

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

Celkem bylo odevzdáno 68 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 **26** odpovědí

2. V otázce kolik záležitostí přišel dotazovaný řešit, odpověděli takto:
 - 19x jednu záležitost, 4x dvě záležitosti, 3x tři a více
3. V dané záležitosti zastupovali dotazovaní:
 - 13x za sebe, 5x zastupující jinou osobu, 8x zastupující organizaci nebo firmu
4. Spokojenost s přístupem úředníka, se kterým bylo jednáno, byla ohodnocena průměrnou známkou **1,46**. (1-5 jako ve škole)
5. Jméno úředníka, se kterým bylo jednáno, znáte nebo ne, případně jeho jméno:
 - 9x ano, 3x ne
6. Jak hodnotíte vystupování úředníka:
 - 17x jako velmi příjemné, 9x spíše příjemné
7. Jaká byla kvalita poskytované služby daným úředníkem:
 - 19x výborná, 4x dobrá, 3x standardní
8. V rámci zákonných možností Vám úřad vyšel vstříc při řešení problému:
 - 26x ano
9. Jak dlouho celkem trvalo vyřízení záležitosti na úřadě (od příchodu do budovy až po setkání s tazatelem):
 - 15x méně než 15 minut, 8x 15-30 minut, 1x 30-45 minut, 2x 45 – 60 minut
10. Byl jste spokojen s rychlostí odbavení:
 - 24x ano, 2x ne

Správní odbor

Hodnocení je z **21** odpovědí

2. V otázce kolik záležitostí přišel dotazovaný řešit, odpověděli takto:
 - 20x jednu záležitost, 1x dvě záležitosti,
3. V dané záležitosti zastupovali dotazovaní:
 - 13x za sebe, 8x zastupující jinou osobou,
4. Spokojenost s přístupem úředníka, se kterým bylo jednáno, byla ohodnocena průměrnou známkou **1,38**. (1-5 jako ve škole)
5. Jméno úředníka, se kterým bylo jednáno, znáte nebo ne, případně jeho jméno:
 - 5x ano, 16x ne
6. Jak hodnotíte vystupování úředníka:
 - 15x jako velmi příjemné, 2x spíše příjemné, 4x neutrální
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

- 12x výborná, 5x dobrá, 4x standardní
- 8. V rámci zákonných možností Vám úřad vyšel vstříc při řešení problému:**
- 21x ano
- 9. Jak dlouho celkem trvalo vyřízení záležitosti na úřadě (od příchodu do budovy až po setkání s tazatelem):**
- 12x méně než 15 minut, 7x 15-30 minut, 2x 30-45 minut
- 10. Byl jste spokojen s rychlostí odbavení:**
- 18x ano, 3x ne (velmi pomalé vyřízení)

Živnostenský odbor

Hodnocení je ze 7 odpovědí

- 2. V otázce kolik záležitostí přišel dotazovaný řešit, odpověděli takto:**
- 7x jednu záležitost
- 3. V dané záležitosti zastupovali dotazovaní:**
- 6x za sebe, 1x zastupující organizaci nebo firmu
- 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:**
- 3x ano, 4x ne
- 6. Jak hodnotíte vystupování úředníka:**
- 6x velmi příjemné, 1x spíše příjemné
- 7. Jaká byla kvalita poskytované služby daným úředníkem:**
- 5x výborná, 1x dobrá, 1x standardní
- 8. V rámci zákonných možností Vám úřad vyšel vstříc při řešení problému:**
- 7x ano
- 9. Jak dlouho celkem trvalo vyřízení záležitosti na úřadě (od příchodu do budovy až po setkání s tazatelem):**
- 5x méně než 15 minut, 2x 15-30 minut
- 10. Byl jste spokojen s rychlostí odbavení:**
- 7x ano

Odbor sociálních věcí a zdravotnictví

Hodnocení je ze 7 odpovědí

- 2. V otázce kolik záležitostí přišel dotazovaný řešit, odpověděli takto:**
- 6x jednu záležitost, 1x dvě záležitosti
- 3. V dané záležitosti zastupovali dotazovaní:**
- 4x za sebe, 1x zastupující jinou osobu, 2x zastupující organizaci nebo firmu
- 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, 2x ne
- 6. Jak hodnotíte vystupování úředníka:**
- 6x velmi příjemné, 1x 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 příchodu 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

Odbor životního prostředí

Hodnocení je z 5 odpovědí

- 2. V otázce kolik záležitostí přišel dotazovaný řešit, odpověděli takto:
 - 4x jednu záležitost, 1x dvě záležitosti
- 3. V dané záležitosti zastupovali dotazovaní:
 - 2x sebe, 2x zastupující jinou osobu, 1x zastupující 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:
 - 3x ano, 2x ne
- 6. Jak hodnotíte vystupování úředníka:
 - 4x velmi příjemné, 1x spíše příjemné
- 7. Jaká byla kvalita poskytované služby daným úředníkem:
 - 3x výborná, 1x dobrá, 1x standardní
- 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):
 - 2x méně než 15 minut, 2x 15-30 minut, 1x 45 – 60 minut
- 10. Byl jste spokojen s rychlostí odbavení:
 - 5x ano

Odbor vnitřních věcí

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 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:
 - 1x ne
- 6. Jak hodnotíte vystupování úředníka:
 - 1x spíše příjemné
- 7. Jaká byla kvalita poskytované služby daným úředníkem:
 - 1x dobrá

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

- 1x ano

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

- 1x méně než 15 minut

10. Byl jste spokojen s rychlostí odbavení:

- 1x ano

Odbor školství, kultury a cestovního ruchu

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 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:

- 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 příchodu do budovy až po setkání s tazatelem):

- 1x méně než 15 minut

10. Byl jste spokojen s rychlostí odbavení:

- 1x ano

2. Ostatní otázky

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

Celkem 68 odpovědí

odpověď	počet
ano	11
ne	57

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

Celkem 68 odpovědí

odpověď	počet
ano	31
ne	37

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

Celkem **68** odpovědí

odpověď	počet
ano	38
ne	30

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

Celkem **68** odpovědí

odpověď	počet
ano	38
ne	30

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

Celkem **68** odpovědí

odpověď	počet
ano	2
ne	66

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

Celkem **64** odpovědí

odpověď	počet
žádné jsem nezjišťoval	18
od obecního úřadu v mém bydlišti	7
jinde (celostátní media....)	5

Byl jsem v kontaktu s MěÚ Černošice, a to:

odpověď	počet
osobně při předchozí návštěvě	8
telefonní kontakt	9
e-mail	3
internet/web města	13
fax	0
dopis	0

informační letáky	0
ostatní	1

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

Celkem **68** odpovědí

odpověď	počet
ano	0
ne	68

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

Celkem **68** odpovědí

odpověď	počet
ano	1
ne	67

„Přednostní vyřízení přihlášení nového vozidla“

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

Celkem **68** odpovědí

odpověď	počet
výbornou	16
dobrou	32
neutrální	16
spíše horší	4
špatnou	0

20. Jak jste přijel(a) na úřad?

Celkem **68** odpovědí

odpověď	počet
autem	28
MHD	36
pěšky	4
taxi	0
jinak	0

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

Celkem **68** odpovědí

odpověď	počet
ano	36
ne	32

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

Celkem **68** odpovědí

odpověď	počet
300,-	13
500,-	15
700,-	7
1000,-	17
2000,-	16

23. Co Vám na našem úřadě chybí?

Celkem **25** odpovědí

odpověď	počet
nic	9
parkoviště	9
občerstvení	6
schody do patra	1

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

Celkem **25** odpovědí

odpověď	počet
přístup úředníka	13
rychlost vyřízení	7
dětský koutek	1
zájem o zpětnou vazbu	1
nic	3

25. V jaké náladě odcházíte?

Celkem **68** odpovědí

odpověď	počet
spokojen	52
neutrální	16
nespokojen	0