

Polak w urzędzie

20 lat Fundacji CBOS 1997–2017

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

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

CBOS ZREALIZOWAŁ

836

badań



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

3735

komunikatów



PRACOWAŁO DLA NAS

3600

ankieterów



PRZEBADALIŚMY PONAD

1 000 000

respondentów



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

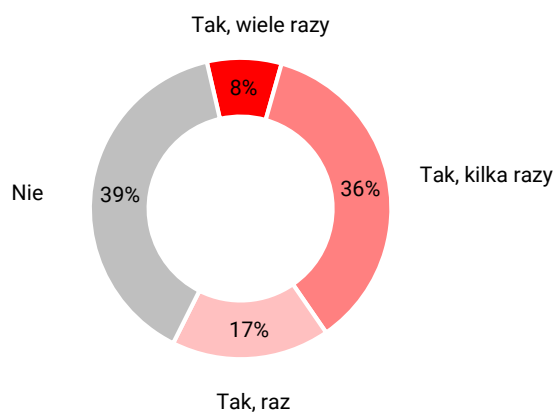
Fundacja Centrum Badania Opinii Społecznej
ul. Świętojerska 5/7, 00-236 Warszawa
e-mail: sekretariat@cbos.pl; info@cbos.pl
<http://www.cbos.pl>
(48 22) 629 35 69

Jak wynika z naszych badań, klimat wokół urzędów i ich pracowników się ociepla¹. Funkcjonowanie urzędów spotyka się z coraz większą aprobatą Polaków, a praca urzędników pod wieloma względami oceniana jest coraz lepiej. W kontekście wyrażanych opinii o pracy urzędów oraz urzędników zapytaliśmy Polaków o ich ostatnie doświadczenia związane z załatwianiem spraw urzędowych². Porównywalne dane sprzed pięciu i dziesięciu lat pozwolą nam stwierdzić, czy społeczne przekonanie o coraz lepszym funkcjonowaniu urzędów w Polsce znajduje potwierdzenie w doświadczeniach Polaków w tym zakresie.

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

CBOS

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



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

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

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

Badani, którzy w tym roku załatwiali przynajmniej jedną sprawę urzędową, zostali zapytani o doświadczenia związane z ich ostatnią wizytą w urzędzie. Tak jak w latach poprzednich³, najczęściej dotyczyła ona spraw załatwianych w podstawowych jednostkach samorządu terytorialnego, czyli urzędach gmin i miast (53% ostatnich wizyt). Znacznie mniej osób załatwiało sprawę w ZUS (11% ostatnich wizyt), starostwie powiatowym (10% ostatnich wizyt) oraz urzędzie skarbowym (10% ostatnich wizyt). Sporadycznie interesanci odwiedzali w ostatnim czasie ośrodki pomocy społecznej (5%), urząd pracy (4%), urząd marszałkowski (2%) lub jeszcze inny urząd, np. sąd, NFZ, KRUS, PFRON, stację sanitarno-epidemiologiczną czy urząd celny (łącznie 5%).

CBOS

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



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

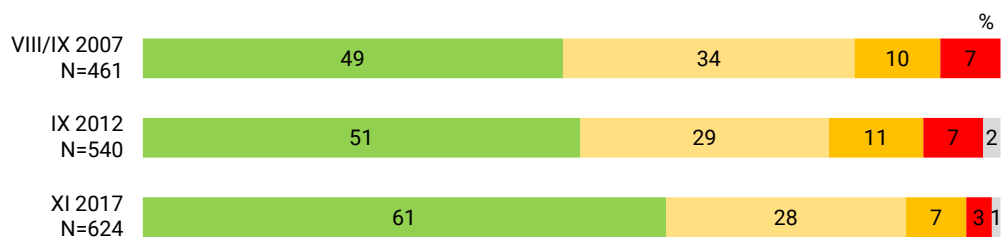
³ Por. komunikat CBOS „Z wizytą w urzędzie – doświadczenia związane z załatwianiem spraw urzędowych”, październik 2007 (oprac. R. Boguszewski) oraz komunikat CBOS „Obywatel w urzędzie”, październik 2012 (oprac. B. Badora).

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

CBOS

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

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



- Tak, sprawa została załatwiona sprawnie, „od ręki”
- Sprawa została załatwiona, ale musiałe(a)m przychodzić do urzędu kilka razy
- Sprawa została załatwiona, ale było to bardzo uciążliwe, urzędnicy mnożyli trudności
- Nie, gdyż nie udało mi się załatwić mojej sprawy
- Trudno powiedzieć

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

TABELA 1

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

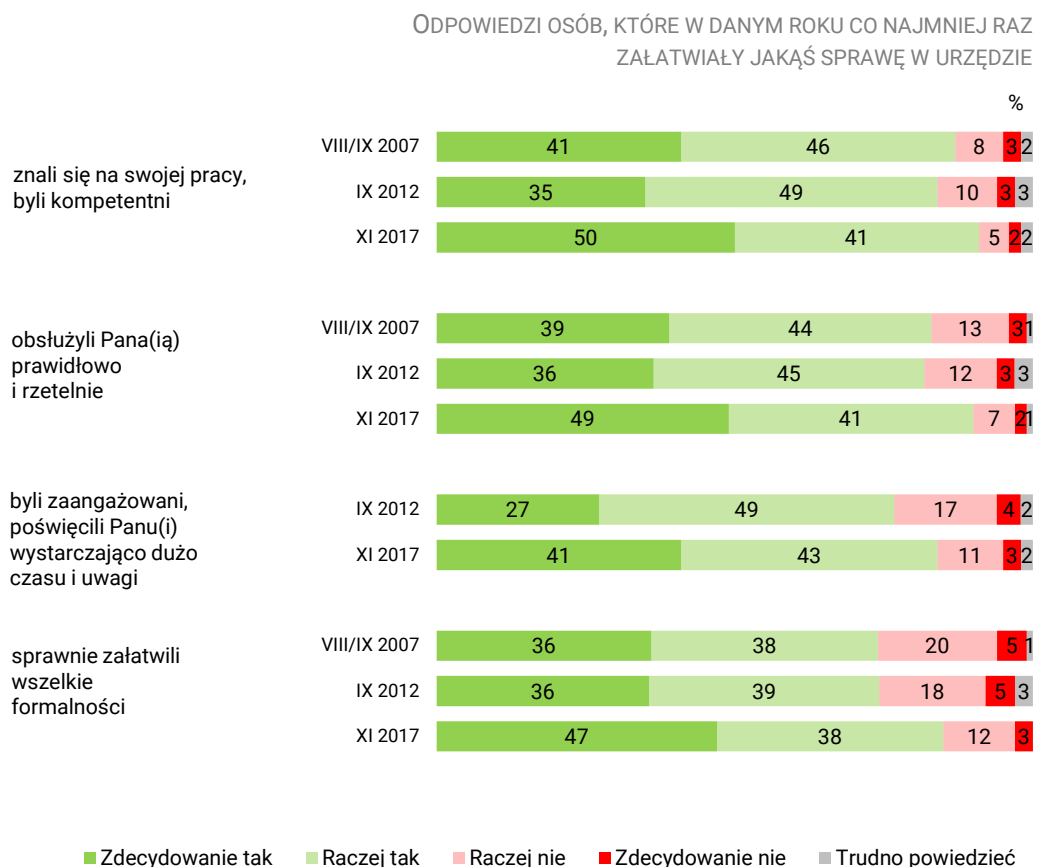
* W analizach uwzględniono urzędy wskazane przez co najmniej 25 osób

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

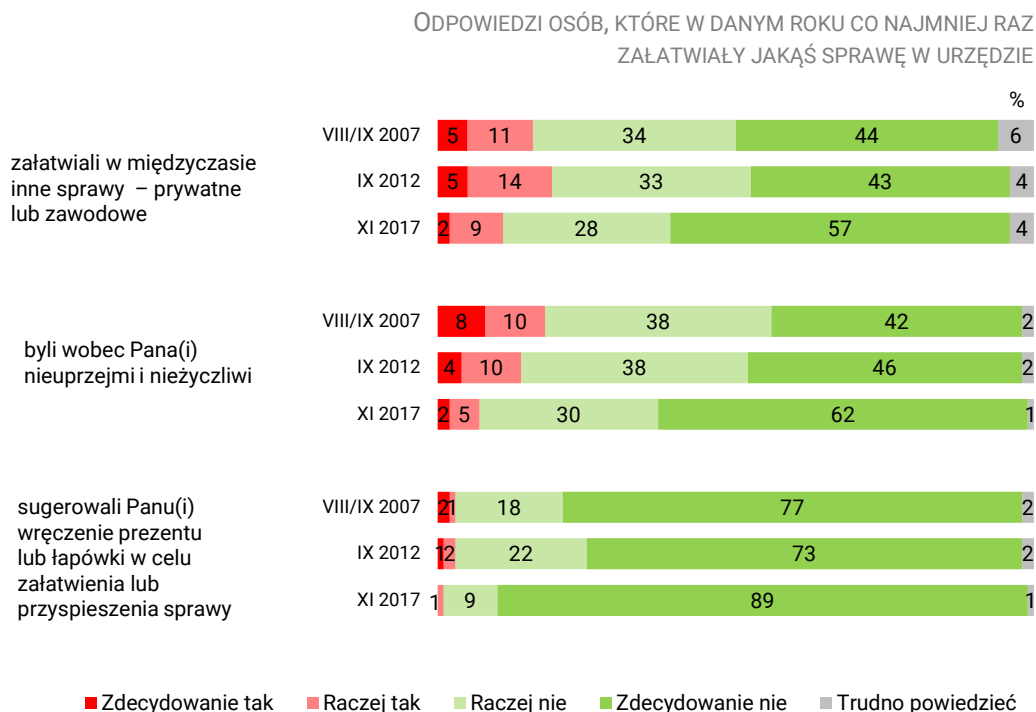
Jednocześnie rzadziej niż w poprzednich latach badani mówili o sytuacjach, w których obsługujący ich urzędnicy załatwiali w tym samym czasie inne sprawy – prywatne lub zawodowe (11%, od poprzedniego pomiaru spadek o 8 punktów), byli nieuprzejmi i niezyczliwi (7%, spadek o 7 punktów) bądź też sugerowali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

CBOS

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



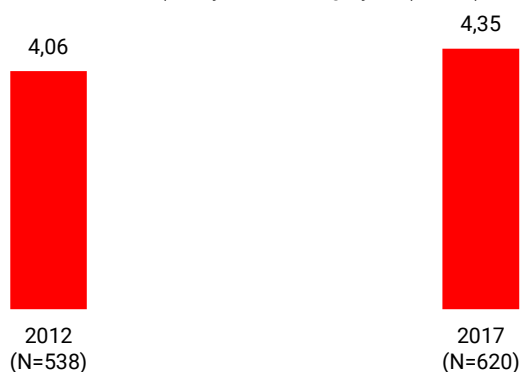
RYS. 5. Czy urzędnik lub urzędniczka obsługujący Pana(ią) podczas załatwiania tej sprawy:



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

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

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



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

CBOS

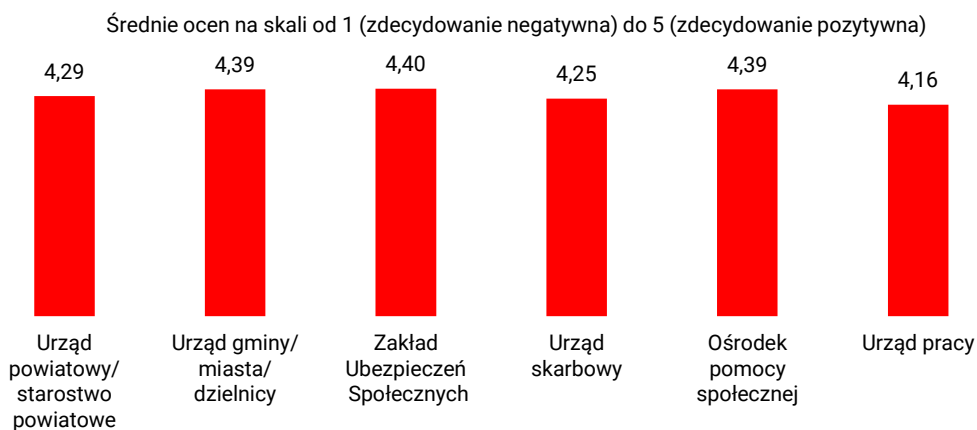
RYS. 7. Ogólna ocena jakości obsługi a zadowolenie ze sposobu załatwienia sprawy



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

CBOS

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



* W analizach uwzględniono urzędy wskazane przez co najmniej 25 osób

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

TABELA 2

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

* W analizach uwzględniono urzędy wskazane przez co najmniej 40 osób

⁴ Należy mieć na uwadze niewielką liczebność klientów urzędów pracy w badanej próbie.

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

Opracował

Rafał Boguszewski