

Vyhodnocení dotazníků – spokojenosti občanů s prací MÚ Černošice – březen a duben 2011

Celkem bylo odevzdáno 87 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 z 5 odpovědí.

2. V otázce kolik záležitostí přišel dotazovaný řešit odpověděli takto:
 - 5x jednu záležitost
3. V dané záležitosti zastupovali dotazovaní:
 - 5x za 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:
 - 5x ano z toho 2x se jednalo o paní Šedivou
6. Jak hodnotíte vystupování úředníka:
 - bylo ve všech případech odpovězeno jako velmi příjemné
7. Jaká byla kvalita poskytované služby daným úředníkem:
 - bylo ve všech případech odpovězeno že výborná
8. V rámci zákonných možností Vám úřad vyšel vstříc při řešení problému:
 - 5x ano
9. Jak dlouho celkem trvalo vyřízení záležitosti na úřadě (od příhodu do budovy až po setkání s tazatelem):
 - 4x méně než 15 minut, 1x 15 - 30 minut
10. Byl jste spokojen s rychlostí odbavení:
 - 4x ano, 1x neodpovězeno

Odbor kultury, knihovna

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 pana Blaženína
6. Jak hodnotíte vystupování úředníka:
 - 2x jako velmi příjemné
7. Jaká byla kvalita poskytované služby daným úředníkem:
 - 2x výborná



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:

- 2x ano

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

- 2x 15-30 minut,

10. Byl jste spokojen s rychlostí odbavení:

- 2x ano

Odbor kanceláře starosty, podatelna

Hodnocení je ze 6 odpovědí.

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

- 4x jednu záležitost, 2x dvě záležitosti

3. V dané záležitosti zastupovali dotazovaní:

- 1x sebe, 2x jinou osobu, 3x zastupují 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:

- 3x ano, 3x ne

6. Jak hodnotíte vystupování úředníka:

- 4x velmi příjemné, 2x spíše příjemné

7. Jaká byla kvalita poskytované služby daným úředníkem:

- 6x výborná

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

- 6x ano

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

- 4x méně než 15 minut, 1x 30 – 45 minut, 1x 30 - 45minut

10. Byl jste spokojen s rychlostí odbavení:

- 6x ano

Stavební úřad

Hodnocení je ze 7 odpovědí.

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

- 2x jednu záležitost, 5x dvě záležitosti

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 1,57. (1-5 jako ve škole)

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

- 4x ano, 3x ne

6. Jak hodnotíte vystupování úředníka:

- 3x velmi příjemné, 4x spíše příjemné

7. Jaká byla kvalita poskytované služby daným úředníkem:

- 2x výborná, 4x dobrá, 1x standardní

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):**
- 3x méně než 15 minut, 4x 15-30 minut
10. **Byl jste spokojen s rychlostí odbavení:**
- 7x ano

OISM

Hodnocení je z 8 odpovědí.

2. **V otázce kolik záležitostí přišel dotazovaný řešit odpověděli takto:**
- 6x jednu záležitost, 2x dvě záležitosti
3. **V dané záležitosti zastupovali dotazovaní:**
- 7x sebe, 1x jinou osobu
4. **Spokojenost s přístupem úředníka se kterým bylo jednáno byla ohodnocena průměrnou známkou 1,25. (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 Švehlovou, 1x o paní Urbanovou 4x ne
6. **Jak hodnotíte vystupování úředníka:**
- 4x velmi příjemné (Švehlová, Urbanová), 4x spíše příjemné
7. **Jaká byla kvalita poskytované služby daným úředníkem:**
- 6x výborná (Švehlová, Urbanová), 2x dobrá
8. **V rámci zákonných možností Vám úřad vyšel vstříc při řešení problému:**
- 8x ano
9. **Jak dlouho celkem trvalo vyřízení záležitosti na úřadě (od příhodu do budovy až po setkání s tazatelem):**
- 6x méně než 15 minut, 2x 15-30 minut
10. **Byl jste spokojen s rychlostí odbavení:**
- 8x ano

Správní odbor

Hodnocení je z 16 odpovědí.

2. **V otázce kolik záležitostí přišel dotazovaný řešit odpověděli takto:**
- 13x jednu záležitost, 3x dvě záležitosti
3. **V dané záležitosti zastupovali dotazovaní:**
- 14x 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:**
- 14x ano z toho 4x se jednalo o paní Řehořovou, 2x ne
6. **Jak hodnotíte vystupování úředníka:**
- 15x velmi příjemné (Řehořová), 1x spíše příjemné
7. **Jaká byla kvalita poskytované služby daným úředníkem:**
- 15x výborná (Řehořová), 1x dobrá
8. **V rámci zákonných možností Vám úřad vyšel vstříc při řešení problému:**
- 16x ano
9. **Jak dlouho celkem trvalo vyřízení záležitosti na úřadě (od příhodu do budovy až po setkání s tazatelem):**
- 12x méně než 15 minut, 4x 15-30 minut

10. Byl jste spokojen s rychlostí odbavení:

- 12x ano

Finanční odbor

Hodnocení je z 23 odpovědí.

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

- 16x jednu záležitost, 6x dvě záležitosti, 1x tři a více

3. V dané záležitosti zastupovali dotazovaní:

- 19x sebe, 3x jinou osobu, 1x za organizaci či firmu

4. Spokojenost s přístupem úředníka se kterým bylo jednáno byla ohodnocena průměrnou známkou 1,21. (1-5 jako ve škole)**5. Jméno úředníka se kterým bylo jednáno znáte nebo ne, případně jeho jméno:**

- 9x ano z toho 2x se jednalo o paní Lohrovou, 14x ne

6. Jak hodnotíte vystupování úředníka:

- 7x velmi příjemné, 15x spíše příjemné, 1x neutrální

7. Jaká byla kvalita poskytované služby daným úředníkem:

- 15x výborná, 7x dobrá, 1x standardní

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

- 23x ano

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

- 21x méně než 15 minut, 1x 15-30 minut, 1x 30-45minut

10. Byl jste spokojen s rychlostí odbavení:

- 23x ano

Sociální odbor

Hodnocení je z 6 odpovědí.

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

- 4x jednu záležitost, 2x dvě záležitosti

3. V dané záležitosti zastupovali dotazovaní:

- 6x 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:**

- 6x ano z toho 3x se jednalo o paní Haspeklovou

6. Jak hodnotíte vystupování úředníka:

- 6x velmi příjemné

7. Jaká byla kvalita poskytované služby daným úředníkem:

- 5x výborná (Haspeklová), 1x dobrá

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

- 6x ano

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

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

10. Byl jste spokojen s rychlostí odbavení:

- 6x ano

Odbor technických služeb*Hodnocení je ze 14 odpovědí.*

2. V otázce kolik záležitostí přišel dotazovaný řešit odpověděli takto:
 - 11x jednu záležitost, 2x dvě záležitosti, 1x tři a více
3. V dané záležitosti zastupovali dotazovaní:
 - 4x sebe, 10x organizaci či 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:
 - 14x ano, z toho 10x se jednalo o paní Petelíkovou
6. Jak hodnotíte vystupování úředníka:
 - 14x velmi příjemné
7. Jaká byla kvalita poskytované služby daným úředníkem:
 - 14x výborná
8. V rámci zákonných možností Vám úřad vyšel vstříc při řešení problému:
 - 14x ano
9. Jak dlouho celkem trvalo vyřízení záležitosti na úřadě (od příhodu do budovy až po setkání s tazatelem):
 - 8x méně než 15 minut, 6x 15-30minut
10. Byl jste spokojen s rychlostí odbavení:
 - 14x ano

2. Ostatní otázky**11. Kontaktoval jste ve věci nejdříve obecní úřad v místě svého bydliště?***celkem 87 odpovědí*

	<i>odpovědi</i>
1. ano	33
2. ne	54

12. Navštívil(a) jste webové stránky města Černošice?*celkem 87 odpovědí*

	<i>odpovědi</i>
1. ano	45
2. ne	42

13. Zjišťoval(a) jste si předem úřední hodiny?*celkem 87 odpovědí*

	<i>odpovědi</i>
1. ano	46
2. ne	41



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 87 odpovědí

	odpovědi
1. ano	52
2. ne	35

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

celkem 0 odpovědí - nebyla položena tato otázka

	odpovědi
1. ano	0
2. ne	0
3. bez odpovědi	0

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

celkem 87 odpovědí, z toho několik označilo více možností.

	odpovědi
1. žádné jsem nezjišťoval	33
2. obecní úřad v mém bydlišti	14
3. jinde (celostátní média, jiné org...)	9
<u>Byl jsem v kontaktu s MÚ Černošice:</u>	
1. osobně při předchozí návštěvě	7
2. telefonní kontakt	15
3. email	4
4. internet/web města	4
5. fax	0
6. dopis	5
7. informační letáky	1
8. ostatní	0
9. bez odpovědi	0

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

celkem 87 odpovědí

	odpovědi
1. ano	80
2. ne	5
- 2x Bývalé vedení.	
- 18 let zkušeností	
3. ano i ne	2
- Z jedné návštěvy není možné posoudit	



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

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

celkem 87 odpovědí

	odpovědi
1. ano	12
- pomocí tisku	
- bývalé vedení města	
2. ne	75

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

celkem 87 odpovědí

	odpovědi
1. výbornou	22
2. dobrou	49
3. neutrální	8
4. spíše horší	4
5. špatnou	2
6. bez odpovědi (neví)	2

20. Jak jste přijel(a) na úřad?

celkem 87 odpovědí

	odpovědi
1. autem	47
2. MHD	11
3. pěšky	27
4. taxi	0
5. jinak (kolo)	2

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

celkem 87 odpovědí

	odpovědi
1. ano	51
2. ne	36

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

celkem 87 odpovědí

	<i>odpovědi</i>
1. 300,-	18
2. 500,-	29
3. 700,-	20
4. 1000,-	10
5. 2000,-	10

23. Co Vám na našem úřadě chybí?

celkem 87 odpovědí (někteří uvedli více možností)

	<i>odpovědi</i>
- Nic nebo nevyplněno.	61
- Umístění MÚ, prostory, budova.	2
- Parkování.	5
- Orientační systém.	3
- Lepší WC – označení.	3
- Bezbariérový přístup	1
- Místa pro sezení při čekání.	2
- Občerstvení	3
- Zbytek úřadu, který je v Praze	2
- Platební terminál, bankomat	3
- Rychlost odbavení	1

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

celkem 87 odpovědí (někteří uvedli více možností)

	<i>odpovědi</i>
- Ochota a příjemné chování apod	11
- Automat na kávu.	7
- pracovnice MÚ	1
- Dotazníky.	8
- Výzdoba	1
- Mapa Černošic	1
- Bez odpovědi (nic)	57

25. V jaké náladě odcházíte?

celkem 87 odpovědí

	<i>odpovědi</i>
1. spokojen	77
2. neutrální	10
3. nespokojen	0