Vyhodnocení ankety spokojenosti klientů na ŽÚ v rámci projektu CAF (2015)

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. – 30. 11. 2015**. Pro klienty bylo připraveno celkem **250 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 i 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.

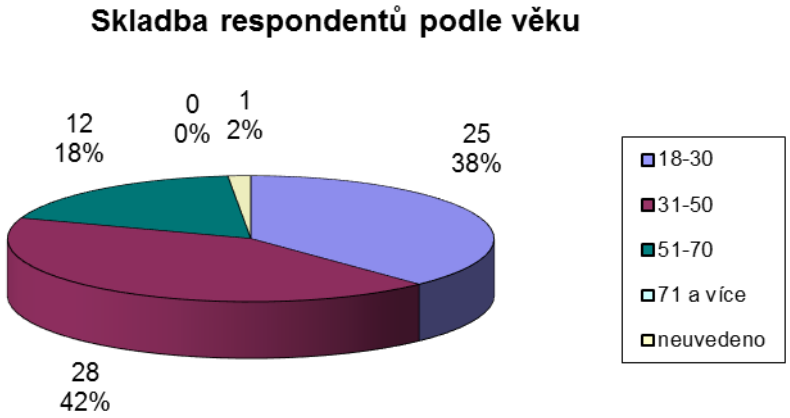
Celková výtěžnost ankety je **66 navrácených vyplněných dotazníků, tj. 26 %**. Od roku 2010 bylo možné sledovat postupně se snižující počet klientů, kteří se ankety spokojenosti zúčastnili: 2010 – 151 respondentů, 2011 – 123 respondentů, 2012 – 98 respondentů, 2013 – 70 respondentů; v roce 2014 se počet respondentů zvýšil na 90. Z důvodu snižujícího se počtu klientů, kteří se ankety účastní, bylo i v tomto roce přistoupeno k delšímu časovému období konání ankety (dva měsíce). Z celkového počtu navrácených dotazníků bylo 56 vyplněno respondenty přímo na ŽÚ a 10 dotazníků bylo vyplněno elektronicky na internetových stránkách ŽÚ (2012: 2 dotazníky, 2013: 4 dotazníky, 2014: 12 dotazníků).

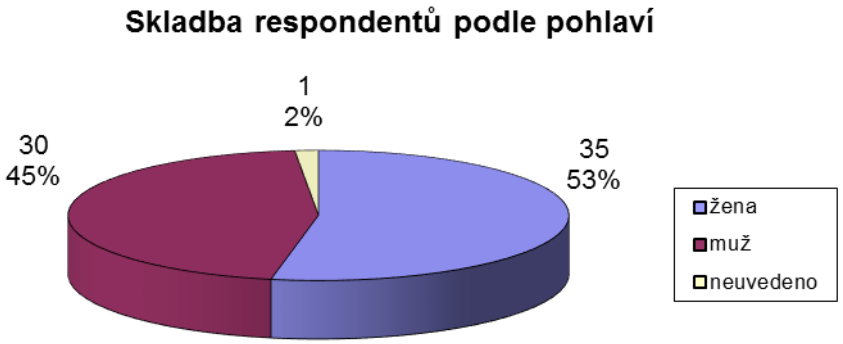
Celkem 4 dotazníky byly neúplně vyplněny, což znamená, že na některou otázku, vyjma otevřené otázky č. 10, nebyla vyznačena odpověď. Z tohoto počtu nebylo odpovězeno v celkem čtyřech případech na otázku č. 7 – spokojenost s informacemi na internetových stránkách. Tyto nedostatky jsou srovnatelné s vyhodnocením anket spokojenosti v předchozích letech.

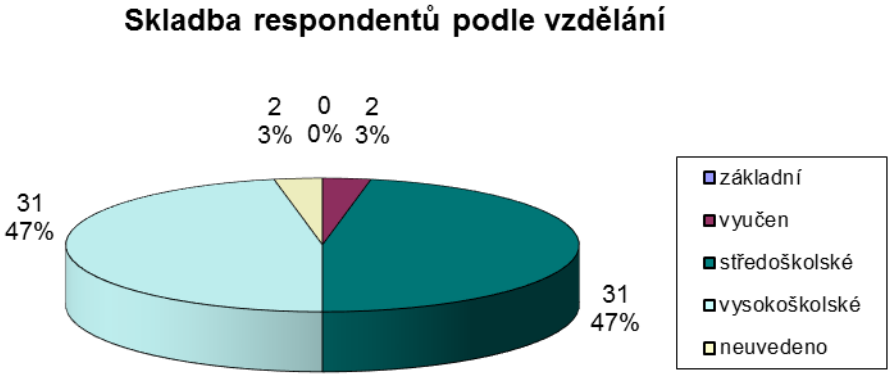
Ve vyhodnocení u jednotlivých koláčových grafů jsou u výseků uvedeny počty odpovědí v dané kategorii a procentní podíl z celku. U doplňujících odpovědí u otázky č. 5 (bližší určení spokojenosti a nespokojenosti klienta), kde bylo možné zaškrtnout více variant odpovědí, je v koláčovém grafu uveden pouze celkový počet odpovědí u dané charakteristiky.

Rozbor skladby respondentů

V základním přiblížení lze konstatovat, že mezi respondenty měli převahu ženy, které tvořily více jak polovinu všech respondentů (53 %), více jak třetinu tvořili respondenti produktivního věku (skupina 31–50 let zastoupena 42 %) a z pohledu nejvyššího dosaženého vzdělání tvořili nejpočetnější skupiny shodně klienti se středoškolským (47 %) a vysokoškolským vzděláním (47 %). U věkové kategorie „71 a více let“ a u kategorie vzdělání „základní“ nebyla uvedena žádná odpověď; tato skutečnost je v jednotlivých grafech zobrazena hodnotou 0 (0 %).



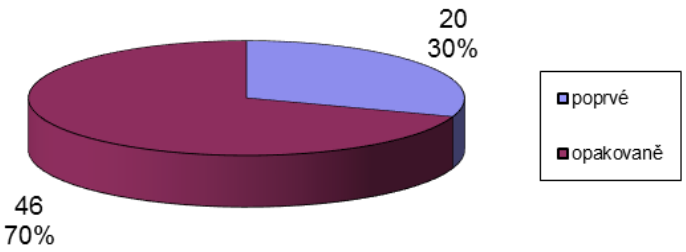




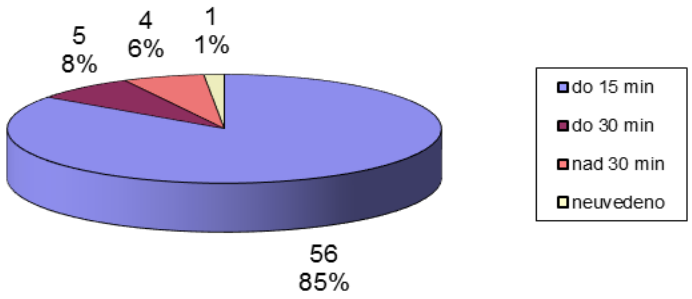
Kvalitativní ukazatele I. – otázka č. 1, 3, 4, 9

Ze zúčastněných respondentů byla téměř třetina klientů, kteří na ŽÚ přišli poprvé, většinový podíl (70 %) tvořili klienti, kteří ŽÚ navštívili opakovaně. Celkem 85 % všech dotazovaných označilo dobu čekání na pořadí v délce do 15 min (2010: 54 %, 2011: 71 %, 2012: 79 %, 2013: 73 %, 2014: 90 %) a stávající rozsah úředních hodin označilo 73 % respondentů jako vyhovující (2010: 72 %, 2011: 87 %, 2012: 88 %, 2013: 87 %, 2014: 87 %).

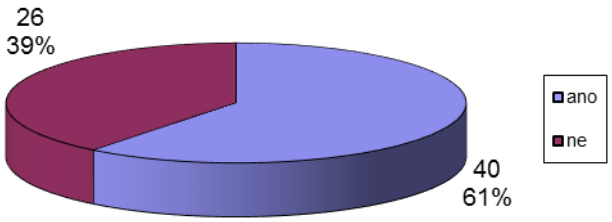
Otázka č. 1 – Jednání (návštěva) klienta na ŽÚ



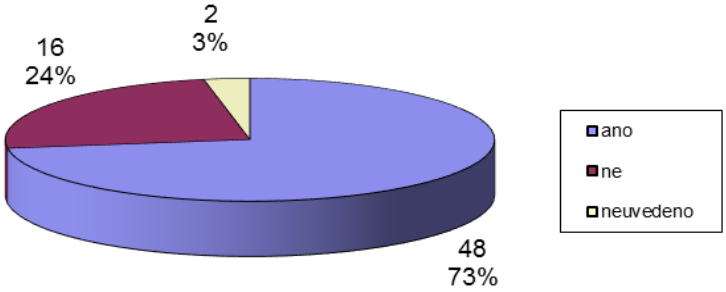
Otázka č. 3 – Čekací doba klienta na ŽÚ



Otázka č. 4 – Využití pracovníka informační služby



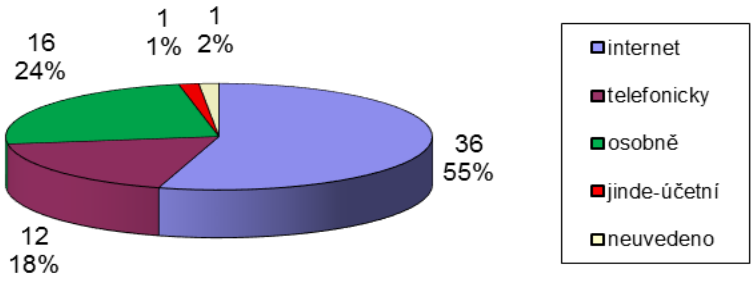
Otázka č. 9 – Spokojenost s úř. hodinami na ŽÚ



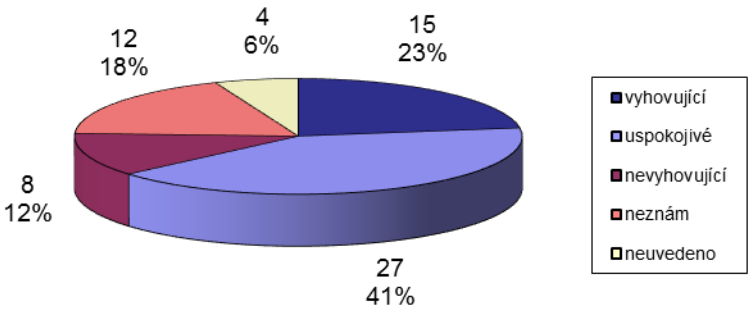
Kvalitativní ukazatele II. – otázka č. 6, 7, 8

K hlavním zdrojům informací o živnostenském podnikání mezi klienty náleží internet (55 %). Úroveň poskytovaných informací na stránkách ŽÚ označilo jako vyhovující celkem 23 % respondentů (2010: 21 %, 2011: 31 %, 2012: 30 %, 2013: 31 %, 2014: 38 %), dále pak jako uspokojivé 41 % (2010, 2011: 41 %, 2012: 29 %, 2013: 36 %. 2014: 42 %), přičemž ale 18 % respondentů internetové stránky ŽÚ nezná. Možnost objednání pořadí přes internetové stránky ŽÚ znají takřka tři čtvrtiny dotazovaných respondentů (73 %), z nichž však téměř polovina tohoto způsobu objednání vůbec nevyužívá.

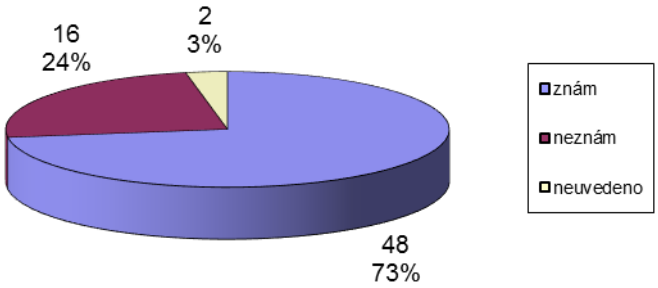
Otázka č. 6 – Zdroj čerpání informací o podnikání



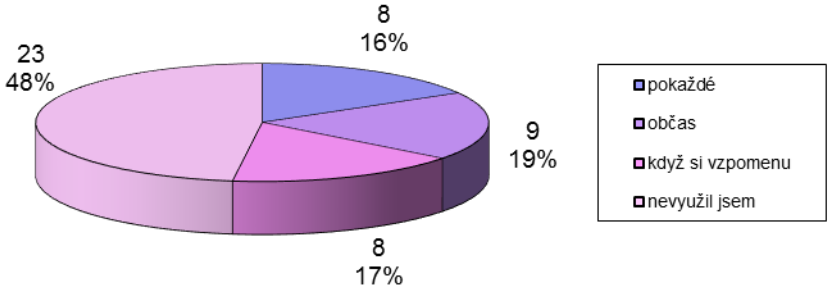
Otázka č. 7 – Poskytované informace ŽÚ na internetu



Otázka č. 8 – Elektronické objednání na ŽÚ přes internet



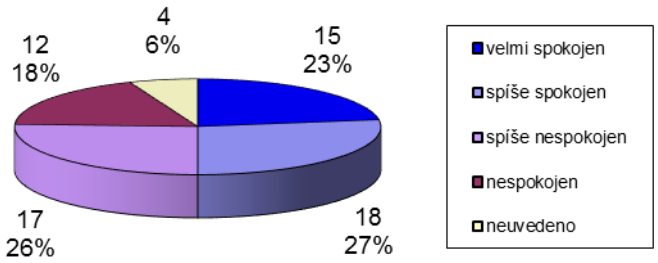
Podotázka k otázce č. 8 – Frekvence el. objednání přes internet (vychází ze základní odpovědi "znám" = 47 odp. = 100%)



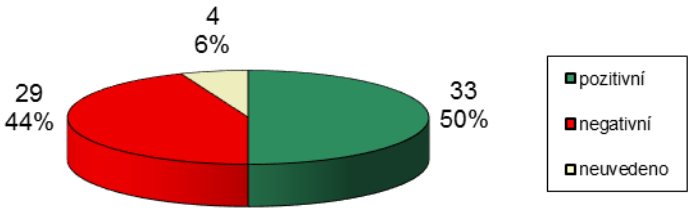
Kvalitativní ukazatele III. – otázka č. 2

Otázka č. 2 je svým charakterem tematicky 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 83 %, prostory pro čekání 80 %, organizace činnosti 88 %), u podotázky č. 2a (dopravní dostupnost) převažuje pozitivní hodnocení (pozitivní 50 %, negativní 44 %) s 6 % 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 %; 2014: pozitivní 63 %, negativní 32 %).

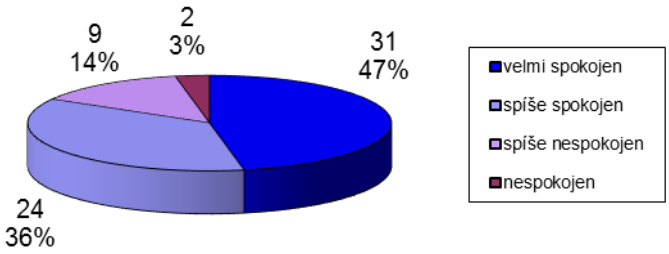
Otázka č. 2a – Hodnocení dopravní oblužnosti



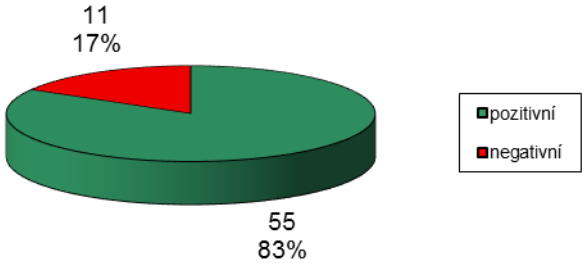
Otázka č. 2a – Hodnocení dopravní obslužnosti (globální pohled)



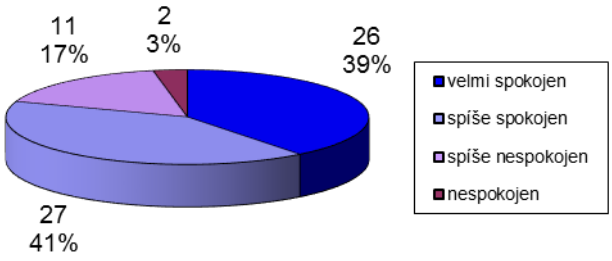
Otázka č. 2b – Hodnocení orientace v budově



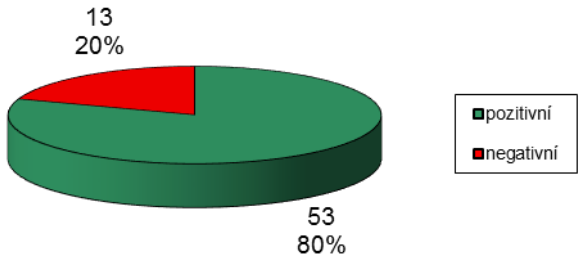
Otázka č. 2b – Hodnocení orientace v budově (globální pohled)



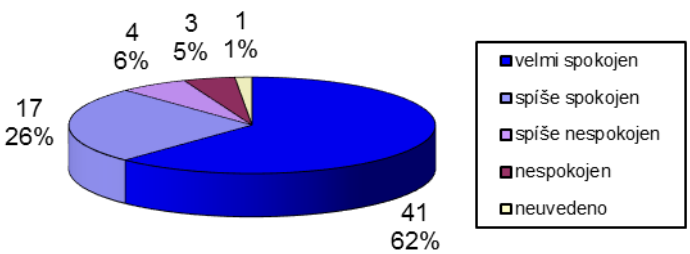
Otázka č. 2c – Hodnocení čekacích prostorů



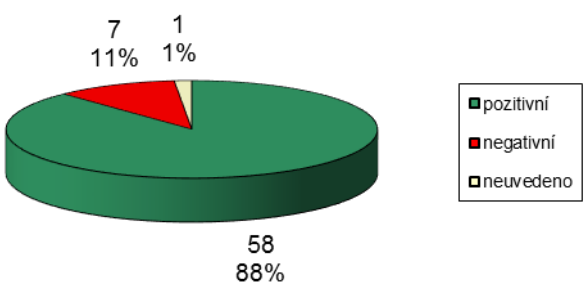
Otázka č. 2c – Hodnocení čekacích prostorů (globální pohled)



Otázka č. 2d – Hodnocení organizace činnosti

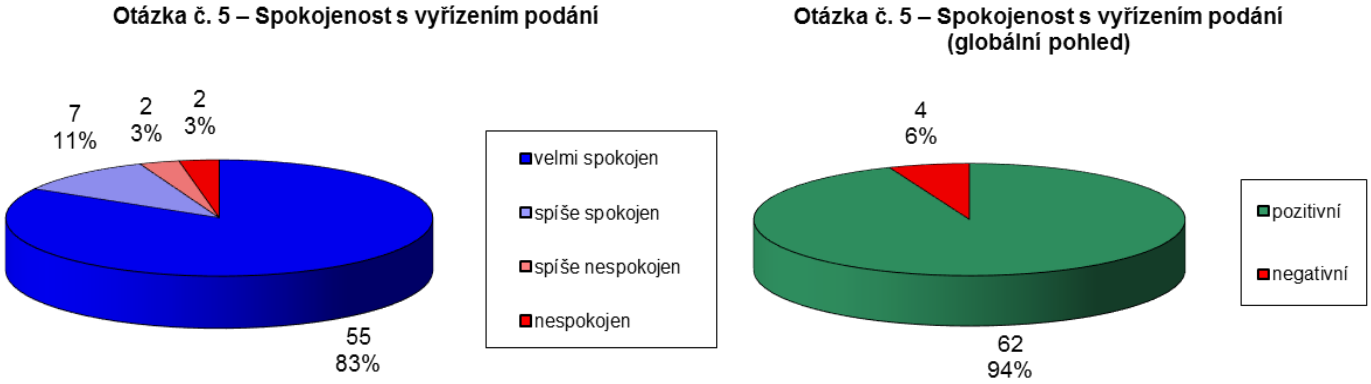


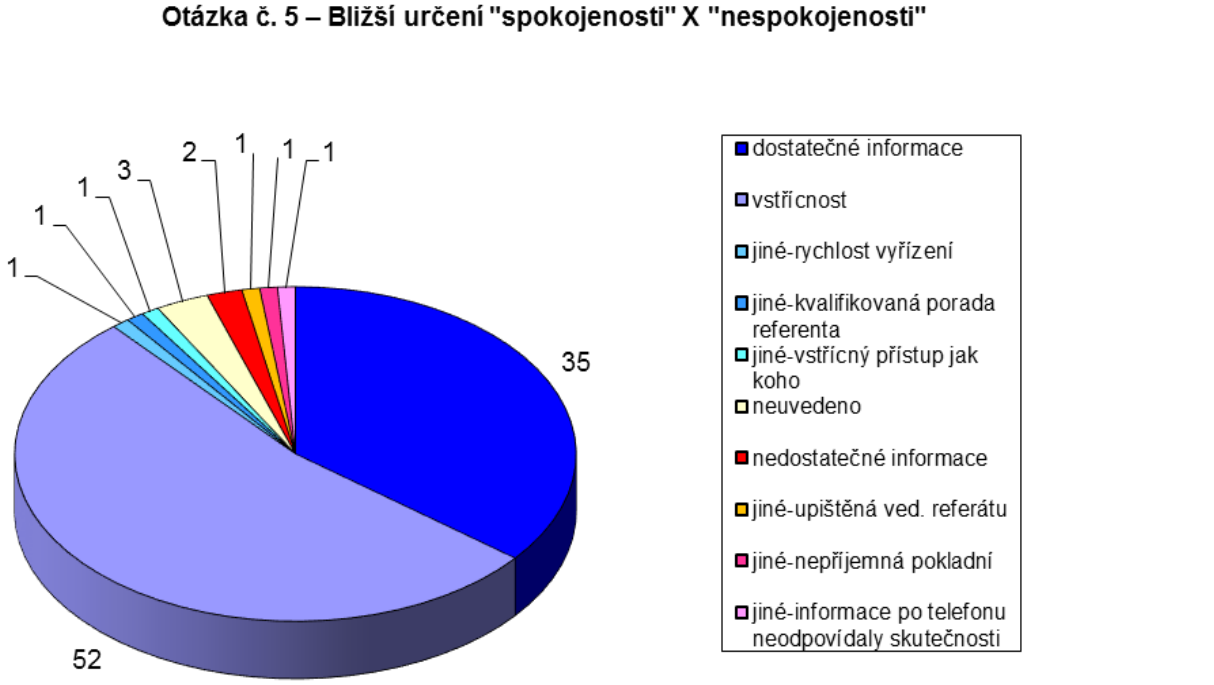
Otázka č. 2d – Hodnocení organizace činnosti (globální pohled)



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 66 respondentů hodnotilo 94 % klientů vyřízení své záležitosti pozitivně (2010: 96 %, 2011: 99 %, 2012: 99 %, 2013: 97 %, 2014: 97 %). Tato otázka dále nabízela upřesňující 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 (52x) a dostatečnost poskytnutých informací (35x). Z volitelných kategorií je pak kladně zmiňováno např. „kvalifikovaná porada referenta“ (1x), „rychlost vyřízení“ (1x). V negativních kategoriích byla vyznačena ve třech případech doplňková možnost, kde respondent napsal, že např. „informace poskytnuté po telefonu neodpovídaly skutečnosti“ nebo vyjádřil nespokojenost s osobním jednáním: „upištěná ved. referátu“, „nepříjemná pokladní“.





Otevřená otázka č. 10 – vlastní vyjádření klientů (náměty a připomínky)
Své poznatky a vyjádření k hodnocení v dotazníku vyplnilo celkem 17 respondentů (13 písemně a 4 elektronicky), což z celkového počtu činí takřka 26 %.

Mezi kladná vyjádření patří:

- Celková spokojenost s jednáním pracovníků ŽÚ-např.:

  „Jednání proběhlo v naprostém pořádku. Překvapila mě rychlost a jednoduchost založení živnosti. Paní referentka byla velmi vstřícná a nápomocná.“ (elektronicky)

  „vstřícnost a profesionalita“ (písemně)

  „vše bylo v naprostém pořádku“ (písemně)

- Jmenovité pochvaly referentů registrace odd. živností za profesionální jednání s klienty: Mgr. Macková, Bc. Valová, Bc. Špatný, Bc. Salajková (1x písemně, 1x elektronicky).
- Pochvala vedoucího odd. kontrolního a správního Ing. Chlupa.

Mezi náměty na zlepšení a negativními vyjádřeními se objevuje:

- Upozornění na nedostupnost internetu formou bezdrátového (wifi) připojení (5x).
- Podněty na rozšíření úředních hodin (2x):

  „uvital bych oteviraci dobu pondeli nebo stredu uz od sedmi a naopak ctvrtek do sedmi vecer a dale individualni navstevy mimo uredni dobu.“ (elektronicky)

  „1x za 14 dní např. v úterý otevřeno do 17 hod.“ (písemně)

- Požadavek na manuál k založení živnosti:

  „manuál na založenie živnosti (aj pre občanov EÚ) (výpis dokumentov potrebných k založeniu živnosti, napr. potrebujem diplom ak chcem mať titul na voľnej živnosti, nepotrebujem potvrdenie o prechodnom pobyte, informáciu že zdravotné poistenie mi vytvoria len ak už budem mať v ruke papier zo sociálneho zabezpečenia by mal človek dostať už na živnostenskom úrade, lepšia spolupráca medzi živnostenským úradom a SSZ (živnostenský úrad oznámil SZZ zahájenie živnosti, ale SZZ nič neprišlo ... chybu nevyriešia úrady medzi sebou, ale registráciu na SZZ nakoniec musí živnostník vybaviť sám)“

- Vyjádření velmi nespokojeného klienta, který odevzdal dotazník vyplněný celkově negativně; u většiny otázek je vyjádřena nespokojenost a v otevřené otázce je sdělení: „ryba smrdí od hlavy, vedení nemá úroveň“.

Náhled na písemná vyjádření klientů je na následující stránce jako příloha vyhodnocení.

Zpracováno na ŽÚ dne 31. 12. 2015

Zpracoval: Mgr. Bc. Lubomír Frolda

10. Prostor pro Vaše náměty a připomínky:

přišel jsem si vyzvednout dokumenty k živnosti, paní Mašková byla ochotná

10. Prostor pro Vaše náměty a připomínky:

P. SALAJKOVÁ VELICE VSTŘÍCNÁ PANÍ, MOC MI POMOHLA A PORADILA. DĚKUJI

10. Prostor pro Vaše náměty a připomínky:

NEJLÉPE KOMUNIKOVALA A BYLA OCHOTNÁ MI POMOCI, BYLA PÍ. HANA VALOVÁ. JE TO NEJLEPŠÍ PRACOVNICE NA CELÉM ŽÚ.

10. Prostor pro Vaše náměty a připomínky:

vstřícnost a profesionalita
Bc. Špatného
a
kap. Petra Chlupa

10. Prostor pro Vaše náměty a připomínky:

Vše bylo v naprostém pořádku
děkuji

10. Prostor pro Vaše náměty a připomínky:

Jednání s referentkou bylo velmi příjemné, díky jejímu vstřícnému přístupu.

TENTO DOTAZNÍK BY MĚL MMB ZAVÉST
MJ. I NA ODBORU EVIDENCE MOT. VOZIDEL A ŘP!
Tam to byla hrůza.

Údaje o respondentovi:

10. Prostor pro Vaše náměty a připomínky:

VE VEŘEJNÝCH PROSTORÁCH CHYBÍ DOSTUPNOST WI-FI SÍTĚ

10. Prostor pro Vaše náměty a připomínky:

BYLO BY VHODNÉ WI FI

10. Prostor pro Vaše náměty a připomínky:

CHYBÍ DOSTUPNOST WI-FI SÍTĚ VE VEŘEJ. PROSTORECH

10. Prostor pro Vaše náměty a připomínky:

WI-FI NA TABLETU NEJEDE

10. Prostor pro Vaše náměty a připomínky:

chybí [illegible] [illegible] [illegible] – wifi!!!

10. Prostor pro Vaše náměty a připomínky:

1x za 14 dní např. v úterý otevření do 17 hodin

10. Prostor pro Vaše náměty a připomínky:

[illegible]