

Vyhodnocení dotazníků – spokojenosti občanů s prací MěÚ Černošice, únor 2013, pracoviště Praha

Celkem bylo odevzdáno **210** vyplněných dotazníků.

1. Městský úřad

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

odpověď	počet
ano	99
ne	79
telefonicky	5
bez odp.	27

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

odpověď	počet
ano	81
ne	43
neví	52
bez odp.	34

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

odpověď	počet
ano	20
ne	134
neví o této možnosti	20
není volný termín	11
bez odp.	25

4. Jak hodnotíte prostředí MěÚ:

	1	2	3	4	5	-
Jak na vás působí prostředí MěÚ?	30	49	67	26	15	23
Orientujete se v budově MěÚ?	63	61	33	15	13	25
Jste spokojeni s prací MěÚ?	80	49	30	12	11	28

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

odpověď	počet
ano	7
ne	199
bez odp.	4

Poznámky:

- na infotabule vyznačit konkrétně OP a pasy (nejenom správní odbor)
- vzdušnější, světlejší prostředí
- problém s orientací – čísla přepážek nedostatečně označena
- špatné fungování tiskárny
- chybí okna
- zmodernizovat prostředí
- kritika objednávání přes internet – není dostupný všem
- nepřehledný systém objednávání na internetu (lidé neznají konkrétní čas, pokud si nenechají PIN poslat na email, vědí, že mají dorazit v určitém časovém úseku, ne v konkrétní hodině)
- špatná dohledatelnost informací při žádosti o nový pas na internetu
- vyřešit parkování

2. Jednotlivé odbory

Správní odbor

Oddělení matrik a evidence obyvatel, Oddělení osobních dokladů

Hodnocení vyplývá z 88 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?	70	9	0	1	0	8
Byl zaměstnanec, který Vám službu poskytl příjemný a vstřícný?	69	11	1	0	1	6
Jak hodnotíte srozumitelnost projevu zaměstnance při poskytování služby	73	5	3	0	1	6

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

odpověď	počet
Méně než 15 minut	44
15-60 minut	34
Více než 60 minut	9
Neuvedl(a)	1

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

odpověď	počet
ano	0
ne	82
Neuvedl(a)	6

Poznámky:

- pochvala za vstřícnost, rychlost, ochotu
- změna organizace chůze do pokladny
- doba uváděná na internetu neodpovídá skutečné době čekání

Oddělení evidence vozidel a řidičů

Hodnocení vyplývá z 97 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?	63	16	5	0	7	8
Byl zaměstnanec, který Vám službu poskytl příjemný a vstřícný?	63	12	4	3	8	6
Jak hodnotíte srozumitelnost projevu zaměstnance při poskytování služby	61	14	5	4	5	7

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

odpověď	počet
Méně než 15 minut	17
15-60 minut	28
Více než 60 minut	47
Neuvedl(a)	5

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

odpověď	počet
ano	39
ne	53
neuvedl(a)	5

Poznámky:

- zrychlit psaní na PC
- zvýšit počet funkčních přepážek (6. 2. fungovaly 2, 12. 2. 9,00 fungovala 1 přep. registru vozidel)
- odbavování klientů mimo pořadí
- laxnost úředníků
- modernizovat prostředí a omezit reklamy na obrazovkách
- zlepšit telefonickou komunikaci (nelze se dovolat i déle než hodinu)
- kritika zrušení pobočky v Horoměřicích
- zlepšit možnost parkování před MěÚ
- úřednice Hana ? – velmi nepříjemný přístup, nedokázala poradit
- nedostatečné pracovní nasazení
- kladné hodnocení ochoty celého patra (Gruntorádová, Červenková) – změna jména
- nedostatek formulářů na chodbě
- nepřehledné webové stránky pro objednání přes internet
- oddělit pořadník na prodej auta od registrace
- ochota p.Buriana a p.Brože
- dlouhé přestávky mezi klienty
- přep. č. 17 – nepříjemná úřednice (ale 13.2. velmi kladné hodnocení)
- MěÚ Všerory posílá klienty do 5.patra
- kladné hodnocení pracovnice provádějící průzkum spokojenosti

Odbor sociálních věcí a zdravotnictví

Hodnocení vyplývá z 5 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	0	0	0	0	0
Byl zaměstnanec, který Vám službu poskytl příjemný a vstřícný?	5	0	0	0	0	0
Jak hodnotíte srozumitelnost projevu zaměstnance při poskytování služby	5	0	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	3
Více než 60 minut	2
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	5
Neuvedl(a)	0

Poznámky:

Živnostenský odbor

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

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

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

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

odpověď	počet
ano	0
ne	2

Poznámky:



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

Odbor životního prostředí

Hodnocení vyplývá z 1 dotazníku.

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	1
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	1

Poznámky:

- liknavost a pomalé jednání p. Fialy

Odbor vnitřních věcí

Hodnocení vyplývá ze 12 dotazníků (pokladna).

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

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

odpověď	počet
Méně než 15 minut	12
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	12

Poznámky:

Ostatní

Hodnocení vyplývá z 5 dotazníků – 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?	4	0	0	0	1
Byl zaměstnanec, který Vám službu poskytl příjemný a vstřícný?	4	0	0	0	1
Jak hodnotíte srozumitelnost projevu zaměstnance při poskytování služby	4	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	2
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
ne	5

Poznámky:

- špatné hodnocení na přestupcích – viz konkrétní dotazník
- kladné hodnocení p. Sejrka