

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

*Celkem bylo odevzdáno 112 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 **0** odpovědí

2. V otázce kolik záležitostí přišel dotazovaný řešit, odpověděli takto:
3. V dané záležitosti zastupovali dotazovaní:
4. Spokojenost s přístupem úředníka, se kterým bylo jednáno, byla ohodnocena průměrnou známkou. (1-5 jako ve škole)
5. Jméno úředníka, se kterým bylo jednáno, znáte nebo ne, případně jeho jméno:
6. Jak hodnotíte vystupování úředníka:
7. Jaká byla kvalita poskytované služby daným úředníkem:
8. V rámci zákonných možností Vám úřad vyšel vstříc při řešení problému:
9. Jak dlouho celkem trvalo vyřízení záležitosti na úřadě (od příchodu do budovy až po setkání s tazatelem):
10. Byl jste spokojen s rychlostí odbavení:

#### Správní odbor

Hodnocení je z **32** odpovědí

2. V otázce kolik záležitostí přišel dotazovaný řešit, odpověděli takto:
  - 23x jednu záležitost, 7x dvě záležitosti, 2x tři a více
3. V dané záležitosti zastupovali dotazovaní:
  - 29x sebe, 4x jinou osobou, 1x jinou organizaci
4. Spokojenost s přístupem úředníka, se kterým bylo jednáno, byla ohodnocena průměrnou známkou 1,12. (1-5 jako ve škole)
5. Jméno úředníka, se kterým bylo jednáno, znáte nebo ne, případně jeho jméno:
  - 22x ano, 10x ne
6. Jak hodnotíte vystupování úředníka:
  - 26x jako velmi příjemné, 3x spíše příjemné, 3x neutrální
7. Jaká byla kvalita poskytované služby daným úředníkem:
  - 25x výborná, 4x dobrá, 3x standardní
8. V rámci zákonných možností Vám úřad vyšel vstříc při řešení problému:
  - 31x ano, 1x ne
9. Jak dlouho celkem trvalo vyřízení záležitosti na úřadě (od příchodu do budovy až po setkání s tazatelem):
  - 24x méně než 15 minut, 8x 15-30 minut, 1x 30-45 minut



evropský  
sociální  
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



OPERAČNÍ PROGRAM  
LIDSKÉ ZDROJE  
A ZAMĚSTNANOST

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

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

- 32x ano

**Živnostenský odbor**

Hodnocení je z 14 odpovědí.

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

- 11x jednu záležitost, 3x dvě záležitosti

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

- 14x 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:**

- 7x ano, 7x ne

**6. Jak hodnotíte vystupování úředníka:**

- 13x velmi příjemné, 1x neutrální

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

- 12x výborná, 2x dobrá

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

- 14x ano

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

- 13x méně než 15 minut, 1x 15-30 minut

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

- 14x ano

**Odbor sociálních věcí a zdravotnictví**

Hodnocení je z 53 odpovědí.

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

- 38x jednu záležitost, 11x dvě záležitosti, 5x tři a více záležitostí

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

- 44x sebe, 9x 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:**

- 48x ano, 2x ne

**6. Jak hodnotíte vystupování úředníka:**

- 35x velmi příjemné, 16x spíše příjemné, 2x neutrální

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

- 35x výborná, 15x dobrá, 3x standardní

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

- 53x ano,

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

- 19x méně než 15 minut, 21x 15-30 minut, 8x 30-45 minut, 4x 40-60 minut, 1x 1,5-2 hodiny

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

- 53x ano

### Odbor životního prostředí

Hodnocení je ze **13** odpovědí.

- 2. V otázce kolik záležitostí přišel dotazovaný řešit, odpověděli takto:**
  - 10x jednu záležitost, 2x dvě záležitosti
- 3. V dané záležitosti zastupovali dotazovaní:**
  - 9x sebe, 3x osobu 2x organizaci nebo firmu
- 4. Spokojenost s přístupem úředníka, se kterým bylo jednáno, byla ohodnocena průměrnou známkou 1,2. (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:**
  - 10x velmi příjemné, 3x spíše příjemné
- 7. Jaká byla kvalita poskytované služby daným úředníkem:**
  - 11x výborná, 2x standardní
- 8. V rámci zákonných možností Vám úřad vyšel vstříc při řešení problému:**
  - 13x ano
- 9. Jak dlouho celkem trvalo vyřízení záležitosti na úřadě (od příchodu do budovy až po setkání s tazatelem):**
  - 8x méně než 15 minut, 5x 15-30 minut
- 10. Byl jste spokojen s rychlostí odbavení:**
  - 12x ano, 1x ne

### Odbor vnitřních věcí

Hodnocení je z **0** odpovědí.

- 2. V otázce kolik záležitostí přišel dotazovaný řešit, odpověděli takto:**
- 3. V dané záležitosti zastupovali dotazovaní:**
- 11. Spokojenost s přístupem úředníka, se kterým bylo jednáno, byla ohodnocena průměrnou známkou. (1-5 jako ve škole)**
- 12. Jméno úředníka, se kterým bylo jednáno, znáte nebo ne, případně jeho jméno:**
- 13. Jak hodnotíte vystupování úředníka:**
- 14. Jaká byla kvalita poskytované služby daným úředníkem:**
- 15. V rámci zákonných možností Vám úřad vyšel vstříc při řešení problému:**
- 16. Jak dlouho celkem trvalo vyřízení záležitosti na úřadě (od příchodu do budovy až po setkání s tazatelem):**
- 17. Byl jste spokojen s rychlostí odbavení:**



evropský  
sociální  
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



OPERAČNÍ PROGRAM  
LIDSKÉ ZDROJE  
A ZAMĚSTNANOST

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

## 2. Ostatní otázky

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

Celkem **110** odpovědí

odpověď	počet
<b>ano</b>	<b>20</b>
<b>ne</b>	<b>90</b>
<b>bez odpovědi</b>	<b>2</b>

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

Celkem **108** odpovědí

odpověď	počet
<b>ano</b>	<b>49</b>
<b>ne</b>	<b>59</b>
<b>bez odpovědi</b>	<b>4</b>

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

Celkem **111** odpovědí

odpověď	počet
<b>ano</b>	<b>66</b>
<b>ne</b>	<b>45</b>
<b>bez odpovědi</b>	<b>1</b>

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

Celkem **110** odpovědí

odpověď	počet
<b>ano</b>	<b>60</b>
<b>ne</b>	<b>50</b>
<b>bez odpovědi</b>	<b>2</b>

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

Celkem **110** odpovědí

odpověď	počet
<b>ano</b>	<b>107</b>

<b>ne</b>	<b>3</b>
<b>bez odpovědi</b>	<b>2</b>

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

Celkem **112** odpovědí

odpověď	počet
<b>žádné jsem nezjišťoval</b>	<b>36</b>
<b>od obecního úřadu v mém bydlišti</b>	<b>11</b>
<b>jinde (celostátní media....)</b>	<b>10</b>

*Byl jsem v kontaktu s MěÚ Černošice, a to:*

odpověď	počet
<b>osobně při předchozí návštěvě</b>	<b>11</b>
<b>telefonní kontakt</b>	<b>12</b>
<b>e-mail</b>	<b>5</b>
<b>internet/web města</b>	<b>23</b>
<b>fax</b>	<b>0</b>
<b>dopis</b>	<b>1</b>
<b>informační letáky</b>	<b>1</b>
<b>ostatní</b>	<b>2</b>

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

Celkem **106** odpovědí

odpověď	počet
<b>ano</b>	<b>106</b>
<b>ne</b>	<b>0</b>
<b>bez odpovědi</b>	<b>6</b>

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

Celkem **105** odpovědí

odpověď	počet
<b>ano</b>	<b>0</b>
<b>ne</b>	<b>105</b>
<b>bez odpovědi</b>	<b>7</b>

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

Celkem **108** odpovědí

odpověď	počet
<b>výbornou</b>	<b>27</b>
<b>dobrou</b>	<b>42</b>
<b>neutrální</b>	<b>30</b>
<b>spíše horší</b>	<b>7</b>
<b>špatnou</b>	<b>2</b>
<b>Bez odpovědi</b>	<b>4</b>

## 20. Jak jste přijel(a) na úřad?

Celkem **107** odpovědí

odpověď	počet
<b>autem</b>	<b>37</b>
<b>MHD</b>	<b>63</b>
<b>pěšky</b>	<b>7</b>
<b>taxi</b>	<b>0</b>
<b>jinak</b>	<b>0</b>
<b>bez odpovědi</b>	<b>5</b>

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

Celkem **106** odpovědí

odpověď	počet
<b>ano</b>	<b>55</b>
<b>ne</b>	<b>51</b>
<b>bez odpovědi</b>	<b>6</b>

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

Celkem **101** odpovědí

odpověď	počet
<b>300,-</b>	<b>28</b>
<b>500,-</b>	<b>28</b>
<b>700,-</b>	<b>6</b>
<b>1000,-</b>	<b>21</b>
<b>2000,-</b>	<b>18</b>

### 23. Co Vám na našem úřadě chybí?

Celkem **19** odpovědí

odpověď	počet
<b>nic</b>	<b>9</b>
<b>parkoviště</b>	<b>1</b>
<b>bankomat</b>	<b>2</b>
<b>občerstvení</b>	<b>3</b>
<b>Lepší prostředí na úřadě</b>	<b>1</b>
<b>Orientační systém</b>	<b>2</b>

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

Celkem **30** odpovědí

odpověď	počet
<b>Přístup úředníka</b>	<b>21</b>
<b>Rychlost vyřízení</b>	<b>8</b>
<b>Dětský koutek</b>	<b>1</b>

### 25. V jaké náladě odcházíte?

Celkem **94** odpovědí

odpověď	počet
<b>spokojen</b>	<b>85</b>
<b>neutrální</b>	<b>9</b>