

Vyhodnocení ankety spokojenosti klientů na ŽÚ v rámci projektu CAF (2012)

V rámci programu sebehodnocení úřadu a zkvalitňování poskytovaných služeb široké veřejnosti (projekt CAF) byla na Živnostenském úřadu města Brna provedena pravidelná anketa pomocí dotazníku zaměřená na celkovou spokojenost klientů navštěvujících ŽÚ.

Anketní šetření proběhlo v období 1. 10. – 31. 10. 2012. Pro klienty bylo připraveno celkem 300 dotazníků s 10 otázkami, které byly poměrně jednoduše a výstižně formulovány. Většina otázek v dotazníku měla charakter uzavřených nebo polouzavřených dotazů, které byly na závěr doplněny otevřenou otázkou pro bližší osobní vyjádření (doplňující hodnocení) respondentů. Dotazníky spokojenosti byly k dispozici u jednotlivých referentů na přepážkách, v elektronické podobě na internetových stránkách úřadu a v čekacím prostoru u terminálu vyvolávacího zařízení, kde bylo rovněž možné vyplněné dotazníky vhodit do označené schránky. Anketní dotazník byl v tomto roce drobně modifikován – doplněn o jednu otázku a jednu podotázku. Celkově tak dotazník zůstal obsahově téměř shodný s dotazníky využitými v předchozích letech konání průzkumů spokojenosti z důvodu srovnání výsledků.

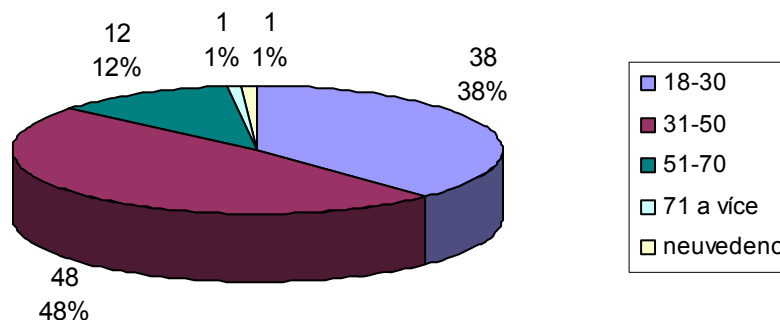
Celková výtěžnost ankety je 100 navrácených vyplněných dotazníků, tj. 33,3 %, což lze považovat za dobrý výsledek pro relevantní vyhodnocení (u obdobných sociologických průzkumů se za hranici úspěšnosti považuje dosažení hodnoty 30 %). Oproti vyšší účasti ve stejné anketě v r. 2010 (151 respondentů) a 2011 (123 respondentů) došlo v letošním roce k mírnému poklesu počtu odevzdaných anketních lístků. Celkem 98 dotazníků bylo vyplněno respondenty přímo na ŽÚ do předtištěných anketních listů a 2 dotazníky byly vyplněny elektronicky na internetových stránkách ŽÚ. Celkem 13 dotazníků bylo neúplně vyplněno, tzn. že na některou otázku, vyjma otevřené otázky č. 10, nebyla vyznačena odpověď. Z tohoto počtu nebylo odpovězeno v celkem sedmi případech na otázku č. 7 – Úroveň poskytovaných informací na internetových stránkách ŽÚ. Tyto nedostatky jsou srovnatelné s vyhodnocením anket spokojenosti v předchozích letech.

Ve vyhodnocení u jednotlivých koláčových grafů jsou u výseků uvedeny počty odpovědí v dané kategorii a procentní podíl z celku (u otázky č. 6, kde bylo možné zaškrtnout více variant odpovědí, je v koláčovém grafu uveden pouze celkový počet odpovědí u dané kategorie).

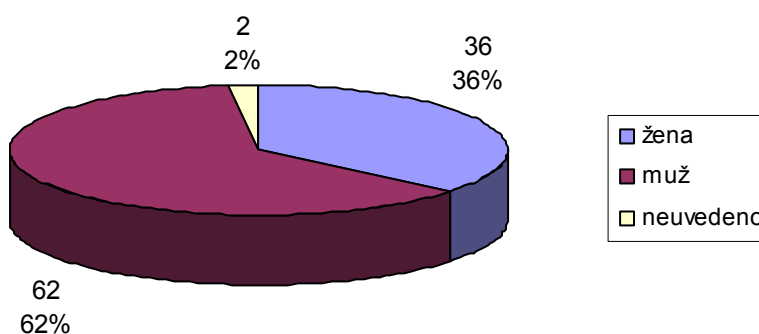
Rozbor skladby respondentů

V základním přiblížení lze konstatovat, že mezi respondenty měli převahu muži, kteří tvořili přibližně 2/3 všech respondentů (62 %), přibližně polovinu tvořili respondenti produktivního věku (skupina 31–50 let zastoupena 48 %) a z pohledu nejvyššího dosaženého vzdělání tvořili nejpočetnější skupinu klienti s vysokoškolským vzděláním (52 %).

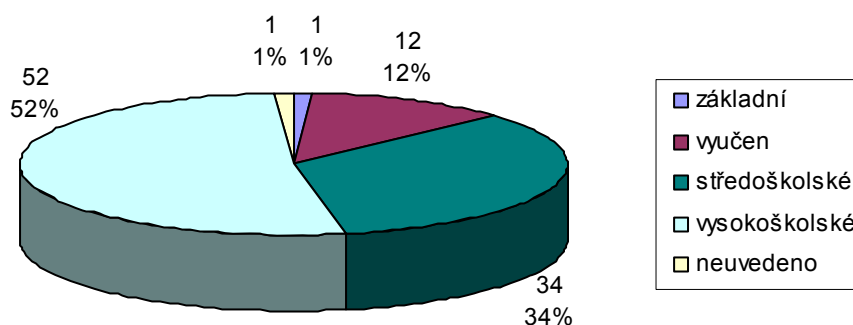
Skladba respondentů podle věku



Skladba respondentů podle pohlaví



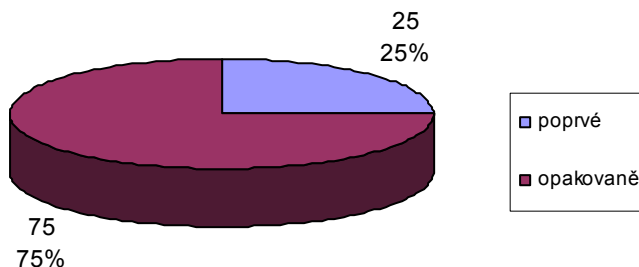
Skladba respondentů podle vzdělání



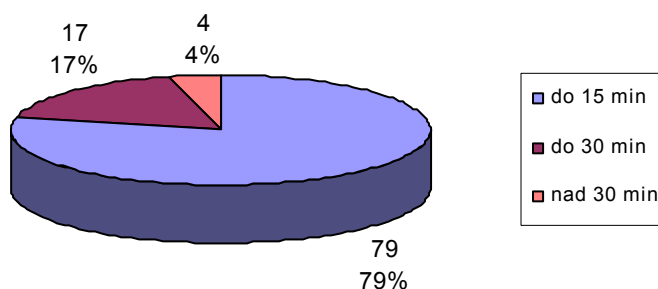
Kvalitativní ukazatele I. – otázka č. 1, 3, 4, 9

Ze zúčastněných respondentů byla jen čtvrtina klientů, kteří na ŽÚ přišli poprvé, většinový podíl (75 %) tvořili klienti, kteří ŽÚ navštívili opakovaně. Celkem 79 % všech dotazovaných označilo dobu čekání na pořadí v délce do 15 min (2010: 54 %, 2011: 71 %) a stávající rozsah úředních hodin označilo 88 % respondentů jako vyhovující (2010: 72 %, 2011: 87 %).

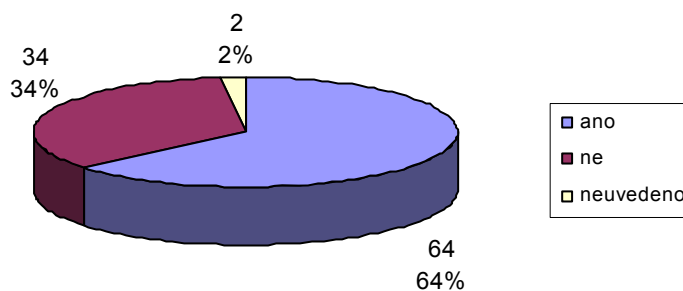
Otázka č. 1 – Jednání (návštěva) klienta na ŽÚ



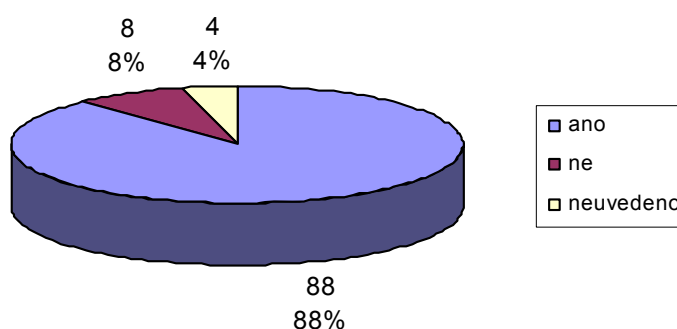
Otázka č. 3 – Čekací doba klienta na ŽÚ



Otázka č. 4 – Využití pracovníka informační služby



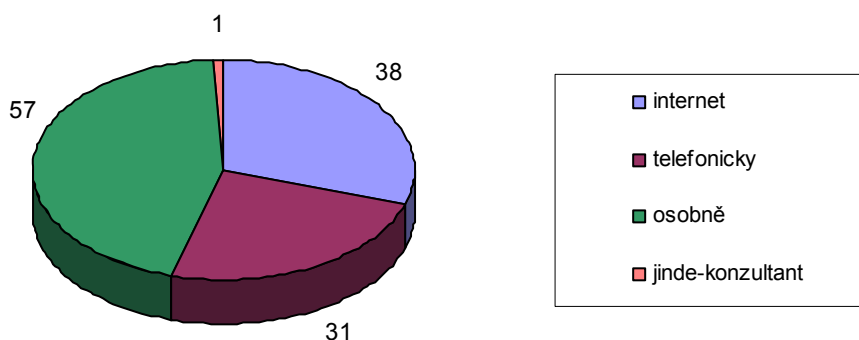
Otázka č. 9 – Spokojenost s úř. hodinami na ŽÚ



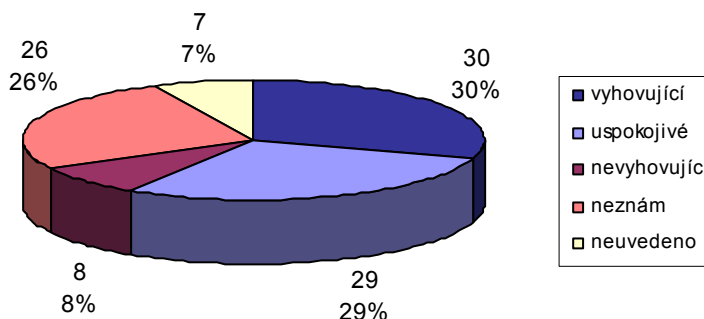
Kvalitativní ukazatele II. – otázka č. 6, 7, 8

K hlavním zdrojům informací o živnostenském podnikání mezi klienty náleží internet, osobní a telefonické informování o dané problematice (v grafu jsou uvedeny pouze počty odpovědí u dané kategorie, neboť bylo možné označit více možností). Úroveň poskytovaných informací na stránkách ŽÚ označilo jako vyhovující celkem 30 % respondentů (2010: 21 %, 2011: 31 %), dále pak jako uspokojivé 29 % (2010, 2011: 41 %), přičemž ale 26 % respondentů internetové stránky ŽÚ nezná a 7 % respondentů u této otázky neodpovědělo vůbec. Podíl respondentů hodnotících internetové stránky ŽÚ jako nevyhovující (8 %) se oproti r. 2011 mírně zvýšil ze 3 %. Možnost objednání pořadí přes internetové stránky ŽÚ zná již více jak polovina dotazovaných respondentů (57 %), z nichž však více jak třetina tohoto způsobu objednání vůbec nevyužívá.

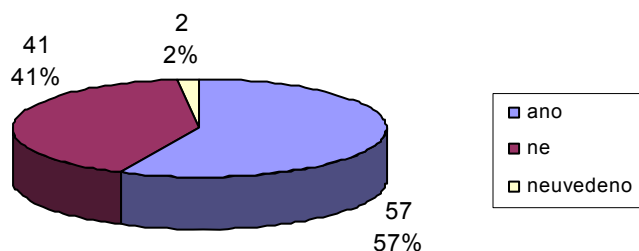
Otázka č. 6 – Zdroj čerpání informací o podnikání



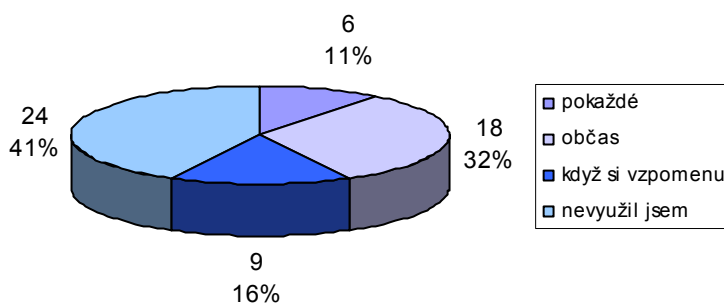
Otázka č. 7 – Poskytované informace ŽÚ na internetu



Otázka č. 8 – Povědomí o objednání na ŽÚ přes internet



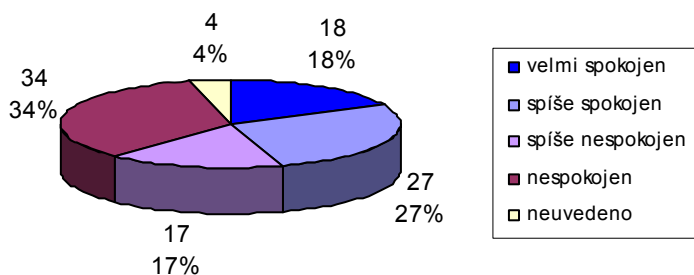
Podotázka k otázce č. 8 – Využití objednání přes internet (vychází ze základní odpovědi "ano" = 57 odp. = 100%)



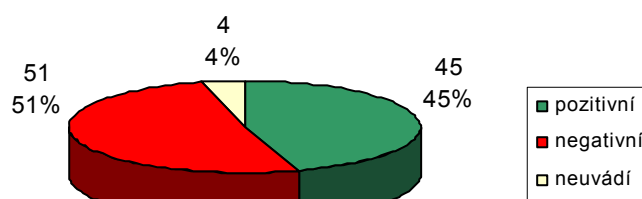
Kvalitativní ukazatele III. – otázka č. 2

Otázka č. 2 je svým charakterem v podstatě tématicky zaměřena na logistiku ŽÚ v budově MMB. Čtyři dílčí podotázky zaměřené na dopravní dostupnost, orientaci v budově, prostory pro čekání a organizaci práce jsou vyhodnoceny podrobně, dále pak ke každé podotázce je sestaven i globální hodnotící graf, sledující převažující trend (do pozitivního trendu byly zahrnuty kategorie „velmi spokojen“ a „spíše spokojen“, do negativního trendu byly zahrnuty kategorie „spíše nespokojen“ a „nespokojen“). Hodnocení vychází vcelku příznivě, u podotázek č. 2b–2d je hodnocení výrazněji pozitivní (orientace v budově 84 %, prostory pro čekání 67 %, organizace činnosti 96 %), u podotázky č. 2a (dopravní dostupnost) převažuje negativní hodnocení (pozitivní 45 %, negativní 51 %) se 4 % respondentů, kteří se k této kategorii nevyjádřili (srovnání hodnocení klientů u této podotázky: anketa 2010 – pozitivní 36 %, negativní 60 %; anketa 2011 – pozitivní 55 %, negativní 41 %).

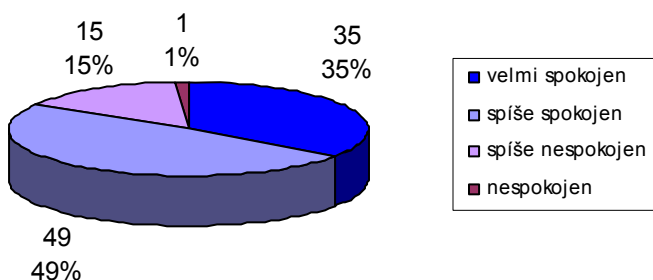
Otázka č. 2a – Hodnocení dopravní obslužnosti



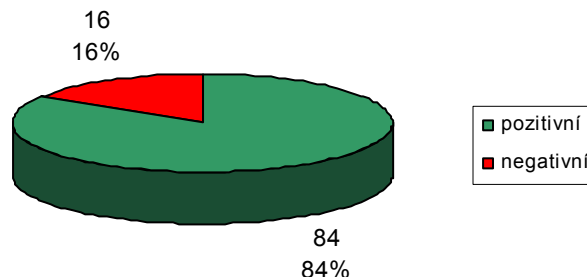
Otázka č. 2a – Hodnocení dopravní obslužnosti (globální pohled)



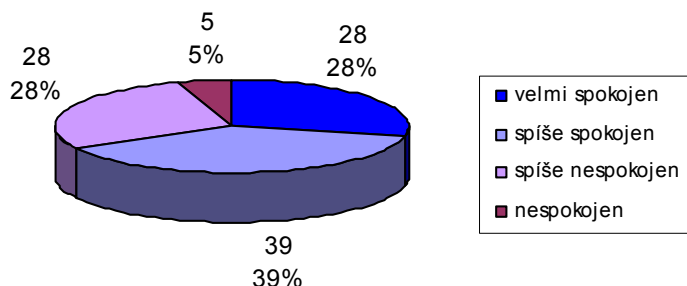
Otázka č. 2b – Hodnocení orientace v budově



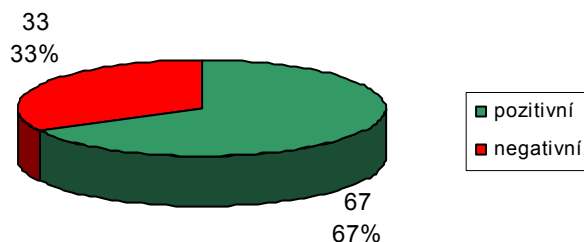
Otázka č. 2b – Hodnocení orientace v budově (globální pohled)



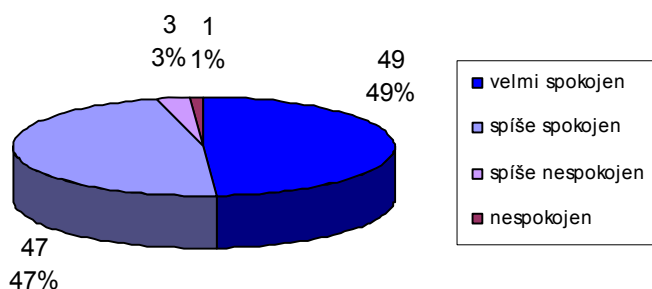
Otázka č. 2c – Hodnocení čekacích prostorů



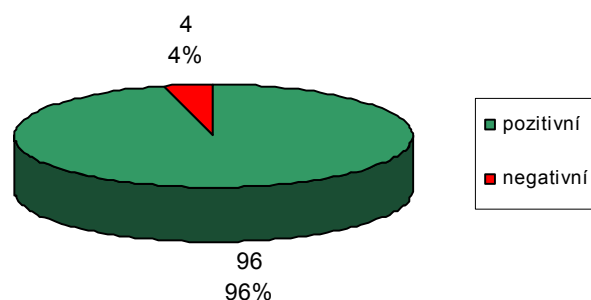
Otázka č. 2c – Hodnocení čekacích prostorů (globální pohled)



Otázka č. 2d – Hodnocení organizace činnosti



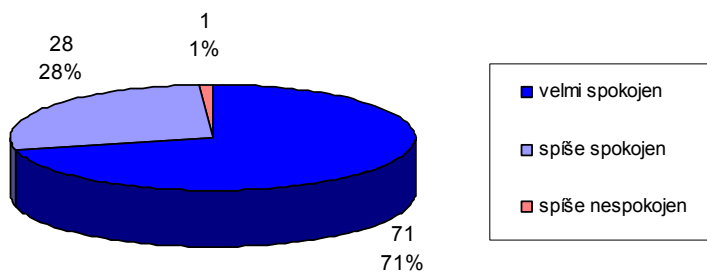
Otázka č. 2d – Hodnocení organizace činnosti (globální pohled)



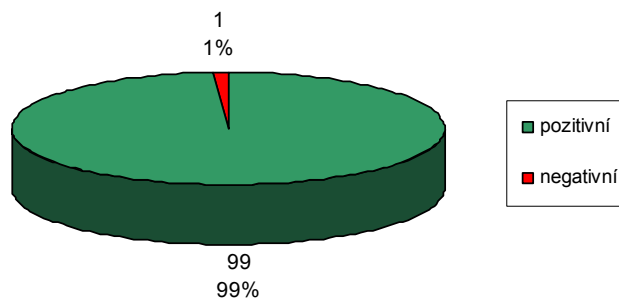
Kvalitativní ukazatele IV. – otázka č. 5

Otázka č. 5 je konkretizována spokojeností s vyřízením záležitosti klienta na ŽÚ. Kategorizovaná míra spokojenosti vyřízení byla vyhodnocena podrobně a k tomu byl i sestaven globální hodnotící graf, sledující převažující trend (do pozitivního trendu byly zahrnuty kategorie „velmi spokojen“ a „spíše spokojen“, do negativního trendu byly zahrnuty kategorie „spíše nespokojen“ a „nespokojen“). Z celkového počtu 100 respondentů hodnotilo 99 % klientů vyřízení své záležitosti pozitivně (2010: 96 %, 2011: 99 %). Kategorie „nespokojen“ neobsahovala žádnou odpověď. Tato otázka dále nabízela uspěšňující volby pro vyjádření důvodu spokojenosti či nespokojenosti, které měly charakter pevných předepsaných charakteristik anebo bylo možné pojmenovat vlastní zkušenost a zároveň bylo možné zvolit více možností. Celkově hodnotili respondenti kladně vstřícnost (79x) a dostatečnost poskytnutých informací (61x). Z volitelných kategorií je pak kladně zmiňována „rychlost jednání“ (1x), „milý přístup“ (1x) a „usměvavá úřednice“ (1x). V negativních kategoriích byla vyznačena neochota (1x) a doplněno negativní vyjádření „nepříjemné jednání na pokladně“ (1x).

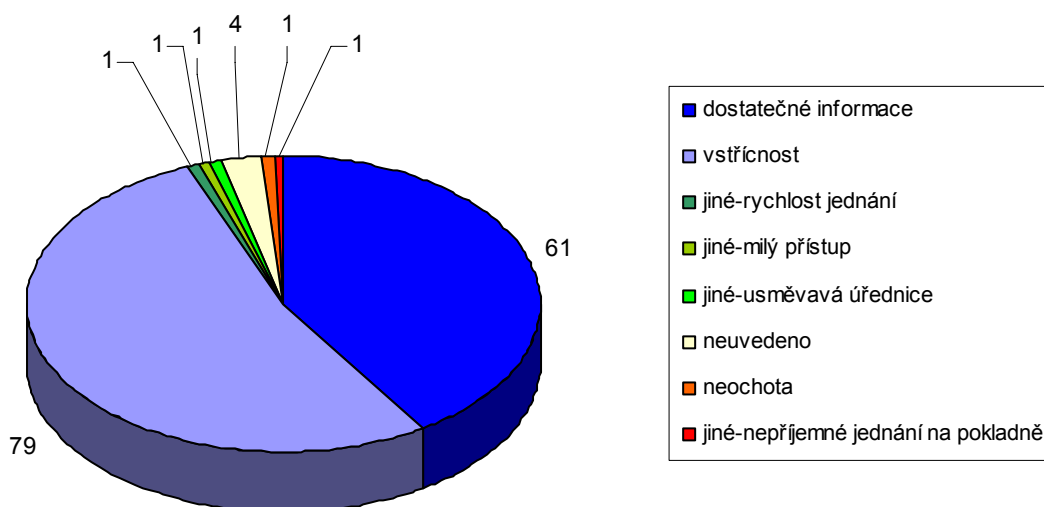
Otázka č. 5 – Spokojenost s vyřízením podání



Otázka č. 5 – Spokojenost s vyřízením podání (globální pohled)



Otázka č. 5 – Bližší určení "spokojenosti" X "nespokojenosti"



Otevřená otázka č. 10 – vlastní vyjádření klientů (náměty a připomínky)

Své poznatky a vyjádření k hodnocení v dotazníku vyplnilo celkem 21 respondentů (dva klienti se i podepsali), což z celkového počtu činí 21 %.

Mezi kladná vyjádření patří:

- celková spokojenost s vystupováním a milým přístupem pracovníků ŽÚ
- objednávání k jednání na ŽÚ přes internet a rychlé odbavení
- jmenovité pochvaly čtyř referentů za příkladné jednání a profesionalitu (pracovníci registrace paní Konopiská a pan Špatný – odd. živností, kontroloři Bc. Procházková a JUDr. Pihrt – odd. kontrolní a správní)

Mezi negativními vyjádřeními se objevuje:

- upozornění na špatné možnosti parkování (celkem 11x; jeden klient přímo napsal „Raději jezdím do Šlapanic na Zvonařku“-pozn. klient měl na mysli Obecní živnostenský úřad Šlapanice sídlící na ul. Opuštěná u Zvonařky)
- upozornění na nedostupnost internetu formou bezdrátového (wifi) připojení (celkem 9x)
- upozornění na nemožnost platby bankovní kartou (celkem 4x)
- námět na zlepšení práce: cit. „Bylo by dobré zřídít formuláře, které jdou vyplňovat v PC“

(odpověď: ŽÚ od r. 2008 plně využívá možnosti elektronických Jednotných registračních formulářů (JRF), které jsou i klientům k dispozici na internetových stránkách Ministerstva průmyslu a obchodu a na portálu Registru živnostenského podnikání (RŽP) pro vyplnění doma na PC a příp. el. odeslání emailem. Naším cílem je minimálně zatěžovat klienty vyplňováním papírových formulářů.)

- námět na zlepšení práce: cit. „Při ohlášení méně komplikovaných živností, především volných, vydat živnost hned při ohlášení a ne až v dalších dnech. Ušetříme další návštěvu ŽÚ. Kdyby to úředníci chtěli, nedělá to problém.“

(odpověď: Snahou pracovníků odd. živností (registrace) je, pokud je to možné, vydat živnost volnou na základě ohlášení bezprostředně. Záleží však na konkrétním podání, zda neobsahuje také žádost o provedení změn (např. bydliště, os. údajů) ve vztahu ke stávajícím živnostem, zda byl řádně uhrazen správní poplatek, příp. zda jsou v daný okamžik on-line dostupné všechny elektronické služby, důležité pro zpracování ohlášení v systému registrace (např. rejstřík trestů). V případě, že se referent s klientem domluví na vyzvednutí dokumentů v další úřední den, klient již nemusí čekat v pořadí, ale přímo si dokumenty vyzvedne.)

- kritika úředních hodin (cit. „Pracuji od 8-17, tudíž není otevírací doba moc vhodná“)
- invektiva (cit. „odporní komunisti – není internet, karty, parkování – 100 let za opicemi“)

Zpracováno na ŽÚ dne 30. 11. 2012

Zpracoval: Mgr. Bc. Lubomír Frolda