

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

Celkem bylo odevzdáno 152 vyplněných dotazníků.

1. Městský úřad

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

odpověď	počet
ano	74
ne	65
telefonicky	2
bez odp.	11

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

odpověď	počet
ano	66
ne	26
neví	39
bez odp.	21

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

odpověď	počet
ano	14
ne	114
neví o této možnosti	12
není volný termín	8
bez odp.	4

4. Jak hodnotíte prostředí MěÚ:

	1	2	3	4	5	-
Jak na vás působí prostředí MěÚ?	20	33	61	17	5	16
Orientujete se v budově MěÚ?	54	47	24	9	4	14
Jste spokojeni s prací MěÚ?	59	35	20	5	3	30

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

odpověď	počet
ano	1
ne	151

Poznámky:

- úřední doba není srozumitelná ve vztahu ke konkrétním odborům (konkr. živnostenský)
- info na webu je „nahuštěné, optimálně zjednodušit
- opravit dveře, lino je strašlivé (optimálně parkety – hodí se k prostředí)
- rady na chodbě – OK
- chybí bufet
- zlepšit informovanost o číselných řadách (DSA)
- proč nejsou lístečky i na odbor živnostenský úřad (?)
- parkování
- zaměstnanci by neměli kouřit na WC

2. Jednotlivé odbory

Správní odbor

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?	41	2	0	1	0	4
Byl zaměstnanec, který Vám službu poskytl příjemný a vstřícný?	43	1	1	0	0	3
Jak hodnotíte srozumitelnost projevu zaměstnance při poskytování služby	41	2	2	0	0	3

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

odpověď	počet
Méně než 15 minut	19
15-60 minut	27
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	3
ne	45
Neuvedl(a)	0

Poznámky:

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?	34	13	6	0	2	7
Byl zaměstnanec, který Vám službu poskytl příjemný a vstřícný?	31	15	3	5	2	6
Jak hodnotíte srozumitelnost projevu zaměstnance při poskytování služby	31	16	6	2	1	6

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

odpověď	počet
Méně než 15 minut	4
15-60 minut	23
Více než 60 minut	34
Neuvedl(a)	1

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

odpověď	počet
ano	18
ne	39
neuvedl(a)	5

Poznámky:

- zřídit více přepážek – 3 je málo (registr vozidel) – čekání přes 3 hodiny
- zrychlit odbavování
- „Nerozumím tomu, jak je možné, že od přepážky každý odchází během několika minut, tak proč vyvolání dalšího čísla trvá desítky minut?“
- chaos s formuláři
- k vyhodnocení korupce – „za dveře vidět není“
- čekání (více jak 5 hodin) – i když klient na přepážku nepřišel, zůstala „obsazena“
- není si kam sednout
- dětský koutek – OK
- při zadání klíčových slov „registr vozidel“ vyjde odkaz registr-vozidel.cz/praha; je to soukromá firma?, mělo by to vyhledat stránky MěÚ; odkaz z MěÚ by měl být jednoznačný (dobrat se data na objednání je také komplikované)
- obě referentky (Šeráková, Ambrozová) byly velice vstřícné, příjemné, profesionální; oceňuji rychlost vyřízení díky možnosti objednání přes internet
- depresivní prostředí (jako v léčebně malomocných v roce 1950)
- pomalé odbavování na jedno číslo (20-25 min.)
- pochvala za „milé a usměvavé pracovníky“
- omezit pochůzky mezi kanceláři
- chybí možnost pořizování fotografie
- zvýšit platy úředníkům

- **PARKOVÁNÍ** – Jak je možné zřídit úřad pro mimopražské v centru města a nemít zajištěné dostatečné parkování? Platební automat neumí rozměnit, takže nevrací. Na úřadě je taková fronta, že jsem musel opakovaně platit (a odcházet), navíc není zřejmé, za jakou dobu budu odbaven, tj. zda má smysl platit další čas. Vzbuzuje to pocit okrádání. Když jsem si na okamžik nestihl prodloužit parkování, strážník dá pokutu, dokonce mi bylo odtaženo auto.
- malý rozsah pracovní doby
- **KONTAKT** (viz první dotazník)

Odbor sociálních věcí a zdravotnictví

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	0
Byl zaměstnanec, který Vám službu poskytl příjemný a vstřícný?	7	0	0	0	0	0
Jak hodnotíte srozumitelnost projevu zaměstnance při poskytování služby	6	0	1	0	0	0

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

odpověď	počet
Méně než 15 minut	3
15-60 minut	4
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
Neuvedl(a)	0

Poznámky:

Živnostenský odbor

Hodnocení vyplývá z 19 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?	18	1	0	0	0
Byl zaměstnanec, který Vám službu poskytl příjemný a vstřícný?	19	0	0	0	0
Jak hodnotíte srozumitelnost projevu zaměstnance při poskytování služby	18	1	0	0	0

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

odpověď	počet
Méně než 15 minut	17
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	19

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

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	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:

Odbor vnitřních věcí

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

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

odpověď	počet
Méně než 15 minut	7
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	7

Poznámky:

Ostatní

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

Poznámky: