

# Ocena jakości obsługi inwestycji przez „Gminy Fair Play” w 2009 roku. Wyniki badania inwestorów

Małgorzata Lachs, Patrycja Lesner, Andrzej Poszewiecki  
Instytut Badań nad Demokracją i Przedsiębiorstwem Prywatnym

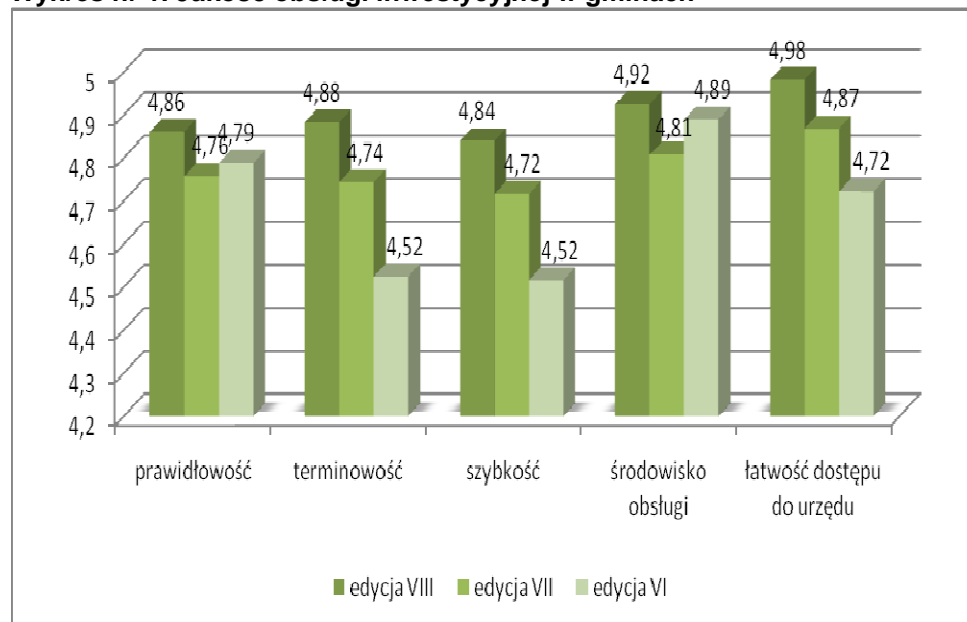
W roku 2009 odbyła się ósma edycja konkursu „Gmina Fair Play” – Certyfikowana Lokalizacja Inwestycji, w której wzięło udział 155 gmin z 16 województw. Do II etapu decyzją komisji ogólnopolskiej zostały dopuszczone 152 gminy, w których przeprowadzono badania losowo wybranych inwestorów, którzy zakończyli lub kontynuowali proces inwestycyjny na terenie gminy. W VIII edycji konkursu zrealizowano wywiady z 3368 respondentami, zarówno inwestującymi przedsiębiorcami, jak i inwestorami indywidualnymi. Wywiady przeprowadzono za pomocą metody CATI (komputerowo wspomagany wywiad telefoniczny). Inwestorzy mieli za zadanie w skali od 1 do 6 ocenić 20 poszczególnych aspektów współpracy z gminą w zakresie realizacji inwestycji. Ocena 6 była oceną najwyższą, a ocena 1 – najniższą.

## Warunki realizacji inwestycji w gminach w 2009 roku

### Porównanie ocen inwestorów w trzech ostatnich edycjach konkursu

Jednym z zakresów tematycznych ocenianym przez inwestorów w ramach badania była **jakość obsługi inwestycji przez gminy**, gdzie oceniano 5 elementów: **prawidłowość podejmowanych decyzji administracyjnych**, **terminowość decyzji**, **szybkość**, **środowisko obsługi inwestorów** oraz **łatwość dostępu do urzędu**. W ocenie badanych wszystkie z rozpatrywanych aspektów poprawiły się w stosunku do poprzednich. Wyniki trzech edycji w omawianym zakresie tematycznym przedstawia **wykres 1**.

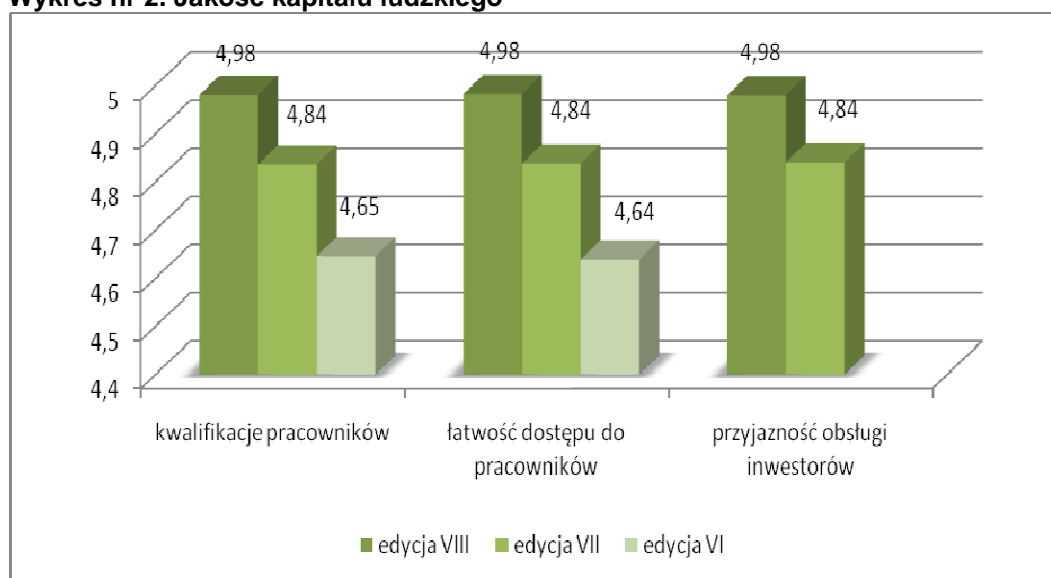
Wykres nr 1. Jakość obsługi inwestycyjnej w gminach



Źródło: opracowanie własne

Kolejny oceniany zakres tematyczny obejmował ocenę **jakości kapitału ludzkiego**, w ramach którego przebadano **kwalifikacje pracowników związane z obsługą inwestorów, łatwość dostępu do pracowników i przyjazność obsługi inwestorów**. Według wyników badania inwestorzy bardzo wysoko ocenili wszystkie z ocenianych zakresów (zauważalny jest również znaczący progres ocen). W 2009 r. inwestorzy mieli możliwość po raz drugi ocenić **przyjazność obsługi inwestorów**, dlatego też wykres przedstawia dane tylko z dwóch lat. Uzyskane wyniki przedstawiono na **wykresie 2**.

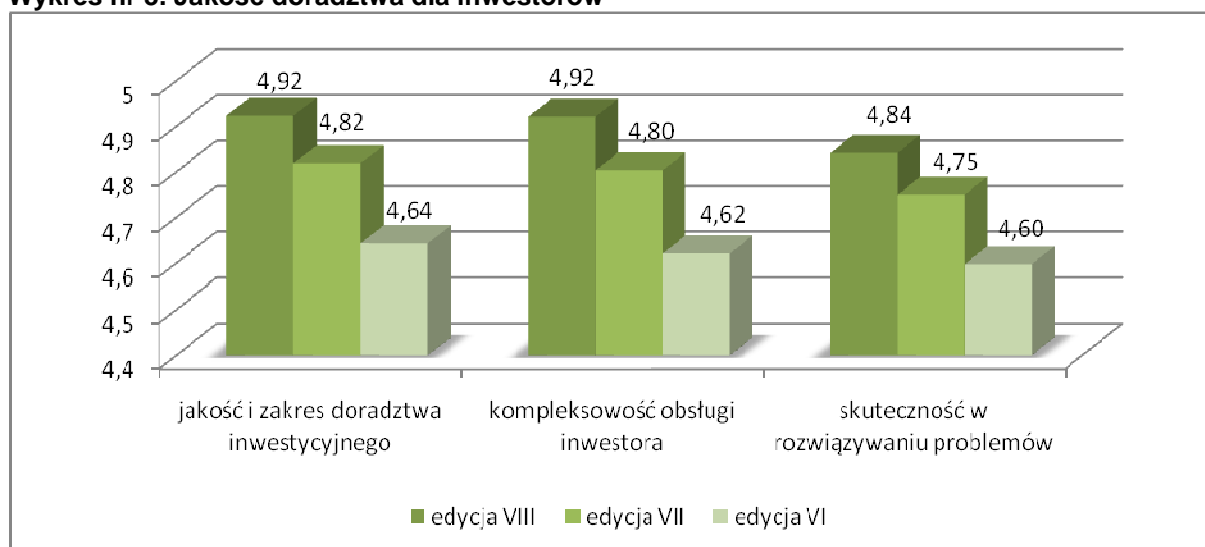
**Wykres nr 2. Jakość kapitału ludzkiego**



Źródło: opracowanie własne

Następnie oceniana była **jakości doradztwa dla inwestorów ze strony gminy**. W tym zakresie sprawdzano: **jakość i zakres doradztwa inwestycyjnego, kompleksowość obsługi oraz skuteczność w rozwiązywaniu problemów**. W 2009 r. wszystkie oceny w tych zakresach uzyskały wyższe wyniki w porównaniu z edycjami poprzednimi. Zmiany te przedstawiono na **wykresie 3**.

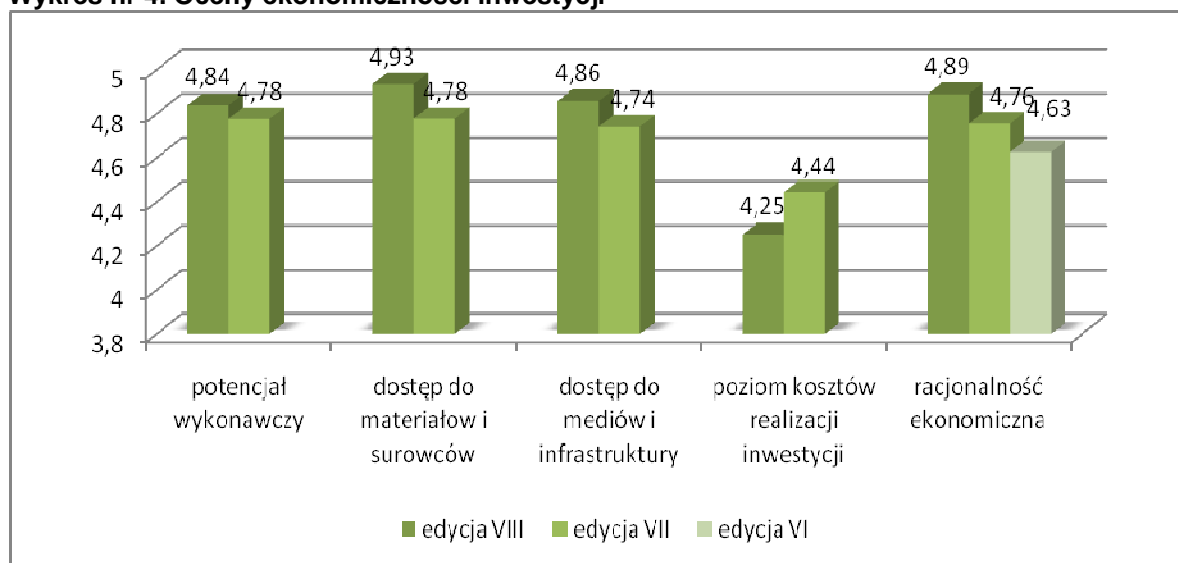
**Wykres nr 3. Jakość doradztwa dla inwestorów**



Źródło: opracowanie własne

W ramach kolejnego zakresu tematycznego oceniano **potencjał wykonawczy, dostęp do materiałów i surowców, dostęp do mediów i infrastruktury, poziom kosztów realizacji inwestycji** oraz **racjonalność ekonomiczną realizacji inwestycji**. Pierwsze cztery wspomniane zakresy zostały wprowadzone do badania w 2008 r., dlatego też skala porównawcza obejmuje okres 2 lat. Trzy pierwsze aspekty uzyskały oceny wyższe niż w roku ubiegłym, jednak ocena poziomu kosztów realizacji inwestycji nieznacznie się pogorszyła. Należy również zaznaczyć, że poziom oceny racjonalności ekonomicznej inwestycji, zdaniem inwestorów polepszył się, uzyskując w tym roku wyższą punktację. Zmiany te zostały przedstawione na **wykresie 4**.

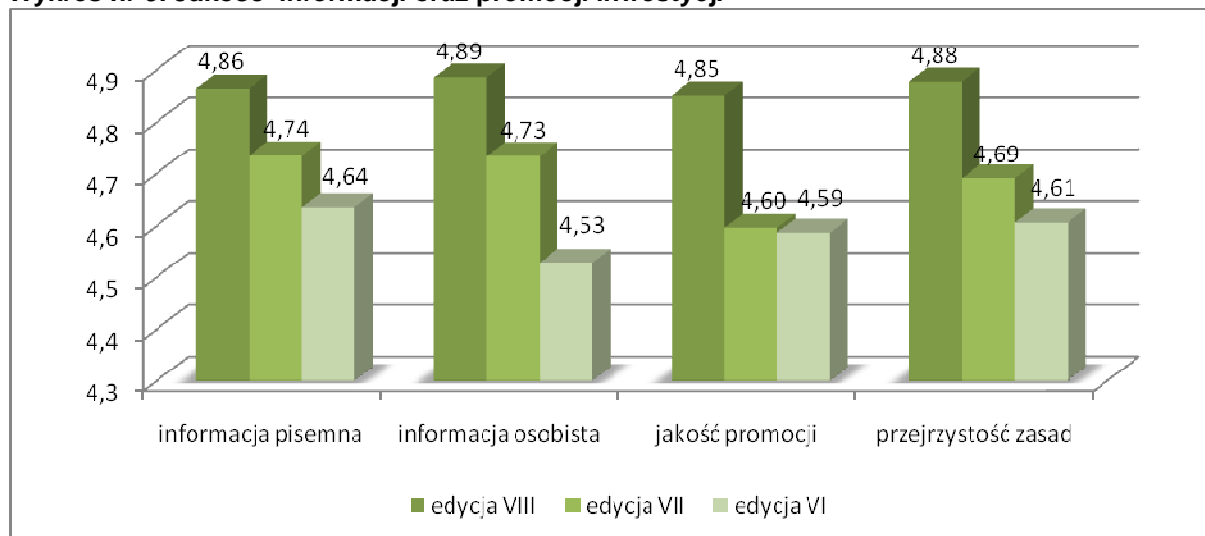
**Wykres nr 4. Oceny ekonomiczności inwestycji**



Źródło: opracowanie własne

W zakresie tematycznym obejmującym **informację inwestycyjną** oraz **promocję inwestycji** wszystkie wskaźniki są wyższe w stosunku do lat poprzednich, co świadczy o stałej poprawie jakości promocji w gminach, przywiązywaniu większego znaczenia do opracowywanych materiałów promocyjnych i zwracaniu większej uwagi na treść przekazywanych informacji. Omawiane zależności przedstawiono na **wykresie 5**

**Wykres nr 5. Jakość informacji oraz promocji inwestycji**



Źródło: opracowanie własne

Podsumowując, badani inwestorzy coraz lepiej oceniają poszczególne aspekty współpracy z gminami. Większość badanych wskaźników uległo poprawie w stosunku do lat ubiegłych i żaden z nich nie spadł poniżej 4,25.

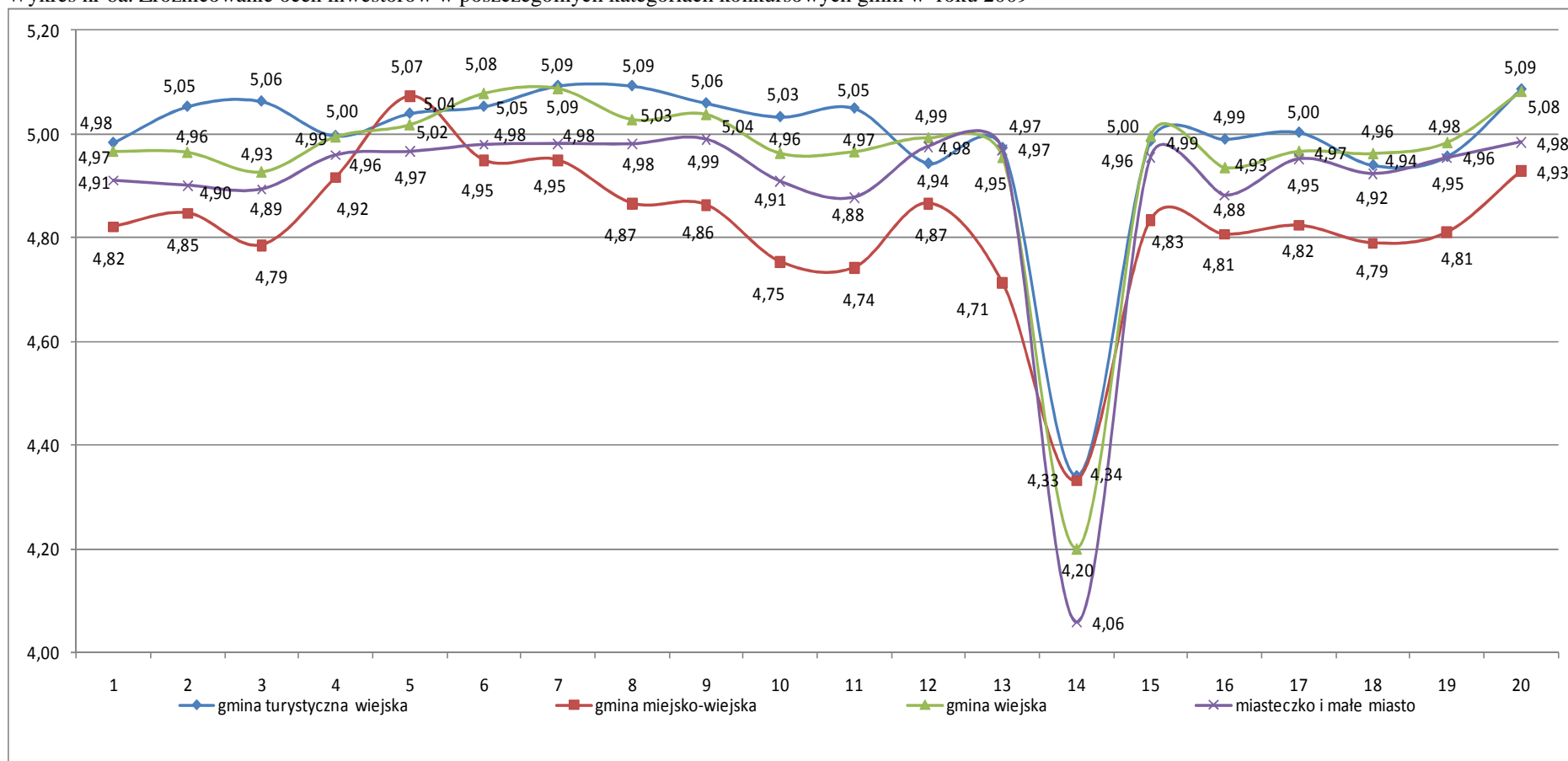
### **Kategorie konkursowe**

W ósmej edycji Konkursu wprowadzony został nowy podział na kategorie. Zmiana ta miała na celu lepsze dopasowanie do rzeczywistości społeczno-gospodarczej Polski, gdyż zdaniem zarówno Kapituły konkursu, jak też samych jego uczestników traktowanie na równi gmin wiejskich graniczących z aglomeracjami oraz gmin wiejskich znajdujących się na uboczu, w dużej odległości od dużych ośrodków miejskich stawało te ostatnie w gorszej sytuacji. Badanie przeprowadzono w ośmiu kategoriach: **gmina turystyczna wiejska**, **gmina turystyczna miejska**, **duże miasto**, **średnie miasto**, **miasteczko i małe miasto**, **gmina miejsko-wiejska**, **gmina podmiejska** oraz **gmina wiejska**. Wykres nr 6 (poniżej) przedstawia zróżnicowanie ocen w poszczególnych kategoriach w różnych aspektach współpracy z gminą.

Na podstawie powyższego wykresu można zauważyć, że najwyższe oceny w prawie wszystkich ocenianych zakresach otrzymują gminy z kategorii „gmina turystyczna wiejska”, następnie dość zbliżone wyniki „gminy miejskie”. W gminach z tych kategorii relatywnie łatwo jest realizować inwestycje zarówno biznesowe jak mieszkaniowe – odbywa się to przy dużej współpracy i często osobistej pomocy władz i pracowników samorządu. Brak anonimowości, odpowiedzialność i kompetencje przekazane do konkretnych osób bardzo sprzyjają osiągnięciu wysokich ocen inwestorów.

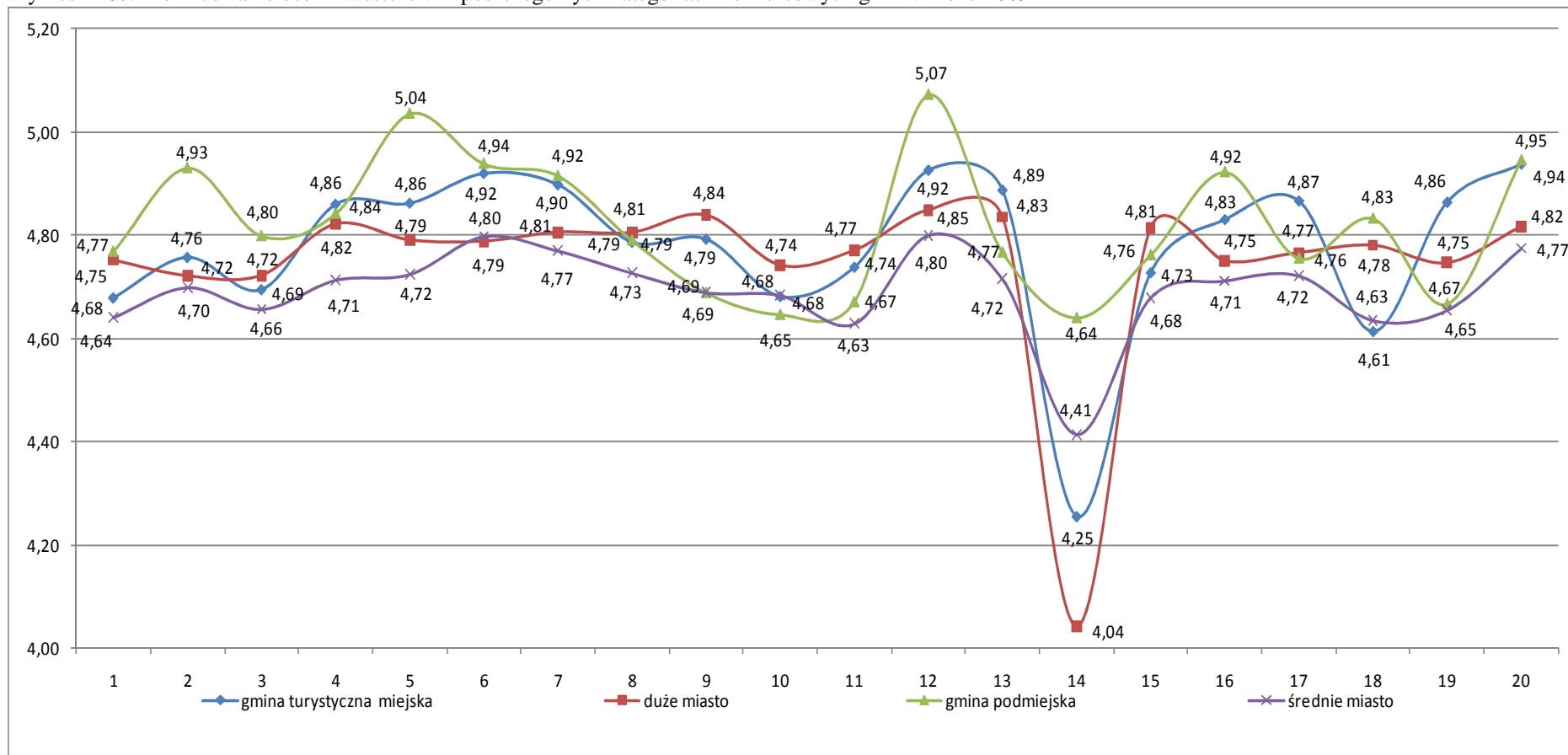
Niższe oceny inwestorów uzyskały duże miasta i gminy wiejsko-miejskie. Najniższy poziom ocen inwestorów można zauważyć w średnich miastach.

Wykres nr 6a. Zróżnicowanie ocen inwestorów w poszczególnych kategoriach konkursowych gmin w roku 2009



Oznaczenia cech: 1.Prawidłowość podejmowanych decyzji administracyjnych w zakresie inwestycji przez Urząd Gminy, 2. Terminowość decyzji administracyjnych dotyczących inwestycji, 3. Szybkość podejmowania decyzji 4. Środowisko obsługi inwestorów (lokalowe, techniczne, warunki, kolejki itp.), 5.Łatwość dostępu do urzędu (lokalizacja, parking, dojazd, komunikacja publiczna itd.), 6. Kwalifikacje pracowników w zakresie obsługi inwestora, 7. Łatwość dostępu do pracowników podejmujących decyzje, 8. Jakość i zakres doradztwa inwestycyjnego, 9. Kompleksowość obsługi inwestora i rozwiązywania problemów, 10. Skuteczność gminy w rozwiązywaniu problemów inwestora, 11. Dostęp do potencjału wykonawczego na terenie gminy, 12. Dostęp do materiałów i surowców budowlanych na terenie gminy, 13. Dostęp do mediów i infrastruktury (woda, energia, gaz itp.) na terenie gminy, 14. Poziom kosztów realizacji inwestycji na terenie gminy, 15 Racjonalność ekonomiczna realizacji inwestycji w danej gminie, 16 Jakość pisemnej informacji dla inwestorów o procedurach, warunkach i wymaganiach formalnych, 17. Jakość informacji przekazywanej osobiście przez pracowników gminy, 18. Jakość promocji gminy w zakresie informacji o działkach, ofertach gminy , uzbrojeniu, 19. Przejrzystość stosowanych zasad, procedur i przetargów dotyczących realizacji inwestycji, 20. Przyjazność obsługi inwestorów i atmosfera stwarzana przez pracowników.

Wykres nr 6b. Zróżnicowanie ocen inwestorów w poszczególnych kategoriach konkursowych gmin w roku 2009



Oznaczenia cech: 1.Prawidłowość podejmowanych decyzji administracyjnych w zakresie inwestycji przez Urząd Gminy, 2. Terminowość decyzji administracyjnych dotyczących inwestycji, 3. Szybkość podejmowania decyzji 4. Środowisko obsługi inwestorów (lokalowe, techniczne, warunki, kolejki itp.), 5.Łatwość dostępu do urzędu (lokalizacja, parking, dojazd, komunikacja publiczna itd.), 6. Kwalifikacje pracowników w zakresie obsługi inwestora, 7. Łatwość dostępu do pracowników podejmujących decyzje, 8. Jakość i zakres doradztwa inwestycyjnego, 9. Kompleksowość obsługi inwestora i rozwiązywania problemów, 10. Skuteczność gminy w rozwiązywaniu problemów inwestora, 11. Dostęp do potencjału wykonawczego na terenie gminy, 12. Dostęp do materiałów i surowców budowlanych na terenie gminy, 13. Dostęp do mediów i infrastruktury (woda, energia, gaz itp.) na terenie gminy, 14. Poziom kosztów realizacji inwestycji na terenie gminy, 15 Racjonalność ekonomiczna realizacji inwestycji w danej gminie, 16 Jakość pisemnej informacji dla inwestorów o procedurach, warunkach i wymaganiach formalnych, 17. Jakość informacji przekazywanej osobiście przez pracowników gminy, 18. Jakość promocji gminy w zakresie informacji o działkach, ofertach gminy , uzbrojeniu, 19. Przejrzystość stosowanych zasad, procedur i przetargów dotyczących realizacji inwestycji, 20. Przyjazność obsługi inwestorów i atmosfera stwarzana przez pracowników.

## Zróżnicowanie ocen inwestorów w układzie województw

W poniższej tabelicy zamieszczono wyliczone średnie wyniki dla poszczególnych województw.

**Tabela 1 Ocena wybranych zakresów związanych z realizacją inwestycji w gminach**

| Województwo         | Terminowość | Środowisko obsługi | Łatwość dostępu do pracowników | Potencjał wykonawczy | Poziom kosztów realizacji inwestycji | Ogółem średnia z 20 cech |
|---------------------|-------------|--------------------|--------------------------------|----------------------|--------------------------------------|--------------------------|
| dolnośląskie        | 4,88        | 4,94               | 4,98                           | 4,82                 | 4,18                                 | 4,87                     |
| kujawsko-pomorskie  | 4,86        | 4,94               | 5,05                           | 4,84                 | 4,85                                 | 4,83                     |
| lubelskie           | 4,72        | 4,97               | 4,96                           | 4,77                 | 4,77                                 | 4,81                     |
| lubuskie            | 4,93        | 4,93               | 5,01                           | 4,87                 | 4,09                                 | 4,89                     |
| łódzkie             | 4,89        | 4,93               | 4,98                           | 4,84                 | 4,37                                 | 4,89                     |
| małopolskie         | 4,88        | 4,83               | 4,78                           | 4,65                 | 4,19                                 | 4,78                     |
| mazowieckie         | 4,87        | 4,80               | 4,88                           | 4,81                 | 3,41                                 | 4,80                     |
| opolskie            | 5,03        | 5,10               | 5,28                           | 4,93                 | 4,80                                 | 5,05                     |
| podkarpackie        | 4,91        | 4,98               | 4,96                           | 4,93                 | 4,26                                 | 4,93                     |
| podlaskie           | 4,97        | 4,79               | 5,13                           | 4,62                 | 4,61                                 | 4,82                     |
| pomorskie           | 5,01        | 5,01               | 5,16                           | 4,94                 | 4,51                                 | 5,03                     |
| śląskie             | 4,74        | 4,86               | 4,93                           | 4,73                 | 4,04                                 | 4,75                     |
| świętokrzyskie      | 4,94        | 5,00               | 4,97                           | 4,97                 | 3,41                                 | 4,91                     |
| warmińsko-mazurskie | 4,88        | 4,95               | 5,03                           | 4,90                 | 4,71                                 | 4,89                     |
| wielkopolskie       | 4,74        | 4,89               | 4,96                           | 4,76                 | 4,73                                 | 4,79                     |
| zachodniopomorskie  | 5,02        | 4,91               | 4,96                           | 4,92                 | 4,22                                 | 4,88                     |

Bardzo zróżnicowane są wyniki w układzie wojewódzkim. Najlepszy wynik otrzymało województwo opolskie 5,05; następnie pomorskie 5,03; później podkarpackie 4,93.

W większości województw mieliśmy do czynienia ze wzrostem otrzymanych ocen. Najsilniej ten trend wystąpił w województwie świętokrzyskim (wzrost o ponad 17%) oraz w województwie dolnośląskim i lubelskim (wzrost odpowiednio o 9% i 8%). Niewielkie obniżenie ocen w porównaniu z poprzednią edycją konkursu „Gmina Fair Play” wystąpiło w województwach: mazowieckim i śląskim.

**Więcej informacji na temat badania otrzymają Państwo w Biurze Konkursu "GMINA FAIR PLAY" w Gdyni:**

**ul. J. Kamrowskiego 3a/5**

**81-603 Gdynia**

**tel.: (58) 661 92 50, 661 92 52**

**fax.: (58) 661 90 70**

**e-mail: [fund@post.pl](mailto:fund@post.pl)**

**Szczegółowe informacje na temat konkursu „Gmina Fair Play” uzyskają Państwo w Biurze Konkursu w Warszawie, osoba do kontaktu: Agata Rozalska: tel: (022) 630 96 99, fax: (22) 826 25 96, e-mail: [pr@fairplay.pl](mailto:pr@fairplay.pl) a także na naszych stronach internetowych [www.fairplay.pl](http://www.fairplay.pl).**