

Vyhodnocení dotazníků – spokojenosti občanů s prací MěÚ Černošice - listopad 2011, pracoviště Praha

Celkem bylo odevzdáno 108 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 **56** odpovědí

2. V otázce kolik záležitostí přišel dotazovaný řešit, odpověděli takto:
 - 48x jednu záležitost, 5x dvě záležitosti, 3x tři a více
3. V dané záležitosti zastupovali dotazovaní:
 - 42x za sebe, 9x zastupující jinou osobou, 5x zastupující organizaci nebo firmu
4. Spokojenost s přístupem úředníka, se kterým bylo jednáno, byla ohodnocena průměrnou známkou **1,94**. (1-5 jako ve škole)
5. Jméno úředníka, se kterým bylo jednáno, znáte nebo ne, případně jeho jméno:
 - 14x ano, 42x ne
6. Jak hodnotíte vystupování úředníka:
 - 26x jako velmi příjemné, 11x spíše příjemné, 16x neutrální, 3x spíše nepříjemné
7. Jaká byla kvalita poskytované služby daným úředníkem:
 - 27x výborná, 14x dobrá, 13x standardní, 3x špatná
8. V rámci zákonných možností Vám úřad vyšel vstříc při řešení problému:
 - 54x ano, 2x ne
9. Jak dlouho celkem trvalo vyřízení záležitosti na úřadě (od příchodu do budovy až po setkání s tazatelem):
 - 12x méně než 15 minut, 17x 15-30 minut, 10x 30-45 minut, 12x 45 – 60 minut, 4x 1 – 1,5 hodiny, 1x 1,5 – 2 hodiny
10. Byl jste spokojen s rychlostí odbavení:
 - 35x ano, 21x ne (dlouhá čekací doba, nejsou obsazeny všechny přepážky úřadu, ačkoliv jsou přítomní klienti, úředník má polední přestávku, ale v úředních hodinách polední přestávka není uvedena)

Správní odbor

Hodnocení je z **29** odpovědí

2. V otázce kolik záležitostí přišel dotazovaný řešit, odpověděli takto:
 - 24x jednu záležitost, 5x dvě záležitosti,
3. V dané záležitosti zastupovali dotazovaní:
 - 23x za sebe, 5x zastupující jinou osobou, 1x zastupující organizaci nebo firmu
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:
 - 8x ano, 22x ne



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

6. Jak hodnotíte vystupování úředníka:

- 22x jako velmi příjemné, 5x spíše příjemné, 3x neutrální

7. Jaká byla kvalita poskytované služby daným úředníkem:

- 22x výborná, 5x dobrá, 2x standardní, 1x s menšími nedostatky

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

- 29x ano

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

- 17x méně než 15 minut, 9x 15-30 minut, 1x 30-45 minut, 1x 45 – 60 minut

10. Byl jste spokojen s rychlostí odbavení:

- 26x ano, 3x ne

Živnostenský odbor

Hodnocení je z 12 odpovědí.

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

- 9x jednu záležitost, 2x dvě záležitosti, 1x tři a více

3. V dané záležitosti zastupovali dotazovaní:

- 10x za sebe, 2x zastupující jinou osobu

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, 7x ne

6. Jak hodnotíte vystupování úředníka:

- 11x velmi příjemné, 1x neutrální

7. Jaká byla kvalita poskytované služby daným úředníkem:

- 9x výborná, 2x dobrá, 1x standardní

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

- 12x ano

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

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

10. Byl jste spokojen s rychlostí odbavení:

- 12x ano

Odbor sociálních věcí a zdravotnictví

Hodnocení je z 3 odpovědí.

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

- 2x jednu záležitost, 1x dvě záležitosti

3. V dané záležitosti zastupovali dotazovaní:

- 3x 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:**

- 3x ano

6. Jak hodnotíte vystupování úředníka:

- 2x velmi příjemné, 1x spíše příjemné,
- 7. Jaká byla kvalita poskytované služby daným úředníkem:**
 - 2x výborná, 1x dobrá
- 8. V rámci zákonných možností Vám úřad vyšel vstříc při řešení problému:**
 - 3x ano,
- 9. Jak dlouho celkem trvalo vyřízení záležitosti na úřadě (od příchodu do budovy až po setkání s tazatelem):**
 - 3x méně než 15 minut,
- 10. Byl jste spokojen s rychlostí odbavení:**
 - 3x ano

Odbor životního prostředí

Hodnocení je z 5 odpovědí.

- 2. V otázce kolik záležitostí přišel dotazovaný řešit, odpověděli takto:**
 - 4x jednu záležitost, 2x dvě záležitosti
- 3. V dané záležitosti zastupovali dotazovaní:**
 - 4x sebe, 1x zastupující 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, 3x ne
- 6. Jak hodnotíte vystupování úředníka:**
 - 5x velmi příjemné,
- 7. Jaká byla kvalita poskytované služby daným úředníkem:**
 - 5x 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 příchodu do budovy až po setkání s tazatelem):**
 - 3x méně než 15 minut, 2x 15-30 minut
- 10. Byl jste spokojen s rychlostí odbavení:**
 - 5x ano

Odbor vnitřních věcí

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 za sebe
- 4. Spokojenost s přístupem úředníka, se kterým bylo jednáno, byla ohodnocena průměrnou známkou 1,6. (1-5 jako ve škole)**
- 5. Jméno úředníka, se kterým bylo jednáno, znáte nebo ne, případně jeho jméno:**
 - 2x ano, 1x ne
- 6. Jak hodnotíte vystupování úředníka:**
 - 1x velmi příjemné, 2x spíše příjemné
- 7. Jaká byla kvalita poskytované služby daným úředníkem:**



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

- 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 příchodu do budovy až po setkání s tazatelem):

- 2x 45 – 60 minut, 1x 2-3 hodiny

10. Byl jste spokojen s rychlostí odbavení:

- 2x ano, 1x ne

2. Ostatní otázky

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

Celkem **108** odpovědí

odpověď	počet
ano	23
ne	85

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

Celkem **108** odpovědí

odpověď	počet
ano	53
ne	55

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

Celkem **108** odpovědí

odpověď	počet
ano	44
ne	64

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

Celkem **108** odpovědí

odpověď	počet
ano	69
ne	39

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

Celkem **108** odpovědí



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

odpověď	počet
ano	3
ne	105

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

Celkem **115** odpovědí

odpověď	počet
žádné jsem nezjišťoval	38
od obecního úřadu v mém bydlišti	13
jinde (celostátní media....)	3

Byl jsem v kontaktu s MěÚ Černošice, a to:

odpověď	počet
osobně při předchozí návštěvě	13
telefonní kontakt	2
e-mail	1
internet/web města	41
fax	0
dopis	1
informační letáky	1
ostatní	2

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

Celkem **108** odpovědí

odpověď	počet
ano	101
ne	7

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

Celkem **108** odpovědí

odpověď	počet
ano	3
ne	105

„Úplatky za registraci vozidel“ a „VIP čísla registračních značek“

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

Celkem **102** odpovědí

odpověď	počet
výbornou	9
dobrou	51
neutrální	34
spíše horší	6
špatnou	2
Bez odpovědi	6

20. Jak jste přijel(a) na úřad?

Celkem **110** odpovědí

odpověď	počet
autem	38
MHD	63
pěšky	9
taxi	0
jinak	0

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

Celkem **106** odpovědí

odpověď	počet
ano	75
ne	31
bez odpovědi	2

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

Celkem **108** odpovědí

odpověď	počet
300,-	28
500,-	18
700,-	4
1000,-	40
2000,-	18



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

23. Co Vám na našem úřadě chybí?

Celkem **32** odpovědí

odpověď	počet
nic	7
parkoviště	6
občerstvení	12
místnost na čekání	4
orientační systém	1
rychlost vyřízení	2

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

Celkem **57** odpovědí

odpověď	počet
přístup úředníka	21
rychlost vyřízení	16
dětský koutek	10
zájem o zpětnou vazbu	2
pracovní doba	2
nic	6

25. V jaké náladě odcházíte?

Celkem **108** odpovědí

odpověď	počet
spokojen	71
neutrální	32
nespokojen	5