

DOTAZNÍK

Průzkum spokojenosti občanů města Varnsdorf

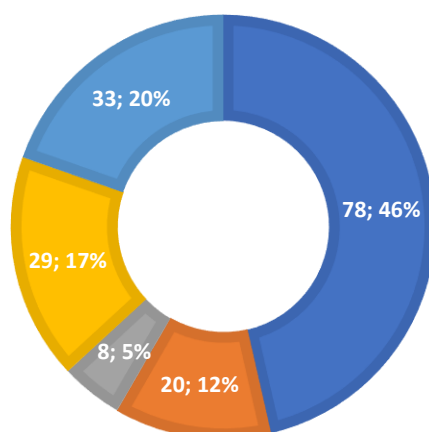
Dotazník je zaměřen na spokojenost občanů s činností Městského úřadu Varnsdorf. Hlavním cílem je snaha zkvalitnit služby a přístup k zákazníkům. Dotazník obsahoval celkem pět otázek, z nichž jedna byla otevřená. Ke zbylým bylo mimo jiné možné přidat doplnění. Zapojilo se celkem 168 respondentů.

Otázka číslo 1

Máte dostatek informací ze strany Městského úřadu Varnsdorf?

STATISTIKA ODPOVĚDÍ

■ spíše ano ■ ano ■ nevím ■ ne ■ spíše ne



Doplňující informace

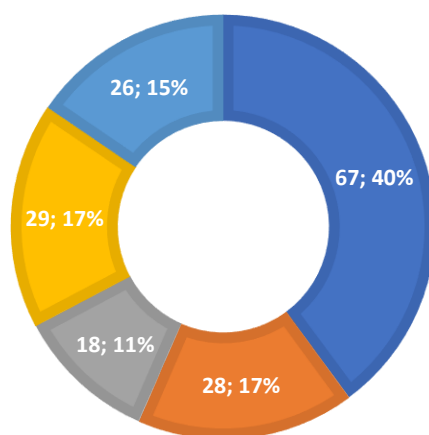
Doplňující informace poskytlo 10 respondentů. Čtyři z nich jsou spokojeni s počtem informací, především od nové funkce tiskového mluvčí se občanům dostává více informací. Kvitují také mobilní aplikace Česká Obec. Dva respondenti by rádi přidali do Hlasu severu (čtrnáctideník města Varnsdorf) dva listy s články. Běžně je Hlas severu vydáván v rozsahu 10 až 14 stran. Jeden respondent neví, další nemůže otázku posoudit, pokud se k němu informace nedostanou.

Otázka číslo 2

Jste spokojeni s prací úředníků Městského úřadu?

STATISTIKA ODPOVĚDÍ

■ spíše ano ■ ano ■ nevím ■ ne ■ spíše ne



Doplňující informace

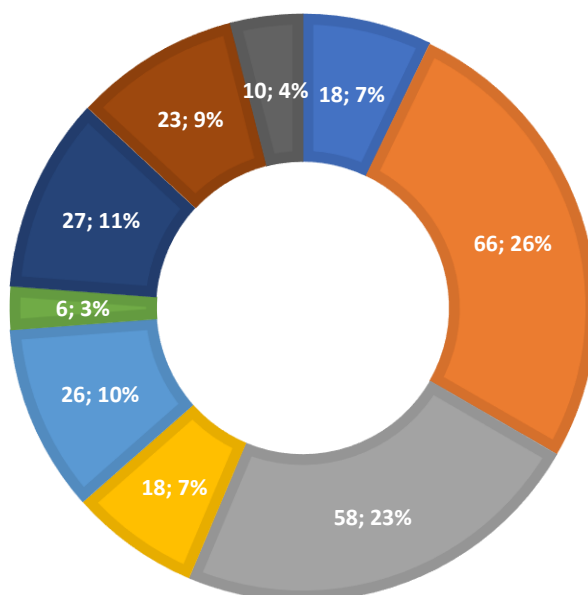
Doplňující informace poskytlo 11 respondentů. Většina z nich si stěžuje na aroganci, špatný přístup k občanům. Nejvíce výtek se týká odboru správních agend a dopravy – prepis automobilů a oddělení dopravy a silničního hospodářství. Jde především o neuspokojení zákazníka – oprava silnic. Jeden respondent vyřídil vše, co potřeboval a odcházel spokojený.

Otázka číslo 3

Který odbor jste v poslední době navštívili?

STATISTIKA ODPOVĚDÍ

- | | |
|---|-----------------------------------|
| ■ Odbor vedení úřadu | ■ Odbor správních agend a dopravy |
| ■ Odbor životního prostředí | ■ Živnostenský úřad |
| ■ Odbor sociálních věcí a zdravotnictví | ■ Organizační odbor |
| ■ Odbor správy majetku a investic | ■ Stavební úřad |
| ■ Ekonomický odbor | |



Doplňující informace

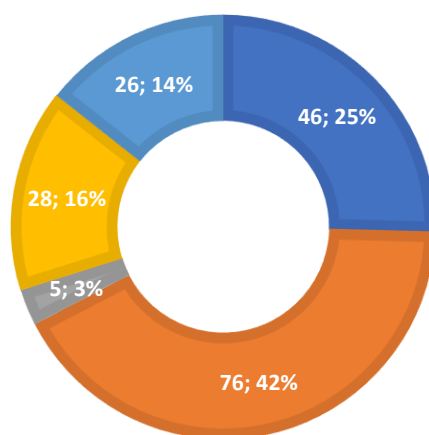
Z odpovědí vyplývá, že nejvíce zákazníků navštěvuje odbor správních agend a dopravy (řidičské oprávnění, přepisy automobilů, ...) a odbor životního prostředí (popelnice, vyzvedávání pytlů na třídění odpad, pytle na psí exkrementy, kompostéry, ...).

Otázka číslo 4

Byli jste spokojeni s osobním přístupem a ochotou úředníka?

STATISTIKA ODPOVĚDÍ

■ spíše ano ■ ano ■ nevím ■ ne ■ spíše ne



Doplňující informace

Doplňující informace poskytlo 20 respondentů. Názory na přístup a ochotu se lišily. Přesto se mezi odpověďmi našla poděkování konkrétním úředníkům. Druhá polovina respondentů, která poskytla doplňující informace, si stěžovala na ochotu, neprofesionální přístup, aroganci. Některé odpovědi se netýkaly položené otázky.

Otázka číslo 5

Co by podle vás měl Městský úřad Varnsdorf na své práci (pro své občany) zlepšit?

Otázka číslo 5 byla otevřená, avšak nebyla povinná. Možnosti odpovědi využilo celkem 64 z 168 respondentů.

Doplňující informace

Odpovědi respondentů se týkaly chůče větší informovanosti ze strany Městského úřadu Varnsdorf, především plánované investiční akce, dotace, opravy a rekonstrukce. V současné době se MěÚ na tuto problematiku zaměřil a snaží se pravidelně občany informovat všemi dostupnými prostředky (webové stránky, sociální sítě, Hlas severu, mobilní aplikace) včetně fotografií. Zákazníci by uvítali možnost vyjádřit názor či zapojení veřejnosti do chystaných investičních akcí. V minulosti jsme tuto volbu využili a zohlednili. V současné době se tak neděje, avšak plánuje se s chystanou rekonstrukcí prostranství na náměstí. Zákazníci mají možnost vyjádřit názor prostřednictvím schránky důvěry na obou budovách MěÚ či přes webové stránky města Varnsdorf v sekci „kontakty – napište nám“.

Několik zákazníků by rádo využilo možnost elektronicky kontrolovat stav poplatků – zaplacené, nezaplacené. Zbytek odpovědí se týkal konkrétních pochval a stížností na aroganci ze strany úředníků.