



evropský
sociální
fond v ČR



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST



PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

Výsledky dotazníkového šetření spokojenosti občanů s úrovní služeb Městského úřadu Trutnov

V rámci projektu Zavedení projektového řízení MěÚ Trutnov a sebehodnocení podle modelu CAF CZ.1.04/4.1.01/89.00003 financovaného z Evropského sociálního fondu byl ve druhém pololetí roku 2014 proveden průzkum spokojenosti občanů s úrovní služeb Městského úřadu Trutnov. Pro občany byl připraven dotazník s 10 otázkami, které ohodnotili známkou 1 až 5 jako ve škole (1 = výborně) a s možností uvedení námětů či připomínek k chodu úřadu. Dotazník měli občané možnost vyplnit při návštěvě městského úřadu a vhodit do schránky umístěné ve vestibulu budovy Nové radnice na Slovanském náměstí i na detašovaném pracovišti dopravně správních agend na Horské ulici. Bylo zpracováno 177 odevzdaných dotazníků. Naším cílem bylo zjistit celkovou spokojenost občanů s poskytovanými službami městského úřadu a zároveň jsme chtěli získat podněty, připomínky a nápady pro další zlepšování, neboť vždy je co zlepšovat.

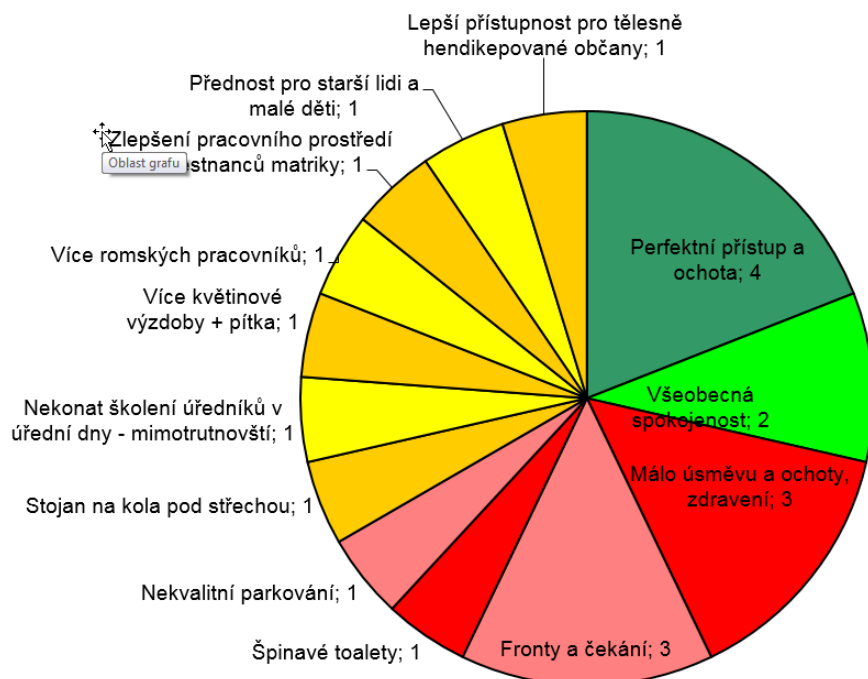
Celkově lze konstatovat, že občané a klienti Městského úřadu Trutnov jsou se službami úřadu spokojeni a že zaměstnanci úřadu naplňují svou vizi:

„Kvalitní služby občanům zajišťované s profesionálním přístupem“

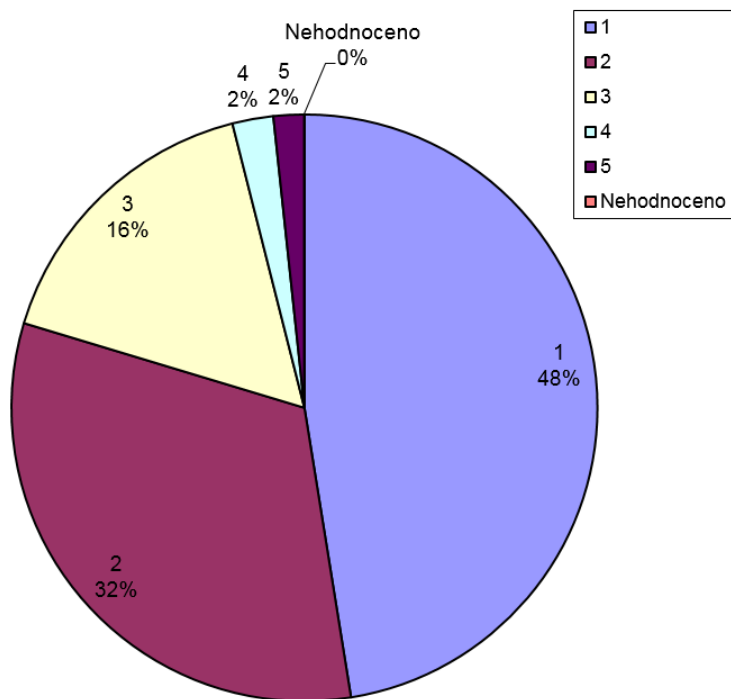
Pořadí otázek podle jejich hodnocení

	Otázka číslo	Téma otázky	Průměrná známka
Pořadí	1.	9 Možnost zjištění přítomnosti konkrétního úředníka na MěÚ prostřednictvím internetu	1,53
	2.	8 Hodnocení práce informační recepce na MěÚ	1,62
	3.	4 Hodnocení informačního systému v budově MěÚ	1,66
	4.	2 Spokojenost s ochotou, vřidností a vstřícností zaměstnanců MěÚ	1,69
	5.	3 Informovanost úředníků a schopnost pomoci a poradit	1,78
	6.	1 Spokojenost s úrovní služeb poskytovaných jednotlivými odbory MěÚ	1,79
	7.	5 Spokojenost s úrovní internetových stránek MěÚ	1,88
	8.	7 Spokojenost se srozumitelností poskytovaných informací na MěÚ	1,91
	9.	10 Dostatečnost informací poskytovaných MěÚ o své činnosti	2,12
	10.	6 Hodnocení čekací doby při návštěvě MěÚ	2,21

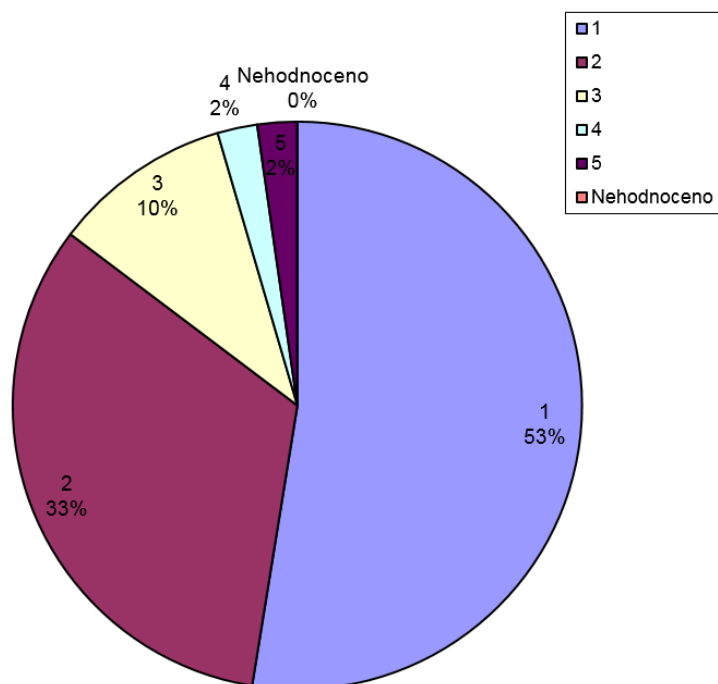
Tipy a náměty od občanů



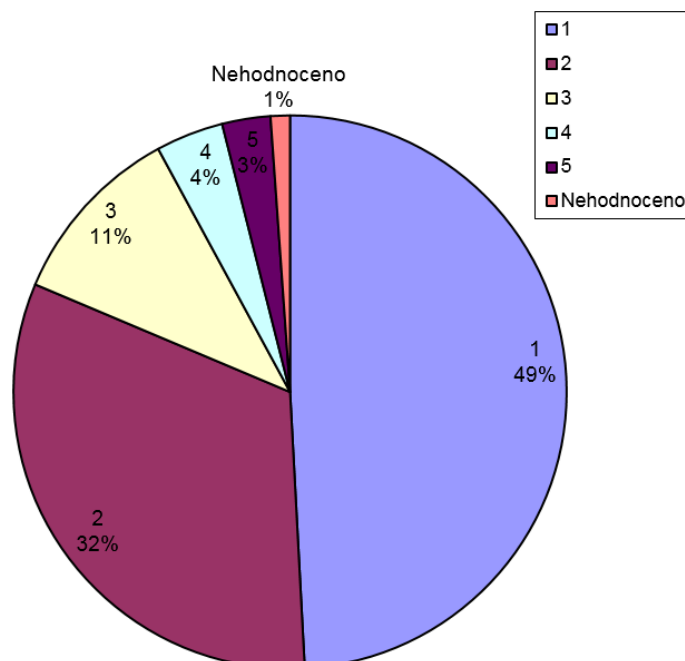
1. Jak jste spokojen(a) s úrovní služeb, které poskytují jednotlivé odbory MěÚ?



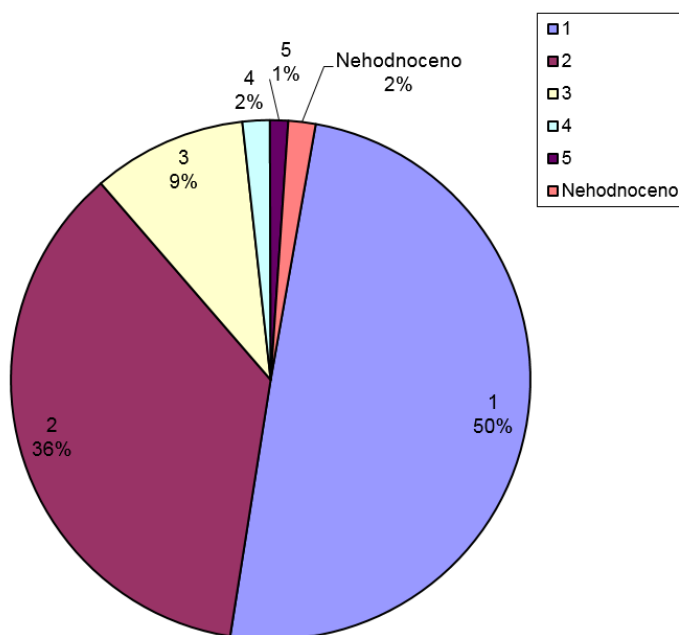
2. Jak jste spokojen(a) s ochotou, vřídností a vstřícností zaměstnanců MěÚ?



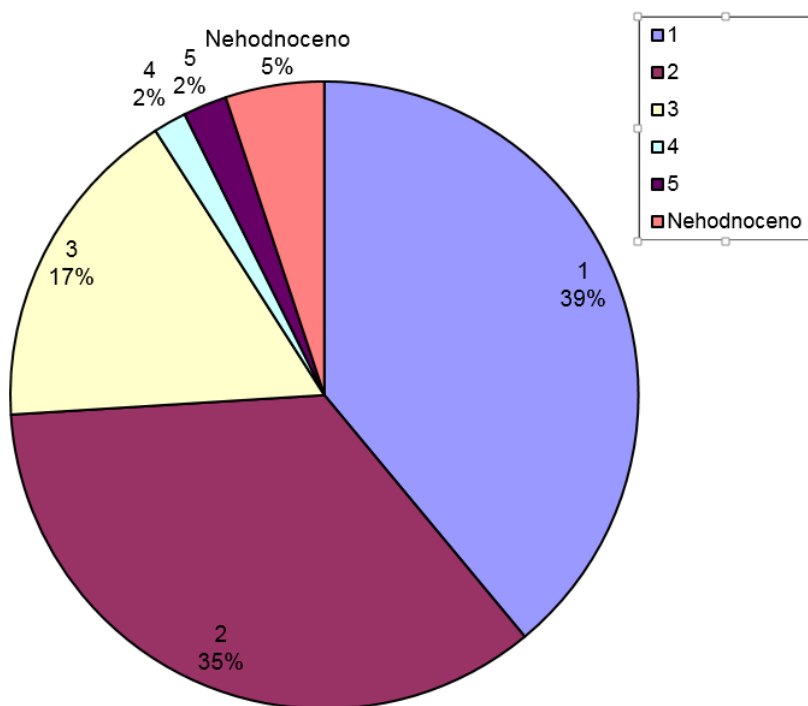
3. Jsou úředníci dostatečně informováni a dokáží Vám pomoci, případně Vám poradit, na koho se máte obrátit?



4. Jak hodnotíte informační systém v budově MěÚ (navigace k jednotlivým odborům, orientace na úřadě, informační vývěsky na chodbách)?

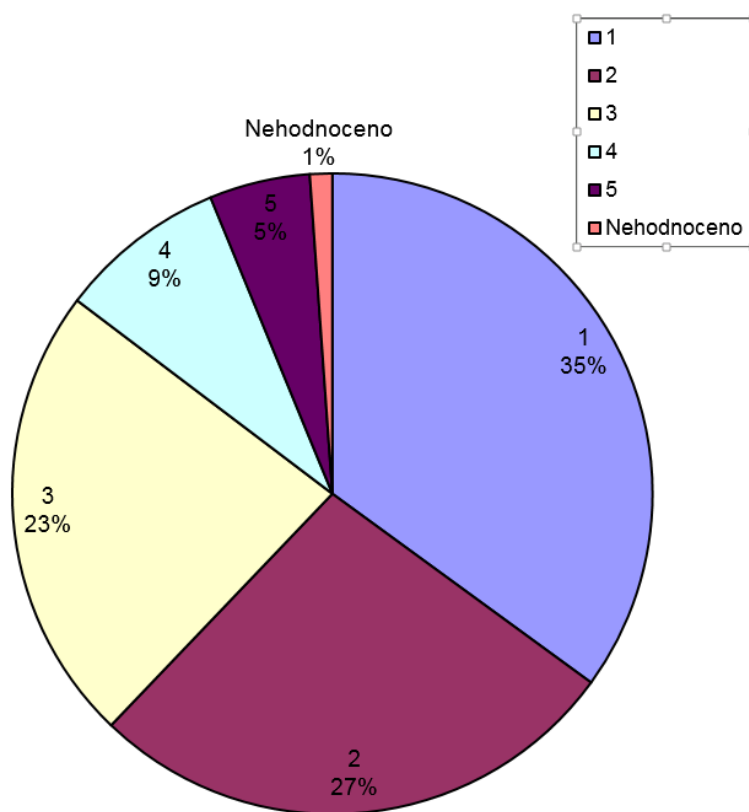


5. Jak jste spokojen(a) s úrovní internetových stránek MěÚ?

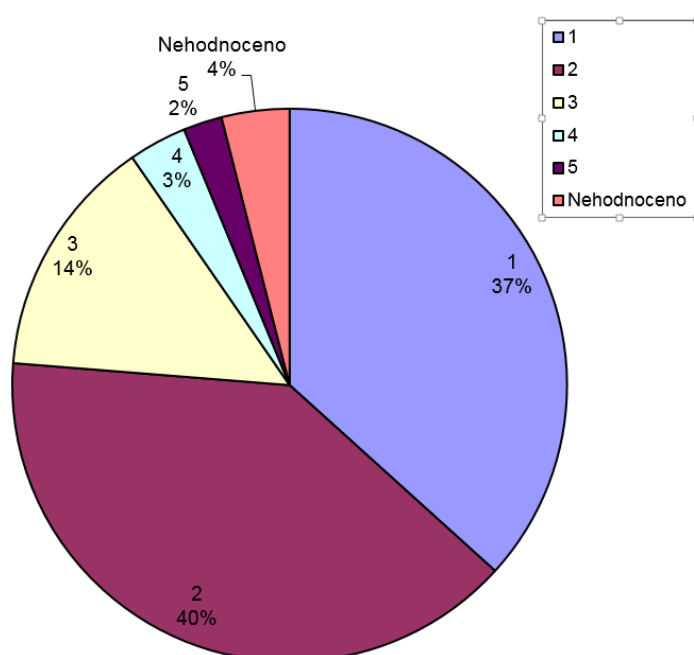


↕

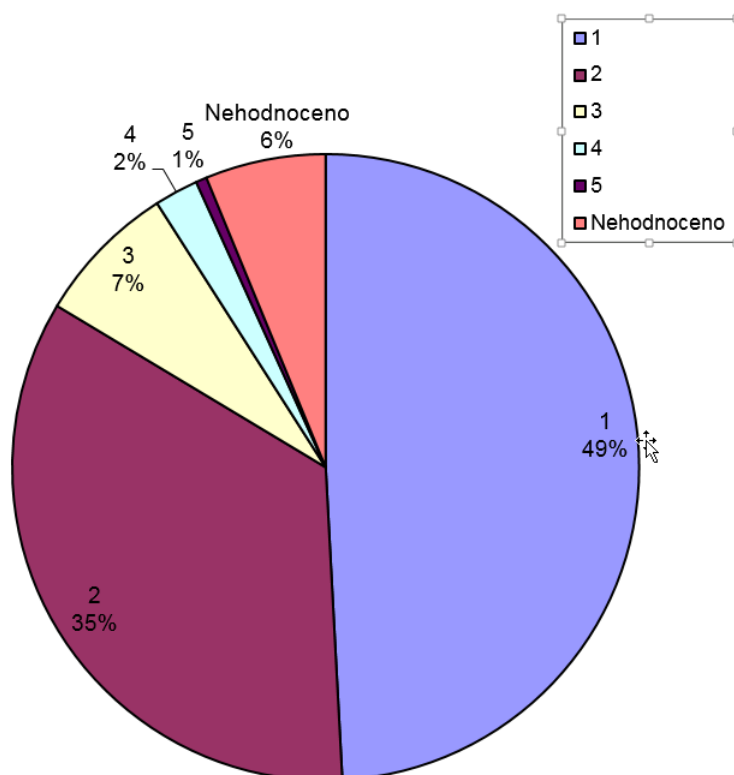
6. Jak hodnotíte čekací doby při návštěvě MěÚ?



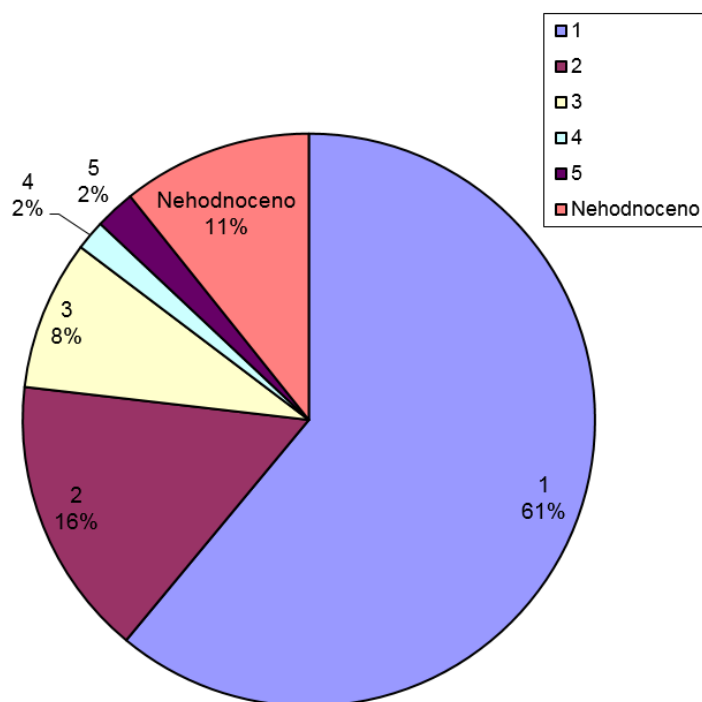
7. Jak jste spokojen(a) se srozumitelností poskytovaných informací na MěÚ?



8. Jak hodnotíte práci informační recepce na MěÚ?



9. Přivítal(a) byste možnost zjištění přítomnosti konkrétního úředníka na MěÚ prostřednictvím internetu?



**10. Považujete informace, které MěÚ poskytuje
o své činnosti za dostatečné?**

