



MĚSTO VELKÉ MEZIŘÍČÍ

ODDĚLENÍ KANCELÁŘE TAJEMNÍKA

Průzkum spokojenosti klientů Městského úřadu Velké Meziříčí

(proběhlo ve dnech 20.5.2019 a 22.5.2019)

Velké Meziříčí

květen 2019



Obsah

I.	Úvod.....	3
II.	Popis dotazníkového průzkumu.....	3
III.	Výsledky	5
IV.	Porovnání s minulými průzkumy.....	6
V.	Závěr	9



Průzkum spokojenosti klientů Městského úřadu Velké Meziříčí v roce 2019 navazuje na průzkumy spokojenosti klientů, které proběhly u Městského úřadu Velké Meziříčí v letech 2012 až 2016 v rámci projektu: „*Vzdělávání zaměstnanců Městského úřadu Velké Meziříčí*“. Projekt byl registrován pod číslem CZ1.04/4.1.01/39.00075 a byl spolufinancován z prostředků Evropského sociálního fondu prostřednictvím Operačního programu lidské zdroje a zaměstnanost (OPLZZ) a z rozpočtu Města Velké Meziříčí.

I. Úvod

V roce 2019 byl proveden již sedmý průzkum spokojenosti klientů Městského úřadu Velké Meziříčí (dále MěÚ Velké Meziříčí).

Průzkum byl proveden stejnou metodou jako v roce 2018, tzn. že klienti nevyplňovali dotazníky sami, ani je sami nevhazovali do sběrných boxů, ale pouze odpovídali na položené otázky, které jim pokládali najatí externí pracovníci.

Průzkum byl opět proveden formou anonymních dotazníků. Klienti MěÚ Velké Meziříčí měli zase možnost hodnotit ve čtyřstupňové škále kvalitu činnosti, úroveň vystupování a služeb pracovníků jednotlivých odborů a oddělení MěÚ Velké Meziříčí.

II. Popis dotazníkového průzkumu

Anonymní průzkum spokojenosti klientů MěÚ Velké Meziříčí byl proveden v pondělí 20.5.2019 a ve středu 22.5.2019. Tedy ve dnech, kdy jsou na úřadě nejdelsí úřední hodiny pro veřejnost (od 8:00 do 17:00 hod.).

Na průzkum spokojenosti klientů přímo v terénu (v budovách Městského úřadu) byli najatí 4 externí pracovníci, konkrétně studenti Gymnázia Velké Meziříčí.

Postup dotazníkového šetření byl následující:

- 1) Studenti pracovali vždy ve dvou, a to na předem určeném místě v budově Městského úřadu (podle připraveného rozpisu, který zpracoval vedoucí úřadu, tajemník Ing. Švaříček – rozpis uveden níže).
- 2) Studenti sami aktivně nabízeli klientům možnost ohodnotit úroveň poskytovaných služeb. Oslovovat se snažili pouze obslužené klienty, tj. ty klienty, kteří již odcházeli z budovy, z kanceláře nebo od přepážkového pracoviště.
- 3) Odpovědi klientů studenti sami zaznamenávali do dotazníků. U jednoho klienta byl vyplněn vždy pouze jeden dotazník.
- 4) Studenti sami pokládali všech 5 otázek, tj. který odbor klient navštívil (1 otázka) a jak byl klient spokojen s úrovní poskytovaných služeb (4 otázky – zde známkování 4 stupni) + se studenti dotazovali, zda klient chce něco doplnit slovně. I slovní komentář zapisovali do dotazníků sami studenti.
- 5) Pokud klient odmítl odpovídat na otázky, nebyl dále studentem zdržován.
- 6) Při komunikaci s klientem byli studenti poučeni, aby dodržovali zásady slušného chování, tj. pozdravení, poděkování, spisovná komunikace, atd.



- 7) Studenti nosili jmenovky, aby byli ze strany klienta identifikovatelní a bylo poznat, že tento výzkum provádějí pro Městský úřad Velké Meziříčí.
- 8) Po skončení dotazníkového šetření na určeném místě se studenti přesunuli na další místo podle rozpisu. Vyplněné dotazníky z průzkumu vkládali studenti do připravených obálek podle rozpisu tak, aby bylo při vyhodnocování možné zjistit, na jakém místě byl dotazník vyplněn (na obálce bylo napsáno datum průzkumu, čas průzkumu a místo průzkumu). Obálky s vyplněnými dotazníky pak studenti na konci dne předávali přímo vedoucímu úřadu (tajemníkovi Ing. Marku Švaříčkovi).

Než samotný průzkum spokojenosti klientů začal, bylo tajemníkem provedeno zaškolení studentů dle výše uvedeného postupu dotazníkového šetření. Všechna místa, kde průzkum měl probíhat, byla se studenty předem navštívena a tajemníkem bylo určeno nejvhodnější místo pro kontakt s klientem.

Před samotným začátkem průzkumu pak studenti obdrželi:

- a) Dostatečné množství prázdných dotazníků, včetně psacích potřeb a desek.
- b) Rozpis průzkumu s uvedením data, času a místa, kde průzkum bude prováděn.
- c) Postup dotazníkového šetření se všemi předpokládanými životními zkušenostmi, které mohou při průzkumu nastat.
- d) Obálky pro uložení vyplněných dotazníků (na obálce bylo napsáno datum průzkumu, čas průzkumu a místo průzkumu).
- e) Jmenovky.

Rozpis práce studentů byl následující:

Pondělí 20.5.2019:

a) 2 studenti:

- **Budova České spořitelny (Náměstí 14/16)** - od 8:00 hod. do 12:00 hod. odbor dopravy (přepážky).
- **Budova České spořitelny (Náměstí 14/16)** - od 13:00 hod. do 17:00 hod. odbor správní (přepážky).

Dohromady 8 hodin za den.

b) 2 studenti:

- **Budova Obecníku (Náměstí 79/3)** - od 8:00 hod. do 9:00 hod. patro budovy, kde sídlí odbor správy majetku a bytů.
- **Nová budova radnice (Náměstí 27/28)** - od 9:00 hod. do 12:00 hod. vestibul budovy.
- **Stará budova radnice (Radnická 29/1)** – od 13:00 hod. do 17:00 hod. vestibul budovy.

Dohromady 8 hodin za den.



Středa 22.5.2019

a) 2 studenti:

- **Budova České spořitelny (Náměstí 14/16)** - od 8:00 hod. do 12:00 hod. odbor správní (přepážky).
- **Budova České spořitelny (Náměstí 14/16)** - od 13:00 hod. do 17:00 hod. odbor dopravy (přepážky).

Dohromady 8 hodin za den.

b) 2 studenti:

- **Stará budova radnice (Radnická 29/1)** – od 8:00 hod. do 12:00 hod. vestibul budovy.
- **Budova Obecníku (Náměstí 79/3)** - od 13:00 hod. do 14:00 hod. patro budovy, kde sídlí odbor správy majetku a bytů.
- **Nová budova radnice (Náměstí 27/28)** - od 14:00 hod. do 17:00 hod. vestibul budovy.

Dohromady 8 hodin za den.

Při sestavování časového rozpisu bylo přihlédnuto k velikosti budovy a k počtu zaměstnanců zde umístěných, k typu činností v budově vykonávaných a k předpokládanému množství klientů, kteří danou budovu běžně navštěvují.

V průběhu dne pak byla činnost studentů zkontrolována s důrazem na to, zda průzkum probíhá podle připraveného rozpisu a v souladu s nastavenými pravidly (dle „Postupu dotazníkového šetření“).

Samotný dotazník spokojenosti klientů Městského úřadu Velké Meziříčí obsahoval seznam všech odborů a samostatných oddělení MěÚ Velké Meziříčí, čtyři samostatné otázky a prostor pro případné poznámky, připomínky, kritiku, náměty nebo pro pochvalu.

Každá otázka obsahovala škálu možného hodnocení od 1 až po 4 (1 – velmi spokojen, 2 – spokojen, 3 – spíše nespokojen, 4 – velmi nespokojen). Vzor dotazníku je uveden v příloze č. 1.

III. Výsledky

Celkem bylo za 2 pracovní dny studenty vyplněno 174 dotazníků (tj. asi 87 dotazníků denně).

U 167 vyplněných dotazníků byly zaznamenány odpovědi na všech 5 otázkách, tj. který odbor klient navštívil (1 otázka) a jak byl klient spokojen s úrovní poskytovaných služeb (4 otázky – zde známkování 4 stupni). U 7 dotazníků pak nebyla zaznamenána odpověď na některou z otázek (nejčastěji nebyla odpověď u otázky, zda byla věc vyřízená ve stanovené lhůtě, neboť zde řada respondentů uváděla, že jejich žádost je ještě v jednání či řízení a zatím nebyla vyřízená).

U některých dotazníků pak byl vyplněn i slovní komentář.

Výsledky dotazníkového šetření byly zpracovány do jednotné tabulky (viz. příloha č. 3).



Z konečných výsledků byly vytvořeny přehledné grafy (viz. příloha č. 2).

Jedná se o graf obsahující výsledné průměrné známky z jednotlivých otázek.

Dále byl vytvořen graf obsahující vyhodnocení dotazníků po jednotlivých odborech a odděleních a graf ukazující počet vyplněných dotazníků po jednotlivých budovách.

Poslední je graf obsahující počet odevzdaných dotazníků, opět po jednotlivých odborech a odděleních.

U 54 dotazníků byly doplněny slovní komentáře.

Z dotazníkového průzkumu vyplynuly tyto výsledky:

- 1) Počet vyplněných dotazníků byl 174, odbory a oddělení byly hodnoceny celkem 175 krát (u dvou z dotazníků bylo zaškrtnuto hodnocení více odborů nebo oddělení, u jednoho dotazníku nebyl zaznamenán žádný odbor či oddělení).
- 2) Nejvíce počet hodnocení obdržel odbor dopravy a silničního hospodářství (77). Nejméně pak oddělení kanceláře starosty (0), oddělení kanceláře tajemníka (0) a odbor sociálních věcí a zdravotnictví (0).
- 3) **Celková průměrná známka za všechny odbory + oddělení a za všechny položené otázky je 1,05.**
Nejlepší průměrnou známku 1,01 získal MěÚ Velké Meziříčí při odpovědi na otázku „Bylo jednání úředníka v souladu s etickými zásadami?“.
Průměrnou známku 1,04 získaly otázky „Jste spokojeni s ochotou, způsobem jednání a komunikace úředníka?“ a otázka „Byla vyřízena vaše záležitost odborně, správně dle platných nařízení?“.
Otázka „Byla vaše záležitost vyřízena ve stanovené lhůtě?“ získala průměrnou známku 1,13.

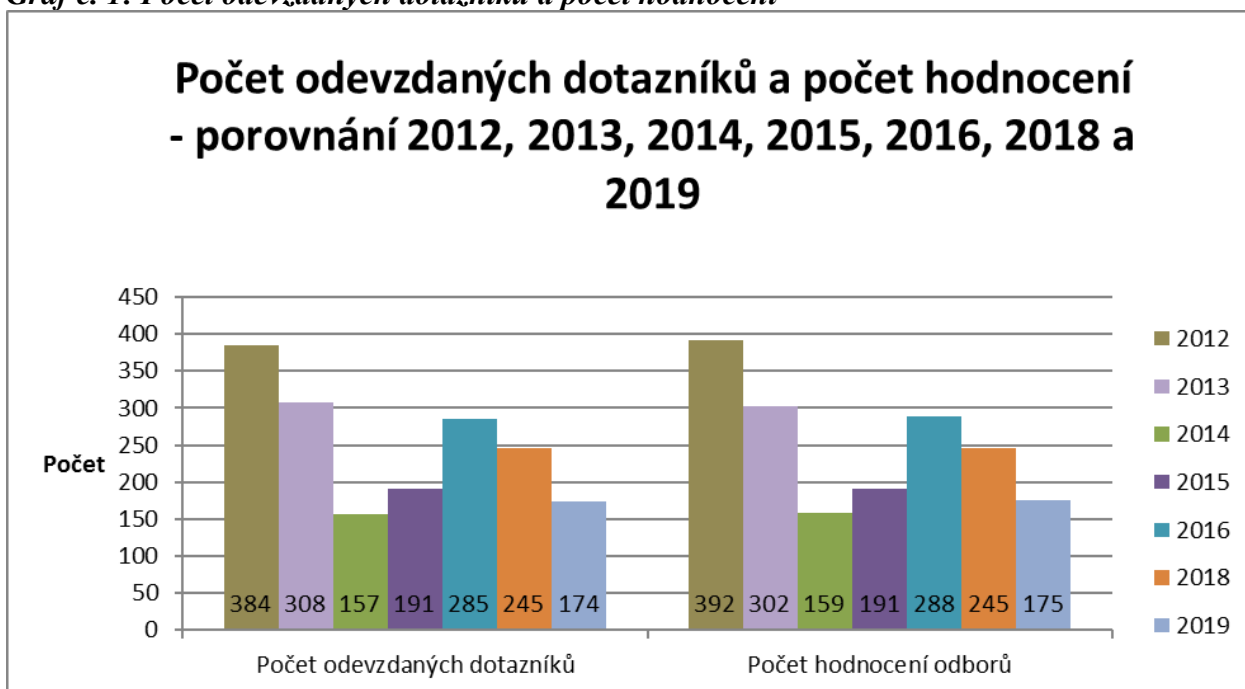
IV. Porovnání s minulými průzkumy

Sedmý průzkum spokojenosti klientů MěÚ Velké Meziříčí byl v porovnání s rokem 2018 stejný v metodice získání podkladů. Dotazníky vyplňovali externí pracovníci na základě odpovědí klientů. Zaznamenáno bylo celkem 175 hodnocení odborů a oddělení (viz graf č. 1).

Dotazníková akce probíhala opět 2 dny a počet odevzdaných dotazníků byl nižší než v roce 2018. Oproti roku 2018 se snížil počet průměrně odevzdaných dotazníků za 1 pracovní den. V roce 2019 to je 87 dotazníků, kdežto v roce 2018 to bylo 123 dotazníků denně.

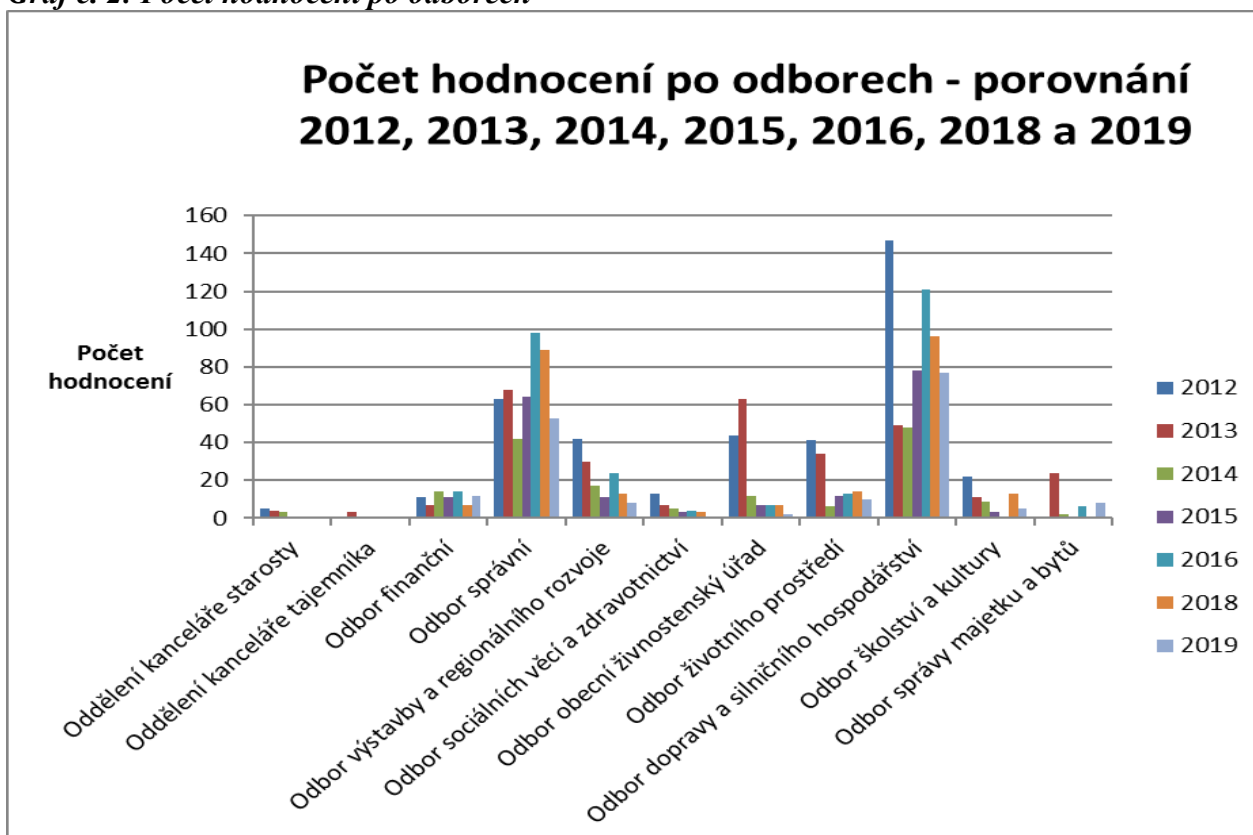


Graf č. 1: Počet odevzdaných dotazníků a počet hodnocení



Podrobnější počet hodnocení po jednotlivých odborech v letech 2012 až 2019 je uveden v grafu č. 2.

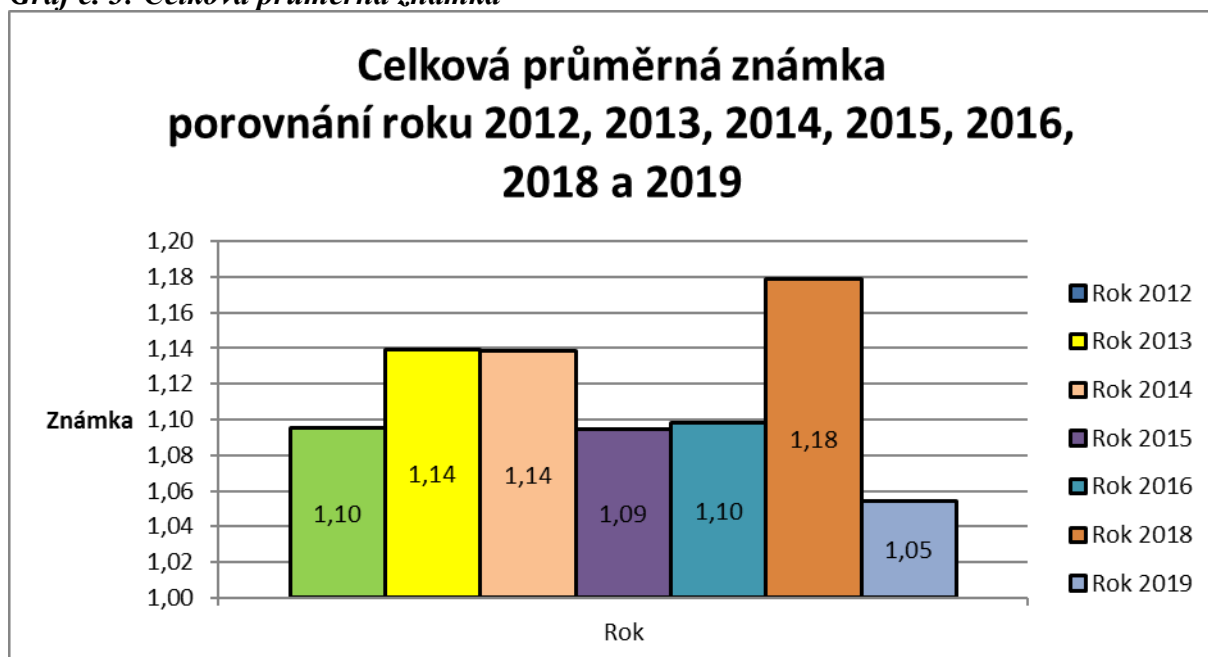
Graf č. 2: Počet hodnocení po odborech



Celková průměrná známka za všechny odbory + oddělení a za všechny položené otázky je uvedena v grafu č. 3.

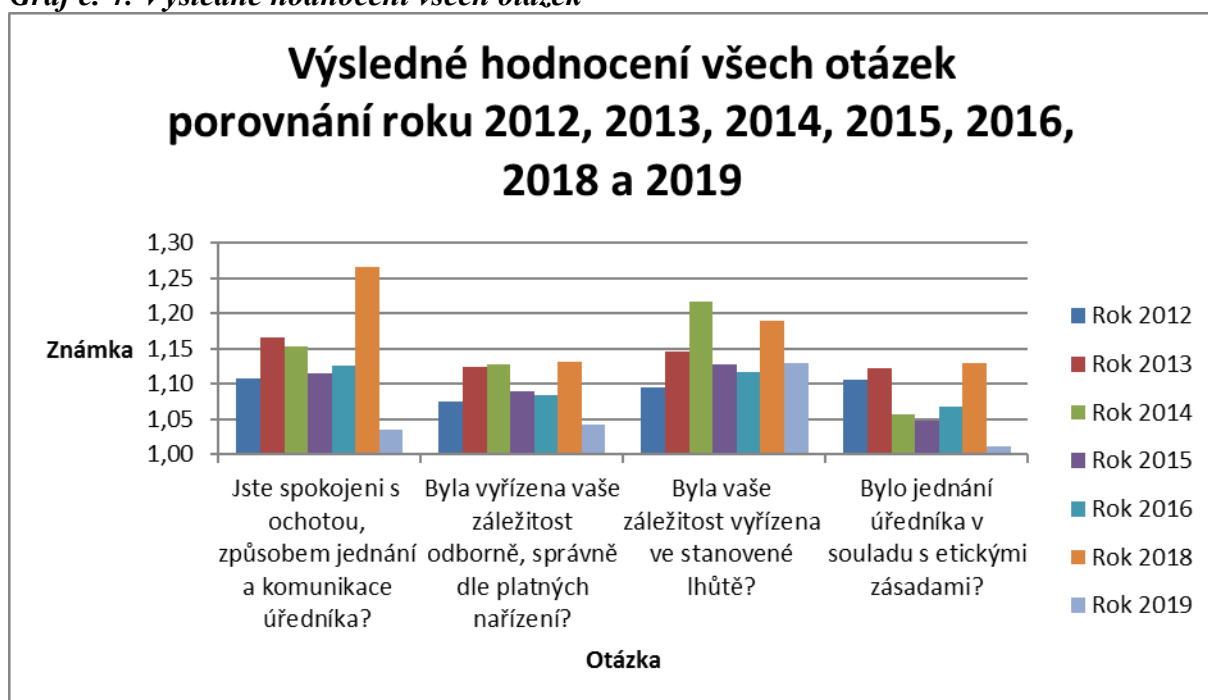


Graf č. 3: Celková průměrná známka



Podrobnější porovnání výsledků hodnocení je uvedeno v grafu č. 4.

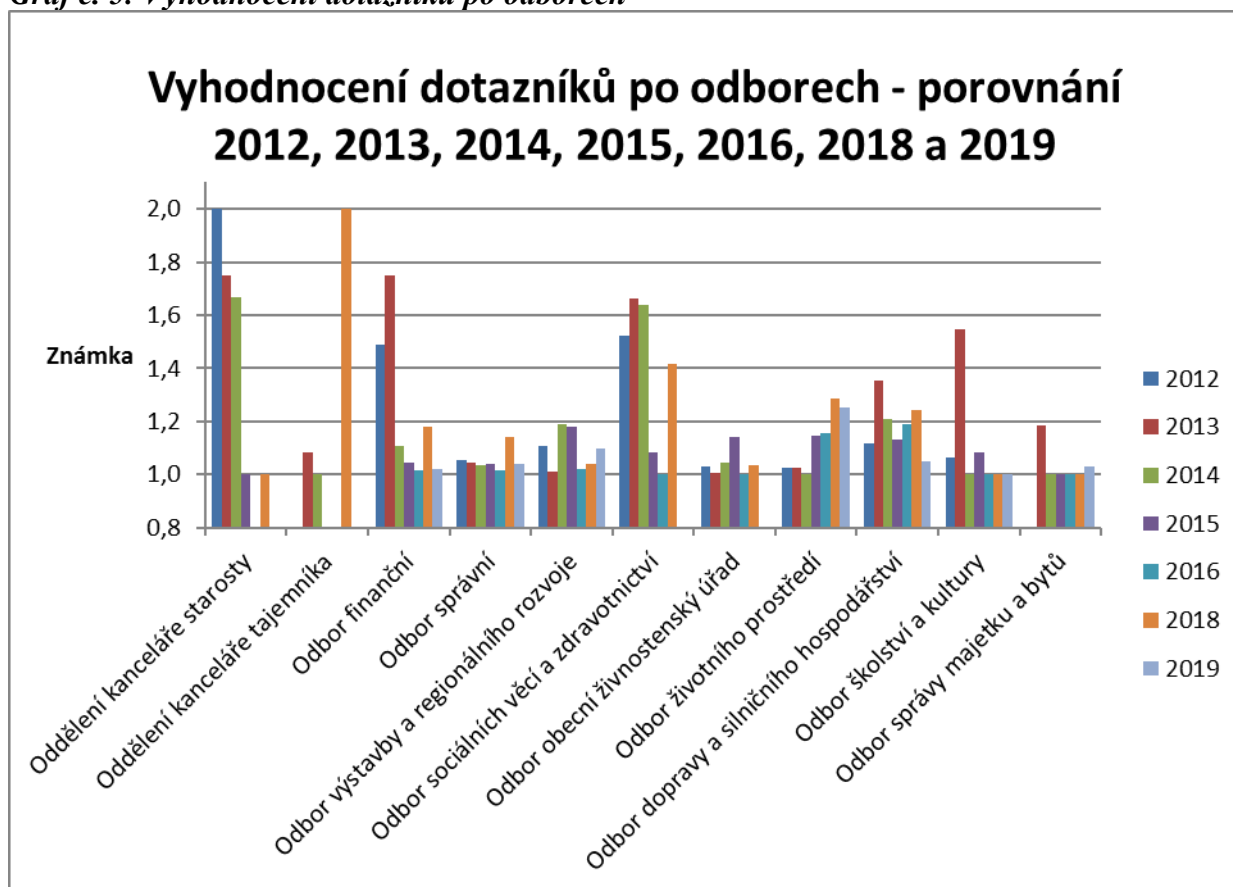
Graf č. 4: Výsledné hodnocení všech otázek



Porovnání výsledného hodnocení po jednotlivých odborech je pak uvedeno v grafu č. 5.



Graf č. 5: Vyhodnocení dotazníků po odborech



V. Závěr

Z celkových výsledků jednoznačně vyplynulo, že klienti MěÚ Velké Meziříčí jsou s kvalitou činnosti, úrovní vystupování a poskytovanými službami MěÚ Velké Meziříčí **velmi spokojeni** (výsledná průměrná známka 1,05 je nejlepší známkou, kterou se podařilo dosáhnout za 7 let provádění průzkumu spokojenosti klientů).

Z výsledných hodnot a grafů lze opět vyčíst, že u odborů a oddělení, kde bylo odevzdáno málo dotazníků, sehrává i jedno negativní hodnocení významnou roli při konečném výsledku daného odboru nebo oddělení. Řešením je pouze získání odpovědí od většího vzorku respondentů, což je však u některých odborů a oddělení problém, neboť nejsou klienty často navštěvovány.

Průzkum spokojenosti klientů bude i do budoucna prováděn pravidelně, minimálně jedenkrát ročně. Výsledky z anket budou sloužit k tomu, aby bylo možné posoudit, zda MěÚ Velké Meziříčí i nadále poskytuje služby klientům v odpovídající kvalitě.



Ve Velkém Meziříčí dne 23.05.2019

Ing. Marek Švaříček
tajemník MěÚ Velké Meziříčí

Přílohy:

- 1) Dotazník spokojenosti klientů Městského úřadu Velké Meziříčí – vzorový list.
- 2) Výsledné grafy
- 3) Výsledná tabulka – soubor v Excelu.
- 4) Vyplněné dotazníky – pouze v originální písemné podobě dokumentu.

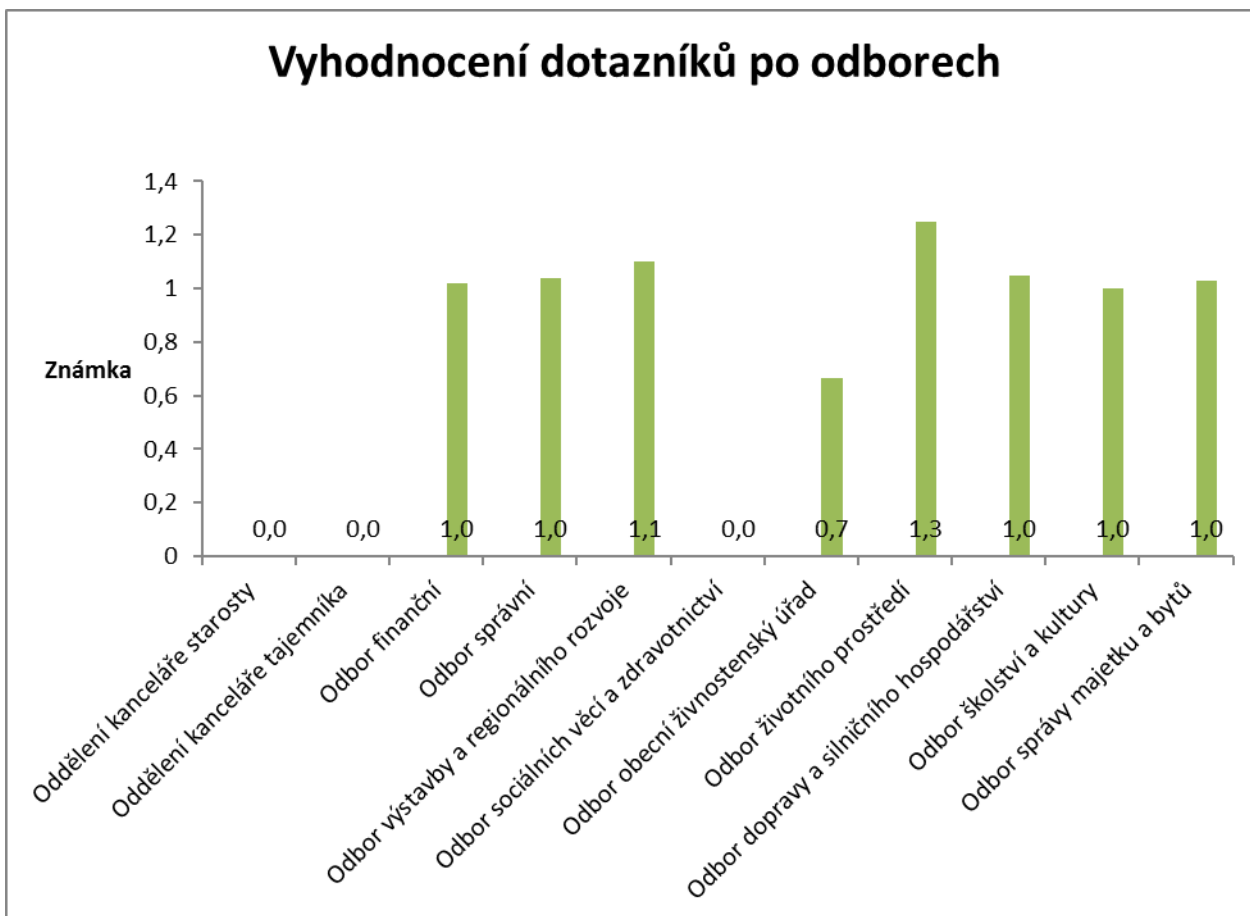
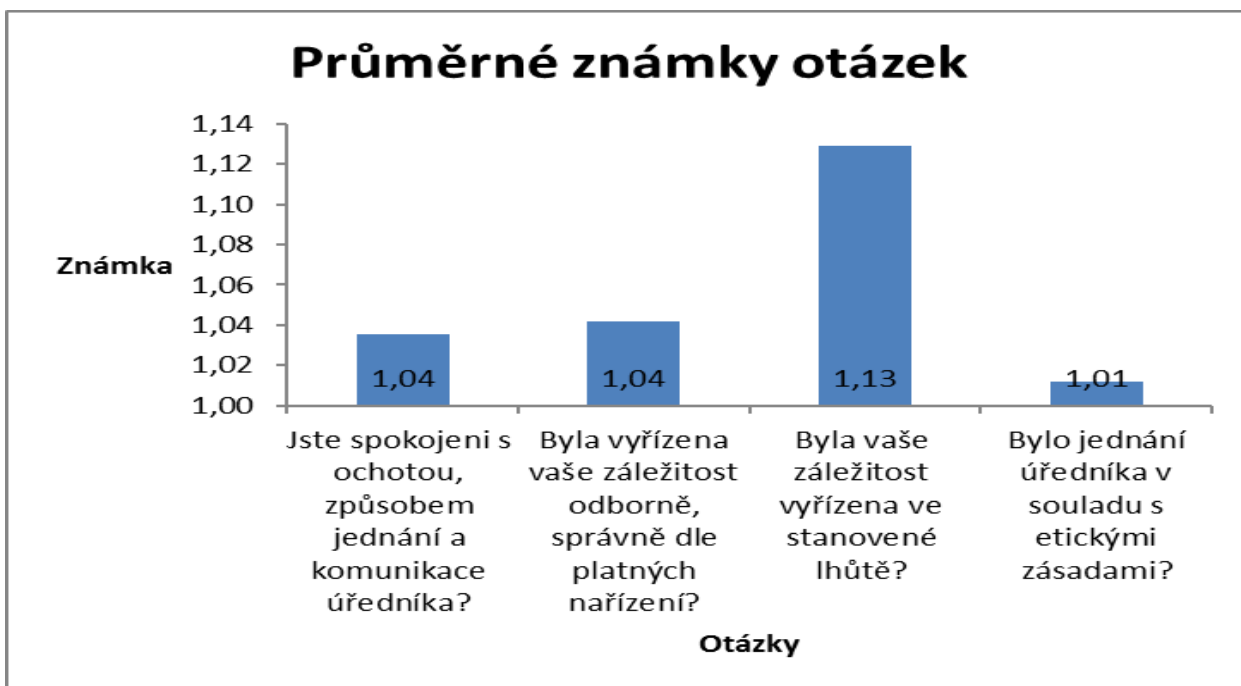
**Příloha č. 1 Dotazník spokojenosti klientů Městského úřadu Velké Meziříčí**

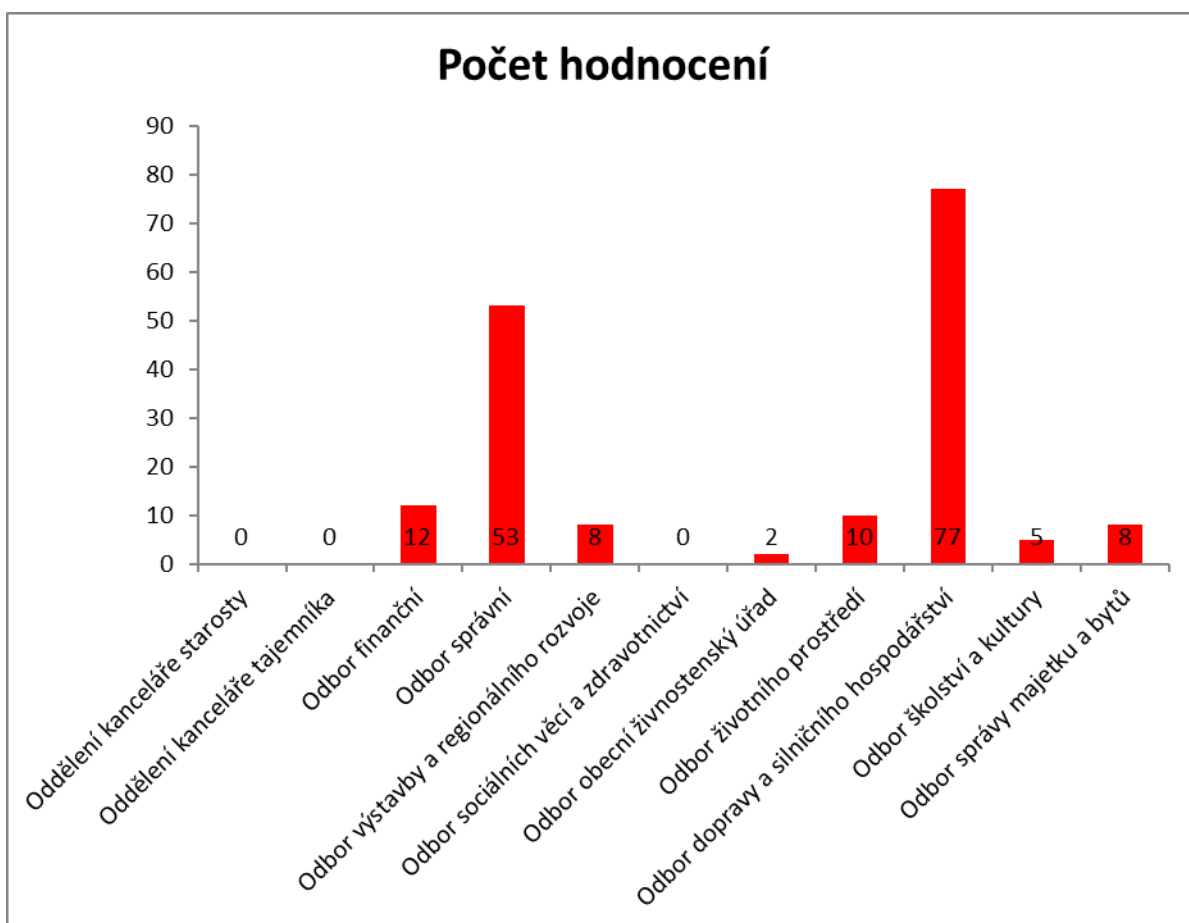
X Které oddělení/odbor jste navštívili? označte křížkem.		Ohodnoťte úroveň služeb - zakřížkujte u každé otázky:					
		velmi spokojen 1 😊😊	spokojen 2 😊	spíše nespokojen 3 ☹️	velmi nespokojen 4 ☹️☹️		
<input type="checkbox"/>	Oddělení kanceláře starosty			1	2	3	4
<input type="checkbox"/>	Oddělení kanceláře tajemníka			1	2	3	4
<input type="checkbox"/>	Odbor finanční	Jste spokojeni s ochotou, způsobem jednání a komunikace úředníka?		1	2	3	4
<input type="checkbox"/>	Odbor správní			1	2	3	4
<input type="checkbox"/>	Odbor výstavby a regionálního rozvoje	Byla vyřízena vaše záležitost odborně, správně dle platných nařízení?		1	2	3	4
<input type="checkbox"/>	Odbor sociálních věcí a zdravotnictví			1	2	3	4
<input type="checkbox"/>	Odbor obecní živnostenský úřad	Byla vaše záležitost vyřízena ve stanovené lhůtě?		1	2	3	4
<input type="checkbox"/>	Odbor životního prostředí			1	2	3	4
<input type="checkbox"/>	Odbor dopravy a silničního hospodářství	Bylo jednání úředníka v souladu s etickými zásadami?		1	2	3	4
<input type="checkbox"/>	Odbor školství a kultury			1	2	3	4
<input type="checkbox"/>	Odbor správy majetku a bytů			1	2	3	4
NEPOVINNĚ: Poznámky a připomínky, kritika, náměty, místo pro pochvalu							

Děkujeme za vyplnění.



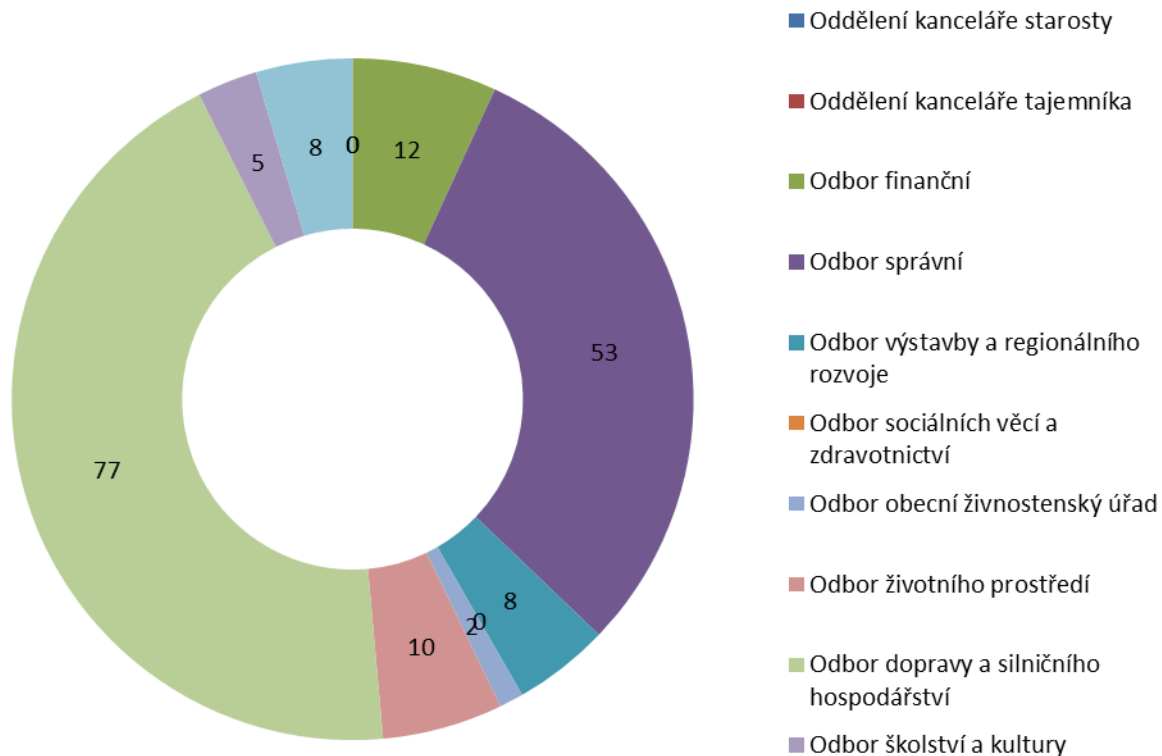
Příloha č. 2 Výsledné grafy







Počet hodnocení





Počet hodnocení v jednotlivých budovách MěÚ

