

	Úřad městské části Praha 14 Bratři Venclíků 1073, 198 21 Praha 9 Manažer kvality	List číslo: 1/13
	Druh dokumentu: Hodnocení spokojenosti zákazníků ÚMČ Praha 14 v roce 2024	Vydání: 1.
	Identifikační označení: MK/05/2024	Počet listů: 13

Hodnocení spokojenosti zákazníků

ÚMČ Praha 14 v roce 2024

Zpracoval:	Ing. Michal Němec manažer kvality	Datum-podpis:	
------------	--------------------------------------	---------------	--

Úřad městské části Praha 14 Manažer kvality	List číslo: 2 / 13
MK/05/2024 Hodnocení spokojenosti zákazníků ÚMČ Praha 14 v roce 2024	Vydání: 1.

Hodnocení spokojenosti zákazníků ÚMČ Praha 14 formou ankety bylo realizováno v souladu se směrnicí *Hodnocení výkonnosti procesů*, kap. 5.4. a s požadavky normy ISO 9001:2016, kap. 9.1.2 *Spokojenost zákazníka* a kap. 9.1.3 *Analýza a hodnocení*.

Anketa proběhla v měsíci dubnu 2024 elektronickou formou, zákazníci/klienti jednotlivých agend ÚMČ měli možnost stáhnout si ji do vlastního mobilního zařízení prostřednictvím QR kódu nebo vyplnit za pomoci asistentů přímo ve vestibulech Úřadu MČ Praha 14. Celkem bylo vyhodnocováno 1366 odevzdaných anketních formulářů. Oproti roku 2023 bylo zpracováno o 188 hodnocení méně (v roce 2023 to bylo 1554 hodnocení), což bylo pravděpodobně ovlivněno celkově nižší návštěvností ÚMČ.

Jednotlivé agendy byly hodnoceny známkami 1 - 5, přičemž známka 1 je nejlepší. Průměrná známka hodnocení návštěvníků úřadu činila **1,31**, což znamená nepatrné zhoršení oproti hodnocení z roku 2023, kdy byla průměrná známka 1,24 (o 0,07 nižší).

Průměrná známka spokojenosti u jednotlivých hodnocených agend přitom činila:

<i>Občanské průkazy a pasy</i>	1,07	(1,09 v r. 2023)
<i>Občansko-správní řízení</i>	1,18	(1,25 v r. 2023)
<i>Stavební řízení</i>	1,14	(1,54 v r. 2023)
<i>Sociální problematika</i>	1,38	(1,25 v r. 2023)
<i>Živnostenský odbor</i>	1,04	(1,06 v r. 2023)
<i>Doprava</i>	1,86	(1,31 v r. 2023)
<i>Životní prostředí</i>	1,77	(1,22 v r. 2023)
<i>Stížnosti</i>	agenda nehodnocena, byly odevzdány pouze 3 anketní lístky (agenda v r. 2023 nehodnocena, byl odevzdán 1 anketní lístek)	
<i>Právní/občanská poradna</i>	1,27	(agenda byla od r. 2024 nově zařazena do hodnocení)
<i>Jiný důvod</i>	1,1	(1,19 v r. 2023)

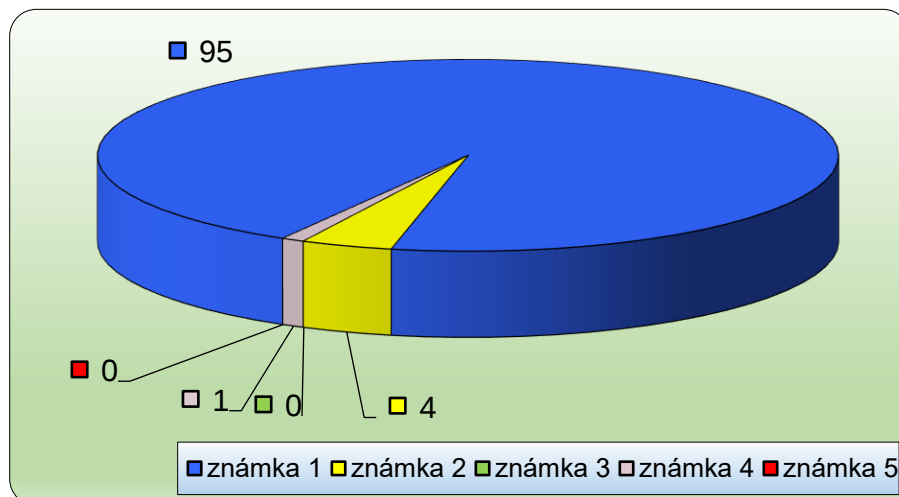
Z hodnocení vyplynulo, že převážná část zákazníků úřadu byla s poskytnutou kvalitou zabezpečovaných služeb velmi spokojena. Většina hodnocených agend úřadu je hodnocena velmi dobře. Výborné výsledky se projevily především u agendy živnostenského odboru, občanských průkazů a pasů, stavebního řízení, spokojenost byla projevována též u zákazníků, kteří přišli na úřad z jiného důvodu (volnočasové aktivity pro děti, zájemci o práci, opatrovnictví dětí i dospělých atp.) nebo sociální problematiky.

Zjištěné výsledky jsou sumarizovány v následujících tabulkách a grafech, kde byly porovnávány údaje za roky 2021 - 2024. Konkrétní připomínky hodnotitelů k jednotlivým agendám úřadu jsou uvedeny v závěru tohoto hodnocení.

Úřad městské části Praha 14 Manažer kvality	List číslo: 3 / 13
MK/05/2024 Hodnocení spokojenosti zákazníků ÚMČ Praha 14 v roce 2024	Vydání: 1.

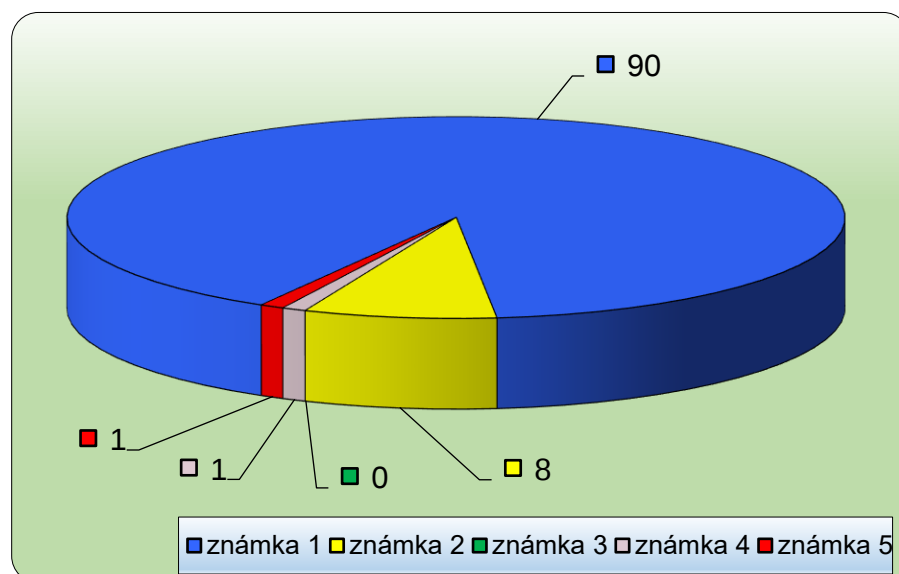
Hodno- cení	%	ks
Celkem	100	778
známka 1	95	738
známka 2	4	31
známka 3	0	3
známka 4	1	4
známka 5	0	2

Hodnocení agendy občanských průkazů a pasů



Hodno- cení	%	ks
Celkem	100	67
známka 1	90	60
známka 2	8	5
známka 3	0	0
známka 4	1	1
známka 5	1	1

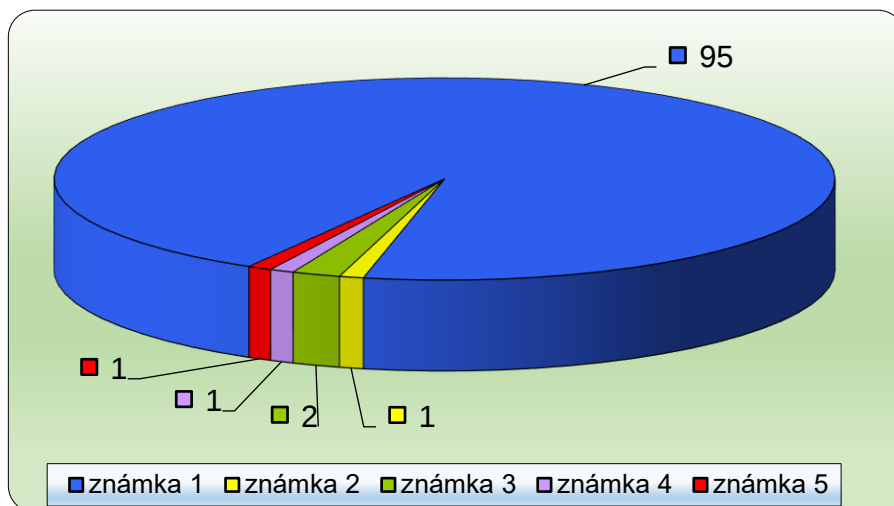
Hodnocení občansko-správního řízení



Úřad městské části Praha 14 Manažer kvality	List číslo: 4 / 13
MK/05/2024 Hodnocení spokojenosti zákazníků ÚMČ Praha 14 v roce 2024	Vydání: 1.

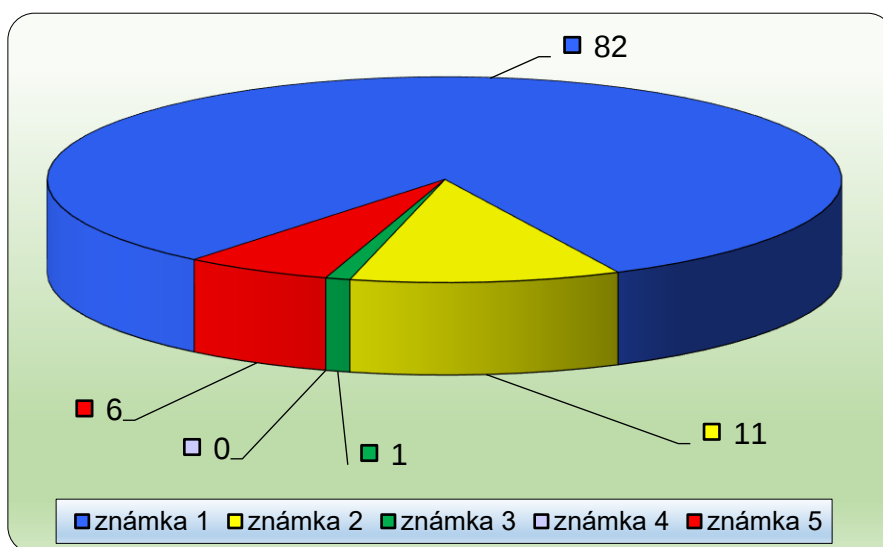
Hodno- cení	%	ks
Celkem	100	88
známka 1	95	83
známka 2	1	1
známka 3	2	2
známka 4	1	1
známka 5	1	1

Hodnocení stavebního řízení



Hodno- cení	%	ks
Celkem	100	111
známka 1	82	91
známka 2	11	12
známka 3	1	1
známka 4	0	0
známka 5	6	7

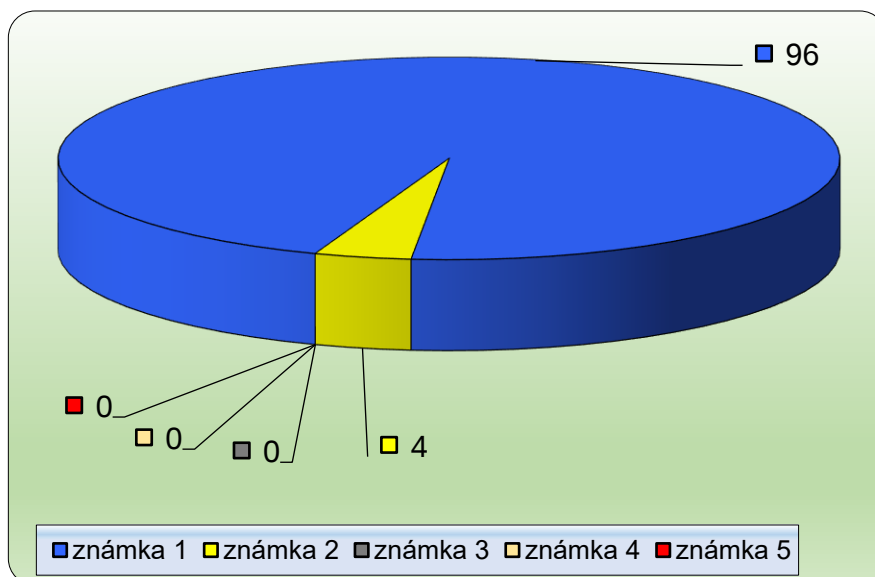
Hodnocení sociální problematiky



Úřad městské části Praha 14 Manažer kvality	List číslo: 5 / 13
MK/05/2024 Hodnocení spokojenosti zákazníků ÚMČ Praha 14 v roce 2024	Vydání: 1.

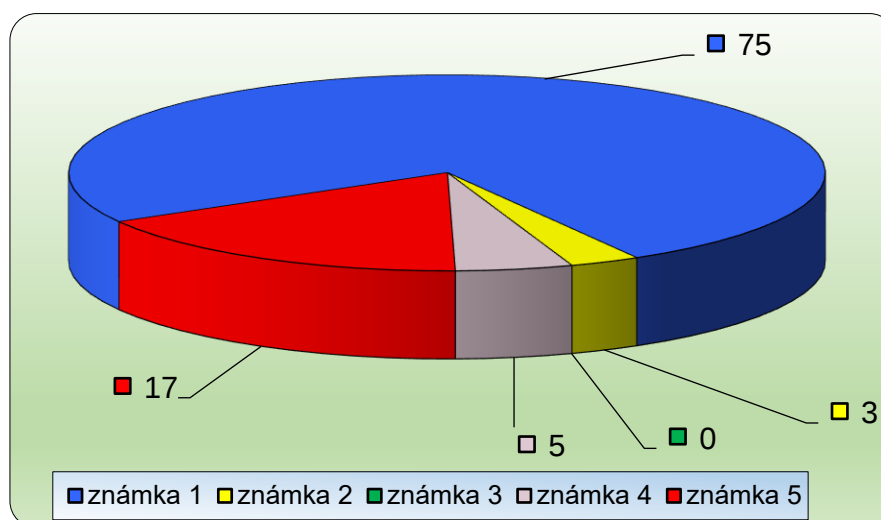
Hodno- cení	%	ks
Celkem	100	135
známka 1	96	129
známka 2	4	6
známka 3	0	0
známka 4	0	0
známka 5	0	0

Hodnocení živnostenský odbor



Hodno- cení	%	ks
Celkem	100	36
známka 1	75	27
známka 2	3	1
známka 3	0	0
známka 4	5	2
známka 5	17	6

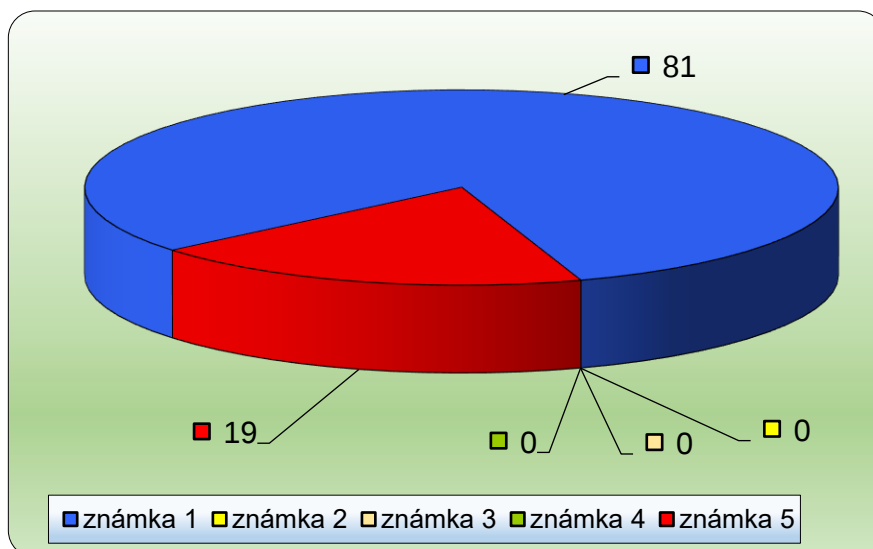
Hodnocení agenty dopravy



Úřad městské části Praha 14 Manažer kvality	List číslo: 6 / 13
MK/05/2024 Hodnocení spokojenosti zákazníků ÚMČ Praha 14 v roce 2024	Vydání: 1.

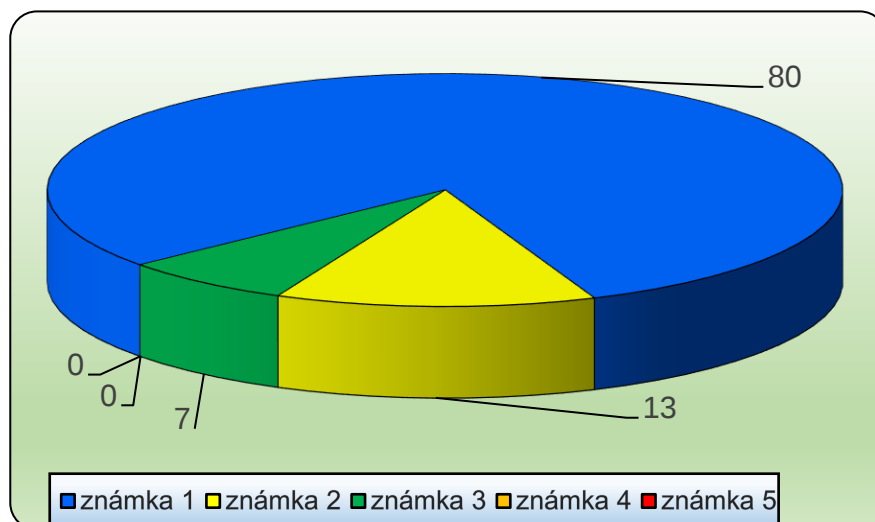
Hodno- cení	%	ks
Celkem	100	26
známka 1	81	21
známka 2	0	0
známka 3	0	0
známka 4	0	0
známka 5	19	5

Hodnocení životního prostředí



Hodno- cení	%	ks
Celkem	100	15
známka 1	80	12
známka 2	13	2
známka 3	7	1
známka 4	0	0
známka 5	0	0

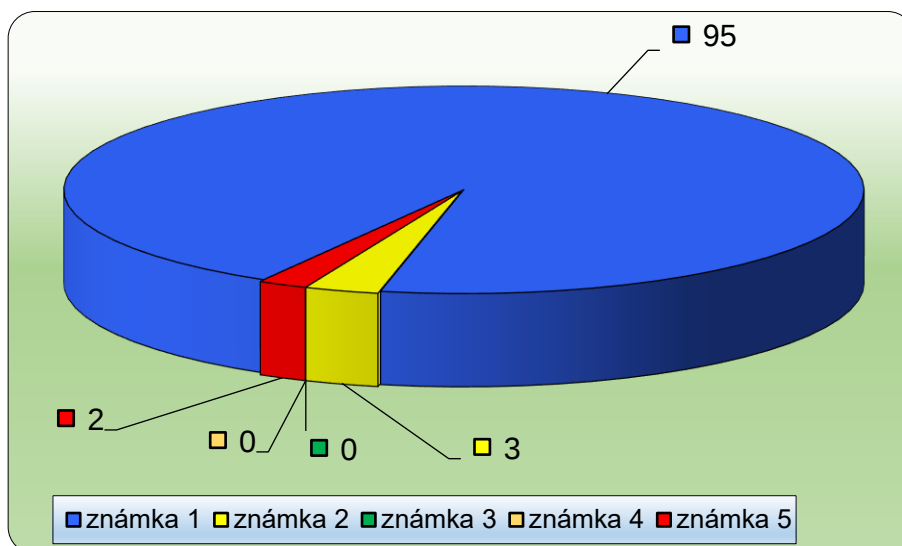
Hodnocení právní a občanské poradny



Úřad městské části Praha 14 Manažer kvality	List číslo: 7 / 13
MK/05/2024 Hodnocení spokojenosti zákazníků ÚMČ Praha 14 v roce 2024	Vydání: 1.

Hodno- cení	%	ks
Celkem	100	107
známka 1	95	102
známka 2	3	3
známka 3	0	0
známka 4	0	0
známka 5	2	2

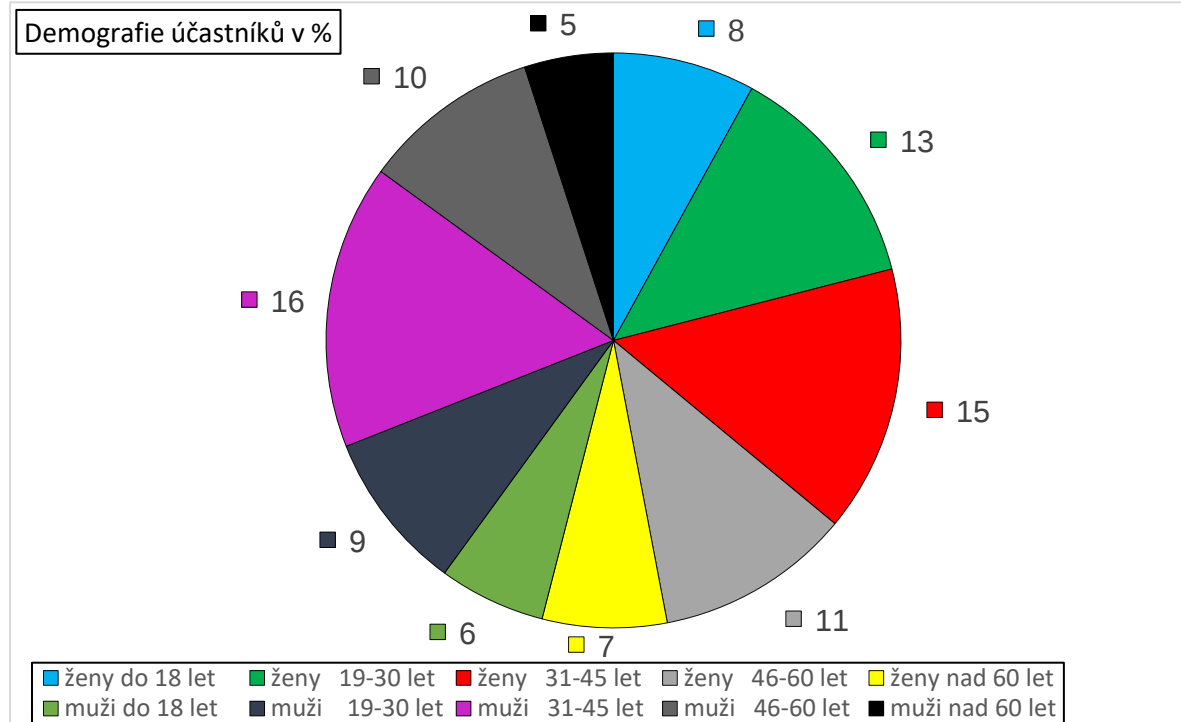
Hodnocení jiný důvod



Demografické rozložení účastníků ankety v roce 2024 v %

ženy, muži/ rok	ženy do 18 let	ženy 19-30 let	ženy 31-45 let	ženy 46-60 let	ženy nad 60 let	muži do 18 let	muži 19-30 let	muži 31-45 let	muži 46-60 let	muži nad 60 let
rok 2024	8	13	15	11	7	6	9	16	10	5

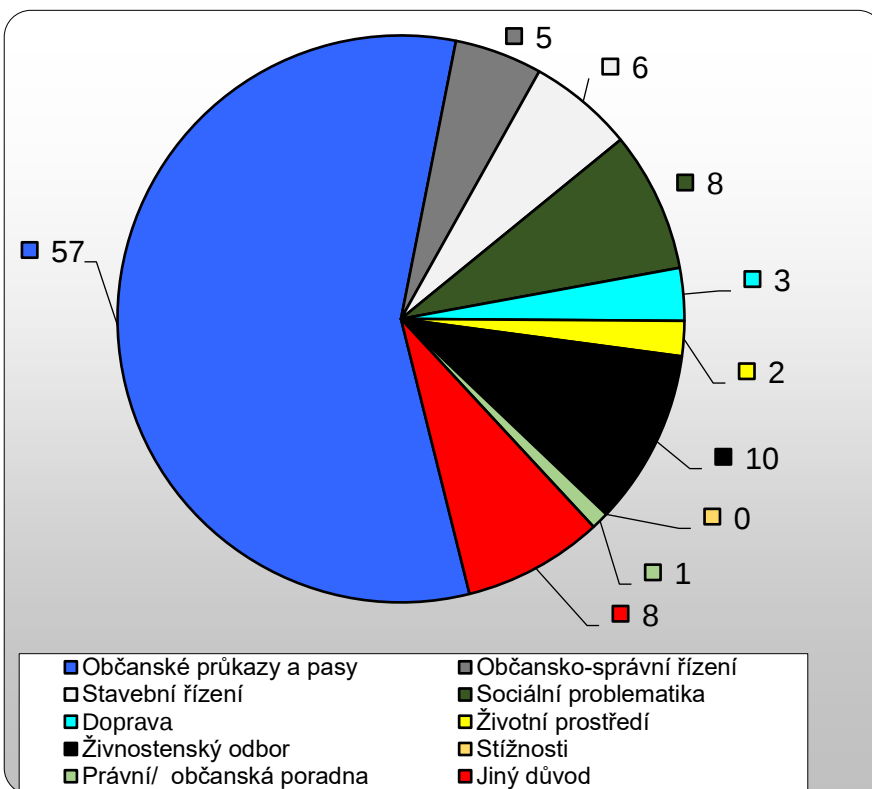
Demografie účastníků v %



Úřad městské části Praha 14 Manažer kvality	List číslo: 8 / 13
MK/05/2024 Hodnocení spokojenosti zákazníků ÚMČ Praha 14 v roce 2024	Vydání: 1.

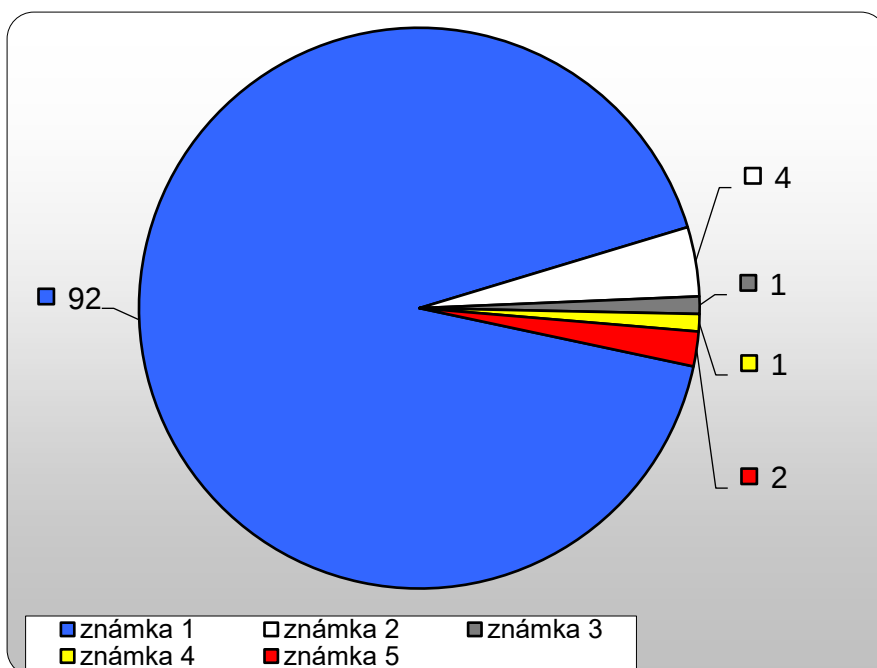
Důvod návštěvy	%	ks
Celkem	100	1366
Občanské průkazy a pasy	57	778
Občansko-správní řízení	5	67
Stavební řízení	6	88
Sociální problematika	8	111
Doprava	3	36
Životní prostředí	2	26
Živnostenský odbor	10	135
Stížnosti	0	3
Právní/občanská poradna	1	15
Jiný důvod	8	107

**Anketa spokojenosti zákazníků ÚMČ r. 2024
- důvod návštěvy**



Hodnocení	%	ks
Celkem	100	1366
známka 1	92	1263
známka 2	4	61
známka 3	1	10
známka 4	1	8
známka 5	2	24

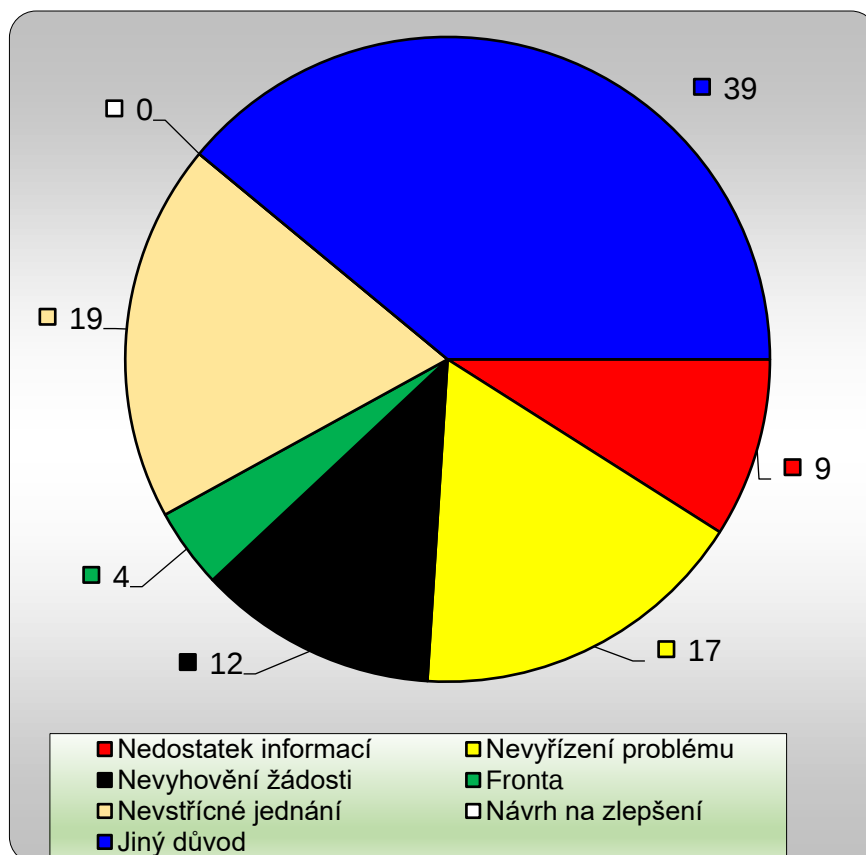
**Anketa spokojenosti zákazníků ÚMČ r. 2024
- celkem 1366 hodnocení**



Úřad městské části Praha 14 Manažer kvality	List číslo: 9 / 13
MK/05/2024 Hodnocení spokojenosti zákazníků ÚMČ Praha 14 v roce 2024	Vydání: 1.

Důvod nespokojenosti	%	ks
Celkem	100	93
Nedostatek informací	9	8
Nevyřízení problému	17	16
Nevyhovění žádosti	12	11
Fronta	4	4
Nevstřícné jednání	19	18
Návrh na zlepšení	0	0
Jiný důvod	39	36

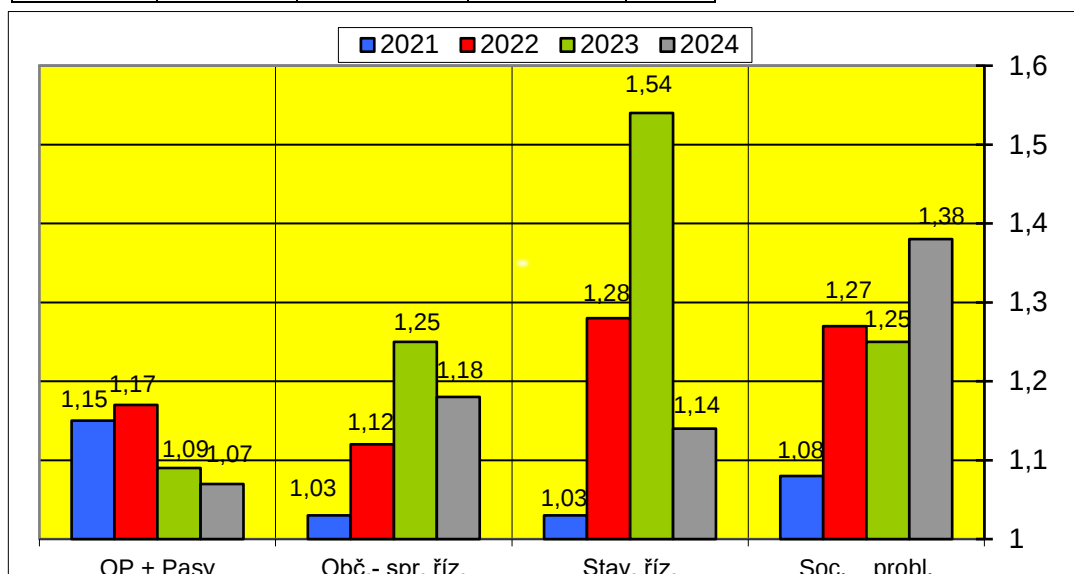
Anketa spokojenosti zákazníků ÚMČ r. 2024
- důvod nespokojenosti s návštěvou úřadu v %



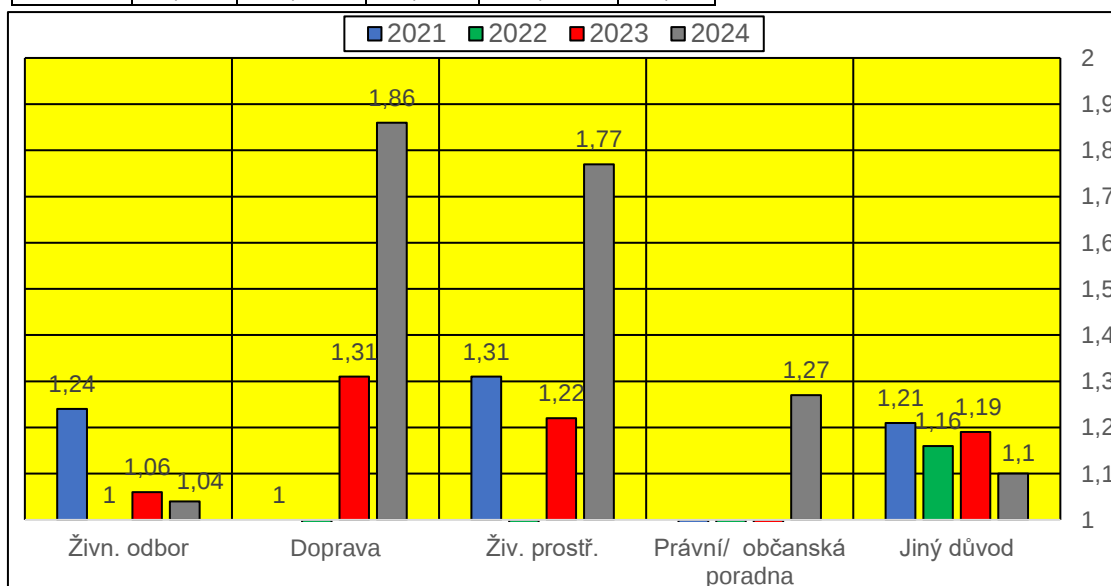
Úřad městské části Praha 14 Manažer kvality	List číslo: 10 / 13
MK/05/2024 Hodnocení spokojenosti zákazníků ÚMČ Praha 14 v roce 2024	Vydání: 1.

Porovnání prům. známek jednotlivých agend v r. 2021, 2022, 2023, 2024

roky	OP + Pasy	Obč.- spr. říz.	Stav. říz.	Soc. probl.
2021	1,15	1,03	1,03	1,08
2022	1,17	1,12	1,28	1,27
2023	1,09	1,25	1,54	1,25
2024	1,07	1,18	1,14	1,38



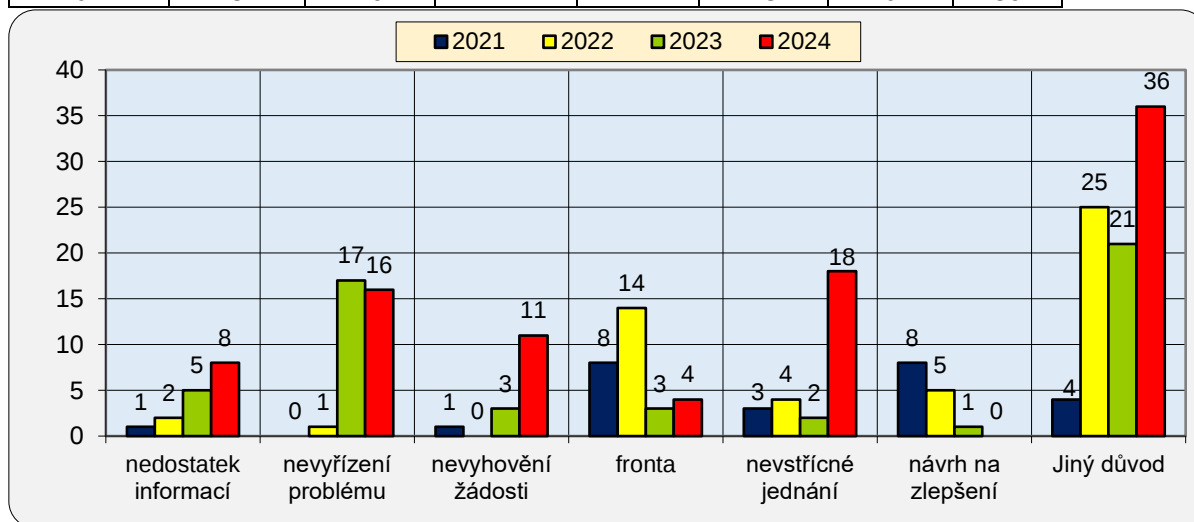
roky	Živn. odbor	Doprava	Živ. prostř.	Právní/ občanská poradna	Jiný důvod
2021	1,24	1	1,31	0	1,21
2022	1	0	0	0	1,16
2023	1,06	1,31	1,22	0	1,19
2024	1,04	1,86	1,77	1,27	1,1



Úřad městské části Praha 14 Manažer kvality	List číslo: 11 / 13
MK/05/2024 Hodnocení spokojenosti zákazníků ÚMČ Praha 14 v roce 2024	Vydání: 1.

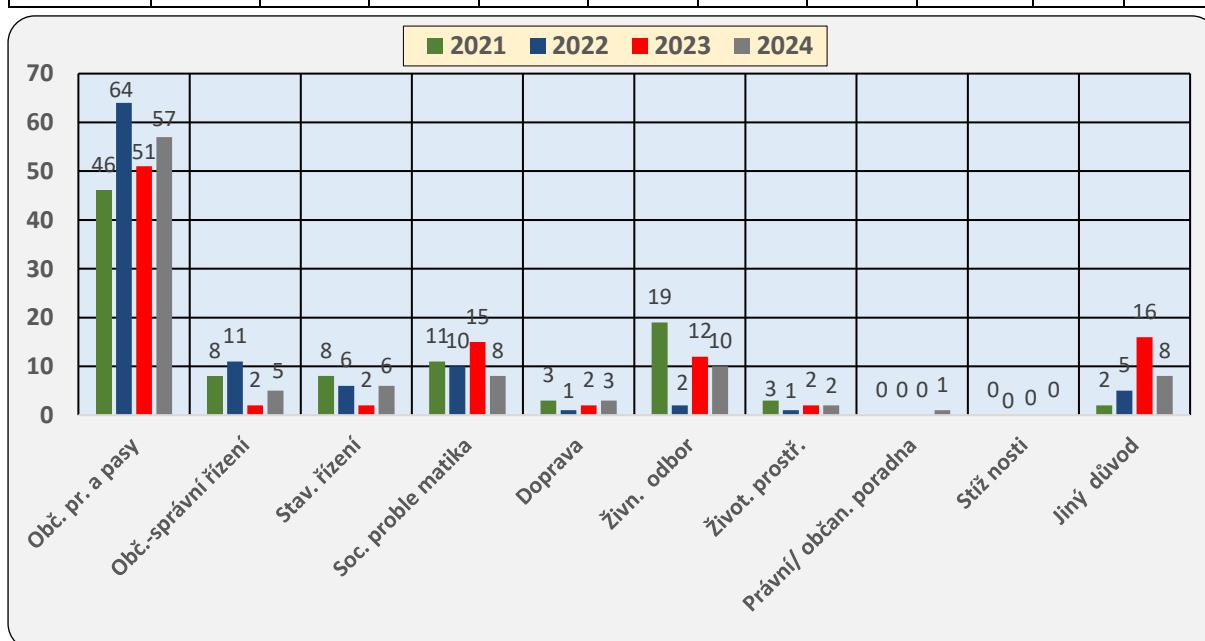
Porovnání důvodu nespokojenosti v r. 2021, 2022, 2023, 2024 - četnost

rok	nedostatek informací	nevyřízení problému	nevyhovění žádosti	fronta	nevstřícné jednání	návrh na zlepšení	Jiný důvod
2021	1	0	1	8	3	8	4
2022	2	1	0	14	4	5	25
2023	5	17	3	3	2	1	21
2024	8	16	11	4	18	0	36



Porovnání důvodu návštěvy v r. 2021, 2022, 2023, 2024 v %

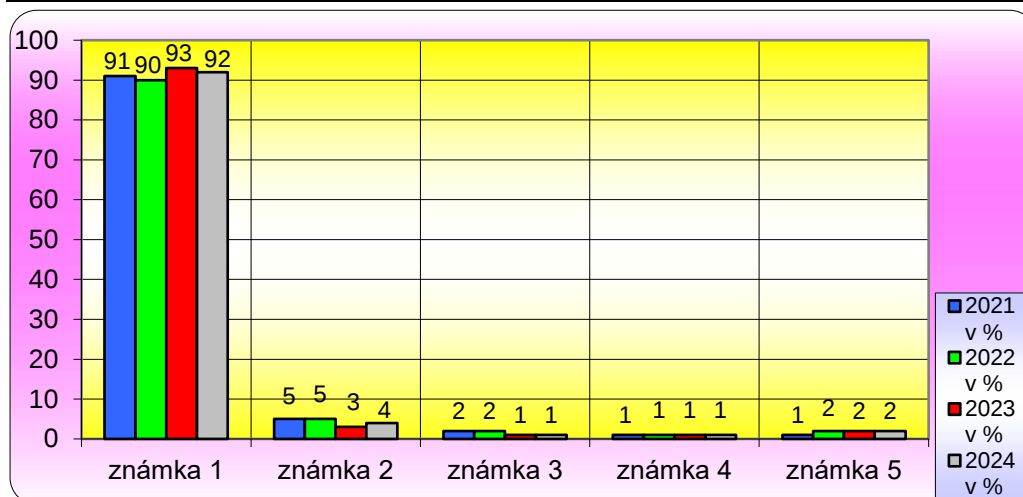
rok	Obč. pr. a pasy	Obč.-správní řízení	Stav. řízení	Soc. problematika	Doprava	Živn. odbor	Život. prostř.	Právní/občan. poradna	Stížnosti	Jiný důvod
2021	46	8	8	11	3	19	3	0	0	2
2022	64	11	6	10	1	2	1	0	0	5
2023	51	2	2	15	2	12	2	0	0	16
2024	57	5	6	8	3	10	2	1	0	8



Úřad městské části Praha 14 Manažer kvality	List číslo: 12 / 13
MK/05/2024 Hodnocení spokojenosti zákazníků ÚMČ Praha 14 v roce 2024	Vydání: 1.

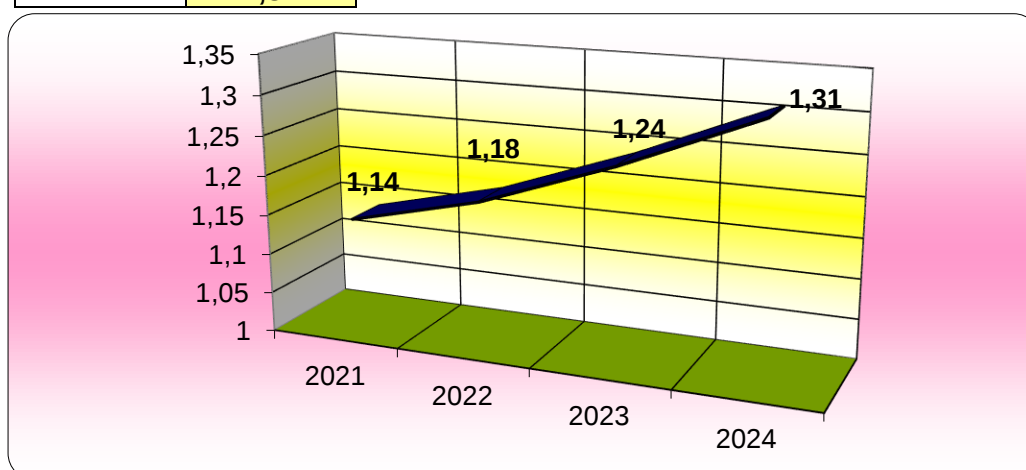
Porovnání celkové spokojenosti občanů v roce 2021, 2022, 2023, 2024

rok	známka 1	známka 2	známka 3	známka 4	známka 5
2021 v %	91	5	2	1	1
2022 v %	90	5	2	1	2
2023 v %	93	3	1	1	2
2024 v %	92	4	1	1	2



Průměrné známky hodnocení zákazníků v letech 2021, 2022, 2023, 2024

rok	prům. známka
2021	1,14
2022	1,18
2023	1,24
2024	1,31



Úřad městské části Praha 14 Manažer kvality	List číslo: 13 / 13
MK/05/2024 Hodnocení spokojenosti zákazníků ÚMČ Praha 14 v roce 2024	Vydání: 1.

Připomínky zákazníků ÚMČ vzešlé z ankety byly zaslány tajemnici ÚMČ a vedoucím příslušných odborů a individuálně byly předmětem jednání tajemnice s vedoucím dotčeného odboru.

Praha, 22. května 2024

Zpracoval: Ing. Michal Němec, manažer kvality