

Polak w urzędzie A.D. 2024

Znak jakości przyznany CBOS przez
Organizację Firm Badania Opinii i Rynku na rok 2024



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 skrócie

- Respondenci w tym roku na ogół załatwiali sprawy urzędowe osobiście (89% załatwiających jakieś sprawy w urzędzie). Niemal co trzeci (32%) skorzystał z możliwości załatwienia sprawy przez internet, a 9% zrobiło to telefonicznie.
- Ponad trzy piąte (61%) interesantów deklaruje zadowolenie ze sposobu załatwienia ostatniej sprawy, z którą zwrócili się do urzędu, twierdząc, że sprawa została załatwiona „od ręki”, 28% uznało, że sprawa została załatwiona, ale musieli w tym celu kontaktować się z urzędem kilka razy, 6% co prawda załatwiło swoją sprawę, ale skarży się na uciążliwość i mnożenie trudności przez urzędników, a tylko 4% jest niezadowolonych, bo ich sprawa nie została załatwiona.
- Cztery piąte (80%) respondentów dostrzega, że obecnie wiele spraw urzędowych można załatwić przez internet – bez konieczności udawania się do urzędu (w porównaniu z rokiem 2017 wzrost o 22 punkty procentowe).
- Ankietowani pytani ogólnie o zmiany w funkcjonowaniu polskich urzędów najczęściej (42%) twierdzą, że w ostatnich latach nastąpiła poprawa w tym zakresie. Pogorszenie funkcjonowania urzędów dostrzega 14% badanych, natomiast 37% nie widzi żadnych zmian w ich pracy. Generalnie 60% ogółu respondentów pozytywnie ocenia jakość obsługi w polskich urzędach.

SPIS TREŚCI

Osobiste doświadczenia z załatwianiem spraw urzędowych.....	1
Opinie o funkcjonowaniu urzędów	5
Postrzeganie zmian w polskich urzędach.....	9
Ogólna ocena jakości obsługi w urzędach.....	12

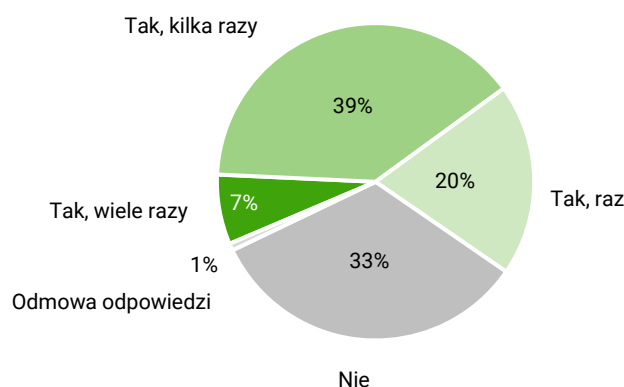
W naszym listopadowym sondażu¹ po raz kolejny po siedmioletniej przerwie chcieliśmy sprawdzić, na ile obywatele są zadowoleni z funkcjonowania urzędów, czy zauważają jakieś zmiany w urzędowej rzeczywistości, a jeżeli tak, to jaki jest kierunek tych zmian.

OSOBISTE DOŚWIADCZENIA Z ZAŁATWIANIEM SPRAW URZĘDOWYCH

Dwie trzecie Polaków (66%) przynajmniej raz w tym roku załatwiało jakąś konkretną sprawę w urzędzie. Z czego większość (46% ogółu) od stycznia robiła to wielokrotnie, a co piąty (20%) tylko raz. Co trzeci (33%) ankietowany w bieżącym roku nie załatwiał żadnych spraw urzędowych.

CBOS

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



¹ Badanie „Aktualne problemy i wydarzenia” (415) przeprowadzono w ramach procedury mixed-mode na reprezentatywnej imiennej próbie pełnoletnich mieszkańców Polski, wylosowanej z rejestru PESEL.

Każdy respondent wybierał samodzielnie jedną z metod:

- wywiad bezpośredni z udziałem ankietera (metoda CAPI),
- wywiad telefoniczny po skontaktowaniu się z ankieterem CBOS (CATI) – dane kontaktowe respondent otrzymywał w liście zapowiadnim od CBOS,
- samodzielne wypełnienie ankiety internetowej (CAWI), do której dostęp był możliwy na podstawie loginu i hasła przekazanego respondentowi w liście zapowiadnim od CBOS.

We wszystkich trzech przypadkach ankieta miała taki sam zestaw pytań oraz strukturę. Badanie zrealizowano w dniach od 8 do 21 listopada 2024 roku na próbie liczącej 981 osób (w tym: 57,0% metodą CAPI, 24,9% – CATI i 18,1% – CAWI).

CBOS realizuje badania statutowe w ramach opisanej wyżej procedury od maja 2020 roku, w każdym przypadku podając proporcję wywiadów bezpośrednich, telefonicznych i internetowych..

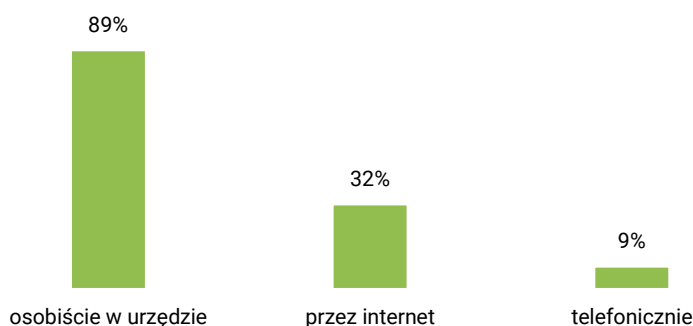
Najwięcej kontaktów z urzędami mieli w tym roku badani w wieku od 25 do 64 lat – ponad połowa z nich wielokrotnie załatwiała jakieś sprawy w urzędzie. Istotnie częściej niż osoby słabiej wykształcone sprawy urzędowe załatwiali respondenci z wykształceniem wyższym lub średnim, a spośród grup społeczno-zawodowych przede wszystkim – prywatni przedsiębiorcy, bezrobotni oraz kierownicy i specjaliści z wyższym wykształceniem. Z kolei stosunkowo najrzadziej klientami urzędów byli najstarsi (ponad połowa badanych w wieku 65+ w tym roku nie załatwiała żadnej sprawy w urzędzie) i najslabiej wykształceni ankietowani, emeryci oraz robotnicy niewykwalifikowani (zob. tabelę aneksową 1).

Respondenci w tym roku na ogół załatwiali sprawy w urzędzie osobiście (89% tych, którzy w tym roku załatwiali jakieś sprawy urzędowe). Niemal co trzeci (32%) skorzystał z możliwości załatwienia sprawy przez internet, a 9% zrobiło to telefonicznie. Zachowania klientów urzędów wyraźnie różnicuje wykształcenie, a im niższy jego poziom, tym częstszy wybór osobistych wizyt w urzędach, natomiast im wyższy poziom wykształcenia, tym częściej wybierana jest droga elektroniczna (przez internet) lub kontakt telefoniczny. Znaczenie ma również wiek badanych, w szczególności warto zważyć, iż na załatwianie spraw urzędowych za pośrednictwem internetu najczęściej decydują się osoby w wieku 25-54 lata. Wyraźnie częściej z internetu korzystały też w tym celu kobiety niż mężczyźni, którzy częściej preferują kontakt osobisty. Internet oraz telefon w celu załatwienia spraw urzędowych w znacznie większym stopniu niż mieszkańcy mniejszych miejscowości wykorzystywali ponadto mieszkańcy miast liczących co najmniej 100 000 mieszkańców. Biorąc pod uwagę grupy społeczne i zawodowe, można natomiast zauważyć, iż najczęściej z internetu w celu załatwienia spraw urzędowych korzystali w tym roku prywatni przedsiębiorcy (58% z tej grupy), a dodatkowo ponadprzeciętnie często korzystali oni z możliwości załatwienia spraw przez telefon (15%). Taką formę najczęściej wybierali jednak rolnicy indywidualni (20% z tej grupy). Na kontakt z urzędem za pośrednictwem internetu lub telefonu ponadprzeciętnie często decydowali się ponadto kierownicy i specjaliści z wyższym wykształceniem. Osobiste wizyty w urzędzie mają natomiast za sobą w większości bezrobotni (zob. tabelę aneksową 2).

CBOS

RYS. 2. Czy załatwiał(a) Pan(i) te sprawy:

ODPOWIEDZI BADANYCH, KTÓRZY W TYM ROKU ZAŁATWIALI JAKIEŚ SPRAWY URZĘDOWE (N=647)



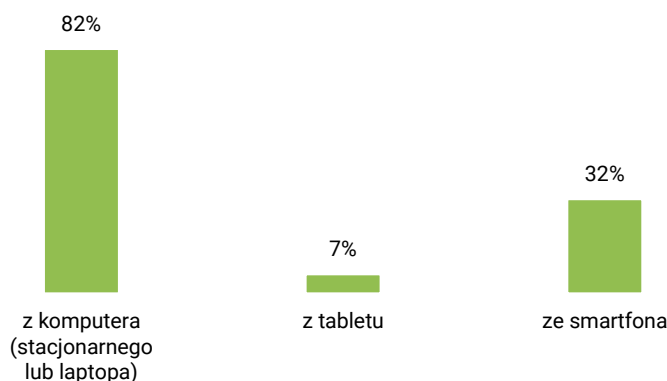
Procenty nie sumują się do 100, gdyż każdy respondent mógł wskazać więcej niż jeden sposób kontaktu z urzędem

Internetowy kontakt z urzędami odbywał się głównie (82%) za pośrednictwem komputera (stacjonarnego lub laptopa), ale blisko jedna trzecia badanych (32%) załatwiających sprawy urzędowe przez internet korzystała w tym celu ze smartfona. Najmniej osób (7%) używało do tego tabletu. Warto zauważyć, iż ponadprzeciętnie często internetowo przy pomocy smartfona łączyli się z urzędami respondenci z wykształceniem średnim oraz osoby w wieku 25-34 lata (zob. tabelę aneksową 3).

CBOS

RYS. 3. Czy, załatwiając sprawy urzędowe przez internet, korzystał(a) Pan(i):

ODPOWIEDZI BADANYCH, KTÓRZY W TYM ROKU ZAŁATWIALI JAKIEŚ SPRAWY URZĘDOWE PRZEZ INTERNET (N=208)



Procenty nie sumują się do 100, gdyż każdy respondent mógł wskazać więcej niż jedno urządzenie

Poziom zadowolenia Polaków ze sposobu załatwienia ostatniej sprawy urzędowej jest niemal identyczny jak notowany w poprzednim badaniu na ten temat, które przeprowadziliśmy w listopadzie 2017 roku, ale znacznie wyższy niż w latach 2007 i 2012. Tak jak siedem lat temu ponad trzy piąte (61%) interesantów deklaruje zadowolenie ze sposobu załatwienia ostatniej sprawy, z którą zwrócili się do urzędu, twierdząc, że sprawa została załatwiona „od ręki”, a 28% stwierdziło, że sprawa została załatwiona, ale w tym celu musieli kontaktować się z urzędem kilka razy. Po raz kolejny zmalał odsetek respondentów, którzy co prawda załatwili swoją sprawę, ale skarżą się na uciążliwość i mnożenie trudności przez urzędników (obecnie 6%, od roku 2017 spadek o 1 punkt procentowy), nieznacznie większy niż poprzednio jest natomiast odsetek deklarujących niezadowolenie z powodu niezałatwienia ich sprawy (wzrost z 3% do 4%).

CBOS

RYS. 4. Czy był(a) Pan(i) zadowolony(a) ze sposobu załatwienia tej sprawy?

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



Oceny jakości obsługi przy okazji załatwiania ostatniej sprawy w urzędzie są, ogólnie rzecz biorąc, pozytywne. Zdecydowana większość interesantów ocenia, że urzędnicy załatwiający ich ostatnią sprawę znali się na swojej pracy, byli kompetentni (88%, od poprzedniego pomiaru spadek o 3 punkty procentowe) oraz sprawnie załatwili wszelkie formalności (86%, wzrost o 1 punkt procentowy).

CBOS

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

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

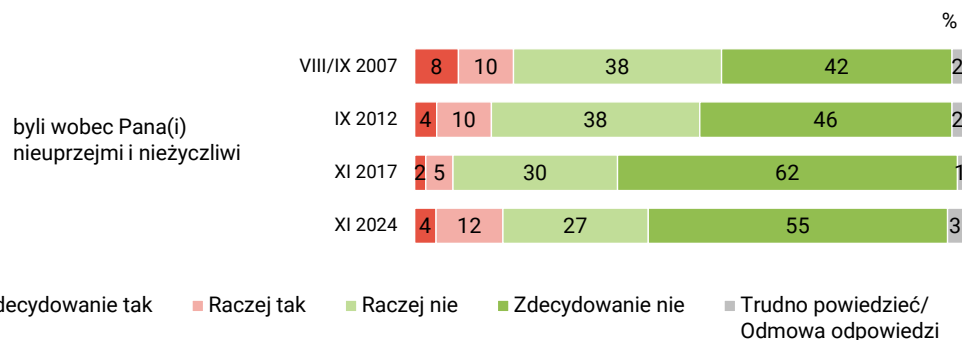


Zdecydowana większość interesantów nie zetknęła się z nieuprzejmością czy niezyczliwością ze strony obsługujących ich urzędników (82%). Odsetek ten jest jednak znacznie mniejszy niż w roku 2017 (spadek o 10 punktów procentowych). Jednocześnie wyraźnie częściej niż poprzednio badani mówili o sytuacjach, w których obsługujący ich urzędnicy byli nieuprzejmi i niezyczliwi (16%, wzrost o 9 punktów procentowych).

CBOS

RYS. 6. Czy urzędnik lub urzędnicy obsługujący Pana(ią) podczas załatwiania tej sprawy:

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



OPINIE O FUNKCJONOWANIU URZĘDÓW

Wszystkich respondentów, niezależnie od tego, czy w tym roku załatwiali jakieś sprawy urzędowe czy też nie, poprosiliśmy o wyrażenie opinii o funkcjonowaniu urzędów w Polsce. Cztery piąte (80%) ankietowanych dostrzega, że obecnie wiele spraw urzędowych można załatwić przez internet – bez konieczności udawania się do urzędu. W porównaniu z rokiem 2017 jest to wzrost o 22 punkty procentowe. Trzy piąte (60%) za odpowiednie uznaje godziny obsługi interesantów w urzędach, ale odsetek ocen pozytywnych spadł od 2017 roku w odniesieniu do tego wymiaru o 5 punktów procentowych. Niewiele mniej osób wyraża pogląd, że urzędy są nakierowane na rozwiązywanie problemów obywateli i sprawną obsługę klientów (57%, od poprzedniego pomiaru wzrost o 2 punkty procentowe). Większość (55%, wzrost o 4 punkty procentowe) ankietowanych zgadza się też, że struktura urzędów oraz system informacji na ogół pozwalają na sprawne załatwianie spraw w urzędach. Połowa ankietowanych (50%, spadek o 1 punkt procentowy) uważa, że urzędy działają sprawnie i realizują swoje zadania szybko i terminowo.

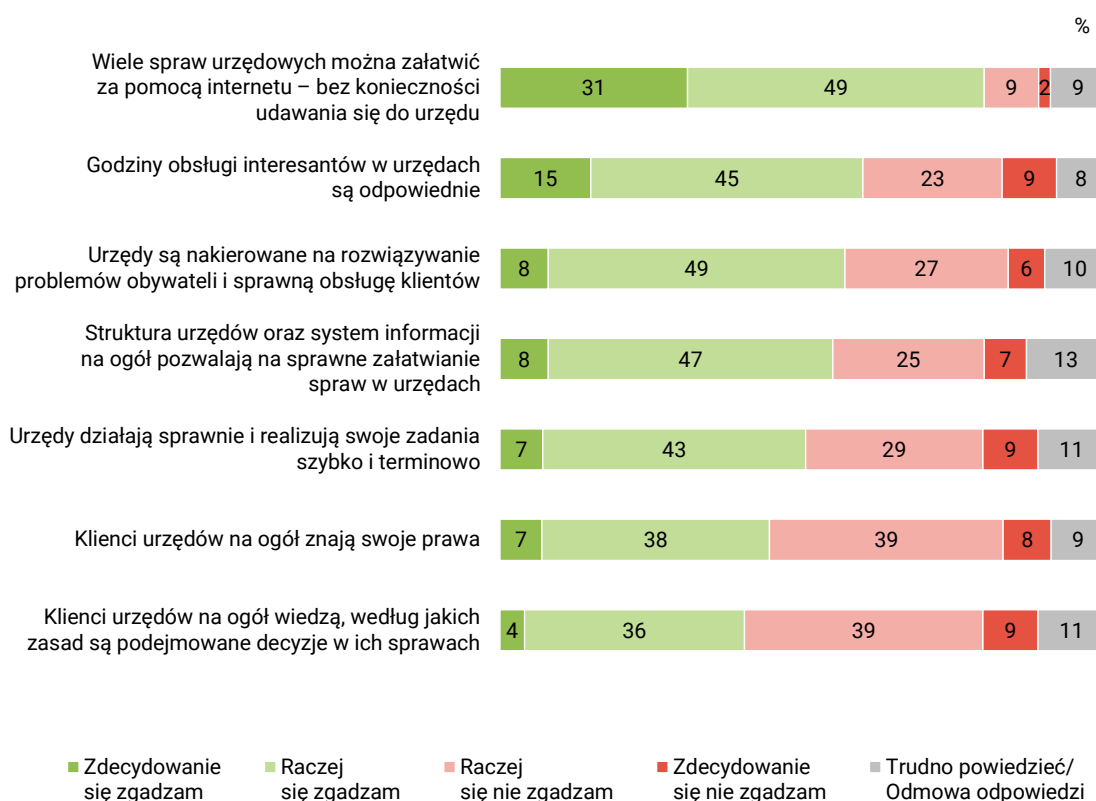
Słabym punktem funkcjonowania polskich urzędów jest niezmiennie niedostateczna wiedza ich klientów o zasadach podejmowania decyzji urzędowych i przysługujących im prawach. Obecnie blisko połowa badanych nie zgadza się ze stwierdzeniami, że klienci urzędów na ogół wiedzą, według jakich zasad są podejmowane decyzje w ich sprawach (48%) oraz na ogół znają swoje prawa (47%). Warto jednak podkreślić, iż w porównaniu z poprzednimi badaniami nastąpiła poprawa w tych dwóch obszarach. W szczególności w stosunku do roku 2017 o 9 punktów procentowych wzrósł odsetek

przekonanych, że klienci urzędów na ogół wiedzą, według jakich zasad są podejmowane decyzje w ich sprawach (obecnie 40%), a o 6 punktów procentowych więcej twierdzi, że klienci urzędów na ogół znają swoje prawa (obecnie 45%).

Podsumowując – w porównaniu z wynikami badania przeprowadzonego w 2017 roku poprawiły się oceny w pięciu wymiarach funkcjonowania urzędów, których dotyczyło pytanie, a w przypadku dwóch mamy do czynienia ze spadkiem odsetków ocen pozytywnych. Poprawa w największym stopniu dotyczy możliwości załatwienia spraw urzędowych przez internet, a znaczące pogorszenie ocen nastąpiło w przypadku godzin obsługi interesantów w urzędach.

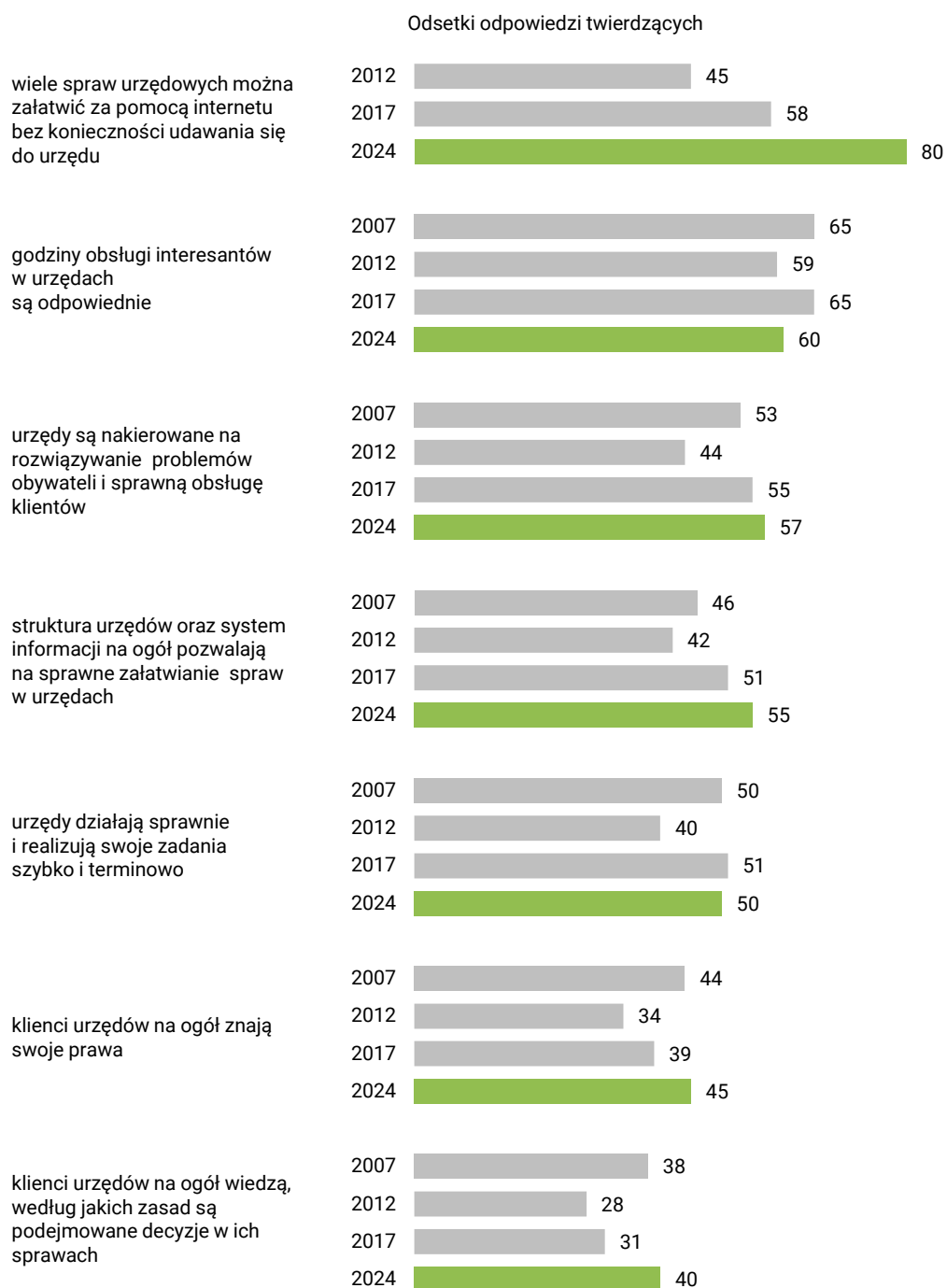
CBOS

RYS. 7. Czy, ogólnie rzecz biorąc, zgadza się Pan(i) czy też nie zgadza z następującymi stwierdzeniami?



Procenty nie sumują się do 100 z powodu zaokrągleń

RYS. 8. Czy, ogólnie rzecz biorąc, zgadza się Pan(i) czy też nie zgadza z następującymi stwierdzeniami:



Przeprowadzone analizy wielozmiennowe² pokazują, iż ocenę w czterech analizowanych aspektach różnicuje przede wszystkim osobiste doświadczenie lub jego brak z załatwianiem spraw urzędowych. Większe doświadczenie z załatwianiem spraw urzędowych, a w szczególności wielokrotne ich załatwianie w bieżącym roku, sprzyja pozytywnym ocenom w następujących wymiarach:

- urzędy są nakierowane na rozwiązywanie problemów obywateli i sprawną obsługę klientów,
- struktura urzędów oraz system informacji na ogół pozwalają na sprawne załatwianie spraw w urzędach,
- urzędy działają sprawnie i realizują swoje zadania szybko i terminowo,
- klienci urzędów na ogół wiedzą, według jakich zasad są podejmowane decyzje w ich sprawach.

TABELA 1

Czy, ogólnie rzecz biorąc, zgadza się Pan(i) czy też nie zgadza z następującymi stwierdzeniami?		Czy w tym roku załatwił(a) Pan(i) jakieś konkretne sprawy w jakimkolwiek urzędzie?			
		Tak, wiele razy	Tak, kilka razy	Tak, raz	Nie
		procentowanie w kolumnach			
Urzędy są nakierowane na rozwiązywanie problemów obywateli i sprawną obsługę klientów	Zdecydowanie się zgadzam	18	7	7	7
	Raczej się zgadzam	46	53	55	41
	Raczej się nie zgadzam	30	31	24	23
	Zdecydowanie się nie zgadzam	5	6	5	8
	Trudno powiedzieć/Odmowa odpowiedzi	1	3	9	21
Struktura urzędów oraz system informacji na ogół pozwalają na sprawne załatwianie spraw w urzędach	Zdecydowanie się zgadzam	15	8	7	8
	Raczej się zgadzam	49	54	50	38
	Raczej się nie zgadzam	24	27	28	22
	Zdecydowanie się nie zgadzam	9	6	4	8
	Trudno powiedzieć/Odmowa odpowiedzi	3	5	12	23
Urzędy działają sprawnie i realizują swoje zadania szybko i terminowo	Zdecydowanie się zgadzam	16	6	8	6
	Raczej się zgadzam	37	49	47	36
	Raczej się nie zgadzam	28	34	25	27
	Zdecydowanie się nie zgadzam	13	7	9	10
	Trudno powiedzieć/Odmowa odpowiedzi	6	4	11	21
Klienci urzędów na ogół wiedzą, według jakich zasad są podejmowane decyzje w ich sprawach	Zdecydowanie się zgadzam	5	4	4	4
	Raczej się zgadzam	45	37	40	31
	Raczej się nie zgadzam	36	45	36	34
	Zdecydowanie się nie zgadzam	10	9	10	10
	Trudno powiedzieć/Odmowa odpowiedzi	4	5	10	21

² Wykorzystano moduł IBM SPSS Decision Trees.

Opinie na temat cyfryzacji polskiej administracji najbardziej różnicuje wykształcenie badanych, przy czym znacznie częściej niż słabiej wykształceni z tezą, iż wiele spraw urzędowych można załatwić przez internet – bez konieczności udawania się do urzędu, zgadzają się ankietowani z wykształceniem wyższym (87%) i średnim (84%) – zob. tabelę aneksową 8.

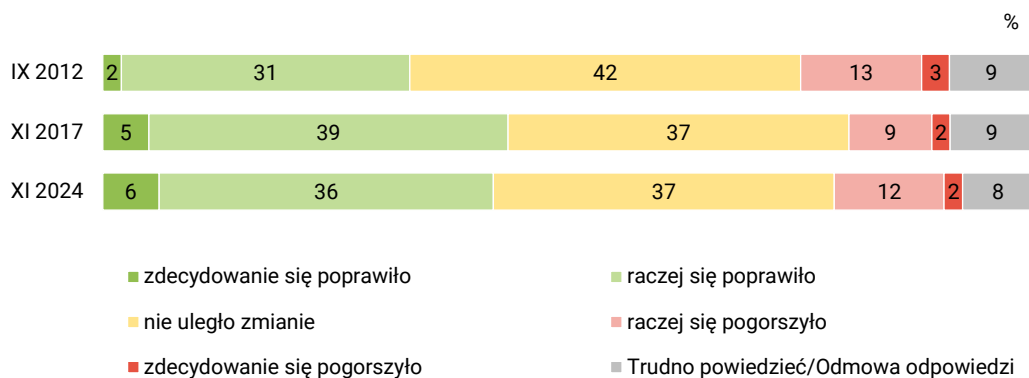
W przypadku dwóch wymiarów ocen funkcjonowania urzędów kluczowy jest wiek badanych. Respondentom w wieku poniżej 55 roku życia częściej niż starszym nie odpowiadają godziny obsługi interesantów. W szczególności na tle pozostałych krytycyzmem w tym względzie wyróżniają się osoby w wieku 25–34 lata (w tej grupie aż 46% uważa je za nieodpowiednie) – zob. tabelę aneksową 9. Z kolei ze stwierdzeniem, że klienci urzędów na ogół znają swoje prawa, w większości nie zgadzają się najmłodszy badani, czyli osoby poniżej 35 roku życia (58% w grupie wiekowej 18–24 lata i 56% w przedziale 25–34 lata) – zob. tabelę aneksową 13.

POSTRZEGANIE ZMIAN W POLSKICH URZĘDACH

Respondenci pytani ogólnie o zmiany w funkcjonowaniu polskich urzędów najczęściej (42%) twierdzą, że w ostatnich latach nastąpiła poprawa w tym zakresie. Pogorszenie funkcjonowania urzędów dostrzega 14% badanych, natomiast 37% nie widzi żadnych zmian w ich pracy, a 8% uchyliło się od zajęcia stanowiska w tej sprawie. Generalnie można powiedzieć, iż rozkład opinii na ten temat jest bardzo zbliżony do rozkładu z roku 2017, warto jednak zauważyć niewielki (o 3 punkty procentowe) wzrost odsetka uważających, iż w ostatnich latach funkcjonowanie urzędów w Polsce pogorszyło się i nieznaczny (o 2 punkty procentowe) spadek odsetka dostrzegających poprawę w tym względzie.

CBOS

RYS. 9. Czy, generalnie rzecz biorąc, Pana(i) zdaniem, funkcjonowanie urzędów w Polsce w ostatnich latach:



Z wielozmiennowych analiz statystycznych³ wynika, iż – tak jak w 2017 roku – na postrzeżenie 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 2

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/ Odmowa odpowiedzi
	procentowanie w kolumnach				
– zdecydowanie się poprawiło	27	7	1	2	1
– raczej się poprawiło	48	52	18	9	11
– nie uległo zmianie	16	31	55	32	32
– raczej się pogorszyło	3	6	20	37	11
– zdecydowanie się pogorszyło	2	1	2	10	1
Trudno powiedzieć/Odmowa odpowiedzi	4	3	4	9	44

Istotną rolę odgrywa ponadto wymiar: „klienci urzędów na ogół wiedzą, według jakich zasad są podejmowane decyzje w ich sprawach”. Im silniejsze poparcie tej tezy, tym większy odsetek przekonanych, że funkcjonowanie urzędów w Polsce w ostatnich latach się poprawiło.

TABELA 3

Czy, generalnie rzecz biorąc, Pana(i) zdaniem, funkcjonowanie urzędów w Polsce w ostatnich latach:	Klienci urzędów na ogół wiedzą, według jakich zasad są podejmowane decyzje w ich sprawach				
	Zdecydowanie się zgadzam	Raczej się zgadzam	Raczej się nie zgadzam	Zdecydowanie się nie zgadzam	Trudno powiedzieć/ Odmowa odpowiedzi
	procentowanie w kolumnach				
– zdecydowanie się poprawiło	28	8	4	4	2
– raczej się poprawiło	39	43	34	26	25
– nie uległo zmianie	19	37	39	39	30
– raczej się pogorszyło	8	7	15	16	12
– zdecydowanie się pogorszyło	4	1	2	7	2
Trudno powiedzieć/Odmowa odpowiedzi	3	4	6	7	29

³ Wykorzystano moduł IBM SPSS Decision Trees.

Dostrzeganiu poprawy w funkcjonowaniu urzędów sprzyja częstsze korzystanie z ich usług. Obecnie większość (54%) badanych, którzy w tym roku wielokrotnie załatwiali sprawy urzędowe, uważa, że – generalnie rzecz biorąc – funkcjonowanie urzędów w Polsce w ostatnich latach poprawiło się. Wśród osób, które załatwiały sprawy w urzędzie tylko kilka razy, taką opinię wyraziło 49%, wśród robiących to tylko raz – 46%, i zaledwie 29% w grupie niemających takich doświadczeń. Osoby, które w ciągu ostatniego roku nie załatwiały 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 załatwiał(a) Pan(i) jakieś konkretne sprawy w jakimkolwiek urzędzie?			
	Tak, wiele razy	Tak, kilka razy	Tak, raz	Nie
	procentowanie w kolumnach			
– zdecydowanie się poprawiło	17	6	7	3
– raczej się poprawiło	37	43	39	26
– nie uległo zmianie	33	33	38	42
– raczej się pogorszyło	11	13	9	12
– zdecydowanie się pogorszyło	0	3	3	1
Trudno powiedzieć/Odmowa odpowiedzi	2	3	5	16

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” (58% w tej grupie), a najgorsze opinie w tej kwestii mają ci, których sprawa została załatwiona, ale było to bardzo uciążliwe, urzędnicy mnożyli trudności (tylko 18% z nich uważa, że funkcjonowanie urzędów w Polsce w ostatnich latach poprawiło się, a 37% twierdzi, że nastąpiło pogorszenie).

TABELA 5

Czy, generalnie rzecz biorąc, Pana(i) zdaniem, funkcjonowanie urzędów w Polsce w ostatnich latach:	Czy był(a) Pan(i) zadowolony(a) ze sposobu załatwienia tej sprawy? Odpowiedzi respondentów, którzy w tym roku załatwiali jakieś konkretne sprawy w jakimkolwiek 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
	procentowanie w kolumnach			
– zdecydowanie się poprawiło	10	2	5	5
– raczej się poprawiło	48	35	13	22
– nie uległo zmianie	31	38	38	46
– raczej się pogorszyło	6	19	28	24
– zdecydowanie się pogorszyło	2	3	9	0
Trudno powiedzieć/Odmowa odpowiedzi	3	2	6	3

Biorąc pod uwagę zmienne demograficzne, warto zauważyć, iż bardziej krytycznie o zmianach w polskich urzędach wypowiadają się kobiety niż mężczyźni. Poprawę w ich funkcjonowaniu dostrzeżę 44% mężczyzn i 40% kobiet, a pogorszenie 12% mężczyzn i 16% kobiet – zob. tabelę aneksową 15.

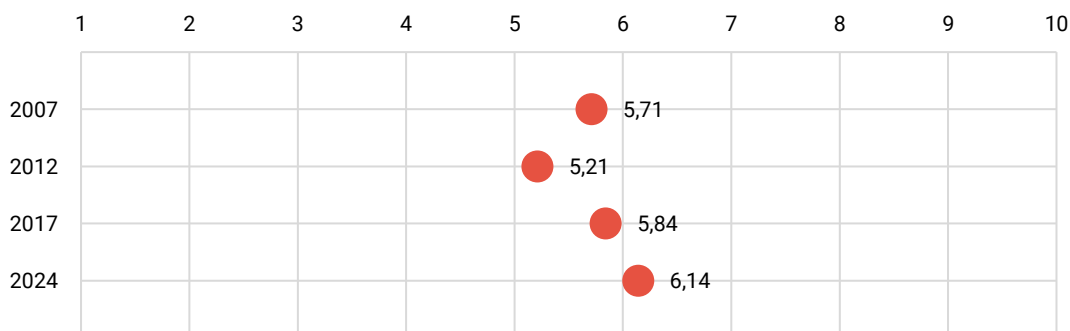
OGÓLNA OCENA JAKOŚCI OBSŁUGI W URZĘDACH

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. Generalnie 60% ogółu badanych ocenia jakość obsługi w polskich urzędach pozytywnie. Średnia ocen wynikających z własnych doświadczeń respondentów, niezależnie od tego kiedy ostatni raz mieli oni okazję załatwić jakąś sprawę urzędową, wyniosła w tym roku 6,14 i jest najwyższa z dotąd notowanych. W porównaniu z rokiem 2017 wzrost średniej jest istotny statystycznie. Biorąc pod uwagę wysokość średniej, 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 (tyle samo co w roku 2017).

CBOS

RYS. 10. Posługując się skalą od 1 do 10, na której 1 oznacza karygodną, a 10 – idealną jakość obsługi interesantów, proszę ocenić jakość obsługi, z jaką zazwyczaj spotyka się Pan(i) podczas załatwiania spraw urzędowych

Średnie ocen wg terminów badań



Warto dodać, iż obecnie w porównaniu z poprzednim badaniem z roku 2017 znacząco ubyło ocen umiarkowanie negatywnych – na poziomie od 4 do 5 (spadek z 38% do 25%), a przybyło pozytywnych – na poziomie od 6 do 10 (wzrost z 50% do 60%).

TABELA 6

Posługując się skalą od 1 do 10, na której 1 oznacza karygodną, a 10 – idealną jakość obsługi interesantów, proszę ocenić jakość obsługi, z jaką zazwyczaj spotyka się Pan(i) podczas załatwiania spraw urzędowych

Rok	Punkty na skali						Trudno powiedzieć/ Odmowa odpowiedzi	Średnie ocen*
	1	2-3	4-5	6-7	8-9	10		
	Karygodna					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
2024	2	8	25	34	22	4	6	6,14

* Z obliczeń wyłączono odpowiedzi "trudno powiedzieć" i odmowy odpowiedzi.

Procenty nie sumują się do 100 z powodu zaokrążeń

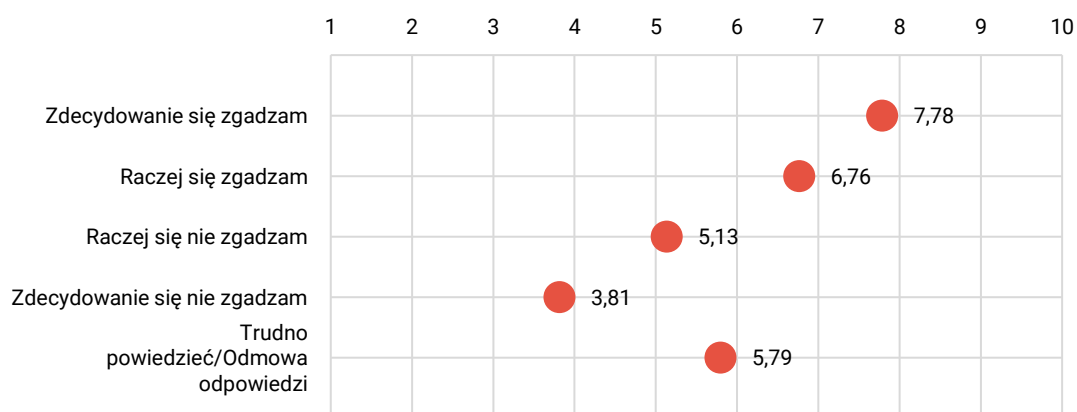
Z wielozmiennowych analiz statystycznych⁴ wynika, iż tak jak w roku 2017 również na ogólną ocenę obsługi w polskich urzędach największy wpływ ma stosunek badanych do kwestii, czy „urzędy są nakierowane na rozwiązywanie problemów obywateli i sprawną obsługę klientów”. Im bardziej respondenci zgadzają się z tym stwierdzeniem, tym wyższe są średnie ocen jakości obsługi interesantów w polskich urzędach (różnice średnich ocen są istotne statystycznie⁵). Warto też zauważyć, iż średnią ocen jednoznacznie wskazującą na negatywny odbiór jakości obsługi klientów w polskich urzędach odnotowujemy jedynie wśród badanych, którzy zdecydowanie nie zgadzają się z tym stwierdzeniem.

CBOS

RYS. 11. Przy użyciu skali od 1 do 10, gdzie 1 oznacza karygodną, a 10 idealną jakość obsługi interesantów, proszę ocenić 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



⁴ Wykorzystano moduł IBM SPSS Decision Trees.

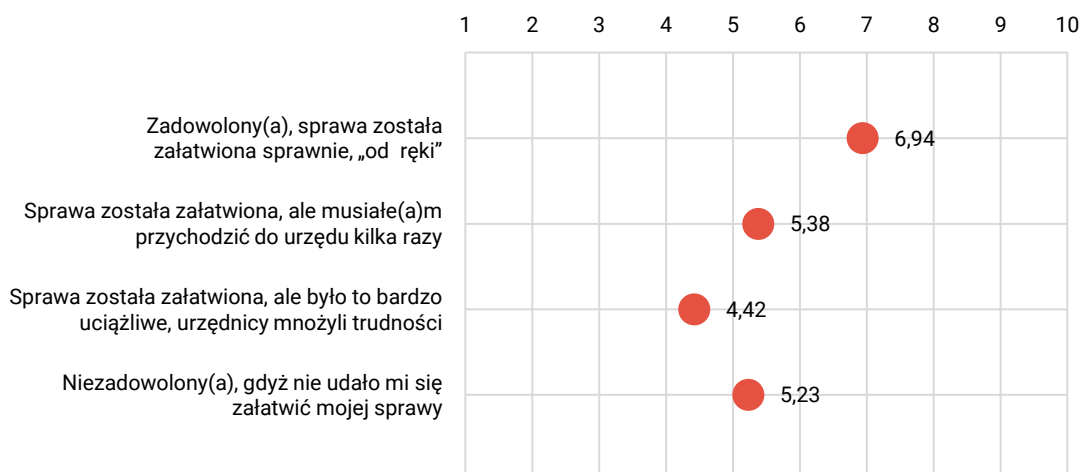
⁵ ANOVA.

Tak jak przed siedmioma laty ocena jakości obsługi w urzędach związana jest też z osobistymi doświadczeniami respondentów. 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” (średnia ocen w tej grupie badanych jest istotnie wyższa niż w pozostałych wyróżnionych grupach). 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. W tej grupie wartość średniej jednoznacznie wskazuje na niezadowolenie klientów z jakości obsługi w urzędach.

CBOS

RYS. 12. Przy użyciu skali od 1 do 10, gdzie 1 oznacza karygodną, a 10 idealną jakość obsługi interesantów, proszę ocenić jakość obsługi, z jaką zazwyczaj spotyka się Pan(i) podczas załatwiania spraw urzędowych.

Średnie ocen respondentów, którzy w tym roku załatwiali jakieś konkretne sprawy w jakimkolwiek urzędzie, w zależności od poziomu zadowolenia ze sposobu załatwienia ostatniej sprawy w urzędzie



Biorąc pod uwagę wyłącznie cechy demograficzne respondentów, możemy zauważyć, iż oceny jakości obsługi interesantów w polskich urzędach najbardziej różnicuje wykształcenie badanych, a istotnie statystycznie lepiej niż słabiej wykształceni oceniają ją osoby z wyższym wykształceniem (średnia ocen w tej grupie to 6,39). Pozytywnymi ocenami pracy urzędników wyróżniają się ponadto pracujący na własny rachunek poza rolnictwem (średnia 6,82), bezrobotni (średnia 6,48), emeryci (średnia 6,44), technicy i specjaliści średniego szczebla (średnia 6,44) oraz kierownicy i specjaliści z wyższym wykształceniem (średnia 6,39). Warto też dodać, iż na tle mieszkańców mniejszych miejscowości przeciętnie lepiej jakość obsługi w urzędach oceniają respondenci z co najmniej półmilionowych miast (średnia 6,40) – zob. tabelę aneksową 16.



Poziom zadowolenia Polaków ze sposobu załatwienia ostatniej sprawy urzędowej jest niemal identyczny jak notowany w poprzednim badaniu na ten temat, które przeprowadziliśmy w listopadzie 2017 roku, ale znacznie wyższy niż w latach 2007 i 2012. Polskie społeczeństwo odnotowało zmianę w funkcjonowaniu polskich urzędów polegającą na ich większej cyfryzacji. W porównaniu z wynikami badania przeprowadzonego w 2017 roku poprawiły się oceny w pięciu wymiarach funkcjonowania urzędów, których dotyczyło pytanie, a w przypadku dwóch mamy do czynienia ze spadkiem odsetków ocen pozytywnych. Poprawa w największym stopniu dotyczy możliwości załatwienia spraw urzędowych przez internet, a znaczące pogorszenie ocen nastąpiło w przypadku godzin obsługi interesantów w urzędach.

Dla oceny funkcjonowania urzędów istotne znaczenie ma „czynnik ludzki”, czyli wrażenie, jakie klienci odnoszą przy kontakcie z urzędnikami, a w szczególności, czy odczuwają, że nakierowani są oni na rozwiązywanie problemów obywateli i sprawną obsługę klientów. Nawet deklarujący niezadowolenie z powodu niezałatwienia sprawy, z którą zwrócili się do urzędu, lepiej oceniają funkcjonowanie urzędów i jakość obsługi niż osoby, którym co prawda udało się załatwić sprawę, ale było to bardzo uciążliwe i odnieśli wrażenie, że urzędnicy mnożyli trudności.

Mimo iż dominują kontakty bezpośrednie z urzędem, to znaczące grupy decydują się na skorzystanie z możliwości załatwienia spraw przez internet (na ogół przy użyciu komputera, ale dość często również za pomocą smartfona) lub telefon.

Opracowała

Barbara Badora

TABELA 1

		Czy w tym roku załatwił(a) Pan(i) jakieś konkretne sprawy w jakimkolwiek urzędzie?					Liczba osób
		Tak, wiele razy	Tak, kilka razy	Tak, raz	Nie	Odmowa odpowiedzi	
		%	%	%	%	%	
Ogółem		7	39	20	33	1	981
Płeć	Mężczyźni	6	39	21	33	0	461
	Kobiety	8	40	18	33	1	520
Wiek	18–24 lata	6	36	30	28		93
	25–34	12	39	22	25	1	152
	35–44	6	50	20	23	2	191
	45–54	7	43	22	28		160
	55–64	10	42	16	31	1	149
	65 lat i więcej	4	27	14	55		236
Miejsce zamieszkania	Wieś	7	36	20	37	1	404
	Miasto do 19 999	8	37	19	34	2	140
	20 000 – 99 999	8	38	23	31		190
	100 000 – 499 999	4	45	13	36	0	139
	500 000 i więcej mieszk.	10	48	21	20	1	108
Wykształcenie	Podstawowe / gimnazjalne	4	23	22	51		135
	Zasadnicze zawodowe	4	31	20	44	0	212
	Średnie	8	44	17	30	0	346
	Wyższe	9	47	21	21	2	288
Grupa społeczna i zawodowa	Kadra kier., spec. z wyższym wyksz.	10	48	23	18	2	147
	Średni personel, technicy	2	43	25	30		54
	Pracownicy adm.-biurowi	10	36	23	28	2	51
	Pracownicy usług	8	42	14	36		70
	Robotnicy wykwalifikowani	4	38	22	36		105
	Robotnicy niewykwalifik.	5	28	15	49	3	40
	Rolnicy	9	47	21	23		33
	Pracujący na własny rach.	16	59	10	15		56
	Bezrobotni	12	54	21	13		15
	Emeryci	4	30	15	51	1	248
	Renciści	6	37	25	32		45
	Uczniowie i studenci	8	40	32	20		55
	Zajmujący się domem i inni	9	38	23	31		62
	Pracuje w:	inst. państw., publicznej	8	42	25	25	
spółce właścicieli prywatnych i państwa		10	42	18	29	1	109
sekt. prywat. poza rolnict.		8	45	19	28	1	294
prywatnym gosp. rolnym		9	45	20	23	4	36
Dochody na jedną osobę	Do 1999 zł	10	37	19	35		159
	Od 2000 do 2999 zł	7	29	19	44	0	179
	Od 3000 do 3999 zł	7	43	21	29		135
	Od 4000 do 5999 zł	4	47	21	27	1	162
	6000 zł i więcej	10	53	13	24		78
	Trudno powiedzieć	4	34	25	38		107
	Odmowa odpowiedzi	9	39	18	31	3	161
Ocena własnych war. mater.	Złe	2	26	16	54	2	49
	Średnie	6	43	16	33	1	359
	Dobre	8	38	22	31	0	573
Udział w prakt. religijnych	Kilka razy w tygodniu	2	48	21	30		34
	Raz w tygodniu	10	29	21	39	0	314
	1–2 razy w miesiącu	8	44	18	29	1	137
	Kilka razy w roku	6	46	19	29		255
	W ogóle nie uczestniczy	4	43	18	33	2	213
Poglądy polityczne	Lewica	8	41	22	29	0	193
	Centrum	8	40	21	31		277
	Prawica	8	41	19	32	1	344
	Trudno powiedzieć	3	31	16	49	1	133

TABELA 2

		Odpowiedzi badanych, którzy w tym roku załatwiali jakieś sprawy urzędowe			Liczba osób
		Czy załatwił(a) Pan(i) te sprawy:			
		osobiście w urzędzie	przez internet	telefonicznie	
		%	%	%	
Ogółem		89	32	9	647
Płeć	Mężczyźni	92	26	8	305
	Kobiety	86	37	10	342
Wiek	18–24 lata	90	25	9	67
	25–34	86	39	6	112
	35–44	83	41	8	145
	45–54	89	37	10	116
	55–64	92	30	9	101
	65 lat i więcej	94	14	13	106
Miejsce zamieszkania	Wieś	91	27	8	254
	Miasto do 19 999	87	35	12	90
	20 000 – 99 999	92	26	7	131
	100 000 – 499 999	88	44	11	87
	500 000 i więcej mieszk.	77	44	10	85
Wykształcenie	Podstawowe / gimnazjalne	98	7	2	66
	Zasadnicze zawodowe	96	15	7	119
	Średnie	89	33	9	240
	Wyższe	82	48	12	222
Grupa społeczna i zawodowa	Kadra kier., spec. z wyższym wyksz.	79	51	10	119
	Średni personel, technicy	86	32	10	38
	Pracownicy adm.-biurowi	73	44	6	36
	Pracownicy usług	90	35	7	45
	Robotnicy wykwalifikowani	94	23	3	68
	Robotnicy niewykwalifik.	96	24	5	19
	Rolnicy	96	13	21	25
	Pracujący na własny rach.	81	58	15	48
	Bezrobotni	100	25	8	13
	Emeryci	95	16	11	120
	Renciści	95	21	4	31
	Uczniowie i studenci	96	24	10	44
	Zajmujący się domem i inni	86	35	7	43
	Pracuje w:	inst. państw., publicznej	79	43	8
spółce właścicieli prywatnych i państwa		89	35	13	76
sekt. pryw. poza rolnict.		86	40	7	209
prywatnym gosp. rolnym		96	12	20	27
Dochody na jedną osobę	Do 1999 zł	91	25	6	104
	Od 2000 do 2999 zł	91	29	8	99
	Od 3000 do 3999 zł	92	24	7	96
	Od 4000 do 5999 zł	88	42	9	117
	6000 zł i więcej	67	69	15	60
	Trudno powiedzieć	91	21	7	67
	Odmowa odpowiedzi	92	25	13	106
Ocena własnych war. mater.	Złe	86	21	2	22
	Średnie	92	25	8	235
	Dobre	87	37	10	391
Udział w prakt. religijnych	Kilka razy w tygodniu	83	35	14	23
	Raz w tygodniu	93	22	10	191
	1–2 razy w miesiącu	94	32	9	96
	Kilka razy w roku	88	31	5	182
	W ogóle nie uczestniczy	82	48	12	140
Poglądy polityczne	Lewica	86	30	7	137
	Centrum	88	39	13	191
	Prawica	90	30	8	231
	Trudno powiedzieć	89	23	7	66

TABELA 3

		Odpowiedzi badanych, którzy w tym roku załatwiali jakieś sprawy urzędowe przez internet			Liczba osób
		Czy załatwiając sprawy urzędowe przez internet, korzystał(a) Pan(i):			
		z komputera (stacjonarnego lub laptopa)	z tabletu	ze smartfona	
		%	%	%	
Ogółem		82	7	32	208
Płeć	Mężczyźni	87	5	29	80
	Kobiety	79	8	34	128
Wiek	18–24 lata	85		36	16
	25–34	83	4	41	44
	35–44	86	8	31	59
	45–54	83	7	25	43
	55–64	72	7	35	30
	65 lat i więcej	83	13	21	15
Miejsce zamieszkania	Wieś	83	7	28	68
	Miasto do 19 999	87	7	31	31
	20 000 – 99 999	73	3	37	34
	100 000 – 499 999	77	11	40	38
	500 000 i więcej mieszk.	91	5	28	37
Wykształcenie	Podstawowe / gimnazjalne	100			5
	Zasadnicze zawodowe	58	16	35	18
	Średnie	79	8	42	80
	Wyższe	88	4	25	106
Grupa społeczna i zawodowa	Kadra kier., spec. z wyższym wyksz.	87	4	32	60
	Średni personel, technicy	96	6	35	12
	Pracownicy adm.-biurowi	84		25	16
	Pracownicy usług	94		24	15
	Robotnicy wykwalifikowani	61	21	34	15
	Robotnicy niewykwalifik.	53		47	4
	Rolnicy	100			3
	Pracujący na własny rach.	94	8	26	28
	Bezrobotni	32	35	33	3
	Emeryci	74	8	26	19
	Renciści	44		67	6
	Uczniowie i studenci	90	15	56	11
	Zajmujący się domem i inni	76	7	36	15
	Pracuje w:	inst. państw., publicznej	84	5	25
spółce właścicieli prywatnych i państwa		89	5	33	27
sekt. pryw. poza rolnict.		86	6	33	84
prywatnym gosp. rolnym		100			3
Dochody na jedną osobę	Do 1999 zł	75	14	28	26
	Od 2000 do 2999 zł	78	4	38	29
	Od 3000 do 3999 zł	89		22	23
	Od 4000 do 5999 zł	81	8	25	49
	6000 zł i więcej	97	6	34	41
	Trudno powiedzieć	63	6	37	14
	Odmowa odpowiedzi	78	7	46	27
Ocena własnych war. mater.	Złe	65		35	5
	Średnie	87	4	25	58
	Dobre	81	8	35	146
Udział w prakt. religijnych	Kilka razy w tygodniu	100		7	8
	Raz w tygodniu	83	6	19	42
	1–2 razy w miesiącu	93	8	18	30
	Kilka razy w roku	66	9	46	57
	W ogóle nie uczestniczy	89	5	38	67
Poglądy polityczne	Lewica	79	5	34	41
	Centrum	85	7	39	75
	Prawica	82	7	25	70
	Trudno powiedzieć	78	12	33	15

TABELA 4

		Odpowiedzi badanych, którzy w tym roku załatwiali jakieś sprawy urzędowe 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 musiałe(a)m kontaktować się z urzędem kilka razy	Sprawa została załatwiona, ale było to bardzo uciążliwe, urzędnicy mnożyli trudności	Nie, gdyż nie udało mi się załatwić mojej sprawy	Trudno powiedzieć/ Odmowa odpowiedzi	
		%	%	%	%	%	
Ogółem		61	28	6	4	1	647
Płeć	Mężczyźni	58	28	8	4	1	305
	Kobiety	63	28	5	4	0	342
Wiek	18–24 lata	55	22	16	5	2	67
	25–34	70	27	1	2		112
	35–44	65	24	7	4	1	145
	45–54	57	33	7	3	0	116
	55–64	57	31	4	8	1	101
	65 lat i więcej	59	30	7	4	0	106
Miejsce zamieszkania	Wieś	63	29	5	3	0	254
	Miasto do 19 999	51	29	11	7	1	90
	20 000 – 99 999	60	30	5	4		131
	100 000 – 499 999	67	22	5	4	2	87
	500 000 i więcej mieszk.	61	27	10	2	1	85
Wykształcenie	Podstawowe / gimnazjalne	59	21	13	8		66
	Zasadnicze zawodowe	59	32	8	2		119
	Średnie	60	28	7	4	1	240
	Wyższe	64	28	4	3	1	222
Grupa społeczna i zawodowa	Kadra kier., spec. z wyższym wyksz.	64	30	3	2	2	119
	Średni personel, technicy	69	18	7	5		38
	Pracownicy adm.-biurowi	73	25		2		36
	Pracownicy usług	42	47	5	6		45
	Robotnicy wykwalifikowani	55	32	8	5		68
	Robotnicy niewykwalifik.	57	30	8	5		19
	Rolnicy	67	23	10			25
	Pracujący na własny rach.	72	19	8		1	48
	Bezrobotni	61	16	12	11		13
	Emeryci	60	27	7	5	0	120
	Renciści	53	41		6		31
	Uczniowie i studenci	46	31	15	5	3	44
	Zajmujący się domem i inni	75	14	6	5		43
Pracuje w:	inst. państw., publicznej	66	27	2	4	1	91
	spółce właścicieli prywatnych i państwa	61	31	2	6		76
	sekt. pryw. poza rolnict.	60	29	8	2	1	209
	prywatnym gosp. rolnym	69	22	9			27
Dochody na jedną osobę	Do 1999 zł	54	29	10	7	1	104
	Od 2000 do 2999 zł	66	25	6	3	0	99
	Od 3000 do 3999 zł	61	32	6	2		96
	Od 4000 do 5999 zł	62	27	7	2	1	117
	6000 zł i więcej	63	28	5	3		60
	Trudno powiedzieć	64	25	3	7	1	67
Odmowa odpowiedzi	59	30	6	4	1	106	
Ocena własnych war. mater.	Złe	46	41	13			22
	Średnie	51	37	8	3	0	235
	Dobre	68	22	5	4	1	391
Udział w prakt. religijnych	Kilka razy w tygodniu	60	20	13	4	3	23
	Raz w tygodniu	62	28	6	4	0	191
	1–2 razy w miesiącu	54	36	8	2		96
	Kilka razy w roku	62	29	6	3		182
	W ogóle nie uczestniczy	65	24	4	5	1	140
Poglądy polityczne	Lewica	63	27	7	3		137
	Centrum	70	23	5	2	1	191
	Prawica	58	31	6	4	0	231
	Trudno powiedzieć	50	28	12	8	1	66

TABELA 5

		Odpowiedzi badanych, którzy w tym roku załatwiali jakieś sprawy urzędowe Czy urzędnik lub urzędniczka obsługujący Pana(ią) podczas załatwiania tej sprawy znali się na swojej pracy, byli kompetentni?					Liczba osób
		Zdecydowanie tak	Raczej tak	Raczej nie	Zdecydowanie nie	Trudno powiedzieć/ Odmowa odpowiedzi	
		%	%	%	%	%	
Ogółem		47	41	8	1	3	647
Płeć	Mężczyźni	43	45	8	1	3	305
	Kobiety	50	38	8	1	3	342
Wiek	18–24 lata	41	45	8		6	67
	25–34	58	38	1	1	2	112
	35–44	43	45	9		3	145
	45–54	48	41	7	1	3	116
	55–64	38	45	12	3	3	101
	65 lat i więcej	52	35	10	0	3	106
Miejsce zamieszkania	Wieś	47	45	6	0	2	254
	Miasto do 19 999	36	48	11	1	4	90
	20 000 – 99 999	52	35	8	2	4	131
	100 000 – 499 999	45	44	4	1	5	87
	500 000 i więcej mieszk.	52	32	11		5	85
Wykształcenie	Podstawowe / gimnazjalne	52	34	10	1	2	66
	Zasadnicze zawodowe	44	48	5	1	3	119
	Średnie	47	42	7	1	3	240
	Wyższe	47	39	9	0	4	222
Grupa społeczna i zawodowa	Kadra kier., spec. z wyższym wyksz.	53	36	7	1	4	119
	Średni personel, technicy	52	35	6	3	4	38
	Pracownicy adm.-biurowi	44	54	2			36
	Pracownicy usług	34	51	11	2	2	45
	Robotnicy wykwalifikowani	34	57	4	2	4	68
	Robotnicy niewykwalifik.	41	53			6	19
	Rolnicy	59	35	7			25
	Pracujący na własny rach.	50	33	10		7	48
	Bezrobotni	61	36	3			13
	Emeryci	54	33	10	1	2	120
	Renciści	43	48	9			31
	Uczniowie i studenci	41	40	12		7	44
	Zajmujący się domem i inni	38	47	12		2	43
Pracuje w:	inst. państw., publicznej	47	41	9	2	1	91
	spółce właścicieli prywatnych i państwa	47	45	5	1	2	76
	sekt. pryw. poza rolnict.	46	43	6	1	5	209
	prywatnym gosp. rolnym	56	38	6			27
Dochody na jedną osobę	Do 1999 zł	43	43	13		1	104
	Od 2000 do 2999 zł	45	44	7	1	3	99
	Od 3000 do 3999 zł	47	45	6	1	2	96
	Od 4000 do 5999 zł	52	39	7	2	0	117
	6000 zł i więcej	44	41	8	3	4	60
	Trudno powiedzieć	59	32	1		7	67
	Odmowa odpowiedzi	41	42	9	1	6	106
Ocena własnych war. mater.	Złe	40	46	14			22
	Średnie	39	43	13	0	4	235
	Dobre	52	40	4	1	3	391
Udział w prakt. religijnych	Kilka razy w tygodniu	50	39	4		6	23
	Raz w tygodniu	49	42	6	1	1	191
	1–2 razy w miesiącu	42	44	9	1	4	96
	Kilka razy w roku	48	40	8	0	4	182
	W ogóle nie uczestniczy	47	42	7	1	3	140
Poglądy polityczne	Lewica	44	40	10	1	5	137
	Centrum	53	38	7		2	191
	Prawica	44	48	5	1	1	231
	Trudno powiedzieć	52	30	11	1	5	66

TABELA 6

		Odpowiedzi badanych, którzy w tym roku załatwiali jakieś sprawy urzędowe Czy urzędnik lub urzędniczy obsługujący Pana(ią) podczas załatwiania tej sprawy sprawnie załatwili wszelkie formalności?					Liczba osób
		Zdecydowanie tak	Raczej tak	Raczej nie	Zdecydowanie nie	Trudno powiedzieć/Odmowa odpowiedzi	
		%	%	%	%	%	
Ogółem		44	42	10	1	2	647
Płeć	Mężczyźni	40	46	10	2	2	305
	Kobiety	48	38	11	1	2	342
Wiek	18–24 lata	40	39	13	5	4	67
	25–34	52	39	5	1	3	112
	35–44	38	47	11	1	2	145
	45–54	42	48	7	1	2	116
	55–64	45	37	16	2		101
	65 lat i więcej	49	38	12		1	106
Miejsce zamieszkania	Wieś	45	43	10	0	2	254
	Miasto do 19 999	36	45	15	1	2	90
	20 000 – 99 999	50	36	9	3	3	131
	100 000 – 499 999	46	44	7	1	2	87
	500 000 i więcej mieszk.	41	43	12	3		85
Wykształcenie	Podstawowe / gimnazjalne	52	28	12	3	5	66
	Zasadnicze zawodowe	40	47	10	1	3	119
	Średnie	45	40	12	2	1	240
	Wyższe	44	45	9	1	2	222
Grupa społeczna i zawodowa	Kadra kier., spec. z wyższym wyksz.	46	42	9		3	119
	Średni personel, technicy	48	35	9	5	4	38
	Pracownicy adm.-biurowi	39	50	11			36
	Pracownicy usług	35	43	17	2	2	45
	Robotnicy wykwalifikowani	26	63	8	2	2	68
	Robotnicy niewykwalifik.	46	32	6		16	19
	Rolnicy	56	40	3			25
	Pracujący na własny rach.	51	41	5	3		48
	Bezrobotni	44	41	15			13
	Emeryci	51	34	13	1	1	120
	Renciści	43	38	18			31
	Uczniowie i studenci	38	39	12	7	3	44
	Zajmujący się domem i inni	52	38	10			43
Pracuje w:	inst. państw., publicznej	49	36	13	2		91
	spółce właścicieli prywatnych i państwa	38	49	10	1	2	76
	sekt. pryw. poza rolnict.	40	47	7	2	4	209
	prywatnym gosp. rolnym	54	43	3			27
Dochody na jedną osobę	Do 1999 zł	34	43	20		4	104
	Od 2000 do 2999 zł	48	39	10	2	1	99
	Od 3000 do 3999 zł	44	48	5	3		96
	Od 4000 do 5999 zł	45	46	6	3		117
	6000 zł i więcej	45	42	10		2	60
	Trudno powiedzieć	59	28	10		3	67
Odmowa odpowiedzi	42	42	12	1	3	106	
Ocena własnych war. mater.	Złe	40	25	35			22
	Średnie	39	40	15	2	3	235
	Dobre	48	44	6	1	1	391
Udział w prakt. religijnych	Kilka razy w tygodniu	49	39	8		4	23
	Raz w tygodniu	47	40	10	2	0	191
	1–2 razy w miesiącu	36	48	15		1	96
	Kilka razy w roku	43	44	9	2	2	182
	W ogóle nie uczestniczy	50	39	8	1	2	140
Poglądy polityczne	Lewica	43	41	12	2	2	137
	Centrum	49	40	8	2	1	191
	Prawica	43	46	9	1	1	231
	Trudno powiedzieć	45	35	18		2	66

TABELA 7

		Odpowiedzi badanych, którzy w tym roku załatwiali jakieś sprawy urzędowe Czy urzędnik lub urzędniczy obsługujący Pana(ią) podczas załatwiania tej sprawy byli wobec Pana(i) nieuprzejmi i niezyczliwi?					Liczba osób
		Zdecydowanie tak	Raczej tak	Raczej nie	Zdecydowanie nie	Trudno powiedzieć/ Odmowa odpowiedzi	
		%	%	%	%	%	
Ogółem		4	12	27	55	3	647
Płeć	Mężczyźni	3	12	29	53	3	305
	Kobiety	4	12	24	56	3	342
Wiek	18–24 lata	1	11	38	44	6	67
	25–34	6	10	29	52	3	112
	35–44	5	17	24	49	5	145
	45–54	1	9	29	59	2	116
	55–64	2	16	19	62	1	101
	65 lat i więcej	7	8	24	61		106
Miejsce zamieszkania	Wieś	4	14	26	54	2	254
	Miasto do 19 999	2	17	32	47	2	90
	20 000 – 99 999	3	7	33	55	2	131
	100 000 – 499 999	4	10	21	59	5	87
	500 000 i więcej mieszk.	7	10	18	61	4	85
Wykształcenie	Podstawowe / gimnazjalne	1	9	28	58	4	66
	Zasadnicze zawodowe	4	12	32	52	1	119
	Średnie	4	14	28	52	2	240
	Wyższe	5	12	21	58	4	222
Grupa społeczna i zawodowa	Kadra kier., spec. z wyższym wyksz.	6	12	19	59	4	119
	Średni personel, technicy	2	12	23	60	4	38
	Pracownicy adm.-biurowi	2	20	30	48		36
	Pracownicy usług	1	13	48	36	2	45
	Robotnicy wykwalifikowani	2	9	27	56	6	68
	Robotnicy niewykwalifik.		21	33	46		19
	Rolnicy	9	6	19	66		25
	Pracujący na własny rach.	4	9	21	60	6	48
	Bezrobotni	13	5	17	65		13
	Emeryci	7	12	23	59		120
	Renciści		8	30	62		31
	Uczniowie i studenci		18	33	42	7	44
	Zajmujący się domem i inni	4	14	37	42	2	43
	Pracuje w:	inst. państw., publicznej	3	12	21	62	1
spółce właścicieli prywatnych i państwa		1	15	37	43	3	76
sekt. prywat. poza rolnict.		4	12	25	55	4	209
prywatnym gosp. rolnym		9	6	20	65		27
Dochody na jedną osobę	Do 1999 zł	5	15	30	47	3	104
	Od 2000 do 2999 zł	2	12	26	57	2	99
	Od 3000 do 3999 zł	6	16	23	54	1	96
	Od 4000 do 5999 zł	3	10	25	62	1	117
	6000 zł i więcej	8	17	18	52	4	60
	Trudno powiedzieć	1	5	30	58	6	67
	Odmowa odpowiedzi	3	11	30	51	5	106
Ocena własnych war. mater.	Złe		10	45	46		22
	Średnie	6	18	28	46	3	235
	Dobre	3	9	25	60	3	391
Udział w prakt. religijnych	Kilka razy w tygodniu	4	4	34	54	4	23
	Raz w tygodniu	5	12	26	56	1	191
	1–2 razy w miesiącu	3	21	27	45	5	96
	Kilka razy w roku	2	9	30	56	3	182
	W ogóle nie uczestniczy	5	12	21	59	3	140
Poglądy polityczne	Lewica	3	14	24	54	4	137
	Centrum	5	10	23	59	3	191
	Prawica	3	13	28	54	1	231
	Trudno powiedzieć	5	8	29	54	4	66

TABELA 8

		Wiele spraw urzędowych można załatwić za pomocą internetu – bez konieczności udawania się do urzędu					Liczba osób
		Zdecydowanie się zgadzam	Raczej się zgadzam	Raczej się nie zgadzam	Zdecydowanie się nie zgadzam	Trudno powiedzieć/ Odmowa odpowiedzi	
		%	%	%	%	%	
Ogółem		31	49	9	2	9	981
Płeć	Mężczyźni	27	53	10	1	9	461
	Kobiety	35	47	8	2	8	520
Wiek	18–24 lata	31	53	5	1	9	93
	25–34	41	48	7	2	2	152
	35–44	24	59	9	2	5	191
	45–54	30	52	10	1	7	160
	55–64	30	51	10	1	8	149
	65 lat i więcej	31	39	10	2	17	236
Miejsce zamieszkania	Wieś	28	52	8	1	11	404
	Miasto do 19 999	21	51	14	2	12	140
	20 000 – 99 999	37	45	10	3	6	190
	100 000 – 499 999	36	48	7	2	6	139
	500 000 i więcej mieszk.	38	50	6	1	5	108
Wykształcenie	Podstawowe / gimnazjalne	28	40	11	2	19	135
	Zasadnicze zawodowe	26	48	9	2	15	212
	Średnie	35	49	9	1	6	346
	Wyższe	32	55	9	2	3	288
Grupa społeczna i zawodowa	Kadra kier., spec. z wyższym wyksz.	29	58	8	2	3	147
	Średni personel, technicy	34	48	15	2	1	54
	Pracownicy adm.-biurowi	41	50	7	2		51
	Pracownicy usług	26	60	10		4	70
	Robotnicy wykwalifikowani	26	56	14		5	105
	Robotnicy niewykwalifik.	25	64	5	4	2	40
	Rolnicy	30	42	11		17	33
	Pracujący na własny rach.	42	48	7		4	56
	Bezrobotni	41	52	7			15
	Emeryci	31	41	9	3	16	248
	Renciści	26	37	4	2	31	45
	Uczniowie i studenci	34	47	8	2	8	55
	Zajmujący się domem i inni	34	50	4	3	10	62
Pracuje w:	inst. państw., publicznej	35	53	9	1	2	122
	spółce właścicieli prywatnych i państwa	26	52	17	2	3	109
	sekt. prywat. poza rolnict.	31	56	8	1	4	294
	prywatnym gosp. rolnym	28	49	10		13	36
Dochody na jedną osobę	Do 1999 zł	25	48	8	6	14	159
	Od 2000 do 2999 zł	37	40	10	1	12	179
	Od 3000 do 3999 zł	38	49	9		4	135
	Od 4000 do 5999 zł	37	54	5	2	2	162
	6000 zł i więcej	29	61	8		2	78
	Trudno powiedzieć	30	55	7	1	6	107
Odmowa odpowiedzi	22	49	14	0	15	161	
Ocena własnych war. mater.	Złe	28	23	10	8	31	49
	Średnie	25	53	10	2	10	359
	Dobre	35	50	8	1	6	573
Udział w prakt. religijnych	Kilka razy w tygodniu	29	40	16		15	34
	Raz w tygodniu	32	46	11	2	9	314
	1–2 razy w miesiącu	33	50	7	3	7	137
	Kilka razy w roku	30	55	9	0	6	255
	W ogóle nie uczestniczy	33	50	7	2	8	213
Poglądy polityczne	Lewica	31	54	7	2	5	193
	Centrum	31	49	10	2	7	277
	Prawica	34	47	11	1	8	344
	Trudno powiedzieć	25	50	8	3	14	133

TABELA 9

		Godziny obsługi interesantów w urzędach są odpowiednie					Liczba osób
		Zdecydowanie się zgadzam	Raczej się zgadzam	Raczej się nie zgadzam	Zdecydowanie się nie zgadzam	Trudno powiedzieć/ Odmowa odpowiedzi	
		%	%	%	%	%	
Ogółem		15	45	23	9	8	981
Płeć	Mężczyźni	13	50	23	8	7	461
	Kobiety	16	41	23	10	9	520
Wiek	18–24 lata	11	42	20	20	7	93
	25–34	12	39	32	14	4	152
	35–44	10	47	30	8	5	191
	45–54	13	43	30	10	5	160
	55–64	16	51	20	8	4	149
	65 lat i więcej	22	47	10	4	16	236
Miejsce zamieszkania	Wieś	15	44	25	6	10	404
	Miasto do 19 999	13	47	22	11	7	140
	20 000 – 99 999	15	46	24	11	4	190
	100 000 – 499 999	16	46	20	9	9	139
	500 000 i więcej mieszk.	14	47	20	15	4	108
Wykształcenie	Podstawowe / gimnazjalne	15	48	9	9	18	135
	Zasadnicze zawodowe	13	49	21	9	8	212
	Średnie	18	43	26	8	5	346
	Wyższe	12	44	28	12	5	288
Grupa społeczna i zawodowa	Kadra kier., spec. z wyższym wyksz.	11	41	32	12	4	147
	Średni personel, technicy	17	38	34	7	4	54
	Pracownicy adm.-biurowi	15	41	25	13	5	51
	Pracownicy usług	6	48	33	13		70
	Robotnicy wykwalifikowani	10	46	29	11	3	105
	Robotnicy niewykwalifik.	4	55	26	9	5	40
	Rolnicy	21	31	35	3	10	33
	Pracujący na własny rach.	8	60	24	6	3	56
	Bezrobotni	26	48	9	16		15
	Emeryci	24	47	10	4	15	248
	Renciści	19	55	10	8	8	45
	Uczniowie i studenci	8	41	15	23	12	55
	Zajmujący się domem i inni	12	38	31	10	9	62
Pracuje w:	inst. państw., publicznej	15	45	29	8	4	122
	spółce właścicieli prywatnych i państwa	9	38	36	13	4	109
	sekt. prywat. poza rolnict.	10	46	29	11	4	294
	prywatnym gosp. rolnym	19	38	31	3	9	36
Dochody na jedną osobę	Do 1999 zł	9	48	27	7	8	159
	Od 2000 do 2999 zł	21	40	22	8	9	179
	Od 3000 do 3999 zł	23	46	17	8	6	135
	Od 4000 do 5999 zł	14	50	19	10	7	162
	6000 zł i więcej	11	47	30	7	6	78
	Trudno powiedzieć	16	40	26	12	6	107
Odmowa odpowiedzi		8	46	24	13	9	161
Ocena własnych war. mater.	Złe	11	42	16	15	16	49
	Średnie	14	44	24	10	9	359
	Dobre	16	46	23	8	6	573
Udział w prakt. religijnych	Kilka razy w tygodniu	17	44	18	9	12	34
	Raz w tygodniu	20	45	22	6	7	314
	1–2 razy w miesiącu	17	46	23	4	10	137
	Kilka razy w roku	15	44	22	13	6	255
	W ogóle nie uczestniczy	8	49	26	10	8	213
Poglądy polityczne	Lewica	13	49	23	10	5	193
	Centrum	16	44	28	9	4	277
	Prawica	17	47	20	9	7	344
	Trudno powiedzieć	11	40	22	8	19	133

TABELA 10

		Urzędy są nakierowane na rozwiązywanie problemów obywateli i sprawną obsługę klientów					Liczba osób
		Zdecydowanie się zgadzam	Raczej się zgadzam	Raczej się nie zgadzam	Zdecydowanie się nie zgadzam	Trudno powiedzieć/ Odmowa odpowiedzi	
		%	%	%	%	%	
Ogółem		8	49	27	6	10	981
Płeć	Mężczyźni	6	52	26	6	10	461
	Kobiety	10	46	27	7	10	520
Wiek	18–24 lata	5	42	31	11	11	93
	25–34	7	52	25	8	8	152
	35–44	8	55	26	3	8	191
	45–54	6	54	27	8	4	160
	55–64	12	42	32	7	7	149
	65 lat i więcej	9	46	23	5	17	236
Miejsce zamieszkania	Wieś	7	49	26	5	13	404
	Miasto do 19 999	8	44	29	7	12	140
	20 000 – 99 999	8	51	26	9	6	190
	100 000 – 499 999	9	51	26	6	8	139
	500 000 i więcej mieszk.	8	49	31	7	5	108
Wykształcenie	Podstawowe / gimnazjalne	11	42	23	4	20	135
	Zasadnicze zawodowe	5	45	29	10	11	212
	Średnie	9	49	29	6	8	346
	Wyższe	8	56	25	5	6	288
Grupa społeczna i zawodowa	Kadra kier., spec. z wyższym wyksz.	10	58	20	6	5	147
	Średni personel, technicy	2	60	30	4	3	54
	Pracownicy adm.-biurowi	8	50	32	7	4	51
	Pracownicy usług	8	32	39	9	12	70
	Robotnicy wykwalifikowani	5	52	24	8	11	105
	Robotnicy niewykwalifik.	4	53	29	9	5	40
	Rolnicy	13	63	21		3	33
	Pracujący na własny rach.	5	59	25	2	9	56
	Bezrobotni	14	63	23			15
	Emeryci	10	47	23	6	15	248
	Renciści	15	42	24	3	17	45
	Uczniowie i studenci		43	32	12	13	55
	Zajmujący się domem i inni	10	30	45	8	8	62
Pracuje w:	inst. państw., publicznej	9	56	24	5	6	122
	spółce właścicieli prywatnych i państwa	4	52	25	7	12	109
	sekt. pryw. poza rolnict.	7	51	29	8	6	294
	prywatnym gosp. rolnym	15	60	22		3	36
Dochody na jedną osobę	Do 1999 zł	4	47	34	4	10	159
	Od 2000 do 2999 zł	9	43	27	9	12	179
	Od 3000 do 3999 zł	13	46	28	5	8	135
	Od 4000 do 5999 zł	10	57	19	6	8	162
	6000 zł i więcej	9	60	23	4	4	78
	Trudno powiedzieć	5	46	27	10	12	107
Odmowa odpowiedzi	5	50	28	6	10	161	
Ocena własnych war. mater.	Złe	2	23	33	21	21	49
	Średnie	7	44	32	6	11	359
	Dobre	9	55	23	5	8	573
Udział w prakt. religijnych	Kilka razy w tygodniu	8	41	32	7	11	34
	Raz w tygodniu	8	47	27	6	12	314
	1–2 razy w miesiącu	11	55	19	6	9	137
	Kilka razy w roku	9	50	29	5	6	255
	W ogóle nie uczestniczy	5	50	29	6	9	213
Poglądy polityczne	Lewica	7	53	32	5	3	193
	Centrum	9	52	24	6	9	277
	Prawica	8	49	26	8	9	344
	Trudno powiedzieć	7	44	26	3	21	133

TABELA 11

		Struktura urzędów oraz system informacji na ogół pozwalają na sprawne załatwienie spraw w urzędach					Liczba osób
		Zdecydowanie się zgadzam	Raczej się zgadzam	Raczej się nie zgadzam	Zdecydowanie się nie zgadzam	Trudno powiedzieć/ Odmowa odpowiedzi	
		%	%	%	%	%	
Ogółem		8	47	25	7	13	981
Płeć	Mężczyźni	8	51	23	6	12	461
	Kobiety	8	44	27	7	13	520
Wiek	18–24 lata	4	49	30	8	9	93
	25–34	6	50	27	8	9	152
	35–44	9	50	26	4	10	191
	45–54	11	47	27	6	9	160
	55–64	9	46	26	6	13	149
	65 lat i więcej	8	45	19	7	21	236
Miejsce zamieszkania	Wieś	8	49	22	5	16	404
	Miasto do 19 999	9	39	29	7	16	140
	20 000 – 99 999	7	49	27	8	9	190
	100 000 – 499 999	11	47	25	8	9	139
	500 000 i więcej mieszk.	8	48	29	5	10	108
Wykształcenie	Podstawowe / gimnazjalne	7	41	19	5	27	135
	Zasadnicze zawodowe	7	41	28	7	17	212
	Średnie	10	49	26	8	8	346
	Wyższe	8	54	24	5	9	288
Grupa społeczna i zawodowa	Kadra kier., spec. z wyższym wyksz.	8	49	29	8	7	147
	Średni personel, technicy	8	57	29	6		54
	Pracownicy adm.-biurowi	17	47	22	6	8	51
	Pracownicy usług	3	49	38	6	5	70
	Robotnicy wykwalifikowani	8	50	25	4	14	105
	Robotnicy niewykwalifik.	10	41	22	11	17	40
	Rolnicy	9	60	18	8	6	33
	Pracujący na własny rach.	5	73	9	2	11	56
	Bezrobotni	7	43	31	15	4	15
	Emeryci	10	46	18	6	20	248
	Renciści	10	28	27	8	27	45
	Uczniowie i studenci	4	51	24	8	13	55
	Zajmujący się domem i inni	9	24	44	9	14	62
Pracuje w:	inst. państw., publicznej	11	52	24	6	7	122
	spółce właścicieli prywatnych i państwa	8	56	21	6	8	109
	sekt. prywat. poza rolnict.	7	50	29	6	8	294
	prywatnym gosp. rolnym	8	60	18	7	8	36
Dochody na jedną osobę	Do 1999 zł	7	39	35	6	13	159
	Od 2000 do 2999 zł	11	47	20	8	14	179
	Od 3000 do 3999 zł	13	46	23	4	13	135
	Od 4000 do 5999 zł	12	57	17	7	7	162
	6000 zł i więcej	6	56	29	5	3	78
	Trudno powiedzieć	3	46	31	7	13	107
	Odmowa odpowiedzi	4	44	23	7	21	161
Ocena własnych war. mater.	Złe	5	8	43	14	30	49
	Średnie	7	45	27	6	15	359
	Dobre	9	52	22	6	10	573
Udział w prakt. religijnych	Kilka razy w tygodniu	8	39	33	8	12	34
	Raz w tygodniu	10	48	20	7	15	314
	1–2 razy w miesiącu	7	50	27	5	11	137
	Kilka razy w roku	9	49	25	7	10	255
	W ogóle nie uczestniczy	7	47	29	4	13	213
Poglądy polityczne	Lewica	12	46	30	3	8	193
	Centrum	8	52	22	7	12	277
	Prawica	7	49	26	8	9	344
	Trudno powiedzieć	6	39	21	8	27	133

TABELA 12

		Urzędy działają sprawnie i realizują swoje zadania szybko i terminowo					Liczba osób
		Zdecydowanie się zgadzam	Raczej się zgadzam	Raczej się nie zgadzam	Zdecydowanie się nie zgadzam	Trudno powiedzieć/ Odmowa odpowiedzi	
		%	%	%	%	%	
Ogółem		7	43	29	9	11	981
Płeć	Mężczyźni	6	45	27	9	12	461
	Kobiety	7	41	32	9	11	520
Wiek	18–24 lata	2	36	35	17	10	93
	25–34	8	45	29	10	8	152
	35–44	8	43	32	6	11	191
	45–54	5	50	27	10	7	160
	55–64	9	40	32	7	12	149
	65 lat i więcej	7	42	26	9	17	236
Miejsce zamieszkania	Wieś	8	44	29	8	11	404
	Miasto do 19 999	5	37	32	12	14	140
	20 000 – 99 999	6	40	35	11	8	190
	100 000 – 499 999	7	51	25	8	10	139
	500 000 i więcej mieszk.	7	41	25	10	16	108
Wykształcenie	Podstawowe / gimnazjalne	11	32	24	15	18	135
	Zasadnicze zawodowe	4	39	33	9	14	212
	Średnie	9	43	32	8	8	346
	Wyższe	5	51	26	8	10	288
Grupa społeczna i zawodowa	Kadra kier., spec. z wyższym wyksz.	9	46	29	9	7	147
	Średni personel, technicy	3	51	34	6	4	54
	Pracownicy adm.-biurowi	10	47	21	10	11	51
	Pracownicy usług	6	40	42	10	2	70
	Robotnicy wykwalifikowani	6	39	32	8	16	105
	Robotnicy niewykwalifik.	7	47	24	14	9	40
	Rolnicy	10	54	24	3	9	33
	Pracujący na własny rach.	4	55	29	3	9	56
	Bezrobotni		24	47	24	5	15
	Emeryci	7	44	25	9	15	248
	Renciści	8	32	23	13	24	45
	Uczniowie i studenci	2	38	27	20	14	55
	Zajmujący się domem i inni	11	31	40	6	11	62
Pracuje w:	inst. państw., publicznej	6	53	26	7	6	122
	spółce właścicieli prywatnych i państwa	7	45	29	9	11	109
	sekt. pryw. poza rolnict.	7	40	35	9	9	294
	prywatnym gosp. rolnym	9	54	26	2	8	36
Dochody na jedną osobę	Do 1999 zł	6	35	38	9	13	159
	Od 2000 do 2999 zł	8	40	29	11	12	179
	Od 3000 do 3999 zł	9	47	26	7	10	135
	Od 4000 do 5999 zł	6	53	20	10	10	162
	6000 zł i więcej	9	49	28	5	8	78
	Trudno powiedzieć	7	36	37	8	12	107
Odmowa odpowiedzi		5	43	29	11	12	161
Ocena własnych war. mater.	Złe	3	17	29	30	22	49
	Średnie	6	37	35	9	13	359
	Dobre	8	49	26	8	9	573
Udział w prakt. religijnych	Kilka razy w tygodniu	5	33	29	18	15	34
	Raz w tygodniu	7	42	32	8	12	314
	1–2 razy w miesiącu	12	45	26	8	9	137
	Kilka razy w roku	5	45	32	9	10	255
	W ogóle nie uczestniczy	7	45	27	8	13	213
Poglądy polityczne	Lewica	5	43	35	8	8	193
	Centrum	10	44	28	9	9	277
	Prawica	5	46	28	11	10	344
	Trudno powiedzieć	8	34	31	6	21	133

TABELA 13

		Klienci urzędów na ogół znają swoje prawa					Liczba osób
		Zdecydowanie się zgadzam	Raczej się zgadzam	Raczej się nie zgadzam	Zdecydowanie się nie zgadzam	Trudno powiedzieć/ Odmowa odpowiedzi	
		%	%	%	%	%	
Ogółem		7	38	39	8	9	981
Płeć	Mężczyźni	5	36	40	9	11	461
	Kobiety	8	39	38	8	7	520
Wiek	18–24 lata	4	32	45	13	7	93
	25–34	5	32	46	10	6	152
	35–44	7	37	41	7	8	191
	45–54	9	42	36	7	5	160
	55–64	4	37	43	8	7	149
	65 lat i więcej	9	41	27	8	15	236
Miejsce zamieszkania	Wieś	7	39	37	6	12	404
	Miasto do 19 999	6	35	40	12	7	140
	20 000 – 99 999	8	39	37	7	8	190
	100 000 – 499 999	8	35	42	10	5	139
	500 000 i więcej mieszk.	5	35	43	12	5	108
Wykształcenie	Podstawowe / gimnazjalne	10	37	30	8	15	135
	Zasadnicze zawodowe	5	42	32	7	15	212
	Średnie	8	34	43	9	6	346
	Wyższe	5	40	43	8	4	288
Grupa społeczna i zawodowa	Kadra kier., spec. z wyższym wyksz.	4	37	41	12	5	147
	Średni personel, technicy	5	41	47	5	3	54
	Pracownicy adm.-biurowi	10	45	37	4	4	51
	Pracownicy usług	3	38	45	7	7	70
	Robotnicy wykwalifikowani	6	36	41	6	10	105
	Robotnicy niewykwalifik.	6	40	37	9	8	40
	Rolnicy	9	30	49	3	10	33
	Pracujący na własny rach.	4	46	41		9	56
	Bezrobotni	8	41	35	16		15
	Emeryci	9	39	31	8	13	248
	Renciści	15	39	17	12	16	45
	Uczniowie i studenci	4	26	47	15	8	55
	Zajmujący się domem i inni	7	31	47	10	5	62
Pracuje w:	inst. państw., publicznej	8	39	41	5	7	122
	spółce właścicieli prywatnych i państwa	8	41	39	6	7	109
	sekt. pryw. poza rolnict.	3	37	43	10	6	294
	prywatnym gosp. rolnym	8	33	50		9	36
Dochody na jedną osobę	Do 1999 zł	6	39	34	13	8	159
	Od 2000 do 2999 zł	12	38	26	9	16	179
	Od 3000 do 3999 zł	8	36	45	6	6	135
	Od 4000 do 5999 zł	8	39	41	5	7	162
	6000 zł i więcej	1	38	45	11	4	78
	Trudno powiedzieć	3	37	46	8	6	107
	Odmowa odpowiedzi	4	37	42	8	9	161
Ocena własnych war. mater.	Złe	2	28	29	28	13	49
	Średnie	7	39	38	7	9	359
	Dobre	7	38	40	8	8	573
Udział w prakt. religijnych	Kilka razy w tygodniu	13	28	38	4	17	34
	Raz w tygodniu	11	39	34	6	10	314
	1–2 razy w miesiącu	7	45	36	6	6	137
	Kilka razy w roku	4	40	38	11	7	255
	W ogóle nie uczestniczy	3	31	49	9	8	213
Poglądy polityczne	Lewica	9	35	43	10	4	193
	Centrum	6	42	39	7	6	277
	Prawica	6	40	36	9	9	344
	Trudno powiedzieć	9	31	39	6	15	133

TABELA 14

		Klienci urzędów na ogół wiedzą, według jakich zasad są podejmowane decyzje w ich sprawach					Liczba osób
		Zdecydowanie się zgadzam	Raczej się zgadzam	Raczej się nie zgadzam	Zdecydowanie się nie zgadzam	Trudno powiedzieć/ Odmowa odpowiedzi	
		%	%	%	%	%	
Ogółem		4	36	39	9	11	981
Płeć	Mężczyźni	2	39	37	10	12	461
	Kobiety	6	34	41	9	11	520
Wiek	18–24 lata	4	32	45	10	9	93
	25–34	4	31	50	10	4	152
	35–44	2	40	41	8	9	191
	45–54	5	40	38	9	7	160
	55–64	3	40	36	10	11	149
	65 lat i więcej	5	33	31	9	22	236
Miejsce zamieszkania	Wieś	3	38	37	8	13	404
	Miasto do 19 999	3	36	41	8	12	140
	20 000 – 99 999	3	36	36	12	13	190
	100 000 – 499 999	10	29	44	12	5	139
	500 000 i więcej mieszk.	2	40	42	7	9	108
Wykształcenie	Podstawowe / gimnazjalne	7	39	32	7	15	135
	Zasadnicze zawodowe	2	37	34	7	19	212
	Średnie	5	37	39	11	8	346
	Wyższe	3	33	46	10	8	288
Grupa społeczna i zawodowa	Kadra kier., spec. z wyższym wyksz.	2	35	43	12	8	147
	Średni personel, technicy	4	38	47	6	5	54
	Pracownicy adm.-biurowi	3	47	41	1	7	51
	Pracownicy usług	2	35	46	13	3	70
	Robotnicy wykwalifikowani	2	47	39	5	6	105
	Robotnicy niewykwalifik.	3	44	33	13	7	40
	Rolnicy	10	20	49	3	19	33
	Pracujący na własny rach.		45	42	5	8	56
	Bezrobotni	17	41	17	24		15
	Emeryci	4	35	32	9	20	248
	Renciści	10	34	18	14	24	45
	Uczniowie i studenci	2	21	55	11	10	55
	Zajmujący się domem i inni	8	24	42	15	11	62
Pracuje w:	inst. państw., publicznej	4	41	39	7	9	122
	spółce właścicieli prywatnych i państwa	4	42	43	3	9	109
	sekt. prywat. poza rolnict.	1	39	44	11	5	294
	prywatnym gosp. rolnym	6	23	51	3	17	36
Dochody na jedną osobę	Do 1999 zł	3	38	39	10	10	159
	Od 2000 do 2999 zł	7	34	29	13	17	179
	Od 3000 do 3999 zł	2	39	42	8	9	135
	Od 4000 do 5999 zł	6	44	38	8	5	162
	6000 zł i więcej	1	37	41	10	11	78
	Trudno powiedzieć	5	23	47	11	15	107
	Odmowa odpowiedzi	2	35	43	6	14	161
Ocena własnych war. mater.	Złe	3	19	51	14	12	49
	Średnie	4	35	38	10	14	359
	Dobre	4	39	39	8	10	573
Udział w prakt. religijnych	Kilka razy w tygodniu	3	29	30	11	27	34
	Raz w tygodniu	6	39	36	6	13	314
	1–2 razy w miesiącu	6	38	36	10	10	137
	Kilka razy w roku	2	36	43	11	7	255
	W ogóle nie uczestniczy	2	34	44	9	11	213
Poglądy polityczne	Lewica	6	34	47	8	6	193
	Centrum	4	39	36	10	10	277
	Prawica	2	41	37	11	10	344
	Trudno powiedzieć	7	25	41	6	21	133

TABELA 15

		Czy, generalnie rzecz biorąc, Pana(i) zdaniem, funkcjonowanie urzędów w Polsce w ostatnich latach:						Liczba osób
		zdecydowanie się poprawiło	raczej się poprawiło	nie uległo zmianie	raczej się pogorszyło	zdecydowanie się pogorszyło	Trudno powiedzieć/ Odmowa odpowiedzi	
		%	%	%	%	%	%	
Ogółem		6	36	37	12	2	8	981
Płeć	Mężczyźni	6	38	36	9	3	8	461
	Kobiety	6	34	37	15	1	7	520
Wiek	18–24 lata	3	38	32	13	3	12	93
	25–34	7	40	36	11	1	5	152
	35–44	5	46	34	8	2	5	191
	45–54	8	35	40	10	3	5	160
	55–64	8	32	43	9	2	6	149
	65 lat i więcej	5	27	35	19	2	12	236
Miejsce zamieszkania	Wieś	5	35	39	11	1	9	404
	Miasto do 19 999	4	29	45	11	1	11	140
	20 000 – 99 999	4	37	34	17	4	3	190
	100 000 – 499 999	9	41	30	11	3	7	139
	500 000 i więcej mieszk.	11	41	32	9	1	6	108
Wykształcenie	Podstawowe / gimnazjalne	4	25	42	10	2	16	135
	Zasadnicze zawodowe	5	24	45	14	3	9	212
	Średnie	7	39	35	12	2	6	346
	Wyższe	7	46	30	10	2	4	288
Grupa społeczna i zawodowa	Kadra kier., spec. z wyższym wyksz.	8	48	33	3	3	5	147
	Średni personel, technicy	1	42	42	9	1	5	54
	Pracownicy adm.-biurowi	10	32	42	15		1	51
	Pracownicy usług	4	38	33	24		2	70
	Robotnicy wykwalifikowani	2	37	40	7	5	8	105
	Robotnicy niewykwalifik.	9	36	40	3		13	40
	Rolnicy	13	20	55	3		10	33
	Pracujący na własny rach.	14	49	23	7	3	3	56
	Bezrobotni		31	19	20	10	19	15
	Emeryci	5	29	36	17	1	11	248
	Renciści	10	21	46	16	2	5	45
	Uczniowie i studenci	3	37	31	13		16	55
	Zajmujący się domem i inni	6	35	39	13	2	4	62
Pracuje w:	inst. państw., publicznej	5	38	39	9	2	6	122
	spółce właścicieli prywatnych i państwa	6	45	30	12	2	5	109
	sekt. prywat. poza rolnict.	7	41	35	9	3	5	294
	prywatnym gosp. rolnym	9	25	55	3		9	36
Dochody na jedną osobę	Do 1999 zł	4	30	42	14	2	8	159
	Od 2000 do 2999 zł	5	32	39	13	4	6	179
	Od 3000 do 3999 zł	7	39	33	11	3	6	135
	Od 4000 do 5999 zł	6	42	34	9	1	7	162
	6000 zł i więcej	10	50	28	6	1	4	78
	Trudno powiedzieć	4	34	42	11	1	7	107
Ocena własnych war. mater.	Odmowa odpowiedzi	7	32	35	14	1	11	161
	Złe	2	12	43	22	8	14	49
	Średnie	5	30	39	16	2	7	359
Udział w prakt. religijnych	Dobre	7	41	35	8	1	7	573
	Kilka razy w tygodniu	2	30	39	17	2	11	34
	Raz w tygodniu	6	33	38	13	2	8	314
	1–2 razy w miesiącu	8	35	40	13		4	137
	Kilka razy w roku	6	37	38	9	3	6	255
Poglądy polityczne	W ogóle nie uczestniczy	6	44	32	10	1	8	213
	Lewica	7	42	33	13	2	4	193
	Centrum	9	40	34	10	1	5	277
	Prawica	3	36	40	12	2	7	344
	Trudno powiedzieć	5	24	41	11	3	17	133

TABELA 16

		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.		Liczba osób
		Średnia	Odchylenie standardowe	
Ogółem		6,14	1,98	917
Płeć	Mężczyźni	6,02	1,95	431
	Kobiety	6,25	1,99	486
Wiek	18–24 lata	5,65	1,94	89
	25–34	6,12	2,07	148
	35–44	6,16	1,91	182
	45–54	6,10	1,89	153
	55–64	6,10	1,96	143
	65 lat i więcej	6,43	2,03	202
Miejsce zamieszkania	Wieś	6,14	1,96	366
	Miasto do 19 999	5,83	2,19	129
	20 000 – 99 999	6,10	1,98	184
	100 000 – 499 999	6,32	1,86	133
	500 000 i więcej mieszk.	6,40	1,85	105
Wykształcenie	Podstawowe / gimnazjalne	6,17	2,06	110
	Zasadnicze zawodowe	5,82	2,12	196
	Średnie	6,12	1,99	333
	Wyższe	6,39	1,78	278
Grupa społeczna i zawodowa	Kadra kier., spec. z wyższym wyksz.	6,39	1,82	143
	Średni personel, technicy	6,44	1,90	54
	Pracownicy adm.-biurowi	6,13	1,63	50
	Pracownicy usług	5,52	2,03	69
	Robotnicy wykwalifikowani	5,75	1,85	100
	Robotnicy niewykwalifik.	5,43	2,16	37
	Rolnicy	5,87	2,36	29
	Pracujący na własny rach.	6,82	1,77	52
	Bezrobotni	6,48	2,32	15
	Emeryci	6,44	1,96	217
	Renciści	6,27	2,04	43
	Uczniowie i studenci	5,60	2,12	50
	Zajmujący się domem i inni	5,85	2,04	58
Pracuje w:	inst. państw., publicznej	6,59	1,98	118
	spółce właścicieli prywatnych i państwa	5,69	2,01	105
	sekt. pryw. poza rolnict.	6,02	1,85	286
	prywatnym gosp. rolnym	6,09	2,31	33
Dochody na jedną osobę	Do 1999 zł	5,88	2,02	149
	Od 2000 do 2999 zł	6,03	1,94	163
	Od 3000 do 3999 zł	6,27	2,22	130
	Od 4000 do 5999 zł	6,29	1,91	158
	6000 zł i więcej	6,76	1,66	76
	Trudno powiedzieć	5,96	1,82	93
	Odmowa odpowiedzi	6,06	2,00	148
Ocena własnych war. mater.	Złe	4,98	2,32	44
	Średnie	5,77	1,99	331
	Dobre	6,47	1,86	543
Udział w prakt. religijnych	Kilka razy w tygodniu	6,77	2,30	29
	Raz w tygodniu	6,22	1,99	288
	1–2 razy w miesiącu	6,29	1,92	127
	Kilka razy w roku	6,18	1,95	246
	W ogóle nie uczestniczy	6,05	1,84	204
Poglądy polityczne	Lewica	6,11	1,96	187
	Centrum	6,34	1,78	269
	Prawica	6,12	2,03	320
	Trudno powiedzieć	6,03	2,12	109