

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

Celkem bylo odevzdáno 118 vyplněných dotazníků.

1. Městský úřad

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

odpověď	počet
ano	62
ne	37
telefonicky	5
bez odp.	14

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

odpověď	počet
ano	57
ne	23
neví	18
bez odp.	20

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

odpověď	počet
ano	9
ne	59
neví o této možnosti	6
není volný termín	18
bez odp.	26

4. Jak hodnotíte prostředí MěÚ:

	1	2	3	4	5	-
Jak na vás působí prostředí MěÚ?	7	29	43	22	7	10
Orientujete se v budově MěÚ?	38	50	17	3	1	9
Jste spokojeni s prací MěÚ?	40	36	19	5	3	15



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

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

odpověď	počet
ano	1
ne	117

Poznámky:

- korupce – „mnoho lidí chodí mimo pořadí“
- vyřešit možnost lepšího parkování



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚŠTNANOST

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

2. Jednotlivé odbory

Správní odbor

Hodnocení vyplývá z 40 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	2	1	0	0	1
Byl zaměstnanec, který Vám službu poskytl příjemný a vstřícný?	34	4	1	0	0	1
Jak hodnotíte srozumitelnost projevu zaměstnance při poskytování služby	34	3	1	0	0	2

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

odpověď	počet
Méně než 15 minut	14
15-60 minut	17
Více než 60 minut	7
Neuvedl(a)	2

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

odpověď	počet
ano	6
ne	33
Neuvedl(a)	1

Poznámky:

- pochvala za dětský koutek
- špatná orientace, zda je odbor v Podskalské nebo v Černošicích
- poděkování současnému vedení MěÚ za skvělou práci
- přestěhovat úřad blíž k Černošicím
- málo prostoru na chodbě
- špatné fungování dotykového panelu – nereaguje
- dlouhé čekání

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	1	0	2	2
Byl zaměstnanec, který Vám službu poskytl příjemný a vstřícný?	23	15	5	0	2	3
Jak hodnotíte srozumitelnost projevu zaměstnance při poskytování služby	27	12	5	0	1	3

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

odpověď	počet
Méně než 15 minut	6
15-60 minut	6
Více než 60 minut	34
Neuvedl(a)	2

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

odpověď	počet
ano	16
ne	32
neuvedl(a)	0

Poznámky:

- zřídit více přepážek – 3 je málo (registr vozidel) – čekání přes 3 hodiny
- „Neodbavovat známé přednostně.“
- zlepšit informace na nástěnkách
- menší prodlevy mezi zákazníky
- chybí pobočka v Horoměřicích
- zřídit lepší možnost odhlášení termínu objednaného přes internet
- špatné informace o době čekání na webových stránkách
- anonymita úředníků – chybí jmenovky
- více míst k objednání přes internet
- rozdělení administrativy odhlašování a přihlašování vozidel
- možnost placení kartou
- po zablokování vydávání lístků již nelze na internetu zjistit odhadovaný čas čekání
- dětský koutek – OK
- požadavek zveřejnění výsledků průzkumu spokojenosti na webu
- neochota odpovědět na pozdrav od pí. Gruntorádové + ponižující přístup, naopak pí Jirousová velmi ochotná, milá a profesionální
- čekání na chodbě nevhodné, měla by se zřídit čekárna
- pochvala pro aplikaci s údaji o čekání ve frontě
- není možné se dovolat

- pochvala za snahu o průběžné zlepšování

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?	4	0	0	0	0	1
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	2
15-60 minut	2
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	0
ne	5
Neuvedl(a)	0

Poznámky:

Živnostenský odbor

Hodnocení vyplývá z 14 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?	14	0	0	0	0
Byl zaměstnanec, který Vám službu poskytl příjemný a vstřícný?	14	0	0	0	0
Jak hodnotíte srozumitelnost projevu zaměstnance při poskytování služby	14	0	0	0	0

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	2

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

odpověď	počet
ano	0
ne	14

Poznámky:

- vymalovat a lépe skrýt kabely
- příliš byrokracie vztahující se k provozování živnosti
- umístit úřad dostupněji + parkování

Odbor životního prostředí

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	0
Byl zaměstnanec, který Vám službu poskytl příjemný a vstřícný?	3	0	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	2
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	3

Poznámky:

- velká pochvala pí Čechové za ochotu a pomoc s vyřízením žádosti

Odbor vnitřních věcí

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

Ostatní

Hodnocení vyplývá z 5 dotazníků – přestupky (předvolání), podatelna, matrika

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	3
15-60 minut	1
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	4