

Prosinec 2025

Magistrát hlavního města Prahy

Spokojenost na úřadech vlna 3

Res
SOLUTION



Obsah

Metodika výzkumu

3

Shrnutí

5

Hodnocení návštěvy úřadu

8

Problémy ve fungování úřadů

13

Preference komunikace s úřady

17

Charakteristika vzorku a statistická chyba

20

Zpět na
obsah

Metodika výzkumu



Metodika výzkumu

Metoda



Výzkum byl realizován prostřednictvím face-to-face dotazování (F2F), respondenti byli oslovováni na pobočkách úřadů Škodův palác, Registr řidičů a vozidel Vyšehrad a Registr vozidel Bohdalec.

Cílová skupina



Návštěvníci úřadů Škodův palác, Registr řidičů a vozidel Vyšehrad a Registr vozidel Bohdalec.

Vzorek



Analýza dat byla uskutečněna na vzorku 546 respondentů.

Terénní sběr




Terénní sběr dat proběhl v době od 3.11. do 24.11. 2025.



Kvalita



Dodržujeme standardy ESOMAR (European Society for Opinion and Marketing Research) a SIMAR (Sdružení agentur pro výzkum trhu a veřejného mínění).



Zpět na
obsah

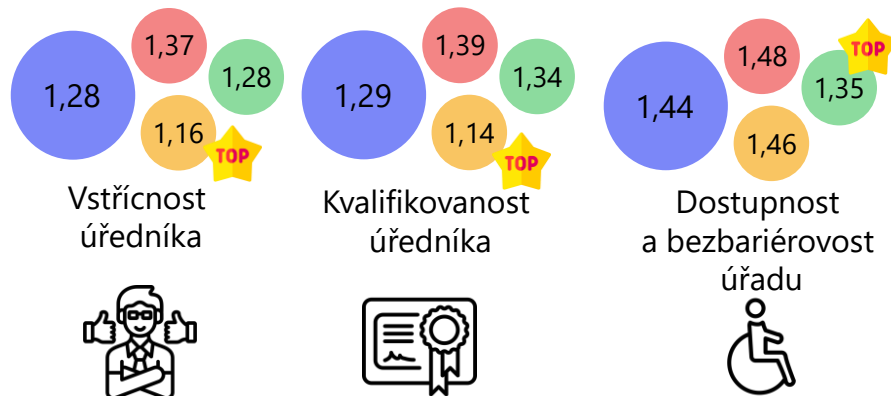
Shrnutí



Shrnutí

Hodnocení návštěvy úřadu (TOP 3)

1= nejlepší, 5=nejhorší



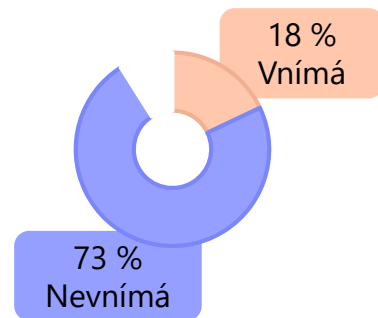
Nejhorší atribut



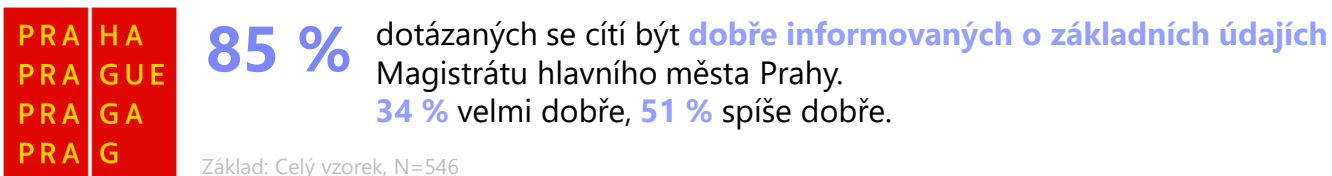
Hodnoceno na základě průměrné známky



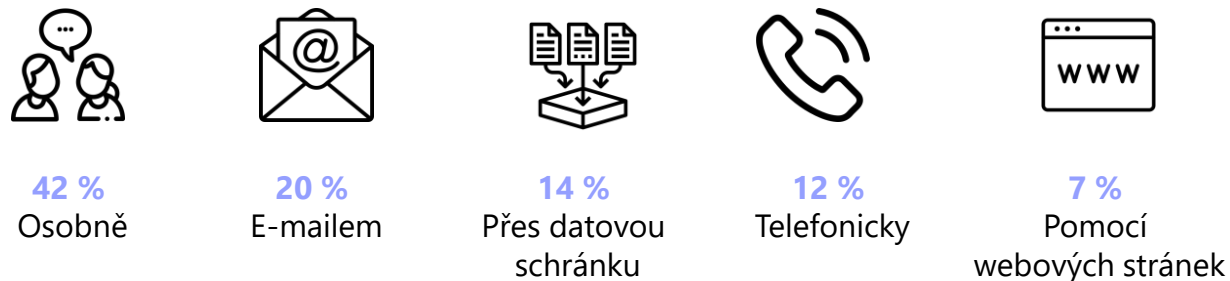
Vnímání problémů ve fungování úřadů



Hlavní problémy



Nejpreferovanější komunikace s úřady (TOP 5)



Shrnutí

Hodnocení úřadů:

- ◆ Celkově jsou všechny aspekty návštěvy úřadu hodnoceny velmi dobře, převažující hodnocení je známka 1. Mezi nejlépe hodnocené aspekty návštěvy úřadu patří **vstřícnost** a **kvalifikovanost úředníků**, dále **dostupnost a bezbariérovost úřadu**. Těmto aspektům se dařilo i v loňském roce.
- ◆ K nejhůře hodnoceným aspektům se stejně jako loni zařadila **čekací doba** a **označení budovy a orientace v okolí**, i zde však převažuje hodnocení známkou 1.
- ◆ Ve srovnání s předchozím rokem známky **spíše stagnují, nebo došlo k jen velmi mírnému zhoršení**. Není zde tak velký prostor pro zlepšení, všechny aspekty jsou hodnoceny především jedničkami.
- ◆ Celkově jsou o něco **lépe hodnoceny pobočky Vyšehrad a Bohdalec**, každá z nich dosáhla nejlepšího hodnocení ve 4 z 10 sledovaných aspektů. U poboček **Škodův palác a Bohdalec** jsou nejlépe hodnoceni **úředníci** (vstřícnost a kvalifikovanost), u pobočky **Vyšehrad** má nejlepší známku **orientace v budově**.

Problémy ve fungování úřadů:

- ◆ **Problémy ve fungování úřadů** v Praze deklaruje **18 % dotázaných** (mírný nárůst o 2 p. b.). Nejčastěji vnímaným problémem je **čekání, nedostatek přepážek nebo dlouhá čekací doba (23 %)** nebo **špatná organizace (21 %)**. Pro **15 %** návštěvníků úřadů je problematická **špatná přehlednost či informovanost**.
- ◆ **Registr vozidel Vyšehrad** si, co se týče vnímání problémů, vedl **nejlépe (15 %)**. Nejvíce problémy respondenti viděli u pobočky **Bohdalec (22 %)**.

Informovanost a preferovaná komunikace s úřady:

- ◆ I z dlouhodobého hlediska je **informovanost** návštěvníků úřadů **dobrá**. Většina dotázaných se cítí být dobře informována (85 %).
- ◆ I v dnešní online době a pokračující digitalizaci státní správy zůstává nejpreferovanějším způsobem komunikace s úřady osobní návštěva.

Zpět na
obsah

Hodnocení návštěvy úřadu



Hodnocení návštěvy úřadu

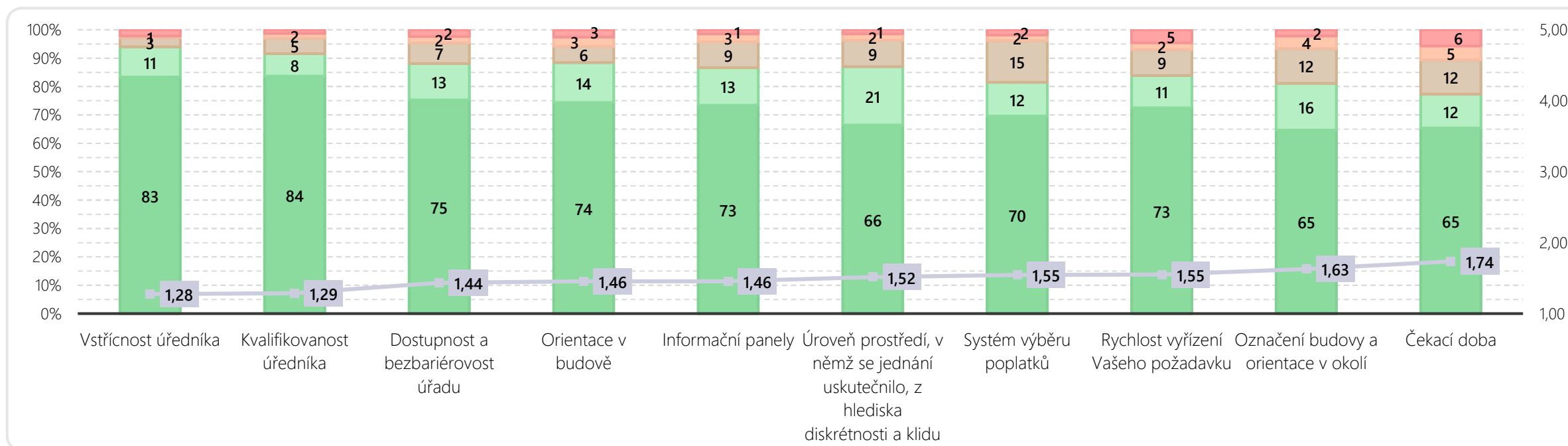
Prosím ohodnoťte následující aspekty Vaší návštěvy úřadu:

Počet respondentů:
546

Základ: Celý vzorek



Nejlépe hodnocenými aspekty návštěvy úřadu jsou (stejně jako loni) **vstřícnost** (83 % respondentů dalo známku 1) a **kvalifikovanost úředníků** (84 % jedniček). Na třetím místě je **dostupnost a bezbariérovost úřadu** (75 % jedniček). Celkově jsou všechny aspekty hodnoceny velmi dobře. Nejhorší známky dostaly **čekací doba** a **označení budovy a orientace v okolí** (taktéž stejně jako loni), i zde však převažuje hodnocení známkou 1.



Hodnocení návštěvy úřadu – srovnání

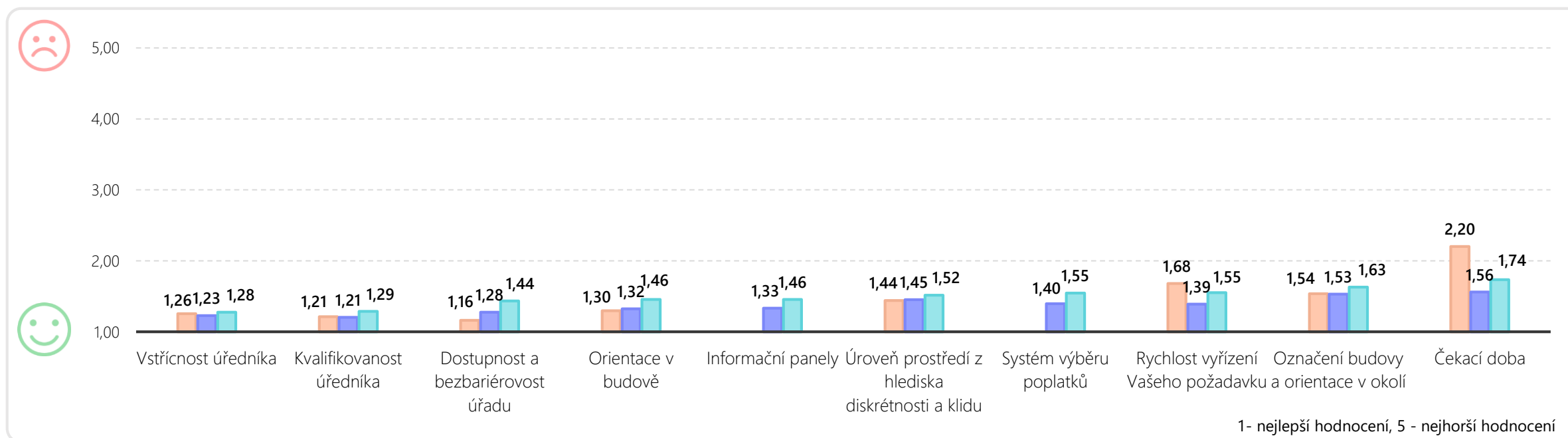
Prosím ohodnoťte následující aspekty Vaší návštěvy úřadu:

Počet respondentů:
Různé

Základ: Celý vzorek

2023, N=513 2024, N=541 2025, N=546

Celkově známky **spíše stagnují nebo došlo jen k velmi mírnému zhoršení**, což je pochopitelné, když jsou a i v předchozích letech byly, všechny aspekty hodnoceny především jedničkami. U aspektů **rychlost vyřízení požadavku** a **čekací doba**, u kterých jsme v minulém roce viděli zlepšení, došlo v tomto roce k mírnému zhoršení. Nicméně stále jsou hodnocení velmi dobrá a průměrné známky lepší než v roce 2023. Mírně oproti minulému roku poklesl podíl známek 1 u **systému výběru poplatků** (o 6 p. b.).



Hodnocení návštěvy úřadu – jednotlivá pracoviště

Prosím ohodnoťte následující aspekty Vaší návštěvy úřadu:

Základ: Celý vzorek

Počet respondentů: Různé

- Celkem, N=546
- Škodův palác, N=206
- Registr řidičů a vozidel Vyšehrad, N=151
- Registr vozidel Bohdalec, N=189

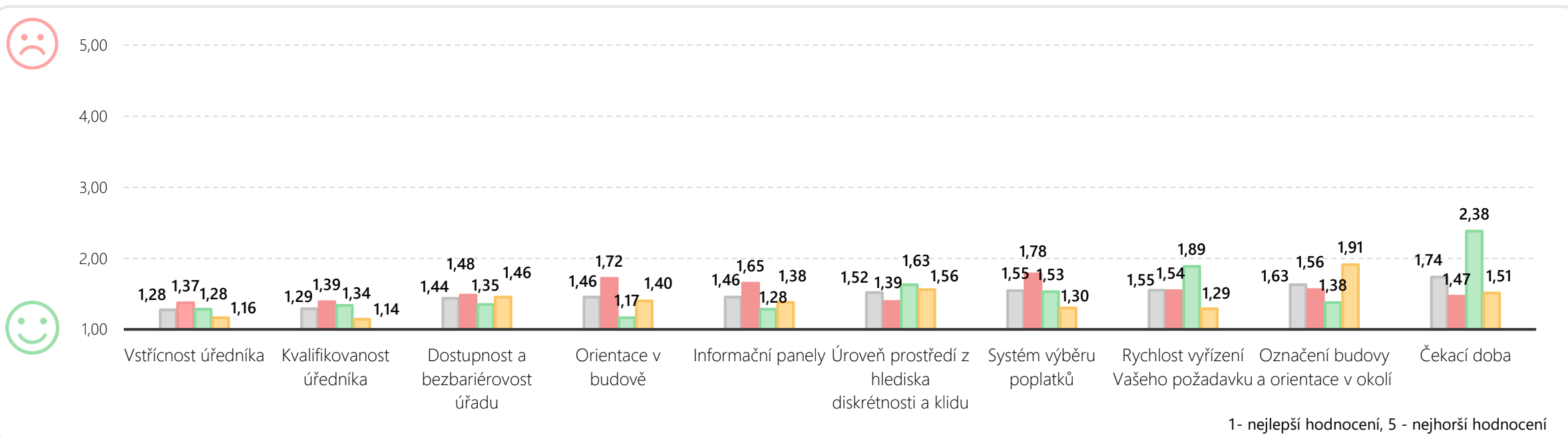
Celková známka

Bohdalec: 1,82

Škodův palác: 1,94

Vyšehrad: 1,83

Celkově jsou o něco **lépe hodnoceny pobočky Vyšehrad a Bohdalec**, každá z nich dosáhla nejlepšího hodnocení ve 4 z 10 sledovaných aspektů. Ve dvou zbylých kritériích měl nejlepší hodnocení Škodův palác. U pobočky **Vyšehrad** návštěvníci **nejlépe hodnotili orientaci v budově, vstřícnost** úředníka a **informační panely**, **slabinou** je naopak **čekací doba**, která je hodnocena výrazně nejhůře ze všech poboček. Na pobočce **Bohdalec** respondenti nejvíce **oceňují kvalifikovanost a vstřícnost úředníka**. **Nejhorší** hodnocení má **označení budovy a orientace v okolí** (nejhorší ze všech poboček). **Škodův palác** je **nejlépe** hodnocen z pohledu **vstřícnosti i kvalifikovanosti personálu** a také **úrovně prostředí** z hlediska diskrétnosti a klidu. **Nejhůře** je zde hodnocen **systém výběru poplatků**.



Hodnocení návštěvy úřadu

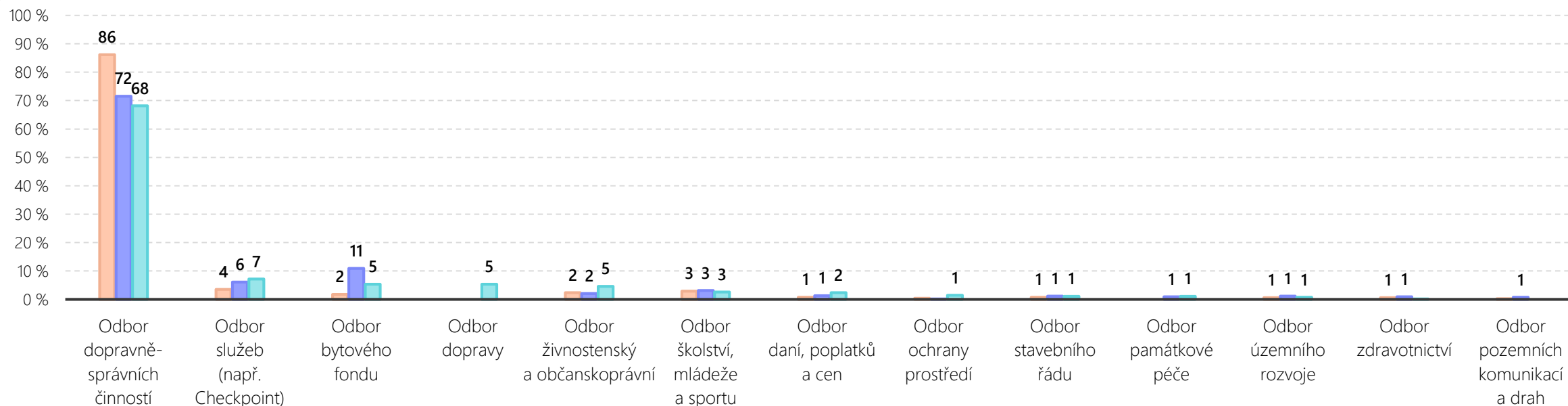
Který odbor jste právě navštívil/a?

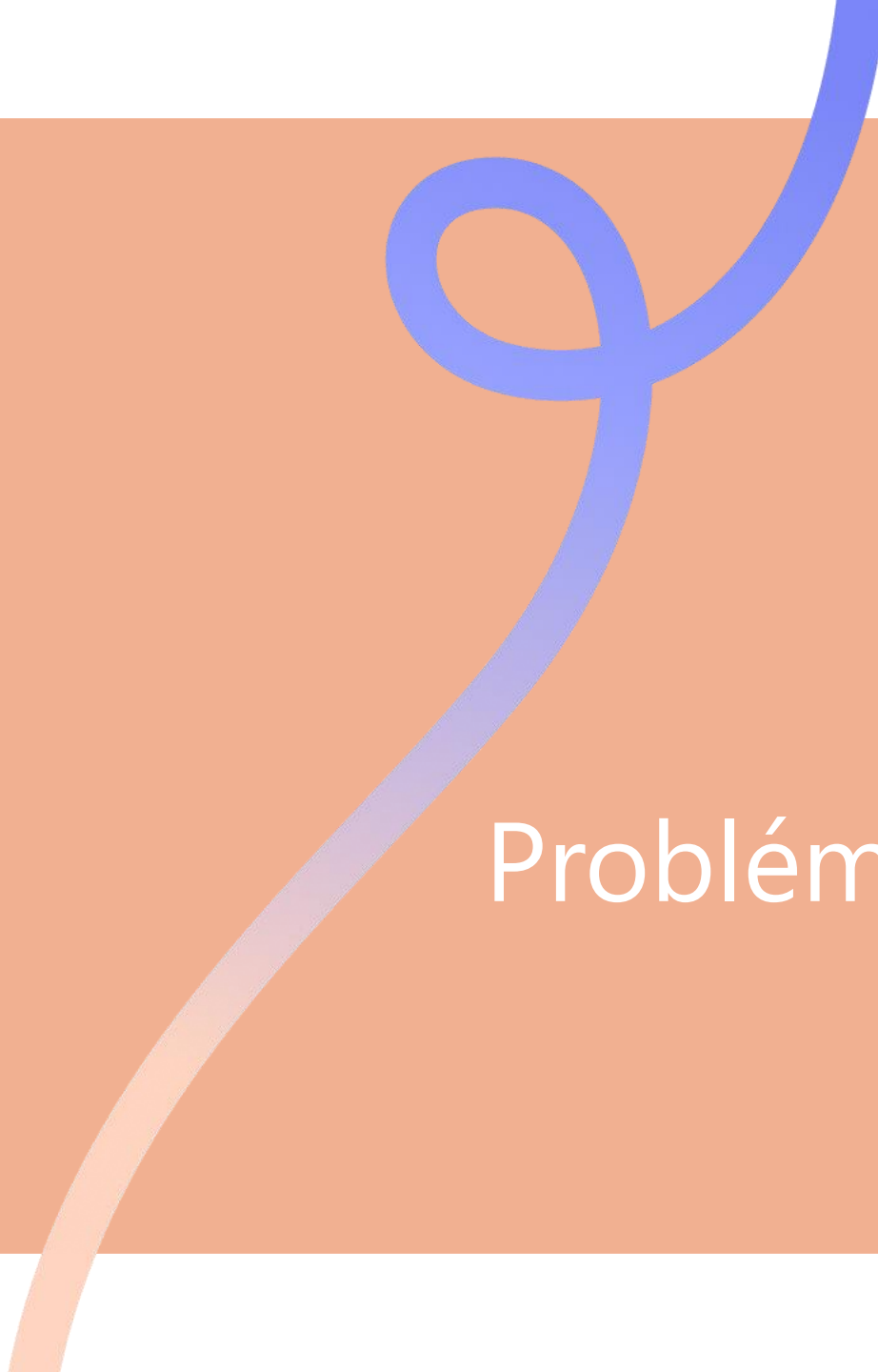
Počet respondentů:
Různé

Základ: Celý vzorek

2023, N=513 2024, N=541 2025, N=546

Respondenti jednoznačně nejčastěji navštívili (stejně jako loni) **Odbor dopravněsprávních činností (68 %)**. Další odbory byly cílem návštěvy jen pro jednotky procent respondentů, nejčastěji **Odbor služeb (7 %)**, **Odbor bytového fondu (5 %)**, **Odbor dopravy (5 %)** a **Odbor živnostenský a občanskoprávní (5 %)**.





Zpět na
obsah

Problémy ve fungování úřadů

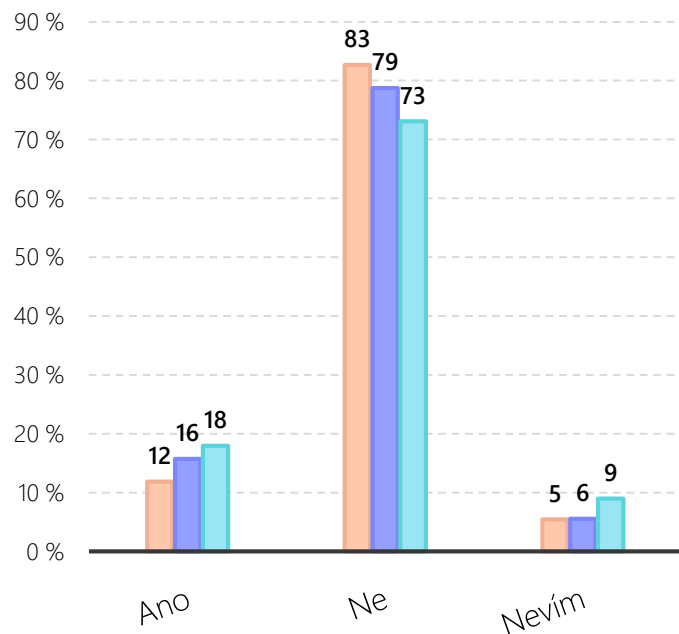


Problémy ve fungování úřadů

Vidíte nějaké problémy ve fungování úřadu hlavního města Prahy?

Počet respondentů: **Základ: Celý vzorek**
Různé

2023, N=513 2024, N=541 2025, N=546

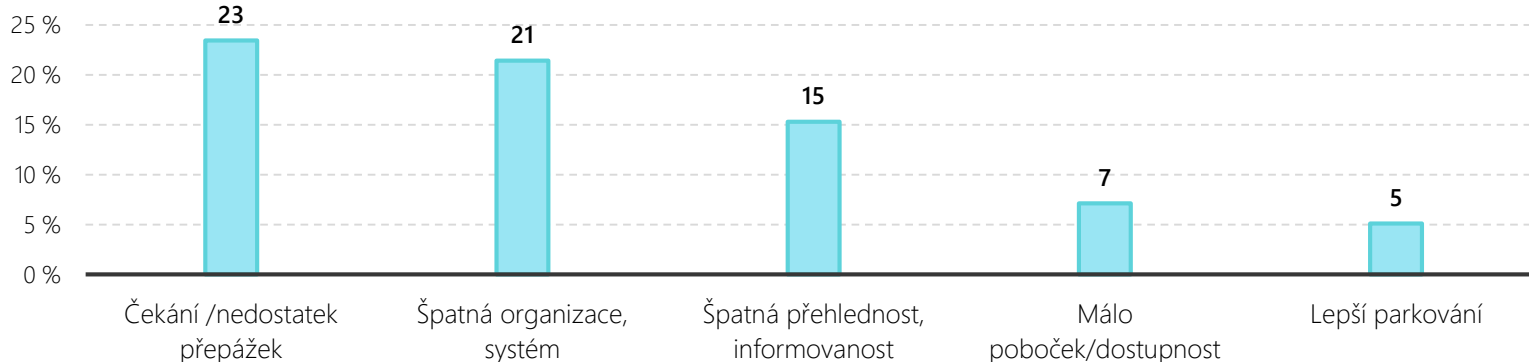


Problémy ve fungování úřadů v Praze vnímá necelá **pětina dotázaných (18 %)**, což je jen nepatrně větší podíl než loni (16 %). Nejčastěji vnímaným problémem je **nedostatek přepážek a dlouhá čekací doba (23 %)** nebo **špatná organizace (21 %)**. 15 % návštěvníků úřadů vnímá jako problém **špatnou přehlednost i informovanost**.

U obou nejčastěji zmiňovaných problémů, tedy **čekání a špatné organizace**, můžeme vidět **meziroční nárůst**. U čekání je to z loňských 9 % na letošních 23 %. Co se týče špatného systému organizace, je zde postupný nárůst už od roku 2023, kde tento problém vnímalo 5 % dotázaných, na letošních 21 %. Loňský největší problém, **parkování**, se letos **dostává opět do pozadí**.

Nejvíce respondenti vnímají **problémy** u pobočky **Registr vozidel Bohdalec** (22 %). U pobočky **Škodův palác** je to 17 % a u pobočky **Vyšehrad** nějaký problém registruje 15 % dotázaných návštěvníků.

Hlavní problémy – TOP 5 (kódovaná otázka)



Základ: Vidí nějaké problémy ve fungování úřadů, N=98

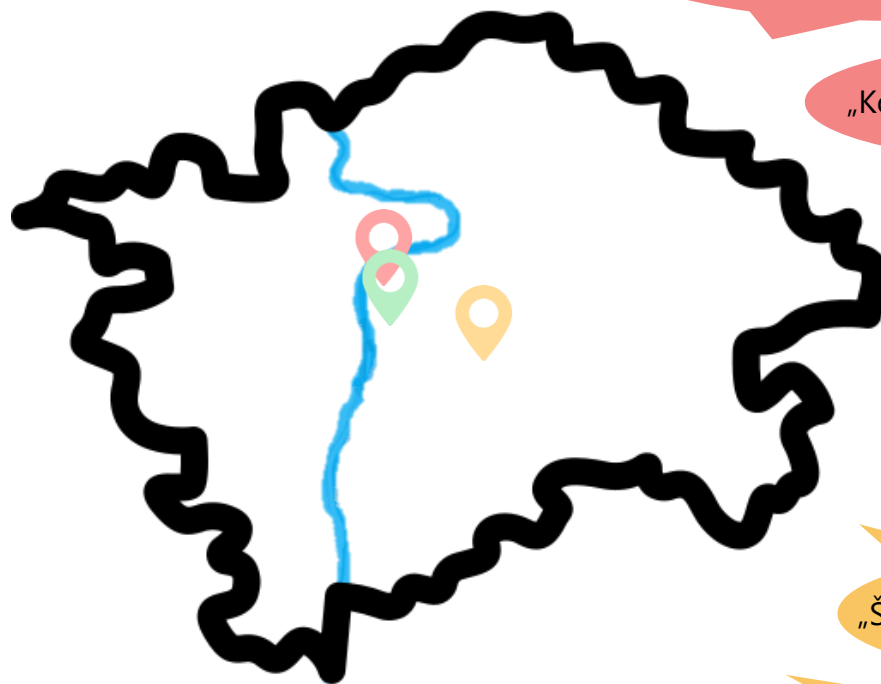
! Velikost vzorku je pod 100 respondentů, při interpretaci výsledků je nutné počítat s větší statistickou chybou.

Názory na fungování úřadů

Registr řidičů a vozidel Vyšehrad

„Navýšit kapacitu.“

„Lepší značení cesty od metra.“



Registr vozidel Bohdalec

„Lhůty na vyřizování bývají překročeny.“

„Že je to jen pondělí a středa.“

„Komplikované vybírání poplatků.“

„Špatná dostupnost autem.“

„Opakované vyplňování papírových formulářů stejné věci.“

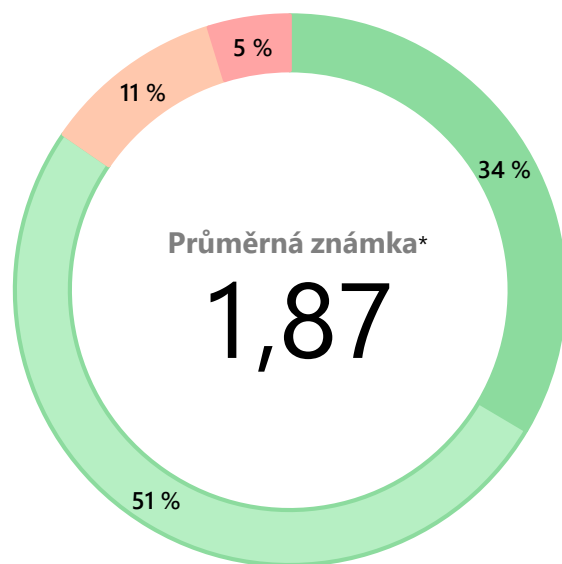
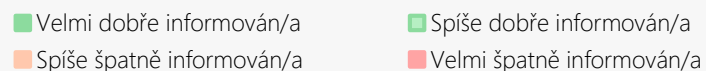
Škodův palác

Informovanost fungování úřadů

Do jaké míry se cítíte být informován/a o základních údajích Magistrátu hlavního města Prahy?

Počet respondentů:
546

Základ: Celý vzorek




*1=Velmi dobře informován/a, 4=Velmi špatně informován/a

Informovanost návštěvníků úřadů je **dlouhodobě dobrá**. Většina dotázaných se cítí být **dobře informována (85 %)**. Polovina respondentů vnímá svou informovanost jako spíše dobrou, třetina jako velmi dobrou, což je srovnatelný výsledek jako v minulém roce.

Co se týče jednotlivých poboček, vybočuje v tomto ohledu **Škodův palác**, kde je **informovanost vnímána hůře** (dobře informovaných je 78 % dotázaných) než pobočky **Registr vozidel Vyšehrad (89 %)** a **Registr vozidel Bohdalec (88 %)**.

U pobočky **Škodův palác** došlo u pocitu informovanosti **ke zhoršení o 10 p. b.** z loňských 88 %. Zbylé dvě pobočky si udržely informovanost na podobné hladině jako v minulém roce.

Celková průměrná známka je **srovnatelná s minulým rokem**, nepatrně narostla z 1,82 na 1,87.

A thick, teal-colored line starts from the top center, loops to the left, then curves down and to the right, ending at the bottom left corner of the slide.

Zpět na
obsah

Preference komunikace s úřady



Preference komunikace s úřady

Jaké způsoby komunikace s úřady preferujete?

Počet respondentů:

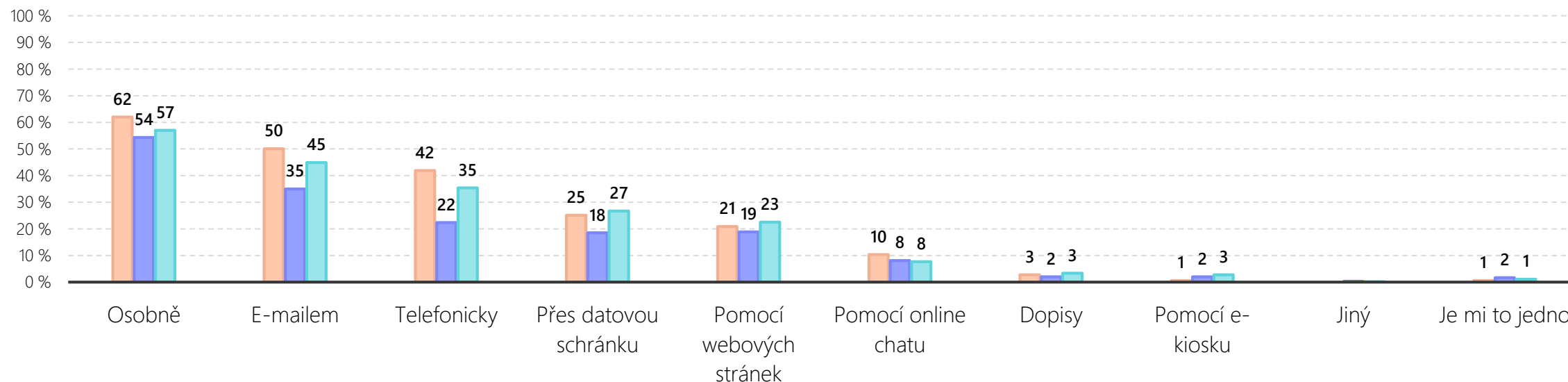
Základ: Celý vzorek

Různé

2023, N=513 2024, N=541 2025, N=546

Osobní návštěva stále vede mezi **preferovanými způsoby komunikace s úřady**, letos ji uvedlo 57 % dotázaných. Dále respondenti uváděli komunikaci **e-mailem** (45 %) a **telefonicky** (35 %). V meziročním srovnání se možnosti e-mail, telefon nebo datová schránka přiblížily hodnotám z roku 2023.

Zatím co u poboček **Škodův palác** a **Bohdalec** vede **osobní návštěva**, u **Registru řidičů a vozidel Vyšehrad** můžeme vidět vyrovnané preference u komunikace **e-mailem** (49 %) a **osobní návštěvy** (48 %). Častěji než u ostatních poboček **návštěvníci úřadu na Vyšehradě** uváděli také další způsoby online komunikace - **pomocí webových stránek**, o něco málo častěji než u ostatních poboček také **pomocí online chatu**. **Méně než u ostatních poboček** naopak vybírali komunikaci přes **datovou schránku**.



Preference komunikace s úřady

A jaký způsob preferujete nejvíce?

Počet respondentů:

Základ: Celý vzorek

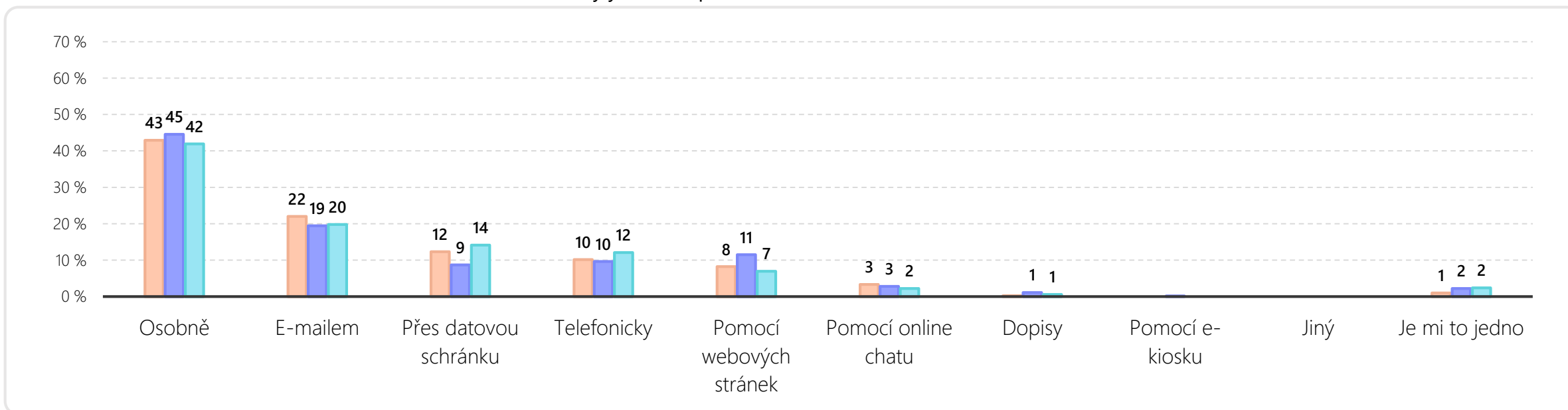
Různé

2023, N=513 2024, N=541 2025, N=546

Při výběru jednoho **nejpreferovanějšího** způsobu komunikace s úřady zvítězila, stejně jako loni, **osobní návštěva (42 %)**. Druhým nejčastěji vybíraným způsobem komunikace je **e-mail (20 %)** a na třetím místě je **datová schránka (14 %)**.

Osobní návštěva a **e-mail** vedly pořadí nejpreferovanějších způsobů komunikace i loni, na třetím místě ale **komunikaci pomocí webových stránek** (oproti roku 2024 mírný pokles) letos **vystřídala datová schránka** (od minulého roku mírný nárůst).

Opět můžeme vidět u pobočky **Vyšehrad** vyšší preferenci **online komunikace** (především e-mail) než u zbylých dvou poboček.



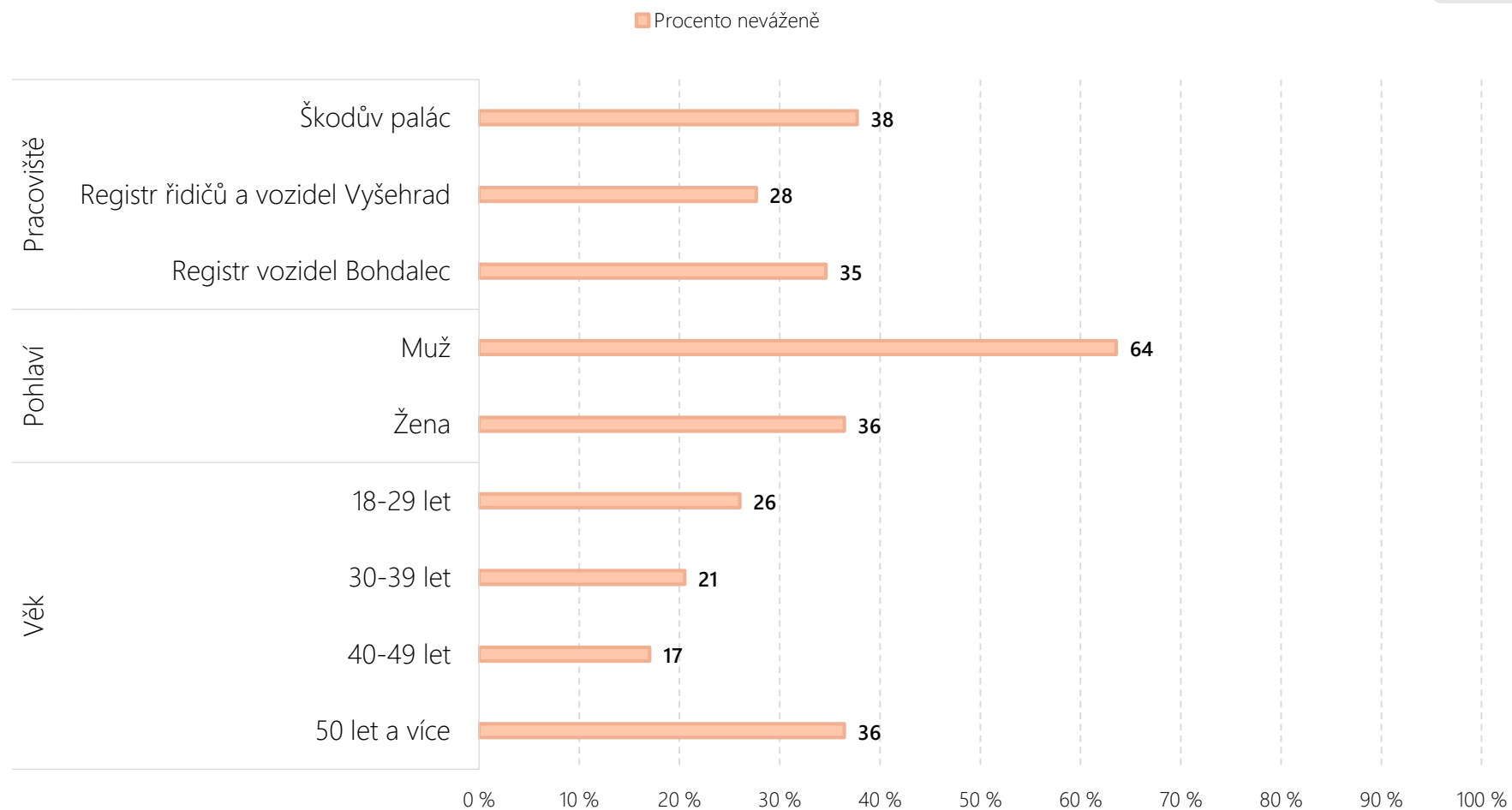
Zpět na
obsah

Charakteristika vzorku a statistická chyba.



Charakteristika vzorku

N=546

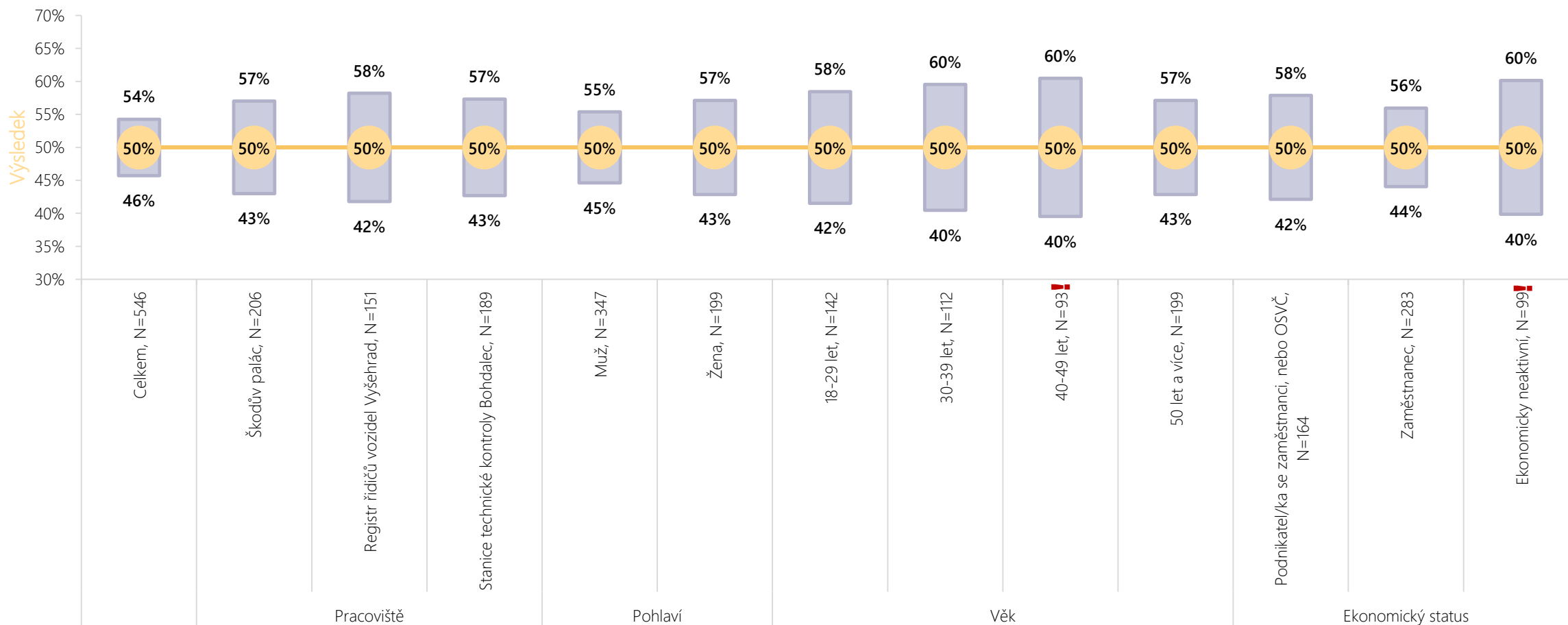


Tabulka statistických chyb

	velikost vzorku (N)	procento populace																				
		5%		10%		15%		20%		25%		30%		35%		40%		45%		50%		
		dolní hranice	horní hranice	dolní hranice	horní hranice	dolní hranice	horní hranice	dolní hranice	horní hranice	dolní hranice	horní hranice	dolní hranice	horní hranice	dolní hranice	horní hranice	dolní hranice	horní hranice	dolní hranice	horní hranice	dolní hranice	horní hranice	
Celý vzorek	546	3,4%	7,3%	7,7%	12,9%	12,2%	18,3%	16,8%	23,7%	21,5%	28,9%	26,2%	34,1%	31,0%	39,2%	35,9%	44,3%	40,8%	49,3%	45,7%	54,3%	
Pracoviště	Škodův palác	206	2,6%	9,2%	6,4%	15,1%	10,6%	20,8%	14,9%	26,3%	19,4%	31,6%	23,9%	36,8%	28,6%	42,0%	33,3%	47,1%	38,1%	52,1%	43,0%	57,0%
	Registr řidičů a vozidel Vyšehrad	151	2,3%	10,1%	5,9%	16,2%	9,9%	21,9%	14,1%	27,4%	18,5%	32,8%	23,0%	38,1%	27,5%	43,2%	32,2%	48,3%	37,0%	53,3%	41,8%	58,2%
	Registr vozidel Bohdalec	189	2,5%	9,4%	6,3%	15,4%	10,4%	21,1%	14,7%	26,6%	19,1%	31,9%	23,7%	37,2%	28,3%	42,3%	33,0%	47,4%	37,8%	52,4%	42,7%	57,3%
Odbor	Odbor dopravněsprávních činností	372	3,1%	7,9%	7,2%	13,6%	11,6%	19,1%	16,1%	24,5%	20,7%	29,8%	25,4%	35,0%	30,2%	40,1%	35,0%	45,2%	39,9%	50,2%	44,8%	55,2%
	Ostatní odbory	174	2,4%	9,7%	6,1%	15,7%	10,2%	21,4%	14,5%	26,9%	18,9%	32,2%	23,4%	37,5%	28,0%	42,6%	32,7%	47,7%	37,5%	52,7%	42,4%	57,6%
Pohlaví	Muž	347	3,0%	8,0%	7,1%	13,8%	11,5%	19,3%	16,0%	24,7%	20,6%	30,0%	25,3%	35,2%	30,0%	40,3%	34,8%	45,4%	39,7%	50,4%	44,6%	55,4%
	Žena	199	2,6%	9,3%	6,4%	15,2%	10,5%	20,9%	14,8%	26,4%	19,3%	31,7%	23,8%	37,0%	28,5%	42,1%	33,2%	47,2%	38,0%	52,2%	42,9%	57,1%
Věk	18-29 let	142	2,2%	10,4%	5,8%	16,4%	9,8%	22,2%	13,9%	27,7%	18,3%	33,1%	22,8%	38,3%	27,3%	43,5%	32,0%	48,6%	36,7%	53,6%	41,5%	58,5%
	30-39 let	112	2,0%	11,3%	5,4%	17,5%	9,2%	23,3%	13,3%	28,8%	17,5%	34,2%	21,9%	39,5%	26,4%	44,7%	31,0%	49,7%	35,7%	54,7%	40,5%	59,5%
	40-49 let	93	1,8%	12,2%	5,0%	18,4%	8,7%	24,2%	12,7%	29,8%	16,9%	35,2%	21,2%	40,5%	25,6%	45,7%	30,1%	50,7%	34,8%	55,6%	39,5%	60,5%
	50 let a více	199	2,6%	9,3%	6,4%	15,2%	10,5%	20,9%	14,8%	26,4%	19,3%	31,7%	23,8%	37,0%	28,5%	42,1%	33,2%	47,2%	38,0%	52,2%	42,9%	57,1%
Ekonomický status	Podnikatel/ka se zaměstnanci, nebo OSVČ	164	2,4%	9,9%	6,0%	15,9%	10,1%	21,6%	14,3%	27,1%	18,7%	32,5%	23,2%	37,7%	27,8%	42,9%	32,5%	48,0%	37,3%	52,9%	42,1%	57,9%
	Zaměstnanec	283	2,9%	8,4%	6,9%	14,2%	11,2%	19,8%	15,6%	25,2%	20,1%	30,5%	24,8%	35,8%	29,5%	40,9%	34,3%	46,0%	39,1%	51,0%	44,0%	56,0%
	Ekonomicky neaktivní	99	1,8%	11,9%	5,1%	18,1%	8,9%	23,9%	12,9%	29,5%	17,1%	34,9%	21,4%	40,2%	25,9%	45,3%	30,4%	50,4%	35,1%	55,3%	39,9%	60,1%

Graf statistických chyb

U jednotlivých sociodemografických proměnných je nutné **při malém vzorku pod 100 respondentů počítat s větší statistickou chybou**. Graf ilustruje, s jak velkou chybou máme u výsledků počítat, pokud je hodnota v cílových skupinách 50 %. Například pokud u otázky, na kterou odpovídal celý vzorek, vyšel **výsledek 50 %**, pak výsledek s vysokou pravděpodobností (95 %) **leží v intervalu (46 %–54 %)**.



Res
SOLUTION

