

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

Celkem bylo odevzdáno **148** 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	54
telefonicky	2
bez odp.	18

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

odpověď	počet
ano	68
ne	12
neví	44
bez odp.	24

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

odpověď	počet
ano	21
ne	89
neví o této možnosti	13
není volný termín	5
bez odp.	20

4. Jak hodnotíte prostředí MěÚ:

	1	2	3	4	5	-
Jak na vás působí prostředí MěÚ?	24	41	52	12	6	13
Orientujete se v budově MěÚ?	54	54	20	6	4	10
Jste spokojeni s prací MěÚ?	66	46	18	3	1	14

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

odpověď	počet
ano	0
ne	148
bez odp.	0

Poznámky:

- měla by být možnost platit poplatky **kartou**
- chodba dopravní/správní je přeplněná
- **parkování** („prosím, vyřešte parkování před MěÚ, většina žadatelů přijede vlastním vozem“)
- měl by být k dispozici informátor
- vzdušnější a modernější prostředí
- čistější židle
- méně reklam v TV, místo toho raději ČT 24 – zprávy
- pochvala za velmi profesionální a milý přístup paní Lilian Voříškové
- vyjádření spokojenosti s prací MěÚ Černošice oproti jiným úřadům

2. Jednotlivé odbory

Správní odbor

Hodnocení vyplývá z 49 dotazníků.

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

	1	2	3	4	5	-
Jak hodnotíte odbornost zaměstnance MěÚ, který Vám službu poskytl?	36	7	2	0	0	4
Byl zaměstnanec, který Vám službu poskytl příjemný a vstřícný?	42	1	2	0	0	4
Jak hodnotíte srozumitelnost projevu zaměstnance při poskytování služby	41	2	2	0	0	4

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

odpověď	počet
Méně než 15 minut	26
15-60 minut	18
Více než 60 minut	3
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	39
Neuvedl(a)	4

Poznámky:

- některé přepážky nebyly vůbec aktivní
- placení poplatků by se mohlo provádět až „po“, při vyřizování to zdržuje
- pak se mám pochválit ☺
- v dětském koutku bylo chladno
- špatná součinnost s ostatními obecními úřady
- pochvala existence dětského koutku
- horko na chodbě

¹ L. Šraděja – výborné hodnocení. Sl. Vlachová jedenkrát 3,3,3, ale jindy jmenovitě 1,1,1.

Odbor dopravy

Hodnocení vyplývá z 66 dotazníků.

1. Jak hodnotíte přístup zaměstnance MěÚ, který Vám službu poskytoval?²

	1	2	3	4	5	-
Jak hodnotíte odbornost zaměstnance MěÚ, který Vám službu poskytl?	46	12	2	1	0	5
Byl zaměstnanec, který Vám službu poskytl příjemný a vstřícný?	46	9	6	2	1	2
Jak hodnotíte srozumitelnost projevu zaměstnance při poskytování služby	51	7	4	2	0	2

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

odpověď	počet
Méně než 15 minut	16
15-60 minut	27
Více než 60 minut	22
Neuvedl(a)	1

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

odpověď	počet
ano	14
ne	51
neuvedl(a)	1

Poznámky:

- čekací doba – 20 minut nepracovaly obě přepážky
- **nedostatek formulářů** a psacích potřeb
- z pobočky Prahy 9 Vysočany posílají lidi do Černošic, místo do Podskalské, což je velice hrubé jednání ze strany Prahy 9
- zřídit více přepážek
- „čekat na majitele čísel, kteří nepřicházejí (2 a více minut), nejsou v čekárně, je zbytečné, zkrátila by se doba čekání“
- chybí formuláře na chodbách, dochází tak ke zdržování pracovníků MěÚ
- v době polední pauzy funguje pouze 1 přepážka (zvýšit kapacitu v době oběda)
- „pracovnice berou svoje lidi bez pořadových čísel a tak zbytečně vytvářejí frontu a normální lidi musejí dlouho čekat“
- „vadí mi arogantní, nadřazené chování zaměstnanců dopravního inspektorátu“
- „při větší informovanosti by věci probíhaly rychleji“
- nepříjemný a nelidský přístup pracovníce dopravy – ŘP: 16. 1. 2013, 15 hod., přepážka č. 15

Kontakt:

Ing. Dana Šantrůčková, Libčice nad Vltavou
604 853 130

santruckova@fld.czu.cz

Proč nefunguje registr vozidel na STK Horoměřice? Nemluvím jen za sebe!

² V dotaznících jsou někdy uvedena jména zaměstnanců, se známkami 1,1,1 je nevypisujeme, pokud zde není ještě nějaká poznámka. Výrazně zhoršené známky (4,4,4) u pí Moravcové, ale v jiném dotazníku zase jmenovitě známky výborné (1,1,1).

Odbor sociálních věcí a zdravotnictví

Hodnocení vyplývá z 12 dotazníků.

1. Jak hodnotíte přístup zaměstnance MěÚ, který Vám službu poskytoval?³

	1	2	3	4	5	-
Jak hodnotíte odbornost zaměstnance MěÚ, který Vám službu poskytl?	6	1	1	1	0	3
Byl zaměstnanec, který Vám službu poskytl příjemný a vstřícný?	8	3	0	0	0	1
Jak hodnotíte srozumitelnost projevu zaměstnance při poskytování služby	8	1	1	0	0	2

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

odpověď	počet
Méně než 15 minut	5
15-60 minut	5
Více než 60 minut	1
Neuvedl(a)	1

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

odpověď	počet
ano	1
ne	10
Neuvedl(a)	1

Poznámky:

- zde je 1x zaškrtnuta korupce, ale poznámce nelze porozumět
- pochvala za dostatek židlí a vstřícnost

³ pan Fečo jednou jmenovitě 3, 2, 3 s poznámkou, že by bylo dobré lidem porozumět a proces urychlit

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	1

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

odpověď	počet
Méně než 15 minut	6
15-60 minut	0
Více než 60 minut	1

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

odpověď	počet
ano	1
ne	6

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 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?	2	0	0	0	0	1
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	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:

Odbor vnitřních věcí

Hodnocení vyplývá ze 6 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	5
Byl zaměstnanec, který Vám službu poskytl příjemný a vstřícný?	6		0	0	0	0
Jak hodnotíte srozumitelnost projevu zaměstnance při poskytování služby	1	0	0	0	0	5

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

odpověď	počet
Méně než 15 minut	6
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	6

Poznámky:

- možnost platby platební kartou

Ostatní

Hodnocení vyplývá z 5 dotazníku – 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	0	1	0	0
Byl zaměstnanec, který Vám službu poskytl příjemný a vstřícný?	5	0	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	3
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	5

Poznámky: