

## **PRŮZKUM SPOKOJENOSTI OBYVATEL S MĚSTSKÝM ÚŘADEM TRUTNOV**

*dotazníkové šetření*

|                      |                                                        |
|----------------------|--------------------------------------------------------|
| Projekt:             | Zvýšení kvality řízení v úřadech územní veřejné správy |
| Reg. číslo projektu: | CZ.1.04/4.1.01/53.00047                                |
| Aktivita projektu:   | 3. Spokojenost občanů a firem - průzkum                |

duben 2011

## Obsah

|                                                                            |    |
|----------------------------------------------------------------------------|----|
| Obsah.....                                                                 | 2  |
| Úvod .....                                                                 | 3  |
| DOTAZNÍK - Průzkum spokojenosti obyvatel.....                              | 4  |
| Základní soubor dotazníkového šetření.....                                 | 9  |
| Výběrový soubor .....                                                      | 9  |
| Informace poskytované Městským úřadem Trutnov .....                        | 10 |
| Internetové stránky města.....                                             | 11 |
| Radniční listy - jejich přínos a obsahová stránka .....                    | 11 |
| Využití služeb informační recepce městského úřadu a jejich hodnocení ..... | 11 |
| Kvalita služeb poskytovaných městským úřadem.....                          | 12 |
| Spokojenost s vyřizováním záležitostí na městském úřadě.....               | 12 |
| Informovanost a přístup úředníků.....                                      | 14 |
| Orientace v budově městského úřadu, pracovní doba a přístupnost.....       | 15 |

## Úvod

Jednou z aktivit projektu „**Zvýšení kvality řízení v úřadech územní veřejné správy**“ je i průzkum spojenosti s úrovní poskytovaných služeb Městského úřadu v Trutnově. Průzkum byl realizován formou dotazníkového šetření a proběhl v měsících leden - březen 2011. Jeho základním cílem bylo získat informace a názory občanů na komunikaci, vstřícnost a odbornost zaměstnanců Městského úřadu Trutnov a celkový pohled občanů na práci úřadu. Dále pak získat pomocné informace pro SWOT analýzu MěÚ Trutnov a získat potřebné podněty a informace ke zpracování strategických dokumentů MěÚ Trutnov.

str | 3

Samotné zpracování strategie úřadu je další aktivitou projektu. V této aktivitě bude vytvořena a implementována strategie úřadu a funkční strategie (personální, informační a bezpečnostní). K tvorbě jednotlivých strategií bude využito výstupů z analýzy bezpečnosti a klíčových procesů úřadu a výsledku šetření spokojenosti občanů a firem.

Ve spolupráci s garantem projektu a dalšími členy realizačního týmu byl vytvořen dotazník, který obsahoval 20 - 30 otázek, Sběr relevantních a úplných dat provedlo 20 tazatelů dotazníkovým šetřením u obyvatel Trutnova starších 18 let a firem zde působících. Celkem bylo získáno 4 015 použitelných dotazníků. Dotazník byl k dispozici také na webu města a v informační recepci městského úřadu.

Bc. Zdeněk Nýdrle  
tajemník městského úřadu  
odborný garant projektu

## DOTAZNÍK - Průzkum spokojenosti obyvatel

str | 4

- 1) **Sledujete informace o městském úřadu a jeho činnostech?**
  - a) ano, sleduji úřední desku městského úřadu
  - b) ano, sleduji internetové stránky města
  - c) ano, čtu Radniční listy
  - d) ano, osobně se chodím informovat na městský úřad
  - e) ne, nesleduji
- 2) **Jsou výše uvedené informační zdroje podle Vás dostačující?**
  - a) ano
  - b) ne
  - c) nevím
- 3) **Informovanost ze strany městského úřadu se Vám zdá být:**
  - a) výborná
  - b) dostačující
  - c) nedostačující
  - d) špatná
- 4) **Jak hodnotíte internetové stránky města?**
  - a) velmi dobré
  - b) dostačující
  - c) špatné
  - d) neznám je
- 5) **Jsou pro Vás Radniční listy přínosem?**
  - a) ano
  - b) ne
  - c) neznám je
- 6) **Vyhovuje vám obsah Radničních listů?**
  - a) ano
  - b) ne
  - c) neznám je
- 7) **Poskytuje městský úřad kvalitní služby?**
  - a) ano
  - b) spíše ano
  - c) spíše ne
  - d) ne
- 8) **Využíváte služeb Informační recepce v budově městského úřadu?**
  - a) ano
  - b) občas
  - c) ne

9) Jak hodnotíte služby Informační recepce v budově městského úřadu?

- a) dobře
- b) spíše dobře
- c) spíše špatně
- d) špatně
- e) nevyužívám jich

10) Domníváte se, že městský úřad reaguje dostatečně na Vaše podněty?

- a) ano
- b) spíše ano
- c) spíše ne
- d) ne

11) Jak často vyřizujete své záležitosti na městském úřadě?

- a) alespoň jednou týdně
- b) vícekrát v měsíci
- c) cca 1x za měsíc
- d) příležitostně

12) Důvod návštěvy městského úřadu (lze označit více důvodů):

- a) stížnost
- b) přestupek, předvolání
- c) zaplacení poplatku (odpad, psi...)
- d) získání informací, konzultace
- e) získání živnostenského (zemědělského) oprávnění
- f) občanský průkaz a cestovní pas
- g) řidičský průkaz, přihlášení vozidla
- h) kontrolní šetření, jednání s kontrolními pracovníky
- i) žádost, návrh, ohlášení (stavební povolení apod.)
- j) sociální dávky
- k) jiný důvod návštěvy .....

.....

13) Čekací doba pro vyřízení Vaší záležitosti byla (označte čísla: 1-krátká, 2-přiměřená, 3-dlouhá):

- a) stížnost .....
- b) přestupek, předvolání .....
- c) zaplacení poplatku (odpad, psi...) .....
- d) získání informací, konzultace .....
- e) získání živnostenského (zemědělského) oprávnění .....
- f) občanský průkaz a cestovní pas .....
- g) řidičský průkaz, přihlášení vozidla .....
- h) kontrolní šetření, jednání s kontrolními pracovníky .....
- i) žádost, návrh, ohlášení (stavební povolení apod.) .....
- j) sociální dávky .....

14) Při vyřízení Vaší záležitosti byl přístup úředníka (hodnocení: 1- dobrý, 2-spíše dobrý, 3-spíše špatný, 4-špatný):

- a) stížnost .....
- b) přestupek, předvolání .....
- c) zaplacení poplatku (odpad, psi...)
- d) získání informací, konzultace .....
- e) získání živnostenského (zemědělského) oprávnění .....
- f) občanský průkaz a cestovní pas .....
- g) řidičský průkaz, přihlášení vozidla .....
- h) kontrolní šetření, jednání s kontrolními pracovníky .....
- i) žádost, návrh, ohlášení (stavební povolení apod.) .....
- j) sociální dávky .....

15) Orientujete se v budově městského úřadu?

- a) ano
- b) ne
- c) s obtížemi

16) Vyhovují Vám úřední hodiny?

- a) ano
- b) ne

17) Které pracovní dny v týdnu by byly pro vás nejvýhodnější pro návštěvu městského úřadu?

- a) pondělí
- b) úterý
- c) středa
- d) čtvrtek
- e) pátek
- f) sobota

18) Uveďte čas, který by vám nejvíce vyhovoval pro návštěvu:

- a) 8 - 10
- b) 10 - 12
- c) 12 - 14
- d) 14 - 16
- e) 16 - 18

19) Vyhovoval by Vám rezervační systém?

- a) ano
- b) ne
- c) nevím

20) Pokud ANO, u kterých agend?

.....

.....

- 21) **Přivítal byste možnost zjištění přítomnosti konkrétního úředníka na městském úřadě prostřednictvím Internetu?**  
a) ano  
b) ne
- 22) **Jsou úředníci vždy ochotní vyjít Vám vstříc?**  
a) ano, vždy  
b) téměř vždy  
c) občas ano  
d) téměř nikdy
- 23) **Jsou úředníci dostatečně informovaní a dokáží Vám pomoci, případně Vám poradit, na koho se máte obrátit?**  
a) ano  
b) většinou ano  
c) většinou ne  
d) ne
- 24) **Považujete možnost ověření listin pro imobilní občany v místě bydliště za potřebnou?**  
a) ano, využil jsem ji  
b) ano  
c) ne  
d) nevím o ní
- 25) **Je městský úřad dostatečně přístupný pro imobilní občany?**  
a) ano  
b) spíše ano  
c) spíše ne  
d) ne  
e) nevím
- 26) **Je podle Vás u městského úřadu dostatek možností pro zaparkování vozidla, motocyklu či kola?**  
a) ano  
b) spíše ano  
c) spíše ne  
d) ne
- 27) **Využíváte možnost pronájmu nebytových prostor - zasedacích místností v budově městského úřadu?**  
a) ano  
b) ne
- 28) **Pohlaví:**  
a) muž,  
b) žena
- 29) **Věk:**  
a) do 20 let  
b) 21 - 35 let  
c) 36 - 45 let  
d) 46 - 55 let  
e) 56 - 65 let  
f) 66 a více

**30) Nejvyšší ukončené vzdělání:**

- a) základní
- b) vyučen/a
- c) středoškolské
- d) vyšší odborné
- e) vysokoškolské

---

str | 8

**31) V Trutnově:**

- a) žiji
- b) pracuji
- c) studuji

## Základní soubor dotazníkového šetření

Koncem roku 2010 žilo na území města Trutnova **30 800 obyvatel**, z toho 15 990 žen a 14 810 mužů. Převládají zde lidé v produktivním věku, ve věku 15 - 64 let ve městě žije přes 22 tis. obyvatel. Území města zabírá něco málo přes 10,3 tis. ha plochy.

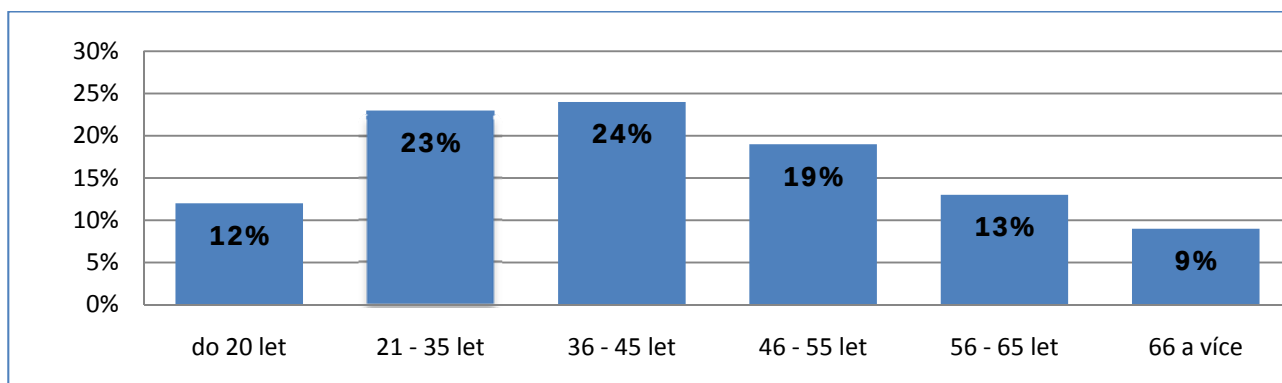
str | 9

| věková skupina | muži | ženy |
|----------------|------|------|
| 0 - 14 let     | 52%  | 48%  |
| 15 - 64 let    | 49%  | 51%  |
| 65 a více let  | 38%  | 62%  |

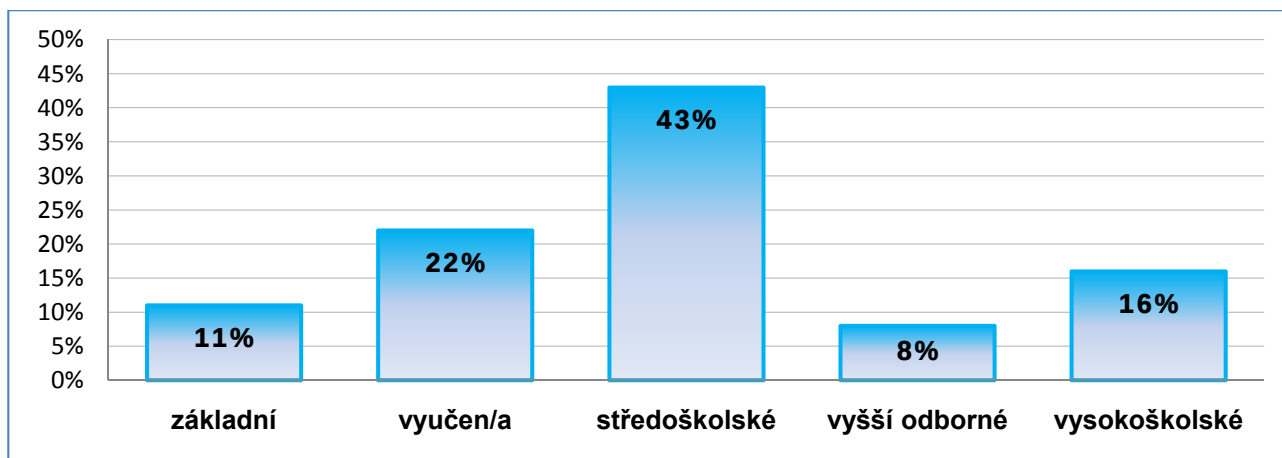
Tabulka č. 1 - Podíl obyvatel ve věkových skupinách

## Výběrový soubor

Výběrový soubor, který byl z průzkumu získán, obsahuje informace od 4 015 občanů města Trutnova. Z toho bylo 57% žen a 43% mužů. Přestože ve srovnání se základním souborem je střední věková skupina ve výběrovém souboru mírně podhodnocena, je výběrový soubor dostatečně reprezentativním vzorkem vzhledem k základnímu souboru obyvatelstva Trutnova.



Graf č.1 - Věkové složení respondentů



Graf č.2 - Úroveň dosaženého vzdělání respondentů

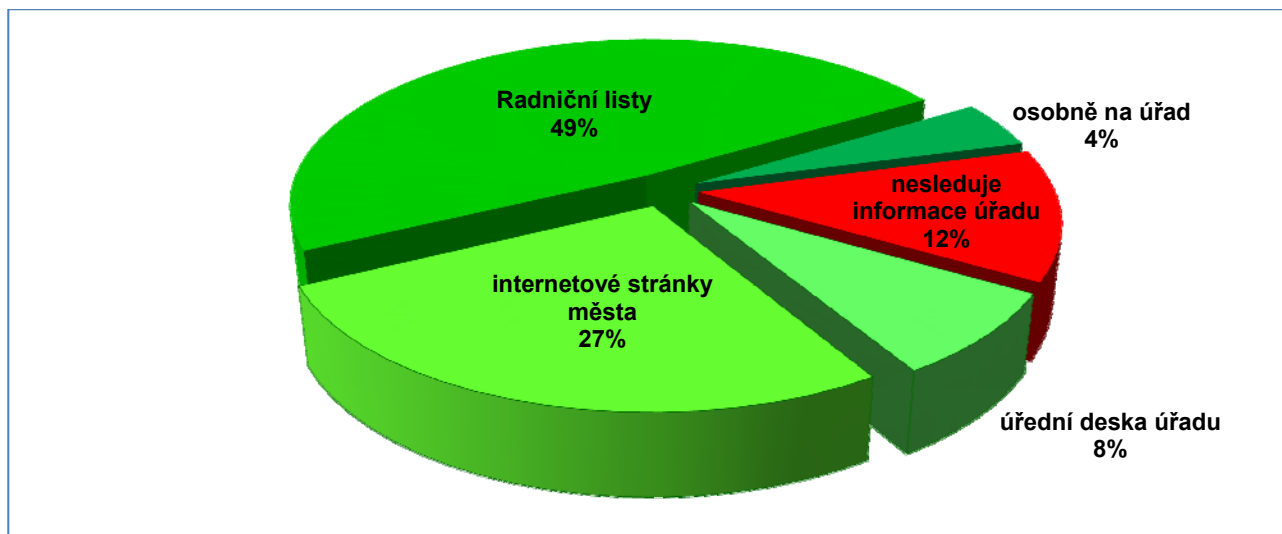
## Informace poskytované Městským úřadem Trutnov

Tato skupina dotazů měla za úkol zjistit, jak občané vnímají úroveň, kvalitu, dostupnost informací, které poskytuje městský úřad. Dotazy směřovaly na způsob získávání informací, zda jsou informace poskytované městským úřadem pro občany dostačující. Podrobnější dotazy se týkaly internetových stránek města, Radničních listů a informační recepce ve vstupních prostorách městského úřadu.

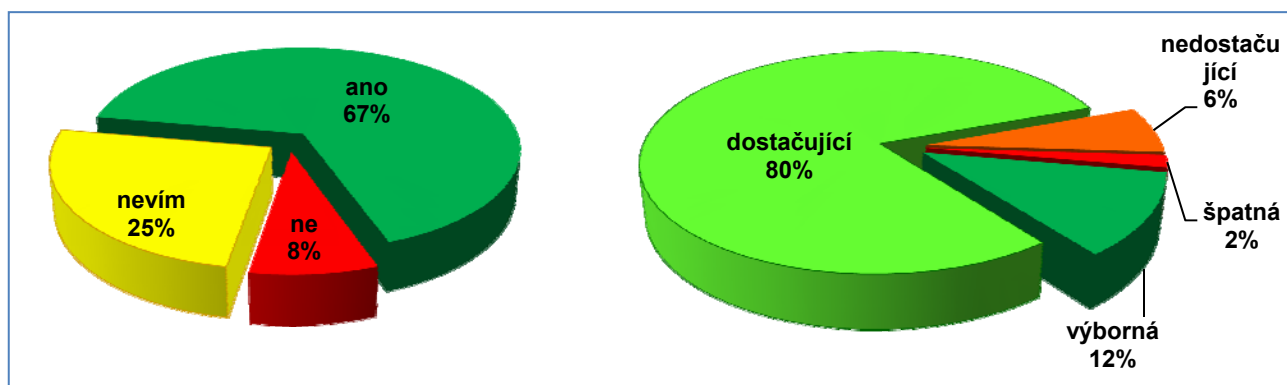
Z průzkumu vyplývá, že nejčastějším způsobem, kterým občané získávají informace o městském úřadu, jsou Radniční listy, z nich čerpá téměř polovina oslovených, a internetové stránky města, které sleduje více než čtvrtina oslovených.

Celkově pak více než polovina tázaných považuje zdroje informací za dostatečné a svou informovanost ze strany městského úřadu pak považuje drtivá většina za dostačující či výbornou.

str | 10



Graf č. 3 - Způsob sledování informací o městském úřadu

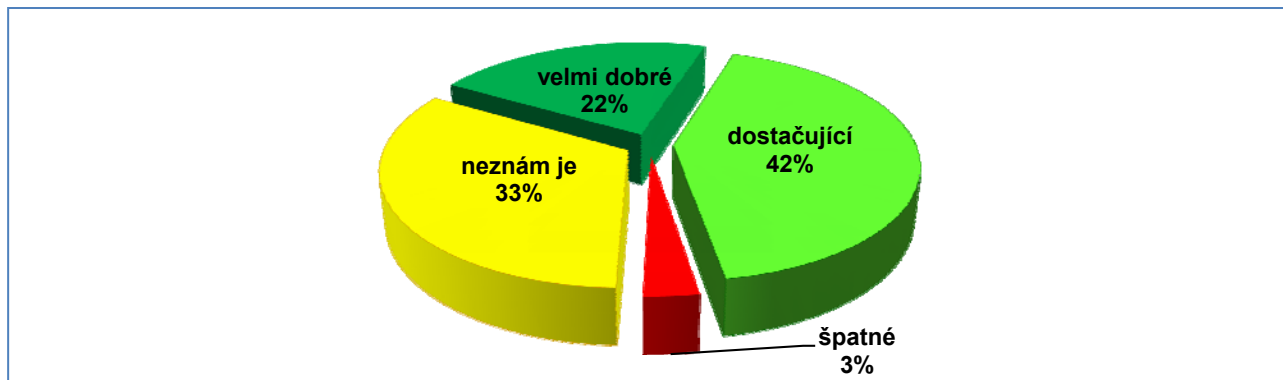


Graf č. 4 - Jsou informační zdroje dostatečné?

Graf č. 5 - Informovanost ze strany městského úřadu

## Internetové stránky města

Internetové stránky města hodnotí většina občanů za dostačující nebo velmi dobré, avšak třetina dotázaných je nezná.

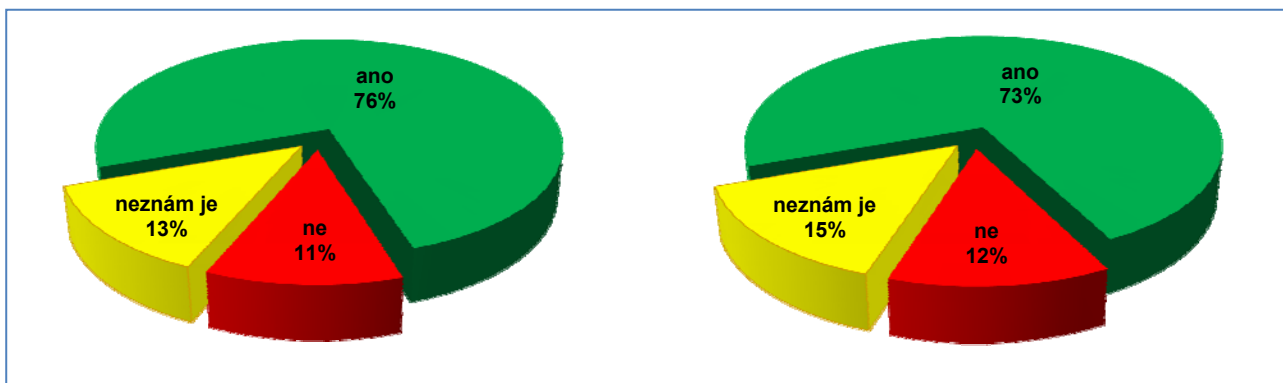


str | 11

Graf č.6 - Hodnocení internetových stránek města

## Radniční listy - jejich přínos a obsahová stránka

Radniční listy považuje za přínos více než tři čtvrtiny občanů a téměř stejnému počtu vyhovuje i obsah. Pouze každý desátý občan je za přínos nepovažuje a stejnému počtu nevyhovuje ani jejich obsah.

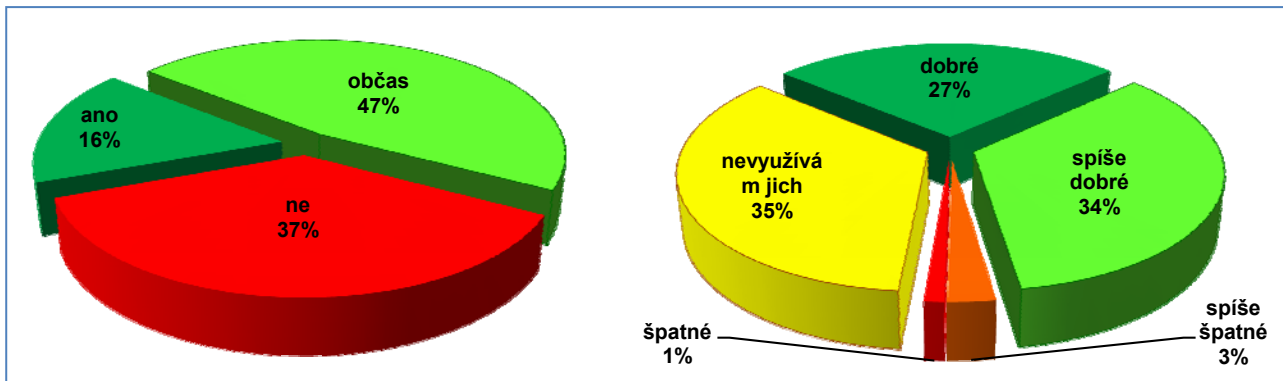


Graf č.7 - Jsou pro Vás Radniční listy přínosem?

Graf č.8 - Vyhovuje Vám obsah Radničních listů?

## Využití služeb informační recepce městského úřadu a jejich hodnocení

Služeb informační recepce alespoň občas využije více než polovina dotázaných a téměř stejný počet hodnotí tyto služby jako spíše dobré nebo dobré.

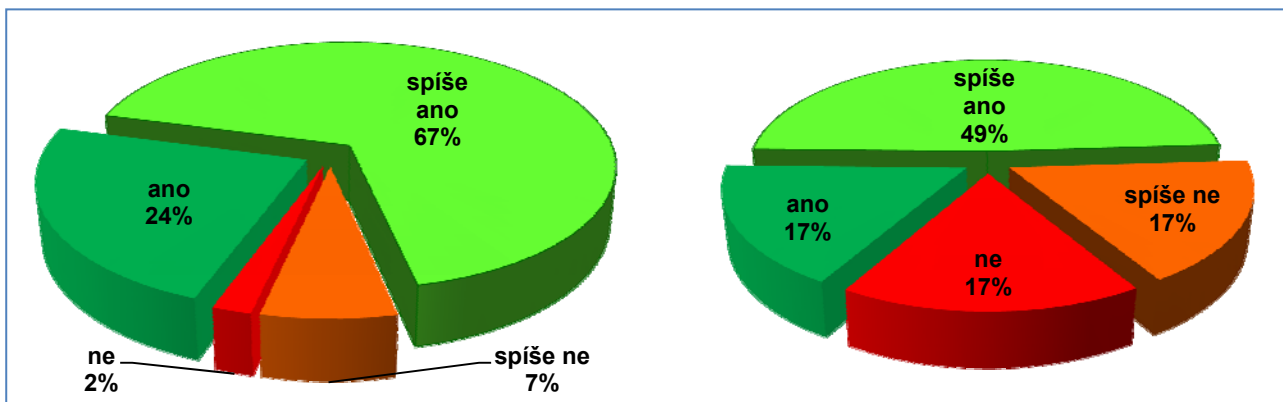


Graf č.9 - Využíváte služeb Informační recepce?

Graf č.10 - Hodnocení služeb Informační recepce

## Kvalita služeb poskytovaných městským úřadem

Celkově pak 90% dotázaných považuje služby poskytované městským úřadem za kvalitní nebo spíše kvalitní. Více než polovina dotázaných občanů pak uvedla, že městský úřad reaguje na jejich podněty, současně však třetina dotázaných uvádí opak.



str | 12

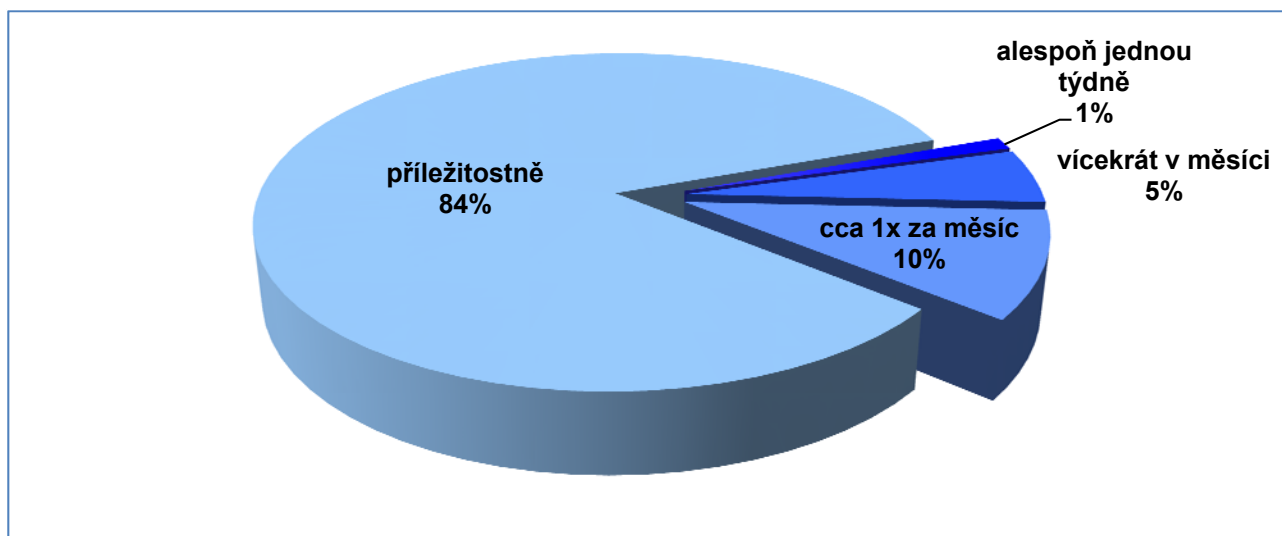
Graf č.11- Poskytuje městský úřad kvalitní služby?

Graf č. 12 - Reaguje městský úřad dostatečně na Vaše podněty?

## Spokojenost s vyřizováním záležitostí na městském úřadě

Tato skupina dotazů měla za úkol zjistit frekvenci návštěv městského úřadu, jejich účel a přístup úředníků jednotlivých agend.

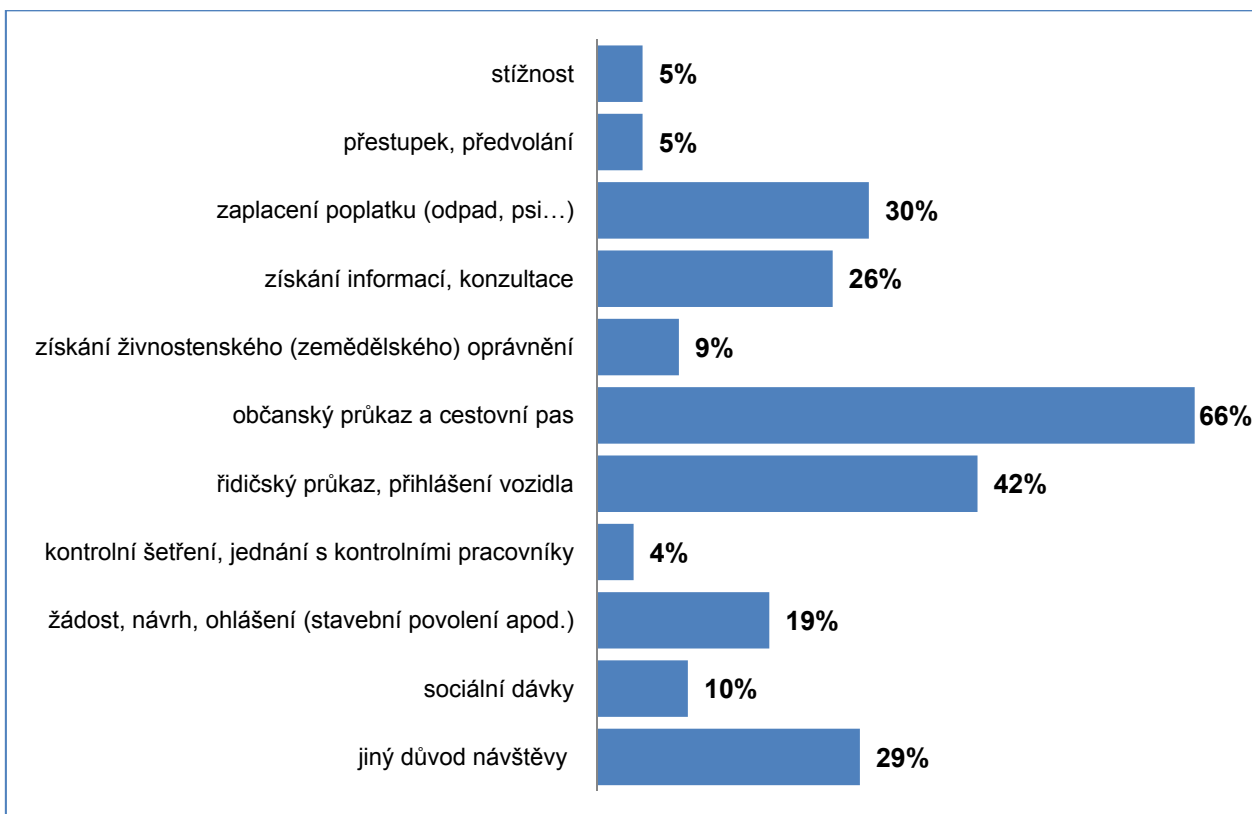
Z průzkumu vyplynulo, že většina dotázaných navštěvuje městský úřad příležitostně.



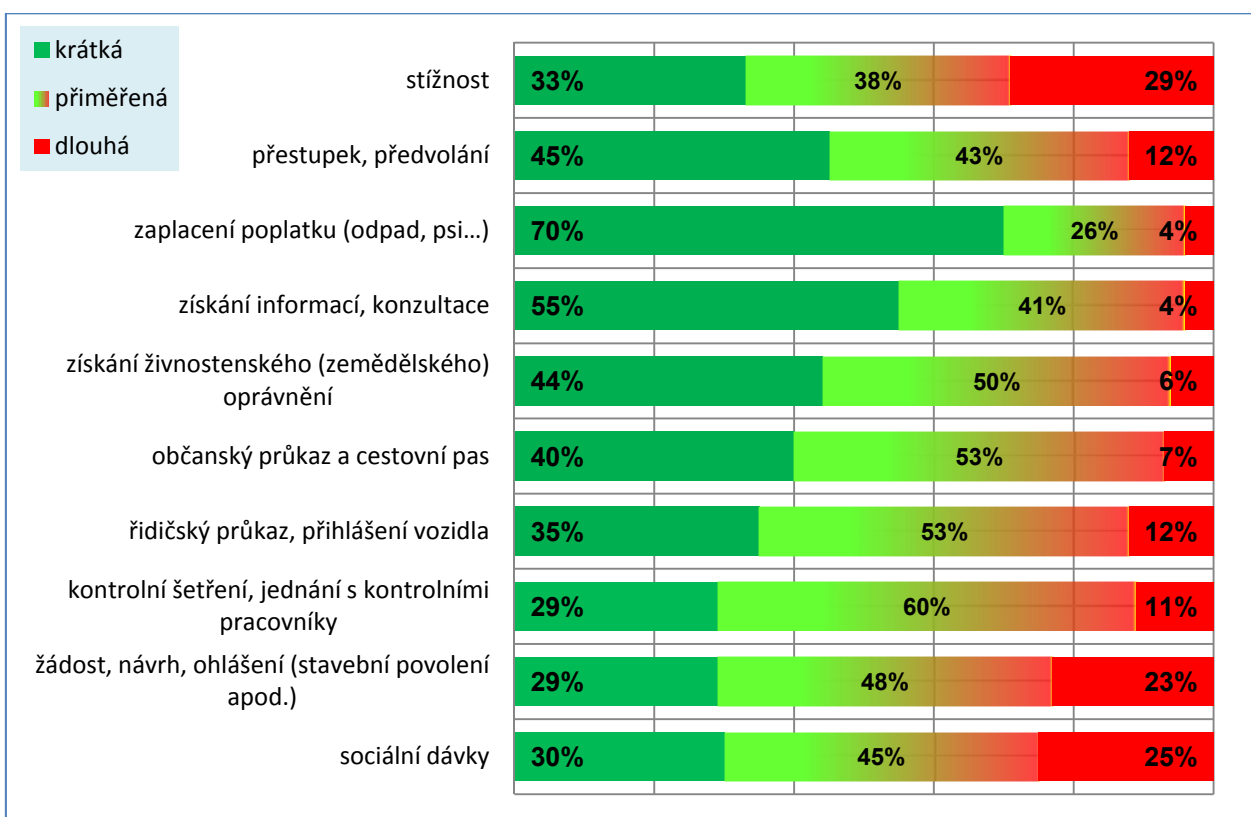
Graf č. 13 - Jak často vyřizujete své záležitosti na městském úřadě?

Jako nejčastější důvod uvádějí občanský průkaz, řidičský průkaz, cestovní pas, přihlášení vozidla, stavební povolení, poplatky a dávky, živnostenské oprávnění či konzultace.

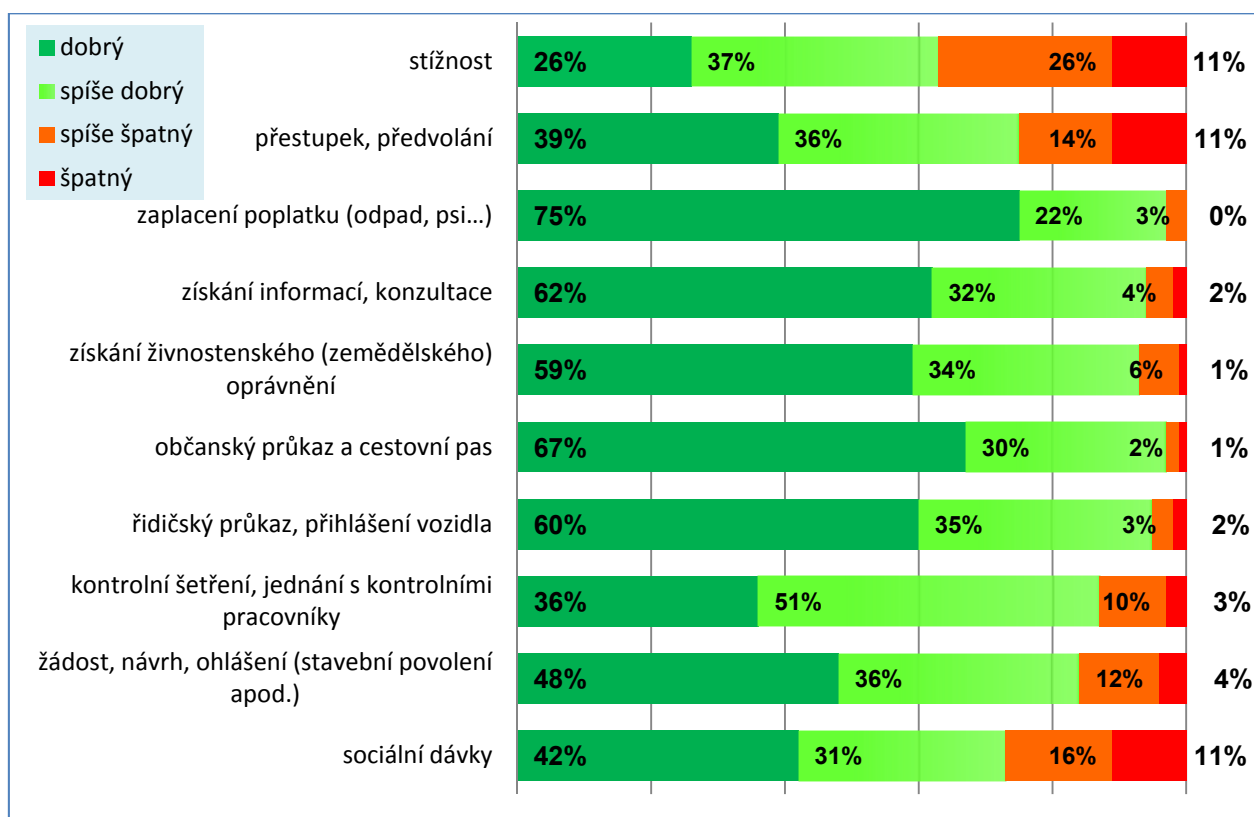
Nejdelší čekací dobu uvádějí dotazovaní občané při řešení stížností, vyřizování sociálních dávek a stavebního povolení. Ve stejných agendách pak občané špatně hodnotí i přístup úředníků.



Graf č. 14 - Důvod návštěvy městského úřadu



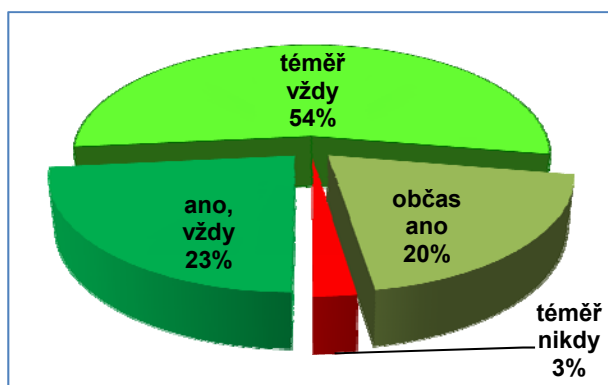
Graf č.15 - Čekací doba pro vyřízení Vaší záležitosti



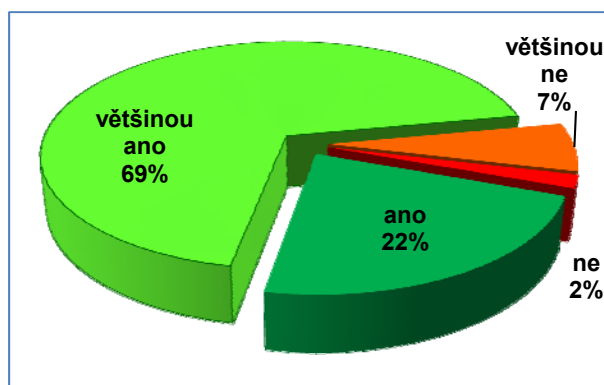
Graf č.16 - Přístup úředníka při vyřízení Vaší záležitosti

## Informovanost a přístup úředníků

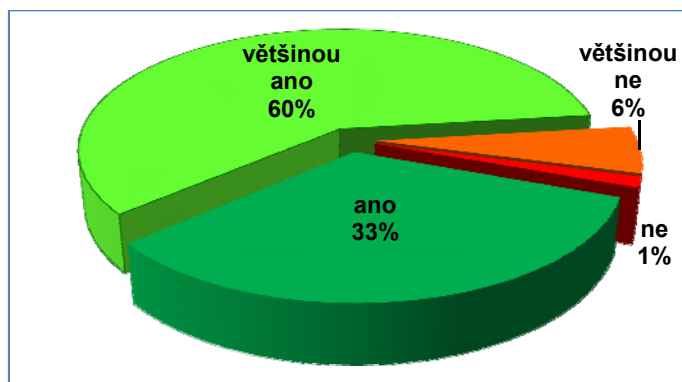
Z průzkumu vyplývá, že tři čtvrtiny dotázaných uvádí, že úředníci jsou vždy nebo téměř vždy ochotni vyjít jim vstříc. Téměř devadesát procent občanů hodnotí úředníky jako většinou dostatečně informované. Stejně procento dotázaných uvádí, že jim úředníci dokáží pomoci, případně poradit, na koho se mají obrátit.



Graf č.17 - Jsou úředníci vždy ochotni vyjít Vám vstříc?



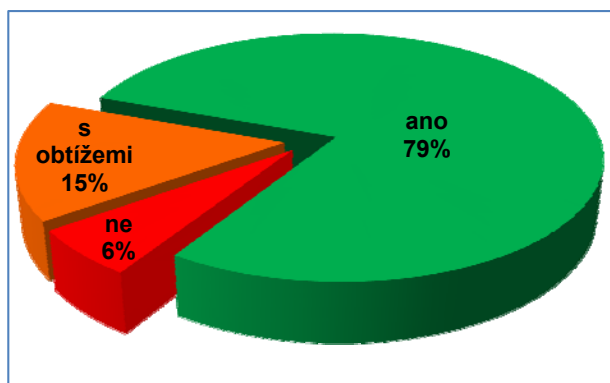
Graf č.18 - Jsou úředníci dostatečně informovaní?



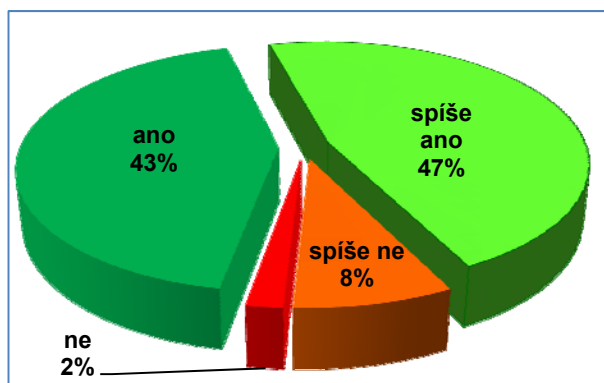
Graf č.19 - Dokáží Vám úředníci pomoci, případně Vám poradit, na koho se máte obrátit?

### Orientace v budově městského úřadu, pracovní doba a přístupnost

V oblasti dotazů, zaměřených na prostředí městského úřadu, pracovní dobu a přístupnost úřadu občané uvádějí, že jsou převážně spokojeni s prostředím v budově městského úřadu a přibližně stejný počet tj. 79% se v budově orientuje bez obtíží.

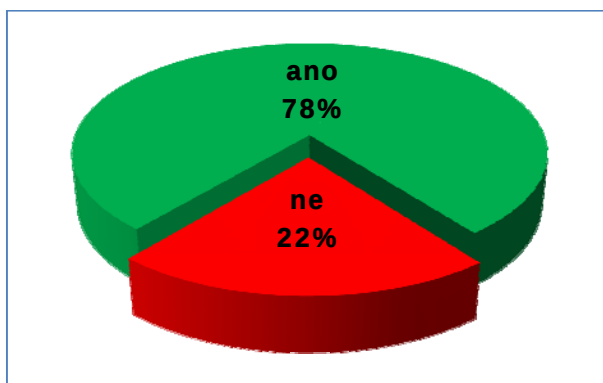


Graf č.20 - Orientujete se v budově městského úřadu?

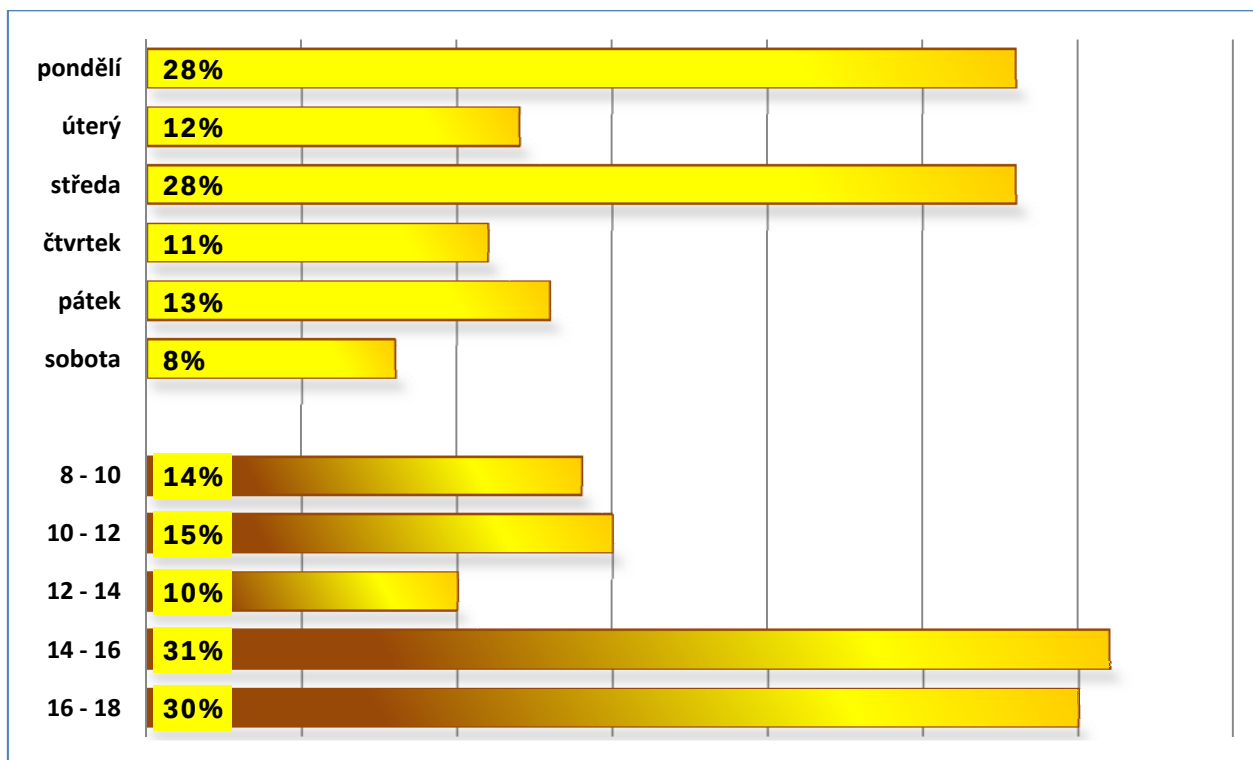


Graf č.21 - Jste spokojeni s prostředím městského úřadu?

Více než třem čtvrtinám dotázaných vyhovují úřední hodiny a pouze 8% by uvítalo otevřený úřad i v sobotu. Přes 60% občanů využívá městský úřad v odpoledních hodinách tj. v době od 14 do 18 h.



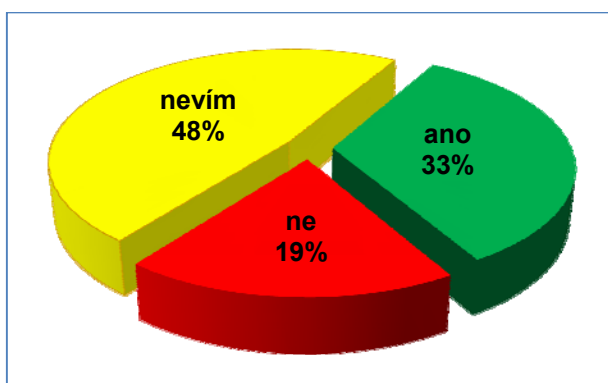
Graf č.22 - Vyhovují Vám úřední hodiny?



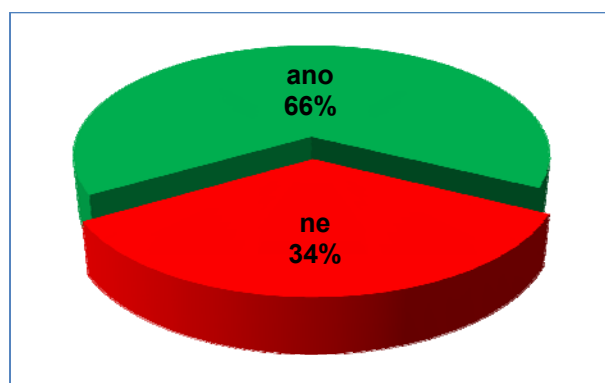
Graf č.23 - Které dny v týdnu a který čas by byl pro vás nejvýhodnější pro návštěvu MěÚ?

Z následujících grafů vyplývá, že třetině dotázaných by vyhovoval rezervační systém (možnost objednání času schůzky s konkrétním úředníkem předem elektronicky a dvě třetiny občanů by přivítaly možnost zjištění přítomnosti konkrétního úředníka na MěÚ prostřednictvím Internetu.

Rezervační systém by občané přivítali zejména těchto agend: občanské průkazy, cestovní doklady, řidičských oprávnění, registrace vozidel, stavební povolení, živnostenské oprávnění a sociální dávky.

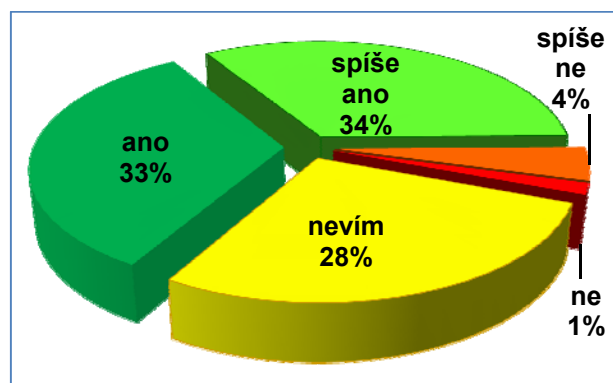


Graf č.24 - Vyhovoval by Vám rezervační systém (možnost objednání času schůzky s konkrétním úředníkem předem elektronicky)?

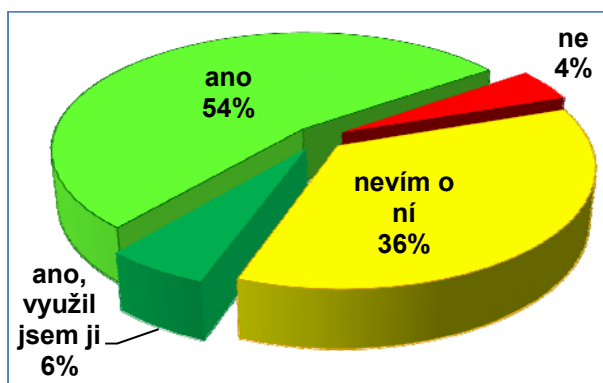


Graf č.25 - Přivítal byste možnost zjištění přítomnosti konkrétního úředníka na MěÚ prostřednictvím Internetu?

Více než dvě třetiny občanů uvedly, že je městský úřad dostatečně přístupný pro imobilní občany, naopak více než tři čtvrtiny dotázaných nepovažuje množství parkovacích míst u městského úřadu za dostatečné.



Graf č.26 - Je městský úřad dostatečně přístupný pro občany?



Graf č.27 - Považujete možnost ověření listin pro imobilní občany v místě bydliště za potřebnou?



Graf č.28 - Je podle Vás u městského úřadu dostatek možností pro zaparkování vozidla, motocyklu či kola?