



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

*„Tento projekt je financován z prostředků Evropského sociálního fondu prostřednictvím
Operačního programu Lidské zdroje a zaměstnanost a obecního rozpočtu.“*

Město Hodonín

Aktivita G: Otevřenost úřadu

Zpráva z realizovaného průzkumu spokojenosti klientů odcházejících z budov MěÚ

Zpracovatel: Stanislav Kocourek, konzultant MVS projekt, s.r.o.

Název projektu: Transparentní, Otevřený, Profesionální úřad - MěÚ Hodonín „S lidmi pro lidi“

Registrační číslo projektu: CZ.1.04/4.1.01/89.00093

Obsah

Úvod	4
Šetření spokojenosti klientů odcházejících z budovy MěÚ - metoda, data šetření, počty kontaktů a dotazníků.....	5
Šetření spokojenosti klientů odcházejících z budovy MěÚ - výsledky	6
Struktura respondentů - vzdálenost a způsob dopravy	6
Struktura respondentů - projednávaná záležitost.....	7
Čekací doba	7
Spokojenost klientů a celkové hodnocení sledovaných kategorií	8
Počty kontaktů 2014	8
Spokojenost klientů a hodnocení kategorie Jednání a vystupování úředníka	9
Porovnání výsledků za města (úřady)	10
Autentické náměty - vzkazy klientů	10
Spokojenost klientů za jednotlivé odbory	11
Slovní shrnutí nejdůležitějších výsledků	14
Systémová doporučení	15

Máte-li jakékoli náměty a připomínky ke zprávě a k naší práci, prosíme, neváhejte nám je kdykoli sdělit. Vaše spolupráce a zpětná vazba je nezbytná pro zlepšování a rozvoj služeb, které Vám poskytujeme. Předem Vám děkujeme jménem svým i jménem našich spolupracovníků.

Zpráva je zpracována na základě našich základních principů a hodnot, kterými jsou:

Partnerství a spolupráce - úspěšná cesta ke společným cílům je podmíněna úzkou spoluprací a partnerstvím s Vámi. Jen tímto způsobem dokážeme plně využít vnitřní potenciál Vaší organizace. Nakonec to totiž budete Vy, kdo rozhodne o tom, zda a jaká opatření se budou realizovat a jak Vám můžeme pomoci.

Vzájemná důvěra a otevřenost - chceme Vám poskytnout všechny naše znalosti a zkušenosti a podpořit Vás při budování takového systému řízení, který Vám v budoucnu umožní pružně reagovat a lépe se adaptovat na vnitřní i vnější změny. Samozřejmostí z naší strany je dodržování anonymity a principů důvěrnosti.

Učí se organizace - chceme podporovat Vaši organizaci, aby se stala systémem, ve kterém jsou lidé aktivně zapojeni do hledání příležitostí ke zlepšování a řešení problémů. K tomu můžeme společně využít nástroje, které formuloval Peter Senge: systémové myšlení, rozvoj pracovníků a znalostní management, změna myšlenkových stereotypů, sdílení vizí a týmové učení.

Dobrá praxe - nabídneme Vám osvědčené postupy jiných organizací, které byly úspěšně ověřeny v praxi a pomohou při naplňování Vašich cílů.

Úvod

Tato zpráva zahrnuje průběžné výsledky spokojenosti klientů za období do 30. 6 2014.

Další, doplňující rozbor jednotlivých zjištění, výsledků a trendů bude k dispozici na konci listopadu roku 2014, kdy vyšší počet kontaktů umožní validnější a objektivnější pohled na hodnocené kategorie. **Z tohoto důvodu nedoporučujeme v rámci této první průběžné zprávy věnovat zásadní pozornost dosaženým hodnotám, ale především rámcovým doporučením, která uvádíme na konci zprávy.**

V 2. pololetí se také dle plánu realizace zakázky a projektu zaměříme na cílené pozorování a doporučení týkající se orientačního systému, vybavení pracovišť a dalších aspektů spojených s prostředím městského úřadu.

Šetření spokojenosti klientů odcházejících z budovy MěÚ - metoda, data šetření, počty kontaktů a dotazníků

Šetření spokojenosti patří k nástrojům zjišťování zpětné vazby. Používá se ve všech metodách řízení kvality. Nejčastějším důvodem pro zahájení šetření spokojenosti klientů je snaha zjistit nebo ověřit zpětnou vazbu, tedy jak občané a zákazníci vnímají práci úřadu, vystupování zaměstnanců a úroveň poskytovaných služeb.

Forma dotazníkového šetření je považována za vysoce efektivní techniku, která umožňuje postihnout vyšší počet osob v poměrně krátkém čase a získat od nich potřebné informace. Všem účastníkům šetření byla zaručena anonymita a dbáme na to, aby k vyplněným dotazníkům nebyl umožněn přístup dalším osobám, a to jak v průběhu sběru dat, tak i během vyhodnocování a po ukončení celého šetření a zpracování této zprávy.

Témata ani jednotlivé otázky nejsou pro respondenty nijak ohrožující či osobní, jsou formulovány podle pravidel sociologického výzkumu, snadno zodpověditelné a srozumitelné, což zvyšuje vypovídací hodnotu celého šetření.

Dotazníkový průzkum mezi klienty byl zaměřen na vyhodnocení poskytovaných služeb městského úřadu v závislosti na těchto základních znacích služby:

- ❖ vzdálenost a způsob dopravy, identifikace typu vyřizované záležitosti (cíle návštěvy),
- ❖ identifikace odboru, na kterém jednání probíhalo,
- ❖ hodnocení orientačního systému v budovách,
- ❖ hodnocení prostředí úřadu - celkový vzhled, příjemné prostředí, včetně chodeb, podmínky pro návštěvníky (místa k sezení apod.),
- ❖ jednání a vystupování zaměstnanců - vstřícnost,
- ❖ čekací doba,
- ❖ pracovní doba úřadu.

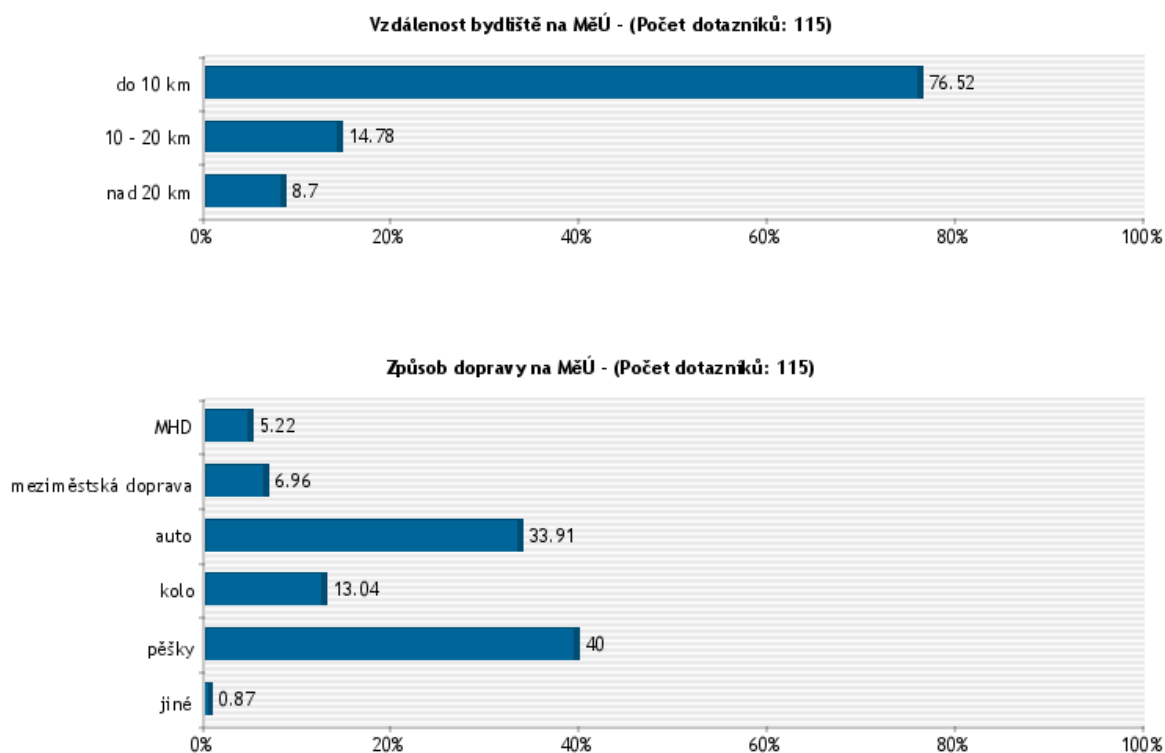
Hodnocení bylo prováděno následující hodnotící škálou:

- ❖ 1. spokojen(a)
- ❖ 2. spíše spokojen(a)
- ❖ 3. ani spokojen(a), ani nespokojen(a)
- ❖ 4. spíše nespokojen(a)
- ❖ 5. nespokojen (a)
- ❖ N - nehodnotím

Sběr dat byl prováděn spolupracovníky dodavatele formou dotazníkového šetření. Tazatelé byli náležitě proškoleni. Celkem bylo provedeno 178 kontaktů, 55 respondentů odmítlo dotazník společně s tazatelem vyplnit, vybráno a vyhodnoceno bylo 123 dotazníků. V měsíci červnu dále sběr dotazníků pokračuje.

Šetření spokojenosti klientů odcházejících z budovy MěÚ - výsledky

Struktura respondentů – vzdálenost a způsob dopravy



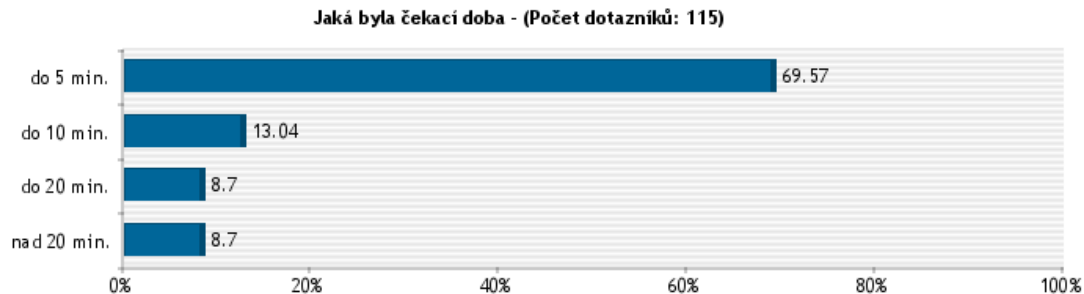
Struktura respondentů – projednávaná záležitost



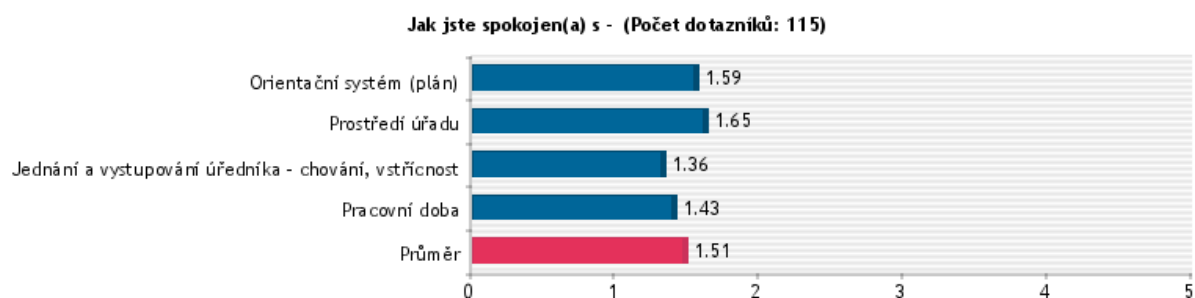
Ze 115 klientů, kteří vyplnili dotazník, jich přes 90 % přišlo za účelem „klasické“ úřední záležitosti, např. vyřízení OP, CD, ŘP, stavebního povolení apod. Pokud jde o kategorii „jiné“, pak respondenti uváděli následující odpovědi:

- ❖ ověření listiny
- ❖ ověření podpisu
- ❖ potvrzení dokumentu
- ❖ doplnění informací

Čekací doba



Spokojenost klientů a celkové hodnocení sledovaných kategorií

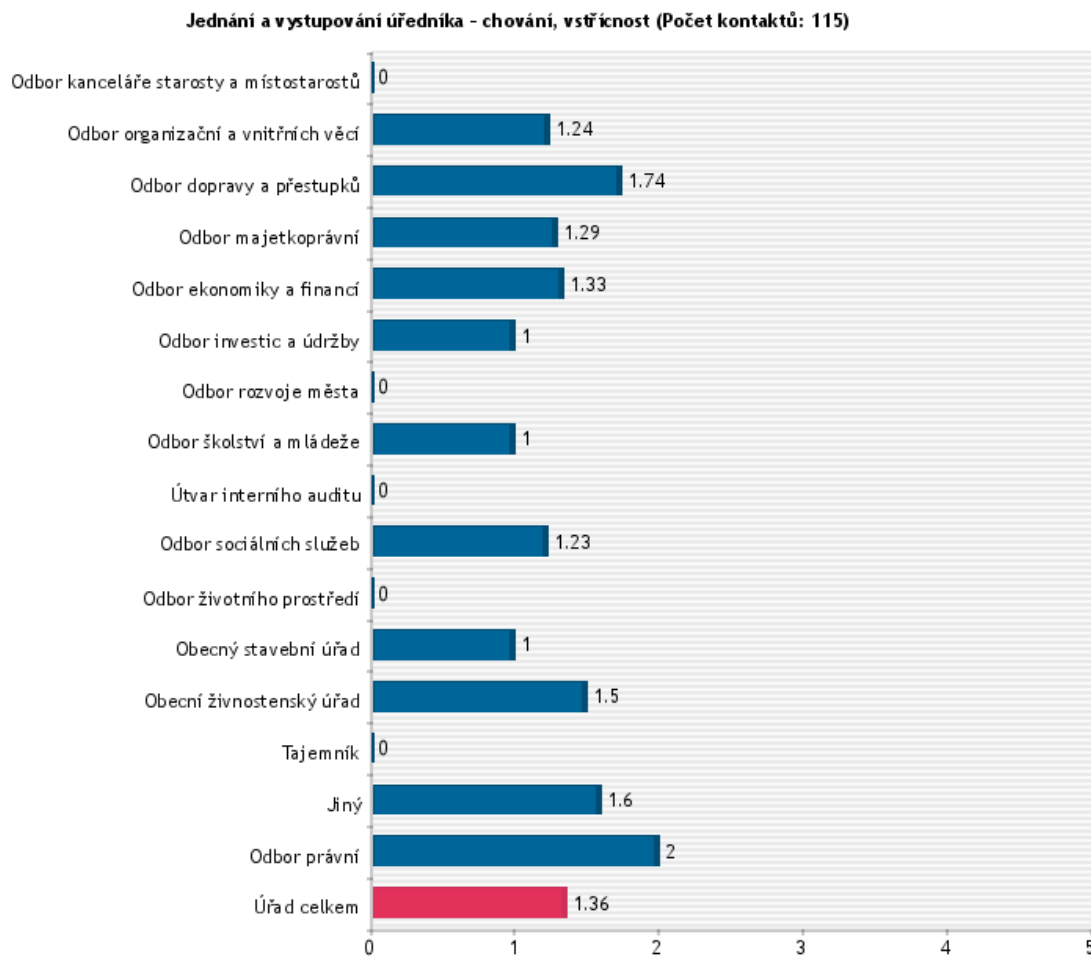


Orientační systém (plán) je respondenty hodnocen známkou 1,59. Prostředí úřadu je hodnoceno průměrnou známkou 1,65, a je to vůbec nejhůře hodnocená oblast ze všech sledovaných. Naopak nejlépe hodnocenou oblastí je jednání a vystupování úředníka, kde je výsledná známka na úrovni 1,36. Poslední sledovaná oblast Pracovní doba je hodnocena známkou 1,43.

Počty kontaktů 2014

Název odboru	Počet kontaktů
Odbor kanceláře starosty a místostarostů	0
Odbor organizační a vnitřních věcí	45
Odbor dopravy a přestupků	19
Odbor majetkoprávní	7
Odbor ekonomiky a financí	12
Odbor investic a údržby	4
Odbor rozvoje města	0
Odbor školství a mládeže	1
Útvar interního auditu	0
Odbor sociálních služeb	13
Odbor životního prostředí	0
Obecný stavební úřad	2
Obecní živnostenský úřad	6
Tajemník	0
Jiný	5
Odbor právní	1

Spokojenost klientů a hodnocení kategorie Jednání a vystupování úředníka



Pokud jde o jednání a vystupování zaměstnanců na jednotlivých odborech, tak se výsledné známky poměrně výrazně liší. Což je dáno mimo jiné i skutečností, že na každém z odborů byl počet vyhodnocených respondentů jiný.

Porovnání výsledků za města (úřady)

	Orientační systém (plán) městského úřadu	Prostředí úřadu - celkový vzhled, příjemné prostředí, včetně chodeb, podmínky pro návštěvníky (místa k sezení apod.)	Jednání a vystupování úředníka - chování, vstřícnost	Pracovní doba městského úřadu	Celkové hodnocení
1	1,104	1,098	1,107	1,112	1,105
2	1,115	1,104	1,148	1,199	1,142
3	1,050	1,000	1,450	1,250	1,188
4	1,212	1,141	1,082	1,475	1,228
5	1,254	1,213	1,136	1,358	1,240
6	1,381	1,204	1,215	1,306	1,276
7	1,396	1,154	1,341	1,473	1,341
8	1,452	1,398	1,305	1,302	1,364
9	1,384	1,455	1,280	1,525	1,411
10	1,514	1,497	1,492	1,246	1,437
Městský úřad Hodonín	1,591	1,652	1,357	1,426	1,507
Průměr	1,297	1,270	1,260	1,234	1,265

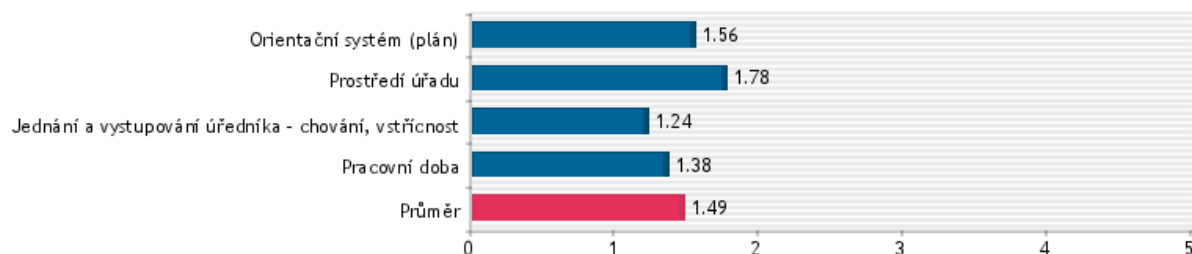
Autentické náměty – vzkazy klientů

- ❖ prostředí působí depresivně
- ❖ pracovní doba nevyhovuje, úřad je nepřehledný
- ❖ chybí hudba při čekání
- ❖ u žádostí chybí tužka k vyplnění žádosti
- ❖ kratší čekací doba, víc úředníků, delší pracovní doba
- ❖ delší pracovní doba
- ❖ malý zájem vyřešit můj problém
- ❖ vstřícnost úředníků a dodržení pracovní doby
- ❖ moc orientačních plánů není

Spokojenost klientů za jednotlivé odbory

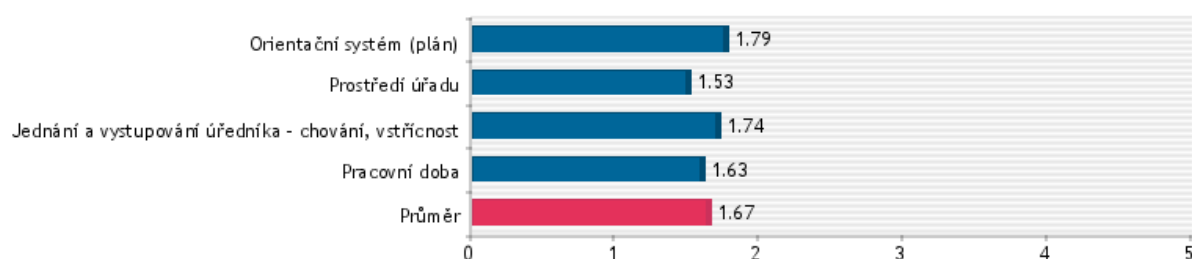
Odbor organizační a vnitřních věcí

Jak jste spokojen(a) s - Odbor organizační a vnitřních věcí (Počet dotazníků: 45)



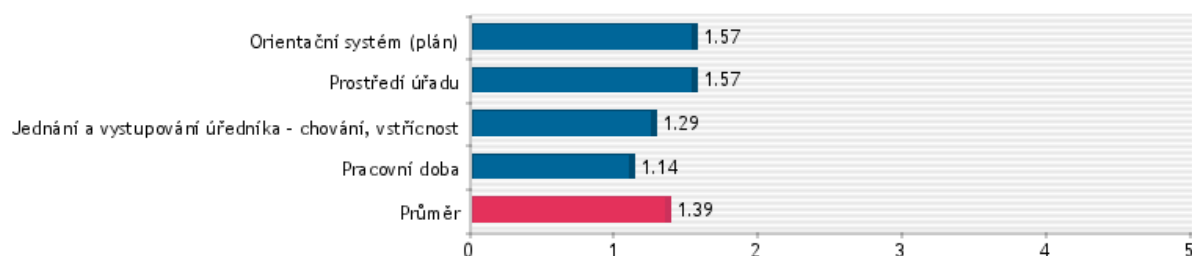
Odbor dopravy a přestupků

Jak jste spokojen(a) s - Odbor dopravy a přestupků (Počet dotazníků: 19)



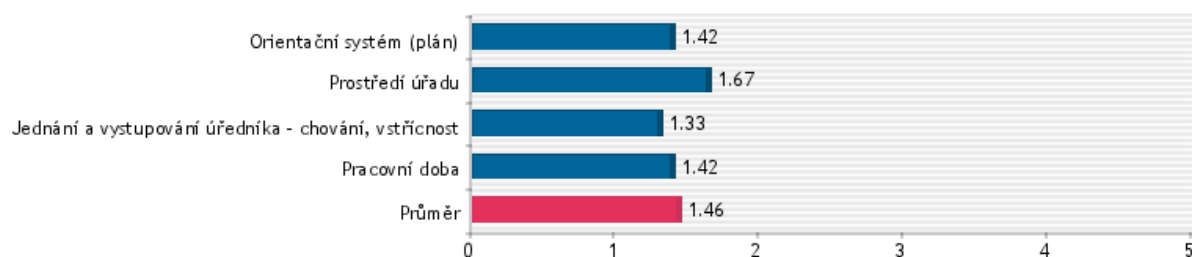
Odbor majetkoprávní

Jak jste spokojen(a) s - Odbor majetkoprávní (Počet dotazníků: 7)

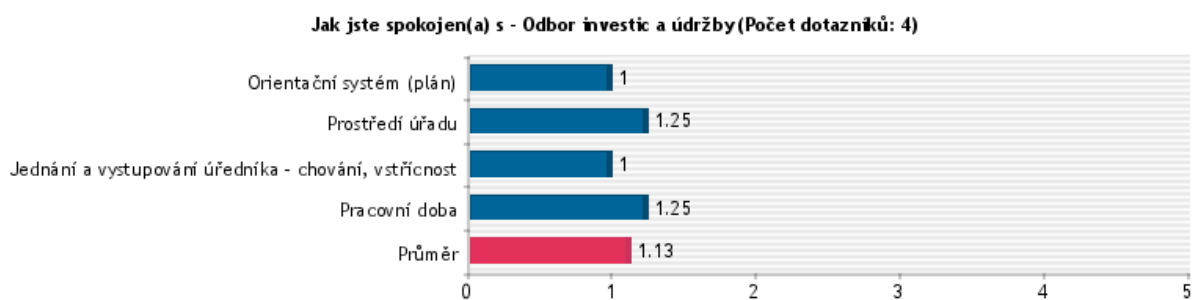


Odbor ekonomiky a financí

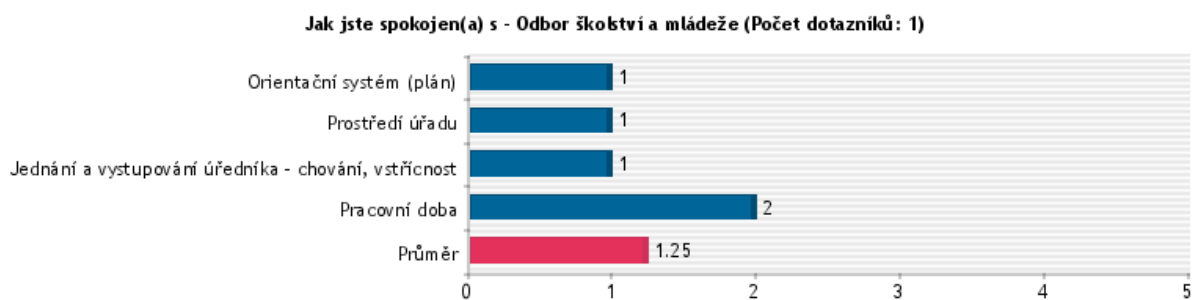
Jak jste spokojen(a) s - Odbor ekonomiky a financí (Počet dotazníků: 12)



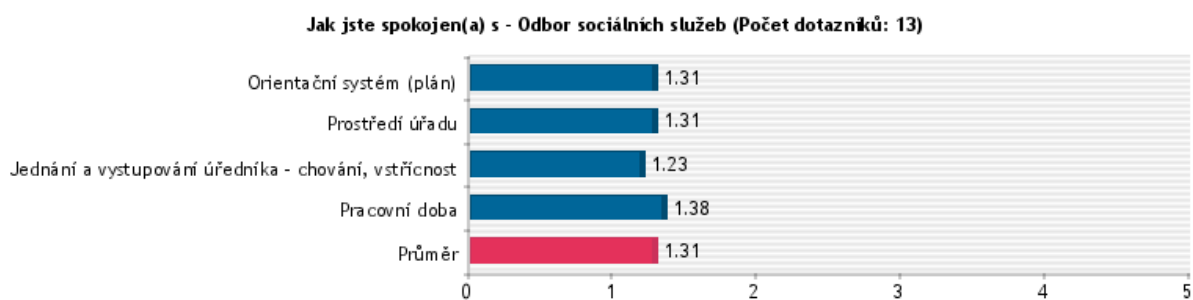
Odbor investic a údržby



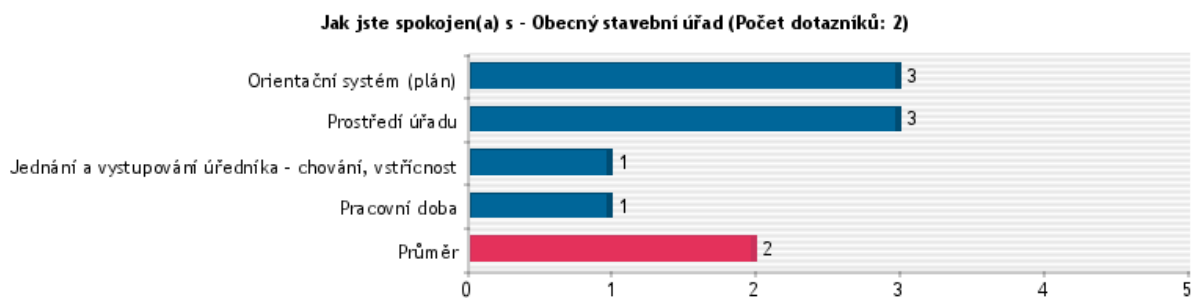
Odbor školství a mládeže



Odbor sociálních služeb

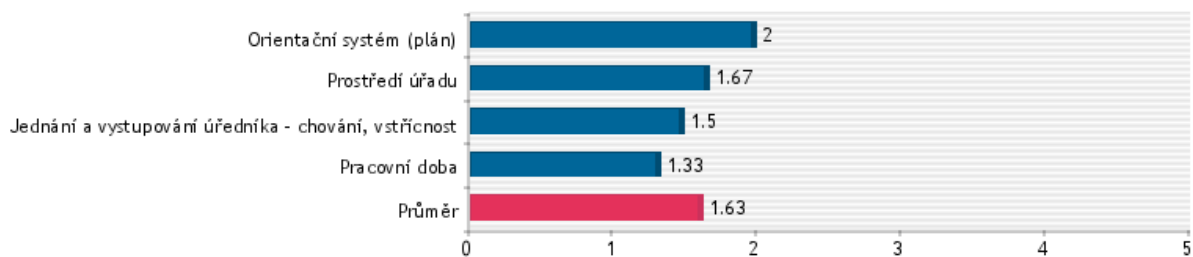


Obecný stavební úřad



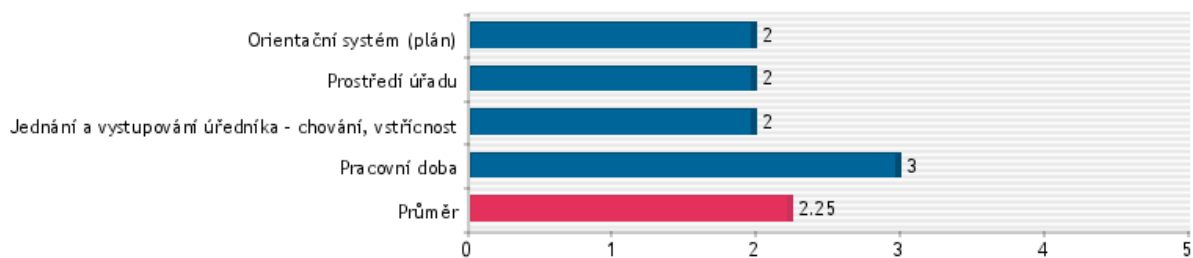
Obecní živnostenský úřad

Jak jste spokojen(a) s - Obecní živnostenský úřad (Počet dotazníků: 6)



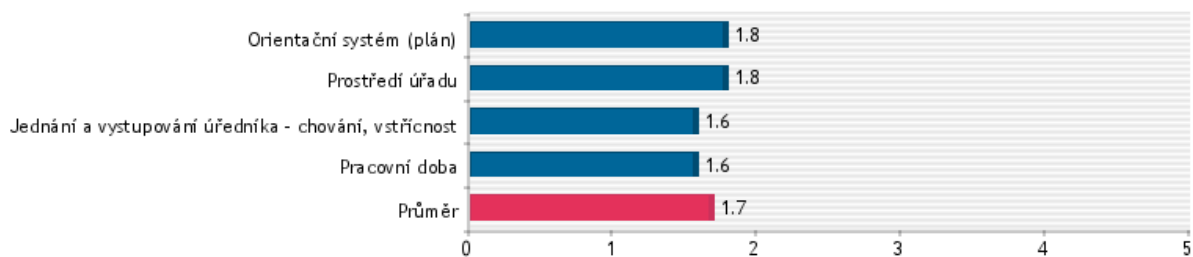
Odbor právní

Jak jste spokojen(a) s - Odbor právní (Počet dotazníků: 1)



Jiný (nesouviselo s agendami MěÚ)

Jak jste spokojen(a) s - Jiný (Počet dotazníků: 5)



Slovní shrnutí nejdůležitějších výsledků

- ❖ V rámci diskuze nad dosaženými výsledky doporučujeme vzít v úvahu fakt, že pokud městský úřad porovnáváme s jinými, jedná se o srovnání s nejlepšími. Nejlepšími v tom slova smyslu, že si uvědomují význam zpětné vazby, mají „odvahu“ zpětnou vazbu přijmout a vyjadřují závazek s výsledky pracovat a zvyšovat kvalitu poskytovaných služeb. Pokud bychom měli k dispozici dostatečné finanční zdroje a provedli tato šetření ve všech obcích s rozšířenou působností, jistě by se městské úřady zařazené do „našeho“ referenčního vzorku pohybovaly na horních místech pomyslného žebříčku.
- ❖ Dále si je také důležité uvědomit zásadní rozdíl mezi obsahem pojmu klient ve veřejné správě a v soukromém sektoru. „Našemu“ klientu často nemůžeme vyhovět, byť bychom chtěli, s ohledem na zákonem stanovená pravidla, o jejichž smyslu můžeme sami pochybovat. Část „klientů“ přichází na úřad také v záležitostech vyloženě negativních jako je uložení pokuty, placení poplatku nebo přestupkové řízení. Dle našich zkušeností dokáže drtivá většina občanů rozlišit (a při průzkumech rozlišuje) mezi „charakterem jednání“ a přístupem zaměstnance, servisem a prostředím.
- ❖ Vzděláváním (s tréninkovými a zkušenostními prvky) rozvíjet měkké dovednosti zaměstnanců ve vztazích s klienty např. k vylepšení prvního dojmu, tzn. chvíle, kdy klient vstoupí do kanceláře a tečky za jednáním, tedy chvíle, kdy je záležitost klienta vyřízena. Podporovat také proaktivitu ve vztazích s klienty a zájem o potřeby zákazníků. Takto orientovaný zákaznický přístup je nezbytným předpokladem pro postupné budování dobrého jména každé organizace. Přirozený zájem o potřeby druhého člověka (klienta) se nám v takové interakci násobně vrátí.

Systémová doporučení

- ❖ Opakovat šetření (v ideálním případě průběžně s vyhodnocením. Jen tímto způsobem lze vyloučit možný vliv sezónních výkyvů (a nahodilého výběru vzorku v šetření) a vytvořit si tolik potřebnou časovou řadu hodnocení. Na základě opakovaných šetření analyzovat dlouhodobější, konzistentní výsledky dle jednotlivých odborů a zaměstnanců městského úřadu s cílem eliminovat konkrétní zjištěné rezervy podporou v oblasti vzdělávání a osobní motivací. Dlouhodobější výsledky mohou být součástí systému hodnocení. Toto doporučení je zapracováno v projektu výzvy 89 ESF, OPLZZ a bude postupně realizováno.
- ❖ Vytvořit stabilní, dlouhodobý projektový tým (týmy) napříč organizační strukturou, který se bude pravidelně zabývat kodexem a vztahy s klienty úřadu ve vazbě na výsledky prováděných průzkumů a šetření.
- ❖ Zaměřit se na vzdělávání zaměstnanců v měkkých dovednostech v oblasti vztahů s klienty (dle typů kontaktů). Vzdělávání by mělo být specificky zaměřeno na konkrétní skupiny pracovníků s ohledem na cílovou skupinu jejich klientů (například Živnostenský úřad pracuje s jinou skupinou klientů než pracovníci na úseku sociálních dávek). Návrhu vzdělávacích aktivit by měla předcházet diskuze s jednotlivými skupinami zaměstnanců a společně s nimi analýza cílové skupiny klientů a vzdělávacích potřeb v této oblasti.
- ❖ Poskytovat pozitivní zpětnou vazbu pracovníkům, pracovat na podpoře a rozvoji oblastí, kde byly zjištěny příležitosti ke zlepšení. Systémově aplikovat metody participativního managementu 21. století.
- ❖ **Jsmo přesvědčeni, že realizace opatření a doporučení uvedených ve zprávě z anonymního průzkumu potřeb a názorů zaměstnanců bude synergicky pozitivně působit také na celkovou atmosféru a zákaznickou orientaci městského úřadu (řízení podle cílů, marketingová orientace a strategie, participace, otevřenější komunikace v organizaci apod.).**

Máte-li jakékoli náměty a připomínky ke zprávě a k naší práci, prosíme, neváhejte nám je kdykoli sdělit. Vaše spolupráce a zpětná vazba je nezbytná pro zlepšování a rozvoj služeb, které Vám poskytujeme. Předem Vám děkuji jménem svým i jménem našich spolupracovníků.

Stanislav Kocourek

Management ve Veřejné Správě

MVS projekt, s.r.o. - poradenství, konzultace, vzdělávání