

Průzkum spokojenosti občanů s poskytovanými službami na Městském úřadu v Šumperku.

V roce 2007 provedl městský úřad průzkum spokojenosti občanů, který zjišťoval spokojenost občanů s prací zaměstnanců úřadu a se službami, které úřad poskytuje. Tento postup je jedním ze způsobů jak ověřovat úroveň naší práce. Cílem šetření bylo zjištění míry nespokojenosti občanů s komunikací a přístupností úředníka k řešeným problémům, orientace na úradě a dostačující délka „otvírací“ doby úřadu. Jedním z hlavních cílů byl i sběr připomínek občanů k fungování úřadu.

Průzkum probíhal ve dvou úředních dnech a v jednom neúředním dnu na všech budovách městského úřadu (nám.Míru 1, Jesenická 31 a M.R.Štefánika 20). Z počtu 526 oslovených občanů dotazník vyplnilo 273 občanů, což je cca 52%.

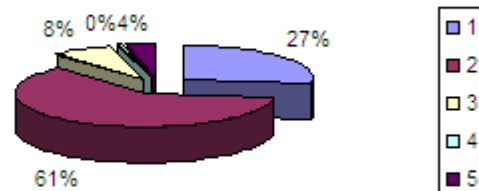
V první části dotazníku hodnotili občané podle 5 kritérií spokojenost s úřadem jako celkem, v druhé části pak hodnotili známkou 1-5 spokojenost s jednotlivými odbory.

Výsledky výzkumu jsou pro městský úřad důležitou informací, která poslouží ke zvyšování kvality práce. Průzkum spokojenosti občanů bude probíhat nadále v cca půl ročních intervalech.

V následující části jsou uvedeny souhrnné výsledky průzkumu:

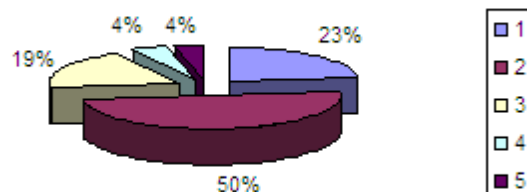
1. Spokojenost s odbornou znalostí úředníka

	Hlasů	
zcela spokojen	73	27%
spokojen	168	62%
nespokojen	21	8%
zcela nespokojen	1	0%
nehodnoceno	10	4%
Celkem	273	100%



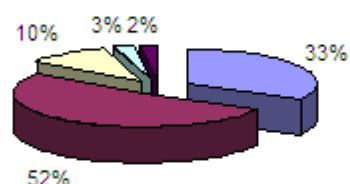
2. Spokojenost s rychlostí vyřízení požadavku

	Hlasů	
zcela spokojen	64	23%
spokojen	134	49%
nespokojen	53	19%
zcela nespokojen	12	4%
nehodnoceno	10	4%
Celkem	273	100%



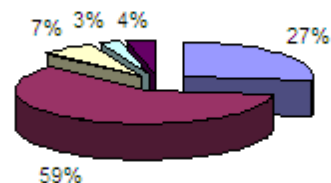
3. Spokojenost s komunikací úředníka (ochota, zdvořilost, snaha pomoci...)

	Hlasů	
zcela spokojen	90	33%
spokojen	142	52%
nespokojen	28	10%
zcela nespokojen	7	3%
nehodnoceno	6	2%
Celkem	273	100%



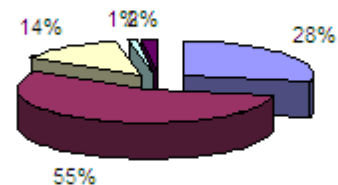
4. Spokojenost s orientačním systémem v budově

	Hlasů	
zcela spokojen	75	27%
spokojen	162	59%
nespokojen	19	7%
zcela nespokojen	7	3%
nehodnoceno	10	4%
Celkem	273	100%



5. Spokojenost s rozsahem úředních hodin

	Hlasů	
zcela spokojen	77	28%
spokojen	151	55%
nespokojen	37	14%
zcela nespokojen	3	1%
nehodnoceno	5	2%
Celkem	273	100%



Hodnocení odborů občany:

Pořadí nejlepších odborů dle průměru

	Průměr
Kancelář tajemníka	1,30
Oddělení bezpečnostní rady města	1,43
Oddělení interního auditu	1,50
Odbor správní a vnitřních věcí	1,74
Odbor živnostenský	1,74
Odbor sociálních věcí	1,89
Odbor finanční a plánovací	1,89
Odbor školství, kultura a v. v.	2,04
Odbor majetkoprávní	2,14
Odbor dopravy	2,19
Odbor strategického rozvoje	2,20
Odbor životního prostředí	2,38
Odbor výstavby	2,50

Ing. Marie Dvořáčková
vedoucí kanceláře tajemníka