

Vyhodnocení dotazníků – spokojenosti občanů s prací MÚ Černošice – leden a únor 2011

Celkem bylo odevzdáno 72 dotazníků.

V dotazníku bylo celkem 25 otázek. Z toho otázky 1-10 byly ke konkrétnímu odboru, ostatní byly všeobecné. Otázka číslo 4 byla hodnocena formou známky 1-5 jako ve škole. U některých otázek byly problémy specifikovány dotazovaným a níže také uvedeny.

1. Odbory

Odbor dopravy

Hodnocení je ze 2 odpovědí.

2. V otázce kolik záležitostí přišel dotazovaný řešit odpověděli takto:
 - 1x jednu záležitost, 1x dvě záležitosti
3. V dané záležitosti zastupovali dotazovaní:
 - 1x jinou osobu, 1x organizaci nebo firmu
4. Spokojenost s přístupem úředníka se kterým bylo jednáno byla ohodnocena průměrnou známkou 1. (1-5 jako ve škole)
5. Jméno úředníka se kterým bylo jednáno znáte nebo ne, případně jeho jméno:
 - 2x ano z toho 1x se jednalo o paní Šedivou
6. Jak hodnotíte vystupování úředníka:
 - byla v obou případech odpovězeno jako velmi příjemné
7. Jaká byla kvalita poskytované služby daným úředníkem:
 - byla v obou případech odpovězeno že výborná
8. V rámci zákonných možností Vám úřad vyšel vstříc při řešení problému:
 - 2x ano
9. Jak dlouho celkem trvalo vyřízení záležitosti na úřadě (od příhodu do budovy až po setkání s tazatelem):
 - 2x méně než 15 minut
10. Byl jste spokojen s rychlostí odbavení:
 - 2x ano

Odbor kultury, knihovna

Hodnocení je ze 6 odpovědí

2. V otázce kolik záležitostí přišel dotazovaný řešit odpověděli takto:
 - 3x jednu záležitost, 1x dvě záležitosti, 2x tři a více
3. V dané záležitosti zastupovali dotazovaní:
 - 4x sebe, 1x jinou osobu, 1x sebe, jinou osobu a také organizaci nebo firmu
4. Spokojenost s přístupem úředníka se kterým bylo jednáno byla ohodnocena průměrnou známkou 1,16. (1-5 jako ve škole)
5. Jméno úředníka se kterým bylo jednáno znáte nebo ne, případně jeho jméno:
 - 6x ano z toho 1x se jednalo o pana Blaženína a 2x paní Šilhánkovou, 1x ne
6. Jak hodnotíte vystupování úředníka:
 - 5x jako velmi příjemné, 1x spíše příjemné
7. Jaká byla kvalita poskytované služby daným úředníkem:
 - 4x výborná (Blaženín, Šilhánková), 2x dobrá



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

8. V rámci zákonných možností Vám úřad vyšel vstříc při řešení problému:

- 5x ano, 1x ne – neřešitelné pokud jde o grantové řízení

9. Jak dlouho celkem trvalo vyřízení záležitosti na úřadě (od příhodu do budovy až po setkání s tazatelem):

- 3x méně než 15 minut, 2x 15-30 minut, 1x 45-60 minut

10. Byl jste spokojen s rychlostí odbavení:

- 6x ano

Odbor kanceláře starosty, podatelna

Hodnocení je ze 7 odpovědí.

2. V otázce kolik záležitostí přišel dotazovaný řešit odpověděli takto:

- 5x jednu záležitost, 2x dvě záležitosti

3. V dané záležitosti zastupovali dotazovaní:

- 5x sebe, 2x jinou osobu

4. Spokojenost s přístupem úředníka se kterým bylo jednáno byla ohodnocena průměrnou známkou 1. (1-5 jako ve škole)

5. Jméno úředníka se kterým bylo jednáno znáte nebo ne, případně jeho jméno:

- 5x ano, 2x ne

6. Jak hodnotíte vystupování úředníka:

- 4x velmi příjemné, 3x spíše příjemné

7. Jaká byla kvalita poskytované služby daným úředníkem:

- 5x výborná, 2x dobrá

8. V rámci zákonných možností Vám úřad vyšel vstříc při řešení problému:

- 7x ano

9. Jak dlouho celkem trvalo vyřízení záležitosti na úřadě (od příhodu do budovy až po setkání s tazatelem):

- 6x méně než 15 minut, 1x 30–45 minut

10. Byl jste spokojen s rychlostí odbavení:

- 7x ano

Stavební úřad

Hodnocení je ze 7 odpovědí.

2. V otázce kolik záležitostí přišel dotazovaný řešit odpověděli takto:

- 3x jednu záležitost, 3x dvě záležitosti, 1x tři a více

3. V dané záležitosti zastupovali dotazovaní:

- 5x sebe, 1x jinou osobu, 1x organizaci nebo firmu

4. Spokojenost s přístupem úředníka se kterým bylo jednáno byla ohodnocena průměrnou známkou 2,33. (1-5 jako ve škole)

5. Jméno úředníka se kterým bylo jednáno znáte nebo ne, případně jeho jméno:

- 6x ano z toho 2x se jednalo o paní Podholovou, 1x o pana Voldřicha, Jiráňka, 1x ne

6. Jak hodnotíte vystupování úředníka:

- 3x velmi příjemné (Voldřich, Jiránek, Podholová), 2x spíše příjemné, 1x neutrální, 1x nepříjemné

7. Jaká byla kvalita poskytované služby daným úředníkem:

- 2x výborná (Podholová), 4x dobrá (Voldřich, Jiránek), 1x špatná

8. V rámci zákonných možností Vám úřad vyšel vstříc při řešení problému:

- 6x ano, 1x ne

9. Jak dlouho celkem trvalo vyřízení záležitosti na úřadě (od příhodu do budovy až po setkání s tazatelem):

- 2x méně než 15 minut, 3x 15-30 minut, 1x 30–45 minut, 1x více než 3 hodiny (dotazovaný odpověděl 2 roky)

10. Byl jste spokojen s rychlostí odbavení:

- 6x ano, 1x ne – 2 roky

OISM

Hodnocení je z 10 odpovědí.

2. V otázce kolik záležitostí přišel dotazovaný řešit odpověděli takto:

- 7x jednu záležitost, 3x dvě záležitosti

3. V dané záležitosti zastupovali dotazovaní:

- 6x sebe, 3x jinou osobu, 2x organizaci nebo firmu

4. Spokojenost s přístupem úředníka se kterým bylo jednáno byla ohodnocena průměrnou známkou 1,1. (1-5 jako ve škole)

5. Jméno úředníka se kterým bylo jednáno znáte nebo ne, případně jeho jméno:

- 4x ano z toho 2x se jednalo o paní Švehlovou, 2x o pana Jiráka, 1x o paní Ušiakovou, Poulovou, 6x ne

6. Jak hodnotíte vystupování úředníka:

- 5x velmi příjemné (Jiránek, Švehlová, Ušiaková, Poulová), 5x spíše příjemné

7. Jaká byla kvalita poskytované služby daným úředníkem:

- 7x výborná (Jiránek, Švehlová, Ušiaková, Poulová), 3x dobrá

8. V rámci zákonných možností Vám úřad vyšel vstříc při řešení problému:

- 10x ano

9. Jak dlouho celkem trvalo vyřízení záležitosti na úřadě (od příhodu do budovy až po setkání s tazatelem):

- 8x méně než 15 minut, 2x 15-30 minut

10. Byl jste spokojen s rychlostí odbavení:

- 10x ano

Správní odbor

Hodnocení je z 13 odpovědí.

2. V otázce kolik záležitostí přišel dotazovaný řešit odpověděli takto:

- 12x jednu záležitost, 1x dvě záležitosti

3. V dané záležitosti zastupovali dotazovaní:

- 12x sebe, 1x jinou osobu

4. Spokojenost s přístupem úředníka se kterým bylo jednáno byla ohodnocena průměrnou známkou 1,23. (1-5 jako ve škole)

5. Jméno úředníka se kterým bylo jednáno znáte nebo ne, případně jeho jméno:

- 5x ano z toho 1x se jednalo o paní Řehořovou, 8x ne

6. Jak hodnotíte vystupování úředníka:

- 10x velmi příjemné (Řehořová), 1x spíše příjemné, 2x neutrální

7. Jaká byla kvalita poskytované služby daným úředníkem:

- 9x výborná (Řehořová), 1x dobrá, 3x standardní

8. V rámci zákonných možností Vám úřad vyšel vstříc při řešení problému:

- 13x ano

9. Jak dlouho celkem trvalo vyřízení záležitosti na úřadě (od příhodu do budovy až po setkání s tazatelem):

- 11x méně než 15 minut, 2x 15-30 minut

10. Byl jste spokojen s rychlostí odbavení:

- 12x ano, 1x ne – pomalé vyřízení

Finanční odbor

Hodnocení je z 15 odpovědí.

2. V otázce kolik záležitostí přišel dotazovaný řešit odpověděli takto:

- 12x jednu záležitost, 2x dvě záležitosti, 1x tři a více

3. V dané záležitosti zastupovali dotazovaní:

- 11x sebe, 4x jinou osobu

4. Spokojenost s přístupem úředníka se kterým bylo jednáno byla ohodnocena průměrnou známkou 1,26. (1-5 jako ve škole)

5. Jméno úředníka se kterým bylo jednáno znáte nebo ne, případně jeho jméno:

- 7x ano, 8x ne

6. Jak hodnotíte vystupování úředníka:

- 5x velmi příjemné, 8x spíše příjemné, 2x neutrální

7. Jaká byla kvalita poskytované služby daným úředníkem:

- 7x výborná, 7x dobrá, 1x standardní

8. V rámci zákonných možností Vám úřad vyšel vstříc při řešení problému:

- 15x ano

9. Jak dlouho celkem trvalo vyřízení záležitosti na úřadě (od příhodu do budovy až po setkání s tazatelem):

- 14x méně než 15 minut, 1x 15-30 minut

10. Byl jste spokojen s rychlostí odbavení:

- 14x ano, 1x ne

Sociální odbor

Hodnocení je z 10 odpovědí.

2. V otázce kolik záležitostí přišel dotazovaný řešit odpověděli takto:

- 10x jednu záležitost

3. V dané záležitosti zastupovali dotazovaní:

- 10x sebe

4. Spokojenost s přístupem úředníka se kterým bylo jednáno byla ohodnocena průměrnou známkou 1. (1-5 jako ve škole)

5. Jméno úředníka se kterým bylo jednáno znáte nebo ne, případně jeho jméno:

- 10x ano z toho 4x se jednalo o paní Haspeklovou

6. Jak hodnotíte vystupování úředníka:

- 10x velmi příjemné (Haspeklová)

7. Jaká byla kvalita poskytované služby daným úředníkem:

- 8x výborná (Haspeklová), 2x dobrá

8. V rámci zákonných možností Vám úřad vyšel vstříc při řešení problému:

- 10x ano

9. Jak dlouho celkem trvalo vyřízení záležitosti na úřadě (od příhodu do budovy až po setkání s tazatelem):

- 6x méně než 15 minut, 4x 15-30 minut



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

10. Byl jste spokojen s rychlostí odbavení:

- 10x ano

Odbor technických služeb*Hodnocení je ze 2 odpovědí.***2. V otázce kolik záležitostí přišel dotazovaný řešit odpověděli takto:**

- 2x jednu záležitost

3. V dané záležitosti zastupovali dotazovaní:

- 2x sebe

4. Spokojenost s přístupem úředníka se kterým bylo jednáno byla ohodnocena průměrnou známkou 1. (1-5 jako ve škole)**5. Jméno úředníka se kterým bylo jednáno znáte nebo ne, případně jeho jméno:**

- 2x ano, z toho 1x se jednalo o paní Petelíkovou

6. Jak hodnotíte vystupování úředníka:

- 2x velmi příjemné

7. Jaká byla kvalita poskytované služby daným úředníkem:

- 2x výborná

8. V rámci zákonných možností Vám úřad vyšel vstříc při řešení problému:

- 2x ano

9. Jak dlouho celkem trvalo vyřízení záležitosti na úřadě (od příhodu do budovy až po setkání s tazatelem):

- 2x méně než 15 minut

10. Byl jste spokojen s rychlostí odbavení:

- 2x ano

2. Ostatní otázky**11. Kontaktoval jste ve věci nejdříve obecní úřad v místě svého bydliště?***celkem 72 odpovědí**odpovědi*

- | | |
|-----------------|----|
| 1. ano | 19 |
| 2. ne | 49 |
| 3. bez odpovědi | 4 |

12. Navštívil(a) jste webové stránky města Černošice?*celkem 72 odpovědí**odpovědi*

- | | |
|--------|----|
| 1. ano | 32 |
| 2. ne | 40 |

13. Zjišťoval(a) jste si předem úřední hodiny?*celkem 72 odpovědí**odpovědi*

- | | |
|--------|----|
| 1. ano | 26 |
| 2. ne | 46 |



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

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

celkem 72 odpovědí

	odpovědi
1. ano	28
2. ne	42
3. bez odpovědi	2

15. Objednal(a) jste si čas návštěvy předem přes internet na webu města?

celkem 72 odpovědí

	odpovědi
1. ano	3
2. ne	68
3. bez odpovědi	1

16. Uveďte, zda a jak jste si získával informace předtím, než jste přišel svou záležitost projednat na náš úřad?

celkem 72 odpovědí

	odpovědi
1. žádné jsem nezjišťoval	38
2. obecní úřad v mém bydlišti	8
3. jinde (celostátní média, jiné org...)	9
<u>Byl jsem v kontaktu s MÚ Černošice:</u>	
1. osobně při předchozí návštěvě	5
2. telefonní kontakt	4
3. email	0
4. internet/web města	3
5. fax	0
6. dopis	1
7. informační letáky	0
8. ostatní	0
9. bez odpovědi	4

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

celkem 72 odpovědí

	odpovědi
1. ano	66
2. ne	2
- Bývalé vedení.	
3. ano i ne	2
- Jak se to vezme.	
- Důvěryhodný ano, druhé se uvidí.	
4. bez odpovědi	2

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

celkem 72 odpovědí

- | | <i>odpovědi</i> |
|---|-----------------|
| 1. ano | <i>16</i> |
| - Viz zastupitelstvo. | |
| - Z černošického zpravodaje a od postižených. | |
| - Aféra Dalmatik. | |
| - Trvá to už 20 let. | |
| 2. ne | <i>56</i> |

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

celkem 72 odpovědí

- | | <i>odpovědi</i> |
|---|-----------------|
| 1. výbornou | <i>14</i> |
| 2. dobrou | <i>36</i> |
| 3. neutrální | <i>15</i> |
| 4. spíše horší | <i>3</i> |
| 5. špatnou | <i>2</i> |
| 6. bez odpovědi | <i>2</i> |
| - Nespokojenost lidí ohledně doby čekání. | |

20. Jak jste přijel(a) na úřad?

celkem 72 odpovědí

- | | <i>odpovědi</i> |
|----------|-----------------|
| 1. autem | <i>34</i> |
| 2. MHD | <i>9</i> |
| 3. pěšky | <i>27</i> |
| 4. taxi | <i>0</i> |
| 5. jinak | <i>2</i> |

21. Pokud by bylo možné, platil(a) by jste správní poplatek, pokuty a další platební kartou.

celkem 72 odpovědí

- | | <i>odpovědi</i> |
|-----------------|-----------------|
| 1. ano | <i>44</i> |
| 2. ne | <i>27</i> |
| 3. bez odpovědi | <i>1</i> |

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

celkem 72 odpovědí

	<i>odpovědi</i>
1. 300,-	9
2. 500,-	25
3. 700,-	15
4. 1000,-	10
5. 2000,-	12
6. jak kdy	1

23. Co Vám na našem úřadě chybí?

celkem 72 odpovědí

	<i>odpovědi</i>
- Nic nebo nevyplněno.	57
- Všechno.	1
- Každý by měl znát jak se zde žilo a neprosazovat momentální výhody pro „naplaveniny“	1
- Pan Voldřich – koho napadlo odstranit šéfa stavebního úřadu a tím na dlouhé měsíce paralyzovat SÚ.	1
- Umístění MÚ, prostory, budova.	4
- Parkování.	4
- Orientační systém.	1
- Lepší WC – označení.	1
- Místo pro motocykl.	1
- Místa pro sezení při čekání.	1

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

celkem 72 odpovědí

	<i>odpovědi</i>
- Ochota a příjemné chování	4
- Automat na kávu.	5
- Úřednice paní Šedivá.	1
- Dotazníky.	4
- Nové vedení města.	1
- bez odpovědi	57

25. V jaké náladě odcházíte?

celkem 72 odpovědí

	<i>odpovědi</i>
1. spokojen	58
2. neutrální	13
3. nespokojen	1