

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

Celkem bylo odevzdáno 25 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 **2** odpovědí

2. V otázce kolik záležitostí přišel dotazovaný řešit, odpověděli takto:
 - 2x jednu záležitost,
3. V dané záležitosti zastupovali dotazovaní:
 - 2x 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 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:



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

- 2x ano

Odbor technických služeb

Hodnocení je z **12** odpovědí

- 2. V otázce kolik záležitostí přišel dotazovaný řešit, odpověděli takto:**
 - 9x jednu záležitost, 3x dvě záležitosti
- 3. V dané záležitosti zastupovali dotazovaní:**
 - 10x sebe, 1x jinou osobou, 2x jinou organizaci
- 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:**
 - 10x ano, 2x ne
- 6. Jak hodnotíte vystupování úředníka:**
 - 12x jako velmi příjemné,
- 7. Jaká byla kvalita poskytované služby daným úředníkem:**
 - 12x výborná,
- 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):**
 - 9x méně než 15 minut, 3x 15-30 minut,
- 10. Byl jste spokojen s rychlostí odbavení:**
 - 12x ano

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 **6** odpovědí.

- 2. V otázce kolik záležitostí přišel dotazovaný řešit, odpověděli takto:**
 - 6x jednu záležitost,
- 3. V dané záležitosti zastupovali dotazovaní:**



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

- 6x 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:
 - 6x ano,
- 6. Jak hodnotíte vystupování úředníka:
 - 6x jako velmi 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):
 - 5x méně než 15 minut, 1x 15-30 minut,
- 10. Byl jste spokojen s rychlostí odbavení:
 - 6x ano

Finanční odbor

Hodnocení je z 6 odpovědí.

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

Odbor vnitřních věcí

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 územního plánování a stavebního úřadu

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 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 **26** odpovědí

odpověď	počet
ano	3
ne	23

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

Celkem **26** odpovědí

odpověď	počet
ano	14
ne	12

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

Celkem **26** odpovědí

odpověď	počet
ano	11
ne	15

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

Celkem **26** odpovědí

odpověď	počet
ano	20
ne	6

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

Celkem **26** odpovědí

odpověď	počet
ano	2
ne	25

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

Celkem **26** odpovědí

odpověď	počet
žádné jsem nezjišťoval	11
od obecního úřadu v mém bydlíšti	2
jinde (celostátní media....)	0

Byl jsem v kontaktu s MěÚ Černošice, a to:

odpověď	počet
osobně při předchozí návštěvě	10
telefonní kontakt	0
e-mail	0
internet/web města	3
fax	0
dopis	0
informační letáky	0
ostatní	0

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

Celkem **26** odpovědí

odpověď	počet
ano	25
ne	1

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

Celkem **26** odpovědí

odpověď	počet
ano	4
ne	22

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

Celkem **26** odpovědí

odpověď	počet
výbornou	3
dobrou	11
neutrální	11
spíše horší	1
špatnou	0
Bez odpovědi	0

20. Jak jste přijel(a) na úřad?

Celkem 26 odpovědí

odpověď	počet
autem	10
MHD	1
pěšky	9
taxi	0
jinak	6

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

Celkem 26 odpovědí

odpověď	počet
ano	14
ne	12

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

Celkem 26 odpovědí

odpověď	počet
300,-	7
500,-	3
700,-	3
1000,-	9
2000,-	4

23. Co Vám na našem úřadě chybí?

Celkem 3 odpovědí

odpověď	počet
nic	1
WC	1
vzhled budovy a prostředí zaměstnanců	1

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

Celkem 3 odpovědí



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

odpověď	počet
přístup úředníka	3

25. V jaké náladě odcházíte?

Celkem 26 odpovědí

odpověď	počet
spokojen	19
bez odpovědi	7