



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

**VZOR
INTERNÍHO PŘEDPISU
PRO REALIZACI
ŠETŘENÍ SPOKOJENOSTI ZAMĚSTNANCŮ**
dle Metodického pokynu pro řízení kvality ve služebních úřadech
a Kritéria zlepšování č. 9 Šetření spokojenosti zaměstnanců

Zpracováno v rámci projektu Podpora profesionalizace a kvality státní služby a státní správy
s registračním číslem CZ.03.4.74/0.0/0.0/15_019/0006173

Ministerstvo vnitra ČR
sekce pro státní službu

Praha
leden 2019



OBSAH

Vzor interního předpisu pro realizaci šetření spokojenosti zaměstnanců	3
Úvod	3
Služební předpis	4
Vzor dotazníku šetření spokojenosti zaměstnanců	9
Úvod	9
Dotazník k šetření spokojenosti zaměstnanců	12
Další vzorové otázky možné pro zařazení do šetření spokojenosti zaměstnanců	24
Kontakty	28



VZOR INTERNÍHO PŘEDPISU PRO REALIZACI ŠETŘENÍ SPOKOJENOSTI ZAMĚSTNANCŮ

Úvod

Předkládaný materiál naplňuje úkol sekce pro státní službu zpracovat **Vzor interního předpisu upravujícího realizaci šetření spokojenosti zaměstnanců**, který má napomoci služebním úřadům zpracovat interní předpis definující proces šetření spokojenosti zaměstnanců ve služebním úřadu, včetně stanovení kompetencí jednotlivých útvarů či pozic. Tento interní předpis je jedním z ukazatelů splnění Kritéria zlepšování č. 9 Šetření spokojenosti zaměstnanců, tak jak je popsán v **Metodickém pokynu pro řízení kvality ve služebních úřadech** (schváleném vládou usnesením č. 214 ze dne 4. dubna 2018).

Vzor interního předpisu je zpracován tak, aby jej jednotlivé služební úřady mohly přímo využít pro zpracování vlastního interního předpisu. Vzor je nutné upravit podle konkrétních podmínek služebního úřadu a v závislosti na rozhodnutí o formě interního předpisu. Předkládaný vzor interního předpisu je vzhledem k věcné působnosti a zejména vzhledem k úpravě podmínek výkonu práv a povinností souvisejících se služebním poměrem státních zaměstnanců zpracován ve formě služebního předpisu.

Obsah vzorového interního předpisu naplňuje povinná opatření uvedená v kritériu zlepšování č. 9 Metodického pokynu pro řízení kvality ve služebních úřadech. Předpokládá se dále, že jeho obsah bude vždy nad rámec těchto povinných opatření modifikován s přihlédnutím k podmínkám a praxi daného služebního úřadu.

Vzor interního předpisu je rovněž zpracován v souladu s požadavky kritéria zlepšování č. 4 Systém interních předpisů Metodického pokynu pro řízení kvality ve služebních úřadech. V souladu s tímto kritériem je nutné v rámci daného služebního úřadu určit, kdo bude odpovídat za zpracování interního předpisu, kdo bude jeho věcným gestorem a kdo bude tento interní předpis schvalovat.

Předkládaný dokument obsahuje jako svoji přílohu vzor dotazníku pro realizaci dotazníkového šetření spokojenosti zaměstnanců. Uvedenou přílohu si může každý služební úřad rovněž upravit podle svých podmínek a praxe.

Některá ustanovení vzorového interního předpisu obsahují poznámky v závorkách a kurzívou, jejichž cílem je dané ustanovení vysvětlit či upřesnit či poskytnout služebnímu úřadu možnost volby v rámci daného ustanovení.

(název služebního úřadu)	(číslo jednací)	
(NÁZEV INTERNÍHO PŘEDPISU)		
Služební předpis č.	počet stran	
Verze č.:	číslo strany	

Služební předpis
státního tajemníka (či vedoucího služebního úřadu)
v (název úřadu),

kterým se stanoví postup
pro realizaci šetření spokojenosti zaměstnanců

Zpracovatel:	(jméno, funkce)	(datum, podpis)
Věcný gestor:	(jméno, funkce)	(datum, podpis)
Schvalovatel:	(jméno, funkce)	(datum, podpis)

Účinnost od:	(datum)
Přezkum aktuálnosti předpisu:	(datum/pravidlo)

Seznam příloh:	Příloha č.1: Dotazník šetření spokojenosti zaměstnanců
Související předpisy:	Zákon č. 234/2014 Sb., o státní službě Zákon č. 262/2006 Sb., zákoník práce Organizační řád Služební řád

(název služebního úřadu)	(číslo jednací)	
(NÁZEV INTERNÍHO PŘEDPISU)		
Služební předpis č.	počet stran	
Verze č.:	číslo strany	

Článek 1

Úvodní ustanovení

- 1) Služební předpis je závazný pro všechny státní zaměstnance ve služebním poměru podle zákona č. 234/2014 Sb., o státní službě, ve znění pozdějších předpisů, a zaměstnance v pracovním poměru, podle zákona č. 262/2006 Sb., zákoník práce, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zaměstnanec“, pokud v textu není uvedeno jinak).
- 2) Účelem služebního předpisu je definovat proces šetření spokojenosti zaměstnanců spojený s průzkumem jejich potřeb a očekávání a s průzkumem vnímání služebního úřadu ze strany zaměstnanců.
- 3) Cílem šetření spokojenosti zaměstnanců je na základě získaných a vyhodnocených informací neustále zvyšovat loajalitu a zároveň spokojenost zaměstnanců ve všech klíčových oblastech. Výsledkem správně provedeného šetření je získání podnětů pro realizaci inovací, informací pro zefektivnění řízení lidských zdrojů, neustálé zlepšování celkové kultury služebního úřadu a získání důležité zpětné vazby pro vedení služebního úřadu.

Článek 2

Plánování šetření spokojenosti zaměstnanců

Šetření spokojenosti zaměstnanců je zahájeno zveřejněním informace o provedení šetření spokojenosti zaměstnanců. Zveřejnění informace provádí personální útvar, který je gestorem procesu šetření spokojenosti zaměstnanců.

- 1) Informace obsahuje zejména:
 - a) stanovení cíle, účelu a formy šetření spokojenosti zaměstnanců,
 - b) specifikaci rámcového obsahu šetření spokojenosti zaměstnanců,
 - c) předpokládaný termín realizace šetření spokojenosti zaměstnanců.
- 2) Šetření spokojenosti zaměstnanců se provádí prostřednictvím dotazníku v papírově podobě (*alternativně v elektronické podobě či prostřednictvím osobního pohovoru*).
- 3) Pro účely zpracování dotazníku se příloha tohoto služebního předpisu využije přiměřeně, případně věcný gestor připraví a služební orgán schválí dotazník zpracovaný v souladu se zveřejněnou informací.

(název služebního úřadu)	(číslo jednací)	
(NÁZEV INTERNÍHO PŘEDPISU)		
Služební předpis č.	počet stran	
Verze č.:	číslo strany	

Článek 3

Realizace šetření spokojenosti zaměstnanců

- 1) Za realizaci šetření spokojenosti zaměstnanců a organizační zajištění realizace šetření odpovídá personální útvar.
- 2) Příslušný vedoucí zaměstnanec odpovídá za zajištění informovanosti všech jím řízených zaměstnanců a rovněž za zajištění podmínek pro účast v realizovaném šetření spokojenosti jím řízených zaměstnanců, přičemž vedoucím zaměstnancem se rozumí představený podle zákona č. 234/2014 Sb., o státní službě, ve znění pozdějších předpisů a vedoucí zaměstnanec podle zákona č. 262/2006 Sb., zákoník práce, ve znění pozdějších předpisů.
- 3) Vedoucí zaměstnanci služebního úřadu jsou povinni objasňovat smysl a význam šetření spokojenosti zaměstnanců v jimi řízených útvarech a případně motivovat zaměstnance pro účast v něm.
- 4) Příslušný útvar nebo pověřený vedoucí zaměstnanec je povinen zajistit anonymitu šetření spokojenosti zaměstnanců. O pravidlech anonymity informuje zaměstnance ještě před zahájením šetření spokojenosti zaměstnanců včetně způsobu jejich zajištění.
- 5) Účast zaměstnanců na šetření spokojenosti není povinná.

Článek 4

Vyhodnocení šetření spokojenosti zaměstnanců a realizace opatření

- 1) Za vyhodnocení dotazníkového šetření, zpracování závěrečné zprávy a návrh případných opatření odpovídá personální útvar.
- 2) Vedení služebního úřadu odpovídá za rozhodnutí o opatřeních, vztahujících se k výstupům ze šetření spokojenosti zaměstnanců nebo vyvolaných na základě jeho výsledků a dohled nad jejich realizací.
- 3) Každý vedoucí zaměstnanec služebního úřadu obdrží výstupy z šetření spokojenosti zaměstnanců za jimi řízený útvar včetně doporučení k případným zlepšením.

(název služebního úřadu)	(číslo jednací)	
(NÁZEV INTERNÍHO PŘEDPISU)		
Služební předpis č.	počet stran	
Verze č.:	číslo strany	

- 4) Výsledky šetření spokojenosti zaměstnanců, včetně přijatých opatření, jsou interně zveřejněny standardním způsobem a jsou přístupné všem zaměstnancům při současném dodržení podmínky anonymity respondentů.
- 5) S výsledky šetření spokojenosti zaměstnanců jsou seznámeni zástupci odborové organizace, pokud ve služebním úřadu působí.

Článek 5

Role jednotlivých aktérů v průběhu procesu šetření spokojenosti zaměstnanců

- 1) Vedení služebního úřadu odpovídá za:
 - a) rozhodnutí o pravidlech šetření spokojenosti zaměstnanců ve služebním úřadě,
 - b) stanovení cíle realizace šetření spokojenosti zaměstnanců,
 - c) specifikaci zadání rámcového obsahu šetření spokojenosti zaměstnanců,
 - d) aktivní účast při zajištění informovanosti ve všech fázích realizace,
 - e) rozhodnutí o opatřeních a dohled nad realizací opatření,
 - f) zajištění proškolení zaměstnanců odpovědných za přípravu a realizaci šetření spokojenosti zaměstnanců.
- 2) Personální útvar odpovídá za:
 - a) zpracování návrhu systému a pravidel šetření spokojenosti zaměstnanců ve služebním úřadě,
 - b) přípravu a zpracování dotazníku,
 - c) organizační zajištění realizace šetření spokojenosti zaměstnanců,
 - d) zpracování závěrečné zprávy a návrhů opatření.
- 3) Vedoucí zaměstnanci:
 - a) podporují realizaci šetření spokojenosti zaměstnanců v jimi řízených útvarech,
 - b) vyhodnocují a v rámci jimi řízeného útvaru realizují doporučení vzešlá z šetření spokojenosti zaměstnanců.

(název služebního úřadu)	(číslo jednací)	
(NÁZEV INTERNÍHO PŘEDPISU)		
Služební předpis č.	počet stran	
Verze č.:	číslo strany	

Článek 6

Interval opakování šetření

- 1) Šetření spokojenosti zaměstnanců se uskutečňuje jednou v kalendářním roce.
- 2) V případě nutnosti řešit dílčí problém je možné šetření spokojenosti zaměstnanců uskutečnit jednorázově či mimořádně.
- 3) O uskutečnění jednorázového či mimořádného šetření spokojenosti zaměstnanců rozhoduje vedení služebního úřadu.

Článek 7

Závěrečná ustanovení

Tento služební předpis nabývá účinnosti 15. dnem od jeho zveřejnění.



VZOR DOTAZNÍKU ŠETŘENÍ SPOKOJENOSTI ZAMĚSTNANCŮ

Úvod

Měření spokojenosti zaměstnanců je jedním z faktorů, které mohou zásadně ovlivňovat výkonnost jednotlivých zaměstnanců, jednotlivých útvarů a poskytovat množství praktických doporučení spočívajících zejména v posílení motivace zaměstnanců na všech úrovních služebního úřadu a doporučení pro zlepšení fungování úřadu. Šetření spokojenosti zaměstnanců rovněž poskytuje důležitou zpětnou vazbu pro vedení úřadu.

Správně zpracovaný dotazník je klíčovým předpokladem pro úspěšnost realizace šetření spokojenosti zaměstnanců. Dotazník by měl mít rozsah odpovídající jeho cílům. Stejně tak by měl obsah dotazníku, tedy formulace otázek, respektovat v praxi nabyté zkušenosti. Obsah dotazníku by se mezi jednotlivými šetřeními neměl příliš měnit, jen tak bude dosaženo sledování a vyhodnocování pro úřad nezbytných trendů v oblasti spokojenosti zaměstnanců. V případě jednorázových či mimořádných šetření se dotazník zpracovává pro dané účely ad hoc.

Otázky musí být formulovány jednoduše, jasně, srozumitelným jazykem, nesmí být sugestivní, musí být bez možnosti několikerého výkladu. Neznámé situace a skutečnosti, které se týkají zjišťovaných informací, musí být v dotazníku vysvětleny. Je potřeba, aby otázky byly sociálně přijatelné a byl eliminován pocit respondenta, že je zkoušen.

Dalšími praktickými pravidly pro formulaci otázek jsou:

- volit spíše uzavřené otázky s možnou odpovědí typu „spokojen“ – „nespokojen“, „souhlasím“ – „nesouhlasím“ (nebo ideálně čtyřstupňovou škálu odpovědí „spokojen“ – „spíše spokojen“ – „spíše nespokojen“ – „nespokojen“ nebo „souhlasím“ – „spíše souhlasím“ – „spíše nesouhlasím“ – „nesouhlasím“) a vyvarovat se nerozhodným odpovědím typu „nevím“, „nemám názor“ (prostřednictvím těchto neutrálních možností bude daná odpověď bez vypovídací hodnoty);
- vyvarovat se příliš obecným otázkám (například „Co si myslíte o našem pracovním prostředí?“);
- vyvarovat se příliš konkrétním otázkám (například „Co si myslíte o pracovním výkonu kolegy Jiřího Nováka?“);
- otázky by neměly být cíleny na názor někoho jiného (otázky typu: „Jak zaměstnanci našeho útvaru / úřadu hodnotí nové stravenky?“);
- dobrá praxe je s definováním souboru otázek umístěných na různých místech dotazníku z důvodu jejich křížové kontroly, vyšší variabilnosti a současně z důvodu vyvarování se stereotypním odpovědím.



Základními otázkami jsou dva typy otázek: otázky uzavřené a otevřené. Uzavřené otázky jsou výčtové nebo výběrové, mohou nabízet více možných odpovědí s možností zvolit jednu nebo více z nich. V případě otevřených otázek se nepředkládá výběr, jejich cílem je zjistit názor, očekávání či postoj zaměstnance na konkrétní problém či situaci. Specifickým typem otázek jsou tzv. filtrační otázky, jejichž smyslem je z nějakého důvodu dotazník větvit například na ty zaměstnance, kteří odpověděli „ano“, a na ty, kteří odpověděli „ne“. Filtrační otázka musí mít právě jednu odpověď.

Zpracovatelé opakovaně připomínají, že základním předpokladem úspěšného šetření spokojenosti zaměstnanců je zachování anonymity odpovědí. Nicméně praxe ukazuje, že uvedení názvu útvaru (například v rámci ministerstev se jedná o úroveň odboru) umožňuje zjistit podmínky pro práci v užší skupině zaměstnanců a přijatá opatření mají adekvátnější dopad.

Pro vyhodnocení dotazníků jsou rovněž použity identifikační otázky, ale jsou to pouze takové, které nevedou k identifikaci konkrétního zaměstnance. Slouží ke třídění a k práci se získanými daty (věk, pohlaví, délka výkonu služby/práce v úřadu, představený/státní zaměstnanec, služební/pracovní poměr, případně útvar).

V rámci šetření spokojenosti zaměstnanců se může služební úřad šetření zaměřit na následující témata:

- výkon služby / práce,
- styl řízení,
- komunikace a sdílení informací,
- interpersonální vztahy na pracovišti,
- profesní rozvoj a kariérní růst,
- odměňování a hodnocení,
- vztah k úřadu,
- organizace práce,
- pracovní prostředí.

Dotazníkové šetření v rámci zjišťování spokojenosti zaměstnanců může být rovněž zaměřeno na průzkum potřeb a očekávání zaměstnanců nebo/a na průzkum vnímání úřadu ze strany zaměstnanců.

Ve vzorovém dotazníku jsou uvedeny příklady tvrzení a otázek k možným tématům v rámci šetření spokojenosti zaměstnanců služebního úřadu. Jejich formulace je zcela v kompetenci příslušného služebního úřadu a tento vzor je pouze příkladem, nikoliv povinným výčtem. Záměrně jsou uvedeny různé možnosti formulace otázek a rovněž i různé možnosti způsobu odpovědí.



Vzorový dotazník je zpracován s využitím terminologie zákona o státní službě („státní zaměstnanec“, „představený“, „výkon služby“). Je ho však možné upravit tak, aby byl použitelný rovněž pro zaměstnance v pracovním poměru.

Dotazník k šetření spokojenosti zaměstnanců

Vážené kolegyně, vážení kolegové,

předkládáme Vám dotazník a s ním i možnost participovat na zamýšleném procesu zlepšování prostředí služebního úřadu, zlepšování podmínek pro výkon služby a pro zlepšení vzájemné komunikace. Vyplněním tohoto dotazníku můžete významně pomoci nám jakožto vedení úřadu získat zpětnou vazbu na fungování našeho úřadu a následně zlepšit pracovní podmínky. Odpovědi, které uvedete, jsou zcela anonymní. Snažte se tedy odpovídat co možná nejupřímněji.

S výsledky tohoto dotazníkového šetření a na jejich základě přijatými opatřeními budete seznámeni prostřednictvím intranetu (*alternativně e-mailem, newsletterem, interní sociální sítí, prostřednictvím příslušného představeného apod.*) a to nejpozději do.....(*doplní zpracovatel na základě vyhlášeného záměru*).

Dále prosím věnujte svoji pozornost následujícím pokynům:

- vyplnění dotazníku je dobrovolné,
- odpovězte prosím na všechny otázky,
- označujte pouze jednu odpověď u každé otázky, se kterou v co největší míře souhlasíte,
- dotazníky k vyplnění budou k dispozici(*doplní zpracovatel*) v termínu od (*doplní zpracovatel*),
- vyplněný dotazník prosím odevzdejte ... (*doplní zpracovatel*),
- neúplné a nečitelné dotazníky nebudou do hodnocení zahrnuty.

Děkujeme za vaše odpovědi, otevřenost a za čas, který jste strávili vyplněním tohoto dotazníku.

(*vyhlašovatel šetření spokojenosti zaměstnanců*)

Šetření spokojenosti zaměstnanců v oblasti výkon služby:

1. Zakroužkujte odpovídající tvrzení: **Mám vytvořeny dostatečné podmínky pro řádný výkon služby.**

- A. souhlasím
- B. spíše souhlasím
- C. spíše nesouhlasím
- D. nesouhlasím

2. Zakroužkujte odpovídající tvrzení: **Ve služebním úřadu mám k dispozici odbornou literaturu vztahující se ke mnou vykonávanému oboru služby.**

- A. souhlasím
- B. spíše souhlasím
- C. spíše nesouhlasím
- D. nesouhlasím

3. Zakroužkujte odpovídající tvrzení: **Kdykoliv mohu odmítnout vyřizovat služební úkoly, které nepatří do oboru služby, v němž vykonávám službu.**

- A. souhlasím
- B. spíše souhlasím
- C. spíše nesouhlasím
- D. nesouhlasím

Vaše poznámky k dané oblasti:

Šetření spokojenosti zaměstnanců v oblasti řízení úřadu/útvaru:

4. Zakroužkujte odpovídající tvrzení: Jsem spokojen/a s tím, jak mě můj představený zapojuje do rozhodování ovlivňujících můj výkon služby.

- A. spokojen/a
- B. spíše spokojen/a
- C. spíše nespokojen/a
- D. nespokojen/a

5. Zakroužkujte odpovídající tvrzení: Od svého představeného dostávám smysluplnou zpětnou vazbu týkající se mého výkonu služby.

- A. určitě ano
- B. spíše ano
- C. spíše ne
- D. určitě ne

Vaše poznámky k dané oblasti:

Šetření spokojenosti zaměstnanců v oblasti komunikace a sdílení informací:

6. Vyberte pouze jednu z variant odpovědi: Operativní každodenní komunikaci se zaměstnanci ze strany vedení úřadu hodnotím jako:

- A. velmi dobrou
- B. dobrou
- C. dostatečnou
- D. nedostatečnou

7. Zakroužkujte odpovídající tvrzení: Jsem spokojen/a s nabídkou elektronických nástrojů komunikace v rámci úřadu:

- A. spokojen/a
- B. spíše spokojen/a
- C. spíše nespokojen/a
- D. nespokojen/a

8. Zakroužkujte odpovídající tvrzení: Jsem spokojen/a s nabídkou tištěných nástrojů komunikace v rámci úřadu:

- A. spokojen/a
- B. spíše spokojen/a
- C. spíše nespokojen/a
- D. nespokojen/a

9. Zakroužkujte odpovídající tvrzení: Jsem spokojen/a s nabídkou osobních nástrojů komunikace v rámci úřadu:

- A. spokojen/a
- B. spíše spokojen/a
- C. spíše nespokojen/a
- D. nespokojen/a

Vaše poznámky k dané oblasti:

Šetření spokojenosti zaměstnanců v oblasti interpersonální vztahy na pracovišti:

10. Vyberte pouze jednu z variant odpovědi: Jaká je podle vašeho názoru atmosféra na pracovišti?

- A. velmi dobrá
- B. dobrá
- C. normální
- D. spíše horší
- E. kvůli atmosféře přemýšlím o odchodu z úřadu/útvary

11. Vyberte pouze jednu z variant odpovědi: Dochází mezi zaměstnanci na vašem pracovišti ke konfliktům?

- A. často
- B. občas
- C. nikdy

12. Zakroužkujte odpovídající tvrzení: Kolegové respektují mé názory a oceňují služební výsledky.

- A. souhlasím
- B. spíše souhlasím
- C. spíše nesouhlasím
- D. nesouhlasím

Vaše poznámky k dané oblasti:

Šetření spokojenosti zaměstnanců v oblasti osobní rozvoj:

13. Zakroužkujte odpovídající tvrzení: **Mám vytvořeny všechny podmínky pro svůj osobní rozvoj.**

- A. souhlasím
- B. spíše souhlasím
- C. spíše nesouhlasím
- D. nesouhlasím

14. Vyberte pouze jednu z variant odpovědi: **Podporuje vedení služebního úřadu váš rozvoj nebo se o svůj profesní růst staráte jen vy sám/sama?**

- A. jen já sám/a
- B. ano, na základě mé aktivity
- C. pro svůj profesní růst mám plnou podporu ze strany služebního úřadu

15. Zakroužkujte odpovídající tvrzení: **Všichni zaměstnanci služebního úřadu mají vytvořeny podmínky pro svůj případný postup.**

- A. souhlasím
- B. spíše souhlasím
- C. spíše nesouhlasím
- D. nesouhlasím

Vaše poznámky k dané oblasti:

Šetření spokojenosti zaměstnanců v oblasti odměňování a hodnocení:

16. Zakroužkujte odpovídající tvrzení: Odměňování je spravedlivé a odráží mé nasazení při výkonu služby.

- A. souhlasím
- B. spíše souhlasím
- C. spíše nesouhlasím
- D. nesouhlasím

17. Zakroužkujte odpovídající tvrzení: Průběh služebního hodnocení a jeho výsledky považuji za korektní a stanovené cíle pro můj další osobní rozvoj za reálné.

- A. souhlasím
- B. spíše souhlasím
- C. spíše nesouhlasím
- D. nesouhlasím

18. Zakroužkujte odpovídající tvrzení: Uvítal/a bych častější poskytování zpětné vazby ze strany představeného.

- A. určitě ano
- B. spíše ano
- C. spíše ne
- D. určitě ne

Vaše poznámky k dané oblasti:

Šetření spokojenosti zaměstnanců v oblasti vztah k úřadu:

19. Zakroužkujte odpovídající tvrzení: **Jsem dobře informován/a o poslání a cílech služebního úřadu.**

- A. určitě ano
- B. spíše ano
- C. spíše ne
- D. určitě ne

2. Vyberte pouze jednu z variant odpovědi: **Jste celkově spokojen/a s výkonem služby ve služebním úřadu?**

- A. ano
- B. ne

20. Vyberte pouze jednu z variant odpovědi: **Uvažujete v současné době o odchodu ze státní služby případně o přechodu na jiný služební úřad?**

- A. určitě ano
- B. spíše ano
- C. spíše ne
- D. určitě ne

Vaše poznámky k dané oblasti:

Šetření spokojenosti zaměstnanců v oblasti organizace práce:

21. Zakroužkujte odpovídající tvrzení: Mám jasně stanovené služební úkoly.

- A. souhlasím
- B. spíše souhlasím
- C. spíše nesouhlasím
- D. nesouhlasím

22. Zakroužkujte odpovídající tvrzení: Pracovní porady probíhají pravidelně, jednání je věcné, úkoly jsou ukládány adresně a věcně.

- A. souhlasím
- B. spíše souhlasím
- C. spíše nesouhlasím
- D. nesouhlasím

23. Zakroužkujte odpovídající tvrzení: Mám dostatek času na kvalitní výkon služby.

- A. souhlasím
- B. spíše souhlasím
- C. spíše nesouhlasím
- D. nesouhlasím

Vaše poznámky k dané oblasti:

Šetření spokojenosti zaměstnanců v oblasti pracovní prostředí:

24. Vyberte pouze jednu z variant odpovědi: **Odpovídá pracovní prostředí potřebám výkonu vaší služby?**

- A. určitě ano
- B. spíše ano
- C. spíše ne
- D. určitě ne

25. Vyberte pouze jednu z variant odpovědi: **Vyhovuje vám umístění pracoviště z hlediska dopravy do práce?**

- A. vyhovuje
- B. spíše vyhovuje
- C. spíše nevyhovuje
- D. nevyhovuje

26. Vyberte pouze jednu z variant odpovědi: **Domníváte se, že vedení služebního úřadu klade dostatečný důraz na bezpečnost a ochranu zdraví na vašem pracovišti?**

- A. určitě ano
- B. spíše ano
- C. spíše ne
- D. určitě ne

Vaše poznámky k dané oblasti:

Průzkum potřeb a očekávání – Vaše komentáře

V této části máte možnost uvést své komentáře nebo připomínky k aspektům, které považujete za důležité.

Upozorňujeme Vás, že všechny komentáře budou uvedeny přesně v tom znění, ve kterém je napíšete, proto se vyvarujte uvádění informací, jako jsou například jména či konkrétní rozhovory týkající se specifických událostí, nebo situací, které by Vás mohly identifikovat.

Vyberte ze seznamu níže téma, které vystihuje obsah Vašeho komentáře. Pokud Vás komentář nesouvisí s žádným z uvedených témat, vyberte možnost „Jiné“.

- | | |
|---|--------------------------|
| 1. Výkon služby/práce | <input type="checkbox"/> |
| 2. Styl řízení | <input type="checkbox"/> |
| 3. Komunikace a sdílení informací | <input type="checkbox"/> |
| 4. Interpersonální vztahy na pracovišti | <input type="checkbox"/> |
| 5. Profesní vývoj a kariérní růst | <input type="checkbox"/> |
| 6. Odměňování a hodnocení | <input type="checkbox"/> |
| 7. Vztah k úřadu | <input type="checkbox"/> |
| 8. Organizace práce | <input type="checkbox"/> |
| 9. Pracovní prostředí | <input type="checkbox"/> |
| 10. Jiné | <input type="checkbox"/> |

Váš komentář:

Zodpovězte prosím všechny následující otázky, které pomohou k vyhodnocení dotazníků. Tyto informace nebudou použity pro identifikaci jednotlivých respondentů, ale jsou důležité pro třídění a práci se získanými daty pro zpracování výstupů. **Vaše odpovědi jsou důvěrné.**

(v případě, že dotazníkové šetření bude prováděno s možností identifikovat útvar, ve kterém je daný respondent zařazen, je nutné tyto otázky přizpůsobit a upravit tak, aby nebylo možné jednotlivé respondenty v daném útvaru identifikovat)

Kolik je Vám let?

- 18 – 25 ☐
- 26 – 35 ☐
- 36 – 44 ☐
- 45 – 54 ☐
- 55 – více ☐

Jaké je vaše zařazení?

- | | | | | | |
|----------------|--------------------------|---------------------|--------------------------|--------------------|--------------------------|
| Služební místo | <input type="checkbox"/> | Představený | <input type="checkbox"/> | Státní zaměstnanec | <input type="checkbox"/> |
| Pracovní místo | <input type="checkbox"/> | Vedoucí zaměstnanec | <input type="checkbox"/> | Zaměstnanec | <input type="checkbox"/> |

Pohlaví

- Žena ☐
- Muž ☐

Jak dlouho v úřadu pracujete?

- Méně než 1 rok ☐
- 1 – 3 roky ☐
- 3 – 5 let ☐
- 5 – 10 let ☐
- Více než 10 let ☐



Další vzorové otázky možné pro zařazení do šetření spokojenosti zaměstnanců

V případě dále uvedené sady otázek se počítá s odpověďmi ve tvaru:

- A. souhlasím
- B. spíše souhlasím
- C. spíše nesouhlasím
- D. nesouhlasím

Vedení úřadu a plánování (organizace práce)

1. Rozumím dlouhodobé strategii úřadu.
2. Mám důvěru ve vedení úřadu.
3. Vedení úřadu dbá na spokojenost zaměstnanců.
4. Vedení úřadu žije základními hodnotami úřadu.
5. V úřadu jsou přiměřeně plánovány cíle a úkoly jednotlivých útvarů.
6. V úřadu jsou přiměřeně dosahovány stanovené cíle.
7. Vedení úřadu je otevřeno připomínkám a názorům zaměstnanců.

Kultura úřadu a komunikace (komunikace a sdílení informací)

1. Z vlastní zkušenosti mohu říci, že se v úřadu jedná se všemi zaměstnanci podle stejných zásad etického chování.
2. Komunikace v úřadu je dostatečně častá.
3. Komunikace v úřadu je dostatečně detailní.
4. Vedení úřadu podporuje a jedná v souladu s etickými hodnotami.
5. Dobře rozumím tomu, jak úřad hospodaří s finančními prostředky.
6. Mohu důvěřovat informacím, které mi úřad poskytuje.
7. Zaměstnavatel se mnou jedná jako s člověkem, ne číslem.
8. Jsem dostatečně oceněn za dobře odvedenou službu.
9. Odbornost zaměstnanců odpovídá potřebám pro poskytování kvalitních výrobků a služeb.
10. Kvalita je jednou z hlavních priorit úřadu.
11. Bezpečnost zaměstnanců je jednou z hlavních priorit úřadu.
12. Rozhodnutí vedení úřadu jsou v souladu s hodnotami úřadu (např. být odpovědný).
13. Věřím, že je v úřadu dobře nastavená spolupráce a partnerství.
14. Mezi jednotlivými útvary úřadu panuje dobrá spolupráce.
15. Neustále pracujeme na tom, abychom zajistili co nejvyšší možnou efektivitu našich postupů.



16. V úřadu se nám daří předvídat, jaké nové postupy, řešení a služby budou naši zákazníci požadovat.
17. Mám rád(a) lidi, se kterými v úřadu pracuji.
18. V úřadu panuje přátelská atmosféra.
19. Cítím, že mohu vyjádřit svůj upřímný názor beze strachu z negativních následků.
20. Informace, které mají mít vliv na mne nebo moji práci, dostávám s dostatečným předstihem.

Moje role v úřadu (výkon služby)

1. Mám rád(a) obor, ve kterém vykonávám službu.
2. Mám dostatečné pravomoci, abych mohl(a) službu vykonávat dobře.
3. Věřím, že má práce je bezpečná.
4. V úřadu jsou nastavovány realistické termíny.
5. Cítím, že jsem v úřadu dostatečně oceněn(a) a respektován(a).
6. Věřím, že mohu při výkonu služby v úřadu využít svůj plný potenciál.
7. Cítím, že jsem při plnění společných úkolů součástí týmu.
8. Jsem schopný(á) udržovat rozumnou rovnováhu mezi výkonem služby a osobním životem.
9. Můj služební rozvrh mi poskytuje dostatečnou flexibilitu k tomu, abych mohl(a) dostát osobním/rodinným potřebám.
10. Při výkonu služby dobře využiji své schopnosti a dovednosti.
11. Velmi dobře rozumím svým úkolům.
12. Rozumím důležitosti své služební role pro úspěch úřadu.
13. Většinou cítím, že při plnění svých úkolů dělám pokroky.
14. Jasně rozumím cílům a úkolům úřadu i mého útvaru.

Pracovní prostředí

1. Mé fyzické pracovní podmínky jsou dobré.
2. Na mém pracovišti jsou odpovídající klimatické podmínky.
3. Odpovídající kontrola hluku mi umožňuje soustředit se na práci.
4. Na pracovišti mám dostatek klidu a soukromí pro výkon mé práce.
5. Cítím se na své pracovišti fyzicky v bezpečí.



Vztahy s přímým nadřízeným (styl řízení)

1. Můj představený se mnou jedná slušně.
2. Můj představený mě respektuje.
3. Můj představený mé osobní problémy řeší uspokojivě.
4. Můj představený má dobré manažerské schopnosti.
5. Můj představený dělá maximum pro to, abych v jeho týmu vládla pozitivní atmosféra a efektivní spolupráce.
6. Můj představený umí ocenit mé velmi dobré výsledky.
7. Můj představený mi řekne, pokud má práce vyžaduje zlepšení.
8. Můj představený je otevřený vyslechnout můj názor, nápady, navrhovaná řešení a zpětnou vazbu.
9. Můj představený mi pomáhá rozvíjet můj potenciál.
10. Cítím, že mohu věřit tomu, co mi můj představený říká.

Vzdělávání, rozvoj a zdroje (profesní rozvoj, výkon služby)

1. Úřad poskytuje veškerá potřebná vstupní školení.
2. Úřad poskytuje potřebná následná školení zvyšující odbornost a dovednosti zaměstnanců.
3. Úřad sleduje a implementuje v rámci rozvoje zaměstnanců vzdělávání v nových trendech.
4. Úřad poskytuje techniku, vybavení a zdroje, které potřebuji, abych mohl(a) službu vykonávat bez problémů.
5. Počítače a další vybavení, které používám při výkonu služby, jsou spolehlivé.
6. Software a další aplikace, které používám při výkonu služby, odpovídají potřebám.
7. Technické problémy jsou řešeny co nejrychleji.
8. Rozumím tomu, co je ode mě očekáváno, pokud chci odborně růst.
9. Jsem podporován k tomu, abych se odborně rozvíjel(a).
10. Věřím, že v rámci úřadu je příležitost k osobnímu rozvoji a růstu.
11. V úřadu jsou zaměstnanci povzbuzováni podávat co nejlepší výkony.
12. Věřím, že pokud budu mít vynikající výsledky, bude se uvažovat o mém povýšení.

Odměňování a benefity

1. Za dobře odvedenou práci jsem odpovídajícím způsobem ohodnocen(a).
2. S ohledem na mou celkovou odměnu za výkon služby (tarifní plat, příplatky, benefity) se domnívám, že jsem za odváděný výkon ohodnocen(a) přiměřeně.
3. Obecně jsem spokojen(a) se zaměstnaneckými benefity.
4. Konkrétně jsem nejvíce spokojen(a) s následujícími benefity:



- a) Délka dovolené a další placené volno ☐
- b) Příspěvek na penzijní připojištění nebo doplňkové penzijní spoření ☐
- c) Příspěvek na životní pojištění ☐
- d) Individuální studijní volno ☐
- e) Příspěvek na sport, kulturu, zdraví a jiné ☐
- f) Možnost výkonu služby z jiného místa ☐
- g) Možnost práce na kratší úvazek ☐
- h) Možnost účastnit se sportovních a kulturních akcí pořádaných úřadem ☐

Můj vztah k úřadu

1. Většinou se těším, když jdu ráno do úřadu.
2. Výkon služby mě baví a poskytuje mi pocit smysluplnosti a účelu.
3. Jsem hrdý(á), že vykonávám službu pro tento úřad.
4. Cítím, že úřad vytváří prostředí, ve kterém mohu vykonávat službu co nejlépe.
5. Jsem ochotný(á) vynaložit mimořádné úsilí, abych pomohl(a) úřadu k úspěchu.
6. Plánuji pokračovat ve výkonu v tomto úřadu přinejmenším další 2 roky.
7. Muselo by se stát opravdu hodně negativních věcí, abych se rozhodl(a) změnit zaměstnavatele.
8. Doporučil(a) bych služby tohoto úřadu svému příteli.
9. Doporučil(a) bych práci v tomto úřadu svému příteli.



KONTAKTY

Pro další informace je možné kontaktovat zpracovatele tohoto materiálu a další členy týmu sekce pro státní službu.

Cvejnová Štěpánka, Ing.

stepanka.cvejnova@mvcv.cz

974 818 201

739 608 489

Landová Iveta, Ing.

iveta.landova@mvcv.cz

974 818 262

731 517 664

Kotyzová Kateřina, Mgr., MBA

katerina.kotyzova@mvcv.cz

974 818 260

739 608 490