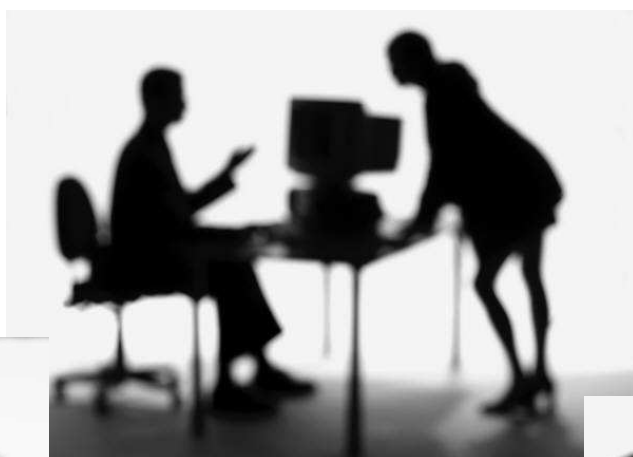
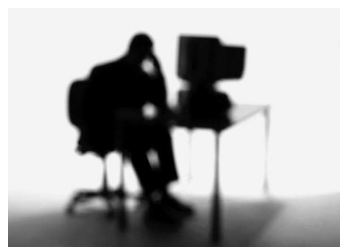


Zpráva z průzkumů Mystery Client

*výsledky
za 2. pololetí 2013*



Radka Čaníková, prosinec 2013

Obsah

Úvod	3
Cílené pozorování.....	4
Šetření Mystery Client (MC) osobní - metoda, průběh šetření, počty kontaktů	5
Šetření Mystery Client (MC) osobní - výsledky a srovnání.....	6
E Mystery Client (MC) - metoda, průběh šetření, počty kontaktů	12
E Mystery Client (MC) - výsledky a srovnání	13
Závěr	27

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

Úvod

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.

Tato zpráva obsahuje výsledky a výstupy z šetření:

**Mystery Client osobní
Mystery Client telefonické
Mystery Client e-mailové
za období 2. 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

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.

Záznamy z cíleného pozorování jsou ponechány v autentické podobě, tak jak je v daný okamžik MC zaznamenali. Nejsou stylisticky ani obsahově upravovány právě k vůli autentičnosti jejich pocitů.

Silné stránky

- Pracoviště recepce je výborné včetně zaměstnankyň. Pozdravily, pomohly s vyvolávacím systémem, usmály se..., což dělá v prvním dojmu hodně. Dvě super, jedna trošku odměřená, ale ne špatná (celkem tři).
- Zaměstnanci ve většině případů pozdravili jako první, popřípadě se zeptali, jak mohou pomoci.
- Úřad působí oproti jiným (ÚP, FÚ) velmi profesionální dojmem. Ať už jde o první dojem - recepci, celkové prostředí, o chování a vystupování zaměstnanců na chodbách, prostě všechno. I třeba náš magistrát by se mohl učit.
- Zaměstnanci měli povědomí o tom, kde se co vyřizuje, i když to nespadlo pod jejich odbor.
- Orientační systém - tabule je super, parádní je, že na úřadě funguje wifi, což zpříjemnilo čekání (i když bylo VELMI krátké) a pouze ve výjimečných případech.
- Telefonické kontakty jsou na výborné úrovni, funguje přesměrování, ve většině případů i ten, na koho je telefon přepojen, dokáže podat informaci, kdy se dotyčný, na kterého jsem hovor směřovala, vrátí nebo jak dlouho nebude.
- K e-mailovým kontaktům nemám výtky, až na ty vůbec nezodpovězené...

Příležitosti (možná až hrozby...)

- Na odboru ŽP jsem se setkal již chvíli po 10 hodině s cedulkou „oběd“...?
- Na odboru majetkoprávním jsem během dne opakovaně narazila na tytéž zamčené dveře bez označení o nepřítomnosti.
- Na chodbě, kde sídlí stavební odbor a odbor rozvoje a ÚP několik zaměstnanců řešilo, řekla bych až konflikt s klientem, přímo uprostřed chodby - nepůsobilo to dobře.
- Na odboru rozvoje a ÚP jsem narazil na to, že se odkazují cedulkou o zástupu na někoho, kdo má pro změnu cedulku služební cesta.
- Během všech kontaktů jsem narazil pouze na jeden, který bych rád zde popsal, protože jsem za celou dobu, kdy se podílím na MC šetření (a snad ani běžně v reálném životě) nezažil. Jednalo se o dotaz na řešení a náležitosti montované garáže. „Dámy“ nejevily příliš velký zájem a respekt či zájem o klienta. Komunikace připomínala křížový výslech, obě sedící za stolem, já stojící uprostřed. Po zjištění, že o tématu nemám příliš velké povědomí, se ke mně chovaly povýšeně (styl - učitel vs. žák), Nad zmínkou, že se jedná o montovanou garáž z Polska, se škodolibě smály. Vlastně jediný okamžik, kdy se usmály, byl právě ten, kdy se vysmívaly mně.

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

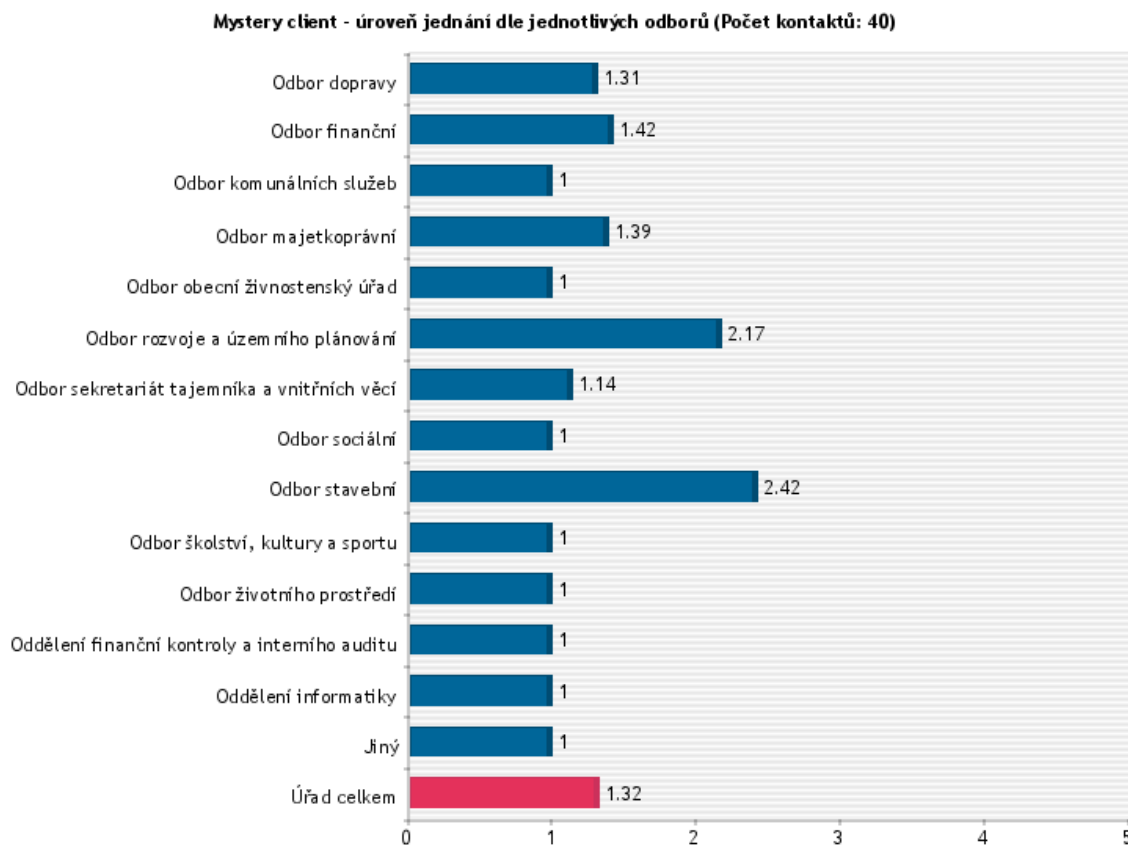
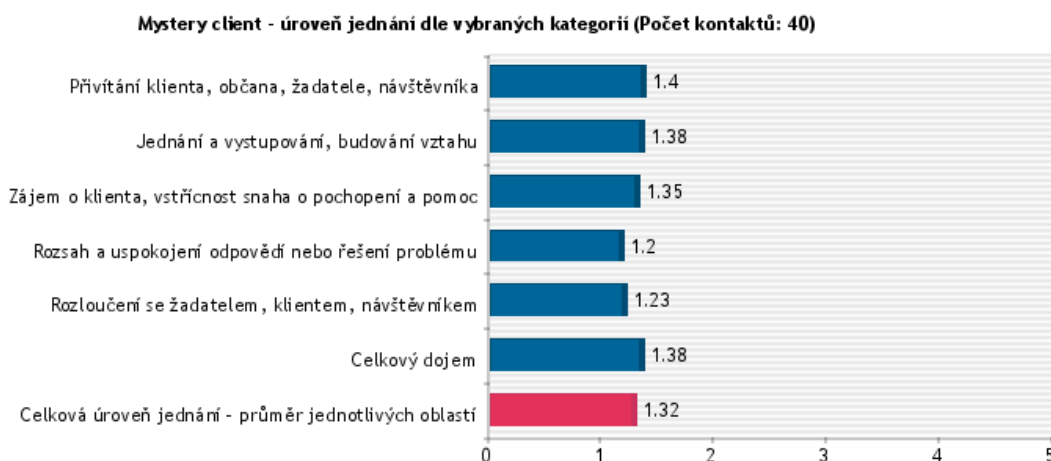
Tyto oblasti jsou hodnoceny na škále 1 až 5:

- 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

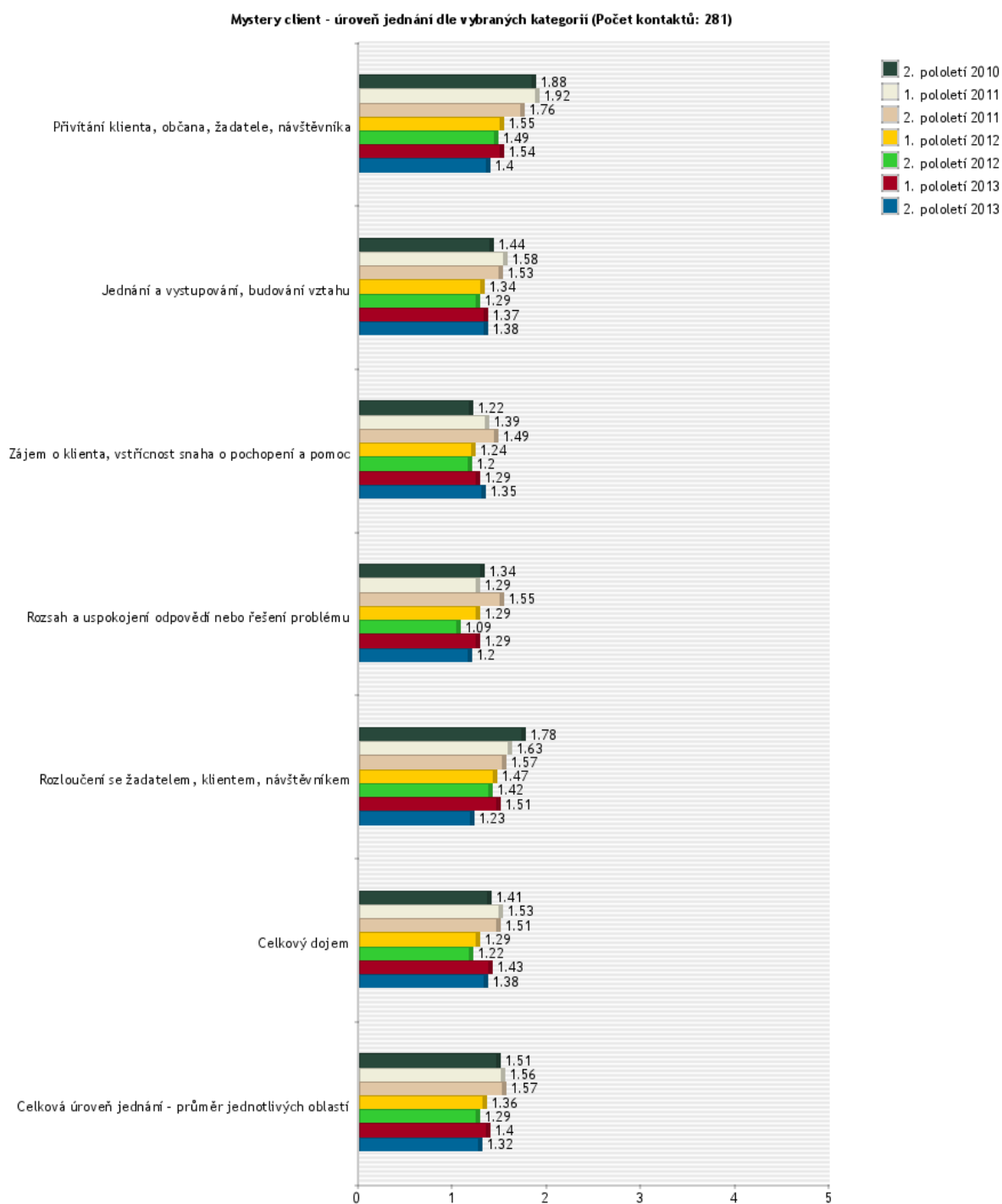
Osobní kontakty byly realizovány v listopadu 2013. Celkem bylo provedeno 40 návštěv se zpracovaným hodnotícím záznamem.

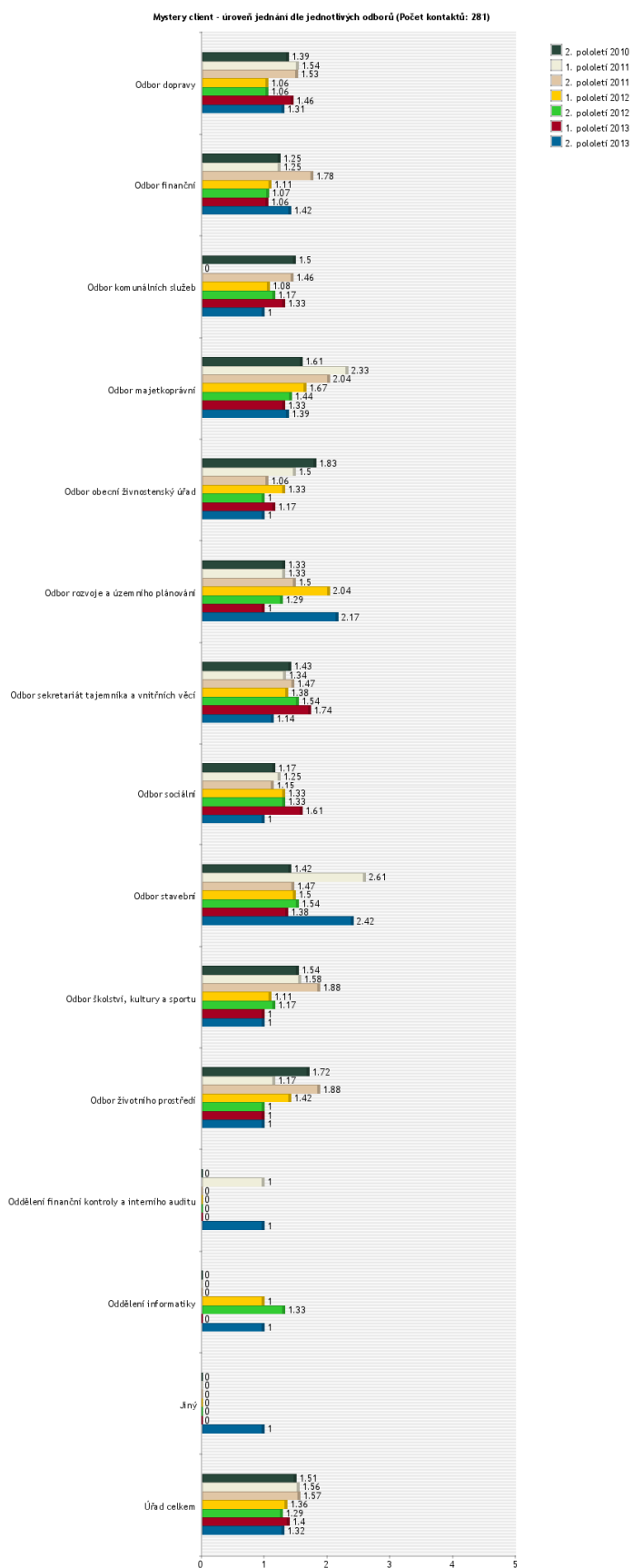
Šetření Mystery Client (MC) osobní - výsledky a srovnání

Osobní kontakty 2. pololetí 2013 - výsledky za 40 kontaktů



Osobní kontakty - porovnání za celou dobu trvání MC (281 kontaktů)





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. 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	1,333	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
Žďár n. S. 02/13	1,400	1,375	1,350	1,200	1,225	1,375	1,321
10	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
12	1,486	1,429	1,343	1,143	1,371	1,400	1,362
13	1,516	1,419	1,387	1,290	1,290	1,355	1,376
14	1,719	1,438	1,313	1,125	1,375	1,344	1,385
15	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
17	1,590	1,380	1,410	1,290	1,350	1,410	1,410
18	1,534	1,397	1,379	1,276	1,500	1,414	1,417
19	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
21	1,970	1,530	1,380	1,220	1,500	1,410	1,500
22	1,850	1,550	1,400	1,200	1,500	1,500	1,500
23	1,971	1,471	1,324	1,294	1,471	1,500	1,505
24	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
26	1,510	1,600	1,530	1,320	1,650	1,470	1,510
27	1,836	1,603	1,466	1,329	1,384	1,534	1,525
28	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
31	1,810	1,590	1,500	1,410	1,530	1,620	1,570
32	1,630	1,550	1,630	1,740	1,420	1,630	1,600
33	1,748	1,619	1,604	1,545	1,545	1,663	1,621
34	1,959	1,474	1,511	1,526	1,622	1,659	1,625
35	1,698	1,483	1,530	1,360	1,483		1,627
36	1,758	1,608	1,601	1,503	1,660	1,647	1,630
37	1,890	1,790	1,660	1,450	1,450	1,530	1,630
38	2,180	1,670	1,490	1,280	1,640	1,570	1,640
39	2,100	1,660	1,560	1,440	1,510	1,590	1,640
40	2,130	1,450	1,450	1,370	1,940	1,710	1,680
41	1,810	1,740	1,640	1,400	1,790	1,740	1,690
42	2,220	1,520	1,570	1,520	1,830	1,570	1,700
43	1,867	1,800	1,667	1,367	1,867	1,700	1,711
44	1,985	1,656	1,579	1,513	1,784		1,717
45	2,250	1,670	1,420	1,420	1,830	1,710	1,720
46	2,118	1,735	1,618	1,382	1,853	1,676	1,730
47	2,019	1,832	1,624	1,669	1,610	1,780	1,756
48	2,200	1,950	1,600	1,450	1,700	1,800	1,783
49	2,098	1,587	1,730	1,476	1,804		1,806
50	1,900	1,950	1,850	1,550	1,650	2,000	1,817
51	2,177	1,708	1,630	1,471	2,004	1,930	1,820
52	1,925	1,725	1,800	1,850	1,875	1,925	1,850
53	2,606	1,667	1,795	1,523	2,136	1,992	1,953
54	2,033	1,933	1,833	1,867	2,000	2,100	1,961
55	2,106	2,091	2,000	2,091	1,970		2,052
56	2,410	2,140	2,170	2,170	2,070	2,140	2,180
57	2,774	2,194	2,194	2,548	2,806		2,456
58	3,150	2,590	2,440	1,810	2,960	2,590	2,590
Průměr	1,837	1,569	1,490	1,405	1,599	1,556	1,583

Četnosti známek za úřad celkem - 2. pol. 2013

OSOBNÍ MC	1 - profesionální	2 - uspokojivý	3 - neuspokojivý	4 - nevyhovující	5 - zcela nevyhovující
1. Přivítání klienta, občana, žadatele, návštěvníka	28	8	4	0	0
2. Jednání, vystupování a budování vztahu	31	7	0	0	2
3. Zájem o klienta, vstřícnost snaha o pochopení a pomoc	31	6	1	2	0
4. Rozsah a uspokojení odpovědi nebo řešení problému	34	4	2	0	0
5. Rozloučení se žadatelem, klientem, návštěvníkem	33	5	2	0	0
6. Celkový dojem - počty hodnocení (četnosti)	31	5	2	2	0

Tabulky četností známek za jednotlivé odbory - 2. pol. 2013

Odbor dopravy

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	5	2	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	5	2	0	0	0
6. Celkový dojem - počty hodnocení (četnosti)	5	2	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	1	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	1	0	0	0
5. Rozloučení se žadatelem, klientem, návštěvníkem	3	1	0	0	0
6. Celkový dojem - počty hodnocení (četnosti)	3	0	1	0	0

Odbor komunálních služeb

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 majetkoprávní

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	1	2	0	0	0
3. Zájem o klienta, vstřícnost snaha o pochopení a pomoc	2	1	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)	2	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	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 rozvoje a územního plánování

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

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

OSOBNÍ MC	1 - profesionální	2 - uspokojivý	3 - neuspokojivý	4 - nevyhovující	5 - zcela nevyhovující
1. Přivítání klienta, občana, žadatele, návštěvníka	4	0	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	4	0	0	0	0
6. Celkový dojem - počty hodnocení (četnosti)	4	0	0	0	0

Odbor finanční kontroly a interního auditu

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

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

Jiný odbor

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:

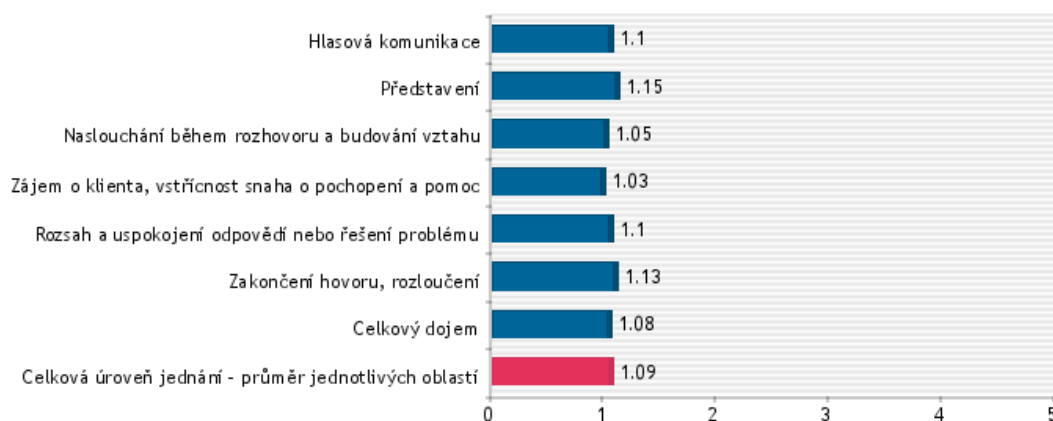
- Rychlost odpovědi (do 24 hodin 1, do 48 hodin známka 2 atd., pokud nedorazí odpověď vůbec, rychlost je ohodnocena známkou 5 a ostatní kategorie se nehodnotí)
- Oslovení, pozdrav
- Pravopisné chyby a překlepy
- Srozumitelnost a logická struktura zprávy
- Vstřícnost, ochota, snaha pomoci
- Rozsah a uspokojení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

Kontakty E MC byly realizovány v měsících září - listopad 2013. Celkem bylo provedeno a vyhodnoceno 40 telefonických a 45 e-mailových kontaktů.

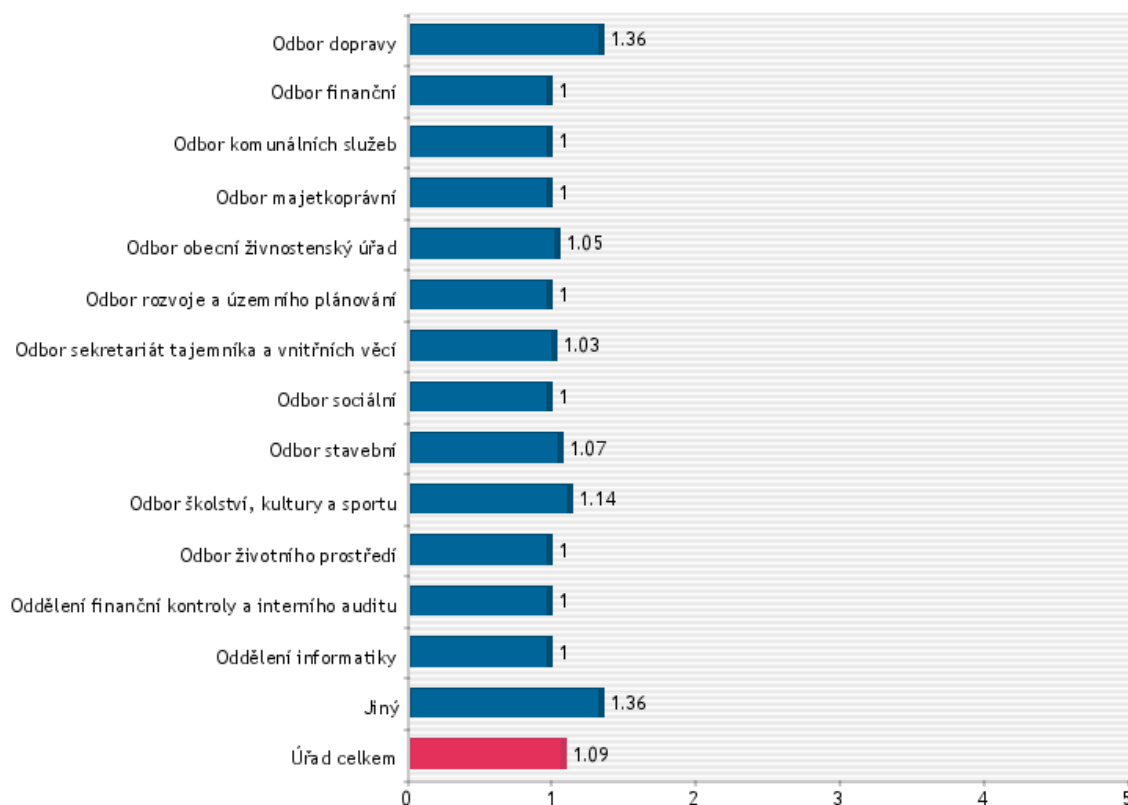
E Mystery Client (MC) - výsledky a srovnání

Telefonní kontakty 2. pololetí 2013 - výsledky za 40 kontaktů

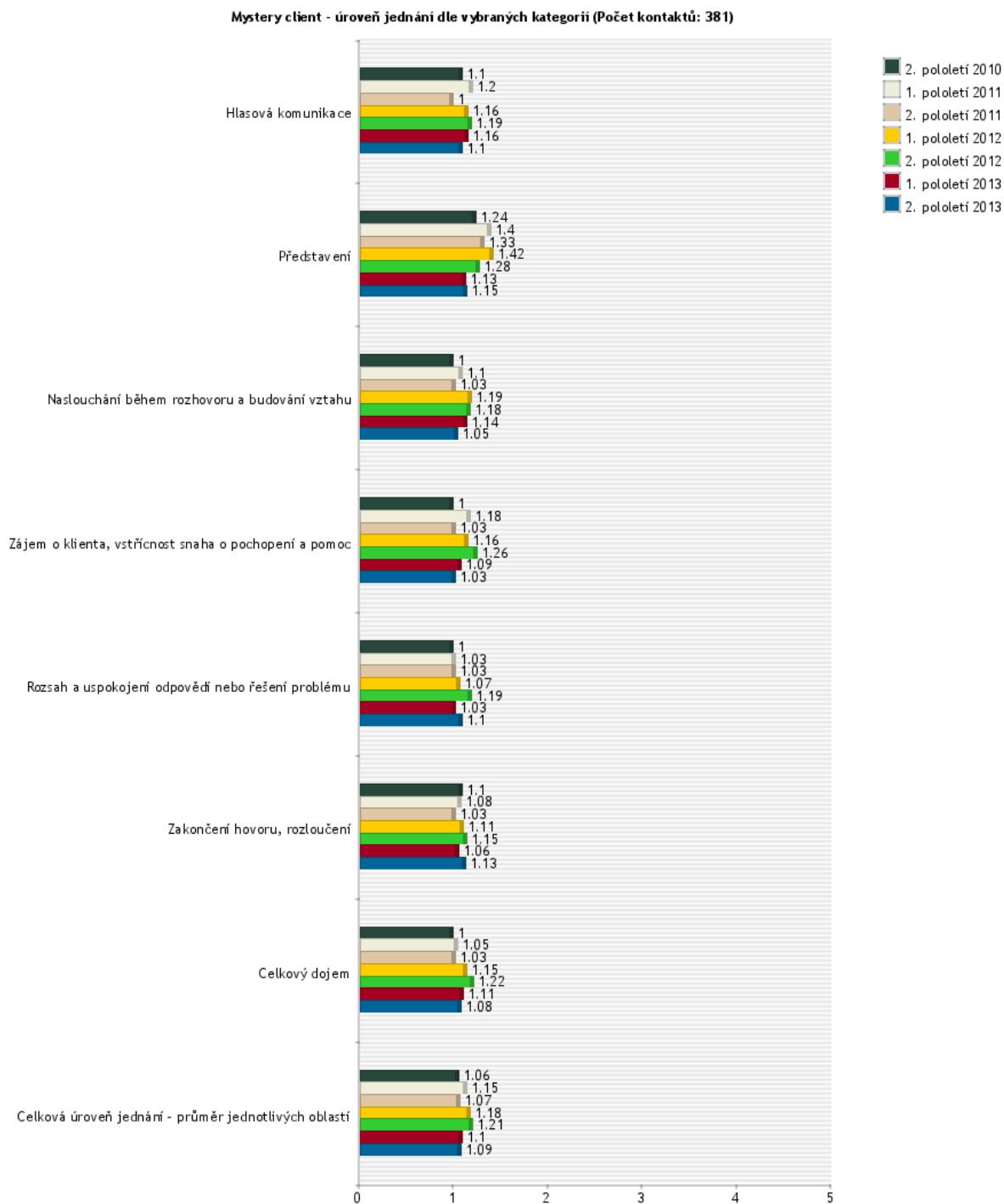
Mystery client - úroveň jednání dle vybraných kategorií (Počet kontaktů: 40)



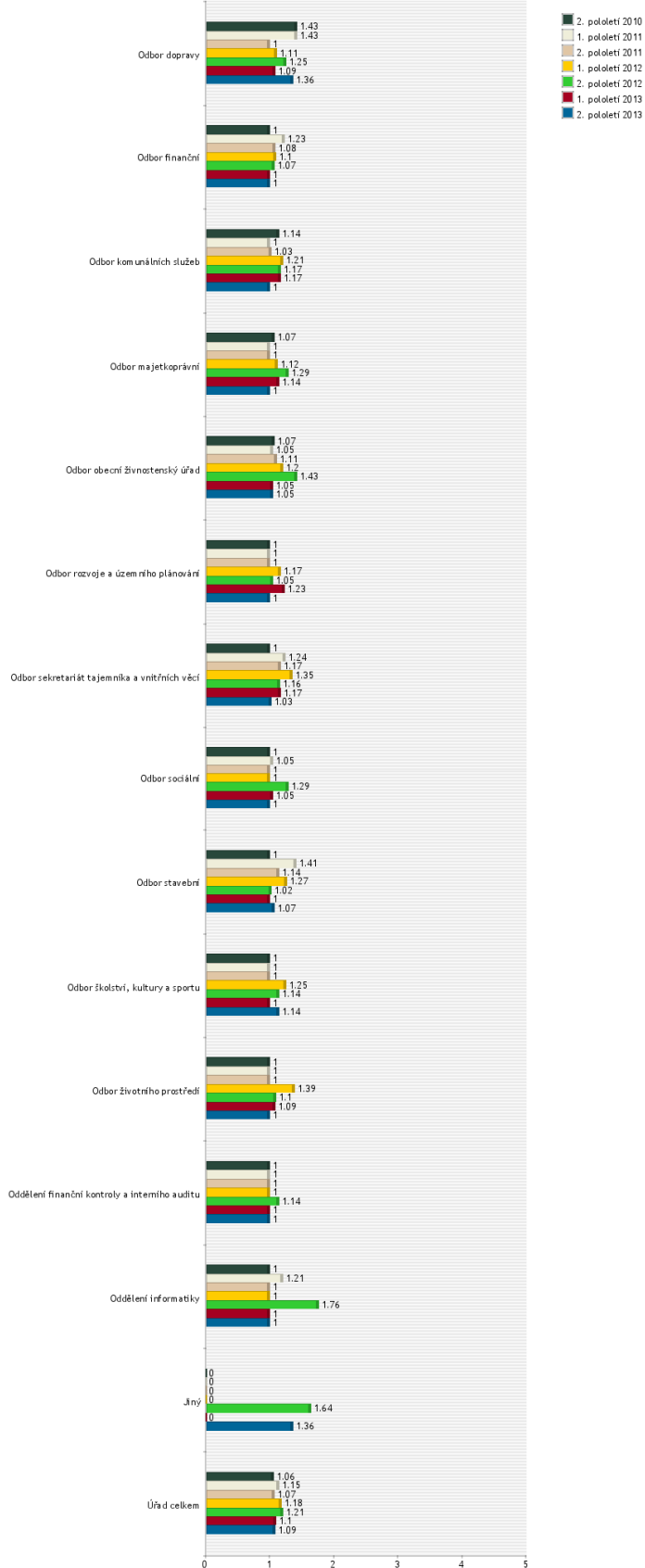
Mystery client - úroveň jednání dle jednotlivých odborů (Počet kontaktů: 40)



Telefonní kontakty - porovnání za celou dobu trvání MC (381 kontaktů)



Mystery klient - úroveň jednání dle jednotlivých odborů (Počet kontaktů: 381)



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. Zakočení 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
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
Žďár n. S. 02/13	1,100	1,150	1,050	1,025	1,100	1,125	1,075	1,089
11	1,090	1,450	1,000	1,000	1,000	1,090	1,000	1,090
12	1,200	1,250	1,100	1,150	1,000	1,000	1,030	1,100
13	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
15	1,167	1,100	1,133	1,100	1,067	1,033	1,133	1,105
16	1,345	1,103	1,207	1,034	1,000	1,138	1,034	1,123
17	1,238	1,143	1,095	1,095	1,119	1,048	1,143	1,126
18	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
20	1,125	1,292	1,083	1,167	1,167	1,167	1,167	1,167
21	1,180	1,500	1,120	1,140	1,040	1,120	1,080	1,170
22	1,220	1,470	1,080	1,170	1,060	1,140	1,060	1,170
23	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
25	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
27	1,230	1,300	1,180	1,160	1,080	1,310	1,250	1,220
28	1,440	1,500	1,170	1,220	1,060	1,390	1,170	1,280
29	1,550	1,550	1,200	1,200	1,100	1,300	1,150	1,290
30	1,300	1,530	1,370	1,330	1,170	1,170	1,130	1,290
31	1,115	1,385	1,308	1,308	1,385	1,269	1,346	1,302
32	1,192	1,297	1,330	1,394	1,373	1,331	1,331	1,321
33	1,620	1,850	1,150	1,230	1,080	1,150	1,230	1,330
34	1,133	2,483	1,217	1,000	1,200	1,133	1,339	1,358
35	1,231	1,981	1,308	1,288	1,173	1,385	1,308	1,382
36	1,245	1,490	1,353	1,480	1,471	1,343	1,451	1,405
37	1,333	1,500	1,433	1,533	1,367	1,433	1,367	1,424
38	1,808	1,821	1,269	1,218	1,077	1,513	1,590	1,471
39	1,520	1,570	1,360	1,390	1,430	1,650	1,490	1,490
40	1,293	1,595	1,492	1,567	1,545	1,452	1,598	1,506
41	1,533	1,633	1,467	1,533	1,433	1,600	1,433	1,519
42	1,410	1,660	1,370	1,550	1,390	1,670	1,590	1,520
43	1,460	1,800	1,390	1,320	1,210	2,090	1,510	1,540
44	1,364	2,318	1,409	1,500	1,182	1,773	1,455	1,571
45	1,133	1,933	1,600	1,600	1,667	1,600	1,700	1,605
46	1,780	1,440	1,670	1,670	1,390	1,720	1,780	1,636
47	1,450	2,050	1,600	1,650	1,650	1,400	1,700	1,643
48	1,300	2,067	1,533	1,667	1,633	1,667	1,767	1,662
49	1,200	2,420	1,660	1,760	1,760	1,520	1,640	1,709
50	1,727	2,158	1,470	1,606	1,606	2,021	1,700	1,755
51	2,107	2,000	1,750	1,143	1,731	2,250		1,830
52	2,205	1,954	1,856	1,756	1,887	2,064		1,954
Průměr	1,292	1,522	1,253	1,259	1,220	1,322	1,255	1,307

Četnosti známek za úřad celkem - 2. pol. 2013

TELEFONICKÉ MC	1 - profesionální	2 - uspokojivý	3 - neuspokojivý	4 - nevyhovující	5 - zcela nevyhovující
1. Hlasová komunikace	36	4	0	0	0
2. Představení	35	4	1	0	0
3. Naslouchání během rozhovoru a budování vztahu	38	2	0	0	0
4. Zájem o klienta, vstřícnost snaha o pochopení a pomoc	39	1	0	0	0
5. Rozsah a uspokojení odpovědi nebo řešení problému	37	2	1	0	0
6. Zakončení hovoru, rozloučení	35	5	0	0	0
7. Celkový dojem - počty hodnocení (četnosti)	37	3	0	0	0

Tabulky četností známek za jednotlivé odbory - 2. pol. 2013

Odbor dopravy

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

Odbor finanční

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 odpovědi 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 komunálních služeb

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. Zakončení hovoru, rozloučení	3	0	0	0	0
7. Celkový dojem - počty hodnocení (četnosti)	3	0	0	0	0

Odbor majetkoprávní

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 odpovědi 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 obecní živnostenský úřad

TELEFONICKÉ MC	1 - profesionální	2 - uspokojivý	3 - neuspokojivý	4 - nevyhovující	5 - zcela nevyhovující
1. Hlasová komunikace	2	1	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. Zakončení hovoru, rozloučení	3	0	0	0	0
7. Celkový dojem - počty hodnocení (četnosti)	3	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	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 odpovědi 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 sekretariát tajemníka a vnitřních věcí

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 odpovědi nebo řešení problému	4	1	0	0	0
6. Zakončení hovoru, rozloučení	5	0	0	0	0
7. Celkový dojem - počty hodnocení (četnosti)	5	0	0	0	0

Odbor sociální

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 odpovědi 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 stavební

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

Odbor životního prostředí

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 odpovědi 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 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 odpovědi 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	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 odpovědi 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

Jiný odbor

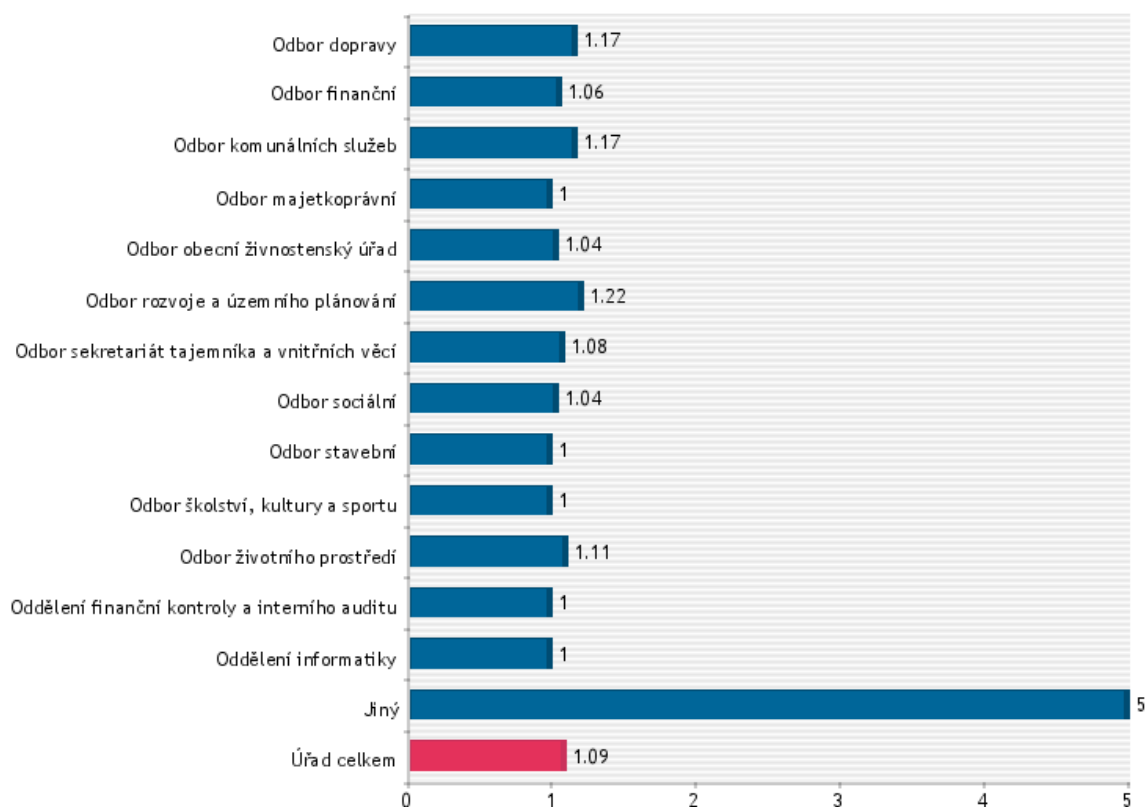
TELEFONICKÉ MC	1 - profesionální	2 - uspokojivý	3 - neuspokojivý	4 - nevyhovující	5 - zcela nevyhovující
1. Hlasová komunikace	3	1	0	0	0
2. Představení	1	2	1	0	0
3. Naslouchání během rozhovoru a budování vztahu	4	0	0	0	0
4. Zájem o klienta, vstřícnost snaha o pochopení a pomoc	4	0	0	0	0
5. Rozsah a uspokojení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

E-mailové kontakty 2. pololetí 2013 - výsledky za 45 kontaktů

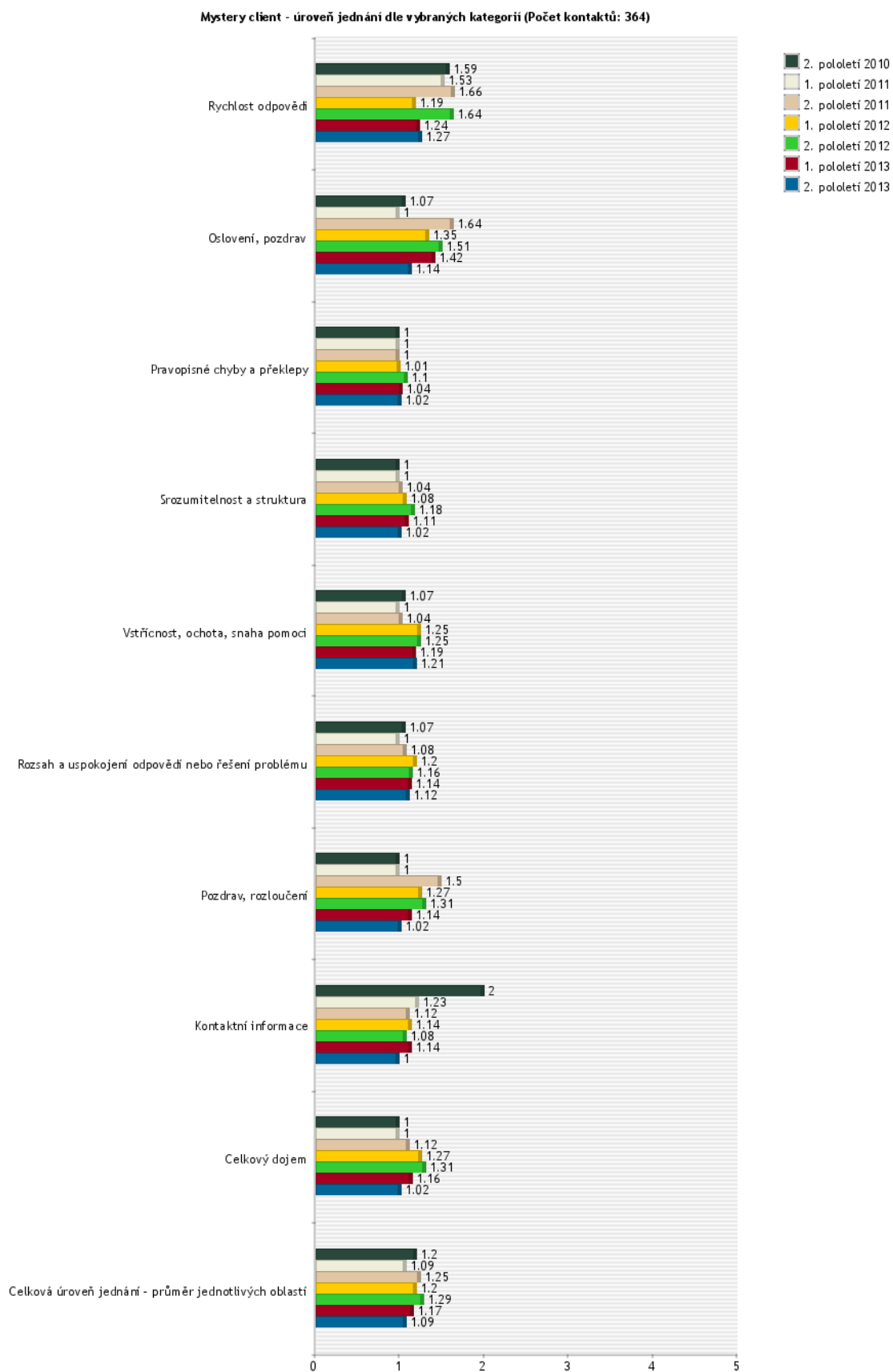
Mystery client - úroveň jednání dle vybraných kategorií (Počet kontaktů: 45)



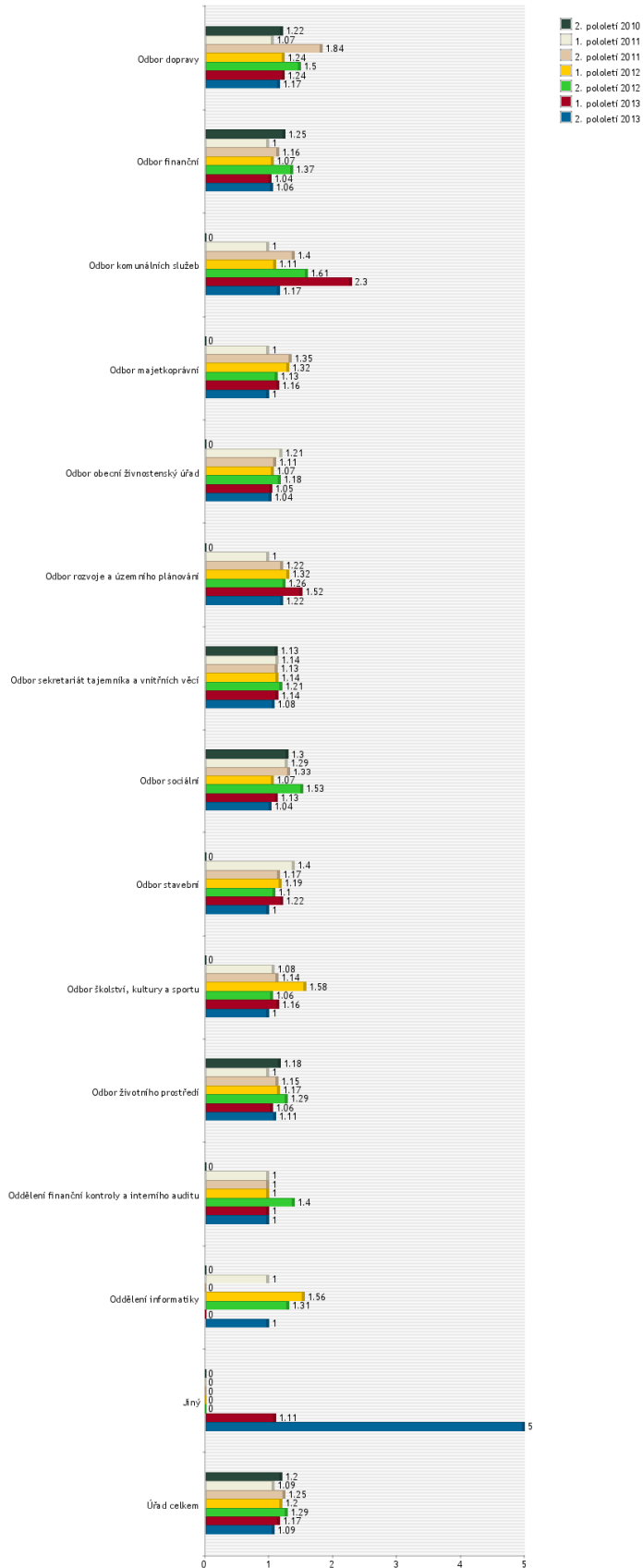
Mystery client - úroveň jednání dle jednotlivých odborů (Počet kontaktů: 45)



E-mailové kontakty - porovnání za celou dobu trvání MC (364 kontaktů)



Mystery klient - úroveň jednání dle jednotlivých odborů (Počet kontaktů: 364)



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
Žďár n. S. 02/13	1,267	1,143	1,024	1,024	1,214	1,119	1,024	1,000	1,024	1,094
3	1,240	1,200	1,000	1,090	1,160	1,200	1,020	1,110	1,050	1,120
4	1,630	1,000	1,000	1,000	1,020	1,000	1,050	1,500	1,000	1,140
5	1,220	1,240	1,000	1,200	1,090	1,220	1,070	1,070	1,130	1,140
6	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
8	1,720	1,000	1,000	1,000	1,090	1,090	1,130	1,410	1,030	1,180
9	1,739	1,350	1,050	1,000	1,050	1,000	1,300	1,000	1,100	1,186
10	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
12	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
14	1,310	1,330	1,000	1,000	1,000	1,000	1,670	1,500	1,170	1,220
15	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
17	1,660	1,760	1,000	1,090	1,090	1,120	1,120	1,180	1,210	1,250
18	1,000	1,330	1,000	1,050	1,290	1,240	1,330	1,900	1,290	1,270
19	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
21	1,670	1,250	1,000	1,000	1,230	1,260	1,700	1,280	1,200	1,290
22	1,730	1,660	1,050	1,040	1,260	1,160	1,180	1,290	1,130	1,290
23	1,560	1,610	1,000	1,000	1,110	1,170	1,580	1,360	1,310	1,300
24	1,632	1,738	1,148	1,311	1,098	1,197	1,066	1,180	1,361	1,308
25	1,500	1,453	1,208	1,151	1,245	1,208	1,321	1,396	1,321	1,313
26	1,600	1,320	1,040	1,360	1,320	1,440	1,320	1,160	1,320	1,320
27	1,350	1,700	1,000	1,200	1,200	1,270	1,460	1,470	1,330	1,330
28	1,620	1,400	1,000	1,220	1,240	1,310	1,470	1,400	1,260	1,330
29	1,680	1,773	1,091	1,091	1,227	1,364	1,273	1,227	1,227	1,333
30	1,680	1,698	1,233	1,093	1,209	1,140	1,581	1,163	1,233	1,343
31	1,446	1,579	1,237	1,211	1,276	1,329	1,118	1,592	1,395	1,355
32	2,040	1,119	1,021	1,114	1,241	1,221	1,182	1,817	1,325	1,367
33	2,667	1,000	1,000	1,000	1,143	1,071	1,000	2,500	1,143	1,392
34	1,868	2,017	1,220	1,068	1,254	1,305	1,102	1,254	1,356	1,398
35	2,500	1,000	1,000	1,000	1,100	1,100	1,400	2,450	1,100	1,418
36	2,470	1,000	1,000	1,000	1,230	1,230	1,100	2,130	1,190	1,440
37	1,308	1,000	1,077	1,038	1,462	1,462	1,846	2,462	1,423	1,453
38	2,314	1,750	1,000	1,083	1,167	1,208	1,500	1,750	1,125	1,476
39	1,813	2,037	1,000	1,111	1,148	1,111	2,074	1,667	1,370	1,488
40	2,090	1,330	1,000	1,390	1,390	1,390	1,390	2,170	1,500	1,517
41	2,455	1,692	1,068	1,308	1,235	1,249	1,638	1,376	1,412	1,539
42	1,731	1,652	1,304	1,435	1,522	1,565	1,652	1,913	1,826	1,624
43	3,631	1,071	1,214	1,000	1,286	1,357	1,786	1,929	1,357	1,626
44	1,240	1,500	1,000	1,130	1,630	1,500	2,560	2,630	1,750	1,660
45	2,933	1,661	1,125	1,179	1,393	1,357	1,589	1,232	1,411	1,663
46	2,661	1,868	1,421	1,395	1,579	1,474	2,079	1,579	1,605	1,793
47	3,074	2,083	1,167	1,000	1,583	1,083	2,333	2,250	1,750	1,814
48	3,250	1,833	1,250	1,250	1,750	1,667	1,667	2,750	1,833	2,009
49	2,684	1,885	1,692	2,154	1,731	1,846	1,923	2,500	2,154	2,093
50	3,206	2,118	1,412	2,235	2,059	1,882	1,941	3,529	2,176	2,376
Průměr	1,869	1,434	1,084	1,156	1,251	1,239	1,411	1,634	1,302	1,390

Četnosti známek za úřad celkem - 2. pol. 2013

E-MAILOVÉ MC	1 - profesionální	2 - uspokojivý	3 - neuspokojivý	4 - nevyhovující	5 - zcela nevyhovující
1. Rychlost odpovědi	42	0	0	0	3
2. Oslovení, pozdrav	36	6	0	0	0
3. Pravopisné chyby a překlepy	41	1	0	0	0
4. Srozumitelnost a struktura	41	1	0	0	0
5. Vstřícnost, ochota, snaha pomoci	34	7	1	0	0
6. Rozsah a uspokojení odpovědi nebo řešení problému	37	5	0	0	0
7. Pozdrav, rozloučení	41	1	0	0	0
8. Kontaktní informace	42	0	0	0	0
9. Celkový dojem - počty hodnocení (četnosti)	41	1	0	0	0

Tabulky četností známek za jednotlivé odbory - 2. pol. 2013

Odbor dopravy

E-MAILOVÉ MC	1 - profesionální	2 - uspokojivý	3 - neuspokojivý	4 - nevyhovující	5 - zcela nevyhovující
1. Rychlost odpovědi	8	0	0	0	0
2. Oslovení, pozdrav	5	3	0	0	0
3. Pravopisné chyby a překlepy	7	1	0	0	0
4. Srozumitelnost a struktura	7	1	0	0	0
5. Vstřícnost, ochota, snaha pomoci	6	1	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)	7	1	0	0	0

Odbor finanční

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

Odbor komunálních služeb

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

Odbor majetkoprávní

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

Odbor obecní živnostenský úřad

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	6	0	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	4	2	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 rozvoje a územního plánování

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	0	1	0	0	0
6. Rozsah a uspokojení odpovědi nebo řešení problému	0	1	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

Odbor sekretariát tajemníka a vnitřních věcí

E-MAILOVÉ MC	1 - profesionální	2 - uspokojivý	3 - neuspokojivý	4 - nevyhovující	5 - zcela nevyhovující
1. Rychlost odpovědi	8	0	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	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	8	0	0	0	0
9. Celkový dojem - počty hodnocení (četnosti)	8	0	0	0	0

Odbor sociální

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 stavební

E-MAILOVÉ MC	1 - profesionální	2 - uspokojivý	3 - neuspokojivý	4 - nevyhovující	5 - zcela nevyhovující
1. Rychlost odpovědi	4	0	0	0	0
2. Oslovení, pozdrav	4	0	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 školství, kultury a sportu

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

Odbor životního prostředí

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	0	1	0	0	0
6. Rozsah a uspokojení odpovědi 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

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 odpovědi 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

Oddělení informatiky

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 odpovědi 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

Jiný odbor

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

Závěr

"Největší chybu dělá ten, kdo nedělá nic v domnění, že to málo, co udělat může, je bezvýznamné." (E. Burke)

V managementu 21. století potřebujeme samostatně myslící a motivované zaměstnance. Proto v praxi používáme koncepty řízení podle cílů, učící se organizace, knowledge managementu, ale také strategického řízení nákladů a zákaznické orientace veřejné správy. Vycházíme z přesvědčení, že pokud lidé vědí „proč to dělají“ a mohou spolu-rozhodovat o tom „jak to udělají“, výrazně to až na výjimky zvyšuje jejich motivaci a individuální odpovědnost. Metoda Mystery Client se potom stává nástrojem pro uvědomění si, jak s největší pravděpodobností vnímají občané - klienti Vaši práci (potažmo Vás), konkrétně tedy ne to „co“ děláte, ale „jak“ to děláte...

„Včera jsem byl chytrý, proto jsem chtěl změnit svět. Dnes jsem moudrý, proto měním sám sebe.“ (autor neznámý)

Radka Čaníková

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