



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



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 2013

Radka Čaníková, Stanislav Kocourek, červen 2013

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 efektivity 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	6
Šetření Mystery Client (MC) osobní - výsledky a srovnání	7
E Mystery Client (MC) - metoda, průběh šetření, počty kontaktů	14
E Mystery Client (MC) - výsledky a srovnání	15
Šetření spokojenosti klientů odcházejících z budovy MěÚ - metoda, průběh šetření, počty kontaktů	30
Šetření spokojenosti klientů odcházejících z budovy MěÚ - výsledky a srovnání	31
Závěr	36

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 2013.

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.

Toto šetření probíhající opakovaně již delší dobu bylo zaměřeno zejména na změny, které na MěÚ nastaly a také na aktuální „atmosféru“ v době konání šetření.

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.

Silné stránky

- ❖ Jednotné označení kanceláří v nepřítomnosti je zaměstnanci ve většině případů používáno.
- ❖ Zaměstnanci ve většině případů projeví zájem o zjevně tápající klienty, většina z nich pozdravila jako první.
- ❖ Klienti byli odbaveni ve všech případech bez čekání!
- ❖ Celkově označili MC atmosféru úřadu jako přívětivou a až na výjimky vystupování zaměstnanců mimo kanceláře jako velmi profesionální.

Příležitosti

- ❖ Obnovit cedulky o nepřítomnosti zaměstnanců, popřípadě je zpracovat z „trvanlivějšího“ materiálu.
- ❖ Někteří ze zaměstnanců nepozdravili a dělali jako, že klienty „nevidí“.
- ❖ Výrazné rozdíly v „přívětivosti“ zaměstnankyň na pracovišti informací.

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

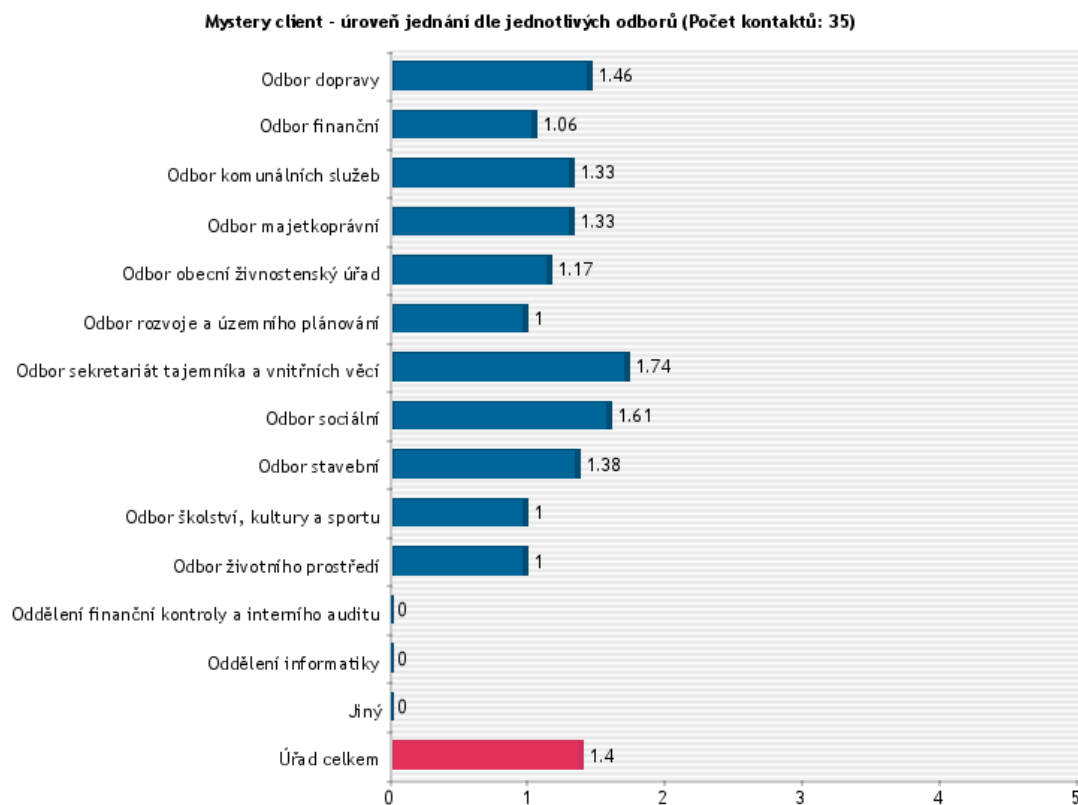
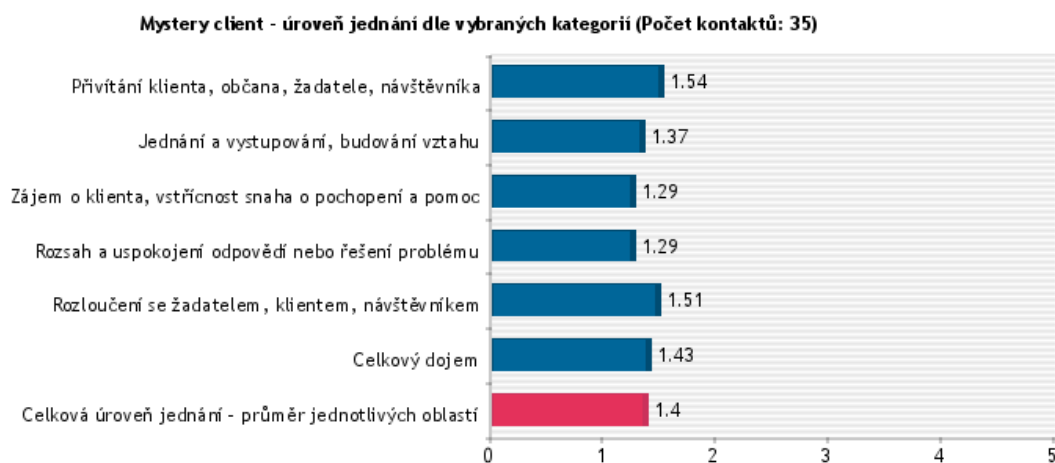
Tyto oblasti jsou hodnoceny na škále 1 až 5:

- ❖ 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 březnu 2013. Celkem bylo provedeno 35 návštěv se zpracovaným hodnotícím záznamem.

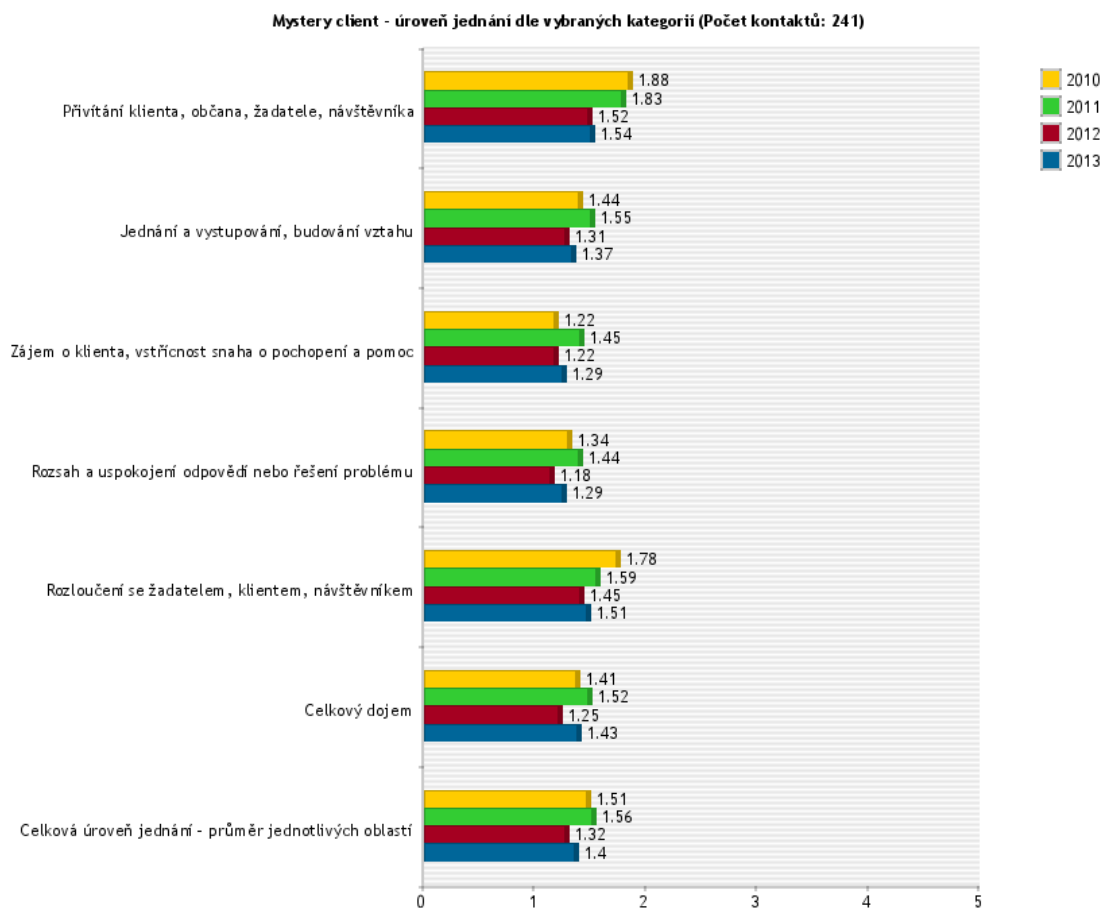
Šetření Mystery Client (MC) osobní - výsledky a srovnání

Osobní kontakty 1. pololetí 2013 - výsledky za 35 kontaktů



V rámci osobního MC šetření je nejlépe hodnocenou oblastí rozsah a uspokojení odpovědí nebo řešení problému a zájem o klienta, ochota a vstřícnost s celkovou známkou za všechny odbory 1,29. Nejhůře hodnocenou oblastí je přivítání klienta se známkou 1,54. Celková známka za všechny kategorie za celý úřad je 1,40. Zde oproti minulému pololetí došlo k mírnému zhoršení.

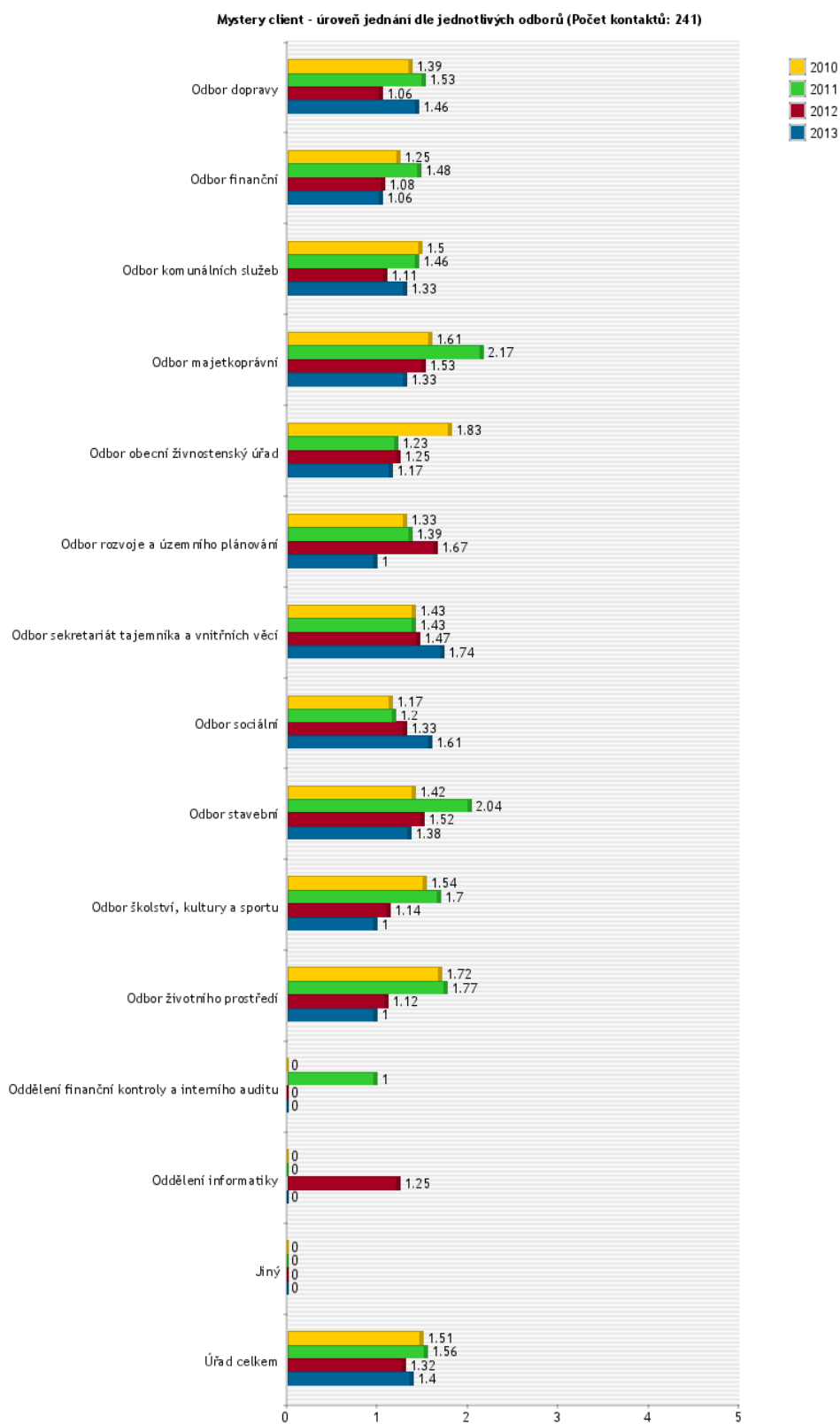
Osobní kontakty - porovnání (241 kontaktů)



Komentář

Známky v jednotlivých oblastech osobního Mystery klient za období let 2010 až 2012 mohou být rozdílné v této zprávě 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.

Osobní kontakty - průměrné známky jednotlivých odborů (241 kontaktů)



Osobní kontakty - porovnání - za všechny 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 problém	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	1,549	1,425	1,309	1,197	1,399	1,369	1,375
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	1,685	1,427	1,315	1,315	1,556	1,398	1,449
7	1,738	1,498	1,344	1,323	1,502	1,518	1,487
8	1,836	1,603	1,466	1,329	1,384	1,534	1,525
9	1,820	1,523	1,469	1,430	1,500	1,531	1,546
10	1,758	1,608	1,601	1,503	1,660	1,647	1,630
11	1,958	1,685	1,620	1,468	1,690	1,648	1,678
12	1,867	1,800	1,667	1,367	1,867	1,700	1,711
13	2,000	1,810	1,644	1,690	1,632	1,761	1,756
14	2,200	1,950	1,600	1,450	1,700	1,800	1,783
15	1,900	1,950	1,850	1,550	1,650	2,000	1,817
16	1,800	1,600	1,800	3,000	1,400	2,000	1,933
Průměr	1,771	1,552	1,449	1,382	1,531	1,534	1,537

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. Je dnání a vystupování, budování vztahu	3. Zájem o klienta, vstřícnost snaha o pochopení a pomoc	4. Rozsah a uspokojení odpovědí nebo řešení problému	5. Rozložení se žadatelem, klientem, návštěvníkem	6. Celkový dojem	Celková úroveň je dnání
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	1,333	1,273	1,212	1,212	1,182	1,242	1,242
Žďár n. S. 02/12	1,489	1,289	1,200	1,089	1,422	1,222	1,285
8	1,340	1,340	1,240	1,240	1,320	1,340	1,300
9	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
11	1,486	1,429	1,343	1,143	1,371	1,400	1,362
12	1,516	1,419	1,387	1,290	1,290	1,355	1,376
13	1,691	1,411	1,322	1,288	1,206	1,435	1,392
Žďár n. S. 01/13	1,543	1,371	1,286	1,286	1,514	1,429	1,405
15	1,590	1,380	1,410	1,290	1,350	1,410	1,410
16	1,534	1,397	1,379	1,276	1,500	1,414	1,417
17	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
19	1,970	1,530	1,380	1,220	1,500	1,410	1,500
20	1,850	1,550	1,400	1,200	1,500	1,500	1,500
21	1,971	1,471	1,324	1,294	1,471	1,500	1,505
22	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
24	1,510	1,600	1,530	1,320	1,650	1,470	1,510
25	1,836	1,603	1,466	1,329	1,384	1,534	1,525
26	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
29	1,810	1,590	1,500	1,410	1,530	1,620	1,570
30	1,630	1,550	1,630	1,740	1,420	1,630	1,600
31	1,959	1,474	1,511	1,526	1,622	1,659	1,625
32	1,698	1,483	1,530	1,360	1,483		1,627
33	1,758	1,608	1,601	1,503	1,660	1,647	1,630
34	1,890	1,790	1,660	1,450	1,450	1,530	1,630
35	2,180	1,670	1,490	1,280	1,640	1,570	1,640
36	2,100	1,660	1,560	1,440	1,510	1,590	1,640
37	2,130	1,450	1,450	1,370	1,940	1,710	1,680
38	1,810	1,740	1,640	1,400	1,790	1,740	1,690
39	2,220	1,520	1,570	1,520	1,830	1,570	1,700
40	1,867	1,800	1,667	1,367	1,867	1,700	1,711
41	1,985	1,656	1,579	1,513	1,784		1,717
42	2,250	1,670	1,420	1,420	1,830	1,710	1,720
43	2,019	1,832	1,624	1,669	1,610	1,780	1,756
44	2,200	1,950	1,600	1,450	1,700	1,800	1,783
45	2,098	1,587	1,730	1,476	1,804		1,806
46	1,900	1,950	1,850	1,550	1,650	2,000	1,817
47	2,177	1,708	1,630	1,471	2,004	1,930	1,820
48	2,606	1,667	1,795	1,523	2,136	1,992	1,953
49	2,106	2,091	2,000	2,091	1,970		2,052
50	2,410	2,140	2,170	2,170	2,070	2,140	2,180
51	2,774	2,194	2,194	2,548	2,806		2,456
52	3,150	2,590	2,440	1,810	2,960	2,590	2,590
Průměr	1,838	1,562	1,479	1,395	1,594	1,540	1,576

Četnosti známek za úřad celkem - 1. pol. 2013

OSOBNÍ MC	1 - profesionální	2 - uspokojivý	3 - neuspokojivý	4 - nevyhovující	5 - zcela nevyhovující
1. Přivítání klienta, občana, žadatele, návštěvníka	16	19	0	0	0
2. Jednání, vystupování a budování vztahu	25	7	3	0	0
3. Zájem o klienta, vstřícnost snaha o pochopení a pomoc	26	8	1	0	0
4. Rozsah a uspokojení odpovědi nebo řešení problému	27	6	2	0	0
5. Rozloučení se žadatelem, klientem, návštěvníkem	25	6	2	0	2
6. Celkový dojem - počty hodnocení (četnosti)	23	9	3	0	0

Tabulky četností známek za jednotlivé odbory - 1. pol. 2013

Odbor dopravy

OSOBNÍ MC	1 - profesionální	2 - uspokojivý	3 - neuspokojivý	4 - nevyhovující	5 - zcela nevyhovující
1. Přivítání klienta, občana, žadatele, návštěvníka	1	3	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 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	3	0	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	0	1	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	0	1	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

Odbor majetkoprávní

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

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

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	3	6	0	0	0
2. Jednání, vystupování a budování vztahu	3	4	2	0	0
3. Zájem o klienta, vstřícnost snaha o pochopení a pomoc	3	6	0	0	0
4. Rozsah a uspokojení odpovědi nebo řešení problému	7	2	0	0	0
5. Rozloučení se žadatelem, klientem, návštěvníkem	4	2	2	0	1
6. Celkový dojem - počty hodnocení (četnosti)	4	2	3	0	0

Odbor sociální

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	1	0	0	1
6. Celkový dojem - počty hodnocení (četnosti)	0	3	0	0	0

Odbor stavební

OSOBNÍ MC	1 - profesionální	2 - uspokojivý	3 - neuspokojivý	4 - nevyhovující	5 - zcela nevyhovující
1. Přivítání klienta, občana, žadatele, návštěvníka	1	3	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	1	0	0	0
4. Rozsah a uspokojení odpovědi nebo řešení problému	3	0	1	0	0
5. Rozloučení se žadatelem, klientem, návštěvníkem	3	1	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	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	2	0	0	0	0
5. Rozloučení se žadatelem, klientem, návštěvníkem	2	0	0	0	0
6. Celkový dojem - počty hodnocení (četnosti)	2	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	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 odpovědí nebo řešení problému
- ❖ Zakončení hovoru, rozloučení
- ❖ Celkový dojem

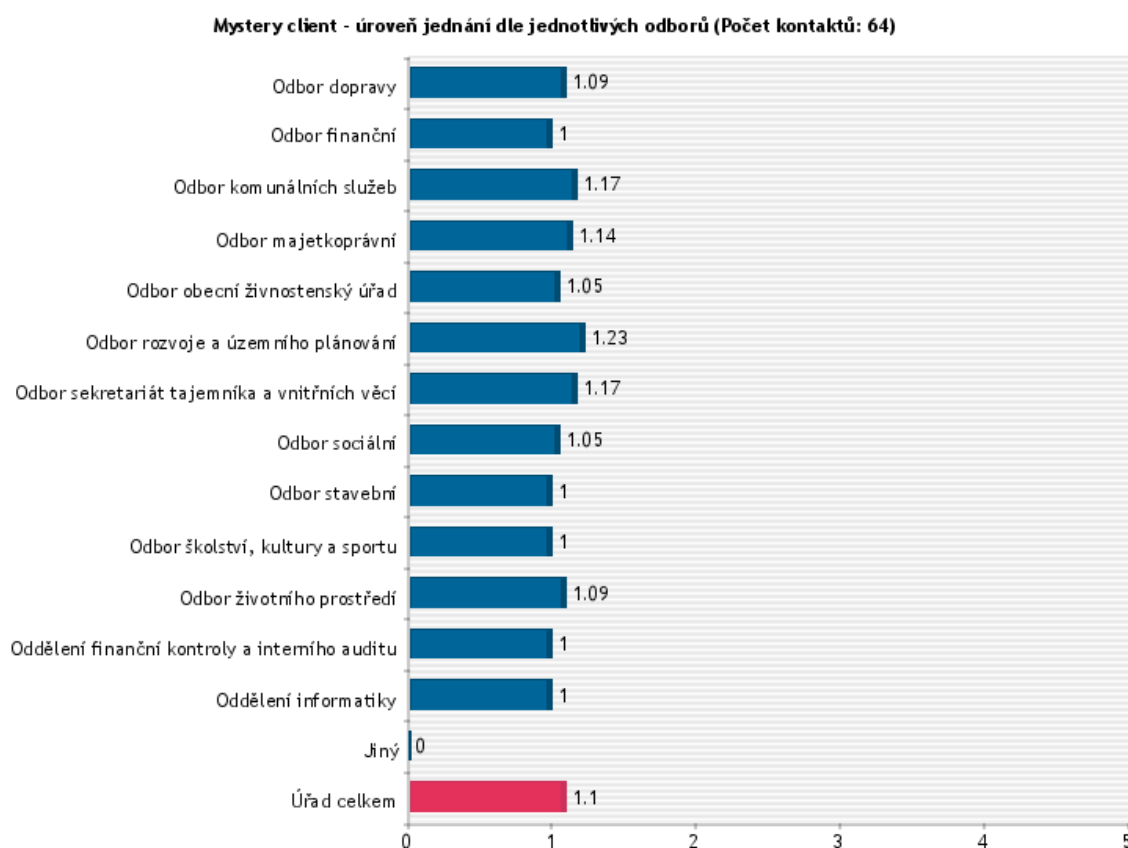
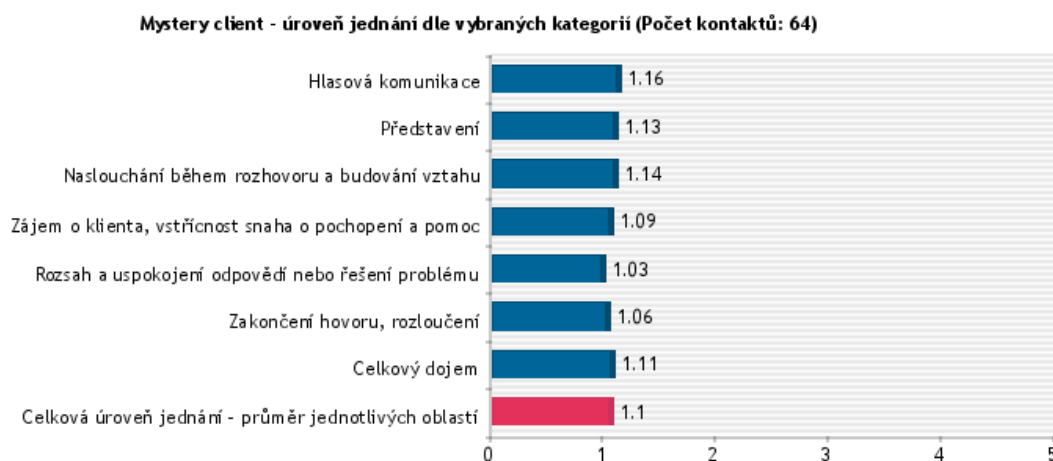
Hodnocení e-mailové komunikace zaměřujeme na následující oblasti a hodnotíme známkami 1 až 5:

- ❖ Rychlost odpovědi (do 24 hodin 1, do 48 hodin známka 2 atd., pokud nedojde 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 odpovědí nebo řešení problému
- ❖ Pozdrav, rozloučení
- ❖ Kontaktní informace
- ❖ Celkový dojem

Kontakty E MC byly realizovány v měsících leden - červen 2013. Celkem bylo provedeno a vyhodnoceno 64 telefonických a 59 e-mailových kontaktů.

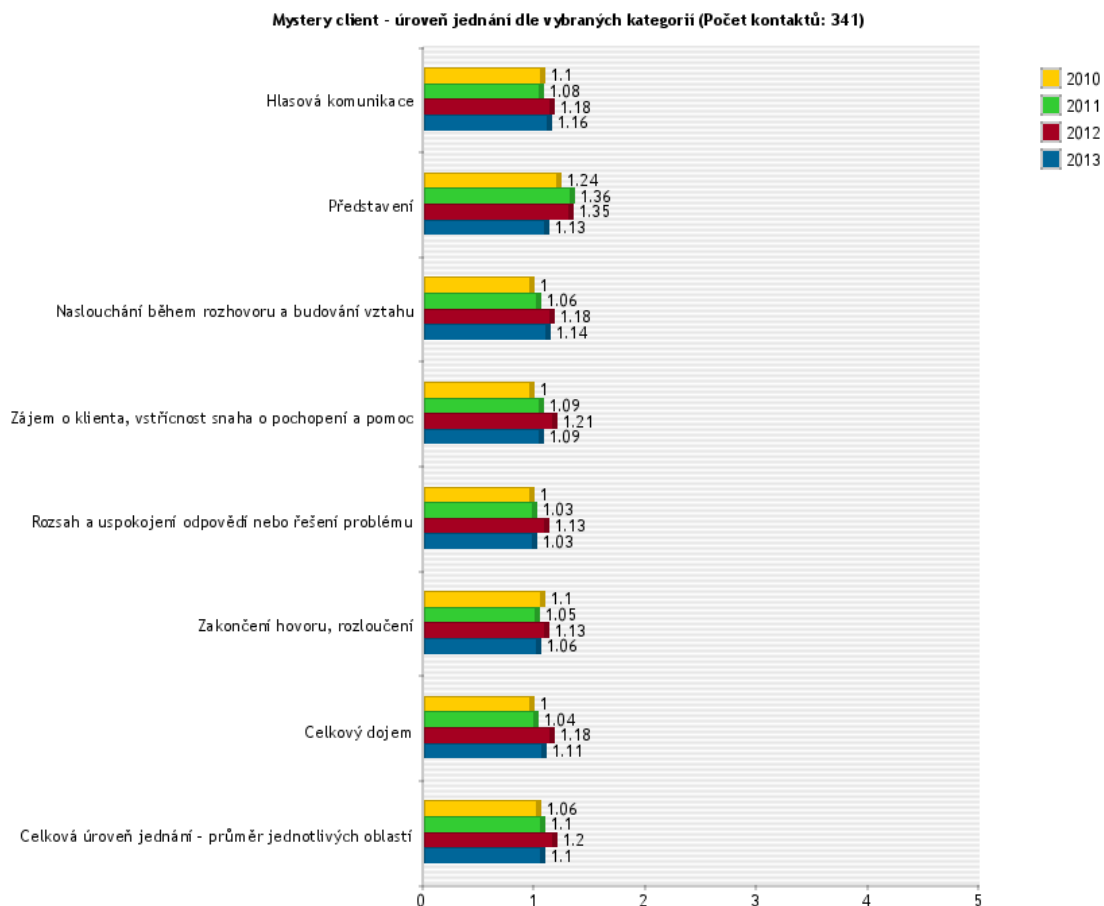
E Mystery Client (MC) - výsledky a srovnání

Telefonní kontakty 1. pololetí 2013 - výsledky za 64 kontaktů



V rámci telefonního MC šetření je nejlépe hodnocenou rozsah odpovědi s celkovou známkou za všechny odbory 1,03. Nejhůře hodnocenou oblastí je hlasová komunikace se známkou 1,16. Celková známka za všechny kategorie za celý úřad je 1,10. V tomto typu MC došlo k mírnému zlepšení.

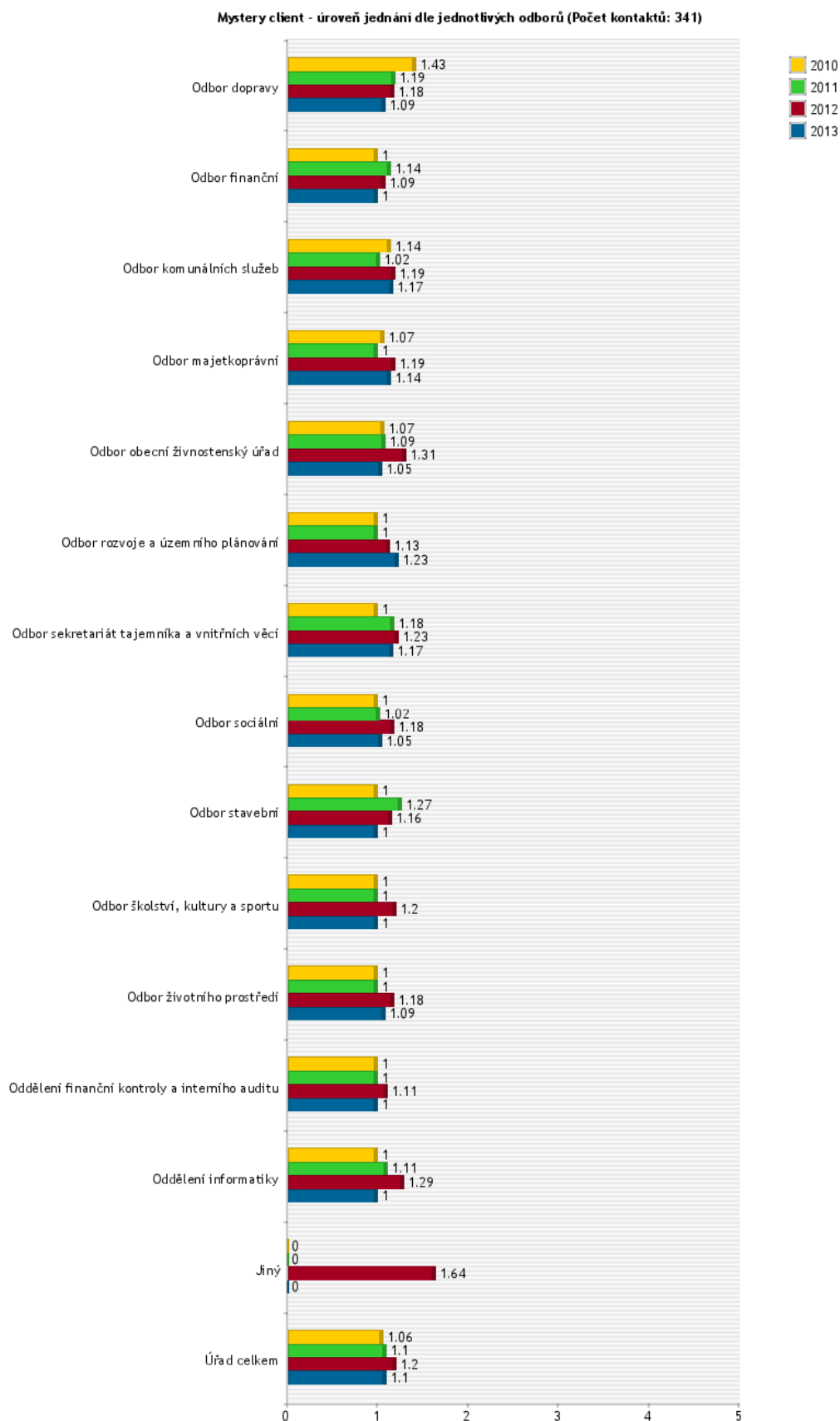
Telefonní kontakty - porovnání (341 kontaktů)



Komentář

Známky v jednotlivých oblastech osobního Mystery klient za období let 2010 a 2012 mohou být rozdílné v této zprávě 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 (341 kontaktů)



Telefonní kontakty - porovnání - za všechny šetření celkem

	1. Hlasová komunikace	2. Představení	3. Naslouchání během rozhovoru a budování vztahu	4. Zájem o klienta, vstřícnost t snaha o pochopení a pomoc	5. Rozsah a uspokojení odpovědí nebo řešení problém	6. Zakončení hovorů, 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	1,120	1,208	1,073	1,084	1,055	1,109	1,055	1,101
Městský úřad Žďár nad Sázavou	1,138	1,302	1,126	1,138	1,073	1,091	1,115	1,140
4	1,173	1,297	1,124	1,117	1,072	1,143	1,109	1,148
5	1,207	1,034	1,345	1,414	1,069	1,069	1,103	1,177
6	1,316	1,458	1,192	1,232	1,203	1,350	1,243	1,285
7	1,283	1,410	1,239	1,283	1,183	1,359	1,263	1,289
8	1,133	2,467	1,267	1,267	1,000	1,133	1,133	1,343
9	1,211	1,298	1,351	1,421	1,404	1,386	1,351	1,346
10	1,245	1,490	1,353	1,480	1,471	1,343	1,451	1,405
11	1,333	1,500	1,433	1,533	1,367	1,433	1,367	1,424
12	1,533	1,633	1,467	1,533	1,433	1,600	1,433	1,519
13	1,450	2,050	1,600	1,650	1,650	1,400	1,700	1,643
14	1,200	2,420	1,660	1,760	1,760	1,520	1,640	1,709
Průměr	1,203	1,377	1,188	1,219	1,161	1,213	1,188	1,221

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. Přdstavení	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 je dnání - průměr je dnotlivých 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
6	1,061	1,091	1,091	1,061	1,061	1,076	1,045	1,069
Žďár n. S. 02/11	1,000	1,330	1,030	1,030	1,030	1,030	1,030	1,070
8	1,000	1,450	1,000	1,000	1,000	1,050	1,030	1,080
9	1,090	1,200	1,080	1,080	1,020	1,050	1,080	1,080
10	1,090	1,450	1,000	1,000	1,000	1,090	1,000	1,090
11	1,200	1,250	1,100	1,150	1,000	1,000	1,030	1,100
12	1,119	1,102	1,068	1,119	1,153	1,136	1,017	1,102
Žďár n. S. 01/13	1,156	1,125	1,141	1,094	1,031	1,063	1,109	1,103
14	1,167	1,100	1,133	1,100	1,067	1,033	1,133	1,105
15	1,345	1,103	1,207	1,034	1,000	1,138	1,034	1,123
16	1,238	1,143	1,095	1,095	1,119	1,048	1,143	1,126
17	1,127	1,190	1,095	1,159	1,063	1,222	1,143	1,143
Žďár n. S. 01/11	1,200	1,400	1,100	1,180	1,030	1,080	1,050	1,150
19	1,180	1,500	1,120	1,140	1,040	1,120	1,080	1,170
20	1,220	1,470	1,080	1,170	1,060	1,140	1,060	1,170
21	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
23	1,190	1,540	1,220	1,240	1,080	1,110	1,030	1,200
Žďár n. S. 02/12	1,192	1,282	1,179	1,256	1,192	1,154	1,218	1,211
25	1,230	1,300	1,180	1,160	1,080	1,310	1,250	1,220
26	1,440	1,500	1,170	1,220	1,060	1,390	1,170	1,280
27	1,550	1,550	1,200	1,200	1,100	1,300	1,150	1,290
28	1,300	1,530	1,370	1,330	1,170	1,170	1,130	1,290
29	1,192	1,297	1,330	1,394	1,373	1,331	1,331	1,321
30	1,620	1,850	1,150	1,230	1,080	1,150	1,230	1,330
31	1,133	2,483	1,217	1,000	1,200	1,133	1,339	1,358
32	1,231	1,981	1,308	1,288	1,173	1,385	1,308	1,382
33	1,245	1,490	1,353	1,480	1,471	1,343	1,451	1,405
34	1,333	1,500	1,433	1,533	1,367	1,433	1,367	1,424
35	1,808	1,821	1,269	1,218	1,077	1,513	1,590	1,471
36	1,520	1,570	1,360	1,390	1,430	1,650	1,490	1,490
37	1,533	1,633	1,467	1,533	1,433	1,600	1,433	1,519
38	1,410	1,660	1,370	1,550	1,390	1,670	1,590	1,520
39	1,460	1,800	1,390	1,320	1,210	2,090	1,510	1,540
40	1,364	2,318	1,409	1,500	1,182	1,773	1,455	1,571
41	1,780	1,440	1,670	1,670	1,390	1,720	1,780	1,636
42	1,476	2,214	1,798	1,619	1,738	1,369	1,738	1,707
43	1,200	2,420	1,660	1,760	1,760	1,520	1,640	1,709
44	1,727	2,158	1,470	1,606	1,606	2,021	1,700	1,755
45	2,107	2,000	1,750	1,143	1,731	2,250		1,830
46	2,205	1,954	1,856	1,756	1,887	2,064		1,954
Průměr	1,307	1,519	1,245	1,241	1,197	1,314	1,231	1,297

Četnosti známek za úřad celkem - 1. pol. 2013

TELEFONICKÉ MC	1 - profesionální	2 - uspokojivý	3 - neuspokojivý	4 - nevyhovující	5 - zcela nevyhovující
1. Hlasová komunikace	55	8	1	0	0
2. Představení	58	4	2	0	0
3. Naslouchání během rozhovoru a budování vztahu	56	7	1	0	0
4. Zájem o klienta, vstřícnost snaha o pochopení a pomoc	60	2	2	0	0
5. Rozsah a uspokojení odpovědí nebo řešení problému	62	2	0	0	0
6. Zakočení hovoru, rozloučení	60	4	0	0	0
7. Celkový dojem - počty hodnocení (četnosti)	58	5	1	0	0

Tabulky četností známek za jednotlivé odbory - 1. pol. 2013

Odbor dopravy

TELEFONICKÉ MC	1 - profesionální	2 - uspokojivý	3 - neuspokojivý	4 - nevyhovující	5 - zcela nevyhovující
1. Hlasová komunikace	7	1	0	0	0
2. Představení	7	1	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. Zakočení hovoru, rozloučení	6	2	0	0	0
7. Celkový dojem - počty hodnocení (četnosti)	7	1	0	0	0

Odbor finanční

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. Zakočení hovoru, rozloučení	5	0	0	0	0
7. Celkový dojem - počty hodnocení (četnosti)	5	0	0	0	0

Odbor komunálních služeb

TELEFONICKÉ MC	1 - profesionální	2 - uspokojivý	3 - neuspokojivý	4 - nevyhovující	5 - zcela nevyhovující
1. Hlasová komunikace	5	1	0	0	0
2. Představení	5	0	1	0	0
3. Naslouchání během rozhovoru a budování vztahu	5	1	0	0	0
4. Zájem o klienta, vstřícnost snaha o pochopení a pomoc	5	0	1	0	0
5. Rozsah a uspokojení odpovědí 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 majetkoprávní

TELEFONICKÉ MC	1 - profesionální	2 - uspokojivý	3 - neuspokojivý	4 - nevyhovující	5 - zcela nevyhovující
1. Hlasová komunikace	4	2	0	0	0
2. Představení	6	0	0	0	0
3. Naslouchání během rozhovoru a budování vztahu	4	2	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. 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	5	1	0	0	0
2. Představení	6	0	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 odpovědí nebo řešení problému	6	0	0	0	0
6. Zakočení hovoru, rozloučení	6	0	0	0	0
7. Celkový dojem - počty hodnocení (četnosti)	6	0	0	0	0

Odbor rozvoje a územního plánování

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

Odbor životního prostředí

TELEFONICKÉ MC	1 - profesionální	2 - uspokojivý	3 - neuspokojivý	4 - nevyhovující	5 - zcela nevyhovující
1. Hlasová komunikace	4	1	0	0	0
2. Představení	5	0	0	0	0
3. Naslouchání během rozhovoru a budování vztahu	4	1	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)	4	1	0	0	0

Odbor finanční kontroly a interního auditu

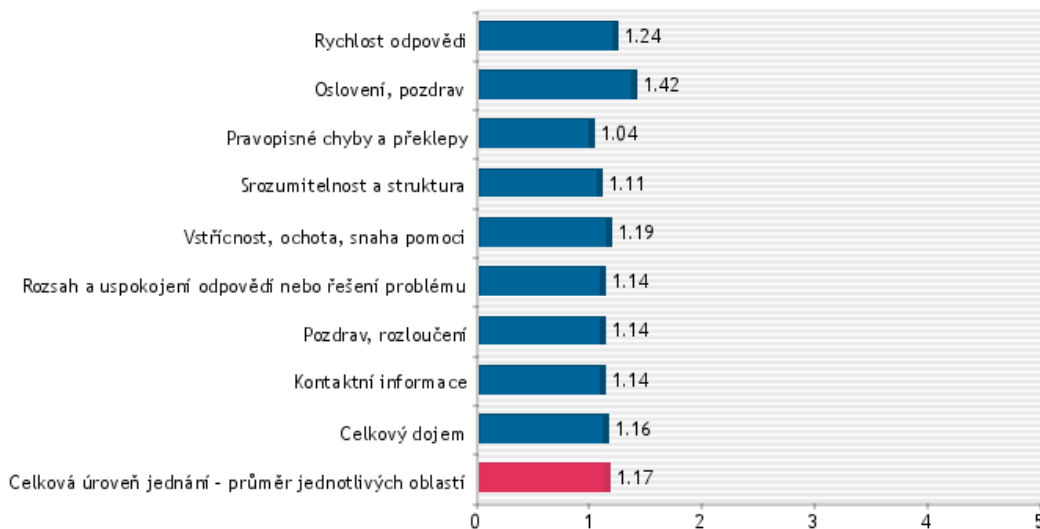
TELEFONICKÉ MC	1 - profesionální	2 - uspokojivý	3 - neuspokojivý	4 - nevyhovující	5 - zcela nevyhovující
1. Hlasová komunikace	1	0	0	0	0
2. Představení	1	0	0	0	0
3. Naslouchání během rozhovoru a budování vztahu	1	0	0	0	0
4. Zájem o klienta, vstřícnost snaha o pochopení a pomoc	1	0	0	0	0
5. Rozsah a uspokojení 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

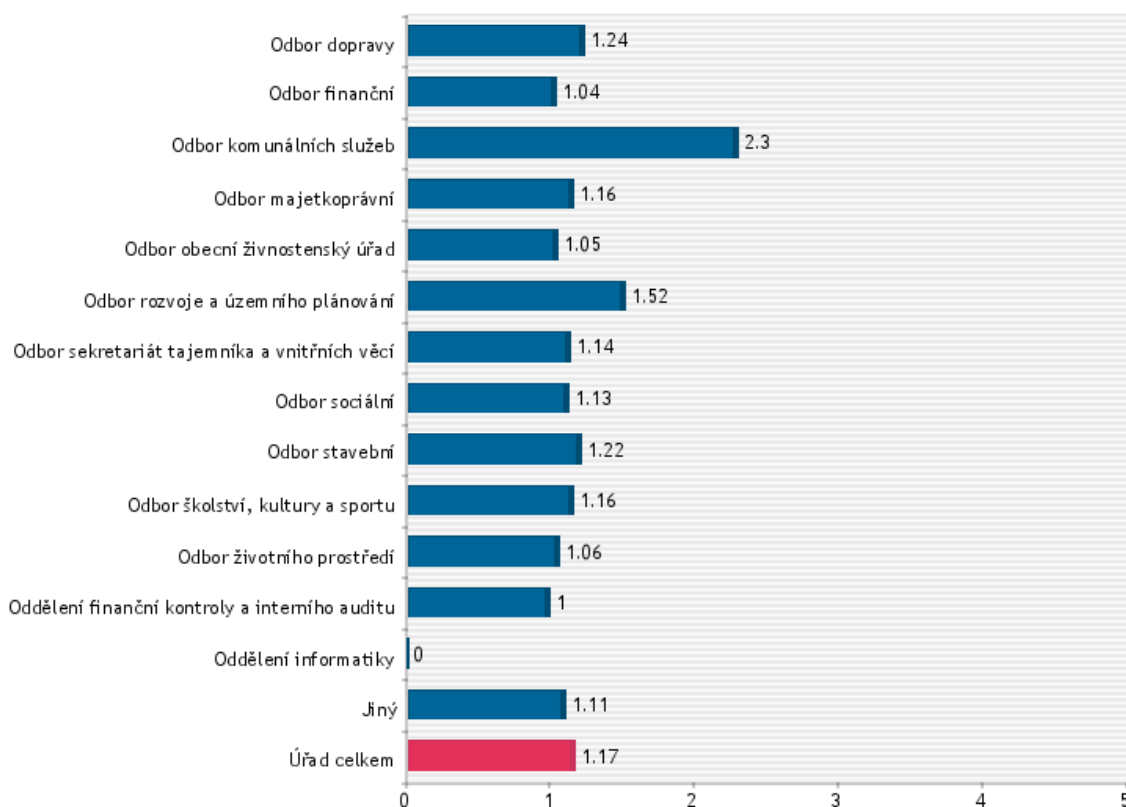
TELEFONICKÉ MC	1 - profesionální	2 - uspokojivý	3 - neuspokojivý	4 - nevyhovující	5 - zcela nevyhovující
1. Hlasová komunikace	1	0	0	0	0
2. Představení	1	0	0	0	0
3. Naslouchání během rozhovoru a budování vztahu	1	0	0	0	0
4. Zájem o klienta, vstřícnost snaha o pochopení a pomoc	1	0	0	0	0
5. Rozsah a uspokojení 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

E-mailové kontakty 1. pololetí 2013 - výsledky za 59 kontaktů

Mystery client - úroveň jednání dle vybraných kategorií (Počet kontaktů: 59)

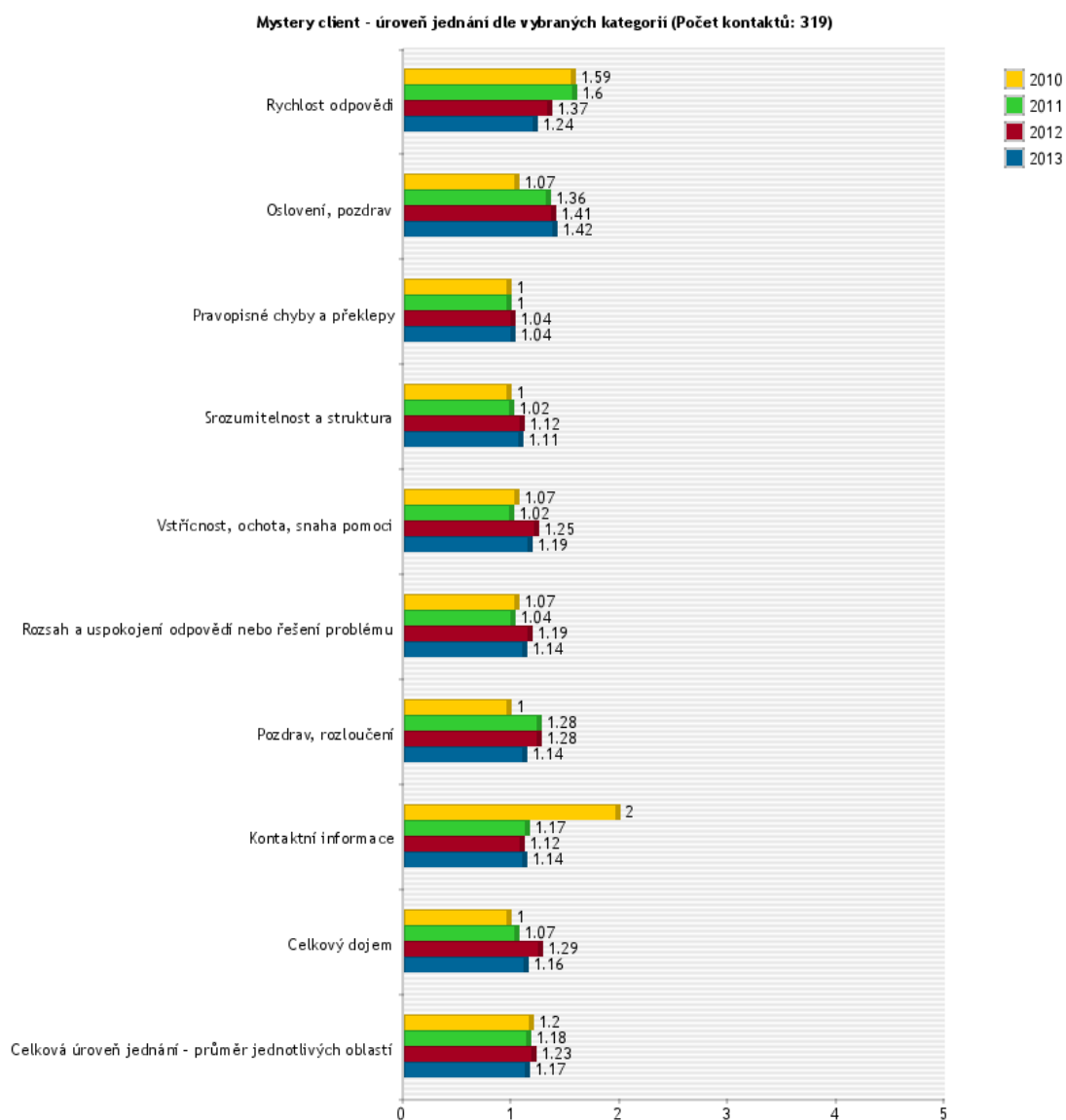


Mystery client - úroveň jednání dle jednotlivých odborů (Počet kontaktů: 59)



V rámci e-mailového MC šetření je nejlépe hodnocená kategorie oblast pravopisných chyb a překlepů s celkovou známkou za všechny odbory 1,04. Nejhůře hodnocenou oblastí potom oslovení a pozdrav se známkou 1,42. Celková známka za všechny kategorie za celý úřad je 1,17. I zde stejně jako u telefonických MC došlo ke zlepšení.

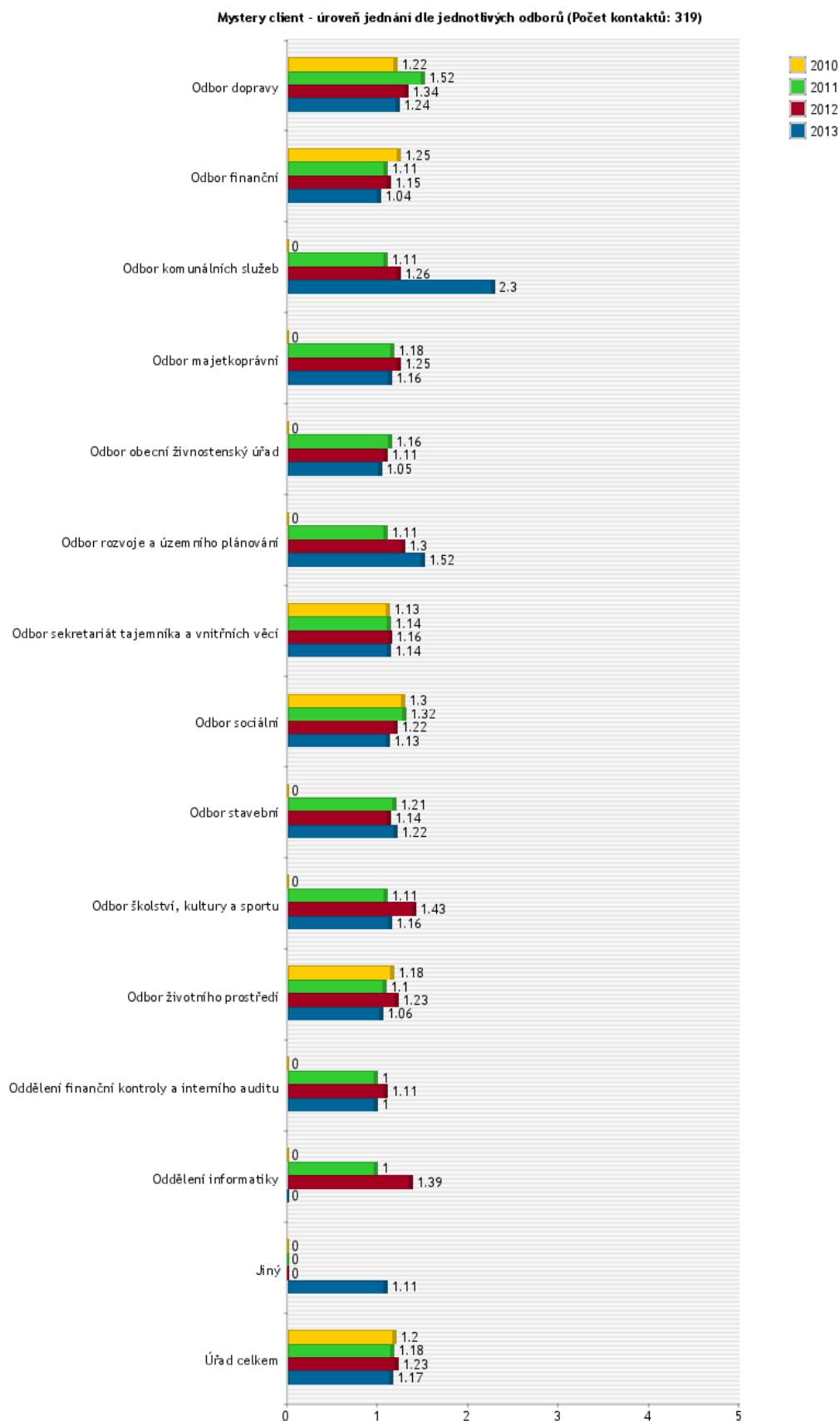
E-mailové kontakty - porovnání (319 kontaktů)



Komentář

Známky v jednotlivých oblastech osobního Mystery Client za období let 2010 a 2012 mohou být rozdílné v této zprávě 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 (319 kontaktů)



E-mailové kontakty - porovnání - za všechny 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	1,433	1,380	1,027	1,081	1,163	1,129	1,241	1,183	1,182	1,204
2	2,000	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	1,647	1,000	1,209
3	1,577	1,242	1,000	1,081	1,130	1,149	1,217	1,460	1,131	1,226
4	1,586	1,460	1,052	1,165	1,148	1,141	1,168	1,247	1,172	1,242
5	1,462	1,417	1,000	1,137	1,173	1,241	1,387	1,345	1,226	1,267
6	1,547	1,553	1,165	1,125	1,227	1,255	1,145	1,396	1,278	1,303
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	1,782	1,441	1,054	1,093	1,221	1,221	1,525	1,510	1,275	1,355
10	2,314	1,750	1,000	1,083	1,167	1,208	1,500	1,750	1,125	1,476
11	1,813	2,037	1,000	1,111	1,148	1,111	2,074	1,667	1,370	1,488
12	2,568	1,720	1,160	1,080	1,120	1,120	1,960	1,320	1,240	1,532
13	2,933	1,661	1,125	1,179	1,393	1,357	1,589	1,232	1,411	1,663
14	2,661	1,868	1,421	1,395	1,579	1,474	2,079	1,579	1,605	1,793
15	3,250	1,833	1,250	1,250	1,750	1,667	1,667	2,750	1,833	2,009
Průměr	1,752	1,450	1,065	1,121	1,196	1,196	1,319	1,385	1,232	1,311

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 odpovědí 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
Žďár n. S. 01/13	1,237	1,421	1,035	1,105	1,193	1,140	1,140	1,140	1,158	1,175
7	1,720	1,000	1,000	1,000	1,090	1,090	1,130	1,410	1,030	1,180
8	1,739	1,350	1,050	1,000	1,050	1,000	1,300	1,000	1,100	1,186
9	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
11	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
13	1,310	1,330	1,000	1,000	1,000	1,000	1,670	1,500	1,170	1,220
14	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
16	1,660	1,760	1,000	1,090	1,090	1,120	1,120	1,180	1,210	1,250
17	1,000	1,330	1,000	1,050	1,290	1,240	1,330	1,900	1,290	1,270
18	2,000	1,000	1,000	1,000	1,150	1,080	1,150	1,850	1,080	1,280
Žďár n. S. 02/12	1,643	1,510	1,098	1,176	1,255	1,157	1,314	1,078	1,314	1,287
20	1,670	1,250	1,000	1,000	1,230	1,260	1,700	1,280	1,200	1,290
21	1,730	1,660	1,050	1,040	1,260	1,160	1,180	1,290	1,130	1,290
22	1,560	1,610	1,000	1,000	1,110	1,170	1,580	1,360	1,310	1,300
23	1,632	1,738	1,148	1,311	1,098	1,197	1,066	1,180	1,361	1,308
24	1,500	1,453	1,208	1,151	1,245	1,208	1,321	1,396	1,321	1,313
25	1,600	1,320	1,040	1,360	1,320	1,440	1,320	1,160	1,320	1,320
26	1,350	1,700	1,000	1,200	1,200	1,270	1,460	1,470	1,330	1,330
27	1,620	1,400	1,000	1,220	1,240	1,310	1,470	1,400	1,260	1,330
28	1,680	1,698	1,233	1,093	1,209	1,140	1,581	1,163	1,233	1,343
29	1,427	1,587	1,240	1,213	1,280	1,333	1,120	1,600	1,400	1,356
30	2,040	1,119	1,021	1,114	1,241	1,221	1,182	1,817	1,325	1,367
31	2,667	1,000	1,000	1,000	1,143	1,071	1,000	2,500	1,143	1,392
32	1,868	2,017	1,220	1,068	1,254	1,305	1,102	1,254	1,356	1,398
33	2,500	1,000	1,000	1,000	1,100	1,100	1,400	2,450	1,100	1,418
34	2,470	1,000	1,000	1,000	1,230	1,230	1,100	2,130	1,190	1,440
35	1,308	1,000	1,077	1,038	1,462	1,462	1,846	2,462	1,423	1,453
36	2,314	1,750	1,000	1,083	1,167	1,208	1,500	1,750	1,125	1,476
37	1,813	2,037	1,000	1,111	1,148	1,111	2,074	1,667	1,370	1,488
38	2,090	1,330	1,000	1,390	1,390	1,390	1,390	2,170	1,500	1,517
39	3,631	1,071	1,214	1,000	1,286	1,357	1,786	1,929	1,357	1,626
40	1,240	1,500	1,000	1,130	1,630	1,500	2,560	2,630	1,750	1,660
41	2,933	1,661	1,125	1,179	1,393	1,357	1,589	1,232	1,411	1,663
42	2,661	1,868	1,421	1,395	1,579	1,474	2,079	1,579	1,605	1,793
43	3,074	2,083	1,167	1,000	1,583	1,083	2,333	2,250	1,750	1,814
44	3,458	1,833	1,333	1,250	1,750	1,833	2,167	2,917	1,917	2,101
Průměr	1,832	1,396	1,062	1,104	1,218	1,207	1,400	1,598	1,258	1,353

Četnosti známek za úřad celkem - 1. pol. 2013

E-MAILOVÉ MC	1 - profesionální	2 - uspokojivý	3 - neuspokojivý	4 - nevyhovující	5 - zcela nevyhovující
1. Rychlost odpovědi	52	4	1	0	2
2. Oslovení, pozdrav	38	16	2	0	1
3. Pravopisné chyby a překlepy	55	2	0	0	0
4. Srozumitelnost a struktura	53	2	2	0	0
5. Vstřícnost, ochota, snaha pomoci	52	1	3	0	1
6. Rozsah a uspokojení odpovědi nebo řešení problému	52	2	3	0	0
7. Pozdrav, rozloučení	55	0	0	0	2
8. Kontaktní informace	54	1	0	1	1
9. Celkový dojem - počty hodnocení (četnosti)	52	2	2	1	0

Tabulky četností známek za jednotlivé odbory - 1. pol. 2013

Odbor dopravy

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

Odbor finanční

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	2	1	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

Odbor komunálních služeb

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

Odbor majetkoprávní

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	5	0	0	0	0
3. Pravopisné chyby a překlepy	5	0	0	0	0
4. Srozumitelnost a struktura	5	0	0	0	0
5. Vstřícnost, ochota, snaha pomoci	5	0	0	0	0
6. Rozsah a uspokojení odpovědi nebo řešení problému	5	0	0	0	0
7. Pozdrav, rozloučení	4	0	0	0	1
8. Kontaktní informace	4	0	0	1	0
9. Celkový dojem - počty hodnocení (četnosti)	5	0	0	0	0

Odbor obecní živnostenský úřad

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

Odbor sekretariát tajemníka a vnitřních věcí

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	7	2	0	0	0
3. Pravopisné chyby a překlepy	8	1	0	0	0
4. Srozumitelnost a struktura	8	0	1	0	0
5. Vstřícnost, ochota, snaha pomoci	8	0	1	0	0
6. Rozsah a uspokojení odpovědi nebo řešení problému	8	0	1	0	0
7. Pozdrav, rozloučení	9	0	0	0	0
8. Kontaktní informace	9	0	0	0	0
9. Celkový dojem - počty hodnocení (četnosti)	8	0	1	0	0

Odbor sociální

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

Odbor stavební

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	5	3	0	0	0
3. Pravopisné chyby a překlepy	5	0	0	0	0
4. Srozumitelnost a struktura	4	1	0	0	0
5. Vstřícnost, ochota, snaha pomoci	4	0	1	0	0
6. Rozsah a uspokojení odpovědi nebo řešení problému	4	0	1	0	0
7. Pozdrav, rozloučení	5	0	0	0	0
8. Kontaktní informace	5	0	0	0	0
9. Celkový dojem - počty hodnocení (četnosti)	4	0	1	0	0

Odbor školství, kultury a sportu

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

Odbor životního prostředí

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

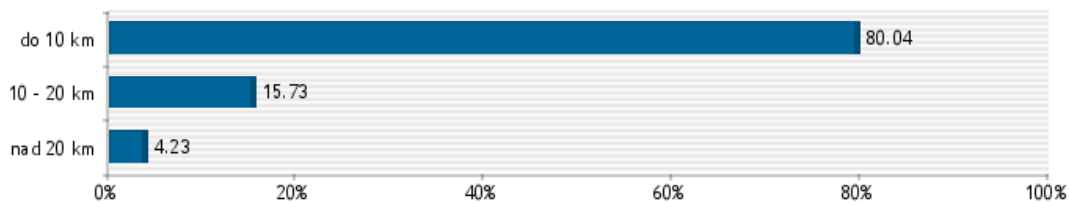
Hodnocení bylo prováděno následující hodnotící škálou:

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

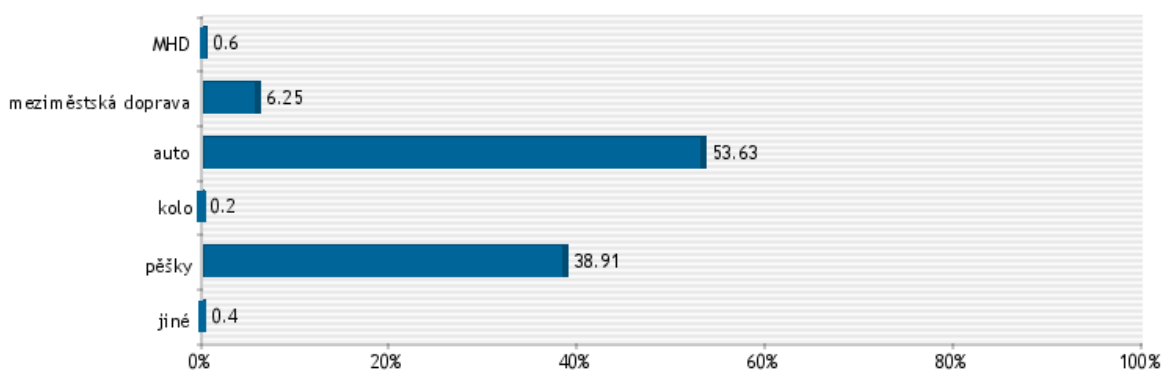
Šetření spokojenosti klientů odcházejících z budovy MěÚ bylo realizováno v měsících leden - červen 2013. Celkem bylo provedeno a vyhodnoceno 496 kontaktů.

Šetření spokojenosti klientů odcházejících z budovy MěÚ - výsledky a srovnání

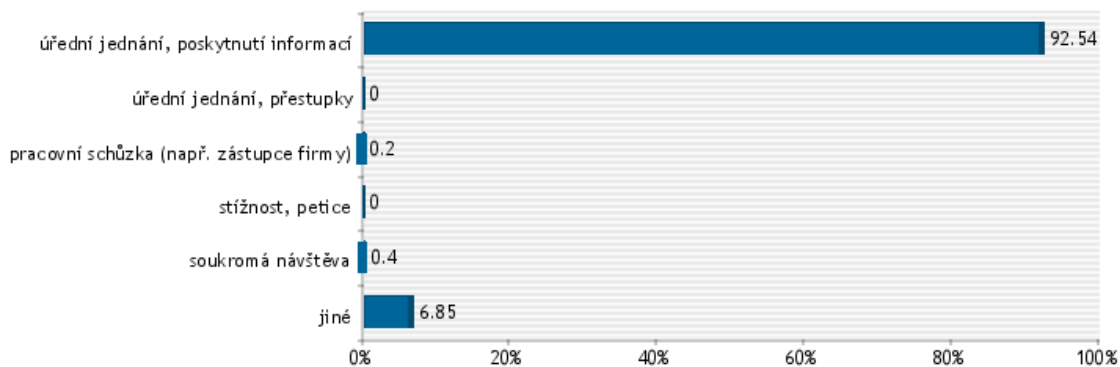
Vzdálenost bydliště na MěÚ - (Počet dotazníků: 496)



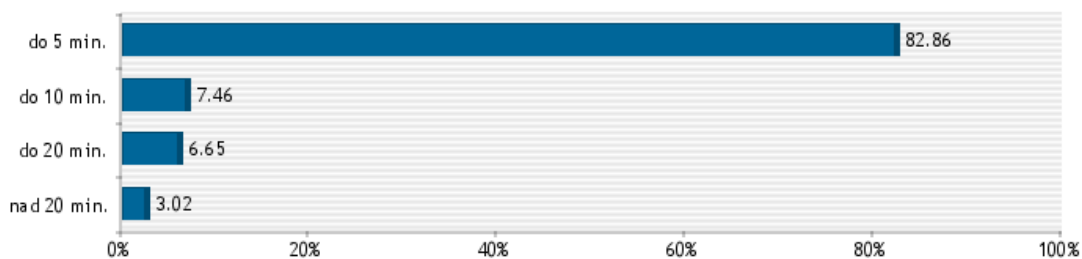
Způsob dopravy na MěÚ - (Počet dotazníků: 496)



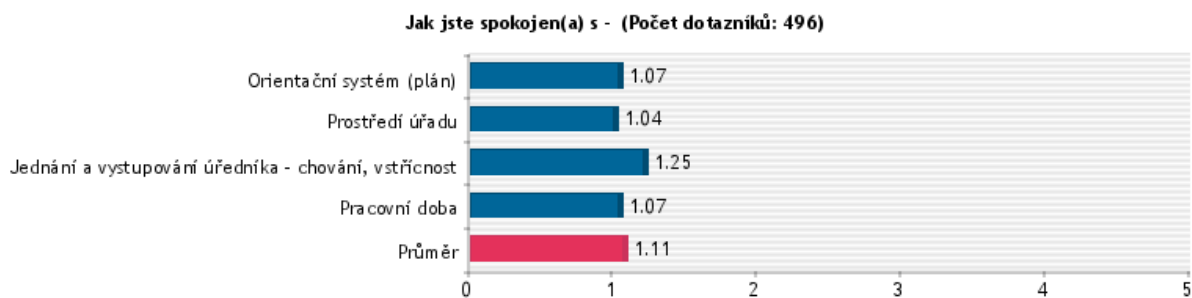
V jaké záležitosti jste na MěÚ přišel/a - (Počet dotazníků: 496)



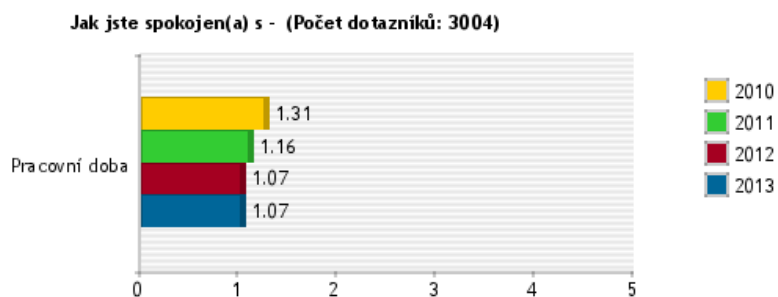
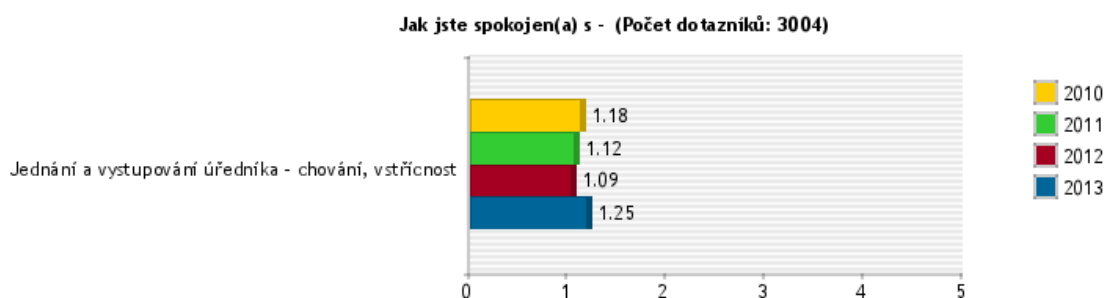
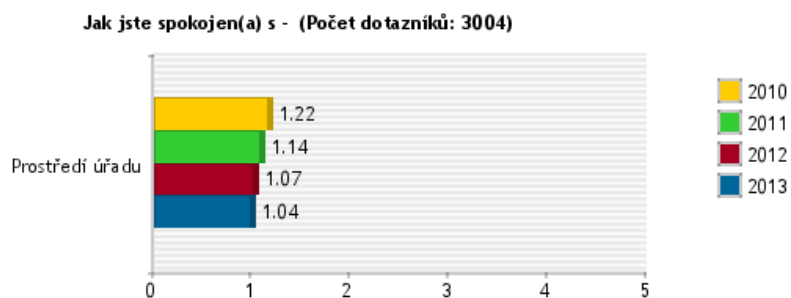
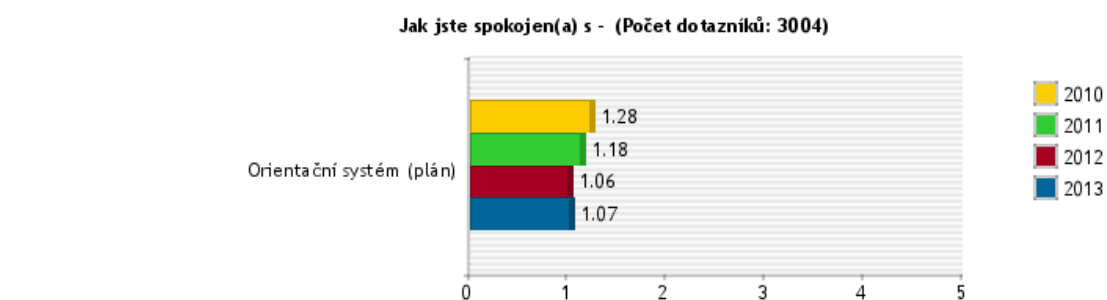
Jaká byla čekací doba - (Počet dotazníků: 496)



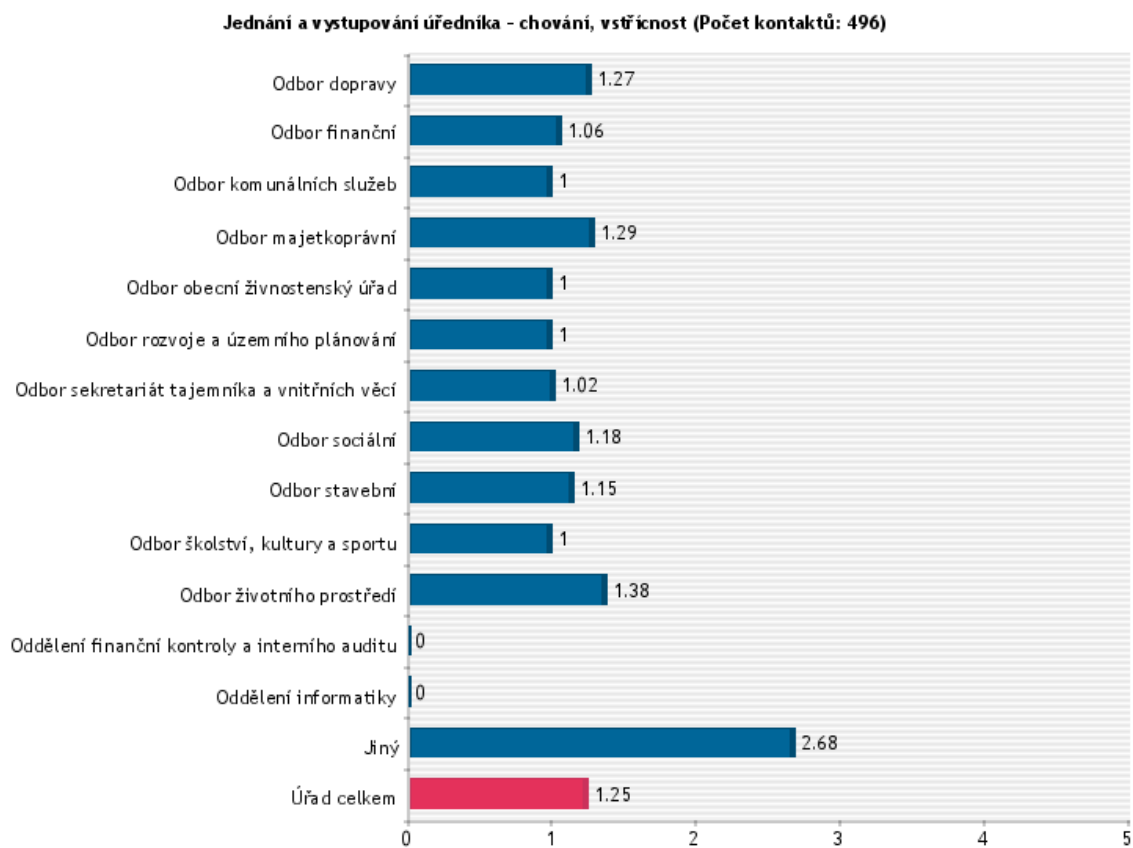
Hodnocení spokojenosti za celý úřad a všechny kategorie - 1. pol. 2013



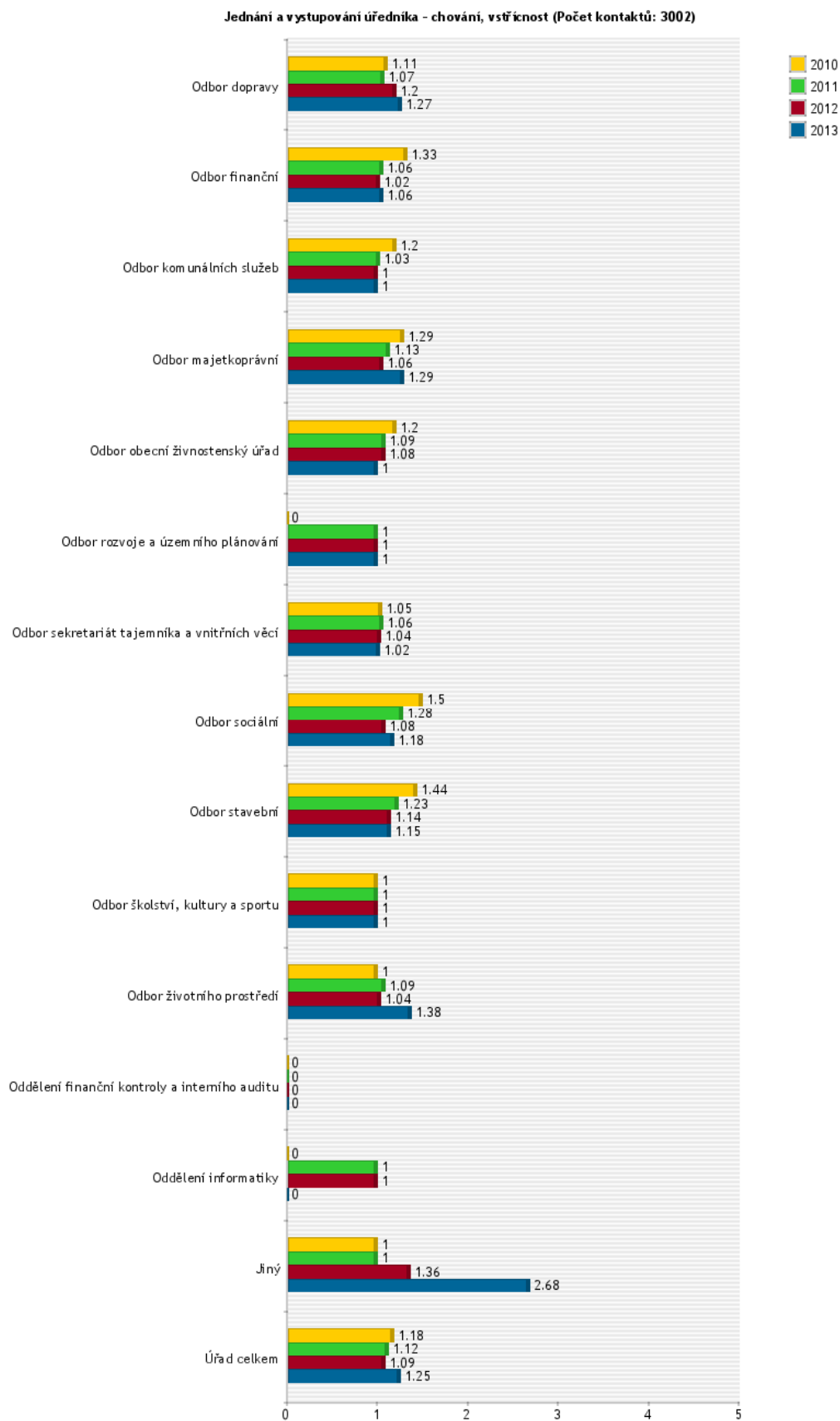
Hodnocení jednotlivých oblastí za všechna sledovaná období



Hodnocení jednání a vystupování zaměstnanců za jednotlivé odbory - 1. pol. 2013



Hodnocení jednání a vystupování zaměstnanců za jednotlivé odbory za všechna období



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

	Orientační systém (plán) městského úřadu	Prostředí úřadu - celkový vzhled, příjemné prostředí, včetně chodeb,	Jednání a vystupování úředníka - chování, vstřícnosť	Pracovní doba městského úřadu	Celkové hodnocení
Městský úřad Žďár nad Sázavou	1,116	1,098	1,135	1,116	1,116
2	1,118	1,109	1,152	1,211	1,147
3	1,050	1,000	1,450	1,250	1,188
4	1,212	1,141	1,082	1,475	1,228
5	1,270	1,229	1,146	1,379	1,256
6	1,381	1,204	1,215	1,306	1,276
7	1,452	1,398	1,305	1,302	1,364
8	1,384	1,455	1,280	1,525	1,411
9	1,510	1,494	1,485	1,243	1,433
Průměr	1,309	1,280	1,275	1,238	1,276

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

Závěr

V rámci diskuze nad dosaženými výsledky opět 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.

To, co vidíme na první pohled, nemusí vždy být ucelený obraz. Moudrý člověk ví, že chce-li o něčem zjistit pravdu, musí se poučit z pohledu druhých, a nikoli jen ze svého vlastního.

Bývá lákavé nevnímat skutečnost, když si přejeme, aby byla jiná. Moudrý člověk ví, že je důležité přijmout pravdu a ke každému úkolu se postavit čelem.

Radka Čaníková, Stanislav Kocourek

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