

POPIS PŘÍKLADU DOBRÉ PRAXE

1. Název příkladu dobré praxe: Hodnocení spokojenosti zákazníků úřadu

2. Autor:

Ing. Milan Půček, MBA, tajemník MěÚ Vsetín, tel.: 571 491 502, e-mail:

milan.pucek@mestovsetin.cz

Bc Stanislav Kocourek, manažer kvality, tel: 571 491 534, e-mail:

stanislav.kocourek@mestovsetin.cz

3. Stručný popis organizace (nebo organizací) kde byla dobrá praxe aplikována

Městský úřad Vsetín







4. Popis dobré praxe

Souhrn:

- Co je podstata této dobré praxe?

Městský úřad má vybudován systém měření spokojenosti občanů a zákazníků. Každoročně měříme spokojenost občanů (pomocí Evropského indikátoru A1 – výsledky viz www.TIMUR.cz), spokojenost starostů správního obvodu a také spokojenost zaměstnanců. Zjistili jsme, že roční perioda není pro měření dostatečná a také se netýká jen spokojenosti s prací úřadu, ale i dalších aspektů. Proto jsme přistoupili k měření spokojenosti zákazníků úřadu. A to je podstatou tohoto příkladu dobré praxe. Zhruba 2x měsíčně měříme spokojenost zákazníků opouštějících úřad pomocí jednoduchého dotazníku vyjadřující celkovou spokojenost s prací odboru či oddělení, na kterém občan jednal.

Vzor dotazníku:

Hodnocení spokojenosti občanů - anonymní budova úřadu Svárov 1080, datum:		Poznámky a připomínky (nepovinné) kritika, náměty, místo pro pochvalu
Matrika - Odbor správních agend	<div> 1 velmi spokojen</div>	Vysvětlivky k vyplnění dotazníku jsou na druhé straně tohoto formuláře
Finanční odbor	<div> 2 spokojen</div>	
» pokladna	<div> 3 ani spokojen, ani nespokojen</div>	
Odbor kanceláře starosty	<div> 4 nespokojen</div>	
Odbor správy a údržby majetku	<div> 5 velmi nespokojen</div>	
Odbor výstavby, územ. plánování a dopravy	<div> Oddělení, poznámka:</div>	
Odbor životního prostředí		
Odbor školství a kultury		
Odbor investic a rozvoje		
Obecní živnostenský úřad		
Útvar interního auditu		

Spokojenost či nespokojenost je vztažena ke konkrétnímu úkonu, kvůli kterému zákazníci navštívili úřad. Návštěvník úřadu na dotazníku zaškrtně odbor (v některých případech i oddělení), který navštívil a současně hodnotí svoji

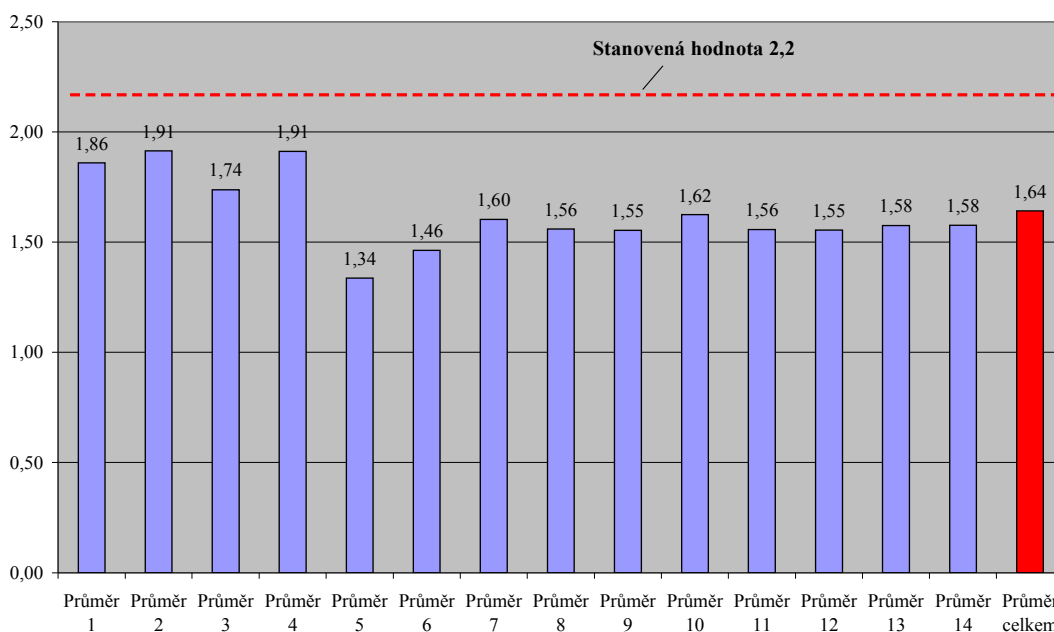
Prosím, pošlete po vyplnění tento příklad na emailovou adresu: kajml@mvcv.cz

spokojenost známkou jako ve škole. V dotazníku je také (jako nepovinný údaj) prostor pro případné náměty, připomínky. Na základě výsledků přijímají vedoucí potřebná opatření.

- Uveďte klíčová slova, která ji nejlépe vystihují.
Spokojenost, zákazník, kvalita, kontinuální zlepšování činností
- K jakým kritériím a subkritériím modelu CAF má vztah?
Má vztah ke kritériu 6.

Důvod a cíle:

- Co bylo důvodem pro vznik projektu a jaké byly cíle projektu?
Důvodem pro vznik projektu bylo zjistit pomocí jednoduchého dotazníku spokojenost občanů opouštějících úřad a zvýšit kvalitu poskytovaných služeb
- Byly tyto cíle měřitelné?
*Ano – hodnotíme výsledky spokojenosti s prací jednotlivých odborů po jednotlivých měření, dále vyhodnocujeme průměr odboru, průměr úřadu.
Stupnice pro hodnocení: 1 – velmi spokojen, 2 – spokojen, 3 – ani spokojen, ani nespokojen, 4 – nespokojen, 5 – velmi nespokojen.*
- Pokud ano, byly měřeny / kvantifikovány?
Vzor výsledků úřadu (průměr za úřad) viz následující graf:



Implementace:

- Jaké byly do projektu zapojené hlavní zainteresované strany?
Zákazníci – občané opouštějící úřad, sběratelé dotazníků, pracovníci úřadu (mají výsledky k dispozici a přijímají opatření)
- Kdo byl za projekt zodpovědný?
Odpovědnost za měření spokojenosti má pracovník útvaru interního auditu.
- Jaké nástroje / prostředky / metody byly použity?
Pro zjištění spokojenosti byl použit jednoduchý dotazník – jde tedy o šetření spokojenosti zákazníků dotazníkovou metodou.
- Kým byl projekt podporován?

Projekt byl podporován jak ze strany vedení úřadu (starosta, místostarostové, tajemník), tak ze strany vedoucích jednotlivých odborů.

- Jak jste získali podporu Vašich zaměstnanců?

Projekt byl pečlivě připraven a před zahájením projednán na poradě vedoucích odborů. Na základě jejich připomínek byla metodika upravena.

- Na jaké překážky jste narazili a jak jste je překonali?

Vysvětlit vedoucím a pracovníkům, že to není akce proti nim, ale akce, která jim má pomoci. Dříve jsme měli k dispozici zejména zpětnou vazbu od stěžovatelů. Díky měření spokojenosti máme důkazy, že většina zákazníků úřadu je spokojena (viz graf s výsledky).

5. Nejvýznamnější výsledky dobré praxe

- Jaké byly hlavní výsledky?

Hlavními výsledky byly počty vyplněných dotazníků a výsledná známka měření za odbory i úřad jako celek.

- Jak jste zjistili, jakých výsledků jste dosáhli?

Sečtením dotazníků bylo určeno, kolik občanů dotazník vyplnilo a pro výpočet výsledné známky měření byl použit aritmetický průměr.

- Jaké nástroje pro jejich měření jste použili a jak hodnověrné jsou důkazy?

Pro měření výsledků spokojenosti používáme strukturovaný dotazník. Předem jsme si přijali opatření tak, aby měření byla důvěryhodná (sběr dotazníků provádí proškolení externí pracovníci, nad nimi dozírá útvar interního auditu, nikdo předem neví, kdy se bude měřit atd.)

- Vyskytly se nějaké speciální faktory, které ovlivnily úspěch / případný nezdar tohoto projektu?

Zásadní je to, že dotazník je velmi jednoduchý a výsledky jsou rychle k dispozici. Také je důležité, že měření s sebou nese minimální náklady.

6. Inovativnost a přenositelnost dobré praxe

- Je tento projekt nový či inovativní, a pokud ano, v jakém smyslu?

Inovativní je možná ve své jednoduchosti (a nízkých nákladech) a možnosti rychlého vyhodnocení a s tím souvisejícího řešení případných opatření.

- Může být nebo byl již tento projekt přenesen / aplikován v jiné organizaci či sektoru? Pokud ano, které jeho základní prvky? Nebo jste v tomto případě využili dobrou praxi od jiných organizací?

Projekt byl představen a využit v rámci benchlearningového projektu ve městech Martin (Slovensko) a Sopron (Maďarsko). Rovněž byl představen v rámci Benchmarkingové iniciativy 10 dalším městům ČR, která jej přijala za „dobrou praxi“ veřejné správy.

- Jaké nejdůležitější poznatky / zkušenosti jste při realizaci projektu získali?

Měření je velmi jednoduché na organizaci. Je srozumitelné pro občany (známkování jako ve škole). Náklady na něj jsou minimální. Protože výsledky jsou k dispozici prakticky okamžitě (zveřejnění pro vedoucí odborů následující den po měření), lze okamžitě přijímat opatření v případě horší průměrné známky odboru, či konkrétní připomínky nebo kritiky občana.

- Jaké je Vaše doporučení pro ty, kteří se zajímají o implementaci tohoto příkladu ve své organizaci?

Zavést je do praxe – je to jednoduchá metoda, která může přinést úřadu značný užitek.