

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

Celkem bylo odevzdáno 12 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

Správní odbor

Hodnocení je z 2 odpovědí

2. V otázce kolik záležitostí přišel dotazovaný řešit, odpověděli takto:
 - 2x jednu záležitost,
3. V dané záležitosti zastupovali dotazovaní:
 - 2x 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:
 - 1x ano, 1x ne
6. Jak hodnotíte vystupování úředníka:
 - 2x jako velmi příjemné,
7. Jaká byla kvalita poskytované služby daným úředníkem:
 - 2x 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 příchodu do budovy až po setkání s tazatelem):
 - 2x méně než 15 minut,
10. Byl jste spokojen s rychlostí odbavení:
 - 2x ano (cestování po úřadě – matrika-pokladna – zpět matrika)

Odbor technických služeb

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):



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

10. Byl jste spokojen s rychlostí odbavení:

Odbor investic a správy majetku

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:

Odbor sociálních věcí a zdravotnictví

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 jako 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

Finanční odbor

Hodnocení je z **6** odpovědí.

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

Odbor územního plánování a stavebního úřadu

Hodnocení je z 2 odpovědí.

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

Odbor školství, kultury a cestovního ruchu

Hodnocení je z 0 odpovědí.

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

2. Ostatní otázky

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

Celkem 12 odpovědí

odpověď	počet
ano	5
ne	7

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

Celkem 12 odpovědí

odpověď	počet

ano	8
ne	4

13. Zjist'oval(a) jste si předem úřední hodiny?

Celkem 12 odpovědí

odpověď	počet
ano	7
ne	5

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

Celkem 12 odpovědí

odpověď	počet
ano	10
ne	2

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

Celkem 12 odpovědí

odpověď	počet
ano	0
ne	12

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

Celkem 12 odpovědí

odpověď	počet
žádné jsem nezjist'oval	5
od obecního úřadu v mém bydlíšti	0
jinde (celostátní media....)	1

Byl jsem v kontaktu s MěÚ Černošice, a to:

odpověď	počet
osobně při předchozí návštěvě	2
telefonní kontakt	2
e-mail	0

internet/web města	2
fax	0
dopis	0
informační letáky	0
ostatní	0

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

Celkem 12 odpovědí

odpověď	počet
ano	12
ne	0

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

Celkem 12 odpovědí

odpověď	počet
ano	4
ne	8

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

Celkem 12 odpovědí

odpověď	počet
výbornou	2
dobrou	10
neutrální	0
spíše horší	0
špatnou	0

20. Jak jste přijel(a) na úřad?

Celkem 12 odpovědí

odpověď	počet
autem	9
MHD	0
pěšky	3
taxi	0
jinak	6

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

Celkem **12** odpovědí

odpověď	počet
ano	8
ne	4

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

Celkem **12** odpovědí

odpověď	počet
300,-	2
500,-	4
700,-	0
1000,-	1
2000,-	5

23. Co Vám na našem úřadě chybí?

Celkem **2** odpovědí

odpověď	počet
nic	1
večerní úřední hodiny	1

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

Celkem **1** odpovědí

odpověď	počet
přístup úředníka	1

25. V jaké náladě odcházíte?

Celkem **26** odpovědí

odpověď	počet
spokojen	10
neutrální	2



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz