



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



PROGRAM WPROWADZENIA
USPRAWNIEŃ ZARZĄDczyCH W JST
**Sprawnny
Samorząd**



UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Raport zbiorczy z badania jakości świadczonych usług i poziomu satysfakcji klientów urzędów lokalnych

Badanie ilościowe
2012



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



PROGRAM WPROWADZENIA
USPRAWNIEŃ ZARZĄDczyCH W JST
**Sprawnny
Samorząd**



UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Spis treści

1.	Wprowadzenie	3
2.	Metodologia badania	3
3.	Dane metryczkowe	5
4.	Ogólna satysfakcja z funkcjonowania urzędów	8
5.	Ocena skuteczności działania urzędów	14
6.	Ocena jakości obsługi.....	18
7.	Główne zadania urzędów	25
8.	Ocena efektów pracy urzędów	32
9.	Korelacja	55
10.	Podsumowanie i rekomendacje	65
11.	Wskaźniki zmian jakości świadczonych usług i satysfakcji klientów	67



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



PROGRAM WPROWADZENIA
USPRAWNIEN ZARZĄDCYCH W JST
**Sprawnym
samorząd**



UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



1. Wprowadzenie

Raport stanowi podsumowanie badania jakości usług administracyjnych oraz poziomu satysfakcji klientów z tych usług. Raport został przygotowany w ramach realizacji projektu „Sprawny samorząd” współfinansowanego ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego, w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki, Priorytetu V „Dobre rządzenie”, Działania 5.2. „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej”, Poddziałania 5.2.1. „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”.

Dokument zawiera wyniki badania dotyczącego jakości świadczonych usług i poziomu satysfakcji klientów urzędów (badanie, z wykorzystaniem tych samych narzędzi badawczych, zostało przeprowadzone w następujących urzędach: w Starostwie Powiatowym w Brodnicy, Starostwie Powiatowym w Sierpcu, Starostwie Powiatowym w Węgrowie, Starostwie Powiatowym w Żurominie, Urzędzie Miasta Sokołów Podlaski, Urzędzie Miasta Golub-Dobrzyń, Urzędzie Gminy Górzno, Urzędzie Miejskim w Koźniewicach oraz Urzędzie Miejskim w Tucholi oraz Urzędzie Miejskim w Halinowie). Omówione zostały w nim przede wszystkim opinie i postawy klientów zewnętrznych, czyli mieszkańców badanych gmin i powiatów. Perspektywa klientów wewnętrznych, czyli pracowników urzędów, została przedstawiona w odrębnym opracowaniu.

Głównym celem omawianych w niniejszym raporcie badań była identyfikacja poziomu zadowolenia klientów urzędów z ich działania. Diagnoza satysfakcji klientów urzędów uwzględniała szczegółowe wymiary jakości obsługi, czasu realizacji usług, jakości świadczonych usług lub dostarczanych produktów oraz sposobów komunikowania się z klientami. Celem badań było także określenie, w jaki sposób realizacja projektu wpłynie na zadowolenie klientów poprzez uchwycenie procesu zmian zachodzących w działaniu JST, które wpływają na poziom satysfakcji pracowników i klientów.

2. Metodologia badania

Badanie jakości świadczonych usług i poziomu satysfakcji klientów przeprowadzono w oparciu o metodę ilościową. Zastosowany został sondaż diagnostyczny obejmujący zoperacjonalizowanie satysfakcji klientów początkowo w postaci pytań ogólnych, które



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



PROGRAM WPROWADZENIA
USPRAWNIEN ZARZĄDZCZYCH W JST
**Sprawnny
samorząd**



UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



zostały wymienione na etapie koncepcji badania wśród założeń tworzenia narzędzi badawczych, a następnie, po przekształceniu na pytania szczegółowe, zostały zamieszczone w kwestionariuszach skierowanych do respondentów. Zestandaryzowanie pytań dało podstawę do porównywania rozkładów zebranych odpowiedzi we wszystkich badanych urządach.

W badaniu wykorzystano technikę wywiadu kwestionariuszowego – ankieterzy zadawali respondentom pytania na podstawie specjalnego kwestionariusza. W ten sposób badani nie mieli poczucia, że muszą wykonać dodatkową pracę, zagłębiać się w lekturę formularza oraz mogli udzielać odpowiedzi spontanicznych. Bezpośredni kontakt z mieszkańcami ankieterów niezwiązanych z żadnym urzędem umożliwiawał pełną anonimowość wypowiedzi i wyrażenie opinii, które z różnych powodów mogą nie mieć wyrazu w formalnych skargach, wnioskach, czy też odwołaniach od decyzji administracyjnych.

Ankieterzy prowadzili badania z udziałem osób wychodzących z urzędów tuż po załatwieniu sprawy. Założono, że są to osoby, które nie tylko podlegają administracyjnej kompetencji JST jako mieszkańcy, ale także posiadają doświadczenie aktywnej współpracy z organami urzędu. Osoby takie mają wiedzę zarówno o realizacji zadań publicznych, jak też o obsłudze interesantów. Badanie zostało przeprowadzone na próbach obliczonych w stosunku do liczby klientów załatwiających sprawy w urzędach w ciągu tygodnia.

Kwestionariusz satysfakcji klientów urzędów składał się z części dotyczących kolejno: ogólnej satysfakcji z funkcjonowania urzędu, występowania zmian w funkcjonowaniu urzędu, najważniejszych aspektów działania urzędu, dostępności i udogodnień dla niektórych kategorii klientów, efektów pracy urzędu oraz etycznych aspektów funkcjonowania urzędu. Kwestionariusz zawierał zarówno pytania zamknięte, jak też otwarte, dzięki którym respondenci mogli przekazać dodatkowe informacje dotyczące omawianych zagadnień.



3. Dane metryczkowe

Badanie przeprowadzono na próbie liczącej łącznie 2785 klientów urzędów. Liczebność prób w starostwach wynosiła kolejno: 329 osób w Brodnicy, 312 w Sierpcu, 325 w Węgrowie oraz 296 w Żurominie. W pozostałych badanych urzędach były to: 252 osoby w Golubiu-Dobrzyniu, 280 w Sokołowie Podlaskim, 140 w Górznie, 256 w Halinowie, 309 w Koźniewicach oraz 286 w Tucholi.

Tabela 1. Struktura wieku respondentów (dane w %)

	Ogółem	SP w Brodnicy	SP w Sierpcu	SP w Węgrowie	SP w Żurominie	UG Górzno	UM Golub-Dobrzyń	UM w Halinowie	UM w Koźniewicach	UM w Tucholi	UM Sokołów Podlaski
do 20 lat	2,3	2,3	1,3	0,6	0,0	0,7	3,2	1,2%	2,6	2,8	3,9
21-30 lat	19,7	19,6	24,0	16,9	24,0	15,7	26,2	16,8%	17,2	12,6	20,7
31-40 lat	24,5	24,5	26,0	19,7	32,4	28,6	20,6	22,3	23,3	18,9	22,1
41-50 lat	24,9	24,8	21,8	36,0	30,1	27,1	27,4	19,5	17,8	25,9	21,8
powyżej 50 lat	28,5	28,4	26,9	26,8	13,5	27,1	22,6	40,2	39,2	39,9	28,2
braki danych	0,0	0,4	0,0	0,0	0,0	0,7	0,0	0,0%	0,0	0,0	3,2

Wśród ogółu badanych podobne odsetki stanowiły osoby między 31 a 40 rokiem życia oraz osoby między 40 a 50 rokiem życia (odpowiednio 24,5% i 24,9%). Największy odsetek badanych stanowiły osoby po 50 roku życia (28,5%), a najmniejszy osoby mające 20 lat i mniej.



Tabela 2. Zróżnicowanie respondentów ze względu na płeć (dane w %)

Płeć	Ogółem	SP w Brodnicy	SP w Sierpcu	SP w Węgrowie	SP w Żurominie	UG Górzno	UM Golub-Dobrzyń	UM Sokołów Podlaski	UM w Halinowie	UM w Koźlenicach	UM w Tucholi
Kobieta	49,4	53,2	29,5	48,3	43,2	63,6	53,6	57,5	54,7	52,8	47,2
Mężczyzna	50,5	46,8	70,5	51,4	56,8	36,4	46,4	41,8	44,9	47,2	52,8
Braki danych	0,1	-	0,3	-	-	-	0,4	0,7	-	-	-

Tabela 2 przedstawia rozkład płci respondentów we wszystkich badanych urządach. W sumie we wszystkich urządach biorących udział w badaniu 49,4% badanych stanowiły kobiety, a 50,5% mężczyźni. Zatem w całej badanej populacji została przebadana zbliżona liczba kobiet i mężczyzn. W badanych starostwach, z wyjątkiem Brodnicy, częściej w badaniu brali udział mężczyźni. W gminach częściej w badaniu brały udział kobiety.

Tabela 3. Częstotliwość korzystania z usług urzędu (dane w %)

Częstotliwość	Ogółem	SP w Brodnicy	SP w Sierpcu	SP w Węgrowie	SP w Żurominie	UG Górzno	UM Golub-Dobrzyń	UM Sokołów Podlaski	UM w Halinowie	UM w Koźlenicach	UM w Tucholi
Codziennie	1,3	0,3	1,0	1,2	3,4	1,4	0,8	2,5	-	1,3	1,4
Kilka razy w tygodniu	6,2	1,2	6,4	2,5	7,4	7,9	15,9	17,5	1,2	3,2	1,7
Kilka razy w miesiącu	17,0	9,4	20,8	19,7	20,9	32,1	34,5	-	8,2	19,1	14,0
Kilka razy w roku	58,3	30,4	47,1	72,0	55,1	58,6	38,9	60,0	79,3	58,9	67,5
Rzadziej niż raz do roku	17,1	58,7	24,7	4,6	13,2	-	9,9	19,3	11,3	17,2	15,4
braki danych	0,1	-	-	-	-	-	-	0,7	-	-	-



Większość ankietowanych korzysta z usług urzędu kilka razy w roku (58,3%). Znacznie mniejszy odsetek, bo 17,1% zgłasza się ze sprawami do urzędu rzadziej niż raz w roku, a najmniej badanych korzysta z usług urzędu kilka razy w tygodniu (6,2%) i codziennie (1,3%). W porównaniu z badaniem z 2011 roku do odpowiedzi, które mogli wybrać badani dodano kategorię „kilka razy w miesiącu”. Tę odpowiedź wskazało 17% badanych.

Opinie respondentów korzystających często z usług urzędu są wyjątkowo cenne, bo oparte na większym doświadczeniu w kontaktach z nim. Najwięcej takich respondentów, odwiedzających urząd dość często, było w Golubiu-Dobrzyniu, Górznie i Sierpcu.

Tabela 4. Sytuacja zawodowa respondentów (dane w %)

Sytuacja zawodowa	Ogółem	SP w Brodnicy	SP w Sierpcu	SP w Węgrowie	SP w Żurominie	UG Górzno	UM Golub-Dobrzyń	UM Sokołów Podlaski	UM w Halinowie	UM w Kozienicach	UM w Tucholi
Własna firma/wolny zawód	16,4	19,1	15,1	22,5	14,9	12,1	15,9	19,6	21,5	10,7	10,5
Pracownik najemny	33,1	30,4	22,4	38,8	37,8	25,7	17,1	31,4	49,6	39,8	33,6
Gospodarstwo rolne	14,6	14,3	20,2	22,8	24,0	30,7	16,3	6,1	1,2	10,0	5,9
Emeryt	10,7	7,0	8,3	5,5	4,1	10,7	8,3	17,9	9,4	11,7	25,2
Rencista/niepełnosprawny	5,4	6,7	6,7	1,5	1,7	2,9	9,9	5,0	2,3	7,1	8,7
Bezrobotny	7,4	8,8	10,3	4,0	6,4	10,0	7,9	5,4	5,9	8,7	7,3
Niepracujący	3,5	3,3	8,0	1,8	0,3	2,9	6,7	4,3	3,9	3,2	0,3
Uczeń, student	8,2	9,7	8,0	2,5	10,8	5,0	17,1	8,2	6,3	8,7	5,2
Inna	0,8	0,6	1,0	0,6	-	-	0,4	1,8	-	-	3,1
braki danych	0,0	-	-	-	-	-	-	0,4	-	-	-

Wśród badanych klientów urzędów (tabela 4) najwięcej było pracowników najemnych (33,1%), przedsiębiorców i przedstawicieli wolnych zawodów (16,4%) oraz rolników (14,6%). Kolejne grupy stanowili emeryci (10,7%), uczniowie i studenci (8,2%), bezrobotni (7,4%), renciści i niepełnosprawni (5,4%) oraz osoby niepracujące (3,5%).

Udział przedsiębiorców w próbie był szczególnie wysoki wśród klientów urzędu w Halinowie (21,5%) i Węgrowie (22,5%); pracowników najemnych wśród klientów urzędu w Kozienicach (39,8%) i Halinowie (49,6%); rolników w Żurominie (24%) i Górznie (30,7%); emerytów w Sokołowie Podlaskim (17,9%) i Tucholi (25,2%); rencistów



i niepełnosprawnych w Golubiu-Dobrzyniu (9,9%); bezrobotnych w Górznie (10%) i Sierpcu (10,3); niepracujących w Sierpcu (8%); uczniów i studentów w Golubiu-Dobrzyniu (17,1%).

Podsumowując, głównymi klientami urzędów biorącymi udział w badaniu byli mężczyźni w starostwach i kobiety w gminach. Większość badanych osób korzysta z urzędu kilka razy w roku. Wśród badanych dużą grupę stanowili pracownicy najemni i przedsiębiorcy, osoby w średnim wieku i osoby starsze.

4. Ogólna satysfakcja z funkcjonowania urzędów

Na początku badani zostali zapytani o ogólne zadowolenie z funkcjonowania urzędu („Czy jest Pan/Pani ogólnie zadowolony z funkcjonowania urzędu?”).

Tabela 5. Zadowolenie z funkcjonowania urzędu (dane w %)

Ocena	Ogółem	SP w Brodnicy	SP w Sierpcu	SP w Węgrowie	SP w Żurominie	UG Górzno	UM Golub-Dobrzyń	UM Sokółów Podlaski	UM w Halinowie	UM w Koźniewicach	UM w Tucholi
Bardzo zadowolony	16,8	11,9	13,5	12,3	14,5	27,9	15,9	6,8	10,9	15,5	45,8
Zadowolony	56,2	46,2	39,4	76,0	62,8	60,7	69,0	56,8	58,2	60,5	35,7
Trudno powiedzieć	17,5	22,2	30,4	8,9	14,2	6,4	12,3	26,8	21,5	15,9	10,1
Niezadowolony	7,6	15,5	11,5	2,2	5,7	4,3	2,4	8,9	9,4	6,5	6,6
Bardzo niezadowolony	1,9	4,3	5,1	0,6	2,7	0,7	0,4	0,7	-	1,6	1,7

Respondenci byli zadowoleni z funkcjonowania urzędu. 16% badanych było bardzo zadowolonych, a 56,2% zadowolonych. Znaczna część badanych (17,5%) miała trudności z oceną funkcjonowania urzędu.

Najczęściej bardzo zadowoleni z funkcjonowania urzędu byli klienci urzędu w Tucholi (45,8%) i Górznie (27,9%). Zadowoleni byli najczęściej klienci urzędu w Węgrowie (76%)



i Golubiu-Dobrzyniu (69%). Najwięcej niezdecydowanych klientów było w urzędzie w Brodnicy (22,2%), Sierpcu (30,4%) oraz Halinowie (21,5%). Najwięcej niezadowolonych klientów było w Brodnicy (15,5%) i w Sierpcu (11,5%).

W kolejnym pytaniu badani zostali poproszeni o wskazanie tego, z czego w funkcjonowaniu urzędu są najbardziej zadowoleni („Proszę powiedzieć, z czego jest Pan/Pani najbardziej zadowolony w funkcjonowaniu urzędu”). Respondenci mogli wskazać kilka powodów.

Tabela 6. Powody zadowolenia z funkcjonowania urzędu (pierwszy wskazany powód)
(dane w %)

Przyczyny zadowolenia	Ogółem	SP w Brodnicy	SP w Sierpcu	SP w Węgrowie	SP w Żurominie	UG Górzno	UM Golub-Dobrzyń	UM Sokołów Podlaski	UM w Halinowie	UM w Koźniewicach	UM w Tucholi
Z szybkiej obsługi	29,0	22,8	32,4	20,3	36,5	26,4	19,4	36,1	21,9	33,7	38,8
Z profesjonalnej obsługi	12,7	5,2	12,2	20,0	9,1	10,7	5,6	7,5	22,3	18,8	14,7
Z miłej obsługi	23,9	14,9	17,3	33,8	18,9	46,4	23,4	16,1	31,6	20,4	29,4
Z samego faktu "załatwienia" sprawy	24,6	40,7	12,5	20,3	19,3	14,3	41,3	35,4	19,9	23,6	14,7
Inne	4,6	6,4	13,5	5,5	4,4	2,1	9,1	-	1,6%	0,6	0,7
Z niczego	3,2	10,0	-	-	11,5	-	-	-	2,7	2,9	1,7
Brak odpowiedzi	2,0	-	12,2	-	0,3	-	1,2	5,0	-	-	-

Większość respondentów wskazała tylko jeden powód zadowolenia. Większość klientów wskazywała szybką obsługę (29%), miłą obsługę (23,9%) i sam fakt załatwienia sprawy (24,6%). Niski odsetek w porównaniu do pozostałych kategorii uzyskała profesjonalna obsługa (12,7%). Na brak powodów do zadowolenia (kategoria „z niczego nie jestem zadowolony/nie dostrzegam powodów zadowolenia”) wskazało 3,2% badanych.

Za szybkość obsługi chwalono głównie urząd w Tucholi (38,8%), Żurominie (36,5%) i Sokołowie Podlaskim (36,1%), za profesjonalizm urząd w Węgrowie (20%), za miłą obsługę urząd w Halinowie (31,6%) i Górznie (46,4%), a za sam fakt załatwienia sprawy



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



PROGRAM WPROWADZENIA
USPRAWNIEN ZARZĄDCYCH W JST
Sprawnny samorząd



UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

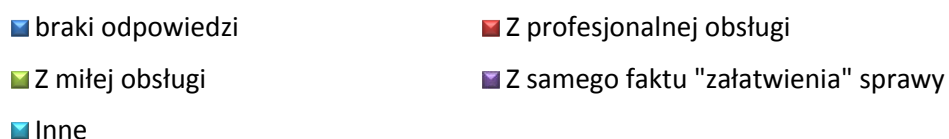


urząd w Brodnicy (40,7%) i Golubiu-Dobrzyniu (41,3%). Inne powody zadowolenia wskazywano przede wszystkim w Sierpcu. Powodów do zadowolenia nie dostrzegano przede wszystkim w Brodnicy (10%) i w Żurominie (11,5%).

Te same powody zadowolenia, co w 2011 roku, wskazywano w Halinowie i Węgrowie. Należy pamiętać, że w tego typu pytaniach duży wpływ na odpowiedź respondenta mają jego oczekiwania wobec urzędu i to, co go najbardziej zaskoczyło. Należy też pamiętać, że kategoria „z samego faktu „załatwienia” sprawy” niekoniecznie ma wydźwięk negatywny, bo wskazuje ona także na wzrost profesjonalizmu w urzędach.

W kategorii „inne” respondenci głównie wskazywali na działalność kas w budynkach, obsługę, czy dogodne godziny otwarcia urzędu.

Wykres 1. Powody zadowolenia z funkcjonowania urzędu (drugi wskazany powód)



Drugim wskazywanym powodem zadowolenia z funkcjonowania urzędu (który wskazywali przede wszystkim badani w Kozienicach, Halinowie i Tucholi) była miła obsługa (13%) oraz profesjonalna obsługa (10%).

Pozostałe powody, wskazywane jako trzecie i czwarte z kolei, miały powyżej 90% braków danych.



W kolejnym pytaniu badani zostali poproszeni o wskazanie głównych powodów niezadowolenia w funkcjonowaniu urzędu („Proszę powiedzieć, z czego jest Pan/Pani najbardziej niezadowolony w funkcjonowaniu urzędu”).

Tabela 7. Powody niezadowolenia z funkcjonowania urzędu (dane w %)

Przyczyny niezadowolenia	Ogółem	SP w Brodnicy	SP w Sierpcu	SP w Węgrowie	SP w Żurominie	UG Górzno	UM Golub-Dobrzyń	UM Sokółów Podlaski	UM w Halinowie	UM w Koźenicach	UM w Tucholi
Długi czas oczekiwania	18,9	23,4	15,4	32,9	21,3	15,0	2,4	13,2	24,6	28,2	6,3
Długie kolejki	17,7	17,0	25,6	32,0	22,6	20,7	2,0	2,5	30,9	16,2	5,6
Mało profesjonalna obsługa	3,2	1,8	5,1	6,8	1,7	2,1	-	2,5	3,9	5,2	1,7
Opryskliwa, niemiła obsługa	2,8	0,6	4,8	2,8	1,7	7,9	0,4	0,7	3,9	3,6	4,5
Nie udało mi się załatwić sprawy	6,8	5,2	10,6	3,7	4,1	37,1	2,0	5,4	2,3	6,1	6,3
Inne	19,9	29,5	14,1	21,8	2,4	17,1	93,3	1,1	7,4	4,5	14,3
Z niczego (brak zastrzeżeń)*	20,3	22,5	-	-	45,9	-	-	-	27,0	36,2	61,2
Brak odpowiedzi	10,3	-	24,4	-	0,3	-	-	74,6	-	-	-

*Odpowiedź „z niczego” jest kodowana w Golubiu-Dobrzyniu jako część „inne”.

Następne pytanie umożliwiało badanym wypowiedzenie się na temat przyczyn niezadowolenia z funkcjonowania urzędu. Respondenci mogli podać kilka powodów, jednak większość respondentów wskazała tylko jeden.

Najczęściej powodem niezadowolenia był długi czas oczekiwania na załatwienie sprawy (18,9%) oraz długie kolejki (17,7%). Odsetki wskazań na te odpowiedzi spadły w porównaniu z rokiem 2011 (22,9% i 19,7%).

Na kolejnych miejscach znalazły się: fakt niezałatwienia sprawy (6,8%), mało profesjonalna obsługa (3,2%) oraz opryskliwość, niemiła obsługa (2,4%). Co piąty badany (20,3%) przyznał, że nie jest w stanie podać żadnego powodu niezadowolenia.



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



PROGRAM WPROWADZENIA
USPRAWNIEN ZARZĄDCZYCH W JST
**Sprawny
samorząd**



UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Długi czas oczekiwania stanowi problem głównie dla klientów urzędów w Kozienicach (28,2%) i Węgrowie (32,9%). Należy jednak zwrócić uwagę na to, że w porównaniu z zeszłym rokiem Kozienice zanotowały spadek wskazań na tę odpowiedź o prawie 20%. Natomiast Węgrów miał wynik bardzo zbliżony do roku ubiegłego.

Długie kolejki cechują, zdaniem klientów, urzędy w Węgrowie (32%) i Halinowie (30,9%). Węgrów miał zbliżony wynik w roku 2011. Zatem urząd ten może mieć problem w tym obszarze. Wyniki w Halinowie wskazują również na pogorszenie się sytuacji w tym obszarze. Również podczas fokusów wskazywano problemy kadrowe urzędu, w tym odejście dwóch pracowników do innych urzędów.

Spraw nie udało się załatwić głównie klientom urzędu w Górznie (37,1%) i Sierpcu (10,6%). Brak powodów do niezadowolenia wskazywano głównie w Żurominie (45,9%) i Kozienicach (36,2%).

W Golubiu-Dobrzyniu 54,4% wskazań w kategorii „inne” to braki zastrzeżeń, a zadowolenie z funkcjonowania urzędu to 13,1% wskazań. W Węgrowie 8% spośród odpowiedzi „inne” to braki zastrzeżeń.

Często podawaną przyczyną niezadowolenia w „innych” jest brak podjazdów dla niepełnosprawnych oraz brak wind.



Tabela 8. Ocena kierunku zmian w funkcjonowaniu urzędu

Ocena	Ogółem	SP w Brodnicy	SP w Sierpcu	SP w Węgrowie	SP w Żurominie	UG Górzno	UM Golub-Dobrzyń	UM Sokołów Podlaski	UM w Halinowie	UM w Kozienicach	UM w Tucholi
Zmieniło się na lepsze	35,1	9,1	25,0	28,0	15,9	25,0	80,2	13,6	18,0	31,7	41,3
Zmieniło się na gorsze	13,7	40,4	9,9	28,6	3,0	3,6	2,8%	0,1%	14,1	3,9	6,3
Brak zmian	50,8	50,2	64,4	43,4	80,7	71,4	17,1	83,2	68,0	64,4	52,4
Brak odpowiedzi	0,3	0,3	0,6	0,0	0,3	0,0	0,0%	1,8%	0,0	0,0	0,0
Bilans 2012-2011	15,82	1,52	20,90	20,6	5,28	-3,40	58,16	-47,8	-16,03	11,42	34,76

W pytaniu „Czy zauważył(a) Pan/Pani zmiany w funkcjonowaniu urzędu w ostatnim czasie?”, w porównaniu z rokiem ubiegłym, zmieniono kolejność odpowiedzi, tak by „brak zmian” był ostatnią odpowiedzią. Ankieter miał jej również nie czytać. Odpowiedź „brak zmian” była nadreprezentowana w poprzednim badaniu, dochodząc nawet do 95,3% wskazań.

Zmiany na lepsze wskazało 35,1% badanych, zmiany na gorsze 13,7%, zaś brak zmian 50,8%.

Brak zmian cechuje głównie urząd w Sierpcu (64,4%), Sokołowie Podlaskim (83,2%), Żurominie (80,7%) i Górznie (71,4%). Zmiany na lepsze cechują w dużej mierze urzędy w Golubiu-Dobrzyniu (80,2%), Tucholi (41,3%) oraz Kozienicach (31,7%). Zmiany na gorsze wskazywano głównie w Węgrowie (28,6%) i Brodnicy (40,4%).

Główne powody wskazywania zmian na lepsze to zadowolenie z obsługi, miłsza obsługa oraz zmiany w infrastrukturze i wyglądzie budynku.

Główne powody zmian na gorsze w Brodnicy to płatny parking. Ta odpowiedź stanowi blisko jedną trzecią wszystkich odpowiedzi negatywnych. W Węgrowie są to za krótkie godziny otwarcia kas i zbyt mała liczba pracowników.



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



PROGRAM WPROWADZENIA
USPRAWNIEN ZARZĄDCZYCH W JST
**Sprawnny
samorząd**



UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Między 2011 a 2012 rokiem widoczny jest największy wzrost w ocenie zmian w funkcjonowaniu urzędu w Golubiu-Dobrzyniu (58,16%) i Tucholi (34,76%). Największy spadek to wyniki Sokołowa Podlaskiego (-47,83%) oraz Halinowa (-16,03%). Tak duży spadek w pierwszym urzędzie można uzasadnić tym, że w roku 2011 odbył się remont budynku, pojawiły się udogodnienia dla klientów i to spowodowało tak duży wzrost zadowolenia w 2011 r. Rok później efekty remontu przestały być nowością, dlatego tak duży odsetek badanych nie wskazał żadnych zmian.

5. Ocena skuteczności działania urzędów

Kolejne pytanie brzmiało: „Co jest dla Pana/Pani najważniejsze w pracy urzędu? Proszę wybrać 3 najważniejsze aspekty działania urzędu”.

W tabeli 9 przedstawiono aspekty działania urzędu wymieniane przez respondentów na pierwszym miejscu, jako najważniejsze. Z zebranych odpowiedzi wynika, że kluczowy aspekt działania urzędu stanowią dogodne godziny otwarcia (21,5%), kompetentna obsługa (25,4%) i krótki czas rozpatrywania spraw (15,8%). Godziny otwarcia są ważne szczególnie dla klientów urzędu w Węgrowie (40%). Kompetentna obsługa jest ważna przede wszystkim dla klientów w Górznie (56,4%), Kozienicach (39,2%) i Halinowie (33,6%). Na krótki czas rozpatrywania spraw zwracano uwagę przede wszystkim w Brodnicy (18,9%) i Halinowie (19,5%). Co warto zauważyć, również w 2011 roku respondenci w Węgrowie wskazywali na godziny otwarcia.



Tabela 9. Najważniejsze aspekty działania urzędu – pierwsze wskazania (dane w %)

	Ogółem	SP w Brodnicy	SP w Sierpcu	SP w Węgrowie	SP w Żurominie	UG Górzno	UM Golub-Dobrzyń	UM Sokołów Podlaski	UM w Halinowie	UM w Kozienicach	UM w Tucholi
Dogodne godziny otwarcia	21,5	26,4	13,5	40,0	16,9	23,6	29,0	18,2	11,3	21,7	13,3
Kompetentna obsługa	25,4	21,9	18,9	28,9	22,6	56,4	18,3	16,8	33,6	39,2	12,6
Krótki czas rozpatrywania spraw	15,8	19,5	18,9	18,5	15,5	3,6	9,9	16,8	19,5	18,1	9,4
Łatwy dojazd, blisko domu, duży parking	5,6	4,0	13,5	3,7	12,5	3,6	0,8	3,9	2,3	5,5	4,2
Małe kolejki	9,8	9,7	8,0	1,5	15,9	3,6	15,5	22,1	10,2	3,9	7,3
Miła obsługa	8,0	4,9	6,1	3,1	10,5	8,6	9,1	7,5	7,0	4,9	19,9
Możliwość uzyskania informacji	7,3	8,2	6,1	3,1	2,4	0,7	7,1	6,4	9,8	4,2	22,4
Możliwość załatwienia spraw przez Internet	3,4	1,5	6,4	0,6	2,0	-	7,9	0,7	5,1	1,9	7,0
Udogodnienia dla niepełnosprawnych	2,3	3,6	7,4	0,6	1,7	-	2,0	0,7	1,2	0,6	3,5
Inne	0,1	0,3	-	-	-	-	-	-	-	-	0,3
Braki danych	0,9	-	1,3	-	-	-	0,4	6,8	-	-	-



Tabela 10. Najważniejsze aspekty działania urzędu – drugie wskazania (dane w %)

	Ogółem	SP w Brodnicy	SP w Sierpcu	SP w Węgrowie	SP w Żurominie	UG Górzno	UM Golub-Dobrzyń	UM Sokołów Podlaski	UM w Halinowie	UM w Koźlenicach	UM w Tucholi
Dogodne godziny otwarcia	6,2	8,2	3,5	3,4	6,1	3,6	8,7	-	12,1	11,3	4,2
Kompetentna obsługa	14,3	15,2	13,1	20,9	13,9	14,3	14,7	5,7	11,7	16,8	15,0
Krótki czas rozpatrywania spraw	17,8	24,0	17,6	22,5	11,5	27,9	11,5	7,1	17,2	23,6	17,1
Łatwy dojazd, blisko domu, duży parking	8,3	14,9	12,5	9,2	12,5	3,6	2,4	5,4	4,3	6,5	6,6
Małe kolejki	17,3	20,1	14,1	10,8	17,2	32,1	12,7	23,2	22,3	15,9	13,6
Miła obsługa	14,7	6,7	14,1	12,6	17,6	13,6	21,8	26,8	11,3	8,1	16,4
Możliwość uzyskania informacji	13,4	7,9	11,2	14,8	14,2	3,6	15,9	13,6	17,2	12,9	19,2
Możliwość załatwienia spraw przez Internet	5,5	2,7	9,6	5,2	5,1	1,4	9,5	6,1	2,7	4,2	7,0
Udogodnienia dla niepełnosprawnych	1,4	0,3	3,5	0,6	2,0	-	2,4	2,9	1,2	0,3	0,7
Inne	0,0	-	-	-	-	-	-	-	-	0,3	-
Braki danych	1,0	-	0,6	-	-	-	0,4	9,3	-	-	-

W drugim wskazaniu najważniejszych aspektów pracy urzędu klienci wybierali przede wszystkim krótki czas rozpatrywania spraw (17,8%), małe kolejki (17,3%), jak również na miłą obsługę (14,7%), kompetentną obsługę (14,3%) oraz możliwość uzyskania informacji (13,4%).

Krótki czas rozpatrywania spraw był istotny dla prawie jednej trzeciej klientów urzędu w Górznie (27,9%), podobnie małe kolejki (32,1%). Miła obsługa była istotna przede wszystkim dla badanych w Sokołowie (26,8%). Kompetentną obsługę podkreślano



w Węgrowie (20,9%), łatwy dojazd, bliskość domu i duży parking w Brodnicy (14,9%), a możliwość uzyskania informacji w Tucholi (19,2%). Możliwość załatwienia spraw przez Internet oraz udogodnienia dla niepełnosprawnych były podkreślane przede wszystkim w Sierpcu (odpowiednio 9,6% i 3,5%).

Tabela 11. Najważniejsze aspekty działania urzędu – trzecie wskazania (dane w %)

	Ogółem	SP w Brodnicy	SP w Sierpcu	SP w Węgrowie	SP w Żurominie	UG Górzno	UM Golub-Dobrzyń	UM Sokołów Podlaski	UM w Halinowie	UM w Koźniewicach	UM w Tucholi
Dogodne godziny otwarcia	8,1	8,8	8,7	3,1	8,1	2,9	22,6	-	8,6	8,1	9,4
Kompetentna obsługa	9,1	12,2	8,0	1,2	11,1	5,0	8,7	-	14,8	10,4	18,5
Krótki czas rozpatrywania spraw	11,9	14,3	10,6	12,6	10,5	4,3	8,3	3,2	16,0	14,6	20,3
Łatwy dojazd, blisko domu, duży parking	7,0	14,0	9,3	7,1	11,1	1,4	0,8	1,1	3,5	6,1	10,5
Małe kolejki	9,7	14,3	9,0	4,9	11,8	5,7	9,1	5,7	12,5	11,3	10,1
Miła obsługa	15,8	9,4	12,8	18,5	15,2	47,1	16,7	16,8	14,8	12,0	11,5
Możliwość uzyskania informacji	20,1	17,6	17,3	16,3	18,2	31,4	16,7	34,6	21,5	19,7	15,0
Możliwość załatwienia spraw przez Internet	10,5	5,8	11,9	24,0	8,4	2,1	13,1	8,9	7,4	13,6	3,8
Udogodnienia dla niepełnosprawnych	6,1	3,6	10,6	12,3	5,1	-	3,6	16,4	0,8	3,9	0,7
Inne	0,1	-	-	-	0,3	-	-	-	-	0,3	-
braki danych	1,6	-	1,9	-	-	-	0,4	13,2	-	-	-

Na trzecim miejscu za czynnik ważny dla skuteczności pracy urzędu klienci wskazywali głównie możliwość uzyskania informacji. Opinię taką podzielało 20,1% ankietowanych. Wysoko oceniano też miłą obsługę (15,8%), a w dalszej kolejności krótki czas rozpatrywania spraw (11,9%), możliwość załatwienia spraw przez Internet (10,5%), małe kolejki (9,7%), kompetentną obsługę (9,1%), dogodne godziny otwarcia (8,1%) łatwy dojazd,



dobrą lokalizację urzędu i duży parking (7%), krótki czas rozpatrywania spraw (7,8%) oraz udogodnienia dla niepełnosprawnych (6,1%).

Podsumowując, klienci zwracają uwagę przede wszystkim na dogodne godziny otwarcia urzędu, kompetentną obsługę i krótki czas rozpatrywania spraw. W dalszej kolejności ma dla nich znaczenie łatwy dojazd, bliskość domu i duży parking, udogodnienia dla niepełnosprawnych i możliwość załatwienia spraw przez Internet. Natomiast w trzeciej kolejności bierze się pod uwagę możliwość uzyskania informacji. Są to najważniejsze aspekty, które decydują o tym, czy w opinii badanych urząd działa dobrze.

6. Ocena jakości obsługi

Odrębna część kwestionariusza została poświęcona ocenie zgodności opinii interesantów z szeregiem stwierdzeń, co do jakości świadczonych przez urzędy usług i obsługi („W jakim stopniu zgadza się Pan/i poniższymi zdaniem?”).

Tabela 12. Ocena dostosowania godzin pracy urzędu do potrzeb klientów (dane w %)

Godziny otwarcia są dostosowane do potrzeb interesantów	Ogółem	SP w Brodnicy	SP w Sierpcu	SP w Węgrowie	SP w Żurominie	UG Górzno	UM Golub-Dobrzyń	UM Sokołów Podlaski	UM w Halinowie	UM w Kozienicach	UM w Tucholi
Zdecydowanie tak	22,2	7,3	10,6	16,0	23,0	38,6	57,9	10,4	8,6	37,9	25,9
Raczej tak	50,4	49,5	49,4	67,7	59,1	57,9	37,3	38,2	65,6	45,0	36,4
Trudno powiedzieć	12,7	14,3	25,3	8,3	8,8	3,6	4,8	25,7	9,0	8,7	12,9
Raczej nie	10,2	23,7	9,6	7,4	7,4	0,0	0,0	12,1	12,5	7,8%	14,3
Zdecydowanie nie	3,2	5,2	4,2	0,6	1,7	0,0	0,0	3,2	4,3	0,6%	10,5
Brak odpowiedzi	1,1	0,0	1,0	0,0	0,0	0,0	0,0	10,4	0,0	0,0	0,0

Pierwszym zagadnieniem poddanym ocenie było dostosowanie godzin pracy urzędu do potrzeb interesantów (tabela 12). Większość (50,5% respondentów) pozytywnie ocenia



godziny, w jakich są czynne urzędy. „Zdecydowanie tak” zaznaczyło 22,2% ankietowanych.

Najwięcej odpowiedzi „zdecydowanie tak” padło w Golubiu Dobrzyniu (57,9%), Górznie (38,6%) i Kozienicach (37,9%), a najwięcej odpowiedzi „raczej tak” w Węgrowie (67,7%), Halinowie (65,6%) i Żurominie (59,1%). Najwięcej zastrzeżeń mieli klienci urzędu w Tucholi, w tym urzędzie 10,5% klientów było zdecydowanie niezadowolonych z godzin pracy urzędu. Odpowiedź „raczej nie” najwięcej respondentów zaznaczyło w urzędzie w Brodnicy (23,7%).

Tabela 13. Ocena kompetencji urzędników (dane w %)

W tym urzędzie pracują same kompetentne osoby	Ogółem	SP w Brodnicy	SP w Sierpcu	SP w Węgrowie	SP w Żurominie	UG Górzno	UM Golub-Dobrzyń	UM Sokołów Podlaski	UM w Halinowie	UM w Kozienicach	UM w Tucholi
Zdecydowanie tak	17,6	8,5	7,4	17,2	24,7	12,9	49,6	8,2	15,2	15,5	20,3
Raczej tak	46,9	41,9	34,6	48,9	50,7	73,6	40,5	48,2	44,5	47,2	53,1
Trudno powiedzieć	25,5	35,0	44,6	27,7	16,6	5,0	9,9	28,6	28,1	23,9	20,3
Raczej nie	6,8	12,2	8,0	5,8	4,7	7,1	0,0	3,2	9,0	11,0	5,2
Zdecydowanie nie	2,0	2,4	4,5	0,3	3,4	1,4	0,0	0,7	3,1	2,3	1,0
Brak odpowiedzi	1,2	0,0	1,0	0,0	0,0	0,0	0,0	11,1	0,0	0,0	0,0

Większość klientów urzędów jest przekonana o wysokich kompetencjach pracowników urzędów w swojej gminie lub powiecie (tabela 13). Pozytywnie, pod względem kompetencji, oceniło urzędników prawie 65% ankietowanych, z czego 17,6% ankietowanych udzieliło na to pytanie odpowiedzi „zdecydowanie tak”, a 46,9% „raczej tak”. Jedna czwarta (25,5%) respondentów miała trudność z oceną kompetencji urzędników.

Najwięcej głosów „zdecydowanie tak” wygłoszono w odniesieniu do pracy urzędu w Golubiu-Dobrzyniu (49,6%), Żurominie (24,7%) i Tucholi (20,3%). „Raczej tak” najczęściej



padało w odniesieniu do urzędów w Górznie (73,6%), Tucholi (53,1) i Żurominie (50,7%). Najwięcej klientów przekonanych o niskich kompetencjach pracowników urzędu było w Brodnicy (14,6%).

Tabela 14. Ocena szybkości załatwiania spraw (dane w %)

W tym urzędzie sprawy rozpatrywane są szybko	Ogółem	SP w Brodnicy	SP w Sierpcu	SP w Węgrowie	SP w Żurominie	UG Górzno	UM Golub-Dobrzyń	UM Sokołów Podlaski	UM w Halinowie	UM w Kozienicach	UM w Tucholi
Zdecydowanie tak	16,0	7,6	9,6	10,8	13,9	22,1	45,2	11,1	7,0	14,2	26,9
Raczej tak	37,3	20,4	33,3	32,9	35,5	64,3	34,5	50,0	23,0	46,6	47,2
Trudno powiedzieć	24,1	33,4	34,9	20,9	19,3	3,6	18,7	22,1	33,2	21,4	21,7
Raczej nie	16,9	31,9	14,4	34,8	20,6	9,3	1,2	6,4	23,4	14,2	3,1
Zdecydowanie nie	4,6	6,7	6,7	0,6	10,8	0,7	0,0	0,7	13,3	3,6	1,0
Brak odpowiedzi	1,1	0,0	1,0	0,0	0,0	0,0	0,4	9,6	0,0	0,0	0,0

Interesanci są przekonani, że ich sprawy zostaną rozpatrzone w krótkim terminie. Dominuje opinia o całkiem szybkiej pracy urzędów (53,3%).

Najbardziej zadowoleni pod tym względem są klienci urzędów w Golubiu-Dobrzyniu (45,2% odpowiedzi „zdecydowanie tak”), Tucholi (26,9% odpowiedzi „zdecydowanie tak”) i Górznie (22,1% odpowiedzi „zdecydowanie tak”). Najwięcej problemów dostrzegają klienci urzędu w Brodnicy, którzy głównie negatywnie oceniają szybkość pracy urzędników (38,6%).



Tabela 15. Ocena dojazdu do urzędu (dane w %)

Do tego urzędu jest dogodny dojazd	Ogółem	SP w Brodnicy	SP w Sierpcu	SP w Węgrowie	SP w Żurominie	UG Górzno	UM Golub-Dobrzyń	UM Sokołów Podlaski	UM w Halinowie	UM w Kozienicach	UM w Tucholi
Zdecydowanie tak	28,4	4,9	16,3	15,4	16,6	46,4	35,7	10,0	30,1	53,1	70,3
Raczej tak	40,6	27,4	32,7	66,5	40,5	50,0	41,3	42,9	48,4	36,2	25,5
Trudno powiedzieć	15,5	18,8	28,5	11,1	19,6	2,9	18,3	23,9	16,8	6,1	3,1
Raczej nie	11,0	39,8	15,7	6,5	13,9	0,7	2,4	10,4	4,3	4,5	0,7
Zdecydowanie nie	3,1	9,1	5,8	0,6	9,5	0,0	0,8	1,8	0,4	0,0	0,3
Brak odpowiedzi	1,4	0,0	1,0	0,0	0,0	0,0	1,6	11,1	0,0	0,0	0,0

Dojazd do urzędów jest oceniany pozytywnie. Interesanci w przeważającej mierze (69%) są zadowoleni z lokalizacji urzędów. Najwięcej odpowiedzi „zdecydowanie tak” pojawiło się w Tucholi (70,3%), Kozienicach (53,1%) i Górznie (46,4%). Najwięcej opinii negatywnych zgłoszono w odniesieniu do urzędu w Brodnicy (48,9%) i Żurominie (23,4%).

Tabela 16. Ocena występowania kolejek w urzędzie (dane w %)

W tym urzędzie nie stoi się w kolejkach	Ogółem	SP w Brodnicy	SP w Sierpcu	SP w Węgrowie	SP w Żurominie	UG Górzno	UM Golub-Dobrzyń	UM Sokołów Podlaski	UM w Halinowie	UM w Kozienicach	UM w Tucholi
Zdecydowanie tak	14,0	4,3	13,5	20,3	9,1	22,9	4,0	14,3	7,8	17,2	29,7
Raczej tak	34,5	15,5	25,3	51,4	22,6	62,1	6,0	58,6	20,7	45,3	48,6
Trudno powiedzieć	18,6	39,5	30,8	9,8	22,6	3,6	6,0	13,2	14,8	18,8	14,0
Raczej nie	22,3	31,6	17,9	16,9	29,4	11,4	49,6	3,2	39,1	15,5	7,0
Zdecydowanie nie	9,4	9,1	11,5	1,5	16,2	0,0	32,9	1,4	17,6	3,2	0,7
Brak odp.	1,1	0,0	1,0	0,0	0,0	0,0	1,6	9,3	0,0	0,0	0,0



Prawie połowa respondentów była skłonna zgodzić się z twierdzeniem, że w urzędzie, z którego usług korzystają, nie stoi się w kolejkach. Najbardziej na kolejki uskarżali się klienci urzędu w Górznie (62,1% odpowiedzi „raczej tak”), Sokołowie (58,6%) i Węgrowie (51,4%). Opinie negatywnie oceniające obecność kolejek w urzędach odnotowano przeważnie w Golubiu-Dobrzyniu (49,6% odpowiedzi „raczej nie”), Halinowie (39,1% odpowiedzi „raczej nie”) oraz w Brodnicy (31,6%). Niezdecydowani w swojej opinii byli najczęściej klienci urzędów w Brodnicy (39,5%) i Sierpcu (30,8%).

Tabela 17. Ocena zachowania pracowników związanych z obsługą klientów (dane w %)

W tym urzędzie obsługujący urzędnicy zawsze są mili, kulturalni i przyjaźni	Ogółem	SP w Brodnicy	SP w Sierpcu	SP w Węgrowie	SP w Żurominie	UG Górzno	UM Golub-Dobrzyń	UM Sokołów Podlaski	UM w Halinowie	UM w Koźlenicach	UM w Tucholi
Zdecydowanie tak	24,7	14,9	15,4	16,9	28,4	23,6	34,1	14,6	20,7	27,8	53,1
Raczej tak	49,9	58,4	32,1	59,4	52,7	66,4	49,2	58,6	48,8	48,2	33,2
Trudno powiedzieć	15,7	18,8	29,8	21,8	12,2	0,7	15,1	11,4	16,4	15,2	5,2
Raczej nie	5,9	6,1	11,9	1,8	4,1	8,6	0,8	3,2	11,7	7,4	4,2
Zdecydowanie nie	2,5	1,8	9,9	0,0	2,7	0,7	0,0	0,7	2,3	1,3	4,2
Brak odpowiedzi	1,3	0,0	1,0	0,0	0,0	0,0	0,8	11,4	0,0	0,0	0,0

Interesanci przeważnie zgadzali się z twierdzeniem, że w urzędzie, z którego usług skorzystali, obsługujący urzędnicy zawsze są mili, kulturalni i przyjaźni (tabela 17). Opinię taką potwierdzało 74,6% respondentów.

Najwięcej odpowiedzi „zdecydowanie tak” udzielono w odniesieniu do urzędów w Tucholi (53,1%) i Golubiu Dobrzyniu (34,1%). Negatywne opinie wyrażano o urzędnikach pracujących w Sierpcu (9,9%) i Tucholi (4,2%), ale są to niewielkie odsetki. Największe trudności z oceną mieli klienci urzędu w Sierpcu (29,8% „trudno powiedzieć”).



Tabela 18. Ocena dostępu do informacji o funkcjonowaniu urzędu (dane w %)

Łatwo można uzyskać informacje o funkcjonowaniu urzędu	Ogółem	SP w Brodnicy	SP w Sierpcu	SP w Węgrowie	SP w Żurominie	UG Górzno	UM Golub-Dobrzyń	UM Sokołów Podlaski	UM w Halinowie	UM w Kozienicach	UM w Tucholi
Zdecydowanie tak	23,9	13,4	18,9	25,5	18,9	15,0	43,3	12,9	25,4	41,7	22,7
Raczej tak	47,8	49,8	27,2	60,3	48,0	72,9	39,3	55,0	50,4	39,5	48,3
Trudno powiedzieć	20,1	31,3	30,4	10,8	23,3	10,0	15,9	16,1	20,3	9,1	27,6
Raczej nie	4,6	4,9	12,8	2,2	4,1	2,1	0,4	3,9	3,5	8,1	1,0
Zdecydowanie nie	2,3	0,6	9,6	0,9	5,7	0,0	0,0	2,1	0,4	1,6	0,3
Brak odpowiedzi	1,3	0,0	1,0	0,3	0,0	0,0	1,2	10,0	0,0	0,0	0,0

W świadomości klientów urzędów informacje o ich funkcjonowaniu są łatwo dostępne. Zdaniem tylko około 4% respondentów dostęp do informacji jest utrudniony.

Najczęściej pozytywne opinie wygłaszano w odniesieniu do urzędów w Górznie (87,6%), Węgrowie (85,8%) i Golubiu-Dobrzyniu (88,4%). Negatywne opinie zebrali głównie urzędy w Sierpcu (22,4%) i Żurominie (9,8%). W Brodnicy znaczna część respondentów była niezdecydowana (31,3%).

Tabela 19. Ocena możliwości realizacji spraw w urzędzie przez Internet (dane w %)

W tym urzędzie wiele spraw można załatwić przez Internet	Ogółem	SP w Brodnicy	SP w Sierpcu	SP w Węgrowie	SP w Żurominie	UG Górzno	UM Golub-Dobrzyń	UM Sokołów Podlaski	UM w Halinowie	UM w Kozienicach	UM w Tucholi
Zdecydowanie tak	10,2	11,9	13,1	2,2	7,1	2,9	41,7	6,1	4,3	9,4	3,5
Raczej tak	25,5	37,4	23,1	9,2	17,9	26,4	39,3	40,7	15,2	24,9	22,7
Trudno powiedzieć	45,9	45,3	29,2	53,8	52,4	52,9	17,1	30,4	67,2	49,2	63,6
Raczej nie	11,6	4,6	15,4	25,8	14,2	17,1	0,8	7,9	10,9	11,3	8,0
Zdecydowanie nie	5,3	0,9	18,3	8,9	8,4	0,7	0,0	1,8	2,3	5,2	2,1
Brak odpowiedzi	1,5	0,0	1,0	0,0	0,0	0,0	1,2	13,2	0,0	0,0	0,0



Kolejną część analizy stanowiły opinie o możliwości zgłaszania spraw do urzędu drogą elektroniczną. Klienci urzędów najczęściej pozostawali tu niezdecydowani (45,9%), co może świadczyć o nieznanomości spraw, z jakimi można zgłosić się do urzędu tą drogą oraz nieznanomości oferty usług prowadzonych drogą elektroniczną.

Najwięcej niezdecydowanych było w Halinowie (67,2%), Tucholi (63,6%) i Węgrowie (53,8%). Pozytywnie o możliwościach realizacji spraw przez Internet wypowiediano się w Sokołowie Podlaskim (40,7% odpowiedzi „raczej tak”), Golubiu-Dobrzyniu (39,3% odpowiedzi „raczej tak”) i Brodnicy (37,4% odpowiedzi „raczej tak”).

Tabela 20. Ocena dostępu niepełnosprawnych do urzędu (dane w%)

Niepełno- sprawni mają łatwy dostęp do tego urzędu	Ogółem	SP w Brodnicy	SP w Sierpcu	SP w Węgrowie	SP w Żurominie	UG Górzno	UM Golub- Dobrzyń	UM Sokołów Podlaski	UM w Halinowie	UM w Kozienicach	UM w Tucholi
Zdecydowanie tak	15,0	36,8	14,1	1,5	6,1	0,0	41,7	23,6	3,5	13,6	2,8
Raczej tak	27,7	44,4	26,9	5,2	20,6	3,6	35,3	55,7	26,2	39,8	8,0
Trudno powiedzieć	29,4	16,4	23,1	36,0	35,1	22,1	20,6	8,2	52,0	29,4	50,0
Raczej nie	15,2	2,1	13,8	34,2	19,3	40,7	1,2	0,7	17,2	12,9	21,0
Zdecydowanie nie	11,3	0,3	21,2	23,1	18,9	33,6	0,0	0,4	1,2	4,2	18,2
Brak odpowiedzi	1,4	0,0	1,0	0,0	0,0	0,0	1,2	11,4	0,0	0,0	0,0

Ostatnim szczegółowym zagadnieniem w zakresie jakości obsługi klientów była ocena dostępności urzędu dla niepełnosprawnych. Ponad 40% respondentów oceniało pozytywnie poziom dostosowania budynków urzędów do potrzeb osób niepełnosprawnych, ale jednocześnie 29,4% miało trudności z oceną, a 26,5% stwierdziło, że problem niestety występuje.

Łatwy dostęp do urzędu zgłaszano przede wszystkim w Brodnicy (81,2%), Sokołowie Podlaskim (79,3%) i Golubiu-Dobrzyniu (77%). Trudności wiążą się z budynkami urzędów



w Górznie (33,6% odpowiedzi „zdecydowanie nie”), Węgrowie (23,1% odpowiedzi „zdecydowanie nie”) i Sierpcu (21,2% odpowiedzi „zdecydowanie nie”). Niezdecydowani byli głównie respondenci w Halinowie (52%) i Tucholi (50%).

7. Główne zadania urzędów

Odrębna część analizy została poświęcona najważniejszym, w opinii klientów, zadaniom publicznym realizowanym przez urzędy na rzecz mieszkańców gmin i powiatów („Jakie dla Pana/Pani są najważniejsze zadania urzędu?”). Respondenci mogli wskazać do trzech najważniejszych zadań.

Tabela 21. Najważniejsze zadania starostw powiatowych – pierwsze miejsce

Zadania	Ogółem	SP w Brodnicy	SP w Sierpcu	SP w Węgrowie	SP w Żurominie
Pomoc społeczna	17,2%	30,7%	11,2%	16,9%	8,8%
Transport zbiorowy i drogi publiczne	22,2%	22,2%	10,3%	36,3%	19,3%
Kultura i ochrona dóbr kultury	5,5%	2,7%	10,6%	4,6%	4,4%
Kultura fizyczna i turystyka	9,0%	4,0%	14,7%	8,0%	9,5%
Geodezja, kartografia i podatek katastralny	10,2%	3,0%	11,9%	9,8%	16,9%
Gospodarka nieruchomościami	8,3%	3,6%	10,6%	7,1%	12,5%
Ochrona środowiska i przyrody	6,3%	4,0%	7,1%	7,1%	7,4%
Rolnictwo, leśnictwo i rybactwo śródlądowe	7,5%	10,6%	5,4%	2,8%	11,5%
Promocja powiatu	6,3%	10,0%	5,4%	4,0%	5,7%
Współpraca z organizacjami pozarządowymi	4,0%	8,2%	2,9%	2,2%	2,7%
Ochrona przeciwpowodziowa, przeciwpożarowa itp.	1,2%	0,9%	1,3%	1,2%	1,4%
Braki danych	2,1%	-	8,7%	-	-



Jako pierwsze omówione zostaną wyniki związane z zadaniami realizowanymi przez starostwa powiatowe. W tabeli 21 znajdują się zadania publiczne, na jakie respondenci zwracali uwagę w pierwszej kolejności. Najważniejsze w opinii klientów starostw są zadania w zakresie transportu zbiorowego i dróg publicznych (22,2%) oraz pomocy społecznej (17,2%). W dalszej kolejności za najważniejsze zadanie uznawano geodezję, kartografię i podatek katastralny (10,2%) oraz kulturę fizyczną i turystykę (9%), gospodarkę nieruchomości (8,3%), rolnictwo, leśnictwo i rybactwo śródlądowe (7,5%). Promocja powiatu oraz ochrona środowiska i przyrody osiągnęły wynik 6,3%. Pozostałe zadania były wskazywane raczej rzadko.

Tabela 22. Najważniejsze zadania starostw powiatowych – drugie miejsce

Zadania	Ogółem	SP w Brodnicy	SP w Sierpcu	SP w Węgrowie	SP w Żurominie
Pomoc społeczna	6,3%	8,2%	5,1%	3,1%	9,1%
Transport zbiorowy i drogi publiczne	13,3%	19,5%	8,7%	12,9%	11,8%
Kultura i ochrona dóbr kultury	5,5%	4,3%	8,0%	4,9%	4,7%
Kultura fizyczna i turystyka	10,8%	11,9%	10,9%	8,3%	12,2%
Geodezja, kartografia i podatek katastralny	11,9%	11,2%	12,2%	11,4%	12,8%
Gospodarka nieruchomościami	14,3%	9,7%	14,7%	20,0%	12,8%
Ochrona środowiska i przyrody	12,0%	11,9%	9,3%	15,1%	11,8%
Rolnictwo, leśnictwo i rybactwo śródlądowe	8,2%	7,9%	9,3%	7,7%	8,1%
Promocja powiatu	9,0%	7,0%	9,3%	9,8%	9,8%
Współpraca z organizacjami pozarządowymi	3,9%	4,9%	3,2%	3,7%	3,7%
Ochrona przeciwpowodziowa, przeciwpożarowa itp.	3,6%	3,6%	4,8%	3,1%	3,0%
Braki danych	1,1%	-	4,5%	-	-



Zadania starostw istotne z perspektywy interesantów wymieniane jako drugie w kolejności przedstawia tabela 22. Najczęściej na drugim miejscu wskazywano na: gospodarkę nieruchomości (14,3%), transport zbiorowy i drogi publiczne (13,3%), ochronę środowiska i przyrody (12%), geodezję, kartografię i podatek katastralny (11,9%), kulturę fizyczną i turystykę (10,8%) oraz promocję powiatu (9%). W Węgrowie nieco częściej niż przeciętnie wskazywano na zadania z zakresu gospodarki nieruchomościami (20%) oraz ochrony środowiska i przyrody (15,1%). W Brodnicy częściej podkreślano ważność transportu zbiorowego i turystyki (19,5%), a w Żurominie zwracano większą uwagę na pomoc społeczną (9,1%).

Tabela 23. Najważniejsze zadania starostw powiatowych – trzecie miejsce

Zadania	Ogółem	SP w Brodnicy	SP w Sierpcu	SP w Węgrowie	SP w Żurominie
Pomoc społeczna	6,0%	9,4%	6,7%	2,2%	5,7%
Transport zbiorowy i drogi publiczne	13,2%	20,1%	7,4%	12,0%	13,2%
Kultura i ochrona dóbr kultury	6,3%	7,0%	9,6%	1,2%	7,4%
Kultura fizyczna i turystyka	8,4%	8,8%	10,3%	6,8%	7,8%
Geodezja, kartografia i podatek katastralny	6,3%	7,0%	7,4%	4,0%	7,1%
Gospodarka nieruchomościami	9,8%	12,2%	7,1%	10,5%	9,5%
Ochrona środowiska i przyrody	11,9%	7,0%	9,3%	20,0%	11,1%
Rolnictwo, leśnictwo i rybactwo śródlądowe	8,8%	7,9%	9,6%	10,2%	7,4%
Promocja powiatu	13,5%	10,9%	11,2%	16,3%	15,9%
Współpraca z organizacjami pozarządowymi	7,1%	5,8%	9,0%	5,2%	8,4%
Ochrona przeciwpowodziowa, przeciwpożarowa itp.	7,3%	4,0%	7,1%	11,7%	6,4%
Braki danych	1,3%	-	5,4%	-	-



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



PROGRAM WPROWADZENIA
USPRAWNIEN ZARZĄDZCZYCH W JST
**Sprawnym
samorząd**



UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Trzecie miejsce zajmowały głównie rzadziej wspomniane do tej pory zadania starostw (tabela 23). Przede wszystkim zwracano uwagę na zadania związane z promocją powiatu (13,5%), transportem zbiorowym i drogami publicznymi (13,2%), ochroną środowiska i przyrody (11,9%), gospodarką nieruchomości (9,8%), rolnictwem, leśnictwem i rybactwem śródlądowym (8,8%) oraz ochroną przeciwpowodziową, przeciwpożarową itp. (7,3%). Częściej niż przeciętnie pojawiały się w Brodnicy odpowiedzi odnoszące się do transportu zbiorowego i dróg publicznych (20,1%) oraz pomocy społecznej (9,4%), w Sierpcu w związku z kulturą i ochroną dóbr kultury (9,6%), w Węgrowie w odniesieniu do ochrony przeciwpowodziowej i przeciwpożarowej (11,7%) oraz promocji powiatu (16,3%), zaś w Żurominie w odniesieniu do promocji powiatu (15,9%) oraz kultury i ochrony dóbr kultury (7,4%).



Tabela 24. Najważniejsze zadania urzędów miast i gmin – pierwsze miejsce

Zadania	Ogółem	UG Górzno	UM Golub-Dobrzyń	UM Sokołów Podlaski	UM w Halinowie	UM w Kozienicach	UM w Tucholi
Bezpieczeństwo	17,6%	17,9%	18,7%	22,5%	14,8%	27,8%	3,1%
Drogi, ulice, mosty	25,7%	37,9%	13,1%	26,4%	43,8%	27,5%	12,2%
Gospodarka nieruchomości	3,5%	1,4%	3,2%	11,1%	1,6%	1,0%	2,1%
Komunikacja miejska	4,3%	-	0,8%	10,0%	7,0%	2,3%	3,8%
Kultura i sport	6,8%	7,9%	11,1%	9,6%	3,5%	4,5%	5,2%
Ochrona środowiska i przyrody	4,7%	2,9%	6,0%	4,6%	3,9%	1,9%	8,0%
Ochrona zdrowia	9,9%	5,0%	9,5%	7,9%	8,2%	11,3%	14,7%
Pomoc społeczna	6,6%	5,7%	6,3%	4,6%	5,9%	5,5%	11,2%
Promocja gminy/powiatu	2,7%	2,1%	4,8%	1,1%	0,4%	1,9%	5,6%
Przeciwdziałanie bezrobociu	8,3%	2,1%	11,9%	1,4%	4,7%	10,7%	15,4%
Szkoły i edukacja	8,3%	16,4%	14,3%	-	5,9%	4,2%	13,6%
Współpraca z organizacjami pozarządowymi	1,4%	0,7%	0,4%	-	0,4%	1,3%	4,9%
Brak odpowiedzi	0,1%	-	-	0,7%	-	-	-

Odrębnego omówienia wymagają zadania publiczne realizowane przez urzędy miast i gmin. Opinie dotyczące zadań postrzeganych jako najważniejsze były tu bardziej zróżnicowane (tabela 24). Najczęściej za istotne uznawano dbanie o drogi, ulice i mosty (25,7%) oraz bezpieczeństwo (17,6%). Kolejnymi ważnymi kwestiami była ochrona zdrowia (9,9%), przeciwdziałanie bezrobociu oraz szkoły i edukacja (8,3%), a także kultura i sport (6,8%). Wyższe niż przeciętnie były wskazania w Kozienicach na bezpieczeństwo (27,8%), w Halinowie na drogi, ulice i mosty (43,8%), w Górznie na drogi, ulice, mosty (37,9%), w Golubiu-Dobrzyniu na kulturę i sport (11,1%), a w Tucholi na szkoły i edukację (13,6%).



Tabela 25. Najważniejsze zadania urzędów miast i gmin – drugie miejsce

Zadania	Ogółem	UG Górzno	UM Golub-Dobrzyń	UM Sokołów Podlaski	UM w Halinowie	UM w Kozienicach	UM w Tucholi
Bezpieczeństwo	6,7%	3,6%	11,9%	-	17,2%	5,2%	2,4%
Drogi, ulice, mosty	12,9%	15,7%	15,5%	8,2%	18,4%	12,3%	9,4%
Gospodarka nieruchomości	2,8%	0,7%	2,0%	3,9%	2,7%	1,3%	5,2%
Komunikacja miejska	5,3%	0,7%	3,2%	10,0%	7,8%	2,9%	5,2%
Kultura i sport	8,9%	6,4%	11,9%	10,7%	9,0%	6,8%	7,7%
Ochrona środowiska i przyrody	7,9%	7,1%	6,3%	10,4%	7,8%	7,1%	8,0%
Ochrona zdrowia	16,5%	7,9%	12,3%	21,4%	13,3%	20,7%	17,8%
Pomoc społeczna	12,5%	22,9%	8,3%	13,2%	6,3%	15,9%	12,6%
Promocja gminy/powiatu	5,6%	9,3%	7,5%	8,2%	1,6%	5,5%	3,1%
Przeciwdziałanie bezrobociu	11,5%	23,6%	7,1%	9,6%	6,6%	13,6%	13,3%
Szkoły i edukacja	8,3%	1,4%	12,7%	3,9%	9,0%	8,1%	11,5%
Współpraca z organizacjami pozarządowymi	1,1%	0,7%	1,2%	-	0,4%	0,6%	3,5%
Brak odpowiedzi	0,1%	-	-	0,4%	-	-	-

Na drugim miejscu za zadania istotne dla urzędów miast i gmin uznawano takie, które są związane z zaspokajaniem podstawowych potrzeb (tabela 25). Najczęściej były to: ochrona zdrowia (16,5%), drogi, ulice i mosty (12,9%), pomoc społeczna (12,5%), przeciwdziałanie bezrobociu (11,5%) oraz kultura i sport (8,9%). Wyższe niż przeciętnie były wskazania w Golubiu-Dobrzynie na bezpieczeństwo (11,9%) oraz szkoły i edukację (12,7%), w Górznie na przeciwdziałanie bezrobociu (23,6%), w Halinowie na drogi, ulice, mosty (18,4%), w Kozienicach na ochronę zdrowia (20,7%), a w Tucholi na szkoły i edukację (11,5%). W Sokołowie Podlaskim więcej niż przeciętnie było wskazań na komunikację miejską (10%).



Tabela 26. Najważniejsze zadania urzędów miast i gmin – trzecie miejsce

Zadania	Ogółem	UG Górzno	UM Golub-Dobrzyń	UM Sokołów Podlaski	UM w Halinowie	UM w Koźlenicach	UM w Tucholi
Bezpieczeństwo	7,6%	5,0%	15,5%	-	12,9%	4,9%	7,7%
Drogi, ulice, mosty	9,7%	4,3%	13,1%	-	9,4%	9,1%	19,6%
Gospodarka nieruchomości	2,4%	0,7%	4,0%	0,7%	2,3%	2,6%	3,5%
Komunikacja miejska	4,6%	0,7%	3,2%	1,4%	10,2%	3,2%	7,3%
Kultura i sport	5,2%	2,9%	7,1%	3,9%	4,3%	4,2%	7,7%
Ochrona środowiska i przyrody	3,9%	1,4%	5,2%	1,8%	4,3%	4,5%	5,2%
Ochrona zdrowia	12,6%	2,1%	15,5%	12,9%	15,6%	16,2%	8,4%
Pomoc społeczna	10,8%	14,3%	10,3%	6,4%	15,2%	12,6%	8,0%
Promocja gminy/powiatu	6,8%	12,1%	5,6%	10,4%	5,9%	3,6%	6,3%
Przeciwdziałanie bezrobociu	15,5%	30,7%	6,0%	25,7%	6,3%	16,8%	13,3%
Szkoły i edukacja	17,0%	23,6%	13,5%	27,1%	12,9%	18,8%	8,7%
Współpraca z organizacjami pozarządowymi	3,7%	2,1%	1,2%	9,3%	0,8%	3,6%	4,2%
Brak odpowiedzi	0,1%	-	-	0,4%	-	-	-

Trzecie miejsce wśród najważniejszych zadań dla urzędów miast i gmin zajmowała kwestia szkół i edukacji (tabela 26). Opinie taką podzielało 17% respondentów. Niewiele mniej ankietowanych oczekuje od urzędów działań na rzecz przeciwdziałania bezrobociu (15,5%). Nieco ponad przeciętną kształtują się oczekiwania, dotyczące bezpieczeństwa w Golubiu-Dobrzyniu (15,5%), promocji gminy w Górznie (12,1%), przeciwdziałania bezrobociu w Sokołowie Podlaskim (25,7 %), komunikacji miejskiej w Halinowie (10,2%) oraz dróg, ulic i mostów (19,6%) w Tucholi.



8. Ocena efektów pracy urzędów

Ostatnia część zagadnień podjętych w ramach badania opinii klientów dotyczyła zadowolenia z efektów pracy urzędów w zakresie realizacji ich zadań („Czy jest Pan/Pani zadowolony z efektów pracy urzędu w poniższych dziedzinach?”).

Tabela 27. Zadowolenie z efektów pracy starostw powiatowych w zakresie pomocy społecznej

Pomoc społeczna	Ogółem	SP w Brodnicy	SP w Sierpcu	SP w Węgrowie	SP w Żurominie
Bardzo zadowolony	4,8%	4,0%	5,1%	3,7%	6,8%
Raczej zadowolony	28,7%	22,2%	26,0%	28,0%	39,5%
Trudno powiedzieć	42,3%	22,8%	45,8%	55,1%	46,3%
Raczej niezadowolony	18,5%	40,1%	13,8%	12,3%	6,4%
Bardzo niezadowolony	4,1%	10,9%	3,2%	0,9%	1,0%
Brak odpowiedzi	1,5%	0,0%	6,1%	0,0%	0,0%

Poziom zadowolenia z realizacji zadań publicznych zostanie omówiony w pierwszej kolejności w odniesieniu do starostw powiatowych. Dziedziną ocenianą jako pierwsza była pomoc społeczna (tabela 27). Opinie na temat efektów pracy w tym wymiarze są mieszane. Większość respondentów (42,31%) wyrażało swoje niezdecydowanie. Jednakże znaczna część badanych (ponad 30%) miała pozytywną opinię o działalności starostw w tym obszarze. Najwięcej negatywnych opinii zebrano w odniesieniu do urzędu w Brodnicy (10%). Niezdecydowani byli zaś głównie ankietowani w Węgrowie (55,1%).



Tabela 28. Zadowolenie z efektów pracy starostw powiatowych w zakresie transportu zbiorowego i dróg publicznych

Transport zbiorowy i drogi publiczne	Ogółem	SP w Brodnicy	SP w Sierpcu	SP w Węgrowie	SP w Żurominie
Bardzo zadowolony	4,4%	2,1%	7,1%	1,2%	7,4%
Raczej zadowolony	24,1%	8,2%	19,6%	22,2%	48,6%
Trudno powiedzieć	25,9%	23,7%	48,4%	11,1%	20,9%
Raczej niezadowolony	31,1%	50,2%	14,1%	40,6%	17,6%
Bardzo niezadowolony	13,1%	15,8%	5,1%	24,9%	5,4%
Brak odpowiedzi	1,4%	0,0%	5,8%	0,0%	0,0%

Mieszane opinie wzbudzały również efekty prac urzędów w zakresie transportu zbiorowego i dróg publicznych (tabela 28). Osób niezdecydowanych było 25,9%, a 44,2% respondentów wyrażało swoje niezadowolenie z działalności starostwa w zakresie transportu zbiorowego i dróg publicznych. Osoby zadowolone stanowiły prawie 30% ankietowanych. Najwięcej pozytywnych opinii zebrano w odniesieniu do urzędu w Żurominie (56%). Negatywnie oceniano głównie prace urzędu w Brodnicy (66%).



Tabela 29. Zadowolenie z efektów pracy starostw powiatowych w zakresie kultury i ochrony dóbr kultury

Kultura i ochrona dóbr kultury	Ogółem	SP w Brodnicy	SP w Sierpcu	SP w Węgrowie	SP w Żurominie
Bardzo zadowolony	6,9%	8,5%	6,7%	3,1%	9,5%
Raczej zadowolony	35,5%	60,5%	19,9%	17,5%	43,9%
Trudno powiedzieć	47,0%	27,7%	51,9%	68,6%	39,5%
Raczej niezadowolony	6,9%	2,7%	11,2%	8,6%	5,1%
Bardzo niezadowolony	2,1%	0,6%	4,2%	1,5%	2,0%
Brak odpowiedzi	1,7%	0,0%	6,1%	0,0%	0,0%

Ocena efektów pracy w dziedzinie kultury i ochrony dóbr kultury wypada dość dobrze (tabela 29). Co prawda większość respondentów nie może się zdecydować, jak ocenić działalność urzędu w zakresie kultury (47,7%), jednak 42,4% jest z niej zadowolonych. Najwięcej niezdecydowanych osób było w Węgrowie (68,6), zadowolonych w Brodnicy (69%), zaś niezadowolonych w Sierpcu (15,4%).



Tabela 30. Zadowolenie z efektów pracy starostw powiatowych w zakresie kultury fizycznej i turystyki

Kultura fizyczna i turystyka	Ogółem	SP w Brodnicy	SP w Sierpcu	SP w Węgrowie	SP w Żurominie
Bardzo zadowolony	8,0%	12,8%	6,7%	3,4%	9,1%
Raczej zadowolony	42,7%	63,5%	17,0%	48,0%	40,9%
Trudno powiedzieć	38,4%	20,1%	55,4%	37,8%	41,2%
Raczej niezadowolony	7,1%	3,0%	9,9%	9,5%	6,1%
Bardzo niezadowolony	2,2%	0,6%	4,8%	0,9%	2,7%
Brak odpowiedzi	1,6%	0,0%	6,1%	0,3%	0,0%

Interesanci pozytywnie ocenili także działalność starostw w odniesieniu do kultury fizycznej i turystyki (tabela 30). Zadowolenie w tym zakresie wyraziła większość respondentów (50,7%). 38,4% badanych było niezdecydowanych w swej ocenie. Niezadowolenie wyraziło 9,3% respondentów. Najwięcej niezadowolonych klientów było w Sierpcu (14,70%) i Węgrowie (10,40%). Najczęściej zadowolenie okazywali klienci urzędu w Brodnicy (76,30%) i Węgrowie (51,40%). Najwięcej osób niezdecydowanych było w Sierpcu (55,4%).



Tabela 31. Zadowolenie z efektów pracy starostw powiatowych w zakresie geodezji, kartografii i podatku katastralnego

Geodezja, kartografia i podatek katastralny	Ogółem	SP w Brodnicy	SP w Sierpcu	SP w Węgrowie	SP w Żurominie
Bardzo zadowolony	10,7%	4,9%	8,7%	5,8%	24,7%
Raczej zadowolony	32,9%	29,5%	18,6%	41,8%	41,9%
Trudno powiedzieć	45,2%	52,6%	52,2%	45,8%	29,1%
Raczej niezadowolony	7,8%	12,2%	9,3%	5,8%	3,4%
Bardzo niezadowolony	1,8%	0,9%	5,1%	0,3%	1,0%
Brak odpowiedzi	1,6%	0,0%	6,1%	0,3%	0,0%

Respondenci mieli trudności z jednoznaczną oceną działalności starostw powiatowych w sprawach związanych z geodezją, kartografią i podatkiem katastralnym (tabela 31). Niezdecydowanie okazało 45,2% badanych. Najwięcej ocen pozytywnych wskazywano w Żurominie (66,6%), najmniej zaś w Sierpcu (27,3%), tam też był najwyższy odsetek osób niezadowolonych – 14,4%. Klienci urzędu w Brodnicy byli najczęściej niezdecydowani (52,6%).



Tabela 32. Zadowolenie z efektów pracy starostw powiatowych w zakresie gospodarki nieruchomościami

Gospodarka nieruchomościami	Ogółem	SP w Brodnicy	SP w Sierpcu	SP w Węgrowie	SP w Żurominie
Bardzo zadowolony	12,0%	6,1%	9,0%	14,2%	19,3%
Raczej zadowolony	38,0%	29,8%	17,3%	60,9%	43,6%
Trudno powiedzieć	37,2%	49,8%	52,6%	16,6%	29,4%
Raczej niezadowolony	8,6%	12,5%	11,2%	7,7%	2,4%
Bardzo niezadowolony	2,9%	1,8%	3,8%	0,6%	5,4%
Brak odpowiedzi	1,5%	0,0%	6,1%	0,0%	0,0%

Połowa respondentów była zadowolona z efektów pracy urzędów w odniesieniu do gospodarki nieruchomościami (tabela 32), opinie takie podzieliła 50% klientów urzędów. Najwięcej wskazań pozytywnych zebrano w Węgrowie (75,1%), negatywnych zaś w Żurominie (5,4%). Swojej opinii nie byli pewni głównie respondenci w Sierpcu (52,6%).



Tabela 33. Zadowolenie z efektów pracy starostw powiatowych w zakresie ochrony środowiska i przyrody

Ochrona środowiska i przyrody	Ogółem	SP w Brodnicy	SP w Sierpcu	SP w Węgrowie	SP w Żurominie
Bardzo zadowolony	12,3%	7,9%	9,0%	17,8%	14,5%
Raczej zadowolony	40,9%	47,7%	18,3%	61,2%	34,8%
Trudno powiedzieć	30,7%	28,3%	50,3%	11,1%	34,1%
Raczej niezadowolony	10,9%	13,7%	9,0%	9,2%	11,8%
Bardzo niezadowolony	3,6%	2,4%	7,4%	0,3%	4,4%
Brak odpowiedzi	1,7%	0,0%	6,1%	0,3%	0,3%

Działania na rzecz ochrony środowiska i przyrody są, w opinii respondentów, mocną stroną starostw powiatowych (tabela 33). Większość klientów urzędów wypowiadała się tu pozytywnie (53,2%). Najwięcej pozytywnych opinii wyrazili respondenci w Węgrowie (79%). Najbardziej niekorzystnie oceniano natomiast działalność starostwa w Sierpcu (16,4%). Klienci tego starostwa również najczęściej nie posiadali ukształtowanej opinii (50,3%).



Tabela 34. Zadowolenie z efektów pracy starostw powiatowych w zakresie rolnictwa, leśnictwa i rybactwa śródlądowego

Rolnictwo, leśnictwo i rybactwo śródlądowe	Ogółem	SP w Brodnicy	SP w Sierpcu	SP w Węgrowie	SP w Żurominie
Bardzo zadowolony	9,4%	4,6%	7,1%	7,4%	19,6%
Raczej zadowolony	30,0%	43,8%	19,2%	20,6%	36,5%
Trudno powiedzieć	44,0%	32,2%	48,7%	62,8%	31,4%
Raczej niezadowolony	10,5%	15,5%	9,6%	8,6%	7,8%
Bardzo niezadowolony	4,5%	4,0%	9,3%	0,3%	4,7%
Brak odpowiedzi	1,6%	0,0%	6,1%	0,3%	0,0%

Efekty prac starostw powiatowych w dziedzinie spraw dotyczących rolnictwa, leśnictwa i rybactwa śródlądowego ocenione są dość dobrze (tabela 34). Chociaż wśród respondentów najwięcej było opinii niezdecydowanych (44%), to i pozytywnych było sporo, bo 39,4%. Największe zadowolenie okazywali klienci urzędu w Żurominie (56,1%), niezadowolenie zaś w Brodnicy (19,5%). Nieukształtowaną opinię mają głównie klienci urzędu w Węgrowie (62,8%).



Tabela 35. Zadowolenie z efektów pracy starostw powiatowych w zakresie promocji powiatu

Promocja powiatu	Ogółem	SP w Brodnicy	SP w Sierpcu	SP w Węgrowie	SP w Żurominie
Bardzo zadowolony	11,6%	19,8%	11,2%	4,0%	11,1%
Raczej zadowolony	36,0%	51,4%	16,3%	37,5%	37,8%
Trudno powiedzieć	33,0%	19,1%	47,4%	37,5%	28,4%
Raczej niezadowolony	13,1%	8,2%	12,5%	19,7%	11,8%
Bardzo niezadowolony	4,6%	1,5%	5,8%	0,9%	10,8%
Brak odpowiedzi	1,7%	0,0%	6,7%	0,3%	0,0%

Klienci urzędów są zadowoleni z efektów prac w zakresie promocji powiatów (tabela 35). Prawie połowa ocenia te prace pozytywnie. Najwięcej takich osób było wśród klientów urzędu w Brodnicy (71,2%). Negatywne opinie najczęściej odnotowywano w Żurominie (22,6%). Niewyklarowaną opinię mają najczęściej klienci urzędu w Sierpcu (47,7%).



Tabela 36. Zadowolenie z efektów pracy starostw powiatowych w zakresie współpracy z organizacjami pozarządowymi

Współpraca z organizacjami pozarządowymi	Ogółem	SP w Brodnicy	SP w Sierpcu	SP w Węgrowie	SP w Żurominie
Bardzo zadowolony	8,8%	15,8%	7,1%	1,5%	10,8%
Raczej zadowolony	28,6%	49,5%	16,7%	11,4%	36,8%
Trudno powiedzieć	50,0%	26,7%	53,2%	76,3%	43,6%
Raczej niezadowolony	7,8%	5,8%	10,6%	9,5%	5,1%
Bardzo niezadowolony	3,2%	2,1%	6,1%	0,9%	3,7%
Brak odpowiedzi	1,7%	0,0%	6,4%	0,3%	0,0%

Współpraca z organizacjami pozarządowymi stanowi dziedzinę działalności starostw powiatowych, w której respondenci nie mają wyrobionej opinii (tabela 36). Trudności z oceną miało tu 50% respondentów. Jednocześnie 37,4% oceniało efekty prac w tym obszarze pozytywnie. Najwięcej opinii pozytywnych przedstawiali klienci urzędu w Brodnicy (65,3%). Negatywne oceny natomiast przeważały w Sierpcu (16,7%). Niezdecydowani dominowali wśród respondentów w Węgrowie (76,3%).



Tabela 37. Zadowolenie z efektów pracy starostw powiatowych w zakresie ochrony przeciwpowodziowej, przeciwpożarowa itp.

Ochrona przeciwpowodziowa, przeciwpożarowa itp.	Ogółem	SP w Brodnicy	SP w Sierpcu	SP w Węgrowie	SP w Żurominie
Bardzo zadowolony	8,7%	5,8%	7,1%	3,4%	19,6%
Raczej zadowolony	33,0%	29,8%	16,0%	41,8%	44,6%
Trudno powiedzieć	46,0%	59,0%	56,4%	42,2%	25,0%
Raczej niezadowolony	8,2%	3,6%	8,7%	12,3%	8,1%
Bardzo niezadowolony	2,4%	1,8%	5,1%	0,0%	2,7%
Brak odpowiedzi	1,7%	0,0%	6,7%	0,3%	0,0%

Działalność w obszarze ochrony przeciwpowodziowej i przeciwpożarowej jest oceniana raczej pozytywnie (tabela 37). Tę dziedzinę trudno było ocenić 46% respondentów. 41,7% wyrażało się o tej działalności pozytywnie. Najwięcej osób zadowolonych było w Żurominie (64,2%). Stosunkowo dobre oceny wystawili klienci urzędu w Węgrowie (45,2%). Niezdecydowani byli głównie respondenci z Brodnicy (59%). Najbardziej niezadowoleni byli klienci urzędu w Sierpcu (13,8%).



Dalsza część raportu dotyczy oceny efektów pracy urzędów miast i gmin w poszczególnych dziedzinach.

Tabela 38. Zadowolenie z efektów pracy urzędów miast i gmin w zakresie bezpieczeństwa

Bezpieczeństwo	Ogółem	UG Górzno	UM Golub-Dobrzyń	UM Sokołów Podlaski	UM w Halinowie	UM w Koźniewicach	UM w Tucholi
Bardzo zadowolony	14,8%	8,6%	42,1%	9,6%	1,2%	15,5%	10,1%
Raczej zadowolony	49,0%	81,4%	54,0%	35,7%	35,5%	60,5%	41,3%
Trudno powiedzieć	24,6%	10,0%	3,6%	26,1%	40,6%	15,9%	43,7%
Raczej niezadowolony	8,0%	0,0%	0,4%	11,8%	21,1%	6,8%	4,5%
Bardzo niezadowolony	0,9%	0,0%	0,0%	1,4%	1,6%	1,3%	0,3%
Brak odpowiedzi	2,8%	0,0%	0,0%	15,4%	0,0%	0,0%	0,0%

Pierwszym omawianym aspektem działalności tych urzędów było bezpieczeństwo (tabela 38). Zadowolonych z pracy urzędów w tej kwestii jest 63,8% respondentów. Najwięcej pozytywnych opinii wyrażono o urzędzie w Golubiu-Dobrzyniu (96,1%) i Górznie (90%). Najwięcej ocen negatywnych wyrazili klienci w Halinowie (22,7%). Trudności w ocenie mieli głównie klienci urzędu w Tucholi (43,7%).



Tabela 39. Zadowolenie z efektów pracy urzędów miast i gmin w zakresie infrastruktury drogowej

Drogi, ulice, mosty	Ogółem	UG Górzno	UM Golub-Dobrzyń	UM Sokołów Podlaski	UM w Halinowie	UM w Kozienicach	UM w Tucholi
Bardzo zadowolony	14,7%	4,3%	41,3%	1,8%	1,2%	8,1%	28,3%
Raczej zadowolony	36,3%	59,3%	49,2%	30,4%	15,2%	42,1%	32,2%
Trudno powiedzieć	17,3%	10,7%	8,3%	33,6%	18,0%	16,5%	12,9%
Raczej niezadowolony	21,6%	18,6%	0,8%	16,4%	41,4%	26,5%	23,4%
Bardzo niezadowolony	7,1%	7,1%	0,0%	2,1%	24,2%	6,8%	3,1%
Brak odpowiedzi	3,0%	0,0%	0,4%	15,7%	0,0%	0,0%	0,0%

Klienci urzędów mają mieszane opinie, jeśli chodzi o efekty prac urzędów w odniesieniu do infrastruktury drogowej (tabela 39). Znaczna część badanych była zadowolona (51%), ale też wiele osób negatywnie ocenia gminne drogi, ulice i mosty (28,7%). Najwięcej pozytywnych ocen zebrano w odniesieniu do urzędu w Golubiu-Dobrzyniu (90,5%), negatywnych zaś w przypadku urzędu w Halinowie (65,6%). Niezdecydowani byli głównie mieszkańcy Sokołowa Podlaskiego (33,6%).



Tabela 40. Zadowolenie z efektów pracy urzędów miast i gmin w zakresie gospodarki nieruchomościami

Gospodarka nieruchomościami	Ogółem	UG Górzno	UM Golub-Dobrzyń	UM Sokołów Podlaski	UM w Halinowie	UM w Kozienicach	UM w Tucholi
Bardzo zadowolony	7,9%	4,3%	29,0%	3,6%	1,2%	4,5%	4,9%
Raczej zadowolony	33,2%	35,7%	48,4%	29,6%	10,9%	33,3%	42,0%
Trudno powiedzieć	46,8%	50,7%	20,6%	36,8%	73,8%	51,8%	48,3%
Raczej niezadowolony	7,6%	9,3%	1,2%	9,6%	11,7%	9,1%	4,9%
Bardzo niezadowolony	0,9%	0,0%	0,0%	1,1%	2,3%	1,3%	0,0%
Brak odpowiedzi	3,7%	0,0%	0,8%	19,3%	0,0%	0,0%	0,0%

Większość respondentów nie ma wyrobionego zdania, co do efektów pracy urzędów miast i gmin w dziedzinie gospodarki nieruchomościami (tabela 40). Niezdecydowanie wykazało 46,8% klientów urzędów. Najwięcej zadowolonych interesantów ma urząd w Golubiu-Dobrzyniu (77,4%), najmniej zaś Halinów (12,1%). Niezdecydowani przeważają wśród klientów urzędów w Halinowie (73,8%), Kozienicach (51,8%) i Górznie (50,7%).



Tabela 41. Zadowolenie z efektów pracy urzędów miast i gmin w zakresie komunikacji miejskiej

Komunikacja miejska	Ogółem	UG Górzno	UM Golub-Dobrzyń	UM Sokołów Podlaski	UM w Halinowie	UM w Koźienicach	UM w Tucholi
Bardzo zadowolony	6,9%	3,6%	28,2%	2,5%	2,3%	4,5%	0,7%
Raczej zadowolony	29,0%	42,1%	47,2%	27,1%	19,1%	39,8%	5,2%
Trudno powiedzieć	33,6%	52,9%	22,6%	33,6%	28,9%	29,4%	42,7%
Raczej niezadowolony	16,6%	1,4%	0,8%	17,9%	39,5%	18,4%	14,3%
Bardzo niezadowolony	10,5%	0,0%	0,0%	1,4%	10,2%	7,8%	37,1%
Brak odpowiedzi	3,4%	0,0%	1,2%	17,5%	0,0%	0,0%	0,0%

Mieszane opinie wyrażali badani mieszkańcy gmin na temat komunikacji miejskiej (tabela 41). Niezdecydowanie wykazało tu około 34% klientów urzędów. Najwięcej opinii świadczących o niezadowoleniu zgłosili interesanci urzędu w Tucholi (51,4%) i Halinowie (49,7%). Korzystne oceny pojawiły się głównie w Golubiu-Dobrzyniu (75,4%) i Górznie (45,7%), choć jednocześnie w tym urzędzie było najwięcej niezdecydowanych respondentów (52,9%).



Tabela 42. Zadowolenie z efektów pracy urzędów miast i gmin w zakresie kultury i sportu

Kultura i sport	Ogółem	UG Górzno	UM Golub-Dobrzyń	UM Sokołów Podlaski	UM w Halinowie	UM w Kozienicach	UM w Tucholi
Bardzo zadowolony	14,8%	8,6%	42,1%	9,6%	1,2%	15,5%	10,1%
Raczej zadowolony	49,0%	81,4%	54,0%	35,7%	35,5%	60,5%	41,3%
Trudno powiedzieć	24,6%	10,0%	3,6%	26,1%	40,6%	15,9%	43,7%
Raczej niezadowolony	8,0%	0,0%	0,4%	11,8%	21,1%	6,8%	4,5%
Bardzo niezadowolony	0,9%	0,0%	0,0%	1,4%	1,6%	1,3%	0,3%
Brak odpowiedzi	2,8%	0,0%	0,0%	15,4%	0,0%	0,0%	0,0%

Opinie, co do realizacji zadań publicznych w zakresie kultury i sportu są raczej pozytywne (tabela 42). Zadowolenie deklarowało 63,8% klientów urzędów, niezdecydowanych było 24,6%. Największe zadowolenie okazywali klienci urzędu w Golubiu-Dobrzyniu (96,1%) i Górznie (90%). Niezadowolenie dominowało w opiniach interesantów w Halinowie (22,7%).



Tabela 43. Zadowolenie z efektów pracy urzędów miast i gmin w zakresie ochrony środowiska i przyrody

Ochrona środowiska i przyrody	Ogółem	UG Górzno	UM Golub-Dobrzyń	UM Sokółów Podlaski	UM w Halinowie	UM w Kozienicach	UM w Tucholi
Bardzo zadowolony	21,7%	19,3%	28,2%	7,1%	3,9%	26,2%	42,3%
Raczej zadowolony	48,9%	70,0%	46,0%	57,5%	29,3%	50,2%	48,6%
Trudno powiedzieć	20,8%	5,7%	22,6%	15,7%	52,0%	17,2%	7,7%
Raczej niezadowolony	4,5%	3,6%	2,0%	3,2%	12,1%	5,2%	1,0%
Bardzo niezadowolony	1,0%	1,4%	0,0%	0,4%	2,7%	1,3%	0,3%
Brak odpowiedzi	3,2%	0,0%	1,2%	16,1%	0,0%	0,0%	0,0%

Większość respondentów dobrze ocenia efekty prac urzędów na rzecz ochrony środowiska i przyrody (tabela 43). Nieco ponad 70% respondentów pozytywnie ocenia działania w tym zakresie. Jednocześnie jednak około 20% ankietowanych nie ma wyrobionego zdania. Najwięcej pozytywnych opinii zgłoszono w Tucholi (90,9%) i Górznie (89,3%), negatywnych zaś w Halinowie (14,8%). Niezdecydowanie jest wyraźne wśród klientów urzędu w Halinowie (52%) i Golubiu-Dobrzyniu (22,6%).



Tabela 44. Zadowolenie z efektów pracy urzędów miast i gmin w zakresie ochrony zdrowia

Ochrona zdrowia	Ogółem	UG Górzno	UM Golub-Dobrzyń	UM Sokółów Podlaski	UM w Halinowie	UM w Kozienicach	UM w Tucholi
Bardzo zadowolony	10,0%	15,7%	31,7%	3,2%	2,0%	7,4%	4,5%
Raczej zadowolony	35,1%	71,4%	44,8%	33,6%	14,8%	38,8%	24,1%
Trudno powiedzieć	27,4%	12,1%	21,4%	29,6%	31,6%	27,2%	34,6%
Raczej niezadowolony	19,0%	0,7%	1,2%	12,5%	34,4%	22,0%	32,9%
Bardzo niezadowolony	4,9%	0,0%	0,4%	1,4%	17,2%	4,5%	3,8%
Brak odpowiedzi	3,7%	0,0%	0,4%	19,6%	0,0%	0,0%	0,0%

Opinie o ochronie zdrowia są raczej pozytywne (tabela 44). Swoje zadowolenie z efektów prac deklarowało tu 45,1% respondentów, niezadowolenie 23,9%, a 27,4% miało trudności z ich oceną. Najwięcej pozytywnych opinii wyrażano w Górznie (87,1%) i Golubiu-Dobrzyniu (76,5%). Negatywne oceny były bardzo częste w Halinowie (51,6%) i Tucholi (36,7%). Najwięcej niezdecydowanych klientów było w Tucholi (34,6%).



Tabela 45. Zadowolenie z efektów pracy urzędów miast i gmin w zakresie pomocy społecznej

Pomoc społeczna	Ogółem	UG Górzno	UM Golub-Dobrzyń	UM Sokołów Podlaski	UM w Halinowie	UM w Kozienicach	UM w Tucholi
Bardzo zadowolony	11,2%	33,6%	25,0%	4,6%	2,0%	5,8%	8,7%
Raczej zadowolony	35,3%	60,0%	47,2%	28,6%	10,5%	39,5%	37,1%
Trudno powiedzieć	38,8%	5,0%	22,6%	38,6%	72,3%	36,2%	42,7%
Raczej niezadowolony	9,4%	1,4%	2,8%	8,2%	14,5%	14,6%	10,1%
Bardzo niezadowolony	1,4%	0,0%	0,8%	0,7%	0,8%	3,9%	1,4%
Brak odpowiedzi	3,8%	0,0%	1,6%	19,3%	0,0%	0,0%	0,0%

Efekty prac urzędów miast i gmin w zakresie pomocy społecznej spotykają się z pozytywnymi ocenami (tabela 45). Udział respondentów korzystnie oceniających zdania publiczne w tym zakresie wynosi (46,5%). Spory jest odsetek osób niezdecydowanych, który wynosi 38,8%. Pozytywne oceny przeważają wśród klientów urzędu w Górznie (93,6%), negatywne zaś w Kozienicach (18,5%). Niezdecydowanie natomiast wyraźnie cechuje interesantów w Halinowie (72,3%).



Tabela 46. Zadowolenie z efektów pracy urzędów miast i gmin w zakresie promocji gminy/powiatu

Promocja gminy/powiatu	Ogółem	UG Górzno	UM Golub-Dobrzyń	UM Sokołów Podlaski	UM w Halinowie	UM w Kozienicach	UM w Tucholi
Bardzo zadowolony	18,6%	34,3%	27,8%	2,5%	3,1%	35,3%	14,3%
Raczej zadowolony	43,3%	57,1%	49,6%	37,1%	18,8%	44,0%	58,0%
Trudno powiedzieć	29,2%	5,0%	21,0%	31,8%	69,1%	16,2%	23,8%
Raczej niezadowolony	4,8%	3,6%	0,4%	9,6%	7,0%	3,9%	3,5%
Bardzo niezadowolony	0,6%	0,0%	0,0%	0,4%	2,0%	0,6%	0,3%
Brak odpowiedzi	3,6%	0,0%	1,2%	18,6%	0,0%	0,0%	0,0%

Efekty pracy urzędów miast i gmin w odniesieniu do promocji gminy i szerzej powiatu są oceniane pozytywnie (tabela 46). Opinie taką podziela blisko 61,9% respondentów. Najwięcej zadowolonych jest klientów urzędu w Górznie (91,4%) i Kozienicach (79,3%). Najwięcej osób niezadowolonych z działalności promocyjnej jest wśród klientów urzędu w Sokołowie Podlaskim (10%).



Tabela 47. Zadowolenie z efektów pracy urzędów miast i gmin w zakresie przeciwdziałania bezrobociu

Przeciwdziałanie bezrobociu	Ogółem	UG Górzno	UM Golub-Dobrzyń	UM Sokołów Podlaski	UM w Halinowie	UM w Kozienicach	UM w Tucholi
Bardzo zadowolony	6,1%	6,4%	23,8%	2,1%	0,8%	4,5%	0,7%
Raczej zadowolony	25,9%	60,0%	47,2%	20,0%	10,9%	22,7%	13,3%
Trudno powiedzieć	37,6%	14,3%	24,2%	43,6%	62,5%	31,4%	39,5%
Raczej niezadowolony	21,0%	17,1%	3,2%	14,3%	19,9%	31,1%	35,3%
Bardzo niezadowolony	5,8%	2,1%	1,6%	1,1%	5,9%	10,4%	11,2%
Brak odpowiedzi	3,5%	0,0%	0,0%	18,9%	0,0%	0,0%	0,0%

Respondenci mają mieszane opinie, co do efektów pracy urzędów w zakresie przeciwdziałania bezrobociu (tabela 47). Trudności z oceną osiągnięć władz publicznych w tej dziedzinie ma 37,6% respondentów, pozytywnie pracę urzędu ocenia 32% ankietowanych, a negatywnie 26,8%. Największe niezadowolenie wykazują klienci urzędu w Tucholi (46,5%) i Kozienicach (41,5%). Opinie pozytywne wyrażają najczęściej interesanci urzędu w Golubiu-Dobrzyniu (71%). Niezdecydowana jest większość klientów urzędu w Halinowie (62,5%).



Tabela 48. Zadowolenie z efektów pracy urzędów miast i gmin w zakresie dostępu do szkół i edukacji

Szkoły i edukacja	Ogółem	UG Górzno	UM Golub-Dobrzyń	UM Sokołów Podlaski	UM w Halinowie	UM w Kozienicach	UM w Tucholi
Bardzo zadowolony	14,3%	16,4%	32,5%	3,2%	1,6%	12,6%	21,3%
Raczej zadowolony	51,3%	69,3%	42,1%	54,3%	34,8%	57,9%	55,6%
Trudno powiedzieć	23,3%	7,9%	21,8%	22,5%	46,5%	15,5%	20,6%
Raczej niezadowolony	6,8%	5,0%	1,6%	4,6%	14,8%	11,3%	2,1%
Bardzo niezadowolony	1,2%	1,4%	0,0%	0,7%	2,3%	2,6%	0,3%
Brak odpowiedzi	3,0%	0,0%	2,0%	14,6%	0,0%	0,0%	0,0%

Ponad połowa respondentów (65,6%) jest zadowolona z efektów prac w dziedzinie prowadzenia szkół i edukacji (tabela 48). Opinie pozytywne przeważają wśród klientów urzędów w Górznie (85,7%), Tucholi (76,9%) oraz w Golubiu-Dobrzyniu (74,6%). Najwięcej negatywnych opinii wyrazili klienci urzędu w Halinowie (17,1%).



Tabela 49. Zadowolenie z efektów pracy urzędów miast i gmin w zakresie współpracy z organizacjami pozarządowymi

Współpraca z organizacjami pozarządowymi	Ogółem	UG Górzno	UM Golub-Dobrzyń	UM Sokołów Podlaski	UM w Halinowie	UM w Kozienicach	UM w Tucholi
Bardzo zadowolony	8,7%	3,6%	28,2%	2,5%	2,3%	4,5%	0,7%
Raczej zadowolony	32,3%	42,1%	47,2%	27,1%	19,1%	39,8%	5,2%
Trudno powiedzieć	51,3%	52,9%	22,6%	33,6%	28,9%	29,4%	42,7%
Raczej niezadowolony	3,4%	1,4%	0,8%	17,9%	39,5%	18,4%	14,3%
Bardzo niezadowolony	0,7%	0,0%	0,0%	1,4%	10,2%	7,8%	37,1%
Brak odpowiedzi	3,6%	0,0%	1,2%	17,5%	0,0%	0,0%	0,0%

Współpraca z organizacjami pozarządowymi stanowi dziedzinę, w której klienci urzędów przeważnie nie mają wyrobionego zdania (tabela 49). Niezdecydowane opinie zgłosiło 51,3% respondentów. Pozytywne oceny wyraziło natomiast 41% klientów urzędów, a negatywne 4,1%. Najwięcej osób zadowolonych było wśród klientów urzędu w Golubiu-Dobrzyniu (75,4%), Górznie (45,7%) i Kozienicach (44,3%). Negatywne opinie wyrażano najczęściej o urzędzie w Tucholi (51,4%).



9. Korelacja

Tabela 50. Zadowolenie z funkcjonowania urzędu

Ocena	Ogółem 2011	Ogółem 2012
Bardzo zadowolony	20,7%	16,8%
Zadowolony	59,5%	56,2%
Trudno powiedzieć	15,2%	17,5%
Niezadowolony	3,9%	7,6%
Bardzo niezadowolony	0,7%	1,9%

Do oceny tego pytania został wykorzystany indeks (w tych pytaniach ma on następujące wartości: 2 punkt dla odpowiedzi „bardzo zadowolony”, 1 punkt dla „zadowolony”, 0 punktów dla „trudno powiedzieć” oraz dla braków odpowiedzi, -1 dla „niezadowolony”, -2 dla „bardzo niezadowolony”, następnie wyciągnięto średnią wartość ,min -2, max 2).

Wartość indeksu dla ogółu to 0,956 w 2011 roku i 0,784 w roku 2012. Widoczny jest niewielki spadek zadowolenia z funkcjonowania urzędów, ale mimo to wynik w obu przypadkach utrzymuje się na wysokim poziomie.



Tabela 51. Ocena kierunku zmian w funkcjonowaniu urzędu

Ocena	Ogółem	Ogółem
Brak zmian	78,6%	50,80%
Zmieniło się na lepsze	19,3%	35,10%
Zmieniło się na gorsze	1,8%	13,70%
Brak odpowiedzi	0,4%	0,30%

Tworząc indeks dla pomiaru wyniku tej zmiennej odpowiedzi „zmieniło się na lepsze” przypisano 1 punkt, „brak zmian” o punktów, a „zmieniło się na gorsze” -1 punkt. Następnie wyciągnięto średnią (min -1, max 1).

Wartość indeksu w roku 2011 to 0,175, a w 2012 0,214. Widoczny jest znaczny wzrost. Główne powody zadowolenia to jakość obsługi, kompetencje pracowników i szybkość obsługi. Główne powody niezadowolenia to braki infrastrukturalne (jak w przypadku parkingu w Brodnicy, to blisko jedna trzecia wszystkich zmian na gorsze).



Tabela 52. Suma dla trzech najważniejszych aspektów pracy urzędu

Dane w %	2012	2011	Różnica
Dogodne godziny otwarcia	35,8%	49,3%	-13,5%
Kompetentna obsługa	48,8%	52,0%	-3,2%
Krótki czas rozpatrywania spraw	45,5%	38,6%	6,9%
Łatwy dojazd, blisko domu, duży parking	20,9%	26,1%	-5,2%
Małe kolejki	36,8%	28,5%	8,3%
Miła obsługa	38,5%	44,9%	-6,4%
Możliwość uzyskania informacji	40,8%	38,6%	2,2%
Możliwość załatwienia spraw przez Internet	19,4%	11,6%	7,8%
Udogodnienia dla niepełnosprawnych	9,8%	8,5%	1,3%
Inne	0,2%	-	0,2%
Brak odpowiedzi	3,5%	1,7%	1,8%

W pytaniu, w którym respondenci mieli wskazać najważniejsze aspekty pracy urzędu, najbardziej widoczną zmianą we wskazaniach jest spadek znaczenia kategorii „dogodne godziny otwarcia” o 13,5%, oraz wzrost znaczenia kategorii „małe kolejki” o 8,3%. Ogólnie wyniki są bardzo zbliżone i porównywalne. Spadła także ilość wskazań na „możliwość załatwienia spraw przez Internet”, o 7,8%.



Tabela 53. Ocena kierunku zmian w funkcjonowaniu urzędu

Nazwa (wartość z indeksu)	rok 2012	rok 2011	Różnica
Do tego urzędu jest dogodny dojazd	0,80	0,97	-0,17
Godziny otwarcia są dostosowane do potrzeb interesantów	0,78	1,03	-0,25
Łatwo można uzyskać informacje o funkcjonowaniu urzędu	0,86	1,05	-0,19
Niepełnosprawni mają łatwy dostęp do tego urzędu	0,20	0,37	-0,17
W tym urzędzie nie stoi się w kolejkach	0,21	0,58	-0,37
W tym urzędzie obsługujący urzędnicy zawsze są mili, kulturalni i przyjaźni	0,88	1,03	-0,15
W tym urzędzie pracują same kompetentne osoby	0,71	0,89	-0,18
W tym urzędzie sprawy rozpatrywane są szybko	0,43	0,74	-0,31
W tym urzędzie wiele spraw można załatwić przez Internet	0,24	0,18	0,06

Do oceny tego pytania został wykorzystany indeks (w tych pytaniach ma on następujące wartości: 2 punkty dla odpowiedzi „zdecydowanie tak”, 1 punkt dla „raczej tak”, 0 punktów dla „trudno powiedzieć” oraz dla braków odpowiedzi, -1 dla „raczej nie”, -2 dla „zdecydowanie nie”, następnie wyciągnięto średnią wartość ,min -2, max 2).

Widoczne jest bardzo duże zbliżenie wyników z obu lat. W roku 2012 prawie wszystkie aspekty mają wartość niższą niż w roku 2011. Wyjątkiem jest „W tym urzędzie wiele spraw można załatwić przez Internet”. Największy spadek zanotowano w kategorii „W tym urzędzie nie stoi się w kolejkach”, indeks spadł o 0,37 punktu.



Tabela 54. Najważniejsze zadania badanego urzędu (suma odpowiedzi z trzech pierwszych wskazań)

Nazwa (Dane w %)	2012	2011	Różnica
Pomoc społeczna	29,5%	40,5%	-11,0%
Transport zbiorowy i drogi publiczne	48,7%	53,7%	-5,0%
Kultura i ochrona dóbr kultury	17,3%	16,7%	0,6%
Kultura fizyczna i turystyka	28,2%	31,2%	-3,0%
Geodezja, kartografia i podatek katastralny	28,4%	19,4%	9,0%
Gospodarka nieruchomościami	32,4%	21,7%	10,7%
Ochrona środowiska i przyrody	30,2%	34,1%	-3,9%
Rolnictwo, leśnictwo i rybactwo śródlądowe	24,5%	14,6%	9,9%
Promocja powiatu	28,8%	29,4%	-0,6%
Współpraca z organizacjami pozarządowymi	15,0%	17,7%	-2,7%
Ochrona przeciwpowodziowa, przeciwpożarowa itp.	12,1%	20,9%	-8,8%
Brak odpowiedzi	4,5%	0,4%	4,1%

Wśród najważniejszych zadań urzędu największe zmiany to znaczny spadek wskazań na pomoc społeczną, o 11% mniej i znaczny wzrost wskazań na gospodarkę nieruchomościami, o 10,7% więcej. To pytanie było zróżnicowane ze względu na typ urzędu. Ważne aspekty działań urzędu dla klientów to szybka i kompetentna obsługa.



Tabela 55. Najważniejsze zadania badanego urzędu (suma odpowiedzi z trzech pierwszych wskazań)

Dane w %	Ogółem	SP w Brodnicy	SP w Sierpcu	SP w Węgrowie	SP w Żurominie
Pomoc społeczna	29,50%	48,30%	23,00%	22,20%	23,60%
Transport zbiorowy i drogi publiczne	48,70%	61,80%	26,40%	61,20%	44,30%
Kultura i ochrona dóbr kultury	17,30%	14,00%	28,20%	10,70%	16,50%
Kultura fizyczna i turystyka	28,20%	24,70%	35,90%	23,10%	29,50%
Geodezja, kartografia i podatek katastralny	28,40%	21,20%	31,50%	25,20%	36,80%
Gospodarka nieruchomościami	32,40%	25,50%	32,40%	37,60%	34,80%
Ochrona środowiska i przyrody	30,20%	22,90%	25,70%	42,20%	30,30%
Rolnictwo, leśnictwo i rybactwo śródlądowe	24,50%	26,40%	24,30%	20,70%	27,00%
Promocja powiatu	28,80%	27,90%	25,90%	30,10%	31,40%
Współpraca z organizacjami pozarządowymi	15,00%	18,90%	15,10%	11,10%	14,80%
Ochrona przeciwpowodziowa, przeciwpożarowa itp.	12,10%	8,50%	13,20%	16,00%	10,80%
Braki danych	4,50%	0,00%	18,60%	0,00%	0,00%

Suma trzech najważniejszych aspektów pracy urzędu uwidacznia duże zróżnicowanie opinii w ocenie klientów starostw powiatowych, zwłaszcza w kategorii „transport zbiorowy i drogi publiczne”, gdzie w SP w Brodnicy odsetek ten to 61,8%, a w SP w Sierpcu tylko 26,4. Ochrona środowiska i przyrody jest najczęściej wskazywana w SP w Węgrowie (42,2%). Kultura i ochrona dóbr kultury ma najwyższy odsetek wskazań w SP w Sierpcu.



Tabela 56. Ocena efektów pracy urzędu

Wartość indeksu	rok 2012	rok 2011	Różnica
Geodezja, kartografia i podatek katastralny	0,429	0,487	-0,058
Gospodarka nieruchomościami	0,476	0,538	-0,062
Kultura fizyczna i turystyka	0,472	0,469	0,003
Kultura i ochrona dóbr kultury	0,382	0,471	-0,089
Ochrona przeciwpowodziowa, przeciwpożarowa itp.	0,374	0,58	-0,206
Ochrona środowiska i przyrody	0,474	0,621	-0,147
Pomoc społeczna	0,116	0,419	-0,303
Promocja powiatu	0,369	0,684	-0,315
Rolnictwo, leśnictwo i rybactwo śródlądowe	0,293	0,423	-0,13
Transport zbiorowy i drogi publiczne	-0,244	-0,14	-0,104
Współpraca z organizacjami pozarządowymi	0,32	0,343	-0,023

Do oceny tego pytania został wykorzystany indeks (w tych pytaniach ma on następujące wartości: 2 punkt dla odpowiedzi „zdecydowanie tak”, 1 punkt dla „raczej tak”, 0 punktów dla „trudno powiedzieć” oraz dla braków odpowiedzi, -1 dla „raczej nie”, -2 dla „zdecydowanie nie”, następnie wyciągnięto średnią wartość ,min -2, max 2).

Widoczny jest spadek wartości indeksu w przypadku większości badanych aspektów. Jedyne wzrost to „Kultura fizyczna i turystyka” o 0,003 . Największy spadek widoczny jest w kategorii „promocja powiatu” o -0,315 punktu. Większość wyników z lat 2011 i 2012 jest do siebie bardzo zbliżona.



Tabela 57. Suma trzech najważniejszych aspektów pracy urzędu

Dane w %	Ogółem	UG Górzno	UM Golub-Dobrzyń	UM Sokółów Podlaski	UM w Halinowie	UM w Kozienicach	UM w Tucholi
Bezpieczeństwo	31,90%	26,50%	46,10%	22,50%	44,90%	37,90%	13,20%
Drogi, ulice, mosty	48,30%	57,90%	41,70%	34,60%	71,60%	48,90%	41,20%
Gospodarka nieruchomości	8,70%	2,80%	9,20%	15,70%	6,60%	4,90%	10,80%
Komunikacja miejska	14,20%	1,40%	7,20%	21,40%	25,00%	8,40%	16,30%
Kultura i sport	20,90%	17,20%	30,10%	24,20%	16,80%	15,50%	20,60%
Ochrona środowiska i przyrody	16,50%	11,40%	17,50%	16,80%	16,00%	13,50%	21,20%
Ochrona zdrowia	39,00%	15,00%	37,30%	42,20%	37,10%	48,20%	40,90%
Pomoc społeczna	29,90%	42,90%	24,90%	24,20%	27,40%	34,00%	31,80%
Promocja gminy/powiatu	15,10%	23,50%	17,90%	19,70%	7,90%	11,00%	15,00%
Przeciwdziałanie bezrobociu	35,30%	56,40%	25,00%	36,70%	17,60%	41,10%	42,00%
Szkoły i edukacja	33,60%	41,40%	40,50%	31,00%	27,80%	31,10%	33,80%
Współpraca z organizacjami pozarządowymi	6,20%	3,50%	2,80%	9,30%	1,60%	5,50%	12,60%
Brak odpowiedzi	0,30%	0,00%	0,00%	1,50%	0,00%	0,00%	0,00%

Suma trzech aspektów pracy urzędu wskazuje na znaczne zróżnicowanie opinii. Aż 71,6% badanych w UM w Halinowie wskazało na infrastrukturę drogową, jako na jeden z najważniejszych aspektów pracy urzędu. Również w tym samym urzędzie tylko 17,6% respondentów wskazało na przeciwdziałanie bezrobociu. Duże różnice są także we wskazaniach w Górznie, jest to spowodowane znacznie mniejszą liczbą mieszkańców w tej gminie (a zatem i mniejszą próbą) w porównaniu do pozostałych badanych miejsc.



Tabela 58. Różnica w sumie trzech najważniejszych aspektów pracy urzędu

Ogółem w %	rok 2012	rok 2011	różnica
Bezpieczeństwo	31,90%	33,60%	-1,70%
Drogi, ulice, mosty	48,30%	57,90%	-9,60%
Gospodarka nieruchomościami	8,70%	17,90%	-9,20%
Komunikacja miejska	14,20%	17,30%	-3,10%
Kultura i sport	20,90%	26,70%	-5,80%
Ochrona środowiska i przyrody	16,50%	27,80%	-11,30%
Ochrona zdrowia	39,00%	33,60%	5,40%
Pomoc społeczna	29,90%	21,00%	8,90%
Promocja gminy/powiatu	15,10%	29,00%	-13,90%
Przeciwdziałanie bezrobociu	35,30%	29,40%	5,90%
Szkoły i edukacja	33,60%	5,90%	27,70%
Współpraca z organizacjami pozarządowymi	6,20%	0,00%	6,20%
Brak odpowiedzi	0,30%	0,00%	0,30%

Porównanie sumy trzech najważniejszych aspektów pracy urzędu dla urzędów gmin wskazuje na podobieństwo opinii respondentów w latach 2011 i 2012. Znaczne różnice to spadki wskazań na następujące kategorie: „ochrona środowiska i przyrody” o 11,3% oraz „promocja gminy/powiatu” o 13,9. Natomiast znaczny wzrost odnotowano w kategorii „szkoły i edukacja” o 27,7%.



Tabela 59. Ocena efektów pracy urzędu

Wartość indeksu	rok 2012	rok 2011	Różnica w punktach
Bezpieczeństwo	0,69	0,77	-0,08
Drogi, ulice, mosty	0,30	0,12	0,18
Gospodarka	0,40	0,32	0,08
Komunikacja miejska	0,05	0,16	-0,11
Kultura i sport	0,69	0,65	0,04
Ochrona środowiska	0,86	0,63	0,23
Ochrona zdrowia	0,26	0,21	0,05
Pomoc społeczna	0,46	0,29	0,16
Promocja gminy	0,75	0,59	0,15
Przeciwdziałanie bezrobociu	0,06	-0,01	0,06
Szkoły i edukacja	0,71	0,50	0,21
Współpraca z organizacjami pozarządowymi	0,45	0,27	0,18

Do oceny tego pytania został wykorzystany indeks (w tych pytaniach ma on następujące wartości: 2 punkty dla odpowiedzi „zdecydowanie tak”, 1 punkt dla „raczej tak”, 0 punktów dla „trudno powiedzieć” oraz dla braków odpowiedzi, -1 dla „raczej nie”, -2 dla „zdecydowanie nie”, następnie wyciągnięto średnią wartość ,min -2, max 2).

Zadowolenie z pracy urzędów wzrasta w większości kategorii. Największy wzrost zanotowano w obszarze „ochrona środowiska” o 0,23. Problematiczne obszary to „komunikacja miejska” i „przeciwdziałanie bezrobociu”, w obu przypadkach wartość indeksu jest bardzo niska. Wyniki z roku 2011 i 2012 są do siebie bardzo zbliżone.



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



PROGRAM WPROWADZENIA
USPRAWNIEN ZARZĄDCYCH W JST
**Sprawnny
Samorząd**



UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



10. Podsumowanie i rekomendacje

Wśród ogółu badanych klientów urzędów dominują osoby zadowolone z ich funkcjonowania. Główne przyczyny zadowolenia to szybka obsługa, kulturalna obsługa oraz sam fakt załatwienia sprawy. Główne powody niezadowolenia to kolejki oraz długi czas oczekiwania. Wiele osób nie dostrzega żadnych wad w pracy urzędów i co ważne, znaczna część respondentów dostrzega zmiany na lepsze. Zmiany na gorsze, zdaniem badanych, dotyczą głównie Brodnicy oraz Węgrowa. W obu przypadkach bardzo duże znaczenie mają kwestie infrastrukturalne.

W roku 2012 zanotowano duże podobieństwo w ocenie działań urzędów. Zdaniem badanych głównym zadaniem starostw jest transport zbiorowy i drogi publiczne. Ocena tego zadania pogorszyła się w roku 2012.

Rekomendacje:

1. Poprawa obsługi osób niepełnosprawnych.

Jest to obszar, który nie uległ zmianie w porównaniu z rokiem 2011. Wiele urzędów ma duże problemy z obsługą osób niepełnosprawnych i dostosowaniem infrastruktury do ich potrzeb. Bardzo źle jest oceniana sytuacja w Węgrowie, Górznie i Tucholi. Brakuje wind i podjazdów oraz dzwonka. Osoba niepełnosprawna nie jest w stanie sama, bez pomocy innej osoby, załatwić sprawy w urzędzie. W przypadku braku środków finansowych, możliwym rozwiązaniem jest zainstalowanie dzwonka i wydzielenie specjalnego pokoju do obsługi osób niepełnosprawnych na parterze, do którego będą przychodzić odpowiedni urzędnicy. Bardzo dobrze w tym zakresie oceniana jest sytuacja w Brodnicy, Sokołowie Podlaskim i Golubiu-Dobrzyniu.

2. Obsługa klientów przez Internet.

Obszar ten, choć stanowi dużą szansę na rozwój, jest w wielu przypadkach zaniedbany, chociaż w stosunku do roku 2011 zanotowano pewną poprawę. Możliwe, że sytuacja ta jeszcze bardziej poprawi się dzięki programowi „Sprawnny Samorząd”, ale już po zakończeniu badania. Potrzebne są nowoczesne rozwiązania, jak możliwość uzyskania porady przez Internet lub załatwienia części spraw bez konieczności przychodzenia do urzędu. Klienci urzędu często nie mają wiedzy o działaniach urzędu w tym obszarze, dlatego należy zatem podjąć również duże działania informacyjne i promocyjne.



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



PROGRAM WDRÓŻENIA
USPRAWNIEN ZARZĄDCZYCH W JST
**Sprawnym
Samorząd**



UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



3. Likwidacja kolejek.

Możliwe rozwiązanie to rozbudowa obsługi przez Internet, zwiększenie lub zmiana godzin otwarcia urzędu lub zatrudnienie dodatkowej liczby pracowników. Pierwsze rozwiązanie, czyli e-administracja może być bardzo pomocne dla klientów, którzy sami pracują w godzinach pracy urzędu.

4. Poprawa szybkości załatwiania spraw.

W tym aspekcie rozwiązania są podobne jak w przypadku kolejek, czyli zwiększenie (lub zmiana) godzin otwarcia urzędu, e-administracja, zatrudnienie nowych pracowników. Inne propozycje to szkolenia urzędników z obsługi klienta, czy wydzielenie biura podawczego. Jeśli punkt informacyjny już istnieje można poprawić jego oznakowanie (gdyż oznakowanie często jest problemem, jak np. w Golubiu-Dobrzyniu).

5. Poprawa działań w obszarze „transport zbiorowy i drogi publiczne” (dotyczy starostw powiatowych).

Proponowane działania w tym obszarze to zwiększenie środków na ten cel. Transport zbiorowy to często transport prywatny, co powoduje, że nierentowne połączenia są likwidowane. Możliwym rozwiązaniem jest też budowa ścieżek rowerowych i promocja alternatywnych środków komunikacji.

6. Poprawa działań w obszarze „pomoc społeczna” (dotyczy starostw powiatowych).

Poza zwiększeniem środków finansowych na ten cel, można również zwiększyć zaangażowanie organizacji pozarządowych w pomoc społeczną np. poprzez konsultacje, projekty dofinansowywane ze środków krajowych i europejskich, innowacyjne programy.

7. Poprawa działań w obszarze „komunikacja miejska” (dotyczy urzędów gmin).

Problemem pozostaje brak alternatyw dla przemieszczania się samochodami osobowymi. Możliwym rozwiązaniem jest budowa ścieżek rowerowych i promocja alternatywnych środków komunikacji.

8. Poprawa działań w obszarze „przeciwdziałanie bezrobociu” (dotyczy urzędów gmin).

Często głównym problemem gmin (ale też i powiatów) jest brak perspektyw rozwojowych i duże bezrobocie. Możliwe rozwiązania to promocja przedsiębiorczości, zakładanie lokalnych klubów przedsiębiorców i ulgi dla małych firm, także ułatwienia obsługi w urzędzie. Inne rozwiązanie to budowa koalicji prorozwojowych złożonych z przedstawicieli władz, przedsiębiorców i lokalnej elity.



11. Wskaźniki zmian jakości świadczonych usług i satysfakcji klientów

Wskaźnik badający zmiany w satysfakcji klientów został oparty na pytaniu: „Czy zauważył(a) Pan/Pani zmiany w funkcjonowaniu urzędu w ostatnim czasie?”. Głównym elementem badania były uzasadnienia zmian na lepsze w urzędzie. Odpowiedzi uwzględnione we wskaźniku to te, które bezpośrednio odwoływały się do projektu „Sprawny Samorząd”, czyli takie jak miła obsługa, kompetentna obsługa, szybsza obsługa itp., jak również dobra działalność punktu informacyjnego czy lepsze informowanie klienta. Zatem są to elementy odwołujące się zarówno do jakości świadczonych usług, jak i do satysfakcji klientów.

Tabela 60. Wskaźnik zmian w satysfakcji klientów

	SP w Brodnicy	UM w Golub-Dobrzyń	UG Górzno	UM w Halinowie	UM w Kozienicach	SP w Sierpcu	UM Sokołów Podlaski	UM w Tucholi	SP w Węgrowie	SP w Żurominie	Suma
2011 (liczebności)	14	31	16	4	42	12	1	12	14	25	171
2012 (liczebności)	15	146	33	35	79	25	3	78	70	27	511
Różnica (liczebności)	1	115	17	31	37	13	2	66	56	2	340
różnica w %	7,14	371	106,2	775,0	88,1	108,3	200,0	550,0	400,0	8,00	

W trzech pierwszych wierszach tabeli dane przedstawione są w liczebnościach tzn. ilościach osób. W SP w Brodnicy 14 osób wskazało w roku 2011 w uzasadnieniach zmian na lepsze czynniki leżące w obszarach związanych z projektem „Sprawny Samorząd”, w 2012 było to 15 osób. Różnica wynosi więc jedną osobę. Największy wzrost wskazań w ilości osób był w UM w Golubiu-Dobrzyniu i wynosi 115. Wysokie wyniki w tej kategorii miały też UM w Tucholi (66) oraz SP w Węgrowie (56). Około 30 osób więcej niż w 2011 wskazało w uzasadnieniach zmian na lepsze obszary odnoszące się do projektu „Sprawny Samorząd” w UM w Kozienicach i UM w Halinowie.



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



PROGRAM WDRÓŻENIA
USPRAWNIEN ZARZĄDCZYCH W JST
**Sprawny
Samorząd**



UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Największy wzrost w procentach w porównaniu z rokiem 2011 odnotowuje UM w Halinowie (775%). Aż tak duży wzrost jest spowodowany głównie bardzo niską wartością w roku 2011. Duże wzrosty wyrażone w procentach osiągnęły też SP w Węgrowie oraz UM w Tucholi. Wszystkie badane urzędy osiągnęły wzrost wskaźnika zmian jakości świadczonych usług i satysfakcji klientów powyżej 5%.

Podczas realizacji projektu „Sprawny Samorząd” nastąpiło wdrożenie systemu monitorowania poziomu satysfakcji klientów z jakości usług publicznych w 7 JST (UM Sokołów Podlaski, SP w Żurominie, UM w Halinowie, SP w Węgrowie, UM w Kozienicach, SP w Sierpcu, UM Golub-Dobrzyń).

System monitorowania jakości usług oparty jest o okresowe badania jakości świadczonych usług i poziomu satysfakcji klientów urzędów lokalnych.