

Šetření spokojenosti klientů



MěÚ Žd'ár nad Sázavou
2015

Obsah

Úvod	3
Počty kontaktů na jednotlivých odborech	4
Průměrná známka za jednání a vystupování úředníka jednotlivé odbory	5
Výsledky za jednotlivé odbory a oddělení MěÚ	6
Oddělení projektů a komunikace	6
Odbor dopravy	7
Odbor finanční.....	8
Odbor komunálních služeb.....	10
Odbor majetkoprávní	11
Odbor obecní živnostenský úřad	12
Odbor rozvoje a územního plánování	14
Odbor sekretariát tajemníka a vnitřních věcí.....	15
Odbor sociální.....	16
Odbor stavební	18
Odbor školství, kultury a sportu	19
Odbor životního prostředí	20
Oddělení informatiky.....	21
Hodnocení dle jednotlivých oblastí za všechna sledovaná období a MěÚ (celkem 4 534 kontaktů)	23
Celkové průměrné hodnocení všech kategorií za všechna sledovaná období (celkem 4 534 kontaktů)	25
Shrnutí	25
Závěr	26

Úvod

Šetření spokojenosti bylo realizováno v průběhu září až prosince roku 2015.

Cílem šetření bylo zjistit, jak občané vnímají Městský úřad a jednání a vystupování jeho zaměstnanců, prostředí úřadu, jak se v něm orientují.

Celkem bylo ve spolupráci se školenými tazateli vyplněno 1530 dotazníků.

Průměrná známka v kategorii jednání a vystupování úředníka je za celý úřad 1,09.

Klienti úřadu měli možnost dále hodnotit známkami 1 až 5 následující kategorie:

- orientační systém,
- prostředí úřadu,
- pracovní doba.

Klienti byli také dotázáni na:

- vzdálenost bydliště,
- způsob dopravy na MěÚ,
- záležitost, ve které úřad navštívili,
- čekací dobu.

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.

Počty kontaktů na jednotlivých odborech

Odbor sekretariát tajemníka a vnitřních věcí

Celkem kontaktů	634
-----------------	-----

Odbor dopravy

Celkem kontaktů	358
-----------------	-----

Odbor finanční

Celkem kontaktů	179
-----------------	-----

Odbor sociální

Celkem kontaktů	131
-----------------	-----

Odbor stavební

Celkem kontaktů	73
-----------------	----

Odbor obecní živnostenský úřad

Celkem kontaktů	45
-----------------	----

Odbor životního prostředí

Celkem kontaktů	42
-----------------	----

Odbor komunálních služeb

Celkem kontaktů	27
-----------------	----

Odbor majetkoprávní

Celkem kontaktů	16
-----------------	----

Oddělení projektů a komunikace

Celkem kontaktů	10
-----------------	----

Odbor školství, kultury a sportu

Celkem kontaktů	7
-----------------	---

Odbor rozvoje a územního plánování

Celkem kontaktů	6
-----------------	---

Oddělení informatiky

Celkem kontaktů	2
-----------------	---

Průměrná známka za jednání a vystupování úředníka jednotlivé odbory

Oddělení projektů a komunikace

Známka za jednání a vystupování úředníka 1,00

Odbor finanční

Známka za jednání a vystupování úředníka 1,00

Odbor rozvoje a územního plánování

Známka za jednání a vystupování úředníka 1,00

Odbor školství, kultury a sportu

Známka za jednání a vystupování úředníka 1,00

Oddělení informatiky

Známka za jednání a vystupování úředníka 1,00

Odbor majetkoprávní

Známka za jednání a vystupování úředníka 1,06

Odbor sekretariát tajemníka a vnitřních věcí

Známka za jednání a vystupování úředníka 1,07

Odbor stavební

Známka za jednání a vystupování úředníka 1,10

Odbor životního prostředí

Známka za jednání a vystupování úředníka 1,10

Odbor sociální

Známka za jednání a vystupování úředníka 1,17

Odbor komunálních služeb

Známka za jednání a vystupování úředníka 1,19

Odbor obecní živnostenský úřad

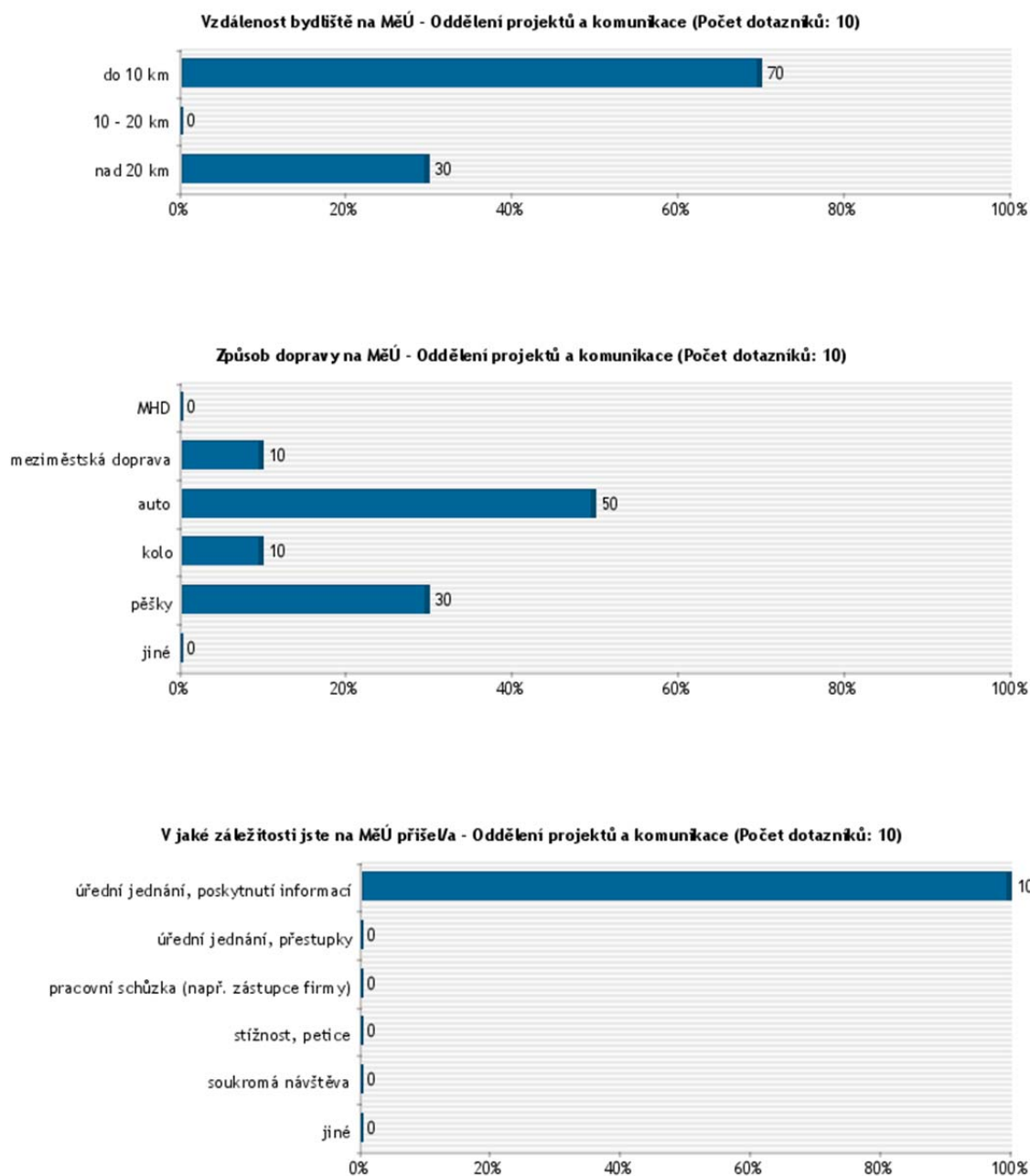
Známka za jednání a vystupování úředníka 1,24

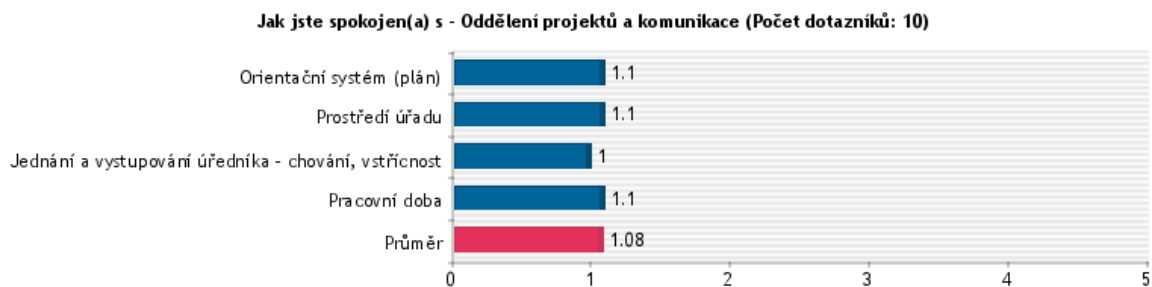
Odbor dopravy

Známka za jednání a vystupování úředníka 1,32

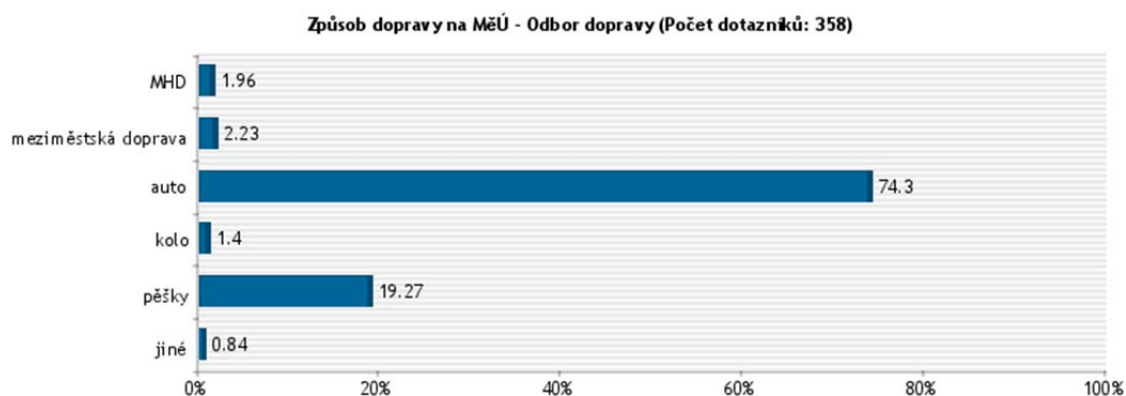
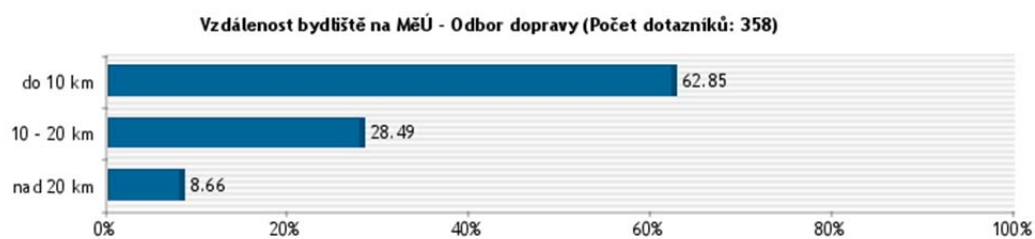
Výsledky za jednotlivé odbory a oddělení MěÚ

Oddělení projektů a komunikace

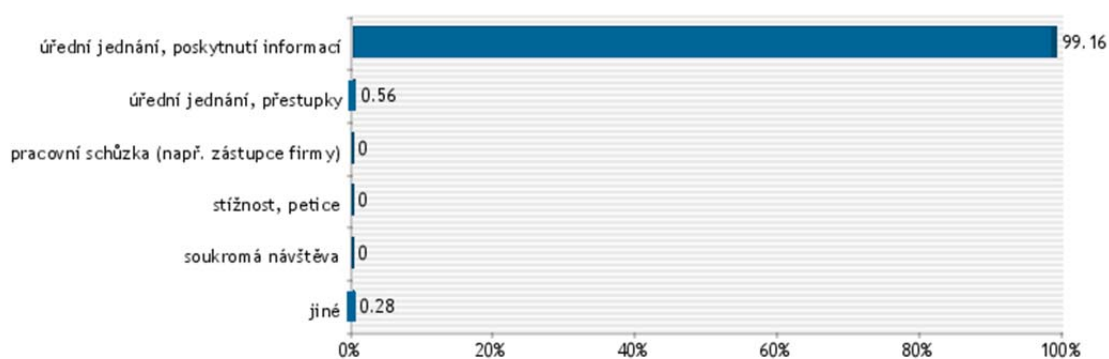




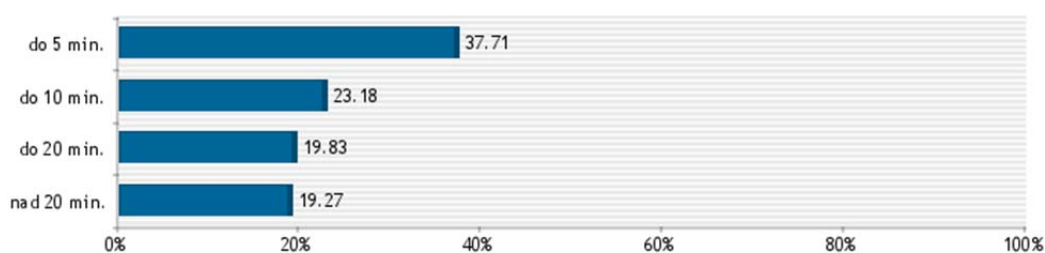
Odbor dopravy



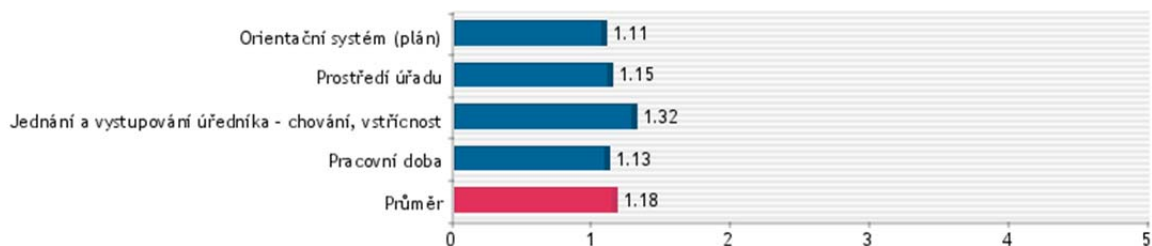
V jaké záležitosti jste na MěÚ přišel/a - Odbor dopravy (Počet dotazníků: 358)



Jaká byla čekací doba - Odbor dopravy (Počet dotazníků: 358)

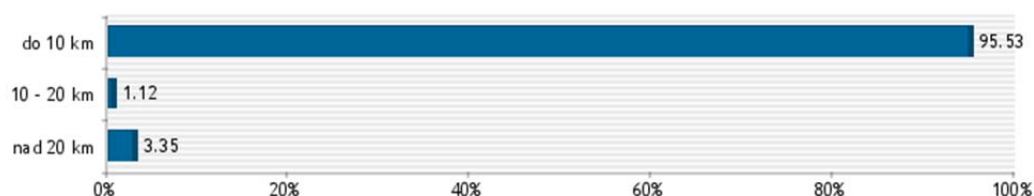


Jak jste spokojen(a) s - Odbor dopravy (Počet dotazníků: 358)

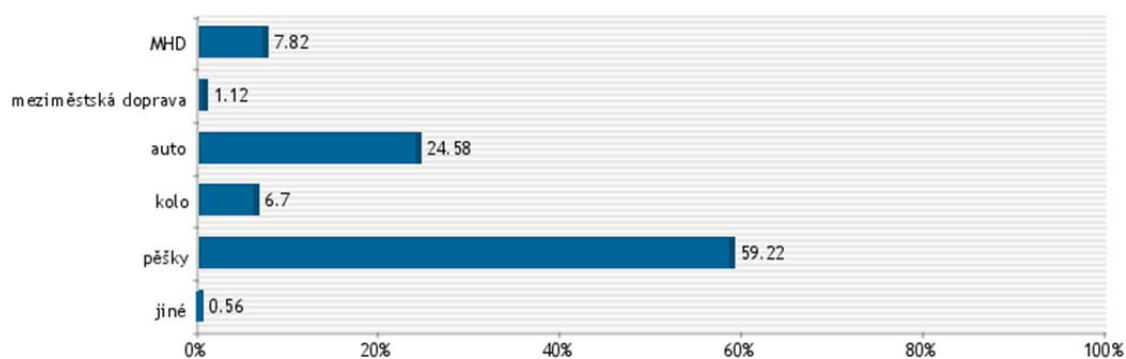


Odbor finanční

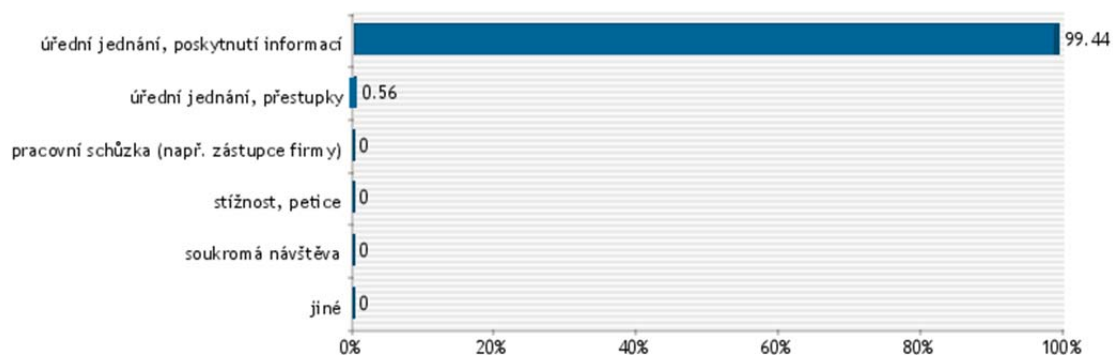
Vzdálenost bydliště na MěÚ - Odbor finanční (Počet dotazníků: 179)



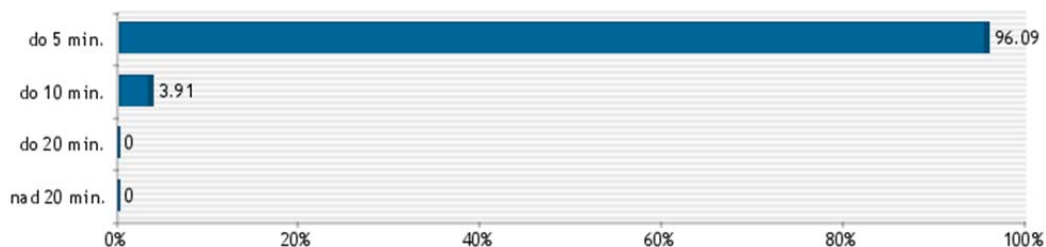
Způsob dopravy na MěÚ - Odbor finanční (Počet dotazníků: 179)



V jaké záležitosti jste na MěÚ přišel/a - Odbor finanční (Počet dotazníků: 179)



Jaká byla čekací doba - Odbor finanční (Počet dotazníků: 179)

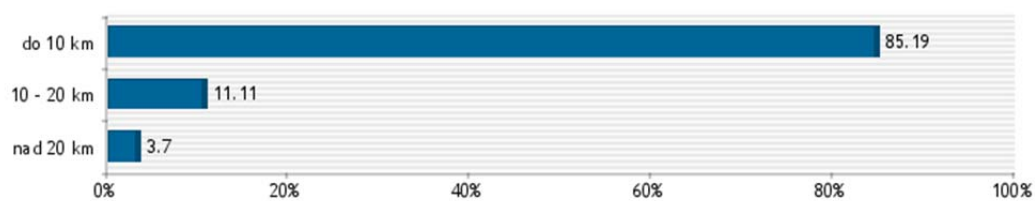


Jak jste spokojen(a) s - Odbor finanční (Počet dotazníků: 179)

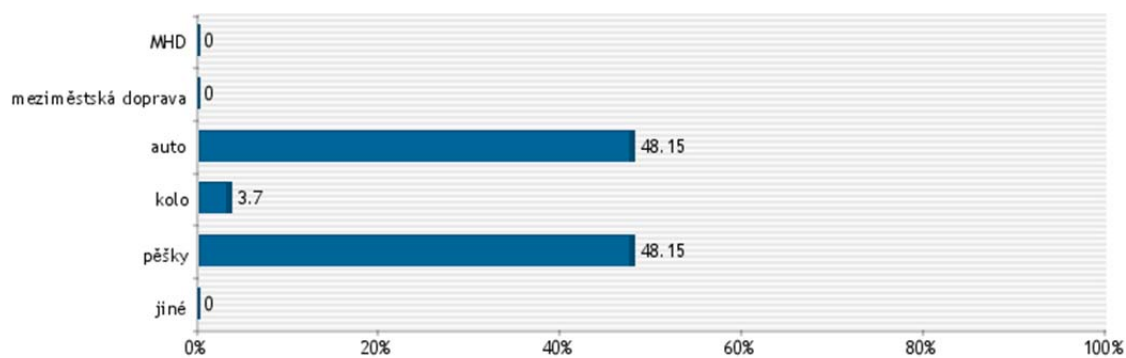


Odbor komunálních služeb

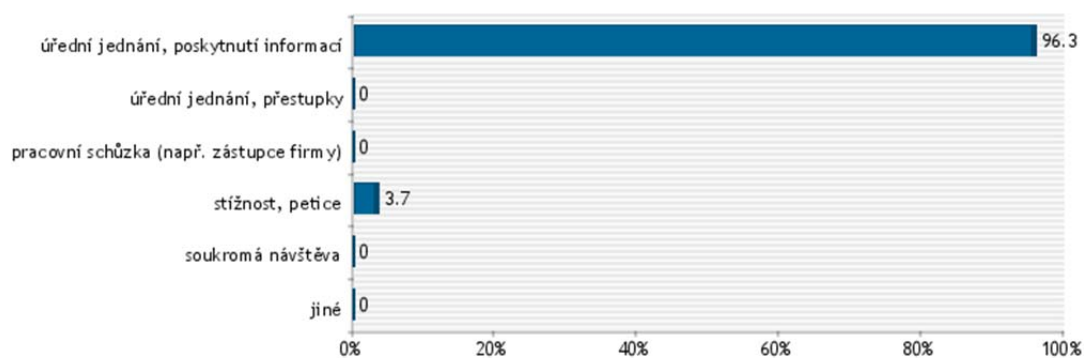
Vzdálenost bydliště na MěÚ - Odbor komunálních služeb (Počet dotazníků: 27)

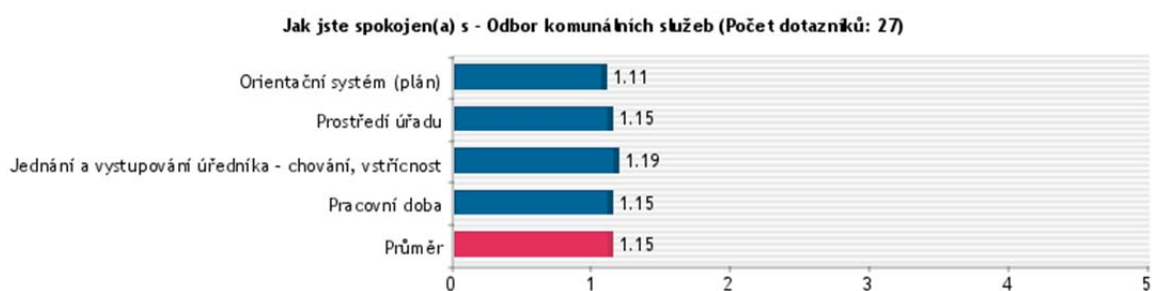
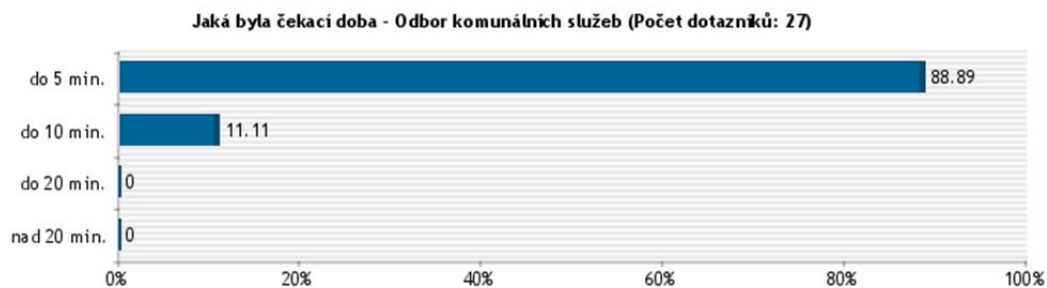


Způsob dopravy na MěÚ - Odbor komunálních služeb (Počet dotazníků: 27)

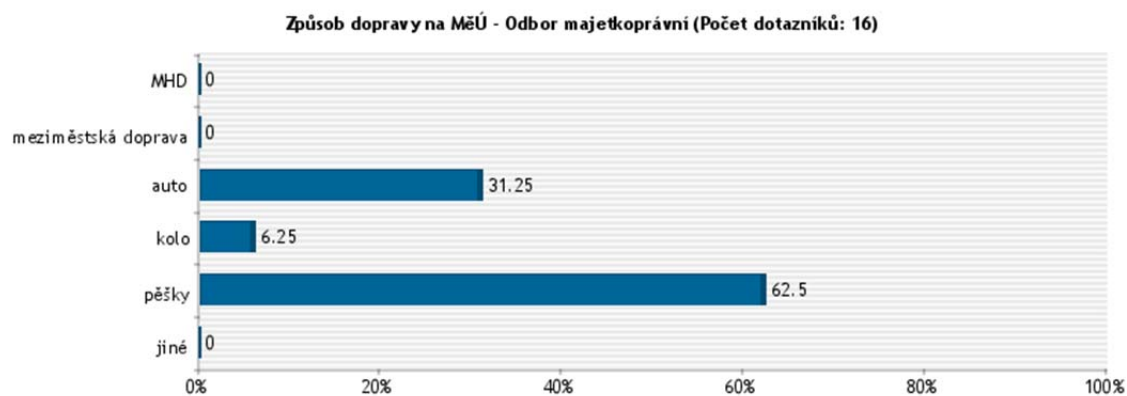
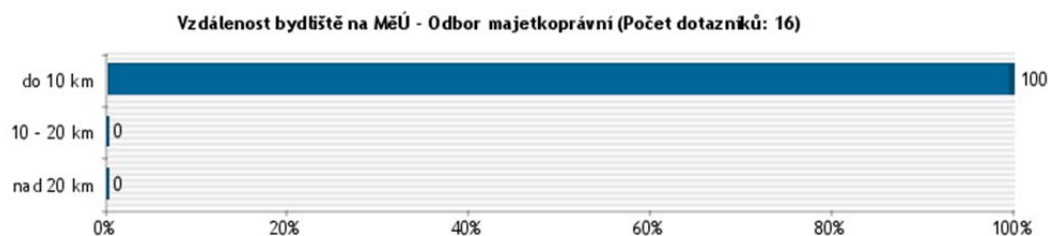


V jaké záležitosti jste na MěÚ přišel/a - Odbor komunálních služeb (Počet dotazníků: 27)

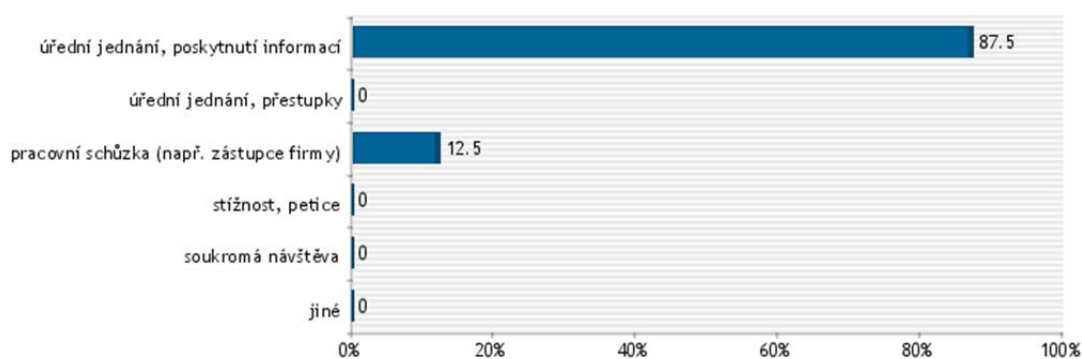




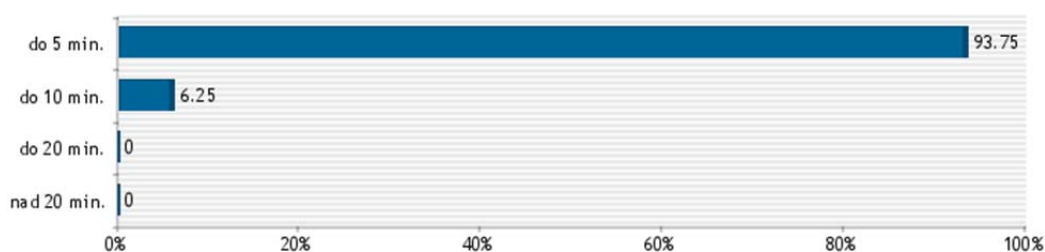
Odbor majetkoprávní



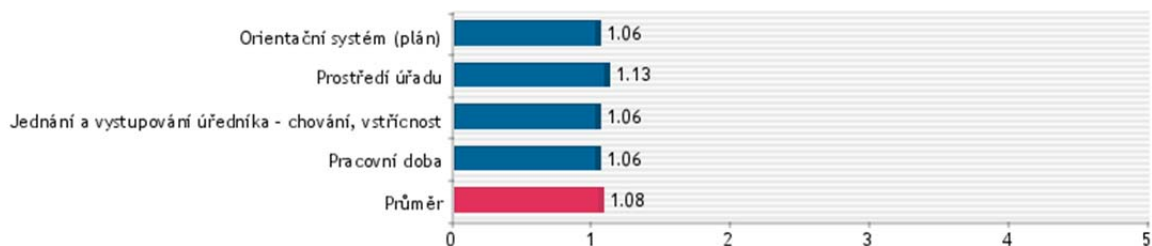
V jaké záležitosti jste na MěÚ přišel/a - Odbor majetkoprávní (Počet dotazníků: 16)



Jaká byla čekací doba - Odbor majetkoprávní (Počet dotazníků: 16)

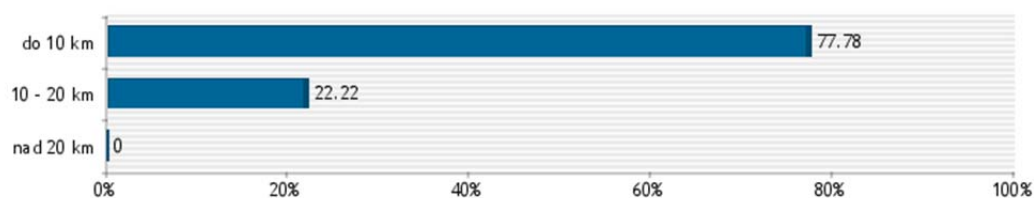


Jak jste spokojen(a) s - Odbor majetkoprávní (Počet dotazníků: 16)

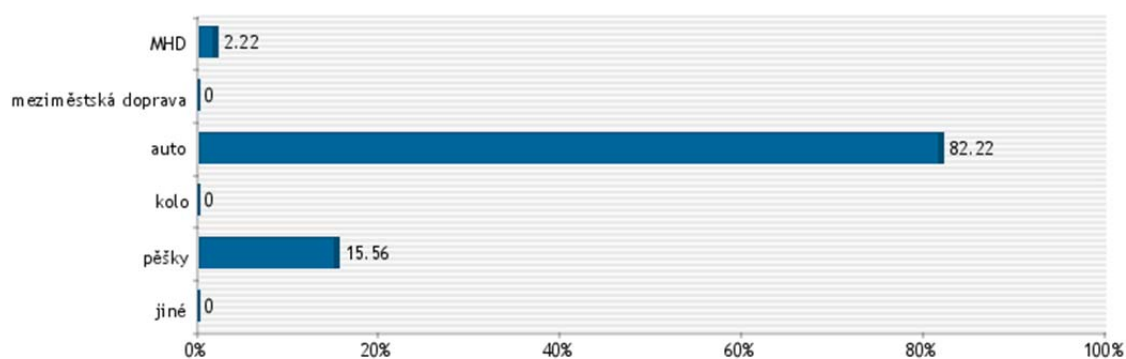


Odbor obecní živnostenský úřad

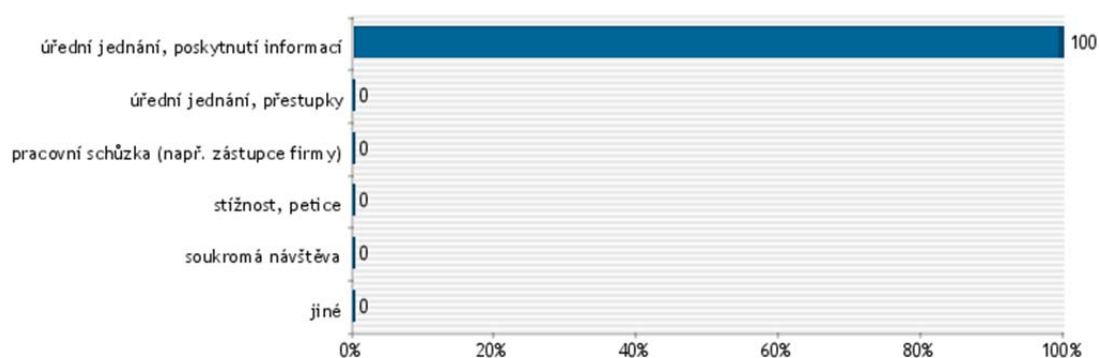
Vzdálenost bydliště na MěÚ - Odbor obecní živnostenský úřad (Počet dotazníků: 45)



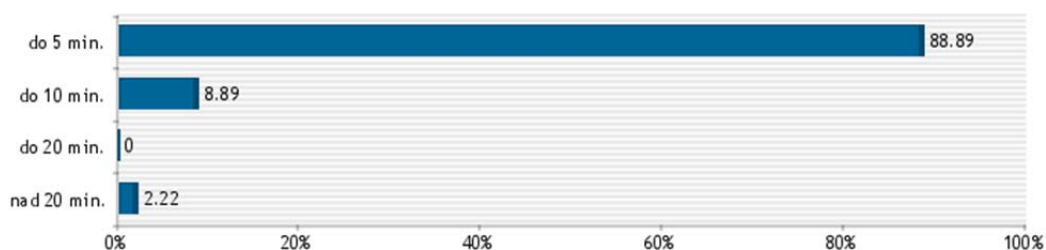
Způsob dopravy na MěÚ - Odbor obecní živnostenský úřad (Počet dotazníků: 45)



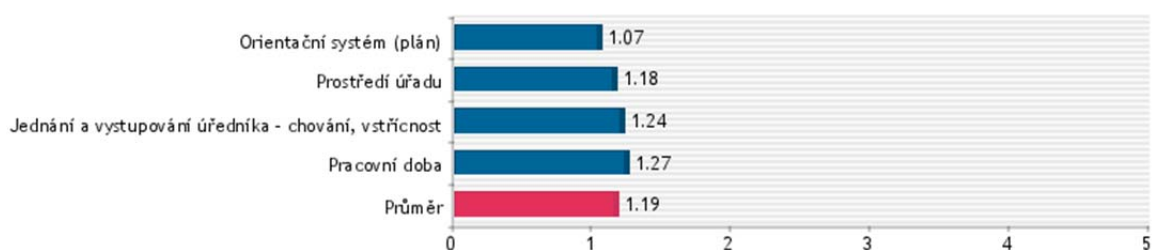
V jaké záležitosti jste na MěÚ přišel/a - Odbor obecní živnostenský úřad (Počet dotazníků: 45)



Jaká byla čekací doba - Odbor obecní živnostenský úřad (Počet dotazníků: 45)

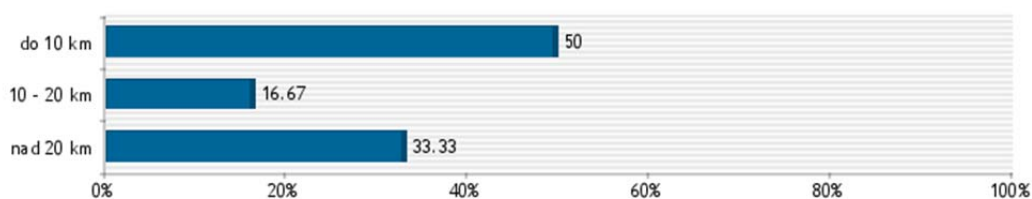


Jak jste spokojen(a) s - Odbor obecní živnostenský úřad (Počet dotazníků: 45)

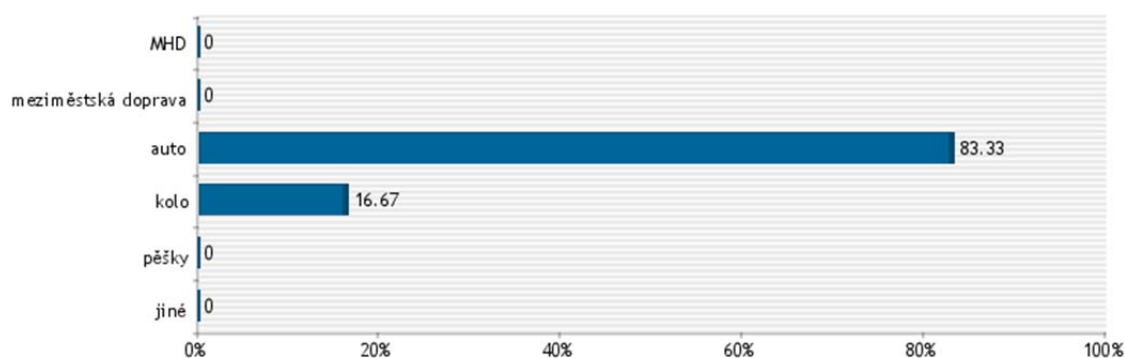


Odbor rozvoje a územního plánování

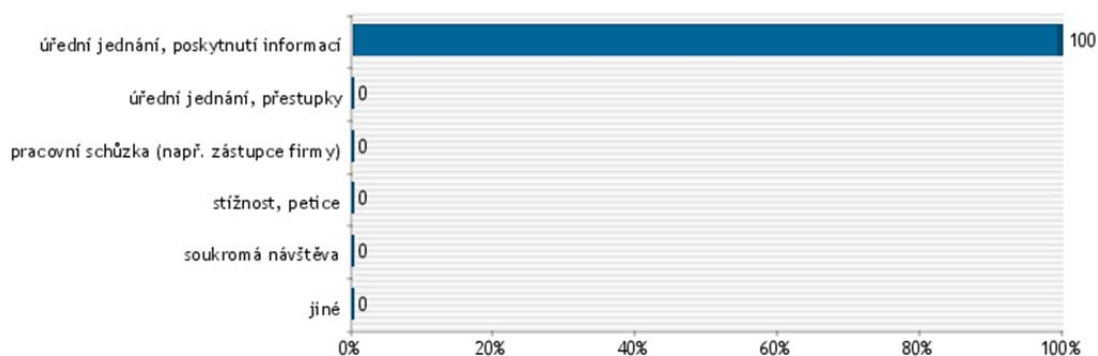
Vzdálenost bydliště na MěÚ - Odbor rozvoje a územního plánování (Počet dotazníků: 6)



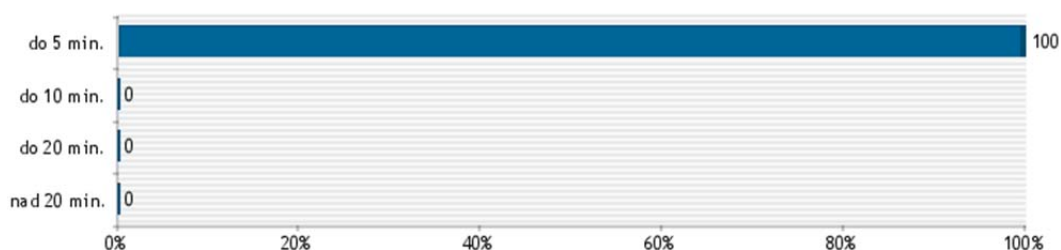
Způsob dopravy na MěÚ - Odbor rozvoje a územního plánování (Počet dotazníků: 6)



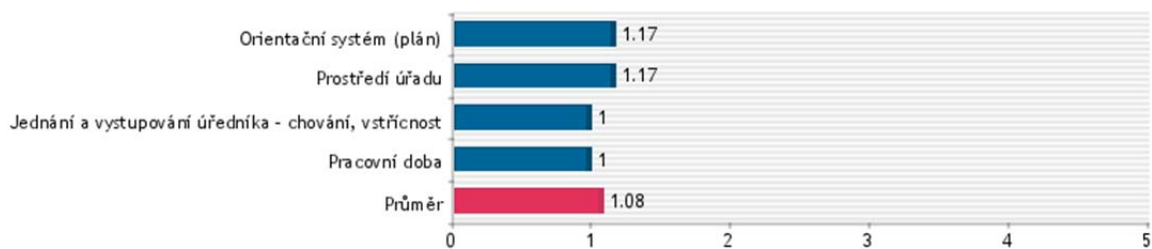
V jaké záležitosti jste na MěÚ přišel/a - Odbor rozvoje a územního plánování (Počet dotazníků: 6)



Jaká byla čekací doba - Odbor rozvoje a územního plánování (Počet dotazníků: 6)

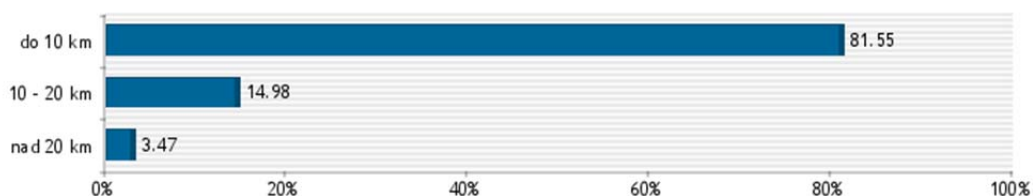


Jak jste spokojen(a) s - Odbor rozvoje a územního plánování (Počet dotazníků: 6)

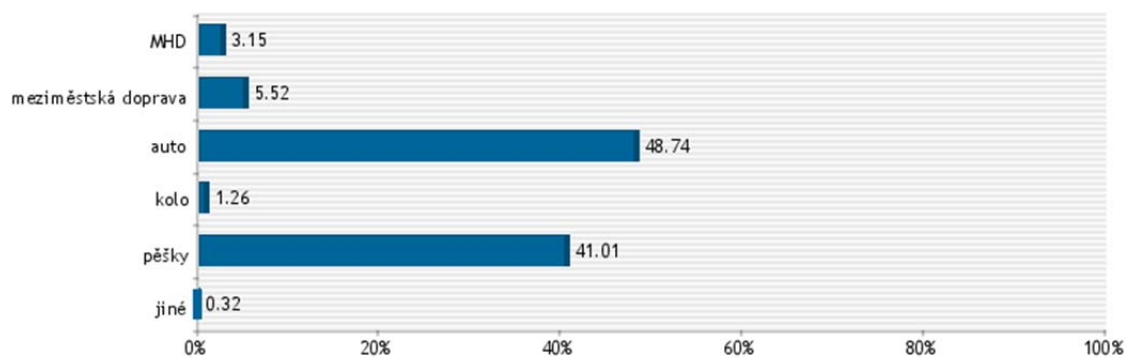


Odbor sekretariát tajemníka a vnitřních věcí

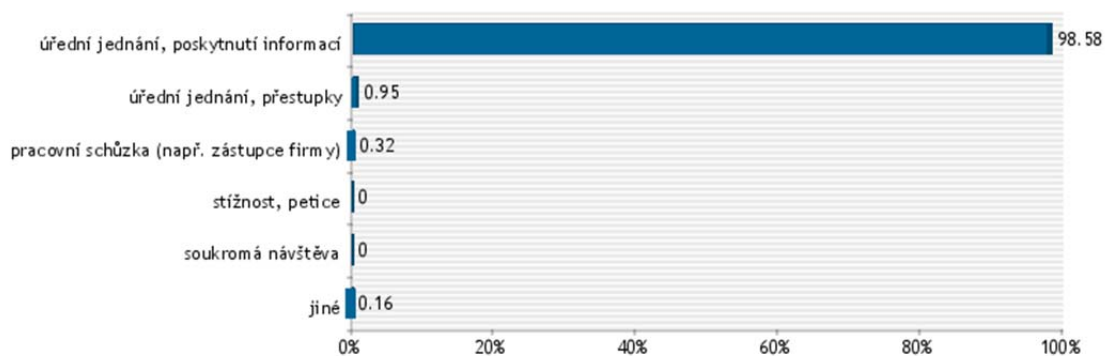
Vzdálenost bydliště na MěÚ - Odbor sekretariát tajemníka a vnitřních věcí (Počet dotazníků: 634)



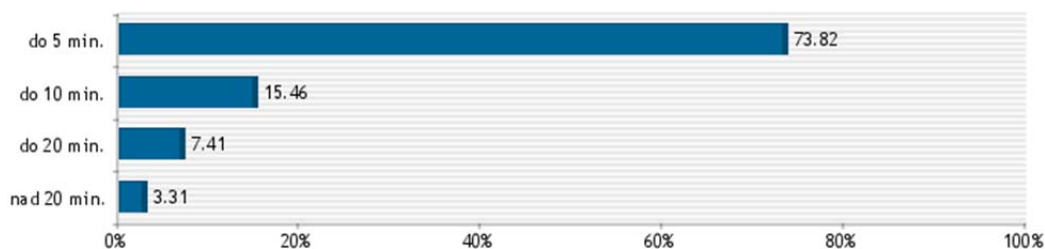
Způsob dopravy na MěÚ - Odbor sekretariát tajemníka a vnitřních věcí (Počet dotazníků: 634)



V jaké záležitosti jste na MěÚ přišel/a - Odbor sekretariát tajemníka a vnitřních věcí (Počet dotazníků: 634)



Jaká byla čekací doba - Odbor sekretariát tajemníka a vnitřních věcí (Počet dotazníků: 634)

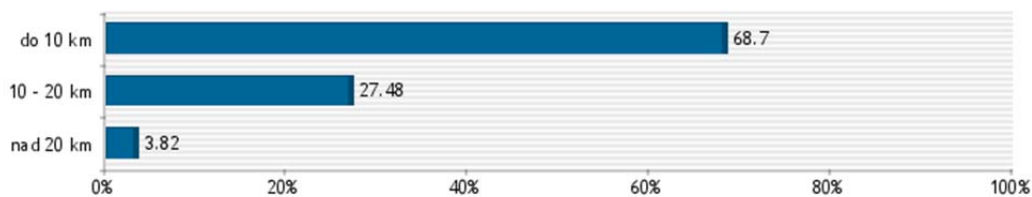


Jak jste spokojen(a) s - Odbor sekretariát tajemníka a vnitřních věcí (Počet dotazníků: 634)

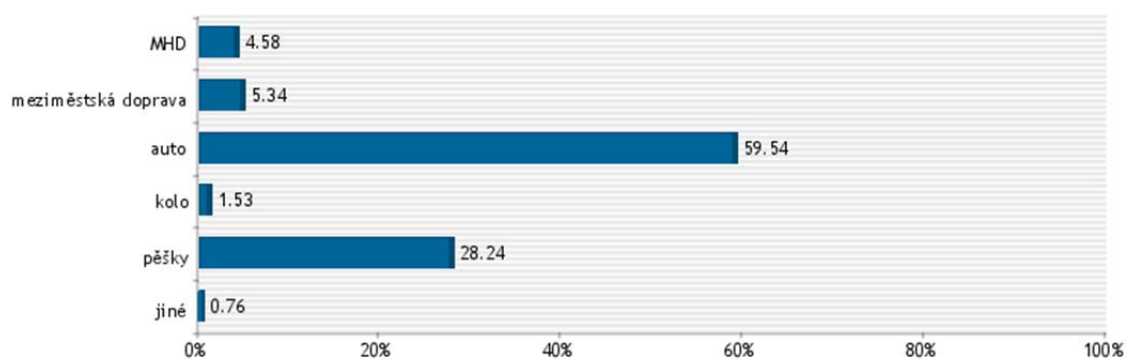


Odbor sociální

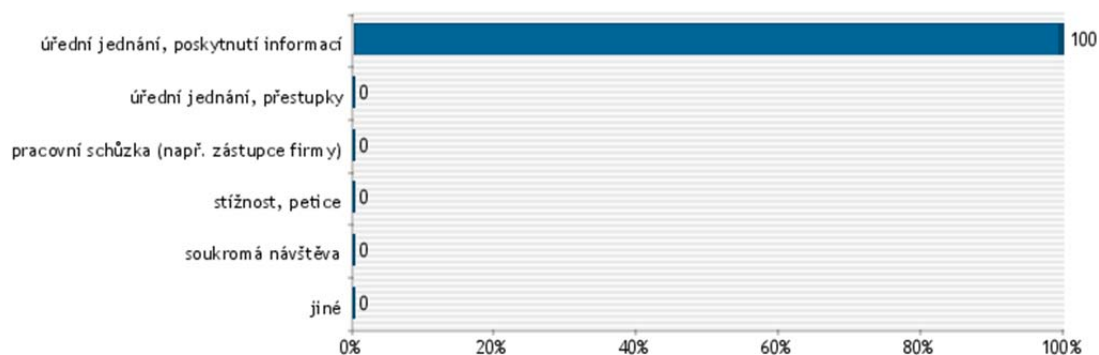
Vzdálenost bydliště na MěÚ - Odbor sociální (Počet dotazníků: 131)



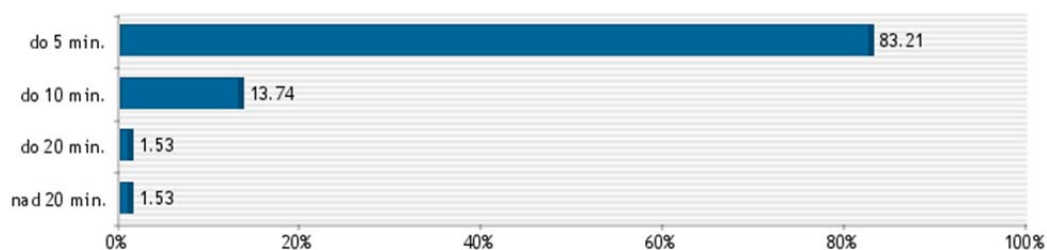
Způsob dopravy na MěÚ - Odbor sociální (Počet dotazníků: 131)



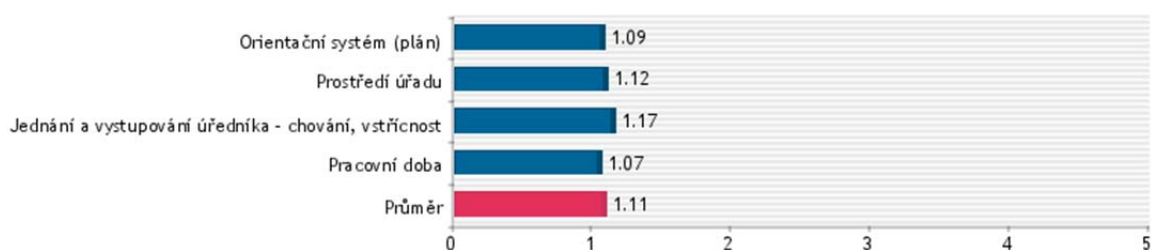
V jaké záležitosti jste na MěÚ přišel/a - Odbor sociální (Počet dotazníků: 131)



Jaká byla čekací doba - Odbor sociální (Počet dotazníků: 131)

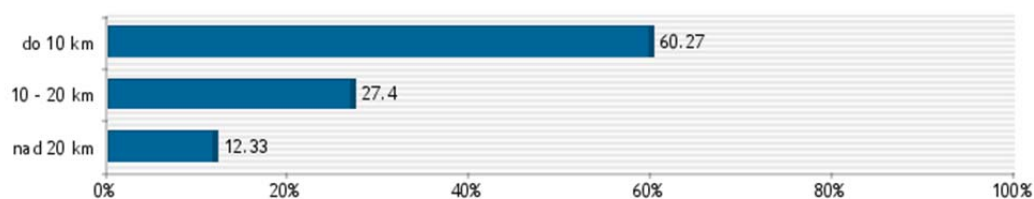


Jak jste spokojen(a) s - Odbor sociální (Počet dotazníků: 131)

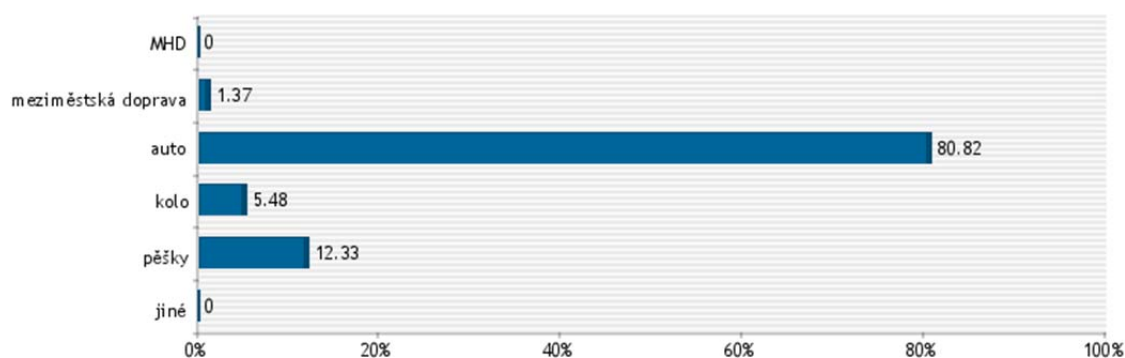


Odbor stavební

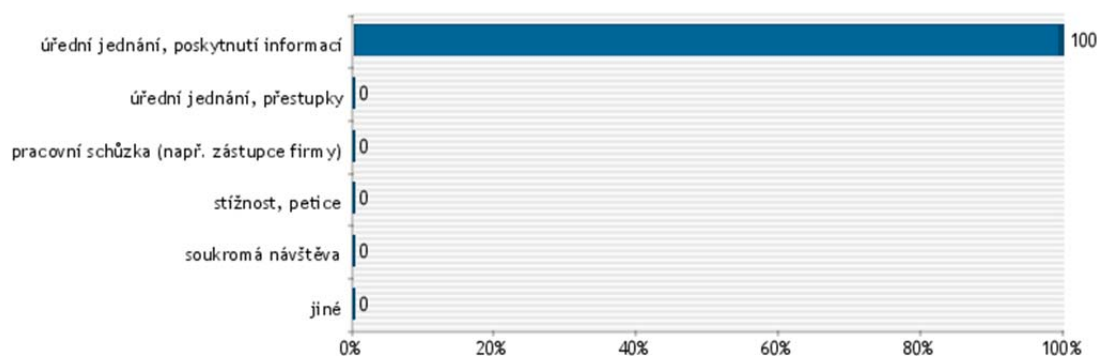
Vzdálenost bydliště na MěÚ - Odbor stavební (Počet dotazníků: 73)



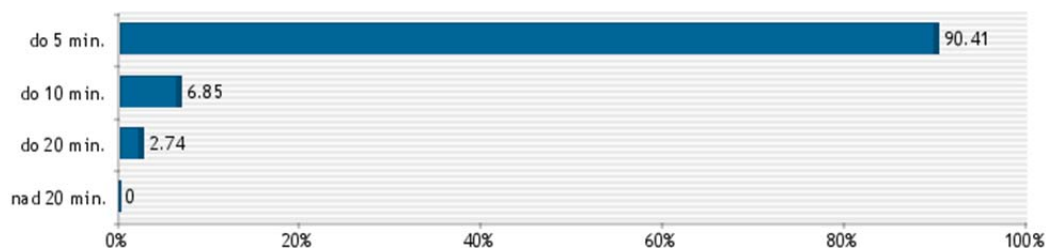
Způsob dopravy na MěÚ - Odbor stavební (Počet dotazníků: 73)

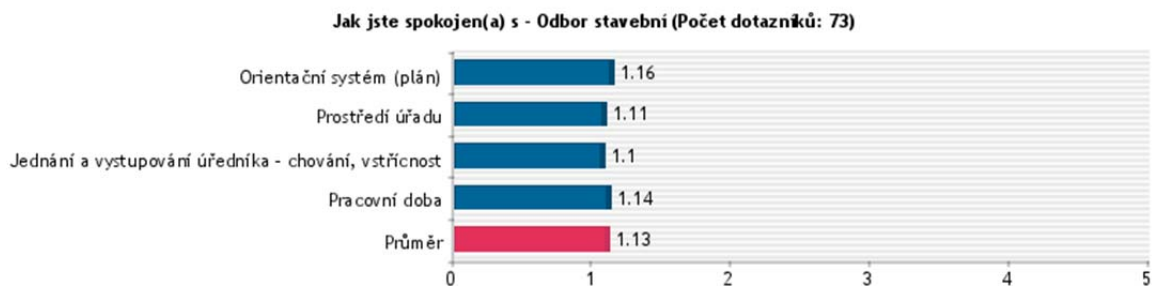


V jaké záležitosti jste na MěÚ přišel/a - Odbor stavební (Počet dotazníků: 73)

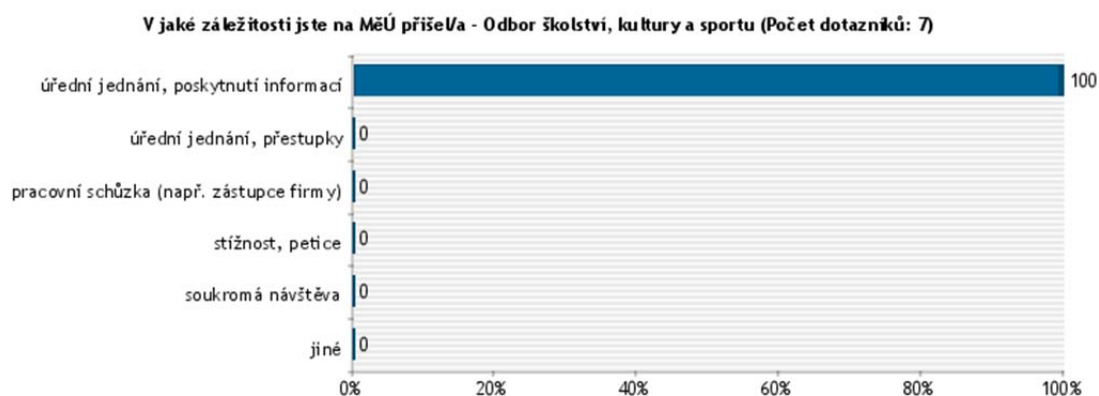
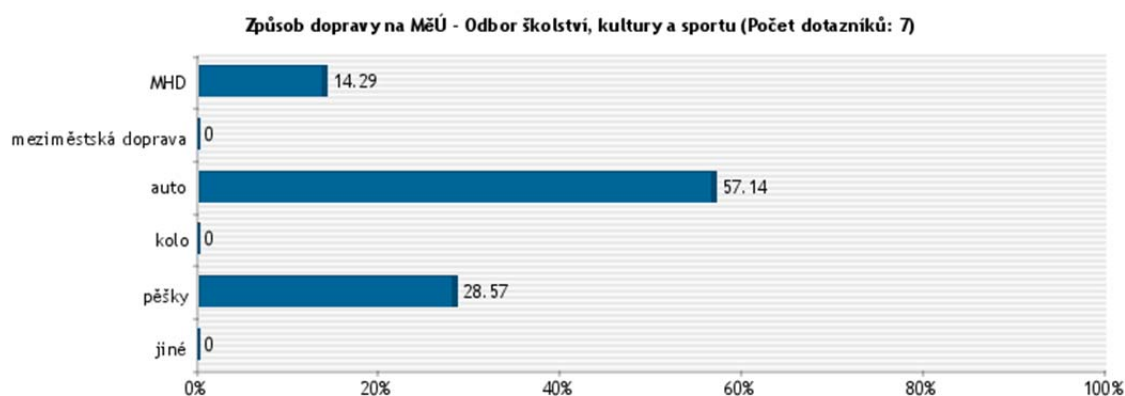


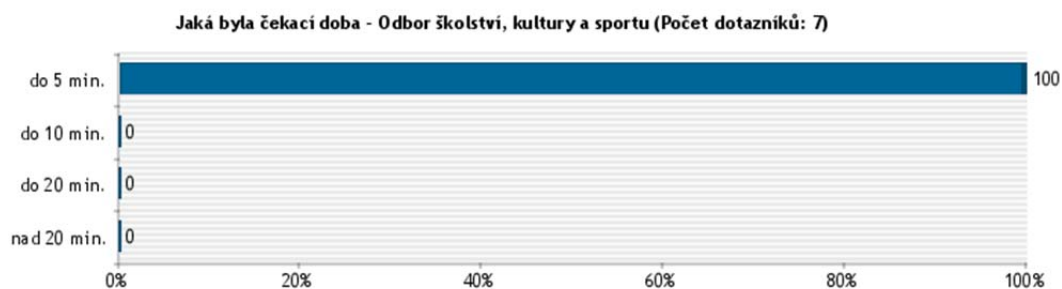
Jaká byla čekací doba - Odbor stavební (Počet dotazníků: 73)



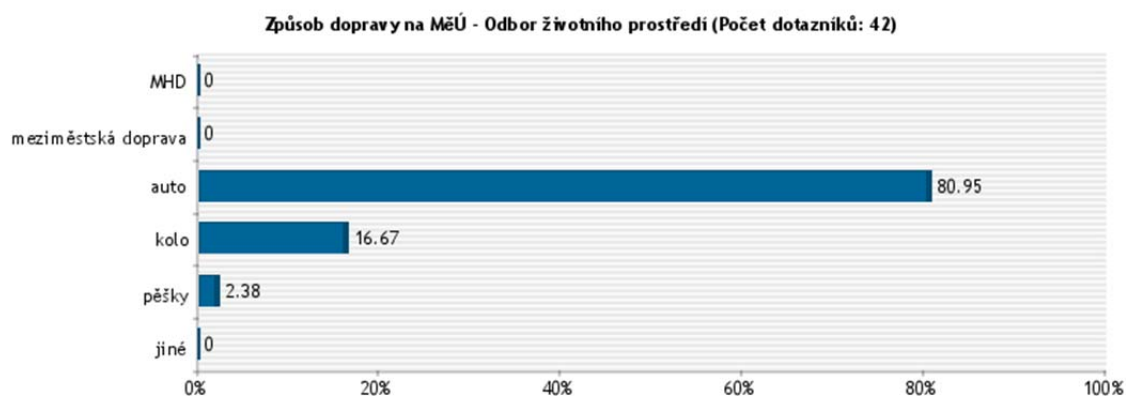
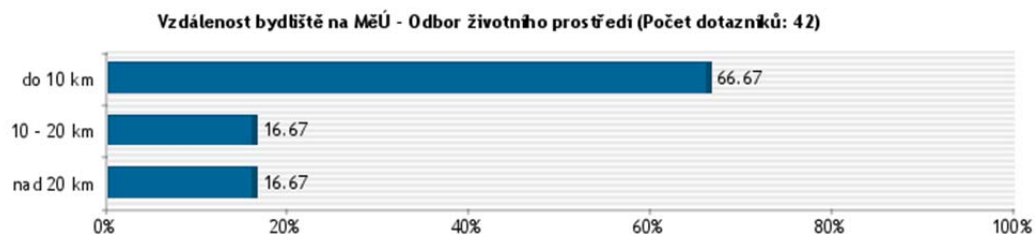


Odbor školství, kultury a sportu

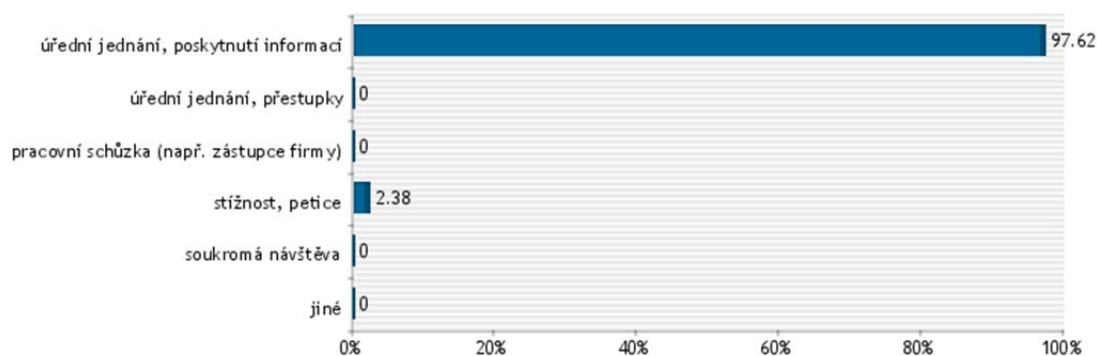




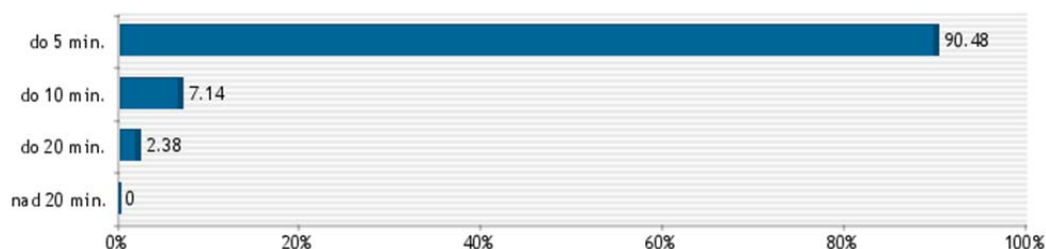
Odbor životního prostředí



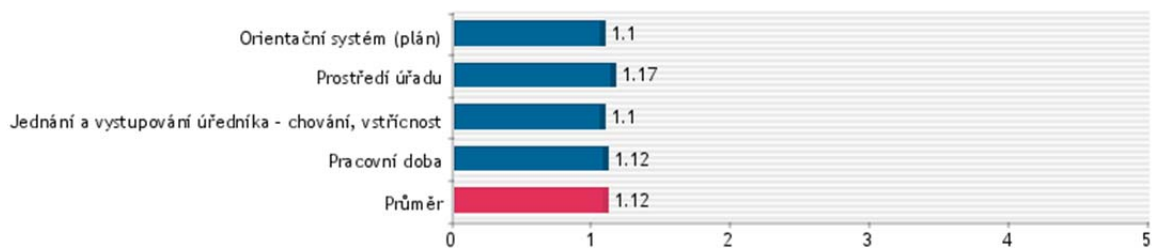
V jaké záležitosti jste na MěÚ přišel/a - Odbor životního prostředí (Počet dotazníků: 42)



Jaká byla čekací doba - Odbor životního prostředí (Počet dotazníků: 42)

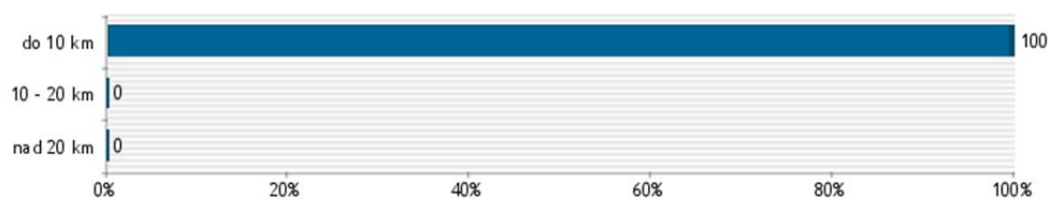


Jak jste spokojen(a) s - Odbor životního prostředí (Počet dotazníků: 42)

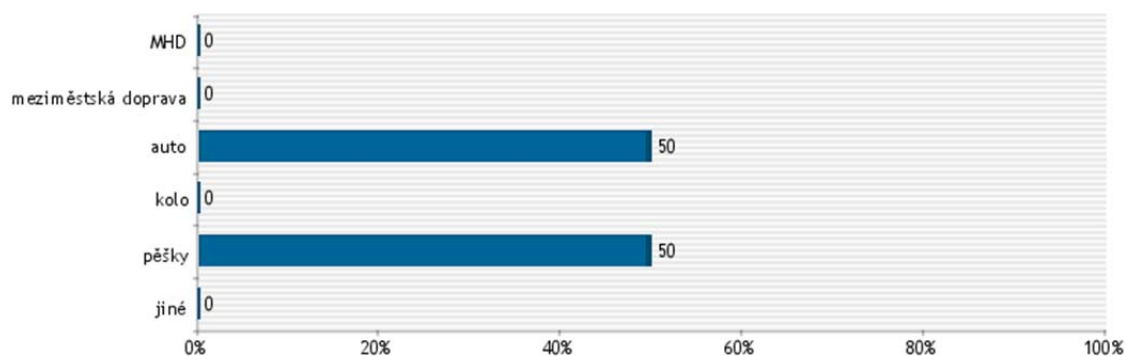


Oddělení informatiky

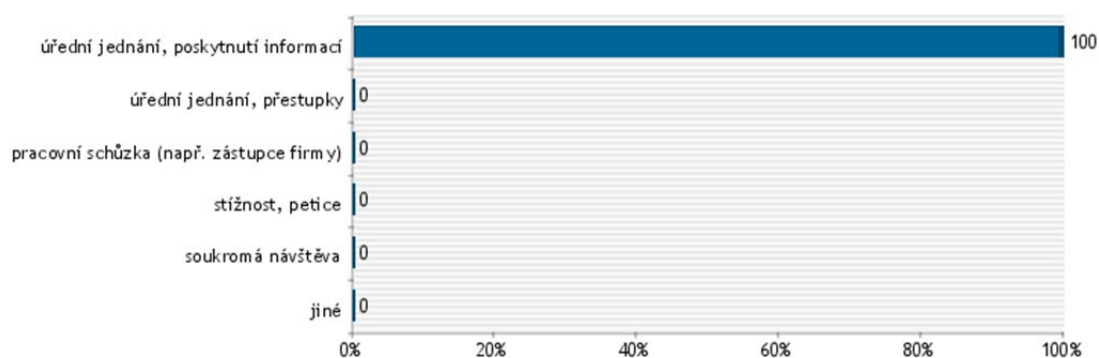
Vzdálenost bydliště na MěÚ - Oddělení informatiky (Počet dotazníků: 2)



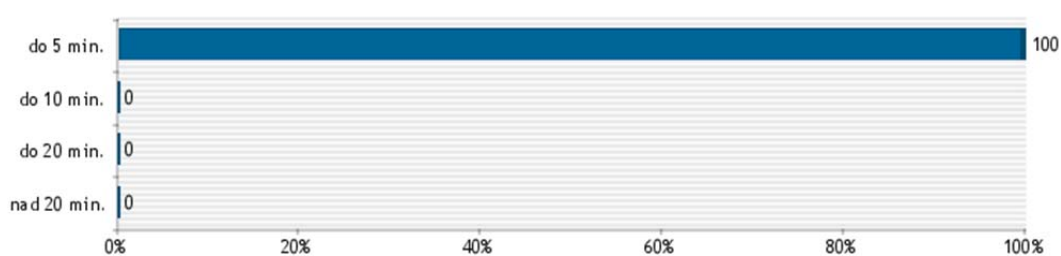
Způsob dopravy na MěÚ - Oddělení informatiky (Počet dotazníků: 2)



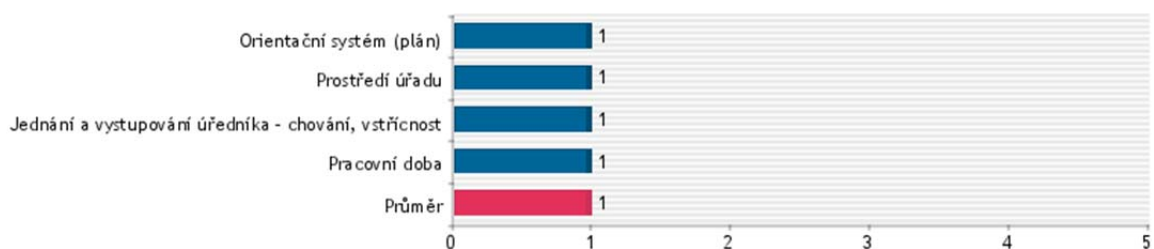
V jaké záležitosti jste na MěÚ přišel/a - Oddělení informatiky (Počet dotazníků: 2)



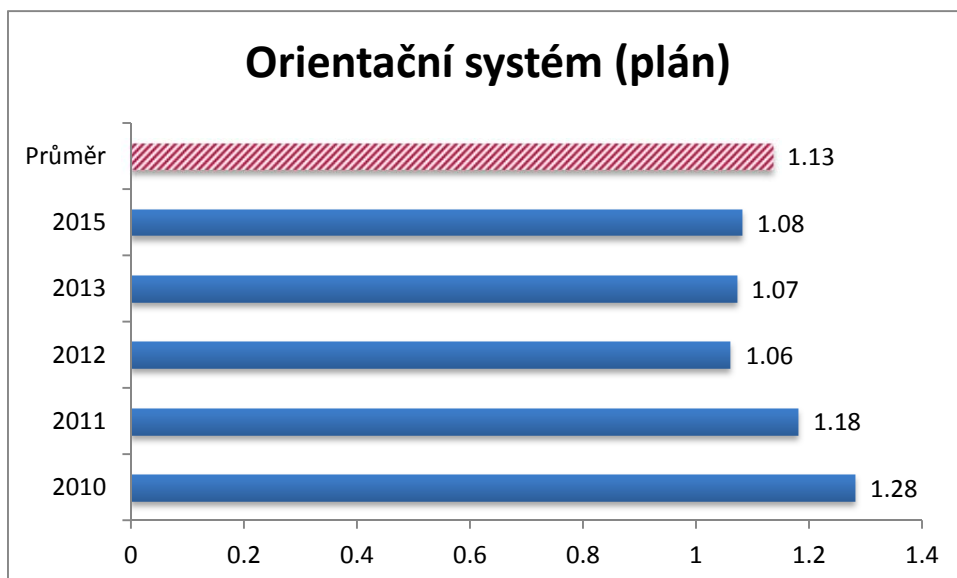
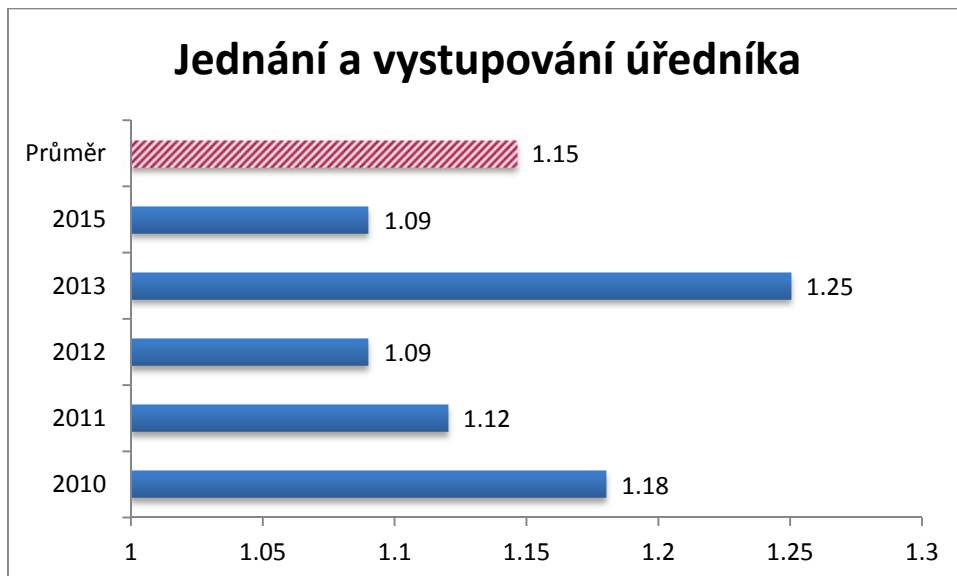
Jaká byla čekací doba - Oddělení informatiky (Počet dotazníků: 2)

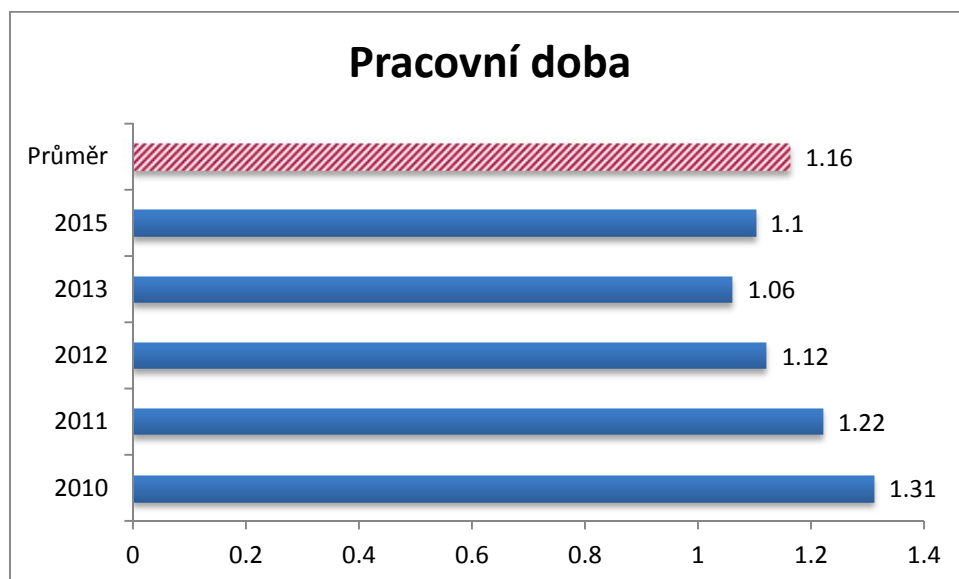
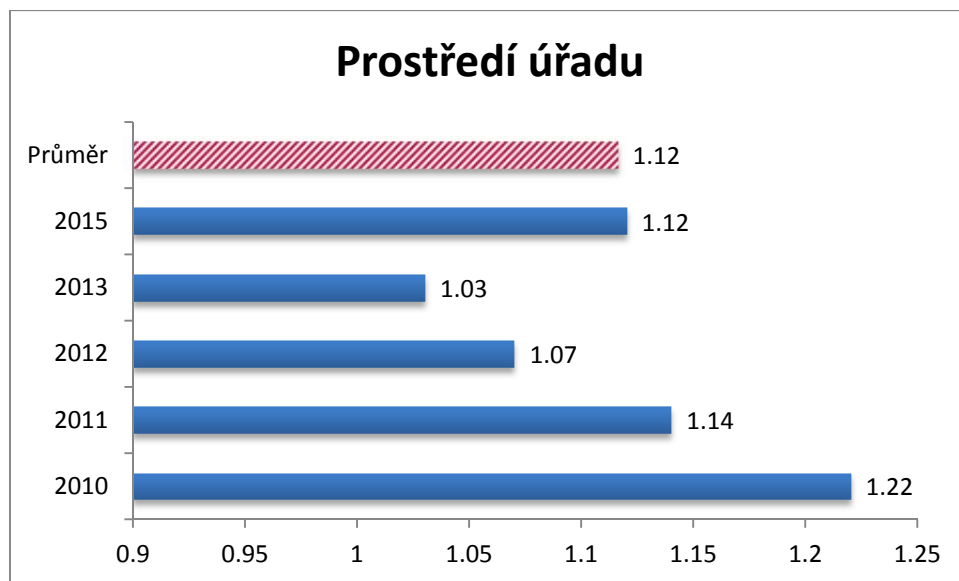


Jak jste spokojen(a) s - Oddělení informatiky (Počet dotazníků: 2)

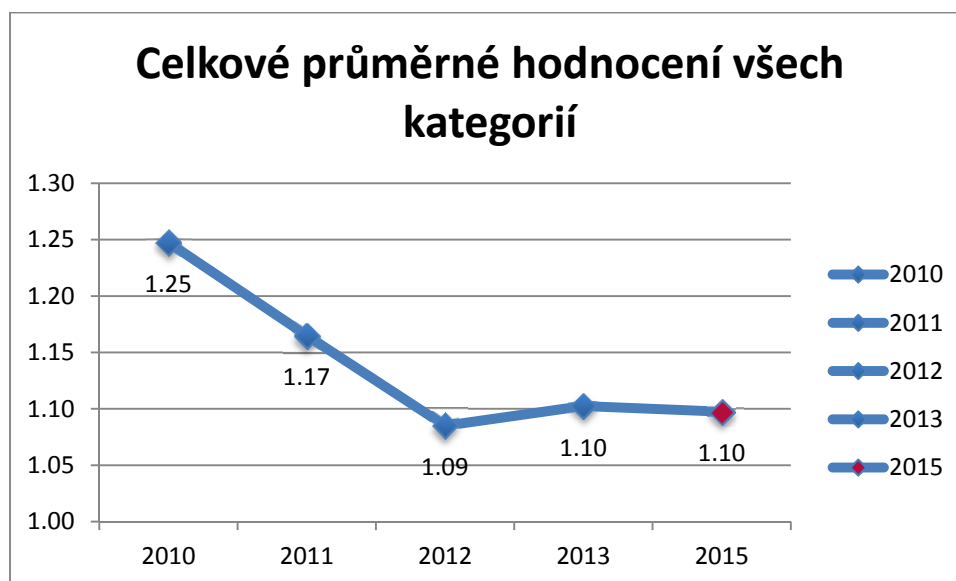


**Hodnocení dle jednotlivých oblastí za všechna sledovaná období a MěÚ
(celkem 4 534 kontaktů)**





**Celkové průměrné hodnocení všech kategorií za všechna sledovaná období
(celkem 4 534 kontaktů)**



Vývoj celkového průměrného hodnocení spokojenosti klientů MěÚ v čase ukazuje ustálení dosažených hodnot na úrovni známky 1,10 a to můžeme pokládat ve srovnání s dosud provedenými průzkumy spokojenosti v jiných úřadech za dlouhodobě nejlepší výsledek (viz předchozí zprávy) dosažený magistráty a městskými úřady, ve kterých jsme hodnocení provedli.

Shrnutí

Změny sledovaných ukazatelů spokojenosti s Pracovní dobou a Orientačním plánem vykazují minimální odchylky 0,05, což lze považovat za statisticky málo významné.

Doporučujeme věnovat pozornost zvýšení hodnoty ukazatele Prostředí úřadu o 0,09 a hledání možných příčin tohoto zhoršení.

Za vynikající můžeme považovat snížení hodnoty ukazatele spokojenosti s Jednáním a vystupováním úředníků o 0,16 a návrat k historicky nejlepší dosažené hodnotě 1,09.

Závěr

„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.“

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, což MěÚ Žďár nad Sázavou bezpochyby dlouhodobě činí.

To vše dává MěÚ Žďár nad Sázavou určitou konkurenční výhodu v sektoru veřejných služeb v době, kdy pokračuje jejich „demonopolizace“ rušením místní příslušnosti jednotlivých agend a tím se posiluje konkurenční prostředí mezi městskými úřady, které tyto agendy vykonávají.

„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.