

54. GEODETICKÉ INFORMAČNÍ DNY

Brno 5. 3. 2019

Karel Večeře

Vznik Československa před 100 lety

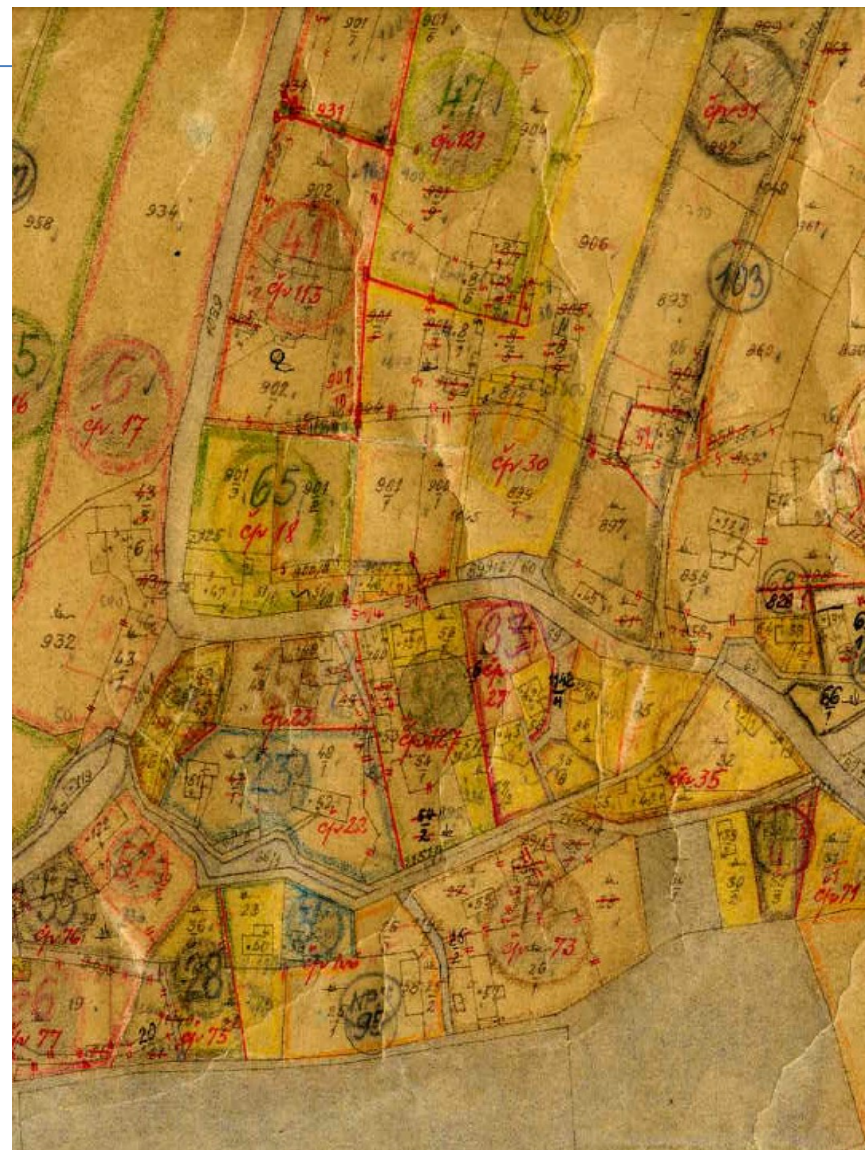
Převzetí funkčního systému pozemkových knih a katastru daně pozemkové

Potřeba technických zlepšení (geodetické základy, katastr)

Potřeba kvalitních topografických map



Období socialismu



Období socialismu

Organizační změny s cílem podpořit nové priority plánovaného rozvoje hospodářství

1950 - opuštěn intabulační princip při zápisu práv

1956 – Jednotná evidence půdy

1964 Evidence nemovitostí a registrace smluv

Organizační změny – různé ústavy, střediska geodézie, národní a státní podniky

Dobré výsledky

Modernizace geodetických základů

Topografické mapování 1 : 10 000

Ucelená kolekce státních map

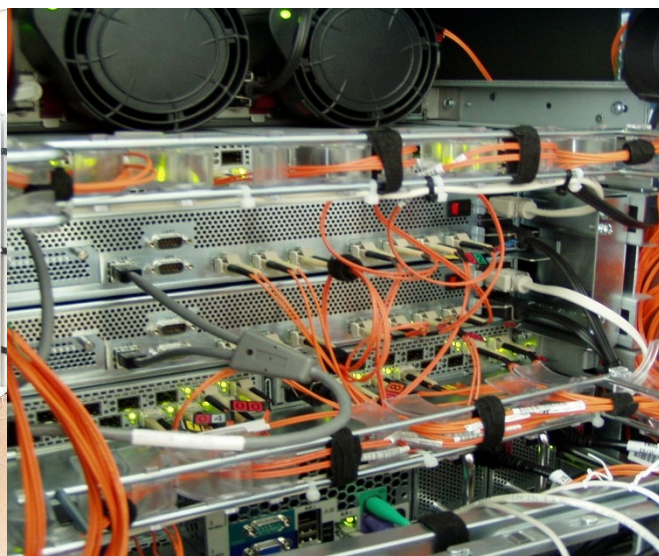
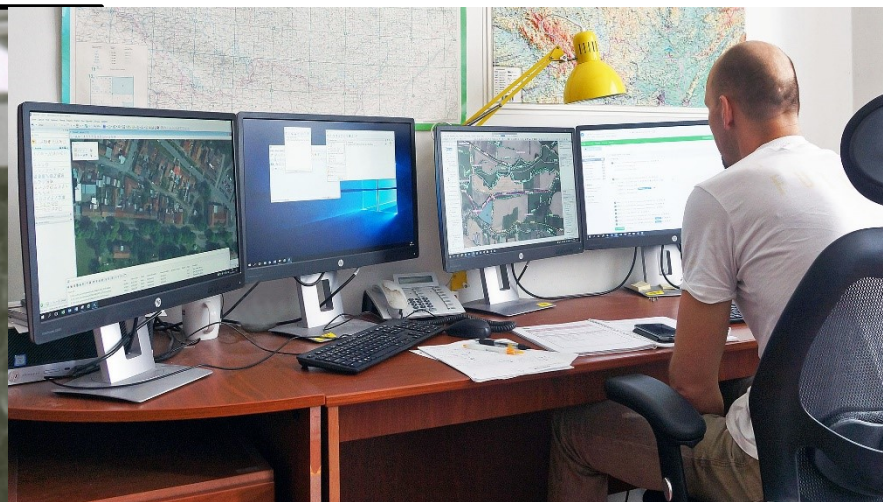
Kvalitní kartografická tvorba pro školy

Úspěšné kartografické tituly pro veřejnost

Snahy o nové katastrální mapování – ZMVM

Technický rozvoj – limitován možnostmi

25 let obnovy pozemkové evidence



Čeho jsme dosáhli po 25 letech ?

Informace z KN snadno dostupné on-line

Vklady – předvídatelnost, transparentnost, lhůty

Digitalizace katastru dokončena

Vysoká úroveň využití služeb ICT

Dobré pracovní prostředí i prostředí pro klienty

Produkty a služby ZÚ – nad evropským průměrem

Spokojenost klientů i politiků

Jsou uživatelé našich služeb spokojeni?

- průzkum postojů klientů v r. 2004
- průzkum spokojenosti klientů v r. 2009
- socio-psychologický průzkum postojů klientů katastrálních úřadů v roce 2018
- průzkum spokojenosti uživatelů e-slужeb poskytovaných ČÚZK a ZÚ v roce 2018

Průzkum postojů klientů KÚ 2018

- veřejná zakázka – MindBridge Consulting
- 42 katastrálních pracovišť po celé ČR
- 1261 dotazovaných klientů při odchodu z KP
- 1/2 běžní občan vyřizující svou záležitost
- 1/2 profesionálové (reality, výstavba, správa majetku, banky, geodézie)

Cíle průzkumu

- zjistit základní postoje klientů ke KÚ
- spokojenost se službami, s prací a úrovní komunikace zaměstnanců
- reakce na prostředí, úřední hodiny, lhůty, poplatky, formuláře
- návrhy klientů na zlepšení poskytovaných služeb
- získat srovnání s výsledky z let 2004 a 2009

Základ: n = 1 261

Q1: Přišel(a) jste dnes na katastrální úřad ve své osobní záležitosti nebo jako zástupce banky, advokátní kanceláře, developera, realitní kanceláře či geodeta?

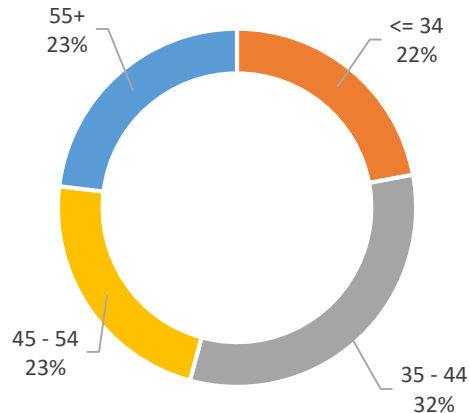
Q2: Jak často chodíte na katastrální úřad?

Q3: Co bylo dnes hlavním důvodem Vaší návštěvy na katastrálním úřadu?

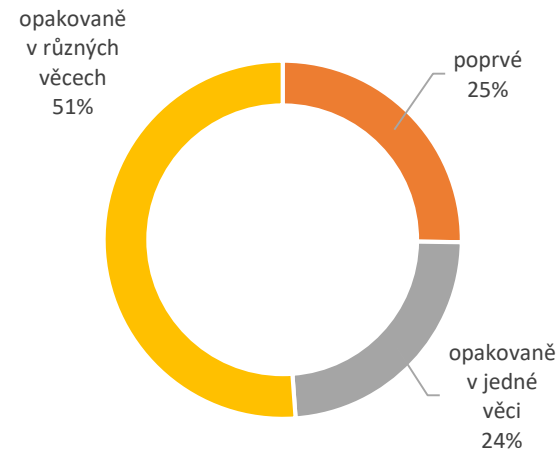
pohlaví



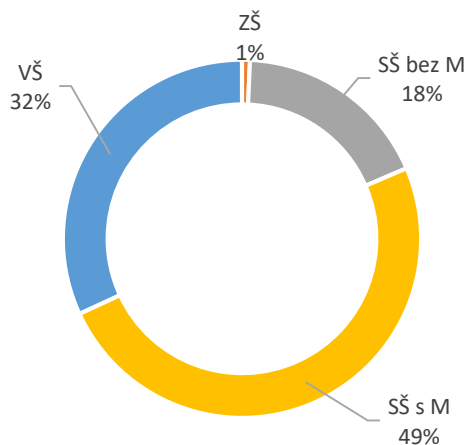
věk



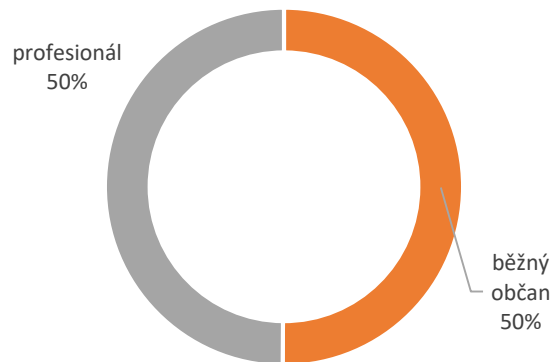
na KP byl(a) dnes...



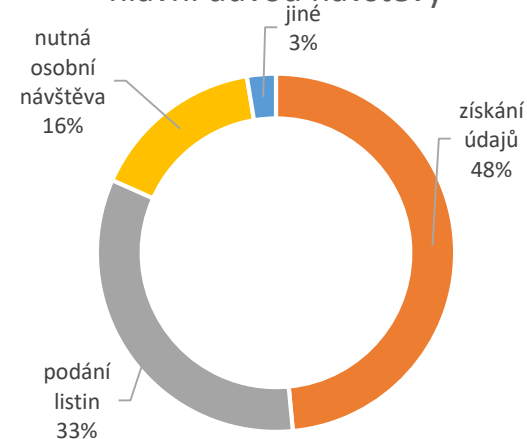
vzdělání



typ klienta



hlavní důvod návštěvy



3/4

Platí, že 40 % **běžných občanů** přichází na KÚ **poprvé**. Zatímco 30 % přichází opakovaně ve stejné kauze. Pokud se udrží poměr, pak ¾ občanů (kteří přišli poprvé) přijdou ve stejné záležitosti ještě jednou.

1/2

Polovina klientů je obsloužena do celkového času **10 minut** (pocit). Pokud přichází jako **občan** znovu, trvá záležitost v průměru delší dobu.



Spokojenost koreluje s **rychlostí** obsluhy (s časem čekání klienta na KP)



Spokojenost koreluje s hodnocením pracovníků (vyřizují požadavky rychle a **aktivně**, působí jako **odborníci**, mají přehled a vyjadřují se **srozumitelně** a přesně, jsou ke klientům **vstřícní** a slušní)



Ceny, poplatky za služby **nedeterminují** spokojenost se službami KP. Poplatky jsou ale považovány za vysoké (55 % + 49 %).

65 %

S návštěvou KÚ převažují pozitivní očekávání (65 %).

1/4



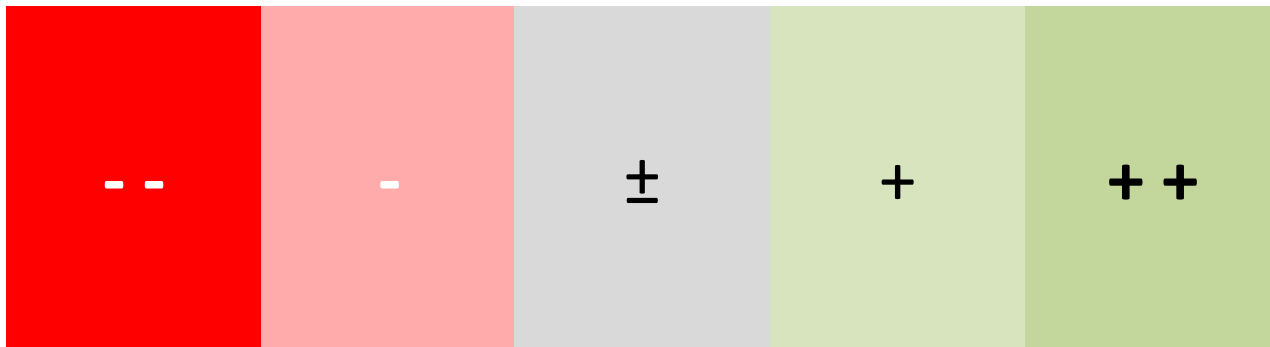
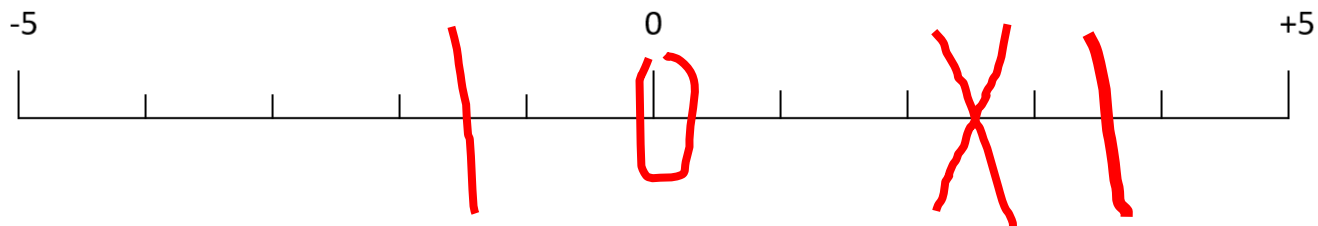
Neurčité
obavy

Nebudu mít
všechno

Základ: n = 1 261,

Q25: Vyznačte na této ose, jak vnímáte **právě navštívený** katastrální úřad, zda pozitivně nebo negativně?

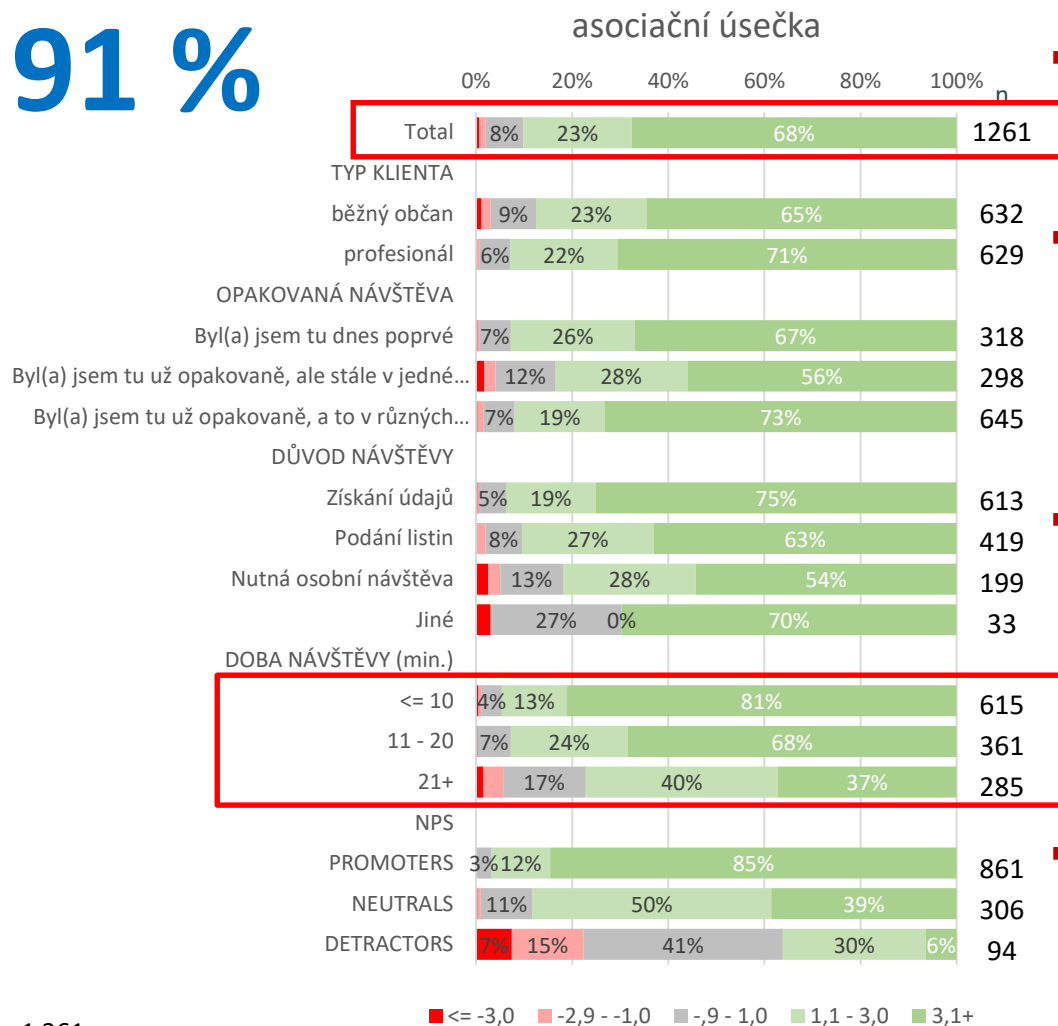
Vyznačte na této ose, jak vnímáte právě navštívený katastrální úřad, zda pozitivně nebo negativně?



Základ: n = 1 261,

Q25: Vyznačte na této ose, jak vnímáte **právě navštívený** katastrální úřad, zda pozitivně nebo negativně?

91 %



Devět z deseti dotázaných hodnotí právě navštívený KÚ **v pozitivní části stupnice asociační úsečky**.

Hodnocení **profesionálů** je o něco vyšší (**kladnější**), což potvrzují i další hodnoty vztahující se k hodnocení KÚ (například SAT BAL / Net Promoter Score).

Méně pozitivní hodnocení **narostlo** ve chvíli, kdy řešení záležitosti vyžadovalo osobní návštěvu katastrálního úřadu (např. výzva dostavit se na jednání, dotazy týkající se průběhu vlastnických hranic, návrh na opravu chyby).

Jednoznačná záporná korelace byla zaznamenána mezi časem stráveným na KÚ a hodnocením. **Čím delší čas, tím méně pozitivní hodnocení**.

n = 1 261

Základ: n = 1 261

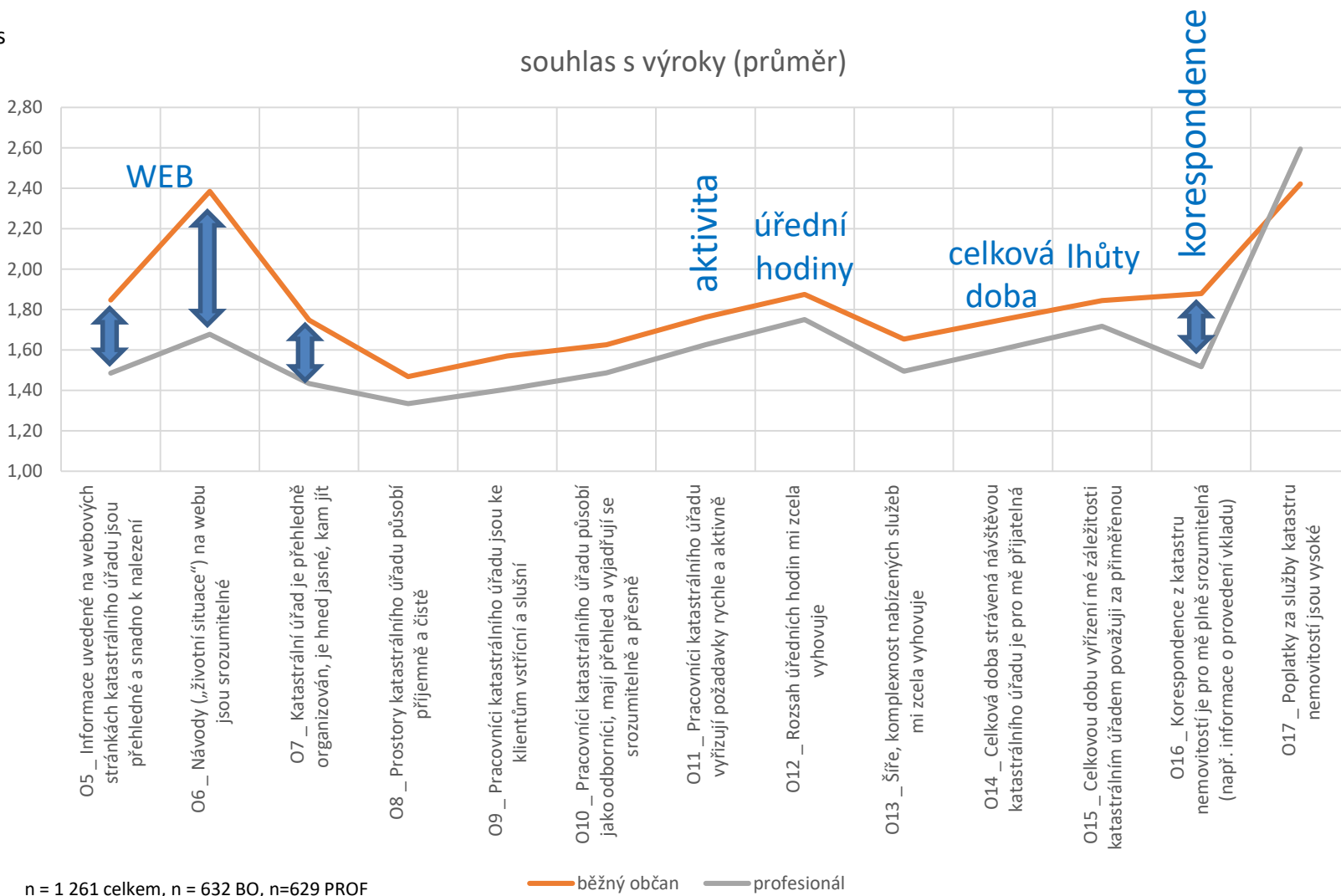
Q5-17: Nakolik souhlasíte nebo nesouhlasíte s následujícími výroky? (1 SOUHLAS...5 NESOUHLAS)

nesouhlas



souhlas s výroky (průměr)

souhlas



22

15

13

9



pomohou mi tam (7 %)
nevím, co mě čeká (6 %)

**bude stačit jedna
návštěva** a bude to
vyřízeno

rychlé odbavení,
žádné fronty

žádné, **normální**

fronta, čekání, ztráta
času



21

20

17

10

bude to z krku, budu moci
klientovi říci, že to je hotové (6 %)
je to moje práce (6 %)

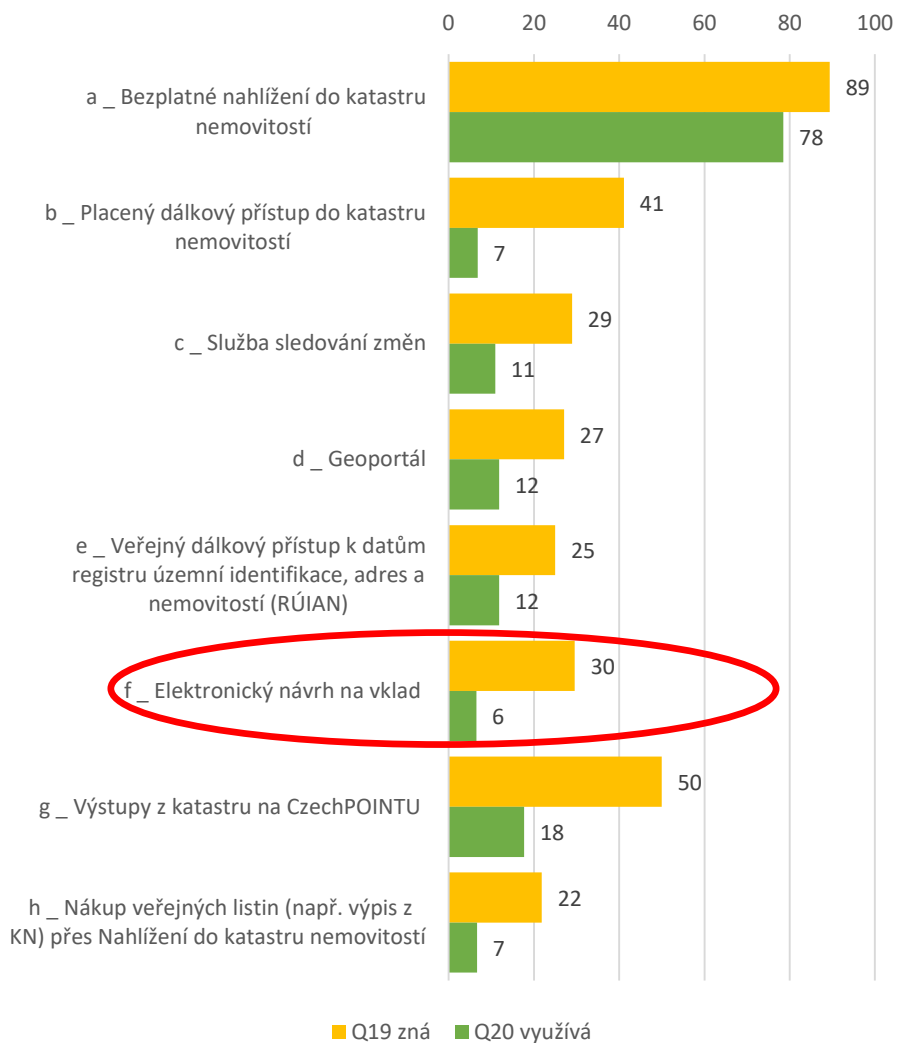


Základ: n = 1 261, n = 632 BO, n = 629 PROF

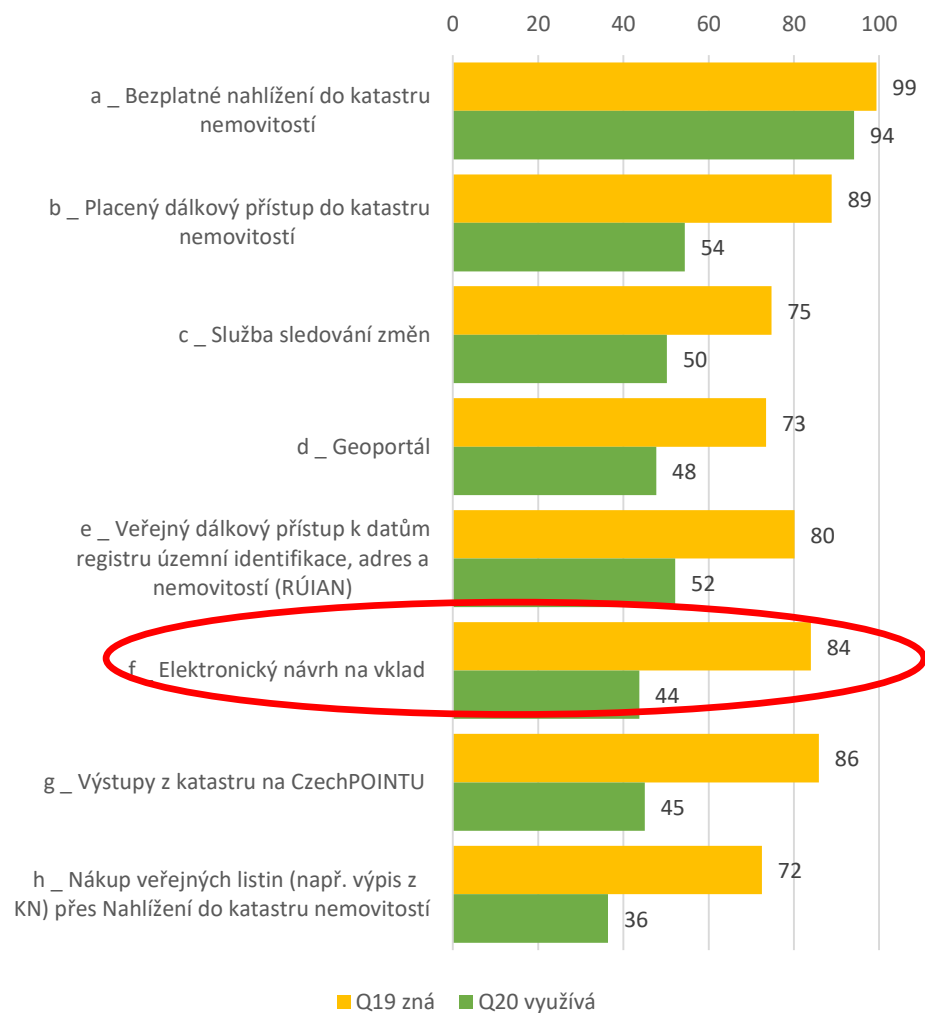
Q:19 Řekněte mi, prosím, zda danou službu znáte, zda jste o ní už slyšel(a).

Q:20 A řekněte mi, zda jste Vy osobně službu využil(a).

Běžný občan (BO)



Profesionálové (PROF)



Shrnutí výsledků průzkumu KÚ

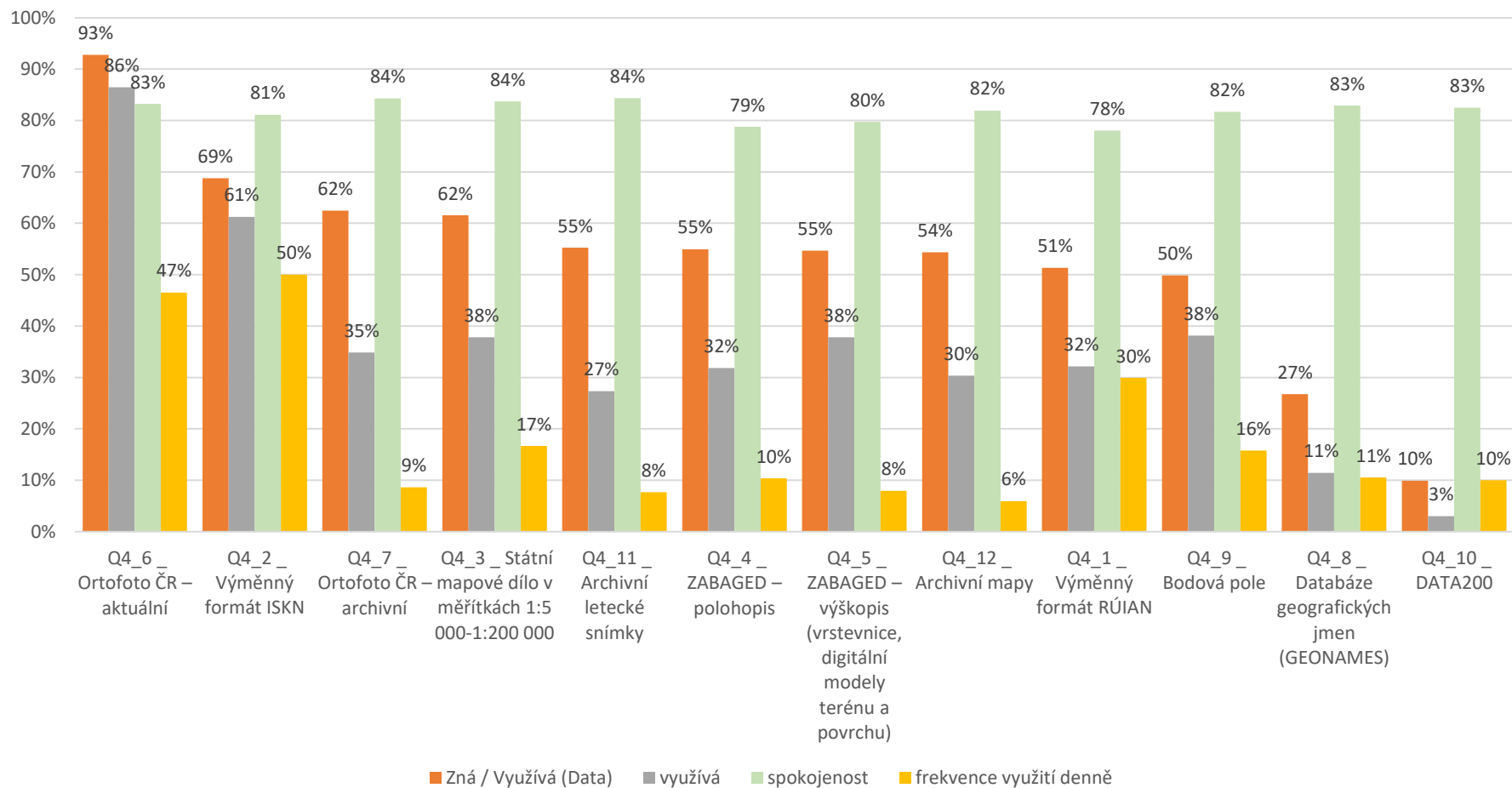
- 9 z 10 klientů hodnotí KÚ pozitivně
- profesionálové hodnotí služby trochu lépe než běžní občané, kteří mají problém rozumět návodům a písemnostem
- klíčovými faktory ovlivňujícími spokojenost jsou rychlost a srozumitelnost služeb a vstřícnost zaměstnanců

Průzkum postojů uživatelů e-služeb 2018

- veřejná zakázka – MindBridge Consulting
- oslovení odběratelé dat a služeb CD KN
- 430 respondentů – 80 % koncoví uživatelé
- 1/3 z veřejné správy
- 1/3 z geodetických firem
- finanční sektor, notáři, exekutoři, stavebnictví
- velmi málo – realitní sektor, advokáti

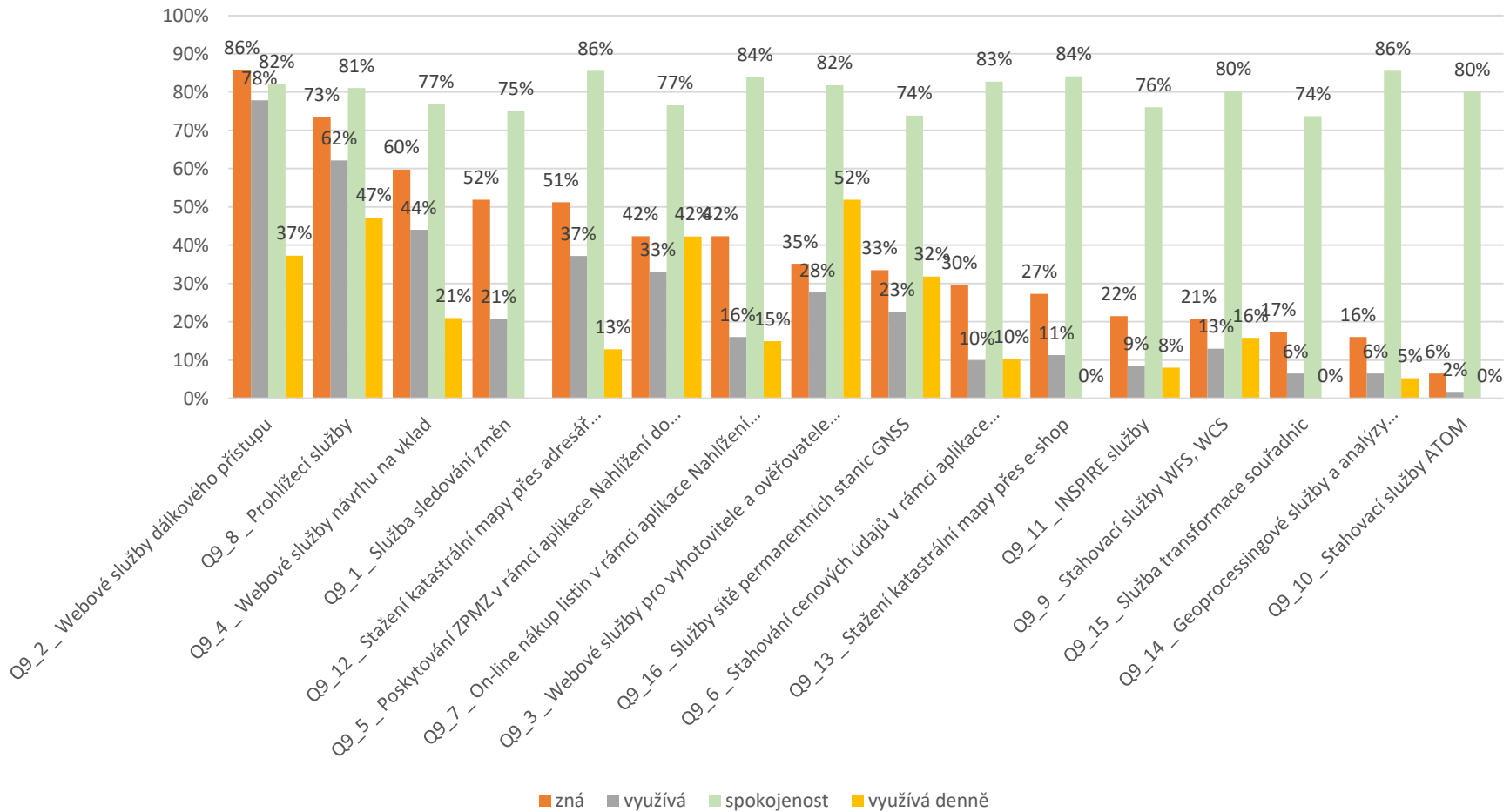
Znalost a využívání datových sad

Zná / Využívá (Data)



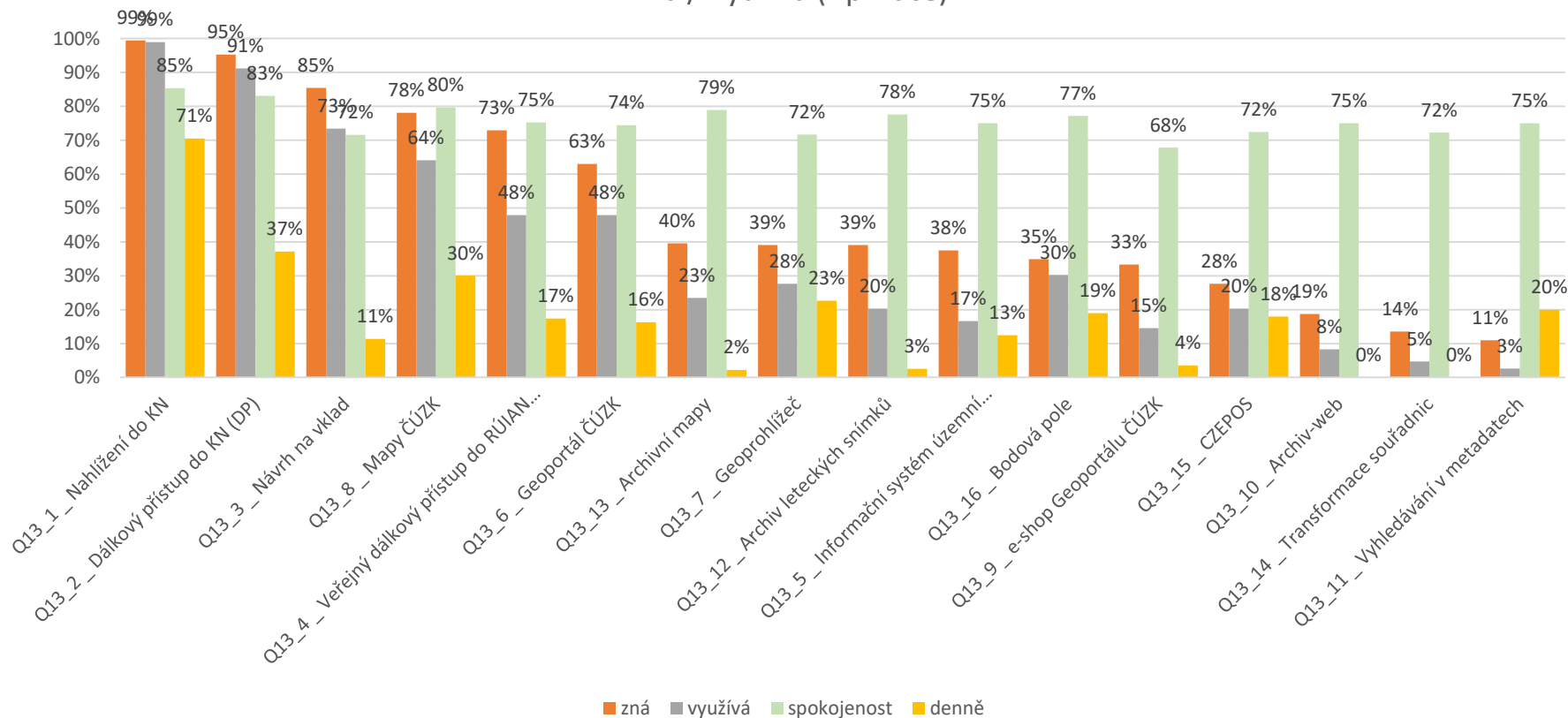
Znalost a využívání on-line služeb

Zná / Využívá (Služby)



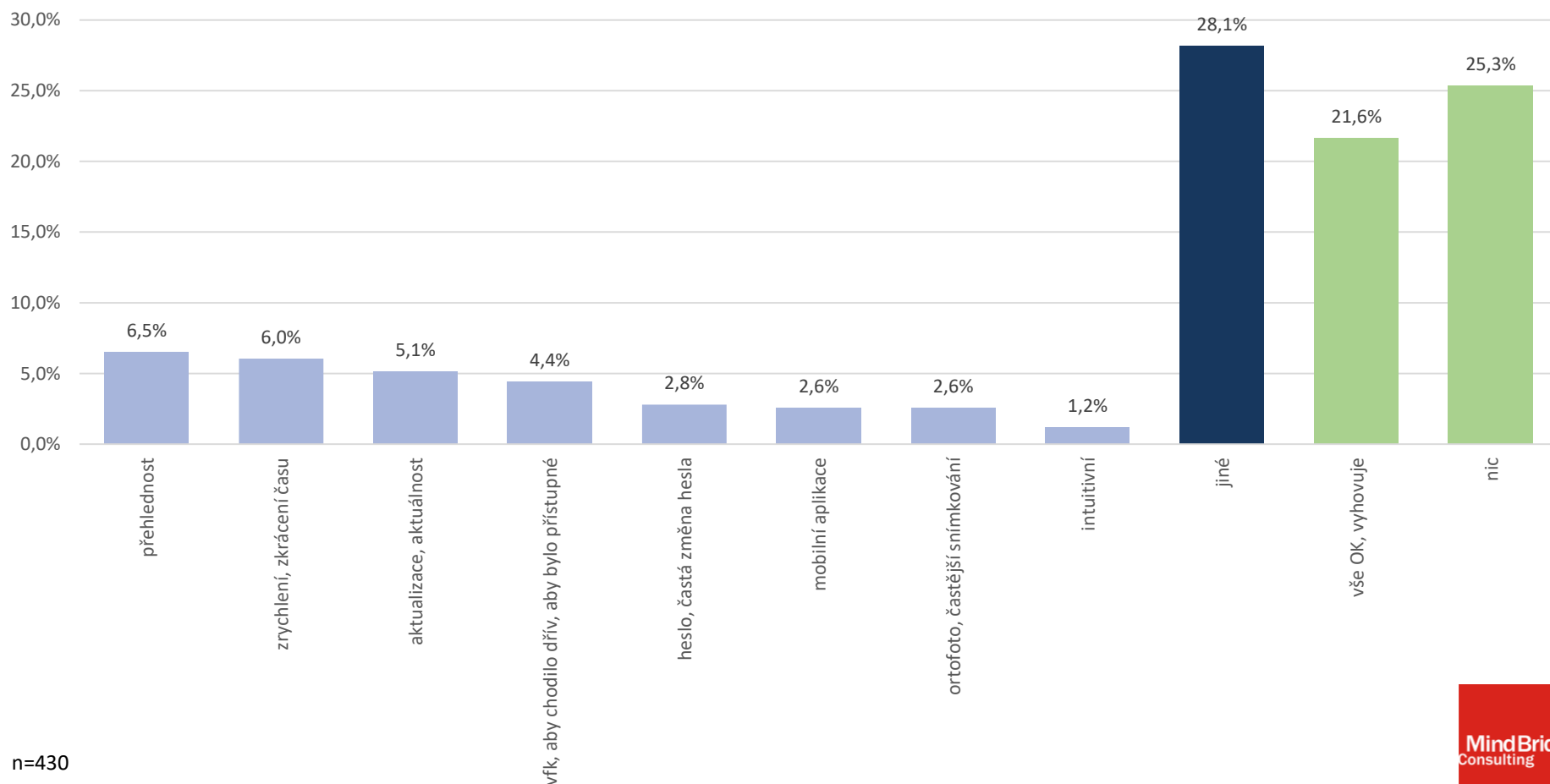
Znalost a využívání aplikací

Zná / Využívá (Aplikace)



Co by mělo být jinak, aby Vám data, služby, aplikace více vyhovovaly?

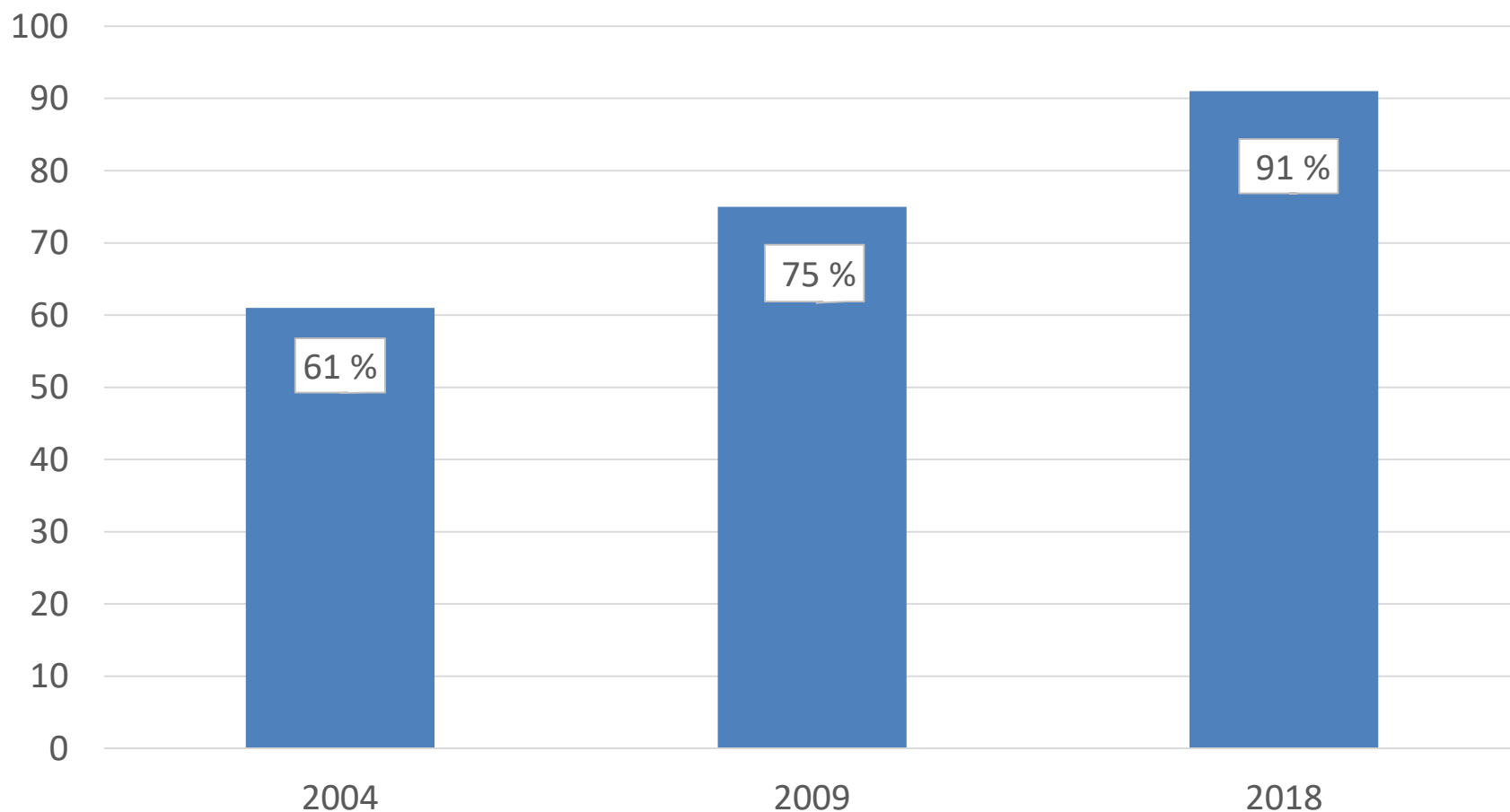
Q28: Co by mělo být jinak, aby Vám tyto služby vyhovovaly více?



n=430

Vývoj postojů klientů KÚ v čase

Procento spokojených klientů oslovených při průzkumu



O co budeme dále usilovat?

Srozumitelná a vstřícná komunikace s klienty

Podpora při tvorbě podání

Rozvoj současných informačních služeb

Úplné odstranění zjednodušené evidence

Zlepšení kvality technických údajů

Zjednodušení dokladování změn

Veřejnoprávní omezení v RÚIAN

Digitální technické mapy – podpora krajů

Děkuji za Vaši pozornost.