

Průzkum: Kvalita poskytovaných služeb souvisejících s datovými schránkami je vysoká

Praha, 28. července 2011 – Dnes byly zveřejněny výsledky průzkumu, který byl zaměřený na kvalitu poskytování informací a služeb spojených se systémem datových schránek. Tento průzkum, provedený jako mystery shopping, proběhl na městských úřadech a poštách ve dvaadvaceti městech po celé České republice. Jak z průzkumu vyplynulo, kvalita servisu poskytovaného občanům je poměrně vysoká. V celorepublikovém průměru dosahuje spokojenost občanů hodnoty 76,93 %. Nejlépe z celého průzkumu dopadl Jihočeský kraj, kde celková spokojenost činila 86,81 %. Z měst se pak nejlepším výsledkem, a tedy také nej kvalitnějšími službami, může pyšnit Tábor s výsledkem 87,62 %.

„Těší nás výtečný výsledek, kterého město Tábor v průzkumu dosáhlo. Je to důkaz systematické práce a snahy poskytovat občanům co nejlepší servis. Datové schránky, klíčový nástroj v oblasti modernizace komunikační infrastruktury státu, považujeme za vlajkovou loď eGovernmentu, který je pro nás jednou z priorit. V poslední době jsme zavedli také elektronické aukce a i nadále se budeme snažit zefektivňovat tímto způsobem fungování města a přispívat k vyšší míře transparentnosti naší práce a rozhodování. Moderní technologie by ale nebyly nic bez kvalitního a erudovaného personálu a mám proto radost, že naši lidé tak dobře obstáli,“ řekl Jiří Fišer, starosta města Tábor.

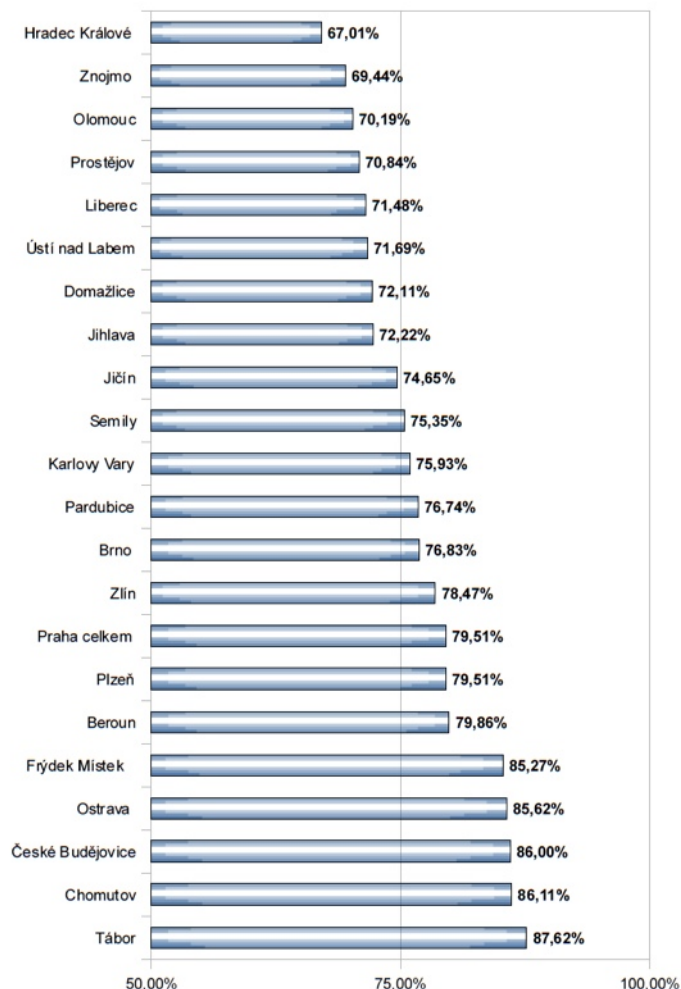
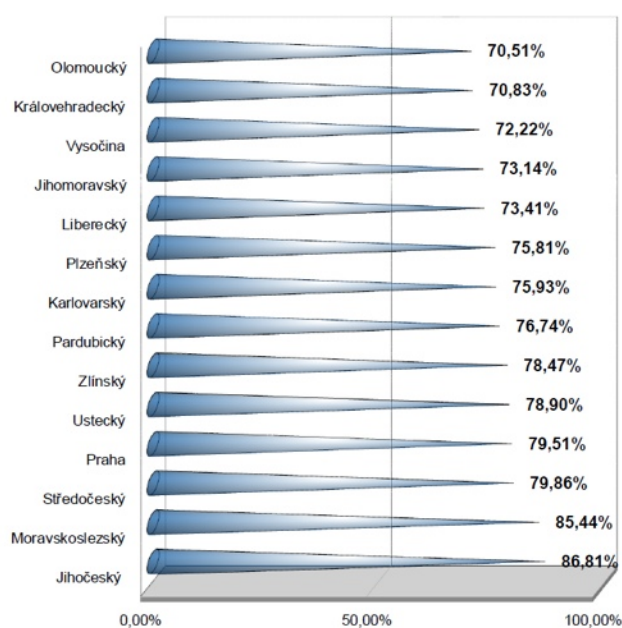
Průzkum byl proveden za účelem zlepšení poskytovaných služeb občanům a jeho zjištění jsou převážně pozitivní. Pouze v Hradci Králové a ve Znojmě byla spokojenost menší než 70 %. Nejkomplikovanějšími oblastmi byly pro úředníky a pracovníky pošt ty, se kterými nemají dostatek zkušeností. Například s žádostí o přidání oprávněné osoby do systému datových schránek, tedy méně častým úkonem, si na úřadech vědělo ihned rady 56 % úředníků a na poštách to bylo dokonce jen 17 %. Při běžném úkonu, jako je založení datové schránky postupovali zaměstnanci pošt a úřadů v 70 % zkušeně, ostatní požádali o radu své kolegy. Celkově stoprocentní spokojenost zahrnující vystupování i znalosti byla zaznamenána u dvou úřednic z městských úřadů: Martiny Forejtové z městského úřadu v Táboře a Ivety Stolarikové z českobudějovického magistrátu.

„Díky průzkumu jsme získali potřebné informace, které nyní můžeme využít pro zkvalitnění servisu poskytovaného občanům. Nyní víme, na které oblasti se zaměřit a co zlepšit. Výsledky nás dokonce mile překvapily, protože dle našich odhadů jsme některé ukazatele čekali o něco horší,“ řekl k průzkumu Petr Stiegler, poradce MV pro oblast eGovernmentu.

Za městem Tábor se ve kvalitě poskytovaných služeb souvisejících s datovými schránkami umístil Chomutov, který dosáhl 86,11 %, a na třetím místě pak skončily České Budějovice s 86 %. Mezi regiony dopadl nejlépe Jihočeský kraj (86,81 %) a naopak nejhůře hodnocený byl Olomoucký kraj. I tak zde ale byla spokojenost se službami nad hranicí 70 %, což je velmi pozitivní výsledek.

„Jako technického poskytovatele služeb nás samozřejmě výsledky průzkumu velice těší. Jsme rádi, že naše snaha o plynulý chod systému datových schránek nepřichází nazmar ani v koncovém bodě dodání služby,“ říká Radek Šindelář ze společnosti Telefónica. „Doufáme, že podobných výsledků bude dosahováno i nadále, a že se elektronická komunikace tohoto typu bude vyvíjet nejen mezi úřady a právníckými osobami, ale také mezi běžnými občany.“

Průzkum se uskutečnil na konci května 2011 a vypracovala ho společnost Mystery shoppers. Proběhl na městských úřadech a poštách ve dvacetidvou městech České republiky, konkrétně v Českých Budějovicích, Táboře, Brně, Znojmě, Karlových Varech, Hradci Králové, Jičíně, Liberci, Semilech, Ostravě, Frýdku-Místku, Olomouci, Prostějově, Pardubicích, Plzni, Domažlicích, Praze, Berouně, Chomutově, Ústí nad Labem, Jihlavě a Zlíně. Mystery shopping je výzkumná metoda založená na simulovaném nákupu služeb a produktů. Slouží k identifikaci nedostatků a rezerv v poskytování služeb, prodeji i v komunikaci se zákazníkem. Díky mystery shoppingu je možné hodnotit kvalitu a úroveň služeb či výrobků poskytovaných zákazníkům. Na základě výsledků lze zjistit silné stránky a odhalit slabá místa, na které se je možné lépe zaměřit a zlepšovat je.



Pro více informací kontaktujte:

e-mail: isds@emcgroup.cz

EMC a.s.

Jaroslav Tík, e-mail: jtik@emcgroup.cz, tel.: 775 854 369, Ondřej Micka, e-mail: omicka@emcgroup.cz, tel.: 724 352 552

Telefónica Czech Republic, a.s.

Petr Zápotocký, Top Account Manager, e-mail: petr.zapotocky@o2.com

O informačním systému datových schránek (ISDS):

Datové schránky jsou informační systém veřejné správy zřizovaný podle zákona 300/2008 Sb. Prostřednictvím informačních technologií mění způsob doručování (přijímání a podávání) úředních dokumentů. Pomocí datových schránek je možné zasílat dokumenty v elektronické podobě orgánům veřejné moci a také je takto od nich přijímat.



TISKOVÁ ZPRÁVA

Správcem informačního systému datových schránek je Ministerstvo vnitra České republiky. Provozovatelem informačního systému datových schránek je Česká pošta s.p. a dodavatelem systému je Telefónica Czech Republic, a.s.