

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 2. dozorového auditu certifikačním orgánem České společnosti pro jakost CSQ-CER, který proběhne počátkem roku 2022, byla provedena Anketa spokojenosti návštěvníků ÚMČ (dále jen „Anketa“).

Anketa proběhla v období říjen a listopad 2021 a je zpracována na podkladě anketních lístků od návštěvníků. V průběhu Ankety bylo odevzdáno celkem 518 anketních lístků. Účastníci ankety vyjádřili spokojenost s kvalitou služeb v 509 případech, z čehož vychází průměrná známka hodnotou 1,04. Kromě tohoto hodnocení bylo úředníkům uděleno 383 pochval, z toho jmenovitých 181.

Z celkového počtu známkováných anketních lístků, tj. 509, bylo uděleno následující hodnocení:

Známka 1	496	tj. 97,4 %
Známka 2	7	tj. 1,4 %
Známka 3	5	tj. 1,0 %
Známka 4	0	tj. 0,0 %
Známka 5	1	tj. 0,2 %

Průměrná známka 1,04.

Výsledky roku 2021 dokládají, že Úřad si udržuje i nadále vysokou kvalitu práce svých zaměstnanců a úředníků.

 Městská část Praha 10	Úřad městské části Praha 10 Dokumentace QMS
--	--

ANKETA SPOKOJENOSTI

návštěvníků ÚMČ

2021

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 a jako součást ověřování funkčnosti systému řízení podle normy ČSN EN ISO 9001:2016.

V roce 2021 byla organizována v období říjen až listopad.

V tomto období bylo ze strany návštěvníků odevzdáno a následně zpracováno celkem 518 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

B) Výsledky

a) Známkování

Z celkového počtu známkováných anketních lístků, tj. 509, bylo uděleno následující hodnocení:

Známka 1	496	tj. 97,4 %
Známka 2	7	tj. 1,4 %
Známka 3	5	tj. 1,0 %
Známka 4	0	tj. 0,0 %
Známka 5	1	tj. 0,2 %

Průměrná známka v roce 2021 je tedy:	1,04	
/Průměrné známky v minulých obdobích:	rok 2011	1,14
	rok 2013	1,07
	rok 2015	1,1
	rok 2017	1,07
	rok 2019	1,05
	rok 2021	1,04

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 z celkového počtu anketních lístků 177 lístků.

b) Důvody návštěv

Největší podíl z celkového počtu anketních lístků byl důvod návštěvy:

- Živnostenské záležitosti - 174 občanů

- Získání informací - 125 občanů
- Stavební problematika – 52 občanů

Podrobnější výsledky – viz Zpráva

c) Pochvaly

Z 518 anketních lístků bylo návštěvníky uděleno celkem 383 pochval a z toho jmenovitých 181.

Nejvíce pochval získal odbor živnostenský – 113; z toho pochval jmenovitých 31.

Druhým odborem v počtu pochval je odbor hospodářské správy s 92 pochvalami z toho 68 pochval jmenovitých.

Podrobnější specifikace – viz tabulka a grafické vyjádření ve zprávě.

d) Připomínky

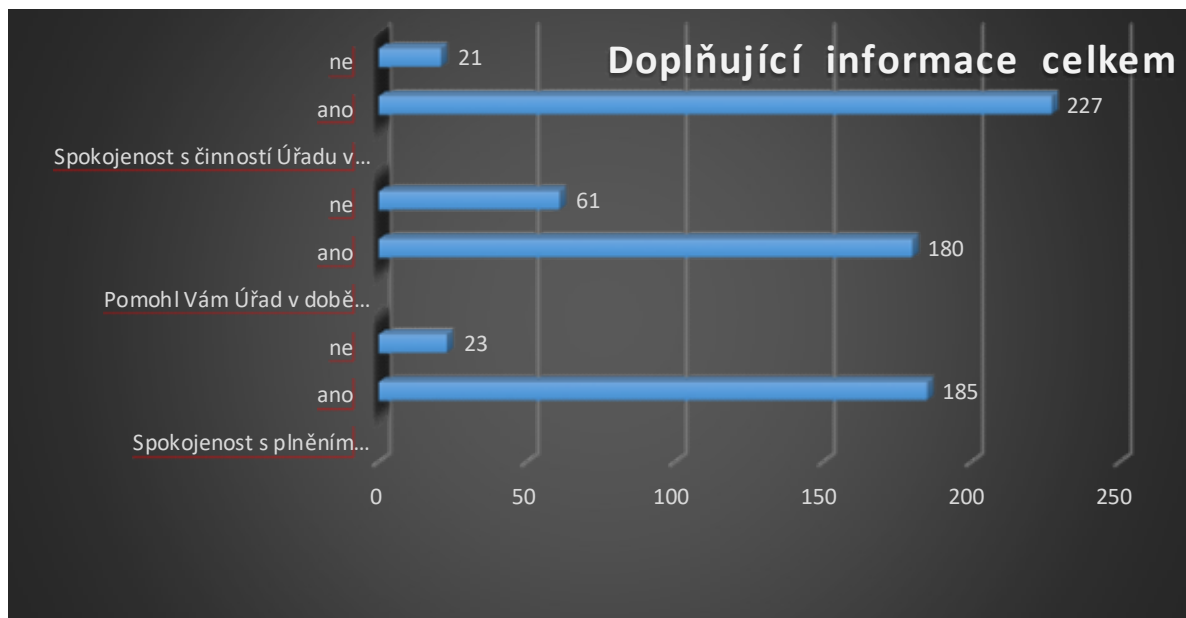
Připomínky ze strany návštěvníků nesměřovaly zásadně k práci jednotlivých odborů, resp. zaměstnanců naopak práce zaměstnanců byla ze strany respondentů hodnocena velice kladně.

e) Doplnující informace

V roce 2021 byly do Ankety zařazeny také otázky, které přináší zpětnou vazbu o aktuálních otázkách Úřadu MČ Praha 10:

- Jste spokojen/a s plněním Strategického plánu MČ Praha 10?
- Pomohl Vám Úřad MČ Praha 10 v době pandemie Covid-19?
- Byl/a jste spokojen/a s činností Úřadu v době pandemie Covid-19?

	celkem
Spokojenost s plněním Strategického plánu?	
ano	185
ne	23
Pomohl Vám Úřad v době pandemie?	
ano	180
ne	61
Spokojenost s činností Úřadu v době pandemie?	
ano	227
ne	21

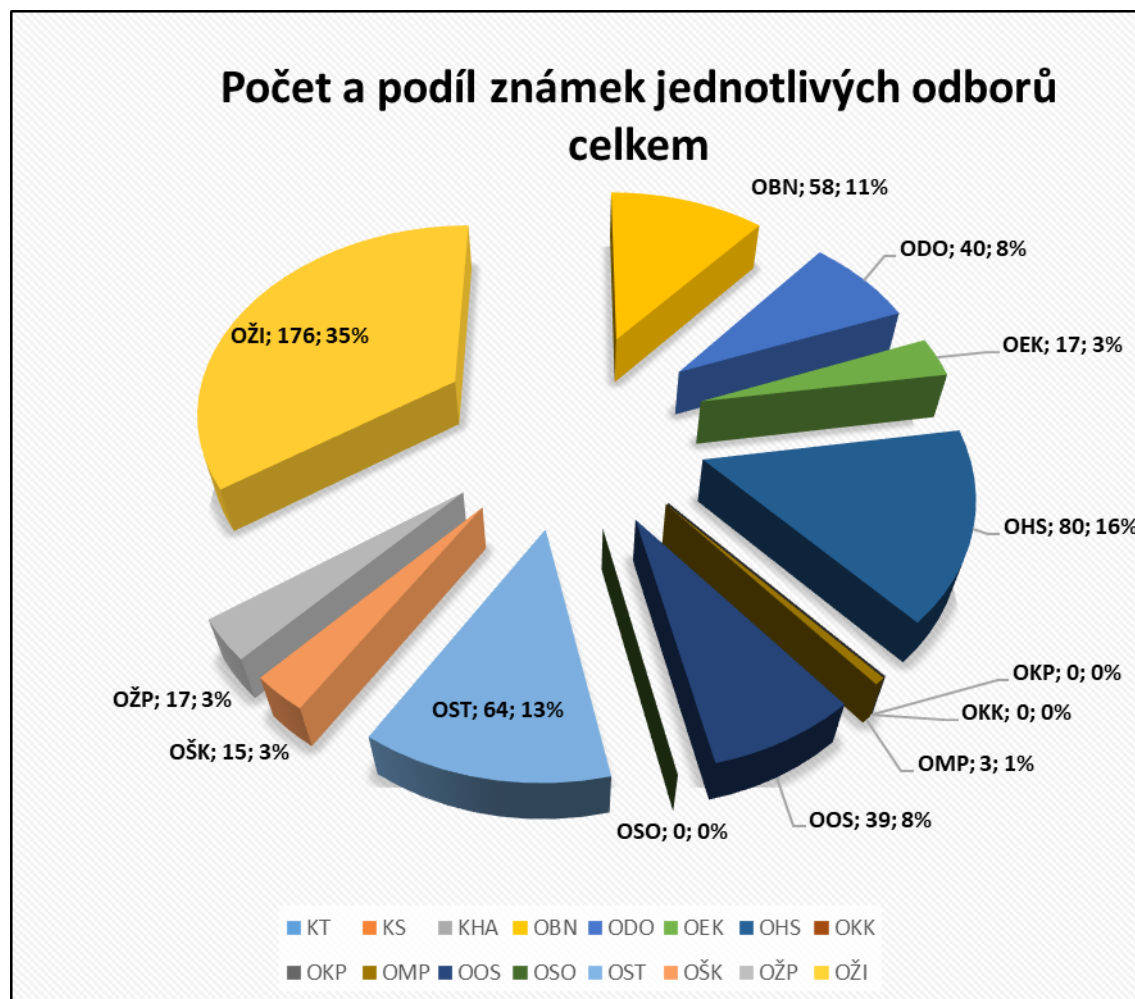


Závěr

Výsledky Ankety v roce 2021 jsou porovnatelné s předchozími roky tj. s výsledky Ankety roků 2011, 2013, 2015, 2017 a 2019.

Trvale vysoko hodnotí občané práci a poskytované služby pracovníků a úředníků Úřadu. V Anketě roku 2021 je průměrná známka 1,04.

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



Anketa spokojenosti návštěvníků ÚMČ Praha 10 rok 2021

6

Přehled důvodu návštěv a přehled známek jednotlivých odborů a celkem																	
	celkem	KT	KS	KHA	OBN	ODO	OEK	OHS	OKK	OKP	OMP	OOS	OSO	OST	OŠK	OŽP	OŽI
získání informace	125	0	0	0	19	4	2	42	0	0	2	1	0	38	7	7	3
sociální péče	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
odd. soc. právní ochrany dětí	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
matrika, OP, CD	35	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	35	0	0	0	0	0
ověřování	13	0	0	0	1	0	0	10	0	0	0	1	0	1	0	0	0
fin. záležitost, poplatky apod.	16	0	0	0	0	0	16	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
živnostenské zál.	174	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	174
bydlení a nebytové prostory	51	0	0	0	46	0	0	0	0	0	0	0	0	5	0	0	0
privatizace	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
majetkopráv. záležitosti	9	0	0	0	6	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0
stížnosti a info dle zák. 106	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
czech point	32	0	0	0	0	0	0	31	0	0	0	0	0	0	0	0	1
přestupky	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
doprava, parkování	39	0	0	0	0	37	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
životní prostředí	19	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	17	1
stavební problematika	52	0	0	0	0	8	0	0	0	0	0	0	0	43	0	1	0
oblast školství/MŠ a ZŠ/	12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	12	0	0
oblast územního rozvoje, veř.pr.	3	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0
oblast kultury, sportu proj MČ	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
jiné	17	0	0	0	8	1	0	4	0	0	1	0	0	1	1	1	0
celkem	600	0	0	0	80	52	18	90	0	0	6	37	0	90	20	26	181
známka 1	496	0	0	0	54	39	17	79	0	0	3	39	0	64	11	17	173
známka 2	7	0	0	0	3	1	0	1	0	0	0	0	0	0	2	0	0
známka 3	5	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	2
známka 4	0	0	0	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	0	0	0	0	1
CELKEM	509	0	0	0	58	40	17	80	0	0	3	39	0	64	15	17	176
	509																
průměrná známka	1,04																

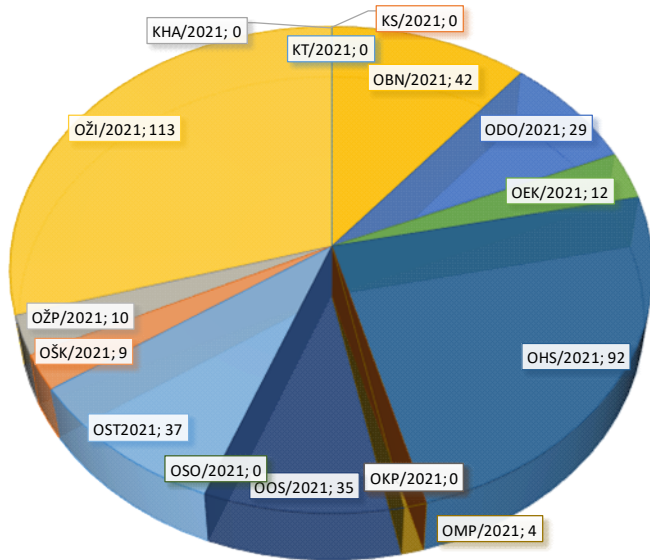
Anketa spokojenosti návštěvníků ÚMČ Praha 10 rok 2021

7

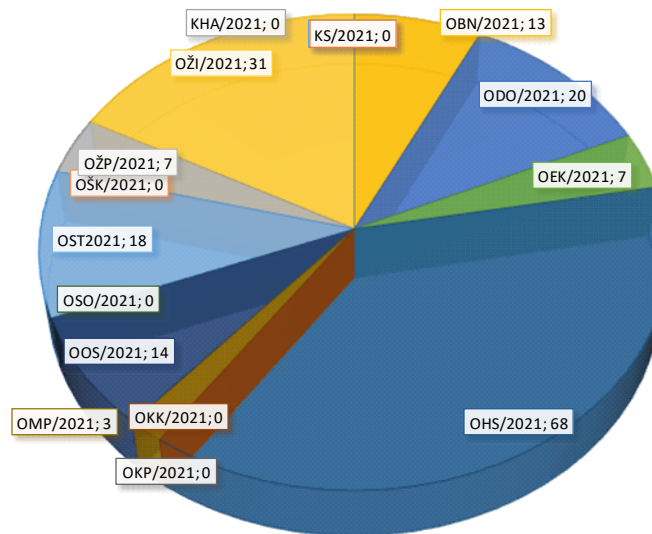
Pochvaly celkem 2021

		KT/2021	KS/2021	KHA/2021	OBN/2021	ODO/2021	OEK/2021	OHS/2021	OKK/2021	OKP/2021	OMP/2021	OOS/2021	OSO/2021	OST2021	OŠK/2021	OŽP/2021	OŽI/2021
celkem pochvaly	383	0	0	0	42	29	12	92	0	0	4	35	0	37	9	10	113
	100%				11%	8%	3%	24%	0%	0%	1%	9%	0%	10%	2%	3%	30%
celkem jmenovité	181	0	0	0	13	20	7	68	0	0	3	14	0	18	0	7	31
	100%	0%	0%	0%	7%	11%	4%	38%	0%	0%	2%	8%	0%	10%	0%	4%	17%

POCHVALY CELKEM



JMENOVITÉ POCHVALY



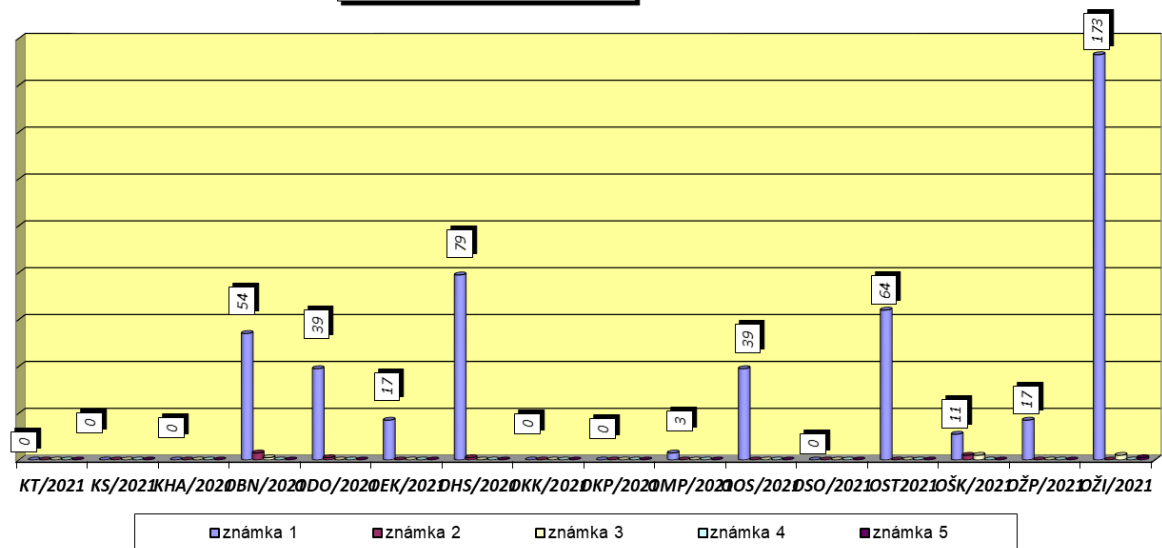
Anketa spokojenosti návštěvníků ÚMČ Praha 10 rok 2021

8

Rozložení známek dle odborů

	celkem	KT/2021	KS/2021	KHA/2021	OBN/2021	ODO/2021	OEK/2021	OHS/2021	OKK/2021	OKP/2021	OMP/2021	OOS/2021	OSO/2021	OST/2021	OŠK/2021	OŽP/2021	OŽI/2021
známka 1	496	0	0	0	54	39	17	79	0	0	3	39	0	64	11	17	173
známka 2	7	0	0	0	3	1	0	1	0	0	0	0	0	0	2	0	0
známka 3	5	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	2
známka 4	0	0	0	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	0	0	0	0	1
CELKEM	509	0	0	0	58	40	17	80	0	0	3	39	0	64	15	17	176

Podíl známek u jednotlivých odborů



Celkový podíl známek

	počet známek	podíl z celkového počtu
známka 1	496	97,4
známka 2	7	1,4
známka 3	5	1,0
známka 4	0	0,0
známka 5	1	0,2
neznámkováno	9	
CELKEM známkováno	509	100,0
průměrná známka	1,04	

Podíl jednotlivých hodnocení z celkového počtu známek

