

Vyhodnocení dotazníků – spokojenosti občanů s prací MÚ Černošice – 8. a 20. červen 2011, pracoviště Praha

Celkem bylo odevzdáno 195 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 33 odpovědí.

2. V otázce kolik záležitostí přišel dotazovaný řešit odpověděli takto:
 - 28x jednu záležitost, 5x dvě záležitosti, 0x tři a více
3. V dané záležitosti zastupovali dotazovaní:
 - 30x sebe, 7x jinou osobu, 0x organizaci nebo firmu
4. Spokojenost s přístupem úředníka se kterým bylo jednáno byla ohodnocena průměrnou známkou 1,15. (1-5 jako ve škole)
5. Jméno úředníka se kterým bylo jednáno znáte nebo ne, případně jeho jméno:
 - 11x ano z toho , 20x ne
6. Jak hodnotíte vystupování úředníka:
 - 19x velmi příjemné, 10x spíše příjemné, 1x neutrální, 1x spíše nepříjemné
7. Jaká byla kvalita poskytované služby daným úředníkem:
 - 16x výborné, 9x dobré, 6x standardní
8. V rámci zákonných možností Vám úřad vyšel vstříc při řešení problému:
 - 31x ano, 0x ne
9. Jak dlouho celkem trvalo vyřízení záležitosti na úřadě (od příhodu do budovy až po setkání s tazatelem):
 - 14x méně než 15 minut, 17x 15-30 minut,
10. Byl jste spokojen s rychlostí odbavení:
 - 31x ano, 0x ne

Správní odbor

Hodnocení je z 51 odpovědí

2. V otázce kolik záležitostí přišel dotazovaný řešit odpověděli takto:
 - 43x jednu záležitost, 8x
3. V dané záležitosti zastupovali dotazovaní:
 - 44x sebe, 9x za jinou osobu
4. Spokojenost s přístupem úředníka se kterým bylo jednáno byla ohodnocena průměrnou známkou 1,03. (1-5 jako ve škole)
5. Jméno úředníka se kterým bylo jednáno znáte nebo ne, případně jeho jméno:
 - 24x ano, 27x ne
6. Jak hodnotíte vystupování úředníka:
 - 44x jako velmi příjemné, 6x spíše příjemné, 1x neutrální
7. Jaká byla kvalita poskytované služby daným úředníkem:
 - 42x výborná, 5x dobrá, 4x standardní
8. V rámci zákonných možností Vám úřad vyšel vstříc při řešení problému:
 - 51x ano, 0x ne

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

- 20x méně než 15 minut, 22x 15-30 minut, 6x 30-45 minut, 2x 45-60 minut, 1x-1,5 hod.

10. Byl jste spokojen s rychlostí odbavení:

- 50x ano, 1x ne -vše by se urychlilo, kdyby žádosti byly k dispozici na chodbě a mohly se vyplnit předem (pas)

Živnostenský odbor

Hodnocení je z 61 odpovědí.

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

- 53x jednu záležitost, 3x dvě záležitosti, 5x tři a více

3. V dané záležitosti zastupovali dotazovaní:

- 55x sebe, 3x jinou osobu, 5 x za firmu či organizaci

4. Spokojenost s přístupem úředníka se kterým bylo jednáno byla ohodnocena průměrnou známkou 1,01. (1-5 jako ve škole)

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

- 40x ano, 21x ne

6. Jak hodnotíte vystupování úředníka:

- 55x velmi příjemné, 6x spíše příjemné

7. Jaká byla kvalita poskytované služby daným úředníkem:

- 57x výborná, 3x dobrá, 1x standardní

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

- 61x ano, 0x ne

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

- 37x méně než 15 minut, 22x 30–45 minut, 1x 30-45 minut, 1x 45-60 minut

10. Byl jste spokojen s rychlostí odbavení:

- 61x ano, 0x ne

Odbor sociálních věcí a zdravotnictví

Hodnocení je ze 14 odpovědí.

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

- 13x jednu záležitost, 1x dvě záležitosti

3. V dané záležitosti zastupovali dotazovaní:

- 10x sebe, 4x jinou osobu

4. Spokojenost s přístupem úředníka se kterým bylo jednáno byla ohodnocena průměrnou známkou 1,0. (1-5 jako ve škole)

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

- 8x ano, 6x ne

6. Jak hodnotíte vystupování úředníka:

- 13x velmi příjemné, 1x spíše příjemné

7. Jaká byla kvalita poskytované služby daným úředníkem:

- 11x výborná, 2x dobrá, 1x standardní

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

- 13x ano, 1x ne

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

- 5x méně než 15 minut, 7x 15-30 minut, 2x 45-60 minut

10. Byl jste spokojen s rychlostí odbavení:

- 14x ano, 0x ne

Odbor životního prostředí

Hodnocení je ze 32 odpovědí.

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

- 28x jednu záležitost, 3x dvě záležitosti, 1x tři a více

3. V dané záležitosti zastupovali dotazovaní:

- 24x sebe, 6x jinou osobu, 2x za firmu či organizaci

4. Spokojenost s přístupem úředníka se kterým bylo jednáno byla ohodnocena průměrnou známkou 1,0. (1-5 jako ve škole)

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

- 24x ano, 8x ne

6. Jak hodnotíte vystupování úředníka:

- 30x velmi příjemné, 1x spíše příjemné, 1x neutrální

7. Jaká byla kvalita poskytované služby daným úředníkem:

- 28x výborná, 3x dobrá, 1x standardní

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

- 32x ano, 0x ne

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

- 19x méně než 15 minut, 11x 15-30 minut, 1x 30-45 minut, 1x 45-60 minut

10. Byl jste spokojen s rychlostí odbavení:

- 32x ano, 0x ne

Kancelář starosty - podatelna

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 sebe

4. Spokojenost s přístupem úředníka se kterým bylo jednáno byla ohodnocena průměrnou známkou 1,0. (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 velmi příjemné

7. Jaká byla kvalita poskytované služby daným úředníkem:

- 1x výborná

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



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

2. Ostatní otázky

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

celkem 195 odpovědí

	<i>odpovědi</i>
1. ano	<i>31</i>
2. ne	<i>162</i>
3. bez odpovědi	<i>2</i>

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

celkem 195 odpovědí

	<i>odpovědi</i>
1. ano	<i>103</i>
2. ne	<i>91</i>
3. bez odpovědi	<i>1</i>

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

celkem 195 odpovědí

	<i>odpovědi</i>
1. ano	<i>103</i>
2. ne	<i>91</i>
3. bez odpovědi	<i>1</i>

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

celkem 195 odpovědí

	<i>odpovědi</i>
1. ano	<i>132</i>
2. ne	<i>61</i>
3. bez odpovědi	<i>2</i>

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

celkem 195 odpovědí

	<i>odpovědi</i>
1. ano	<i>132</i>
2. ne	<i>61</i>
3. bez odpovědi	<i>2</i>

- nenašla odkaz na webu města



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

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

celkem 195 odpovědí - někteří označili více možností

	odpovědi
1. žádné jsem nezjišťoval	61
2. obecní úřad v mém bydlišti	17
3. jinde (celostátní média, jiné org...)	15
<u>Byl jsem v kontaktu s MÚ Černošice:</u>	
1. osobně při předchozí návštěvě	15
2. telefonní kontakt	18
3. email	2
4. internet/web města	41
5. fax	0
6. dopis	1
7. informační letáky	0
8. ostatní	4 - (kolega, praxe)
9. bez odpovědi	11

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

celkem 195 odpovědí

	odpovědi
1. ano	187
2. ne	1 - (neprofesionální přístup přepážkové pracovnice)
3. bez odpovědi	7

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

celkem 195 odpovědí

	odpovědi
1. ano	6 - (v dopravě)
2. ne	181
3. bez odpovědi	8

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

celkem 195 odpovědí

	odpovědi
1. výbornou	39
2. dobrou	80
3. neutrální	49
4. spíše horší	8
5. špatnou	1 - (sociální odbor - péče o děti)
6. bez odpovědi	18

20. Jak jste přijel(a) na úřad?

celkem 195 odpovědí (někteří označili více možností)

	odpovědi
1. autem	89
2. MHD	105
3. pěšky	8
4. taxi	0
5. jinak	0
6. bez odpovědi	6

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

celkem 195 odpovědí

	odpovědi
1. ano	101
2. ne	85
3. bez odpovědi	9

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

celkem 195 odpovědí

	odpovědi
1. 300,-	39
2. 500,-	32
3. 700,-	15
4. 1000,-	60
5. 2000,-	39
6. bez odpovědi	10

23. Co Vám na našem úřadě chybí?

celkem 195 dotazníků

	odpovědi
- Fotograf.	1
- výtah do přízemí	1
- Parkoviště.	32
- Platební terminál.	7
- recepce	3
- Občerstvení - bufet, voda	19
- Místa pro sezení při čekání.	4
- Dostupnost	3
- klimatizace	4
- Dostupnost	3
- barel s vodou	1
- informační systém	2
- lepší přepážkové pracovníky	1
- rychlejší vydávání pasů	1

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

celkem 195 dotazníků

	<i>odpovědi</i>
- Přístup, rychlost, ochota	90
- dětský koutek	1
- Dotazníky.	15
- WC - doplněné mýdla a ručníky	1
- brzké otevření úřadu	1

25. V jaké náladě odcházíte?

celkem 195 odpovědí

	<i>odpovědi</i>
1. spokojen	168
2. neutrální	12
3. nespokojen	0
4. bez odpovědi	15