

K Z O M U N I A K Ń A T
Z B A D A Ń

Warszawa, październik 2012

www.cbos.pl ● sekretariat@cbos.pl

BS/146/2012

**URZĘDOWA RZECZYWISTOŚĆ
W OCENACH POLAKÓW**



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

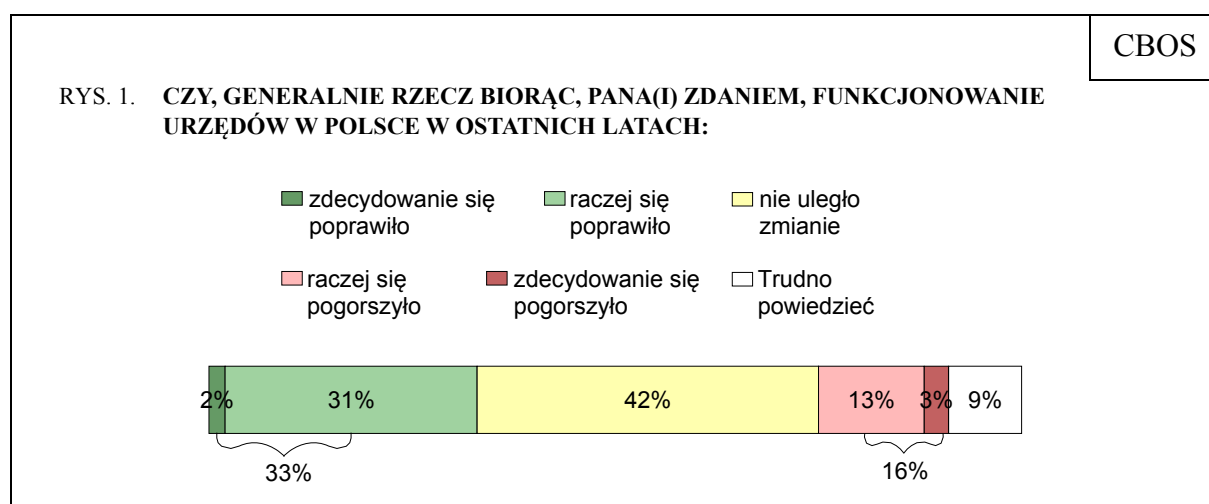
Fundacja Centrum Badania Opinii Społecznej
ul. Żurawia 4a, 00-503 Warszawa
e-mail: sekretariat@cbos.pl; info@cbos.pl
<http://www.cbos.pl>
(48 22) 629 35 69

W dobie intensywnej komputeryzacji i informatyzacji urzędów w Polsce, coraz częstszych szkoleń urzędników – w tym również w zakresie *savoir vivre* – a jednocześnie powracających co jakiś czas postulatów ograniczenia administracji państwowej, podejmujemy znów po pięciu latach problematykę funkcjonowania urzędów oraz jakości pracy urzędników.

Czy urzędowa rzeczywistość się zmienia, czy obywatele są zadowoleni z funkcjonowania urzędów. Między innymi na te pytania próbowaliśmy znaleźć odpowiedź w naszym wrześniowym sondażu¹.

CO W OSTATNICH LATACH ZMieniŁO SiĘ W POLSKICH URZĘDACH

Respondenci, pytani o zmiany w funkcjonowaniu polskich urzędów, najczęściej (42%) ich nie dostrzegają. Ci natomiast, którzy zauważają jakieś różnice między tym, co jest obecnie, a tym co było jeszcze w niedalekiej przeszłości, dwukrotnie częściej wskazują na poprawę (33%) niż na pogorszenie (16%).



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. W tym samym badaniu pytaliśmy również o osobiste doświadczenia Polaków w związku z załatwianiem spraw urzędowych - zob. kom. CBOS "Obywatel w urzędzie", październik 2012 (oprac. B. Badora).

Zmiany na lepsze stosunkowo częściej niż inni dostrzegają osoby z wyższym wykształceniem (51% wskazań), mieszkańcy największych miast (47%), respondenci najlepiej sytuowani, a więc osiągający najwyższe dochody *per capita* (43%) oraz deklarujący zadowolenie ze swojej sytuacji materialnej (42%), a ponadto badani w wieku od 35 do 44 lat (41%). Z uwagi na status zawodowy są to przede wszystkim prywatni przedsiębiorcy (62% wskazań), kadra kierownicza i specjaliści z wyższym wykształceniem (51%), pracownicy administracyjno-biurowi (47%) oraz technicy i inni pracownicy średniego szczebla (43%).

Przekonanie o negatywnych zmianach w funkcjonowaniu urzędów nieco częściej niż reszcie towarzyszy respondentom w wieku 55-64 lata (23%), badanym źle oceniającym swoją sytuację materialną (23%), uzyskującym dochód na osobę w gospodarstwie domowym w kwocie od 501 do 750 zł (21%), emerytom (21%) oraz osobom z podstawowym wykształceniem (20%) – zob. tabele aneksowe.

Badani, którzy uważają, że w ostatnich latach poprawiła się jakość pracy urzędów (N=327), w swobodnie formułowanych odpowiedziach najczęściej wskazują na poprawę jakości obsługi. Ich zdaniem obecnie urzędnicy są miłsi i bardziej kulturalni niż kiedyś (argument taki wymienia aż 34% spośród tych, którzy mówią o pozytywnych zmianach w polskich urzędach), cechują się większym zaangażowaniem w rozwiązywanie problemów obywateli (16%), a także wykazują się sprawniejszą obsługą (15%) i wyższymi kompetencjami (11%). Drugim istotnym czynnikiem świadczącym o pozytywnych zmianach, jakie zaszły w ostatnich latach w naszych urzędach, jest informatyzacja systemów. W tym kontekście poza ogólnymi wzmiankami o komputeryzacji i informatyzacji (9% wskazań), badani zwracają m.in. uwagę na fakt, iż coraz częściej możliwe jest załatwienie niektórych spraw za pośrednictwem internetu (5%) oraz zasięgnięcie w sieci istotnych dla petenta informacji (4%). Wśród pozostałych zmian *in plus* wymieniane są: skrócenie i uproszczenie procedur, dzięki czemu ograniczony został czas załatwiania niektórych spraw (17% wskazań), mniejsze kolejki oraz ułatwiony dostęp do urzędów i urzędników, co umożliwia umówienie się na konkretną godzinę (13%), lepszy dostęp do informacji (6%), a także poprawa wizerunku i wyglądu urzędów (3%) oraz bardziej dogodne godziny ich otwarcia (2%).

Tabela 1

Jakie dostrzega Pan(i) pozytywne zmiany w funkcjonowaniu urzędów?	N=327
Zmiany związane z poprawą jakości obsługi ze strony urzędników	
Urzednicy - milsi, bardziej zyczliwi, bardziej kulturalni, uśmiechnięci	34%
Większe zaangażowanie urzędników w rozwiązywanie problemów petentów	15%
Sprawniejsza i bardziej kompleksowa obsługa ze strony urzędników	15%
Urzednicy bardziej kompetentni – większa wiedza, wyższe wykształcenie, fachowość, profesjonalizm	11%
Lepsza obsługa – ogólniki	13%
Zmiany związane z informatyzacją i elektroniczną systemów urzędowych:	
Możliwość załatwienia niektórych spraw przez internet	5%
Dostęp do informacji za pośrednictwem internetu	4%
Elektroniczny system kolejek	1%
Komputeryzacja, informatyzacja – ogólniki	9%
Inne pozytywne zmiany:	
Skrócenie i uproszczenie procedur, krótszy czas oczekiwania na załatwienie sprawy	17%
Lepszy dostęp do urzędów i urzędników, mniejsze kolejki, możliwość umówienia się na konkretną godzinę	13%
Lepszy dostęp do informacji, poprawa komunikacji z urzędem - ogólniki	5%
Poprawa wizerunku i wyglądu urzędów – nowe inwestycje, lepsze wyposażenie	3%
Bardziej dogodne godziny otwarcia urzędów	2%
Pozostałe konkretne plusy	4%
Jest lepiej - ogólniki	2%
Trudno powiedzieć	5%

Badani, którzy są przekonani, że jakość funkcjonowania urzędów w ostatnich latach pogorszyła się (N=159), najczęściej zwracają uwagę na negatywne zmiany związane z obsługą interesantów, w tym na niewiedzę i niekompetencję urzędników (16% wskazań), brak życzliwości oraz nieuprzejmą obsługę (12%), na pozostawiający wiele do życzenia poziom zaangażowania w rozwiązywanie problemów klientów (10%), a nieco rzadziej również na opieszałość (5%), załatwianie spraw po znajomości (4%), ograniczone uprawnienia, co powoduje odsyłanie interesantów „z kwitkiem” (4%) oraz na korupcję (4%). Wśród pozostałych negatywnych zmian w funkcjonowaniu urzędów wymienia się przede wszystkim rozbudowaną biurokrację oraz zawile procedury wydłużające czas załatwiania spraw (26% wskazań), kolejki (11%), ogólne problemy z załatwianiem spraw urzędowych (8%) oraz przerost zatrudnienia (7%). Nieliczni zwracają uwagę na nieład i chaos panujący w urzędach (4%), ograniczony dostęp do informacji (3%), niewłaściwe gospodarowanie funduszami (2%), budzące wątpliwości procedury zatrudniania nowych pracowników (2%) oraz nieodpowiednie godziny otwarcia urzędów (1%).

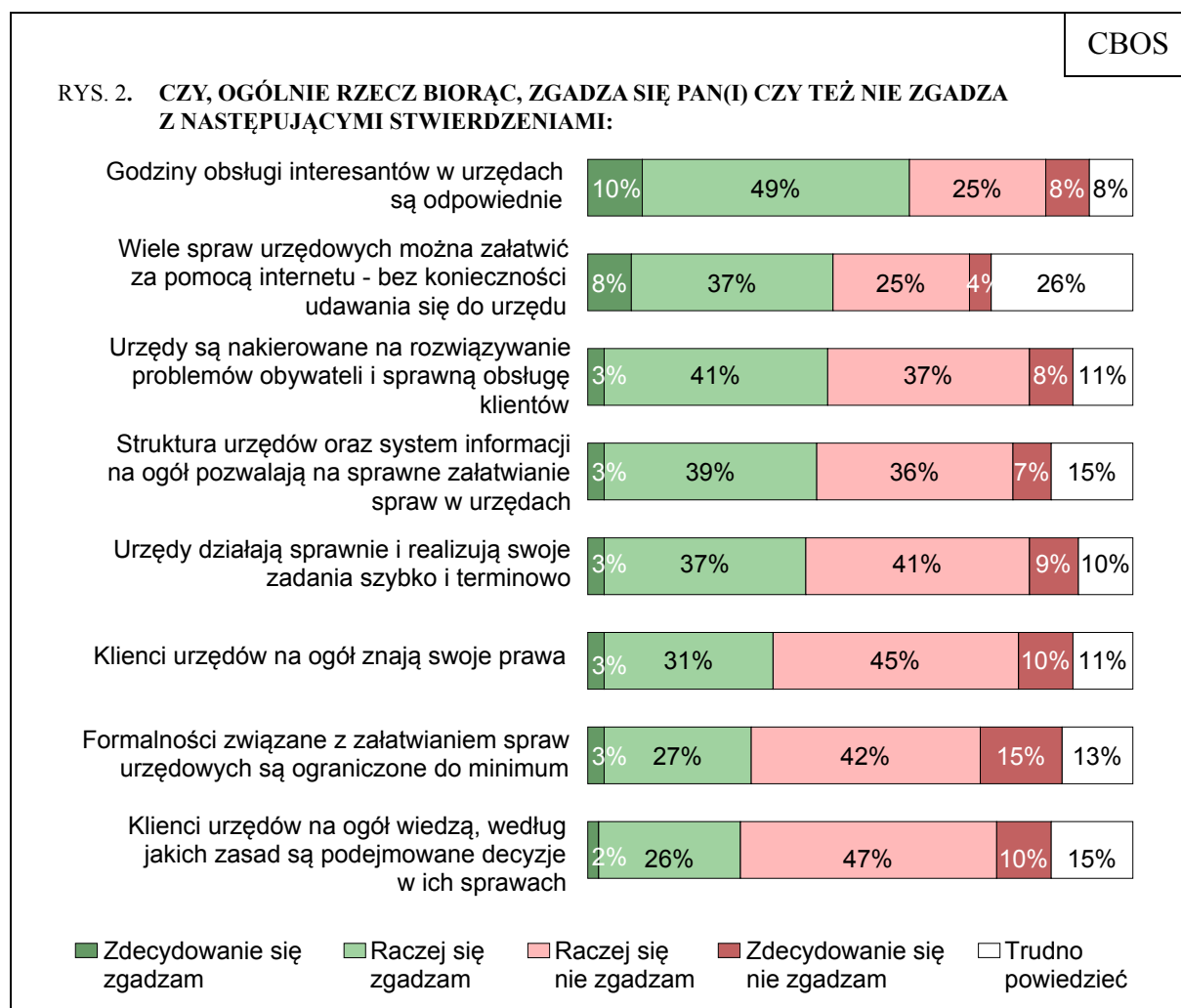
Tabela 2

Jakie dostrzega Pan(i) negatywne zmiany w funkcjonowaniu urzędów?	N=159
Zmiany związane z pogorszeniem jakości obsługi ze strony urzędników:	
Niekompetencja i niewiedza urzędników	16%
Brak życzliwości, niemiła obsługa, nieliczenie się z petentami, traktowanie ludzi przedmiotowo	12%
Brak zaangażowania ze strony urzędników w rozwiązywanie problemów petentów	10%
Opieszałość urzędników	5%
Załatwianie spraw po znajomości	4%
Wąska specjalizacja urzędników i ograniczone uprawnienia, co wiąże się z odsyłaniem petenta od pokoju do pokoju	4%
Korupcja	4%
Zła obsługa – ogólniki	4%
Inne negatywne zmiany:	
Rozrośnięta biurokracja, zawile procedury, zbyt długi czas załatwiania spraw	26%
Kolejki	11%
Problemy z załatwianiem spraw urzędowych – ogólniki	8%
Przerost zatrudnienia	7%
Nieład, chaos, bałagan – ogólniki	4%
Ograniczony dostęp do informacji	3%
Niewłaściwe gospodarowanie funduszami	2%
Budzące wątpliwości procedury zatrudniania urzędników, nepotyzm	2%
Nieodpowiednie godziny otwarcia urzędów	1%
Pozostałe konkretne minusy	10%
Trudno powiedzieć	10%

OPINIE O FUNKCJONOWANIU URZĘDÓW

Polacy dość mocno różnią się w swoich ocenach dotyczących funkcjonowania urzędów w naszym kraju. Są kwestie, które nie budzą większych zastrzeżeń – trzy piąte badanych (59%) uważa na przykład, że godziny obsługi interesantów w urzędach są odpowiednie (33% jest przeciwnego zdania), a niemal połowa (45%) sądzi, że wiele spraw urzędowych można załatwić przez internet (inaczej to widzi nieco ponad jedna czwarta ankietowanych – 29%). Najbardziej podzielone są opinie dotyczące ukierunkowania urzędów na rozwiązywanie problemów obywateli i sprawną obsługę klientów – tezę tę potwierdza niespełna połowa badanych (44%) i niemal identyczny odsetek (45%) się z nią nie zgadza. Podobnie jest w przypadku opinii dotyczących struktury urzędów oraz funkcjonującego w nich systemu informacji – o tym, że na ogół pozwalają one na sprawne załatwianie spraw przekonanych jest 42% badanych i niemal tyle samo (43%) wyraża opinię przeciwną. Z większą dezaprobatą niż akceptacją spotykają się natomiast opinie, iż urzędy działają sprawnie i realizują swoje zadania szybko i terminowo (40% „za” wobec 50% „przeciw”), że klienci urzędów na ogół znają swoje prawa (34% wobec 55%), a formalności związane z załatwianiem spraw urzędowych są ograniczone do minimum (30% wobec 57%) oraz że

klienci urzędów są świadomi tego, na jakich zasadach podejmowane są decyzje w ich sprawach (28% wobec 57%).



Ogólny wskaźnik zadowolenia z działalności urzędów² świadczy o nieco niższym niż przeciętny poziomie satysfakcji w tym względzie (wartość 1,39 na skali od 0 do 3). Stosunkowo najbardziej krytyczni wobec jakości funkcjonowania urzędów w Polsce są pracownicy średniego szczebla, w tym technicy (wartość wskaźnika dla tej grupy badanych wynosi 1,23), a ponadto respondenci praktykujący religijnie kilka razy w tygodniu (1,25) oraz w ogóle niepraktykujący (1,29) lub czyniący to jedynie sporadycznie (1,31), mieszkańcy miast liczących od 20 do 100 tys. ludności (1,29), badani w wieku 25-34 lata (1,30) oraz osoby źle oceniające swoją sytuację materialną (1,32).

² Odpowiedziom na poszczególne kwestie dotyczące funkcjonowania urzędów nadano następujące wartości: „zdecydowanie się nie zgadzam” = 0, „raczej się nie zgadzam” = 1, „raczej się zgadzam” = 2, „zdecydowanie się zgadzam” = 3. Osoby niemające zdania na dany temat (odpowiedzi „trudno powiedzieć”) zostały pominięte w obliczeniach. Wskaźnik jest średnią wartością wszystkich ocen.

Tabela 3

Cechy społeczno-demograficzne	Wskaźnik zadowolenia z funkcjonowania urzędów w Polsce mierzony na skali od 0 do 3, na której im większa wartość, tym wyższy poziom zadowolenia	
	Wartość średnia	Odchylenie standardowe
Ogółem	1,39	0,49
Płeć		
Mężczyźni	1,37	0,50
Kobiety	1,41	0,49
Wiek		
18–24 lata	1,39	0,49
25–34	1,30	0,49
35–44	1,33	0,40
45–54	1,46	0,52
55–64	1,43	0,51
65 lat i więcej	1,65	0,50
Miejsce zamieszkania		
Wieś	1,48	0,44
Miasto do 20 tys.	1,33	0,47
20–100 tys.	1,29	0,47
101–500 tys.	1,39	0,56
501 tys. i więcej mieszkańców	1,40	0,53
Wykształcenie		
Podstawowe	1,52	0,48
Zasadnicze zawodowe	1,44	0,49
Średnie	1,36	0,51
Wyższe	1,34	0,46
Grupa społeczno-zawodowa (pracujący)		
Kadra kierownicza, specjaliści z wyższym wykształceniem	1,35	0,44
Średni personel, technicy	1,23	0,43
Pracownicy administracyjno-biurowi	1,36	0,58
Pracownicy usług	1,40	0,53
Robotnicy wykwalifikowani	1,37	0,45
Robotnicy niewykwalifikowani	1,36	0,50
Rolnicy	1,48	0,34
Pracujący na własny rachunek	1,38	0,46
Bierni zawodowo		
Renciści	1,50	0,61
Emeryci	1,53	0,53
Uczniowie i studenci	1,34	0,54
Bezrobotni	1,45	0,47
Dochody na jedną osobę w gospodarstwie domowym		
Do 500 zł	1,35	0,46
501–750 zł	1,45	0,46
751–1000 zł	1,41	0,51
1001–1500 zł	1,40	0,52
Powyżej 1500 zł	1,43	0,46
Ocena warunków materialnych gospodarstwa domowego		
Złe	1,32	0,52
Średnie	1,37	0,49
Dobre	1,45	0,48
Uczestnictwo w praktykach religijnych		
Kilka razy w tygodniu	1,25	0,46
Raz w tygodniu	1,48	0,49
1–2 razy w miesiącu	1,40	0,46
Kilka razy w roku	1,31	0,47
W ogóle nie uczestniczy	1,29	0,52
Poglądy polityczne		
Lewica	1,42	0,55
Centrum	1,39	0,49
Prawica	1,39	0,48
Trudno powiedzieć	1,39	0,47

Z kolei działalność urzędów nieco lepiej niż pozostali oceniają najstarsi badani mający co najmniej 65 lat (przeciętna wartość wskaźnika w tej grupie wynosi 1,65), osoby z wykształceniem podstawowym (1,52), a z uwagi na status zawodowy – emeryci (1,53), renciści (1,50) oraz rolnicy (1,48).

Na pracę urzędów nieco gorzej zapatrują się osoby, które w tym roku przynajmniej raz załatwiały jakąś sprawę urzędową niż niemające takich doświadczeń. Ci pierwsi istotnie rzadziej niż pozostali skłonni są twierdzić, że wiele spraw urzędowych można załatwić za pomocą internetu – bez konieczności udawania się do urzędu, że formalności związane z ich załatwianiem są ograniczone do minimum oraz że klienci urzędów na ogół wiedzą, według jakich zasad są podejmowane decyzje w ich sprawach, częściej natomiast przyznają, że urzędy działają sprawnie i realizują swoje zadania szybko i terminowo.

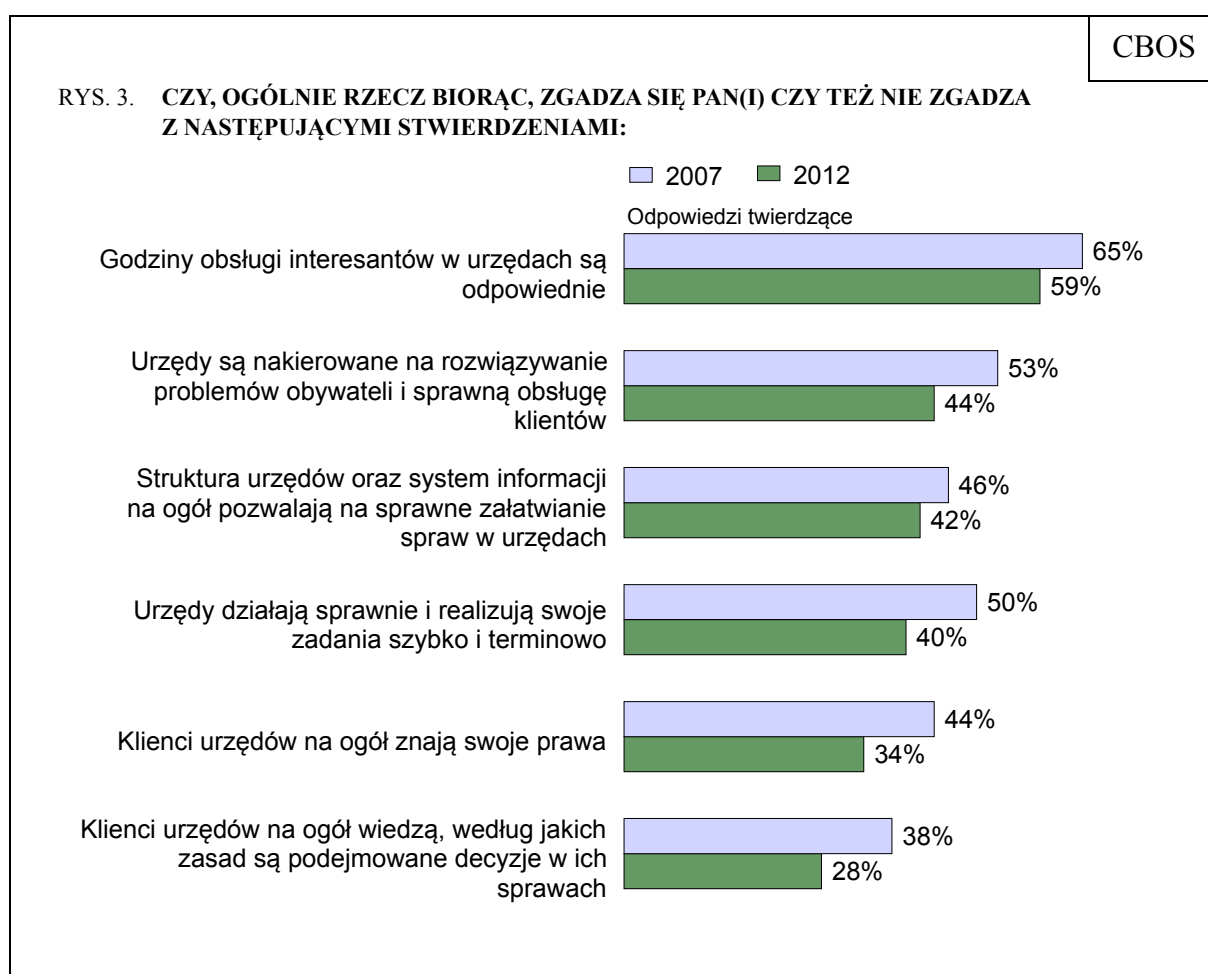
Tabela 4

Czy, ogólnie rzecz biorąc, zgadza się Pan(i) czy też nie zgadza z następującymi stwierdzeniami?	Średnia ocen na skali 0–3*		
	wśród tych, którzy w bieżącym roku		Różnica średnich
	przynajmniej raz załatwiali konkretną sprawę w urzędzie	nie załatwiali żadnej sprawy w urzędzie	
Godziny obsługi interesantów w urzędach są odpowiednie	1,63	1,71	-0,09
Wiele spraw urzędowych można załatwić za pomocą internetu – bez konieczności udawania się do urzędu	1,57	1,79	-0,21**
Urzędy są nakierowane na rozwiązywanie problemów obywateli i sprawną obsługę klientów	1,47	1,40	0,07
Struktura urzędów oraz system informacji na ogół pozwalają na sprawne załatwianie spraw w urzędach	1,41	1,47	-0,06
Urzędy działają sprawnie i realizują swoje zadania szybko i terminowo	1,42	1,29	0,13**
Klienci urzędów na ogół znają swoje prawa	1,28	1,36	-0,08
Formalności związane z załatwianiem spraw urzędowych są ograniczone do minimum	1,11	1,32	-0,21**
Klienci urzędów na ogół wiedzą, według jakich zasad są podejmowane decyzje w ich sprawach	1,18	1,32	-0,14**
Wartość ogólnego wskaźnika zadowolenia z działalności urzędów:	1,37	1,45	0,08

* Badani wystawiali oceny za pomocą skali, na której jako 0 oznaczono odpowiedzi „zdecydowanie się nie zgadzam”, 1 – „raczej się nie zgadzam”, 2 – „raczej się zgadzam”, a 3 – „zdecydowanie się zgadzam”. Osoby niemające zdania na dany temat (odpowiedzi „trudno powiedzieć”) zostały pominięte w obliczeniach.

** Istotność na poziomie $p < 0,05$

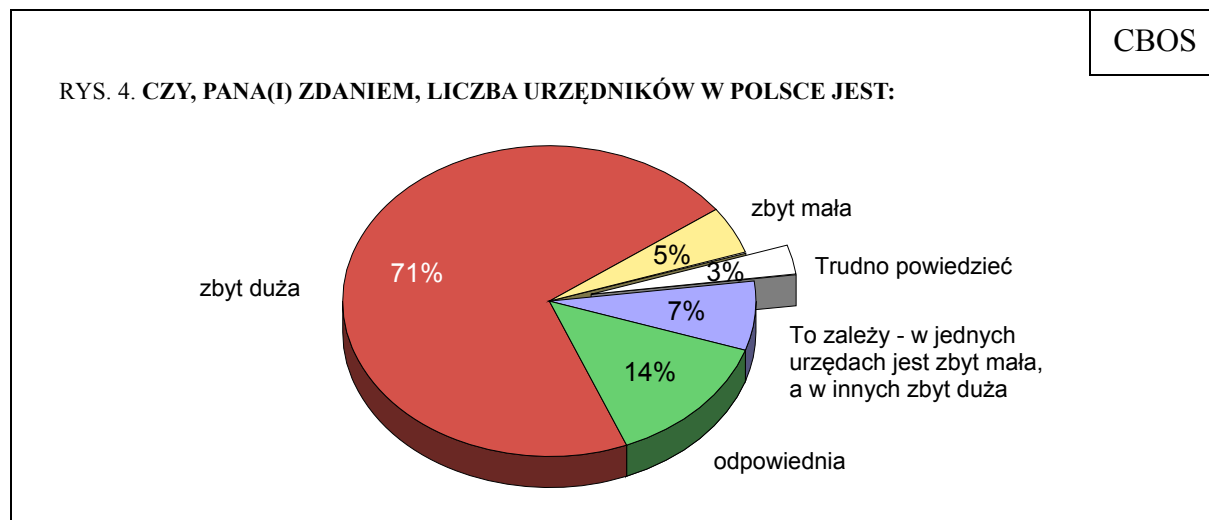
Porównując wyniki uzyskane w 2007 roku i we wrześniu br. można zauważyć, że praca urzędów w Polsce jest dziś gorzej oceniana. Istotnie rzadziej niż w 2007 roku respondenci twierdzą obecnie, że urzędy działają sprawnie i realizują swoje zadania szybko i terminowo (spadek odpowiedzi twierdzących o 10 punktów), że petenci na ogół znają swoje prawa i wiedzą, według jakich zasad są podejmowane decyzje w ich sprawach (spadki o 10 punktów), a także że urzędy są nakierowane na rozwiązywanie problemów obywateli i sprawną obsługę klientów (spadek o 9 punktów). Nieco rzadziej wyrażane jest również zadowolenie z godzin obsługi interesantów w urzędach (spadek o 6 punktów) oraz ze struktury urzędów i systemu informacji pod kątem sprawnego załatwiania spraw (spadek o 4 punkty).



OPINIE O PRACY URZĘDNIKÓW

Zdecydowana większość dorosłych Polaków (71%) twierdzi, iż liczba urzędników w Polsce jest zbyt duża. Przeciwną opinię wyraża jedynie co dwudziesty badany (5%), natomiast co siódmy (14%) uważa, że w administracji państwowej zatrudniona jest optymalna

liczba urzędników. Nieliczni ankietowani (7%) dostrzegają w tym kontekście niewłaściwą strukturę zatrudnienia w urzędach, wskazując, że w niektórych z nich liczba urzędników jest zbyt duża, a w innych niewystarczająca.



Od poprzedniego pomiaru z 2007 roku bardzo istotnie umocniło się już wówczas dominujące przekonanie o przeroście zatrudnienia w urzędach (wzrost z 47% do 71%). Wyraźnie zmalała liczba osób uzależniających ocenę liczby etatów od rodzaju urzędu (z 21% do 7%) i w niewielkim stopniu również tych, które nie mają żadnych zastrzeżeń co do liczby pracowników zatrudnionych w urzędach (z 18% do 14%) oraz deklarujących brak wyrobionej opinii w omawianej kwestii (z 8% do 3%).

Tabela 5

Czy, Pana(i) zdaniem, liczba urzędników w Polsce jest:	Wskazania respondentów według terminów badań	
	2007	2012
	w procentach	
– zbyt mała	6	5
– zbyt duża	47	71
– odpowiednia	18	14
To zależy – w jednych urzędach jest zbyt mała, a w innych zbyt duża	21	7
Trudno powiedzieć	8	3

Na opinie dotyczące liczby urzędników tylko w niewielkim stopniu wpływa to, czy załatwiała się jakąś sprawę urzędową w ostatnim czasie. Ankietowani, którzy w bieżącym roku przynajmniej raz byli z jakąś konkretną sprawą w urzędzie, nieco częściej niż osoby, które nie mają takich doświadczeń, twierdzą, że liczba etatów w administracji państwowej

powinna być ograniczona (74% wobec 68%), rzadziej natomiast ocenę w tym względzie uzależniają od rodzaju urzędu (5% wobec 10%).

Tabela 6

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	5	5	5
– zbyt duża	74	68	71
– odpowiednia	14	13	14
To zależy – w jednych urzędach jest zbyt mała, a w innych zbyt duża	5	10	7
Trudno powiedzieć	2	4	3

Jakość obsługi w urzędach Polacy oceniają raczej jako przeciętną. 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 5,21 i okazała się o 0,5 punktu niższa niż w 2007 roku. Trzeba zaznaczyć, że – tak samo jak przed pięcioma laty – punkty skrajne badani wskazywali jedynie sporadycznie (odpowiednio: 2% i 1%). Istotnie częściej natomiast niż w trakcie poprzedniego pomiaru posługiwano się punktami 4 i 5 – wskazującymi na złą jakość obsługi, a rzadziej punktami 8 i 9 – oznaczającymi zadowolenie w tym względzie. Niespełna jedna siódma badanych (13%) uważa, że jakość obsługi w urzędach jest zazwyczaj zła (punkty 2 i 3), a ponad dwie piąte (44%, wzrost o 18 punktów) – że raczej zła (punkty 4 i 5). W ocenie ponad jednej czwartej respondentów (27%, spadek o 4 punkty) obsługa interesantów jest w urzędach na ogół raczej dobra (punkty 6 i 7), a jedynie co dwunasty (8%, spadek o 11 punktów) określa ją jako dobrą (punkty 8 i 9).

Tabela 7

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		
2007	2%	14%	26%	31%	19%	1%	7%	5,71
2012	2%	13%	44%	27%	8%	1%	5%	5,21

* Pominięto odpowiedzi "trudno powiedzieć"

Tabela 8

Cechy społeczno-demograficzne	Przy użyciu skali od 1 do 10, gdzie 1 oznacza karygodną, a 10 idealną jakość obsługi interesantów, proszę ocenić przeciętną jakość obsługi, z jaką zazwyczaj spotyka się Pan(i) podczas załatwiania spraw urzędowych.	
	Wartość średnia na skali 1–10	Odchylenie standardowe
Ogółem	5,21	1,77
Płeć		
Mężczyźni	5,12	1,82
Kobiety	5,29	1,71
Wiek		
18–24 lata	5,28	1,71
25–34	4,96	1,67
35–44	5,32	1,80
45–54	5,10	1,85
55–64	5,20	1,77
65 lat i więcej	5,53	1,81
Miejsce zamieszkania		
Wieś	5,09	1,78
Miasto do 20 tys.	5,33	1,85
20–100 tys.	5,20	1,81
101–500 tys.	5,28	1,73
501 tys. i więcej mieszkańców	5,35	1,61
Wykształcenie		
Podstawowe	5,18	1,98
Zasadnicze zawodowe	4,98	1,93
Średnie	5,18	1,64
Wyższe	5,60	1,50
Grupa społeczno-zawodowa (pracujący)		
Kadra kierownicza, specjaliści z wyższym wykształceniem	5,83	1,48
Średni personel, technicy	5,25	1,75
Pracownicy administracyjno-biurowi	5,52	1,45
Pracownicy usług	5,20	1,60
Robotnicy wykwalifikowani	4,94	1,77
Robotnicy niewykwalifikowani	5,36	1,90
Rolnicy	4,50	1,70
Pracujący na własny rachunek	4,93	1,81
Bierni zawodowo		
Renciści	5,07	2,26
Emeryci	5,36	1,78
Uczniowie i studenci	5,14	1,52
Bezrobotni	5,24	2,13
Dochody na jedną osobę w gospodarstwie domowym		
Do 500 zł	4,67	1,96
501–750 zł	5,14	1,81
751–1000 zł	5,22	1,66
1001–1500 zł	5,41	1,72
Powyżej 1500 zł	5,50	1,62
Ocena warunków materialnych gospodarstwa domowego		
Złe	4,92	2,01
Średnie	5,10	1,73
Dobre	5,46	1,67
Uczestnictwo w praktykach religijnych		
Kilka razy w tygodniu	5,06	2,01
Raz w tygodniu	5,27	1,81
1–2 razy w miesiącu	5,32	1,50
Kilka razy w roku	5,18	1,71
W ogóle nie uczestniczy	5,00	1,87
Poglądy polityczne		
Lewica	5,17	1,84
Centrum	5,25	1,73
Prawica	5,20	1,80
Trudno powiedzieć	5,19	1,75

Nieco gorsze opinie na temat załatwiania spraw w urzędach mają mężczyźni niż kobiety. Stosunkowo najbardziej surowi w ocenach są rolnicy (średni poziom zadowolenia mierzony na skali od 1 do 10 wyniósł w tej grupie 4,50), a także badani uzyskujący najniższe dochody *per capita* (4,67), najbardziej niezadowoleni ze swojej sytuacji materialnej (4,92), prywatni przedsiębiorcy (4,93), robotnicy wykwalifikowani (4,94), respondenci w wieku od 25 do 34 lat (4,96) oraz badani legitymujący się wykształceniem zasadniczym zawodowym (4,98). Natomiast najwyższe zadowolenie z jakości obsługi w urzędach deklarują przedstawiciele kadry kierowniczej i specjalistów wyższego szczebla (5,83), badani najlepiej wykształceni (5,60), a ponadto respondenci w wieku od 65 lat wzwyż (5,53), pracownicy administracyjno-biurowi (5,52) oraz osoby najlepiej sytuowane (5,50).

O jakości obsługi w urzędach istotnie lepiej wypowiadają się osoby, które w bieżącym roku były ich klientami, niż te, które nie miały takich doświadczeń. Może to sugerować, iż stereotypowe wyobrażenie o jakości obsługi w urzędach jest obecnie nieco gorsze niż wynikałoby z faktycznych doświadczeń interesantów.

Tabela 9

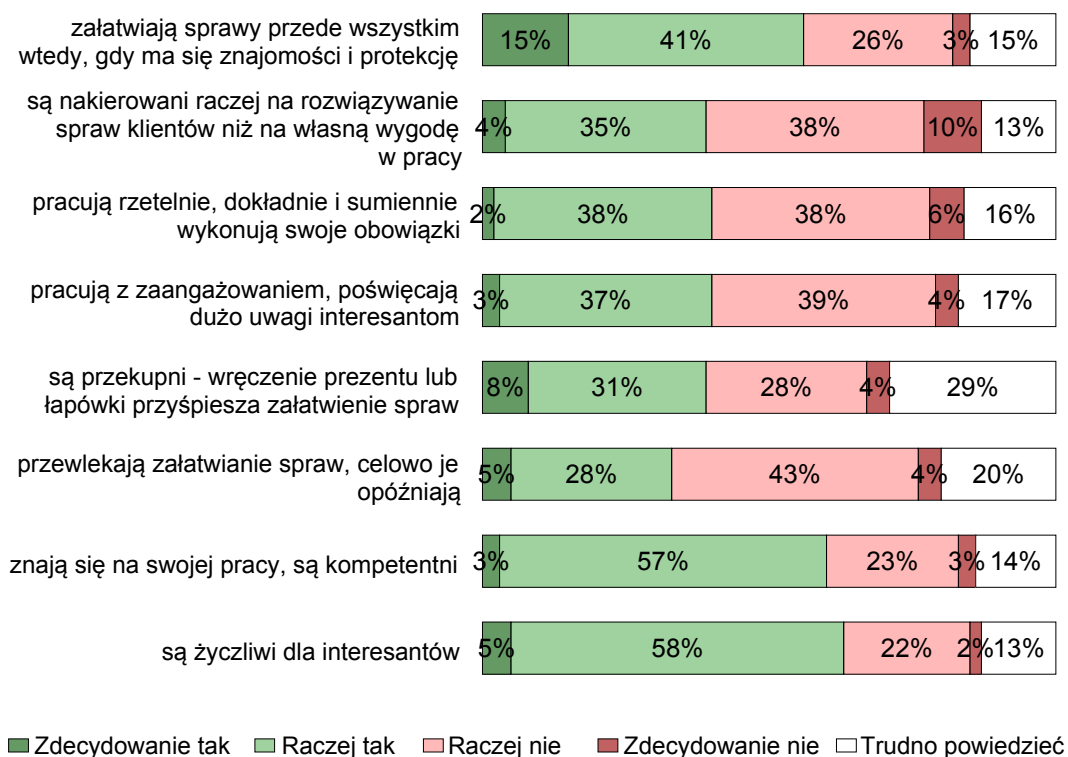
Średnia ocena jakości obsługi w urzędach na skali od 1 do 10		
wśród tych, którzy w bieżącym roku		Różnica średnich
przynajmniej raz załatwiali konkretną sprawę w urzędzie	nie załatwiali żadnej sprawy w urzędzie	
5,31	5,08	0,23*

* Istotność na poziomie $p < 0,05$

Najpoważniejsze zarzuty, jakie Polacy kierują pod adresem urzędników, to załatwianie spraw głównie po znajomości lub przez protekcję (56% wskazań), a w dalszej kolejności kierowanie się raczej własną wygodą niż chęcią rozwiązywania spraw klientów (48%). Ponad dwie piąte badanych uważa, że urzędnicy pracują nierzetelnie i niesumienne wykonują swoje obowiązki (44%) oraz że zbyt mało uwagi poświęcają interesantom (43%), natomiast niewiele mniejszy odsetek badanych (39%) posądza urzędników o przekupstwo, twierdząc, że wręczenie prezentu lub łapówki z reguły przyspiesza załatwienie sprawy. Co trzeci respondent zarzuca urzędnikom przewlekanie spraw i celowe ich opóźnianie (33%), a mniej więcej co czwarty podaje w wątpliwość ich kompetencje (26%) oraz sugeruje brak życzliwości wobec interesantów (24%).

Należy jednak zauważyć, że w opiniach na temat sprawności obsługi, a przede wszystkim w kwestiach kompetencji i życzliwości w stosunku do interesantów, bilans ocen pracowników urzędów wypada zdecydowanie bardziej pozytywnie niż negatywnie.

RYS. 5. JAK BY PAN(I) OCENIŁ(A) PRACĘ WIĘKSZOŚCI URZĘDNIKÓW W POLSCE?
CZY URZĘDNICY NA OGÓL:



Sumaryczny wskaźnik zadowolenia z pracy urzędników w znacznej mierze odzwierciedla bezpośrednio oceny dotyczące jakości obsługi w urzędach. Mierzony na skali³ od 0 do 3 przyjmuje wartość 1,47, a więc niemal środkową, co oznacza przeciętny poziom usatysfakcjonowania pracą urzędników. Jak się okazuje, poziom ten jest tylko w niewielkim stopniu zróżnicowany społecznie. Stosunkowo najbardziej pozytywne noty wystawiają urzędnikom badani w wieku od 45 do 54 lat (wartość wskaźnika = 1,62), osoby stanowiące kadrę kierowniczą i specjalistów wyższego szczebla (1,61), respondenci praktykujący religijnie 1–2 razy w miesiącu (1,57), rolnicy (1,56), pracownicy administracyjno-biurowi (1,55), ankietowani mający co najmniej 65 lat (1,55) oraz badani z wyższym wykształceniem (1,55). Z kolei najbardziej krytyczne są zarówno osoby niepraktykujące, jak i najczęściej praktykujące religijnie (wartości wskaźnika odpowiednio: 1,32 i 1,34), prowadzące własną

³ Odpowiedziom na poszczególne kwestie dotyczące jakości pracy urzędników nadano następujące wartości: 0 = oceny oznaczające zdecydowaną akceptację opinii negatywnych i zdecydowany brak akceptacji pozytywnych, 1 = umiarkowana akceptacja opinii negatywnych i umiarkowany brak akceptacji pozytywnych, 2 = umiarkowany brak akceptacji opinii negatywnych i umiarkowana akceptacja pozytywnych, 3 = zdecydowany brak akceptacji opinii negatywnych i zdecydowana akceptacja pozytywnych. Osoby niemające zdania na dany temat (odpowiedzi „trudno powiedzieć”) zostały pominięte w obliczeniach. Wskaźnik jest średnią wartością wszystkich ocen.

działalność gospodarczą (1,33), a także respondenci niezadowoleni z sytuacji materialnej swojego gospodarstwa domowego (1,38), mające od 25 do 34 lat (1,38) oraz mieszkańcy najmniejszych miast – liczących do 20 tys. ludności (1,39).

Tabela 10

Cechy społeczno-demograficzne	Wskaźnik zadowolenia z jakości pracy urzędników mierzony na skali od 0 do 3, na której im większa wartość, tym wyższy poziom zadowolenia	
	Wartość średnia	Odchylenie standardowe
Ogółem	1,47	0,50
Płeć		
Mężczyźni	1,44	0,48
Kobiety	1,50	0,51
Wiek		
18–24 lata	1,45	0,45
25–34	1,38	0,49
35–44	1,50	0,47
45–54	1,62	0,46
55–64	1,42	0,53
65 lat i więcej	1,55	0,56
Miejsce zamieszkania		
Wieś	1,47	0,44
Miasto do 20 tys.	1,39	0,60
20–100 tys.	1,48	0,50
101–500 tys.	1,49	0,49
501 tys. i więcej mieszkańców	1,52	0,55
Wykształcenie		
Podstawowe	1,45	0,44
Zasadnicze zawodowe	1,48	0,51
Średnie	1,43	0,50
Wyższe	1,55	0,51
Grupa społeczno-zawodowa (pracujący)		
Kadra kierownicza, specjaliści z wyższym wykształceniem	1,61	0,45
Średni personel, technicy	1,42	0,46
Pracownicy administracyjno-biurowi	1,55	0,61
Pracownicy usług	1,42	0,56
Robotnicy wykwalifikowani	1,43	0,45
Robotnicy niewykwalifikowani	1,45	0,58
Rolnicy	1,56	0,42
Pracujący na własny rachunek	1,33	0,56
Bierni zawodowo		
Renciści	1,54	0,49
Emeryci	1,41	0,55
Uczniowie i studenci	1,45	0,41
Bezrobotni	1,45	0,45
Dochody na jedną osobę w gospodarstwie domowym		
Do 500 zł	1,41	0,51
501–750 zł	1,46	0,43
751–1000 zł	1,42	0,43
1001–1500 zł	1,50	0,54
Powyżej 1500 zł	1,52	0,51
Ocena warunków materialnych gospodarstwa domowego		
Złe	1,38	0,49
Średnie	1,47	0,52
Dobre	1,51	0,47
Uczestnictwo w praktykach religijnych		
Kilka razy w tygodniu	1,34	0,65
Raz w tygodniu	1,51	0,48
1–2 razy w miesiącu	1,57	0,43
Kilka razy w roku	1,46	0,47
W ogóle nie uczestniczy	1,32	0,56
Poglądy polityczne		
Lewica	1,50	0,48
Centrum	1,47	0,48
Prawica	1,49	0,50
Trudno powiedzieć	1,42	0,54

Osobiste kontaktowanie się z urzędnikami w celu załatwienia konkretnej sprawy w większości przypadków nie wpływa istotnie na opinie o ich pracy. Jednak ogólny wskaźnik zadowolenia z urzędników jest wyższy wśród respondentów, którzy załatwiali w tym roku przynajmniej jedną sprawę urzędową niż wśród niemających takich doświadczeń. Osoby częściej bywające w urzędach istotnie rzadziej skłonne są twierdzić, że urzędnicy celowo działają opieszale oraz że przede wszystkim załatwiają sprawy po znajomości i przez protekcję.

Tabela 11

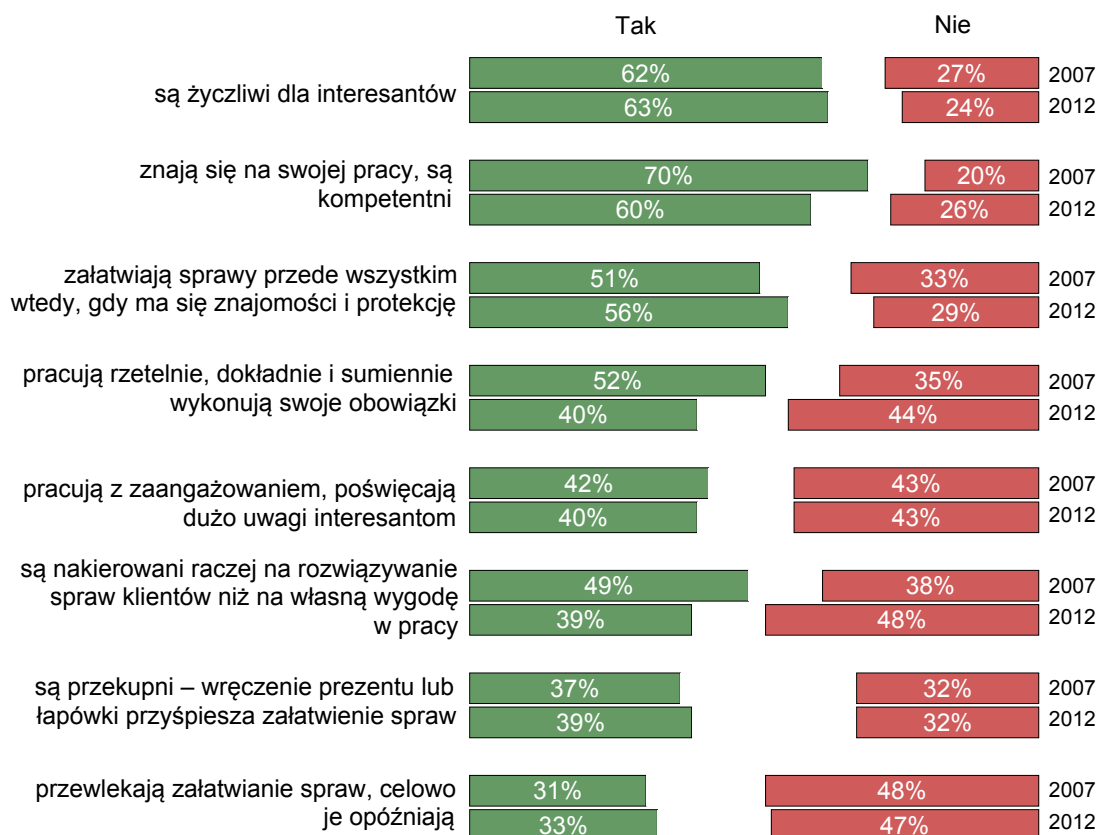
Jak by Pan(i) ocenił(a) pracę większości urzędników w Polsce? Czy urzędnicy na ogół:	Średnia ocen na skali 0–3*		
	wśród tych, którzy w bieżącym roku		Różnica średnich:
	przynajmniej raz załatwiali konkretną sprawę w urzędzie	nie załatwiali żadnej sprawy w urzędzie	
– załatwiają sprawy przede wszystkim wtedy, gdy ma się znajomości i protekcję	1,75	1,90	-0,14**
– pracują z zaangażowaniem, poświęcają dużo uwagi interesantom	1,45	1,48	-0,03
– są nakierowani raczej na rozwiązywanie spraw klientów niż na własną wygodę w pracy	1,39	1,34	0,05
– są przekupni – wręczenie prezentu lub łapówki przyspiesza załatwienie spraw	1,56	1,66	-0,10
– pracują rzetelnie, dokładnie i sumiennie wykonują swoje obowiązki	1,44	1,37	0,07
– przewlekają załatwianie spraw, celowo je opóźniają	1,35	1,56	-0,21**
– są życzliwi dla interesantów	1,76	1,74	0,03
– znają się na swojej pracy, są kompetentni	1,69	1,69	0,00
Wartość ogólnego wskaźnika zadowolenia z pracy urzędników:	1,51	1,40	0,11**

* Badani wystawiali oceny za pomocą skali, na której jako 0 oznaczono odpowiedzi „zdecydowanie nie”, a jako 3 – „zdecydowanie tak”. Osoby niemające zdania na dany temat (odpowiedzi „trudno powiedzieć”) zostały pominięte w obliczeniach

** Istotność na poziomie $p < 0,05$

W ciągu ostatnich pięciu lat istotnie zmniejszył się odsetek osób przekonanych, że urzędnicy pracują rzetelnie, że swoje obowiązki wykonują dokładnie i sumiennie (spadek o 12 punktów), że są nakierowani raczej na rozwiązywanie spraw klientów niż na własną wygodę (spadek o 10 punktów) oraz że znają się na swojej pracy (spadek o 10 punktów). Jednocześnie wzrosło nieco przekonanie, że znajomości i protekcja ułatwiają załatwianie spraw urzędowych (wzrost o 5 punktów). Pozostałe aspekty pracy urzędników oceniane są podobnie jak w 2007 roku.

RYS. 6. JAK BY PAN(I) OCENIŁ(A) PRACĘ WIĘKSZOŚCI URZĘDNIKÓW W POLSCE?
CZY URZĘDNICY NA OGÓL*:



* Pominięto odpowiedzi „trudno powiedzieć”



Wśród Polaków dominuje przekonanie, że w ostatnich latach poziom usług w urzędach pozostaje niezmienny. Respondenci, którzy obserwują jakieś zmiany, częściej określają je jako pozytywne niż negatywne. Ankietowani wskazują przede wszystkim na poprawę jakości obsługi w urzędach oraz na korzyści związane z informatyzacją i elektroniczną systemów urzędowych. Przekonania te jednak nie w pełni przekładają się na oceny dotyczące jakości funkcjonowania samych urzędów oraz pracy urzędników, które – jak się okazuje – w wielu wymiarach pozostawiają wiele do życzenia.

Opracował
Rafał BOGUSZEWSKI

A N E K S

Tabela 1

		Czy, generalnie rzecz biorąc, Pana(i) zdaniem, funkcjonowanie urzędów w Polsce w ostatnich latach:				Liczba osób
		Poprawiło się	Nie uległo zmianie	Pogorszyło się	Trudno powiedzieć	
		%	%	%	%	
Ogółem		33	42	16	9	984
Płeć	Mężczyźni	33	46	15	6	469
	Kobiety	33	38	17	11	516
Wiek	18-24 lata	30	49	14	7	123
	25-34	36	45	15	5	202
	35-44	41	44	14	2	161
	45-54	37	42	15	6	152
	55-64	30	36	23	12	193
	65 lat i więcej	25	37	16	22	154
Miejsce zamieszkania	Wieś	30	43	18	10	374
	Miasto do 20 tys.	35	44	16	6	150
	20-100 tys.	32	40	17	12	190
	101-500 tys.	34	46	13	8	167
	501 tys. i więcej mieszk.	47	32	14	6	104
Wykształcenie	Podstawowe	26	39	20	16	192
	Zasadnicze zawodowe	29	45	16	11	257
	Średnie	31	46	16	7	345
	Wyższe	51	33	13	3	191
Grupa społ.-zaw. pracujący	Kadra kier., spec. z wyższym wyksz.	51	34	14	1	93
	Średni personel, technicy	43	46	10	2	42
	Pracownicy adm.-biurowi	47	39	13	2	49
	Pracownicy usług	40	41	10	8	66
	Robotnicy wykwalifikowani	29	51	16	5	118
	Robotnicy niewykwalifik.	33	42	13	12	47
	Rolnicy	22	56	16	6	58
	Pracujący na własny rach.	62	28	11		46
Bierni zawodowo	Renciści	27	45	17	11	73
	Emeryci	25	33	21	21	200
	Uczniowie i studenci	28	48	19	5	74
	Bezrobotni	23	51	19	7	55
	Gospodynie domowe i inni	30	41	19	9	63
Pracuje w:	inst. państw., publicznej	41	45	12	1	123
	spółce właścicieli prywatnych i państwa	37	41	15	7	79
	sekt. pryw. poza rolnict.	41	40	14	5	243
	prywatnym gosp. rolnym	22	53	19	6	59
Dochody na jedną osobę	Do 500 zł	27	48	18	7	140
	501-750	31	43	21	6	120
	751-1000	30	42	19	10	142
	1001-1500	32	37	17	14	155
	Powyżej 1500 zł	43	40	14	4	175
Ocena własnych war. mater.	Złe	23	42	23	12	173
	Średnie	30	44	15	11	432
	Dobre	42	39	14	5	379
Udział w prakt. religijnych	Kilka razy w tygodniu	34	39	12	15	49
	Raz w tygodniu	31	42	17	10	445
	1-2 razy w miesiącu	38	40	16	6	134
	Kilka razy w roku	36	44	15	6	204
	W ogóle nie uczestniczy	33	39	17	11	153
Poglądy polityczne	Lewica	40	38	13	9	148
	Centrum	35	45	16	4	335
	Prawica	36	39	18	7	275
	Trudno powiedzieć	23	43	16	18	226

Tabela 2

		Czy, Pana(i) zdaniem, liczba urzędników w Polsce jest:					Liczba osób
		zbyt mała	zbyt duża	odpowiednia	To zależy - w jednych urzędach jest zbyt mała, a w innych zbyt duża	Trudno powiedzieć	
		%	%	%	%	%	
Ogółem		5	71	14	7	3	985
Płeć	Mężczyźni	4	77	12	6	2	469
	Kobiety	6	66	15	9	4	516
Wiek	18-24 lata	11	52	22	11	4	123
	25-34	8	69	17	5	1	202
	35-44	4	73	11	7	5	161
	45-54	2	81	12	3	2	152
	55-64	1	78	9	10	1	194
	65 lat i więcej	5	69	13	8	6	154
Miejsce zamieszkania	Wieś	5	74	13	7	2	374
	Miasto do 20 tys.	1	75	11	7	5	150
	20-100 tys.	7	70	12	7	4	190
	101-500 tys.	5	66	20	6	2	168
	501 tys. i więcej mieszk.	6	67	13	10	4	104
Wykształcenie	Podstawowe	9	64	13	10	4	192
	Zasadnicze zawodowe	3	77	11	6	3	257
	Średnie	5	69	15	8	3	346
	Wyższe	3	75	14	6	2	191
Grupa społ.-zaw. pracujący	Kadra kier., spec. z wyższym wyksz.	3	77	12	8		93
	Średni personel, technicy		81	9	8	2	42
	Pracownicy adm.-biurowi	2	61	26	10	1	49
	Pracownicy usług	11	69	13	7		66
	Robotnicy wykwalifikowani	4	79	11	4	2	118
	Robotnicy niewykwalifik.	5	69	13	7	7	47
	Rolnicy	3	81	9	3	3	58
Pracujący na własny rach.	3	87	10			46	
Bierni zawodowo	Renciści	9	68	16	7		73
	Emeryci	3	68	13	12	5	201
	Uczniowie i studenci	9	53	22	13	3	74
	Bezrobotni	8	68	18	4	2	55
	Gospodynie domowe i inni	7	69	8	4	12	63
Pracuje w:	inst. państw., publicznej	4	70	18	6	1	123
	spółce właścicieli prywatnych i państwa	1	81	12	3	3	79
	sekt. pryw. poza rolnict.	5	75	12	6	2	243
	prywatnym gosp. rolnym	5	86	6	3		59
Dochody na jedną osobę	Do 500 zł	8	74	12	3	3	140
	501-750	9	68	12	7	4	120
	751-1000	3	76	14	6	2	142
	1001-1500	2	69	15	7	7	155
	Powyżej 1500 zł	4	74	15	6	2	176
Ocena własnych war. mater.	Złe	4	77	10	7	2	173
	Średnie	4	71	13	8	4	432
	Dobre	6	69	16	6	3	380
Udział w prakt. religijnych	Kilka razy w tygodniu	6	67	13	7	8	49
	Raz w tygodniu	5	71	14	7	3	445
	1-2 razy w miesiącu	5	71	13	7	4	134
	Kilka razy w roku	2	75	14	8	1	204
	W ogóle nie uczestniczy	8	68	13	8	4	153
Poglądy polityczne	Lewica	5	72	14	8	1	148
	Centrum	4	72	17	5	1	335
	Prawica	3	77	10	7	3	276
	Trudno powiedzieć	7	62	14	10	7	226