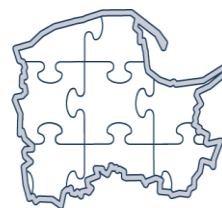




WZORCOWY SYSTEM
REGIONALNY MONITORINGU
JAKOŚCI USŁUG PUBLICZNYCH
I JAKOŚCI ŻYCIA



Jakość usług publicznych i wybranych aspektów funkcjonowania miasta Czarna Woda w 2013 roku

Wyniki sondażu opinii mieszkańców

Badania przeprowadzone w ramach projektu
„Wzorcowy System Regionalny Monitoringu Jakości Usług Publicznych i Jakości Życia”
współfinansowanego przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w
ramach Działania 5.2, Poddziałanie 5.2.1
Program Operacyjny Kapitał Ludzki.



UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Spis treści

Spis treści.....	2
Wprowadzenie	3
Charakterystyka respondentów	3
Dojazdy do miejsca pracy lub nauki	5
Oferta kulturalna i rozrywkowa	6
Warunki do aktywnego wypoczynku	9
Edukacja przedszkolna	11
Edukacja szkolna	15
Służba zdrowia	18
Urząd miasta	20
Bezpieczeństwo	26
Porządek	27
Uwagi respondentów.....	28
Wnioski.....	29
Aneks statystyczny.....	31
Ankieta	Błąd! Nie zdefiniowano zakładki. 2

Wprowadzenie

Niniejsze opracowanie jest rezultatem prac prowadzonych w ramach projektu „Wzorcowy System Regionalny Monitoringu Jakości Usług Publicznych i Jakości Życia” realizowanego przez Instytut Badań nad Gospodarką Rynkową (www.ibngr.edu.pl) w okresie od 1.XI.2010 r. do 30.VI.2015 r. Jest to projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego Priorytet V Dobre rządzenie, Działanie 5.2 Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej, Program Operacyjny Kapitał Ludzki 2007-2013.

Istotą projektu jest stworzenie zintegrowanego systemu mierzenia jakości usług publicznych i jakości życia, w celu uruchomienia zobiektywizowanego i uspołecznionego programowania rozwoju na wszystkich szczeblach administracji samorządowej.

Tworzony w ramach projektu system pomiaru jakości usług publicznych bazuje na „faktach” pochodzących z różnych źródeł tj. na:

- Danych statystycznych, gromadzonych przez różne instytucje.
- Danych źródłowych pochodzących z ewidencji i rejestrów gminnych.
- Wynikach badań ankietowych (wśród uczniów i mieszkańców gminy).
- Danych określanych na podstawie obserwacji i pomiarów bezpośrednich.

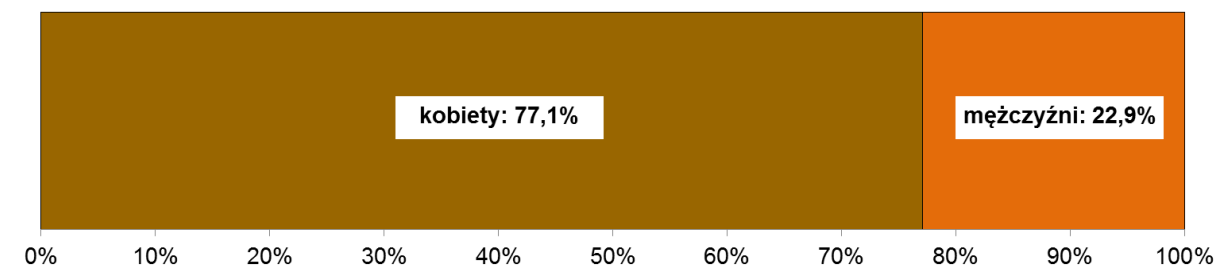
Niniejsze opracowanie stanowi wycinek kompleksowego pomiaru jakości usług publicznych w gminie i dotyczy wyników badania opinii mieszkańców o jakości życia w ich gminie.

Badania ankietowe wśród mieszkańców Czarnej Wody przeprowadzono w okresie od grudnia 2013 r. do marca 2014 r.

Raport, poza diagnozą sytuacji, ma także służyć podjęciu publicznej debaty w celu wypracowania drogowskazów dla lepszej polityki samorządowej.

Charakterystyka respondentów

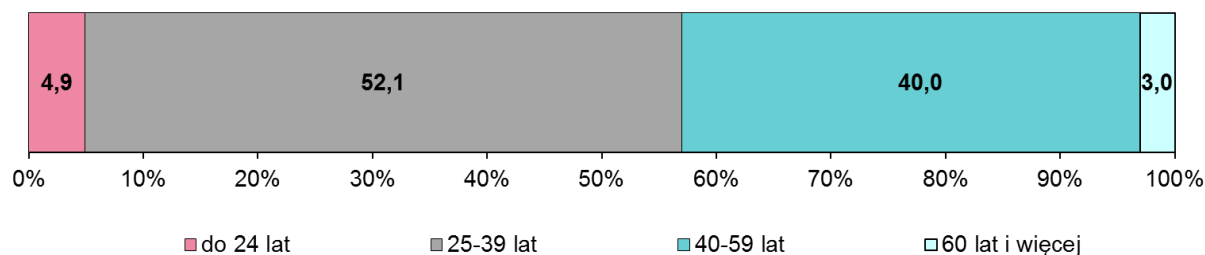
Ankieta była skierowana do dorosłych mieszkańców miasta Czarna Woda (gminy miejsko-wiejskiej Czarna Woda). W badaniu wzięło udział 170 mieszkańców, z czego większość – dokładnie 77,1% stanowiły kobiety (wykres 1.)¹. Biorąc pod uwagę, że miasto zamieszkiwane jest przez 2,6 tys. osób pełnoletnich, to w badaniu ankietowym udział wzięło 6,5% populacji.



Wykres 1. Respondenci w podziale na płeć

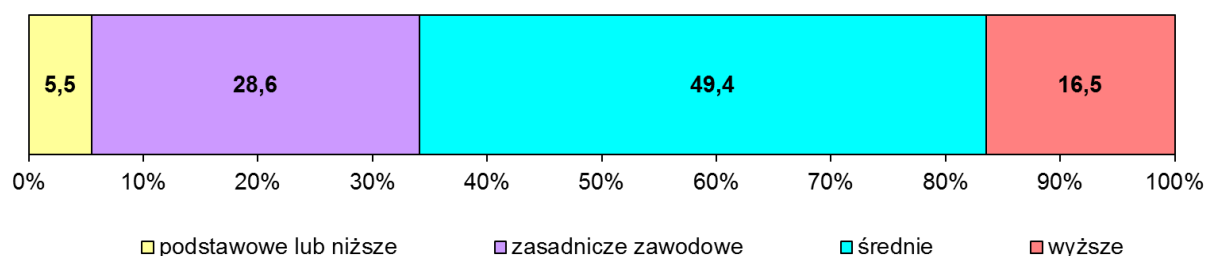
¹ Rok wcześniej w badaniu sondażowym wzięło udział więcej mieszkańców – 273, z czego 80,0% stanowiły kobiety, a 20,0% mężczyźni.

Podobnie jak w badaniu przeprowadzonym rok wcześniej dominowali respondenci w średnim wieku. 52,1% miało od 25 do 39 lat, a 40,0% miało od 40 do 59 lat. Zaledwie 3,0% miało 60 lat i więcej, a 4,9% 24 lata i mniej (wykres 2.)².



Wykres 2. Respondenci w podziale na wiek

Najwięcej respondentów – niemalże połowa – zadeklarowało wykształcenie średnie (49,4%), a ponad ¼ respondentów wykształcenie zasadnicze zawodowe (28,6%). Osoby z wykształceniem wyższym stanowiły 16,5% respondentów, a z wykształceniem podstawowym lub niższym 5,5% (wykres 3.)³.



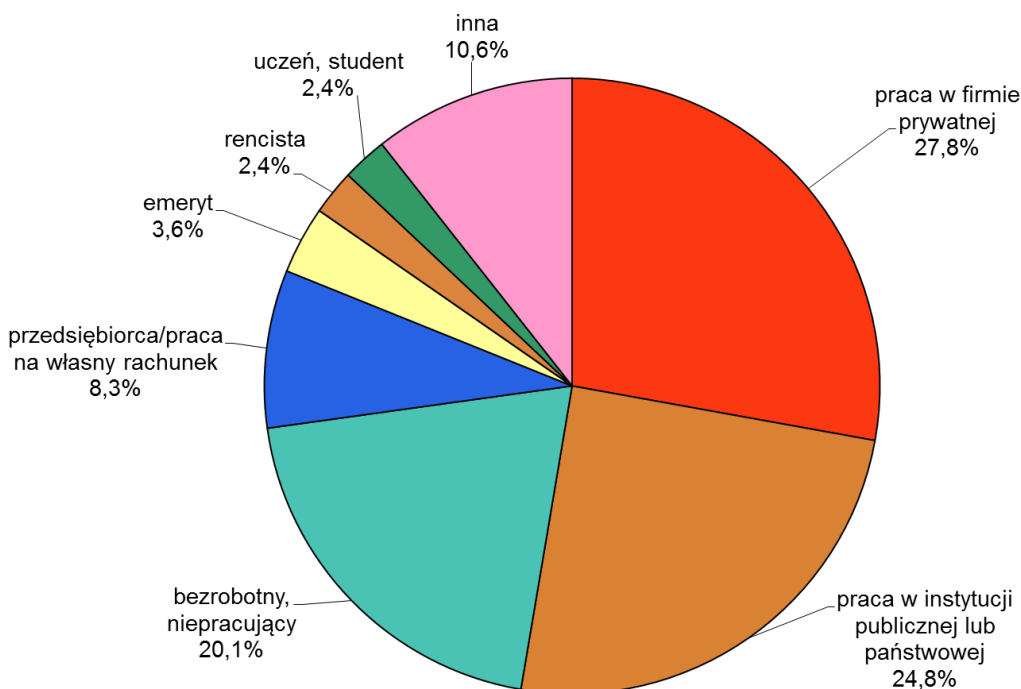
Wykres 3. Respondenci w podziale na wykształcenie

O ile w badaniu przeprowadzonym rok wcześniej najczęściej respondentów pracowało w instytucji publicznej lub przedsiębiorstwie państwowym, a nieco mniej w przedsiębiorstwie prywatnym, to w niniejszym badaniu jest odwrotnie – odpowiednio 27,8% i 24,8%. Znaczny odsetek stanowili respondenci bezrobotni lub niepracujący – 20,1%. Przedsiębiorcy lub pracujący na własny rachunek stanowili 8,3%, emeryci 3,6%, renciści 2,4%, uczniowie i studenci również 2,4%. Kategorię „inna grupa społeczno-zawodowa” wskazało 10,6% respondentów (wykres 4.)⁴.

² Struktura wiekowa w badaniu przeprowadzonym rok wcześniej była niemalże identyczna. 45,6% respondentów miało od 25 do 39 lat, a 44,5% miało od 40 do 59 lat, 5,9% miało 60 lat i więcej, a 4,0% 24 lata i mniej.

³ Rok wcześniej proporcje były bardzo podobne. Większość respondentów zadeklarowała wykształcenie średnie (40,8%), a nieco mniej zasadnicze zawodowe (32,2%). Osoby z wykształceniem wyższym stanowiły 18,0% respondentów, a z wykształceniem podstawowym lub niższym 9,0%.

⁴ W badaniu przeprowadzonym rok wcześniej respondenci pracujący w instytucji publicznej lub przedsiębiorstwie państwowym stanowili 27,4%, pracujący w przedsiębiorstwie prywatnym 23,7%. 17,7% to respondenci bezrobotni lub niepracujący, a 9,4% pracujący na własny rachunek. Emeryci stanowili 6,0%, renciści 3,8%, a uczniowie i studenci 2,6%. Kategorię „inna grupa społeczno-zawodowa” wskazało 9,4% respondentów.

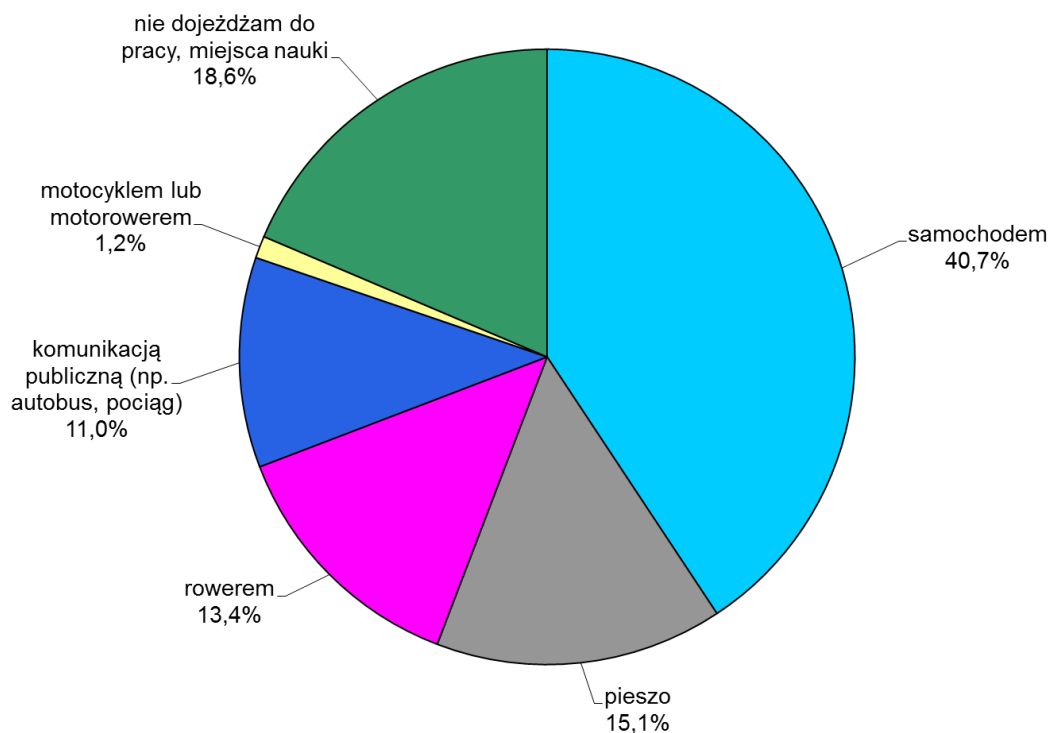


Wykres 4. Respondenci w podziale na grupy społeczno-zawodowe

Dojazdy do miejsca pracy lub nauki

Tegoroczne badanie ujawniło nieco inny obraz gminy jeśli chodzi o sposób dojazdu do miejsca pracy lub nauki. W zeszłym roku istotna część respondentów zazwyczaj nie korzystała ze środków transportu indywidualnego lub publicznego – 21,0% zaznaczyła, że chodzi pieszo, a 20,6%, że jeździ rowerem. Natomiast tym razem takich respondentów było mniej – odpowiednio 15,1% i 13,4%. Ze środków transportu indywidualnego zdecydowana większość korzysta z samochodu (40,7%), a nieliczni z motocyklu lub motoroweru (1,2%). Tak duża część mieszkańców wykorzystująca samochód do przemieszczania się, jest cechą charakterystyczną w Polsce. Podkreślić jednak należy, że wynika to w znacznej mierze z braku innych możliwości przemieszczania się. Stąd zapewne niewielu respondentów, bo tylko 11,0% korzysta z komunikacji publicznej. Aż 18,6% ankietowanych zaznaczyło, że nie dojeżdża do miejsca pracy lub nauki (wykres 5.)⁵.

⁵ Respondenci ankietowani rok wcześniej zadeklarowali, że 28,8% jeździ samochodem, 0,7% motocyklem lub motorowerem, 8,2% korzystało z komunikacji publicznej. Ponadto 20,6% zaznaczyło, że nie dojeżdżają do miejsca pracy lub nauki.



Wykres 5. Sposób dotarcia respondentów do miejsca pracy lub nauki

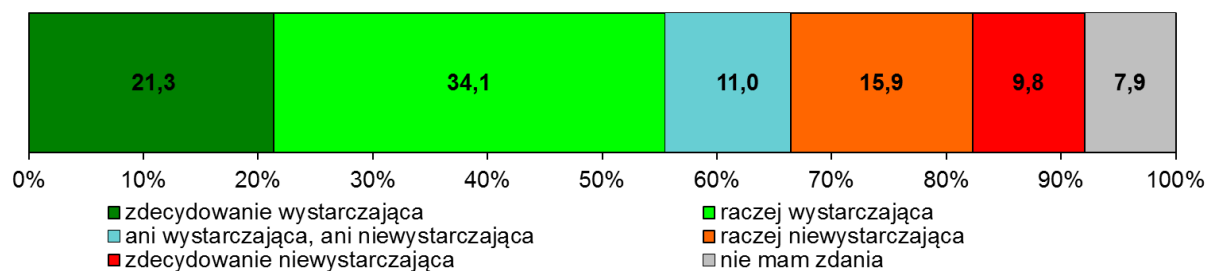
Generalnie mieszkańcy miasta Czarna Woda nie poświęcają dużo czasu na dojazdy do pracy lub szkoły – dotarcie do/z podstawowego miejsca pracy lub nauki zajmuje średnio 29 minut. Przy czym aż ponad połowa – 52,5% respondentów pokonuje ją w maksymalnie 15 minut. Jednak z drugiej strony droga do/z miejsca pracy lub nauki zajmuje godzinę lub więcej dla 13,3% respondentów⁶. Oznacza to, że obok większości mieszkańców, którzy tracą mało czasu na dotarcie do pracy lub szkoły, jest też istotna część, która traci go bardzo dużo. Wynika to zapewne z konieczności dojazdu do odległych miejsc pracy.

Oferta kulturalna i rozrywkowa

Mieszkańcy Czarnej Wody dosyć pozytywnie ocenili ofertę kulturalną i rozrywkową. 34,1% respondentów uznało, że jest ona raczej wystarczająca, a 21,3%, że zdecydowanie wystarczająca. Ocen negatywnych było zdecydowanie mniej. 15,9% respondentów uznało ofertę miasta w dziedzinie kultury i rozrywki za raczej niewystarczającą, a kolejne 9,8% za zdecydowanie niewystarczającą. Odpowiedź neutralną – oznaczającą, że oferta jest ani wystarczająca, ani

⁶ W badaniu przeprowadzonym w 2012 r. respondentów osobno pytano o czas dotarcia do miejsca pracy lub nauki oraz z miejsca pracy lub nauki. Uzyskane wyniki były bardzo zbliżone. Mieszkańcom Czarnej Wody dotarcie z domu do miejsca pracy lub nauki zajmowało średnio 26 minut, natomiast powrót 25 minut. Aż 54,5% respondentów na dotarcie do miejsca pracy lub nauki poświęcało maksymalnie 15 minut. Drogę powrotną w tym samym czasie pokonywał niemalże identyczny odsetek respondentów (54,6%). Droga do miejsca pracy lub nauki zajmowała godzinę lub więcej dla 13,9% respondentów, a powrotna dla 12,0% respondentów.

niewystarczająca zaznaczyło 11,0% respondentów. Część respondentów (7,9%) nie miało na ten temat zdania (wykres 6.)⁷.



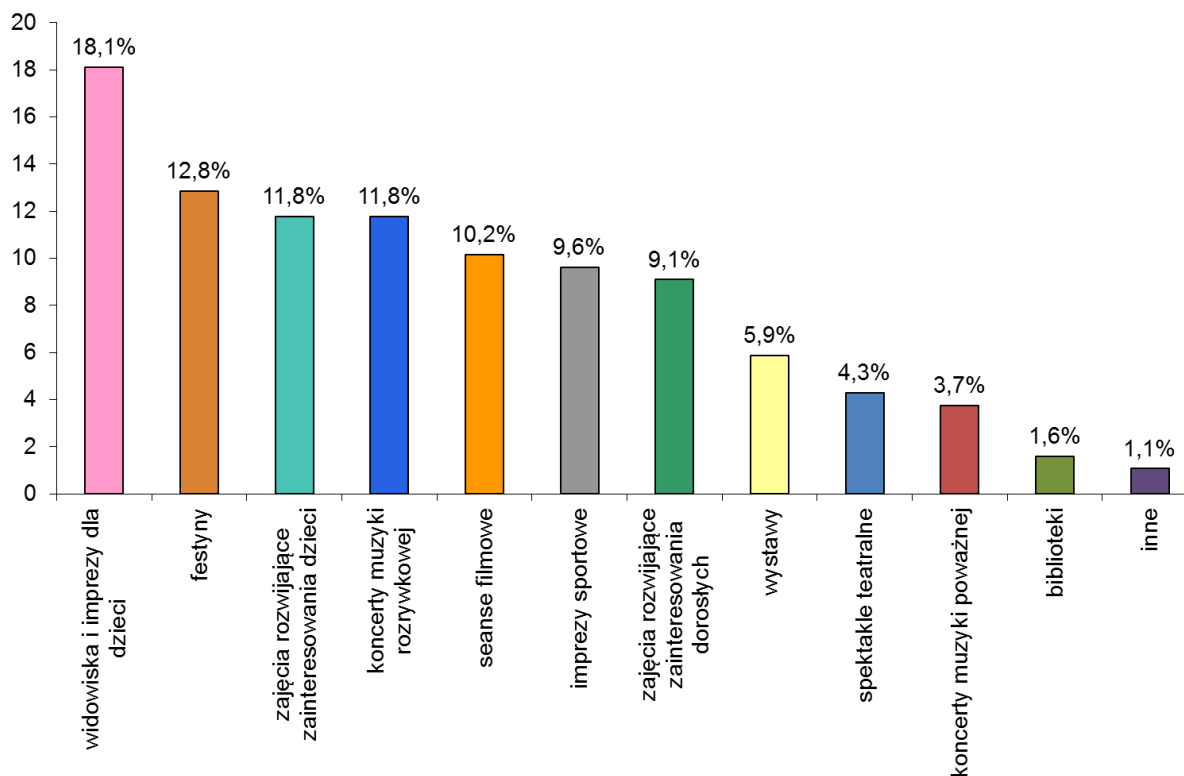
Wykres 6. Ocena oferty kulturalnej i rozrywkowej w mieście

Respondenci mieli możliwość wskazania przedsięwzięć, których ich zdaniem najbardziej brakuje w ofercie kulturalnej i rozrywkowej Czarnej Wody. Podobnie jak przed rokiem czołowe miejsca zajęła zbyt mała oferta adresowana do dzieci. Najwięcej wskazań – 18,1% dotyczyło braku widowisk i imprez dla dzieci, a na trzecim miejscu z 11,8% wskazań znalazł się brak zajęć rozwijających zainteresowania u dzieci. Ponadto 12,8% wskazań dotyczyło braku festynów, które zazwyczaj są adresowane do ludzi w różnym wieku – w tym także dzieci. 11,8% wskazań dotyczyło braku koncertów muzyki rozrywkowej. W dalszej kolejności znalazł się brak seansów filmowych (10,2%), imprez sportowych (9,6%) i zajęć rozwijających zainteresowania dorosłych (9,1%). Niewielka część wskazań dotyczyła braku wystaw (5,9%), spektakli teatralnych (4,3%), koncertów muzyki poważnej (3,7%). Jedynie 1,6% wskazań dotyczyło braku biblioteki (wykres 7.)⁸.

Respondenci, jeżeli podana kafeteria w formularzu była dla nich niepełna, mogli wpisać własne odpowiedzi. W sumie były to zaledwie dwie wypowiedzi, co stanowi 1,1% wskazań. Wskazania dotyczyły baletu i karaoke. W tym miejscu być może warto przypomnieć, że w badaniu przeprowadzonym przed rokiem pojawiła się odpowiedź, że brakuje baletu dla dzieci. Wynika więc z tego, że być może niewielka część mieszkańców Czarnej Wody interesuje się tańcem klasycznym i brakuje im go w ofercie kulturalnej i rozrywkowej miasta.

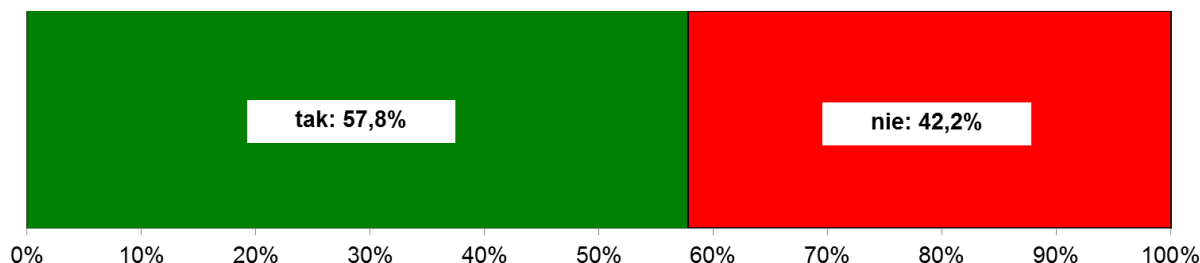
⁷ W badaniu przeprowadzonym w 2012 r. respondentów osobno pytało o ocenę oferty kulturalnej i oferty rozrywkowej. Wyniki były wyraźnie mniej pozytywne. Na pytanie „Czy oferta kulturalna w mieście jest wystarczająca?” odpowiedzi „nie” udzieliło 48,3% respondentów, „tak” – 22,3% respondentów, a odpowiedź „nie mam zdania” wybrało 29,4% respondentów. W odpowiedzi na pytanie „Czy oferta rozrywkowa w mieście jest wystarczająca?” odpowiedzi „nie” udzieliło 75,6% respondentów, a „tak” – 24,4% respondentów.

⁸ W badaniu przeprowadzonym w 2012 r. wśród najbardziej brakujących w ofercie kulturalnej Czarnej Wody respondenci wskazali widowiska i zajęcia dla dzieci (odpowiednio 22,0% i 20,6% wskazań). 15,4% wskazań dotyczyło zajęć rozwijających zainteresowania wśród osób dorosłych. Dalsze miejsca zajęł brak ciekawych wystaw, spektakli teatralnych i koncertów muzyki poważnej (odpowiednio 12,6%; 11,0% i 9,1% wskazań). 3,3% wskazań dotyczyło braku biblioteki wyposażonej w ciekawe książki. Kategoria „inne” zebrała 6,0% wskazań. Natomiast wśród najbardziej brakujących w ofercie rozrywkowej Czarnej Wody najwięcej wskazań (23,7%) dotyczyło imprez rozrywkowych dla dzieci. Był to wynik zbliżony z wynikami pytania o braki w ofercie kulturalnej miasta. Ponadto jako brakujące w ofercie rozrywkowej miasta respondenci wskazali brak ciekawych koncertów muzyki rozrywkowej (21,7%), festynów z ciekawym programem (19,9%), ciekawych seansów filmowych (15,3%) i ciekawych widowisk sportowych (12,7%). Kategoria „inne” zebrała 6,8% wskazań.



Wykres 7. Najbardziej brakujące przedsięwzięcia w ofercie kulturalnej i rozrywkowej miasta

Ponad połowa respondentów lub ich domowników (57,8%) korzysta z zajęć kulturalnych oferowanych przez miejskie instytucje kultury (dom kultury, miejski ośrodek kultury itp.) lub dofinansowanych przez miasto (wykres 8.)⁹. To bardzo wysoki, pozytywny wynik.

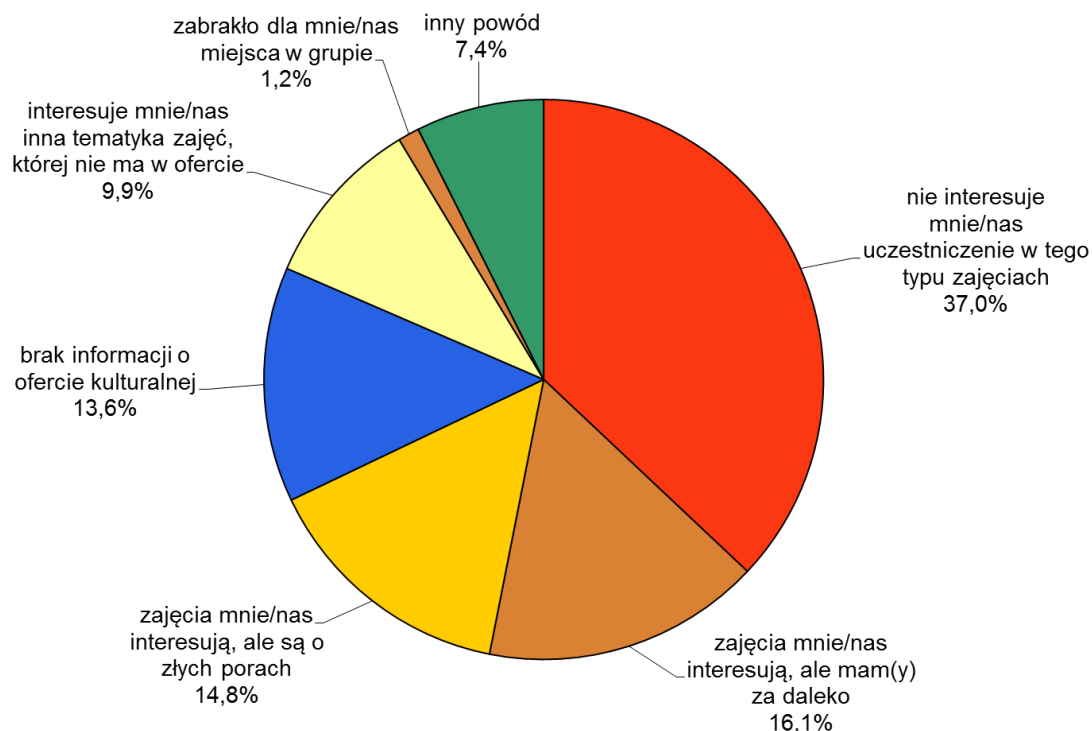


Wykres 8. Korzystanie respondentów lub ich domowników z zajęć kulturalnych oferowanych przez miejskie instytucje kultury lub dofinansowanych przez miasto

Wśród przyczyn niekorzystania z zajęć kulturalnych oferowanych przez miejskie instytucje kultury respondenci wskazali głównie to, że nie interesuje ich uczestniczenie w tego typu zajęciach (37,0% wskazań). Część respondentów lub ich domowników nie uczestniczy w zajęciach kulturalnych, mimo że ich interesują. Przyczyną takiej sytuacji jest zbyt duża odległość do miejsca zajęć lub złe pory zajęć (odpowiednio 16,1% i 14,8% wskazań). Zdecydowanie mniej wskazań niż przed rokiem dotyczyło braku informacji o ofercie kulturalnej (13,6% wskazań). Zmianę tę należy uznać za bardzo pozytywną. Ponadto zaledwie 1,2% wskazań dotyczyło braku miejsca w grupie. Kategorię „inny powód niekorzystania z zajęć kulturalnych” wskazano 6 razy (co stanowi 7,4% wskazań). Spośród nich 4 wskazania to „brak

⁹ W badaniu ankietowym przeprowadzonym przed rokiem takich respondentów było 40,8%.

czasu”, a kolejne to „dużo pracuję” i „koliduje to z moimi godzinami pracy” (wykres 9.)¹⁰.



Wykres 9. Przyczyny niekorzystania z zajęć kulturalnych oferowanych przez miejskie instytucje kultury

Inna tematyka zajęć, której nie ma w ofercie miejskich instytucji kultury interesuje 8 respondentów (9,9% wskazań)¹¹. Jednak tylko 1 respondent skorzystał z możliwości wskazania, co go interesuje. Była to odpowiedź „kryty basen, fitness” co pasowałoby raczej do odpowiedzi na pytania dotyczące aktywnego wypoczynku.

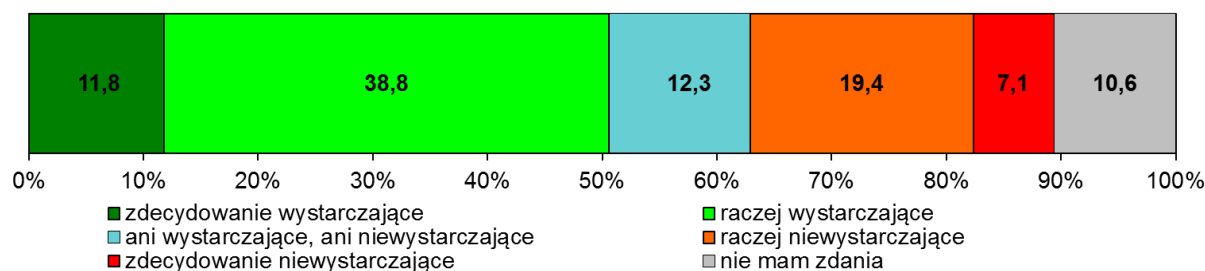
Warunki do aktywnego wypoczynku

W ocenie warunków do aktywnego wypoczynku przeważają wskazania pozytywne. Połowa respondentów uważa, że są one wystarczające – 11,8% zdecydowanie wystarczające, a 38,8% raczej wystarczające. Z drugiej strony ¼ respondentów jest przeciwnego zdania – 7,1% zdecydowanie niewystarczające, a 19,4% raczej niewystarczające. Dodatkowo 12,3% ankietowanych uważa, że są one

¹⁰ W badaniu przeprowadzonym przed rokiem wśród przyczyn niekorzystania z zajęć kulturalnych oferowanych przez miejskie instytucje kultury respondenci wskazali głównie brak informacji o ofercie (35,4% wskazań). Część respondentów lub ich domowników nie uczestniczyła w zajęciach kulturalnych, mimo że ich interesują z powodu zbyt dużej odległości do miejsca zajęć lub złych pór zajęć (odpowiednio 18,9% i 12,6% wskazań). Ponadto 4,6% wskazań dotyczyło braku miejsca w grupie. Kategorię „inny powód niekorzystania z zajęć kulturalnych” wskazano 8 razy (co stanowiło 5,7% wskazań). Ponadto 15,4% respondentów jako przyczynę niekorzystania z zajęć kulturalnych oferowanych przez miejskie instytucje kultury wskazało, że nie interesuje ich uczestniczenie w tego typu zajęciach.

¹¹ Przed rokiem kategorię tę wskazało 13 respondentów co stanowiło 7,4% wskazań.

ani wystarczające, ani niewystarczające. Ponadto 10,6% respondentów nie ma na ten temat zdania (wykres 10.)¹².



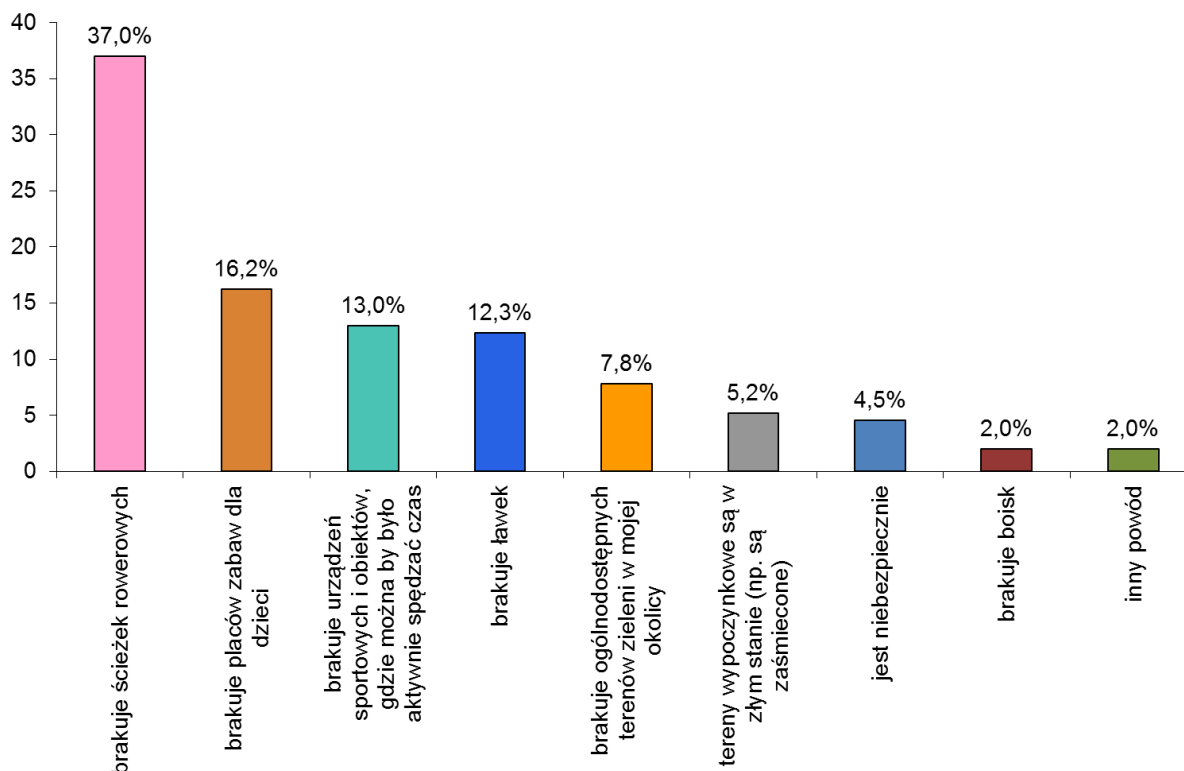
Wykres 10. Ocena warunków do aktywnego wypoczynku w mieście

Wśród przyczyn niezadowolenia z warunków do aktywnego wypoczynku respondenci wskazali przede wszystkim brak ścieżek rowerowych (37,0% wskazań). Odpowiedź ta wyraźnie dominuje nad pozostałymi. Podobnie było w zeszłym roku. Inwestycje w tym zakresie są więc najpilniejsze. W dalszej kolejności respondenci zaznaczyli brak placów zabaw dla dzieci (16,2% wskazań), brak urządzeń sportowych i obiektów, gdzie można aktywnie spędzać czas (13,0% wskazań) oraz brak ławek (12,3% wskazań). Mniejsza liczba wskazań dotyczyła tego, że występuje brak ogólnodostępnych terenów zieleni w okolicy (7,8% wskazań), że tereny wypoczynkowe są w złym stanie (np. są zaśmiecone) – 5,2% wskazań, że jest niebezpiecznie (4,5% wskazań), oraz że brakuje boisk – 2,0% wskazań (wykres 11.)¹³.

W ramach odpowiedzi „brakuje urządzeń sportowych i obiektów, gdzie można by było aktywnie spędzać czas” respondenci mieli możliwość wpisania, jakich urządzeń sportowych i obiektów im brakuje. Jednak mimo, że odpowiedź zaznaczyło 20 respondentów, to jedynie 6 osób dokonało doprecyzowania. Dwie odpowiedzi dotyczyły braku przyrzędów do ćwiczeń na świeżym powietrzu. Urządzenia takie są ustawiane w coraz większej liczbie miejsc i ich popularność wyraźnie wzrasta. Tym można tłumaczyć pojawienie się w tegorocznym badaniu takich odpowiedzi. Można się przy tym spodziewać, że zapotrzebowanie na miejsca do ćwiczeń na świeżym powietrzu będzie w najbliższych latach wzrastało. Pozostałe odpowiedzi to: „siłowni”, „fitness na świeżym powietrzu”, „miejsc rekreacyjnych na rzeką”, oraz „kręgielnia, hala, itp.”.

¹² W badaniu przeprowadzonym w 2012 r. na pytanie „Czy Pana/Pani zdaniem warunki do aktywnego wypoczynku w mieście są wystarczające?” odpowiedź „nie” zaznaczyło 54,4% respondentów, a odpowiedź „tak” zaznaczyło 45,6% respondentów – co jest wynikiem gorszym, niż uzyskanym w bieżącym roku. Ponadto w 2012 r. zadano pytanie. „Czy Pana/Pani zdaniem warunki do wypoczynku na świeżym powietrzu w mieście są wystarczające?”. Uzyskane wtedy odpowiedzi rozłożyły się niemalże po połowie – 48,9% respondentów odpowiedziało „tak”, a 51,1% respondentów odpowiedziało „nie”.

¹³ W badaniu przeprowadzonym w 2012 r. wśród najbardziej brakujących elementów w kontekście warunków do aktywnego wypoczynku w mieście wskazano przede wszystkim brak ścieżek rowerowych (37,2% wskazań), a następnie brak nowoczesnych placów zabaw dla dzieci (35,9%) i brak urządzeń sportowych i obiektów, gdzie można aktywnie spędzać czas (24,0%). Inny powód wskazało zaledwie 2,9% respondentów. Wśród przyczyn niezadowolenia z warunków do wypoczynku na świeżym powietrzu respondenci wskazali na pierwszym miejscu również brak tras rowerowych (29,7% wskazań), a następnie brak ławek (21,2%), brak ogólnodostępnych terenów zieleni w okolicy (19,8%). Mniej wskazań dotyczyło złego stanu (np. zaśmiecenia) terenów wypoczynkowych (13,9%) oraz tego, że jest tam niebezpiecznie (7,7%).

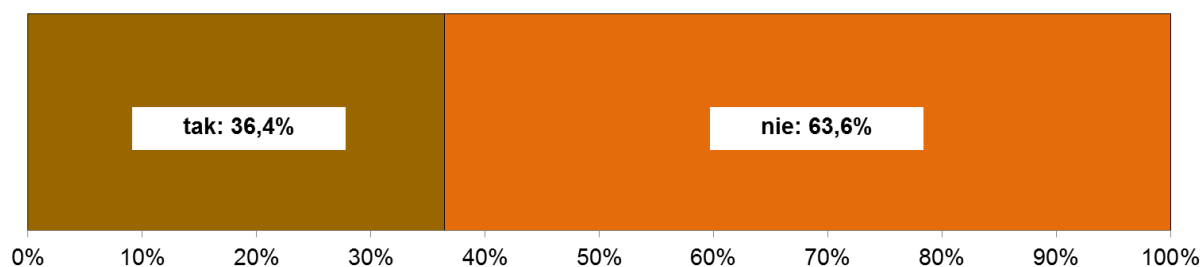


Wykres 11. Przyczyny niezadowolenia z warunków do aktywnego wypoczynku w mieście

Inny powód niezadowolenia z warunków do aktywnego wypoczynku wskazało 3 respondentów (2,0%). Umieścili oni w kwestionariuszu własne odpowiedzi. Dwie były bardzo precyzyjne: „basen, który istnieje od lat jest w fatalnym stanie” oraz „brak miejsc do wypoczynku nad rzeką”. Drugi problem był już sygnalizowany nieco wcześniej w tegorocznym badaniu, ale pojawił się także w badaniu przed rokiem. Jedna odpowiedź wyjaśniająca przyczyny niezadowolenia z warunków do aktywnego wypoczynku była ogólna: „brak takich miejsc”.

Edukacja przedszkolna

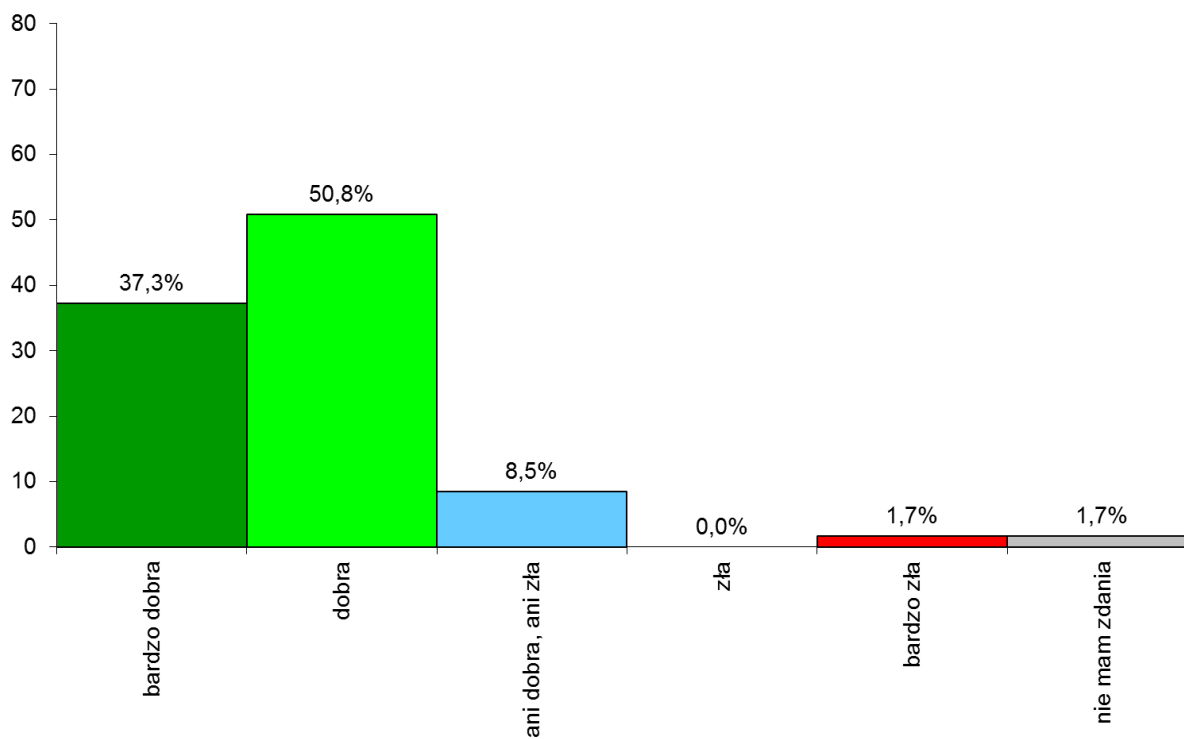
Spośród wszystkich respondentów 36,4% odpowiedziało twierdząco na pytanie: „Czy Pani/Pana dziecko uczęszcza do przedszkola?” (wykres 12.).



Wykres 12. Czy Pani/Pana dziecko uczęszcza do przedszkola?

Respondenci, których dzieci uczęszczą do przedszkola mogli dokonać oceny czterech kwestii związanych z ich edukacją.

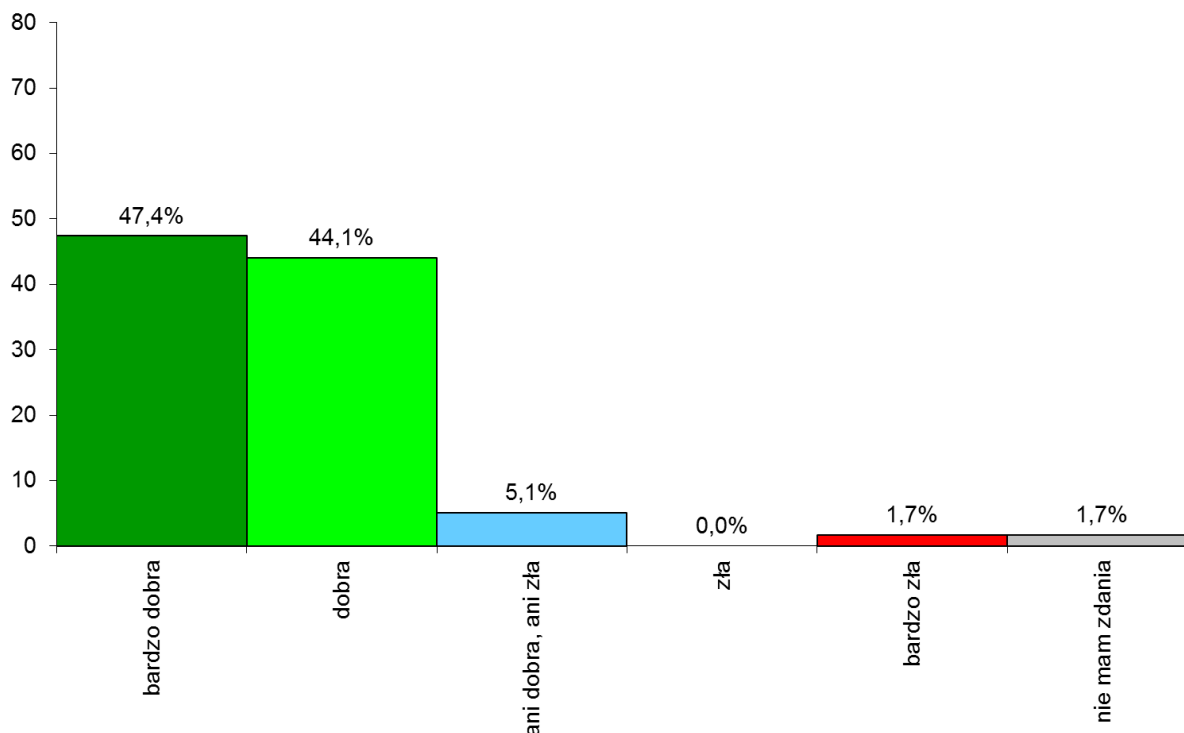
Ocena jakości opieki i kształcenia w przedszkolu jest podobnie jak przed rokiem wysoka. 37,3% respondentów określiło ją jako bardzo dobrą, a połowa (50,8%) jako dobrą. Dla 8,5% była ona ani dobra, ani zła. Jedyne jeden respondent (co stanowi 1,7%) ocenił ją jako bardzo złą. Ponadto jeden respondent zaznaczył odpowiedź „nie mam zdania” (wykres 13.)¹⁴.



Wykres 13. Ocena jakości opieki i kształcenia w przedszkolu

W przeprowadzonym badaniu ankietowym respondenci mieli po raz pierwszy możliwość ocenić jakość kontaktu i współpracy z nauczycielami w przedszkolu. Uzyskany wynik jest bardzo wysoki. Prawie połowa – 47,4% respondentów określiło ją jako bardzo dobrą, a kolejne 44,1% jako dobrą. Dla 5,1% była ona ani dobra, ani zła. Jedyne jeden respondent (co stanowi 1,7%) ocenił ją jako bardzo złą. Ponadto jeden respondent zaznaczył odpowiedź „nie mam zdania” (wykres 14.).

¹⁴ W badaniu przeprowadzonym przed rokiem respondenci, którzy posiadali dziecko w wieku przedszkolnym mogli ocenić w skali szkolnej od 1 (najgorszej) do 6 (najlepszej) lub zaznaczyć „nie wiem/trudno powiedzieć” ogólną ocenę usług edukacyjnych dzieci w wieku przedszkolnym. Wyniki były zbliżone do uzyskanych w bieżącym roku – przy czym pamiętać należy, że pytanie było nieco inaczej sformułowane. Jedyne 2,7% respondentów oceniło usługi edukacyjne w przedszkolu niedostatecznie, a 4,5% na ocenę dopuszczającą. Ocenę dostateczną zaznaczyło 22,6% respondentów, dobrą 19,8%, bardzo dobrą 21,6%, a celującą 12,6%. Ponadto 16,2% respondentów zaznaczyło odpowiedź „nie wiem/trudno powiedzieć”.



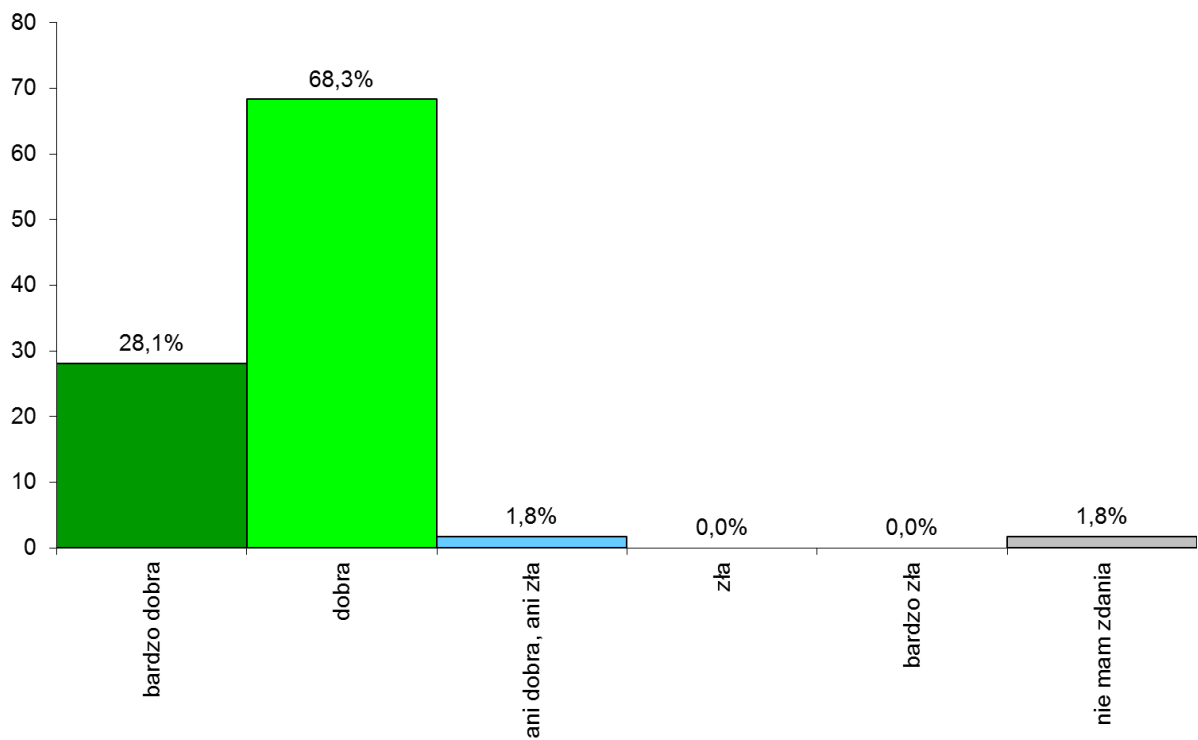
Wykres 14. Ocena jakości kontaktu i współpracy z nauczycielami w przedszkolu

Ocena infrastruktury w przedszkolu podobnie jak przed rokiem jest dosyć wysoka. 28,1% respondentów określiło ją jako bardzo dobrą, a 68,3% jako dobrą. Dla jednego respondenta (co stanowi 1,8%) była ona ani dobra, ani zła. Ponadto jeden respondent zaznaczył odpowiedź „nie mam zdania” (wykres 15.)¹⁵.

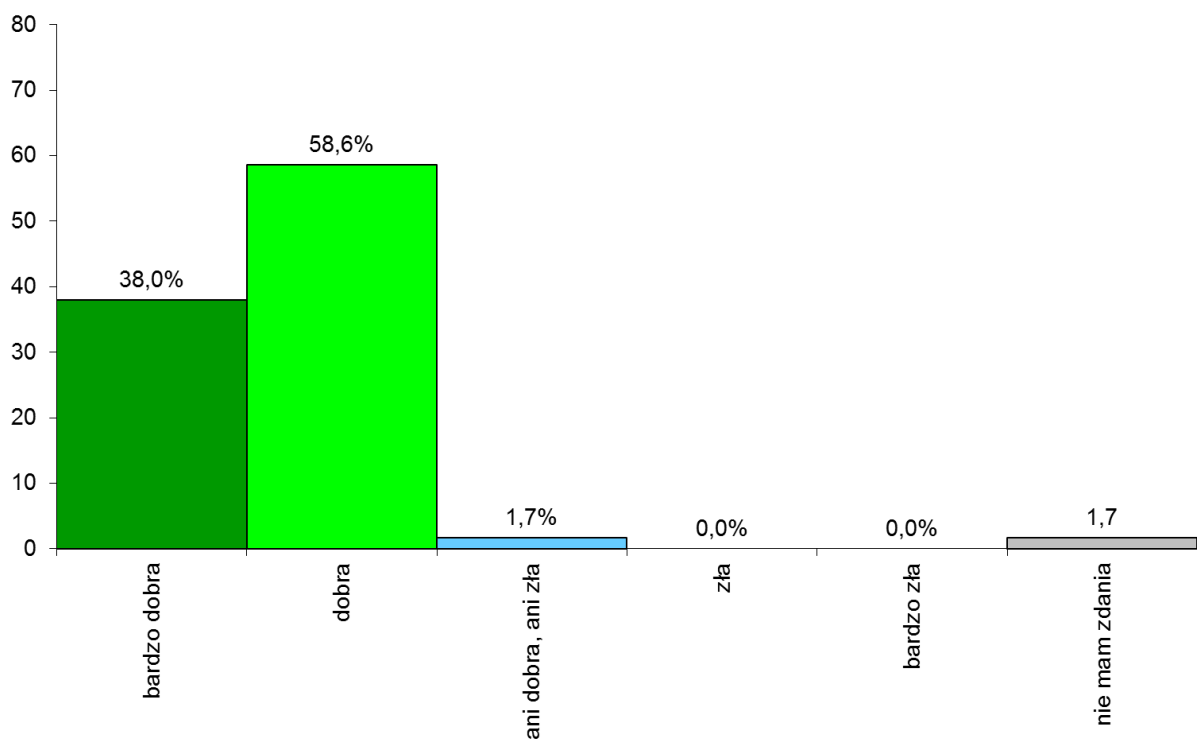
Również wyniki uzyskane z oceny czystości, wygody, estetyki oraz przestronności pomieszczeń w przedszkolu są, podobnie jak przed rokiem, wysokie. 38,0% respondentów określiło ją jako bardzo dobrą, a 58,6% jako dobrą. Dla jednego respondenta (co stanowi 1,7%) była ona ani dobra, ani zła. Ponadto jeden respondent zaznaczył odpowiedź „nie mam zdania” (wykres 16.)¹⁶.

¹⁵ W badaniu przeprowadzonym przed rokiem żaden z respondentów nie ocenił infrastruktury przedszkolnej na niedostatecznie, a 8,7% wskazało ocenę dopuszczającą. Ocenę dostateczną zaznaczyło 21,2% respondentów, dobrą 24,0%, bardzo dobrą 19,2%, a celującą 9,6%. Ponadto 17,3% respondentów zaznaczyło odpowiedź „nie wiem/trudno powiedzieć”.

¹⁶ W badaniu przeprowadzonym przed rokiem w ocenie czystości, wygody, estetyki oraz przestronności pomieszczeń przedszkolnych jedynie 1,8% respondentów oceniło ją niedostatecznie, a 9,3% na ocenę dopuszczającą. Ocenę dostateczną zaznaczyło 15,7% respondentów, dobrą 27,8%, bardzo dobrą 18,5%, a celującą 10,2%. Ponadto 16,7% respondentów zaznaczyło odpowiedź „nie wiem/trudno powiedzieć”.



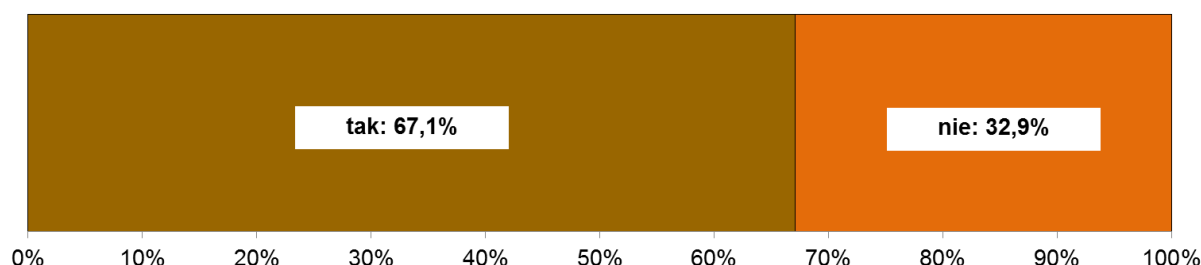
Wykres 15. Ocena infrastruktury w przedszkolu



Wykres 16. Ocena czystości, wygody, estetyki oraz przestronności pomieszczeń w przedszkolu

Edukacja szkolna

Spośród wszystkich respondentów 67,1% odpowiedziało twierdząco na pytanie: „Czy Pani/Pana dziecko uczęszcza do szkoły podstawowej lub gimnazjum?” (wykres 17.).



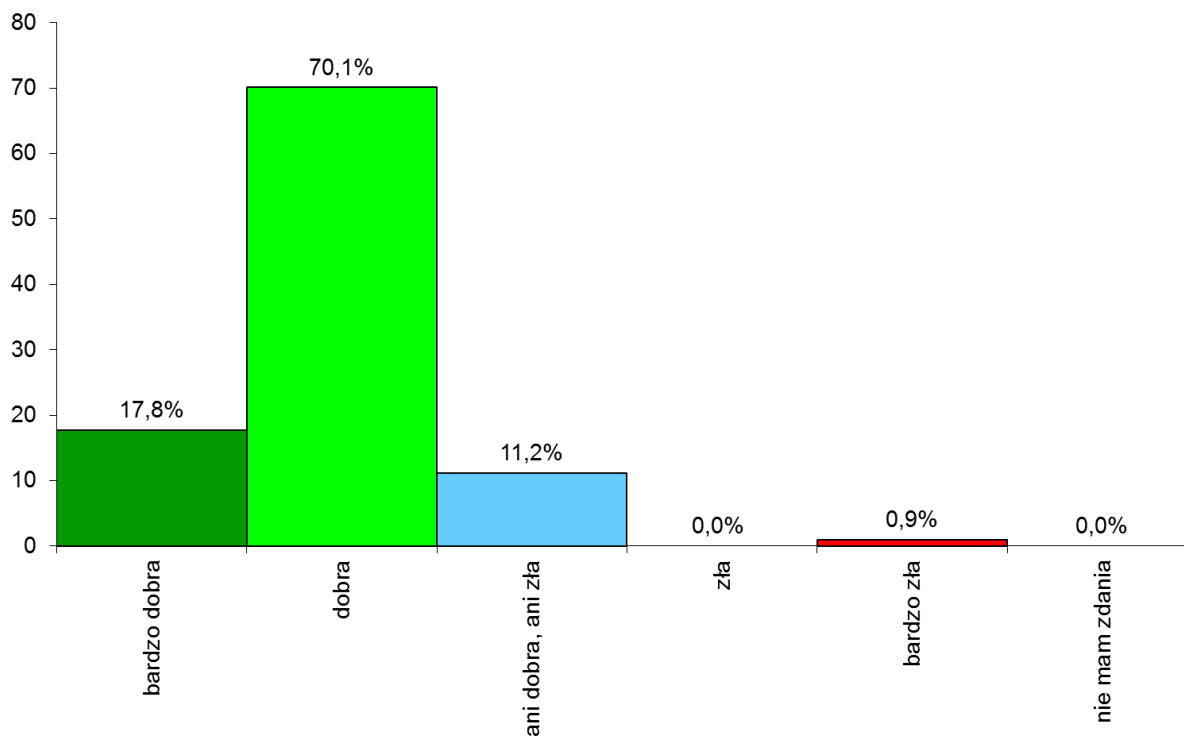
Wykres 17. Czy Pani/Pana dziecko uczęszcza do szkoły podstawowej lub gimnazjum?

Podobnie jak w przypadku przedszkoli, respondenci, których dzieci uczęszczą do szkoły podstawowej lub gimnazjum, mogli dokonać oceny czterech kwestii związanych z ich edukacją.

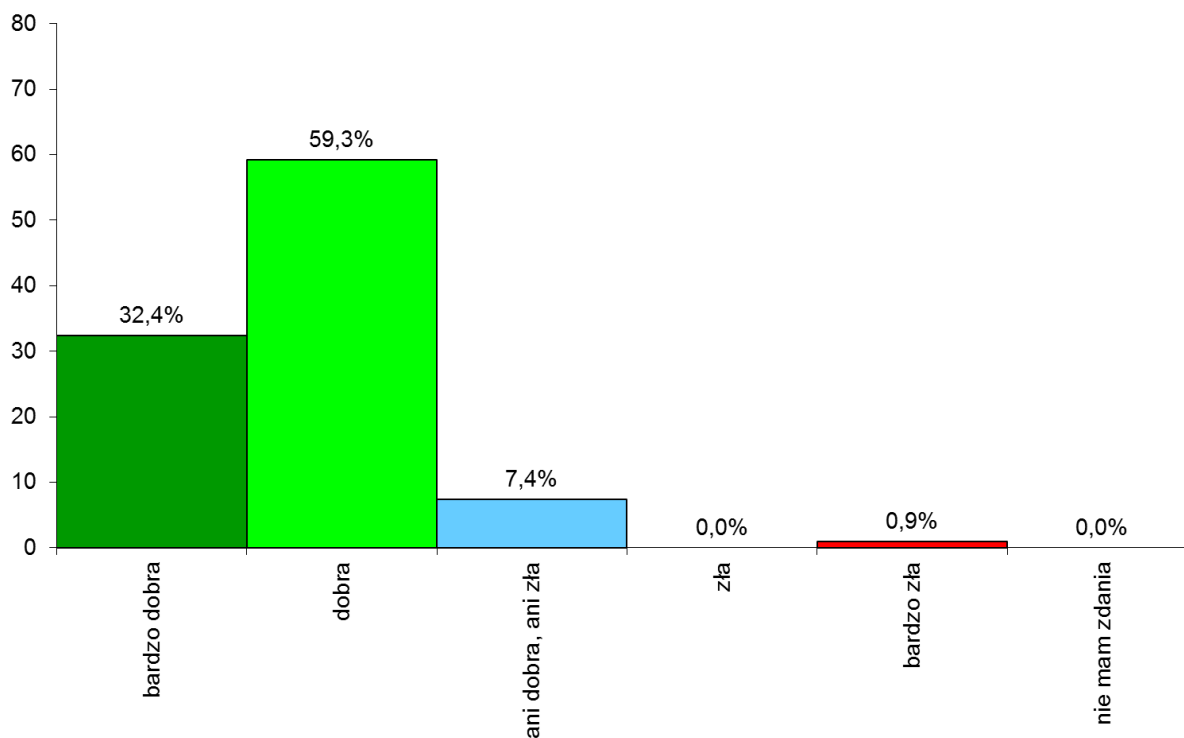
Ocena jakości kształcenia w szkole podstawowej i gimnazjum jest powyżej dobrej, co oznacza nieco wyższą ocenę, niż w badaniu przeprowadzonym przed rokiem. 17,8% respondentów określiło ją jako bardzo dobrą, a zdecydowana większość (70,1%) jako dobrą. Dla 11,2% była ona ani dobra, ani zła. Jedyne jeden respondent (co stanowi 0,9%) ocenił ją jako bardzo złą (wykres 18.)¹⁷.

Podobnie jak w przypadku przedszkoli, w przeprowadzonym badaniu ankietowym respondenci mieli po raz pierwszy możliwość ocenić jakość kontaktu i współpracy z nauczycielami w szkole. Uzyskany wynik jest wysoki. 32,4% respondentów określiło ją jako bardzo dobrą, a aż 59,3% jako dobrą. Dla 7,4% była ona ani dobra, ani zła. Jedyne jeden respondent (co stanowi 0,9%) ocenił ją jako bardzo złą (wykres 19.).

¹⁷ W badaniu przeprowadzonym przed rokiem, podobnie jak w przypadku przedszkoli, respondenci, którzy posiadali dziecko w wieku szkolnym (szkoła podstawowa/gimnazjum), mogli ocenić w skali szkolnej od 1 (najgorszej) do 6 (najlepszej) lub zaznaczyć „nie wiem/trudno powiedzieć” ogólną ocenę usług edukacyjnych dzieci w wieku szkolnym. Była ona poniżej dobrej. Jedyne 1,6% respondentów oceniło ją niedostatecznie, a 9,5% na ocenę dopuszczającą. Jednak ocenę dostateczną zaznaczyło 31,2% respondentów, dobrą 35,4%, bardzo dobrą tylko 14,3%, a celującą zaledwie 2,7%. Ponadto 5,3% respondentów zaznaczyło odpowiedź „nie wiem/trudno powiedzieć”.



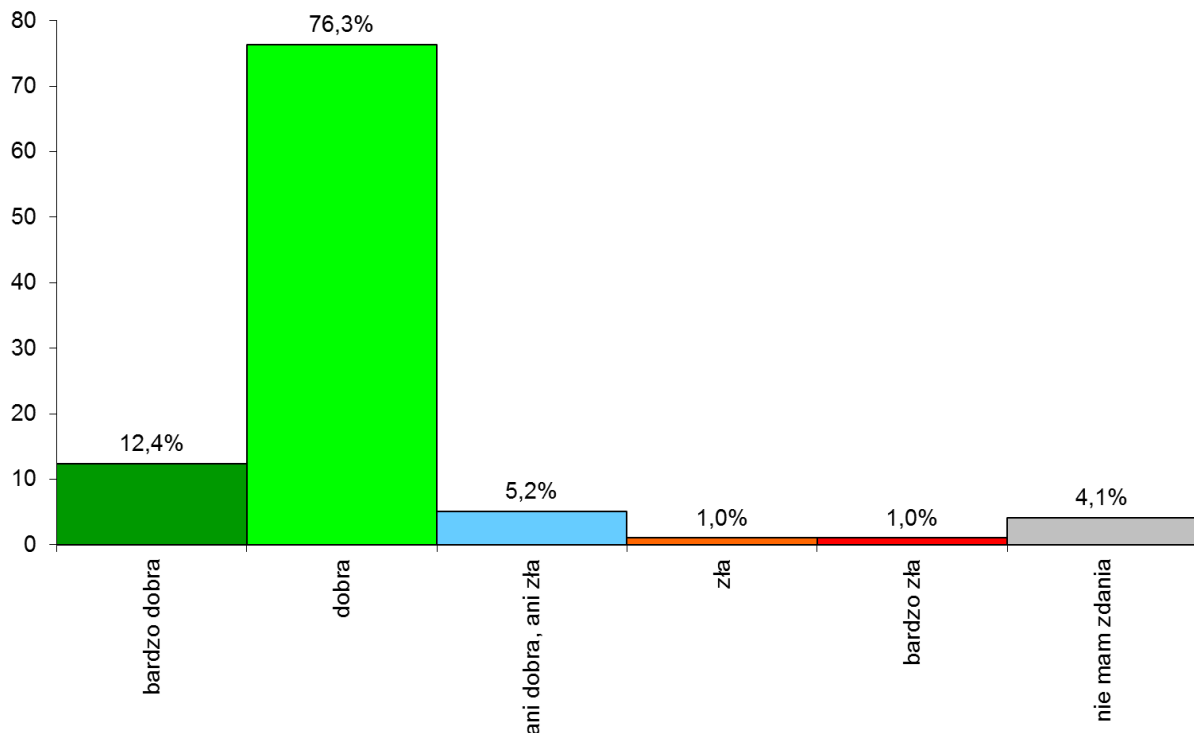
Wykres 18. Ocena jakości kształcenia w szkole podstawowej i gimnazjum



Wykres 19. Ocena jakości kontaktu i współpracy z nauczycielami w szkole podstawowej i gimnazjum

Ocena infrastruktury w szkole podstawowej i gimnazjum jest dobra, co oznacza nieco wyższą ocenę niż w badaniu przeprowadzonym przed rokiem. 12,4% respondentów określiło ją jako bardzo dobrą, a aż $\frac{3}{4}$ jako dobrą (76,3%). Dla 5,2% respondentów była ona ani dobra, ani zła. Jedynie jeden respondent (co stanowi

1,0%) ocenił ją jako złą i również jeden respondent ocenił ją jako bardzo złą. Ponadto 4,1% respondentów zaznaczyło odpowiedź „nie mam zdania” (wykres 20.)¹⁸.



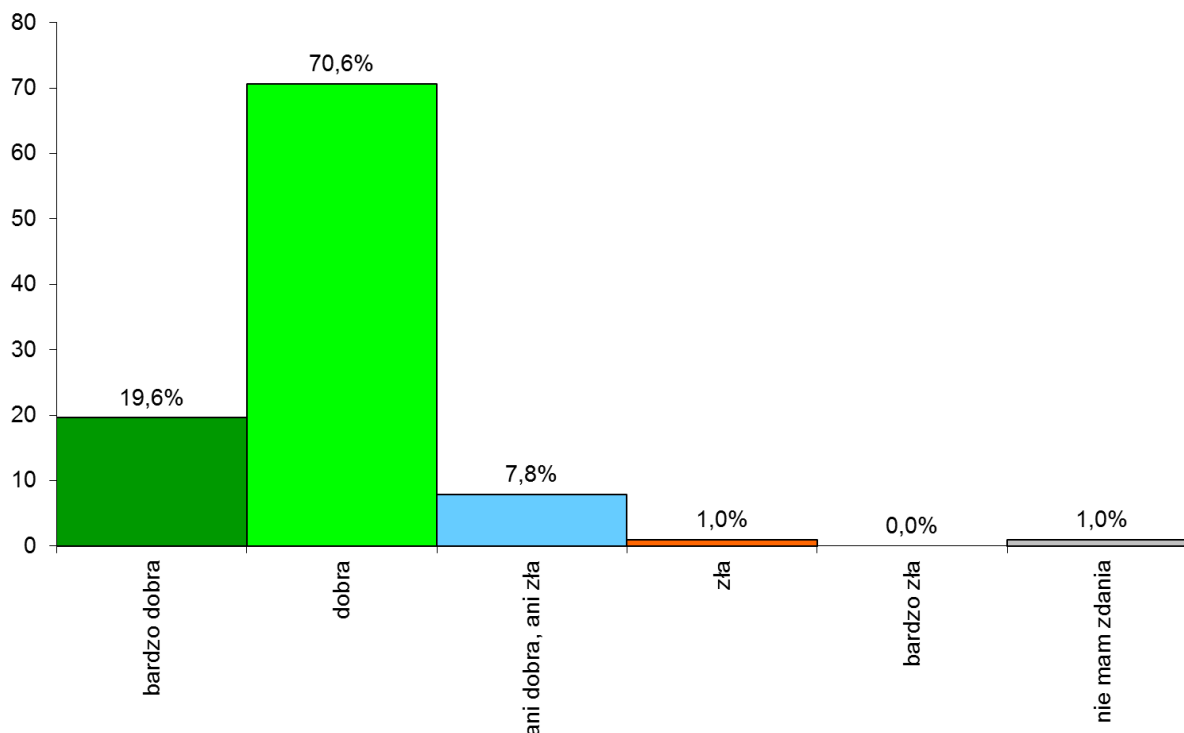
Wykres 20. Ocena infrastruktury w szkole podstawowej i gimnazjum

Wyniki uzyskane z oceny czystości, wygody, estetyki oraz przestronności pomieszczeń w szkole podstawowej i gimnazjum są, podobnie jak przed rokiem, dosyć wysokie. 19,6% respondentów określiło ją jako bardzo dobrą, a aż 70,6% jako dobrą. Dla 7,8% respondentów była ona ani dobra, ani zła. Jedynie jeden respondent (co stanowi 1,0%) ocenił ją jako złą. Ponadto jeden respondent zaznaczył odpowiedź „nie mam zdania” (wykres 21.)¹⁹.

Podsumowując – mimo lepszej oceny różnych aspektów edukacji w szkole podstawowej i gimnazjum względem wyników badania ankietowego przeprowadzonego przed rokiem, ocena za każdym razem jest niższa niż ocena tych samych aspektów edukacji w przedszkolu.

¹⁸ W badaniu przeprowadzonym przed rokiem w ocenie infrastruktury szkolnej jedynie 1,1% respondentów oceniło ją niedostatecznie, a 6,6% na ocenę dopuszczającą. Jednak ocenę dostateczną zaznaczyło 28,4% respondentów, dobrą 35,0%, bardzo dobrą 16,9%, a celującą tylko 4,4%. Ponadto 7,6% respondentów zaznaczyło odpowiedź „nie wiem/trudno powiedzieć”.

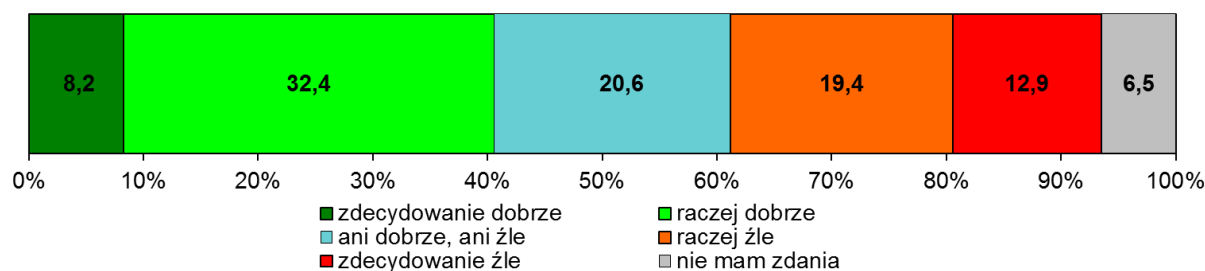
¹⁹ W badaniu przeprowadzonym przed rokiem w ocenie czystości, wygody, estetyki oraz przestronności pomieszczeń szkolnych jedynie 1,1% respondentów oceniło ją niedostatecznie, a 6,9% na ocenę dopuszczającą. Ocenę dostateczną zaznaczyło 25,9% respondentów, dobrą 30,1%, bardzo dobrą 21,7%, a celującą 7,4%. Ponadto 6,9% respondentów zaznaczyło odpowiedź „nie wiem/trudno powiedzieć”.



Wykres 21. Ocena czystości, wygody, estetyki oraz przestronności pomieszczeń w szkole podstawowej i gimnazjum

Służba zdrowia

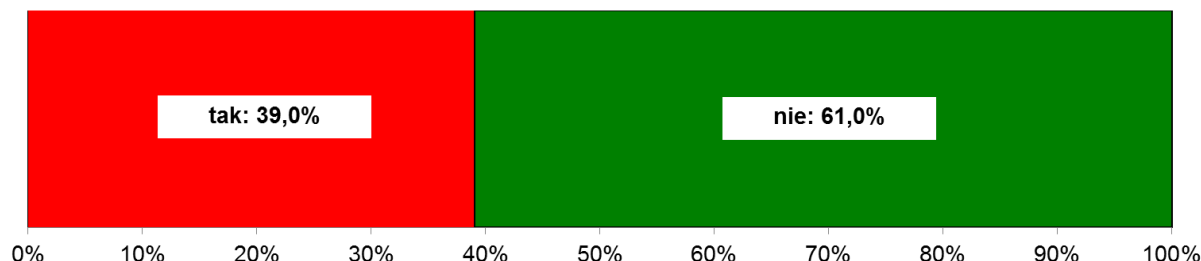
Respondenci w tej edycji badania ankietowego po raz pierwszy mieli możliwość dokonania oceny dostępu do lekarza pierwszego kontaktu (rodzinnego)²⁰. Uzyskany wynik jest pośredni pomiędzy odpowiedziami pozytywnymi a negatywnymi z niewielkim wskazaniem na pozytywne. 8,2% respondentów oceniło dostęp do lekarza pierwszego kontaktu (rodzinnego) zdecydowanie dobrze, a 1/3 respondentów (32,4%) raczej dobrze. Z drugiej strony 12,9% respondentów oceniło go na zdecydowanie źle, a 19,4% na raczej źle. Co piąty respondent (20,6%) wskazał odpowiedź „ani dobrze, ani źle”. Ponadto 6,5% respondentów zaznaczyło odpowiedź „nie mam zdania” (wykres 22.).



Wykres 22. Ocena dostępu do lekarza pierwszego kontaktu (rodzinnego)

²⁰ Przy czym podkreślić należy, że wpływ władz samorządowych na ten aspekt jest niewielki. Uzyskany wynik należy traktować więc w kategoriach informacyjnych.

Kwestionariusz zawierał także pytanie o to czy w ciągu ostatnich 6 miesięcy respondent był zmuszony do korzystania z płatnej wizyty u lekarza pierwszego kontaktu (rodzinnego). Twierdząco odpowiedziało 39,0% biorących udział w sondażu (wykres 23.)²¹.



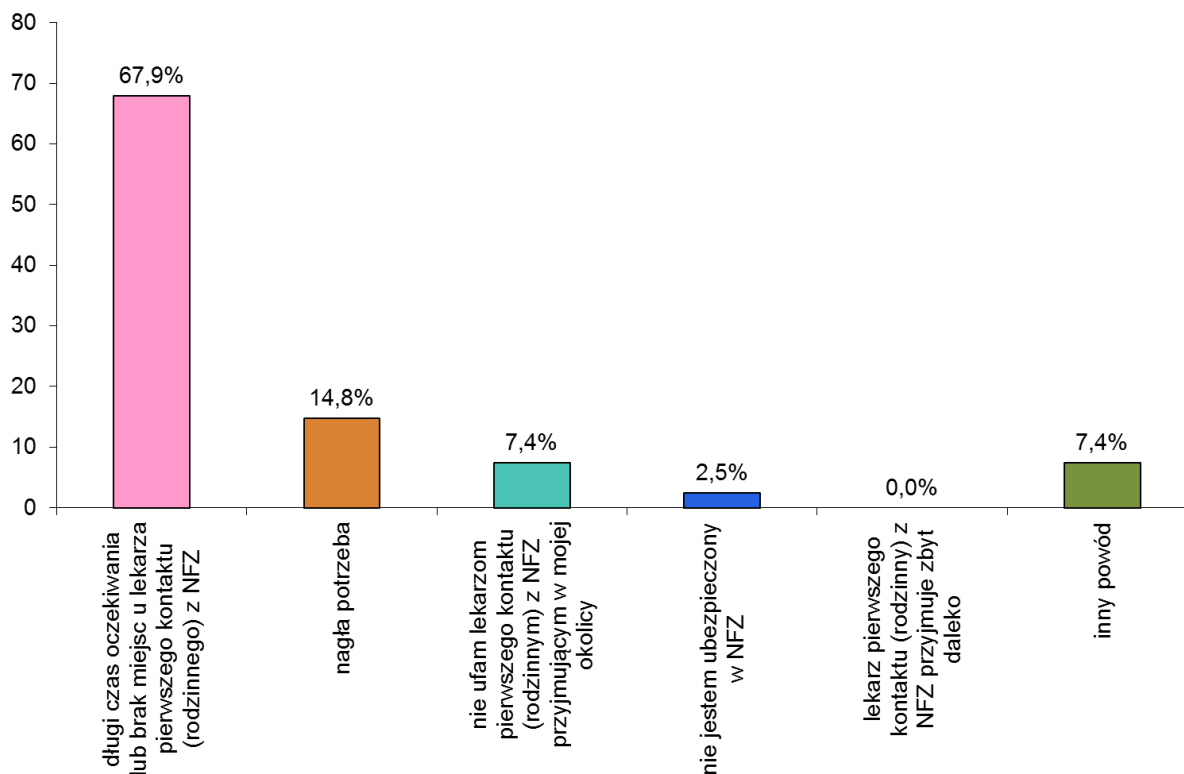
Wykres 23. Czy w ciągu ostatnich 6 miesięcy był Pan/Pani zmuszony(a) do korzystania z płatnej wizyty u lekarza pierwszego kontaktu (rodzinnego)?

Wśród przyczyn, które doprowadziły do tego, że respondenci byli zmuszeni w ciągu ostatnich 6 miesięcy do korzystania z płatnej wizyty u lekarza pierwszego kontaktu (rodzinnego) wskazano, podobnie jak przed rokiem, głównie długi czas oczekiwania lub brak miejsc u lekarza pierwszego kontaktu (rodzinnego) z NFZ (67,9%). Zdecydowanie mniej wskazań dotyczyło nagłej potrzeby (14,8%), braku zaufania do lekarzy pierwszego kontaktu (rodzinnych) z NFZ przyjmujących w okolicy zamieszkania (7,4%). Brak ubezpieczenia w NFZ wskazało 2,5% respondentów. W tegorocznym badaniu żaden respondent nie wskazał zbyt dużej odległości do lekarza pierwszego kontaktu (rodzinnego) z NFZ. Natomiast inny powód wskazało 7,4% respondentów (wykres 24.)²².

Spośród respondentów, którzy wskazali inny powód, który doprowadził do tego, że byli zmuszeni w ciągu ostatnich 6 miesięcy do korzystania z płatnej wizyty u lekarza pierwszego kontaktu (rodzinnego), 6 osób wpisało w kwestionariuszu szczegółową przyczynę. Dwie z nich dotyczą słabego dostępu do lekarza pediatry. Są to: „nie było pediatry” i „lekarz więcej razy niż jeden raz w tygodniu (pediatra)”. Pozostałe odpowiedzi to: „nie są kompetentni” i „nie pamiętam”. Ponadto dwie odpowiedzi wykraczają poza zadane pytanie i odnoszą się do dostępu do lekarzy specjalistów. Są to: „brak specjalistów – dermatolog” i „brak specjalisty (USG)”.

²¹ W badaniu ankietowym przeprowadzonym przed rokiem odsetek ten był niemalże identyczny – wynosił 41,4%.

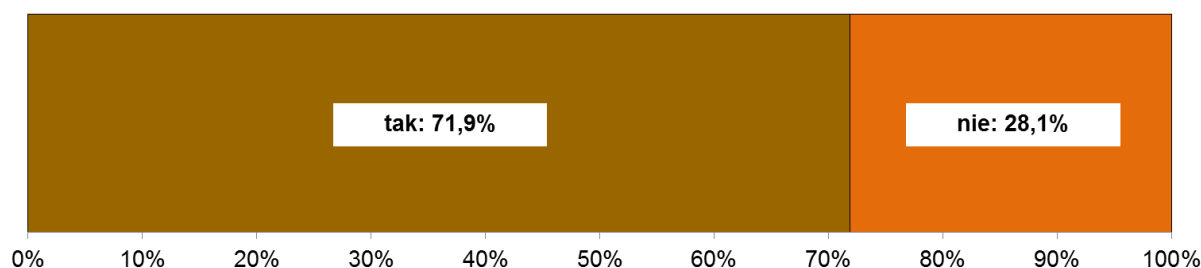
²² Przed rokiem 59,3% respondentów wskazało długi czas oczekiwania lub brak miejsc u lekarza pierwszego kontaktu. Zdecydowanie mniej wskazań dotyczyło braku zaufania do lekarzy pierwszego kontaktu przyjmujących w okolicy zamieszkania (14,2%) oraz zbyt dużej odległości do lekarza pierwszego kontaktu (11,6%). Brak ubezpieczenia w NFZ wskazało 2,6% respondentów. Natomiast inny powód wskazało 12,3% respondentów. Kafeteria nie uwzględniała wtedy odpowiedzi „nagła potrzeba”.



Wykres 24. Przyczyny, które doprowadziły do skorzystania z płatnej wizyty u lekarza pierwszego kontaktu (rodzinnego) w ciągu ostatnich 6 miesięcy

Urząd miasta

Spośród wszystkich respondentów 71,9% (120 osób) załatwiało w ciągu ostatniego roku sprawy w urzędzie miasta (wykres 25.)²³.

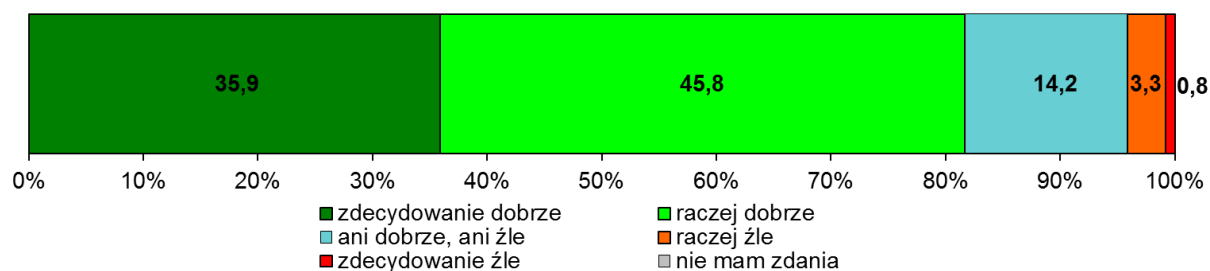


Wykres 25. Czy w ciągu ostatniego roku załatwia/a Pan/Pani sprawy w urzędzie miasta?

Respondenci, którzy w ciągu ostatniego roku załatwiali sprawy w urzędzie miasta, wysoko ocenili kulturę obsługi. Ponadto wynik ten jest lepszy niż w wynikach badania ankietowego przeprowadzonego przed rokiem. 35,9% respondentów zdecydowanie dobrze ocenia kulturę obsługi, a 45,8 raczej dobrze. Z drugiej strony jeden respondent (co stanowi 0,8%) zaznaczył odpowiedź „zdecydowanie źle”, a czterech kolejnych (co stanowi 3,3%) zaznaczyło „raczej źle”. Ponadto 14,2%

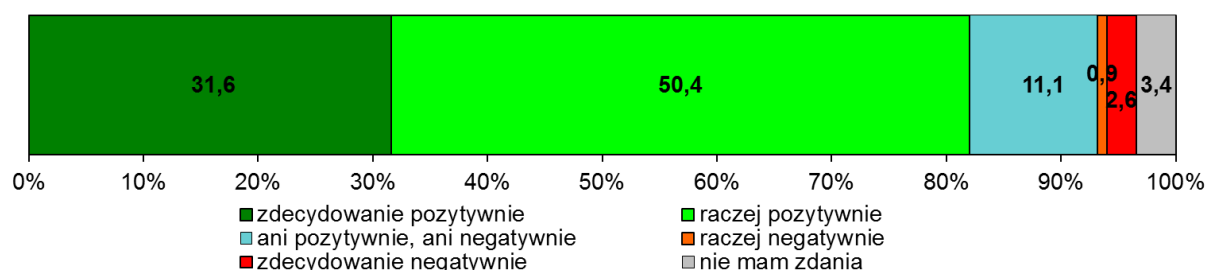
²³ W badaniu ankietowym przeprowadzonym przed rokiem odsetek ten wynosił 59,7%.

respondentów oceniło kulturę obsługi na „ani dobrze, ani źle”. Nikt nie zaznaczył odpowiedzi „nie mam zdania” (wykres 26.)²⁴.



Wykres 26. Kultura obsługi w urzędzie miasta w ocenie mieszkańców

Podobne wyniki uzyskano w ocenie sprawności/profesjonalności obsługi w urzędzie miasta. Wynik ten również jest lepszy niż w wynikach badania ankietowego przeprowadzonego przed rokiem. 31,6% respondentów zdecydowanie pozytywnie ocenia sprawność/profesjonalność obsługi, a połowa (50,4%) raczej pozytywnie. Z drugiej strony trzech respondentów (co stanowi 2,6%) zaznaczyło odpowiedź „zdecydowanie negatywnie”, a jeden kolejny (co stanowi 0,9%) zaznaczył „raczej negatywnie”. Ponadto 11,1% respondentów oceniło sprawność/profesjonalność obsługi na „ani pozytywnie, ani negatywnie”. Czterech respondentów (co stanowi 3,4%) zaznaczyło odpowiedzi „nie mam zdania” (wykres 27)²⁵.



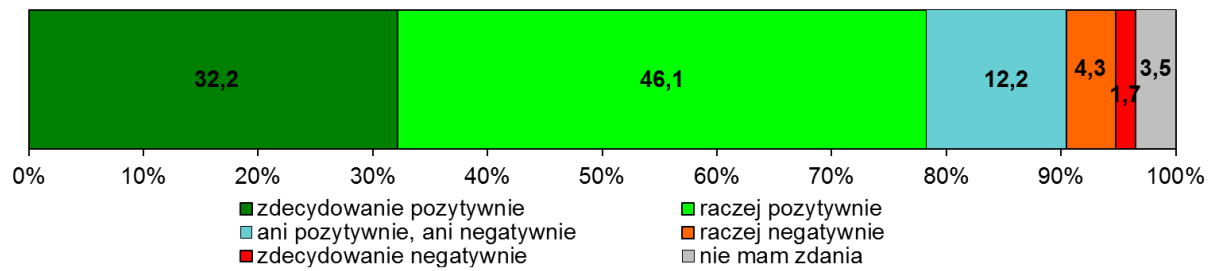
Wykres 27. Sprawność/profesjonalność obsługi w urzędzie miasta w ocenie mieszkańców

Zbliżone wyniki do zaprezentowanych wyżej uzyskano w ocenie terminowości załatwienia sprawy przez urząd miasta. Blisko 1/3 respondentów (32,2%) respondentów ocenia ją zdecydowanie pozytywnie, a blisko połowa (46,1%) raczej pozytywnie. Z drugiej strony dwóch respondentów (co stanowi 1,7%) zaznaczyło odpowiedź „zdecydowanie negatywnie”, a pięciu kolejnych (co stanowi 4,3%) zaznaczyło „raczej negatywnie”. Ponadto 12,2% respondentów oceniło terminowości załatwienia sprawy na „ani pozytywnie, ani negatywnie”. Czterech respondentów (co stanowi 3,5%) zaznaczyło odpowiedzi „nie mam zdania” (wykres 28.)²⁶.

²⁴ W badaniu przeprowadzonym w 2012 r. na pytanie „Czy obsługa w urzędzie miasta była kulturalna?” odpowiedź „tak” zaznaczyło 80,2% respondentów, a odpowiedź „nie” zaznaczyło 19,8% respondentów.

²⁵ W badaniu przeprowadzonym w 2012 r. na pytanie „Czy obsługa w urzędzie miasta była profesjonalna?” odpowiedź „tak” zaznaczyło 79,6% respondentów, a odpowiedź „nie” zaznaczyło 20,4% respondentów.

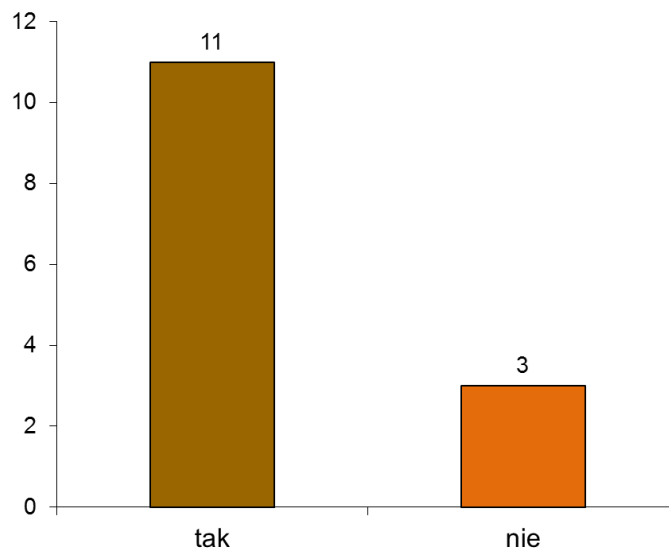
²⁶ W badaniu przeprowadzonym w 2012 r. w kwestionariuszu nie było pytania o terminowość załatwienia sprawy, ale było pytanie „Czy jest Pan/Pani zadowolony/a ze sposobu załatwienia sprawy przez urząd miasta?” odpowiedź „tak” zaznaczyło 76,2% respondentów, a odpowiedź „nie” zaznaczyło 23,8% respondentów.



Wykres 28. Terminowość załatwienia sprawy przez urząd miasta w ocenie mieszkańców

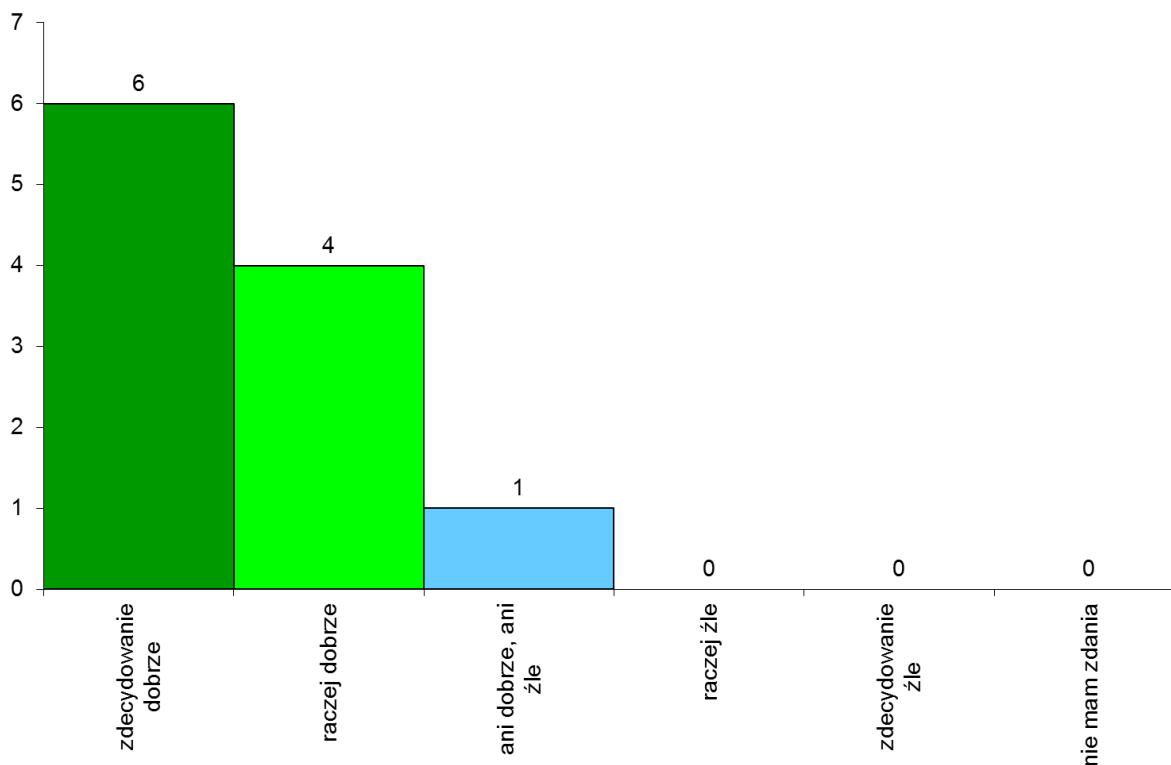
Szczególną grupą mieszkańców są przedsiębiorcy, stąd ich ocena funkcjonowania urzędu miasta jest szczególnie istotna. Natomiast takie elementy jak kultura i sprawność/profesjonalność obsługi oraz terminowość załatwiania spraw przez urząd gminy to podstawowe elementy tworzenia warunków do prowadzenia działalności gospodarczej. W efekcie wyniki badania ankietowego w tej grupie respondentów poddano osobnej analizie.

Kategorię przedsiębiorca lub praca na własny rachunek zadeklarowała niewielka część respondentów – czternastu – co stanowi 8,3%. Spośród nich jedenastu załatwiało w ciągu ostatniego roku sprawy w urzędzie miasta (wykres 29).



Wykres 29. Czy w ciągu ostatniego roku załatwiał/a Pan/Pani sprawy w urzędzie miasta? (Pytanie skierowane do przedsiębiorców.)

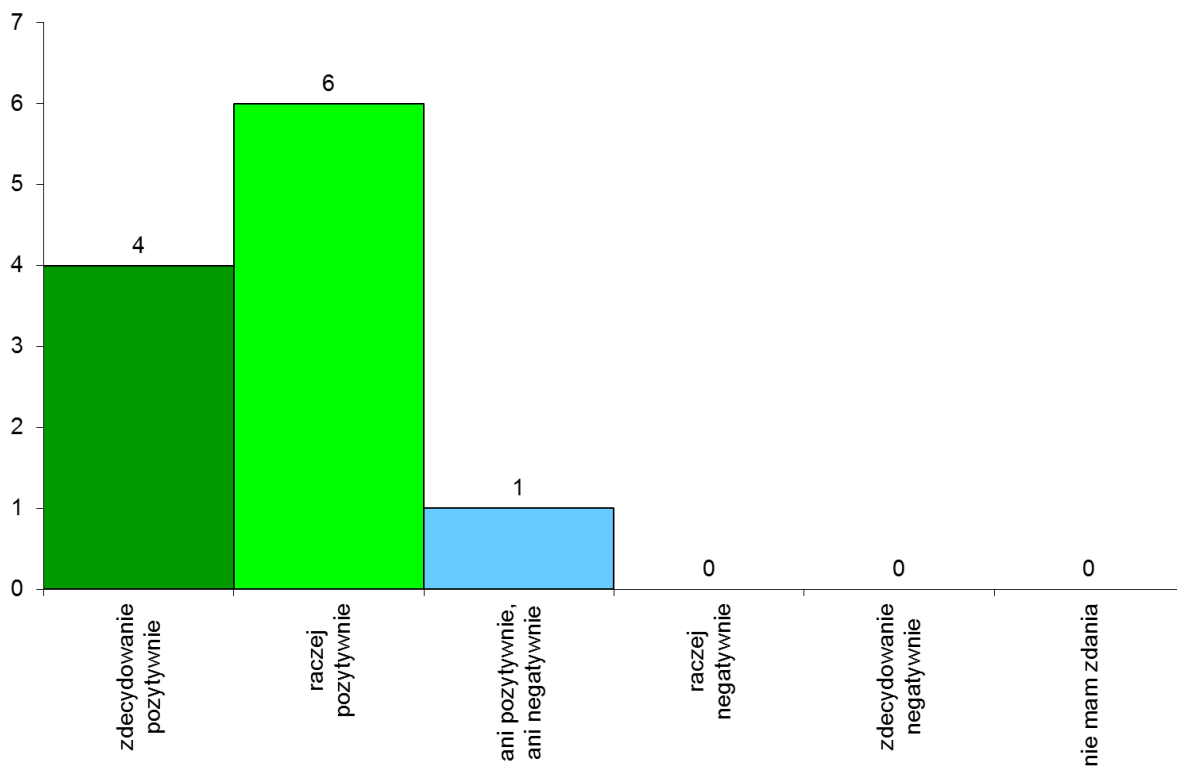
Przedsiębiorcy pozytywnie oceniają kulturę obsługi w urzędzie miasta – sześciu zdecydowanie dobrze, a czterech raczej dobrze. Jeden przedsiębiorca zaznaczył odpowiedź „ani dobrze, ani źle” (wykres 30).



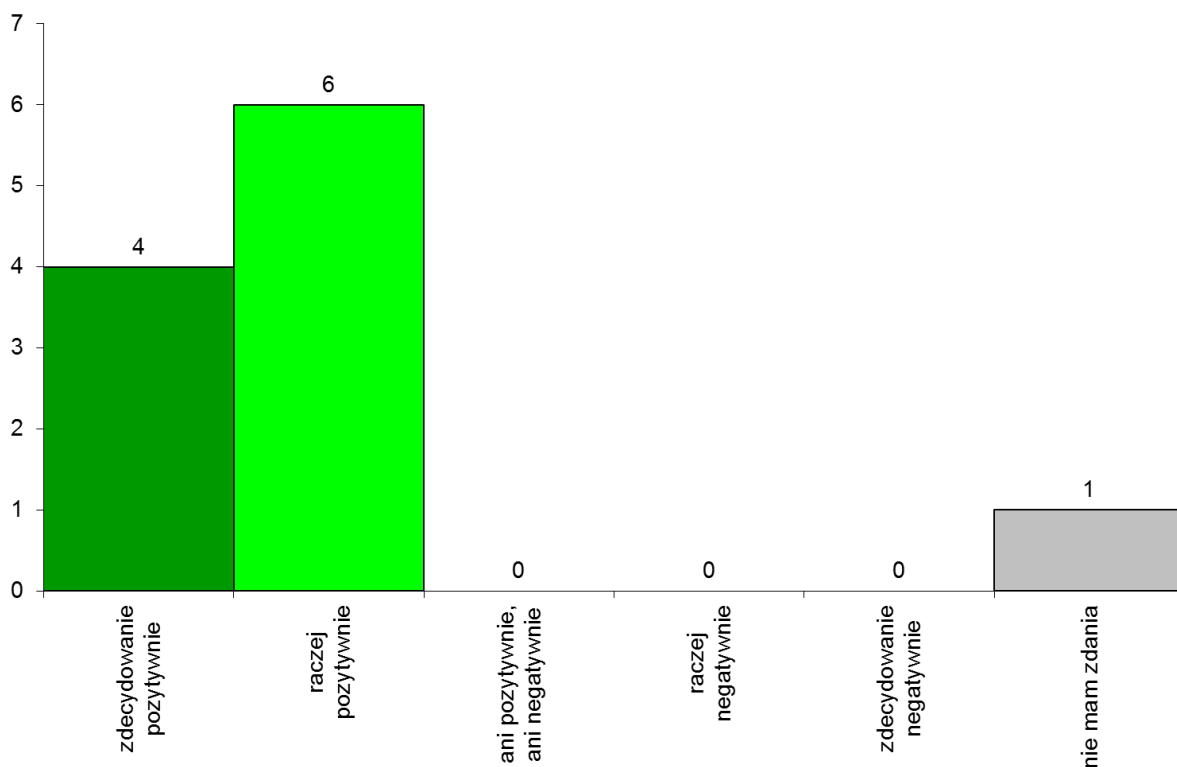
Wykres 30. Kultura obsługi w urzędzie miasta w ocenie przedsiębiorców

Ocena sprawności/profesjonalności obsługi w urzędzie miasta wystawiona przez przedsiębiorców, podobnie jak kultura obsługi, również jest pozytywna – przy czym już nie aż tak wyraźnie. Czterech przedsiębiorców oceniło sprawność/profesjonalność obsługi zdecydowanie pozytywnie, a sześciu przedsiębiorców raczej pozytywnie. Jeden przedsiębiorca zaznaczył odpowiedź „ani pozytywnie, ani negatywnie” (wykres 31.).

Ocena terminowości załatwienia sprawy przez urząd miasta, wystawiona przez przedsiębiorców jest niemalże identyczna jak przedstawiona wyżej ocena sprawności/profesjonalności obsługi. Jedyną różnicą jest to, że jeden przedsiębiorca zaznaczył odpowiedź „nie mam zdania”, natomiast żaden nie zaznaczył odpowiedzi „ani pozytywnie, ani negatywnie” (wykres 32.).



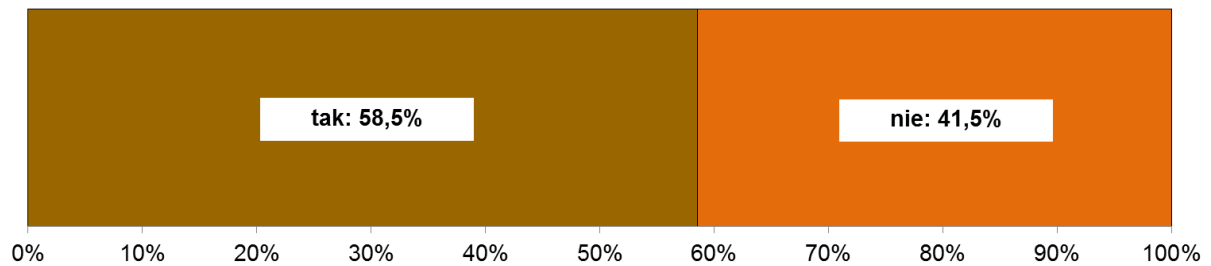
Wykres 31. Sprawność/profesjonalność obsługi w urzędzie miasta w ocenie przedsiębiorców



Wykres 32. Terminowość załatwienia sprawy przez urząd gminy w ocenie przedsiębiorców

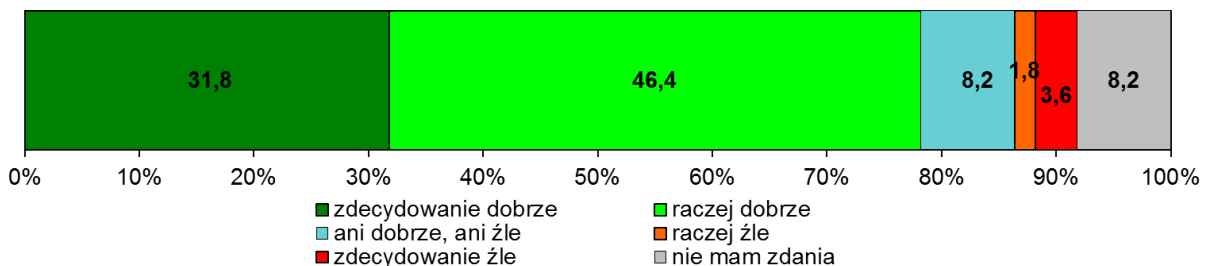
W tegorocznym badaniu ankietowym ocenę działania urzędu miasta rozszerzono o ocenę funkcjonowania jego strony internetowej. Pytaniem weryfikującym było: „Czy w ciągu ostatnich dwóch miesięcy zaglądał/a Pan/Pani na stronę internetową

urzędu miasta?”. Spośród wszystkich respondentów 58,5% odpowiedziało twierdząco (wykres 33.).



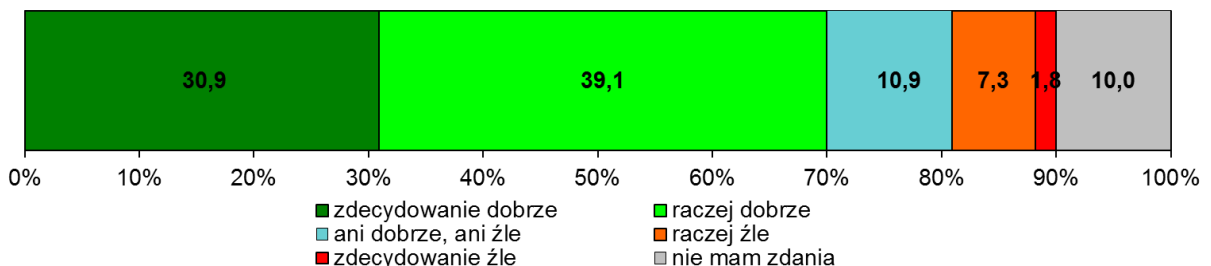
Wykres 33. Czy w ciągu ostatnich dwóch miesięcy zaglądał/a Pan/Pani na stronę internetową urzędu miasta?

Respondenci, którzy w ciągu ostatnich dwóch miesięcy zaglądali na stronę internetową urzędu miasta, mogli ocenić jej przejrzystość (np. czytelność witryny, łatwość nawigacji). Uzyskany wynik jest pozytywny. 31,8% respondentów oceniła przejrzystość strony zdecydowanie dobrze, a 46,4% raczej dobrze. Tylko czterech respondentów (co stanowi 3,6%) zaznaczyło odpowiedź „zdecydowanie źle”, a dwóch respondentów (co stanowi 1,8%) zaznaczyło odpowiedź „raczej źle”. Ponadto 8,2% respondentów ocenia przejrzystość strony „ani dobrze, ani źle”. Taki sam odsetek respondentów nie ma na ten temat zdania (wykres 34.).



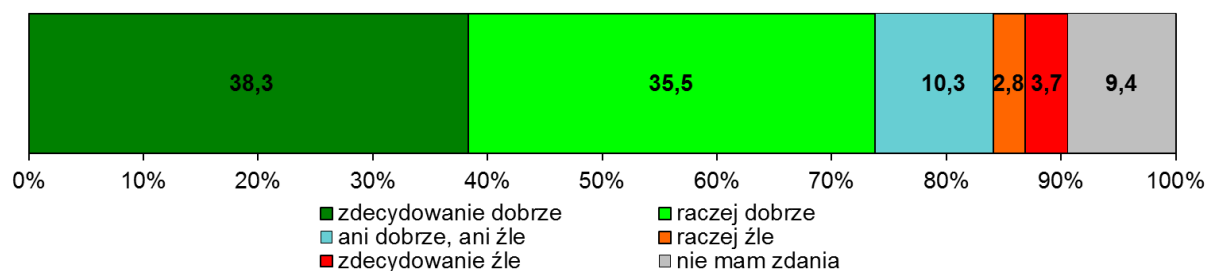
Wykres 34. Przejrzystość strony internetowej urzędu miasta w ocenie mieszkańców

Respondenci mogli też ocenić użyteczność strony internetowej urzędu miasta (np. bogactwo informacji, możliwość pobrania wzorów dokumentów). Uzyskany wynik jest również pozytywny. 30,9% respondentów oceniła użyteczność strony zdecydowanie dobrze, a 39,1% raczej dobrze. Tylko dwóch respondentów (co stanowi 1,8%) zaznaczyło odpowiedź „zdecydowanie źle”, a ośmiu kolejnych (co stanowi 7,3%) zaznaczyło odpowiedź „raczej źle”. Ponadto 10,9% respondentów ocenia użyteczność strony „ani dobrze, ani źle”. Dokładnie co dziesiąty respondent (10,0%) nie ma na ten temat zdania (wykres 35.).



Wykres 35. Użyteczność strony internetowej urzędu miasta w ocenie mieszkańców

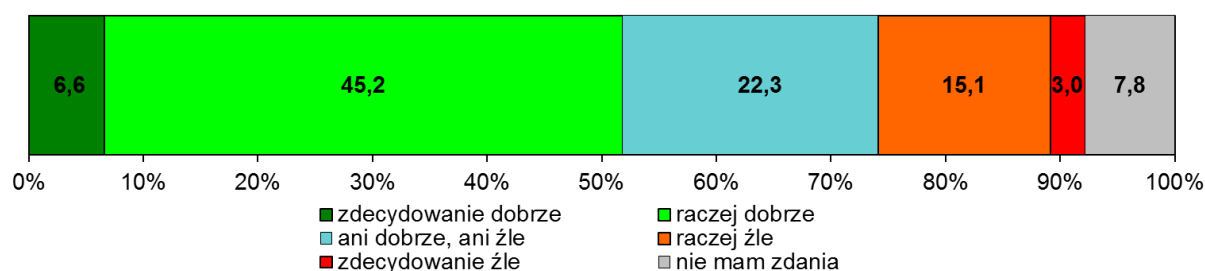
Ostatnim elementem strony internetowej urzędu miasta jaki mogli ocenić respondenci była aktualność zamieszczanych na niej informacji. Uzyskany wynik, tak jak poprzednie, jest również pozytywny. 38,3% respondentów oceniła aktualność strony zdecydowanie dobrze, a 35,5% raczej dobrze. Czterech respondentów (co stanowi 3,7%) zaznaczyło odpowiedź „zdecydowanie źle”, a trzech kolejnych (co stanowi 2,8%) zaznaczyło odpowiedź „raczej źle”. Ponadto 10,3% respondentów ocenia aktualność strony „ani dobrze, ani źle”, a 9,4% respondentów nie ma na ten temat zdania (wykres 36.).



Wykres 36. Aktualność strony internetowej urzędu miasta w ocenie mieszkańców

Bezpieczeństwo

W badaniu przeprowadzonym rok wcześniej wynik oceny poczucia bezpieczeństwa na terenie miasta był niepokojący²⁷. Jednak w tegorocznym badaniu nie został on potwierdzony. Uzyskany wynik jest co prawda daleki od w pełni pozytywnego, ale można go uznać za umiarkowanie zadowalający. Połowa respondentów pozytywnie ocenia poczucie bezpieczeństwa na terenie miasta – 6,6% respondentów zdecydowanie dobrze, a 45,2% respondentów raczej dobrze. Z drugiej strony 3,0% respondentów zaznaczyło odpowiedź „zdecydowanie źle”, a kolejne 15,1% respondentów „raczej źle”. Nieco częściej niż co piąty respondent (22,3%) zaznaczył odpowiedź neutralną – czyli „ani dobrze, ani źle”. Natomiast 7,8% respondentów nie miało na ten temat zdania (wykres 37.).

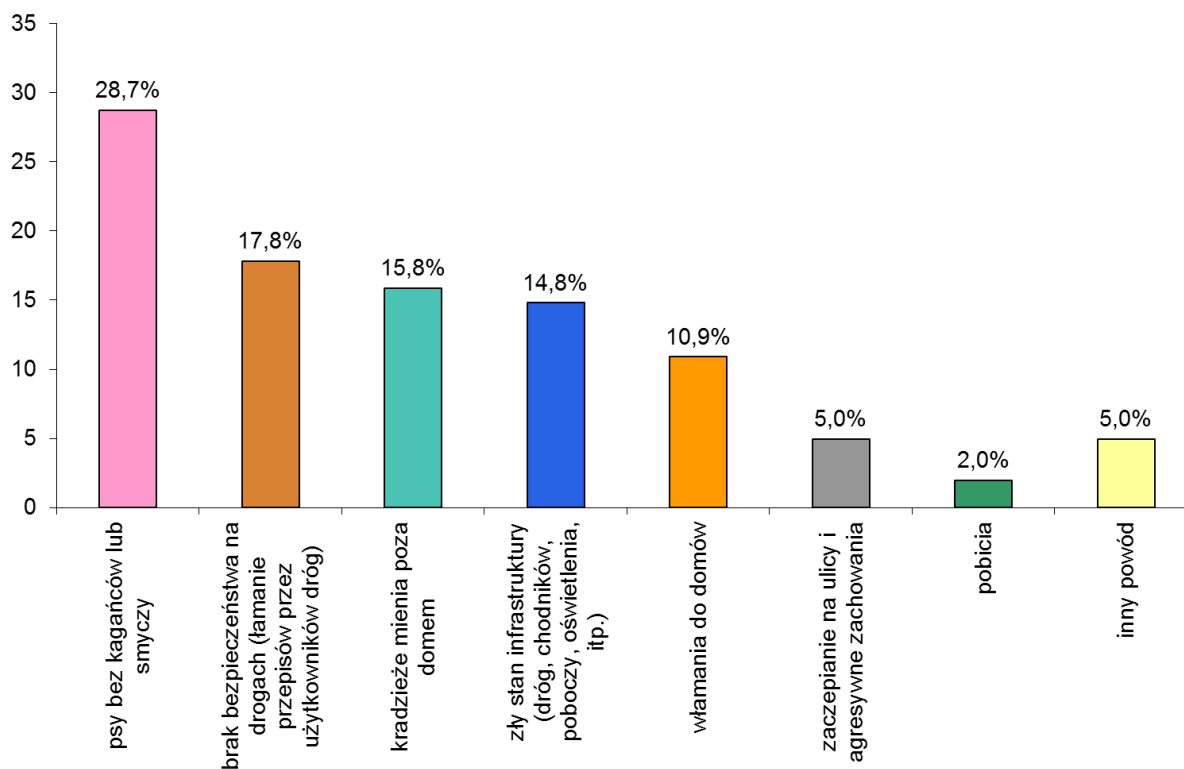


Wykres 37. Ocena poczucia bezpieczeństwa na terenie miasta

Jako przyczyny braku poczucia bezpieczeństwa na terenie miasta respondenci wskazali, podobnie jak przed rokiem, przede wszystkim kwestie pozakryminalne: psy bez kagańców lub smyczy (28,7%), brak bezpieczeństwa na drogach (17,8%), zły

²⁷ Na pytanie „Czy czuje się Pan/Pani bezpiecznie na terenie miasta?” odpowiedź „nie” zaznaczyło 50,6% respondentów, a odpowiedź „tak” zaznaczyło 49,4% respondentów.

stan infrastruktury (dróg, chodników, poboczy, oświetlenia) (14,8%). Jednak wzrósł odsetek wskazań na kradzieże mienia poza domem (15,8%), a zmalał odsetek wskazań na włamania do domów (10,9%) i na zaczepianie na ulicy i agresywne zachowania (5,0%) Mało wskazań dotyczy pobic (2,0%). Jako inny powód braku poczucia bezpieczeństwa wskazało 5,0% respondentów (wykres 38.)²⁸.



Wykres 38. Przyczyny braku poczucia bezpieczeństwa na terenie miasta

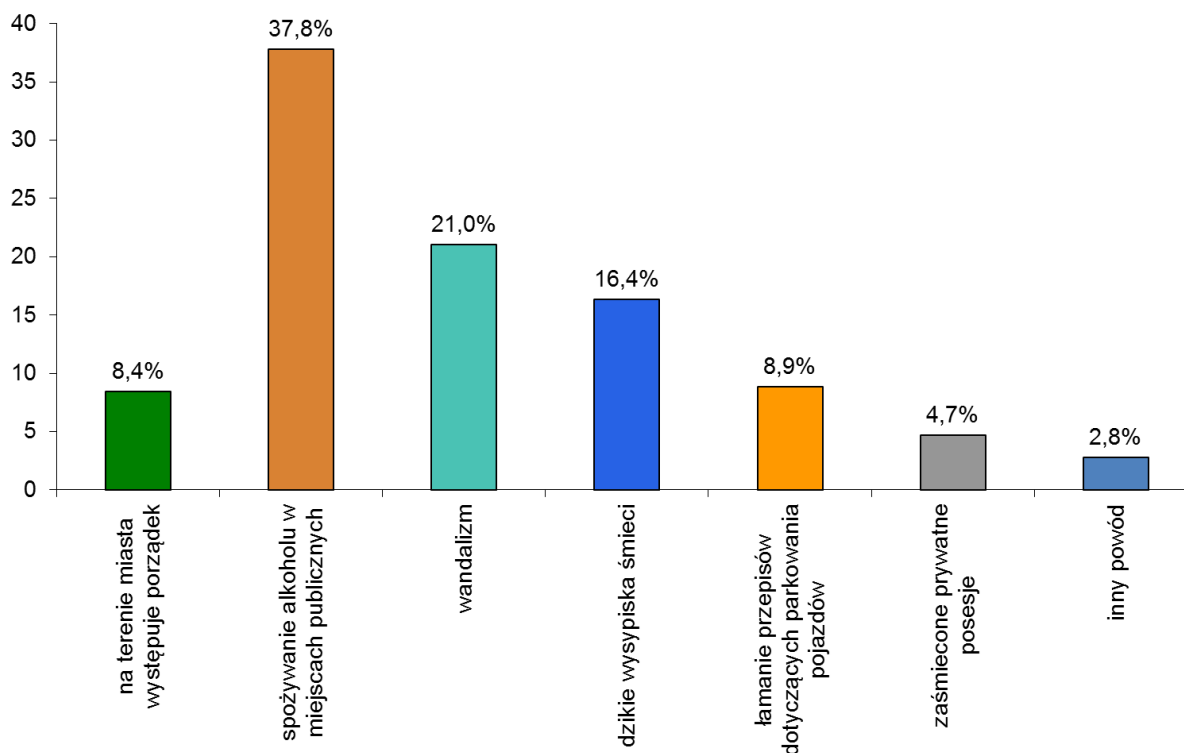
Jako inny powód braku poczucia bezpieczeństwa respondenci wpisali podobne kwestie co w badaniu ankietowym przeprowadzonym przed rokiem. Tym jednak razem każde z nich dotyczy innego zagadnienia. Były to: „szybka i głośna jazda młodych kierowców motorami i samochodami na bocznych ulicach, osiedlach”, „brak świateł na przejściach”, „brak policji”, „kradzieże samochodów” i „ciągłe bieganie psów bez opieki właściciela (mimo interwencji policji)”.

Porządek

Respondenci mieli możliwość wskazania przyczyn nieporządku na terenie miasta. Najczęściej zaznaczanymi przyczynami było spożywanie alkoholu w miejscach publicznych (37,8% wskazań), wandalizm (21,0% wskazań) oraz dzikie wysypiska śmieci (16,4% wskazań). Na dalszych miejscach znalazło się: łamanie przepisów

²⁸ W badaniu ankietowym przeprowadzonym rok wcześniej kateria była nieco inaczej skonstruowana. Respondenci jako przyczyny braku poczucia bezpieczeństwa wskazali zły stan infrastruktury (dróg, chodników, poboczy) (19,7%), brak bezpieczeństwa na drogach poza drogą krajową (16,0%) i włamania do domów (14,1%). W dalszej kolejności lokował się brak bezpieczeństwa na drodze krajowej (13,0%), zaczepianie na ulicy i agresywne zachowania (11,7%) oraz kradzieże mienia poza domem (10,9%). Nieco mniej wskazań dotyczy pobic (7,7%). Jako inny powód braku poczucia bezpieczeństwa wskazało 6,9% respondentów.

dotyczących parkowania pojazdów (8,9% wskazań) i zaśmiecone prywatne posesje (4,7% wskazań). Kategoria „inny powód” zebrała 2,8% wskazań. Wśród możliwych odpowiedzi w ankiecie umieszczono też „na terenie miasta występuje porządek” – zebrała ona 8,4% wskazań (wykres 39.)²⁹.



Wykres 39. Przyczyny nieporządku na terenie miasta

Wśród szczegółowych pięciu odpowiedzi wpisywanych samodzielnie przez respondentów jako inny powód nieporządku na terenie miasta znalazły się ponownie kwestie związane z psami bez opieki: „niedbałość o psy – wychodzą poza posesję„ i „biegające psy”. Pozostałe trzy wpisy to: „zdeastowane poczekalnia PKP oraz przystanek PKS”, „odśnieżanie chodników” i „nadmierna prędkość samochodów”.

Uwagi respondentów

Ostatnie spośród pytań w kwestionariuszu brzmiało: „Czy chciał(a)by Pan/Pani dodać jeszcze jakieś informacje, bądź ma Pani uwagi do działalności władz samorządowych (jeśli tak prosimy o krótką wypowiedź)”. Spośród wszystkich respondentów 12 osób skorzystało z tej możliwości. Wypowiedzi takich było mniej niż w badaniu przeprowadzonym przed rokiem, ale były one dłuższe. Znaczną ich część stanowiły powtórzenia wcześniej zamieszczonych informacji. Jednak nową

²⁹ W badaniu przeprowadzonym w 2012 r. możliwe odpowiedzi były nieco inaczej sformułowane. Jako przyczyny braku porządku na terenie miasta respondenci wskazali przede wszystkim: spożywanie alkoholu i palenie w miejscach niedozwolonych (29,2%), wandalizm (22,2%) i dzikie wysypiska śmieci lub zaśmiecone prywatne posesje (21,9%). Na dalszych miejscach były: uciążliwy hałas w godzinach nocnych (12,1%), łamanie przepisów dotyczących parkowania pojazdów (9,4%) i inny powód (5,2%).

kwestią, która na dodatek została poruszona w dwóch wypowiedziach był brak dogodnego dojścia do stołówki szkolnej: „brak przejścia na stołówkę, dzieci w czasie przerwy obiadowej muszą wyjść na dwór, co zimą jest bardzo uciążliwe” i „przydałoby się dobudować tunel (korytarz) do stołówki szkolnej”. Dwukrotnie też pochwalono władze samorządowe: „jestem zadowolona z władz gminy” i „wszystko jest dobrze, władzę oceniam pozytywnie”. Ponadto w pozytywnym tonie, chociaż ze wskazaniem oczekiwań, utrzymana była następująca wypowiedź: „Do działalności władz samorządowych nie mam uwag, ale jest jeszcze wiele do zrobienia np.: ścieżki rowerowe, miejsca postojowo-rekreacyjne w przyległych lasach, ławeczki, zagospodarowanie terenu przy ul. Mickiewicza, ul. Leśna. Na to wszystko muszą się znaleźć środki finansowe. Jestem cierpliwa i pełna optymizmu na przyszłość.”. Przy czym kwestie infrastrukturalne w swobodnych wypowiedziach były podnoszone częściej: „Mimo usilnych próśb o chodnik przy ul. Chojnickiej, gdyż istnieje duże niebezpieczeństwo (jest to ulica główna naszego miasta), tego chodnika nie ma. Władze samorządowe widziały teren pobocza, ale w tej sprawie nic nie robią.” oraz częściowo w wypowiedziach: „Nie dbają o drogi, nie dbają o bezpieczeństwo mieszkańców jeśli chodzi o psy luźno biegające.” i „Ulepszyć drogi, zrobić podpisy dla bezrobotnych w Czarnej Wodzie, a nie jeździć do Starogardu Gdańskiego!”. Pozostałe głosy, które trudno pogrupować to: „Jeżeli jakkolwiek gmina lub miasto jest zadłużone, nie powinna być wypłacana trzynasta pensja.”, „Pomyśleć nad pracą w Czarnej Wodzie dla osób mieszkających w Czarnej Wodzie, a nie że pracuje większość pozamiejscowych.”, „Porządek utrzymywany jest w tzw. centrum natomiast w lasach pełno jest dzikich wysypisk śmieci. Brak środków na koncerty, które kiedyś odbywały się w Czarnej Wodzie.” i „Władze samorządowe pomagają osobom korzystającym z MOPS (bardzo dużo), a osobom takim jak ja (bezrobotna) niekorzystającym z MOPS w żaden sposób. Czy staże itp. mnie nie dotyczą, bo przekracza mi dochód na członka rodziny?”.

Wnioski

Konstrukcja kwestionariusza ankiety ukierunkowana jest na rozpoznanie przyczyn potencjalnych problemów. Stąd prawie zawsze, gdy respondent negatywnie ocenia jakiś aspekt, następuje pytanie o przyczyny niezadowolenia. Natomiast z drugiej strony, gdy respondent pozytywnie ocenia jakiś aspekt, nigdy nie jest pytany o przyczyny zadowolenia. Stąd uzyskane wyniki w pewien sposób ponad miarę uwypuklają oceny negatywne, a jednocześnie ograniczają oceny pozytywne. W efekcie wnioski przedstawione poniżej mają charakter rekomendacji dla władz samorządowych, a nie ocen ich działania. Warto więc, by były one wykorzystywane do programowania przyszłych działań w gminie.

Tym niemniej z uzyskanych wyników można wyróżnić obszary, w których Czarna Woda jest bardzo dobrze postrzegana przez mieszkańców:

1. Zadowolenie z oferty kulturalnej i rozrywkowej
Ponad połowa respondentów uważa, że oferta kulturalna i rozrywkowa jest wystarczająca.
2. Zadowolenie z warunków do aktywnego wypoczynku
Ponad połowa respondentów uważa, że warunki do aktywnego wypoczynku są wystarczające.

3. Zadowolenie z usług edukacyjnych.

Rodzice posiadają bardzo wysokie ogólne zadowolenie z usług edukacyjnych w przedszkolach i wysokie ogólne zadowolenie z usług edukacyjnych w szkołach podstawowych i gimnazjach.

4. Zadowolenie z funkcjonowania urzędu miasta.

Respondenci, w tym także przedsiębiorcy, wysoko ocenili kulturę, sprawność/profesjonalność obsługi oraz terminowość załatwienia spraw w urzędzie miasta. Wysoko została oceniona też przejrzystość, użyteczność i aktualność strony internetowej urzędu miasta.

Uzyskane z badania ankietowego wyniki pozwoliły na wskazanie następujących rekomendacji przyszłych działań władz samorządowych:

1. W zakresie poprawy oferty kulturalnej i rozrywkowej

Szczególną uwagę należy zwrócić na ofertę kulturalną i rozrywkową adresowaną do dzieci. Działania powinny przebiegać dwutorowo. Po pierwsze należy lepiej reklamować/informować o przedsięwzięciach dla dzieci. Po drugie w miarę możliwości należy rozszerzać i wzbogacać istniejącą ofertę.

2. W zakresie poprawy warunków do aktywnego wypoczynku.

Najistotniejszą kwestią jest stworzenie dróg/ścieżek rowerowych, a także miejsc do ćwiczeń na świeżym powietrzu.

3. Poprawa poczucia bezpieczeństwa.

Należy w miarę możliwości podjąć działania w celu zmniejszenia liczby psów bez kagańca/smyczy na terenach ogólnodostępnych. Można to osiągnąć zarówno poprzez apel do mieszkańców i ich edukację (w tym edukację dzieci), jak i podjęcie działań przez policję.

4. Poprawa porządku.

Należy podjąć działania w celu ograniczenia spożywania alkoholu w niedozwolonych miejscach oraz aktów wandalizmu.

Tabl. 1. Respondenci w podziale na płeć

Płeć	
kobieta	128
mężczyzna	38
Ogółem:	166

Tabl. 2. Respondenci w podziale na wiek

Wiek	
do 24 lat	8
25-39 lat	86
40-59 lat	66
60 lat i więcej	5
Ogółem:	165

Tabl. 3. Respondenci w podziale na wykształcenie

Wykształcenie	
podstawowe lub niższe	9
zasadnicze zawodowe	47
średnie	81
wyższe	27
Ogółem:	164

Tabl. 4. Respondenci w podziale na grupy społeczno-zawodowe

Grupa społeczno-zawodowa:	
praca w firmie prywatnej	47
praca w instytucji publicznej lub państwowej	42
bezrobotny, niepracujący	34
przedsiębiorca/praca na własny rachunek	14
emeryt	6
rencista	4
uczeń, student	4
inna	18
Ogółem:	169

Tabl. 5. Sposób dotarcia respondentów do miejsca pracy lub nauki

Środek transportu:	
samochodem	70
pieszo	26
rowerem	23
komunikacją publiczną (np. autobus, pociąg)	19
motocyklem lub motorowerem	2
nie dojeżdżam do pracy, miejsca nauki	32
Ogółem:	172

Tabl. 6. Ocena oferty kulturalnej i rozrywkowej w mieście

Ocena:	
zdecydowanie wystarczająca	35
raczej wystarczająca	56
ani wystarczająca, ani niewystarczająca	18
raczej niewystarczająca	26
zdecydowanie niewystarczająca	16
nie mam zdania	13
Ogółem:	164

Tabl. 7. Najbardziej brakujące przedsięwzięcia w ofercie kulturalnej i rozrywkowej miasta

Przedsięwzięcia:	
widowiska i imprezy dla dzieci	34
festyny	24
zajęcia rozwijające zainteresowania dzieci	22
koncerty muzyki rozrywkowej	22
seanse filmowe	19
imprezy sportowe	18
zajęcia rozwijające zainteresowania dorosłych	17
wystawy	11
spektakle teatralne	8
koncerty muzyki poważnej	7
biblioteki	3
inne	2
Ogółem:	187

Tabl. 8. Korzystanie respondentów lub ich domowników z zajęć kulturalnych oferowanych przez miejskie instytucje kultury lub dofinansowanych przez miasto

Odpowiedź:	
tak	96
nie	70
Ogółem:	166

Tabl. 9. Przyczyny niekorzystania z zajęć kulturalnych oferowanych przez miejskie instytucje kultury lub dofinansowanych przez miasto

Przyczyny:	
nie interesuje mnie/nas uczestniczenie w tego typu zajęciach	30
zajęcia mnie/nas interesują, ale mam(y) za daleko	13
zajęcia mnie/nas interesują, ale są o złych porach	12
brak informacji o ofercie kulturalnej	11
interesuje mnie/nas inna tematyka zajęć, której nie ma w ofercie	8
zabrakło dla mnie/nas miejsca w grupie	1
inny powód	6
Ogółem:	81

Tabl. 10. Ocena warunków do aktywnego wypoczynku w mieście

Ocena:	
zdecydowanie wystarczające	20
raczej wystarczające	66
ani wystarczające, ani niewystarczające	21
raczej niewystarczające	33
zdecydowanie niewystarczające	12
nie mam zdania	18
Ogółem:	170

Tabl. 11. Przyczyny niezadowolenia z warunków do aktywnego wypoczynku w mieście

Przyczyny:	
brakuje ścieżek rowerowych	57
brakuje placów zabaw dla dzieci	25
brakuje urządzeń sportowych i obiektów, gdzie można by było aktywnie spędzać czas	20
brakuje ławek	19
brakuje ogólnodostępnych terenów zieleni w mojej okolicy	12
tereny wypoczynkowe są w złym stanie (np. są zaśmiecone)	8
jest niebezpiecznie	7
brakuje boisk	3
inny powód	3
Ogółem:	154

Tabl. 12. Czy Pani/Pana dziecko uczęszcza do przedszkola?

Odpowiedź:	
tak	59
nie	103
Ogółem:	162

Tabl. 13. Ocena jakości opieki i kształcenia w przedszkolu

Ocena:	
bardzo dobra	22
dobra	30
ani dobra, ani zła	5
zła	0
bardzo zła	1
nie mam zdania	1
Ogółem:	59

Tabl. 14. Ocena jakości kontaktu i współpracy z nauczycielami w przedszkolu

Ocena:	
bardzo dobra	28
dobra	26
ani dobra, ani zła	3
zła	0
bardzo zła	1
nie mam zdania	1
Ogółem:	59

Tabl. 15. Ocena infrastruktury w przedszkolu

Ocena:	
bardzo dobra	16
dobra	39
ani dobra, ani zła	1
zła	0
bardzo zła	0
nie mam zdania	1
Ogółem:	57

Tabl. 16. Ocena czystości, wygody, estetyki oraz przestronności pomieszczeń w przedszkolu

Ocena:	
bardzo dobra	22
dobra	34
ani dobra, ani zła	1
zła	0
bardzo zła	0
nie mam zdania	1
Ogółem:	58

Tabl. 17. Czy Pani/Pana dziecko uczęszcza do szkoły podstawowej lub gimnazjum?

Odpowiedź:	
tak	108
nie	53
Ogółem:	161

Tabl. 18. Ocena jakości kształcenia w szkole podstawowej lub gimnazjum

Ocena:	
bardzo dobra	19
dobra	75
ani dobra, ani zła	12
zła	0
bardzo zła	1
nie mam zdania	0
Ogółem:	107

Tabl. 19. Ocena jakości kontaktu i współpracy z nauczycielami w szkole podstawowej lub gimnazjum

Ocena:	
bardzo dobra	35
dobra	64
ani dobra, ani zła	8
zła	0
bardzo zła	1
nie mam zdania	0
Ogółem:	108

Tabl. 20. Ocena infrastruktury w szkole podstawowej lub gimnazjum

Ocena:	
bardzo dobra	12
dobra	74
ani dobra, ani zła	5
zła	1
bardzo zła	1
nie mam zdania	4
Ogółem:	97

Tabl. 21. Ocena czystości, wygody, estetyki oraz przestronności pomieszczeń w szkole podstawowej lub gimnazjum

Ocena:	
bardzo dobra	20
dobra	72
ani dobra, ani zła	8
zła	1
bardzo zła	0
nie mam zdania	1
Ogółem:	102

Tabl. 22. Ocena dostępu do lekarza pierwszego kontaktu (rodzinnego)

Ocena:	
zdecydowanie dobrze	14
raczej dobrze	55
ani dobrze, ani źle	35
raczej źle	33
zdecydowanie źle	22
nie mam zdania	11
Ogółem:	170

Tabl. 23. Czy w ciągu ostatnich 6 miesięcy był Pan/Pani zmuszony(a) do korzystania z płatnej wizyty u lekarza pierwszego kontaktu (rodzinnego)?

Odpowiedź:	
tak	64
nie	100
Ogółem:	164

Tabl. 24. Przyczyny, które doprowadziły do skorzystania z płatnej wizyty u lekarza pierwszego kontaktu (rodzinnego) w ciągu ostatnich 6 miesięcy

Przyczyny:	
długi czas oczekiwania lub brak miejsc u lekarza pierwszego kontaktu (rodzinnego) z NFZ	55
nagła potrzeba	12
nie ufam lekarzom pierwszego kontaktu (rodzinnym) z NFZ przyjmującym w mojej okolicy	6
nie jestem ubezpieczony w NFZ	2
lekarz pierwszego kontaktu (rodziny) z NFZ przyjmuje zbyt daleko	0
inny powód	6
Ogółem:	81

Tabl. 25. Czy w ciągu ostatniego roku załatwił/a Pan/Pani sprawy w urzędzie miasta?

Odpowiedź:	
tak	120
nie	47
Ogółem:	167

Tabl. 26. Kultura obsługi w urzędzie miasta w ocenie mieszkańców

Ocena:	
zdecydowanie dobrze	43
raczej dobrze	55
ani dobrze, ani źle	17
raczej źle	4
zdecydowanie źle	1
nie mam zdania	0
Ogółem:	120

Tabl. 27. Sprawność/profesjonalność obsługi w urzędzie miasta w ocenie mieszkańców

Ocena:	
zdecydowanie pozytywnie	37
raczej pozytywnie	59
ani pozytywnie, ani negatywnie	13
raczej negatywnie	1
zdecydowanie negatywnie	3
nie mam zdania	4
Ogółem:	117

Tabl. 28. Terminowość załatwienia sprawy przez urząd miasta w ocenie mieszkańców

Ocena:	
zdecydowanie pozytywnie	37
raczej pozytywnie	53
ani pozytywnie, ani negatywnie	14
raczej negatywnie	5
zdecydowanie negatywnie	2
nie mam zdania	4
Ogółem:	115

Tabl. 29. Czy w ciągu ostatniego roku załatwił/a Pan/Pani sprawy w urzędzie miasta? (Pytanie skierowane do przedsiębiorców.)

Odpowiedź:	
tak	11
nie	3
Ogółem:	14

Tabl. 30. Kultura obsługi w urzędzie miasta w ocenie przedsiębiorców

Ocena:	
zdecydowanie dobrze	6
raczej dobrze	4
ani dobrze, ani źle	1
raczej źle	0
zdecydowanie źle	0
nie mam zdania	0
Ogółem:	11

Tabl. 31. Sprawność/profesjonalność obsługi w urzędzie miasta w ocenie przedsiębiorców

Ocena:	
zdecydowanie pozytywnie	4
raczej pozytywnie	6
ani pozytywnie, ani negatywnie	1
raczej negatywnie	0
zdecydowanie negatywnie	0
nie mam zdania	0
Ogółem:	11

Tabl. 32. Terminowość załatwienia sprawy przez urząd miasta w ocenie przedsiębiorców

Ocena:	
zdecydowanie pozytywnie	4
raczej pozytywnie	6
ani pozytywnie, ani negatywnie	0
raczej negatywnie	0
zdecydowanie negatywnie	0
nie mam zdania	1
Ogółem:	11

Tabl. 33. Czy w ciągu ostatnich dwóch miesięcy zaglądał/a Pan/Pani na stronę internetową urzędu miasta?

Odpowiedź:	
tak	96
nie	68
Ogółem:	164

Tabl. 34. Przejrzystość strony internetowej urzędu miasta w ocenie mieszkańców

Ocena:	
zdecydowanie dobrze	35
raczej dobrze	51
ani dobrze, ani źle	9
raczej źle	2
zdecydowanie źle	4
nie mam zdania	9
Ogółem:	110

Tabl. 35. Użyteczność strony internetowej urzędu miasta w ocenie mieszkańców

Ocena:	
zdecydowanie dobrze	34
raczej dobrze	43
ani dobrze, ani źle	12
raczej źle	8
zdecydowanie źle	2
nie mam zdania	11
Ogółem:	110

Tabl. 36. Aktualność strony internetowej urzędu miasta w ocenie mieszkańców

Ocena:	
zdecydowanie dobrze	41
raczej dobrze	38
ani dobrze, ani źle	11
raczej źle	3
zdecydowanie źle	4
nie mam zdania	10
Ogółem:	107

Tabl. 37. Ocena poczucia bezpieczeństwa na terenie miasta

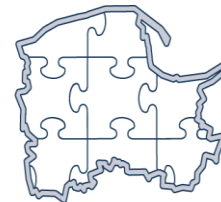
Ocena:	
zdecydowanie dobrze	11
raczej dobrze	75
ani dobrze, ani źle	37
raczej źle	25
zdecydowanie źle	5
nie mam zdania	13
Ogółem:	166

Tabl. 38. Przyczyny braku poczucia bezpieczeństwa na terenie miasta

Przyczyny:	
psy bez kagańców lub smyczy	29
brak bezpieczeństwa na drogach (łamanie przepisów przez użytkowników dróg)	18
kradzieże mienia poza domem	16
zły stan infrastruktury (dróg, chodników, poboczy, oświetlenia, itp.)	15
włamania do domów	11
zaczepianie na ulicy i agresywne zachowania	5
pobicia	2
inny powód	5
Ogółem:	101

Tabl. 39. Przyczyny nieporządku na terenie miasta

Przyczyny:	
na terenie miasta występuje porządek	18
spożywanie alkoholu w miejscach publicznych	81
wandalizm	45
dzikie wysypiska śmieci	35
łamanie przepisów dotyczących parkowania pojazdów	19
zaśmiecone prywatne posesje	10
inny powód	6
Ogółem:	214



Ankieta dla mieszkańców na temat jakości usług publicznych w gminie Czarna Woda w 2013 roku

Szanowna Pani / Szanowny Panie,

Instytut Badań nad Gospodarką Rynkową w Gdańsku wraz z Urzędem Miejskim w Czarnej Wodzie w ramach projektu „Wzorcowy System Regionalny Monitorowania Jakości Usług Publicznych i Jakości Życia” przeprowadza kolejne badanie ankietowe skierowane do mieszkańców gminy Czarna Woda. Niniejsza ankieta ma na celu zebranie opinii na temat jakości usług publicznych świadczonych na terenie gminy. **Zbierane w toku badania dane są całkowicie anonimowe i będą prezentowane jedynie w postaci zbiorczych zestawień.**

Z góry dziękujemy za wypełnienie ankiety!

1. W jaki sposób dociera Pan/Pani zazwyczaj do swojego miejsca pracy lub nauki?

- | | |
|--|--|
| 1. <input type="checkbox"/> komunikacją publiczną (np. autobus, pociąg), | 2. <input type="checkbox"/> samochodem, |
| 3. <input type="checkbox"/> motocyklem / motorowerem, | 4. <input type="checkbox"/> rowerem, |
| 5. <input type="checkbox"/> pieszo, | 6. <input type="checkbox"/> nie dotyczy (przejdź do pytania nr 3). |

2. Ile średnio minut dziennie poświęca Pan/Pani na dotarcie do/z podstawowego miejsca pracy lub miejsca nauki?

3. Jak ocenia Pan/Pani poziom czystości na terenach zarządzanych przez gminę (parki, place, ulice, chodniki itp.)?

- | | | |
|--|---|--|
| 1. <input type="checkbox"/> zdecydowanie dobrze, | 2. <input type="checkbox"/> raczej dobrze, | 3. <input type="checkbox"/> ani dobrze, ani źle, |
| 4. <input type="checkbox"/> raczej źle, | 5. <input type="checkbox"/> zdecydowanie źle, | 6. <input type="checkbox"/> nie mam zdania |

4. Czy Pan/Pani lub ktoś z Pana/Pani domowników korzysta z zajęć kulturalnych oferowanych przez gminne instytucje kultury (dom kultury, ośrodek kultury itp.) lub dofinansowanych przez gminę?

1. tak (przejdź do pytania nr 6.), 2. nie

5. Jeśli wybrał(a) Pan/Pani odpowiedź NIE, to proszę wskazać przyczynę, korzystając z poniższej listy:

1. nie interesuje mnie uczestniczenie w tego typu zajęciach,
2. interesuje mnie inna tematyka zajęć, której nie ma w ofercie (jaka?)

-
3. zajęcia mnie interesują, ale są o złych porach,
4. zajęcia mnie interesują, ale mamy za daleko,
5. zabrakło dla mnie miejsca w grupie,
6. brak informacji o ofercie kulturalnej,
7. inny powód (jaki?)

6. Jak ocenia Pan/Pani ofertę kulturalną i rozrywkową w gminie?

- | | |
|--|--|
| 1. <input type="checkbox"/> zdecydowanie wystarczająca, | 2. <input type="checkbox"/> raczej wystarczająca, |
| 3. <input type="checkbox"/> ani wystarczająca, ani niewystarczająca, | 4. <input type="checkbox"/> raczej niewystarczająca, |
| 5. <input type="checkbox"/> zdecydowanie niewystarczająca, | 6. <input type="checkbox"/> nie mam zdania |

7. Jeśli zaznaczył(a) Pan/Pani odpowiedź ZDECYDOWANIE NIEWYSTARCZAJĄCA lub RACZEJ NIEWYSTARCZAJĄCA, to proszę wskazać, czego brakuje w ofercie kulturalnej i rozrywkowej gminy (można zaznaczyć więcej niż jedną odpowiedź):

- | | |
|--|--|
| 1. <input type="checkbox"/> biblioteki, | 2. <input type="checkbox"/> koncertów muzyki poważnej, |
| 3. <input type="checkbox"/> koncertów muzyki rozrywkowej, | 4. <input type="checkbox"/> wystaw, |
| 5. <input type="checkbox"/> spektakli teatralnych, | 6. <input type="checkbox"/> seansów filmowych, |
| 7. <input type="checkbox"/> imprez sportowych, | 8. <input type="checkbox"/> festynów, |
| 9. <input type="checkbox"/> widowisk i imprez dla dzieci, | |
| 10. <input type="checkbox"/> zajęć rozwijających zainteresowania osób dorosłych, | |
| 11. <input type="checkbox"/> zajęć rozwijających zainteresowania dzieci, | |
| 12. <input type="checkbox"/> innych (jakich?) | |

8. Jak ocenia Pan/Pani warunki do aktywnego wypoczynku w gminie?

- | | |
|--|--|
| 1. <input type="checkbox"/> zdecydowanie wystarczająca, | 2. <input type="checkbox"/> raczej wystarczająca, |
| 3. <input type="checkbox"/> ani wystarczająca, ani niewystarczająca, | 4. <input type="checkbox"/> raczej niewystarczająca, |
| 5. <input type="checkbox"/> zdecydowanie niewystarczająca, | 6. <input type="checkbox"/> nie mam zdania |

9. Jeśli zaznaczył(a) Pan/Pani odpowiedź ZDECYDOWANIE NIEWYSTARCZAJĄCA lub RACZEJ NIEWYSTARCZAJĄCA, to proszę wskazać, jaki jest powód Pana/Pani niezadowolenia z warunków do wypoczynku (można zaznaczyć więcej niż jedną odpowiedź):

- | | |
|--|---|
| 1. <input type="checkbox"/> brakuje ogólnodostępnych terenów zielonych w mojej okolicy, | |
| 2. <input type="checkbox"/> brakuje ławek, | 3. <input type="checkbox"/> brakuje ścieżek rowerowych |
| 4. <input type="checkbox"/> brakuje boisk, | 5. <input type="checkbox"/> brakuje placów zabaw dla dzieci |
| 6. <input type="checkbox"/> brakuje urządzeń sportowych i obiektów, gdzie można by było aktywnie spędzać czas (jakich?), | |
| | |
| 7. <input type="checkbox"/> tereny wypoczynkowe są w złym stanie (np. są zaśmiecone), | |
| 8. <input type="checkbox"/> jest niebezpiecznie, | |
| 9. <input type="checkbox"/> inny powód (jaki?) | |

10. Jak ocenia Pan/Pani dostęp do lekarza pierwszego kontaktu (rodzinnego)?

- | | |
|--|--|
| 1. <input type="checkbox"/> zdecydowanie dobrze, | 2. <input type="checkbox"/> raczej dobrze, |
| 3. <input type="checkbox"/> ani dobrze, ani źle, | 4. <input type="checkbox"/> raczej źle, |
| 5. <input type="checkbox"/> zdecydowanie źle, | 6. <input type="checkbox"/> nie mam zdania |

11. Czy w ciągu ostatnich 6 miesięcy był Pan/Pani zmuszony(a) do korzystania z płatnej wizyty u lekarza pierwszego kontaktu (rodzinnego)?

- | | |
|----------------------------------|---|
| 1. <input type="checkbox"/> tak, | 2. <input type="checkbox"/> nie (przejdź do pytania nr 13). |
|----------------------------------|---|

12. Jeśli wybrał(a) Pan/Pani odpowiedź TAK, to jaka była przyczyna (można zaznaczyć więcej niż jedną odpowiedź):

1. długi czas oczekiwania lub brak miejsc u lekarza pierwszego kontaktu (rodzinnego) z NFZ,
2. lekarz pierwszego kontaktu (rodzinnego) z NFZ przyjmuje zbyt daleko,
3. nie ufam lekarzom pierwszego kontaktu (rodzinnym) z NFZ przyjmującym w mojej okolicy,
4. nie jestem ubezpieczony w NFZ,
5. nagła potrzeba,
6. inny powód (jaki?)

13. Czy w ciągu ostatniego roku załatwiał/a Pan/Pani sprawy w urzędzie gminy?

1. tak,
2. nie (przejdź do pytania 17.).

14. Jeśli wybrał(a) Pani/Pan odpowiedź TAK, to jak ocenia Pani/Pan kulturę obsługi?

1. zdecydowanie dobrze,
2. raczej dobrze,
3. ani dobrze, ani źle,
4. raczej źle,
5. zdecydowanie źle,
6. nie mam zdania

15. Jeśli wybrał(a) Pani/Pan odpowiedź TAK, to jak ocenia Pani/Pan sprawność/profesjonalność obsługi?

1. zdecydowanie pozytywnie,
2. raczej pozytywnie,
3. ani pozytywnie, ani negatywnie,
4. raczej negatywnie,
5. zdecydowanie negatywnie,
6. nie mam zdania

16. Jeśli wybrał(a) Pani/Pan odpowiedź TAK, to jak ocenia Pani/Pan terminowość załatwienia swojej sprawy?

1. zdecydowanie pozytywnie,
2. raczej pozytywnie,
3. ani pozytywnie, ani negatywnie,
4. raczej negatywnie,
5. zdecydowanie negatywnie,
6. nie mam zdania

17. Czy w ciągu ostatnich dwóch miesięcy zaglądał/a Pan/Pani na stronę internetową urzędu gminy?

2. tak,
2. nie (przejdź do pytania 21.).

18. Jeśli wybrał(a) Pani/Pan odpowiedź TAK, to jak ocenia Pani/Pan stronę internetową gminy w zakresie jej przejrzystości (np. czytelność witryny, łatwość nawigacji)?

1. zdecydowanie dobrze,
2. raczej dobrze,
3. ani dobrze, ani źle,
4. raczej źle,
5. zdecydowanie źle,
6. nie mam zdania

19. Jeśli wybrał(a) Pani/Pan odpowiedź TAK, to jak ocenia Pani/Pan stronę internetową gminy w zakresie jej użyteczności (np. bogactwo informacji, możliwość pobrania wzorów dokumentów)?

1. zdecydowanie dobrze,
2. raczej dobrze,
3. ani dobrze, ani źle,
4. raczej źle,
5. zdecydowanie źle,
6. nie mam zdania

20. Jeśli wybrał(a) Pani/Pan odpowiedź TAK, to jak ocenia Pani/Pan stronę internetową gminy w zakresie aktualności zamieszczanych w niej informacji?

1. zdecydowanie dobrze,
2. raczej dobrze,
3. ani dobrze, ani źle,
4. raczej źle,
5. zdecydowanie źle,
6. nie mam zdania

21. Jak ocenia Pan/Pani poziom bezpieczeństwa na terenie własnej gminy?

- | | |
|--|--|
| 1. <input type="checkbox"/> zdecydowanie dobrze, | 2. <input type="checkbox"/> raczej dobrze, |
| 3. <input type="checkbox"/> ani dobrze, ani źle, | 4. <input type="checkbox"/> raczej źle, |
| 5. <input type="checkbox"/> zdecydowanie źle, | 6. <input type="checkbox"/> nie mam zdania |

22. Jeśli wybrał(a) Pan/Pani odpowiedź RACZEJ ŹLE lub ZDECYDOWANIE ŹLE, to jakie są powody (można zaznaczyć więcej niż jedną odpowiedź):

- | | |
|---|--|
| 1. <input type="checkbox"/> pobicia, | 2. <input type="checkbox"/> kradzieże mienia poza domem, |
| 3. <input type="checkbox"/> włamania do domów, | 4. <input type="checkbox"/> zaczepianie na ulicy i agresywne zachowania, |
| 5. <input type="checkbox"/> brak bezpieczeństwa na drogach (łamanie przepisów przez użytkowników dróg), | |
| 6. <input type="checkbox"/> zły stan infrastruktury (dróg, chodników, poboczy, oświetlenia, itp.), | |
| 7. <input type="checkbox"/> psy bez kagańców/smyczy, | |
| 8. <input type="checkbox"/> inne (jakie?) | |

23. Jeśli na terenie Pana/Pani gminy występuje jakiś nieporządek, to proszę wskazać jego przyczynę (można zaznaczyć więcej niż jedną odpowiedź):

- | | |
|--|--|
| 1. <input type="checkbox"/> dzikie wysypiska śmieci, | 2. <input type="checkbox"/> zaśmiecone prywatne posesje, |
| 3. <input type="checkbox"/> spożywanie alkoholu w miejscach publicznych, | 4. <input type="checkbox"/> wandalizm, |
| 5. <input type="checkbox"/> łamanie przepisów dotyczących parkowania pojazdów, | |
| 6. <input type="checkbox"/> inne (jakie?) | |
| 7. <input type="checkbox"/> na terenie gminy występuje porządek | |

24. Czy Pani/Pana dziecko uczęszcza do przedszkola?

1. tak, 2. nie (przejdź do pytania 29.).

25. Jeśli wybrał(a) Pani/Pan odpowiedź TAK, to proszę ocenić jakość opieki i kształcenia w przedszkolu?

- | | | |
|---|---|---|
| 1. <input type="checkbox"/> bardzo dobra, | 2. <input type="checkbox"/> dobra, | 3. <input type="checkbox"/> ani dobra, ani zła, |
| 4. <input type="checkbox"/> zła, | 5. <input type="checkbox"/> bardzo zła, | 6. <input type="checkbox"/> nie mam zdania |

26. Jeśli wybrał(a) Pani/Pan odpowiedź TAK, to proszę ocenić jakość kontaktu i współpracy z nauczycielami?

- | | | |
|---|---|---|
| 1. <input type="checkbox"/> bardzo dobra, | 2. <input type="checkbox"/> dobra, | 3. <input type="checkbox"/> ani dobra, ani zła, |
| 4. <input type="checkbox"/> zła, | 5. <input type="checkbox"/> bardzo zła, | 6. <input type="checkbox"/> nie mam zdania |

27. Jeśli wybrał(a) Pani/Pan odpowiedź TAK, to proszę ocenić infrastrukturę w przedszkolu?

- | | | |
|---|---|---|
| 1. <input type="checkbox"/> bardzo dobra, | 2. <input type="checkbox"/> dobra, | 3. <input type="checkbox"/> ani dobra, ani zła, |
| 4. <input type="checkbox"/> zła, | 5. <input type="checkbox"/> bardzo zła, | 6. <input type="checkbox"/> nie mam zdania |

28. Jeśli wybrał(a) Pani/Pan odpowiedź TAK, to proszę ocenić czystość, wygodę, estetykę oraz przestronności pomieszczeń w przedszkolu?

- | | | |
|---|---|---|
| 1. <input type="checkbox"/> zdecydowanie dobra, | 2. <input type="checkbox"/> raczej dobra, | 3. <input type="checkbox"/> ani dobra, ani zła, |
| 4. <input type="checkbox"/> raczej zła, | 5. <input type="checkbox"/> zdecydowanie zła, | 6. <input type="checkbox"/> nie mam zdania |

29. Czy Pani/Pana dziecko uczęszcza do szkoły podstawowej lub gimnazjum?

1. tak, 2. nie (przejdź do pytania 34.).

30. Jeśli wybrał(a) Pani/Pan odpowiedź TAK, to proszę ocenić jakość kształcenia?

- | | | |
|---|---|---|
| 1. <input type="checkbox"/> bardzo dobra, | 2. <input type="checkbox"/> dobra, | 3. <input type="checkbox"/> ani dobra, ani zła, |
| 4. <input type="checkbox"/> zła, | 5. <input type="checkbox"/> bardzo zła, | 6. <input type="checkbox"/> nie mam zdania |

31. Jeśli wybrał(a) Pani/Pan odpowiedź TAK, to proszę ocenić jakość kontaktu i współpracy z nauczycielami?

- | | | |
|---|---|---|
| 1. <input type="checkbox"/> bardzo dobra, | 2. <input type="checkbox"/> dobra, | 3. <input type="checkbox"/> ani dobra, ani zła, |
| 4. <input type="checkbox"/> zła, | 5. <input type="checkbox"/> bardzo zła, | 6. <input type="checkbox"/> nie mam zdania |

32. Jeśli wybrał(a) Pani/Pan odpowiedź TAK, to proszę ocenić infrastrukturę?

- | | | |
|---|---|---|
| 1. <input type="checkbox"/> bardzo dobra, | 2. <input type="checkbox"/> dobra, | 3. <input type="checkbox"/> ani dobra, ani zła, |
| 4. <input type="checkbox"/> zła, | 5. <input type="checkbox"/> bardzo zła, | 6. <input type="checkbox"/> nie mam zdania |

33. Jeśli wybrał(a) Pani/Pan odpowiedź TAK, to proszę ocenić czystość, wygodę, estetykę oraz przestronności pomieszczeń?

- | | | |
|---|---|---|
| 1. <input type="checkbox"/> bardzo dobra, | 2. <input type="checkbox"/> dobra, | 3. <input type="checkbox"/> ani dobra, ani zła, |
| 4. <input type="checkbox"/> zła, | 5. <input type="checkbox"/> bardzo zła, | 6. <input type="checkbox"/> nie mam zdania |

34. Czy chciał(a)by Pan/Pani dodać jeszcze jakieś informacje, bądź ma Pani uwagi do działalności władz samorządowych? (jeśli tak prosimy o krótką wypowiedź):

.....

.....

.....

.....

.....

.....

METRYCZKA

M1. W jakim jest Pan/Pani wieku?

- | | | | |
|--|--|--|--|
| 1. <input type="checkbox"/> do 24 lat, | 2. <input type="checkbox"/> 25-39 lat, | 3. <input type="checkbox"/> 40-59 lat, | 4. <input type="checkbox"/> 60 lat i więcej. |
|--|--|--|--|

M2. Płeć

- | | |
|--------------------------------------|--|
| 1. <input type="checkbox"/> kobieta, | 2. <input type="checkbox"/> mężczyzna. |
|--------------------------------------|--|

M3. Wykształcenie

- | | |
|--|--|
| 1. <input type="checkbox"/> podstawowe lub niższe, | 2. <input type="checkbox"/> zasadnicze zawodowe, |
| 3. <input type="checkbox"/> średnie, | 4. <input type="checkbox"/> wyższe. |

M4. Grupa społeczno-zawodowa

- | | |
|--|---|
| 1. <input type="checkbox"/> przedsiębiorca/praca na własny rachunek, | 2. <input type="checkbox"/> praca w instytucji publicznej/państwowej, |
| 3. <input type="checkbox"/> praca w firmie prywatnej, | 4. <input type="checkbox"/> emeryt, |
| 5. <input type="checkbox"/> rencista, | 6. <input type="checkbox"/> bezrobotny, niepracujący, |
| 7. <input type="checkbox"/> uczeń student, | 8. <input type="checkbox"/> inna |