KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

MSWiA

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

Satysfakcja z obsługi i dostępu do informacji publicznej w urzędach Jednostek Samorządu Terytorialnego

Raport z badania omnibusowego zrealizowanego na zlecenie Ministerstwa Spraw Wewnętrznych i Administracji

Warszawa, Grudzień 2011

tns pentor

Spis treści

1. Informacje o badaniu 3
2. Wyniki badania 4

2.1 Statystyka odwiedzin urzędów 4
2.2 Ocena urzędów ogółem 5
2.3 Ocena urzędów skarbowych 8
2.4 Ocena urzędów gminy / dzielnicy 10
2.5 Porównanie ocen poszczególnych urzędów 12
2.6 Ocena urzędników 14
2.7 Prognozy dotyczące zmian w pracy urzędów 17

3. Porównanie wyników badania w zależności od tego, czy respondent w 2011 roku załatwiał sprawy w urzędach 20
4. Tabele zróżnicowań społeczno-demograficznych 32

1. Informacje o badaniu

Badanie Omnibus na temat satysfakcji z obsługi i dostępu do informacji publicznej w urzędach Jednostek Samorządu Terytorialnego, w szczególności w zakresie terminowości, komunikatywności, kompetencji, uprzejmości i zaangażowania urzędników zostało zrealizowane przez TNS Pentor na zlecenie Ministerstwa Spraw Wewnętrznych i Administracji. Umowa została współfinansowana ze środków Unii Europejskiej.

Badanie przeprowadzono w dniach 18–24 listopada 2011 roku, na 961–osobowej, reprezentatywnej próbie dorosłych Polaków. Do sondażu zostało wylosowanych 200 rejonów badawczych/ adresów startowych. Źródłem adresów jest Rządowe Centrum Ewidencji Ludności "Pesel" – dysponujące bazą adresową wszystkich mieszkańców kraju. Wywiady zrealizowano techniką wywiadu osobistego ("twarzą w twarz"), wspomaganego komputerowo (CAPI).

Wyniki badania zostały zestawione z wynikami badań zrealizowanych przez CBOS na zlecenie MSWiA w terminach 29 listopada – 6 grudnia 2006 roku, 28 listopada – 5 grudnia 2007 roku oraz 30 listopada – 8 grudnia 2010 roku.

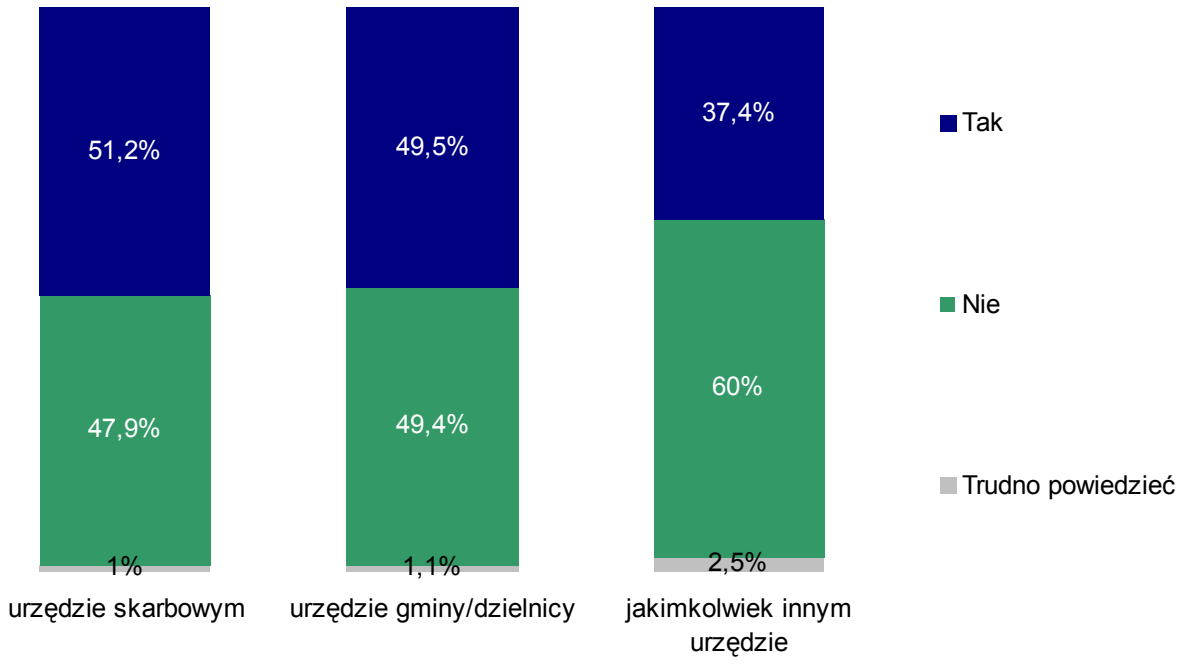
2. Wyniki badania

2.1 Statystyka odwiedzin urzędów

- W 2011 roku nieco ponad połowa respondentów (51,2%) odwiedziła urząd skarbowy, niemal tyle samo osób (49,5%) odwiedziło urząd gminy / dzielnicy. W jakimkolwiek innym urzędzie było 37,4% respondentów.
- Jeśli przyjrzeć się poszczególnym grupom społeczno–demograficznym respondentów, można zauważyć, iż w grupie osób w wieku 30–39 lat oraz przede wszystkim w wieku 40–49 lat więcej osób niż w innych grupach wiekowych zadeklarowało, że odwiedziło jakiś urząd. Jeśli spojrzeć na deklaracje dotyczące odwiedzin konkretnych urzędów, widać, iż w urzędzie skarbowym, poza przedstawicielami wspomnianych grup wiekowych, w 2011 roku częściej bywały osoby lepiej wykształcone oraz bardziej zamożne.

Osobiste kontakty z urzędami

Czy w tym roku załatwiał(a) Pan(i) jakieś sprawy w …?



2.2 Ocena urzędów ogółem

- Zdania Polaków na temat **funkcjonowania urzędów ogółem** w 2011 roku są dość **podzielone**:
  - ✓ Najlepiej ocenianym aspektem funkcjonowania urzędów jest ich struktura oraz system informacji, pozwalające na sprawne poruszanie się w ich przestrzeniach. Nieco ponad połowa badanych (54%) wypowiada się na ten temat pozytywnie. Z kolei niecałe 40% nie zgadza się z tym poglądem.
  - ✓ Urzędy nakierowane są na rozwiązywanie problemów obywateli i sprawną obsługę klientów - takiego zdania jest około połowa badanych (51%), podczas gdy nieco ponad 40% uważa przeciwnie.
  - ✓ Blisko 48% respondentów w 2011 roku uważa, że klienci urzędów na ogół znają swoje prawa, z kolei ponad 44% ma odmienną opinię.
  - ✓ Analogiczny odsetek badanych (niemal 48%) zgadza się ze stwierdzeniem, że klienci urzędów na ogół wiedzą według jakich zasad są podejmowane decyzje w ich sprawach. Natomiast 45% nie zgadza się z takim poglądem.
  - ✓ Najgorzej ocenianym aspektem jest z kolei czas realizacji zadań. Nieco ponad 45% respondentów podziela opinię, że urzędy działają sprawnie i realizują swoje zadania szybko i terminowo. Taki sam odsetek nie zgadza się jednak z tym poglądem.
- Jeśli przyjrzeć się ocenom powyższych aspektów funkcjonowania urzędów w poszczególnych grupach społeczno–zawodowych, można zauważyć, iż najbardziej pozytywne opinie na temat pracy urzędów wyrażają osoby, których wykonywany zawód wiąże się z pracą biurową, najgorsze zaś – robotnicy, studenci oraz gospodynie domowe.
- Innym czynnikiem społeczno–demograficznym, który różnicuje odpowiedzi respondentów, a tym samym tym, na który warto zwrócić uwagę, jest wykształcenie. Osoby z wyższym wykształceniem najczęściej zgadzają się z poglądem, iż urzędy nakierowane są na rozwiązywanie problemów obywateli i sprawną obsługę klientów. Z drugiej jednak strony osoby te najrzadziej zgadzają się z opinią, iż klienci urzędów znają swoje prawa, a także z opinią, że klienci

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

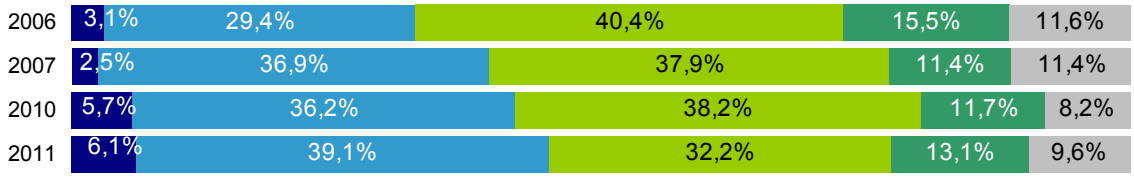
- Kolejnym aspektem, wartym omówienia w tym kontekście, jest wiek badanych. Najbardziej rozbieżnych ocen funkcjonowania urzędów dokonały osoby w przedziale wiekowym 30–39 lat oraz 40–49 lat. Jak zostało to wspomniane na początku opracowania, przedstawiciele właśnie tych grup wiekowych najczęściej odwiedzali urzędy w bieżącym roku, warto więc przyjrzeć się ich opiniom. I tak, osoby w wieku 40-49 lat częściej zgadzały się z poglądami, iż urzędy działają sprawnie i realizują swoje zadania szybko i terminowo; nakierowane są na rozwiązywanie problemów obywateli i sprawną obsługę klientów; a także iż struktura urzędów oraz system informacji na ogół pozwalają na sprawne poruszanie się w urzędach. Z kolei osoby w przedziale wiekowym 30–39 lat zgadzały się z tymi opiniami istotnie rzadziej.
- Warto zwrócić tu również uwagę na różnice w ocenie poszczególnych aspektów funkcjonowania urzędów wśród ogółu osób (a nie tylko wśród przedstawicieli wspomnianym powyżej grup wiekowych), które odwiedziły jakiś urząd w bieżącym roku. Wyniki pokazują, że osoby, które miały kontakt z którymkolwiek urzędem w 2011 roku, częściej zgadzają się z opinią, iż struktura urzędów oraz system informacji na ogół pozwalają na sprawne poruszanie się w urzędach niż te, które w żadnym urzędzie w tym roku nie były.
- Poza przyjrzeniem się różnicom ocen urzędów przez przedstawicieli poszczególnych grup społeczno-demograficznych, warto zwrócić uwagę na zmianę ocen poszczególnych aspektów funkcjonowania urzędów na przestrzeni lat. W przypadku takich opinii, jak to, iż urzędy działają sprawnie i realizują swoje zadania szybko i terminowo, a klienci urzędów znają swoje prawa oraz na ogół wiedzą według jakich zasad są podejmowane decyzje w ich sprawach, widać wyraźną, konsekwentnie (od pierwszego pomiaru z 2006 roku) rosnącą poprawę ocen. W przypadku takiego aspektu jak to, że urzędy nakierowane są na rozwiązywanie problemów obywateli i sprawną obsługę klientów, poprawa ta również jest widoczna, jednak dynamika wzrostu ocen tego aspektu jest nieco mniejsza, niż w przypadku aspektów wymienionych poprzednio. Z kolei ocena struktury oraz system informacji urzędów w tym roku jest nieco gorsza niż w roku ubiegłym (do 2010 roku również w tym aspekcie widoczny był wyraźny trend wzrostowy ocen). Nie należy jednakże zapominać, iż wymiar ten, pomimo nieco

gorszych ocen w tym roku (2011), i tak jest najlepiej ocenianym spośród wszystkich monitorowanych kwestii.

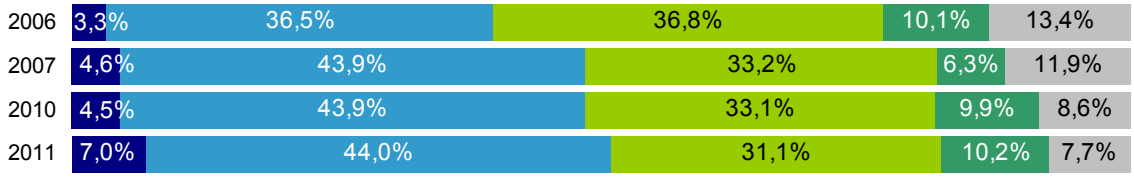
Urzędy ogółem

Czy ogólnie rzecz biorąc, zgadza się Pan(i) z następującymi stwierdzeniami czy też nie zgadza?

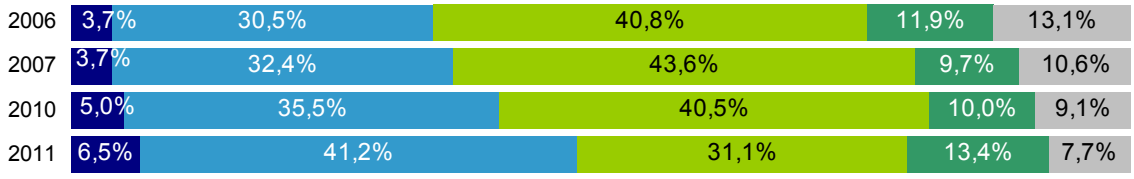
Urzędy działają sprawnie i realizują swoje zadania szybko i terminowo



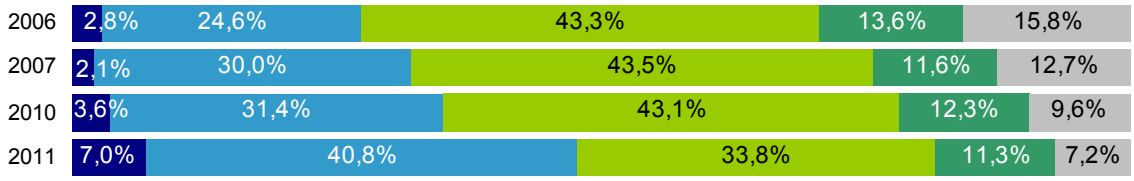
Urzędy są nakierowane na rozwiązywanie problemów obywateli i sprawną obsługę klientów



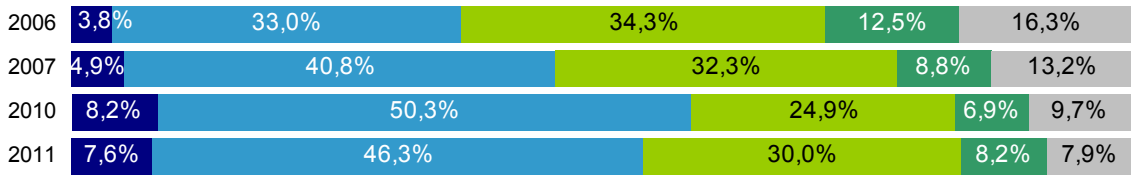
Klienci urzędów na ogół znają swoje prawa



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

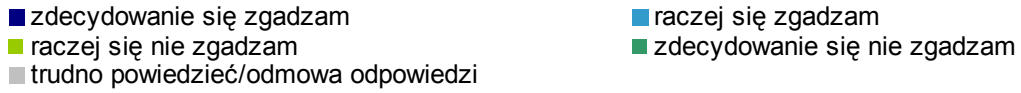


2.3 Ocena urzędów skarbowych

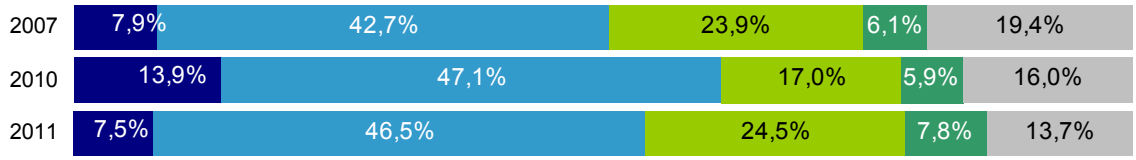
- W przypadku oceny **urzędów skarbowych** w 2011 roku – również można zauważyć pewną rozbieżność opinii respondentów. Widoczne jest to szczególnie przy stwierdzeniach mówiących o znajomości swoich praw przez klientów urzędów, czy znajomości przez klientów zasad podejmowania decyzji w ich sprawach. Najlepsze opinie w przypadku tych urzędów dotyczą sprawnego działania urzędów, szybkiej i terminowej realizacji zadań, struktury oraz systemu informacji urzędów, które pozwalają na ogół na sprawne poruszanie się po nich oraz tego, że urzędy te nakierowane są na rozwiązywanie problemów obywateli i sprawną obsługę klientów.
- Warto jednak zwrócić uwagę, iż w przypadku dwóch najgorzej ocenionych w tym roku aspektów (postrzegania znajomości praw i zasad podejmowania decyzji), w porównaniu z poprzednimi latami nastąpiła pewna poprawa.
- Nieco gorsze opinie na temat poszczególnych aspektów pracy urzędów wśród osób w przedziale wiekowym 30-39 lat oraz osób z wyższym wykształceniem, omówione w części dotyczącej oceny funkcjonowania urzędów ogółem, znajdują także odzwierciedlenie w ocenach dotyczących funkcjonowaniu urzędów skarbowych.
- Tutaj dodatkowo warto zwrócić uwagę, że osoby, które miały okazję odwiedzić urząd skarbowy w tym roku częściej, niż osoby, które w takim urzędzie nie były, zgadzają się z opiniami, iż urzędy działają sprawnie i realizują swoje zadania szybko i terminowo, struktura oraz system informacji urzędów pozwalają na ogół na sprawne poruszanie się po nich oraz że urzędy te nakierowane są na rozwiązywanie problemów obywateli i sprawną obsługę klientów.

Urzędy skarbowe

Czy ogólnie rzecz biorąc, zgadza się Pan(i) z następującymi stwierdzeniami czy też nie zgadza?

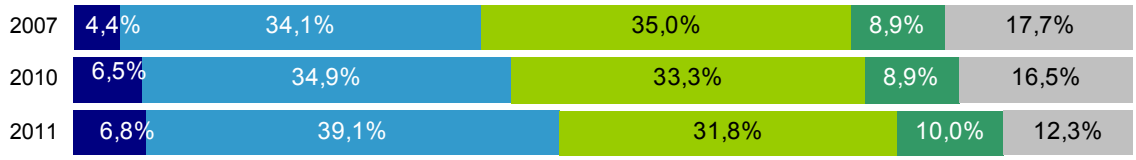


Urzędy skarbowe działają sprawnie i realizują swoje zadania szybko i terminowo

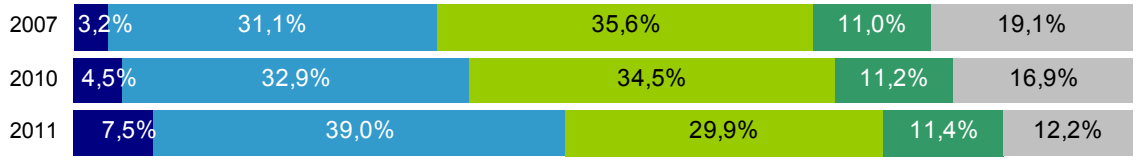


Urzędy skarbowe są nakierowane na rozwiązywanie problemów obywateli i sprawną obsługę klientów

Klienci urzędów skarbowych na ogół znają swoje prawa



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



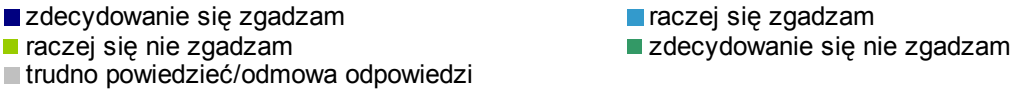
Struktura urzędów skarbowych oraz system informacji na ogół pozwalają na sprawne poruszanie się w urzędach

2.4 Ocena urzędów gminy / dzielnicy

- W ocenach **urzędów gminy / dzielnicy** przeważają opinie pozytywne. W przypadku każdego z ocenianych wymiarów, ponad połowa respondentów wypowiada się pozytywnie, podczas gdy jedynie około 1/3 negatywnie.
- W porównaniu z latami ubiegłymi (podobnie, jak w przypadku ocen urzędów ogółem, jak i ocen urzędów skarbowych) widać wyraźny wzrost pozytywnych ocen takich aspektów, jak: klienci urzędów na ogół znają swoje prawa, klienci na ogół wiedzą według jakich zasad są podejmowane decyzje w ich sprawach. Również, choć poprawa nie jest tu aż tak znaczna, respondenci częściej zgadzają się z opinią, że urzędy działają sprawnie i realizują swoje zadania szybko i terminowo.
- Respondenci, którzy mieli okazję w tym roku odwiedzić urząd gminy / dzielnicy oceniają każdy z aspektów funkcjonowania tych urzędów lepiej niż osoby, które w 2011 roku urzędu gminy / dzielnicy nie odwiedziły.

Urzędy gminy / dzielnic

Czy ogólnie rzecz biorąc, zgadza się Pan(i) z następującymi stwierdzeniami czy też nie zgadza?



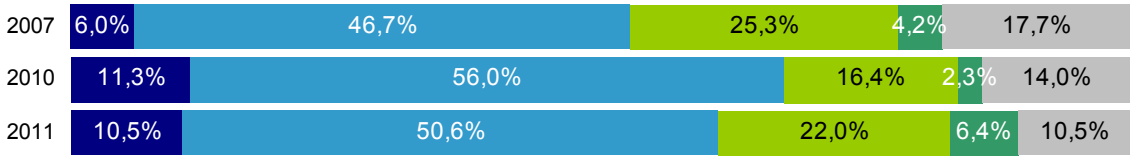
Urzędy gminy/dzielnicy działają sprawnie i realizują swoje zadania szybko i terminowo

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

Klienci urzędów gminy/dzielnicy na ogół znają swoje prawa

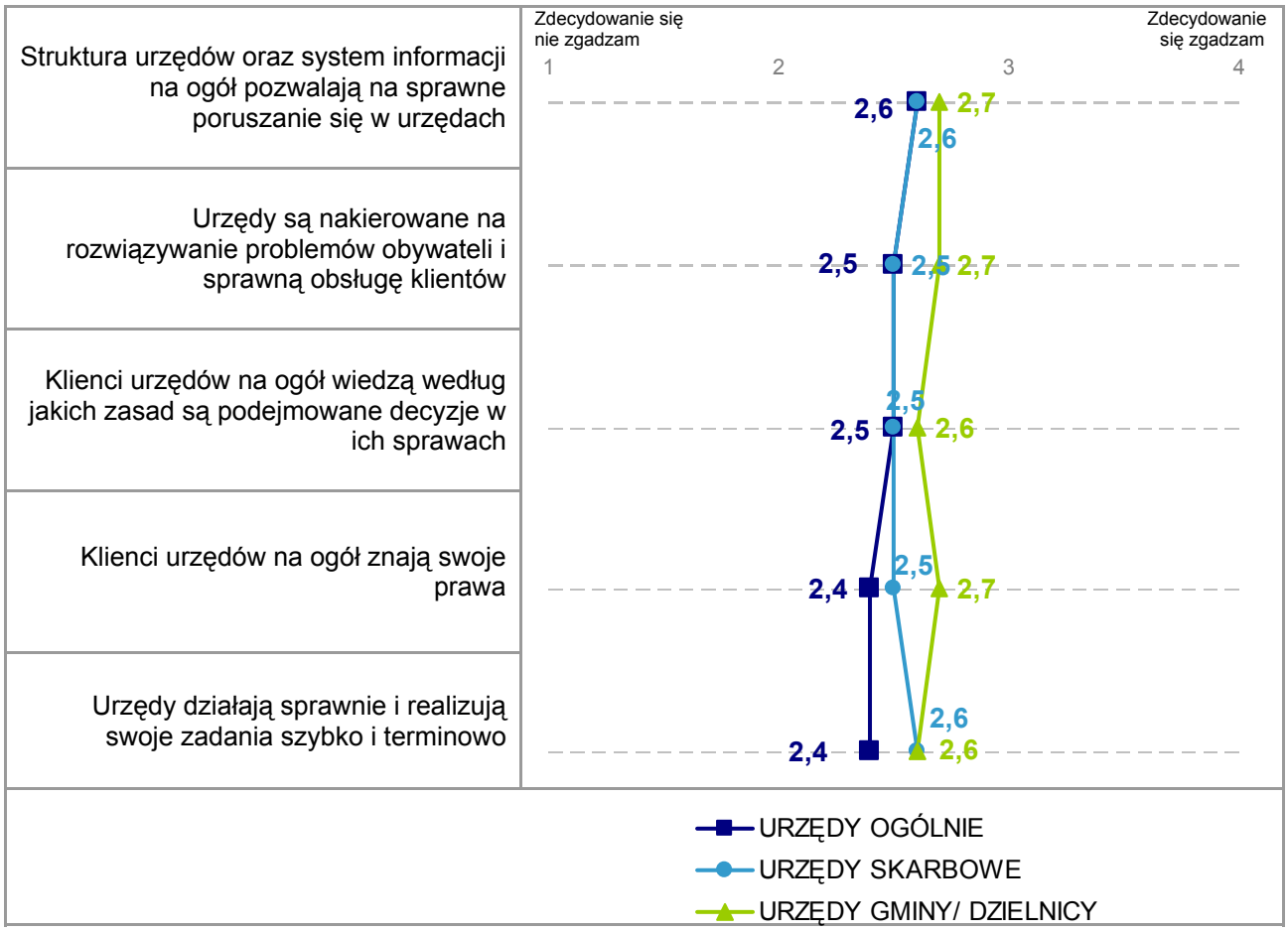
Klienci urzędów gminy/dzielnicy na ogół wiedzą według jakich zasad są podejmowane decyzje w ich sprawach

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



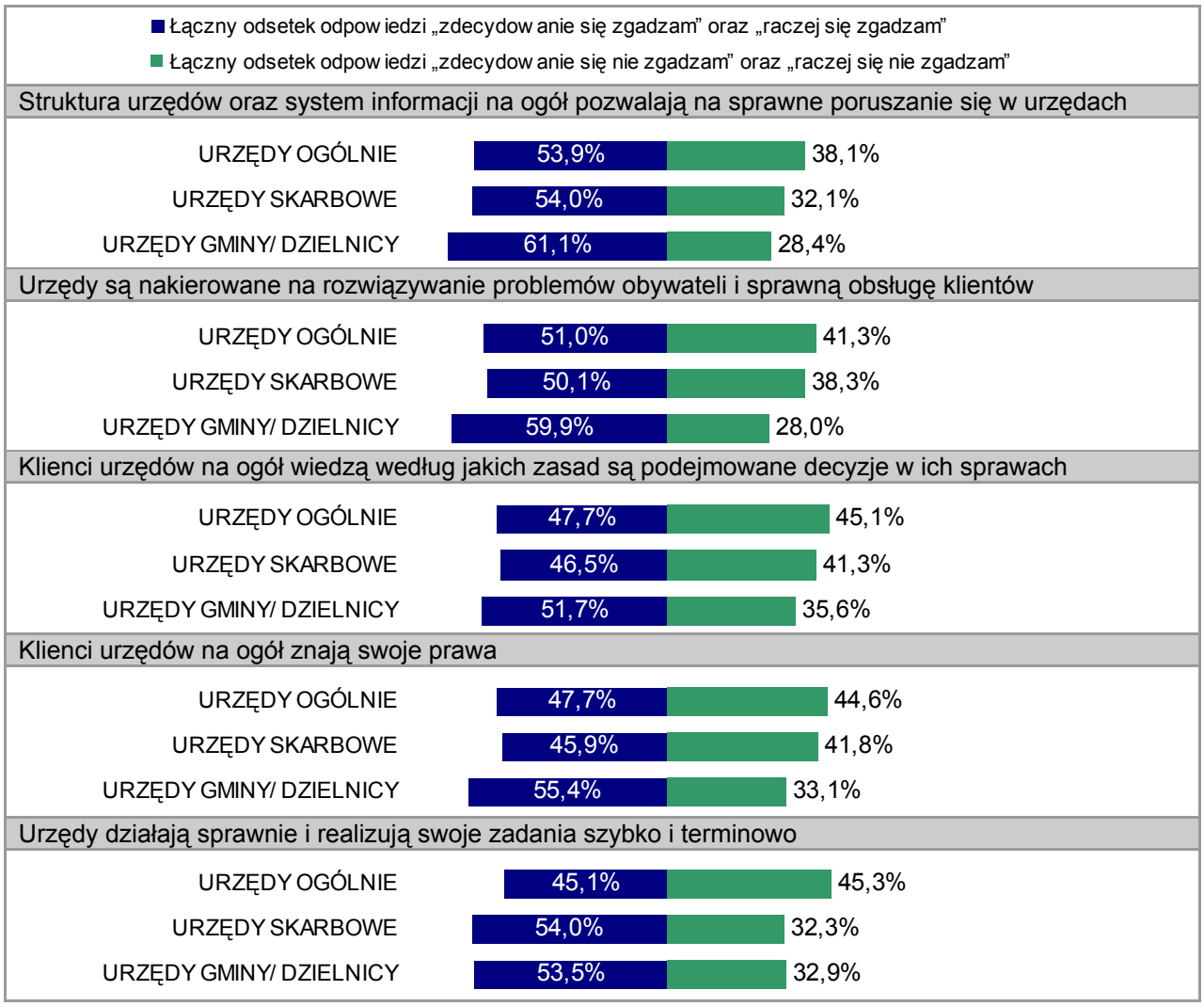
2.5 Porównanie ocen poszczególnych urzędów

- W tym roku ogólnie najlepiej ocenione zostały urzędy gminy / dzielnicy.
- Porównując średnie oceny w bieżącym roku, urzędy ogółem oraz urzędy skarbowe zostały ocenione na podobnym poziomie. Wyjątkiem jest ocena czasu realizacji zadań – pod względem tego aspektu urzędy skarbowe ocenione zostały lepiej niż urzędy ogółem (wynik tych pierwszych jest analogiczny do wyniku urzędów gminy / dzielnicy).



* wykres przedstawia porównanie średnich odpowiedzi z 3 pytań: 1. dotyczy ogólnej oceny wszystkich urzędów, 2. opinii o urzędach skarbowych, 3. opinii o urzędach gminy / dzielnicy.

Porównanie ocen poszczególnych urzędów

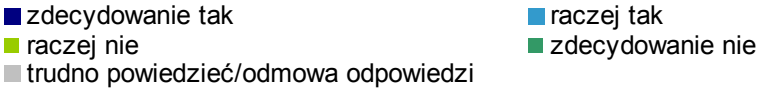


2.6 Ocena urzędników

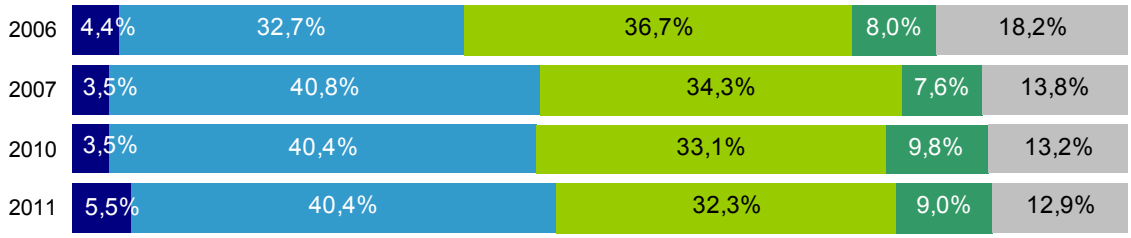
- W bieżącym roku nastąpiło pogorszenie opinii na temat pracy urzędników. Znacznie wzrósł odsetek osób, które uważają, że urzędnicy załatwiają sprawy przede wszystkim wtedy, gdy ma się znajomości i protekcję; celowo przewlekają załatwianie spraw oraz są przekupni.
- Jednocześnie badani w większości uważają, że urzędnicy są życzliwi dla interesantów oraz rzetelnie wykonują swoje obowiązki. Pozytywnie oceniana jest również kompetencja urzędników. Jednakże, pomimo przeważających opinii pozytywnych w wypadku obu tych wymiarów, odsetek pozytywnych opinii zmalał w stosunku do zeszłego roku, co potwierdza wniosek, iż ogólna opinia na temat pracy urzędników pogorszyła się.
- W przypadku oceny kilku aspektów pracy urzędników widoczna jest stagnacja opinii w porównaniu z rokiem ubiegłym. Zdaniem ponad 45% badanych w 2011 roku, urzędnicy są raczej nakierowani na rozwiązywanie spraw klientów, niż na własną wygodę w pracy. W tym przypadku podobny odsetek badanych nie zgadza się z tą opinią. Podobnie, dychotomicznie podzielone zdania występują przy opinii na temat zaangażowania w pracę oraz poświęcania czasu interesantom (44% pozytywnych i negatywnych opinii).
- Najlepiej, w porównaniu z rokiem ubiegłym, wypada ocena rzetelności, dokładności i sumienności wykonywania przez urzędników swoich obowiązków.
- Pracę urzędników lepiej oceniają kobiety, osoby w przedziale wiekowym 40–49 lat oraz osoby lepiej wykształcone.

Opinia o pracy urzędników [1/2]

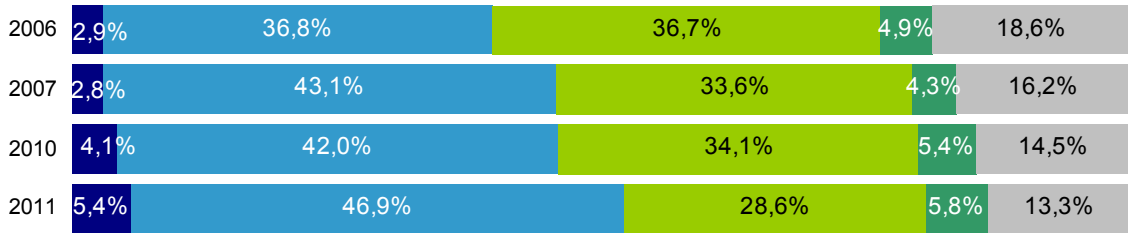
Jak by Pan(i) ocenił(a) pracę większości urzędników w Polsce? Czy urzędnicy na ogół …:



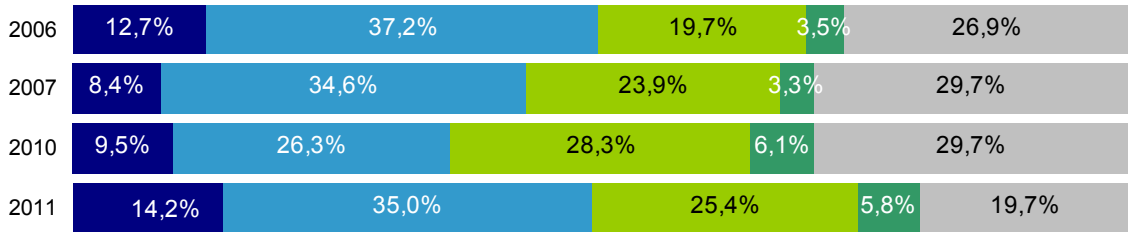
Są nakierowani raczej na rozwiązywanie spraw klientów niż na własną wygodę w pracy



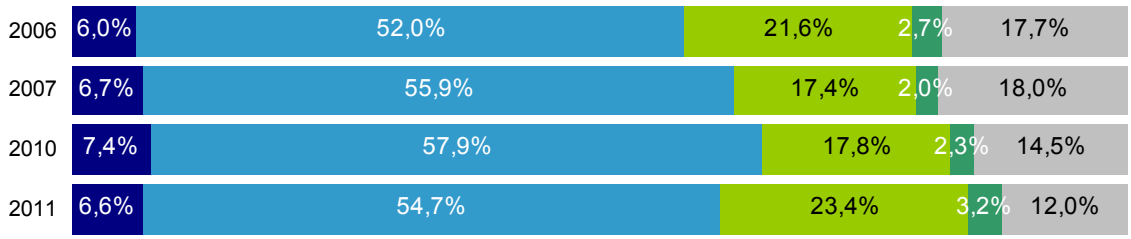
Pracują rzetelnie, dokładnie i sumiennie wykonują swoje obowiązki



Są przekupni – wręczenie prezentu lub łapówki przyśpiesza załatwienie spraw

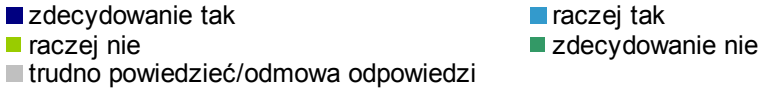


Znają się na swojej pracy, są kompetentni

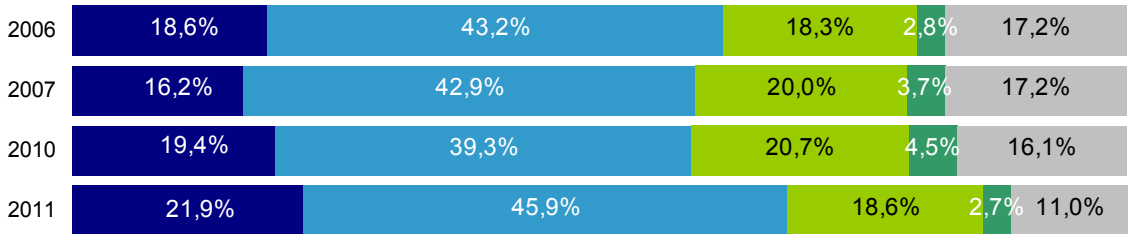


Opinia o pracy urzędników [2/2]

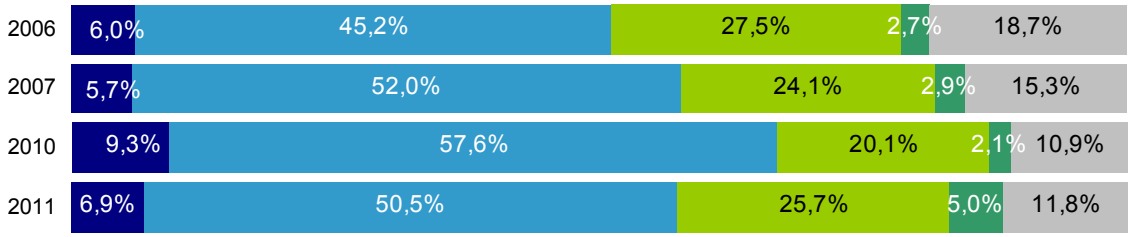
Jak by Pan(i) ocenił(a) pracę większości urzędników w Polsce? Czy urzędnicy na ogół ...:



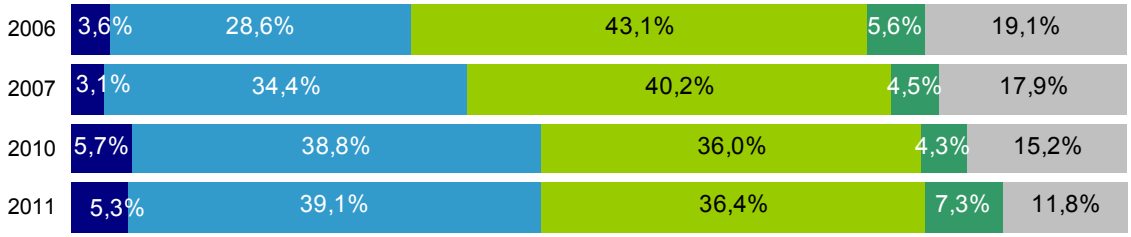
Załatwiają sprawy przede wszystkim wtedy, gdy ma się znajomości i protekcję



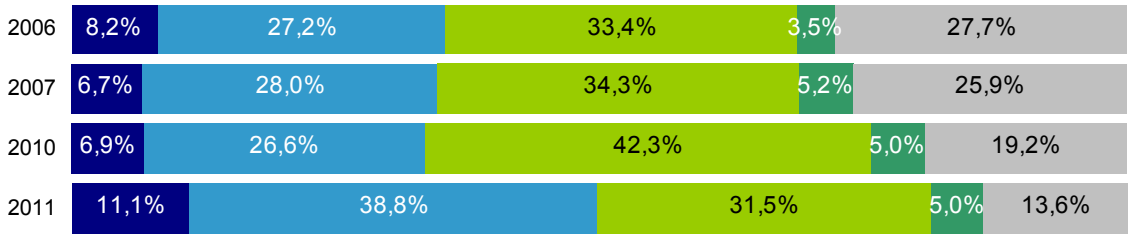
Są życzliwi dla interesantów



Pracują z zaangażowaniem, poświęcają dużo uwagi interesantom



Przewlekają załatwienie spraw, celowo je opóźniają

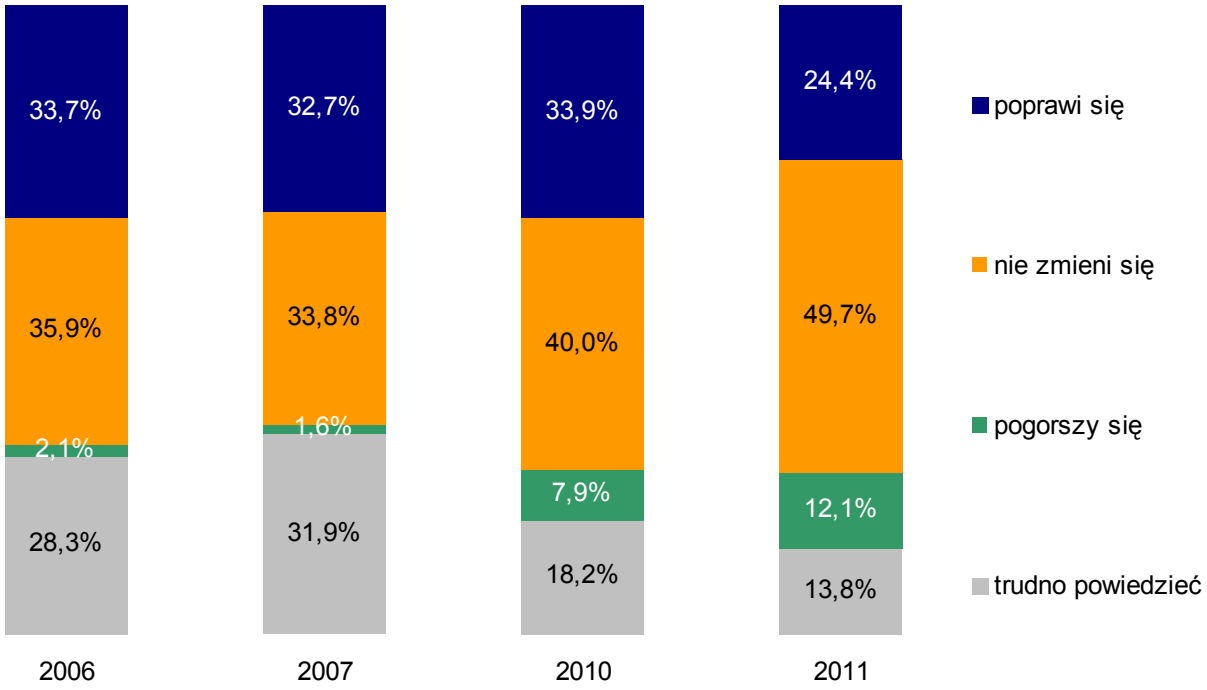


2.7 Prognozy dotyczące zmian w pracy urzędów

- Połowa Polaków w 2011 roku podzieliła opinię, że praca urzędów nie zmieni się, a blisko co czwarty prognozuje poprawę ich pracy.
- W porównaniu z latami ubiegłymi zmniejszył się odsetek respondentów, którzy prognozują poprawę pracy urzędów na rzecz odsetka osób, które przewidują brak zmian, bądź pogorszenie pracy urzędów w Polsce.
- Jako możliwe przyczyny takich ocen, wymieniane są głównie przyzwyczajenie / inercja / nawyk a także ogólna pesymistyczna postawa respondentów.
- Wśród możliwych przyczyn poprawy pracy urzędów, na pierwszym miejscu wskazywana była konkurencja na rynku pracy.

Prognozy dotyczące zmian w pracy urzędów w Polsce i ich przesłanki

Czy Pana(i) zdaniem w ciągu najbliższych lat praca urzędów w Polsce …?

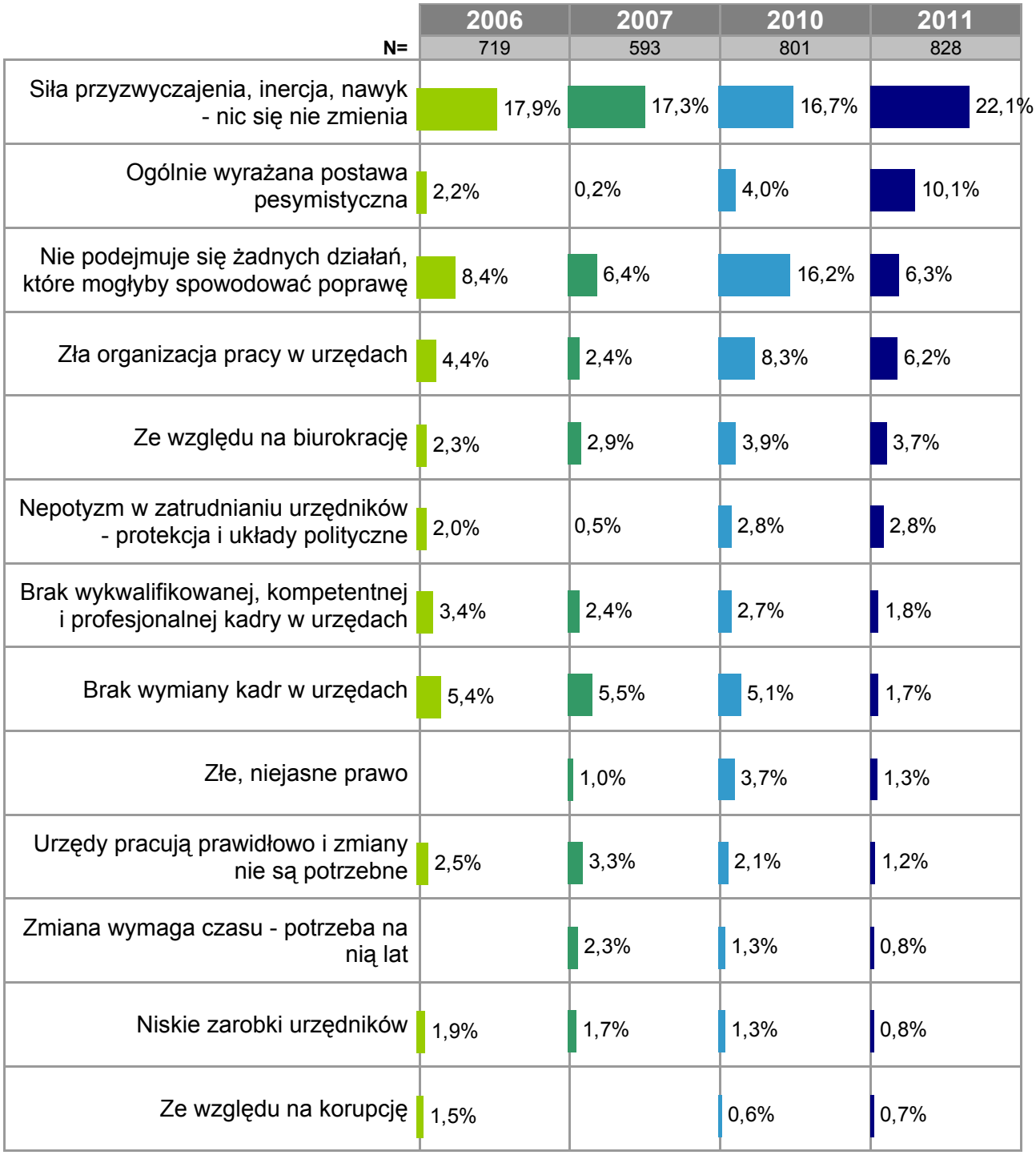


Przyczyny poprawy pracy urzędów

	2006	2007	2010	2011
N=	719	593	801	828
Konkurencja na rynku pracy przyczyni się do poprawy pracy urzędów	8,5%	3,0%	4,3%	5,3%
Postulaty, myślenie życzeniowe	0,0%	4,6%	6,6%	4,5%
Zmiana struktury urzędów i usprawnienia organizacyjne	0,0%	1,8%	5,3%	3,9%
Poprawa pracy urzędów już nastąpiła i ta tendencja będzie utrzymywała się w najbliższych latach	6,8%	6,1%	6,0%	3,7%
Wejście nowej, lepiej wykształconej kadry urzędniczej	8,6%	8,8%	9,0%	3,1%
Zmiana mentalności ludzi - urzędnik wie, że pracuje dla nas	0,0%	1,9%	3,8%	2,7%
Członkostwo w UE wymusza poprawę	2,7%	3,0%	3,2%	1,8%
Ogólnie: będzie taki wymóg	0,0%	3,8%	1,6%	1,7%
Petenci są coraz bardziej świadomi swoich praw i wymuszą poprawę jakości pracy urzędów	4,5%	2,3%	3,0%	1,6%
Lepiej wyposażone, bardziej nowoczesne, skomputeryzowane urzędy	2,2%	2,8%	2,3%	1,1%
Przekonanie, że jest źle więc musi być lepiej	5,5%	1,3%	3,0%	1,0%
Lepsze warunki pracy urzędników	1,2%	2,0%	0,8%	0,3%
Aktualne rządy przyczynią się do poprawy pracy urzędów	3,8%	10,2%	4,2%	0,0%
Walka z korupcją przyczyni się do poprawy pracy urzędów	0,9%	0,7%	0,1%	0,0%
Inny konkrety aspekt poprawy pracy urzędów	0,0%	0,9%	1,1%	0,0%

Z podstawy procentowania wyłączone zostały osoby, które nie miały zdania na temat kierunku zmian w pracy urzędów

Przyczyny pogorszenia lub braku poprawy pracy urzędów



Z podstawy procentowania wyłączone zostały osoby, które nie miały zdania na temat kierunku zmian w pracy urzędów

3. Porównanie wyników badania w zależności od tego, czy respondent w 2011 roku załatwiał sprawy w urzędach

Urzędy ogólnie

Czy w tym roku załatwiał(a) Pan(i) jakieś sprawy w ….?		Czy zgadza się Pan(i) z następującym stwierdzeniem **urzędy działają sprawnie i realizują swoje zadania szybko i terminowo**				
		[4] Zdecydowanie się zgadzam	[3] Raczej się zgadzam	[2] Raczej się nie zgadzam	[1] Zdecydowanie się nie zgadzam	Trudno powiedzieć
urzędzie skarbowym	Tak	6,9%	41,2%	30,8%	14,6%	6,5%
	Nie	5,0%	36,8%	34,4%	11,8%	12,0%
	Trudno powiedzieć	14,0%	32,6%	0,0%	0,0%	53,4%
urzędzie gminy / dzielnicy	Tak	7,6%	41,3%	31,8%	14,1%	5,2%
	Nie	4,4%	37,0%	33,1%	12,5%	13,1%
	Trudno powiedzieć	11,7%	32,1%	11,4%	0,0%	44,8%
jakimkolwiek innym urzędzie	Tak	6,5%	41,1%	33,1%	14,7%	4,6%
	Nie	5,9%	37,5%	31,9%	12,6%	12,2%
	Trudno powiedzieć	5,3%	46,2%	25,6%	3,2%	19,7%

Czy w tym roku załatwiał(a) Pan(i) jakieś sprawy w ….?		Czy zgadza się Pan(i) z następującym stwierdzeniem **urzędy są nakierowane na rozwiązywanie problemów obywateli i sprawną obsługę klientów**				
		[4] Zdecydowanie się zgadzam	[3] Raczej się zgadzam	[2] Raczej się nie zgadzam	[1] Zdecydowanie się nie zgadzam	Trudno powiedzieć
urzędzie skarbowym	Tak	8,1%	45,4%	31,8%	10,3%	4,5%
	Nie	5,5%	43,0%	31,0%	10,4%	10,2%
	Trudno powiedzieć	24,9%	21,7%	0,0%	0,0%	53,4%
urzędzie gminy / dzielnicy	Tak	7,7%	47,6%	29,9%	10,9%	4,0%
	Nie	6,2%	40,4%	33,0%	9,8%	10,5%
	Trudno powiedzieć	11,7%	43,5%	0,0%	0,0%	44,8%
jakimkolwiek innym urzędzie	Tak	9,2%	44,9%	31,2%	10,9%	3,9%
	Nie	5,7%	42,9%	32,0%	10,2%	9,2%
	Trudno powiedzieć	5,3%	57,0%	9,4%	0,0%	28,3%

N=961

Czy w tym roku załatwiał(a) Pan(i) jakieś sprawy w ….?		Czy zgadza się Pan(i) z następującym stwierdzeniem **klienci urzędów na ogół znają swoje prawa**				
		[4] Zdecydowanie się zgadzam	[3] Raczej się zgadzam	[2] Raczej się nie zgadzam	[1] Zdecydowanie się nie zgadzam	Trudno powiedzieć
urzędzie skarbowym	Tak	7,2%	41,8%	34,0%	13,3%	3,7%
	Nie	5,4%	41,0%	28,7%	13,7%	11,3%
	Trudno powiedzieć	24,9%	19,5%	2,1%	8,9%	44,5%
urzędzie gminy / dzielnicy	Tak	7,3%	42,3%	31,3%	15,1%	4,0%
	Nie	5,5%	40,2%	31,7%	11,8%	10,8%
	Trudno powiedzieć	11,7%	37,4%	0,0%	13,6%	37,3%
jakimkolwiek innym urzędzie	Tak	8,0%	42,4%	32,0%	14,8%	2,9%
	Nie	5,6%	40,6%	31,2%	12,8%	9,8%
	Trudno powiedzieć	5,3%	37,7%	18,8%	8,6%	29,6%

Czy w tym roku załatwiał(a) Pan(i) jakieś sprawy w ….?		Czy zgadza się Pan(i) z następującym stwierdzeniem **klienci urzędów na ogół wiedzą według jakich zasad są podejmowane decyzje w ich sprawach**				
		[4] Zdecydowanie się zgadzam	[3] Raczej się zgadzam	[2] Raczej się nie zgadzam	[1] Zdecydowanie się nie zgadzam	Trudno powiedzieć
urzędzie skarbowym	Tak	7,7%	42,3%	35,3%	12,4%	2,2%
	Nie	6,0%	39,2%	32,7%	10,4%	11,8%
	Trudno powiedzieć	14,0%	39,4%	2,1%	0,0%	44,5%
urzędzie gminy / dzielnicy	Tak	7,7%	42,9%	34,3%	12,1%	3,0%
	Nie	6,1%	38,8%	33,8%	10,7%	10,6%
	Trudno powiedzieć	11,7%	33,5%	11,4%	6,1%	37,3%
jakimkolwiek innym urzędzie	Tak	7,5%	41,3%	36,4%	12,1%	2,7%
	Nie	6,7%	40,1%	32,4%	11,2%	9,7%
	Trudno powiedzieć	5,3%	50,0%	27,8%	2,8%	14,2%

N=961

Czy w tym roku załatwiał(a) Pan(i) jakieś sprawy w ….?		Czy zgadza się Pan(i) z następującym stwierdzeniem **struktura urzędów oraz system informacji na ogół pozwalają na sprawne poruszanie się w urzędach**				
		[4] Zdecydowanie się zgadzam	[3] Raczej się zgadzam	[2] Raczej się nie zgadzam	[1] Zdecydowanie się nie zgadzam	Trudno powiedzieć
urzędzie skarbowym	Tak	8,7%	50,0%	29,8%	8,0%	3,4%
	Nie	6,1%	42,9%	30,7%	8,5%	11,9%
	Trudno powiedzieć	24,9%	19,5%	0,0%	2,1%	53,4%
urzędzie gminy / dzielnicy	Tak	9,3%	49,3%	29,1%	7,9%	4,4%
	Nie	5,8%	43,5%	31,6%	8,4%	10,6%
	Trudno powiedzieć	11,7%	37,4%	0,0%	6,1%	44,8%
jakimkolwiek innym urzędzie	Tak	10,1%	45,7%	30,8%	9,1%	4,2%
	Nie	6,1%	46,0%	30,2%	7,8%	9,9%
	Trudno powiedzieć	5,3%	63,7%	10,7%	2,8%	17,5%

Urzędy skarbowe

Czy w tym roku załatwiał(a) Pan(i) jakieś sprawy w ….?		Czy zgadza się Pan(i) z następującym stwierdzeniem **urzędy skarbowe działają sprawnie i realizują swoje zadania szybko i terminowo**				
		[4] Zdecydowanie się zgadzam	[3] Raczej się zgadzam	[2] Raczej się nie zgadzam	[1] Zdecydowanie się nie zgadzam	Trudno powiedzieć
urzędzie skarbowym	Tak	8,3%	50,6%	26,1%	8,2%	6,9%
	Nie	6,6%	42,6%	23,3%	7,5%	20,1%
	Trudno powiedzieć	10,9%	28,4%	0,0%	2,1%	58,5%
urzędzie gminy / dzielnicy	Tak	9,5%	50,4%	23,4%	9,2%	7,5%
	Nie	5,6%	42,8%	26,2%	6,5%	18,8%
	Trudno powiedzieć	0,0%	39,6%	0,0%	0,0%	60,4%
jakimkolwiek innym urzędzie	Tak	9,0%	44,2%	27,2%	9,7%	9,9%
	Nie	6,9%	47,4%	23,6%	6,9%	15,2%
	Trudno powiedzieć	0,0%	61,9%	5,7%	0,0%	32,4%

N=961

Czy w tym roku załatwiał(a) Pan(i) jakieś sprawy w ….?		Czy zgadza się Pan(i) z następującym stwierdzeniem **urzędy skarbowe są nakierowane na rozwiązywanie problemów obywateli i sprawną obsługę klientów**				
		[4] Zdecydowanie się zgadzam	[3] Raczej się zgadzam	[2] Raczej się nie zgadzam	[1] Zdecydowanie się nie zgadzam	Trudno powiedzieć
urzędzie skarbowym	Tak	8,1%	47,6%	28,8%	10,5%	5,0%
	Nie	5,4%	39,2%	27,0%	10,7%	17,7%
	Trudno powiedzieć	0,0%	30,6%	10,9%	0,0%	58,5%
urzędzie gminy / dzielnicy	Tak	7,8%	47,7%	26,4%	12,3%	5,7%
	Nie	5,8%	39,1%	29,7%	9,0%	16,4%
	Trudno powiedzieć	0,0%	39,6%	0,0%	0,0%	60,4%
jakimkolwiek innym urzędzie	Tak	7,1%	42,5%	31,7%	10,6%	8,1%
	Nie	6,8%	43,6%	25,8%	10,8%	13,0%
	Trudno powiedzieć	0,0%	50,6%	16,3%	2,5%	30,6%

Czy w tym roku załatwiał(a) Pan(i) jakieś sprawy w ….?		Czy zgadza się Pan(i) z następującym stwierdzeniem **klienci urzędów skarbowych na ogół znają swoje prawa**				
		[4] Zdecydowanie się zgadzam	[3] Raczej się zgadzam	[2] Raczej się nie zgadzam	[1] Zdecydowanie się nie zgadzam	Trudno powiedzieć
urzędzie skarbowym	Tak	7,2%	41,2%	36,3%	9,2%	6,1%
	Nie	6,6%	37,2%	27,3%	11,0%	17,8%
	Trudno powiedzieć	0,0%	19,5%	13,1%	0,0%	67,4%
urzędzie gminy / dzielnicy	Tak	8,0%	41,3%	32,3%	11,8%	6,6%
	Nie	5,8%	37,2%	32,1%	8,3%	16,6%
	Trudno powiedzieć	0,0%	26,0%	0,0%	0,0%	74,0%
jakimkolwiek innym urzędzie	Tak	7,4%	38,9%	35,3%	11,3%	7,0%
	Nie	6,8%	38,5%	30,5%	9,5%	14,8%
	Trudno powiedzieć	0,0%	55,4%	11,1%	2,5%	31,1%

N=961

Czy w tym roku załatwiał(a) Pan(i) jakieś sprawy w ….?		Czy zgadza się Pan(i) z następującym stwierdzeniem **klienci urzędów skarbowych na ogół wiedzą według jakich zasad są podejmowane decyzje w ich sprawach**				
		[4] Zdecydowanie się zgadzam	[3] Raczej się zgadzam	[2] Raczej się nie zgadzam	[1] Zdecydowanie się nie zgadzam	Trudno powiedzieć
urzędzie skarbowym	Tak	8,5%	41,4%	32,7%	11,4%	5,9%
	Nie	6,4%	36,8%	27,5%	11,5%	17,8%
	Trudno powiedzieć	10,9%	19,5%	0,0%	2,1%	67,4%
urzędzie gminy / dzielnicy	Tak	8,4%	41,6%	30,1%	13,7%	6,1%
	Nie	6,8%	36,3%	30,5%	9,2%	17,2%
	Trudno powiedzieć	0,0%	43,5%	0,0%	0,0%	56,5%
jakimkolwiek innym urzędzie	Tak	7,8%	38,1%	34,7%	12,8%	6,6%
	Nie	7,7%	39,5%	27,3%	10,9%	14,7%
	Trudno powiedzieć	0,0%	41,5%	20,2%	2,5%	35,8%

Czy w tym roku załatwiał(a) Pan(i) jakieś sprawy w ….?		Czy zgadza się Pan(i) z następującym stwierdzeniem **struktura urzędów skarbowych oraz system informacji na ogół pozwalają na sprawne poruszanie się w nich**				
		[4] Zdecydowanie się zgadzam	[3] Raczej się zgadzam	[2] Raczej się nie zgadzam	[1] Zdecydowanie się nie zgadzam	Trudno powiedzieć
urzędzie skarbowym	Tak	8,7%	51,4%	26,1%	7,3%	6,5%
	Nie	6,5%	41,7%	22,7%	8,7%	20,4%
	Trudno powiedzieć	0,0%	24,4%	2,1%	0,0%	73,5%
urzędzie gminy / dzielnicy	Tak	9,7%	48,6%	25,2%	8,2%	8,3%
	Nie	5,7%	44,7%	23,6%	7,7%	18,2%
	Trudno powiedzieć	0,0%	27,0%	11,4%	0,0%	61,6%
jakimkolwiek innym urzędzie	Tak	7,8%	47,6%	25,1%	9,0%	10,4%
	Nie	7,7%	44,8%	24,7%	7,4%	15,3%
	Trudno powiedzieć	0,0%	68,7%	0,0%	2,5%	28,8%

N=961

Urzędy gminy / dzielnicy

Czy w tym roku załatwiał(a) Pan(i) jakieś sprawy w ….?		Czy zgadza się Pan(i) z następującym stwierdzeniem **urzędy gminy / dzielnicy działają sprawnie i realizują swoje zadania szybko i terminowo**				
		[4] Zdecydowanie się zgadzam	[3] Raczej się zgadzam	[2] Raczej się nie zgadzam	[1] Zdecydowanie się nie zgadzam	Trudno powiedzieć
urzędzie skarbowym	Tak	9,0%	45,4%	27,9%	8,4%	9,3%
	Nie	6,3%	46,6%	24,3%	5,6%	17,2%
	Trudno powiedzieć	10,9%	24,5%	0,0%	0,0%	64,5%
urzędzie gminy / dzielnicy	Tak	10,1%	51,5%	25,8%	7,3%	5,3%
	Nie	5,5%	40,2%	26,6%	6,8%	20,8%
	Trudno powiedzieć	0,0%	34,5%	0,0%	0,0%	65,5%
jakimkolwiek innym urzędzie	Tak	9,4%	46,0%	27,4%	8,1%	9,1%
	Nie	7,0%	45,5%	25,4%	6,6%	15,6%
	Trudno powiedzieć	0,0%	49,1%	16,3%	0,0%	34,7%

Czy w tym roku załatwiał(a) Pan(i) jakieś sprawy w ….?		Czy zgadza się Pan(i) z następującym stwierdzeniem **urzędy gminy / dzielnicy są nakierowane na rozwiązywanie problemów obywateli i sprawną obsługę klientów**				
		[4] Zdecydowanie się zgadzam	[3] Raczej się zgadzam	[2] Raczej się nie zgadzam	[1] Zdecydowanie się nie zgadzam	Trudno powiedzieć
urzędzie skarbowym	Tak	10,4%	50,4%	26,6%	4,4%	8,2%
	Nie	7,5%	51,7%	18,8%	6,5%	15,4%
	Trudno powiedzieć	2,1%	39,4%	0,0%	0,0%	58,5%
urzędzie gminy / dzielnicy	Tak	11,7%	53,3%	23,6%	5,2%	6,1%
	Nie	6,4%	49,0%	22,1%	5,6%	16,9%
	Trudno powiedzieć	0,0%	33,5%	0,0%	0,0%	66,5%
jakimkolwiek innym urzędzie	Tak	10,4%	53,7%	24,0%	4,4%	7,5%
	Nie	8,4%	48,9%	22,3%	6,2%	14,3%
	Trudno powiedzieć	0,0%	60,2%	8,8%	0,0%	31,0%

N=961

Czy w tym roku załatwiał(a) Pan(i) jakieś sprawy w ….?		Czy zgadza się Pan(i) z następującym stwierdzeniem **klienci urzędów gminy / dzielnicy na ogół znają swoje prawa**				
		[4] Zdecydowanie się zgadzam	[3] Raczej się zgadzam	[2] Raczej się nie zgadzam	[1] Zdecydowanie się nie zgadzam	Trudno powiedzieć
urzędzie skarbowym	Tak	8,2%	49,9%	29,2%	4,8%	7,9%
	Nie	6,9%	46,0%	27,2%	5,5%	14,5%
	Trudno powiedzieć	0,0%	32,6%	8,9%	0,0%	58,5%
urzędzie gminy / dzielnicy	Tak	10,4%	50,1%	28,6%	5,5%	5,5%
	Nie	4,8%	46,1%	28,0%	4,8%	16,3%
	Trudno powiedzieć	0,0%	26,0%	7,5%	0,0%	66,5%
jakimkolwiek innym urzędzie	Tak	8,4%	49,3%	30,1%	5,4%	6,8%
	Nie	7,3%	46,6%	27,1%	5,1%	14,0%
	Trudno powiedzieć	0,0%	57,1%	20,7%	0,0%	22,2%

Czy w tym roku załatwiał(a) Pan(i) jakieś sprawy w ….?		Czy zgadza się Pan(i) z następującym stwierdzeniem **klienci urzędów gminy / dzielnicy na ogół wiedzą według jakich zasad są podejmowane decyzje w ich sprawach**				
		[4] Zdecydowanie się zgadzam	[3] Raczej się zgadzam	[2] Raczej się nie zgadzam	[1] Zdecydowanie się nie zgadzam	Trudno powiedzieć
urzędzie skarbowym	Tak	8,4%	44,6%	32,3%	6,2%	8,5%
	Nie	6,2%	44,4%	26,5%	6,5%	16,3%
	Trudno powiedzieć	10,9%	28,4%	2,1%	0,0%	58,5%
urzędzie gminy / dzielnicy	Tak	8,8%	48,8%	29,3%	6,6%	6,6%
	Nie	6,1%	39,8%	29,9%	6,2%	18,0%
	Trudno powiedzieć	0,0%	44,9%	0,0%	0,0%	55,1%
jakimkolwiek innym urzędzie	Tak	9,6%	42,2%	33,3%	7,2%	7,8%
	Nie	6,3%	45,4%	27,2%	6,0%	15,1%
	Trudno powiedzieć	0,0%	51,8%	18,6%	0,0%	29,7%

N=961

Czy w tym roku załatwiał(a) Pan(i) jakieś sprawy w ….?		Czy zgadza się Pan(i) z następującym stwierdzeniem **struktura urzędów gminy/dzielnicy oraz system informacji na ogół pozwalają na sprawne poruszanie się w nich**				
		[4] Zdecydowanie się zgadzam	[3] Raczej się zgadzam	[2] Raczej się nie zgadzam	[1] Zdecydowanie się nie zgadzam	Trudno powiedzieć
urzędzie skarbowym	Tak	13,1%	53,6%	22,1%	5,5%	5,6%
	Nie	7,9%	47,8%	22,3%	7,4%	14,6%
	Trudno powiedzieć	0,0%	26,5%	0,0%	0,0%	73,5%
urzędzie gminy / dzielnicy	Tak	12,8%	54,3%	22,0%	6,6%	4,2%
	Nie	8,4%	47,5%	22,6%	6,3%	15,3%
	Trudno powiedzieć	0,0%	20,9%	0,0%	0,0%	79,1%
jakimkolwiek innym urzędzie	Tak	12,9%	53,7%	22,8%	6,4%	4,2%
	Nie	9,2%	48,1%	22,3%	6,7%	13,8%
	Trudno powiedzieć	7,5%	61,0%	3,7%	0,0%	27,9%

Urzędnicy

Czy w tym roku załatwiał(a) Pan(i) jakieś sprawy w ….?		Jak by ocenił(a) pracę większości urzędników w Polsce? Czy urzędnicy na ogół: **są nakierowani raczej na rozwiązywanie spraw klientów niż na własną wygodę w pracy**				
		[4] Zdecydowanie się zgadzam	[3] Raczej się zgadzam	[2] Raczej się nie zgadzam	[1] Zdecydowanie się nie zgadzam	Trudno powiedzieć
urzędzie skarbowym	Tak	5,9%	41,9%	33,0%	9,7%	9,4%
	Nie	5,1%	38,9%	31,9%	8,3%	15,7%
	Trudno powiedzieć	0,0%	30,4%	16,1%	0,0%	53,4%
urzędzie gminy / dzielnicy	Tak	7,5%	44,3%	31,1%	9,8%	7,3%
	Nie	3,5%	37,0%	34,0%	8,1%	17,3%
	Trudno powiedzieć	0,0%	16,4%	11,7%	9,6%	62,3%
jakimkolwiek innym urzędzie	Tak	5,8%	44,1%	34,2%	9,7%	6,3%
	Nie	5,4%	38,1%	32,2%	8,7%	15,5%
	Trudno powiedzieć	3,0%	38,1%	7,8%	4,4%	46,8%

N=961

Czy w tym roku załatwiał(a) Pan(i) jakieś sprawy w ….?		Jak by ocenił(a) pracę większości urzędników w Polsce? Czy urzędnicy na ogół: **pracują rzetelnie, dokładnie i sumiennie wykonują swoje obowiązki**				
		[4] Zdecydowanie się zgadzam	[3] Raczej się zgadzam	[2] Raczej się nie zgadzam	[1] Zdecydowanie się nie zgadzam	Trudno powiedzieć
urzędzie skarbowym	Tak	6,6%	48,0%	28,3%	6,4%	10,6%
	Nie	3,9%	46,2%	29,2%	5,3%	15,4%
	Trudno powiedzieć	10,9%	19,5%	16,1%	0,0%	53,4%
urzędzie gminy / dzielnicy	Tak	7,4%	50,8%	26,0%	6,0%	9,7%
	Nie	3,4%	43,3%	31,7%	5,7%	15,9%
	Trudno powiedzieć	0,0%	32,1%	11,7%	0,0%	56,2%
jakimkolwiek innym urzędzie	Tak	6,8%	51,2%	26,3%	6,8%	8,9%
	Nie	4,7%	44,3%	30,5%	5,4%	15,1%
	Trudno powiedzieć	0,0%	43,9%	18,4%	0,0%	37,7%

Czy w tym roku załatwiał(a) Pan(i) jakieś sprawy w ….?		Jak by ocenił(a) pracę większości urzędników w Polsce? Czy urzędnicy na ogół: **są przekupni - wręczenie prezentu lub łapówki przyśpiesza załatwienie spraw**				
		[4] Zdecydowanie się zgadzam	[3] Raczej się zgadzam	[2] Raczej się nie zgadzam	[1] Zdecydowanie się nie zgadzam	Trudno powiedzieć
urzędzie skarbowym	Tak	19,1%	30,6%	29,2%	5,1%	15,9%
	Nie	9,2%	39,9%	21,2%	6,6%	23,0%
	Trudno powiedzieć	2,1%	19,5%	24,9%	0,0%	53,4%
urzędzie gminy / dzielnicy	Tak	17,4%	33,8%	28,5%	6,9%	13,4%
	Nie	11,3%	36,2%	22,5%	4,8%	25,1%
	Trudno powiedzieć	0,0%	32,1%	11,7%	0,0%	56,2%
jakimkolwiek innym urzędzie	Tak	21,4%	33,2%	26,2%	4,9%	14,3%
	Nie	10,1%	36,7%	24,6%	6,6%	22,0%
	Trudno powiedzieć	6,2%	19,2%	30,7%	0,0%	44,0%

N=961

Czy w tym roku załatwiał(a) Pan(i) jakieś sprawy w ….?		Jak by ocenił(a) pracę większości urzędników w Polsce? Czy urzędnicy na ogół: **znają się na swojej pracy, są kompetentni**				
		[4] Zdecydowanie się zgadzam	[3] Raczej się zgadzam	[2] Raczej się nie zgadzam	[1] Zdecydowanie się nie zgadzam	Trudno powiedzieć
urzędzie skarbowym	Tak	7,3%	55,5%	23,3%	3,4%	10,5%
	Nie	5,9%	54,6%	23,8%	3,0%	12,8%
	Trudno powiedzieć	10,9%	19,5%	16,1%	0,0%	53,4%
urzędzie gminy / dzielnicy	Tak	8,3%	57,8%	23,4%	3,0%	7,5%
	Nie	5,2%	52,2%	23,7%	3,4%	15,5%
	Trudno powiedzieć	0,0%	32,1%	11,7%	0,0%	56,2%
jakimkolwiek innym urzędzie	Tak	7,6%	57,0%	23,5%	3,5%	8,4%
	Nie	6,3%	53,0%	23,9%	3,1%	13,6%
	Trudno powiedzieć	0,0%	62,2%	11,5%	0,0%	26,3%

Czy w tym roku załatwiał(a) Pan(i) jakieś sprawy w ….?		Jak by ocenił(a) pracę większości urzędników w Polsce? Czy urzędnicy na ogół: **załatwiają sprawy przede wszystkim wtedy, gdy ma się znajomości i protekcję**				
		[4] Zdecydowanie się zgadzam	[3] Raczej się zgadzam	[2] Raczej się nie zgadzam	[1] Zdecydowanie się nie zgadzam	Trudno powiedzieć
urzędzie skarbowym	Tak	25,2%	44,6%	21,6%	2,4%	6,2%
	Nie	18,7%	47,6%	15,5%	3,0%	15,1%
	Trudno powiedzieć	0,0%	26,5%	14,0%	0,0%	59,5%
urzędzie gminy / dzielnicy	Tak	27,2%	41,5%	22,2%	3,1%	6,0%
	Nie	17,1%	50,7%	15,1%	2,3%	14,8%
	Trudno powiedzieć	0,0%	27,0%	11,7%	0,0%	61,2%
jakimkolwiek innym urzędzie	Tak	30,5%	38,6%	21,8%	1,9%	7,1%
	Nie	17,0%	50,7%	16,9%	3,3%	12,2%
	Trudno powiedzieć	10,1%	38,3%	11,5%	0,0%	40,1%

N=961

Czy w tym roku załatwiał(a) Pan(i) jakieś sprawy w ….?		Jak by ocenił(a) pracę większości urzędników w Polsce? Czy urzędnicy na ogół: **są życzliwi dla interesantów**				
		[4] Zdecydowanie się zgadzam	[3] Raczej się zgadzam	[2] Raczej się nie zgadzam	[1] Zdecydowanie się nie zgadzam	Trudno powiedzieć
urzędzie skarbowym	Tak	8,0%	51,2%	24,7%	5,6%	10,5%
	Nie	5,7%	50,2%	26,9%	4,5%	12,6%
	Trudno powiedzieć	10,9%	28,4%	14,0%	2,1%	44,5%
urzędzie gminy / dzielnicy	Tak	11,0%	51,1%	22,6%	5,7%	9,6%
	Nie	3,0%	50,4%	29,0%	4,3%	13,2%
	Trudno powiedzieć	0,0%	29,9%	11,7%	9,6%	48,7%
jakimkolwiek innym urzędzie	Tak	7,9%	52,1%	27,3%	5,1%	7,6%
	Nie	6,6%	48,9%	25,0%	5,1%	14,4%
	Trudno powiedzieć	0,0%	64,4%	17,1%	4,4%	14,2%

Czy w tym roku załatwiał(a) Pan(i) jakieś sprawy w ….?		Jak by ocenił(a) pracę większości urzędników w Polsce? Czy urzędnicy na ogół: **pracują z zaangażowaniem, poświęcają dużo uwagi interesantom**				
		[4] Zdecydowanie się zgadzam	[3] Raczej się zgadzam	[2] Raczej się nie zgadzam	[1] Zdecydowanie się nie zgadzam	Trudno powiedzieć
urzędzie skarbowym	Tak	6,2%	39,4%	39,6%	6,7%	8,1%
	Nie	4,3%	39,2%	33,5%	8,0%	15,0%
	Trudno powiedzieć	10,9%	19,5%	14,0%	2,1%	53,4%
urzędzie gminy / dzielnicy	Tak	7,2%	43,0%	34,8%	7,9%	7,1%
	Nie	3,6%	35,6%	38,6%	6,6%	15,5%
	Trudno powiedzieć	0,0%	22,5%	11,7%	9,6%	56,2%
jakimkolwiek innym urzędzie	Tak	6,3%	39,7%	40,4%	7,7%	5,9%
	Nie	4,9%	38,6%	34,6%	7,0%	14,8%
	Trudno powiedzieć	0,0%	44,4%	19,5%	7,6%	28,5%

N=961

Czy w tym roku załatwiał(a) Pan(i) jakieś sprawy w ….?		Jak by ocenił(a) pracę większości urzędników w Polsce? Czy urzędnicy na ogół: **przewlekają załatwianie spraw, celowo je opóźniają**				
		[4] Zdecydowanie się zgadzam	[3] Raczej się zgadzam	[2] Raczej się nie zgadzam	[1] Zdecydowanie się nie zgadzam	Trudno powiedzieć
urzędzie skarbowym	Tak	12,6%	38,5%	34,4%	5,1%	9,3%
	Nie	9,5%	39,3%	28,9%	4,8%	17,5%
	Trudno powiedzieć	10,9%	21,7%	14,0%	0,0%	53,4%
urzędzie gminy / dzielnicy	Tak	14,9%	37,8%	34,0%	5,7%	7,7%
	Nie	7,6%	40,1%	29,5%	4,3%	18,5%
	Trudno powiedzieć	0,0%	26,0%	11,7%	0,0%	62,3%
jakimkolwiek innym urzędzie	Tak	15,8%	38,6%	30,6%	5,6%	9,4%
	Nie	8,6%	39,0%	32,5%	4,7%	15,1%
	Trudno powiedzieć	0,0%	35,2%	21,3%	0,0%	43,5%

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
urzędzie skarbowym	Tak	29,4%	48,5%	10,8%	11,4%
	Nie	19,1%	51,7%	13,2%	16,0%
	Trudno powiedzieć	22,0%	13,1%	27,5%	37,4%
urzędzie gminy / dzielnicy	Tak	27,6%	48,2%	13,8%	10,5%
	Nie	21,5%	51,5%	10,2%	16,8%
	Trudno powiedzieć	7,5%	38,1%	23,0%	31,3%
jakimkolwiek innym urzędzie	Tak	32,3%	42,5%	13,9%	11,3%
	Nie	19,9%	54,4%	10,6%	15,1%
	Trudno powiedzieć	13,0%	46,5%	20,0%	20,4%

N=961

4. Tabele zróżnicowań społeczno-demograficznych.