

Závěrečná zpráva z realizovaného klientského auditu na MěÚ Rýmařov

**Klientský audit byl proveden v rámci projektu
„Zefektivnění chodu úřadu prostřednictvím
optimalizace lidských zdrojů“
Reg. č. CZ.1.04/1.1.01/89.00074**

31. 10. 2013

OBSAH

Obsah.....	2
1 Úvodní informace.....	3
2 Základní oblasti průzkumu.....	4
3 Postup realizace klientského auditu.....	7
4 Výsledky šetření.....	8
4.1 Čekací doba.....	8
4.2 Chování a vystupování zaměstnanců.....	10
4.3 Odbornost a profesionalita zaměstnanců.....	12
4.4 Opětovná návštěva.....	14
4.5 Orientace v budovách.....	15
4.6 Prostředí úřadu.....	16
4.7 Provozní doba.....	17
4.8 Rozmístění odborů.....	18
4.9 Komunikace úřadu.....	20
4.10 Celkový dojem.....	21
5 Závěr.....	23

1 ÚVODNÍ INFORMACE

Klientský audit - šetření spokojenosti klientů Městského úřadu Rýmařov bylo provedeno zástupci společnosti Equica, a.s. v říjnu 2013 za účelem zhodnocení kvality poskytovaných služeb klientům MěÚ.

Šetření spokojenosti klientů s poskytovanými službami MěÚ bylo realizováno formou dotazníkového šetření. Obsah dotazníku byl navržen společností Equica. Jeho obsah a struktura byla konzultována se zástupci MěÚ.

Šetření probíhalo ve všech lokalitách MěÚ.

Výsledky části dotazníkového šetření jsou strukturovaně shrnuty v tomto dokumentu.

2 ZÁKLADNÍ OBLASTI PRŮZKUMU

V rámci příprav části C clientského auditu se zástupci MěÚ Rýmařov nebyl identifikován žádný aktuální problém, kterému by se měl audit primárně věnovat. Níže je uvedena schválená forma a obsah dotazníkového šetření:

1. Který odbor jste právě navštívil/a?

- Útvar tajemníka
- Odbor vnitřních věcí
- Odbor finanční
- Odbor školství a kultury
- Odbor životního prostředí a regionálního rozvoje
- Odbor stavební úřad
- Odbor sociálních věcí
- Odbor živnostenský úřad
- Odbor dopravy a silničního hospodářství

2. Jak dlouhá byla Vaše čekací doba na přijetí?

- byl/a jsem přijat/a okamžitě
- do 10 minut
- do 20 minut
- do 30 minut
- více než 30 minut

3. Jak hodnotíte chování a vystupování zaměstnance, který Vás přijal (např. ochotu, vstřícnost)?

- nad mé očekávání
- standard
- spíše špatné
- velmi špatné

4. Jak hodnotíte odbornost a profesionalitu zaměstnanců, kteří Vám poskytli službu?

- nad mé očekávání
- standard
- spíše špatné
- velmi špatné

5. Vyřídil/a jste na úřadu vše, co jste potřeboval/a, nebo jste musel/a úřad v téže věci navštívit znovu?

- ano, vyřídil/a jsem vše, co jsem potřeboval/a

ne – zdůvodněte proč

6. Jak jste spokojen/a s orientací v budovách Městského úřadu (např. označení budov, informační tabule, označení kanceláří apod.)

spokojen/a

nespokojen/a, a to v budově

.....

Vaše doporučení:

.....

7. Jak jste spokojen/a s prostředím úřadu – příjemné prostředí, podmínky pro návštěvníky, komfort čekání, místa k sezení apod.

spokojen/a

nespokojen/a, a to v budově

.....

Vaše doporučení:

8. Jak jste spokojen/a s provozní dobou úřadu?

spokojen/a, věnují se občanům i mimo stanovené úřední hodiny,

nespokojen/a, věnují se občanům pouze ve stanovených úředních hodinách,

nespokojen/a

9. Jak hodnotíte rozmístění různých odborů úřadu v rámci města?

spokojen/a

ani spokojen/a, ani nespokojen/a

nespokojen/a

velmi nespokojen/a

Doporučil/a bych.....

10. Domníváte se, že úřad dostatečně komunikuje s veřejností o svých plánech a záměrech?

ano

ne

nevím

11. Jaký byl Váš celkový dojem z jednání na Městském úřadě Rýmařov?

velmi dobrý (nad mé očekávání)

spíše dobrý

nedokážu posoudit

spíše špatný

velmi špatný

Doporučil/a bych.....

Otázky pro účely zpracování dotazníku:

a) pohlaví muž žena

b) věk do 30 let 31 – 40 let 41 – 50 let 51 – 65 let 66 let a více

c) Městský úřad Rýmařov jste navštívil/a jako:

občan OSVČ právnická osoba jiné

d) Obyvatel města Rýmařov

ano místní část:

ne obec:

e) Jakým způsobem jste dorazil/a na úřad (dopravní prostředek)?

autobus vlak auto kolo pěšky jiné

f) Jak daleko to máte z místa bydliště na úřad?

do 5 km 6 – 10 km 11 – 20 km nad 20 km

3 POSTUP REALIZACE KLIENTSKÉHO AUDITU

Cílem clientského auditu Městského úřadu Rýmařov bylo zjistit a následně vyhodnotit spokojenost klientů se službami Městského úřadu.

V rámci clientského auditu bylo za účelem zhodnocení kvality poskytovaných služeb MěÚ provedeno dotazníkové šetření. Šetření bylo připraveno ve spolupráci se zástupci MěÚ a provedeno zástupci společnosti Equica.

Postup dotazníkového šetření:

- Na základě rozhovorů se zástupci MěÚ byly navrženy oblasti, které by dotazníkového šetření mělo pokrýt. Po odsouhlasení těchto oblastí zpracovali zástupci společnosti Equica strukturu dotazníku.
- Dotazník byl odsouhlasen zástupci MěÚ
- Pro dosažení co nejvyššího počtu oslovených respondentů bylo doporučeno, aby dotazníkové šetření proběhlo v úředních dnech MěÚ.
- Dotazníkové šetření probíhalo ve všech budovách úřadu ve dnech 14.10 a 16.10 2013 vždy od 8.00 do 17.00.
- Všichni zástupci společnosti Equica provádějící šetření byli seznámeni s dotazníkem a proškoleni se způsobem sběru informací. Byli viditelně označeni jmenovkou a názvem projektu, v rámci kterého šetření probíhalo.
- Zástupci společnosti Equica oslovovali všechny klienty, kteří v těchto dnech navštívili úřad. V případě, že se klient odmítl zúčastnit šetření, je evidován pouze v celkovém počtu oslovených respondentů.

Klientský audit byl zaměřen na zjištění spokojenosti klientů MěÚ, a to zejména na následující oblasti:

- čekací dobu na přijetí dle jednotlivých odborů;
- chování a vystupování zaměstnanců úřadu;
- odbornost a profesionalitu zaměstnanců úřadu;
- orientace v budovách úřadu;
- prostřední úřadu;
- provozní dobu úřadu;
- rozmístění různých odborů úřadu v rámci města.

4 VÝSLEDKY ŠETŘENÍ

4.1 Čekací doba

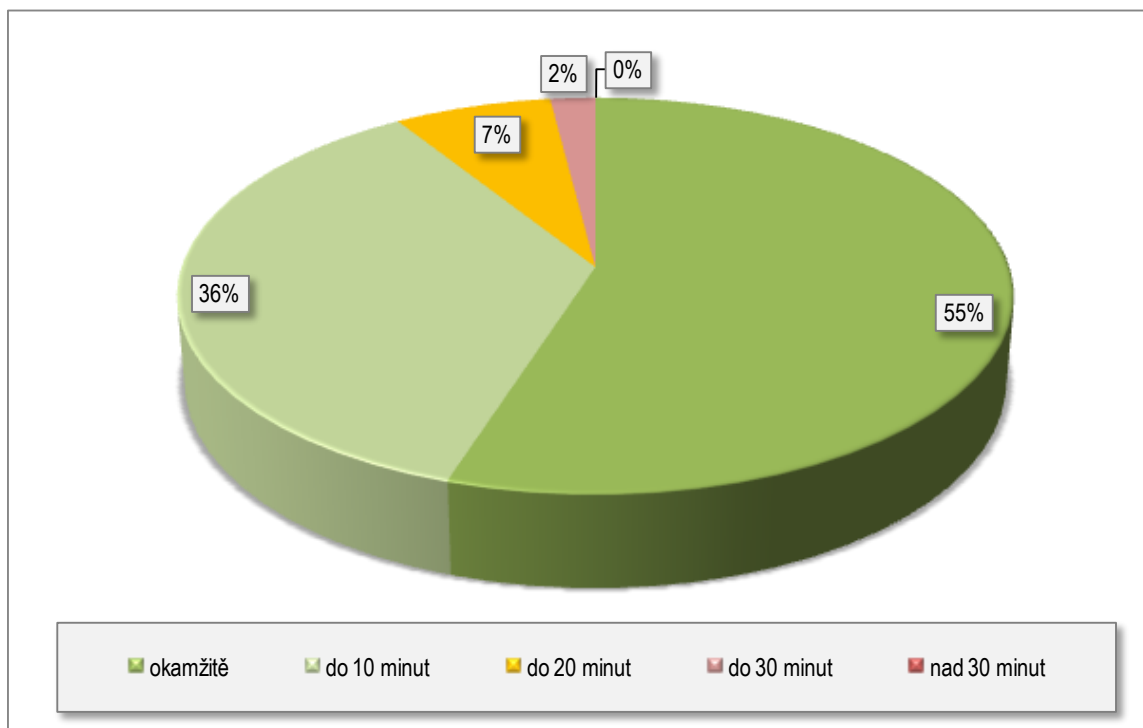
Otázka

Jak dlouhá byla Vaše čekací doba na přijetí?

- byl/a jsem přijat/a okamžitě
- do 10 minut
- do 20 minut
- do 30 minut
- více než 30 minut

Výsledek

Odpověď	Počet
Okamžitě	55%
do 10 minut	36%
do 20 minut	7%
do 30 minut	2%
nad 30 minut	0%



Střední hodnota

okamžitě

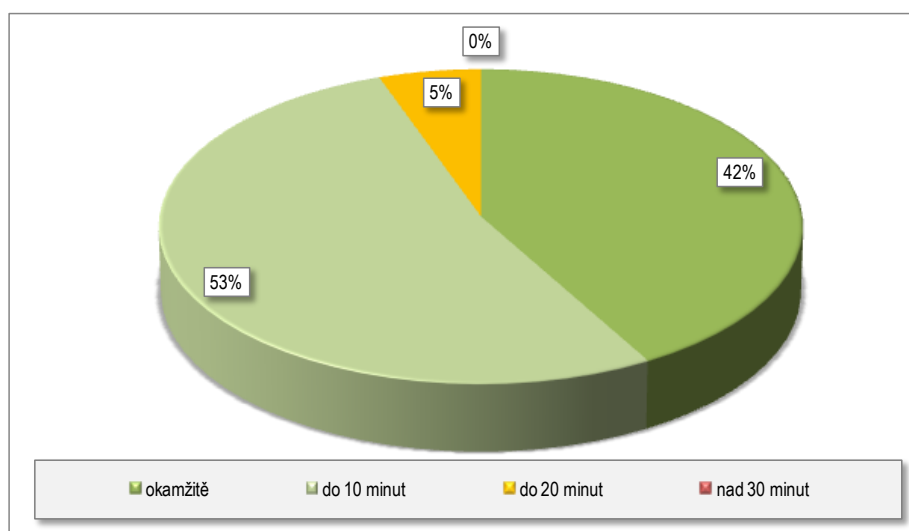
Komentář

V této otázce byly významné rozdíly odpovědí v závislosti na navštíveném odboru:

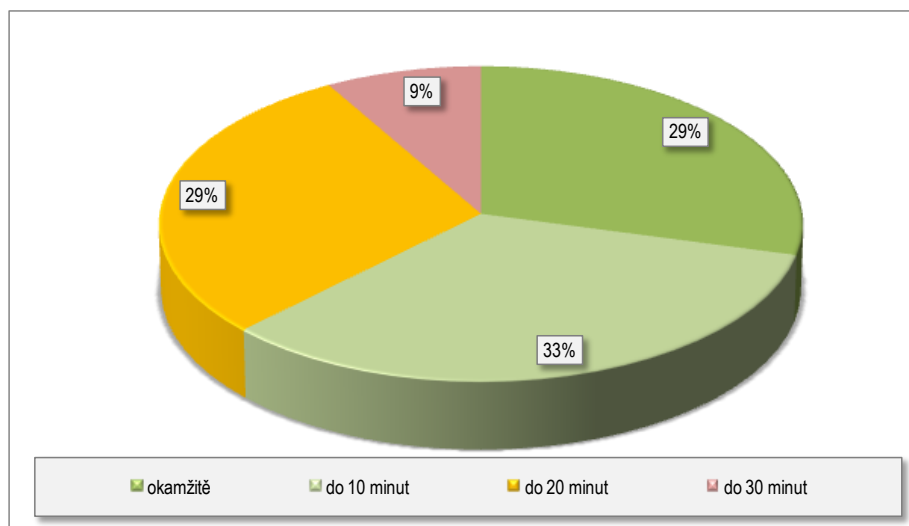
Popisky řádků	okamžitě	do 10 minut	do 20 minut	do 30 minut
Odbor dopravy a silničního hospodářství	42%	58%	0%	0%
Odbor finanční	89%	11%	0%	0%
Odbor sociálních věcí	29%	33%	29%	8%
Odbor stavební úřad	100%	0%	0%	0%
Odbor vnitřních věcí	42%	53%	5%	0%
Odbor živnostenských úřad	0%	100%	0%	0%
Odbor životního prostředí a reg. rozvoje	89%	11%	0%	0%
Celkový součet	55%	36%	7%	2%

Většina odborů zvládá přijímat klienty do 10 minut s výjimkou Odboru sociálních věcí a Odboru vnitřních věcí.

Odbor vnitřních věcí:



Odbor sociálních věcí:



4.2 Chování a vystupování zaměstnanců

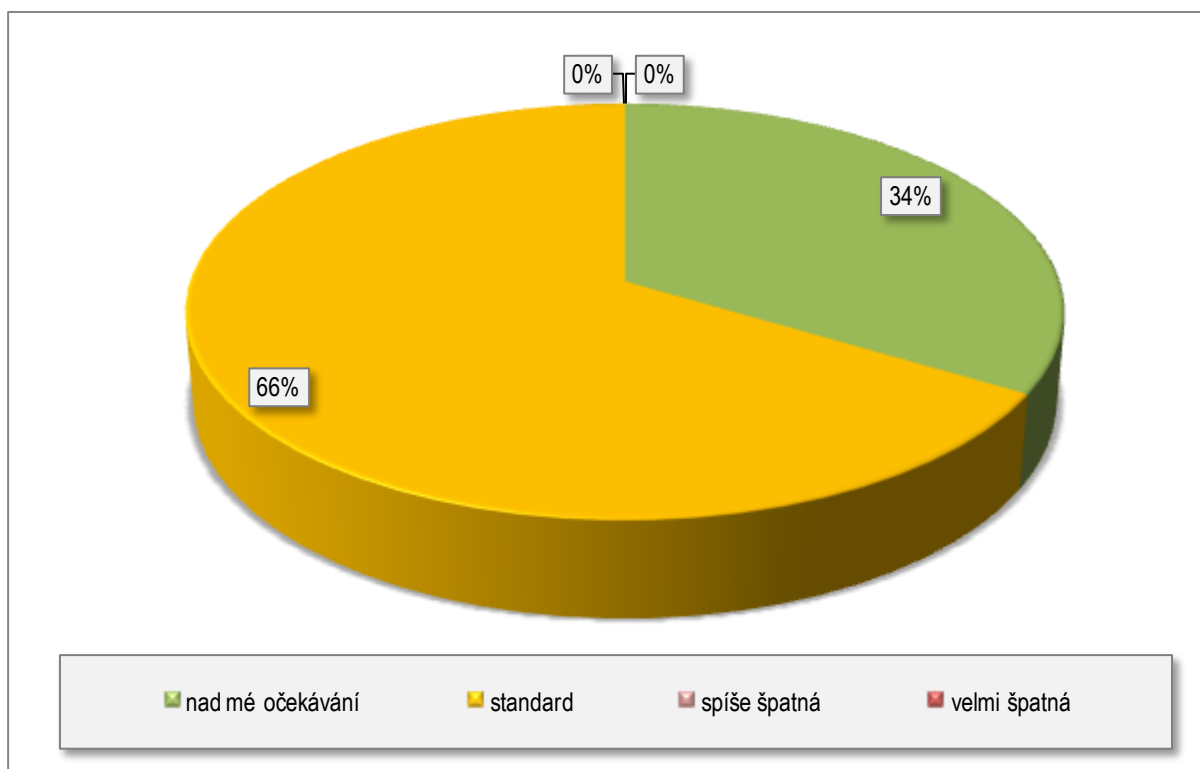
Otázka

Jak hodnotíte chování a vystupování zaměstnance, který Vás přijal (např. ochotu, vstřícnost)?

- nad mé očekávání
- standard
- spíše špatné
- velmi špatné

Výsledek

Odpověď	Počet
Nad mé očekávání	34%
Standard	66%
Spíše špatné	0%
Velmi špatné	0%



Střední hodnota

standard

Komentář

Ve sběru zpětné vazby u této otázky nebylo u žádného odboru zaznamenáno negativní hodnocení, nicméně z pohledu nadstandardu byly významné rozdíly odpovědí v závislosti na navštíveném odboru:

Popisky řádků	Nad mé očekávání	Standard
Odbor dopravy a silničního hospodářství	45%	55%
Odbor finanční	0%	100%
Odbor sociálních věcí	38%	62%
Odbor stavební úřad	80%	20%
Odbor vnitřních věcí	23%	77%
Odbor živnostenských úřad	0%	100%
Odbor životního prostředí a reg. rozvoje	67%	33%
Celkový součet	34%	66%

Mezi nejlépe hodnocené odbory patří Odbor stavební úřad a Odbor životního prostředí a regionálního rozvoje, naopak nadstandardní vystupování zaměstnanců nebylo zaznamenáno v Odboru finančním a Odboru živnostenský úřad.

Zároveň je ve sběru dat možno spatřit rostoucí míru spokojenosti dle věku klienta:

Popisky řádků	Nad mé očekávání	Standard
do 30 let	26%	74%
31-40 let	15%	85%
41-50 let	33%	67%
51-65 let	64%	36%
66 let a více	75%	25%
Celkový součet	34%	66%

4.3 Odbornost a profesionalita zaměstnanců

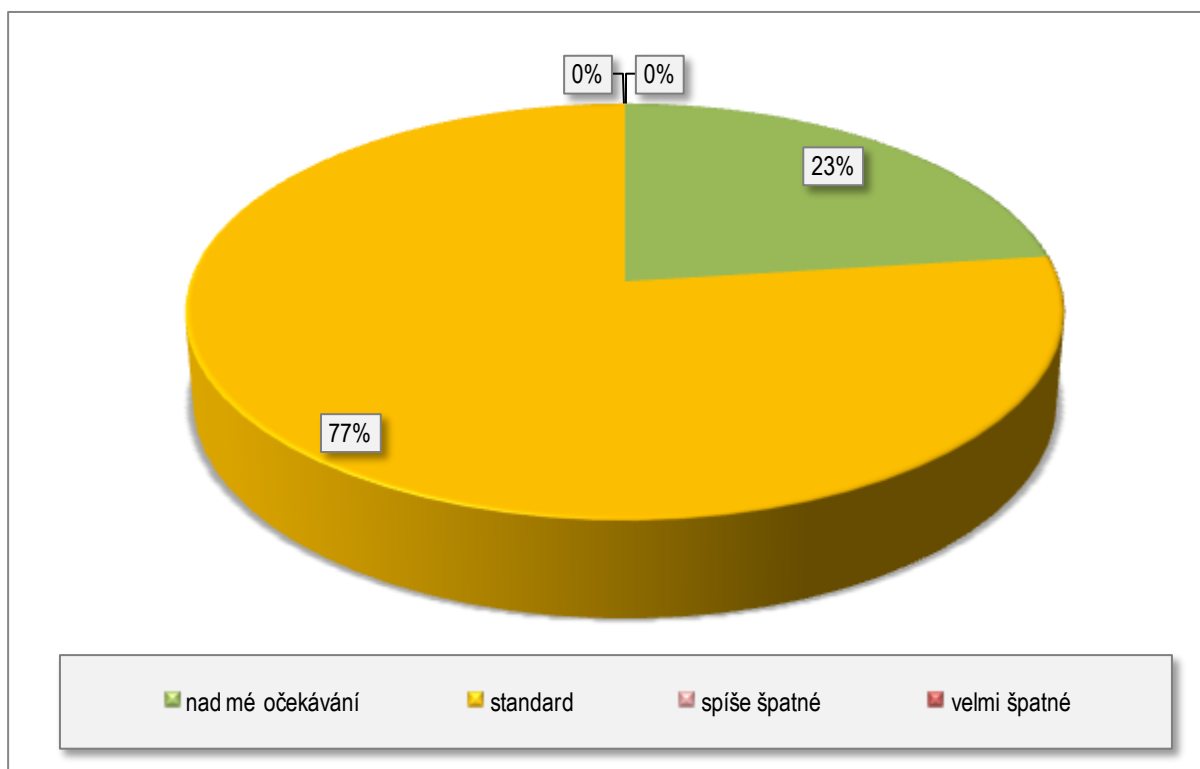
Otázka

Jak hodnotíte odbornost a profesionalitu zaměstnanců, kteří Vám poskytli službu?

- nad mé očekávání
- standard
- spíše špatné
- velmi špatné

Výsledek

Odpověď	Počet
Nad mé očekávání	23%
Standard	77%
Spíše špatné	0%
Velmi špatné	0%



Střední hodnota **standard**

Komentář

Ve sběru zpětné vazby u této otázky nebylo u žádného odboru zaznamenáno negativní hodnocení, nicméně z pohledu nadstandardu byly významné rozdíly odpovědí v závislosti na navštíveném odboru:

Popisky řádků	Nad mé očekávání	Standard
Odbor dopravy a silničního hospodářství	33%	67%
Odbor finanční	6%	94%
Odbor sociálních věcí	25%	75%
Odbor stavební úřad	73%	27%
Odbor vnitřních věcí	7%	93%
Odbor živnostenských úřad	0%	100%
Odbor životního prostředí a reg. rozvoje	56%	44%
Celkový součet	23%	77%

Hodnocení tohoto kritéria úzce souvisí s hodnocením předcházejícího kritéria (chování a vystupování) – vnímání profesionality je ze strany klienta významně ovlivněno chováním a vystupováním zaměstnanců. Mezi nejlépe hodnocené odbory patří Odbor stavební úřad a Odbor životního prostředí a regionálního rozvoje, naopak minimum nadstandardního hodnocení bylo zaznamenáno v Odboru živnostenský úřad, Odboru finančním a Odboru vnitřních věcí.

Stejně jako u předchozí otázky je ve sběru dat možno spatřit rostoucí míru spokojenosti dle věku klienta:

Popisky řádků	Nad mé očekávání	Standard
do 30 let	4%	96%
31-40 let	10%	90%
41-50 let	35%	64%
51-65 let	44%	56%
66 let a více	50%	50%
Celkový součet	23%	77%

4.4 Opětovná návštěva

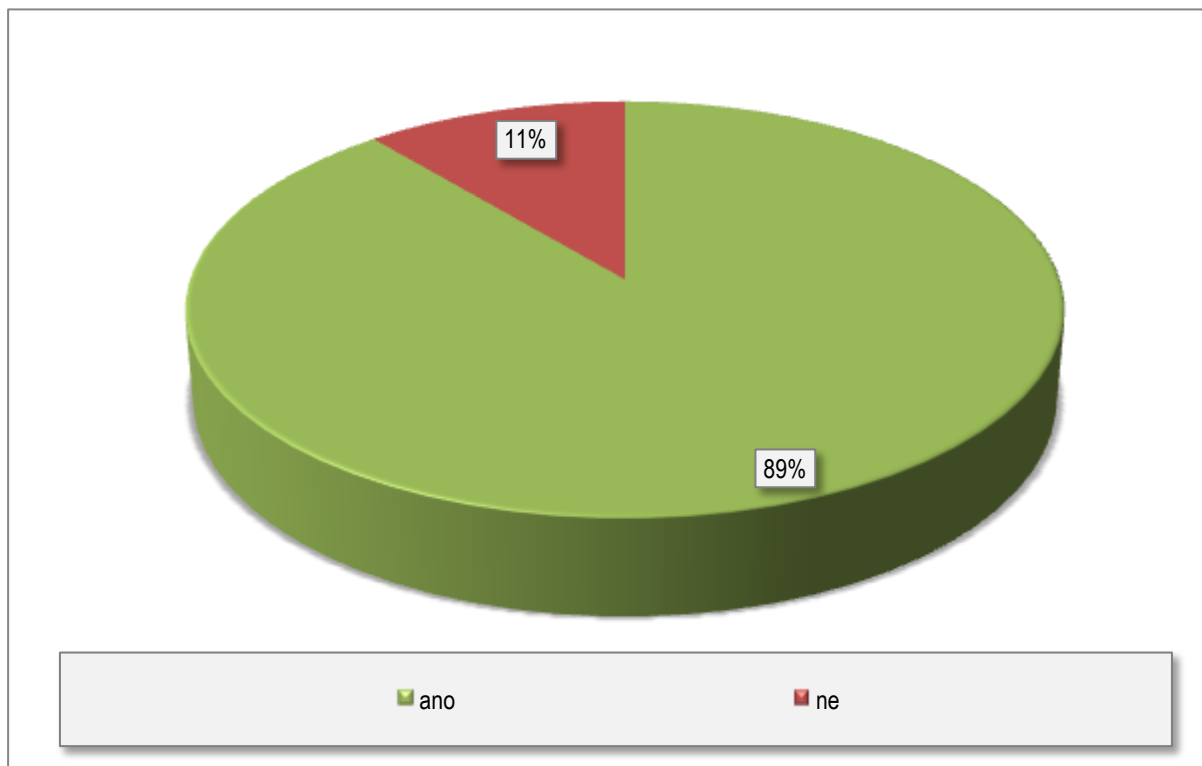
Otázka

Vyřídil/a jste na úřadu vše, co jste potřeboval/a, nebo jste musel/a úřad v téže věci navštívit znovu?

- Ano, vyřídil/a jsem vše, co jsem potřeboval/a
- Ne

Výsledek

Odpověď	Počet
Ano	89%
Ne	11%



Střední hodnota	ano
------------------------	------------

Komentář

Mezi odbory, kam se klienti musejí vracet, výrazně vyčnívá Odbor vnitřních věcí. Zatímco u ostatních jsou opětovné návštěvy ojedinělé, Odbor vnitřních věcí musí navštívit opakovaně 21% respondentů. Jako důvod se opakovaně objevuje nepřipravený cestovní pas nebo občanský průkaz.

4.5 Orientace v budovách

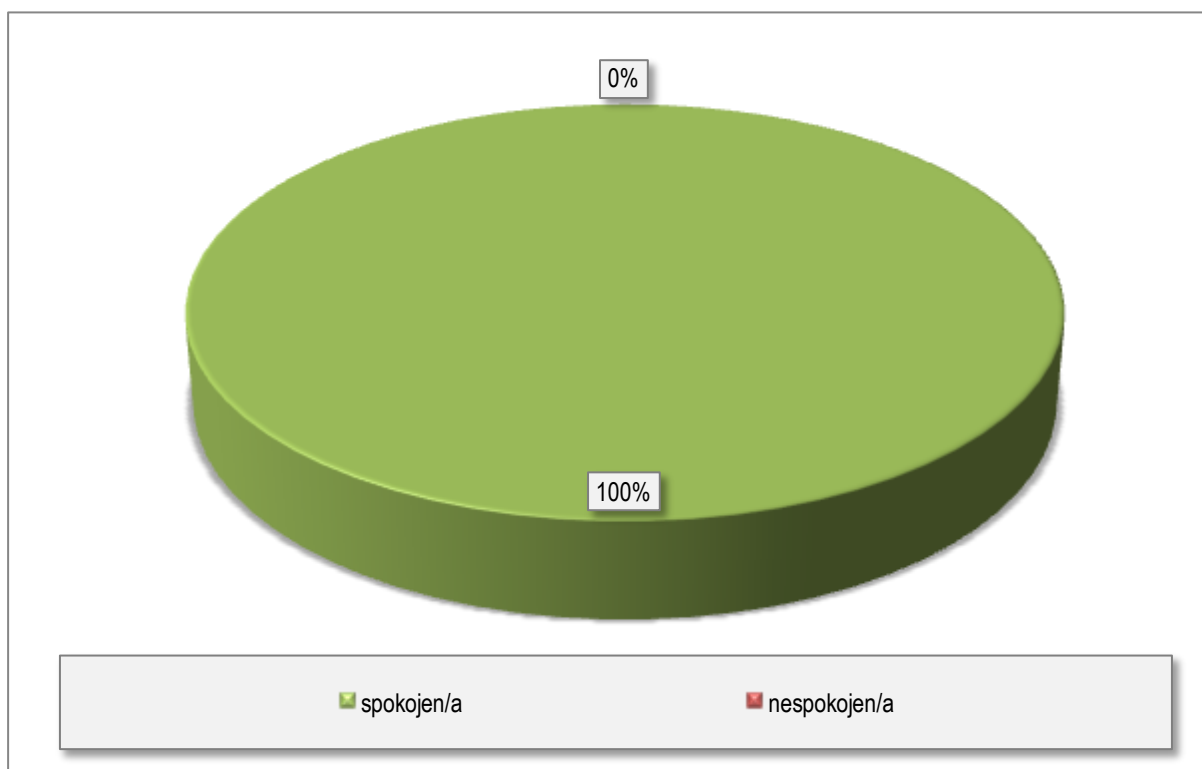
Otázka

Jak jste spokojen/a s orientací v budovách Městského úřadu (např. označení budov, informační tabule, označení kanceláří apod.)

- Spokojen/a
- Nespokojen/a

Výsledek

Odpověď	Počet
Spokojen/a	100%
Nespokojen/a	0%



Střední hodnota

spokojen

Komentář

Nebylo zaznamenáno žádné negativní hodnocení orientace v budovách MĚÚ.

4.6 Prostředí úřadu

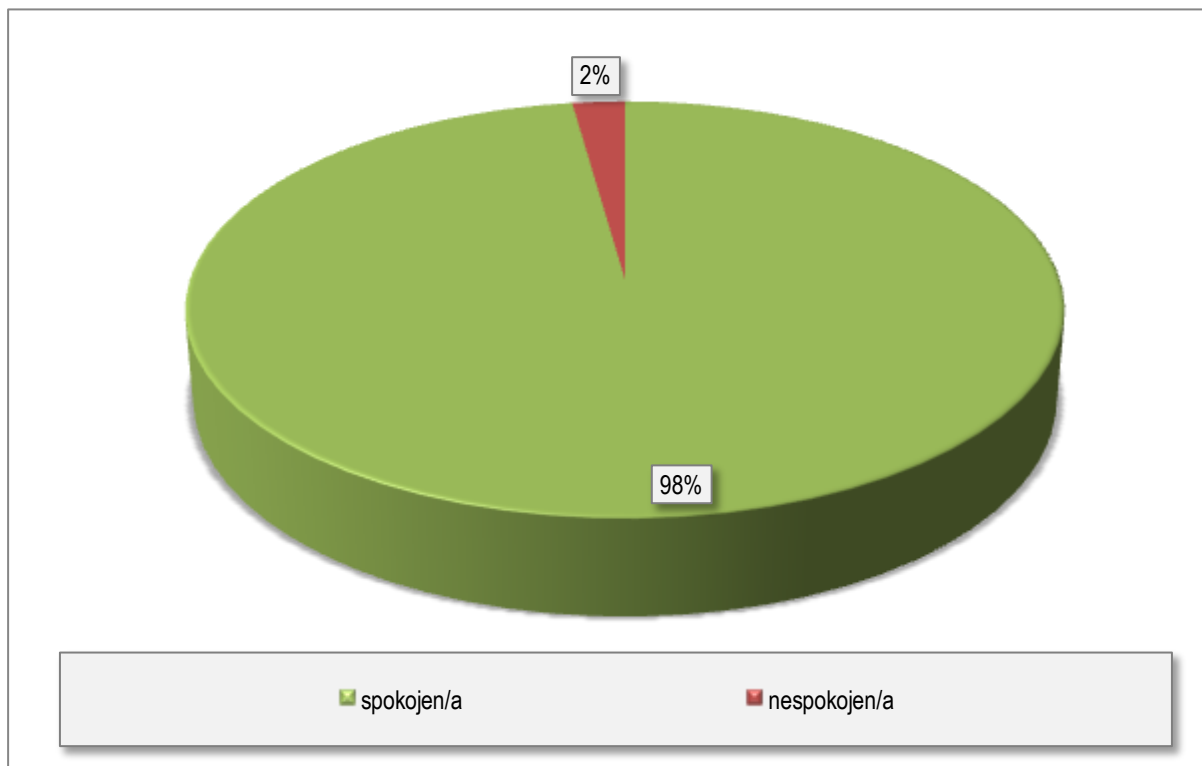
Otázka

Jak jste spokojen/a s prostředím úřadu – příjemné prostředí, podmínky pro návštěvníky, komfort čekání, místa k sezení apod.

- Spokojen/a
- Nespokojen/a

Výsledek

Odpověď	Počet
Spokojen/a	98%
Nespokojen/a	2%



Střední hodnota

spokojen

Komentář

Prostředí úřadu bylo až na výjimky hodnoceno pozitivně – připomínky byly k budově 5. května a k absenci sociálního zařízení pro klienty na náměstí Míru.

4.7 Provozní doba

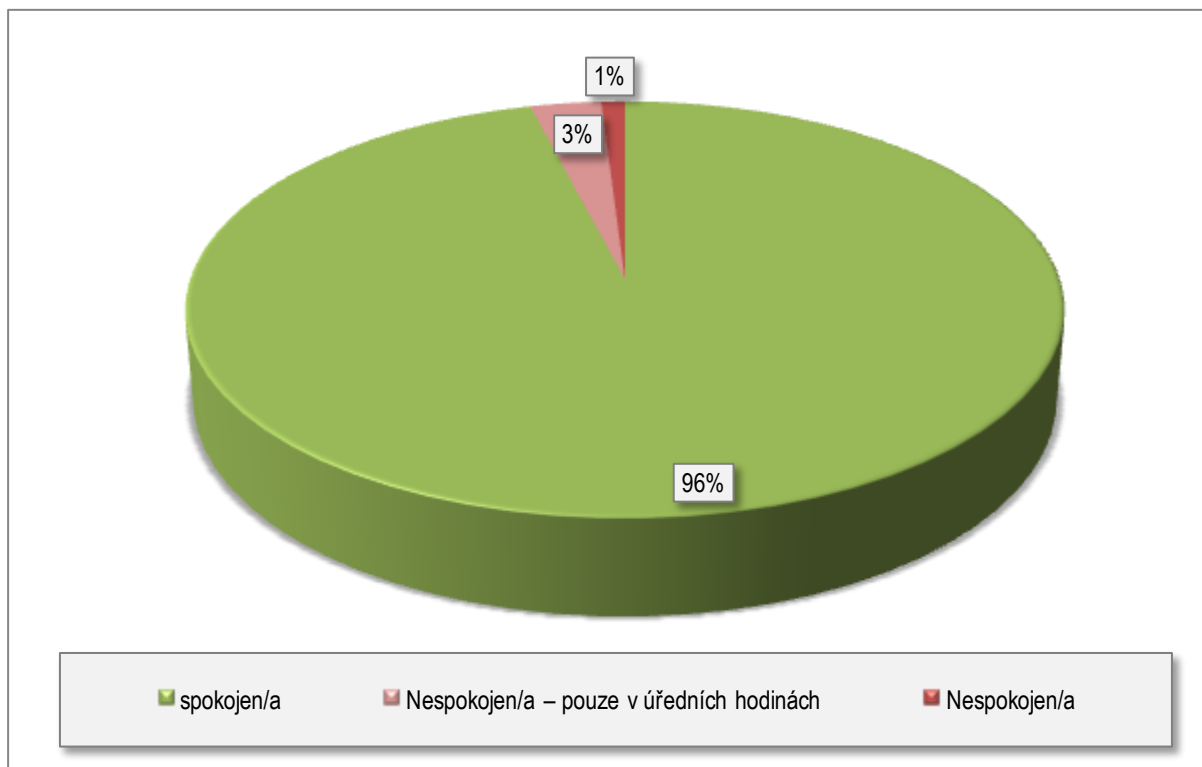
Otázka

Jak jste spokojen/a s provozní dobou úřadu?

- spokojen/a, věnují se občanům i mimo stanovené úřední hodiny,
- nespokojen/a, věnují se občanům pouze ve stanovených úředních hodinách,
- nespokojen/a

Výsledek

Odpověď	Počet
Spokojen	96%
Nespokojen – pouze v úředních hodinách	3%
Nespokojen	1%



Střední hodnota

spokojen

Komentář

Nespokojenost s pracovní dobou se objevovala pouze ojediněle.

4.8 Rozmístění odborů

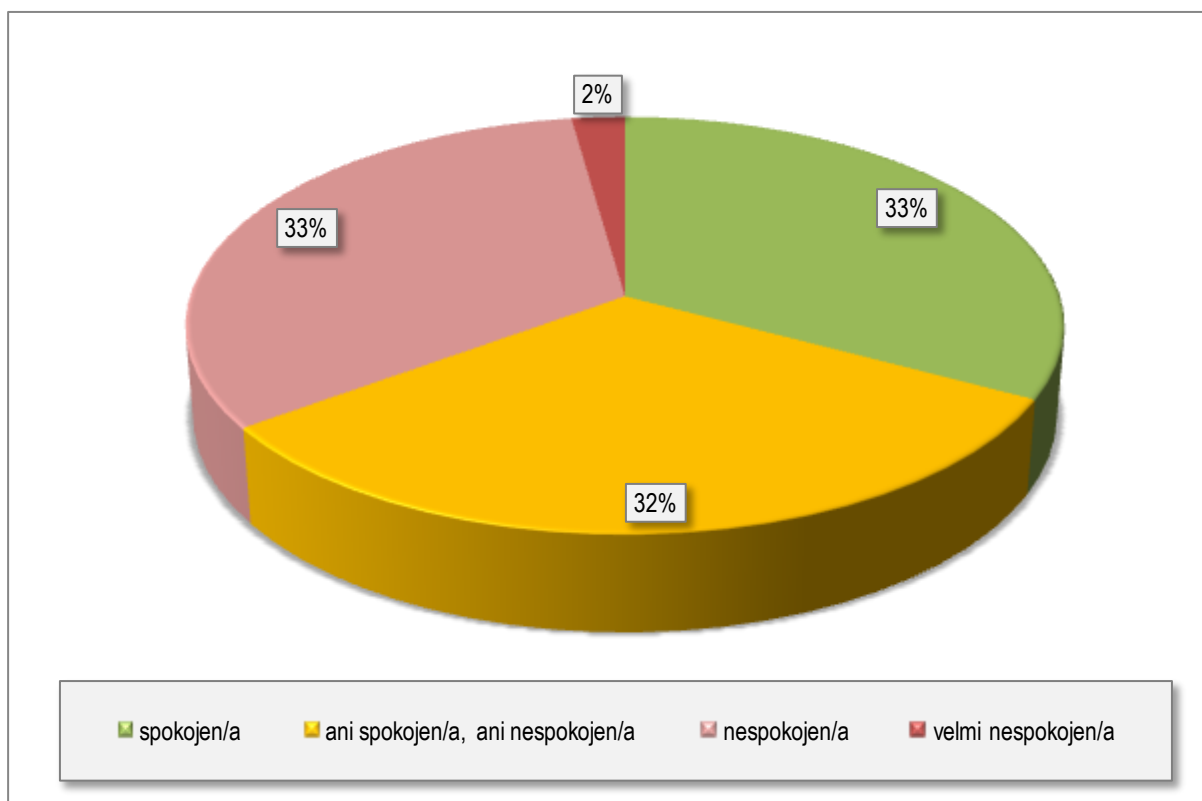
Otázka

Jak hodnotíte rozmístění různých odborů úřadu v rámci města?

- spokojen/a
- ani spokojen/a, ani nespokojen/a
- nespokojen/a
- velmi nespokojen/a

Výsledek

Odpověď	Počet
spokojen/a	33%
ani spokojen/a, ani nespokojen/a	32%
nespokojen/a	33%
velmi nespokojen/a	2%



Střední hodnota

**ani spokojen/a,
ani nespokojen/a**

Komentář

Otázka na spokojenost s rozmístěním odborů přinesla největší variabilitu odpovědí respondentů. V podstatě rovnoměrně se objevovaly odpovědi pozitivní, negativní i neutrální – extrémně neutrálních odpovědí bylo minimum. Mezi důvody nespokojenosti se objevovaly odpovědi související s umístěním odborů v třech různých lokalitách místo jedné společné budovy.

4.9 Komunikace úřadu

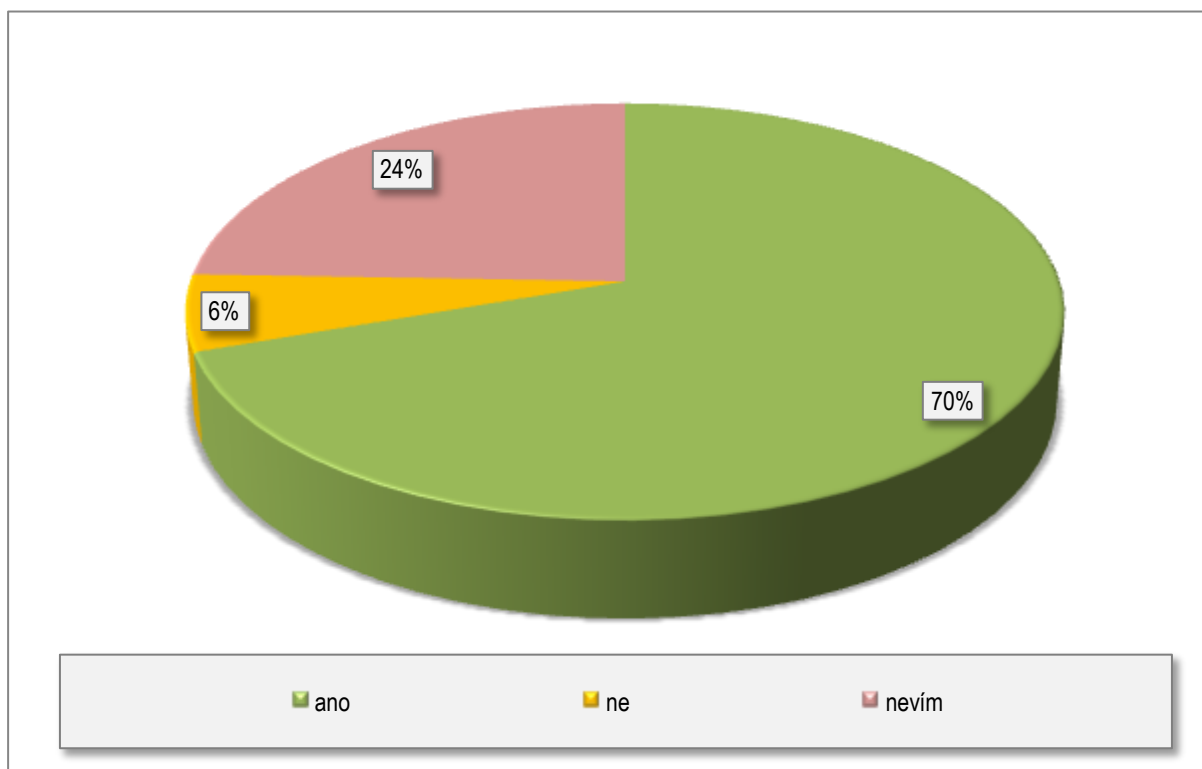
Otázka

Domníváte se, že úřad dostatečně komunikuje s veřejností o svých plánech a záměrech?

- ano
- ne
- nevím

Výsledek

Odpověď	Počet
Ano	70%
Ne	6%
Nevím	24%



Střední hodnota

ano

Komentář

Sebrané hodnocení komunikace úřadu nepřineslo nijaké závislosti na věku, pohlaví a jiných parametrech klientů.

4.10 Celkový dojem

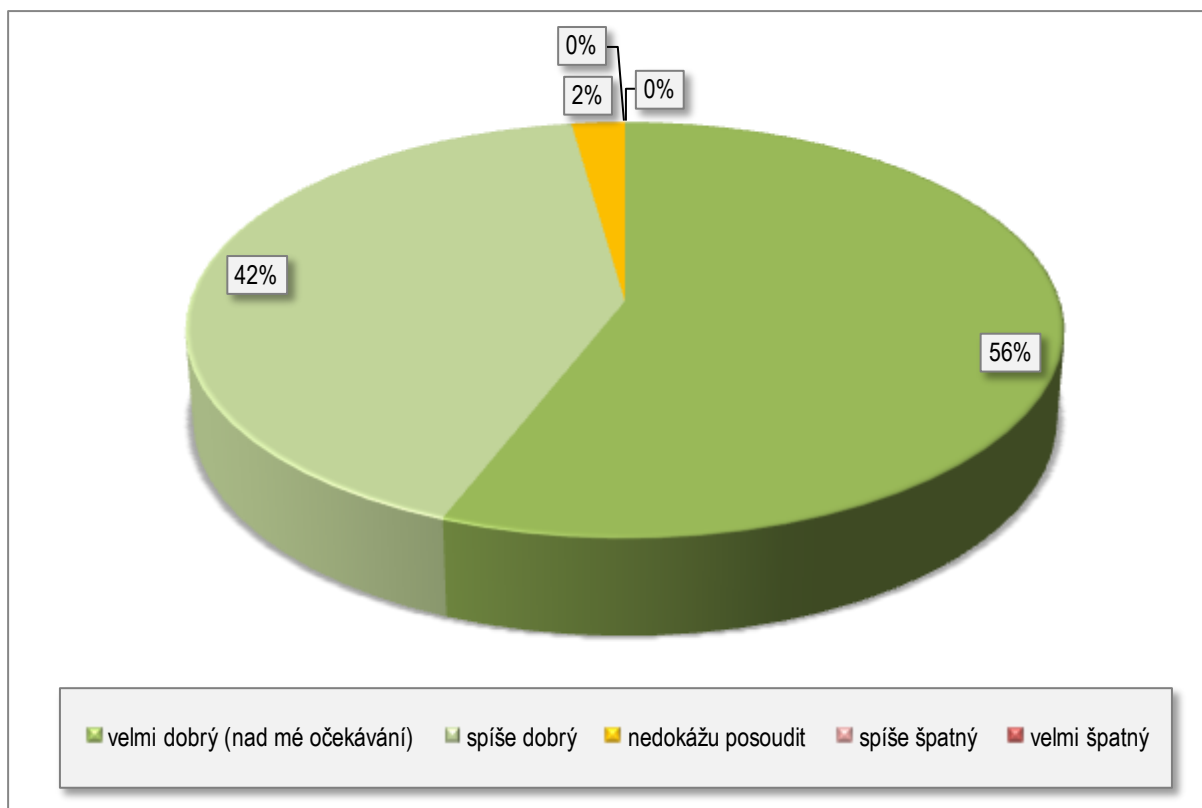
Otázka

Jaký byl Váš celkový dojem z jednání na Městském úřadě Rýmařov?

- velmi dobrý (nad mé očekávání)
- spíše dobrý
- nedokážu posoudit
- spíše špatný
- velmi špatný

Výsledek

Odpověď	Počet
velmi dobrý (nad mé očekávání)	56%
spíše dobrý	42%
nedokážu posoudit	2%
spíše špatný	0%
velmi špatný	0%



Střední hodnota

velmi dobrý (nad mé očekávání)



Komentář

Sebrané hodnocení komunikace úřadu nepřineslo nijaké závislosti na věku, pohlaví a jiných parametrech klientů.

5 ZÁVĚR

Šetření spokojenosti klientů proběhlo v úředních dnech 14.10.2013 a 16.10.2013 na všech budovách MěÚ Rýmařov.

Z 250 oslovených návštěvníků úřadu odpovědělo na otázky dotazníku 135 klientů, tj. 54% v následující skladbě:

věk \ pohlaví	muž	žena	Celkem
do 30 let	8%	12%	20%
31-40 let	11%	18%	29%
41-50 let	15%	13%	28%
51-65 let	7%	11%	19%
66 let a více	2%	1%	3%
(neuveďeno)	1%	1%	1%
CELKEM	45%	55%	100%

Šetření spokojenosti klientů přineslo veskrze pozitivní výsledky. Mezi označené problémy ze strany klientů patří:

- rozmístění odborů v různých budovách
- opakované návštěvy odboru vnitřních věcí kvůli občanskému průkazu a cestovnímu pasu