

Hodnotenie kvality služieb Jednotných kontaktných miest v oblasti živnostenského podnikania podnikateľkami a podnikateľmi v Nitrianskom kraji

Evaluation of the quality of Single contact points in small business from the view of entrepreneurs – women and men in the Nitra region

Eva Lázárová

Summary

Single contact points (SCP) were in Slovakia established in order to help to the broad group of entrepreneurs with administrative procedure of setting up and running their businesses. In addition, the aim of SCP was also to increase effectiveness and to centralize all administrative procedures into one center for shortening the time needed for issuing the required documents. Currently the administrative agenda of trade businesses is a competence of the district offices. There are 50 of them in the Slovak republic. The aim of the article is to analyze the quality and flexibility of services in the area of trade businesses after establishing of SCP from the point of view of male and female entrepreneurs in Nitra's region. Previous studies have proven that female entrepreneurs as well as male entrepreneurs in Nitra's region have in average evaluated the situation positively, however bigger diversity of responds occurred in the case of quality level of provided services.

Key words

services quality, effectiveness of services, single contacts points

Úvod

V súčasnosti agendu živnostenského podnikania zabezpečujú v rámci štátnej správy obvodné úrady, ktorých je na území SR spolu 50. Obvodný úrad vykonáva pôsobnosť živnostenského úradu a prostredníctvom Jednotných kontaktných miest (JKM), ktoré v zmysle § 66 ods.3 živnostenského zákona prijímajú od fyzických osôb alebo právnických osôb uchádzajúcich sa o oprávnenie prevádzkovať živnosť alebo o oprávnenie na podnikanie všetky potrebné doklady tak, aby úkony nutné na začatie podnikania urobil budúci podnikateľ „na jednom mieste“ (Marišová, 2011). JKM v Slovenskej republike vznikli na základe novely živnostenského zákona a ustanovení smernice o službách na vnútornom trhu za účelom poskytovania informácií a uľahčenia prístupu slovenských a zahraničných podnikateľov v oblasti služieb na slovenský trh. JKM vznikli aj v ostatných členských štátoch EÚ a štátoch, ktoré sú zmluvnými stranami dohody o EHP. V SR poskytujú JKM komplexné služby pre podnikateľov (FO, PO) podnikajúcich na základe živnostenského oprávnenia a od 1. júna 2010 JKM poskytujú služby súvisiace so vznikom oprávnenia na podnikanie aj pre poskytovateľov služieb podnikajúcich na základe vybraných osobitných predpisov. JKM sústreďujú jednotlivé povinné administratívne úkony súvisiace s podnikaním na jednom mieste a zabezpečujú pre podnikateľov všetky formality, ktoré súvisia so získaním prístupu k podnikaniu alebo s jeho výkonom (napr. ohlásenia živnosti, žiadosti o vydanie oprávnenia

podľa osobitných predpisov, zapísanie do príslušného registra, vrátane zápisu do profesijného orgánu, vyhlásenia, oznámenia, formuláre a pod.).

V zmysle zákona č. 455/1991Zb. o živnostenskom podnikaní v platnom znení, JKM poskytujú informácie, ktoré súvisia s prístupom k podnikateľskej činnosti a s jej vykonávaním, predovšetkým však o:

- všeobecných a osobitných podmienkach podnikania a o podmienkach poskytovania služieb v SR, nejde však o poradenskú činnosť
- postupoch vybavovania náležitostí spojených s možnosťou získania oprávnenia na podnikanie a prístupu k poskytovaniu služieb; kontaktoch na orgány, ktoré sú príslušné na rozhodovanie vo veciach podnikania a poskytovania služieb a na iné subjekty, ktoré môžu poskytovateľom služieb alebo príjemcom služieb poskytnúť praktickú pomoc,
- možnostiach prístupu k verejnej časti registra s databázami poskytovateľov služieb,
- všeobecne dostupných spôsoboch riešenia sporov súvisiacich so vznikom oprávnenia na podnikanie alebo s možnosťou poskytovania služieb a vlastným poskytovaním služieb.

Materiál a metódy

Cieľom príspevku je hodnotiť kvalitu a flexibilitu služieb na úseku živnostenského podnikania po zriadení JKM z pohľadu podnikateľov a podnikateľiek v Nitrianskom kraji. Príspevok sa opiera o výsledky výskumného projektu VEGA 1/0514/11, ktorý je zameraný na efektívnosť správneho konania v oblasti živnostenského podnikania. K hodnoteniu efektívnosti JKM v tomto príspevku je použitý metodologický prístup založený na hodnotení JKM podnikateľmi a podnikateľkami v rámci Nitrianskeho kraja prostredníctvom dotazníkového prieskumu. V dotazníku boli formulované nasledovné otázky:

1. Ako hodnotíte stupeň kvality poskytovaných služieb JKM v oblasti živnostenského podnikania?
2. Ohodnoťte stupeň komplexnosti poskytovaných služieb JKM v živnostenskom podnikaní
3. Ohodnoťte stupeň zhody služieb poskytovaných a dostupných na JKM s potrebami podnikateľov.
4. Ako hodnotíte štandard odbornej spôsobilosti zamestnancov JKM?
5. Ako hodnotíte stupeň rýchlosti vybavenia klientov na JKM?
6. Ohodnoťte celkový kvalitatívny stav podnikateľského prostredia v SR.
7. Žiadali ste na JKM informácie o možnostiach podnikania v iných členských štátoch EÚ?
8. Máte skúsenosti s podnikaním v EÚ?
9. Vyjadrite svoj návrh na možnú zmenu alebo doplnenie služieb JKM

Na otázky 1 – 6 podnikatelia odpovedali intenzitami Likertovej škály nasledovne:

<u>Stupeň hodnotenia</u>	<u>Intenzita</u>
Veľmi nízky	1
Nízky	2
Stredný	3
Skôr vysoký	4
Vysoký	5

Na otázky 7 a 8 sa očakávala odpoveď áno/nie a 9. otázka bola otvorená. Vyhodnotenie otázok 1-8 sa realizovalo štandardnými postupmi založenými na rozdelení početnosti, resp. charakteristike stredných hodnôt, k vyhodnoteniu otázky 9 bola použitá kvalitatívna analýza.

Výsledky a diskusia

Výskum bol orientovaný na hodnotenie kvality JKM podnikateľmi a podnikateľkami v Nitrianskom kraji. Návratnosť v Nitrianskom kraji predstavovala 87,7 % , čo je 614 dotazníkov, z čoho 369 bolo mužov a 240 žien, 5 respondentov údaje neuviedlo.

Tab. 1: Rozdelenie respondentov podľa pohlavia v Nitrianskom kraji

Mesto	M	Ž
Nitra	57	33
Levice	36	15
Topoľčany	86	52
Nové Zámky	69	51
Štúrovo	79	64
Komárno	42	25
Šaľa	0	0

Zdroj: vlastné spracovanie

Stupeň kvality služieb poskytovaných JKM (otázka č. 1) bol hodnotený zo strany podnikateliek v NSK prevažnou väčšinou t.j. 61 % ako skôr vysoký. U mužov prevažovalo hodnotenie poskytovaných služieb ako nízky, čo predstavovalo 46 % z opýtaných mužov. 40 % mužov hodnotilo stupeň kvality poskytovaných služieb ako veľmi nízky, čo znamená, že muži NSK hodnotia kvalitu poskytovania služieb oveľa nižšie ako ženy. Stupeň komplexnosti poskytovaných služieb JKM v živnostenskom podnikaní (otázka č. 2) bol ohodnotený nasledovne, väčšina podnikateliek NSK 52 %, hodnotia tento stupeň komplexnosti ako skôr vysoký, tak isto ako aj nadpolovičná väčšina mužov NSK, t.j. 58 %, pri druhej otázke opäť viac mužov hodnotí stupeň komplexnosti poskytovaných služieb ako skôr vysoký v porovnaní so ženami. Pri ohodnotení stupňa zhody služieb poskytovaných a dostupných na JKM s potrebami podnikateľov (otázka č. 3) sa odpovede podnikateľov a podnikateliek v NSK zhodujú nasledovne, až 61 % podnikateliek hodnotí stupeň zhody ako stredný a u mužov 51 % hodnotí tento stupeň tiež ako stredný. Pri hodnotení štandardu odbornej spôsobilosti zamestnancov JKM (otázka č. 4) sú odpovede opýtaných podnikateľov a podnikateliek relatívne rovnaké. Odbornú spôsobilosť zamestnancov JKM hodnotia ženy (52 %) aj muži 53 % ako vysokú. Pri otázke č. 5: Ako hodnotíte stupeň rýchlosti vybavenia klientov na JKM sa odpovede respondentov líšia. 61 % podnikateliek hodnotí rýchlosť vybavenia klientov ako skôr vysoký, na rozdiel od mužov podnikateľov, t.j. 56 % ako vysoký, čo znamená, že muži hodnotia rýchlosť vybavenia klientov na JKM vyššie ako ženy. Čo sa týka celkového kvalitatívneho stavu podnikateľského prostredia v SR (otázka č. 6), muži (44 %) aj ženy (46 %) NSK hodnotia celkový stav podnikateľského prostredia v SR zhodne ako nízky. Pri otázkach č. 7 a 8, kde sa očakávala odpoveď áno/nie odpovedali respondenti takto: Čo sa týka informácií o možnostiach podnikania v iných členských štátoch EÚ väčšina podnikateliek až 82 % aj podnikateľov, čo predstavovalo 70 % NSK odpovedali rovnako, že informácie o možnostiach podnikania v iných členských štátoch EÚ nežiadali. Pri ôsmej otázke zameranej na skúsenosti s podnikaním v EÚ podnikatelia 77 % aj podnikateľky 79 % NSK odpovedali, že skúsenosti s podnikaním v EÚ nemajú. Na poslednú otvorenú otázku, v ktorej

sme ponechali priestor pre návrhy a zmeny a doplnenie služieb poskytovaných JKM v NSK voči podnikateľom boli najčastejšími návrhmi návrhy na zlepšenie, zjednodušenie a zdokonalenie prepojenia na sociálnu poisťovňu.

Tab. 2: Vyhodnotenie otázok z dotazníkového prieskumu za NSK spolu ženy aj muži

	veľmi nízky	nízky	stredný	skôr vysoký	vysoký	Priemerné hodnotenie
1. otázka	0 %	0 %	11 %	51 %	38 %	4,3
2. otázka	0 %	1 %	22 %	56 %	21 %	3,9
3. otázka	0 %	2 %	55 %	25 %	18 %	3,5
4. otázka	0 %	0 %	6 %	42 %	52 %	4,5
5. otázka	0 %	0 %	8 %	46 %	46 %	4,4
6. otázka	12 %	45 %	36 %	7 %	0 %	2,3

Zdroj: vlastné spracovanie

Pri vyhodnotení štúdie sme sa zaoberali aj strednou (priemernou) hodnotou zodpovedaných otázok v rámci Nitrianskeho kraja, pričom sme dospeli k záveru, že podnikatelia a podnikateľky, súhrne v priemere hodnotia stupeň kvality služieb poskytovaných JKM ako skôr vysoký (3,8). Najnižšie priemerné ohodnotenie (2,3) podnikateliek a podnikateľov NSK sme zaznamenali v otázke týkajúcej sa kvalitatívneho stavu podnikateľského prostredia v SR. Najvyššie ohodnotenia (nad 4) boli dosiahnuté v otázkach hodnotenia stupňa kvality poskytovaných JKM, štandardu odbornej spôsobilosti zamestnancov JKM a stupňa rýchlosti vybavenia klientov na JKM. Stupeň komplexnosti poskytovaných služieb JKM a stupeň zhody služieb poskytovaných a dostupných na JKM s potrebami podnikateľov ohodnotili ženy a muži NSK strednými priemernými hodnotami (3,5 a 3,9).

Tab. 3: Priemerné hodnoty zodpovedaných otázok podnikateliek a podnikateľov v NSK

	1.otázka	2.otázka	3.otázka	4.otázka	5.otázka	6.otázka
Ženy	4,3	3,9	3,5	4,5	4,2	2,4
Muži	1,5	3,9	3,6	4,4	4,5	2,3

Zdroj: vlastné spracovanie

Znázornenie priemerných hodnôt vo vyššie uvedenej tabuľke vyplýva z dotazníkového prieskumu názorov mužov a žien NSK. Môžeme konštatovať, že odpovede podnikateľov aj podnikateliek sa pri piatich zo šiestich otázkach, iba s malými odchýlkami takmer zhodujú. Priemerné hodnotenie všetkých otázok u žien je 3,8 a u mužov predstavuje hodnotu 3,3. Vo všeobecnosti môžeme tvrdiť, že ženy aj muži NSK hodnotia JKM prevažne pozitívne. Z hľadiska kvality služieb poskytovaných JKM hodnotia ženy kvalitu stupňom 4 a 5, a muži stupňom 1 a 2. Pozitívne výsledky boli vyčíslené v hodnotení štandardu odbornej spôsobilosti zamestnancov JKM a v stupni rýchlosti vybavenia klientov na JKM, kde hodnotili podnikatelia aj podnikateľky tento stupeň ako skôr vysoký a vysoký. Priemerne ohodnotené boli otázky zamerané na stupeň komplexnosti poskytovaných služieb JKM a stupeň zhody služieb poskytovaných a dostupných na JKM s potrebami podnikateľov. Negatívnejší výsledok v porovnaní s predchádzajúcimi hodnotami bol vyčíslený v oblasti zameranej na ohodnotenie celkového kvalitatívneho stavu podnikateľského prostredia v SR, kde stupeň ohodnotenia u žien aj mužov bol nízky. Podnikateľské prostredie hodnotili respondenti najmä z hľadiska možností podnikania. V Nitrianskom kraji sú alokované len malé podniky, ktoré

vyžadujú len málo dodatkových produktov a služieb, čím sa nevytvára dostatočný priestor pre ďalšie podnikanie.

Ženy podnikateľky v Nitrianskom kraji podnikajú väčšinou v službách, napr. ako kozmetičky, kaderničky na rozdiel od mužov, ktorí podnikajú v obchode, remeselných službách alebo s informačnými technológiami. Rigidita trhu práce spôsobená absenciou žien v niektorých odvetviach, sektoroch a typoch zamestnaní je dôsledkom, ale aj následkom výberu študijných odborov žien a mužov a následného smerovania, výberu zamestnania, ako aj sebahodnotenie samotných žien. Ženy majú výraznú prevahu v dievčenských odborných školách, pedagogických, zdravotníckych a ekonomických školách, tvoria viac ako 70%. Muži majú zase výraznú prevahu na priemyselných a lesníckych školách a tvoria viac ako 80% zo všetkých študujúcich na školách tohto zamerania (Európska komisia, 2011). Získané vzdelanie do istej miery ovplyvňuje aj rozhodovanie žien a mužov pri začatí podnikania.

Záver

Z analýzy vykonanej medzi mužmi a ženami na živnostenských úradoch v NSK vyplýva, že tak ako podnikatelia aj podnikateľky hodnotia JKM prevažne pozitívne. Stupeň kvality služieb poskytovaných JKM bol hodnotený zo strany podnikateliek v NSK prevažnou väčšinou t.j. 61 % ako skôr vysoký. U mužov prevažovalo hodnotenie poskytovaných služieb ako nízky, čo predstavovalo 46 % z opýtaných mužov. 40 % mužov hodnotilo stupeň kvality poskytovaných služieb ako veľmi nízky, čo znamená, že muži hodnotia kvalitu poskytovania služieb oveľa nižšie ako ženy. Ďalšie výsledky boli vyčíslené v hodnotení štandardu odbornej spôsobilosti zamestnancov JKM a v stupni rýchlosti vybavenia klientov na JKM, kde hodnotili podnikatelia aj podnikateľky tento stupeň ako skôr vysoký a vysoký. Negatívnejší výsledok v porovnaní s predchádzajúcimi hodnotami bol vyčíslený v oblasti zameranej na ohodnotenie celkového kvalitatívneho stavu podnikateľského prostredia v SR, kde stupeň ohodnotenia u žien aj mužov bol nízky. Najčastejším dôvodom nespokojnosti podnikateľov s celkovým podnikateľským prostredím je vysoké odvodové zaťaženie samotných podnikateľov a odvodové zaťaženie podnikateľov – zamestnávateľov a neexistujúce prepojenie na sociálnu poisťovňu, colný úrad a iné orgány štátnej správy.

Súhrn

JKM boli v SR založené za účelom poskytovania pomoci širokej skupine podnikateľov pri vybavovaní oprávnenia na podnikanie a počas výkonu ich podnikateľskej činnosti, ale tiež aj s cieľom zefektívniť a sústrediť jednotlivé administratívne postupy do jedného centra s výsledkom skrátenia celkovej doby potrebnej na vydanie príslušných dokumentov. V súčasnosti agendu živnostenského podnikania zabezpečujú v rámci štátnej správy obvodné úrady, ktorých je na území SR spolu 50. Cieľom príspevku je analyzovať kvalitu a flexibilitu služieb na úseku živnostenského podnikania po zriadení JKM z pohľadu podnikateľov a podnikateliek v Nitrianskom kraji. Štúdia preukázala, že ženy podnikateľky v Nitrianskom kraji hodnotia v priemere činnosť JKM prevažne pozitívne, muži podnikatelia hodnotia v priemere činnosť JKM tiež pozitívne, až na stupeň kvality poskytovaných služieb, kde sa odpovede mužov a žien v značnej miere odlišujú.

Kľúčové slová

živnostenské podnikanie, efektívnosť služieb, jednotné kontaktné miesta

Literatúra

CIBÁKOVÁ, V., 2008. Koncepčné východiská a systémové predpoklady pre rast efektívnosti a kvality súčasného systému územnej verejnej správy v podmienkach jej reformy v SR. Bratislava: Sprint dva, 2008. 169 s. ISBN 978-80-969927-3-7

MARIŠOVÁ, E. et.al., 2010. European Union public administration and development policies and variations in V-4 countries. Nitra : Slovak University of Agriculture, 2010. 221 s. ISBN 978-80-552-0341-6

MARIŠOVÁ, E.. 2011. Hodnotenie kvality služieb poskytovanými Jednotnými kontaktnými miestami na Slovensku, In: Kvalita podnikateľského prostredia, Nitra: SPU v Nitre, 2011

Zákon č.455/1991 o živnostenskom podnikaní v platnom znení

Internetové zdroje

Európska komisia, (2011). dostupné na internete:
[<http://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=418&langId=sk>]

Adresa autora:

Ing. Eva Lázárová

Katedra verejnej správy, Fakulta európskych štúdií a regionálneho rozvoja,
Slovenská poľnohospodárska univerzita v Nitre, 949 76 Nitra

☎: 037/6415656, email: eva.lazarova@uniag.sk

Oponent: JUDr. Zuzana Ilková, PhD.