

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

Celkem bylo odevzdáno 113 vyplněných dotazníků.

### 1. Městský úřad

1. Zjistěte, zda jste si předem informovali na webových stránkách města Černošice – [www.mestocernosice.cz](http://www.mestocernosice.cz):

odpověď	počet
ano	54
ne	48
telefonicky	4
bez odp.	7

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

odpověď	počet
ano	48
ne	17
neví	41
bez odp.	7

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

odpověď	počet
ano	14
ne	80
neví o této možnosti	9
není volný termín	5
bez odp.	5

4. Jak hodnotíte prostředí MěÚ:

	1	2	3	4	5	-
Jak na vás působí prostředí MěÚ?	12	39	33	13	5	11
Orientujete se v budově MěÚ?	32	46	20	3	0	12
Považujete MěÚ za důvěryhodný?	61	26	6	0	3	17

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

odpověď	počet
ano	1
ne	111
bez odp.	1

**Poznámky:**

- kvalitnější práce oproti jiným úřadům v Praze
- nehezka chodba (10.12.)
- zastaralé („komunistické“) linoleum a ošklivá výmalba (3.12.)
- nemoderní budova

**2. Jednotlivé odbory****Správní odbor**

Hodnocení vyplývá z 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?	32	2	2	0	0	0
Byl zaměstnanec, který Vám službu poskytl příjemný a vstřícný?	34	2	0	0	0	0
Jak hodnotíte srozumitelnost projevu zaměstnance při poskytování služby	32	3	1	0	0	0

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

odpověď	počet
Méně než 15 minut	23
15-60 minut	13
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	1
ne	35
Neuvedl(a)	0

**Poznámky:**

- nedostatečná informovanost pracoviště Riegrova
- nesrozumitelnost termínu „správní odbor“ na infotabuli pro běžného občana (mělo by se uvést např. „občanské průkazy“ apod.)
- pozitivní hodnocení (rychlosti) konkrétně pí. Šerákové a sl. Vlachové

## Odbor Dopravy

Hodnocení vyplývá z 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?	32	11	3	1	20	1
Byl zaměstnanec, který Vám službu poskytl příjemný a vstřícný?	32	9	4	1	1	1
Jak hodnotíte srozumitelnost projevu zaměstnance při poskytování služby	30	14	0	2	1	1

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

odpověď	počet
Méně než 15 minut	7
15-60 minut	29
Více než 60 minut	10
Neuvedl(a)	2

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

odpověď	počet
ano	12
ne	34
neuvedl(a)	2

#### Poznámky:

- více fungujících přepážek
- zlepšit pracovní nasazení
- zlepšit vstřícnost
- zlepšit podávání informací (špatné informace při telef. zjišťování)
- parkovací místa
- dlouhá čekací doba mezi rozsvícením čísel (když nikdo nejde dovnitř)
- lepší WC
- vydávat ŘP i bez OP

## Živnostenský odbor

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

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

odpověď	počet
Méně než 15 minut	9
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	10

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?	6	0	0	0	0
Jak hodnotíte srozumitelnost projevu zaměstnance při poskytování služby	5	0	0	0	1

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

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

## **Odbor životního prostředí**

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

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

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:



evropský  
sociální  
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



OPERAČNÍ PROGRAM  
LIDSKÉ ZDROJE  
A ZAMĚSTNANOST

PODPORUJEME  
VAŠI BUDOUCNOST  
[www.esfcr.cz](http://www.esfcr.cz)

## Odbor vnitřních věcí

Hodnocení vyplývá ze 8 dotazníků (pokladna, podatelna).

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

	1	2	3	4	5	0
Jak hodnotíte odbornost zaměstnance MěÚ, který Vám službu poskytl?	5	1	0	0	0	2
Byl zaměstnanec, který Vám službu poskytl příjemný a vstřícný?	6	2	0	0	0	0
Jak hodnotíte srozumitelnost projevu zaměstnance při poskytování služby	7	0	0	0	0	1

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

odpověď	počet
Méně než 15 minut	8
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	8

## Ostatní

Hodnocení vyplývá z 1 dotazníku – přestupky (předvolání).

### 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	0	0	0	0
Byl zaměstnanec, který Vám službu poskytl příjemný a vstřícný?	1	0	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	1
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	1