum	46	46	8	224
Prawica	46	45	9	259
Trudno powiedzieć	42	38	21	228

Tabela 6. Czy, ogólnie rzecz biorąc, zgadza się Pan(i) czy też nie zgadza ze stwierdzeniem, że **klienci urzędów na ogół wiedza, według jakich zasad są podejmowane decyzje w ich sprawach?**

(%)

	Tak	Nie	Trudno powiedzieć	Liczba osób
Ogółem	38	48	14	844
Płeć				
Mężczyźni	36	51	13	399
Kobiety	39	46	15	445
Wiek				
18-24 lat	39	51	11	120
25-34	34	60	7	153
35-44	44	46	10	136
45-54	37	51	12	156
55-64	41	47	12	120
65 lat i więcej	34	35	31	158
Miejsce zamieszkania				
Wieś	39	40	21	318
Miasto do 20 tys.	48	36	15	120
20-100 tys.	34	58	8	160
101-500 tys.	31	61	8	134
501 tys. i więcej mieszk.	36	55	8	112
Wykształcenie				
Podstawowe	34	39	27	228
Zasadnicze zawodowe	44	44	13	218
Średnie	36	56	9	282
Wyższe	37	58	5	117
Grupa społ.-zaw. pracujący				
Kadra kier., inteligencja	41	55	4	68
Prac.umysł.niż.szczebła	31	65	4	79
Pracownicy fiz.- umysł.	33	61	6	58
Robotnicy wykwalifikowani	43	49	8	89
Robotnicy niewykwalifik.	41	45	14	42
Rolnicy	43	37	21	45
Pracujący na własny rach.	25	66	9	25
Bierni zawodowo				
Renciści	30	41	29	54
Emeryci	36	40	24	209
Uczniowie i studenci	45	46	10	62
Bezrobotni	37	55	7	73
Gospodynie domowe i inni	46	34	20	39
Pracuje w:				
inst. państw., publicznej	32	61	8	114
spółce właścicieli				
prywatnych i państwa	48	45	7	71
sekt. pryw. poza rolnict.	39	57	5	174
prywatnym gosp. rolnym	48	38	14	44
Dochody na jedną osobę				
Do 300 zł	46	44	10	59
301-500	30	63	7	96
501-900	43	43	15	196
901-1200	22	60	17	104
Powyżej 1200 zł	36	58	5	84
Ocena własnych war. mater.				
Złe	33	49	18	201
Średnie	39	46	15	377
Dobre	39	52	9	264
Udział w prakt. religijnych				
Kilka razy w tygodniu	37	42	22	58
Raz w tygodniu	41	45	14	424
1-2 razy w miesiącu	39	49	12	122
Kilka razy w roku	29	59	12	152
W ogóle nie uczestniczy	35	53	13	88
Poglądy polityczne				
Lewica	38	53	8	132
Centrum	38	51	10	224
Prawica	46	47	8	259
Trudno powiedzieć	27	45	28	228

Tabela 7. Czy, Pana(i) zdaniem, liczba urzędników w Polsce jest: 1 - zbyt mała; 2 - zbyt duża; 3 - odpowiednia; 4 - To zależy - w jednych urzędach jest zbyt mała, a w innych zbyt duża

(%)

	1	2	3	4	Trudno powiedzieć	Liczba osób
Ogółem	6	47	18	21	8	844
Płeć						
Mężczyźni	4	53	18	19	6	399
Kobiety	8	41	18	23	9	445
Wiek						
18-24 lat	12	32	22	25	9	120
25-34	12	38	21	26	4	153
35-44	8	53	14	19	6	136
45-54	1	54	18	22	5	156
55-64	1	58	13	20	7	120
65 lat i więcej	4	45	19	17	16	158
Miejsce zamieszkania						
Wieś	7	45	21	20	8	318
Miasto do 20 tys.	7	54	13	18	8	120
20-100 tys.	4	49	18	22	7	160
101-500 tys.	5	44	13	29	9	134
501 tys. i więcej mieszk.	8	46	21	18	7	112
Wykształcenie						
Podstawowe	5	51	13	18	13	228
Zasadnicze zawodowe	6	47	21	19	6	218
Średnie	8	45	19	21	7	282
Wyższe	5	41	18	33	3	117
Grupa społ.-zaw. pracujący						
Kadra kier., inteligencja	4	50	16	25	4	68
Prac. umysł. niż. szczebla	7	46	21	23	3	79
Pracownicy fiz.- umysł.	7	46	6	33	8	58
Robotnicy wykwalifikowani	7	49	18	19	6	89
Robotnicy niewykwalifik.	11	42	17	20	10	42
Rolnicy	6	48	20	21	4	45
Pracujący na własny rach.	0	46	19	35	0	25
Bierni zawodowo						
Renciści	4	49	11	23	13	54
Emeryci	3	51	17	16	13	209
Uczniowie i studenci	11	29	31	20	9	62
Bezrobotni	10	50	15	19	5	73
Gospodynie domowe i inni	9	34	26	27	3	39
Pracuje w:						
inst. państw., publicznej	6	51	16	22	5	114
spółce właścicieli						
prywatnych i państwa	4	50	12	30	4	71
sekt. pryw. poza rolnict.	7	44	19	23	7	174
prywatnym gosp. rolnym	6	41	23	25	4	44
Dochody na jedną osobę						
Do 300 zł	15	33	20	20	11	59
301-500	4	61	13	17	4	96
501-900	5	53	17	21	4	196
901-1200	7	52	16	16	9	104
Powyżej 1200 zł	5	40	22	22	11	84
Ocena własnych war. mater.						
Złe	6	51	15	16	12	201
Średnie	5	46	19	23	7	377
Dobre	8	45	18	23	5	264
Udział w prakt. religijnych						
Kilka razy w tygodniu	8	41	12	27	12	58
Raz w tygodniu	6	48	19	21	7	424
1-2 razy w miesiącu	9	47	15	21	8	122
Kilka razy w roku	6	50	14	23	7	152
W ogóle nie uczestniczy	4	38	28	18	13	88
Poglądy polityczne						
Lewica	5	46	18	29	2	132
Centrum	5	47	16	24	8	224
Prawica	6	51	19	17	7	259
Trudno powiedzieć	9	42	18	20	11	228

Tabela 8. Jakość obsługi, z jaką zazwyczaj spotykają się respondenci podczas załatwiania spraw urzędowych. Oceny na skali od 1 do 10, na której 1 oznacza karygodną jakość obsługi interesantów, a 10 - idealną

(%)

	1-3 karygodna i zła	4-5 raczej zła	6-7 raczej dobra	8-10 dobra i idealna	Trudno powiedzieć	Liczba osób
Ogółem	16	26	31	20	7	844
Płeć						
Mężczyźni	18	29	31	16	5	399
Kobiety	14	23	32	22	9	445
Wiek						
18-24 lat	16	33	25	15	10	120
25-34	21	30	27	18	4	153
35-44	17	31	33	19	1	136
45-54	15	24	41	19	2	156
55-64	16	21	32	24	7	120
65 lat i więcej	10	19	30	21	19	158
Miejsce zamieszkania						
Wieś	13	25	30	22	10	318
Miasto do 20 tys.	14	29	34	13	10	120
20-100 tys.	18	30	28	19	5	160
101-500 tys.	20	28	29	18	5	134
501 tys. i więcej mieszk.	19	17	40	22	2	112
Wykształcenie						
Podstawowe	19	20	26	17	18	228
Zasadnicze zawodowe	14	25	37	19	5	218
Średnie	16	32	28	21	3	282
Wyższe	12	25	39	22	1	117
Grupa społ.-zaw. pracujący						
Kadra kier., inteligencja	16	20	45	20	0	68
Prac. umysł. niż. szczebla	11	22	41	25	1	79
Pracownicy fiz.- umysł.	30	31	23	14	1	58
Robotnicy wykwalifikowani	22	26	33	15	4	89
Robotnicy niewykwalifik.	14	26	35	14	11	42
Rolnicy	14	22	41	21	2	45
Pracujący na własny rach.	11	33	32	24	0	25
Bierni zawodowo						
Renciści	12	22	31	17	18	54
Emeryci	13	24	27	22	15	209
Uczniowie i studenci	8	31	32	17	12	62
Bezrobotni	23	39	18	19	2	73
Gospodynie domowe i inni	16	24	35	24	0	39
Pracuje w:						
inst. państw., publicznej	14	23	37	24	2	114
spółce właścicieli						
prywatnych i państwa	19	20	40	18	3	71
sekt. pryw. poza rolnict.	21	30	32	15	3	174
prywatnym gosp. rolnym	16	22	39	20	3	44
Dochody na jedną osobę						
Do 300 zł	11	31	33	24	1	59
301-500	18	31	25	23	2	96
501-900	20	27	29	18	7	196
901-1200	18	18	33	23	8	104
Powyżej 1200 zł	10	23	43	23	2	84
Ocena własnych war. mater.						
Złe	21	22	27	18	12	201
Średnie	15	29	30	19	7	377
Dobre	13	25	37	22	3	264
Udział w prakt. religijnych						
Kilka razy w tygodniu	15	28	35	17	5	58
Raz w tygodniu	13	26	32	21	7	424
1-2 razy w miesiącu	16	25	32	18	8	122
Kilka razy w roku	19	23	32	20	5	152
W ogóle nie uczestniczy	22	30	26	12	9	88
Poglądy polityczne						
Lewica	14	30	34	18	3	132
Centrum	15	30	32	17	5	224
Prawica	14	24	34	24	4	259
Trudno powiedzieć	19	22	26	18	15	228