

Oceny funkcjonowania polskich urzędów i urzędników A.D. 2017

20 lat Fundacji CBOS 1997–2017

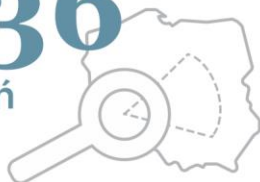
Od 11 kwietnia 1997 r., od wejścia w życie ustawy z dnia 20 lutego 1997 r. o fundacji Centrum Badania Opinii Społecznej, **CBOS DZIAŁA JAKO FUNDACJA.**

Dwadzieścia lat w życiu politycznym, społecznym i w życiu fundacji to dużo. Wiele się przez ten czas zdarzyło.

CBOS ZREALIZOWAŁ

836

badań



REZULTATY BADAŃ STATUTOWYCH UDOSTĘPNILIŚMY
SPOŁECZEŃSTWU, MEDIOM, INSTYTUCJOM PUBLICZNYM
I ORGANOM PAŃSTWOWYM W POSTACI

3735

komunikatów



PRACOWAŁO DLA NAS

3600

ankieterów



PRZEBADALIŚMY PONAD

1 000 000

respondentów



Naszym czytelnikom, naszym respondentom i sobie życzymy kolejnych lat owocnych i inspirujących badań, upowszechniania płynącej z nich wiedzy o społeczeństwie, a także popularyzacji dorobku fundacji CBOS.

Fundacja Centrum Badania Opinii Społecznej
ul. Świętojerska 5/7, 00-236 Warszawa
e-mail: sekretariat@cbos.pl; info@cbos.pl
<http://www.cbos.pl>
(48 22) 629 35 69

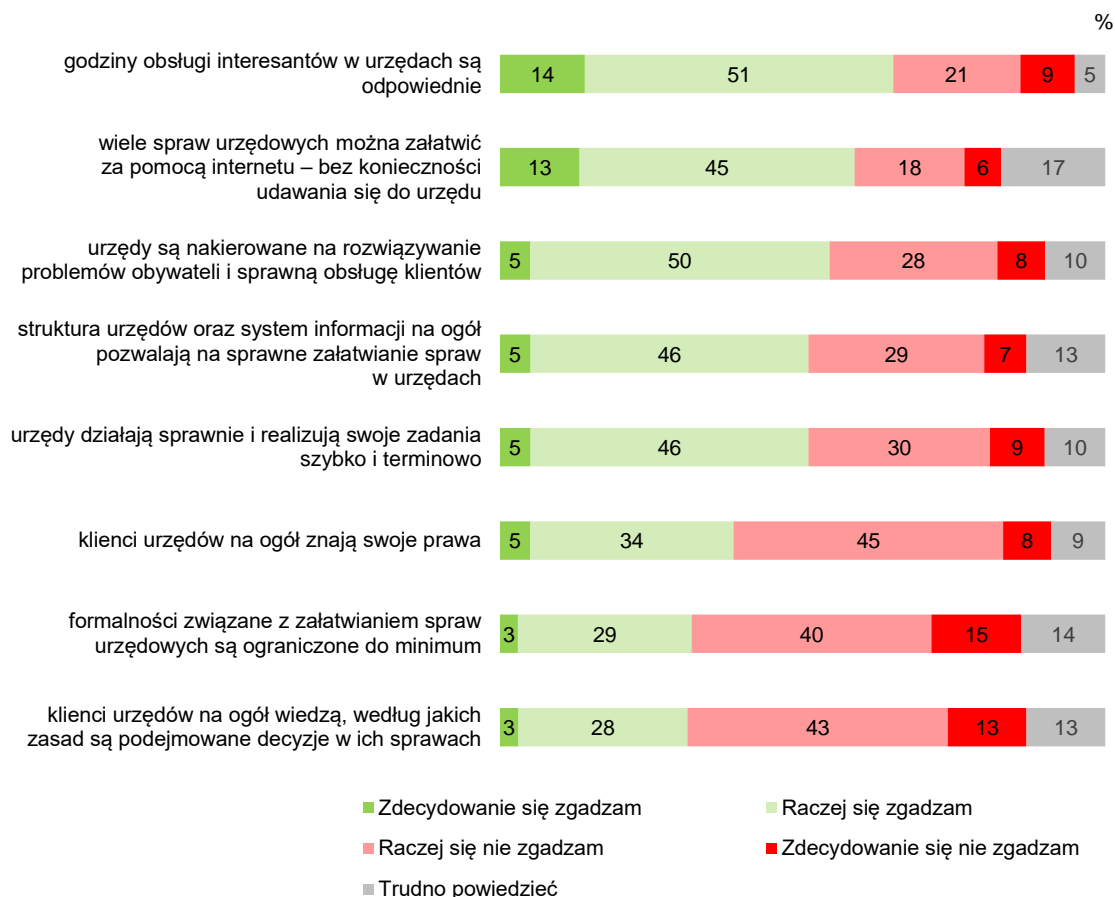
W naszym listopadowym sondażu¹ po raz kolejny po pięcioletniej przerwie chcieliśmy sprawdzić, na ile obywatele są zadowoleni z pracy urzędników i funkcjonowania urzędów, czy zauważają jakieś zmiany w urzędowej rzeczywistości, a jeżeli tak, to jaki jest kierunek tych zmian.

OPINIE O FUNKCJONOWANIU URZĘDÓW

Niezmiennie najlepiej oceniane są godziny obsługi interesantów w urzędach – blisko dwie trzecie badanych (65%) uznaje je za odpowiednie. Ponad połowa respondentów dostrzega, że obecnie wiele spraw urzędowych można załatwić za pomocą internetu – bez konieczności udawania się do urzędu (58%). Niewiele mniej osób wyraża pogląd, że urzędy są nakierowane na rozwiązywanie problemów obywateli i sprawną obsługę klientów (55%). Większość ankietowanych zgadza się też, że struktura urzędów oraz system informacji na ogół pozwalają na sprawne załatwianie spraw w urzędach oraz że urzędy działają sprawnie i realizują swoje zadania szybko i terminowo (po 51%).

¹ Badanie „Aktualne problemy i wydarzenia” (330) przeprowadzono metodą wywiadów bezpośrednich (face-to-face) wspomaganych komputerowo (CAPI) w dniach 2–12 listopada 2017 roku na liczącej 1016 osób reprezentatywnej próbie losowej dorosłych mieszkańców Polski.

RYS. 1. Czy, ogólnie rzecz biorąc, zgadza się Pan(i) czy też nie zgadza z następującymi stwierdzeniami:



Słabym punktem funkcjonowania polskich urzędów jest niezmiennie niedostateczna wiedza ich klientów o zasadach podejmowania decyzji urzędowych i przysługujących im prawach, a także obowiązujące formalności urzędowe. Ponad połowa badanych nie zgadza się ze stwierdzeniami, że klienci urzędów na ogół wiedzą, według jakich zasad są podejmowane decyzje w ich sprawach (56%), że formalności związane z załatwianiem spraw urzędowych są ograniczone do minimum (55%) oraz że klienci urzędów na ogół znają swoje prawa (53%).

W porównaniu z wynikami badania przeprowadzonego w 2012 roku poprawiły się oceny we wszystkich ośmiu wymiarach funkcjonowania urzędów, których dotyczyło pytanie. W największym stopniu dotyczy to możliwości załatwienia spraw urzędowych przez internet, nakierowania urzędów na rozwiązywanie problemów obywateli oraz sprawnego, szybkiego, terminowego realizowania zadań. Warto też jednak dodać, iż oceny z 2012 roku były gorsze niż te w roku 2007, do których zbliżyły się obecne.

RYS. 2. Czy, ogólnie rzecz biorąc, zgadza się Pan(i) czy też nie zgadza z następującymi stwierdzeniami



Przeprowadzone analizy wielozmiennowe² pokazują, iż ocena w większości wymiarów związana jest przede wszystkim z doświadczeniami badanych, jakie wynieśli z załatwiania spraw urzędowych. Załatwienie swojej sprawy „od ręki” sprzyja pozytywnym ocenom w następujących pięciu wymiarach:

- urzędy są nakierowane na rozwiązywanie problemów obywateli i sprawną obsługę klientów
- urzędy działają sprawnie i realizują swoje zadania szybko i terminowo
- struktura urzędów oraz system informacji na ogół pozwalają na sprawne załatwianie spraw w urzędach
- klienci urzędów na ogół znają swoje prawa
- formalności związane z załatwianiem spraw urzędowych są ograniczone do minimum.

Napotykanie trudności w załatwieniu sprawy lub jej niezałatwienie powodują natomiast – co oczywiste – więcej negatywnych ocen w tych wymiarach.

² Wykorzystano moduł IBM SPSS Decision Trees.

TABELA 1

Czy, ogólnie rzecz biorąc, zgadza się Pan(i) czy też nie zgadza z następującymi stwierdzeniami:		Odpowiedzi respondentów, którzy w tym roku załatwiali jakieś konkretne sprawy w jakimkolwiek urzędzie (N=624) Czy był(a) Pan(i) zadowolony(a) ze sposobu załatwienia tej sprawy?				
		Tak, sprawa została załatwiona sprawnie, „od ręki”	Sprawa została załatwiona, ale musiałe(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	Trudno powiedzieć
		procentowanie w kolumnach				
Urzędy są nakierowane na rozwiązywanie problemów obywateli i sprawną obsługę klientów	Zdecydowanie się zgadzam	8	1	2	0	0
	Raczej się zgadzam	58	50	28	36	60
	Raczej się nie zgadzam	25	35	41	28	40
	Zdecydowanie się nie zgadzam	4	8	26	32	0
	Trudno powiedzieć	5	6	3	3	0
Urzędy działają sprawnie i realizują swoje zadania szybko i terminowo	Zdecydowanie się zgadzam	7	2	3	3	0
	Raczej się zgadzam	57	41	21	25	40
	Raczej się nie zgadzam	27	38	47	37	60
	Zdecydowanie się nie zgadzam	4	10	25	35	0
	Trudno powiedzieć	5	9	4	0	0
Struktura urzędów oraz system informacji na ogół pozwalają na sprawne załatwienie spraw w urzędach	Zdecydowanie się zgadzam	7	3	2	7	0
	Raczej się zgadzam	58	40	23	13	100
	Raczej się nie zgadzam	26	40	57	63	0
	Zdecydowanie się nie zgadzam	3	7	19	11	0
	Trudno powiedzieć	7	10	0	5	0
Klienci urzędów na ogół znają swoje prawa	Zdecydowanie się zgadzam	5	4	11	7	0
	Raczej się zgadzam	36	36	16	24	21
	Raczej się nie zgadzam	46	54	49	53	60
	Zdecydowanie się nie zgadzam	5	5	22	15	19
	Trudno powiedzieć	9	2	2	0	0
Formalności związane z załatwianiem spraw urzędowych są ograniczone do minimum	Zdecydowanie się zgadzam	2	3	6	0	19
	Raczej się zgadzam	34	25	24	44	0
	Raczej się nie zgadzam	45	48	37	41	61
	Zdecydowanie się nie zgadzam	11	21	30	12	0
	Trudno powiedzieć	8	3	3	3	20

W przypadku dwóch wymiarów oceny funkcjonowania urzędów kluczowy jest wiek badanych. Młodszym respondentom częściej nie odpowiadają godziny obsługi interesantów, z kolei osoby w wieku 35–44 lata najczęściej ze wszystkich grup wiekowych dostrzegają, iż obecnie wiele spraw urzędowych można załatwić za pomocą internetu – bez konieczności udawania się do urzędu.

TABELA 2

Czy, ogólnie rzecz biorąc, zgadza się Pan(i) czy też nie zgadza z następującymi stwierdzeniami:		Wiek					
		18–24 lata	25–34	35–44	45–54	55–64	65 lat i więcej
		procentowanie w kolumnach					
Godziny obsługi interesantów w urzędach są odpowiednie	zdecydowanie się zgadzam	12	15	7	12	13	21
	raczej się zgadzam	41	39	54	51	62	54
	raczej się nie zgadzam	25	28	26	26	17	9
	zdecydowanie się nie zgadzam	17	15	11	7	5	4
	trudno powiedzieć	4	4	2	4	4	12
Wiele spraw urzędowych można załatwić za pomocą internetu - bez konieczności udawania się do urzędu	zdecydowanie się zgadzam	19	17	8	16	12	12
	raczej się zgadzam	43	42	57	47	44	40
	raczej się nie zgadzam	15	30	23	17	16	8
	zdecydowanie się nie zgadzam	8	7	4	5	7	4
	trudno powiedzieć	16	5	8	15	21	36

W przypadku opinii na temat wiedzy klientów o tym, według jakich zasad są podejmowane decyzje w ich sprawach, kluczową rolę odgrywa natomiast wykształcenie. Co ciekawe, najbardziej krytyczni są w tej kwestii badani z wyższym wykształceniem.

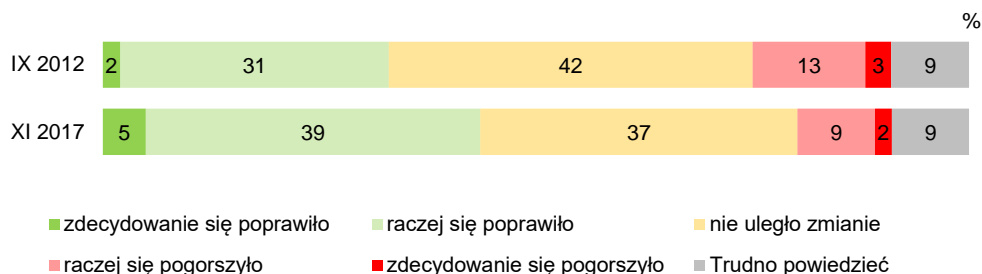
TABELA 3

Czy, ogólnie rzecz biorąc, zgadza się Pan(i) czy też nie zgadza z następującymi stwierdzeniami:		Wykształcenie			
		podstawowe / gimnazjalne	zasadnicze zawodowe	średnie	wyższe
		procentowanie w kolumnach			
Klienci urzędów na ogół wiedzą, według jakich zasad są podejmowane decyzje w ich sprawach	zdecydowanie się zgadzam	1	5	3	2
	raczej się zgadzam	37	27	32	19
	raczej się nie zgadzam	29	41	43	55
	zdecydowanie się nie zgadzam	11	10	12	17
	trudno powiedzieć	22	17	10	7

CO W OSTATNICH LATACH ZMIENIŁO SIĘ W POLSKICH URZĘDACH

Respondenci, pytani ogólnie o zmiany w funkcjonowaniu polskich urzędów, najczęściej (44%) dostrzegają, że w ostatnich latach nastąpiła poprawa w tym zakresie. Pogorszenie funkcjonowania urzędów dostrzega 11% badanych, natomiast 37% nie widzi żadnych zmian w ich pracy. Blisko co dziesiąty (9%) respondent nie potrafił zająć w tej sprawie stanowiska.

Rys. 3. Czy, generalnie rzecz biorąc, Pana(i) zdaniem, funkcjonowanie urzędów w Polsce w ostatnich latach:



Co ciekawe, nie ma istotnych różnic w postrzeganiu ewentualnych zmian w funkcjonowaniu polskich urzędów w zależności od tego, jak często respondenci z nich korzystają. Jednocześnie osoby, które w ciągu ostatniego roku nie załatwiły żadnej sprawy w urzędzie, częściej niż korzystający z ich usług nie potrafią zająć stanowiska w tej kwestii lub mówią, że w ostatnich latach w funkcjonowaniu urzędów nic się nie zmieniło.

TABELA 4

Czy, generalnie rzecz biorąc, Pana(i) zdaniem, funkcjonowanie urzędów w Polsce w ostatnich latach:	Czy w tym roku załatwia(a) Pan(i) jakieś konkretne sprawy w jakimkolwiek urzędzie?			
	Tak, wiele razy	Tak, kilka razy	Tak, raz	Nie
	w procentach			
– zdecydowanie się poprawiło	7	4	6	5
– raczej się poprawiło	41	46	42	31
– nie uległo zmianie	31	34	37	40
– raczej się pogorszyło	13	10	8	7
– zdecydowanie się pogorszyło	3	2	1	1
Trudno powiedzieć	5	4	6	15

Wśród korzystających w tym roku z usług polskich urzędów oceny zmian w ich funkcjonowaniu są tym lepsze, im lepsze były ich doświadczenia jako klientów. Najczęściej poprawę w funkcjonowaniu urzędów zauważają badani, których sprawy zostały załatwione „od ręki” (56% w tej grupie).

TABELA 5

Czy, generalnie rzecz biorąc, Pana(i) zdaniem, funkcjonowanie urzędów w Polsce w ostatnich latach:	Odpowiedzi respondentów, którzy w tym roku załatwiali jakieś konkretne sprawy w jakimkolwiek urzędzie (N=624)				
	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	Trudno powiedzieć
	w procentach				
– zdecydowanie się poprawiło	5	6	2	0	40
– raczej się poprawiło	51	37	25	21	20
– nie uległo zmianie	31	40	43	45	0
– raczej się pogorszyło	8	10	20	21	19
– zdecydowanie się pogorszyło	1	1	7	11	21
Trudno powiedzieć	4	5	2	3	0

Z wielozmiennowych analiz statystycznych³ wynika też, iż na postrzeganie zmian w polskich urzędach największy wpływ ma opinia w kwestii tego, czy „urzędy są nakierowane na rozwiązywanie problemów obywateli i sprawną obsługę klientów”. Im bardziej badani zgadzają się z tym stwierdzeniem, tym częściej deklarują, iż – generalnie rzecz biorąc – funkcjonowanie urzędów w Polsce w ostatnich latach poprawiło się, i odwrotnie – im bardziej zdecydowanie wyrażany jest brak zgody z tym stwierdzeniem, tym więcej przekonanych, że w funkcjonowaniu urzędów nastąpiło pogorszenie.

TABELA 6

Czy, generalnie rzecz biorąc, Pana(i) zdaniem, funkcjonowanie urzędów w Polsce w ostatnich latach:	Urzędy są nakierowane na rozwiązywanie problemów obywateli i sprawną obsługę klientów				
	Zdecydowanie się zgadzam	Raczej się zgadzam	Raczej się nie zgadzam	Zdecydowanie się nie zgadzam	Trudno powiedzieć
	w procentach				
– zdecydowanie się poprawiło	28	6	0	0	4
– raczej się poprawiło	44	55	24	15	17
– nie uległo zmianie	23	29	54	41	32
– raczej się pogorszyło	0	5	17	19	1
– zdecydowanie się pogorszyło	0	0	1	16	1
Trudno powiedzieć	5	4	3	10	46

OCENA JAKOŚCI OBSŁUGI W URZĘDACH

Tak jak poprzednio poprosiliśmy badanych o sumaryczną ocenę jakości obsługi w urzędach na skali od 1 do 10, na której 1 oznaczało karygodną jakość obsługi interesantów, a 10 – idealną. Średnia ocen wynikających z własnych doświadczeń respondentów, niezależnie od tego, kiedy ostatni raz mieli oni okazję załatwić jakąś sprawę urzędową, wyniosła w tym roku 5,84 i jest najwyższa z dotąd notowanych, choć różnice nie są duże. Na jej podstawie można powiedzieć, iż Polacy oceniają jakość obsługi interesantów w urzędach na poziomie nieco ponadprzeciętnym. Świadczy też o tym wysokość mediany ocen, która w tym roku na dziesięciopunktowej skali osiągnęła wartość 6. Należy dodać, iż obecnie w porównaniu z badaniami z lat 2007 i 2012 znacząco ubyło ocen najniższych – od 1 do 3 (wystawiło je teraz 8% badanych), a nieznacznie przybyło – 10 (z 1% w poprzednich pomiarach do 2% obecnie).

³ Wykorzystano moduł IBM SPSS Decision Trees.

TABELA 7

Postępując 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

Punkty na skali:	1	2-3	4-5	6-7	8-9	10	Trudno powiedzieć	Średnia ocen*
Opis jakości obsługi interesantów:	karygodna	zła	raczej zła	raczej dobra	dobra	idealna		
w procentach								
2007	2	14	26	31	19	1	7	5,71
2012	2	13	44	27	8	1	5	5,21
2017	1	7	38	30	18	2	5	5,84

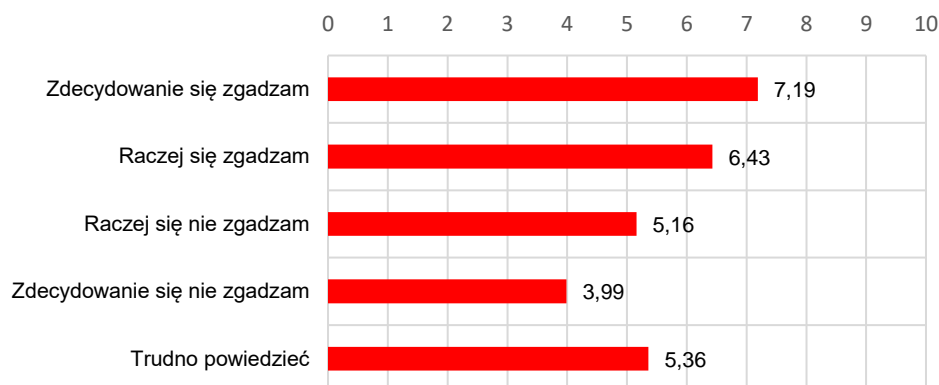
* Z obliczeń wyłączono odpowiedzi "trudno powiedzieć"

Z wielozmiennowych analiz statystycznych⁴ wynika, iż również na ogólną ocenę obsługi w polskich urzędach największy wpływ ma stosunek badanych do kwestii, czy „urzędy są nakierowane na rozwiązywanie problemów obywateli i sprawną obsługę klientów”. Im bardziej respondenci zgadzają się z tym stwierdzeniem, tym wyższe są średnie ocen jakości obsługi interesantów w polskich urzędach (różnice ocen są istotne statystycznie⁵). Warto też zauważyć, iż średnią ocen świadcząca o negatywnym stosunku do jakości obsługi klientów odnotowujemy jedynie wśród badanych, którzy zdecydowanie nie zgadzają się z tym stwierdzeniem.

CBOS

RYS. 4. 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.

Średnie ocen w zależności od stosunku badanych do stwierdzenia: Urzędy są nakierowane na rozwiązywanie problemów obywateli i sprawną obsługę klientów



Ocena jakości obsługi w urzędach związana jest też z osobistymi doświadczeniami respondentów. O ile sam fakt załatwiania bądź nie w ostatnim roku sprawy urzędowej nie różnicuje wyraźnie ocen

⁴ Wykorzystano moduł IBM SPSS Decision Trees.

⁵ ANOVA.

badanych, to ocena sposobu załatwienia sprawy – tak. Najlepiej jakość obsługi w urzędach oceniły osoby, które w tym roku załatwiały sprawę w urzędzie i deklarują zadowolenie ze sposobu jej załatwienia, gdyż udało się to zrobić „od ręki”. Najniższym poziomem zadowolenia cechują się natomiast osoby, których sprawa została załatwiona, ale było to dla nich bardzo uciążliwe i odniosły wrażenie, że urzędnicy mnożyli trudności.

CBOS

RYS. 5. Odpowiedzi respondentów, którzy w tym roku załatwiali jakieś konkretne sprawy w jakimkolwiek urzędzie (N=624)

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.

Średnie ocen w zależności od poziomu zadowolenia ze sposobu załatwienia sprawy w urzędzie

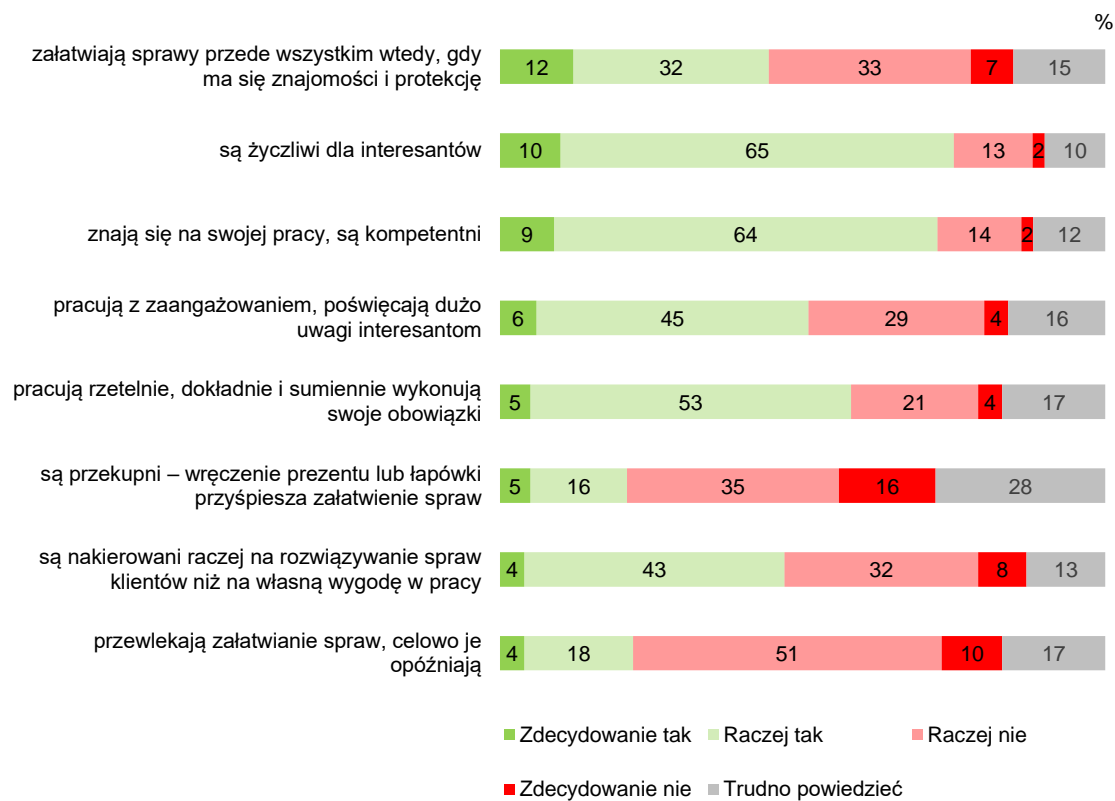


OPINIE O PRACY URZĘDNIKÓW

Generalnie oceny pracy polskich urzędników w ośmiu wymiarach uwzględnionych w pytaniu częściej są pozytywne niż negatywne. Trzy czwarte badanych uważa, że większość urzędników w Polsce cechuje życzliwość wobec interesantów (75%). Niewiele mniej osób sądzi, że polscy urzędnicy na ogół znają się na swojej pracy, są kompetentni (73%). Zdecydowana większość zgadza się ze stwierdzeniem, że większość urzędników w Polsce pracuje rzetelnie, dokładnie i sumiennie wykonuje swoje obowiązki (58%). Ponad połowa uważa, że pracują oni z zaangażowaniem, poświęcają dużo uwagi interesantom (51%).

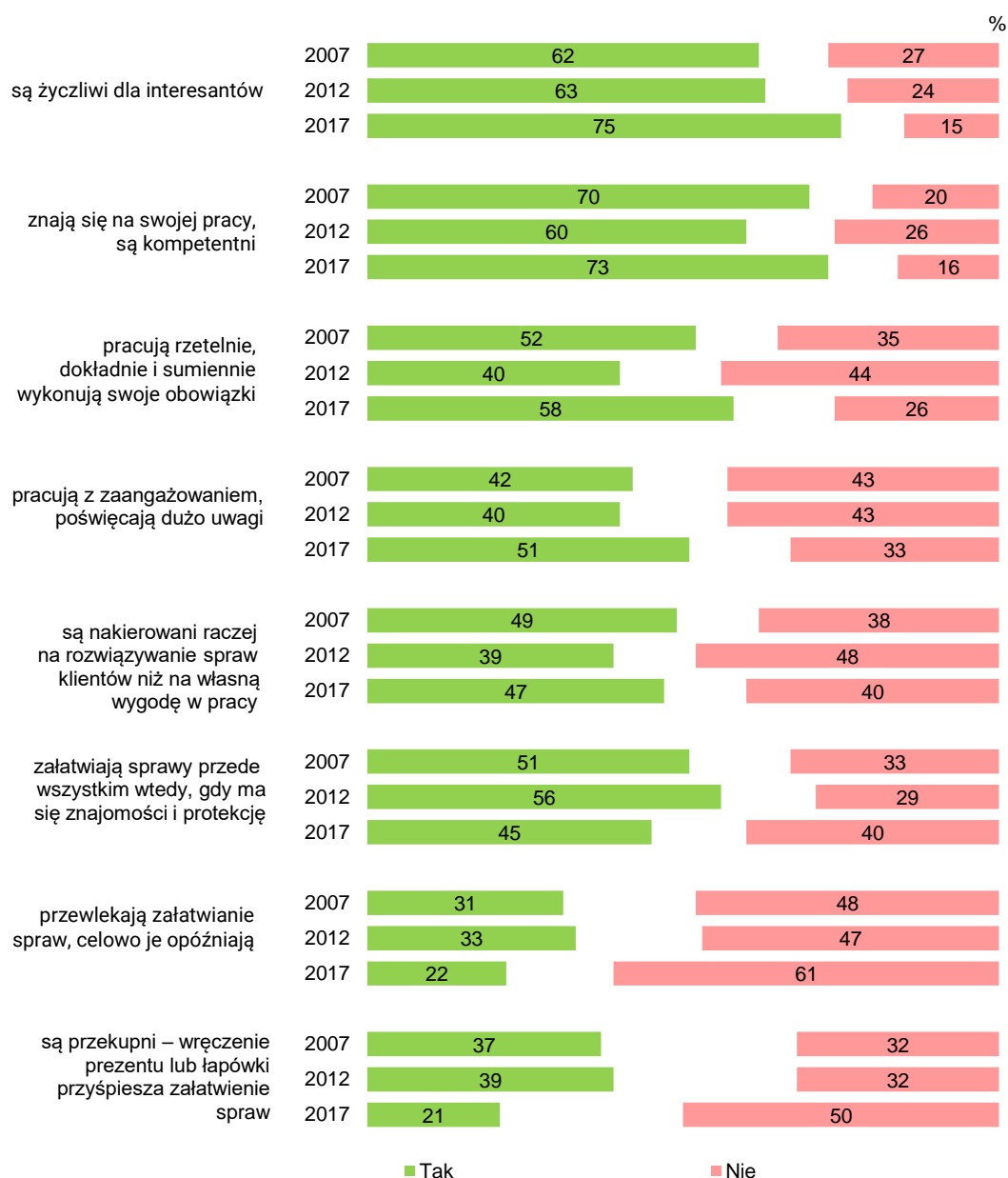
Tak jak pięć lat temu najpoważniejszym zarzutem, jaki Polacy kierują pod adresem urzędników, jest załatwianie spraw głównie po znajomości lub przez protekcję (44% wskazań, przy czym 12% zdecydowanie zgadza się z opinią, iż dotyczy to większości urzędników w Polsce). Z tą opinią nie zgadza się jednak 40% badanych.

RYS. 6. Jak by Pan(i) ocenił(a) pracę większości urzędników w Polsce?
Czy urzędnicy na ogół:



Oceny pracy polskich urzędników poprawiły się od 2012 roku znacząco we wszystkich ośmiu wymiarach, których dotyczyło pytanie. Za wyjątkiem oceny, czy urzędnicy są nakierowani raczej na rozwiązywanie spraw klientów niż na własną wygodę w pracy, są one też lepsze niż dziesięć lat temu.

Rys. 7. Jak by Pan(i) ocenił(a) pracę większości urzędników w Polsce? Czy urzędnicy na ogół*:



* Pominięto odpowiedzi „trudno powiedzieć”

Z przeprowadzonych analiz wielozmiennowych⁶ wynika, że kluczową zmienną różnicującą opinie o polskich urzędnikach są osobiste doświadczenia – im wyższy poziom zadowolenia z obsługi w urzędzie, tym więcej pozytywnych opinii o urzędnikach.

⁶ Wykorzystano moduł IBM SPSS Decision Trees.

TABELA 8

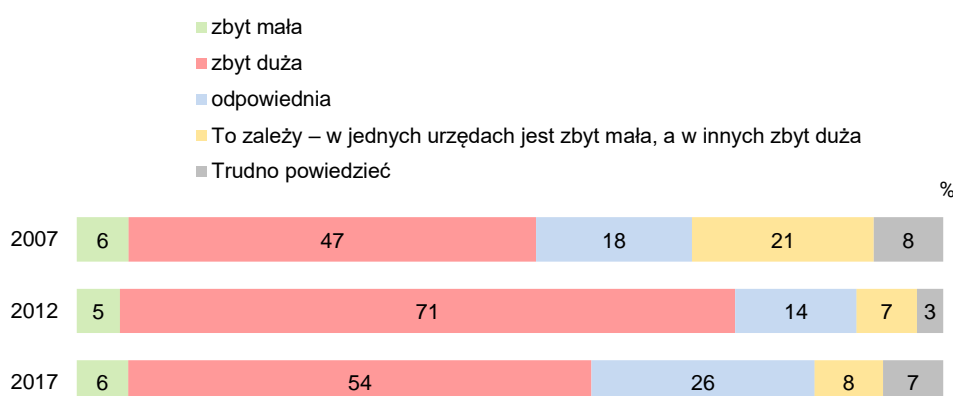
Jak by Pan(i) ocenił(a) pracę większości urzędników w Polsce? Czy urzędnicy na ogół:		Odpowiedzi respondentów, którzy w tym roku załatwiali jakies konkretne sprawy w jakimkolwiek urzędzie (N=624) Czy był(a) Pan(i) zadowolony(a) ze sposobu załatwienia tej sprawy?				
		Tak, sprawa została załatwiona sprawnie, „od ręki”	Sprawa została załatwiona, ale musiałe(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	Trudno powiedzieć
		procentowanie w kolumnach				
– są życzliwi dla interesantów	Zdecydowanie tak	13	9	2	10	0
	Raczej tak	73	66	57	53	60
	Raczej nie	6	16	31	27	20
	Zdecydowanie nie	1	1	3	0	0
	Trudno powiedzieć	7	8	7	10	21
– znają się na swojej pracy, są kompetentni	Zdecydowanie tak	11	5	12	14	0
	Raczej tak	69	68	39	48	60
	Raczej nie	9	16	33	31	40
	Zdecydowanie nie	1	2	6	0	0
	Trudno powiedzieć	10	8	11	6	0
– pracują rzetelnie, dokładnie i sumiennie wykonują swoje obowiązki	Zdecydowanie tak	5	2	4	0	0
	Raczej tak	64	59	22	52	60
	Raczej nie	15	26	44	34	40
	Zdecydowanie nie	2	2	26	8	0
	Trudno powiedzieć	14	11	4	7	0
– pracują z zaangażowaniem, poświęcają dużo uwagi interesantom	Zdecydowanie tak	8	3	3	0	0
	Raczej tak	59	43	9	35	60
	Raczej nie	17	47	65	52	20
	Zdecydowanie nie	3	1	12	6	0
	Trudno powiedzieć	14	6	11	7	21
– są nakierowani raczej na rozwiązywanie spraw klientów niż na własną wygodę w pracy	Zdecydowanie tak	4	4	2	0	19
	Raczej tak	52	43	29	25	40
	Raczej nie	29	38	40	59	20
	Zdecydowanie nie	6	4	24	11	0
	Trudno powiedzieć	9	10	4	6	21
– załatwiają sprawy przede wszystkim wtedy, gdy ma się znajomości i protekcję	Zdecydowanie tak	8	11	31	22	0
	Raczej tak	28	41	46	49	20
	Raczej nie	44	28	19	17	40
	Zdecydowanie nie	8	5	0	0	40
	Trudno powiedzieć	12	15	4	11	0
– przewlekają załatwianie spraw, celowo je opóźniają	Zdecydowanie tak	2	2	17	9	0
	Raczej tak	11	22	31	38	20
	Raczej nie	59	59	35	37	0
	Zdecydowanie nie	14	8	8	0	60
	Trudno powiedzieć	14	9	9	15	21
– są przekupni – wręczenie prezentu lub łapówki przyspiesza załatwienie spraw	Zdecydowanie tak	2	6	15	3	0
	Raczej tak	14	17	32	47	0
	Raczej nie	41	34	30	20	79
	Zdecydowanie nie	19	15	7	0	0
	Trudno powiedzieć	23	28	17	30	21

CZY W POLSCE MAMY ZA DUŻO URZĘDNIKÓW?

Wśród dorosłych Polaków dominuje przekonanie, że liczba urzędników w naszym kraju jest zbyt duża (54%). W porównaniu z rokiem 2012 opinie takie wyrażane są jednak znacznie rzadziej (spadek o 17 punktów procentowych), przybyło natomiast osób wyrażających przekonanie, że ich liczba jest odpowiednia (wzrost z 14% do 26%).

CBOS

RYS. 8. Czy, Pana(i) zdaniem, liczba urzędników w Polsce jest:



Co ciekawe, z przeprowadzonych analiz wielozmiennowych⁷ wynika, iż opinie w tej kwestii najbardziej różnicuje płeć badanych. Mężczyźni znacznie częściej niż kobiety są przekonani, że liczba urzędników w Polsce jest za duża (62% wobec 47%), natomiast kobiety częściej niż mężczyźni skłonne są twierdzić, iż jest ona odpowiednia (28% wobec 23%). Ponadto istotne różnice poglądów występują w zależności od wieku respondentów i deklarowanych przez nich poglądów politycznych. Przekonanie o zbyt dużej liczbie urzędników jest najbardziej rozpowszechnione wśród badanych mających co najmniej 45 lat, natomiast za odpowiednią ich liczbę najczęściej uznają badani w wieku 18–24 lata. Biorąc pod uwagę deklarowane poglądy polityczne można natomiast zauważyć, iż na zbyt dużą liczbę urzędników najczęściej wskazują osoby o poglądach prawicowych (60%). Niewiele rzadziej taki pogląd wyrażają jednak także osoby identyfikujące się z lewicą (57%). Najwięcej wskazań na nieodpowiednią alokację urzędników (31%) lub na zbyt małą ich liczbę (8%) jest wśród ankietowanych identyfikujących się z politycznym centrum (zob. tabelę aneksową 2).

⁷ Wykorzystano moduł IBM SPSS Decision Trees.



W porównaniu z wynikami badania przeprowadzonego w 2012 roku poprawiły się oceny zarówno różnych aspektów funkcjonowania urzędów, jak i pracy samych urzędników. Respondenci, pytani ogólnie o zmiany w funkcjonowaniu polskich urzędów, najczęściej dostrzegają, że w ostatnich latach nastąpiła w tym zakresie poprawa.

Opracowała

Barbara Badora

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		44	37	11	9	1016
Płeć	Mężczyźni	50	33	9	9	479
	Kobiety	39	41	12	9	537
Wiek	18–24 lata	39	40	13	8	78
	25–34	48	37	11	5	197
	35–44	50	35	10	5	189
	45–54	42	40	10	7	153
	55–64	41	36	9	13	185
	65 lat i więcej	42	35	10	13	214
Miejsce zamieszkania	Wieś	48	38	8	5	405
	Miasto do 19 999	38	41	13	9	140
	20 000 – 99 999	38	39	12	11	220
	100 000 – 499 999	46	32	15	8	152
	500 000 i więcej miesz.	48	29	5	17	99
Wykształcenie	Podstawowe / gimnazjalne	45	34	9	12	192
	Zasadnicze zawodowe	41	40	9	11	249
	Średnie	44	36	11	8	310
	Wyższe	47	37	11	5	266
Grupa społeczna i zawodowa	Kadra kier., spec. z wyższym wyksz.	50	32	13	6	110
	Średni personel, technicy	45	34	18	3	29
	Pracownicy adm.-biurowi	45	45	7	2	80
	Pracownicy usług	43	29	18	10	55
	Robotnicy wykwalifikowani	44	40	8	8	119
	Robotnicy niewykwalifik.	40	31	13	16	45
	Rolnicy	48	45	7		49
	Pracujący na własny rach.	47	35	12	5	52
	Bezrobotni	43	27	15	15	31
	Emeryci	40	37	10	14	262
	Renciści	44	34	7	15	59
	Uczniowie i studenci	44	45	6	5	40
	Gospodynie domowe i inni	49	38	10	3	84
Pracuje w:	inst. państw., publicznej	45	31	16	8	146
	spółce właścicieli prywatnych i państwa	50	41	6	3	72
	sekt. pryw. poza rolnict.	46	38	10	7	273
	prywatnym gosp. rolnym	50	41	6	2	55
Dochody na jedną osobę	Do 649 zł	41	45	10	4	73
	Od 650 zł do 999 zł	50	27	17	5	137
	Od 1000 zł do 1399 zł	44	36	11	9	185
	Od 1400 zł do 1999 zł	43	43	3	11	167
	2000 zł i więcej	49	34	11	6	208
Ocena własnych war. mater.	Złe	35	36	18	12	70
	Średnie	40	39	12	9	388
	Dobre	48	35	8	8	558
Udział w prakt. religijnych	Kilka razy w tygodniu	48	42	6	4	58
	Raz w tygodniu	47	37	8	8	441
	1–2 razy w miesiącu	44	39	11	5	158
	Kilka razy w roku	38	39	14	10	227
	W ogóle nie uczestniczy	42	29	16	13	125
Poglądy polityczne	Lewica	34	44	14	8	183
	Centrum	44	38	12	6	275
	Prawica	52	35	5	8	347
	Trudno powiedzieć	41	31	14	13	198

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		6	54	26	8	7	1016
Płeć	Mężczyźni	5	62	23	5	5	479
	Kobiety	6	47	28	10	9	537
Wiek	18–24 lata	10	36	43	6	5	78
	25–34	8	51	30	7	4	197
	35–44	10	47	23	11	10	189
	45–54	4	57	28	5	5	153
	55–64	2	63	21	8	6	185
	65 lat i więcej	2	60	20	7	10	214
Miejsce zamieszkania	Wieś	4	59	25	6	6	405
	Miasto do 19 999	6	55	27	9	3	140
	20 000 – 99 999	5	53	27	5	9	220
	100 000 – 499 999	7	51	27	8	7	152
	500 000 i więcej mieszk.	8	40	24	15	12	99
Wykształcenie	Podstawowe / gimnazjalne	4	53	27	6	10	192
	Zasadnicze zawodowe	6	61	26	3	3	249
	Średnie	5	52	26	9	8	310
	Wyższe	7	51	24	11	8	266
Grupa społeczna i zawodowa	Kadra kier., spec. z wyższym wyksz.	6	45	21	16	13	110
	Średni personel, technicy	4	56	26	11	3	29
	Pracownicy adm.-biurowi	10	36	39	8	7	80
	Pracownicy usług	12	48	28	8	3	55
	Robotnicy wykwalifikowani	3	59	29	3	7	119
	Robotnicy niewykwalifik.	4	67	26		2	45
	Rolnicy	8	55	25	3	8	49
	Pracujący na własny rach.	5	61	19	5	9	52
	Bezrobotni	8	52	33	2	5	31
	Emeryci	2	63	19	8	7	262
	Renciści	7	57	20	7	10	59
	Uczniowie i studenci	8	33	53	4	2	40
	Gospodynie domowe i inni	9	47	28	10	6	84
Pracuje w:	inst. państw., publicznej	6	43	32	12	6	146
	spółce właścicieli prywatnych i państwa	5	60	20	6	9	72
	sekt. pryw. poza rolnict.	7	53	26	6	8	273
	prywatnym gosp. rolnym	7	46	35	3	9	55
Dochody na jedną osobę	Do 649 zł	8	53	32	4	3	73
	Od 650 zł do 999 zł	5	52	30	8	5	137
	Od 1000 zł do 1399 zł	4	55	28	8	5	185
	Od 1400 zł do 1999 zł	6	61	19	8	6	167
	2000 zł i więcej	6	50	27	6	12	208
Ocena własnych war. mater.	Złe	9	48	24	7	12	70
	Średnie	3	58	25	7	6	388
	Dobre	7	52	27	8	7	558
Udział w prakt. religijnych	Kilka razy w tygodniu	7	50	26	8	8	58
	Raz w tygodniu	6	54	25	8	7	441
	1–2 razy w miesiącu	6	60	22	5	7	158
	Kilka razy w roku	6	49	31	7	6	227
	W ogóle nie uczestniczy	2	59	24	8	8	125
Poglądy polityczne	Lewica	4	57	28	5	6	183
	Centrum	8	49	31	5	6	275
	Prawica	4	60	21	8	8	347
	Trudno powiedzieć	6	49	25	12	8	198