

BIZNES I SAMORZĄD

– wzajemne relacje

Raport z badań Rzetelnej Firmy

październik 2014 rok

Spis treści

str.3	Wprowadzenie
str. 4	Główne wnioski płynące z badania oraz panelu dyskusyjnego podczas III Kongresu Rzetelnych Firm
str. 7	Przedsiębiorcy a wybory samorządowe
str. 9	Wspieranie przedsiębiorczości w regionach
str. 11	Korzystanie z pomocy samorządów
str. 12	Oczekiwana pomoc
str. 15	Ocena pracy urzędników w urzędach gminy
str. 17	Oferowana pomoc
str. 20	Raport stanowi podsumowanie trzech badań ankietowych



Wyniki przeprowadzonych przez nas badań pokazują że współpraca na linii „biznes-samorząd” nie jest tak efektywna, jaka mogłaby być. Okazuje się bowiem, że obie strony mają duże problemy komunikacyjne i bardzo często bazują na stereotypach i wykazują brak zrozumienia. Samorządowcy są przekonani, że spełniają oczekiwania przedsiębiorców, a Ci najczęściej w ogóle nie wiedzą o możliwości uzyskania wsparcia z gminy, a jeśli już wiedzą, to uskarżają się, że nie spełniają one ich potrzeb. W wielu przypadkach takiego dialogu właściwie nie ma.

Raport z badania „Biznes i samorząd – wzajemne relacje” został zaprezentowany 9 października 2014 roku podczas III Kongresu Rzetelnych Firm w Warszawie i stanowił punkt wyjścia do otwartej dyskusji z przedsiębiorcami, przedstawicielami samorządów lokalnych i organizacji zrzeszających przedsiębiorców.

Tematyka wypłynęła z potrzeb i problemów firm zrzeszonych w programie Rzetelna Firma a także odbywających się 16 listopada 2014 roku wyborów samorządowych. Kampania wyborcza oraz wybory do doskonały czas na to, by przedsiębiorcy przedstawili swoje oczekiwania, wchodzili w otwarty dialog i mądrze wybrali władze lokalne na kolejną kadencję.

Niniejszy raport rozsyłamy wraz z „Apelem Rzetelnych Firm o szerszy dialog z lokalnym biznesem” do polskich samorządów i mediów lokalnych.

Chcemy, by władze lokalne wsłuchały się w głos przedsiębiorców, pomagały i wspierały rozwój firm, upraszczały procedury i konsultowały lokalne rozporządzenia z przedsiębiorcami. Chcemy gmin przyjaznych dla przedsiębiorców, które będą ich traktować tak, jak Rzetelne Firmy traktują swoich klientów – koncentrując uwagę na ich potrzebach i troskach. Równocześnie mamy świadomość, że także przedsiębiorcy powinni zmienić swoje nastawienie i sami nauczyć się rozmawiać i artykułować swoje poglądy. Zachęcamy ich do większej aktywności i lokalnego zrzeszania się, aby móc konsultować z Państwem najważniejsze decyzje. Jednak to od wsparcia samorządów i ogólnego klimatu w gminie zależy to, jak będzie wyglądała wspomniana aktywność i relacja.

Zapraszam do zapoznania się z raportem.

Waldemar Sokołowski,



prezes Rzetelnej Firmy

Główne wnioski płynące z badania oraz panelu dyskusyjnego podczas III Kongresu Rzetelnych Firm

1. Działanie władz lokalnych powinno być nastawione na dialog z przedsiębiorcami

- Samorządy wierzą we wpływ władz regionalnych na rozwój przedsiębiorczości na swoim terenie bardziej niż przedsiębiorcy. Gminy są przekonane, że spełniają oczekiwania przedsiębiorców i wspierają rozwój przedsiębiorczości na swoim terenie a ci w większości nie wiedzą czy w ogóle mogą liczyć na wsparcie samorządów, a jeśli tak, to na jakie. Przedsiębiorcy nie korzystają z pomocy samorządów, bo ta rozmija się z ich potrzebami. Z kolei oczekiwania przedsiębiorców nie zawsze idą w parze z kompetencjami samorządów, co wynika z braku wiedzy na ten temat.
- Samorząd nie wie czego oczekują przedsiębiorcy, bo o to nie pyta. Aby dobrze zarządzać gminą konieczna jest dobra diagnoza sytuacji gospodarczej i poznanie problemów i oczekiwań lokalnych przedsiębiorstw. Samorządy lokalne powinny zapraszać przedsiębiorców do konsultacji najistotniejszych decyzji gminnych mających wpływ na funkcjonowanie biznesu.
- Blokada komunikacji na linii biznes-samorząd wynika z braku zaufania i kapitału społecznego. Urzędnicy i samorządowcy boją się głębszych relacji z biznesem w obawie przed posądzeniem o korupcję. Jawność informacji i przejrzystość systemu gospodarczego, a także jasno stawiane kryteria przed urzędnikami i samorządowcami pozwala na budowanie kultury zaufania i unikania posądzania o działania korupcyjne.
- W samorządach lokalnych powinny zostać stworzone specjalne komórki, które zajmują się obsługą przedsiębiorców, a w budżecie każdego miasta i gminy powinna być pozycja na obsługę inwestorów i promocję gospodarczą. Jednak wielu urzędnikom wydaje się, że jest to zbędny wydatek, a inwestorzy i przedsiębiorcy obsługują się sami.

2. Konieczna jest zmiana mentalności urzędników i samorządowców

- Wielu urzędników podziela przekonanie o podziale na „MY-samorząd” i „ONI-przedsiębiorcy”. Brak poczucia wspólnoty interesów w znacznym stopniu utrudnia rozwój regionalny i wspieranie przedsiębiorczości.
- Urzędnicy i samorządowcy świadczą usługę dla przedsiębiorców. Nie są od wydawania wyroków, ale powinni pomagać, objaśniać i doradzać przedsiębiorcom. Konieczne jest wytworzenie etosu służby urzędnika, który jest nastawiony na słuchanie przedsiębiorców i pomoc w rozwiązywaniu ich problemów (w ramach swoich kompetencji w granicach prawa).
- Urzędnicy i samorządowcy powinni wychodzić do ludzi, zacząć funkcjonować tak, jak przedstawiciele banków i firm prywatnych wspierających biznes. Powinni starać się poznać przedsiębiorców i w miarę możliwości odwiedzać firmy lokalne, aby poznać specyfikę ich działania i problemy.

3. Konieczna jest inwestycja w wiedzę i kompetencje urzędników i samorządowców

- Urzędnikom i samorządowcom brakuje wiedzy i doświadczenia na temat funkcjonowania przedsiębiorstw w sektorze prywatnym. Rozwiązaniem są staże urzędnicze w firmach prywatnych lub właściwe szkolenia.
- Samorządowcy i urzędnicy powinni uczyć się narzędzi dobrej komunikacji. Kluczem do sukcesu jest pozyskanie narzędzi, które pozwolą im na bardziej efektywne działanie i docieranie do mieszkańców i przedsiębiorców.

4. Konieczne jest aktywizowanie i wspieranie lokalnych zrzeszeń przedsiębiorców

- Jeśli sektor MŚP chce mieć wpływ na decyzje gminy powinien się zrzeszać, bo tylko wówczas może być partnerem rozmów i negocjować z samorządami.

- Przedsiębiorcy nie tylko nie ufają państwu i samorządom, ale także sobie nawzajem. Zadaniem samorządów powinno być także budowanie kultury zaufania, wspieranie przedsiębiorczości i zachęcanie przedsiębiorców do zrzeszania się.
- Przedsiębiorcy muszą się uczyć i rozwijać. Samorząd lokalny powinien zapewnić im ku temu odpowiednie możliwości poprzez organizację spotkań i szkoleń.
- Samorządy powinny szczególną wagę przywiązywać do odpowiedniego kształcenia kadr, wspierania innowacyjności i współpracy nauki z biznesem.

5. Samorządy powinny być otwarte na informacje

- Samorządy powinny dążyć do dostarczania pełnej informacji.
- Przedsiębiorcy nie wiedzą co mogą zyskać poprzez kontakt z samorządem lokalnym, dlatego bardzo często nawet nie próbują rozmawiać. Szkoda im czasu i prób kontaktu. Konieczna jest większa aktywność przedsiębiorców, dlatego rozwijanie kultury przedsiębiorczości powinno odbywać się już na etapie przedszkoli, szkół podstawowych i domów kultury.
- Urzędnicy powinni korzystać z nowoczesnych form komunikacji (e-maile, strona internetowe itp.) co znacznie ułatwi i usprawni komunikację.

6. Ograniczenie biurokracji do minimum

- Ponad połowa przedsiębiorców nie korzysta ze wsparcia samorządów z powodu strachu przed biurokracją.
- Przedsiębiorcy narzekają, że zdarza im się nie załatwić sprawy w urzędzie gminy po swojej myśli, a sprawy załatwiane są zdecydowanie za wolno. Winą za taki stan rzeczy obarczani są „i urzędnicy i aktualne przepisy”. Zatem samorządy muszą uporać się z biurokracją i zbyt skomplikowanymi procedurami, które utrudniają współpracę z firmami.
- Przedsiębiorcy nie mają czasu na wypełnianie stosów dokumentów, ponieważ chcą w tym czasie rozwijać swoje przedsiębiorstwa. Rolą urzędnika powinno być wskazanie błędów i pomoc w szybkim i efektywnym załatwieniu sprawy.

7. Samorządy powinny zapewnić to, czego nie mogą zrobić sami przedsiębiorcy

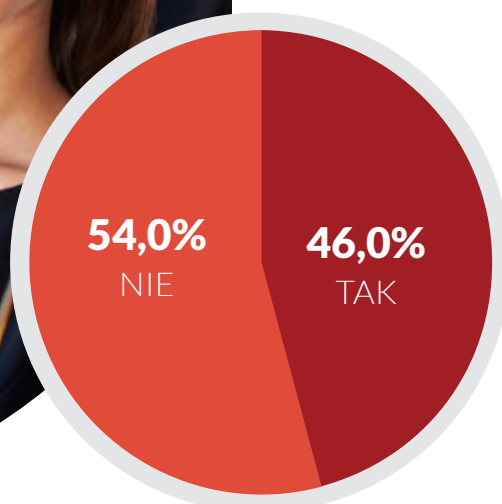
- Zadaniem samorządów jest wspieranie przedsiębiorczości w regionie.
- Samorząd lokalny powinien zapewnić dobrą infrastrukturę (dobre warunki życia: opieka nad dziećmi, dojazdy do pracy, mądrze funkcjonująca pomoc społeczna itd.).
- Kształcenie zawodowe na terenie gminy powinno odbywać się zgodnie z oczekiwaniami lokalnego biznesu.
- Polityka miejska powinna być prowadzona po konsultacjach z przedsiębiorcami.

Przedsiębiorcy a wybory samorządowe

Odbywające się 16 listopada 2014 roku wybory samorządowe i poprzedzająca je kampania wyborcza to doskonała okazja do tego, by przedsiębiorcy mogli wyartykułować swoje potrzeby i wejść w dialog z kandydatami do władz samorządowych. Dla kandydujących to możliwość zaprezentowania pomysłów i rozwiązań na wspieranie przedsiębiorczości w regionach.

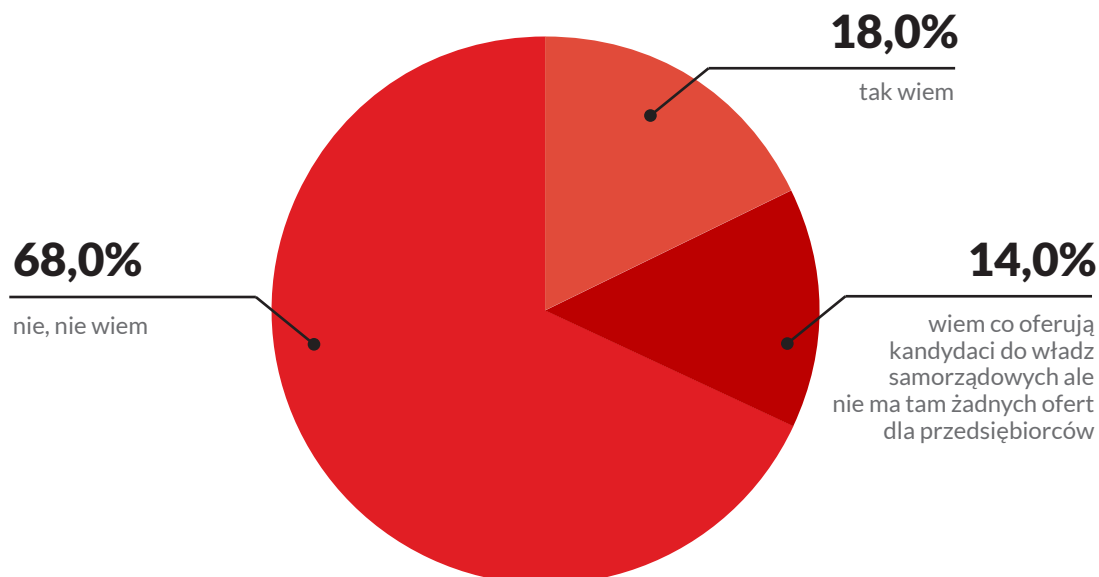
Niestety, jak pokazują wyniki sondażu przeprowadzonego wśród uczestników III Kongresu Rzetelnych Firm wynika, że aż 54 proc. przedsiębiorców na 5 tygodni przed wyborami nie wiedziało, kto w ich gminie kandyduje do władz samorządowych. Jedynie niespełna co piąty (18 proc.) znał propozycje kandydatów na wspieranie przedsiębiorczości w regionie. Mniej było tych, którzy uważają, że w ofertach nie ma nic dla przedsiębiorców (14 proc.). Jednak zdecydowana większość po prostu nie zna programów wyborczych.

Czy wiesz, kto w Twojej gminie/mieście kandyduje do władz samorządowych?



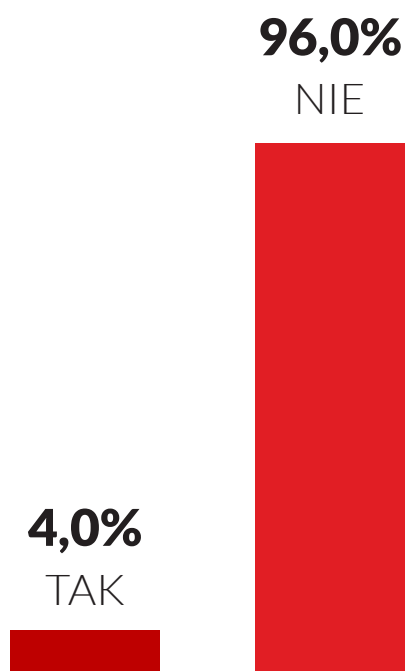
Przedsiębiorcy a wybory samorządowe

Czy wiesz, co oferują kandydaci do władz samorządowych przedsiębiorcom?



Niemal wszyscy (96 proc.) zadeklarowali, że nikt z przedstawicieli władz lokalnych nie pytał ich o potrzeby i oczekiwania.

Czy kiedykolwiek przedstawiciele władz pytali Cię o Twoje potrzeby jako przedsiębiorcy?

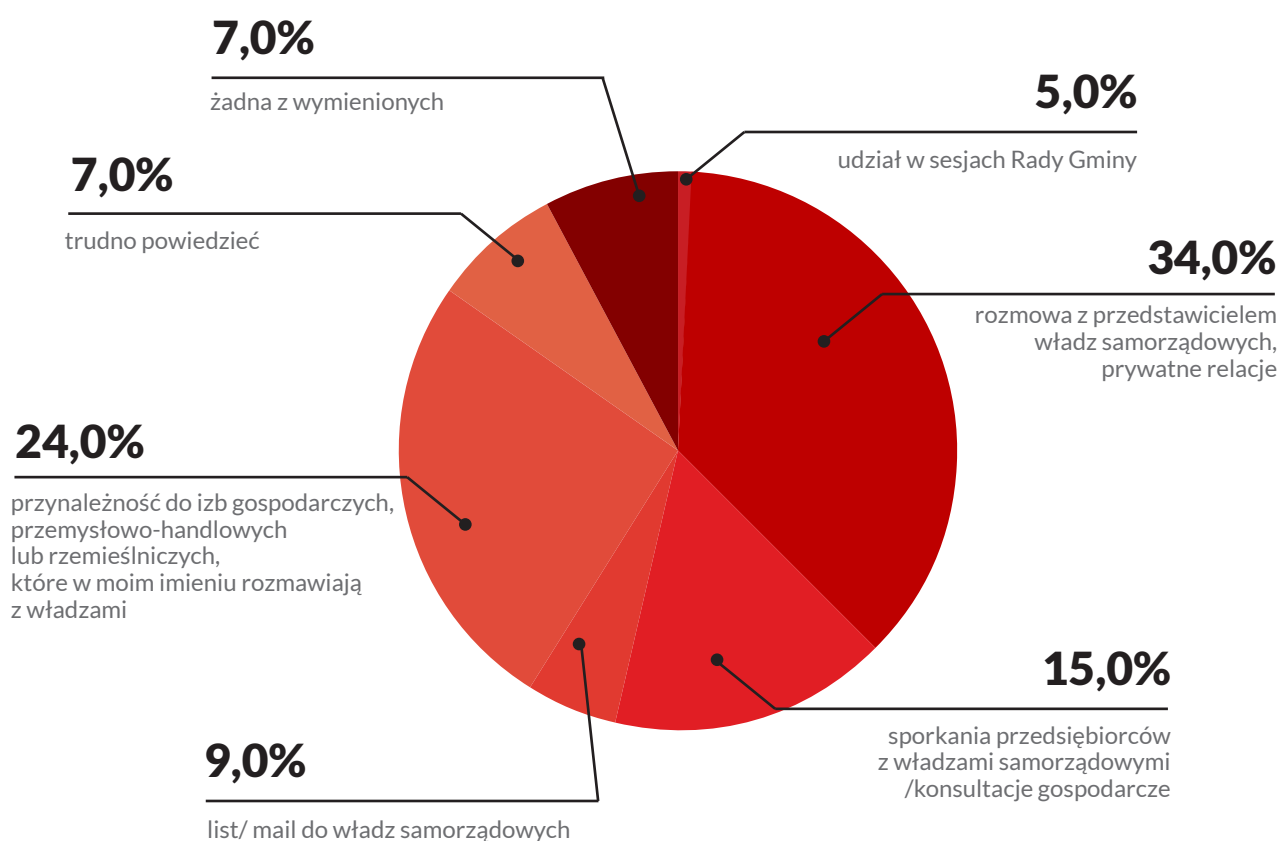


Przedsiębiorcy a wybory samorządowe

Dodatkowo przedsiębiorcy zostali poproszeni o wybór najbardziej efektywnego sposobu na przekazanie opinii władzom samorządowym. I tak, według nich, najlepszą formą do przekazania potrzeb jest zwykła rozmowa z przedstawicielami władz i prywatne relacje (34 proc.). Jednak jak wskazywali uczestnicy panelu, to właśnie takich relacji mogą bać się samorządowcy w obawie o posądzenie ich o korupcję. Ten strach jest poważną przeszkodą w budowaniu dialogu na linii biznes-samorząd. Z kolei co czwarty przedsiębiorca twierdził, że najlepszym rozwiązaniem jest przynależność do izb gospodarczych, przemysłowo-handlowych lub rzemieślniczych, które w jego imieniu rozmawiają z władzami. Dużo mniejsza liczba osób wskazała na list lub email do urzędów. Jak słusznie zauważyła prowadząca panel Danuta Dunin-Holecka, być może ma to związek ze zbyt długim oczekiwaniem na reakcję samorządu na takie pismo.

Dwie trzecie przedsiębiorców (66,7 proc.) uważa, że sprawy w urzędach załatwiane są za wolno. Winą za to obarczają zarówno urzędników, jak i przepisy (64 proc.). Zbyt duża biurokracja jest głównym powodem niekorzystania z pomocy samorządów, dlatego aby poprawić relacje między biznesem a samorządami, konieczny jest szerszy dialog, umiejętność słuchania, odrzuceniem obaw o złą wolę konieczność zmniejszenia biurokracji.

Jaką formę przekazania opinii władzom samorządowym uważasz za najbardziej efektywną?



Wspieranie przedsiębiorczości w regionach

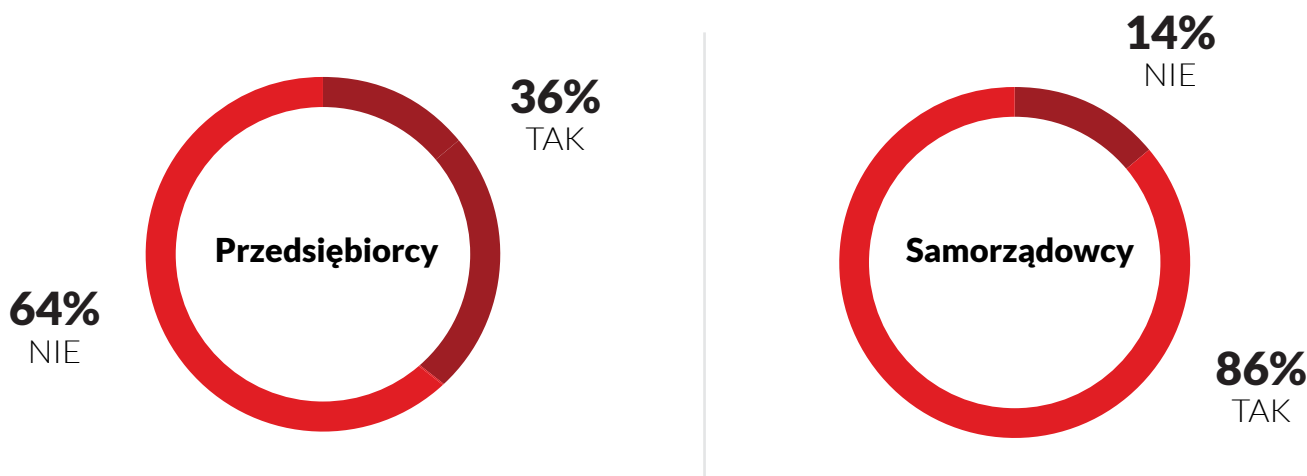
Podstawowym celem istnienia samorządów lokalnych jest zaspokajanie zbiorowych potrzeb lokalnych i inicjowanie działań, które będą umożliwiały ich realizację. Gminy powinny organizować własną działalność tak, aby stwarzać korzystne warunki rozwoju przedsiębiorczości i gospodarki lokalnej. Wspieranie lokalnych przedsiębiorstw jest najprostszą metodą wykorzystania zasobów, a tym samym zaspokojenie potrzeb lokalnych poprzez:

- przyrost miejsc pracy,
- poprawę warunków życia miejscowej ludności (praca jako źródło dochodu),
- zwiększenie popytu na usługi przedsiębiorców,
- zwiększenie wpływów do budżetu lokalnego z tytułu prowadzonej na danym terenie działalności gospodarczej,
- tworzenie regionalnego kapitału społecznego (przedsiębiorczość jako spoiwo więzi społecznej i wykształcanie elit),
- wspieranie postępu i innowacyjności.

Wspieranie rozwoju przedsiębiorczości to stwarzanie preferencji dla lokalnych przedsiębiorców w celu poprawy warunków życia pozostałych grup.

Według przedsiębiorców samorządy lokalne (gmina, powiat, województwo) mają mały wpływ na rozwój przedsiębiorczości na swoim terenie. Jedynie według 36 proc. przedsiębiorców działalność władz lokalnych wpływa na rozwój przedsiębiorczości. Inaczej myślą sami samorządowcy – o wpływie swojej działalności na rozwój przedsiębiorczości jest przekonanych 86 proc. ankietowanych przedstawicieli gmin i powiatów.

Czy samorządy lokalne mają wpływ na rozwój przedsiębiorczości na swoim terenie?

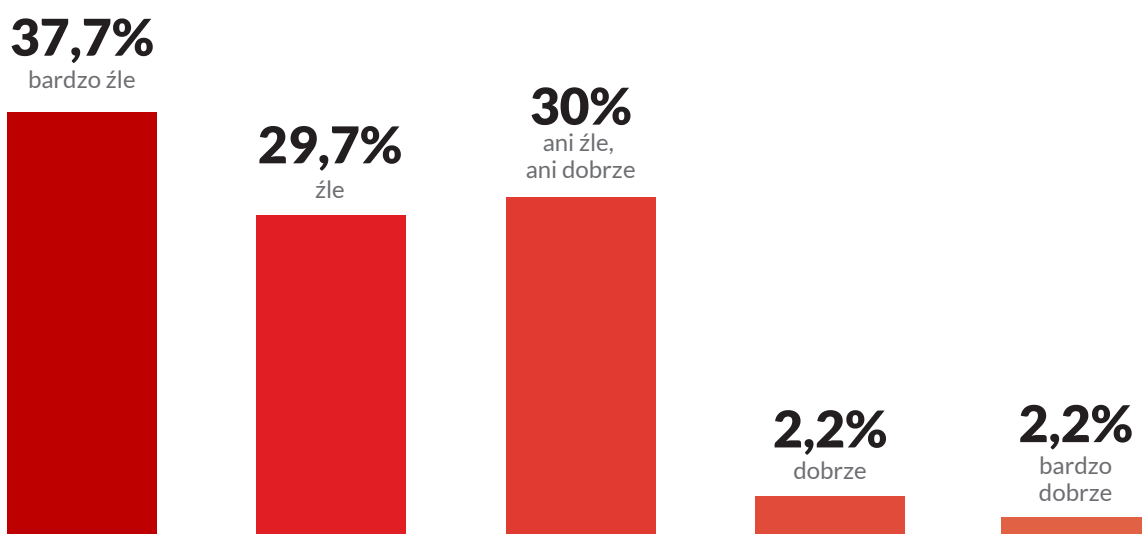


Wspieranie przedsiębiorczości w regionach

Równocześnie przedsiębiorcy są bardzo sceptyczni w ocenie działalności władz samorządowych w obszarze wspierania przedsiębiorczości. Zdecydowana większość z nich ocenia ją negatywnie („bardzo źle” – 37,7 proc, „źle” – 29,7 proc.). Pozytywnych ocen („dobrze” i „bardzo dobrze”) jest jedynie 2,6 proc. Saldo odpowiedzi wynosi -64,8. 30 proc. przedsiębiorców ma problem z dokonaniem oceny, zaznaczając odpowiedź „ani źle, ani dobrze”.

Taki rozkład odpowiedzi prowadzi do wniosku, że nawet jeżeli przedsiębiorcy uważają, że samorząd ma wpływ na rozwój przedsiębiorczości, to zdecydowanie częściej oceniają go neutralnie w kategorii „ani źle, ani dobrze”.

Jak przedsiębiorcy oceniają działalność samorządu?



Korzystanie z pomocy samorządów

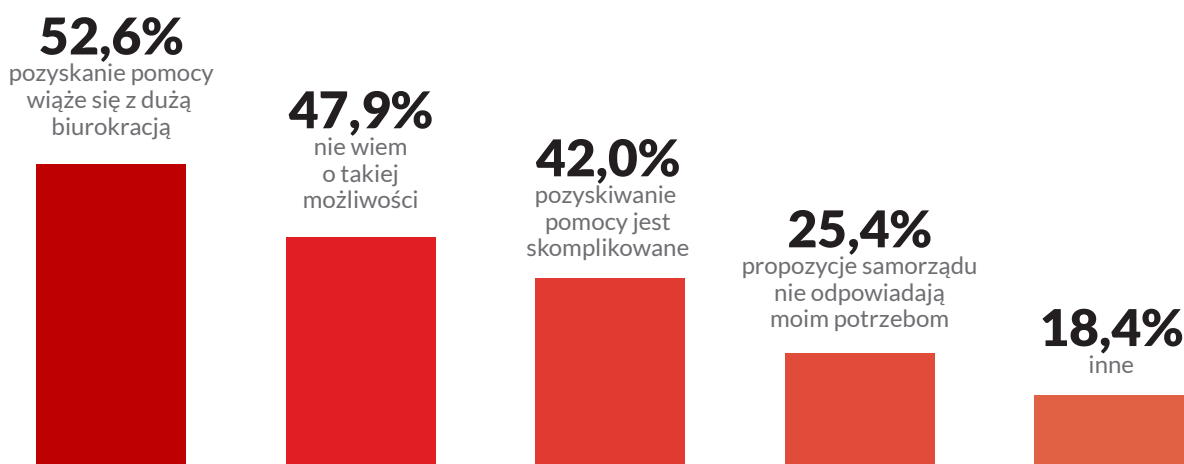
**89
proc.**

przedsiębiorców nie skorzystała do tej pory z pomocy samorządu lokalnego w prowadzeniu działalności



Głównym powodem niekorzystania z pomocy władz lokalnych był „strach przed biurokracją” – taką barierę wskazała ponad połowa ankietowanych (52,6 proc.). Przedsiębiorcy wskazywali także na „brak wiedzy o takiej możliwości” (47,9 proc.), a także „skomplikowane procedury pozyskania pomocy” (42 proc.). Co czwarty ankietowany wskazał, że „proponycje samorządów nie odpowiadają jego potrzebom”. Co tylko potwierdza stawianą tezę, że przedsiębiorcy i samorząd rozmawiają mało, albo wcale.

Z jakiego powodu przedsiębiorcy nie korzystają z pomocy samorządu?



Wskazując „inne powody” niekorzystania z pomocy samorządów, z wypowiedzi przedsiębiorców przemawiał ogólny przekaz, że czują się pozostawieni sami sobie, a „wspieranie przedsiębiorczości przez samorządy” to dla nich puste hasło.

Przykładowe odpowiedzi w pytaniu otwartym na temat powodów niekorzystania z pomocy samorządów



„Z powodu niechęci władz lokalnych do przedsiębiorców”
„Samorząd jest antynastawiony do przedsiębiorców”
„Samorząd nie liczy się z tym co myślą małe firmy”
„Odczułem brak chęci pomocy i współpracy”
„Brak dobrej woli i życzliwości”
„Nie mam pewności, czy sprodam procedurom pozyskania pomocy”
„Samorząd ma inne priorytety niż wspieranie przedsiębiorczości”
„Samorząd nam nie pomaga, ale przeszkadza!”

Oczekiwana pomoc

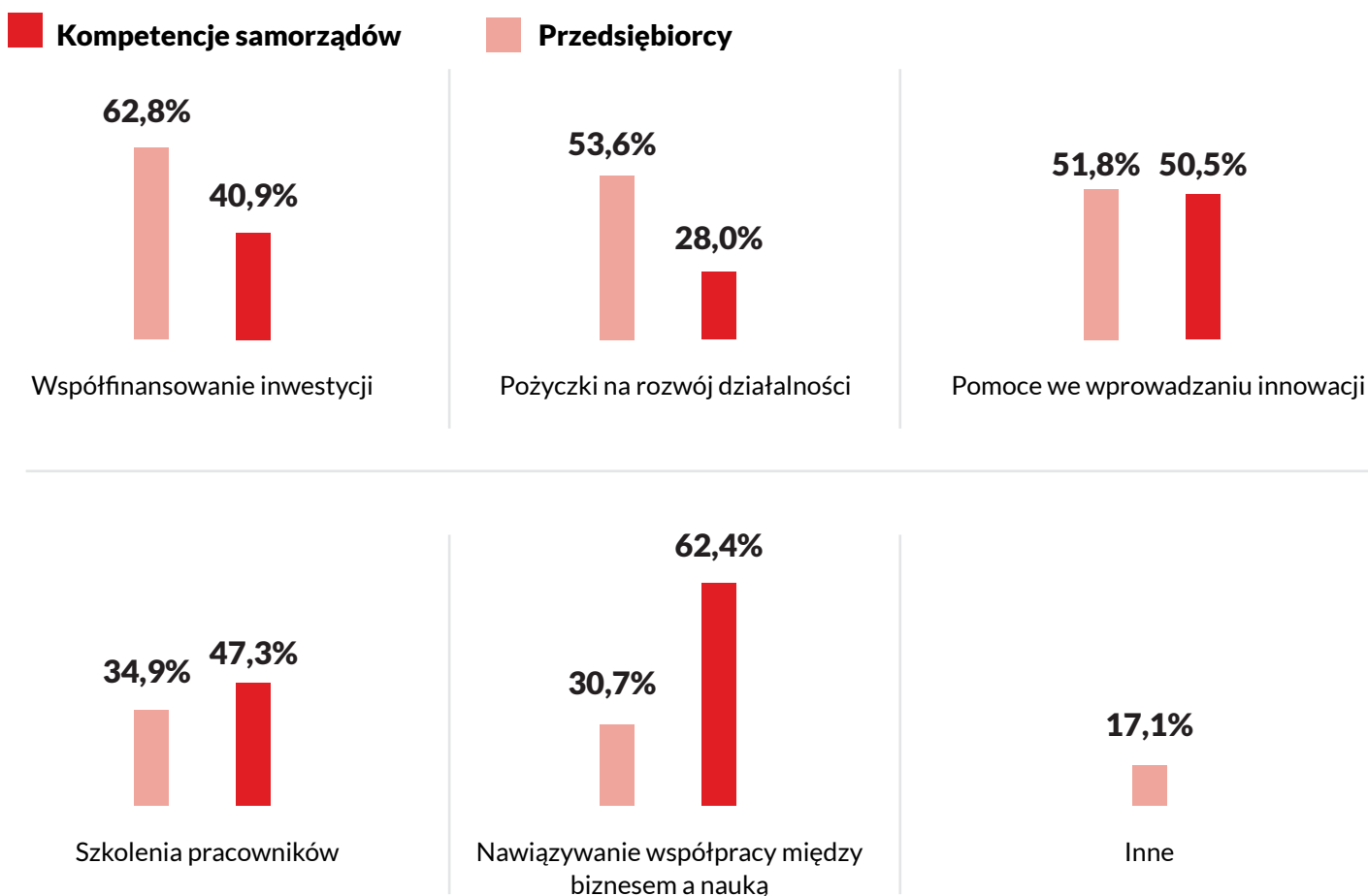


Co czwarty przedsiębiorca wskazywał, że nie korzysta z pomocy samorządów, ponieważ oferowana pomoc nie odpowiada jego potrzebom. Poprosiliśmy przedsiębiorców by wskazali, jakiego wsparcia oczekiwaliby od władz lokalnych. Wskazania najczęściej dotyczyły „współfinansowania inwestycji” (62,8 proc.), „pożyczki na rozwój działalności” (53,6 proc.) oraz „pomocy we wprowadzaniu

innowacji” (51,8 proc.). Zdecydowanie rzadziej przedsiębiorcy oczekują „szkoleń pracowników” (34,9 proc.) i „nawiązywania współpracy między biznesem a nauką” (30,7 proc.).

Oczekiwania przedsiębiorców zostały przedstawione ankietowanym przedstawicielom samorządów. Poprosiliśmy o wskazanie rodzajów wsparcia, które leżą w zakresie możliwości gmin. Okazało się, że możliwości władz samorządowych są inne, niż faktyczne oczekiwania przedsiębiorców. Rozbieżność ta sugeruje, że przedsiębiorcy nie mają świadomości tego, na jaką pomoc od samorządów mogą liczyć i jaki zakres leży w ich obszarze.

Oczekiwania przedsiębiorców, a opinie samorządów o nich



Oczekiwana pomoc

Równocześnie w pytaniach otwartych prosiliśmy o wskazanie oczekiwań przedsiębiorców i porównaliśmy je z kompetencjami, o jakich mówili przedstawiciele samorządów. Stworzyliśmy osiem kategorii rodzajów wsparcia: wsparcie finansowe, zapewnienie infrastruktury, promocja i pomoc we wspieraniu przedsiębiorczości, wsparcie i organizacja szkoleń, współpraca i możliwość dialogu, mniejsza biurokracja, dostęp do informacji, wsparcie lokalnych przedsiębiorstw.

W przypadku pierwszych pięciu kategorii oczekiwania biznesu i kompetencje samorządów są w dużej mierze zbieżne, różnią się jedynie natężeniem możliwości pomocy.

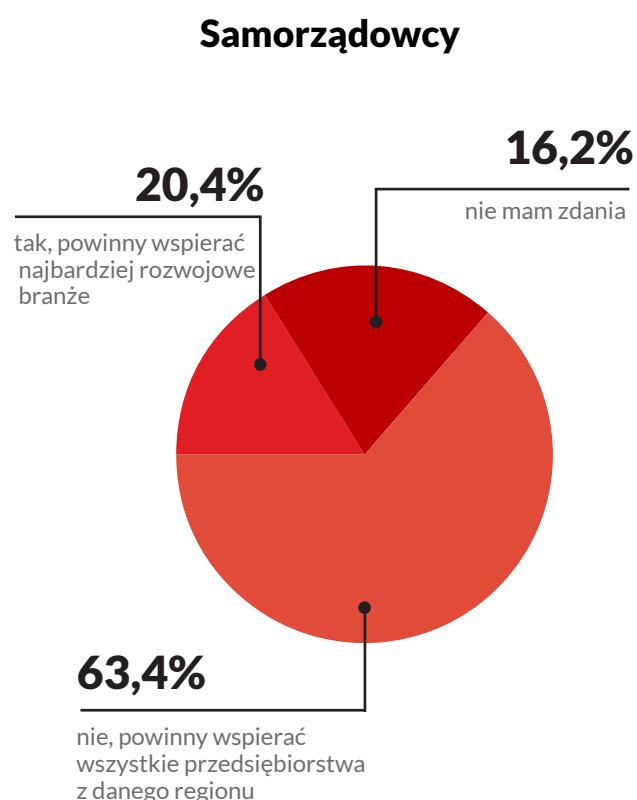
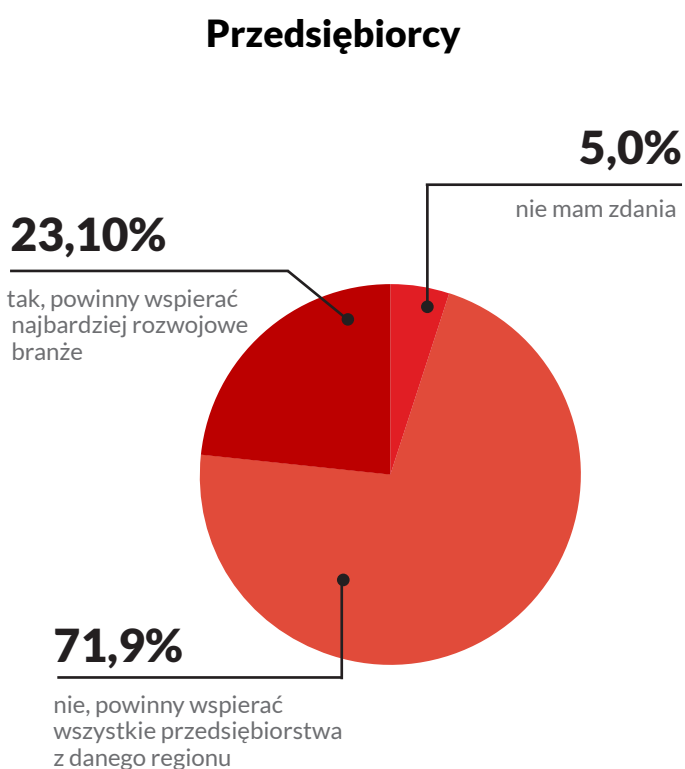
	oczekiwania przedsiębiorców	wskazane kompetencje samorządów
wsparcie finansowe	- ulgi i zwolnienia, - wsparcie dla tworzenia nowych miejsc pracy, - pomoc w pozyskiwaniu dotacji z UE, - dotacje na rozruch firmy, - pożyczki rozwojowe, - rozłożenie na raty lub rezygnacja z podatkowe, - pomoc w odzyskiwaniu należności od dłużników	- ulgi i zwolnienia, - wsparcie dla tworzenia nowych miejsc pracy, - pomoc w pozyskiwaniu dotacji z UE
zapewnienie infrastruktury	- dostosowanie planu przestrzennego do potrzeb przedsiębiorców, - oferowanie tańszych terenów oraz powierzchni biurowych na rozwój firm, - tworzenie stref dla małych firm - odpowiednie kształcenie kadr - zapewnienie dobrej infrastruktury (dobre warunki życia: opieka nad dziećmi, dojazdy do pracy, mądrze funkcjonująca pomoc społeczna)	- plan zagospodarowania przestrzennego, - dobra infrastruktura drogowa i techniczna, - tworzenie terenów inwestycyjnych, - tworzenie terenów na biurowce
promocja i pomoc we wspieraniu przedsiębiorczości	- budowanie ducha przedsiębiorczości - pomoc w kontaktach biznesowych, nawiązywanie nowych kontaktów, - promocja lokalnych firm, - zachęty dla turystów	- pomoc w kontaktach biznesowych, - nawiązywanie kontaktów, - promocja lokalnych firm, - zachęty dla turystów
wsparcie i organizacja szkoleń	- wspieranie w kontaktach z władzą wyższego szczebla, - doradztwo skarbowe - organizacja szkoleń i spotkań - budowanie kultury przedsiębiorczości i zaufania w gminach	- spotkania dla przedsiębiorców, - doradztwo prawne, - doradztwo w pozyskiwaniu środków z UE, - szkolenie, - pomoc w załatwianiu problemów, - pomoc dla startupów, - pomoc w poszukiwaniu kadry
współpraca i możliwość dialogu	- kontakt nie zza biurka-wyjście do przedsiębiorców i poznanie problemów i oczekiwań, - większe zainteresowanie lokalną społecznością, - chęci do współpracy, - nie przeszkadzać, - wykazywać zainteresowanie, - traktować przedsiębiorców jak uczciwych ludzi - samorządy lokalne powinny zapraszać przedsiębiorców do konsultacji najistotniejszych decyzji gminnych - stworzenie komórek, które zajmują się obsługą przedsiębiorców - kształcenie urzędników (metody dobrej komunikacji)	- dobry klimat, - życzliwość
mniejsza biurokracja	- szybsze załatwianie spraw, - przyspieszyć proces obiegu dokumentów, mniej skomplikowane procedury, - skończenie z korupcją i nepotyzmem	
dostęp do informacji	- pełne informacje na stronach internetowych gmin, - możliwość łatwego uzyskania potrzebnych informacji przez email, telefon lub osobiście	
wsparcie lokalnych przedsiębiorstw	- promowanie firm dobrze prosperujących, - w przetargach myśleć o swoich a nie o najniższej cenie	

Oczekiwana pomoc

Jednym z oczekiwań przedsiębiorców oraz kompetencji samorządów jest wsparcie w pozyskiwaniu funduszy z Unii Europejskiej. Niestety bez echa przeszły konsultacje między samorządami, a przedsiębiorcami na temat wskazania branż, na których rozwój w regionie powinny zostać przeznaczone unijne pieniądze. W spotkaniach na temat wyboru specjalizacji wzięło udział zaledwie 3 proc. ankietowanych przedsiębiorców, a aż 84 proc. nic na ten temat nie słyszało.

Równocześnie wśród przedsiębiorców panuje przekonanie o tym, że samorzady powinny wspierać wszystkich przedsiębiorców z danego regionu niezależnie od branży i potencjału przedsiębiorcy.

Czy samorzady powinny określać, jakie branże są najbardziej rozwojowe i wspierać na swoim terenie tylko te, czy też wszystkich przedsiębiorców?

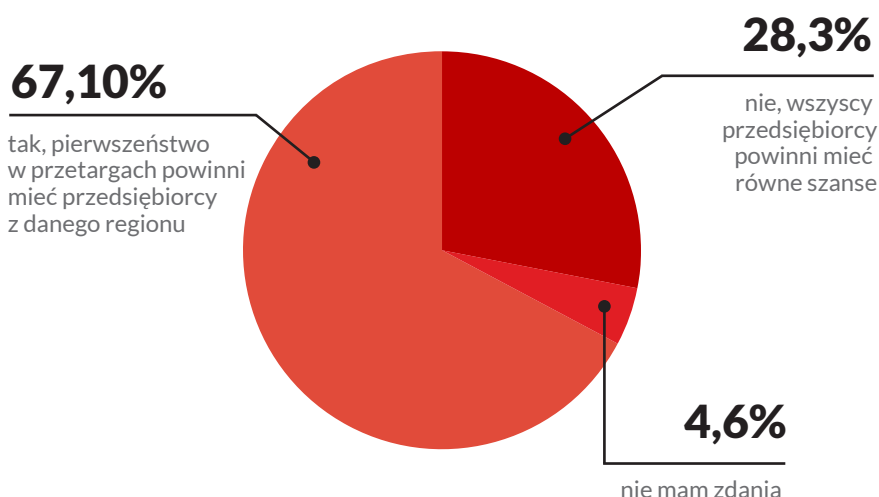


**67
proc.**

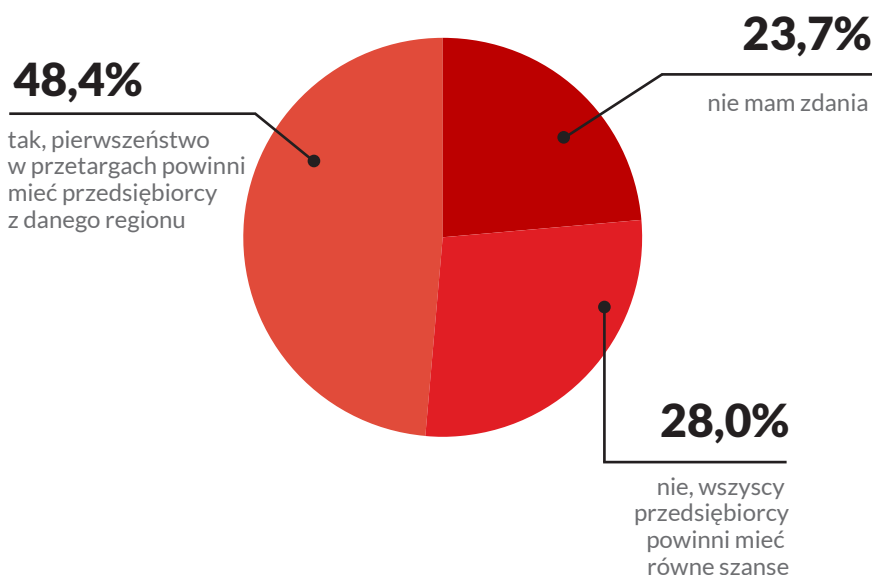
czyli dwie trzecie przedsiębiorców chce mieć pierwszeństwo w miejskich, powiatowych i wojewódzkich przetargach co będzie służyło rozwojowi lokalnej społeczności. W przypadku przedstawicieli samorządów jest to mniej niż połowa (48,8 proc.). Odsetek osób, które uważają, że wszyscy, niezależnie od miejsca działania firmy, powinni mieć równe szanse jest taki sam w przypadku samorządowców i przedsiębiorców (na poziomie 28 proc.).

Czy lokalni przedsiębiorcy powinni mieć pierwszeństwom miejskich, powiatowych, wojewódzkich przetargach, co służyłoby rozwojowi lokalnej przedsiębiorczości?

Przedsiębiorcy



Samorządowcy

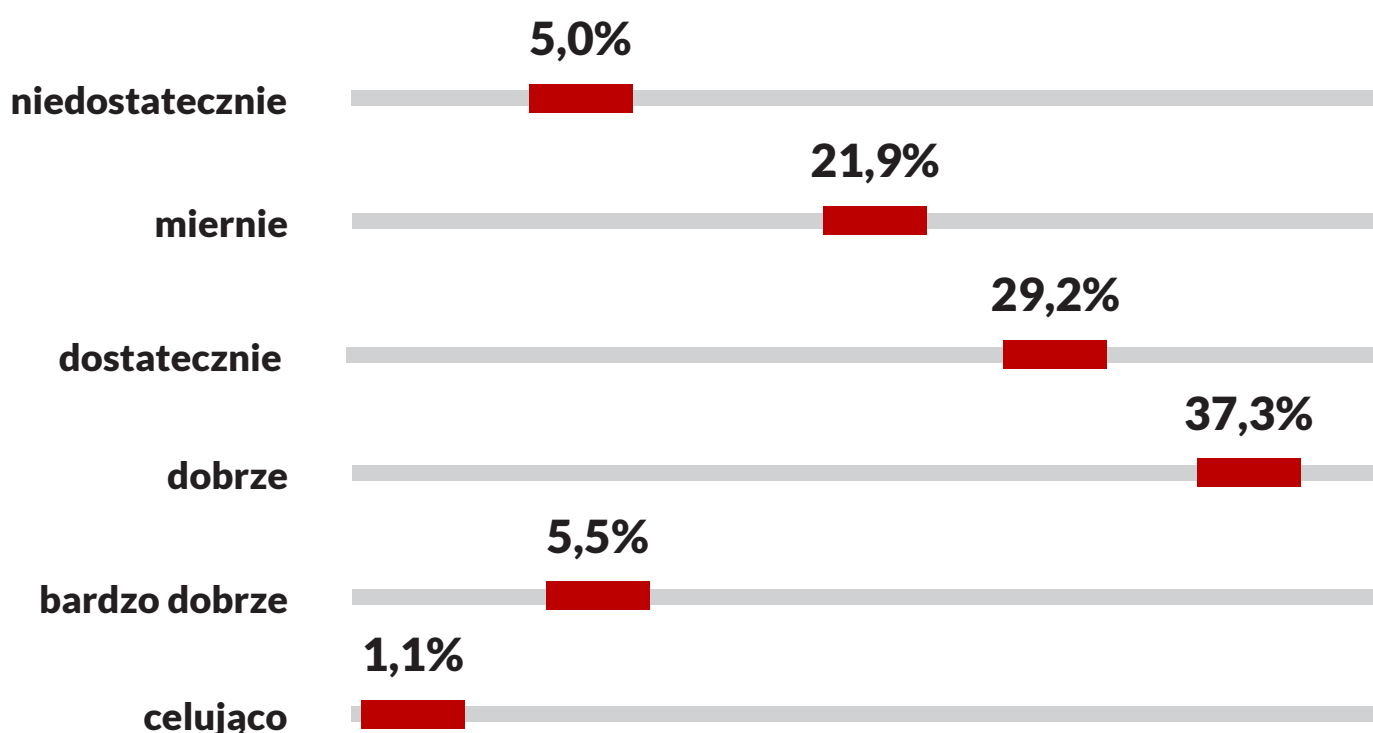


Ocena pracy urzędników w urzędach gminy

3,2

taką ocenę wystawiają przedsiębiorcy urzędnikom. Ponad połowa z nich nie korzysta ze wsparcia samorządów z powodu strachu przed biurokracją (52,6 proc). Poprosiliśmy przedsiębiorców o ocenę jakości pracy urzędników. Najczęściej pojawiającą się odpowiedzią była odpowiedź „dobrze”. Tych, którzy ocenili jakość pracy urzędników „bardzo dobrze” i „celująco” jest jednak mniej niż tych, którzy ocenili ją zdecydowanie negatywnie: „niedostatecznie” i „miernie”.

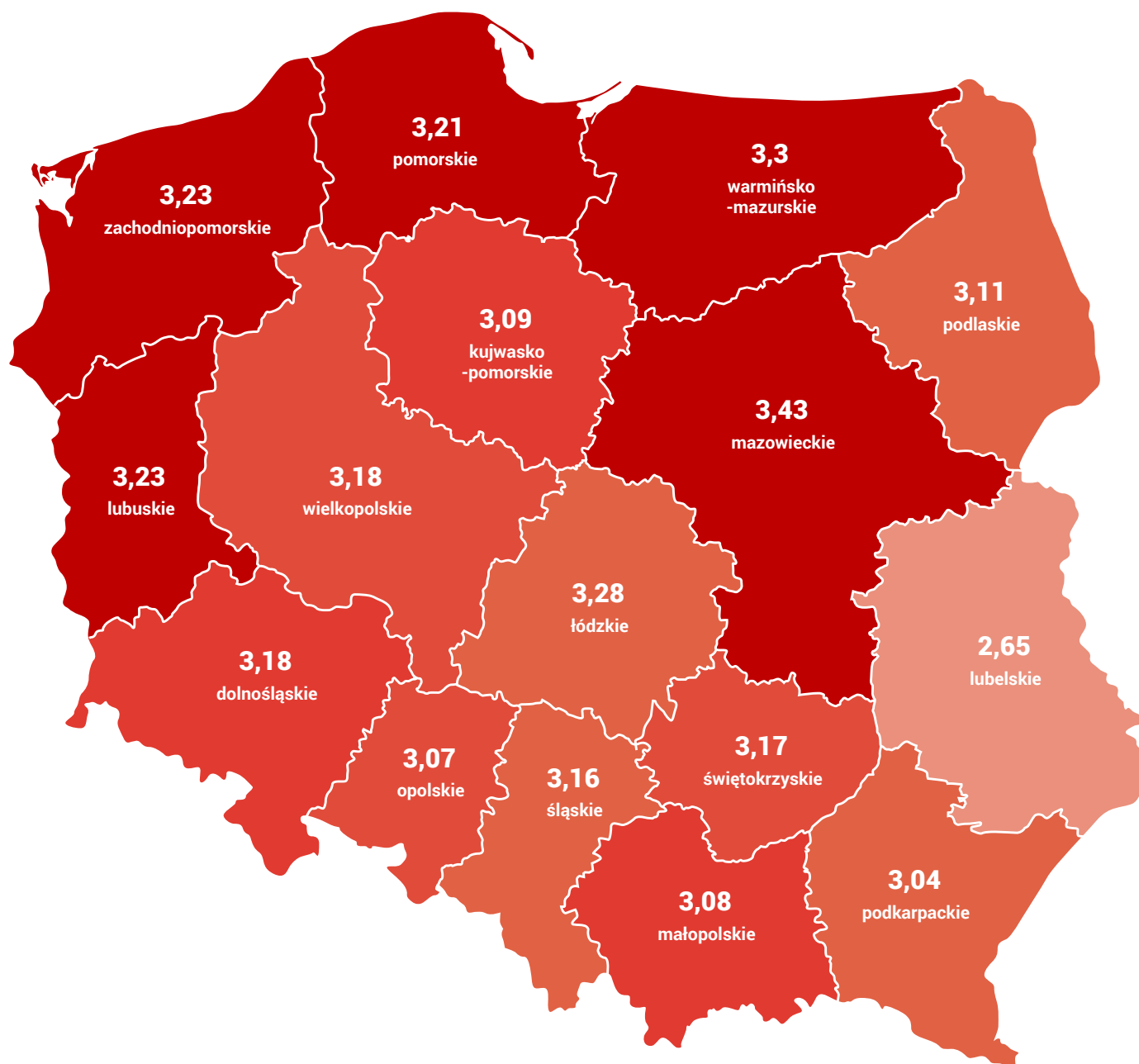
Jak przedsiębiorcy oceniają jakość pracy urzędników?



Ocena pracy urzędników w urzędach gminy

Na podstawie odpowiedzi stworzyliśmy mapę jakości pracy urzędników według województw. Mimo, że wciąż na dostatecznym poziomie, to najlepiej ocenione zostało województwo mazowieckie – 3,43. Wysoką ocenę uzyskały także województwa: warmińsko-mazurskie, lubuskie, pomorskie i zachodniopomorskie. Naj słabiej została oceniona jakość pracy urzędników z województwa lubelskiego (2,65).

Ocena jakości pracy wg województw.



Ocena pracy urzędników w urzędach gminy

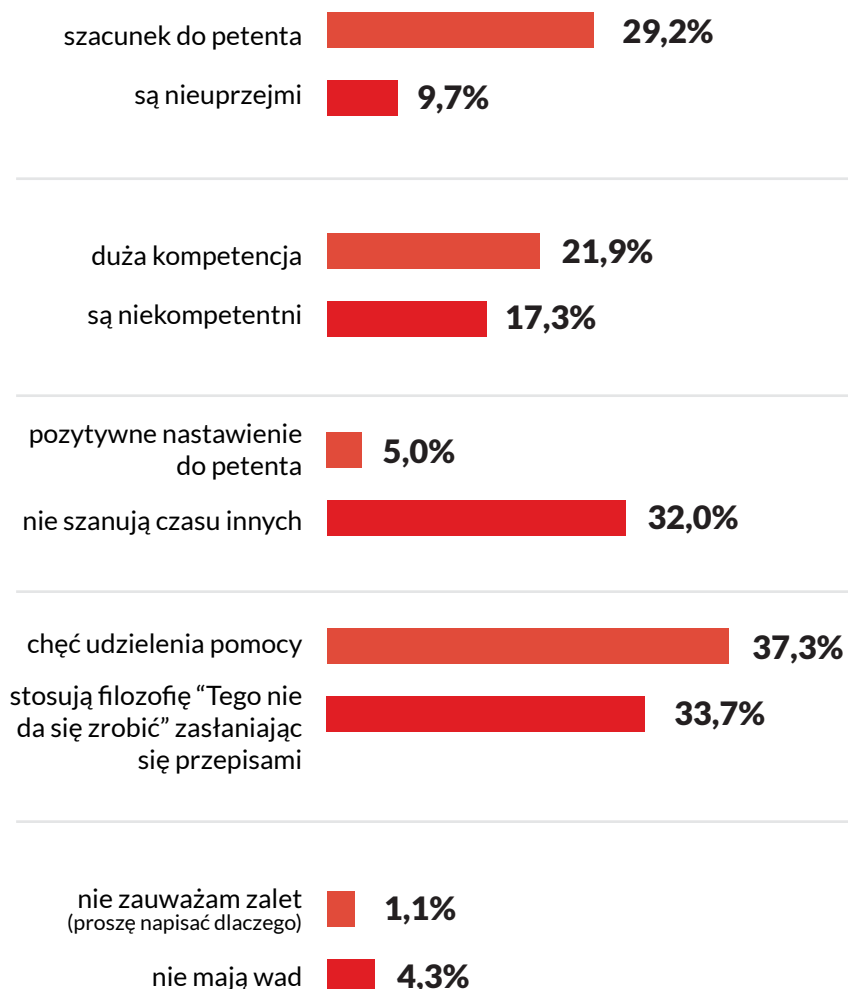
Przedsiębiorcy mieli także szansę wybrać największe zalety i wady pracowników urzędów gmin. Najwięcej wskazań padło na „chęć udzielenia pomocy” – 37,3 proc., ale w tym przypadku zdania są podzielone, bo z kolei aż 33,7 proc. uważa, że urzędnicy stosują filozofię „tego nie da się zrobić” zasłaniając się przepisami. Taka rozbieżność pokazuje, że wszystkich urzędników lub samorządowców nie da się ocenić tak samo. Na jakość pracy składa się wiele składników, jednym z nich bez wątpienia jest podejście do petenta i nastawienie urzędników.

Jeśli chodzi o szacunek do petenta (29 proc.) obok „chęci udzielenia pomocy” jest to najczęściej pojawiająca się zaleta. Z kolei 9,7 proc. uważa, że urzędnicy są nieuprzejmi.

Trzecią zaletą wskazaną przez przedsiębiorców są kompetencje urzędników. Według 21,9 proc. są duże ale według 17,3 proc. małe.

Z kolei jeśli chodzi o wady, to zdecydowanie więcej przedsiębiorców twierdzi, że urzędnicy nie szanują czasu innych (32 proc.).

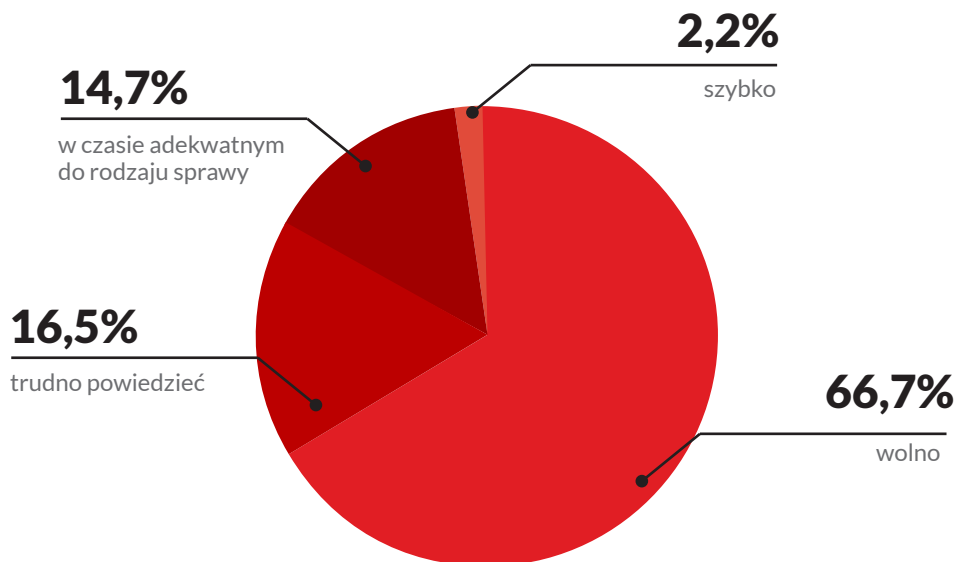
Co Pani/Pan uznaje za największą zaletę, a co za wadę urzędników?



Ocena pracy urzędników w urzędach gminy

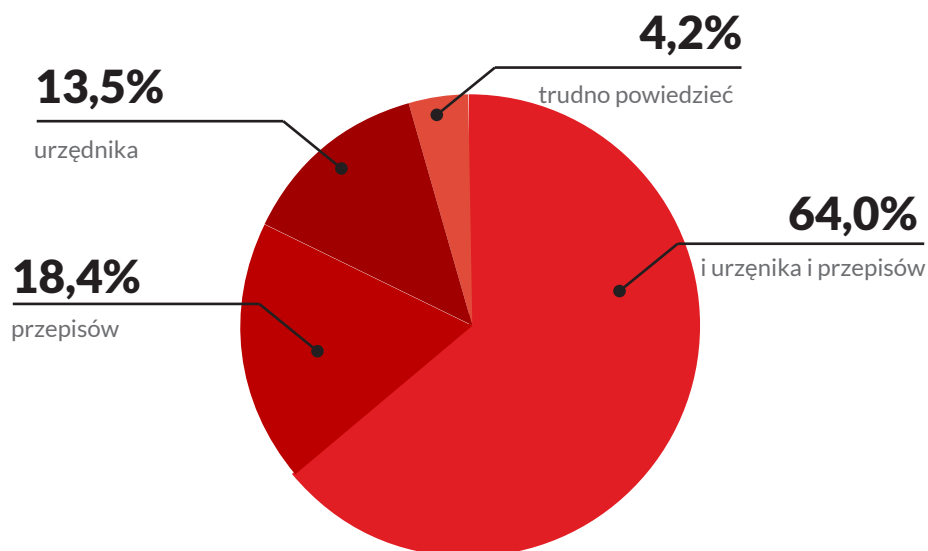
Przekonanie o braku szacunku do czasu przedsiębiorców wpływa z szybkości załatwiania spraw w urzędzie. Dwie trzecie przedsiębiorców twierdzi, że sprawy w urzędach załatwiane są zdecydowanie wolno.

Jak według przedsiębiorców załatwiane są sprawy w urzędzie?



32 proc. przedsiębiorców przyznaje, że często zdarza im się nie załatwiać spraw w urzędzie „po swojej myśli”. Dodatkowo dochodzi długość załatwiania spraw, ogólne niezadowolenie z jakości pracy urzędów lokalnych oraz przekonanie o małym wpływie na przedsiębiorczość. Wg przedsiębiorców wina za problemy z załatwianiem spraw w urzędzie leży najczęściej po stronie urzędnika i przepisów.

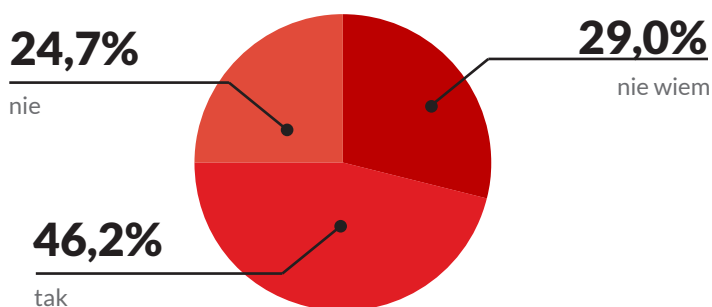
Czy według przedsiębiorców wina za problemy z załatwieniem spraw w urzędzie ?



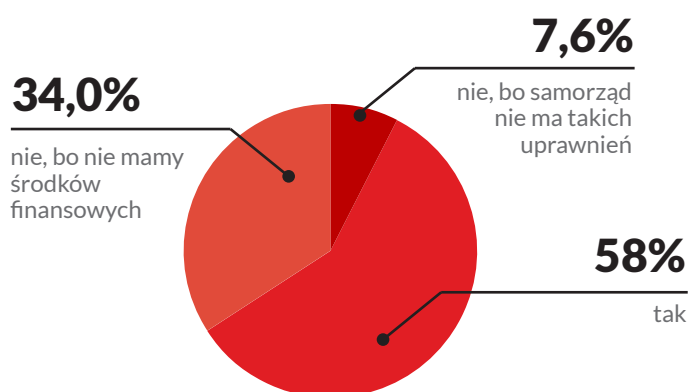
Oferowana pomoc

Zdecydowana większość ankietowanych przedstawicieli samorządów wierzy we wpływ władz lokalnych na rozwój przedsiębiorczości. Gdy zostaje im zadane konkretne pytanie o to, czy gmina udziela wsparcia przedsiębiorcom, pozytywnych wskazań jest mniej niż połowa, bo zaledwie 46,2 proc.

Czy Państwa gmina udziela wsparcia przedsiębiorcom?



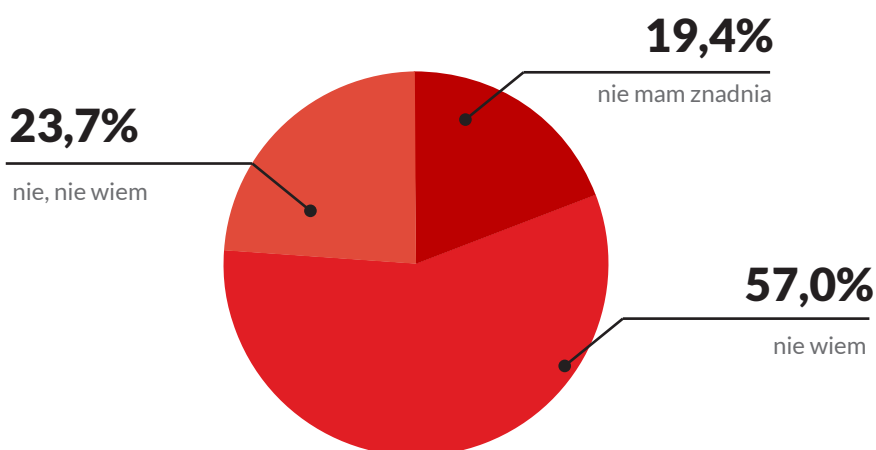
Czy samorządowcy są w stanie pomóc przedsiębiorcom?



Mimo tego, 58,5 proc. samorządowców uważa, że samorządy są w stanie pomóc przedsiębiorcom. Dlaczego tego nie robi? Samorządowcy wskazują na brak środków finansowych (34 proc.) i brak odpowiednich uprawnień (7,6 proc.).

Wielu przedsiębiorców wskazywało, że oczekują od samorządów ludzkiego podejścia oraz dialogu. Równocześnie wielu z nich nie wie, jakiego wsparcia mogą udzielić im urzędy gmin. Odpowiedź na pytanie o wiedzę o oczekiwaniach biznesu od władz samorządowych, potwierdza tezę o braku dialogu. Jedynie 57 proc. przedstawicieli samorządów zna oczekiwania przedsiębiorców. To niemal o 30% mniej niż tych, którzy uważają, że samorząd lokalny ma wpływ na rozwój przedsiębiorczości w regionie.

Czy samorządowcy wiedzą czego oczekuje od nich biznes?



Raport stanowi podsumowanie trzech badań ankietowych

- „Rola samorządu w animowaniu rozwoju biznesu w regionie. Szanse i możliwości dla sektora MSP” zrealizowane od 17 marca do 14 kwietnia 2014 roku.
- „Wspieranie przedsiębiorców przez władze samorządowe” zrealizowane od 14 maja do 11 czerwca 2014 roku.
- „Problemem urzędów ludzie czy przepisy od 13 sierpnia do 25 września 2014 roku.



Kontakt:

Rzetelna Firma
ul. Armii Ludowej 21
51-214 Wrocław

biuro prasowe
media@rzf.pl, tel. 71 77 36 541