

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

Celkem bylo odevzdáno **125** vyplněných dotazníků.

1. Městský úřad

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

odpověď	počet
ano	64
ne	55
bez odp.	6

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

odpověď	počet
ano	55
ne	23
neví	40
bez odp.	7

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

odpověď	počet
ano	10
ne	109 ¹
bez odp.	6

4. Jak hodnotíte prostředí MěÚ:

	1	2	3	4	5	-
Jak na vás působí prostředí MěÚ?	9	30	44	27	8	7
Orientujete se v budově MěÚ?	38	47	23	5	2	10
Považujete MěÚ za důvěryhodný?	59	37	11	2	1	15

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

odpověď	počet
ano	0
ne	125
bez odp.	0

¹ z toho 7: požadovaný termín návštěvy nebyl volný; 19: nevím o této možnosti

Poznámky:

- parkování
- webové stránky: nepsat „obrátit se na příslušný odbor“, jelikož nevím, který to je²
- květiny v pokladně byly příjemné, nelíbí se mi prostředí pokladny bez akvária a květin
- lepší rozčlenění, kam se mám obrátit – zda do Černošic, či na Podskalskou

2. Jednotlivé odbory**Správní odbor**

Hodnocení vyplývá z 34 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?	26	5	1	0	0	2
Byl zaměstnanec, který Vám službu poskytl příjemný a vstřícný?	28	2	2	0	0	2
Jak hodnotíte srozumitelnost projevu zaměstnance při poskytování služby	25	6	1	0	0	2

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

odpověď	počet
Méně než 15 minut	21
15-60 minut	12
Více než 60 minut	1
Neuvedl(a)	0

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

odpověď	počet
ano	1
ne	33
Neuvedl(a)	0

Poznámky:

- spokojenost, pochvala dětského koutku
- u orientace – zlepšit značení, neznačit jako „správní odbor“, ale „vyřízení OP, pasu...“, ať je to všem srozumitelné
- nešlo se dovolat na uvedené linky
- vymalovat chodbu

² občané i do dotazníků většinou píší: OP, pas, registr...nikoli doprava, správní odbor

Odbor Dopravy

Hodnocení vyplývá z 62 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?	36	10	6	0	2	8
Byl zaměstnanec, který Vám službu poskytl příjemný a vstřícný?	30	8	8	1	5	10
Jak hodnotíte srozumitelnost projevu zaměstnance při poskytování služby	31	10	7	2	2	10

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

odpověď	počet
Méně než 15 minut	4
15-60 minut	26
Více než 60 minut	31
Neuvedl(a)	1

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

odpověď	počet
ano	26
ne	32
neuvedl(a)	4

Poznámky:

- pracují pouze 2 přepážky ze 4 (více pracovních přepážek)
- nespokojenost, špatná organizace
- vyvěšování čísel, která nejsou přítomná, protahuje proces čekání o desítky minut
- vymalovat chodbu
- zpracování č. 734 (dne 26/11) 2 hodiny
- nefunkčnost registru vozidel
- lepší označení dveří
- pochvala J. Hamouzovi za osobní přístup
- pomohla by lepší tabule se vzory na přihlášení a převod vozidel a kompletní soupis potřebných dokumentů

Živnostenský odbor

Hodnocení vyplývá z 7 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	0	0	0	0
Byl zaměstnanec, který Vám službu poskytl příjemný a vstřícný?	7	0	0	0	0
Jak hodnotíte srozumitelnost projevu zaměstnance při poskytování služby	7	0	0	0	0

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

odpověď	počet
Méně než 15 minut	6
15-60 minut	1
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	0
ne	7

Poznámky:

- ohodnocení kontroly zaměstnanců (dotazníky), progresivní

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?	8	0	0	0	0
Byl zaměstnanec, který Vám službu poskytl příjemný a vstřícný?	8	0	0	0	0
Jak hodnotíte srozumitelnost projevu zaměstnance při poskytování služby	8	0	0	0	0

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

odpověď	počet
Méně než 15 minut	7
15-60 minut	1
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	8

Odbor životního prostředí

Hodnocení vyplývá ze 7 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	1	1	0	1
Byl zaměstnanec, který Vám službu poskytl příjemný a vstřícný?	3	2	0	1	1 ³
Jak hodnotíte srozumitelnost projevu zaměstnance při poskytování služby	4	2	0	0	1

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

odpověď	počet
Méně než 15 minut	4
15-60 minut	3
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	2 ⁴
ne	5

Poznámky:

- nejsem si 100% jistý korektností postupů a upřednostňuji osobní kontrolu, osobní jednání
- k důvěryhodnosti MěÚ: obávám se benevolence k zájmům soukromých investorů
- pracovat na zlepšení rozdělení kompetencí (především ve vztahu k ostatním úřadům), aby bylo klientovi ihned jasné, na koho se má obrátit

³ arogantní nepřístupný (St. Mihal)

⁴ 1x v př. pí Kutlákové, podruhé neuvedeno

Odbor vnitřních věcí

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?	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 úřadě:

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

Finanční odbor

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?	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 úřadě:

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

Poznámky:

pokladna: fronta, 1 přepážka prázdná

Ostatní

Hodnocení vyplývá z 1 dotazníku – uvedena autoškola.

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

	1	2	3	4	5
Jak hodnotíte odbornost zaměstnance MěÚ, který Vám službu poskytl?	0	1	0	0	0
Byl zaměstnanec, který Vám službu poskytl příjemný a vstřícný?	0	1	0	0	0
Jak hodnotíte srozumitelnost projevu zaměstnance při poskytování služby	1	0	0	0	0

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

odpověď	počet
Méně než 15 minut	0
15-60 minut	0
Více než 60 minut	1

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

odpověď	počet
ano	1 ⁵
ne	0

⁵ týká se však dlouhé čekací doby