


Příloha č. 1

 <b>Městská část Praha 10</b>	<b>Úřad městské části Praha 10</b>
	<b>Dokumentace QMS</b>

# **ANKETA SPOKOJENOSTI**

## **návštěvníků ÚMČ**

### **2019**

## Výsledky

	<b>FUNKCE</b>	<b>JMÉNO</b>	<b>DATUM</b>	<b>PODPIS</b>
<b>zpracoval</b>	manažer kvality	Ing. Josef Neklan	16.12.2019	Neklan, v.r.

## A) Úvod

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

V roce 2019 byla organizována v období říjen až listopad.

V tomto období bylo ze strany návštěvníků odevzdáno a následně zpracováno celkem 552 resp. 551 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

## B) Výsledky

### a) Známkování

Z celkového počtu známkováných 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 %

Průměrná známka v roce 2019 je tedy:	<b>1,05</b>	
/Průměrné známky v minulých obdobích:	rok 2011	1,14
	rok 2013	1,07
	rok 2015	1,1
	rok 2017	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 kam bylo nasměřováno 29,5% z celkového počtu anketních lístků tj. 163 lístků

### b) Důvody návštěv

Největší podíl z celkového počtu anketních lístků byl důvod návštěvy:

- Živnostenské záležitosti - 161 občanů
- Získání informací - 152 občanů
- Stavební problematika – 72 občanů

Podrobnější výsledky – viz Zpráva

## c) Pochvaly

Z 551 anketních lístků bylo návštěvníky uděleno celkem 473 pochval a z toho jmenovitých 220.

Nejvíce pochval získal odbor živnostenský – 118; z toho pochval jmenovitých 25.

Druhým odborem v počtu pochval je odbor hospodářské správy s 114 pochvalami z toho 97 pochval jmenovitých.

Podrobnější specifikace – viz tabulka a grafické vyjádření ve zprávě.

## d) Připomínky

Připomínky ze strany návštěvníků nesměřovaly zásadně k práci jednotlivých odborů, resp. zaměstnanců naopak práce zaměstnanců byla ze strany respondentů hodnocena velice kladně. **Celkem 85,8 % respondentů se vyjádřilo pochvalně.**

## e) Doplnující informace

V roce 2019 byly do Ankety zařazeny také otázky, které přináší zpětnou vazbu o aktuálních otázkách Úřadu MČ Praha 10:

- Podílíte se aktivně na tvorbě Strategického plánu MČ Praha 10?
- Dostáváte pravidelně měsíčník městské části „Praha 10“?
- Jste spokojen/a s obsahem měsíčníku „Praha 10“ a úrovní zpracování?

<b>Aktivita na Strategickém plánu?</b>	
ano	<b>31</b>
ne	<b>304</b>
<b>Dostáváte pravidelně "Praha 10"?</b>	
ano	<b>144</b>
ne	<b>205</b>
<b>Spokojenost s "Praha 10"?</b>	
ano	<b>153</b>
ne	<b>67</b>

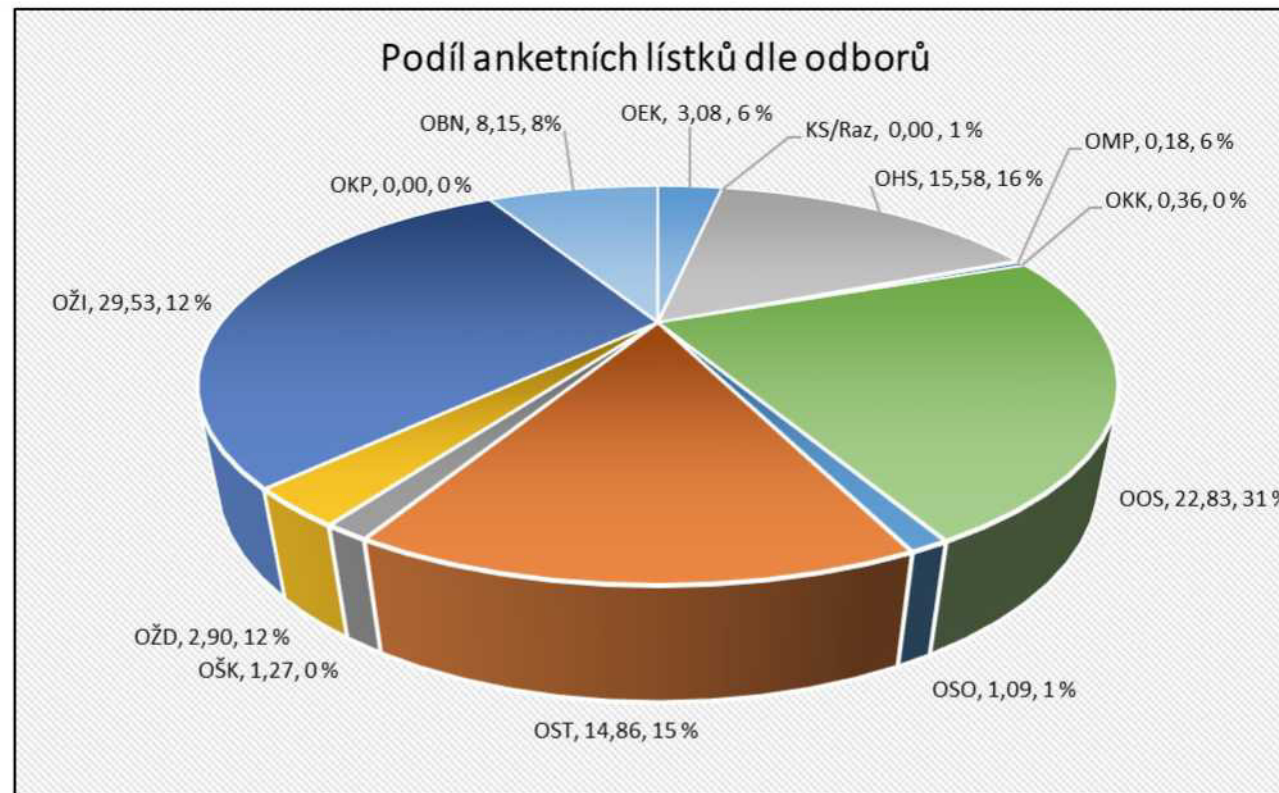
Podrobněji – viz tabulka str. 10.

### Závěr

Výsledky Ankety v roce 2019 jsou porovnatelné s předchozími roky tj. s výsledky Ankety roků 2011, 2013, 2015 a 2017.

Trvale vysoko hodnotí občané práci a poskytované služby pracovníků a úředníků Úřadu. V Anketě roku 2019 je průměrná známka 1,05.

Vysoké hodnocení z řad občanů vyplývá i z počtu udělených pochval.



# Anketa spokojenosti návštěvníků ÚMČ Praha 10 rok 2019

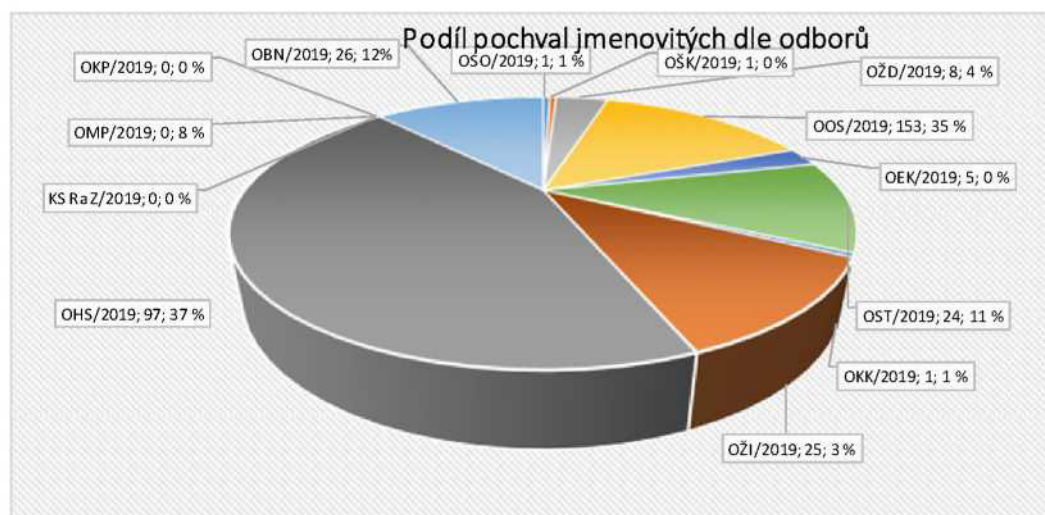
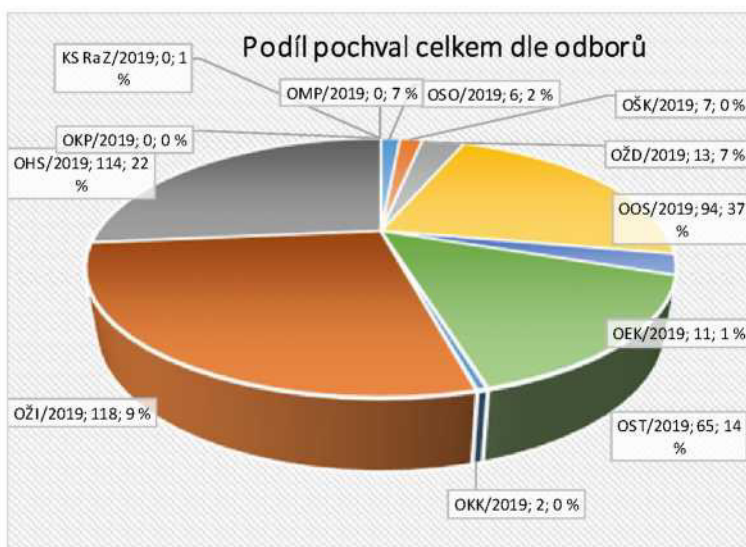
6

<b>Přehled důvodu návštěv a přehled známek jednotlivých odborů a celkem</b>														
	<b>celkem</b>	<b>OSO</b>	<b>OŠK</b>	<b>OŽD</b>	<b>OOS</b>	<b>OEK</b>	<b>OST</b>	<b>OKK</b>	<b>OŽI</b>	<b>OKP</b>	<b>OMP</b>	<b>RaZ</b>	<b>OHS</b>	<b>OBN</b>
získání informace	152	2	5	2	8	0	56	2	13	0	0	0	46	18
sociální péče	6	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
odd. soc. právní ochrany dětí	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
matrika, OP, CD	68	0	0	0	63	0	2	0	2	0	0	0	1	0
ověřování	43	1	0	0	34	0	1	0	3	0	0	0	4	0
fin. záležitost, poplatky apod.	16	0	0	0	0	13	0	0	1	0	0	0	0	2
živnostenské zásl.	161	0	0	0	0	0	0	0	161	0	0	0	0	0
bydlení a nebytové prostory	40	1	0	0	1	0	6	1	0	0	0	0	0	31
privatizace	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
majetkopráv. záležitosti	6	0	0	0	1	0	2	0	0	0	1	0	0	2
stížnosti a info dle zák. 106	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
czech point	45	0	0	0	3	0	1	0	3	0	0	0	38	0
přestupky	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
doprava, parkování	10	0	0	9	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
životní prostředí	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
stavební problematika	72	0	0	7	0	0	65	0	0	0	0	0	0	0
oblast školství /MŠ a ZŠ/	10	0	8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0
oblast územního rozvoje, veř.pr.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
obalst kultury, sportu proj MČ	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
jiné	27	1	1	1	2	4	0	0	2	0	0	0	10	6
<b>celkem</b>	<b>660</b>	<b>10</b>	<b>14</b>	<b>19</b>	<b>113</b>	<b>17</b>	<b>133</b>	<b>5</b>	<b>185</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>102</b>	<b>61</b>
známka 1	507	3	7	16	109	16	79	2	151	0	1	0	80	43
známka 2	6	3	1	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0
známka 3	8	0	0	0	2	0	1	0	3	0	0	0	0	2
známka 4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
známka 5	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
<b>CELKEM</b>	<b>522</b>	<b>6</b>	<b>8</b>	<b>16</b>	<b>113</b>	<b>16</b>	<b>80</b>	<b>2</b>	<b>154</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>81</b>	<b>45</b>
	522													
<b>průměrná známka</b>	<b>1,05</b>													

# Anketa spokojenosti návštěvníků ÚMČ Praha 10 rok 2019

## Pochvaly celkem 2019

		OSO/2019	OŠk/2019	OŽD/2019	OOS/2019	OEK/2019	OST/2019	OKK/2019	OŽI/2019	OHS/2019	OKP/2019	KS RaZ/2019	OMP/2019	OBN/2019
celkem pochvaly	473	6	7	13	94	11	65	2	118	114	0	0	0	43
celkem jmenovitě	220	1	1	8	32	5	24	1	25	97	0	0	0	26



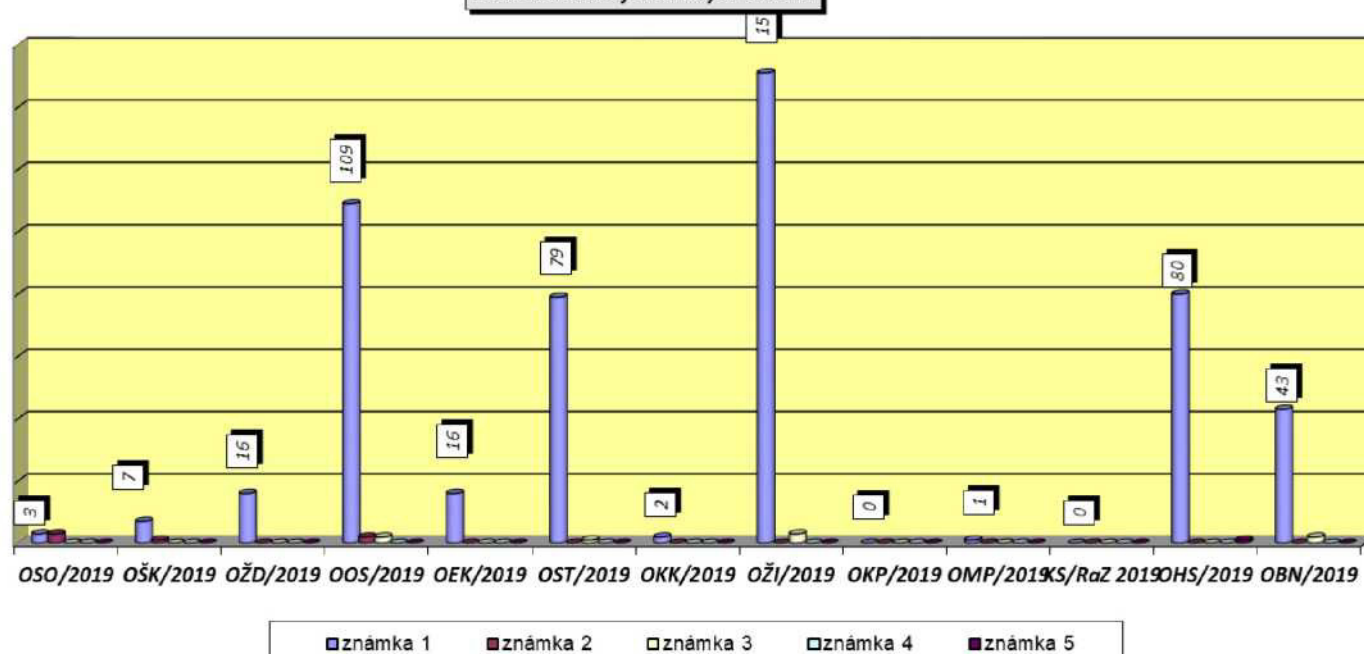
# Anketa spokojenosti návštěvníků ÚMČ Praha 10 rok 2019

8

## Rozložení známek dle odborů

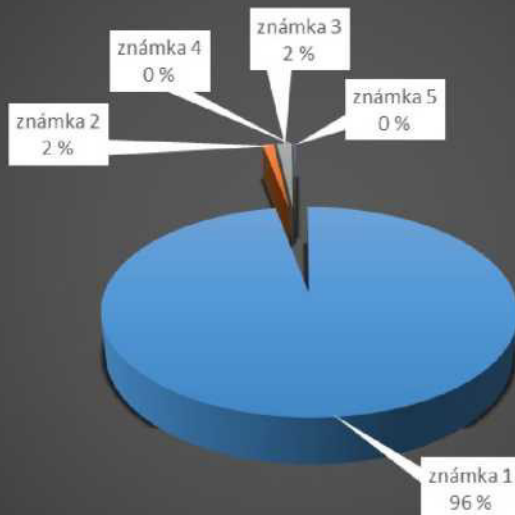
	celkem	OSO/2019	OŠK/2019	OŽD/2019	OOS/2019	OEK/2019	OST/2019	OKK/2019	OŽI/2019	OKP/2019	OMP/2019	KS/RaZ 2019	OHS/2019	OBN/2019
známka 1	507	3	7	16	109	16	79	2	151	0	1	0	80	43
známka 2	6	3	1	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0
známka 3	8	0	0	0	2	0	1	0	3	0	0	0	0	2
známka 4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
známka 5	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
CELKEM	522	6	8	16	113	16	80	2	154	0	1	0	81	45

Podíl známek u jednotlivých odborech



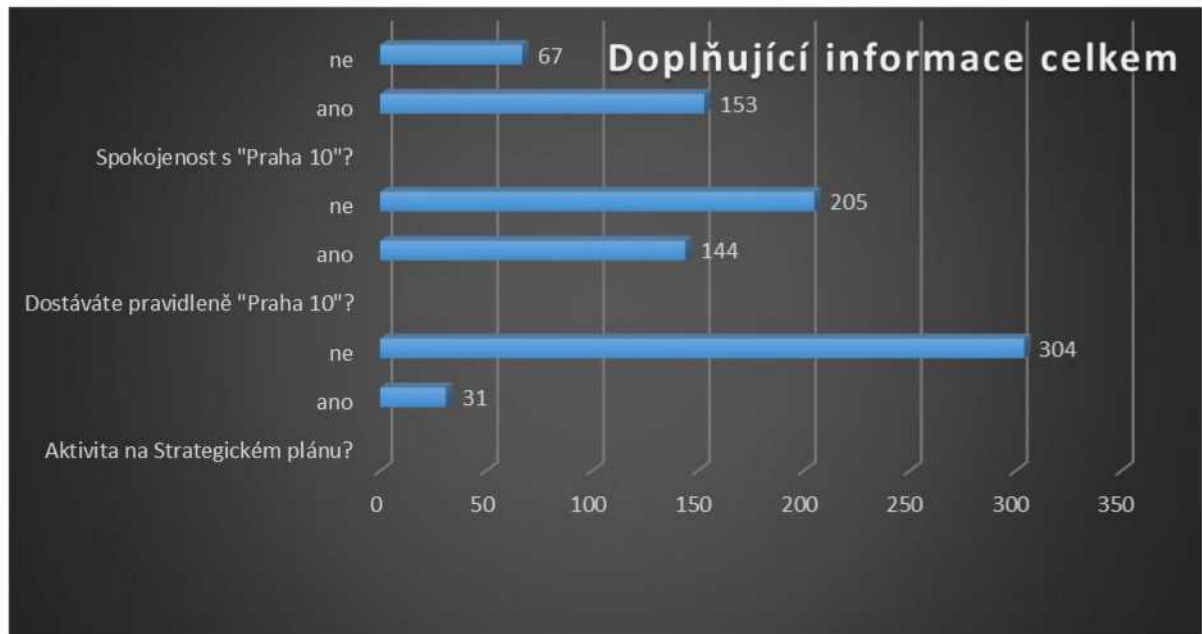
**Celkový podíl známek**

	<i>počet známek</i>	<i>podíl z celkového počtu</i>
známka 1	<b>507</b>	97,1
známka 2	<b>6</b>	1,1
známka 3	<b>8</b>	1,5
známka 4	<b>0</b>	0,0
známka 5	<b>1</b>	0,2
neznámkováno	<b>30</b>	
CELKEM známkováno	<b>522</b>	100,0
<b>průměrná známka</b>	<b>1,05</b>	

**Podíl jednotlivých hodnocení z celkového počtu známek**

# Anketa spokojenosti návštěvníků ÚMČ Praha 10 rok 2019

Doplňující dotazy 2019														
	celkem	OSO/2019	OŠK/2019	OŽD/2019	OOS/2019	OHS/2019	OEK/2019	OST/2019	OKK/2019	OŽI/2019	OKP/2019	KS/RaZ/2019	OMP/2019	OBN/2019
<b>Aktivita na Strategickém plánu?</b>														
ano	31	1	3	3	5	5	0	3	0	8	0	0	1	7
ne	304	2	4	9	73	55	8	60	1	124	0	0	0	23
<b>Dostáváte pravidelně "Praha 10"?</b>														
ano	144	2	2	6	38	43	3	27	0	49	0	0	0	17
ne	205	2	5	5	46	23	6	38	1	88	0	0	0	14
<b>Spokojenost s "Praha 10"?</b>														
ano	153	1	3	8	40	49	4	27	1	49	0	0	0	20
ne	67	1	2	2	22	12	0	12	1	24	0	0	0	3





Městská  
část  
Praha 10