



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



Ministerstwo
Administracji
i Cyfryzacji

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Opinia na temat urzędów w Polsce

TNS Polska dla Ministerstwa Administracji i Cyfryzacji



Warszawa, listopad 2014

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Spis treści

1. INFORMACJE O BADANIU	3
2. WYNIKI 2014.....	3
2.1 Opinia o funkcjonowaniu urzędów JST w roku 2014.....	3
2.1.1 Statystyka odwiedzin urzędów	3
2.2 Ocena funkcjonowania urzędów.....	4
2.2.1 Ocena urzędów ogółem	4
2.2.2 Ocena urzędów skarbowych	10
2.2.3 Ocena funkcjonowania urzędów gminy/dzielnicy	15
2.3 Ocena pracy urzędników	21
2.4 Prognoza stanu funkcjonowania urzędów	29
3. PORÓWNANIE WYNIKÓW Z UBIEGŁYCH LAT.....	32
3.1 Ogólna opinia na temat pracy urzędów – porównanie wyników	32
3.2 Opinia na temat pracy urzędów skarbowych – porównanie wyników	34
3.3 Opinia na temat pracy urzędów gminy/dzielnicy – porównanie wyników.....	36
3.4 Opinia na temat pracy urzędników – porównanie wyników.....	38
3.5 Prognoza stanu funkcjonowania urzędów i statystyki odwiedzin w urzędach	41
4. KWESTIONARIUSZ	45

Zespół badawczy:

Anna Trząsalska

Sylwia Bąba

Dorota Kachaniak

Urszula Krassowska

Informacje kontaktowe:

Urszula Krassowska

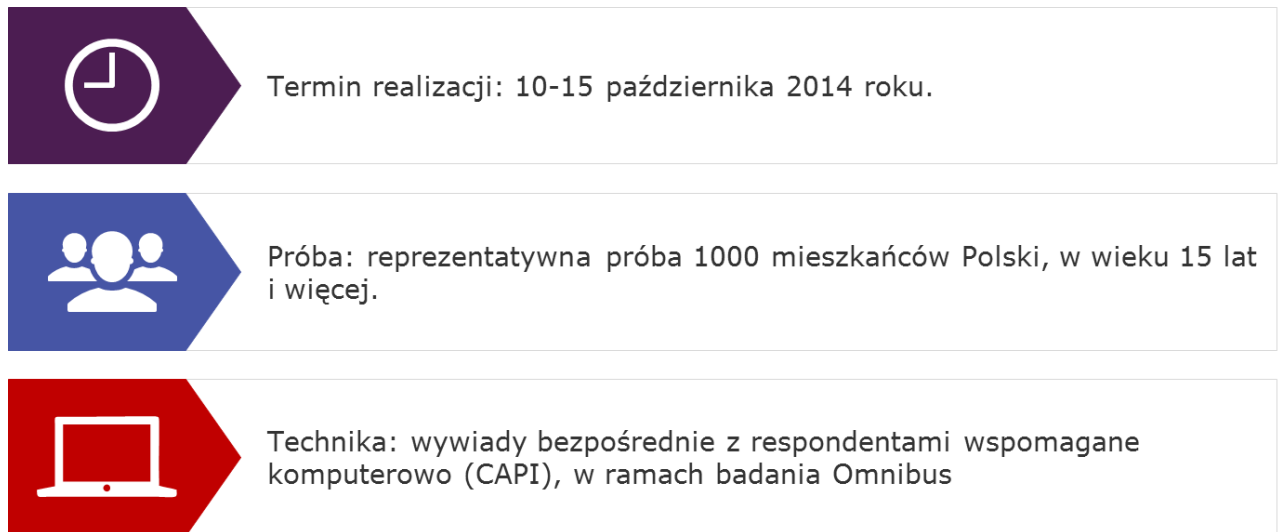
Account Director

Zespół Badań Społecznych

m: urszula.krassowska@tnsglobal.com

t: 22 598 97 11

1. Informacje o badaniu

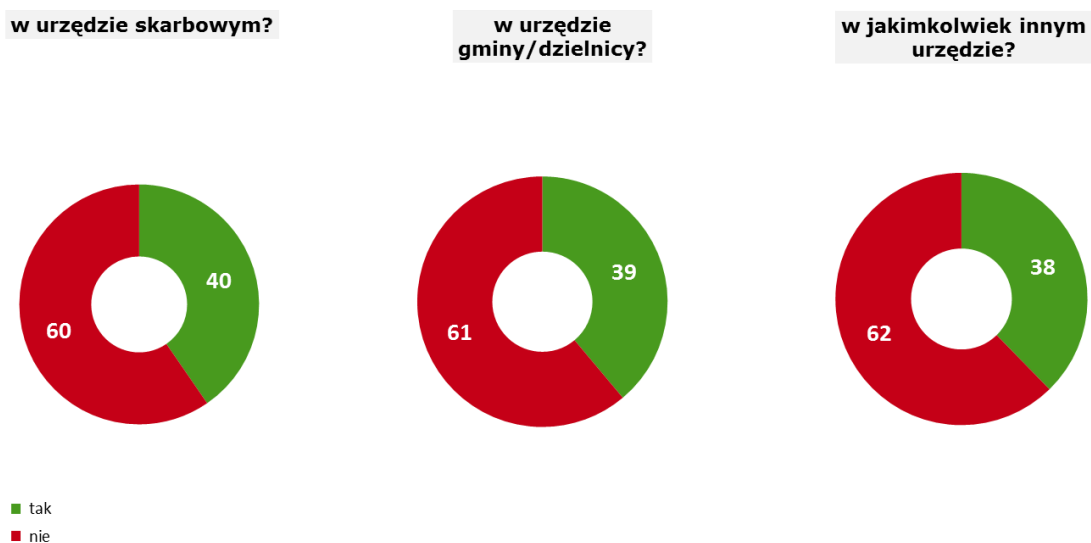


2. Wyniki 2014

2.1 Opinia o funkcjonowaniu urzędów JST w roku 2014

2.1.1 Statystyka odwiedzin urzędów

Wykres 1. Czy w tym roku załatwiał(a) Pan(i) jakieś sprawy:

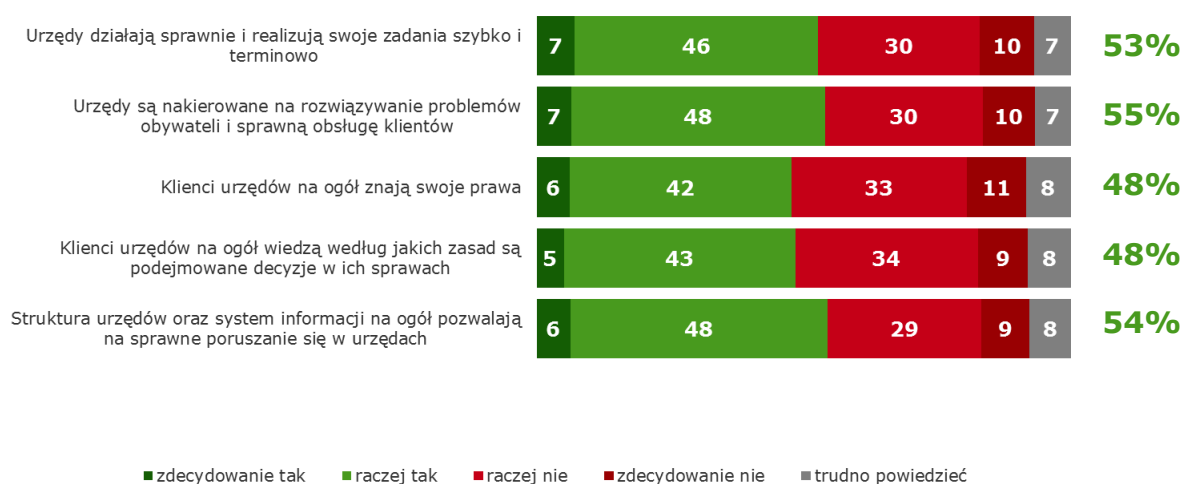


W 2014 roku sprawy w urzędach skarbowych, gminy/dzielnicy czy jakichkolwiek innych urzędach załatwiało czterech na dziesięciu Polaków. Przy czym najczęściej badani składali wizyty w urzędzie skarbowym (40%), nieco rzadziej natomiast w innych urzędach (38-39%).

2.2 Ocena funkcjonowania urzędów

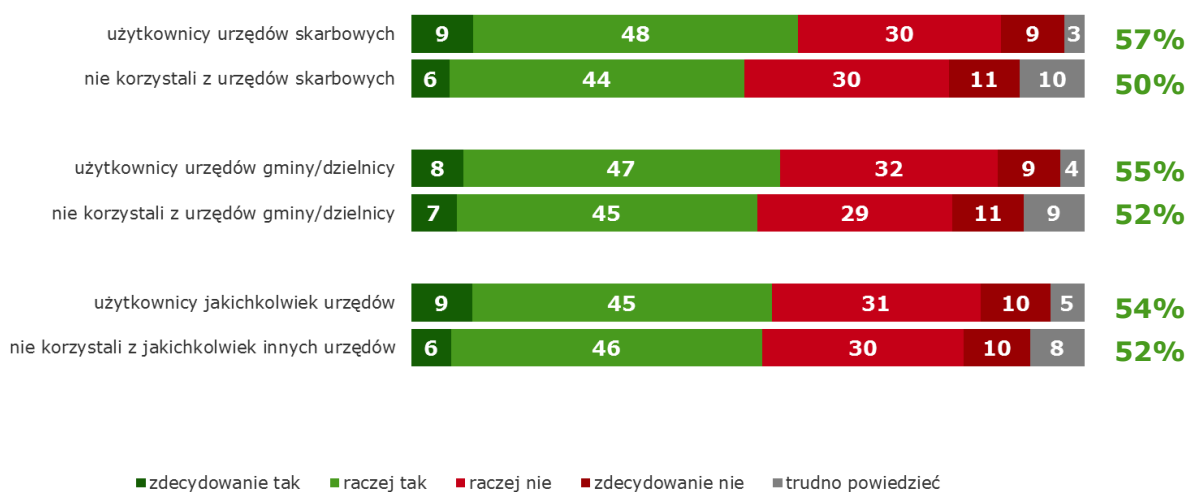
2.2.1 Ocena urzędów ogółem

Wykres 2. Czy zgadzasz się z poniższymi stwierdzeniami:



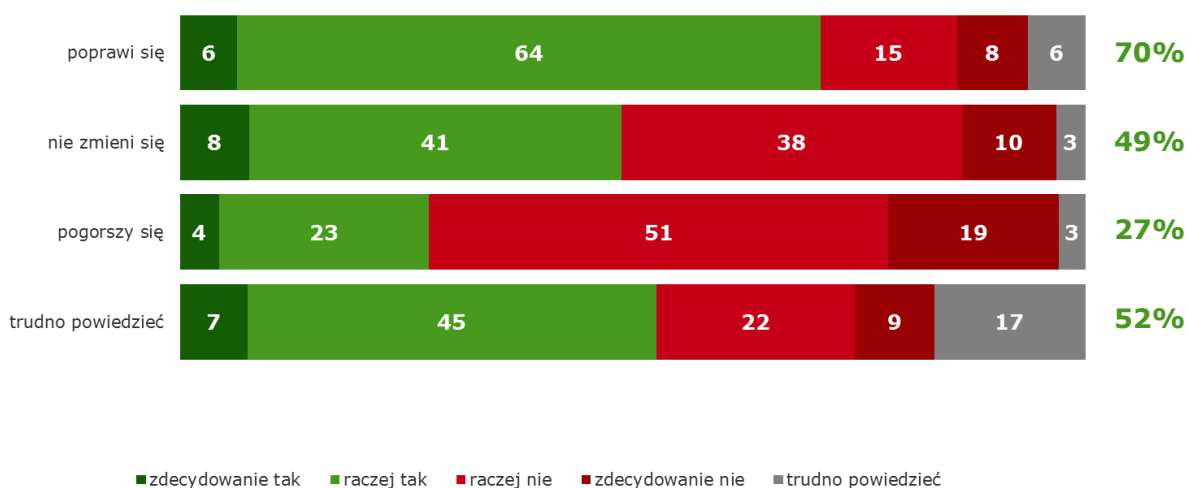
Większość respondentów ma pozytywną opinię o urzędach ogółem. Respondenci nieznacznie lepiej oceniają funkcjonowanie samych urzędów. Najlepiej oceniane jest nakierowanie urzędów na rozwiązywanie problemów obywateli oraz sprawną obsługę klientów. Respondenci wysoko oceniają również strukturę oraz system informacji, które ułatwiają sprawnie poruszanie się w urzędach. Gorzej wypada ocena znajomości praw i zasad podejmowania decyzji przez samych klientów urzędów.

Wykres 3. Wizyty w urzędach a opinia dotycząca stwierdzenia: „Urzędy działają sprawnie i realizują swoje zadania szybko i terminowo”



Z opinią o szybkości i terminowości pracy urzędów zgadza się ponad połowa respondentów, którzy w ostatnim roku korzystali z urzędów skarbowych (57%), urzędów gminy/dzielnicy (55%) oraz jakichkolwiek urzędów (54%). Osoby korzystające z urzędów wyżej oceniają sprawność działalności tego typu instytucji ogółem od osób, które w zeszłym roku nie miały z nimi styczności.

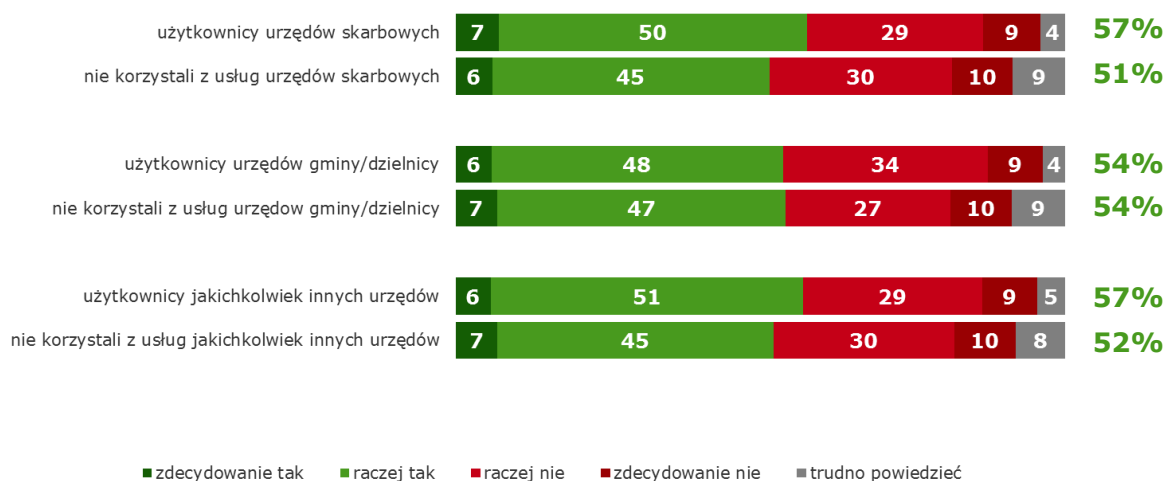
Wykres 4. Prognoza funkcjonowania urzędów a opinia dotycząca stwierdzenia: „Urzędy działają sprawnie i realizują swoje zadania szybko i terminowo”



Respondenci, którzy twierdzą, że funkcjonowanie urzędów poprawi się, mają również zdecydowanie lepszą opinię odnośnie ich działalności obecnie (70%). Jednakże jedynie sześciu na stu badanych (6%) jest zdecydowanych w swojej pozytywnej opinii. Im gorzej

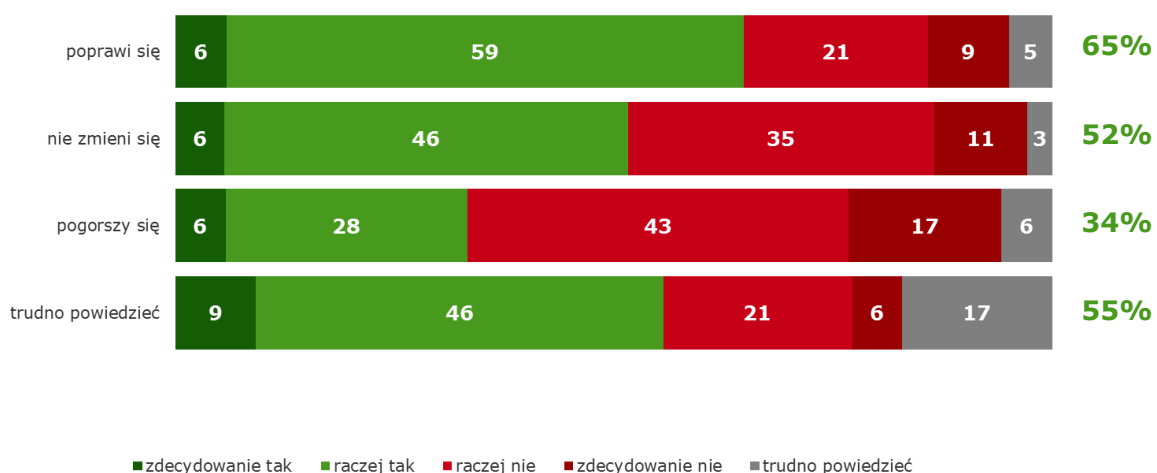
respondenci wypowiedzieli się o przyszłości urzędów, tym gorzej oceniali ich bieżącą organizację pod względem szybkości i terminowości.

Wykres 5. Wizyty w urzędach a opinia dotycząca stwierdzenia „Urzędy są nakierowane na rozwiązywanie problemów obywateli i sprawną obsługę klientów”



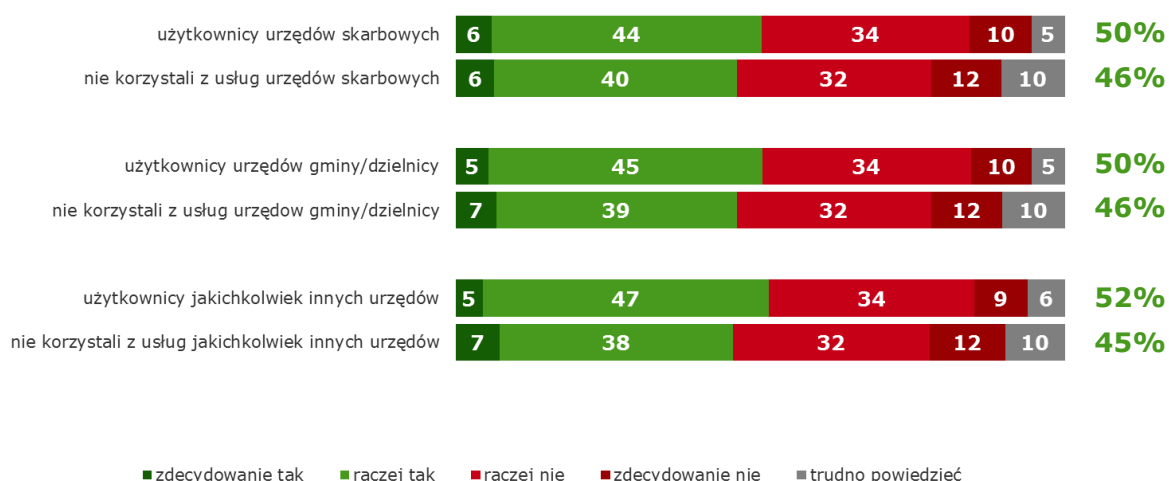
Bezpośredni kontakt z urzędami ma wpływ na opinię respondentów odnośnie nakierowania instytucji na rozwiązywania problemów obywateli i sprawności obsługi klientów w przypadku urzędów skarbowych oraz innych urzędów niż skarbowe i gminy/dzielnicy. Pozytywne opinie w tych przypadkach są wyższe, gdy badani w roku 2014 byli klientami wyżej wymienionych urzędów.

Wykres 6. Prognoza funkcjonowania urzędów a opinia dotycząca stwierdzenia „Urzędy są nakierowane na rozwiązywanie problemów obywateli i sprawną obsługę klientów”



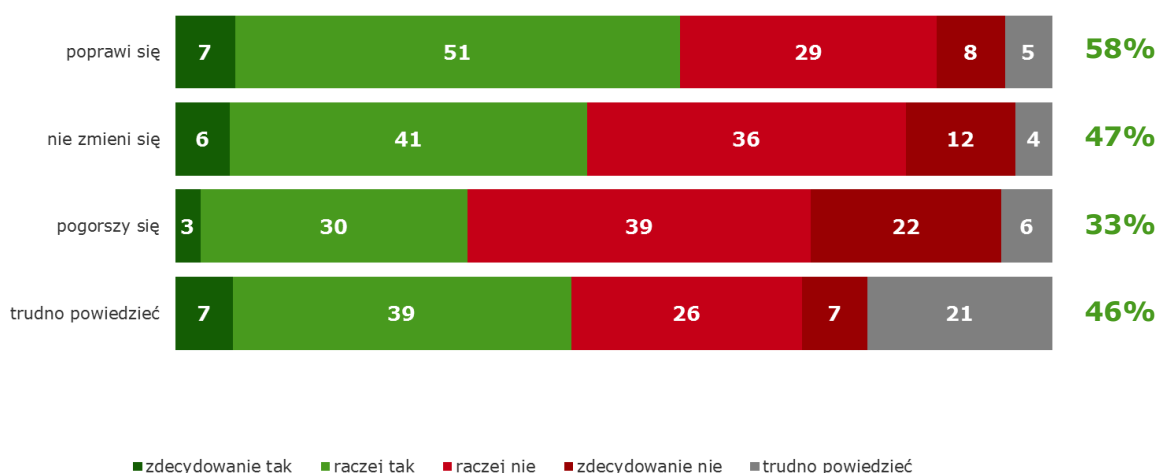
Również w tym przypadku osoby, które optymistycznie patrzą w przyszłość urzędów, są też dobrze ustosunkowani do nastawienia instytucji wobec klientów (65%, w stosunku do 34% osób uważających, że funkcjonowanie urzędów pogorszy się w przyszłości).

Wykres 7. Wizyty w urzędach a opinia dotycząca stwierdzenia „Klienci urzędów na ogół znają swoje prawa”



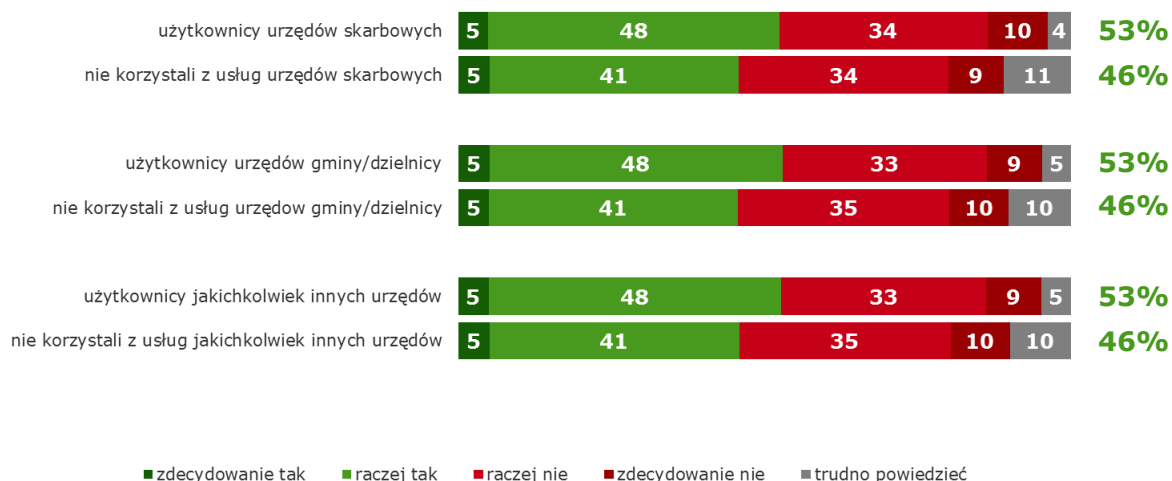
Znajomość praw przez klientów urzędów oceniana jest już nieco gorzej. Respondenci, którzy sami korzystali z usług urzędów oceniają, również swoje, kompetencje wyżej. Połowa respondentów, którzy składali wizyty w instytucjach, zgadza się, że klienci przynajmniej w ogólnym zarysie znają prawa, jakie im przysługują w urzędach.

Wykres 8. Prognoza funkcjonowania urzędów a opinia dotycząca stwierdzenia „Klienci urzędów na ogół znają swoje prawa”



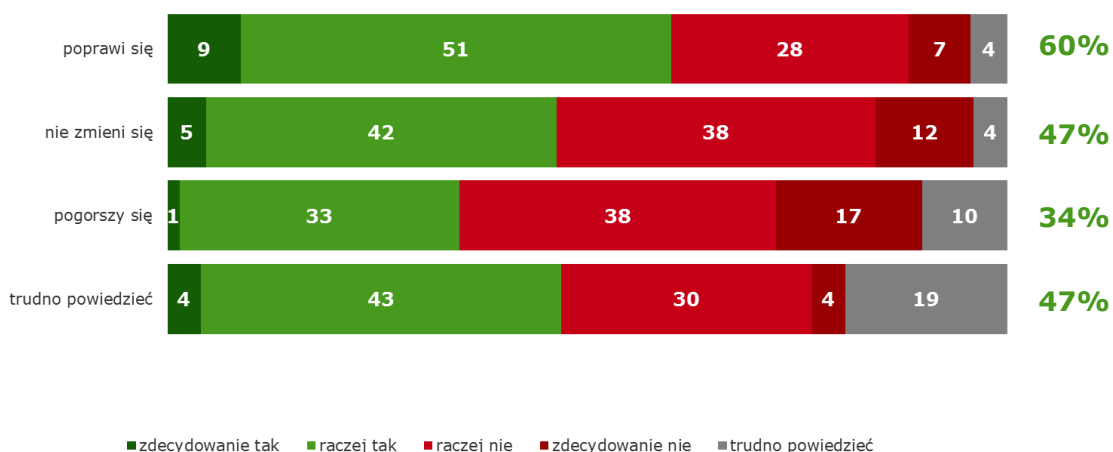
Badani uważający, że sytuacja urzędów w Polsce się poprawi w większości są również przekonani, w większym (7%) lub w mniejszym stopniu (51%) o tym, że użytkownicy urzędów znają swoje prawa. Im bardziej pesymistyczne spojrzenie w przyszłość, tym opinia o znajomości własnych praw przez osoby załatwiający swoje sprawy w urzędach jest gorsza.

Wykres 9. Wizyty w urzędach a opinia dotycząca stwierdzenia „Klienci urzędów na ogół wiedzą według jakich zasad są podejmowane decyzje w ich sprawach”



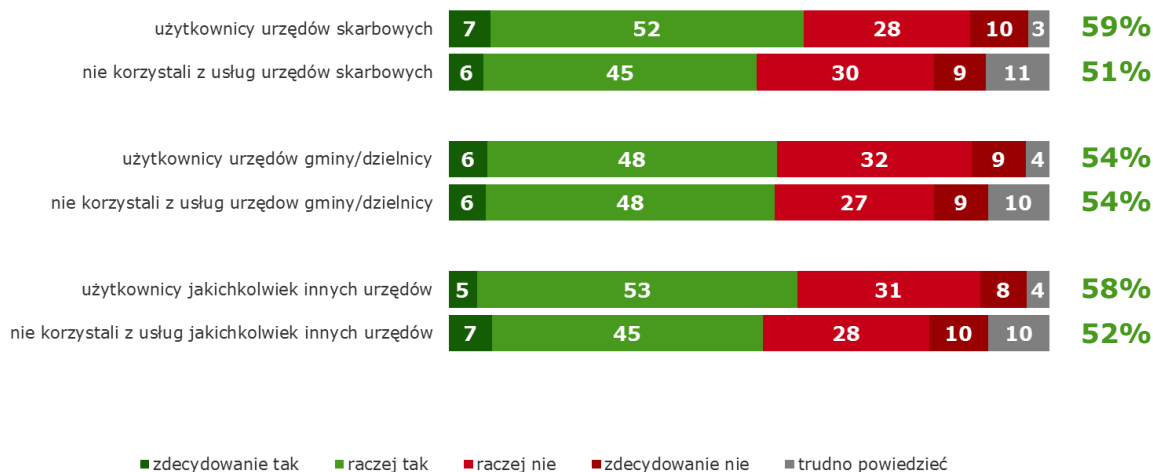
Klienci urzędów częściej zgadzają się też ze stwierdzeniem, że korzystający z usług urzędów zdają sobie sprawę z tego, jakie zasady funkcjonują w trakcie procesu podejmowania decyzji. W przypadku osób odwiedzających urzędy skarbowe, urzędy gminy/dzielnicy oraz jakiegokolwiek inne urzędy większość respondentów (53%) uważa, że znajoma jest im organizacja pracy urzędu pod tym względem.

Wykres 10. Prognoza funkcjonowania urzędów a opinia dotycząca stwierdzenia „Klienci urzędów na ogół wiedzą według jakich zasad są podejmowane decyzje w ich sprawach”



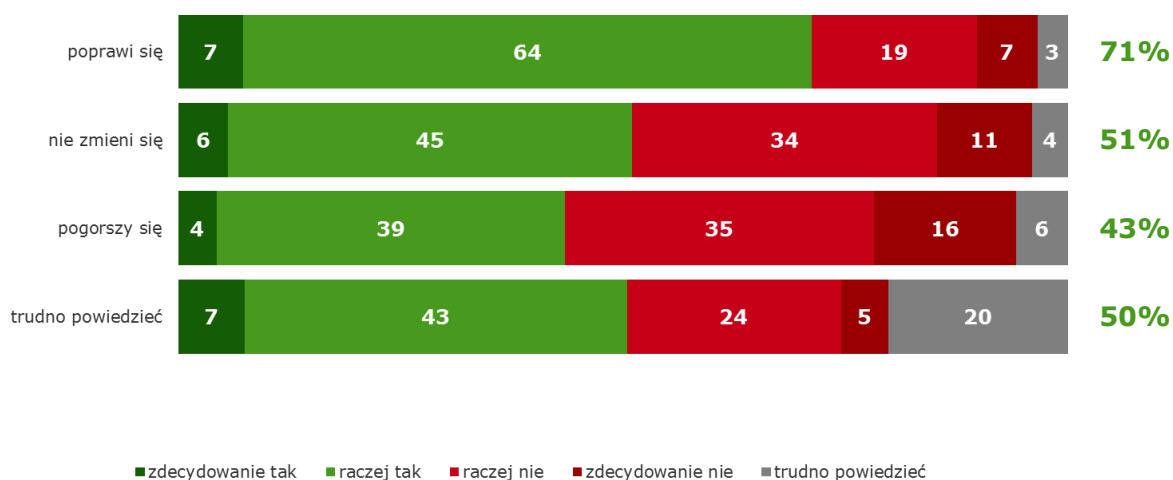
W przeważającym stopniu pozytywne opinie dotyczące znajomości zasad podejmowania decyzji w urzędzie przez klientów dominuje wśród osób, które uważają, że sytuacja polskich urzędów ulegnie pozytywnej zmianie (60%, w stosunku do 34 % osób, które sądzą, że sytuacja się pogorszy). Większość z nich jednak nie jest o tym zdecydowanie przekonana.

Wykres 11. Wizyty w urzędach a opinia dotycząca stwierdzenia „Struktura urzędów oraz system informacji na ogół pozwalają na sprawne poruszanie się w urzędach”



Organizacja i struktura urzędów jest cechą, którą dostrzegła większość badanych interesantów urzędów skarbowych (59%, w stosunku do 54% klientów urzędów gminy/dzielnicy). Jednak osoby, które nie korzystały z usług tego urzędu rzadziej taką strukturę oceniają pozytywnie (51%, w stosunku do 54% osób, które nie miały styczności w tym roku z jakimikolwiek innymi urzędami).

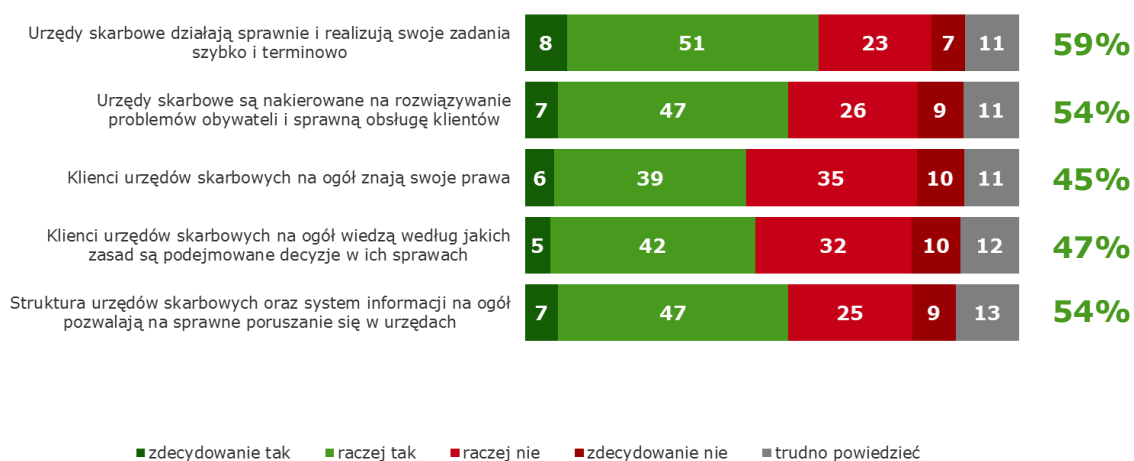
Wykres 12. Prognoza funkcjonowania urzędów a opinia dotycząca stwierdzenia „Struktura urzędów oraz system informacji na ogół pozwalają na sprawne poruszanie się w urzędach”



System informacji i struktura urzędów pozwalają na sprawne poruszanie się w urzędach przede wszystkim według siedmiu na dziesięciu osób prognozujących postęp w funkcjonowaniu urzędów (71%, w stosunku do 43% osób, które sądzą, że ich funkcjonowanie ulegnie pogorszeniu). Takie pozytywne odpowiedzi padły również zwolenników stwierdzenia, że sytuacja urzędów nie ulegnie zmianie (51%).

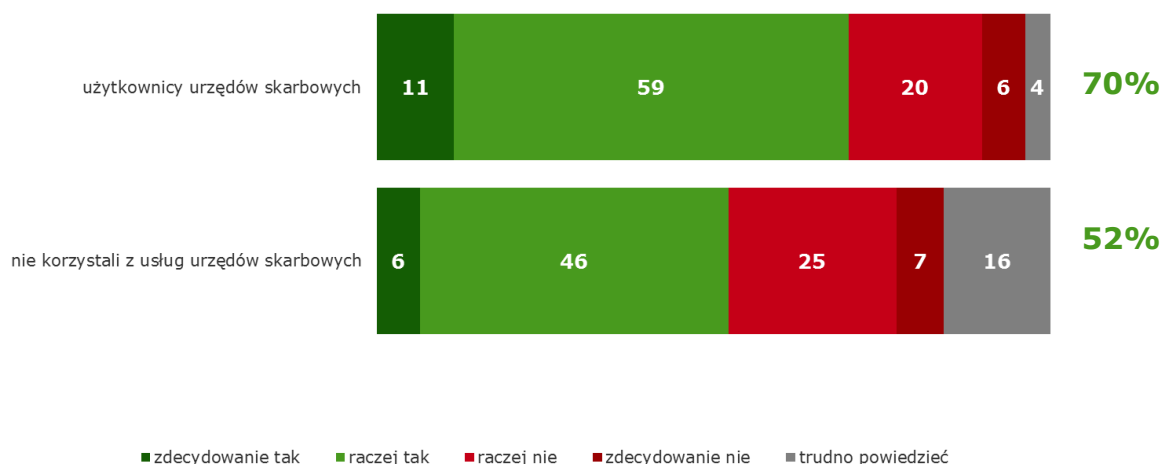
2.2.2 Ocena urzędów skarbowych

Wykres 13. Czy zgadzasz się z poniższymi stwierdzeniami:



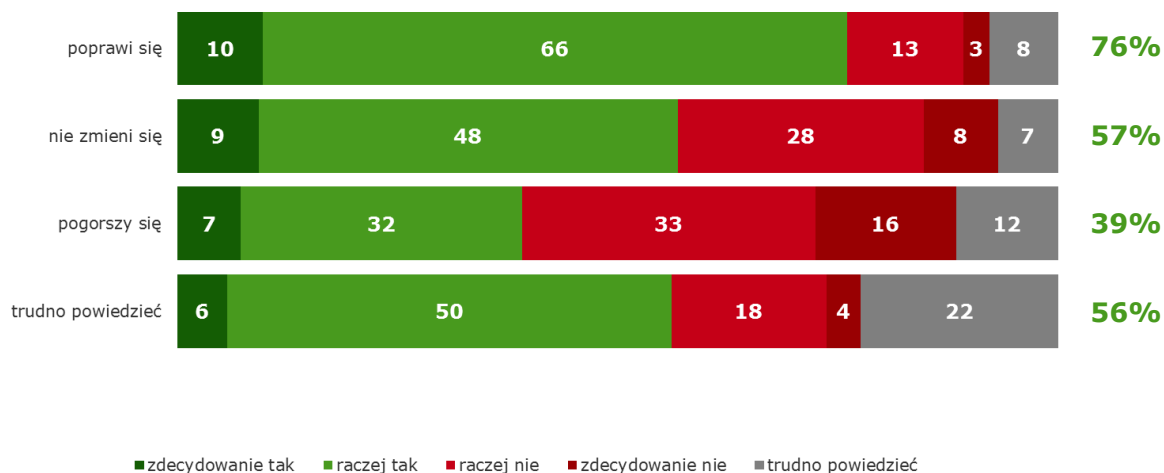
Najpopularniejszym stwierdzeniem na temat urzędów skarbowych jest to mówiące, że urzędy takie działają szybko i terminowo (59%). Z kolei większość respondentów pozytywnie ocenia nakierowanie tych instytucji na rozwiązywanie problemów i sprawną obsługę klientów (54%) oraz strukturę i system informacji (54%). Z mniejszą częstotliwością klienci zgadzają się z opiniami dotyczącymi zapoznania się z prawami (45%) i zasadami (47%) przez samych klientów.

Wykres 14. Wizyty w urzędach skarbowych a opinia dotycząca stwierdzenia „Urzędy skarbowe działają sprawnie i realizują swoje zadania szybko i terminowo”



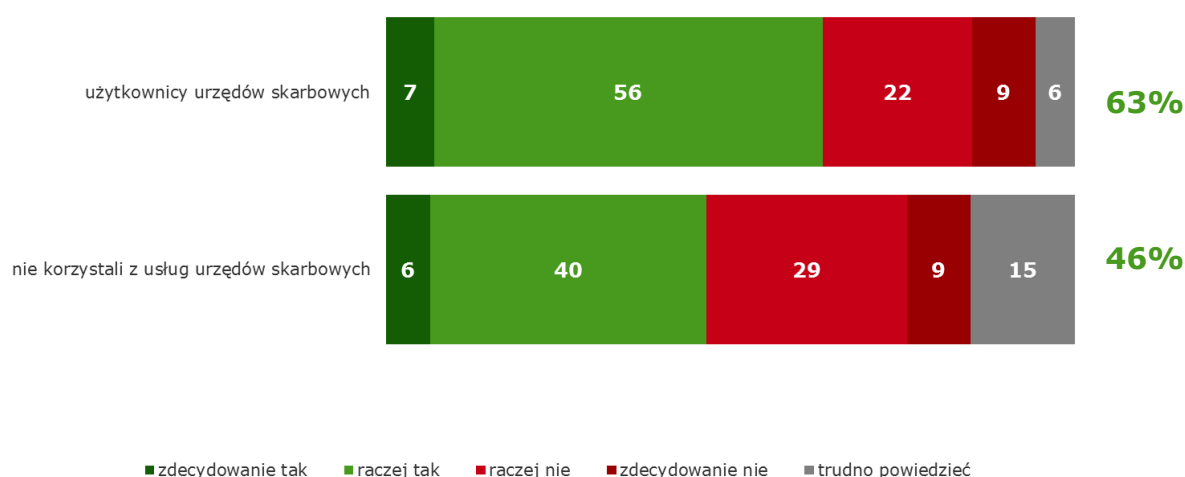
Sami interesanci zdecydowanie częściej wypowiadają się pozytywnie o szybkości i terminowości realizacji zadań urzędu niż osoby, które w roku 2014 nie odwiedziły ich siedziby (70%, w stosunku do 52% osób nie odwiedzających urzędu).

Wykres 15. Prognoza funkcjonowania urzędów a opinia dotycząca stwierdzenia „Urzędy skarbowe działają sprawnie i realizują swoje zadania szybko i terminowo”



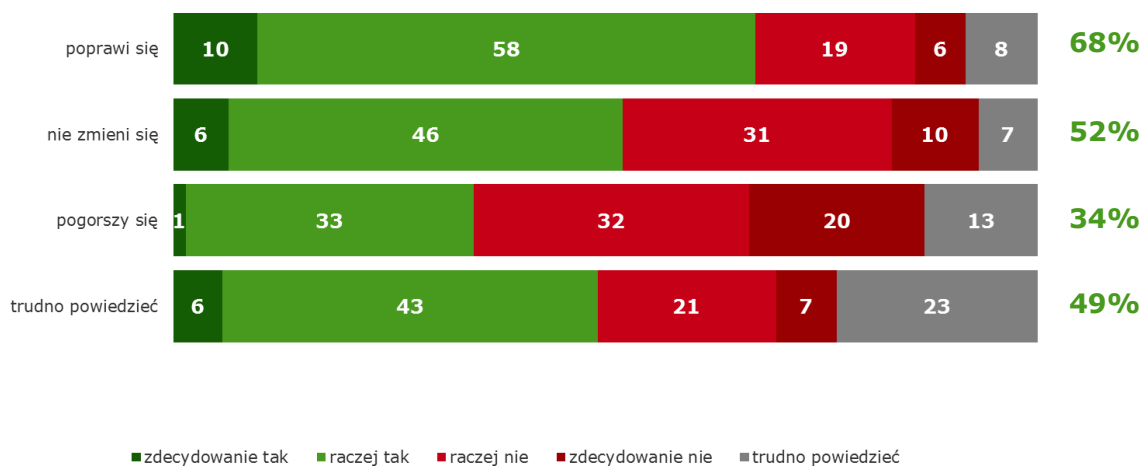
Dwie trzecie optymistów (66%) uważa, że w urzędach skarbowych można zostać obsłużonym szybko i terminowo. Osoby sceptycznie podchodzące do rozwoju instytucji również w większości (57%) twierdzi, że urzędy te są w stanie załatwić sprawy interesantów sprawnie. Mniej jednak z pesymistów (39%) jest tego zdania.

Wykres 16. Wizyty w urzędach a opinia dotycząca stwierdzenia „Urzędy skarbowe są nakierowane na rozwiązywanie problemów obywateli i sprawną obsługę klientów”



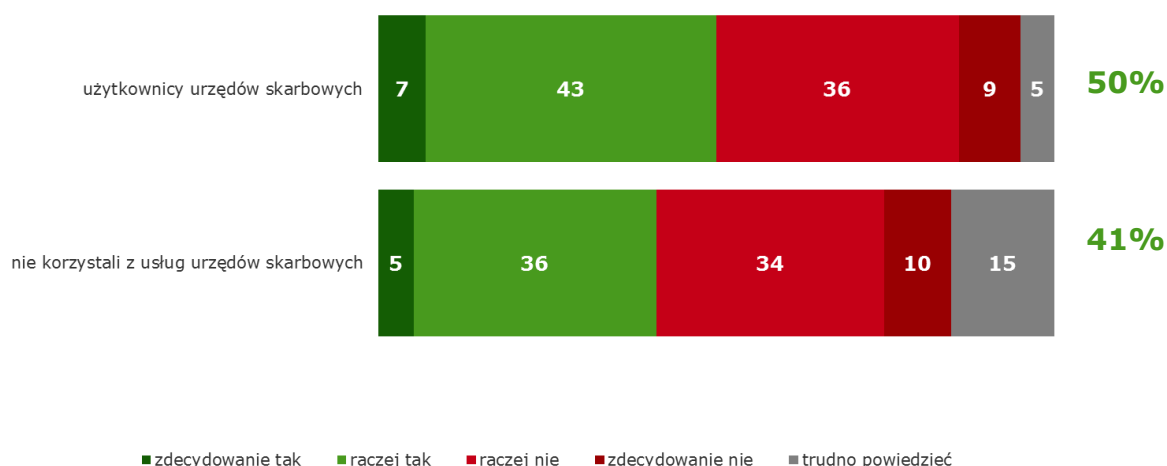
Klienci urzędów skarbowych w większości uważają również, że w urzędach spotkała ich sprawna obsługa i nakierowanie na rozwiązywanie problemów obywateli. Osoby, które w tym roku nie były w urzędzie skarbowym mają jednak bardziej negatywne zdanie na ten temat lub nie mają ukształtowanej opinii na ten temat.

Wykres 17. Prognoza funkcjonowania urzędów a opinia dotycząca stwierdzenia „Urzędy skarbowe są nakierowane na rozwiązywanie problemów obywateli i sprawną obsługę klientów”



Podobnie jak w poprzednich przypadkach, osoby, które uważają, że sytuacja urzędów w przyszłości się poprawi częściej od pozostałych wyraża pozytywną opinię o urzędach – tym razem ich nastawieniu na przychodzącego interesanta i jego sprawy (68%, w stosunku do 34% osób mniej optymistycznie patrzących na rzeczywistość urzędów).

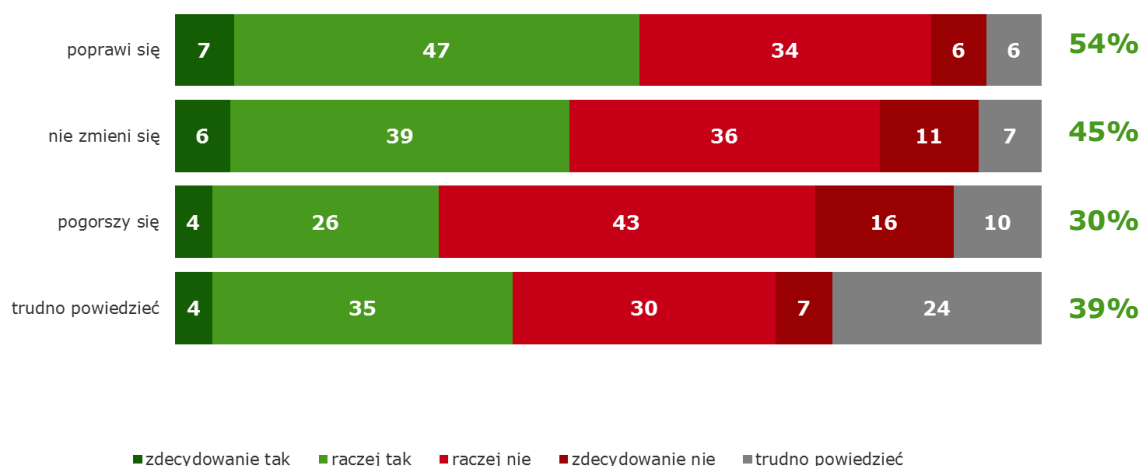
Wykres 18. Wizyty w urzędach a opinia dotycząca stwierdzenia „Klienci urzędów skarbowych na ogół znają swoje prawa”



Klienci urzędów zdecydowanie lepiej wyrażają się również odnośnie wiedzy zarówno własnej, jak i innych interesantów na temat praw, które im przysługują. Pozytywnie na ten temat wyraża się siedmiu na dziesięciu respondentów składających w zeszłym roku

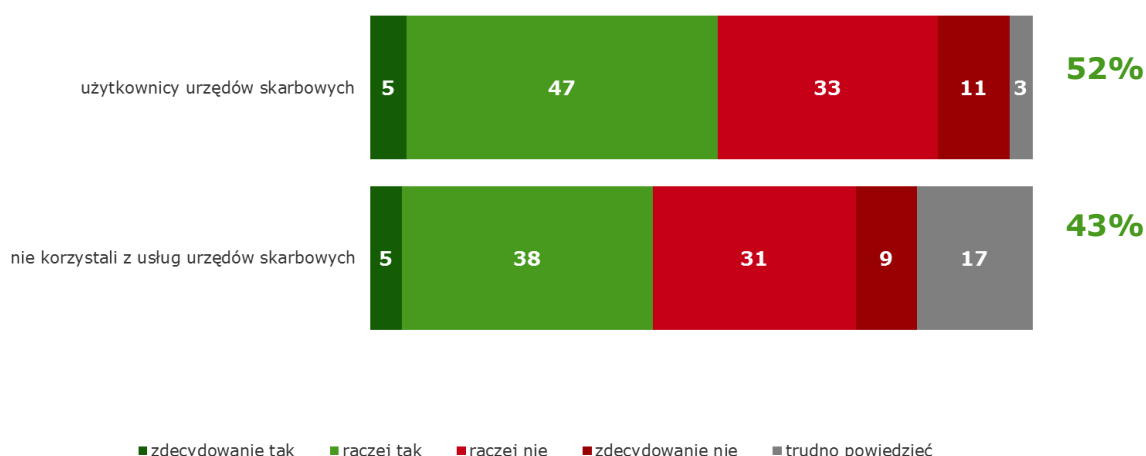
wizyty w urzędzie skarbowym (50%). Nieco ponad połowa z osób nie korzystających z ich usług (41%) również wyraziła taką opinię.

Wykres 19. Prognoza funkcjonowania urzędów a opinia dotycząca stwierdzenia „Klienci urzędów skarbowych na ogół znają swoje prawa”



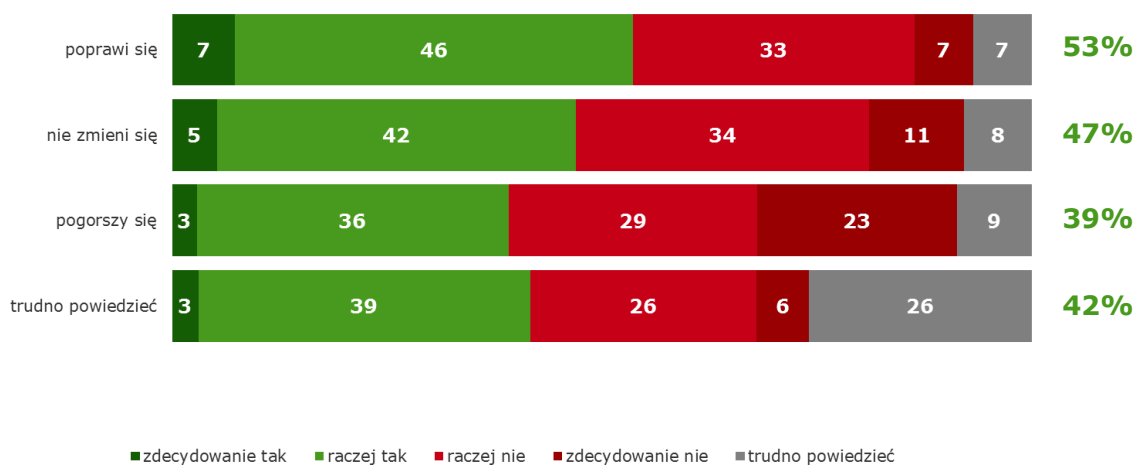
Nieco mniej respondentów (choć wciąż większość), którzy wyrażają pozytywną opinię o przyszłości urzędów, pozytywnie ocenia również znajomość prawa przez klientów urzędów (54%, w stosunku do 30% pesymistów).

Wykres 20. Wizyty w urzędach a opinia dotycząca stwierdzenia „Klienci urzędów skarbowych na ogół wiedzą według jakich zasad są podejmowane decyzje w ich sprawach”



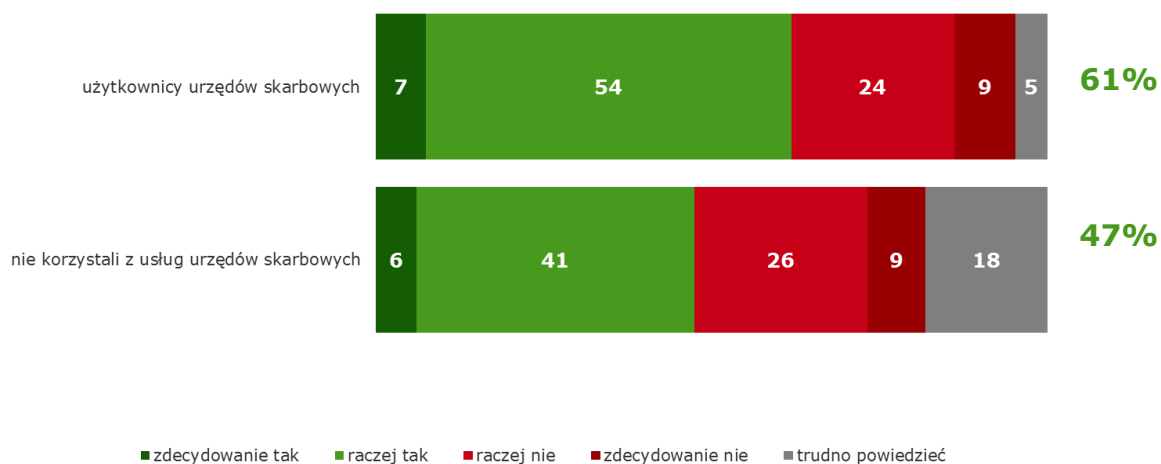
Interesanci urzędów skarbowych wyżej oceniają również swoje kompetencje odnośnie znajomości zasad podejmowania decyzji w urzędach skarbowych (52%). Znacznie rzadziej pozytywnie oceniają tego typu umiejętności osoby, które nie odwiedzają urzędów.

Wykres 21. Prognoza funkcjonowania urzędów a opinia dotycząca stwierdzenia „Klienci urzędów skarbowych na ogół wiedzą według jakich zasad są podejmowane decyzje w ich sprawach”



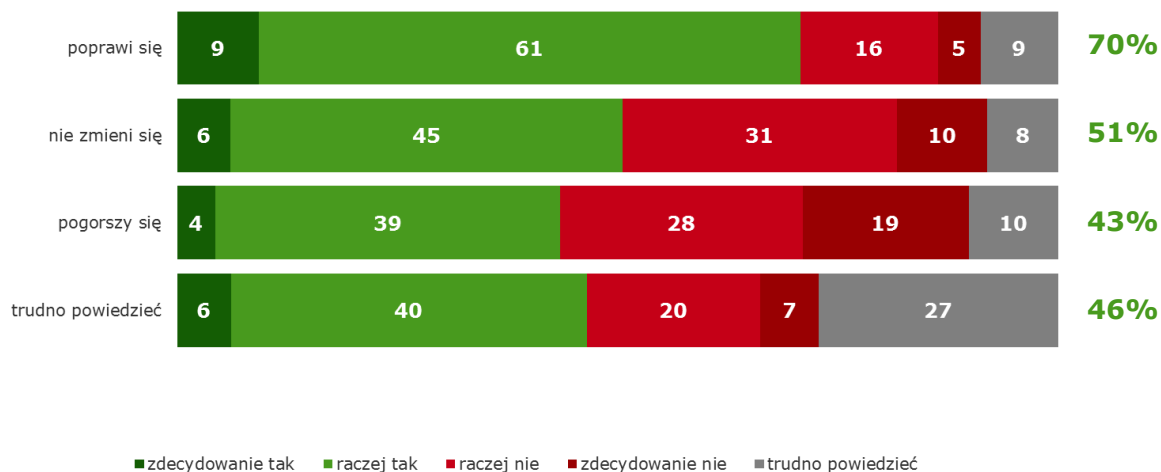
Wiedza klientów w tym temacie została zauważona przez ponad połowę (53%) osób, które optymistycznie patrzą w przyszłość funkcjonowania urzędów. Im gorsza opinia o przyszłości urzędów, tym gorsza opinia o wiedzy interesantów.

Wykres 22. Wizyty w urzędach a opinia dotycząca stwierdzenia „Struktura urzędów skarbowych oraz system informacji na ogół pozwalają na sprawne poruszanie się w nich”



Struktura urzędów jest jasna i wspomagająca organizację dla siedmiu na dziesięciu respondentów, którzy odwiedzają urzędy skarbowe (61%). Jest to znacznie lepsza ocena niż ta, która została „wystawiona” przez osoby, które nie korzystały z usług tego urzędu.

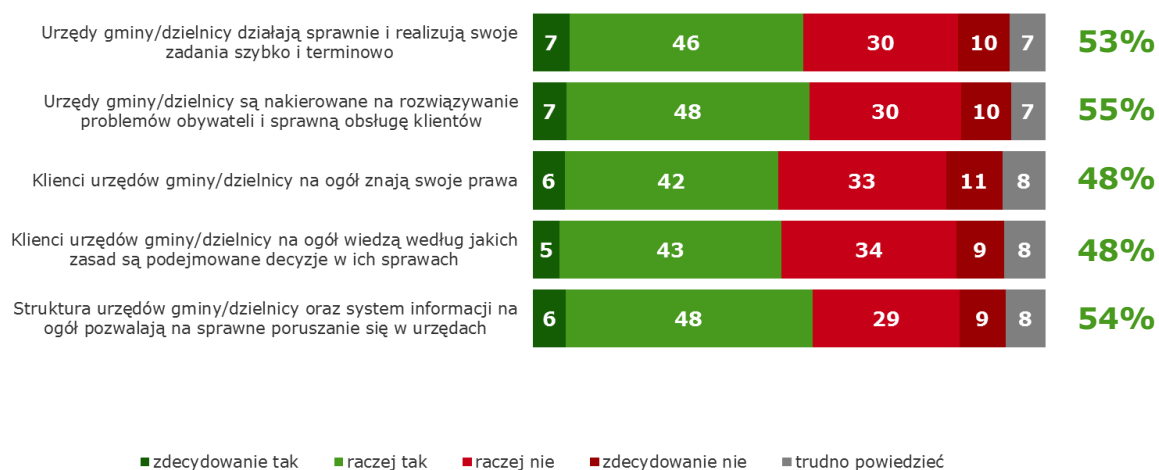
Wykres 23. Prognoza funkcjonowania urzędów a opinia dotycząca stwierdzenia „Struktura urzędów skarbowych oraz system informacji na ogół pozwalają na sprawne poruszanie się w nich”



Siedmiu na dziesięciu respondentów (70%), którzy wierzą w postęp funkcjonowania urzędów w przyszłości oraz ponad połowa badanych, którzy uważają, że urzędy będą funkcjonować niezmiennie również są zadowoleni z działania struktury i systemu informacji.

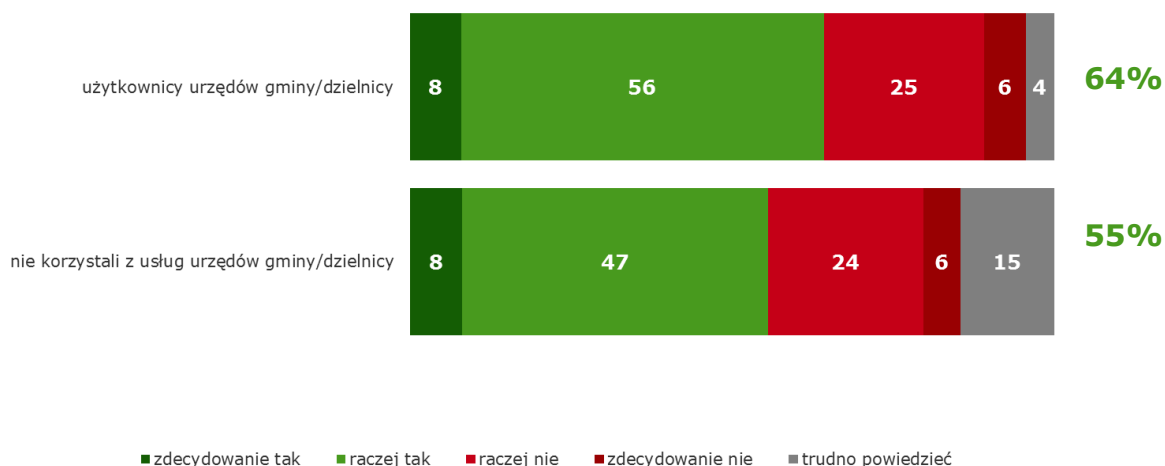
2.2.3 Ocena funkcjonowania urzędów gminy/dzielnicy

Wykres 24. Czy zgadzasz się z poniższymi stwierdzeniami:



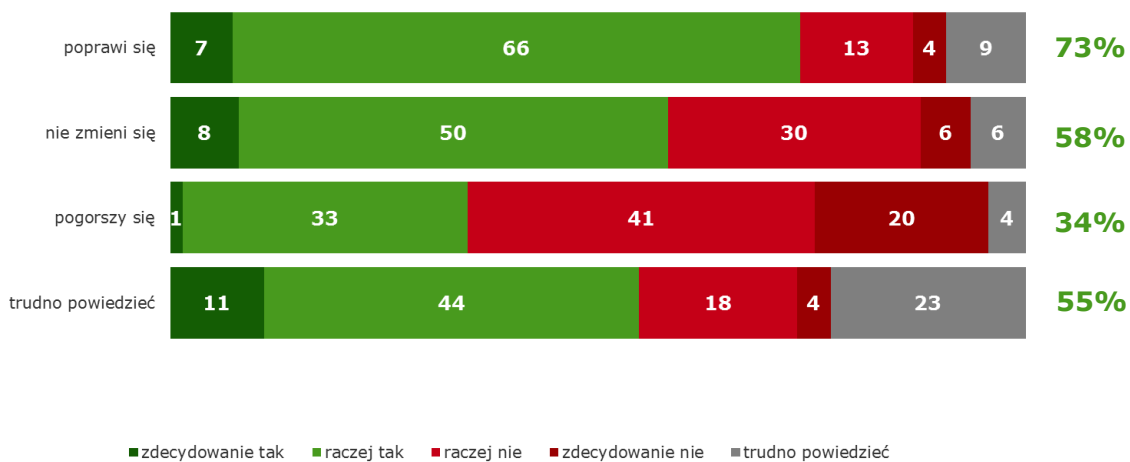
Urzędy gminy/ dzielnicy doceniane są przede wszystkim za nakierowanie na rozwiązywanie problemów obywateli i sprawną obsługę klienta (55%) oraz sprawne działanie systemu informacji i struktury urzędów (54%).

Wykres 25. Wizyty w urzędach a opinia dotycząca stwierdzenia „Urzędy gminy/dzielnicy działają sprawnie i realizują swoje zadania szybko i terminowo”



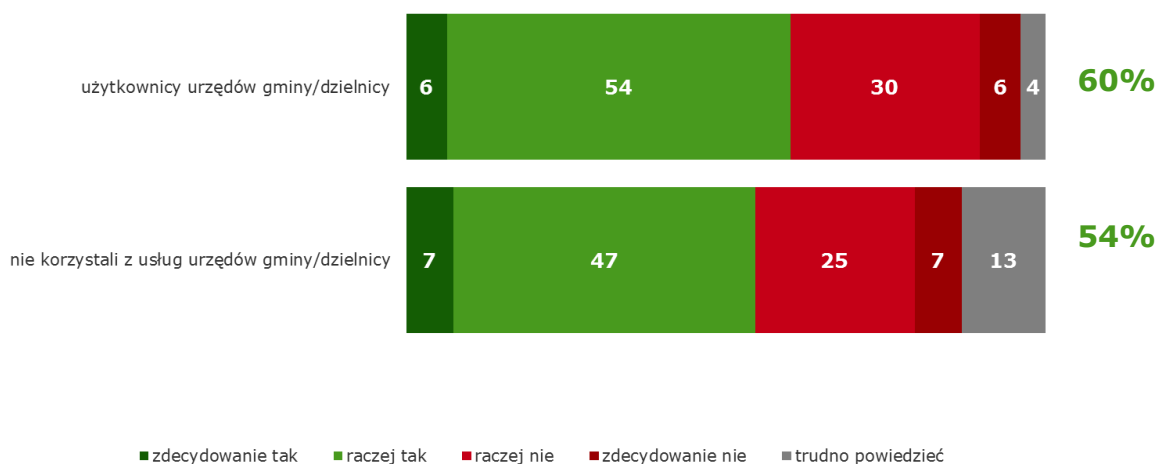
Użytkownicy urzędów gminy/dzielnicy nieco częściej od tych, którzy w tym roku nie korzystali z usług urzędów, uważają, że szybkość i terminowość są cechami wyróżniającymi te instytucje.

Wykres 26. Prognoza funkcjonowania urzędów a opinia dotycząca stwierdzenia „Urzędy gminy/dzielnicy działają sprawnie i realizują swoje zadania szybko i terminowo”



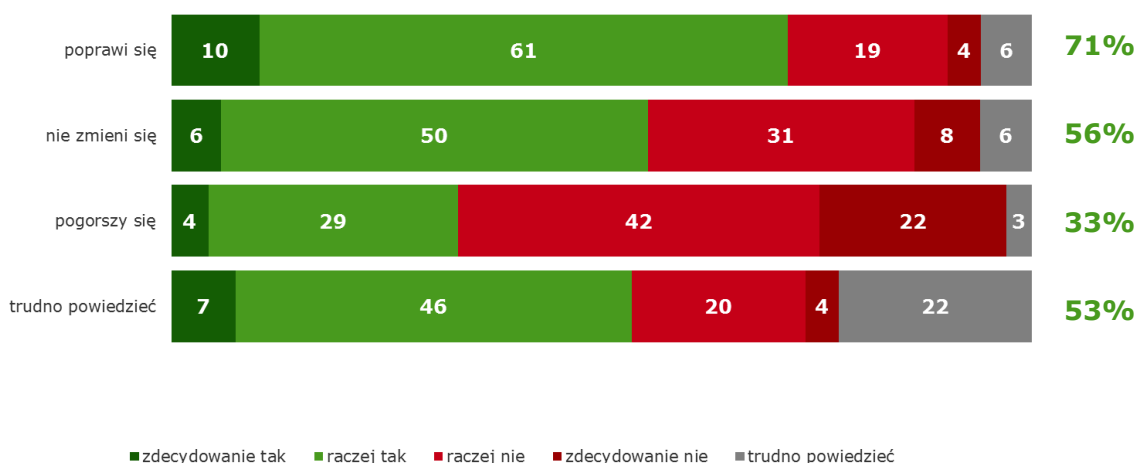
Urzędy gminy/dzielnicy działają sprawnie i realizują swoje zadania szybko i terminowo przede wszystkim według niemal trzech czwartych respondentów-optimistów (73%). Większość osób, które uważają, że nic się w przyszłości nie zmieni (58%), również podziela tę opinię. Jednakże szybkość i terminowość nie jest domeną urzędów gminy/dzielnicy według ponad sześciu na dziesięciu pesymistów (61%).

Wykres 27. Wizyty w urzędach a opinia dotycząca stwierdzenia „Urzędy gminy/dzielnicy są nakierowane na rozwiązywanie problemów obywateli i sprawną obsługę klientów”

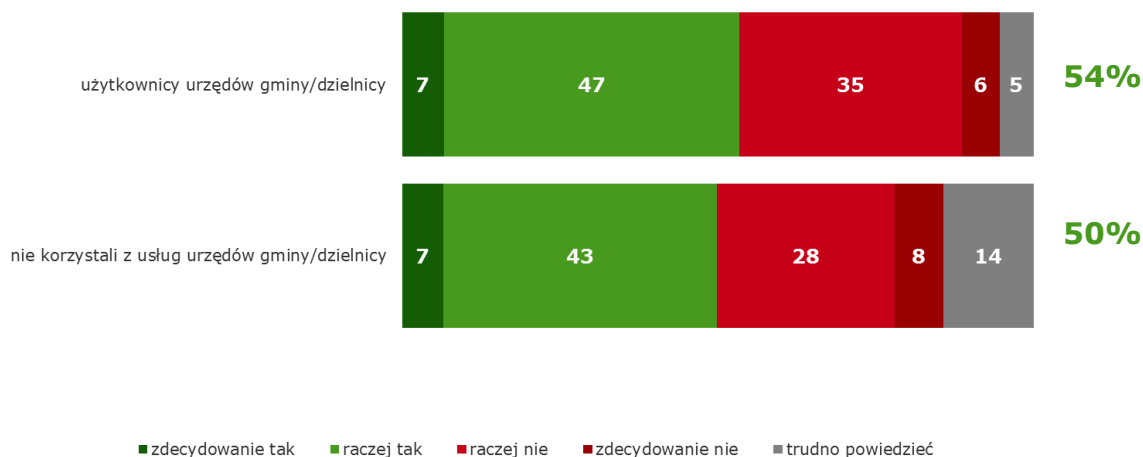


Nakierowanie na klienta w nieznacznym stopniu jest zróżnicowane przez uczęszczanie do urzędu gminy/dzielnicy. Użytkownicy w większym stopniu zgadzają się z takim typem stwierdzeniem (60%, w stosunku do 54% nie korzystających).

Wykres 28. Prognoza funkcjonowania urzędów a opinia dotycząca stwierdzenia „Urzędy gminy/dzielnicy są nakierowane na rozwiązywanie problemów obywateli i sprawną obsługę klientów”

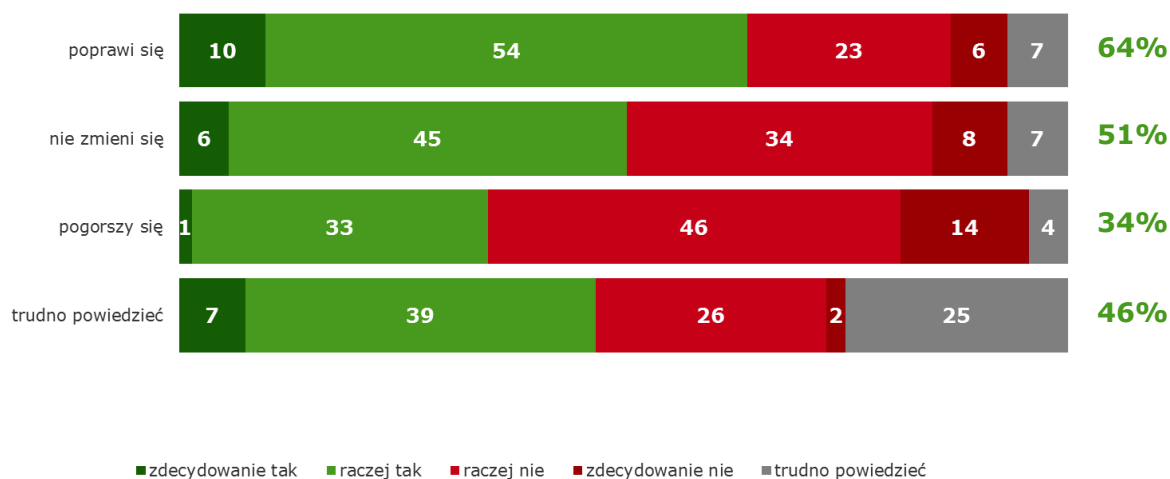


Wykres 29. Wizyty w urzędach a opinia dotycząca stwierdzenia „Klienci urzędów gminy/dzielnicy na ogół znają swoje prawa”



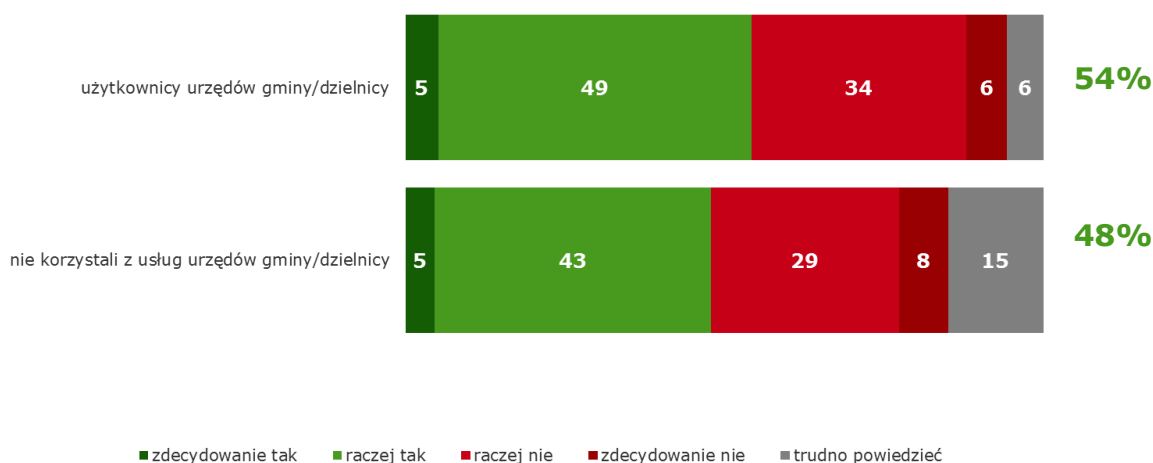
Zarówno więcej opinii pozytywnych, jak i negatywnych odnośnie stwierdzenia mówiącego, że klienci urzędów gminy/dzielnicy na ogół znają swoje prawa, wyrażanych jest przez użytkowników tych urzędów. Mniej jest wśród nich natomiast osób niezdecydowanych.

Wykres 30. Prognoza funkcjonowania urzędów a opinia dotycząca stwierdzenia „Klienci urzędów gminy/dzielnicy na ogół znają swoje prawa”



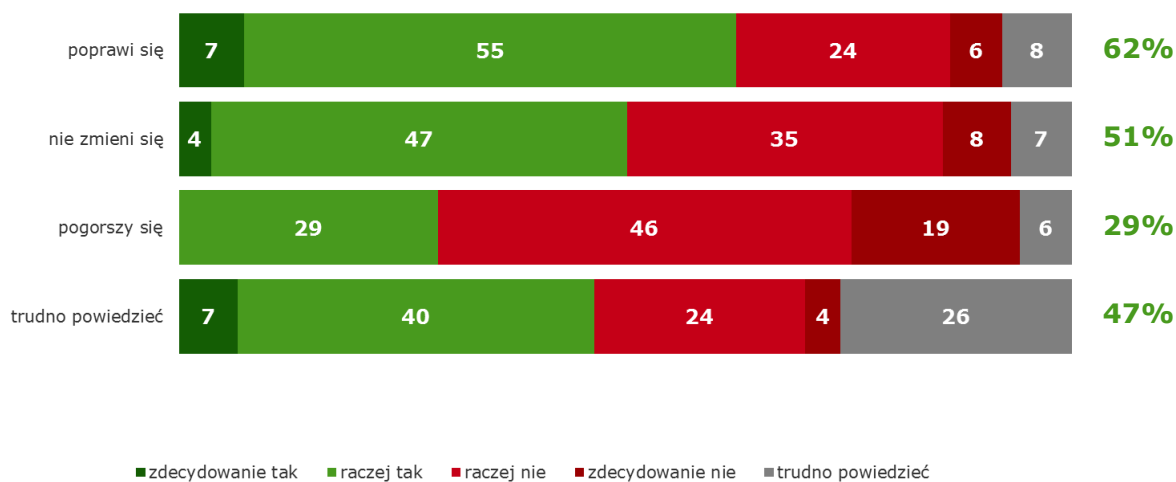
Znajomość swoich praw przez interesantów została pozytywnie oceniona przez 64% osób, które uważają, że stan urzędów w następnych latach się poprawi. Nieco ponad połowa respondentów (51%), którzy oceniają, że nie zajdą żadne zmiany również podziela to zdanie. Badani, którzy uważają, że nastąpią zmiany na gorsze, nie doceniają polskiego klienta urzędów gminy/dzielnicy (60% ocen negatywnych).

Wykres 31. Wizyty w urzędach a opinia dotycząca stwierdzenia „Klienci urzędów gminy/dzielnicy na ogół wiedzą według jakich zasad są podejmowane decyzje w ich sprawach”



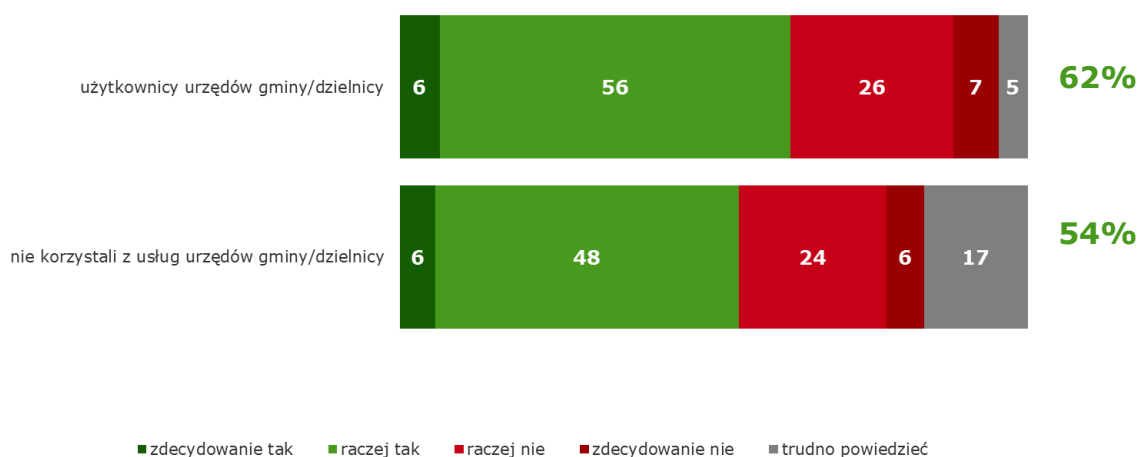
Użytkowanie urzędów gminy/dzielnicy nie różnicuje w znaczący sposób oceny znajomości zasad funkcjonowania urzędów przez ich klientów. Nieznacznie więcej użytkowników wypowiada się w tej kwestii pozytywnie, jednakże odsetek ocen negatywnych również jest większy niż wśród osób, które nie odwiedzały tych urzędów.

Wykres 32. Prognoza funkcjonowania urzędów a opinia dotycząca stwierdzenia „Klienci urzędów gminy/dzielnicy na ogół wiedzą według jakich zasad są podejmowane decyzje w ich sprawach”



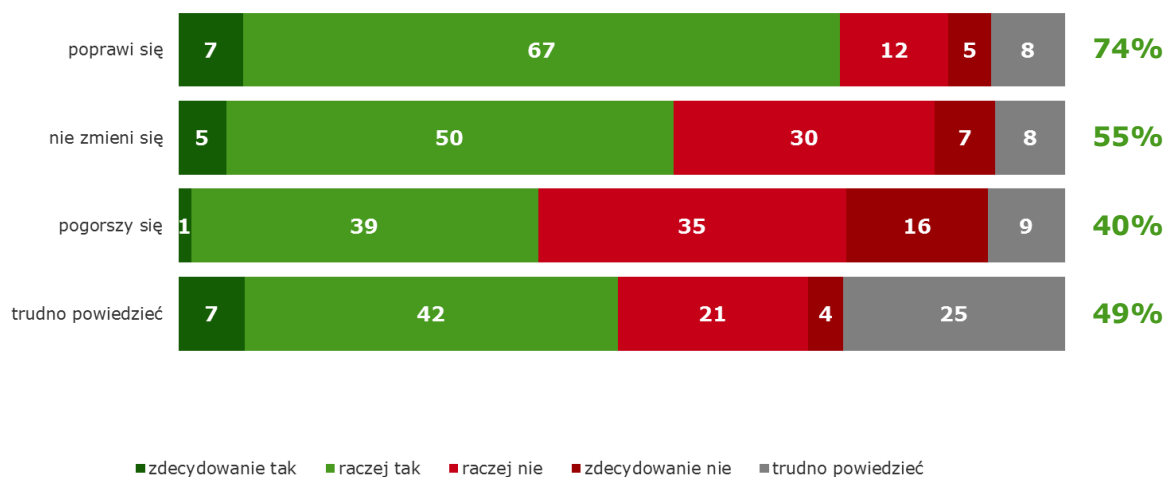
Większość optymistycznie patrzących w przyszłość (61%) ocenia wiedzę klientów urzędów gminy/dzielnicy na temat zasad podejmowania decyzji w ich sprawach pozytywnie. Niewiele mniej, ponad połowa (51%), sceptyków również uważa, że interesanci nie wiedzą jakimi zasadami rządzą się urzędy. Aż 65% pesymistów natomiast uważa, że interesanci nie znają się na zasadach panujących w urzędach.

Wykres 33. Wizyty w urzędach a opinia dotycząca stwierdzenia „Struktura urzędów gminy/dzielnicy oraz system informacji na ogół pozwalają na sprawne poruszanie się w nich”



Osoby, które w ostatnim roku odwiedziły urząd gminy/dzielnicy chętniej pozytywnie oceniają strukturą i system informacji tych instytucji. Jednakże jest negatywne opinie również pojawiają się wśród nich częściej (33%, w stosunku do 30% osób nie uczęszczających do urzędu gminy/dzielnicy).

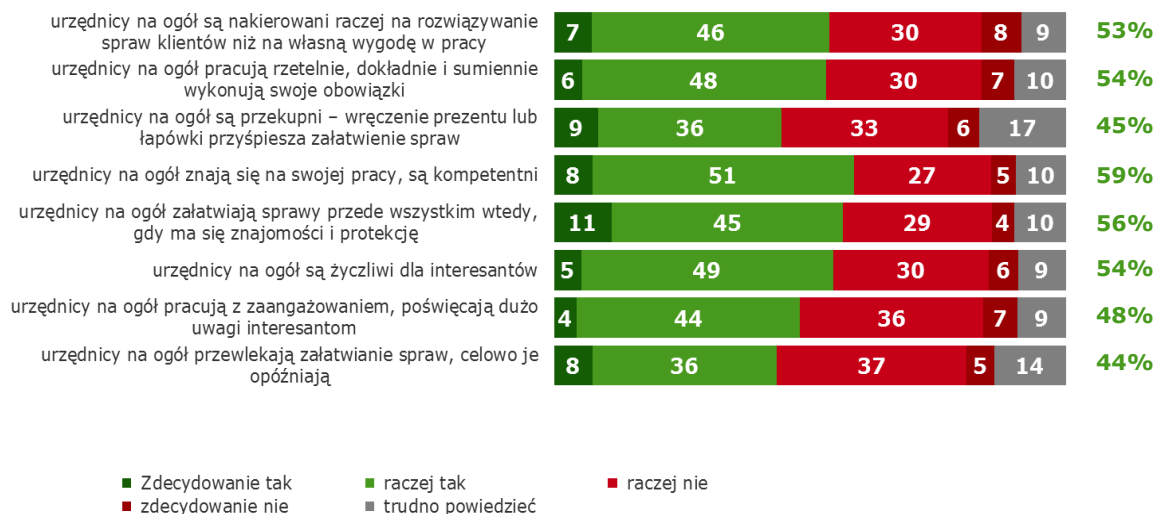
Wykres 34. Prognoza funkcjonowania urzędów a opinia dotycząca stwierdzenia „Struktura urzędów gminy/dzielnicy oraz system informacji na ogół pozwalają na sprawne poruszanie się w nich”



Struktura urzędów dzielnicy jest zauważona i pozytywnie oceniona przez niemal trzy czwarte respondentów, którzy uważają, że sytuacja urzędów się poprawi (74%). Struktura ta jest tym gorzej oceniana, im gorzej oceniana jest przyszłość urzędów.

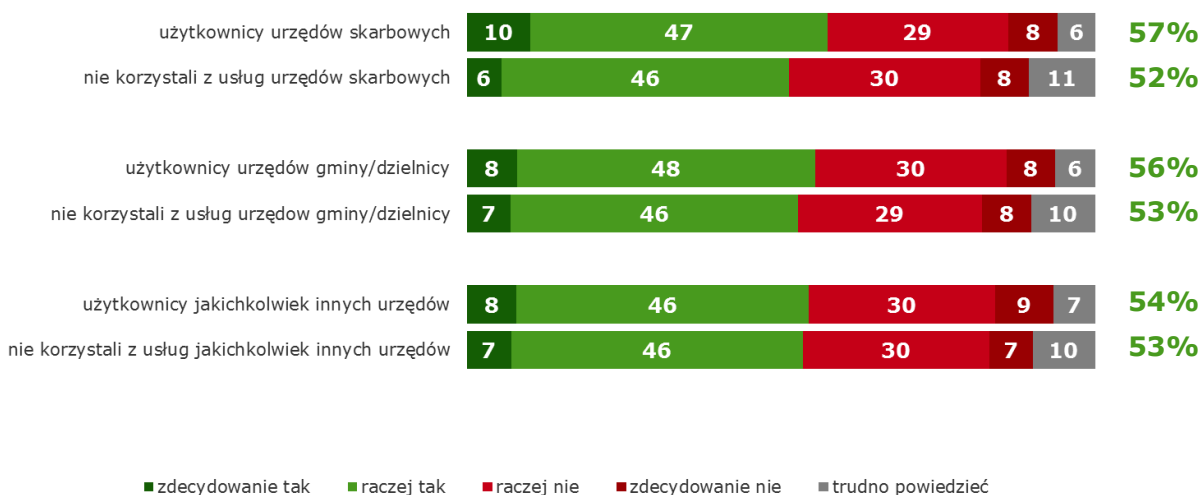
2.3 Ocena pracy urzędników

Wykres 35. Jak by Pan(i) ocenił(a) pracę większości urzędników w Polsce?



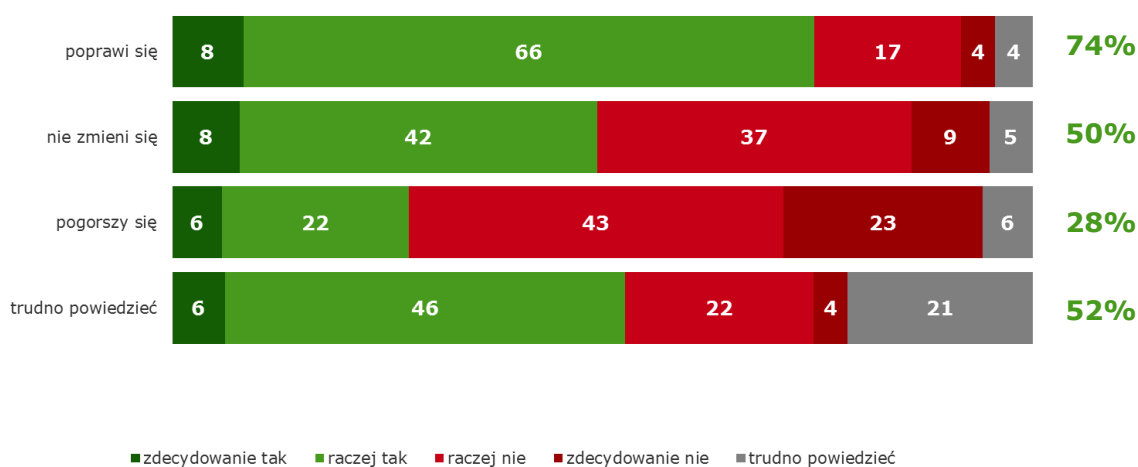
Urzędnicy według respondentów są przede wszystkim kompetentni (59%), ale także załatwianie spraw opierają na protekcji i znajomościach (56%). Najmniej respondenci zgadzają się natomiast z opiniami, że celowo przewlekają załatwianie spraw (44%) oraz są przekupni (45%).

Wykres 36. Wizyty w urzędach a opinia dotycząca stwierdzenia „Czy urzędnicy na ogół są nakierowani raczej na rozwiązywanie spraw klientów niż na własną wygodę w pracy?”



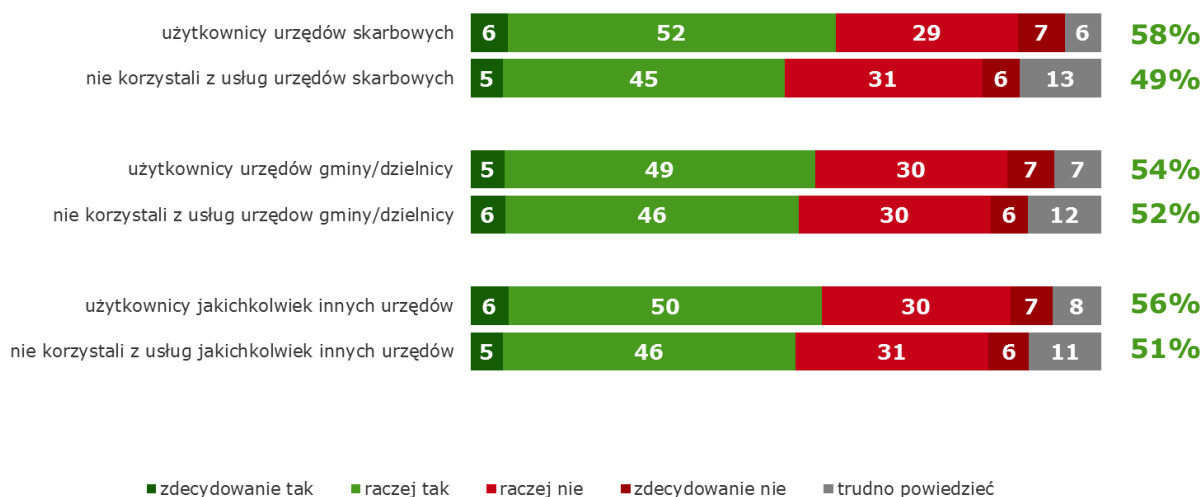
Użytkownicy urzędów skarbowych (57%, w stosunku do 52% nie korzystających) oraz urzędów gminy/dzielnicy (56%, w stosunku do 53% nie korzystających) wypowiadają się bardziej pozytywnie od osób, które nie korzystały z tych instytucji w ostatnim roku.

Wykres 37. Prognoza funkcjonowania urzędów a opinia dotycząca stwierdzenia „Czy urzędnicy na ogół są nakierowani raczej na rozwiązywanie spraw klientów niż na własną wygodę w pracy?”



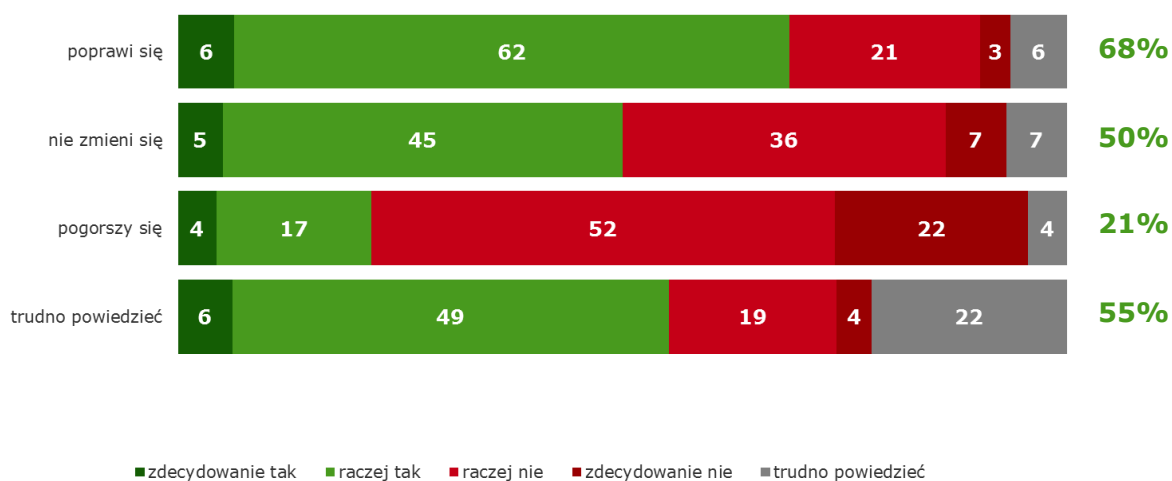
Nakierowanie na klientów wśród urzędników jest doceniane przede wszystkim przez optymistów. Trzy czwarte z nich uważa, że urzędnicy nie stawiają w pierwszej kolejności na własną wygodę (74%). Połowa respondentów, którzy przewidują stagnację (50%), dostrzega nastawienie na potrzeby klienta. Aż dwie trzecie respondentów (66%), którzy uważają, że się pogorszy, nie zgadza się, że urzędnicy przedkładają klienta ponad własną wygodę.

Wykres 38. Wizyty w urzędach a opinia dotycząca stwierdzenia „Czy urzędnicy na ogół pracują rzetelnie, dokładnie i sumiennie wykonują swoje obowiązki?”



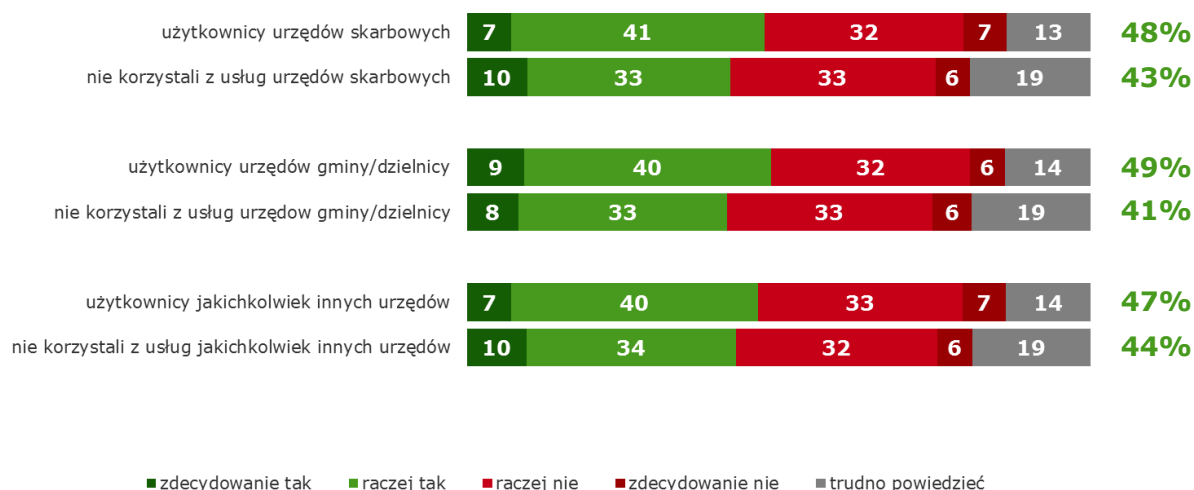
Uczęszczanie do urzędów poprawia ocenę rzetelności urzędników w przypadku urzędów skarbowych (58%, w stosunku do 49% nie uczęszczających).

Wykres 39. Prognoza funkcjonowania urzędów a opinia dotycząca stwierdzenia „Czy urzędnicy na ogół pracują rzetelnie, dokładnie i sumiennie wykonują swoje obowiązki?”



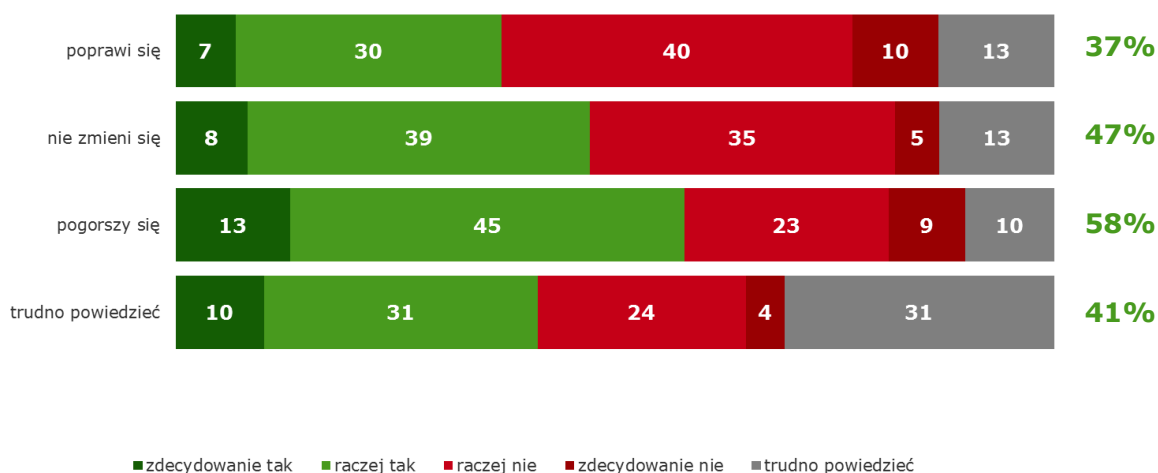
Rzetelność, dokładność i sumienność występują wśród urzędników przede wszystkim według niemal siedmiu na dziesięciu respondentów pozytywnie patrzących w przyszłość (68%). Połowa z tych, którzy nie wróżą żadnej zmiany również podziela tę opinię (50%). Dużo mniej natomiast respondentów, którzy uważają, że się pogorszy, docenia pod tym względem urzędników (21%).

Wykres 40. Wizyty w urzędach a opinia dotycząca stwierdzenia „Czy urzędnicy na ogół są przekupni – wręczenie prezentu lub łapówki przyspiesza załatwienie spraw?”



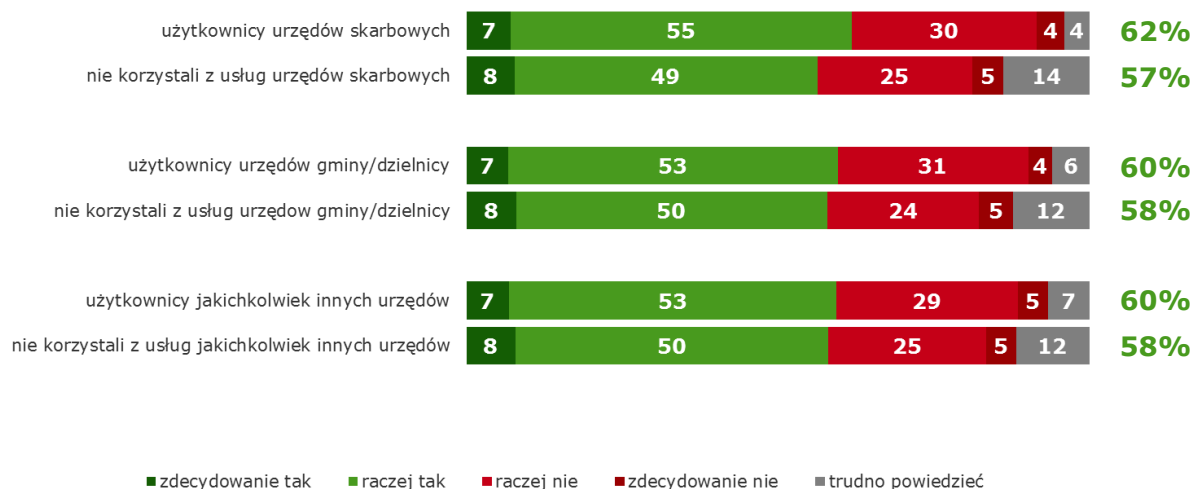
Przekupstwo częściej jest zauważane przez osoby, które uczęszczały do urzędów wszelkiego typu. Najczęściej zgadzali się z tym stwierdzeniem interesanci urzędów gmin/dzielnicy (49%, w stosunku do 47% użytkowników innych urzędów).

Wykres 41. Prognoza funkcjonowania urzędów a opinia dotycząca stwierdzenia „Czy urzędnicy na ogół są przekupni – wręczenie prezentu lub łapówki przyspiesza załatwienie spraw?”



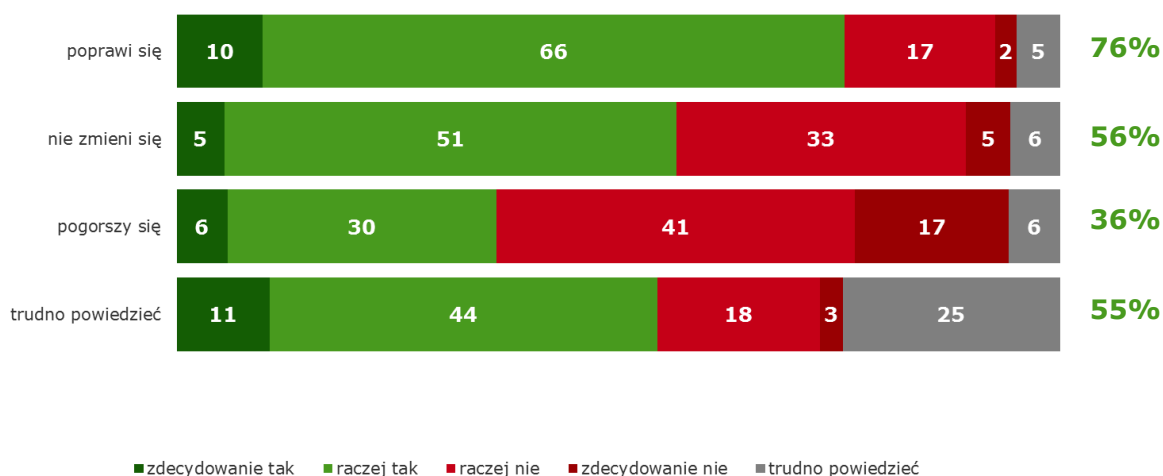
Przekupność jest zauważana wśród polskich urzędników częściej, jeśli sądzą oni, że sytuacja ulegnie pogorszeniu (58%). Im lepszą opinię miał Polak o przyszłej sytuacji urzędów, tym rzadziej dostrzegał korupcję wśród urzędników.

Wykres 42. Wizyty w urzędach a opinia dotycząca stwierdzenia „Czy urzędnicy na ogół znają się na swojej pracy, są kompetentni?”



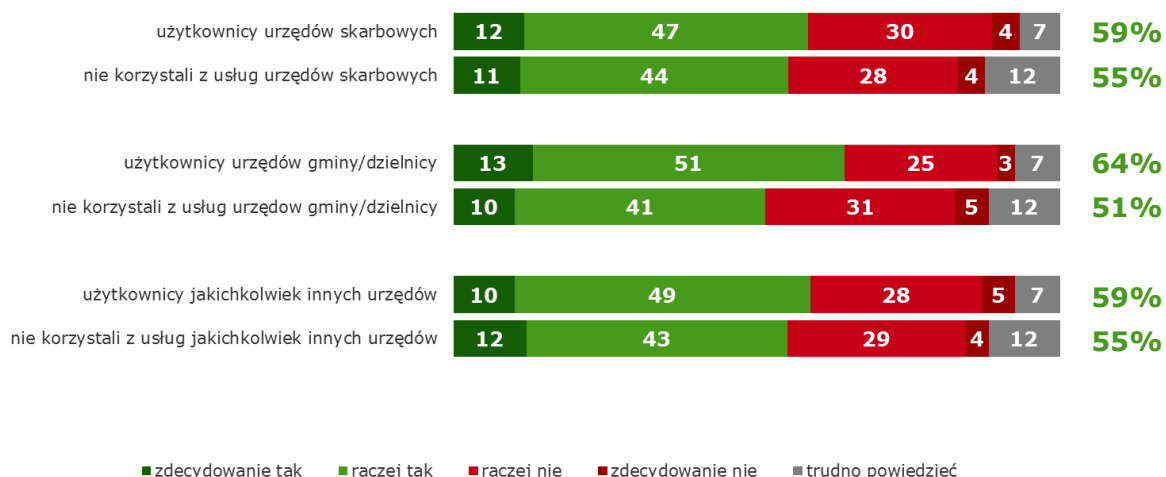
Bez względu na składanie wizyt w urzędach, opinia o wykazywanych umiejętności pozostaje tak samo wysoka. Delikatne wahania zauważyć można zwłaszcza w przypadku urzędów skarbowych (62% interesantów urzędów skarbowych, w stosunku do 57% osób, które nie miały w roku 2014 kontaktu z takimi urzędami).

Wykres 43. Prognoza funkcjonowania urzędów a opinia dotycząca stwierdzenia „Czy urzędnicy na ogół znają się na swojej pracy, są kompetentni?”



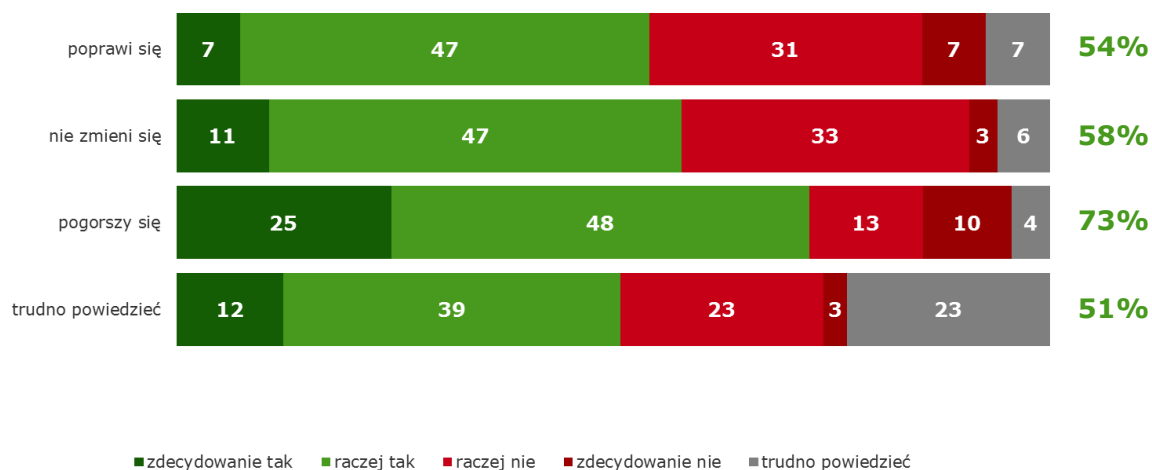
Kompetencja urzędników doceniana jest przede wszystkim przez ponad trzy czwarte respondentów (76%), którzy uważają, że sytuacja urzędów się poprawi. Większość badanych osób, którzy uważają, że stan się nie zmieni (56%) również sądzi, że urzędnicy pracujący w urzędach znają się na swojej pracy.

Wykres 44. Wizyty w urzędach a opinia dotycząca stwierdzenia „Czy urzędnicy na ogół załatwiają sprawy przede wszystkim wtedy, gdy ma się znajomości i protekcję?”



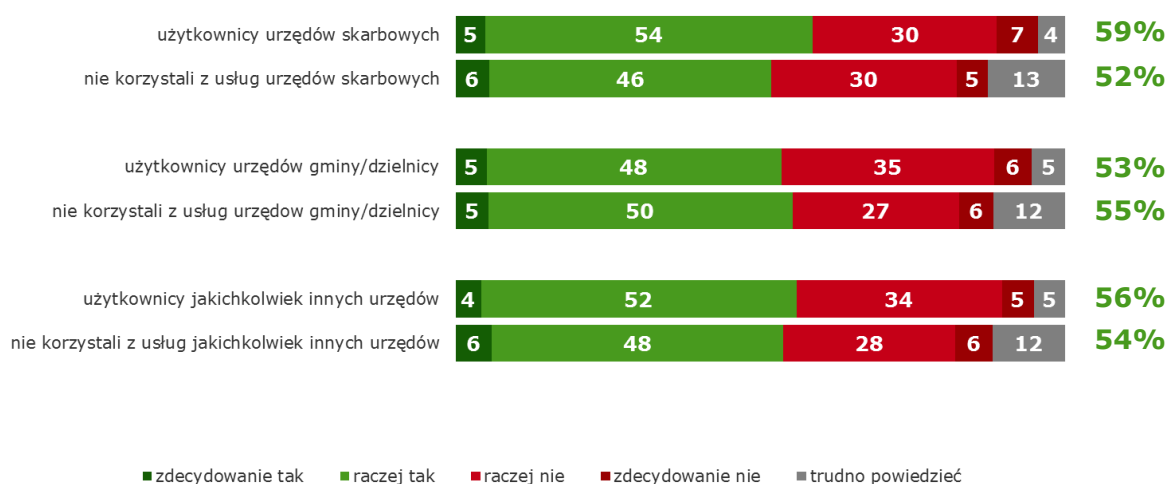
Urzędnicy załatwiają wiele spraw przez znajomości i protekcję według większości respondentów. Jednak tendencja ta jest delikatnie bardziej zauważalna w przypadku osób, które miały bezpośredni kontakt z urzędami. Zwłaszcza widoczne to jest w przypadku urzędów gminy/dzielnicy (64% odpowiedzi potwierdzających wśród użytkowników urzędu, w stosunku do 51% nie korzystających z ich usług).

Wykres 45. Prognoza funkcjonowania urzędów a opinia dotycząca stwierdzenia „Czy urzędnicy na ogół załatwiają sprawy przede wszystkim wtedy, gdy ma się znajomości i protekcję?”



Znajomości i protekcja to cecha urzędników podkreślana przede wszystkim przez osoby, które nie widzą świetlanej przyszłości przed funkcjonowaniem urzędów (73%). Tą cechą, choć w mniejszym stopniu, również zauważa większość sceptyków (58%) oraz optymistów (54%).

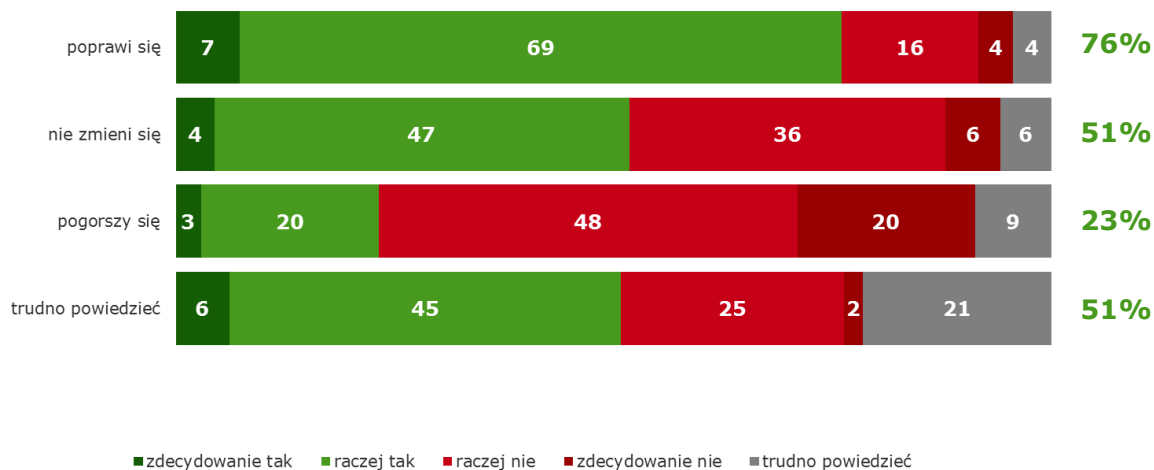
Wykres 46. Wizyty w urzędach a opinia dotycząca stwierdzenia „Czy urzędnicy na ogół są życzliwi dla interesantów?”



Ogólna życzliwość jest zauważana przez większość respondentów, jednak nieco bardziej dostrzeżono ją wśród zesłorocznych interesantów urzędów skarbowych (59%, w stosunku do 53% interesantów urzędów gmin/dzielnic). O życzliwym podejściu

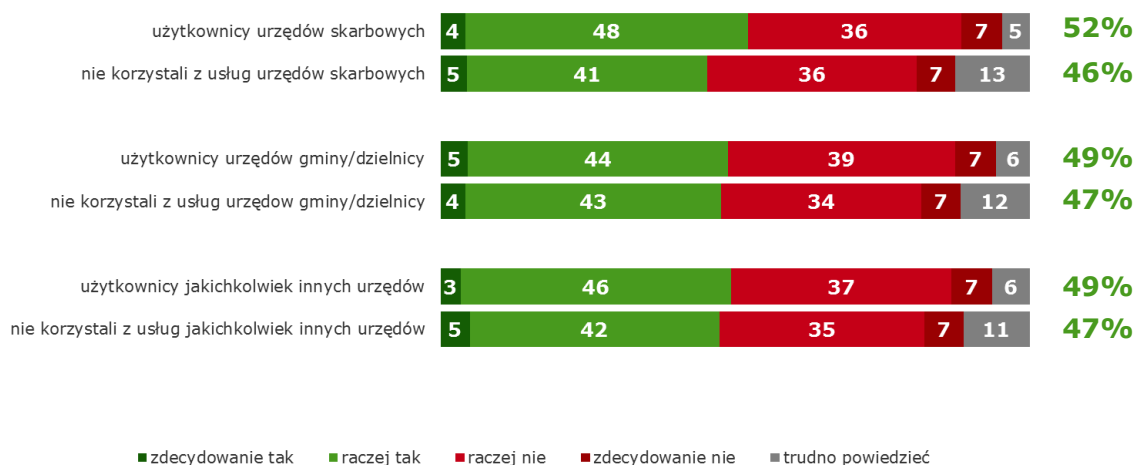
przekonani są w większym stopniu osoby, które nie korzystały z usług urzędów gmin/dzielnicy, niż takie, które były ich użytkownikami w roku 2014.

Wykres 47. Prognoza funkcjonowania urzędów a opinia dotycząca stwierdzenia „Czy urzędnicy na ogół są życzliwi dla interesantów?”



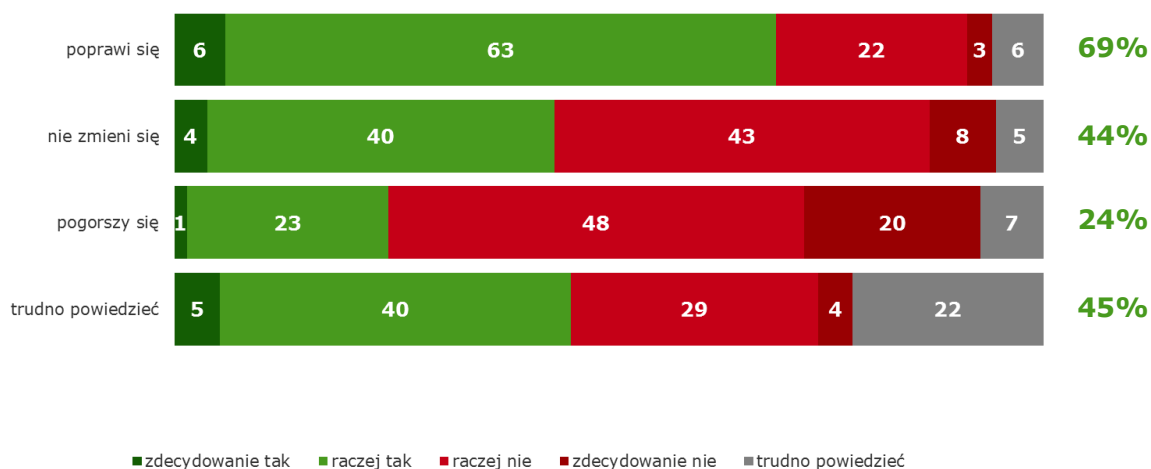
Życzliwość to cecha, która wyróżnia urzędników według trzech czwartych osób (76%, w stosunku do 23% pesymistów), które uważają, że sytuacja urzędów poprawi się w przyszłości. Ocenia ich tak również ponad połowa prognozujących stagnację (51%).

Wykres 48. Wizyty w urzędach a opinia dotycząca stwierdzenia „Czy urzędnicy na ogół pracują z zaangażowaniem, poświęcają dużo uwagi interesantom?”



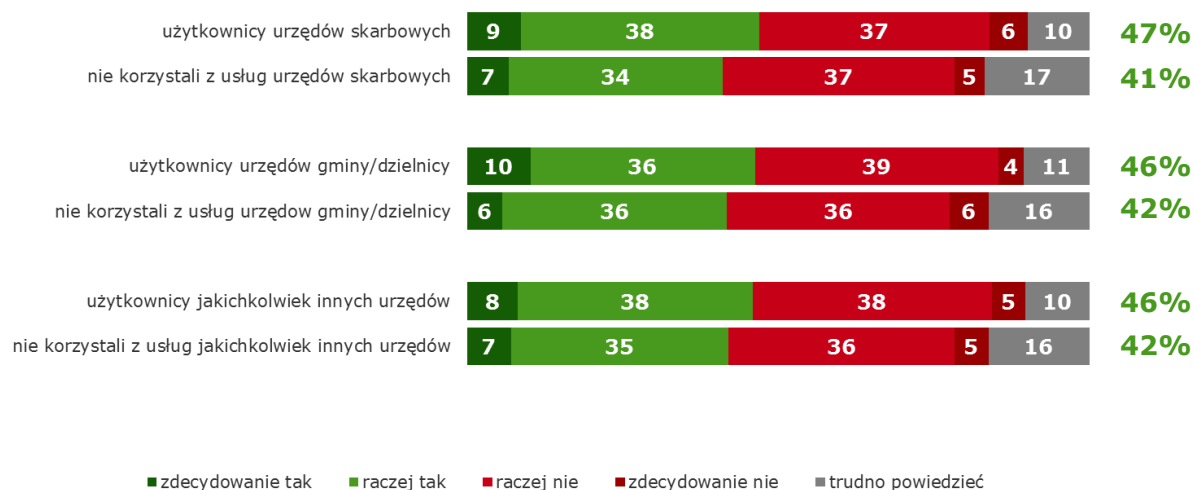
Większość klientów urzędów skarbowych (52%) dostrzega, że pracownicy tych instytucji pracują z zaangażowaniem. Niewielu mniej zwolenników postawy urzędników znajduje się również wśród użytkowników innych urzędów (49%) oraz osób, które nie miały z nimi styczności (od 46% w przypadku urzędów skarbowych do 47% w przypadku urzędów gminy/dzielnicy oraz jakichkolwiek innych urzędów).

Wykres 49. Prognoza funkcjonowania urzędów a opinia dotycząca stwierdzenia „Czy urzędnicy na ogół pracują z zaangażowaniem, poświęcają dużo uwagi interesantom?”



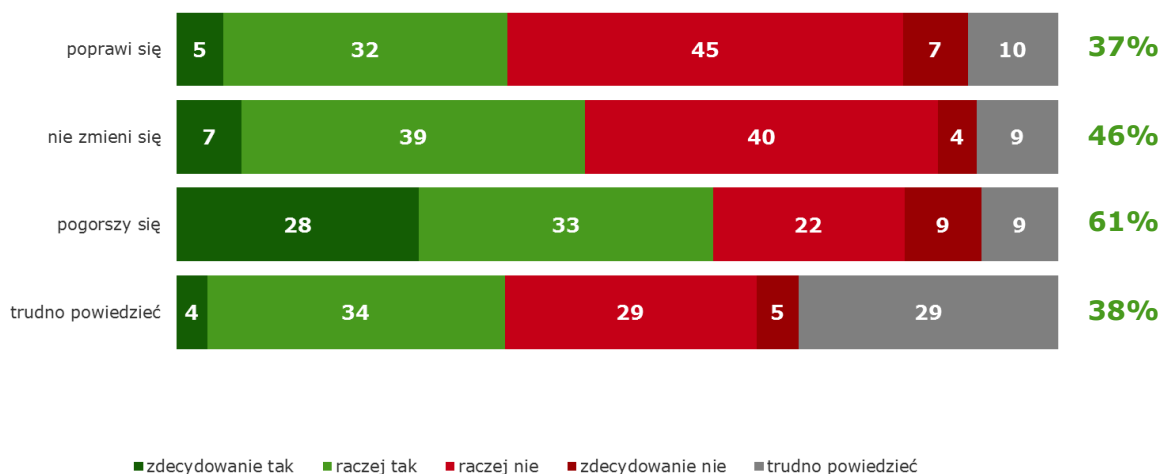
Zaangażowanie i uwaga poświęcona interesantom przez urzędników została doceniona przez niemal siedmiu na dziesięciu respondentów (69%, w stosunku do 24% pesymistów), którzy z optymizmem patrzą na funkcjonowanie urzędów. Pozytywne oceny nikną wraz z dobrymi prognozami wśród respondentów.

Wykres 50. Wizyty w urzędach a opinia dotycząca stwierdzenia „Czy urzędnicy na ogół przewlekają załatwianie spraw, celowo je opóźniają?”



Użytkownicy urzędów skarbowych w największym stopniu zgadzają się, że urzędnicy nie spełniają swoich obowiązków terminowo, a wręcz celowo je opóźniają. Osoby, które nie zetknęły się w tym roku z urzędami rzadziej posądzają urzędników o opieszałość.

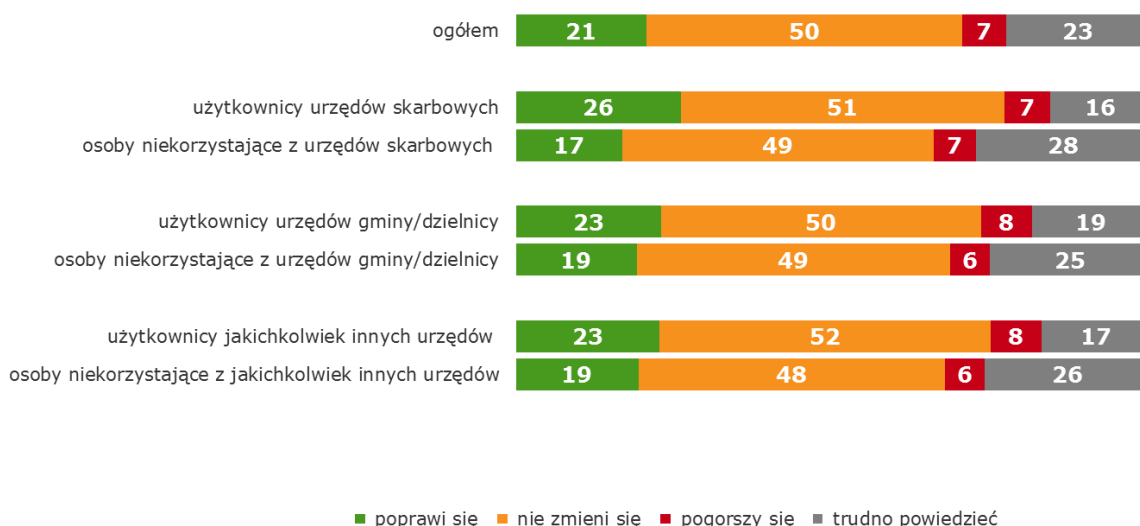
Wykres 51. Prognoza funkcjonowania urzędów a opinia dotycząca stwierdzenia „Czy urzędnicy na ogół przewlekają załatwianie spraw, celowo je opóźniają?”



Pesymiści w większości uważają, że urzędnicy na ogół przewlekają załatwianie spraw i celowo je opóźniają (61%, w stosunku do 37% wśród optymistów), w tym zdecydowanych w swym sądzie jest niemal trzech na dziesięciu tego typu respondentów (28%, w stosunku do 5% myślących o przyszłości pozytywnie).

2.4 Prognoza stanu funkcjonowania urzędów

Wykres 52. Wizyty w urzędach a prognoza funkcjonowania urzędów



Połowa badanych nie widzi możliwości na zmianę w działalności omawianych instytucji. Jedynie jedna piąta respondentów (21%) uważa, że stan funkcjonowania urzędów się poprawi. Pogorszenie w tej kwestii wróży co czternasty Polak (7%). Nieco bardziej

optymistyczni są klienci urzędów skarbowych. Jedna czwarta z nich (26%) prognozuje, że sytuacja ulegnie pozytywnej zmianie w przyszłości. Osoby nie korzystające z urzędów w trakcie ubiegłego roku rzadziej prognozują postęp dla funkcjonowania urzędów, jednakże też częściej są niezdecydowani w tej kwestii.

Wykres 53. Dlaczego stan funkcjonowania urzędów JST się poprawi?



Wykres 54. Dlaczego stan funkcjonowania urzędów JST się pogorszy?



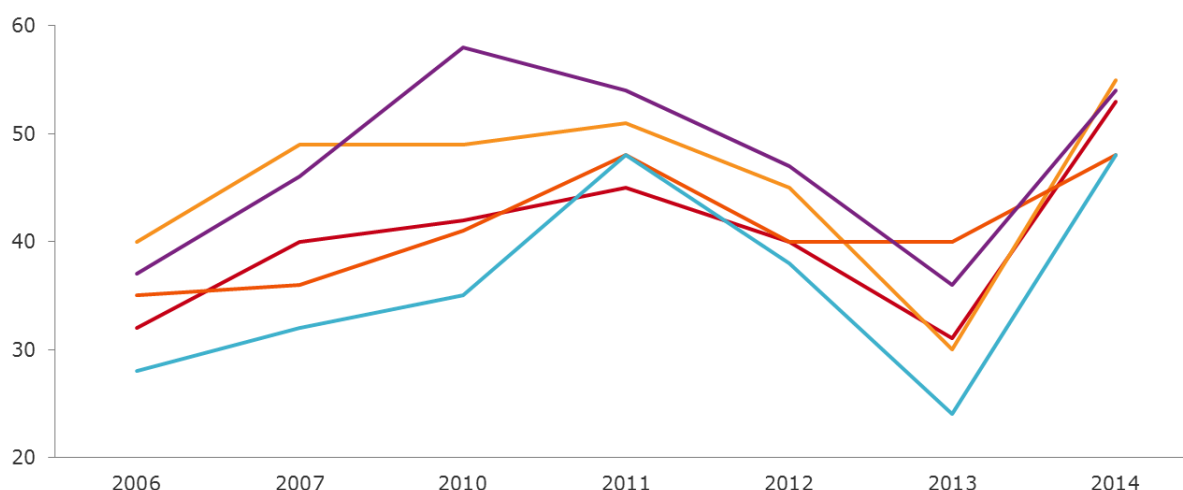
3. Porównanie wyników z ubiegłych lat

3.1 Ogólna opinia na temat pracy urzędów – porównanie wyników

W minionym roku (w 2013) zaobserwowany został wzrost ocen negatywnych, jakie Polacy „wystawili” urzędom za ich pracę. W tym roku sytuacja się odwróciła na korzyść urzędów i wśród respondentów wyraźnie wzrosła grupa osób, która zgadzają się ze stwierdzeniami pozytywnie dotyczącymi pracy urzędów w Polsce.

Szczególnie widać to w przypadku opinii na temat struktury urzędów. Ten aspekt funkcjonowania urzędów jest najlepiej oceniany w niemal wszystkich pomiarach. Podobnie jest i w tym roku, choć dzieli „podium” z opinią, że urzędy są nakierowane na rozwiązanie problemów obywateli i sprawną obsługę klientów (kolejno 54% i 55% odpowiedzi „zgadzam się”).

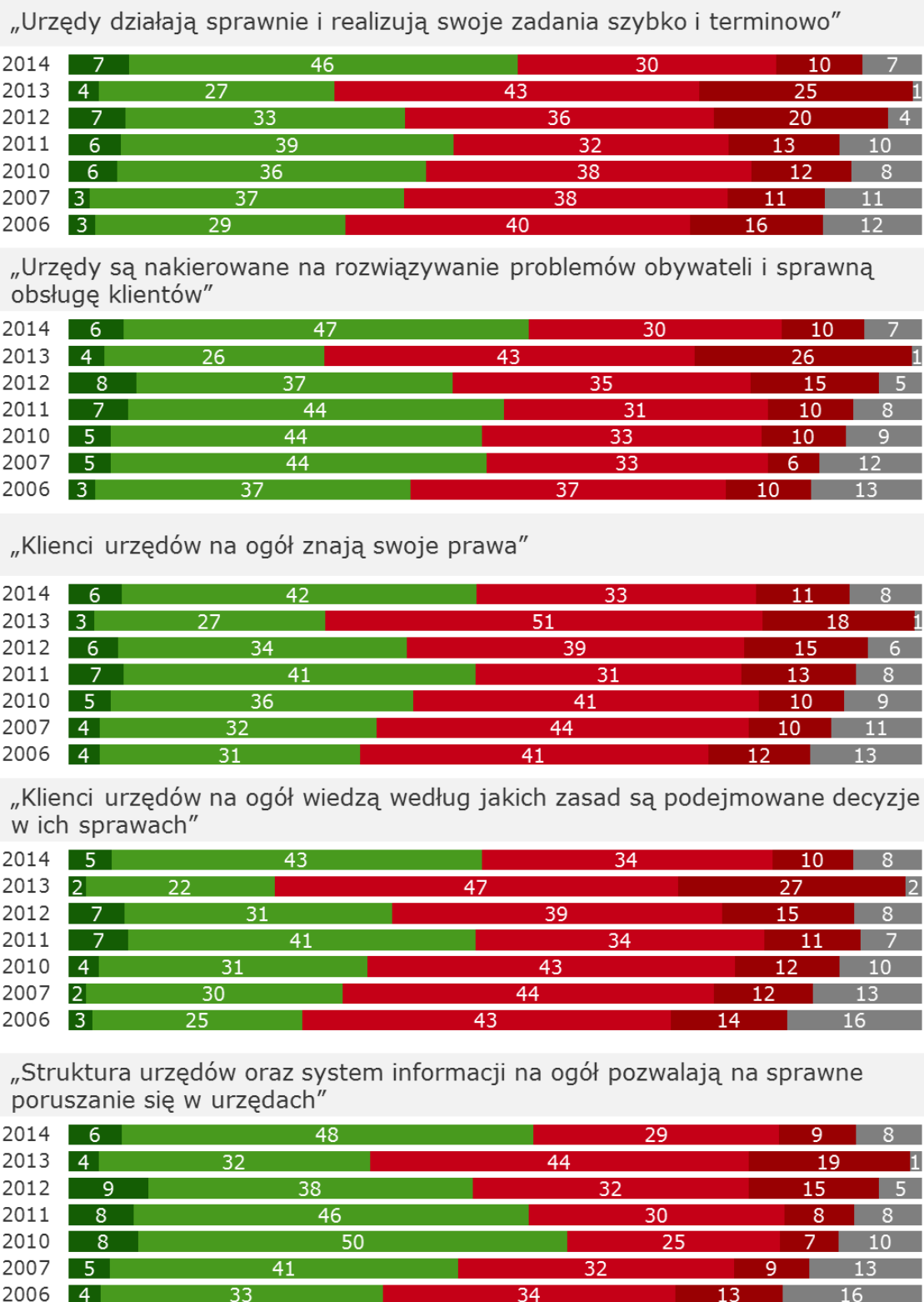
Wykres 55. Ogólna opinia na temat pracy urzędów w latach 2006-2014. Porównanie wyników – skumulowanego odsetka odpowiedzi „zdecydowanie się zgadzam” i „raczej się zgadzam” dla poszczególnych stwierdzeń na pytanie: „Czy ogólnie rzecz biorąc zgadza się Pan(i) z następującymi stwierdzeniami, czy też nie?”



- 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

Wykres 56. Ogólna opinia na temat pracy urzędów w latach 2006-2014. Czy ogólnie rzecz biorąc zgadza się Pan(i) z następującymi stwierdzeniami, czy też nie?

- zdecydowanie się zgadzam
- raczej się zgadzam
- raczej się nie zgadzam
- zdecydowanie się nie zgadzam
- trudno powiedzieć/odmowa odpowiedzi



3.2 Opinia na temat pracy urzędów skarbowych – porównanie wyników

Obecnie urzędy skarbowe zdaniem 59% respondentów działają sprawnie, szybko i terminowo realizują swoje obowiązki. Jest to jedna z lepszych ocen tego aspektu funkcjonowania urzędów skarbowych w ostatnich latach. Jeszcze lepiej (o 2 punkty procentowe) ten aspekt oceniano w roku 2010. Najgorzej zaś sprawność, szybkość i terminowość urzędów skarbowych oceniana była w 2012 roku (50%).

Generalnie najlepiej od 2006 roku oceniane jest obecnie podejście do obsługi klientów i nakierowanie na rozwiązywanie problemów. 54% zgadza się ze stwierdzeniem, że urzędy skarbowe chcą pomóc obywatelom, tymczasem w 2013 roku uważało tak 38%.

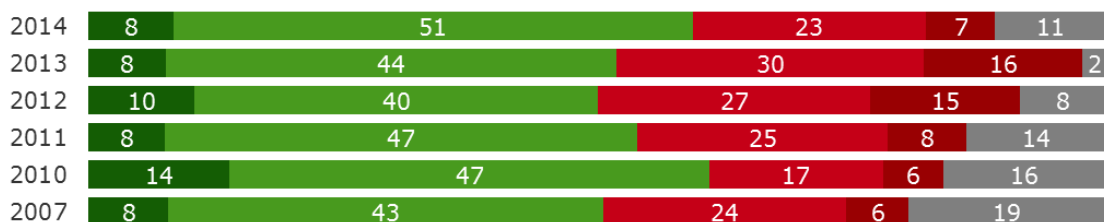
Jeśli chodzi o to, czy klienci urzędów znają swoje prawa to zgadza się z tym stwierdzeniem więcej respondentów niż w ubiegłych latach (z wyjątkiem roku 2011, wtedy zgadzało się z tym 46%, obecnie jest to 45%). Podobnie sytuacja kształtuje się jeśli chodzi o opinie, czy klienci wiedzą według jakich zasad są podejmowane decyzje w ich sprawach. Generalnie, w 2014 respondenci częściej uważają niż w ubiegłych latach, że klienci urzędów mają taką wiedzę (z wyjątkiem roku 2011, kiedy uważało tak 46%, obecnie jest to 45%).

Porównując opinie Polaków z lat 2007-2014 nie sposób nie zauważyć, że generalnie nieco częściej niż w ubiegłych latach jesteśmy skłonni przyznać, że urzędy skarbowe funkcjonują lepiej i sprawniej, kierują swoje działania na rozwiązanie problemów obywateli starają się poprawić swoją strukturę. Nieco pozytywniej niż w ubiegłych latach oceniamy także samych siebie, czyli klientów urzędu. Prawie połowa z nas zgadza się z tym, że klient zna swoje prawa i zasady według których podejmowane są decyzje w jego sprawach.

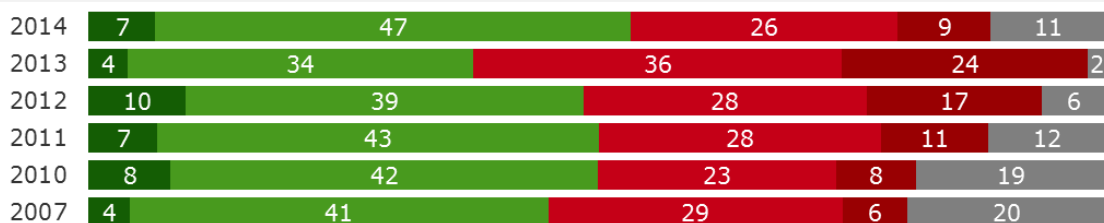
Wykres 57. Ogólna opinia na temat pracy urzędów skarbowych w latach 2007-2014. Czy ogólnie rzecz biorąc zgadza się Pan(i) z następującymi stwierdzeniami, czy też nie?

- zdecydowanie się zgadzam
- raczej się zgadzam
- raczej się nie zgadzam
- zdecydowanie się nie zgadzam
- trudno powiedzieć/odmowa odpowiedzi

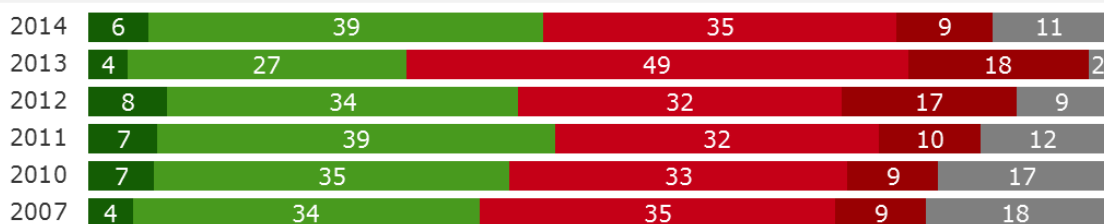
„Urzędy skarbowe działają sprawnie i realizują swoje zadania szybko i terminowo”



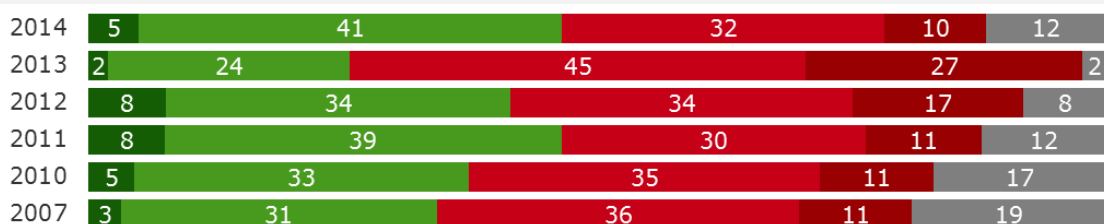
„Urzędy skarbowe są nakierowane na rozwiązywanie problemów obywateli i sprawną obsługę klientów”



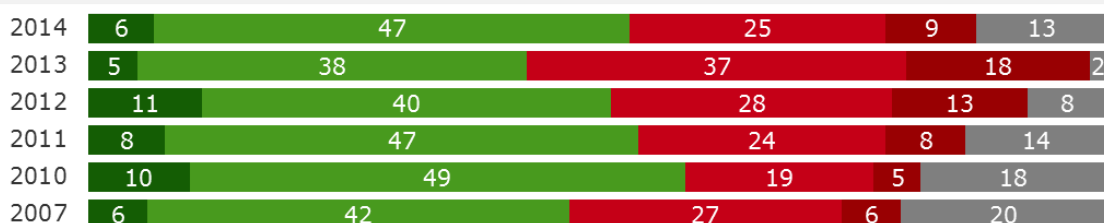
„Klienci urzędów skarbowych na ogół znają swoje prawa”



„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 sprawnie poruszanie się w urzędach”



3.3 Opinia na temat pracy urzędów gminy/dzielnicy – porównanie wyników

Respondenci najczęściej zgadzają się z tym, że urzędy gminy/dzielnicy działają sprawnie, terminowo i szybko. Ocena tego aspektu jest ponadto najwyższa od 7 lat. W 2014 zgadza się z tym 59% badanych, dla porównania w 2013 roku było to 44%, a w 2012 46%.

Ponad połowa badanych (57%) dobrze obecnie ocenia także nakierowanie urzędów gminy/dzielnicy na rozwiązywanie problemów obywateli. Lepiej oceniany był ten aspekt tylko w roku 2010 i 2011.

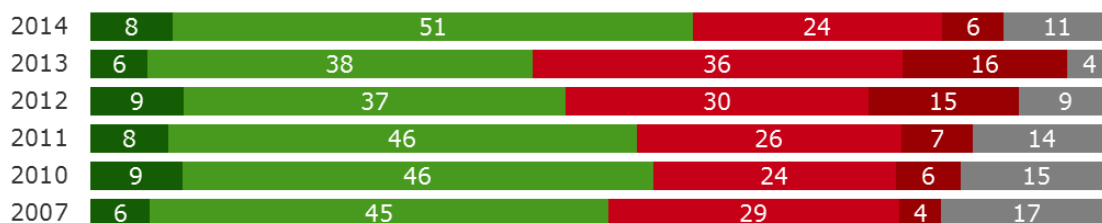
Ze stwierdzeniami, że klient urzędu zna swoje prawa oraz wie na jakich zasadach podejmowane są decyzje w jego sprawach zgadza się obecnie połowa badanych. W porównaniu do ubiegłych lat można powiedzieć, że coraz lepiej myślimy o sobie samych jako klientach urzędów, uważając, że jesteśmy bardziej świadomymi „konsumentami”. Równie optymistycznie ocenialiśmy się jedynie w roku 2010, a w przypadku znajomości swoich praw również w 2010 roku.

Jeśli chodzi o strukturę urzędów i system informacji ułatwiający sprawne poruszanie się po urzędach to w latach 2010-2012 były one oceniane najlepiej (67-59%). Obecnie kształtuje się to na poziomie 57%, co i tak jest dość optymistyczne w porównaniu do oceny z zeszłego roku (46%).

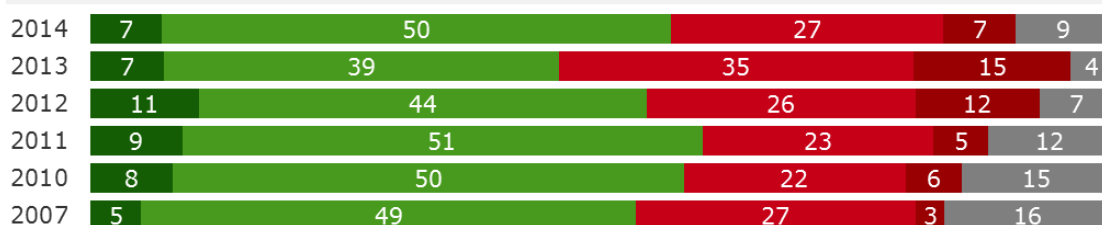
Wykres 58. Ogólna opinia na temat pracy urzędów gminy/dzielnicy w latach 2007-2014. Czy ogólnie rzecz biorąc zgadza się Pan(i) z następującymi stwierdzeniami, czy też nie?

- zdecydowanie się zgadzam
- raczej się zgadzam
- raczej się nie zgadzam
- zdecydowanie się nie zgadzam
- trudno powiedzieć/odmowa odpowiedzi

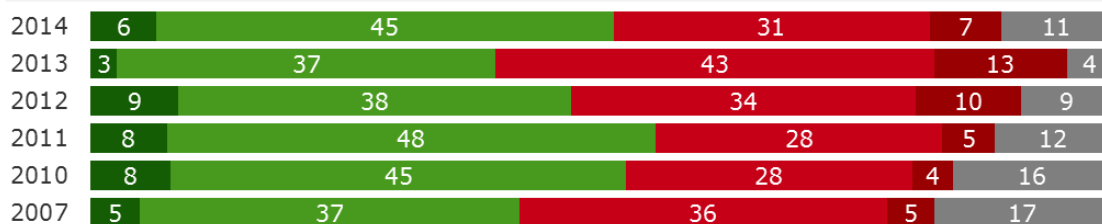
„Urzędy gminy/dzielnicy działają sprawnie i realizują swoje zadania szybko i terminowo”



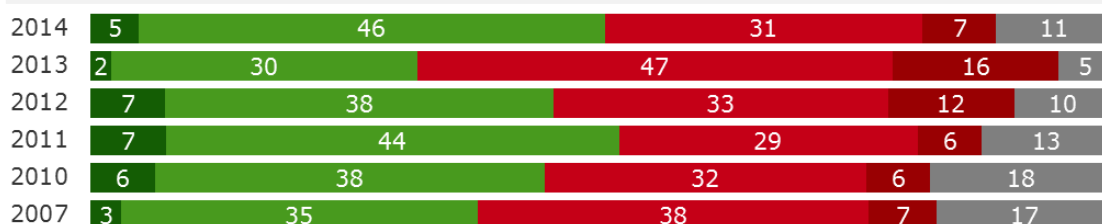
„Urzędy gminy/dzielnicy są nakierowane na rozwiązywanie problemów obywateli i sprawną obsługę klientów”



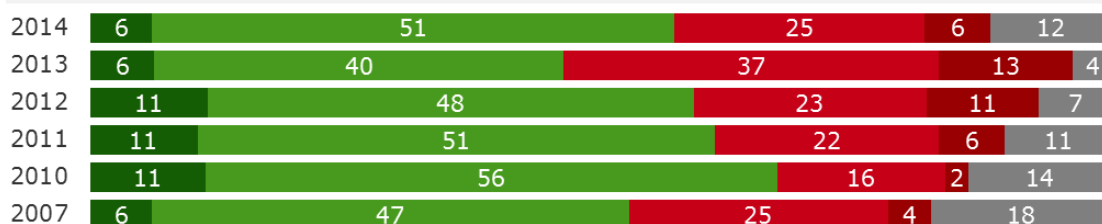
„Klienci urzędów gminy/dzielnicy na ogół znają swoje prawa”



„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”



3.4 Opinia na temat pracy urzędników – porównanie wyników

Badani w największym stopniu zgadzają się z tym, że urzędnicy są kompletni (58%). Ich kompetencja bywała jednak lepiej oceniana, np. w roku 2010 czy 2007. Obecnie jednak kompetencja urzędników oceniana jest lepiej niż rok temu.

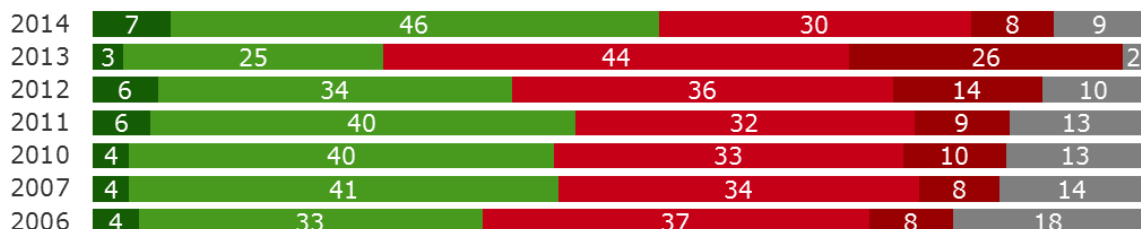
Jeśli przyjrzymy się uważnie wynikom na przestrzeni ostatnich lat, nasza opinia o urzędnikach bardzo się poprawiła. obecnie częściej niż we wcześniejszych latach jesteśmy skłonni zgodzić się z tym, że urzędnicy są nakierowani na rozwiązania spraw obywateli a także, że wykonują oni swoje obowiązki rzetelnie, dokładnie i sumiennie.

O poprawie wizerunku urzędników świadczy także spadek odsetka osób, które zgadzają się z tym, że urzędnicy są przekupni. Za przekupnych uważa ich 45% osób, tymczasem w 2013 było to 58%.

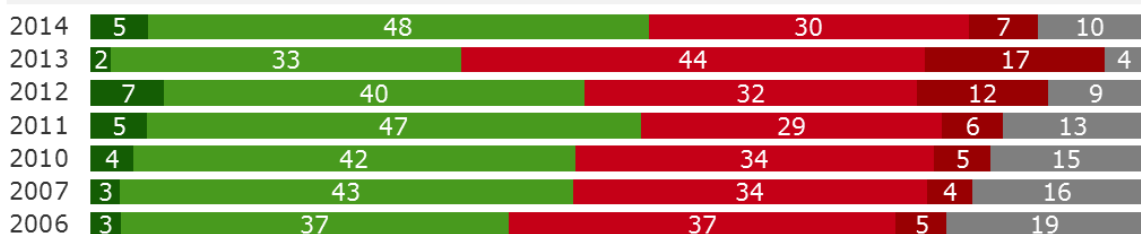
Wykres 59. Ogólna opinia na temat pracy urzędników 2006-2014 (1 z 2). Jak by Pan(i) ocenił(a) pracę urzędników w Polsce? Czy urzędnicy na ogół:

- zdecydowanie się zgadzam
- raczej się zgadzam
- raczej się nie zgadzam
- zdecydowanie się nie zgadzam
- trudno powiedzieć/odmowa odpowiedzi

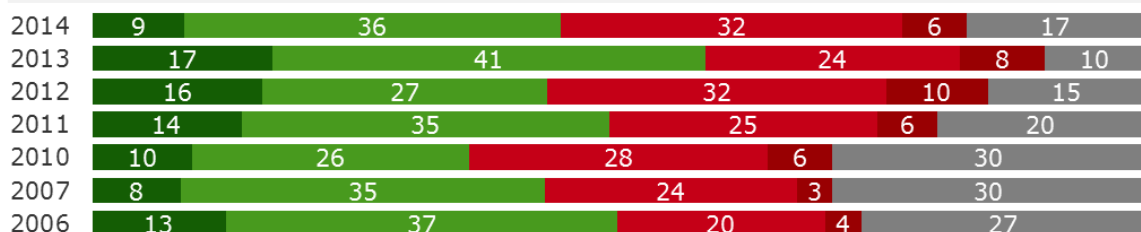
Są nakierowani raczej na rozwiązywanie spraw klientów niż na własną wygodę w pracy



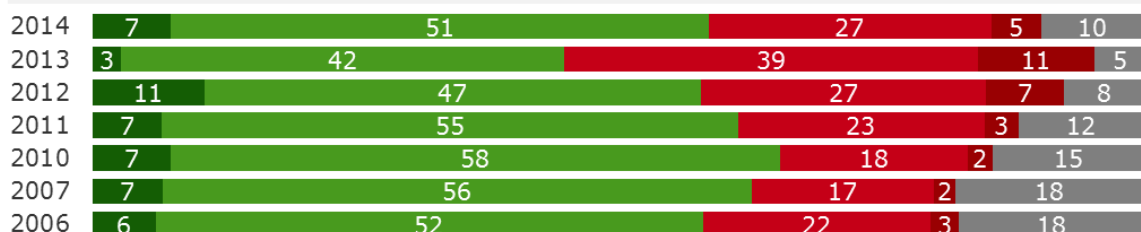
Pracują rzetelnie, dokładnie i sumiennie wykonują swoje obowiązki



Są przekupni – wręczenie prezentu lub łapówki przyspiesza załatwienie spraw



Znają się na swojej pracy, są kompetentni



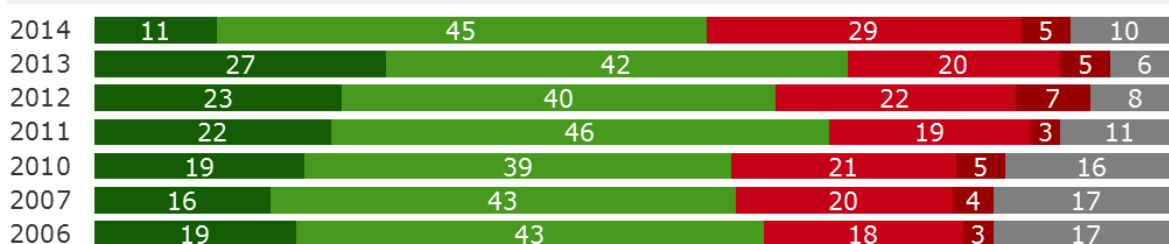
Ocena urzędników poprawia się jednak w bardziej w kontekście ich wiedzy i zaangażowanie w pomoc klientowi. Widzimy to wyraźnie na wykresie 60. Częściej niż w ubiegłych latach jesteśmy skłonni zgodzić się z tym, że pracują z zaangażowaniem i poświęcają dużo uwagi interesantom, ale uważamy, że stają się coraz mniej życzliwi. W

porównaniu do ubiegłych lat odnotowuje się także najmniejszy odsetek osób zgadzających się z tym, że by załatwić sprawę w urzędzie liczą się znajomości i protekcja.

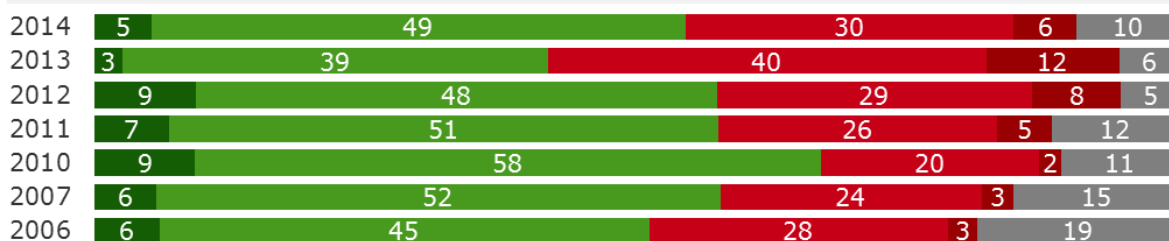
Wykres 60. Ogólna opinia na temat pracy urzędników 2006-2014 (2 z 2). Jak by Pan(i) ocenił(a) pracę urzędników w Polsce? Czy urzędnicy na ogół:

- zdecydowanie się zgadzam
- raczej się zgadzam
- raczej się nie zgadzam
- zdecydowanie się nie zgadzam
- trudno powiedzieć/odmowa odpowiedzi

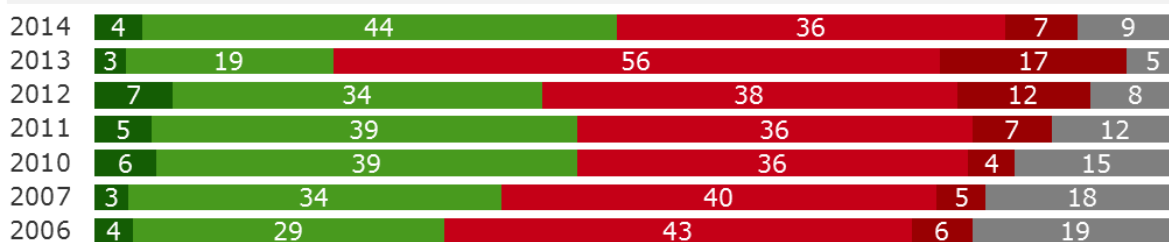
Załatwiają sprawy przede wszystkim wtedy, gdy ma się znajomości i protekcję



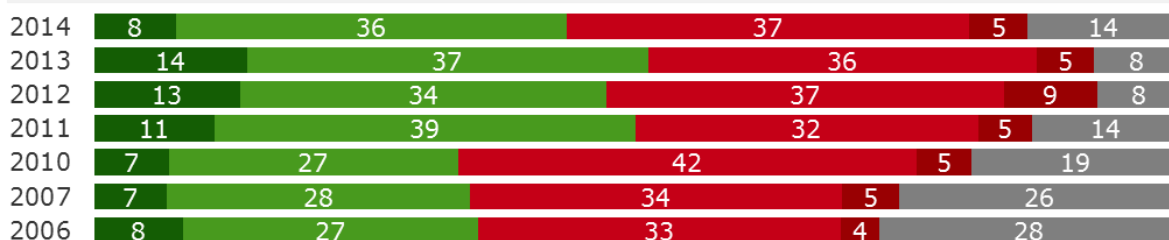
Są życzliwi dla interesantów



Pracują z zaangażowaniem, poświęcają dużo uwagi interesantom



Przewlekają załatwianie spraw, celowo je opóźniają



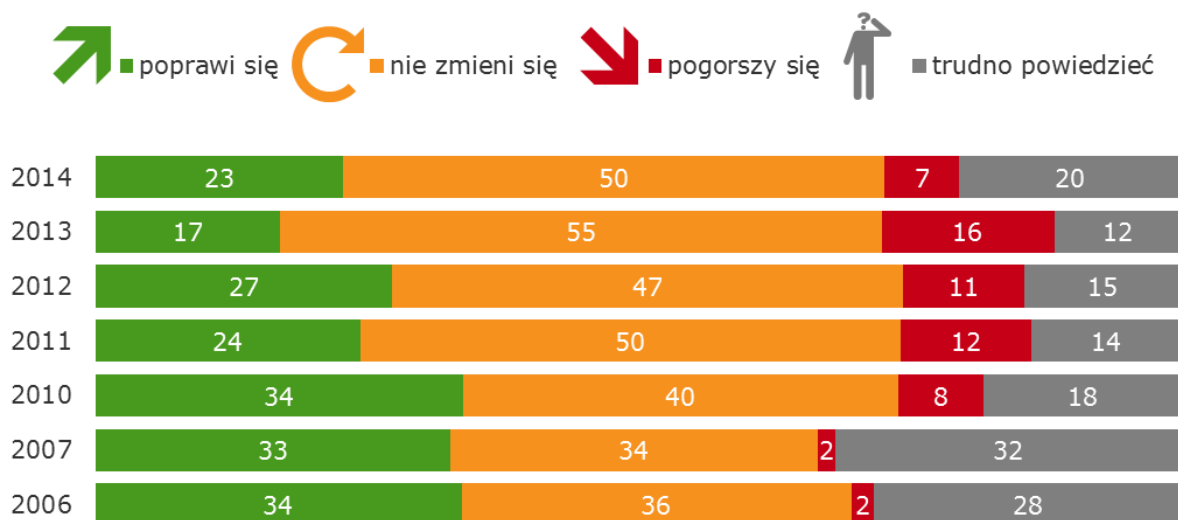
3.5 Prognoza stanu funkcjonowania urzędów i statystyki odwiedzin w urzędach

W porównaniu do minionego roku, w 2014 roku respondenci częściej wyrażają przekonanie, że praca urzędów poprawi się (23% wobec 17%). Jednak, gdy spojrzeć na wyniki z ubiegłych lat to zauważyć można, że optymistyczne opinie coraz bardziej spadają (w roku 2006-2010) kształtowały się na poziomie 33%-34%. Od 2011 znacznie częściej Polacy uważają, że w najbliższych latach sposób funkcjonowanie urzędów po prostu się nie zmieni.

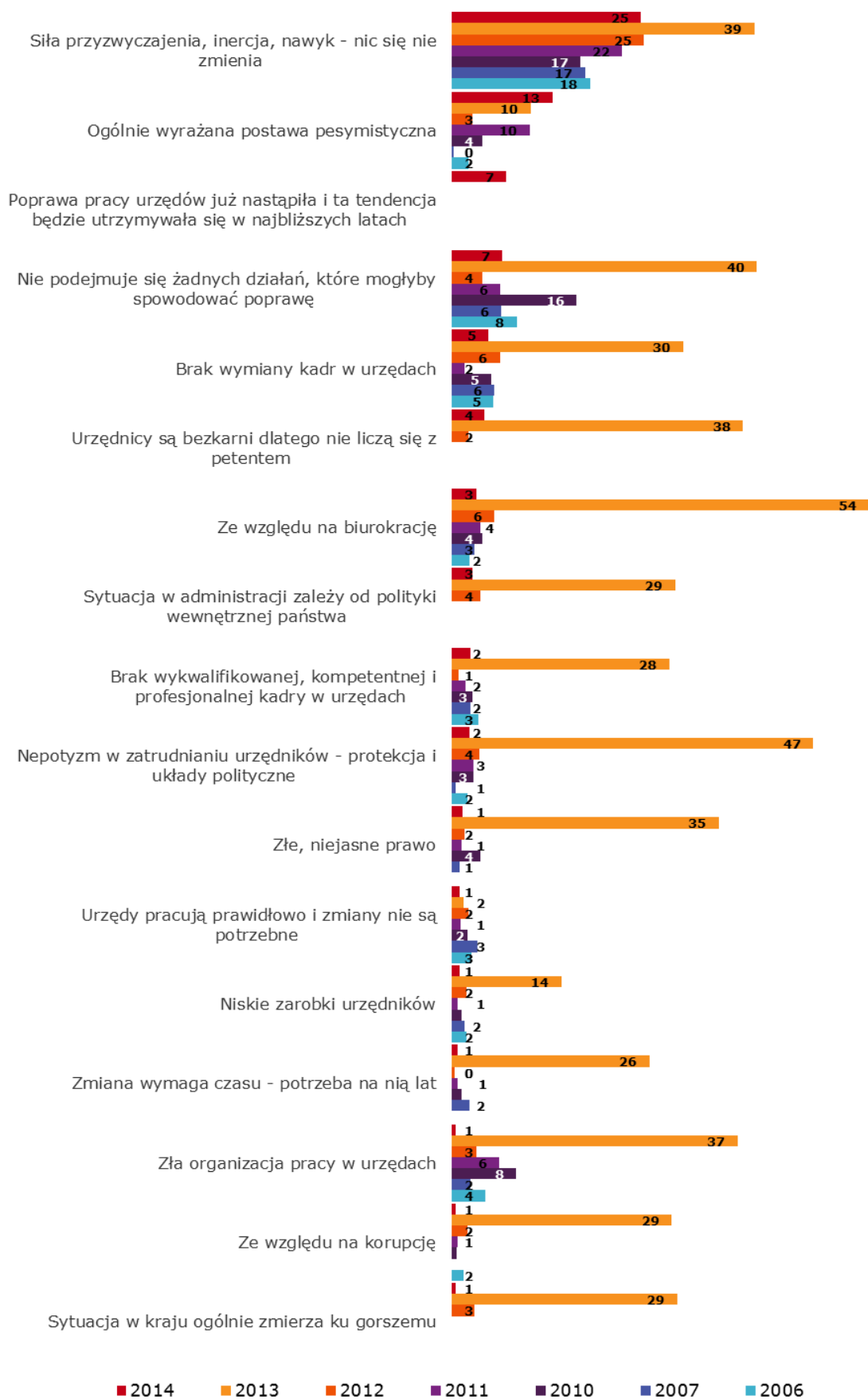
Uważamy, że powodem braku zmiany pracy urzędów jest najczęściej siła nawyku i przyzwyczajenia, a także brak podejmowania jakichkolwiek działań zmierzających ku poprawie.

Badani, którzy uważają, że praca urzędów poprawi się są najbliższych latach są takiego zdania, ponieważ uważają, że ta poprawa już nastąpiła, a taka tendencja będzie się po prostu przez najbliższe lata utrzymywać. Są także przekonani, że urzędy będą zatrudniać coraz lepiej wykształconą kadre.

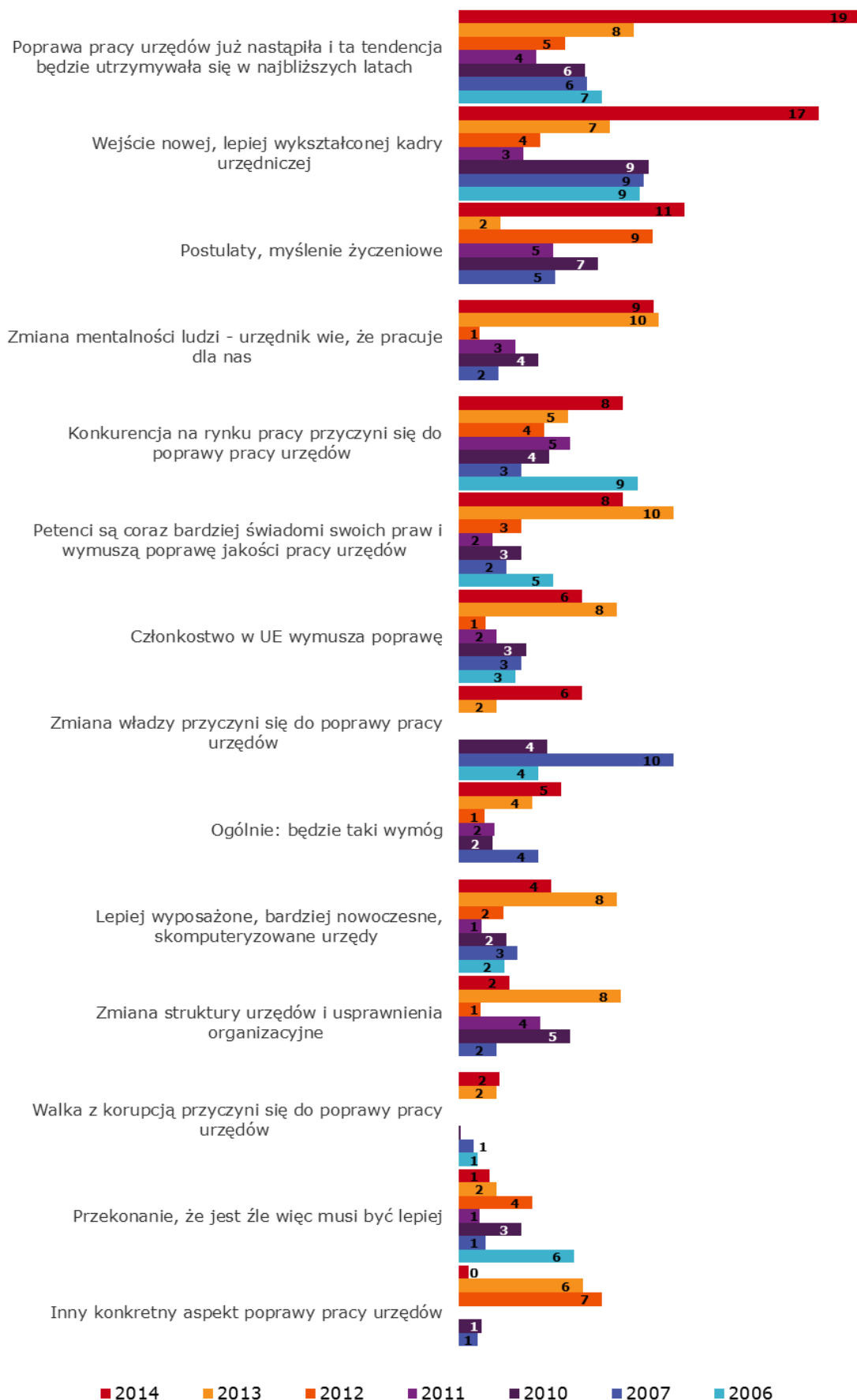
Wykres 61. Czy Pana(i) zdaniem w ciągu najbliższych lat praca urzędów w Polsce:



Wykres 62. Przyczyny braku poprawy lub pogorszenia pracy urzędów:

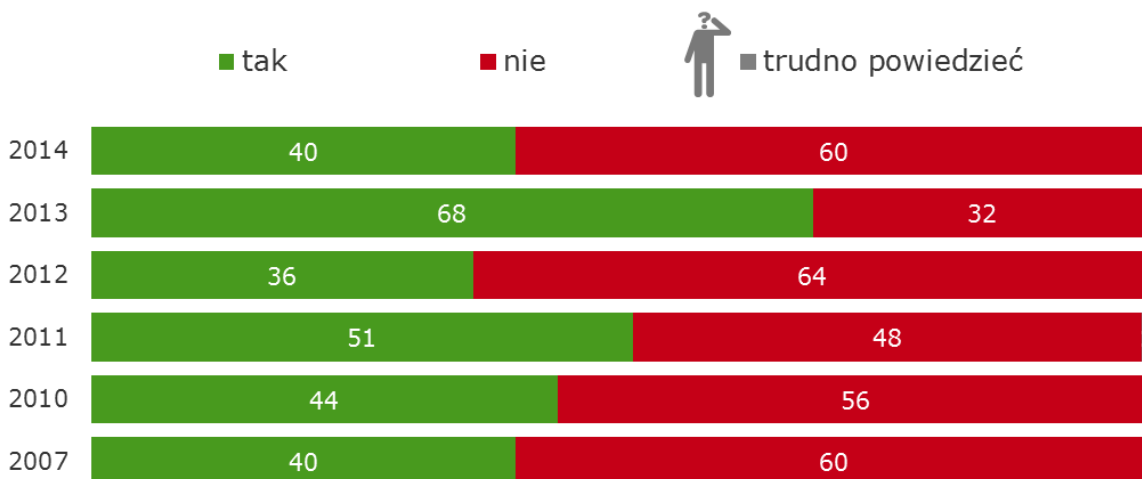


Wykres 63. Przyczyny poprawy pracy urzędów:

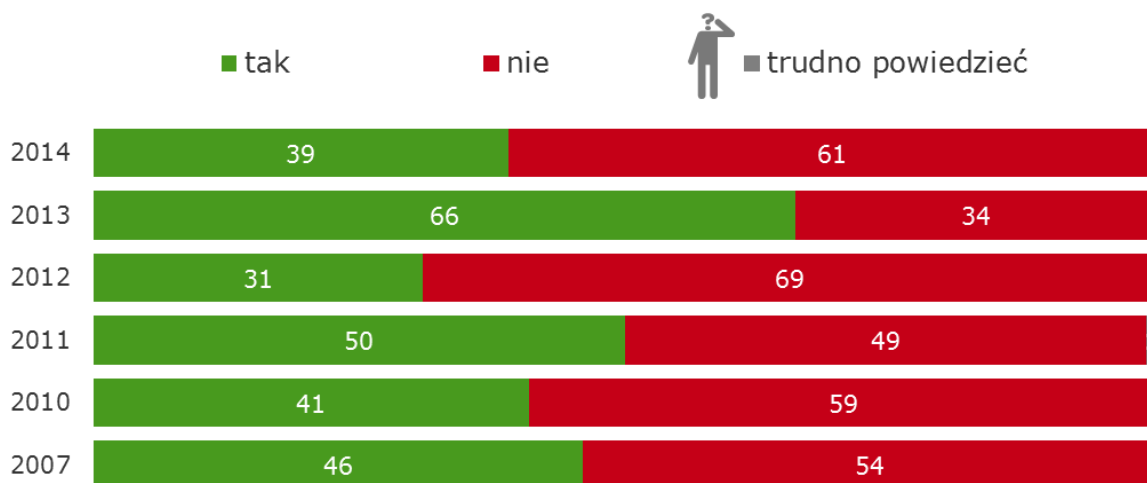


Generalnie, można powiedzieć, że frekwencja w urzędach w każdym roku jest prawie podobna. Najbardziej od średniej odbiega miniony rok (2013), kiedy 2/3 Polaków deklarowało, że załatwia sprawy w urzędach.

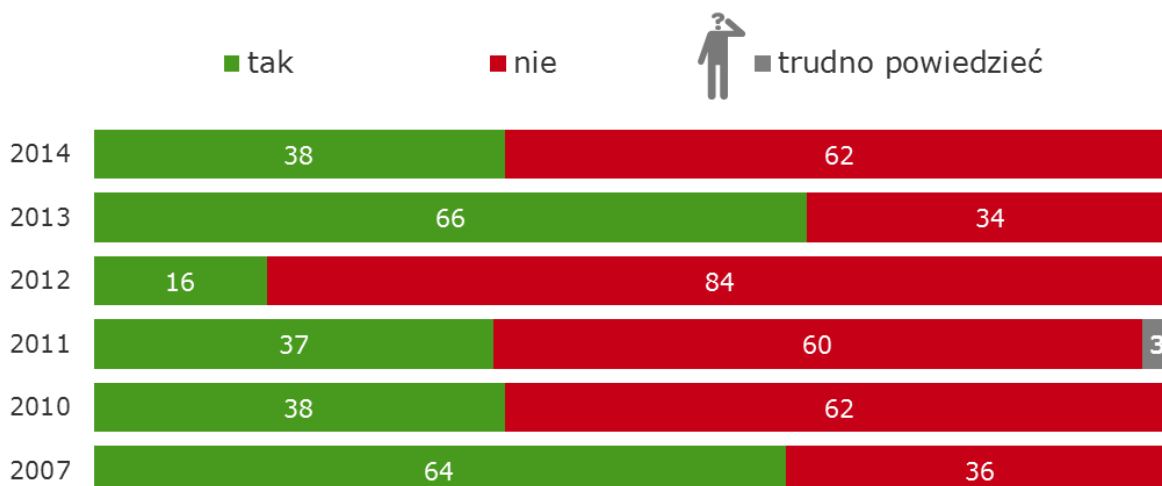
Wykres 64. Załatwianie spraw w urzędach skarbowych:



Wykres 65. Załatwianie spraw w urzędach gminy/dzielnicy:



Wykres 66. Załatwianie spraw w jakimkolwiek urzędzie:



4. Kwestionariusz

Q1 : Q1 :

Matrix

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

	zdecydowanie się zgadzam	raczej się zgadzam	raczej się nie zgadzam	zdecydowanie się nie zgadzam	trudno powiedzieć
Urzędy działają sprawnie i realizują swoje zadania szybko i terminowo.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Urzędy są nakierowane na rozwiązywanie problemów obywateli i sprawną obsługę klientów.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Klienci urzędów na ogół znają swoje prawa.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Klienci urzędów na ogół wiedzą według jakich zasad są podejmowane decyzje w ich sprawach.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Struktura urzędów oraz system informacji na ogół pozwalają na sprawne poruszanie się w urzędach	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Porozmawiajmy teraz na temat Urzędów Skarbowych. Czy, ogólnie rzecz biorąc, zgadza się Pan(i) z następującymi stwierdzeniami dotyczącymi Urzędów Skarbowych, czy też nie zgadza?

	zdecydowanie się zgadzam	raczej się zgadzam	raczej się nie zgadzam	zdecydowanie się nie zgadzam	trudno powiedzieć
Urzędy skarbowe działają sprawnie i realizują swoje zadania szybko i terminowo,	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Urzędy skarbowe są nakierowane na rozwiązywanie problemów obywateli i sprawną obsługę klientów,	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Klienci urzędów skarbowych na ogół znają swoje prawa,	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Klienci urzędów skarbowych na ogół wiedzą według jakich zasad są podejmowane decyzje w ich sprawach.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Struktura urzędów skarbowych oraz system informacji na ogół pozwalają na sprawne poruszanie się w nich.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Interesuje nas także Pana(i) opinia na temat Urzędów Gminy / Dzielnicy. Czy, ogólnie rzecz biorąc, zgadza się Pan(i) z następującymi stwierdzeniami dotyczącymi Urzędów Gminy / Dzielnicy, czy też nie zgadza?

	zdecydowanie się zgadzam	raczej się zgadzam	raczej się nie zgadzam	zdecydowanie się nie zgadzam	trudno powiedzieć
Urzędy gminy / dzielnicy działają sprawnie i realizują swoje zadania szybko i terminowo,	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Urzędy gminy / dzielnicy są nakierowane na rozwiązywanie problemów obywateli i sprawną obsługę klientów,	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Klienci urzędów gminy / dzielnicy na ogół znają swoje prawa,	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Klienci urzędów gminy / dzielnicy na ogół wiedzą według jakich zasad są podejmowane decyzje w ich sprawach,	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Struktura urzędów gminy / dzielnicy oraz system informacji na ogół pozwalają na sprawne poruszanie się w nich.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

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

	Zdecydowanie tak	raczej tak	raczej nie	zdecydowanie nie	trudno powiedzieć
są nakierowani raczej na rozwiązywanie spraw klientów niż na własną wygodę w pracy,	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
pracują rzetelnie, dokładnie i sumiennie wykonują swoje obowiązki,	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
są przekupni – wręczenie prezentu lub łapówki przyśpiesza załatwienie spraw,	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
znają się na swojej pracy, są kompetentni,	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
załatwiają sprawy przede wszystkim wtedy, gdy ma się znajomości i protekcję	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
są życzliwi dla interesantów,	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
pracują z zaangażowaniem, poświęcają dużo uwagi interesantom,	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
przewlekają załatwianie spraw, celowo je opóźniają.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Q5 : Q5 :

Single coded

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

- 1 poprawi się,
- 2 nie zmieni się,
- 3 pogorszy się,
- 4 trudno powiedzieć.

Q6 : Q6A :

Open

Dlaczego Pan(i) tak uważa?

Q7 : Q6B :

Matrix

Czy w tym roku załatwił(a) Pan(i) jakieś sprawy w:

	tak	nie
urządzie skarbowym,	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
urządzie gminy / dzielnicy,	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
jakimkolwiek innym urzędzie.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>