

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

Celkem bylo odevzdáno **150** vyplněných dotazníků.

1. Městský úřad

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

odpověď	počet
ano	85
ne	61
bez odp.	4

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

odpověď	počet
ano	84 ¹
ne	23
neví	19 ²
bez odp.	24

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

odpověď	počet
ano	19
ne	122 ³
bez odp.	9

4. Jak hodnotíte prostředí MěÚ:

	1	2	3	4	5	-
Jak na vás působí prostředí MěÚ?	15	42	42	33	12	6
Orientujete se v budově MěÚ?	51	46	33	11	3	6
Považujete MěÚ za důvěryhodný?	76	31	17	8	5	13

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

odpověď	počet
ano	4 ⁴
ne	144
bez odp.	2

¹ 1 respondent uvedl, že ano, pokud se člověk orientuje v práci s internetem, pro méně zkušené by tak přehledné nebyly

² respondent stránky neviděl, tudíž je nemůže posoudit

³ několik respondentů se objednat chtělo, ale neučinili tak kvůli dlouhé lhůtě

⁴ 2 respondenti neuvedli konkrétní údaje, 1 respondent napsal, že na dopravě šli na 1 číslo dovnitř 4 čekající, 2. respondent napsal, že u dopravy shledává předbíhání bez čísel, a že stačí do TP strčit bankovku

Poznámky:

- problémy s parkováním (4), proplatit parkování, žalostné parkování
- špinavá podlaha
- úřad „staromódní“
- paní hledala kiosek na pořadová čísla
- málo prostoru, hrozné, přestěhovat jinam
- více finančních prostředků pro úřad na rekonstrukci, kulturnější prostředí pro občany
- důvěru jsem měl k „mateřskému úřadu“ na Mníšku
- občan není odpovědný za problémy systému (ministerstvo)
- malá informovanost o možnosti objednání přes internet
- namazat dveře, aby nevrzaly (2 respondenti)
- úřad vypadá komunisticky
- vzdálenost od místa bydliště je problém

2. Jednotlivé odbory**Správní odbor**

Hodnocení vyplývá z 63 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?	49	8	3	0	0	3
Byl zaměstnanec, který Vám službu poskytl příjemný a vstřícný?	51	5	2	1	1	3
Jak hodnotíte srozumitelnost projevu zaměstnance při poskytování služby	50	6	4	0	0	3

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

odpověď	počet
Méně než 15 minut	24
15-60 minut	33
Více než 60 minut	5
Neuvedl(a)	1

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

odpověď	počet
ano	8⁵
ne	51
Neuvedl(a)	4⁶

⁵ v jednom případě je ale dopsáno „dlouhé doby objednání“, další respondent uvedl „dlouho trvá jedno vyřízení, zejména o nový OP“, v poznámkách však uvedl „Jde to poměrně rychle.“

⁶ 1 respondent uvedl „nedokážu posoudit“

Poznámky:

- paní velmi příjemná
- stížnost na objednací doby několik měsíců (z dubna) s tím, že dítě muselo být přehlášeno do bydliště v Praze, aby dostalo pas
- pochvala dětského koutku
- stížnost na dlouhé doby objednání (2x)
- stížnost na „vyvěšené číslo 46“ po dobu 35 minut
- pochvala úřednici (vstřícnost, rychlost) na přepážce 25 dne 15. 10. 2012 (čas uvedený na dotazníku 10:05)
- „příliš přetopeno, pracovnice musí větrat – plýtvání penězi“

Odbor Dopravy

Hodnocení vyplývá z 63 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?	34	10	10	1	1	7
Byl zaměstnanec, který Vám službu poskytl příjemný a vstřícný?	27	14	7	2	3	10
Jak hodnotíte srozumitelnost projevu zaměstnance při poskytování služby	29	14	9	1	1	9

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

odpověď	počet
Méně než 15 minut	7
15-60 minut	17
Více než 60 minut	39
Neuvedl(a)	0

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

odpověď	počet
ano	28 ⁷
ne	34
neuvedl(a)	1

⁷ dlouhé čekání (1 respondent), problém s rychlostí registru (1 respondent), s tím, že by ale bylo vhodné platit kolek předem a přijít už se všemi dokumenty, rychlejší převzetí objednávky (1 respondent), „běžte se tam podívat“ (1 respondent); výdej z depozitu (1 respondent), „vše zrychlit“ (1 respondent), dlouhé odbavení, zbytečné prodlevy v registru vozidel – nemohu tu být celý den, abych převedl vozidlo, zbytečné papírování, „vše se zpomalilo po 12 hodině, přestože přestávka nebyla nikde uvedena“, „v informacích“, „nikam nespěchají, nejsou motivováni“

Poznámky:

- termín pro objednání přes internet „prý až v listopadu“ (další respondent: 14 dní dopředu obsazené...“), obsazené termíny – je jich na den málo
- dopravní úřad „na zabít“
- **děsivé čekání**
- na tabuli svítilo jedno číslo, ale v kanceláři se vystřídalo více čekajících (4)
- posílit nejvytíženější pracoviště (další: zřídít více funkčních přepážek), zvýšit počet přepážek
- na tabuli svítí číslo, ale pracovníci nikoho nevolají
- „na číslo, na které nikdo nepřišel, jsem koukal 15 minut“
- „jede málo kanceláří a nejsem spokojen s prací“
- za chybu systému nemohou pracovníci
- oceňuji výborný přístup paní Radmily Moravcové
- „když padne číslo a nikdo tam nejde, tak by měl po 1 minutě zmáčknout další, aby se urychlilo čekání“
- nedostatek informací, pomalý systém odbavování
- nedostupnost informací: mám-li něco vyplnit, kam se mám obrátit, co za číslo mám vymáčknout...
- „jako před 30 lety, spousta papírů, některé počmárané, rozházené“
- „všechny žádosti online, na úřad jen pro hotový dokument, alespoň u duplikátů“
- „3/4 hodiny jsem volala na veškerá čísla na oddělení (opakovaně, dlouhodobě) a nikdo je nebere
- „ukazovat na tabuli čas, jak dlouho trvá jedno číslo, za jak dlouho na mě přijde řada“
- „zřídít přepážku „informace na patře“

Živnostenský odbor

Hodnocení vyplývá z 11 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?	10	1	0	0	0
Byl zaměstnanec, který Vám službu poskytl příjemný a vstřícný?	10	1	0	0	0
Jak hodnotíte srozumitelnost projevu zaměstnance při poskytování služby	10	1	0	0	0

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

odpověď	počet
Méně než 15 minut	9
15-60 minut	2
Více než 60 minut	0
Neuvedl(a)	0

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

odpověď	počet
ano	-
ne	11

Poznámky:

Odbor sociálních věcí a zdravotnictví

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	0	0	0	0
Byl zaměstnanec, který Vám službu poskytl příjemný a vstřícný?	5	1	0	0	0
Jak hodnotíte srozumitelnost projevu zaměstnance při poskytování služby	6	0	0	0	0

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

odpověď	počet
Méně než 15 minut	4
15-60 minut	2
Více než 60 minut	0

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

odpověď	počet
ano	0
ne	6

Poznámky:

Odbor životního prostředí

Hodnocení vyplývá z 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?	3	0	0	0	0
Byl zaměstnanec, který Vám službu poskytl příjemný a vstřícný?	3	0	0	0	0
Jak hodnotíte srozumitelnost projevu zaměstnance při poskytování služby	3	0	0	0	0

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

odpověď	počet
Méně než 15 minut	3
15-60 minut	0
Více než 60 minut	0

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

odpověď	počet
ano	0
ne	3

Odbor vnitřních věcí

Hodnocení vyplývá ze 4 dotazníků (pokladna, 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?	3	1	0	0	0
Byl zaměstnanec, který Vám službu poskytl příjemný a vstřícný?	4	0	0	0	0
Jak hodnotíte srozumitelnost projevu zaměstnance při poskytování služby	4	0	0	0	0

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

odpověď	počet
Méně než 15 minut	4
15-60 minut	0
Více než 60 minut	0

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

odpověď	počet
ano	0
ne	4

Poznámky:

- paní v podatelně moc milé