

VYHODNOCENÍ A ANALÝZA SPOKOJENOSTI KLIENTŮ S PRACÍ MĚSTSKÉHO ÚŘADU ČERNOŠICE

2011

Projekt: Zlepšení kvality procesního řízení a strategického managementu města Černošice
Registrační číslo: CZ.1.04/4.1.01/53.00083



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

1. Úvod

V rámci aktivity související s realizací projektu „Zlepšení kvality procesního řízení a strategického managementu města Černošice“ byl v průběhu roku 2011 prováděn průzkum spokojenosti klientů s činností Městského úřadu Černošice (dále jen MěÚ) a službami, které klientům poskytuje.

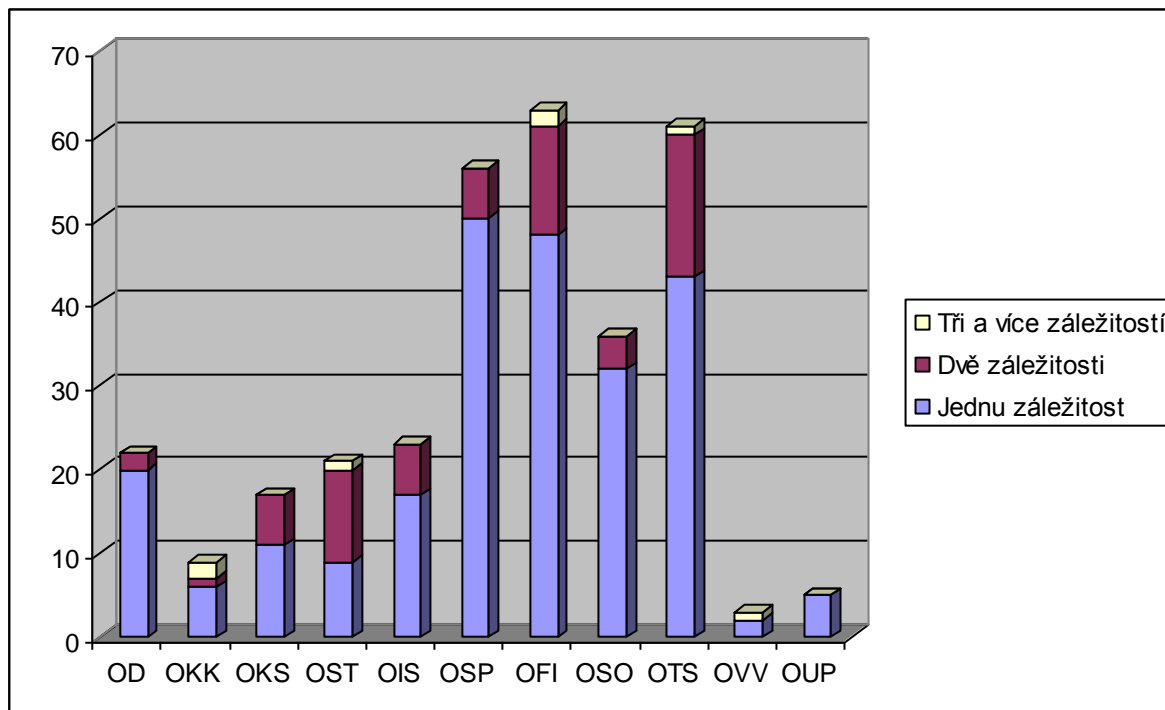
Dotazníky rozdávali klientům pracovníci MěÚ v intervalu jeden až dvou měsíců na pracovišti v Černošicích. Dotazníkový průzkum probíhal na obou budovách úřadu, tj. v Podskalské 19, 120 00 Praha 2 a Riegrova 1209, 252 28 Černošice. Průzkumy byly prováděny v pondělí nebo ve středu s ohledem na délku úředních hodin. Vyplněný dotazník klienti odevzdávali do sběrných boxů.

Dotazník byl rozdělen na dvě části, kdy první část (10 otázek) byla zaměřena na činnost jednotlivých odborů a druhá část (15 otázek) byla zaměřena na činnost MěÚ jako celku. Dotazník byl anonymní a obsahoval otevřené i uzavřené otázky.

2. Vyhodnocení průzkumu – pracoviště Černošice

1. Přišel jste řešit:

Možnosti	Odbor ¹										
	OD	OKK	OKS	OST	OIS	OSP	OFI	OSO	OTS	OVV	OUP
Jednu záležitost	20	6	11	9	17	50	48	32	43	2	5
Dvě záležitosti	2	1	6	11	6	6	13	4	17	0	0
Tři a více záležitostí	0	2	0	1	0	0	2	0	1	1	0

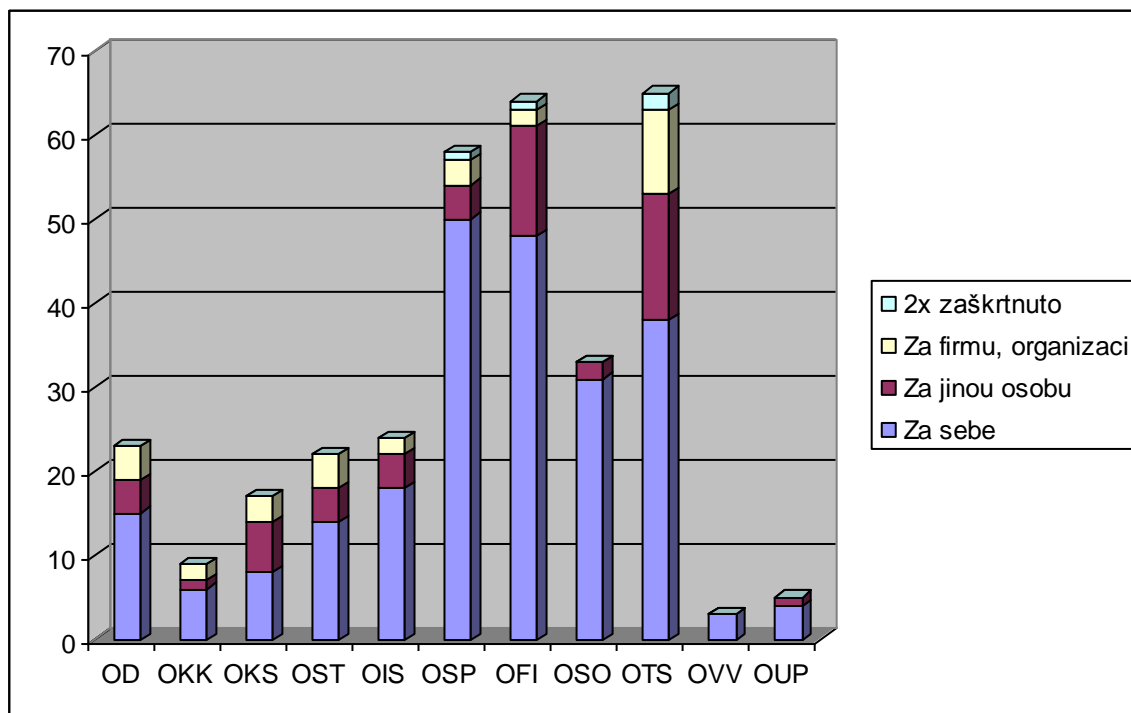


1

ODBOR	ZKRATKA
Odbor dopravy	OD
Odbor kultury, knihovna	OKK
Odbor kanceláře starosty, podatelna	OKS
Odbor stavební	OST
Odbor investic a správy majetku	OIS
Odbor správní	OSP
Odbor finanční	OFI
Odbor sociální	OSO
Odbor technických služeb	OTS
Odbor vnitřních věcí	OVV
Odbor územního plánování a stavebního úřadu	OUP

2. Jste tu v dané záležitosti:

Možnosti	Odbor ²										
	OD	OKK	OKS	OSTA	OIS	OSPR	OFI	OSO	OTS	OVV	OUP
Za sebe	15	6	8	14	18	50	48	31	38	3	4
Za jinou osobu	4	1	6	4	4	4	13	2	15	0	1
Za firmu, organizaci	4	2	3	4	2	3	2	0	10	0	0
2x zaškrtnuto	0	0	0	0	0	1	1	0	2	0	0



2

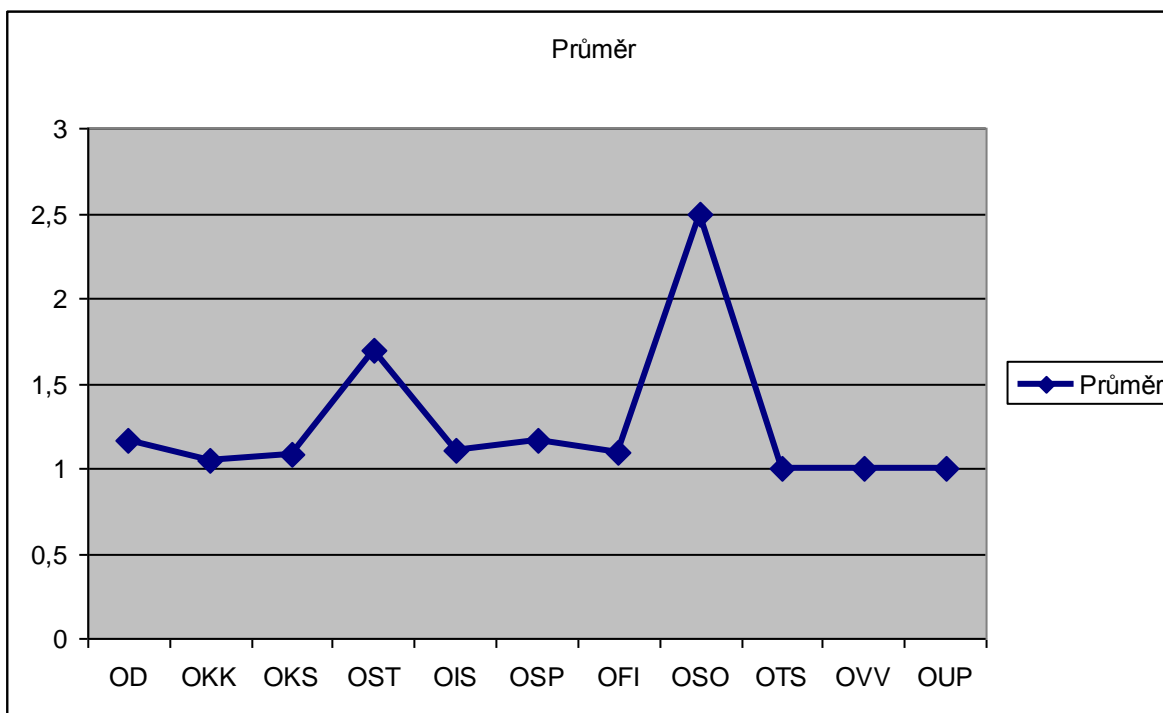
ODBOR	ZKRATKA
Odbor dopravy	OD
Odbor kultury, knihovna	OKK
Odbor kanceláře starosty, podatelna	OKS
Odbor stavební	OST
Odbor investic a správy majetku	OIS
Odbor správní	OSP
Odbor finanční	OFI
Odbor sociální	OSO
Odbor technických služeb	OTS
Odbor vnitřních věcí	OVV
Odbor územního plánování a stavebního úřadu	OUP

3

3. Jak jste celkově spokojen s přístupem úředníka, se kterým jste jednal?

Oznámujte prosím známkou 1 až 5 (jako ve škole)

Odbor ³	OD	OKK	OKS	OST	OIS	OSP	OFI	OSO	OTS	OVV	OUP
Průměr	1,16	1,05	1,08	1,69	1,11	1,17	1,094	2,5	1	1	1



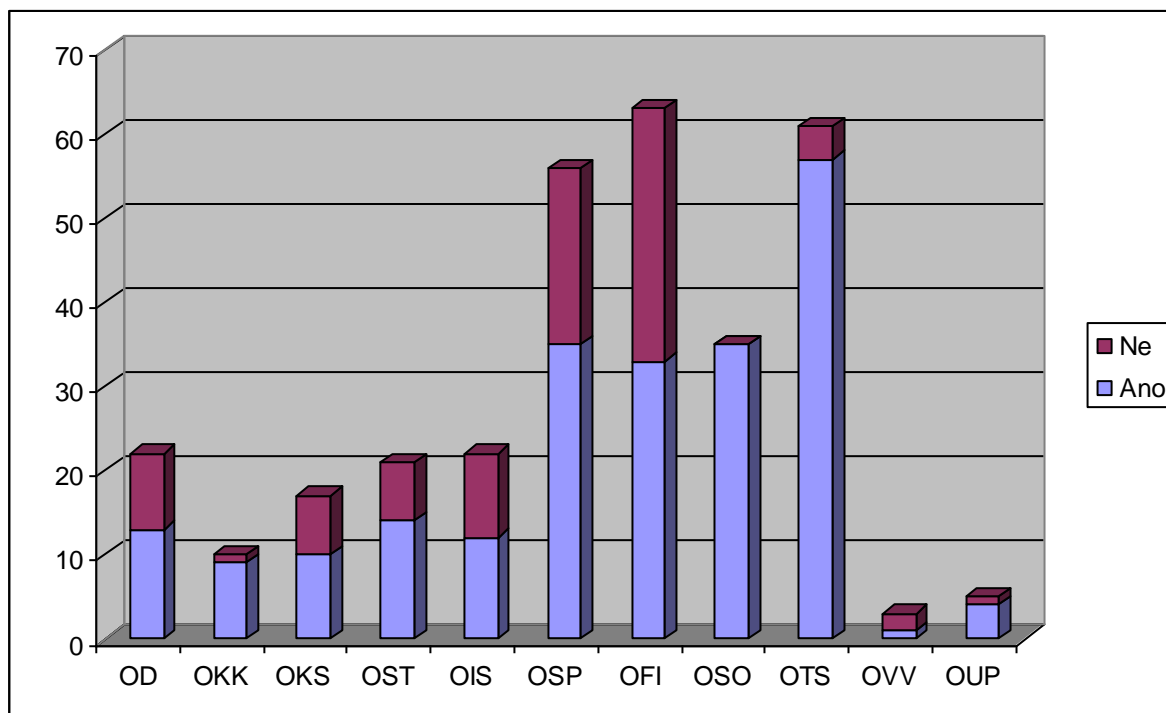
3

ODBOR	ZKRATKA
Odbor dopravy	OD
Odbor kultury, knihovna	OKK
Odbor kanceláře starosty, podatelna	OKS
Odbor stavební	OST
Odbor investic a správy majetku	OIS
Odbor správní	OSP
Odbor finanční	OFI
Odbor sociální	OSO
Odbor technických služeb	OTS
Odbor vnitřních věcí	OVV
Odbor územního plánování a stavebního úřadu	OUP

4

4. Znáte jméno úředníka, se kterým jste jednal?

Možnosti	Odbor ⁴										
	OD	OKK	OKS	OST	OIS	OSP	OFI	OSO	OTS	OVV	OUP
Ano	13	9	10	14	12	35	33	35	57	1	4
Ne	9	1	7	7	10	21	30	0	4	2	1



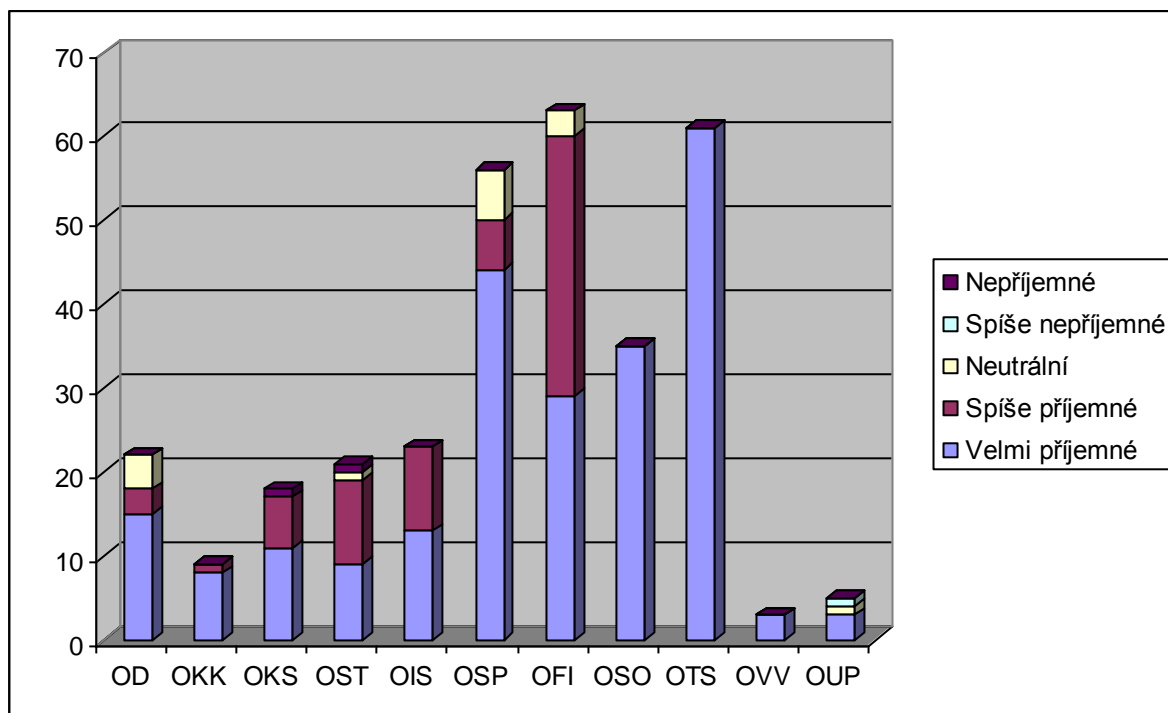
4

ODBOR	ZKRATKA
Odbor dopravy	OD
Odbor kultury, knihovna	OKK
Odbor kanceláře starosty, podatelna	OKS
Odbor stavební	OST
Odbor investic a správy majetku	OIS
Odbor správní	OSP
Odbor finanční	OFI
Odbor sociální	OSO
Odbor technických služeb	OTS
Odbor vnitřních věcí	OVV
Odbor územního plánování a stavebního úřadu	OUP

5

5. Jak hodnotíte vystupování úředníka?

Možnosti	Odbor ⁵										
	OD	OKK	OKS	OST	OIS	OSP	OFI	OSO	OTS	OVV	OUP
Velmi příjemné	15	8	11	9	13	44	29	35	61	3	3
Spíše příjemné	3	1	6	10	10	6	31	0	0	0	0
Neutrální	4	0	0	1	0	6	3	0	0	0	1
Spíše nepříjemné	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Nepříjemné	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0



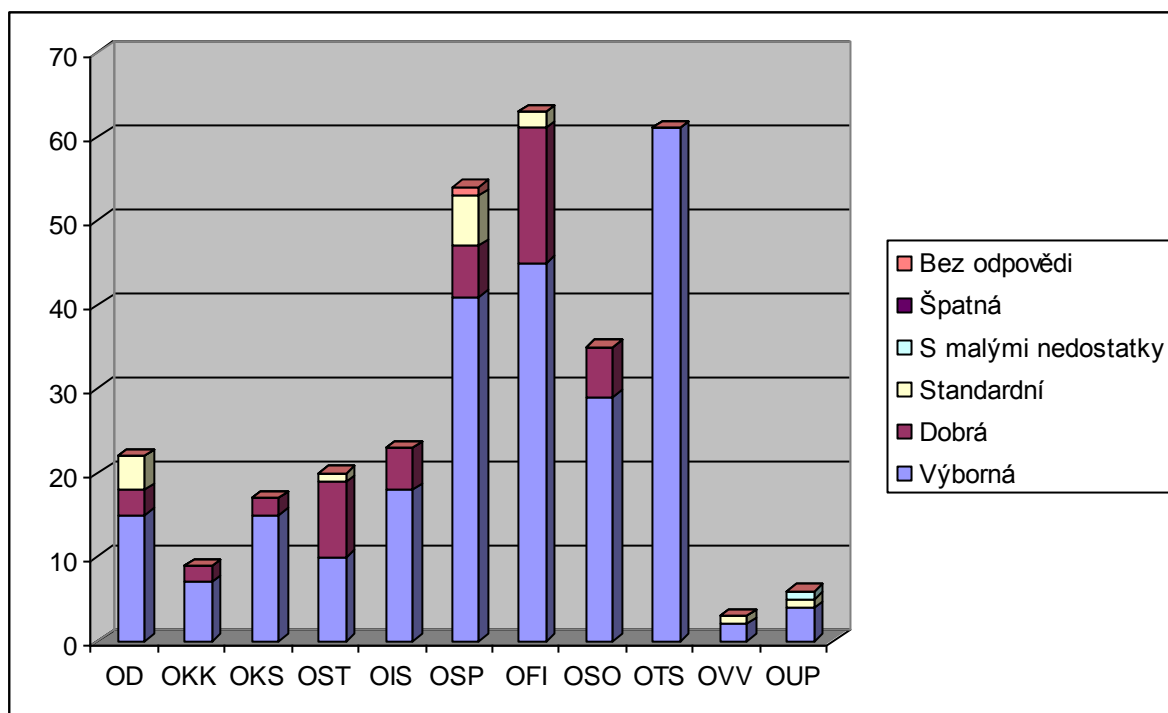
5

ODBOR	ZKRATKA
Odbor dopravy	OD
Odbor kultury, knihovna	OKK
Odbor kanceláře starosty, podatelna	OKS
Odbor stavební	OST
Odbor investic a správy majetku	OIS
Odbor správní	OSP
Odbor finanční	OFI
Odbor sociální	OSO
Odbor technických služeb	OTS
Odbor vnitřních věcí	OVV
Odbor územního plánování a stavebního úřadu	OUP

6

6. Jaká byla kvalita poskytované služby daným úředníkem?

Možnosti	Odbor ⁶										
	OD	OKK	OKS	OST	OIS	OSP	OFI	OSO	OTS	OVV	OUP
Výborná	15	7	15	10	18	41	45	29	61	2	4
Dobrá	3	2	2	9	5	6	16	6	0	0	0
Standardní	4	0	0	1	0	6	2	0	0	1	1
S malými nedostatky	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Špatná	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Bez odpovědi	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0



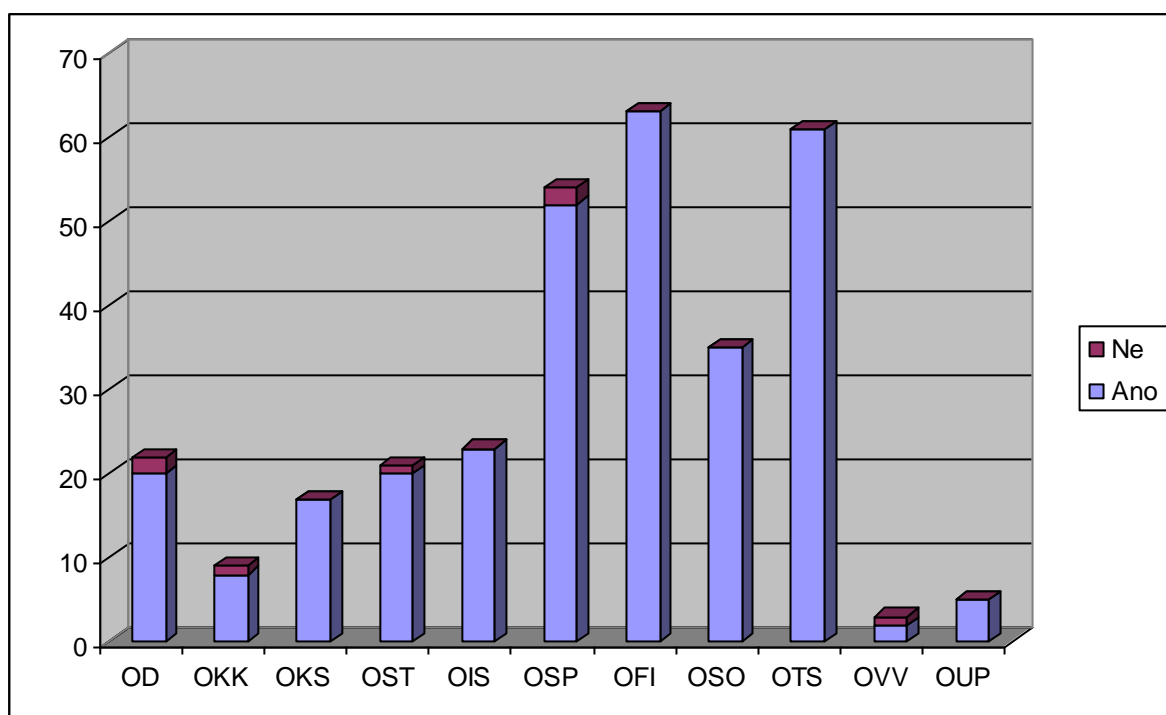
6

ODBOR	ZKRATKA
Odbor dopravy	OD
Odbor kultury, knihovna	OKK
Odbor kanceláře starosty, podatelna	OKS
Odbor stavební	OST
Odbor investic a správy majetku	OIS
Odbor správní	OSP
Odbor finanční	OFI
Odbor sociální	OSO
Odbor technických služeb	OTS
Odbor vnitřních věcí	OVV
Odbor územního plánování a stavebního úřadu	OUP

7

7. Máte pocit, že v rámci zákonných možností Vám úřad vyšel vstříc při řešení Vašeho problému?

Možnosti	Odbor ⁷										
	OD	OKK	OKS	OST	OIS	OSP	OFI	OSO	OTS	OVV	OUP
Ano	20	8	17	20	23	52	63	35	61	2	5
Ne	2	1	0	1	0	2	0	0	0	1	0

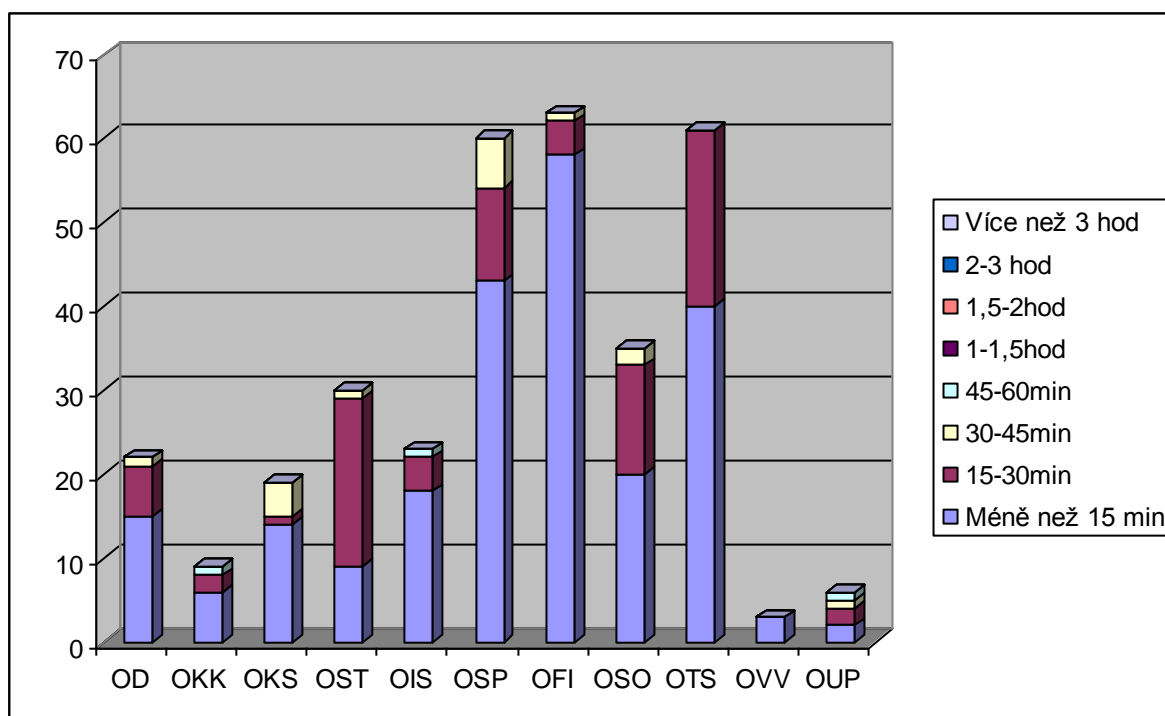


7

ODBOR	ZKRATKA
Odbor dopravy	OD
Odbor kultury, knihovna	OKK
Odbor kanceláře starosty, podatelna	OKS
Odbor stavební	OST
Odbor investic a správy majetku	OIS
Odbor správní	OSP
Odbor finanční	OFI
Odbor sociální	OSO
Odbor technických služeb	OTS
Odbor vnitřních věcí	OVV
Odbor územního plánování a stavebního úřadu	OUP

8. Jak dlouho Vám celkem trvalo vyřízení Vaší záležitosti na úřadě (celkem od příchodu do budovy do setkání s tazatelem)?

Možnosti	Odbor ⁸										
	OD	OKK	OXS	OST	OIS	OSP	OFI	OSO	OTS	OVV	OUP
Méně než 15 min	15	6	14	9	18	43	58	20	40	3	2
15-30min	6	2	1	20	4	11	4	13	21	0	2
30-45min	1	0	4	1	0	6	1	2	0	0	1
45-60min	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	1
1-1,5hod	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1,5-2hod	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2-3 hod	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Více než 3 hod	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0



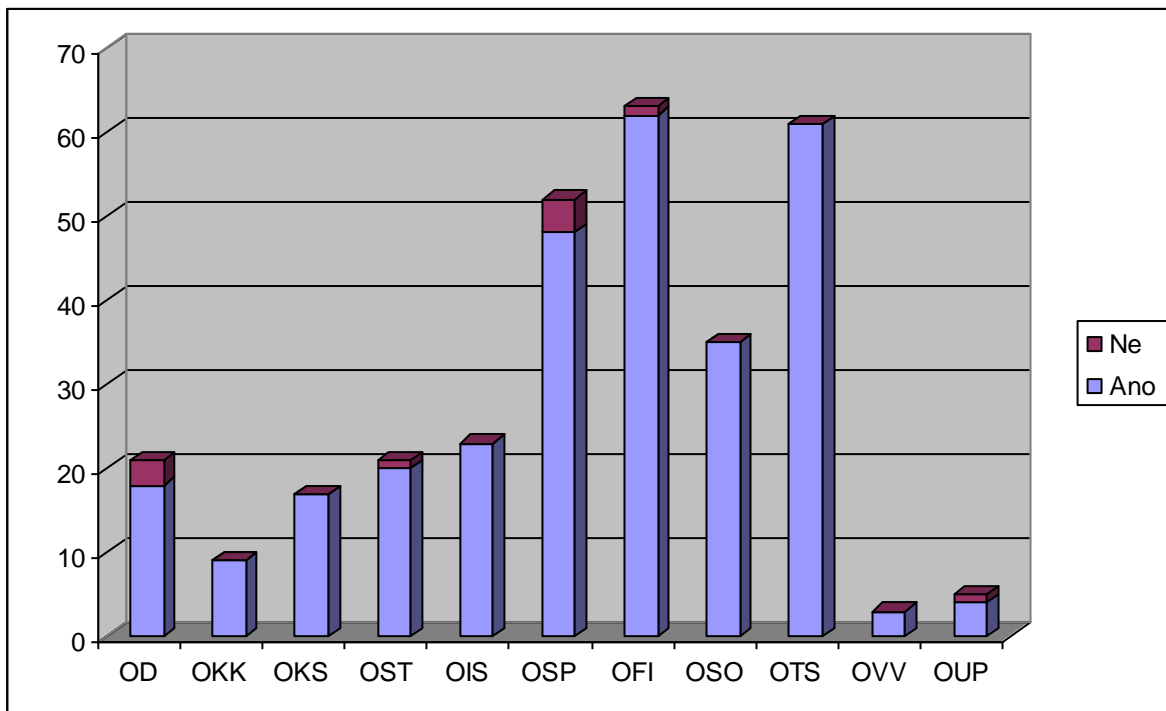
8

ODBOR	ZKRATKA
Odbor dopravy	OD
Odbor kultury, knihovna	OKK
Odbor kanceláře starosty, podatelna	OXS
Odbor stavební	OST
Odbor investic a správy majetku	OIS
Odbor správní	OSP
Odbor finanční	OFI
Odbor sociální	OSO
Odbor technických služeb	OTS
Odbor vnitřních věcí	OVV
Odbor územního plánování a stavebního úřadu	OUP

9

9. Byl jste spokojen s rychlostí odbavení?

Možnosti	Odbor ⁹										
	OD	OKK	OKS	OST	OIS	OSP	OFI	OSO	OTS	OVV	OUP
Ano	18	9	17	20	23	48	62	35	61	3	4
Ne	3	0	0	1	0	4	1	0	0	0	1

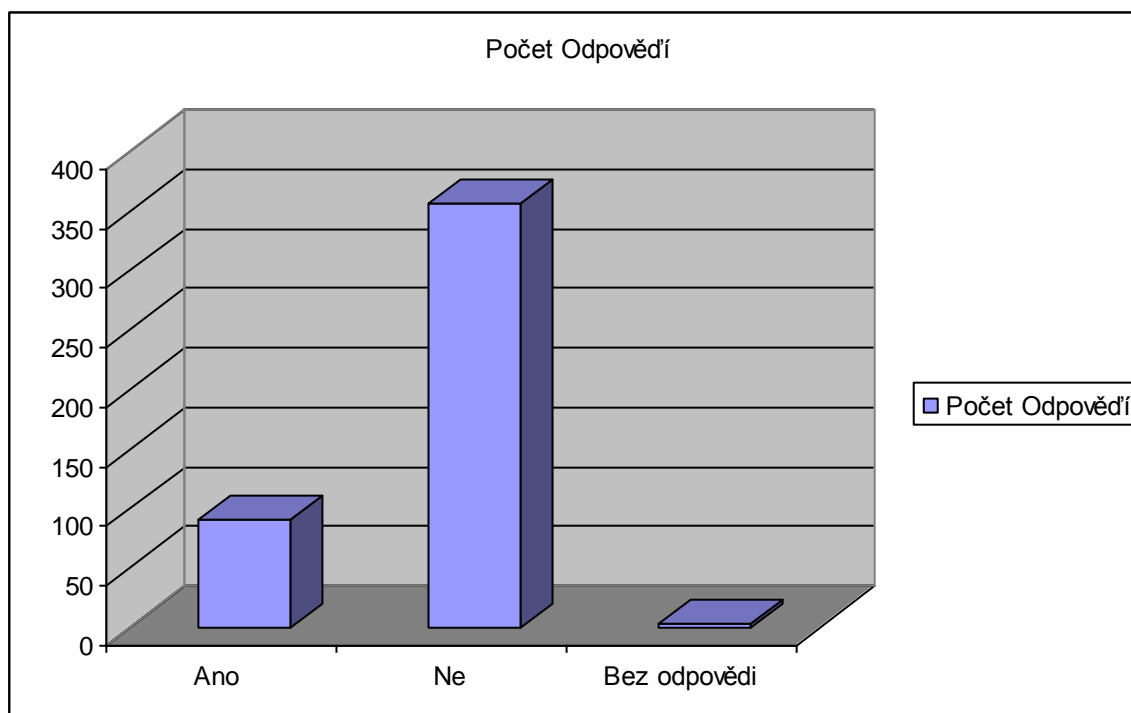


9

ODBOR	ZKRATKA
Odbor dopravy	OD
Odbor kultury, knihovna	OKK
Odbor kanceláře starosty, podatelna	OKS
Odbor stavební	OST
Odbor investic a správy majetku	OIS
Odbor správní	OSP
Odbor finanční	OFI
Odbor sociální	OSO
Odbor technických služeb	OTS
Odbor vnitřních věcí	OVV
Odbor územního plánování a stavebního úřadu	OUP

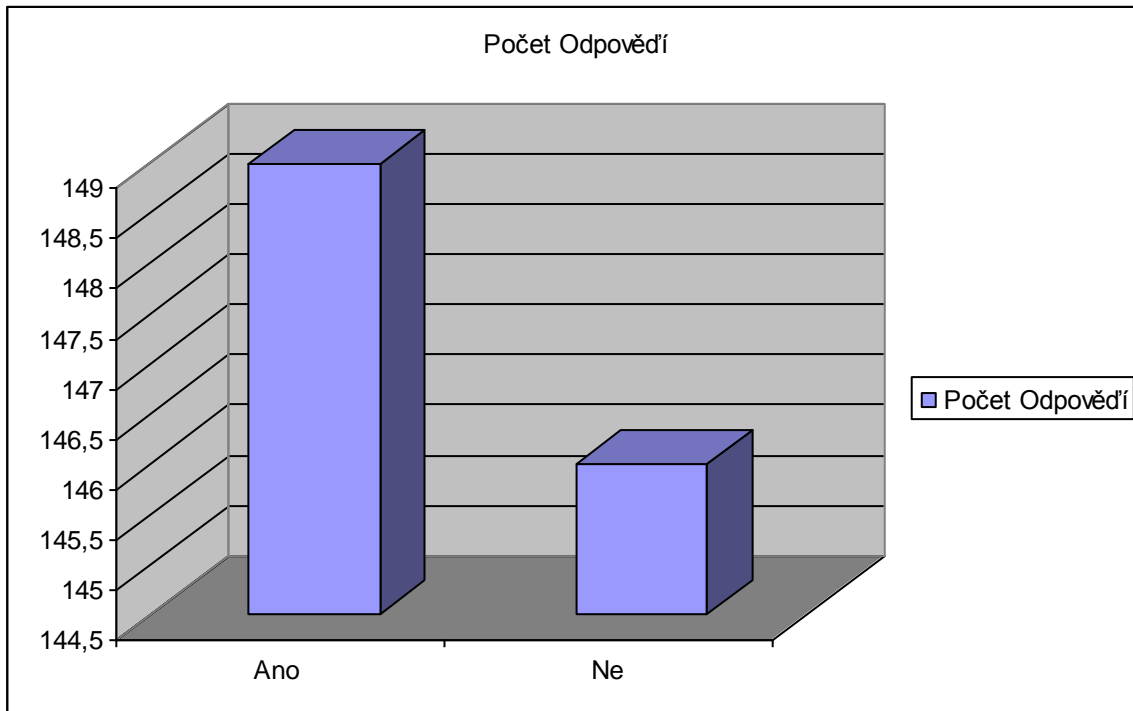
10. Kontaktoval jste ve věci nejdříve obecní úřad v místě Vašeho bydliště

Možnosti	Počet odpovědí
Ano	91
Ne	356
Bez odpovědi	4



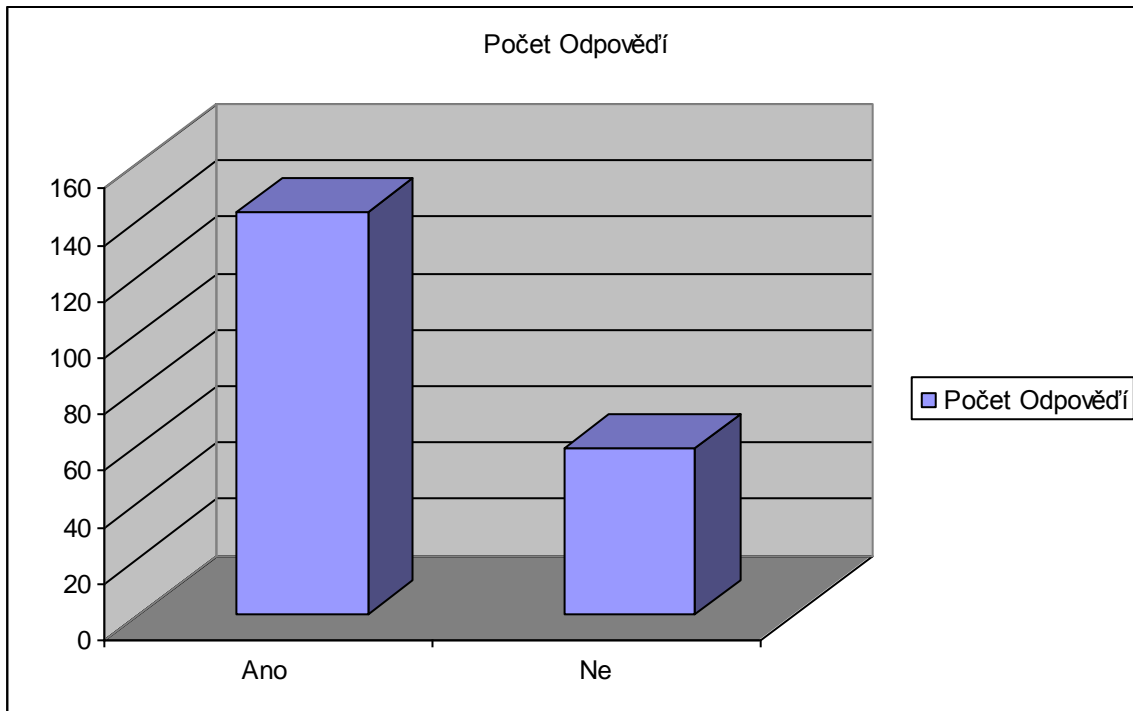
11. Navštívil jste webové stránky města Černošice - www.mestocernosice.cz?

Možnosti	Počet odpovědí
Ano	149
Ne	146



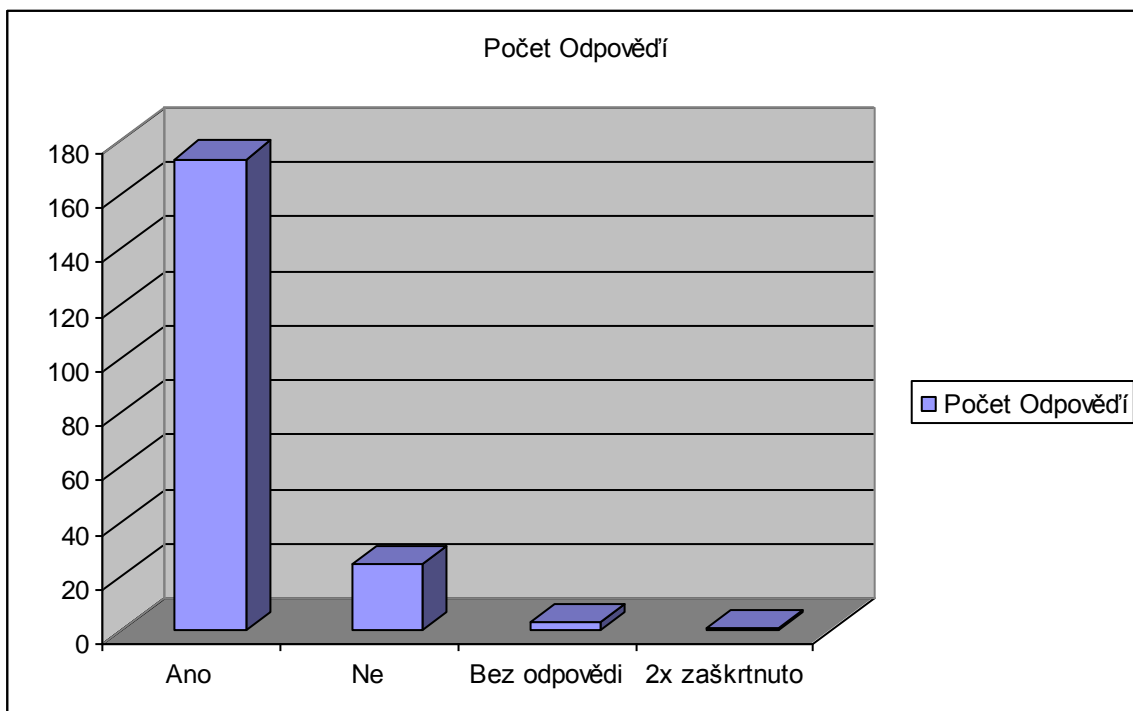
12. Zjišťoval jste si předem úřední hodiny?

Možnosti	Počet Odpovědí
Ano	143
Ne	59



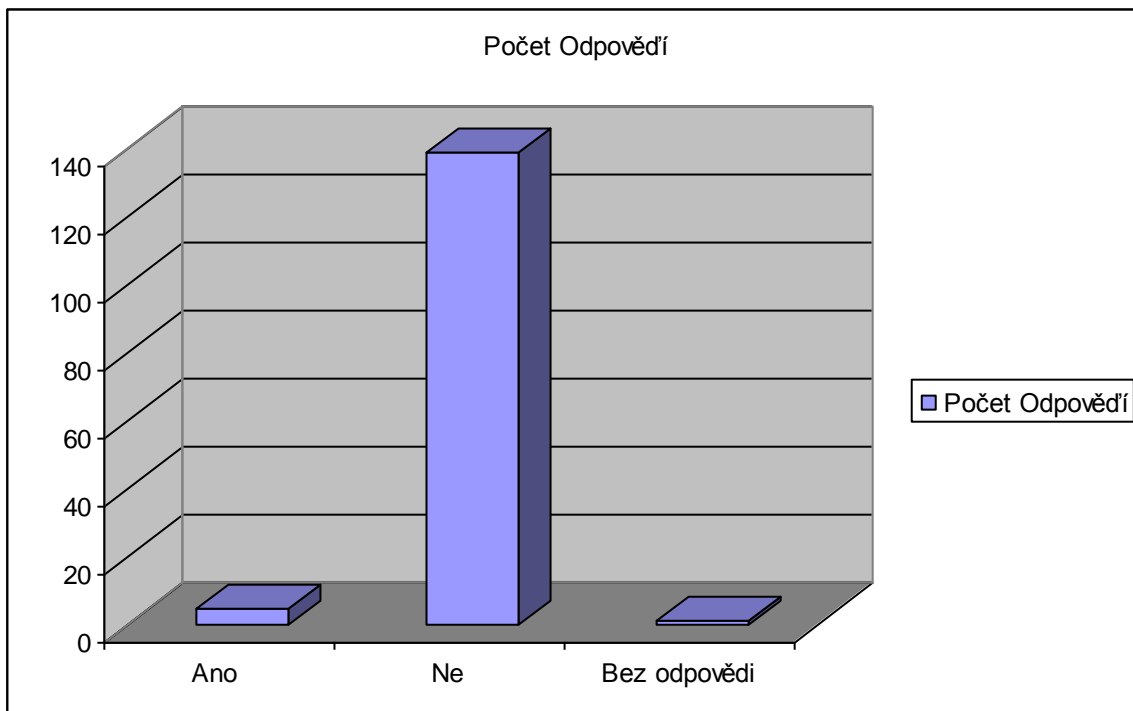
13. Věděl jste před příchodem, že máme úřední hodiny i v úterý, čtvrtek a pátek?

Možnosti	Počet Odpovědí
Ano	173
Ne	24
Bez odpovědi	3
2x zaškrtnuto	1



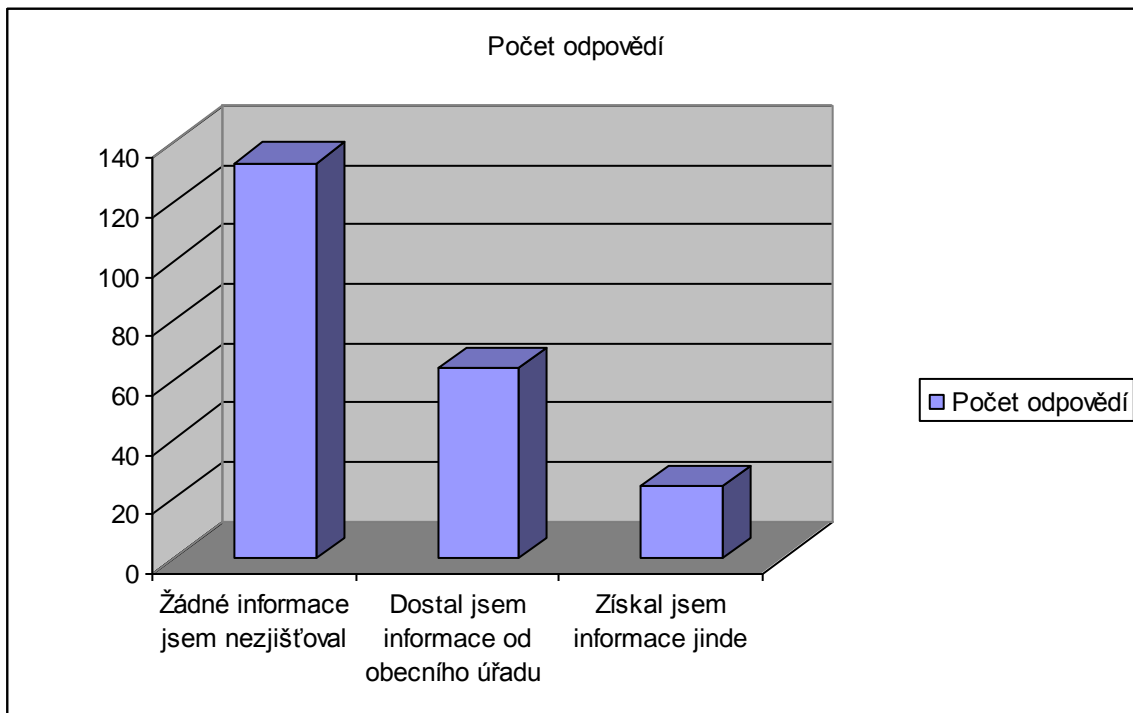
14. Objednal jste si čas návštěvy předem přes internet na www.mestocernosice.cz?

Možnosti	Počet odpovědí
Ano	5
Ne	139
Bez odpovědi	1



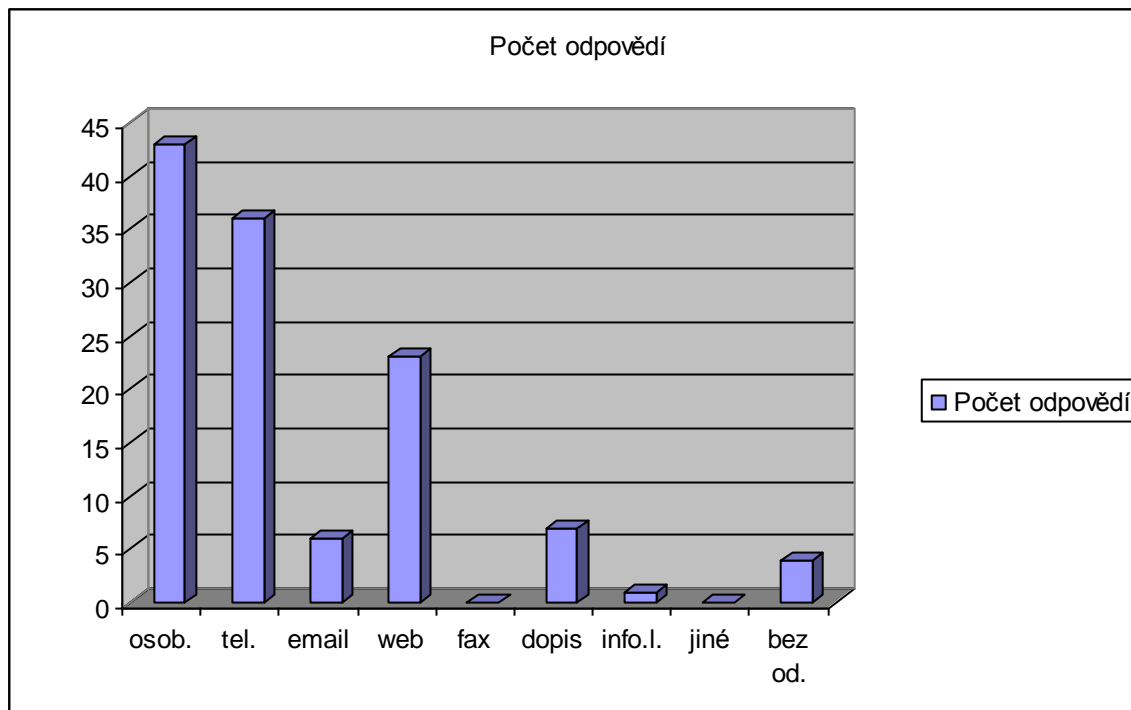
15. Uveďte, zda a jak jste si získával informace předtím, než jste dnes ve své aktuální záležitosti přišel osobně na náš úřad? (zvolte jen jednu možnost):

Možnosti	Počet odpovědí
Žádné informace jsem nezjišťoval	133
Dostal jsem informace od obecního úřadu	64
Získal jsem informace jinde	24



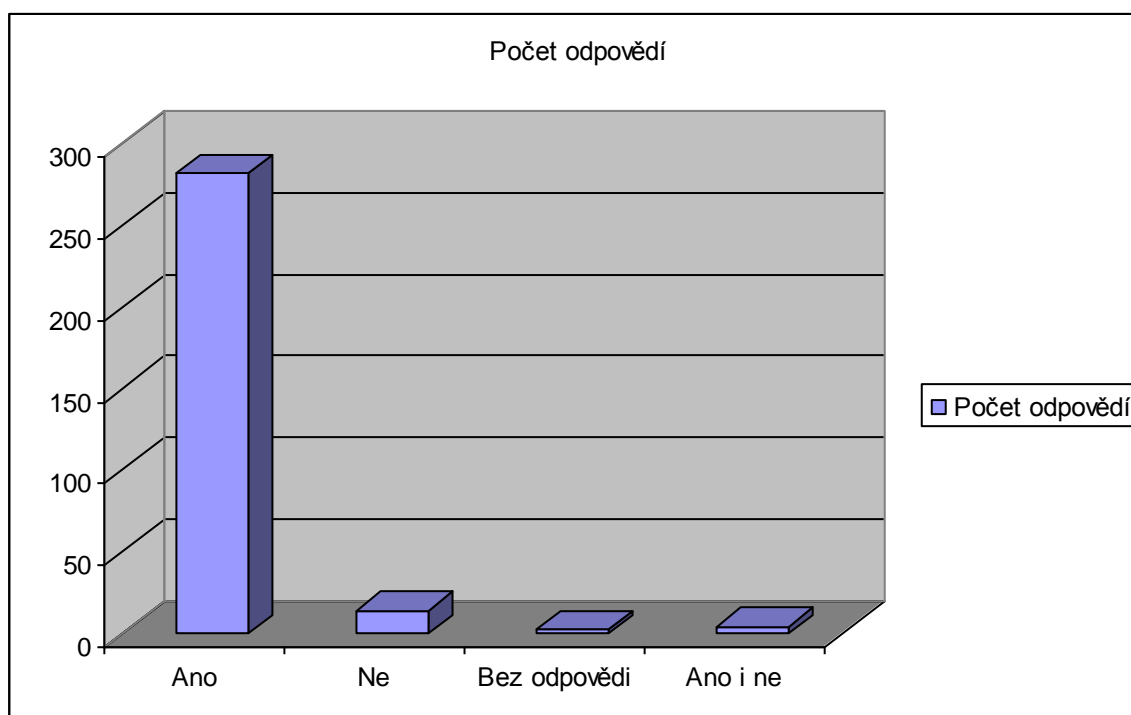
15a) Byl jsem v kontaktu MěÚ Černošice, a to:

Možnosti	Počet odpovědí
osobně	43
telefonní kontakt	36
email	6
internet / web	23
fax	0
dopis	7
Informační letáčky	1
jiné	0
bez odpovědi	4



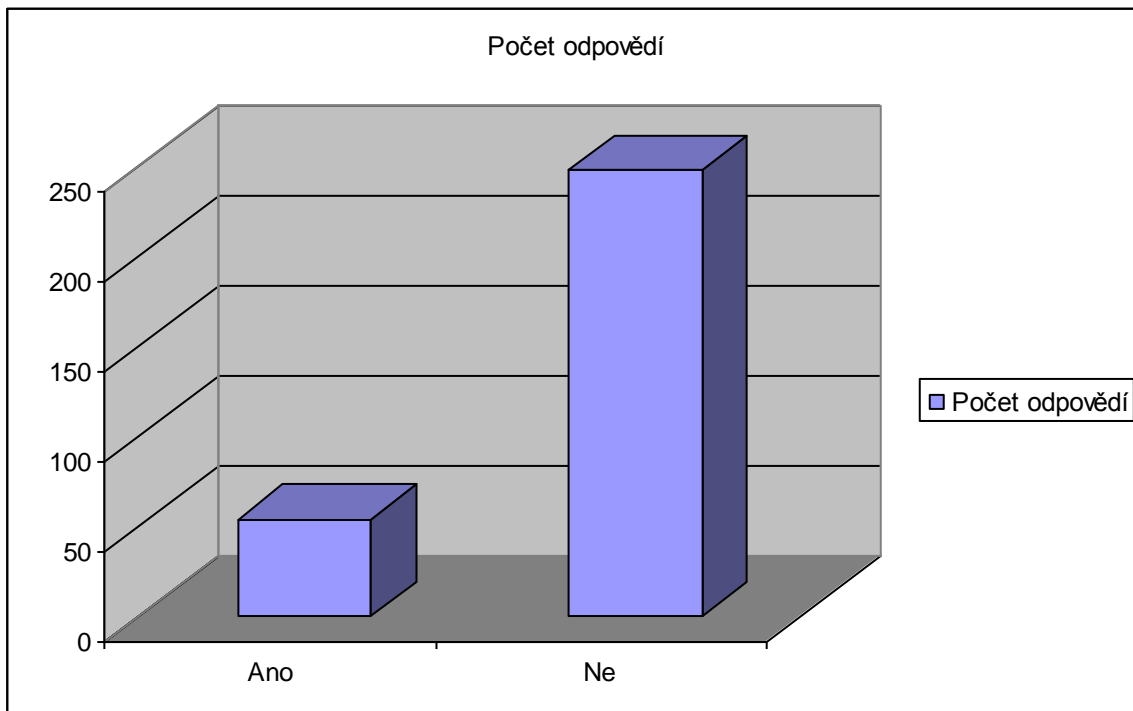
16. Považujete Vy osobně náš úřad za důvěryhodný a profesionální?

Možnosti	Počet odpovědí
Ano	282
Ne	14
Bez odpovědi	2
Ano i ne	4



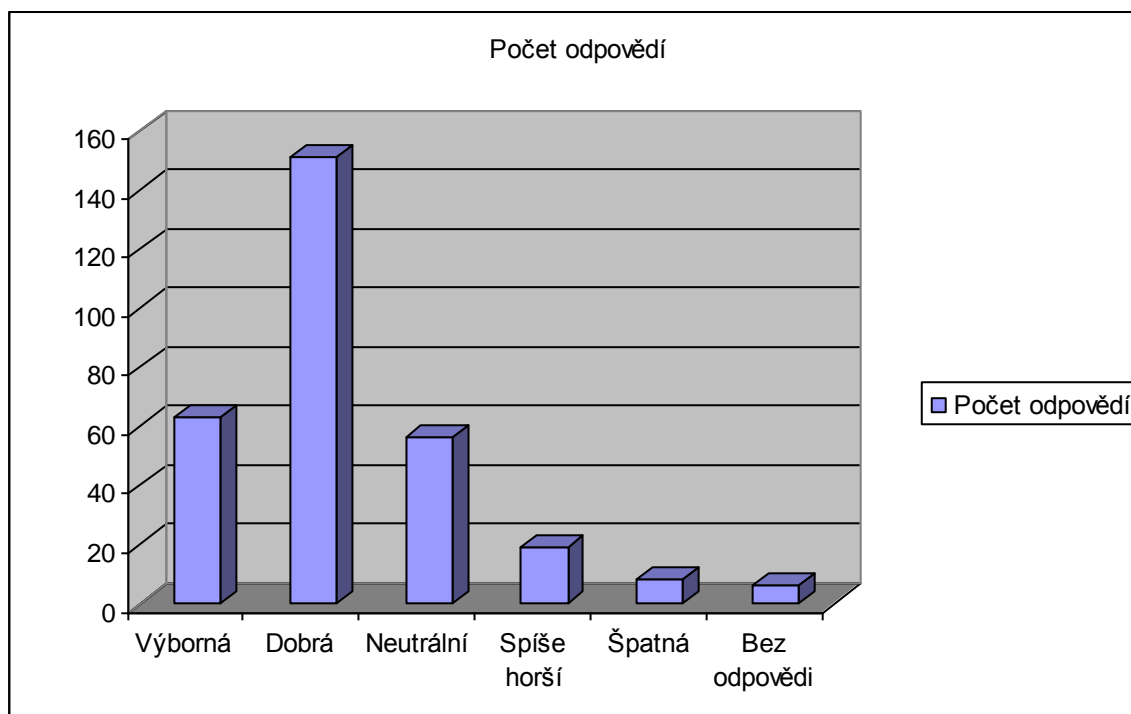
17. Dostala se Vám někdy jakákoliv informace o možné korupci nebo zaujatém přístupu na našem úřadě?

Možnosti	Počet odpovědí
Ano	54
Ne	248



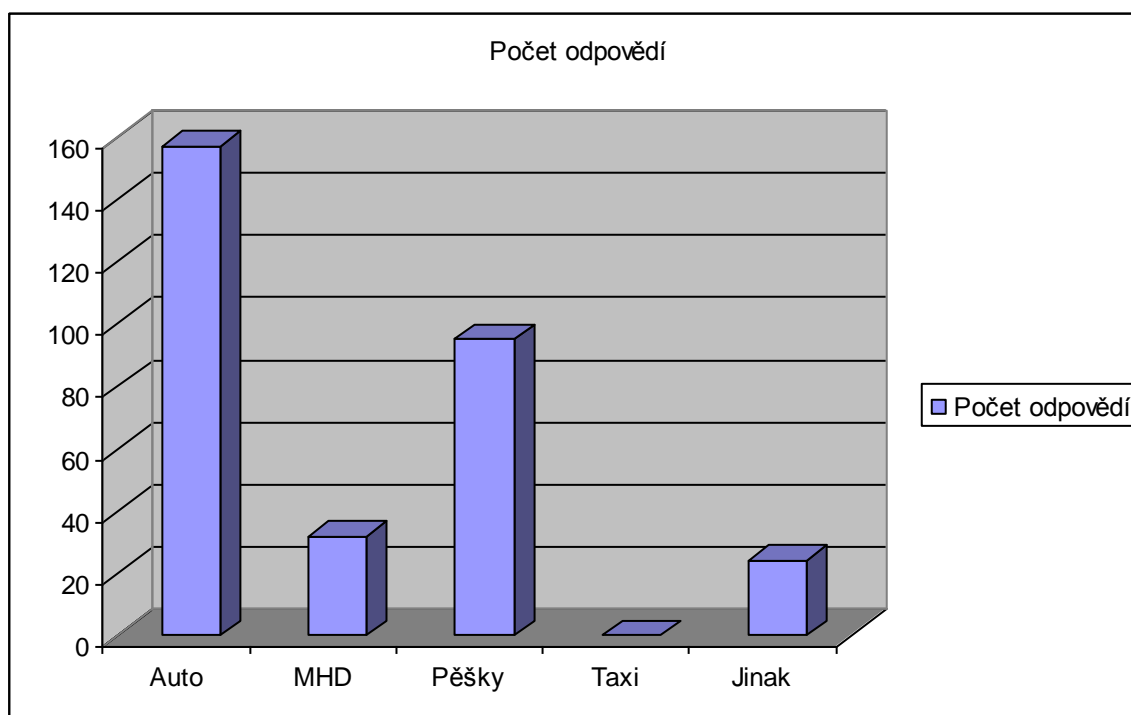
18. Jakou má náš úřad celkově pověst v místě Vašeho bydliště a ve Vašem okolí?

Možnosti	Počet odpovědí
Výborná	63
Dobrá	151
Neutrální	56
Spiše horší	19
Špatná	8
Bez odpovědi	6



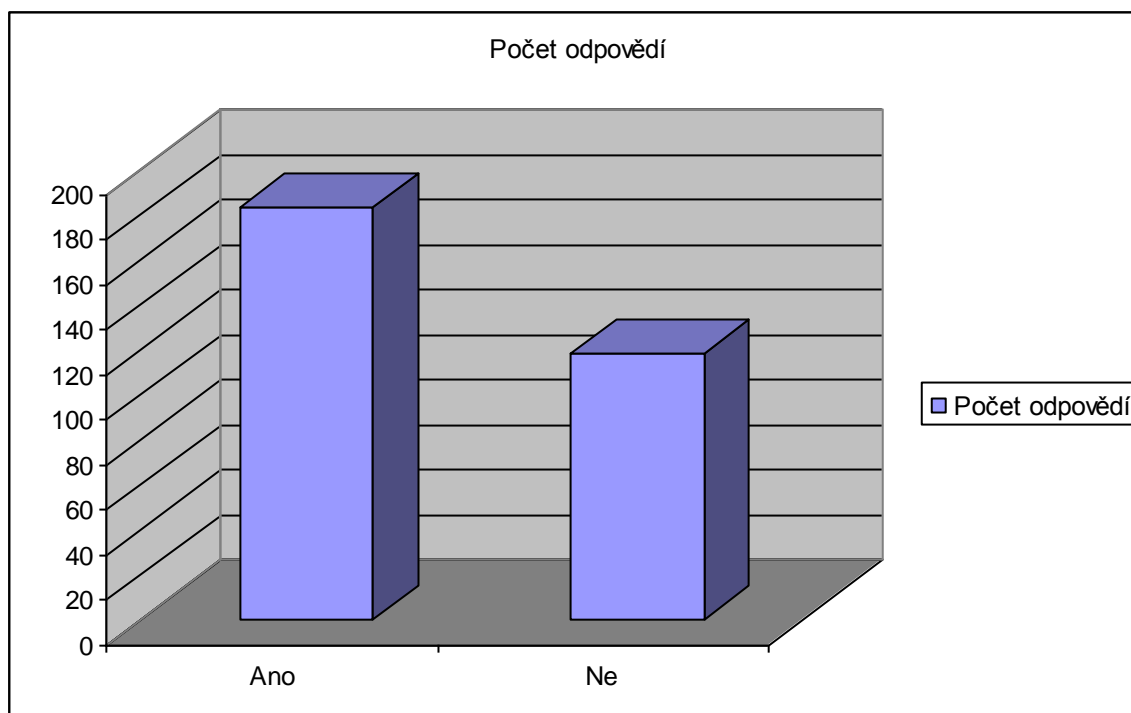
19. Jak jste přijel(a) na úřad?

Možnosti	Počet odpovědí
Auto	157
MHD	32
Pěšky	95
Taxi	0
Jinak	24



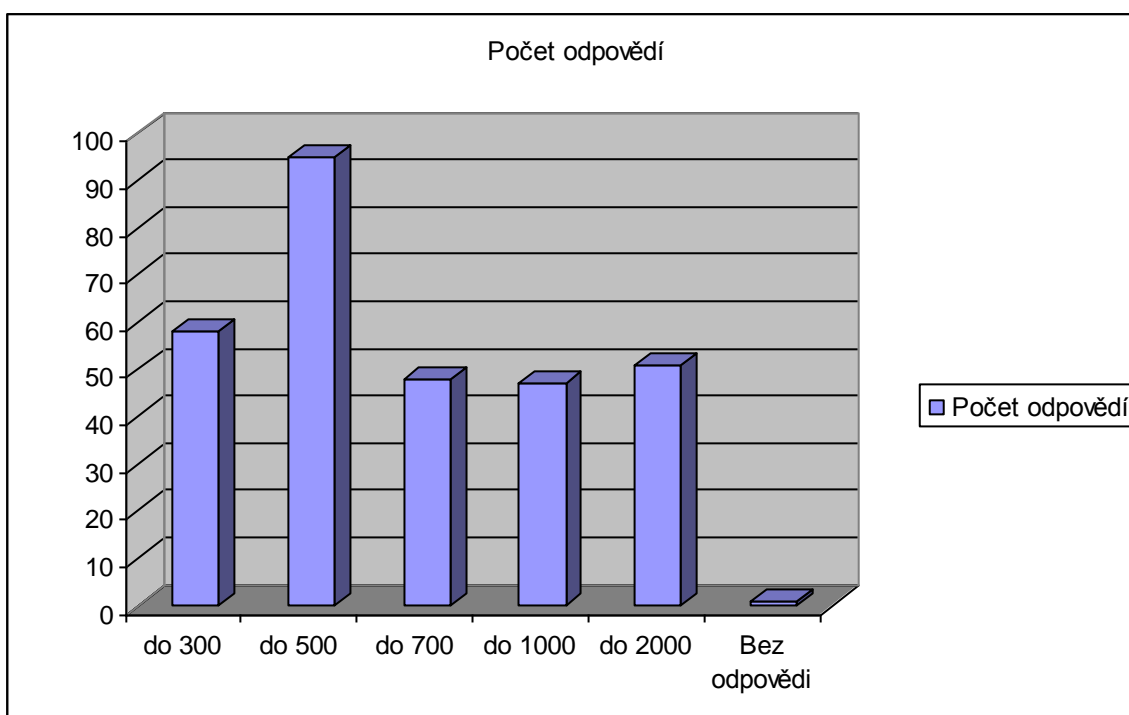
20. Pokud by bylo možné, platil byste správní poplatky, pokuty a další platební kartou?

Možnosti	Počet odpovědí
Ano	183
Ne	118



21. Do jaké částky je pro Vás snadné zaplatit hotově?

Možnosti	Počet odpovědí
do 300	58
do 500	95
do 700	48
do 1000	47
do 2000	51
Bez odpovědi	1



22. Co Vám na našem úřadě chybí?

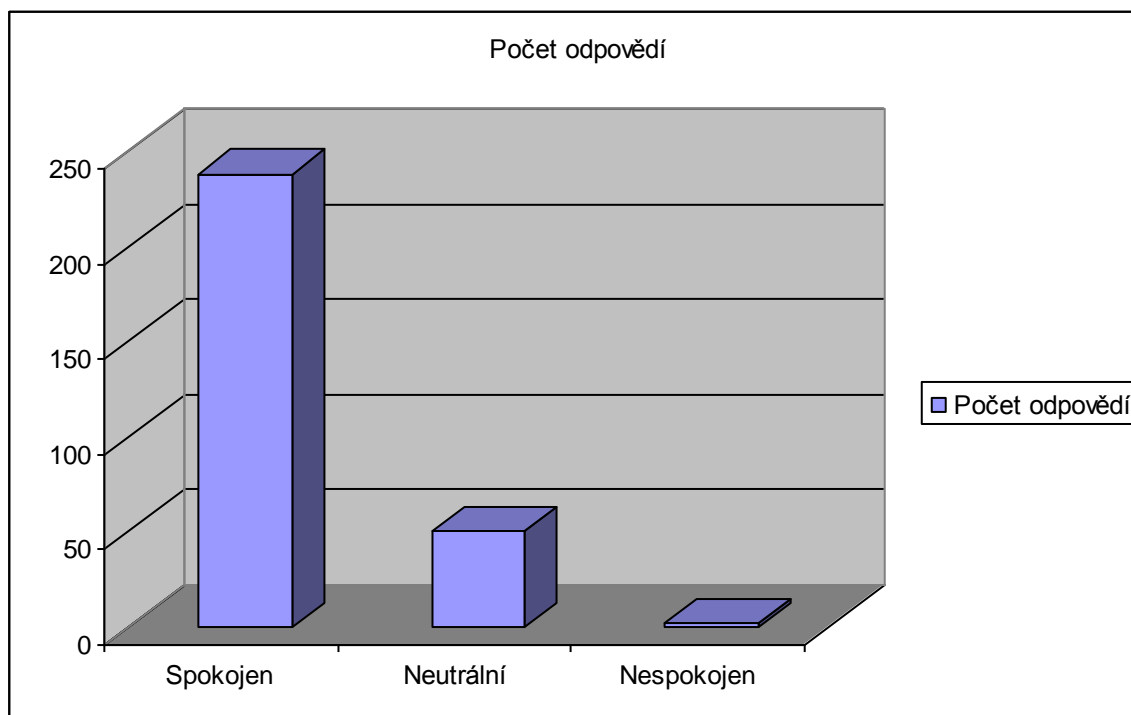
	Počet odpovědí
Nic	121
Umístění MÚ, prostory, budova	8
Parkování	10
Orientační systém	4
Lepší WC – označení	5
Místo pro motocykl	1
Čekárna	4
Bezbariérový přístup	1
Občerstvení	6
Zbytek úřadu, který je v Praze	2
Bankomat, platební terminál	3
Stojan na motocykl, kola	1
Lepší vzhled budovy a prostředí	1
Večerní úřední hodiny	1
Možnost platit platební kartou	1

23. Co Vás mile na úřadě překvapilo nebo překonalo Vaše očekávání?

	Počet odpovědí
Ochota a příjemné chování	42
Automat na kávu	18
Úřednice paní Šedivá	1
Dotazníky	18
Nové vedení města	1
Bez odpovědi	114
Výzdoba	1
Mapa Černošic	1
Pracovnice MU	1
Nové vedení města	1
Nové prostředí u matriky	57
Bez odpovědi	23
Rychlost vyřízení	2

24. V jaké náladě odcházíte?

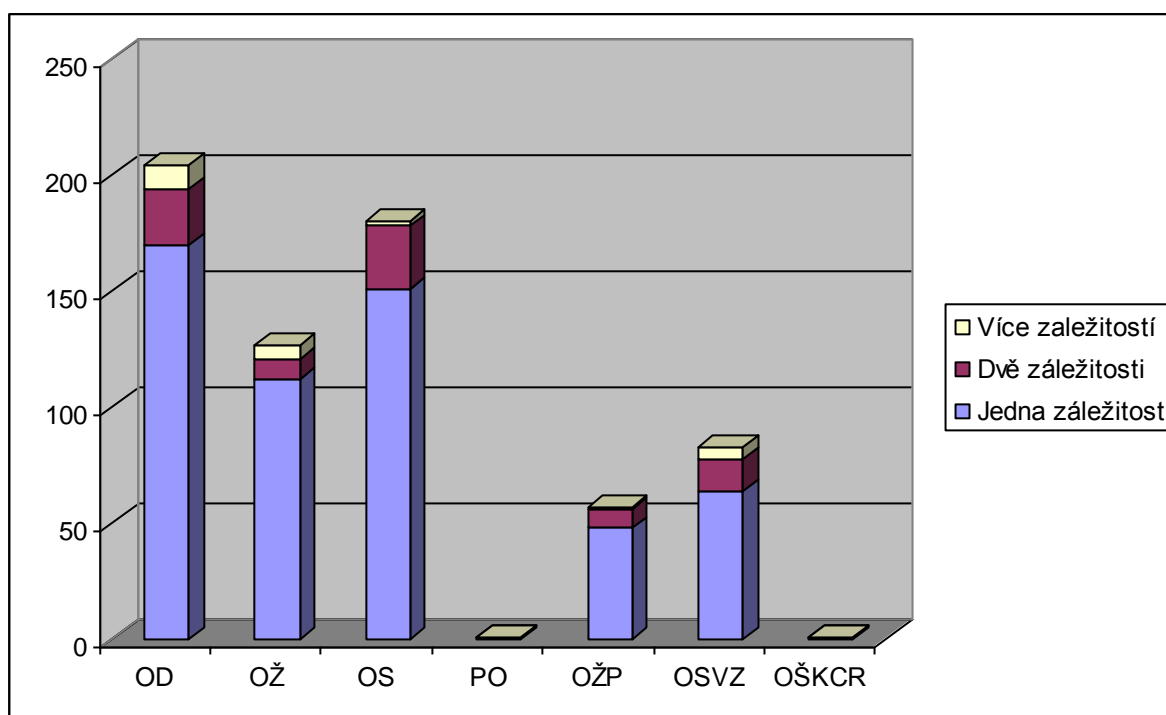
Možnosti:	Počet odpovědí
Spokojen	238
Neutrální	50
Nespokojen	2



3. Vyhodnocení průzkumu – pracoviště Praha

1. Přišel jste řešit:

Možnosti	Odbor ¹⁰						
	OD	OŽ	OS	PO	OŽP	OSVZ	OŠKCR
Jednu záležitost	170	112	151	1	48	64	1
Dvě záležitosti	24	9	27	0	8	14	0
Tři a více záležitostí	10	6	2	0	1	5	0

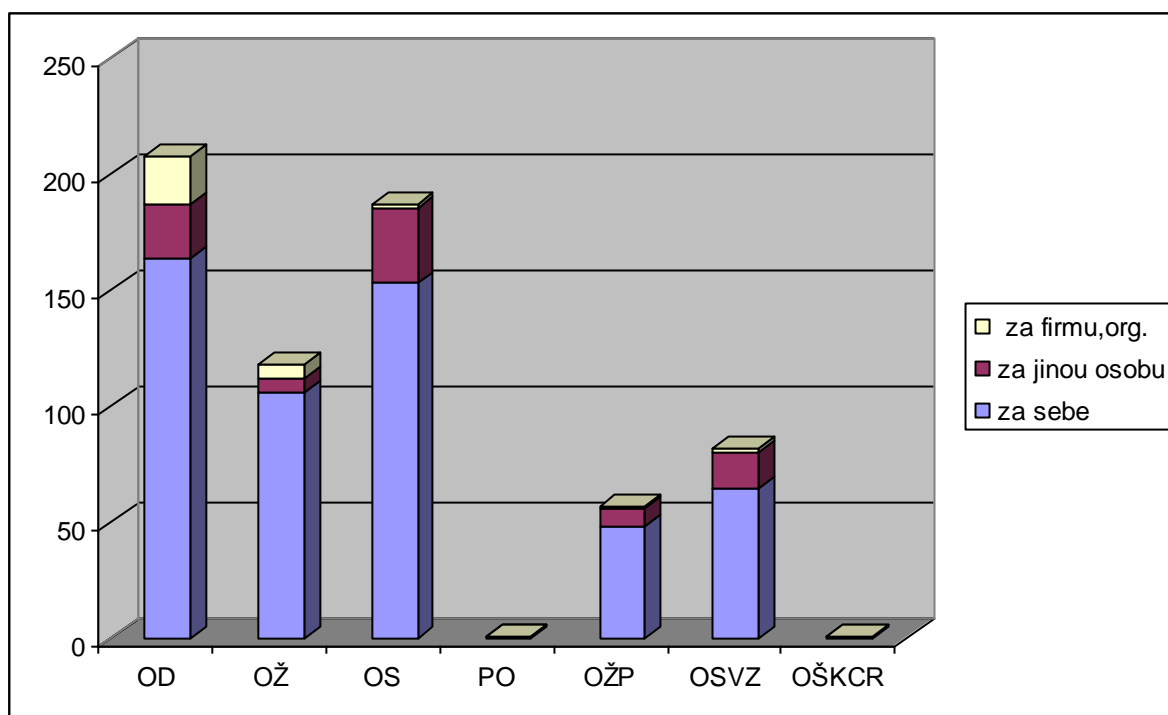


10

ODBOR	ZKRATKA
Odbor dopravy	OD
Odbor živnostenský	OŽ
Odbor správní	OS
Podatelna- kancelář starosty	PO
Odbor životního prostředí	OŽP
Odbor sociálních věcí a zdravotnictví	OSVZ
Odbor školství, kultury a cestovního ruchu	OŠKCR

2. Jste tu v dané záležitosti?

Možnosti	Odbor ¹¹						
	OD	OŽ	OS	PO	OŽP	OSVZ	OŠKCR
za sebe	164	106	153	1	48	65	0
zastupují jinou osobu	23	6	32	0	8	15	1
zastupují organizaci nebo firmu	21	6	2	0	1	2	0



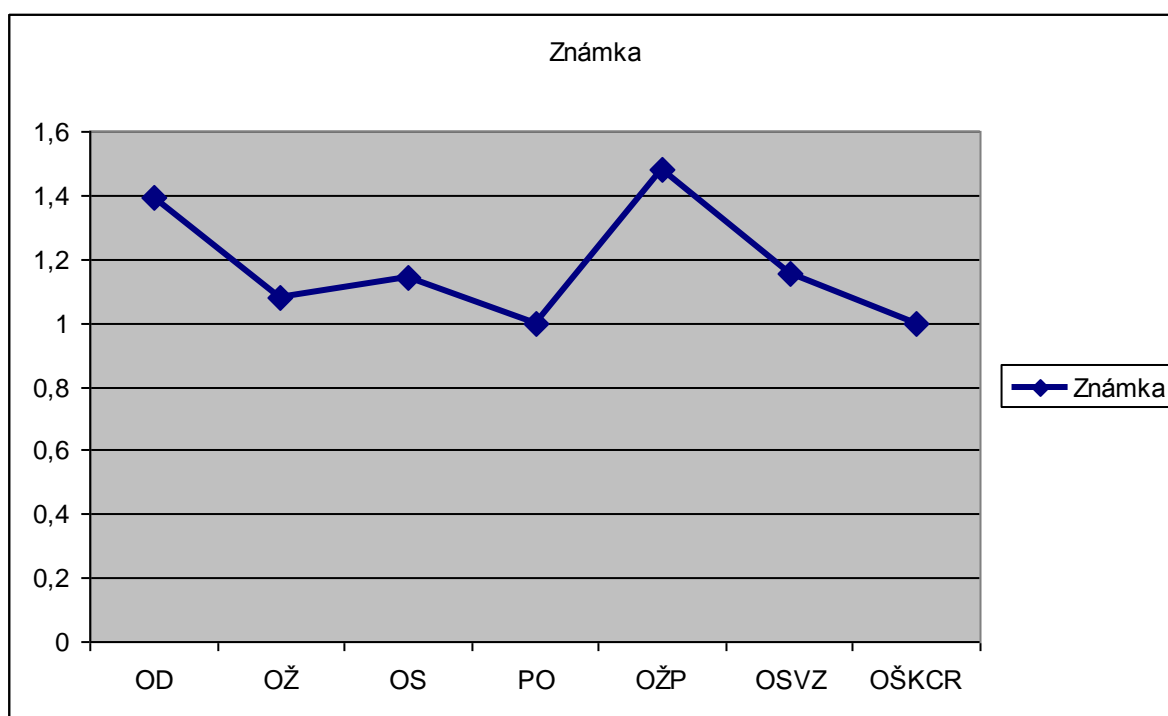
11

ODBOR	ZKRATKA
Odbor dopravy	OD
Odbor živnostenský	OŽ
Odbor správní	OS
Podatelna- kancelář starosty	PO
Odbor životního prostředí	OŽP
Odbor sociálních věcí a zdravotnictví	OSVZ
Odbor školství, kultury a cestovního ruchu	OŠKCR

3. Jak jste celkově spokojen s přístupem úředníka, se kterým jste jednal?

Oznámkuje prosím známkou 1 až 5 (jako ve škole)

Odbor ¹²	OD	OŽ	OS	PO	OŽP	OSVZ	OŠKCR
Průměr	1,394	1,082	1,142	1	1,48	1,153	1

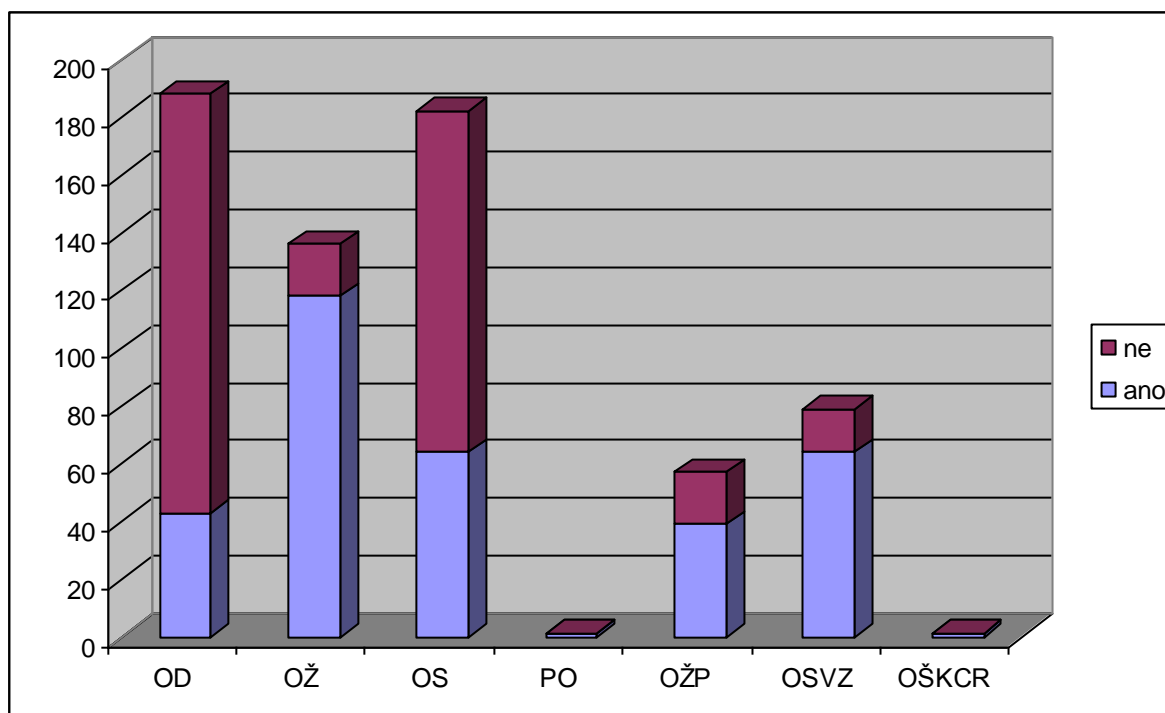


¹²

ODBOR	ZKRATKA
Odbor dopravy	OD
Odbor živnostenský	OŽ
Odbor správní	OS
Podatelna- kancelář starosty	PO
Odbor životního prostředí	OŽP
Odbor sociálních věcí a zdravotnictví	OSVZ
Odbor školství, kultury a cestovního ruchu	OŠKCR

4. Znáte jméno úředníka, se kterým jste jednal?

Možnosti	Odbor ¹³						
	OD	OŽ	OS	PO	OŽP	OSVZ	OŠKCR
ano	43	118	64	1	39	64	1
ne	145	18	118	0	18	15	0

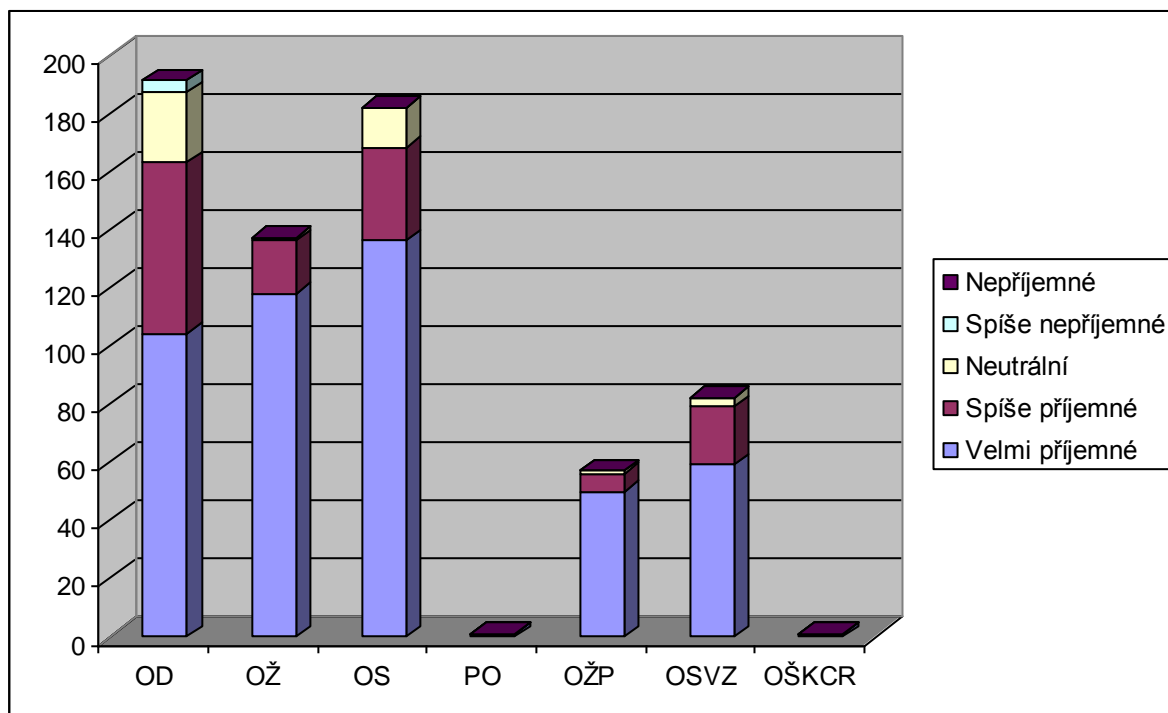


13

ODBOR	ZKRATKA
Odbor dopravy	OD
Odbor živnostenský	OŽ
Odbor správní	OS
Podatelna- kancelář starosty	PO
Odbor životního prostředí	OŽP
Odbor sociálních věcí a zdravotnictví	OSVZ
Odbor školství, kultury a cestovního ruchu	OŠKCR

5. Jak hodnotíte vystupování úředníka?

Možnosti	Odbor ¹⁴						
	OD	OŽ	OS	PO	OŽP	OSVZ	OŠKCR
Velmi příjemné	104	118	136	1	50	59	1
Spíše příjemné	59	18	32	0	6	20	0
neutrální	24	1	14	0	1	3	0
spíše nepříjemné	4	0	0	0	0	0	0
nepříjemné	0	0	0	0	0	0	0

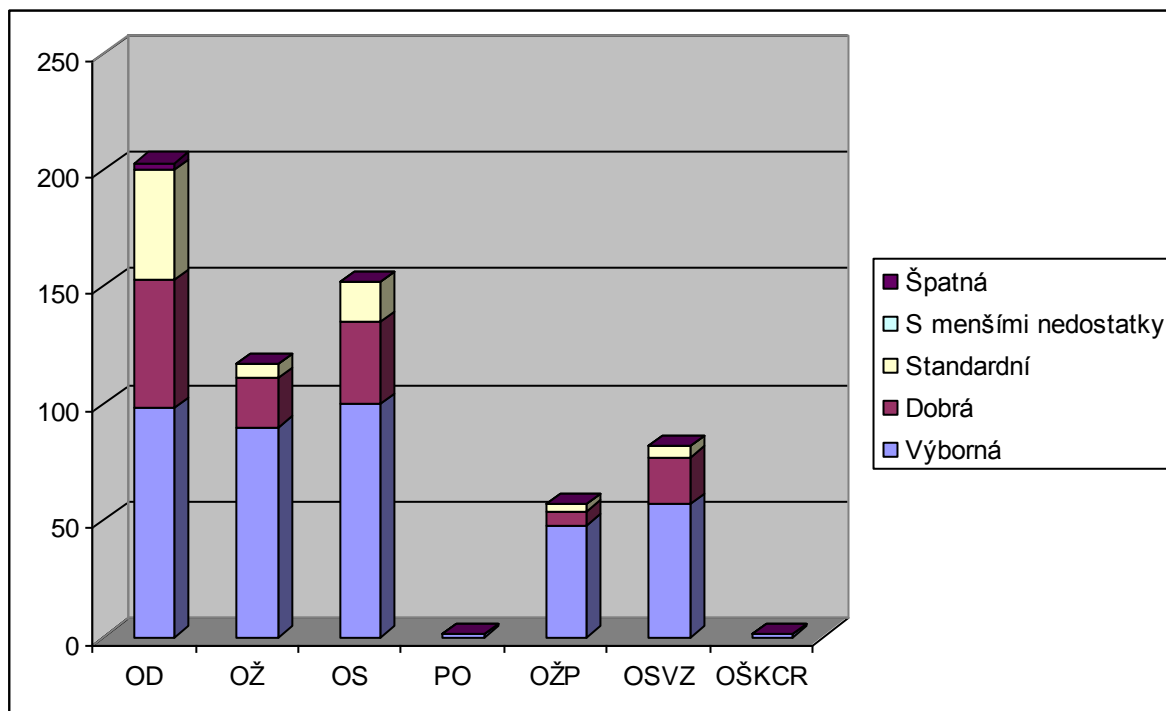


14

ODBOR	ZKRATKA
Odbor dopravy	OD
Odbor živnostenský	OŽ
Odbor správní	OS
Podatelna- kancelář starosty	PO
Odbor životního prostředí	OŽP
Odbor sociálních věcí a zdravotnictví	OSVZ
Odbor školství, kultury a cestovního ruchu	OŠKCR

6. Jaká byla kvalita poskytované služby daným úředníkem?

Možnosti	Odbor ¹⁵						
	OD	OŽ	OS	PO	OŽP	OSVZ	OŠKCR
Výborná	98	90	100	1	48	57	1
Dobrá	55	21	35	0	6	20	0
Standardní	47	6	17	0	3	5	0
S menšími nedostatky	0	0	0	0	0	0	0
Špatná	3	0	0	0	0	0	0

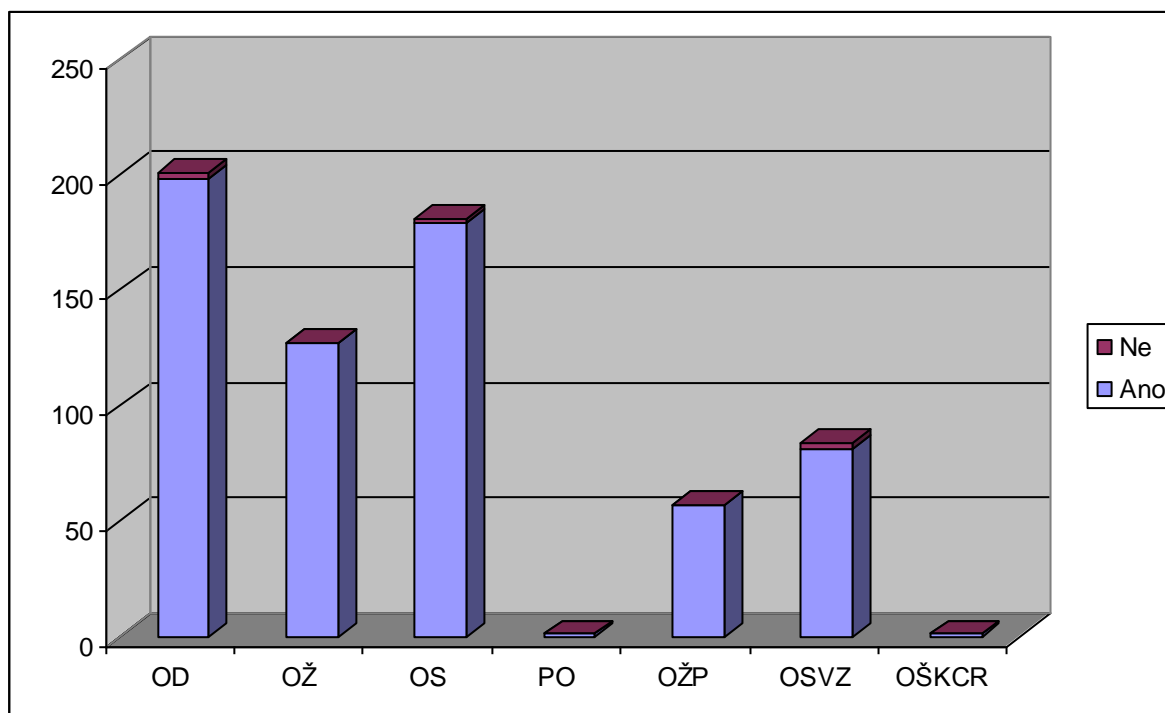


15

ODBOR	ZKRATKA
Odbor dopravy	OD
Odbor živnostenský	OŽ
Odbor správní	OS
Podatelna- kancelář starosty	PO
Odbor životního prostředí	OŽP
Odbor sociálních věcí a zdravotnictví	OSVZ
Odbor školství, kultury a cestovního ruchu	OŠKCR

7. Máte pocit, že v rámci zákonných možností Vám úřad vyšel vstříc při řešení Vašeho problému?

Možnosti	Odbor ¹⁶						
	OD	OŽ	OS	PO	OŽP	OSVZ	OŠKCR
Ano	198	127	179	1	57	81	1
Ne	3	0	2	0	0	3	0

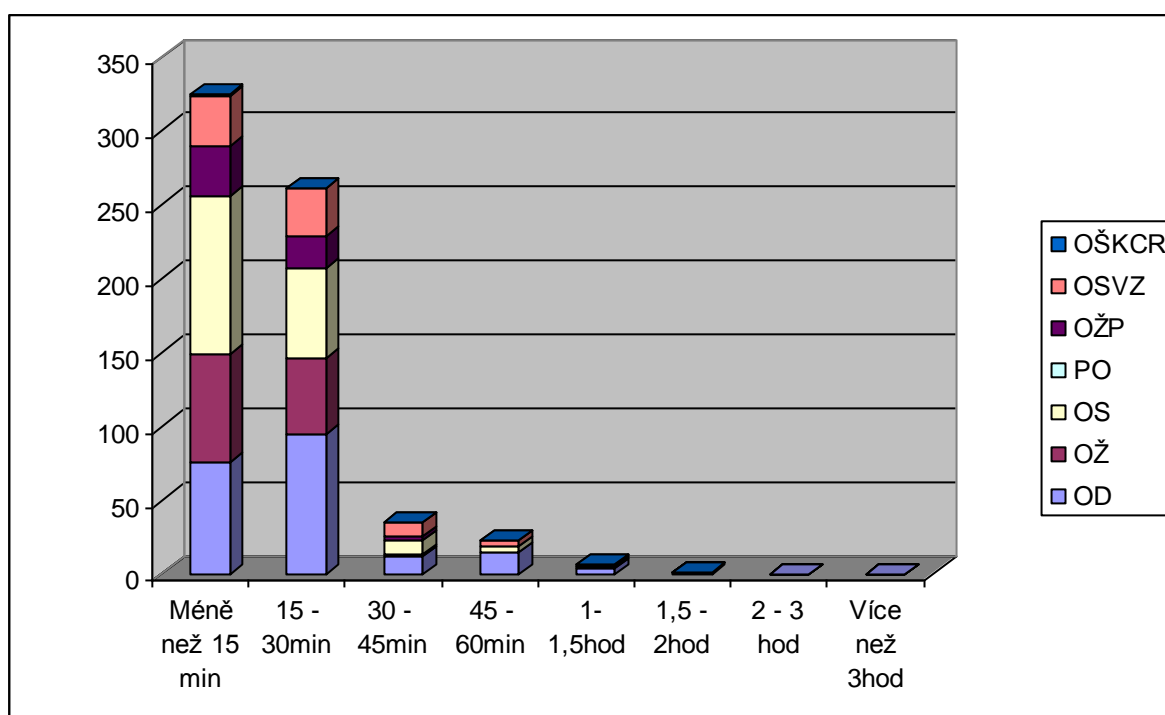


16

ODBOR	ZKRATKA
Odbor dopravy	OD
Odbor živnostenský	OŽ
Odbor správní	OS
Podatelna- kancelář starosty	PO
Odbor životního prostředí	OŽP
Odbor sociálních věcí a zdravotnictví	OSVZ
Odbor školství, kultury a cestovního ruchu	OŠKCR

8. Jak dlouho Vám celkem trvalo vyřízení Vaší záležitosti na úřadě (celkem od příchodu do budovy do setkání s tazatelem)?

Možnosti	Odbor ¹⁷						
	OD	OŽ	OS	PO	OŽP	OSVZ	OŠKCR
Méně než 15 min	75	74	106	1	33	34	1
15 - 30min	95	51	61	0	21	33	0
30 - 45min	12	1	10	0	2	10	0
45 - 60min	14	1	3	0	1	4	0
1 - 1,5hod	4	0	1	0	0	1	0
1,5 - 2hod	1	0	0	0	0	0	0
2 - 3 hod	0	0	0	0	0	0	0
Více než 3hod	0	0	0	0	0	0	0

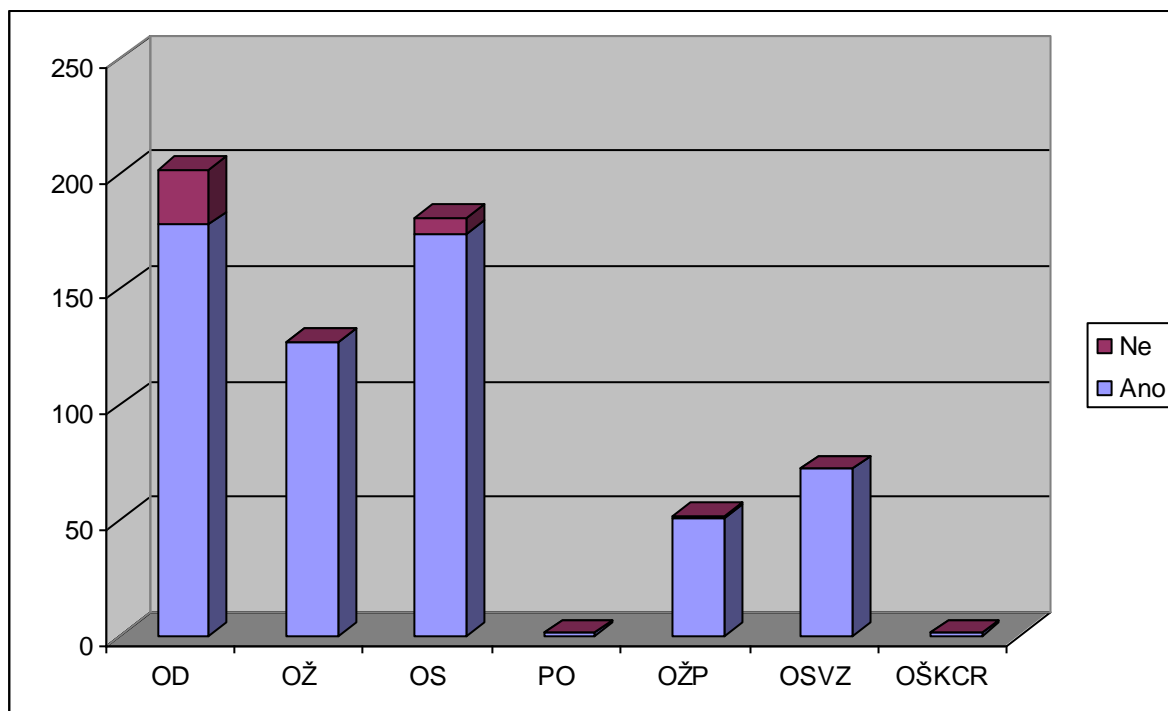


17

ODBOR	ZKRATKA
Odbor dopravy	OD
Odbor živnostenský	OŽ
Odbor správní	OS
Podatelna- kancelář starosty	PO
Odbor životního prostředí	OŽP
Odbor sociálních věcí a zdravotnictví	OSVZ
Odbor školství, kultury a cestovního ruchu	OŠKCR

9. Byl jste spokojen s rychlostí odbavení?

Možnosti	Odbor ¹⁸						
	OD	OŽ	OS	PO	OŽP	OSVZ	OŠKCR
Ano	178	127	174	1	51	72	1
Ne	24	0	7	0	1	0	0

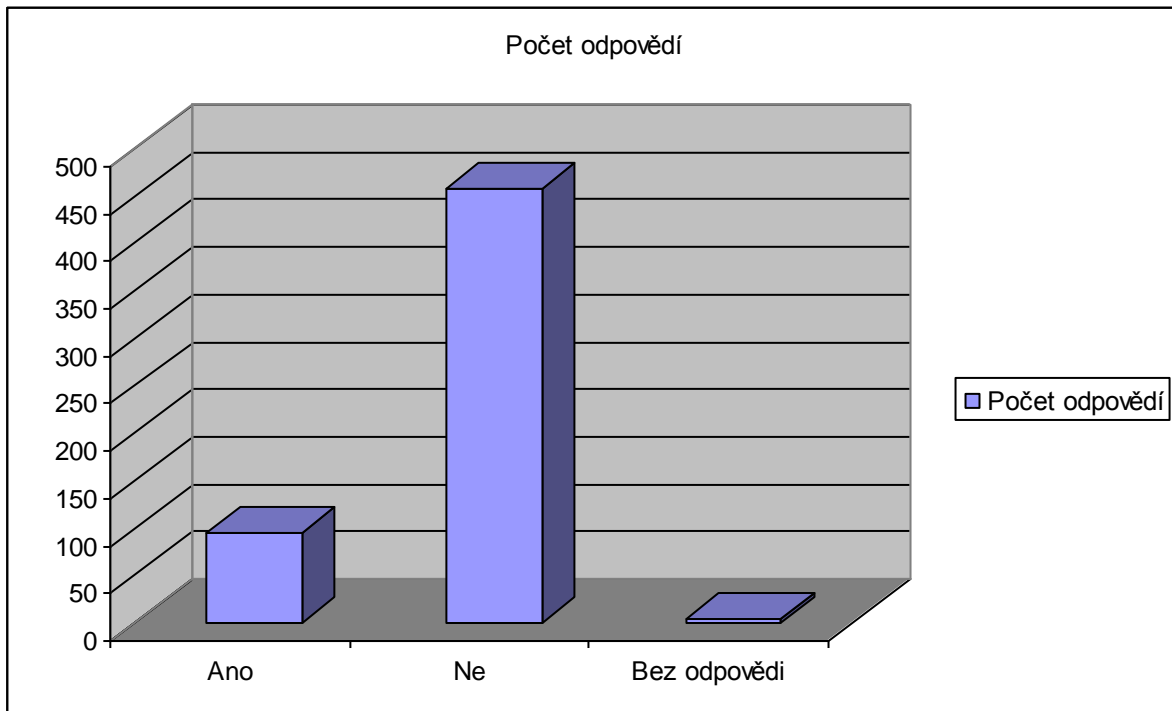


18

ODBOR	ZKRATKA
Odbor dopravy	OD
Odbor živnostenský	OŽ
Odbor správní	OS
Podatelna- kancelář starosty	PO
Odbor životního prostředí	OŽP
Odbor sociálních věcí a zdravotnictví	OSVZ
Odbor školství, kultury a cestovního ruchu	OŠKCR

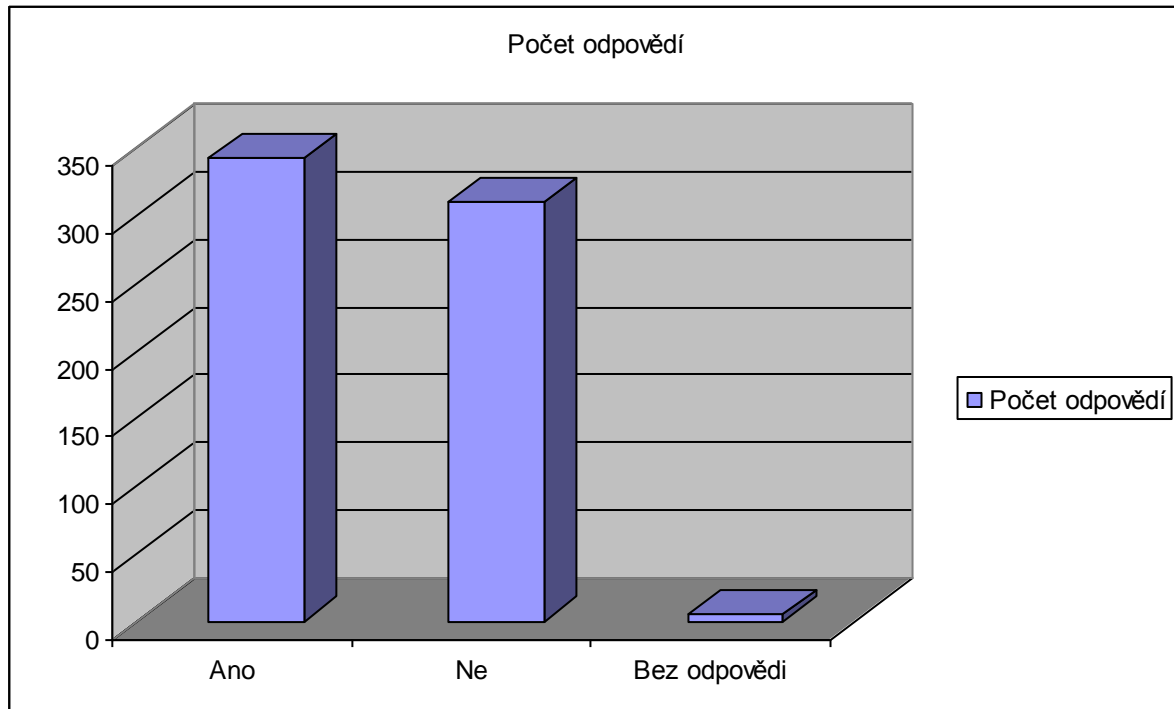
10. Kontaktoval jste ve věci nejdříve obecní úřad v místě Vašeho bydliště?

Možnosti	Počet odpovědí
Ano	95
Ne	458
Bez odpovědi	4



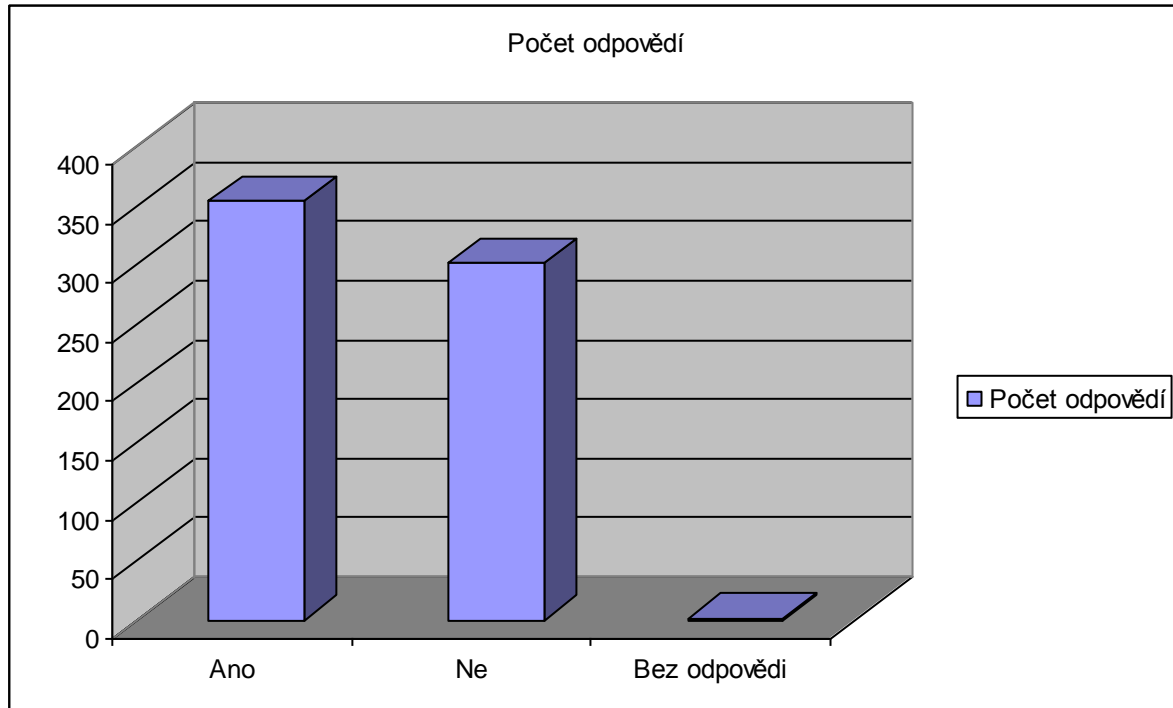
11. Navštívili jste webové stránky města Černošice - www.mestocernosice.cz?

Možnosti	Počet odpovědí
Ano	342
Ne	309
Bez odpovědi	5



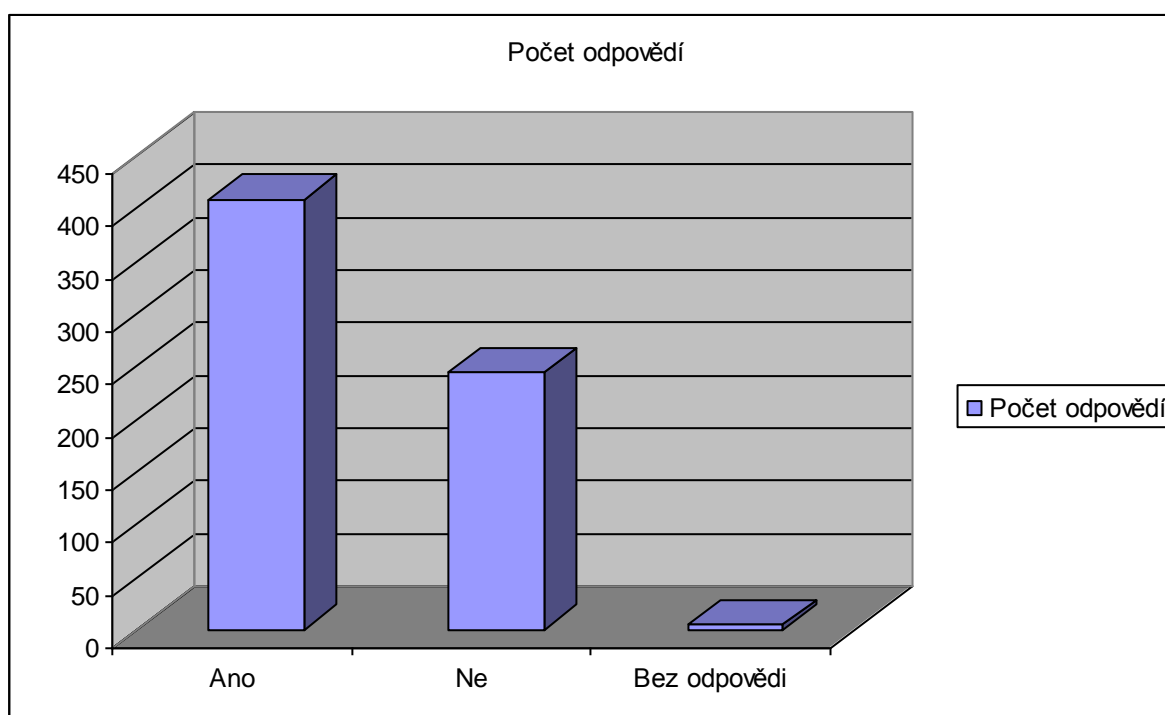
12. Zjišťoval jste si předem úřední hodiny?

Možnosti	Počet odpovědí
Ano	354
Ne	301
Bez odpovědi	2



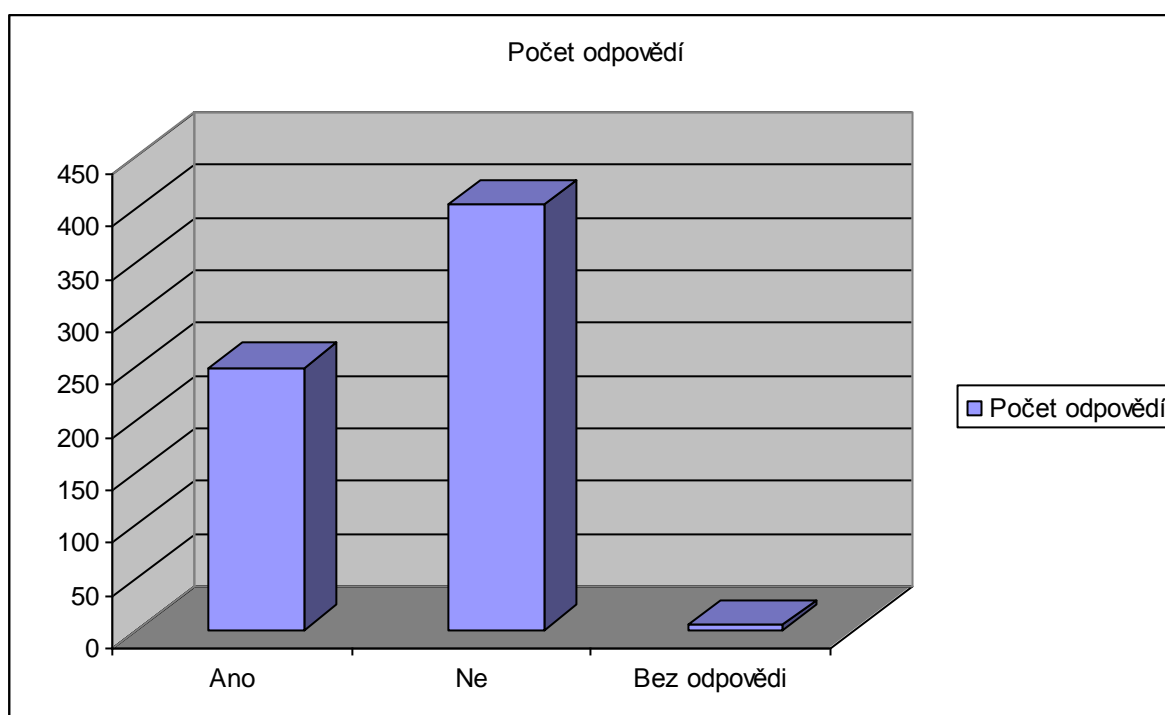
13. Věděl jste před příchodem, že máme úřední hodiny i v úterý, čtvrtek a pátek?

Možnosti	Počet odpovědí
Ano	408
Ne	244
Bez odpovědi	5



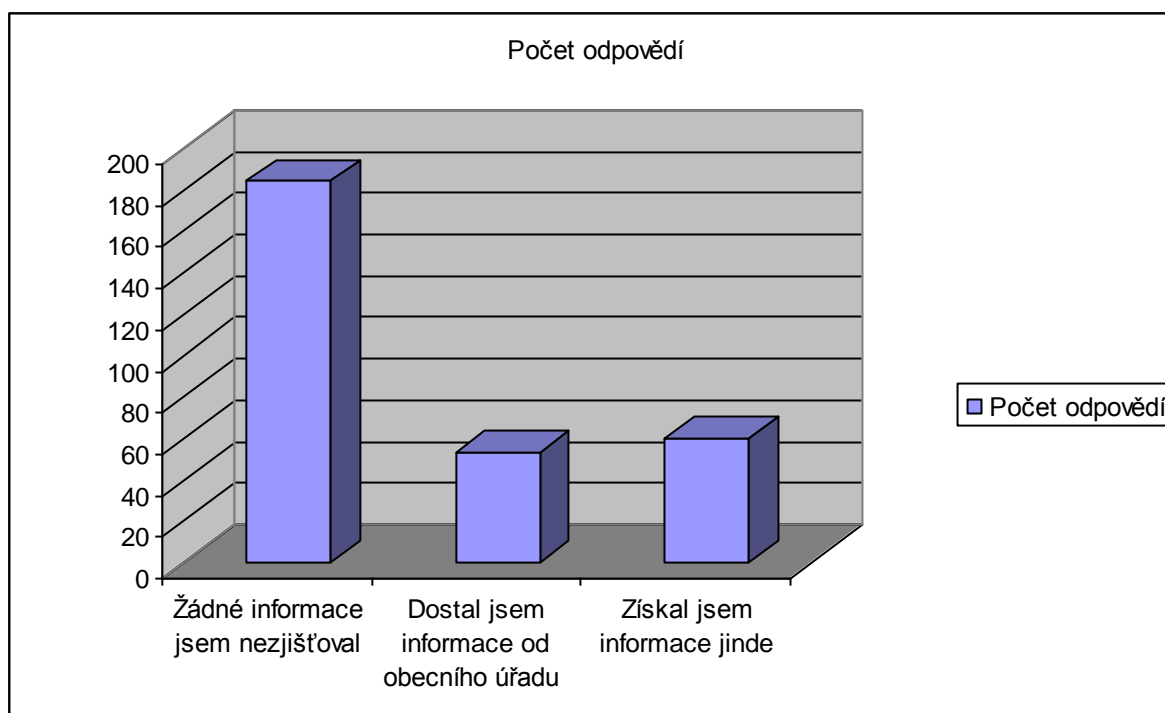
14. Objednal jste si čas návštěvy předem přes internet na www.mestocernosice.cz

Možnosti	Počet odpovědí
Ano	249
Ne	403
Bez odpovědi	5



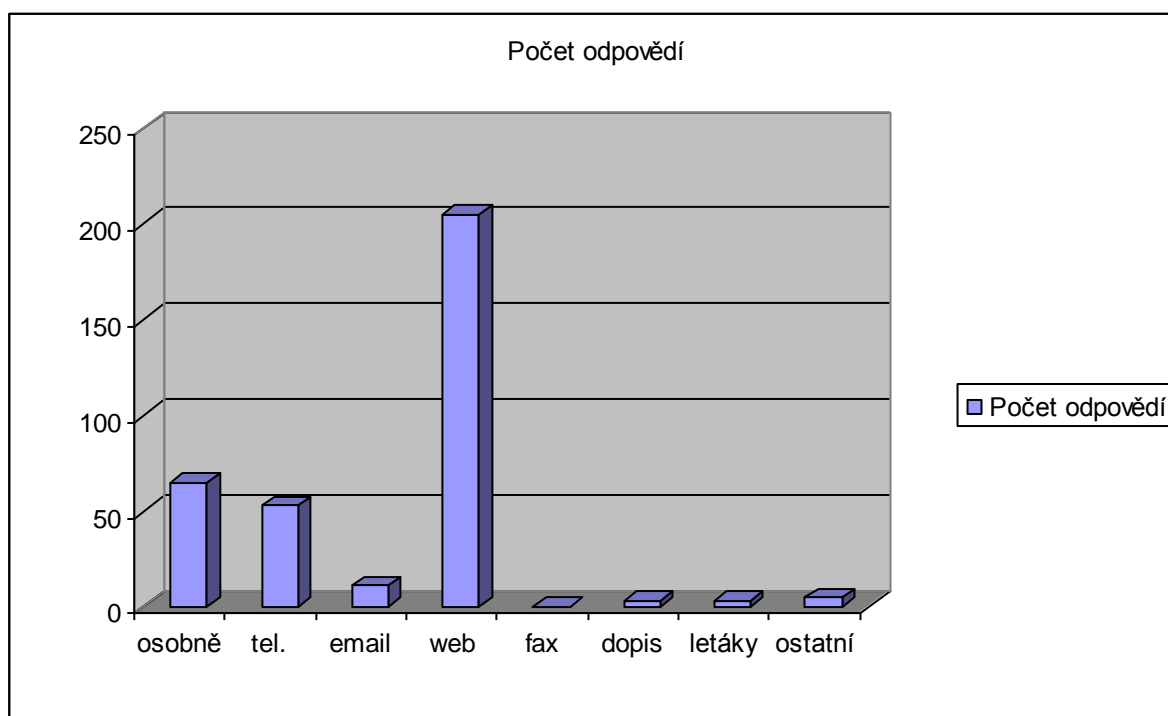
15. Uveďte, zda a jak jste si získával informace předtím, než jste dnes ve své aktuální záležitosti přišel osobně na náš úřad? (zvolte jen jednu možnost)

Možnosti:	Počet odpovědí
Žádné informace jsem nezjišťoval	184
Dostal jsem informace od obecního úřadu v mém bydlišti (přímo nebo v místním tisku)	53
Získal jsem informace jinde (celostátní média, jiné organizace/úřady, přátelé apod.)	60



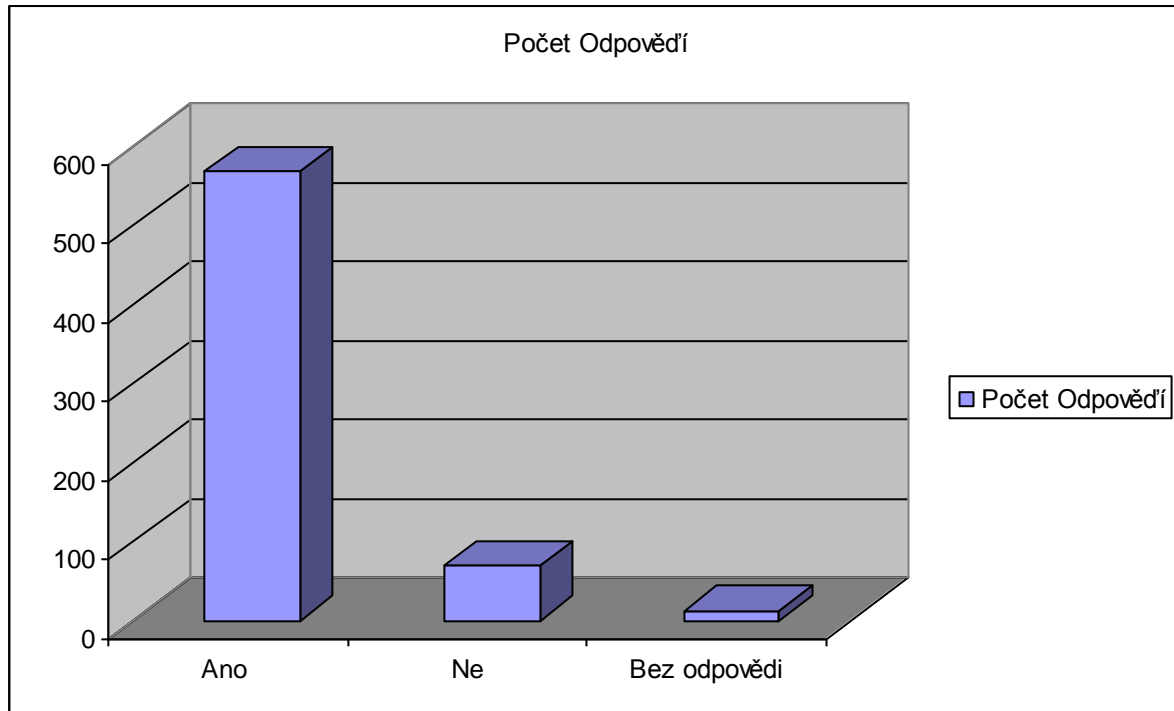
15a) Byl jsem v kontaktu MěÚ Černošice, a to:

Možnosti:	Počet odpovědí
osobně při předchozí návštěvě	65
telefonní kontakt	53
email	11
internet / webové stránky	205
fax	0
dopis	3
informační letáčky	3
ostatní	5



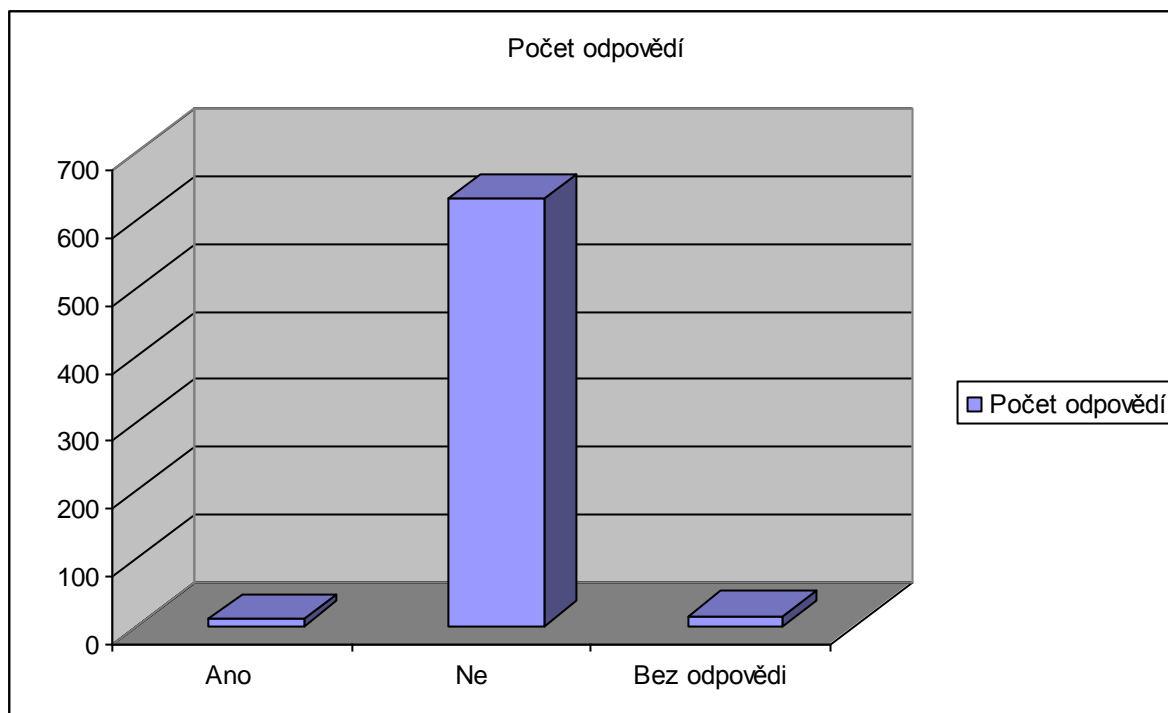
16. Považujete Vy osobně náš úřad za důvěryhodný a profesionální?

Možnosti	Počet odpovědí
Ano	568
Ne	69
Bez odpovědi	13



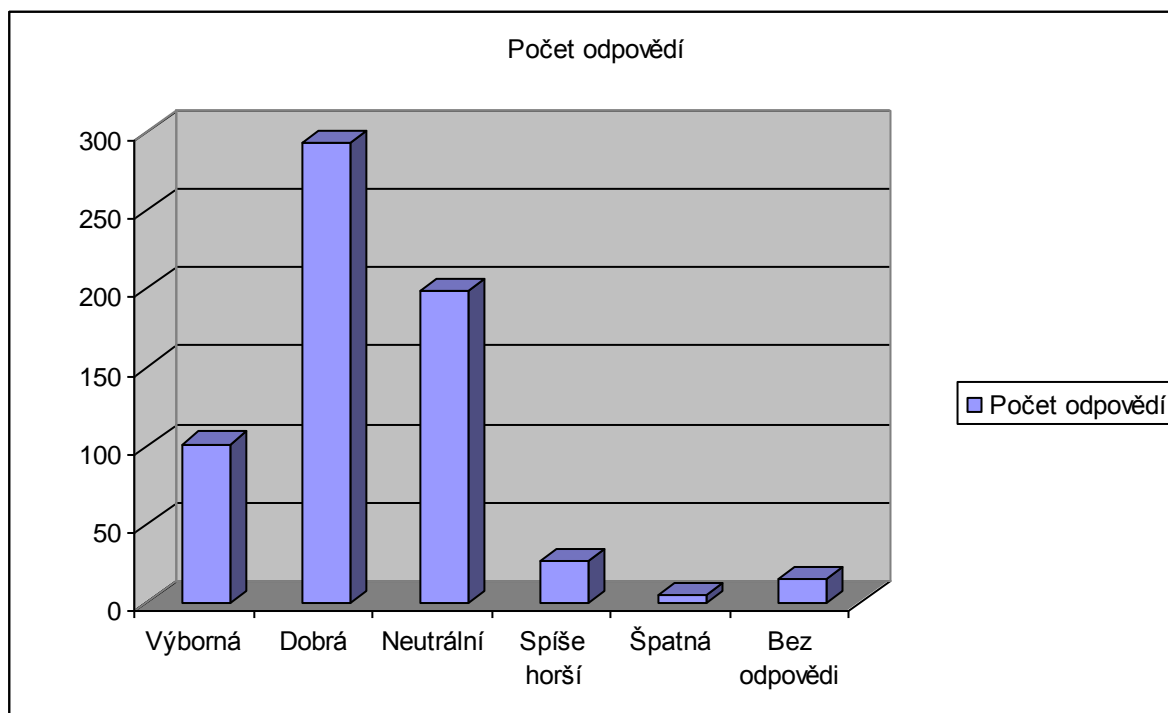
17. Dostala se Vám někdy jakákoliv informace o možné korupci nebo zaujatém přístupu na našem úřadě?

Možnosti	Počet odpovědí
Ano	11
Ne	631
Bez odpovědi	15



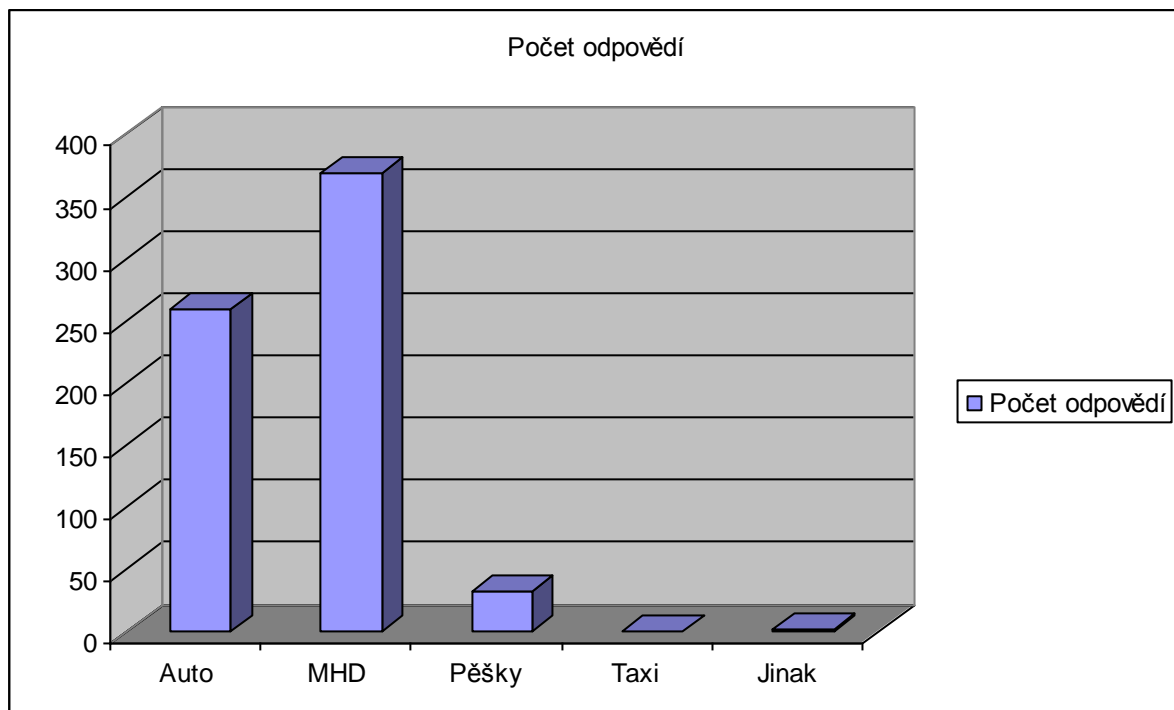
18. Jakou má náš úřad celkově pověst v místě Vašeho bydliště a ve Vašem okolí?

Možnosti	Počet odpovědí
Výborná	101
Dobrá	293
Neutrální	198
Spíše horší	27
Špatná	5
Bez odpovědi	15



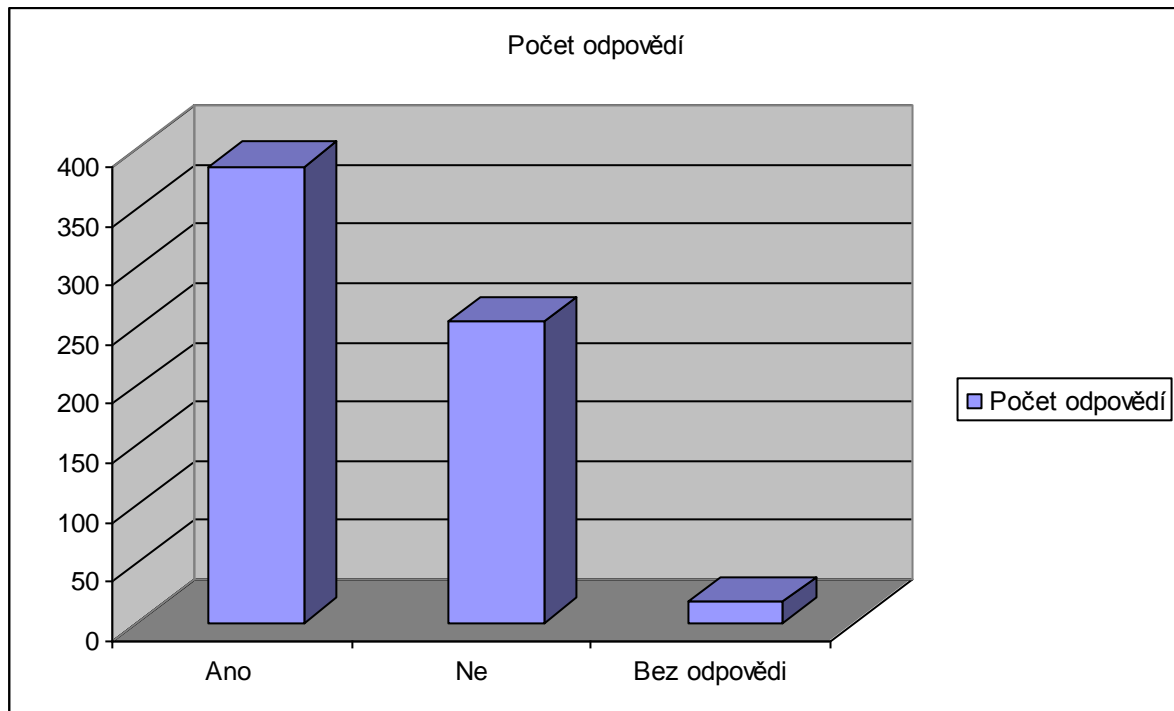
19. Jak jste přijel(a) na úřad?

Možnosti	Počet odpovědí
Auto	260
MHD	369
Pěšky	33
Taxi	0
Jinak	2



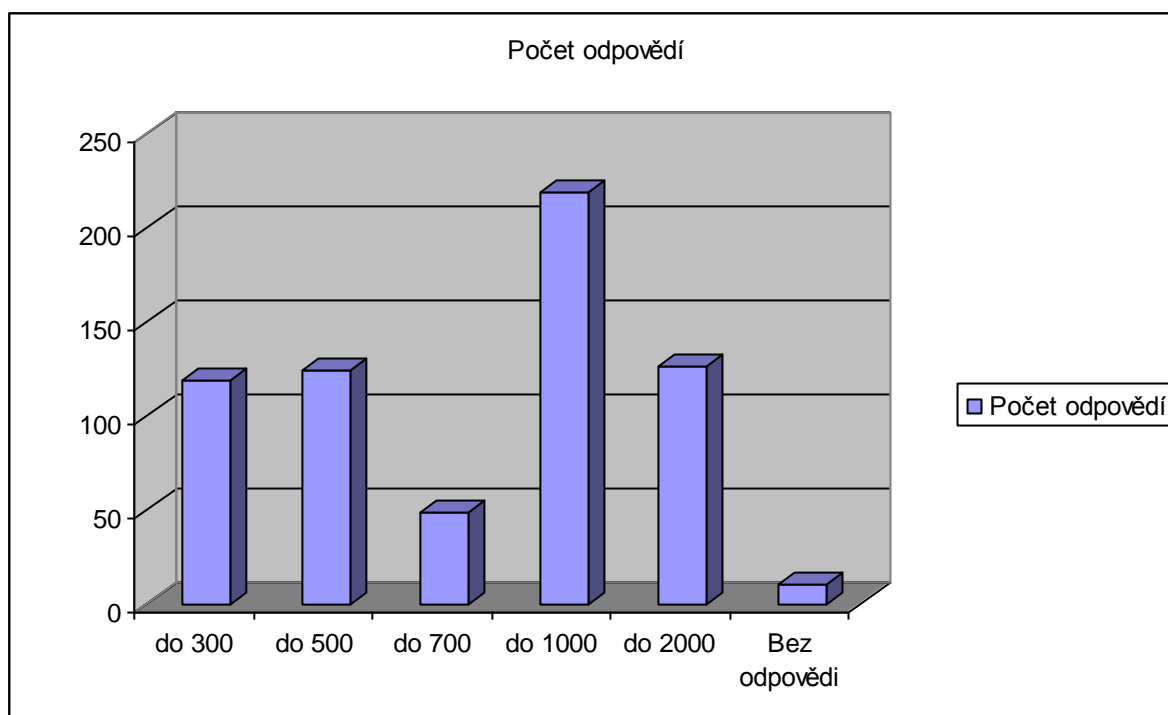
20. Pokud by bylo možné, platil byste správní poplatky, pokuty a další platební kartou?

Možnosti	Počet odpovědí
Ano	385
Ne	254
Bez odpovědi	18



21. Do jaké částky je pro Vás snadné zaplatit hotově?

Možnosti	Počet odpovědí
do 300	119
do 500	124
do 700	49
do 1000	218
do 2000	126
Bez odpovědi	10



22. Co Vám na našem úřadě chybí?

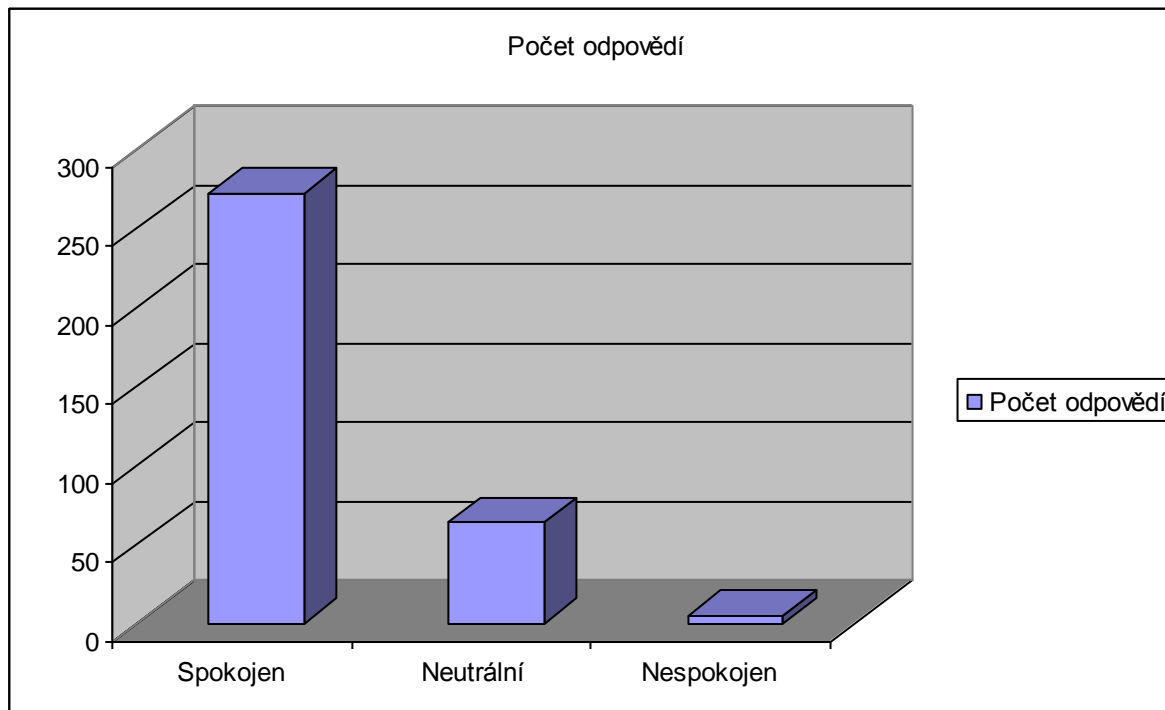
Možnosti	Počet odpovědí
Nic nevyplněno	94
Profesionální přístup	1
Označení úřadu	6
Parkoviště	107
Platební terminál	18
Hodiny v hale	3
Občerstvení	50
Místo pro sezení	6
Propisky, formuláře	1
Fotograf	3
Dostupnost	12
Výtah do přízemí	1
Recepce	3
Barel s vodou	1
Informační systém	2
Lepší pracovníci	1
Rychlejší vydávání pasů	1
Bankomat	2
Lepší prostředí na úřadě	1
Orientační systém	3
Čekárna	4
Rychlejší vyřízení	2
Schody do patra	1

23. Co Vás mile na úřadě překvapilo nebo překonalo Vaše očekávání?

Možnosti	Počet odpovědí
Přístup	229
Rychlost	214
Přijatelný počet lidí	2
Dotazníky	62
Pochvala zaměstnanci dotazníkové akci Praha- za radu:	1
Možnost zjištění HOT průkazu na webu	1
Bez odpovědi:	24
Dětský koutek	13
WC- doplněná mýdla a ručníky:	1
Brzké otevření úřadu	1
Zájem o zpětnou vazbu	3
Pracovní doba	2
Nic	3

24. V jaké náladě odcházíte?

Možnosti:	Počet odpovědí
Spokojen	272
Neutrální	64
Nespokojen	5



4. Závěr

Z dotazníkového šetření mezi 969 klienty úřadu vyplynulo, že Městský úřad Černošice je úřadem vstřícným a občané jsou s prací úřadu spokojeni.

Dotazník spokojenosti občanů s prací Městského úřadu Černošice

Datum:

Čas:

Jaký odbor jste navštívil?

Přišel jste řešit:

- jednu záležitost
 dvě záležitosti
 tři a více

V odpovědích na další otázky se soustředte na hlavní záležitost, kterou jste na úřadě řešil.

Jste tu v dané záležitosti?

- za sebe
 zastupuji jinou osobu
 zastupuji organizaci nebo firmu

Jak jste celkově spokojen s přístupem úředníka, se kterým jste jednal?

Oznámkujte prosím známkou 1 až 5 (jako ve škole)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Znáte jméno úředníka, se kterým jste jednal?

- ano (pokud chcete, můžete uvést jeho jméno)
 ne

Jak hodnotíte vystupování úředníka:

- velmi příjemné
 spíše příjemné
 neutrální
 spíše nepříjemné
 nepříjemné

Jaká byla kvalita poskytované služby daným úředníkem?

- výborná
 dobrá
 standardní
 s menšími nedostatky
 špatná

Máte pocit, že v rámci zákonných možností Vám úřad vyšel vstříc při řešení Vašeho problému?

- ano
 ne

Pokud jste odpověděl ne, prosím specifikujte:

Jak dlouho Vám celkem trvalo vyřízení Vaší záležitosti na úřadě (celkem od příchodu do budovy do setkání s tazatelem)?

- méně než 15 minut
 15-30 minut
 30-45 minut
 45-60 minut
 1-1,5 hodiny
 1,5-2 hodiny
 2-3 hodiny
 více než 3 hodiny

Byl jste spokojen s rychlostí odbavení?

- ano
 ne

Pokud jste odpověděl ne, prosím specifikujte:

Kontaktoval jste ve věci nejdříve obecní úřad v místě Vašeho bydliště?

- ano
 ne

Navštívil jste webové stránky města Černošice - www.mestocernosice.cz?

- ano
 ne

Zjišťoval jste si předem úřední hodiny?

- ano
 ne

Věděl jste před příchodem, že máme úřední hodiny i v úterý, čtvrtek a pátek?

- ano
 ne

Objednal jste si čas návštěvy předem přes internet na www.mestocernosice.cz?

- ano
 ne

Uveďte, zda a jak jste si získával informace předtím, než jste dnes ve své aktuální záležitosti přišel osobně na náš úřad? (zvolte jen jednu možnost):

- žádné informace jsem nezjišťoval
 dostal jsem informace od obecního úřadu v mém bydlišti (přímo nebo v místním tisku)
 získal jsem informace jinde (celostátní média, jiné organizace/úřady, přátelé apod.)
 byl jsem v kontaktu s MěÚ Černošice, a to:
 osobně při předchozí návštěvě
 telefonní kontakt
 email
 internet / webové stránky
 fax
 dopis
 informační letáčky
 ostatní (specifikujte _____)

Považujete Vy osobně náš úřad za důvěryhodný a profesionální?

ano

ne

Pokud jste odpověděl ne, prosím specifikujte:

Dostala se Vám někdy jakákoliv informace o možné korupci nebo zaujatém přístupu na našem úřadě?

ano

ne

Pokud jste odpověděl ano, prosím specifikujte:

Jakou má náš úřad celkově pověst v místě Vašeho bydliště a ve Vašem okolí?

výbornou

dobrou

neutrální

spíše horší

špatnou

Pokud možno svoji odpověď prosím vysvětlíte:

Jak jste přijel(a) na úřad?

autem

MHD

pěšky

taxi

jinak

Pokud by bylo možné, platil byste správní poplatky, pokuty a další platební kartou?

ano

ne

Do jaké částky je pro Vás snadné zaplatit hotově?

do 300,-

do 500,-

do 700,-

do 1 000,-

do 2 000,-

Co Vám na našem úřadě chybí?

.....

Co Vás mile na úřadě překvapilo nebo překonalo Vaše očekávání?

.....

V jaké náladě odcházíte?

spokojen ☺

neutrální

nespokojen ☹