



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
E-mail: sekretariat@cbos.pl

INTERNET

<http://www.cbos.pl>

BS/153/2007

Z WIZYTĄ W URZĘDZIE – DOŚWIADCZENIA ZWIĄZANE Z ZAŁATWIANIEM SPRAW URZĘDOWYCH

KOMUNIKAT Z BADAŃ

WARSZAWA, PAŹDZIERNIK 2007

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

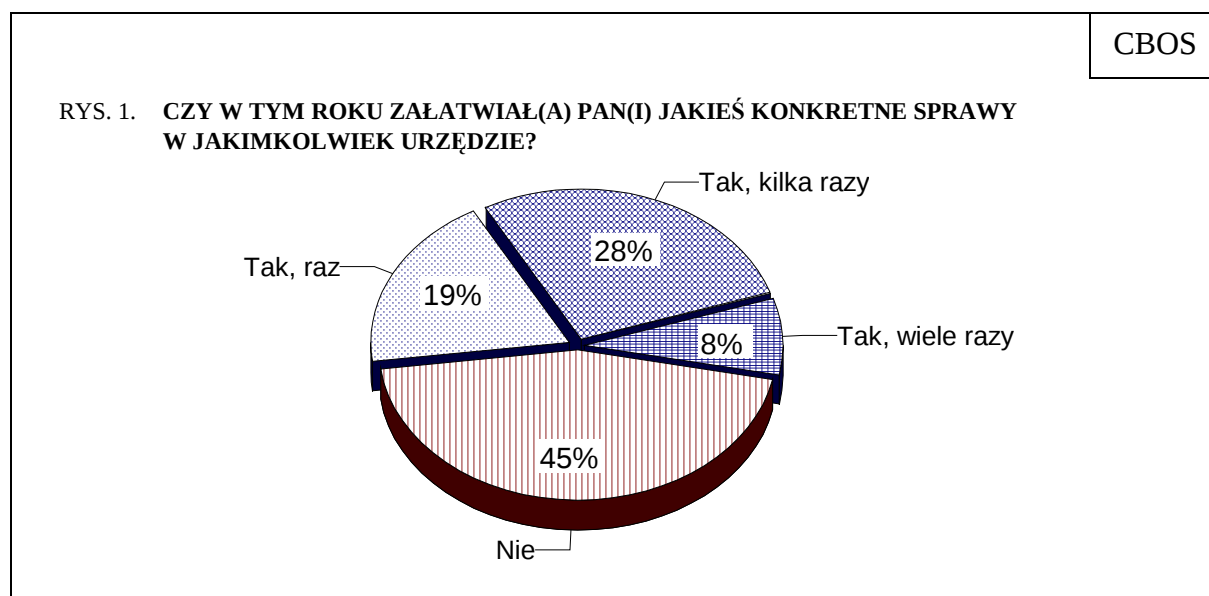


Znak jakości przyznany CBOS przez Organizację Firm Badania Opinii i Rynku
28 września 2006 roku

Jak wynika z naszych badań¹, „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 [...] stereotypowe wyobrażenie o funkcjonowaniu urzędów w Polsce 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”²).

W kontekście wyrażanych opinii o pracy urzędów oraz urzędników postanowiliśmy zapytać obywateli o ich ostatnie doświadczenia związane z załatwianiem spraw urzędowych.

Z uzyskanych deklaracji wynika, że ponad połowa Polaków przynajmniej raz w tym roku załatwiała jakąś konkretną sprawę w urzędzie. Co dwunasty badany (8%) od stycznia wielokrotnie odwiedzał urzędy, więcej niż co czwarty (28%) był w nich kilka razy, a co piąty (19%) raz. Prawie połowa ankietowanych (45%) w ostatnich miesiącach osobiście nie załatwiała żadnych spraw urzędowych.



¹ 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.

² Zob. komunikat CBOS „O urzędach i urzędnikach w Polsce”, październik 2007.

Częstotliwość wizyt w urzędach wyraźnie wzrasta wraz z poziomem wykształcenia respondentów. Nieporównywalnie częściej niż inni sprawy urzędowe załatwiali osoby prowadzące własną działalność gospodarczą. Stosunkowo najrzadszymi klientami urzędów okazali się natomiast najstarsi ankietowani (zwłaszcza emeryci i renciści) oraz najslabiej wykształceni (zob. tabele aneksowe).

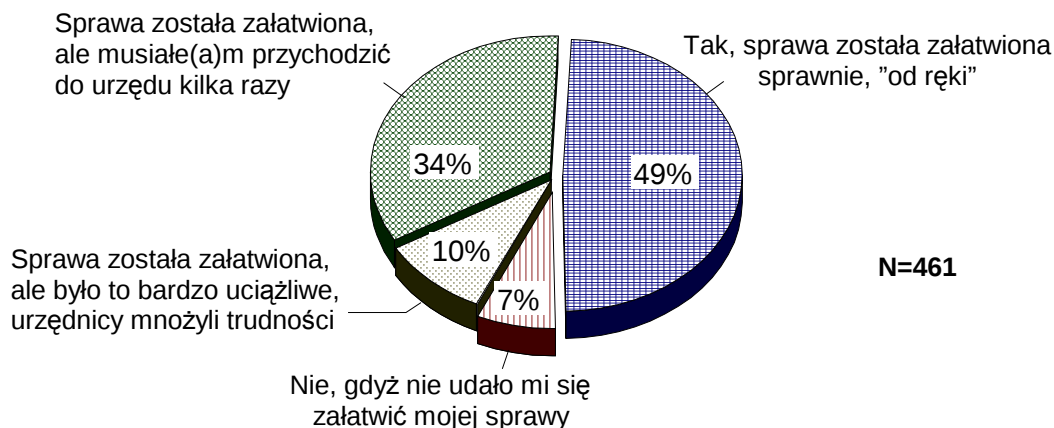
W ostatnim czasie Polacy najczęściej załatwiali sprawy w urzędach miasta (26%) lub gminy (24%) oraz w urzędach skarbowych (22%). Nieco rzadziej zaglądali do starostw powiatowych (9%), urzędów pracy (7%), oddziałów Zakładu Ubezpieczeń Społecznych (6%), urzędów wojewódzkich oraz urzędów dzielnicowych (po 3%).

		CBOS
W jakim urzędzie załatwiał(a) Pan(i) ostatnią konkretną sprawę?*		
♦ Urzędy wojewódzkie/powiatowe/gminne i dzielnicowe		
Urząd wojewódzki/marszałkowski		3%
Urząd powiatowy/ starostwo powiatowe		9%
Urząd miasta		26%
Urząd gminy		24%
Urząd dzielnicowy		3%
♦ Pozostałe urzędy		
Urząd skarbowy		22%
Urząd pracy		7%
Zakład Ubezpieczeń Społecznych		6%
Inne		18%

* Odpowiadały osoby, które w tym roku przynajmniej raz załatwiała jakąś sprawę w urzędzie (N=462). Odsetki nie sumują się do 100, bo niektórzy respondenci wskazywali na więcej niż jeden urząd

Niemal połowa spośród tych, którzy załatwiali w tym roku jakieś sprawy urzędowe (49%), odnosząc się do swojej ostatniej wizyty w urzędzie, przyznaje, że została obsłużona sprawnie („od ręki”). Co trzeci (34%) musiał się udać w tym celu do urzędu kilkakrotnie, a co dziesiąty (10%) napotkał liczne trudności ze strony urzędników. Jeden na czternastu petentów (7%) odszedł z urzędu „z kwitkiem”.

RYS. 2. CZY BYŁ(A) PAN(I) ZADOWOLONY(A) ZE SPOSOBU ZAŁATWIENIA TEJ SPRAWY?



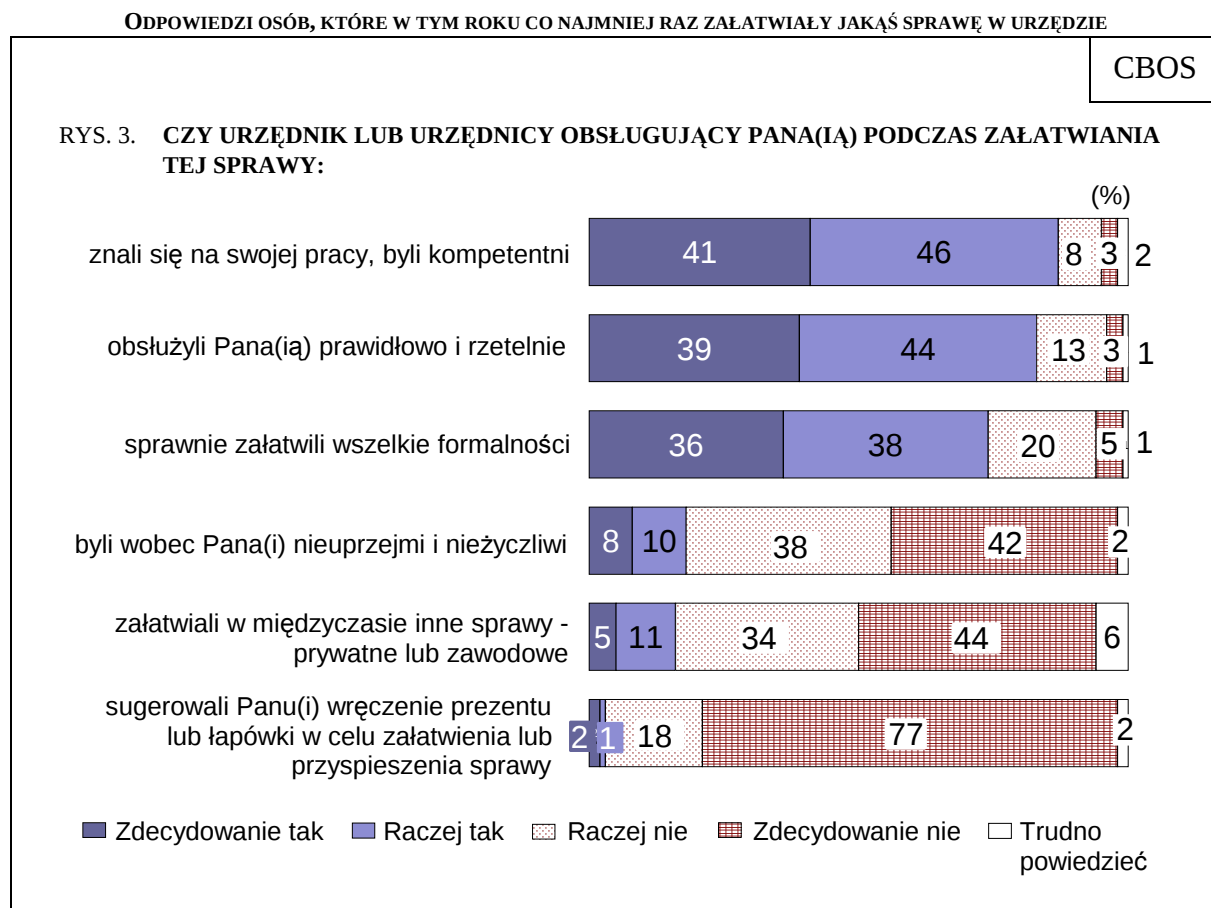
Jak się okazuje, ze stosunkowo najsprawniejszą obsługą spotkali się petenci w urzędach dzielnicowych (w 66% przypadków sprawa została załatwiona bez konieczności powtórnej wizyty) oraz gminnych (60%). Ponad połowa interesantów (53%) załatwiła sprawę „od ręki” w urzędach skarbowych, a ponad dwie piąte (45%) znalazło skuteczną obsługę w starostwach powiatowych. Kilkakrotna wizyta w celu załatwienia danej sprawy najczęściej była konieczna w urzędach pracy (44% przypadków) oraz urzędach miasta (40%). Relatywnie najwięcej trudności, jak wynika z doświadczeń respondentów, mnożyli pracownicy ZUS-u (22%), a całkowite załatwienie sprawy najczęściej okazywało się niemożliwe w urzędach wojewódzkich (28% przypadków).

Tabela 1

W jakim urzędzie załatwiał(a) Pan(i) ostatnią konkretną sprawę?	Czy był(a) Pan(i) zadowolony(a) ze sposobu załatwienia tej sprawy?			
	Tak, sprawa została załatwiona sprawnie („od ręki”)	Sprawa została załatwiona, ale musiało(a)m przychodzić do urzędu kilka razy	Sprawa została załatwiona, ale było to bardzo uciążliwe, urzędnicy mnożyli trudności	Nie, gdyż nie udało mi się załatwić mojej sprawy
	w procentach			
Urząd dzielnicowy	66	34	0	0
Urząd gminy	60	28	7	5
Urząd skarbowy	53	36	9	2
Starostwo powiatowe	45	26	13	16
Urząd miasta	41	40	14	5
Urząd wojewódzki/marszałkowski	40	18	14	28
Urząd pracy	39	44	13	4
Zakład Ubezpieczeń Społecznych	33	36	22	9
Inne urzędy	54	29	9	8

Jakość obsługi urzędników, z jaką – przy okazji załatwiania ostatnich spraw w urzędach – spotkali się respondenci, pod wszystkimi względami wypada raczej korzystnie, co jednak nie oznacza, że w każdym przypadku pozostaje ona bez zastrzeżeń.

Zdecydowana większość Polaków, którzy załatwiali w tym roku jakieś sprawy urzędowe (95%), podczas ostatniej wizyty w urzędzie nie spotkała się z sugestią wręczenia urzędnikowi prezentu lub łapówki w celu załatwienia lub przyspieszenia sprawy. Wyraźna większość petentów uznała obsługujących ich urzędników za kompetentnych (87%), a ich obsługę oceniła jako prawidłową i rzetelną (83%). Cztery piąte interesantów (80%) podczas załatwiania swojej ostatniej sprawy urzędowej zetknęło się z życzliwością i uprzejmością ze strony urzędników. Prawie tyle samo osób (78%) przyznało, że obsługujący ich urzędnicy nie załatwiali w międzyczasie innych spraw – zawodowych lub prywatnych.



Stosunkowo najczęstszym zarzutem kierowanym pod adresem urzędników jest natomiast opieszałość w załatwianiu wszelkich formalności. Skarży się na nią co czwarty spośród tych, którzy ostatnio załatwiali jakąś sprawę urzędową (25%). Prawie co piąty

interesant (18%) podczas ostatniej wizyty w urzędzie był traktowany nieuprzejmie i niezyczliwie przez urzędników, a co szósty ma im do zarzucenia nieprawidłową i nierzetelną obsługę oraz lekceważenie klientów przez załatwianie innych spraw (zawodowych lub prywatnych) podczas ich obsługi (po 16%). Z sugestią wręczenia prezentu lub łapówki w celu załatwienia lub przyspieszenia sprawy w ostatnim czasie spotkało się trzech na stu petentów (3%).

Z deklaracji respondentów wynika, że relatywnie najwięcej sugestii korupcji pojawiło się w urzędach gminy (5% przypadków) oraz w urzędach miasta (4%). Lekceważenie petentów przez załatwianie podczas ich obsługi innych spraw to zarzut kierowany głównie pod adresem pracowników urzędów pracy (31% przypadków) oraz Zakładu Ubezpieczeń Społecznych (30%), a nieuprzejmość i niezyczliwość urzędników to cechy, z którymi interesanci stosunkowo najczęściej spotykali się w urzędach miasta (19%) i gminy (18%) oraz w urzędzie skarbowym (18%).

Kompetencje w zakresie pełnionych obowiązków stosunkowo najrzadziej przypisywano pracownikom urzędów wojewódzkich (66%) oraz urzędów pracy (71%). Rzetelność to cecha najrzadziej kojarzona z pracownikami ZUS (70%), urzędów pracy (74%) oraz starostw powiatowych (76%), a sprawność w załatwianiu formalności – z urzędnikami ZUS (52%) i urzędów wojewódzkich (68%).

Tabela 2

W jakim urzędzie załatwiał(a) Pan(i) ostatnią konkretną sprawę?	Czy urzędnik lub urzędnicy obsługujący Pana(ią) podczas załatwiania tej sprawy:					
	znali się na swojej pracy, byli kompetentni	obsłużyli Pana(ią) prawidłowo i rzetelnie	sprawnie załatwili wszelkie formalności	byli wobec Pana(i) nieuprzejmi i niezyczliwi	załatwiali w międzyczasie inne sprawy – prywatne lub zawodowe	sugerowali Panu(i) wręczenie prezentu lub łapówki w celu załatwienia lub przyspieszenia sprawy
	w procentach					
Urząd dzielnicowy	100	100	87	13	6	0
Urząd gminy	93	89	82	18	13	5
Urząd skarbowy	90	92	76	18	17	3
Urząd miasta	88	88	70	19	17	4
Starostwo powiatowe	87	76	71	13	15	3
Zakład Ubezpieczeń Społecznych	79	70	52	5	30	0
Urząd pracy	71	74	71	12	31	0
Urząd wojewódzki/marszałkowski	66	63	68	12	11	0
Inne urzędy	79	70	66	23	13	2

Ankietowani napotykający liczne trudności ze strony urzędników w załatwianiu swoich spraw, a tym bardziej badani odprawieni z „kwitkiem”, znacznie gorzej ocenili pracę i zaangażowanie urzędników pod wszystkimi omawianymi względami niż ci, których sprawę załatwiono „od ręki”.

Opracował
Rafał BOGUSZEWSKI

A N E K S

Tabela 1. Czy w tym roku załatwiał(a) Pan(i) jakieś konkretne sprawy w jakimkolwiek urzędzie?

(%)

	Tak, wiele razy	Tak, kilka razy	Tak, raz	Nie	Liczba osób
Ogółem	8	28	19	45	844
Płeć					
Mężczyźni	7	28	19	46	399
Kobiety	9	28	18	45	445
Wiek					
18-24 lat	3	37	17	43	120
25-34	13	40	18	28	153
35-44	9	33	16	42	136
45-54	12	30	21	37	156
55-64	6	21	22	50	120
65 lat i więcej	3	8	17	72	158
Miejsce zamieszkania					
Wieś	6	27	14	53	318
Miasto do 20 tys.	14	27	9	50	120
20-100 tys.	4	25	32	39	160
101-500 tys.	12	31	19	38	134
501 tys.i więcej mieszk.	9	35	21	35	112
Wykształcenie					
Podstawowe	5	10	18	67	228
Zasadnicze zawodowe	7	26	21	47	218
Średnie	8	36	22	34	282
Wyższe	16	48	9	27	117
Grupa społ.-zaw. pracujący					
Kadra kier., inteligencja	15	48	11	27	68
Prac.umysł.niż.szczebla	11	37	21	32	79
Pracownicy fiz.- umysł.	5	34	22	40	58
Robotnicy wykwalifikowani	6	22	25	48	89
Robotnicy niewykwalifik.	2	33	20	45	42
Rolnicy	9	33	17	41	45
Pracujący na własny rach.	37	37	3	23	25
Bierni zawodowo					
Renciści	8	14	19	58	54
Emeryci	5	13	21	61	209
Uczniowie i studenci	0	36	15	49	62
Bezrobotni	11	36	15	39	73
Gospodynie domowe i inni	10	39	20	31	39
Pracuje w:					
inst. państw., publicznej	10	36	19	35	114
spółce właścicieli					
prywatnych i państwa	13	26	18	43	71
sekt. pryw. poza rolnict.	9	37	21	33	174
prywatnym gosp. rolnym	6	36	17	40	44
Dochody na jedną osobę					
Do 300 zł	9	33	23	36	59
301-500	10	34	15	41	96
501-900	7	22	21	50	196
901-1200	4	26	23	47	104
Powyżej 1200 zł	10	30	28	32	84
Ocena własnych war. mater.					
Złe	7	28	17	48	201
Średnie	8	23	18	51	377
Dobre	9	35	21	35	264
Udział w prakt. religijnych					
Kilka razy w tygodniu	12	26	18	44	58
Raz w tygodniu	8	26	18	48	424
1-2 razy w miesiącu	7	30	15	48	122
Kilka razy w roku	9	32	22	36	152
W ogóle nie uczestniczy	3	28	23	45	88
Poglądy polityczne					
Lewica	10	24	17	48	132
Centrum	6	34	18	42	224
Prawica	9	31	20	41	259
Trudno powiedzieć	7	22	19	51	228

Tabela 2. Czy był(a) Pan(i) zadowolony(a) ze sposobu załatwienia tej sprawy?
 1 - Tak, sprawa została załatwiona sprawnie, „od ręki”; 2 - Sprawa została załatwiona, ale musiało(a)m przychodzić do urzędu kilka razy; 3 - Sprawa została załatwiona, ale było to bardzo uciążliwe, urzędnicy mnożyli trudności; 4 - Nie, gdyż nie udało mi się załatwić mojej sprawy

(%)

	1	2	3	4	Liczba osób
Ogółem	49	34	10	7	461
Płeć					
Mężczyźni	48	38	9	5	215
Kobiety	50	31	12	8	246
Wiek					
18-24 lat	46	42	8	4	68
25-34	41	45	12	1	110
35-44	42	38	14	7	79
45-54	56	23	13	8	98
55-64	63	19	2	16	60
65 lat i więcej	51	30	11	8	45
Miejsce zamieszkania					
Wieś	55	34	6	5	147
Miasto do 20 tys.	49	27	12	12	61
20-100 tys.	45	42	9	4	98
101-500 tys.	42	33	17	8	82
501 tys.i więcej mieszk.	50	30	13	7	73
Wykształcenie					
Podstawowe	44	31	16	9	76
Zasadnicze zawodowe	50	35	12	3	114
Średnie	51	32	10	7	185
Wyższe	47	39	4	9	85
Grupa społ.-zaw. pracujący					
Kadra kier., inteligencja	40	43	7	10	50
Prac.umysł.niż.szczebla	43	38	9	10	54
Pracownicy fiz.- umysł.	42	38	21	0	35
Robotnicy wykwalifikowani	38	37	25	0	46
Robotnicy niewykwalifik.	39	45	12	3	23
Rolnicy	54	41	5	0	27
Pracujący na własny rach.	54	18	14	14	19
Bierni zawodowo					
Renciści	70	19	0	11	23
Emeryci	57	25	7	11	81
Uczniowie i studenci	51	44	5	0	31
Bezrobotni	53	27	12	8	45
Gospodynie domowe i inni	55	37	4	4	27
Pracuje w:					
inst. państw., publicznej	48	32	16	5	75
spółce właścicieli					
prywatnych i państwa	38	45	13	4	41
sekt. pryw. poza rolnict.	41	37	14	8	115
prywatnym gosp. rolnym	60	32	5	3	27
Dochody na jedną osobę					
Do 300 zł	53	37	3	6	38
301-500	52	32	13	3	57
501-900	47	29	15	9	99
901-1200	41	38	11	10	55
Powyżej 1200 zł	47	37	9	7	57
Ocena własnych war. mater.					
Złe	46	31	13	10	104
Średnie	52	35	7	5	185
Dobre	47	35	12	6	172
Udział w prakt. religijnych					
Kilka razy w tygodniu	41	32	19	9	32
Raz w tygodniu	55	29	9	6	220
1-2 razy w miesiącu	49	35	11	5	64
Kilka razy w roku	36	44	11	9	96
W ogóle nie uczestniczy	53	36	8	3	48
Poglądy polityczne					
Lewica	47	36	9	8	68
Centrum	53	34	10	3	129
Prawica	51	31	11	8	154
Trudno powiedzieć	43	38	11	8	110

Tabela 3. Czy urzędnik lub urzędnicy obsługujący Pana(ia) podczas załatwiania tej sprawy **znali się na swojej pracy, byli kompetentni?**

(%)

	Tak	Nie	Trudno powiedzieć	Liczba osób
Ogółem	87	11	2	462
Płeć				
Mężczyźni	91	8	1	216
Kobiety	84	13	3	246
Wiek				
18-24 lat	85	9	6	68
25-34	90	10	0	110
35-44	84	14	1	79
45-54	86	10	4	99
55-64	89	11	0	60
65 lat i więcej	91	7	2	45
Miejsce zamieszkania				
Wieś	91	8	2	148
Miasto do 20 tys.	81	12	7	61
20-100 tys.	88	9	2	98
101-500 tys.	84	14	1	82
501 tys.i więcej mieszk.	87	13	0	73
Wykształcenie				
Podstawowe	84	9	6	76
Zasadnicze zawodowe	88	9	3	115
Średnie	88	11	1	185
Wyższe	87	13	0	85
Grupa społ.-zaw. pracujący				
Kadra kier.,inteligencja	89	11	0	50
Prac.umysł.niż.szczebla	91	9	0	54
Pracownicy fiz.- umysł.	75	22	3	35
Robotnicy wykwalifikowani	87	13	0	47
Robotnicy niewykwalifik.	71	18	11	23
Rolnicy	95	0	5	27
Pracujący na własny rach.	86	14	0	19
Bierni zawodowo				
Renciści	83	0	17	23
Emeryci	89	9	1	81
Uczniowie i studenci	97	3	0	31
Bezrobotni	83	17	0	45
Gospodynie domowe i inni	96	4	0	27
Pracuje w:				
inst. państw., publicznej	84	15	1	75
spółce właścicieli				
prywatnych i państwa	76	21	2	41
sekt. pryw. poza rolnict.	87	12	1	116
prywatnym gosp. rolnym	92	3	5	27
Dochody na jedną osobę				
Do 300 zł	92	5	2	38
301-500	86	10	4	57
501-900	80	17	4	99
901-1200	91	9	0	55
Powyżej 1200 zł	95	5	0	57
Ocena własnych war. mater.				
Złe	82	13	5	104
Średnie	90	9	1	185
Dobre	88	11	1	172
Udział w prakt. religijnych				
Kilka razy w tygodniu	82	15	3	32
Raz w tygodniu	90	7	4	220
1-2 razy w miesiącu	80	20	0	64
Kilka razy w roku	88	11	1	97
W ogóle nie uczestniczy	88	12	0	48
Poglady polityczne				
Lewica	88	10	1	68
Centrum	90	10	0	129
Prawica	91	9	0	154
Trudno powiedzieć	79	13	8	111

Tabela 4. Czy urzędnik lub urzędnicy obsługujący Pana(ia) podczas załatwiania tej sprawy **obsłużyli Pana(ia) prawidłowo i rzetelnie?**

(%)

	Tak	Nie	Trudno powiedzieć	Liczba osób
Ogółem	83	16	1	460
Płeć				
Mężczyźni	86	13	1	214
Kobiety	80	19	1	246
Wiek				
18-24 lat	87	13	0	68
25-34	80	20	0	110
35-44	79	18	3	79
45-54	82	16	3	98
55-64	85	15	0	60
65 lat i więcej	91	9	0	45
Miejsce zamieszkania				
Wieś	83	15	1	148
Miasto do 20 tys.	76	24	0	61
20-100 tys.	83	15	3	98
101-500 tys.	83	17	0	82
501 tys.i więcej mieszk.	88	12	0	72
Wykształcenie				
Podstawowe	79	20	1	76
Zasadnicze zawodowe	81	16	3	114
Średnie	84	16	0	185
Wyższe	87	13	0	85
Grupa społ.-zaw. pracujący				
Kadra kier., inteligencja	85	15	0	50
Prac.umysł.niż.szczebla	87	13	0	54
Pracownicy fiz.- umysł.	76	24	0	35
Robotnicy wykwalifikowani	75	25	0	47
Robotnicy niewykwalifik.	55	35	10	23
Rolnicy	92	4	4	27
Pracujący na własny rach.	82	18	0	19
Bierni zawodowo				
Renciści	82	12	6	21
Emeryci	85	15	0	81
Uczniowie i studenci	100	0	0	31
Bezrobotni	77	23	0	45
Gospodynie domowe i inni	93	7	0	27
Pracuje w:				
inst. państw., publicznej	82	18	0	75
spółce właścicieli				
prywatnych i państwa	74	26	0	41
sekt. pryw. poza rolnict.	78	20	2	116
prywatnym gosp. rolnym	89	7	4	27
Dochody na jedną osobę				
Do 300 zł	84	16	0	38
301-500	79	19	2	57
501-900	78	22	0	97
901-1200	83	17	0	55
Powyżej 1200 zł	86	14	0	57
Ocena własnych war. mater.				
Złe	77	22	1	104
Średnie	86	13	1	184
Dobre	83	16	1	172
Udział w prakt. religijnych				
Kilka razy w tygodniu	75	25	0	32
Raz w tygodniu	86	13	2	219
1-2 razy w miesiącu	77	21	2	64
Kilka razy w roku	79	21	0	97
W ogóle nie uczestniczy	90	10	0	48
Poglady polityczne				
Lewica	85	15	0	67
Centrum	88	12	0	129
Prawica	82	16	2	154
Trudno powiedzieć	77	21	2	111

Tabela 5. Czy urzędnik lub urzędnicy obsługujący Pana(ia) podczas załatwiania tej sprawy **sprawnie załatwili wszelkie formalności?**

(%)

	Tak	Nie	Trudno powiedzieć	Liczba osób
Ogółem	74	25	1	462
Płeć				
Mężczyźni	73	26	1	216
Kobiety	74	24	1	246
Wiek				
18-24 lat	72	28	0	68
25-34	66	34	0	110
35-44	77	22	2	79
45-54	73	24	2	99
55-64	81	19	0	60
65 lat i więcej	79	18	3	45
Miejsce zamieszkania				
Wieś	81	18	0	148
Miasto do 20 tys.	62	37	1	61
20-100 tys.	74	24	3	98
101-500 tys.	67	32	1	82
501 tys.i więcej mieszk.	74	26	0	73
Wykształcenie				
Podstawowe	67	32	1	76
Zasadnicze zawodowe	75	22	3	115
Średnie	73	27	0	185
Wyższe	79	21	0	85
Grupa społ.-zaw. pracujący				
Kadra kier.,inteligencja	76	24	0	50
Prac.umysł.niż.szczebła	80	20	0	54
Pracownicy fiz.- umysł.	60	40	0	35
Robotnicy wykwalifikowani	65	33	2	47
Robotnicy niewykwalifik.	62	32	5	23
Rolnicy	88	12	0	27
Pracujący na własny rach.	68	32	0	19
Bierni zawodowo				
Renciści	79	15	6	23
Emeryci	77	21	2	81
Uczniowie i studenci	77	23	0	31
Bezrobotni	63	37	0	45
Gospodynie domowe i inni	85	15	0	27
Pracuje w:				
inst. państw., publicznej	77	23	0	75
spółce właścicieli				
prywatnych i państwa	62	38	0	41
sekt. pryw. poza rolnict.	69	30	2	116
prywatnym gosp. rolnym	90	10	0	27
Dochody na jedną osobę				
Do 300 zł	80	18	2	38
301-500	72	25	2	57
501-900	71	28	1	99
901-1200	72	27	1	55
Powyżej 1200 zł	81	19	0	57
Ocena własnych war. mater.				
Złe	69	28	3	104
Średnie	79	20	1	185
Dobre	70	30	0	172
Udział w prakt. religijnych				
Kilka razy w tygodniu	67	33	0	32
Raz w tygodniu	78	21	1	220
1-2 razy w miesiącu	72	25	3	64
Kilka razy w roku	65	35	0	97
W ogóle nie uczestniczy	78	20	2	48
Poglądy polityczne				
Lewica	75	25	0	68
Centrum	80	19	1	129
Prawica	74	25	1	154
Trudno powiedzieć	65	33	2	111

Tabela 6. Czy urzędnik lub urzędnicy obsługujący Pana(ia) podczas załatwiania tej sprawy **byli wobec Pana(i) nieuprzejmi i nieżyczliwi?**

(%)

	Tak	Nie	Trudno powiedzieć	Liczba osób
Ogółem	18	80	2	460
Płeć				
Mężczyźni	19	80	1	214
Kobiety	18	80	2	246
Wiek				
18-24 lat	16	79	5	68
25-34	22	76	3	110
35-44	18	82	0	79
45-54	20	78	2	98
55-64	15	85	0	60
65 lat i więcej	16	82	2	45
Miejsce zamieszkania				
Wieś	16	83	1	148
Miasto do 20 tys.	12	84	4	61
20-100 tys.	22	77	1	98
101-500 tys.	22	75	3	82
501 tys. i więcej mieszk.	21	77	2	72
Wykształcenie				
Podstawowe	26	69	4	76
Zasadnicze zawodowe	21	78	1	114
Średnie	17	83	0	185
Wyższe	12	83	5	85
Grupa społ.-zaw. pracujący				
Kadra kier., inteligencja	18	81	2	50
Prac.umysł.niż.szczebla	10	90	0	54
Pracownicy fiz.- umysł.	11	83	6	35
Robotnicy wykwalifikowani	24	76	0	47
Robotnicy niewykwalifik.	17	83	0	23
Rolnicy	20	80	0	27
Pracujący na własny rach.	10	86	4	19
Bierni zawodowo				
Renciści	15	73	12	21
Emeryci	18	81	1	81
Uczniowie i studenci	24	73	3	31
Bezrobotni	37	60	3	45
Gospodynie domowe i inni	11	89	0	27
Pracuje w:				
inst. państw., publicznej	16	84	0	75
spółce właścicieli				
prywatnych i państwa	17	80	3	41
sekt. pryw. poza rolnict.	15	83	2	116
prywatnym gosp. rolnym	19	81	0	27
Dochody na jedną osobę				
Do 300 zł	18	80	2	38
301-500	24	76	0	57
501-900	13	83	4	97
901-1200	15	82	2	55
Powyżej 1200 zł	13	85	1	57
Ocena własnych war. mater.				
Złe	22	74	4	104
Średnie	18	81	0	184
Dobre	17	81	2	172
Udział w prakt. religijnych				
Kilka razy w tygodniu	19	81	0	32
Raz w tygodniu	18	80	2	219
1-2 razy w miesiącu	25	73	2	64
Kilka razy w roku	16	83	1	97
W ogóle nie uczestniczy	16	80	4	48
Poglądy polityczne				
Lewica	14	85	1	67
Centrum	18	80	1	129
Prawica	20	79	1	154
Trudno powiedzieć	20	76	5	111

Tabela 7. Czy urzędnik lub urzędnicy obsługujący Pana(ia) podczas załatwiania tej sprawy **załatwiali w międzyczasie inne sprawy - prywatne lub zawodowe?**

(%)

	Tak	Nie	Trudno powiedzieć	Liczba osób
Ogółem	16	78	6	460
Płeć				
Mężczyźni	16	78	6	214
Kobiety	16	78	6	246
Wiek				
18-24 lat	19	75	6	68
25-34	22	73	5	110
35-44	16	78	7	79
45-54	17	80	3	98
55-64	4	88	9	60
65 lat i więcej	11	82	7	45
Miejsce zamieszkania				
Wieś	10	87	4	148
Miasto do 20 tys.	23	61	16	61
20-100 tys.	22	73	4	98
101-500 tys.	21	73	6	82
501 tys. i więcej mieszk.	9	87	4	72
Wykształcenie				
Podstawowe	14	76	10	76
Zasadnicze zawodowe	11	83	5	114
Średnie	18	78	5	185
Wyższe	20	75	5	85
Grupa społ.-zaw. pracujący				
Kadra kier., inteligencja	15	77	8	50
Prac.umysł.niż.szczebła	22	75	3	54
Pracownicy fiz.- umysł.	31	66	3	35
Robotnicy wykwalifikowani	19	79	2	47
Robotnicy niewykwalifik.	16	73	11	23
Rolnicy	4	92	4	27
Pracujący na własny rach.	28	68	4	19
Bierni zawodowo				
Renciści	11	68	20	21
Emeryci	8	84	8	81
Uczniowie i studenci	15	79	6	31
Bezrobotni	19	75	6	45
Gospodynie domowe i inni	7	93	0	27
Pracuje w:				
inst. państw., publicznej	17	78	5	75
spółce właścicieli				
prywatnych i państwa	17	77	6	41
sekt. pryw. poza rolnict.	25	70	5	116
prywatnym gosp. rolnym	4	96	0	27
Dochody na jedną osobę				
Do 300 zł	10	81	9	38
301-500	9	85	6	57
501-900	19	74	7	97
901-1200	14	84	1	55
Powyżej 1200 zł	18	75	7	57
Ocena własnych war. mater.				
Złe	17	75	8	104
Średnie	13	83	4	184
Dobre	19	75	6	172
Udział w prakt. religijnych				
Kilka razy w tygodniu	8	88	3	32
Raz w tygodniu	13	80	7	219
1-2 razy w miesiącu	22	73	5	64
Kilka razy w roku	16	78	6	97
W ogóle nie uczestniczy	28	70	2	48
Poglądy polityczne				
Lewica	19	80	1	67
Centrum	15	84	1	129
Prawica	15	78	7	154
Trudno powiedzieć	16	72	12	111

Tabela 8. Czy urzędnik lub urzędnicy obsługujący Pana(ia) podczas załatwiania tej sprawy **sugerowali Panu(i) wręczenie prezentu lub łapówki w celu załatwienia lub przyspieszenia sprawy?**

(%)

	Tak	Nie	Trudno powiedzieć	Liczba osób
Ogółem	3	95	2	460
Płeć				
Mężczyźni	3	96	1	214
Kobiety	3	95	2	246
Wiek				
18-24 lat	5	94	1	68
25-34	4	96	0	110
35-44	4	91	5	79
45-54	0	97	3	98
55-64	1	99	0	60
65 lat i więcej	2	97	2	45
Miejsce zamieszkania				
Wieś	3	96	2	148
Miasto do 20 tys.	3	97	0	61
20-100 tys.	1	95	4	98
101-500 tys.	3	95	1	82
501 tys. i więcej mieszk.	4	94	1	72
Wykształcenie				
Podstawowe	2	96	2	76
Zasadnicze zawodowe	3	96	1	114
Średnie	3	95	2	185
Wyższe	2	94	3	85
Grupa społ.-zaw. pracujący				
Kadra kier., inteligencja	4	92	4	50
Prac. umysł. niż. szczebla	0	98	2	54
Pracownicy fiz.- umysł.	2	92	5	35
Robotnicy wykwalifikowani	3	97	0	47
Robotnicy niewykwalifik.	0	90	10	23
Rolnicy	0	100	0	27
Pracujący na własny rach.	10	90	0	19
Bierni zawodowo				
Renciści	0	100	0	21
Emeryci	1	98	1	81
Uczniowie i studenci	11	89	0	31
Bezrobotni	3	95	2	45
Gospodynie domowe i inni	4	96	0	27
Pracuje w:				
inst. państw., publicznej	4	92	4	75
spółce właścicieli				
prywatnych i państwa	3	97	0	41
sekt. pryw. poza rolnict.	3	94	4	116
prywatnym gosp. rolnym	0	100	0	27
Dochody na jedną osobę				
Do 300 zł	5	92	3	38
301-500	6	94	0	57
501-900	1	97	2	97
901-1200	0	100	0	55
Powyżej 1200 zł	1	99	0	57
Ocena własnych war. mater.				
Złe	3	94	3	104
Średnie	4	95	1	184
Dobre	1	97	2	172
Udział w prakt. religijnych				
Kilka razy w tygodniu	8	92	0	32
Raz w tygodniu	3	95	2	219
1-2 razy w miesiącu	5	92	3	64
Kilka razy w roku	1	96	3	97
W ogóle nie uczestniczy	0	100	0	48
Poglądy polityczne				
Lewica	1	98	1	67
Centrum	4	95	2	129
Prawica	4	95	1	154
Trudno powiedzieć	1	95	3	111