

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.

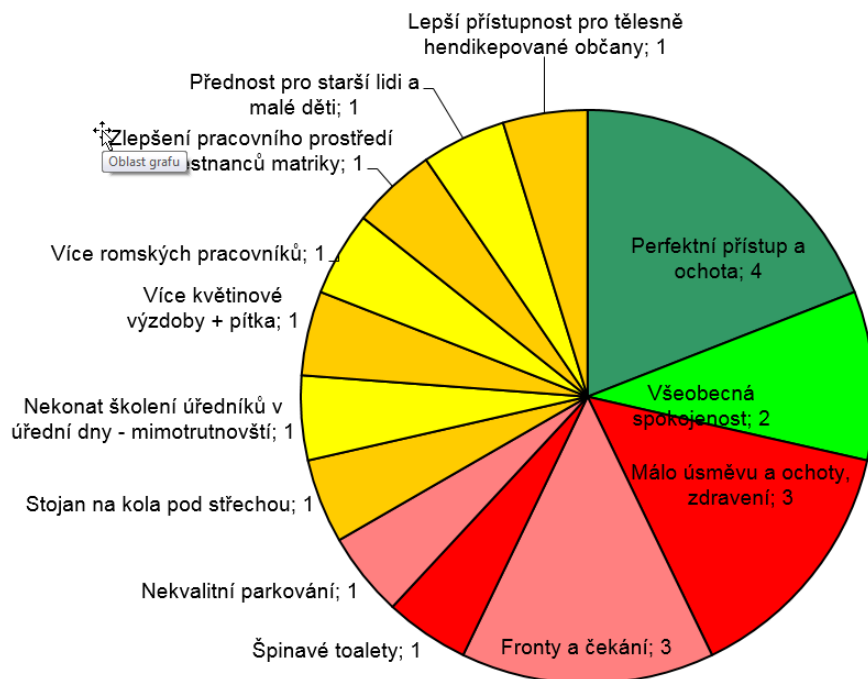
Celkově lze konstatovat, že občané a klienti Městského úřadu Trutnov jsou se službami úřadu spokojeni a že zaměstnanci úřadu naplňují svou vizi:

„Kvalitní služby občanům zajišťované s profesionálním přístupem“

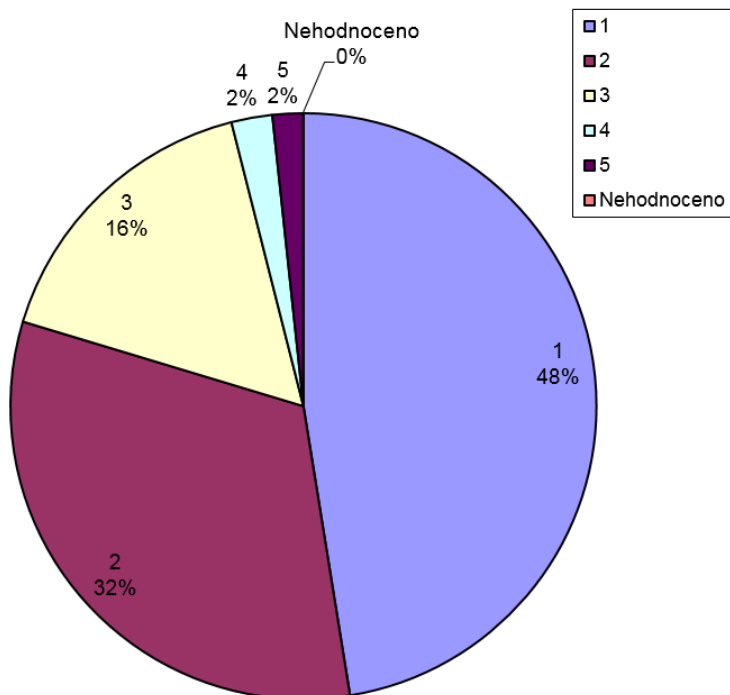
Pořadí otázek podle jejich hodnocení

	Otázka číslo	Téma otázky	Průměrná známka
Pořadí	1.	9 Přivítal(a) byste 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, vlídností 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

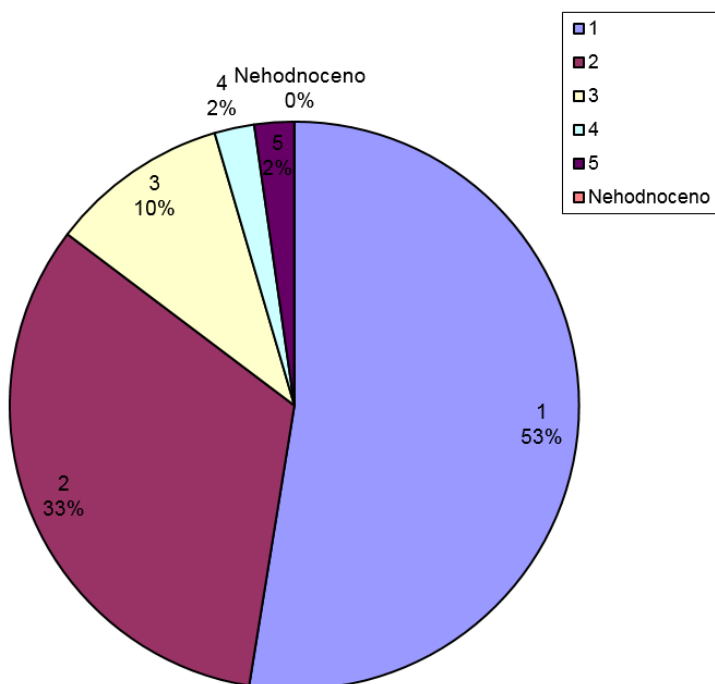
Tipy a náměty od občanů



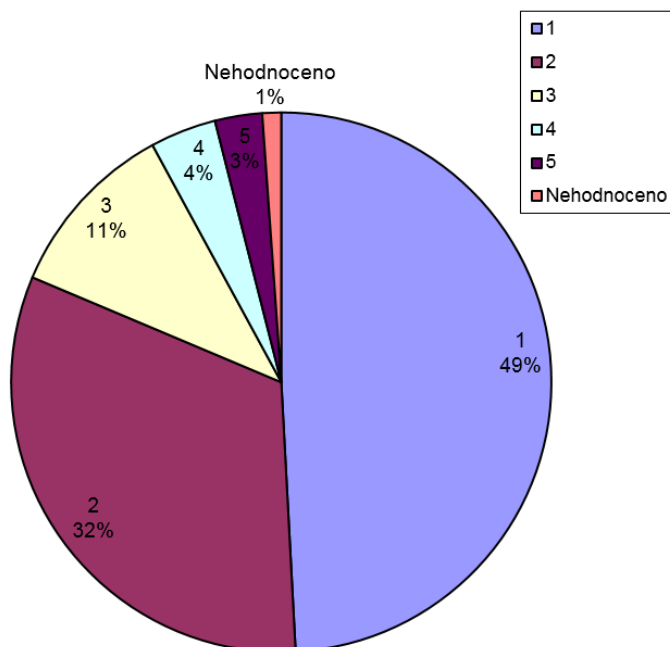
1. Jak jste spokojen(a) s úrovní služeb, které poskytují jednotlivé odbory MěÚ?



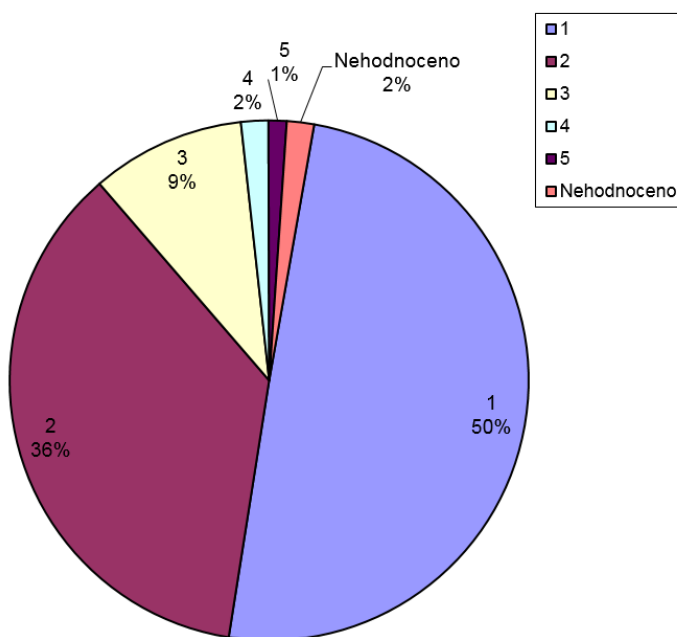
2. Jak jste spokojen(a) s ochotou, vlivností a vstřícností zaměstnanců MěÚ?



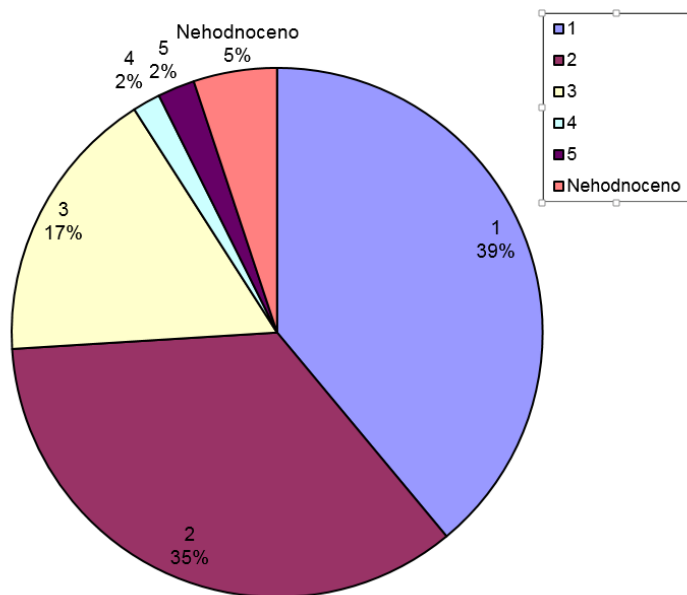
3. Jsou úředníci dostatečně informovaní a dokáží Vám pomoci, případně Vám poradit, na koho se máte obrátit?



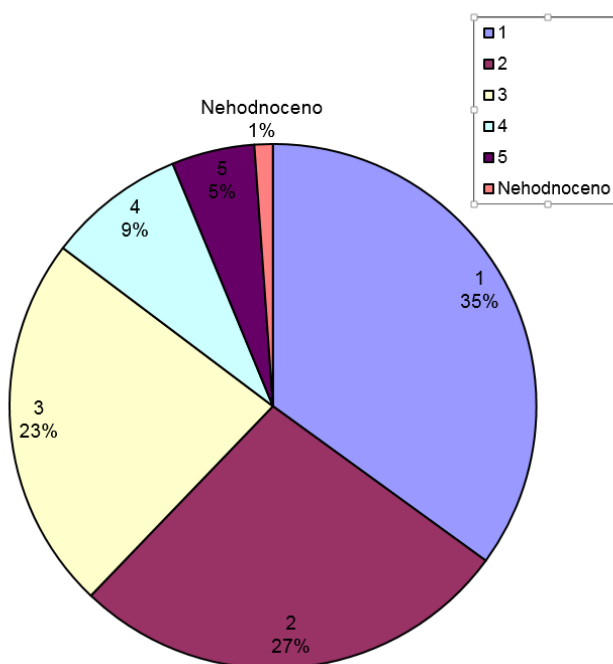
4. Jak hodnotíte informační systém v budově MěÚ (navigace k jednotlivým odborům, orientace na úradě, informační vývěsky na chodbách)?



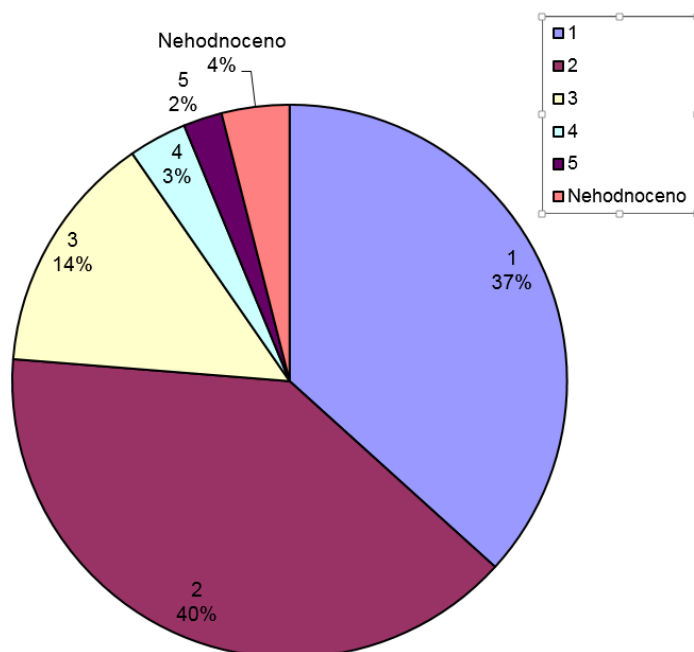
5. Jak jste spokojen(a) s úrovní internetových stránek MěÚ?



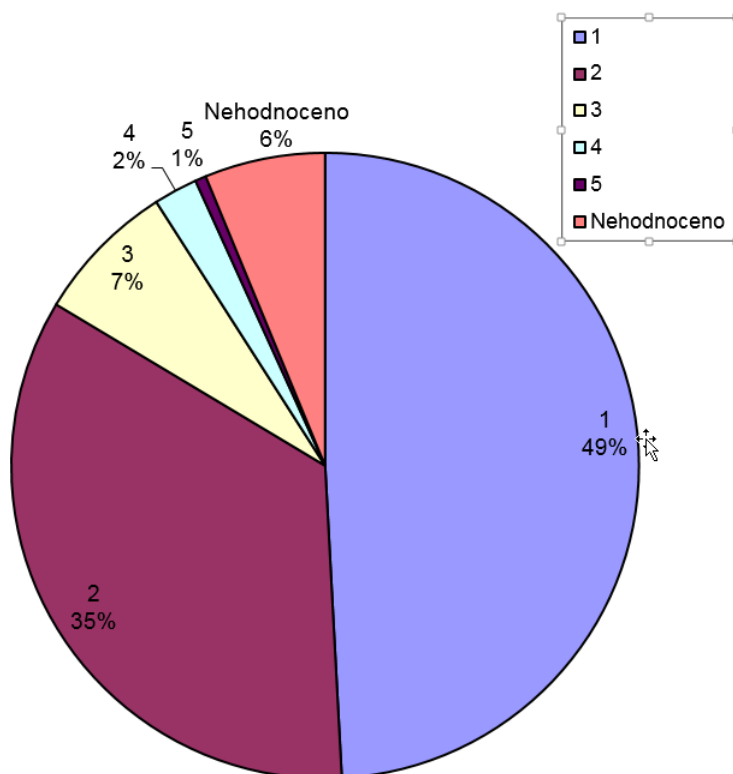
6. Jak hodnotíte čekací doby při návštěvě MěÚ?



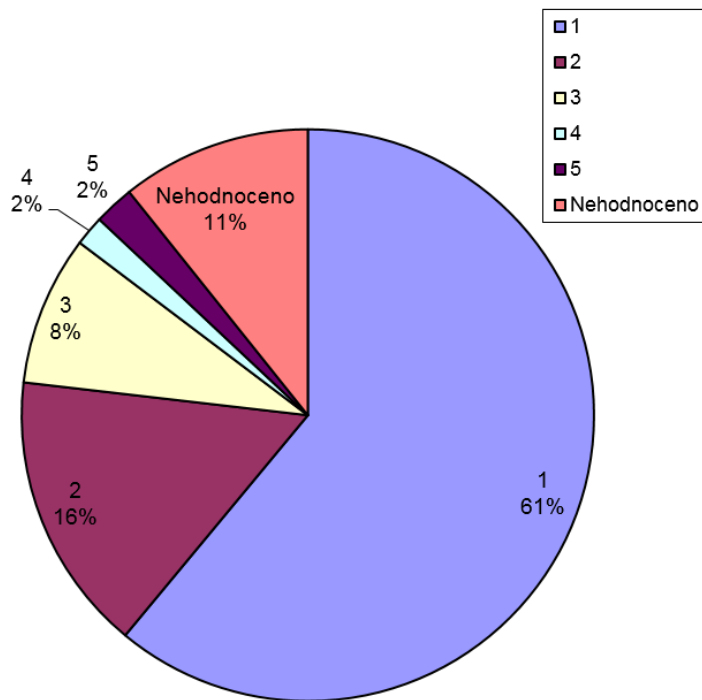
7. Jak jste spokojen(a) se srozumitelností poskytovaných informací na MěÚ?



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?**

