

Kategoria: Felietony

Opublikowano: wtorek, 15, październik 2013 00:00

Jarosław Komża

Odśloni: 2312

Związek Powiatów Polskich prowadzi badania satysfakcji interesantów urzędów dziesięciu jednostek samorządu terytorialnego. Analizę przeprowadzono w ramach projektu *Przede wszystkim jakość – poprawa jakości usług świadczonych przez JST dzięki modernizacji procesów zarządzania i podniesieniu kwalifikacji pracowników*, dofinansowanego z środków POKL. Tegoroczną turę przeprowadzono w maju br. Uczestniczyło w niej 1498 respondentów, z powiatów: włoszczowskiego, kazimierskiego, łańcuckiego oraz gmin: Nowa Słupia, Mielec, Wodzisław, Parczew, Przemyśl, Radomyśl i Łańcut.

Wyniki badania opinii mieszkańców o pracy urzędników są nieco lepsze niż przeprowadzonych przed rokiem. Poziom satysfakcji pozwala na diagnozę poziomu zadowolenia mieszkańców z funkcjonowania urzędów.

Badanie satysfakcji opierało się głównie na zastosowaniu metod ilościowych, a uzupełnienie stanowiła metoda jakościowa - zogniskowane wywiady grupowe. Do badań zastosowano sondaż diagnostyczny, umożliwiający ilościowe odzwierciedlenie zasadniczych poglądów respondentów na temat jakości świadczonych przez urzędy usług. Kwestionariusz wywiadu skierowany do klientów urzędów realizowany był poprzez ankieterów badających osoby wychodzące z urzędu po załatwieniu sprawy.

Po urzędach łatwo się poruszać, pracują w dogodnych godzinach i nie ma kolejek

W badanych dziesięciu urzędach gminnych i powiatowych najczęściej pozytywnych ocen uzyskała opinia, że łatwo jest poruszać się po budynku (93 proc.) oraz, że godziny pracy urzędu są dogodne dla mieszkańców (86 proc.). Ponad dwie trzecie badanych uważa, że w urzędach nie czeka się w kolejkach (76 proc.). Zdecydowaną przewagę zadowolonych nad niezadowolonymi zarejestrowano również w przypadku oceny strony internetowej oraz możliwości kontaktu telefonicznego z urzędem. Jednak w obydwu tych przypadkach znaczna liczba respondentów nie udzieliła konkretnej odpowiedzi i wybrała kategorię "trudno powiedzieć". Stosunkowo najczęściej opinii negatywnych znalazło się w odpowiedziach na pytanie o kolejki oraz godziny urzędowania. Co piąty z mieszkańców wyraził swoje niezadowolenie z konieczności czekania w kolejce na załatwienie sprawy. Porównanie wyników uzyskanych w 2013 r. do badań sprzed roku wykazało zasadniczy wzrost zadowolenia klientów. Średnia ocen uzyskanych w wymiarze organizacji pracy urzędu w 2012 roku wyniosła 0,73, a obecnie jest na poziomie 1,10.

Urzednicy wykwalifikowani, uprzejmi i zaangażowani

W badanych urzędach wysoko oceniona także pracę samych urzędników. Zdecydowana większość pytaných zgodziła się, że pracownicy urzędu są uprzejmi (95 proc.) i zaangażowani w pracę (89 proc.). Podobne wskaźniki pracownicy osiągnęli przy ocenie wiedzy odpowiedniej do wykonywanych przez siebie obowiązków. Nieznacznie słabiej oceniono załatwianie spraw na czas, gdzie częściej niż jeden na dziesięciu ankietowanych wyraził swoje niezadowolenie. Urzednicy prawie zawsze informują jak odwołać się od decyzji urzędu (71 proc. zgadzających się). Ponad 80 proc. badanych zadeklarowało, że mieszkańcy szanują pracowników urzędu, a 77 proc., że mieszkańcy uważają urzędników za bezstronnych i uczciwych (80 proc.).

Mieszkańcy pozytywnie o władzy i wypełnianiu zadań publicznych, choć nie o wszystkich

Z opinią, że prawo stanowione przez władze lokalne ma na względzie dobro mieszkańców zgodziło się 77 proc. pytaných, a 76 proc. reprezentowało pogląd, iż mieszkańcy mają zaufanie do władz samorządowych. Urzędy najlepiej oceniono w sferze działań przeciwpowodziowych i

Kategoria: Felietony

Opublikowano: wtorek, 15, październik 2013 00:00

Jarosław Komża

Odśloni: 2312

przeciwpowozarowych (85 proc.), edukacji (83 proc.), sportu i turystyki (80 proc.) oraz ochrony środowiska (79 proc.). Ogólnie, większość zadań publicznych została oceniona pozytywnie przez ponad połowę mieszkańców. Zadania, które nie uzyskały 50 proc. poparcia mieszkańców to komunikacja lokalna, pomoc społeczna, budownictwo mieszkaniowe oraz współpraca z organizacjami pozarządowymi. Nie można powiedzieć jednak, że te wymiary zarządzania urzędów oceniono negatywnie. Niski bezwzględny odsetek zadowolonych wynikał raczej z dużej liczby odpowiedzi "trudno powiedzieć". Jedyne dwa zadania uzyskały godną wspomnienia liczbę opinii negatywnych. Jest to ochrona zdrowia (21 proc. niezadowolonych) oraz zarządzanie i utrzymanie dróg (44 proc. niezadowolonych).

Ocena wsparcia przedsiębiorców, organizacji społecznych i oferty kulturalno-rozrywkowej – bez zachwyków, ale pozytywna

Z tezą, że urząd zapewnia dobre warunki do rozwoju przedsiębiorczości zgadza się 59 proc. pytaných, jedna trzecia nie ma w tej sprawie zdania. Wyższe oceny miało wsparcie dla organizacji społecznych (66 proc. pozytywnych) i organizacja imprez kulturalno-rozrywkowych.

Jarosław Komża