



Výsledky průzkumu spokojenosti klientů Městského úřadu Velké Meziříčí

Anonymní dotazníkové šetření zkoumající spokojenost klientů navštěvujících Městský úřad Velké Meziříčí proběhlo i letos. Tentokrát se již jednalo o sedmé šetření, které proběhlo ke spokojenosti klientů

v pondělí 20.5.2019 a ve středu 22.5.2019 ve všech čtyřech budovách Městského úřadu Velké Meziříčí. Průzkum proběhl ve dnech, kdy jsou na úradě nejdéle úřední hodiny pro veřejnost (od 8:00 do 17:00 hod.), aby se mohlo vyjádřit co nejvíce klientů.

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, konkrétně čtyři studenti Gymnázia Velké Meziříčí.

Studenti pracovali vždy ve dvou, a to na předem určeném místě v budově Městského úřadu. Sami aktivně nabízeli klientům možnost ohodnotit úroveň poskytovaných služeb a odpovědi zaznamenávali do dotazníků. Pokud klient odmítl odpovídat na otázky, nebyl studentem zdržován.

Klienti úřadu hodnotili kvalitu činnosti, úroveň vystupování a úroveň poskytované služby od pracovníků jednotlivých odborů a oddělení Městského úřadu.

Dotazník spokojenosti klientů Městského úřadu Velké Meziříčí obsahoval seznam všech odborů a samostatných oddělení úřadu, 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).

Z vyplněných dotazníků byly zjištěny tyto výsledky:

- 1) Celkem bylo za 2 pracovní dny studenty vyplněno 174 dotazníků (tj. asi 87 dotazníků denně). Odbory a oddělení byly hodnoceny celkem 175 krát.
- 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.**

Z výsledků dotazníkového šetření byly vytvořeny přehledné grafy ukazující konečné průměrné známky u jednotlivých otázek a celkový počet odevzdaných dotazníků u jednotlivých odborů a oddělení.

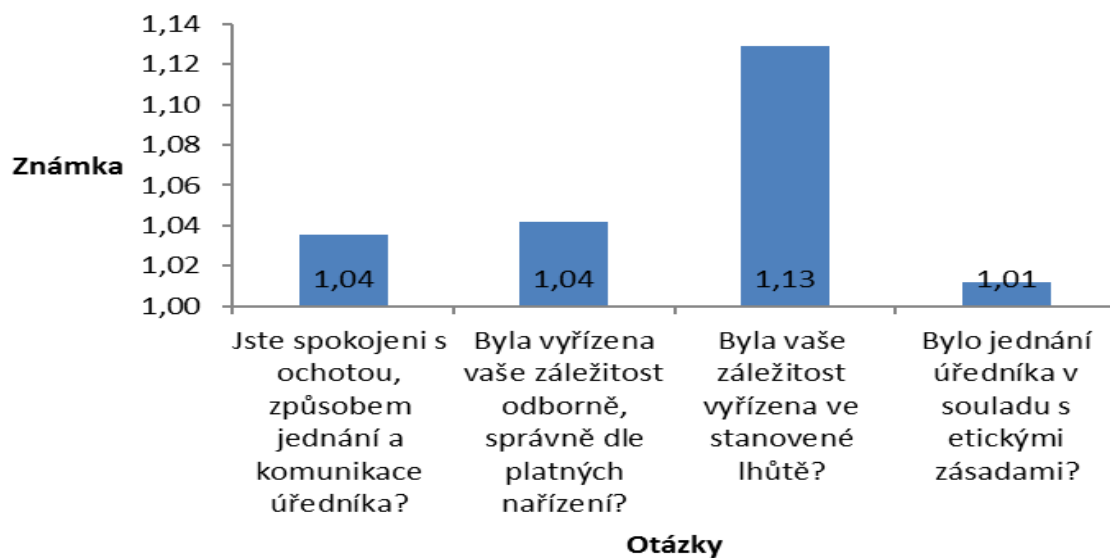
Z celkových výsledků jednoznačně vyplynulo, že klienti MěÚ Velké Meziříčí jsou s kvalitou činnosti, úrovní vystupování a poskytovanými službami MěÚ Velké Meziříčí velmi spokojeni (výsledná průměrná známka 1,05 je nejlepší známkou, kterou se podařilo dosáhnout za 7 let provádění průzkumu spokojenosti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

Průzkum spokojenosti klientů bude i nadále prováděn, a to 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.

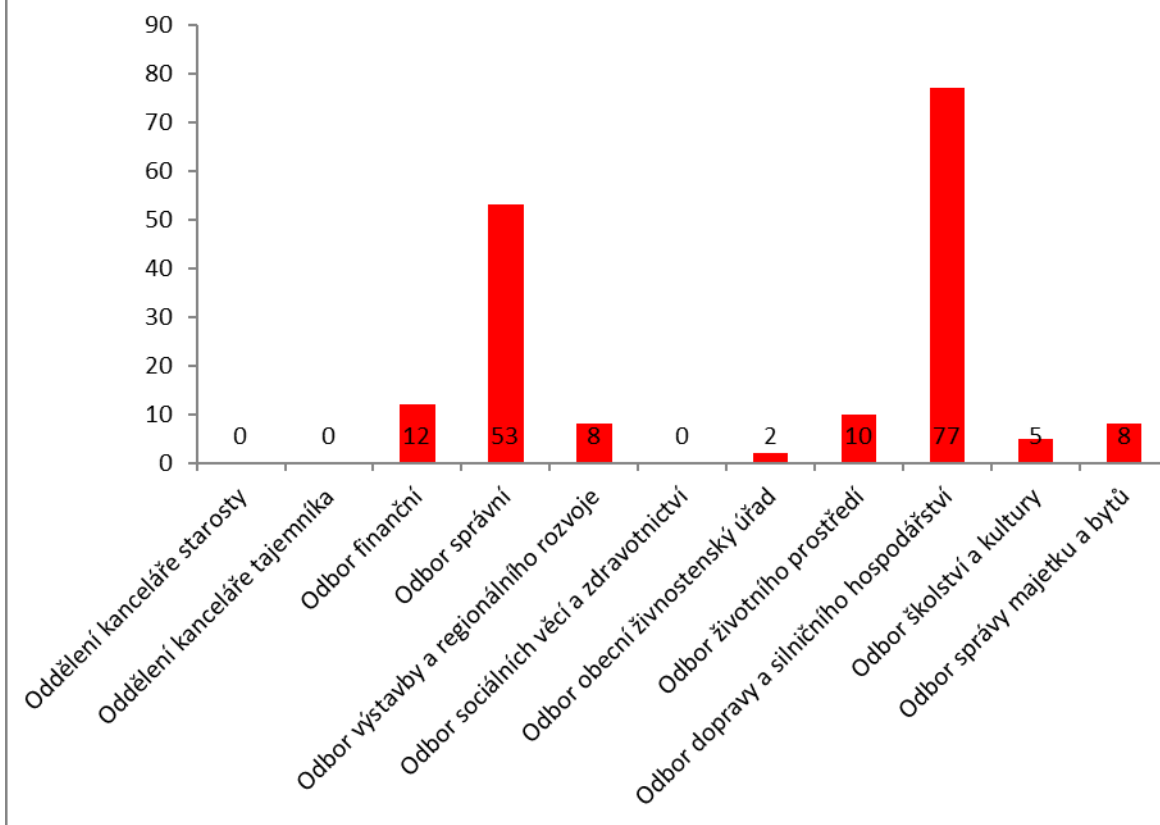
Ing. Marek Švaříček, tajemník MěÚ



Průměrné známky otázek



Počet hodnocení





MĚSTO VELKÉ MEZIŘÍČÍ

ODDĚLENÍ KANCELÁŘE TAJEMNÍKA