

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

Celkem bylo odevzdáno 34 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 **11** odpovědí

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

Odbor technických služeb

Hodnocení je z **15** odpovědí

- 2. V otázce kolik záležitostí přišel dotazovaný řešit, odpověděli takto:**
 - 8x jednu záležitost, 7x dvě záležitosti
- 3. V dané záležitosti zastupovali dotazovaní:**
 - 8x za sebe, 2x za zastupující jinou osobu, 5x 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:**
 - 15x ano
- 6. Jak hodnotíte vystupování úředníka:**
 - 15 x velmi příjemné

7. Jaká byla kvalita poskytované služby daným úředníkem:

- 15x výborná

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

- 15x ano

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

- 9x méně než 15 minut, 6x 15-30 minut

10. Byl jste spokojen s rychlostí odbavení:

- 15x ano

Odbor investic a správy majetku**Hodnocení je z 1 odpovědi.****2. V otázce kolik záležitostí přišel dotazovaný řešit, odpověděli takto:**

- 1x dvě záležitosti

3. V dané záležitosti zastupovali dotazovaní:

- 1x 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

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 45 -60 minut

10. Byl jste spokojen s rychlostí odbavení:

- 1x ano

Odbor sociálních věcí a zdravotnictví**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 2,5. (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 jako velmi příjemné,

7. Jaká byla kvalita poskytované služby daným úředníkem:

- 1x výborná, 1x dobrá

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:

- 2x ano

Finanční odbor

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 vnitřních věcí

Hodnocení je z **2** odpovědí.

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

- 1x jednu záležitost, 1x tři a více

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 ne

6. Jak hodnotíte vystupování úředníka:

- 2x velmi příjemné

7. Jaká byla kvalita poskytované služby daným úředníkem:

- 1x výborná, 1x standardní

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

- 1x ano, 1x ne

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

Odbor územního plánování a stavebního úřadu

Hodnocení je z 3 odpovědí.

2. V otázce kolik záležitostí přišel dotazovaný řešit, odpověděli takto:
 - 3x jednu záležitost
3. V dané záležitosti zastupovali dotazovaní:
 - 2x za sebe, 1x zastupující jinou osobu
4. Spokojenost s přístupem úředníka, se kterým bylo jednáno, byla ohodnocena průměrnou známkou 2. (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, 1x neutrální, 1x spíše nepříjemné
7. Jaká byla kvalita poskytované služby daným úředníkem:
 - 2x výborná, 1x s menšími nedostatky
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):
 - 1x méně než 15 minut, 1x 15 – 30 minut, 1x 30 – 45 minut
10. Byl jste spokojen s rychlostí odbavení:
 - 2 x ano, 1x ne

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 34 odpovědí

| odpověď | počet |
|---------|-------|
| ano | 15 |

| | |
|-----------|-----------|
| ne | 19 |
|-----------|-----------|

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

Celkem **34** odpovědí

| odpověď | počet |
|------------|-----------|
| ano | 17 |
| ne | 17 |

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

Celkem **34** odpovědí

| odpověď | počet |
|------------|-----------|
| ano | 20 |
| ne | 14 |

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

Celkem **34** odpovědí

| odpověď | počet |
|------------|-----------|
| ano | 21 |
| ne | 14 |

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

Celkem **34** odpovědí

| odpověď | počet |
|------------|-----------|
| ano | 0 |
| ne | 34 |

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

Celkem **34** odpovědí

| odpověď | počet |
|---|-----------|
| žádné jsem nezjišťoval | 11 |
| od obecního úřadu v mém bydlišti | 2 |
| jinde (celostátní media....) | 2 |

Byl jsem v kontaktu s MěÚ Černošice, a to:

| odpověď | počet |
|--------------------------------------|----------|
| osobně při předchozí návštěvě | 9 |
| telefonní kontakt | 4 |
| e-mail | 1 |
| internet/web města | 5 |
| fax | 0 |
| dopis | 0 |
| informační letáky | 0 |
| ostatní | 0 |

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

Celkem **34** odpovědí

| odpověď | počet |
|------------|-----------|
| ano | 32 |
| ne | 2 |

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

Celkem **34** odpovědí

| odpověď | počet |
|------------|-----------|
| ano | 10 |
| ne | 24 |

(Přidělování grantů – farmářské trhy, před změnou vedení města – volby, případ Dalmatin - bývalý starosta)

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

Celkem **34** odpovědí

| odpověď | počet |
|--------------------|-----------|
| výbornou | 3 |
| dobrou | 7 |
| neutrální | 15 |
| spíše horší | 9 |
| špatnou | 0 |

20. Jak jste přijel(a) na úřad?

Celkem **34** odpovědí

| odpověď | počet |
|--------------|-----------|
| autem | 20 |
| MHD | 3 |
| pěšky | 10 |
| taxi | 0 |
| jinak | 1 |

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

Celkem **34** odpovědí

| odpověď | počet |
|------------|-----------|
| ano | 19 |
| ne | 15 |

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

Celkem **33** odpovědí

| odpověď | počet |
|---------------|-----------|
| 300,- | 4 |
| 500,- | 6 |
| 700,- | 1 |
| 1000,- | 8 |
| 2000,- | 14 |

23. Co Vám na našem úřadě chybí?

Celkem **5** odpovědí

| odpověď | počet |
|---------------------------------------|----------|
| nic | 1 |
| možnost platit platební kartou | 1 |
| vstřícnost stavebního úřadu | 1 |
| občerstvení | 2 |

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

Celkem **6** odpovědí

| odpověď | počet |
|---------|-------|
|---------|-------|

| | |
|--------------------------|----------|
| přístup úředníka | 4 |
| rychlost vyřízení | 2 |

25. V jaké náladě odcházíte?

Celkem **34** odpovědí

| odpověď | počet |
|-------------------|-----------|
| spokojen | 23 |
| neutrální | 10 |
| nespokojen | 1 |