



PRZYJAZNY URZĄD

**SPOŁECZNY RATING JAKOŚCI PRACY
URZĘDÓW I OBSŁUGI KLIENTA**

2016

Raport sporządzony przez Regionalny Ośrodek Badania Opinii Publicznej Dobra Opinia na zlecenie Urzędu Gminy i Miasta Bodzentyn



Kielce, kwiecień 2016

SPIS TREŚCI

1. WSTĘP	4
1.1. IDEA ORAZ CEL RATINGU	4
1.2. METODOLOGIA BADAWCZA	4
1.2.1. TECHNIKA BADANIA I WIELKOŚCI PRÓBY	4
1.2.2. WYBÓR PRÓBY	4
1.2.3. SCHEMAT DOBORU BADANYCH DO PRÓBY	4
1.3. SYSTEM OCENY	5
2. OCENA RATINGOWA	7
3. STRUKTURA RAPORTU	8
4. BRIEF	9
5. STATYSTYKA OCEN	10
5.1. OGÓLNA OCENA DZIAŁANIA URZĘDU	10
5.2. OCENA PRACY URZĘDNIKÓW	11
5.3. OCENA JAKOŚCI OBSŁUGI	12
5.4. OCENA STRONY INTERNETOWEJ	14
5.5. OCENA UDOGODNIEŃ DLA NIEPEŁNOSPRAWNYCH	15
5.6. OCENA BURMISTRZA	16
6. INDEKS OCEN	18
6.1. INDEKS OCENY OGÓLNEJ URZĘDU (IOOU)	18
6.2. INDEKS OCENY PRACY URZĘDNIKÓW (IOPU)	19
6.3. INDEKS OCENY JAKOŚCI OBSŁUGI (IOJO)	20
6.4. INDEKS OCENY STRONY INTERNETOWEJ (IOSI)	21
6.5. INDEKS OCENY UDOGODNIEŃ DLA NIEPEŁNOSPRAWNYCH (IOUN)	21
6.6. INDEKS OCENY PRACY BURMISTRZA (IOPB)	22
7. APPENDIX	23
7.1. OGÓLNA OCENA URZĘDU PRZEZ URZĘDNIKÓW	23
7.2. OGÓLNA OCENA BURMISTRZA PRZEZ URZĘDNIKÓW	25
8. INDEKS OCEN PRACOWNIKÓW	27
8.1. INDEKS OCENY WARUNKÓW PRACY (IOWP)	27
8.2. INDEKS OCENY PRACY BURMISTRZA PRZEZ URZĘDNIKÓW (IOPWU)	28
9. NARZĘDZIE BADAWCZE	29

1. WSTĘP

1.1. IDEA ORAZ CEL RATINGU

Przedmiotem troski każdej osoby pełniącej kierownicze stanowisko w jednostce sektora JST jest zapewnienie mieszkańcom jak najlepszej obsługi ze strony administracji samorządowej. Sposób funkcjonowania urzędu w odniesieniu do klienta ma kluczowe znaczenie zarówno dla społecznego odbioru całego aparatu lokalnej władzy, jak i - a może przede wszystkim - działalności wójta, burmistrza, prezydenta czy starosty. Satysfakcja klienta wywołana poczuciem szybkiego i sprawnego załatwienia urzędowej sprawy kształtuje pozytywną opinię na temat gospodarza danej jednostki. I odwrotnie - brak zadowolenia z jakości obsługi skutkuje obniżeniem notowań władarza wśród mieszkańców.

Głównym celem projektu „Przyjazny Urząd 2016” jest postawienie diagnozy w zakresie społecznej recepcji jakości pracy Urzędu poprzez bezpośrednie odwołanie się do opinii mieszkańców, które - jak powszechnie wiadomo - stanowią najcenniejsze źródło wiedzy dla każdego przedstawiciela władzy samorządowej. Szczegółowe wyniki badań pozwolą spojrzeć kierownikowi urzędu na działalność jednostki przez pryzmat osobistych doświadczeń klientów i - uwzględniając sugestie płynące ze strony społecznej - wprowadzić ewentualne korekty bądź podkreślić mocne punkty.

1.2. METODOLOGIA BADAWCZA

1.2.1. TECHNIKA BADANIA I WIELKOŚĆ PRÓBY

Badanie opinii wśród klientów Urzędu Gminy Bodzentyn przeprowadzono metodą bezpośredniego anonimowego wywiadu ankietarskiego przy wykorzystaniu papierowego kwestionariusza (PAPI) na próbie N=100 osób.

1.2.2. WYBÓR PRÓBY

Do operacji pobierania próby zastosowano tak zwaną technikę nieprobabilistyczną (nielosową) polegającą w tym przypadku na wyborze według wygody¹.

1.2.3. SCHEMAT DOBORU BADANYCH DO PRÓBY

Kwestionariusz ankiety składał się z 25 pytań (w tym 23 ratingowych) ujętych w siedmiu blokach tematycznych, z których pięć stanowiło trzon Ratingu. Dotyczyły one między innymi: ogólnej oceny funkcjonowania Urzędu, oceny pracy urzędników, oceny jakości obsługi w urzędzie, oceny strony internetowej urzędu, oceny z perspektywy udogodnień dla niepełnosprawnych, ogólna ocena pracy Burmistrza oraz oceny pracy Burmistrza w wybranych aspektach jego działalności. Wszystkie odpowiedzi na pytania ujęto w formie szkolnej skali 1-6, która stanowiła zarazem podstawę mechanizmu punktacji na potrzeby określenia ogólnej oceny ratingowej, a także ocen w poszczególnych obszarach funkcjonowania Urzędu.

¹ Technika ta z rodzaju technik nielosowych polega na tym, iż do próby jednostki dostają się przypadkowo, gdyż w odpowiednim czasie znalazły się w miejscu, w którym akurat prowadzono badanie. Struktura próby jest zatem efektem, a nie punktem wyjścia badań. Takie podejście metodologiczne stosuje się powszechnie w terenowych badaniach opinii konsumentów.

Część terenowa badania była realizowana 11 kwietnia 2016 roku. Ankieterzy przeprowadzali wywiady wśród klientów znajdujących się tego dnia w siedzibie Urzędu.

1.3. SYSTEM OCENY

Skonstruowana na potrzeby Ratingu struktura badania pozwala na opracowanie indeksów oceny poszczególnych elementów funkcjonowania Urzędu. Indeksy stanowią punkt wyjścia do końcowych podsumowań i zapewniają jednocześnie możliwość porównania z innymi instytucjami, które zostały objęte badaniem ratingowym.

Wyróżniono sześć indeksów: jeden podstawowy i pięć pomocniczych. Podstawowym indeksem jest Indeks Oceny Ogólnej Urzędu (IOOU), który uwzględnia odpowiedzi na wszystkie pytania w badaniu. Indeksami pomocniczymi są:

- Indeks Oceny Ogólnej Urzędu (IOOU),
- Indeks Oceny Pracy Urzędników (IOPU),
- Indeks Oceny Jakości Obsługi (IOJO),
- Indeks Oceny Strony Internetowej (IOSI),
- Indeks Oceny Udogodnień dla Niepełnosprawnych (IOUN).
- Indeks Oceny Pracy Burmistrza (IOPB)

Oceny z pytań odpowiadają punktom. Ocena z każdego pytania staje się również wartością punktową. „Punkty” z każdego pytania sumuje się, po czym wynik jest wartością indeksu. Każdy indeks składa się z następujących pytań:

- Indeks Oceny Ogólnej Urzędu obejmuje wszystkie pytania - łącznie 23,
- Indeks Oceny Pracy Urzędników – w indeks wlicza się ocenę kompetencji, kultury osobistej oraz życzliwości i gotowości do pomocy – 3 pytania
- Indeks Oceny Jakości Obsługi - w indeks wlicza się: czas załatwienia sprawy, warunki lokalowe, godziny otwarcia urzędu, dojazd do urzędu, liczba miejsc parkingowych, oznakowanie wydziałów i pokoi, możliwość uzyskania szybkiej informacji o sposobie załatwienia sprawy – 7 pytań,
- Indeks Oceny Strony Internetowej - w indeks wlicza się: łatwość obsługi strony, aktualność informacji, przydatność informacji, możliwość załatwienia sprawy przez Internet – 4 pytania
- Indeks Oceny Udogodnień dla Niepełnosprawnych – w indeks wlicza się: liczba miejsc parkingowych dla niepełnosprawnych, podjazdy i windy, dostosowanie wnętrza budynku: toalety, szerokość drzwi – 3 pytania.
- Indeks Oceny Pracy Burmistrza – w indeks wlicza się: kulturę osobistą, liczenie się z głosem mieszkańców, komunikacja z mieszkańcami oraz informowanie o ważnych decyzjach dla gminy, dostępność dla mieszkańców, tempo rozwoju gminy, współpraca z Radą Gminy – 6 pytań

W zależności od indeksu skala każdego z nich na podstawie powyższego sumowania będzie miała różne przedziały punktowe (od minimum do maksimum):

- IOOU: 0 (23)-138 pkt.
- IOPU: 0 (3)-18 pkt.
- IOJO: 0 (7) – 42 pkt.
- IOSI: 0 (4)-24 pkt.
- IOUN: 0 (3)-18 pkt.
- IOPW: 0(6)-365 pkt.

W końcowym efekcie zestawom odpowiedzi każdego respondenta nadaje się indeksy, które uzyskują wartości z ukazanych powyżej przedziałów (dla porządku określono je ocenami pierwotnymi).

Przedziały sprowadzono następnie do skali 1-6 według poniższego schematu dla IOOU:

Przedział z wartości pierwotnych	Zeskalowana ocena indeksowa
0 – 23	1 – 1,9
24-46	2 – 2,9
47-69	3 – 3,9
70-92	4 – 4,9
93-115	5 – 5,9
116-138	6

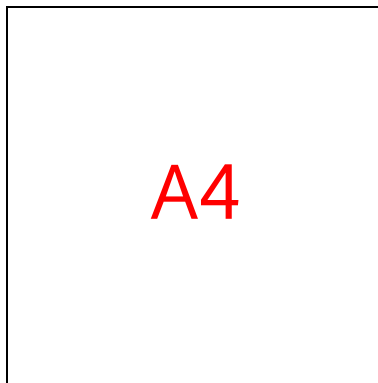
Dla przykładu - jeżeli w IOOU wszystkie pytania będą miały zaznaczoną odpowiedź „4”, ocena pierwotna indeksu wyniesie: 23 (liczba pytań) x 4 (ocena) = 92 punktów. Wykonując takie obliczenia dla każdego z indeksów, powstają przedziały ocen pierwotnych, którym można przyporządkować zeskalowane oceny. Taki sam wzór przeliczania stosuje się dla każdego indeksu pomocniczego – zamieniając w równaniu mnożnik odnoszący się do liczby pytań.

2. OCENA RATINGOWA

W ramach Społecznego Ratingu Jakości Pracy Urzędów oraz Obsługi Klienta „Przyjazny Urząd 2016” – Regionalny Ośrodek Badania Opinii Publicznej Dobra Opinia przyjął następujący paradygmat nadawania ogólnej oceny ratingowej oraz ocen szczegółowych w oparciu o indeks ocen:

- (A1) – od 1 do 1,33 punktu,
- (A1+) - od 1,34 do 1,66 punktu,
- (A1++) - od 1,67 do 1,99 punktu,
- (A2) - od 2 do 2,33 punktów,
- (A2+) – od 2,34 do 2,66 punktów,
- (A2++) - od 2,67 do 2,99 punktów,
- (A3) – od 3 do 3,33 punktów,
- (A3+) – od 3,34 do 3,66 punktów,
- (A3++) – od 3,67 do 3,99 punktów,
- (A4) – od 4 do 4,33 punktów,
- (A4+) – od 4,34 do 4,66 punktów,
- (A4++) – od 4,67 do 4,99 punktów,
- (A5) – od 5 do 5,33 punktów,
- (A5+) – od 5,34 do 5,66 punktów,
- (A5++) – od 5,67 do 5,99 punktów,
- (A6) – 6 punktów.

Indeks Oceny Ogólnej Urzędu dla Urzędu Gminy Bodzentyn osiągnął wartość 4,08. Według przyjętego systemu ocen ocena ratingowa dla Urzędu Gminy Bodzentyn to:



3. STRUKTURA RAPORTU

Niniejszy raport składa się z dwóch części odnoszących się do Ratingu. Pierwsza – statystyczna – prezentuje procentowe częstości podawania przez respondentów odpowiedzi na każde z postawionych pytań. W drugim segmencie sprawozdania z Ratingu przedstawiono szczegółowe oceny indeksowe dla każdego bloku tematycznego, w ramach którego zgrupowano pytania.

Elementem projektu było także badanie opinii wśród pracowników Urzędu. Wyniki tych pomiarów zaprezentowano w ostatniej części opracowania.

4. BRIEF

Ogólna ocena ratingowa odnosząca się do funkcjonowania Urzędu Miasta i Gminy Bodzentyn w jego pięciu podstawowych wymiarach jest pozytywna i wynosi A4.

Ankietowani klienci Urzędu pozytywnie ocenili pracę urzędników na polu ich kompetencji, kultury osobistej oraz życzliwości i gotowości do pomocy. Równie pochlebnie recenzowano jakość obsługi w Urzędzie, zarówno przez pryzmat kultury organizacji pracy jednostki, jak i architektury wewnętrznej siedziby lokalnej administracji. Klienci zgłaszają jednak drobne zastrzeżenia dotyczące niewystarczającej liczby miejsc parkingowych przed gmachem Urzędu - i to ta kwestia może wymagać usprawnień w przyszłości. Respondenci jednoznacznie i negatywnie ocenili kwestię dostosowania przestrzeni obiektu do potrzeb osób niepełnosprawnych. Likwidacja barier architektonicznych dla osób z dysfunkcjami wydaje się jednym z priorytetowych działań dla władz gminy i miasta.

Słabym elementem funkcjonowania Urzędu jest witryna internetowa. Niewielki odsetek badanych zadeklarował, iż odwiedził stronę www jednostki. Z drugiej strony osoby, które zajął na gminny portal, pozytywnie odniosły się do takich kwestii jak aktualność i przydatność publikowanych informacji. Ankietowani zwrócili uwagę na brak możliwości załatwienia spraw biurowatycznych przez Internet – to jednak bolączka większości urzędów i instytucji.

Respondenci bardzo pochlebnie wypowiadają się o Burmistrzu. Według większości Dariusz Skiba wykazuje się dużą kulturą osobistą, a także uwzględnia głos mieszkańców w procesie bieżącego zarządzania Gminą. Jak wskazują ankietowani, wóldarz jest także dostępny dla mieszkańców. Drobnych korekt wymaga polityka komunikacyjna z lokalną społecznością.

Pozytywne opinie mieszkańców pozostają w ścisłym związku z ocenami urzędników dotyczącymi zarówno Urzędu, jak i Dariusza Skiby. Urzędnicy skarżą się jednak na zbyt niskie zarobki oraz brak możliwości awansu zawodowego.

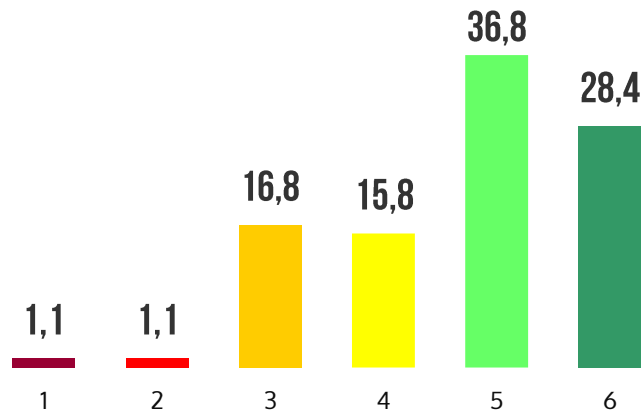
5. STATYSTYKA OCEN

5.1. OGÓLNA OCENA DZIAŁANIA URZĘDU

Pierwsze pytanie w kwestionariuszu dotyczyło ogólnej oceny działania Urzędu ze strony klientów. Wskazania respondentów głównie koncentrują w przedziale 5-6. Najczęściej padała odpowiedź „5”. Niewiele mniej badanych wystawiło notę „6”. Co trzeci badany wybrał oceny z sektora średniego „3” i „4”. Świadczy to o jednoznacznie pozytywnym odbiorze funkcjonowania Urzędu przez respondentów.

Jaka jest Pana/Pani ogólna ocena działania Urzędu?

Dane w procentach.

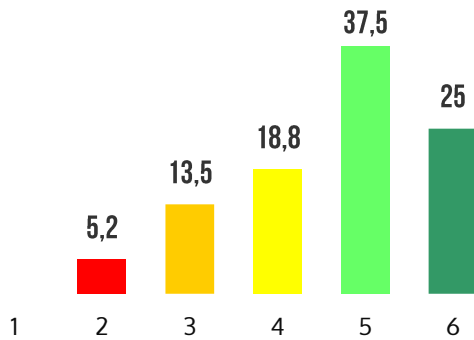


5.2. OCENA PRACY URZĘDNIKÓW

Badani mają bardzo dobre zdanie o kompetencjach urzędników. Najczęściej w tym obszarze wskazywano oceny „5” oraz „6”. Jeszcze lepiej klienci odnoszą się do kultury osobistej pracowników Urzędu – nota dominująca to „5”. Respondenci najbardziej chwalą jednak urzędników za gotowość do pomocy – przeważają oceny „6” oraz „5”.

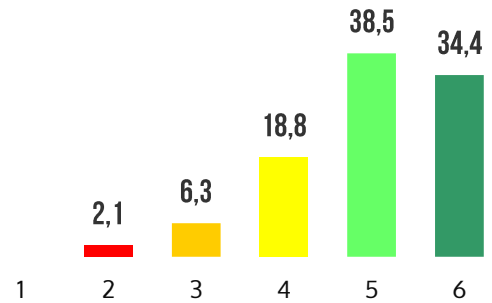
Ocena pracy urzędników: kompetencje.

Dane w procentach.



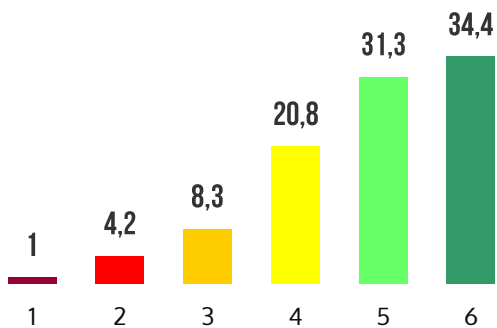
Ocena pracy urzędników: kultura osobista.

Dane w procentach.



Ocena pracy urzędników: życzliwość i gotowość do pomocy.

Dane w procentach.

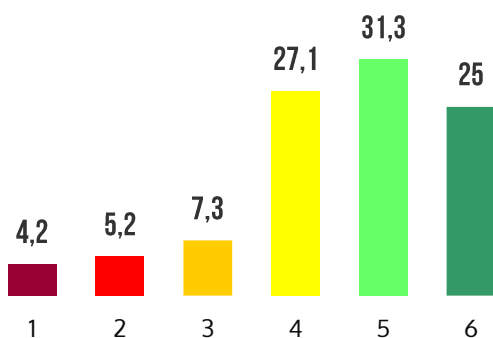


5.3. OCENA JAKOŚCI OBSŁUGI

Zdecydowana większość ankietowanych posiada dobrą opinię na temat jakości obsługi Urzędu. Kolejny raz najczęściej wskazywaną oceną jest „5”, a w sprawach warunków lokalowych „4”. Najbardziej wyrównane odpowiedzi padały w pytaniu o liczbę miejsc parkingowych – i to ta kwestia może wymagać usprawnień w przyszłości.

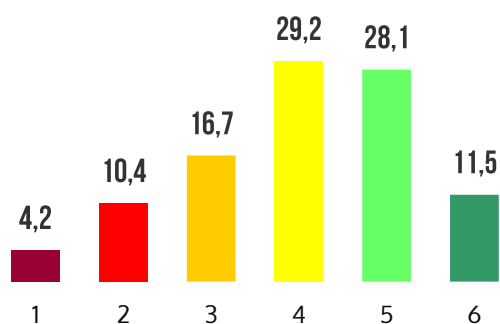
Jakość obsługi: Czas załatwienia sprawy.

Dane w procentach.



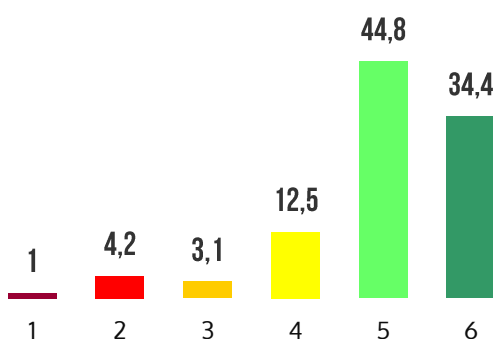
Jakość obsługi: Warunki lokalowe

Dane w procentach.



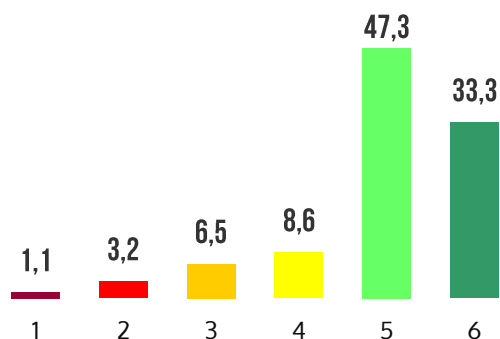
Jakość obsługi: Godziny otwarcia Urzędu.

Dane w procentach.



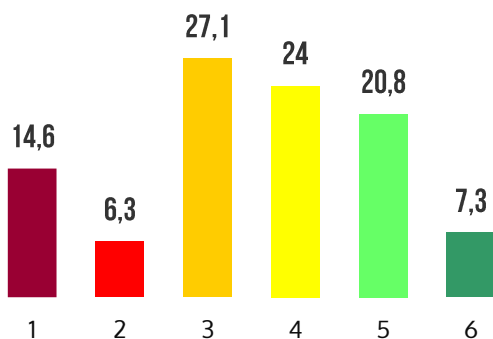
Jakość obsługi: Dojazd do Urzędu.

Dane w procentach.



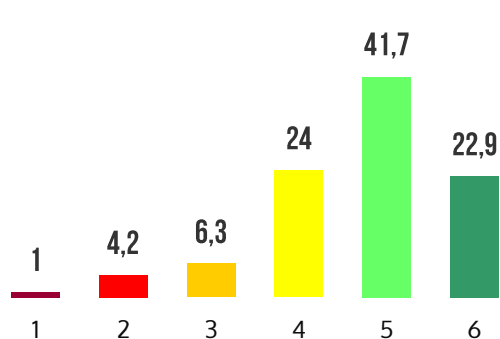
Jakość obsługi: Liczba miejsc parkingowych.

Dane w procentach.



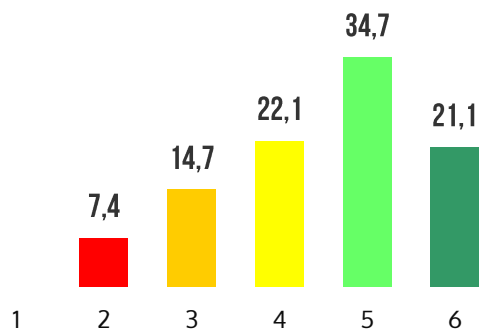
Jakość obsługi: Oznakowanie wydziałów i pokoi.

Dane w procentach.



Jakość obsługi: Możliwość uzyskania szybkiej informacji o sposobie załatwienia sprawy.

Dane w procentach.

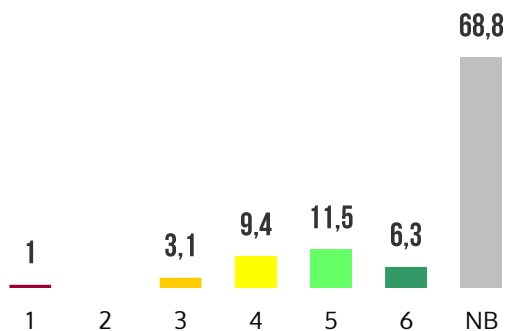


5.4. OCENA STRONY INTERNETOWEJ

Ankietowani poddali umiarkowanej krytyce stronę internetową Urzędu. Zdecydowana większość z nich – ponad 68 procent – twierdzi, iż nigdy nie odwiedzili witryny placówki (na wykresach oznaczono jako NB). Strona w ich ocenie jest przejrzysta, pojawiające się na niej informacje aktualne i przydatne. Aspektem sugerowanym przez badanych jako wymagającym poprawy to kwestia załatwiania spraw przez Internet.

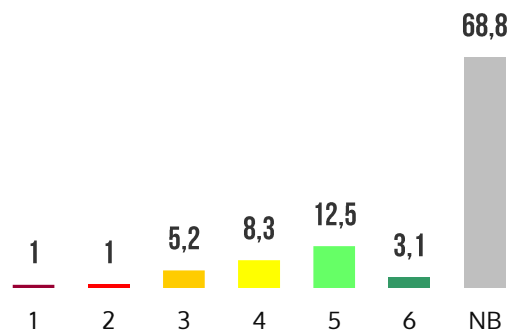
Strona www: Łatwość obsługi strony.

Dane w procentach.



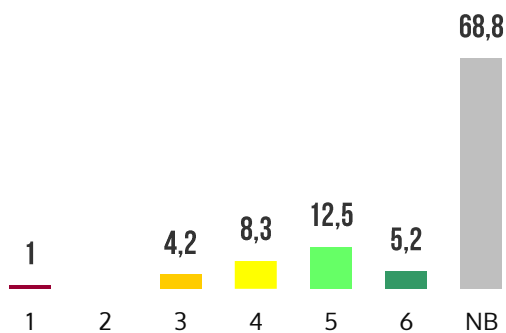
Strona www: Aktualność informacji.

Dane w procentach.



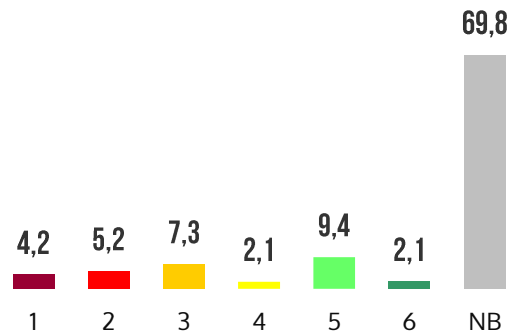
Strona www: Przydatność informacji.

Dane w procentach.



Strona www: Możliwość załatwienia sprawy przez Internet.

Dane w procentach.

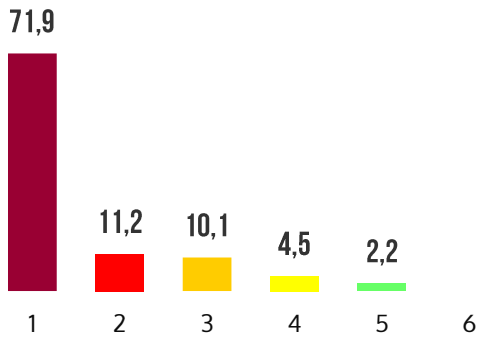


5.5. OCENA UDOGODNIENÍ DLA NIEPEŁNOSPRAWNYCH

Wśród respondentów panuje przekonanie iż siedziba Urzędu jest pełna barier architektonicznych dla osób niepełnosprawnych. Zdaniem większości nie zapewniono odpowiednią liczbę miejsc parkingowych – kopert, a także podjazdów i wind. Również wnętrza budynku, jak wskazują ankietowani, nie są dostosowane do potrzeb osób z dysfunkcjami.

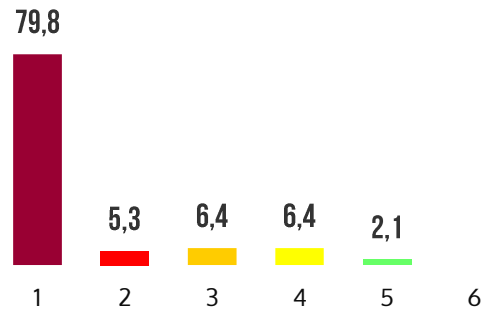
Niepełnosprawni: Liczba miejsc parkingowych.

Dane w procentach.



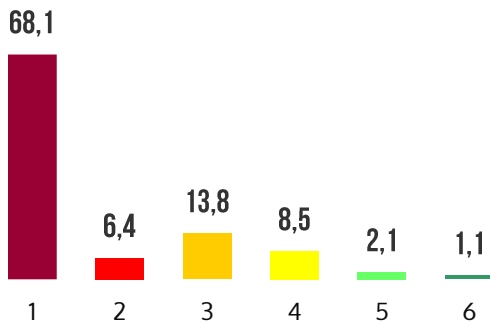
Niepełnosprawni: Podjazdy i windy.

Dane w procentach.



Niepełnosprawni: Dostosowanie wnętrza budynku - toalety, szerokość drzwi.

Dane w procentach.

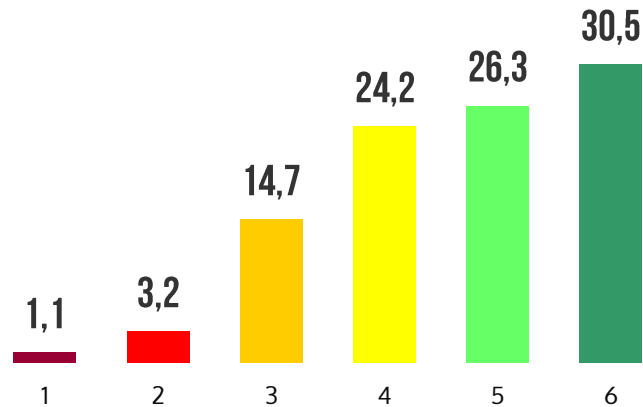


5.6. OCENA BURMISTRZA

Badani w kolejnym pytaniu zostali poproszeni o ogólną ocenę Burmistrza. Zdecydowana większość odpowiedzi to oceny „5” i „6”. Ocenę średnią stanowią ogółem niecałe 40 procent, słabe zaś tylko marginalną część.

Jaka jest Pana/Pani ogólna ocena Burmistrza?

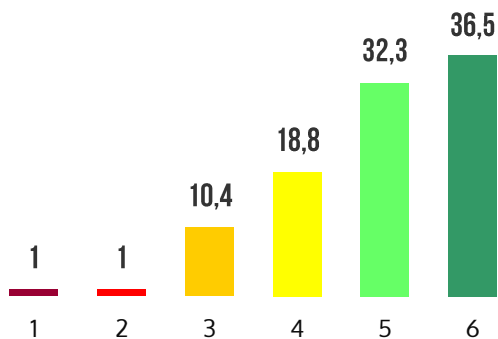
Dane w procentach.



Każdy aspekt pracy Burmistrza jest oceniany pozytywnie – dominują oceny „5” i „6”. Ankietowani najwyżej ocenili kulturę osobistą, dostępność dla mieszkańców oraz liczenie się z ich głosem. Obszarami, na które w przyszłości można zwrócić uwagę to informowanie zamieszkałych na terenie Bodzentyna o zapadających decyzjach oraz tempo rozwoju gminy.

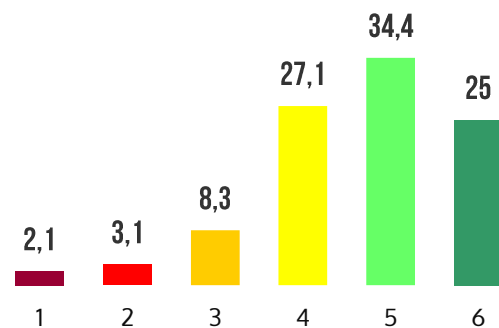
Ocena pracy Burmistrza: kultura osobista.

Dane w procentach.



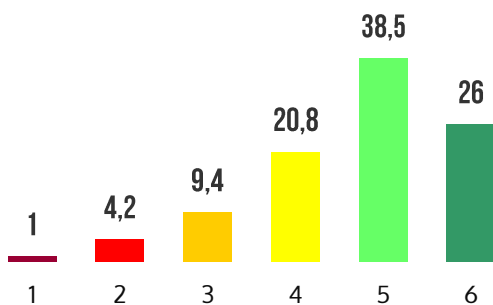
Ocena pracy Burmistrza: liczenie się z głosem mieszkańców.

Dane w procentach.



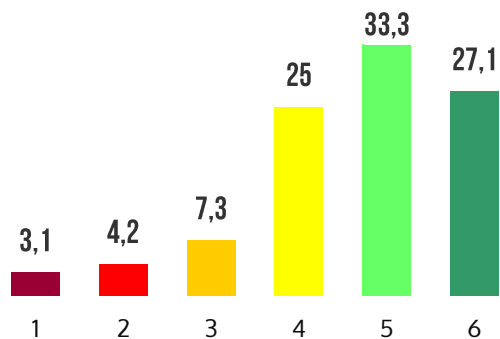
Ocena pracy Burmistrza: Komunikacja z mieszkańcami oraz informowanie o ważnych decyzjach dla gminy.

Dane w procentach.



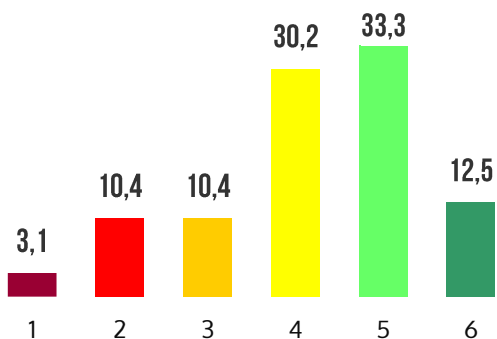
Ocena pracy Burmistrza: Dostępność dla mieszkańców.

Dane w procentach.



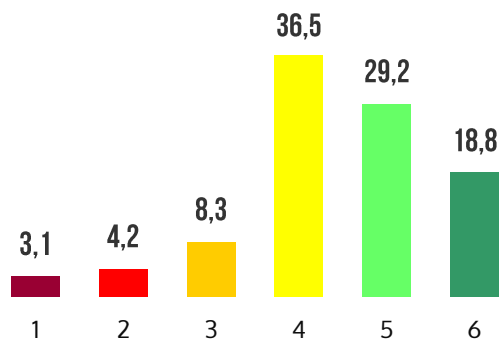
Ocena pracy Burmistrza: Tempo rozwoju gminy.

Dane w procentach.



Ocena pracy Burmistrza: Współpraca z Radą Gminy.

Dane w procentach.



6. INDEKS OCEN

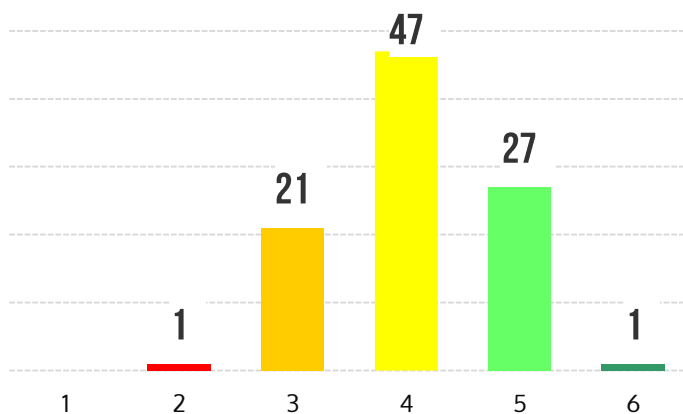
6.1. INDEKS OCENY OGÓLNEJ URZĘDU (IOOU)

A4

Jak wspomniano na wstępie, Indeks Oceny Ogólnej Urzędu zawiera w sobie i sumuje wszystkie oceny wszystkich aspektów funkcjonowania Urzędu. Ogólna ocena indeksowa – tożsama z oceną ratingową – wyniosła 4,08. Spośród całego zbioru ankiet w 47 przypadkach padła nota indeksowa „4”. Ocena indeksowa „6” wystąpiła 27 razy, niewiele mniej – bo 21 – wskazano „4”. Spektrum odpowiedzi ograniczyło się właściwie do tych trzech wartości. Niska częstotliwość występowania pozostałych ocen indeksowych z dolnego rejestru, świadczy, iż opinie klientów na temat funkcjonowania Urzędu w obszarach będących przedmiotem badania są sprecyzowane i bardzo pozytywne.

Średnia: 4,0833

Dane w ilościach ankiet.

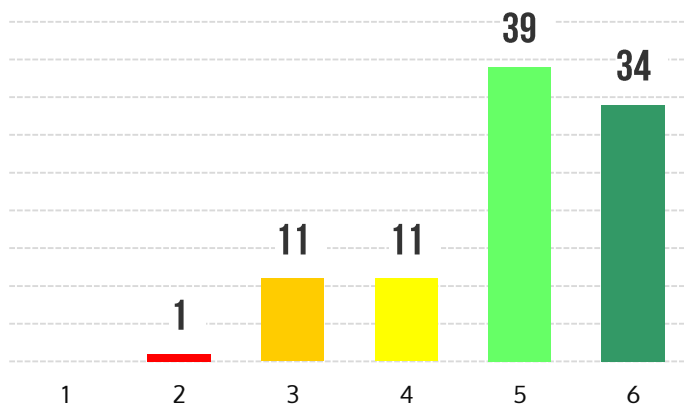


6.2. INDEKS OCENY PRACY URZĘDNIKÓW (IOPU)

Ten indeks bazuje na ocenie urzędników pod kątem ich kompetencji, kultury osobistej oraz życzliwości i gotowości do pomocy. Zebrane wyniki pokazują, że działania urzędników są istotnym filarem ogólnej oceny i wyraźnie wzmacniają pozytywny odbiór instytucji. W 39 ankietach łączna ocena indeksowa w tym obszarze wyniosła „5”, zaś w 34 - „6”, co stanowi znakomitą większość wszystkich not.

Średnia: 4,9792

Dane w ilościach ankiet.



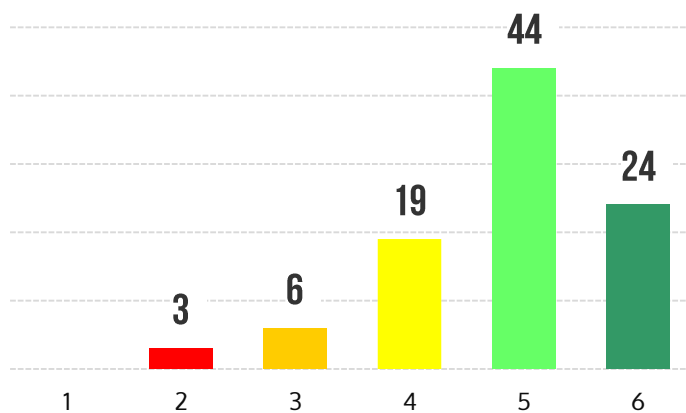
6.3. INDEKS OCENY JAKOŚCI OBSŁUGI (IOJO)

A4++

Indeks uwzględnia oceny w następujących elementach: czas załatwienia sprawy, warunki lokalowe, godziny otwarcia urzędu, dojazd do urzędu, liczba miejsc parkingowych, oznakowanie wydziałów i pokoi, możliwość uzyskania szybkiej informacji o sposobie załatwienia sprawy. Najwyższa frekwencja dotyczy oceny indeksowej „5” – takie wskazanie padło w 44 ankietach. Wysoki był także współczynnik występowania oceny „6” (24 razy).

Średnia: 4,8333

Dane w ilościach ankiet.

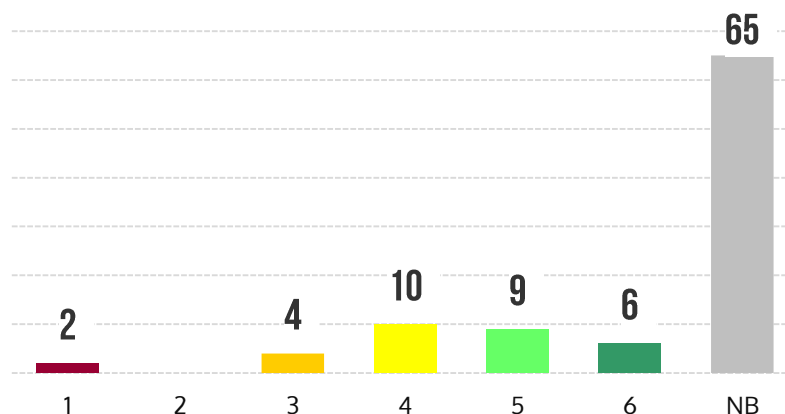


6.4. INDEKS OCENY STRONY INTERNETOWEJ (IOSI)

W przypadku IOSI brane pod uwagę: łatwość obsługi strony, aktualność informacji, przydatność informacji, możliwość załatwienia sprawy przez Internet. Poniżej zaprezentowane są tylko osoby, które odwiedziły stronę internetową (liczba osób nieodwiedzających oznaczona w kategorii NB). Na tej podstawie można stwierdzić, że najczęściej w ankietach osiągnano indeks „4” (10 wskazań) i „5” (9 wskazań), równocześnie przy praktycznie znikomej liczbie wskazań negatywnych ocen indeksowych można stwierdzić, że Indeks ten jest dość jednoznaczny. Oznacza to, iż jakość strony internetowej Urzędu jest dość wysokiej próby, która w dodatku przypadła do gustu respondentom.

Średnia: 4,3548

Dane w ilościach ankiet.

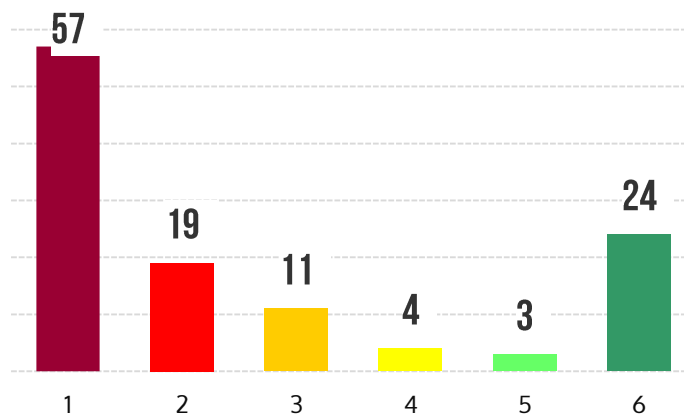


6.5. INDEKS OCENY UDOGODNIEŃ DLA NIEPEŁNOSPRAWNYCH (IOUN)

W ramach IOUN występują trzy części składowe – liczba miejsc parkingowych dla niepełnosprawnych, podjazdy i windy, dostosowanie wnętrza budynku: toalety, szerokość drzwi. Wskazania na oceny „1” i „2” dokonało trzech na czterech ankietowanych. Negatywnej opinii w tej kwestii nie ratują 24 wskazania na ocenę „6”.

Średnia: 1,6915

Dane w ilościach ankiet.



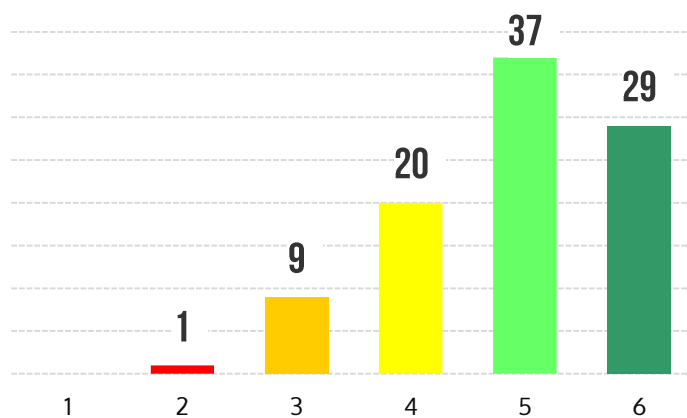
6.6. INDEKS OCENY PRACY BURMISTRZA (IOPB)

A4++

W ramach IOUN występuje sześć części składowych – kulturę osobistą, liczenie się z głosem mieszkańców, komunikacja z mieszkańcami oraz informowanie o ważnych decyzjach dla gminy, dostępność dla mieszkańców, tempo rozwoju gminy, współpraca z Radą Gminy. Najczęściej padały wskazanie na ocenę „5” (37 ankiet) oraz ocena „6” (29 wskazań). Nikt nie sięgnął po stopień „1”. Praca Burmistrza jest bardzo pozytywnie odbierana przez petentów.

Średnia: 4,8750

Dane w ilościach ankiet.



7. APPENDIX

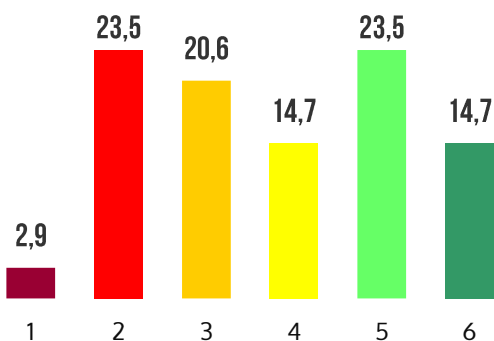
7.1. OGÓLNA OCENA URZĘDU PRZEZ URZĘDNIKÓW

W ramach zrealizowanego projektu badawczego przeprowadzono także wywiady ankieterskie z pracownikami Urzędu Gminy Bodzentyn oraz jednostek organizacyjnych. Uczestników badania poproszono o ocenę wybranych aspektów pracy urzędnika, a także o ocenę pracy Burmistrza wybranych aspektach jego działalności.

Urzędnicy w sposób raczej pozytywny odnoszą się do kwestii warunków lokalowych Urzędu, jego wyposażenia oraz godzin pracy. Najwięcej negatywnych odpowiedzi zaś urzędnicy udzielili oceniając wysokość zarobków i możliwość awansu zawodowego oraz ogólną atmosferę pracy.

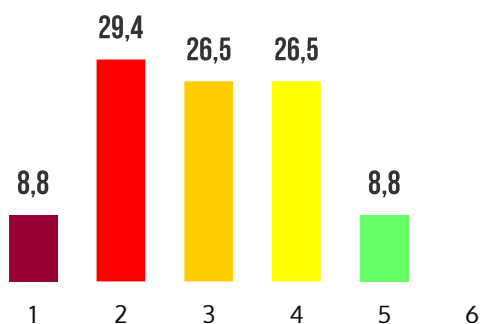
Praca urzędników: Obciążenie obowiązkami.

Dane w procentach.



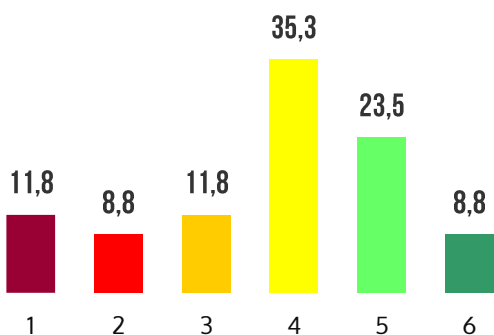
Praca urzędników: Wysokość zarobków

Dane w procentach.



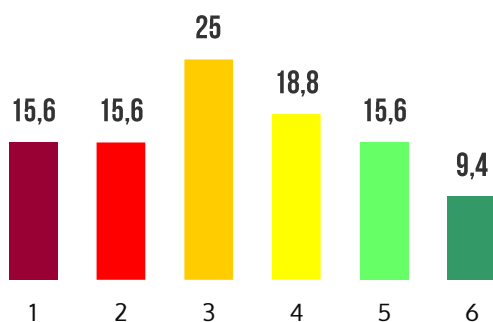
Praca urzędników: Perspektywy rozwoju zawodowego: szkolenia, podnoszenie kwalifikacji.

Dane w procentach.



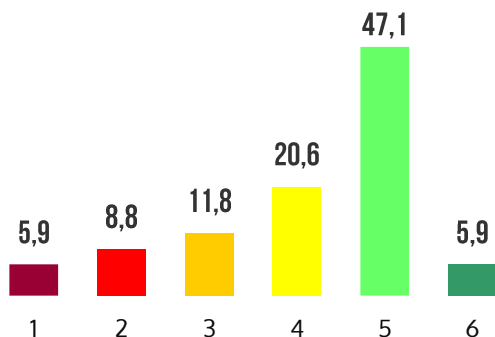
Praca urzędników: Możliwość awansu zawodowego.

Dane w procentach.



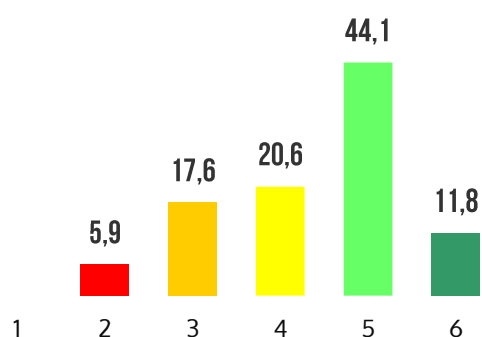
Praca urzędników: Lokalne warunki pracy.

Dane w procentach.



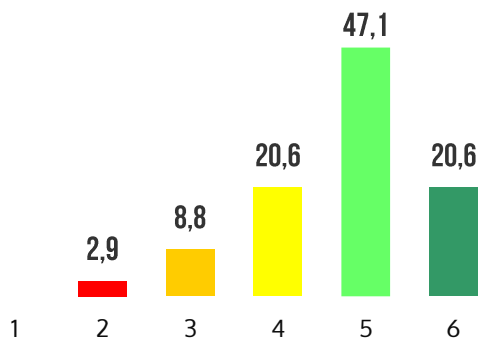
Praca urzędników: Wyposażenie, sprzęt.

Dane w procentach.



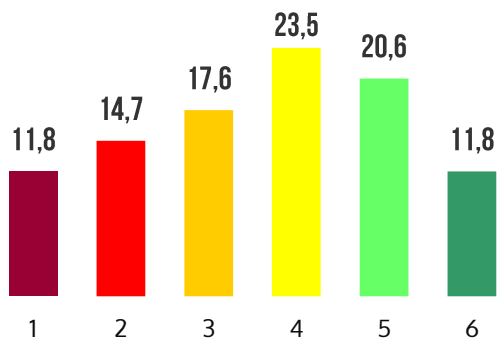
Praca urzędników: Godziny pracy.

Dane w procentach.



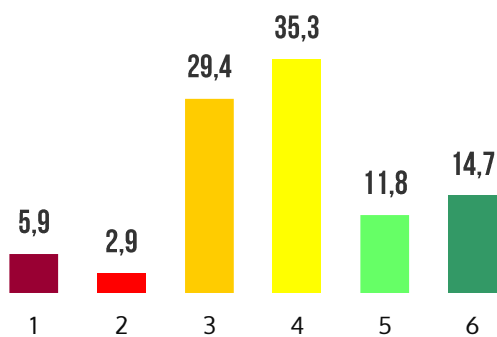
Praca urzędników: Ogólna atmosfera pracy.

Dane w procentach.



Praca urzędników: Przepływ informacji/poleczeń służbowych.

Dane w procentach.

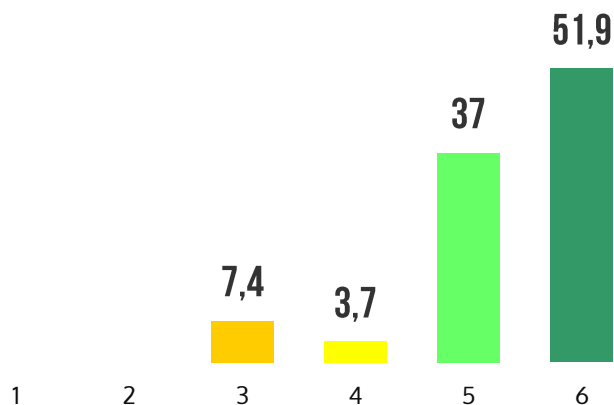


7.2. OGÓLNA OCENA BURMISTRZA PRZEZ URZĘDNIKÓW

W odniesieniu do ogólnej oceny pracy Burmistrza pracownicy w zdecydowanej większości udzielali odpowiedzi pozytywnych, z czego aż 88,9% stanowią oceny „5” i „6”. Odpowiedzi negatywnych nie odnotowano.

Jaka jest Pana/Pani ogólna ocena pracy Burmistrza?

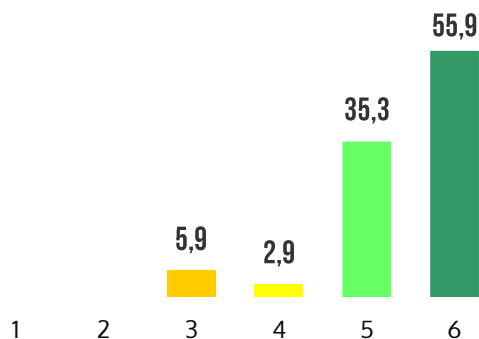
Dane w procentach.



Urzednicy bardzo wysoko oceniają kulturę osobistą Burmistrza oraz aspekty związane z komunikacją i współpracą z pracownikami oraz Radą Gminy. Mniej entuzjazmu budzi kwestia tempa rozwoju gminy – to w tym obszarze badani byli najbardziej wstrzemięźliwi w podawaniu ocen pozytywnych.

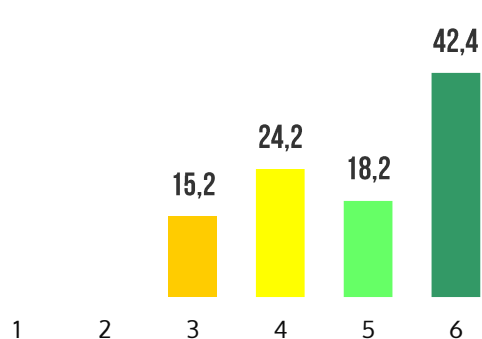
Ocena Burmistrza: Kultura osobista.

Dane w procentach.



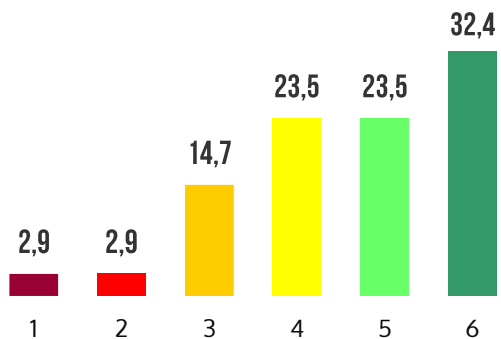
Ocena Burmistrza: Liczenie się z głosem pracowników.

Dane w procentach.



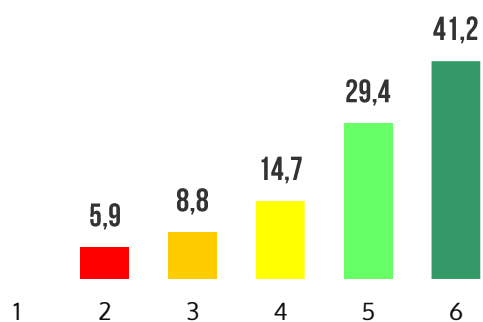
Ocena Burmistrza: Komunikacja z pracownikami oraz informowanie o ważnych decyzjach dla gminy.

Dane w procentach.



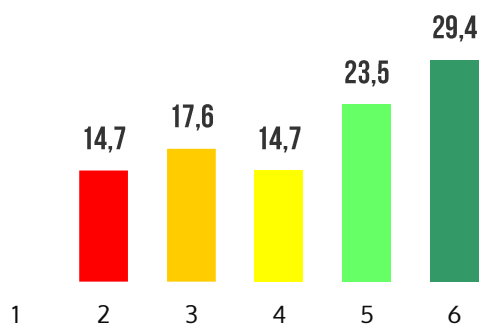
Ocena Burmistrza: Dostępność dla pracowników w istotnych sprawach.

Dane w procentach.



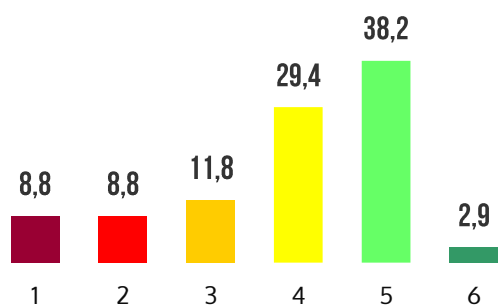
Ocena Burmistrza: Tempo rozwoju gminy.

Dane w procentach.



Ocena Burmistrza: Współpraca z Radą Gminy.

Dane w procentach.



8. INDEKS OCEN PRACOWNIKÓW

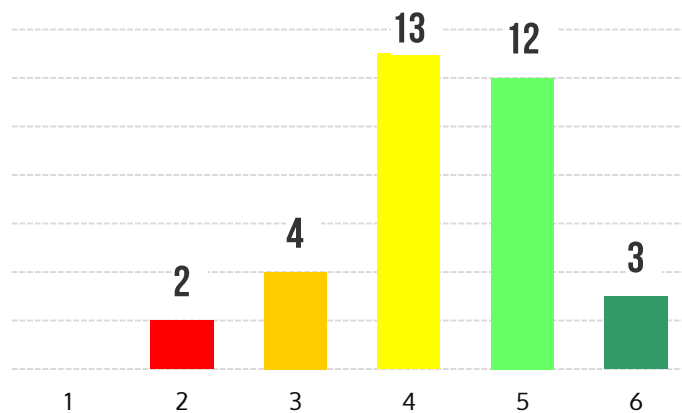
A4

8.1. INDEKS OCENY WARUNKÓW PRACY (IOWP)

Indeks Ogólny Warunków Pracy sumuje oceny wszystkich dziewięciu aspektów funkcjonowania Urzędu z perspektywy jego pracowników. Ogólna ocena indeksowa wyniosła 4,29. Spośród całego zbioru ankiet w 13 przypadkach padła nota indeksowa „4”. Ocena indeksowa „5” wystąpiła 12 razy. Stopień indeksowy „3” wywiedziono z 4 ankiet. Brak występowania skrajnie negatywnej oceny indeksowej świadczy, iż opinie zatrudnionych na temat funkcjonowania Urzędu w obszarach będących przedmiotem badania są raczej pozytywne.

Średnia: 4,2941

Dane w ilościach ankiet.



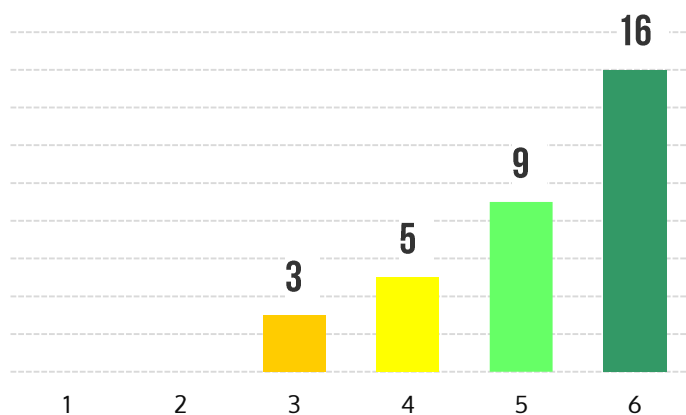
8.2. INDEKS OCENY PRACY BURMISTRZA PRZEZ URZĘDNIKÓW (IOPWU)

A5

Ten indeks bazuje na ocenie pracy burmistrza pod kątem kultury osobistej, liczenia się z głosem pracowników, komunikacji oraz informowania o ważnych decyzjach gminy, dostępności dla pracowników w istotnych sprawach, tempie rozwoju gminy oraz współpracy z Radą Gminy. Uzyskane wyniki jasno przedstawiają, iż działania władarza gminy Bodzentyn są odbierane w sposób jednoznacznie pozytywny. Aż 16 ankiet daje ocenę indeksową „16”, dziewięć zaś – „5”. Brak ocen negatywnych.

Średnia: 5,1515

Dane w ilościach ankiet.



9. NARZĘDZIE BADAWCZE

INSTRUKCJA:

Skala odpowiada szkolnej skali 1-6, gdzie 1 oznacza ocenę najbardziej negatywną zaś 6 -ocenę najbardziej pozytywną. W kratkach należy postawić znak X lub V.

1. Jaka jest Pana/Pani ogólna ocena funkcjonowania Urzędu?

1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	6 <input type="checkbox"/>	Trudno powiedzieć <input type="checkbox"/>
----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	--

2. Proszę dokonać oceny pracy urzędników, z którymi miał/a Pan/i styczność w Urzędzie

Kompetencje:

1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	6 <input type="checkbox"/>
----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------

Kultura osobista

1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	6 <input type="checkbox"/>
----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------

Życzliwość oraz gotowość do pomocy

1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	6 <input type="checkbox"/>
----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------

3. Proszę dokonać oceny jakości obsługi w urzędzie

Czas załatwienia sprawy

1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	6 <input type="checkbox"/>
----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------

Warunki lokalowe

1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	6 <input type="checkbox"/>
----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------

Godziny otwarcia urzędu

1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	6 <input type="checkbox"/>
----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------

Dojazd do urzędu

1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	6 <input type="checkbox"/>
----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------

Liczba miejsc parkingowych

1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	6 <input type="checkbox"/>
----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------

Oznakowanie wydziałów i pokoi

1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	6 <input type="checkbox"/>
----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------

Możliwość uzyskania szybkiej informacji o sposobie załatwienia sprawy

1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	6 <input type="checkbox"/>
----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------

4. Proszę dokonać oceny strony internetowej urzędu

Nigdy nie byłem na stronie internetowej urzędu (przejdź do pytania nr 5)

Łatwość obsługi strony

1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	6 <input type="checkbox"/>
----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------

Aktualność informacji

1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	6 <input type="checkbox"/>
----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------

Przydatność informacji

1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	6 <input type="checkbox"/>
----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------

Możliwość załatwienia sprawy przez internet

1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	6 <input type="checkbox"/>
----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------

5. Proszę ocenić urząd z perspektywy udogodnień dla niepełnosprawnych

Liczba miejsc parkingowych

1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	6 <input type="checkbox"/>
----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------

Podjazdy i windy

1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	6 <input type="checkbox"/>
----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------

Dostosowanie wnętrza budynku:
toalety, szerokość drzwi

1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	6 <input type="checkbox"/>
----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------

6. Jaka jest Pana/Pani ogólna ocena pracy burmistrza. Proszę dokonać oceny w szkolnej skali 1-6, gdzie 1 oznacza zdecydowanie negatywna, zaś 6 zdecydowanie pozytywna

1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	6 <input type="checkbox"/>	Trudno powiedzieć <input type="checkbox"/>
----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	--

7. Proszę ocenić pracę burmistrza w wybranych aspektach jego działalności w szkolnej skali 1-6, gdzie 1 oznacza ocenę najbardziej negatywną zaś 6 ocenę najbardziej pozytywną.

	1	2	3	4	5	6
Kultura osobista	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Liczenie się z głosem mieszkańców	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Komunikacja z mieszkańcami oraz informowanie o ważnych decyzjach dla gminy	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dostępność dla mieszkańców	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tempo rozwoju gminy	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Współpraca z Radą Gminy	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

8. Płeć: Mężczyzna Kobieta

9. Jaki jest Pana/Pani wiek?



1. Proszę ocenić wybrane aspekty Pana/Pani pracy w szkolnej skali 1-6, gdzie 1 oznacza ocenę najbardziej negatywną, zaś 6 ocenę - najbardziej pozytywną, poprzez wypełnienie długopisem odpowiedniej kratki.

	1	2	3	4	5	6
Obciążenie obowiązkami	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Wysokość zarobków	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Perspektywy rozwoju zawodowego: szkolenia, podnoszenie kwalifikacji	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Możliwość awansu zawodowego	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lokalne warunki pracy	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Wyposażenie, sprzęt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Godziny pracy	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ogólna atmosfera pracy	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Przepływ informacji/poleceń służbowych	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2. Jaka jest Pana/Pani ogólna ocena pracy burmistrza?

1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	6 <input type="checkbox"/>	Trudno powiedzieć <input type="checkbox"/>
----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	--

3. Proszę ocenić pracę burmistrza w wybranych aspektach jego działalności w szkolnej skali 1-6, gdzie 1 oznacza ocenę najbardziej negatywną zaś 6 ocenę najbardziej pozytywną.

	1	2	3	4	5	6
Kultura osobista	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Liczenie się z głosem pracowników	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Komunikacja z pracownikami oraz informowanie o ważnych decyzjach dla gminy	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dostępność dla pracowników w istotnych sprawach	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tempo rozwoju gminy	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Współpraca z Radą Gminy	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>





Regionalny Ośrodek Badania Opinii Publicznej "Dobra Opinia"
e-mail: biuro@dobraopinia.com
tel. 697 770 554

www.dobraopinia.com