

Vyhodnocení ankety spokojenosti klientů na ŽÚ v rámci projektu CAF (2013)

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 **14. 10. – 29. 11. 2013**. Pro klienty bylo připraveno celkem **220 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 státní správy na přepážkách (odd. živností) a v kancelářích u kontrolorů (odd. kontrolní a správní), dále 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 použit v upravené podobě jako v r. 2012 (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.

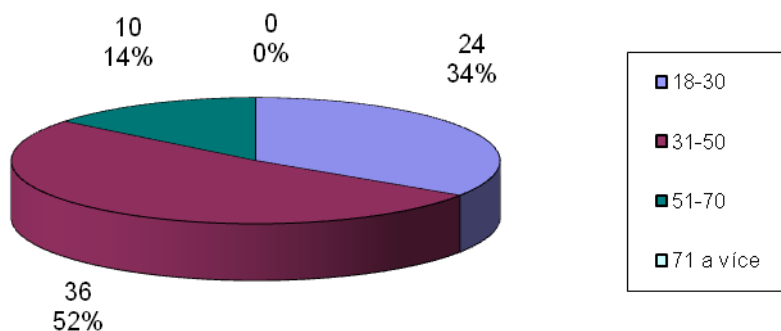
Celková výtěžnost ankety je **70 navrácených vyplněných dotazníků, tj. 31,8 %**, což lze ještě považovat za uspokojivý výsledek pro relevantní vyhodnocení (u obdobných sociologických průzkumů se za hranici úspěšnosti považuje dosažení hodnoty 30 %). Od roku 2010 lze sledovat postupně se snižující počet klientů, kteří se ankety spokojenosti zúčastnili: 2010 – 151 respondentů, 2011 – 123 respondentů, 2012 – 98 respondentů. Důvodem je obecná nervozita a nespokojenost podnikatelů a zejména neochota účastnit se uvedeného průzkumu, jak vyplývá z osobní zkušenosti administrátora ankety mezi čekajícími klienty v úředních hodinách. Z tohoto důvodu byl termín konání ankety prodloužen o 14 dnů do konce listopadu 2013. Na počátku byl rovněž připraven nižší počet dotazníků (220 ks) než obvyklé množství (zpravidla 300 ks) v minulých letech. Z celkového počtu odevzdaných dotazníků bylo 66 vyplněno respondenty přímo na ŽÚ do předtištěných anketních listů a 4 dotazníky byly vyplněny elektronicky na internetových stránkách ŽÚ. Celkem 7 dotazníků bylo neúplně vyplněno, což znamená, že na některou otázku, vyjma otevřené otázky č. 10, nebyla vyznačena odpověď. Z tohoto počtu nebylo odpovězeno v celkem pěti 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).

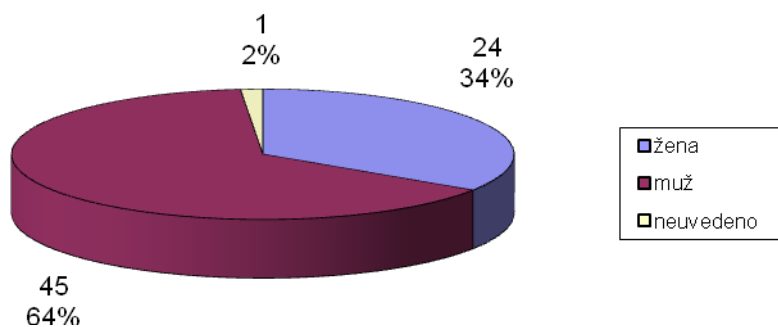
Rozbor skladby respondentů

V základním přiblížení lze konstatovat, že mezi respondenty měli převahu muži, kteří tvořili přibližně 2/3 všech respondentů (64 %), polovinu tvořili respondenti produktivního věku (skupina 31–50 let zastoupena 52 %) a z pohledu nejvyššího dosaženého vzdělání tvořili nejpočetnější skupinu klienti se středoškolským vzděláním (47 %).

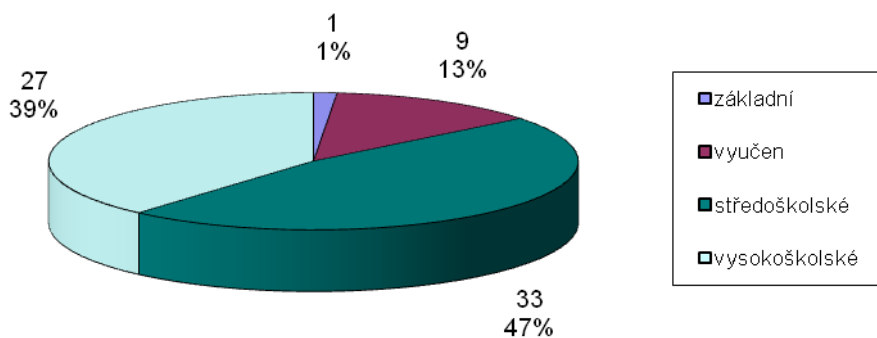
Skladba respondentů podle věku



Skladba respondentů podle pohlaví



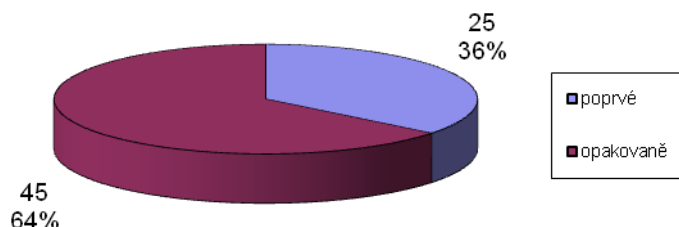
Skladba respondentů podle vzdělání



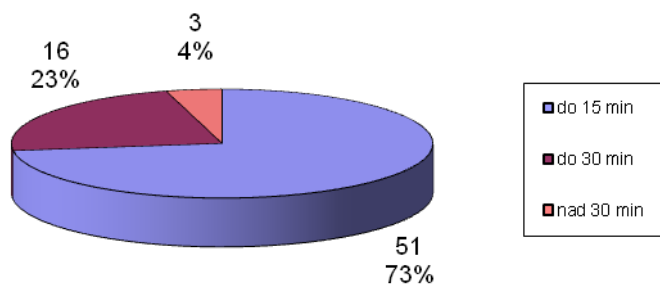
Kvalitativní ukazatele I. – otázka č. 1, 3, 4, 9

Ze zúčastněných respondentů byla více jak třetina klientů, kteří na ŽÚ přišli poprvé, většinový podíl (64 %) tvořili klienti, kteří ŽÚ navštívili opakovaně. Celkem 73 % všech dotazovaných označilo dobu čekání na pořadí v délce do 15 min (2010: 54 %, 2011: 71 %, 2012: 79 %) a stávající rozsah úředních hodin označilo 87 % respondentů jako vyhovující (2010: 72 %, 2011: 87 %, 2012: 88 %).

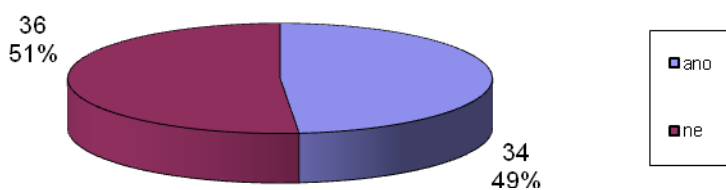
Otázka č. 1 – Jednání (návštěva) klienta na ŽÚ



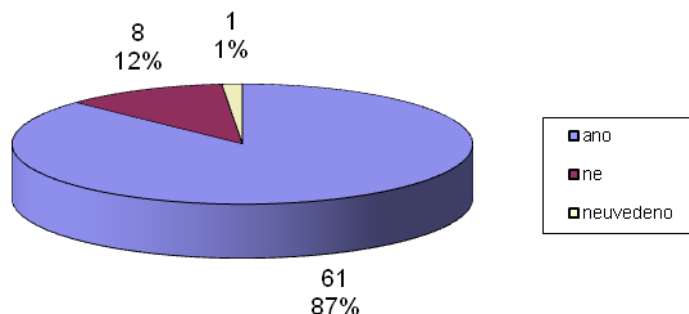
Otázka č. 3 – Čekací doba klienta na ŽÚ



Otázka č. 4 – Využití pracovníka informační služby



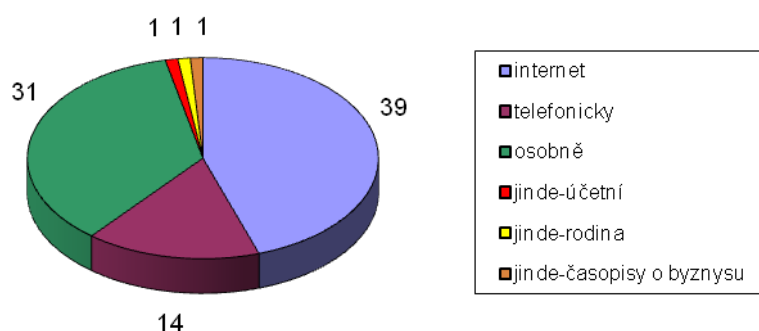
Otázka č. 9 – Spokojenost s úř. hodinami na ŽÚ



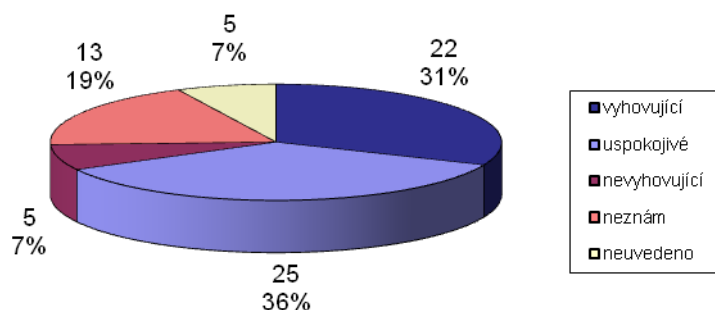
Kvalitativní ukazatele II. – otázka č. 6, 7, 8

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 31 % respondentů (2010: 21 %, 2011: 31 %, 2012: 30 %), dále pak jako uspokojivé 36 % (2010, 2011: 41 %, 2012: 29 %), přičemž ale 19 % respondentů internetové stránky ŽÚ nezná a 7 % respondentů u této otázky neodpovědělo vůbec. Podíl respondentů hodnotících internetové stránky ŽÚ jako nevyhovující (7 %) se oproti r. 2012 mírně snížil o 1 %. Možnost objednání pořadí přes internetové stránky ŽÚ zná téměř polovina dotazovaných respondentů (47 %), z nichž však více jak třetina tohoto způsobu objednání vůbec nevyužívá.

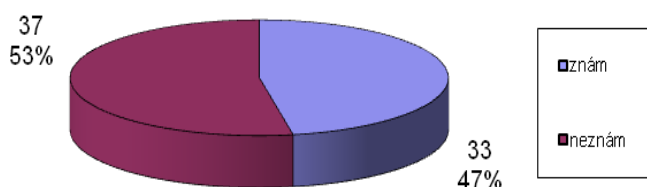
Otázka č. 6 – Zdroj čerpání informací o podnikání



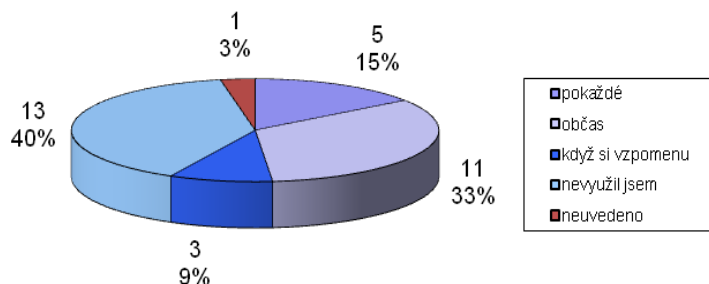
Otázka č. 7 – Poskytované informace ŽÚ na internetu



Otázka č. 8 – Elektronické objednání na ŽÚ přes internet



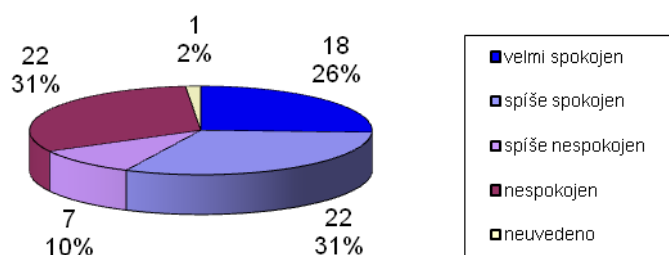
Podotázka k otázce č. 8 – Využití el. objednání přes internet (vychází ze základní odpovědi "znám" = 33 odp. = 100%)



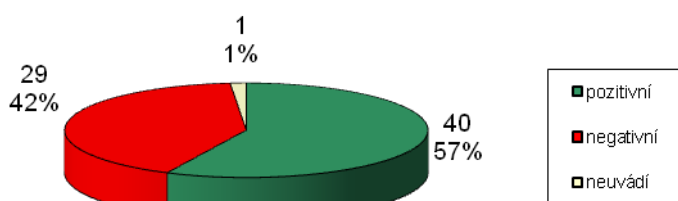
Kvalitativní ukazatele III. – otázka č. 2

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 (pozitivní trend zahrnuje kategorie „velmi spokojen“ a „spíše spokojen“, negativní trend zahrnuje kategorie „spíše nespokojen“ a „nespokojen“). Hodnocení vychází vcelku příznivě, u podotázek č. 2b–2d je hodnocení výrazněji pozitivní (orientace v budově 93 %, prostory pro čekání 83 %, organizace činnosti 94 %), u podotázky č. 2a (dopravní dostupnost) převažuje negativní hodnocení (pozitivní 57 %, negativní 42 %) s 1 % respondentů, kteří se k této kategorii nevyjádřili (srovnání u této podotázky: anketa 2010 – pozitivní 36 %, negativní 60 %; anketa 2011 – pozitivní 55 %, negativní 41 %; anketa 2012 – pozitivní 45 %, negativní 51 %).

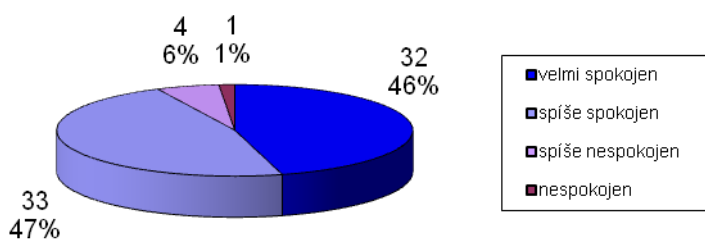
Otázka č. 2a – Hodnocení dopravní obslužnosti



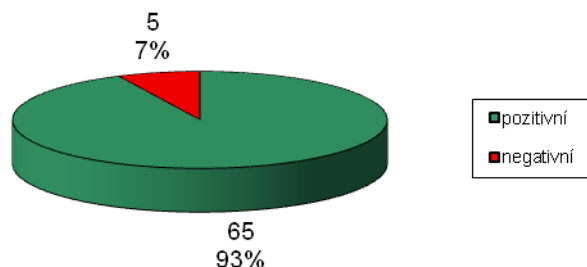
Otázka č. 2a – Hodnocení dopravní obslužnosti (globální pohled)



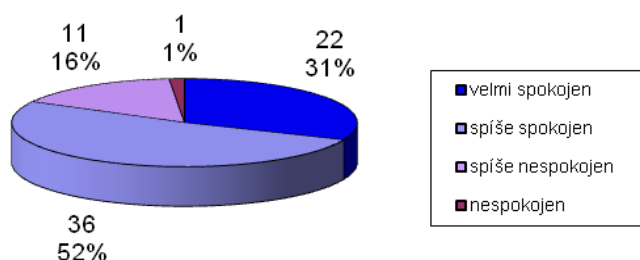
Otázka č. 2b – Hodnocení orientace v budově



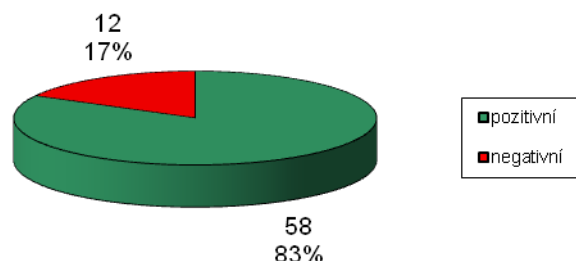
Otázka č. 2b – Hodnocení orientace v budově (globální pohled)



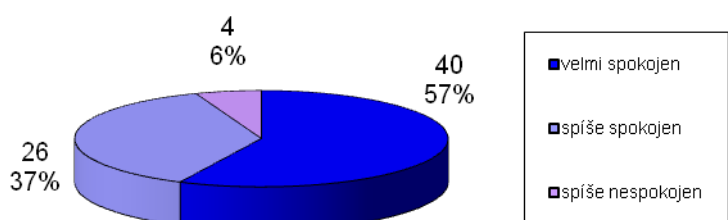
Otázka č. 2c – Hodnocení čekacích prostorů



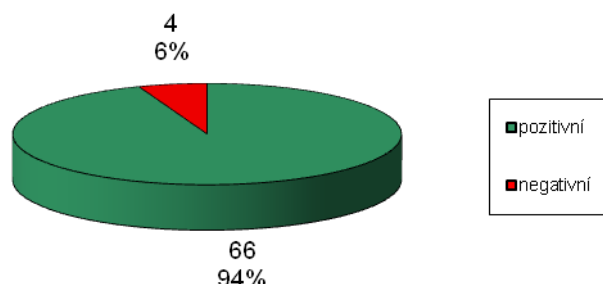
Otázka č. 2c – Hodnocení čekacích prostorů (globální pohled)



Otázka č. 2d – Hodnocení organizace činnosti



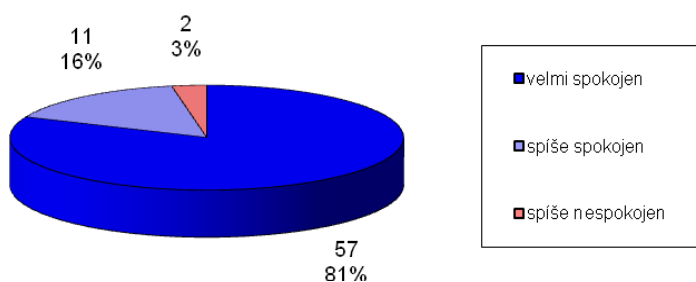
Otázka č. 2d – Hodnocení organizace činnosti (globální pohled)



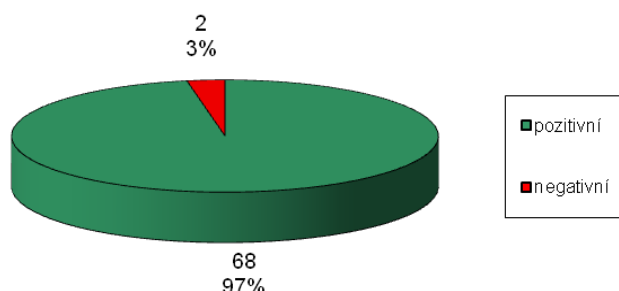
Kvalitativní ukazatele IV. – otázka č. 5

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 (pozitivní trend zahrnuje kategorie „velmi spokojen“ a „spíše spokojen“, negativní trend zahrnuje kategorie „spíše nespokojen“ a „nespokojen“). Z celkového počtu 70 respondentů hodnotilo 97 % klientů vyřízení své záležitosti pozitivně (2010: 96 %, 2011: 99 %, 2012: 99 %). Kategorie „nespokojen“ neobsahovala žádnou odpověď. Tato otázka dále nabízela uspěšující 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 (63x) a dostatečnost poskytnutých informací (51x). Z volitelných kategorií je pak kladně zmiňována „lidský přístup“ (1x), „milý přístup“ (1x), „usměvavá úřednice“ (1x) a poněkud kuriózní „pohlídání kola“ (1x). V negativních kategoriích byla vyznačena pouze v jednom případě možnost „nedostatečné informace“.

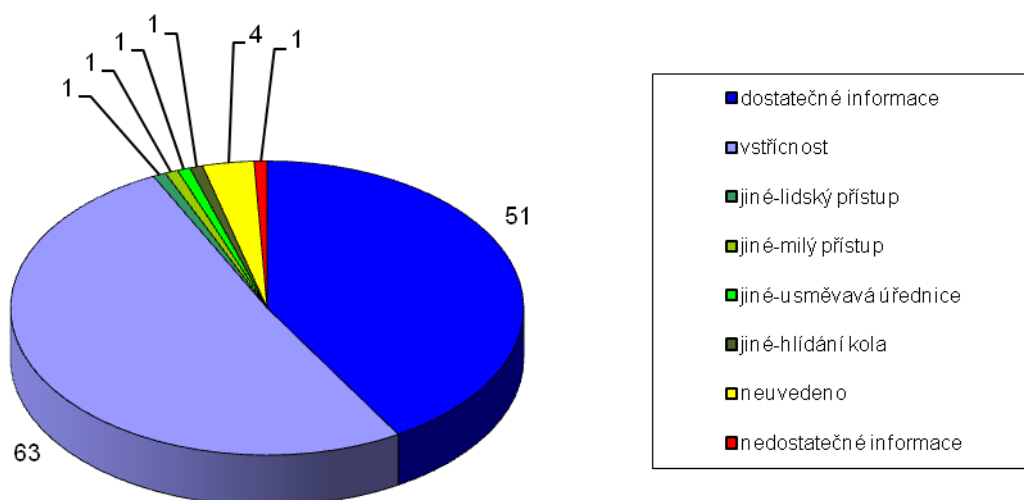
Otázka č. 5 – Spokojenost s vyřízením podání



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 15 respondentů (dva klienti se i podepsali), což z celkového počtu činí 21,4 %.

Mezi kladná vyjádření patří:

- celková spokojenost s jednáním pracovníků ŽÚ
- existence informační služby pro klienty v úředních dnech
- jmenovité pochvaly čtyř referentů za profesionální jednání s klienty (pracovnice registrace odd. živností: paní Hulewiczová, paní Fenclová, paní Vaněčková a paní Krejčí)

Mezi negativními vyjádřeními se objevuje:

- upozornění na nedostupnost internetu formou bezdrátového (wifi) připojení (celkem 5x)
- námět na zlepšení práce: cit. „Uveřejnění jasnějších informací pro začínající OSVČ“
(odpověď: *Na jedné z hlavních informačních nástěnek v prostoru pro klienty uveřejňuje ŽÚ již od r. 2006 aktuální základní informace o povinnostech OSVČ vůči finančním úřadům, zdravotním pojišťovnám, správě sociálního zabezpečení a úřadům práce v rámci výkonu Centrálního registračního místa (CRM) a dále kontakty na jednotlivá územní pracoviště FÚ, kontakt na MěSSZ a ÚP. Tyto základní informace jsou rovněž na internetových stránkách ŽÚ a poskytne je také právník odboru nebo jednotliví referenti, kteří s klienty vyřizují jejich podání, byť jsou nad rámec zajišťovaných služeb. Z dlouhodobého hlediska se domníváme, že tyto poskytované informace jsou dostatečné, neboť doposud nebyly předmětem kritiky ze strany klientů.*)
- kritika úředních hodin (cit. „zvažte vhodnější pracovní dobu od 7,00 h. nebo do 18,00 h.“- pozn. klient měl na mysli začátek a konec úředních hodin)
- kritika umístění pokladny a toalet pro veřejnost v přízemí budovy
(odpověď: *Záležitost dislokace pokladny není jednoduše řešitelná a brání ji nutnost uzpůsobení pracoviště z důvodu bezpečné manipulace s finanční hotovostí a uložení finančních rezerv a nutnost navýšení personálního stavu o dalšího pracovníka. Toalety pro veřejnost v budově jsou centralizovány do jednoho místa v přízemí budovy z důvodu průběžného udržování čistoty a pořádku a z důvodu opakujícího se poškozování sociálního zařízení veřejností (drobné krádeže vybavení a součástí inventáře.)*)
- prosba o zlepšení vybavení čekárny a o jinou alternativu oběžného výtahu (páternosteru) v budově
(odpověď: *Snahou vedení ŽÚ je z dlouhodobého hlediska celkové zlepšování čekacích prostor pro klienty. To se odráží v pravidelných požadavcích ŽÚ na čerpání prostředků z rozpočtových kapitol města, které spravují odbory, v jejichž kompetenci je kupř. obměna inventáře nebo výmalba. Alternativa oběžného výtahu již v budově existuje v podobě osobního a osobního/nákladního výtahu, které jsou umístěny v bočních křídlech budovy a jsou určeny pro přepravu osob, handicapovaných osob, rodičů s kočárky apod.“)*

Zpracováno na ŽÚ dne 9. 12. 2013

Zpracoval: Mgr. Bc. Lubomír Frola