

**Wyniki badania zrealizowanego w okresie 28.04-11.05.2020**

**Konin**

* Ogólna populacja badanych wynosiła … osób.
* W raporcie prezentowane są rozkłady odpowiedzi wszystkich respondentów biorących udział w badaniu: tj. 526 osób.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| |  | | --- | | **1. Jaki sposób załatwiania spraw urzędowych jest Pana/i zdaniem najlepszy?** |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | |  | **Odpowiedzi** | **Liczba** | **%** | |  | osobiście | 141 | http://www.zmp-ankiety.pl/include/pg.php?prc=26.81 | |  | telefonicznie | 23 | http://www.zmp-ankiety.pl/include/pg.php?prc=4.37 | |  | przez Internet | 200 | http://www.zmp-ankiety.pl/include/pg.php?prc=38.02 | |  | listownie | 0 | http://www.zmp-ankiety.pl/include/pg.php?prc=0.00 |  |  | | --- | | Liczba / procent respondentów którzy odpowiedzieli na to pytanie: 364 / 69,20% | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| |  | | --- | | **2. Jak często załatwia Pan(i) sprawy urzędowe przez Internet?** |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | |  | **Odpowiedzi** | **Liczba** | **%** | |  | nigdy | 46 | http://www.zmp-ankiety.pl/include/pg.php?prc=8.75 | |  | rzadko | 145 | http://www.zmp-ankiety.pl/include/pg.php?prc=27.57 | |  | ani rzadko, ani często | 70 | http://www.zmp-ankiety.pl/include/pg.php?prc=13.31 | |  | często | 93 | http://www.zmp-ankiety.pl/include/pg.php?prc=17.68 | |  | zawsze lub prawie zawsze | 10 | http://www.zmp-ankiety.pl/include/pg.php?prc=1.90 |  |  | | --- | | Liczba / procent respondentów którzy odpowiedzieli na to pytanie: 364 / 69,20% | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| |  |  | | --- | --- | | **3. Z jakich powodów nie załatwia Pan(i) – częściej lub w ogóle – swoich spraw urzędowych przez Internet? \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (można zaznaczyć kilka odpowiedzi)** |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | |  | **Odpowiedzi** | **Liczba** | **%** | |  | nie posiadam dostępu do Internetu lub jest on utrudniony | 8 | http://www.zmp-ankiety.pl/include/pg.php?prc=1.52 | |  | nie umiem obsługiwać komputera i/lub korzystać z Internetu | 5 | http://www.zmp-ankiety.pl/include/pg.php?prc=0.95 | |  | brak wiedzy, w jaki sposób wygląda załatwianie spraw urzędowych przez Internet – nigdy się tym nie interesowałem/am | 40 | http://www.zmp-ankiety.pl/include/pg.php?prc=7.60 | |  | chciałem/am załatwić sprawę przez Internet, ale nigdzie nie znalazłem/am informacji, jak to zrobić | 70 | http://www.zmp-ankiety.pl/include/pg.php?prc=13.31 | |  | mam złe doświadczenia związane z załatwianiem spraw urzędowych przez Internet | 31 | http://www.zmp-ankiety.pl/include/pg.php?prc=5.89 | |  | obawiam się korzystania z Internetu w sprawach urzędowych ze względu na bezpieczeństwo moich danych osobowych | 44 | http://www.zmp-ankiety.pl/include/pg.php?prc=8.37 | |  | konieczność posiadania podpisu elektronicznego | 106 | http://www.zmp-ankiety.pl/include/pg.php?prc=20.15 | |  | formularze elektroniczne są zbyt skomplikowane do wypełnienia | 45 | http://www.zmp-ankiety.pl/include/pg.php?prc=8.56 | |  | załatwianie spraw urzędowych przez Internet nie przynosi żadnych korzyści | 14 | http://www.zmp-ankiety.pl/include/pg.php?prc=2.66 | |  | mam blisko do urzędu i załatwiam sprawy „po drodze” | 44 | http://www.zmp-ankiety.pl/include/pg.php?prc=8.37 | |  | przy wypełnianiu wniosków osobiście w urzędzie mogę skorzystać z pomocy urzędnika | 123 | http://www.zmp-ankiety.pl/include/pg.php?prc=23.38 | |  | inne, jakie? | 44 | http://www.zmp-ankiety.pl/include/pg.php?prc=8.37 |  |  | | --- | | Liczba / procent respondentów którzy odpowiedzieli na to pytanie: 334 / 63,50% | |

Inne jakie?

|  |  |
| --- | --- |
| 1 | Kilka razy Urzędnik odmówił korespondencji via email |
| 2 | brak konieczności |
| 3 | . |
| 4 | My z mężem i trojgiem dzieci staramy się o mieszkanie i nie da się porozmawiać z Panem Pawłem internetowo na ten temat |
| 5 | nie wszystkie sprawy można załatwic przez internet. |
| 6 | Nie wszystkie sprawy można załatwić przez internet, bo trzeba pojawić się osobiście |
| 7 | Często nie jest to możliwe |
| 8 | tylko część spraw jest możliwa do załatwienia przez internet |
| 9 | Strony urzędowe nie obsługują systemu iOS / Mac |
| 10 | Brak niektórych wyjaśnień jak wypełnić dany wniosek |
| 11 | Nie dotyczy |
| 12 | różne |
| 13 | nie mam takiej konieczności, rzadko załatwiam jakiekolwiek sprawy urzędowe |
| 14 | Brak wiedzy o możliwościach załatwienia spraw przez internet |
| 15 | Obawa przed długim oczekiwaniem na odpowiedź (o ile w ogóle ona będzie) |
| 16 | Brak możliwości znalezienia aktualnych druków |
| 17 | załatwiam zawsze jeśli to możliwe |
| 18 | mało spraw jeszcze załatwia sie przez internet |
| 19 | Nie lubię |
| 20 | Brak spraw do zalatwienia |
| 21 | niepełnosprawność,podeszły wiek |
| 22 | ze względu na brak możliwości (dostępne tylko typowe sprawy) lub ze względu na wymóg osobistego stawienictwa |
| 23 | Dane referaty poprostu nie posiadaja takiej opcji |
| 24 | Zbyt mało spraw można załatwić przez internet. |
| 25 | nie korzystam, jeśli urząd nie zapewnia takiej możliwości |
| 26 | niedostateczna ilość spraw możliwych do załatwienia przez internet |
| 27 | Skomplikowany dostęp do formularzy, wielostopniowe przejścia, formularze dotyczące różnych kwestii i nieczytelne |
| 28 | brak możliwości załatwienia sprawy przez Internet |
| 29 | każda nspraa nie wymagająca osobistego stawiennictwa winna czytelnie zorganizowana być do załatwienia internetowego |
| 30 | brak możłiwości załatwienia sprawy przez Internet |
| 31 | Brak formularzy |
| 32 | załatwiam tam gdzie można |
| 33 | mam bardzo mało spraw urzędowych |
| 34 | nie dotyczy |
| 35 | Nie mam takij potrzeby |
| 36 | nie mam obaw, korzystam z usług online |
| 37 | korzystam przez profil zaufany |
| 38 | jak już napisałem, załatwiam sprawy przez Internet |
| 39 | Załatwiam przez internet |
| 40 | Większość interesujących mnie kwestii nie można załatwić przez Internet, np. zarejestrowanie samochodu |
| 41 | brak prosto określonych schematów postępowania |
| 42 | wnioski, pisma wymagają złożenia podpisu, bez tego sprawa nie jest rozpatrywana |
| 43 | Wszystko załatwiam przez internet |
| 44 | Przez telefon jestem w stanie określić kompetencje urzędnika |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| |  |  | | --- | --- | | **4. Jaką tematyką spraw jest Pan(i) zainteresowana do załatwiania przez Internet bez konieczności osobistej wizyty w Urzędzie Miejskim w Koninie? \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (można zaznaczyć kilka odpowiedzi)** |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | |  | **Odpowiedzi** | **Liczba** | **%** | |  | żadną – wolę załatwić sprawy osobiście w Urzędzie | 51 | http://www.zmp-ankiety.pl/include/pg.php?prc=9.70 | |  | obsługa ewidencji ludności, dowody osobiste | 144 | http://www.zmp-ankiety.pl/include/pg.php?prc=27.38 | |  | obsługa aktów stanu cywilnego, narodzin dziecka | 105 | http://www.zmp-ankiety.pl/include/pg.php?prc=19.96 | |  | obsługa Rodziny 3+ | 45 | http://www.zmp-ankiety.pl/include/pg.php?prc=8.56 | |  | obsługa nieruchomości | 93 | http://www.zmp-ankiety.pl/include/pg.php?prc=17.68 | |  | podatki i opłaty lokalne | 149 | http://www.zmp-ankiety.pl/include/pg.php?prc=28.33 | |  | rozszerzenie usług związanych z prowadzeniem obsługi działalności gospodarczej | 79 | http://www.zmp-ankiety.pl/include/pg.php?prc=15.02 | |  | obsługa gospodarowania odpadami | 102 | http://www.zmp-ankiety.pl/include/pg.php?prc=19.39 | |  | obsługa procesu administracyjnego i wydawanie decyzji administracyjnych, dot. przede wszystkim budownictwa i mieszkania | 82 | http://www.zmp-ankiety.pl/include/pg.php?prc=15.59 | |  | rejestracja pojazdów | 191 | http://www.zmp-ankiety.pl/include/pg.php?prc=36.31 | |  | udział w konsultacjach społecznych, wyrażania własnych opinii w sprawach dotyczących miasta | 142 | http://www.zmp-ankiety.pl/include/pg.php?prc=27.00 | |  | inne, jakie? | 10 | http://www.zmp-ankiety.pl/include/pg.php?prc=1.90 |  |  | | --- | | Liczba / procent respondentów którzy odpowiedzieli na to pytanie: 320 / 60,84% | |

Inne, jakie?

|  |  |
| --- | --- |
| 1 | Wszystkie sprawy urzędowe |
| 2 | geodezja, planowanie przetsrzenne, zgodny |
| 3 | Wszystkie sprawy administracyjne |
| 4 | WSZYSTKO !!!! |
| 5 | Dotacje na konkursy ofert |
| 6 | wszystkie możliwe sprawy - w zależności syytuacji życiowej katalog potrzeb się zmienia |
| 7 | każdą, jeśli jest to możliwe |
| 8 | każdą sprawą nie wymagającą osobistego stawiennictwa |
| 9 | każdą, jaką się da |
| 10 | Wszystkie sprawy |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| |  | | --- | | **5. Które z poniższych rozwiązań uważa Pan(i) za ważne z punktu widzenia obsługi klientów przez Internet? \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (można zaznaczyć kilka odpowiedzi)** |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | |  | **Odpowiedzi** | **Liczba** | **%** | |  | wnioski, deklaracje, wzory dokumentów umieszczone w jednym miejscu w sposób uporządkowany i przejrzysty | 240 | http://www.zmp-ankiety.pl/include/pg.php?prc=45.63 | |  | możliwość posiadania konta użytkownika na portalu e-PUAP i załatwiania spraw bez konieczności wizyty osobistej w Urzędzie | 167 | http://www.zmp-ankiety.pl/include/pg.php?prc=31.75 | |  | możliwość dokonywania opłat bezpośrednio z portalu internetowego | 168 | http://www.zmp-ankiety.pl/include/pg.php?prc=31.94 | |  | możliwość śledzenia statusu danej sprawy urzędowej | 209 | http://www.zmp-ankiety.pl/include/pg.php?prc=39.73 | |  | system powiadamiania przez sms o stanie załatwienia sprawy oraz emailem o płatnościach i przypomnieniach | 183 | http://www.zmp-ankiety.pl/include/pg.php?prc=34.79 |  |  | | --- | | Liczba / procent respondentów którzy odpowiedzieli na to pytanie: 306 / 58,17% | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| |  | | --- | | **6. Czy w urzędzie powinny zostać wprowadzone zmiany usprawniające obsługę klienta?** |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | |  | **Odpowiedzi** | **Liczba** | **%** | |  | NIE | 54 | http://www.zmp-ankiety.pl/include/pg.php?prc=10.27 | |  | TAK | 252 | http://www.zmp-ankiety.pl/include/pg.php?prc=47.91 |  |  | | --- | | Liczba / procent respondentów którzy odpowiedzieli na to pytanie: 306 / 58,17% | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| |  |  | | --- | --- | | **7. W urzędzie powinny zostać wprowadzone zmiany usprawniające obsługę klienta: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (można zaznaczyć kilka odpowiedzi)** |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | |  | **Odpowiedzi** | **Liczba** | **%** | |  | możliwość załatwiania wszystkich spraw urzędowych w jednym miejscu | 208 | http://www.zmp-ankiety.pl/include/pg.php?prc=39.54 | |  | jednolity system oznakowania poziomego i pionowego urzędu | 77 | http://www.zmp-ankiety.pl/include/pg.php?prc=14.64 | |  | poprawienie strony internetowej i Biuletynu Informacji Publicznej (BIP) aby był bardziej czytelny | 130 | http://www.zmp-ankiety.pl/include/pg.php?prc=24.71 | |  | uruchomienie aplikacji – gdzie co załatwić w urzędzie | 178 | http://www.zmp-ankiety.pl/include/pg.php?prc=33.84 | |  | winda, otwarta sala obsługi itp. | 88 | http://www.zmp-ankiety.pl/include/pg.php?prc=16.73 | |  | inne, jakie? | 12 | http://www.zmp-ankiety.pl/include/pg.php?prc=2.28 |  |  | | --- | | Liczba / procent respondentów którzy odpowiedzieli na to pytanie: 303 / 57,60% | |

Inne, jakie?

|  |  |
| --- | --- |
| 1 | nie widze taiej konieczności |
| 2 | remont łazienek |
| 3 | Nie ma |
| 4 | Możliwość ustalenia daty i godziny na załatwienie sprawy z kompetentnym urzednikiem |
| 5 | punkt dokonywania opłat na rzecz Urzędu Miasta np, w okolicy ul. Dworcowej lub Al. 1 Maja - istotne dla seniorów |
| 6 | dłuższy czas pracy , np. jeden dzień w tygodniu do godz. 17.00 |
| 7 | Zmiana postawy urzędników |
| 8 | Na portalu miejskim winny znajdować się czytelne tematyczne e-tabele ogłoszeń dotyczące terminowości realizacji powszechnych zobowiązań obywateli i obowiązków urzędu wynikających ze wzajemnych obowiązków nałozonych i wynikających ze statutu Miasta, narodziny, zgony..... |
| 9 | punkt informacyjny |
| 10 | Więcej uśmiechu, mniej łaski- to urząd jest dla mieszkańca a nie odwrotnie |
| 11 | strona internetowa - OK, BIP - do poprawy |
| 12 | Na początek zdalne załatwienie spraw i wskazanie osoby prowadzącej |

|  |
| --- |
| **METRYCZKA** |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| |  | | --- | | **8. Płeć:** |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | |  | **Odpowiedzi** | **Liczba** | **%** | |  | Kobieta | 180 | http://www.zmp-ankiety.pl/include/pg.php?prc=34.22 | |  | Mężczyzna | 117 | http://www.zmp-ankiety.pl/include/pg.php?prc=22.24 |  |  | | --- | | Liczba / procent respondentów którzy odpowiedzieli na to pytanie: 297 / 56,46% | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| |  | | --- | | **9. Wiek:** |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | |  | **Odpowiedzi** | **Liczba** | **%** | |  | do 25 lat | 24 | http://www.zmp-ankiety.pl/include/pg.php?prc=4.56 | |  | od 26 do 39 lat | 96 | http://www.zmp-ankiety.pl/include/pg.php?prc=18.25 | |  | od 40 do 59 lat | 143 | http://www.zmp-ankiety.pl/include/pg.php?prc=27.19 | |  | 60 lat i więcej | 34 | http://www.zmp-ankiety.pl/include/pg.php?prc=6.46 |  |  | | --- | | Liczba / procent respondentów którzy odpowiedzieli na to pytanie: 297 / 56,46% | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| |  | | --- | | **10. Wykształcenie:** |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | |  | **Odpowiedzi** | **Liczba** | **%** | |  | Podstawowe | 6 | http://www.zmp-ankiety.pl/include/pg.php?prc=1.14 | |  | Zawodowe | 4 | http://www.zmp-ankiety.pl/include/pg.php?prc=0.76 | |  | Średnie | 65 | http://www.zmp-ankiety.pl/include/pg.php?prc=12.36 | |  | Wyższe | 222 | http://www.zmp-ankiety.pl/include/pg.php?prc=42.21 |  |  | | --- | | Liczba / procent respondentów którzy odpowiedzieli na to pytanie: 297 / 56,46% | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| |  | | --- | | **11. Jaka jest Pana(-i) sytuacja zawodowa?** |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | |  | **Odpowiedzi** | **Liczba** | **%** | |  | uczę się / studiuję | 17 | http://www.zmp-ankiety.pl/include/pg.php?prc=3.23 | |  | jestem zatrudniony(-a) | 206 | http://www.zmp-ankiety.pl/include/pg.php?prc=39.16 | |  | prowadzę działalność gospodarczą | 35 | http://www.zmp-ankiety.pl/include/pg.php?prc=6.65 | |  | jestem rolnikiem | 1 | http://www.zmp-ankiety.pl/include/pg.php?prc=0.19 | |  | jestem bezrobotny(-a) | 9 | http://www.zmp-ankiety.pl/include/pg.php?prc=1.71 | |  | jestem na emeryturze lub rencie | 29 | http://www.zmp-ankiety.pl/include/pg.php?prc=5.51 |  |  | | --- | | Liczba / procent respondentów którzy odpowiedzieli na to pytanie: 297 / 56,46% | |