



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST



PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

„Tento projekt je financován z prostředků Evropského sociálního fondu prostřednictvím Operačního programu Lidské zdroje a zaměstnanost a obecního rozpočtu.“

Projekt

**„Zvyšování výkonnosti, kvality, efektivity a transparentnosti služeb
a klíčových procesů MěÚ Žďár nad Sázavou“**

Zpráva z průzkumů Mystery Client a spokojenosti klientů

průběžné výsledky za 1. pololetí 2012

Radka Čaníková, Stanislav Kocourek, červenec 2012

Operační program:	OP LZZ Operační program lidské zdroje a zaměstnanost
Prioritní osa:	4.4a. Veřejná správa a veřejné služby
Oblast podpory:	4.4a.1 Posilování institucionální kapacity a efektivnosti veřejné správy
Cíl podpory:	Konvergence
Registrační číslo projektu:	CZ.1.04/4.1.01/53.00081

Obsah

Úvod	4
Cílené pozorování - popis metody	5
Cílené pozorování - výsledky	5
Šetření Mystery Client (MC) osobní - metoda, průběh šetření, počty kontaktů	7
Šetření Mystery Client (MC) osobní - výsledky a srovnání	8
E Mystery Client (MC) - metoda, průběh šetření, počty kontaktů	16
E Mystery Client (MC) - výsledky a srovnání	17
Šetření spokojenosti klientů odcházejících z budovy MěÚ - metoda, průběh šetření, počty kontaktů	33
Šetření spokojenosti klientů odcházejících z budovy MěÚ - výsledky a srovnání	34
Interpretace nejdůležitějších závěrů	39

Máte-li jakékoli náměty a připomínky ke zprávě a k naší práci, prosíme, neváhejte nám je kdykoli sdělit. Vaše spolupráce a zpětná vazba je nezbytná pro zlepšování a rozvoj služeb, které Vám poskytujeme. Předem Vám děkujeme jménem svým i jménem našich spolupracovníků.

Radka Čaníková
konzultant MVS Projekt, s.r.o.
e-mail: rcanikova@gmail.com
tel.: +420 737 656 690

Stanislav Kocourek
konzultant, jednatel MVS Projekt, s.r.o.
e-mail: skocourek@mvsprojekt.cz
tel.: +420 737 467 949

Zpráva je zpracována na základě našich základních principů a hodnot, kterými jsou:

Partnerství a spolupráce - úspěšná cesta ke společným cílům je podmíněna úzkou spoluprací a partnerstvím s Vámi. Jen tímto způsobem dokážeme plně využít vnitřní potenciál Vaší organizace. Nakonec to totiž budete Vy, kdo rozhodne o tom, zda a jaká opatření se budou realizovat a jak Vám můžeme pomoci.

Vzájemná důvěra a otevřenost - chceme Vám poskytnout všechny naše znalosti a zkušenosti a podpořit Vás při budování takového systému řízení, který Vám v budoucnu umožní pružně reagovat a lépe se adaptovat na vnitřní i vnější změny. Samozřejmostí z naší strany je dodržování anonymity a principů důvěrnosti.

Učí se organizace - chceme podporovat Vaši organizaci, aby se stala systémem, ve kterém jsou lidé aktivně zapojeni do hledání příležitostí ke zlepšování a řešení problémů. K tomu můžeme společně využít nástroje, které formuloval Peter Senge: systémové myšlení, rozvoj pracovníků a znalostní management, změna myšlenkových stereotypů, sdílení vizí a týmové učení.

Dobrá praxe - nabídneme Vám osvědčené postupy jiných organizací, které byly úspěšně ověřeny v praxi a pomohou při naplňování Vašich cílů.

Úvod

Tato zpráva obsahuje výsledky a výstupy z šetření:

Mystery Client osobní
Mystery Client telefonické
Mystery Client e-mailové
Dotazníky spokojenosti klientů
za období 1. pololetí 2012.

Zpráva rovněž obsahuje výsledky týkající se cíleného pozorování provedené v rámci osobního Mystery Client šetření a doporučení týkající se aspektů spojených s prostředím a atmosférou městského úřadu.

Cílené pozorování - popis metody

Pozorování bylo zaměřeno na tyto skutečnosti:

- ❖ umístění budov, dopravní dostupnost, parkování,
- ❖ úřední hodiny (na hlavní budově a v jednotlivých kancelářích - shoda - rozdíly),
- ❖ rozmístění útvarů v budovách, přístup pro tělesně postižené,
- ❖ úroveň orientačního a informačního systému,
- ❖ nástěnky, formuláře, popisy na dveřích a celkový dojem,
- ❖ informace o nepřítomnosti v kanceláři,
- ❖ vybavení recepce, pokud je zřízena, personál,
- ❖ vybavení chodeb a kanceláří, zejména z hlediska anonymity a klientské přívětivosti,
- ❖ plynulost provozu a obsluhy občanů/klientů,
- ❖ jednání a vystupování zaměstnanců, přiměřenost oblečení,
- ❖ zda zaměstnanci nabídnou radu a pomoc zjevně „tápajícím“ osobám,
- ❖ jak se zaměstnanci chovají k sobě navzájem, jiné postřehy.

Cílené pozorování je zdrojem množství užitečných informací, zejména pokud jde o úroveň klientského servisu úřadu směrem k občanům, kteří přicházejí vyřídit své záležitosti. Zároveň bylo cíleným pozorováním možno posoudit vystupování zaměstnanců směrem ke klientům v přirozeném prostředí. Z pozorování je pořizován jednotný záznam.

Cílené pozorování - výsledky

Hodnocení budov vychází z metodiky cíleného pozorování tak, jak je popsána výše. Je zde ovšem zohledněn „lidský faktor“, tedy např. zda zaměstnanci zdraví na chodbách MěÚ, zda nabídnout pomoc zjevně tápajícím klientům nebo např. zda se na některém z odborů ve sledovaný čas netvořily výrazné fronty čekajících klientů.

Budova MěÚ - Žižkova 227/1

Silné stránky

- ❖ 300 m od centra města.
- ❖ Dostatečné množství bezplatných parkovacích míst.
- ❖ Parkovací místa pro imobilní návštěvníky před vstupem do úřadu.
- ❖ 100 m zastávka MHD.
- ❖ Zajištěn bezbariérový přístup v celé budově.
- ❖ Uživatelsky přívětivá budova.
- ❖ **Moderní pracoviště recepce u vstupu do úřadu, včetně velmi profesionálního přístupu zaměstnanců.**
- ❖ Dostupné veřejné WC.
- ❖ Úřední hodiny - každý den v týdnu (viditelné umístění na vstupu a na www stránkách).
- ❖ Přehledný orientační systém (jednotně pro všechna patra budovy).
- ❖ Podrobné a přehledné informace na www stránkách.

- ❖ Úklid budovy.
- ❖ Dostatečný počet míst k sezení, diskrétní zóny.
- ❖ Plynulé odbavování bez viditelných front.
- ❖ Označení kanceláří; použití informačních cedulek v době nepřítomnosti zaměstnanců.

Příležitosti

- ❖ V rámci orientačního systému jsou hůře čitelné bílé nápisy na skleněných dveřích.
- ❖ V jeden den konání MC šetření zaznamenán v budově zvýšený pohyb zaměstnanců (vlivem konání několika „akcí“), ruch, spojený s nezájmem ze strany zaměstnanců, nezdravením, v několika málo případech i neodpovězením na pozdrav. Tyto nedostatky mystery klienti zaznamenali na většině odborů, s výjimkou pracoviště recepce a odboru životního prostředí.
- ❖ Terminál pro tisk lístků vyvolávacího systému je umístěn pouze v přízemí. Vyvolávací systém není viditelně označen odbory, na které je nutné si lístek vyzvednout a problematické může pro klienty být vyřízení více záležitostí vázaných na vyvolávací systém.
- ❖ Špatná identifikace zaměstnanců uvnitř kanceláří. Na stole zhruba z 50 procent.
- ❖ Odkaz na možnost občerstvení v kantýně v každém patře.
- ❖ Otázkou je použití termínů úřední den x úřední hodiny. Ve čtvrtek, v době úředních hodin, bylo obtížnější zastihnout zaměstnance a mnoho odborů bylo takřka prázdných (ve srovnání s úředním dnem). Nabízí se možnost vysvětlit tyto termíny na webových stránkách, popřípadě i při vstupu do budovy MěÚ.
- ❖ Úřad je uklizený. **Nepříliš dobře ovšem působí přítomnost uklízeček v době pohybu klientů.**
- ❖ Nástěnky je třeba aktualizovat a využít nejen k prezentaci práce úřadu, odborů, aktivit ve městě, ale také k zajímavostem vztahujících se k jednotlivým agendám.
- ❖ Nejednotnost vybavení, co se týče například sezení pro klienty.
- ❖ **Cedule o nepřítomnosti jsou ve většině případů používány, ale je zapotřebí je obnovovat (vzhledem k jejich opotřebení).**

Dobré praxe z jiných úřadů

- ❖ Hrací (mini) koutky u nejvytíženějších agend (MěÚ Nové město na Moravě).

Šetření Mystery Client (MC) osobní - metoda, průběh šetření, počty kontaktů

Cílem metody Mystery Client (MC) je skrytou formou, tj. bez odhalení pravé identity vyhodnotit zejména jednání a přístup vybraných (nebo náhodně vybraných) zaměstnanců ke klientům. Hodnocení v Mystery Client zahrnuje především jednání s pracovníky v kancelářích, méně často pak na chodbách budov. K hodnocení každé ze sledovaných charakteristik je zpracována podrobná metodika tak, aby byla zajištěna co nejvyšší objektivita posuzování kategorií, které jsou ze své podstaty předmětem subjektivního vnímání.

Postup, který uplatňují hodnotitelé je následující:

- ❖ Hodnotitelé navštíví v úřední, ale i v neúřední dny pracovníky odborů - jednotlivých organizačních jednotek (v záznamovém archu je následně označeno, zda návštěva probíhala v úřední nebo neúřední den).
- ❖ Sdělí svůj požadavek, žádost o poskytnutí informace nebo vyřešení problému, který je zaměřen do oblasti činnosti jednotlivých odborů.
- ❖ V některých případech zvolí hodnotitelé takový postup, že se úmyslně obrátí na jiný odbor nebo oddělení odboru, které nejsou věcně příslušné k vyřízení věci.
- ❖ Řízení rozhovoru je dále ponecháno na zaměstnanci. Hodnotitel vhodně reaguje, pokládá otázky, případně uvádí námítky dle vývoje rozhovoru. Může být po určitou dobu neústupný, i když jeho požadavek nebude oprávněný.

Spolupracovníci jsou proškoleni tak, aby při jednáních mohli prokázat znalost místního prostředí. Jednotliví spolupracovníci přicházejí za zaměstnanci s předem připravenými konkrétními problémy k řešení a hodnotí jejich jednání, profesionalitu a přístup ke klientům ve vybraných oblastech:

- ❖ Co dělají zaměstnanci při příchodu hodnotitele
- ❖ Identifikace zaměstnance (představení a/nebo ID karta na oděvu, fotografie na dveřích, cedulka na stole)
- ❖ Přívětivost kanceláře a zajištění anonymity jednání v oprávněných případech
- ❖ Přiměřenost oblečení zaměstnance

Odrážky výše jsou předmětem verbálního hodnocení, je-li to potřeba. Dále se zaměřujeme na:

- ❖ Přivítání klienta, občana, žadatele, návštěvníka
- ❖ Jednání, vystupování a budování vztahu
- ❖ Zájem o klienta, vstřícnost snaha o pochopení a pomoc
- ❖ Rozsah a uspokojení odpovědí nebo řešení problému
- ❖ Rozloučení se žadatelem
- ❖ Celkový dojem

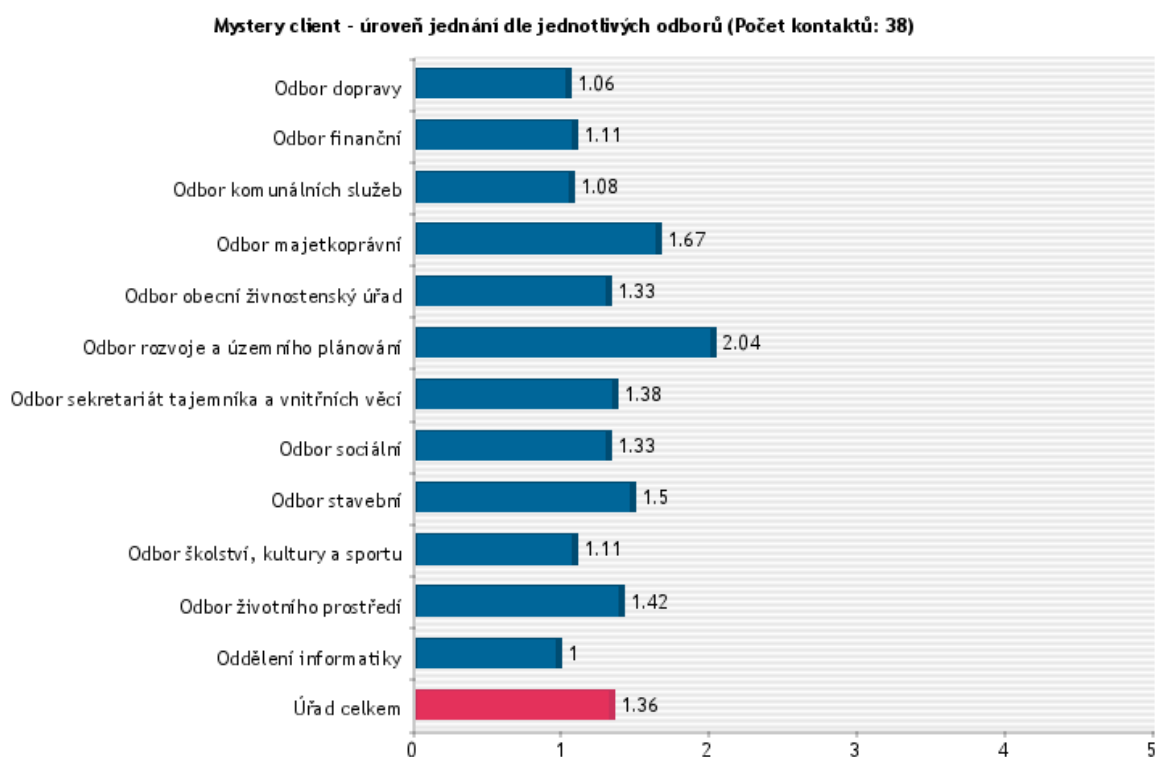
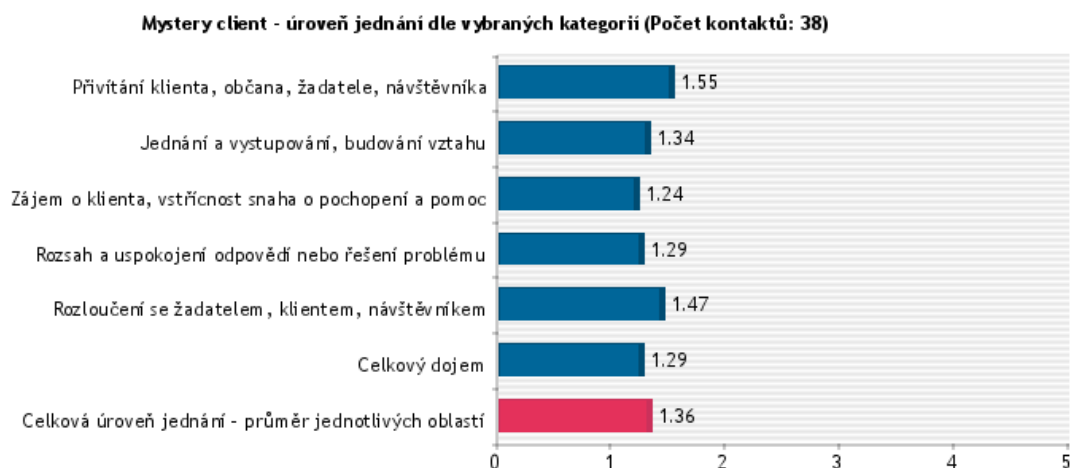
Tyto oblasti jsou hodnoceny na škále 1 až 5:

- ❖ 1 - vynikající profesionální postup
- ❖ 2 - velmi dobrý - standardní postup bez zásadních chyb
- ❖ 3 - projevuje se několik drobnějších chyb
- ❖ 4 - jedna hrubá nebo několik větších chyb
- ❖ 5 - vůbec nevyhovuje požadavkům - zásadní chyby

Osobní kontakty byly realizovány v květnu 2012. Celkem bylo provedeno 38 návštěv se zpracovaným hodnotícím záznamem.

Šetření Mystery Client (MC) osobní - výsledky a srovnání

Osobní kontakty 1. pololetí 2012 - výsledky za 38 kontaktů

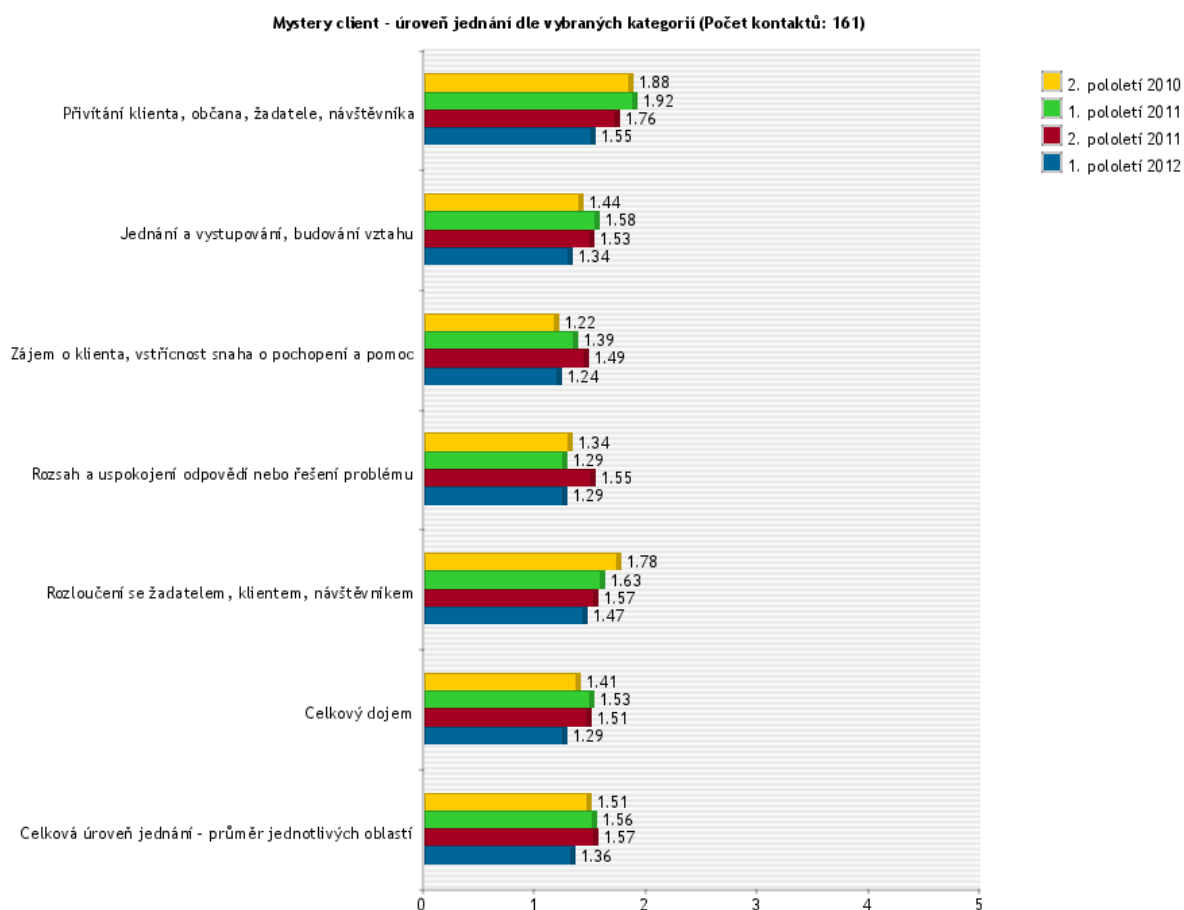


V rámci osobního MC šetření je nejlépe hodnocenou oblastí zájem o klienta, vstřícnost, snaha o pochopení a pomoc s celkovou známkou za všechny odbory 1,24. Nejhůře hodnocené oblasti je přivítání klienta a rozloučení se s známkou 1,55 a 1,47. **Celková známka za všechny kategorie za celý úřad je 1,36.**

Shrnutí nejdůležitějších závěrů, interpretace výsledků

V rámci kategorie prvního dojmu naši Mystery Clienti zmiňovali u několika zaměstnanců MěÚ problém nabídnutí místa k sezení v těch kancelářích, kde je to z hlediska délky jednání vhodné a díky prostorovému uspořádání možné. Jak již bylo uvedeno výše, přivítání klienta a rozloučení se s ním jsou „nejslabší“ části z celého kontaktu s klientem. Mystery klienti vnímali v několika případech okamžik příchodu do kanceláře, jako vyrušení zaměstnance z jeho činnosti. **Další z kategorií byly MC vnímány jako velmi profesionální a je třeba zmínit fakt, že právě nejlépe hodnocenou oblast a to projevení zájmu spatřujeme jako jednu z nejtěžších a stěžejních.**

Osobní kontakty - porovnání (161 kontaktů)

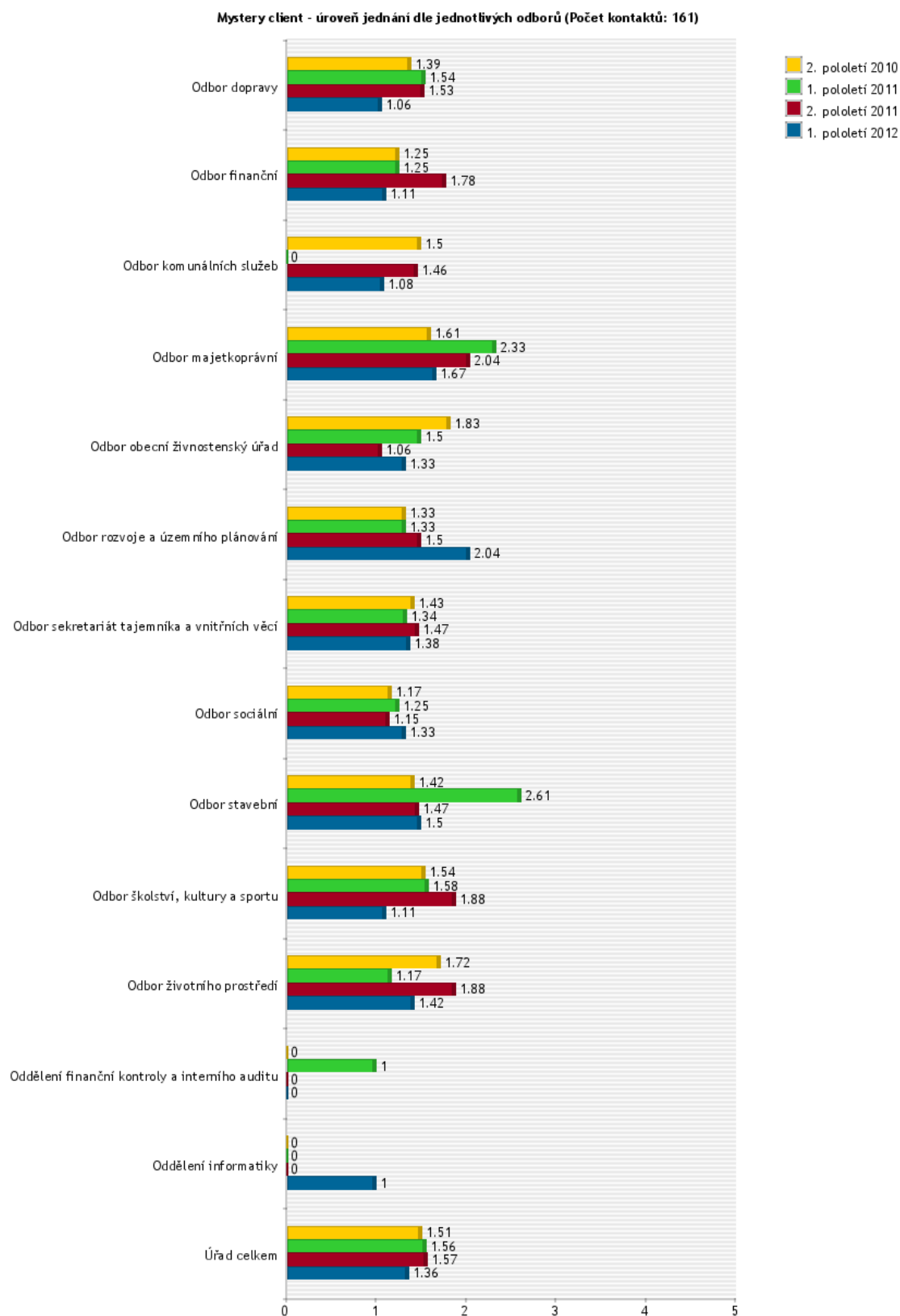


Komentář

Známky v jednotlivých oblastech osobního Mystery Client za období let 2010 a 2012 mohou být mírně rozdílné v této zprávě v porovnání s minulými zprávami. Rozdíl je způsoben přechodem na novou databázi (systém zpracování dat), která umožňuje vy-

hodnocovat data s minimálními odchylkami způsobenými například zaokrouhlováním desetinných míst nebo pokročilým výpočtům v práci se statistickými ukazateli.

Osobní kontakty - průměrné známky jednotlivých odborů (161 kontaktů)



Osobní kontakty - porovnání - za všechna šetření celkem

	1. Přivítání klienta, občana, žadatele, návštěvníka	2. Jednání a vystupování, budování vztahu	3. Zájem o klienta, vstřícnost a snaha o pochopení a pomoc	4. Rozsah a uspokojení odpovědí nebo řešení problémů	5. Rozloučení se žadatelem, klientem, návštěvníkem	6. Celkový dojem	Celková úroveň jednání
1	1,592	1,388	1,306	1,306	1,265	1,367	1,371
2	1,569	1,425	1,287	1,192	1,425	1,365	1,377
3	1,680	1,385	1,340	1,250	1,459	1,416	1,422
4	1,737	1,491	1,351	1,211	1,404	1,404	1,433
5	1,700	1,500	1,375	1,275	1,250	1,575	1,446
Městský úřad Žďár nad Sázavou	1,772	1,478	1,354	1,385	1,602	1,441	1,505
7	1,804	1,536	1,363	1,359	1,565	1,575	1,534
8	1,820	1,523	1,469	1,430	1,500	1,531	1,546
9	2,000	1,810	1,644	1,690	1,632	1,761	1,756
10	2,163	1,886	1,821	1,610	1,846	1,805	1,855
Průměr	1,806	1,563	1,446	1,398	1,541	1,541	1,549

Výše uvedená tabulka ilustruje pořadí deseti měst, která jsou dlouhodobě (od poloviny roku 2010) zapojena do Mystery šetření.

Osobní kontakty - porovnání výsledků jednotlivých šetření za všechna města

	1. Přivítání klienta, občana, žadatele, návštěvníka	2. Jednání a vystupování, budování vztahu	3. Zájem o klienta, vstřícnost snaha o pochopení a pomoc	4. Rozsah a uspokojení odpovědí nebo řešení problému	5. Rozloučení se žadatelem, klientem, návštěvníkem	6. Celkový dojem	Celková úroveň jednání
1	1,040	1,040	1,000	1,000	1,000	1,040	1,020
Žďár n. S. 10 (ne 53)	1,042	1,042	1,000	1,000	1,000	1,042	1,021
3	1,340	1,100	1,100	1,070	1,100	1,100	1,140
4	1,650	1,100	1,050	1,050	1,130	1,190	1,190
5	1,400	1,210	1,140	1,130	1,240	1,210	1,220
6	1,340	1,340	1,240	1,240	1,320	1,340	1,300
7	1,573	1,374	1,279	1,246	1,238	1,374	1,347
Žďár n. S. 01/12	1,550	1,340	1,240	1,290	1,470	1,290	1,360
9	1,691	1,411	1,322	1,288	1,206	1,435	1,392
10	1,590	1,380	1,410	1,290	1,350	1,410	1,410
11	1,870	1,510	1,190	1,130	1,400	1,440	1,420
Žďár n. S. 09	1,796	1,296	1,314	1,241	1,519		1,435
13	1,970	1,530	1,380	1,220	1,500	1,410	1,500
14	1,652	1,590	1,526	1,291	1,491	1,489	1,506
Žďár n. S. 10	1,880	1,440	1,220	1,340	1,780	1,410	1,510
16	1,510	1,600	1,530	1,320	1,650	1,470	1,510
17	1,720	1,620	1,260	1,380	1,570	1,650	1,530
Žďár n. S. 01/11	1,920	1,580	1,390	1,290	1,630	1,530	1,560
Žďár n. S. 02/11	1,760	1,530	1,490	1,550	1,570	1,510	1,570
20	1,810	1,590	1,500	1,410	1,530	1,620	1,570
21	1,630	1,550	1,630	1,740	1,420	1,630	1,600
22	1,959	1,474	1,511	1,526	1,622	1,659	1,625
23	1,698	1,483	1,530	1,360	1,483		1,627
24	1,890	1,790	1,660	1,450	1,450	1,530	1,630
25	2,180	1,670	1,490	1,280	1,640	1,570	1,640
26	2,100	1,660	1,560	1,440	1,510	1,590	1,640
27	2,130	1,450	1,450	1,370	1,940	1,710	1,680
28	1,810	1,740	1,640	1,400	1,790	1,740	1,690
29	2,220	1,520	1,570	1,520	1,830	1,570	1,700
30	1,985	1,656	1,579	1,513	1,784		1,717
31	2,250	1,670	1,420	1,420	1,830	1,710	1,720
32	2,019	1,832	1,624	1,669	1,610	1,780	1,756
33	2,098	1,587	1,730	1,476	1,804		1,806
34	2,177	1,708	1,630	1,471	2,004	1,930	1,820
35	2,606	1,667	1,795	1,523	2,136	1,992	1,953
36	2,106	2,091	2,000	2,091	1,970		2,052
37	2,410	2,140	2,170	2,170	2,070	2,140	2,180
38	2,774	2,194	2,194	2,548	2,806		2,456
39	3,150	2,590	2,440	1,810	2,960	2,590	2,590
Průměr	1,879	1,567	1,492	1,424	1,624	1,549	1,600

Četnosti známek za úřad celkem - 1. pol. 2012

OSOBNÍ MC	1 - profesionální	2 - uspokojivý	3 - neuspokojivý	4 - nevyhovující	5 - zcela nevyhovující
1. Přivítání klienta, občana, žadatele, návštěvníka	20	15	3	0	0
2. Jednání, vystupování a budování vztahu	26	11	1	0	0
3. Zájem o klienta, vstřícnost snaha o pochopení a pomoc	30	7	1	0	0
4. Rozsah a uspokojení odpovědi nebo řešení problému	28	9	1	0	0
5. Rozloučení se žadatelem, klientem, návštěvníkem	20	18	0	0	0
6. Celkový dojem - počty hodnocení (četnosti)	27	11	0	0	0

Tabulka počtů kontaktů za jednotlivé odbory

Název odboru	Počet kontaktů 1.pol. 2012	Počet kontaktů celkem
Odbor dopravy	3	18
Odbor finanční	3	12
Odbor komunálních služeb	4	11
Odbor majetkoprávní	2	12
Odbor obecní živnostenský úřad	3	12
Odbor rozvoje a územního plánování	4	11
Odbor sekretariát tajemníka a vnitřních věcí	7	30
Odbor sociální	2	12
Odbor stavební	4	12
Odbor školství, kultury a sportu	3	17
Odbor životního prostředí	2	12
Oddělení finanční kontroly a interního auditu	0	1
Oddělení informatiky	1	1
Jiný	0	0

Tabulky četností známek za jednotlivé odbory - 1. pol. 2012

Odbor dopravy

OSOBNÍ MC	1 - profesionální	2 - uspokojivý	3 - neuspokojivý	4 - nevyhovující	5 - zcela nevyhovující
1. Přivítání klienta, občana, žadatele, návštěvníka	3	0	0	0	0
2. Jednání, vystupování a budování vztahu	2	1	0	0	0
3. Zájem o klienta, vstřícnost snaha o pochopení a pomoc	3	0	0	0	0
4. Rozsah a uspokojení odpovědi nebo řešení problému	3	0	0	0	0
5. Rozloučení se žadatelem, klientem, návštěvníkem	3	0	0	0	0
6. Celkový dojem - počty hodnocení (četnosti)	3	0	0	0	0

Odbor finanční

OSOBNÍ MC	1 - profesionální	2 - uspokojivý	3 - neuspokojivý	4 - nevyhovující	5 - zcela nevyhovující
1. Přivítání klienta, občana, žadatele, návštěvníka	2	1	0	0	0
2. Jednání, vystupování a budování vztahu	3	0	0	0	0
3. Zájem o klienta, vstřícnost snaha o pochopení a pomoc	3	0	0	0	0
4. Rozsah a uspokojení odpovědi nebo řešení problému	3	0	0	0	0
5. Rozloučení se žadatelem, klientem, návštěvníkem	2	1	0	0	0
6. Celkový dojem - počty hodnocení (četnosti)	3	0	0	0	0

Odbor komunálních služeb

OSOBNÍ MC	1 - profesionální	2 - uspokojivý	3 - neuspokojivý	4 - nevyhovující	5 - zcela nevyhovující
1. Přivítání klienta, občana, žadatele, návštěvníka	3	1	0	0	0
2. Jednání, vystupování a budování vztahu	4	0	0	0	0
3. Zájem o klienta, vstřícnost snaha o pochopení a pomoc	4	0	0	0	0
4. Rozsah a uspokojení odpovědi nebo řešení problému	4	0	0	0	0
5. Rozloučení se žadatelem, klientem, návštěvníkem	3	1	0	0	0
6. Celkový dojem - počty hodnocení (četnosti)	4	0	0	0	0

Odbor majetkoprávní

OSOBNÍ MC	1 - profesionální	2 - uspokojivý	3 - neuspokojivý	4 - nevyhovující	5 - zcela nevyhovující
1. Přivítání klienta, občana, žadatele, návštěvníka	0	2	0	0	0
2. Jednání, vystupování a budování vztahu	1	1	0	0	0
3. Zájem o klienta, vstřícnost snaha o pochopení a pomoc	1	1	0	0	0
4. Rozsah a uspokojení odpovědi nebo řešení problému	1	1	0	0	0
5. Rozloučení se žadatelem, klientem, návštěvníkem	0	2	0	0	0
6. Celkový dojem - počty hodnocení (četnosti)	1	1	0	0	0

Odbor obecní živnostenský úřad

OSOBNÍ MC	1 - profesionální	2 - uspokojivý	3 - neuspokojivý	4 - nevyhovující	5 - zcela nevyhovující
1. Přivítání klienta, občana, žadatele, návštěvníka	2	1	0	0	0
2. Jednání, vystupování a budování vztahu	2	1	0	0	0
3. Zájem o klienta, vstřícnost snaha o pochopení a pomoc	3	0	0	0	0
4. Rozsah a uspokojení odpovědi nebo řešení problému	2	1	0	0	0
5. Rozloučení se žadatelem, klientem, návštěvníkem	1	2	0	0	0
6. Celkový dojem - počty hodnocení (četnosti)	2	1	0	0	0

Odbor rozvoje a územního plánování

OSOBNÍ MC	1 - profesionální	2 - uspokojivý	3 - neuspokojivý	4 - nevyhovující	5 - zcela nevyhovující
1. Přivítání klienta, občana, žadatele, návštěvníka	1	2	1	0	0
2. Jednání, vystupování a budování vztahu	0	3	1	0	0
3. Zájem o klienta, vstřícnost snaha o pochopení a pomoc	0	4	0	0	0
4. Rozsah a uspokojení odpovědi nebo řešení problému	0	4	0	0	0
5. Rozloučení se žadatelem, klientem, návštěvníkem	0	4	0	0	0
6. Celkový dojem - počty hodnocení (četnosti)	0	4	0	0	0

Odbor sekretariát tajemníka a vnitřních věcí

OSOBNÍ MC	1 - profesionální	2 - uspokojivý	3 - neuspokojivý	4 - nevyhovující	5 - zcela nevyhovující
1. Přivítání klienta, občana, žadatele, návštěvníka	4	3	0	0	0
2. Jednání, vystupování a budování vztahu	4	3	0	0	0
3. Zájem o klienta, vstřícnost snaha o pochopení a pomoc	5	2	0	0	0
4. Rozsah a uspokojení odpovědi nebo řešení problému	5	2	0	0	0
5. Rozloučení se žadatelem, klientem, návštěvníkem	3	4	0	0	0
6. Celkový dojem - počty hodnocení (četnosti)	5	2	0	0	0

Odbor sociální

OSOBNÍ MC	1 - profesionální	2 - uspokojivý	3 - neuspokojivý	4 - nevyhovující	5 - zcela nevyhovující
1. Přivítání klienta, občana, žadatele, návštěvníka	1	1	0	0	0
2. Jednání, vystupování a budování vztahu	2	0	0	0	0
3. Zájem o klienta, vstřícnost snaha o pochopení a pomoc	2	0	0	0	0
4. Rozsah a uspokojení odpovědi nebo řešení problému	1	1	0	0	0
5. Rozloučení se žadatelem, klientem, návštěvníkem	1	1	0	0	0
6. Celkový dojem - počty hodnocení (četnosti)	1	1	0	0	0

Odbor stavební

OSOBNÍ MC	1 - profesionální	2 - uspokojivý	3 - neuspokojivý	4 - nevyhovující	5 - zcela nevyhovující
1. Přivítání klienta, občana, žadatele, návštěvníka	0	4	0	0	0
2. Jednání, vystupování a budování vztahu	3	1	0	0	0
3. Zájem o klienta, vstřícnost snaha o pochopení a pomoc	3	0	1	0	0
4. Rozsah a uspokojení odpovědi nebo řešení problému	3	0	1	0	0
5. Rozloučení se žadatelem, klientem, návštěvníkem	2	2	0	0	0
6. Celkový dojem - počty hodnocení (četnosti)	3	1	0	0	0

Odbor školství, kultury a sportu

OSOBNÍ MC	1 - profesionální	2 - uspokojivý	3 - neuspokojivý	4 - nevyhovující	5 - zcela nevyhovující
1. Přivítání klienta, občana, žadatele, návštěvníka	2	0	1	0	0
2. Jednání, vystupování a budování vztahu	3	0	0	0	0
3. Zájem o klienta, vstřícnost snaha o pochopení a pomoc	3	0	0	0	0
4. Rozsah a uspokojení odpovědi nebo řešení problému	3	0	0	0	0
5. Rozloučení se žadatelem, klientem, návštěvníkem	3	0	0	0	0
6. Celkový dojem - počty hodnocení (četnosti)	3	0	0	0	0

Odbor životního prostředí

OSOBNÍ MC	1 - profesionální	2 - uspokojivý	3 - neuspokojivý	4 - nevyhovující	5 - zcela nevyhovující
1. Přivítání klienta, občana, žadatele, návštěvníka	1	0	1	0	0
2. Jednání, vystupování a budování vztahu	1	1	0	0	0
3. Zájem o klienta, vstřícnost snaha o pochopení a pomoc	2	0	0	0	0
4. Rozsah a uspokojení odpovědi nebo řešení problému	2	0	0	0	0
5. Rozloučení se žadatelem, klientem, návštěvníkem	1	1	0	0	0
6. Celkový dojem - počty hodnocení (četnosti)	1	1	0	0	0

Oddělení informatiky

OSOBNÍ MC	1 - profesionální	2 - uspokojivý	3 - neuspokojivý	4 - nevyhovující	5 - zcela nevyhovující
1. Přivítání klienta, občana, žadatele, návštěvníka	1	0	0	0	0
2. Jednání, vystupování a budování vztahu	1	0	0	0	0
3. Zájem o klienta, vstřícnost snaha o pochopení a pomoc	1	0	0	0	0
4. Rozsah a uspokojení odpovědi nebo řešení problému	1	0	0	0	0
5. Rozloučení se žadatelem, klientem, návštěvníkem	1	0	0	0	0
6. Celkový dojem - počty hodnocení (četnosti)	1	0	0	0	0

E Mystery Client (MC) - metoda, průběh šetření, počty kontaktů

Osobní návštěvy jsou dále doplněny metodou E-Mystery Client - telefonní rozhovory a e-mailové kontakty. Pozorování verbálních a neverbálních projevů zaměstnance zaměřujeme u telefonických hovorů na tyto oblasti a hodnotíme známkami 1 až 5:

- ❖ Hlasová komunikace (tón hlasu, slovník, rychlost mluvy, hlasitost, používání parazitních slov)
- ❖ Představení
- ❖ Naslouchání během rozhovoru a budování vztahu
- ❖ Zájem o klienta, vstřícnost snaha o pochopení a pomoc
- ❖ Rozsah a uspokojení odpovědi nebo řešení problému
- ❖ Zakončení hovoru, rozloučení
- ❖ Celkový dojem

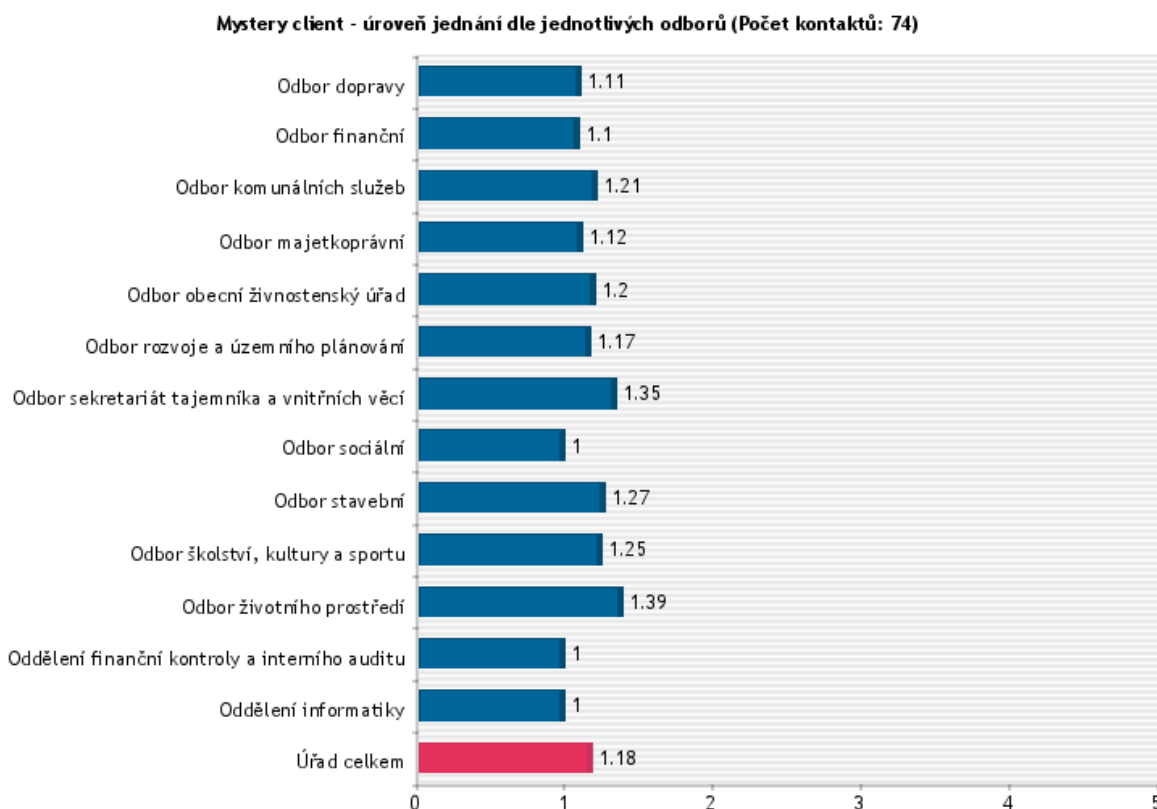
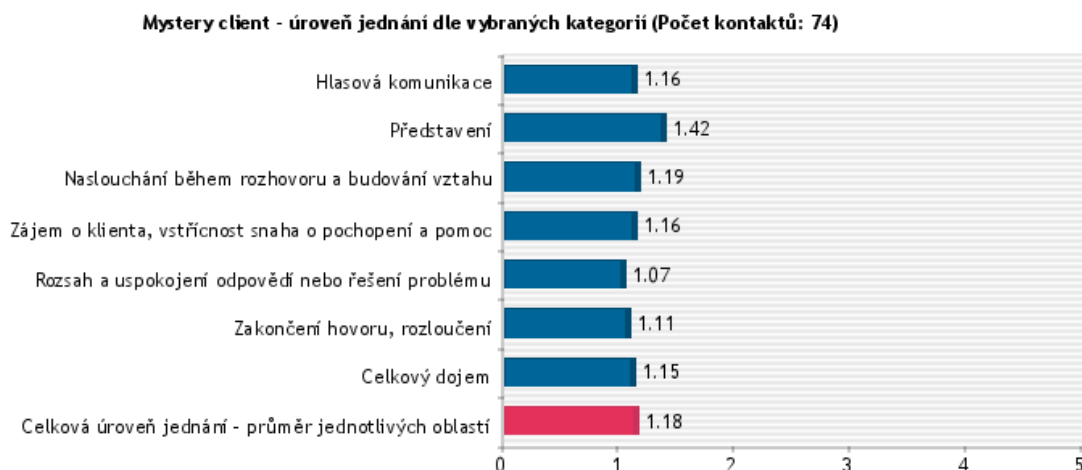
Hodnocení e-mailové komunikace zaměřujeme na následující oblasti a hodnotíme známkami 1 až 5:

- ❖ Rychlost odpovědi (do 24 hodin 1, do 48 hodin známka 2 atd., pokud nedorazí odpověď vůbec, rychlost je ohodnocena známkou 5 a ostatní kategorie se nehodnotí)
- ❖ Oslovení, pozdrav
- ❖ Pravopisné chyby a překlepy
- ❖ Srozumitelnost a logická struktura zprávy
- ❖ Vstřícnost, ochota, snaha pomoci
- ❖ Rozsah a uspokojení odpovědi nebo řešení problému
- ❖ Pozdrav, rozloučení
- ❖ Kontaktní informace
- ❖ Celkový dojem

Kontakty E MC byly realizovány v měsících leden - červen 2012. Celkem bylo provedeno a vyhodnoceno 74 telefonických a 84 e-mailových kontaktů.

E Mystery Client (MC) - výsledky a srovnání

Telefonní kontakty 1. pololetí 2012 - výsledky za 74 kontaktů

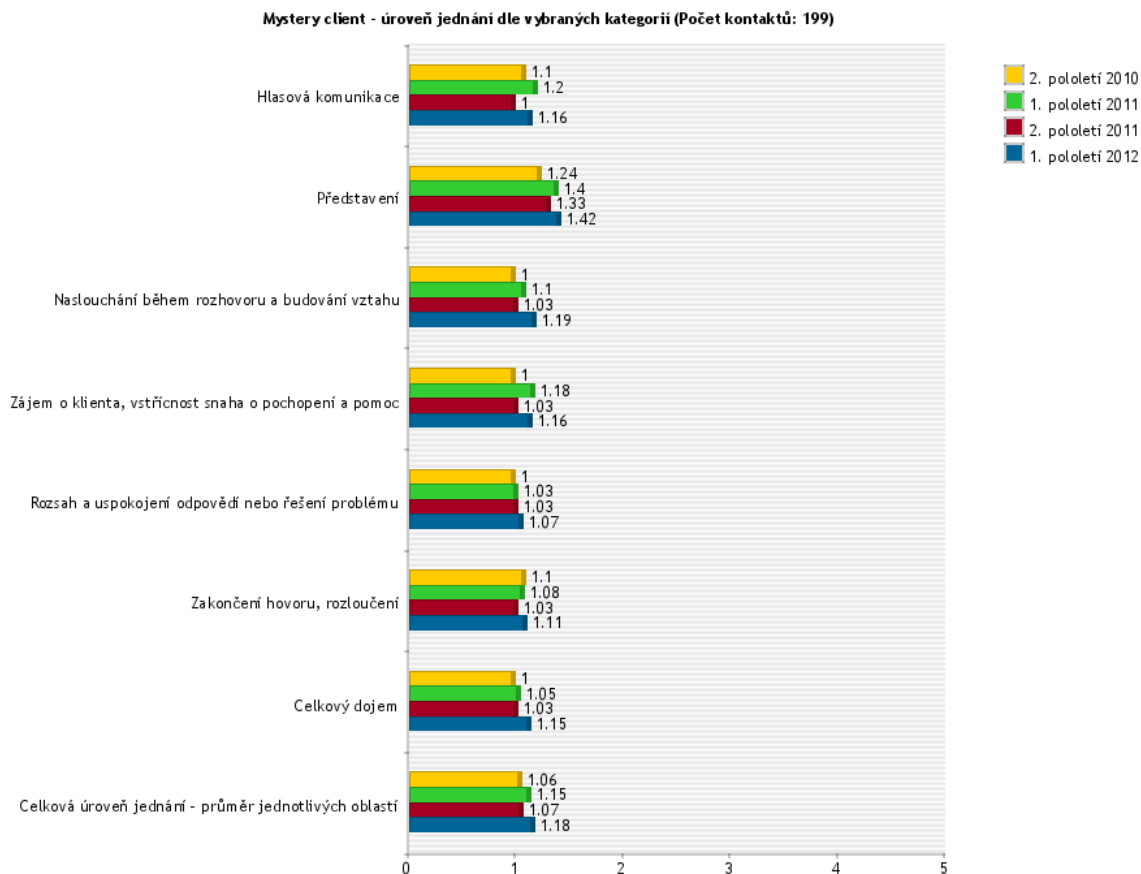


V rámci telefonního MC šetření je nejlépe hodnocenou oblastí rozsah a uspokojení odpovědi nebo řešení problémů s celkovou známkou za všechny odbory 1,07. Nejhorše hodnocenou oblastí je představení se známkou 1,42. **Celková známka za všechny kategorie za celý úřad je 1,18.**

Shrnutí nejdůležitějších závěrů, interpretace výsledků

V rámci telefonických MC šetření spatřujeme rezervy a příležitosti ke zlepšení především v rámci kategorie představení. Jednotlivé četnosti známek v hodnocení této kategorie uvádíme v tabulkách četností níže.

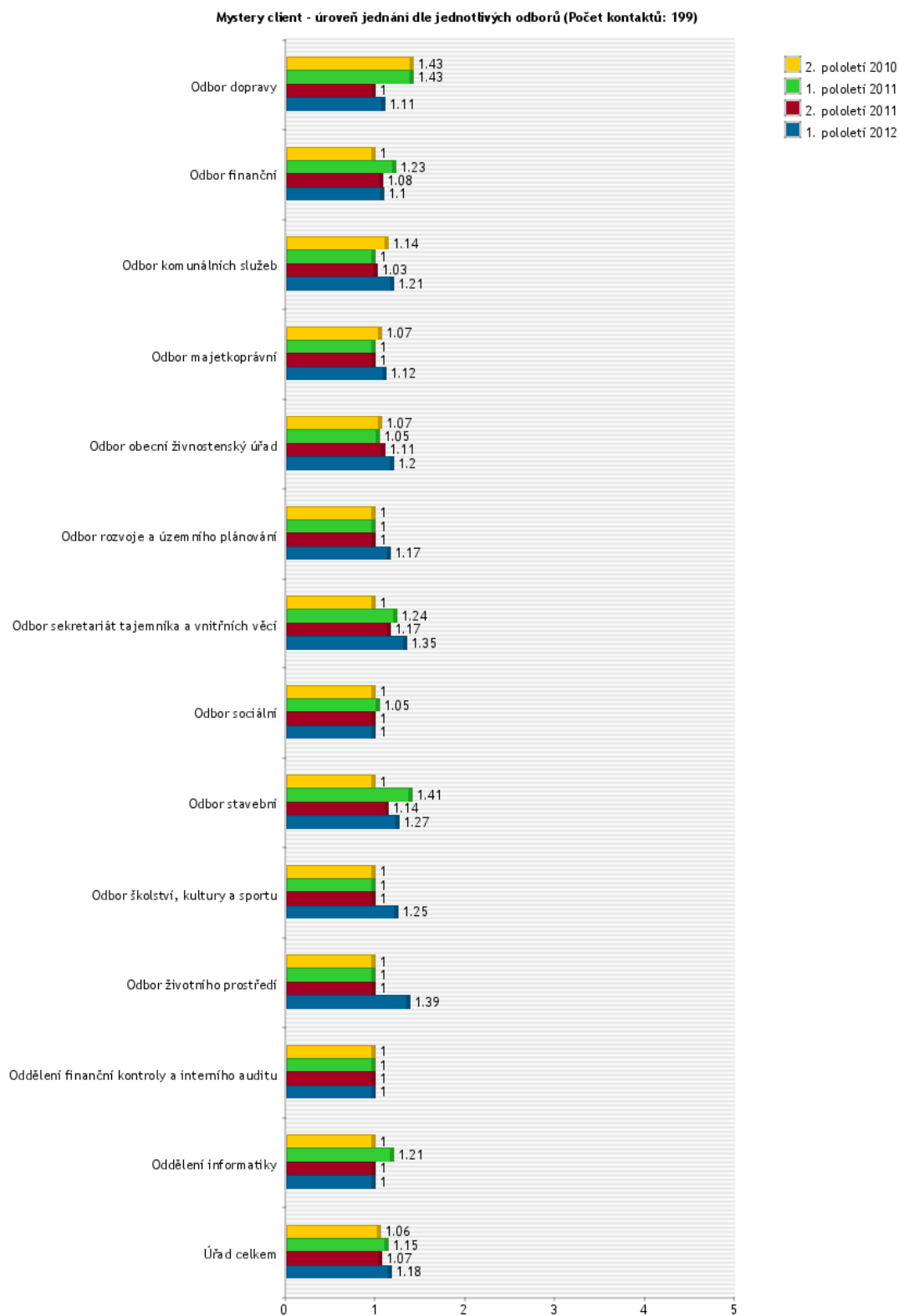
Telefonní kontakty - porovnání (199 kontaktů)



Komentář

Známky v jednotlivých oblastech osobního Mystery klient za období let 2010 a 2012 mohou být mírně rozdílné v porovnání s minulými zprávami. Rozdíl je způsoben přechodem na novou databázi (systém zpracování dat), která umožňuje vyhodnocovat data s minimálními odchylkami způsobenými například zaokrouhlováním desetinných míst nebo pokročilým výpočtům v práci se statistickými ukazateli.

Telefonní kontakty - průměrné známky jednotlivých odborů (199 kontaktů)



Telefonní kontakty - porovnání - za všechna šetření celkem

	1. Hlasová komunikace	2. Představení	3. Naslouchání během rozhovoru a budování vztahu	4. Zájem o klienta, vstřícnost a snaha o pochope ní a pomoc	5. Rozsah a uspokojení odpovědí nebo řešení problém	6. Zakončení hovoru, rozloučení	7. Celkový dojem	Celková úroveň jednání - průměr jednotlivých oblastí
1	1,146	1,248	1,045	1,057	1,006	1,038	1,032	1,082
2	1,114	1,259	1,065	1,070	1,022	1,114	1,054	1,100
Městský úřad Žďár nad Sázavou	1,111	1,367	1,101	1,106	1,040	1,075	1,076	1,125
4	1,207	1,034	1,345	1,414	1,069	1,069	1,103	1,177
5	1,203	1,424	1,146	1,146	1,064	1,196	1,127	1,186
6	1,322	1,466	1,195	1,236	1,207	1,356	1,247	1,290
7	1,133	2,467	1,267	1,267	1,000	1,133	1,133	1,343
8	1,211	1,298	1,351	1,421	1,404	1,386	1,351	1,346
9	1,333	1,553	1,302	1,377	1,264	1,453	1,352	1,376
Průměr	1,200	1,385	1,157	1,183	1,111	1,206	1,154	1,199

Výše uvedená tabulka ilustruje pořadí devíti měst, která jsou dlouhodobě (od poloviny roku 2010) zapojena do Mystery šetření.

Telefonní kontakty - porovnání výsledků jednotlivých šetření za všechna města

	1. Hlasová komunikace	2. Představení	3. Naslouchání během rozhovoru a budování vztahu	4. Zájem o klienta, vstřícnost snaha o pochopení a pomoc	5. Rozsah a uspokojení odpovědí nebo řešení problému	6. Zakončení hovoru, rozloučení	7. Celkový dojem	Celková úroveň jednání - průměr jednotlivých oblastí
1	1,020	1,070	1,000	1,000	1,000	1,090	1,000	1,020
2	1,000	1,260	1,000	1,020	1,000	1,000	1,000	1,040
Žďár n. S. 10	1,100	1,240	1,000	1,000	1,000	1,100	1,000	1,060
4	1,080	1,080	1,020	1,020	1,020	1,190	1,020	1,060
5	1,100	1,260	1,020	1,000	1,000	1,000	1,020	1,060
Žďár n. S. 02/11	1,000	1,330	1,030	1,030	1,030	1,030	1,030	1,070
7	1,000	1,450	1,000	1,000	1,000	1,050	1,030	1,080
8	1,090	1,200	1,080	1,080	1,020	1,050	1,080	1,080
9	1,090	1,450	1,000	1,000	1,000	1,090	1,000	1,090
10	1,200	1,250	1,100	1,150	1,000	1,000	1,030	1,100
Žďár n. S. 01/11	1,200	1,400	1,100	1,180	1,030	1,080	1,050	1,150
12	1,180	1,500	1,120	1,140	1,040	1,120	1,080	1,170
13	1,220	1,470	1,080	1,170	1,060	1,140	1,060	1,170
14	1,220	1,370	1,130	1,090	1,110	1,240	1,070	1,170
Žďár n. S. 01/12	1,160	1,420	1,190	1,160	1,070	1,110	1,150	1,180
16	1,190	1,540	1,220	1,240	1,080	1,110	1,030	1,200
17	1,230	1,300	1,180	1,160	1,080	1,310	1,250	1,220
18	1,440	1,500	1,170	1,220	1,060	1,390	1,170	1,280
19	1,550	1,550	1,200	1,200	1,100	1,300	1,150	1,290
20	1,300	1,530	1,370	1,330	1,170	1,170	1,130	1,290
21	1,192	1,297	1,330	1,394	1,373	1,331	1,331	1,321
22	1,620	1,850	1,150	1,230	1,080	1,150	1,230	1,330
23	1,133	2,483	1,217	1,000	1,200	1,133	1,339	1,358
24	1,231	1,981	1,308	1,288	1,173	1,385	1,308	1,382
25	1,808	1,821	1,269	1,218	1,077	1,513	1,590	1,471
26	1,520	1,570	1,360	1,390	1,430	1,650	1,490	1,490
27	1,410	1,660	1,370	1,550	1,390	1,670	1,590	1,520
28	1,460	1,800	1,390	1,320	1,210	2,090	1,510	1,540
29	1,364	2,318	1,409	1,500	1,182	1,773	1,455	1,571
30	1,780	1,440	1,670	1,670	1,390	1,720	1,780	1,636
31	1,727	2,158	1,470	1,606	1,606	2,021	1,700	1,755
32	2,107	2,000	1,750	1,143	1,731	2,250		1,830
33	2,205	1,954	1,856	1,756	1,887	2,064		1,954
Průměr	1,331	1,561	1,229	1,220	1,170	1,343	1,215	1,301

Četnosti známek za úřad celkem - 1. pol. 2012

TELEFONICKÉ MC	1 - profesionální	2 - uspokojivý	3 - neuspokojivý	4 - nevyhovující	5 - zcela nevyhovující
1. Hlasová komunikace	63	10	1	0	0
2. Představení	55	8	10	1	0
3. Naslouchání během rozhovoru a budování vztahu	61	12	1	0	0
4. Zájem o klienta, vstřícnost snaha o pochopení a pomoc	65	6	3	0	0
5. Rozsah a uspokojení odpovědí nebo řešení problému	69	5	0	0	0
6. Zakončení hovoru, rozloučení	68	4	2	0	0
7. Celkový dojem - počty hodnocení (četnosti)	63	11	0	0	0

Tabulka počtů kontaktů za jednotlivé odbory

Název odboru	Počet kontaktů 1.pol 2012	Počet kontaktů celkem
Odbor dopravy	8	19
Odbor finanční	9	22
Odbor komunálních služeb	6	16
Odbor majetkoprávní	6	16
Odbor obecní živnostenský úřad	7	17
Odbor rozvoje a územního plánování	6	14
Odbor sekretariát tajemníka a vnitřních věcí	7	27
Odbor sociální	3	14
Odbor stavební	8	18
Odbor školství, kultury a sportu	4	11
Odbor životního prostředí	4	11
Oddělení finanční kontroly a interního auditu	1	4
Oddělení informatiky	5	10
Jiný	0	0

Tabulky četností známek za jednotlivé odbory - 1. pol. 2012

Odbor dopravy

TELEFONICKÉ MC	1 - profesionální	2 - uspokojivý	3 - neuspokojivý	4 - nevyhovující	5 - zcela nevyhovující
1. Hlasová komunikace	8	0	0	0	0
2. Představení	6	2	0	0	0
3. Naslouchání během rozhovoru a budování vztahu	8	0	0	0	0
4. Zájem o klienta, vstřícnost snaha o pochopení a pomoc	8	0	0	0	0
5. Rozsah a uspokojení odpovědí nebo řešení problému	8	0	0	0	0
6. Zakončení hovoru, rozloučení	6	0	2	0	0
7. Celkový dojem - počty hodnocení (četnosti)	8	0	0	0	0

Odbor finanční

TELEFONICKÉ MC	1 - profesionální	2 - uspokojivý	3 - neuspokojivý	4 - nevyhovující	5 - zcela nevyhovující
1. Hlasová komunikace	7	2	0	0	0
2. Představení	8	0	1	0	0
3. Naslouchání během rozhovoru a budování vztahu	8	1	0	0	0
4. Zájem o klienta, vstřícnost snaha o pochopení a pomoc	9	0	0	0	0
5. Rozsah a uspokojení odpovědí nebo řešení problému	9	0	0	0	0
6. Zakončení hovoru, rozloučení	9	0	0	0	0
7. Celkový dojem - počty hodnocení (četnosti)	8	1	0	0	0

Odbor komunálních služeb

TELEFONICKÉ MC	1 - profesionální	2 - uspokojivý	3 - neuspokojivý	4 - nevyhovující	5 - zcela nevyhovující
1. Hlasová komunikace	6	0	0	0	0
2. Představení	2	1	3	0	0
3. Naslouchání během rozhovoru a budování vztahu	6	0	0	0	0
4. Zájem o klienta, vstřícnost snaha o pochopení a pomoc	5	1	0	0	0
5. Rozsah a uspokojení odpovědí nebo řešení problému	6	0	0	0	0
6. Zakončení hovoru, rozloučení	6	0	0	0	0
7. Celkový dojem - počty hodnocení (četnosti)	5	1	0	0	0

Odbor majetkoprávní

TELEFONICKÉ MC	1 - profesionální	2 - uspokojivý	3 - neuspokojivý	4 - nevyhovující	5 - zcela nevyhovující
1. Hlasová komunikace	5	1	0	0	0
2. Představení	4	2	0	0	0
3. Naslouchání během rozhovoru a budování vztahu	5	1	0	0	0
4. Zájem o klienta, vstřícnost snaha o pochopení a pomoc	6	0	0	0	0
5. Rozsah a uspokojení odpovědi nebo řešení problému	6	0	0	0	0
6. Zakočení hovoru, rozloučení	6	0	0	0	0
7. Celkový dojem - počty hodnocení (četnosti)	5	1	0	0	0

Odbor obecní živnostenský úřad

TELEFONICKÉ MC	1 - profesionální	2 - uspokojivý	3 - neuspokojivý	4 - nevyhovující	5 - zcela nevyhovující
1. Hlasová komunikace	6	0	1	0	0
2. Představení	5	1	1	0	0
3. Naslouchání během rozhovoru a budování vztahu	6	1	0	0	0
4. Zájem o klienta, vstřícnost snaha o pochopení a pomoc	6	1	0	0	0
5. Rozsah a uspokojení odpovědi nebo řešení problému	7	0	0	0	0
6. Zakočení hovoru, rozloučení	5	2	0	0	0
7. Celkový dojem - počty hodnocení (četnosti)	6	1	0	0	0

Odbor rozvoje a územního plánování

TELEFONICKÉ MC	1 - profesionální	2 - uspokojivý	3 - neuspokojivý	4 - nevyhovující	5 - zcela nevyhovující
1. Hlasová komunikace	6	0	0	0	0
2. Představení	3	1	2	0	0
3. Naslouchání během rozhovoru a budování vztahu	5	1	0	0	0
4. Zájem o klienta, vstřícnost snaha o pochopení a pomoc	6	0	0	0	0
5. Rozsah a uspokojení odpovědi nebo řešení problému	5	1	0	0	0
6. Zakočení hovoru, rozloučení	6	0	0	0	0
7. Celkový dojem - počty hodnocení (četnosti)	6	0	0	0	0

Odbor sekretariát tajemníka a vnitřních věcí

TELEFONICKÉ MC	1 - profesionální	2 - uspokojivý	3 - neuspokojivý	4 - nevyhovující	5 - zcela nevyhovující
1. Hlasová komunikace	6	1	0	0	0
2. Představení	4	1	1	1	0
3. Naslouchání během rozhovoru a budování vztahu	5	2	0	0	0
4. Zájem o klienta, vstřícnost snaha o pochopení a pomoc	4	1	2	0	0
5. Rozsah a uspokojení odpovědi nebo řešení problému	7	0	0	0	0
6. Zakočení hovoru, rozloučení	7	0	0	0	0
7. Celkový dojem - počty hodnocení (četnosti)	4	3	0	0	0

Odbor sociální

TELEFONICKÉ MC	1 - profesionální	2 - uspokojivý	3 - neuspokojivý	4 - nevyhovující	5 - zcela nevyhovující
1. Hlasová komunikace	3	0	0	0	0
2. Představení	3	0	0	0	0
3. Naslouchání během rozhovoru a budování vztahu	3	0	0	0	0
4. Zájem o klienta, vstřícnost snaha o pochopení a pomoc	3	0	0	0	0
5. Rozsah a uspokojení odpovědi nebo řešení problému	3	0	0	0	0
6. Zakočení hovoru, rozloučení	3	0	0	0	0
7. Celkový dojem - počty hodnocení (četnosti)	3	0	0	0	0

Odbor stavební

TELEFONICKÉ MC	1 - profesionální	2 - uspokojivý	3 - neuspokojivý	4 - nevyhovující	5 - zcela nevyhovující
1. Hlasová komunikace	5	3	0	0	0
2. Představení	8	0	0	0	0
3. Naslouchání během rozhovoru a budování vztahu	4	4	0	0	0
4. Zájem o klienta, vstřícnost snaha o pochopení a pomoc	6	1	1	0	0
5. Rozsah a uspokojení odpovědi nebo řešení problému	5	3	0	0	0
6. Zakočení hovoru, rozloučení	8	0	0	0	0
7. Celkový dojem - počty hodnocení (četnosti)	6	2	0	0	0

Odbor školství, kultury a sportu

TELEFONICKÉ MC	1 - profesionální	2 - uspokojivý	3 - neuspokojivý	4 - nevyhovující	5 - zcela nevyhovující
1. Hlasová komunikace	4	0	0	0	0
2. Představení	3	0	1	0	0
3. Naslouchání během rozhovoru a budování vztahu	3	0	1	0	0
4. Zájem o klienta, vstřícnost snaha o pochopení a pomoc	3	1	0	0	0
5. Rozsah a uspokojení odpovědi nebo řešení problému	3	1	0	0	0
6. Zakočení hovoru, rozloučení	4	0	0	0	0
7. Celkový dojem - počty hodnocení (četnosti)	3	1	0	0	0

Odbor životního prostředí

TELEFONICKÉ MC	1 - profesionální	2 - uspokojivý	3 - neuspokojivý	4 - nevyhovující	5 - zcela nevyhovující
1. Hlasová komunikace	1	3	0	0	0
2. Představení	3	0	1	0	0
3. Naslouchání během rozhovoru a budování vztahu	2	2	0	0	0
4. Zájem o klienta, vstřícnost snaha o pochopení a pomoc	3	1	0	0	0
5. Rozsah a uspokojení odpovědí nebo řešení problému	4	0	0	0	0
6. Zakončení hovoru, rozloučení	2	2	0	0	0
7. Celkový dojem - počty hodnocení (četnosti)	3	1	0	0	0

Odbor finanční kontroly a interního auditu

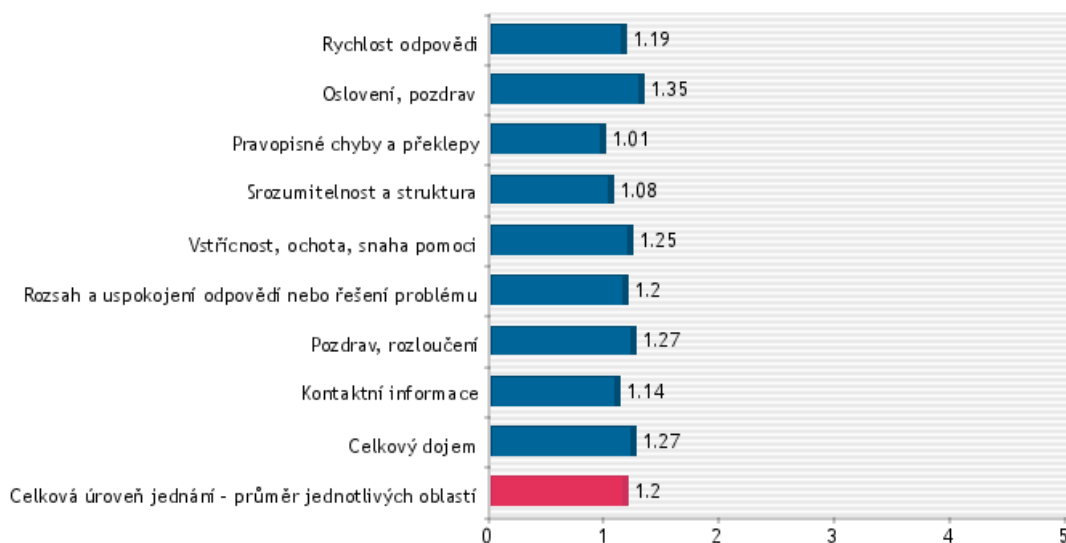
TELEFONICKÉ MC	1 - profesionální	2 - uspokojivý	3 - neuspokojivý	4 - nevyhovující	5 - zcela nevyhovující
1. Hlasová komunikace	1	0	0	0	0
2. Představení	1	0	0	0	0
3. Naslouchání během rozhovoru a budování vztahu	1	0	0	0	0
4. Zájem o klienta, vstřícnost snaha o pochopení a pomoc	1	0	0	0	0
5. Rozsah a uspokojení odpovědí nebo řešení problému	1	0	0	0	0
6. Zakončení hovoru, rozloučení	1	0	0	0	0
7. Celkový dojem - počty hodnocení (četnosti)	1	0	0	0	0

Oddělení informatiky

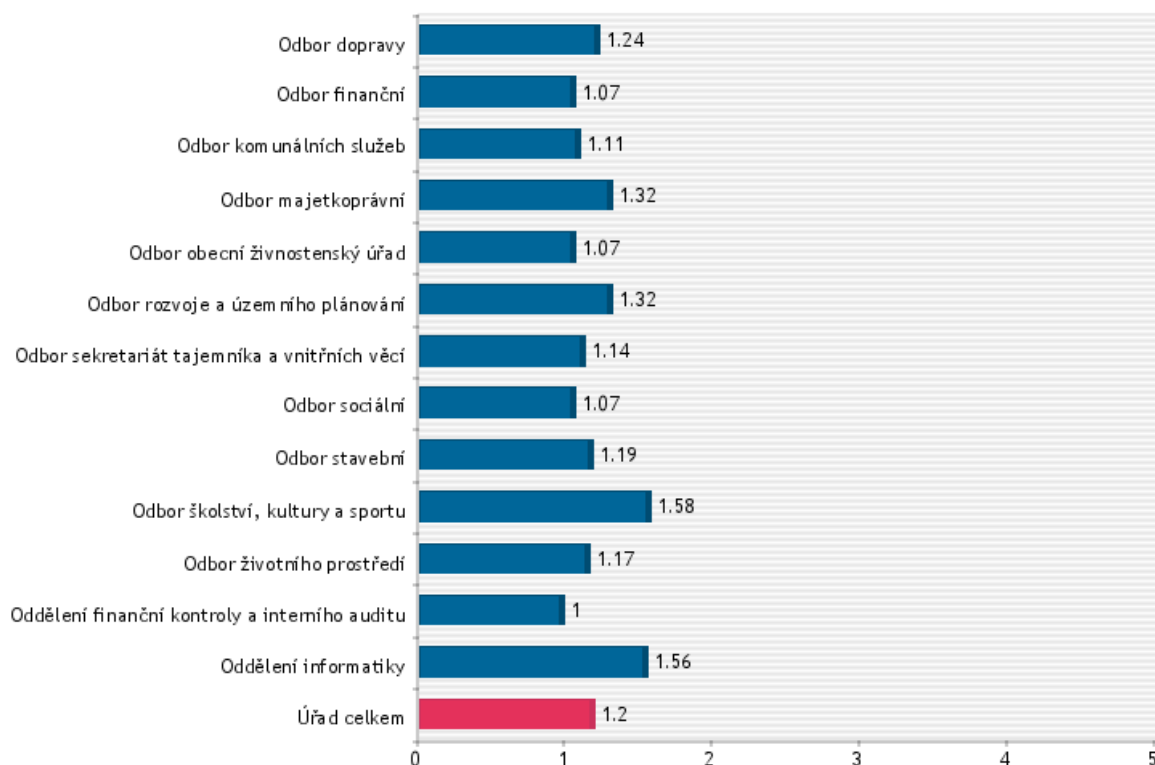
TELEFONICKÉ MC	1 - profesionální	2 - uspokojivý	3 - neuspokojivý	4 - nevyhovující	5 - zcela nevyhovující
1. Hlasová komunikace	5	0	0	0	0
2. Představení	5	0	0	0	0
3. Naslouchání během rozhovoru a budování vztahu	5	0	0	0	0
4. Zájem o klienta, vstřícnost snaha o pochopení a pomoc	5	0	0	0	0
5. Rozsah a uspokojení odpovědí nebo řešení problému	5	0	0	0	0
6. Zakončení hovoru, rozloučení	5	0	0	0	0
7. Celkový dojem - počty hodnocení (četnosti)	5	0	0	0	0

E-mailové kontakty 1. pololetí 2012 - výsledky za 84 kontaktů

Mystery client - úroveň jednání dle vybraných kategorií (Počet kontaktů: 84)



Mystery client - úroveň jednání dle jednotlivých odborů (Počet kontaktů: 84)



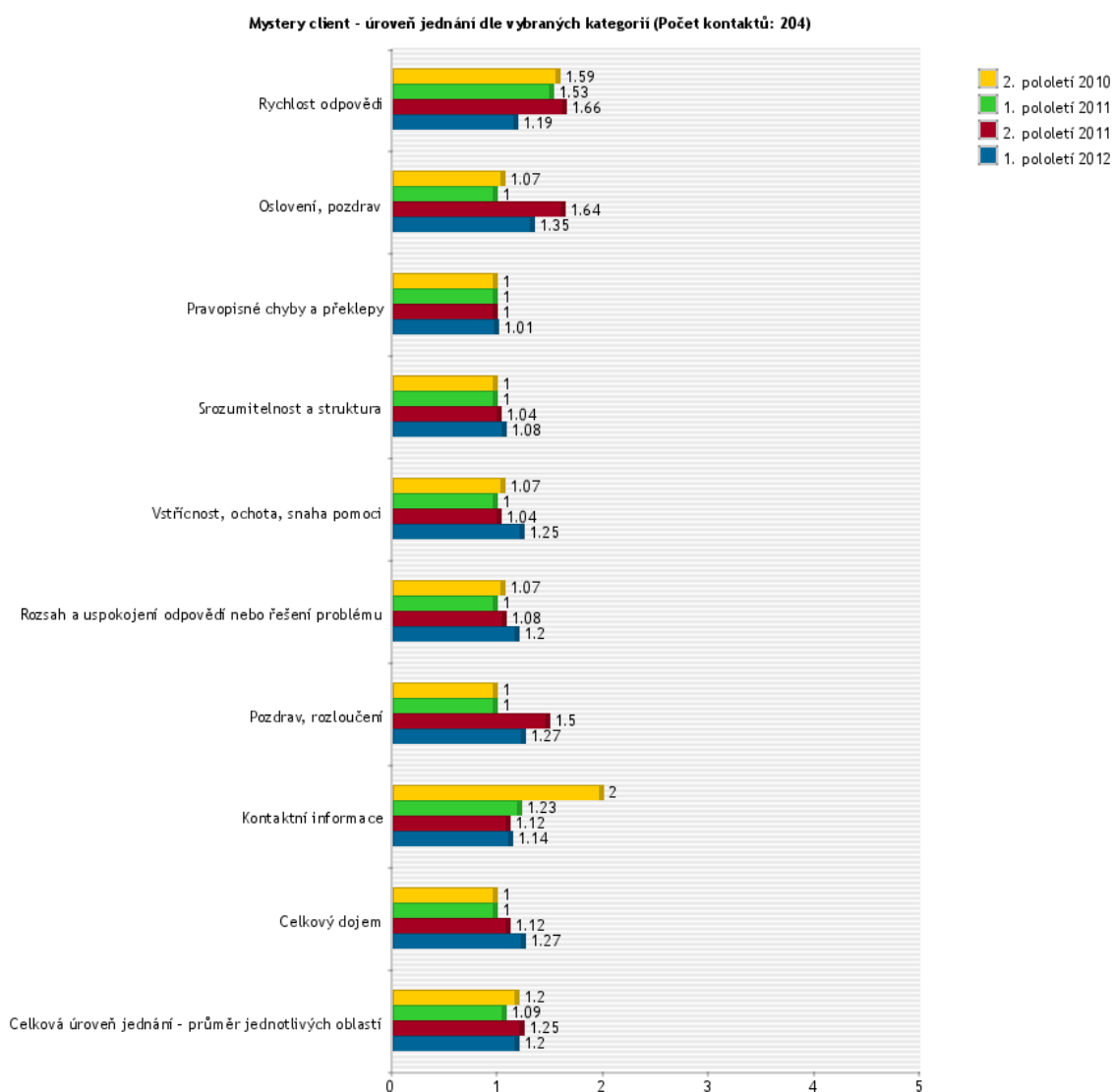
V rámci e-mailového MC šetření je nejlépe hodnocená kategorie pravopisných chyb a překlepů s celkovou známkou za všechny odbory 1,01. Nejhorší hodnocenou oblastí potom oslovení a pozdrav se známkou 1,35. Horší hodnocení této kategorie koresponduje s výsledky jak osobního MC šetření tak telefonického MC šetření, kdy nejhorší hodnocenými kategoriemi byly právě oblasti týkající se „prvního dojmu“ kontaktu,

konkrétně přivítání klienta v rámci osobních MC a představení zaměstnance v rámci MC telefonických. Celková známka za všechny kategorie za celý úřad je 1,2.

Shrnutí nejdůležitějších závěrů, interpretace výsledků

V rámci e-mailových MC šetření spatřujeme rezervy a příležitosti ke zlepšení především v rámci kategorie pozdrav a oslovení a dále projevení vstřícnosti a ochoty pomoci a rozloučení se. Znamku 1,19 v kategorii rychlost odpovědi je nutné interpretovat v návaznosti na četnosti jednotlivých známek, které jsou uvedeny níže.

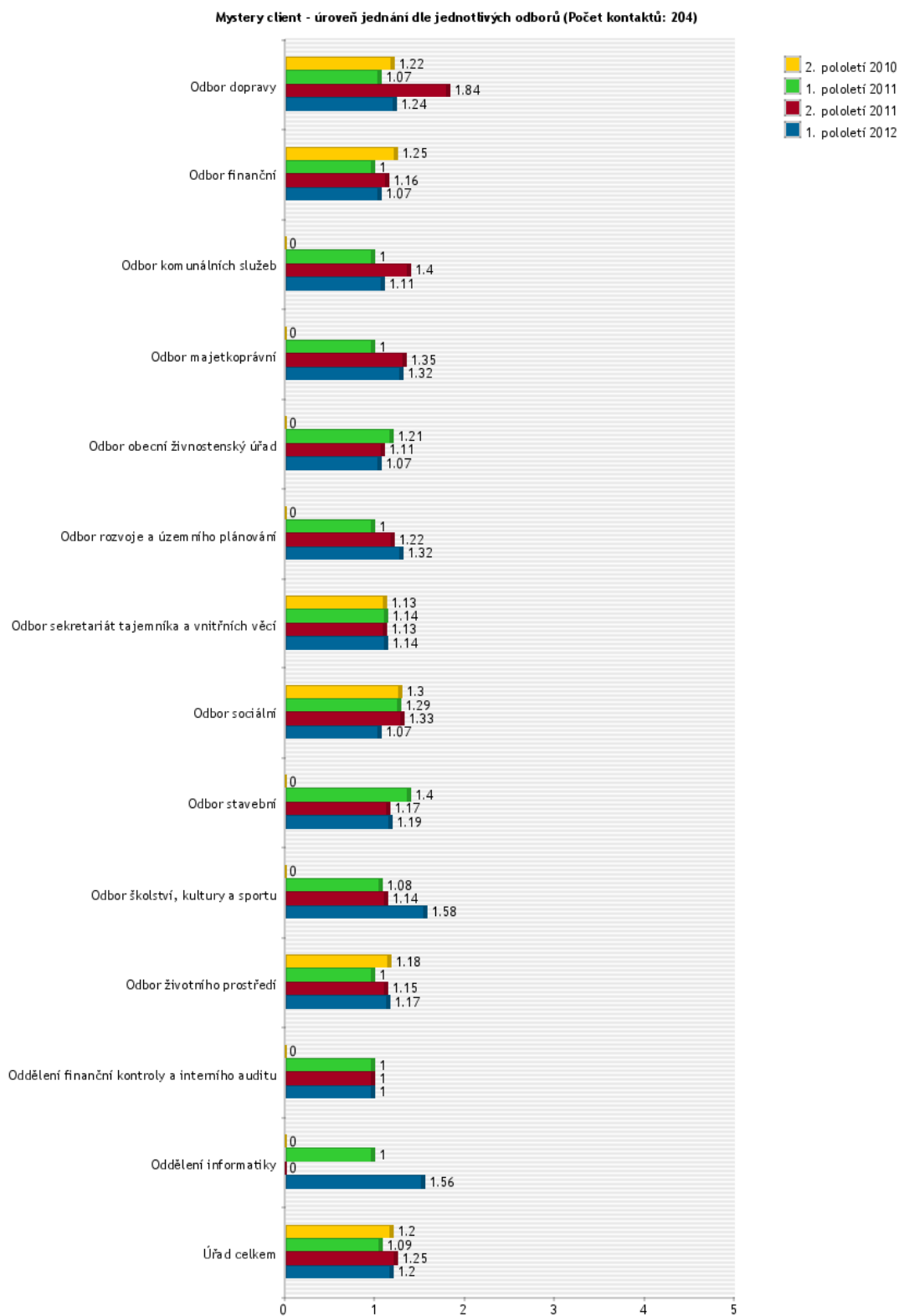
E-mailové kontakty - porovnání (204 kontaktů)



Komentář

Známky v jednotlivých oblastech osobního Mystery Client za období let 2010 a 2012 mohou být mírně rozdílné v porovnání s minulými zprávami. Rozdíl je způsoben přechodem na novou databázi (systém zpracování dat), která umožňuje vyhodnocovat data s minimálními odchylkami způsobenými například zaokrouhlováním desetinných míst nebo pokročilým výpočtům v práci se statistickými ukazateli.

E-mailové kontakty - průměrné známky jednotlivých odborů (204 kontaktů)



E-mailové kontakty - porovnání - za všechna šetření celkem

	1. Rychlost odpovědi	2. Oslovení, pozdrav	3. Pravopis né chyby a překlepy	4. Srozumit elnost a strukutra	5. Vstřícnos t, ochota, snaha pomoci	6. Rozsah a uspokoje ní odpovědi nebo řešení problém	7. Pozdrav, rozlouče ní	8. Kontaktn í informac e	9. Celkový dojem	Celková úroveň jednání - průměr jednotliv ých oblastí
Městský úřad Žďár nad Sázavou	1,431	1,332	1,005	1,048	1,128	1,118	1,251	1,225	1,154	1,190
2	2,000	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	1,647	1,000	1,209
3	1,571	1,395	1,025	1,098	1,141	1,088	1,180	1,278	1,098	1,213
4	1,564	1,239	1,000	1,082	1,132	1,151	1,220	1,465	1,133	1,226
5	1,462	1,417	1,000	1,137	1,173	1,241	1,387	1,345	1,226	1,267
6	1,645	1,701	1,167	1,083	1,250	1,292	1,104	1,333	1,271	1,322
7	2,059	1,240	1,000	1,000	1,160	1,080	1,240	1,880	1,080	1,333
8	2,048	1,102	1,020	1,122	1,224	1,204	1,163	1,776	1,306	1,350
9	1,819	1,376	1,000	1,106	1,248	1,277	1,539	1,688	1,312	1,383
Průměr	1,619	1,380	1,028	1,089	1,173	1,180	1,264	1,408	1,190	1,265

Výše uvedená tabulka ilustruje pořadí devíti měst, která jsou dlouhodobě (od poloviny roku 2010) zapojena do Mystery šetření.

E-mailové kontakty - porovnání výsledků jednotlivých šetření za všechna města

	1. Rychlost odpovědi	2. Oslovení, pozdrav	3. Pravopisné chyby a překlepy	4. Srozumitelnost a struktura	5. Vstřícnost, ochota, snaha pomoci	6. Rozsah a uspokojení odpovědi nebo řešení problému	7. Pozdrav, rozloučení	8. Kontaktní informace	9. Celkový dojem	Celková úroveň jednání - průměr jednotlivých oblastí
Žďár n. S. 01/11	1,530	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	1,230	1,000	1,090
2	1,240	1,200	1,000	1,090	1,160	1,200	1,020	1,110	1,050	1,120
3	1,630	1,000	1,000	1,000	1,020	1,000	1,050	1,500	1,000	1,140
4	1,220	1,240	1,000	1,200	1,090	1,220	1,070	1,070	1,130	1,140
5	1,320	1,290	1,020	1,260	1,080	1,060	1,180	1,060	1,110	1,150
6	1,720	1,000	1,000	1,000	1,090	1,090	1,130	1,410	1,030	1,180
7	1,889	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	1,889	1,000	1,198
Žďár n. S. 10	1,590	1,070	1,000	1,000	1,070	1,070	1,000	2,000	1,000	1,200
9	1,610	1,170	1,000	1,000	1,080	1,080	1,170	1,630	1,040	1,200
Žďár n. S. 01/12	1,190	1,350	1,010	1,080	1,250	1,200	1,270	1,140	1,270	1,200
11	1,310	1,330	1,000	1,000	1,000	1,000	1,670	1,500	1,170	1,220
12	1,590	1,080	1,000	1,120	1,120	1,160	1,270	1,490	1,100	1,220
Žďár n. S. 02/11	1,660	1,640	1,000	1,040	1,040	1,080	1,500	1,120	1,120	1,250
14	1,660	1,760	1,000	1,090	1,090	1,120	1,120	1,180	1,210	1,250
15	1,000	1,330	1,000	1,050	1,290	1,240	1,330	1,900	1,290	1,270
16	2,000	1,000	1,000	1,000	1,150	1,080	1,150	1,850	1,080	1,280
17	1,670	1,250	1,000	1,000	1,230	1,260	1,700	1,280	1,200	1,290
18	1,730	1,660	1,050	1,040	1,260	1,160	1,180	1,290	1,130	1,290
19	1,560	1,610	1,000	1,000	1,110	1,170	1,580	1,360	1,310	1,300
20	1,350	1,700	1,000	1,200	1,200	1,270	1,460	1,470	1,330	1,330
21	1,620	1,400	1,000	1,220	1,240	1,310	1,470	1,400	1,260	1,330
22	2,040	1,119	1,021	1,114	1,241	1,221	1,182	1,817	1,325	1,367
23	2,667	1,000	1,000	1,000	1,143	1,071	1,000	2,500	1,143	1,392
24	2,500	1,000	1,000	1,000	1,100	1,100	1,400	2,450	1,100	1,418
25	2,470	1,000	1,000	1,000	1,230	1,230	1,100	2,130	1,190	1,440
26	1,308	1,000	1,077	1,038	1,462	1,462	1,846	2,462	1,423	1,453
27	1,840	2,160	1,320	1,110	1,360	1,410	1,130	1,370	1,470	1,470
28	2,090	1,330	1,000	1,390	1,390	1,390	1,390	2,170	1,500	1,517
29	3,631	1,071	1,214	1,000	1,286	1,357	1,786	1,929	1,357	1,626
30	1,240	1,500	1,000	1,130	1,630	1,500	2,560	2,630	1,750	1,660
31	3,074	2,083	1,167	1,000	1,583	1,083	2,333	2,250	1,750	1,814
Průměr	1,773	1,301	1,028	1,070	1,193	1,180	1,356	1,664	1,221	1,316

Četnosti známek za úřad celkem - 1. pol. 2012

E-MAILOVÉ MC	1 - profesionální	2 - uspokojivý	3 - neuspokojivý	4 - nevyhovující	5 - zcela nevyhovující
1. Rychlost odpovědi	71	12	0	0	1
2. Oslovení, pozdrav	55	27	1	0	0
3. Pravopisné chyby a překlepy	82	1	0	0	0
4. Srozumitelnost a struktura	76	7	0	0	0
5. Vstřícnost, ochota, snaha pomoci	67	12	3	1	0
6. Rozsah a uspokojení odpovědi nebo řešení problému	70	10	2	1	0
7. Pozdrav, rozloučení	74	4	1	0	4
8. Kontaktní informace	77	2	3	0	1
9. Celkový dojem - počty hodnocení (četnosti)	68	12	2	1	1

Tabulka počtů kontaktů za jednotlivé odbory

Název odboru	Počet kontaktů 1.pol. 2012	Počet kontaktů celkem
Odbor dopravy	8	17
Odbor finanční	6	17
Odbor komunálních služeb	7	12
Odbor majetkoprávní	9	22
Odbor obecní živnostenský úřad	9	19
Odbor rozvoje a územního plánování	7	13
Odbor sekretariát tajemníka a vnitřních věcí	8	27
Odbor sociální	8	21
Odbor stavební	6	14
Odbor školství, kultury a sportu	5	14
Odbor životního prostředí	6	20
Oddělení finanční kontroly a interního auditu	3	5
Oddělení informatiky	2	3
Jiný	0	0

Tabulky četností známek za jednotlivé odbory - 1. pol. 2012

Odbor dopravy

E-MAILOVÉ MC	1 - profesionální	2 - uspokojivý	3 - neuspokojivý	4 - nevyhovující	5 - zcela nevyhovující
1. Rychlost odpovědi	6	2	0	0	0
2. Oslovení, pozdrav	5	3	0	0	0
3. Pravopisné chyby a překlepy	8	0	0	0	0
4. Srozumitelnost a struktura	8	0	0	0	0
5. Vstřícnost, ochota, snaha pomoci	6	1	1	0	0
6. Rozsah a uspokojení odpovědi nebo řešení problému	7	0	1	0	0
7. Pozdrav, rozloučení	6	1	0	0	1
8. Kontaktní informace	8	0	0	0	0
9. Celkový dojem - počty hodnocení (četnosti)	6	2	0	0	0

Odbor finanční

E-MAILOVÉ MC	1 - profesionální	2 - uspokojivý	3 - neuspokojivý	4 - nevyhovující	5 - zcela nevyhovující
1. Rychlost odpovědi	4	2	0	0	0
2. Oslovení, pozdrav	4	2	0	0	0
3. Pravopisné chyby a překlepy	6	0	0	0	0
4. Srozumitelnost a struktura	6	0	0	0	0
5. Vstřícnost, ochota, snaha pomoci	6	0	0	0	0
6. Rozsah a uspokojení odpovědi nebo řešení problému	6	0	0	0	0
7. Pozdrav, rozloučení	6	0	0	0	0
8. Kontaktní informace	6	0	0	0	0
9. Celkový dojem - počty hodnocení (četnosti)	6	0	0	0	0

Odbor komunálních služeb

E-MAILOVÉ MC	1 - profesionální	2 - uspokojivý	3 - neuspokojivý	4 - nevyhovující	5 - zcela nevyhovující
1. Rychlost odpovědi	6	1	0	0	0
2. Oslovení, pozdrav	5	2	0	0	0
3. Pravopisné chyby a překlepy	7	0	0	0	0
4. Srozumitelnost a struktura	7	0	0	0	0
5. Vstřícnost, ochota, snaha pomoci	6	1	0	0	0
6. Rozsah a uspokojení odpovědi nebo řešení problému	5	2	0	0	0
7. Pozdrav, rozloučení	7	0	0	0	0
8. Kontaktní informace	7	0	0	0	0
9. Celkový dojem - počty hodnocení (četnosti)	6	1	0	0	0

Odbor majetkoprávní

E-MAILOVÉ MC	1 - profesionální	2 - uspokojivý	3 - neuspokojivý	4 - nevyhovující	5 - zcela nevyhovující
1. Rychlost odpovědi	6	2	0	0	1
2. Oslovení, pozdrav	7	1	0	0	0
3. Pravopisné chyby a překlepy	8	0	0	0	0
4. Srozumitelnost a struktura	7	1	0	0	0
5. Vstřícnost, ochota, snaha pomoci	4	3	1	0	0
6. Rozsah a uspokojení odpovědi nebo řešení problému	5	3	0	0	0
7. Pozdrav, rozloučení	8	0	0	0	0
8. Kontaktní informace	8	0	0	0	0
9. Celkový dojem - počty hodnocení (četnosti)	5	2	1	0	1

Odbor obecní živnostenský úřad

E-MAILOVÉ MC	1 - profesionální	2 - uspokojivý	3 - neuspokojivý	4 - nevyhovující	5 - zcela nevyhovující
1. Rychlost odpovědi	9	0	0	0	0
2. Oslovení, pozdrav	5	3	1	0	0
3. Pravopisné chyby a překlepy	9	0	0	0	0
4. Srozumitelnost a struktura	9	0	0	0	0
5. Vstřícnost, ochota, snaha pomoci	9	0	0	0	0
6. Rozsah a uspokojení odpovědi nebo řešení problému	8	1	0	0	0
7. Pozdrav, rozloučení	9	0	0	0	0
8. Kontaktní informace	9	0	0	0	0
9. Celkový dojem - počty hodnocení (četnosti)	9	0	0	0	0

Odbor rozvoje a územního plánování

E-MAILOVÉ MC	1 - profesionální	2 - uspokojivý	3 - neuspokojivý	4 - nevyhovující	5 - zcela nevyhovující
1. Rychlost odpovědi	6	1	0	0	0
2. Oslovení, pozdrav	3	4	0	0	0
3. Pravopisné chyby a překlepy	7	0	0	0	0
4. Srozumitelnost a struktura	6	1	0	0	0
5. Vstřícnost, ochota, snaha pomoci	5	2	0	0	0
6. Rozsah a uspokojení odpovědi nebo řešení problému	5	1	0	1	0
7. Pozdrav, rozloučení	5	2	0	0	0
8. Kontaktní informace	6	0	1	0	0
9. Celkový dojem - počty hodnocení (četnosti)	4	2	1	0	0

Odbor sekretariát tajemníka a vnitřních věcí

E-MAILOVÉ MC	1 - profesionální	2 - uspokojivý	3 - neuspokojivý	4 - nevyhovující	5 - zcela nevyhovující
1. Rychlost odpovědi	7	1	0	0	0
2. Oslovení, pozdrav	7	1	0	0	0
3. Pravopisné chyby a překlepy	8	0	0	0	0
4. Srozumitelnost a struktura	8	0	0	0	0
5. Vstřícnost, ochota, snaha pomoci	7	1	0	0	0
6. Rozsah a uspokojení odpovědi nebo řešení problému	8	0	0	0	0
7. Pozdrav, rozloučení	7	0	1	0	0
8. Kontaktní informace	7	0	0	0	1
9. Celkový dojem - počty hodnocení (četnosti)	7	1	0	0	0

Odbor sociální

E-MAILOVÉ MC	1 - profesionální	2 - uspokojivý	3 - neuspokojivý	4 - nevyhovující	5 - zcela nevyhovující
1. Rychlost odpovědi	6	2	0	0	0
2. Oslovení, pozdrav	7	1	0	0	0
3. Pravopisné chyby a překlepy	8	0	0	0	0
4. Srozumitelnost a struktura	8	0	0	0	0
5. Vstřícnost, ochota, snaha pomoci	7	1	0	0	0
6. Rozsah a uspokojení odpovědi nebo řešení problému	8	0	0	0	0
7. Pozdrav, rozloučení	8	0	0	0	0
8. Kontaktní informace	7	1	0	0	0
9. Celkový dojem - počty hodnocení (četnosti)	8	0	0	0	0

Odbor stavební

E-MAILOVÉ MC	1 - profesionální	2 - uspokojivý	3 - neuspokojivý	4 - nevyhovující	5 - zcela nevyhovující
1. Rychlost odpovědi	5	1	0	0	0
2. Oslovení, pozdrav	2	4	0	0	0
3. Pravopisné chyby a překlepy	6	0	0	0	0
4. Srozumitelnost a struktura	5	1	0	0	0
5. Vstřícnost, ochota, snaha pomoci	5	1	0	0	0
6. Rozsah a uspokojení odpovědi nebo řešení problému	5	1	0	0	0
7. Pozdrav, rozloučení	5	1	0	0	0
8. Kontaktní informace	6	0	0	0	0
9. Celkový dojem - počty hodnocení (četnosti)	5	1	0	0	0

Odbor školství, kultury a sportu

E-MAILOVÉ MC	1 - profesionální	2 - uspokojivý	3 - neuspokojivý	4 - nevyhovující	5 - zcela nevyhovující
1. Rychlost odpovědi	5	0	0	0	0
2. Oslovení, pozdrav	3	2	0	0	0
3. Pravopisné chyby a překlepy	5	0	0	0	0
4. Srozumitelnost a struktura	3	2	0	0	0
5. Vstřícnost, ochota, snaha pomoci	3	1	0	1	0
6. Rozsah a uspokojení odpovědi nebo řešení problému	4	0	1	0	0
7. Pozdrav, rozloučení	3	0	0	0	2
8. Kontaktní informace	3	0	2	0	0
9. Celkový dojem - počty hodnocení (četnosti)	3	1	0	1	0

Odbor životního prostředí

E-MAILOVÉ MC	1 - profesionální	2 - uspokojivý	3 - neuspokojivý	4 - nevyhovující	5 - zcela nevyhovující
1. Rychlost odpovědi	6	0	0	0	0
2. Oslovení, pozdrav	3	3	0	0	0
3. Pravopisné chyby a překlepy	6	0	0	0	0
4. Srozumitelnost a struktura	5	1	0	0	0
5. Vstřícnost, ochota, snaha pomoci	5	1	0	0	0
6. Rozsah a uspokojení odpovědi nebo řešení problému	4	2	0	0	0
7. Pozdrav, rozloučení	6	0	0	0	0
8. Kontaktní informace	5	1	0	0	0
9. Celkový dojem - počty hodnocení (četnosti)	5	1	0	0	0

Odbor finanční kontroly a interního auditu

E-MAILOVÉ MC	1 - profesionální	2 - uspokojivý	3 - neuspokojivý	4 - nevyhovující	5 - zcela nevyhovující
1. Rychlost odpovědi	3	0	0	0	0
2. Oslovení, pozdrav	3	0	0	0	0
3. Pravopisné chyby a překlepy	3	0	0	0	0
4. Srozumitelnost a struktura	3	0	0	0	0
5. Vstřícnost, ochota, snaha pomoci	3	0	0	0	0
6. Rozsah a uspokojení odpovědi nebo řešení problému	3	0	0	0	0
7. Pozdrav, rozloučení	3	0	0	0	0
8. Kontaktní informace	3	0	0	0	0
9. Celkový dojem - počty hodnocení (četnosti)	3	0	0	0	0

Oddělení informatiky

E-MAILOVÉ MC	1 - profesionální	2 - uspokojivý	3 - neuspokojivý	4 - nevyhovující	5 - zcela nevyhovující
1. Rychlost odpovědi	2	0	0	0	0
2. Oslovení, pozdrav	1	1	0	0	0
3. Pravopisné chyby a překlepy	1	1	0	0	0
4. Srozumitelnost a struktura	1	1	0	0	0
5. Vstřícnost, ochota, snaha pomoci	1	0	1	0	0
6. Rozsah a uspokojení odpovědi nebo řešení problému	2	0	0	0	0
7. Pozdrav, rozloučení	1	0	0	0	1
8. Kontaktní informace	2	0	0	0	0
9. Celkový dojem - počty hodnocení (četnosti)	1	1	0	0	0

Šetření spokojenosti klientů odcházejících z budovy MěÚ - metoda, průběh šetření, počty kontaktů

Šetření spokojenosti patří k nástrojům zjišťování zpětné vazby. Používá se ve všech metodách řízení kvality. Nejčastějším důvodem pro zahájení šetření spokojenosti klientů je snaha zjistit nebo ověřit zpětnou vazbu, tedy jak občané a zákazníci vnímají práci úřadu, vystupování zaměstnanců a úroveň poskytovaných služeb.

Forma dotazníkového šetření je považována za vysoce efektivní techniku, která umožňuje postihnout vyšší počet osob v poměrně krátkém čase a získat od nich potřebné informace. Všem účastníkům šetření byla zaručena anonymita a dbáme na to, aby k vyplněným dotazníkům nebyl umožněn přístup dalším osobám, a to jak v průběhu sběru dat, tak i během vyhodnocování a po ukončení celého šetření a zpracování této zprávy. Témata ani jednotlivé otázky nejsou pro respondenty nijak ohrožující či osobní, jsou formulovány podle pravidel sociologického výzkumu, snadno zodpověditelné a srozumitelné, což zvyšuje vypovídací hodnotu celého šetření.

Dotazníkový průzkum mezi klienty byl zaměřen na vyhodnocení poskytovaných služeb městského úřadu v závislosti na těchto základních znacích služby:

- ❖ vzdálenost a způsob dopravy, identifikace typu vyřizované záležitosti (cíle návštěvy),
- ❖ identifikace odboru, na kterém jednání probíhalo,
- ❖ hodnocení orientačního systému v budovách,
- ❖ hodnocení prostředí úřadu - celkový vzhled, příjemné prostředí, včetně chodeb,
- ❖ podmínky pro návštěvníky (místa k sezení apod.),
- ❖ jednání a vystupování zaměstnanců - vstřícnost,
- ❖ čekací doba,
- ❖ pracovní doba úřadu.

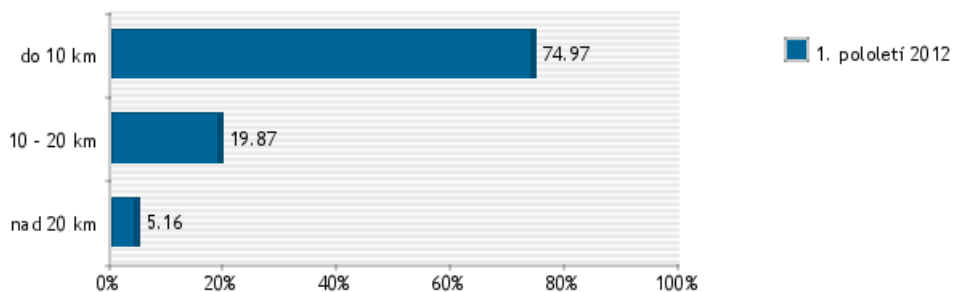
Hodnocení bylo prováděno následující hodnotící škálou:

- ❖ 1. spokojen(a)
- ❖ 2. spíše spokojen(a)
- ❖ 3. ani spokojen(a), ani nespokojen(a)
- ❖ 4. spíše nespokojen(a)
- ❖ 5. nespokojen (a)
- ❖ N - nehodnotím

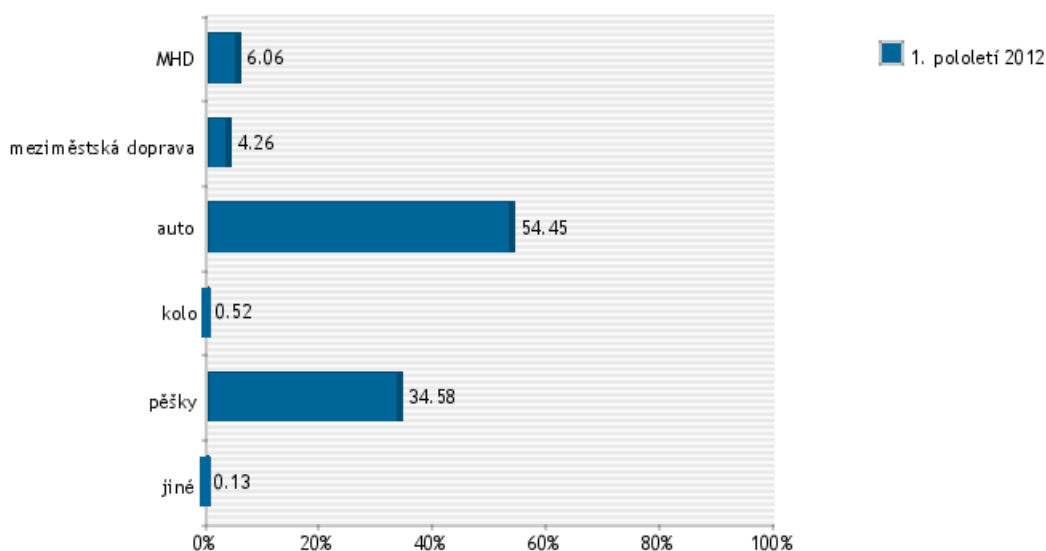
Šetření spokojenosti klientů odcházejících z budovy MěÚ bylo realizováno v měsících leden - červen 2012. Celkem bylo provedeno a vyhodnoceno 775 kontaktů.

Šetření spokojenosti klientů odcházejících z budovy MěÚ - výsledky a srovnání

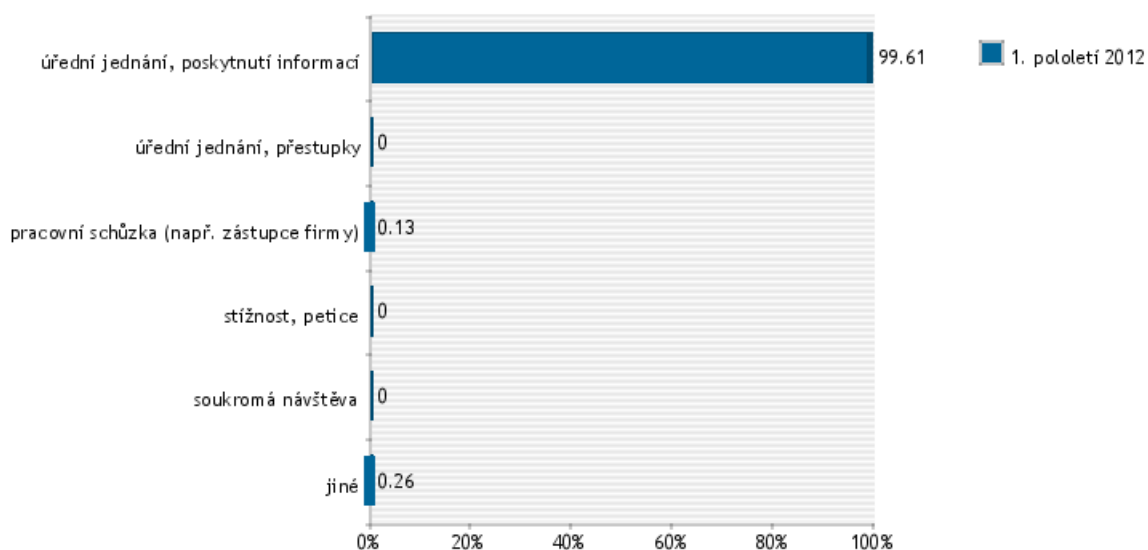
Vzdálenost bydliště na MěÚ - (Počet dotazníků: 775)

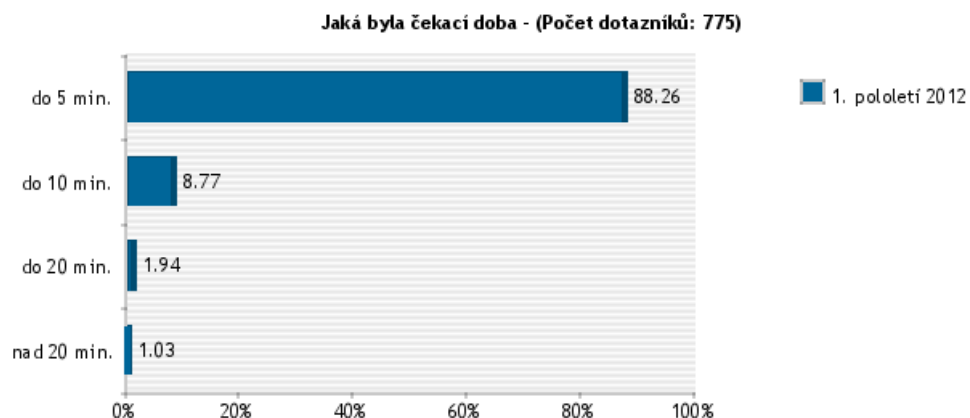


Způsob dopravy na MěÚ - (Počet dotazníků: 775)

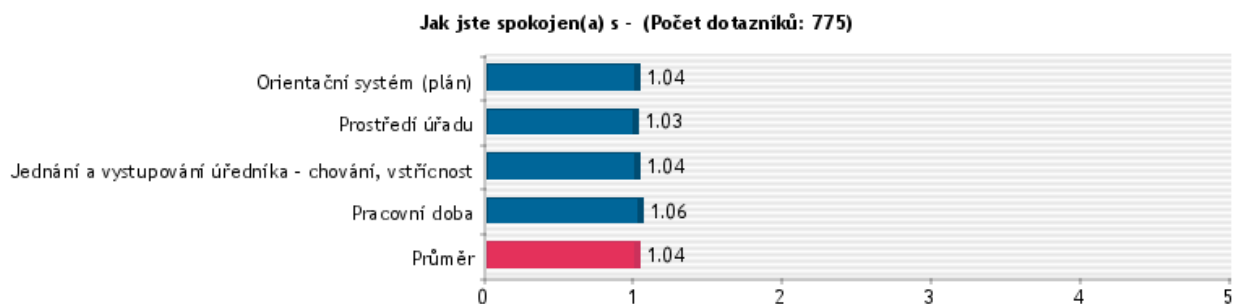


V jaké záležitosti jste na MěÚ přišel/a - (Počet dotazníků: 775)

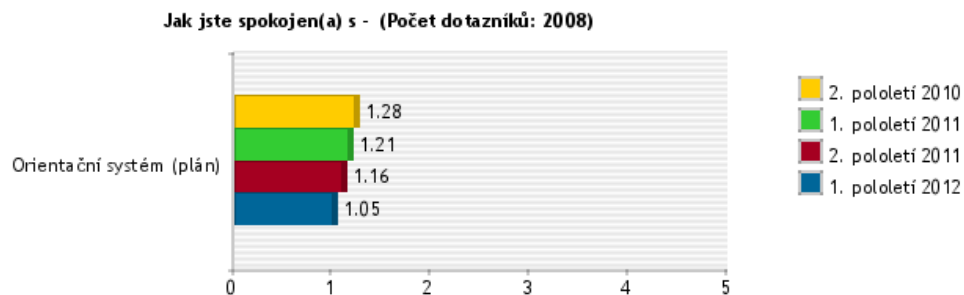


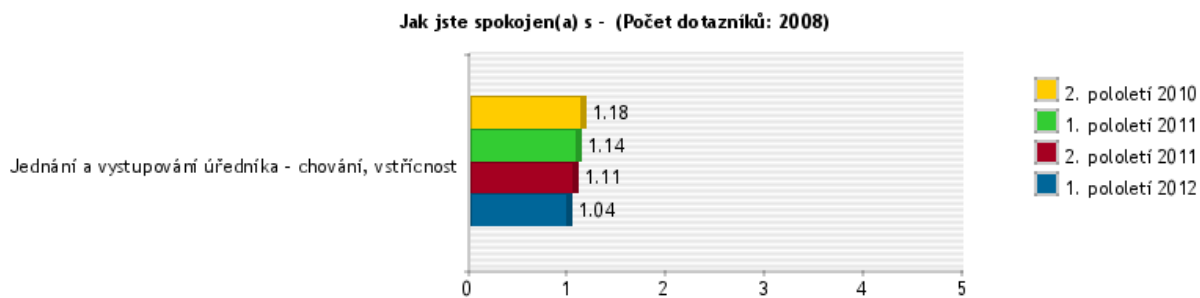


Hodnocení spokojenosti za celý úřad a všechny kategorie - 1. pol. 2012

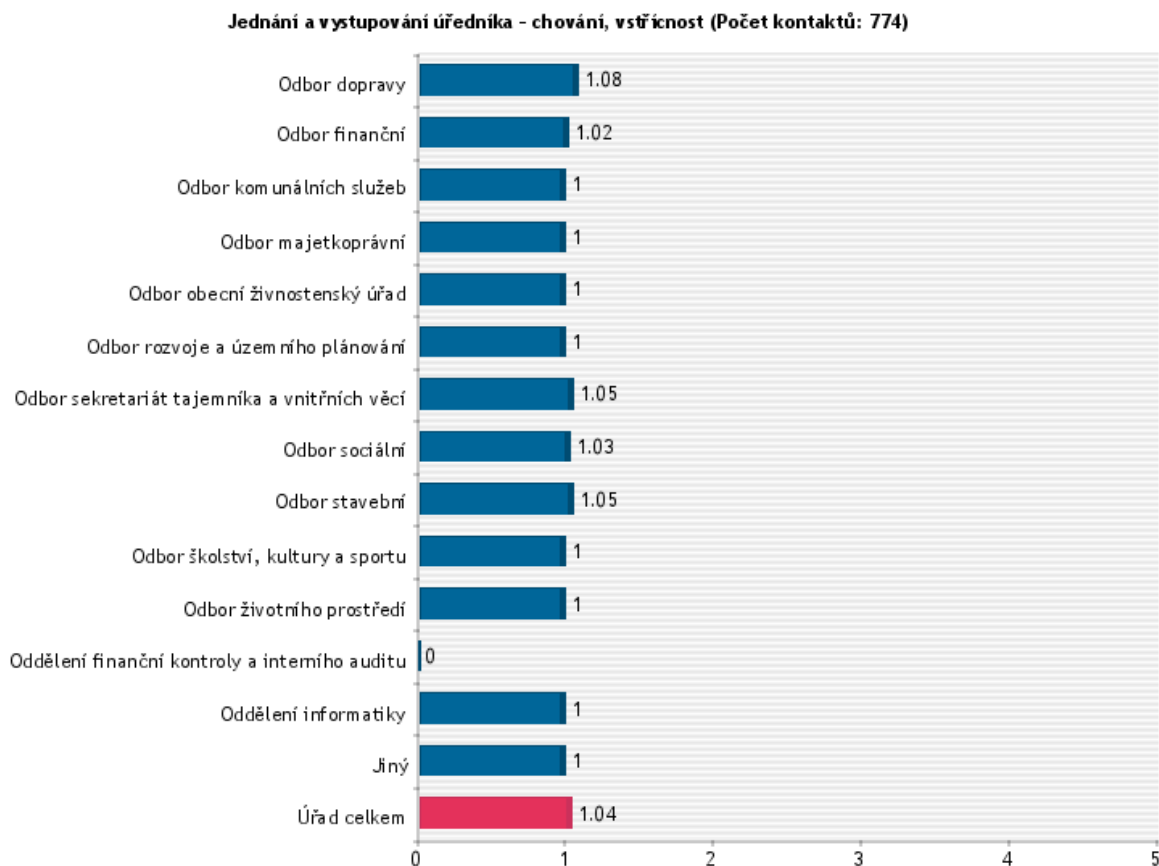


Hodnocení jednotlivých oblastí za všechny sledovaná období

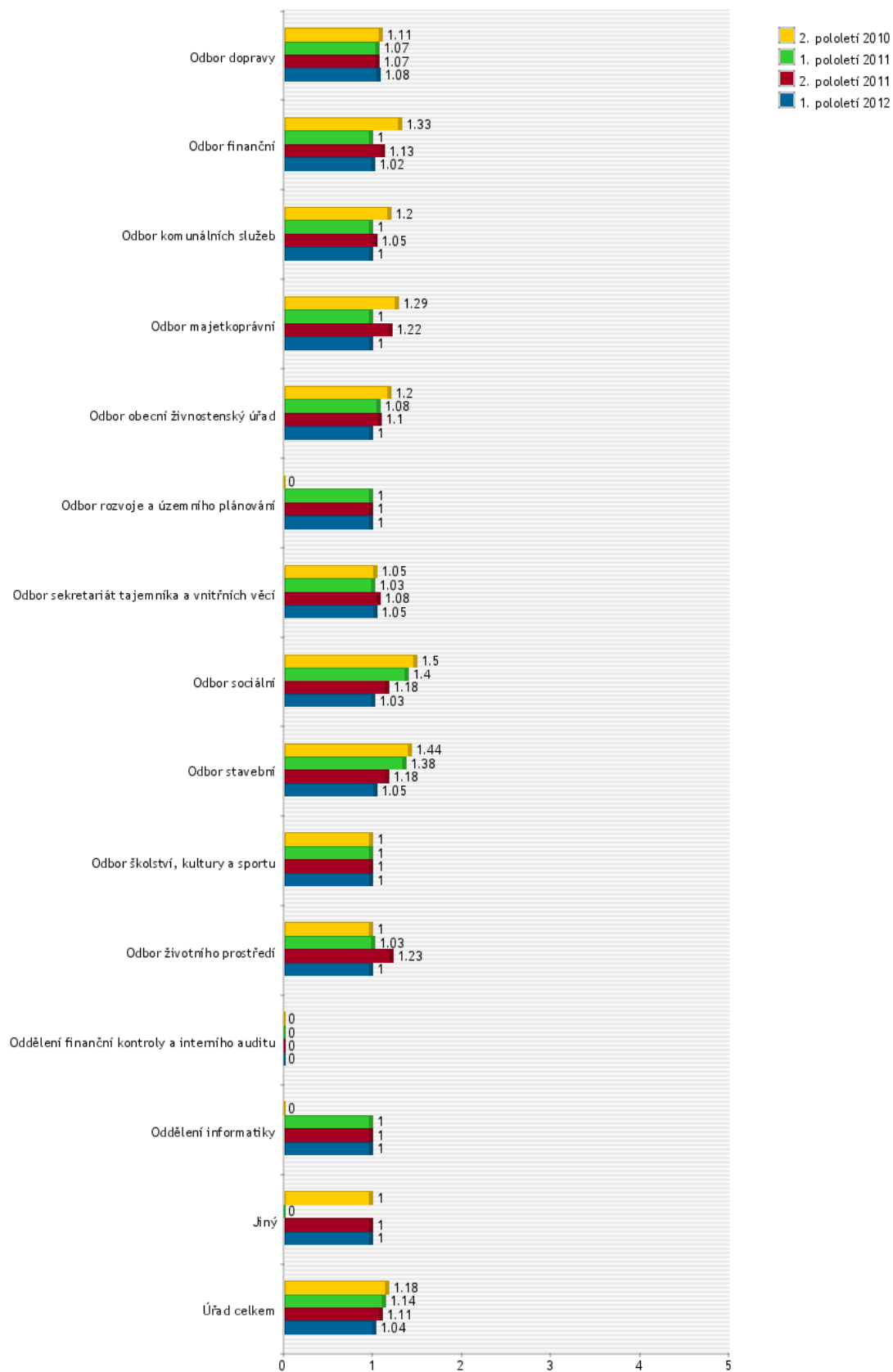




Vzhledem k tomu, že v rámci hodnocení orientačního systému, prostředí úřadu a pracovní doby nebyly v dlouhodobém sledování zjištěny rozdíly ve vazbě na jednotlivé odbory, další grafy ilustrují pouze výsledky kategorie jednání a vystupování úředníka dle odborů a to jak za 1. pol. 2012, tak v dlouhodobé perspektivě všech sledovaných období.



Jednání a vystupování úředníka - chování, vstřícnost (Počet kontaktů: 2006)



Šetření spokojenosti klientů odcházejících z budovy MěÚ - porovnání - za všechna šetření celkem

	Orientační systém (plán) městského úřadu	Prostředí úřadu - celkový vzhled, příjemné prostředí, včetně chodeb,	Jednání a vystupování úředníka - chování, vstřícnost	Pracovní doba městského úřadu	Celkové hodnocení
Městský úřad Žďár nad Sázavou	1,137	1,105	1,097	1,131	1,117
2	1,118	1,114	1,143	1,241	1,154
3	1,212	1,141	1,082	1,475	1,228
4	1,294	1,228	1,143	1,363	1,257
5	1,381	1,204	1,215	1,306	1,276
6	1,452	1,398	1,305	1,302	1,364
7	1,450	1,431	1,417	1,195	1,373
8	1,384	1,455	1,280	1,525	1,411
Průměr	1,289	1,248	1,226	1,235	1,249

Výše uvedená tabulka ilustruje pořadí osmi měst, která jsou dlouhodobě (od poloviny roku 2010) zapojena do šetření klientské spokojenosti.

V rámci tohoto šetření neshledáváme výrazné rozdíly v rámci jednotlivých odborů. V dlouhodobé perspektivě od poloviny roku 2010 se hodnocení u všech odborů zlepšilo, popřípadě stagnovalo, stejně tak jako došlo ke zlepšení ve všech jednotlivých sledovaných kategoriích.

Interpretace nejdůležitějších závěrů

V rámci diskuze nad dosaženými výsledky doporučujeme vzít v úvahu fakt, že pokud městský úřad porovnáváme s jinými, jedná se o srovnání s nejlepšími. Nejlepšími v tom slova smyslu, že si uvědomují význam zpětné vazby, mají „odvahu“ zpětnou vazbu přijmout a vyjadřují závazek s výsledky pracovat a zvyšovat kvalitu poskytovaných služeb. Pokud bychom měli k dispozici dostatečné finanční zdroje a provedli tato šetření ve všech obcích s rozšířenou působností, jistě by se městské úřady zařazené do „našeho“ referenčního vzorku pohybovaly na horních místech pomyslného žebříčku.

V rámci šetření Mystery Client a E-Mystery poměřujeme městský úřad s ideálními předpoklady vztahu ke klientům. Ideál je pak vlastně vizí, k níž se chceme co nejvíce přiblížit, ale která je absolutně, stoprocentně nedosažitelná (jinak by nebyla vizí). Navíc se pohledy na standardy služeb a očekávání klientů v čase vyvíjejí a zcela jistě budou dnes používaná měřítká za deset let zastaralá. Například za 30 let nemusí být v řadě agend přenesené působnosti nutný žádný osobní kontakt a hodnoceny budou zcela jiné parametry kvality služeb, než je tomu dnes.

Dále si je také důležité uvědomit zásadní rozdíl mezi obsahem pojmu klient ve veřejné správě a v soukromém sektoru. „Našemu“ klientu často nemůžeme vyhovět, byť bychom chtěli, s ohledem na zákonem stanovená pravidla, o jejichž smyslu můžeme sami pochybovat. Část „klientů“ přichází na úřad také v záležitostech vyloženě negativních jako je uložení pokuty, placení poplatku nebo přestupkové řízení. Dle našich zkušeností dokáže drtivá většina občanů rozlišit (a při průzkumech rozlišuje) mezi „charakterem jednání“ a přístupem zaměstnance, servisem a prostředím.

Městský úřad Žďár nad Sázavou dosáhl v pomyslných žebříčcích v rámci osobních MC na šesté místo a v porovnání jednotlivých šetření si polepšil z devatenáctého místa na místo osmé. V telefonních MC šetřeních obsadil místo třetí, ovšem vzhledem k minulému období v rámci porovnání všech šetření klesl z šestého místa na místo patnácté. V e-mailové komunikaci a v hodnocení klientů odcházejících z budovy MěÚ vybojoval dokonce medaili zlatou. V e-mailové komunikaci si v rámci dílčích výsledků polepšil z třináctého místa na místo desáté. Nesmíme ovšem opomíjet také výsledky cíleného pozorování, které o atmosféře a „náladě“ městského úřadu mohou hodně napovědět. Pokud shrneme nejdůležitější závěry všech šetření za první pololetí letošního roku, stojí jistě za povšimnutí:

- ❖ v rámci cíleného pozorování: moderní pracoviště recepce u vstupu do úřadu, včetně velmi profesionálního přístupu zaměstnanců; v jeden den konání MC šetření zaznamenán v budově zvýšený pohyb zaměstnanců (vlivem konání několika „akcí“), ruch, spojený s nezájmem ze strany zaměstnanců, nezdravením, místy i neodpovězením na pozdrav (tyto nedostatky mystery klienti zaznamenali na většině odborů, s výjimkou pracoviště recepce a odboru životního prostředí); špatná identifikace zaměstnanců (viditelně mělo jmenovku na stole zhruba padesát procent navštívených zaměstnanců); nepříliš dobře působila přítomnost uklízeček v době pohybu klientů; cedule o nepřítomnosti jsou ve většině případů používány, ale je zapotřebí vzhledem k jejich opotřebení je obnovovat;

- ❖ v rámci osobních MC šetření: přivítání klienta a rozloučení se s ním jsou „nejslabší“ části z celého kontaktu s klientem; mystery klienti vnímali v několika případech okamžik příchodu do kanceláře jako vyrušení zaměstnance z jeho činnosti; další z kategorií byly MC vnímány jako velmi profesionální, a je třeba zmínit fakt, že právě nejlépe hodnocenou oblast, a to projevení zájmu, spatřujeme jako jednu z nejtěžších a stěžejních;
- ❖ v rámci telefonních MC šetření: nejhůře hodnocenou oblastí je představení, tedy utvoření prvního „profesionálního“ dojmu;
- ❖ v rámci e-mailových MC šetření: i zde je nejhůře hodnocenou oblastí pozdrav a oslovení v úvodu e-mailu; horší hodnocení této kategorie koresponduje s výsledky jak osobního MC šetření, tak telefonického MC šetření, kdy nejhůře hodnocenými kategoriemi byly právě oblasti týkající se „prvního dojmu“ kontaktu, konkrétně přivítání klienta v rámci osobních MC a představení zaměstnance v rámci MC telefonických;
- ❖ v rámci šetření klientů odcházejících z budovy MěÚ: výsledky za celý úřad jsou velmi vyrovnané, čekací doba z velké části nepřesahuje 5 minut a ve všech sledovaných oblastech došlo ke zlepšení; to vše předurčuje MěÚ ŽnS k prvnímu místu.

Máte-li jakékoli náměty a připomínky ke zprávě a k naší práci, prosíme, neváhejte nám je kdykoli sdělit. Vaše spolupráce a zpětná vazba je nezbytná pro zlepšování a rozvoj služeb, které Vám poskytujeme. Předem Vám děkuji jménem svým i jménem našich spolupracovníků.

Radka Čaníková, Stanislav Kocourek

Management ve Veřejné Správě
MVS projekt, s.r.o. - poradenství, konzultace, vzdělávání