

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

Celkem bylo odevzdáno 71 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 34 odpovědí.

2. V otázce kolik záležitostí přišel dotazovaný řešit odpověděli takto:
 - 29x jednu záležitost, 3x dvě záležitosti, 2x tři a více
3. V dané záležitosti zastupovali dotazovaní:
 - 28x sebe, 2x jinou osobu, 4x organizaci nebo firmu
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:
 - 4x ano z toho 1x se jednalo o paní Červenkovou, Včislákovou, 2x Novákovou, 30x ne
6. Jak hodnotíte vystupování úředníka:
 - 16x velmi příjemné, 14x spíše příjemné, 4x neutrální
7. Jaká byla kvalita poskytované služby daným úředníkem:
 - 19x výborné, 7x dobré, 8x standardní
8. V rámci zákonných možností Vám úřad vyšel vstříc při řešení problému:
 - 33x ano, 1x ne – je třeba čekat na vyřízení
9. Jak dlouho celkem trvalo vyřízení záležitosti na úřadě (od příhodu do budovy až po setkání s tazatelem):
 - 17x méně než 15 minut, 17x 15-30
10. Byl jste spokojen s rychlostí odbavení:
 - 33x ano, 1x ne – zbytečné prodlení

Správní odbor

Hodnocení je z 18 odpovědí

2. V otázce kolik záležitostí přišel dotazovaný řešit odpověděli takto:
 - 18x jednu záležitost
3. V dané záležitosti zastupovali dotazovaní:
 - 18x sebe
4. Spokojenost s přístupem úředníka se kterým bylo jednáno byla ohodnocena průměrnou známkou 1,11. (1-5 jako ve škole)
5. Jméno úředníka se kterým bylo jednáno znáte nebo ne, případně jeho jméno:
 - 18x ne
6. Jak hodnotíte vystupování úředníka:
 - 10x jako velmi příjemné, 6x spíše příjemné, 2x neutrální
7. Jaká byla kvalita poskytované služby daným úředníkem:
 - 4x výborná, 12x dobrá, 2x standardní
8. V rámci zákonných možností Vám úřad vyšel vstříc při řešení problému:
 - 18x ano

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

- 17x méně než 15 minut, 1x 15-30 minut

10. Byl jste spokojen s rychlostí odbavení:

- 18x ano

Živnostenský odbor

Hodnocení je z 15 odpovědí.

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

- 15x jednu záležitost

3. V dané záležitosti zastupovali dotazovaní:

- 15x 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:

- 15x ne

6. Jak hodnotíte vystupování úředníka:

- 11x velmi příjemné, 4x spíše příjemné

7. Jaká byla kvalita poskytované služby daným úředníkem:

- 8x výborná, 6x 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):

- 7x méně než 15 minut, 8x 30–45 minut

10. Byl jste spokojen s rychlostí odbavení:

- 15x ano

OSVZ

Hodnocení je ze 2 odpovědí.

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

- 2x jednu záležitost

3. V dané záležitosti zastupovali dotazovaní:

- 1x sebe, 1x 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:

- 2x ne

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, 2x ne

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



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

OŽP*Hodnocení je ze 2 odpovědí.*

2. V otázce kolik záležitostí přišel dotazovaný řešit odpověděli takto:
 - 2x jednu záležitost
3. V dané záležitosti zastupovali dotazovaní:
 - 1x sebe, 1x organizaci nebo firmu
4. Spokojenost s přístupem úředníka se kterým bylo jednáno byla ohodnocena průměrnou známkou 3. (1-5 jako ve škole)
5. Jméno úředníka se kterým bylo jednáno znáte nebo ne, případně jeho jméno:
 - 1x ano z toho se jednalo o p. Kjučukova a pí. Sobotkovou, 1x ne
6. Jak hodnotíte vystupování úředníka:
 - 1x velmi příjemné, 1x spíše příjemné
7. Jaká byla kvalita poskytované služby daným úředníkem:
 - 1x výborná, 1x standardní
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):
 - 1x méně než 15 minut, 1x 15-30 minut
10. Byl jste spokojen s rychlostí odbavení:
 - 10x ano

2. Ostatní otázky**11. Kontaktoval jste ve věci nejdříve obecní úřad v místě svého bydliště?***celkem 71 odpovědí*

- | | <i>odpovědi</i> |
|--------|-----------------|
| 1. ano | 6 |
| 2. ne | 65 |

12. Navštívil(a) jste webové stránky města Černošice?*celkem 71 odpovědí*

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

13. Zjišťoval(a) jste si předem úřední hodiny?*celkem 71 odpovědí*

- | | <i>odpovědi</i> |
|--------|-----------------|
| 1. ano | 46 |
| 2. ne | 25 |



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 71 odpovědí

	odpovědi
1. ano	33
2. ne	37
3. bez odpovědi	1

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

celkem 71 odpovědí

	odpovědi
1. ano	4
2. ne	67

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

celkem 71 odpovědí

	odpovědi
1. žádné jsem nezjišťoval	17
2. obecní úřad v mém bydlišti	3
3. jinde (celostátní média, jiné org...)	6
<u>Byl jsem v kontaktu s MÚ Černošice:</u>	
1. osobně při předchozí návštěvě	4
2. telefonní kontakt	7
3. email	0
4. internet/web města	40
5. fax	0
6. dopis	0
7. informační letáky	0
8. ostatní	0
9. bez odpovědi	0

- 6 osob označilo dvě odpovědi

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

celkem 71 odpovědí

	odpovědi
1. ano	71
2. ne	0

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

celkem 71 odpovědí

	odpovědi
1. ano	1
2. ne	70



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

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

celkem 71 odpovědí

	odpovědi
1. výbornou	2
2. dobrou	42
3. neutrální	21
4. spíše horší	1
5. špatnou	0
6. bez odpovědi	5

20. Jak jste přijel(a) na úřad?

celkem 71 odpovědí

	odpovědi
1. autem	27
2. MHD	43
3. pěšky	3
4. taxi	0
5. jinak	0
6. bez odpovědi	1

- 3 zaškrtnli dvě možnosti

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

celkem 71 odpovědí

	odpovědi
1. ano	56
2. ne	15

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

celkem 71 odpovědí

	odpovědi
1. 300,-	6
2. 500,-	19
3. 700,-	4
4. 1000,-	25
5. 2000,-	17

23. Co Vám na našem úřadě chybí?

celkem 71 odpovědí

	<i>odpovědi</i>
- Nic nebo nevyplněno.	26
- Profesionální přístup.	1
- Označení úřadu.	4
- Parkoviště.	27
- Platební terminál.	3
- Hodiny v hale.	1
- Občerstvení - jídelna.	1
- Místa pro sezení při čekání.	8
- Místo výskytu – jelikož je to MÚ Černošice propisky a dostatek formulářů v budově.	1

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

celkem 71 odpovědí

	<i>odpovědi</i>
- Přístup.	14
- Rychlost.	32
- Přijatelný počet lidí.	2
- Dotazníky.	22
- Pochvala zaměstnanci dotazníkové akce Praha – za radu.	1
- bez odpovědi	6

25. V jaké náladě odcházíte?

celkem 71 odpovědí

	<i>odpovědi</i>
1. spokojen	64
2. neutrální	7
3. nespokojen	0