1. Informacje o badaniu

Badanie typu Omnibus na temat satysfakcji z obsługi i dostępu do informacji publicznej w urzędach JST, w szczególności w zakresie dostępności, terminowości, komunikatywności, kompetencji, uprzejmości i prezencji urzędników, zostało zrealizowane przez Fundację Centrum Badania Opinii Społecznej na zlecenie Ministerstwa Spraw Wewnętrznych i Administracji. Umowa została współfinansowana ze środków Unii Europejskiej.

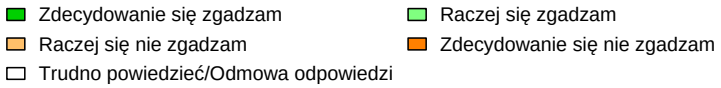
Badanie przeprowadzono w dniach od 30 listopada do 8 grudnia 2010 roku na liczącej 981 osób reprezentatywnej próbie losowej dorosłych mieszkańców Polski. Próba została wylosowana z systemu PESEL. Wywiady zrealizowano metodą bezpośredniego wywiadu ankieterskiego przy zastosowaniu CAPI (Computer Assisted Personal Interviewing).

Wyniki badania zostały zestawione z wynikami badań zrealizowanych przez CBOS na zlecenie MSWiA w terminach 29 listopada – 6 grudnia 2006 roku i 28 listopada – 5 grudnia 2007 roku.

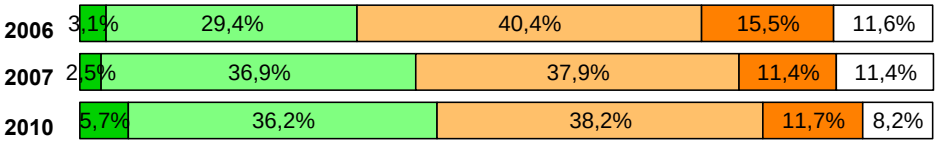
2. Wyniki badania – porównanie wyników uzyskanych w roku 2010 z poprzednimi pomiarami

Urzędy ogólnie

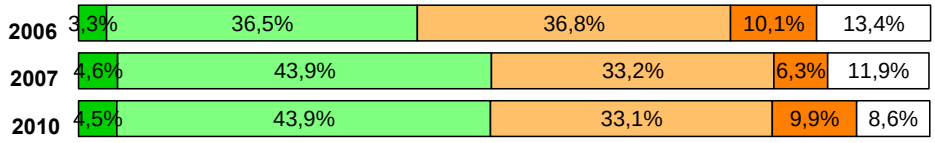
CZY, OGÓLNIE RZECZ BIORĄC, ZGADZA SIĘ PAN(I) Z NASTĘPUJĄCYMI STWIERDZENIAMI CZY TEŻ NIE ZGADZA?



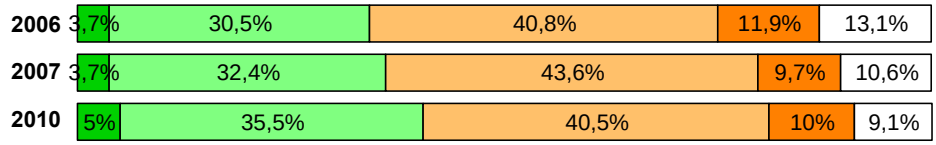
Urzędy działają sprawnie i realizują swoje zadania szybko i terminowo



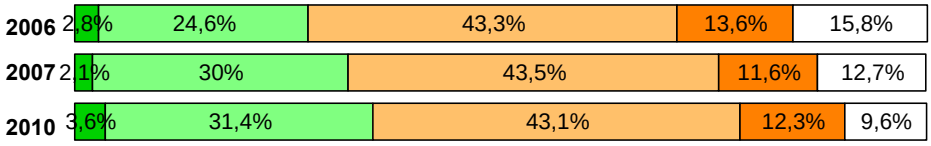
Urzędy są nakierowane na rozwiązywanie problemów obywateli i sprawną obsługę klientów



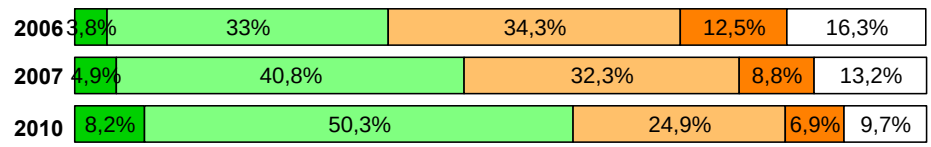
Klienci urzędów na ogół znają swoje prawa



Klienci urzędów na ogół wiedzą według jakich zasad są podejmowane decyzje w ich sprawach

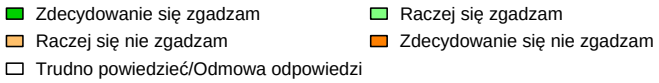


Struktura urzędów oraz system informacji na ogół pozwalają na sprawne poruszanie się w urzędach

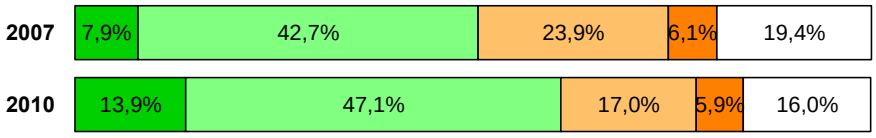


Urzędy skarbowe

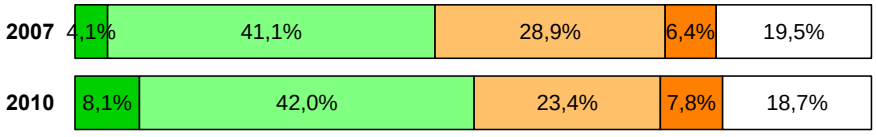
CZY, OGÓLNIE RZECZ BIORĄC, ZGADZA SIĘ PAN(I) Z NASTĘPUJĄCYMI STWIERDZENIAMI DOTYCZĄCYMI URZĘDÓW SKARBOWYCH CZY TEŻ NIE ZGADZA?



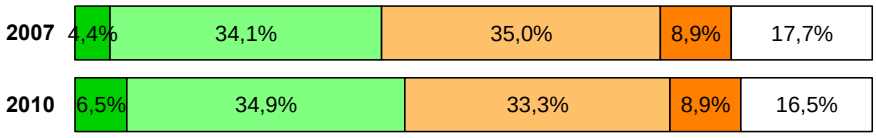
Urzędy skarbowe działają sprawnie i realizują swoje zadania szybko i terminowo



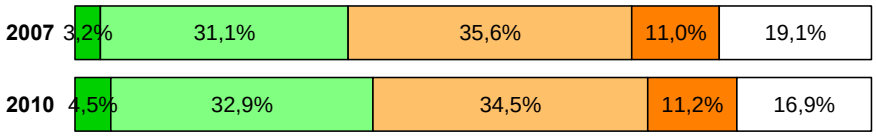
Urzędy skarbowe są nakierowane na rozwiązywanie problemów obywateli i sprawną obsługę klientów



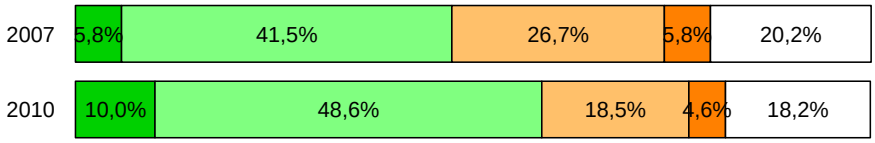
Klienci urzędów skarbowych na ogół znają swoje prawa



Klienci urzędów skarbowych na ogół wiedzą według jakich zasad są podejmowane decyzje w ich sprawach



Struktura urzędów skarbowych oraz system informacji na ogół pozwalają na sprawne poruszanie się w nich



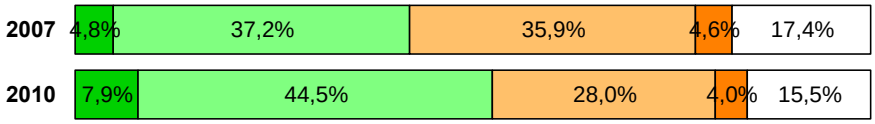
Urzędy gminy / dzielnic

CZY, OGÓLNIE RZECZ BIORĄC, ZGADZA SIĘ PAN(I) Z NASTĘPUJĄCYMI STWIERDZENIAMI DOTYCZĄCYMI URZĘDÓW GMINY / DZIELNICY CZY TEŻ NIE ZGADZA?

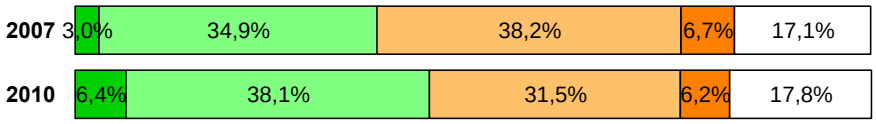
Urzędy gminy / dzielnicy działają sprawnie i realizują swoje zadania szybko i terminowo

Urzędy gminy / dzielnicy są nakierowane na rozwiązywanie problemów obywateli i sprawną obsługę klientów

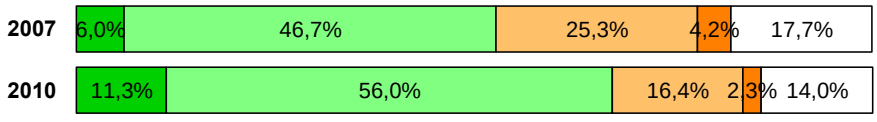
Klienci urzędów gminy / dzielnicy na ogół znają swoje prawa



Klienci urzędów gminy / dzielnicy na ogół wiedzą według jakich zasad są podejmowane decyzje w ich sprawach

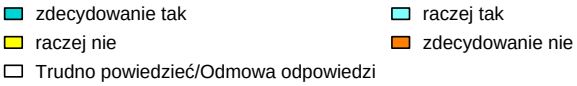


Struktura urzędów gminy / dzielnicy oraz system informacji na ogół pozwalają na sprawne poruszanie się w nich



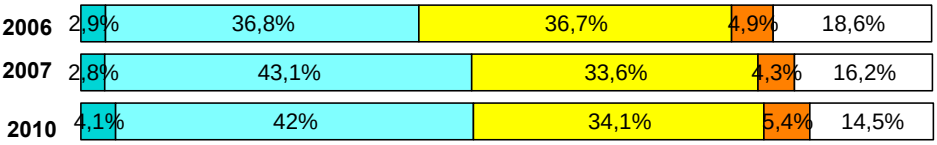
Urzędnicy

JAK BY PAN(I) OCENIŁ(A) PRACĘ WIĘKSZOŚCI URZĘDNIKÓW W POLSCE? CZY URZĘDNICY NA OGÓŁ:

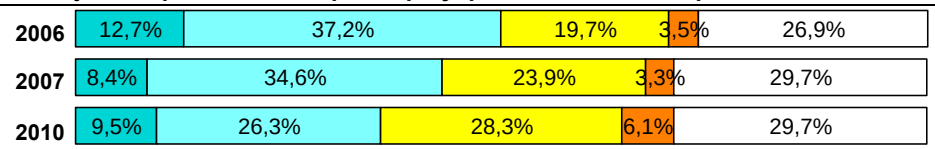


są nakierowani raczej na rozwiązywanie spraw klientów niż na własną wygodę w pracy

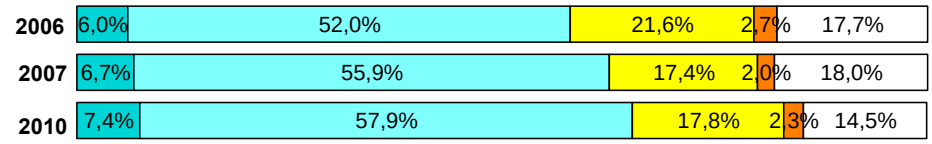
pracują rzetelnie, dokładnie i sumiennie wykonują swoje obowiązki



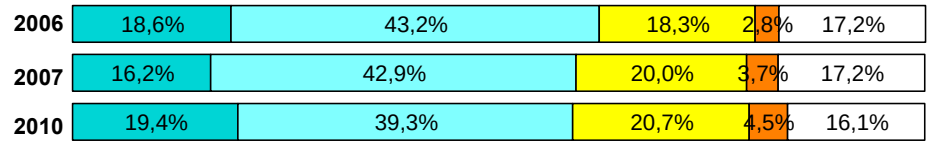
są przekupni – wręczenie prezentu lub łapówki przyśpiesza załatwienie spraw



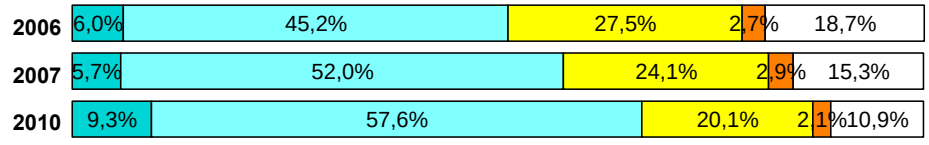
znają się na swojej pracy, są kompetentni



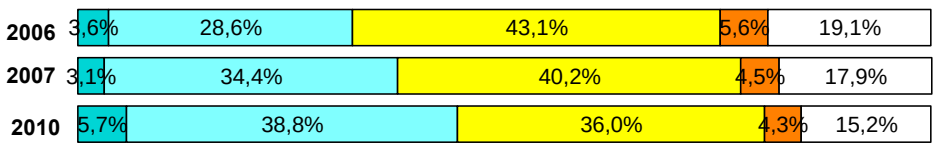
załatwiają sprawy przede wszystkim wtedy, gdy ma się znajomości i protekcję



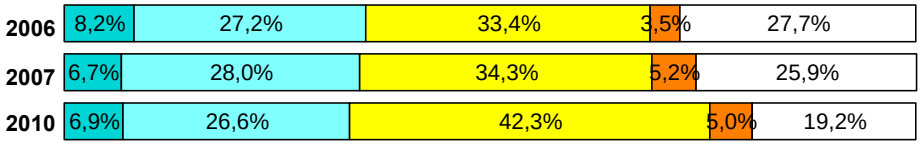
są życzliwi dla interesantów



pracują z zaangażowaniem, poświęcają dużo uwagi interesantom



przewlekają załatwianie spraw, celowo je opóźniają



Czy w tym roku załatwiał(a) Pan(i) jakieś sprawy w...		Czy, ogólnie rzecz biorąc, zgadza się Pan(i) ze stwierdzeniem, że... klienci urzędów na ogół wiedzą według jakich zasad są podejmowane decyzje w ich sprawach?					
		zdecydowanie się zgadzam	raczej się zgadzam	raczej się nie zgadzam	zdecydowanie się nie zgadzam	trudno powiedzieć	odmowa odpowiedzi
urzędzie skarbowym?	tak	3,9%	31,3%	45,6%	14,0%	5,0%	,3%
	nie	3,4%	31,4%	41,3%	11,1%	12,8%	0,0%
	trudno powiedzieć	0,0%	34,8%	0,0%	0,0%	65,2%	0,0%
	odmowa odpowiedzi	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
urzędzie gminy/ dzielnicy?	tak	4,5%	36,1%	42,8%	11,8%	4,8%	0,0%
	nie	2,9%	28,1%	43,3%	12,7%	12,7%	,2%
	trudno powiedzieć	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
	odmowa odpowiedzi	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
jakimkolwiek innym urzędzie?	tak	3,5%	30,3%	46,9%	15,7%	3,5%	0,0%
	nie	3,7%	32,1%	40,6%	10,4%	13,1%	,2%
	trudno powiedzieć	0,0%	24,4%	58,9%	0,0%	16,6%	0,0%
	odmowa odpowiedzi	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%

Czy w tym roku załatwiał(a) Pan(i) jakieś sprawy w...		Czy, ogólnie rzecz biorąc, zgadza się Pan(i) ze stwierdzeniem, że... struktura urzędów oraz system informacji na ogół pozwalają na sprawne poruszanie się w urzędach?					
		zdecydowanie się zgadzam	raczej się zgadzam	raczej się nie zgadzam	zdecydowanie się nie zgadzam	trudno powiedzieć	odmowa odpowiedzi
urzędzie skarbowym?	tak	8,9%	52,0%	27,3%	7,3%	4,2%	,3%
	nie	7,6%	49,1%	23,2%	6,7%	13,5%	0,0%
	trudno powiedzieć	0,0%	34,8%	0,0%	0,0%	65,2%	0,0%
	odmowa odpowiedzi	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
urzędzie gminy/ dzielnicy?	tak	11,5%	50,5%	26,8%	6,9%	4,4%	0,0%
	nie	5,9%	50,2%	23,7%	6,9%	13,0%	,2%
	trudno powiedzieć	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
	odmowa odpowiedzi	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
jakimkolwiek innym urzędzie?	tak	9,0%	49,4%	29,3%	9,2%	3,1%	0,0%
	nie	7,8%	50,9%	22,6%	5,6%	12,9%	,2%
	trudno powiedzieć	0,0%	42,4%	0,0%	0,0%	57,6%	0,0%
	odmowa odpowiedzi	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%

Urzędy skarbowe

Czy w tym roku załatwiał(a) Pan(i) jakieś sprawy w...		Czy, ogólnie rzecz biorąc, zgadza się Pan(i) ze stwierdzeniem, że... urzędy skarbowe działają sprawnie i realizują swoje zadania szybko i terminowo?					
		zdecydowanie się zgadzam	raczej się zgadzam	raczej się nie zgadzam	zdecydowanie się nie zgadzam	trudno powiedzieć	odmowa odpowiedzi
urzędzie skarbowym?	tak	17,8%	51,3%	21,6%	6,4%	2,7%	,3%
	nie	11,0%	43,9%	13,6%	5,6%	25,9%	0,0%
	trudno powiedzieć	0,0%	22,7%	0,0%	0,0%	77,3%	0,0%
	odmowa odpowiedzi	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
urzędzie gminy/ dzielnicy?	tak	16,5%	49,3%	17,0%	6,0%	11,2%	0,0%
	nie	12,1%	45,6%	17,1%	5,8%	19,1%	,2%
	trudno powiedzieć	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
	odmowa odpowiedzi	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
jakimkolwiek innym urzędzie?	tak	12,5%	49,7%	18,4%	7,2%	12,2%	0,0%
	nie	14,8%	45,6%	16,3%	5,2%	17,9%	,2%
	trudno powiedzieć	7,8%	36,9%	10,1%	0,0%	45,2%	0,0%
	odmowa odpowiedzi	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%

Czy w tym roku załatwiał(a) Pan(i) jakieś sprawy w...		Czy, ogólnie rzecz biorąc, zgadza się Pan(i) ze stwierdzeniem, że... urzędy skarbowe są nakierowane na rozwiązywanie problemów obywateli i sprawną obsługę klientów?					
		zdecydowanie się zgadzam	raczej się zgadzam	raczej się nie zgadzam	zdecydowanie się nie zgadzam	trudno powiedzieć	odmowa odpowiedzi
urzędzie skarbowym?	tak	10,0%	46,6%	27,2%	9,1%	6,7%	,3%
	nie	6,8%	38,5%	20,4%	6,8%	27,5%	0,0%
	trudno powiedzieć	0,0%	22,7%	0,0%	0,0%	77,3%	0,0%
	odmowa odpowiedzi	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
urzędzie gminy/ dzielnicy?	tak	9,5%	44,1%	24,0%	8,0%	14,4%	0,0%
	nie	7,2%	40,6%	22,9%	7,7%	21,4%	,2%
	trudno powiedzieć	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
	odmowa odpowiedzi	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
jakimkolwiek innym urzędzie?	tak	7,5%	41,8%	25,4%	10,6%	14,7%	0,0%
	nie	8,6%	42,0%	22,1%	6,1%	21,0%	,2%
	trudno powiedzieć	0,0%	44,7%	28,6%	10,1%	16,6%	0,0%
	odmowa odpowiedzi	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%

Czy w tym roku załatwiał(a) Pan(i) jakieś sprawy w...		Czy, ogólnie rzecz biorąc, zgadza się Pan(i) ze stwierdzeniem, że... klienci urzędów skarbowych na ogół znają swoje prawa?					
		zdecydowanie się zgadzam	raczej się zgadzam	raczej się nie zgadzam	zdecydowanie się nie zgadzam	trudno powiedzieć	odmowa odpowiedzi
urzędzie skarbowym?	tak	6,7%	37,5%	38,8%	10,6%	6,1%	,3%
	nie	6,3%	32,9%	29,2%	7,6%	23,8%	,2%
	trudno powiedzieć	0,0%	22,7%	0,0%	0,0%	77,3%	0,0%
	odmowa odpowiedzi	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
urzędzie gminy/ dzielnicy?	tak	7,3%	35,9%	34,3%	10,6%	11,8%	0,0%
	nie	5,8%	34,2%	32,6%	7,6%	19,2%	,5%
	trudno powiedzieć	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
	odmowa odpowiedzi	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
jakimkolwiek innym urzędzie?	tak	5,5%	34,2%	38,6%	12,0%	9,6%	0,0%
	nie	7,1%	35,4%	30,2%	6,9%	19,9%	,5%
	trudno powiedzieć	0,0%	24,4%	22,6%	7,8%	45,2%	0,0%
	odmowa odpowiedzi	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%

Czy w tym roku załatwiał(a) Pan(i) jakieś sprawy w...		Czy, ogólnie rzecz biorąc, zgadza się Pan(i) ze stwierdzeniem, że... klienci urzędów skarbowych na ogół wiedzą według jakich zasad są podejmowane decyzje w ich sprawach?					
		zdecydowanie się zgadzam	raczej się zgadzam	raczej się nie zgadzam	zdecydowanie się nie zgadzam	trudno powiedzieć	odmowa odpowiedzi
urzędzie skarbowym?	tak	4,2%	35,1%	41,7%	11,9%	6,8%	,3%
	nie	4,8%	31,2%	29,1%	10,7%	24,2%	0,0%
	trudno powiedzieć	0,0%	22,7%	0,0%	0,0%	77,3%	0,0%
	odmowa odpowiedzi	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
urzędzie gminy/ dzielnicy?	tak	5,0%	34,5%	35,4%	12,1%	13,0%	0,0%
	nie	4,1%	31,9%	34,0%	10,6%	19,2%	,2%
	trudno powiedzieć	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
	odmowa odpowiedzi	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
jakimkolwiek innym urzędzie?	tak	5,8%	31,6%	36,6%	15,4%	10,6%	0,0%
	nie	3,8%	33,7%	33,2%	8,7%	20,4%	,2%
	trudno powiedzieć	0,0%	34,5%	41,0%	0,0%	24,4%	0,0%
	odmowa odpowiedzi	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%

Czy w tym roku załatwiał(a) Pan(i) jakieś sprawy w...		Czy, ogólnie rzecz biorąc, zgadza się Pan(i) ze stwierdzeniem, że... struktura urzędów skarbowych oraz system informacji na ogół pozwalają na sprawne poruszanie się w nich?					
		zdecydowanie się zgadzam	raczej się zgadzam	raczej się nie zgadzam	zdecydowanie się nie zgadzam	trudno powiedzieć	odmowa odpowiedzi
urzędzie skarbowym?	tak	12,1%	55,5%	18,7%	5,4%	8,0%	,3%
	nie	8,4%	43,5%	18,4%	4,1%	25,5%	0,0%
	trudno powiedzieć	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
	odmowa odpowiedzi	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
urzędzie gminy/ dzielnicy?	tak	12,4%	52,6%	17,4%	4,5%	13,2%	0,0%
	nie	8,4%	45,9%	19,3%	4,8%	21,4%	,2%
	trudno powiedzieć	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
	odmowa odpowiedzi	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
jakimkolwiek innym urzędzie?	tak	10,4%	52,1%	18,0%	7,3%	12,1%	0,0%
	nie	9,8%	46,5%	18,9%	3,1%	21,4%	,2%
	trudno powiedzieć	7,8%	47,0%	0,0%	0,0%	45,2%	0,0%
	odmowa odpowiedzi	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%

Urzędy gminy / dzielnic

Czy w tym roku załatwiał(a) Pan(i) jakieś sprawy w...		Czy, ogólnie rzecz biorąc, zgadza się Pan(i) ze stwierdzeniem, że... urzędy gminy/ dzielnicy działają sprawnie i realizują swoje zadania szybko i terminowo?					
		zdecydowanie się zgadzam	raczej się zgadzam	raczej się nie zgadzam	zdecydowanie się nie zgadzam	trudno powiedzieć	odmowa odpowiedzi
urzędzie skarbowym?	tak	6,9%	47,2%	25,3%	7,8%	12,4%	,3%
	nie	10,6%	45,4%	22,7%	5,2%	16,1%	0,0%
	trudno powiedzieć	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
	odmowa odpowiedzi	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
urzędzie gminy/ dzielnicy?	tak	12,6%	49,0%	25,8%	7,3%	5,2%	0,0%
	nie	6,4%	44,1%	22,4%	5,6%	21,3%	,2%
	trudno powiedzieć	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
	odmowa odpowiedzi	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
jakimkolwiek innym urzędzie?	tak	8,5%	43,9%	25,9%	8,7%	13,1%	0,0%
	nie	9,4%	47,4%	22,7%	4,9%	15,4%	,2%
	trudno powiedzieć	0,0%	44,7%	10,1%	0,0%	45,2%	0,0%
	odmowa odpowiedzi	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%

Czy w tym roku załatwiał(a) Pan(i) jakieś sprawy w...		Czy, ogólnie rzecz biorąc, zgadza się Pan(i) ze stwierdzeniem, że... urzędy gminy/ dzielnicy są nakierowane na rozwiązywanie problemów obywateli i sprawną obsługę klientów?					
		zdecydowanie się zgadzam	raczej się zgadzam	raczej się nie zgadzam	zdecydowanie się nie zgadzam	trudno powiedzieć	odmowa odpowiedzi
urzędzie skarbowym?	tak	7,5%	51,1%	22,7%	7,7%	10,7%	7,5%
	nie	8,6%	49,4%	21,0%	3,8%	17,1%	8,6%
	trudno powiedzieć	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
	odmowa odpowiedzi	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
urzędzie gminy/ dzielnicy?	tak	11,6%	53,0%	24,8%	5,8%	5,0%	11,6%
	nie	5,7%	48,0%	19,6%	5,3%	21,2%	5,7%
	trudno powiedzieć	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
	odmowa odpowiedzi	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
jakimkolwiek innym urzędzie?	tak	8,5%	48,4%	24,1%	6,4%	12,7%	8,5%
	nie	8,0%	51,1%	20,4%	5,0%	15,4%	8,0%
	trudno powiedzieć	0,0%	44,7%	10,1%	0,0%	45,2%	0,0%
	odmowa odpowiedzi	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%

Czy w tym roku załatwiał(a) Pan(i) jakieś sprawy w...		Czy, ogólnie rzecz biorąc, zgadza się Pan(i) ze stwierdzeniem, że... klienci urzędów gminy/ dzielnicy na ogół znają swoje prawa?					
		zdecydowanie się zgadzam	raczej się zgadzam	raczej się nie zgadzam	zdecydowanie się nie zgadzam	trudno powiedzieć	odmowa odpowiedzi
urzędzie skarbowym?	tak	6,3%	42,2%	32,0%	5,7%	13,6%	,3%
	nie	9,1%	46,6%	25,1%	2,8%	16,4%	0,0%
	trudno powiedzieć	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
	odmowa odpowiedzi	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
urzędzie gminy/ dzielnicy?	tak	7,7%	51,1%	28,2%	5,8%	7,2%	0,0%
	nie	8,0%	40,0%	28,0%	2,8%	21,0%	,2%
	trudno powiedzieć	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
	odmowa odpowiedzi	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
jakimkolwiek innym urzędzie?	tak	8,0%	44,0%	30,4%	4,1%	13,6%	0,0%
	nie	7,9%	44,6%	26,7%	4,1%	16,5%	,2%
	trudno powiedzieć	0,0%	63,1%	20,3%	0,0%	16,6%	0,0%
	odmowa odpowiedzi	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%

Czy w tym roku załatwiał(a) Pan(i) jakieś sprawy w...		Czy, ogólnie rzecz biorąc, zgadza się Pan(i) ze stwierdzeniem, że... klienci urzędów gminy/ dzielnicy na ogół wiedzą według jakich zasad są podejmowane decyzje w ich sprawach?					
		zdecydowanie się zgadzam	raczej się zgadzam	raczej się nie zgadzam	zdecydowanie się nie zgadzam	trudno powiedzieć	odmowa odpowiedzi
urzędzie skarbowym?	tak	7,2%	35,5%	35,4%	7,7%	13,9%	,3%
	nie	5,8%	40,2%	28,7%	5,0%	20,3%	0,0%
	trudno powiedzieć	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
	odmowa odpowiedzi	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
urzędzie gminy/ dzielnicy?	tak	8,4%	43,1%	32,4%	6,9%	9,1%	0,0%
	nie	4,9%	34,6%	31,0%	5,6%	23,6%	,2%
	trudno powiedzieć	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
	odmowa odpowiedzi	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
jakimkolwiek innym urzędzie?	tak	7,0%	34,2%	36,8%	7,5%	14,5%	0,0%
	nie	6,1%	40,5%	28,2%	5,4%	19,6%	,2%
	trudno powiedzieć	0,0%	34,5%	48,9%	0,0%	16,6%	0,0%
	odmowa odpowiedzi	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%

Czy w tym roku załatwiał(a) Pan(i) jakieś sprawy w...		Czy, ogólnie rzecz biorąc, zgadza się Pan(i) ze stwierdzeniem, że... struktura urzędów gminy/ dzielnicy oraz system informacji na ogół pozwalają na sprawne poruszanie się w nich?					
		zdecydowanie się zgadzam	raczej się zgadzam	raczej się nie zgadzam	zdecydowanie się nie zgadzam	trudno powiedzieć	odmowa odpowiedzi
urzędzie skarbowym?	tak	10,7%	58,9%	16,9%	3,9%	9,3%	,3%
	nie	11,8%	53,9%	16,1%	1,2%	17,0%	0,0%
	trudno powiedzieć	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
	odmowa odpowiedzi	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
urzędzie gminy/ dzielnicy?	tak	14,3%	61,7%	17,1%	3,3%	3,5%	0,0%
	nie	9,2%	52,0%	15,9%	1,6%	21,0%	,2%
	trudno powiedzieć	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
	odmowa odpowiedzi	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
jakimkolwiek innym urzędzie?	tak	9,0%	57,6%	19,5%	2,8%	11,0%	0,0%
	nie	12,7%	55,1%	14,7%	2,1%	15,2%	,2%
	trudno powiedzieć	7,8%	47,0%	0,0%	0,0%	45,2%	0,0%
	odmowa odpowiedzi	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%

Urzędnicy

Czy w tym roku załatwiał(a) Pan(i) jakieś sprawy w...		Czy urzędnicy w Polsce na ogół... są nakierowani raczej na rozwiązywanie spraw klientów niż na własną wygodę w pracy?					
		zdecydowanie tak	raczej tak	raczej nie	zdecydowanie nie	trudno powiedzieć	odmowa odpowiedzi
urzędzie skarbowym?	tak	3,8%	45,0%	33,0%	8,9%	9,0%	,3%
	nie	3,4%	37,0%	33,3%	10,6%	15,8%	0,0%
	trudno powiedzieć	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
	odmowa odpowiedzi	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
urzędzie gminy/ dzielnicy?	tak	4,5%	47,3%	30,7%	8,6%	8,8%	0,0%
	nie	2,8%	35,6%	34,9%	10,6%	15,9%	,2%
	trudno powiedzieć	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
	odmowa odpowiedzi	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
jakimkolwiek innym urzędzie?	tak	5,0%	40,6%	34,9%	10,6%	8,8%	0,0%
	nie	2,7%	40,3%	31,8%	9,4%	15,6%	,2%
	trudno powiedzieć	0,0%	32,3%	51,1%	0,0%	16,6%	0,0%
	odmowa odpowiedzi	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%

Czy w tym roku załatwiał(a) Pan(i) jakieś sprawy w...		Czy urzędnicy w Polsce na ogół... pracują rzetelnie, dokładnie i sumiennie wykonują swoje obowiązki?					
		zdecydowanie tak	raczej tak	raczej nie	zdecydowanie nie	trudno powiedzieć	odmowa odpowiedzi
urzędzie skarbowym?	tak	3,5%	44,7%	36,2%	5,0%	10,3%	,3%
	nie	4,5%	40,1%	32,6%	5,7%	16,7%	,4%
	trudno powiedzieć	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
	odmowa odpowiedzi	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
urzędzie gminy/ dzielnicy?	tak	4,5%	48,1%	32,3%	5,2%	9,3%	,5%
	nie	3,8%	37,7%	35,4%	5,6%	17,3%	,2%
	trudno powiedzieć	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
	odmowa odpowiedzi	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
jakimkolwiek innym urzędzie?	tak	5,1%	38,3%	37,0%	7,6%	11,4%	,6%
	nie	3,5%	44,3%	32,5%	4,1%	15,4%	,2%
	trudno powiedzieć	0,0%	36,9%	17,9%	0,0%	45,2%	0,0%
	odmowa odpowiedzi	3,5%	44,7%	36,2%	5,0%	10,3%	,3%

Czy w tym roku załatwiał(a) Pan(i) jakieś sprawy w...		Czy urzędnicy w Polsce na ogół... są przekupni – wręczenie prezentu lub łapówki przyśpiesza załatwienie spraw?					
		zdecydowanie tak	raczej tak	raczej nie	zdecydowanie nie	trudno powiedzieć	odmowa odpowiedzi
urzędzie skarbowym?	tak	11,5%	28,3%	32,2%	5,9%	21,1%	1,0%
	nie	8,0%	24,8%	25,5%	6,2%	35,4%	0,0%
	trudno powiedzieć	0,0%	22,7%	0,0%	0,0%	77,3%	0,0%
	odmowa odpowiedzi	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
urzędzie gminy/ dzielnicy?	tak	11,3%	25,7%	32,3%	7,5%	23,3%	0,0%
	nie	8,3%	26,8%	25,6%	5,1%	33,4%	,7%
	trudno powiedzieć	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
	odmowa odpowiedzi	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
jakimkolwiek innym urzędzie?	tak	10,5%	26,0%	31,0%	5,2%	27,0%	,3%
	nie	9,1%	26,6%	26,7%	6,7%	30,4%	,5%
	trudno powiedzieć	0,0%	20,3%	24,4%	0,0%	55,3%	0,0%
	odmowa odpowiedzi	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%

Czy w tym roku załatwiał(a) Pan(i) jakieś sprawy w...		Czy urzędnicy w Polsce na ogół... znają się na swojej pracy, są kompetentni?					
		zdecydowanie tak	raczej tak	raczej nie	zdecydowanie nie	trudno powiedzieć	odmowa odpowiedzi
urzędzie skarbowym?	tak	8,0%	58,8%	20,4%	2,3%	10,2%	,3%
	nie	7,0%	57,4%	15,9%	2,4%	17,2%	,2%
	trudno powiedzieć	0,0%	22,7%	0,0%	0,0%	77,3%	0,0%
	odmowa odpowiedzi	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
urzędzie gminy/ dzielnicy?	tak	10,3%	60,3%	18,8%	1,4%	9,0%	,2%
	nie	5,4%	56,3%	17,1%	3,0%	17,9%	,2%
	trudno powiedzieć	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
	odmowa odpowiedzi	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
jakimkolwiek innym urzędzie?	tak	7,5%	56,6%	21,6%	3,4%	10,7%	,2%
	nie	7,5%	58,9%	15,2%	1,7%	16,5%	,2%
	trudno powiedzieć	0,0%	44,7%	38,6%	0,0%	16,6%	0,0%
	odmowa odpowiedzi	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%

Czy w tym roku załatwiał(a) Pan(i) jakieś sprawy w...		Czy urzędnicy w Polsce na ogół... załatwiają sprawy przede wszystkim wtedy, gdy ma się znajomości i protekcję?					
		zdecydowanie tak	raczej tak	raczej nie	zdecydowanie nie	trudno powiedzieć	odmowa odpowiedzi
urzędzie skarbowym?	tak	17,9%	42,8%	23,3%	4,6%	11,1%	,3%
	nie	20,6%	36,6%	18,8%	4,4%	19,6%	0,0%
	trudno powiedzieć	0,0%	22,7%	0,0%	0,0%	77,3%	0,0%
	odmowa odpowiedzi	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
urzędzie gminy/ dzielnicy?	tak	20,2%	36,0%	26,2%	5,5%	12,1%	0,0%
	nie	18,8%	41,7%	16,9%	3,8%	18,7%	,2%
	trudno powiedzieć	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
	odmowa odpowiedzi	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
jakimkolwiek innym urzędzie?	tak	18,7%	41,0%	21,4%	4,2%	14,7%	0,0%
	nie	20,0%	38,6%	19,9%	4,6%	16,7%	,2%
	trudno powiedzieć	0,0%	12,5%	53,0%	7,8%	26,7%	0,0%
	odmowa odpowiedzi	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%

Czy w tym roku załatwiał(a) Pan(i) jakieś sprawy w...		Czy urzędnicy w Polsce na ogół... są życzliwi dla interesantów?					
		zdecydowanie tak	raczej tak	raczej nie	zdecydowanie nie	trudno powiedzieć	odmowa odpowiedzi
urzędzie skarbowym?	tak	10,4%	60,7%	19,8%	2,6%	6,1%	,3%
	nie	8,4%	55,5%	20,3%	1,7%	14,0%	,2%
	trudno powiedzieć	0,0%	0,0%	22,7%	0,0%	77,3%	0,0%
	odmowa odpowiedzi	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
urzędzie gminy/ dzielnicy?	tak	12,9%	58,8%	21,5%	1,6%	5,0%	,2%
	nie	6,7%	56,9%	19,1%	2,4%	14,6%	,2%
	trudno powiedzieć	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
	odmowa odpowiedzi	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
jakimkolwiek innym urzędzie?	tak	9,9%	58,1%	21,5%	2,1%	8,2%	,2%
	nie	8,9%	57,2%	19,3%	2,1%	12,2%	,2%
	trudno powiedzieć	7,8%	65,5%	10,1%	0,0%	16,6%	0,0%
	odmowa odpowiedzi	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%

Czy w tym roku załatwiał(a) Pan(i) jakieś sprawy w...		Czy urzędnicy w Polsce na ogół... pracują z zaangażowaniem, poświęcają dużo uwagi interesantom?					
		zdecydowanie tak	raczej tak	raczej nie	zdecydowanie nie	trudno powiedzieć	odmowa odpowiedzi
urzędzie skarbowym?	tak	5,7%	41,4%	38,6%	3,6%	10,4%	,3%
	nie	5,7%	37,0%	34,0%	5,0%	18,3%	,2%
	trudno powiedzieć	0,0%	0,0%	22,7%	0,0%	77,3%	0,0%
	odmowa odpowiedzi	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
urzędzie gminy/ dzielnicy?	tak	7,1%	43,9%	35,6%	4,2%	9,0%	,2%
	nie	4,7%	35,3%	36,3%	4,4%	19,0%	,2%
	trudno powiedzieć	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
	odmowa odpowiedzi	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
jakimkolwiek innym urzędzie?	tak	6,9%	37,2%	40,8%	4,7%	10,2%	,2%
	nie	5,0%	39,7%	33,2%	4,2%	17,8%	,2%
	trudno powiedzieć	0,0%	53,0%	22,6%	0,0%	24,4%	0,0%
	odmowa odpowiedzi	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%

Czy w tym roku załatwiał(a) Pan(i) jakieś sprawy w...		Czy urzędnicy w Polsce na ogół... przewlekają załatwianie spraw, celowo je opóźniają?					
		zdecydowanie tak	raczej tak	raczej nie	zdecydowanie nie	trudno powiedzieć	odmowa odpowiedzi
urzędzie skarbowym?	tak	5,9%	25,6%	50,1%	6,4%	11,5%	,5%
	nie	7,6%	27,5%	36,3%	4,0%	24,5%	0,0%
	trudno powiedzieć	0,0%	0,0%	22,7%	0,0%	77,3%	0,0%
	odmowa odpowiedzi	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
urzędzie gminy/ dzielnicy?	Tak	5,7%	25,0%	51,3%	5,9%	12,1%	0,0%
	Nie	7,7%	27,8%	36,0%	4,4%	23,7%	,4%
	trudno powiedzieć	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
	odmowa odpowiedzi	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
jakimkolwiek innym urzędzie?	Tak	5,9%	25,8%	50,0%	4,5%	13,8%	0,0%
	Nie	7,5%	27,4%	37,3%	5,4%	22,1%	,4%
	trudno powiedzieć	0,0%	0,0%	65,5%	7,8%	26,7%	0,0%
	odmowa odpowiedzi	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%

Prognozy dotyczące zmian w pracy urzędów w Polsce

Czy w tym roku załatwiał(a) Pan(i) jakieś sprawy w...		Czy Pana(i) zdaniem w ciągu najbliższych lat praca urzędów w Polsce...				
		poprawi się	nie zmieni się	pogorszy się	trudno powiedzieć	odmowa odpowiedzi
urzędzie skarbowym?	tak	36,3%	43,4%	6,5%	13,7%	0,0%
	nie	32,2%	37,2%	8,9%	21,4%	,2%
	trudno powiedzieć	0,0%	65,2%	0,0%	34,8%	0,0%
	odmowa odpowiedzi	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
urzędzie gminy/ dzielnicy?	tak	37,5%	39,4%	7,1%	16,1%	0,0%
	nie	31,5%	40,3%	8,4%	19,5%	,2%
	trudno powiedzieć	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	odmowa odpowiedzi	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
jakimkolwiek innym urzędzie?	tak	37,9%	41,0%	10,1%	11,0%	0,0%
	nie	31,4%	39,2%	6,6%	22,6%	,2%
	trudno powiedzieć	44,7%	55,3%	0,0%	0,0%	0,0%
	odmowa odpowiedzi	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%

4. Tabele zróżnicowań społeczno-demograficznych odpowiedzi na pytania ankiety