

Výsledky průzkumu spokojenosti veřejnosti s pražským magistrátem: nejlépe hodnocena vstřícnost a kvalifikovanost, výzvou zůstává čekání

28.1.2026 - | Magistrát hlavního města Prahy

Koncem loňského roku se znovu uskutečnil Průzkum spokojenosti veřejnosti s Magistrátem hl. m. Prahy, kterého se zúčastnilo 546 respondentů. Výzkum byl proveden formou osobního dotazování na třech pracovištích úřadu: ve Škodově paláci, na Registru řidičů a vozidel Vyšehrad a na Registru vozidel Bohdalec. Návštěvníci hodnotili svou zkušenost velmi pozitivně, z šetření dlouhodobě nejlépe vychází kontakt s úředníky a dostupnost pracovišť, největší prostor pro zlepšení je v případě čekací doby.

Všechny sledované aspekty návštěvy úřadu byly v aktuálním průzkumu hodnoceny velmi dobře, převažuje známka 1, a to i přesto, že ve srovnání s předchozím rokem výsledky spíše stagnují. V rámci jednotlivých oblastí naopak největší prostor pro zlepšení nadále představuje čekací doba, která vychází z hodnocených aspektů nejnižší (1,74), podobně jako v předchozím průzkumu.

„Zpětná vazba Pražanek a Pražanů k fungování poboček našeho úřadu je pro nás velmi důležitá a cenná. Velmi mě těší, že většina návštěvníků odchází spokojena a že kvalita služeb je na velmi vysoké úrovni. Výsledky průzkumu nám poslouží k jejich dalšímu rozvoji a zlepšování,“ říká Tomáš Havel, ředitel Magistrátu hl. m. Prahy.

Tři nejlépe hodnocené oblasti:

(1 = nejlepší, 5 = nejhorší)

Většina návštěvníků hodnotila návštěvu bez připomínek (73 %), naopak konkrétní podněty ke zlepšení zmiňuje 18 % dotázaných. Nejčastěji se jedná o tyto oblasti:

Lidé hodnotili také jednotlivá pracoviště, kdy byly o něco lépe hodnoceny pobočky Vyšehrad a Bohdalec. Celková průměrná známka pracovišť:

Z výsledků průzkumu také vyplynulo, že 85 % dotázaných se cítí být na úřadě dobře informováno. Zajímavé také je, že i přes pokračující digitalizaci státní i veřejné správy zůstává nejpreferovanějším způsobem komunikace s úřady osobní návštěva.

Průzkum se uskutečnil koncem roku 2025 formou face-to-face dotazování mezi návštěvníky pracovišť Škodův palác, Registr řidičů a vozidel Vyšehrad a Registr vozidel Bohdalec. Analyzováno bylo celkem 546 rozhovorů.

Výsledky průzkumu jsou důležitým podkladem pro další zlepšování fungování pracovišť Magistrátu hl. m. Prahy a pro poskytování kvalitních služeb veřejnosti. Zjištění využije hlavní město při dalším zefektivňování procesů i v oblasti komunikace směrem k občanům.

Výsledky ankety jsou k dispozici na: Spokojenost veřejnosti na MHMP.

<https://praha.eu/w/vysledky-pruzkumu-spokojenosti-verejnosti-s-prazskym-magistratem-nejlepe-hodn>

[ocena-vstricnost-a-kvalifikovanost-vyzvou-zustava-cekani](#)