

## Polak w urzędzie

# 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.

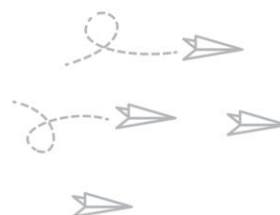
CBOS ZREALIZOWAŁ

**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



Naszemu 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.

---

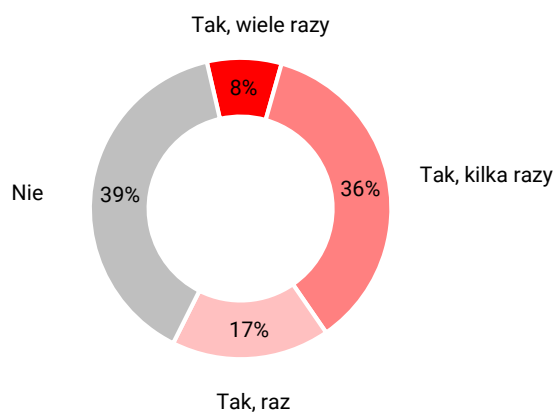
Fundacja Centrum Badania Opinii Społecznej  
ul. Świętojerska 5/7, 00-236 Warszawa  
e-mail: sekretariat@cbos.pl; info@cbos.pl  
<http://www.cbos.pl>  
(48 22) 629 35 69

Jak wynika z naszych badań, klimat wokół urzędów i ich pracowników się ociepla<sup>1</sup>. Funkcjonowanie urzędów spotyka się z coraz większą aprobatą Polaków, a praca urzędników pod wieloma względami oceniana jest coraz lepiej. W kontekście wyrażanych opinii o pracy urzędów oraz urzędników zapytaliśmy Polaków o ich ostatnie doświadczenia związane z załatwianiem spraw urzędowych<sup>2</sup>. Porównywalne dane sprzed pięciu i dziesięciu lat pozwolą nam stwierdzić, czy społeczne przekonanie o coraz lepszym funkcjonowaniu urzędów w Polsce znajduje potwierdzenie w doświadczeniach Polaków w tym zakresie.

Z uzyskanych deklaracji wynika, że większość Polaków (61%) przynajmniej raz w tym roku załatwiała jakąś konkretną sprawę w urzędzie. Co dwunasty (8%) od stycznia wielokrotnie odwiedzał urzędy, więcej niż co trzeci (36%) był w nich kilka razy, a co szósty (17%) był tylko raz. Prawie dwie piąte ankietowanych (39%) w ostatnich miesiącach nie załatwiała żadnych spraw urzędowych.

CBOS

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



<sup>1</sup> Zob. komunikat CBOS „Oceny funkcjonowania polskich urzędów i urzędników A.D. 2017”, grudzień 2017 (oprac. B. Badora).

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

Istotnie częściej niż inni sprawy urzędowe załatwiali respondenci w wieku od 35 do 44 lat oraz badani z wyższym wykształceniem, a spośród grup społeczno-zawodowych przede wszystkim prywatni przedsiębiorcy, kadra kierownicza oraz pracownicy wyższego i średniego szczebla. Z kolei stosunkowo najrzadziej klientami urzędów byli najstarsi i najsłabiej wykształceni ankietowani, emeryci i renciści, robotnicy niewykwalifikowani, a także uczniowie i studenci (zob. tabela aneksowa 1).

Badani, którzy w tym roku załatwiali przynajmniej jedną sprawę urzędową, zostali zapytani o doświadczenia związane z ich ostatnią wizytą w urzędzie. Tak jak w latach poprzednich<sup>3</sup>, najczęściej dotyczyła ona spraw załatwianych w podstawowych jednostkach samorządu terytorialnego, czyli urzędach gmin i miast (53% ostatnich wizyt). Znacznie mniej osób załatwiało sprawę w ZUS (11% ostatnich wizyt), starostwie powiatowym (10% ostatnich wizyt) oraz urzędzie skarbowym (10% ostatnich wizyt). Sporadycznie interesanci odwiedzali w ostatnim czasie ośrodki pomocy społecznej (5%), urząd pracy (4%), urząd marszałkowski (2%) lub jeszcze inny urząd, np. sąd, NFZ, KRUS, PFRON, stację sanitarno-epidemiologiczną czy urząd celny (łącznie 5%).

CBOS

**RYS. 2. W jakim urzędzie załatwia(a) Pan(i) ostatnią konkretną sprawę?  
Czy był to:**



Poziom zadowolenia Polaków ze sposobu załatwienia ostatniej sprawy urzędowej dość systematycznie rośnie. Obecnie istotnie częściej niż przed pięcioma i dziesięcioma laty interesanci deklarują zadowolenie ze sposobu załatwienia sprawy, z którą przyszedli do urzędu, twierdząc, że obsłużono ich

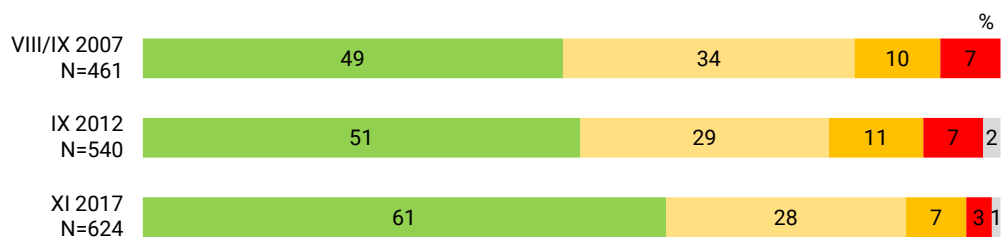
<sup>3</sup> Por. komunikat CBOS „Z wizytą w urzędzie – doświadczenia związane z załatwianiem spraw urzędowych”, październik 2007 (oprac. R. Boguszewski) oraz komunikat CBOS „Obywatel w urzędzie”, październik 2012 (oprac. B. Badora).

sprawnie i od razu (od 2012 roku wzrost wskazań z 51% do 61%). Jednocześnie w porównaniu z rokiem 2012 zmalał odsetek respondentów, którzy co prawda załatwili swoją sprawę, ale skarżyli się na uciążliwość i mnożenie trudności przez urzędników (z 11% do 7%), oraz tych, którym nie udało się załatwić sprawy (z 7% do 3%).

CBOS

### RYS. 3. Czy był(a) Pan(i) zadowolony(a) ze sposobu załatwienia tej sprawy?

ODPOWIEDZI BADANYCH, KTÓRZY W DANYM ROKU ZAŁATWIALI JAKIEŚ SPRAWY W URZĘDZIE



- 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

Porównanie relacji interesantów w powiązaniu z urzędem, w którym byli ostatnio, pokazuje, iż – niezależnie od urzędu – większość spraw została załatwiona, przy czym relatywnie najczęściej trudności z załatwieniem sprawy urzędowej mieli klienci urzędów pracy oraz ośrodków pomocy społecznej.

TABELA 1

Czy był(a) Pan(i) zadowolony(a) ze sposobu załatwienia tej sprawy?	W jakim urzędzie* załatwiał(a) Pan(i) ostatnią konkretną sprawę? Czy był (było) to:					
	urząd gminy/miasta	ZUS	starostwo powiatowe	urząd skarbowy	ośrodek pomocy społecznej	urząd pracy
	w procentach					
Tak, sprawa została załatwiona sprawnie, „od ręki”	63	64	62	61	55	50
Sprawa została załatwiona, ale musiałe(a)m przychodzić do urzędu kilka razy	27	24	29	32	33	28
Sprawa została załatwiona, ale było to bardzo uciążliwe, urzędnicy mnożyli trudności	6	9	6	6	12	18
Nie, gdyż nie udało mi się załatwić mojej sprawy	3	3	3	1	0	4
Trudno powiedzieć	1	0	0	0	0	0

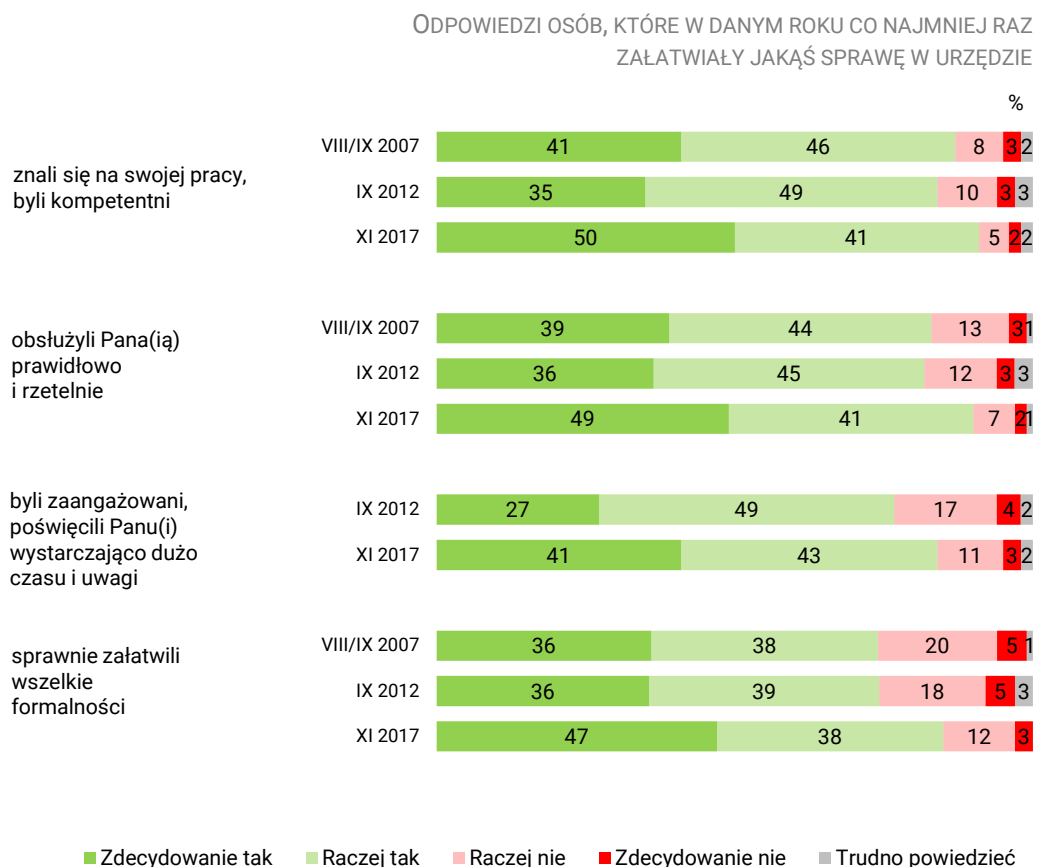
\* W analizach uwzględniono urzędy wskazane przez co najmniej 25 osób

Oceny jakości obsługi przy okazji załatwiania ostatniej sprawy w urzędzie są, ogólnie rzecz biorąc, pozytywne i jednocześnie najlepsze, odkąd monitorujemy tę kwestię. Zdecydowana większość interesantów ocenia, że urzędnicy załatwiający ich ostatnią sprawę znali się na swojej pracy, byli kompetentni (91%, od poprzedniego pomiaru wzrost o 7 punktów procentowych), obsłużyli ich prawidłowo i rzetelnie (90%, wzrost o 9 punktów), sprawnie załatwili wszelkie formalności (85%, wzrost o 10 punktów) oraz byli zaangażowani w swoją pracę – poświęcili im wystarczająco dużo czasu i uwagi (84%, wzrost o 8 punktów).

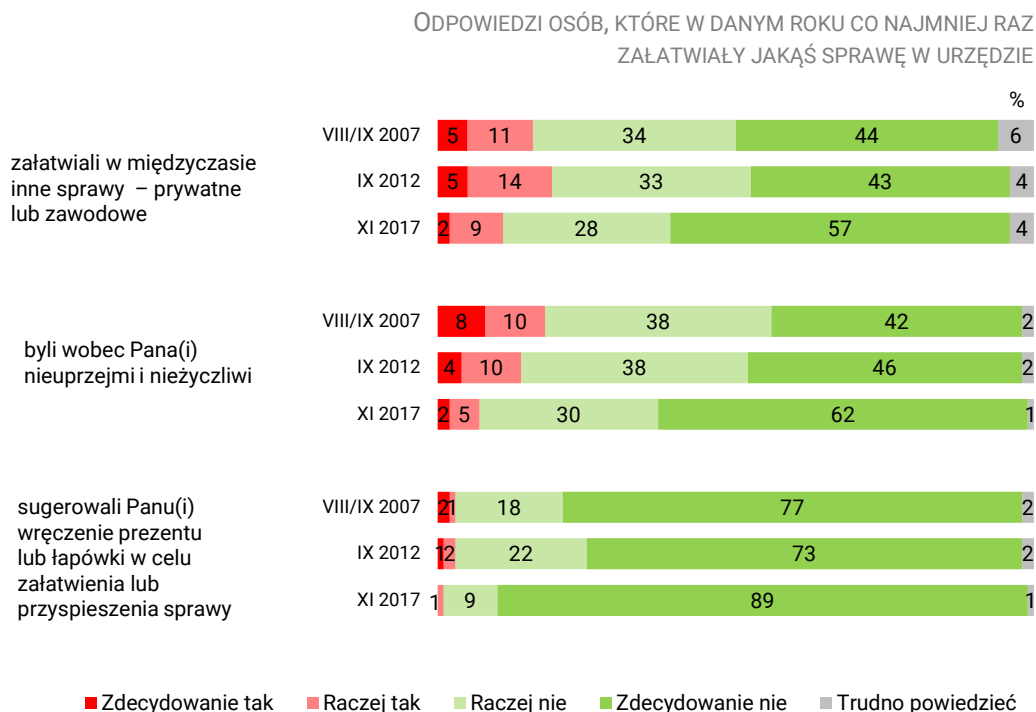
Jednocześnie rzadziej niż w poprzednich latach badani mówili o sytuacjach, w których obsługujący ich urzędnicy załatwiali w tym samym czasie inne sprawy – prywatne lub zawodowe (11%, od poprzedniego pomiaru spadek o 8 punktów), byli nieuprzejmi i niezyczliwi (7%, spadek o 7 punktów) bądź też sugerowali wręczenie prezentu lub łapówki w celu załatwienia lub przyspieszenia sprawy (1%, spadek o 2 punkty).

CBOS

RYS. 4. Czy urzędnik lub urzędnicy obsługujący Pana(ią) podczas załatwiania tej sprawy:



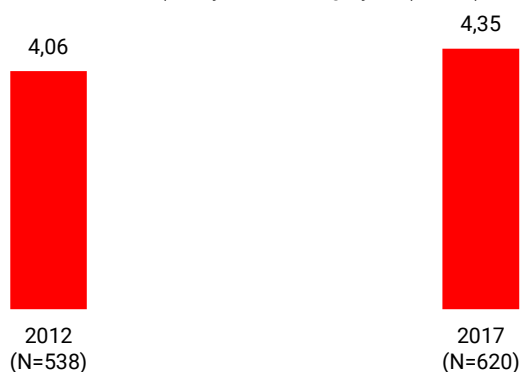
RYS. 5. Czy urzędnik lub urzędniczy obsługujący Pana(ią) podczas załatwiania tej sprawy:



Z siedmiu opisanych wyżej wymiarów obsługi w urzędach utworzyliśmy syntetyczny wskaźnik jakości obsługi klienta przybierający wartości od 1 do 5, gdzie 1 oznacza ocenę zdecydowanie negatywną, 3 – niejednoznaczną, a 5 – zdecydowanie pozytywną. Przeciętna wartość wskaźnika (4,35) dowodzi wysokiego poziomu zadowolenia z jakości obsługi w urzędach – istotnie statystycznie wyższego niż uzyskany na podstawie deklaracji składanych pięć lat temu.

RYS. 6. Ogólna ocena jakości obsługi a zadowolenie ze sposobu załatwienia sprawy

Średnie ocen na skali od 1 (zdecydowanie negatywna) do 5 (zdecydowanie pozytywna)



Tak jak w latach poprzednich, ocena jakości pracy urzędników zależy zarówno od ostatecznego efektu wizyty w urzędzie, czyli załatwienia bądź niezałatwienia sprawy, jak i sposobu jej załatwienia. Najbardziej zadowoleni są respondenci, których sprawę załatwiono sprawnie i od razu (średnia 4,66 na 5-punktowej skali), natomiast istotnie gorsze są odczucia tych, których sprawa została załatwiona, ale było to bardzo uciążliwe, a urzędnicy mnożyli trudności (średnia 3,44), jak również osób, którym nie udało się nic załatwić (średnia 3,37).

CBOS

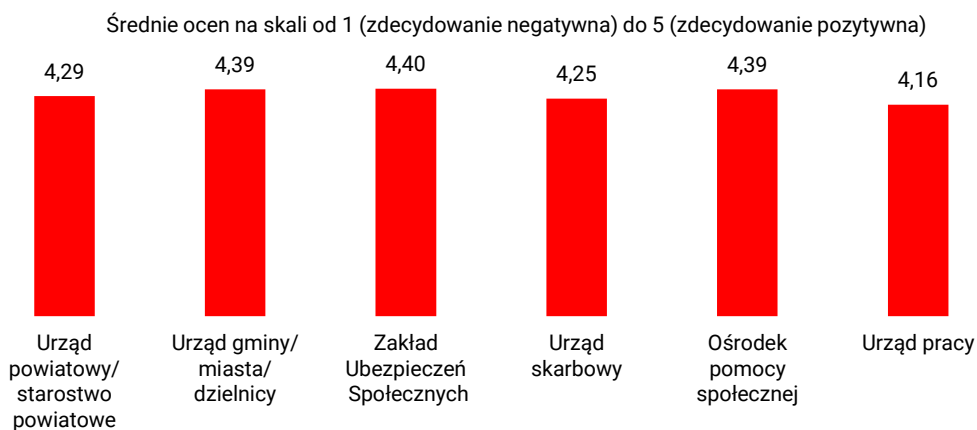
RYS. 7. Ogólna ocena jakości obsługi a zadowolenie ze sposobu załatwienia sprawy



Średnie oceny jakości obsługi klientów w poszczególnych urzędach potwierdzają ogólnie dobrą ocenę pracy urzędników. Różnice wartości z reguły nie są istotne statystycznie, przy czym relatywnie najgorsze oceny związane są z obsługą w urzędach pracy.

CBOS

RYS. 8. Ogólna ocena jakości obsługi w poszczególnych urzędach\*



\* W analizach uwzględniono urzędy wskazane przez co najmniej 25 osób



Porównanie odsetków odpowiedzi twierdzących w odniesieniu do poszczególnych wymiarów oceny jakości obsługi w różnego rodzaju urzędach wskazuje na niewielkie różnice. Niezależnie od urzędu interesanci doceniają kompetencje pracowników, zwłaszcza zatrudnionych w urzędach pracy (97% opinii pozytywnych). O ile jednak wiedza merytoryczna urzędników obsługujących interesantów w urzędach pracy oceniana jest najlepiej, o tyle ich stosunek do klientów postrzegany jest najgorzej. Ci, którzy ostatnio załatwiali jakąś sprawę w urzędzie pracy, istotnie częściej niż klienci innych urzędów zwracali uwagę na to, że obsługujący ich pracownicy w tym samym czasie załatwiali inne sprawy – prywatne lub służbowe (28% wskazań), byli nieuprzejmi i niezyczliwi (12%), a nawet sugerowali wręczenie prezentu lub łapówki w celu załatwienia lub przyspieszenia sprawy (9%)<sup>4</sup>. Na nieuprzejmość i niezyczliwość urzędników częściej niż inni skarżyli się także klienci urzędów skarbowych (13%), którzy jednocześnie rzadziej niż pozostali zauważali sprawność urzędników w załatwianiu formalności (78%). Z kolei o braku zaangażowania urzędników w obsługę klientów częściej niż inni mówili interesanci urzędów szczebla powiatowego. Stosunkowo często twierdzili, że obsługujący ich urzędnicy załatwiali równolegle inne sprawy – prywatne lub służbowe, a przy tym nie poświęcali obsługiwanym wystarczająco dużo czasu i uwagi.

TABELA 2

Czy urzędnik lub urzędnicy obsługujący Pana(ią) podczas załatwiania tej sprawy:	Urząd, w którym załatwiano sprawę*:						ogółem
	urząd gminy/miasta	ZUS	starostwo powiatowe	urząd skarbowy	ośrodek pomocy społecznej	urząd pracy	
	odsetki odpowiedzi twierdzących						
– znali się na swojej pracy, byli kompetentni	91	93	92	89	92	97	91
– obsłużyli Pana(ią) prawidłowo i rzetelnie	91	96	90	88	91	91	90
– sprawnie załatwili wszelkie formalności	87	87	82	78	88	84	85
– byli zaangażowani, poświęcili Panu(i) wystarczająco dużo czasu i uwagi	87	87	73	85	80	85	84
– sugerowali Panu(i) wręczenie prezentu lub łapówki w celu załatwienia lub przyspieszenia sprawy	1	1	0	1	0	9	1
– byli wobec Pana(i) nieuprzejmi i niezyczliwi	6	6	6	13	4	12	7
– załatwiali w międzyczasie inne sprawy – prywatne lub zawodowe	11	8	15	4	9	28	11

\* W analizach uwzględniono urzędy wskazane przez co najmniej 40 osób

<sup>4</sup> Należy mieć na uwadze niewielką liczebność klientów urzędów pracy w badanej próbie.

\*\*\*

Osobiste doświadczenia Polaków związane z załatwianiem różnego rodzaju spraw urzędowych są coraz częściej pozytywne. Jak wynika z deklaracji, sprawy urzędowe częściej niż w poprzednich latach udaje się załatwić od ręki, a kompetencje, życzliwość i zaangażowanie urzędników budzą wśród interesantów coraz mniej zastrzeżeń.

Opracował

Rafał Boguszewski

TABELA 1

		Czy w tym roku załatwia(a) Pan(i) jakieś konkretne sprawy w jakimkolwiek urzędzie?				Liczba osób
		Tak, wiele razy	Tak, kilka razy	Tak, raz	Nie	
		%	%	%	%	
Ogółem		8	36	17	39	1016
Płeć	Mężczyźni	8	35	16	41	479
	Kobiety	9	37	18	36	537
Wiek	18–24 lata	7	32	18	44	78
	25–34	13	43	16	29	197
	35–44	12	50	17	21	189
	45–54	12	39	18	32	153
	55–64	4	32	21	43	185
	65 lat i więcej	4	19	14	62	214
Miejsce zamieszkania	Wieś	9	34	15	42	405
	Miasto do 19 999	9	33	21	37	140
	20 000 – 99 999	8	35	18	40	220
	100 000 – 499 999	11	44	17	28	152
	500 000 i więcej mieszk.	6	38	17	39	99
Wykształcenie	Podstawowe / gimnazjalne	4	25	15	56	192
	Zasadnicze zawodowe	6	28	19	47	249
	Średnie	11	36	19	34	310
	Wyższe	12	50	15	23	266
Grupa społeczna i zawodowa	Kadra kier., spec. z wyższym wyksz.	11	53	18	17	110
	Średni personel, technicy	28	40	20	12	29
	Pracownicy adm.-biurowi	10	48	18	24	80
	Pracownicy usług	16	41	20	24	55
	Robotnicy wykwalifikowani	8	29	18	45	119
	Robotnicy niewykwalifik.	6	20	23	52	45
	Rolnicy	10	34	17	39	49
	Pracujący na własny rach.	19	60	10	12	52
	Bezrobotni	5	42	18	35	31
	Emeryci	3	23	18	56	262
	Renciści	9	21	10	60	59
	Uczniowie i studenci	6	27	15	52	40
	Gospodynie domowe i inni	7	53	16	24	84
Pracuje w:	inst. państw., publicznej	12	49	14	25	146
	spółce właścicieli prywatnych i państwa	7	32	23	38	72
	sekt. pryw. poza rolnict.	14	42	18	26	273
	prywatnym gosp. rolnym	11	31	18	40	55
Dochody na jedną osobę	Do 649 zł	10	49	12	29	73
	Od 650 zł do 999 zł	14	41	16	29	137
	Od 1000 zł do 1399 zł	5	37	13	45	185
	Od 1400 zł do 1999 zł	11	25	19	44	167
	2000 zł i więcej	8	41	22	29	208
Ocena własnych war. mater.	Złe	12	28	21	39	70
	Średnie	6	33	17	43	388
	Dobre	10	38	17	35	558
Udział w prakt. religijnych	Kilka razy w tygodniu	12	36	15	37	58
	Raz w tygodniu	7	36	18	39	441
	1–2 razy w miesiącu	15	30	13	41	158
	Kilka razy w roku	10	40	20	30	227
	W ogóle nie uczestniczy	2	36	12	50	125
Poglądy polityczne	Lewica	6	39	16	39	183
	Centrum	12	37	17	34	275
	Prawica	8	33	19	40	347
	Trudno powiedzieć	7	37	15	42	198

TABELA 2

		W jakim urzędzie załatwiał(a) Pan(i) ostatnią konkretną sprawę? Czy był to:							Liczba osób
		urząd wojewódzki/marszałkowski	urząd powiatowy/starostwo powiatowe	urząd gminy	urząd skarbowy	urząd pracy	ZUS	Inny urząd	
		%	%	%	%	%	%	%	
Ogółem		2	10	53	10	4	11	10	623
Płeć	Mężczyźni	2	13	51	7	4	11	10	281
	Kobiety	1	8	54	11	4	11	10	341
Wiek	18–24 lata	5	20	48	4	12	9	2	44
	25–34	1	11	47	17	8	7	9	140
	35–44	2	9	59	6	6	6	11	147
	45–54	4	7	61	11	0	8	8	104
	55–64		10	41	9		27	13	105
	65 lat i więcej	1	10	58	5		13	14	81
Miejsce zamieszkania	Wieś	1	16	49	7	5	9	12	233
	Miasto do 19 999	1	5	52	12	5	15	10	88
	20 000 – 99 999		11	61	10	3	9	6	133
	100 000 – 499 999	5	5	46	10	3	19	11	109
	500 000 i więcej mieszk.	2	1	63	12	4	8	10	59
Wykształcenie	Podstawowe / gimnazjalne		9	57	3	6	10	15	83
	Zasadnicze zawodowe	3	8	57	7	2	12	11	131
	Średnie	1	13	46	13	6	11	11	204
	Wyższe	3	10	55	10	3	12	7	204
Grupa społeczna i zawodowa	Kadra kier., spec. z wyższym wyksz.	5	8	64	5		13	6	91
	Średni personel, technicy	4	14	56	15	8	2		26
	Pracownicy adm.-biurowi	1	8	49	16	11	5	9	61
	Pracownicy usług	2	3	50	17	6	5	17	42
	Robotnicy wykwalifikowani	3	14	61	11	3	1	8	65
	Robotnicy niewykwalifik.		12	49	15	7	9	7	22
	Rolnicy		13	69	9		2	6	30
	Pracujący na własny rach.		17	32	20		23	8	45
	Bezrobotni		6	39		28	10	17	20
	Emeryci	1	11	54	3		20	11	115
	Renciści		3	23	7		40	28	24
	Uczniowie i studenci	6	20	67			7		19
	Gospodynie domowe i inni		8	50	11	9	5	17	63
	Pracuje w:	inst. państw., publicznej	5	7	60	11	4	6	6
spółce właścicieli prywatnych i państwa			11	51	14	5	19		44
sekt. pryw. poza rolnict.		2	11	49	13	5	9	10	200
prywatnym gosp. rolnym			14	74	5		4	3	33
Dochody na jedną osobę	Do 649 zł	2	10	53	6	5	8	16	52
	Od 650 zł do 999 zł	1	12	47	13	6	6	16	97
	Od 1000 zł do 1399 zł	1	11	48	10	3	13	13	102
	Od 1400 zł do 1999 zł	3	14	48	12	3	11	9	93
	2000 zł i więcej	2	9	59	10	1	14	6	146
Ocena własnych war. mater.	Złe		9	49	12	1	13	16	43
	Średnie	2	8	47	6	5	15	15	220
	Dobre	2	12	56	11	4	9	7	359
Udział w prakt. religijnych	Kilka razy w tygodniu	3	17	39	6		18	16	37
	Raz w tygodniu	1	10	59	9	2	11	8	270
	1–2 razy w miesiącu	5	8	53	8	6	14	6	93
	Kilka razy w roku	1	10	45	13	6	12	14	158
	W ogóle nie uczestniczy	3	10	52	6	9	6	14	63
Poglądy polityczne	Lewica	5	7	56	6	1	12	14	110
	Centrum	2	10	54	12	4	10	7	181
	Prawica	0	13	50	9	5	12	11	207
	Trudno powiedzieć	1	9	51	11	7	12	10	116

TABELA 3

		Czy był(a) Pan(i) zadowolony(a) ze sposobu załatwienia tej sprawy?					Liczba osób
		Tak, sprawa została załatwiona sprawnie, "od ręki"	Sprawa została załatwiona, ale musiały(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	
		%	%	%	%	%	
Ogółem		61	28	7	3	1	624
Płeć	Mężczyźni	57	30	8	3	1	282
	Kobiety	64	26	7	3	0	341
Wiek	18–24 lata	54	30	11	4	1	44
	25–34	61	29	8	2	0	140
	35–44	57	33	8	2		149
	45–54	66	23	5	5	1	104
	55–64	65	25	5	4	1	105
	65 lat i więcej	63	24	10	4		81
Miejsce zamieszkania	Wieś	58	30	8	4	1	233
	Miasto do 19 999	70	23	1	6		88
	20 000 – 99 999	62	25	10	3		133
	100 000 – 499 999	57	31	11	1	1	109
	500 000 i więcej mieszk.	69	25	3	1	2	61
Wykształcenie	Podstawowe / gimnazjalne	62	28	7	3		83
	Zasadnicze zawodowe	60	27	8	5		131
	Średnie	60	27	8	4	1	204
	Wyższe	63	28	6	1	1	206
Grupa społeczna i zawodowa	Kadra kier., spec. z wyższym wyksz.	61	29	7		3	91
	Średni personel, technicy	59	24	10	7		26
	Pracownicy adm.-biurowi	64	28	7	1		61
	Pracownicy usług	52	39	9			42
	Robotnicy wykwalifikowani	67	21	5	6	1	65
	Robotnicy niewykwalifik.	61	25	3	10		22
	Rolnicy	65	21	8	6		30
	Pracujący na własny rach.	60	29	10	1		46
	Bezrobotni	72	18		10		20
	Emeryci	62	27	8	3		115
	Renciści	62	33	4			24
	Uczniowie i studenci	50	43		7		19
	Gospodynie domowe i inni	58	28	12	2		63
Pracuje w:	inst. państw., publicznej	67	21	7	3	2	110
	spółce właścicieli prywatnych i państwa	70	19	10	2		44
	sekt. prywat. poza rolnict.	55	35	7	3	1	201
	prywatnym gosp. rolnym	55	26	14	5		33
Dochody na jedną osobę	Do 649 zł	55	29	7	9		52
	Od 650 zł do 999 zł	57	30	10	3		97
	Od 1000 zł do 1399 zł	63	23	11	2		102
	Od 1400 zł do 1999 zł	67	25	5	3		93
	2000 zł i więcej	66	25	6	1	1	146
Ocena własnych war. mater.	Złe	50	30	13	7		43
	Średnie	55	30	10	5		220
	Dobre	66	26	5	1	1	361
Udział w prakt. religijnych	Kilka razy w tygodniu	63	27	6	4		37
	Raz w tygodniu	65	27	6	2	0	270
	1–2 razy w miesiącu	51	31	9	7	1	93
	Kilka razy w roku	63	26	8	2	0	159
	W ogóle nie uczestniczy	53	32	11	2	1	63
Poglądy polityczne	Lewica	55	31	10	5		112
	Centrum	61	29	6	3	1	181
	Prawica	60	30	7	3	1	207
	Trudno powiedzieć	71	19	8	1	1	116