

# Vyhodnocení dotazníků – spokojenosti občanů s prací MÚ

## Černošice – 8. června 27. června 2011

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 2 odpovědí.*

2. V otázce kolik záležitostí přišel dotazovaný řešit odpověděli takto:
  - 1x jednu záležitost, 1x dvě záležitosti
3. V dané záležitosti zastupovali dotazovaní:
  - 2x zastupují 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 ano
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:
  - 2x ano
9. Jak dlouho celkem trvalo vyřízení záležitosti na úřadě (od příhodu do budovy až po setkání s tazatelem):
  - 1x 15 - 30 minut, 1x 30 -4 5 minut
10. Byl jste spokojen s rychlostí odbavení:
  - 2x ano

#### Odbor kultury

*Hodnocení je z 1 odpovědi*

2. V otázce kolik záležitostí přišel dotazovaný řešit odpověděli takto:
  - 1x jednu záležitost
3. V dané záležitosti zastupovali dotazovaní:
  - 1x zastupuje firmu či organizace
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:
  - 1x ano
6. Jak hodnotíte vystupování úředníka:
  - 1x jako velmi příjemné
7. Jaká byla kvalita poskytované služby daným úředníkem:
  - 1x výborná



evropský  
sociální  
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



OPERAČNÍ PROGRAM  
LIDSKÉ ZDROJE  
A ZAMĚSTNANOST

PODPORUJEME  
VAŠI BUDOUCNOST  
[www.esfcr.cz](http://www.esfcr.cz)

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

- 1x ano

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

- 1x méně než 15 minut

**10. Byl jste spokojen s rychlostí odbavení:**

- 1x ano

### **Odbor kanceláře starosty, podatelna**

*Hodnocení je ze 4 odpovědí.*

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

- 2x jednu záležitost, 2x dvě záležitosti

**3. V dané záležitosti zastupovali dotazovaní:**

- 2x sebe, 2x 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:**

- 2x ano, 2x ne

**6. Jak hodnotíte vystupování úředníka:**

- 3x velmi příjemné, 1x spíše příjemné

**7. Jaká byla kvalita poskytované služby daným úředníkem:**

- 4x výborná

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

- 4x ano

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

- 4x méně než 15 minut

**10. Byl jste spokojen s rychlostí odbavení:**

- 4x ano

### **Stavební úřad**

*Hodnocení je ze 7 odpovědí.*

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

- 4x jednu záležitost, 3x dvě záležitosti

**3. V dané záležitosti zastupovali dotazovaní:**

- 4x sebe, 2x jinou osobu, 2x 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:**

- 4x ano, 3x ne

**6. Jak hodnotíte vystupování úředníka:**

- 3x velmi příjemné, 4x spíše příjemné

**7. Jaká byla kvalita poskytované služby daným úředníkem:**

- 6x výborná, 1x 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):**
- 4x méně než 15 minut, 3x 15-30 minut
10. **Byl jste spokojen s rychlostí odbavení:**
- 7x ano

### **OISM**

*Hodnocení je ze 4 odpovědí.*

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

### **Správní odbor**

*Hodnocení je z 12 odpovědí.*

2. **V otázce kolik záležitostí přišel dotazovaný řešit odpověděli takto:**
- 10x jednu záležitost, 2x dvě záležitosti
3. **V dané záležitosti zastupovali dotazovaní:**
- 12x 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, 2x ne
6. **Jak hodnotíte vystupování úředníka:**
- 11x velmi příjemné, 1x spíše příjemné
7. **Jaká byla kvalita poskytované služby daným úředníkem:**
- 1x výborná, 1x dobrá
8. **V rámci zákonných možností Vám úřad vyšel vstříc při řešení problému:**
- 12x ano
9. **Jak dlouho celkem trvalo vyřízení záležitosti na úřadě (od příhodu do budovy až po setkání s tazatelem):**
- 11x méně než 15 minut, 1x 15-30 minut

**10. Byl jste spokojen s rychlostí odbavení:**

- 12x ano

**Finanční odbor**

*Hodnocení je z 13 odpovědí.*

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

- 9x jednu záležitost, 4x dvě záležitosti,

**3. V dané záležitosti zastupovali dotazovaní:**

- 11x 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:**

- 9x ano, 4x ne

**6. Jak hodnotíte vystupování úředníka:**

- 9x velmi příjemné, 4x spíše příjemné

**7. Jaká byla kvalita poskytované služby daným úředníkem:**

- 12x výborná, 1x dobrá

**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):**

- 13x méně než 15 minut

**10. Byl jste spokojen s rychlostí odbavení:**

- 13x ano

**Sociální odbor**

*Hodnocení je z 10 odpovědí.*

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

- 9x jednu záležitost, 1x neoznačeno

**3. V dané záležitosti zastupovali dotazovaní:**

- 9x sebe, 1x za 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:**

- 10x ano

**6. Jak hodnotíte vystupování úředníka:**

- 10x velmi příjemné

**7. Jaká byla kvalita poskytované služby daným úředníkem:**

- 9x výborná, 1x 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):**

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

**10. Byl jste spokojen s rychlostí odbavení:**

- 10x ano

**Odbor technických služeb***Hodnocení je z 18 odpovědí.*

2. V otázce kolik záležitostí přišel dotazovaný řešit odpověděli takto:
  - 13x jednu záležitost, 5x dvě záležitosti
3. V dané záležitosti zastupovali dotazovaní:
  - 14x sebe, 2x za jinou osobu, 3x 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:
  - 16x ano, 2x ne
6. Jak hodnotíte vystupování úředníka:
  - 18x velmi příjemné
7. Jaká byla kvalita poskytované služby daným úředníkem:
  - 18x výborná
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):
  - 12x méně než 15 minut, 6x 15-30minut
10. Byl jste spokojen s rychlostí odbavení:
  - 18x ano

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

	<i>odpovědi</i>
1. ano	16
2. ne	55

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

	<i>odpovědi</i>
1. ano	33
2. ne	31
3. bez odpovědi	0

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

	<i>odpovědi</i>
1. ano	33
2. ne	38

*- nenašel úřední hodiny na webu města*

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

celkem 71 odpovědí

	odpovědi
1. ano	45
2. ne	25
3. bez odpovědi	1

#### 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 71 odpovědí, z toho několik označilo více možností.

	odpovědi
1. žádné jsem nezjišťoval	35
2. obecní úřad v mém bydlišti	6
3. jinde (celostátní média, jiné org...)	3

Byl jsem v kontaktu s MÚ Černošice:

1. osobně při předchozí návštěvě	10
2. telefonní kontakt	11
3. email	1
4. internet/web města	6
5. fax	0
6. dopis	1
7. informační letáky	0
8. ostatní	0
9. bez odpovědi	0

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

celkem 71 odpovědí

	odpovědi
1. ano	67
2. ne	4

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

celkem 71 odpovědí

	odpovědi
1. ano	8
2. ne	63



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	19
2. dobrou	38
3. neutrální	6
4. spíše horší	2
5. špatnou	4
6. bez odpovědi (neví)	2

## 20. Jak jste přijel(a) na úřad?

celkem 71 odpovědí

	odpovědi
1. autem	37
2. MHD	8
3. pěšky	19
4. taxi	0
5. jinak (kolo)	7

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

celkem 71 odpovědí

	odpovědi
1. ano	47
2. ne	24

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

celkem 87 odpovědí

	odpovědi
1. 300,-	18
2. 500,-	28
3. 700,-	9
4. 1000,-	9
5. 2000,-	6

- 1x jak kdy



evropský  
sociální  
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



OPERAČNÍ PROGRAM  
LIDSKÉ ZDROJE  
A ZAMĚSTNANOST

PODPORUJEME  
VAŠI BUDOUCNOST  
[www.esfcr.cz](http://www.esfcr.cz)

### 23. Co Vám na našem úřadě chybí?

celkem 71 odpovědí (někteří uvedli více možností)

*odpovědi*

- Umístění MÚ, prostory, budova. 2
- Parkování. 1
- čekárna 1
- stojan na motocykl a kola 1
- bufet a vířivka 1
- Platební terminál 1
- Uklizená terasa (klimatizace vytváří dojem pomočené terasy) 1

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

celkem 71 odpovědí (někteří uvedli více možností)

*odpovědi*

- Ochota a příjemné chování apod 9
- Automat na kávu. 4
- Dotazníky 6
- Váza s kopretinami 1
- Nové vedení 1
- Nové prostředí u matriky 57

### 25. V jaké náladě odcházíte?

celkem 71 odpovědí

*odpovědi*

1. spokojen 61
2. neutrální 10
3. nespokojen 0