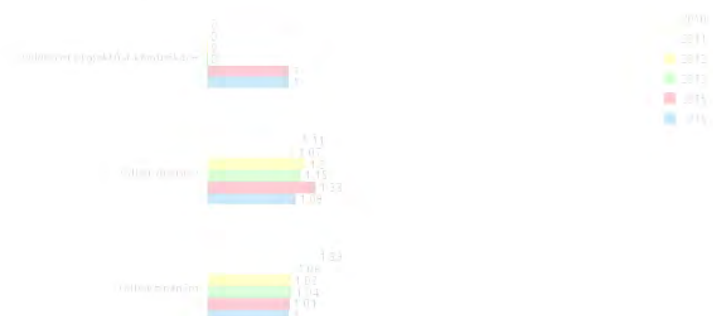


Jednotlivé a systémem úředníka - Chování, vřelost (Bůžek kontaktů: 56/19)



Zpráva z šetření spokojenosti klientů



Městský úřad Žďár nad Sázavou



2016



MVS projekt s.r.o.

Rokycanova 781/11,
779 00 Olomouc
e-mail: mvsprojekt@mvsprojekt.cz
telefon: +420 737 467 949



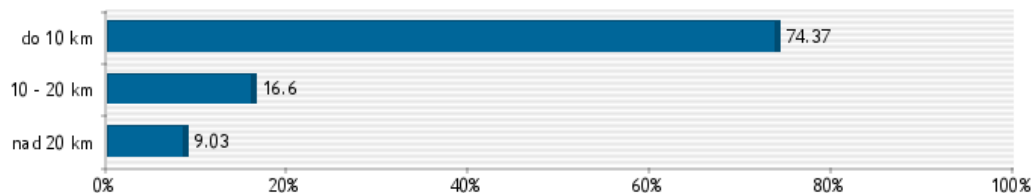
Obsah

Výsledky šetření spokojenosti klientů za celý úřad a rok 2016.....	4
Výsledky šetření spokojenosti klientů za rok 2016 a jednotlivé odbory/oddělení	6
Oddělení projektů a komunikace	6
Odbor dopravy	7
Odbor finanční.....	9
Odbor komunálních služeb.....	10
Odbor majetkoprávní	11
Odbor obecní živnostenský úřad	13
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
Odbor finanční kontroly a interního auditu	21
Jiný.....	23
Srovnání s předchozími roky za celý úřad	25
Srovnání s předchozími roky za jednotlivé odbory/oddělení.....	30
Oddělení projektů a komunikace	31
Odbor dopravy	32
Odbor finanční.....	36
Odbor komunálních služeb.....	40
Odbor majetkoprávní	44
Odbor obecní živnostenský úřad	48
Odbor rozvoje a územního plánu	52
Odbor sekretariát tajemníka a vnitřních věcí.....	54
Odbor sociální.....	58
Odbor stavební.....	62
Odbor školství, kultury a sportu	66
Odbor životního prostředí	70
Jiný.....	74
Srovnání s ostatními úřady v rámci průměrných známek za celou dobu realizace šetření (2010 – 2016)	78

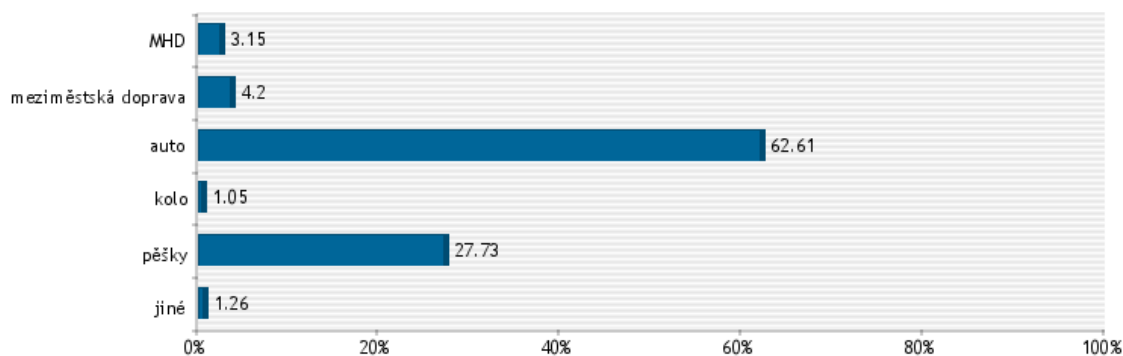
Výsledky šetření spokojenosti klientů za celý úřad a rok 2016

Celkem bylo v průběhu roku 2016 školeným tazatel vybráno 476 dotazníků.

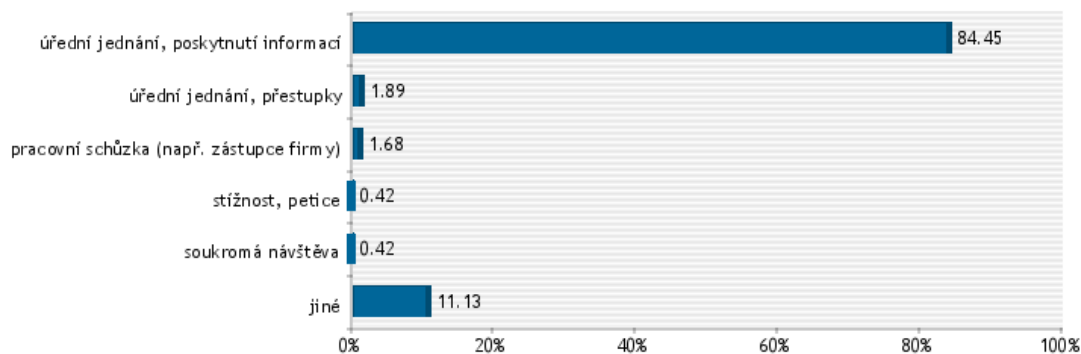
Vzdálenost bydliště na MěÚ - (Počet dotazníků: 476)



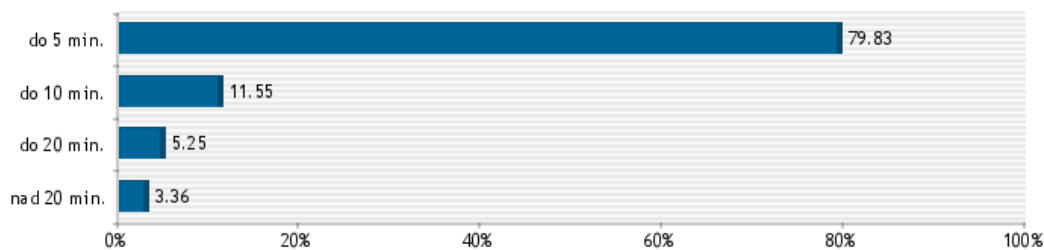
Způsob dopravy na MěÚ - (Počet dotazníků: 476)



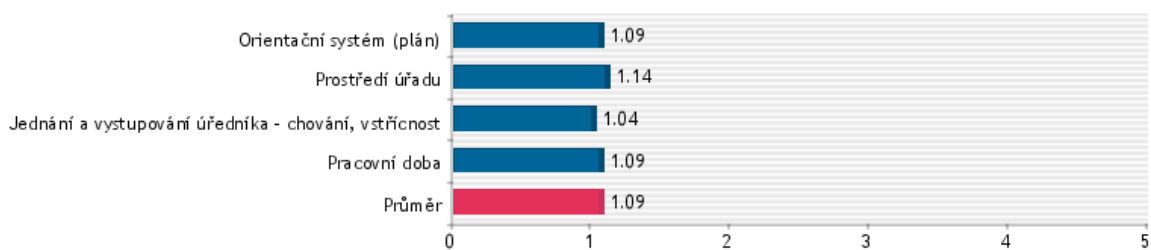
V jaké záležitosti jste na MěÚ přišel/a - (Počet dotazníků: 476)



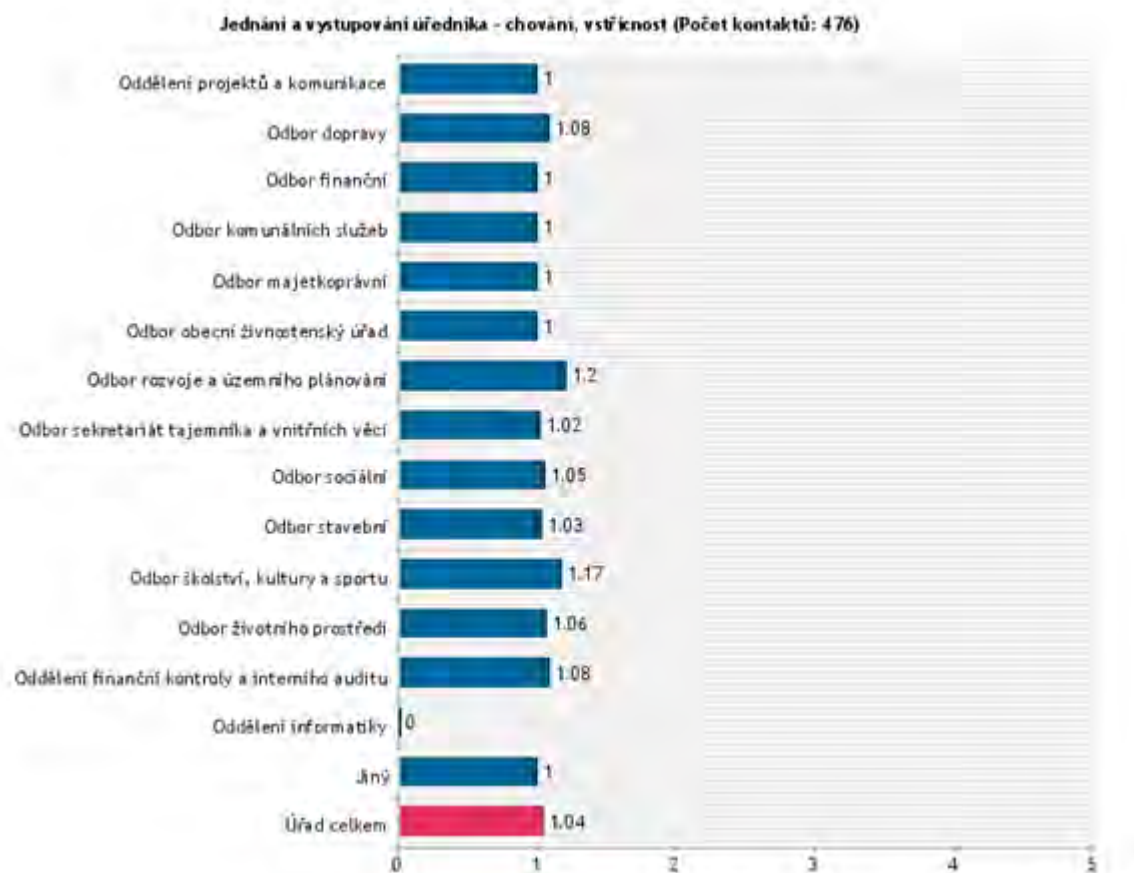
Jaká byla čekací doba - (Počet dotazníků: 476)



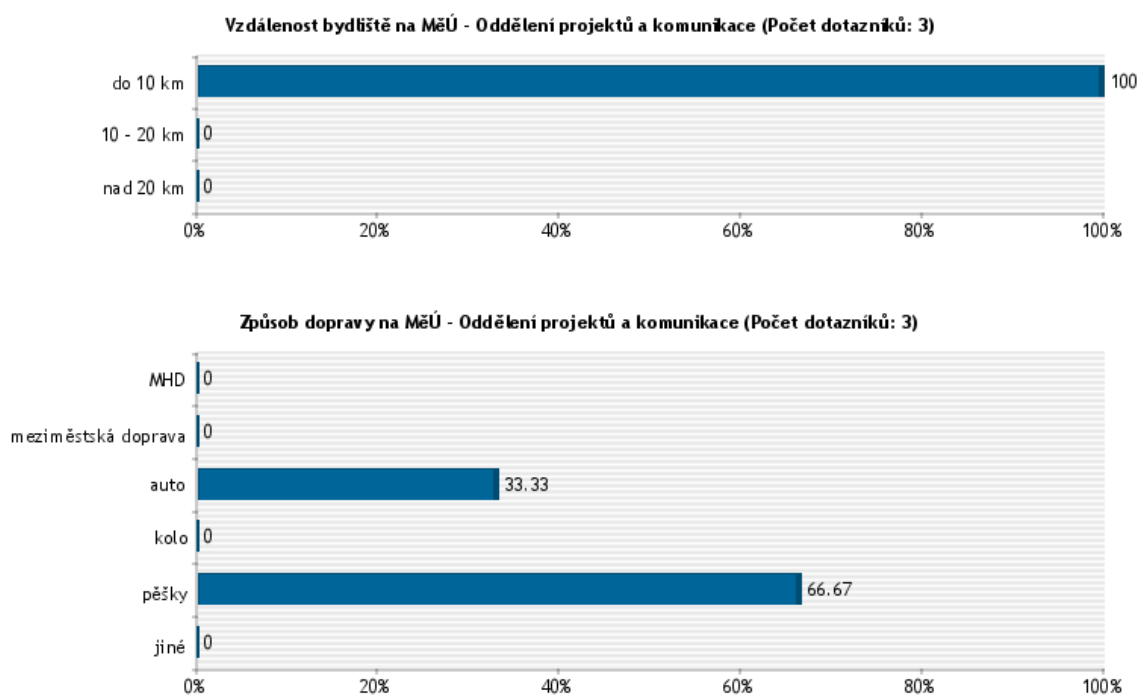
Jak jste spokojen(a) s - (Počet dotazníků: 476)



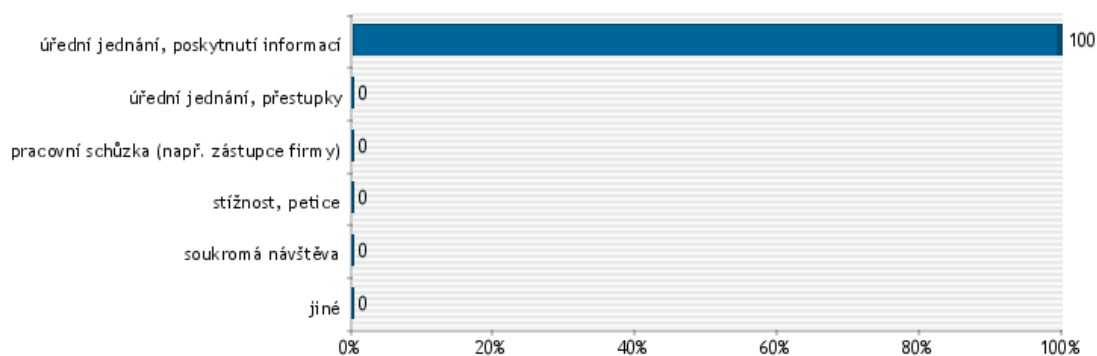
Výsledky šetření spokojenosti klientů za rok 2016 a jednotlivé odbory/oddělení



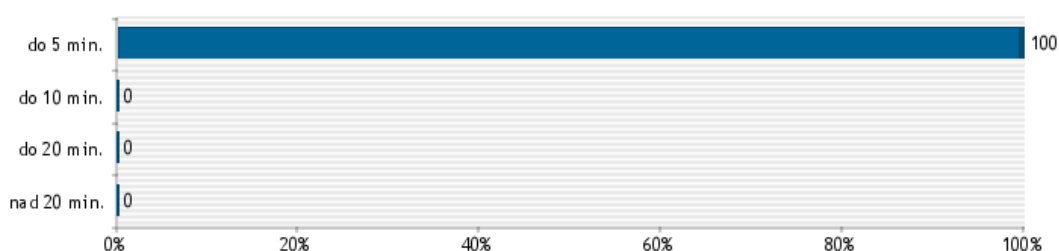
Oddělení projektů a komunikace



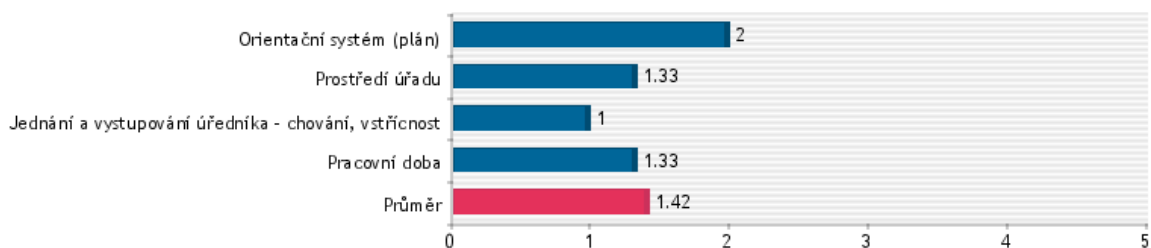
V jaké záležitosti jste na MěÚ přišel/a - Oddělení projektů a komunikace (Počet dotazníků: 3)



Jaká byla čekací doba - Oddělení projektů a komunikace (Počet dotazníků: 3)

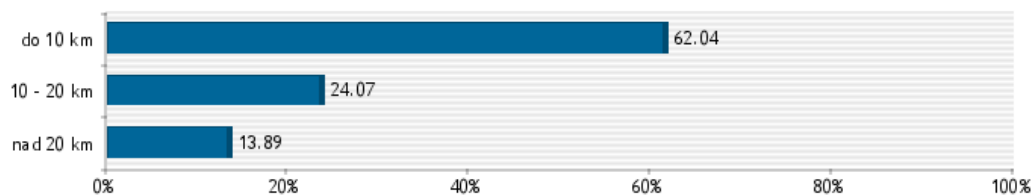


Jak jste spokojen(a) s - Oddělení projektů a komunikace (Počet dotazníků: 3)

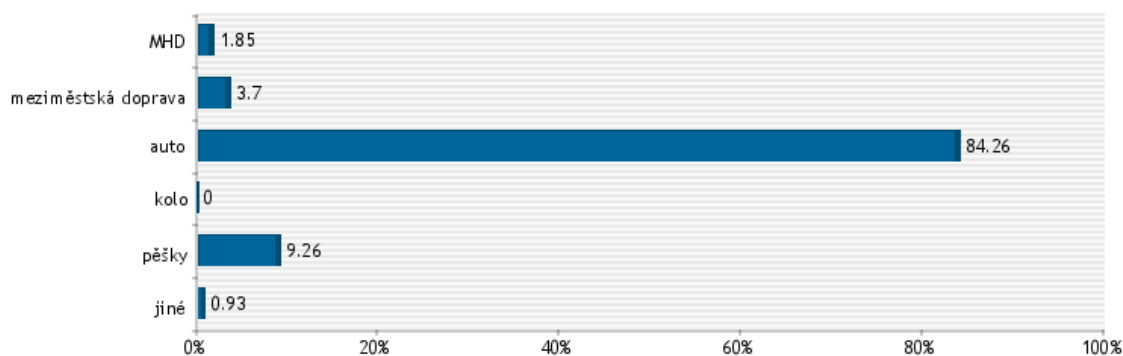


Odbor dopravy

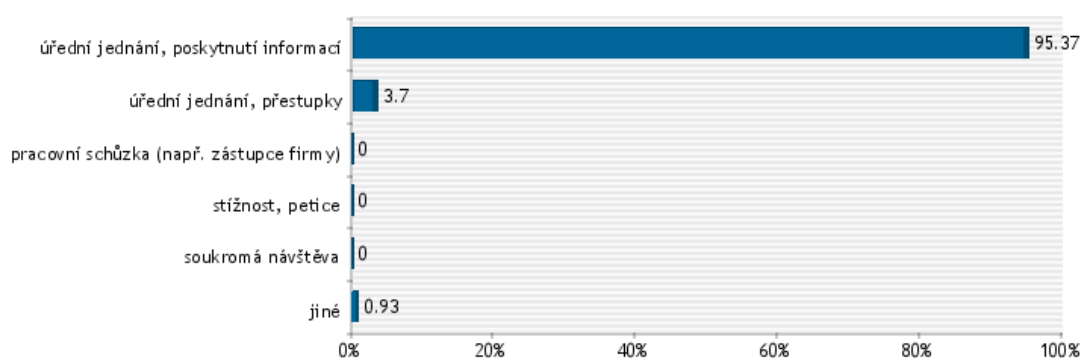
Vzdálenost bydliště na MěÚ - Odbor dopravy (Počet dotazníků: 108)



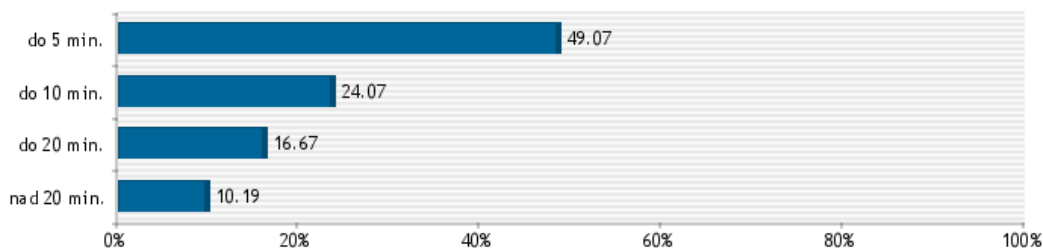
Způsob dopravy na MěÚ - Odbor dopravy (Počet dotazníků: 108)



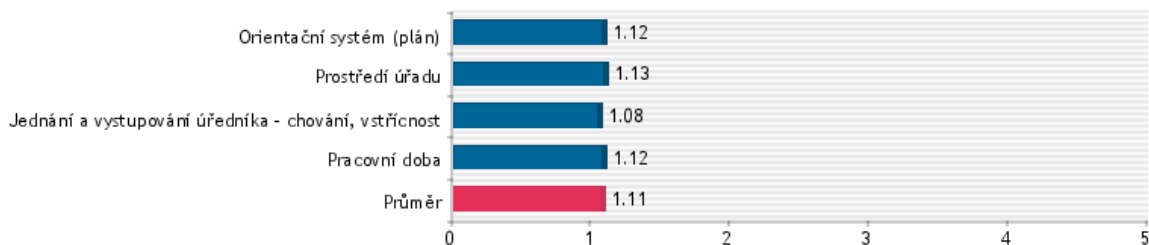
V jaké záležitosti jste na MěÚ přišel/a - Odbor dopravy (Počet dotazníků: 108)



Jaká byla čekací doba - Odbor dopravy (Počet dotazníků: 108)

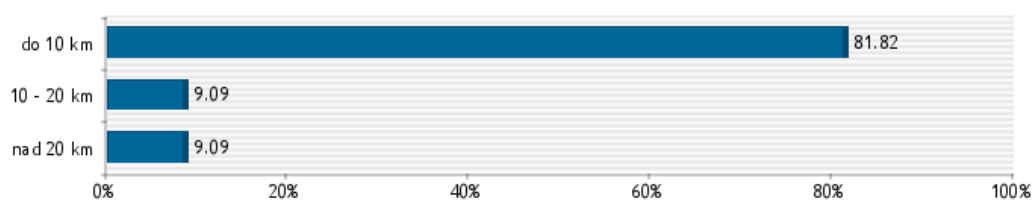


Jak jste spokojen(a) s - Odbor dopravy (Počet dotazníků: 108)

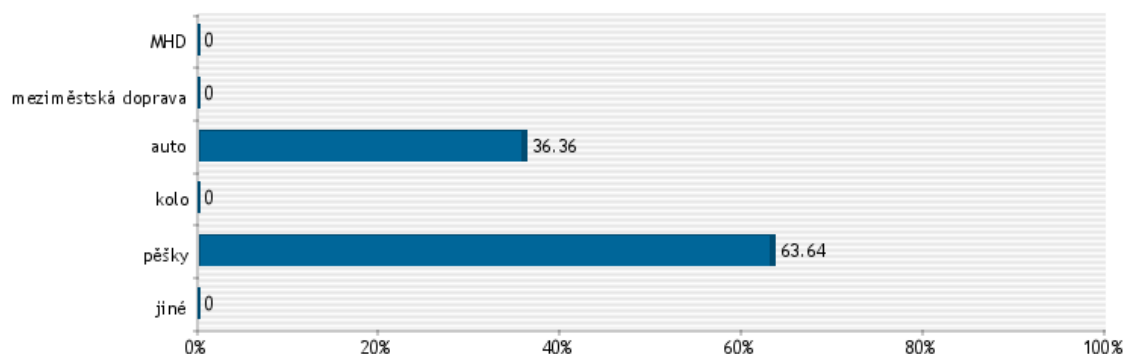


Odbor finanční

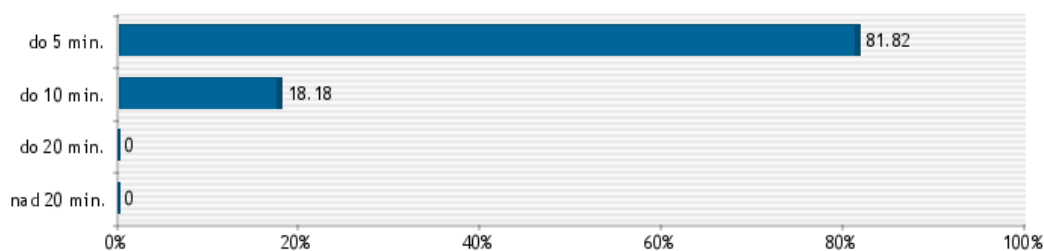
Vzdálenost bydliště na MěÚ - Odbor finanční (Počet dotazníků: 11)



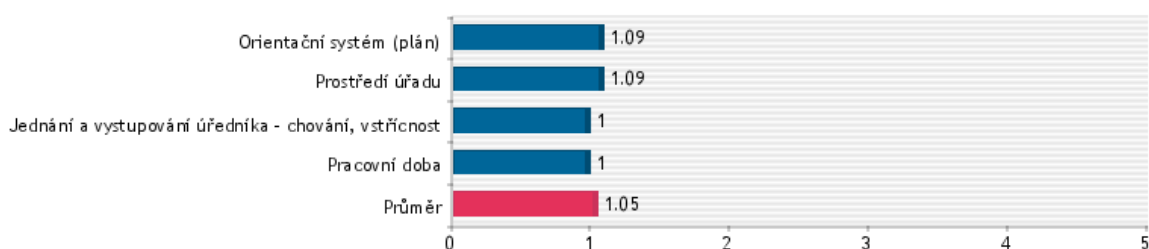
Způsob dopravy na MěÚ - Odbor finanční (Počet dotazníků: 11)



Jaká byla čekací doba - Odbor finanční (Počet dotazníků: 11)

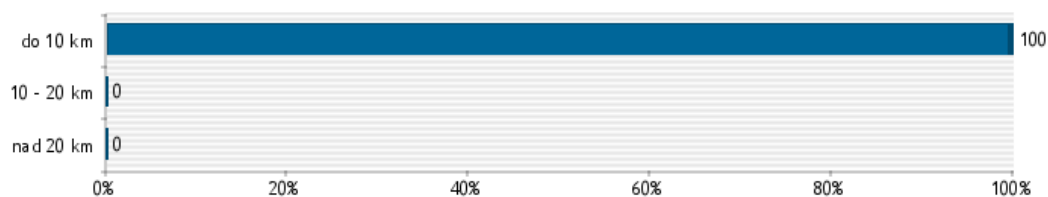


Jak jste spokojen(a) s - Odbor finanční (Počet dotazníků: 11)

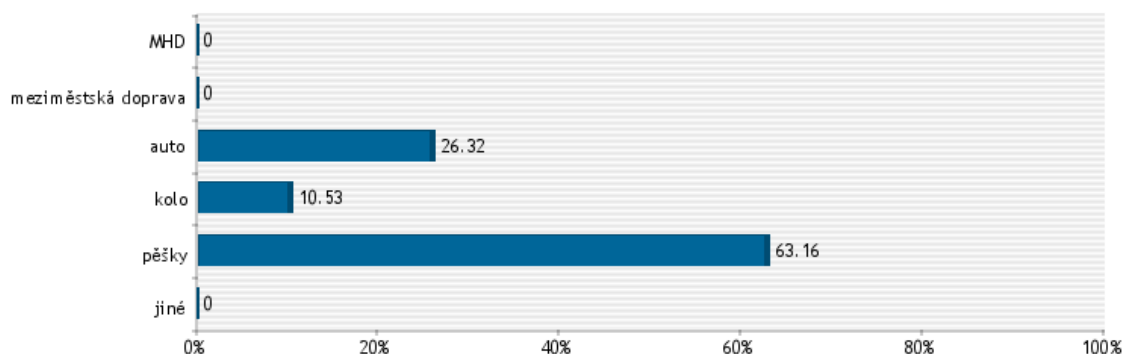


Odbor komunálních služeb

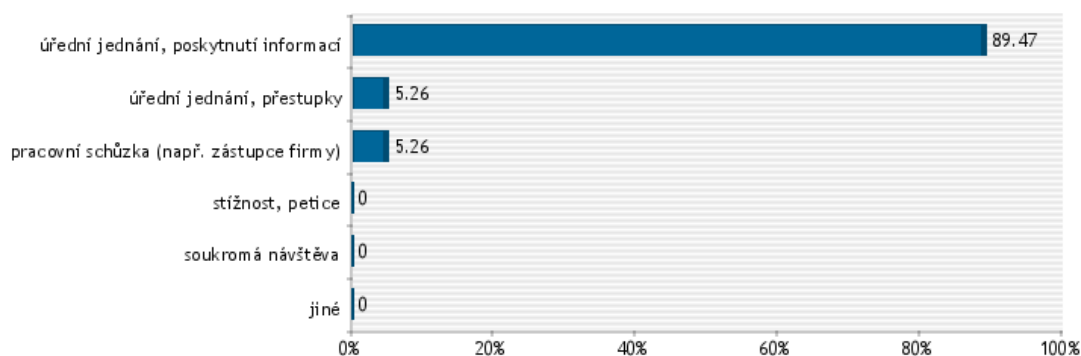
Vzdálenost bydliště na MěÚ - Odbor komunálních služeb (Počet dotazníků: 19)



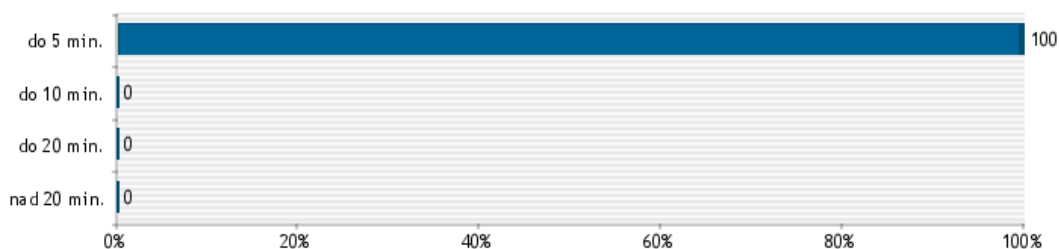
Způsob dopravy na MěÚ - Odbor komunálních služeb (Počet dotazníků: 19)



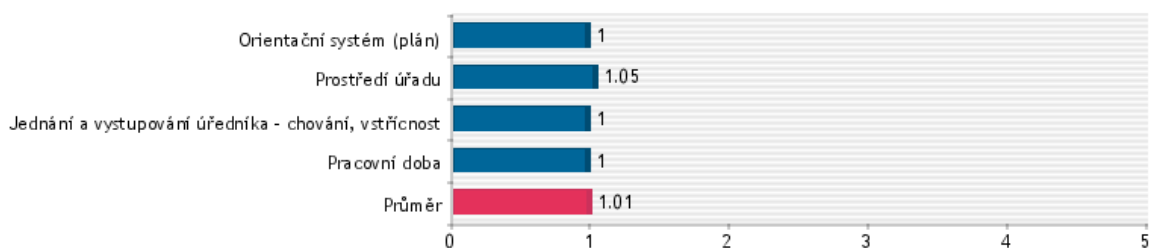
V jaké záležitosti jste na MěÚ přišel/a - Odbor komunálních služeb (Počet dotazníků: 19)



Jaká byla čekací doba - Odbor komunálních služeb (Počet dotazníků: 19)

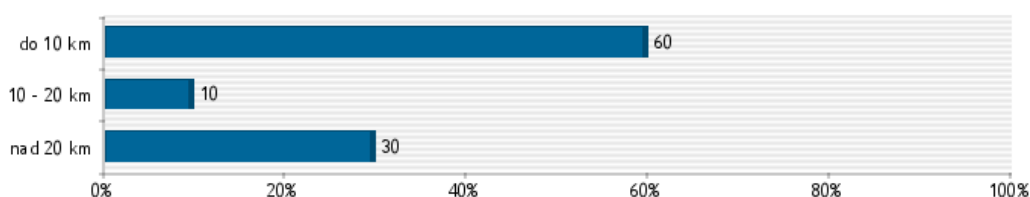


Jak jste spokojen(a) s - Odbor komunálních služeb (Počet dotazníků: 19)

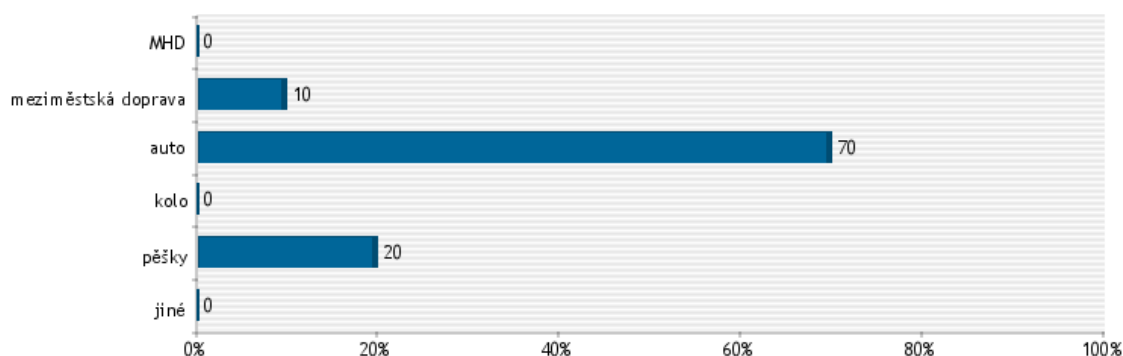


Odbor majetkoprávní

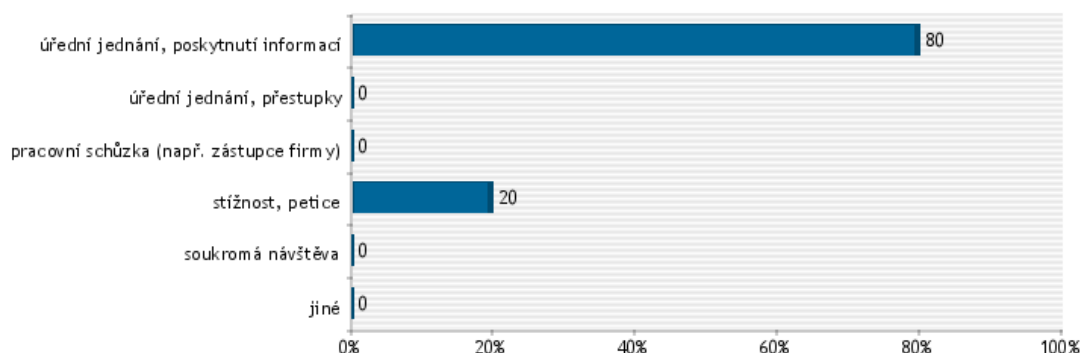
Vzdálenost bydliště na MěÚ - Odbor majetkoprávní (Počet dotazníků: 10)



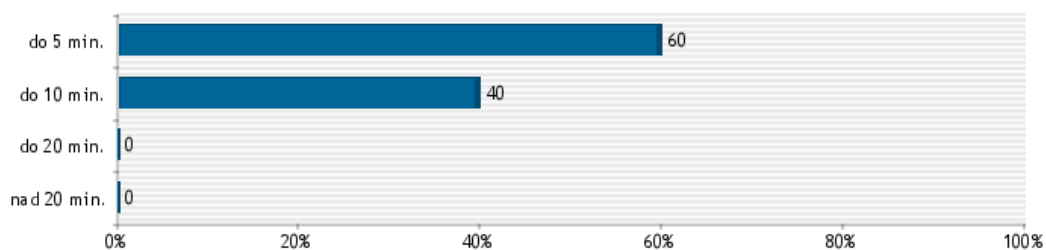
Způsob dopravy na MěÚ - Odbor majetkoprávní (Počet dotazníků: 10)



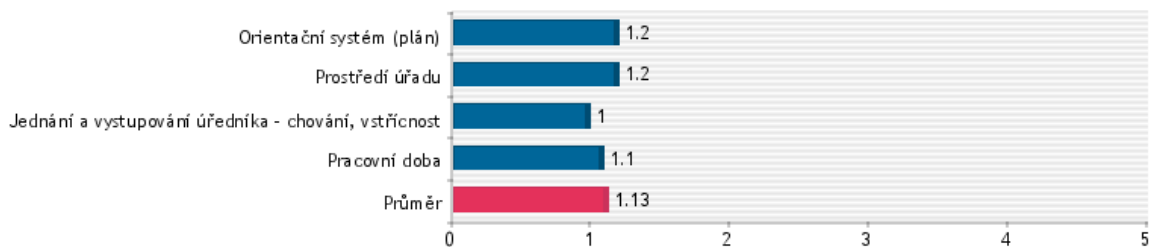
V jaké záležitosti jste na MěÚ přišel/a - Odbor majetkoprávní (Počet dotazníků: 10)



Jaká byla čekací doba - Odbor majetkoprávní (Počet dotazníků: 10)

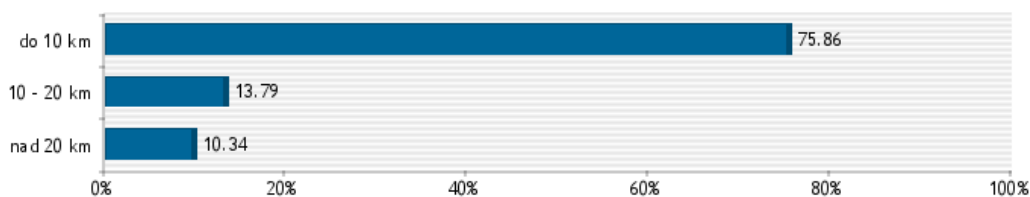


Jak jste spokojen(a) s - Odbor majetkoprávní (Počet dotazníků: 10)

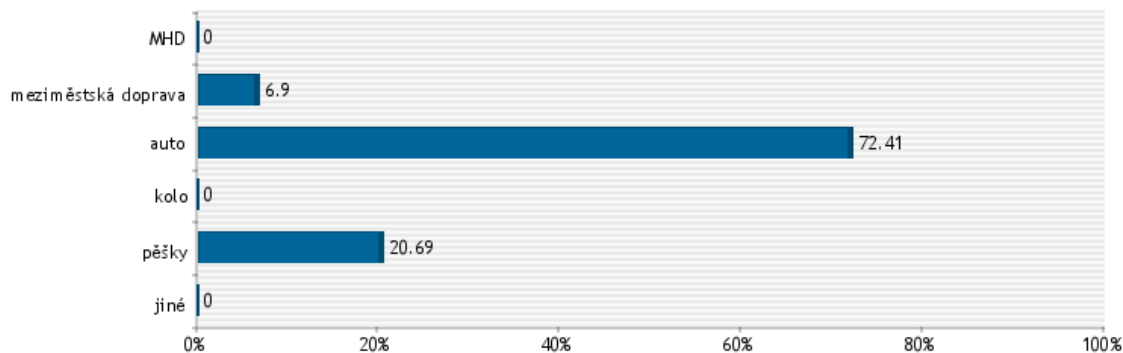


Odbor obecní živnostenský úřad

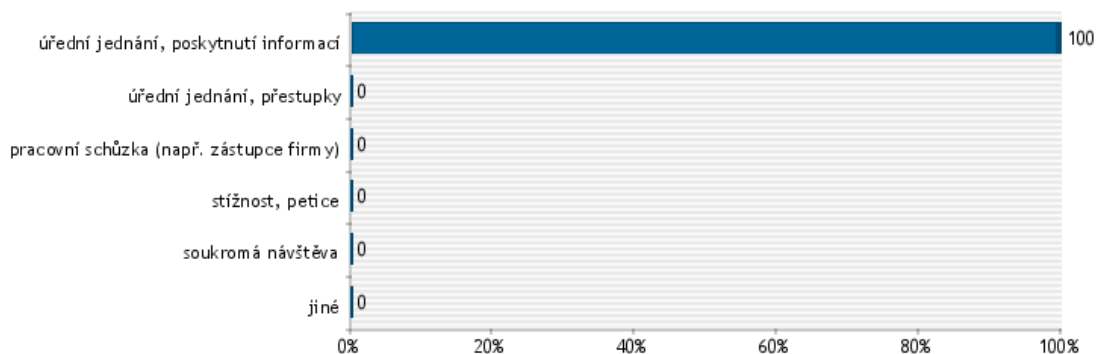
Vzdálenost bydliště na MěÚ - Odbor obecní živnostenský úřad (Počet dotazníků: 29)



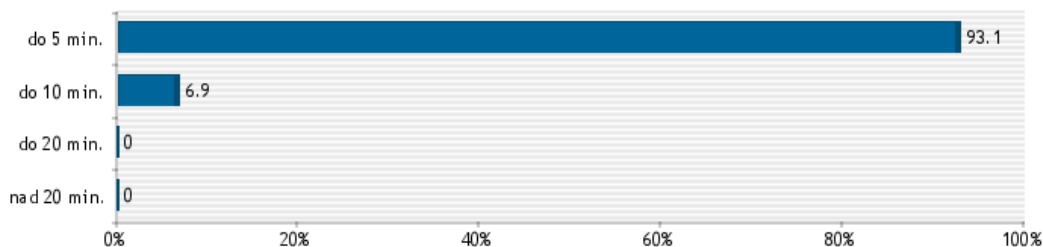
Způsob dopravy na MěÚ - Odbor obecní živnostenský úřad (Počet dotazníků: 29)



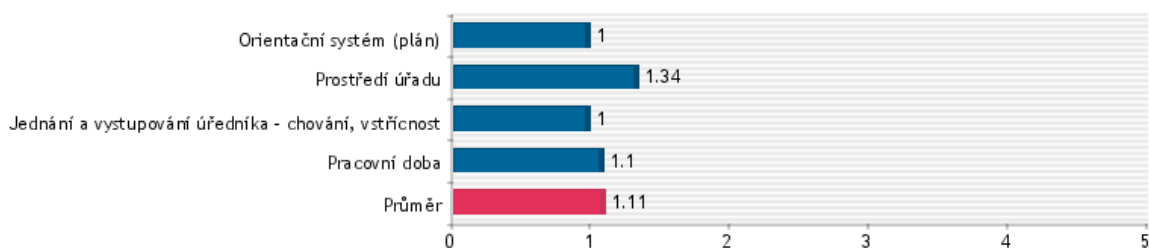
V jaké záležitosti jste na MěÚ přišel/a - Odbor obecní živnostenský úřad (Počet dotazníků: 29)



Jaká byla čekací doba - Odbor obecní živnostenský úřad (Počet dotazníků: 29)

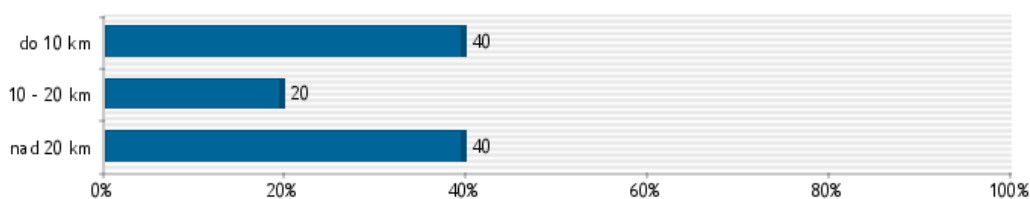


Jak jste spokojen(a) s - Odbor obecní živnostenský úřad (Počet dotazníků: 29)

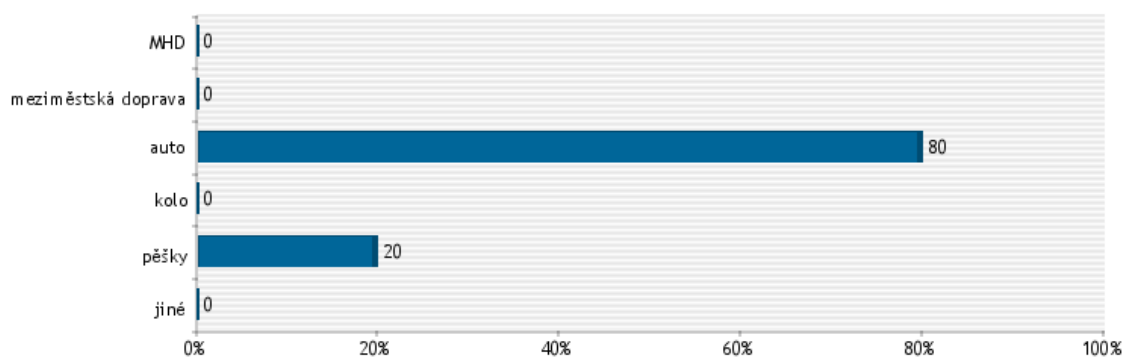


Odbor rozvoje a územního plánování

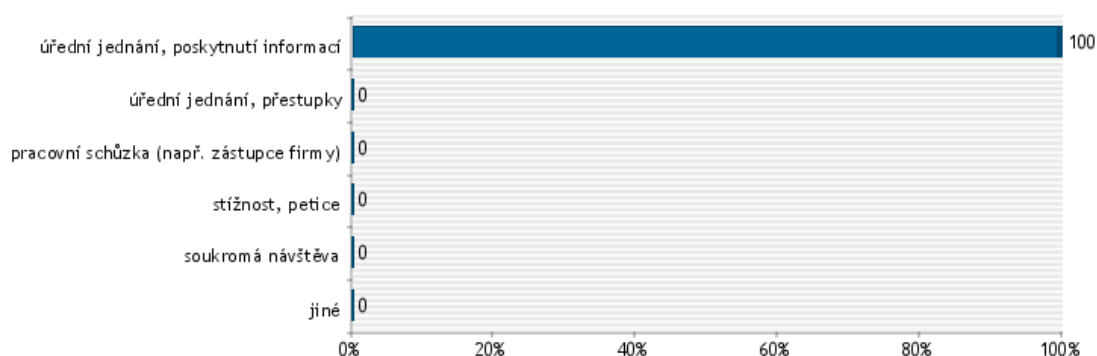
Vzdálenost bydliště na MěÚ - Odbor rozvoje a územního plánování (Počet dotazníků: 5)



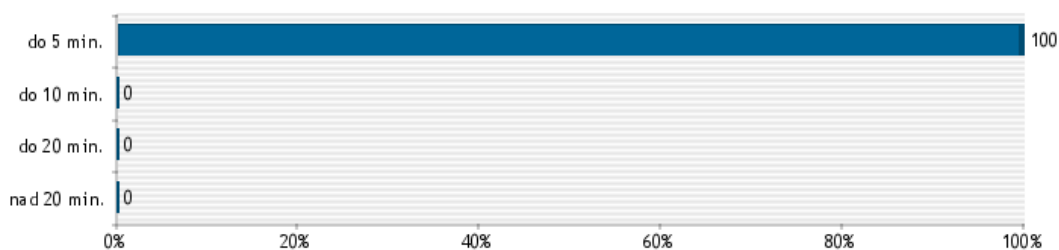
Způsob dopravy na MěÚ - Odbor rozvoje a územního plánování (Počet dotazníků: 5)



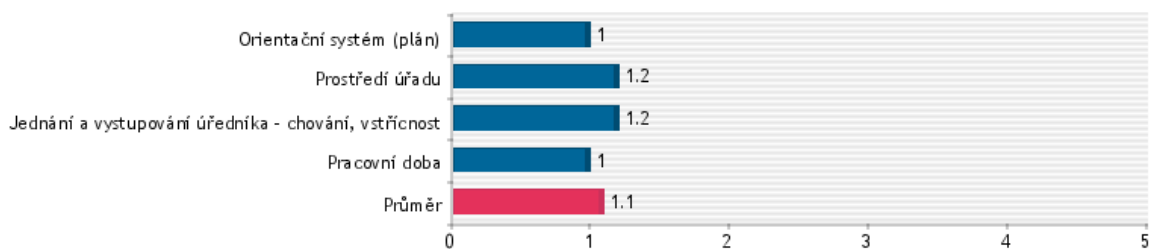
V jaké záležitosti jste na MěÚ přišel/a - Odbor rozvoje a územního plánování (Počet dotazníků: 5)



Jaká byla čekací doba - Odbor rozvoje a územního plánování (Počet dotazníků: 5)

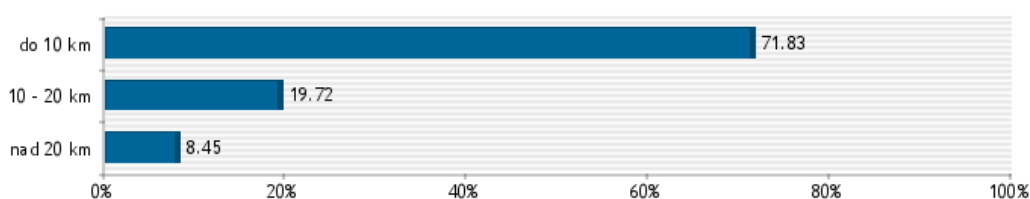


Jak jste spokojen(a) s - Odbor rozvoje a územního plánování (Počet dotazníků: 5)

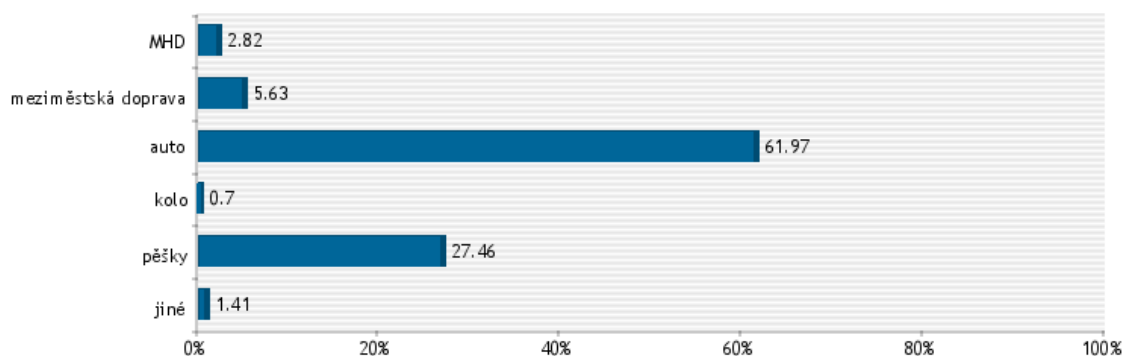


Odbor sekretariát tajemníka a vnitřních věcí

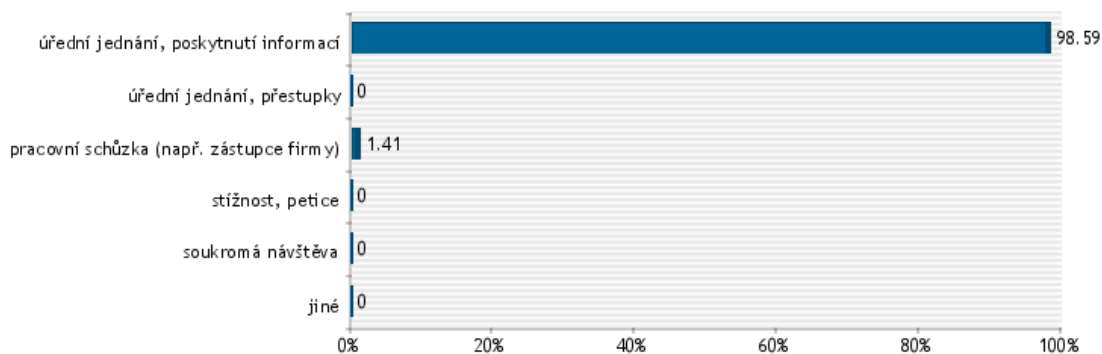
Vzdálenost bydliště na MěÚ - Odbor sekretariát tajemníka a vnitřních věcí (Počet dotazníků: 142)



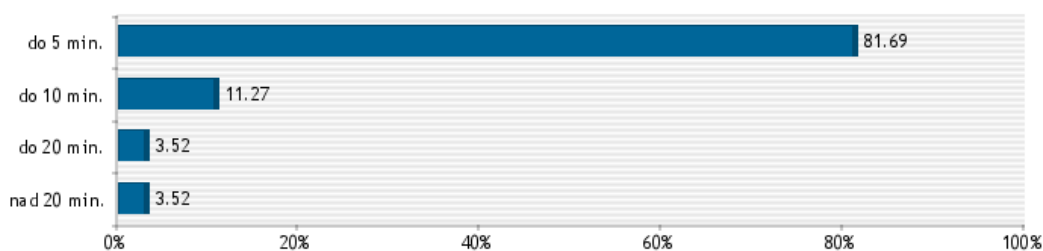
Způsob dopravy na MěÚ - Odbor sekretariát tajemníka a vnitřních věcí (Počet dotazníků: 142)



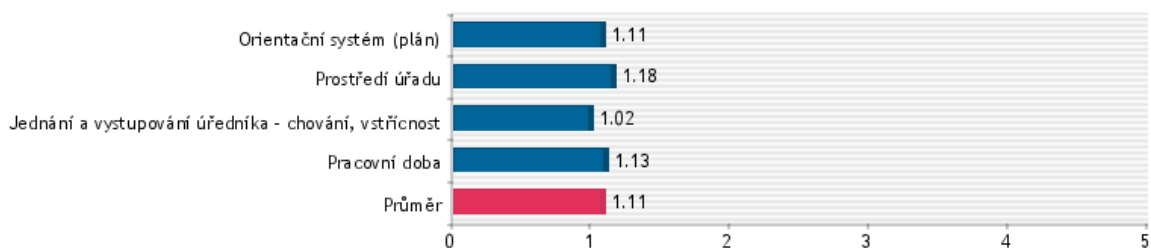
V jaké záležitosti jste na MěÚ přišel/a - Odbor sekretariát tajemníka a vnitřních věcí (Počet dotazníků: 142)



Jaká byla čekací doba - Odbor sekretariát tajemníka a vnitřních věcí (Počet dotazníků: 142)

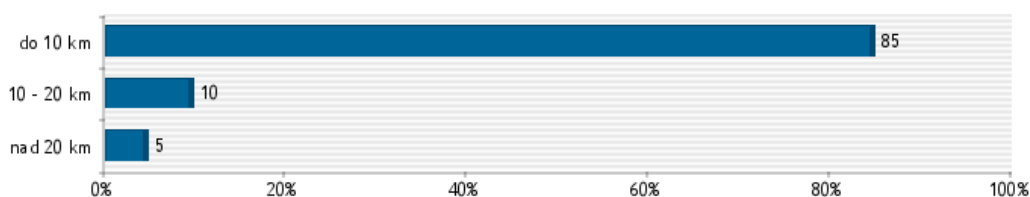


Jak jste spokojen(a) s - Odbor sekretariát tajemníka a vnitřních věcí (Počet dotazníků: 142)

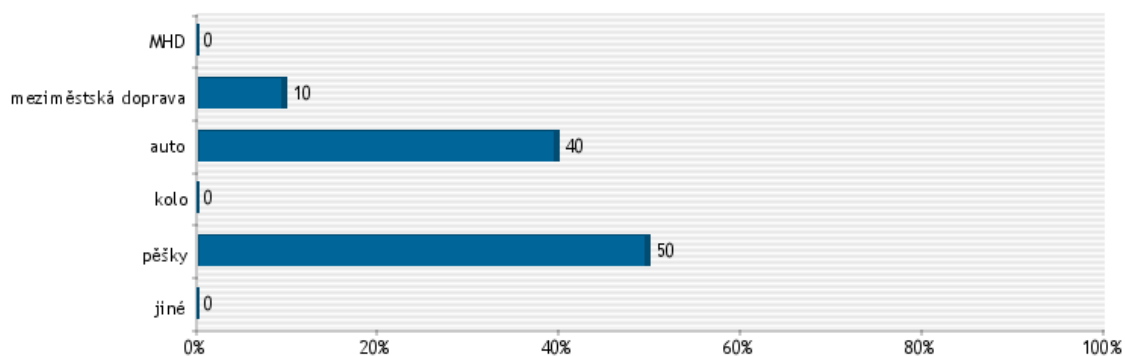


Odbor sociální

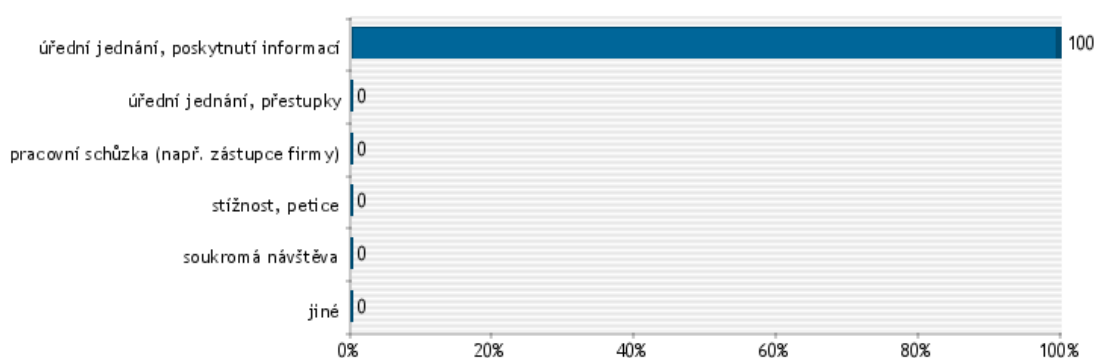
Vzdálenost bydliště na MěÚ - Odbor sociální (Počet dotazníků: 20)



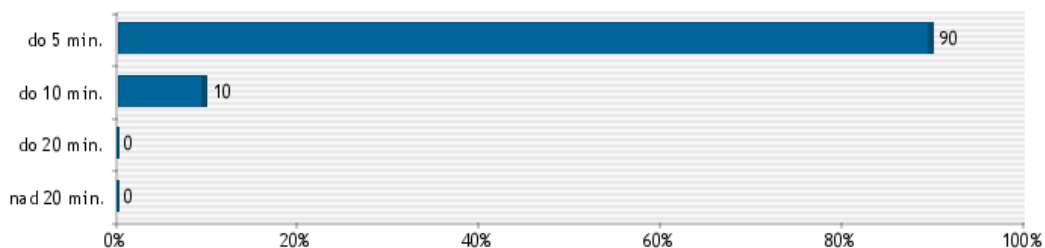
Způsob dopravy na MěÚ - Odbor sociální (Počet dotazníků: 20)



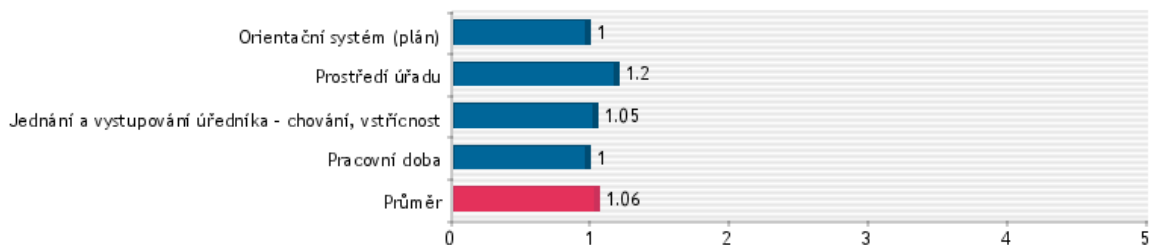
V jaké záležitosti jste na MěÚ přišel/a - Odbor sociální (Počet dotazníků: 20)



Jaká byla čekací doba - Odbor sociální (Počet dotazníků: 20)

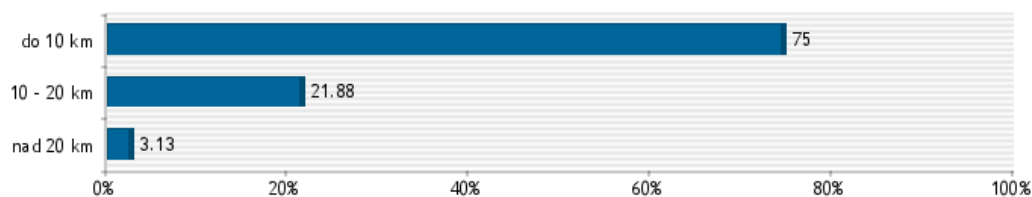


Jak jste spokojen(a) s - Odbor sociální (Počet dotazníků: 20)

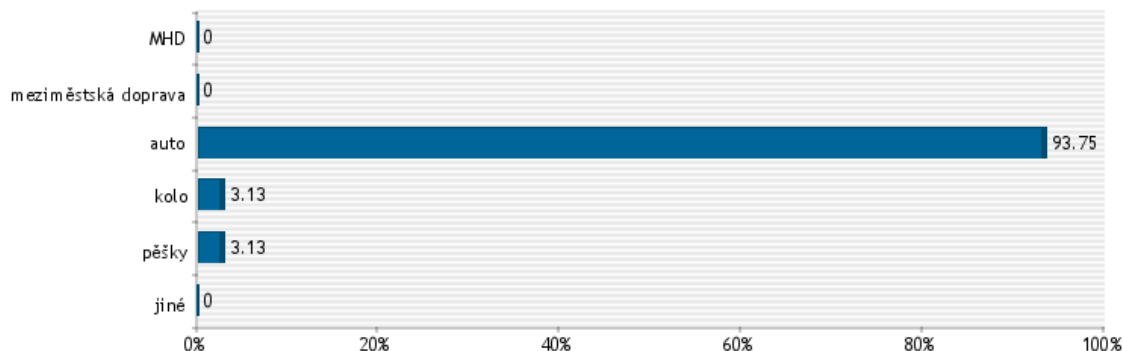


Odbor stavební

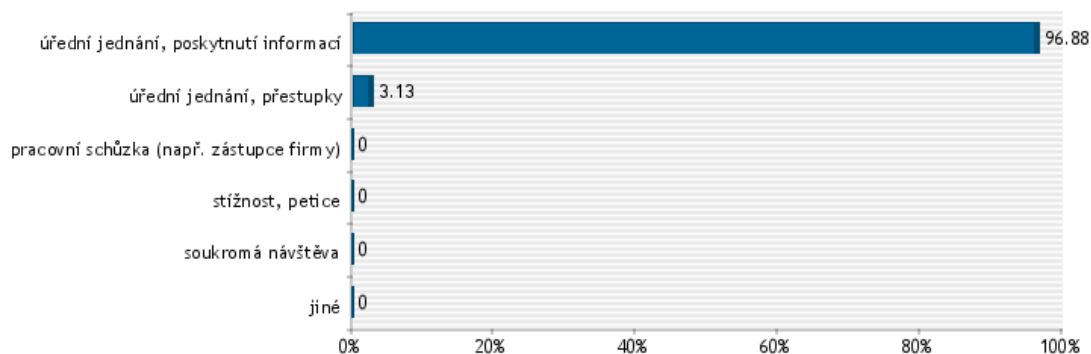
Vzdálenost bydliště na MěÚ - Odbor stavební (Počet dotazníků: 32)



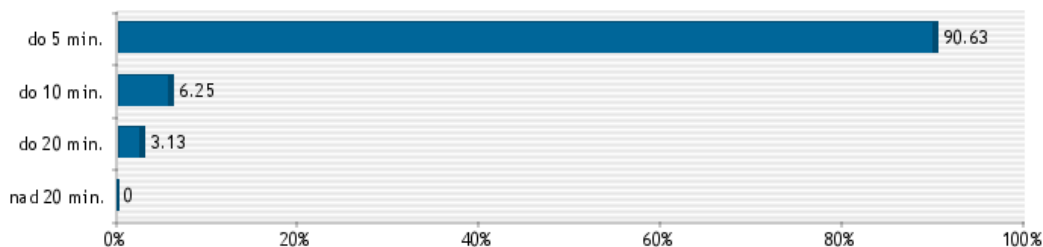
Způsob dopravy na MěÚ - Odbor stavební (Počet dotazníků: 32)



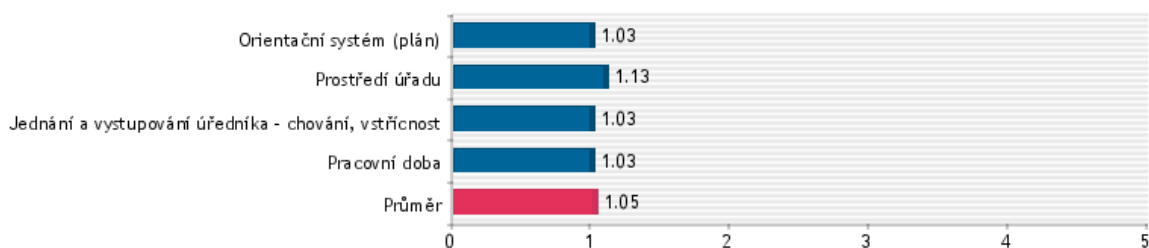
V jaké záležitosti jste na MěÚ přišel/a - Odbor stavební (Počet dotazníků: 32)



Jaká byla čekací doba - Odbor stavební (Počet dotazníků: 32)

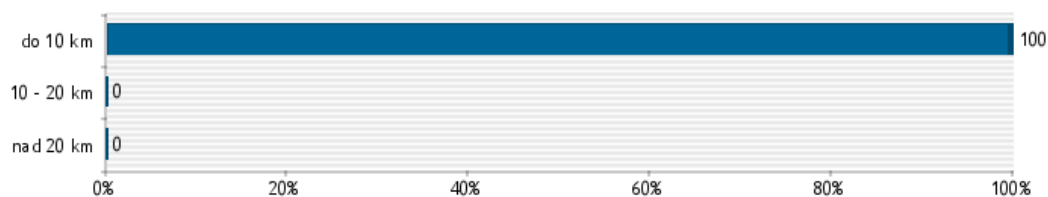


Jak jste spokojen(a) s - Odbor stavební (Počet dotazníků: 32)

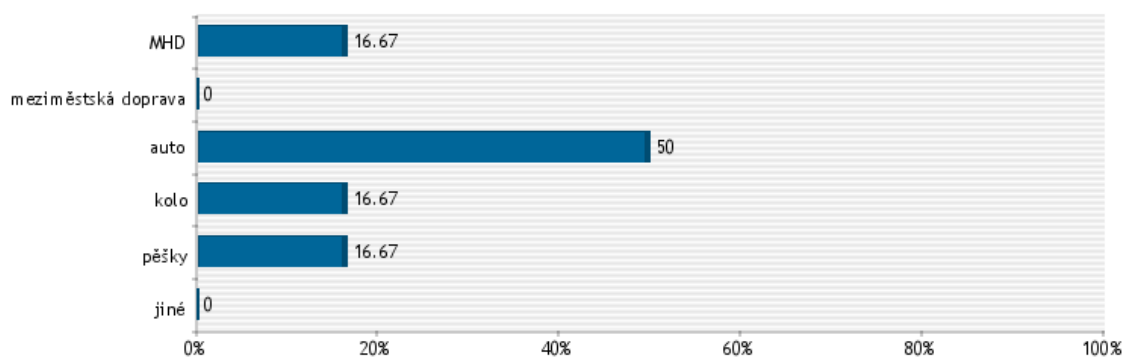


Odbor školství, kultury a sportu

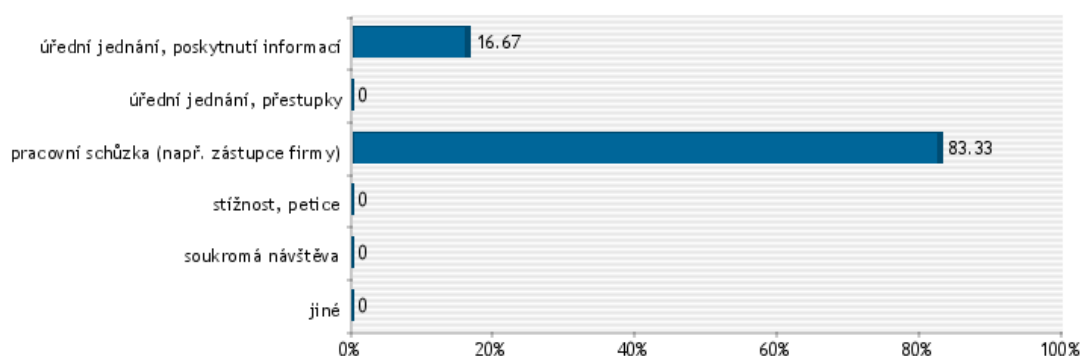
Vzdálenost bydliště na MěÚ - Odbor školství, kultury a sportu (Počet dotazníků: 6)



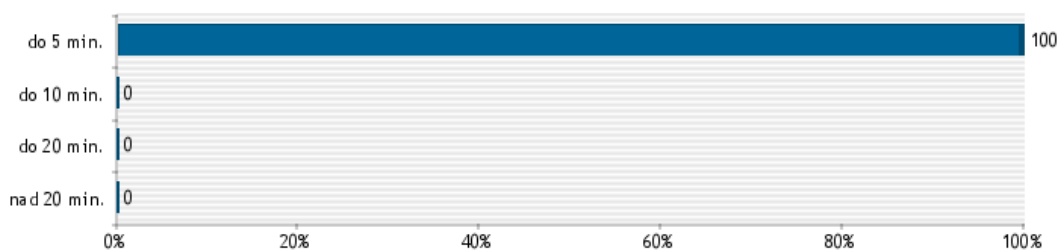
Způsob dopravy na MěÚ - Odbor školství, kultury a sportu (Počet dotazníků: 6)



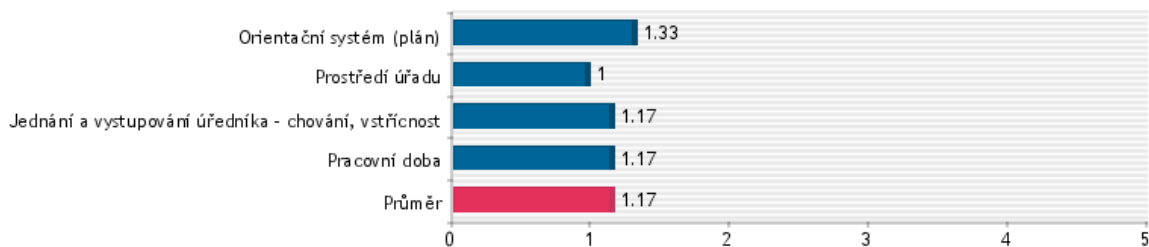
V jaké záležitosti jste na MěÚ přišel/a - Odbor školství, kultury a sportu (Počet dotazníků: 6)



Jaká byla čekací doba - Odbor školství, kultury a sportu (Počet dotazníků: 6)

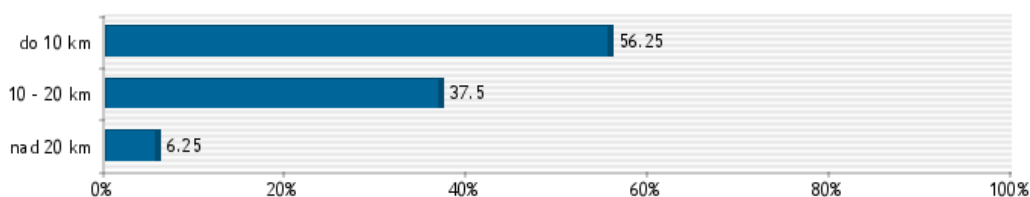


Jak jste spokojen(a) s - Odbor školství, kultury a sportu (Počet dotazníků: 6)

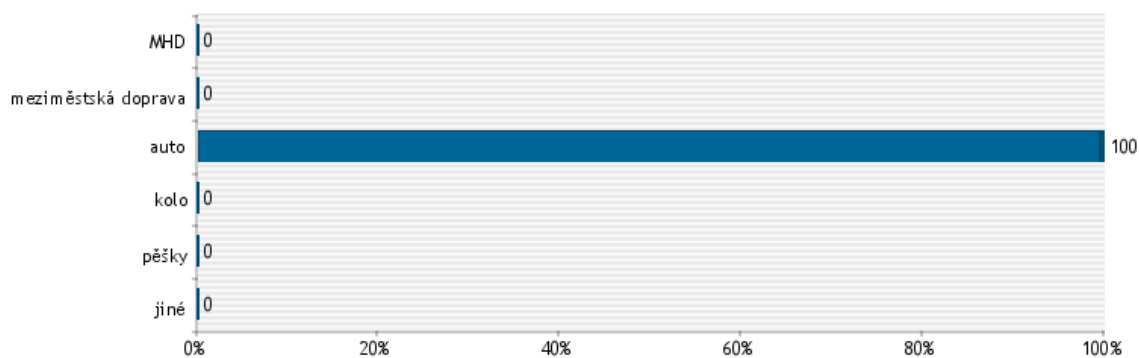


Odbor životního prostředí

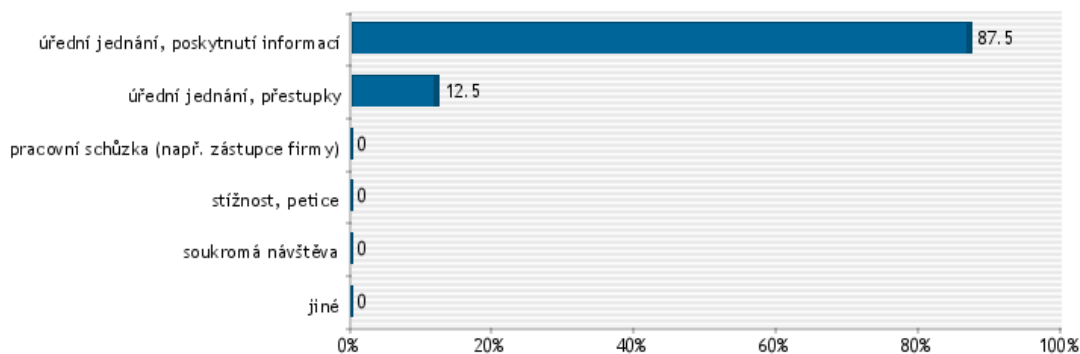
Vzdálenost bydliště na MěÚ - Odbor životního prostředí (Počet dotazníků: 16)



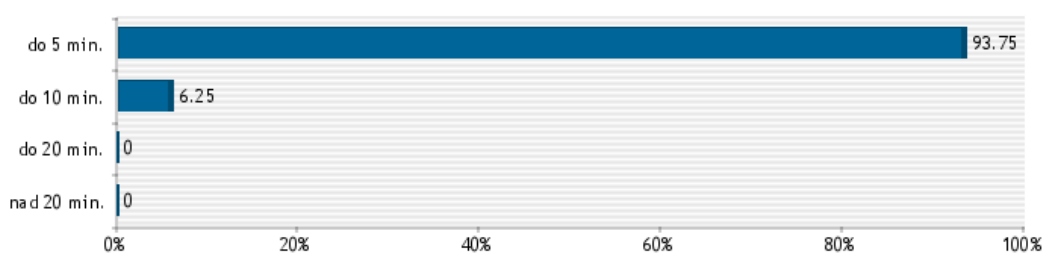
Způsob dopravy na MěÚ - Odbor životního prostředí (Počet dotazníků: 16)



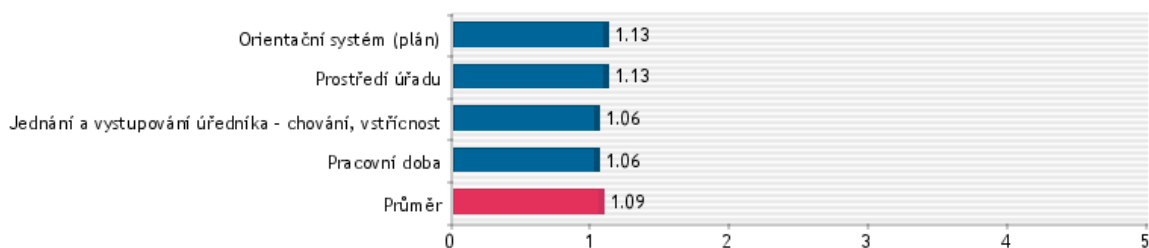
V jaké záležitosti jste na MěÚ přišel/a - Odbor životního prostředí (Počet dotazníků: 16)



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

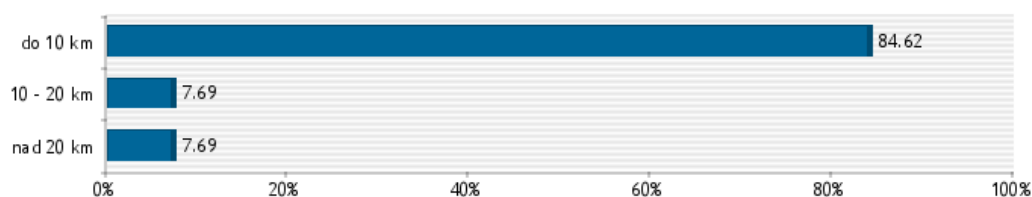


Jak jste spokojen(a) s - Odbor životního prostředí (Počet dotazníků: 16)

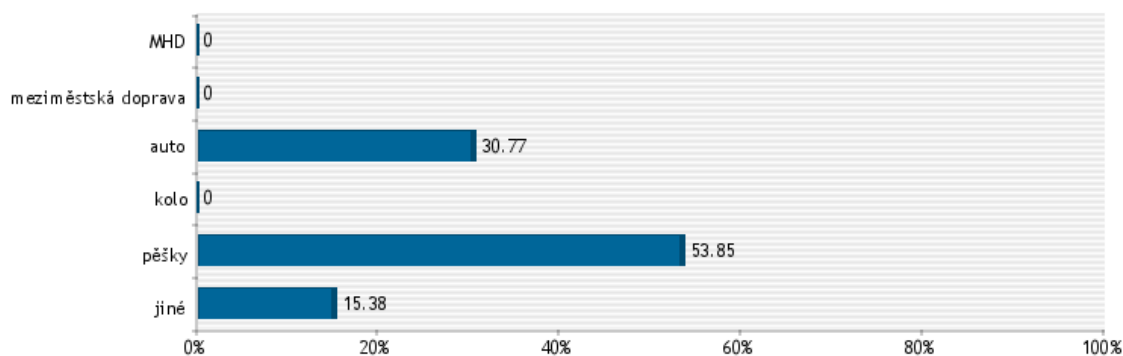


Odbor finanční kontroly a interního auditu

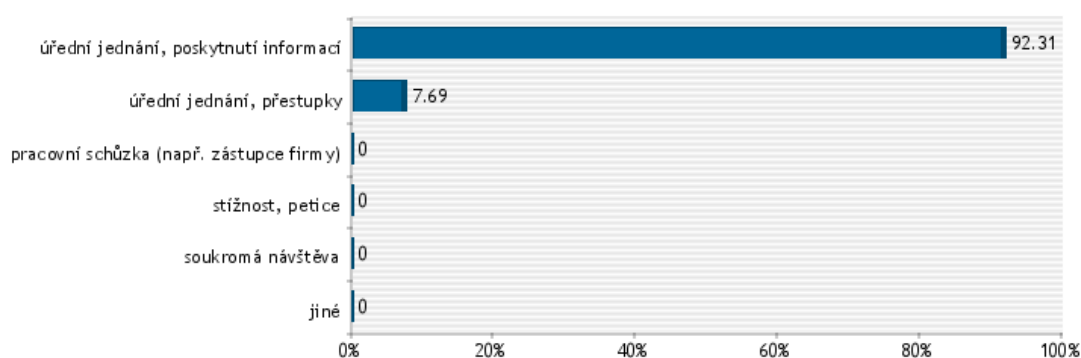
Vzdálenost bydliště na MěÚ - Oddělení finanční kontroly a interního auditu (Počet dotazníků: 13)



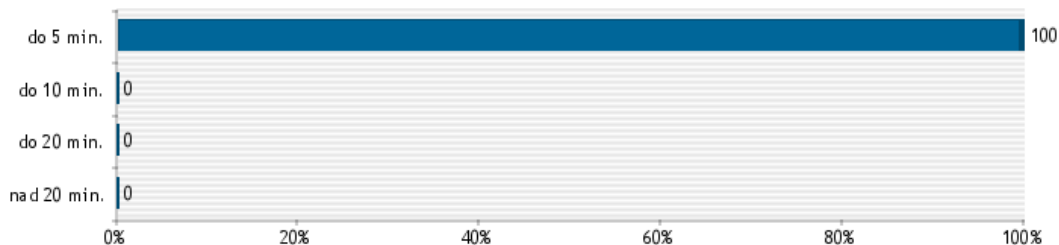
Způsob dopravy na MěÚ - Oddělení finanční kontroly a interního auditu (Počet dotazníků: 13)



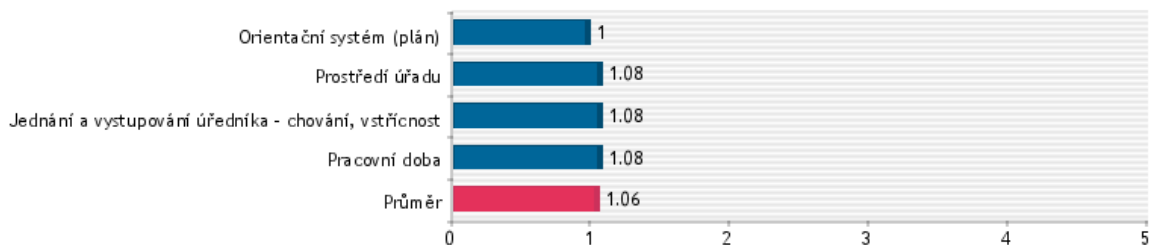
V jaké záležitosti jste na MěÚ přišel/a - Oddělení finanční kontroly a interního auditu (Počet dotazníků: 13)



Jaká byla čekací doba - Oddělení finanční kontroly a interního auditu (Počet dotazníků: 13)

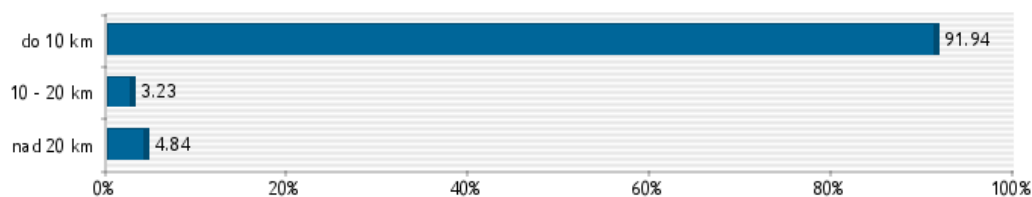


Jak jste spokojen(a) s - Oddělení finanční kontroly a interního auditu (Počet dotazníků: 13)

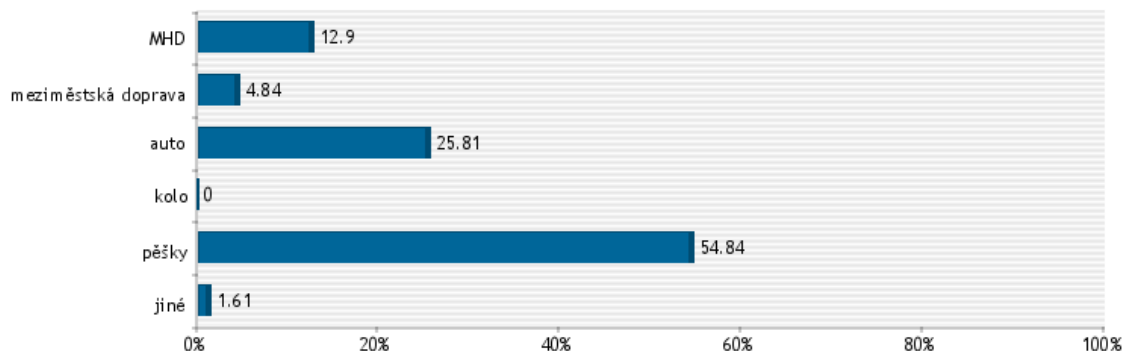


Jiný

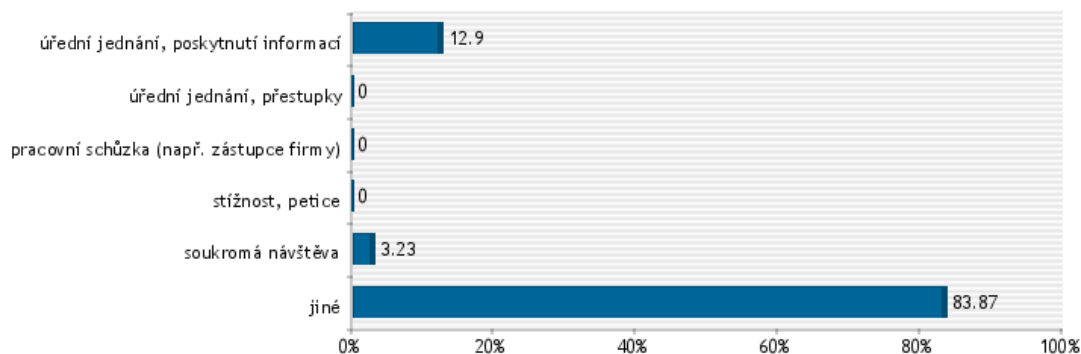
Vzdálenost bydliště na MěÚ - Jiný (Počet dotazníků: 62)



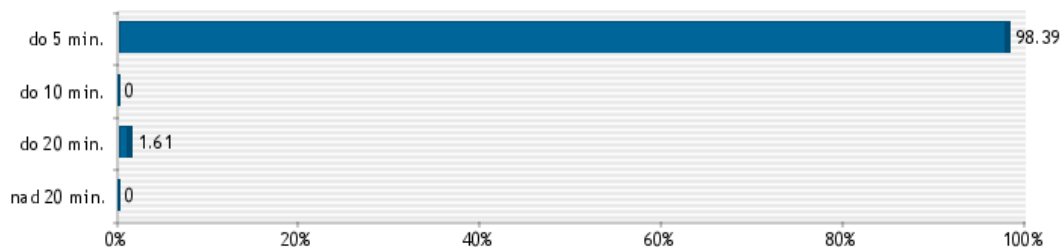
Způsob dopravy na MěÚ - Jiný (Počet dotazníků: 62)

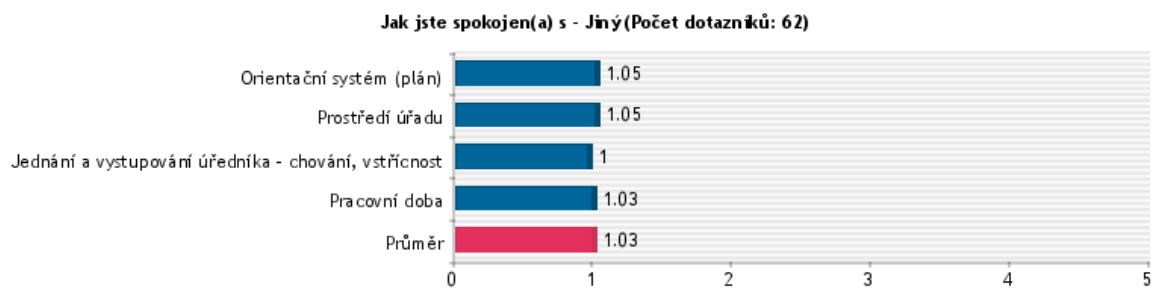


V jaké záležitosti jste na MěÚ přišel/a - Jiný (Počet dotazníků: 62)



Jaká byla čekací doba - Jiný (Počet dotazníků: 62)

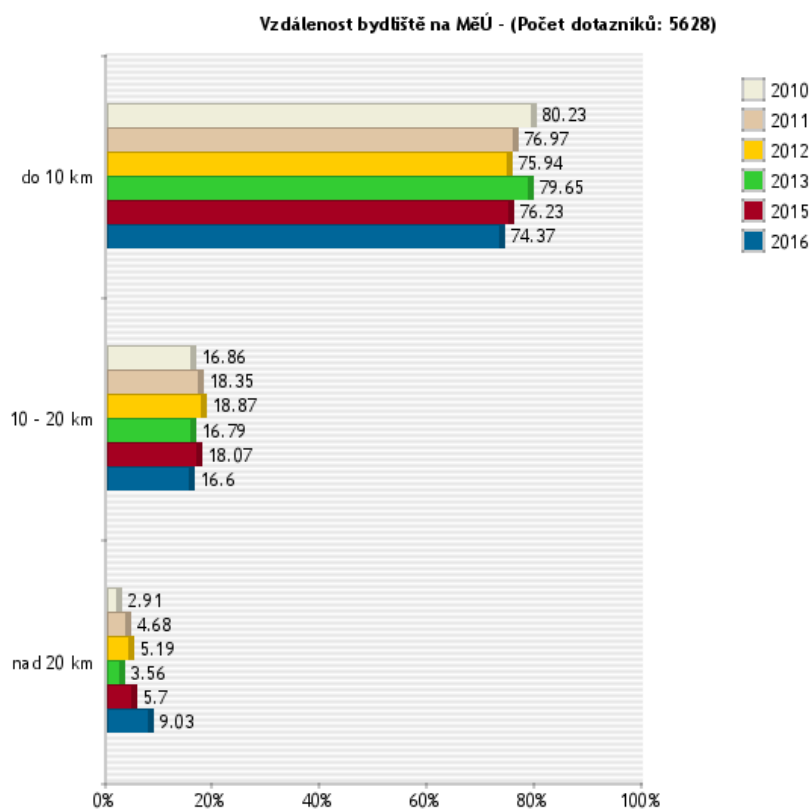




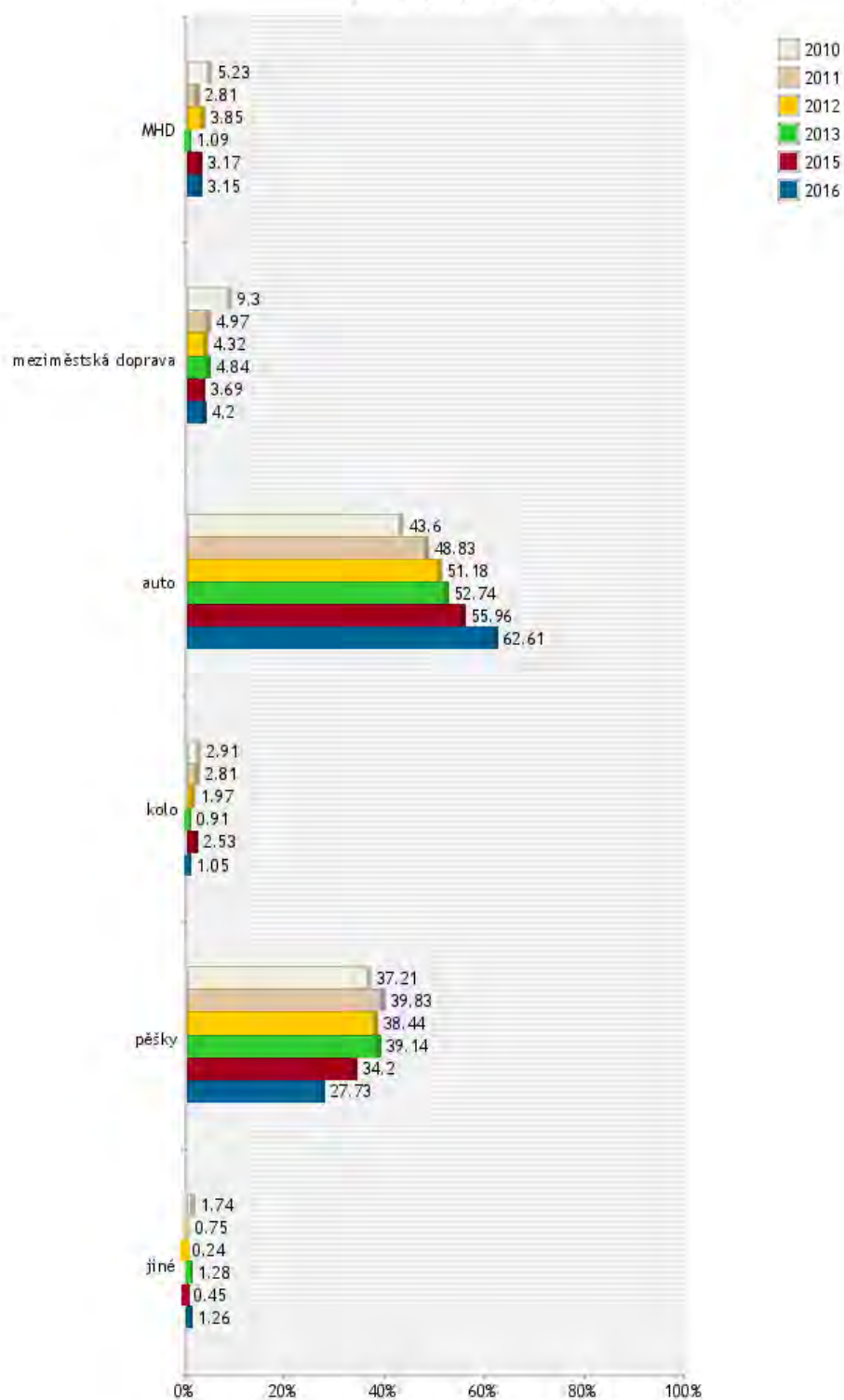
V rámci odboru Jiného byli zařazeni jinde v rámci jednotlivých útvarů nezařazení zaměstnanci (kantýna, uvolnění zastupitelé apod.).

Srovnání s předchozími roky za celý úřad

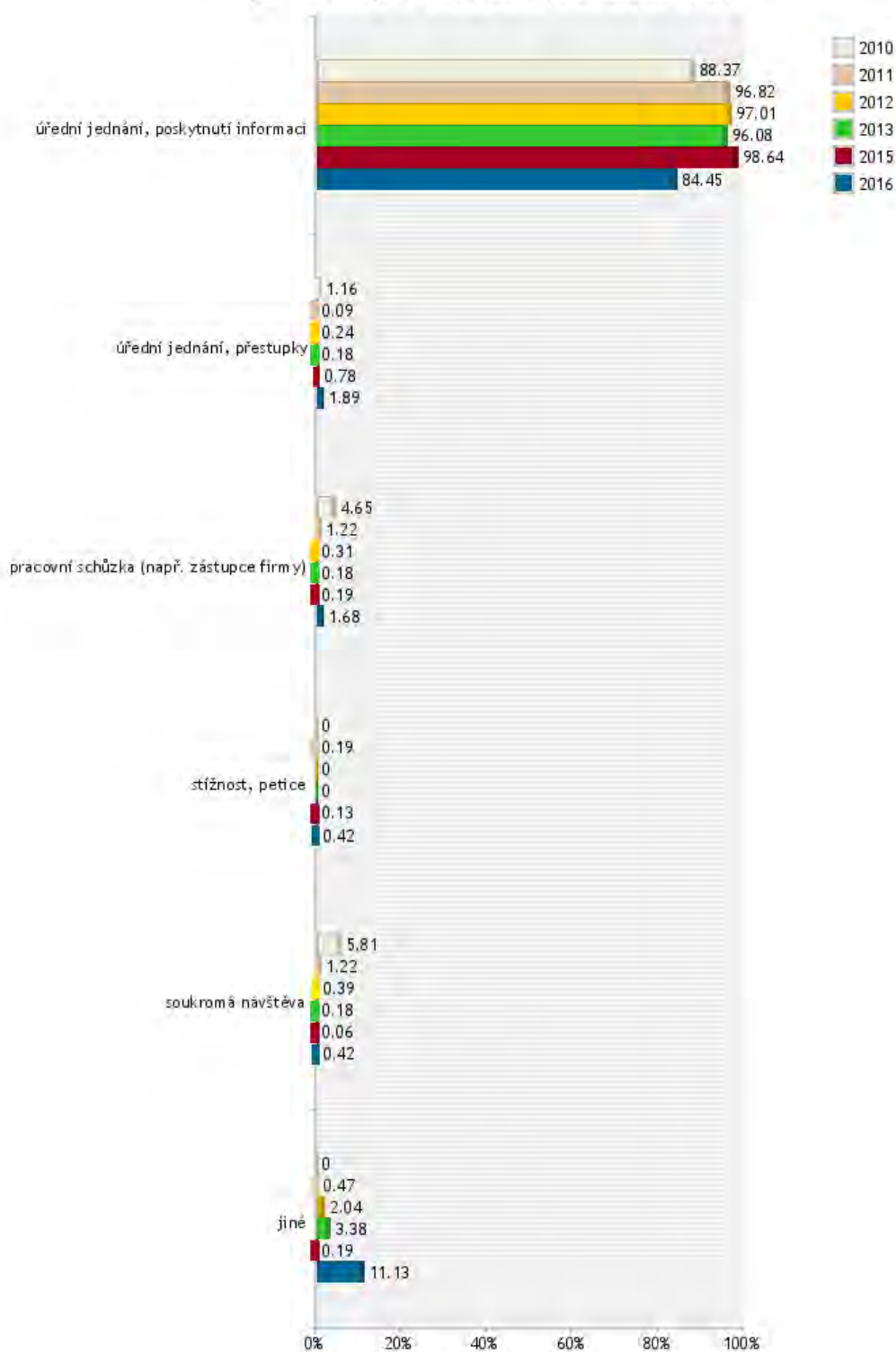
Celkem bylo v průběhu realizace šetření od roku 2010 školenými tazateli vybráno 5628 dotazníků.



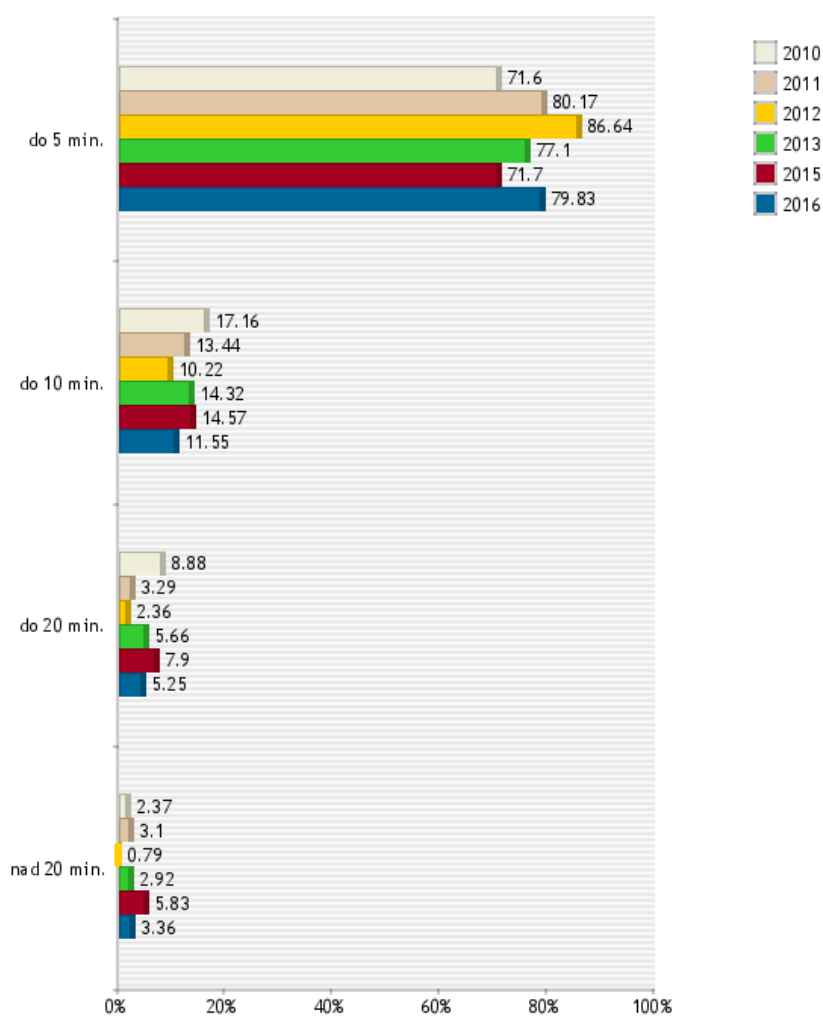
Způsob dopravy na MěÚ - (Počet dotazníků: 5627)



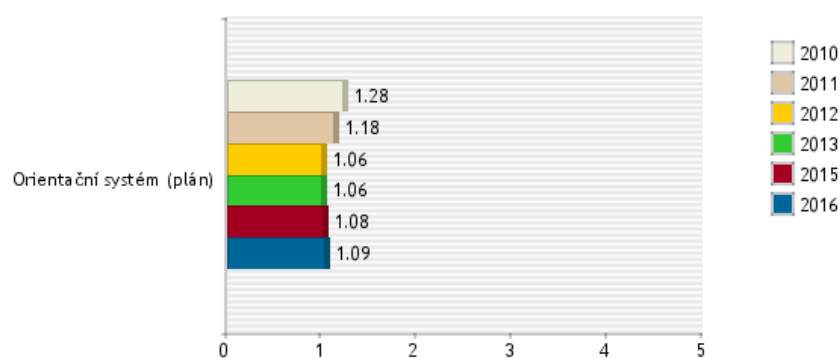
V jaké záležitosti jste na MěÚ přišel/a - (Počet dotazníků: 5628)



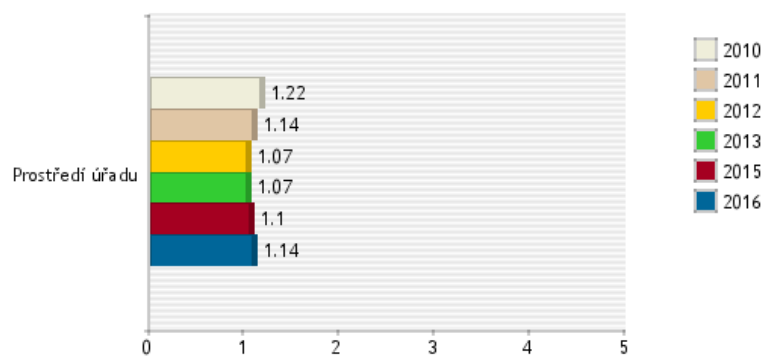
Jaká byla čekací doba - (Počet dotazníků: 5621)



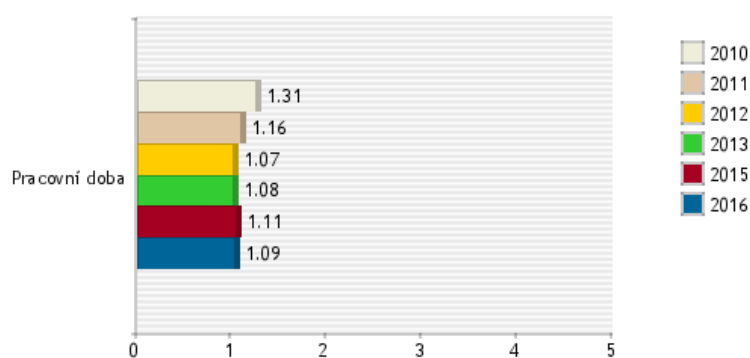
Jak jste spokojen(a) s - (Počet dotazníků: 5621)



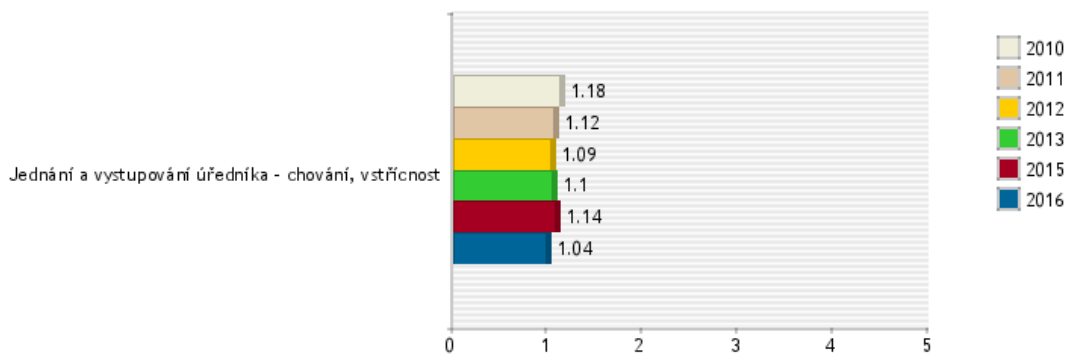
Jak jste spokojen(a) s - (Počet dotazníků: 56 21)



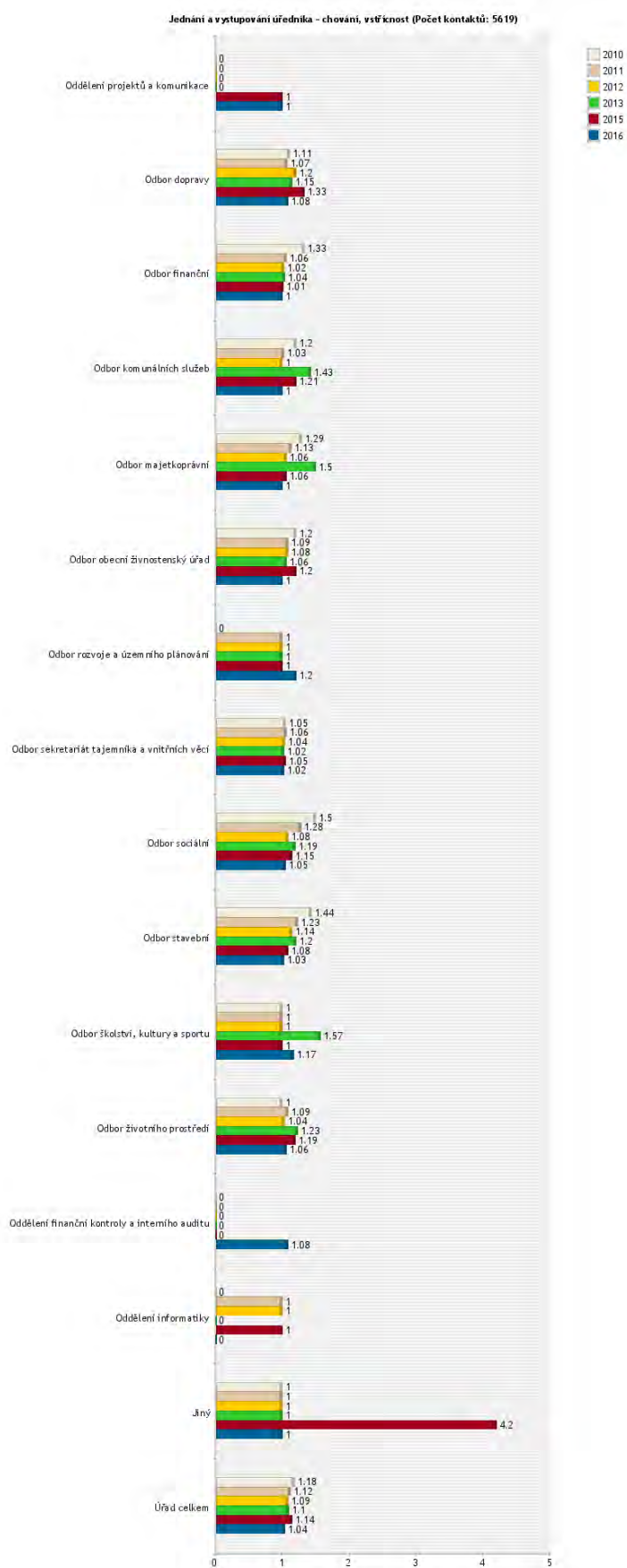
Jak jste spokojen(a) s - (Počet dotazníků: 56 21)



Jak jste spokojen(a) s - (Počet dotazníků: 56 21)

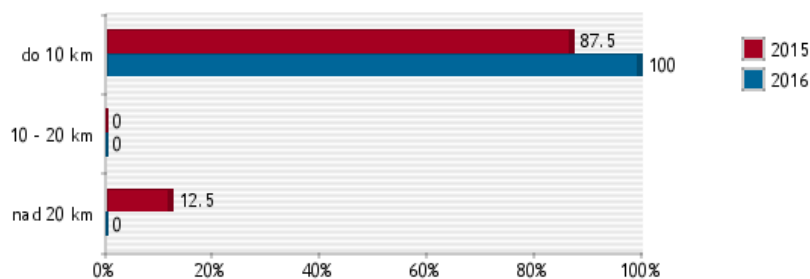


Srovnání s předchozími roky za jednotlivé odbory/oddělení

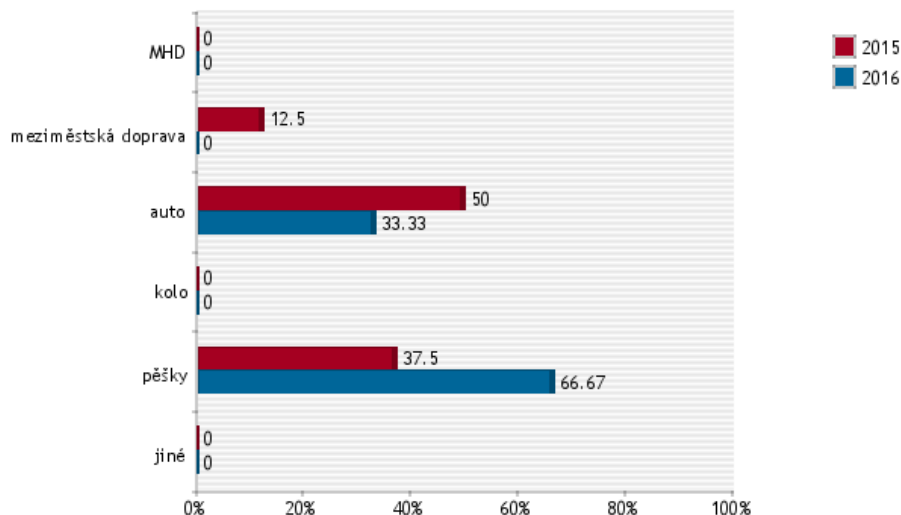


Oddělení projektů a komunikace

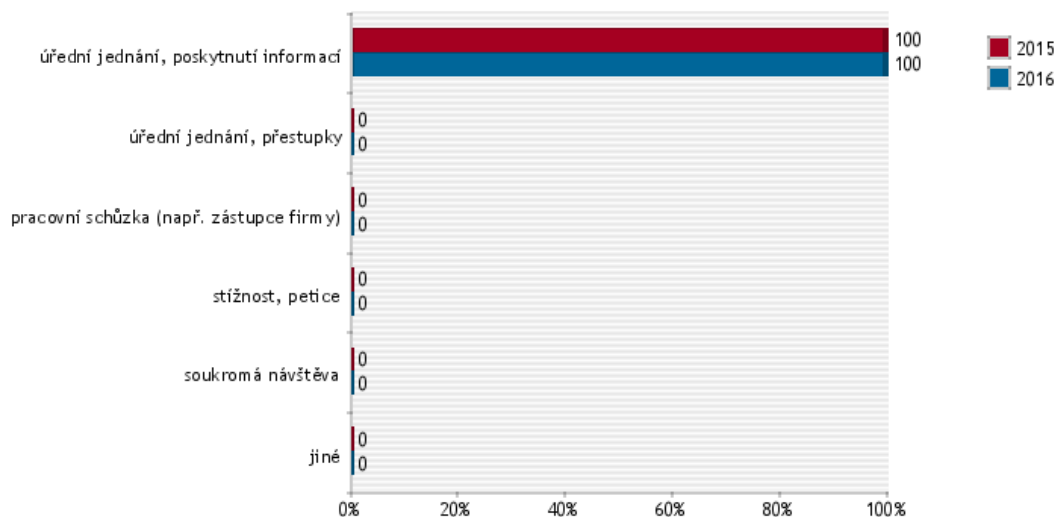
Vzdálenost bydliště na MěÚ - Oddělení projektů a komunikace (Počet dotazníků: 11)



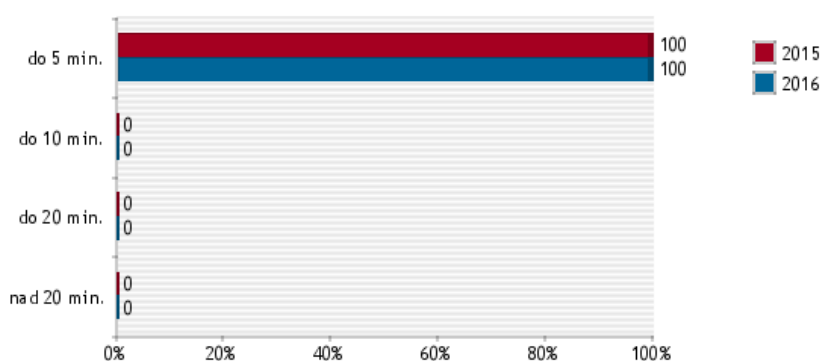
Způsob dopravy na MěÚ - Oddělení projektů a komunikace (Počet dotazníků: 11)



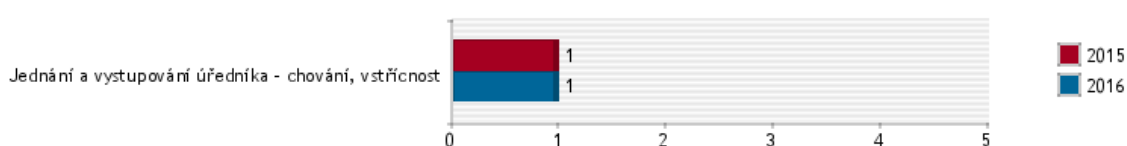
V jaké záležitosti jste na MěÚ přišel/a - Oddělení projektů a komunikace (Počet dotazníků: 11)



Jaká byla čekací doba - Oddělení projektů a komunikace (Počet dotazníků: 11)

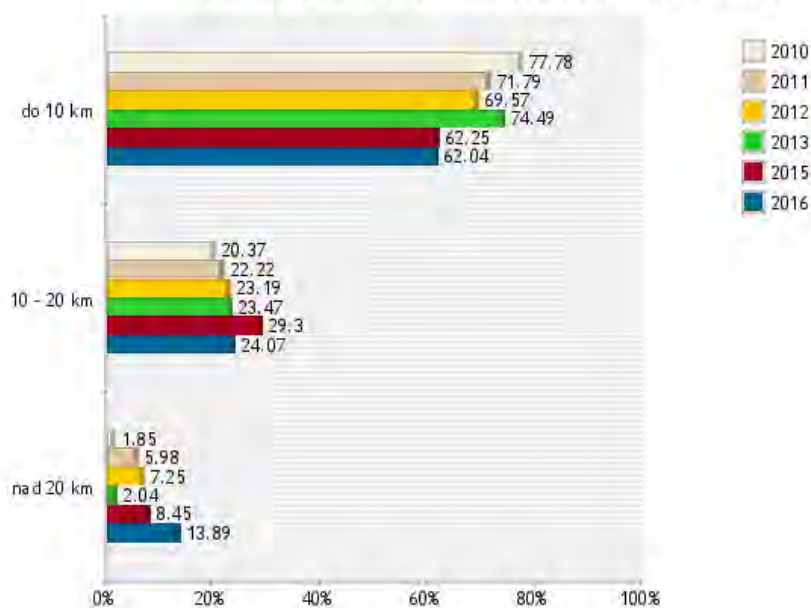


Jak jste spokojen(a) s - Oddělení projektů a komunikace (Počet dotazníků: 11)

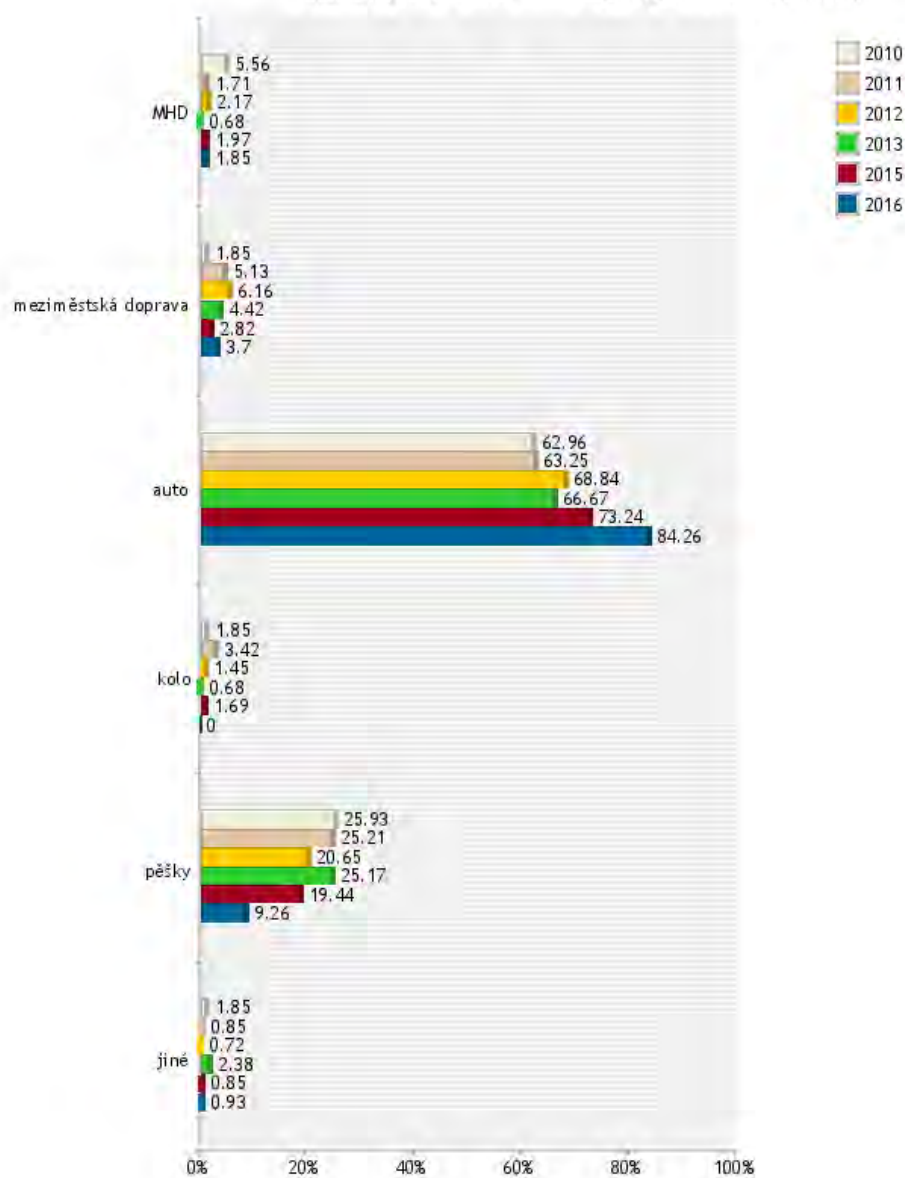


Odbor dopravy

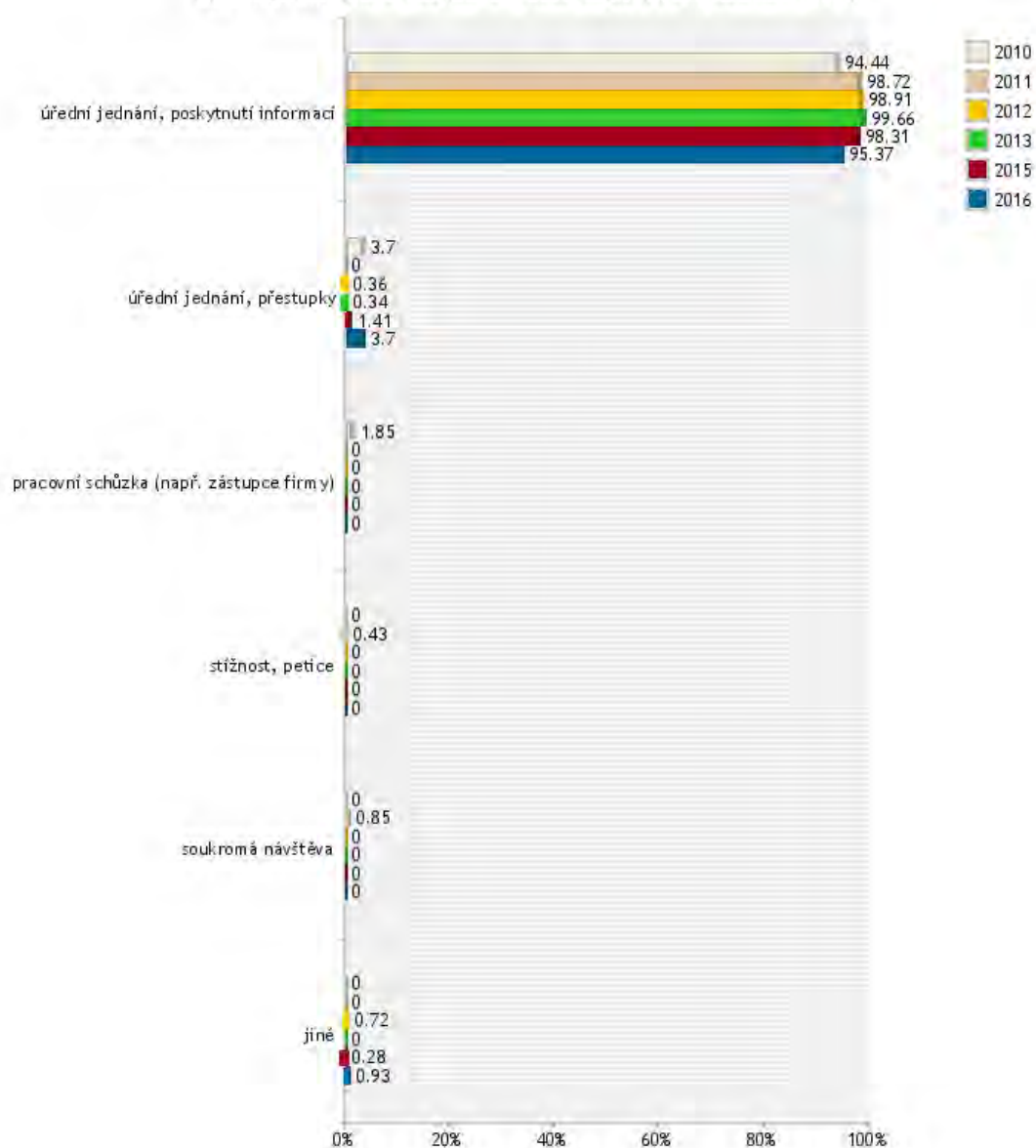
Vzdálenost bydliště na MěÚ - Odbor dopravy (Počet dotazníků: 1321)



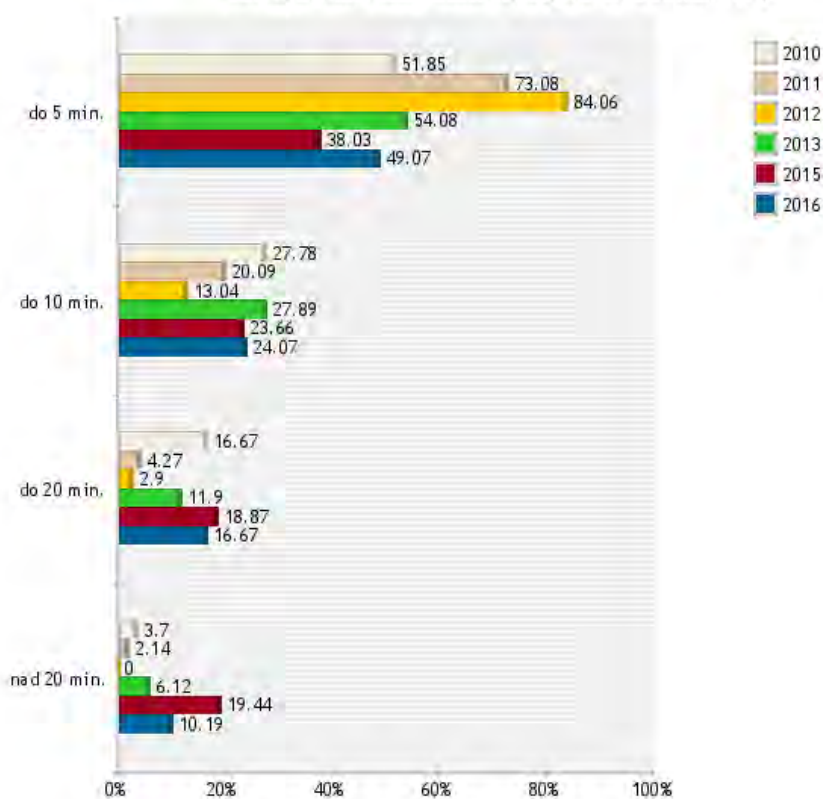
Způsob dopravy na MěÚ - Odbor dopravy (Počet dotazníků: 1321)



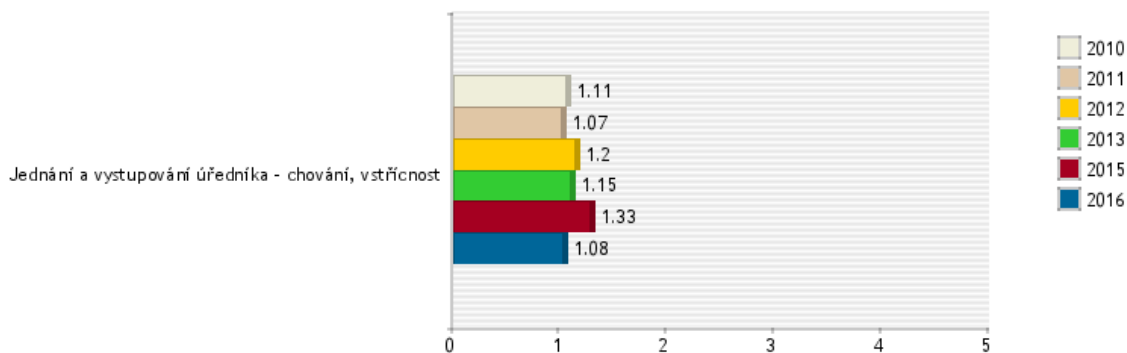
V jaké záležitosti jste na MěÚ přišel/a - Odbor dopravy (Počet dotazníků: 1321)



Jaká byla čekací doba - Odbor dopravy (Počet dotazníků: 1321)

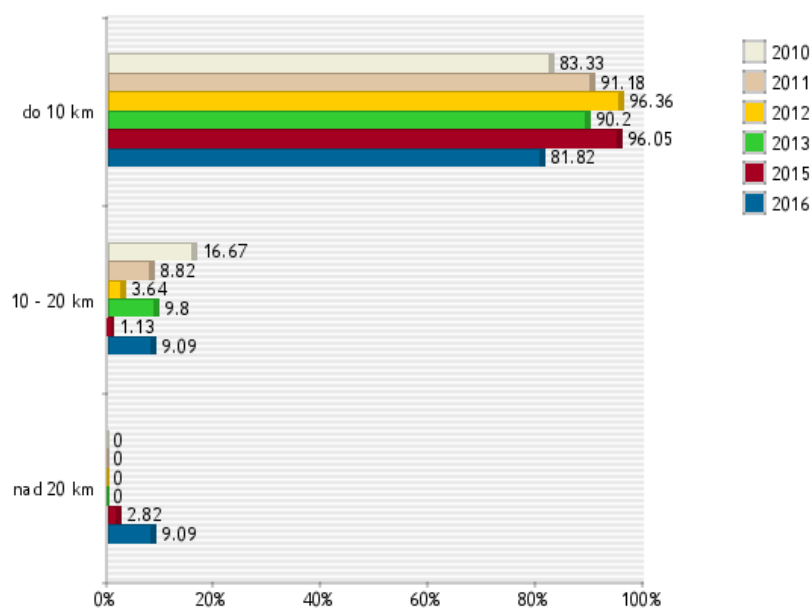


Jak jste spokojen(a) s - Odbor dopravy (Počet dotazníků: 1321)

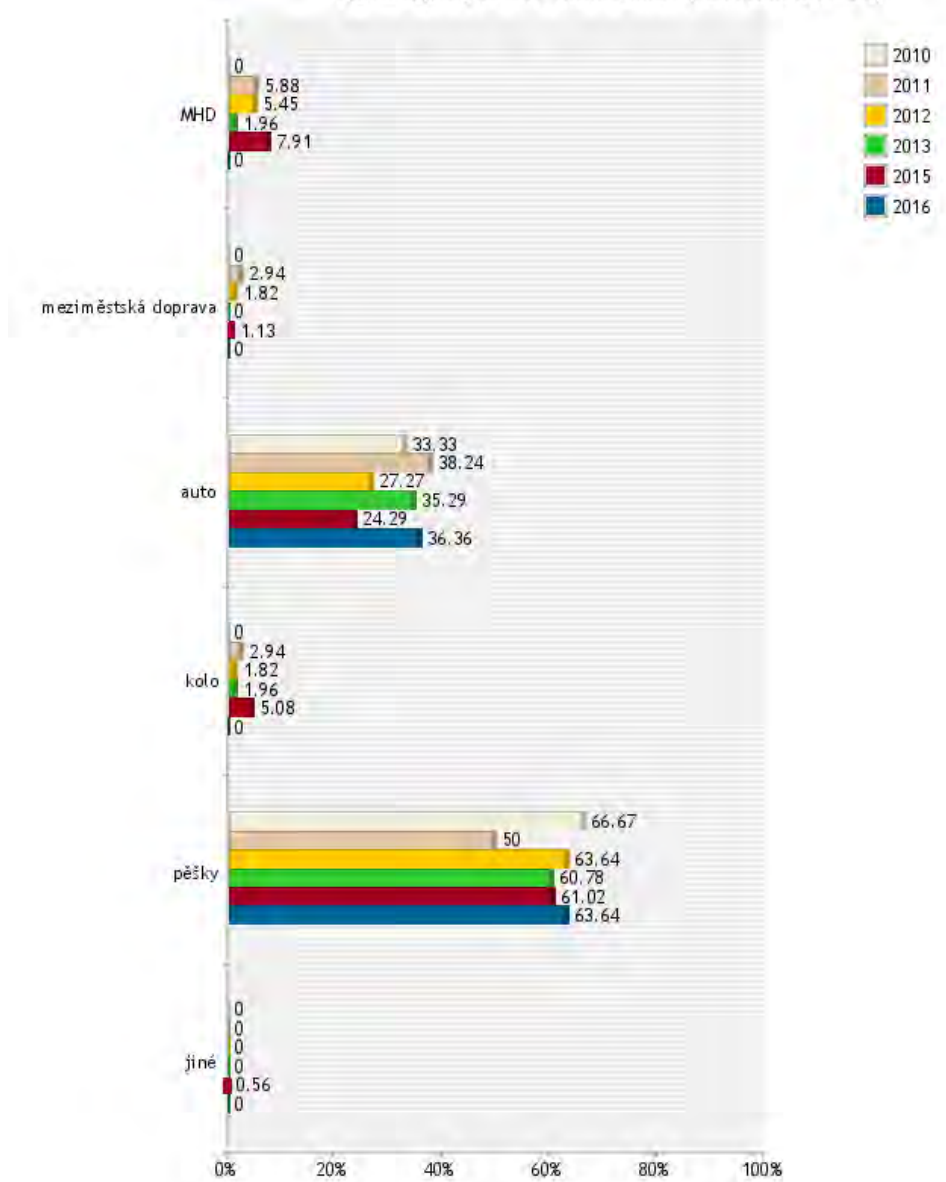


Odbor finanční

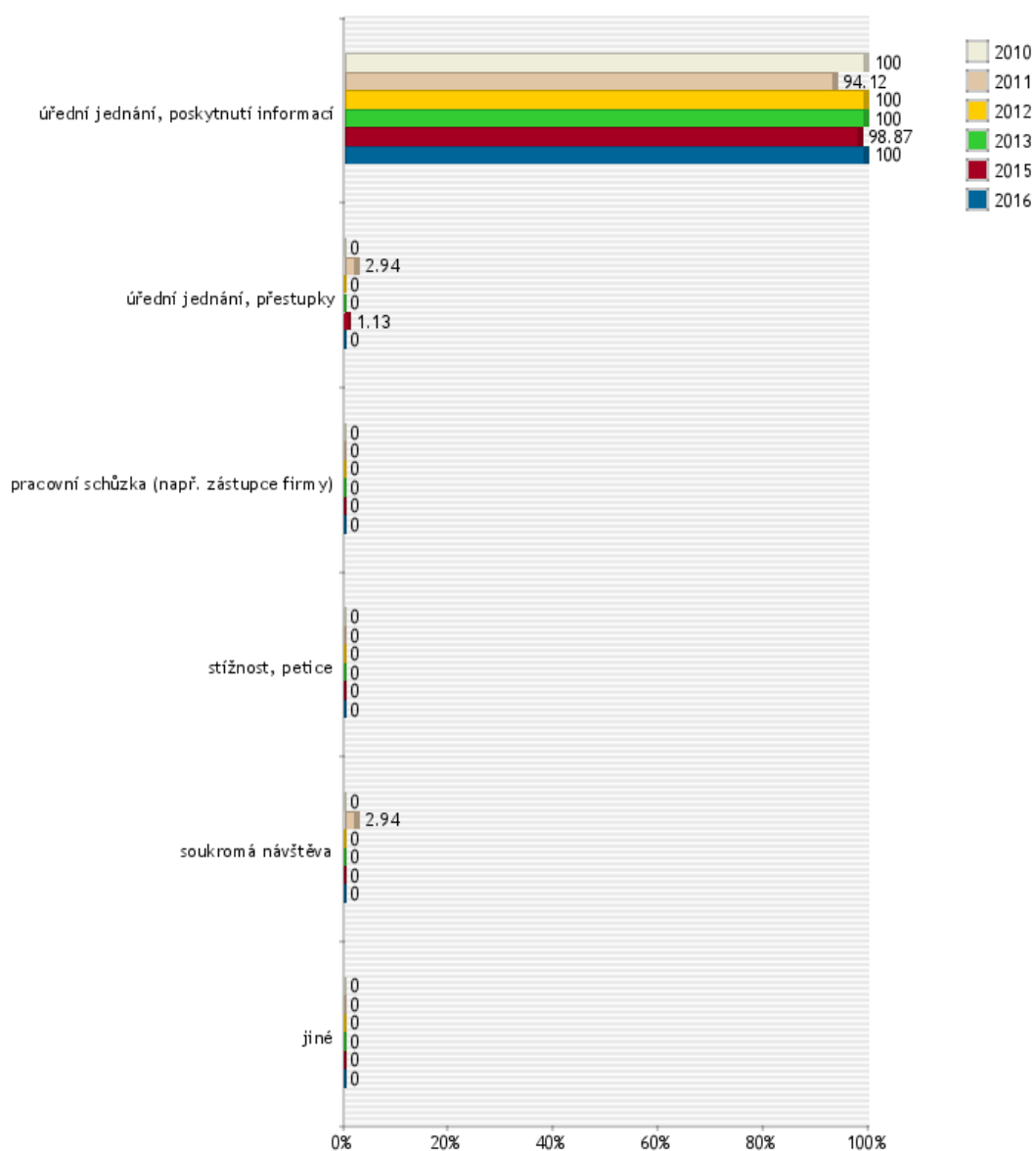
Vzdálenost bydliště na MěÚ - Odbor finanční (Počet dotazníků: 334)



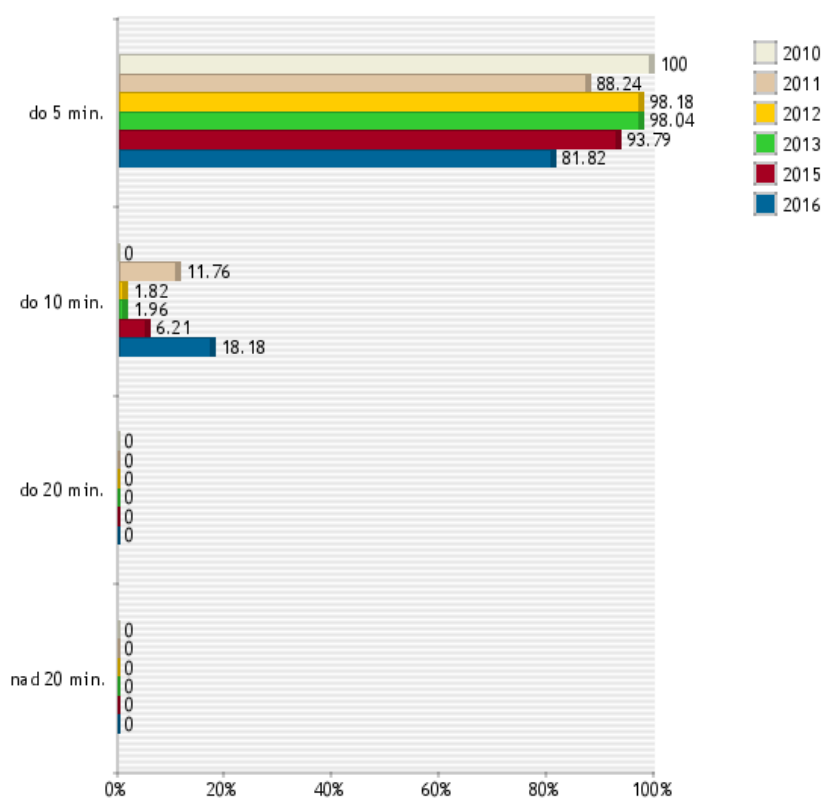
Způsob dopravy na MěÚ - Odbor finanční (Počet dotazníků: 334)



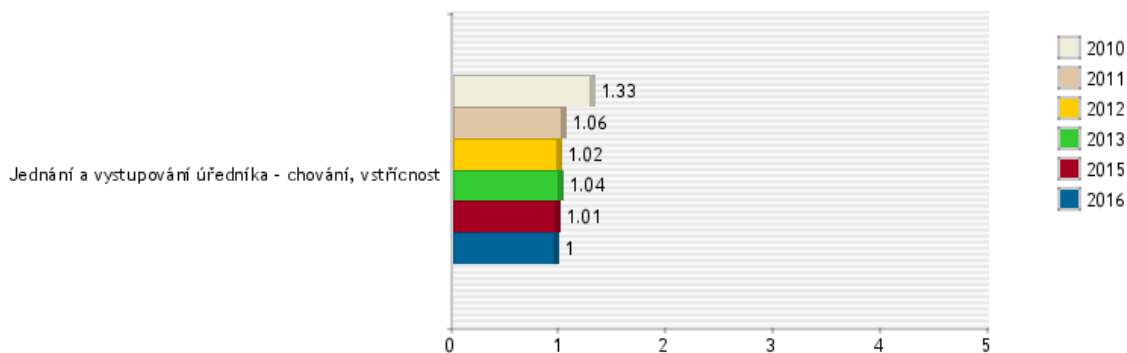
V jaké záležitosti jste na MěÚ přišel/a - Odbor finanční (Počet dotazníků: 334)



Jaká byla čekací doba - Odbor finanční (Počet dotazníků: 334)

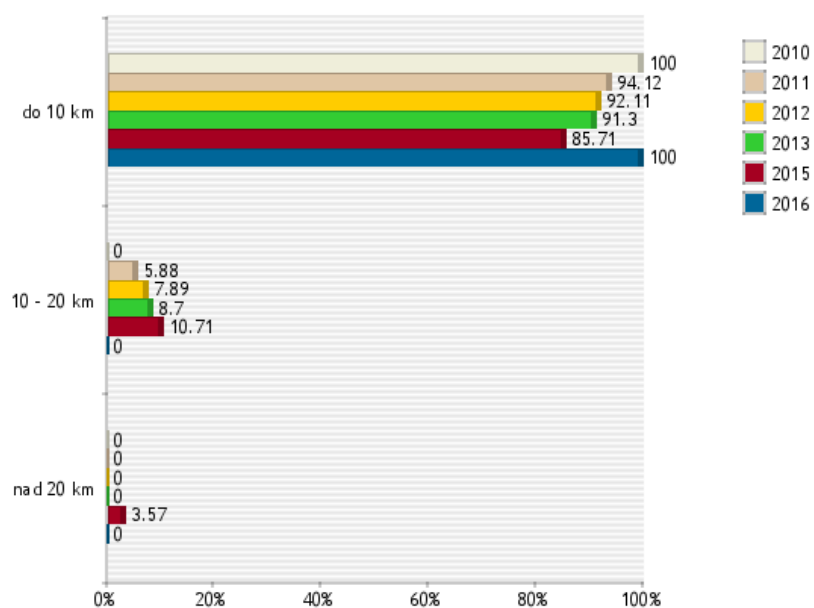


Jak jste spokojen(a) s - Odbor finanční (Počet dotazníků: 334)

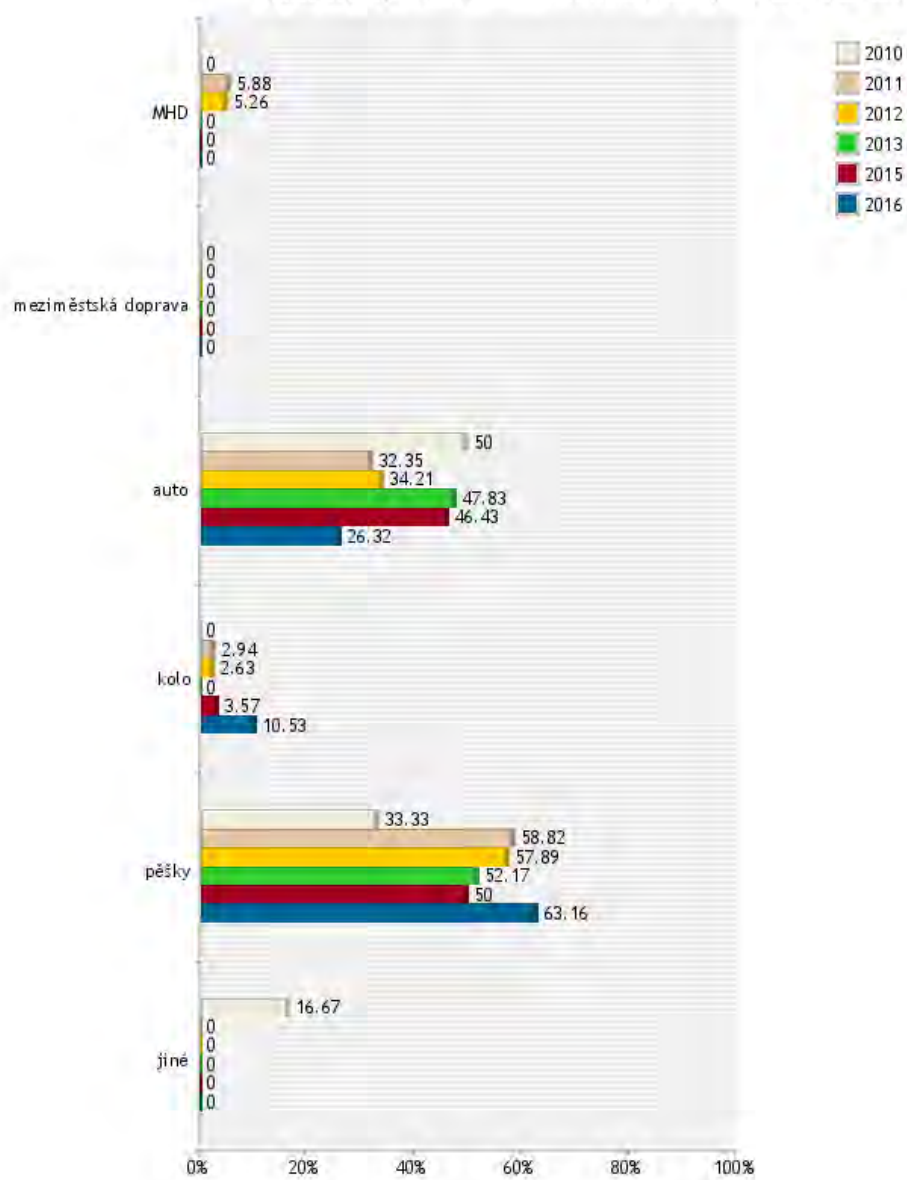


Odbor komunálních služeb

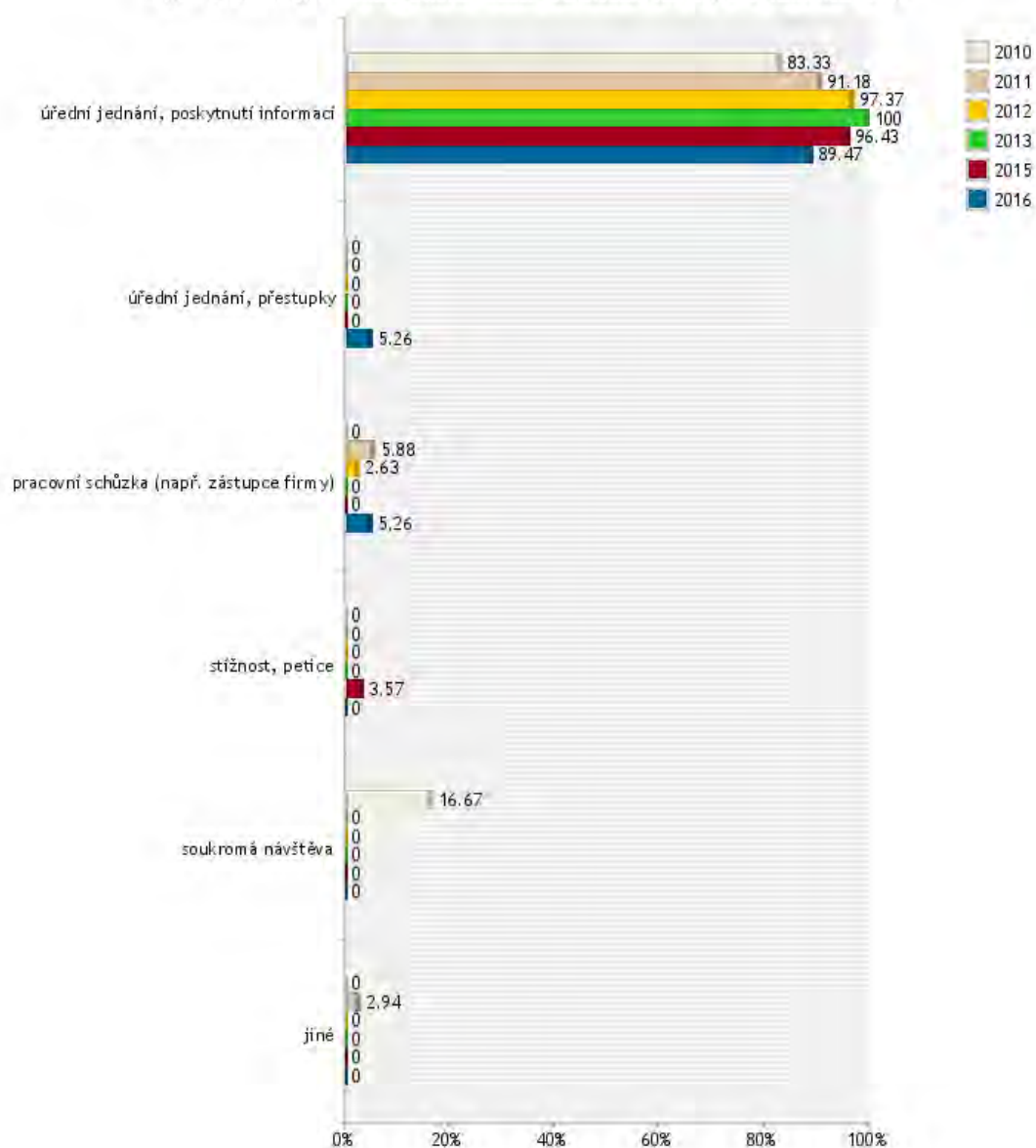
Vzdálenost bydliště na MěÚ - Odbor komunálních služeb (Počet dotazníků: 148)



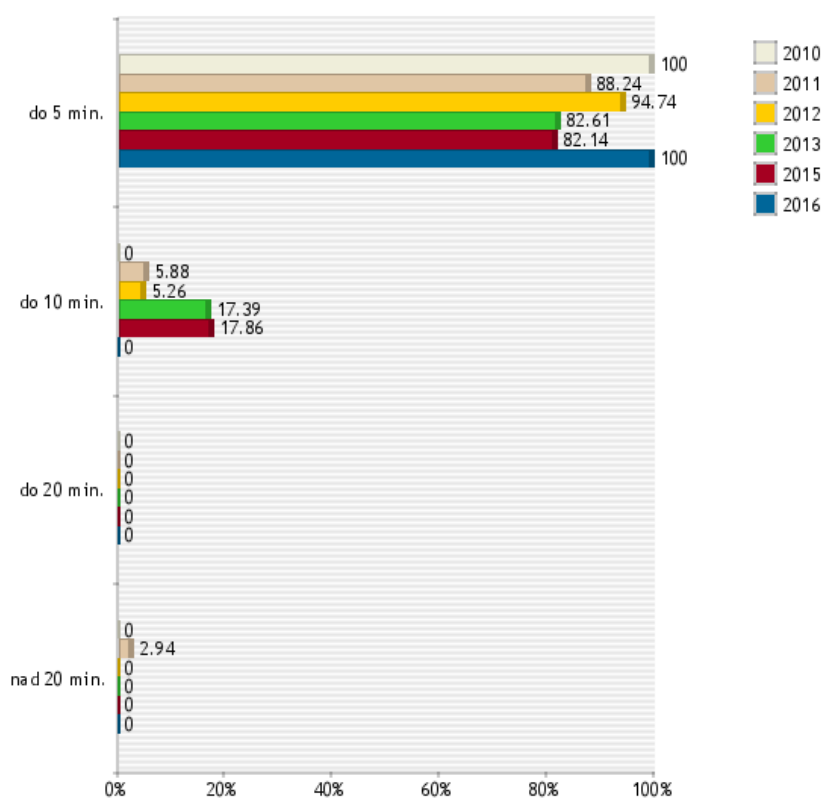
Způsob dopravy na MěÚ - Odbor komunálních služeb (Počet dotazníků: 148)



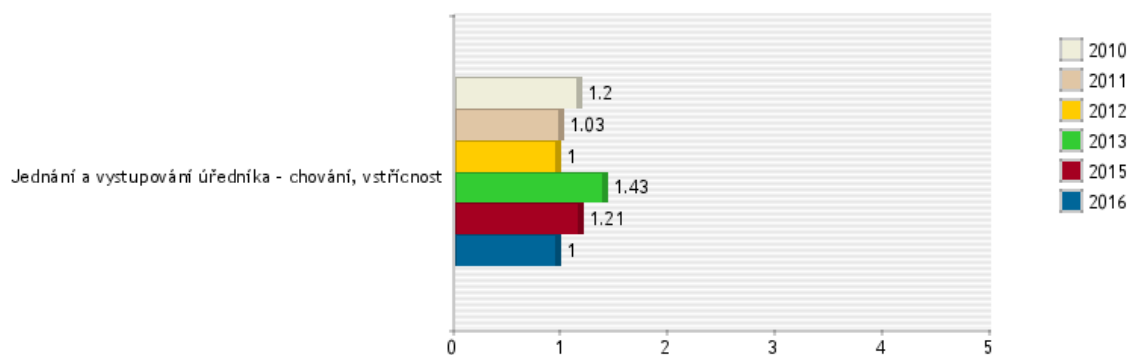
V jaké záležitosti jste na MěÚ přišel/a - Odbor komunálních služeb (Počet dotazníků: 148)



Jaká byla čekací doba - Odbor komunálních služeb (Počet dotazníků: 148)

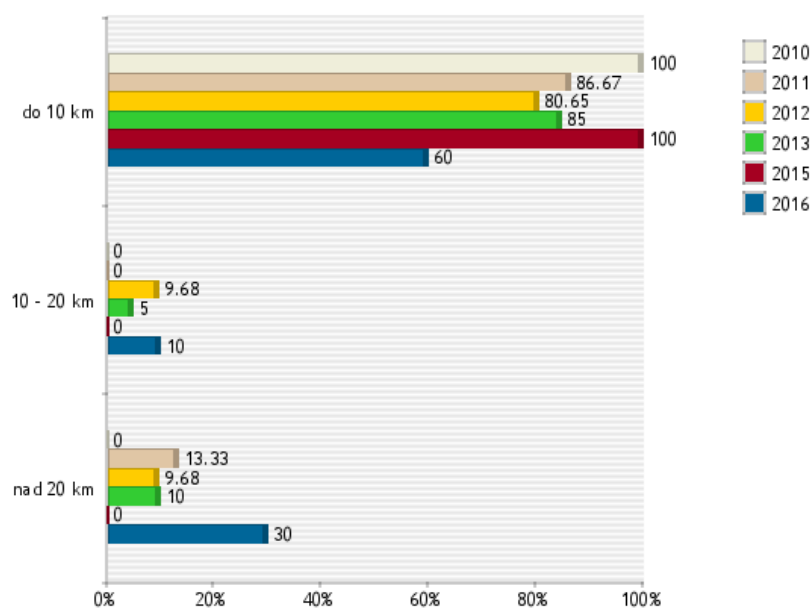


Jak jste spokojen(a) s - Odbor komunálních služeb (Počet dotazníků: 148)

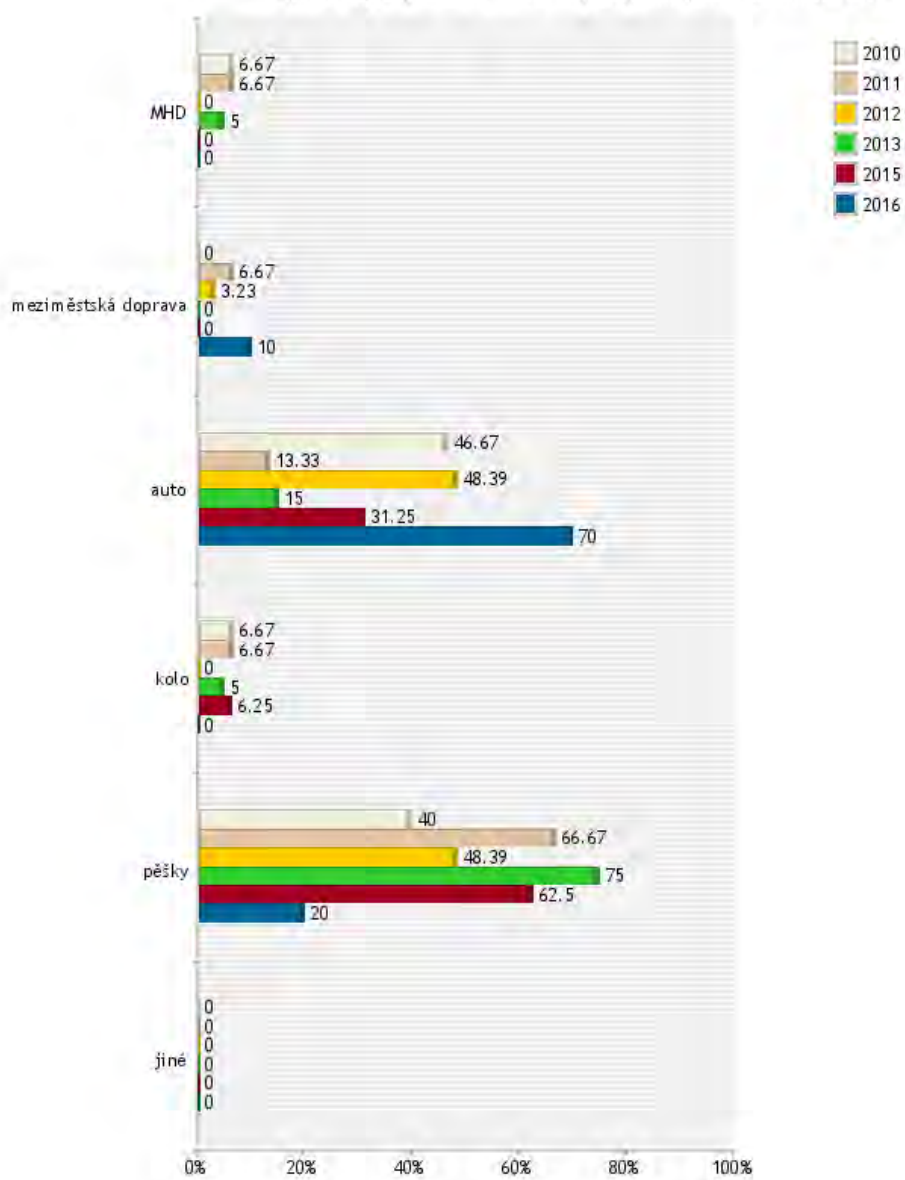


Odbor majetkoprávní

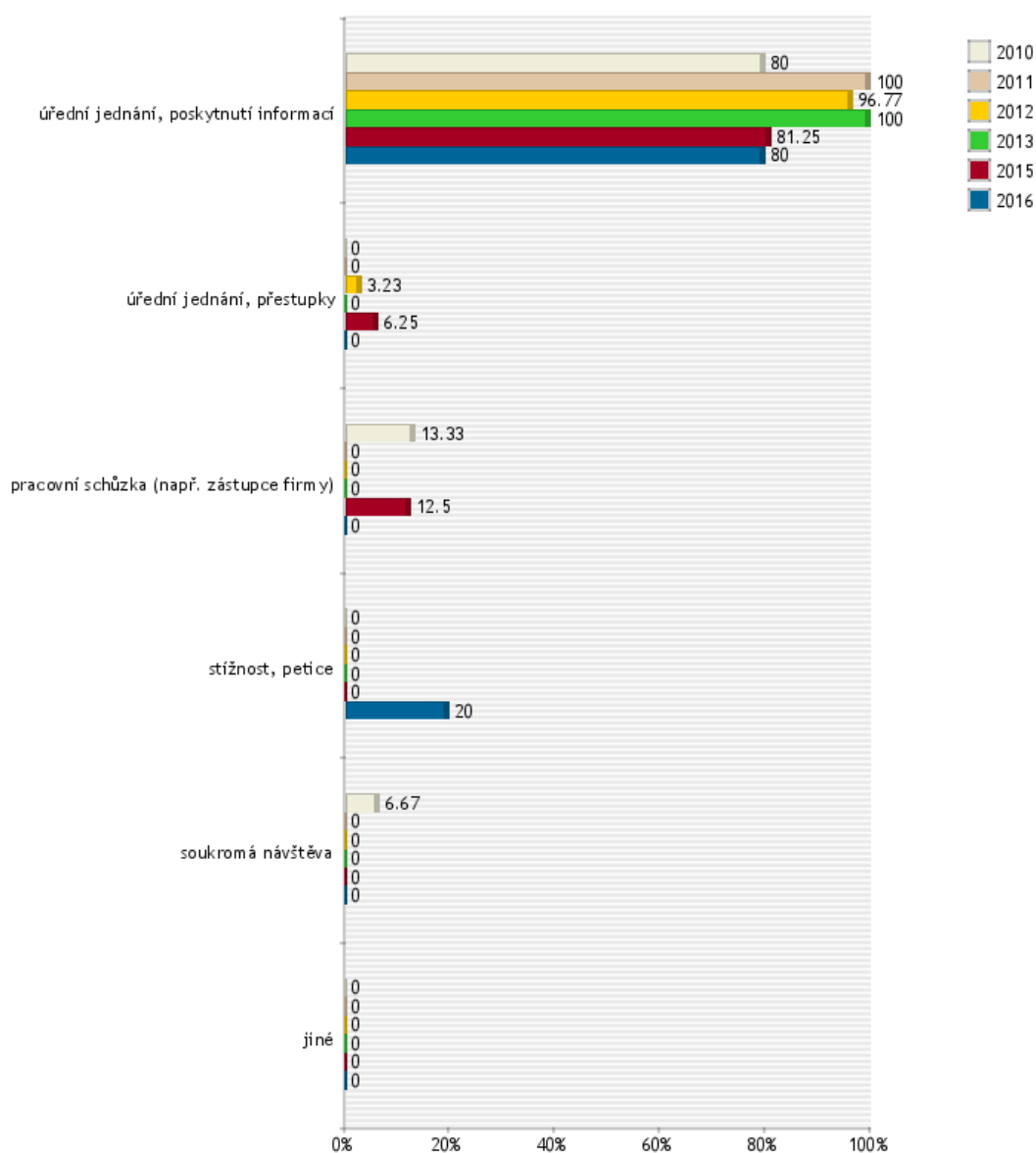
Vzdálenost bydliště na MěÚ - Odbor majetkoprávní (Počet dotazníků: 107)



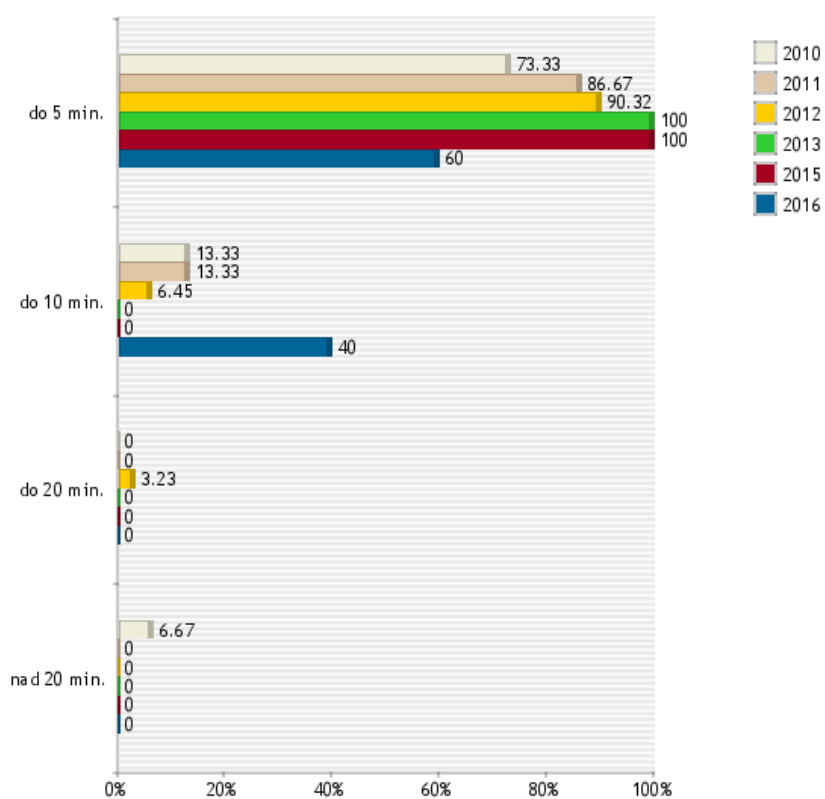
Způsob dopravy na MěÚ - Odbor majetkoprávní (Počet dotazníků: 107)



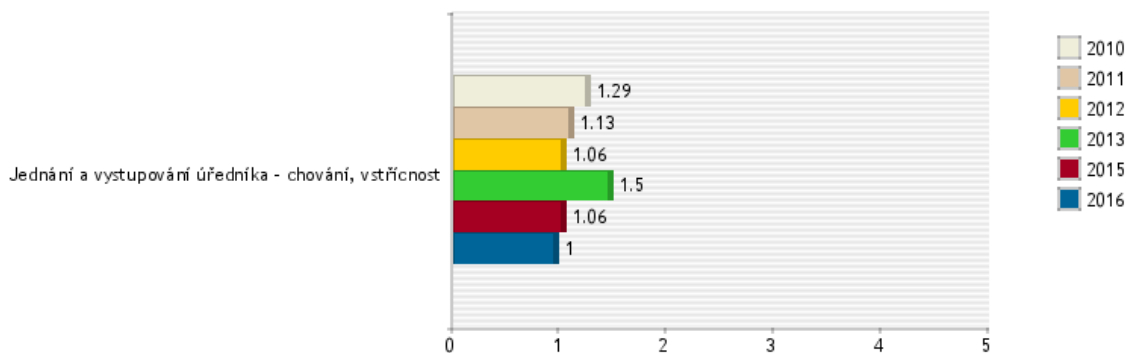
V jaké záležitosti jste na MěÚ přišel/a - Odbor majetkoprávní (Počet dotazníků: 107)



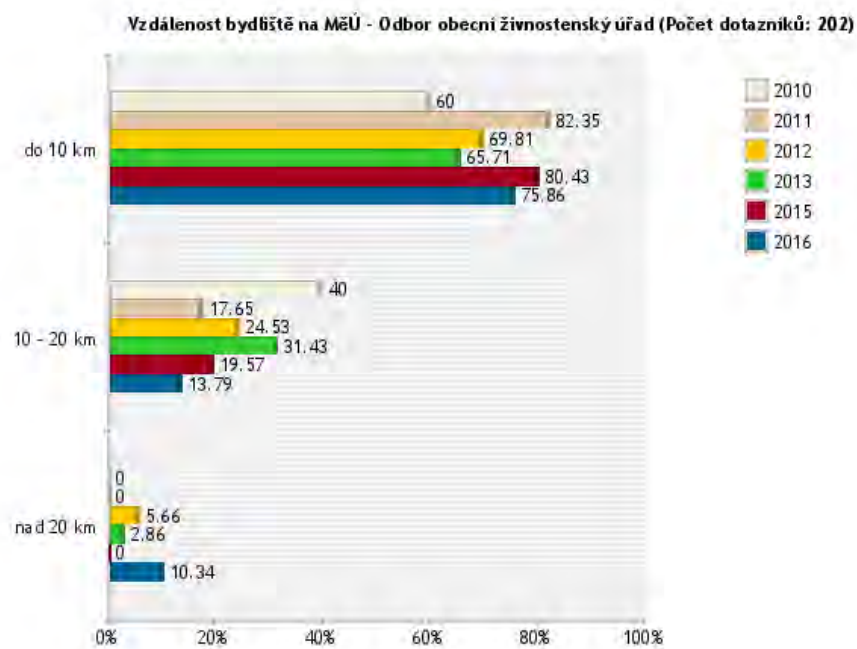
Jaká byla čekací doba - Odbor majetkoprávní (Počet dotazníků: 107)



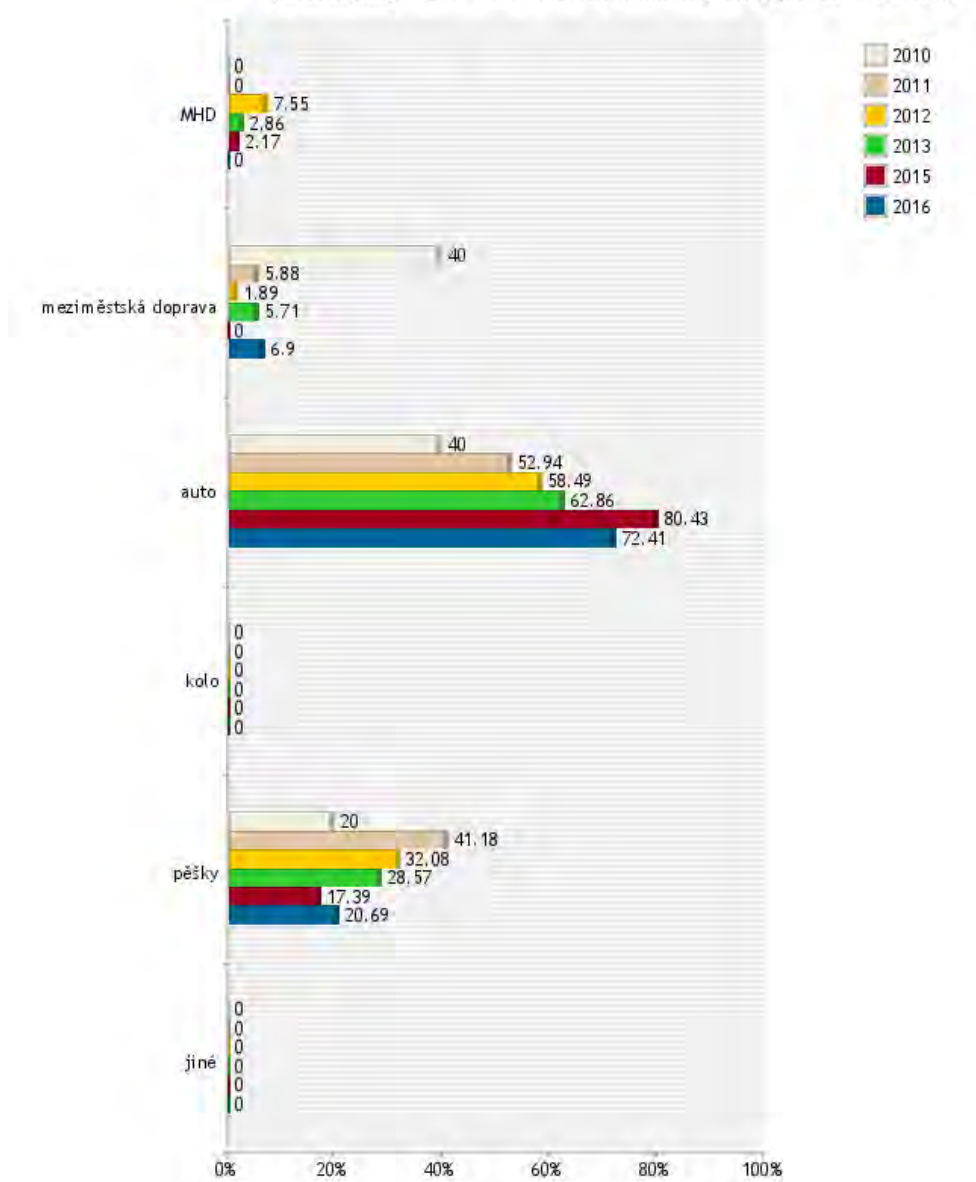
Jak jste spokojen(a) s - Odbor majetkoprávní (Počet dotazníků: 107)



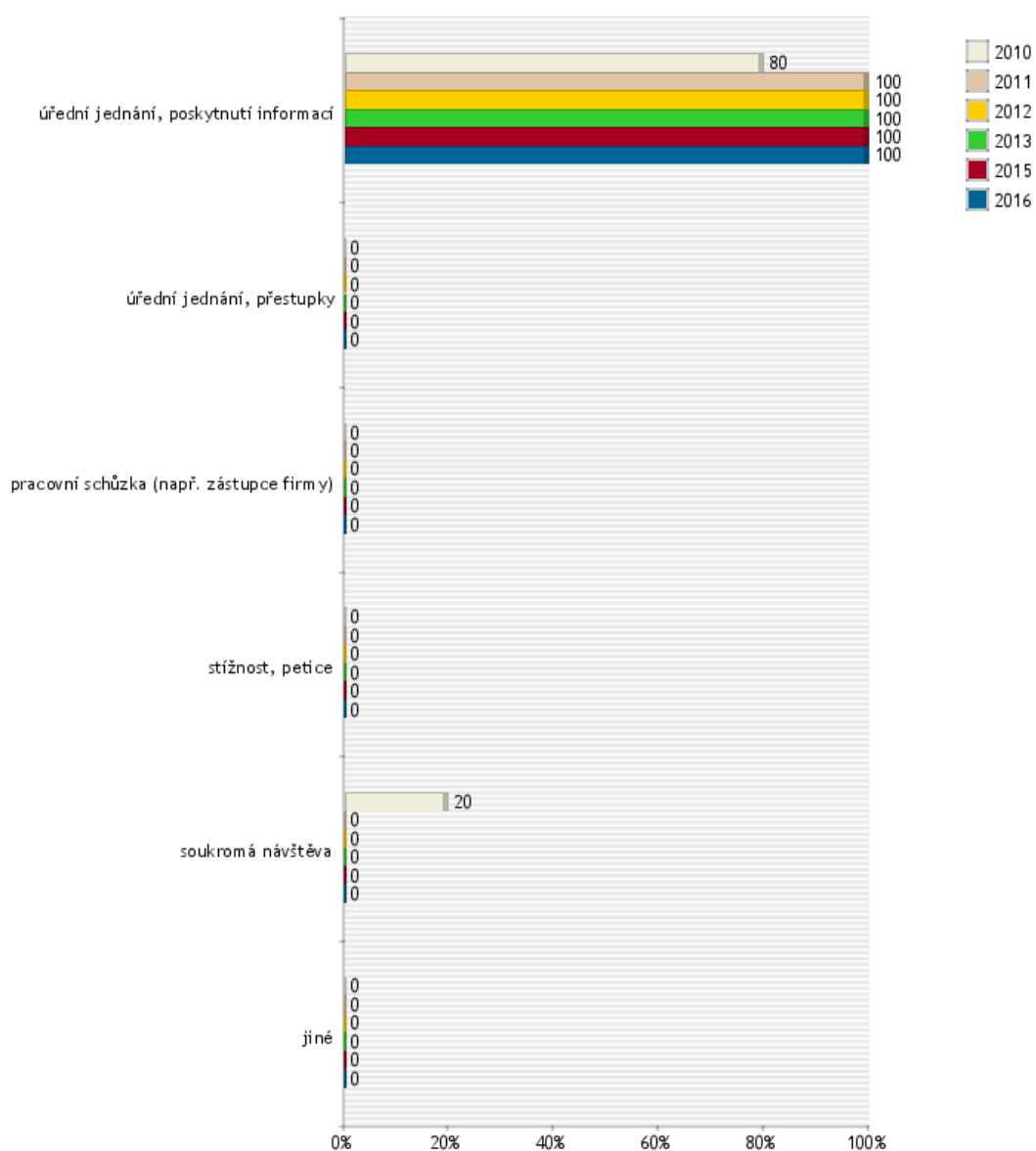
Odbor obecní živnostenský úřad



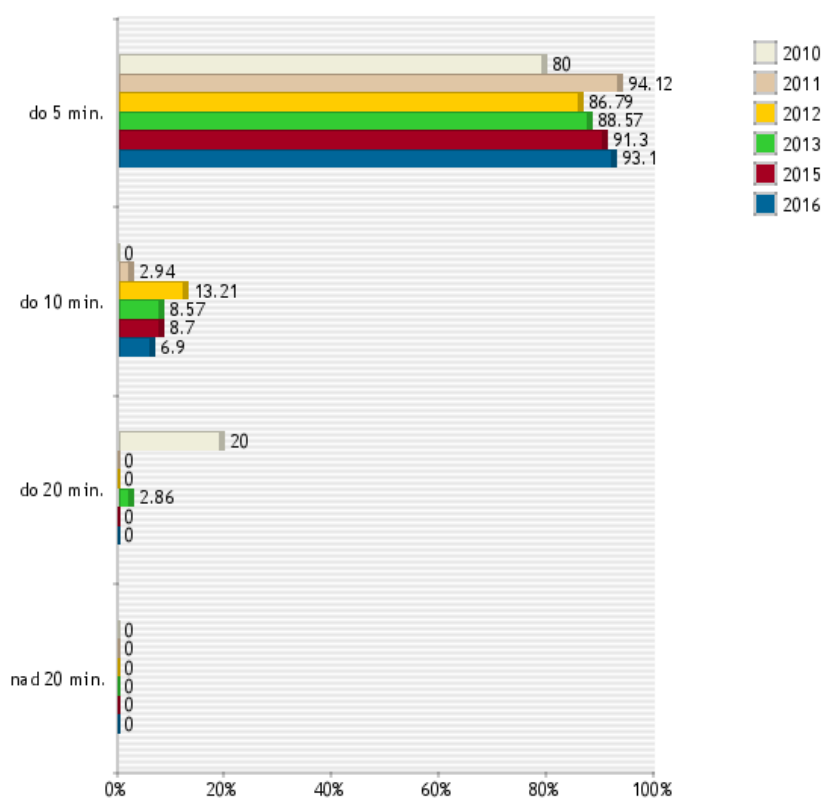
Způsob dopravy na MěÚ - Odbor obecní živnostenský úřad (Počet dotazníků: 202)



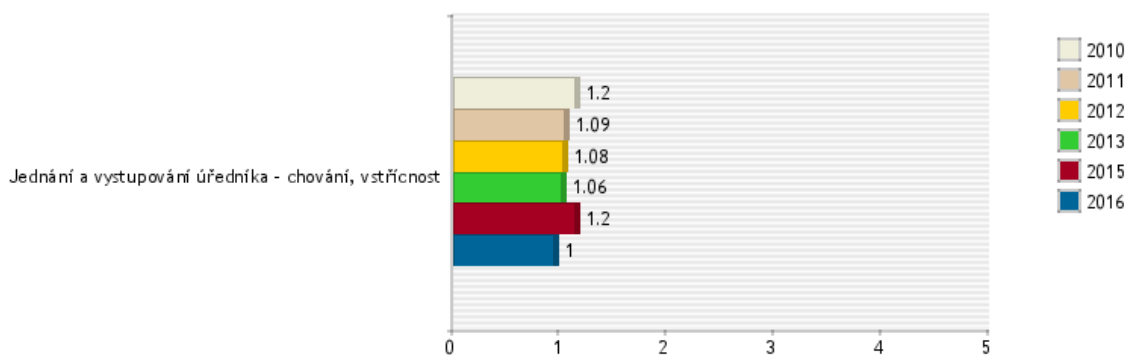
V jaké záležitosti jste na MěÚ přišel/a - Odbor obecní živnostenský úřad (Počet dotazníků: 202)



Jaká byla čekací doba - Odbor obecní živnostenský úřad (Počet dotazníků: 202)

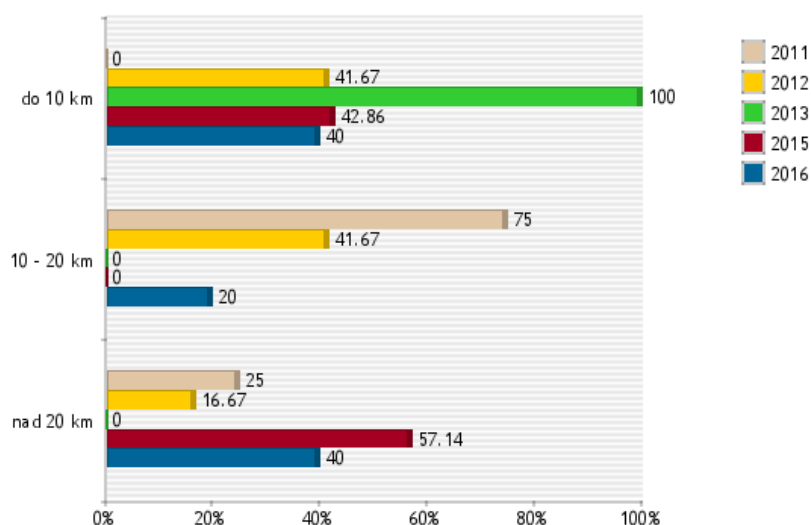


Jak jste spokojen(a) s - Odbor obecní živnostenský úřad (Počet dotazníků: 202)

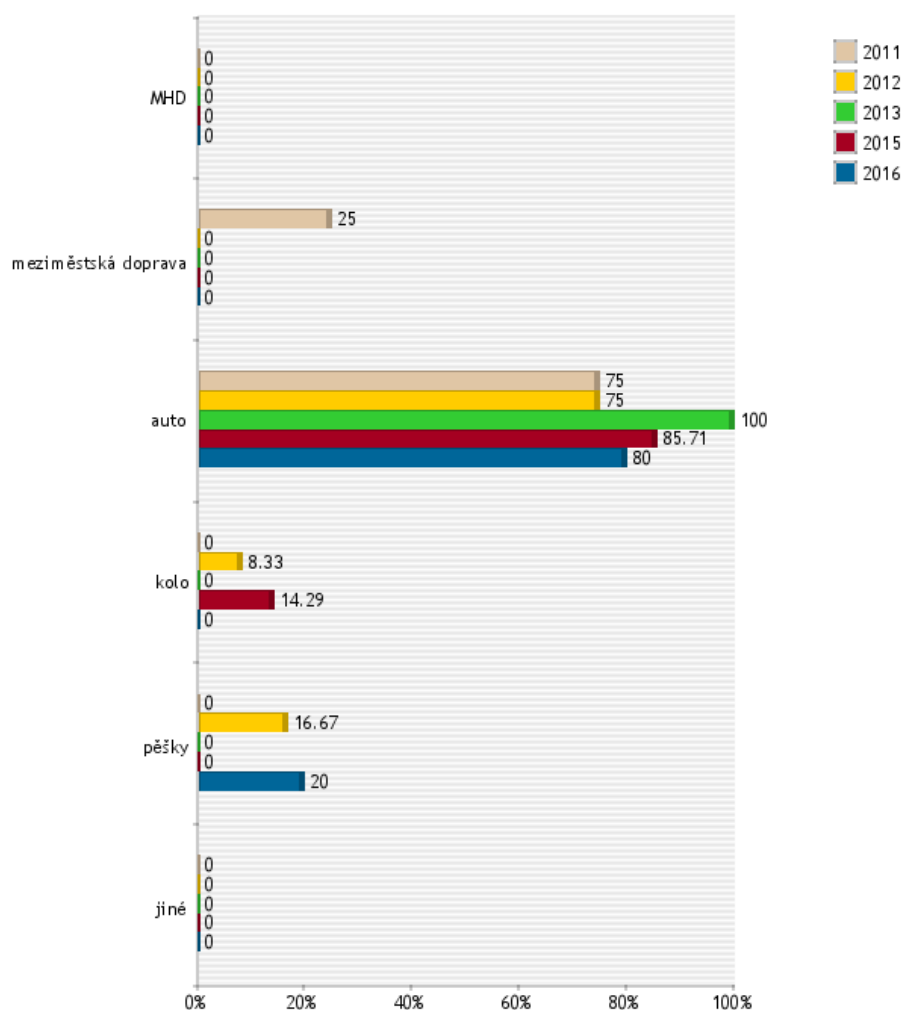


Odbor rozvoje a územního plánu

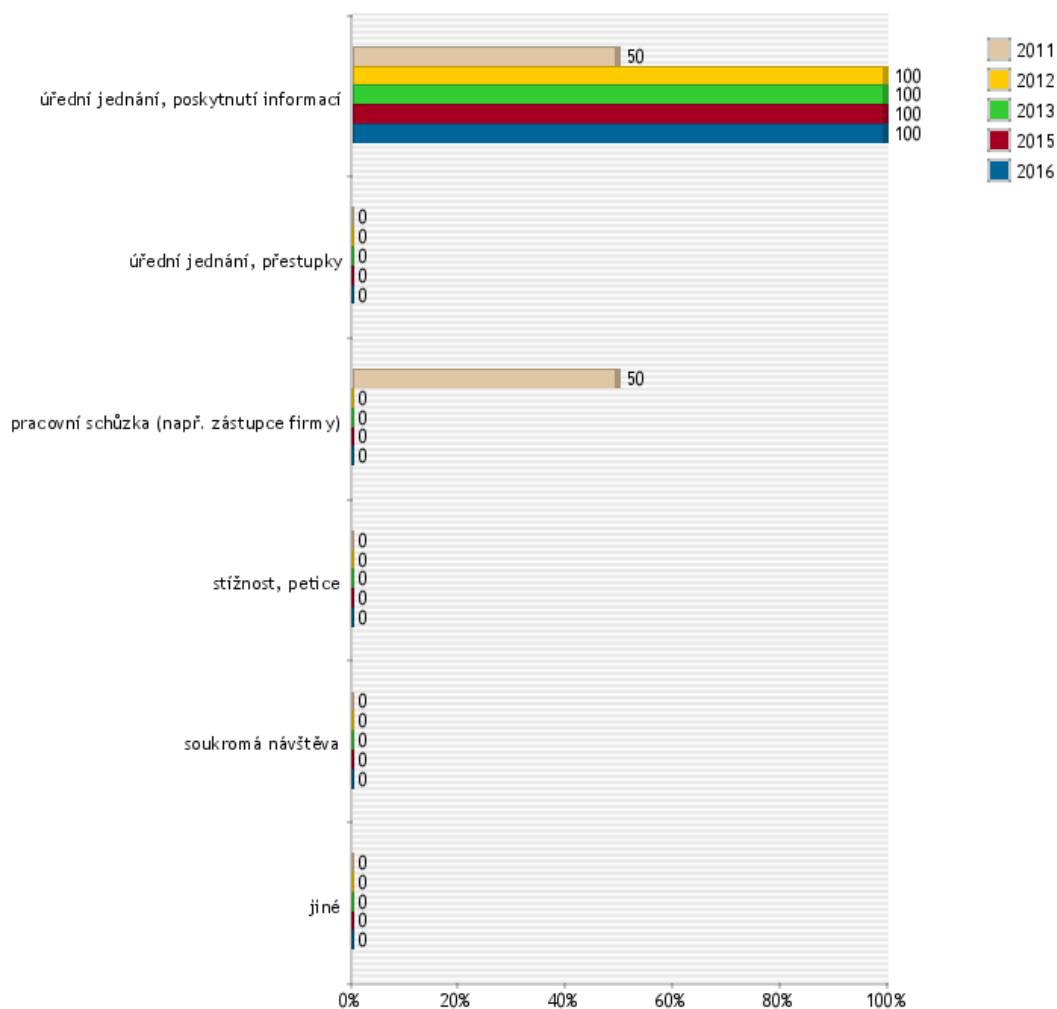
Vzdálenost bydliště na MěÚ - Odbor rozvoje a územního plánování (Počet dotazníků: 30)



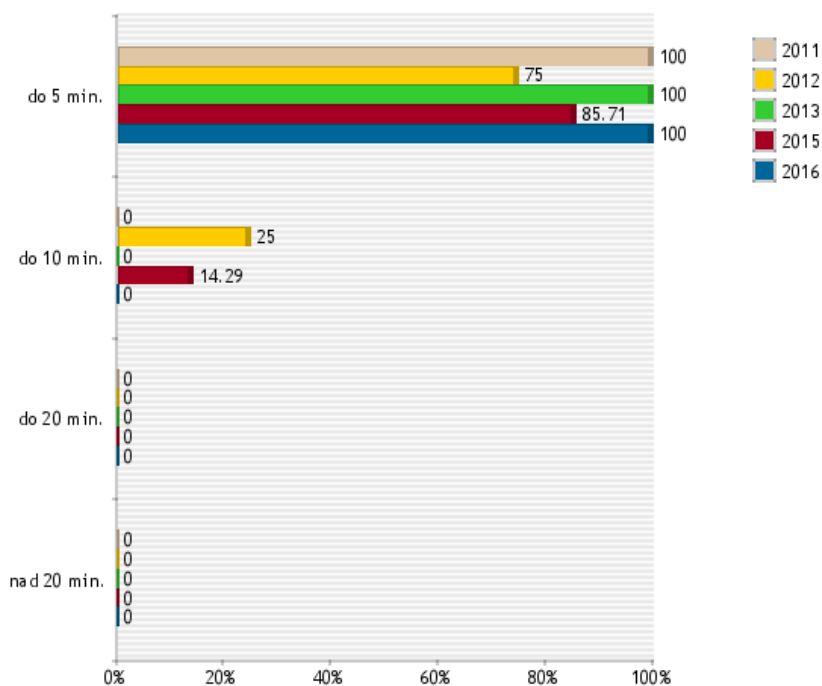
Způsob dopravy na MěÚ - Odbor rozvoje a územního plánování (Počet dotazníků: 30)



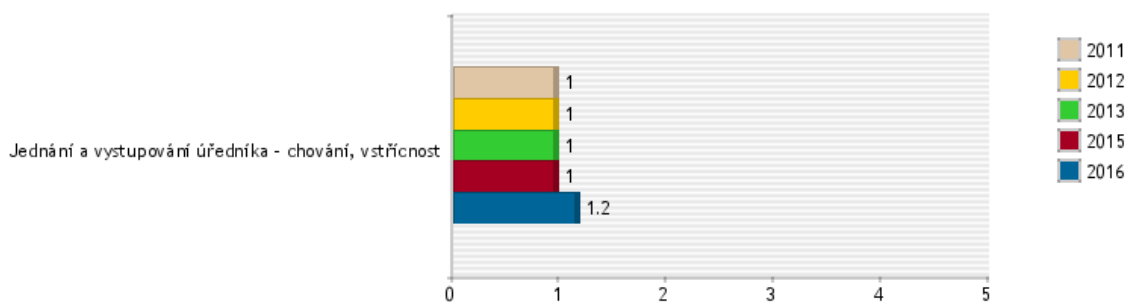
V jaké záležitosti jste na MěÚ přišel/a - Odbor rozvoje a územního plánování (Počet dotazníků: 30)



Jaká byla čekací doba - Odbor rozvoje a územního plánování (Počet dotazníků: 30)

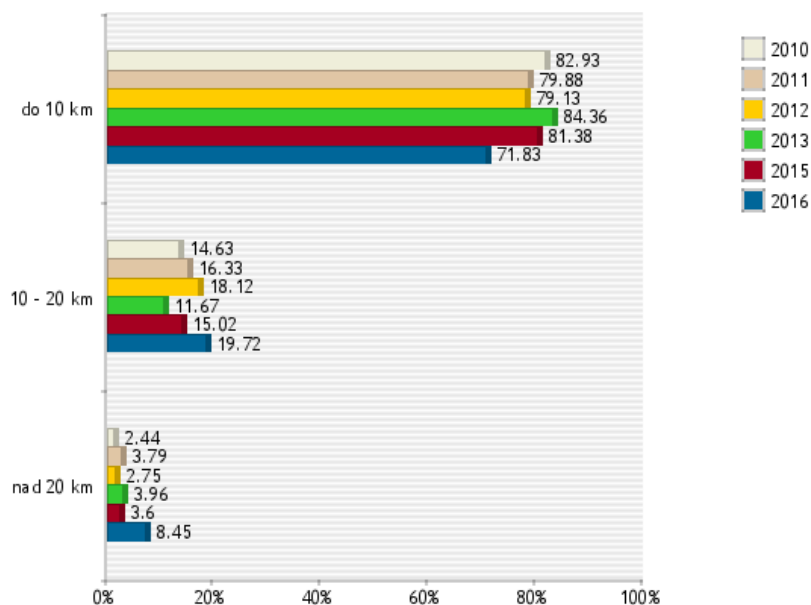


Jak jste spokojen(a) s - Odbor rozvoje a územního plánování (Počet dotazníků: 30)

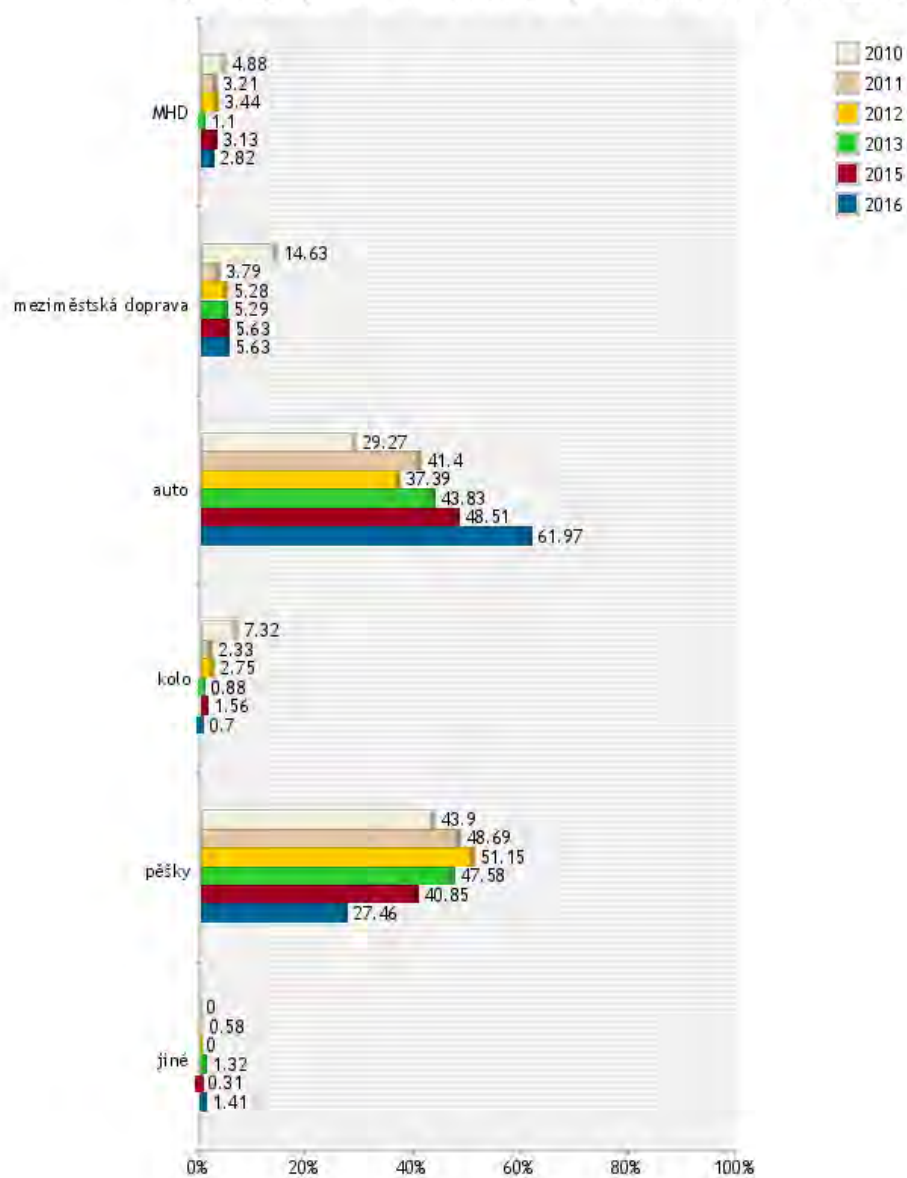


Odbor sekretariát tajemníka a vnitřních věcí

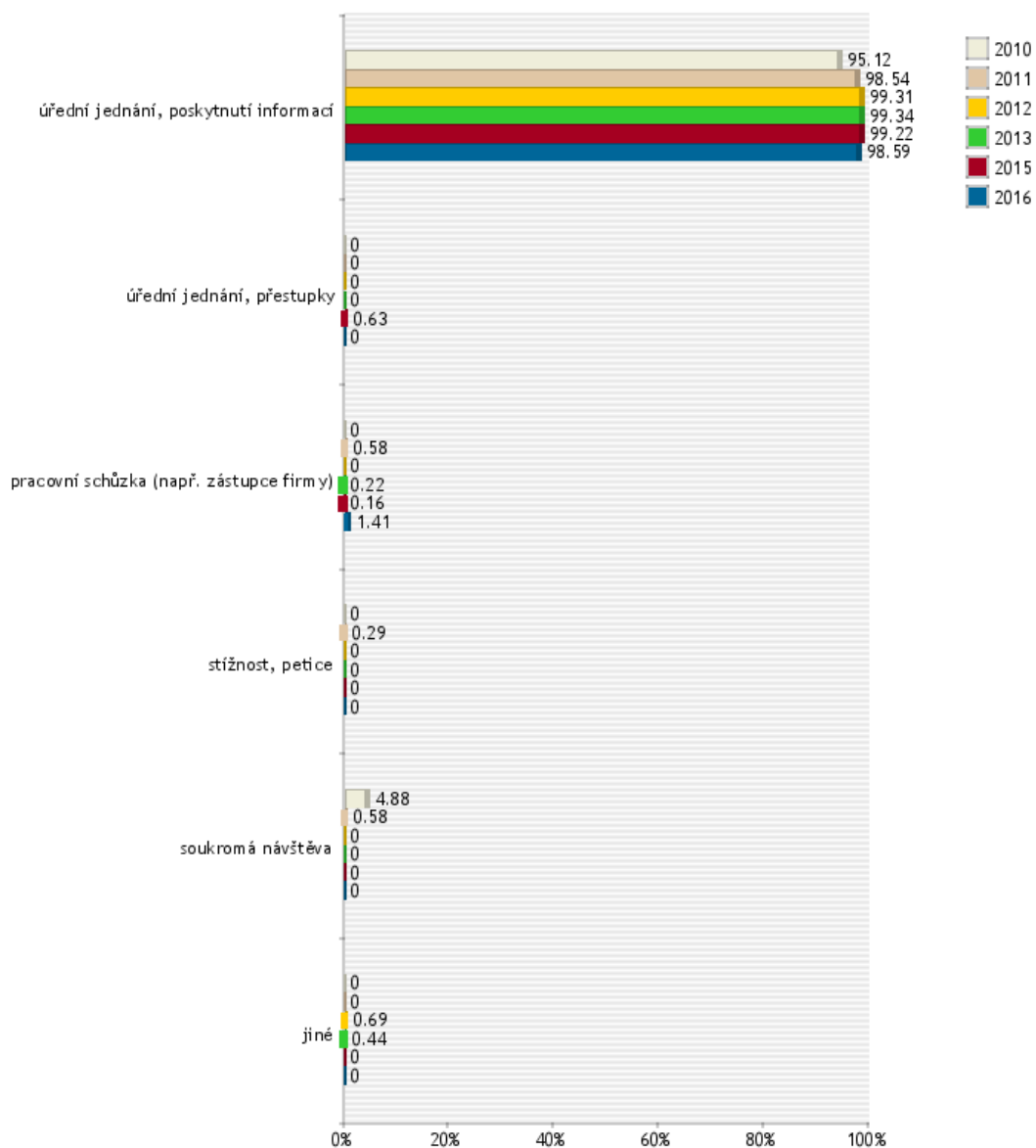
Vzdálenost bydliště na MěÚ - Odbor sekretariát tajemníka a vnitřních věcí (Počet dotazníků: 2055)



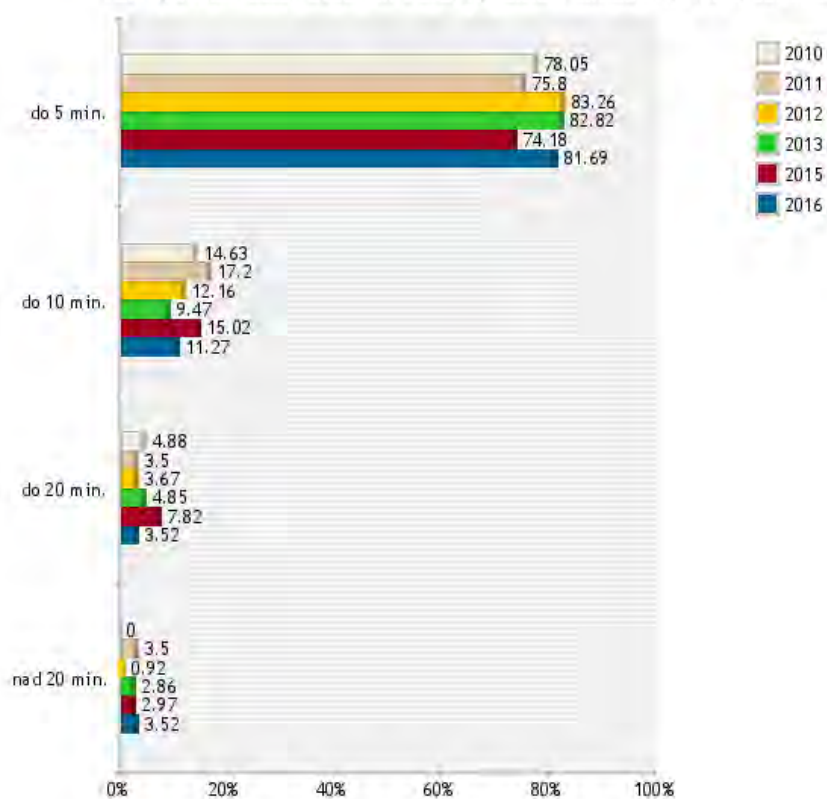
Způsob dopravy na MěÚ - Odbor sekretariát tajemníka a vnitřních věcí (Počet dotazníků: 2055)



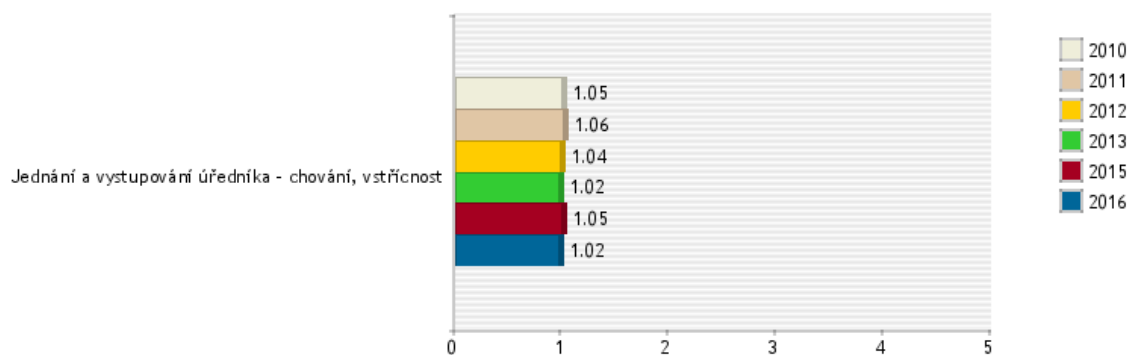
V jaké záležitosti jste na MěÚ přišel/a - Odbor sekretariát tajemníka a vnitřních věcí (Počet dotazníků: 2055)



Jaká byla čekací doba - Odbor sekretariát tajemníka a vnitřních věcí (Počet dotazníků: 2055)

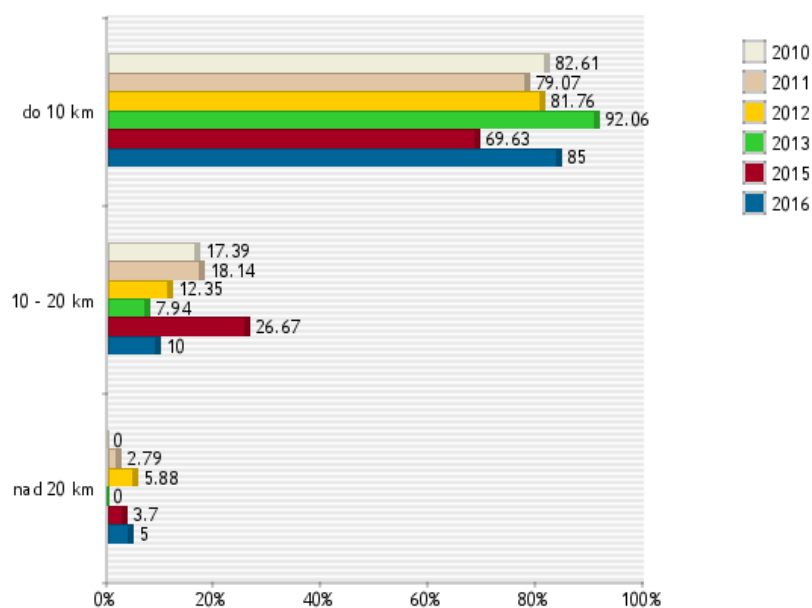


Jak jste spokojen(a) s - Odbor sekretariát tajemníka a vnitřních věcí (Počet dotazníků: 2055)

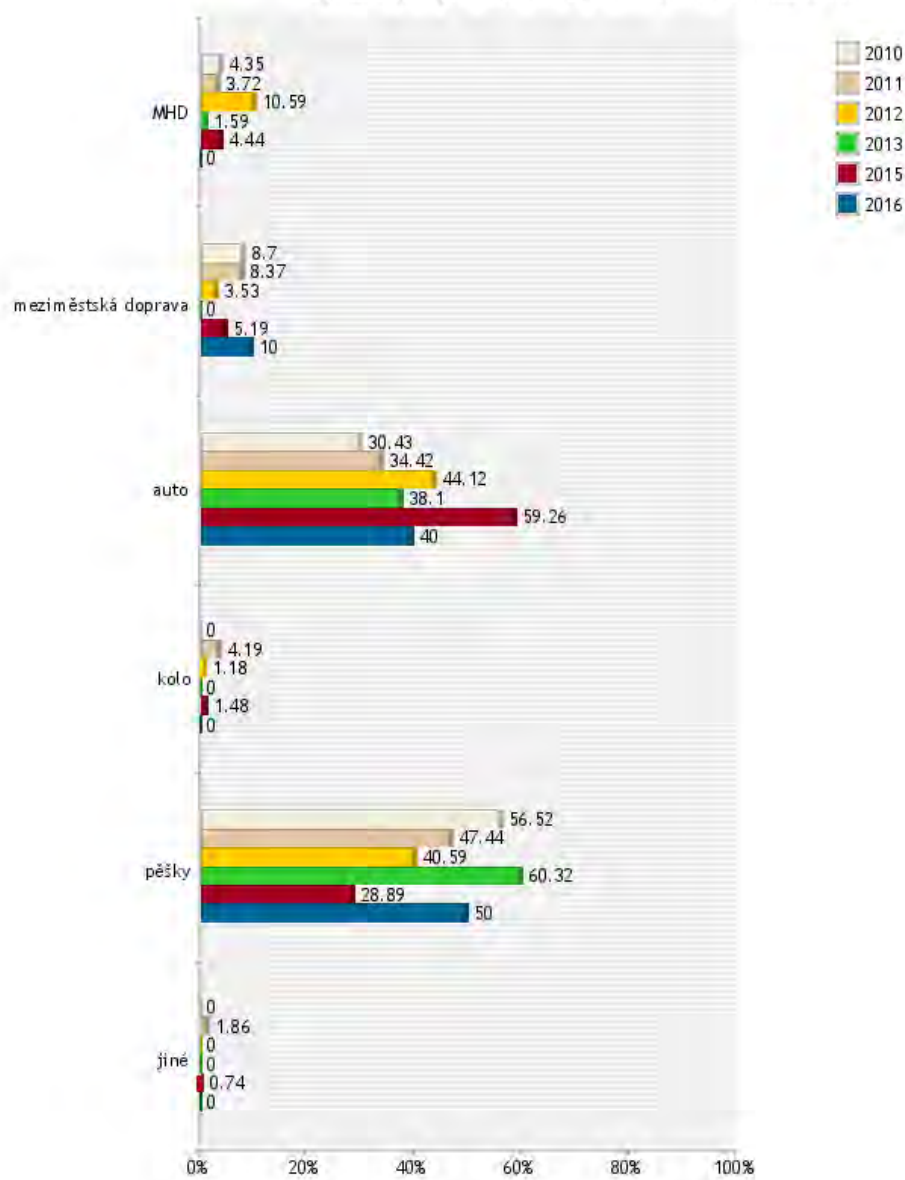


Odbor sociální

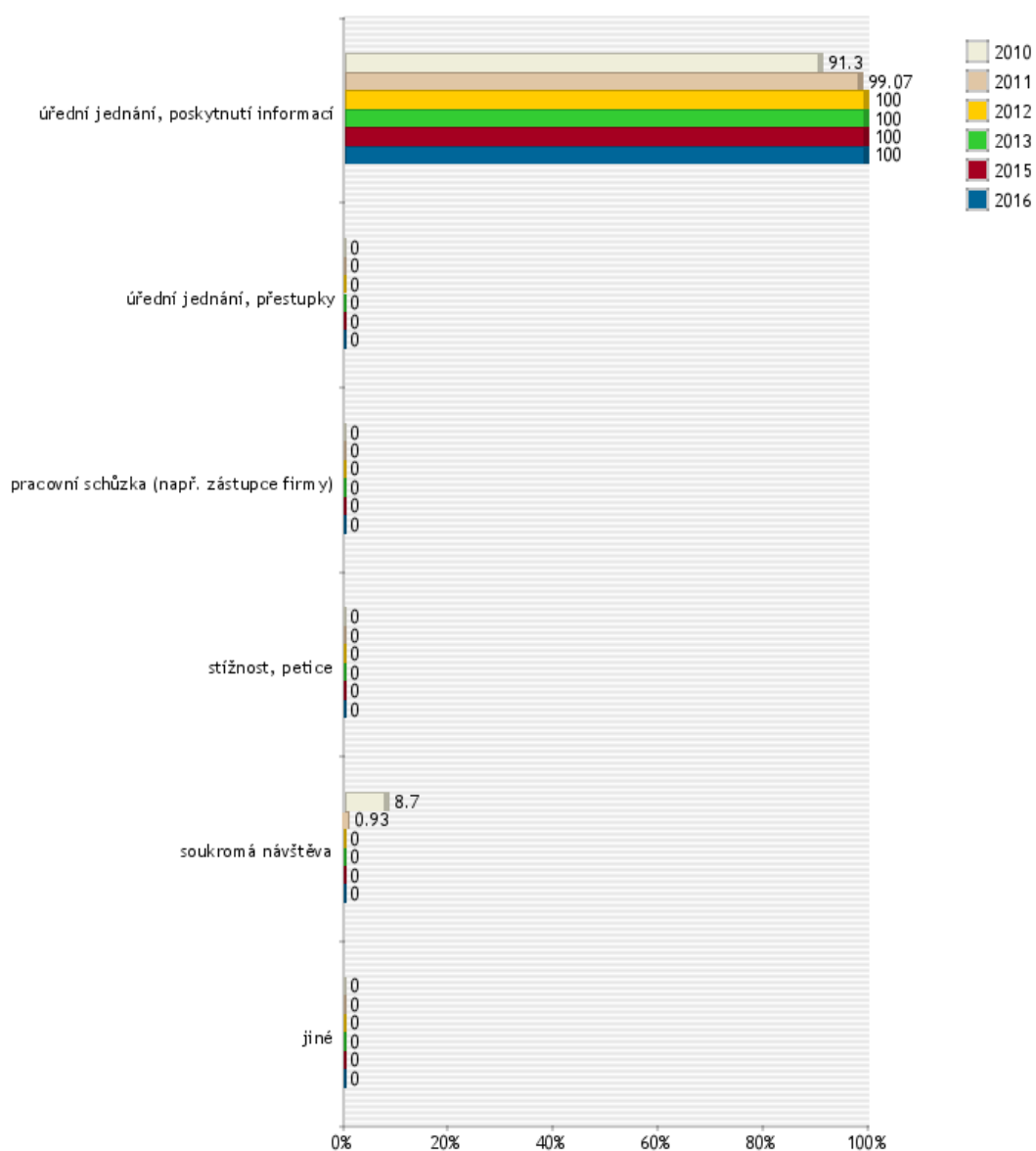
Vzdálenost bydliště na MěÚ - Odbor sociální (Počet dotazníků: 626)



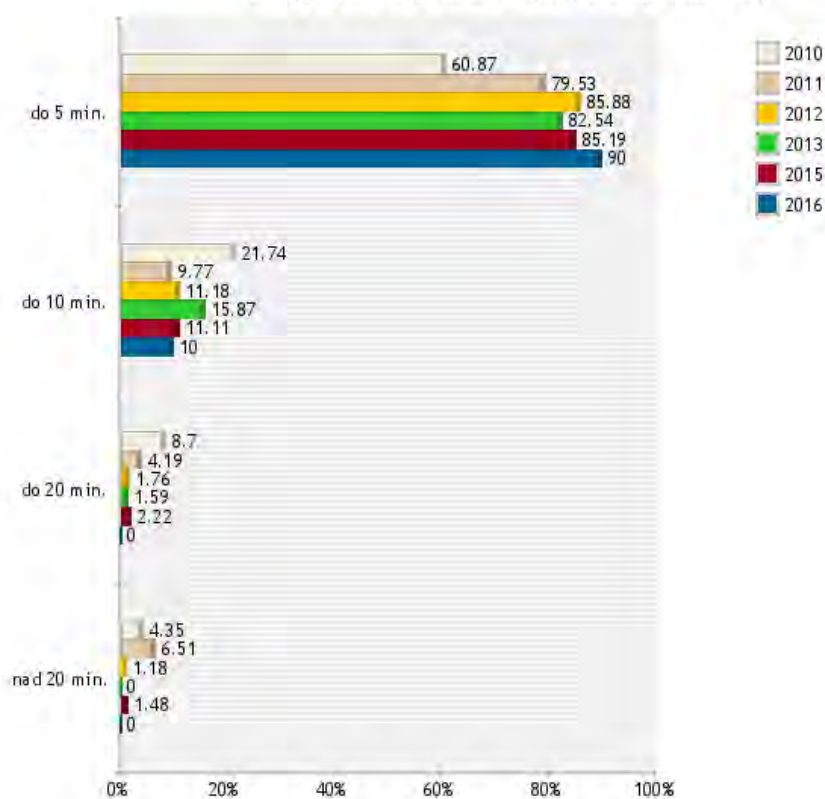
Způsob dopravy na MěÚ - Odbor sociální (Počet dotazníků: 626)



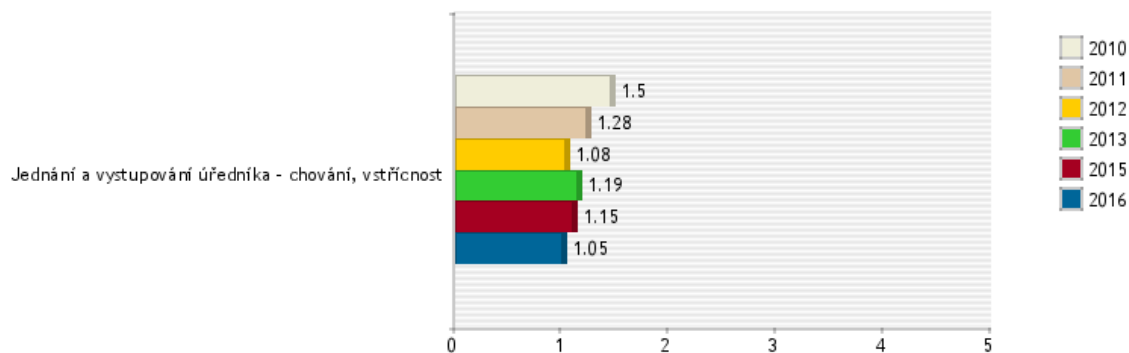
V jaké záležitosti jste na MěÚ přišel/a - Odbor sociální (Počet dotazníků: 626)



Jaká byla čekací doba - Odbor sociální (Počet dotazníků: 626)

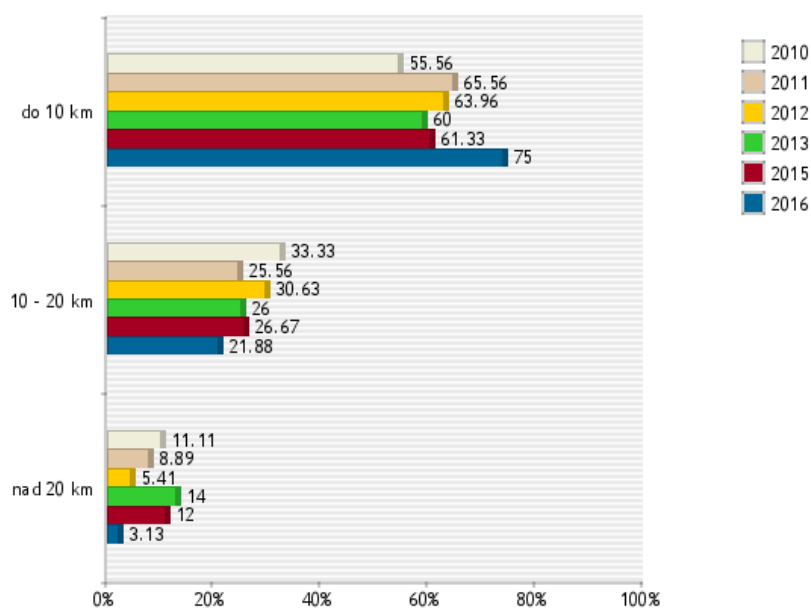


Jak jste spokojen(a) s - Odbor sociální (Počet dotazníků: 626)

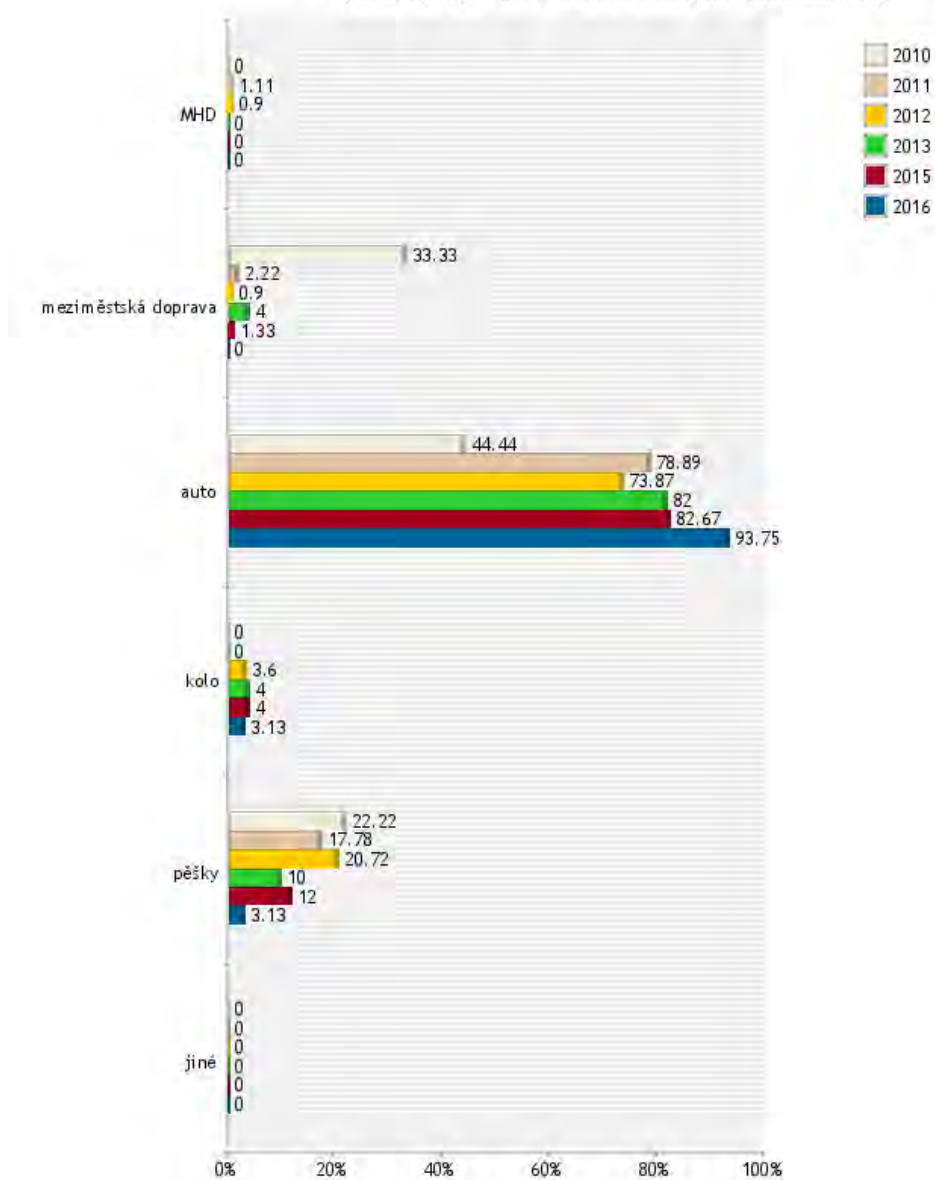


Odbor stavební

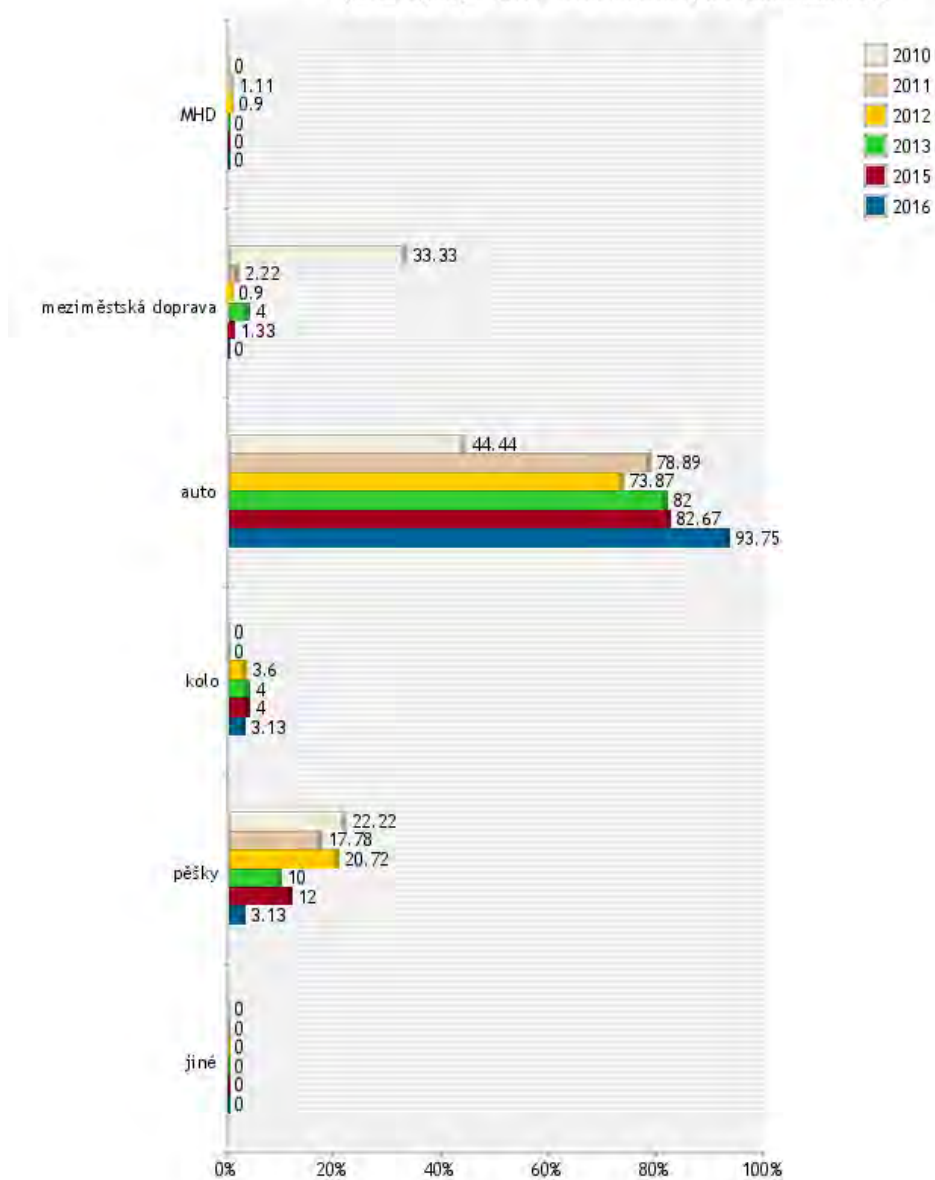
Vzdálenost bydliště na MěÚ - Odbor stavební (Počet dotazníků: 367)



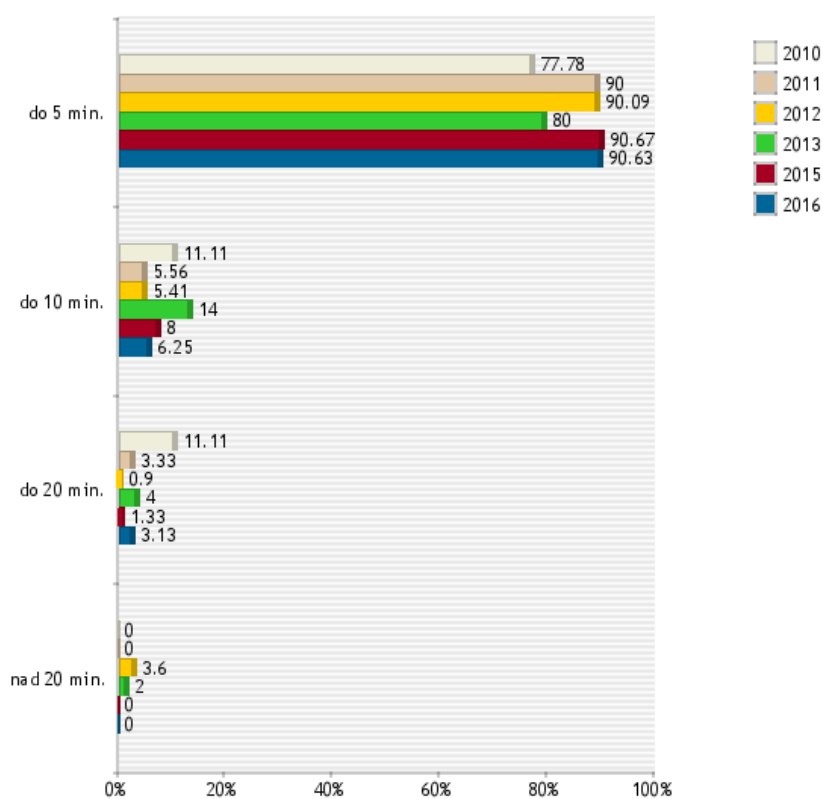
Způsob dopravy na MěÚ - Odbor stavební (Počet dotazníků: 367)



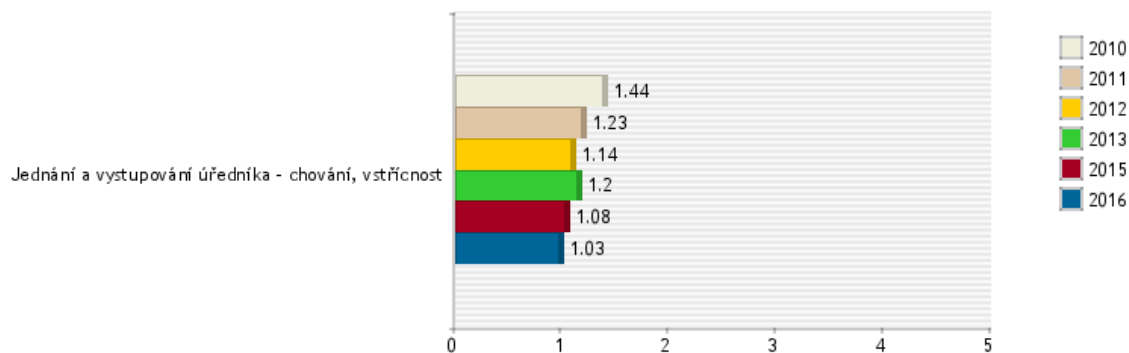
Způsob dopravy na MěÚ - Odbor stavební (Počet dotazníků: 367)



Jaká byla čekací doba - Odbor stavební (Počet dotazníků: 367)

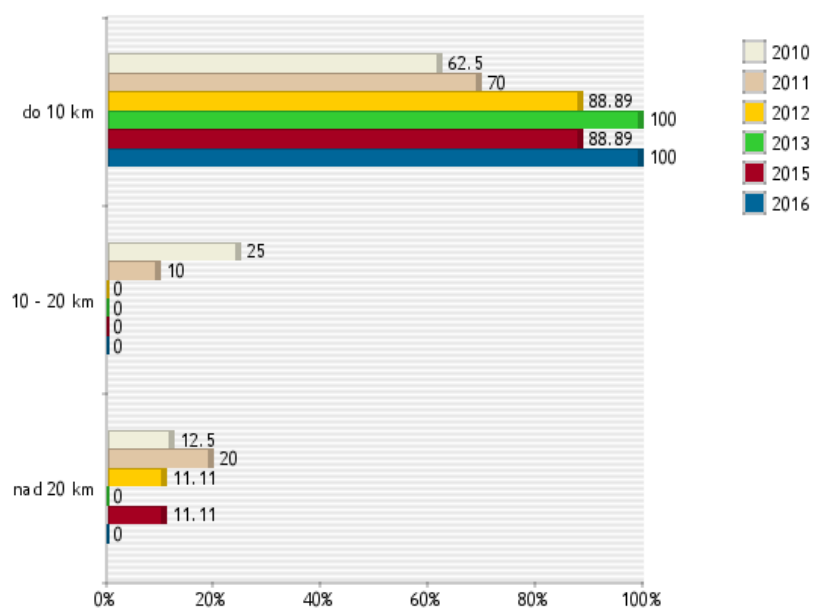


Jak jste spokojen(a) s - Odbor stavební (Počet dotazníků: 367)

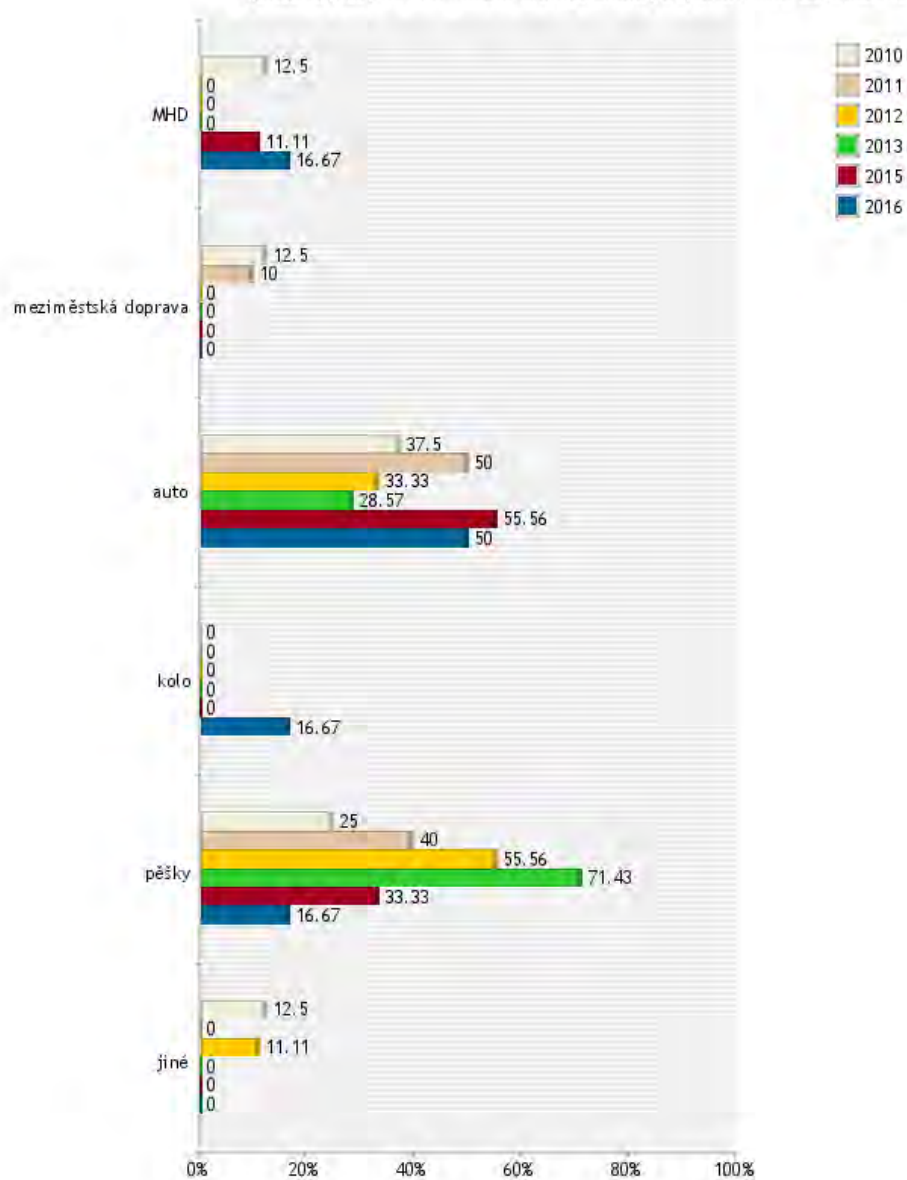


Odbor školství, kultury a sportu

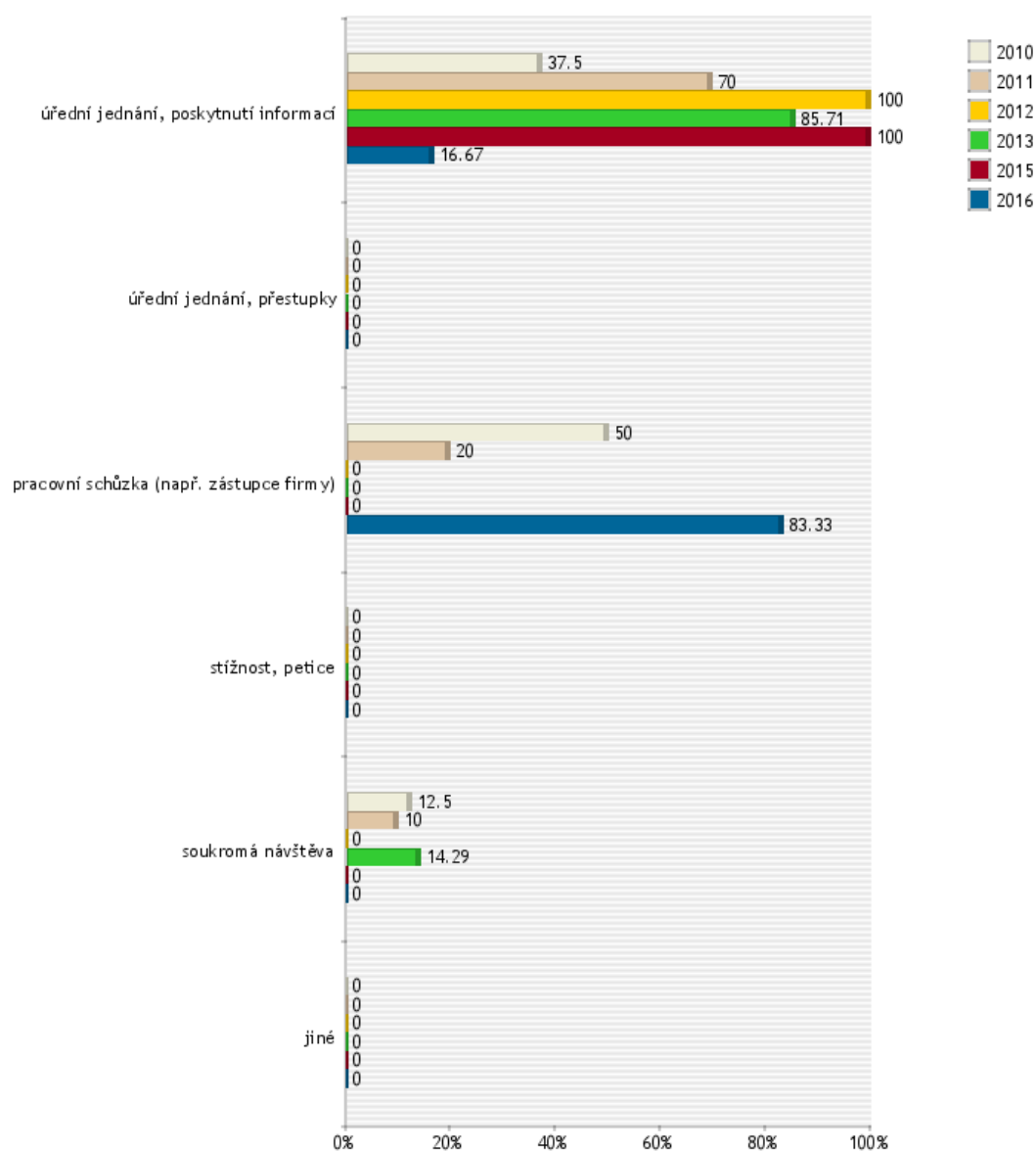
Vzdálenost bydliště na MěÚ - Odbor školství, kultury a sportu (Počet dotazníků: 49)



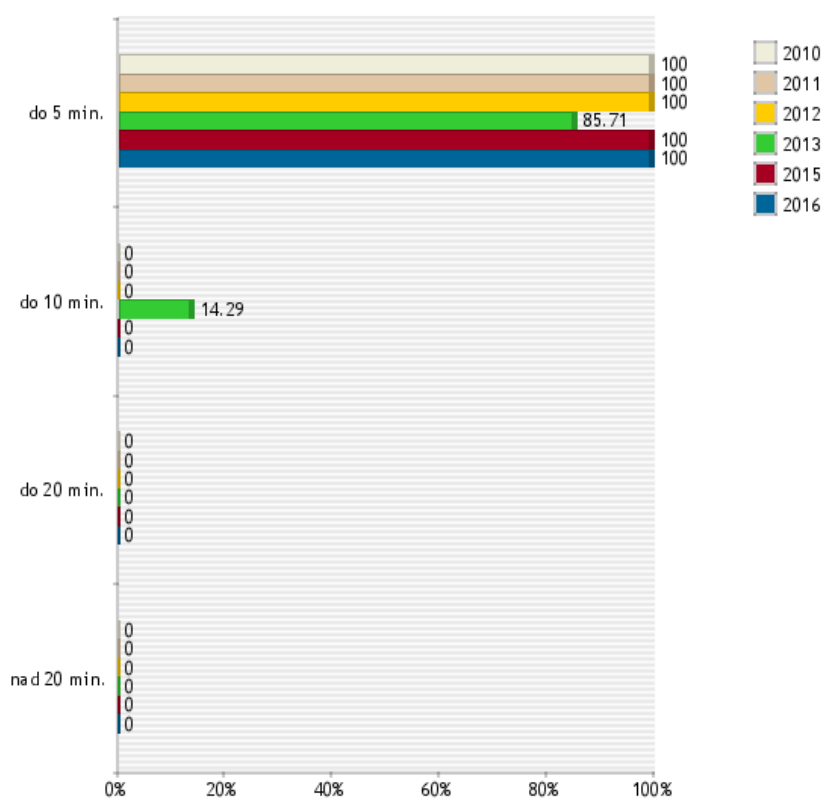
Způsob dopravy na MěÚ - Odbor školství, kultury a sportu (Počet dotazníků: 49)



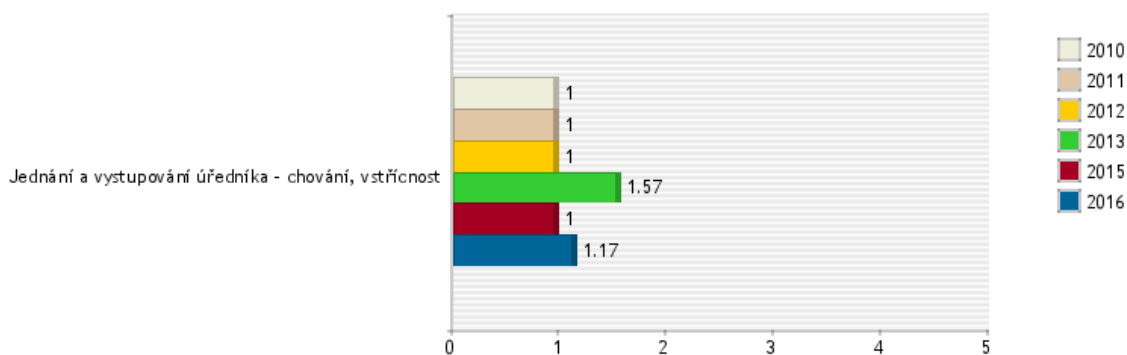
V jaké záležitosti jste na MěÚ přišel/a - Odbor školství, kultury a sportu (Počet dotazníků: 49)



Jaká byla čekací doba - Odbor školství, kultury a sportu (Počet dotazníků: 49)

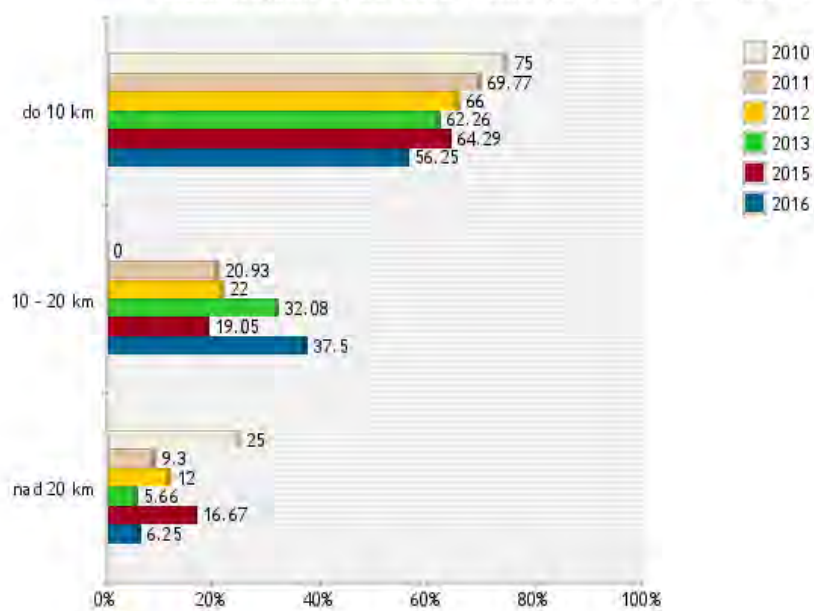


Jak jste spokojen(a) s - Odbor školství, kultury a sportu (Počet dotazníků: 49)

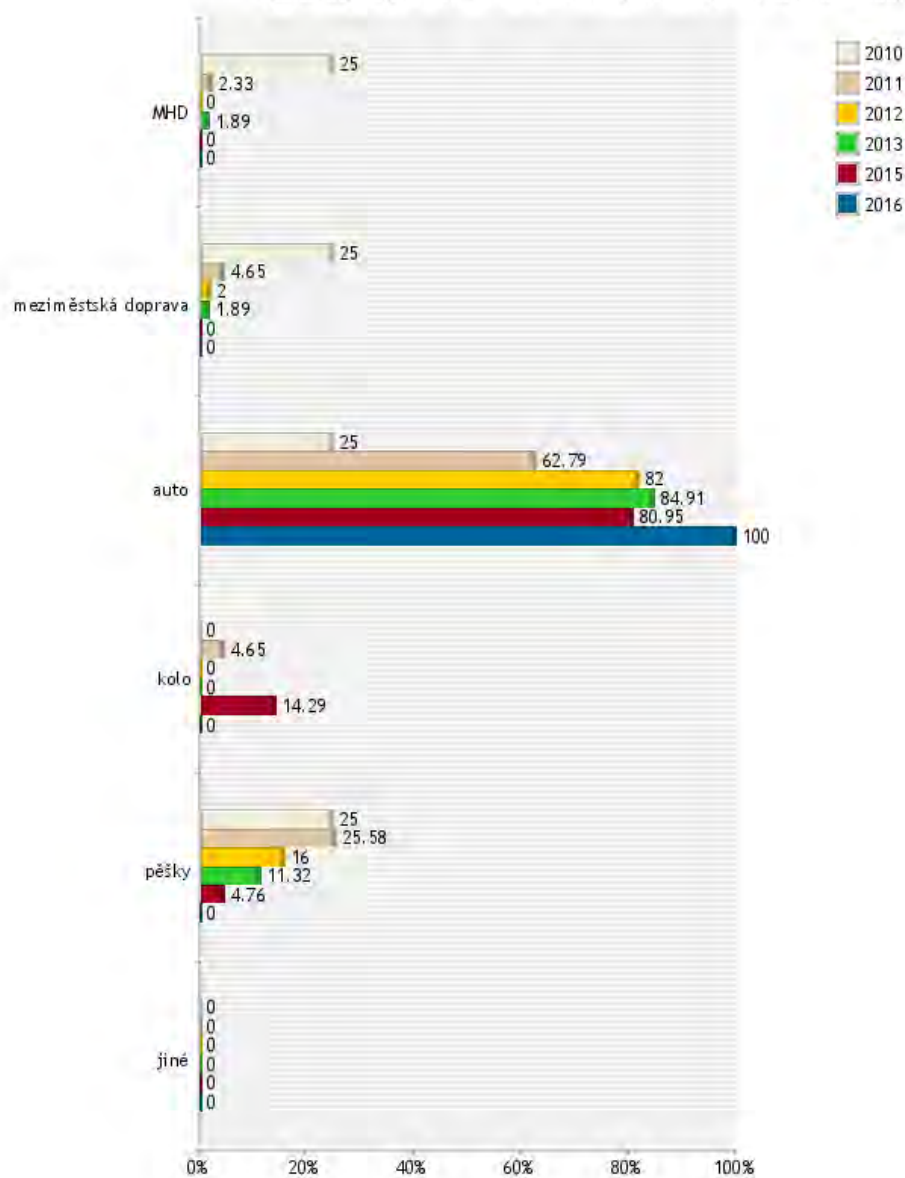


Odbor životního prostředí

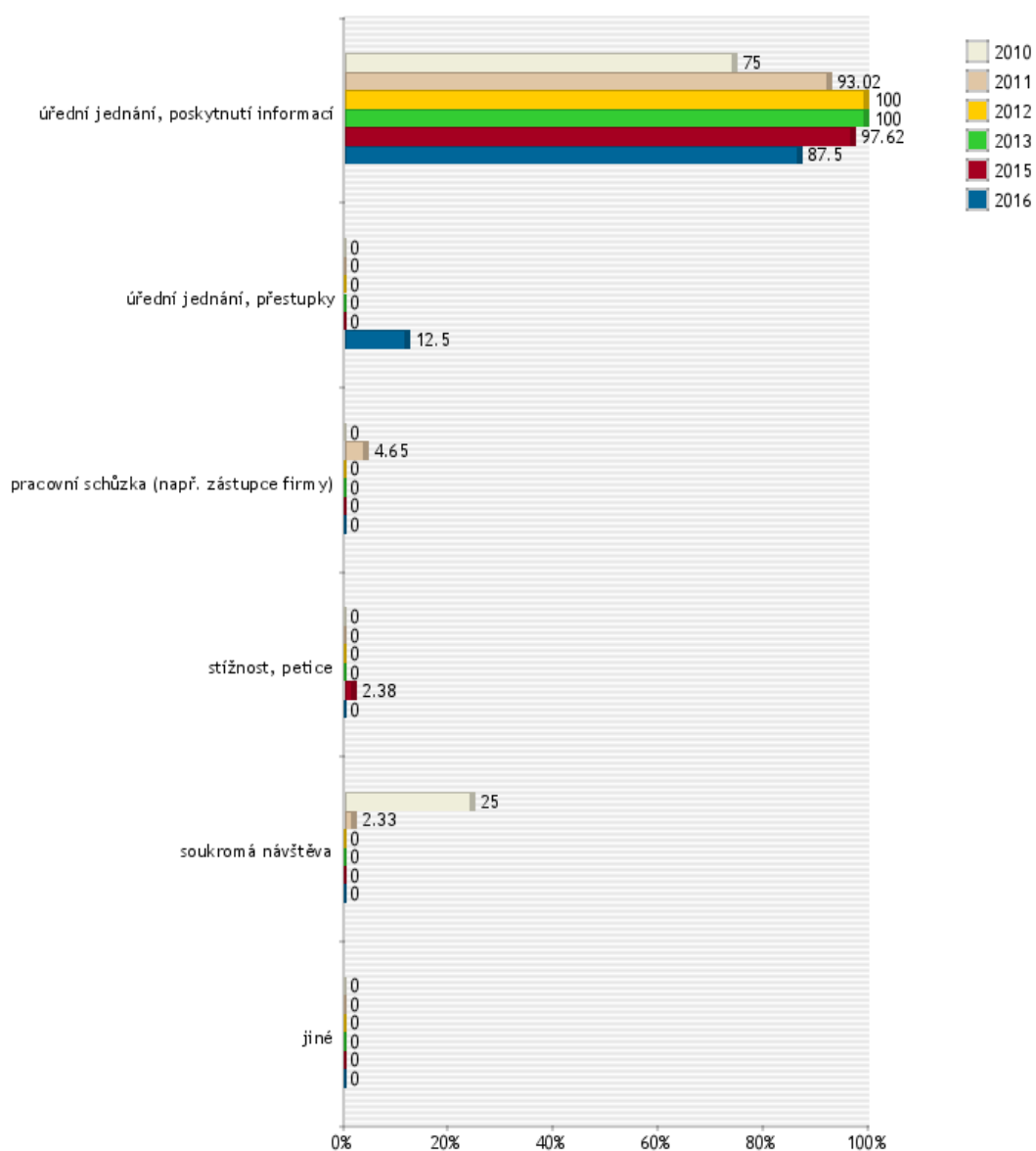
Vzdálenost bydliště na MěÚ - Odbor životního prostředí (Počet dotazníků: 208)



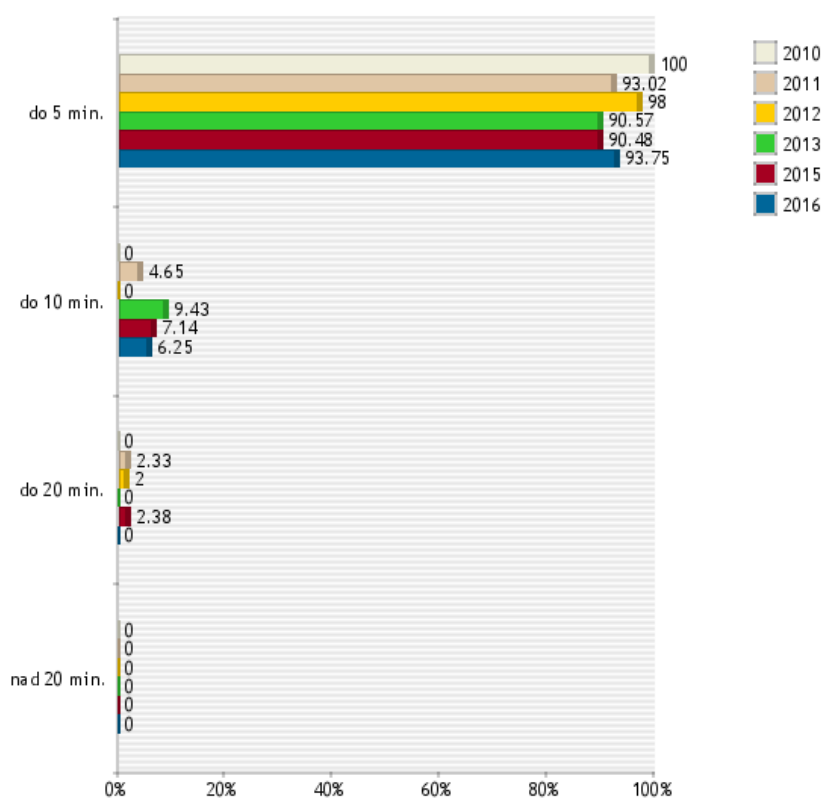
Způsob dopravy na MěÚ - Odbor životního prostředí (Počet dotazníků: 208)



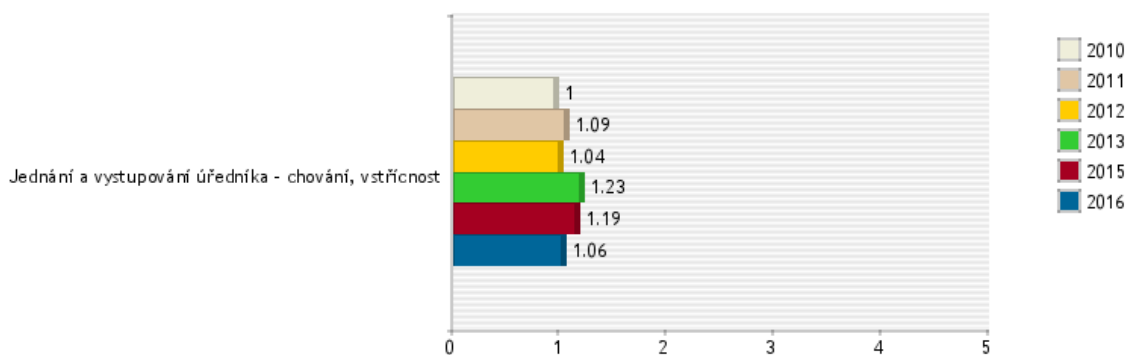
V jaké záležitosti jste na MěÚ přišel/a - Odbor životního prostředí (Počet dotazníků: 208)



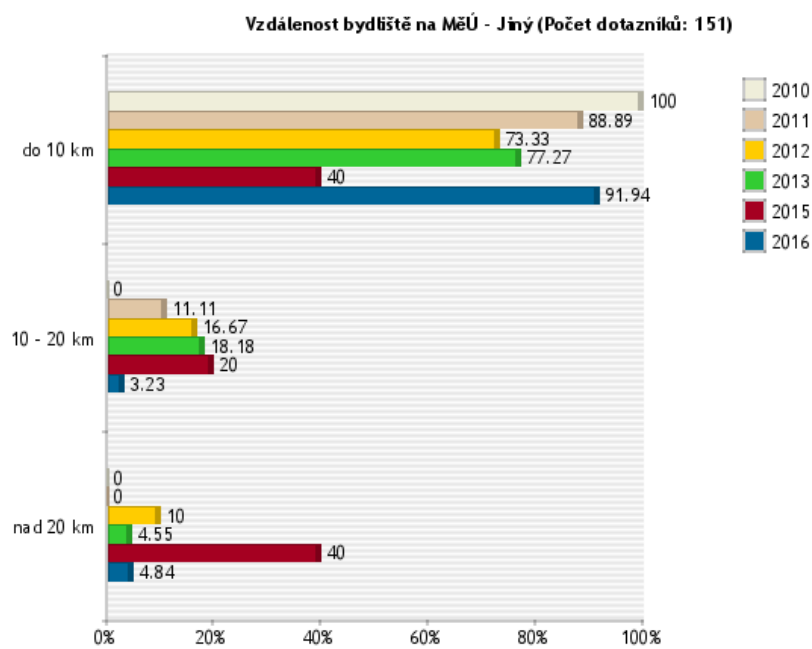
Jaká byla čekací doba - Odbor životního prostředí (Počet dotazníků: 208)



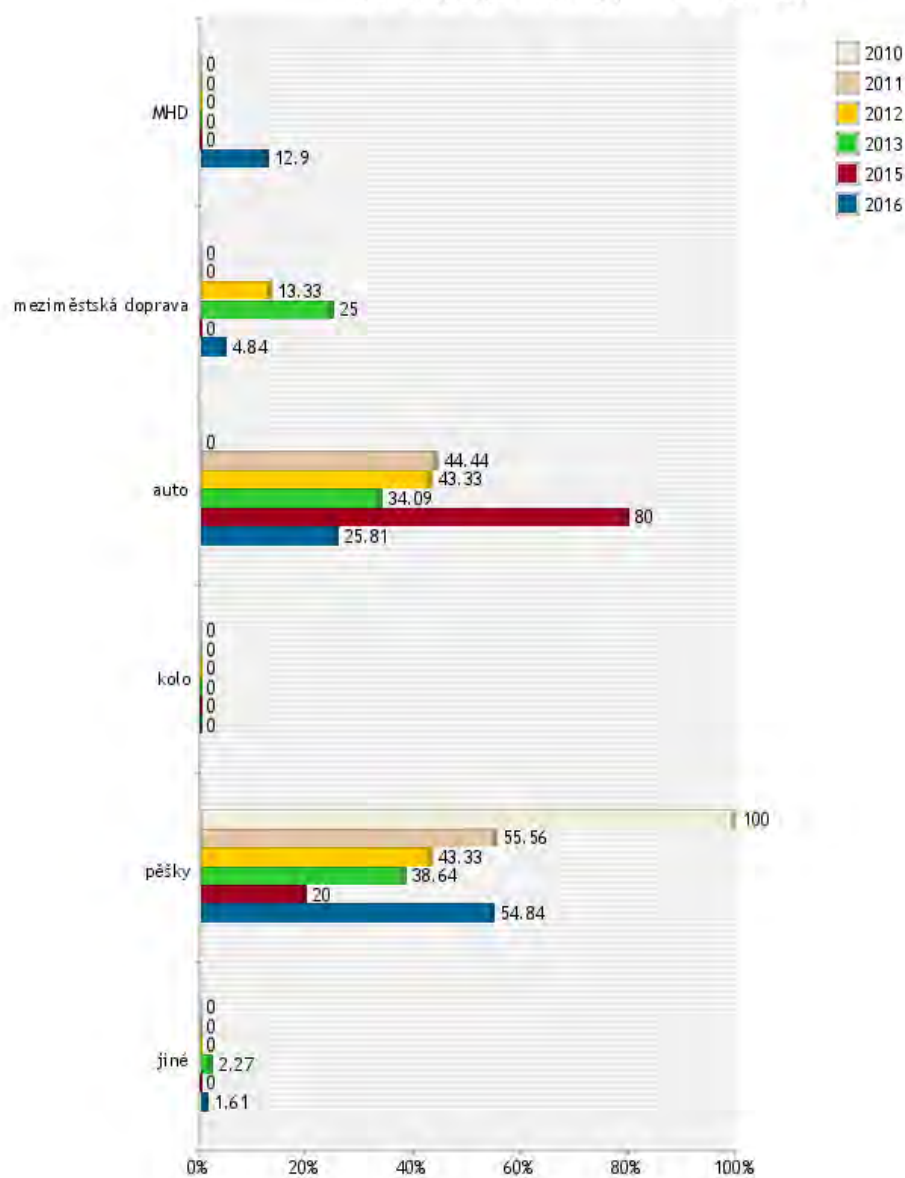
Jak jste spokojen(a) s - Odbor životního prostředí (Počet dotazníků: 208)



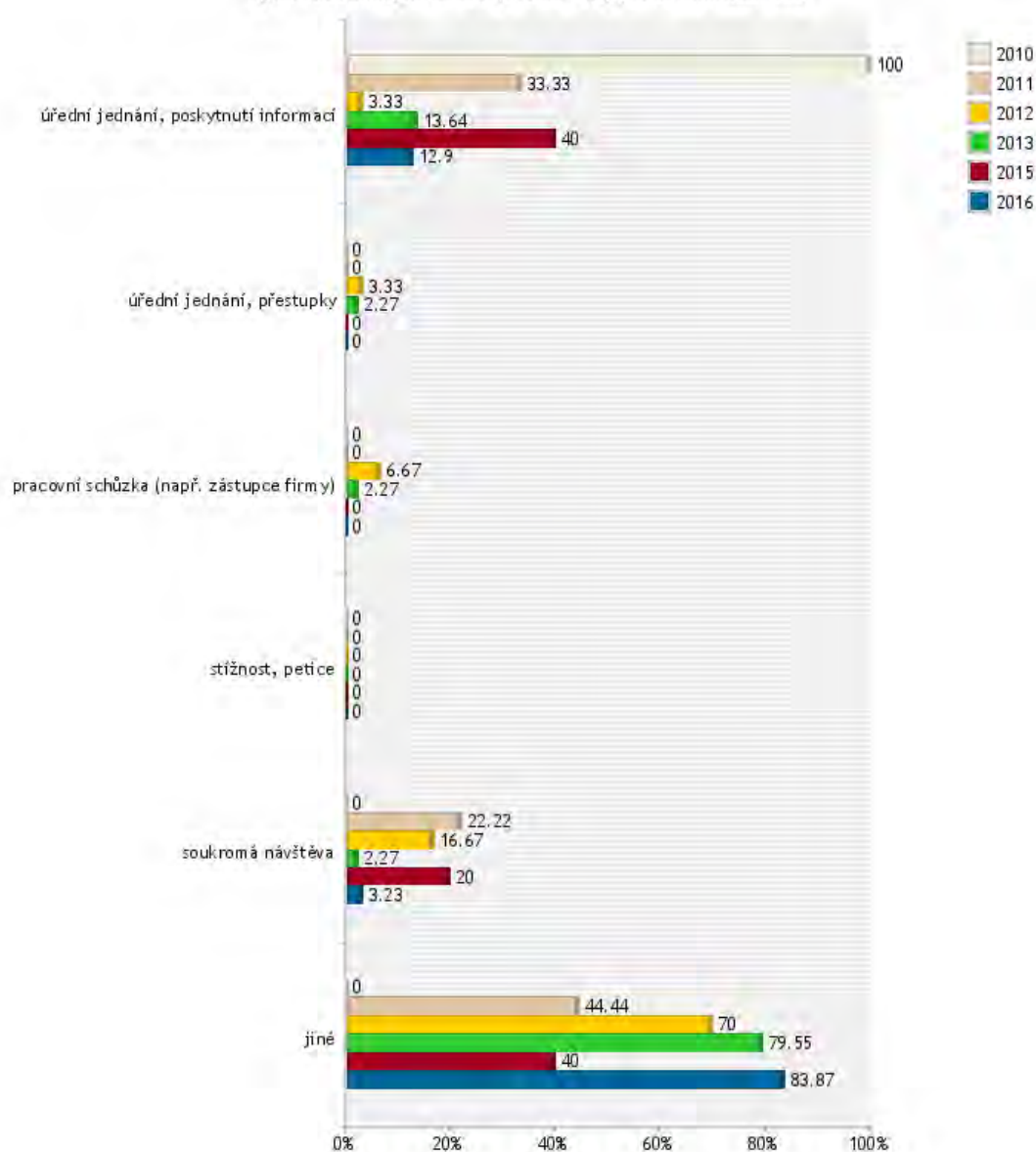
Jiný



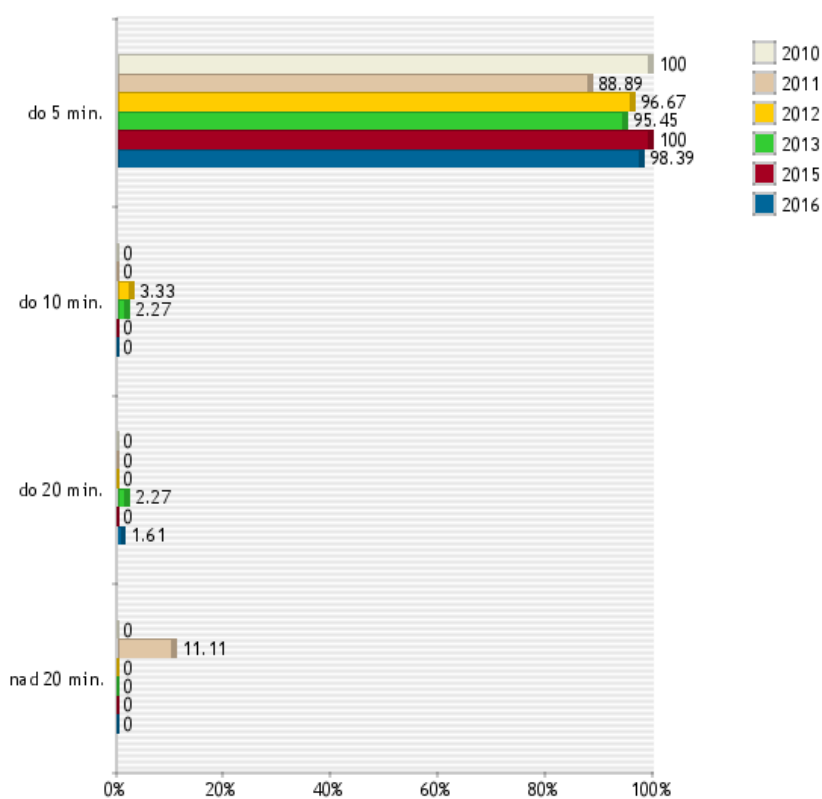
Způsob dopravy na MěÚ - Jiný (Počet dotazníků: 151)



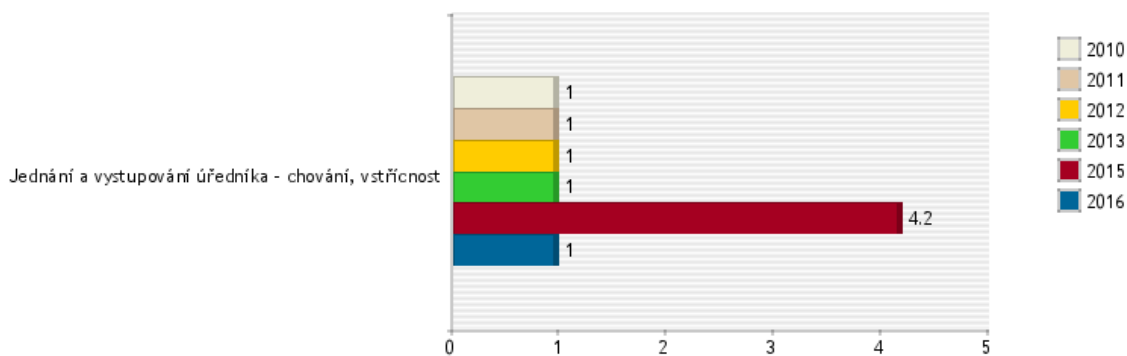
V jaké záležitosti jste na MěÚ přišel/a - Jiný (Počet dotazníků: 151)



Jaká byla čekací doba - Jiný (Počet dotazníků: 151)



Jak jste spokojen(a) s - Jiný (Počet dotazníků: 151)



Srovnání s ostatními úřady v rámci průměrných známek za celou dobu realizace šetření (2010 – 2016)

	Orientáč ní systém (plán) městskéh o úřadu	Prostředí úřadu - celkový vzhled, příjemné prostředí , včetně chodeb,	Jednání a vystupov ání úředníka - chování, vstřícnos	Pracovní doba městskéh o úřadu	Celkové hodnoce ní
Městský úřad Žďár nad Sázavou	1,096	1,102	1,110	1,110	1,105
2	1,115	1,104	1,148	1,199	1,142
3	1,050	1,000	1,450	1,250	1,188
4	1,212	1,141	1,082	1,475	1,228
5	1,254	1,213	1,136	1,358	1,240
6	1,381	1,204	1,215	1,306	1,276
7	1,396	1,154	1,341	1,473	1,341
8	1,452	1,398	1,305	1,302	1,364
9	1,384	1,455	1,280	1,525	1,411
10	1,514	1,497	1,492	1,246	1,437
11	1,527	1,685	1,333	1,388	1,483
Průměr	1,270	1,251	1,241	1,217	1,245

V rámci porovnání jsou zahrnuty Městské úřady a Magistráty, které se dlouhodobě věnují budování prozákaznické orientace a pravidelně realizují šetření spokojenosti klientů.