

Průzkum spokojenosti na ČÚZK

Petr Kokeš

Český úřad zeměměřický a katastrální

Cíl průzkumu

Zjistit základní postoje klientů

- **Vůči katastrálním úřadům (KÚ)**
 - práci zaměstnanců
 - vnímané prostředí podřízených katastrálních pracovišť (KP)
 - rozsah úředních hodin
 - lhůty, poplatky, formuláře
- **K nabízeným službám**
 - vnímanou úroveň poskytovaných služeb
 - šíři nabízených služeb
- **Zjistit návrhy klientů na zlepšení**

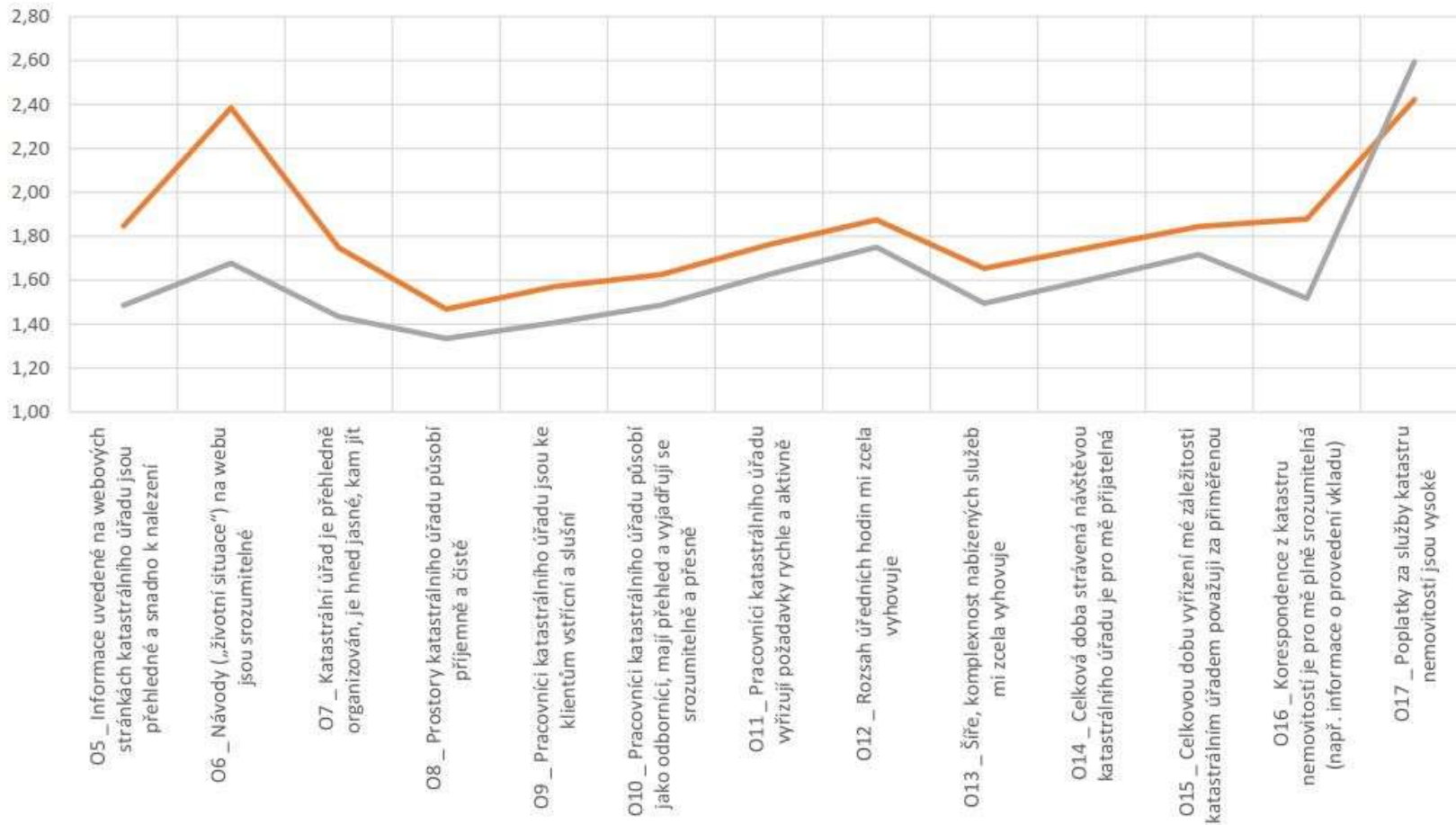
Průzkum na KP

- Počet KP: 42
- Metoda: osobní dotazování při odchodu klienta z KP
- Cílová osoba: klient odcházející z KP
- Kategorie klientů
 - běžný občan - navštěvuje KP max. 2x ročně (15 každé KP)
 - profesionál - navštěvuje KP pravidelně - zástupci bank, realitního trhu, developerů, geodeti apod. (15 každé KP)
- Počet dotázaných: $n = 1\,261$
- Termín sběru dat: 1. října - 5. listopadu 2018

Vyhodnocení výsledků

nesouhlas

souhlas s výroky (průměr)



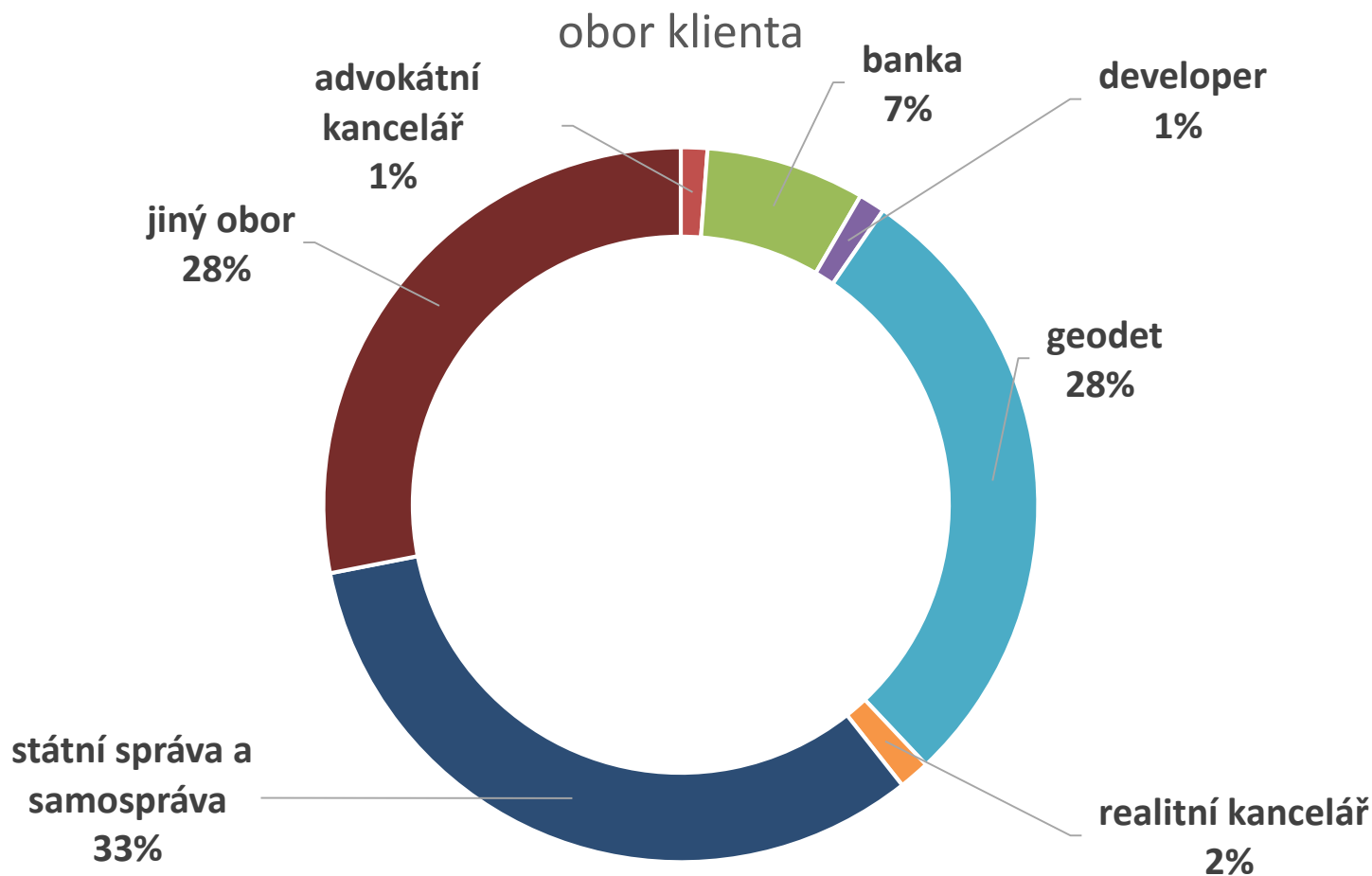
n = 1 261 celkem, n = 632 BO, n=629 PROF

— běžný občan — profesionál

Vyhodnocení výsledků

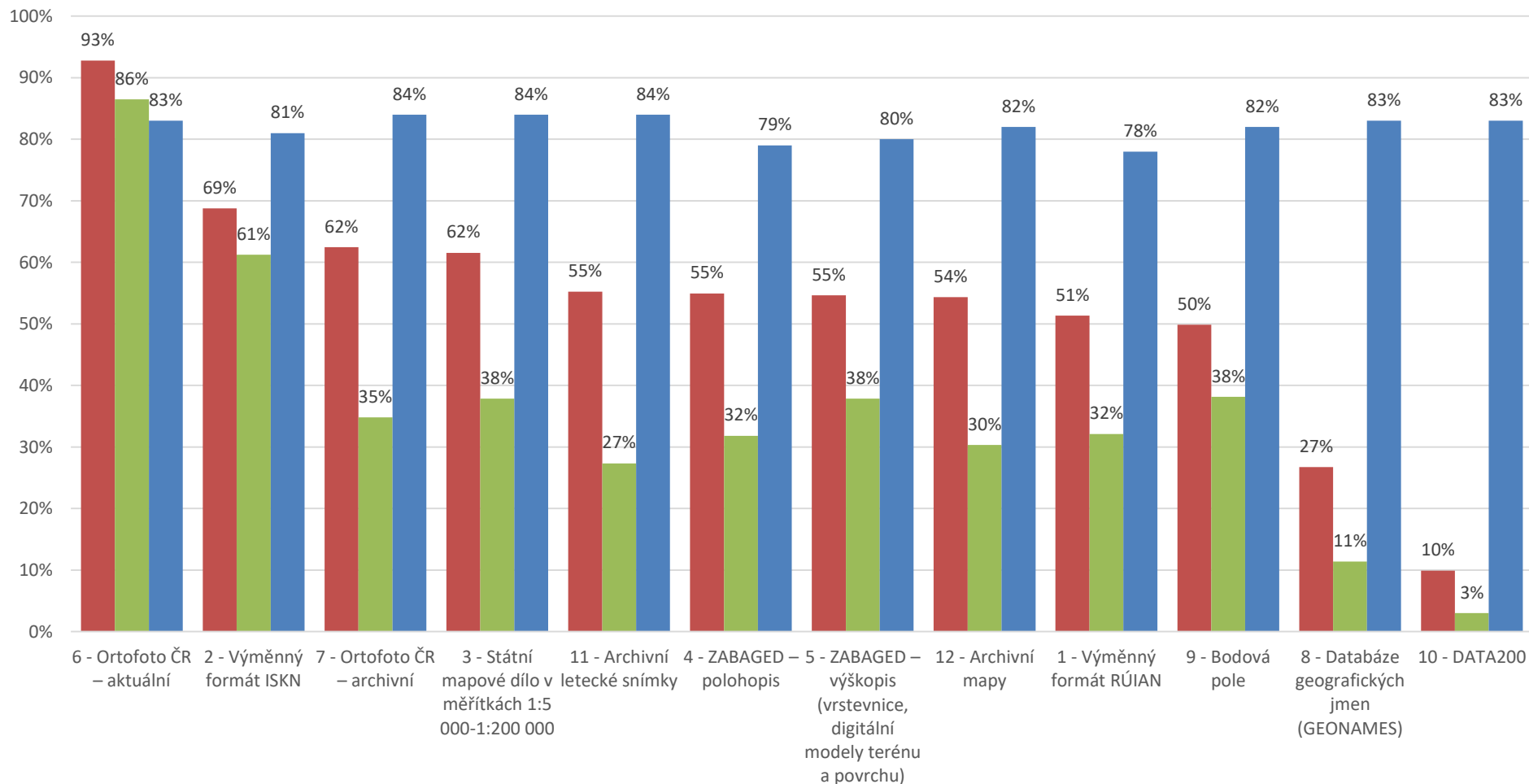
- **Vnímání KP v očích veřejnosti je nad očekávání dobré.**
- **Největší vliv na spokojenost:**
 - Čas pro vyřízení záležitosti
 - Pracovníci KP
 - Upravenost a čistota prostor KP
- **Prostor pro zlepšení:**
 - 30% klientů přijde ve stejné kauze 2 a vícekrát
 - Srozumitelnost
 - Dostupnost

On-line průzkum kvality poskytovaných dat, služeb a aplikací



Znalost, využívání a spokojenost s daty

Data - Zná / Využívá / Spokojenost

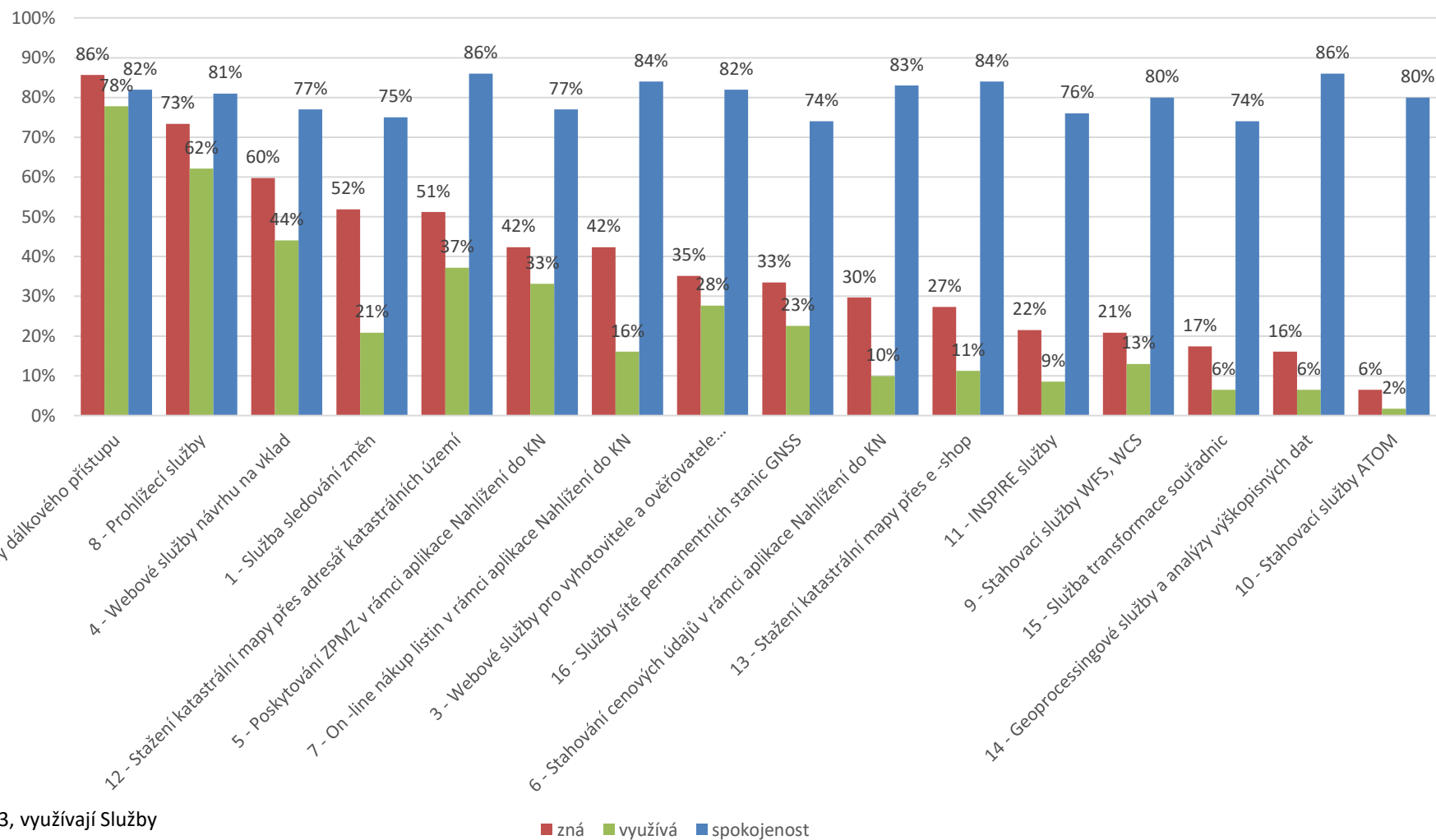


n = 333, využívají Data

■ zná ■ využívá ■ spokojenost

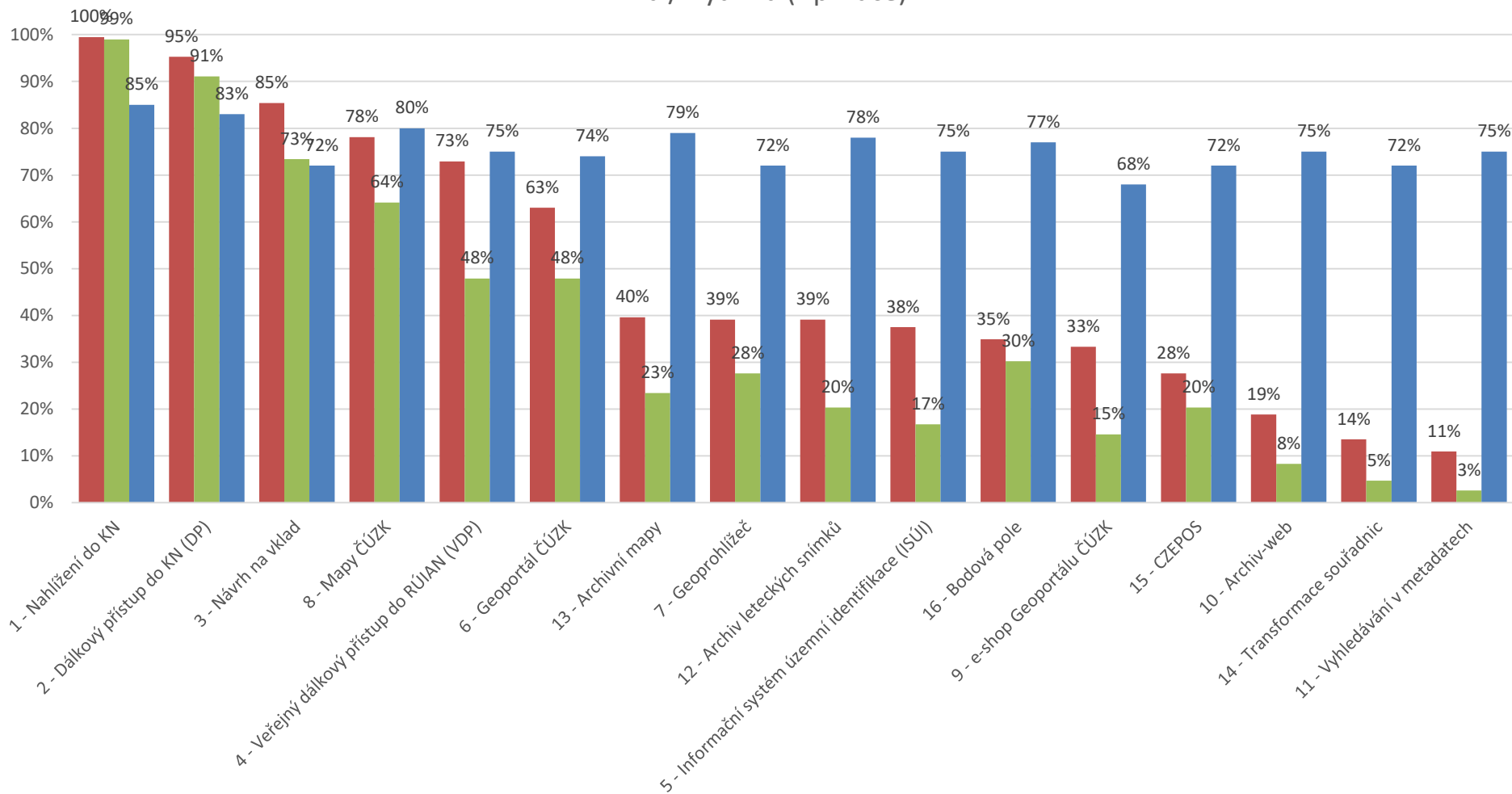
Znalost, využívání a spokojenost se službami

Služby - Zná / Využívá / Spokojenost



Znalost, využívání a spokojenost s aplikacemi

Zná / Využívá (Aplikace)

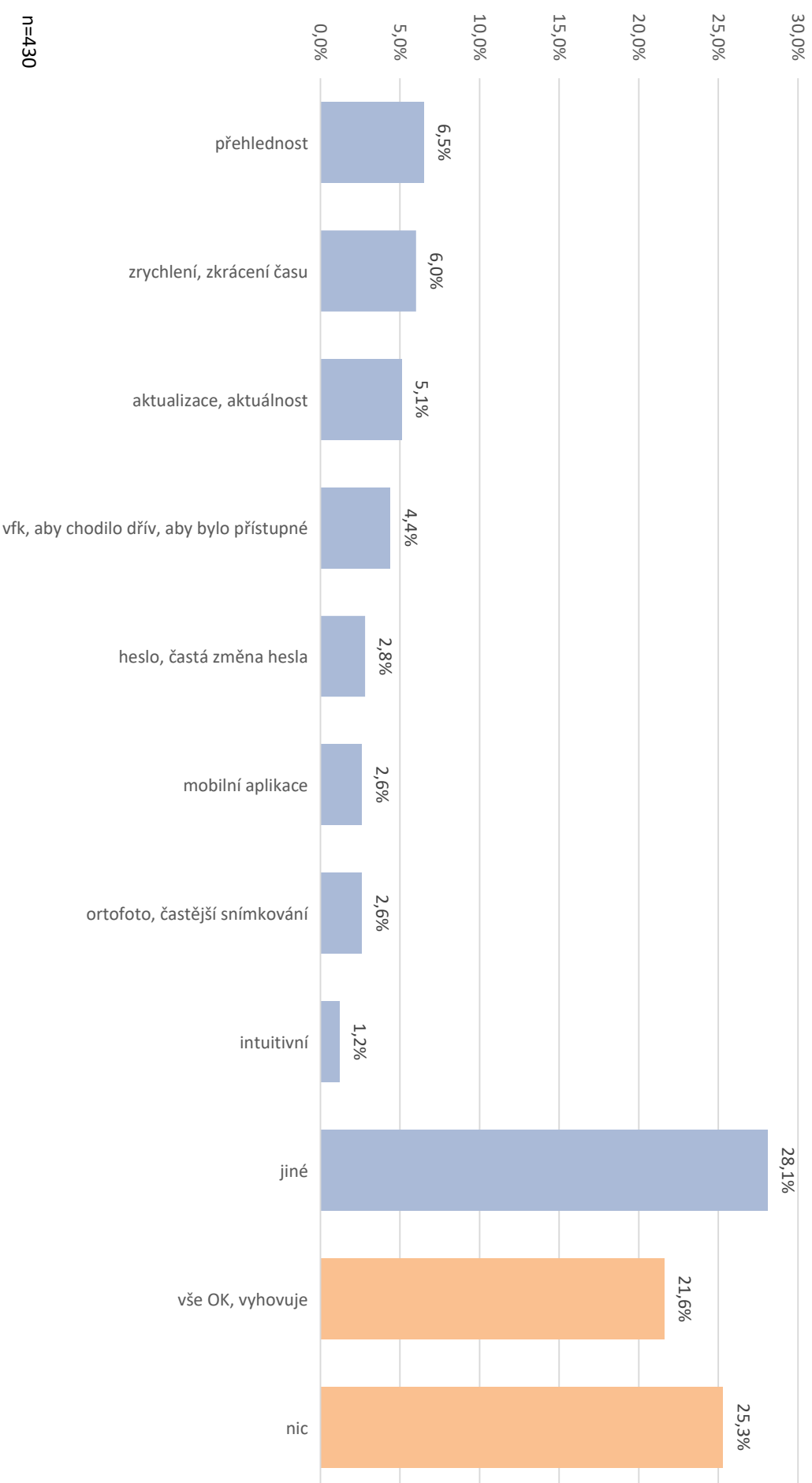


n = 192, využívají Aplikace

zná využívá spokojenost

Vyhodnocení výsledků

Q28: Co by mělo být jinak, aby Vám tyto služby vyhovovaly více?



Náměty na zlepšení

- Výměnný formát katastru nemovitostí (VFK) - rychlejší dostupnost, přístupnější
- Ortofoto - častější aktualizace
- Další náměty na zlepšení velmi nesourodé např.:
 - „hlavně nic nepředělávat (menu atd.), když už se v tom konečně orientuji“

Děkuji za pozornost

petr.kokes@cuzk.cz

www.cuzk.cz