

Vyhodnocení ankety spokojenosti klientů na Živnostenském úřadu města Brna v r. 2024

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

Anketní šetření proběhlo v období **1. 10. – 31. 12. 2024**. Anketa proběhla s časovým odstupem od posledního obdobného průzkumu, který byl naposledy realizován v r. 2015. A navazuje také na monitoring vnějšího hodnocení spokojenosti občanů a klientů v projektu „Dobrý úřad“, který probíhal od září 2021 do září 2022 na Magistrátě města Brna a do kterého byl Živnostenský úřad města Brna zapojen.

Pro klienty bylo připraveno celkem **250 dotazníků** s 11 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 zejména na přepážkách (odd. živností) a dále v čekacím prostoru u terminálu vyvolávacího zařízení, kde bylo rovněž možné vyplněné dotazníky vhodit do označené schránky. Anketní dotazník byl pouze nepatrně upraven oproti předchozí verzi z r. 2015, kdy poslední otevřená otázka č. 10 zůstala nově neoznačena pořadovým číslem, a tak na konci byla doplněna otázka č. 10 týkající se preference úhrady správního poplatku v souvislosti se zavedením benefitu pro klienty – možnosti bezhotovostní úhrady prostřednictvím platbomatu (poplatkomatu) umístěného přímo v čekacím prostoru. Celkově tak dotazník zůstal obsahově téměř shodný s dotazníky využitými v předchozích letech konání průzkumů spokojenosti z důvodu snadnějšího porovnávání výsledků.

Celková výtěžnost ankety je **99 navracených vyplněných dotazníků, tj. 39,6 %**. Celkový počet odevzdaných dotazníků byl 100, nicméně 1 dotazník byl pouze počmáran a v žádné rubrice nevyplněn, a proto byl ze zpracování vyřazen. Z důvodu nižšího počtu klientů, kteří se připravované ankety průběžně účastnili (zjištěno při postupném odebírání uplatněných dotazníků), bylo přistoupeno k prodloužení časového období konání ankety ze dvou na tři měsíce, tj. do konce prosince roku 2024 (namísto do konce listopadu r. 2024). Nižší účast koresponduje s počty klientů v předchozích šetřeních – od roku 2010 bylo možné vysledovat postupně ubývajícím ochotu do ankety přispět: 2010: 151 respondentů, 2011: 123 respondentů, 2012: 98 respondentů, 2013: 70 respondentů, 2014: 90 respondentů, 2015: 66 respondentů. Všechny navracené anketní dotazníky byly vyplněny respondenty přímo na ŽÚ. Z důvodu změny webových stránek města nemáme k dispozici původní webové řešení k vyplňování ankety, a tak nebyla nabídnuta klientům v elektronické podobě s možností online vyplnění a anonymního odeslání.

Celkem 10 dotazníků bylo neúplně vyplněno, což znamená, že na některou otázku, vyjma otevřené otázky na konci dotazníku, nebyla vyznačena odpověď. To je početně 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. Pokud u některé z možných odpovědí dané otázky nebyla uvedena vůbec žádná odpověď, je to uvedeno číslicí „0“ s uvedením procentního podílu „0 %“. Byly vyhodnoceny i ty otázky, kde sice měl respondent podle pokynů označit jednu převažující odpověď, ale ve skutečnosti jich vyznačil více – týká se to otázek č. 6 (zdroj čerpání informací o podnikání; volba více jak jedné možnosti odpovědi 19 % respondentů) a č. 10 (způsob úhrady správního poplatku; volba více jak jedné možnosti odpovědi 11 % respondentů).

Podoba použitého anketního dotazníku je přiložena k tomuto vyhodnocení za tento úvodní text.

Výsledky předchozích anketních šetření i toto vyhodnocení jsou publikovány na internetových stránkách ŽÚ (<https://www.brno.cz/w/hodnoceni-klientu-ankety-spokojenosti>).

PRŮZKUM SPOKOJENOSTI KLIENTŮ

Vážená paní, vážený pane,

zvolil(a) jste si pro vyřízení své záležitosti Živnostenský úřad města Brna. Vedení úřadu i Magistrátu města Brna má zájem na zlepšování kvality služeb pro podnikatele i prostředí, v němž podnikatelé čekají. K tomu můžete přispět i Vy tím, že nám odpovíte na otázky uvedené v této krátké anketě. Váš názor nás zajímá.

U následujících anketních otázek vyznačte, prosím, odpověď, která vystihuje nejlépe Vaši zkušenost při návštěvě našeho úřadu, případně volbu doplňte komentářem. Vyplněný anketní lístek vhodte do schránky umístěné v čekací hale u terminálu vyvolávacího zařízení.

1. Jde o Vaše první jednání na našem živnostenském úřadu?

ano ne

2. Jak hodnotíte dopravní dostupnost, prostředí, vybavení a organizaci úřadu z pohledu klienta?

a) dopravní dostupnost – parkování

velmi spokojen(a) spíše spokojen(a) spíše nespokojen(a) nespokojen(a)

b) orientace v budově

velmi spokojen(a) spíše spokojen(a) spíše nespokojen(a) nespokojen(a)

c) prostory pro čekání a jednání

velmi spokojen(a) spíše spokojen(a) spíše nespokojen(a) nespokojen(a)

d) organizace činnosti

velmi spokojen(a) spíše spokojen(a) spíše nespokojen(a) nespokojen(a)

Upřesnění důvodů v případě nespokojenosti:.....

3. Jaká byla Vaše čekací doba?

do 15 min. do 30 min nad 30 min

4. Využil(a) jste možnost získat potřebné informace k podnikání u pracovníka v okénku informační kanceláře u terminálu vyvolávacího zařízení?

ano ne

5. Byl(a) jste spokojen(a) s vyřízením Vaší záležitosti?

velmi spokojen(a) spíše spokojen(a) spíše nespokojen(a) velmi nespokojen(a)

V případě **spokojenosti** uveďte její důvod:

- poskytnuté informace byly dostatečné
 ochotný a vstřícný přístup
 jiný důvod, uveďte jaký.....

V případě **nespokojenosti** uveďte její důvod:

- poskytnuté informace byly nedostatečné
 odměřený a neochotný přístup
 jiný důvod, uveďte jaký.....

6. Informace o živnostenském podnikání zpravidla čerpáte (zvolte jednu převažující alternativu):

z internetu telefonicky osobně na úřadě jinde - kde?.....

7. Jak jste spokojen(a) s úrovní námi poskytovaných informací na našich webových stránkách?

vyhovující uspokojivá nevyhovující neznám je

V případě volby „**uspokojivá**“ nebo „**nevyhovující**“ prosíme stručně zmínit, které informace tak hodnotíte, nebo v čem jsou pro Vás nedostatečné:

.....

8. Je Vám známa možnost objednat se elektronicky pro jednání na našem úřadu na konkrétní úřední den a hodinu přes internetové stránky Magistrátu města Brna?

ano ne

Pokud jste zvolil(a) předchozí odpověď „**ano**“ uveďte, jak často tuto možnost využíváte:

pokaždé občas jen, když si vzpomenu nevyužil(a) jsem

9. Dostupnost našeho úřadu v rozsahu stávajících úředních hodin (pondělí, středa 8,00–17,00 hod., v pátek pouze pro elektronicky objednané) považujete za postačující?

ano ne

10. Jaký způsob úhrady vyměřeného správního poplatku Vám nejvíce vyhovuje?

na pokladně MMB hotově (cash) na pokladně MMB bezhotovostně (kartou)
 na platbomatu bezhotovostně (kartou) jiný způsob – uveďte:

Prostor pro Vaše náměty a připomínky:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Údaje o respondentovi:

A. Věk: 18-30 31-50 51-70 71 a více

B. Pohlaví: žena muž

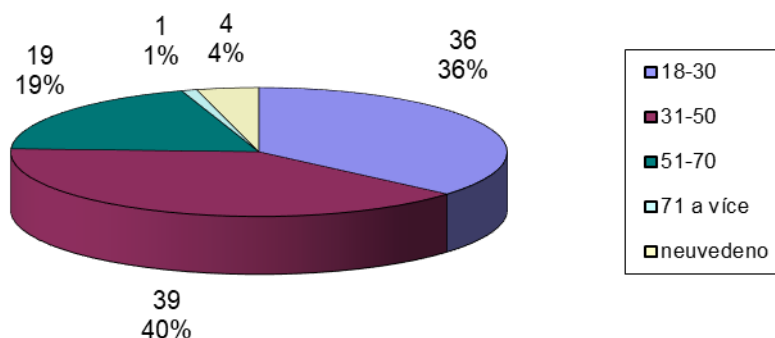
C. Dosažené vzdělání: základní vyučen(a) středoškolské vysokoškolské

Děkujeme za Vaše názory i čas

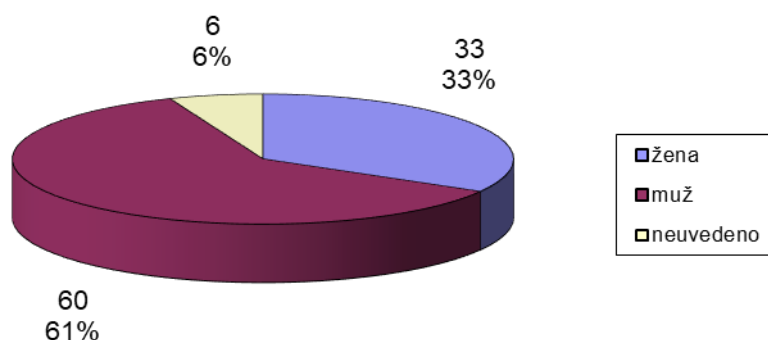
Rozbor skladby respondentů

Ze shromážděných dat lze konstatovat, že více jak třetinu tvořili respondenti produktivního věku (skupina 31–50 let zastoupena 39 %) z nichž měli převahu muži, kteří tvořili více jak polovinu všech respondentů (60 %). Z pohledu nejvyššího dosaženého vzdělání tvořili nejpočetnější skupinu klienti s vysokoškolským vzděláním (43 %).

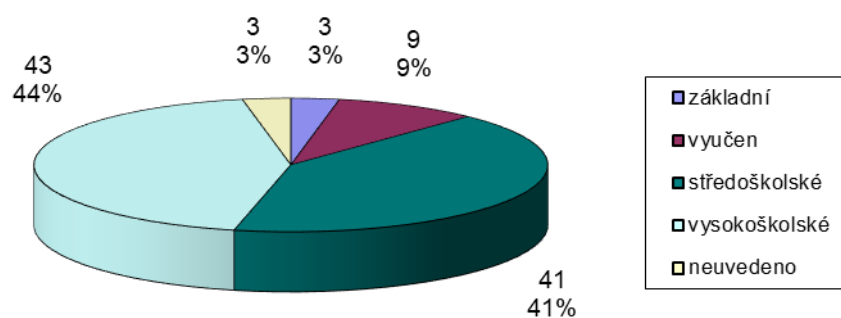
Skladba respondentů podle věku



Skladba respondentů podle pohlaví



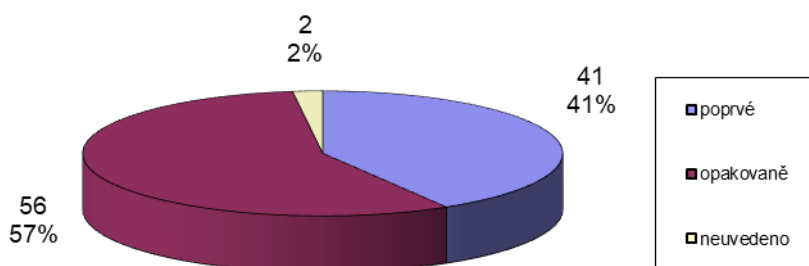
Skladba respondentů podle vzdělání



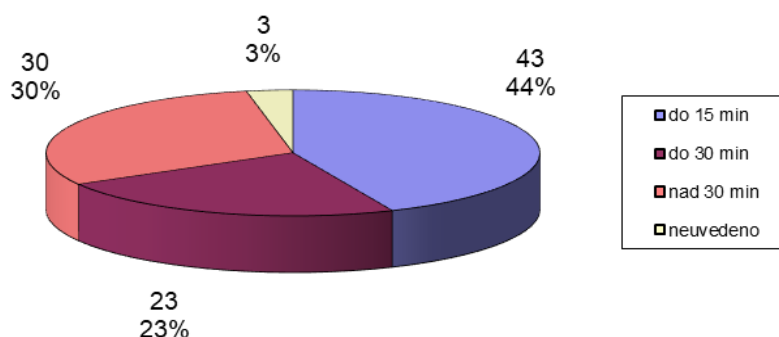
Kvalitativní ukazatele I. – otázky č. 1, 3 a 9 (návštěvnost, čekací doba, úřední hodiny)

Ze zúčastněných respondentů byla více jak třetina klientů, kteří na ŽÚ přišli poprvé, většinový podíl (57 %) ale tvořili klienti, kteří ŽÚ navštívili opakovaně. V posledních dvou letech se podstatně zvýšil zájem klientů, kteří buď osobně navštěvují ŽÚ se svým podáním anebo jej zasílají prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb elektronicky či písemně. Tím se čekací doba klientů prodloužila, což se odráží v odpovědích respondentů: jen 44 % všech dotazovaných označilo dobu čekání na pořadí v délce do 15 min (2010: 54 %, 2011: 71 %, 2012: 79 %, 2013: 73 %, 2014: 90 %, 2015: 85 %). Úřední hodiny na ŽÚ byly vlivem vysokého množství přijatých podání v únoru 2024 upraveny; stávající rozsah úředních hodin označilo 76 % respondentů jako vyhovující (2010: 72 %, 2011: 87 %, 2012: 88 %, 2013: 87 %, 2014: 87 %, 2015: 73 %).

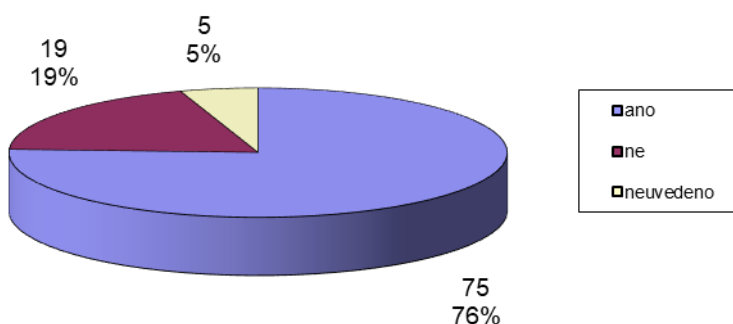
Otázka č. 1 – Jednání (návštěva) klienta na ŽÚ



Otázka č. 3 – Čekací doba klienta na ŽÚ



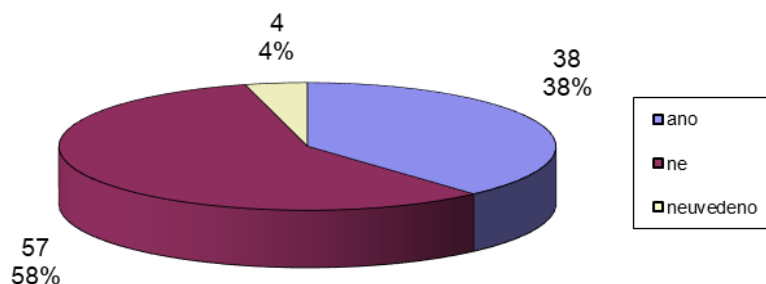
Otázka č. 9 – Spokojenost s úř. hodinami na ŽÚ



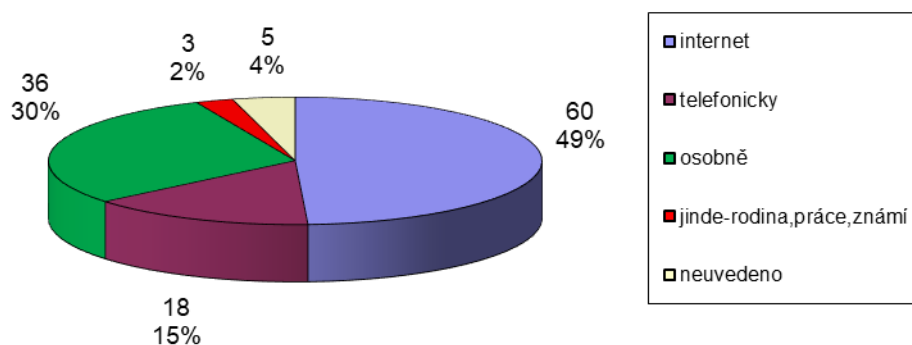
Kvalitativní ukazatele II. – otázky č. 4, 6 a 7 (informace o podnikání a webové stránky)

V případě využití informačního okénka s pracovníkem ŽÚ v úředních dnech je překvapivý převažující podíl klientů, kteří uvedené služby nevyužili (58 %). K hlavním zdrojům informací o živnostenském podnikání mezi klienty náleží internet (49 %; v r. 2015: 55 %), což je pochopitelný současný trend. Úroveň poskytovaných informací na stránkách ŽÚ označilo jako „vyhovující“ celkem 39 % respondentů (2010: 21 %, 2011: 31 %, 2012: 30 %, 2013: 31 %, 2014: 38 %, 2015: 23 %), dále pak jako „uspokojivé“ 34 % (2010+2011: 41 %, 2012: 29 %, 2013: 36 %, 2014: 42 %, 2015: 41 %), přičemž ale 20 % respondentů internetové stránky ŽÚ nezná.

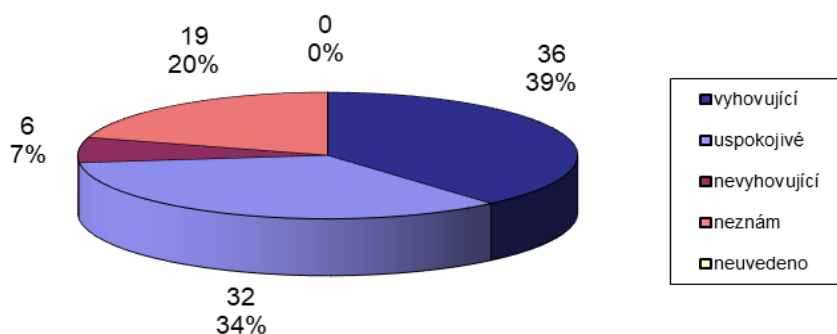
Otázka č. 4 – Využití pracovníka informační služby



Otázka č. 6 – Zdroj čerpání informací o podnikání



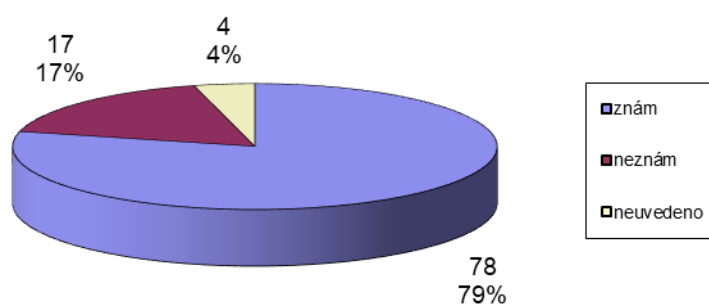
Otázka č. 7 – Poskytované informace ŽÚ na internetu



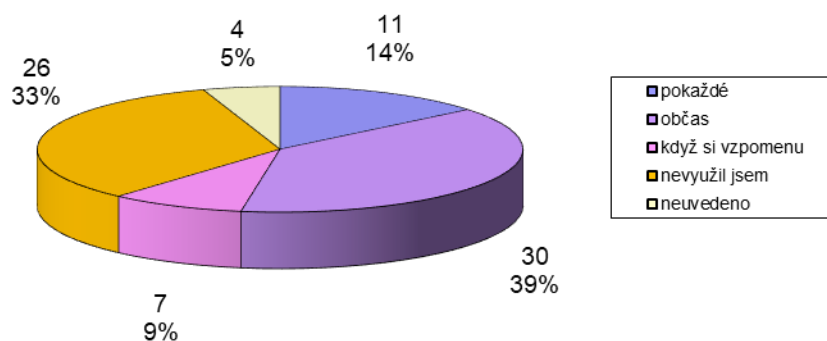
Kvalitativní ukazatele III. – otázky č. 8 a 10 (el. objednání a možnosti platby)

Možnost elektronického objednání pořadí přes internetové stránky ŽÚ znají přes tři čtvrtiny dotazovaných respondentů (79 %), z nichž však třetina z nich tohoto způsobu objednání vůbec nevyužívá (33 %) nebo možnosti využívá jen občas (39 %). Se zavedením nové možnosti úhrady správních poplatků bezhotovostně pomocí tzv. platbomatu (poplatkomatu) umístěného od června 2024 přímo v čekacím prostoru klientů na ŽÚ jsme se dotazovali klientů na jejich preferenci v možnostech úhrady správního poplatku. Benefit, který klientům přináší okamžitou možnost úhrady přímo na chodbě úřadu, bez nutnosti procházet celou budovou do přízemí na pokladnu a zpět, ocenila takřka polovina dotazovaných (47 %).

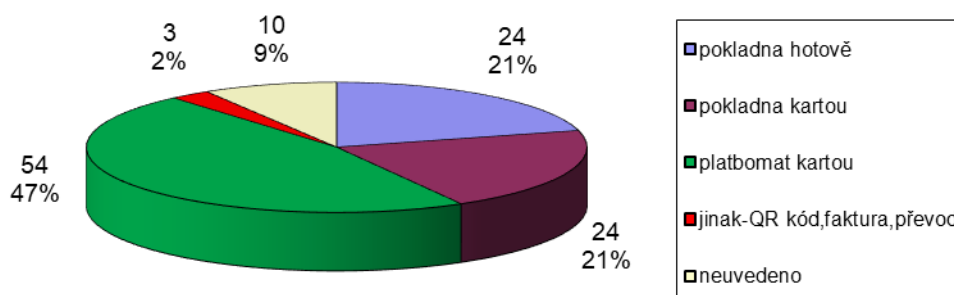
Otázka č. 8 – Elektronické objednání na ŽÚ přes internet



Podotázka k otázce č. 8 – Frekvence el. objednání přes internet (vychází ze základní odpovědi "znám" = 78 odp. = 100%)



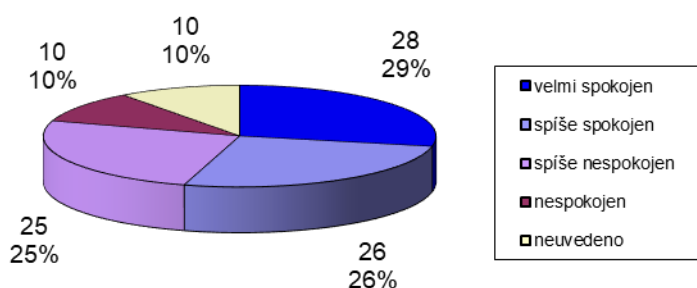
Otázka č. 10 – Způsob úhrady správního poplatku



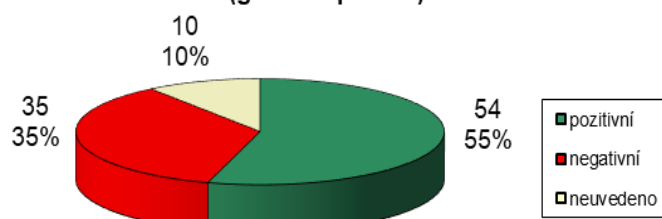
Kvalitativní ukazatele IV. – otázka č. 2 (logistika ŽÚ v budově MMB)

Samotná otázka obsahuje čtyři dílčí podotázky zaměřené na **dopravní dostupnost (a)**, **orientaci v budově (b)**, **prostory pro čekání (c)** a **organizaci práce (d)**, které 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 97 %, prostory pro čekání 78 %, organizace činnosti 95 %), u podotázky č. 2a (dopravní dostupnost) převažuje pozitivní hodnocení (pozitivní 55 %, negativní 35 %) – 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 %; 2015: pozitivní 50 %, negativní 44 %.

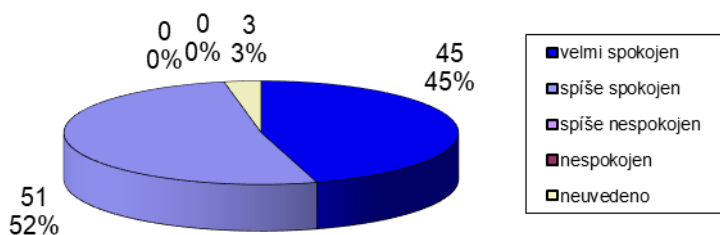
Otázka č. 2a – Hodnocení dopravní obslužnosti



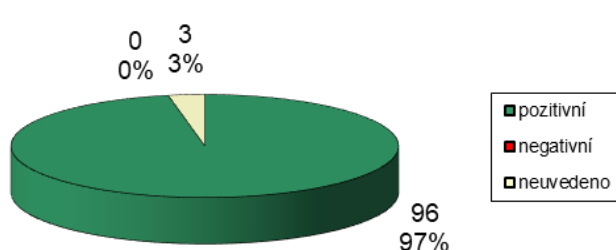
Otázka č. 2a – Hodnocení dopravní obslužnosti (globální pohled)



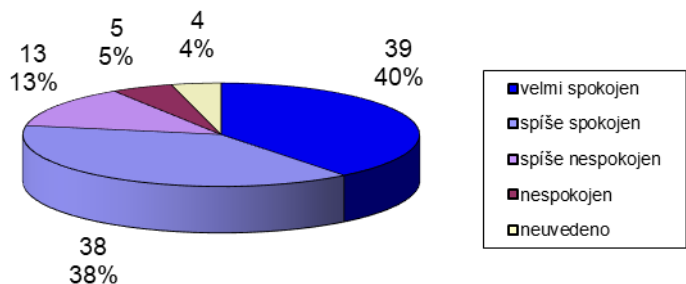
Otázka č. 2b – Hodnocení orientace v budově



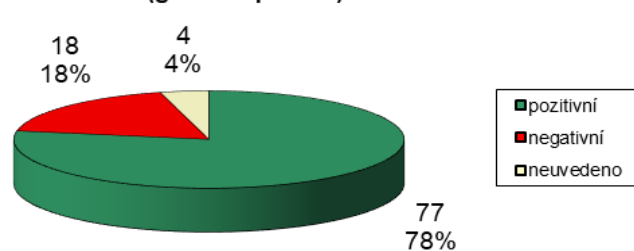
Otázka č. 2b – Hodnocení orientace v budově (globální pohled)



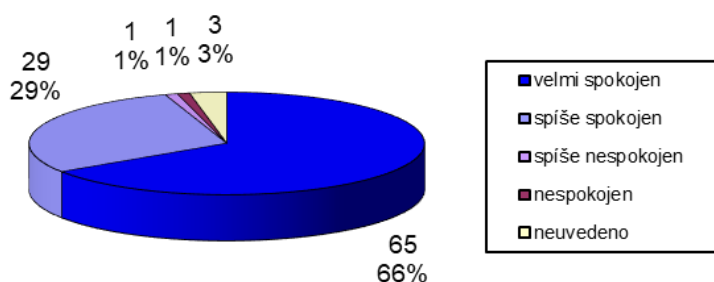
Otázka č. 2c – Hodnocení čekacích prostorů



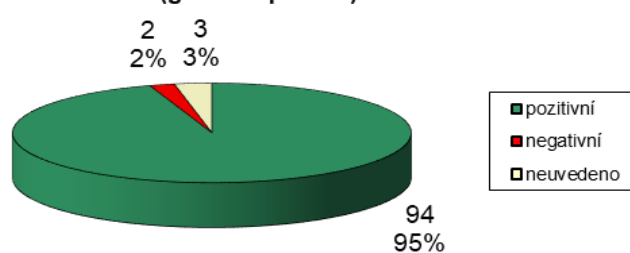
Otázka č. 2c – Hodnocení čekacích prostorů (globální pohled)



Otázka č. 2d – Hodnocení organizace činnosti



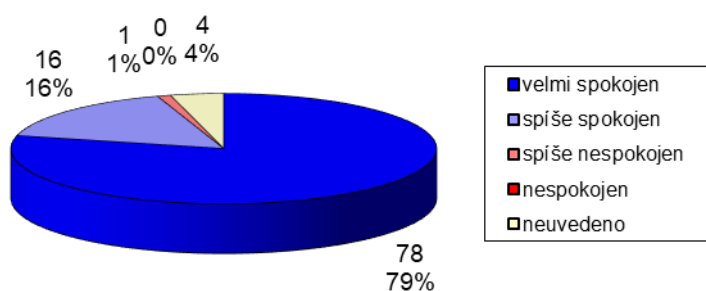
Otázka č. 2d – Hodnocení organizace činnosti (globální pohled)



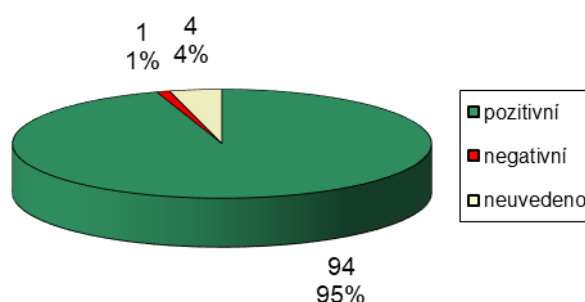
Kvalitativní ukazatele V. – otázka č. 5 (spokojenost s vyřízením podání)

Kategorizovaná míra spokojenosti vyřízení podání klientů byla vyhodnocena podrobně i v globálním pohledu s převažujícím trendem (**pozitivní trend** zahrnuje kategorie „velmi spokojen“ a „spíše spokojen“, **negativní trend** zahrnuje kategorie „spíše nespokojen“ a „nespokojen“). Z celkového počtu 99 respondentů hodnotilo 95 % klientů vyřízení své záležitosti pozitivně (2010: 96 %, 2011: 99 %, 2012: 99 %, 2013: 97 %, 2014: 97 %, 2015: 94 %). 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“ (78x) a „dostatečnost poskytnutých informací“ (62x). Z volitelných kategorií jsou pak kladně zmiňovány např. „pohoda“ (1x), „rychlost vyřízení“ (1x), „platba v místě“ (1x). Mezi pozitivními vyjádřeními bylo i jedno kladné hodnocení referenta. V negativních kategoriích byla vyznačena v jednom případě doplňková možnost, kde respondent vyjádřil svou nespokojenost neochotou vyřizujícího referenta.

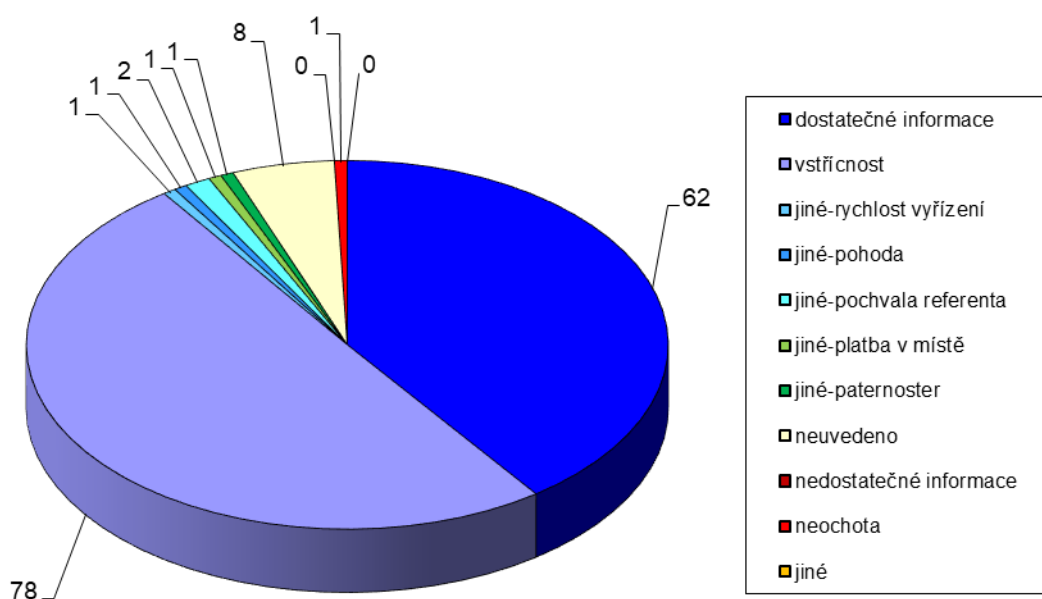
Otázka č. 5 – Spokojenost s vyřízením podání



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



Otázka č. 5 – Bližší určení "spokojenosti" X "nespokojenosti" (možnost volby více odpovědí)



Otevřená závěrečná otázka – vlastní vyjádření klientů (náměty a připomínky)

Doplňující poznatky a vyjádření k hodnocení v dotazníku vyplnilo celkem 18 respondentů (18,2 %).

A) Kladná vyjádření a pochvaly (7 sdělení):

Prostor pro Vaše náměty a připomínky:

- LIĚILO SE MI: VELMI PŘÍJEMNÉ A VSTRÍCNÉ JEDNÁNÍ!
- K VYŘÍZENÍ ČINNOSTI NEBYLY POTŘEBA
POKROČILÉ ZNALOSTI ÚRADU,
- VŠECHNY PRACOVNICE, KTERÉ JSEM
POTKAL, BYLY KRÁSNE OBLEČENÉ.

Prostor pro Vaše náměty a připomínky:

Naprosto profesionální přístup, vstřícné jednání. Mnohokrát děkujeme za takové úřední by!

Prostor pro Vaše náměty a připomínky:

Vstřícný přístup úřednice!

Prostor pro Vaše náměty a připomínky:

Pani šly moc vřeměvare profesionální, mám lepší den a zručnu sídu Břínostáku řin, jednoduše, vše mám vyřízené a hte za mě šikovně! ☺

Prostor pro Vaše náměty a připomínky:

VELMI VSTRÍCNÝ A OCHOTNÝ PŘÍSTUP –
PANI MGR. KLIKOVÁ
(MIMO ÚŘEDNÍ DEN)

Prostor pro Vaše náměty a připomínky:

Velm. příjemná pani v místnosti 10.

Prostor pro Vaše náměty a připomínky:

M. VLASTA ČERNÁ } - obě domy
M. JIŘKA ŽÁŘKA } - profesionální, velmi příjemná
a vstřícná -

B) Kritická a negativní vyjádření (4 sdělení):

10. Prostor pro Vaše náměty a připomínky:

VOBJEDN. SYSTÉMU NEJDE
OBJEDNAT NAČTEKY A ČTUVÍKY, PŘESTO ŽE TO OF
STRÁNKY ZMINUS!

Prostor pro Vaše náměty a připomínky:

PATRY ZRUŠENÝ PRO VEDENÍ VIT. VÍTKOVÉ
PONDĚLÍ KOLEM POLEDNE – KAVA, OBĚDY
- MĚNĚNÍ PUVY KLIENTŮ ☺, PŘESTO VEDRO
ODBOVENÍ (VEZMI POMALU)

Údaje o respondentovi:

Prostor pro Vaše náměty a připomínky:

OČIVIDNĚ, ŽE KLIENTI KTERÍ JSOU
OBJEDNÁVATÍ BĚŽOU HNEDE, ALE NEBĚŽOU
NEOBJEDNÁVATÍ, I KDYŽ MAJÍ VOLNO (ZAMĚTNANCI
PŘEDTÍM ZV)

Prostor pro Vaše náměty a připomínky:

NEJT MOŽNĚ, ABY JSTE SI DALI PŘEPTÁVEK
NA OBĚD A ZAROVNĚ MĚLI OTEVŘENO TĚD
VEŠE JINĚPT. VĚTŠI NA KANCELÁŘI VE ČARVENA
A NA DVEŘÍCH VE ČERVENKA OBĚD. MĚHÁNÍ ČARVEN
Údaje o respondentovi: KLIENTŮ PŘE P V A P OBĚD!

C) Další vyjádření a hodnocení (7 sdělení):

10. Prostor pro Vaše náměty a připomínky:

INFORMAČNÍ OUVĚKO SVĚDĚ

Prostor pro Vaše náměty a připomínky:

ZDARMA WIFI PRO KLIENTY

Prostor pro Vaše náměty a připomínky:

WIFI PŘIPOJENÍ

Prostor pro Vaše náměty a připomínky:

Naše zde NEPOHODLNÉ ŽIDLÍČKY

Prostor pro Vaše náměty a připomínky:

Automat, na který by měl umožňovat bezkontaktní
placení kartou.

Prostor pro Vaše náměty a připomínky:

výtah je super retro
líbí se mi!
zážitek

Prostor pro Vaše náměty a připomínky:

ZA MĚ OK!!