

Průzkum veřejného mínění – Míra spokojenosti občanů s veřejnou správou - metodika



IBRS – International Business and Research Services s.r.o.
Adresa: Dubečská 6 – 8, 100 00 Praha 10
Tel.: 274 819 645, www.ibrs.cz



■ Zadání a parametry realizace průzkumu	strana 3
■ Dotazník	strana 7
■ Struktura výstupů	strana 27
■ Detailní struktura závěrečné zprávy	strana 33
■ Cíle a metodologie průzkumu	strana 34
■ Shrnutí	strana 34
■ Srovnání jednotlivých typů veřejné zprávy	strana 36
■ Spokojenost se státní správou	strana 40
■ Spokojenost s vyšší územní samosprávou – kraje	strana 44
■ Spokojenost se základními územními samosprávnými celky – obecní/městské úřady/úřady městské správy	strana 48
■ Spokojenost se základními územními samosprávnými celky – magistráty	strana 52
■ Vzory vyhodnocení	strana 56
■ ICC/Esomar – Kodex	strana 60

Kontaktní osoby zodpovědné za zpracování metodiky:

- Mgr. Eva Šmidrkalová – vedoucí týmu, zodpovědná za komunikaci se zadavatelem
 - Senior Account Executive, consultant
 - Kontaktní telefon: + 420 603 712 923
 - Kontaktní email: smidrkalova@ibrs.cz

- Ing. Tomáš Horejsek – člen týmu odpovědný za přípravu a vyhodnocení
 - Production Manager, senior consultant
 - Kontaktní telefon: + 420 605 972 633
 - Kontaktní email: horejsek@ibrs.cz

V Praze dne 26.8.2011

Eva Šmidrkalová



.....

Tomáš Horejsek



.....



Zadání a parametry realizace průzkumu

Zadání

- Předmětem veřejné zakázky je vytvoření metodiky realizace průzkumu veřejného mínění a současně provedení samotného průzkumu veřejného mínění týkající se míry spokojenosti občanů České republiky s veřejnou správou, zejména z pohledu realizace Strategie Smart Administration.
- Prováděcí dokument OP LZZ udává, že v průběhu programového období mají být provedeny 2 průzkumy veřejného mínění. Ačkoliv je zakázka hrazena pouze z OP LZZ, předmět zakázky je zaměřen jak na OP LZZ, tak i na IOP z důvodu synergie akcí realizovaných v rámci těchto programů.
- Součástí veřejné zakázky je vytvoření metodiky, která bude uplatnitelná jak pro první průzkum, tak pro výzkum navazující a provedení pouze jednoho průzkumu.
- Návazný průzkum, jehož cílem bude porovnat hodnoty s prvním průzkumem, bude realizován formou samostatné veřejné zakázky.
- Druh veřejné zakázky: veřejná zakázka na služby

Parametry průzkumu

Metoda	Osobní rozhovory tazatelů IBRS s respondenty s přímým zápisem do notebooku – CAPI
Vzorek	Celkem 5500 respondentů z celé ČR, reprezentativní vzorek podle kvótních znaků
Metoda výběru, kvótní znaky	Kvótní výběr, pohlaví, věk, vzdělání, velikost místa bydliště, region
Zdroj kvóty	Data ze sčítání lidu, zdroj ČSÚ
Doba rozhovoru	Cca 15 minut

Standardy realizace	ESOMAR
Kontrola respondentů	Telefonická, ověřující účast respondenta ve výzkumu, celkem 10% vzorku
Tazatelská síť	Pouze tazatelská síť IBRS
Pilotáž dotazníku	Ano, celkem 10 pilotních rozhovorů s respondenty z různých věkových a vzdělanostních skupin



Dotazník

Struktura dotazníku

- Strukturovaný dotazník
- Délka dotazníku cca 15 min.
- Bloky dotazníku:
 - Part I – Screening
 - Part II – Spokojenost se státní správou
 - Part III – Spokojenost s vyšší územní samosprávou - kraje
 - Part IV – Spokojenost se základními územními samosprávnými celky – obecní/městské úřady/úřady městských částí/magistráty
 - Part IV – Identifikace respondenta
- Kompletní dotazník

Metodika dotazníku /1/

- Dotazník je sestaven na základě strategie Smart Administration ve veřejné správě konkrétně vychází přímo ze znění dokumentu „Strategie realizace smart administration 2007 – 2015“, veřejně dostupného na webovém portálu odboru strukturálních fondů Ministerstva vnitra ČR.
- Cílem strategie Efektivní veřejná správa a přátelské veřejné služby (Smart Administration) je zajistit koordinovaný a efektivní způsob zlepšování veřejné správy a veřejných služeb s využitím prostředků ze strukturálních fondů v programovém období 2007–2013.
- Obsah dotazníku se odvíjí od struktury veřejné správy v ČR, která se zahrnuje z několika úrovní: státní správa a dvoustupňová územní samospráva, do které spadají kraje a obce.
- Ústřední státní správa zaujímá v řízení veřejného sektoru rozhodující úlohu spočívající v tvorbě koncepcí a ve vytváření obecného rámce fungování jednotlivých oblastí ve společnosti. V ČR existuje v rámci státní správy celkem 26 ústředních správních úřadů a nejdůležitější orgán v tomto procesu představuje vláda ČR, která je podle Ústavy České republiky vrcholným orgánem výkonné moci rozhodujícím ve sboru, který řídí, kontroluje a sjednocuje činnost ministerstev.

Metodika dotazníku /2/

- Dotazník obsahuje výčet všech 26 úřadů + k tomu několik vybraných úřadů vykonávajících státní správu prostřednictvím poboček, u kterých předpokládáme, že se s nimi občan a podnikatel setká nejčastěji: krajské hygienické stanice, úřady práce, Česká správa sociálního zabezpečení, úřady práce, finanční úřady, soudy, policie ČR, krajské katastrální úřady. V dotazníku jsou zařazeny v části Státní správa, pro přehlednost vždy pod příslušným ústředním úřadem, pod který formálně spadají.
- Pokud by respondent neznal kompetence jednotlivých úřadů, tazatel bude mít výčet kompetencí všech 26 ústředních správních úřadů k dispozici, aby je respondentovi mohl v případě potřeby vysvětlit.
- V Ústavě ČR je zakotveno členění na základní a vyšší územní samosprávné celky. Základní územní samosprávné celky zde představují obce, vyšší územní samosprávné celky kraje. V rámci krajů se tedy budeme dotazovat na krajský úřad, v rámci měst/obcí pak v dotazníku rozlišujeme obecní/městské úřady a u statutárních měst dále ještě úřady městských částí a magistráty.
- Statutární město má právo si svoji správu organizovat podle základní městské vyhlášky, která se označuje jako statut města. Statutární města se na rozdíl od ostatních měst, obcí a městysů mohou členit na dílčí samosprávné části, jež jsou vymezeny právě ve statutu dotčeného statutárního města.

- Praha má v rámci veřejné správy ČR výlučné postavení, vycházející ze „Zákona o hlavním městě Praze“ (Předpis č. 131/2000 Sb.), kdy na základě tohoto zvláštního zákona Magistrát hlavního města Prahy plní zároveň i úlohu krajského úřadu, tzn. Praha je de facto statutárním městem, má však specifické postavení obce i kraje zároveň.
- Proto je dotazník navržen tak, aby respondenti bydlící v Praze hodnotili pouze magistrát, nikoli krajský úřad, jelikož je to v postatě totéž.
- Co se týká hodnotících parametrů v dotazníku, obsahuje tři hlavní části - podle úrovní veřejné správy v ČR, kde každá část obsahuje totožný set otázek s 5-ti bodovou škálou, aby bylo možno spokojenost s jednotlivými úrovněmi veřejné správy navzájem porovnat. Výčet jednotlivých parametrů spokojenosti se státní správou opětně vychází ze Strategie Smart Administration.
- Jako doplňkový hodnotící parametr bude sloužit metodologie NPS (net promoter score) - ukazatel výkonnosti a spokojenosti, který vychází z 10-ti bodové škály a dále pak také status řešení požadavku (FCRR, SCRR a SR), konkrétní metody výpočtu jsou více vysvětleny na straně 57-58 v tomto dokumentu.
- Sběr dat bude probíhat na základě platného kodexu ESOMAR – viz. strana 59-69 v tomto dokumentu.



IBRS - International Business & Research Services s.r.o.
CZ 26137586, Prague 10, Dubčická 6-8
tel. +420 274 817 843

Vážený pane, vážená paní,

Jmenuji se _____ a pracuji pro společnost IBRS s.r.o. V současné době realizujeme průzkum veřejného mínění zaměřený na spokojenost občana s veřejnou správou. Do tohoto průzkumu jste byl(a) vybrán(a) náhodně - stejně jako v loterii.

Rozhovor, který s Vámi povedu, bude trvat asi 15 minut. Věnujte mi prosím trochu svého času.

Data z tohoto průzkumu budou počítačově zpracována a budou sloužit pro potřeby zadavatele tohoto průzkumu. IBRS Vám zaručuje úplnou anonymitu.

PART I - SCREENING

SC1) ZAZNAMENJETE POHLAVÍ.

RESPONDENTOVI NEPŘEDČÍTEJTE A PRŮBĚŽNĚ SLEDUJTE KVÓTU:

- Muž
 Žena

SC2) Kolik je Vám let?

PRŮBĚŽNĚ SLEDUJTE KVÓTU. ZAZNAMENJETE PŘESNÝ VĚK, KTERÝ RESPONDENT UVEDE:

Přesný věk let

POKUD RESPONDENT ODMÍTNE – PŘEČÍTEJTE:

Váš věk je velice důležitý pro naše statistické analýzy. Pokud nechcete povědět Váš přesný věk, tak mi prosím sdělte, do kterého z následujících věkových rozmezí patříte.

PŘEČÍTEJTE VĚKOVÉ KATEGORIE:

- méně než 18 let UKONČETE ROZHOVOR!
 18 - 29 let
 30 - 39 let
 40 - 49 let
 50 - 59 let
 60 - 69 let
 70 let a více

SC3) Jaké je Vaše nejvyšší ukončené vzdělání?

PŘEČÍTEJTE A PRŮBĚŽNĚ SLEDUJTE KVÓTU:

- základní
 středoškolské bez maturitny
 středoškolské s maturitou
 vyšší odborné nebo vysokoškolské

SC4) ZAZNAMENJETE VELIKOST MÍSTA DOTAZOVÁNÍ.

RESPONDENTOVI NEPŘEDČÍTEJTE A PRŮBĚŽNĚ SLEDUJTE KVÓTU:

- nad 100 000 obyvatel
 50 000 – 100 000 obyvatel
 20 000 – 49 999 obyvatel
 5 - 20 tis. Obyvatel
 do 5 tis. Obyvatel

Znění dotazníku /1/



SC5) ZAZNAMENIJE KRAJ DOTAZOVÁNÍ.
RESPONDENTOVI NEPŘEDCITEJTE A PŘUBEŽNĚ SLEDUJTE KVÓTU:

- Praha
- Středočeský
- Jihočeský
- Plzeňský
- Karlovarský
- Lístecký
- Liberecký
- Královéhradecký
- Pardubický
- Vysočina
- Jihomoravský
- Olomoucký
- Moravskoslezský
- Zlínský

PŘEČTĚTE:

V celém výzkumu se budeme zabývat veřejnou správou a jejími jednotlivými částmi.

Veřejnou správu můžeme rozdělit do tří základních částí:

První částí je státní správa, která zahrnuje vládu, jednotlivá ministerstva a další státní úřady jako jsou např. Český statistický úřad, Energetický regulační úřad, Rada pro rozhlasové a televizní vysílání, atd.

Druhou částí veřejné správy jsou vyšší územní samosprávné celky nebo-li kraje (krajské úřady).

Třetí částí veřejné správy jsou potom základní územní samosprávné celky nebo-li obce (obecní úřady, městské úřady, úřady městských částí) a dále u statutárních měst ještě magistráty.

Znění dotazníku /2/

PART II – SPOKOJENOST SE STÁTNÍ SPRÁVOU

PŘEČTĚTE:
Nejprve se ve výzkumu budeme krátce zabývat státní správou.

Q1.1) Jak jste celkově spokojen(a) se státní správou? Řekněte(a) byste, že

PŘEČTĚTE:

- rozhodně spokojen(a)
- spíše spokojen(a)
- ani spokojen(a) ani nespokojen(a)
- spíše nespokojen(a)
- rozhodně nespokojen(a)

Q1.2) Přechtu Vám nyní parametry týkající se Vaší spokojenosti se státní správou. K dispozici máte škálu od 1 do 5, kde 1 znamená rozhodně spokojen(a) až 5 znamená rozhodně nespokojen(a).

PŘEČTĚTE A UJISTĚTE SE, ZDA RESPONDENT ROZUMÍ ŠKÁLOVÁNÍ:

- 1 – rozhodně spokojen(a)**
- 2 – spíše spokojen(a)**
- 3 – ani spokojen(a) ani nespokojen(a)**
- 4 – spíše nespokojen(a)**
- 5 – rozhodně nespokojen(a)**

POŘADÍ PARAMETRŮ ROTUJE

Způsob poskytování informací	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> Dneví
Boj proti korupci	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> Dneví
Kvalita služeb	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> Dneví
Rozsah služeb	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> Dneví
Transparentnost a otevřenost	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> Dneví
Výkonnost a efektivita služeb	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> Dneví
Jednoduchost a srozumitelnost služeb	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> Dneví
Rychlost služeb	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> Dneví
Dostupnost služeb	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> Dneví
Využití informačních technologií – eGovernment	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> Dneví
Ochrana dat a zacházením s nimi	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> Dneví

POKUD RESPONDENT NEPOKOJUNÍ TERMÍNŮ „TRANSPARENTNOST A OTEVŘENOST“, VYSVĚTLETE – TRANSPARENTNOSTI A OTEVŘENOSTI ROZUMÍME TO, ZDA CHOVÁNÍ A JEDNÁNÍ DANĚHO ÚŘADU JE PRO VĚŘENOST PRŮHLÉDNÉ A PŘÍSTUPNÉ.

POKUD RESPONDENT NEVÍ, CO JE EGOVERNMENT, VYSVĚTLETE – EGOVERNMENT JE MOŽNOST KOMUNIKACE S ÚŘADY STÁTNÍ A VĚŘENÉ SPRÁVY V ELEKTRONICKÉ PODOBĚ (PŘES EMAIL, INTERNET, NARŘ. ELEKTRONICKÉ DANŮVÉ PŘÍZNÁNÍ ...)

Q1.3) Nyní Vám přechtu názvy jednotlivých úřadů státní správy a Vy mi u každého řekněte, jak hodnotíte jejich práci. K dispozici máte škálu stejnou jako ve škole od 1 do 5, kde 1 znamená nejlepší hodnocení až 5 znamená nejhorší hodnocení.

PORÁDÍ ÚŘADŮ ROTUJE

Úřad vlády České republiky	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> neví
Ministerstvo zahraničních věcí	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> neví
Ministerstvo obrany	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> neví
Národní bezpečnostní úřad	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> neví
Ministerstvo financí	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> neví
Finanční úřady	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> neví
Ministerstvo práce a sociálních věcí	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> neví
Úřady práce	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> neví
Česká správa sociálního zabezpečení	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> neví
Ministerstvo vnitra	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> neví
Policejní ČR	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> neví
Ministerstvo životního prostředí	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> neví
Ministerstvo pro místní rozvoj	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> neví
Ministerstvo průmyslu a obchodu	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> neví
Ministerstvo dopravy	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> neví
Ministerstvo zemědělství	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> neví
Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> neví
Ministerstvo kultury	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> neví
Ministerstvo zdravotnictví	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> neví
Krajské hygienické stanice	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> neví
Ministerstvo spravedlnosti	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> neví
Soudy	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> neví
Úřad průmyslového vlastnictví	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> neví
Český statistický úřad	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> neví
Český úřad zeměměřičký a katastrální	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> neví
Krajské katastrální úřady	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> neví
Český báňský úřad	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> neví
Energetický regulační úřad	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> neví
Úřad pro ochranu hospodářské soutěže	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> neví
Rada pro rozhlasové a televizní vysílání	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> neví
Správa státních imoťných rezerv	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> neví
Státní úřad pro jadernou bezpečnost	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> neví

POKUD RESPONDENT NEVÍ, ČÍM SE DANÝ ÚŘAD STÁTNÍ SPRÁVY ZABÝVÁ, VYSVĚTLETE DLE ROZPISU KOMPETENCÍ JEDNOTLIVÝCH ÚŘADŮ.

Q1.4) Nyní Vám znovu přečtu jednotlivé úřady státní správy a Vy mi u každého z nich prosím řeknete, zda jste s tímto úřadem měl(a) Vy osobně někdy nějakou vlastní zkušenost.

Pokud ANO, řekněte mi zároveň, kdy tato zkušenost s daným úřadem proběhla. Pokud jste měl/a/ více zkušeností, prosím uveďte, která z nich byla ta poslední.

KE KAŽDÉMU ÚŘADU STÁTNÍ SPRÁVY JE NUTNÉ VYPILNIT, ZDA VŮBEC A KDY PROBĚHLA ZKUŠENOST S DANÝM ÚŘADEM, POSLEDNÍ ZKUŠENOST LZE ZAZNAMENAT MAXIMÁLNĚ U JEDNOHO Z ÚRADŮ.

	před 0-3 měsíci	před 3-6 měsíci	před 6-12 měsíci	před 12 a více měsíci	bez zkušenosti	poslední zkušenost
Úřad vlády České republiky	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ministerstvo zahraničních věcí	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ministerstvo obrany	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Národní bezpečnostní úřad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ministerstvo financí	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Finanční úřady	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ministerstvo práce a sociálních věcí	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Úřady práce	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Česká správa soc. zabezpečení	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ministerstvo vnitra	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Police ČR	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ministerstvo životního prostředí	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ministerstvo pro místní rozvoj	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ministerstvo průmyslu a obchodu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ministerstvo dopravy	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ministerstvo zemědělství	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ministerstvo školství a tělovýchovy	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ministerstvo kultury	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ministerstvo zdravotnictví	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Krajské hygienické stanice	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ministerstvo spravedlnosti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Soudy	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Úřad průmyslového vlastnictví	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Český statistický úřad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Český úřad zeměměřičký a katastrální	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Krajské katastrální úřady	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Český báňský úřad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Energetický regulační úřad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Úřad pro ochranu hospodářské soutěže	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Rada pro rozhlasové a televizní vysílání	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Správa státních hmotných rezerv	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Státní úřad pro jadernou bezpečnost	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

POKUD RESPONDENT NEVÍ, ČIM SE DANÝ ÚŘAD STÁTNÍ SPRÁVY ZABÝVÁ, VYSVĚTLTE DLE ROZPISU KOMPETENCÍ JEDNOTLIVÝCH ÚRADŮ.

POKUD RESPONDENT UVEDĚ, ŽE MĚL ZKUŠENOST S VÍCE ÚŘADY, POŽÁDEJTE HO, ABY VÁM ŘEKL, S JAKÝM Z ÚRADŮ MĚL ZKUŠENOST NAPOSLEDY A JEHO ODPOVĚD ZAZNAMENEJTE DO OTÁZKY Q1.4):

OTÁZKY Q1.5) – Q1.7) POUZE PRO RESPONDENTY, KTERÍ MĚLI NĚJAKOU ZKUŠENOST SE STÁTNÍ SPRÁVOU (VIZ. OT Q1.4). POKUD RESPONDENT UVEDĚ, ŽE NEMĚL ZKUŠENOST S ŽADNÝM ÚŘADEM STÁTNÍ SPRÁVY – ODPOVĚĚD „POSLEDNÍ ZKUŠENOST“ V OTÁZCE Q1.4) JE PRAZDNÁ, POKRÁČUJTE NA Q2.1.

Q1.5) Nyri mi prosím řekněte, zda požadavek, který jste řešil(a) s/BUDE DOPLNĚN ÚŘAD STÁTNÍ SPRÁVY Z Q1.4), SE KTERÝM BYL RESPONDENT NAPOSLED V KONTAKTU/, byl během tohoto posledního kontaktu /BUDE DOPLNĚN ÚŘAD STÁTNÍ SPRÁVY Z Q1.4), SE KTERÝM BYL RESPONDENT NAPOSLED V KONTAKTU/ zcela vyřešen?

- ANO
 NE

Q1.6) A kolikrát jste celkově kontaktoval(a)/BUDE DOPLNĚN ÚŘAD STÁTNÍ SPRÁVY Z Q1.4), SE KTERÝM BYL RESPONDENT NAPOSLED V KONTAKTU/ kvůli tomuto požadavku?

- jednou
 dvakrát
 třikrát
 víc než třikrát

Q1.7) Na stupnici od 0 do 10 určete, s jakou pravděpodobností byste na základě svých zkušeností doporučil(a)/BUDE DOPLNĚN ÚŘAD STÁTNÍ SPRÁVY Z Q1.4) SE KTERÝM BYL RESPONDENT NAPOSLED V KONTAKTU/ svému známému nebo kolegovi? 0 znamená „rozhodně ne“ a 10 „rozhodně ano“.

- 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 NEVÍM

Znění dotazníku /6/

PART III – SPOKOJENOST S VYŠŠÍ ÚZEMNÍ SAMOSPRÁVOU - KRAJE

PART III NENÍ URČENA PRO PRO RESPONDENTY Z PRAHY – POKRÁČIJTE ROVNOU NA PART IV.

PŘEČTĚTE:

V další části rozhovoru se budeme zabývat vyšší územní samosprávou nebo-li krajskou správou (krajskými úřady).

Q2.1) Jak jste celkově spokojen(a) s vyšší územní samosprávou nebo-li krajskou správou ve Vašem kraji? Řekněte (a) byste, že ...

PŘEČTĚTE:

- rozhodně spokojen(a)
- spíše spokojen(a)
- ani spokojen(a) ani nespokojen(a)
- spíše nespokojen(a)
- rozhodně nespokojen(a)

Q2.2) Přechu Vám nyní parametry týkající se Vaší spokojenosti s vyšší územní samosprávou nebo-li krajskou správou ve Vašem kraji. K dispozici máte škálu od 1 do 5, kde 1 znamená rozhodně spokojen(a) až 5 znamená rozhodně nespokojen(a).

PŘEČTĚTE A UJISTĚTE SE, ZDA RESPONDENT ROZUMÍ ŠKÁLOVÁNÍ:

- 1 – rozhodně spokojen(a)**
- 2 – spíše spokojen(a)**
- 3 – ani spokojen(a) ani nespokojen(a)**
- 4 – spíše nespokojen(a)**
- 5 – rozhodně nespokojen(a)**

POŘADÍ PARAMETRŮ ROTUJE

Způsob poskytování informací	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> neví
Boj proti korupci	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> neví
Kvalita služeb	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> neví
Rozsah služeb	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> neví
Transparentnost a otevřenost	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> neví
Výkonnost a efektivita služeb	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> neví
Jednoduchost a srozumitelnost služeb	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> neví
Rychlost služeb	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> neví
Dostupnost služeb	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> neví
Využití informačních technologií – eGovernment	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> neví
Ochrana dat a zacházení s nimi	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> neví

POKUD RESPONDENT NEPOROZUMÍ TERMÍNŮ „TRANSPARENTNOST A OTEVŘENOST“, VYSVĚTLIETE – TRANSPARENTNOST A OTEVŘENOST ROZUMÍME TO, ZDA CHOVÁNÍ A JEDNÁNÍ DANÉHO ÚŘADU JE PRO VEREJNOST PRŮHLÉDNÉ A PŘÍSTUPNÉ.

POKUD RESPONDENT NEVÍ, CO JE EGOVERNMENT, VYSVĚTLIETE – EGOVERNMENT JE MOŽNOST KOMUNIKACE S ÚŘADY STÁTNÍ A VEREJNÉ SPRÁVY V ELEKTRONICKÉ PODODĚ (PŘES EMAIL, INTERNET, NAPŘ. ELEKTRONICKÉ DAŇOVÉ PŘÍZNAVÍ ...)

**Q2.3) Jak celkově hodnotíte práci vyšší územní samosprávy neboli krajské správy ve Vašem kraji?
 K dispozici máte škálu stejnou jako ve škole od 1 do 5, kde 1 znamená nejlepší hodnocení
 až 5 znamená nejhorší hodnocení.**

- 1 2 3 4 5 Neví

Q2.4) Máte Vy osobně nějakou vlastní zkušenost s úřadem vyšší územní samosprávy nebo-li krajské správy ve Vašem kraji? Pokud ANO, řekněte mi zároveň, kdy naposledy tato zkušenost úřadem krajské správy proběhla.

- před 0-3 měsíci POKRAČUJTE OT Q2.5)
 před 3-6 měsíci POKRAČUJTE OT Q2.5)
 před 6-12 měsíci POKRAČUJTE OT Q2.5)
 před 12 a více měsíci POKRAČUJTE OT Q2.5)
 nemám zkušenost POKRAČUJTE OT Q3.1)

OTÁZKY Q2.5) – Q2.7) POUZE PRO RESPONDENTY, KTERÍ MĚLI NĚJAKOU ZKUŠENOST S ÚŘADEM KRAJSKÉ SPRÁVY (VIZ. OT Q2.4); POKUD RESPONDENT UVEDE, ŽE NEMEL ZKUŠENOST S ÚŘADEM KRAJSKÉ SPRÁVY, POKRAČUJTE NA Q3.1.

Q2.5) Nyní mi prosím řekněte, zda požadavek, který jste řešil(a) s úřadem krajské správy, byl během tohoto posledního kontaktu zcela vyřešen?

- ANO
 NE

Q2.6) A kolikrát jste celkově kontaktoval(a) úřad krajské správy kvůli tomuto požadavku?

- jednou
 dvakrát
 třikrát
 víc než třikrát

Q2.7) Na stupnici od 0 do 10 určete, s jakou pravděpodobností byste na základě svých zkušeností doporučil(a) úřad krajské správy svému známému nebo kolegovi? 0 znamená „rozhodně ne“ a 10 „rozhodně ano“.

- 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 NEVÍM

Znění dotazníku /8/

PART IV – SPOKOJENOST SE ZÁKLADNÍMI ÚZEMNÍMI SAMOSPRÁVNÍMI CELKY – OBCNÍ/MĚSTSKÉ ÚŘADY/ÚŘADY MĚSTSKÝCH ČÁSTÍ/MAGISTRÁTŮ

PŘEČTĚTE:

V poslední části rozhovoru se budeme krátce zabývat základními územními samosprávními celky, kterými rozumíme v případě menších obcí „obecní úřady“, ve městech pak „městské úřady“ a nebo v případě statutárních měst, (ta se mohou člení na dílčí samosprávné části) „magistráty“ a „úřady městských částí“. Nejprve se budeme věnovat obcím/městským úřadům/úřadům městských částí a dále ještě v rámci statutárních měst magistrátům.

V PŘÍPADĚ, ŽE RESPONDENT BYDLÍ V MENŠÍ OBCI, POUŽÍVEJTE PROSÍM VÝRAZ „OBCNÍ ÚŘAD“ V PŘÍPADĚ BYDLÍSTE VE MĚSTĚ „MĚSTSKÝ ÚŘAD“ A POKUD MÁ RESPONDENT BYDLÍSTE V JEDNOM Z NÍŽE VYJEMOVANÝCH STATUTÁRNÍCH MĚST, POUŽÍVEJTE PROSÍM U NÁSLEDUJÍCÍCH OTÁZEK VÝRAZ „ÚŘAD MĚSTSKÉ ČÁSTI“.

SEZNAM STATUTÁRNÍCH MĚST V ČR: Praha, Brno, Plzeň, Ostrava, Liberec, Olomouc, Opava, České Budějovice, Karlovy Vary, Ústí nad Labem, Hradec Králové, Pardubice, Zlín, Havířov, Jihlava, Kladno, Most, Teplice, Karviná, Mladá Boleslav, Frýdek-Místek, Přerov, Chomutov, Děčín

Q3.1) Jak jste celkově spokojen(a) s Vaším obcím/městským úřadem/úřadem městské části? Rekl(a) byste, že ...

PŘEČTĚTE:

- rozhodně spokojen(a)
- spíše spokojen(a)
- ani spokojen(a) ani nespokojen(a)
- spíše nespokojen(a)
- rozhodně nespokojen(a)

Q3.2) Přechtu Vám nyní parametry týkající se Vaší spokojenosti s Vaším obcím/městským úřadem/úřadem městské části? K dispozici máte škálu od 1 do 5, kde 1 znamená rozhodně spokojen(a) až 5 znamená rozhodně nespokojen(a).

PŘEČTĚTE A UJISTĚTE SE ZDA RESPONDENT ROZUMÍ ŠKÁLOVÁNÍ:

- 1 – rozhodně spokojen(a)**
- 2 – spíše spokojen(a)**
- 3 – ani spokojen(a) ani nespokojen(a)**
- 4 – spíše nespokojen(a)**
- 5 – rozhodně nespokojen(a)**

POŘADÍ PARAMETRŮ ROTUJE

Způsob poskytování informací	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> neví
Boj proti korupci	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> neví
Kvalita služeb	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> neví
Rozsah služeb	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> neví
Transparentnost a otevřenost	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> neví
Výkonnost a efektivita služeb	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> neví
Jednoduchost a srozumitelnost služeb	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> neví
Rychlost služeb	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> neví
Dostupnost služeb	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> neví

Využití informačních technologií – e-government

1 2 3 4 5 Dneví

Ochrana dat a zacházení s nimi

1 2 3 4 5 Dneví

POKUD RESPONDENT NEPOROZUMÍ TERMÍNU „TRANSPARENTNOST A OTEVŘENOST“ VYSVĚTLTE – TRANSPARENTNOSTI A OTEVŘENOSTI ROZUMÍME TO, ZDA CHOVÁNÍ A JEDNÁNÍ DANÉHO ÚŘADU JE PRO VEREJNOST PRŮHLÉDNÉ A PŘÍSTUPNÉ.

POKUD RESPONDENT NEVÍ, CO JE EGOVERNMENT, VYSVĚTLTE – EGOVERNMENT JE MOŽNOST KOMUNIKACE S ÚŘADY STÁTNÍ A VEREJNÉ SPRÁVY V ELEKTRONICKÉ PODOBĚ (PŘES EMAIL, INTERNET, NAPŘ. ELEKTRONICKÉ DANOVÉ PŘÍZNAVÁNÍ...)

Q3.3) Jak celkově hodnotíte práci Vašeho obecního/městského úřadu/úřadu městské části?

K dispozici máte škálu stejnou jako ve škole od 1 do 5, kde 1 znamená nejlepší hodnocení až 5 znamená nejhorší hodnocení.

1 2 3 4 5 Dneví

Q3.4) Máte Vy osobně nějakou vlastní zkušenost s Vaším obecním/městským úřadem/úřadem městské části? Pokud ANO, řekněte mi zároveň, kdy tato zkušenost s úřadem krajské správy naposledy proběhla.

- před 0-3 měsíci POKRAČUJTE OT Q3.5)
- před 3-6 měsíci POKRAČUJTE OT Q3.5)
- před 6-12 měsíci POKRAČUJTE OT Q3.5)
- před 12 a více měsíci POKRAČUJTE OT Q3.5)
- nemám zkušenost POKRAČUJTE PART V IDENTIFIKACE

OTÁZKY Q3.5) – Q3.7) POUZE PRO RESPONDENTY, KTERÍ MĚLI NĚJAKOU ZKUŠENOST S OBECNÍM/MĚSTSKÝM ÚŘADEM (VIZ OT Q3.4). POKUD RESPONDENT UVEDE, ŽE NEMĚL ZKUŠENOST S OBECNÍM/MĚSTSKÝM ÚŘADEM, POKRAČUJTE NA Q3.8., POKUD RESPONDENT NEBYDLI VE STATUTÁRNÍM MĚSTĚ, POKRAČUJTE IDENTIFIKACI.

Q3.5) Nyní mi prosím řekněte, zda požadavek, který jste řešil(a) s obecním/městským úřadem/úřadem městské části, byl během tohoto posledního kontaktu zcela vyřešen?

- ANO
- NE

Q3.6) A kolikrát celkově jste kontaktoval obecní/městský úřad/úřad městské části kvůli tomuto požadavku?

- jednou
- dvakrát
- třikrát
- víc než třikrát

Q3.7) Na stupnici od 0 do 10 určete, s jakou pravděpodobností byste doporučil(a) na základě svých zkušeností Vaší obecní/městský úřad/úřad městské části svému známému nebo kolegovi? 0 znamená „rozhodně ne“ a 10 „rozhodně ano“.

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 NEVÍM

PŘEČTĚTE: Nyní se budeme věnovat magistrátům v rámci statutárních měst.

POKUD RESPONDENT NEBYDLI V ŽÁDNÉM Z NIŽE UVEDENÝCH STATUTÁRNÍCH MĚST, POKRAČUJTE PROŠIM IDENTIFIKACÍ.

SEZNAM STATUTÁRNÍCH MĚST V ČR:
 Praha, Brno, Plzeň, Ostrava, Liberec, Olomouc, Opava, České Budějovice, Karlovy Vary, Ústí nad Labem, Hradec Králové, Pardubice, Zlín, Havířov, Jihlava, Kladno, Most, Teplice, Karviná, Mladá Boleslav, Frydek-Místek, Píerov, Chomutov, Děčín

Q3.8) Jak jste celkově spokojen(a) s magistrátem ve Vašem městě? Řek(a) byste, že ...

PŘEČTĚTE:

- rozhodně spokojen(a)
- spíše spokojen(a)
- ani spokojen(a) ani nespokojen(a)
- spíše nespokojen(a)
- rozhodně nespokojen(a)

Q3.9) Přetlu Vám nyní parametry týkající se Vaší spokojenosti s magistrátem ve Vašem městě. K dispozici máte škálu od 1 do 5, kde 1 znamená rozhodně nespokojen(a) až 5 znamená rozhodně nespokojen(a).

PŘEČTĚTE A UJISTĚTE SE ZDA RESPONDENT ROZUMÍ ŠKALOVÁNÍ:

- 1 – rozhodně spokojen(a)**
- 2 – spíše spokojen(a)**
- 3 – ani spokojen(a) ani nespokojen(a)**
- 4 – spíše nespokojen(a)**
- 5 – rozhodně nespokojen(a)**

POŘADÍ PARAMETRŮ ROTUJE

Způsob poskytování informací	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	Dneví
Boj proti korupci	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	Dneví
Kvalita služeb	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	Dneví
Rozsah služeb	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	Dneví
Transparentnost a otevřenost	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	Dneví
Výkonnost a efektivita služeb	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	Dneví
Jednodušnost a srozumitelnost služeb	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	Dneví
Rychlost služeb	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	Dneví
Dostupnost služeb	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	Dneví
Využití informačních technologií – eGovernment	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	Dneví
Ochrana dat a zacházením s nimi	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	Dneví

POKUD RESPONDENT NEPOROZUMÍ TERMÍNU „TRANSPARENTNOST A OTEVŘENOST“, VYSVĚTLTE – TRANSPARENTNOST A OTEVŘENOSTI ROZUMÍME, TO ZDA CHOVÁNÍ A JEDNÁNÍ DANÉHO ÚRADU JE PRO VĚREBNOST PRŮHLLEDNÉ A PŘÍSTUPNÉ

POKUD RESPONDENT NEVÍ, CO JE EGOVERNMENT, VYSVĚTLTE – EGOVERNMENT JE MOŽNOST KOMUNIKACE S ÚŘADY STATNÍ A VĚREBNĚ SPRÁVY V ELEKTRONICKÉ PODOBĚ (PŘES EMAIL, INTERNET, NAPŘ. ELEKTRONICKÉ DANOVÉ PŘIZNÁNÍ ...)

Q3.10) Jak celkově hodnotíte práci magistra ve Vašem městě? K dispozici máte škálu stejnou jako ve škole od 1 do 5, kde 1 znamená nejlepší hodnocení až 5 znamená nejhorší hodnocení.

1 2 3 4 5 Neví

Q3.11) Máte Vy osobně nějakou vlastní zkušenost s magistrátem ve Vašem městě? Pokud ANO, řekněte mi zároveň, kdy tato zkušenost s magistrátem naposledy proběhla.

- před 0-3 měsíci
 - před 3-6 měsíci
 - před 6-12 měsíci
 - před 12 a více měsíci
 - nemám zkušenost
- POKRAČUJTE OT Q3.5)
 POKRAČUJTE OT Q3.5)
 POKRAČUJTE OT Q3.5)
 POKRAČUJTE OT Q3.5)
 POKRAČUJTE PART V IDENTIFIKACE
 OTÁZKY Q3.12) – Q3.14) POUZE PRO RESPONDENTY, KTERÍ MĚLI NĚJAKOU ZKUŠENOST S MAGISTRÁTEM (VIZ. OT Q3.11). POKUD RESPONDENT UVEDE, ŽE NEMĚL ZKUŠENOST S MAGISTRÁTEM, POKRAČUJTE IDENTIFIKACI.

Q3.12) Nyní mi prosím řekněte, zda požadavek, který jste řešil(a) s magistrátem ve Vašem městě, byl během tohoto posledního kontaktu zcela vyřešen?

ANO
 NE

Q3.13) A kolikrát celkově jste kontaktoval magistrát kvůli tomuto požadavku?

- jednou
- dvakrát
- třikrát
- víc než třikrát

Q3.14) Na stupnici od 0 do 10 určete, s jakou pravděpodobností byste doporučil(a) na základě svých zkušeností magistrát ve Vašem městě svému známému nebo kolegovi? 0 znamená „rozhodně ne“ a 10 „rozhodně ano“.

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 NEVÍM

PART IV – IDENTIFIKACE

PŘEČTĚTE: Na závěr bych Vás rád poprosil/a o několik osobních údajů. Tyto údaje budou použity pouze pro potřeby vyhodnocení a neohrozí Vaši anonymitu.

1) Můžete mi prosím říct, do jaké kategorie byste sami sebe zařadili?

PŘEČTĚTE:

- Vrcholový management, majitelé větších firem
- Odborníci, specialisté, pracovníci s vysokoškolským vzděláním (lékaři, právníci, inženýři apod.)
- Střední management, majitelé malých firem, vyšší úředníci (vedoucí oddoru, apod.)
- Zvorníci, pracovníci s nutnou kvalifikací či praxí (kadeřnice, soustružník, asistentka, obchodní zástupce, úředníci apod., svobodná povolání)
- Pracovníci bez nutné kvalifikace (pomocný dělník, hlídač)
- Pracovníci popř. Zvorníci s příležitostným příjmem (pracující na dohodu o provedení práce, přivydávající si studenti, ženy v domácnosti či důchodci)
- Ekonomicky neaktivní (důchodci, studenti, ženy v domácnosti, nezaměstnaní apod.)

12) Kolik osob mladších 18 let s Vámi žije v domácnosti?

- žádné POKRÁČU I4)
- jedno
- dvě
- tři
- čtyři
- pět a více

13) Kolik osob včetně Vás žije ve Vaší domácnosti?

- jedna
- dvě
- tři
- čtyři
- pět a více

14) Jaký je Váš rodinný stav? Jste:

PŘEČTĚTE:

- svobodný/á
- ženatý/vdaná
- rozvedený/á
- vdova, vdovec

15) Mohl(a) byste nám prosím říci Váš průměrný měsíční čistý příjem? Stačí nám kategorie.

- do 3 000 Kč
- 3 001 – 5 000 Kč
- 5 001 – 6 000 Kč
- 6 001 – 7 000 Kč
- 7 001 – 8 000 Kč
- 8 001 – 9 000 Kč
- 9 001 – 10 000 Kč
- 10 001 – 12 000 Kč

- 12 001 – 14 000 Kč
- 14 001 – 16 000 Kč
- 16 001 – 20 000 Kč
- 20 001 Kč a více
- odmítnul(a)/neví

I6) Mohl(a) byste nám prosím říci Vaš průměrný měsíční čistý příjem Vaší rodiny/domácnosti? Stačí nám kategorie.

- do 7 000 Kč
- 7 001 - 10 000 Kč
- 10 001 - 12 500 Kč
- 12 501 - 15 000 Kč
- 15 001 – 17 500 Kč
- 17 501 - 20 000 Kč
- 20 001 - 22 500 Kč
- 22 501 – 25 000 Kč
- 25 001 – 30 000 Kč
- 30 001 – 35 000 Kč
- 35 001 Kč a více
- odmítnul(a)/neví

I7) Můžete mi prosím sdělit, jaké je Vaše zaměstnanecké postavení?

- zaměstnanec
- OSVČ, živnostník, podnikatel
- jiné (student, důchodce, nezaměstnaný, v domácnosti atd.)

I8) V jakém druhu bytu/domu bydlíte?

- ve státním bytě, v obecním bytě
- v družstevním bytě
- v bytě v osobním vlastnictví
- v rodinném domku/vile
- v podnájmu
- v nájemním bytě v soukromém vlastnictví

I9) Řekněte mi prosím, které z těchto komunikačních prostředků máte Vy osobně k dispozici, ať už doma, v zaměstnání nebo někde jinde.

POKUD RESPONDENT NEMÁ PŘÍSTUP K INTERNETU, POKRÁČTE ROVNOU NA I11).

- telefon (pevnou linku)
- mobilní telefon
- osobní počítač (PC)
- Internet
- žádný z uvedených - NEPŘEDČITĚTE

I10) Používáte také elektronické poštu? Posíláte a dostáváte Vy sám (sama) e-maily?

- ano
- ne
- neví/neodpověděl/a

11.1) ZAŘAĎTE PROSÍM SAMOSTATNĚ RESPONDENTA NA ZÁKLADĚ JEHO ODPOVĚDÍ NA PŘEDCHOZÍ OTÁZKY DO JEDNÉ Z NÁSLEDUJÍCÍCH SOCIÁLNÍCH TŘÍD:

- A – vyšší střední třída (vyšší vzdělání, vyšší příjem, vysoká životní úroveň)
- B – střední třída (střední vzdělání, střední příjem, střední životní úroveň)
- C – nižší střední třída (střední/nižší vzdělání, střední/nižší příjem, mírně nižší životní úroveň)
- C2 – vyšší dělnické profese (dělník vykonávající složitější činnost, předák)
- D – dělnické profese (vyučeny/nevyučeny dělník, vykonávající jednoduchou činnost)
- E – nižší životní úroveň

PODĚKujte RESPONDENTOVÍ ZA ČAS A OCHOTU A UKONČETE ROZHOVOR.



Struktura výstupů

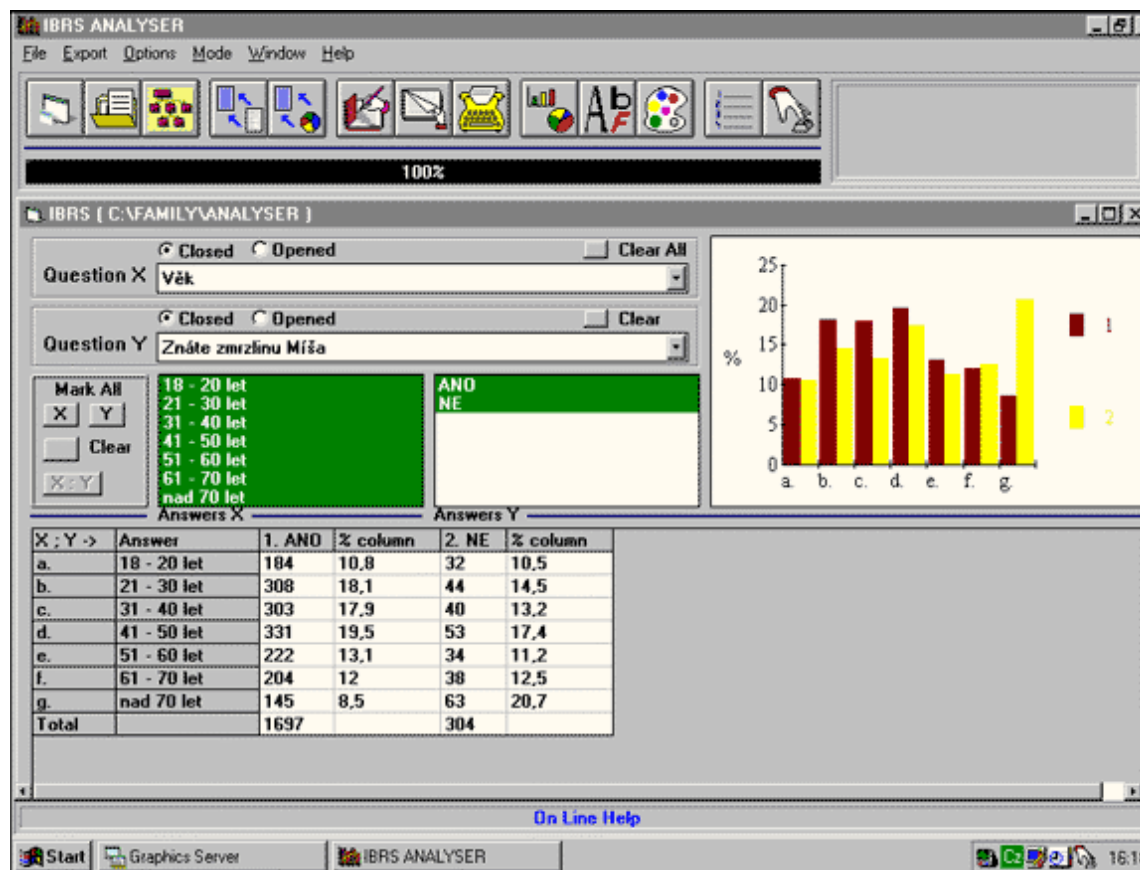
Struktura výstupů

Struktura výstupů:

- Závěrečná zpráva v českém jazyce a definované struktuře
 - 1/ jeden tištěný originál
 - 2/ dvě tištěné kopie
 - 3/ elektronicky na platformě MS Office
- Přílohové tabulky - Elektronicky, formát Excel.
- Data v SPSS - Elektronicky, SPSS formát (1 řádek = 1 respondent, sloupce = otázky)
- IBRS ANALYZER
 - 1/ licence na software IBRS ANALYZER
 - 2/ bezplatná instalace na pracovišti
 - 3/ bezplatné zaškolení v rozsahu 10 hodin

/podrobný popis software viz další stránku/

- IBRS ANALYZER je analytický software IBRS, který interaktivní a snadnou formou umožní klientovi tvorbu vlastního typu vyhodnocení, třídění dat i jednoduché statistiky, včetně statistické relevance dat



Struktura závěrečné správy:

- Cíle a metodologie průzkumu strana 34
- Shrnutí strana 34
- Srovnání jednotlivých typů veřejné zprávy (státní zpráva, vyšší územní samospráva, základní územní samospráva, magistráty) strana 36
- Detailní vyhodnocení – Spokojenost se státní správou strana 40
- Detailní vyhodnocení – Spokojenost s vyšší územní samosprávou – kraje strana 44
- Detailní vyhodnocení – Spokojenost se základními územními samosprávnými celky – obecní / městské úřady / úřady městských částí strana 48
- Detailní vyhodnocení – Spokojenost se základními územními samosprávnými celky – magistráty strana 52

Popis závěrečné zprávy

- Závěrečná zpráva bude obsahovat výsledky za celkový počet respondentů a dále také výsledky tříděné podle „Základní sestavy dat“. Základní sestava dat zahrnuje třídění podle základních sociodemografických identifikátorů – SC1) pohlaví, SC2) věk, SC3) vzdělání, SC4) Velikost místa bydliště, SC5) region, I11) ABCDE klasifikace (rozdělení respondentů podle jejich socioekonomického statutu).
- Třídění podle „Základní sestavy dat“ znamená, že výsledky budou počítány vždy za konkrétní skupinu respondentů v dané kategorii např. samostatné výsledky za muže, samostatné výsledky za ženy, samostatné výsledky ve věkové kategorii 18-29 let ...atd.
- Na základě konkrétních výsledků je možná redukce základní sestavy dat (např. v případě, že velikost vzorku v dané kategorii nebude dostatečně validní) nebo případné přidání dalších kritérií pro třídění výsledků (např. respondenti se zkušeností x bez zkušenosti .. atd.).

- Kromě závěrečné zprávy budou výstupy zahrnovat tabulkové vyhodnocení všech otázek ve formátu xls – toto vyhodnocení bude obsahovat celkové výsledky (absolutní a relativní četnosti všech odpovědí) a také třídění výsledků podle všech sociodemografických a identifikačních otázek:

SC1) Pohlaví

SC2) Věk

SC3) Vzdělání

SC4) Velikost místa dotazování

SC5) Kraj

I1) Zaměstnání – kategorie

I2) Počet dětí

I3) Počet osob v domácnosti

I4) Rodinný stav

I5) Osobní příjem

I6) Příjem domácnosti

I7) zaměstnanecký statut (zaměstnanec, OSVČ, ...)

I8) Typ bydlení

I9) Komunikační prostředky

I10) Používání e.mailu

I11) Klasifikace ABCDE



Detailní struktura závěrečné zprávy



Cíle a metodologie průzkumu, Shrnutí

Struktura vyhodnocení v této části

Cíle a metodologie průzkumu:

- Tato část bude obsahovat popis cílů průzkumu a metodiku sběru a vyhodnocení dat.

Shrnutí:

- Tato část bude obsahovat hlavní závěry z průzkumu ve formě textových popisů hlavních výsledků z analýzy dat.



Srovnání jednotlivých typů veřejné zprávy

Pozn.: V této části vyhodnocení budou data vyhodnocena na celkový počet respondentů.

Vzájemné srovnání výsledků za jednotlivé typy veřejné správy (státní zpráva, vyšší územní samospráva, základní územní samospráva, magistráty) :

- Otázky: Q1.1), Q1.2), Q2.1.),Q2.2),Q3.1),Q3.2),Q3.8),Q3.9) – srovnání parametrů spokojenosti jednotlivých typů veřejné správy – zobrazení formou průměrných známek v čárovém grafu.
- Otázky: Q1.1), Q1.2), Q2.1.),Q2.2),Q3.1),Q3.2),Q3.8),Q3.9) – určení korelované důležitosti jednotlivých parametrů pro jednotlivé typy veřejné správy - zobrazení do dvourozměrné poziční mapy osa X spokojenost a osa Y korelovaná důležitost (podrobný popis viz. vzory vyhodnocení) – pro každý typ veřejné správy 1 poziční mapa.
- Otázky: Q1.3), Q2.3),Q3.3), Q3.10) – srovnání hodnocení úřadů jednotlivých typů veřejné správy – zobrazení formou průměrných známek v čárovém grafu.
- Otázky: Q1.4), Q2.4),Q3.4), Q3.11) – srovnání doby získání zkušenosti s úřady jednotlivých typů veřejné správy – zobrazení formou pásového grafu s barevně odlišenou dobou získání zkušenosti.

Pozn.: V této části vyhodnocení budou data vyhodnocena na celkový počet respondentů.

Pozn. Kategorie A,B,C,D jsou vždy kombinace odpovědí, zda je požadavek vyřešen nebo ne, a zda bylo k řešení požadavku již potřeba jednoho nebo více kontaktů.

Vzájemné srovnání výsledků za jednotlivé typy veřejné správy (státní správa, vyšší územní samospráva, základní územní samospráva, magistráty) :

■ Otázky: Q1.5),Q1.6), Q2.5), Q2.6), Q3.5), Q3.6), Q3.12), Q3.13) – srovnání statutu řešení/vyřešení požadavků pro úřady jednotlivých typů veřejné správy – zobrazení formou sloupcového grafu s jednotlivými statusy řešení. Statusy řešení/ vyřešení požadavku jsou následující:

A - požadavek vyřešen při prvním kontaktu

B - požadavek vyřešen, ale na více kontaktů

C - kontakt proběhl pouze 1 a požadavek zatím není vyřešen

D – ani po více kontaktech není požadavek stále vyřešen

(podrobný popis viz. vzory vyhodnocení)

Vzájemné srovnání výsledků za jednotlivé typy veřejné správy (státní správa, vyšší územní samospráva, základní územní samospráva, magistráty) :

Pozn.: V této části vyhodnocení budou data vyhodnocena na celkový počet respondentů.

- Otázky: Q1.7), Q2.7), Q3.7), Q3.14) – srovnání NPS (net promoter skóre) pro úřady jednotlivých typů veřejné správy – zobrazení formou pásového grafu s barevně odlišeným typem respondenta (promotér, pasivní, odmítač) a výsledné NPS skóre ve formě sloupcového grafu. (podrobný popis viz. vzory vyhodnocení)



Spokojenost se státní správou

„Základní sestava dat“ zahrnuje třídění podle základních sociodemografických identifikátorů – SC1) pohlaví, SC2) věk, SC3) vzdělání, SC4) Velikost místa bydliště, SC5) region, I11) ABCDE klasifikace (rozdělení respondentů podle jejich socioekonomického statutu).

Třídění podle „Základní sestavy dat“ znamená, že výsledky budou počítány vždy za konkrétní skupinu respondentů v dané kategorii např. samostatné výsledky za muže, samostatné výsledky za ženy, samostatné výsledky ve věkové kategorii 18-29 let ...atd.

Detailní vyhodnocení části pro státní správu:

- Otázka: Q1.1) – vyhodnocení otázky na celek a dále třídění podle základní sestavy dat (pohlaví, věk, vzdělání, velikost místa bydliště, region, ABCDE klasifikace) - zobrazení formou pásových grafů s barevně odlišenými odpověďmi a vnesenými průměrnými známkami.
- Otázka: Q1.2) – vyhodnocení jednotlivých parametrů (každý parametr hodnocen samostatně) spokojenosti na celek a dále třídění podle ZS (pohlaví, věk, vzdělání, velikost místa bydliště, region, ABCDE klasifikace) - zobrazení formou pásových grafů s barevně odlišenými odpověďmi.
- Otázka: Q1.3) – hodnocení jednotlivých úřadů státní správy (každý úřad hodnocen samostatně) hodnocení na celek a dále třídění podle ZS (pohlaví, věk, vzdělání, velikost místa bydliště, region, ABCDE klasifikace) - zobrazení formou pásových grafů s barevně odlišenými odpověďmi a vnesenými průměrnými známkami..
- Otázka: Q1.4) – vyhodnocení doby získání zkušenosti pro jednotlivé úřady státní správy (každý úřad hodnocen samostatně) hodnocení na celek a dále třídění podle ZS (pohlaví, věk, vzdělání, velikost místa bydliště, region, ABCDE klasifikace) - zobrazení formou pásových grafů s barevně odlišenou dobou získání zkušenosti. Dále bude vytvořen sloupcový graf za všechny respondenty, který bude zobrazovat podíly respondentů s poslední získanou zkušeností u jednotlivých úřadů.

„Základní sestava dat“ zahrnuje třídění podle základních sociodemografických identifikátorů – SC1) pohlaví, SC2) věk, SC3) vzdělání, SC4) Velikost místa bydliště, SC5) region, I11) ABCDE klasifikace (rozdělení respondentů podle jejich socioekonomického statusu).

Třídění podle „Základní sestavy dat“ znamená, že výsledky budou počítány vždy za konkrétní skupinu respondentů v dané kategorii např. samostatné výsledky za muže, samostatné výsledky za ženy, samostatné výsledky ve věkové kategorii 18-29 let ...atd.

Detailní vyhodnocení části pro státní správu:

- Otázky: Q1.5),Q1.6) – vyhodnocení statutu řešení/vyřešení požadavků pro úřady státní správy na celek a dále třídění podle ZS (pohlaví, věk, vzdělání, velikost místa bydliště, region, ABCDE klasifikace) – zobrazení formou pásových grafů s barevně odlišenými podíly respondentů podle statusu .

Dále bude vyhodnocena četnost kontaktů při řešení požadavku, vyhodnocení na dvě skupiny respondentů mají vyřešeno x nemají vyřešeno – zobrazeno ve formě pásového grafu s barevně odlišenými počty kontaktů.

Statusy řešení/ vyřešení požadavku jsou následující:

A - požadavek vyřešen při prvním kontaktu

B - požadavek vyřešen, ale na více kontaktů

C - kontakt proběhl pouze 1 a požadavek zatím není vyřešen

D – ani po více kontaktech není požadavek stále vyřešen

(podrobný popis viz. vzory vyhodnocení)

Pozn. Kategorie A,B,C,D jsou vždy kombinace odpovědí, zda je požadavek vyřešen nebo ne, a zda bylo k řešení požadavku již potřeba jednoho nebo více kontaktů.

„Základní sestava dat“ zahrnuje třídění podle základních sociodemografických identifikátorů – SC1) pohlaví, SC2) věk, SC3) vzdělání, SC4) Velikost místa bydliště, SC5) region, I11) ABCDE klasifikace (rozdělení respondentů podle jejich socioekonomického statutu).

Třídění podle „Základní sestavy dat“ znamená, že výsledky budou počítány vždy za konkrétní skupinu respondentů v dané kategorii např. samostatné výsledky za muže, samostatné výsledky za ženy, samostatné výsledky ve věkové kategorii 18-29 let ...atd.

Detailní vyhodnocení části pro státní správu:

- Otázka: Q1.7) – NPS (net promoter skóre) pro úřady státní správy, vyhodnocení na celek a dále třídění podle ZS (pohlaví, věk, vzdělání, velikost místa bydliště, region, ABCDE klasifikace) – zobrazení formou pásových grafu s barevně odlišeným typem respondenta (promotér, pasivní, odmítač) a výsledné NPS skóre ve formě sloupcového grafu. (podrobný popis viz. vzory vyhodnocení)



Spokojenost s vyšší územní samosprávou - kraje

Struktura vyhodnocení v této části /1/

„Základní sestava dat“ zahrnuje třídění podle základních sociodemografických identifikátorů – SC1) pohlaví, SC2) věk, SC3) vzdělání, SC4) Velikost místa bydliště, SC5) region, I11) ABCDE klasifikace (rozdělení respondentů podle jejich socioekonomického statutu).

Třídění podle „Základní sestavy dat“ znamená, že výsledky budou počítány vždy za konkrétní skupinu respondentů v dané kategorii např. samostatné výsledky za muže, samostatné výsledky za ženy, samostatné výsledky ve věkové kategorii 18-29 let ...atd.

Detailní vyhodnocení části pro vyšší územní samosprávu:

- Otázka: Q2.1) – vyhodnocení otázky na celek a dále třídění podle ZS (pohlaví, věk, vzdělání, velikost místa bydliště, region, ABCDE klasifikace) - zobrazení formou pásových grafů s barevně odlišenými odpověďmi a vyneseny průměrnými známkami.
- Otázka: Q2.2) – vyhodnocení jednotlivých parametrů (každý parametr hodnocen samostatně) spokojenosti na celek a dále třídění podle ZS (pohlaví, věk, vzdělání, velikost místa bydliště, region, ABCDE klasifikace) - zobrazení formou pásových grafů s barevně odlišenými odpověďmi.
- Otázka: Q2.3) – hodnocení úřadu krajské správy hodnocení na celek a dále třídění podle ZS (pohlaví, věk, vzdělání, velikost místa bydliště, region, ABCDE klasifikace) - zobrazení formou pásových grafů s barevně odlišenými odpověďmi a vyneseny průměrnými známkami..
- Otázka: Q2.4) – vyhodnocení doby získání zkušenosti s úřadem krajské správy hodnocení na celek a dále třídění podle ZS (pohlaví, věk, vzdělání, velikost místa bydliště, region, ABCDE klasifikace) - zobrazení formou pásových grafů s barevně odlišenou dobou získání zkušenosti.

„Základní sestava dat“ zahrnuje třídění podle základních sociodemografických identifikátorů – SC1) pohlaví, SC2) věk, SC3) vzdělání, SC4) Velikost místa bydliště, SC5) region, I11) ABCDE klasifikace (rozdělení respondentů podle jejich socioekonomického statusu).

Třídění podle „Základní sestavy dat“ znamená, že výsledky budou počítány vždy za konkrétní skupinu respondentů v dané kategorii např. samostatné výsledky za muže, samostatné výsledky za ženy, samostatné výsledky ve věkové kategorii 18-29 let ...atd.

Detailní vyhodnocení části pro vyšší územní samosprávu:

■ Otázky: Q2.5),Q2.6) – vyhodnocení statutu řešení/vyřešení požadavků pro úřad krajské správy na celek a dále třídění podle ZS (pohlaví, věk, vzdělání, velikost místa bydliště, region, ABCDE klasifikace) – zobrazení formou pásových grafů s barevně odlišenými podíly respondentů podle statusu.

Dále bude vyhodnocena četnost kontaktů při řešení požadavku, vyhodnocení na dvě skupiny respondentů mají vyřešeno x nemají vyřešeno – zobrazeno ve formě pásového grafu s barevně odlišenými počty kontaktů.

Statusy řešení/ vyřešení požadavku jsou následující:

A - požadavek vyřešen při prvním kontaktu

B - požadavek vyřešen, ale na více kontaktů

C - kontakt proběhl pouze 1 a požadavek zatím není vyřešen

D – ani po více kontaktech není požadavek stále vyřešen

(podrobný popis viz. vzory vyhodnocení)

Pozn. Kategorie A,B,C,D jsou vždy kombinace odpovědí, zda je požadavek vyřešen nebo ne, a zda bylo k řešení požadavku již potřeba jednoho nebo více kontaktů.

„Základní sestava dat“ zahrnuje třídění podle základních sociodemografických identifikátorů – SC1) pohlaví, SC2) věk, SC3) vzdělání, SC4) Velikost místa bydliště, SC5) region, I11) ABCDE klasifikace (rozdělení respondentů podle jejich socioekonomického statutu).

Třídění podle „Základní sestavy dat“ znamená, že výsledky budou počítány vždy za konkrétní skupinu respondentů v dané kategorii např. samostatné výsledky za muže, samostatné výsledky za ženy, samostatné výsledky ve věkové kategorii 18-29 let ...atd.

Detailní vyhodnocení části pro vyšší územní samosprávu:

- Otázka: Q2.7) – NPS (net promoter score) pro úřad krajské správy, vyhodnocení na celek a dále třídění podle ZS (pohlaví, věk, vzdělání, velikost místa bydliště, region, ABCDE klasifikace) – zobrazení formou pásových grafů s barevně odlišeným typem respondenta (promotér, pasivní, odmítač) a výsledné NPS skóre ve formě sloupcového grafu. (podrobný popis viz. vzory vyhodnocení)



Spokojenost se základními územními samosprávnými celky – obecní/městské úřady/úřady městských částí

Struktura vyhodnocení v této části /1/

„Základní sestava dat“ zahrnuje třídění podle základních sociodemografických identifikátorů – SC1) pohlaví, SC2) věk, SC3) vzdělání, SC4) Velikost místa bydliště, SC5) region, I11) ABCDE klasifikace (rozdělení respondentů podle jejich socioekonomického statutu).

Třídění podle „Základní sestavy dat“ znamená, že výsledky budou počítány vždy za konkrétní skupinu respondentů v dané kategorii např. samostatné výsledky za muže, samostatné výsledky za ženy, samostatné výsledky ve věkové kategorii 18-29 let ...atd.

Detailní vyhodnocení části pro základní územní samosprávu:

- Otázka: Q3.1) – vyhodnocení otázky na celek a dále třídění podle ZS (pohlaví, věk, vzdělání, velikost místa bydliště, region, ABCDE klasifikace) - zobrazení formou pásových grafů s barevně odlišenými odpověďmi a vyneseny průměrnými známkami.
- Otázka: Q3.2) – vyhodnocení jednotlivých parametrů (každý parametr hodnocen samostatně) spokojenosti na celek a dále třídění podle ZS (pohlaví, věk, vzdělání, velikost místa bydliště, region, ABCDE klasifikace) - zobrazení formou pásových grafů s barevně odlišenými odpověďmi.
- Otázka: Q3.3) – hodnocení obecního/městského úřadu, hodnocení na celek a dále třídění podle ZS (pohlaví, věk, vzdělání, velikost místa bydliště, region, ABCDE klasifikace) - zobrazení formou pásových grafů s barevně odlišenými odpověďmi a vyneseny průměrnými známkami..
- Otázka: Q3.4) – vyhodnocení doby získání zkušenosti s obecním/městským úřadem, hodnocení na celek a dále třídění podle ZS (pohlaví, věk, vzdělání, velikost místa bydliště, region, ABCDE klasifikace) - zobrazení formou pásových grafů s barevně odlišenou dobou získání zkušenosti.

„Základní sestava dat“ zahrnuje třídění podle základních sociodemografických identifikátorů – SC1) pohlaví, SC2) věk, SC3) vzdělání, SC4) Velikost místa bydliště, SC5) region, I11) ABCDE klasifikace (rozdělení respondentů podle jejich socioekonomického statusu).

Třídění podle „Základní sestavy dat“ znamená, že výsledky budou počítány vždy za konkrétní skupinu respondentů v dané kategorii např. samostatné výsledky za muže, samostatné výsledky za ženy, samostatné výsledky ve věkové kategorii 18-29 let ...atd.

Detailní vyhodnocení části pro základní územní samosprávu:

■ Otázky: Q3.5),Q3.6) – vyhodnocení statusu řešení/vyřešení požadavků pro obecní/městský úřad na celek a dále třídění podle ZS (pohlaví, věk, vzdělání, velikost místa bydliště, region, ABCDE klasifikace) – zobrazení formou pásových grafů s barevně odlišenými podíly respondentů podle statusu.

Dále bude vyhodnocena četnost kontaktů při řešení požadavku, vyhodnocení na dvě skupiny respondentů mají vyřešeno x nemají vyřešeno – zobrazeno ve formě pásového grafu s barevně odlišenými počty kontaktů.

Statusy řešení/ vyřešení požadavku jsou následující:

A - požadavek vyřešen při prvním kontaktu

B - požadavek vyřešen, ale na více kontaktů

C - kontakt proběhl pouze 1 a požadavek zatím není vyřešen

D – ani po více kontaktech není požadavek stále vyřešen

(podrobný popis viz. vzory vyhodnocení)

Pozn. Kategorie A,B,C,D jsou vždy kombinace odpovědí, zda je požadavek vyřešen nebo ne, a zda bylo k řešení požadavku již potřeba jednoho nebo více kontaktů.

Detailní vyhodnocení části pro základní územní samosprávu:

„Základní sestava dat“ zahrnuje třídění podle základních sociodemografických identifikátorů – SC1) pohlaví, SC2) věk, SC3) vzdělání, SC4) Velikost místa bydliště, SC5) region, I11) ABCDE klasifikace (rozdělení respondentů podle jejich socioekonomického statutu).

Třídění podle „Základní sestavy dat“ znamená, že výsledky budou počítány vždy za konkrétní skupinu respondentů v dané kategorii např. samostatné výsledky za muže, samostatné výsledky za ženy, samostatné výsledky ve věkové kategorii 18-29 let ...atd.

- Otázka: Q2.7) – NPS (net promoter score) pro obecní/městský úřad, vyhodnocení na celek a dále třídění podle ZS (pohlaví, věk, vzdělání, velikost místa bydliště, region, ABCDE klasifikace) – zobrazení formou pásových grafů s barevně odlišeným typem respondenta (promotér, pasivní, odmítač) a výsledné NPS skóre ve formě sloupcového grafu. (podrobný popis viz. vzory vyhodnocení)



Spokojenost se základními územními
samosprávnými celky – magistráty

„Základní sestava dat“ zahrnuje třídění podle základních sociodemografických identifikátorů – SC1) pohlaví, SC2) věk, SC3) vzdělání, SC4) Velikost místa bydliště, SC5) region, I11) ABCDE klasifikace (rozdělení respondentů podle jejich socioekonomického statutu).

Třídění podle „Základní sestavy dat“ znamená, že výsledky budou počítány vždy za konkrétní skupinu respondentů v dané kategorii např. samostatné výsledky za muže, samostatné výsledky za ženy, samostatné výsledky ve věkové kategorii 18-29 let ...atd.

Detailní vyhodnocení části pro magistráty:

- Otázka: Q3.8) – vyhodnocení otázky na celek a dále třídění podle ZS (pohlaví, věk, vzdělání, velikost místa bydliště, region, ABCDE klasifikace) - zobrazení formou pásových grafů s barevně odlišenými odpověďmi a vyneseními průměrnými známkami.
- Otázka: Q3.9) – vyhodnocení jednotlivých parametrů (každý parametr hodnocen samostatně) spokojenosti na celek a dále třídění podle ZS (pohlaví, věk, vzdělání, velikost místa bydliště, region, ABCDE klasifikace) - zobrazení formou pásových grafů s barevně odlišenými odpověďmi.
- Otázka: Q3.10) – hodnocení magistrátu, hodnocení na celek a dále třídění podle ZS (pohlaví, věk, vzdělání, velikost místa bydliště, region, ABCDE klasifikace) - zobrazení formou pásových grafů s barevně odlišenými odpověďmi a vyneseními průměrnými známkami.
- Otázka: Q3.11) – vyhodnocení doby získání zkušenosti s magistrátem, hodnocení na celek a dále třídění podle ZS (pohlaví, věk, vzdělání, velikost místa bydliště, region, ABCDE klasifikace) - zobrazení formou pásových grafů s barevně odlišenou dobou získání zkušenosti.

„Základní sestava dat“ zahrnuje třídění podle základních sociodemografických identifikátorů – SC1) pohlaví, SC2) věk, SC3) vzdělání, SC4) Velikost místa bydliště, SC5) region, I11) ABCDE klasifikace (rozdělení respondentů podle jejich socioekonomického statusu).

Třídění podle „Základní sestavy dat“ znamená, že výsledky budou počítány vždy za konkrétní skupinu respondentů v dané kategorii např. samostatné výsledky za muže, samostatné výsledky za ženy, samostatné výsledky ve věkové kategorii 18-29 let ...atd.

Detailní vyhodnocení části pro magistráty:

- Otázky: Q3.12),Q3.13) – vyhodnocení statusu řešení/vyřešení požadavků pro magistrát na celek a dále třídění podle ZS (pohlaví, věk, vzdělání, velikost místa bydliště, region, ABCDE klasifikace) – zobrazení formou formou pásových grafů s barevně odlišenými podíly respondentů podle statusu.

Dále bude vyhodnocena četnost kontaktů při řešení požadavku, vyhodnocení na dvě skupiny respondentů mají vyřešeno x nemají vyřešeno – zobrazeno ve formě pásového grafu s barevně odlišenými počty kontaktů.

Statusy řešení/ vyřešení požadavku jsou následující:

- A - požadavek vyřešen při prvním kontaktu
 - B - požadavek vyřešen, ale na více kontaktů
 - C - kontakt proběhl pouze 1 a požadavek zatím není vyřešen
 - D – ani po více kontaktech není požadavek stále vyřešen
- (podrobný popis viz. vzory vyhodnocení)

Pozn. Kategorie A,B,C,D jsou vždy kombinace odpovědí, zda je požadavek vyřešen nebo ne, a zda bylo k řešení požadavku již potřeba jednoho nebo více kontaktů.

„Základní sestava dat“ zahrnuje třídění podle základních sociodemografických identifikátorů – SC1) pohlaví, SC2) věk, SC3) vzdělání, SC4) Velikost místa bydliště, SC5) region, I11) ABCDE klasifikace (rozdělení respondentů podle jejich socioekonomického statutu).

Třídění podle „Základní sestavy dat“ znamená, že výsledky budou počítány vždy za konkrétní skupinu respondentů v dané kategorii např. samostatné výsledky za muže, samostatné výsledky za ženy, samostatné výsledky ve věkové kategorii 18-29 let ...atd.

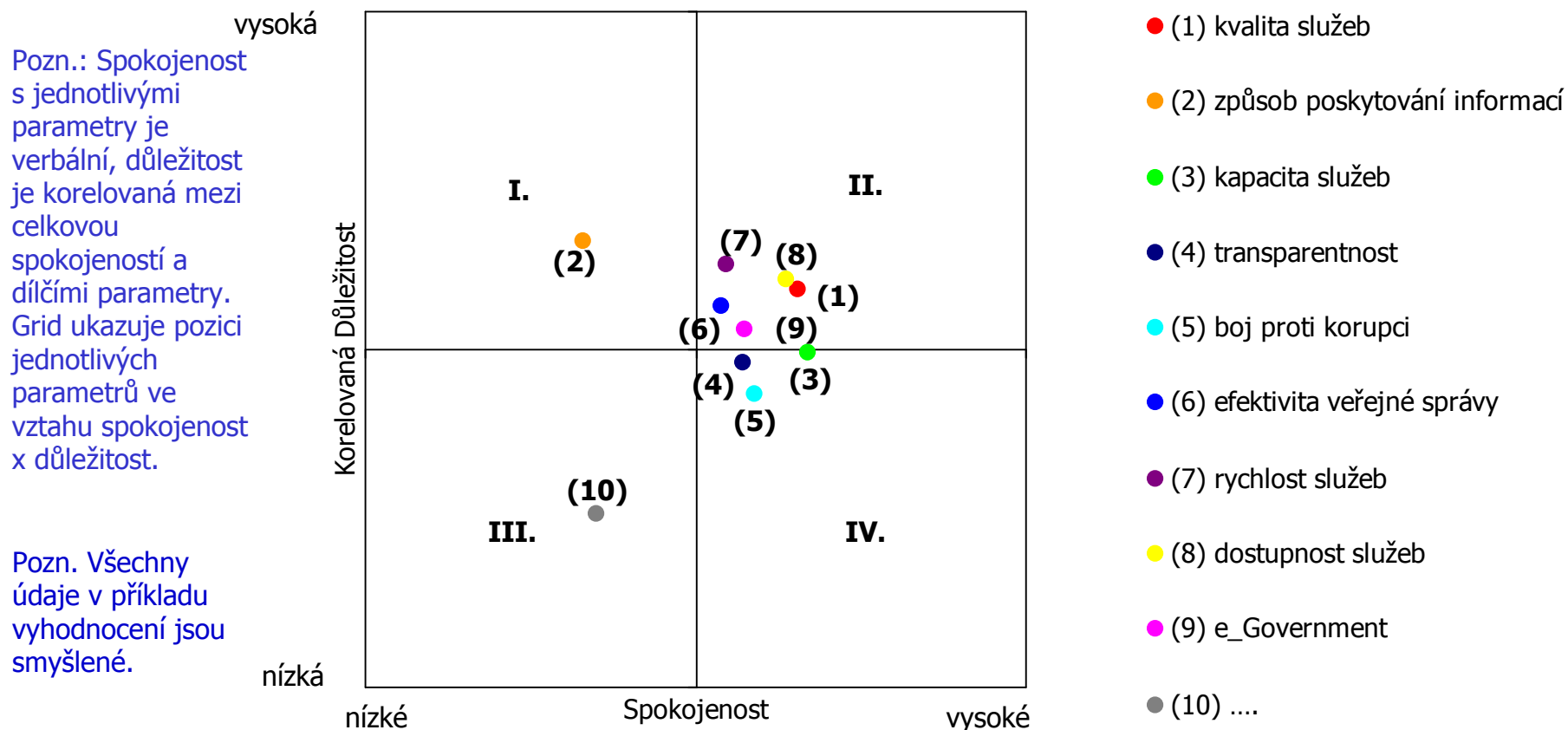
Detailní vyhodnocení části pro magistráty:

- Otázka: Q3.14) – NPS (net promoter score) pro magistrát, vyhodnocení na celek a dále třídění podle ZS (pohlaví, věk, vzdělání, velikost místa bydliště, region, ABCDE klasifikace) – zobrazení formou pásových grafu s barevně odlišeným typem respondenta (promotér, pasivní, odmítač) a výsledné NPS skóre ve formě sloupcového grafu. (podrobný popis viz. vzory vyhodnocení)



Vzory vyhodnocení

Graf ukazuje vztah spokojenosti a důležitosti pro jednotlivé klíčové oblasti hodnocení veřejné správy



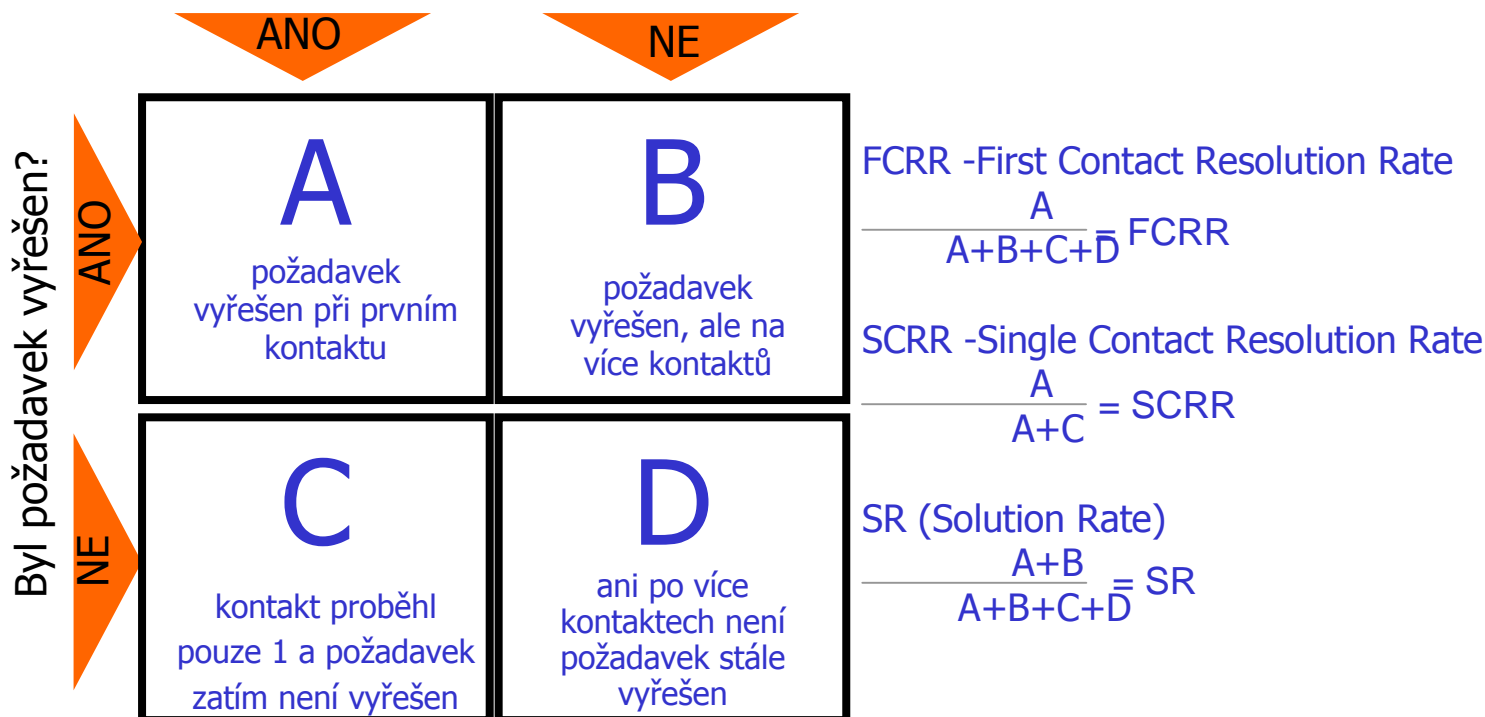
Status řešení požadavku - vzor

Stačilo k vyřešení požadavku jedno kontaktování?

FCRR – podíl požadavků vyřešených na první kontakt ze všech kontaktů realizovaných v daném období (počítáno ze všech kontaktů v daném období bez ohledu na to zda šlo o první, druhé, třetíatd.)

SCRR – podíl vyřešených požadavků při prvním kontaktu (počítáno pouze z prvních kontaktů, tzn. jaká je pravděpodobnost, že při prvním kontaktu bude požadavek vyřešen)

SR – podíl vyřešených požadavků ze všech kontaktů realizovaných v daném období (počítáno ze všech kontaktů v daném období bez ohledu na to zda šlo o první, druhé, třetíatd. kontakty)



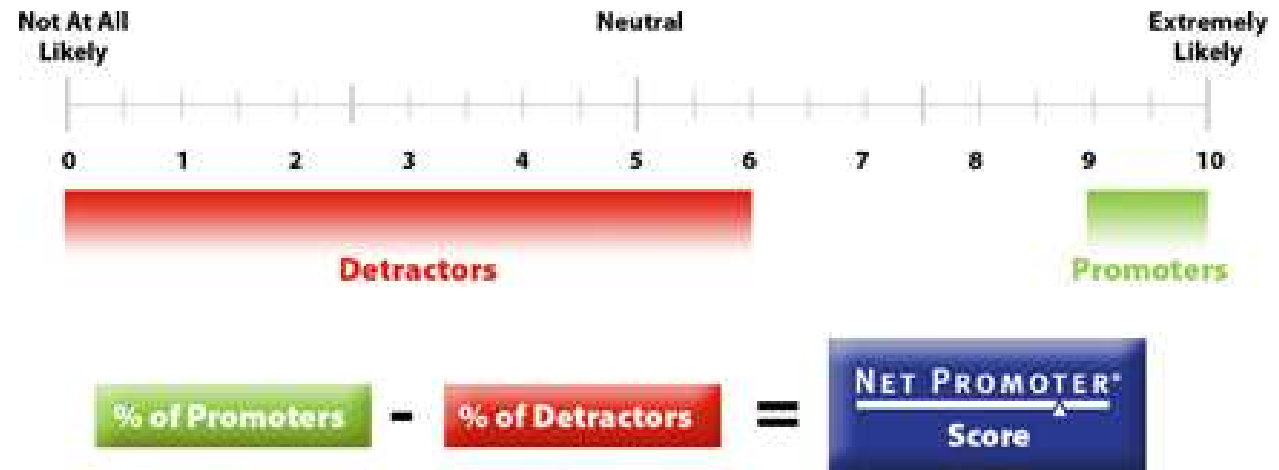
Pozn. Kategorie A,B,C,D jsou vždy kombinace odpovědí, zda je požadavek vyřešen nebo ne, a zda bylo k řešení požadavku již potřeba jednoho nebo více kontaktů.



NPS je technologie vyvinutá v 90. letech Fredem Reichheldem a používaná ve většině velkých korporací. Je k ní veřejně přístupný benchmark.

Metodologie NPS - vzor

- Otázka: Na stupnici od 0 do 10 určete, s jakou pravděpodobností byste na základě svých zkušeností doporučil(a) svému známému nebo kolegovi? 0 znamená „rozhodně ne“ a 10 „rozhodně ano“.
- NPS – Net Promoter Score - ukazatel výkonnosti a spokojenosti. Rozděluje respondenty do 3 hlavních skupin:
 - DETRACTORS – „odmítači“, „pomlouváči“
 - PASSIVE – pasivní respondenti
 - PROMOTERS – „promotéři“
- Rozdíl mezi zastoupením promoterů a detractorů ve vzorku udává koeficient NPS – Net promoter score, které může nabývat hodnot od - 100 do + 100.





ICC/ESOMAR MEZINÁRODNÍ KODEX VÝZKUMU TRHU A SOCIÁLNÍHO VÝZKUMU

Celý výzkum je realizován podle pravidel ICC/ESOMAR:

Základní principy ICC/ESOMAR:

Kodex je založen na těchto základních principech:

1. Výzkumníci trhu se budou řídit všemi příslušnými národními a mezinárodními zákony.
2. Výzkumníci trhu se budou chovat eticky a nebudou činit nic, co by mohlo ohrozit pověst výzkumu trhu.
3. Výzkumníci trhu budou věnovat zvláštní pozornost výzkumům mezi dětmi a mladými lidmi.
4. Spolupráce respondentů je dobrovolná a musí být založena na odpovídající a nematoucí informaci o hlavním účelu a povaze projektu. Všechna prohlášení které jsou učiněna při získávání jejich souhlasu k účasti musí být dodržena.
5. Práva respondentů jako soukromých jedinců budou výzkumníci trhu respektovat. Respondent nesmí být poškozen či nepříznivě ovlivněn jako přímý výsledek spolupráce na projektu výzkumu trhu.
6. Výzkumníci trhu nikdy nepřipustí, aby osobní údaje, které získají v rámci projektu výzkumu trhu, byly využity pro jiný účel než výzkum trhu.
7. Výzkumníci trhu zajistí, aby projekty a činnosti byly navrženy, prováděny, zpracovány a dokumentovány přesně, transparentně a objektivně.
8. Výzkumníci trhu se budou řídit přijatými zásadami čestné soutěže.

Předmět

Kodex je platný pro všechny výzkumy trhu. Bude využíván společně s ostatními ICC a ESOMAR kodexy a pravidly, zásadami a interpretačními soustavami, dostupnými na www.iccwbo.org nebo www.esomar.org.

Kodex stanoví minimální standardy etického chování, které musí být dodržovány všemi výzkumníky a klienty. Tyto standardy musí být v souladu s platnými zákony, standardy nebo pravidly, které existují na každém specifickém trhu. Informace o takových pravidlech je k dispozici v ESOMARu.

Výklad

Kodex má být uplatňován ve svém smyslu stejně jako doslovně. Přijetí tohoto mezinárodního Kodexu je podmínkou členství v ESOMARu a ve všech dalších organizacích, které oficiálně přijaly Kodex.

Definice

(a) Výzkum trhu, zahrnující i sociální výzkum a výzkum veřejného mínění, je systematické shromažďování a vyhodnocování informací o jednotlivcích nebo organizacích za použití statistických a analytických metod a společenskovedních aplikovaných technik za účelem porozumění zkoumanému problému nebo na podporu rozhodovacích procesů. Totožnost respondentů nebude odkrývána uživatelům informací bez výslovného souhlasu respondentů, respondenty nelze kontaktovat za účelem jakéhokoliv prodeje jako přímý důsledek poskytnutí informací.

(b) Výzkumník je definován jako jakýkoliv jedinec či organizace, která spolupracuje nebo působí jako konzultant na projektu výzkumu trhu včetně těch, kteří pracují na straně klienta.

- (c) Klient je definován jako jakýkoliv jedinec či organizace, která poptává, zprostředkovává či uzavře smlouvu na celý či jakoukoliv část projektu výzkumu trhu.
- (d) Respondent je definován jako jakýkoliv jedinec či organizace, od které jsou sbírány informace pro projekt výzkumu trhu bez ohledu na to, zda o tom ví či neví nebo zda je požádána o rozhovor.
- (e) Interview (rozhovor) je definován jako jakákoliv forma kontaktu s respondentem pro shromáždění informací pro účely výzkumu trhu.

Články

ČLÁNEK 1 ZÁKLADNÍ ZÁSADY

- (a) Výzkum trhu musí být legální, čestný, pravdivý a objektivní a bude veden v souladu s odpovídajícími vědeckými zásadami.
- (b) Výzkumníci nebudou jednat v žádném případě tak, co by mohlo přinést pochybnosti o výzkumu trhu nebo co by vedlo ke ztrátě důvěry veřejnosti k němu.
- (c) Výzkum trhu bude realizován s profesionální odpovědností a v souladu se zásadami čestné soutěže, jak jsou obecně přijímány v obchodních vztazích.
- (d) Výzkum trhu bude jasně odlišen a oddělen od nevýzkumných činností včetně jakýchkoliv obchodních činností směřovaných k jednotlivým respondentům (např. reklamy, podpory prodeje, direct marketingu, přímému prodeji atd.).

ČLÁNEK 2 POCTIVOST

- (a) Výzkum trhu nebude zneužívat důvěru respondentů nebo využívat nedostatek jejich zkušenosti nebo znalosti.
- (b) Výzkumníci nebudou činit nepravdivá vyjádření o svých dovednostech, zkušenostech a činnostech nebo o dovednostech, zkušenostech a činnostech organizace, kterou zastupují.

ČLÁNEK 3 PROFESIONÁLNÍ ODPOVĚDNOST

- (a) Spolupráce respondentů v projektu výzkumu trhu je naprosto dobrovolná ve všech jeho etapách. V okamžiku žádosti o spolupráci nesmí být uváděni v omyl.
- (b) Výzkumníci musí učinit všechna rozumná (přijatelná) opatření, aby zabezpečili, že respondenti nebudou žádným způsobem poškozeni nebo nepříznivě ovlivněni jako přímý důsledek své účasti na projektu výzkumu trhu.
- (c) Výzkumníci nesmí bezdůvodně kritizovat jiné výzkumníky.

ČLÁNEK 4 TRANSPARENTNOST (PRŮZRAČNOST)

- (a) Výzkumníci se musí ihned představit a oznámit jednoznačně účel výzkumu.
- (b) Respondenti musí být schopni bez obtíží zkontrolovat totožnost a dobré úmysly výzkumce.
- (c) Výzkumníci musí na požádání umožnit klientovi kontrolu kvality sběru a pořízení údajů.
- (d) Výzkumníci poskytnou klientovi odpovídající technické podrobnosti o jakémkoliv projektu výzkumu trhu, který je pro něj uskutečňován.
- (e) Výzkumníci zajistí, aby projekt výzkumu trhu byl navržen, prováděn a zpracován transparentně a objektivně, zároveň byl i správně zdokumentován.

ČLÁNEK 5 VLASTNICKÁ PRÁVA

Nabídky na výzkum trhu a cenové nabídky jsou vlastnictvím jednotlivce nebo organizace, která je vyvinula, není-li dohodnuto jinak.

ČLÁNEK 6 ZÁZNAMOVÉ A POZOROVACÍ TECHNIKY

Respondenti musí být informováni o účelu výzkumu před tím, než záznamové a pozorovací techniky jsou užity. Výjimku tvoří výzkumy, které probíhají na veřejném místě a při kterém nejsou sbírány osobní údaje. Pokud si to respondent přeje, bude záznam nebo jeho příslušná část zničena nebo vymazána. Bez výslovného souhlasu bude totožnost respondenta chráněna.

ČLÁNEK 7 OCHRANA ÚDAJŮ A SOUKROMÍ

(a) Ochrana soukromí

Výzkumníci zajistí, že informace o ochraně soukromí respondentů je snadno dostupná respondentům, od nichž sbírají údaje.

(b) Sběr údajů

Při sběru osobních informací od respondentů zajistí výzkumníci, že respondenti znají účel sběru a že respondenti dostanou informaci o kontrolní činnosti v oblasti kvality sběru dat, což vyžaduje i zpětný kontakt na respondenta.

(c) Užívání údajů

Osobní informace sbírané a uchovávané v souladu s tímto Kodexem musí být:

- sbírány pro specifické výzkumné účely a nesmí být v žádném případě užity neslučitelně s těmito účely;
- dostačující, náležité a ne nepřiměřené ve vztahu k účelu výzkumu, pro který jsou sbírány a/nebo dále zpracovány ; a
- uchovány ne déle než je požadováno pro účel, pro který jsou sbírány a/nebo dále zpracovány.

Výzkumníci zajistí, aby totožnost respondenta byla utajena před klientem. Výzkumník může klientovi sdělovat respondentovy identifikovatelné osobní informace, pokud národní pravidla nestanoví přísnější omezení, za těchto podmínek:

- i) respondent výslovně vyjádřil své přání a/nebo
- ii) respondent dal svůj výslovný souhlas a
- iii) za předpokladu, že nebude vedena žádná obchodní aktivita (jak definováno v článku 1d) vůči němu jako přímý důsledek znalosti poskytnuté informace.

(d) Bezpečnost zpracování

Výzkumník zajistí, že přiměřená bezpečnostní opatření budou použita, aby bylo zabráněno neoprávněnému zpřístupnění, zacházení nebo prozrazení osobních údajů.

Pokud jsou osobní údaje předávány třetím stranám, musí být zajištěna alespoň rovnocenná úroveň bezpečnostních opatření.

(e) Práva respondenta

Odpovídající opatření budou zabezpečena, aby respondenti porozuměli a měli možnost využít svá práva

- nezúčastnit se projektu výzkumu trhu;
- odstoupit kdykoliv v průběhu rozhovoru pro výzkum trhu;
- požadovat, aby jeho osobní údaje nebyly dostupné jiným osobám; a
- smazat nebo opravit nesprávná osobní údaje o něm uchované.

f) Přeshraniční transakce

Zvláštní péče musí být věnována při podpoře ochraně osobních údajů jednotlivců, jestliže jsou osobní údaje předávány ze země, kde byla sbírány, do jiné země.

Když jsou údaje zpracovány v jiné zemi, musí být podniknuty všechny přiměřené kroky zajišťující splnění přiměřených bezpečnostních opatření a respektování zásad ochrany údajů obsažených v tomto Kodexu.

ČLÁNEK 8 DĚTI A MLADÍ LIDÉ

Výzkumníci budou věnovat zvláštní péči rozhovorům s dětmi a mladými lidmi. Ještě před zahájením rozhovoru s dětmi musí být získán souhlas rodičů nebo dospělých odpovědných za ně.

ČLÁNEK 9 SDÍLENÉ (SPOLEČNĚ POUŽÍVANÉ) ROZHOVORY

Výzkumníci musí informovat klienty, jestliže práce realizovaná pro ně je v témže projektu kombinována nebo sdílána pro jiné klienty, aniž by odhalili totožnost těchto klientů bez jejich souhlasu.

ČLÁNEK 10 SPOLUPRÁCE (SUBKONTRAKTACE)

Výzkumníci musí informovat klienty, dříve než práci zahájí, v případě že jakákoliv část práce pro ně má být subkontrahována mimo vlastní organizaci (včetně využívání jakýchkoliv externích poradců). Na žádost klienta musí být sdělena totožnost jakéhokoliv subkontraktovaného dodavatele.

ČLÁNEK 11 ZVEŘEJŇOVÁNÍ POZNATKŮ

- (a) Ve zprávách o výsledcích projektu výzkumu trhu musí výzkumníci jasně rozlišit mezi poznatky, svou interpretací těchto poznatků a jakýmkoliv doporučeními na nich založenými.
- (b) Pokud jsou jakékoliv poznatky z projektu výzkumu zveřejňovány klientem, musí být forma a obsah zveřejnění poznatků konzultována s výzkumníkem.
- (c) Výzkumník musí být vždy připraven sdělit technické informace, nezbytné pro ohodnocení správnosti zveřejněných poznatků.
- (d) Výzkumník nesmí dovolit, aby jeho jméno bylo spojeno s šířením závěrů projektu výzkumu trhu, aniž by byly přiměřeně podpořeny údaji z výzkumu.

ČLÁNEK 12 ODPOVĚDNOST

Výzkumníci mají obecnou odpovědnost, aby zajistili, že výzkum je prováděn ve shodě s tímto Kodexem a aby zajistili, že klienti a ostatní zúčastnění na výzkumu souhlasí s tím, že se podrobí jeho požadavkům.

ČLÁNEK 13 ZÁKLADNÍ ZÁSADY

Následné opravy a/nebo přiměřená náprava porušení ustanovení Kodexu odpovědnou skupinou je žádoucí, ale nezprošťuje viny.

ČLÁNEK 14 IMPLEMENTACE (ZAVEDENÍ DO PRAXE)

(a) Kodex a zásady jím uchovávané by měly být přijaty a implementovány (zavedeny do praxe) národně a mezinárodně příslušnými místními, národními nebo regionálními seberegulačními orgány. Kodex by také měl být užíván, kde je to vhodné, všemi příslušnými organizacemi, společnostmi a jednotlivci a ve všech etapách projektu výzkumu trhu.

(b) Marketéři, výzkumníci a klienti by se měli seznámit s Kodexem a s dalšími důležitými místními seberegulačními dokumenty, týkajícími se výzkumu trhu, a měli by se obeznámit s rozhodnutími příslušných seberegulačních orgánů. Požadavky na interpretaci zásad obsažených v tomto Kodexu jsou uloženy interpretačnímu panelu Kodexu ICC (ICC Code Interpretation Panel) a komisi profesionálních standardů ESOMARu (ESOMAR Professional Standards Committee).

1/ Všechny projekty IBRS jsou prováděny v souladu s mezinárodním kodexem ICC ESOMAR.

2/ IBRS se zavazuje veškeré informace a podklady získané v souvislosti s jednotlivými projekty, zejména pak ty, které mají charakter obchodního tajemství, nebo důvěrných informací /označeno klientem/, nezneužívat ve prospěch svůj ani třetí osoby a neposkytovat je třetím osobám bez výslovného písemného souhlasu klienta.

3/ Stejně se zavazuje klient, že nebude zneužívat ve prospěch svůj ani třetí osoby a neposkytovat třetím osobám bez výslovného písemného souhlasu IBRS důvěrné informace týkající se IBRS. Za důvěrné informace se považují především informace o produktech a výzkumných technikách IBRS, jakož i klientech a organizační struktuře, dále informace týkající se metodiky zpracování výzkumů a to včetně dotazníků, algoritmů apod. Za důvěrné informace se považují též ty, u kterých to logicky vyplývá z jejich povahy.

4/ Veškeré výsledky získané prostřednictvím projektů jsou výhradním vlastnictvím klienta. Všechny výzkumné materiály jsou v IBRS archivovány po dobu šesti měsíců po skončení projektu.

5/ Pokud v průběhu projektu nastanou skutečnosti, které nebylo možné předem předpokládat a tyto skutečnosti mají dopad na cenu, bude o nich klient neprodleně informován a cena bude na základě vzájemné dohody upravena.

...Děkujeme...

