

Co ukázaly výsledky průzkumu spokojenosti s úřadem Prahy 3?

29.01.2025



Úřad Prahy 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 roku 2024 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 občanů Prahy 3 na místní úřad, nikoliv na jeho politické vedení,“ říká Přemysl Čech z agentury Median, která šetření provedla. Zařadila do něj 491 respondentů s rovnoměrným zastoupením různě vzdělaných žen i mužů ve věku nad 18 let, kteří trvale žijí na území třetí městské části. Sběr dat probíhal po telefonu, online a formou rozhovoru.

Důvodem dotazování je snaha poskytovat veřejnosti co možná nejvyšší kvalitu servisu. 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 k dotazu na vstřícnost a profesionalitu zaměstnanců a rychlost vyřízení požadavku. 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 za jejich čas a ochotu se zapojit. Nejenom jim ale patří dík. Z šetření vyšlo najevo, že velká spokojenost je právě 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 vyřídít 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 vyřídít svou záležitost dálku. Distančně lze řešit například nejrozličnější 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 zanedlouho 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 tázaných 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](#).