



Studenckie Koło Naukowe Socjologów
przy Instytucie Socjologii
Uniwersytetu Rzeszowskiego

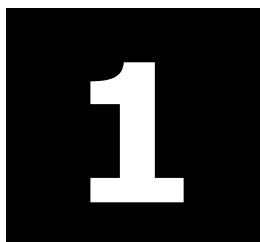
Raport z badań

OCENA FUNKCJONOWANIA URZĘDU MIASTA KROSNA W OCZACH JEGO MIESZKAŃCÓW

Krosno, styczeń 2006

Spis treści:

1. Wprowadzenie do problematyki badawczej	3
2. Charakterystyka badanej zbiorowości	4
3. Ocena działania władz miasta Krosna	9
4. Częstotliwość i rodzaj kontaktów z Urzędem Miasta	22
5. Główne problemy mieszkańców miasta Krosna	31
6. Ocena funkcjonowania Urzędu Miasta Krosna	33



WPROWADZENIE DO PROBLEMATYKI BADAWCZEJ

1.1 Wprowadzenie

Badania „Oceny funkcjonowania Urzędu Miasta Krosna w oczach jego mieszkańców” mają charakter cykliczny. Pierwsze takie badania odbyły się na przełomie marca i kwietnia 2005 roku.

Pierwsza edycja badań realizowana była przez studentów z Koła Naukowego Socjologów przy Instytucie Socjologii Uniwersytetu Rzeszowskiego.

Druga edycja badań „Ocena funkcjonowania Urzędu Miasta Krosna w oczach jego mieszkańców” odbyła się na przełomie grudnia 2005 roku i stycznia 2006 roku. W przeciwieństwie do pierwszej edycji badań druga edycja realizowana była na terenie Urzędu Miasta Krosna, w budynkach przy ulicy: Lwowskiej, Staszica, Prochownia oraz Gminnym Centrum Informacji.

Badania zrealizowano wśród klientów Urzędu Miasta Krosna. Wybór ten podyktowany był chęcią dokonania porównań z badaniami przeprowadzonymi na wiosnę 2005 roku na reprezentatywnej próbie mieszkańców miasta Krosna. Ogółem w ramach drugiej edycji badań zrealizowano 545 ankiet.

2

CHARAKTERYSTYKA BADANEJ ZBIOROWOŚCI

Wstępnym elementem poznania zbiorowości jest prezentacja jej ważniejszych cech społeczno-demograficznych. W badaniu „Ocena funkcjonowania Urzędu Miasta Krosna w oczach jego mieszkańców”, posłużono się następującymi zmiennymi:

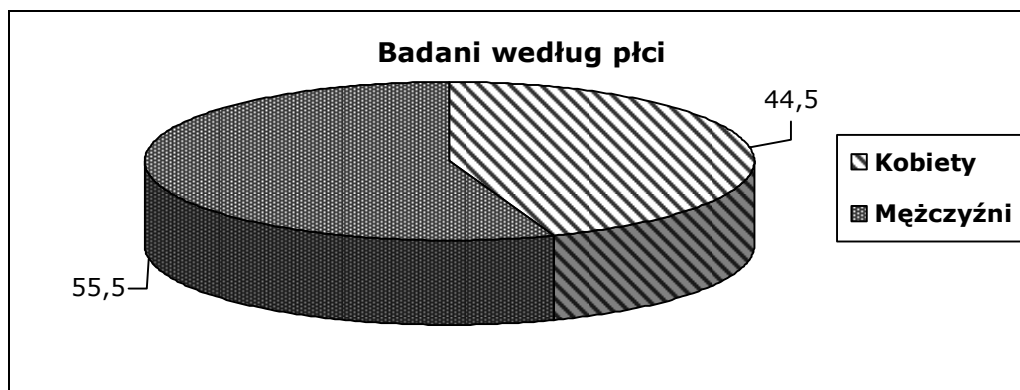
- płeć klientów Urzędu Miasta Krosna
- wiek,
- wykształcenie,
- aktywność zawodowa.

2.1 Płeć klientów Urzędu Miasta Krosna

Tabela 1. Klienci Urzędu Miasta Krosna według płci

Płeć		
	Liczebność	%
Kobieta	241	44,5
Mężczyzna	301	55,5
Ogółem	542	100,0

Wykres 1. Klienci Urzędu Miasta Krosna według płci



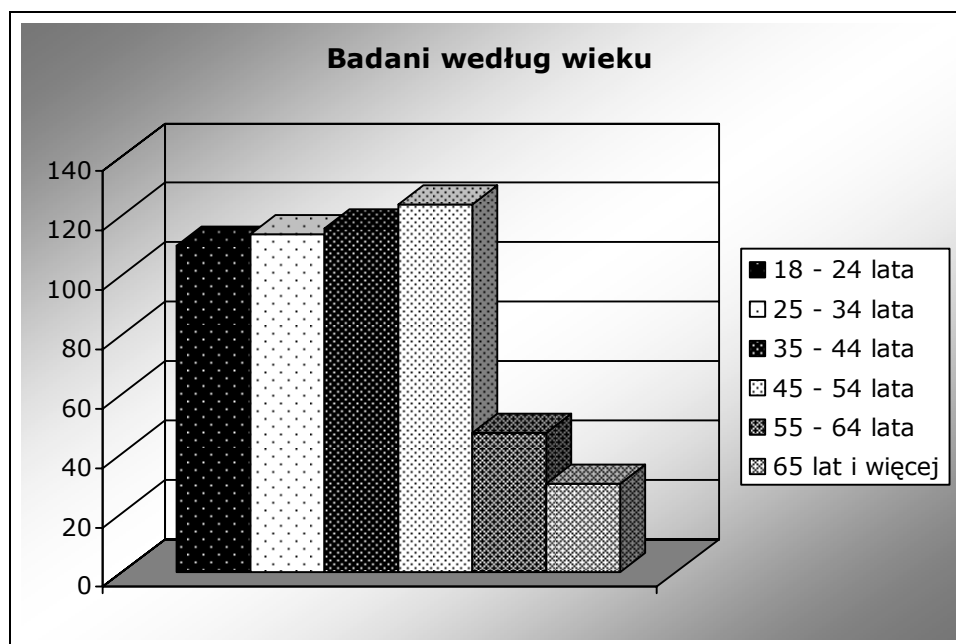
W badanej zbiorowości klientów miasta Krosna przeważają mężczyźni. Stanowią oni 55,5% ogółu badanych. Kobiety stanowią 44,5% ogółu.

2.2 Wiek klientów Urzędu Miasta Krosna

Tabela 2. Klienci Urzędu Miasta Krosna według wieku

Wiek		
	Liczebność	%
18 - 24 lata	110	20,3
25 - 34 lata	114	21,1
35 - 44 lata	116	21,4
45 - 54 lata	124	22,9
55 - 64 lata	47	8,7
65 lat i więcej	30	5,5
Ogółem	541	100,0

Wykres 2. Klienci Urzędu Miasta Krosna według wieku



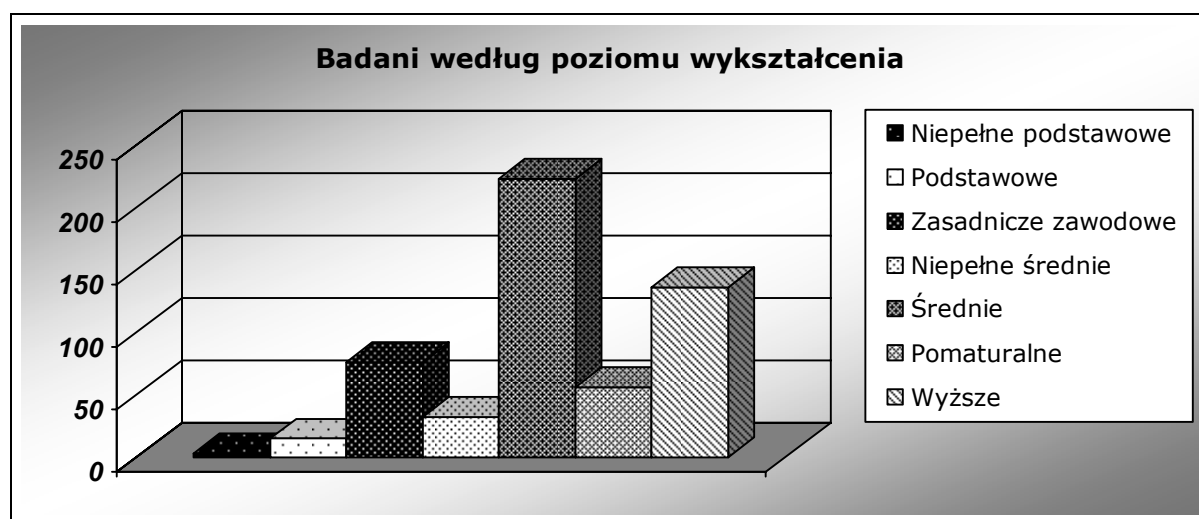
W badanej zbiorowości klientów miasta Krosna przeważają osoby w wieku 45-54 lata. Stanowią oni 22,9% ogółu badanych. Drugą grupą pod względem liczebności są osoby w wieku 35-44 lata (21,4% ogółu badanych). Kolejnymi grupami były osoby w wieku 25-34 lata (21,1%) oraz 18-24 lata (20,3%). Najmniej liczną grupę wśród ogółu badanych stanowiły osoby powyżej 65 roku życia (5,5%).

2.3 Wykształcenie klientów Urzędu Miasta Krosna

Tabela 3. Klienci Urzędu Miasta Krosna według wieku

Wykształcenie		
	Liczebność	%
Niepełne podstawowe	3	0,6
Podstawowe	15	2,8
Zasadnicze zawodowe	76	14,0
Niepełne średnie	32	5,9
Średnie	223	41,2
Pomaturalne	56	10,4
Wyższe	136	25,1
Ogółem	541	100,0

Wykres 3. Klienci Urzędu Miasta Krosna według wieku



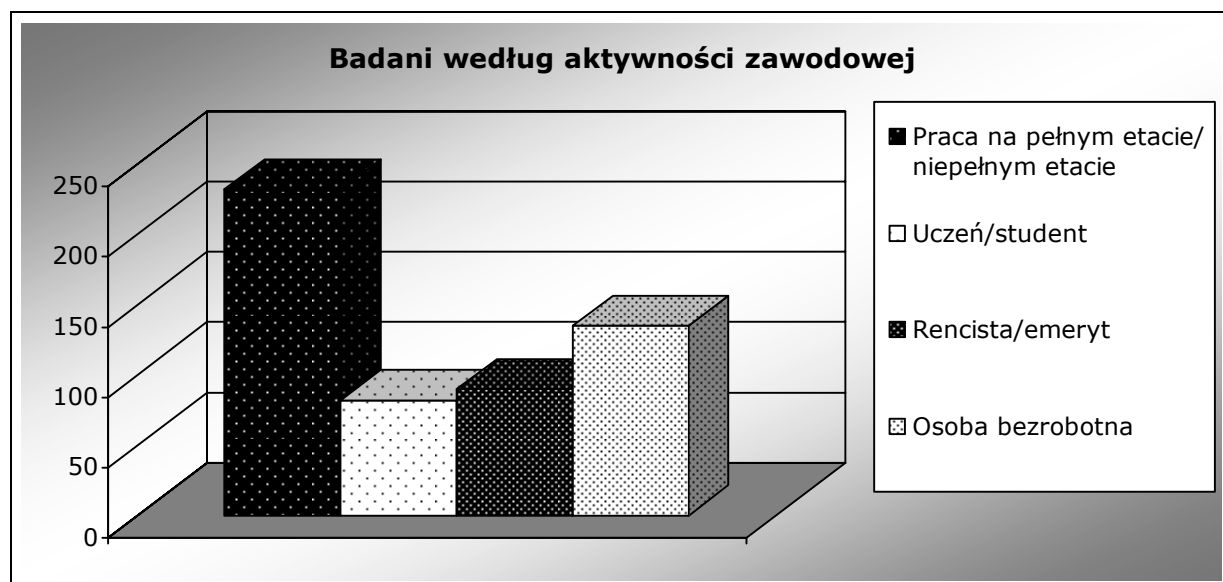
W badanej zbiorowości najliczniejszą kategorię stanowią osoby z wykształceniem średnim (41,2% ogółu badanych). Kolejnymi grupami są osoby z wykształceniem wyższym (25,1%) oraz zasadniczym zawodowym (14,0%). Najmniej osób posiadało wykształcenie podstawowe i niepełne podstawowe. Ponad siedemdziesiąt pięć procent badanych posiada, co najmniej średnie wykształcenie.

2.4 Aktywność zawodowa klientów Urzędu Miasta Krosna

Tabela 4. Klienci Urzędu Miasta Krosna według aktywności zawodowej

Aktywność zawodowa		
	Liczebność	%
Praca na pełnym etacie/ niepełnym etacie	232	43,0
Uczeń/student	82	15,2
Rencista/emeryt	90	16,7
Osoba bezrobotna	135	25,0
Ogółem	539	100,0

Wykres 4. Klienci Urzędu Miasta Krosna według aktywności zawodowej



Najliczniejszą kategorię wśród ogółu badanych stanowią osoby pracujące na pełnym lub niepełnym etacie (43,0%). Drugą grupą pod względem liczebności są osoby bezrobotne (25,0%). Znacznie mniej licznymi grupami są uczniowie i studenci (15,2%) oraz renciści i emeryci (16,7%).

3

OCENA DZIAŁANIA WŁADZ MIASTA KROSNA

3.1 Ocena działań władz miasta Krosna w dziedzinie rozwój gospodarczy

Tabela 5. Ocena działań władz miasta Krosna w dziedzinie rozwój gospodarczy

	Liczebność	%
Bardzo dobra	39	7,3
Raczej dobra	219	40,9
Raczej zła	134	25,0
Bardzo zła	85	15,9
Trudno powiedzieć	59	11,0
Ogółem	536	100,0

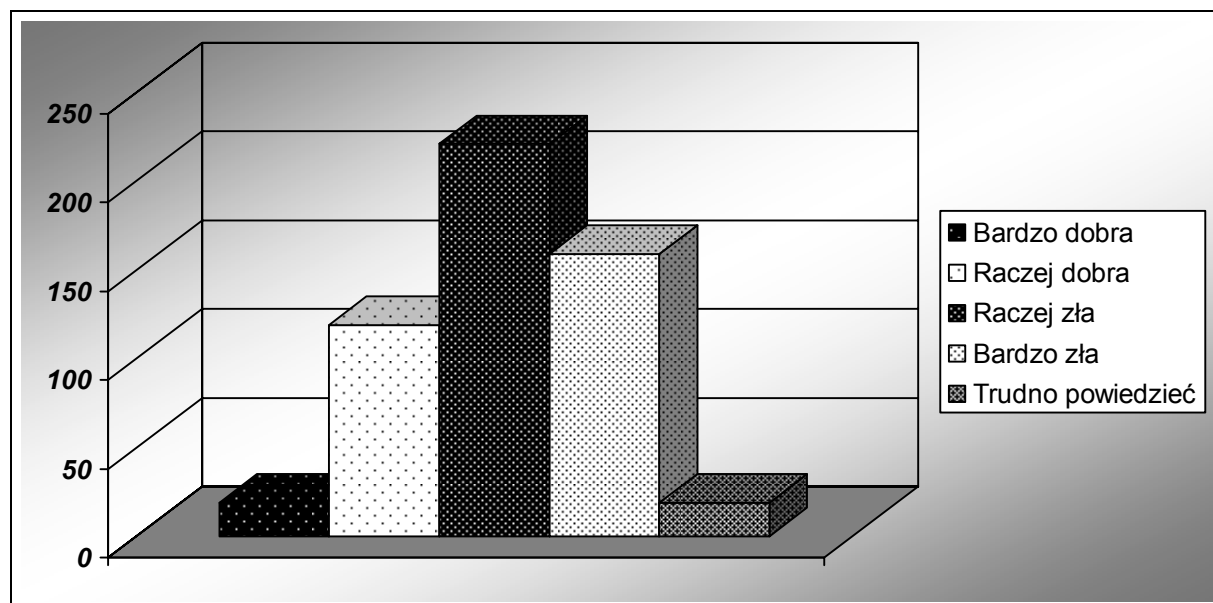
Zdecydowana większość badanych klientów Urzędu Miasta pozytywnie ocenia działania władz miasta Krosna w dziedzinie rozwój gospodarczy. Ponad czterdzieści procent ocenia te działania raczej dobrze (40,9%), zaś ponad siedem procent bardzo dobrze (7,3%). Działania władz miasta Krosna w dziedzinie rozwój gospodarczy bardzo źle lub raczej źle ocenia ponad czterdzieści procent. Nie miało zdania na ten temat 11% badanych.

3.2 Ocena działań władz miasta Krosna w dziedzinie drogi

Tabela 6. Ocena działań władz miasta Krosna w dziedzinie drogi

	Liczebność	%
Bardzo dobra	19	3,5
Raczej dobra	119	22,2
Raczej zła	221	41,2
Bardzo zła	159	29,6
Trudno powiedzieć	19	3,5
Ogółem	537	100,0

Wykres 5. Ocena działań władz miasta Krosna w dziedzinie drogi



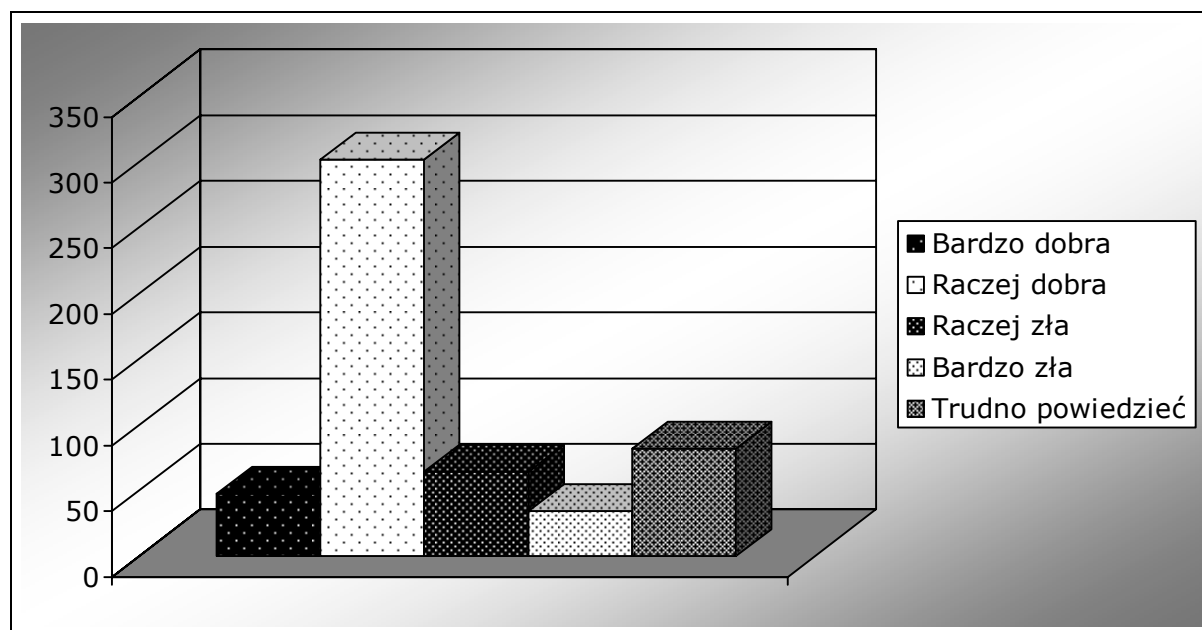
Zdecydowana większość badanych klientów Urzędu Miasta negatywnie ocenia działania władz miasta Krosna w dziedzinie drogi. Ponad czterdzieści procent badanych raczej źle (41,2%) zaś bardzo źle (29,6%) ocenia tą działalność. Zaledwie $\frac{1}{4}$ badanych pozytywnie ocenia działalność pozytywnie. Nie miało zdania na ten temat 3,5% badanych.

3.3 Ocena działań władz miasta Krosna w dziedzinie szkolnictwo

Tabela 7. Ocena działań władz miasta Krosna w dziedzinie szkolnictwo

	Liczebność	%
Bardzo dobra	48	9,0
Raczej dobra	302	56,8
Raczej zła	65	12,2
Bardzo zła	35	6,6
Trudno powiedzieć	82	15,4
Ogółem	532	100,0

Wykres 6. Ocena działań władz miasta Krosna w dziedzinie szkolnictwo



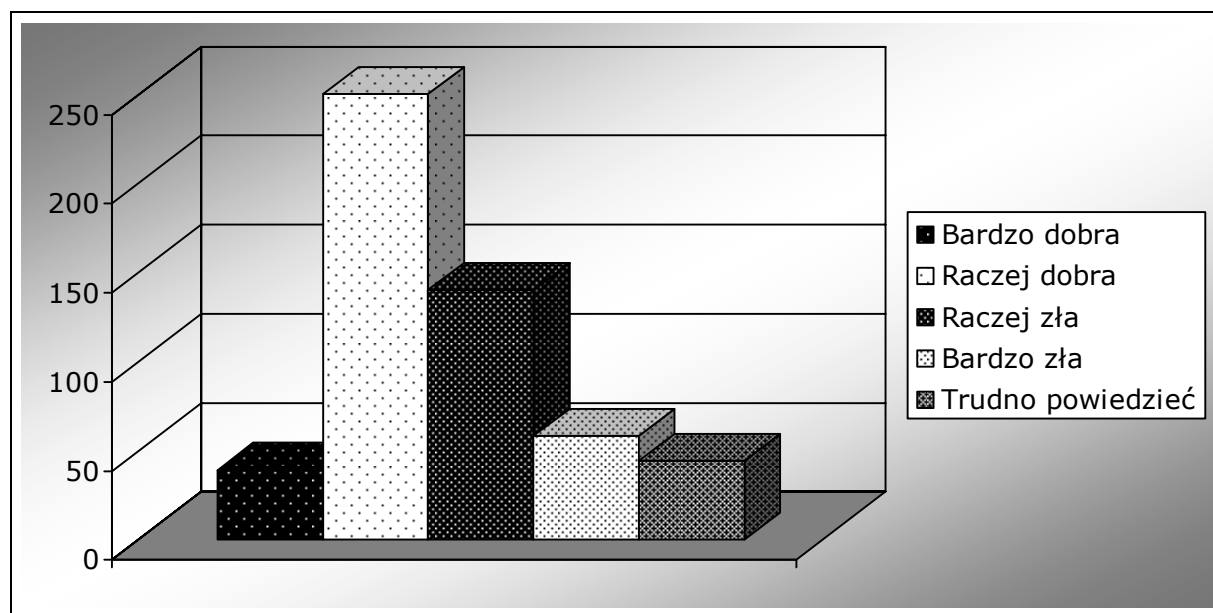
Zdecydowana większość badanych klientów Urzędu Miasta pozytywnie ocenia działania władz miasta Krosna w dziedzinie szkolnictwo. Prawie sześćdziesiąt procent badanych raczej dobrze lub bardzo dobrze ocenia tą działalność władz miasta (65,8%). Zaledwie osiemnaście procent badanych negatywnie ocenia działania władz w dziedzinie szkolnictwo (18,8%).

3.4 Ocena działań władz miasta Krosna w dziedzinie komunikacja

Tabela 8. Ocena działań władz miasta Krosna w dziedzinie komunikacja

	Liczebność	%
Bardzo dobra	39	7,3
Raczej dobra	250	47,1
Raczej zła	140	26,4
Bardzo zła	58	10,9
Trudno powiedzieć	44	8,3
Ogółem	531	100,0

Wykres 7. Ocena działań władz miasta Krosna w dziedzinie komunikacja



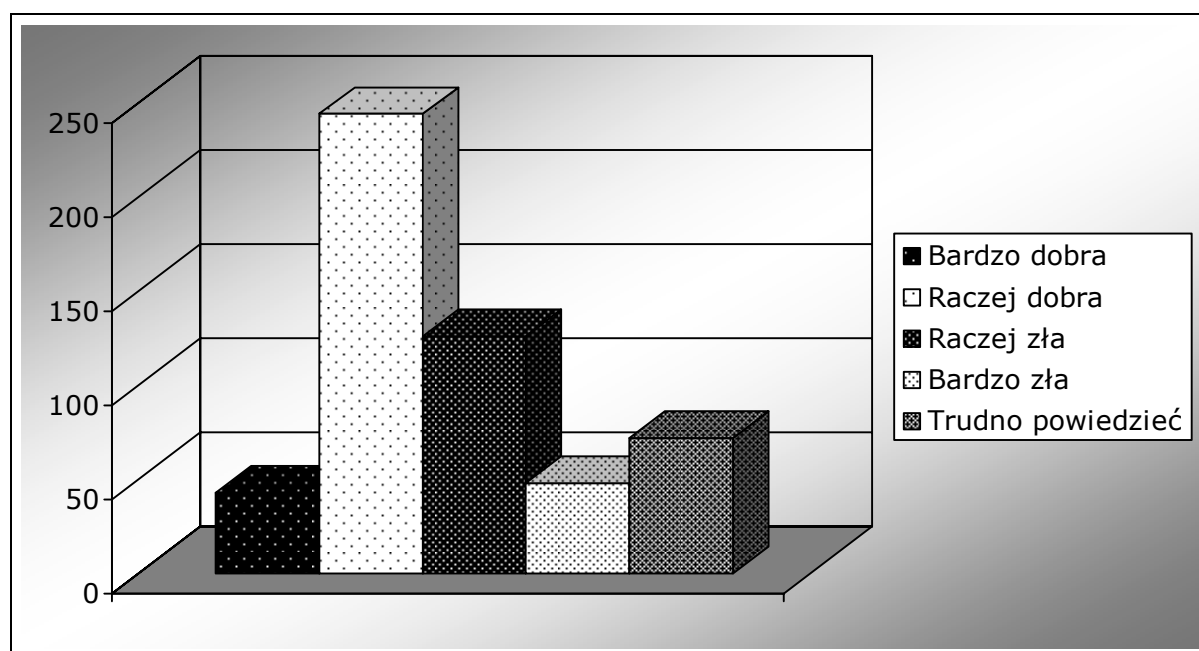
Ponad połowa badanych pozytywnie ocenia działania władz w zakresie komunikacja. Niespełna jednaście procent bardzo źle ocenia działania władz. Niewiele ponad $\frac{1}{4}$ badanych raczej źle ocenia działania władz w dziedzinie komunikacja.

3.5 Ocena działań władz miasta Krosna w dziedzinie wodociągi

Tabela 9. Ocena działań władz miasta Krosna w dziedzinie wodociągi

	Liczebność	%
Bardzo dobra	43	8,1
Raczej dobra	244	45,8
Raczej zła	126	23,6
Bardzo zła	48	9,0
Trudno powiedzieć	72	13,5
Ogółem	533	100,0

Wykres 8. Ocena działań władz miasta Krosna w dziedzinie wodociągi



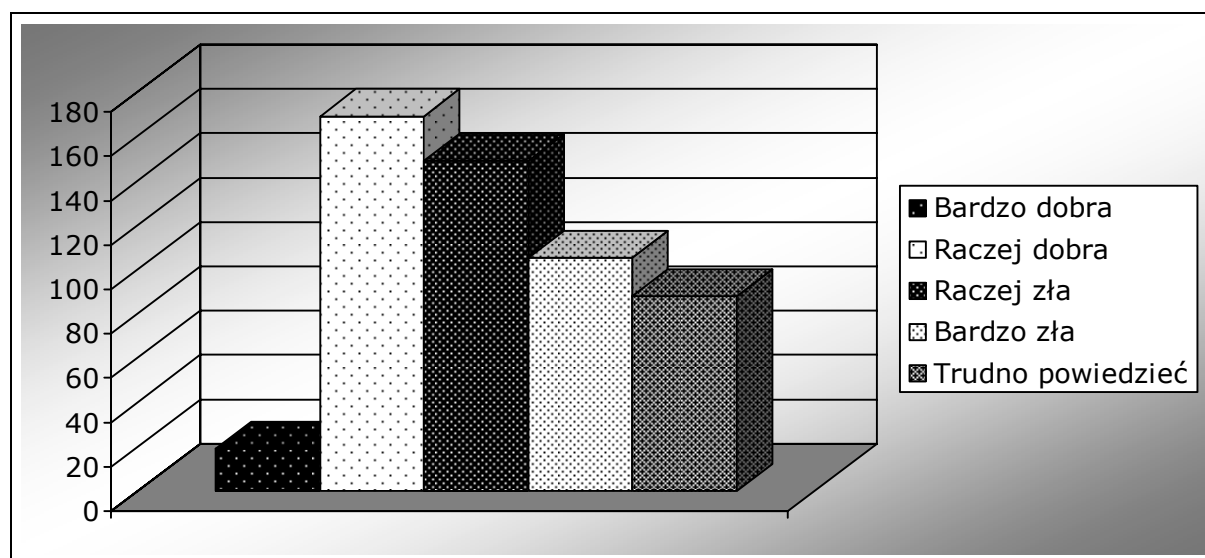
Ponad połowa badanych pozytywnie ocenia działania władz w zakresie wodociągi. Dziewięć procent bardzo źle ocenia działania władz. Ponad dwadzieścia procent badanych raczej źle ocenia działania władz w dziedzinie wodociągi.

3.6 Ocena działań władz miasta Krosna w dziedzinie zagospodarowanie przestrzenne

Tabela 10. Ocena działań władz miasta Krosna w dziedzinie zagospodarowanie przestrzenne

	Liczebność	%
Bardzo dobra	19	3,6
Raczej dobra	169	31,9
Raczej zła	149	28,1
Bardzo zła	105	19,8
Trudno powiedzieć	88	16,6
Ogółem	530	100,0

Wykres 9. Ocena działań władz miasta Krosna w dziedzinie zagospodarowanie przestrzenne



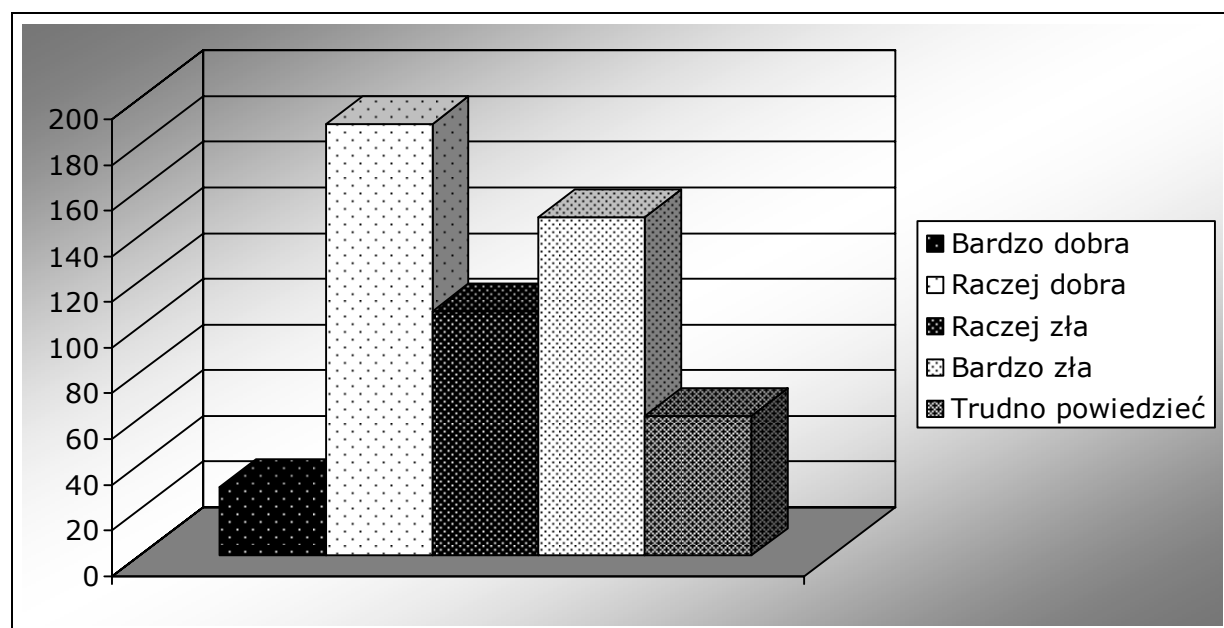
Większość badanych klientów Urzędu Miasta Krosna negatywnie ocenia działalność władz w dziedzinie zagospodarowanie przestrzenne (47,9%). Ponad trzydzieści pięć procent pozytywnie oceniają działania w zakresie zagospodarowanie przestrzenne (35,5%). Ponad szesnaście procent nie miało zdania na ten temat.

3.7 Ocena działań władz miasta Krosna w dziedzinie bezpieczeństwa

Tabela 11. Ocena działań władz miasta Krosna w dziedzinie bezpieczeństwa

	Liczebność	%
Bardzo dobra	30	5,6
Raczej dobra	189	35,3
Raczej zła	107	20,0
Bardzo zła	148	27,7
Trudno powiedzieć	61	11,4
Ogółem	535	100,0

Wykres 10. Ocena działań władz miasta Krosna w dziedzinie bezpieczeństwa



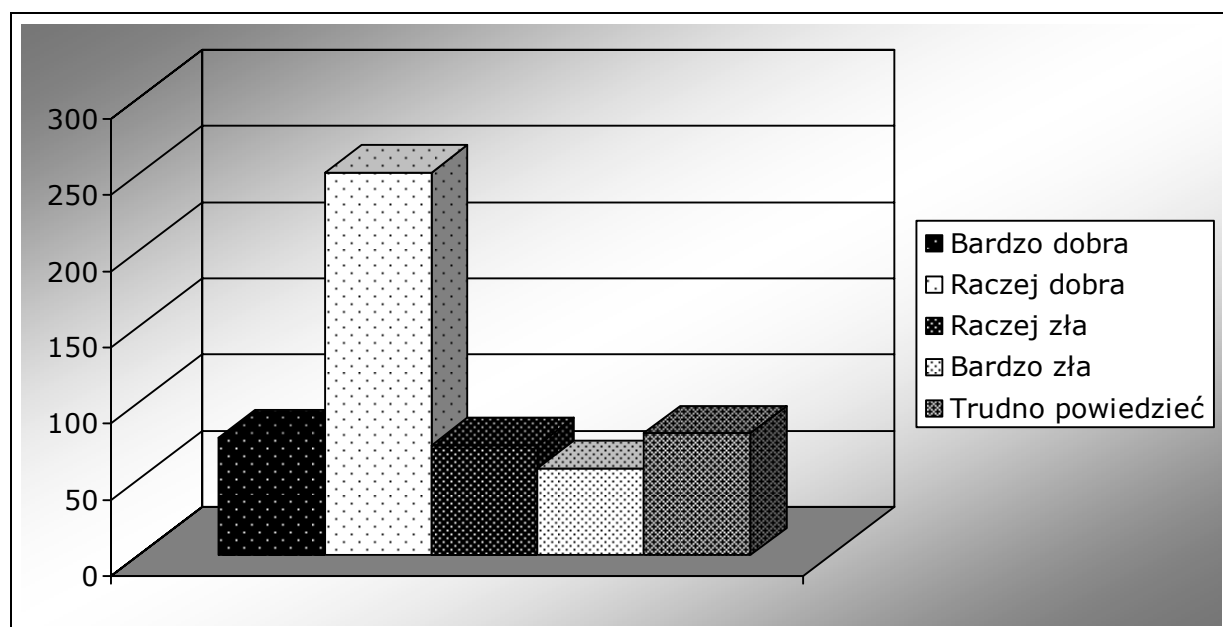
Większość badanych klientów Urzędu Miasta Krosna negatywnie ocenia działalność władz w dziedzinie bezpieczeństwa (47,7%). Ponad czterdzieści procent pozytywnie oceniają działania w zakresie bezpieczeństwa (40,9%). Ponad jedenaście procent nie miało zdania na ten temat.

3.8 Ocena działań władz miasta Krosna w dziedzinie sport

Tabela 12. Ocena działań władz miasta Krosna w dziedzinie sport

	Liczebność	%
Bardzo dobra	77	14,3
Raczej dobra	251	46,7
Raczej zła	72	13,4
Bardzo zła	57	10,6
Trudno powiedzieć	80	14,9
Ogółem	537	100,0

Wykres 11. Ocena działań władz miasta Krosna w dziedzinie sport



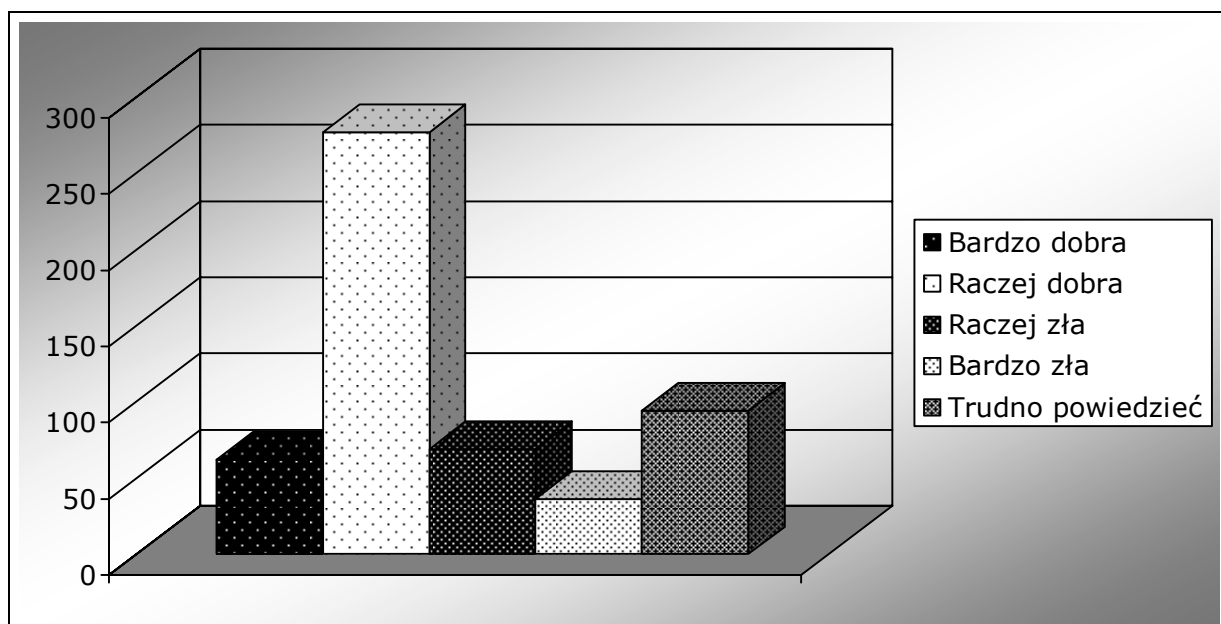
Zdecydowana większość badanych klientów Urzędu Miasta Krosna pozytywnie ocenia działalność władz w dziedzinie sport (61,0%). Za ledwie dwadzieścia cztery procent negatywnie ocenia działania w tym zakresie.

3.9 Ocena działań władz miasta Krosna w dziedzinie sport

Tabela 13. Ocena działań władz miasta Krosna w dziedzinie kultura

	Liczebność	%
Bardzo dobra	62	11,5
Raczej dobra	277	51,5
Raczej zła	69	12,8
Bardzo zła	36	6,7
Trudno powiedzieć	94	17,5
Ogółem	538	100,0

Wykres 12. Ocena działań władz miasta Krosna w dziedzinie sport



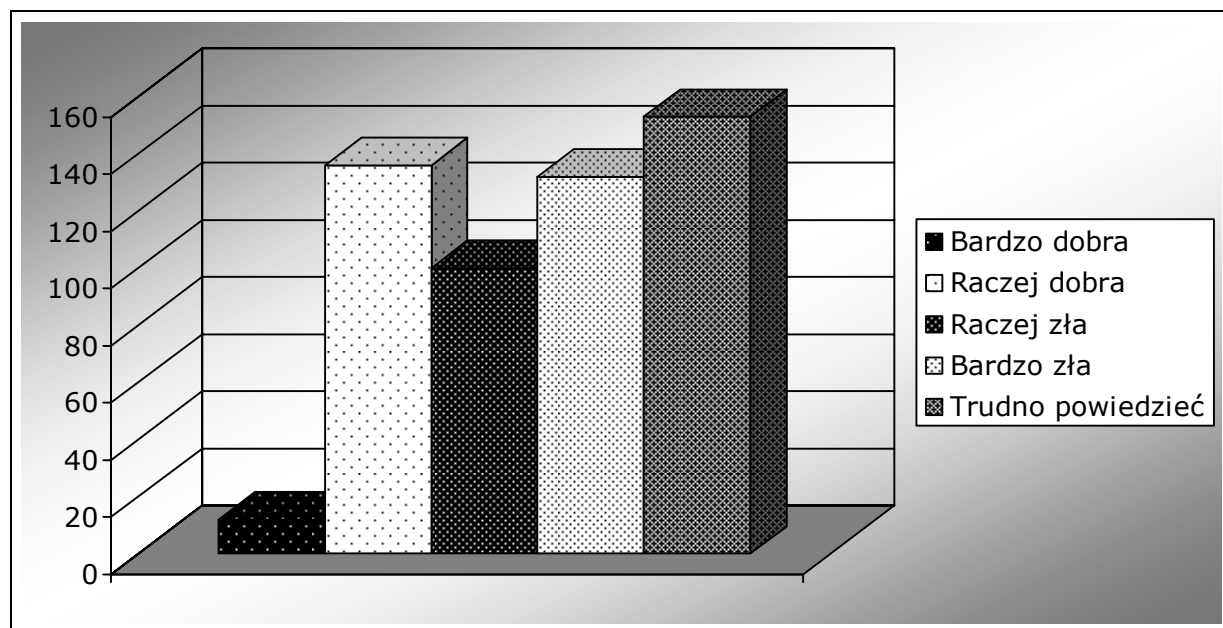
Zdecydowana większość badanych klientów Urzędu Miasta Krosna pozytywnie ocenia działalność władz w dziedzinie kultura (63,0%). Nieznacznie ponad dziewiętnaście procent badanych negatywnie ocenia działania w tym zakresie (19,5%). Ponad siedemnaście procent nie miało zdania na ten temat.

3.10 Ocena działań władz miasta Krosna w dziedzinie dysponowanie majątkiem miasta

Tabela 14. Ocena działań władz miasta Krosna w dziedzinie dysponowanie majątkiem miasta

	Liczebność	%
Bardzo dobra	12	2,3
Raczej dobra	136	25,5
Raczej zła	100	18,8
Bardzo zła	132	24,8
Trudno powiedzieć	153	28,7
Ogółem	533	100,0

Wykres 13. Ocena działań władz miasta Krosna w dziedzinie dysponowanie majątkiem miasta



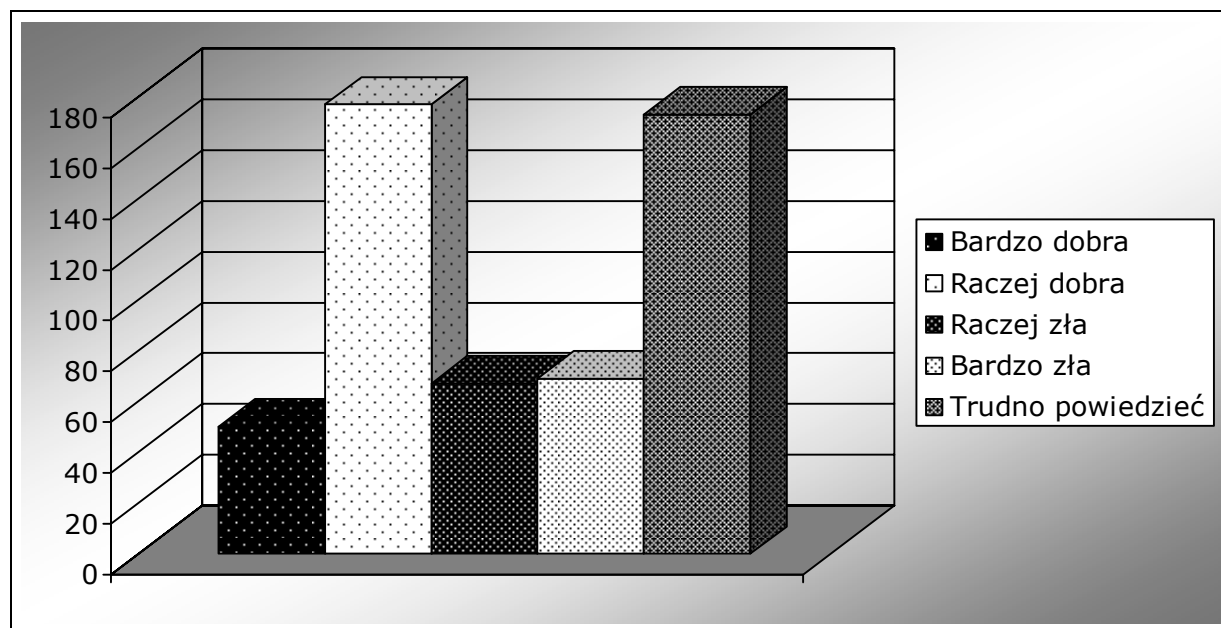
Większość badanych klientów Urzędu Miasta Krosna negatywnie ocenia działalność władz w dziedzinie kultura (43,6%). Ponad dwadzieścia siedem procent badanych (27,8%) pozytywnie ocenia działalność władz. Ponad siedemnaście procent nie miało zdania na ten temat. Ponad 1/4 badanych nie miało zdania na ten temat.

3.11 Ocena działań władz miasta Krosna w dziedzinie reprezentowanie miasta

Tabela 15. Ocena działań władz miasta Krosna w dziedzinie reprezentowanie miasta

	Liczebność	%
Bardzo dobra	50	9,3
Raczej dobra	177	33,0
Raczej zła	67	12,5
Bardzo zła	69	12,9
Trudno powiedzieć	173	32,3
Ogółem	536	100,0

Wykres 14. Ocena działań władz miasta Krosna w dziedzinie reprezentowanie miasta



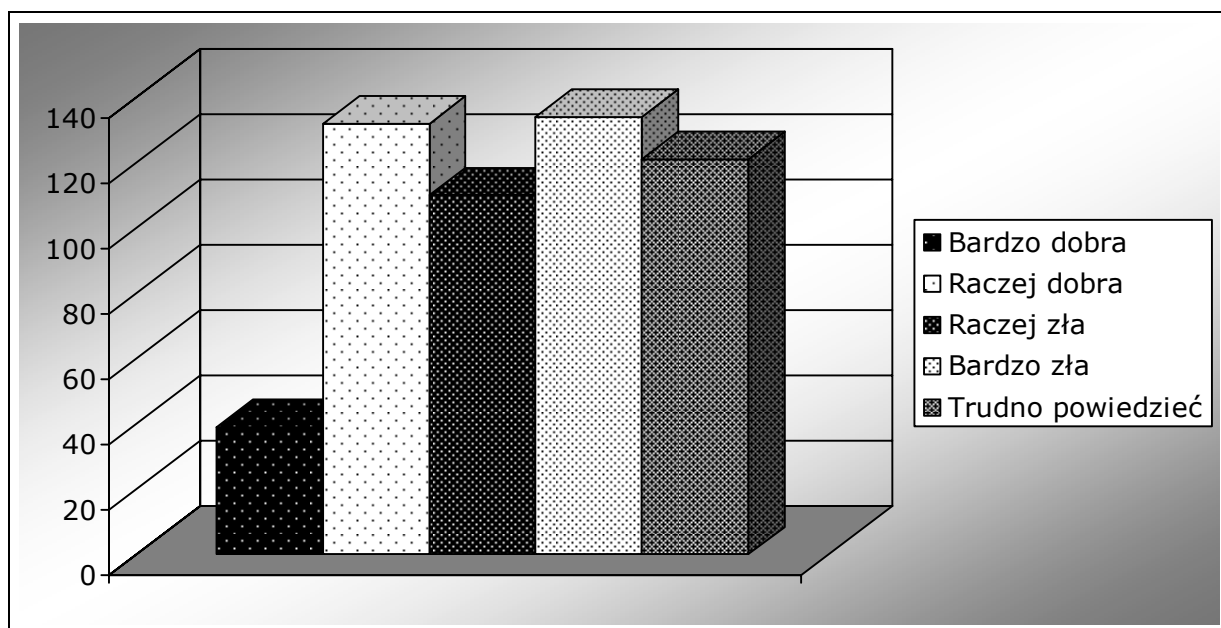
Blisko $\frac{1}{3}$ badanych nie miało zdania na temat oceny działań władz miasta Krosna w dziedzinie reprezentowanie miasta. Ponad czterdzieści procent badanych pozytywnie ocenia działalność władz miasta w dziedzinie reprezentowanie miasta (42,3%). Zaledwie dwadzieścia pięć procent badanych (25,4%) negatywnie ocenia te działania.

3.12 Ocena działań władz miasta Krosna w dziedzinie pozyskiwania inwestycji

Tabela 16. Ocena działań władz miasta Krosna w dziedzinie pozyskiwania inwestycji

	Liczebność	%
Bardzo dobra	39	7,3
Raczej dobra	132	24,6
Raczej zła	110	20,5
Bardzo zła	134	25,0
Trudno powiedzieć	121	22,6
Ogółem	536	100,0

Wykres 15. Ocena działań władz miasta Krosna w dziedzinie pozyskiwania inwestycji



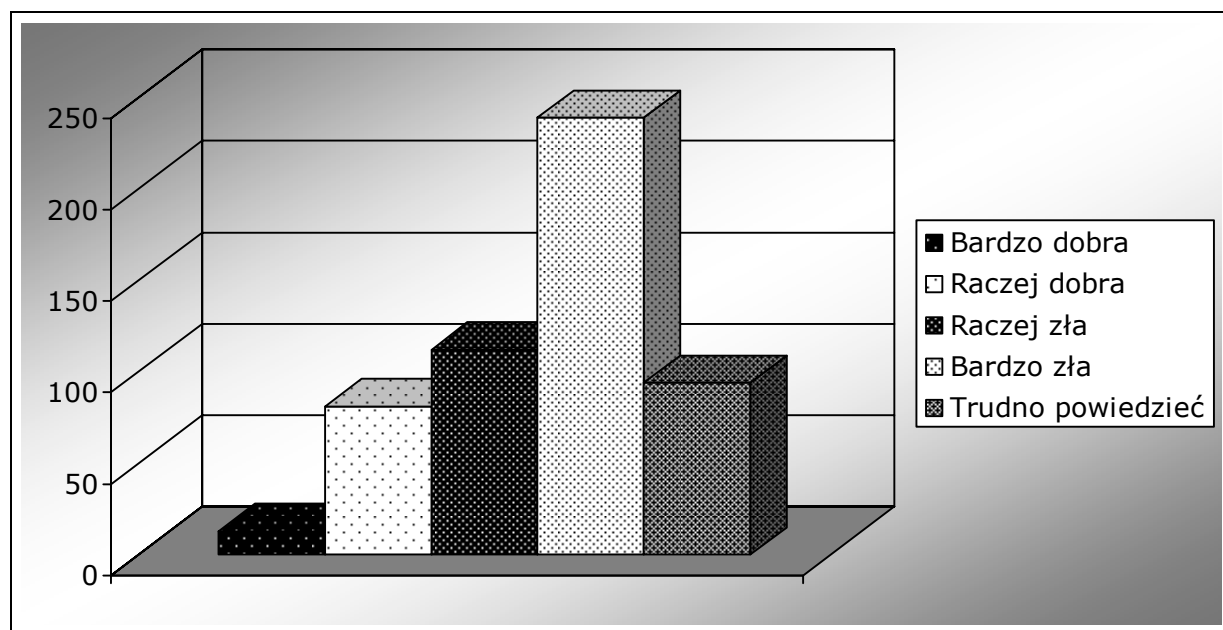
Ponad czterdzieści pięć procent badanych negatywnie ocenia działalność władz miasta w dziedzinie pozyskiwania inwestycji (45,5%). Blisko $\frac{1}{3}$ pozytywnie ocenia działania w tym zakresie (31,9%). Ponad dwadzieścia procent nie miało zdania na ten temat.

3.13 Ocena działań władz miasta Krosna w dziedzinie pozyskiwania inwestycji

Tabela 17. Ocena działań władz miasta Krosna w dziedzinie działalności na rzecz biedy i ubóstwa

	Liczebność	%
Bardzo dobra	13	2,4
Raczej dobra	81	15,0
Raczej zła	112	20,8
Bardzo zła	239	44,3
Trudno powiedzieć	94	17,4
Ogółem	539	100,0

Wykres 16. Ocena działań władz miasta Krosna w dziedzinie działalności na rzecz biedy i ubóstwa



Blisko czterdzieści pięć procent badanych bardzo źle ocenia działalność władz miasta w dziedzinie działalności na rzecz biedy i ubóstwa (44,3%). Pozytywnie działania władz w tym zakresie oceniazaledwie siedemnaście procent (17,4%). Bardzo dobrą ocenę w tym zakresie wystawiło władzęzaledwie 2,4% badanych.

4

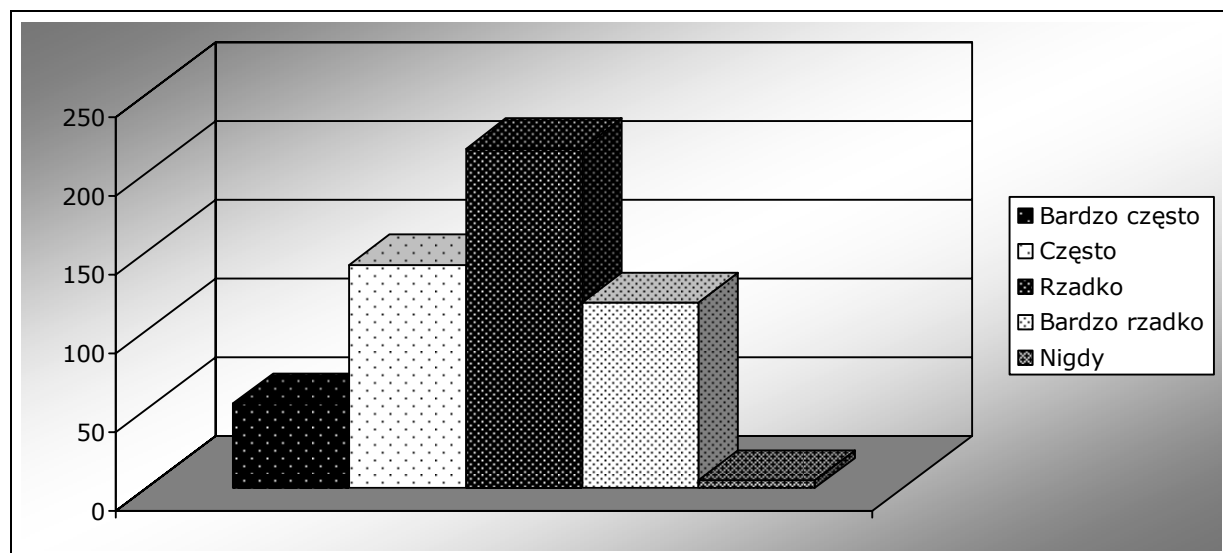
CZĘSTOTLIWOŚĆ I RODZAJ KONTAKTÓW Z URZĘDEM MIASTA

4.1 Częstotliwość kontaktów z Urzędem Miasta Krosna

Tabela 18. Częstotliwość kontaktów z Urzędem Miasta Krosna

	Liczebność	%
Bardzo często	54	10,1
Często	142	26,5
Rzadko	216	40,4
Bardzo rzadko	118	22,1
Nigdy	5	0,9
Ogółem	535	100,0

Wykres 17. Częstotliwość kontaktów z Urzędem Miasta Krosna



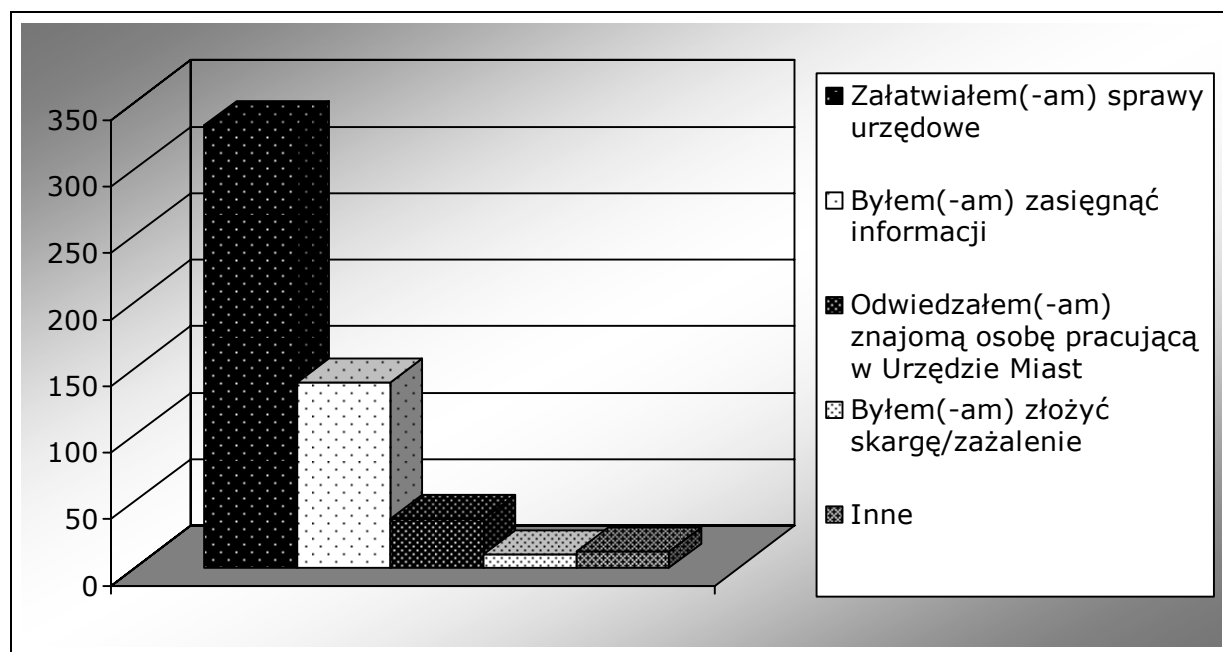
Większość badanych miała raczej sporadyczny kontakt z Urzędem Miasta Krosna. Najliczniejszą kategorię stanowią osoby, które rzadko odwiedzały Urząd Miasta.

4.2 Rodzaj kontaktów z Urzędem Miasta Krosna

Tabela 19. Rodzaj kontaktów z Urzędem Miasta Krosna

	Liczebność	%
Załatwiałem(-am) sprawy urzędowe	333	62,7
Byłem(-am) zasięgnąć informacji	139	26,2
Odwiedzałem(-am) znajomą osobę pracującą w Urzędzie Miast	37	7,0
Byłem(-am) złożyć skargę/zażalenie	10	1,9
Inne	12	2,3
Ogółem	531	100,0

Wykres 18. Rodzaj kontaktów z Urzędem Miasta Krosna



Zdecydowana większość badanych odwiedzała Urząd Miasta Krosna w celu załatwienia spraw urzędowych (62,7%). Znacznie mniej liczną kategorię stanowią osoby, które odwiedzały Urząd w celu zasięgnięcia informacji (26,2%). Najmniej liczną kategorię stanowią osoby, które były złożyć skargę (1,9%).

4.3 Częstotliwość kontaktów z Urzędem Miasta Krosna w ciągu ostatnich sześciu miesięcy

Tabela 19. Częstotliwość kontaktów z Urzędem Miasta Krosna w ciągu ostatnich sześciu miesięcy

	Liczebność	%
jeden raz	134	24,8
dwa razy	163	30,1
trzy razy	114	21,1
od czterech do ośmiu razy	84	15,5
dziewięć i więcej razy	46	8,5
Ogółem	541	100,0

Wykres 18. Częstotliwość kontaktów z Urzędem Miasta Krosna w ciągu ostatnich sześciu miesięcy

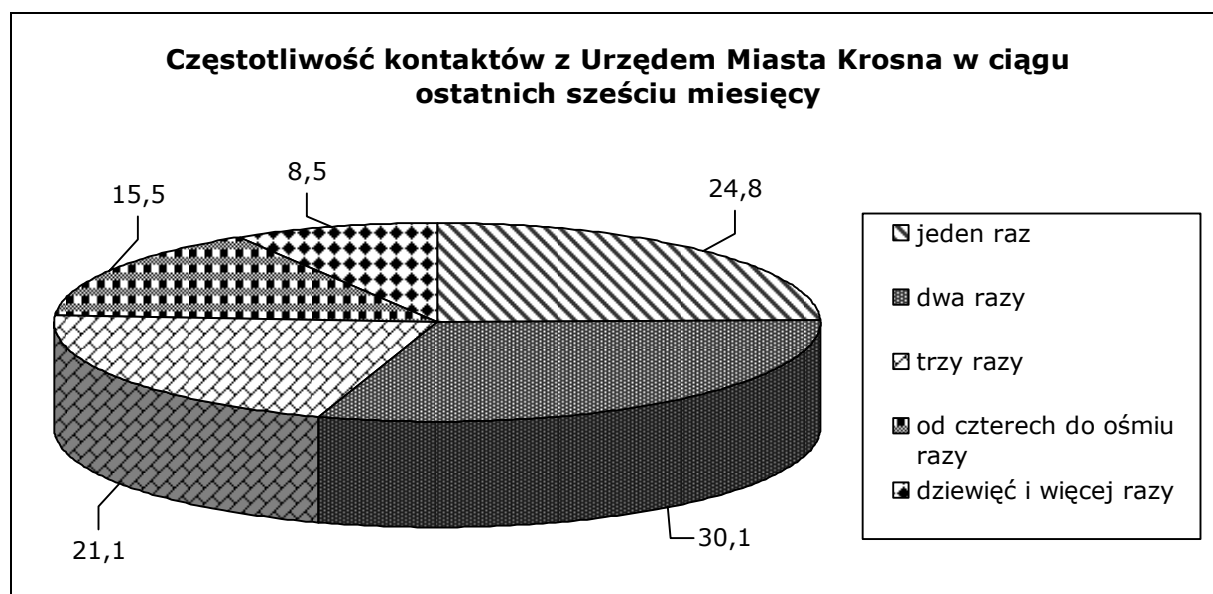


Tabela 20. Czy obecnie lub w najbliższych dniach załatwia lub będzie Pan(-i) załatwiać jakąś sprawę w UM

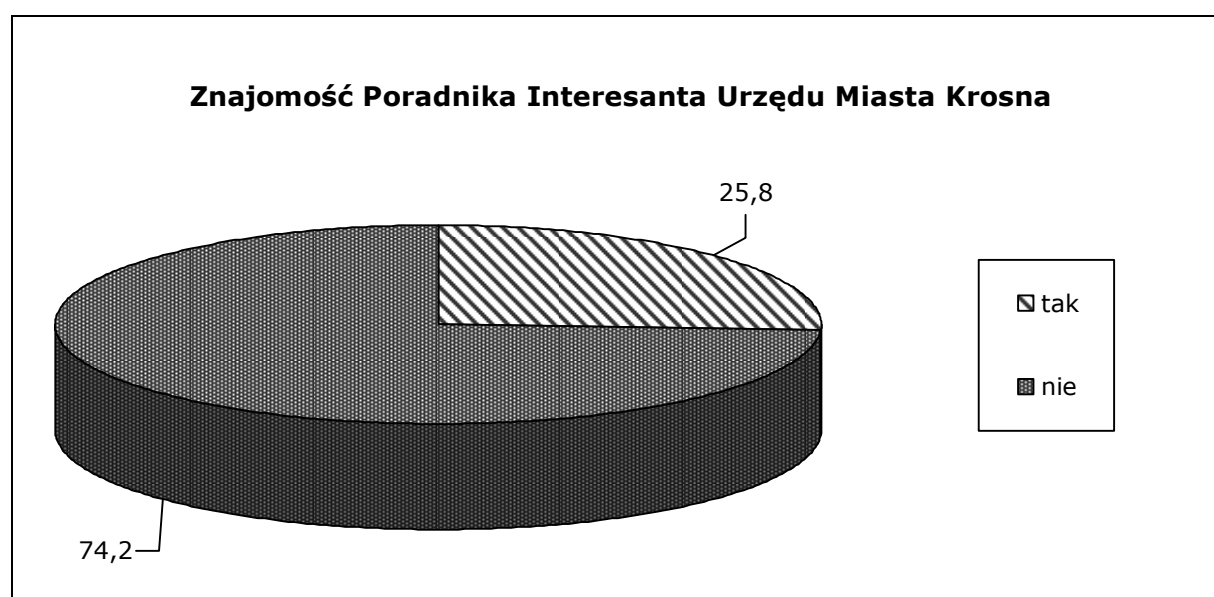
	Liczebność	%
tak	207	38,4
nie	332	61,6
Ogółem	539	100,0

4.4 Znajomość Poradnika Interesanta Urzędu Miasta Krosna

Tabela 21. Znajomość Poradnika Interesanta Urzędu Miasta Krosna

	Liczebność	%
tak	138	25,8
nie	396	74,2
Ogółem	534	100,0

Wykres 19. Znajomość Poradnika Interesanta Urzędu Miasta Krosna



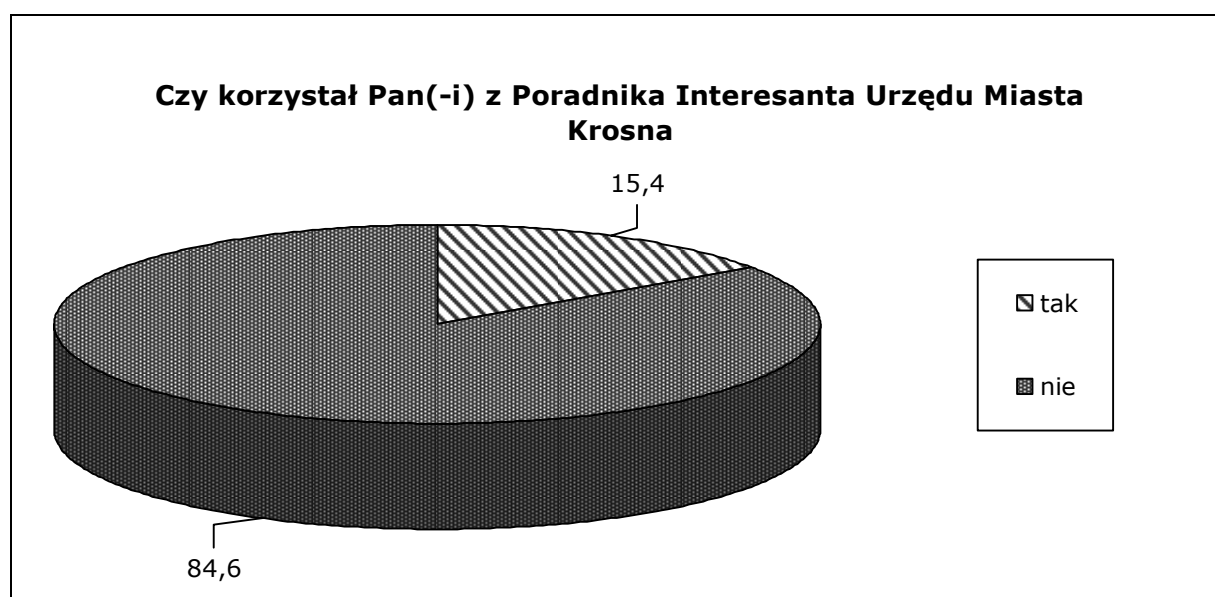
Zdecydowana większość badanych nie zna i nie słyszała o Poradniku Interesanta Miasta Krosna. Zaledwie $\frac{1}{4}$ badanych słyszała o Poradniku.

4.5 Korzystanie z Poradnika Interesanta Urzędu Miasta Krosna

Tabela 22. Korzystanie z Poradnika Interesanta Urzędu Miasta Krosna

	Liczebność	%
tak	80	15,4
nie	440	84,6
Ogółem	520	100,0

Wykres 20. Korzystanie z Poradnika Interesanta Urzędu Miasta Krosna



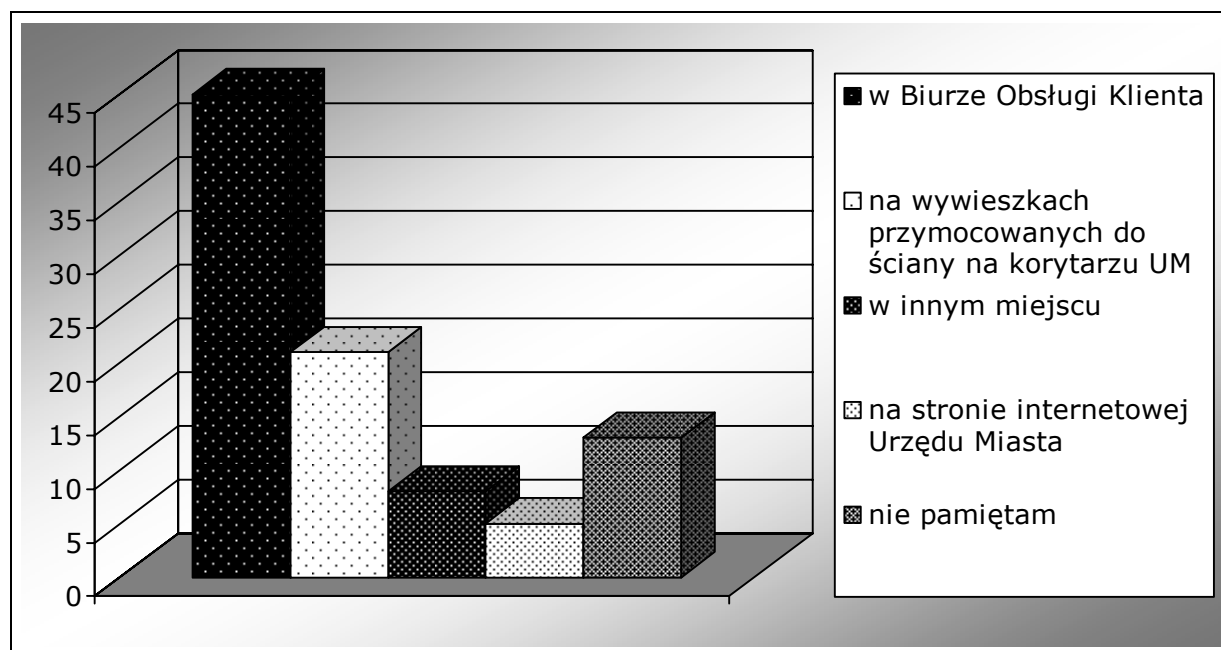
Zdecydowana większość badanych nie korzystała z Poradnika Interesanta Miasta Krosna. Zaledwie piętnaście procent badanych korzystało z Poradnika.

4.6 Miejsce, w którym osoby zetknęły się z Poradnikiem Interessanta Urzędu Miasta Krosna

Tabela 23. Miejsce, w którym osoby zetknęły się z Poradnikiem Interessanta Urzędu Miasta Krosna

	Liczebność	%
w Biurze Obsługi Klienta	45	48,9
na wywieszkach przymocowanych do ściany na korytarzu UM	21	22,8
w innym miejscu	8	8,7
na stronie internetowej Urzędu Miasta	5	5,4
nie pamiętam	13	14,1
Ogółem	92	100,0

Wykres 21. Miejsce, w którym osoby zetknęły się z Poradnikiem Interessanta Urzędu Miasta Krosna



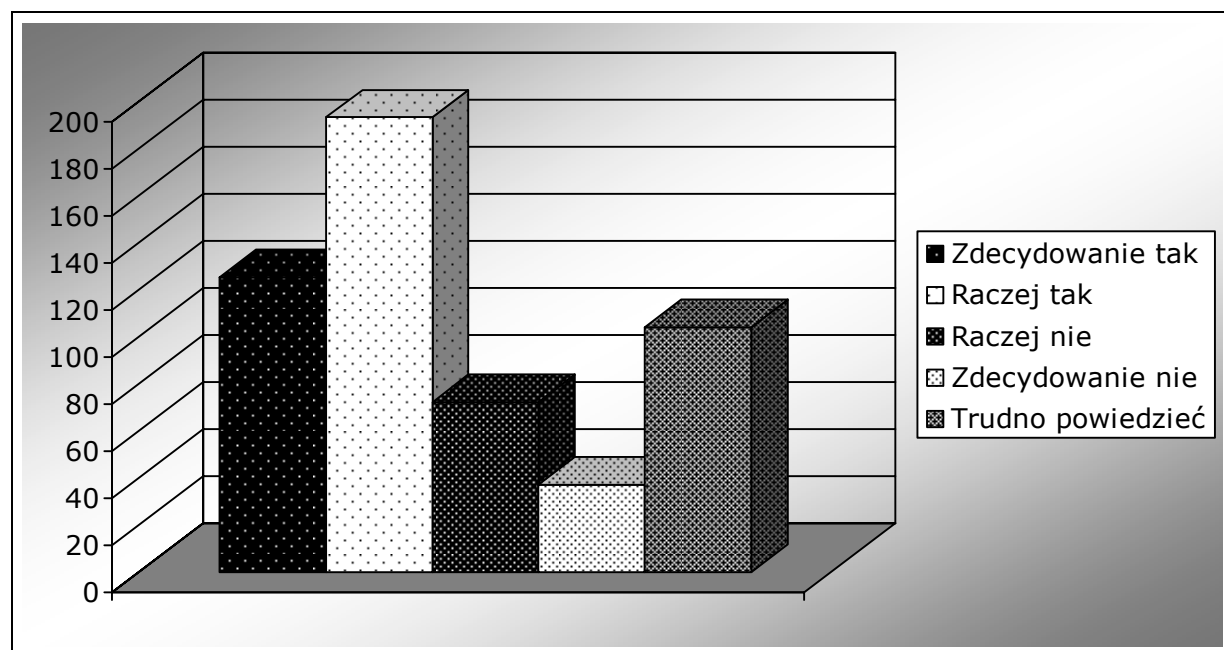
Zaledwie 92 osoby bezpośrednio zetknęły się z Poradnikiem Interessanta Miasta. Miejsce, w którym badani najczęściej stykali się z Poradnikiem były Biuro Obsługi Klienta oraz korytarze w Urzędzie Miasta z wywieszonym na ścianie Poradnikiem Interessanta.

4.7 Potrzeba wydania Poradnika Interesanta UM Krosna w formie broszury

Tabela 24. Opinie na temat potrzeby wydania Poradnika Interesanta UM Krosna w formie broszury

	Liczebność	%
Zdecydowanie tak	125	23,5
Raczej tak	193	36,3
Raczej nie	72	13,6
Zdecydowanie nie	37	7,0
Trudno powiedzieć	104	19,6
Ogółem	531	100,0

Wykres 22. Opinie na temat potrzeby wydania Poradnika Interesanta UM Krosna w formie broszury



Zdecydowana większość badanych widzi potrzebę przygotowania Poradnika Interesanta Miasta w formie broszury. Zaledwie dwadzieścia procent badanych stwierdziło, że nie ma takiej potrzeby.

4.8 Znajomość Gminnego Centrum Informacji

Tabela 25. Znajomość Gminnego Centrum Informacji

	Liczebność	%
tak	194	36,5
nie	338	63,5
Ogółem	532	100,0

Tabela 26. Źródła wiedzy o Gminnym Centrum Informacji

	Liczebność	%
z prasy lokalnej	29	14,4
ze strony internetowej Urzędu Miasta - www.krosno.pl	32	15,9
z „Kuriera Krośnieńskiego”	10	5,0
z programu „Obiektyw” w telewizji kablowej	37	18,4
z lokalnego portalu internetowego Krosno24.pl	38	18,9
od znajomych	31	15,4
po prostu gdzieś usłyszałem	18	9,0
nie pamiętam	6	3,0
Ogółem	201	100,0

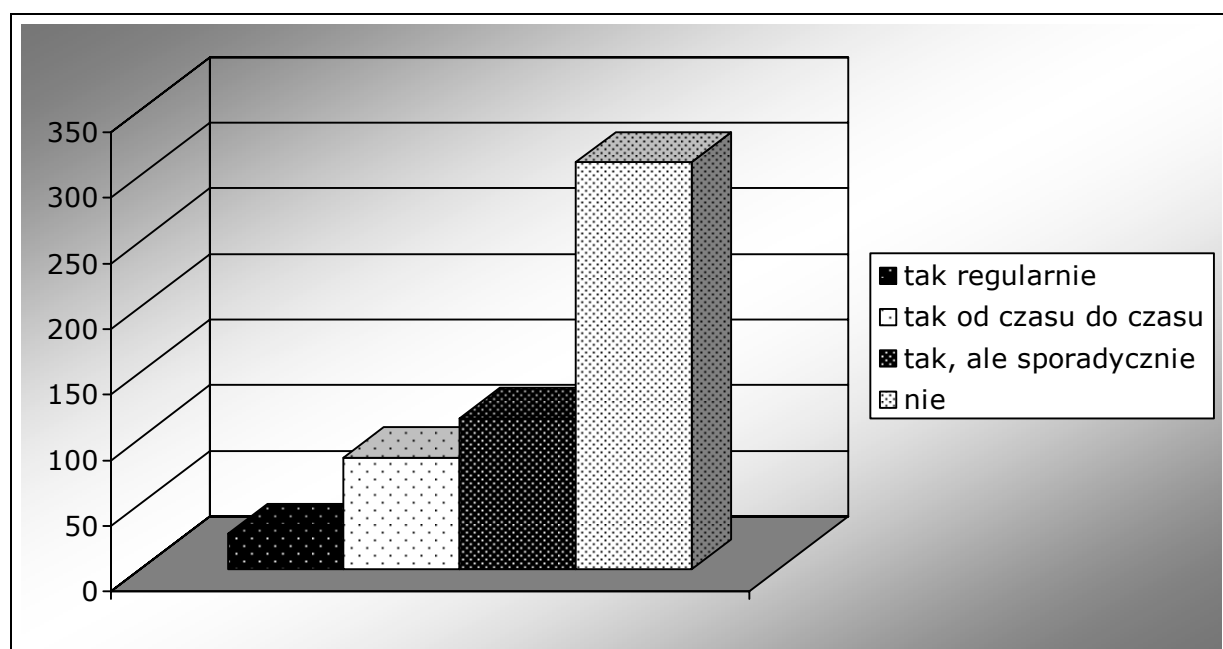
Ponad $\frac{1}{3}$ badanych widziało o powstaniu Gminnego Centrum Informacji (36,5% ogółu badanych). Źródłem informacji o powstaniu i istnieniu GCI pochodziły głównie z trzech źródeł: z lokalnego portalu internetowego Krosno24.pl (18,9%), z programu „Obiektyw” w telewizji kablowej (18,4%) oraz ze strony internetowej Urzędu Miasta - www.krosno.pl (15,9%)

4.9 Czytelnictwo Kuriera Krośnieńskiego

Tabela 27. Czytelnictwo Kuriera Krośnieńskiego

	Liczebność	%
tak regularnie	27	5,0
tak od czasu do czasu	85	15,8
tak, ale sporadycznie	115	21,4
nie	310	57,7
Ogółem	537	100,0

Wykres 23. Czytelnictwo Kuriera Krośnieńskiego



Zdecydowana większość badanych nie czyta lokalnego czasopisma samorządowego Kuriera Krośnieńskiego (57,7%). Zaledwie pięć procent badanych czyta regularnie Kurier Krośnieński. Od czasu do czasu Kurier Krośnieński czyta ponad piętnaście procent (15,8%).

5

GŁÓWNE PROBLEMY MIESZKAŃCÓW MIASTA KROSNA

5.1 Najważniejsze problemy lokalnej społeczności

Tabela 28. Najważniejsze problemy lokalnej społeczności

	Liczebność	% ogółu badanych
bezrobocie	410	81,3
przestępczość i patologie	239	47,4
problemy mieszkaniowe	208	41,3
infrastruktura komunikacyjna	107	21,2
utyliczacja śmieci	101	20,0
remont wałów przeciw powodziowych	81	16,1
oświetlenie ulic	61	12,1
estetyka otoczenia	51	10,1
infrastruktura wodno-kanalizacyjna	48	9,5
kultura i rekreacja	46	9,1
oświata	28	5,6
inne	20	4,0

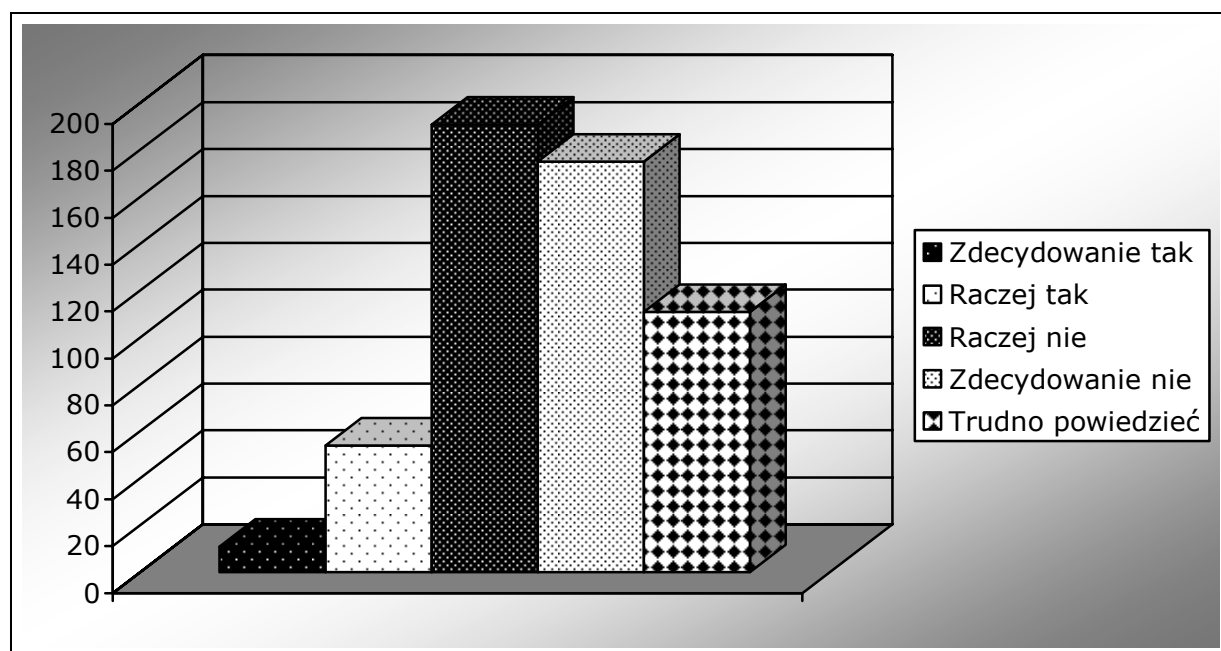
Dla większości badanych klientów Urzędu Miasta Krosna największym problemem w mieście Krośnie, którym powinny zająć się władze miasta jest bezrobocie. Wskazało na nie ponad $\frac{4}{5}$ ogółu badanych (81,3%). Innym ważnymi problemami okazały się przestępczość i patologie (47,4% ogółu badanych) oraz problemy mieszkaniowe (41,3% ogółu badanych).

5.2 Najważniejsze problemy lokalnej społeczności

Tabela 29. Oceny dotyczące poczucia dostatecznego wśród mieszkańców wpływu na to, co robią władze miasta

Czy Pana(i) zdaniem mieszkańcy Krosna mają dostateczny wpływ na to, co robią władze miasta		
	Liczebność	%
Zdecydowanie tak	11	2,0
Raczej tak	54	10,0
Raczej nie	191	35,2
Zdecydowanie nie	175	32,3
Trudno powiedzieć	111	20,5
Ogółem	542	100,0

Wykres 24. Oceny dotyczące poczucia dostatecznego wśród mieszkańców wpływu na to, co robią władze miasta



Zdecydowana większość badanych ma poczucie, że nie ma dostatecznego wpływu na to, co robią władze miasta (67,5%). Zaledwie dwanaście procent badanych uważa, że ma dostateczny wpływ na to, co dzieje się w mieście. $\frac{1}{5}$ badanych nie potrafiła stwierdzić, czy jej wpływ na to, co dzieje się w mieście jest dostateczny.

6

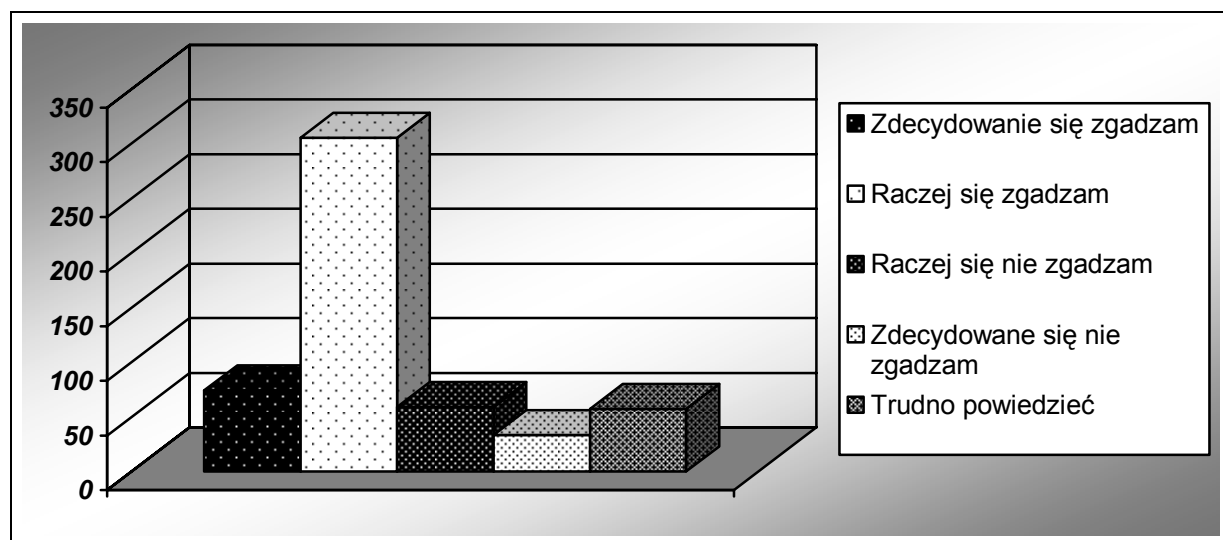
OCENA FUNKCJONOWANIA URZĘDU MIASTA KROSNA

6.1 Ocena dostępności do potrzebnych informacji

Tabela 30. Ocena dostępności do potrzebnych informacji

Nie ma większych kłopotów z dostępem do potrzebnych informacji		
	Liczebność	%
Zdecydowanie się zgadzam	74	14,0
Raczej się zgadzam	305	57,8
Raczej się nie zgadzam	59	11,2
Zdecydowane się nie zgadzam	33	6,3
Trudno powiedzieć	57	10,8
Ogółem	528	100,0

Wykres 25. Ocena działań władz miasta Krosna w dziedzinie drogi



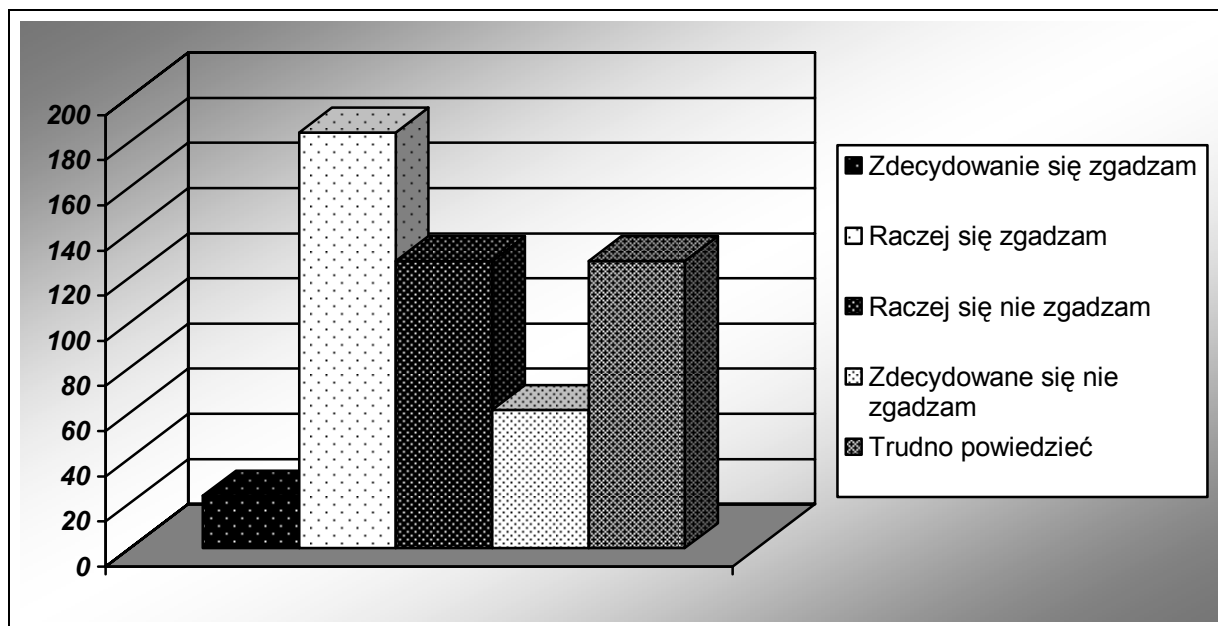
Zdecydowana większość badanych klientów Urzędu Miasta stwierdziła, że nie ma problemu z dostępem do potrzebnych informacji. Zaledwie 17,5% badanych stwierdziło, że występują takie problemy.

6.2 Ocena przejrzystości podejmowania decyzji w UM

Tabela 31. Ocena przejrzystości podejmowania decyzji

Decyzje podejmowane są w sposób całkowicie jawny i przejrzysty		
	Liczebność	%
Zdecydowanie się zgadzam	23	4,4
Raczej się zgadzam	184	35,2
Raczej się nie zgadzam	127	24,3
Zdecydowane się nie zgadzam	61	11,7
Trudno powiedzieć	127	24,3
Ogółem	522	100,0

Wykres 26. Ocena przejrzystości podejmowania decyzji



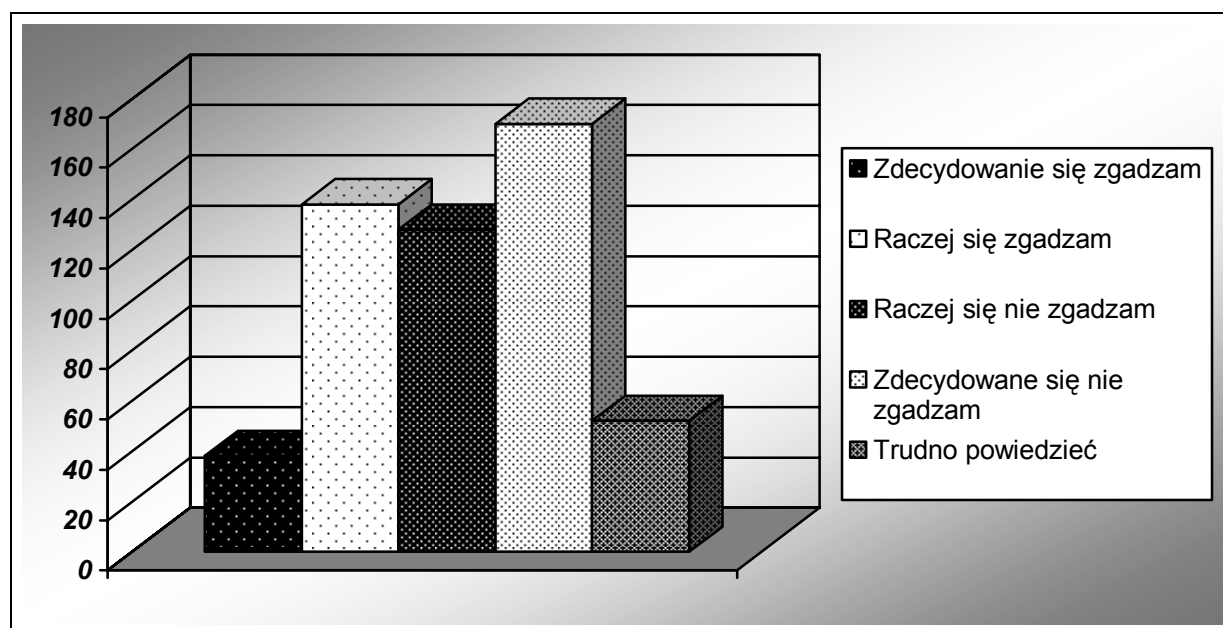
Blisko czterdzieści procent badanych klientów Urzędu Miasta stwierdziła, że decyzje w Urzędzie Miasta podejmowane są w sposób jawny i przejrzysty. Nieznacznie mniejszy odsetek badanych stwierdziło, że decyzje nie są podejmowane w transparentny sposób. Prawie $\frac{1}{4}$ osób nie miała na ten temat zdania.

6.3 Ocena rozmieszczenia wydziałów UM na terenie Krosna

Tabela 32. Ocena rozmieszczenia wydziałów UM na terenie Krosna

Rozmieszczenie wydziałów miasta jest wygodne dla mieszkańców		
	Liczebność	%
Zdecydowanie się zgadzam	38	7,2
Raczej się zgadzam	138	26,2
Raczej się nie zgadzam	128	24,3
Zdecydowane się nie zgadzam	170	32,3
Trudno powiedzieć	52	9,9
Ogółem	526	100,0

Wykres 27. Ocena rozmieszczenia wydziałów UM na terenie Krosna



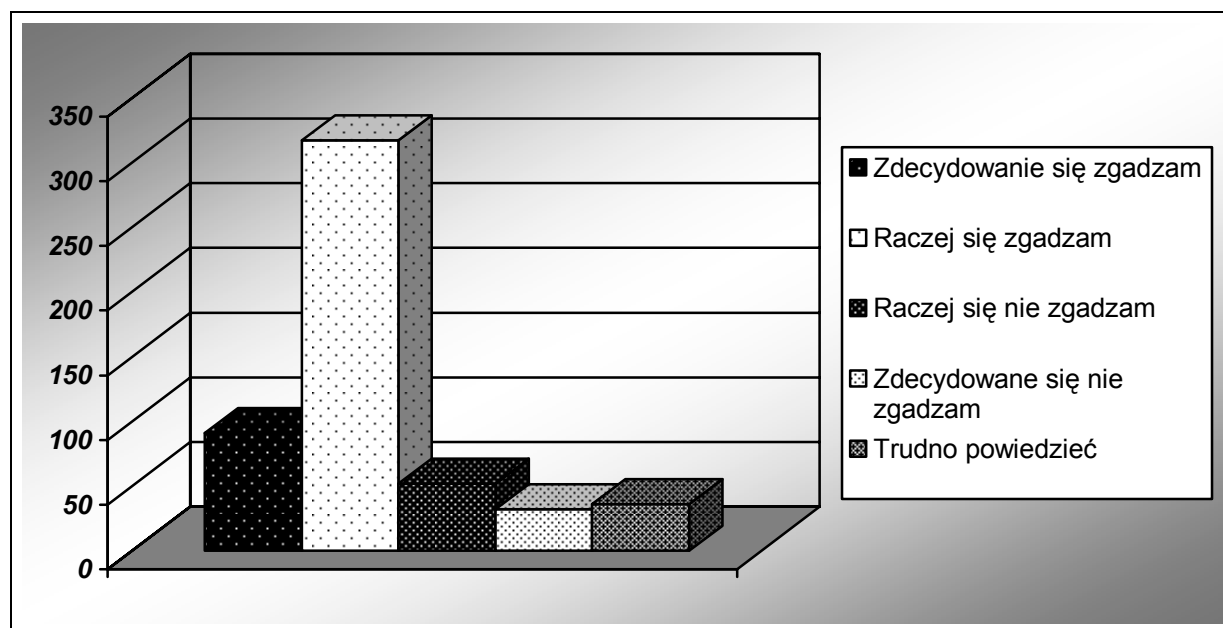
Większość badanych stwierdziła, że rozmieszczenie wydziałów Urzędu Miasta nie jest wygodne dla mieszkańców (56,6% ogółu badanych). Za ledwie siedem procent badanych stwierdziło, że nie ma zastrzeżeń do wydziałów UM (7,2%). Zdania na ten temat nie miał, co dziesiąty respondent.

6.4 Ocena stosunku urzędników UM do interesantów

Tabela 33. Ocena stosunku urzędników UM do interesantów

Pracownicy UM są uprzejmi dla interesantów		
	Liczebność	%
Zdecydowanie się zgadzam	91	17,2
Raczej się zgadzam	317	60,0
Raczej się nie zgadzam	52	9,8
Zdecydowane się nie zgadzam	32	6,1
Trudno powiedzieć	36	6,8
Ogółem	528	100,0

Wykres 28. Ocena stosunku urzędników UM do interesantów



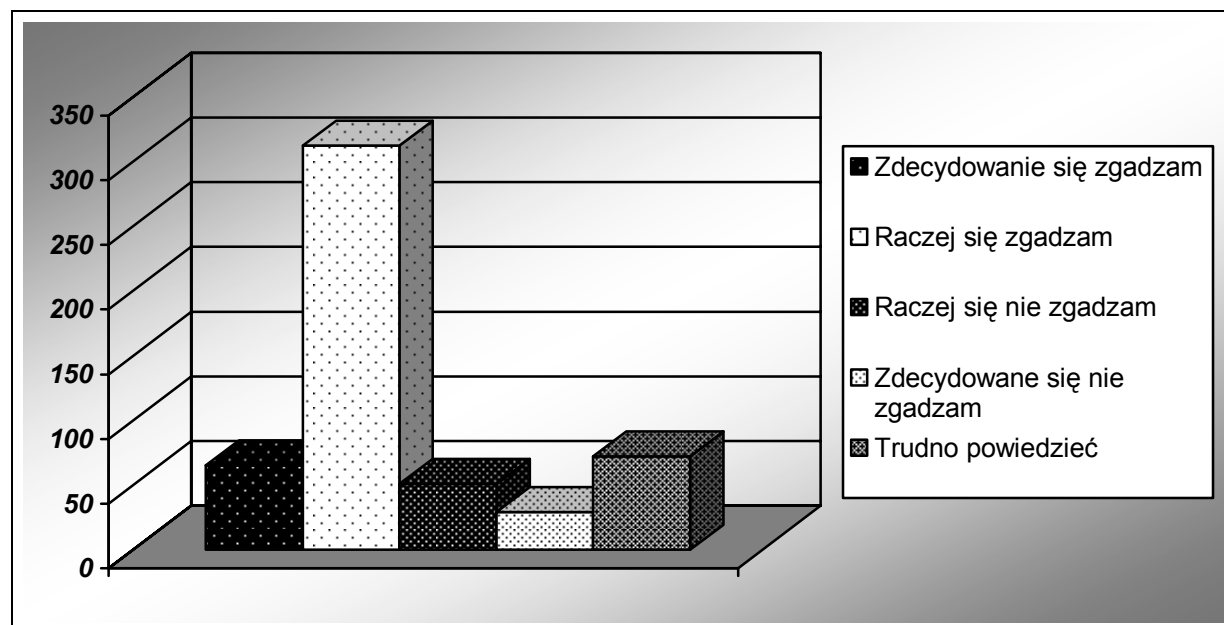
Zdecydowana większość badanych stwierdziła, że urzędnicy są uprzejmi w stosunku do interesantów (77,2%). Niespełna szesnaście procent uważa, że pracownicy UM Krosna nie są uprzejmi dla interesantów (15,9%). Zdania na ten temat nie miało niespełna siedem procent badanych

6.5 Ocena kompetentności i fachowości pracowników UM

Tabela 34. Ocena kompetentności i fachowości pracowników UM

Pracownicy UM są kompetentni i fachowi		
	Liczebność	%
Zdecydowanie się zgadzam	65	12,3
Raczej się zgadzam	312	59,0
Raczej się nie zgadzam	51	9,6
Zdecydowane się nie zgadzam	29	5,5
Trudno powiedzieć	72	13,6
Ogółem	529	100,0

Wykres 29. Ocena kompetentności i fachowości pracowników UM



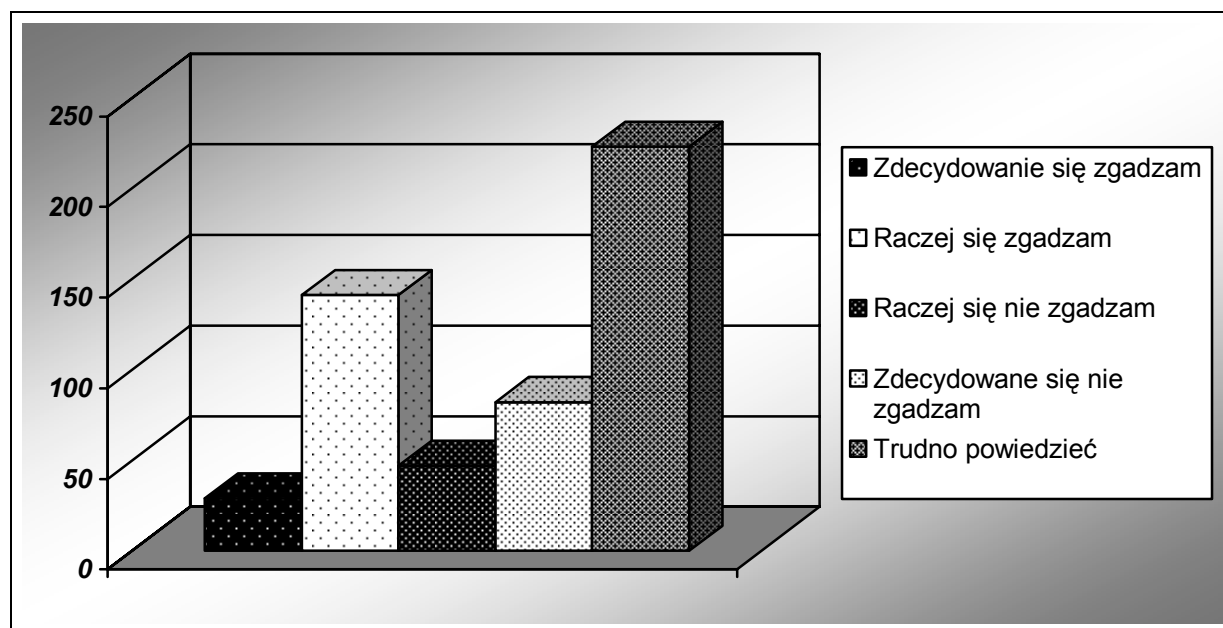
Zdecydowana większość badanych stwierdziła, że urzędnicy są kompetentni i fachowi (71,3%). Zaledwie piętnaście procent uważa, że pracownicy UM Krosna są osobami niekompetentnymi i niefachowymi (15,1%). Zdania na ten temat nie miał, co szósty badany (13,6%).

6.6 Ocena dotycząca apolityczności pracowników UM

Tabela 35. Ocena dotycząca apolityczności pracowników UM

Pracownicy Urzędu są apolityczni		
	Liczebność	%
Zdecydowanie się zgadzam	29	5,6
Raczej się zgadzam	141	27,0
Raczej się nie zgadzam	47	9,0
Zdecydowane się nie zgadzam	82	15,7
Trudno powiedzieć	223	42,7
Ogółem	522	100,0

Wykres 30. Ocena dotycząca apolityczności pracowników UM



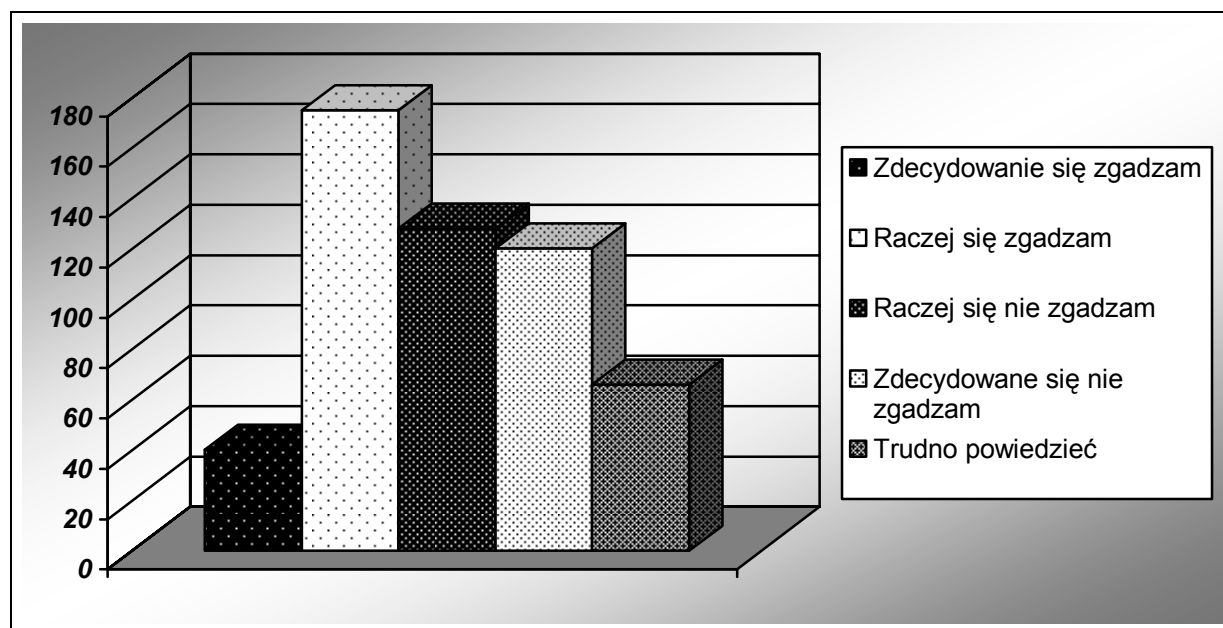
Bliska połowa badanych nie miała zdania na temat apolityczności urzędników pracujących w UM. Ponad trzydzieści procent badanych stwierdziła, że urzędnicy są apolityczni (32,6%). 1/4 badanych uważała, że urzędnicy nie są apolityczni.

6.7 Ocena dotycząca szybkości załatwianych spraw w UM

Tabela 36. Ocena dotycząca szybkości załatwianych spraw w UM

Szybkość załatwianych spraw nie budzi zastrzeżeń		
	Liczebność	%
Zdecydowanie się zgadzam	40	7,6
Raczej się zgadzam	175	33,1
Raczej się nie zgadzam	128	24,2
Zdecydowane się nie zgadzam	120	22,7
Trudno powiedzieć	66	12,5
Ogółem	529	100,0

Wykres 31. Ocena dotycząca szybkości załatwianych spraw w UM



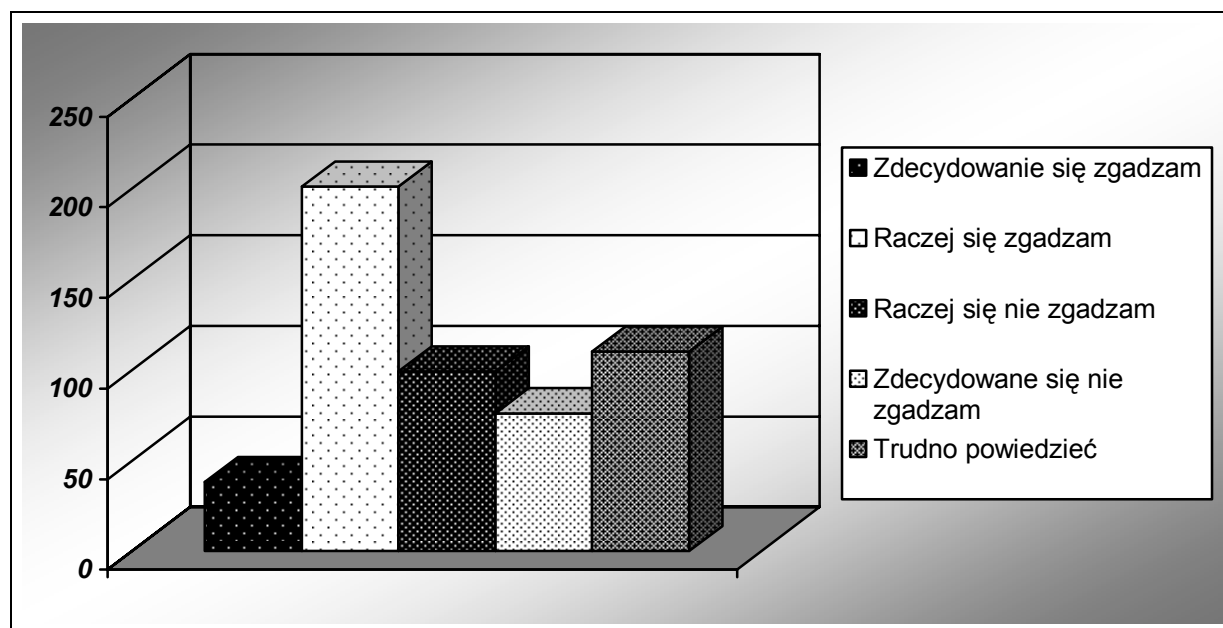
Nieco ponad czterdzieści procent badanych stwierdziła, że szybkość załatwianych spraw nie budzi zastrzeżeń (40,7%). Przeciwnego zdania było ponad czterdzieści pięć procent badanych (46,9%). Co ósmy badany nie miał zdania.

6.8 Ocena dotycząca równości traktowania interesantów UM

Tabela 37. Ocena dotycząca równości traktowania interesantów UM

Wszyscy interesanci są traktowani równo i jednakowo		
	Liczebność	%
Zdecydowanie się zgadzam	38	7,3
Raczej się zgadzam	201	38,4
Raczej się nie zgadzam	99	18,9
Zdecydowane się nie zgadzam	76	14,5
Trudno powiedzieć	110	21,0
Ogółem	524	100,0

Wykres 32. Ocena dotycząca równości traktowania interesantów UM



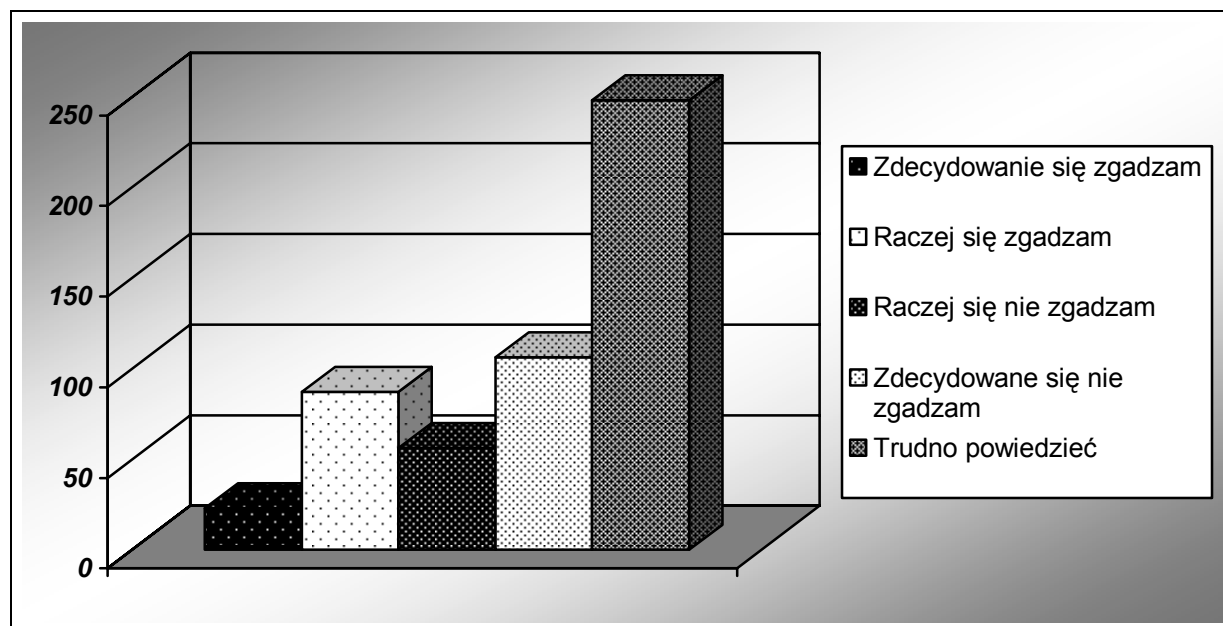
Większość badanych klientów Urzędu Miasta Krosna stwierdziła, że wszyscy traktowani są równo i jednakowo (45,7%). Ponad trzydzieści procent badanych nie zgodziło się z tym stwierdzeniem (33,4%). Co piąty badany nie miał zdania.

6.9 Ocena dotycząca naboru pracowników do pracy w UM

Tabela 38. Ocena dotycząca naboru pracowników do pracy w UM

Nabór pracowników UM odbywa się drodze konkursów		
	Liczebność	%
Zdecydowanie się zgadzam	23	4,4
Raczej się zgadzam	87	16,7
Raczej się nie zgadzam	56	10,8
Zdecydowane się nie zgadzam	106	20,4
Trudno powiedzieć	248	47,7
Ogółem	520	100,0

Wykres 33. Ocena dotycząca równości traktowania interesantów UM



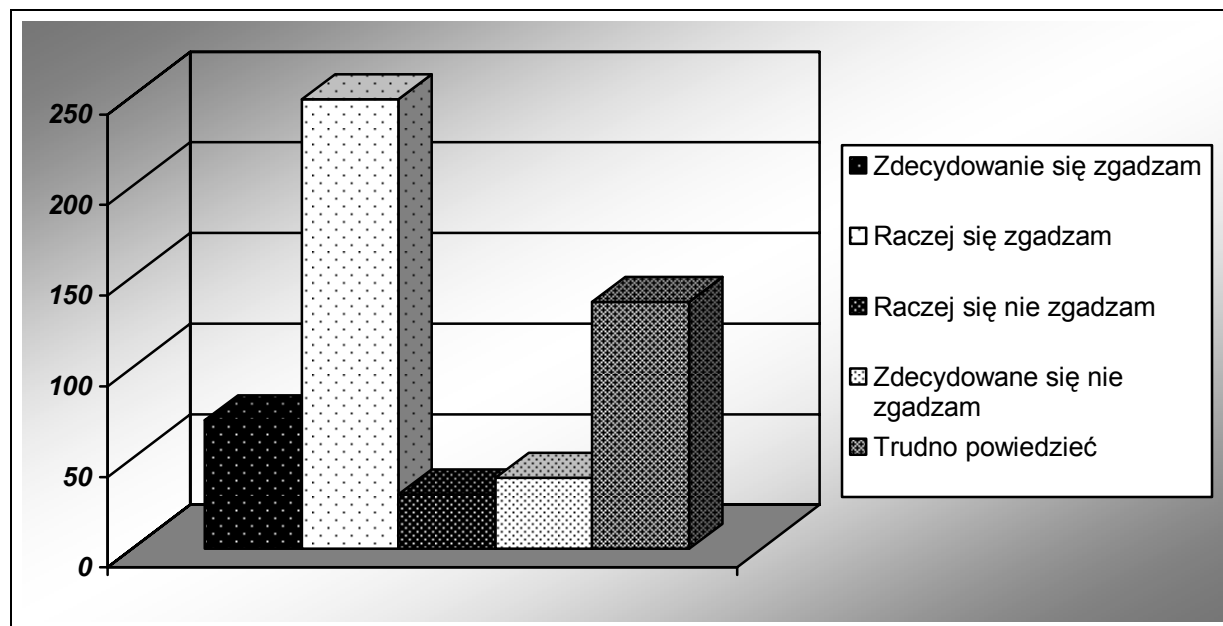
Blisko połowa badanych nie potrafiło powiedzieć czy nabór pracowników do pracy w UM odbywa się w drodze konkursów. Niewiele ponad dwadzieścia procent stwierdziło, że nabór pracowników do pracy odbywa się w drodze konkursów (21,1%). Blisko $\frac{1}{3}$ badanych była przeciwnego zdania (31,2%)

6.10 Ocena działania Biura Obsługi Obywatela

Tabela 38. Ocena działania Biura Obsługi Obywatela

Biura Obsługi Obywatela należycie spełnia swoje zadanie		
	Liczebność	%
Zdecydowanie się zgadzam	71	13,5
Raczej się zgadzam	248	47,3
Raczej się nie zgadzam	30	5,7
Zdecydowane się nie zgadzam	39	7,4
Trudno powiedzieć	136	26,0
Ogółem	524	100,0

Wykres 34. Ocena działania Biura Obsługi Obywatela



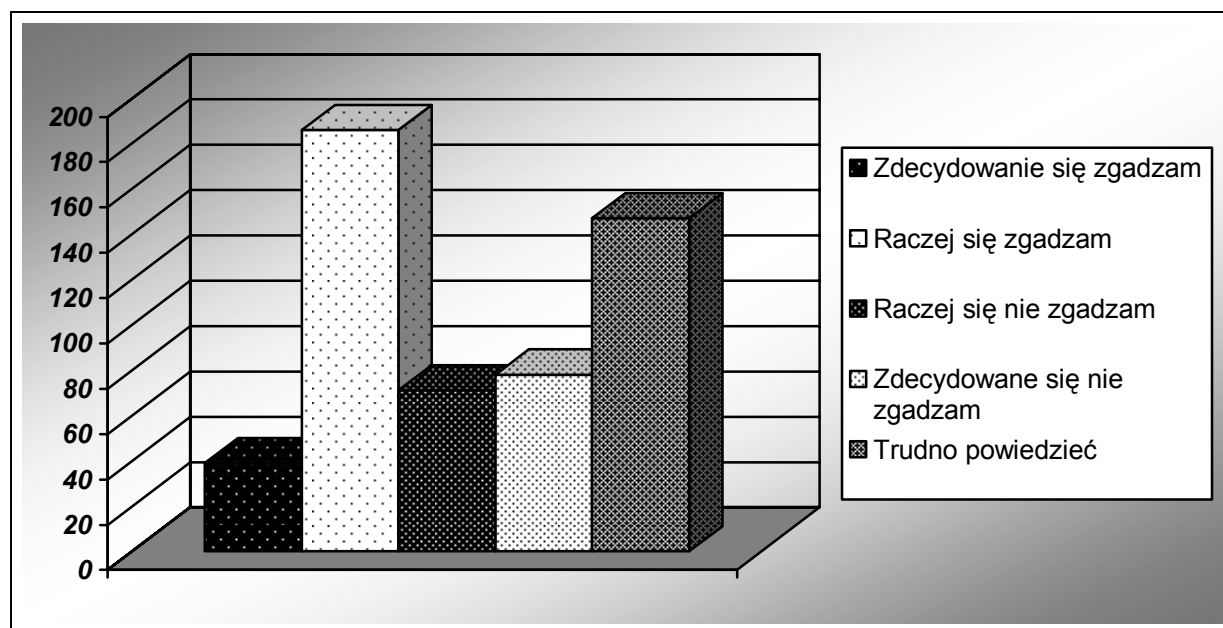
Ponad sześćdziesiąt procent badanych pozytywnie ocenia działanie i rolę Biura Obsługi Obywatela (60,8%). Zaledwie trzynastę procent negatywnie ocenia działanie Biura Obsługi Obywatela (13,1%). Co czwarty badany nie miał zdania na ten temat.

6.11 Ocena dostępności dla obywateli Prezydentów i Kierowników wydziałów Urzędu Miasta

Tabela 39. Ocena dostępności dla obywateli Prezydentów i Kierowników wydziałów Urzędu Miasta

Prezydenci oraz Kierownicy wydziałów Urzędu Miasta są dostępni dla obywateli		
	Liczebność	%
Zdecydowanie się zgadzam	39	7,5
Raczej się zgadzam	186	35,7
Raczej się nie zgadzam	71	13,6
Zdecydowane się nie zgadzam	78	15,0
Trudno powiedzieć	147	28,2
Ogółem	521	100,0

Wykres 35. Ocena dostępności dla obywateli Prezydentów i Kierowników wydziałów Urzędu Miasta



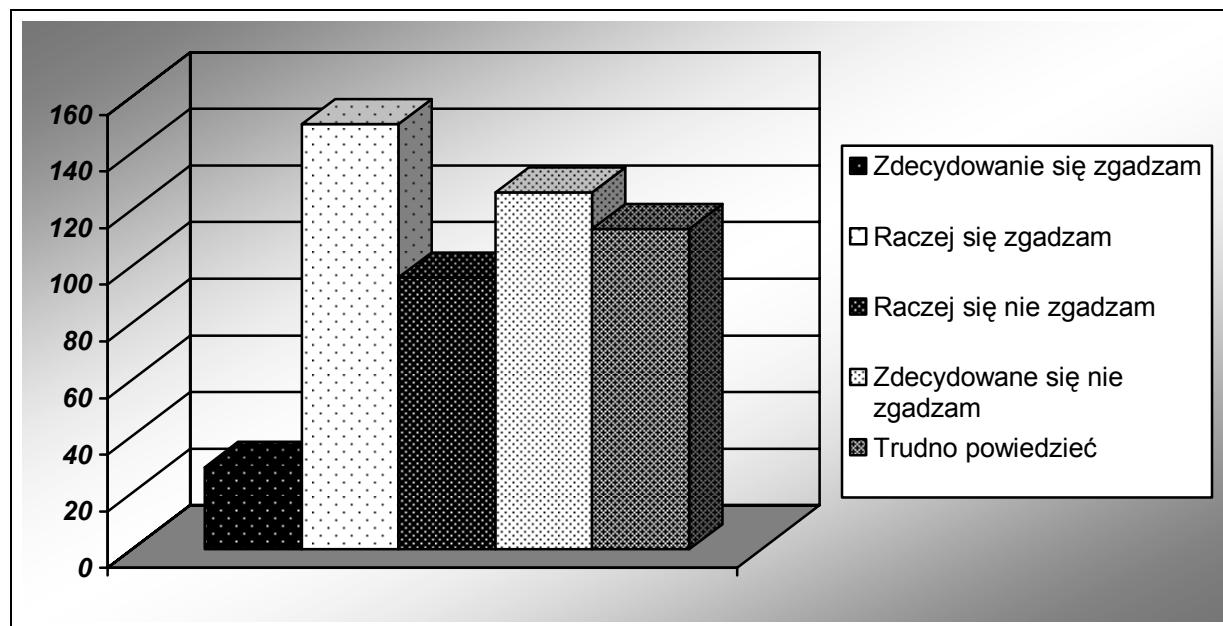
Blisko połowa badanych uważa, że nie ma kłopotów z dostępnością dla obywateli Prezydentów i Kierowników wydziałów Urzędu Miasta. Blisko $\frac{1}{3}$ badanych nie miało zdania na ten temat.

6.12 Ocena jasności i czytelności struktury organizacyjnej UM

Tabela 40. Ocena jasności i czytelności struktury organizacyjnej UM

Struktura organizacyjna Urzędu Miasta jest jasna i czytelna dla mieszkańców		
	Liczebność	%
Zdecydowanie się zgadzam	29	5,6
Raczej się zgadzam	150	29,2
Raczej się nie zgadzam	96	18,7
Zdecydowane się nie zgadzam	126	24,5
Trudno powiedzieć	113	22,0
Ogółem	514	100,0

Wykres 36. Ocena jasności i czytelności struktury organizacyjnej UM



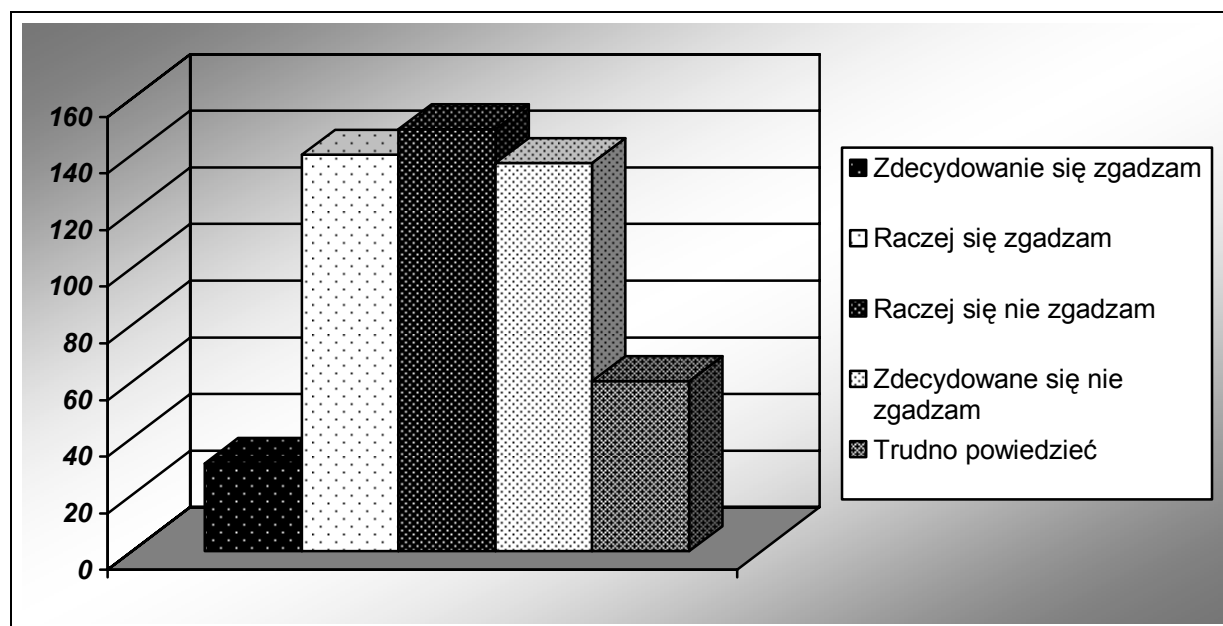
Blisko $\frac{1}{3}$ badanych uważa, że struktura organizacyjna Urzędu Miasta jest jasna i czytelna dla mieszkańców. Ponad czterdzieści procent badanych było przeciwnego zdania (43,2%). Co piąty respondent nie miał zdania na ten temat.

6.13 Ocena możliwości zaparkowania samochodu przy UM na ulicy Lwowskiej

Tabela 41. Ocena możliwości zaparkowania samochodu przy UM na ulicy Lwowskiej

Nie ma kłopotów z zaparkowaniem samochodu w pobliżu UM przy ul. Lwowskiej		
	Liczebność	%
Zdecydowanie się zgadzam	31	6,0
Raczej się zgadzam	140	27,1
Raczej się nie zgadzam	149	28,8
Zdecydowane się nie zgadzam	137	26,5
Trudno powiedzieć	60	11,6
Ogółem	517	100,0

Wykres 37. Ocena możliwości zaparkowania samochodu przy UM na ulicy Lwowskiej



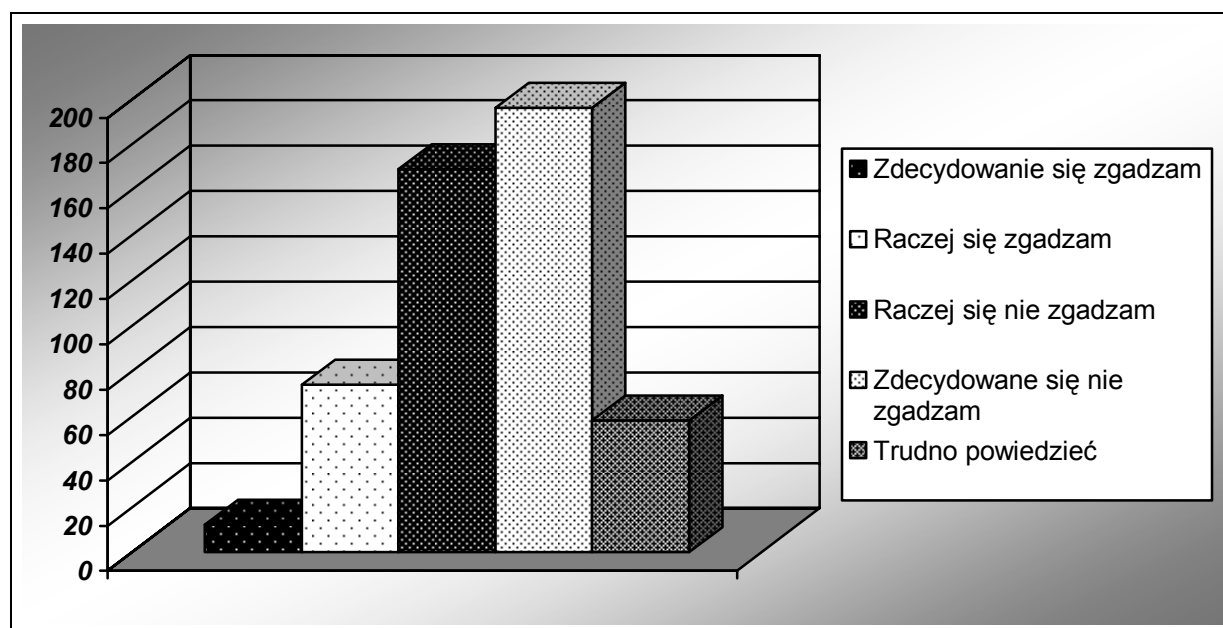
Ponad połowa badanych uważa, że istnieją problemy z zaparkowaniem samochodu na parking przy Urzędzie Miasta na ulicy Lwowskiej (55,3%). $\frac{1}{3}$ badanych była przeciwnego zdania (33,1%). Jedenaście procent respondentów nie miało zdania na ten temat.

6.14 Ocena możliwości zaparkowania samochodu przy UM na ulicy Staszica

Tabela 42. Ocena możliwości zaparkowania samochodu przy UM na ulicy Staszica

Nie ma kłopotów z zaparkowaniem samochodu w pobliżu UM przy ul. Staszica		
	Liczebność	%
Zdecydowanie się zgadzam	12	2,4
Raczej się zgadzam	74	14,5
Raczej się nie zgadzam	169	33,2
Zdecydowane się nie zgadzam	196	38,5
Trudno powiedzieć	58	11,4
Ogółem	509	100,0

Wykres 38. Ocena możliwości zaparkowania samochodu przy UM na ulicy Staszica



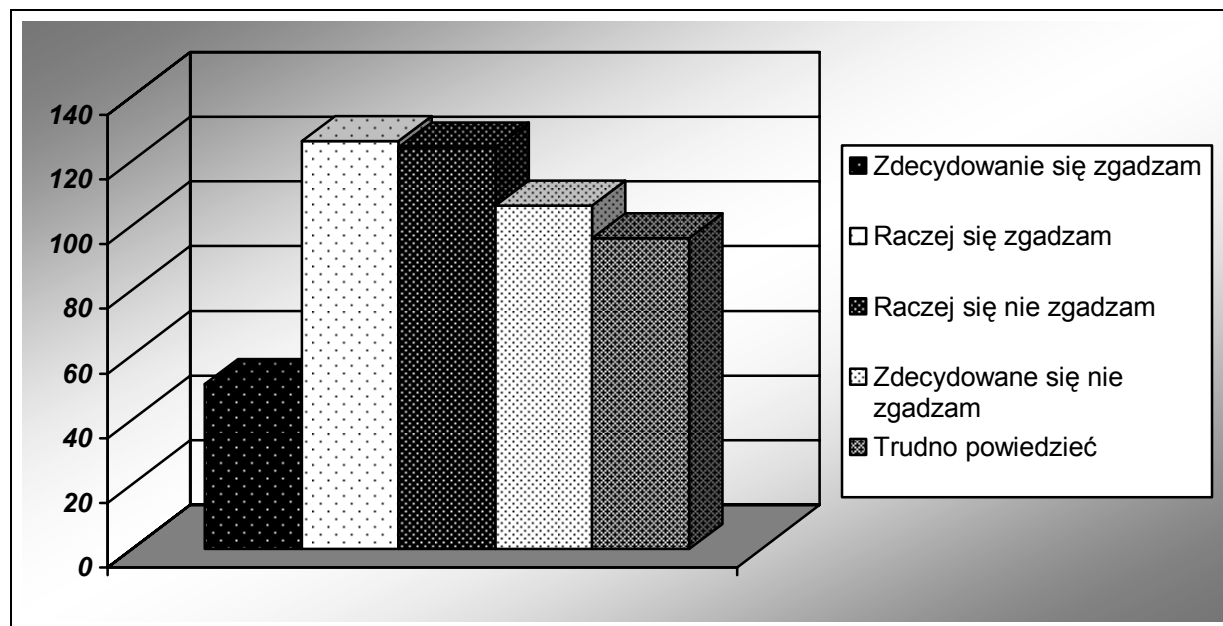
Zdecydowana większość respondentów (71,7%) uważa, że istnieją problemy z zaparkowaniem samochodu na parkingu przy Urzędzie Miasta na ulicy Staszica. Zaledwie siedemnaście procent badanych stwierdziło, że nie ma kłopotów z zaparkowaniem samochodu na parkingu przy UM na ul. Staszica. Jedenaście procent respondentów nie miało zdania na ten temat.

6.15 Ocena możliwości zaparkowania samochodu przy UM na ulicy Prochownia

Tabela 43. Ocena możliwości zaparkowania samochodu przy UM na ulicy Prochownia

Nie ma kłopotów z zaparkowaniem samochodu w pobliżu UM przy ul. Prochownia		
	Liczebność	%
Zdecydowanie się zgadzam	51	10,1
Raczej się zgadzam	126	25,0
Raczej się nie zgadzam	124	24,7
Zdecydowane się nie zgadzam	106	21,1
Trudno powiedzieć	96	19,1
Ogółem	503	100,0

Wykres 39. Ocena możliwości zaparkowania samochodu przy UM na ulicy Prochownia



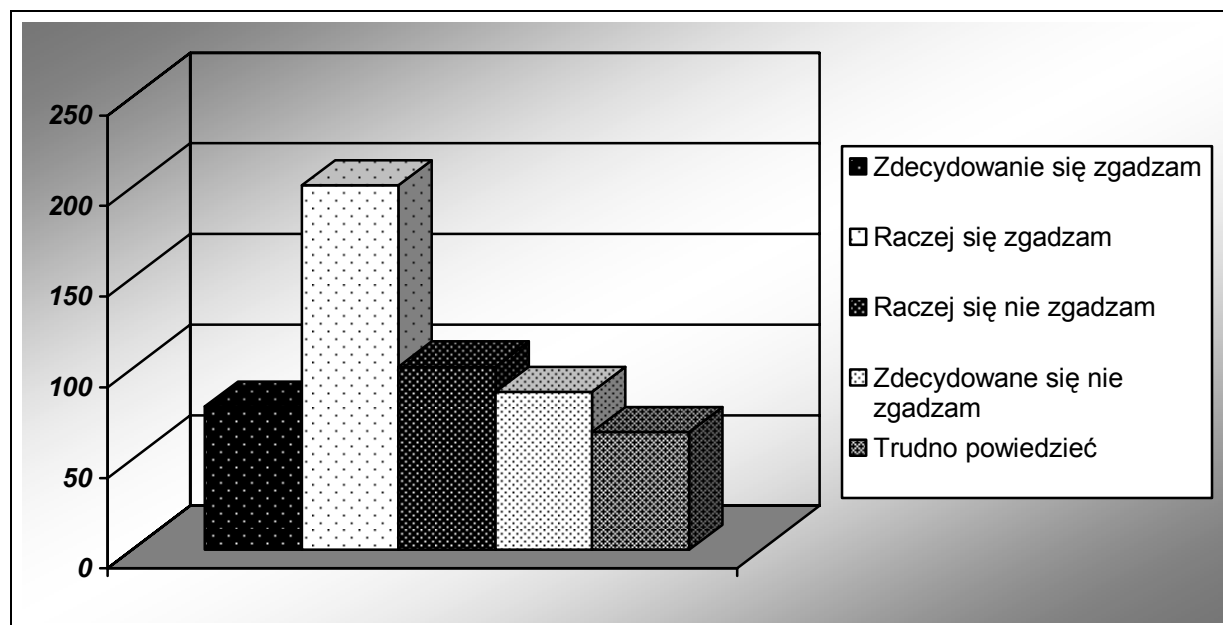
Ponad czterdzieści pięć respondentów (45,8%) uważa, że istnieją problemy z zaparkowaniem samochodu na parkingu przy Urzędzie Miasta na ulicy Prochownia. Trzydzieści pięć procent badanych było odmiennego zdania (35,1%). Co piąty respondent nie miał zdania na ten temat.

6.16 Ocena dogodności godzin pracy UM dla mieszkańców

Tabela 44. Ocena dogodności godzin pracy UM dla mieszkańców

Godziny pracy Urzędu Miasta są dogodne dla mieszkańców		
	Liczebność	%
Zdecydowanie się zgadzam	79	14,8
Raczej się zgadzam	201	37,7
Raczej się nie zgadzam	101	18,9
Zdecydowane się nie zgadzam	87	16,3
Trudno powiedzieć	65	12,2
Ogółem	533	100,0

Wykres 40. Ocena dogodności godzin pracy UM dla mieszkańców



Ponad połowa respondentów (52,5%) uważa, że godziny pracy Urzędu Miasta są dogodne dla mieszkańców. Jedna trzecia badanych była przeciwnego zdania (34,9%). Co ósmy respondent nie miał zdania na ten temat.