



PRAHA 10

ANKETA SPOKOJENOSTI **návštěvníků ÚMČ** **2024**

Výsledky

	FUNKCE	JMÉNO	DATUM	PODPIS
zpracoval	manažer kvality	Ing. Josef Neklan		

A) Úvod

Anketa spokojenosti návštěvníků ÚMČ Praha 10 se již stala neodlučitelným průřezovým zjištěním názoru návštěvníků ÚMČ.

V roce 2024 byla organizována v období listopad.

V tomto období bylo ze strany návštěvníků odevzdáno a následně zpracováno celkem 178 anketních lístků.

V porovnání rok 2011 1 436 anketních lístků; období 10 – 11/2011

Rok 2013 813 anketních lístků; období 10/2013

Rok 2015 1 232 anketních lístků; období 10 – 11/2015

Rok 2017 829 anketních lístků; období 11 – 12/2017

Rok 2019 551 anketních lístků; období 11 – 12/2019

Rok 2021 518 anketních lístků; období 11 – 12/2021

Rok 2024 178 anketních lístků; období 11/2024

B) Výsledky

a) **Známkování**

Z celkového počtu známkováných anketních lístků, tj. 168, bylo uděleno následující hodnocení:

Známka 1	163
Známka 2	0
Známka 3	4
Známka 4	0
Známka 5	1

Průměrná známka v roce 2024 je tedy: **1,07**

V tabulkové části Zprávy je dále k nahlédnutí rozdělení hodnocení dle jednotlivých odborů.

a) **Návštěvy odborů**

Mezi nejvíce navštěvovaný odbor je odbor živnostenský, kde byly řešeny živnostenské záležitosti v počtu 48 případů. Dále pak odbor hospodářské správy, kde v 21 případech se jednalo o návštěvu Czech Pointu.

c) **Pochvaly**

celkem bylo specifikováno 24 pochval na práci úředníků, zaměstnanců. Nejvíce pochval bylo směřováno na pracoviště OHS, zejména informační kancelář, kde také v mnoha případech byly i pochvaly jmenovité.

d) **Připomínky**

Připomínky ze strany návštěvníků nesměřovaly zásadně k práci jednotlivých odborů, resp. zaměstnanců naopak práce zaměstnanců byla ze strany respondentů hodnocena velice kladně.

Připomínky jsou nasměrovány:

- Orientace v budově
- Špatné vyvolávací zařízení
- Chybí zvukové znamení
- V jednom případě jednání úředníků

Závěr

Výsledky Ankety v roce 2024 jsou porovnatelné s předchozími roky.

Trvale vysoko hodnotí občané práci a poskytované služby pracovníků a úředníků Úřadu. V Anketě roku 2024 je průměrná známka 1,07.