

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

*Celkem bylo odevzdáno 103 dotazníků. (3 dotazovaní hodnotili 2 odbory najednou)
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 55 odpovědí.

2. V otázce kolik záležitostí přišel dotazovaný řešit odpověděli takto:
 - 46x jednu záležitost, 7x dvě záležitosti, 2x tři a více
3. V dané záležitosti zastupovali dotazovaní:
 - 51x sebe, 0x jinou osobu, 4x 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:
 - 5x ano z toho 1x se jednalo o paní Válkovou a pana Plechingera, 50x ne
6. Jak hodnotíte vystupování úředníka:
 - 26x velmi příjemné, 25x spíše příjemné, 3x neutrální, 1x nijak
7. Jaká byla kvalita poskytované služby daným úředníkem:
 - 17x výborné, 21x dobré, 17x standardní
8. V rámci zákonných možností Vám úřad vyšel vstříc při řešení problému:
 - 54x ano, 0x ne, 1x bez odpovědi
9. Jak dlouho celkem trvalo vyřízení záležitosti na úřadě (od příhodu do budovy až po setkání s tazatelem):
 - 17x méně než 15 minut, 36x 15-30 minut, 1x 30-45 minut, 1x bez odpovědi
10. Byl jste spokojen s rychlostí odbavení:
 - 55x ano, 0x ne

Správní odbor

Hodnocení je z 30 odpovědí

2. V otázce kolik záležitostí přišel dotazovaný řešit odpověděli takto:
 - 23x jednu záležitost, 6x dvě záležitosti, 1x bez odpovědi
3. V dané záležitosti zastupovali dotazovaní:
 - 26x sebe, 6x za jinou osobu (jeden dotazovaný označil obě možnosti)
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:
 - 5x ano, 25x ne, 1x bez odpovědi (1x Šeráková, 2x Šraděja)
6. Jak hodnotíte vystupování úředníka:
 - 19x jako velmi příjemné, 10x spíše příjemné, 1x neutrální
7. Jaká byla kvalita poskytované služby daným úředníkem:
 - 17x výborná, 9x dobrá, 4x standardní
8. V rámci zákonných možností Vám úřad vyšel vstříc při řešení problému:
 - 29x ano, 1x ne – otázka focení

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

- 16x méně než 15 minut, 14x 15-30 minut

10. Byl jste spokojen s rychlostí odbavení:

- 30x ano

Živnostenský odbor

Hodnocení je z 18 odpovědí.

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

- 17x jednu záležitost, 1x dvě záležitosti

3. V dané záležitosti zastupovali dotazovaní:

- 16x sebe, 1x jinou osobu

4. Spokojenost s přístupem úředníka se kterým bylo jednáno byla ohodnocena průměrnou známkou 1,22. (1-5 jako ve škole)

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

- 2x ano, 16x ne

6. Jak hodnotíte vystupování úředníka:

- 12x velmi příjemné, 6x spíše příjemné

7. Jaká byla kvalita poskytované služby daným úředníkem:

- 9x výborná, 7x 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):

- 6x méně než 15 minut, 12x 30–45 minut

10. Byl jste spokojen s rychlostí odbavení:

- 18x ano

OSVZ

Hodnocení je ze 3 odpovědí.

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

- 3x jednu záležitost

3. V dané záležitosti zastupovali dotazovaní:

- 3x sebe

4. Spokojenost s přístupem úředníka se kterým bylo jednáno byla ohodnocena průměrnou známkou 1,66. (1-5 jako ve škole)

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

- 3x ne

6. Jak hodnotíte vystupování úředníka:

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

7. Jaká byla kvalita poskytované služby daným úředníkem:

- 1x výborná, 1x dobrá, 1x standardní

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

- 3x ano

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

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

10. Byl jste spokojen s rychlostí odbavení:

- 3x ano

2. Ostatní otázky

11. Kontaktoval jste ve věci nejdříve obecní úřad v místě svého bydliště?

celkem 103 odpovědi

	odpovědi
1. ano	4
2. ne	99

12. Navštívil(a) jste webové stránky města Černošice?

celkem 103 odpovědi

	odpovědi
1. ano	62
2. ne	40
3. bez odpovědi	1

13. Zjišťoval(a) jste si předem úřední hodiny?

celkem 103 odpovědi

	odpovědi
1. ano	57
2. ne	46

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

celkem 103 odpovědi

	odpovědi
1. ano	76
2. ne	27

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

celkem 103 odpovědi

	odpovědi
1. ano	1
2. ne	101
3. bez odpovědi	1

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

celkem 103 odpovědi - někteří označili více možností

	odpovědi
1. žádné jsem nezjišťoval	14
2. obecní úřad v mém bydlišti	2
3. jinde (celostátní média, jiné org...)	21



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

Byl jsem v kontaktu s MÚ Černošice:

1. osobně při předchozí návštěvě	14
2. telefonní kontakt	5
3. email	0
4. internet/web města	47
5. fax	0
6. dopis	0
7. informační letáky	1
8. ostatní	0
9. bez odpovědi	1

17. Považujete Vy osobně náš úřad za důvěryhodný a profesionální?*celkem 103 odpovědi**odpovědi*

1. ano	103
2. ne	0

18. Dostala se vám někdy jakákoliv informace o možné korupci nebo zaujatém přístupu na našem úřadě?*celkem 103 odpovědi**odpovědi*

1. ano	0
2. ne	103

19. Jakou má náš úřad celkově pověst v místě Vašeho bydliště a ve Vašem okolí?*celkem 103 odpovědi**odpovědi*

1. výbornou	8
2. dobrou	46
3. neutrální	48
4. spíše horší	1
5. špatnou	0
6. bez odpovědi	0

20. Jak jste přijel(a) na úřad?*celkem 103 odpovědi**odpovědi*

1. autem	41
2. MHD	59
3. pěšky	2
4. taxi	0
5. jinak	2
6. bez odpovědi	0

- 1 označil dvě možnosti

evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

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

celkem 103 odpovědí

	<i>odpovědi</i>
1. ano	62
2. ne	40
3. bez odpovědi	1

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

celkem 103 odpovědí

	<i>odpovědi</i>
1. 300,-	5
2. 500,-	12
3. 700,-	13
4. 1000,-	55
5. 2000,-	18

23. Co Vám na našem úřadě chybí?

celkem 103 dotazníků

	<i>odpovědi</i>
- Nic nebo nevyplněno.	43
- Fotograf.	2
- Označení úřadu - přehlednutelné	2
- Parkoviště.	32
- Platební terminál.	8
- Hodiny v hale.	2
- Občerstvení - bufet, voda	9
- Místa pro sezení při čekání.	1
- Dostupnost	9

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

celkem 103 dotazníků

	<i>odpovědi</i>
- Přístup, rychlost, ochota	61
- možnost zjištění HOT průkazu na webu	1
- Dotazníky.	25
- bez odpovědi	18

25. V jaké náladě odcházíte?

celkem 103 odpovědí

	<i>odpovědi</i>
1. spokojen	97
2. neutrální	6
3. nespokojen	0