

## Vyhodnocení ankety spokojenosti klientů na ŽÚ v rámci projektu CAF (2014)

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. – 28. 11. 2014**. 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 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 s drobnou úpravou oproti předchozí verzi, kdy u otázky č. 6 bylo možné označit pouze jednu možnou (převažující) odpověď. Celkově tak dotazník zůstal obsahově téměř shodný s dotazníky využitými v předchozích letech konání průzkumů spokojenosti z důvodu srovnání výsledků.

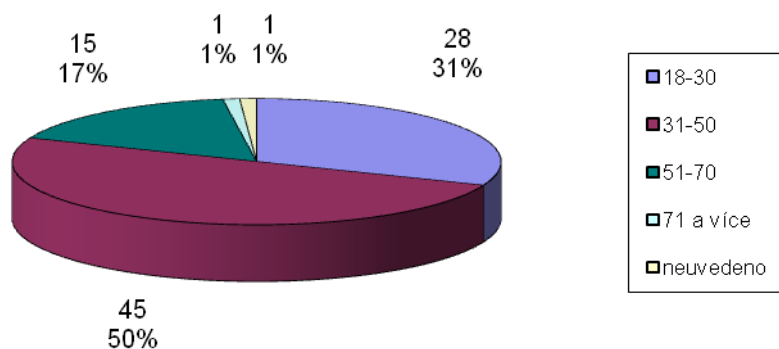
Celková výtečnost ankety je **90 navrácených vyplněných dotazníků, tj. 30 %**, což lze ještě považovat za uspokojivý výsledek pro relevantní vyhodnocení (u obdobných sociologických průzkumů se za hranici úspěšnosti považuje dosažení hodnoty 30 %). Od roku 2010 bylo možné sledovat postupně se snižující počet klientů, kteří se ankety spokojenosti zúčastnili: 2010 – 151 respondentů, 2011 – 123 respondentů, 2012 – 98 respondentů, 2013 – 70 respondentů. Z tohoto důvodu bylo přistoupeno k delšímu časovému období konání ankety (dva měsíce). Z celkového počtu navrácených dotazníků bylo 78 vyplněno respondenty přímo na ŽÚ a 12 dotazníků bylo vyplněno elektronicky na internetových stránkách ŽÚ (2013: 4 dotazníky, 2012: 2 dotazníky). Celkem 9 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 čtyřech případech u otázky č. 2 na podotázku a) dopravní dostupnost – parkování. 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 doplňujících odpovědí u otázky č. 5 (bližší určení spokojenosti a nespokojenosti klienta), kde bylo možné zaškrtnout více variant odpovědí, je v koláčovém grafu uveden pouze celkový počet odpovědí u dané charakteristiky.

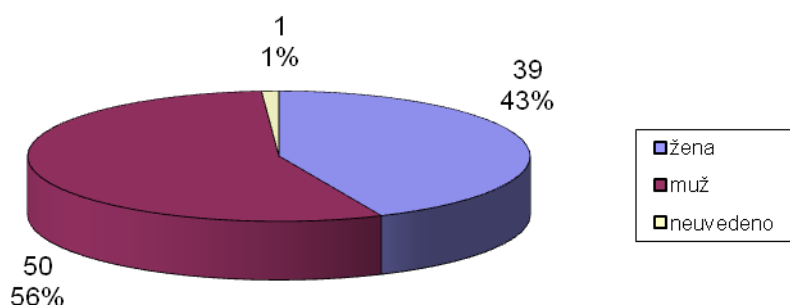
## Rozbor skladby respondentů

V základním přiblížení lze konstatovat, že mezi respondenty měli převahu muži, kteří tvořili více jak polovinu všech respondentů (56 %), polovinu tvořili respondenti produktivního věku (skupina 31–50 let zastoupena 50 %) a z pohledu nejvyššího dosaženého vzdělání tvořili nejpočetnější skupinu klienti se středoškolským vzděláním (44 %).

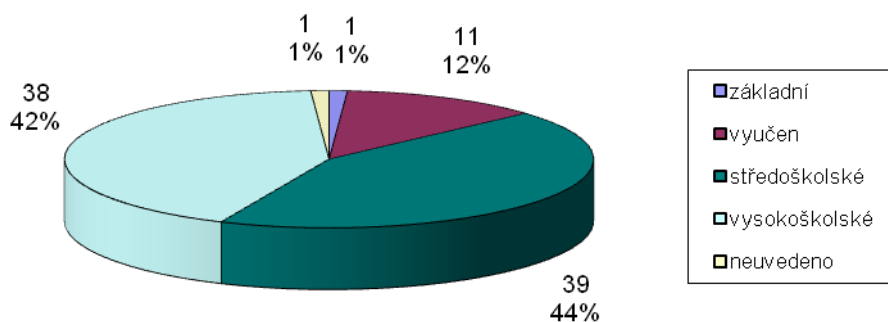
### Skladba respondentů podle věku



### Skladba respondentů podle pohlaví



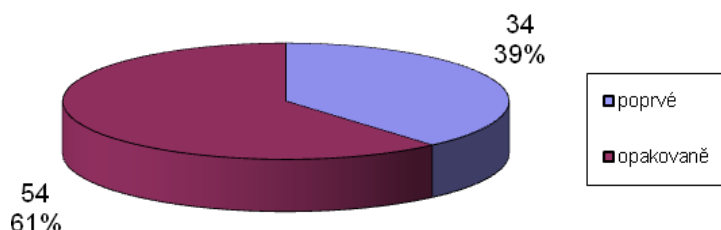
### Skladba respondentů podle vzdělání



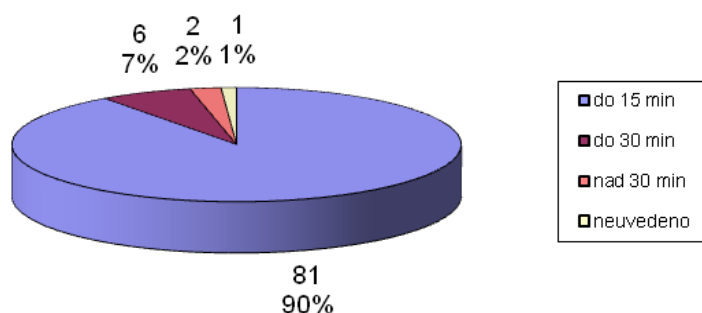
### Kvalitativní ukazatele I. – otázka č. 1, 3, 4, 9

Ze zúčastněných respondentů byla více jak třetina klientů, kteří na ŽÚ přišli poprvé, většinový podíl (61 %) tvořili klienti, kteří ŽÚ navštívili opakovaně. Celkem 90 % všech dotazovaných označilo dobu čekání na pořadí v délce do 15 min (2010: 54 %, 2011: 71 %, 2012: 79 %, 2013: 73 %) a stávající rozsah úředních hodin označilo 87 % respondentů jako vyhovující (2010: 72 %, 2011: 87 %, 2012: 88 %, 2013: 87 %).

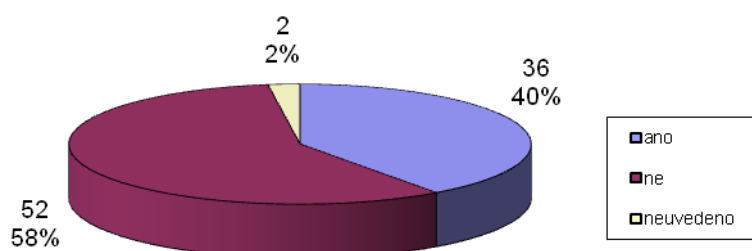
#### Otázka č. 1 – Jednání (návštěva) klienta na ŽÚ



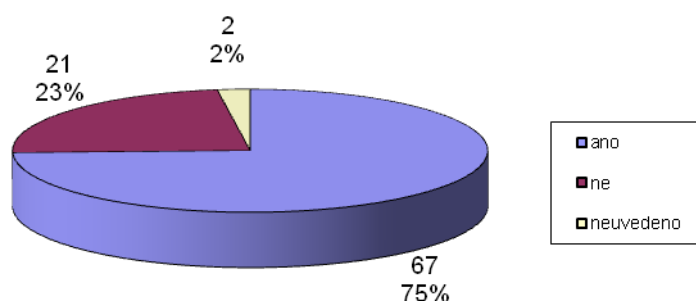
#### Otázka č. 3 – Čekací doba klienta na ŽÚ



#### Otázka č. 4 – Využití pracovníka informační služby



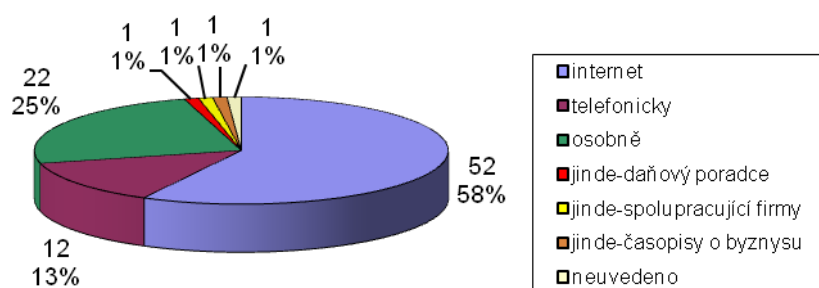
#### Otázka č. 9 – Spokojenost s úř. hodinami na ŽÚ



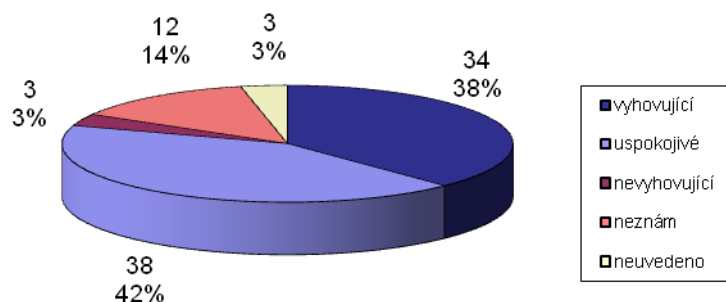
## Kvalitativní ukazatele II. – otázka č. 6, 7, 8

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 38 % respondentů (2010: 21 %, 2011: 31 %, 2012: 30 %, 2013: 31 %), dále pak jako uspokojivé 42 % (2010, 2011: 41 %, 2012: 29 %, 2013: 36 %), přičemž ale 14 % respondentů internetové stránky ŽÚ nezná. Podíl respondentů hodnotících internetové stránky ŽÚ jako nevyhovující (3 %) se oproti r. 2013 mírně snížil o 4 %. Možnost objednání pořadí přes internetové stránky ŽÚ znají dvě třetiny dotazovaných respondentů (66 %), z nichž však téměř polovina tohoto způsobu objednání vůbec nevyužívá.

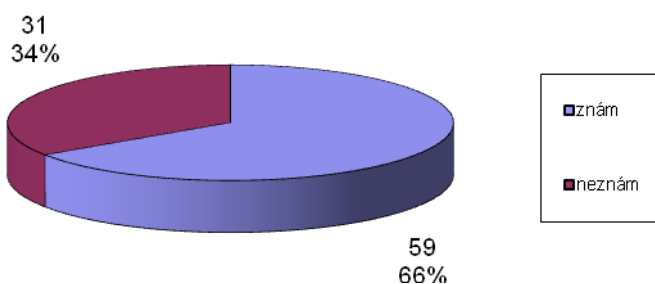
**Otázka č. 6 – Zdroj čerpání informací o podnikání**



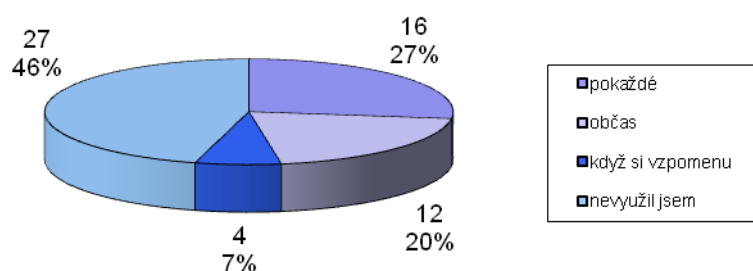
**Otázka č. 7 – Poskytované informace ŽÚ na internetu**



**Otázka č. 8 – Elektronické objednání na ŽÚ přes internet**



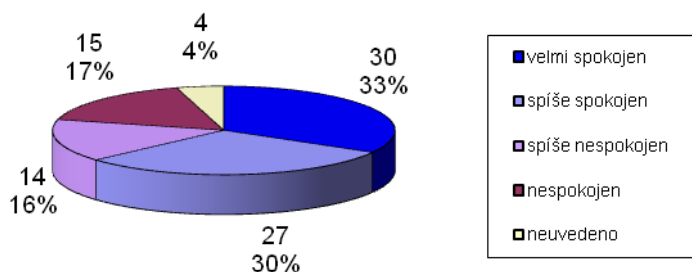
**Podotázka k otázce č. 8 – Využití el. objednání přes internet (vychází ze základní odpovědi "znám" = 59 odp. = 100%)**



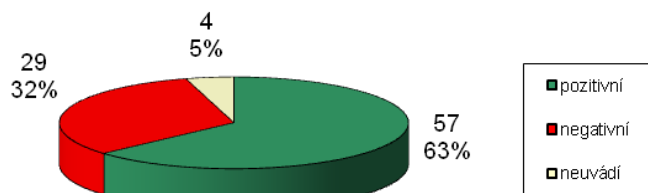
### Kvalitativní ukazatele III. – otázka č. 2

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 91 %, prostory pro čekání 91 %, organizace činnosti 97 %), u podotázky č. 2a (dopravní dostupnost) převažuje pozitivní hodnocení (pozitivní 63 %, negativní 32 %) s 5 % respondentů, kteří se k této kategorii nevyjádřili (srovnání u této podotázky: 2010: pozitivní 36 %, negativní 60 %; 2011: pozitivní 55 %, negativní 41 %; 2012: pozitivní 45 %, negativní 51 %; 2013: pozitivní 57 %, negativní 42 %).

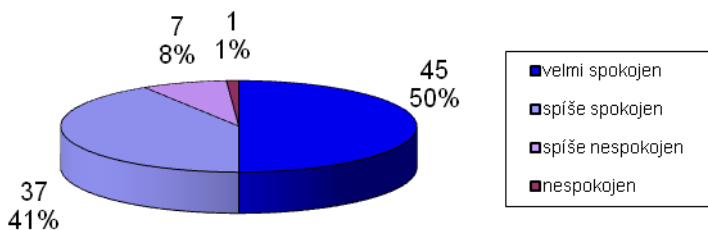
**Otázka č. 2a – Hodnocení dopravní obslužnosti**



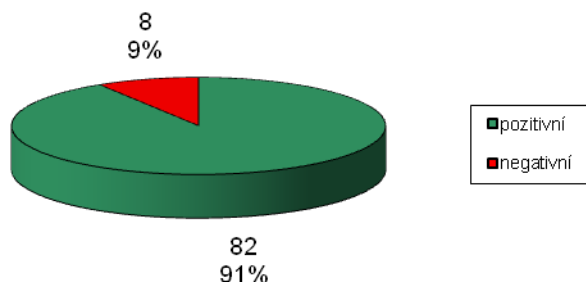
**Otázka č. 2a – Hodnocení dopravní obslužnosti (globální pohled)**



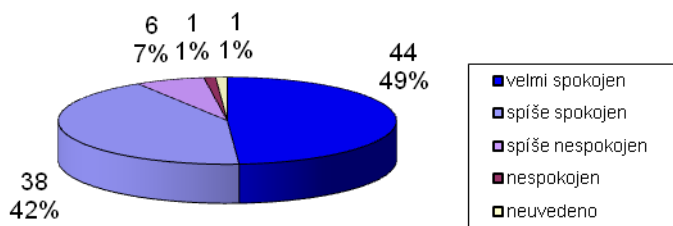
**Otázka č. 2b – Hodnocení orientace v budově**



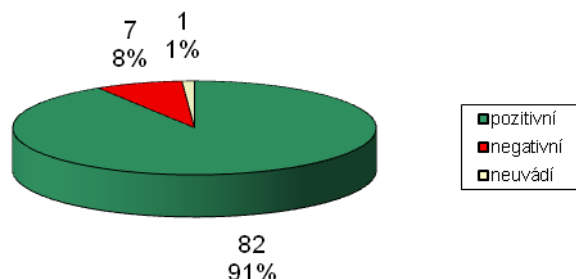
**Otázka č. 2b – Hodnocení orientace v budově (globální pohled)**



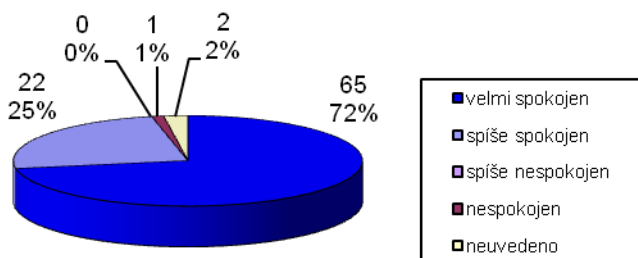
**Otázka č. 2c – Hodnocení čekacích prostorů**



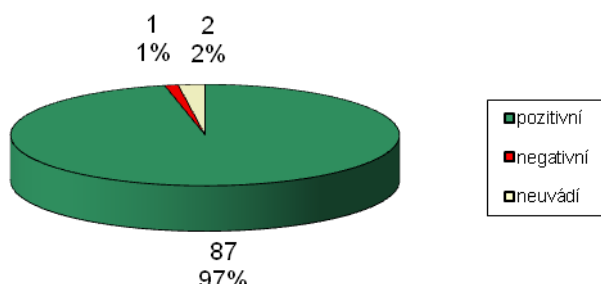
**Otázka č. 2c – Hodnocení čekacích prostorů (globální pohled)**



**Otázka č. 2d – Hodnocení organizace činnosti**



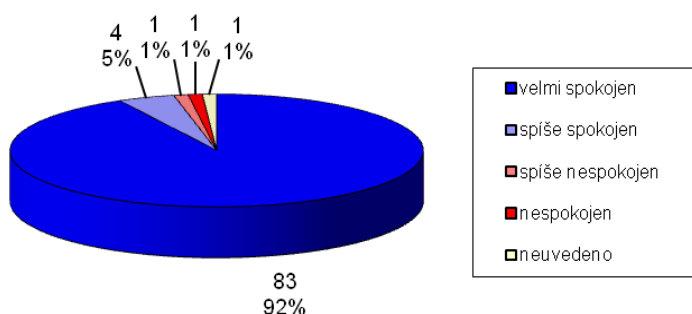
**Otázka č. 2d – Hodnocení organizace činnosti (globální pohled)**



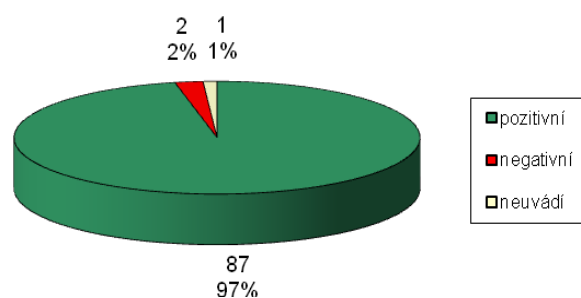
#### Kvalitativní ukazatele IV. – otázka č. 5

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 90 respondentů hodnotilo 97 % klientů vyřízení své záležitosti pozitivně (2010: 96 %, 2011: 99 %, 2012: 99 %, 2013: 97 %). Kategorie „nespokojen“ neobsahovala žádnou odpověď. Tato otázka dále nabízela uspřesňující 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 (80x) a dostatečnost poskytnutých informací (56x). Z volitelných kategorií je pak kladně zmiňováno např. „přátelské a lidské jednání“ (1x), „úsměv a rychlost vyřízení“ (1x), „vynikající jednání“ (1x), „trpělivost“ (1x). V negativních kategoriích byla vyznačena pouze v jednom případě doplňková možnost, kde respondentka napsala, že „paní si dlouze povídala s kolegyní o osobních věcech, přes to, že byla u okýnka fronta“.

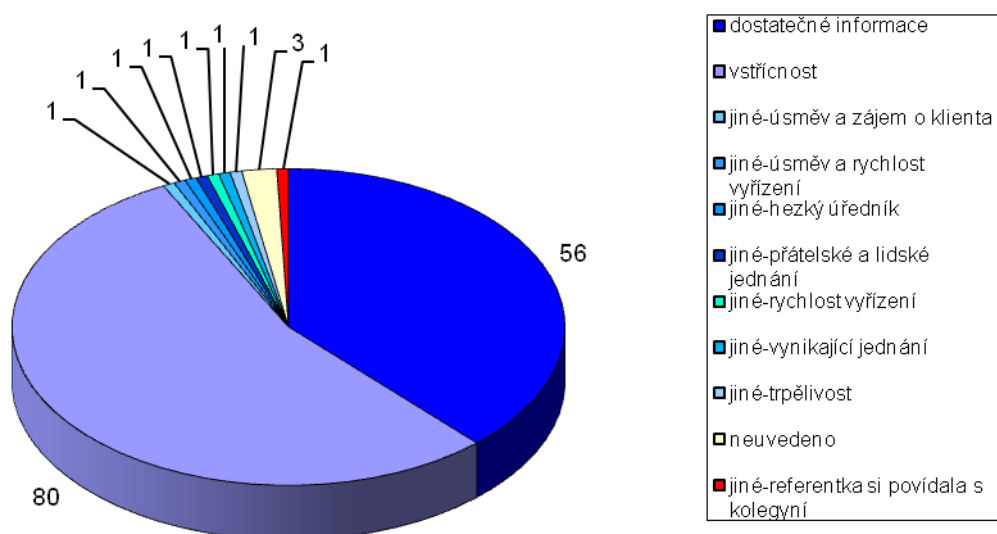
Otázka č. 5 – Spokojenost s vyřízením podání



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 14 respondentů (dva klienti se i podepsali), což z celkového počtu činí 15,7 %.

#### Mezi kladná vyjádření patří:

- celková spokojenost s jednáním pracovníků ŽÚ (např. „příjemné a vstřícné jednání“, „vstřícnost a vysvětlení všeho“)
- jmenovité pochvaly referentů za profesionální jednání s klienty (pracovníci registrace odd. živností: Ing. Mlčoch, Bc. Kříkava, Bc. Špatný (2x), paní Hulewiczová (2x), paní Matyašová, Ing. Fenclová, Ing. Balabánová)
- obsáhlejší kladné hodnocení úřadu klientem:  
„Úřad jsem navštívil po několika letech a zaznamenal jsem kvalitní růst úrovně vzdělání a jednání úředníků. Jsem poměrně náročný, ale musím říct, že nemám žádný námět na zlepšení činnosti, je to dokonalé. Jednal jsem se třemi úřednicemi a pokaždé to bylo skvělé, je jasné že nešlo o náhodu, ale o systém. Blahopřeji všem pracovníkům úřadu k dosažené úrovni práce a přeji hodně úspěchů a radosti z dobře vykonané práce.“

#### Mezi negativními vyjádřeními se objevuje:

- upozornění na nedostupnost internetu formou bezdrátového (wifi) připojení
- špatná dostupnost WC až v přízemí, nutnost jít na pokladnu do přízemí
- výzva ke zlepšení webových stránek a poskytovaných informací; ke srovnání uveden odkaz na stránku [www.jakpodnikat.cz](http://www.jakpodnikat.cz)  
(odpověď: *Snahou pracovníků ŽÚ je poskytovat veřejnosti i podnikatelům na svých internetových stránkách přehledně aktuální a kvalitní informace z oblasti živnostenského podnikání. Formát stránek a jejich rozvržení je šablonovitě nastaveno pro všechny odbory a samostatná oddělení MMB z důvodu jednotnosti a využívání barevného stylu města Brna na internetu. Odkaz na výše uvedenou stránku, kterou spravuje daňová poradkyně Mgr. J. Konečná, nelze využít např. pro ostatní podnikatele v rozcestníku internetových adres na našich internetových stránkách, neboť se jedná o privátní komerční stránku, jejíž obsah není garantován, navíc stránka je více zaměřena na daňové povinnosti, odvody a pojistné podnikatelů, než-li na živnostenské podnikání.)*
- na webu lépe popsat soubor s náplněmi oborů živností a dále jsem nenašel možnost elektronického objednání, přestože vím, že tam je  
(odpověď: *Obsahové náplně jednotlivých druhů živností jsou uvedeny v přílohách živnostenského zákona a publikuje je na svých stránkách Ministerstvo průmyslu a obchodu, které je také technicky spravuje (umístění na web, popis souboru, forma). Na tyto přehledy obsahových náplní živností směřuje odkaz z internetových stránek živnostenského úřadu bez možnosti úprav. Odkaz na elektronické objednání klientů je dostupný pro zájemce u tzv. životních situací ([www.brno.cz](http://www.brno.cz) – sekce Občan – položka Potřebuji si vyřídit – oblast Podnikání a živnosti) anebo přímo na internetových stránkách živnostenského úřadu.)*

Zpracováno na ŽÚ dne 22. 12. 2014

Zpracoval: Mgr. Bc. Lubomír Frolda