



OTEVŘENÝ
PROFESIONÁLNÍ
ÚŘAD

Zpráva z šetření spokojenosti klientů

Městský úřad Žďár nad Sázavou

II. pololetí 2017

MVS projekt s.r.o.

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



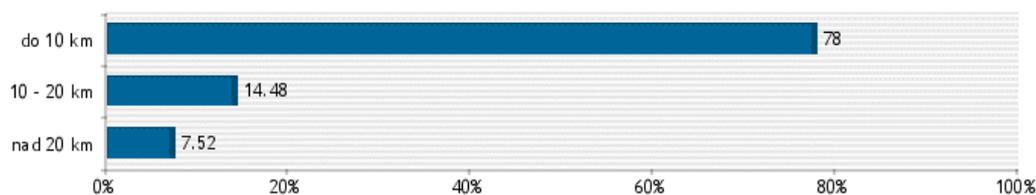
Obsah

Výsledky šetření spokojenosti klientů za celý úřad v II. pololetí 2017	4
Výsledky šetření spokojenosti klientů za II. pololetí 2017 a jednotlivé odbory/oddělení	5
Oddělení projektů a marketingu	6
Odbor dopravy	7
Odbor finanční.....	8
Odbor komunálních služeb.....	9
Odbor majetkoprávní	11
Odbor občansko-správní a obecní živnostenský úřad	12
Odbor rozvoje a územního plánování	13
Úsek tajemníka a správy MěÚ	14
Odbor sociální.....	16
Odbor stavební.....	17
Odbor školství, kultury a sportu	18
Odbor životního prostředí	19
Oddělení informatiky.....	21
Jiný*	22
Organizační složka Technická správa budov	23
Srovnání s předchozími roky za celý úřad	25
Srovnání s výsledky předchozích šetření za jednotlivé útvary MěÚ	30
Oddělení projektů a marketingu	30
Odbor dopravy	33
Odbor finanční.....	37
Odbor komunálních služeb.....	41
Odbor majetkoprávní	45
Odbor rozvoje a územního plánu	49
Odbor sociální.....	53
Odbor stavební.....	57
Odbor školství, kultury a sportu	61
Odbor životního prostředí	65
Oddělení informatiky.....	69
Jiný.....	73
Srovnání s ostatními úřady v rámci průměrných známek za celou dobu realizace šetření (2010–2017)	77

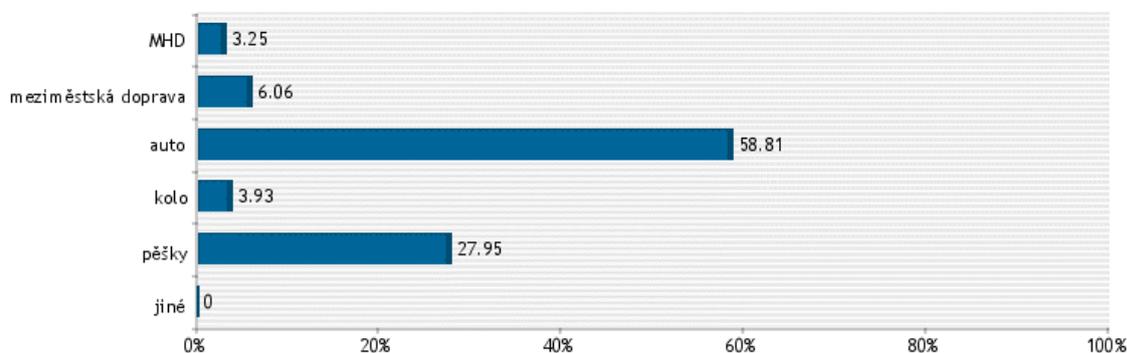
Výsledky šetření spokojenosti klientů za celý úřad v II. pololetí 2017

Celkem bylo v průběhu II. pololetí 2017 školeným tazatel vybráno 891 dotazníků.

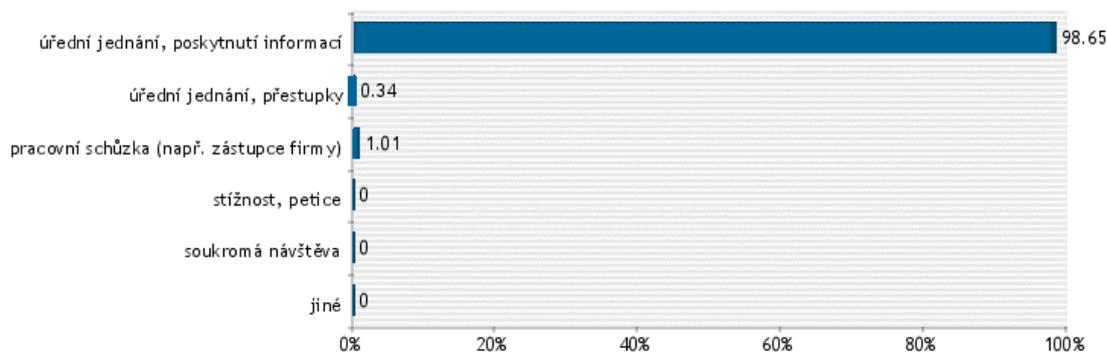
Vzdálenost bydliště na MěÚ - (Počet dotazníků: 891)



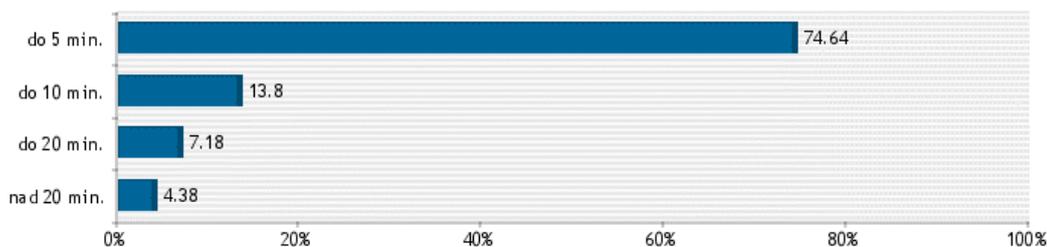
Způsob dopravy na MěÚ - (Počet dotazníků: 891)



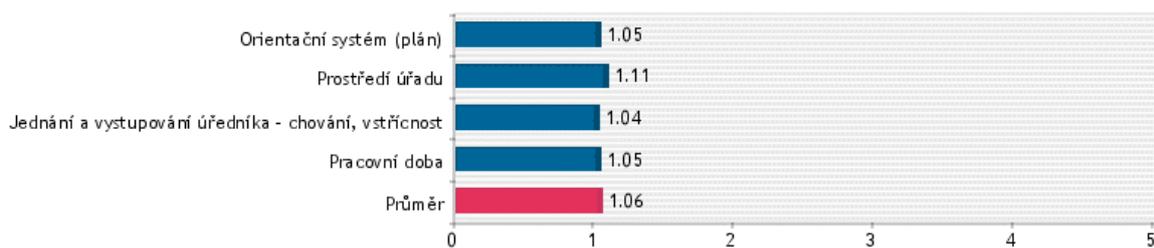
V jaké záležitosti jste na MěÚ přišel/a - (Počet dotazníků: 891)



Jaká byla čekací doba - (Počet dotazníků: 891)

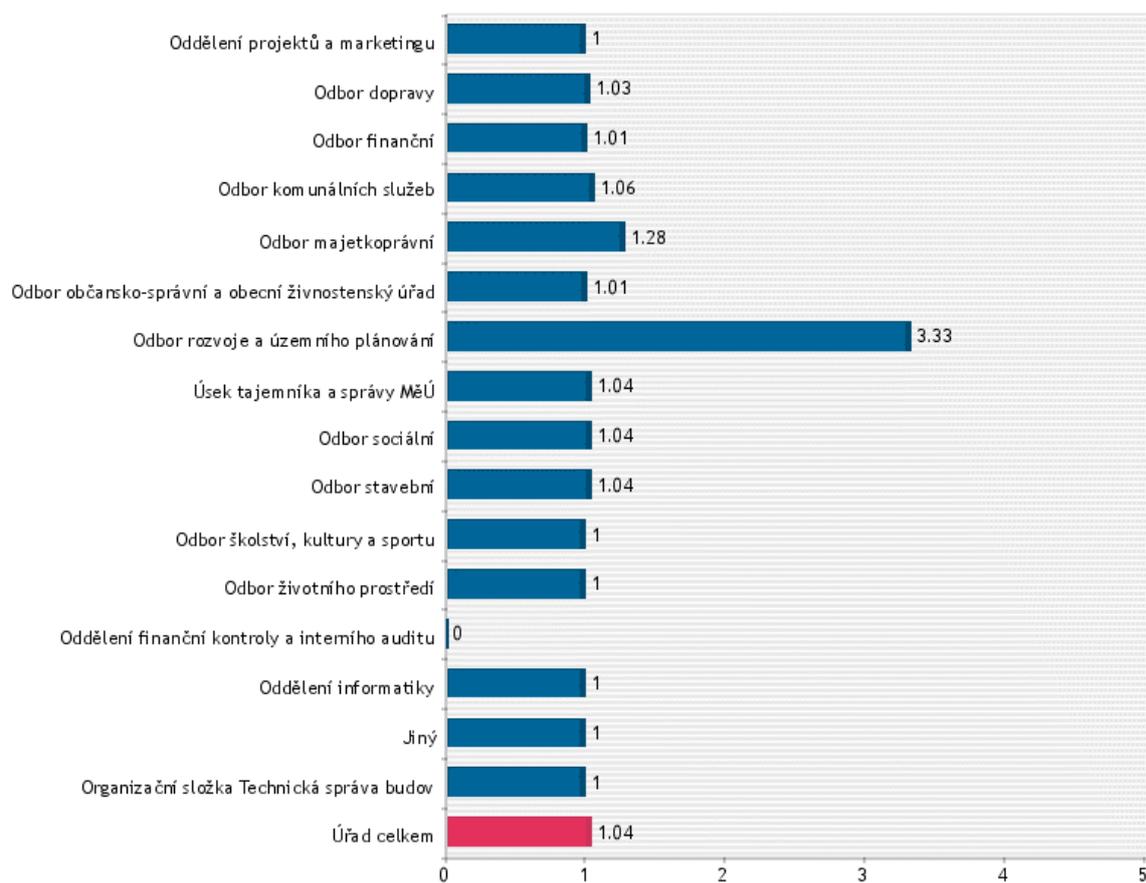


Jak jste spokojen(a) s - (Počet dotazníků: 891)



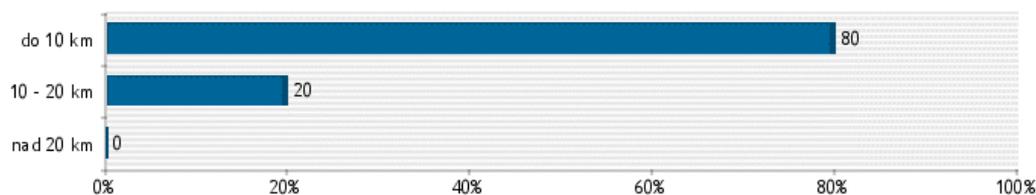
Výsledky šetření spokojenosti klientů za II. pololetí 2017 a jednotlivé odbory/oddělení

Jednání a vystupování úředníka - chování, vstřícnost (Počet kontaktů: 891)

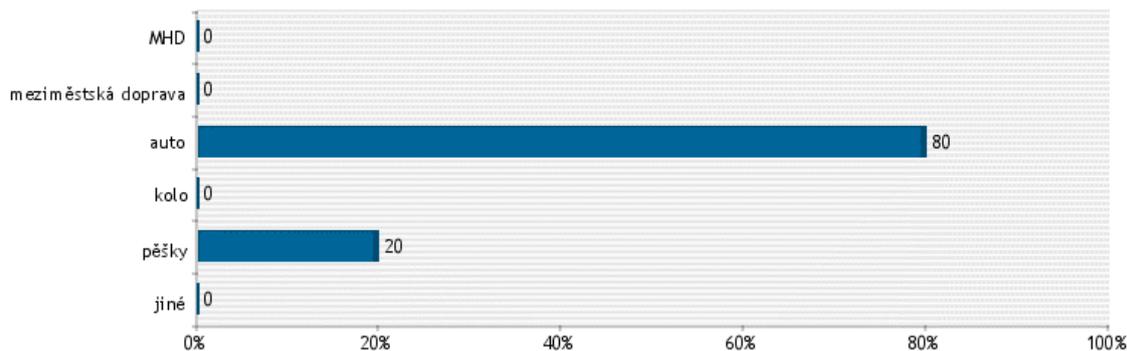


Oddělení projektů a marketingu

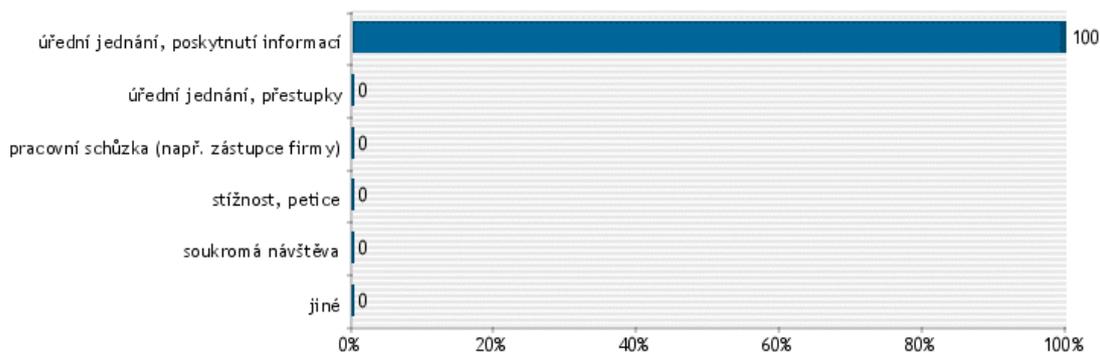
Vzdálenost bydliště na MěÚ - Oddělení projektů a marketingu (Počet dotazníků: 5)



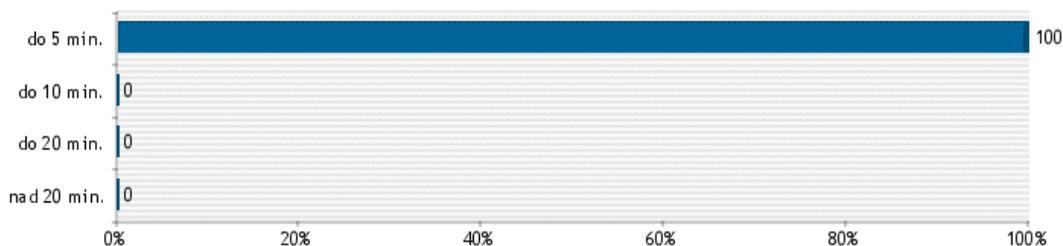
Způsob dopravy na MěÚ - Oddělení projektů a marketingu (Počet dotazníků: 5)



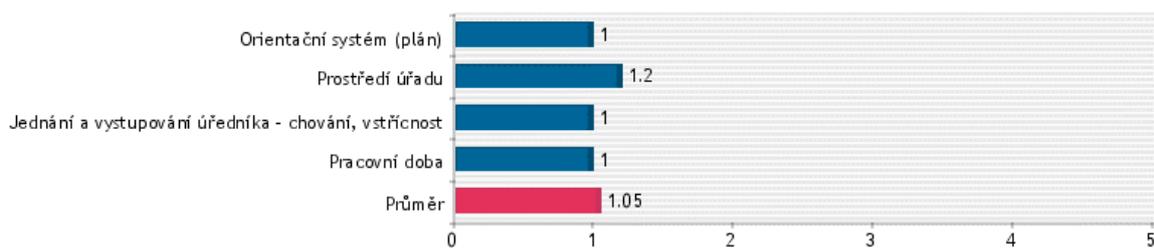
V jaké záležitosti jste na MěÚ přišel/a - Oddělení projektů a marketingu (Počet dotazníků: 5)



Jaká byla čekací doba - Oddělení projektů a marketingu (Počet dotazníků: 5)

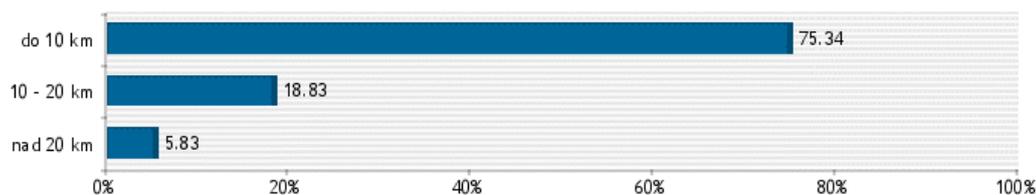


Jak jste spokojen(a) s - Oddělení projektů a marketingu (Počet dotazníků: 5)

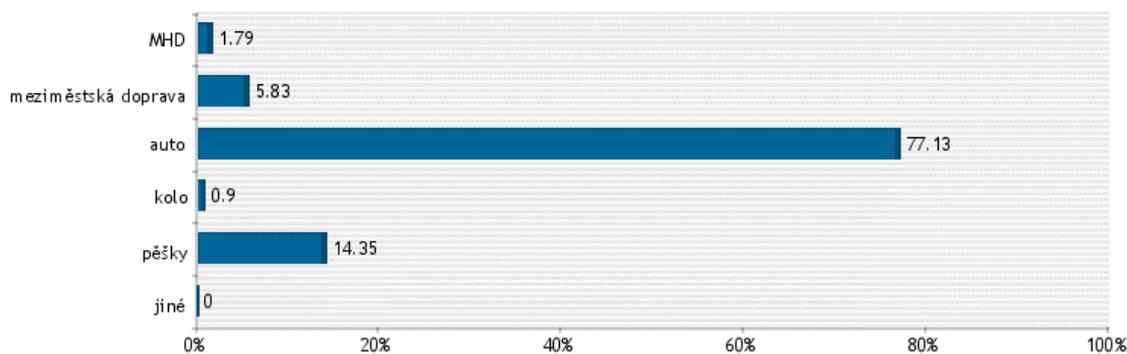


Odbor dopravy

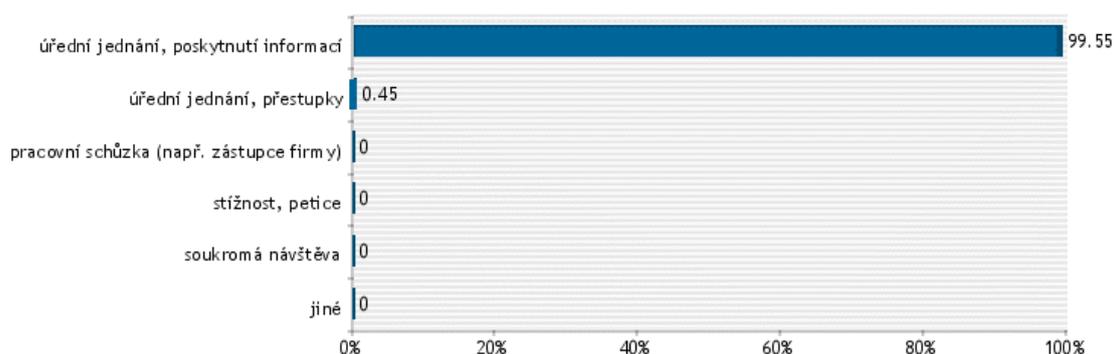
Vzdálenost bydliště na MěÚ - Odbor dopravy (Počet dotazníků: 223)



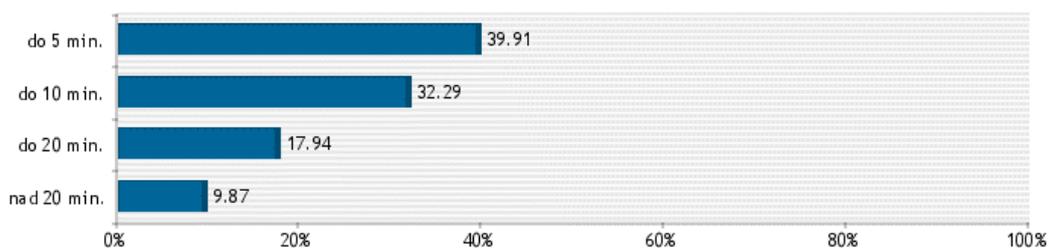
Způsob dopravy na MěÚ - Odbor dopravy (Počet dotazníků: 223)



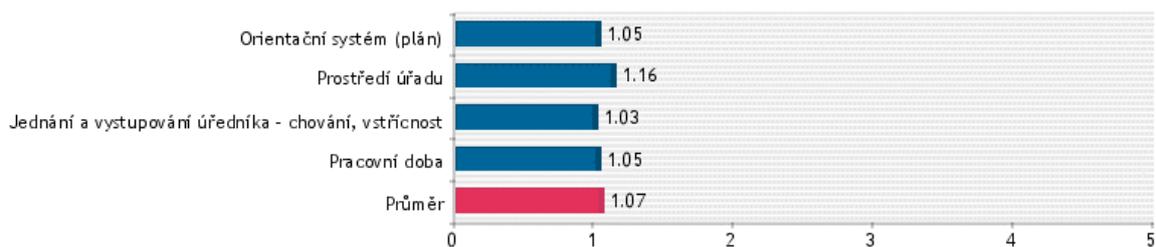
V jaké záležitosti jste na MěÚ přišel/a - Odbor dopravy (Počet dotazníků: 223)



Jaká byla čekací doba - Odbor dopravy (Počet dotazníků: 223)

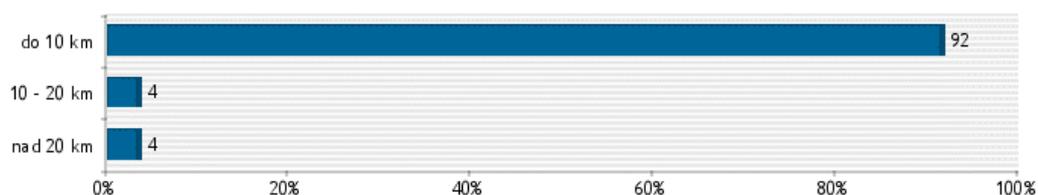


Jak jste spokojen(a) s - Odbor dopravy (Počet dotazníků: 223)

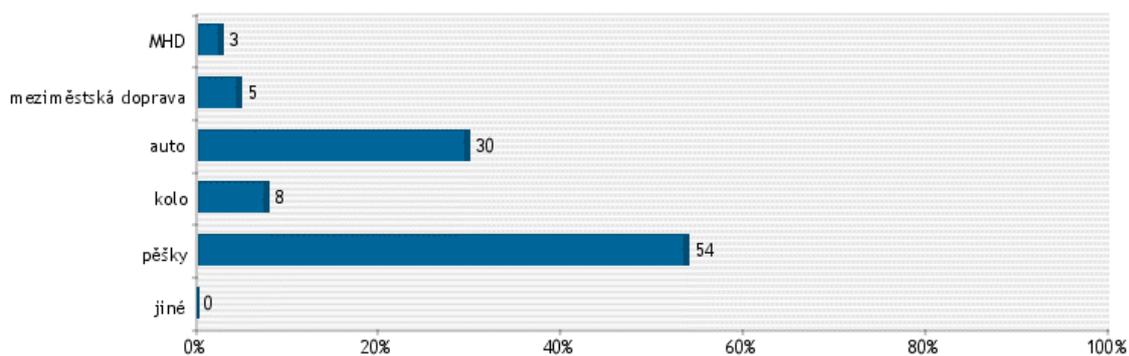


Odbor finanční

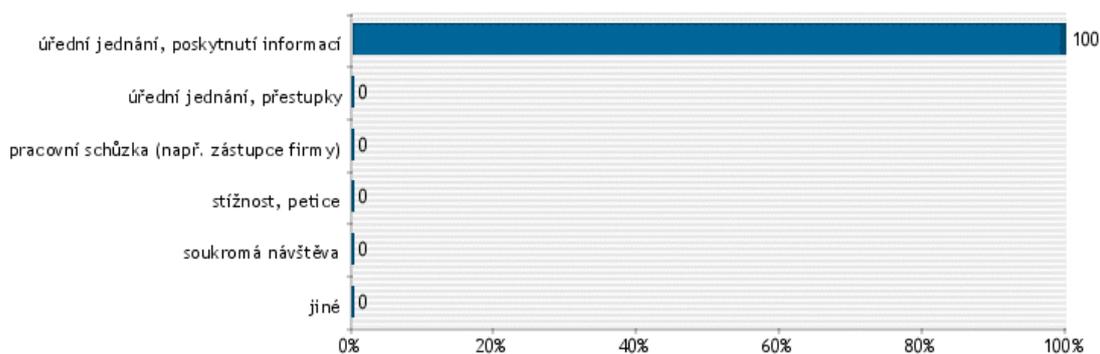
Vzdálenost bydliště na MěÚ - Odbor finanční (Počet dotazníků: 100)



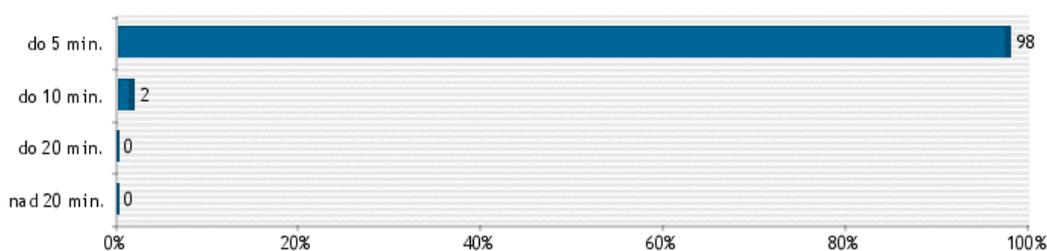
Způsob dopravy na MěÚ - Odbor finanční (Počet dotazníků: 100)



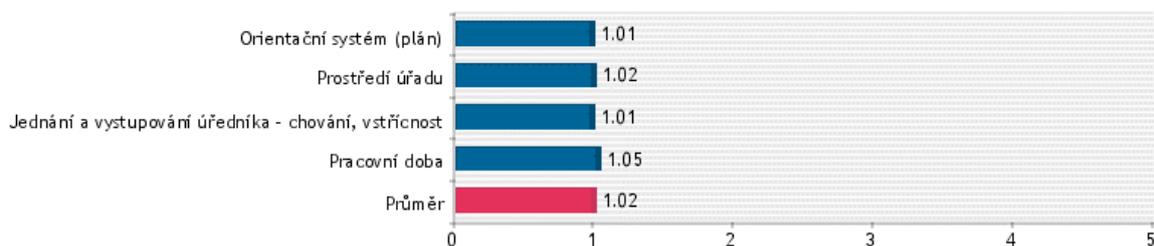
V jaké záležitosti jste na MěÚ přišel/a - Odbor finanční (Počet dotazníků: 100)



Jaká byla čekací doba - Odbor finanční (Počet dotazníků: 100)

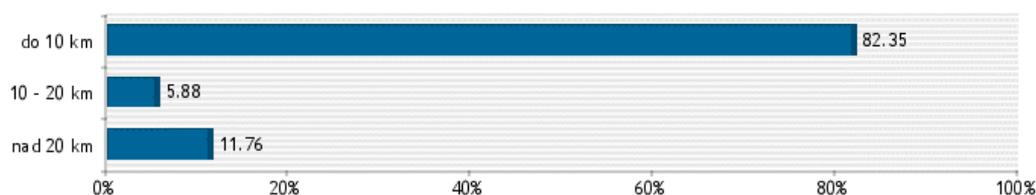


Jak jste spokojen(a) s - Odbor finanční (Počet dotazníků: 100)

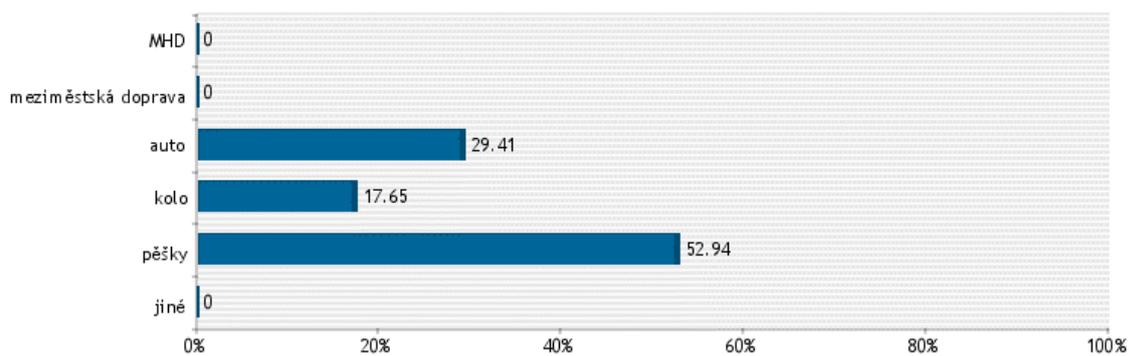


Odbor komunálních služeb

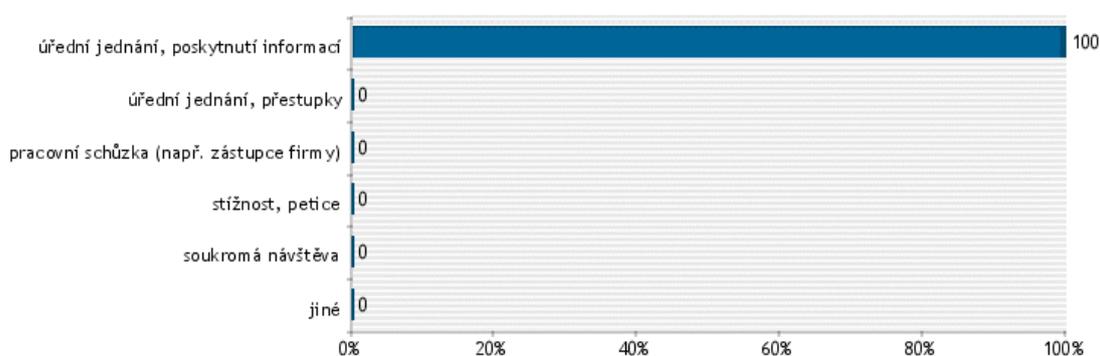
Vzdálenost bydliště na MěÚ - Odbor komunálních služeb (Počet dotazníků: 17)



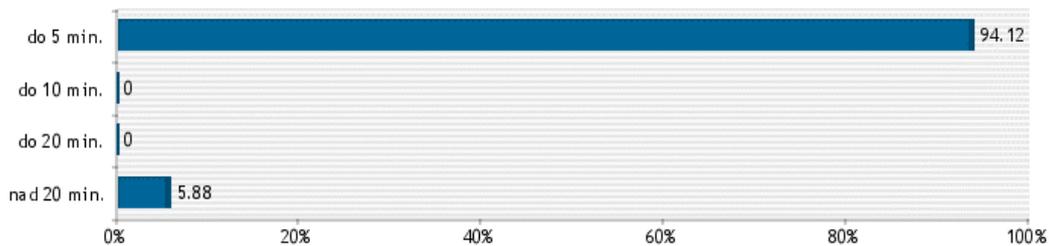
Způsob dopravy na MěÚ - Odbor komunálních služeb (Počet dotazníků: 17)



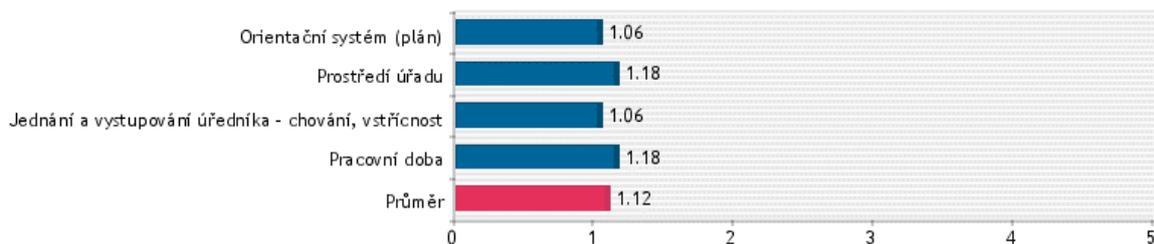
V jaké záležitosti jste na MěÚ přišel/a - Odbor komunálních služeb (Počet dotazníků: 17)



Jaká byla čekací doba - Odbor komunálních služeb (Počet dotazníků: 17)

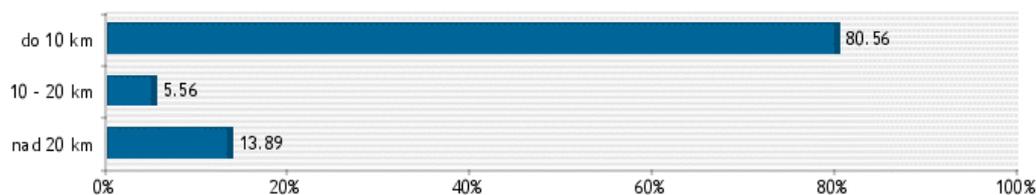


Jak jste spokojen(a) s - Odbor komunálních služeb (Počet dotazníků: 17)

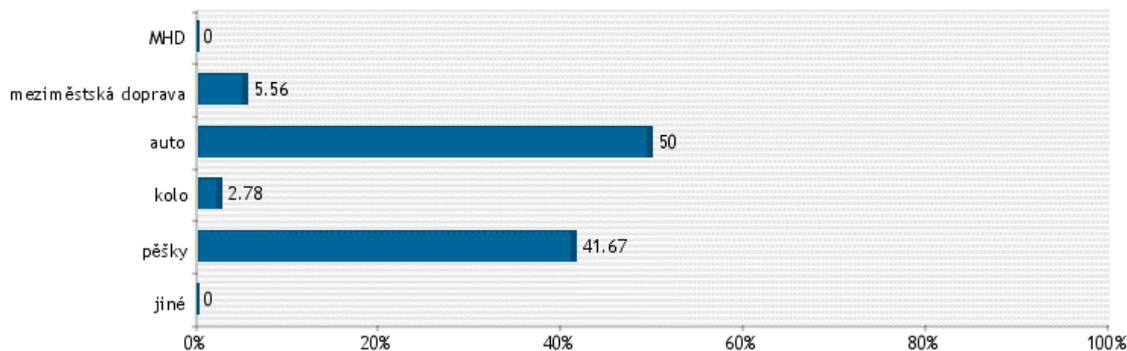


Odbor majetkoprávní

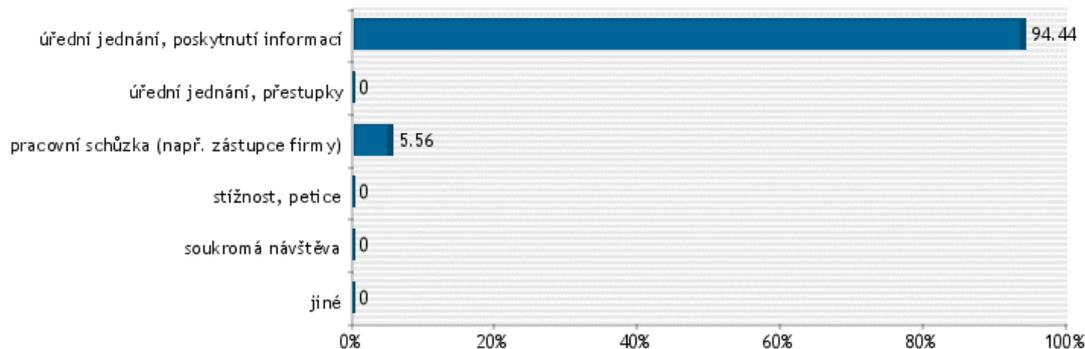
Vzdálenost bydliště na MěÚ - Odbor majetkoprávní (Počet dotazníků: 36)



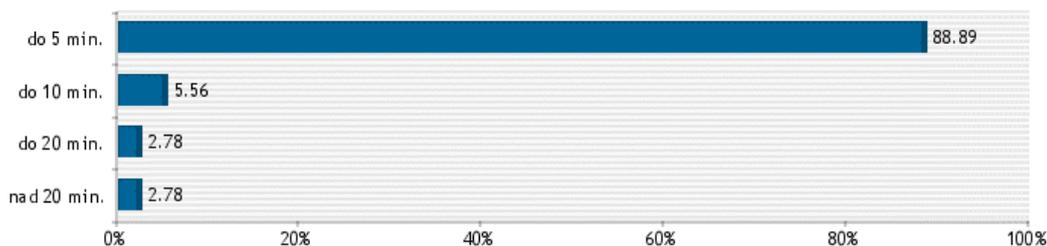
Způsob dopravy na MěÚ - Odbor majetkoprávní (Počet dotazníků: 36)



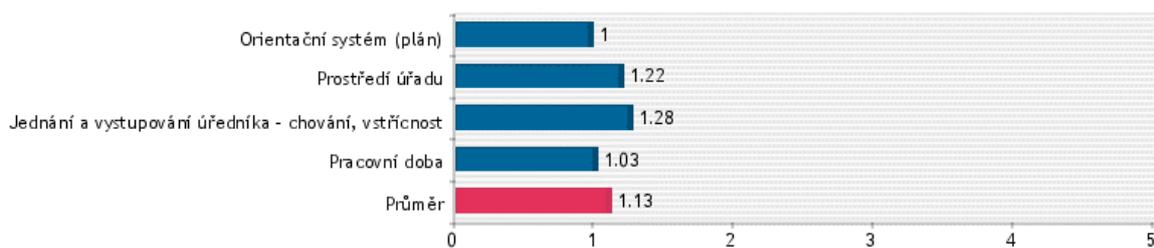
V jaké záležitosti jste na MěÚ přišel/a - Odbor majetkoprávní (Počet dotazníků: 36)



Jaká byla čekací doba - Odbor majetkoprávní (Počet dotazníků: 36)

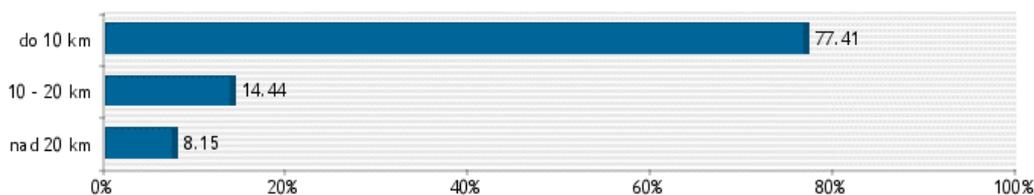


Jak jste spokojen(a) s - Odbor majetkoprávní (Počet dotazníků: 36)

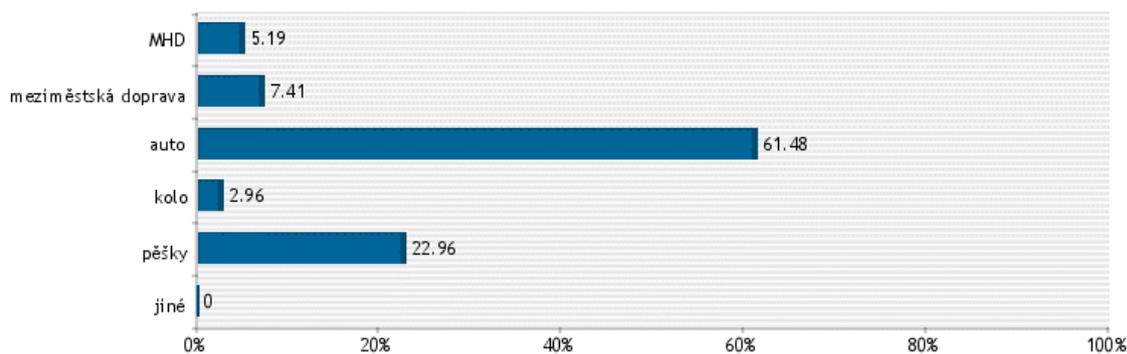


Odbor občansko-správní a obecní živnostenský úřad

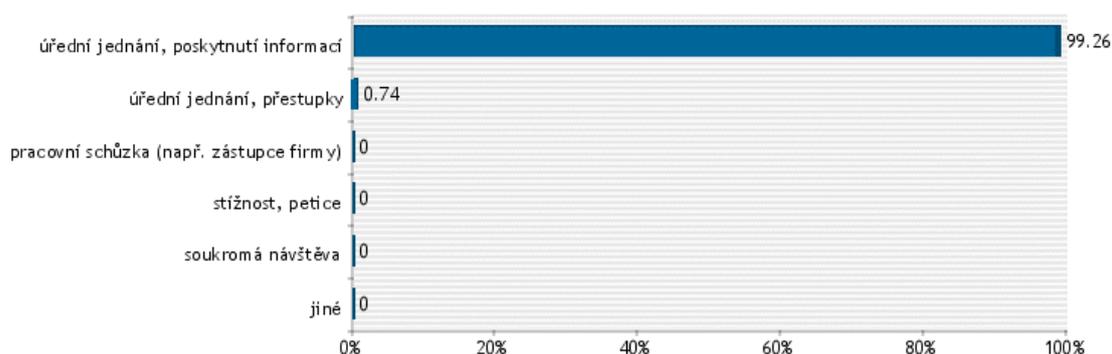
Vzdálenost bydliště na MěÚ - Odbor občansko-správní a obecní živnostenský úřad (Počet dotazníků: 270)



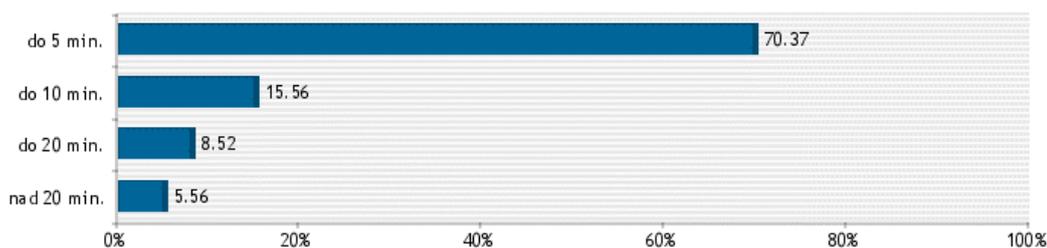
Způsob dopravy na MěÚ - Odbor občansko-správní a obecní živnostenský úřad (Počet dotazníků: 270)



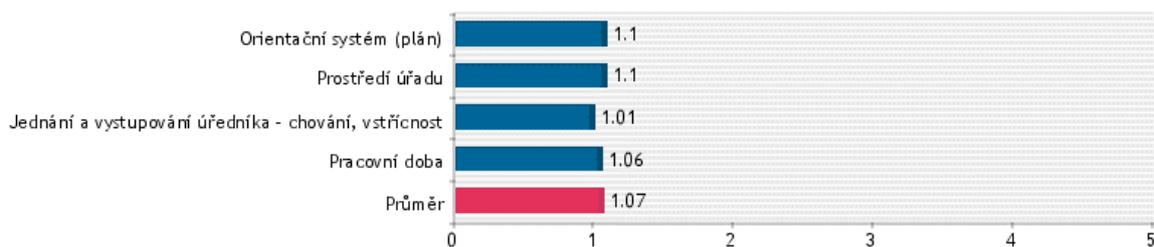
V jaké záležitosti jste na MěÚ přišel/a - Odbor občansko-správní a obecní živnostenský úřad (Počet dotazníků: 270)



Jaká byla čekací doba - Odbor občansko-správní a obecní živnostenský úřad (Počet dotazníků: 270)

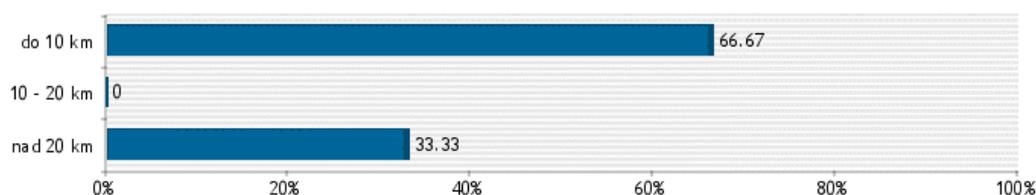


Jak jste spokojen(a) s - Odbor občansko-správní a obecní živnostenský úřad (Počet dotazníků: 270)

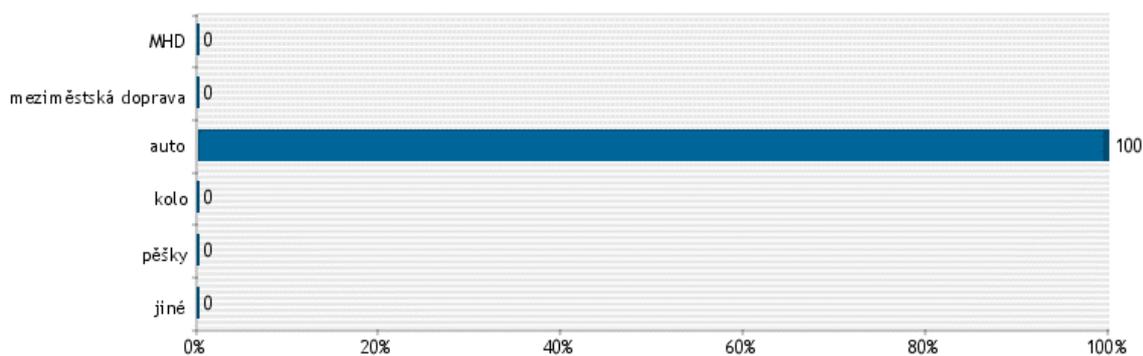


Odbor rozvoje a územního plánování

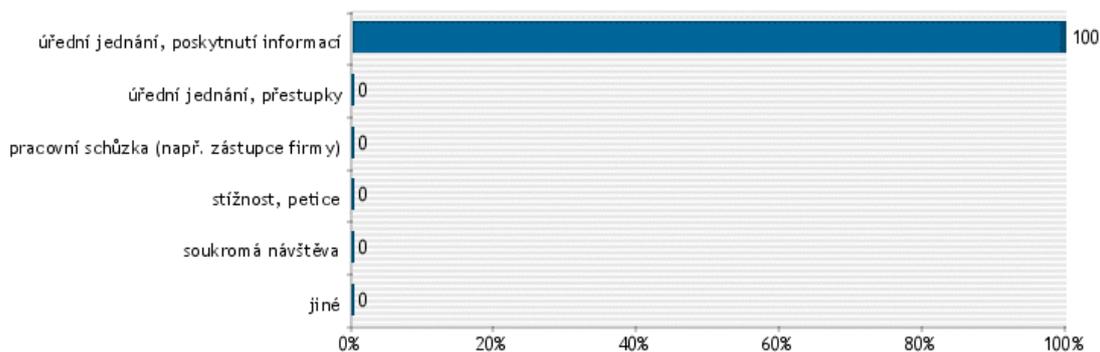
Vzdálenost bydliště na MěÚ - Odbor rozvoje a územního plánování (Počet dotazníků: 3)



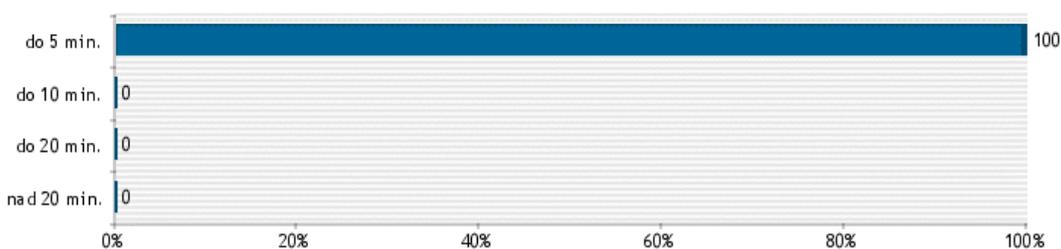
Způsob dopravy na MěÚ - Odbor rozvoje a územního plánování (Počet dotazníků: 3)



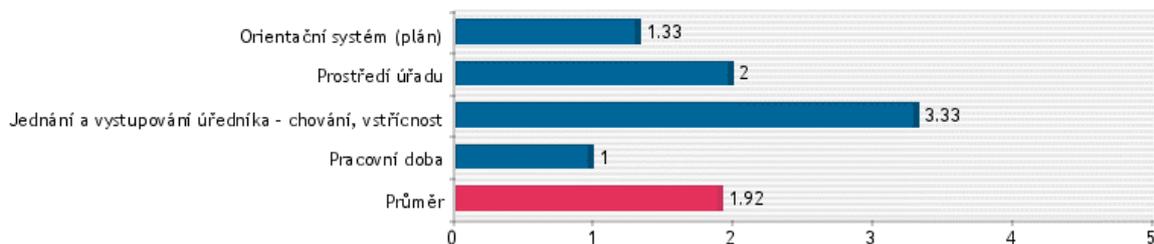
V jaké záležitosti jste na MěÚ přišel/a - Odbor rozvoje a územního plánování (Počet dotazníků: 3)



Jaká byla čekací doba - Odbor rozvoje a územního plánování (Počet dotazníků: 3)

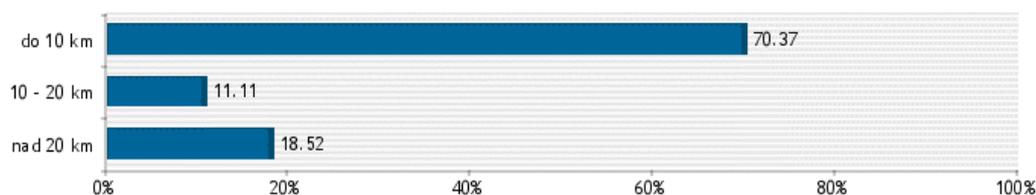


Jak jste spokojen(a) s - Odbor rozvoje a územního plánování (Počet dotazníků: 3)

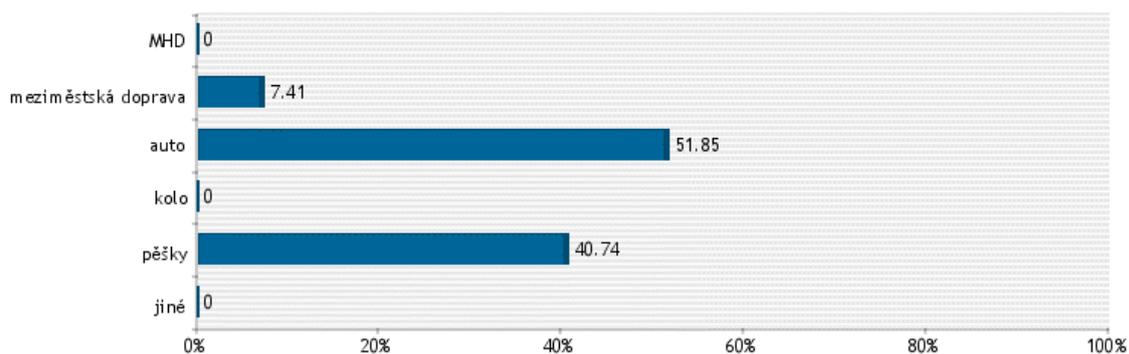


Úsek tajemníka a správy MěÚ

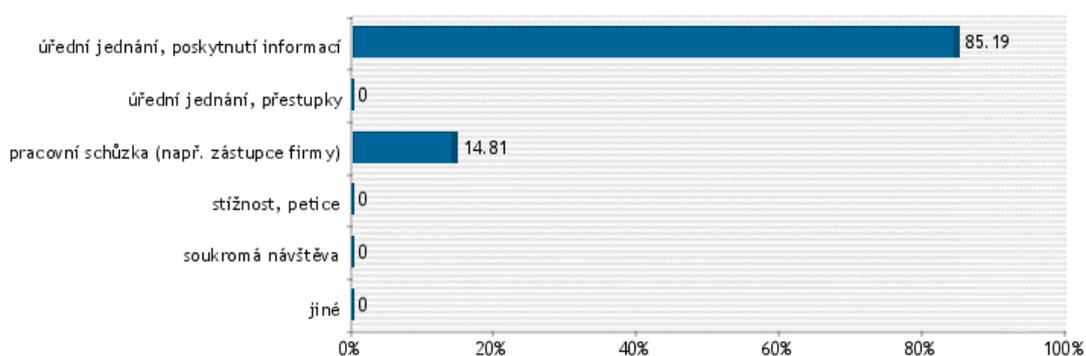
Vzdálenost bydliště na MěÚ - Úsek tajemníka a správy MěÚ (Počet dotazníků: 27)



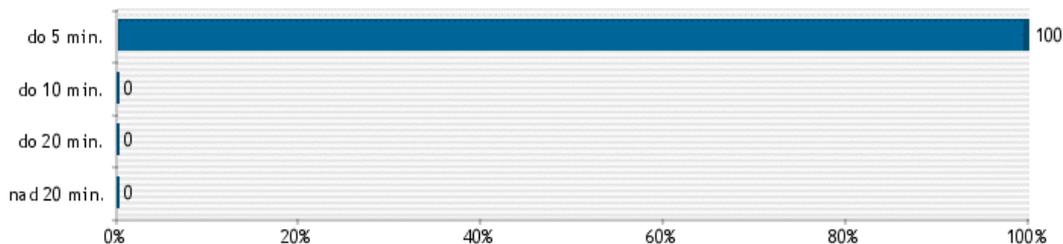
Způsob dopravy na MěÚ - Úsek tajemníka a správy MěÚ (Počet dotazníků: 27)



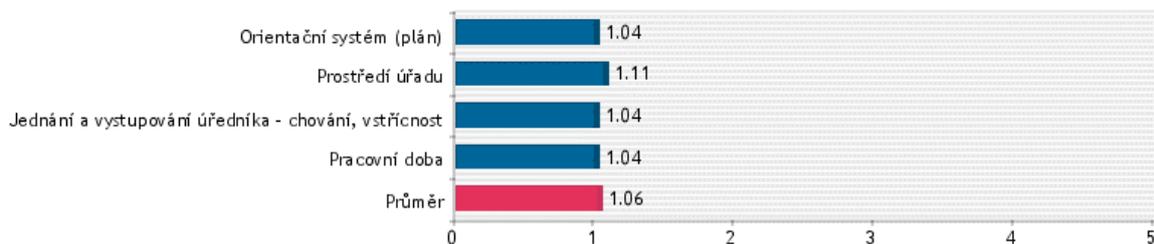
V jaké záležitosti jste na MěÚ přišel/a - Úsek tajemníka a správy MěÚ (Počet dotazníků: 27)



Jaká byla čekací doba - Úsek tajemníka a správy MěÚ (Počet dotazníků: 27)

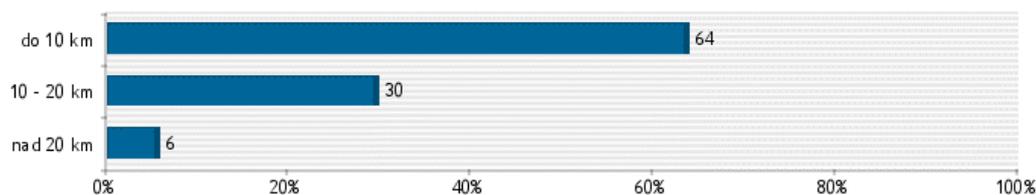


Jak jste spokojen(a) s - Úsek tajemníka a správy MěÚ (Počet dotazníků: 27)

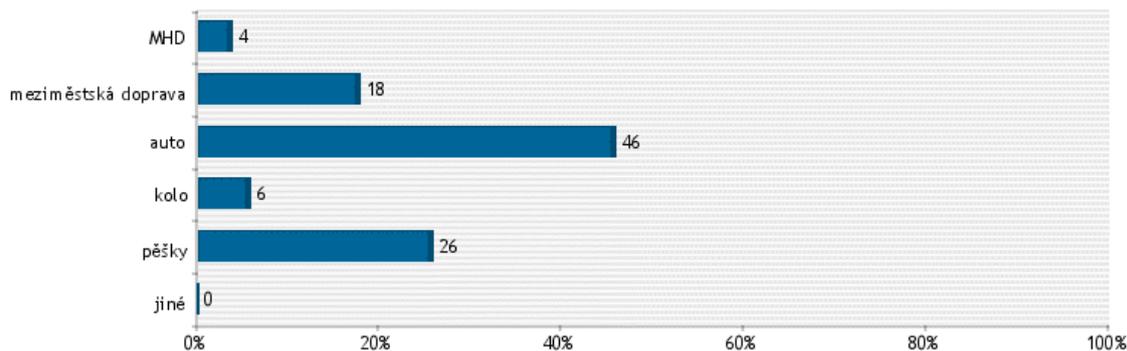


Odbor sociální

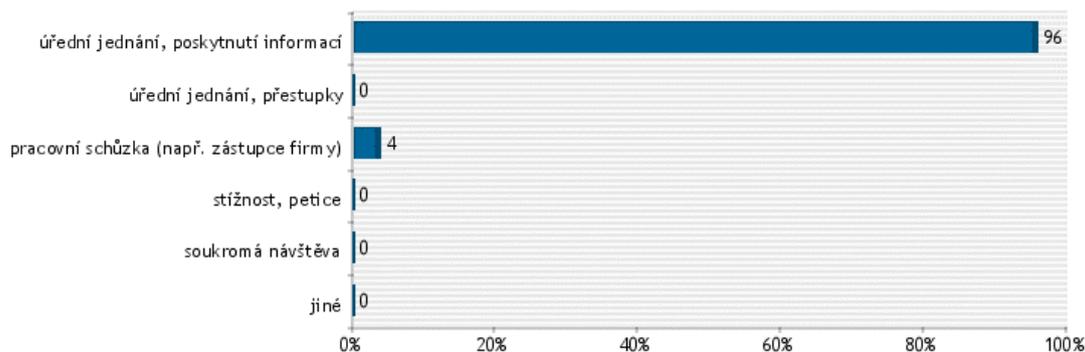
Vzdálenost bydliště na MěÚ - Odbor sociální (Počet dotazníků: 50)



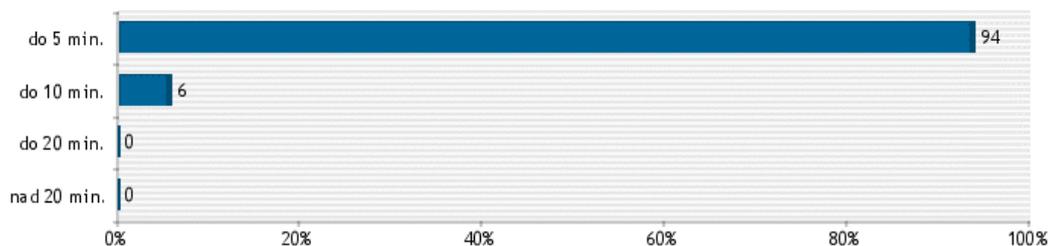
Způsob dopravy na MěÚ - Odbor sociální (Počet dotazníků: 50)



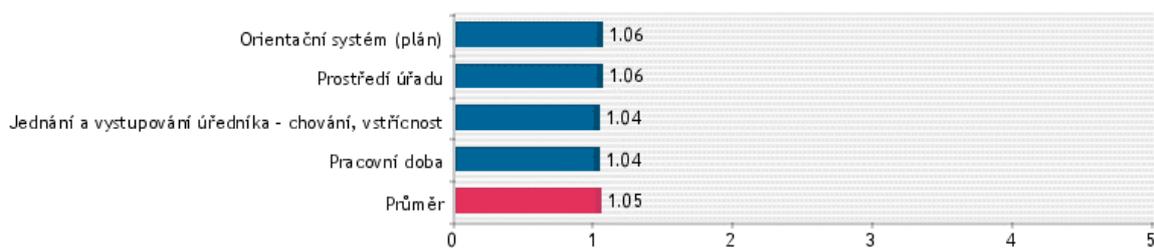
V jaké záležitosti jste na MěÚ přišel/a - Odbor sociální (Počet dotazníků: 50)



Jaká byla čekací doba - Odbor sociální (Počet dotazníků: 50)

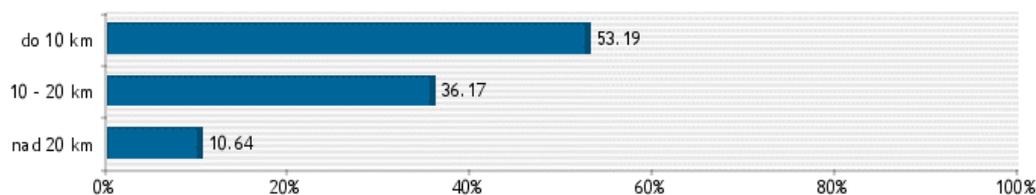


Jak jste spokojen(a) s - Odbor sociální (Počet dotazníků: 50)

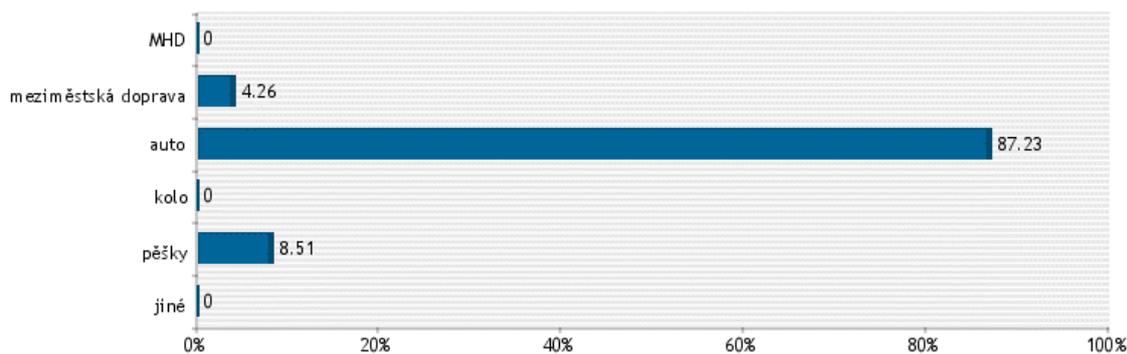


Odbor stavební

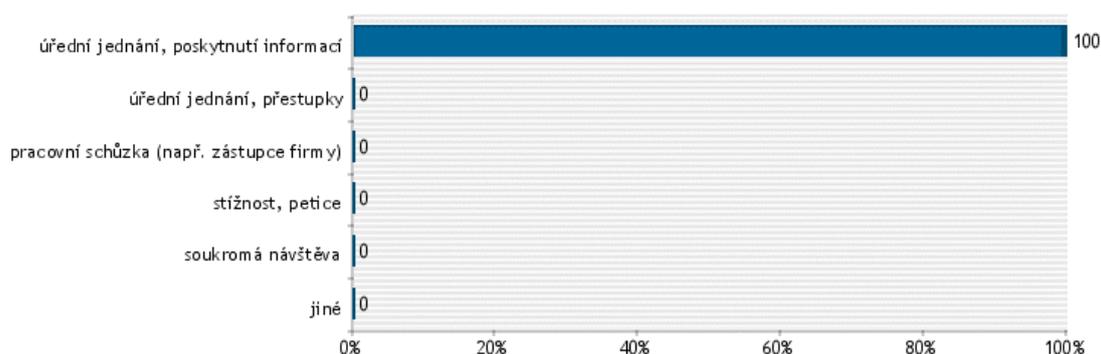
Vzdálenost bydliště na MěÚ - Odbor stavební (Počet dotazníků: 47)



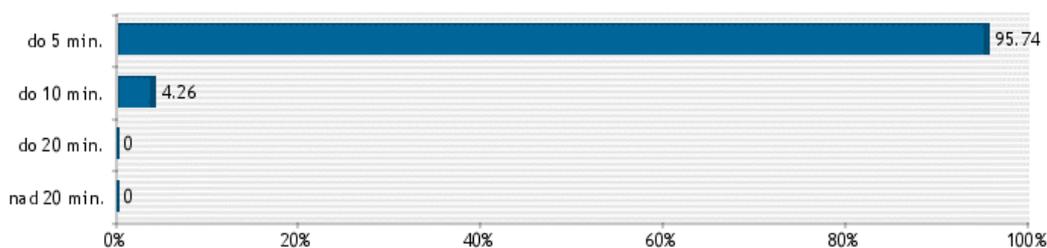
Způsob dopravy na MěÚ - Odbor stavební (Počet dotazníků: 47)



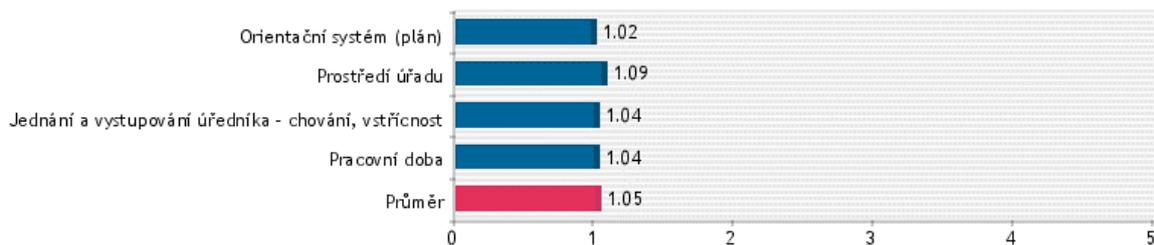
V jaké záležitosti jste na MěÚ přišel/a - Odbor stavební (Počet dotazníků: 47)



Jaká byla čekací doba - Odbor stavební (Počet dotazníků: 47)

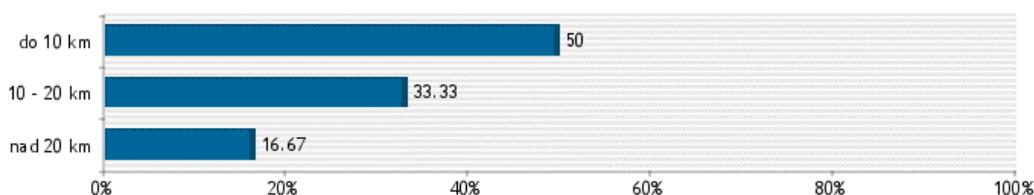


Jak jste spokojen(a) s - Odbor stavební (Počet dotazníků: 47)

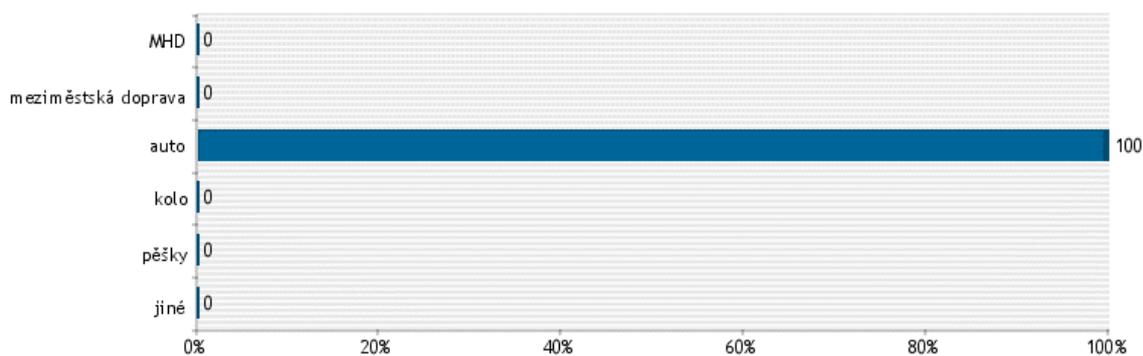


Odbor školství, kultury a sportu

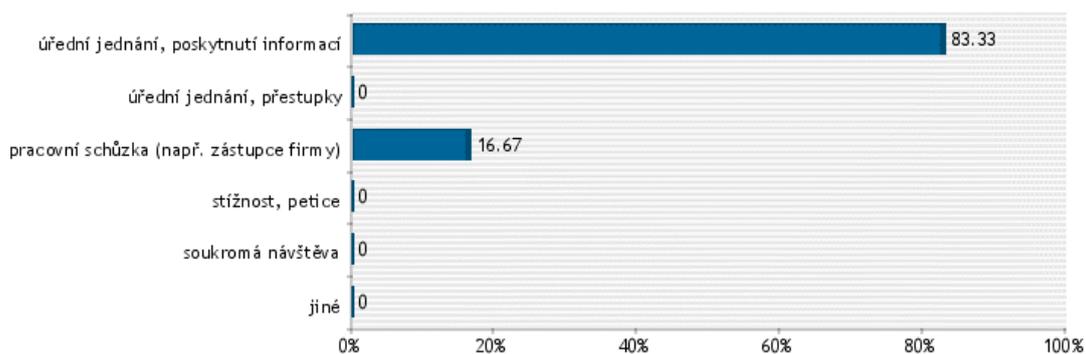
Vzdálenost bydliště na MěÚ - Odbor školství, kultury a sportu (Počet dotazníků: 6)



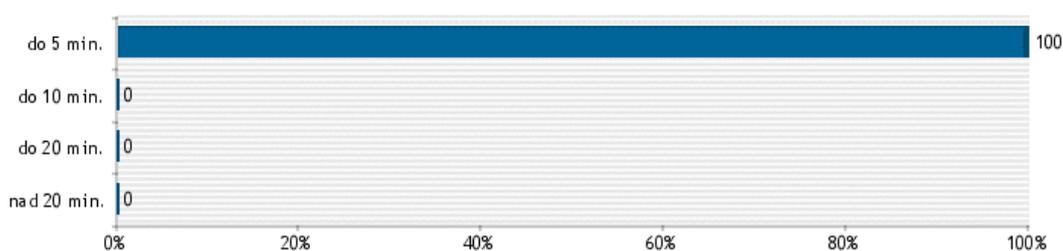
Způsob dopravy na MěÚ - Odbor školství, kultury a sportu (Počet dotazníků: 6)



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)

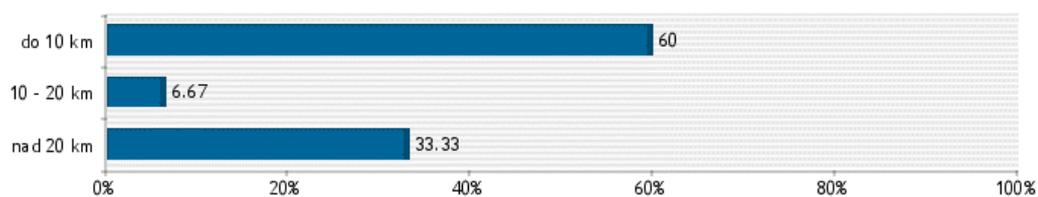


Jak jste spokojen(a) s - Odbor školství, kultury a sportu (Počet dotazníků: 6)

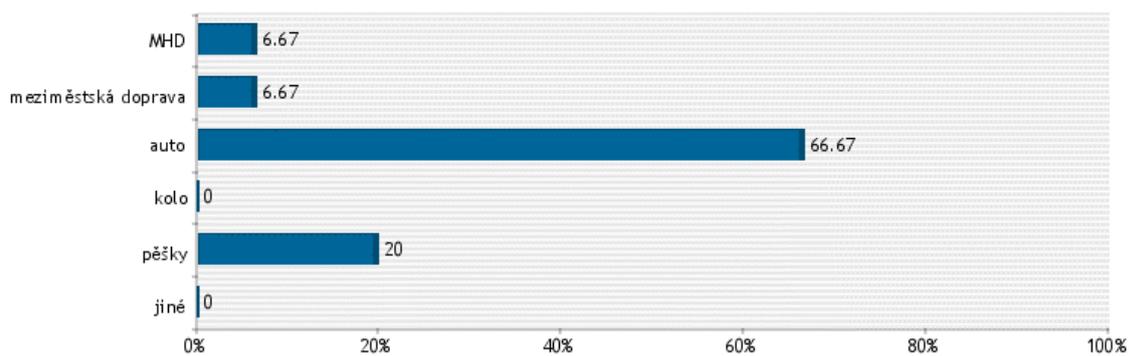


Odbor životního prostředí

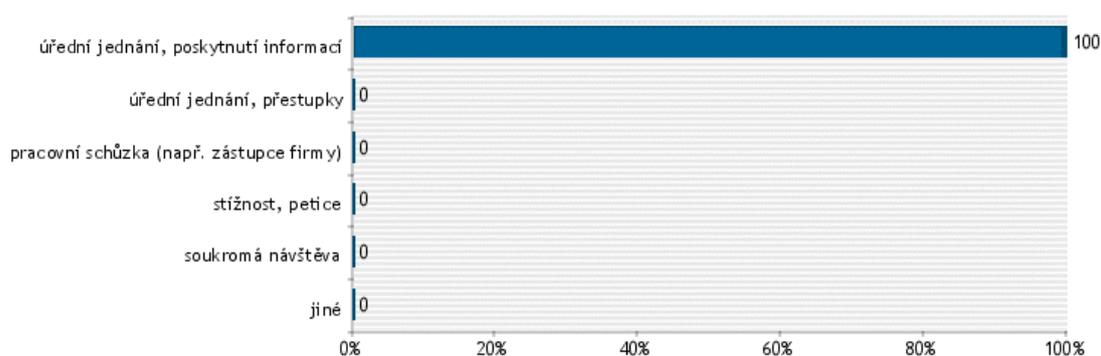
Vzdálenost bydliště na MěÚ - Odbor životního prostředí (Počet dotazníků: 15)



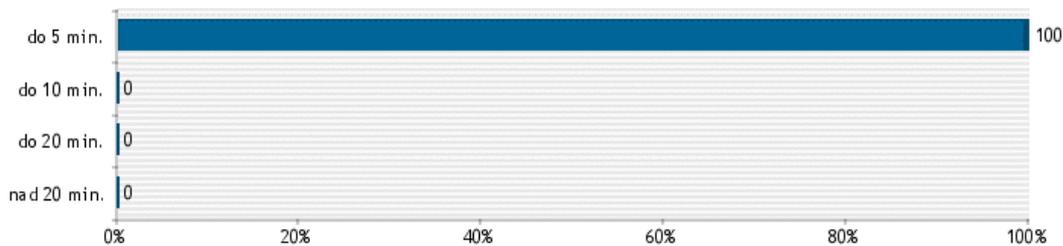
Způsob dopravy na MěÚ - Odbor životního prostředí (Počet dotazníků: 15)



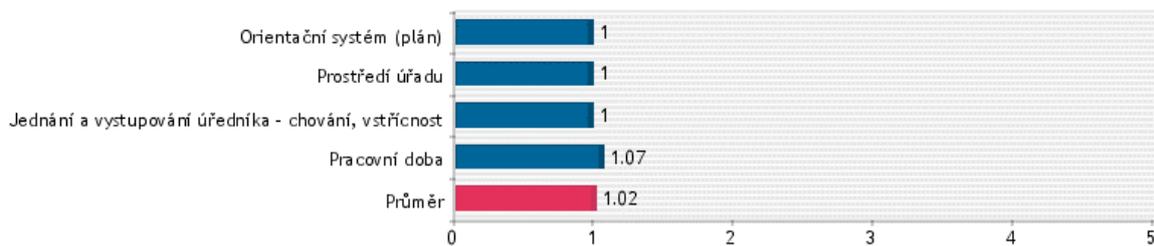
V jaké záležitosti jste na MěÚ přišel/a - Odbor životního prostředí (Počet dotazníků: 15)



Jaká byla čekací doba - Odbor životního prostředí (Počet dotazníků: 15)

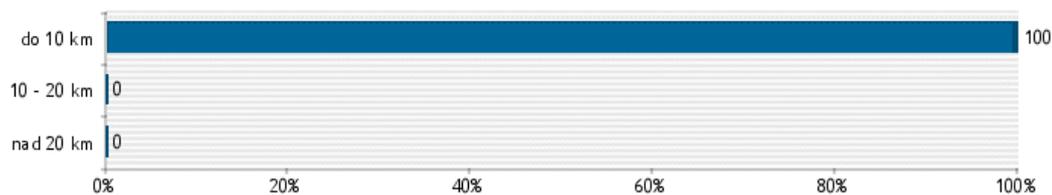


Jak jste spokojen(a) s - Odbor životního prostředí (Počet dotazníků: 15)

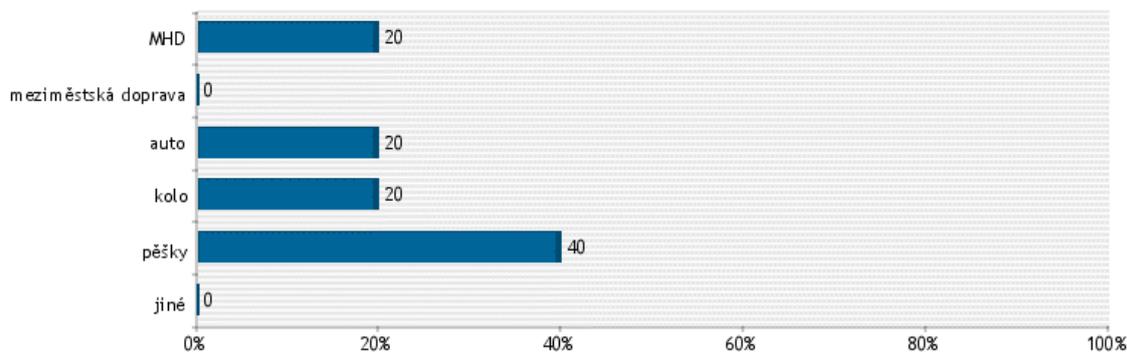


Oddělení informatiky

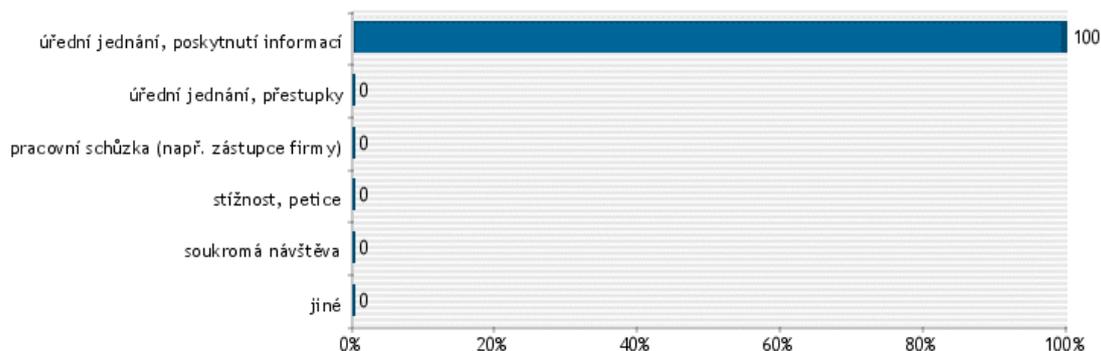
Vzdálenost bydliště na MěÚ - Oddělení informatiky (Počet dotazníků: 5)



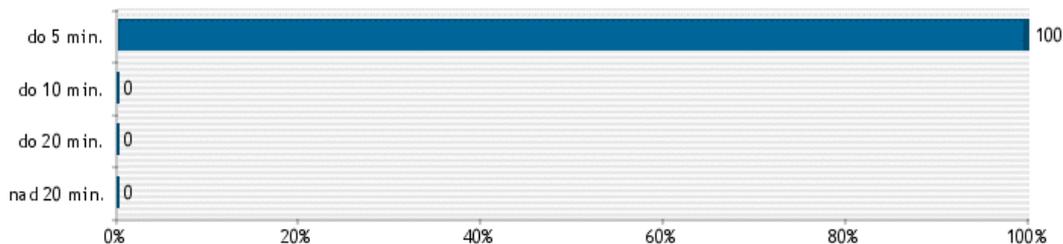
Způsob dopravy na MěÚ - Oddělení informatiky (Počet dotazníků: 5)



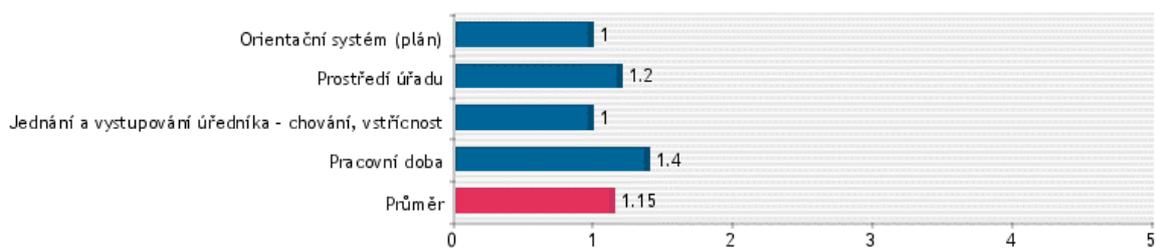
V jaké záležitosti jste na MěÚ přišel/a - Oddělení informatiky (Počet dotazníků: 5)



Jaká byla čekací doba - Oddělení informatiky (Počet dotazníků: 5)

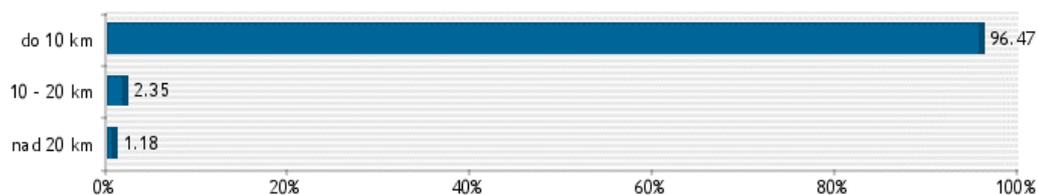


Jak jste spokojen(a) s - Oddělení informatiky (Počet dotazníků: 5)

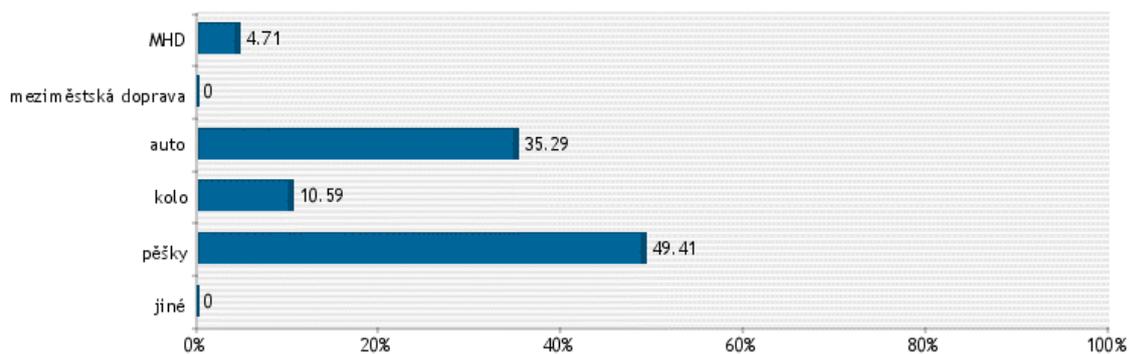


Jiný*

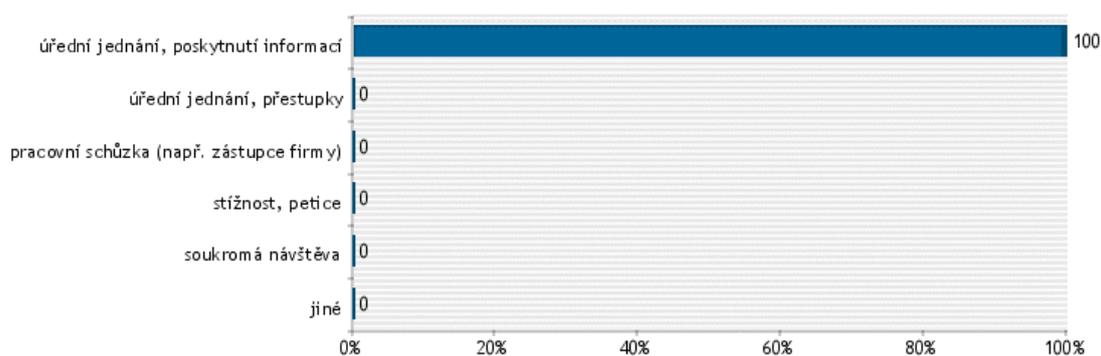
Vzdálenost bydliště na MěÚ - Jiný (Počet dotazníků: 85)



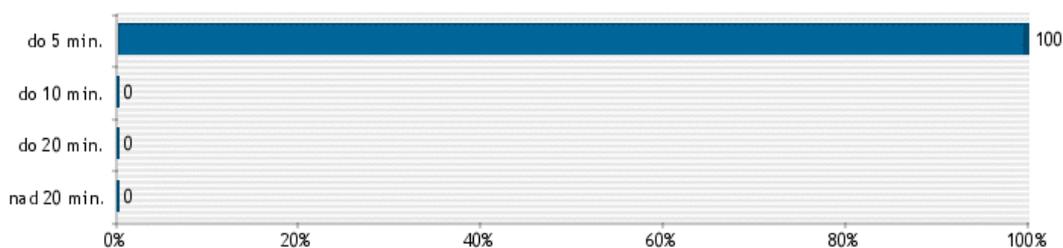
Způsob dopravy na MěÚ - Jiný (Počet dotazníků: 85)



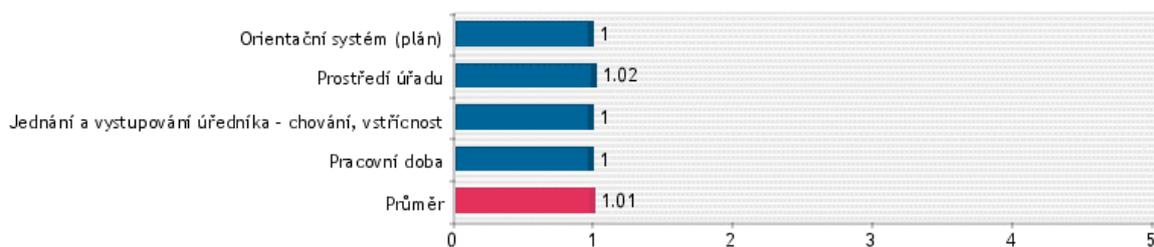
V jaké záležitosti jste na MěÚ přišel/a - Jiný (Počet dotazníků: 85)



Jaká byla čekací doba - Jiný (Počet dotazníků: 85)



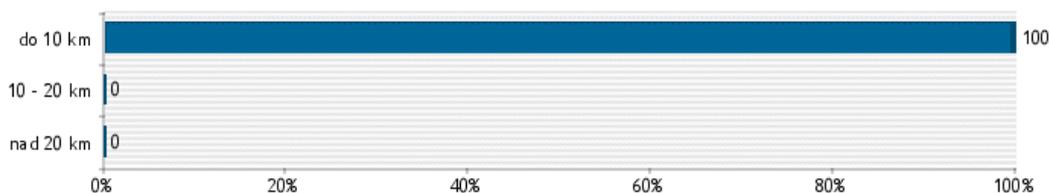
Jak jste spokojen(a) s - Jiný (Počet dotazníků: 85)



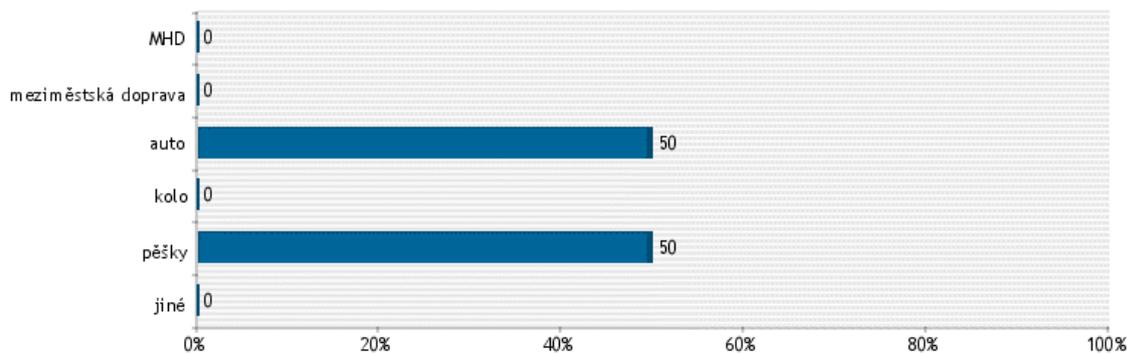
**V rámci odboru Jiného byli zařazeni jinde v rámci jednotlivých útvarů nezařazení zaměstnanci (kantýna, uvolnění zastupitelé apod.).*

Organizační složka Technická správa budov

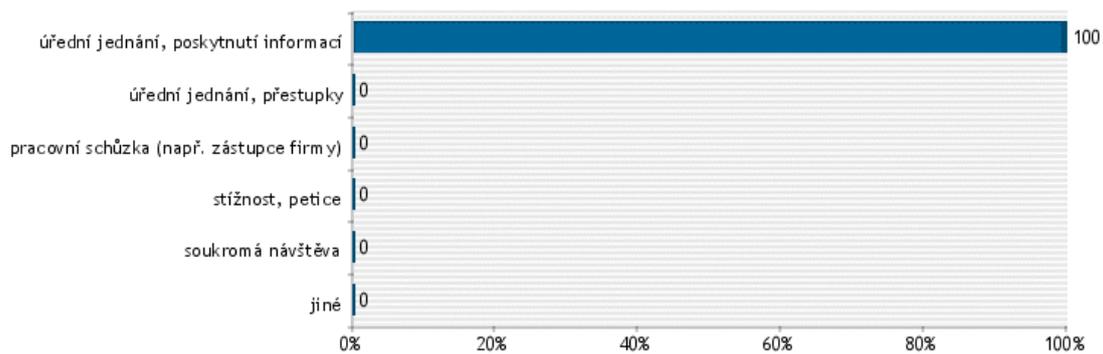
Vzdálenost bydliště na MěÚ - Organizační složka Technická správa budov (Počet dotazníků: 2)



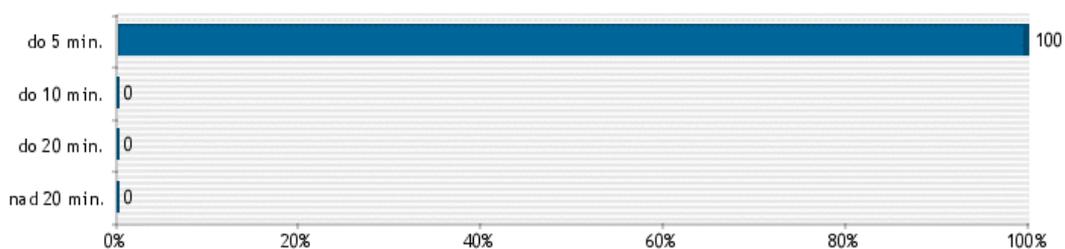
Způsob dopravy na MěÚ - Organizační složka Technická správa budov (Počet dotazníků: 2)



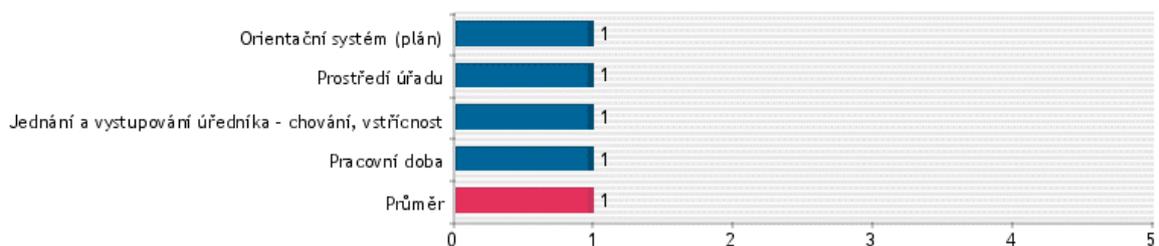
V jaké záležitosti jste na MěÚ přišel/a - Organizační složka Technická správa budov (Počet dotazníků: 2)



Jaká byla čekací doba - Organizační složka Technická správa budov (Počet dotazníků: 2)

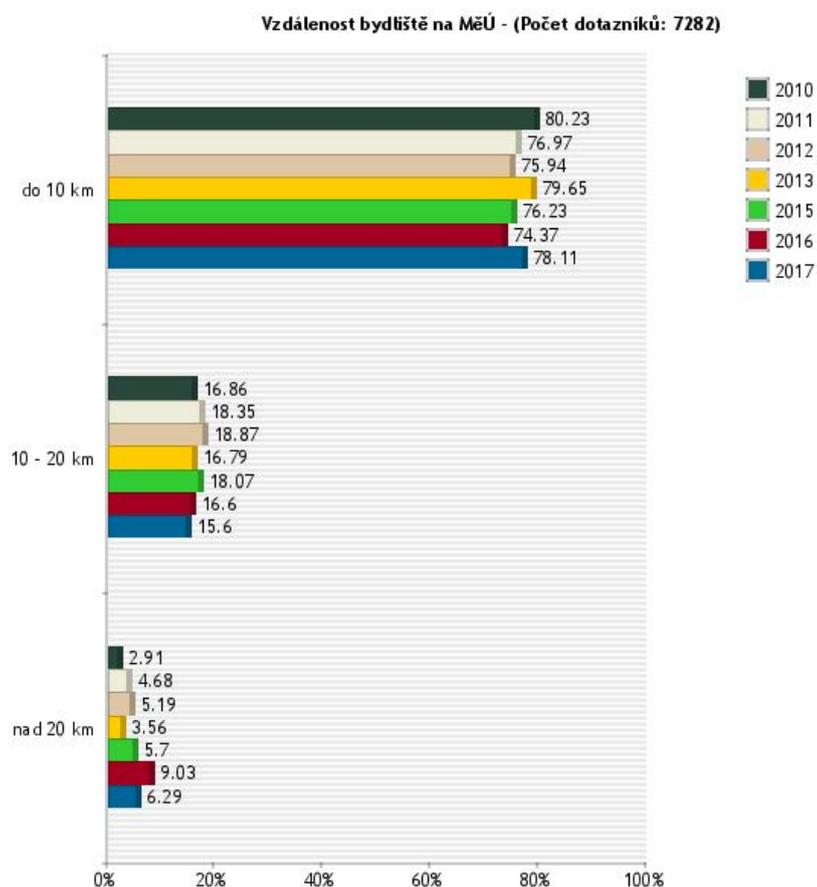


Jak jste spokojen(a) s - Organizační složka Technická správa budov (Počet dotazníků: 2)

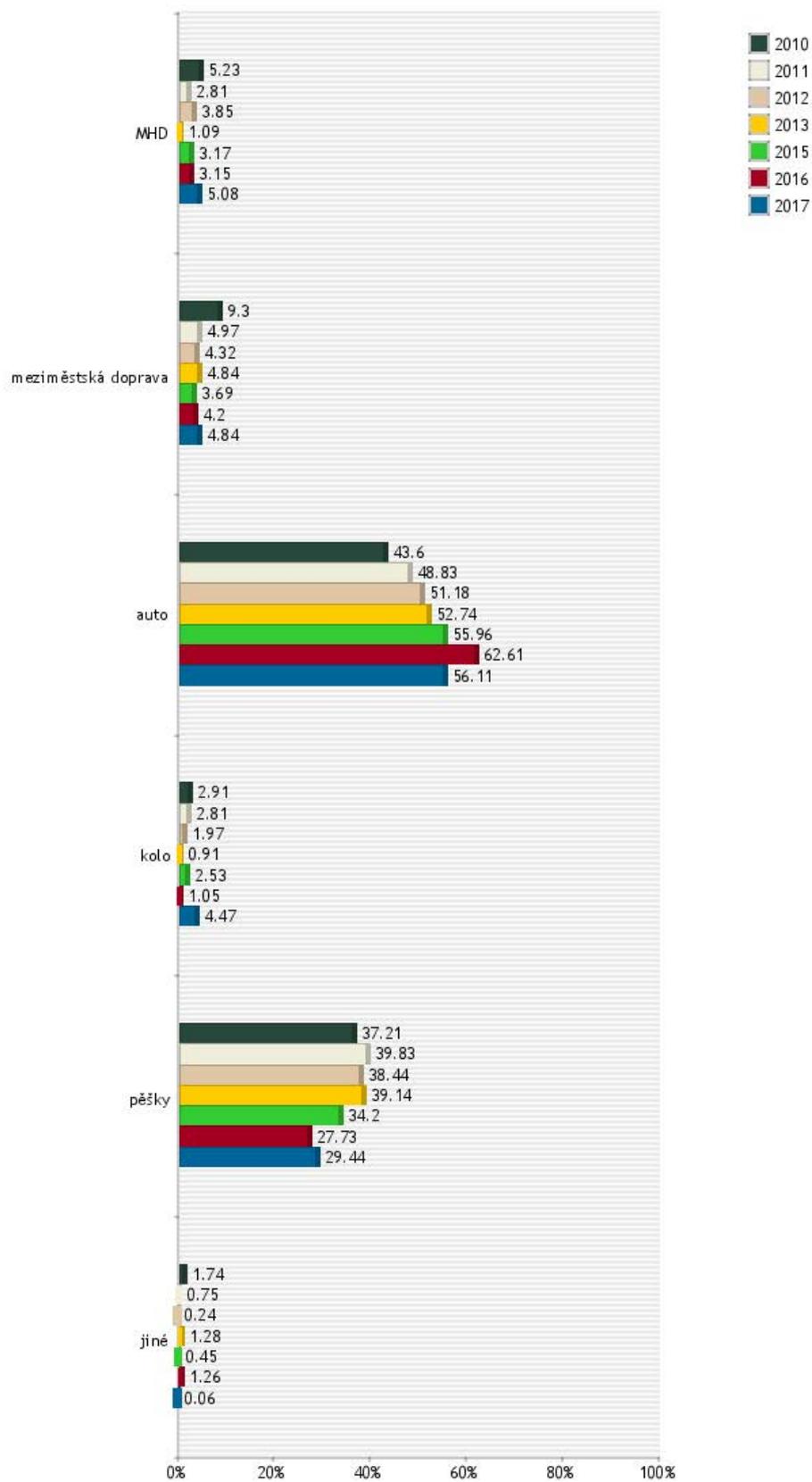


Srovnání s předchozími roky za celý úřad

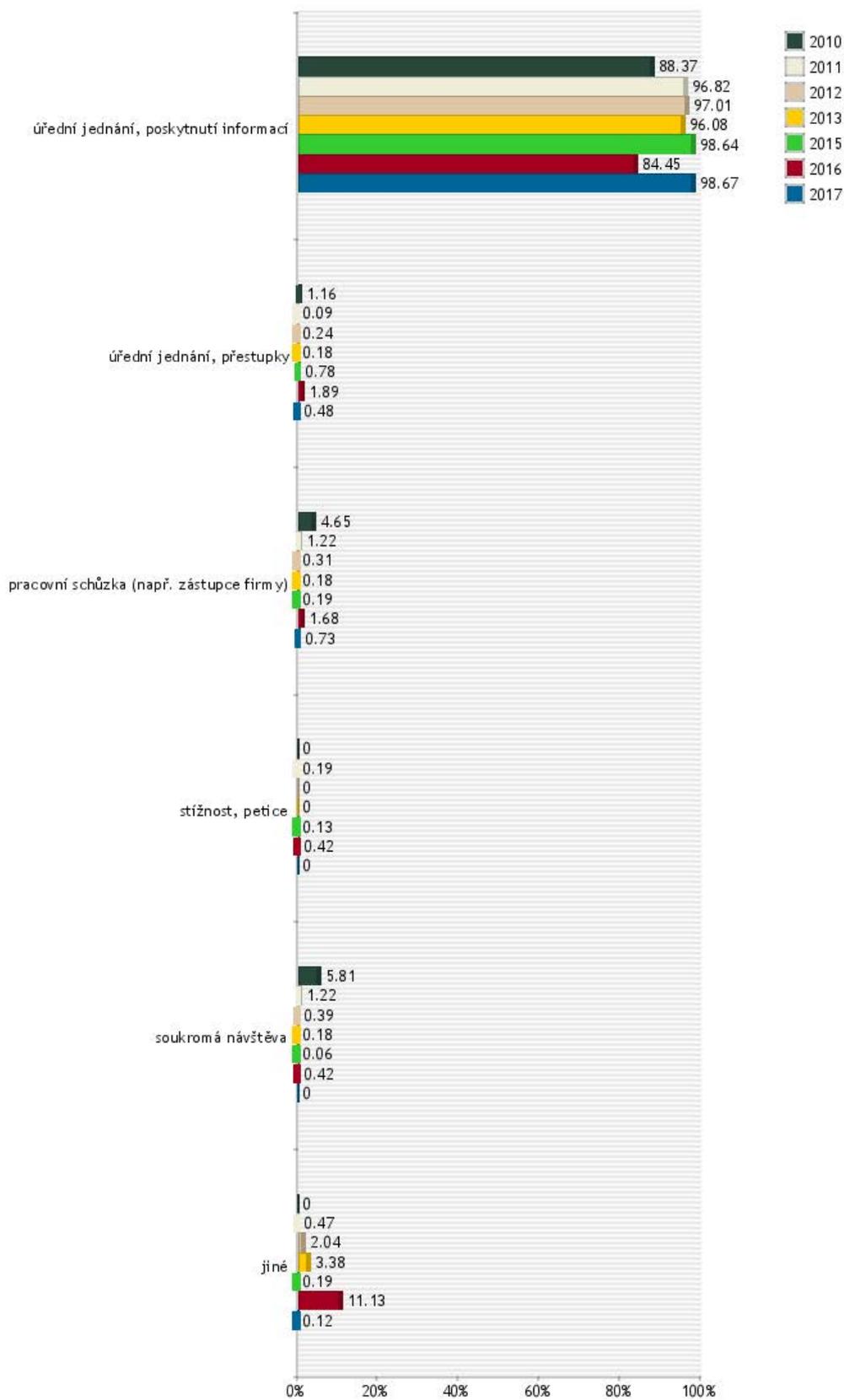
Celkem bylo v průběhu realizace šetření od roku 2010 do roku 2017 školenými tazateli vybráno 7282 dotazníků.



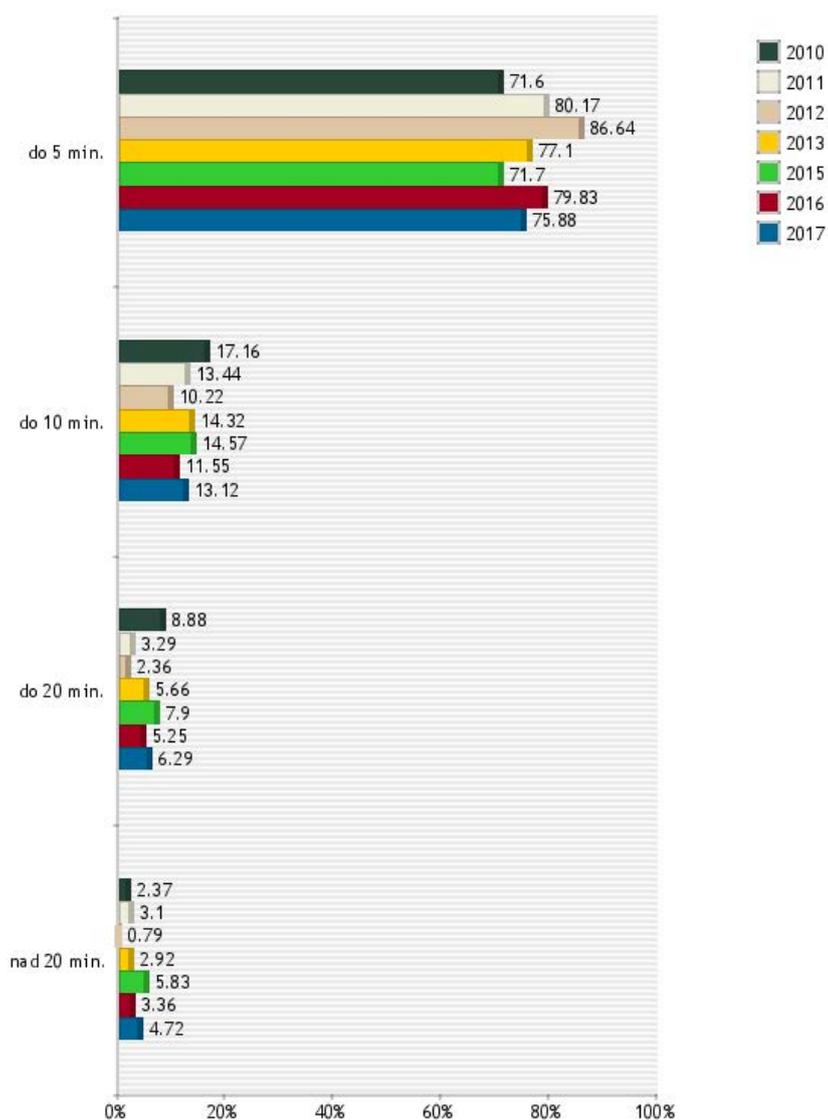
Způsob dopravy na MěÚ - (Počet dotazníků: 7281)



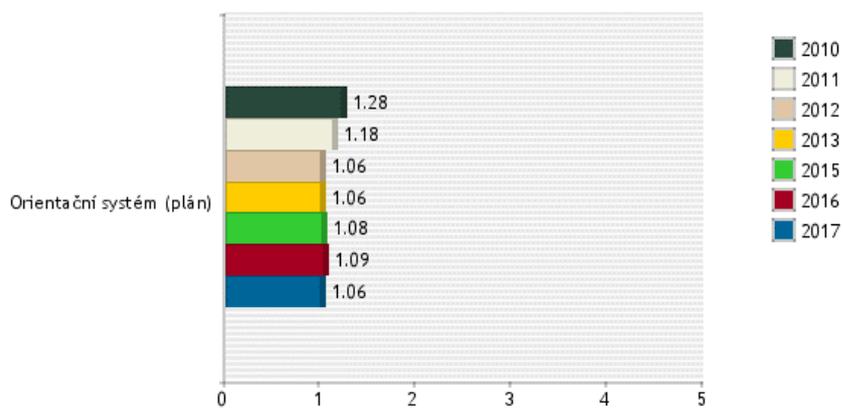
V jaké záležitosti jste na MěÚ přišel/a - (Počet dotazníků: 7282)



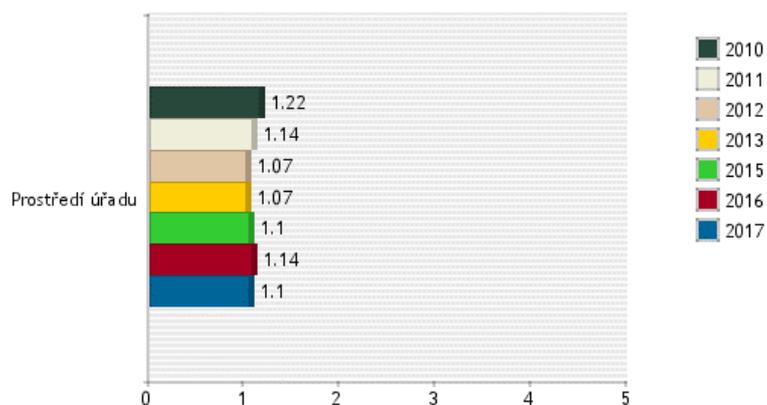
Jaká byla čekací doba - (Počet dotazníků: 7275)



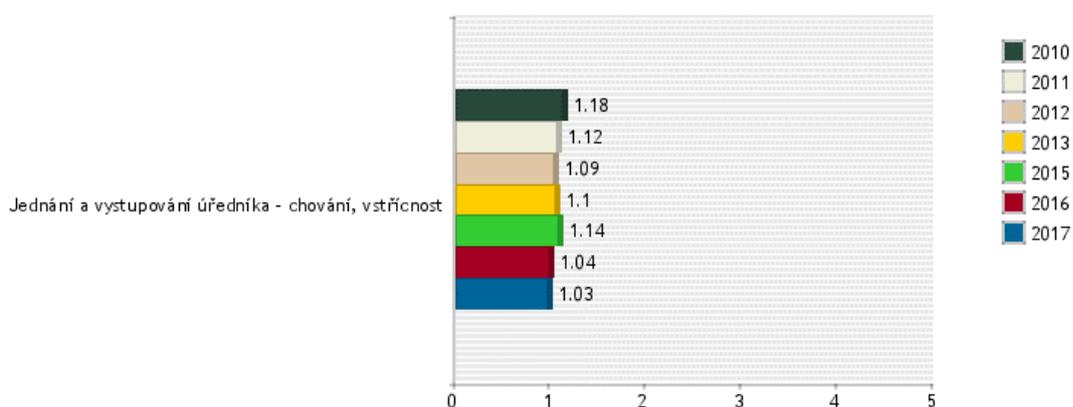
Jak jste spokojen(a) s - (Počet dotazníků: 7275)



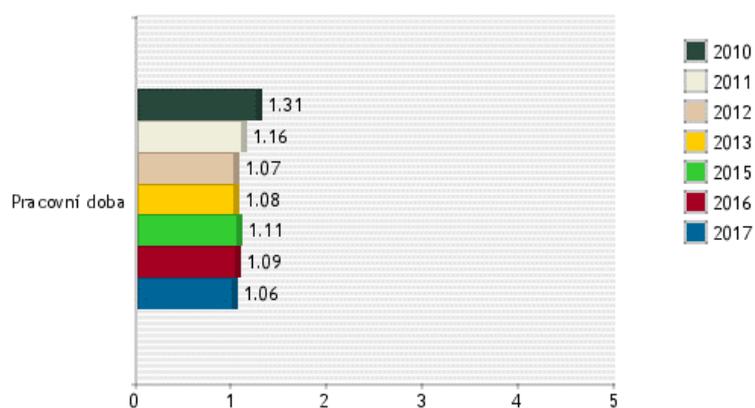
Jak jste spokojen(a) s - (Počet dotazníků: 72 75)



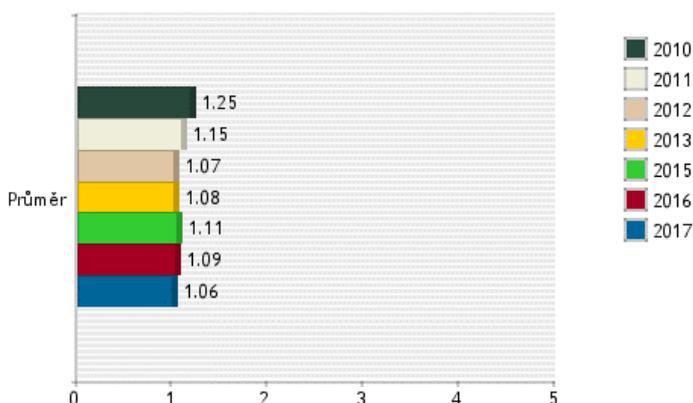
Jak jste spokojen(a) s - (Počet dotazníků: 72 75)



Jak jste spokojen(a) s - (Počet dotazníků: 72 75)



Jak jste spokojen(a) s - (Počet dotazníků: 7275)



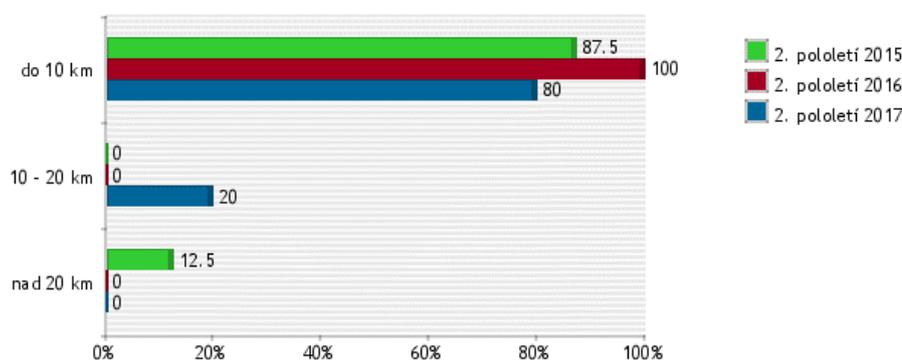
Vývoj hodnocení za jednotlivá šetření (roky) v kategorii Jednání a vystupování úředníka – chování, vstřícnost nelze v členění jednotlivých útvarů za celý MěÚ porovnat, a to vzhledem ke změně organizační struktury úřadu.

Srovnání s výsledky předchozích šetření za jednotlivé útvary MěÚ

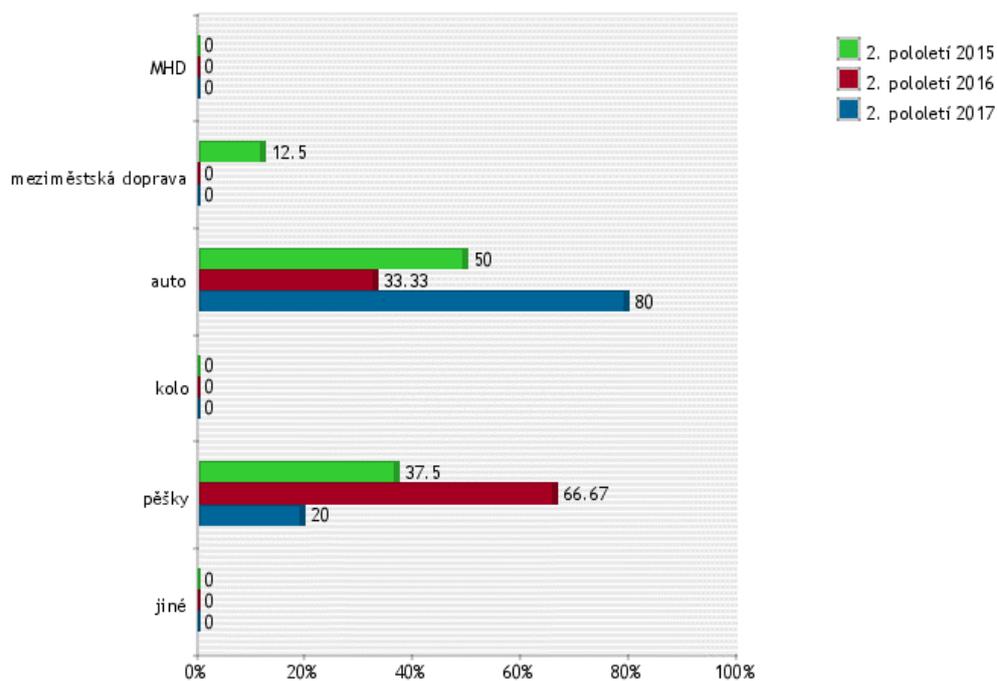
Jak již bylo uvedeno výše u některých odborů nelze vzhledem ke změně organizační struktury srovnat výsledky za jednotlivá šetření. Konkrétně v rámci dalšího porovnání jednotlivých útvarů nejsou uvedeny výsledky již neexistujících odborů Odbor sekretariát tajemníka a vnitřních věcí a Obecní živnostenský úřad a nově vzniklých útvarů Úsek tajemníka a správy MěÚ a Odbor občansko-správní a obecní živnostenský úřad.

Oddělení projektů a marketingu

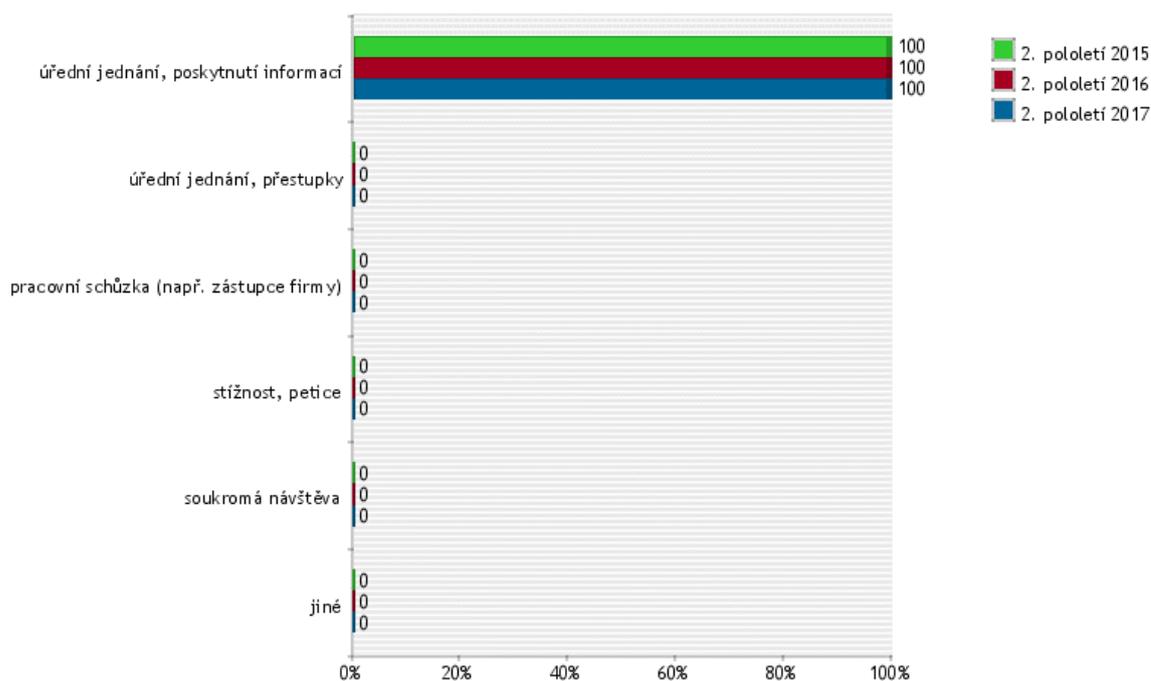
Vzdálenost bydliště na MěÚ - Oddělení projektů a marketingu (Počet dotazníků: 16)



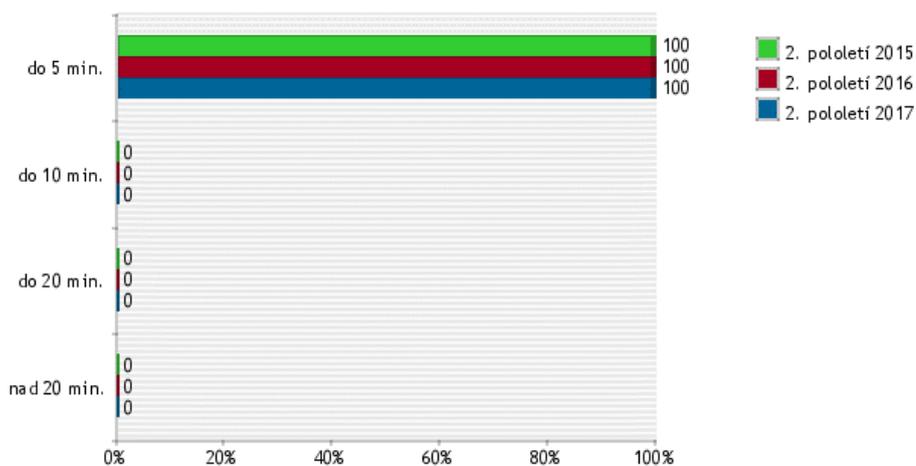
Způsob dopravy na MěÚ - Oddělení projektů a marketingu (Počet dotazníků: 16)



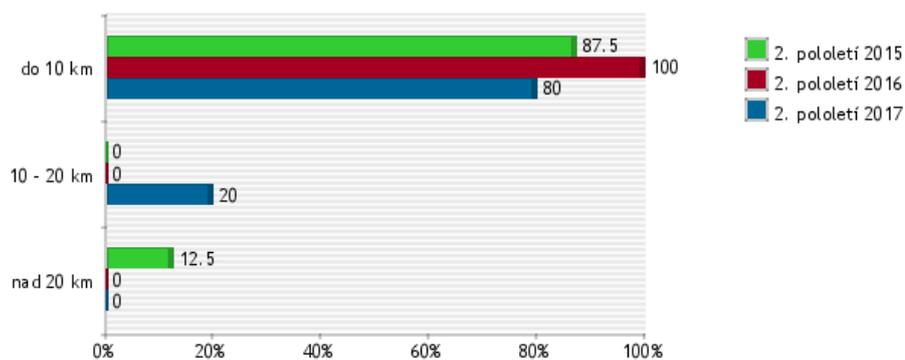
V jaké záležitosti jste na MěÚ přišel/a - Oddělení projektů a marketingu (Počet dotazníků: 16)



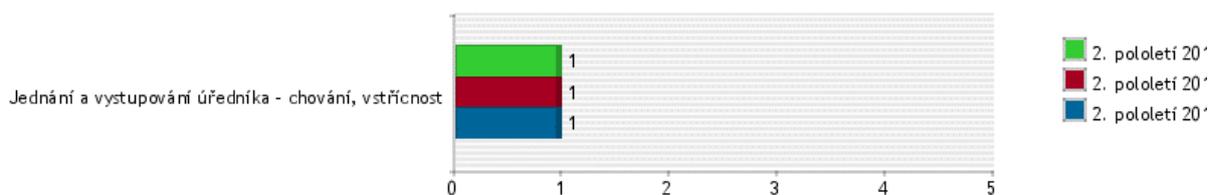
Jaká byla čekací doba - Oddělení projektů a marketingu (Počet dotazníků: 16)



Vzdálenost bydliště na MěÚ - Oddělení projektů a marketingu (Počet dotazníků: 16)

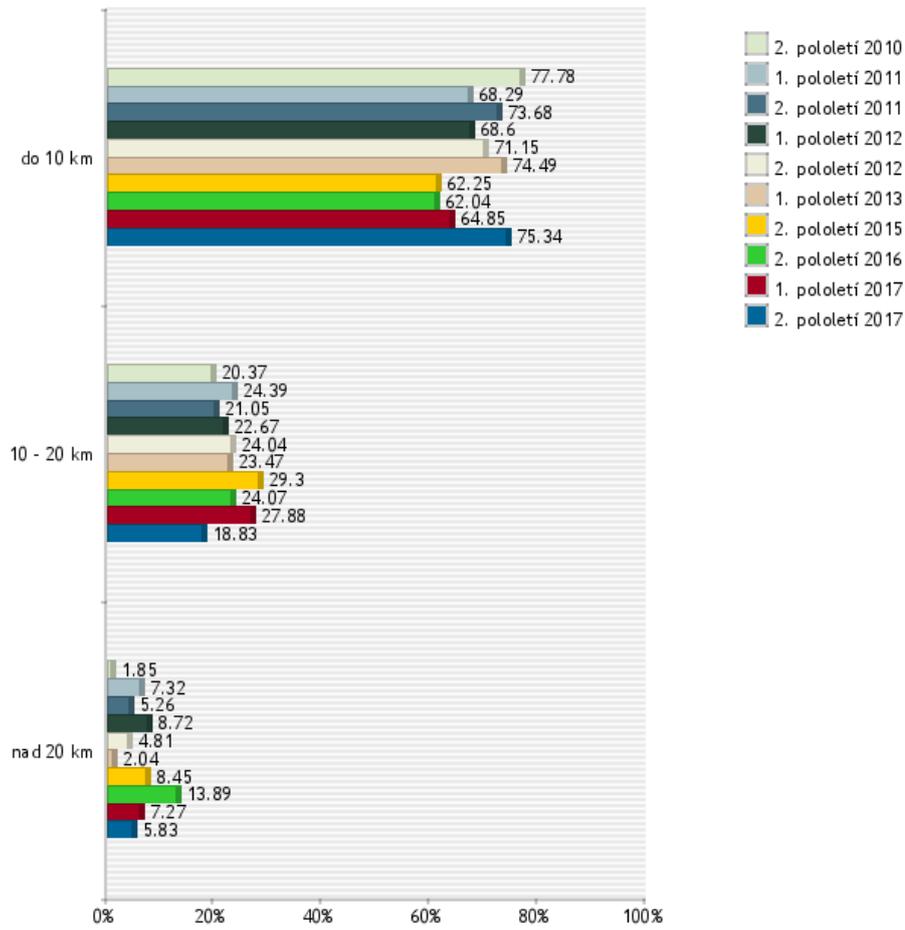


Jak jste spokojen(a) s - Oddělení projektů a marketingu (Počet dotazníků: 16)

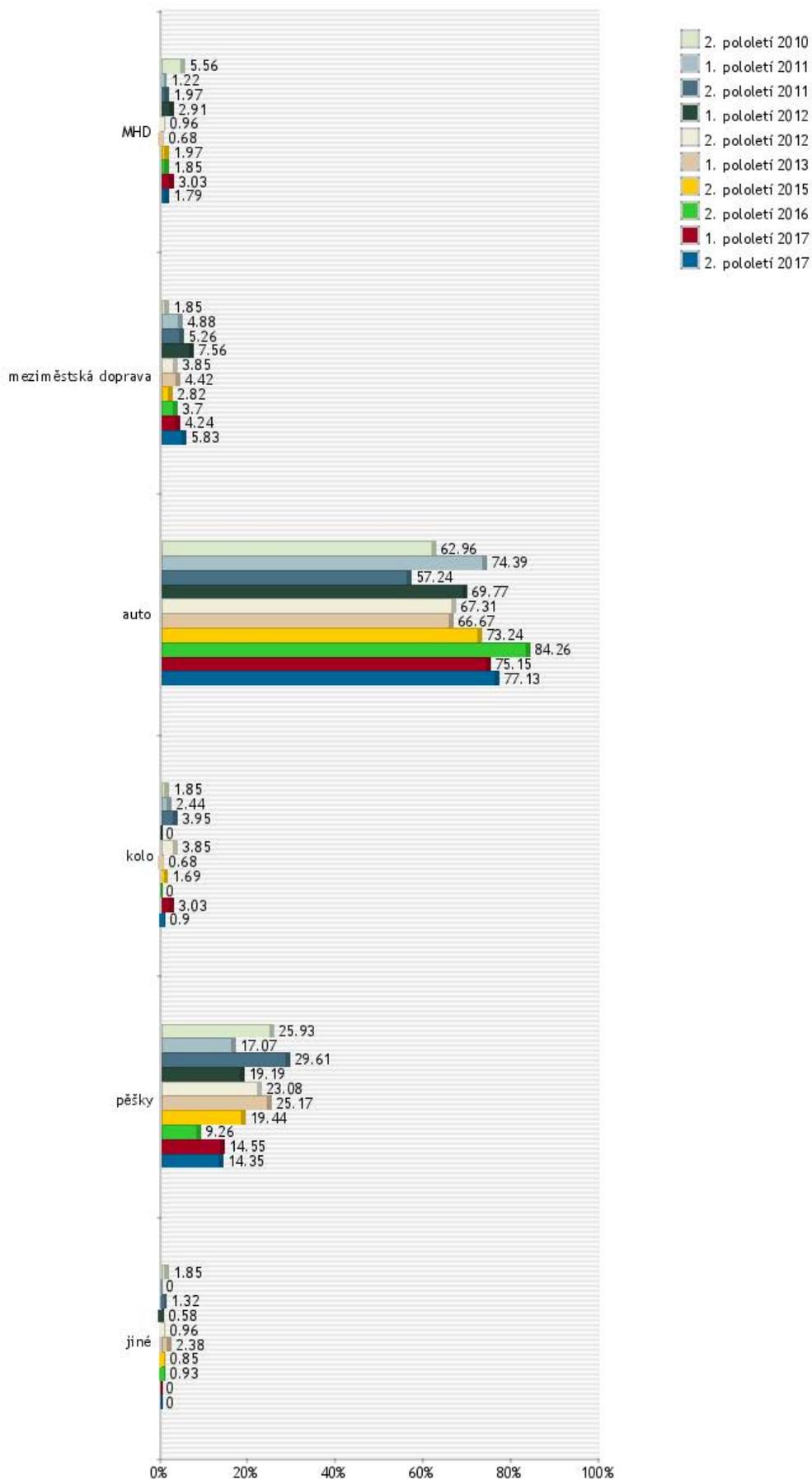


Odbor dopravy

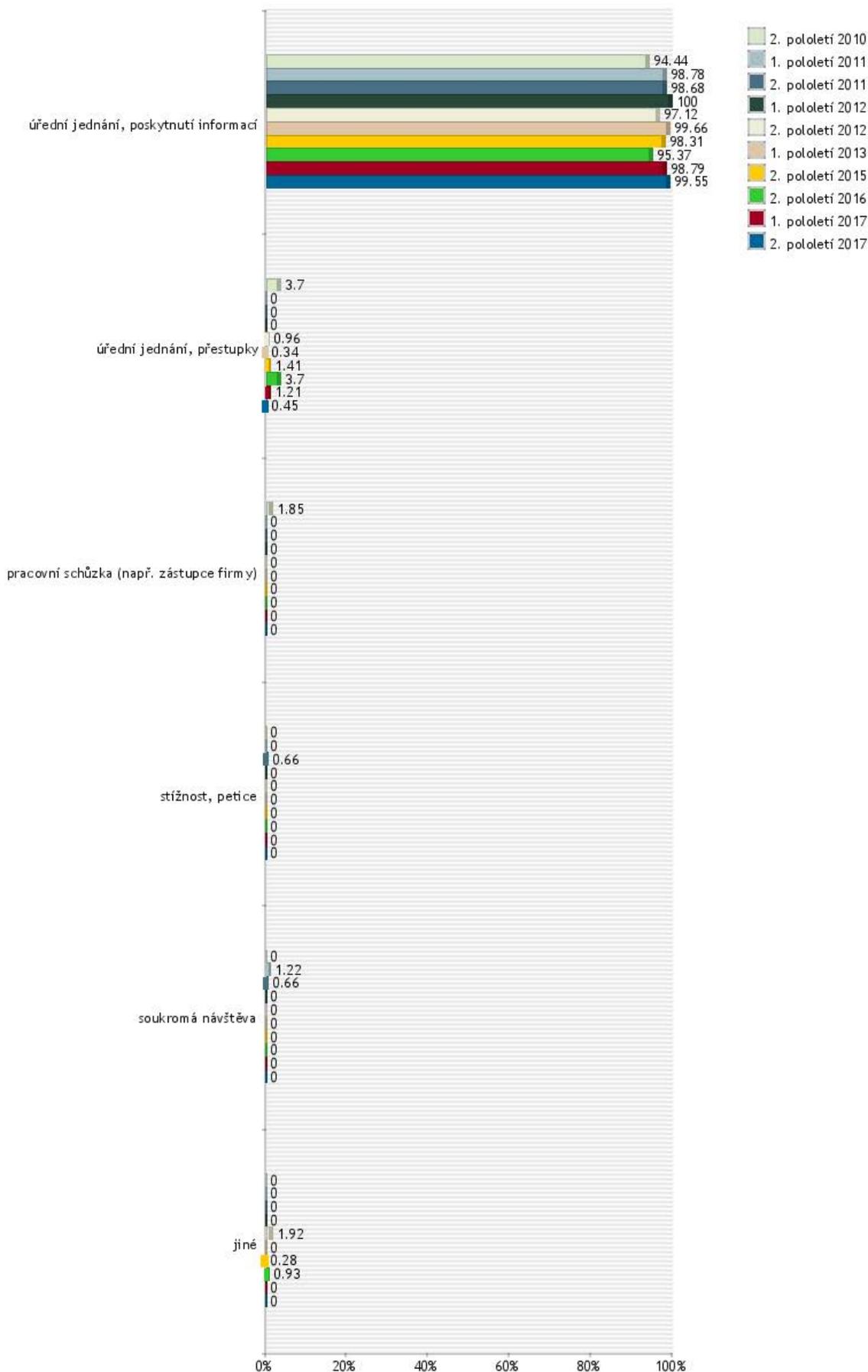
Vzdálenost bydliště na MěÚ - Odbor dopravy (Počet dotazníků: 1709)



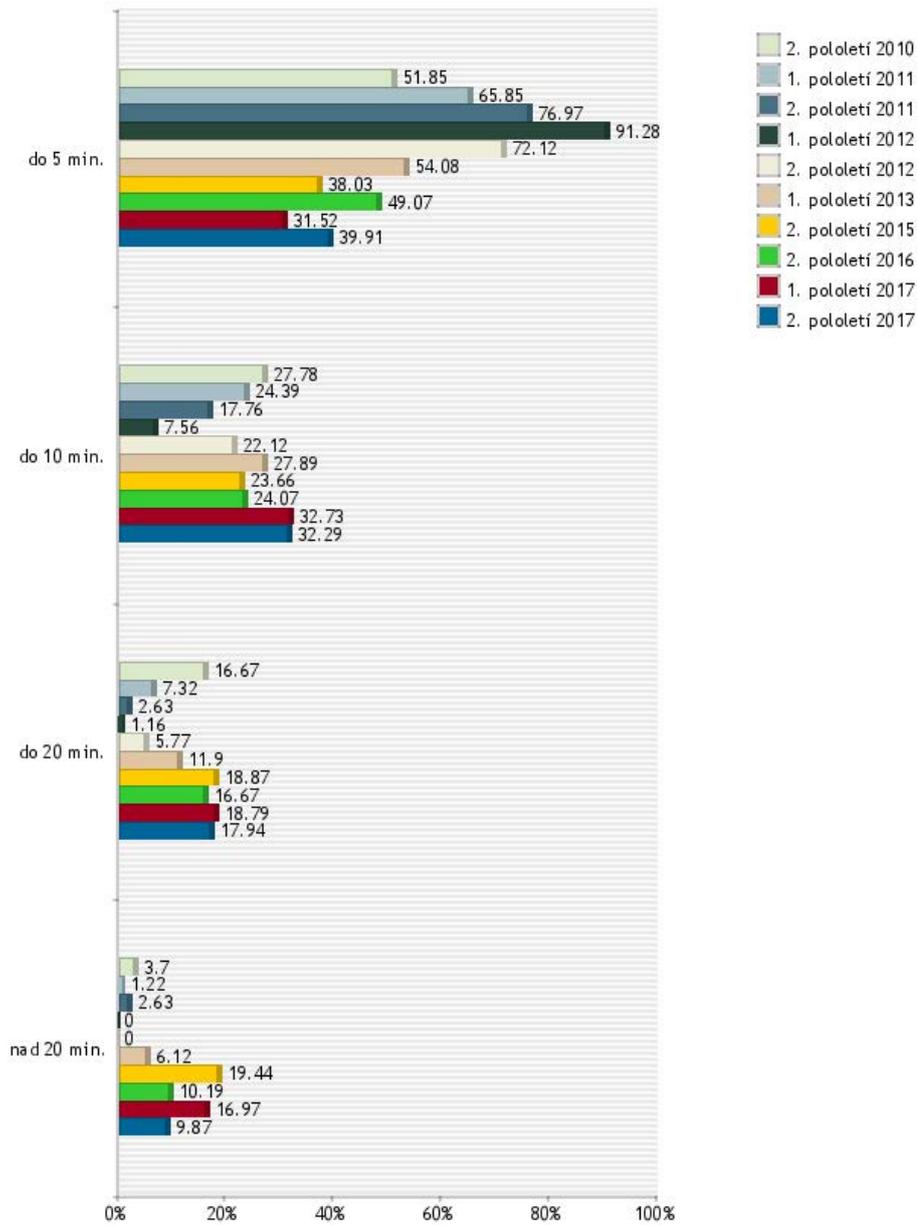
Způsob dopravy na MěÚ - Odbor dopravy (Počet dotazníků: 1709)



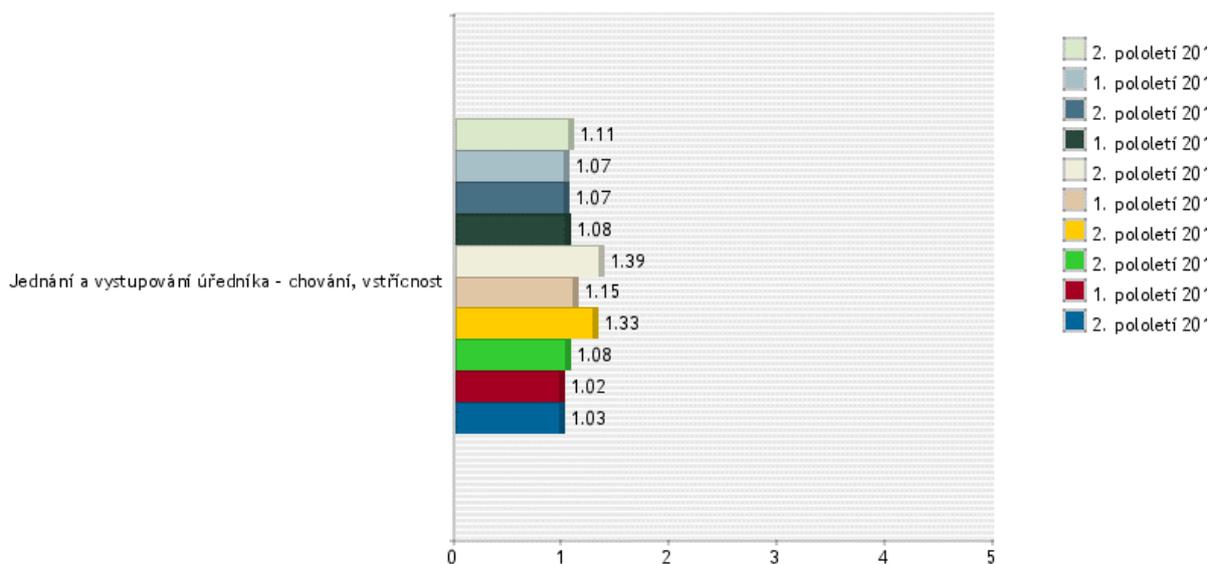
V jaké záležitosti jste na MěÚ přišel/a - Odbor dopravy (Počet dotazníků: 1709)



Jaká byla čekací doba - Odbor dopravy (Počet dotazníků: 1709)

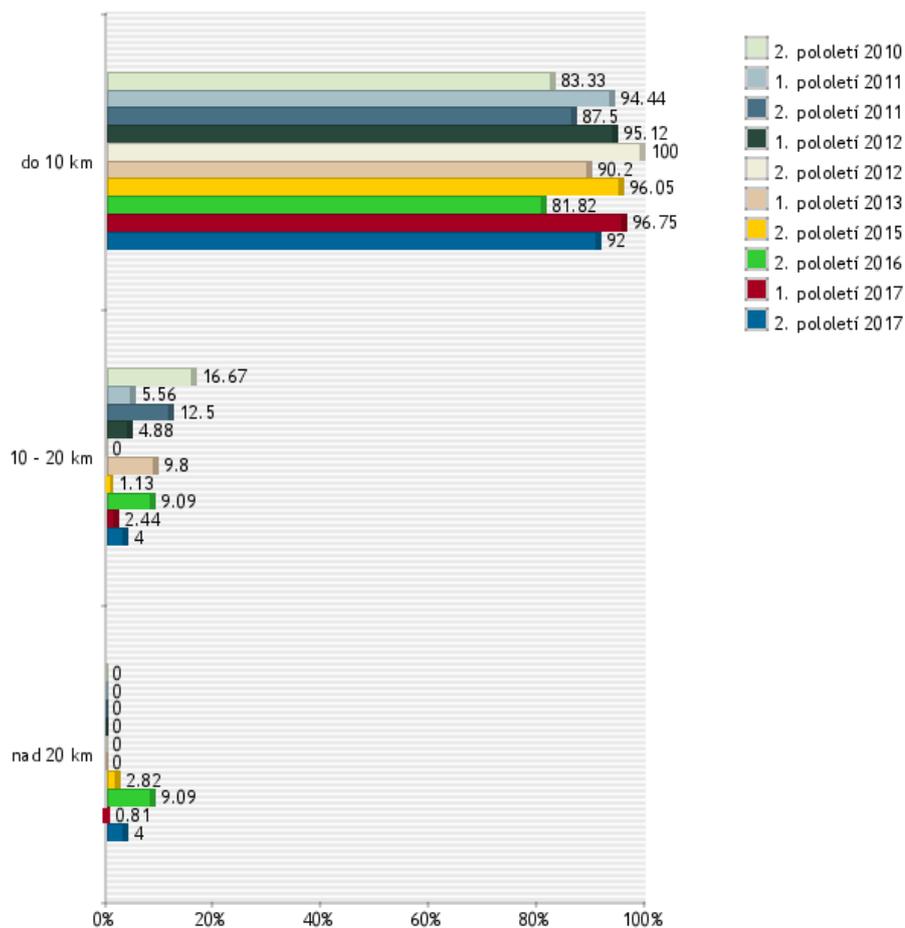


Jak jste spokojen(a) s - Odbor dopravy (Počet dotazníků: 1709)

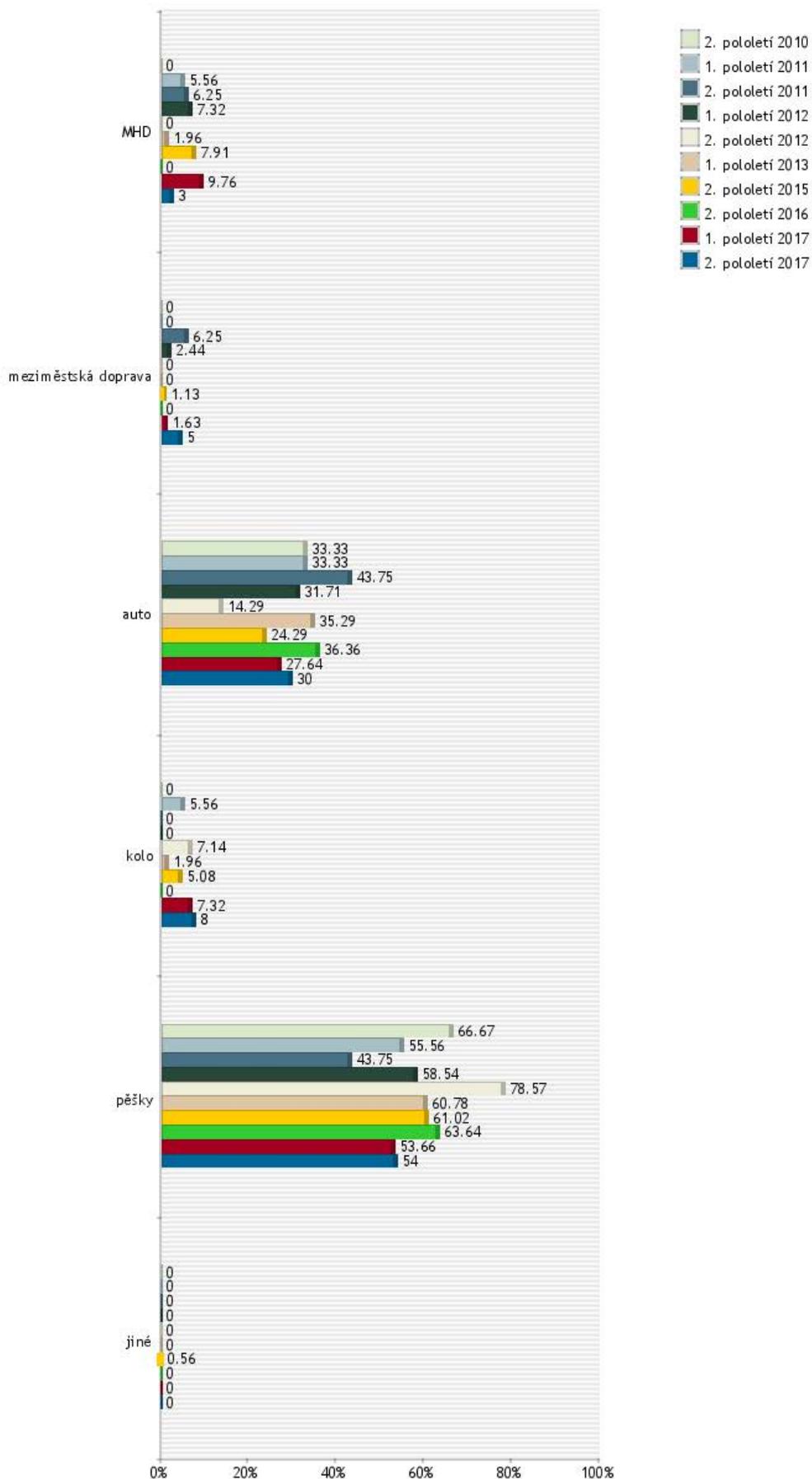


Odbor finanční

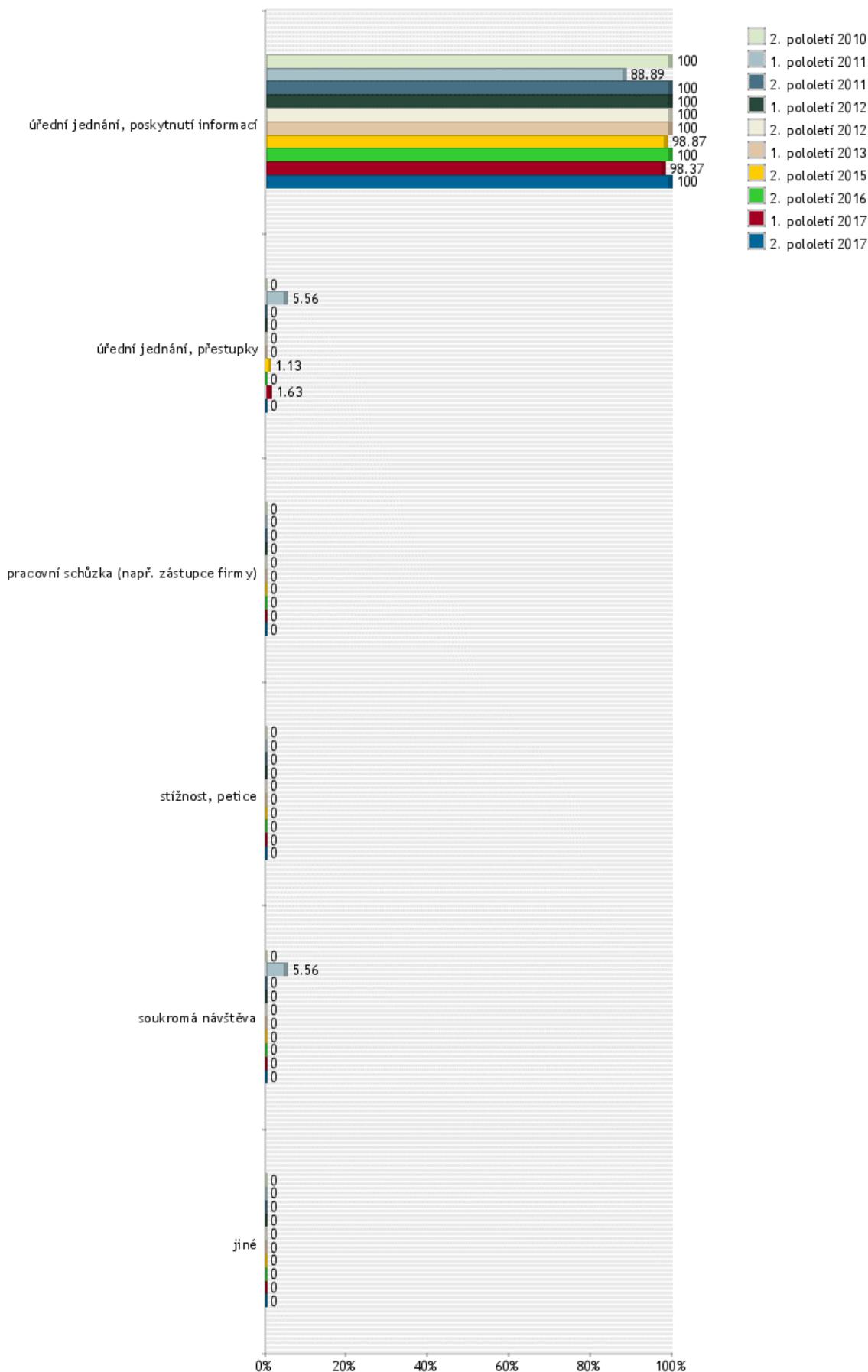
Vzdálenost bydliště na MěÚ - Odbor finanční (Počet dotazníků: 557)



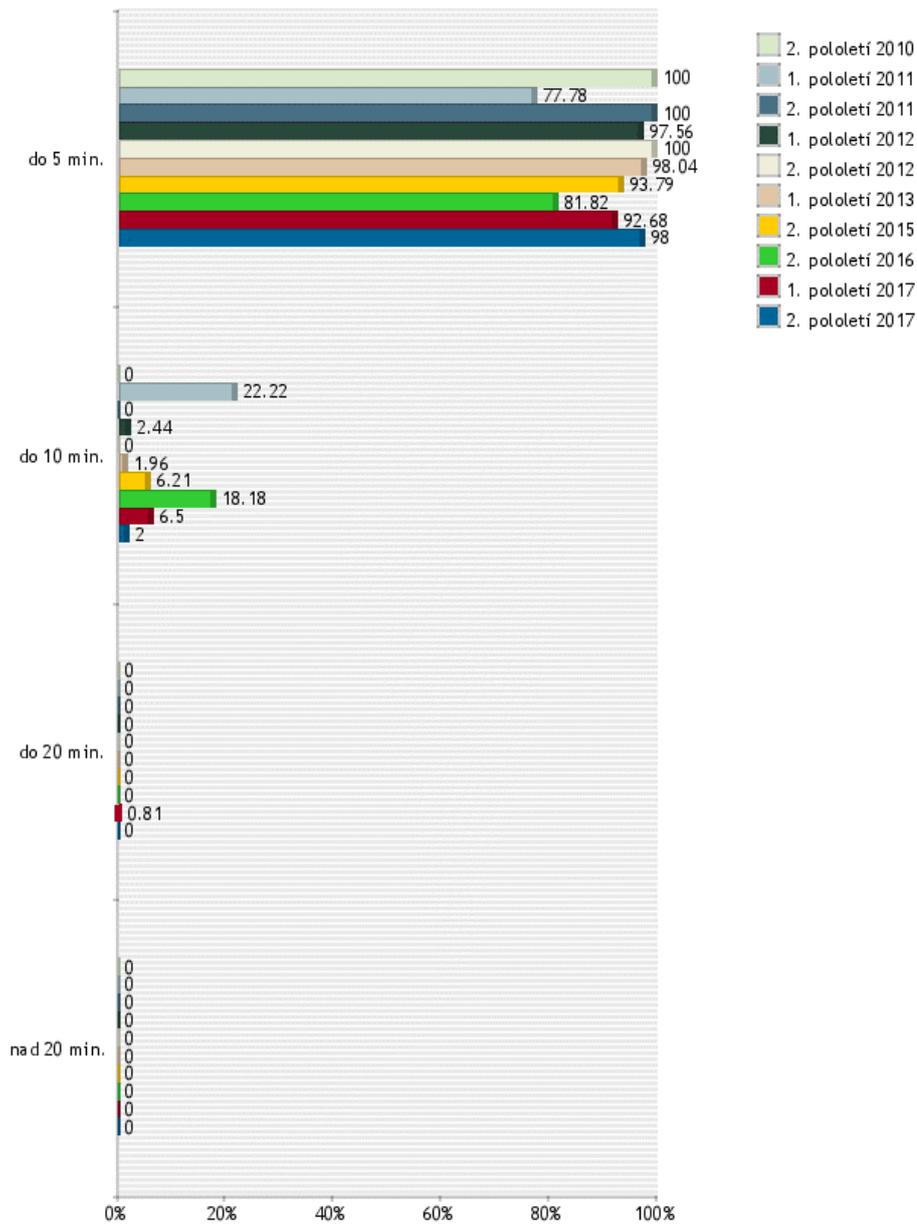
Způsob dopravy na MěÚ - Odbor finanční (Počet dotazníků: 557)



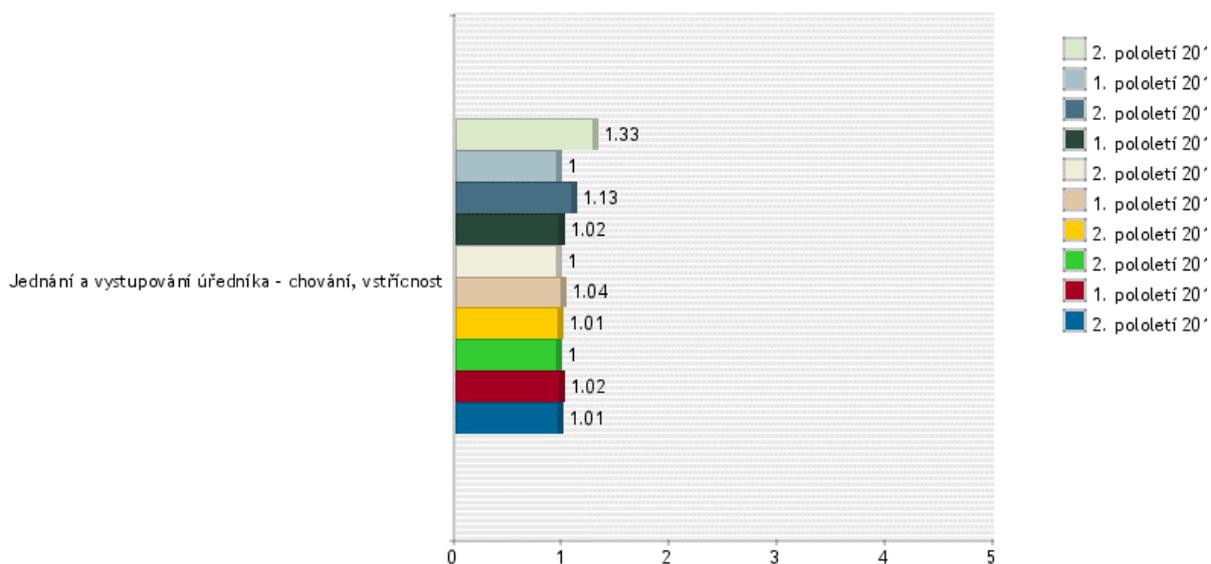
V jaké záležitosti jste na MěÚ přišel/a - Odbor finanční (Počet dotazníků: 557)



Jaká byla čekací doba - Odbor finanční (Počet dotazníků: 557)

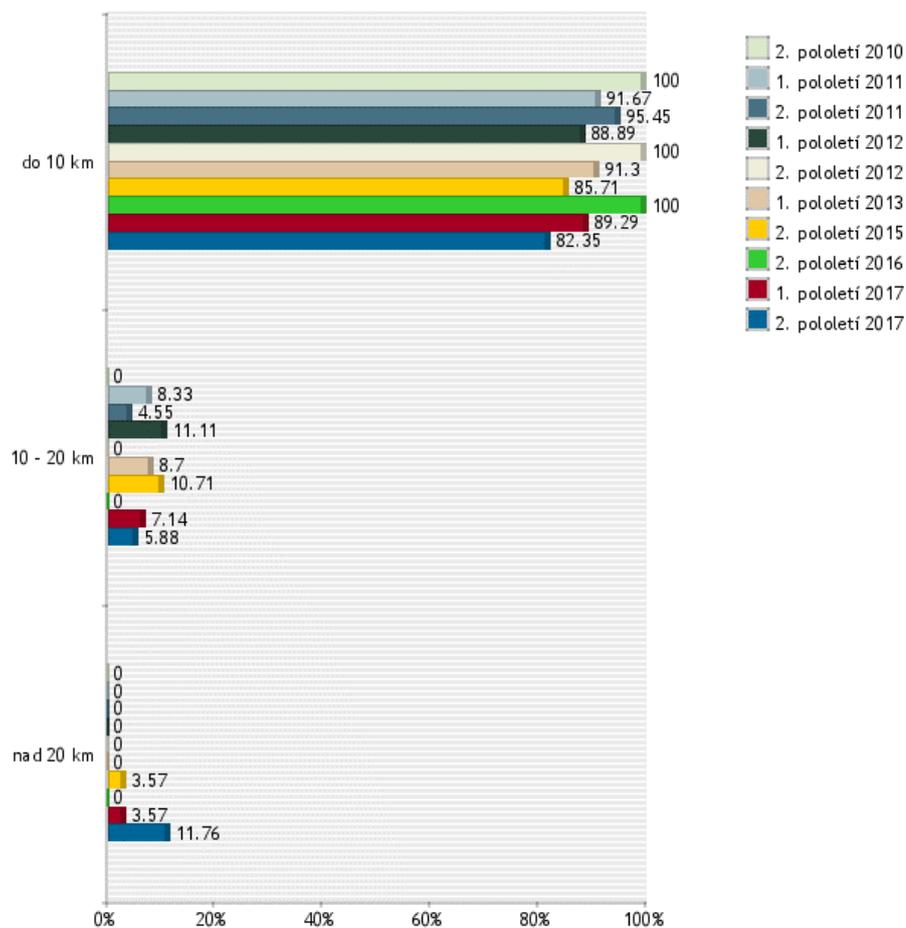


Jak jste spokojen(a) s - Odbor finanční (Počet dotazníků: 557)

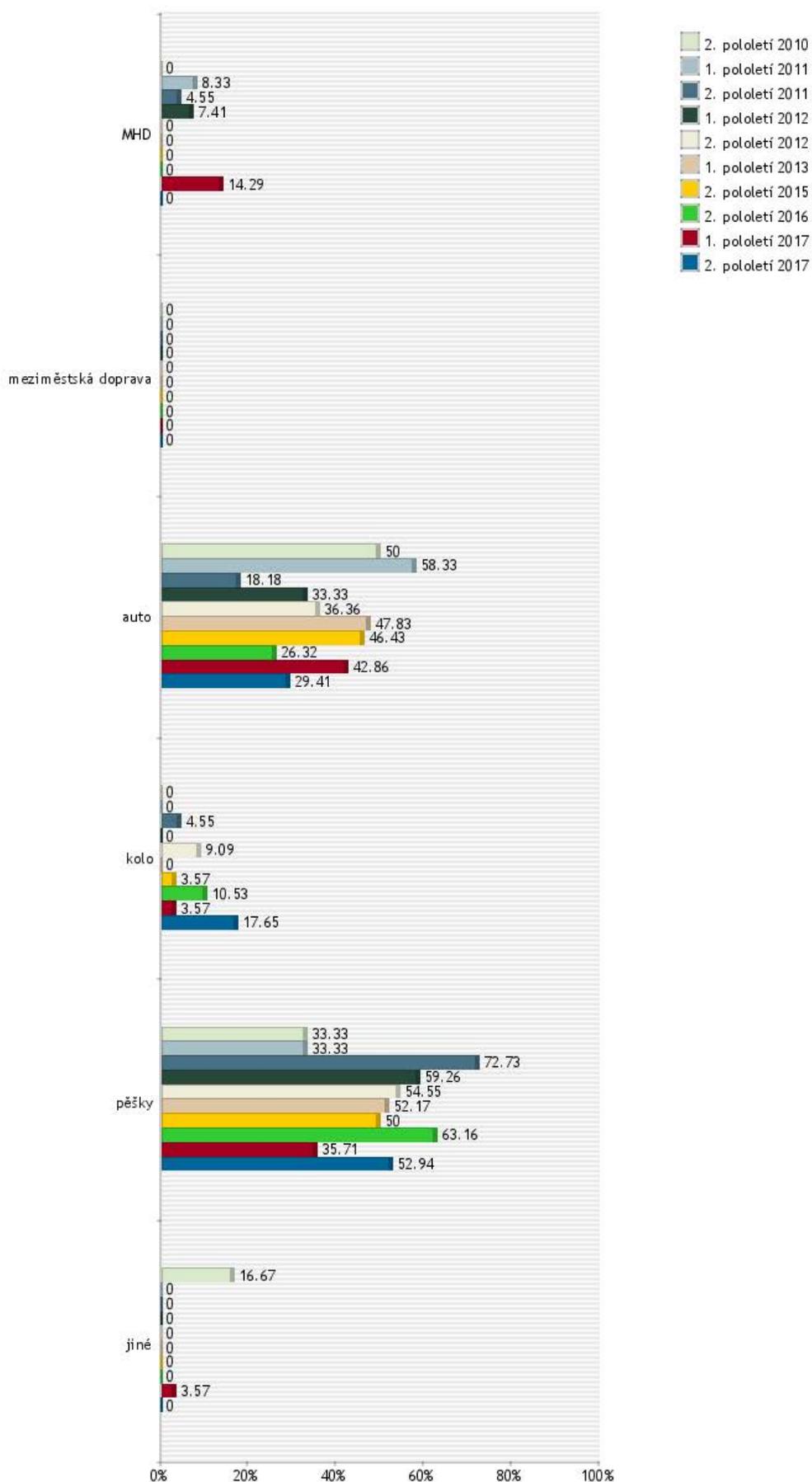


Odbor komunálních služeb

Vzdálenost bydliště na MěÚ - Odbor komunálních služeb (Počet dotazníků: 193)



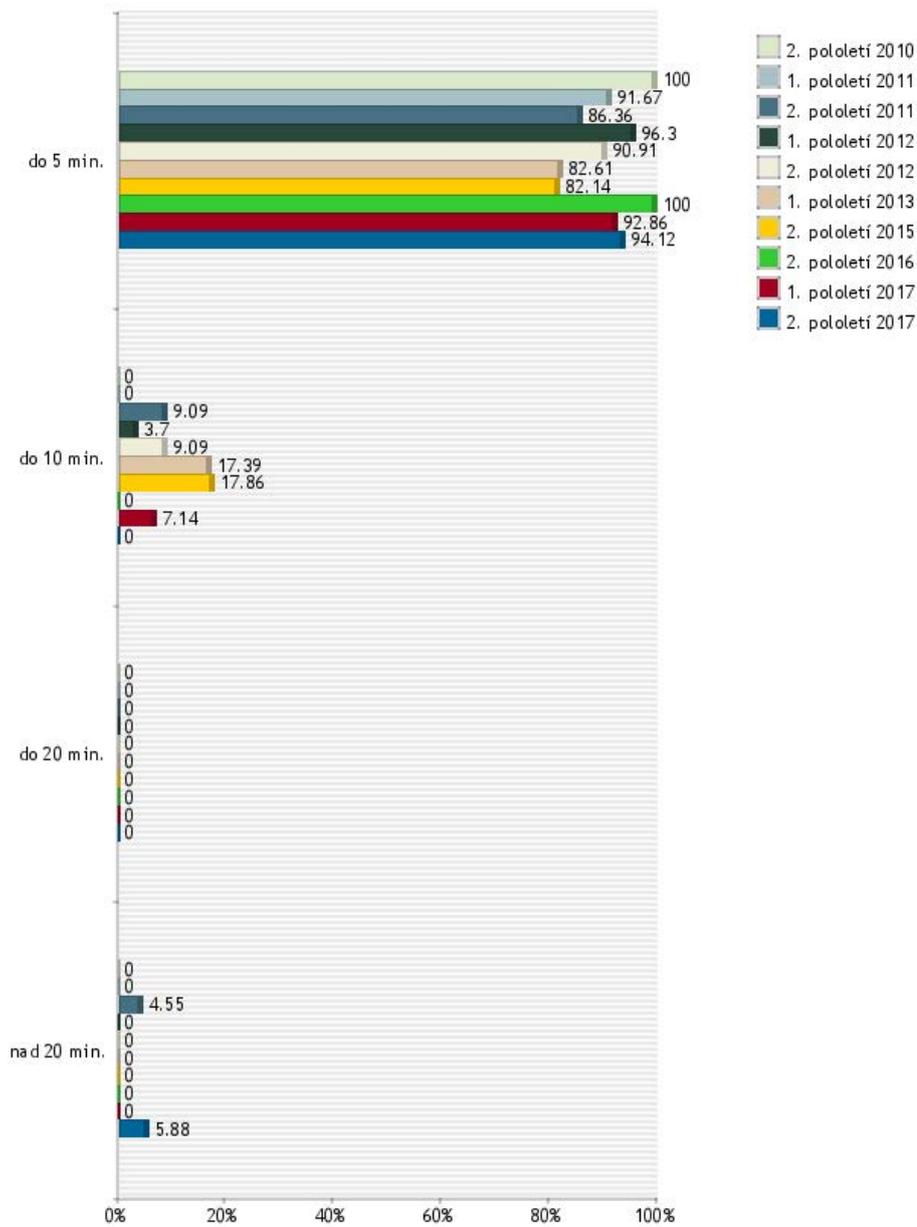
Způsob dopravy na MĚÚ - Odbor komunálních služeb (Počet dotazníků: 193)



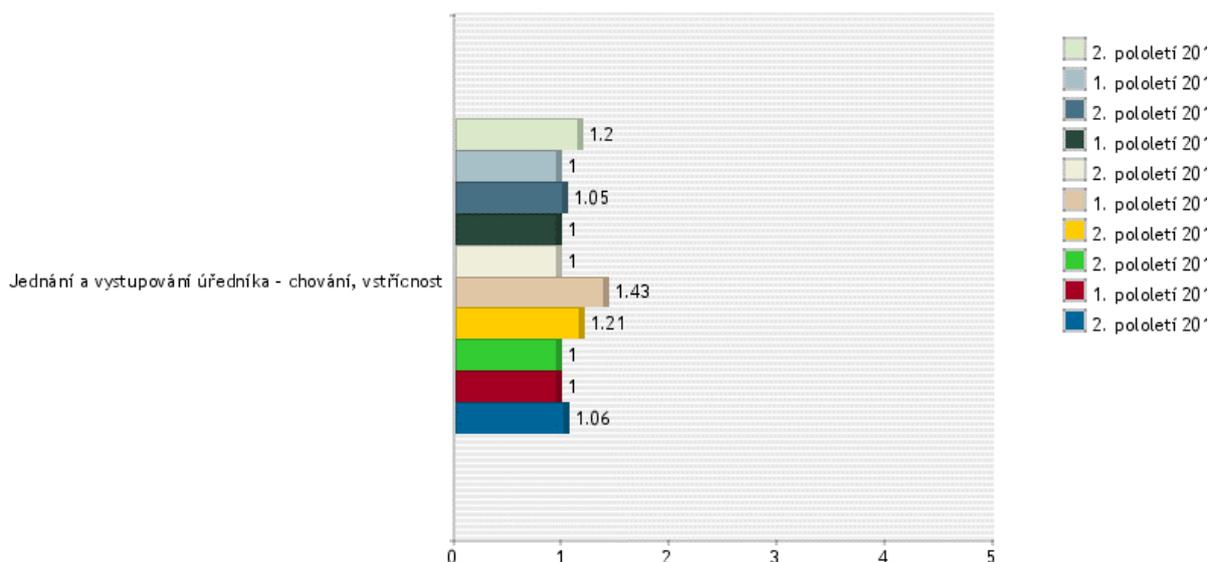
V jaké záležitosti jste na MěÚ přišel/a - Odbor komunálních služeb (Počet dotazníků: 193)



Jaká byla čekací doba - Odbor komunálních služeb (Počet dotazníků: 193)

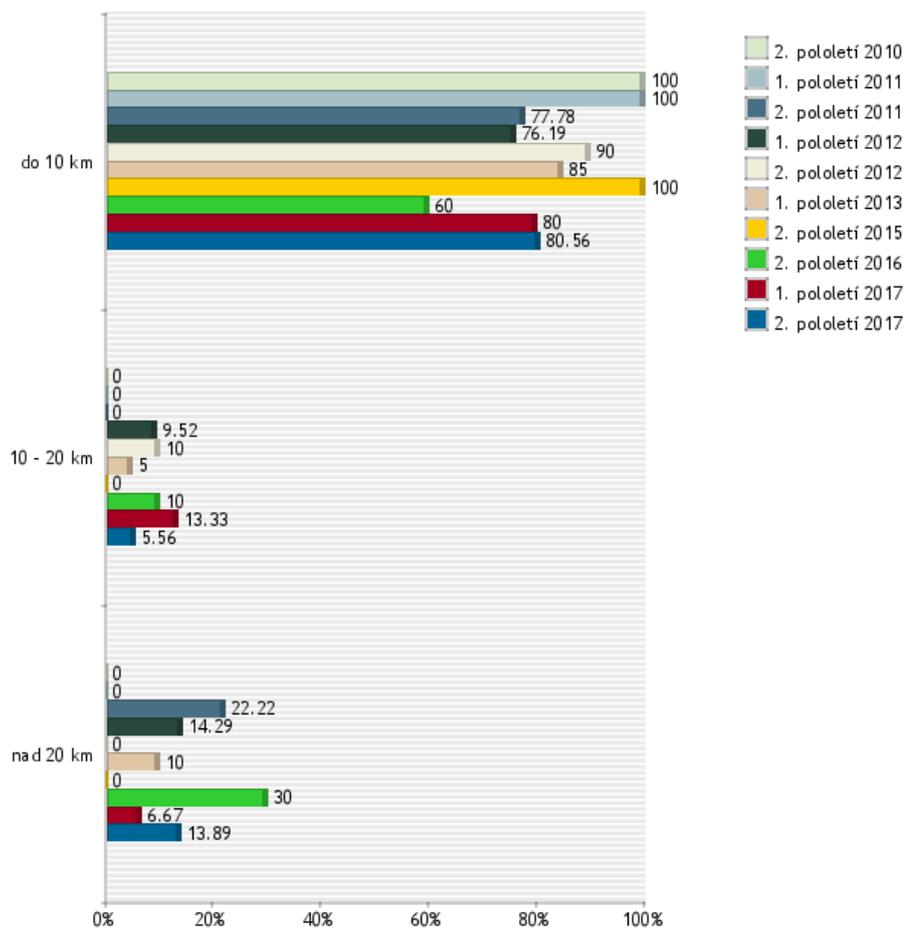


Jak jste spokojen(a) s - Odbor komunálních služeb (Počet dotazníků: 193)

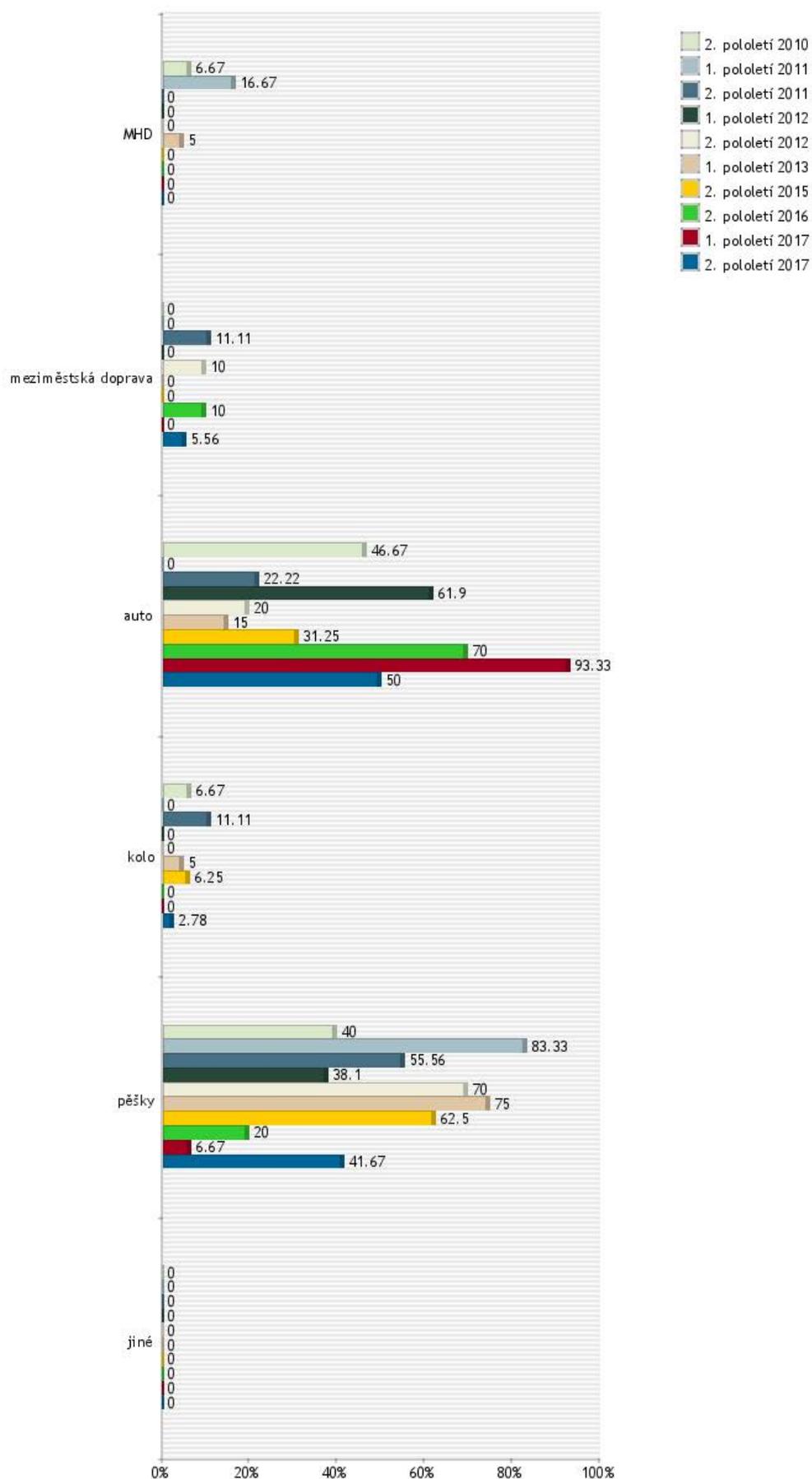


Odbor majetkoprávní

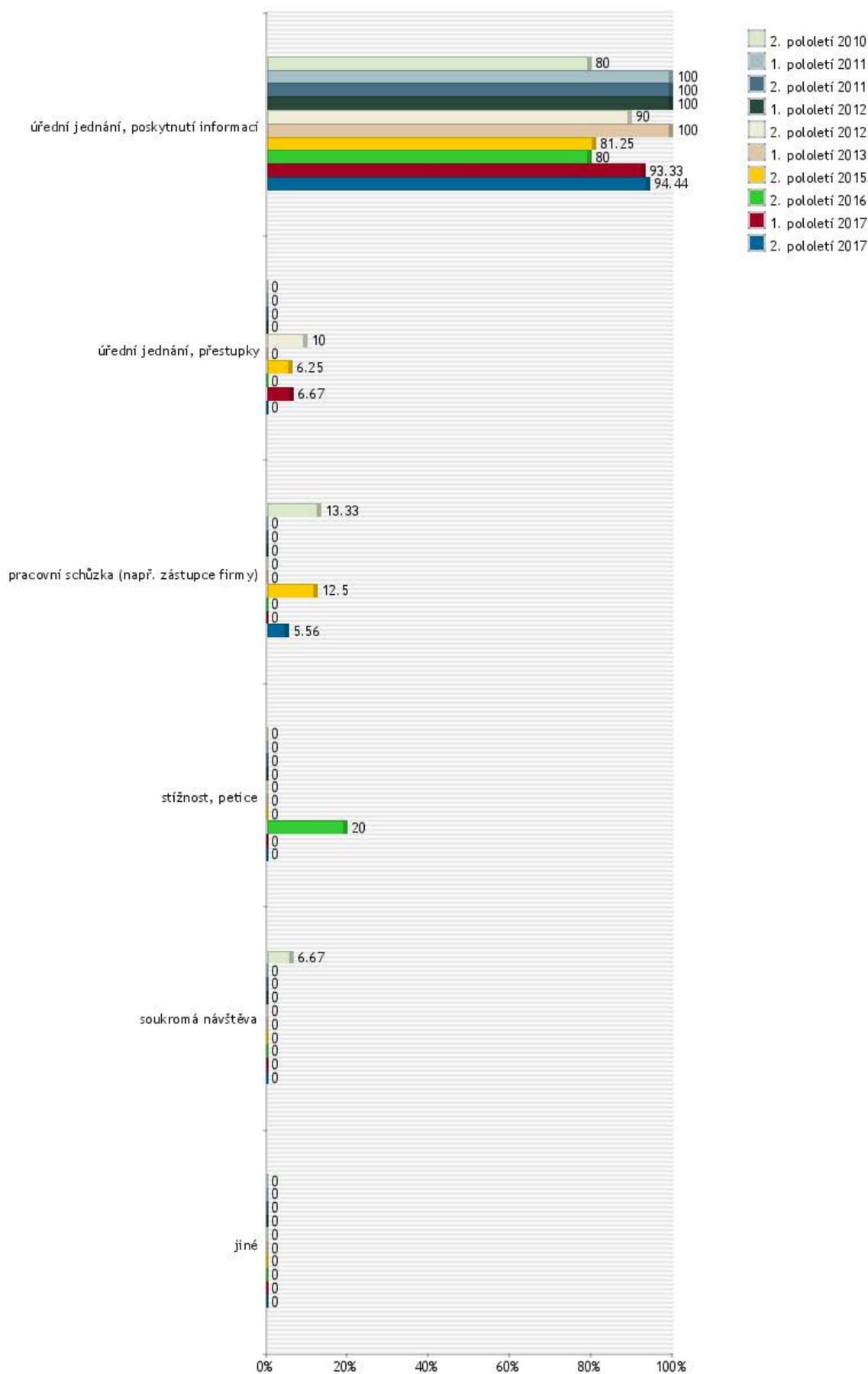
Vzdálenost bydliště na MěÚ - Odbor majetkoprávní (Počet dotazníků: 158)



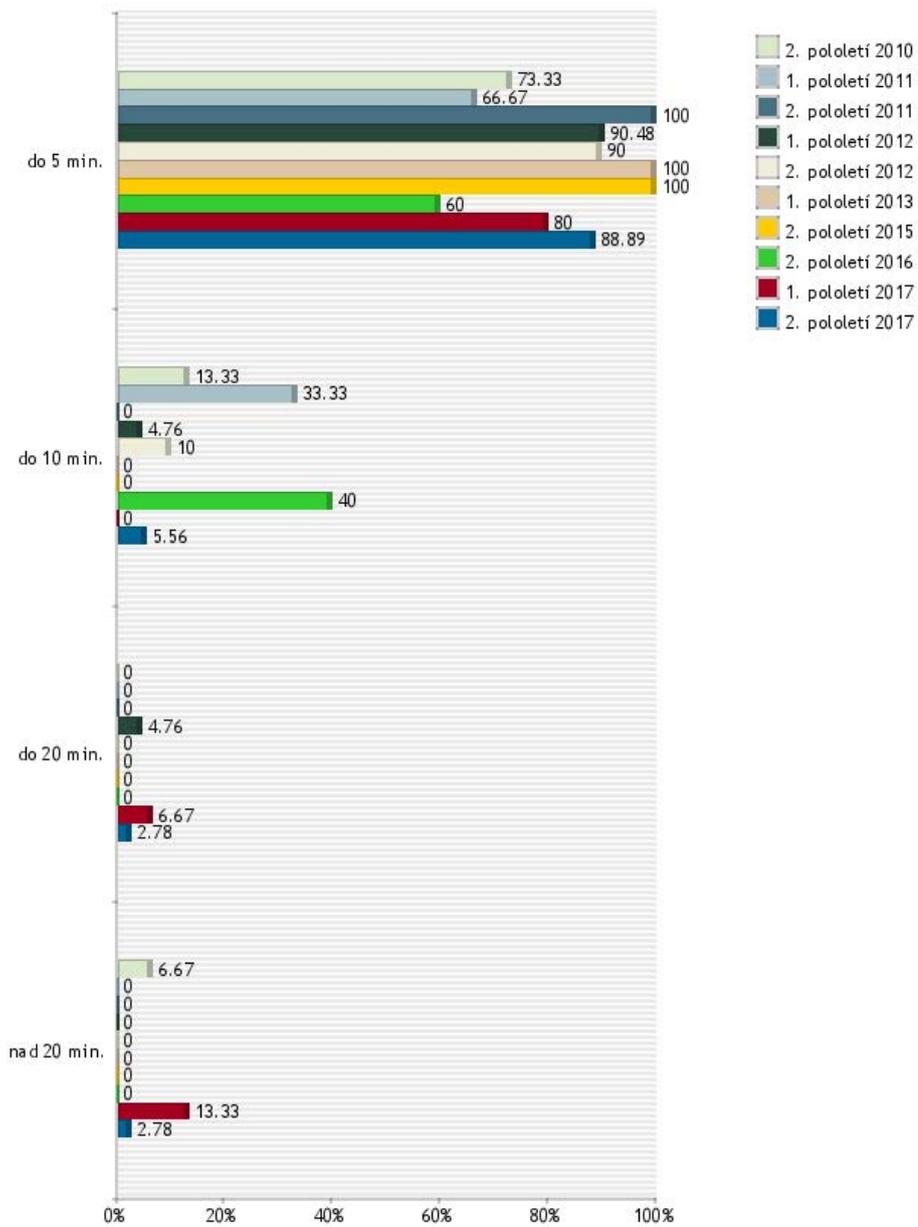
Způsob dopravy na MěÚ - Odbor majetkoprávní (Počet dotazníků: 158)



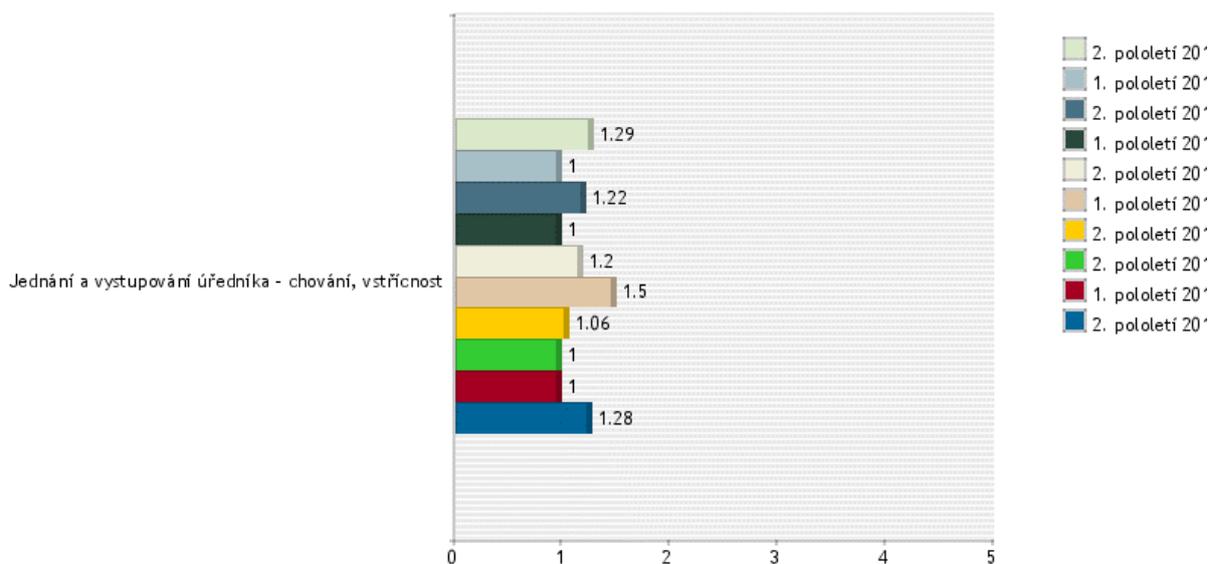
V jaké záležitosti jste na MěÚ přišli/a - Odbor majetkoprávní (Počet dotazníků: 158)



Jaká byla čekací doba - Odbor majetkoprávní (Počet dotazníků: 158)

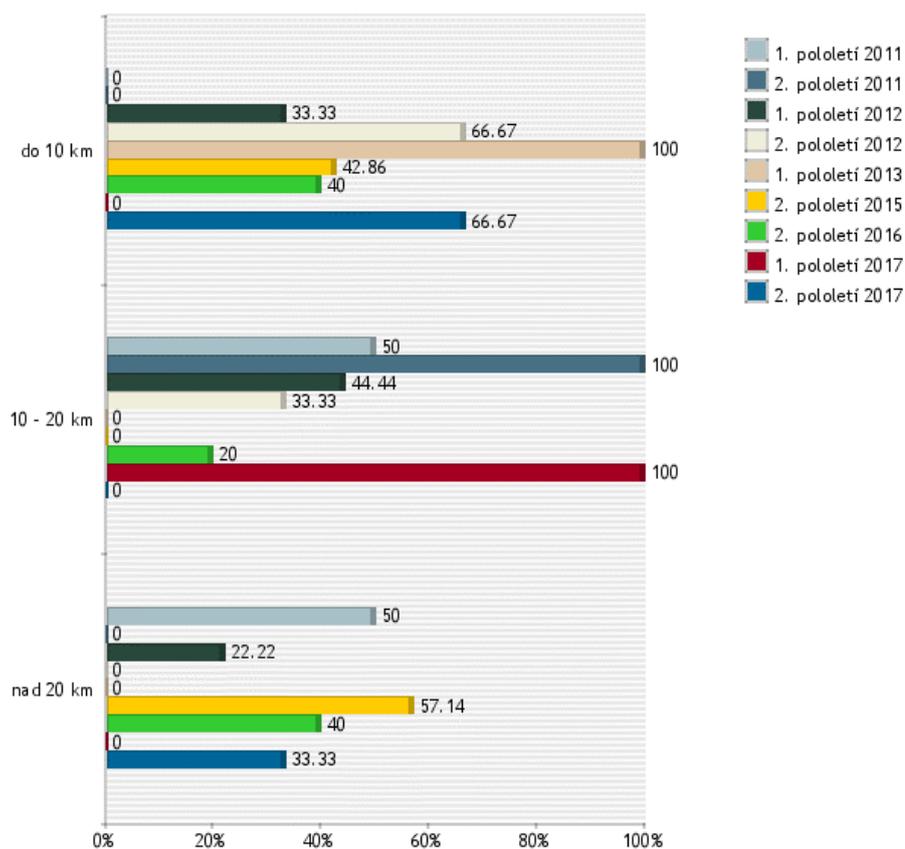


Jak jste spokojen(a) s - Odbor majetkoprávní (Počet dotazníků: 158)

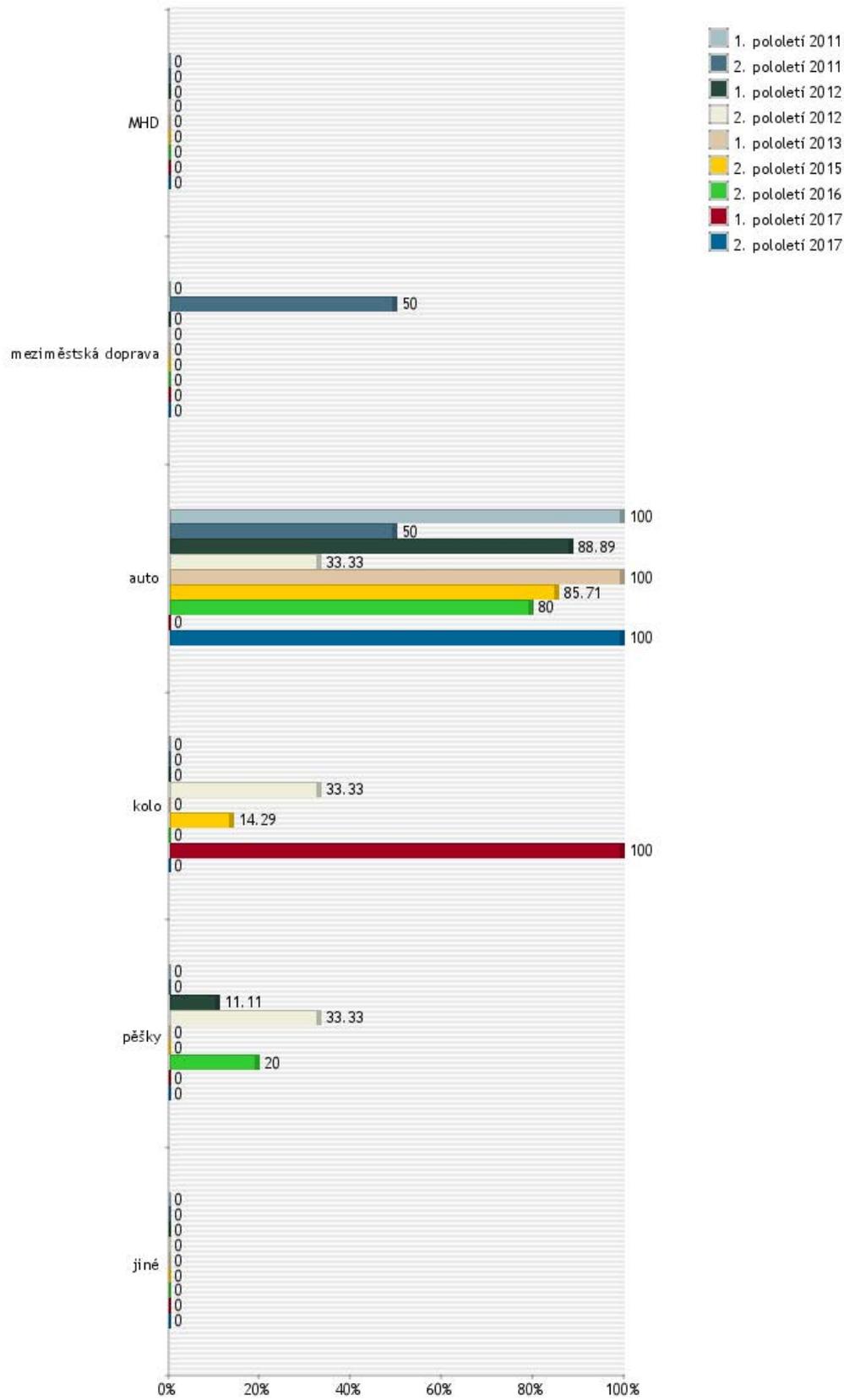


Odbor rozvoje a územního plánu

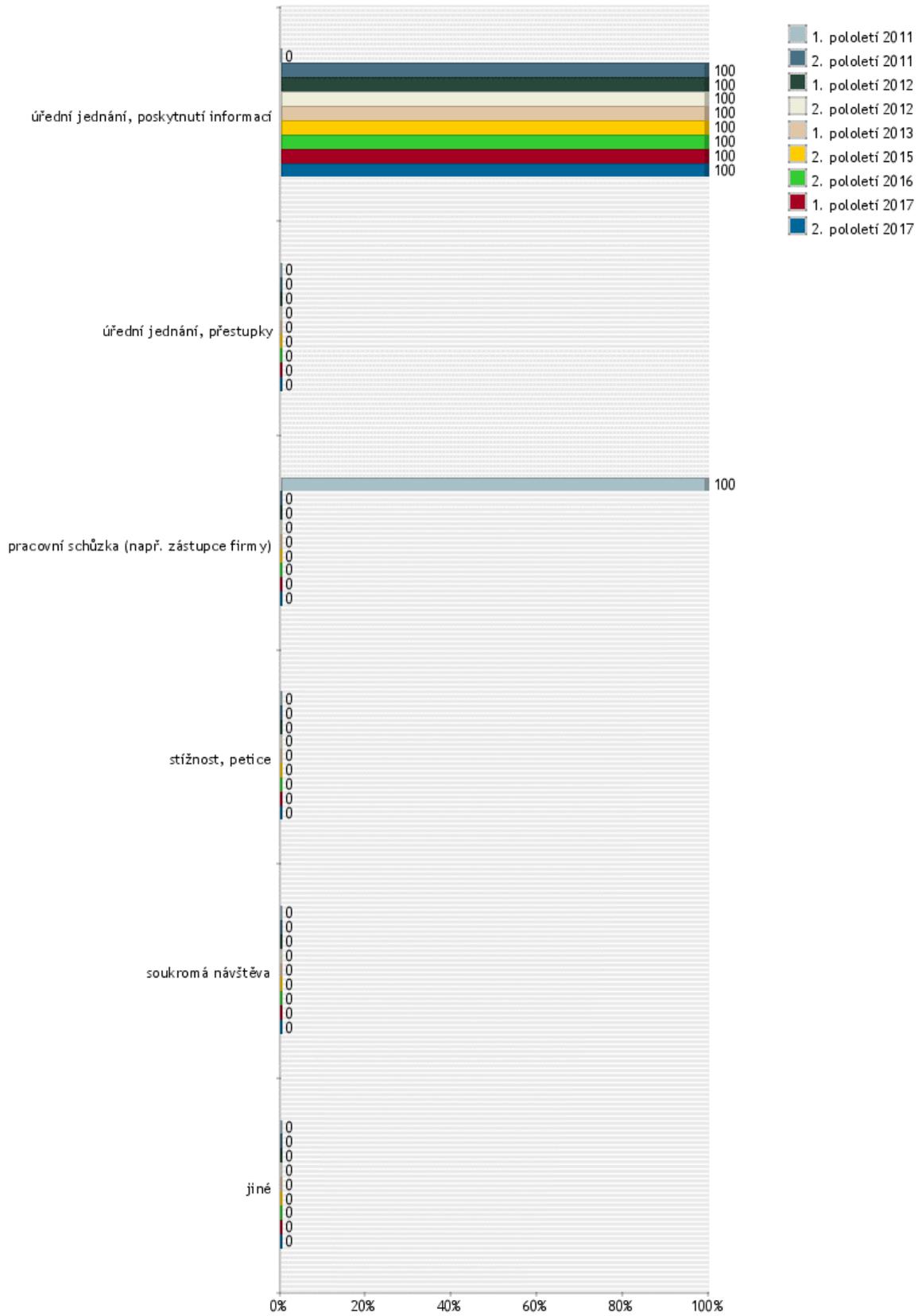
Vzdálenost bydliště na MěÚ - Odbor rozvoje a územního plánování (Počet dotazníků: 34)



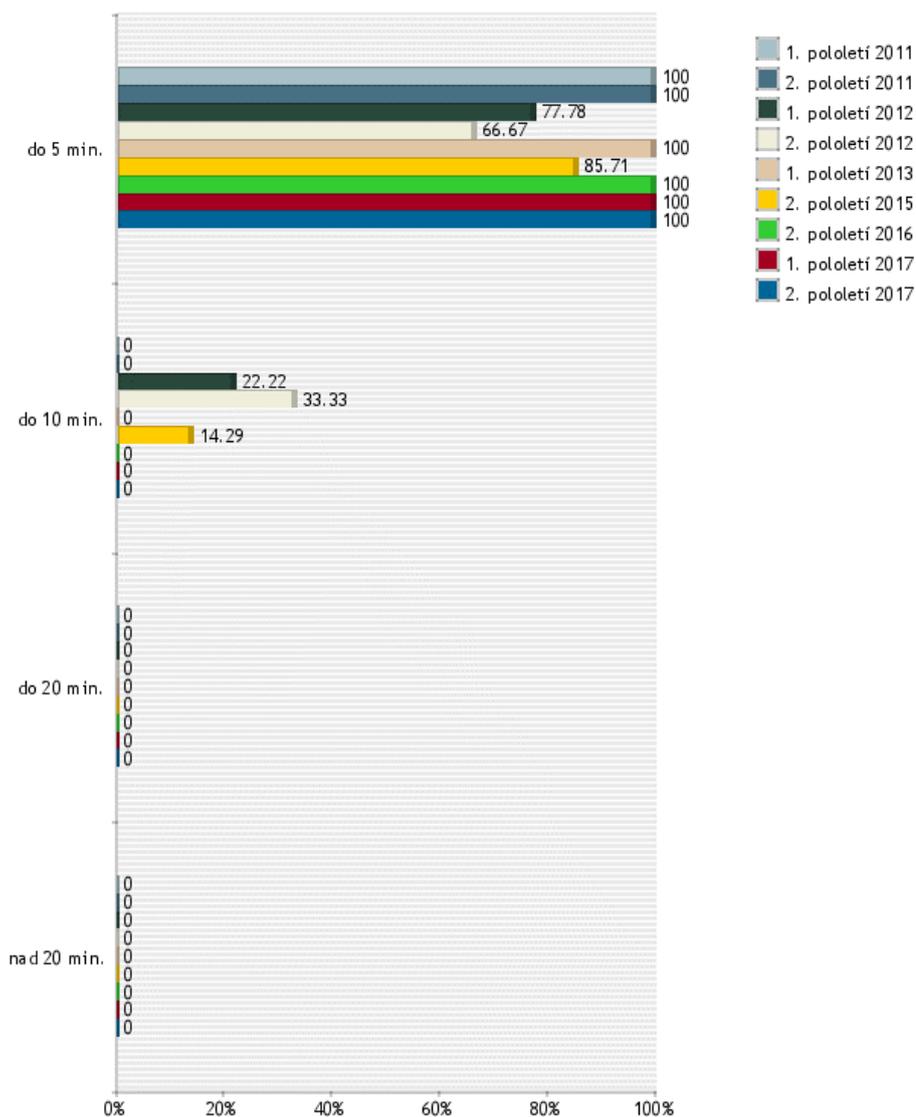
Způsob dopravy na MěÚ - Odbor rozvoje a územního plánování (Počet dotazníků: 34)



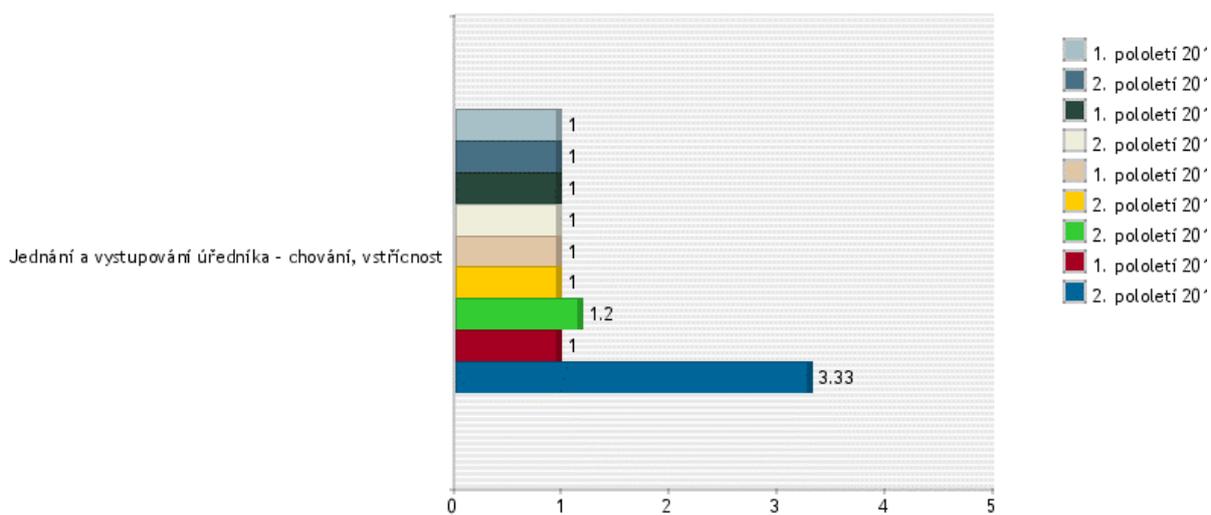
V jaké záležitosti jste na MěÚ přišel/a - Odbor rozvoje a územního plánování (Počet dotazníků: 34)



Jaká byla čekací doba - Odbor rozvoje a územního plánování (Počet dotazníků: 34)

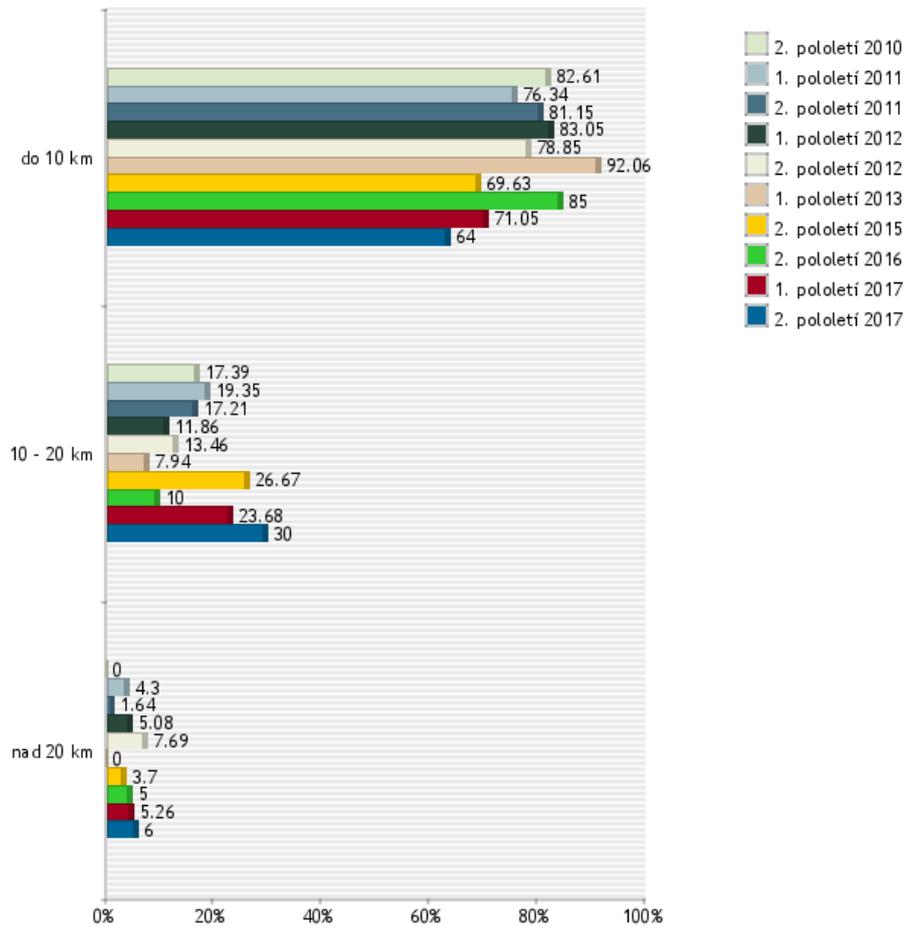


Jak jste spokojen(a) s - Odbor rozvoje a územního plánování (Počet dotazníků: 34)

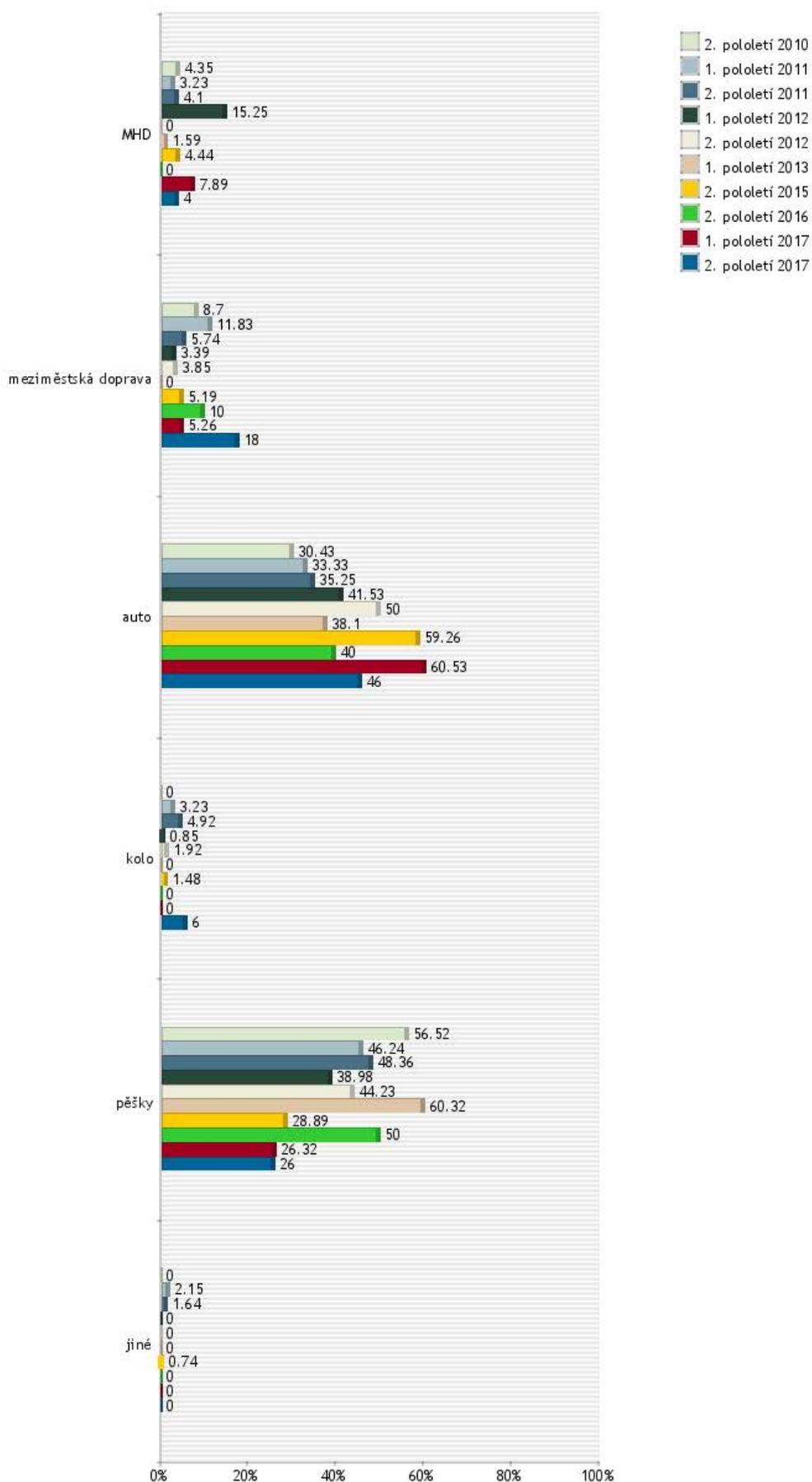


Odbor sociální

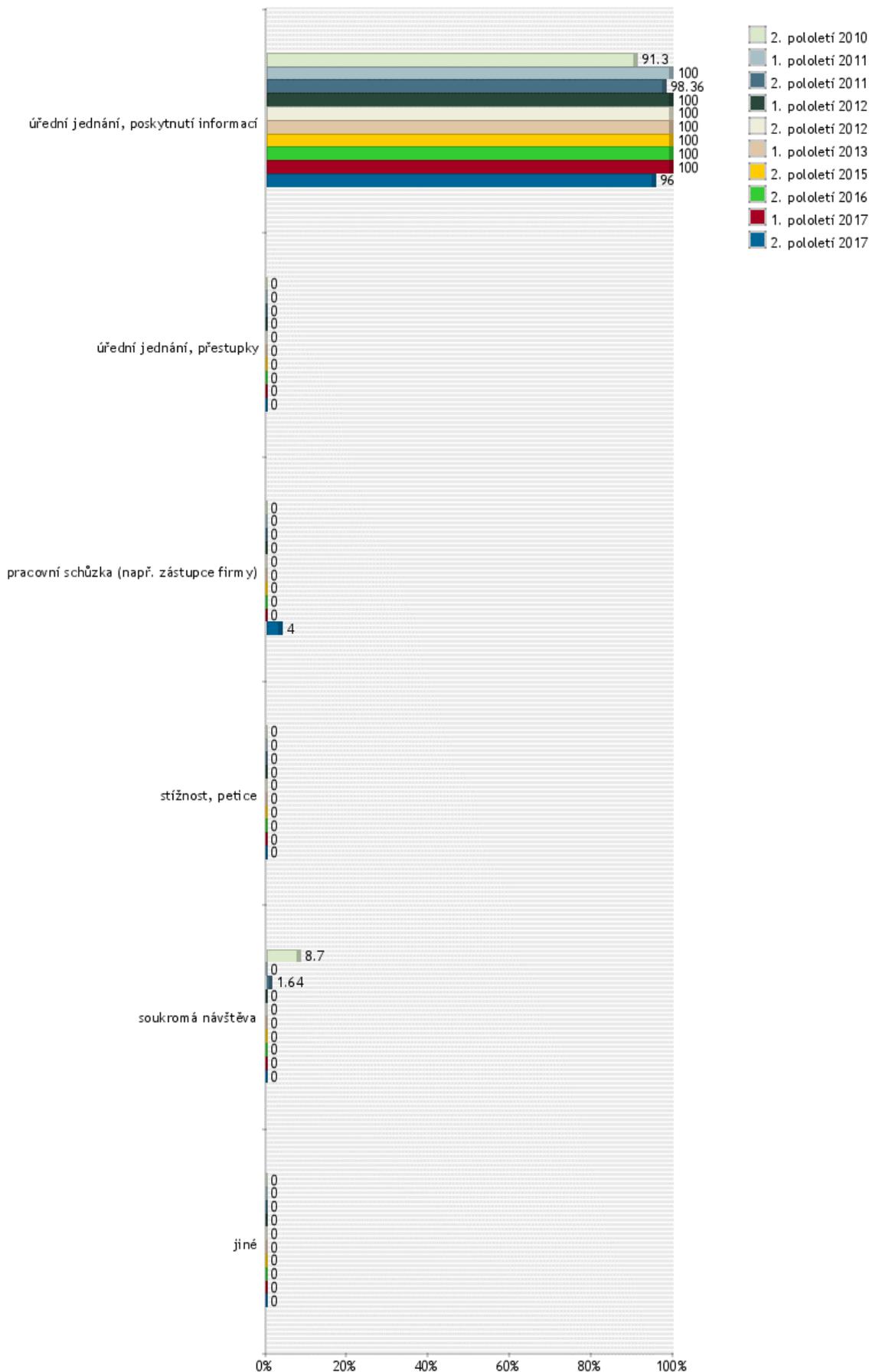
Vzdálenost bydliště na MěÚ - Odbor sociální (Počet dotazníků: 714)



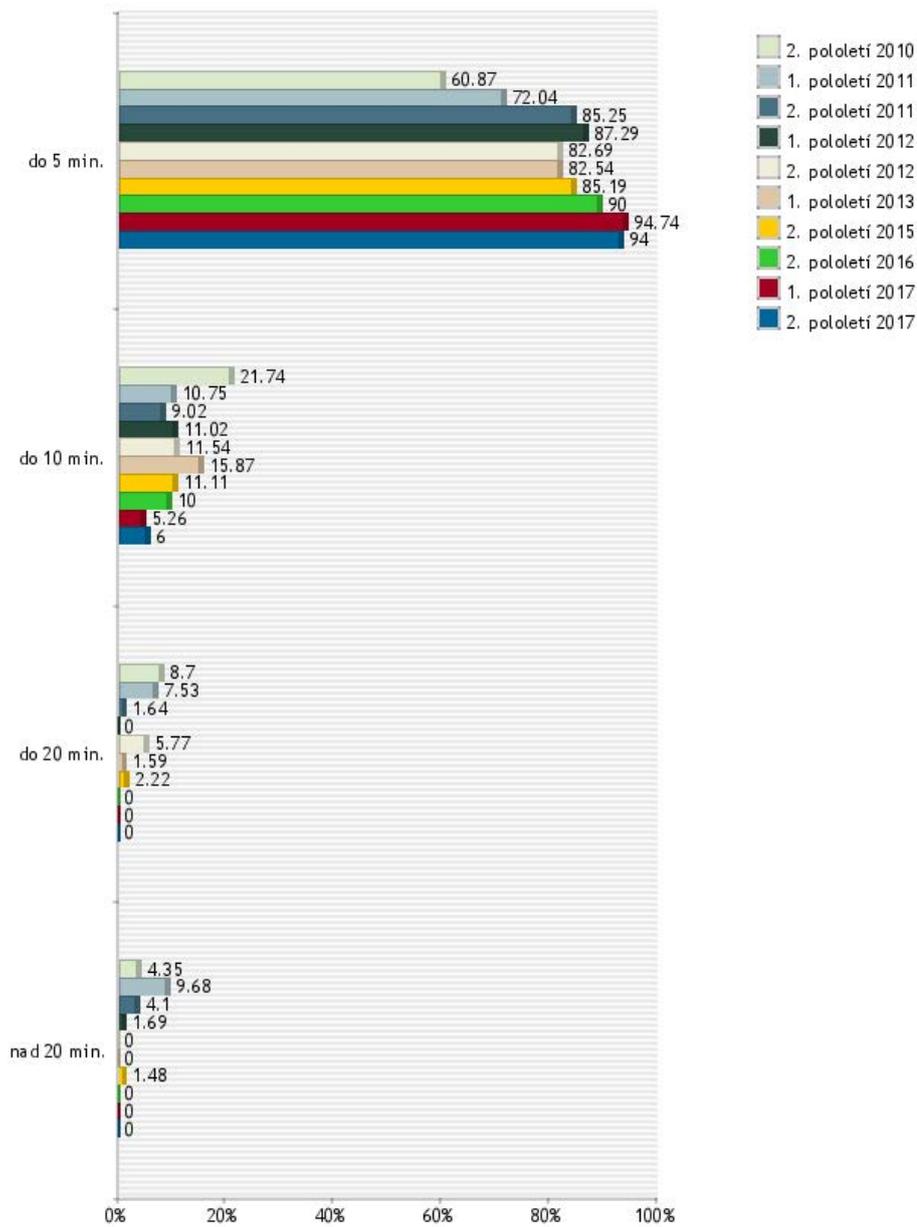
Způsob dopravy na MěÚ - Odbor sociální (Počet dotazníků: 714)



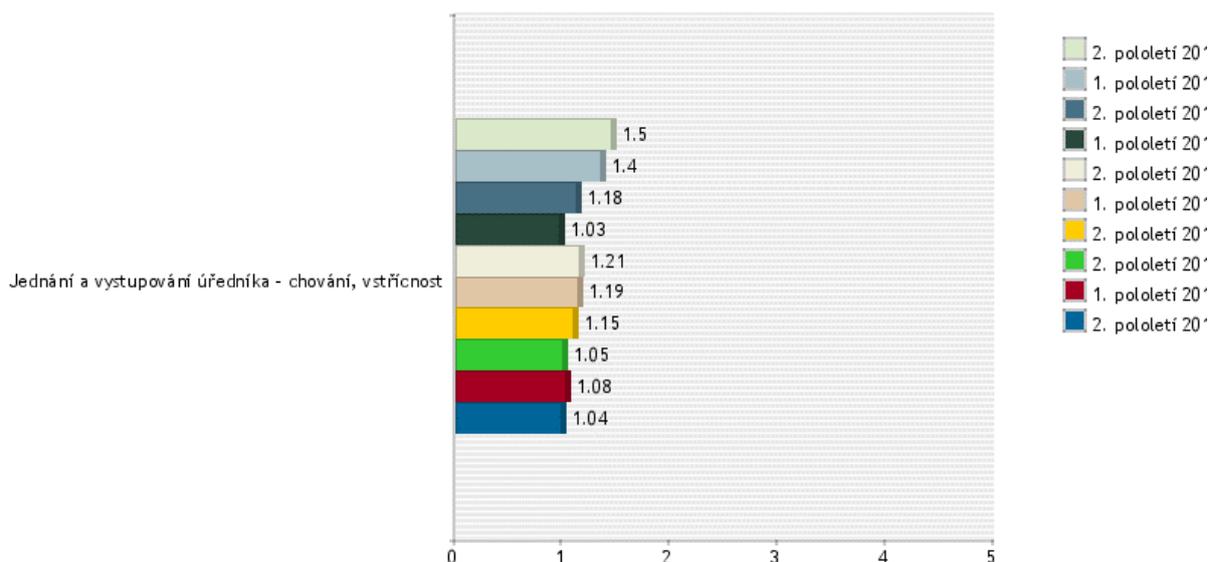
V jaké záležitosti jste na MěÚ přišel/a - Odbor sociální (Počet dotazníků: 714)



Jaká byla čekací doba - Odbor sociální (Počet dotazníků: 714)

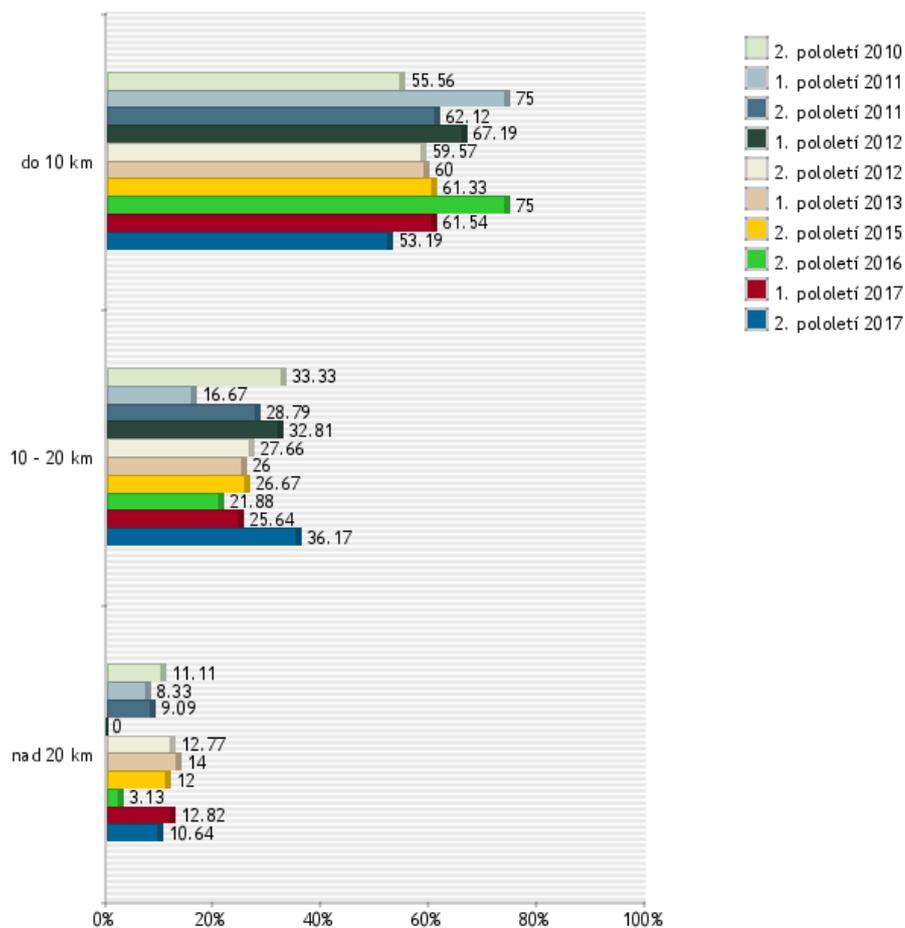


Jak jste spokojen(a) s - Odbor sociální (Počet dotazníků: 714)

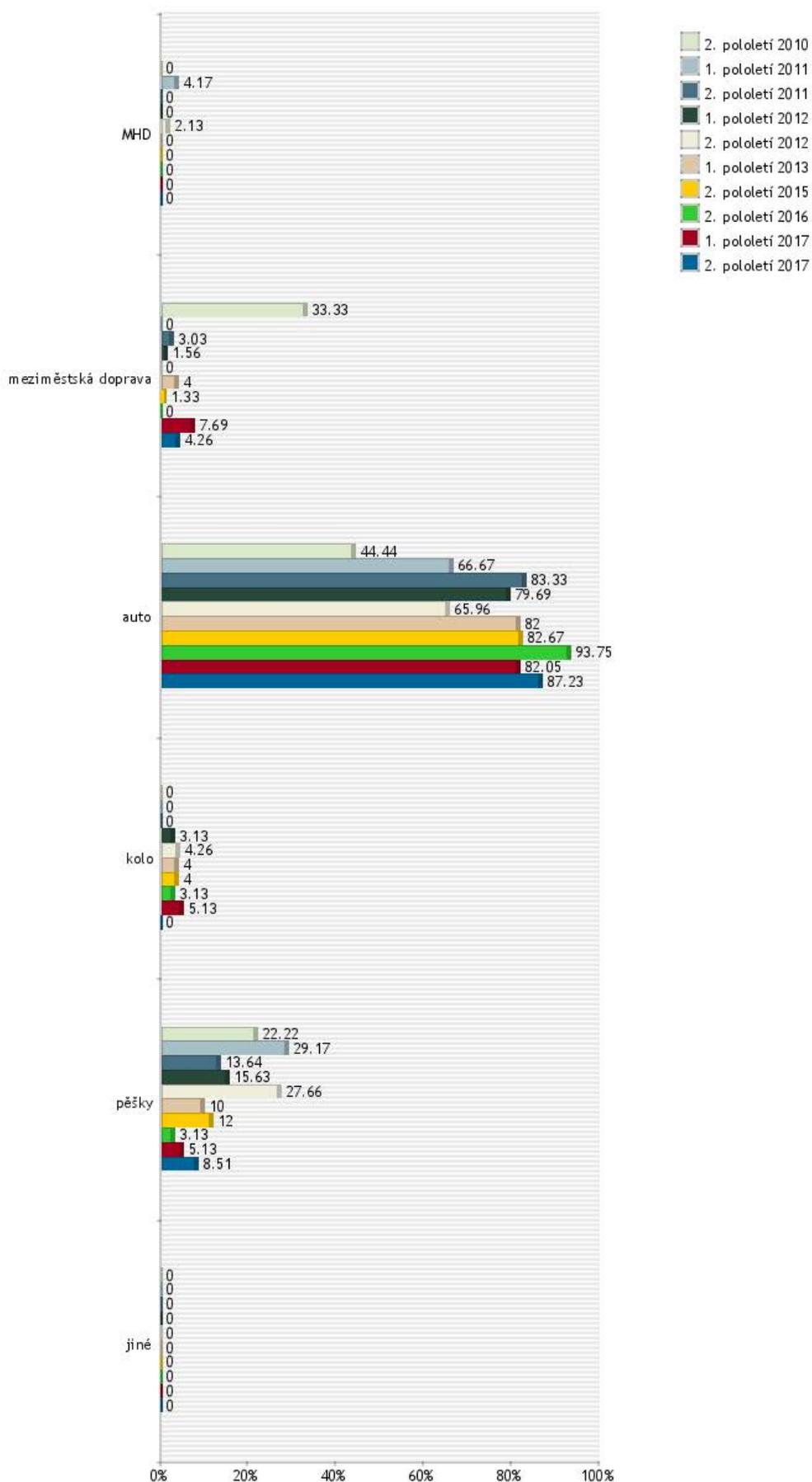


Odbor stavební

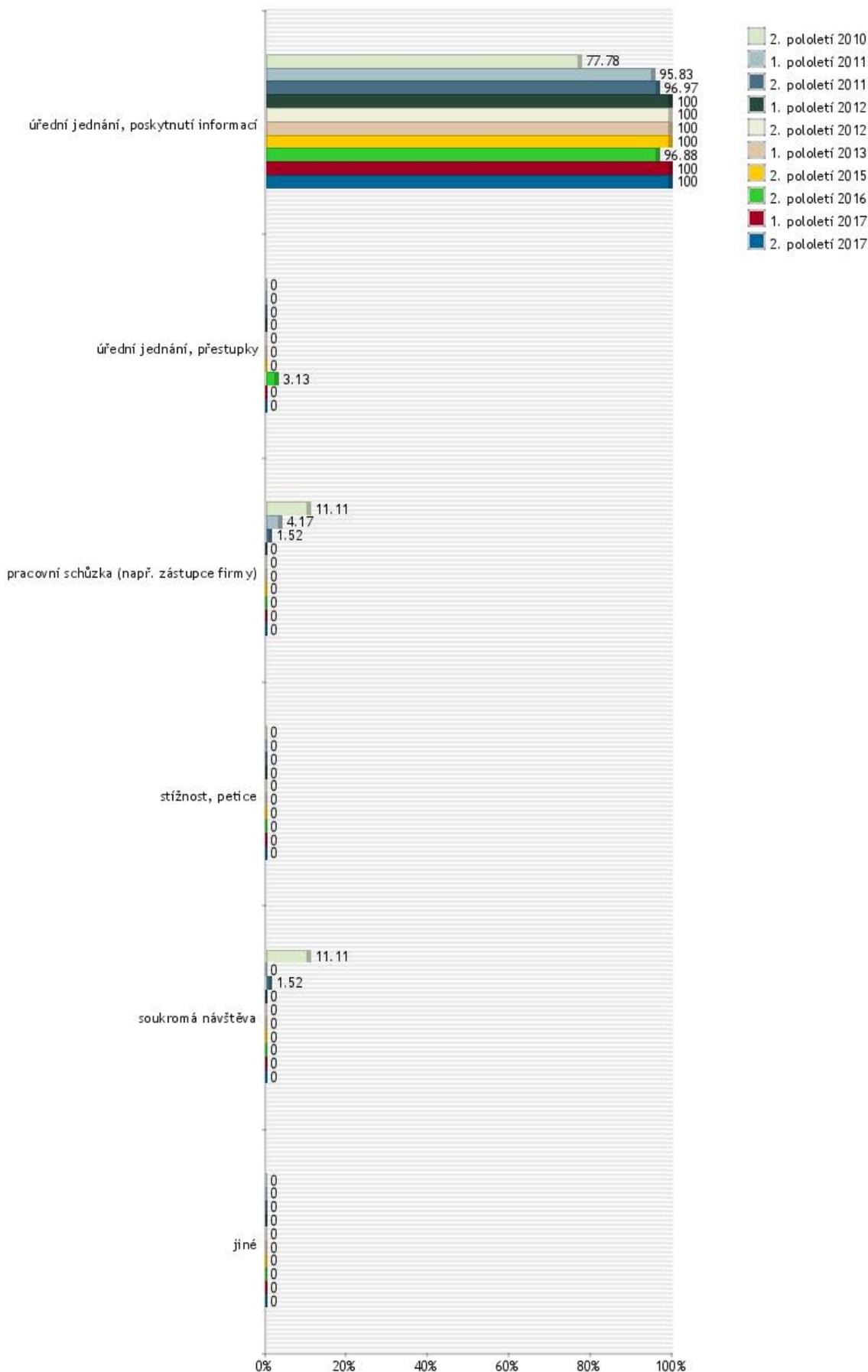
Vzdálenost bydliště na MěÚ - Odbor stavební (Počet dotazníků: 453)



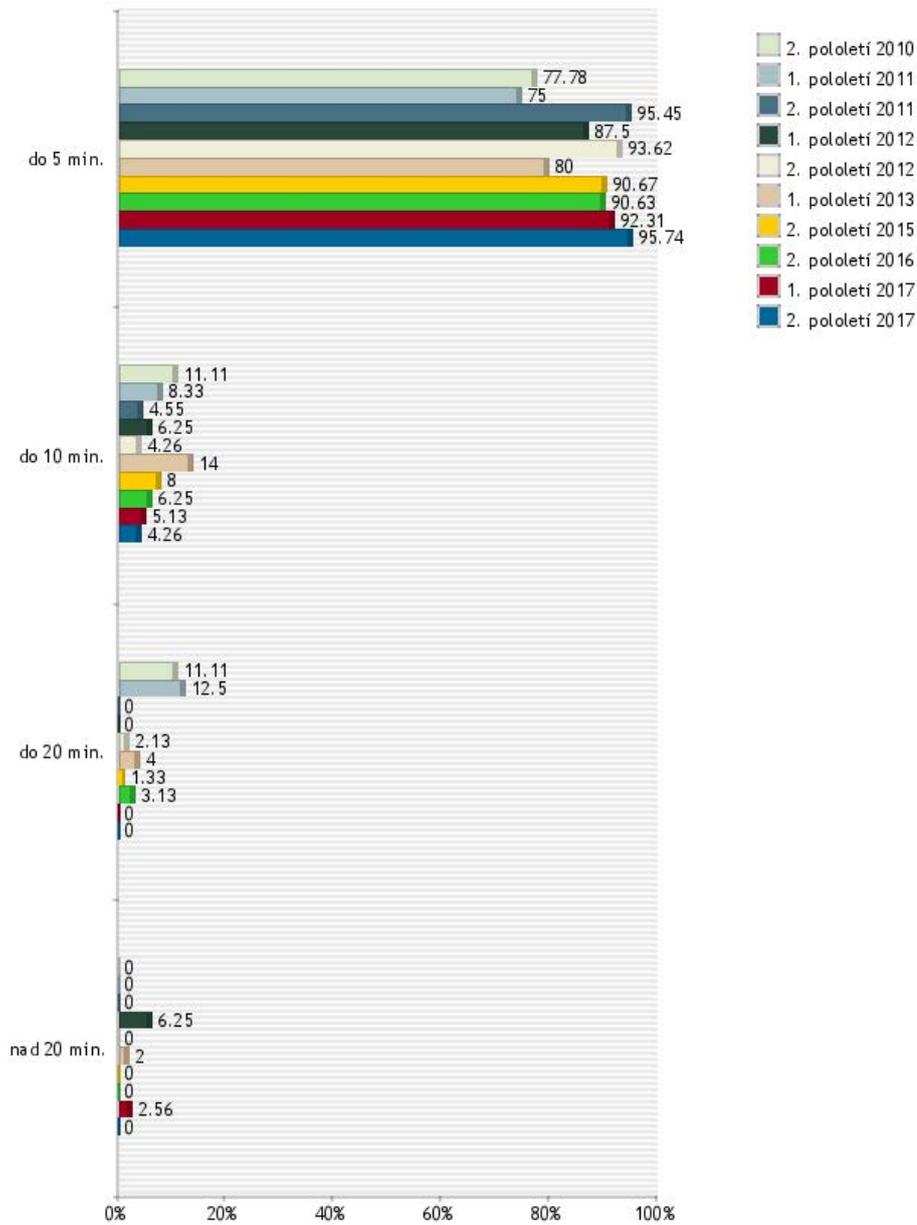
Způsob dopravy na MĚÚ - Odbor stavební (Počet do tazníků: 453)



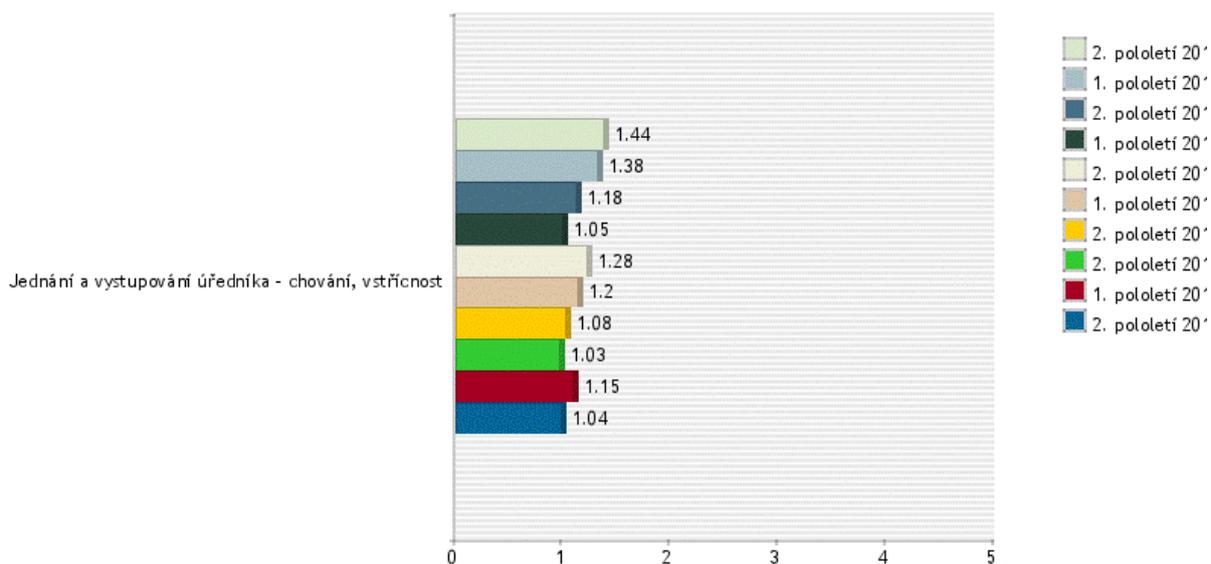
V jaké záležitosti jste na MěÚ přišel/a - Odbor stavební (Počet dotazníků: 453)



Jaká byla čekací doba - Odbor stavební (Počet dotazníků: 453)

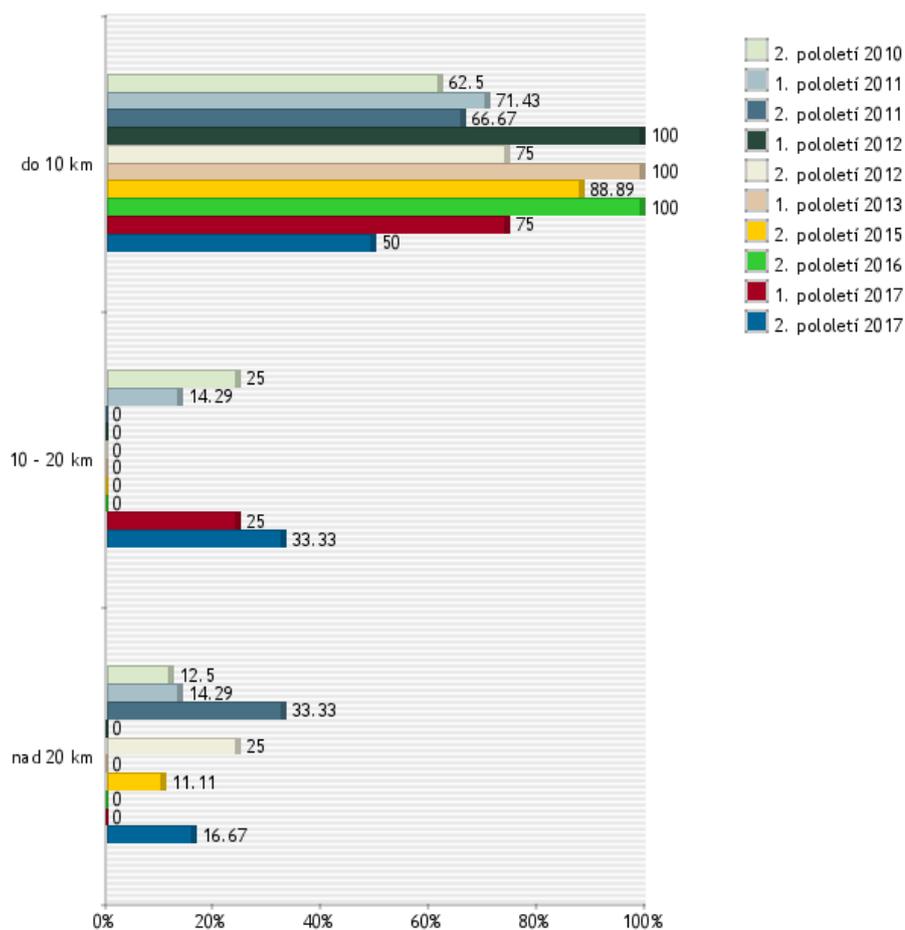


Jak jste spokojen(a) s - Odbor stavební (Počet dotazníků: 453)

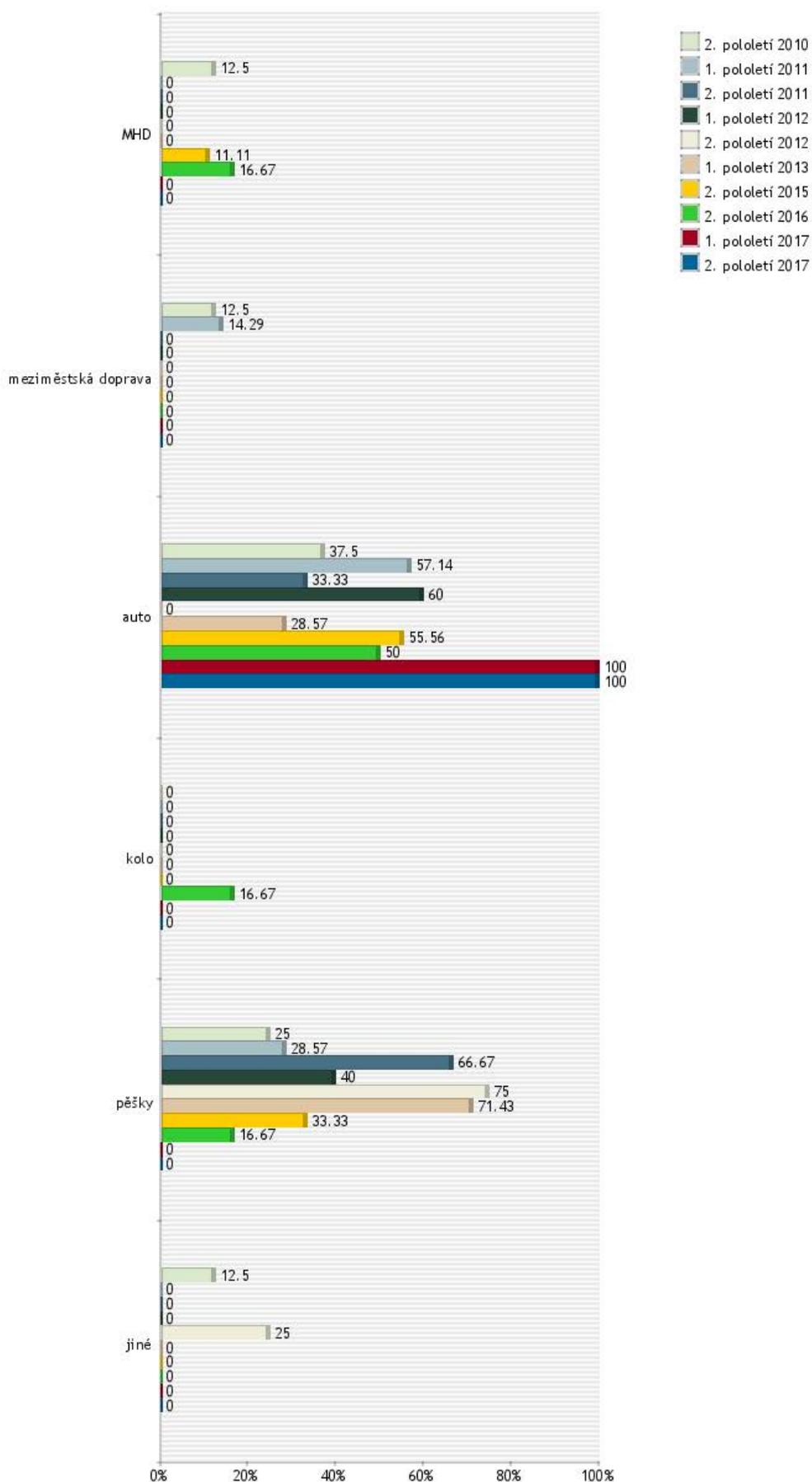


Odbor školství, kultury a sportu

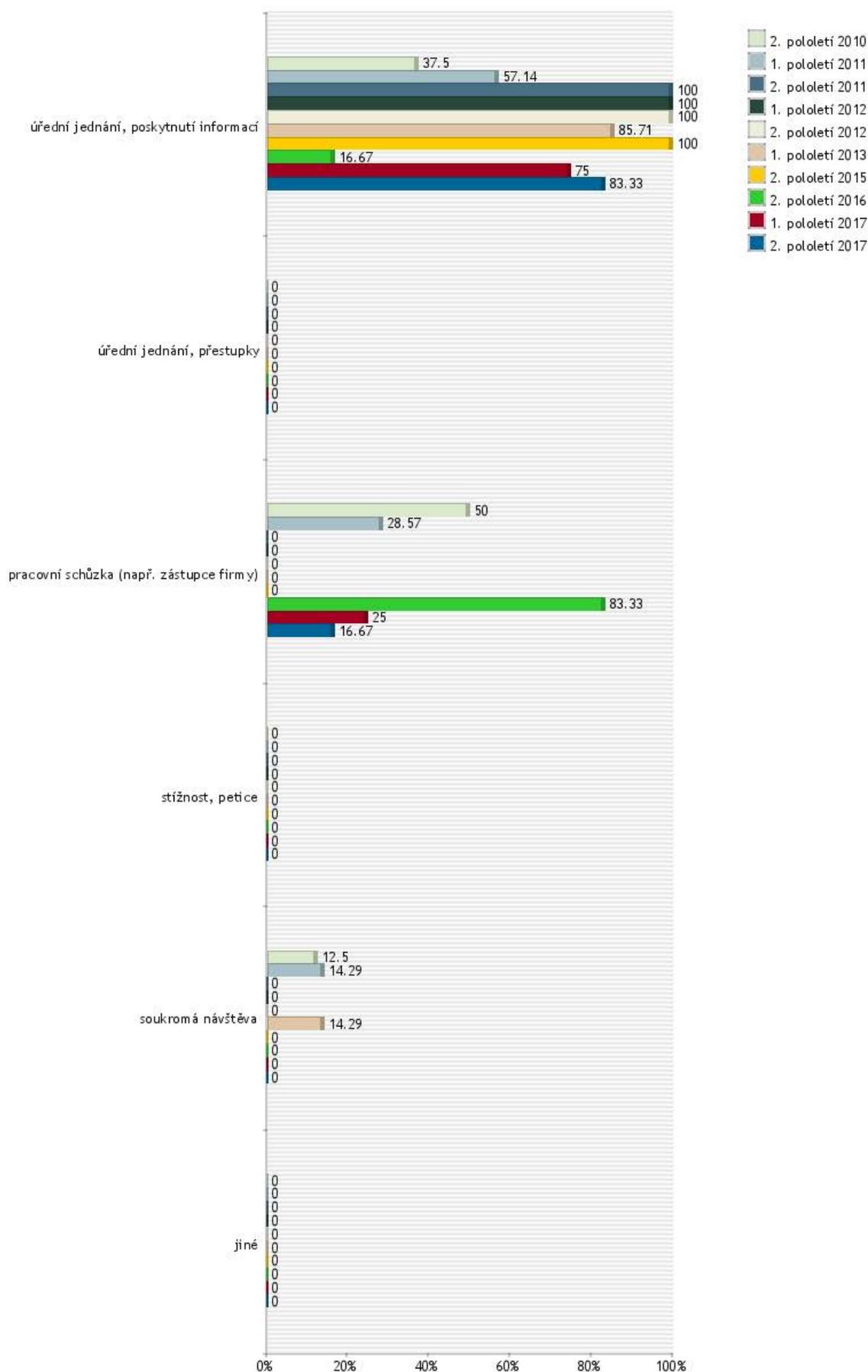
Vzdálenost bydliště na MěÚ - Odbor školství, kultury a sportu (Počet dotazníků: 59)



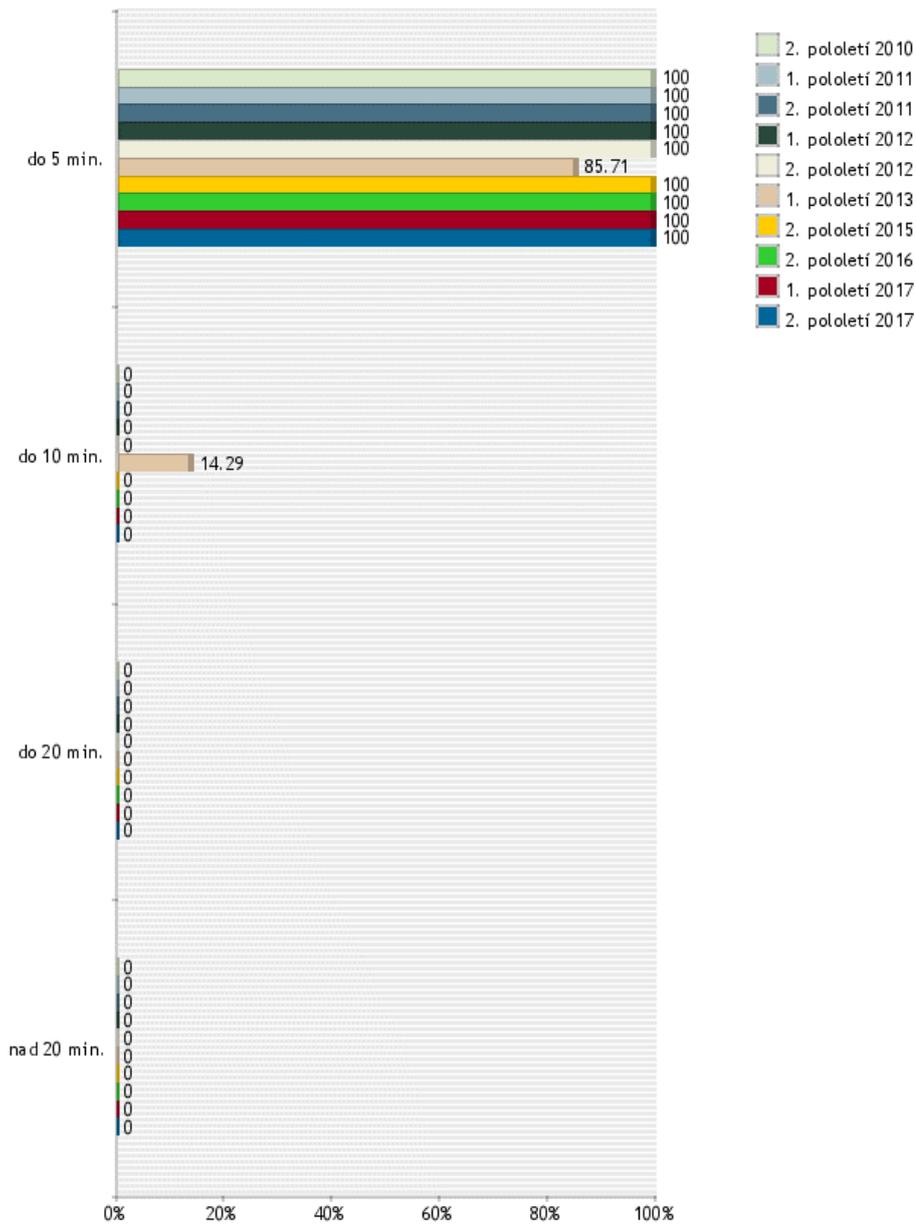
Způsob dopravy na MĚÚ - Odbor školství, kultury a sportu (Počet dotazníků: 59)



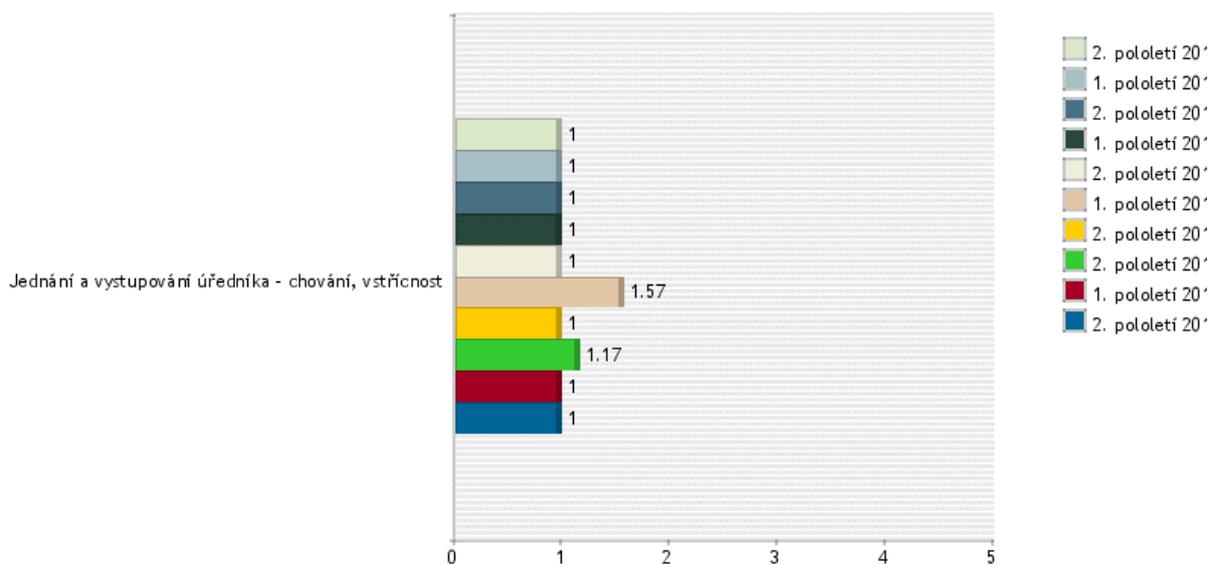
V jaké záležitosti jste na MěÚ přišel/a - Odbor školství, kultury a sportu (Počet dotazníků: 59)



Jaká byla čekací doba - Odbor školství, kultury a sportu (Počet dotazníků: 59)

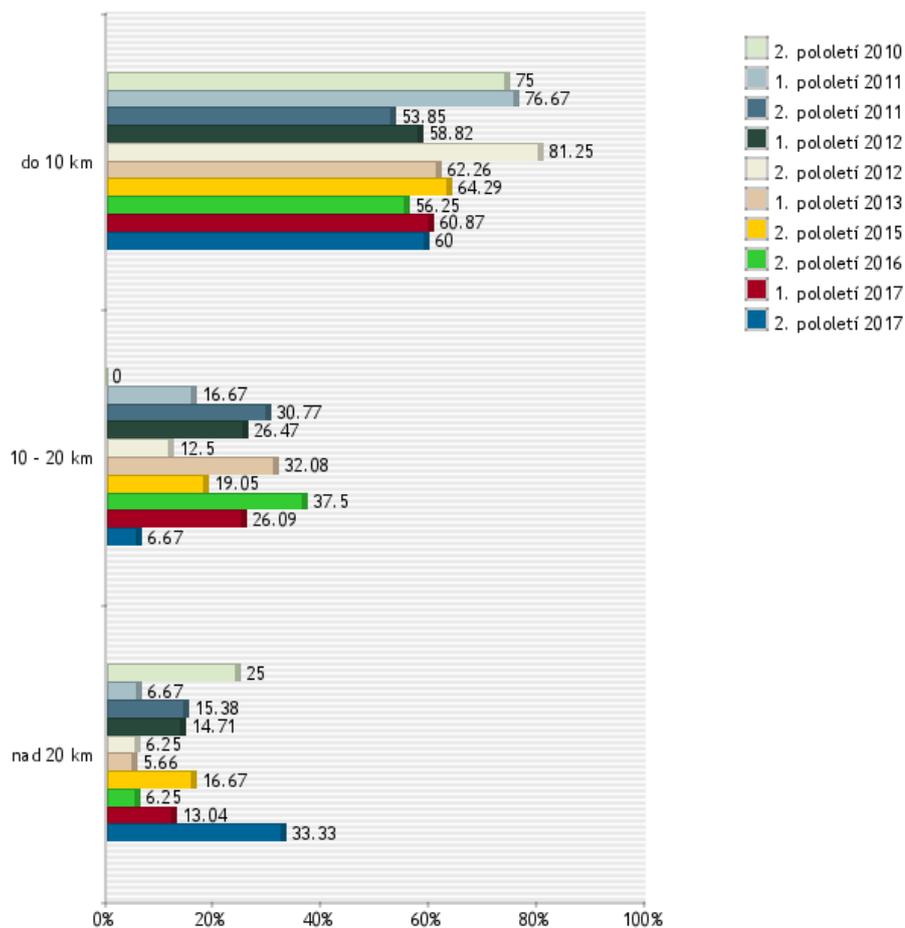


Jak jste spokojen(a) s - Odbor školství, kultury a sportu (Počet dotazníků: 59)

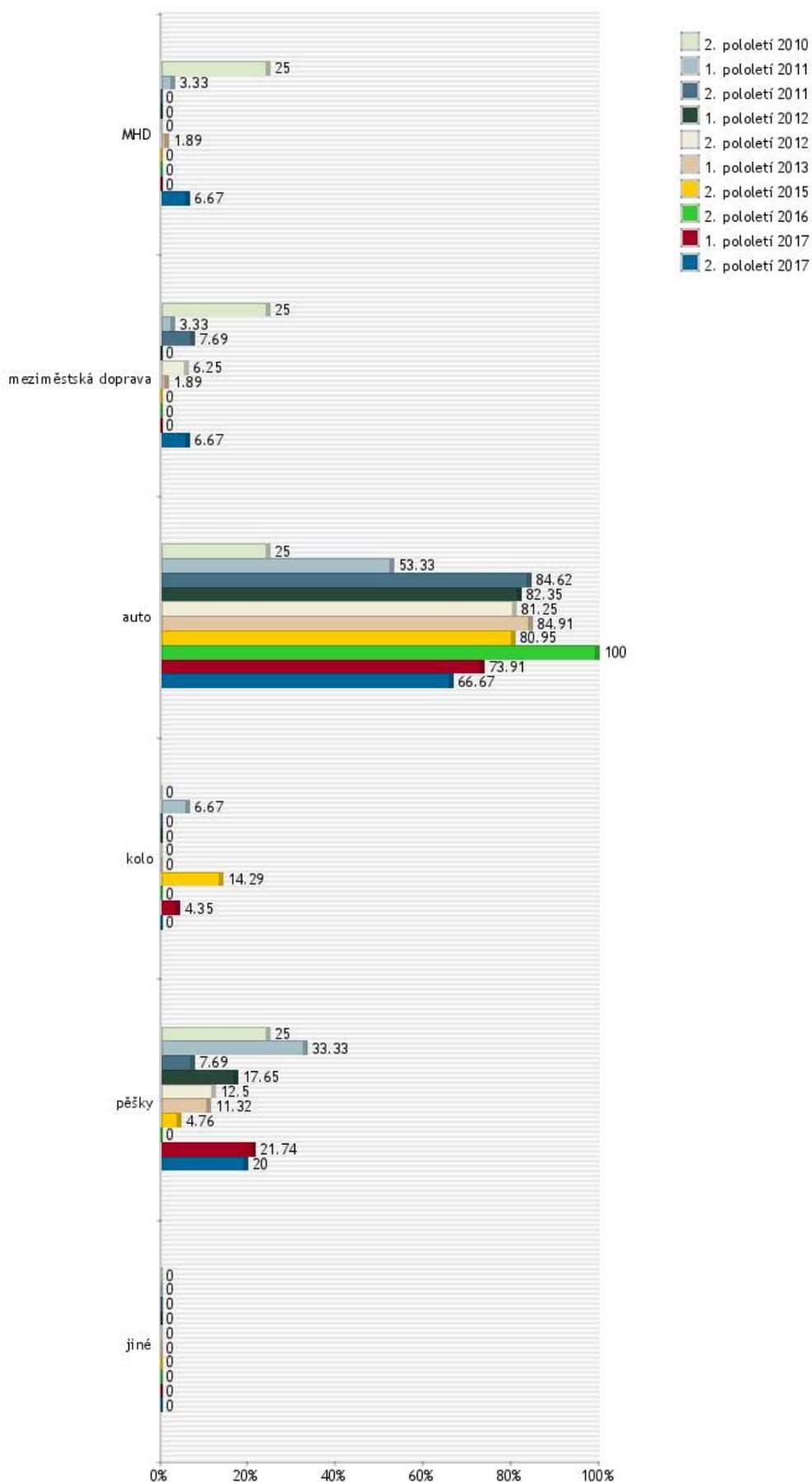


Odbor životního prostředí

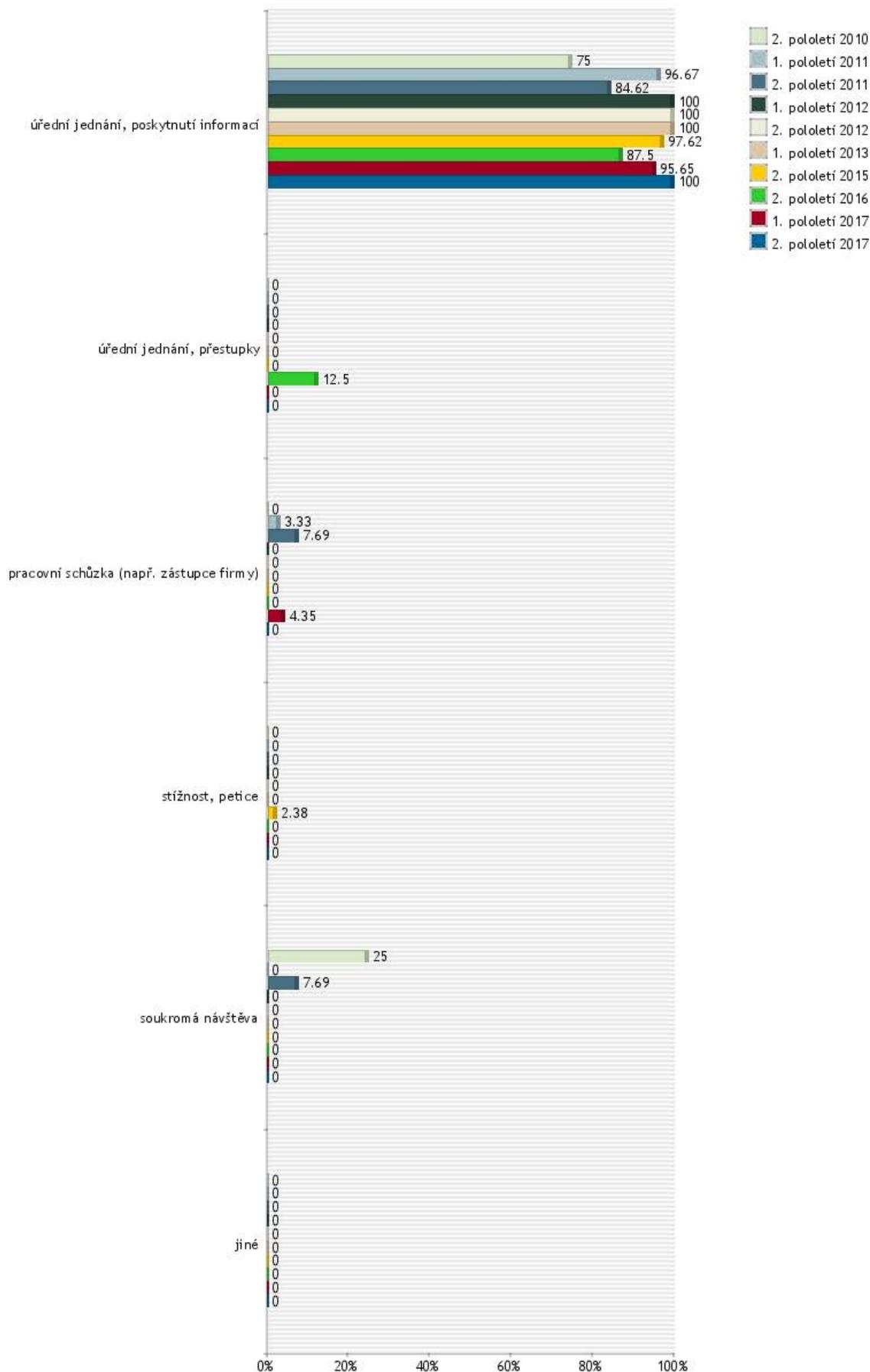
Vzdálenost bydliště na MěÚ - Odbor životního prostředí (Počet dotazníků: 246)



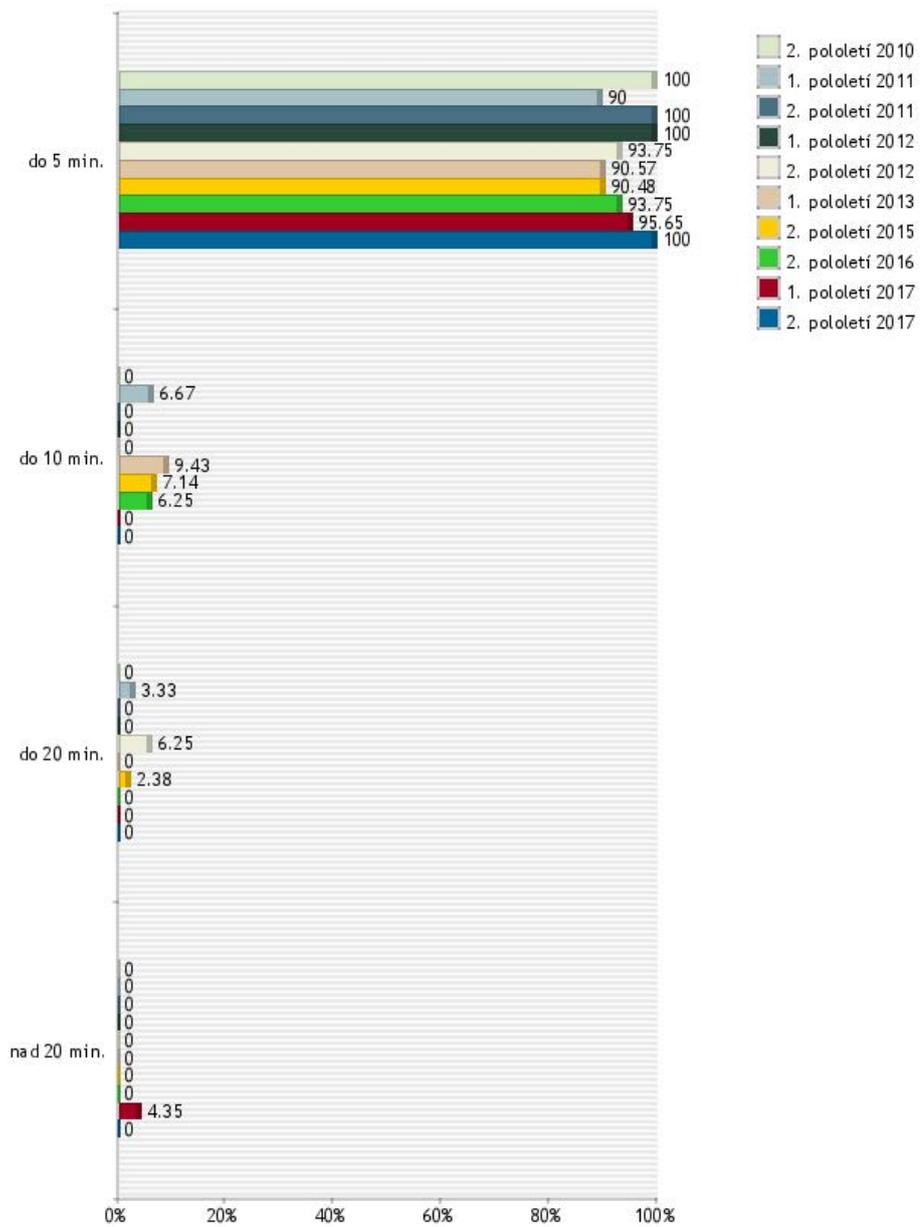
Způsob dopravy na MĚÚ - Odbor životního prostředí (Počet dotazníků: 246)



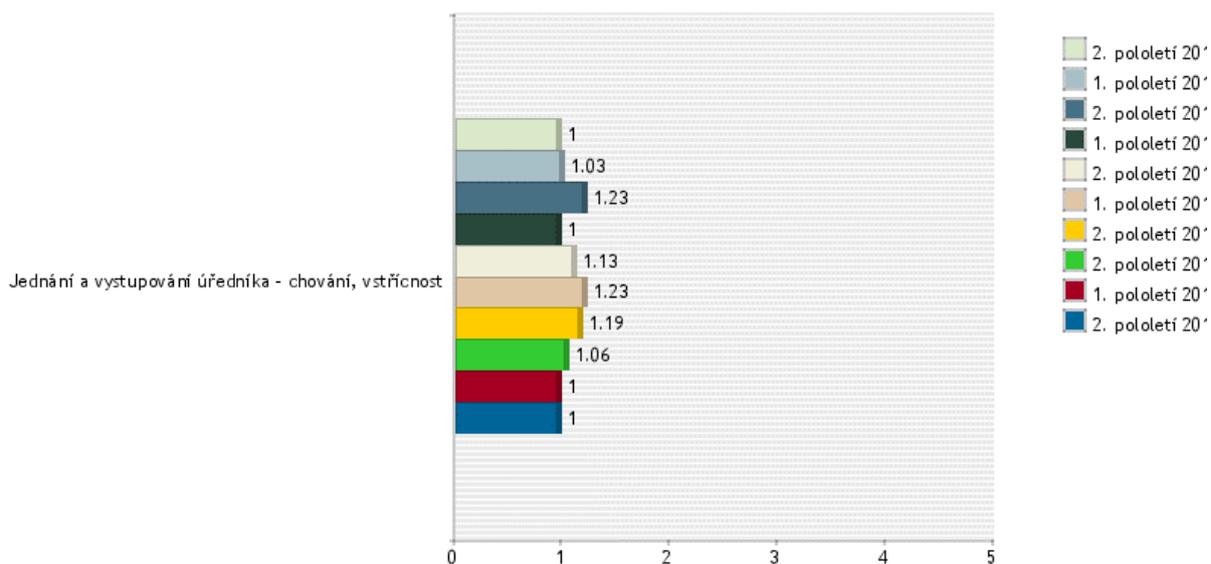
V jaké záležitosti jste na MěÚ přišel/a - Odbor životního prostředí (Počet dotazníků: 246)



Jaká byla čekací doba - Odbor životního prostředí (Počet dotazníků: 246)

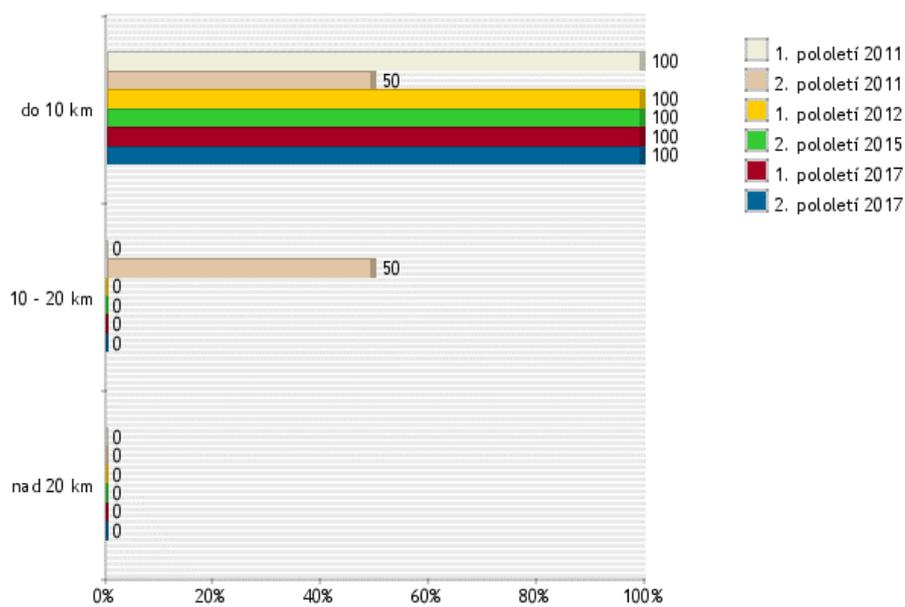


Jak jste spokojen(a) s - Odbor životního prostředí (Počet dotazníků: 246)

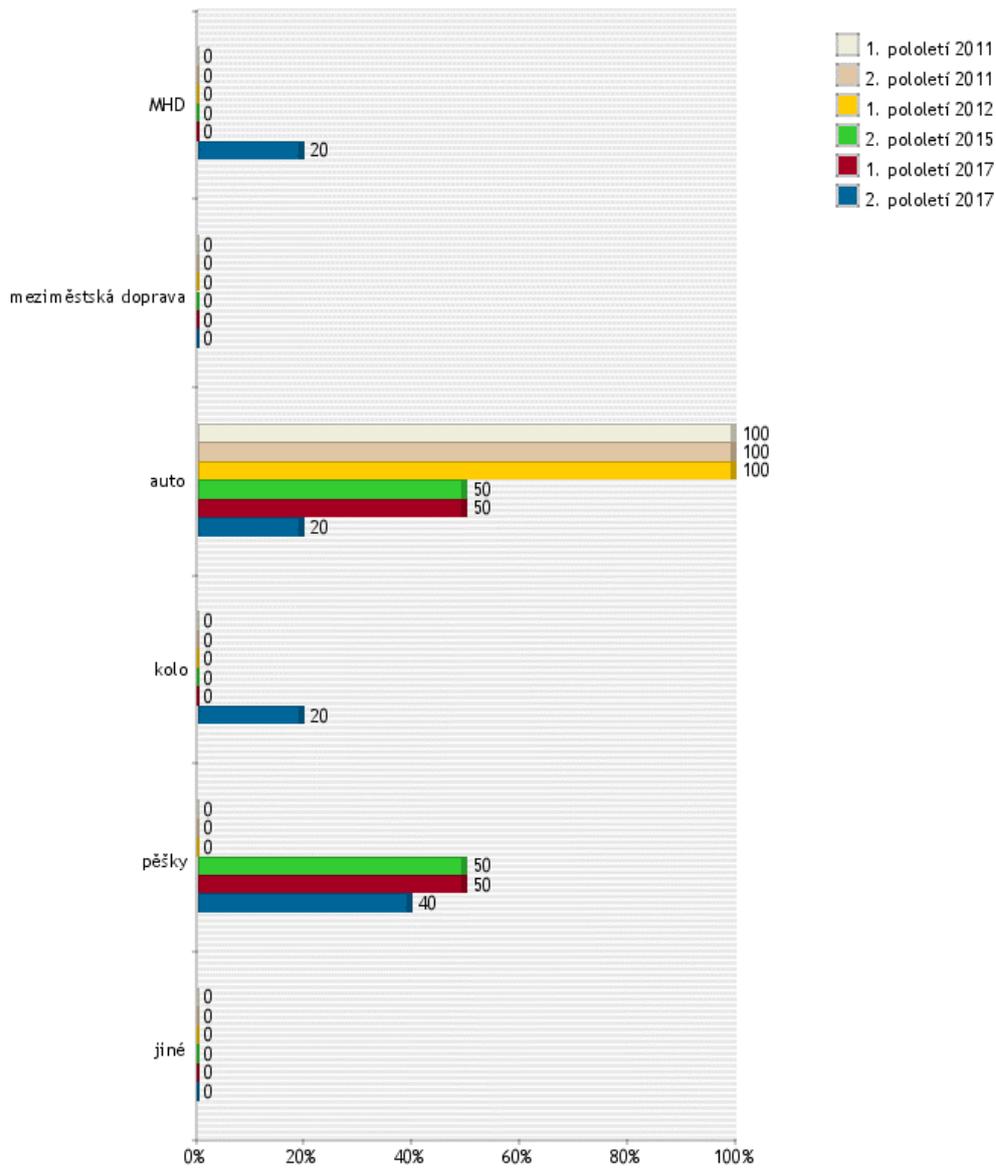


Oddělení informatiky

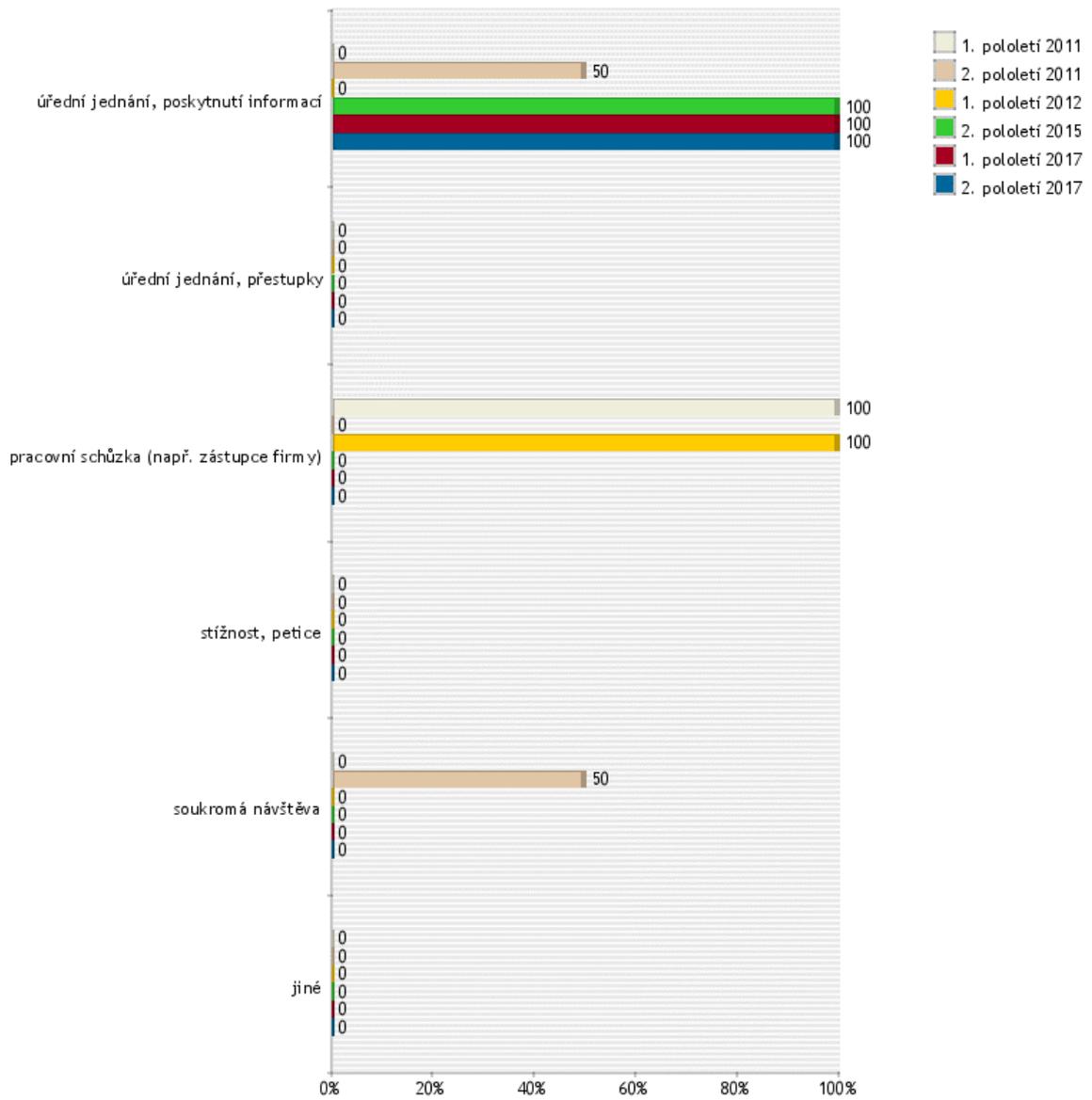
Vzdálenost bydliště na MěÚ - Oddělení informatiky (Počet dotazníků: 13)



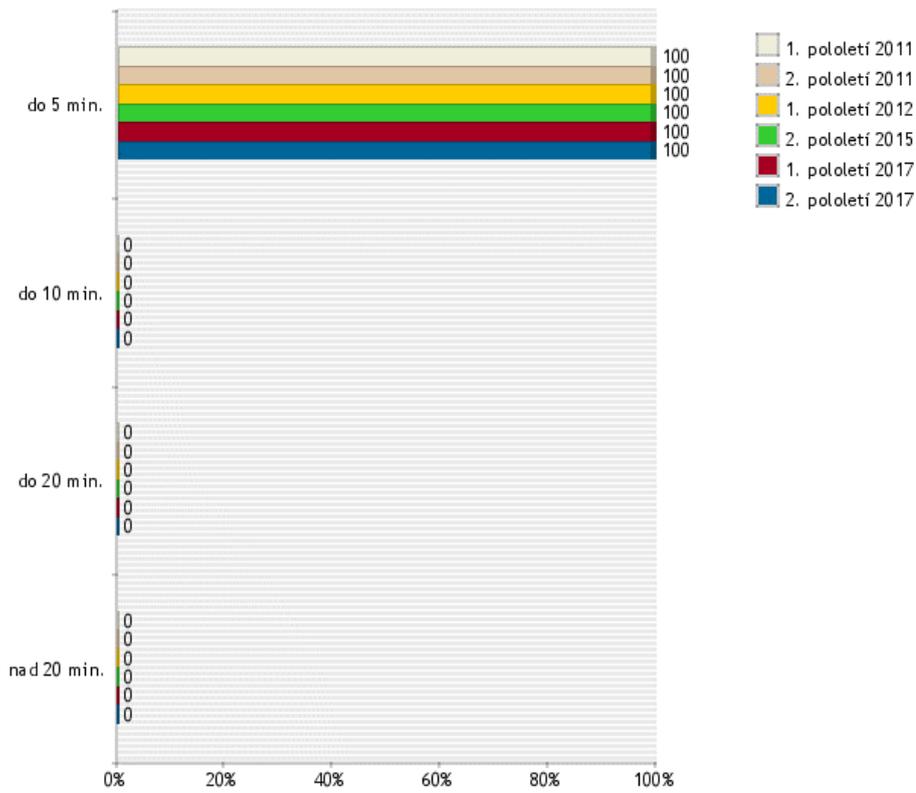
Způsob dopravy na MěÚ - Oddělení informatiky (Počet dotazníků: 13)



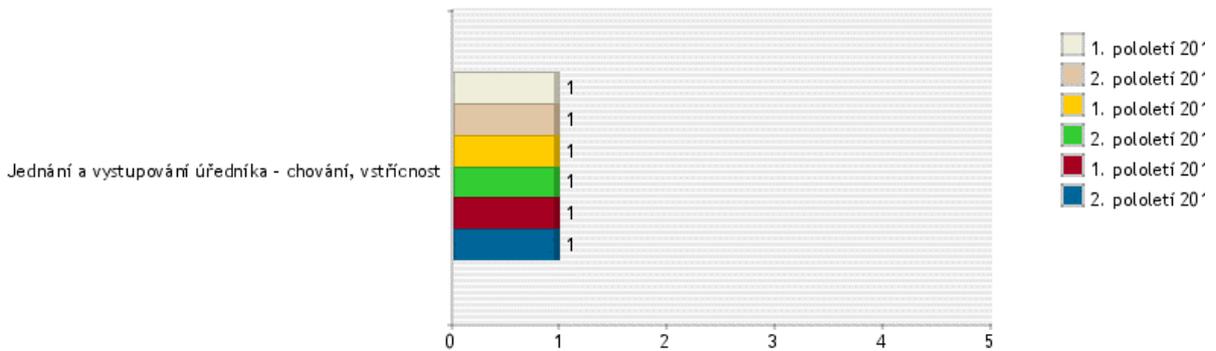
V jaké záležitosti jste na MěÚ přišel/a - Oddělení informatiky (Počet dotazníků: 13)



Jaká byla čekací doba - Oddělení infor matiky (Počet dotazníků: 13)

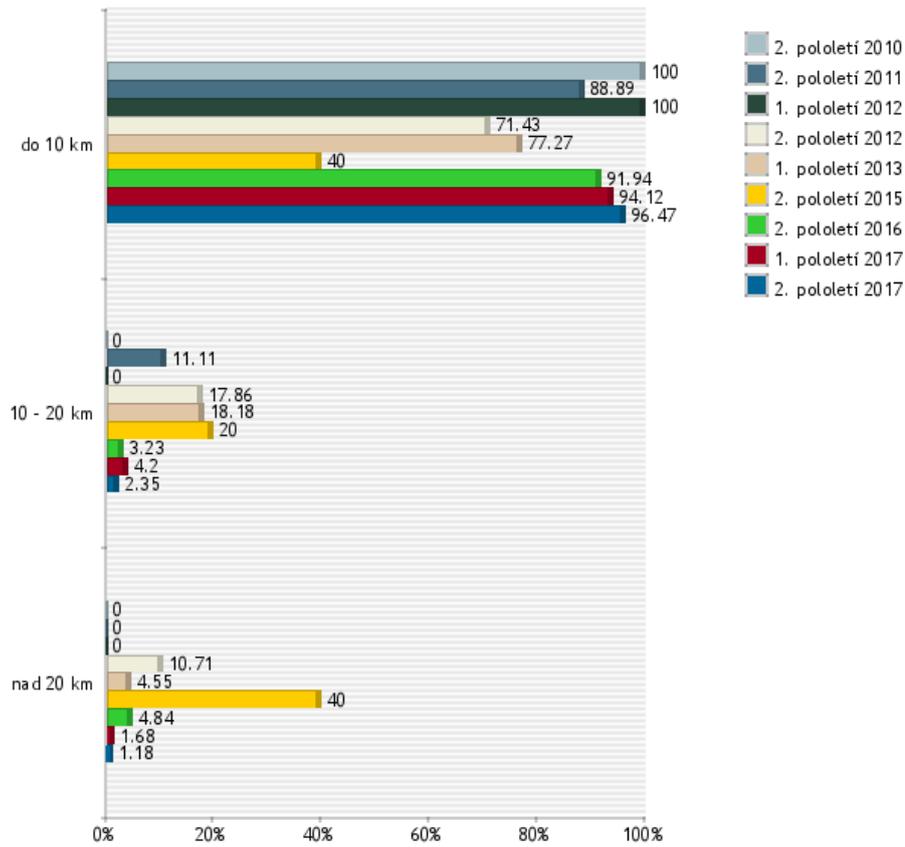


Jak jste spokojen(a) s - Oddělení infor matiky (Počet do tazníků: 13)

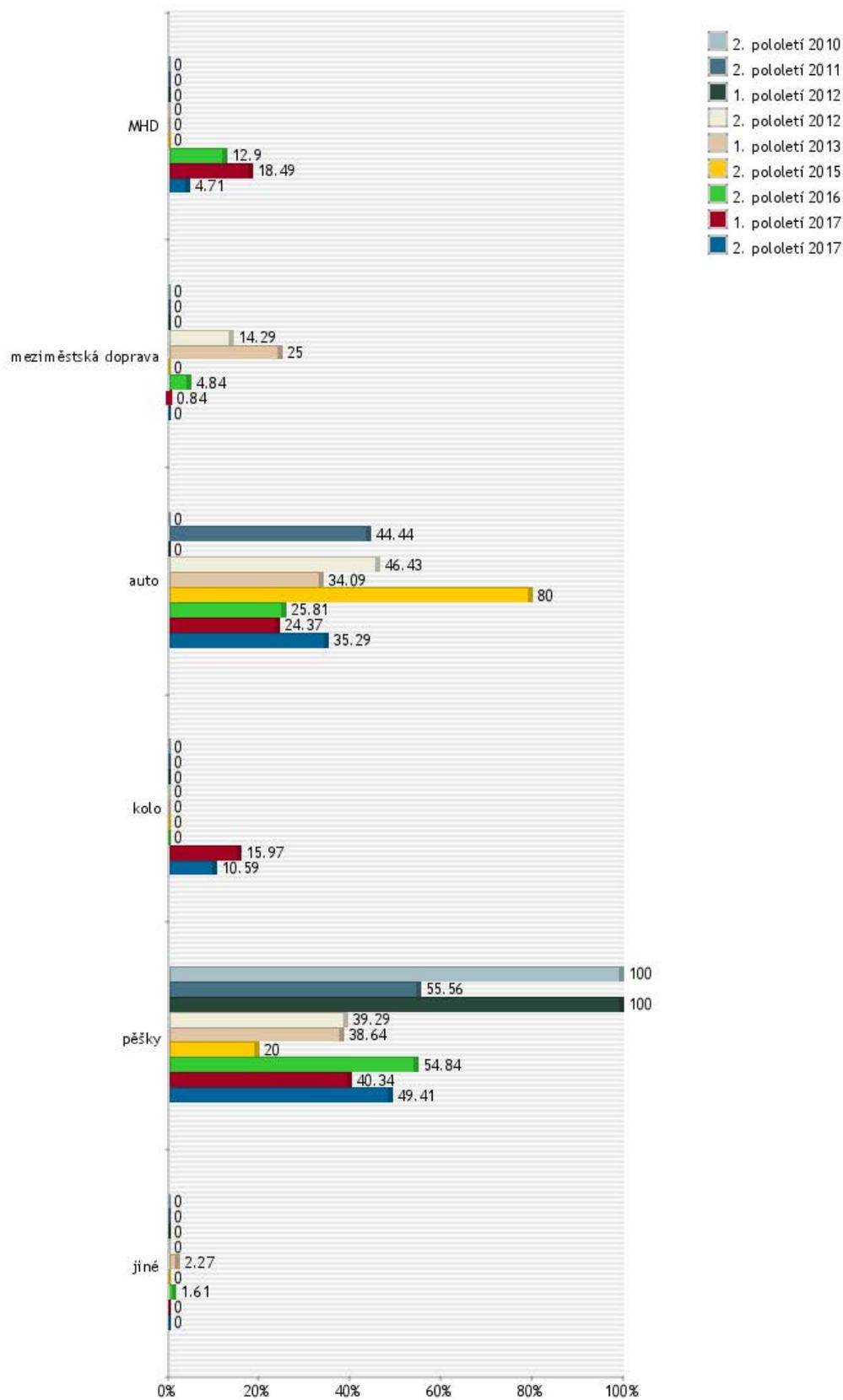


Jiný

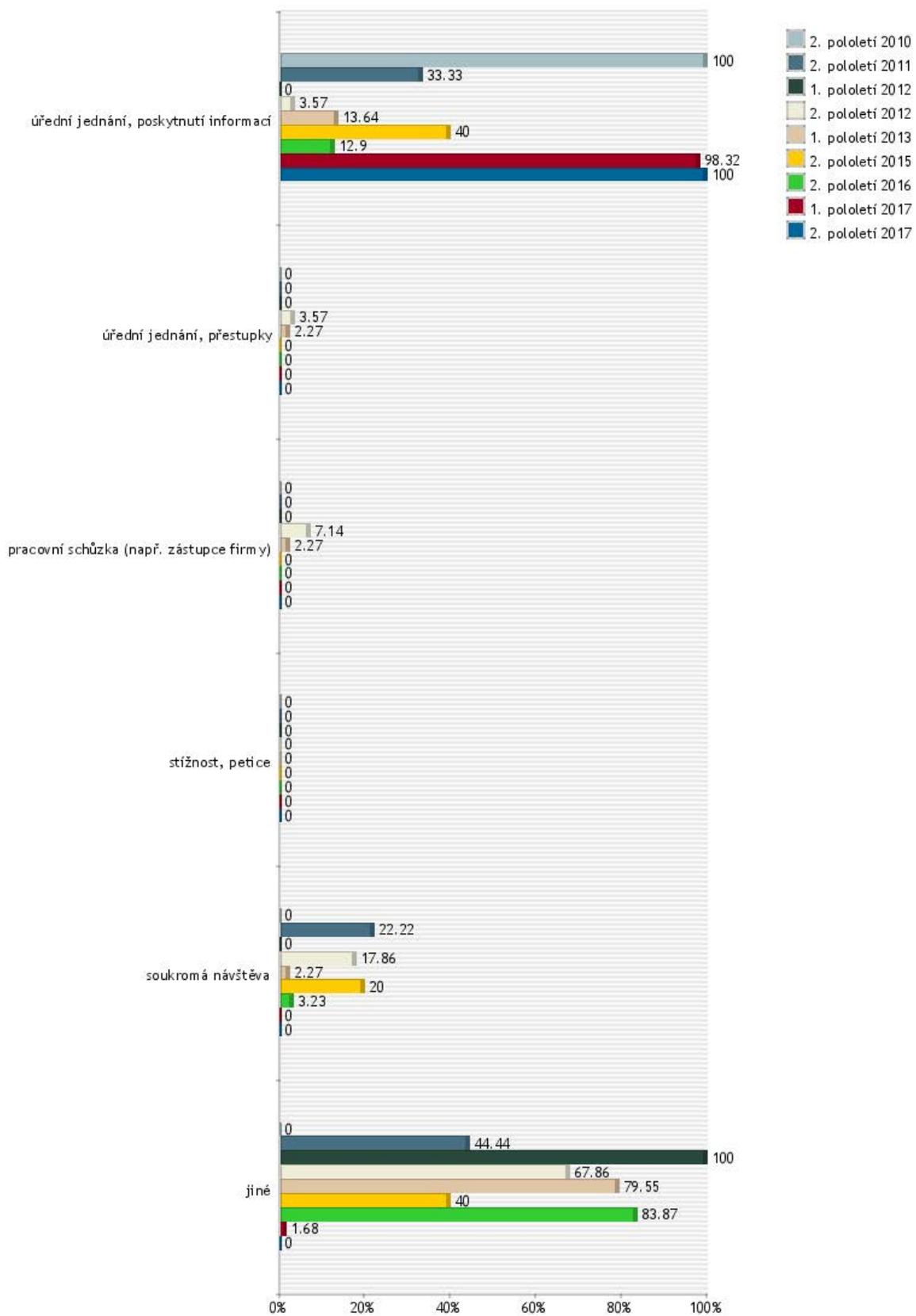
Vzdálenost bydliště na MěÚ - Jiný (Počet dotazníků: 355)



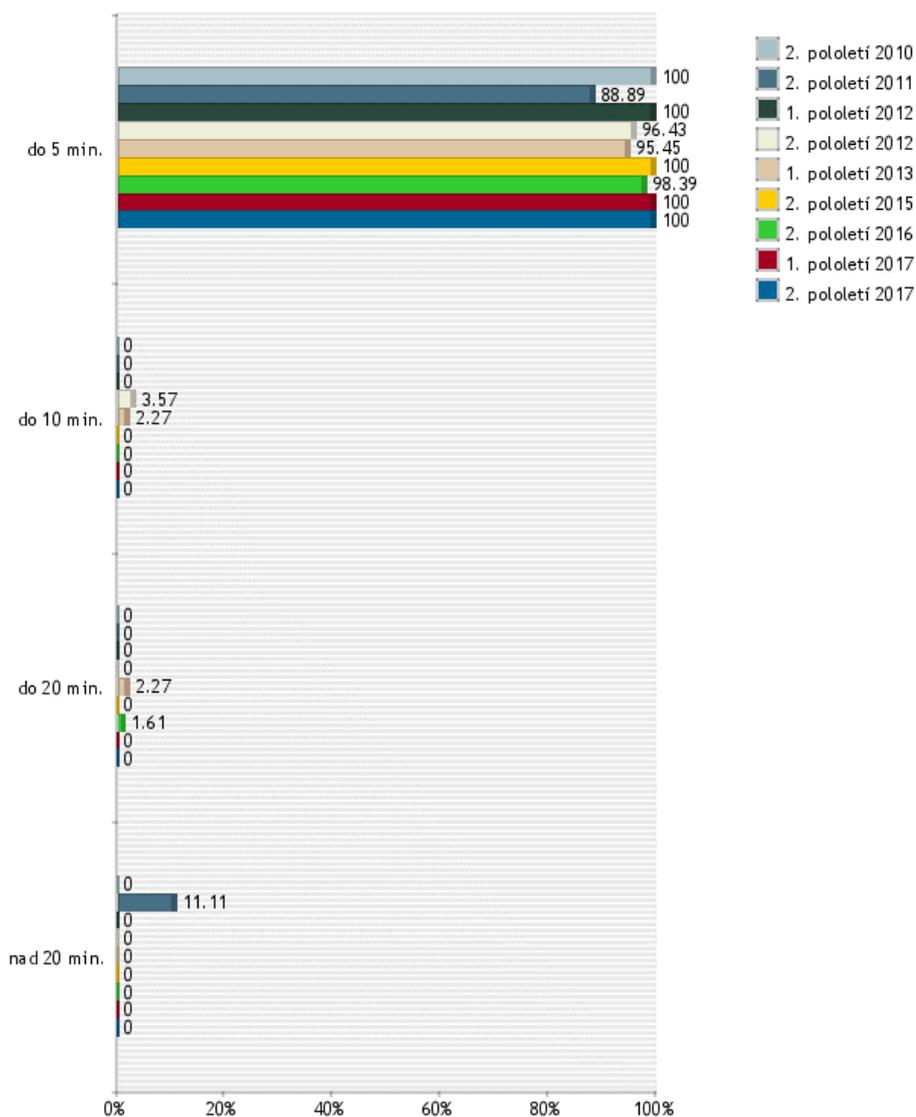
Způsob dopravy na MěÚ - Jiný (Počet dotazníků: 355)



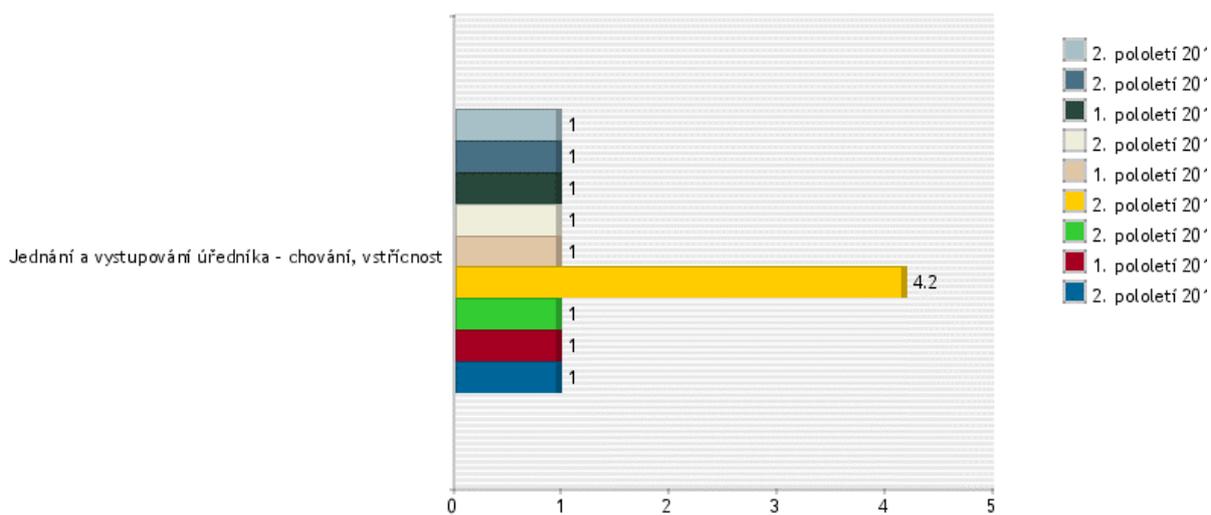
V jaké záležitosti jste na MěÚ přišel/a - Jiný (Počet dotazníků: 355)



Jaká byla čekací doba - Jiný (Počet dotazníků: 355)



Jak jste spokojen(a) s - Jiný (Počet dotazníků: 355)



Srovnání s ostatními úřady v rámci průměrných známek za celou dobu realizace šetření (2010–2017)

	Orientační systém (plán) městského úřadu	Prostředí úřadu - celkový vzhled, příjemné prostředí, včetně chodeb, podmínky pro návštěvníky (místa k sezení apod.)	Jednání a vystupování úředníka - chování, vstřícnost	Pracovní doba městského úřadu	Celkové hodnocení
Městský úřad Žďár nad Sázavou	1,087	1,102	1,092	1,098	1,095
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	1,249	1,237	1,221	1,202	1,227

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