

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

Celkem bylo odevzdáno **90** vyplněných dotazníků.

1. Městský úřad

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

odpověď	počet
ano	51
ne	39

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

odpověď	počet
ano	53
ne	16
neví	21 ¹

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

odpověď	počet
ano	13
ne	77 ²

4. Jak hodnotíte prostředí MěÚ:

	1	2	3	4	5	-
Jak na vás působí prostředí MěÚ?	33	12	21	13	10	1
Orientujete se v budově MěÚ?	23	20	33	12	2	-
Považujete MěÚ za důvěryhodný?	42	28	10	4	4	2

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

odpověď	počet
ano	3
ne	86
nezodpovězeno	1

Specifikace:

- 1x nespecifikováno
- 1x podezření z „protekcce“ – klient viděl, jak šla jiná klientka přednostně na řadu a s úřednicí si tykala (dopravní odbor)
- 1x „Nabízel jsem peníze a nebyly přijaty.“ (dopravní odbor – řidičské průkazy)

Poznámky:

¹ respondent stránky neviděl, tudíž je nemůže posoudit

² ns odboru životního prostředí 2x objednání po telefonu

- více dámských WC (1.patro)
- zajistit místo pro pořizování průkazových fotografií
- kladné hodnocení dětského koutku
- vhodnější umístění úřadu
- měla by se vyřešit problematika parkovacích míst
- kladné hodnocení wi-fi
- nedostatek přepážek v pokladně
- méně byrokracie
- chodby by měly být čistší a upravenější

2. Jednotlivé odbory

Správní odbor

Hodnocení vyplývá z 33 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?	28	4	1	-	-	-
Byl zaměstnanec, který Vám službu poskytl příjemný a vstřícný?	27	5	1	-	-	-
Jak hodnotíte srozumitelnost projevu zaměstnance při poskytování služby	28	3	2	-	-	-

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

odpověď	počet
Méně než 15 minut	13
15-60 minut	16
Více než 60 minut	4
Neuvedl(a)	-

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

odpověď	počet
ano	6
ne	27

Poznámky:

- výdej více pasů (dětských) pod jedním pořadovým číslem
- kladné hodnocení přístupu zaměstnanců
- tip: školení pro zaměstnance v jednání s klienty – „aby klient měl pocit, že zaměstnanec připraven jednat právě s ním“
- málo přepážek, potřeba více přepážek a rychlejší práce
- při objednání na konkrétní hodinu, přijít na řadu přesně, ne až za 15min
- dlouhá lhůta na vydání OP – 1 měsíc

Odbor dopravy

Hodnocení vyplývá ze 36 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?	11	8	5	5	1	6
Byl zaměstnanec, který Vám službu poskytl příjemný a vstřícný?	11	7	7	5	1	5
Jak hodnotíte srozumitelnost projevu zaměstnance při poskytování služby	12	7	4	5	1	7

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

odpověď	počet
Méně než 15 minut	3
15-60 minut	8
Více než 60 minut	25
Neuvedl(a)	-

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

odpověď	počet
ano	22
ne	12
neuvedl(a)	2

Poznámky:

- příliš dlouhé čekání
- velké prodlevy mezi vyvoláním čísel
- tip: zaměstnanci by se měli naučit psát všemi deseti
- zlepšení obsluhy počítače
- měly by fungovat všechny přepážky (nikoli jen 1-2 ze 4)
- arogantní úředník (nespecifikován)
- tip: rozdělit úkony na rychlé a vyžadující delší čekání
- tip: zavedení přepážky Informace

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?	3	1	-	-	-
Byl zaměstnanec, který Vám službu poskytl příjemný a vstřícný?	3	1	-	-	-
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	2
15-60 minut	1
Více než 60 minut	1 ³
Neuvedl(a)	-

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

odpověď	počet
ano	1
ne	3

Poznámky:

- zrychlit celkový průběh procesu
- zlepšení prostředí úřadu

Odbor sociálních věcí a zdravotnictví

Hodnocení vyplývá ze 3 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?	1	-	-	-	-	2
Byl zaměstnanec, který Vám službu poskytl příjemný a vstřícný?	1	-	-	-	-	2
Jak hodnotíte srozumitelnost projevu zaměstnance při poskytování služby	1	-	-	-	-	2

³ klient navštívil celkem 3 odbory

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

odpověď	počet
Méně než 15 minut	1
15-60 minut	2
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	-
ne	2
neuveдено	1

Poznámky:

- zlepšit telefonní dostupnost

Odbor životního prostředí

Hodnocení vyplývá z 9 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?	5	2	1	-	-	1
Byl zaměstnanec, který Vám službu poskytl příjemný a vstřícný?	9	-	-	-	-	
Jak hodnotíte srozumitelnost projevu zaměstnance při poskytování služby	8	1	-	-	-	

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

odpověď	počet
Méně než 15 minut	6
15-60 minut	3
Více než 60 minut	-

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

odpověď	počet
ano	1
ne	8



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

Poznámky:

- zrychlit veškeré procesy

Odbor vnitřních věcí

Hodnocení vyplývá z 5 dotazníků (spisovna, 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?	5	-	-	-	-
Byl zaměstnanec, který Vám službu poskytl příjemný a vstřícný?	5	-	-	-	-
Jak hodnotíte srozumitelnost projevu zaměstnance při poskytování služby	5	-	-	-	-

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

odpověď	počet
Méně než 15 minut	4
15-60 minut	1
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	5