



Ocena jakości pracy oraz obsługi klientów Urzędu Miejskiego w Gdańsku z uwzględnieniem zagadnienia etyki

**Raport z badań
ilościowych**

Gdańsk 2011

Spis treści

Wstęp. Uwagi metodologiczne	3
<i>Charakterystyka socjodemograficzna próby</i>	4
<i>Problematyka badawcza oraz struktura zastosowanego narzędzia</i>	5
Charakterystyka załatwianych spraw oraz napotykane trudności	6
Ocena sprawności obsługi klientów	12
Ogólna i szczegółowa ocena pracowników Urzędu	16
Wykorzystanie Internetu w kontaktach z urzędem. Wiedza i korzystanie z oferowanych usług	22
Streszczenie. Executive summary	24

Wstęp. Uwagi metodologiczne

W dniach od 30 listopada do 2 grudnia 2011 roku na zlecenie Wydziału Polityki Gospodarczej Urzędu Miejskiego w Gdańsku, Fundacja „Ośrodek Badań i Analiz Społecznych” zrealizowała badania ilościowe dotyczące oceny jakości pracy oraz obsługi klientów Urzędu Miejskiego w Gdańsku.

Celem badania była wielowymiarowa ocena jakości pracy Urzędu oraz urzędników poszczególnych wydziałów z uwzględnieniem oceny etyki ich pracy. Badanie realizowane było metodą ankietową za pomocą kwestionariusza o wysokim stopniu standaryzacji, wypełnianego przez ankietera w rozmowie „face-to-face” z respondentem.

Badaniem objęto próbę 485 losowo wybranych klientów Urzędu Miejskiego, którzy w ciągu wspomnianych trzech dni roboczych załatwiali sprawy urzędowe w wybranych placówkach Urzędu. Badaniom zostały poddane wszystkie trzy Zespoły Obsługi Mieszkańców, tj.:

1. Zespół Obsługi Mieszkańców nr 1 na ul. Partyzantów 74,
2. Zespół Obsługi Mieszkańców nr 2 na ul. Miłskiego 1,
3. Zespół Obsługi Mieszkańców nr 3 na ul. Nowe Ogrody 8/12.

W przypadku lokalizacji na ul. Nowe Ogrody badanie realizowane było jednocześnie w dwóch miejscach: na Sali Obsługi Mieszkańców oraz w pozostałej części budynku, czyli poszczególnych piętrach Urzędu Miejskiego, gdzie również można załatwić sprawy urzędowe. Ogółem więc badania ankietowe objęły cztery lokalizacje w trzech budynkach Urzędu Miejskiego w Gdańsku. Aby zachować możliwość porównania danych, w każdej lokalizacji zrealizowano mniej więcej równą liczbę ankiet. Szczegółowe dane przedstawia Tabela 1.

Tabela 1. Ilość zrealizowanych wywiadów w poszczególnych lokalizacjach

Lokalizacja	Ilość zrealizowanych wywiadów	Udział procentowy
ul. Partyzantów 74 (ZOM nr 1)	119	24,5%
ul. Miłskiego 1 (ZOM nr 2)	124	25,6%
ul. Nowe Ogrody 8/12 (ZOM nr 3, Sala Obsługi Mieszkańców)	123	25,4%
ul. Nowe Ogrody 8/12 pozostała część budynku)	119	24,5%
Ogółem	485	100%

W celu zapewnienia losowego doboru próby zastosowany został odpowiedni interwał, czyli odstęp pomiędzy klientami, mogącymi wziąć udział w ankiecie. Tym samym wywiad został przeprowadzony z co n-tym klientem poszczególnych ZOM-ów. Interwał został obliczony dla każdego Zespołu Obsługi Mieszkańców oddzielnie na podstawie danych o ich średniej „przepustowości” oraz docelowej ilości ankiet do

zrealizowania. Obliczone interwały zostały następnie dostosowane do rytmu pracy urzędu, tj. były zmniejszane lub zwiększane o jednostkę w zależności od natężenia ruchu w poszczególnych lokalizacjach. W pozostałej części budynku przy ul. Nowe Ogrody (poza Salą Obsługi Mieszkańców) wywiady przeprowadzane były z każdym napotkanym klientem, który zgodził się wziąć udział w badaniu.

Nad prawidłowością przestrzegania metodologii badawczej i rzetelnością ankietatorów czuwał koordynator terenowy. Badanie było przeprowadzane w zgodzie ze standardami badań ESOMAR, co gwarantowało pełną anonimowość biorących udział w badaniu oraz brak możliwości wglądu w ankiety osobom postronnym.

* * *

Charakterystyka socjodemograficzna próby

Populację badania stanowiła zbiorowość klientów Urzędu Miejskiego w Gdańsku, którzy zakończyli załatwianie sprawy urzędowej w danym dniu w poszczególnych lokalizacjach. Warto nadmienić, że z badania wykluczeni byli ci klienci, którzy jedynie składali podania, wnioski lub korespondencję w odpowiednich komórkach Urzędu.

Charakterystyczna dla próby badawczej jest nieznaczna dominacja mężczyzn wśród załatwiających sprawy [53% całej próby]. Najliczniej reprezentowaną grupą są mieszkańcy w wieku 30-44 lat – 34% przebadanych klientów mieści się w tym przedziale. Warto zauważyć, że podstawowe charakterystyki demograficzne, takie jak wiek oraz płeć rozkładają się w próbie dość równomiernie. Można domniemywać, że w sposób rzetelny odzwierciedlają realną strukturę klientów UMG.

Analizując strukturę wykształcenia respondentów dostrzec można dość silną przewagę osób z wykształceniem wyższym – stanowią oni niemal 46% całej próby. Łącznie średnio 8 na 10 ankietowanych legitymowało się wykształceniem co najmniej średnim.

Tabela 2. Charakterystyka socjodemograficzna próby

Zmienna	Kategorie	Liczebność	Udział procentowy
płeć	kobieta	225	46,6%
	mężczyzna	258	53,4%
wiek	16-29 lat	143	29,5%
	30-44 lat	165	34,1%
	45-59 lat	109	22,5%
	60 lat i więcej	67	13,8%
wykształcenie	podstawowe	15	3,1%
	ukończone zasadnicze zawodowe	57	11,8%
	ukończone średnie	190	39,3%
	ukończone wyższe	222	45,9%

Problematyka badawcza oraz struktura zastosowanego narzędzia

Badanie miało na celu ocenę jakości pracy Urzędu oraz poszczególnych jego Wydziałów w oczach klientów. Ocena satysfakcji klienta mierzona była na dwóch płaszczyznach: składała się z (1) ogólnej oceny sprawności placówki w obsłudze klientów oraz (2) ogólnej oceny pracowników placówki, obsługujących klientów. Dodatkowo, w przypadku pracowników placówki zastosowano pogłębioną ocenę szczegółową. Respondenci mieli możliwość oceny pracowników w sześciu aspektach, przy czym w każdym przypadku można było wystawiać oceny od 1 (bardzo źle) do 5 (bardzo dobrze). Oceniano następujące obszary pracy urzędników:

- kompetencje,
- zaangażowanie w wykonywanie zadania,
- kulturę osobistą,
- terminowość,
- otwartość,
- życzliwość.

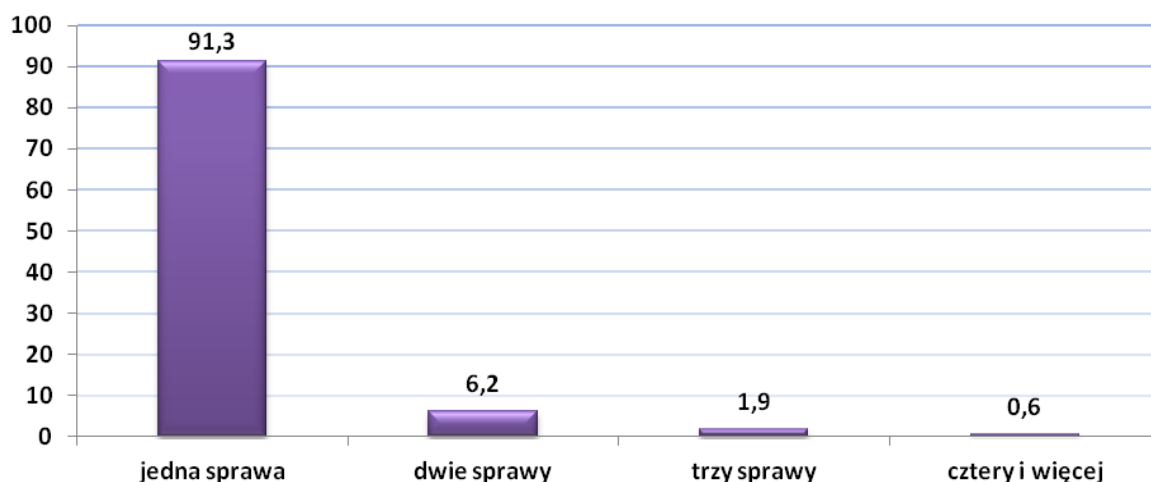
Szczególny nacisk położono na ocenę etyki postępowania pracownika, co odzwierciedlone jest w dwóch pytaniach w kwestionariuszu.

Wokół centralnego – ze względu na swoją funkcję – modułu oceny satysfakcji klienta utworzono szereg zmiennych niezależnych, takich jak: (1) charakter załatwianej sprawy, (2) pomyślność załatwienia sprawy, (3) przyczyny trudności w załatwieniu sprawy oraz (4) podstawowe zmienne socjodemograficzne, tzw. metryczkowe, czyli płeć, wiek oraz wykształcenie. Całość została uzupełniona o pytania o wiedzę i korzystanie z internetowych usług oferowanych przez Urząd, tj. możliwość zarezerwowana wizyty w Urzędzie przez Internet oraz załatwienie sprawy urzędowej przez Elektroniczną Platformę Usług Administracji Publicznej (ePUAP). Kwestionariusz zawierał również dwa pytania otwarte umożliwiające swobodną wypowiedź respondenta.

Charakterystyka załatwianych spraw oraz napotymane trudności

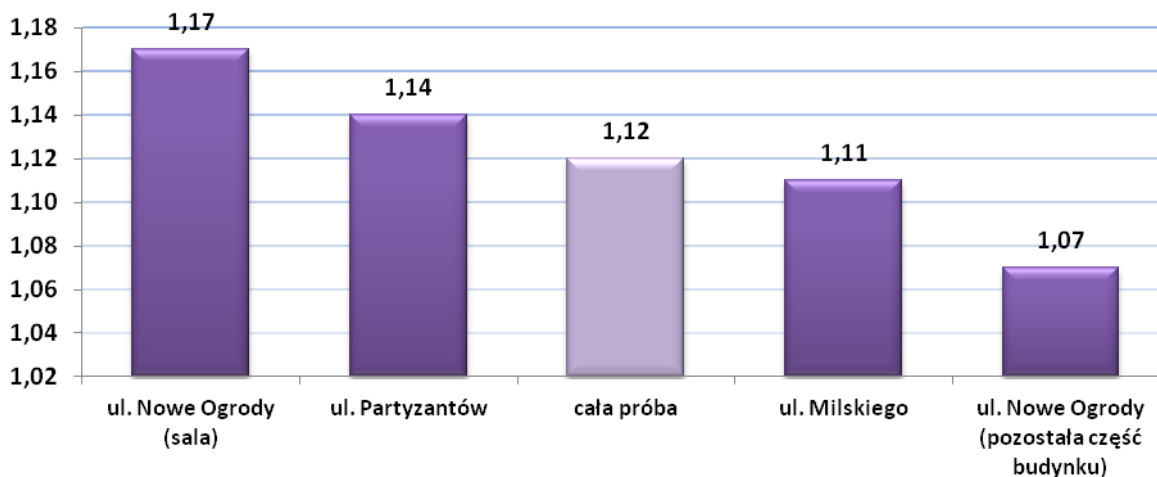
Klienci poszczególnych Zespołów Obsługi Mieszkańca w 91,3% załatwiali po jednej sprawie w Urzędzie. Jedynie 8,7% respondentów deklarowało, że miało do załatwienia więcej niż jedną sprawę. Dane dotyczące procentowego rozkładu ilości spraw załatwianych przez klientów obrazuje poniższy wykres.

Wykres 1. Procentowy rozkład ilości spraw załatwianych w urzędach podczas jednej wizyty [N=484]



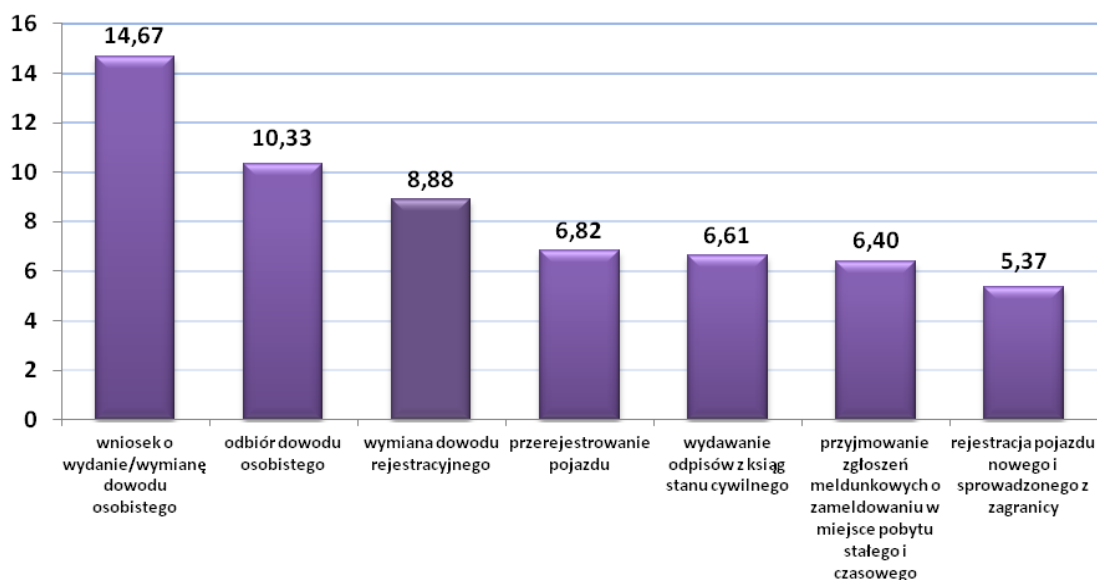
Zauważalne są pewne interesujące różnice w podziale na poszczególne lokalizacje, w których przeprowadzono badanie. Średnio najwięcej spraw jednocześnie załatwianych było w Zespole Obsługi Mieszkańców nr 3 (ul. Nowe Ogrody, na Sali) – 1,17 sprawy. Niewiele mniej natomiast w ZOM-ie na ulicy Partyzantów we Wrzeszczu [1,14]. Poniżej średniej plasują się lokalizacje na ulicy Miłskiego [Chełm; 1,11] oraz pozostała część budynku na ul. Nowe Ogrody [1,07].

Wykres 2. Średnia ilość spraw załatwianych w urzędach podczas jednej wizyty w podziale na lokalizacje badania [N=484]



Klienci uchwyceni w próbie najczęściej załatwiali sprawy związane z wydaniem lub wymianą dowodu osobistego [niemal 15% respondentów z próby], odbiorem dowodu osobistego [10,3%] oraz wymianą dowodu rejestracyjnego pojazdu [8,9%].

Wykres 3. Najpopularniejsze sprawy załatwiane w Urzędzie [w %].
Uwaga: wzięto pod uwagę jedynie te sprawy, które były załatwiane przez więcej niż 5% respondentów. Respondent mógł wybrać więcej niż jedną odpowiedź.



Dane z powyższego wykresu potwierdzają się, gdy pogrupuje się poszczególne sprawy w bloki procedur. Najwięcej respondentów przedstawiło jako główny powód ich wizyty („główną sprawę”) rejestrację pojazdu [27,3%], niewiele mniej przyszło uregulować kwestie związane ze swoim dowodem osobistym [22,1%]. Trzecim w kolejności powodem były wszelkie sprawy związane z Urzędem Stanu Cywilnego [10,5%]. Najmniej spraw natomiast załatwianych było w procedurach „Gospodarka komunalna” [3,6%] oraz „Nieruchomości” [3,9%]. Procedury „Kultura”, „Ochrona środowiska” oraz „Geodezja” były wskazywane incydentalnie – dwie ostatnie prawdopodobnie na skutek błędów respondentów lub ankieterów, gdyż sprawy te nie były obsługiwane przez badane ZOM-y. Przypadki te (łącznie cztery) zostaną wyłączone z dalszej analizy, jako że ilość obserwacji jest niewystarczająca, by móc poprawnie wnioskować na ich podstawie.

Analizując charakterystykę załatwianych spraw w kontekście afiliacji do poszczególnych wydziałów, można zauważyć znaczącą przewagę Wydziału Spraw Obywatelskich [78,1%]. Udział procentowy wszystkich wydziałów prezentuje Tabela 3.

Wykres 4. Załatwiane główne sprawy w podziale na poszczególne procedury [w %] [N=466]

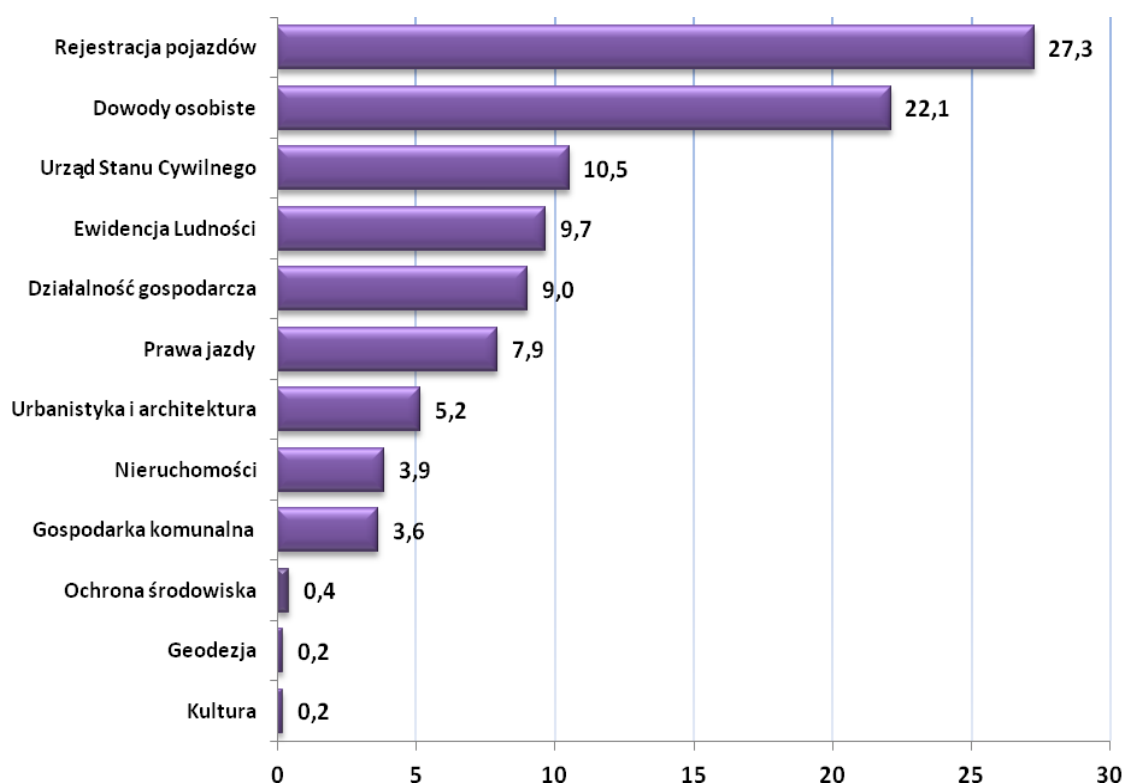


Tabela 3. Załatwiane sprawy w podziale na poszczególne wydziały Urzędu. Udział procentowy*

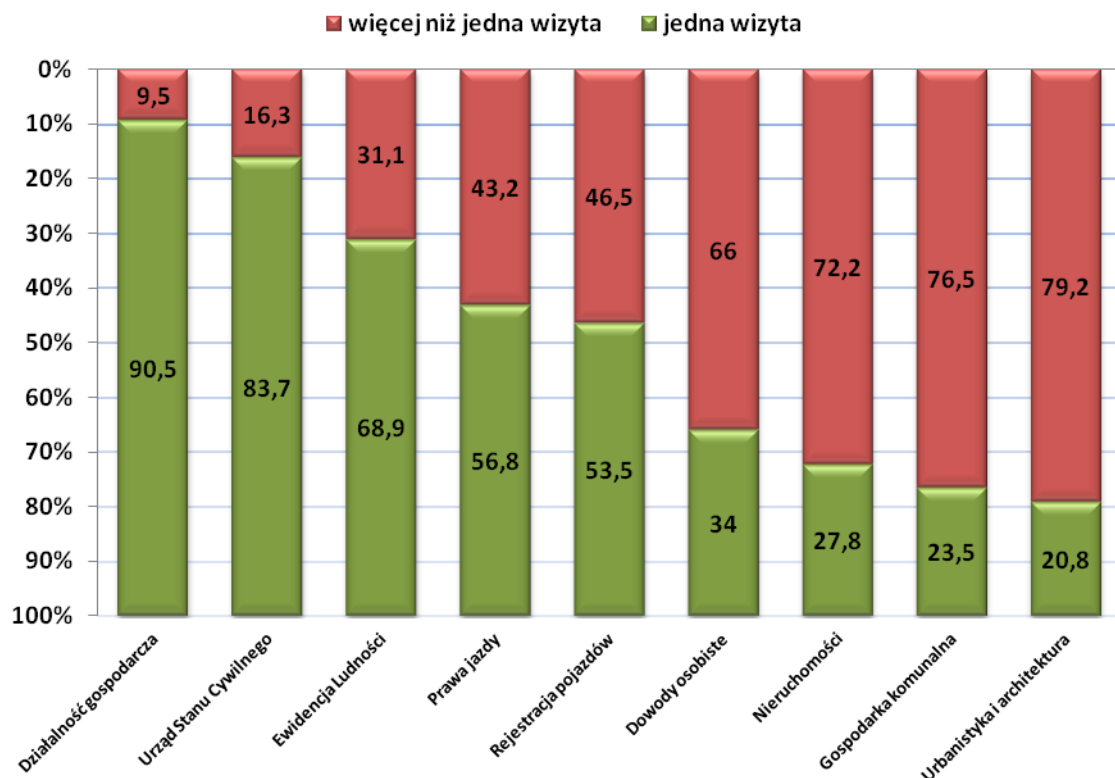
Wydział	Udział procentowy
Wydział Spraw Obywatelskich	78,1%
Wydział Polityki Gospodarczej	9,1%
Wydział Skarbu	3,9%
Wydział Urbanistyki, Architektury i Ochrony Zabytków	5,2%
Wydział Gospodarki Komunalnej	3,7%

* wyłączono obserwacje jednostkowe oraz braki danych

Nieznacznie ponad połowa respondentów [53,4%] wskazuje, że wystarczy im tylko jedna wizyta w Urzędzie, by załatwić sprawę. Niewiele mniej liczna grupa respondentów [46,6%] załatwia sprawę bardziej złożoną, która wymaga kolejnych wizyt w Urzędzie. Odpowiedzi na to pytanie różnicuje: (1) charakter załatwianej sprawy (procedura) oraz – w mniejszym stopniu – (2) lokalizacja, w której respondent załatwiał sprawę.

Najwięcej spraw załatwianych w trakcie jednej wizyty notuje się wśród klientów prowadzących kwestie związane z działalnością gospodarczą (więcej niż 9 na 10 spraw nie wymaga dalszych wizyt) oraz z Urzędem Stanu Cywilnego [niemal 84% spraw]. Sprawy związane z nieruchomościami, gospodarką komunalną i urbanistyką należy zaliczyć do najbardziej skomplikowanych i czasochłonnych. Szczegółowe dane prezentuje poniższy wykres.

Wykres 5. Typ załatwianej sprawy a ilość wizyt w Urzędzie [N=466]



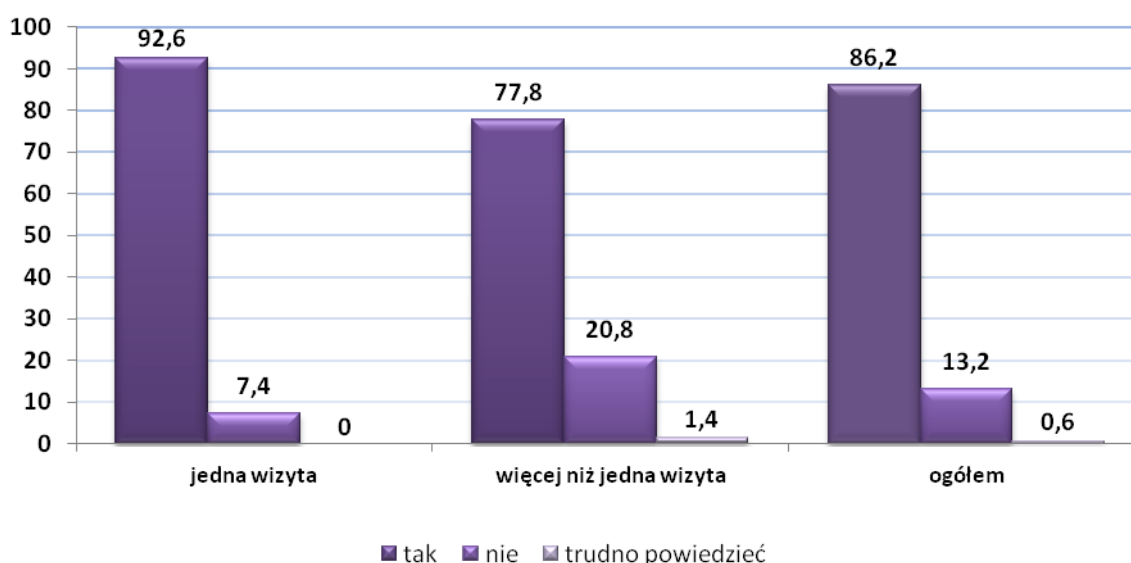
Jak sygnalizowano, drugą zmienną, która różnicuje odpowiedź na analizowane pytanie jest lokalizacja badania. Okazuje się, że najwyższy procent załatwianych spraw podczas jednej wizyty notuje się w ZOM-ie nr 1 na ulicy Partyzantów we Wrzeszczu [68,1%], a najniższy na Sali Obsługi Mieszkańców na ul. Nowe Ogrody [ZOM nr 3, 43,1%]. Tak wysoki wskaźnik dla ZOM-u nr 1 można wytłumaczyć głównie tym, że placówka jako jedyna przyjmuje sprawy związane z działalnością gospodarczą, których załatwienie – jak wynika ze zgromadzonych danych – wymaga zazwyczaj jednej wizyty w Urzędzie. Gdy wykluczy się tę procedurę z analizy – wskaźnik ten dla ZOM-u nr 1 osiąga wartość 53,3%, czyli nie odbiega od średniej z całej próby. Natomiast za niski wynik pozostałej części budynku w lokalizacji na ul. Nowe Ogrody odpowiadają bardziej skomplikowane i czasochłonne procedury „Nieruchomości”, „Gospodarka komunalna” oraz „Urbanistyka i architektura”, które realizowane są jedynie w tym miejscu. Najniższy (spośród badanych lokalizacji) wynik Sali Obsługi Mieszkańców na ul. Nowe Ogrody trudno natomiast wyjaśnić w kategoriach obsługiwanych procedur.

Tabela 4. Odsetek spraw załatwianych podczas jednej wizyty w Urzędzie w badanych lokalizacjach

Lokalizacja	% spraw załatwianych podczas jednej wizyty w Urzędzie
ul. Partyzantów 74 (ZOM nr 1)	68,1%
ul. Miłskiego 1 (ZOM nr 2)	54,0%
ul. Nowe Ogrody 8/12 (ZOM nr 3, Sala Obsługi Mieszkańców)	43,1%
ul. Nowe Ogrody 8/12 (ZOM nr 3, „pozostała część budynku”)	48,7%
Średnia dla całej próby	53,4%

Bez względu na stopień skomplikowania, aż 86,2% spraw określonych przez respondentów jako główne, kończyło się ich załatwieniem na danym etapie wizyty, co wydaje się bardzo dobrym wynikiem. Jednak można zauważyć, że odsetek spraw zakończonych sukcesem (na danym etapie ich załatwiania) jest znacznie niższy [77,8%] w przypadkach, gdy respondent potrzebuje więcej wizyt na doprowadzenie sprawy do pożądanego finału. W przypadku jednej wizyty ponad 9 na 10 spraw kończy się sukcesem [92,6%]. Zatem im dana kwestia jest bardziej skomplikowana (wymaga więcej wizyt w Urzędzie), tym większe prawdopodobieństwo, że klient na pewnym etapie napotyka trudności.

Wykres 6. Pomyślność załatwienia sprawy a liczba wizyt w Urzędzie [w %] [N=484]*



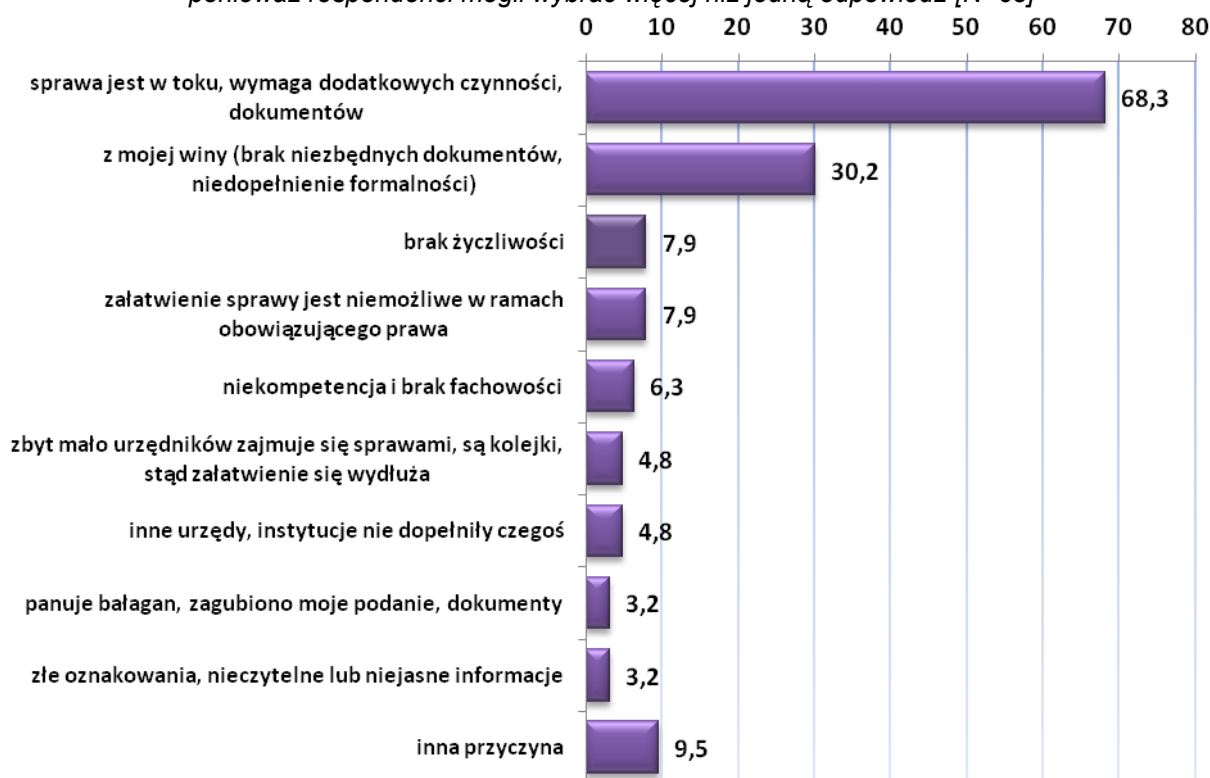
* zliczono odpowiedzi na pytania według zastosowanych filtrów

Według klientów napotymane trudności w załatwieniu sprawy wiążą się głównie z biurokracją urzędową (wymóg dodatkowych czynności lub dokumentów). Ponad 2/3 badanych [68,3%], którzy nie załatwili swojej sprawy (na danym etapie wizyty) przyjmuje tę retorykę, przy czym niemal 1/3 wskazuje na swoją winę [30,2%] – brak niezbędnych dokumentów lub niedopełnienie formalności.

Trudności odnoszące się do efektywności działania Urzędu stanowią marginalne wskazania. Jedynie 4,8% respondentów narzeka na zbyt małą ilość urzędników w Urzędzie i tworzące się kolejki, 3,2% na ogólny bałagan (np. zagubienie dokumentów) oraz na złe oznakowania i nieczytelne informacje [także 3,2%].

Klienci również w ograniczonym zakresie narzekają na pracowników Urzędów. Na brak życzliwości wskazuje 7,9%, a na brak kompetencji 6,3%. W paru przypadkach okazuje się, że barierą stanowi niemożność załatwienia sprawy w ramach obowiązującego prawa [7,9%]. Niemal 10% respondentów wskazuje również inne przyczyny niezakończono sprawy. Pojedyncze wskazania odnoszą się do nieobecności urzędników (np. z powodu urlopu) oraz niedostatecznego poinformowania o szczegółach sprawy (np. brak informacji na stronie internetowej).

Wykres 7. Napotkane trudności przy załatwieniu sprawy [w %]. Wartości nie sumują się do 100%, ponieważ respondenci mogli wybrać więcej niż jedną odpowiedź [N=63]

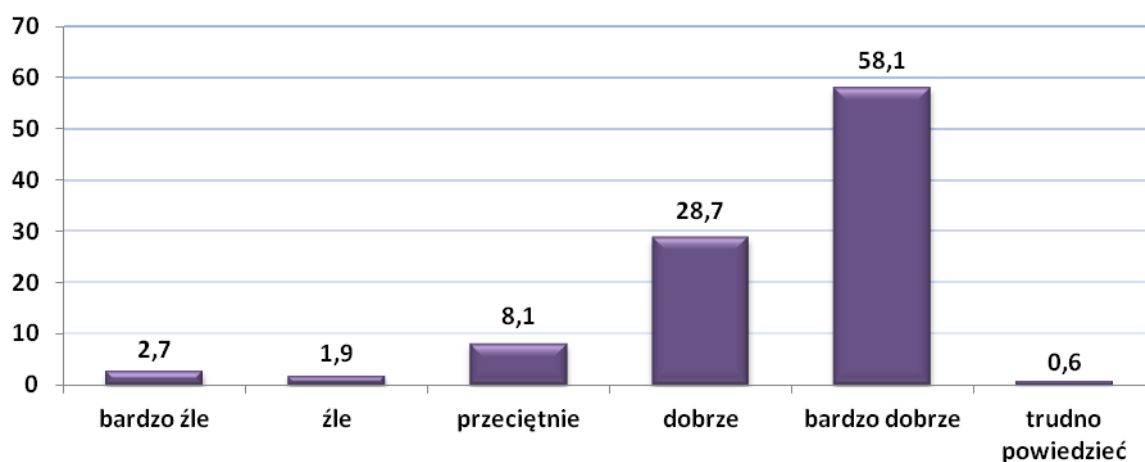


Respondenci mieli możliwość zaznaczenia więcej niż jednej odpowiedzi na to pytanie. Średnio wybierali niespełna półtorej przyczyny niezakończono sprawy.

Ocena sprawności obsługi klientów

Klienci Urzędu Miejskiego w Gdańsku generalnie dobrze oceniają sprawność obsługi w placówkach Urzędu. Łącznie aż 86,8% respondentów ocenia pracę Urzędu „dobrze” lub „bardzo dobrze” [odpowiednio: 28,7% oraz 58,1%], a jedynie 4,6% wypowiada się w tej kwestii negatywnie [1,9% „źle”; 2,7% „bardzo źle”]. Średnia ocena ogólnej pracy Urzędu na zastosowanej pięciostopniowej skali wynosi 4,38.

Wykres 8. Ogólna ocena sprawności obsługi Urzędu [w %] [N=481]



Respondenci bardzo różnorodnie oceniają pracę Urzędu przez pryzmat głównej sprawy, którą załatwiają. Najwyższe oceny notuje procedura „Nieruchomości” [4,64], „Działalność gospodarcza” oraz „Dowody osobiste” [po 4,52], a najniższe: „Urbanistyka i architektura” [3,74], „Gospodarka komunalna” [3,94] oraz „Ewidencja Ludności” [4,13]. Jak można zauważyć, wysoka ocena procedury „Działalność gospodarcza” oraz niska „Gospodarki komunalnej” i „Urbanistyki i architektury” może być związana faktem długości ścieżki decyzyjnej Urzędu – wysoko oceniana jest procedura wymagająca jednej wizyty w Urzędzie, niżej zaś te oceniane jako skomplikowane i czasochłonne. Konstrukcja narzędzia nie pozwala jednak na pełne zweryfikowanie tej hipotezy.

Tabela 5. Średnia ocena pracy urzędu a obsługiwana procedura

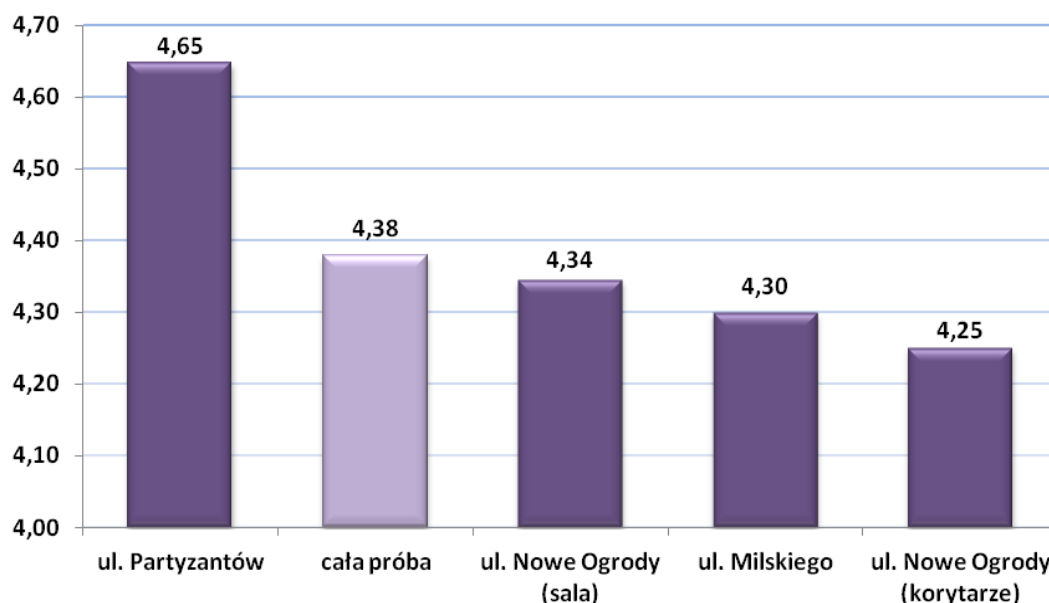
Procedura	Średnia ocena pracy urzędu
Nieruchomości	4,64
Działalność gospodarcza	4,52
Dowody osobiste	4,52
Rejestracja pojazdów	4,44
Prawa jazdy	4,43
Urząd Stanu Cywilnego	4,31
Ewidencja Ludności	4,13
Gospodarka komunalna	3,94
Urbanistyka i architektura	3,74

Ogółem

4,38

Zestawiając ze sobą dane z poszczególnych lokalizacji można zauważyć pewne różnice w ocenie ich pracy. Najlepiej ocenianym spośród lokalizacji jest Zespół Obsługi Mieszkańców nr 1 na ulicy Partyzantów [średnia ocen 4,65], a najgorzej – pozostała część budynku na ulicy Nowe Ogrody [4,25].

Wykres 9. Średnie oceny sprawności pracy Urzędu w poszczególnych lokalizacjach [N=481]



Warto nadmienić, że wysoka ocena sprawności ZOM-u nr 1 nie wynika jedynie z wysokiej oceny sprawności konkretnych procedur, znajdujących się w danej lokalizacji. Przy wyłączeniu z analizy najlepiej ocenianej procedury „Działalność gospodarcza”, która realizowana jest tylko w tym ZOM-ie, placówka we Wrzeszczu osiąga nawet wyższą ocenę ogólną [4,69]. Potwierdza to zatem szczególnie wysoką opinię o sprawności tej placówki wśród klientów.

Umieszczona na kolejnej stronie Tabela 6 prezentuje zbiorcze zestawienie średnich ocen działania Urzędu dla wybranych zmiennych niezależnych. Pozwala to na identyfikację czynników wpływających na zarówno pozytywną, jak i negatywną ocenę ogólną.

Tabela 6. Identyfikacja czynników wpływających na ocenę pracy Urzędu.

Uwaga: na zielono zaznaczono najwyższe średnie w obrębie kategorii, na czerwono – najniższe

Pytanie	Odpowiedzi	Średnia ocen
Ile wizyt jest potrzebnych do załatwienia Pana(i) sprawy?	jedna wizyta	4,56
	więcej wizyt	4,18
Czy udało się załatwić sprawę (jedna wizyta)?	tak	4,57
	nie	4,55
Czy udało się załatwić sprawę na tym etapie? (kolejna wizyta)	tak	4,26
	nie	3,84
Procedura	Nieruchomości	4,64
	Działalność gospodarcza	4,52

Lokalizacja	Dowody osobiste	4,52
	Rejestracja pojazdów	4,44
	Prawa jazdy	4,43
	Urząd Stanu Cywilnego	4,31
	Ewidencja Ludności	4,13
	Gospodarka komunalna	3,94
	Urbanistyka i architektura	3,74
	ul. Partyzantów	4,65
	ul. Miłskiego	4,30
	u. Nowe Ogrody (sala)	4,34
	ul. Nowe Ogrody (korytarze)	4,25

Wedle wskazań z tabeli, na negatywną ocenę Urzędu najbardziej wpływają trudności w załatwianiu sprawy skomplikowanej, wymagającej więcej niż jednej wizyty w Urzędzie [najniższa ocena – 3,84]. Sam fakt potrzeby paru wizyt również jednak powoduje obniżenie oceny [4,18]. Dane te mogą sugerować co najmniej dwie interpretacje – obniżenie oceny spowodowane jest napotkaniem trudności w załatwieniu sprawy podczas poprzednich wizyt bądź ogólnym zmęczeniem rozwlekłością procesu biurokratycznego. Interpretację tych danych na korzyść tej drugiej hipotezy potwierdza częściowo obserwacja, że sukces bądź porażka w załatwieniu sprawy nie różnicuje oceny Urzędu tylko w przypadku, gdy klient jest na etapie pierwszej wizyty w Urzędzie. Obniżenie oceny powoduje więc dopiero fakt dalszych wizyt lub trudności napotykanie w ich trakcie. Warto mimo wszystko zauważyć, że oceny mimo pewnego zróżnicowania utrzymują się na dość wysokim poziomie, który sugeruje przeciętną lub dobrą ocenę. Generalnie pozytywnym czynnikiem oceny pracy Urzędu jest sam fakt pomyślnego załatwienia sprawy – podczas jednej wizyty [4,57], czy też kolejnej/kolejnych [4,26].

Najwyższe oceny Urząd otrzymywał od klientów z następującymi cechami socjodemograficznymi: kobiet [4,44], osób w wieku 45-59 lat [4,53] oraz respondentów z wykształceniem zawodowym [4,45]. Najniżej natomiast oceniają Urząd: mężczyźni [4,35], ludzie młodzi w wieku 16-29 lat [4,2] oraz osoby z wykształceniem podstawowym [4,2].

Tabela 7. Ocena pracy Urzędu a cechy socjodemograficzne respondentów.

Uwaga: na zielono zaznaczono najwyższe średnie w obrębie kategorii, na czerwono – najniższe

Pytanie	Odpowiedzi	Średnia ocen
Płeć	kobieta	4,44
	mężczyzna	4,35
Wiek	16-29 lat	4,20
	30-44 lat	4,47
	45-59 lat	4,53
	60 lat i więcej	4,32
Wykształcenie	podstawowe	4,20
	ukończone zawodowe	4,45
	ukończone średnie	4,37

Respondenci mieli możliwość otwartej wypowiedzi na temat zmian, które wprowadziliby w celu usprawnienia pracy Urzędu. Zliczono 301 odpowiedzi, z czego 20% wskazywało na brak potrzeby zmian w Urzędzie, a 7% respondentów miało problem z określeniem konkretnych zmian (odpowiedzi: „trudno powiedzieć”, „nie wiem”). Zebrano zarówno wypowiedzi ogólne, odnoszące się do generalnej pracy Urzędu, jak również te szczegółowe – wskazujące na problemy w poszczególnych lokalizacjach.

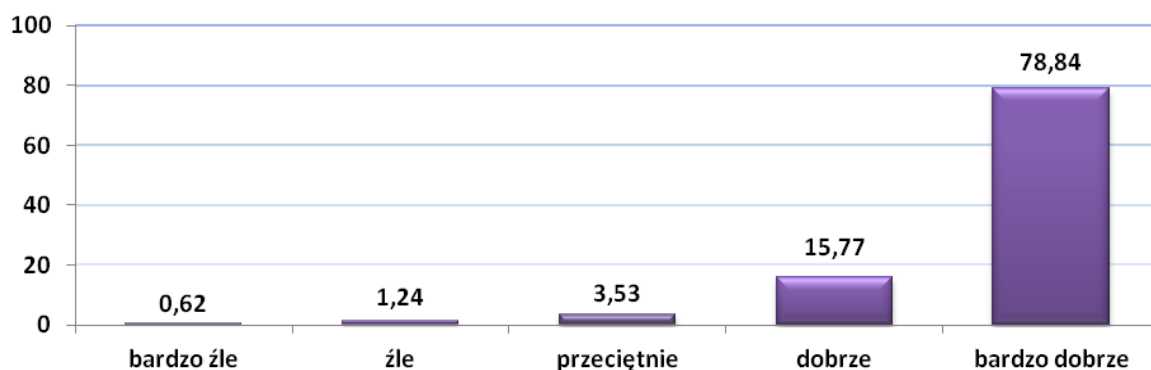
Można zatem wyróżnić parę generalnych problemów, na które respondenci szczególnie zwracali uwagę bez względu na lokalizację badania. Najczęstszym postulatem była potrzeba wydłużenia pracy Urzędu. Respondenci zwracali uwagę, że placówki powinny być otwarte w godzinach popołudniowych, by umożliwić załatwienie sprawy po pracy etatowej. Pojawiły się również jednostkowe pomysły wprowadzenia specjalnych, sobotnich dyżurów dla klientów lub wydłużenia godzin pracy placówek w wybrane dni robocze. Drugą kwestią często podnoszoną przez klientów był postulat zwiększenia ilości spraw do załatwienia przez Internet oraz usprawnienie informacji telefonicznej oraz aktualizację i zwiększenie czytelności strony internetowej Urzędu. Kolejna kwestia dotyczy rozładowania kolejek i długiego czasu oczekiwania poprzez zwiększenie ilości obsługujących okienek. Pojawiły się również pojedyncze skargi na nieuprzejmość urzędników, powolność oraz brak znajomości przepisów.

W Zespole Obsługi Mieszkańców numer 1 (Gdańsk-Wrzeszcz) zgłaszano najczęściej zastrzeżeń co do wielkości parkingu usytuowanego przy placówce oraz braku automatu do kawy na sali. Zwracano również uwagę na potrzebę usprawnienia systemu wydawania numerów („zbyt szybko się kończą”). Podobne zastrzeżenie znalazło się również wśród poruszonych spraw w ZOM-ie numer 2 na Chełmie. W ZOM-ie nr 2 pojawił się również postulat lepszego oznakowania kasy oraz dostępności kserokopiarki w miejscu składania wniosków. Z kolei na Sali Obsługi Mieszkańców na ul. Nowe Ogrody sygnalizowano często, że pomieszczenie przeznaczone na salę jest zbyt małe w stosunku do ilości obsługiwanych osób, co powoduje poczucie dyskomfortu. Na tzw. „korytarzach” narzekano natomiast na nieczytelne oznakowanie poszczególnych pokoi.

Ogólna i szczegółowa ocena pracowników Urzędu

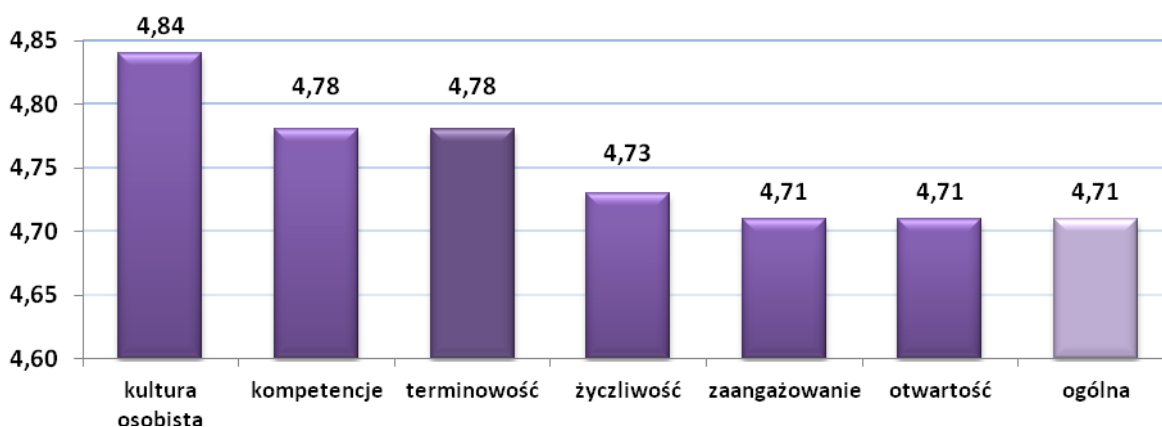
Średnia ogólna ocena pracowników Urzędu Miejskiego wynosi 4,71 i jest istotnie wyższa od średniej oceny pracy poszczególnych placówek Urzędu [4,38]. Aż 94,6% respondentów oceniło urzędników „dobrze” [15,7%] lub „bardzo dobrze” [78,8%], podczas gdy jedynie niecałe 2% wypowiadało się negatywnie [0,62% „bardzo źle” oraz 1,24% „źle”].

Wykres 10. Ogólna ocena pracowników urzędu [w %] [N=482]



Respondenci mogli oceniać pracownika Urzędu według sześciu kryteriów. Okazuje się, że najwyższe oceny uzyskano na skali „kultura osobista” [4,84], „kompetencje” [4,78] oraz „terminowość” [4,78]. Obszary, które zostały ocenione gorzej dotyczą natomiast bardziej „miękkich” umiejętności, takich jak: „życzliwość” [4,73], „otwartość” [4,71] oraz „zaangażowanie w wykonywanie zadania” [4,71]. Choć oceny we wszystkich wymiarach są wysokie, wskazują na pewne obszary, z których klienci są mniej zadowoleni. Ma to również swoje potwierdzenie w wypowiedziach w pytaniach otwartych.

Wykres 11. Ocena szczegółowa pracowników Urzędu. Średnie ocen



Podobnie jak w przypadku oceny samych ZOM-ów, najlepiej ocenianą placówką jest ZOM nr 1 na ul. Partyzantów [ocena ogólna: 4,88]. W dalszej kolejności jest ZOM nr 3 [ul. Nowe Ogrody, sala – 4,68]. Gorzej oceniane są natomiast placówki na ul. Miłskiego [4,65] oraz ul. Nowe Ogrody - pozostała część budynku [4,63].

Oceny poszczególnych wymiarów wydają się być wysoce spójne z oceną ogólną, chociaż można pokusić się o wyróżnienie mocnych i słabych stron urzędników w poszczególnych lokalizacjach. W poniższej tabeli zaznaczono na zielono dwie cechy najlepiej oceniane w ramach danej placówki oraz na czerwono – dwie cechy oceniane naj słabiej.

Tabela 8. Ocena ogólna i szczegółowa w podziale na poszczególne lokalizacje. Mocne i słabe strony urzędników

Wymiary	ul. Miłskiego	ul. Partyzantów	ul. Nowe Ogrody (sala)	ul. Nowe Ogrody (poz. część budynku)
ogólna ocena	4,65	4,88	4,68	4,63
kompetencje	4,81	4,87	4,81	4,63
zaangażowanie	4,69	4,85	4,68	4,62
kultura osobista	4,83	4,87	4,78	4,86
terminowość	4,77	4,89	4,71	4,74
otwartość	4,77	4,9	4,56	4,66
życzliwość	4,76	4,87	4,59	4,68

Zwraca uwagę, że urzędnicy z Wrzeszcza uzyskują wysokie oceny w wymiarze „otwartości”, który w skali całej próby został oceniony najgorzej. Najniższą ocenę uzyskują natomiast w skali zaangażowania [4,85]. W chełmskiej placówce mocną stroną pracowników są kompetencje [4,81] oraz kultura osobista [4,83]. Obszary, które wymagają poprawy to „zaangażowanie w wykonywanie zadania” [4,69] oraz „życzliwość” [4,76]. W placówce na ul. Nowe Ogrody (sala) mocnymi stronami pracowników są – tak samo jak na Chełmie – „kompetencje” [4,81] i „kultura osobista” [4,78]. Warto zwrócić uwagę, że słabe strony urzędników z tej lokalizacji – mianowicie „otwartość” [4,56] oraz „życzliwość” [4,59] są jednocześnie najniżej ocenionymi obszarami w opisywanym zestawieniu. W pozostałej części budynku w lokalizacji przy ul. Nowe Ogrody najbardziej doceniona została kultura osobista [4,86] oraz terminowość [4,74] pracowników, a najmniej ich zaangażowanie [4,62] oraz kompetencje [4,63].

Należy jednak przy tym wyraźnie zaznaczyć, że różnice pomiędzy poszczególnymi ocenami są w większości przypadków niewielkie i zastosowanie do analizy modeli statystycznych wskazałoby wielokrotnie brak istnienia tzw. istotnych zależności między badanymi cechami, zarówno przy porównaniu poszczególnych placówek, jak i rozkładu ocen dla badanych wymiarów.

Tabela 9. Średnia ocena pracy urzędnika a obsługiwana procedura

Procedura	Średnia ocena pracy urzędnika
Nieruchomości	4,94
Działalność gospodarcza	4,90
Dowody osobiste	4,82
Rejestracja pojazdów	4,72
Prawa jazdy	4,70
Urząd Stanu Cywilnego	4,65
Ewidencja Ludności	4,57
Gospodarka komunalna	4,56
Urbanistyka i architektura	4,21
Ogółem	4,71

Średnie ogólne oceny pracowników w podziale na obsługiwaną procedurę pokrywają się z przytoczonymi wcześniej w raporcie ocenami sprawności pracy poszczególnych lokalizacji. Dowodzi to wysokiej spójności w ocenie pracowników i Urzędu. Warto jednak zauważyć, że pracownicy są znacznie wyżej oceniani niż same placówki. Może to wskazywać, że winą za trudności związane z obsługą respondenci obarczają bardziej organizację pracy niż samych urzędników.

Analizę mocnych i słabych stron poszczególnych procedur obrazuje zamieszczona poniżej Tabela 10. Najwięcej mocnych stron notuje się w wymiarze „kultura osobista” [6] a najwięcej słabych stron dotyczy zaangażowania pracowników na rzecz wykonania zadania. Problemy te dotyczą głównie czterech procedur: „Urbanistyki i architektury” [4,29], „Gospodarki komunalnej” [4,44], „Urzędu Stanu Cywilnego” [4,69] oraz „Rejestracji pojazdów” [4,76].

Tabela 10. Ocena ogólna i szczegółowa w podziale na procedury. Mocne i słabe strony urzędników.
[Wskazano po jednej cesze z najwyższym i najniższym wynikiem w obrębie kategorii (procedury)]

Procedura	kompetencje	zaangażowa nie	kultura osobista	terminowość	otwartość	życzliwość
Urząd Stanu Cywilnego	4,73	4,69	4,80	4,85	4,75	4,76
Ewidencja Ludności	4,76	4,63	4,76	4,70	4,48	4,51
Dowody osobiste	4,86	4,76	4,85	4,73	4,75	4,75
Prawa jazdy	4,81	4,73	4,81	4,84	4,72	4,70
Rejestracja pojazdów	4,83	4,76	4,84	4,81	4,77	4,81
Działalność gospodarcza	4,86	4,88	4,93	4,90	4,88	4,90
Nieruchomości	4,65	4,82	4,94	4,86	4,88	4,94
Urbanistyka i architektura	4,50	4,29	4,75	4,58	4,29	4,29
Gospodarka komunalna	4,53	4,44	4,88	4,46	4,63	4,81

Po analizie średnich ocen urzędników można zidentyfikować te same czynniki wpływające na pozytywną lub negatywną ocenę urzędnika, co w przypadku oceny pracy Urzędu. Wydaje się jednak, że ważniejszym czynnikiem różnicującym jest tu rezultat wizyty – sukces lub porażka w załatwieniu sprawy. Rezultat ten – pozytywny bądź negatywny – wpływa na ocenę urzędnika dość istotnie, bez względu na to, która jest to wizyta w Urzędzie.

Tabela 11. Identyfikacja czynników wpływających na ocenę pracy urzędnika.

Uwaga: na zielono zaznaczono najwyższe średnie w obrębie kategorii, na czerwono – najniższe

Pytanie	Odpowiedzi	Średnie
Ile wizyt jest potrzebnych do załatwienia Pana(i) sprawy?	jedna wizyta	4,80
	więcej wizyt	4,60
Czy udało się załatwić sprawę (jedna wizyta)?	tak	4,82
	nie	4,40
Czy udało się załatwić sprawę na tym etapie? (kolejna wizyta)	tak	4,71
	nie	4,31
Procedura	Nieruchomości	4,94
	Działalność gospodarcza	4,90
	Dowody osobiste	4,82
	Rejestracja pojazdów	4,72
	Prawa jazdy	4,70
	Urząd Stanu Cywilnego	4,65
	Ewidencja Ludności	4,57
	Gospodarka komunalna	4,56
	Urbanistyka i architektura	4,21
Lokalizacja	ul. Partyzantów	4,88
	ul. Miłskiego	4,65
	u. Nowe Ogrody (sala)	4,68
	ul. Nowe Ogrody (poz. część budynku)	4,63

Warto również odpowiedzieć na pytanie, w jaki sposób negatywny rezultat wizyty w Urzędzie wpływa na ocenę kompetencji, życzliwości czy zaangażowania pracownika. Po analizie średnich można zauważyć, że ocena każdego obszaru spada – bez względu na to, która jest to wizyta w Urzędzie. W przypadku pierwszej wizyty niemożność załatwienia sprawy odbija się najbardziej na ocenie otwartości oraz życzliwości pracownika [odpowiednio: -0,47 oraz -0,37]. W przypadku kolejnych wizyt największemu spadkowi ulega – co zrozumiałe – ocena terminowości [-0,43] oraz, ponownie, życzliwości [-0,37]. W obu przypadkach wymiarem najbardziej „odpornym” na zmiany jest kultura osobista pracownika. Niepomyślne załatwienie sprawy nie wpływa na dużo bardziej negatywną ocenę urzędnika w tym kontekście.

Tabela 12. Sukces w załatwianiu sprawy a ocena poszczególnych cech pracownika urzędu. Na czerwono zaznaczono obszary, które ulegają najwyższemu spadkowi oceny w razie niepomyślnego załatwienia sprawy

Czy udało się Panu(i) załatwić sprawę (pierwsza wizyta)?			
Średnie ocen			
Wymiar oceny	tak	nie	różnica w ocenie
kompetencje	4,86	4,53	-0,33
zaangażowanie	4,82	4,53	-0,29
kultura osobista	4,89	4,70	-0,19
terminowość	4,88	4,58	-0,30
otwartość	4,82	4,35	-0,47
życzliwość	4,82	4,45	-0,37
Czy udało się Panu(i) załatwić sprawę (kolejna wizyta)			
Wymiar oceny	tak	nie	różnica w ocenie
kompetencje	4,76	4,49	-0,27
zaangażowanie	4,68	4,34	-0,34
kultura osobista	4,82	4,70	-0,12
terminowość	4,76	4,33	-0,43
otwartość	4,68	4,40	-0,28
życzliwość	4,72	4,35	-0,37

Generalnie, kobiety lepiej oceniają pracowników Urzędu[4,74], aczkolwiek nie notuje się różnicy statystycznie istotnej w obrębie zmiennej [mężczyźni – 4,68]. Jeśli chodzi o wiek, podobnie jak w przypadku oceny całego Urzędu, najgorzej pracowników oceniają osoby młode [wiek 16-29 lat; 4,59] oraz respondenci z wykształceniem podstawowym [4,4]. Najlepiej zaś respondenci w wieku 30-44 lat [4,79] oraz z wykształceniem zawodowym [4,8].

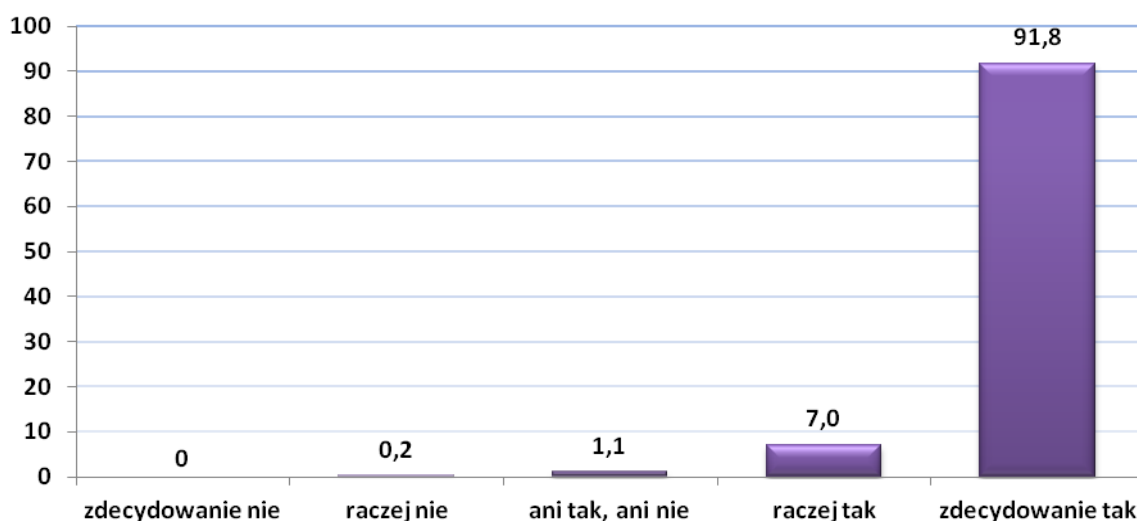
Tabela 13. Ocena ogólnej pracy urzędnika a cechy socjodemograficzne respondentów. Uwaga: na zielono zaznaczono najwyższe średnie w obrębie kategorii, na czerwono – najniższe

Pytanie	Odpowiedzi	Średnie
Płeć	kobieta	4,74
	mężczyzna	4,68
Wiek	16-29 lat	4,59
	30-44 lat	4,79
	45-59 lat	4,76
	60 lat i więcej	4,77
	podstawowe	4,40
Wykształcenie	ukończone zawodowe	4,80
	ukończone średnie	4,75
	ukończone wyższe	4,68

Na pytanie o ocenę postępowania pracownika Urzędu w kontekście etyki i moralności, zdecydowana większość respondentów [91,8%] nie ma żadnych zastrzeżeń [odpowiedź „zdecydowanie tak”]. Biorąc pod uwagę również odpowiedź wyrażającą mniejszy stopień pewności („raczej tak”), aż 98,8% klientów z próby nie formułuje żadnych zastrzeżeń w tym kontekście.

Ogólnie rzecz biorąc, tylko jedno wskazanie sugerowało negatywną ocenę pracownika – obserwacja ta jednak ma niepełną wartość, gdyż respondent odmówił uzasadnienia swojej oceny. Jeden respondent, formułując opinię neutralną, uzasadniał swoją ocenę nieuprzejmością pracownika. Zatem na podstawie zgromadzonych danych można stwierdzić, że problem nieetycznych zachowań względem klientów niemal nie występuje.

Wykres 12. Czy pracownik Urzędu Miejskiego, który Pana(ia) obsługiwał, postępował moralnie i etycznie? [w %] [N=473]

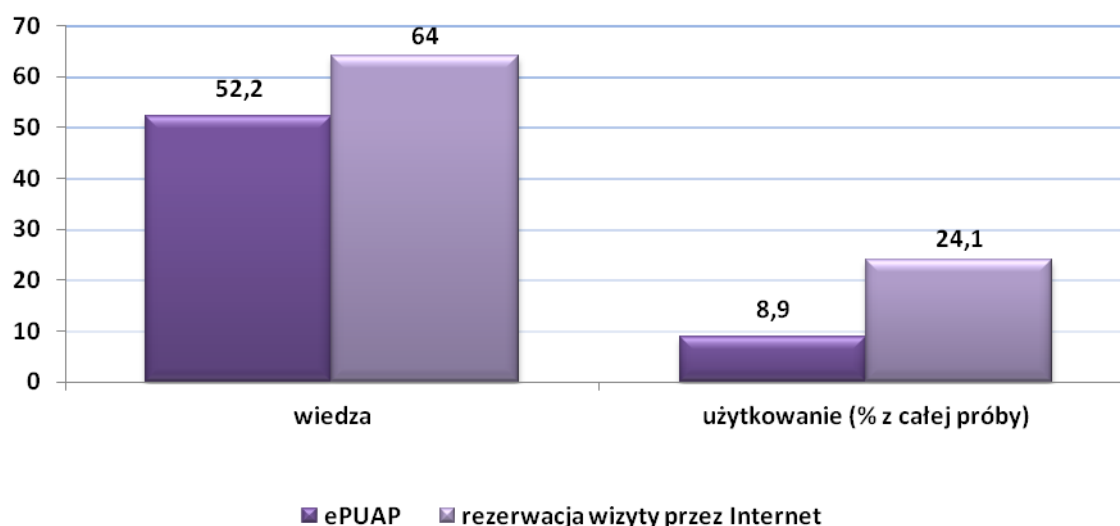


Wykorzystanie Internetu w kontaktach z Urzędem. Wiedza i korzystanie z oferowanych usług

Blisko 2/3 respondentów [64%] posiada wiedzę o możliwości rezerwacji wizyty w Urzędzie przez Internet. Użytkownicy tej usługi stanowią około ¼ całej próby badawczej [24,1%]. Wśród osób deklarujących znajomość usługi, odsetek korzystających wynosi 38%.

Mniejsza grupa klientów ma wiedzę na temat możliwości załatwienia sprawy urzędowej za pomocą Elektronicznej Platformy Usług Administracji Publicznej („ePUAP”). Nieznacznie ponad połowa deklaruje, że słyszała o takiej możliwości [52,2%]. Spośród nich natomiast 17% dotychczas z niej skorzystało. W skali całej próby daje to wynik 8,9% użytkowników usługi.

Wykres 13. Odsetek respondentów znających usługi oraz korzystających z nich. Prezentowane dane obliczane są dla całej próby badawczej [w %] [N=484]



W zestawieniu z danymi socjodemograficznymi respondentów można precyzyjnie wyodrębnić grupy, które posiadają wiedzę o nowej usłudze lub z niej korzystają. Okazuje się zatem, że rezerwacja wizyty przez Internet jest znana głównie: mężczyznom [68,9%], osobom w wieku 30-44 lat [70,9%] oraz legitymującym się wykształceniem średnim [67,4%]. Te same grupy społeczno-demograficzne korzystają z tych usług, z tą różnicą, że poziom korzystania z usługi jest wyższy wśród respondentów z wykształceniem wyższym niż średnim [odpowiednio 29,3% i 23,7%].

W przypadku usługi załatwienia sprawy za pomocą platformy ePUAP, wiedzę o jej istnieniu posiadają najczęściej kobiety [52,2%], osoby w wieku 40-59 lat [62,4%] oraz respondenci z wykształceniem zawodowym [62,5%]. Korzystają z niej natomiast

najczęściej mężczyźni [10,5%], osoby w wieku 30-44 lat [12,1%] oraz klienci z wykształceniem wyższym [10,4%]. Szczegółowe dane prezentuje Tabela 14.

Tabela 14. Wiedza i wykorzystanie Internetu w kontaktach z Urzędem w kontekście danych socjodemograficznych

Pytanie	Odpowiedzi	Rezerwacja wizyty przez Internet		Platforma ePUAP	
		wiedza	korzystanie	wiedza	korzystanie
Płeć	kobieta	58,7%	21,8%	52,2%	7,1%
	mężczyzna	68,9%	26,0%	51,2%	10,5%
Wiek	16-29 lat	58,0%	18,9%	43,6%	7,7%
	30-44 lat	70,9%	33,9%	54,6%	12,1%
	45-59 lat	66,1%	22,9%	62,4%	8,3%
	60 lat i więcej	57,6%	13,4%	48,5%	4,5%
Wykształcenie	podstawowe	46,7%	6,7%	46,7%	0
	ukończone zawodowe	58,9%	8,8%	62,5%	5,2%
	ukończone średnie	67,4%	23,7%	50,8%	8,4%
	ukończone wyższe	63,5%	29,3%	50,9%	10,4%

Streszczenie. Executive summary

Badanie „Ocena jakości pracy oraz obsługi klientów Urzędu Miejskiego w Gdańsku z uwzględnieniem zagadnienia etyki” zrealizowano w dniach 30 listopada – 2 grudnia 2011 roku na próbie badawczej 485 respondentów – klientów badanych placówek Urzędu Miejskiego, którzy zakończyli załatwianie sprawy w danym dniu.

Charakterystyka załatwianych spraw oraz napotykanne trudności

- Ponad 9 na 10 klientów załatwiała podczas wizyty tylko jedną sprawę. Średnio respondenci deklarowali załatwianie 1,12 sprawy.
- Klienci uchwyceni w próbie załatwiali najczęściej sprawy związane z wydaniem lub wymianą dowodu osobistego [niemal 15% respondentów z próby], odbiorem dowodu osobistego [10,3%] oraz wymianą dowodu rejestracyjnego pojazdu [8,9%].
- W próbie były reprezentowane niemal po równo sprawy, które wymagają jednej wizyty w Urzędzie [53,5%] oraz takie, które wymagają kolejnych [46,6%].
- W przypadku spraw wymagających tylko jednej wizyty w Urzędzie, aż 93% kończyło się ich załatwieniem, podczas gdy w przypadku spraw wymagających kolejnych wizyt, pomyślnie kończyło się 78% (na danym etapie załatwiania sprawy).
- Respondenci wskazują głównie na rozwlekłość procesu biurowego [68,3%] oraz własne błędy (np. związane z niedostarczeniem niezbędnych dokumentów) [30,2%] jako bariery na drodze do pomyślnego załatwienia sprawy.

Ocena sprawności obsługi klientów

- Klienci generalnie dobrze oceniają sprawność obsługi w Urzędzie. Aż 86,8% z nich wypowiada się pozytywnie w tej kwestii. Na pięciostopniowej skali ocen sprawność obsługi klientów oceniana jest na 4,38.
- Najwyższe oceny notuje ZOM nr 1 we Wrzeszczu [średnia ocen 4,65], a najgorsze lokalizacja przy ul. Nowe Ogrody (w pozostałej części budynku) – 4,25.
- Najwyżej ocenianą procedurą są „Nieruchomości” [4,64], „Działalność gospodarcza” oraz „Dowody osobiste” [po 4,52] a najniżej: „Ewidencja ludności” [4,13], „Gospodarka komunalna” [3,94] oraz „Urbanistyka i architektura” [3,74].
- Czynnikiem wpływającym najbardziej negatywnie na formułowanie oceny jest niemożność załatwienia sprawy (w trakcie kolejnej wizyty w Urzędzie) [3,84]. Najlepiej natomiast oceniają respondenci, którym udało załatwić się sprawę podczas swojej pierwszej wizyty [4,57].
- Najwyższe oceny Urząd otrzymywał od klientów z następującymi cechami socjodemograficznymi: kobiet [4,44], osób w wieku 45-59 lat [4,53] oraz respondentów z wykształceniem zawodowym [4,45]. Najniżej natomiast oceniają

Urząd: mężczyźni [4,35], ludzie młodzi w wieku 16-29 lat [4,2] oraz osoby z wykształceniem podstawowym [4,2].

- Najczęstszą uwagą dotyczącą zmian w funkcjonowaniu Urzędu był postulat wydłużenia czasu pracy Urzędów do godzin popołudniowych oraz zwiększenie ilości spraw możliwych do załatwienia przez Internet. Zwracano również uwagę na usprawnienie informacji telefonicznej oraz aktualizację i zwiększenie czytelności strony internetowej Urzędu.

Ogólna i szczegółowa ocena pracowników Urzędu

- Średnia ogólna ocena pracowników Urzędu Miejskiego wynosi 4,71 i jest znacznie wyższa od średniej oceny pracy samych Urzędów [4,38]. Może to wskazywać, że winą za trudności związane z obsługą respondenci obarczają bardziej organizację pracy niż samych urzędników.
- Respondenci mogli oceniać pracownika Urzędu według sześciu kryteriów. Najwyższe oceny uzyskano na skali „kultura osobista” [4,84], „kompetencje” [4,78] oraz „terminowość” [4,78]. Obszary, które zostały ocenione gorzej dotyczą bardziej „miękkich” umiejętności, takich jak: „życzliwość” [4,73], „otwartość” oraz „zaangażowanie w wykonywanie zadania” [po 4,71].
- Podobnie jak w przypadku oceny Urzędu, najlepiej oceniani są pracownicy ZOM-u nr 1 na ul. Partyzantów [ocena ogólna: 4,88]. W dalszej kolejności jest ZOM nr 3 [ul. Nowe Ogrody, sala – 4,68]. Gorzej pod tym względem oceniane są placówki na ul. Miłskiego [4,65] oraz ul. Nowe Ogrody [w pozostałej części budynku – 4,63].
- Identyfikacja czynników wpływających pozytywnie bądź negatywnie na ocenę pracowników wydaje się nie odbiegać od tej dotyczącej oceny sprawności obsługi Urzędu. Wydaje się jednak, że rezultat wizyty – sukces bądź porażka w załatwieniu sprawy – wpływa na ocenę urzędnika dość istotnie, bez względu na to, która jest to wizyta w Urzędzie.
- Negatywny rezultat wizyty w Urzędzie skutkuje spadkiem oceny urzędnika we wszystkich sześciu analizowanych obszarach. Analiza wykazała jednak, że niemożność załatwienia sprawy podczas pierwszej wizyty najbardziej odbija się na ocenie życzliwości i otwartości pracownika. W przypadku niemożności załatwienia sprawy podczas kolejnych wizyt największemu spadkowi ulega terminowość oraz, po raz kolejny, życzliwość.
- Generalnie, kobiety lepiej oceniają pracowników Urzędu [4,74], aczkolwiek nie notuje się różnicy statystycznie istotnej w obrębie zmiennej [mężczyźni – 4,68]. Jeśli chodzi o wiek, podobnie jak w przypadku oceny całego Urzędu, najgorzej pracowników oceniają osoby młode [wiek 16-29 lat, 4,59] oraz respondenci z wykształceniem podstawowym [4,4]. Najlepiej zaś respondenci w wieku 30-44 lat [4,79] oraz z wykształceniem zawodowym [4,8].

Wykorzystanie Internetu w kontaktach z urzędem. Wiedza i korzystanie z oferowanych usług

- Wiedzę na temat możliwości rezerwacji wizyty przez Internet posiada 64% respondentów, aczkolwiek korzysta z tej usługi jedynie 24% klientów (odsetek z całej próby).
- Wiedzę na temat możliwości załatwienia sprawy urzędowej przez ePUAP posiada 52,2% respondentów, a korzysta z niej niespełna 9% (odsetek z całej próby).
- Rezerwacja wizyty przez Internet jest znana głównie: mężczyznom [68,9%], osobom w wieku 30-44 lat [70,9%] oraz legitymującym się wykształceniem średnim [67,4%]. Te same grupy społeczno-demograficzne korzystają z tych usług, z tą różnicą, że poziom korzystania z usługi jest wyższy wśród respondentów z wykształceniem wyższym, niż średnim [29,3% o 23,7%].
- O możliwości załatwienia sprawy za pomocą platformy ePUAP wiedzą najczęściej kobiety [52,2%], osoby w wieku 40-59 lat [62,4%] oraz respondenci z wykształceniem zawodowym [62,5%]. Korzystają z niej natomiast najczęściej mężczyźni [10,5%], osoby w wieku 30-44 lat [12,1%] oraz klienci z wykształceniem wyższym [10,4%].