


| | | |
|---|--|------------------|
|  | Úřad městské části Praha 14 Bratří Venclíků 1073, 198 21 Praha 9 Manažer kvality | List číslo: 1/13 |
| | Druh dokumentu: Hodnocení spokojenosti zákazníků ÚMČ Praha 14 v roce 2025 | Vydání: 1. |
| | Identifikační označení: MK/04/2025 | Počet listů: 13 |

Hodnocení spokojenosti zákazníků

ÚMČ Praha 14 v roce 2025

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

| | |
|---|--------------------|
| Úřad městské části Praha 14 Manažer kvality | List číslo: 2 / 12 |
| MK/04/2025 Hodnocení spokojenosti zákazníků ÚMČ Praha 14 v roce 2025 | 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 2025 elektronickou formou, zákazníci/klienti jednotlivých agend ÚMČ měli možnost stáhnout si ji do vlastního mobilního zařízení prostřednictvím QR kódu nebo vyplnit za pomoci asistentky přímo ve vestibulu Úřadu MČ Praha 14. Celkem bylo vyhodnocováno 1965 odevzdaných anketních formulářů, což je nejvíce od r. 2006, kdy byla anketa u ÚMČ zavedena. Oproti loňskému roku bylo zpracováno o 599 hodnocení více (v roce 2024 to bylo 1366).

Jednotlivé agendy byly hodnoceny známkami 1 - 5, přičemž známka 1 je nejlepší.

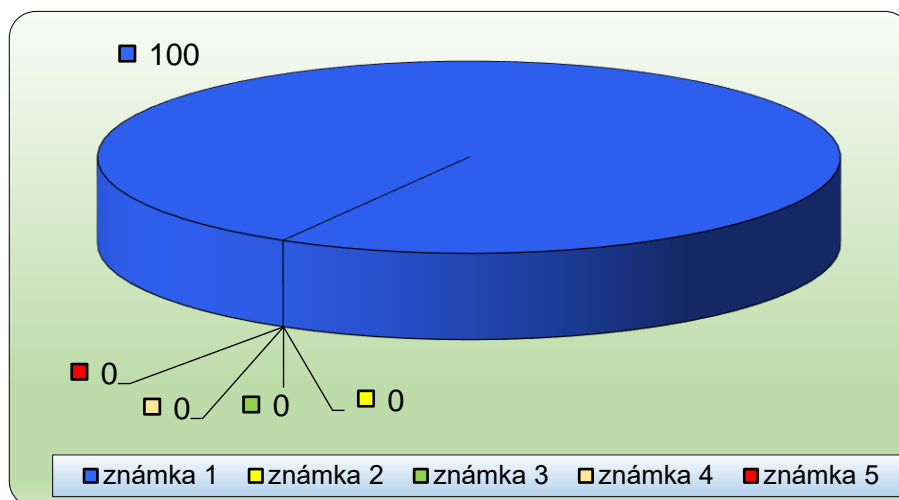
Z hodnocení vyplynulo, že převážná část zákazníků úřadu byla s poskytnutou kvalitou zabezpečených služeb velmi spokojena. Většina posuzovaných agend úřadu je hodnocena velmi dobře. Výborné výsledky se projevily především u agendy živnostenského odboru, občanských průkazů a pasů, sociální problematiky, a velká spokojenost byla projevena též u zákazníků, kteří přišli na úřad z jiného důvodu (volnočasové aktivity pro děti, matrika atp.).

Zjištěné výsledky jsou sumarizovány v následujících tabulkách a grafech, kde byly porovnávány údaje za roky 2022 - 2025. Nově je v hodnocení zaznamenána zvláště četnost známek 4 a 5 u jednotlivých agend/odborů ÚMČ, aby byl případně včas zaznamenán projev větší nespokojenosti. Konkrétní připomínky hodnotitelů k jednotlivým agendám úřadu jsou uvedeny v závěru tohoto hodnocení.

| | |
|---|--------------------|
| Úřad městské části Praha 14 Manažer kvality | List číslo: 3 / 12 |
| MK/04/2025 Hodnocení spokojenosti zákazníků ÚMČ Praha 14 v roce 2025 | Vydání: 1. |

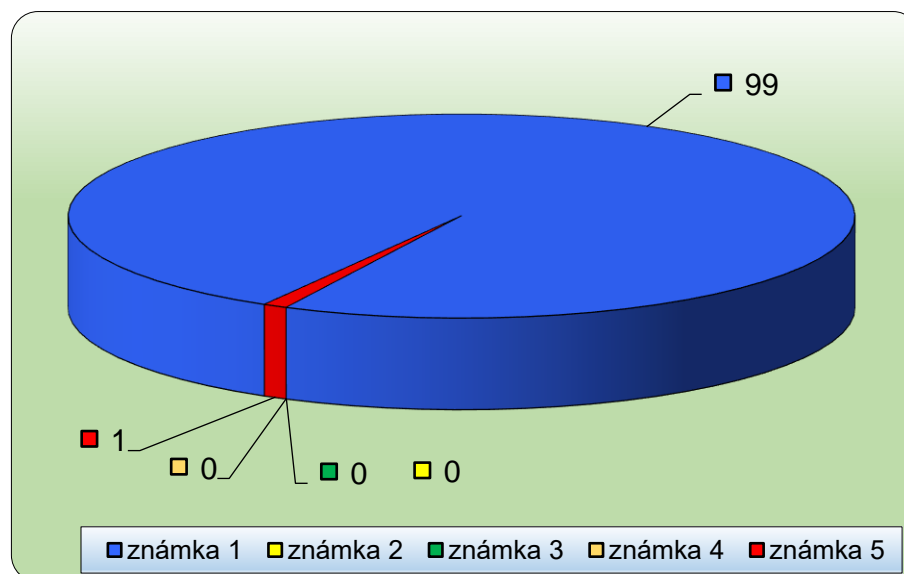
| Hodno cení | % | ks |
|------------|-----|-----|
| Celkem | 100 | 903 |
| známka 1 | 100 | 900 |
| známka 2 | 0 | 0 |
| známka 3 | 0 | 0 |
| známka 4 | 0 | 1 |
| známka 5 | 0 | 2 |

Hodnocení činnosti výdeje občan. průkazů a pasů



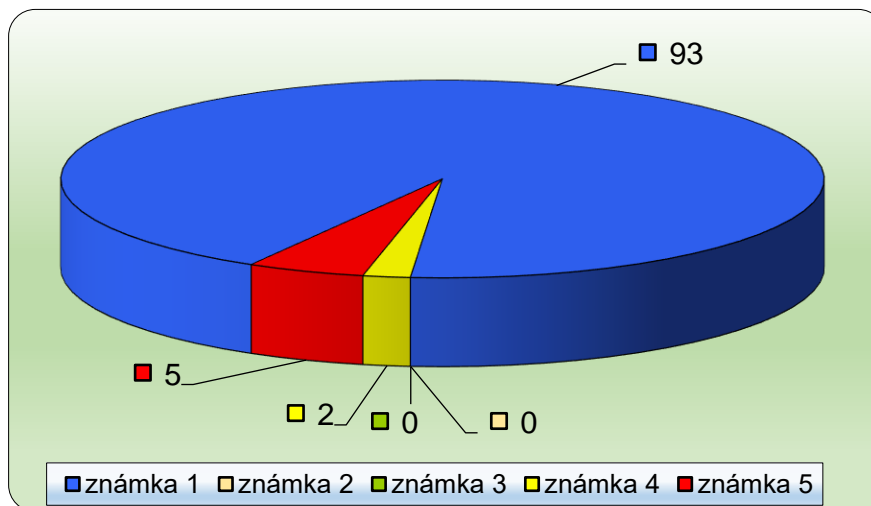
| Hodno cení | % | ks |
|------------|-----|-----|
| Celkem | 100 | 148 |
| známka 1 | 99 | 147 |
| známka 2 | 0 | 0 |
| známka 3 | 0 | 0 |
| známka 4 | 0 | 0 |
| známka 5 | 1 | 1 |

Hodnocení občansko-správního řízení



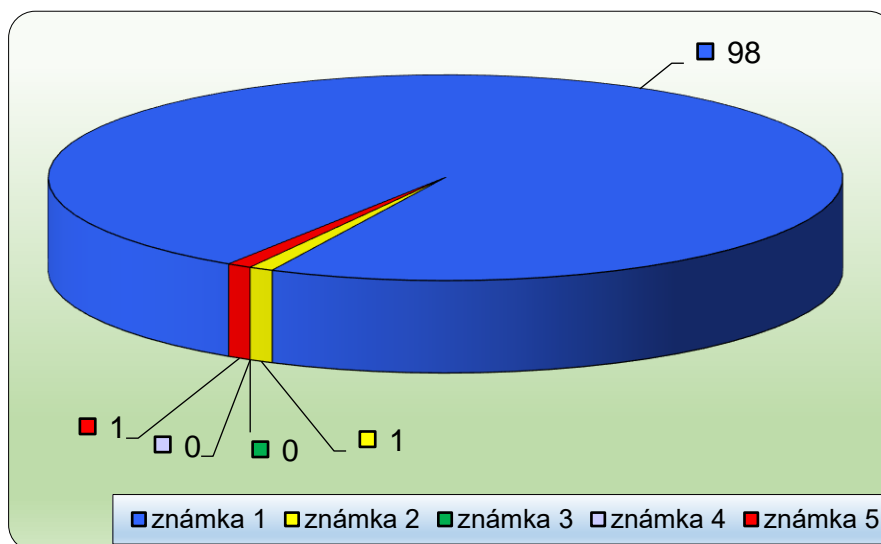
| Hodno cení | % | ks |
|------------|-----|----|
| Celkem | 100 | 60 |
| známka 1 | 93 | 56 |
| známka 2 | 0 | 0 |
| známka 3 | 0 | 0 |
| známka 4 | 2 | 1 |
| známka 5 | 5 | 3 |

Hodnocení stavebního řízení



| Hodno cení | % | ks |
|------------|-----|-----|
| Celkem | 100 | 279 |
| známka 1 | 98 | 274 |
| známka 2 | 1 | 2 |
| známka 3 | 0 | 1 |
| známka 4 | 0 | 0 |
| známka 5 | 1 | 2 |

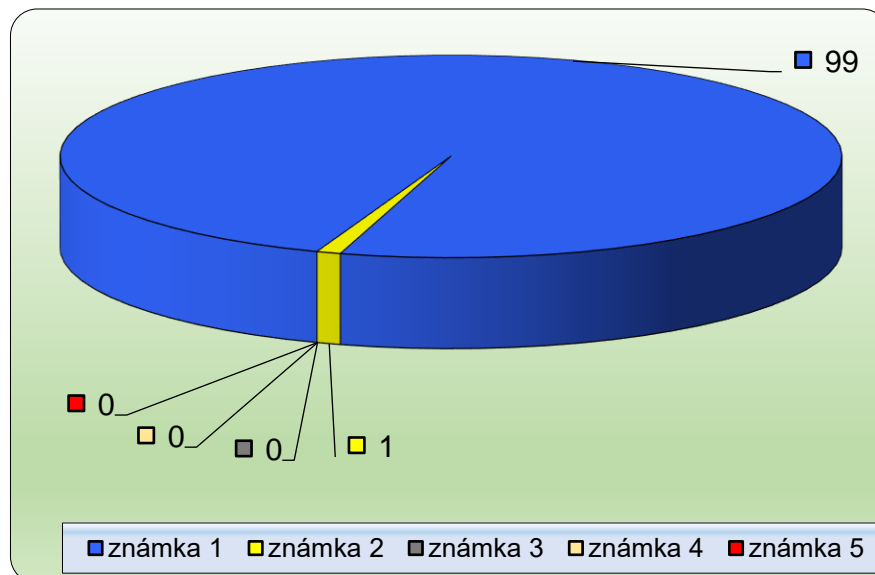
Hodnocení sociální problematiky



| | |
|---|--------------------|
| Úřad městské části Praha 14 Manažer kvality | List číslo: 5 / 12 |
| MK/04/2025 Hodnocení spokojenosti zákazníků ÚMČ Praha 14 v roce 2025 | Vydání: 1. |

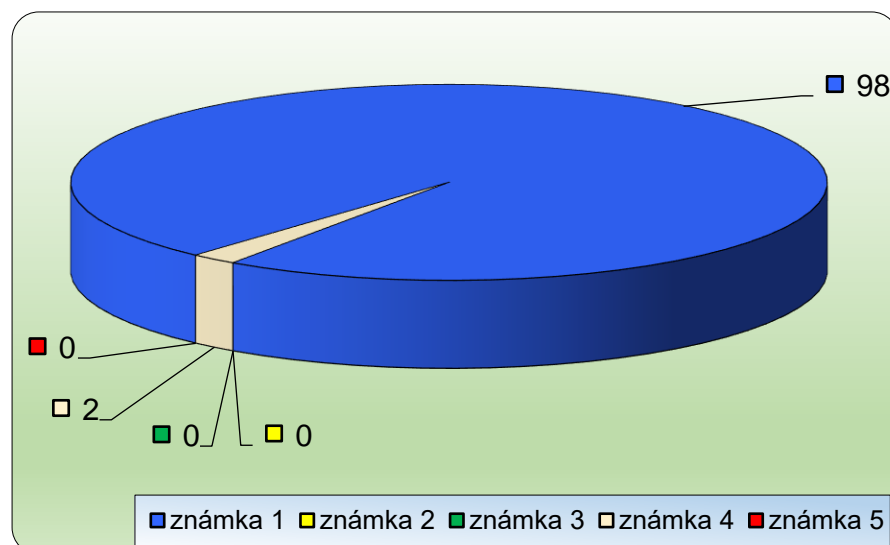
| Hodno cení | % | ks |
|------------|-----|-----|
| Celkem | 100 | 246 |
| známka 1 | 99 | 244 |
| známka 2 | 1 | 2 |
| známka 3 | 0 | 0 |
| známka 4 | 0 | 0 |
| známka 5 | 0 | 0 |

Hodnocení - živnostenský odbor



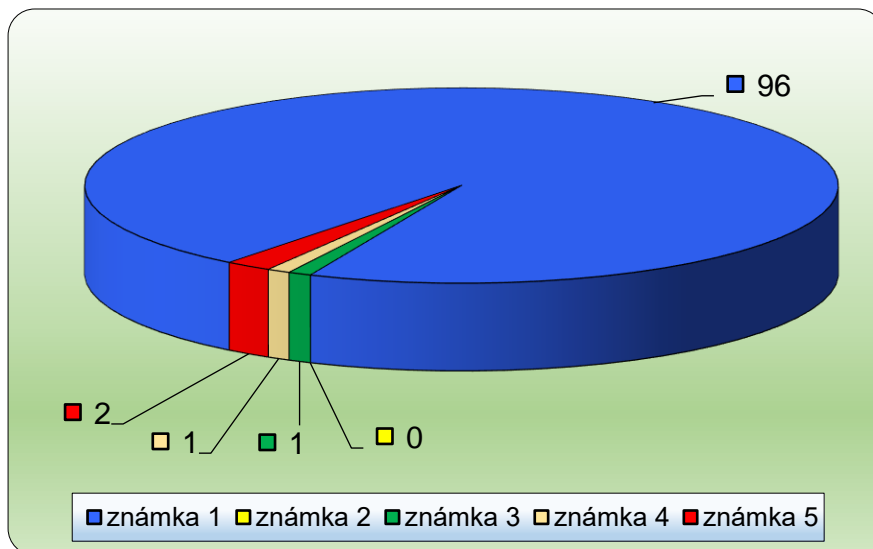
| Hodno cení | % | ks |
|------------|-----|----|
| Celkem | 100 | 80 |
| známka 1 | 98 | 78 |
| známka 2 | 0 | 0 |
| známka 3 | 0 | 0 |
| známka 4 | 2 | 2 |
| známka 5 | 0 | 0 |

Hodnocení dopravy



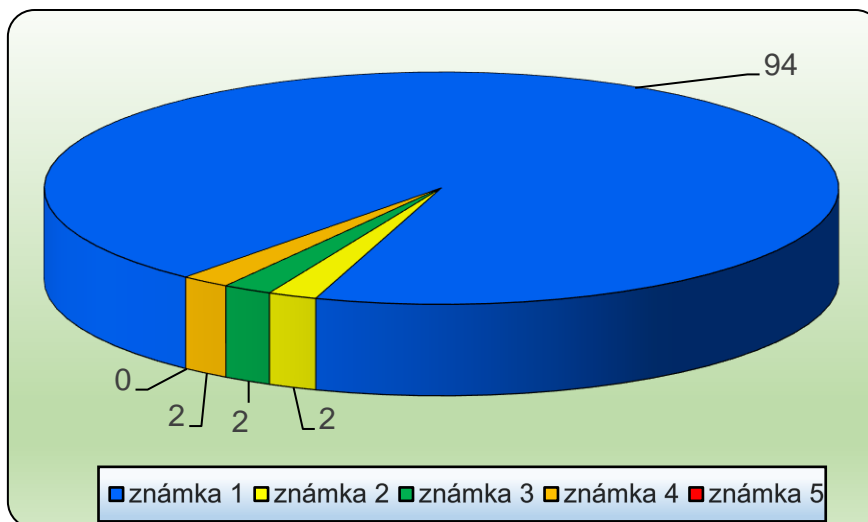
| Hodno cení | % | ks |
|------------|-----|----|
| Celkem | 100 | 74 |
| známka 1 | 96 | 70 |
| známka 2 | 0 | 0 |
| známka 3 | 1 | 1 |
| známka 4 | 1 | 1 |
| známka 5 | 2 | 2 |

Hodnocení životního prostředí



| Hodno cení | % | ks |
|------------|-----|----|
| Celkem | 100 | 47 |
| známka 1 | 94 | 44 |
| známka 2 | 2 | 1 |
| známka 3 | 2 | 1 |
| známka 4 | 2 | 1 |
| známka 5 | 0 | 0 |

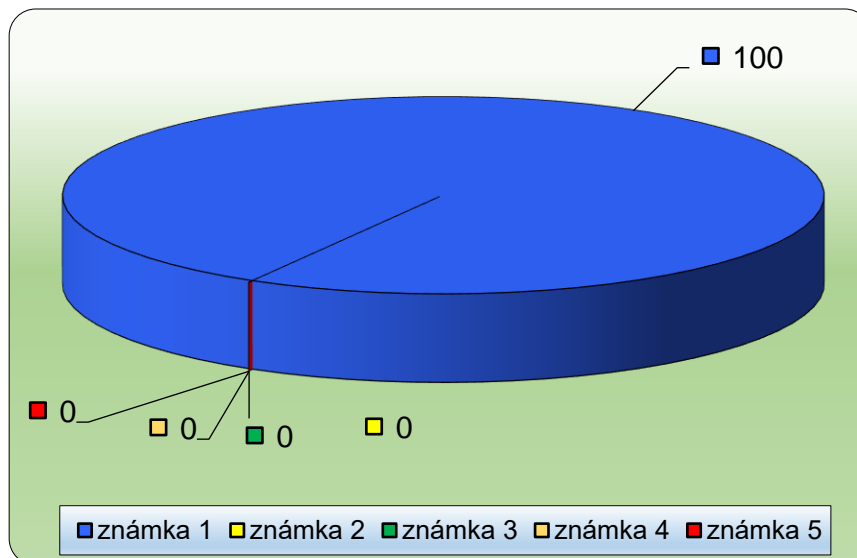
Hodnocení právní a občanské poradny



| | |
|---|--------------------|
| Úřad městské části Praha 14 Manažer kvality | List číslo: 7 / 12 |
| MK/04/2025 Hodnocení spokojenosti zákazníků ÚMČ Praha 14 v roce 2025 | Vydání: 1. |

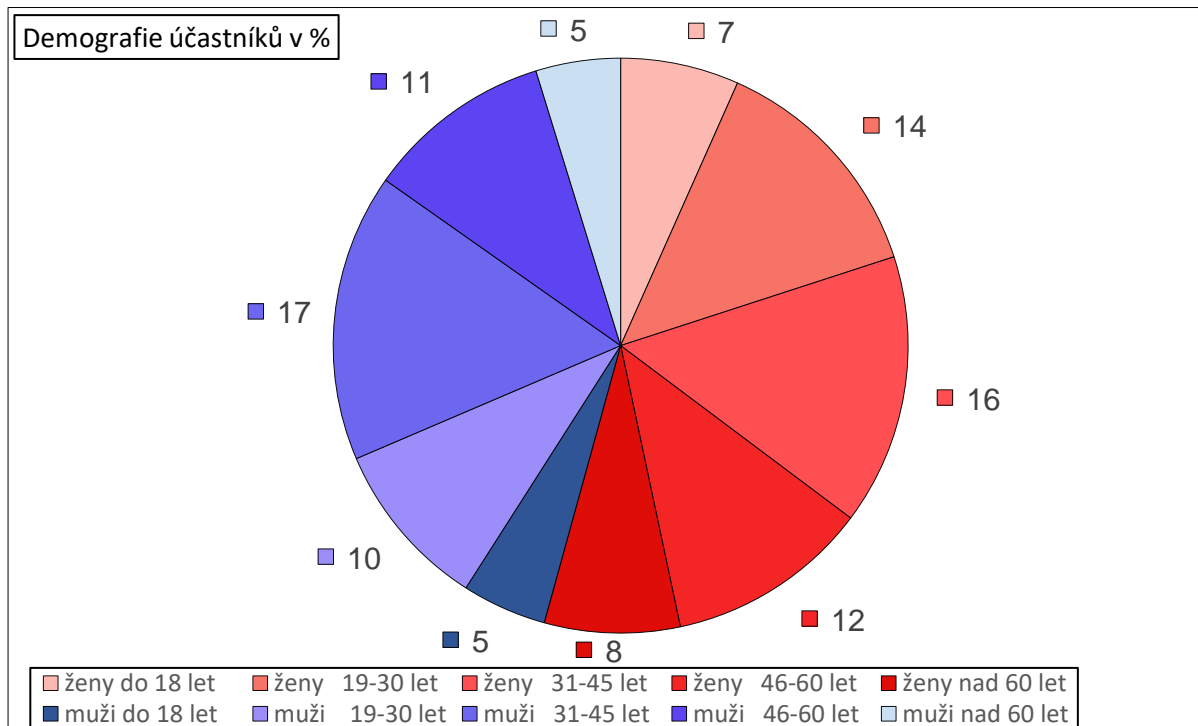
| Hodno cení | % | ks |
|------------|-----|-----|
| Celkem | 100 | 128 |
| známka 1 | 100 | 128 |
| známka 2 | 0 | 0 |
| známka 3 | 0 | 0 |
| známka 4 | 0 | 0 |
| známka 5 | 0 | 0 |

Hodnocení - Jiný důvod návštěvy



Demografické rozložení účastníků ankety v roce 2025 v %

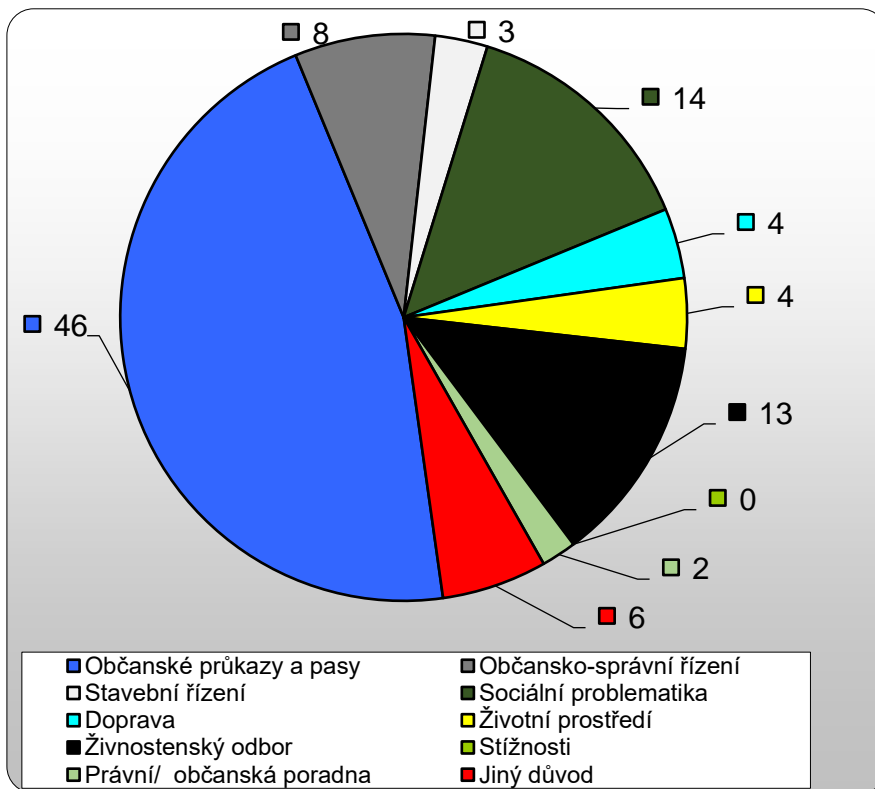
| ženy, muži, rok | ženy do 18 let | ženy 19-30 let | ženy 31-45 let | ženy 46-60 let | ženy nad 60 let | muži do 18 let | muži 19-30 let | muži 31-45 let | muži 46-60 let | muži nad 60 let |
|-----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|-----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|-----------------|
| 2025 | 7 | 14 | 16 | 12 | 8 | 5 | 10 | 17 | 11 | 5 |



5% zákazníků tyto údaje nevyplnilo

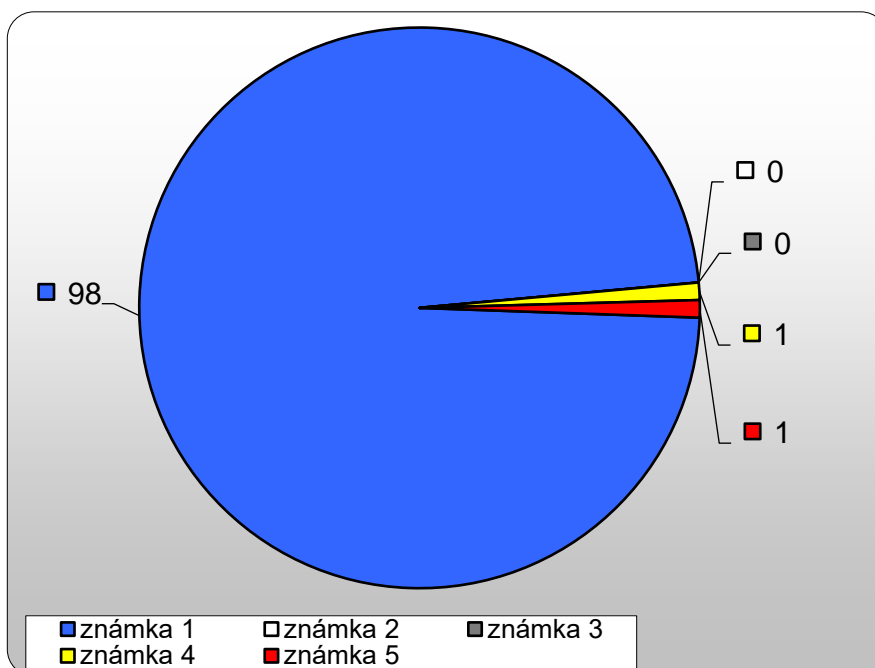
| Důvod návštěvy | % | ks |
|--------------------------|-----|------|
| Celkem | 100 | 1965 |
| Občanské průkazy a pasy | 46 | 903 |
| Občansko-správní řízení | 8 | 148 |
| Stavební řízení | 3 | 60 |
| Sociální probl. | 14 | 279 |
| Doprava | 4 | 80 |
| Životní prostředí | 4 | 74 |
| Živnost. odbor | 13 | 246 |
| Stížnosti | 0 | 0 |
| Právní/ občanská poradna | 2 | 47 |
| Jiný důvod | 6 | 128 |

Anketa spokojenosti občanů 2025 - důvod návštěvy v %



| Hodnocení | % | ks |
|-----------|-----|------|
| Celkem | 100 | 1965 |
| známka 1 | 98 | 1943 |
| známka 2 | 0 | 4 |
| známka 3 | 0 | 2 |
| známka 4 | 1 | 6 |
| známka 5 | 1 | 10 |

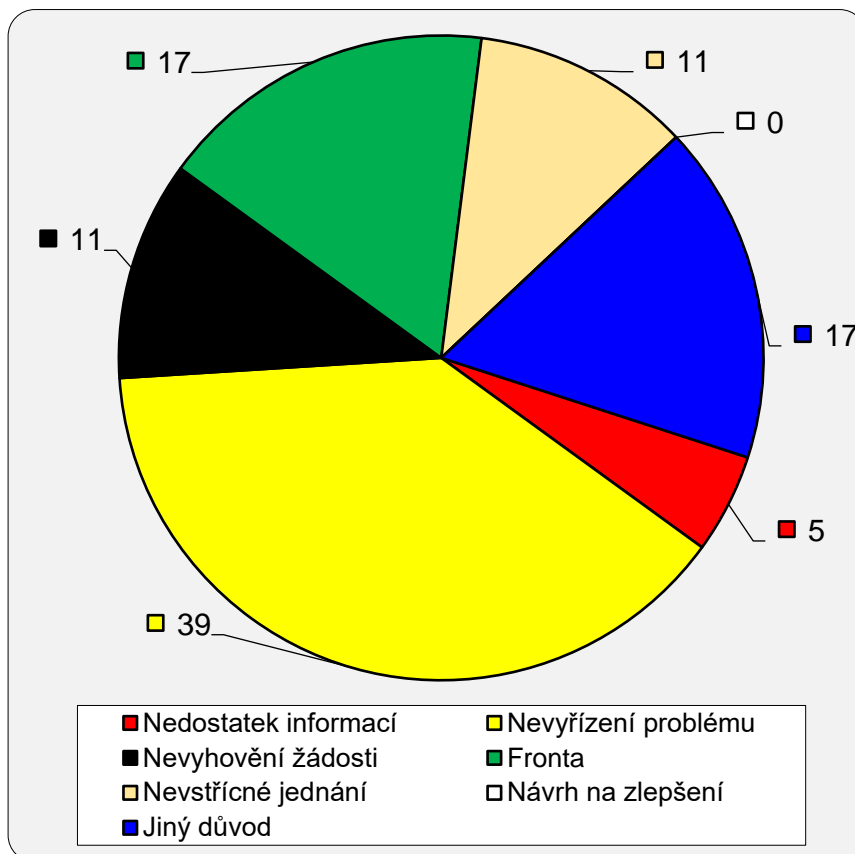
Anketa spokojenosti 2025 - celkem 1965 hodnocení v %



| | |
|---|--------------------|
| Úřad městské části Praha 14 Manažer kvality | List číslo: 9 / 12 |
| MK/04/2025 Hodnocení spokojenosti zákazníků ÚMČ Praha 14 v roce 2025 | Vydání: 1. |

| Důvod nespokojenosti | % | ks |
|----------------------|-----|----|
| Celkem | 100 | 18 |
| Nedostatek informací | 5 | 1 |
| Nevyřízení problému | 39 | 7 |
| Nevyhovění žádosti | 11 | 2 |
| Fronta | 17 | 3 |
| Nevstřícné jednání | 11 | 2 |
| Návrh na zlepšení | 0 | 0 |
| Jiný důvod | 17 | 3 |

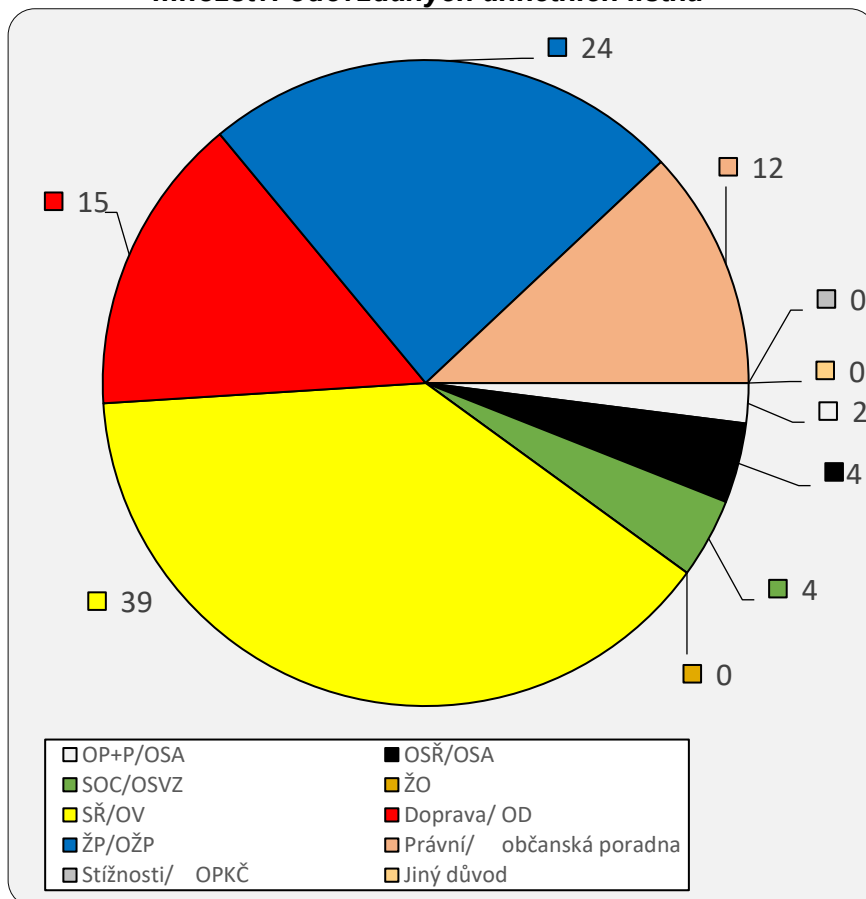
Důvod nespokojenosti s návštěvou úřadu v %



| | |
|---|---------------------|
| Úřad městské části Praha 14 Manažer kvality | List číslo: 10 / 12 |
| MK/04/2025 Hodnocení spokojenosti zákazníků ÚMČ Praha 14 v roce 2025 | Vydání: 1. |

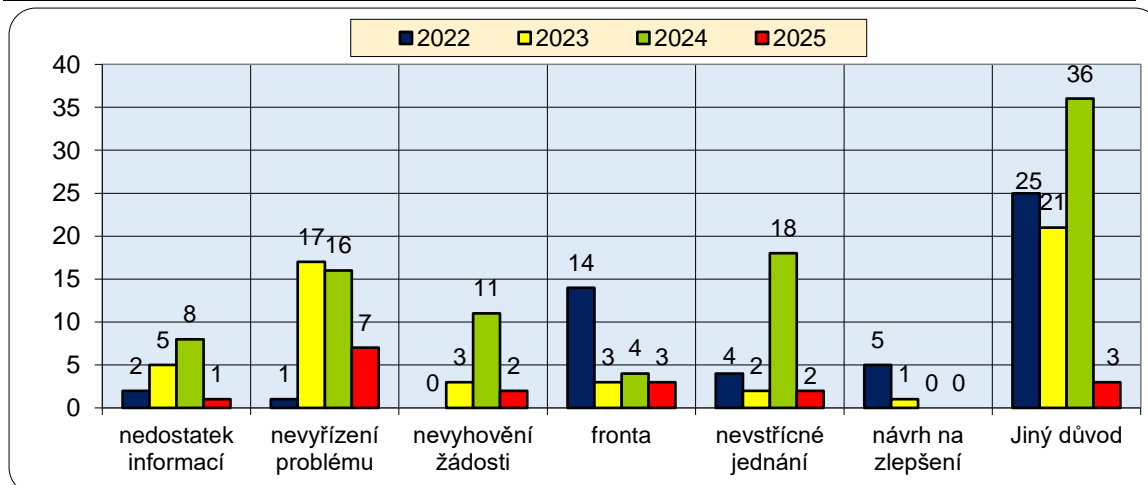
| Agenda/ odbor | % | Četnost známek 4, 5 / Celkový počet anketních lístků |
|---------------------------------|----|--|
| OP+P/OSA | 2 | 0,003 |
| OSŘ/OSA | 4 | 0,007 |
| SOC/OSVZ | 4 | 0,007 |
| ŽO | 0 | 0 |
| SŘ/OV | 39 | 0,067 |
| Doprava / OD | 15 | 0,025 |
| ŽP/OŽP | 24 | 0,041 |
| Právní / občanská poradna | 12 | 0,021 |
| Stížnosti/ OPKČ | 0 | 0 |
| Jiný důvod | 0 | 0 |

Četnost známek 4 a 5 u agend/odborů v % při přepočtu na množství odevzdaných anketních lístků



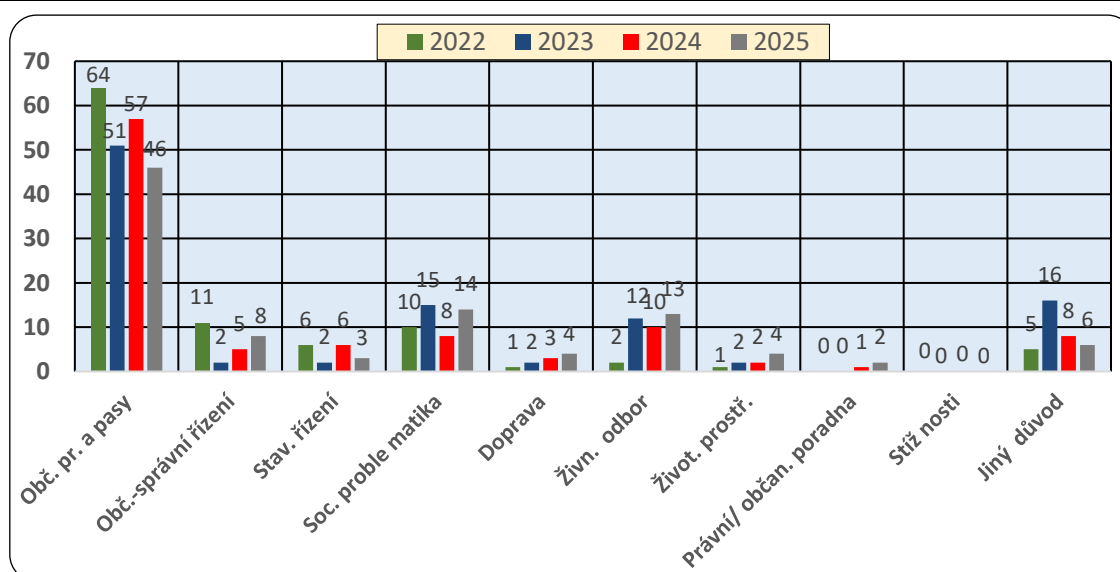
Porovnání důvodu nespokojenosti v r. 2022, 2023, 2024, 2025 - četnost

| roky | Nedostatek informací | Nevyřízení problému | Nevyhovnění žádosti | fronta | Nevstřícné jednání | návrh na zlepšení | Jiný důvod |
|------|----------------------|---------------------|---------------------|--------|--------------------|-------------------|------------|
| 2022 | 2 | 1 | 0 | 14 | 4 | 5 | 25 |
| 2023 | 5 | 17 | 3 | 3 | 2 | 1 | 21 |
| 2024 | 8 | 16 | 11 | 4 | 18 | 0 | 36 |
| 2025 | 1 | 7 | 2 | 3 | 2 | 0 | 3 |



Porovnání důvodu návštěvy v r. 2022, 2023, 2024, 2025 v %

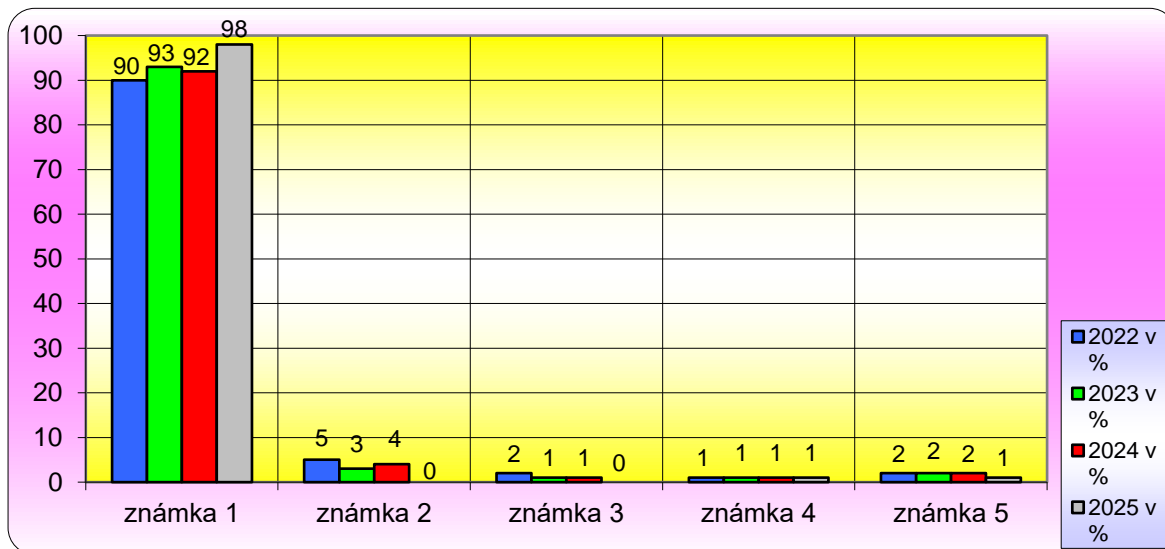
| roky | Obč. pr. a pasy | Obč.-správní řízení | Stav. řízení | Soc. problematika | Doprava | Živn. odbor | Život. prostř. | Právní/občan. poradna | Stížnosti | Jiný důvod |
|------|-----------------|---------------------|--------------|-------------------|---------|-------------|----------------|-----------------------|-----------|------------|
| 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 |
| 2025 | 46 | 8 | 3 | 14 | 4 | 13 | 4 | 2 | 0 | 6 |



| | |
|---|---------------------|
| Úřad městské části Praha 14 Manažer kvality | List číslo: 12 / 12 |
| MK/04/2025 Hodnocení spokojenosti zákazníků ÚMČ Praha 14 v roce 2025 | Vydání: 1. |

Porovnání celkové spokojenosti občanů v roce 2022, 2023, 2024, 2025

| roky | známka 1 | známka 2 | známka 3 | známka 4 | známka 5 |
|----------|----------|----------|----------|----------|----------|
| 2022 v % | 90 | 5 | 2 | 1 | 2 |
| 2023 v % | 93 | 3 | 1 | 1 | 2 |
| 2024 v % | 92 | 4 | 1 | 1 | 2 |
| 2025 v % | 98 | 0 | 0 | 1 | 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, 15. května 2025

Zpracoval: Ing. Michal Němec, manažer kvality