

Vyhodnocení dotazníků – spokojenosti občanů s prací MěÚ Černošice srpen 2012, pracoviště Praha

Celkem bylo odevzdáno **129** vyplněných dotazníků.

1. Městský úřad

1. Zjist'oval(a) jste si předem informace na webových stránkách města Černošice – www.mestocernosice.cz:

odpověď	počet
ano	73
ne	56

2. Považujete webové stránky města Černošice za přehledné a srozumitelné:

odpověď	počet
ano	71
ne	29
neví	29 ¹

3. Objednal(a) jste si čas své návštěvy přes internet na www.mestocernosice.cz:

odpověď	počet
ano	14
ne	115 ²

4. Jak hodnotíte prostředí MěÚ:

	1	2	3	4	5	-
Jak na vás působí prostředí MěÚ?	9	35	46	21	16	2
Orientujete se v budově MěÚ?	34	47	29	10	7	2
Považujete MěÚ za důvěryhodný?	65	24	23	4	6	7

5. Setkal(a) jste se s korupčním jednáním či s náznakem možné korupce na našem úřadě:

odpověď	počet
ano	4
ne	125

Poznámky:

- webové stránky má vytvářet webdesignér se zkušeností psychologie, vyhledávání a orientace
- vhodnější umístění úřadu
- chybí klimatizace
- zlepšení prostředí a rychlosti vyřizování žádostí
- kladné hodnocení wi-fi

¹ respondent stránky neviděl, tudíž je nemůže posoudit

² 5 respondentů uvedlo, že nebyl k dispozici adekvátní termín

- zruďné lino na podlaze
- chodby by měly být čistší a upravenější
- měla by se vyřešit problematika parkovacích míst
- vylepšit informační cedule
- ošklivé prostředí, špinavé židle
- venku nejsou popelníky a je tam nepořádek
- typ: vyvolávací tabule venku či u vrátnice
- zlepšit osvětlení a možnost psaní

2. Jednotlivé odbory

Správní odbor

Hodnocení vyplývá z 61 dotazníků.

1. Jak hodnotíte přístup zaměstnance MěÚ, který Vám službu poskytoval?

	1	2	3	4	5	-
Jak hodnotíte odbornost zaměstnance MěÚ, který Vám službu poskytl?	52	7	-	1	-	1
Byl zaměstnanec, který Vám službu poskytl příjemný a vstřícný?	52	6	-	1	1	1
Jak hodnotíte srozumitelnost projevu zaměstnance při poskytování služby	48	9	1	2	-	1

2. Jak dlouho Vám celkem trvalo vyřízení Vaší záležitosti na úřadě:

odpověď	počet
Méně než 15 minut	3
15-60 minut	20
Více než 60 minut	37
Neuvedl(a)	1

3. Měl(a) jste během vyřizování své záležitosti pocit, že některé činnosti mohli pracovníci MěÚ provádět rychleji:

odpověď	počet
ano	19
ne	40

Poznámky:

- málo přepážek, potřeba více přepážek
- méně aktuálně funkčních přepážek (stížnost na pouze 1 funkční přepážku)
- potřeba renovace WC
- nedostatek pořadových čísel odpoledne
- potřeba opravy interiérů
- zaostalost pracovních postupů
- neefektivní a pomalé vyvolávání čísel
- větší aktivita zaměstnanců

- prospěšnost koordinátora
- pozitivní hodnocení možnosti pití z barelu (voda)
- ve 2 zásuvkách v dětském koutku chybí záslepky – nebezpečí úrazu
- nespokojenost s funkcí pokladny – kritika kolegů před klienty, nevyzvání k odbavení zaměstnanci „v klidu prochází po chodbě, i když je plno“
- při čekání jsou vhodné časopisy, noviny
- stížnosti na display bez čísla – znamená přestávku v práci?
- spokojenost s přístupem zaměstnanců
- zhodnocení meziročního zlepšení „servisu“
- kladné hodnocení dětského koutku
- požadavek na orientační informaci o délce čekání na dané pořadové číslo
- požadavek na „lidskost“ úředníků
- 5x zaznamenána snaha o objednání, ale žádné relevantní termíny

Odbor Dopravy

Hodnocení vyplývá ze 48 dotazníků.

1. Jak hodnotíte přístup zaměstnance MěÚ, který Vám službu poskytoval?

	1	2	3	4	5	-
Jak hodnotíte odbornost zaměstnance MěÚ, který Vám službu poskytl?	27	10	4	4	2	1
Byl zaměstnanec, který Vám službu poskytl příjemný a vstřícný?	23	13	4	-	7	1
Jak hodnotíte srozumitelnost projevu zaměstnance při poskytování služby	29	6	4	1	6	2

2. Jak dlouho Vám celkem trvalo vyřízení Vaší záležitosti na úřadě:

odpověď	počet
Méně než 15 minut	4
15-60 minut	8
Více než 60 minut	35
Neuvedl(a)	1

3. Měl(a) jste během vyřizování své záležitosti pocit, že některé činnosti mohli pracovníci MěÚ provádět rychleji:

odpověď	počet
ano	17
ne	28
neuvedl(a)	3

Poznámky:

- čekání je katastrofální, i když samotní zaměstnanci za to nemohou
- příliš dlouhé čekání
- měly by fungovat všechny přepážky (nikoli jen 2 ze 4)
- více pracovníků na přepážkách
- nenavštěvovat se mezi sebou
- nepřijemná úřednice (v případě žádosti o radu při první návštěvě úřadu)



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

- velmi nepříjemné jednání jedné z pracovnic
- v některých kancelářích takřka nulová efektivita práce
- podezření na přednostní obsluhu klientů bez čísel, nikoli objednaných přes internet
- nízká úroveň znalostí úředníků v případě nestandardních záležitostí
- vstřícnost, příjemnost u dovozu vozidla ze zahraničí
- důležitá je snaha a úsměv
- pozitivní hodnocení objednání přes internet a přesné dodržení času
- dlouhé čekací doby (starý systém lepší)

Živnostenský odbor

Hodnocení vyplývá ze 4 dotazníků.

1. Jak hodnotíte přístup zaměstnance MěÚ, který Vám službu poskytoval?

	1	2	3	4	5
Jak hodnotíte odbornost zaměstnance MěÚ, který Vám službu poskytl?	4	-	-	-	-
Byl zaměstnanec, který Vám službu poskytl příjemný a vstřícný?	4	-	-	-	-
Jak hodnotíte srozumitelnost projevu zaměstnance při poskytování služby	3	1	-	-	-

2. Jak dlouho Vám celkem trvalo vyřízení Vaší záležitosti na úřadě:

odpověď	počet
Méně než 15 minut	3
15-60 minut	-
Více než 60 minut	-
Neuvedl(a)	1

3. Měl(a) jste během vyřizování své záležitosti pocit, že některé činnosti mohli pracovníci MěÚ provádět rychleji:

odpověď	počet
ano	-
ne	4

Poznámky:

- rychlé vyřízení, vstřícnost

Odbor sociálních věcí a zdravotnictví

Hodnocení vyplývá z 8 dotazníků.

1. Jak hodnotíte přístup zaměstnance MěÚ, který Vám službu poskytoval?

	1	2	3	4	5
Jak hodnotíte odbornost zaměstnance MěÚ, který Vám službu poskytl?	7	-	-	-	1
Byl zaměstnanec, který Vám službu poskytl příjemný a vstřícný?	7	-	1	-	-
Jak hodnotíte srozumitelnost projevu zaměstnance při poskytování služby	8	-	-	-	-

2. Jak dlouho Vám celkem trvalo vyřízení Vaší záležitosti na úřadě:

odpověď	počet
Méně než 15 minut	-
15-60 minut	8
Více než 60 minut	-

3. Byl Měl(a) jste během vyřizování své záležitosti pocit, že některé činnosti mohli pracovníci MěÚ provádět rychleji:

odpověď	počet
ano	1
ne	7

Poznámky:

- víc práce s lidmi, spolupráce se dalšími úřady, více komunikace

Odbor životního prostředí

Hodnocení vyplývá z 6 dotazníků.

1. Jak hodnotíte přístup zaměstnance MěÚ, který Vám službu poskytoval?

	1	2	3	4	5
Jak hodnotíte odbornost zaměstnance MěÚ, který Vám službu poskytl?	6	-	-	-	-
Byl zaměstnanec, který Vám službu poskytl příjemný a vstřícný?	5	1	-	-	-
Jak hodnotíte srozumitelnost projevu zaměstnance při poskytování služby	4	2	-	-	-

2. Jak dlouho Vám celkem trvalo vyřízení Vaší záležitosti na úřadě:

odpověď	počet
---------	-------



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

Méně než 15 minut	2
15-60 minut	4
Více než 60 minut	-

3. Měl(a) jste během vyřizování své záležitosti pocit, že některé činnosti mohli pracovníci MěÚ provádět rychleji:

odpověď	počet
ano	-
ne	6

Odbor vnitřních věcí

Hodnocení vyplývá ze 2 dotazníků (implementace fondů EU, podatelna).

1. Jak hodnotíte přístup zaměstnance MěÚ, který Vám službu poskytoval?

	1	2	3	4	5
Jak hodnotíte odbornost zaměstnance MěÚ, který Vám službu poskytl?	2	-	-	-	-
Byl zaměstnanec, který Vám službu poskytl příjemný a vstřícný?	2	-	-	-	-
Jak hodnotíte srozumitelnost projevu zaměstnance při poskytování služby	2	-	-	-	-

2. Jak dlouho Vám celkem trvalo vyřízení Vaší záležitosti na úřadě:

odpověď	počet
Méně než 15 minut	2
15-60 minut	-
Více než 60 minut	-

3. Měl(a) jste během vyřizování své záležitosti pocit, že některé činnosti mohli pracovníci MěÚ provádět rychleji:

odpověď	počet
ano	-
ne	2