

Benchmarkingová iniciativa 2005



## Výsledky šetření spokojenosti klientů Městského úřadu Žďár nad Sázavou

Žďár nad Sázavou  
11.6.2009

Rostislav Honus

Vzdělávací centrum pro veřejnou správu ČR, o.p.s.



Vzdělávací centrum pro veřejnou správu ČR, o.p.s.

Metody



## Mystery Client Dotazníkové šetření

**Předpoklad:** zájem vedení MěÚ vnímat postoje a názory zainteresovaných stran, úsilí o vytváření systému pozitivních veřejných služeb, které jsou orientovány právě na zainteresované strany a jsou vůči nim vstřícné.



Vzdělávací centrum pro veřejnou správu ČR, o.p.s.



## Mystery Client



- **Cílem bylo skrytou formou, tj. bez odhalení pravé identity vyhodnotit znalosti, dovednosti a postoje vybraných zaměstnanců Městského úřadu ve Žďáru nad Sázavou.**
- 5 spolupracovníků
- 61 jednání ve dnech 27. 4. až 6. 5. 2009



Vzdělávací centrum pro veřejnou správu ČR, o.p.s.

## Mystery Client



### **Pozorování jednání zaměstnanců bylo zaměřeno na tyto oblasti:**

- Profesionalita zaměstnanců – znalosti a dovednosti.
- Přivítání klienta.
- Zájem, vstřícnost, pochopení a snaha pomoci.
- Kladení otázek s cílem zjistit potřeby a očekávání žadatele.
- Hledání vhodného individuálního řešení a ochota poradit.
- Reakce na neústupného asertivního žadatele.
- Rozloučení.



Vzdělávací centrum pro veřejnou správu ČR, o.p.s.

## Mystery Client



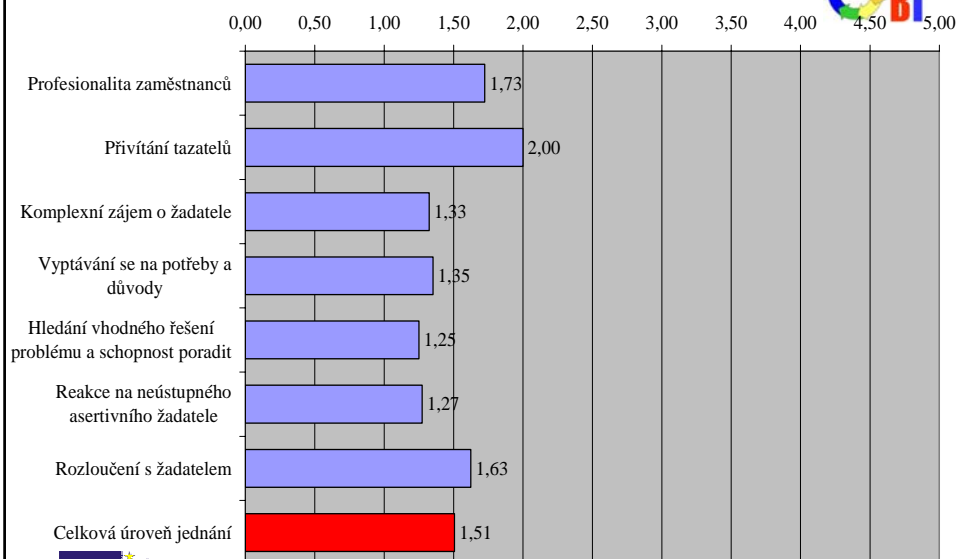
### Způsob hodnocení:

- 1 – velmi dobrý profesionální postup se zájmem o klienta
- 2 – standardní postup bez zásadních chyb
- 3 – v jednání se projevuje několik drobnějších chyb
- 4 – jedna hrubá nebo několik větších chyb v jednání
- 5 – vůbec nevyhovuje požadavkům – zásadní chyby



Vzdělávací centrum pro veřejnou správu ČR, o.p.s.

### Mystery client - úroveň jednání dle vybraných kategorií



Vzdělávací centrum pro veřejnou správu ČR, o.p.s.

## Silné stránky



- Při celkovém porovnání s dalšími městskými úřady a magistráty je výsledek vysoce nadprůměrný.
- Nejlépe hodnocené odbory jsou srovnatelné i se špičkovými obchodními organizacemi jako jsou pojišťovny, banky.
- Drtivá většina kontaktovaných zaměstnanců byla ochotna klientovi pomoci, pracovníci byli velmi pozitivní a projevovali skutečný zájem a snahu vyřešit problém občana k jeho spokojenosti.
- Ani u jednoho jednání nebyla zaznamenána stížnost na nevhodné chování pracovníků MěÚ.
- Většina pracovníků, s nimiž jsme komunikovali, má standardní předpoklady pro jednání se zákazníky.
- Celkový dobrý přístup zaměstnanců na všech odborech.



Vzdělávací centrum pro veřejnou správu ČR, o.p.s.

## Příležitosti ke zlepšování



**Úvodní a závěrečná fáze jednání – představování se na začátku jednání, vhodné uspořádání místnosti – prostor a vybídnutí k sezení.**

**Problém v úvodní fázi jednání u telefonické komunikace (spojování hovorů).**

**U některých zaměstnanců přepojování telefonů v době nepřítomnosti na pracovišti, v kanceláři.**

**Známky za jednání po telefonu byly celkově horší než známky za jednání osobní.**

**Neoznačování kanceláře u některých zaměstnanců v době nepřítomnosti s informacemi, kde lze žádost vyřídit, resp. kdo zastupuje.**



Vzdělávací centrum pro veřejnou správu ČR, o.p.s.

## Doporučení



Zpracovat standardy komunikace s klienty a tyto standardy ověřovat v praxi (například opakování metody Mystery Client).

Zajistit důsledné označování kanceláří při nepřítomnosti a přepojování telefonických hovorů. Zvážit umístění jmenovek v kancelářích.

Systematické vzdělávání všech zaměstnanců tak, aby byl i nadále uplatňován „prozákaznický“ přístup - osobní a telefonický kontakt s klientem, jak zvládnout komunikaci s neústupným žadatelem, problémovými klienty apod.

Vyhledat školení pro pracovníky call center. V případě spojování hovorů se jedná se o "vstupní bránu do úřadu" – první dojem a první kontakt je velmi důležitý.

Zajistit finance na vzdělávání zaměstnanců v těchto oblastech.



Vzdělávací centrum pro veřejnou správu ČR, o.p.s.

## Mystery Client – celkový ZÁVĚR



Při porovnání s dalšími městskými úřady a magistráty je výsledek nadprůměrný, tzn. o 0,9 bodu lepší než je průměr úřadů, na kterých byla tato metoda použita a 0,1 bodu lepší než nejlepší výsledek (srovnání s 9 dalšími úřady).

Nejlépe hodnocené odbory jsou srovnatelné i se špičkovými obchodními organizacemi jako jsou pojišťovny, banky v ČR i na Slovensku.

Ani u jednoho jednání nebyla zaznamenána stížnost na nevhodné chování pracovníků MěÚ.

**Z těchto důvodů hodnotíme úroveň přístupu k zákazníkům jako velmi nadstandardní a v budoucnu doporučujeme dále pracovat na zvyšování kvality poskytovaných služeb.**



Vzdělávací centrum pro veřejnou správu ČR, o.p.s.



## Šetření spokojenosti klientů



- Cílem šetření bylo zjistit, jak občané vnímají fungování MěÚ, vstřícnost a profesionalitu zaměstnanců.
- Dotazníkové šetření – klienti odcházející z úřadu
- Vybráno 132 dotazníků školenými tazateli v průběhu května 2009



Vzdělávací centrum pro veřejnou správu ČR, o.p.s.

## Šetření spokojenosti klientů



### Dotazníkové šetření zaměřeno na tyto oblasti:

- dostupnost MěÚ – vzdálenost z místa bydliště a způsob dopravy
- důvod návštěvy – zda je záležitost v kompetenci MěÚ, o jaký typ návštěvy se jedná a na kterém odboru byla daná záležitost vyřizována
- odborná úroveň zaměstnanců městského úřadu
- jednání a vystupování úředníků
- rychlost plnění požadavků – čekací doba občanů
- orientační systém v budovách úřadu
- provozní doba úřadu



Vzdělávací centrum pro veřejnou správu ČR, o.p.s.

## Šetření spokojenosti klientů



### Způsob hodnocení:

- 1 – spokojen(a) – maximální spokojenost, např. výborná spolupráce, výborný výkon veřejné správy;
- 2 – spíše spokojen(a);
- 3 – ani spokojen(a), ani nespokojen(a);
- 4 – spíše nespokojen(a);
- 5 – nespokojen (a) – velká nespokojenost, např. špatná spolupráce, chybovost, velká neochota, velmi špatný výkon veřejné správy;
- N – nehodnotím.

Při hodnocení 4 a 5 jsme se zajímali o důvody, příčiny.



Vzdělávací centrum pro veřejnou správu ČR, o.p.s.

## Šetření spokojenosti klientů

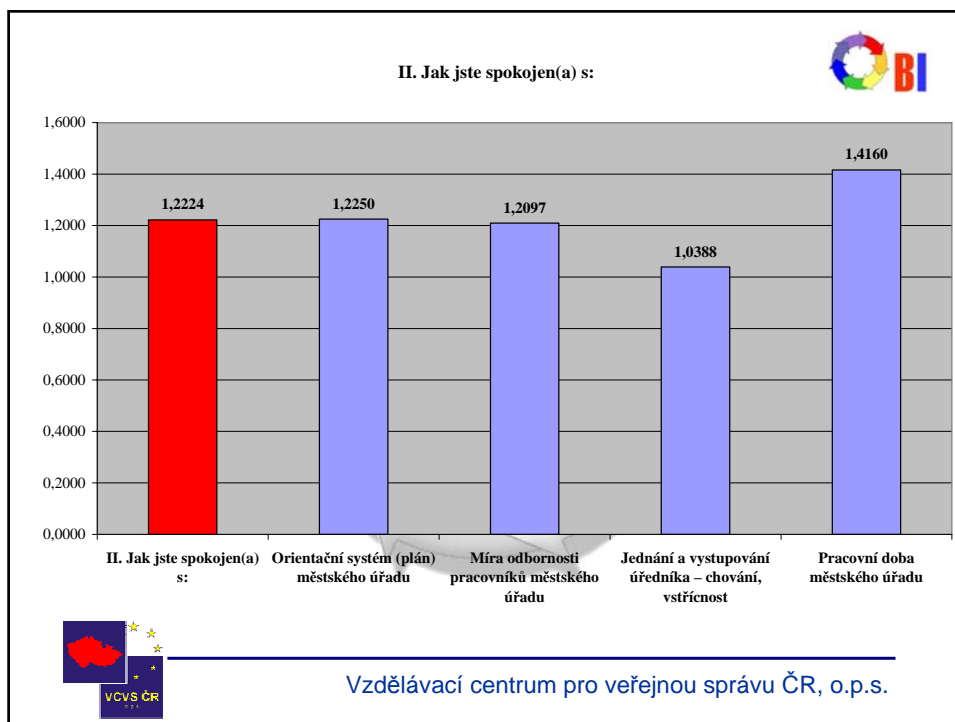
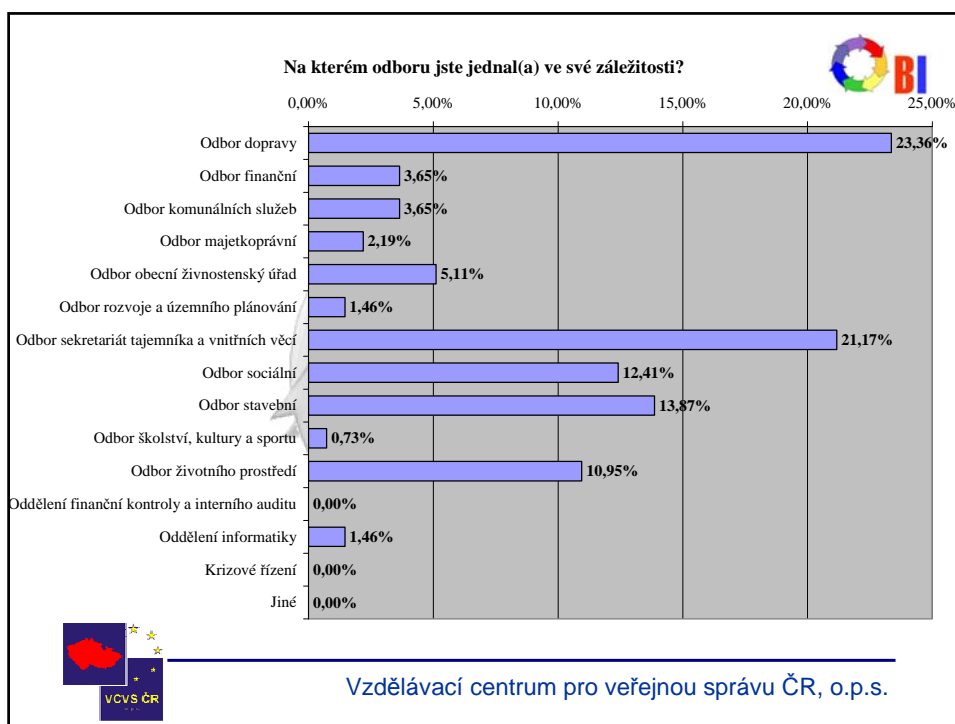


- 66 % vzdálenost do 10 km
- 28 % 10 až 20 km
- 6 % více než 20 km
- 54 % automobil
- 32 % pěšky, na kole
- 14 % MHD, příměstská doprava

- 86 % úřední jednání
- 11 % poskytnutí informací
- 3 % zástupci firem, ostatní

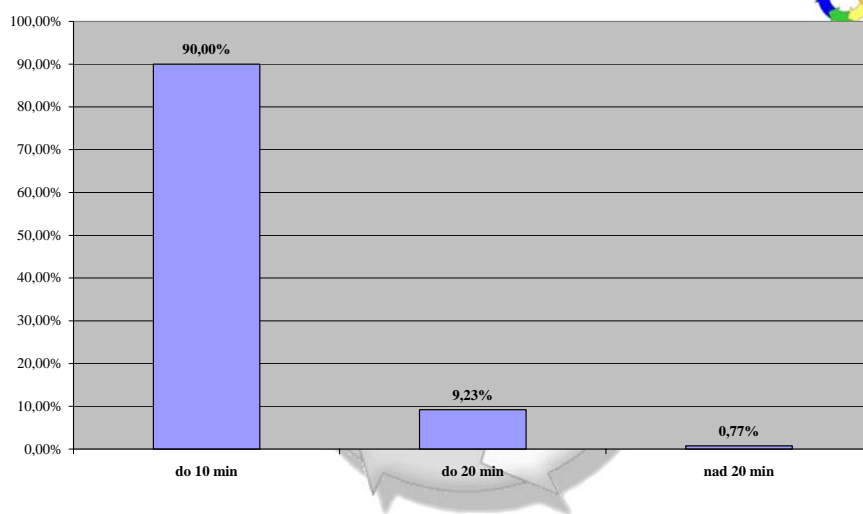


Vzdělávací centrum pro veřejnou správu ČR, o.p.s.





#### Jaká byla čekací doba:



Vzdělávací centrum pro veřejnou správu ČR, o.p.s.



#### Náměty a reakce občanů / klientů:

- jsem velmi spokojena s elektronickým objednáváním přes internet;
- objednávkový systém mě zprvu zmátl, ale teď si ho nemohu vynachválit;
- vše v pořádku;
- mělo by se nějak jasně určit, kdo má kdy pauzu na oběd;
- vždy jsem byla ochotně obsloužena;
- více odpoledních úředních hodin,
- vyvolávací systém by mohl být na více odborech;
- aspoň o 1 den ještě prodloužit pracovní dobu – musím si v práci brát volno;
- propojit chodbou horní a dolní budovu;



Vzdělávací centrum pro veřejnou správu ČR, o.p.s.

## Silné stránky



- **Jednání a vystupování úředníků – jejich chování a vstřícnost.** Ze 130 odpovědí 124 občanů hodnotilo známkou 1.
- **Míra odbornosti pracovníků městského úřadu – velmi dobré hodnocení ze strany občanů.**
- **Čekací doba pro občany – 90 % občanů bylo „odbaveno“ do 10 minut.** Vzhledem k tomu, že šetření probíhala v úřední dny, jedná se o velmi dobrý výsledek.



Vzdělávací centrum pro veřejnou správu ČR, o.p.s.

## Příležitosti a doporučení



**Navrhujeme opakovaně pravidelně provádět šetření spokojenosti občanů přicházejících na městský úřad – min. dvakrát za rok.**

**Zvážit možnost řešení připomínek občanů, zejména těch, které se týkají pracovní doby úřadu.**

**Propojit šetření spokojenosti klientů s dalšími metodami jako např. Mystery Client s cílem dotazovat se na oblasti použité v rámci dotazníku a sledovat trendy.**

**Využít vynikajících výsledků šetření k marketingu a k propagaci kvality služeb, které MěÚ poskytuje občanům/klientům.**

**Poskytnout pozitivní zpětnou vazbu zastupitelstvu, vedení a pracovníkům MěÚ.**

**Dále rozvíjet měkké dovednosti zaměstnanců v oblasti jednání s klienty, dále pracovat na vytváření klientsky přátelského prostředí.**



Vzdělávací centrum pro veřejnou správu ČR, o.p.s.

## Dotazníkové šetření – celkový ZÁVĚR



Občané/klienti hodnotí činnost MěÚ velmi kladně a pozitivně. Vyzdvihnout je třeba také míru návratnosti dotazníků, která byla dle našich zkušeností nadprůměrná.

**U všech hodnocených otázek, které se týkaly odborů, bylo velmi dobře vnímáno jednání a vystupování úředníků (což v těchto typech výzkumů představuje klíčový a zásadní faktor ovlivňující celkovou spokojenost nebo nespokojenost respondentů).**

Vysoká úroveň klientského přístupu.



Vzdělávací centrum pro veřejnou správu ČR, o.p.s.



Závěry obou použitých metod se vzájemně doplňují a potvrzují tak výjimečně dobré výsledky Městského úřadu ve vztahu k zákazníkům/občanům.

Doporučujeme dále rozvíjet zákaznický přístup, ověřovat jej obdobnými průzkumy a především využít námětů a doporučení k dalšímu zlepšování služeb občanům.



Vzdělávací centrum pro veřejnou správu ČR, o.p.s.



**Děkuji Vám za pozornost a přeji hezký den.**

**Rostislav Honus**

**Vzdělávací centrum pro veřejnou správu ČR, o.p.s.**



---

Vzdělávací centrum pro veřejnou správu ČR, o.p.s.