Opinia na temat pracy urzędów

Kategoria: Komunikacja i Transport
Opublikowano: poniedziałek, 24, styczeń 2011 00:00
Rafał Rudka
Odsłony: 4417

Ministerstwo Spraw Wewnętrznych i Administracji zleciło przeprowadzenie badania, które miało pokazać jaki jest poziom satysfakcji klientów z obsługi i dostępu do informacji publicznej w urzędach samorządowych. Badanie przeprowadziło pod koniec ubiegłego roku Centrum Badania Opinii Społecznej.

41,9% badanych jest zdania, że urzędy działają sprawnie i realizują swoje zadania szybko i terminowo, od 2007 roku nastąpił wzrost o 2,5% osób zadowolonych – wynika z danych dotyczących satysfakcji z obsługi i dostępu do informacji publicznej w urzędach administracji samorządowej. Nadal jednak stosunkowo duża część badanych (49,9%) nadal się z tym nie zgadza. Dość wysoko badani ocenili pracę urzędów skarbowych. 13,9% zdecydowanie się zgadza, że urzędy skarbowe pracują sprawnie, szybko i terminowo, a 47,1% wypowiada się raczej pozytywnie na ten temat. Wysoko jest oceniana także praca urzędów gmin i dzielnic – 55,1% badanych jest zdania, że pracownicy tych urzędów działają sprawnie, szybko i terminowo, niezadowolonych jest 30,1% badanych.

Coraz więcej badanych dostrzega, że urzędy są nakierowane na rozwiązywanie problemów obywateli i sprawną obsługę klientów. 43,9% badanych jest takiego zdania, a 33,1% nie podziela tej opinii. Nieco niżej są oceniane pod tym kątem urzędy skarbowe – 42,0% badanych uważa, że urzędy mają na celu rozwiązywanie problemów obywateli i sprawnie obsługują swoich klientów, a 23,4% badanych uważa inaczej.

Rośnie liczba klientów urzędów, którzy na ogół znają swoje prawa. Od 2006 roku odsetek ten wzrósł o 5% i w 2010 roku wynosił 35,5%. Znajomość prawa deklarują także klienci urzędów skarbowych (34,9% raczej zgadza się z tym stwierdzeniem) i w zdecydowanej mierze klienci urzędów gminy lub dzielnicy (44,5% raczej za). Choć nadal większość osób korzystających z usług urzędów na ogół nie zna swoich praw (40,5% badanych o urzędach ogółem) oraz najczęściej nie wie według jakich zasad są podejmowane decyzje w ich sprawach (tak sądzi 43,1% badanych o urzędach ogółem, 34,5% o urzędach skarbowych).

Pozytywnie należy odbierać opinie badanych o tym, że struktura urzędów oraz system informacji w urzędzie pozwala na sprawne poruszanie się w administracji. Zdecydowana większość, bo 58,5% uważa, że struktura organizacyjna urzędów i obieg informacji ułatwia poruszanie się po urzędzie. Osób, które nie zgadzają się z tą opinią jest 31,8%. Podobnie wypowiadają się klienci urzędów skarbowych 58,6% za i 23,1% przeciw oraz osoby załatwiające sprawy w urzędach gmin lub dzielnic – 67,3% opinii pozytywnych i tylko 18,7% negatywnych.

W badaniu w 2010 roku oceniano także pracę urzędników w Polsce. Badani pozytywnie ocenili pracowników tej branży. 40,4% badanych uważa, że urzędnicy są raczej nakierowani na rozwiązywanie spraw klientów niż na własną wygodę w pracy. Urzędnicy pracują rzetelnie, dokładnie i sumiennie wykonują swoje obowiązki (w ocenie 42% badanych), znają się na swojej pracy i są kompetentni (57,9% badanych), a także są życzliwi dla interesantów (57,6% badanych). Niestety nadal mniej więcej połowa osób uważa, że urzędnicy są przekupni, a wręczenie prezentu lub łapówki przyśpiesza załatwienie spraw (tak twierdzi 35,8%, z tą opinią nie zgadza się 34,4%, a aż 29,7% nie ma zdania na ten temat). Przeważa także zdanie, że urzędnicy załatwiają sprawy przede wszystkim wtedy, gdy ma się znajomości i protekcję (za 58,7%, przeciw 25,2%, 16,1% nie ma opinii).

W ciągu najbliższych lat praca urzędów w Polsce zdaniem badanych poprawi się (tak uważa 33,9%

Phoca PDF

badanych), nie zmieni się (40,0% badanych), trudno powiedzieć (18,2%).

Biorąc pod uwagę przyczyny poprawy funkcjonowania urzędów w Polsce badani wskazywali m.in. na: wejście nowej, lepiej wykształconej kadry urzędniczej (9,0%), zmianę struktury urzędów i usprawnienia organizacyjne (5,3%), konkurencję na rynku pracy, która przyczyni się do poprawy pracy urzędów (4,3%), zmianę mentalności urzędnika (3,8%), członkostwo w UE wymuszające poprawę (3,2%), lepiej wyposażone, bardziej nowoczesne i skomputeryzowane urzędy (2,3%).

Natomiast przyczyny pogorszenia lub braku poprawy pracy urzędów w opinii badanych wynikają najczęściej: z siły przyzwyczajenia, inercji i nawyku (16,7%), nie podejmowania żadnych działań, które mogłyby spowodować poprawę (16,2%), złej organizacji pracy (8,3%), braku wymiany kadr (5,1%), biurokracji (3,9%), złego i niejasnego prawa (3,7%).

Badanie dotyczyło satysfakcji z obsługi i dostępu do informacji publicznej w urzędach samorządowych. Badano w szczególności dostępność urzędu, terminowość załatwianych spraw oraz komunikatywność, kompetencje i uprzejmość urzędników względem interesantów.

Badanie zostało zrealizowane przez Centrum Badania Opinii Społecznej, na zlecenie Ministerstwa Spraw Wewnętrznych i Administracji. Badanie zostało współfinansowane ze środków Unii Europejskiej, w tym z Europejskiego Funduszu Społecznego.

Badanie było prowadzone od 30 listopada do 8 grudnia 2010 roku. W badaniu wzięło udział 981 osób. Wywiady zrealizowano metodą bezpośredniego wywiadu ankieterskiego. Wyniki badania zostały zestawione z wynikami badań zrealizowanych przez CBOS na zlecenie MSWiA, w poprzednich latach (29 listopada – 6 grudnia 2006 roku i 28 listopada – 5 grudnia 2007 roku).

Ministerstwo Spraw Wewnętrznych i Administracji widzi poprawę funkcjonowania urzędów gmin i dzielnic oraz urzędów skarbowych. Świadczą o tym wyniki badań z 2010 roku, w porównaniu z danymi z lat wcześniejszych. Dużą rolę odgrywają programy dofinansowane ze środków unijnych, m.in. Europejskiego Funduszu Społecznego, przeznaczone na usprawnienie pracy urzędów. MSWiA na poprawę działania urzędów samorządowych otrzymało na lata 2007-2015 prawie 1 mld zł z programu operacyjnego „Kapitał ludzki".

Pełną treść raportu możecie Państwo pobrać klikają TUTAJ

Źródło: www.mswia.gov.pl

Phoca PDF