

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

Celkem bylo odevzdáno **134** vyplněných dotazníků.

## 1. Městský úřad

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

odpověď	počet
ano	89
ne	32
telefonicky	6
bez odp.	7

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

odpověď	počet
ano	82
ne	19
neví	26
bez odp.	7

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

odpověď	počet
ano	16
ne	68
neví o této možnosti	8
není volný termín	35
bez odp.	7

4. Jak hodnotíte prostředí MěÚ:

	1	2	3	4	5	-
Jak na vás působí prostředí MěÚ?	16	44	46	16	8	4
Orientujete se v budově MěÚ?	51	47	18	11	1	6
Jste spokojeni s prací MěÚ?	45	44	17	4	9	15

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

odpověď	počet
ano	3
ne	131

## Poznámky:

- do dětského koutku by se hodilo umyvadlo
- pochvala dětského koutku
- nedostatek parkovacích míst pro invalidy
- pochvala pracovníci rozdávající formuláře
- špatné umístění úřadu (měl by být na Praze-západ)
- pochvala za wi-fi
- nedostatek WC
- přesunout vydávání OP a ŘP do místa bydliště



evropský  
sociální  
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



OPERAČNÍ PROGRAM  
LIDSKÉ ZDROJE  
A ZAMĚSTNANOST

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

## 2. Jednotlivé odbory

### Správní odbor

Hodnocení vyplývá z 60 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?	45	6	2	1	1	5
Byl zaměstnanec, který Vám službu poskytl příjemný a vstřícný?	45	6	4	2	1	2
Jak hodnotíte srozumitelnost projevu zaměstnance při poskytování služby	49	5	1	2	1	2

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

odpověď	počet
Méně než 15 minut	10
15-60 minut	31
Více než 60 minut	18
Neuvedl(a)	1

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

odpověď	počet
ano	8
ne	52
Neuvedl(a)	0

#### Poznámky:

- stísněnost chodby/čekárny + nedostatek stolků a tužek
- „při vydání nového CD mě pracovnice neinformovala, co provede s mým starým CD, ani jej přede mnou neznehodnotila“
- mnoho přepážek, ale pracují pomalu, dlouhé čekání
- nemožnost platby přímo u úředníka
- pokladna odmítá rozměňovat na drobné do fotokabiny
- pochvala p. Šradějovi a „slečně na chodbě“ a sl. „Dominice“
- pochvala za možnost objednání přes internet, ale na stránkách je to hůře nalezitelné
- složité dohledání odboru na www stránkách
- nepříjemná pracovnice po přepojení na odbor CD
- pochvala za dětský koutek
- pochvala za zprávy v TV
- zlepšit prostředí
- nepříjemné jednání s pí Jiroutovou (viz dotazník)
- špatné hledání info na nástěnkách

## Odbor dopravy

Hodnocení vyplývá z 55 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	10	4	0	0	7
Byl zaměstnanec, který Vám službu poskytl příjemný a vstřícný?	34	10	5	0	0	6
Jak hodnotíte srozumitelnost projevu zaměstnance při poskytování služby	37	9	2	0	1	6

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

odpověď	počet
Méně než 15 minut	2
15-60 minut	11
Více než 60 minut	41
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	35
neuvedl(a)	2

#### Poznámky:

- nemožnost se dovolat (4dny) – zřídit operátora nebo infolinku
- někteří klienti chodí přímo do kanceláře bez čísla
- stížnost na reklamy v TV
- nelze podat žádost prostřednictvím datové schránky
- málo parkovacích míst
- pochvala za informace v 1.patře
- více termínů na internetu (zákonné lhůty jsou krátké vzhledem k volným termínům)
- zřídit více přepážek, často nefungují všechny (dvě ze čtyř)
- pochvala pí Červenkové a pí Moravcové
- nedůstojné čekání od rána – nedostačující kapacita
- chybějící formuláře na www stránkách (převod a odhlášení vozidla)
- nekompletní informace na nástěnkách
- přidat na www stránky statistiku počtu odbavených klientů (aby lidé věděli, kdy je volněji)
- osobní ohodnocení úřednic navázat na počet odbavených klientů
- „když úřednice odcházejí, neuzavírají přepážku, na infotabulích to vypadá, že pracují, i když zde nikdo není“
- na jiných úřadech je kratší čekací doba (v Praze cca 5min/klient a přepážka)



evropský  
sociální  
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



OPERAČNÍ PROGRAM  
LIDSKÉ ZDROJE  
A ZAMĚSTNANOST

PODPORUJEME  
VAŠI BUDOUCNOST  
www.esfcr.cz

## Živnostenský odbor

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

### 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	0

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

odpověď	počet
ano	0
ne	4
-	0

Poznámky:



evropský  
sociální  
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



OPERAČNÍ PROGRAM  
LIDSKÉ ZDROJE  
A ZAMĚSTNANOST

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

## Ostatní (Odbor životního prostředí, podatelna, matrika, czech point, informace)

Hodnocení vyplývá ze 11 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	1	0	0	0	4
Byl zaměstnanec, který Vám službu poskytl příjemný a vstřícný?	8	1	1	0	0	1
Jak hodnotíte srozumitelnost projevu zaměstnance při poskytování služby	8	1	0	0	0	2

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

odpověď	počet
Méně než 15 minut	8
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	0
ne	11

Poznámky:



evropský  
sociální  
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



OPERAČNÍ PROGRAM  
LIDSKÉ ZDROJE  
A ZAMĚSTNANOST

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

## Sociální odbor

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

#### Poznámky:

- pružněji komunikovat pomocí IT (SMS, email, sociální sítě)
- natřít zdi, dodat květiny