



Šetření
zákaznické
orientace
formou



MYSTERY CLIENT

Květen, červen **2015**

Městský úřad Žďár nad Sázavou





Obsah

Úvod	3
Šetření Mystery Client (MC) osobní – metoda, průběh šetření, počty kontaktů	4
Šetření Mystery Client (MC) osobní – výsledky a srovnání	6
E Mystery Client (MC) – metoda, průběh šetření, počty kontaktů	13
E Mystery Client (MC) – výsledky a srovnání	14
Interpretace dalších závěrů	29

Máte-li jakékoli náměty a připomínky ke zprávě a k naší práci, prosíme, neváhejte nám je kdykoli sdělit. Vaše spolupráce a zpětná vazba je nezbytná pro zlepšování a rozvoj služeb, které Vám poskytujeme. Předem Vám děkujeme jménem svým i jménem našich spolupracovníků.

Radka Čaníková

konzultant MVS Projekt, s.r.o.

e-mail: rcanikova@gmail.com

tel.: +420 737 656 690

Stanislav Kocourek

jednatel MVS Projekt, s.r.o.

e-mail: skocourek@mvsprojekt.cz

tel.: +420 737 467 949



Úvod

„Vize spojuje lidi v rámci organizace. Propojuje to, co lidé dělají a co je pro ně důležité, s tím, čeho chce dosáhnout organizace. Každý ve firmě musí vizi znát a musí také cítit, že je její součástí, má-li dojít naplnění!“

(Ian McDermott)

Zpráva je zpracována na základě našich základních principů a hodnot, kterými jsou:

Partnerství a spolupráce – úspěšná cesta ke společným cílům je podmíněna úzkou spoluprací a partnerstvím s Vámi. Jen tímto způsobem dokážeme plně využít vnitřní potenciál Vaší organizace. Nakonec to totiž budete Vy, kdo rozhodne o tom, zda a jaká opatření se budou realizovat a jak Vám můžeme pomoci.

Vzájemná důvěra a otevřenost – chceme Vám poskytnout všechny naše znalosti a zkušenosti a podpořit Vás při budování takového systému řízení, který Vám v budoucnu umožní pružně reagovat a lépe se adaptovat na vnitřní i vnější změny. Samozřejmostí z naší strany je dodržování anonymity a principů důvěrnosti.

Učíci se organizace – chceme podporovat Vaši organizaci, aby se stala systémem, ve kterém jsou lidé aktivně zapojeni do hledání příležitostí ke zlepšování a řešení problémů. K tomu můžeme společně využít nástroje, které formuloval Peter Senge: systémové myšlení, rozvoj pracovníků a znalostní management, změna myšlenkových stereotypů, sdílení vizí a týmové učení.

Dobrá praxe – nabídneme Vám osvědčené postupy jiných organizací, které byly úspěšně ověřeny v praxi a pomohou při naplňování Vašich cílů.



Šetření Mystery Client (MC) osobní - metoda, průběh šetření, počty kontaktů

Cílem metody Mystery Client (MC) je skrytou formou, tj. bez odhalení pravé identity vyhodnotit zejména jednání a přístup vybraných (nebo náhodně vybraných) zaměstnanců ke klientům. Hodnocení v Mystery Client zahrnuje především jednání s pracovníky v kancelářích, méně často pak na chodbách budov. K hodnocení každé ze sledovaných charakteristik je zpracována podrobná metodika tak, aby byla zajištěna co nejvyšší objektivita posuzování kategorií, které jsou ze své podstaty předmětem subjektivního vnímání.

Postup, který uplatňují hodnotitelé je následující:

- ⌘ Hodnotitelé navštíví v úřední, ale i v neúřední dny pracovníky odborů - jednotlivých organizačních jednotek (v záznamovém archu je následně označeno, zda návštěva probíhala v úřední nebo neúřední den).
- ⌘ Sdělí svůj požadavek, žádost o poskytnutí informace nebo vyřešení problému, který je zaměřen do oblasti činnosti jednotlivých odborů.
- ⌘ V některých případech zvolí hodnotitelé takový postup, že se úmyslně obrátí na jiný odbor nebo oddělení odboru, které nejsou věcně příslušné k vyřízení věci.
- ⌘ Řízení rozhovoru je dále ponecháno na zaměstnanci. Hodnotitel vhodně reaguje, pokládá otázky, případně uvádí námitky dle vývoje rozhovoru. Může být po určitou dobu neústupný, i když jeho požadavek nebude oprávněný.

Spolupracovníci jsou proškoleni tak, aby při jednáních mohli prokázat znalost místního prostředí. Jednotliví spolupracovníci přicházejí za zaměstnanci s předem připravenými konkrétními problémy k řešení a hodnotí jejich jednání, profesionalitu a přístup ke klientům ve vybraných oblastech:

- ⌘ Co dělají zaměstnanci při příchodu hodnotitele
- ⌘ Identifikace zaměstnance (představení a/nebo ID karta na oděvu, fotografie na dveřích, cedulka na stole)
- ⌘ Přívětivost kanceláře a zajištění anonymity jednání v oprávněných případech
- ⌘ Přiměřenost oblečení zaměstnance



Odrážky výše jsou předmětem verbálního hodnocení, je-li to potřeba. Dále se zaměřujeme na:

- ⌘ Přivítání klienta, občana, žadatele, návštěvníka
- ⌘ Jednání, vystupování a budování vztahu
- ⌘ Zájem o klienta, vstřícnost snaha o pochopení a pomoc
- ⌘ Rozsah a uspokojení odpovědí nebo řešení problému
- ⌘ Rozloučení se žadatelem
- ⌘ Celkový dojem

Tyto oblasti jsou hodnoceny na škále 1 až 5:

- ⌘ 1 - vynikající profesionální postup
- ⌘ 2 - velmi dobrý - standardní postup bez zásadních chyb
- ⌘ 3 - projevuje se několik drobnějších chyb
- ⌘ 4 - jedna hrubá nebo několik větších chyb
- ⌘ 5 - vůbec nevyhovuje požadavkům - zásadní chyby



Osobní kontakty byly realizovány v květnu a červnu 2015.

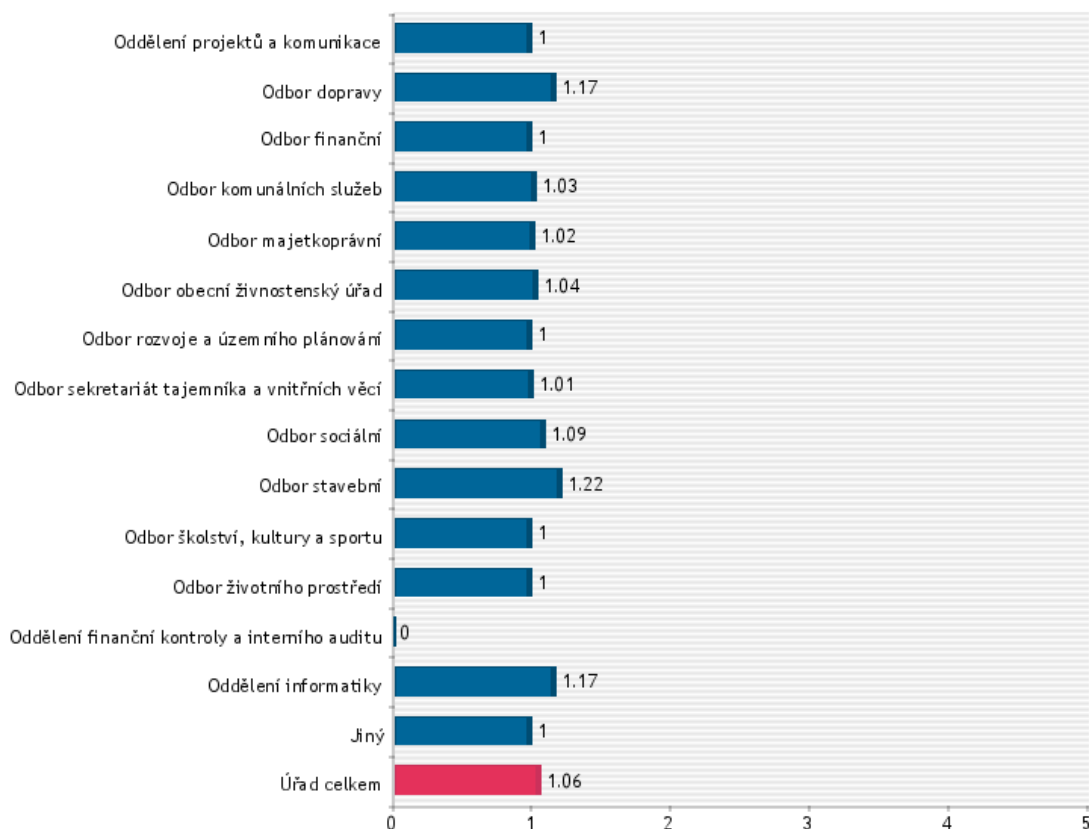
Celkem bylo provedeno 76 návštěv se zpracovaným hodnotícím záznamem.

Šetření Mystery Client (MC) osobní - výsledky a srovnání

Mystery client - úroveň jednání dle vybraných kategorií (Počet kontaktů: 76)



Mystery client - úroveň jednání dle jednotlivých odborů (Počet kontaktů: 76)





V rámci osobního MC šetření je **nejlépe hodnocenou oblastí rozsah a uspokojení odpovědí nebo řešení problému s celkovou známkou za všechny odbory 1,01. Nejhůře hodnocenou oblastí je jednání a vystupování, budování vztahu se známkou 1,09.**

Celková známka za všechny kategorie za celý úřad je 1,06.

Četnosti známek za úřad celkem

OSOBNÍ MC	1 - profesionální	2 - uspokojivý	3 - neuspokojivý	4 - nevyhovující	5 - zcela nevyhovující
1. Přivítání klienta, občana, žadatele, návštěvníka	71	4	1	0	0
2. Jednání, vystupování a budování vztahu	70	5	1	0	0
3. Zájem o klienta, vstřícnost snaha o pochopení a pomoc	74	1	1	0	0
4. Rozsah a uspokojení odpovědi nebo řešení problému	75	1	0	0	0
5. Rozloučení se žadatelem, klientem, návštěvníkem	73	2	0	0	1
6. Celkový dojem - počty hodnocení (četnosti)	72	3	1	0	0

Tabulky četností známek za jednotlivé odbory

Oddělení projektů a komunikace

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

Odbor dopravy

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

Odbor finanční

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

Obecní komunálních služeb

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



Odbor majetkoprávní

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

Odbor obecní živnostenský úřad

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

Odbor rozvoje a územního plánování

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

Odbor sekretariát tajemníka a vnitřních věcí

OSOBNÍ MC	1 - profesionální	2 - uspokojivý	3 - neuspokojivý	4 - nevyhovující	5 - zcela nevyhovující
1. Přivítání klienta, občana, žadatele, návštěvníka	15	0	0	0	0
2. Jednání, vystupování a budování vztahu	14	1	0	0	0
3. Zájem o klienta, vstřícnost snaha o pochopení a pomoc	15	0	0	0	0
4. Rozsah a uspokojení odpovědi nebo řešení problému	15	0	0	0	0
5. Rozloučení se žadatelem, klientem, návštěvníkem	15	0	0	0	0
6. Celkový dojem - počty hodnocení (četnosti)	15	0	0	0	0

Odbor sociální

OSOBNÍ MC	1 - profesionální	2 - uspokojivý	3 - neuspokojivý	4 - nevyhovující	5 - zcela nevyhovující
1. Přivítání klienta, občana, žadatele, návštěvníka	8	0	1	0	0
2. Jednání, vystupování a budování vztahu	8	1	0	0	0
3. Zájem o klienta, vstřícnost snaha o pochopení a pomoc	8	1	0	0	0
4. Rozsah a uspokojení odpovědi nebo řešení problému	9	0	0	0	0
5. Rozloučení se žadatelem, klientem, návštěvníkem	9	0	0	0	0
6. Celkový dojem - počty hodnocení (četnosti)	8	1	0	0	0

Odbor stavební

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

Odbor školství, kultury a sportu

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



Odbor životního prostředí

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

Oddělení informatiky

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

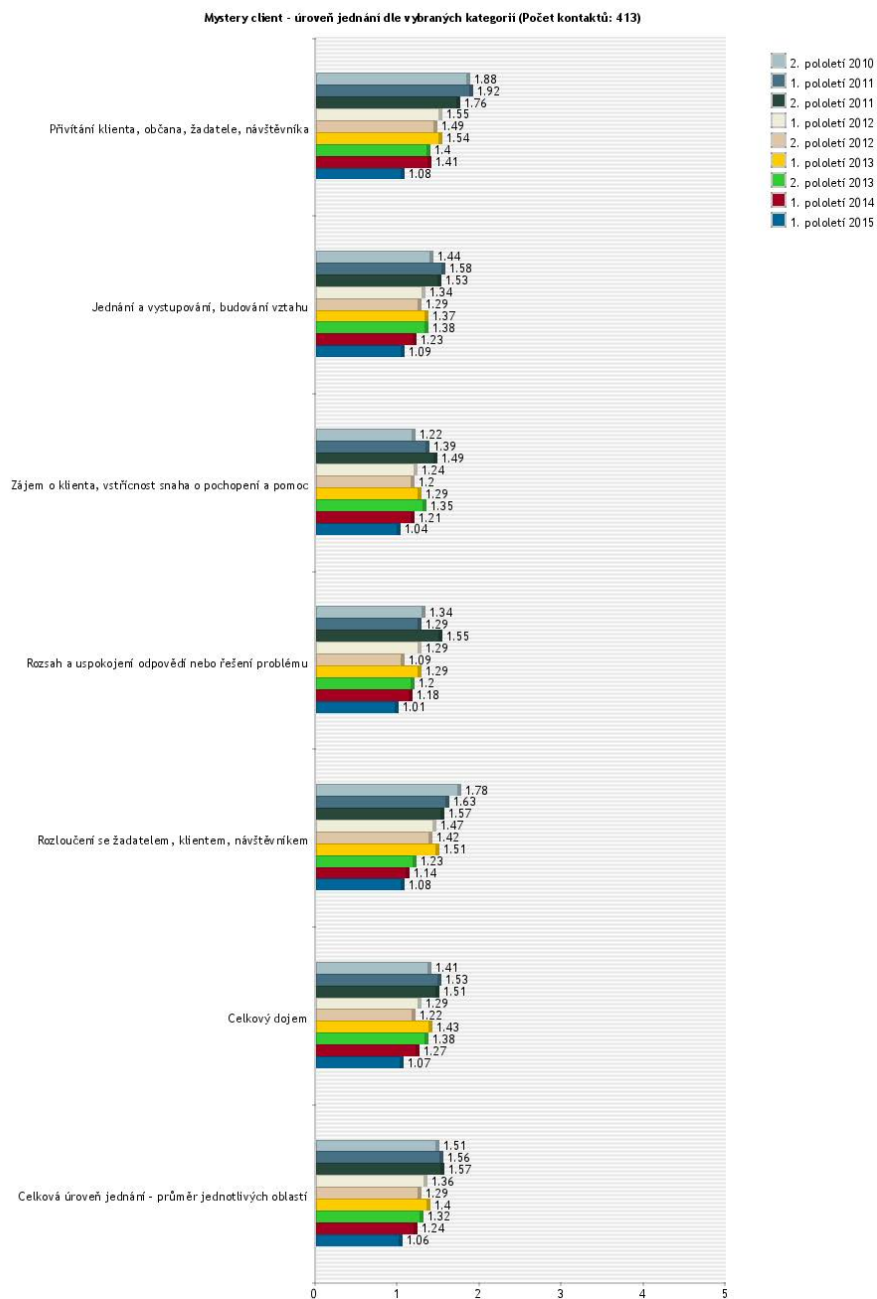
Jiný*

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

*Sekundární kontakt: paní sháněla prostory pro výstavu, pracovnice ji aktivně oslovila s nabídkou pomoci, protože viděla, že tápe. Jednalo se o první patro u evidence obyvatel.

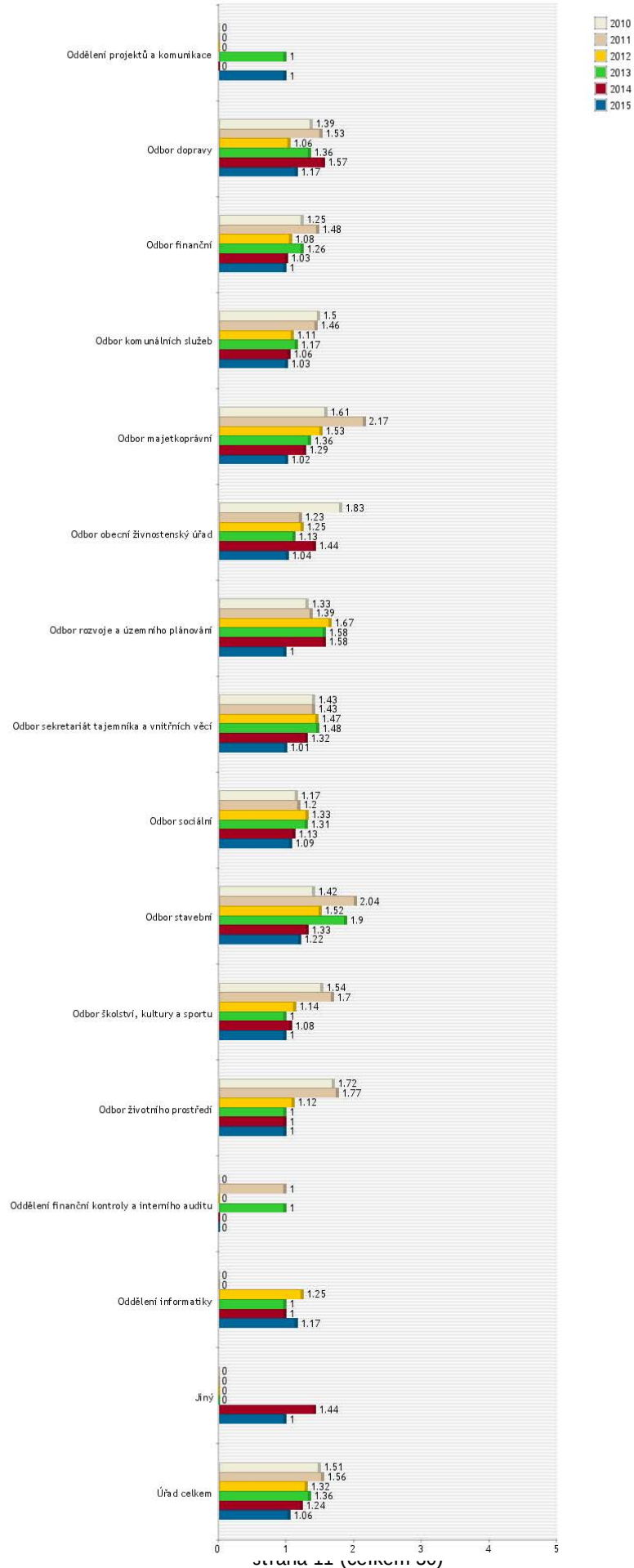


Porovnání s předchozími roky





Mystery client - úroveň jednání dle jednotlivých odborů (Počet kontaktů: 413)





	1. Přivítání klienta, občana, žadatele, návštěvníka	2. Je jednání a vystupování, budování vztahu	3. Zájem o klienta, vstřícnost snaha o pochopení a pomoc	4. Rozsah a uspokojení odpovědí nebo řešení problému	5. Rozloučení se žadatelem, klientem, návštěvníkem	6. Celkový dojem	Celková úroveň jednání
1	1,040	1,040	1,000	1,000	1,000	1,040	1,020
Žďár n. S. 10 (ne 53)	1,042	1,042	1,000	1,000	1,000	1,042	1,021
Žďár n. S. 15	1,079	1,092	1,039	1,013	1,079	1,066	1,061
4	1,121	1,152	1,091	1,030	1,030	1,121	1,091
5	1,160	1,080	1,080	1,040	1,120	1,080	1,093
6	1,340	1,100	1,100	1,070	1,100	1,100	1,140
7	1,205	1,192	1,151	1,137	1,110	1,110	1,151
8	1,650	1,100	1,050	1,050	1,130	1,190	1,190
9	1,346	1,231	1,192	1,154	1,077	1,192	1,199
10	1,400	1,210	1,140	1,130	1,240	1,210	1,220
11	1,333	1,273	1,212	1,212	1,182	1,242	1,242
12	1,375	1,375	1,375	1,125	1,125	1,313	1,281
Žďár n. S. 02/12	1,489	1,289	1,200	1,089	1,422	1,222	1,285
14	1,340	1,340	1,240	1,240	1,320	1,340	1,300
Žďár n. S. 02/13	1,400	1,375	1,350	1,200	1,225	1,375	1,321
16	1,573	1,374	1,279	1,246	1,238	1,374	1,347
Žďár n. S. 01/12	1,550	1,340	1,240	1,290	1,470	1,290	1,360
18	1,486	1,429	1,343	1,143	1,371	1,400	1,362
19	1,516	1,419	1,387	1,290	1,290	1,355	1,376
20	1,719	1,438	1,313	1,125	1,375	1,344	1,385
21	1,691	1,411	1,322	1,288	1,206	1,435	1,392
22	1,710	1,449	1,275	1,203	1,319	1,406	1,394
Žďár n. S. 01/13	1,543	1,371	1,286	1,286	1,514	1,429	1,405
24	1,590	1,380	1,410	1,290	1,350	1,410	1,410
25	1,534	1,397	1,379	1,276	1,500	1,414	1,417
26	1,870	1,510	1,190	1,130	1,400	1,440	1,420
Žďár n. S. 09	1,796	1,296	1,314	1,241	1,519		1,435
28	1,560	1,590	1,440	1,120	1,380	1,560	1,440
29	1,970	1,530	1,380	1,220	1,500	1,410	1,500
30	1,850	1,550	1,400	1,200	1,500	1,500	1,500
31	1,971	1,471	1,324	1,294	1,471	1,500	1,505
32	1,652	1,590	1,526	1,291	1,491	1,489	1,506
Žďár n. S. 10	1,880	1,440	1,220	1,340	1,780	1,410	1,510
34	1,510	1,600	1,530	1,320	1,650	1,470	1,510
35	1,836	1,603	1,466	1,329	1,384	1,534	1,525
36	1,691	1,559	1,471	1,353	1,544	1,559	1,529
37	1,720	1,620	1,260	1,380	1,570	1,650	1,530
Žďár n. S. 01/11	1,920	1,580	1,390	1,290	1,630	1,530	1,560
Žďár n. S. 02/11	1,760	1,530	1,490	1,550	1,570	1,510	1,570
40	1,810	1,590	1,500	1,410	1,530	1,620	1,570
41	1,630	1,550	1,630	1,740	1,420	1,630	1,600
42	1,748	1,619	1,604	1,545	1,545	1,663	1,621
43	1,959	1,474	1,511	1,526	1,622	1,659	1,625
44	1,698	1,483	1,530	1,360	1,483		1,627
45	1,758	1,608	1,601	1,503	1,660	1,647	1,630
46	1,890	1,790	1,660	1,450	1,450	1,530	1,630
47	2,180	1,670	1,490	1,280	1,640	1,570	1,640
48	2,100	1,660	1,560	1,440	1,510	1,590	1,640
49	2,130	1,450	1,450	1,370	1,940	1,710	1,680
50	1,810	1,740	1,640	1,400	1,790	1,740	1,690
51	2,220	1,520	1,570	1,520	1,830	1,570	1,700
52	1,867	1,800	1,667	1,367	1,867	1,700	1,711
53	1,985	1,656	1,579	1,513	1,784		1,717
54	2,250	1,670	1,420	1,420	1,830	1,710	1,720
55	2,118	1,735	1,618	1,382	1,853	1,676	1,730
56	2,019	1,832	1,624	1,669	1,610	1,780	1,756
57	2,200	1,950	1,600	1,450	1,700	1,800	1,783
58	2,098	1,587	1,730	1,476	1,804		1,806
59	1,900	1,950	1,850	1,550	1,650	2,000	1,817
60	2,177	1,708	1,630	1,471	2,004	1,930	1,820
61	1,925	1,725	1,800	1,850	1,875	1,925	1,850
62	2,606	1,667	1,795	1,523	2,136	1,992	1,953
63	2,033	1,933	1,833	1,867	2,000	2,100	1,961
64	2,106	2,091	2,000	2,091	1,970		2,052
65	2,410	2,140	2,170	2,170	2,070	2,140	2,180
66	2,774	2,194	2,194	2,548	2,806		2,456
67	3,150	2,590	2,440	1,810	2,960	2,590	2,590
Průměr	1,773	1,534	1,456	1,368	1,545	1,514	1,538



E Mystery Client (MC) - metoda, průběh šetření, počty kontaktů

Osobní návštěvy jsou dále doplněny metodou E-Mystery Client – telefonní rozhovory a e-mailové kontakty. Pozorování verbálních a neverbálních projevů zaměstnance zaměřujeme u telefonických hovorů na tyto oblasti a hodnotíme známkami 1 až 5:

- ❖ Hlasová komunikace (tón hlasu, slovník, rychlost mluvy, hlasitost, používání parazitních slov)
- ❖ Představení
- ❖ Naslouchání během rozhovoru a budování vztahu
- ❖ Zájem o klienta, vstřícnost snaha o pochopení a pomoc
- ❖ Rozsah a uspokojení odpovědi nebo řešení problému
- ❖ Zakončení hovoru, rozloučení
- ❖ Celkový dojem

Hodnocení e-mailové komunikace zaměřujeme na následující oblasti a hodnotíme známkami 1 až 5:

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

Kontakty E MC byly realizovány v květnu a červnu 2015.

Celkem bylo provedeno a vyhodnoceno 72 telefonických a 70 e-mailových kontaktů.



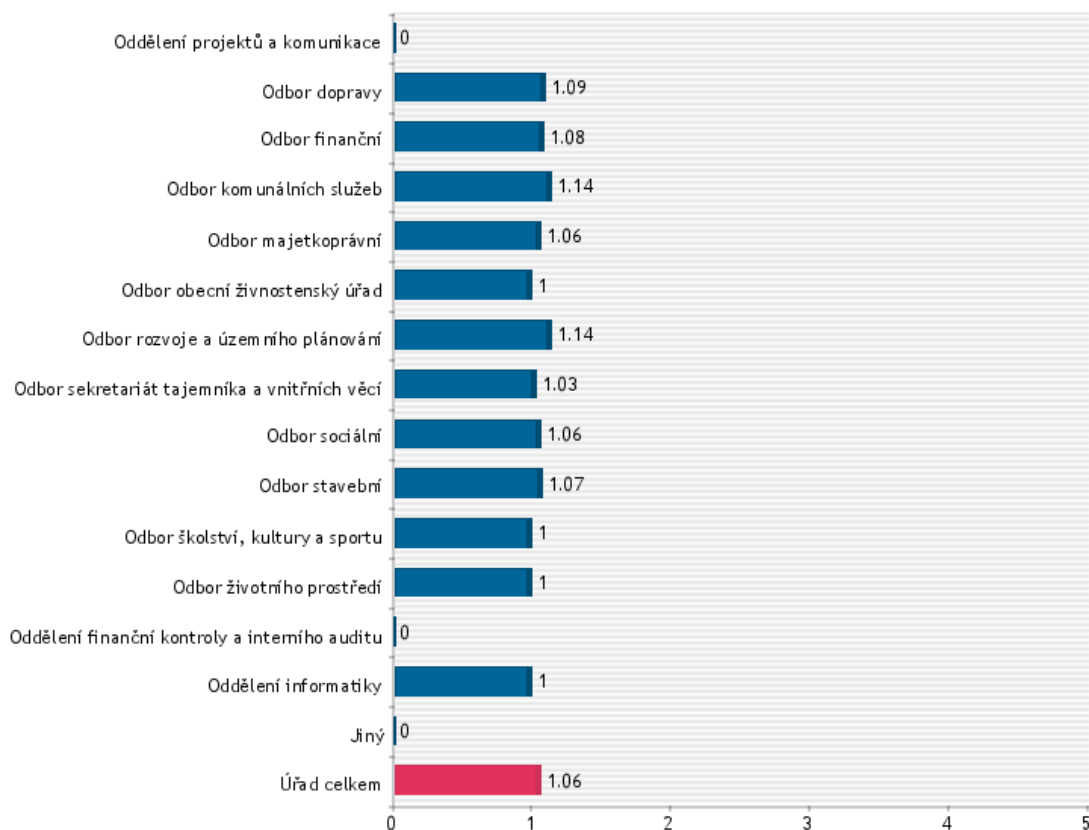
E Mystery Client (MC) - výsledky a srovnání

Telefonní kontakty

Mystery client - úroveň jednání dle vybraných kategorií (Počet kontaktů: 72)



Mystery client - úroveň jednání dle jednotlivých odborů (Počet kontaktů: 72)





V rámci telefonního MC šetření je **nejlépe hodnocenou oblastí rozsah a uspokojení odpovědí nebo řešení problémů s celkovou známkou za všechny odbory 1,01**. Nejhuře hodnocenou oblastí je představení se známkou 1,13.

Celková známka za všechny kategorie za celý úřad je 1,06.

Četnosti známek za úřad celkem

TELEFONICKÉ MC	1 - profesionální	2 - uspokojivý	3 - neuspokojivý	4 - nevyhovující	5 - zcela nevyhovující
1. Hlasová komunikace	69	3	0	0	0
2. Představení	63	9	0	0	0
3. Naslouchání během rozhovoru a budování vztahu	68	4	0	0	0
4. Zájem o klienta, vstřícnost snaha o pochopení a pomoc	69	3	0	0	0
5. Rozsah a uspokojení odpovědi nebo řešení problému	71	1	0	0	0
6. Zakončení hovoru, rozloučení	69	3	0	0	0
7. Celkový dojem - počty hodnocení (četnosti)	67	5	0	0	0

Tabulky četností známek za jednotlivé odbory

Odbor dopravy

TELEFONICKÉ MC	1 - profesionální	2 - uspokojivý	3 - neuspokojivý	4 - nevyhovující	5 - zcela nevyhovující
1. Hlasová komunikace	13	0	0	0	0
2. Představení	11	2	0	0	0
3. Naslouchání během rozhovoru a budování vztahu	12	1	0	0	0
4. Zájem o klienta, vstřícnost snaha o pochopení a pomoc	11	2	0	0	0
5. Rozsah a uspokojení odpovědi nebo řešení problému	13	0	0	0	0
6. Zakončení hovoru, rozloučení	12	1	0	0	0
7. Celkový dojem - počty hodnocení (četnosti)	11	2	0	0	0

Odbor finanční

TELEFONICKÉ MC	1 - profesionální	2 - uspokojivý	3 - neuspokojivý	4 - nevyhovující	5 - zcela nevyhovující
1. Hlasová komunikace	9	0	0	0	0
2. Představení	8	1	0	0	0
3. Naslouchání během rozhovoru a budování vztahu	8	1	0	0	0
4. Zájem o klienta, vstřícnost snaha o pochopení a pomoc	9	0	0	0	0
5. Rozsah a uspokojení odpovědi nebo řešení problému	9	0	0	0	0
6. Zakončení hovoru, rozloučení	8	1	0	0	0
7. Celkový dojem - počty hodnocení (četnosti)	7	2	0	0	0

Odbor komunálních služeb

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

Obecní majetkoprávní

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



Odbor obecní živnostenský úřad

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

Odbor rozvoje a územního plánování

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

Odbor sekretariát tajemníka a vnitřních věcí

TELEFONICKÉ MC	1 - profesionální	2 - uspokojivý	3 - neuspokojivý	4 - nevyhovující	5 - zcela nevyhovující
1. Hlasová komunikace	12	1	0	0	0
2. Představení	12	1	0	0	0
3. Naslouchání během rozhovoru a budování vztahu	12	1	0	0	0
4. Zájem o klienta, vstřícnost snaha o pochopení a pomoc	13	0	0	0	0
5. Rozsah a uspokojení odpovědi nebo řešení problému	13	0	0	0	0
6. Zakončení hovoru, rozloučení	13	0	0	0	0
7. Celkový dojem - počty hodnocení (četnosti)	13	0	0	0	0

Odbor sociální

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

Odbor stavební

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

Odbor školství, kultury a sportu

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

Odbor životního prostředí

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

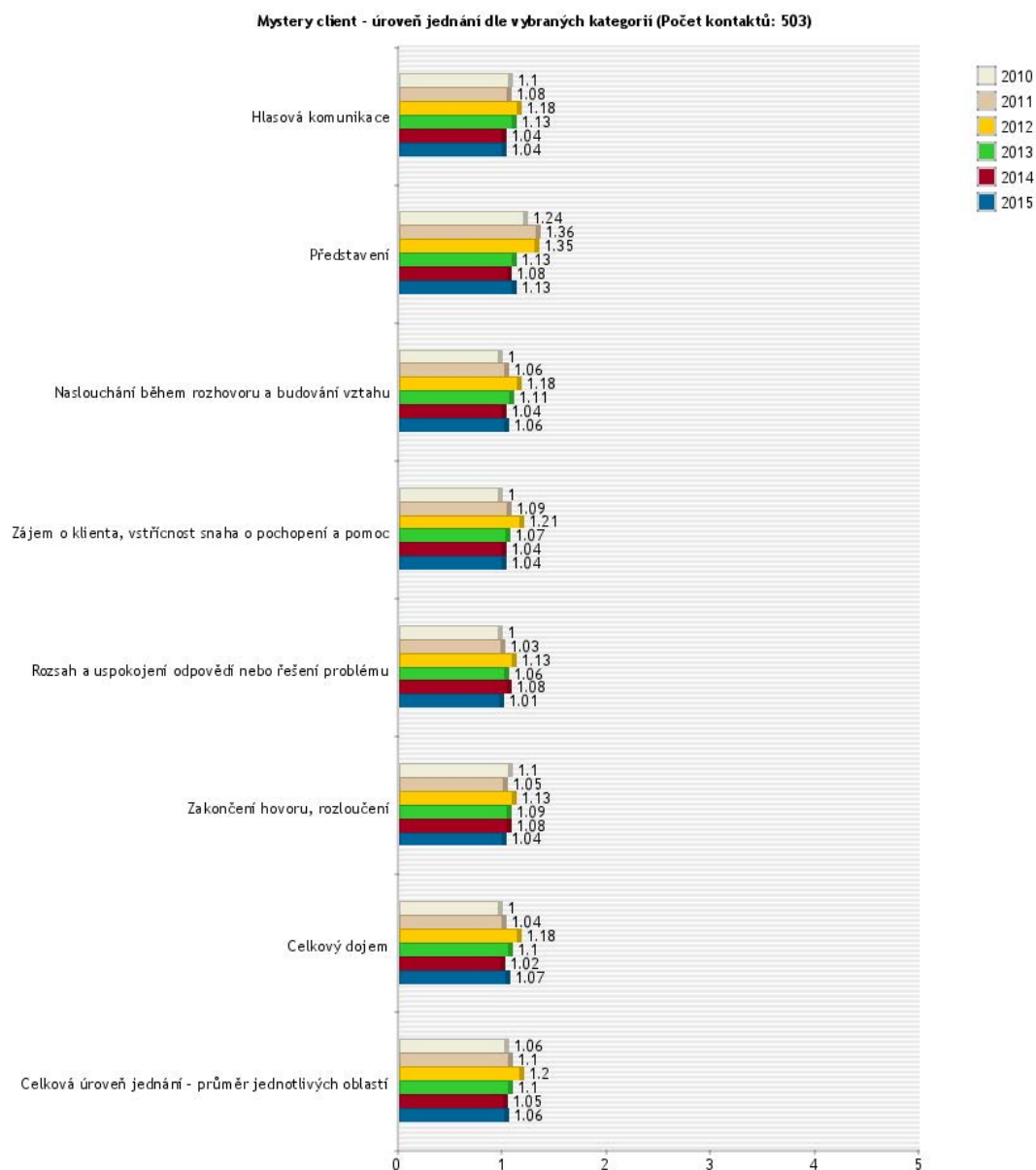


Oddělení informatiky

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

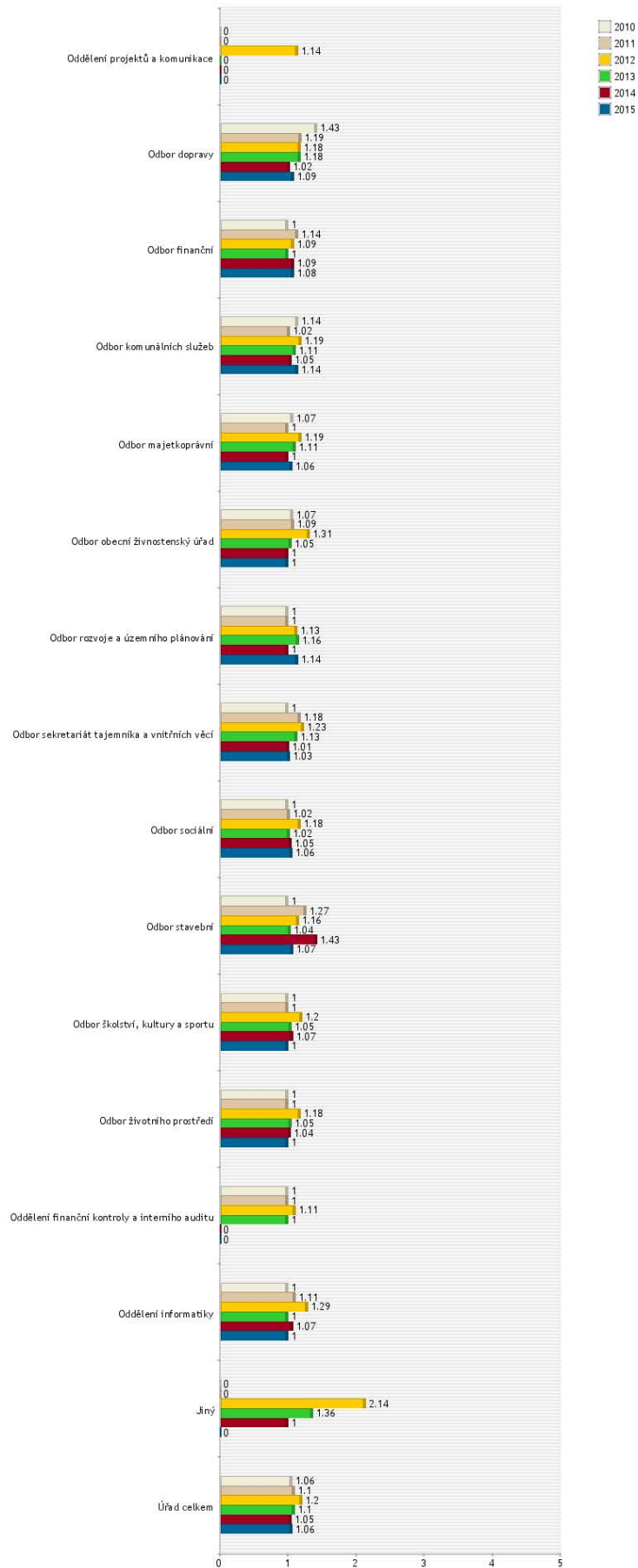


Porovnání s předchozími roky





Mystery client - úroveň jednání dle jednotlivých odborů (Počet kontaktů: 503)





	1. Hlasová komunikace	2. Představení	3. Naslouchání během rozhovoru a budování vztahu	4. Zájem o klienta, vstřícnost snaha o pochopení a pomoc	5. Rozsah a uspokojení odpovědí nebo řešení problému	6. Zakořenění hovoru, rozloučení	7. Celkový dojem	Celková úroveň je dnání - průměr jednotlivých oblastí
1	1,020	1,070	1,000	1,000	1,000	1,090	1,000	1,020
2	1,000	1,260	1,000	1,020	1,000	1,000	1,000	1,040
Žďár n. S. 15	1,042	1,125	1,056	1,042	1,014	1,042	1,069	1,056
Žďár n. S. 10	1,100	1,240	1,000	1,000	1,000	1,100	1,000	1,060
5	1,080	1,080	1,020	1,020	1,020	1,190	1,020	1,060
6	1,100	1,260	1,020	1,000	1,000	1,000	1,020	1,060
7	1,061	1,091	1,091	1,061	1,061	1,076	1,045	1,069
Žďár n. S. 02/11	1,000	1,330	1,030	1,030	1,030	1,030	1,030	1,070
9	1,000	1,450	1,000	1,000	1,000	1,050	1,030	1,080
10	1,090	1,200	1,080	1,080	1,020	1,050	1,080	1,080
11	1,038	1,340	1,038	1,057	1,038	1,038	1,057	1,086
Žďár n. S. 02/13	1,100	1,150	1,050	1,025	1,100	1,125	1,075	1,089
13	1,090	1,450	1,000	1,000	1,000	1,090	1,000	1,090
14	1,200	1,250	1,100	1,150	1,000	1,000	1,030	1,100
15	1,119	1,102	1,068	1,119	1,153	1,136	1,017	1,102
Žďár n. S. 01/13	1,156	1,125	1,141	1,094	1,031	1,063	1,109	1,103
17	1,167	1,100	1,133	1,100	1,067	1,033	1,133	1,105
18	1,345	1,103	1,207	1,034	1,000	1,138	1,034	1,123
19	1,238	1,143	1,095	1,095	1,119	1,048	1,143	1,126
20	1,127	1,190	1,095	1,159	1,063	1,222	1,143	1,143
Žďár n. S. 01/11	1,200	1,400	1,100	1,180	1,030	1,080	1,050	1,150
22	1,067	1,333	1,156	1,089	1,178	1,156	1,156	1,162
23	1,125	1,292	1,083	1,167	1,167	1,167	1,167	1,167
24	1,067	1,533	1,133	1,167	1,133	1,067	1,067	1,167
25	1,180	1,500	1,120	1,140	1,040	1,120	1,080	1,170
26	1,220	1,470	1,080	1,170	1,060	1,140	1,060	1,170
27	1,220	1,370	1,130	1,090	1,110	1,240	1,070	1,170
Žďár n. S. 01/12	1,160	1,420	1,190	1,160	1,070	1,110	1,150	1,180
29	1,190	1,540	1,220	1,240	1,080	1,110	1,030	1,200
Žďár n. S. 02/12	1,192	1,282	1,179	1,256	1,192	1,154	1,218	1,211
31	1,230	1,300	1,180	1,160	1,080	1,310	1,250	1,220
32	1,100	1,400	1,200	1,170	1,230	1,330	1,230	1,240
33	1,440	1,500	1,170	1,220	1,060	1,390	1,170	1,280
34	1,550	1,550	1,200	1,200	1,100	1,300	1,150	1,290
35	1,300	1,530	1,370	1,330	1,170	1,170	1,130	1,290
36	1,115	1,385	1,308	1,308	1,385	1,269	1,346	1,302
37	1,192	1,297	1,330	1,394	1,373	1,331	1,331	1,321
38	1,620	1,850	1,150	1,230	1,080	1,150	1,230	1,330
39	1,133	2,483	1,217	1,000	1,200	1,133	1,339	1,358
40	1,233	1,633	1,367	1,333	1,333	1,367	1,400	1,381
41	1,231	1,981	1,308	1,288	1,173	1,385	1,308	1,382
42	1,245	1,490	1,353	1,480	1,471	1,343	1,451	1,405
43	1,208	1,472	1,434	1,434	1,528	1,396	1,472	1,420
44	1,333	1,500	1,433	1,533	1,367	1,433	1,367	1,424
45	1,438	2,063	1,313	1,438	1,125	1,188	1,500	1,438
46	1,444	1,944	1,222	1,278	1,444	1,444	1,389	1,452
47	1,808	1,821	1,269	1,218	1,077	1,513	1,590	1,471
48	1,520	1,570	1,360	1,390	1,430	1,650	1,490	1,490
49	1,293	1,595	1,492	1,567	1,545	1,452	1,598	1,506
50	1,533	1,633	1,467	1,533	1,433	1,600	1,433	1,519
51	1,410	1,660	1,370	1,550	1,390	1,670	1,590	1,520
52	1,460	1,800	1,390	1,320	1,210	2,090	1,510	1,540
53	1,364	2,318	1,409	1,500	1,182	1,773	1,455	1,571
54	1,133	1,933	1,600	1,600	1,667	1,600	1,700	1,605
55	1,780	1,440	1,670	1,670	1,390	1,720	1,780	1,636
56	1,450	2,050	1,600	1,650	1,650	1,400	1,700	1,643
57	1,300	2,067	1,533	1,667	1,633	1,667	1,767	1,662
58	1,200	2,420	1,660	1,760	1,760	1,520	1,640	1,709
59	1,727	2,158	1,470	1,606	1,606	2,021	1,700	1,755
60	2,107	2,000	1,750	1,143	1,731	2,250		1,830
61	2,205	1,954	1,856	1,756	1,887	2,064		1,954
Průměr	1,275	1,525	1,247	1,254	1,221	1,308	1,256	1,301

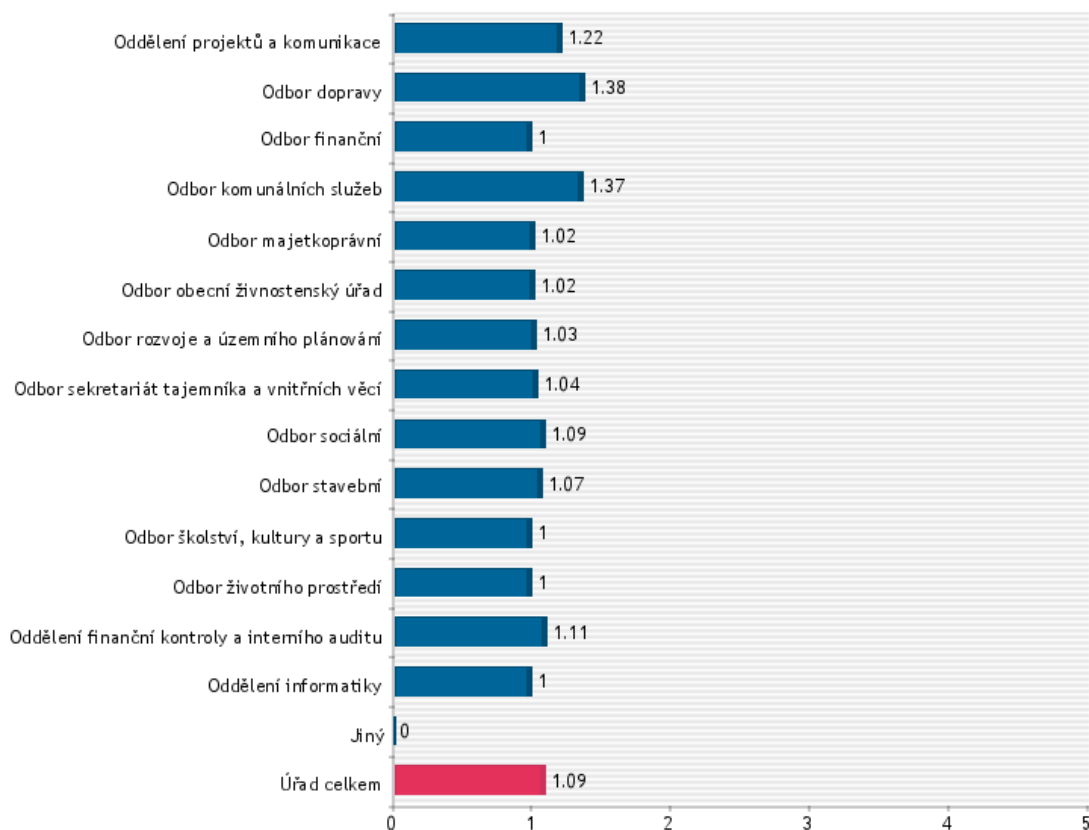


E-mailové kontakty

Mystery client - úroveň jednání dle vybraných kategorií (Počet kontaktů: 70)



Mystery client - úroveň jednání dle jednotlivých odborů (Počet kontaktů: 70)





V rámci e-mailového MC šetření jsou **nejlépe hodnocené kategorie pravopisných chyb a překlepů a srozumitelnosti a struktury s celkovou známkou za všechny odbory 1,00.**
Nejhůře hodnocenou oblastí je potom oslovení a pozdrav se známkou 1,25.

Celková známka za všechny kategorie za celý úřad je 1,09.

Četnosti známek za úřad celkem

E-MAILOVÉ MC	1 - profesionální	2 - uspokojivý	3 - neuspokojivý	4 - nevyhovující	5 - zcela nevyhovující
1. Rychlost odpovědi	64	3	2	0	1
2. Oslovení, pozdrav	55	13	0	0	1
3. Pravopisné chyby a překlepy	69	0	0	0	0
4. Srozumitelnost a struktura	69	0	0	0	0
5. Vstřícnost, ochota, snaha pomoci	66	3	0	0	0
6. Rozsah a uspokojení odpovědi nebo řešení problému	66	3	0	0	0
7. Pozdrav, rozloučení	66	0	0	0	3
8. Kontaktní informace	65	2	1	0	1
9. Celkový dojem - počty hodnocení (četnosti)	65	3	1	0	0

Tabulky četností známek za jednotlivé odbory

Oddělení projektů a komunikace

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

Odbor dopravy

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

Odbor finanční

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



Odbor komunálních služeb

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

Odbor majetkoprávní

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

Odbor obecní živnostenský úřad

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

Odbor rozvoje a územního plánování

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

Odbor sekretariát tajemníka a vnitřních věcí

E-MAILOVÉ MC	1 - profesionální	2 - uspokojivý	3 - neuspokojivý	4 - nevyhovující	5 - zcela nevyhovující
1. Rychlost odpovědi	12	1	1	0	0
2. Oslovení, pozdrav	13	1	0	0	0
3. Pravopisné chyby a překlepy	14	0	0	0	0
4. Srozumitelnost a struktura	14	0	0	0	0
5. Vstřícnost, ochota, snaha pomoci	14	0	0	0	0
6. Rozsah a uspokojení odpovědi nebo řešení problému	13	1	0	0	0
7. Pozdrav, rozloučení	14	0	0	0	0
8. Kontaktní informace	14	0	0	0	0
9. Celkový dojem - počty hodnocení (četnosti)	14	0	0	0	0



Odbor sociální

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

Odbor stavební

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

Odbor školství, kultury a sportu

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

Odbor životního prostředí

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

Oddělení finanční kontroly a interního auditu

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

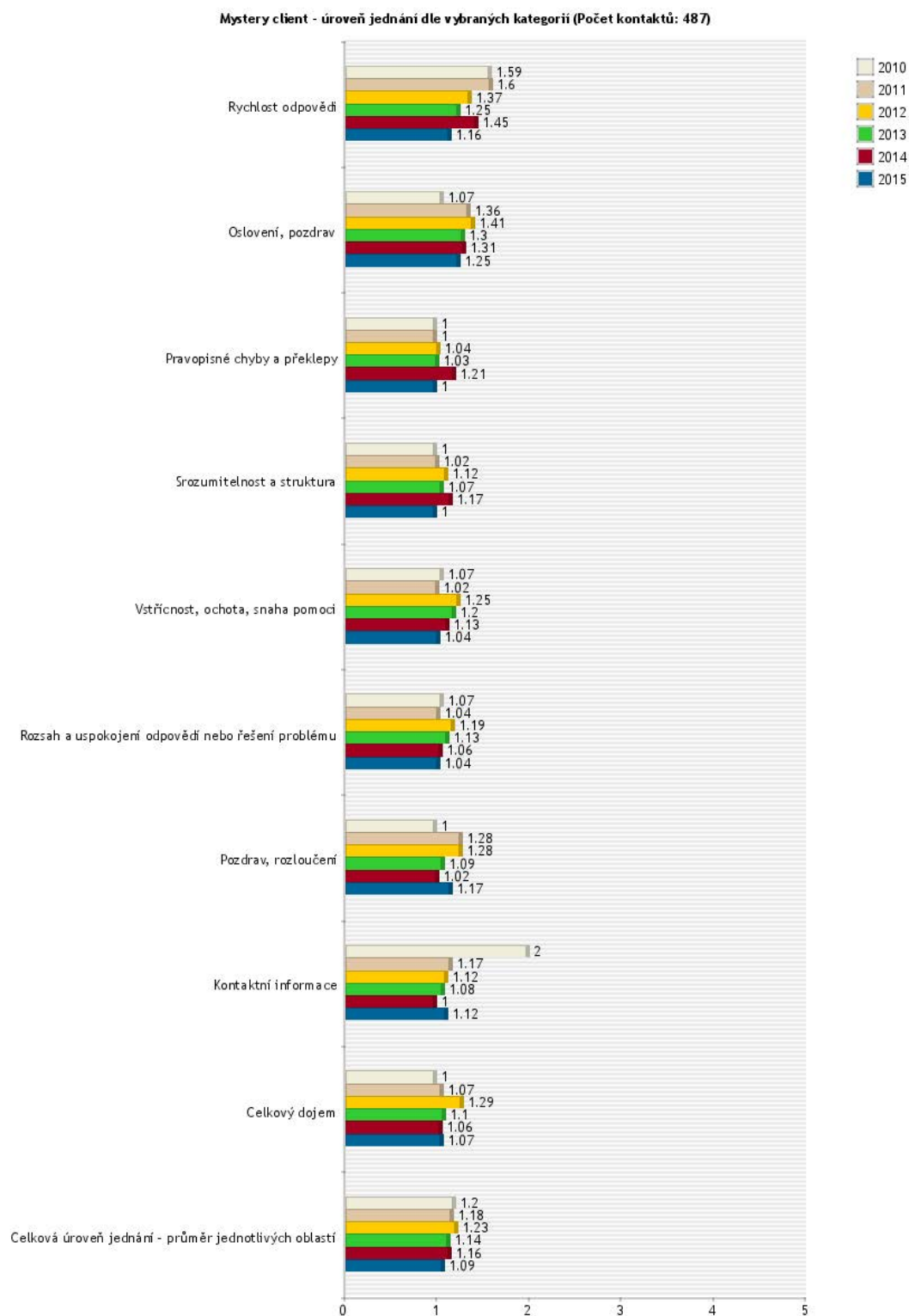


Oddělení informatiky

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

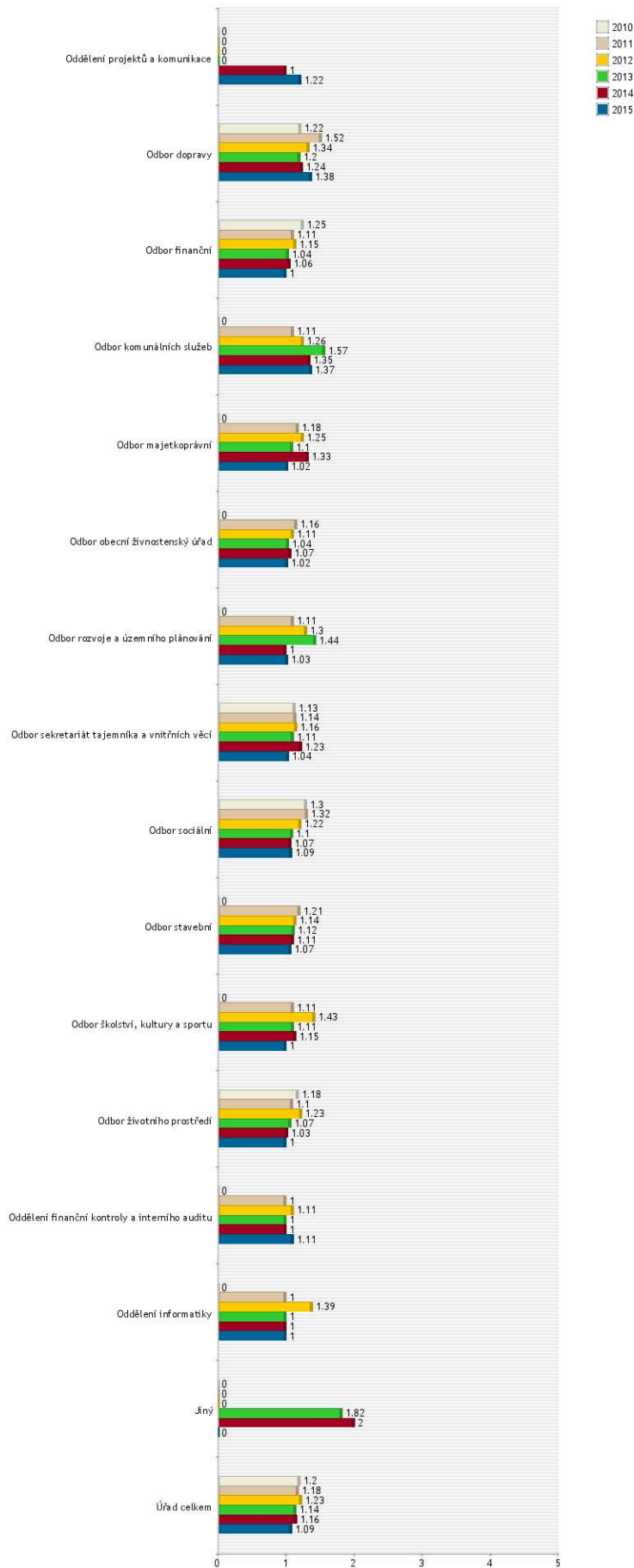


Porovnání s předchozími roky





Mystery klient - úroveň jednání dle jednotlivých odborů (Počet kontaktů: 487)





	1. Rychlost odpovědi	2. Oslovení, pozdrav	3. Pravopisné chyby a překlepy	4. Srozumitelnost a struktura	5. Vstřícnost, ochota, snaha pomoci	6. Rozsah a uspokojení odpovědi nebo řešení problému	7. Pozdrav, rozloučení	8. Kontaktní informace	9. Celkový dojem	Celková úroveň jednání - průměr je dnotlivých oblastí
Žďár n. S. 01/11	1,530	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	1,230	1,000	1,090
Žďár n. S. 02/13	1,267	1,143	1,024	1,024	1,214	1,119	1,024	1,000	1,024	1,094
Žďár n. S. 15	1,157	1,246	1,000	1,000	1,043	1,043	1,174	1,116	1,072	1,095
4	1,240	1,200	1,000	1,090	1,160	1,200	1,020	1,110	1,050	1,120
5	1,630	1,000	1,000	1,000	1,020	1,000	1,050	1,500	1,000	1,140
6	1,220	1,240	1,000	1,200	1,090	1,220	1,070	1,070	1,130	1,140
7	1,320	1,290	1,020	1,260	1,080	1,060	1,180	1,060	1,110	1,150
Žďár n. S. 01/13	1,237	1,421	1,035	1,105	1,193	1,140	1,140	1,140	1,158	1,175
9	1,720	1,000	1,000	1,000	1,090	1,090	1,130	1,410	1,030	1,180
10	1,739	1,350	1,050	1,000	1,050	1,000	1,300	1,000	1,100	1,186
11	1,889	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	1,889	1,000	1,198
Žďár n. S. 10	1,590	1,070	1,000	1,000	1,070	1,070	1,000	2,000	1,000	1,200
13	1,610	1,170	1,000	1,000	1,080	1,080	1,170	1,630	1,040	1,200
Žďár n. S. 01/12	1,190	1,350	1,010	1,080	1,250	1,200	1,270	1,140	1,270	1,200
15	1,400	1,370	1,185	1,259	1,185	1,222	1,037	1,037	1,185	1,211
16	1,310	1,330	1,000	1,000	1,000	1,000	1,670	1,500	1,170	1,220
17	1,590	1,080	1,000	1,120	1,120	1,160	1,270	1,490	1,100	1,220
Žďár n. S. 02/11	1,660	1,640	1,000	1,040	1,040	1,080	1,500	1,120	1,120	1,250
19	1,660	1,760	1,000	1,090	1,090	1,120	1,120	1,180	1,210	1,250
20	1,410	1,561	1,439	1,000	1,088	1,088	1,140	1,509	1,140	1,265
21	1,000	1,330	1,000	1,050	1,290	1,240	1,330	1,900	1,290	1,270
22	2,000	1,000	1,000	1,000	1,150	1,080	1,150	1,850	1,080	1,280
Žďár n. S. 02/12	1,643	1,510	1,098	1,176	1,255	1,157	1,314	1,078	1,314	1,287
24	1,670	1,250	1,000	1,000	1,230	1,260	1,700	1,280	1,200	1,290
25	1,730	1,660	1,050	1,040	1,260	1,160	1,180	1,290	1,130	1,290
26	1,560	1,610	1,000	1,000	1,110	1,170	1,580	1,360	1,310	1,300
27	1,632	1,738	1,148	1,311	1,098	1,197	1,066	1,180	1,361	1,308
28	1,500	1,453	1,208	1,151	1,245	1,208	1,321	1,396	1,321	1,313
29	1,600	1,320	1,040	1,360	1,320	1,440	1,320	1,160	1,320	1,320
30	1,350	1,700	1,000	1,200	1,200	1,270	1,460	1,470	1,330	1,330
31	1,620	1,400	1,000	1,220	1,240	1,310	1,470	1,400	1,260	1,330
32	1,680	1,773	1,091	1,091	1,227	1,364	1,273	1,227	1,227	1,333
33	1,680	1,698	1,233	1,093	1,209	1,140	1,581	1,163	1,233	1,343
34	1,446	1,579	1,237	1,211	1,276	1,329	1,118	1,592	1,395	1,355
35	1,667	1,650	1,650	1,100	1,300	1,250	1,200	1,100	1,250	1,359
36	2,040	1,119	1,021	1,114	1,241	1,221	1,182	1,817	1,325	1,367
37	1,973	1,533	1,100	1,333	1,200	1,267	1,133	1,567	1,233	1,386
38	2,667	1,000	1,000	1,000	1,143	1,071	1,000	2,500	1,143	1,392
39	1,868	2,017	1,220	1,068	1,254	1,305	1,102	1,254	1,356	1,398
40	2,232	1,560	1,120	1,200	1,140	1,220	1,240	1,420	1,280	1,414
41	2,301	1,660	1,113	1,283	1,245	1,245	1,000	1,113	1,434	1,414
42	2,500	1,000	1,000	1,000	1,100	1,100	1,400	2,450	1,100	1,418
43	1,900	1,680	1,080	1,280	1,120	1,040	1,400	1,880	1,320	1,420
44	2,000	2,412	1,000	1,000	1,118	1,176	1,000	1,824	1,294	1,436
45	2,470	1,000	1,000	1,000	1,230	1,230	1,100	2,130	1,190	1,440
46	1,308	1,000	1,077	1,038	1,462	1,462	1,846	2,462	1,423	1,453
47	2,314	1,750	1,000	1,083	1,167	1,208	1,500	1,750	1,125	1,476
48	1,813	2,037	1,000	1,111	1,148	1,111	2,074	1,667	1,370	1,488
49	2,090	1,330	1,000	1,390	1,390	1,390	1,390	2,170	1,500	1,517
50	2,455	1,692	1,068	1,308	1,235	1,249	1,638	1,376	1,412	1,539
51	1,731	1,652	1,304	1,435	1,522	1,565	1,652	1,913	1,826	1,624
52	3,631	1,071	1,214	1,000	1,286	1,357	1,786	1,929	1,357	1,626
53	1,240	1,500	1,000	1,130	1,630	1,500	2,560	2,630	1,750	1,660
54	2,933	1,661	1,125	1,179	1,393	1,357	1,589	1,232	1,411	1,663
55	2,661	1,868	1,421	1,395	1,579	1,474	2,079	1,579	1,605	1,793
56	3,074	2,083	1,167	1,000	1,583	1,083	2,333	2,250	1,750	1,814
57	3,250	1,833	1,250	1,250	1,750	1,667	1,667	2,750	1,833	2,009
58	2,684	1,885	1,692	2,154	1,731	1,846	1,923	2,500	2,154	2,093
59	3,206	2,118	1,412	2,235	2,059	1,882	1,941	3,529	2,176	2,376
Průměr	1,856	1,464	1,100	1,157	1,237	1,229	1,371	1,598	1,293	1,381



Interpretace dalších závěrů

Vyjma kvantitativního hodnocení, tak jak je uvedeno výše, Mystery Clienti při realizaci šetření zhodnotili „úřad“ a situace, se kterými se setkali následovně.

- ⌘ Velmi přehledný úřad (označení na spojovacích dveřích v patře, šipky všude na chodbách, velká, snadno pochopitelná orientační tabule rovnou u vstupu, kolem které musí nutně projít každý, orientace tedy velmi snadná).
- ⌘ Velmi příjemné jednání všech úředníků (ale i kontakty, kdy jsem jednání zaslechl za dveřmi, tak bych hodnotil pozitivně. A to i kontakty, které bych definoval jako vyčerpávající, byly velmi trpělivé...).
- ⌘ Čekací doba na agendě registru vozidel konkrétně dovozu byla cca 40 minut. Oproti tomu ostatní „přepážkové“ pracoviště byla takřka bez čekání (a to, i když je „pasová“ sezóna).
- ⌘ Většina úředníků na chodbě, až na výjimky zdravila, rovněž jsem měl pocit, že se mě většina zeptala, co potřebuju a usmívala se na mě.
- ⌘ Dimenzování mobiliáře vzhledem k počtu čekajících dostačující. Sedadla moderní, čistá a pohodlná.
- ⌘ Označení dveří pěkné, včetně dovolené a zástupu (velmi přehledně a jasně).
- ⌘ Úřad moderní a velmi čistý (a to jak na chodbách, tak v kancelářích).
- ⌘ Označení pracovníků na stolech ve většině kanceláři bylo, a pokud bylo, tak bylo jasně viditelné. U tak 20 procent nebylo. (např. paní na recepci).
- ⌘ Záchod velmi čistý, dostatek papíru, dokonce osvěžovač vzduchu tam byl, což je první úřad, kde jsem něco takového viděl.
- ⌘ S čím jsem měl trochu problém, tak byl vyvolávací systém (společný pro občanky, pasy, a evidenci vozidel a řidičáky). Byl v přízemí u vstupu, přitom celá agenda byla v prvním patře. Logicky tomu rozumím, že pracovnice na informacích podrobně a trpělivě poradí všem, problém je podle mě pro méně mobilní lidi, kteří dojdou ke dveřím a zjistí, že vyvolávací zařízení je dole. Tedy cesty výtahem zase dolů a nahoru do patra zpět... Třeba vyvolávací systém na úhradu poplatků je na příslušné chodbě, to je podle mě mnohem lepší.
- ⌘ Nikde nebyly formuláře.
- ⌘ Zase všichni pracovníci v kancelářích jsou velmi ochotní pomoci s vyplněním, ale je otázka, jestli formulář třeba na evidenci vozidel nedat na chodbu k předvyplnění. Podle mě by to situaci zpružnilo.

Jsou to maličkosti, ale věřte, že utváří profesionální dojem nejen úřadů, ale jakékoliv organizace.



Práci s výsledky „zpětných vazeb“ (Mystery Client, hodnocení interních klientů, popřípadě 360° zpětná vazba apod.) doporučujeme zařadit například do tzv. měkkého vzdělávání, tak ať mají zaměstnanci možnost NAJÍT JEJICH SMYSL nejen pro organizaci, ale také pro sebe v rámci svého rozvoje.

*„Zpětná vazba, stejně jako sprchování, není pochopitelně trvalá.
Je to něco, čemu byste se měli věnovat pravidelně.“*

(Zig Ziglar)

Máte-li jakékoli náměty a připomínky ke zprávě a k naší práci, prosíme, neváhejte nám je kdykoli sdělit. Vaše spolupráce a zpětná vazba je nezbytná pro zlepšování a rozvoj služeb, které Vám poskytujeme. Předem Vám děkuji jménem svým i jménem našich spolupracovníků.

