

Co ukázaly výsledky průzkumu spokojenosti s úřadem Praha 3?

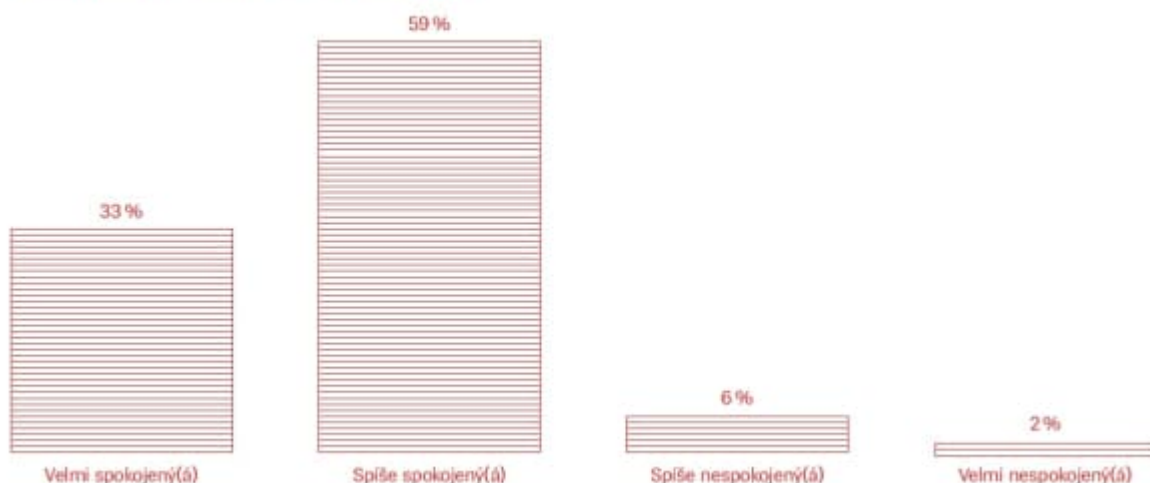
30.01.2025

Úřad Praha 3 v rámci dotazování provedeného mezi místními obyvateli obstál. Městská část plánuje na základě získaných dat například propagovat komunikaci na dálku.



Na Trojce se na konci loňského roku uskutečnil vůbec poprvé průzkum zaměřený na fungování městského úřadu. Protože se podobná šetření provádějí spíš ve větších správních celcích, jsou jeho výsledky jedinečné i v rámci republiky. „Průzkum je unikátní tím, že proběhl na úrovni obce. Cílem bylo získat reprezentativní zpětnou vazbu od občanů Prahy 3 na místní úřad, nikoliv na jeho politické vedení,“ říká Přemysl Čech z agentury Median, která šetření pro městskou část provedla. Zařadila do něj 491 respondentů s rovnoměrným zastoupením různě vzdělaných žen i mužů ve věku nad 18 let, kteří trvale žijí na území Prahy 3. Sběr dat probíhal po telefonu, online a formou rozhovoru.

Spokojenost s Úřadem městské části Praha 3



Důvodem dotazování je snaha poskytovat veřejnosti co možná nejkvalitnější služby. Jedině na základě ohlasů klientů lze zjistit případné nedostatky a zajistit zlepšení. Podle zjištěných údajů je přes devadesát procent respondentů se zdejším úřadem spokojeno. Podobně velká je i skupina těch, kdo se pochvalně vyjádřili ohledně vstřícnosti a profesionality zaměstnanců a rychlosti vyřízení svých požadavků. Dílčí výhrady byly k úředním hodinám. „Průzkum je klíčovým nástrojem, jak zjistit, co občané skutečně potřebují a jaké oblasti bychom mohli dále zlepšovat. Velmi si vážíme každého názoru a děkujeme všem, kteří se do

průzkumu ochotně zapojili. Poděkování ale patří nejen jim. Z šetření vyšlo najevo, že lidé jsou velmi spokojeni s našimi zaměstnanci, a proto bych chtěla poděkovat i jim za to, že se snaží občanům maximálně vyjít vstříc," zmiňuje tajemnice úřadu Martina Trochová. „Naším cílem byla zpětná vazba návštěvníků úřadu, protože zevnitř můžeme některé faktory snadno přehlédnout. Potvrdilo se nám, že mnohé připravované změny jsou kroky správným směrem — například zacílení na nejvytíženější pracoviště, která čeká rekonstrukce. Zaměříme se taky na zvýšení informovanosti o možnosti objednat se na úřad online nebo vyřídit to, co lze, na dálku," dodává starosta Michal Vronský.

Právě online rezervace termínu může těm, kdo plánují návštěvu úřadu, celý proces výrazně usnadnit. Zhruba polovina dotázaných ale tuhle možnost nevyužívá a deset procent o ní vůbec neví. Zároveň se ukázalo, že ti, kdo si určení termínu schůzky na dálku vyzkoušeli, byli s výsledkem ve většině případů spokojeni. Zajímavým zjištěním je zároveň to, že dvě třetiny účastníků průzkumu nevyužívají možnost vyřídit svou záležitost na dálku. Distančně lze řešit například nejrůznější dotazy, žádost o parkovací a živnostenské oprávnění, podporované bydlení, částečně i občanské průkazy. Právě kvůli občankám, pasům nebo parkovacím povolením se přitom lidé na úředníky obracejí nejčastěji. Pro ty, kdo zavítají do budovy v Seifertově ulici, kde oddělení osobních dokladů sídlí, je každopádně dobrou zprávou, že radnice zrenovuje tamní prostory.

Z průzkumu vyšlo najevo, že orientace na jednotlivých pobočkách není pro většinu návštěvníků problém, nicméně deset procent si myslí, že by bylo dobré zlepšit navigaci. Na sjednocení jejího systému se už pracuje, přičemž úpravy vyjdou vstříc taky slabozrakým. „S trochou nadsázky můžu říct, že i když občané po radnici bloudí, úředníky máme fundované a ochotné. A to je vlastně velmi pozitivní výsledek," říká k tomu opoziční zastupitelka Iva Vojtková.

Co se týče znalosti informačních kanálů, téměř čtyři pětiny dotázaných znají tištěné Radniční noviny, ale jen velmi malá skupina jejich elektronickou podobu. Ještě méně lidí má povědomí o instagramu Prahy 3, webu Plánuj Trojku nebo aplikaci Munipolis. Městská část se proto v budoucnu zaměří na popularizaci elektronické komunikace, kterou preferuje hlavně mladší generace. Kompletní závěry výzkumu najdete [zde](#).

(edit 25. 2. 2025)

Často kladené dotazy:

-Kolik průzkum stál?

Cena průzkumu: 281 930,- Kč včetně DPH.

-Nemohli jsme si ho udělat sami?

Nemohli, průzkum na reprezentativním vzorku dělají agentury, které se na to specializují. Vybírali jsme z těch nejlepších (profesní sdružení SIMAR). Tato data neumíme získat žádným jiným způsobem.

-Proč se městská část rozhodla do průzkumu investovat?

Získání skutečně relevantních dat ohledně zpětné vazby občanů na fungování úřadu bylo jedním z úkolů dlouhodobé strategie Prahy 3.

