

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

Celkem bylo odevzdáno 98 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	61
ne	22
telefonicky	2
bez odp.	13

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

odpověď	počet
ano	52
ne	15
neví	15
bez odp.	16

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

odpověď	počet
ano	16
ne	41
neví o této možnosti	9
není volný termín	21
bez odp.	11

4. Jak hodnotíte prostředí MěÚ:

	1	2	3	4	5	-
Jak na vás působí prostředí MěÚ?	7	18	35	21	6	11
Orientujete se v budově MěÚ?	24	36	20	7	2	9
Jste spokojeni s prací MěÚ?	24	37	11	4	5	17

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

odpověď	počet
ano	2
ne	96

Poznámky:

- korupce uvedena na dopravě (registr vozidel, č. 11) – ráno byli odbaveni klienti bez pořadového čísla



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 43 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?	33	8	1	0	0	1
Byl zaměstnanec, který Vám službu poskytl příjemný a vstřícný?	37	4	1	0	0	1
Jak hodnotíte srozumitelnost projevu zaměstnance při poskytování služby	35	4	3	0	0	1

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

odpověď	počet
Méně než 15 minut	7
15-60 minut	20
Více než 60 minut	14
Neuvedl(a)	2

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

odpověď	počet
ano	8
ne	31
Neuvedl(a)	4

#### Poznámky:

- stížnost na nedostatek informací u ostrahy v přízemí
- plné objednávací termíny
- nemožnost platby kartou
- pochvala pí Šerákové
- nevhodná čekárna
- pochvala za podávání info přímo na chodbě
- dlouhé čekání (vyřízení)
- problém s rodným listem
- pochvala za dětský koutek (ale chybí pastelky)

## Odbor dopravy

Hodnocení vyplývá z 37 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?	16	9	4	0	3	5
Byl zaměstnanec, který Vám službu poskytl příjemný a vstřícný?	13	10	5	2	2	5
Jak hodnotíte srozumitelnost projevu zaměstnance při poskytování služby	16	8	5	0	3	5

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

odpověď	počet
Méně než 15 minut	4
15-60 minut	5
Více než 60 minut	28
Neuvedl(a)	0

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

odpověď	počet
ano	17
ne	18
neuvedl(a)	2

#### Poznámky:

- nemožnost se dovolat (4dny)
- na webu by mělo být uvedeno, že plná moc k žádosti o ŘP musí být ověřená
- neochotné úřednice u ŘP
- málo parkovacích míst
- zamčené informace v 1. patře
- více termínů na internetu
- zřídit více přepážek, často nefungují všechny
- pochvala pí Červenkové
- nedůstojná čekárna

## Živnostenský odbor

Hodnocení vyplývá z 6 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	1	0	0	0
Byl zaměstnanec, který Vám službu poskytl příjemný a vstřícný?	5	1	0	0	0
Jak hodnotíte srozumitelnost projevu zaměstnance při poskytování služby	5	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	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
-	2

Poznámky:



evropský  
sociální  
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



OPERAČNÍ PROGRAM  
LIDSKÉ ZDROJE  
A ZAMĚSTNANOST

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

## Odbor školství

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

Poznámky:

## Odbor životního prostředí

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

Poznámky:

## Odbor vnitřních věcí (podatelna)

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



## Czech Point

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

## Oddělení sociálně právní ochrany dětí

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