

Důvodová zpráva

Norma ČSN EN ISO 9001:2016 v odst. 9.3.1 Přezkoumání systému managementu ukládá vrcholovému vedení v plánovaných intervalech přezkoumávat systém managementu kvality organizace, aby byla zajištěna jeho trvalá vhodnost, přiměřenost a efektivnost a sladění se strategickým zaměřením organizace.

Norma ČSN EN ISO 9001:2016 zahrnuje podrobněji jednotlivé odstavce a v činnosti Úřadu městské části zejména odst. 8.2.1 Komunikace se zákazníky, 9.1.2 Spokojenost zákazníka, 9.1.3 Analýza a hodnocení.

Na základě výše uvedeného a na základě konání recertifikačního auditu certifikačním orgánem České společnosti pro jakost CSQ-CER, který proběhne počátkem roku 2020, byla provedena Anketa spokojenosti návštěvníků ÚMČ (dále jen „Anketa“).

Anketa proběhla v období říjen a listopad 2019 a je zpracována na podkladě anketních lístků od návštěvníků. V průběhu Ankety bylo odevzdáno celkem 551 anketních lístků. Účastníci ankety vyjádřili spokojenost s kvalitou služeb v 522 případech, z čehož vychází průměrná známka hodnotou 1,05. Kromě tohoto hodnocení bylo úředníkům uděleno 473 pochval, z toho jmenovitých 220.

Z celkového počtu známkových anketních lístků, tj. 522, bylo uděleno následující hodnocení:

Známka 1	507	tj. 97,1 %
Známka 2	6	tj. 1,1 %
Známka 3	8	tj. 1,5 %
Známka 4	0	tj. 0,0 %
Známka 5	1	tj. 0,2 %

Výsledky roku 2019 dokládají, že Úřad si udržuje i nadále vysokou kvalitu práce svých zaměstnanců a úředníků.