

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

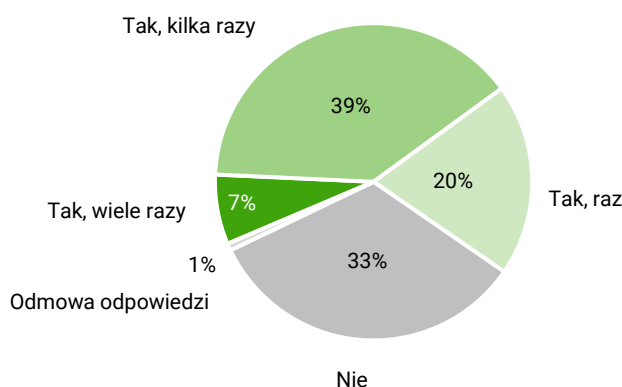
W naszym listopadowym sondażu¹ po raz kolejny po siedmioletniej przerwie chcieliśmy sprawdzić, na ile obywatele są zadowoleni z funkcjonowania urzędów, czy zauważają jakieś zmiany w urzędowej rzeczywistości, a jeżeli tak, to jaki jest kierunek tych zmian.

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..

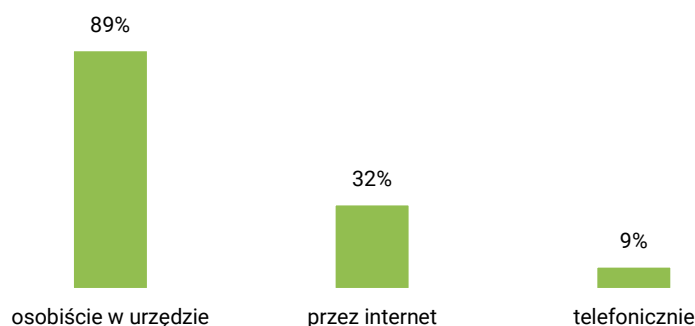
Najwięcej kontaktów z urzędami mieli w tym roku badani w wieku od 25 do 64 lat – ponad połowa z nich wielokrotnie załatwiała jakieś sprawy w urzędzie. Istotnie częściej niż osoby słabiej wykształcone sprawy urzędowe załatwiali respondenci z wykształceniem wyższym lub średnim, a spośród grup społeczno-zawodowych 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)



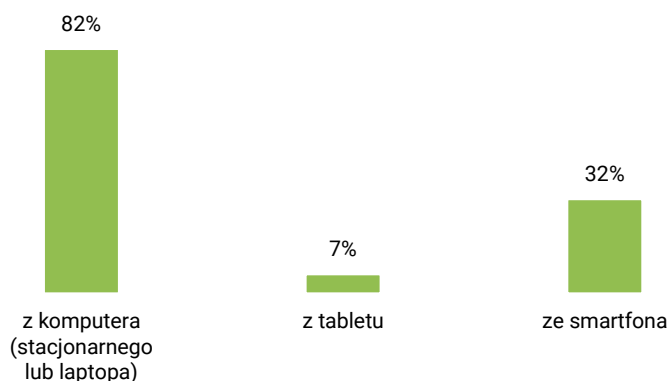
Procenty nie sumują się do 100, gdyż każdy respondent mógł wskazać więcej niż jeden sposób kontaktu z urzędem

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

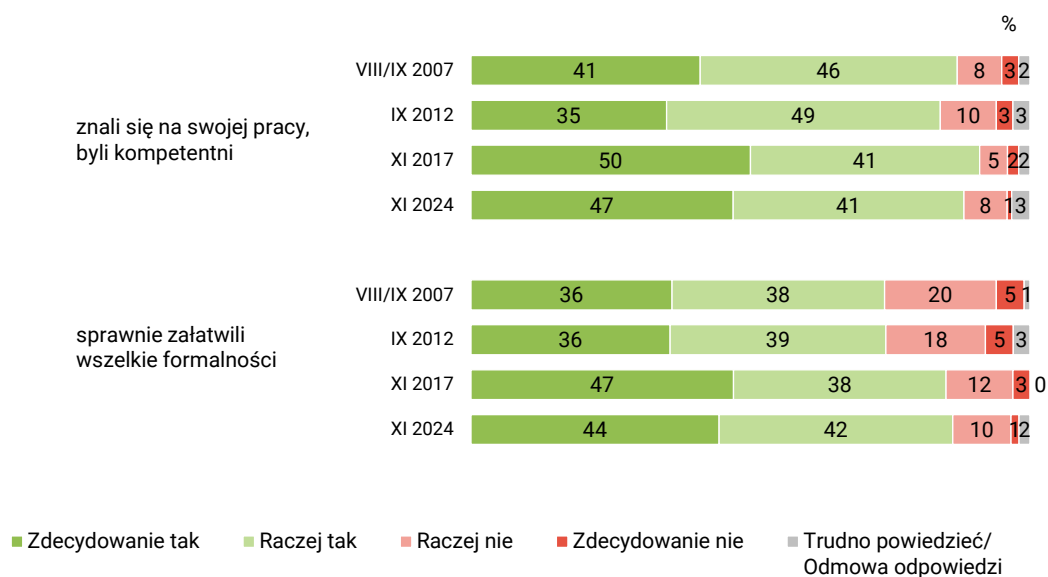


Oceny jakości obsługi przy okazji załatwiania ostatniej sprawy w urzędzie są, ogólnie rzecz biorąc, pozytywne. Zdecydowana większość interesantów ocenia, że urzędnicy załatwiający ich ostatnią sprawę znali się na swojej pracy, byli kompetentni (88%, od poprzedniego pomiaru spadek o 3 punkty procentowe)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

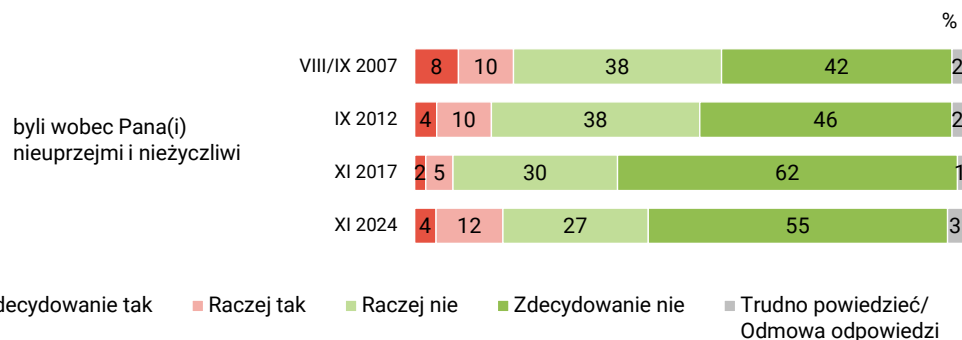


Zdecydowana większość interesantów nie zetknęła się z nieuprzejmością czy niezyczliwością ze strony obsługujących ich urzędników (82%). Odsetek ten jest jednak znacznie mniejszy niż w roku 2017 (spadek o 10 punktów procentowych). Jednocześnie wyraźnie częściej niż poprzednio badani mówili o sytuacjach,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

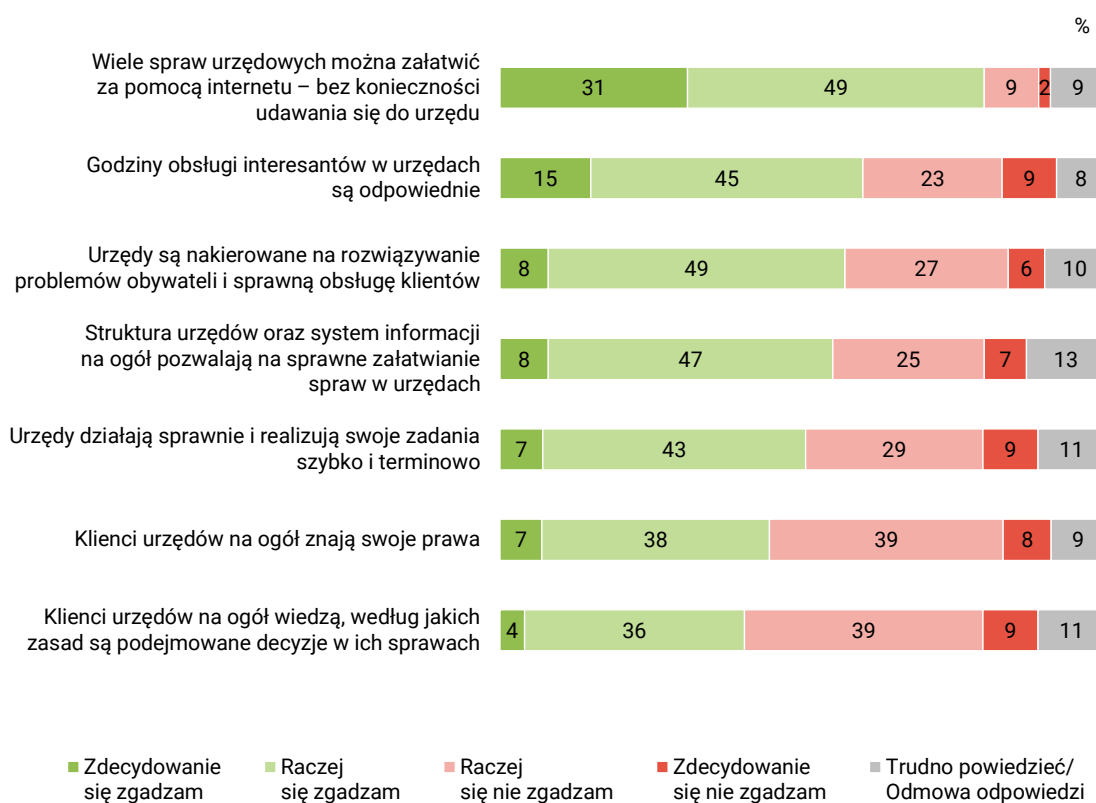
Słabym punktem funkcjonowania polskich urzędów jest niezmiennie niedostateczna wiedza ich klientów o zasadach podejmowania decyzji urzędowych i przysługujących im prawach. Obecnie blisko połowa badanych nie zgadza się ze stwierdzeniami, że klienci urzędów na ogół wiedzą, według jakich zasad są podejmowane 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.

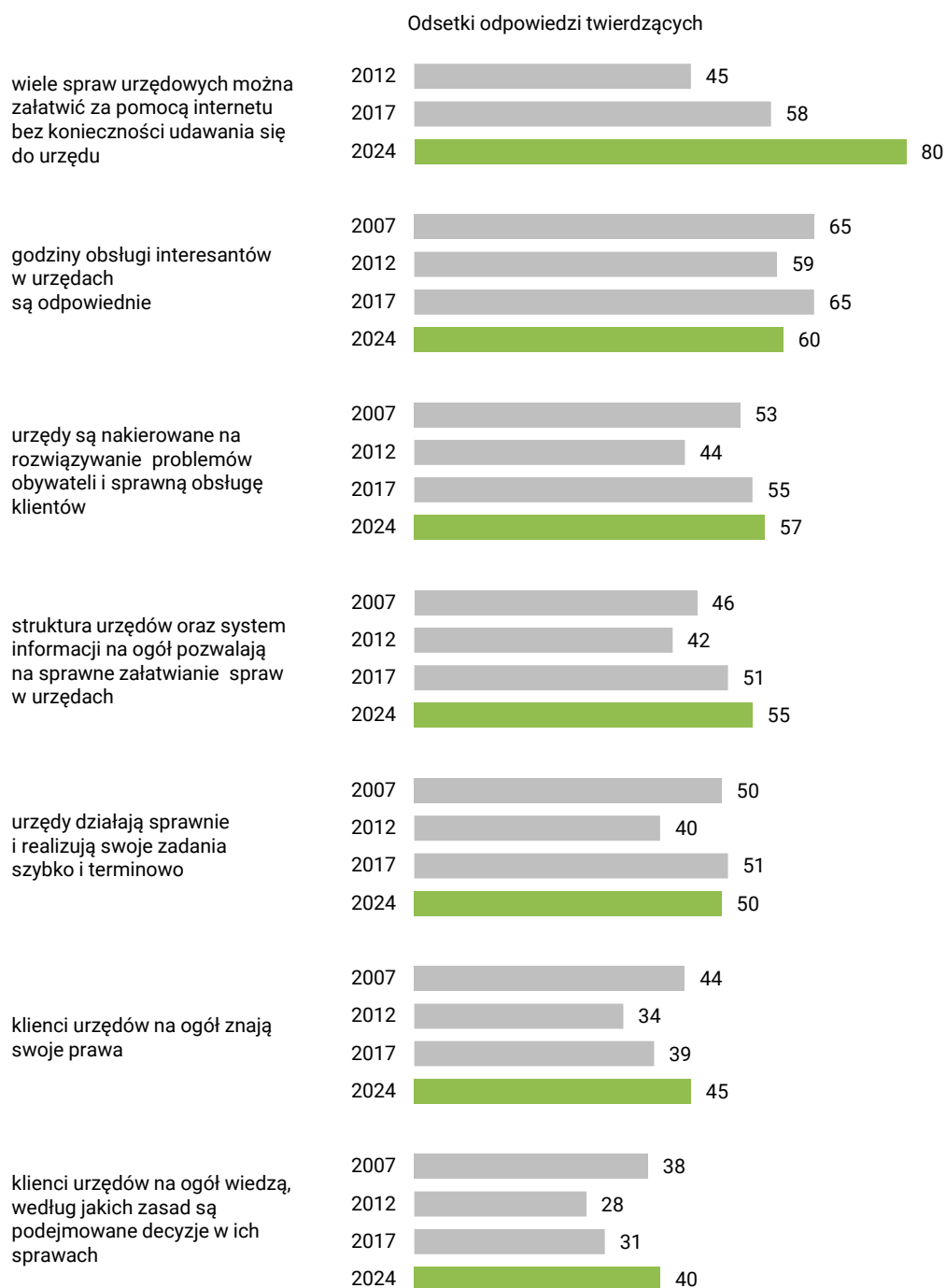
CBOS

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 załatwia(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.

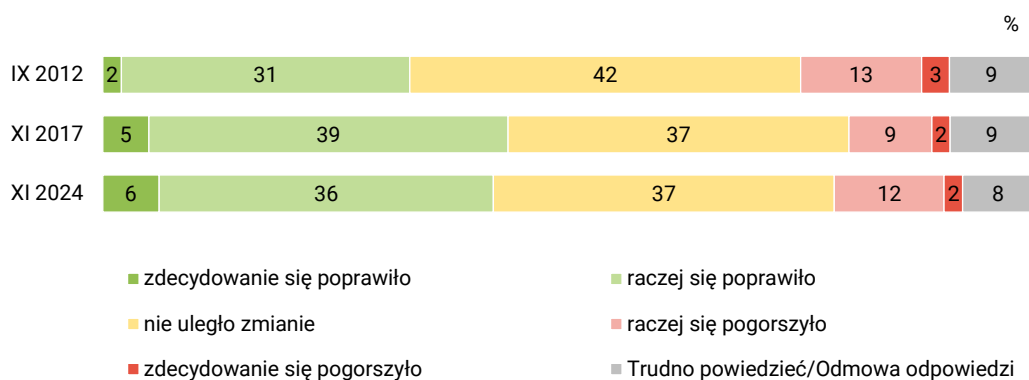
W przypadku dwóch wymiarów ocen funkcjonowania urzędów kluczowy jest wiek badanych. Respondentom w wieku poniżej 55 roku życia częściej niż starszym nie odpowiadają godziny obsługi interesantów. W szczególności na tle pozostałych krytycyzmem w tym względzie wyróżniają się osoby w wieku 25–34 lata (w 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 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 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 załatwia(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.

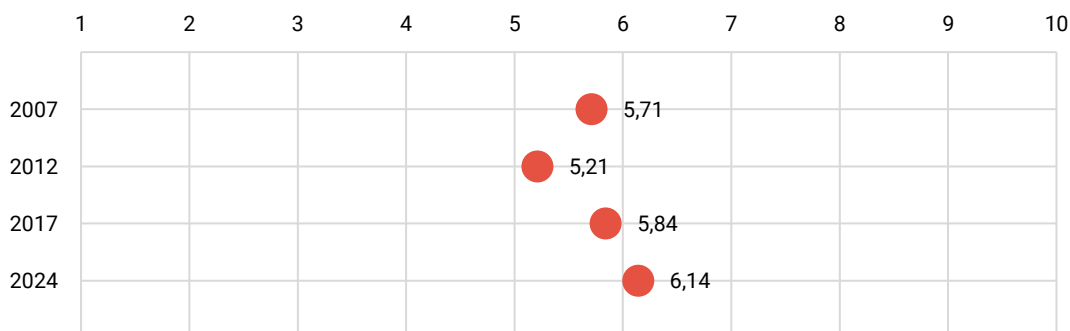
OGÓLNA OCENA JAKOŚCI OBSŁUGI W URZĘDACH

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

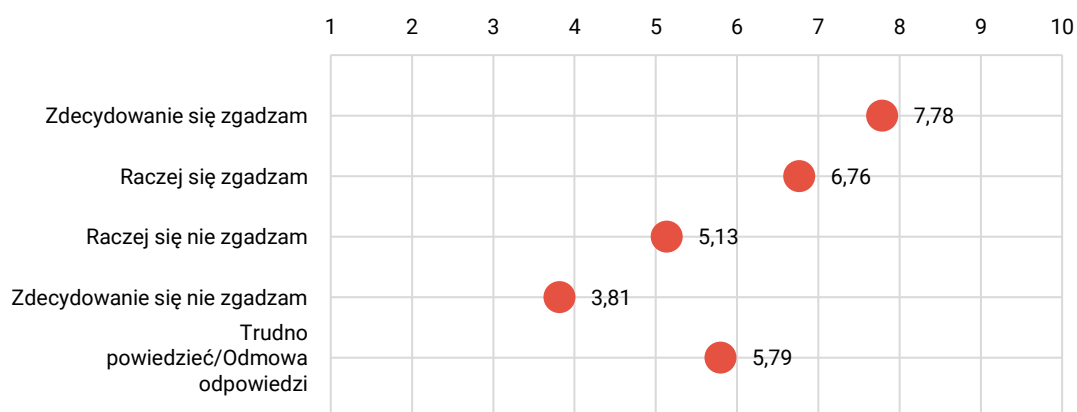
Z wielozmiennowych analiz statystycznych⁴ wynika, iż tak jak w roku 2017 również na ogólną ocenę obsługi w polskich urzędach największy wpływ ma stosunek badanych do kwestii, czy „urzędy są nakierowane na rozwiązywanie problemów obywateli i sprawną obsługę klientów”. Im bardziej respondenci zgadzają 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.

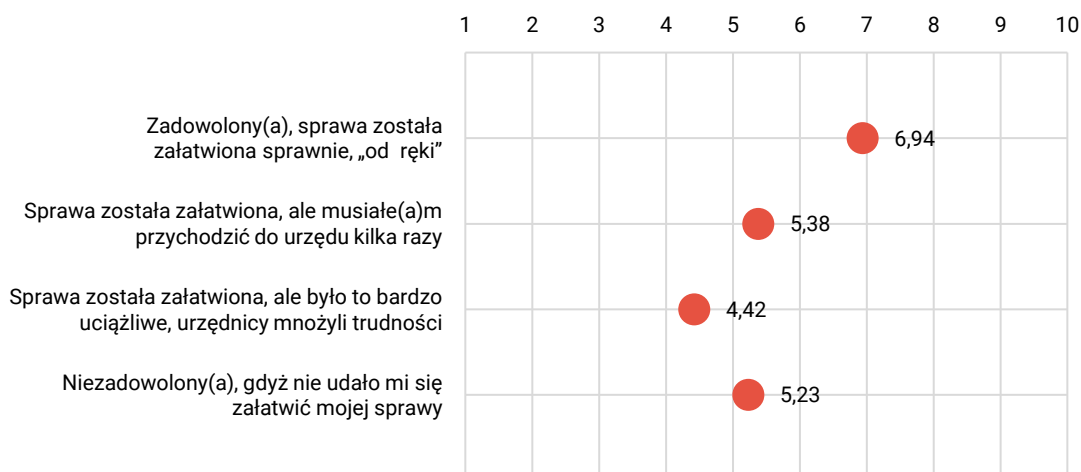
⁵ ANOVA.

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