

# **Analýza spokojenosti občanů s prací Magistrátu města Přerova**

Bc. Zuzana Bartlová

---

Diplomová práce  
2008



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně  
Fakulta managementu a ekonomiky

---

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně  
Fakulta managementu a ekonomiky  
Ústav veřejné správy a regionálního rozvoje  
akademický rok: 2007/2008

## ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Bc. Zuzana BARTLOVÁ**  
Studijní program: **N 6202 Hospodářská politika a správa**  
Studijní obor: **Veřejná správa a regionální rozvoj**

Téma práce: **Analýza spokojenosti občanů s prací Magistrátu města Přerova**

Zásady pro vypracování:

Úvod

### I. Teoretická část

- Představte Magistrát města Přerova a modely v řízení jakosti ve veřejné správě.

### II. Praktická část

- Provedte šetření spokojenosti občanů/zákazníků s prací Magistrátu města Přerova.
- Zpracujte a vyhodnoťte výsledky šetření spokojenosti občanů/zákazníků s prací Magistrátu města Přerova.
- Navrhněte náměty a doporučení pro zlepšení spokojenosti občanů/zákazníků s prací Magistrátu města Přerova.

Závěr

Rozsah práce: **cca 40 stran**  
Rozsah příloh:  
Forma zpracování diplomové práce: **tištěná/elektronická**

Seznam odborné literatury:


- [1] WOKOUN, R. a kol. Úvod do regionálních věd a veřejné správy. 4. vyd. Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, 2004. 447 s. ISBN 80-86473-80-5.
- [2] MENŠÍK, F. Vzdělávání pracovníků ve veřejné správě. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2004. 182 s. ISBN 80-244-0923-2.
- [3] HORÁLEK, V. Jednoduché nástroje řízení jakosti I. Praha: Národní informační středisko pro podporu jakosti, 2004. ISBN 80-02-01689-0.
- [4] MATES, P., WOKOUN, R., et al. Malá encyklopedie regionalistiky a veřejné správy. Praha: PROSPEKTRUM, 2001. 200 s. ISBN 80-7175-100-6.

Vedoucí diplomové práce: **doc. RNDr. René Wokoun, CSc.**  
Ústav veřejné správy a regionálního rozvoje  
Datum zadání diplomové práce: **10. března 2008**  
Termín odevzdání diplomové práce: **5. května 2008**

Ve Zlíně dne 10. března 2008

  
doc. Dr. Ing. Drahomíra Pavelková  
*děkan*



  
doc. RNDr. René Wokoun, CSc.  
*ředitel ústavu*

## **ABSTRACT**

Tématem této diplomové práce je Analýza spokojenosti občanů s prací Magistrátu města Přerova. V teoretické části je představen Magistrát města Přerova a jsou zde uvedeny modely a metody v řízení jakosti ve veřejné správě. Praktickou část tvoří vlastní výzkum - šetření spokojenosti občanů/zákazníků s prací Magistrátu města Přerova, následuje zpracování a vyhodnocení výsledků šetření spokojenosti občanů/zákazníků s prací Magistrátu města Přerova. V závěru práce jsou nastíněny náměty a doporučení pro zlepšení současného stavu spokojenosti občanů/zákazníků s prací Magistrátu města Přerova.

Cílem této práce je zjistit spokojenost občanů/zákazníků s prací Magistrátu města Přerova a navrhnout náměty a doporučení ke zlepšení současného stavu.

Klíčová slova:

Spokojenost, analýza, magistrát, statutární město, občan, zákazník, dotazník, výzkum.

## **ABSTRACT**

The theme of this graduation theses is Anylysis of citizen satisfaction with the functioning of the municipal authorities in Přerov. The municipal authorities are presented in the theory part and there are introduced models and methods of quality control in a public service. In the practical part is presented own research - a survey of satisfaction of citizens/customers with the work of the municipal authorities in Prerov, follows a processing and an evaluation of the results of the survey of satisfaction of citizens/customers with the work of the municipal authorities in Prerov. In the end of the theses are proposed suggestions and recommendations for improvement of the present state of satisfaction of citizens/customers with the work of the municipal authorities in Prerov.

The goal of this theses is to find out satisfaction of citizens/customers with the work of the municipal authorities in Prerov and to propose suggestions and recommendations for improvement of the present state.

Keywords:

Satisfaction, analysis, the municipal authorities, corporate town, citizen, customer, aquestionnaire, research.

Touto cestou bych chtěla poděkovat vedoucímu práce doc. RNDr. René Wokounovi CSc., za rady, připomínky a podněty, které mi poskytl při vypracování diplomové práce. Dále děkuji paní Ing. Kamile Lesákové a Mgr. Vlastě Vičanové z Magistrátu města Přerova za vstřícný přístup a ochotu spolupracovat.

Prohlašuji, že jsem diplomovou práci zpracovala samostatně a použitou literaturu jsem citovala.

V Přerově dne ..... ..

Zuzana Bartlová

## OBSAH

<b>ÚVOD</b> .....	<b>8</b>
<b>I TEORETICKÁ ČÁST</b> .....	<b>9</b>
<b>1 STATUTÁRNÍ MĚSTO PŘEROV</b> .....	<b>10</b>
1.1 CHARAKTERISTIKA MĚSTA PŘEROV .....	10
1.2 HISTORIE .....	12
1.3 MAGISTRÁT MĚSTA PŘEROVA .....	13
<b>2 MANAGEMENT VE VEŘEJNÉ SPRÁVĚ</b> .....	<b>21</b>
2.1 SPOKOJENOST V ORGANIZACÍCH VEŘEJNÉ SPRÁVY .....	23
2.2 KVALITA VE VEŘEJNÉ SPRÁVĚ .....	24
2.3 CÍL VEŘEJNÉ SPRÁVY.....	25
2.4 MODEL Y A METODY ŘÍZENÍ JAKOSTI VE VEŘEJNÉ SPRÁVĚ .....	27
2.4.1 Model TQM .....	27
2.4.2 Model EFQM .....	28
2.4.3 Model CAF.....	28
2.4.4 Benchmarking .....	31
2.4.5 Metoda Balance Scorecard .....	33
2.4.6 ISO normy .....	35
2.4.7 Shrnutí modelů a metod kvality .....	35
<b>II PRAKTICKÁ ČÁST</b> .....	<b>37</b>
<b>3 ŠETŘENÍ SPOKOJENOSTI OBČANŮ S PRACÍ MAGISTRÁTU MĚSTA PŘEROVA</b> .....	<b>38</b>
3.1 METODA VÝZKUMU .....	39
<b>4 ZPRACOVÁNÍ A VYHODNOCENÍ DOTAZNÍKŮ</b> .....	<b>42</b>
4.1 CHARAKTERISTIKA ZKOUMANÉHO SOUBORU.....	42
4.2 ANALÝZA A INTERPRETACE ZÍSKANÝCH DAT.....	48
4.2.1 Analýza profesionality úředníků – kvality poskytovaných informací.....	48
4.2.2 Analýza stylu jednání zaměstnanců úřadu – ochota, vstřícnost .....	55
4.2.3 Analýza prostředí při poskytování služby .....	62
4.2.4 Analýza spokojenosti s informačním navigačním systémem města .....	69
4.2.5 Analýza spokojenosti s umístěním jednotlivých odborů magistrátu na více místech v rámci města .....	75
4.2.6 Analýza komunikace magistrátu s veřejností o svých plánech a záměrech.....	81
4.3 CELKOVÉ VYHODNOCENÍ VÝSLEDKŮ ŠETŘENÍ .....	87
<b>5 NÁMĚTY A DOPORUČENÍ PRO ZLEPŠENÍ SOUČASNÉHO STAVU</b> .....	<b>89</b>
<b>ZÁVĚR</b> .....	<b>94</b>
<b>SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY</b> .....	<b>98</b>
<b>SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK</b> .....	<b>101</b>

<b>SEZNAM OBRÁZKŮ .....</b>	<b>103</b>
<b>SEZNAM TABULEK.....</b>	<b>105</b>
<b>SEZNAM PŘÍLOH.....</b>	<b>107</b>

## ÚVOD

Tématem práce je Analýza spokojenosti občanů s prací Magistrátu města Přerova. Když jsem přemýšlela, na jaké téma psát diplomovou práci, napadlo mě zajít na Magistrát města Přerova, jestli nepotřebují zpracovat nějakou studii. Na magistrátu mi nabídli, že potřebují provést šetření spokojenosti občanů/zákazníků s prací Magistrátu města Přerova. Šetření mělo být součástí modelu CAF, do kterého je magistrát zapojen. Mezitím, co spolupracoval magistrát se mnou, tak si nechal provést výzkum spokojenosti občanů/zákazníků společností Educól, která analyzovala spokojenost občanů ve více městech Olomouckého kraje s jednotným dotazníkem pro možnost porovnání výsledků mezi zapojenými městy. Jelikož je nutné provádět šetření pravidelně, tak já jsem provedla pro magistrát pouze menší výzkum s jednoduchým dotazníkem o čtyři měsíce později od provedení výzkumu společností Educól.

Hlavním cílem práce je provést analýzu spokojenosti občanů/zákazníků s prací Magistrátu města Přerova pomocí dotazníkového šetření spokojenosti občanů a na základě výsledků najít náměty a doporučení pro zlepšení současného stavu.

V teoretické části mé diplomové práce je nejprve stručná charakteristika statutárního města Přerov. Následně je představen Magistrát města Přerova a moderní modely a metody v řízení jakosti ve veřejné správě. V praktické části jsem provedla dotazníkové šetření spokojenosti občanů/zákazníků. Vyplněné dotazníky jsem zpracovala a vyhodnotila a v závěru práce jsem navrhla náměty a doporučení pro zlepšení současného stavu spokojenosti občanů s prací Magistrátu města Přerova.

Mezi zdroje informací pro mou práci patří informace získané z odborných knih pana doc. RNDr. René Wokouna, CSc. např. Management regionální politiky a reforma veřejné správy, dále informace získané na Magistrátu města Přerova, internetové stránky statutárního města Přerova a další.

Pro zpracování diplomové práce jsem použila především tyto metody: analýzu odborné literatury a internetových zdrojů, dotazníkovou metodu, strukturovaný rozhovor, pozorování prostředí, analýzu výsledků dotazníkového šetření, komparaci a test závislosti.



## **I. TEORETICKÁ ČÁST**

# 1 STATUTÁRNÍ MĚSTO PŘEROV

## 1.1 Charakteristika města Přerov

Přerov má přibližně čtyřicet sedm tisíc obyvatel, žijících ve třinácti částech: Přerov I – město, Přerov II- Předmostí, Přerov III- Lověšice, Přerov IV- Kozlovice, Přerov V- Dluhonice, Přerov VI - Újezdec, Přerov VII -Čekyně, Přerov VIII- Henčlov, Přerov IX- Lýsky, Přerov X- Popovice, Přerov XI- Vinary, Přerov XII- Žeravice a Přerov XIII-Penčice. Přerov je součástí okresu Přerov, který spolu s okresy Olomouc, Prostějov, Šumperk a Jeseník tvoří Olomoucký kraj. [8, 34]

Na základě ust. § 4 odst. 1 zák. č. 234/2006 Sb., kterým se mění zák. č. 128/2000 Sb., o obcích, je *Přerov od 1. 7. 2006 statutárním městem*. [10]



Obr. 1 Přerov na mapě České republiky [9]

Zdroj: www stránky města Přerova

Přerov leží ve střední části Moravy na  $49^{\circ} 27'$  severní šířky a  $17^{\circ} 28'$  východní délky, v západní části okresu, cca 20 km jihovýchodně od města Olomouc. Městem protéká řeka Bečva, na levém břehu leží městské části Přerov-město, Kozlovice, Lověšice, Újezdec, Henčlov, na pravém břehu Předmostí, Dluhonice, Čekyně, Vinary, Lýsky, Popovice, Žeravice a Penčice. [8]

Celkovou rozlohou 884 km<sup>2</sup> se okres Přerov řadí na třetí místo mezi 5 okresy Olomouckého kraje (Jeseník, Olomouc, Prostějov, Přerov a Šumperk). Na celkové ploše Olomouckého kraje se okres Přerov podílí 18 %. Část okresu tvoří úrodná rovinatá Haná, která přechází pozvolna v Moravskou bránu, střeženou z obou stran pahorkatinami Oderských vrchů. Z celkové rozlohy zaujímá zemědělská půda 68,5 %, podíl orné půdy na celkové rozloze je 56,4 % (orná půda se podílí na zemědělské půdě 82,4 %). Významnou část výměry kraje tvoří lesní půda (téměř 20 %). [8]



Obr. 2 Členění Olomouckého kraje [23]

Zdroj: [www stránky města Přerova](http://www.stranky.mesta.přerov.cz)

### Vnější vztahy

Podle zákona č. 129/2000 Sb. je Přerov součástí Olomouckého kraje jako vyššího samosprávného celku.

Dne 1. 1. 2005 vstoupil v platnost zákon č. 387/2004 Sb. o změnách hranic krajů. Současně začaly platit vyhlášky Ministerstva vnitra č. 388/2004 Sb. o stanovení obcí s pověřeným obecním úřadem a stanovení obcí s rozšířenou působností a č. 623/2004 Sb. o stanovení území okresů ČR a územních obvodů hlavního města Prahy. [28, 29]

Jedná se v České republice o přesun 28 obcí mezi kraji a okresy. Olomouckého kraje se týkají tři obce (Huzová, Moravský Beroun a Norberčany), které přešly z okresu Bruntál do

okresu Olomouc. Město Přerov vykonává podle zákona č.314/2002 Sb. o stanovení obcí s pověřeným obecním úřadem a stanovení obcí s rozšířenou působností přenesenou působnost v základním rozsahu na svém území v rozsahu pověřeného obecního úřadu a v rozsahu obecního úřadu obce s rozšířenou působností na území své obce a na území jiných obcí, stanovených tímto zákonem. [28, 29, 31]

V příloze ( P I ) uvádím správní obvod obce s RP a obce s POÚ Přerov, dále obce s RP a obce s POÚ v rámci Olomouckého kraje.



Obr. 3 Správní uspořádání na mapě ČR [14]

Zdroj: www stránky města Přerova

## 1.2 Historie

Území, na kterém se dnes nachází město Přerov, bylo osídleno již v mladší době kamenné, o čemž svědčí významné archeologické nálezy sídliště lovce mamutů v lokalitě Přerov-Předmostí. První písemná zmínka o Přerově se datuje od roku 1046. Dalším významným bodem v historii je rok 1256, kdy Přemysl Otakar II. udělil obyvatelům tehdejší trhové osady městská práva. V souvislosti se zaváděním železniční dopravy došlo postupně od druhé poloviny 19.století k rychlému hospodářskému růstu. V roce 1841 bylo vybudováno železniční spojení, které se stalo důležitou dopravní křižovatkou. [8]

### 1.3 Magistrát města Přerova

Tuto kapitolu jsem zpracovávala z internetového zdroje Statutárního města Přerov a ze zákona č. 128/2000 Sb. o obcích.

*Magistrát města Přerova je orgánem města Přerova pro zajišťování výkonu samosprávy města na základě úkolů stanovených zastupitelstvem a radou a úřadem pověřeným výkonem státní správy na území města a dalších 58 obcí okresu. [13]*

Statutární město Přerov je dle ust. § 2 zák. č. 128/2000 Sb., o obcích, ve znění pozdějších předpisů, veřejnoprávní korporací a vystupuje v právních vztazích svým jménem a nese odpovědnost z těchto vztahů vyplývajících. Na základě ust. § 4 odst. 1 zák. č. 234/2006 Sb., kterým se mění zák. č. 128/2000 Sb., o obcích, je **Přerov od 1. 7. 2006 statutárním městem.** [10,31]

#### *Organizační struktura Magistrátu města Přerova*

##### *Primátor*

Je jedním z orgánů statutárního města, plní funkci starosty. Zastupitelstvo města po projednání svěřilo primátorovi plnění úkolů souvisejících se zastupováním statutárního města Přerova v oblasti samostatné působnosti svěřené do kompetence - Odboru finančního a to včetně jednání, uzavírání smluv a podepisování právních úkonů ve výše uvedených věcech

##### *Pověřený náměstek primátora*

Zastupitelstvo města po projednání svěřilo náměstkovi primátora plnění úkolů souvisejících se zastupováním statutárního města Přerova v oblasti samostatné působnosti svěřené do kompetence Odboru rozvoje, Odboru dopravy, Odboru zemědělství a to včetně jednání, uzavírání smluv a podepisování právních úkonů ve výše uvedených věcech. Dále zastupuje primátora statutárního města Přerova.

##### *Útvar interního auditu*

Provádí nezávislé a objektivní přezkoumávání a vyhodnocování operací a vnitřního kontrolního systému orgánu veřejné správy, zpracovává střednědobý a roční plán, který předkládá ke schválení primátorovi města, provádí interní audity dle schváleného plánu v rozsahu stanoveném zákonem o finanční kontrole, zprávy o zjištěních z provedených

auditů předává bez zbytečného odkladu primátorovi města, zpracovává výsledky řídicích kontrol od jednotlivých vedoucích odborů a vyhotovuje roční zprávu o výsledcích finančních kontrol, kterou zasílá na příslušný úřad. [12]

### ***Specializované pracoviště ochrany a krizového řízení***

Specializované pracoviště ochrany a krizového řízení vykonává státní správu i samosprávu pro obec s pověřeným obecním úřadem. Vedoucí specializovaného pracoviště je bezpečnostní ředitel Magistrátu města Přerova. [12]

### ***Náměstci primátora***

Zastupitelstvo města po projednání svěřilo dvěma náměstkům primátora plnění úkolů souvisejících se zastupováním statutárního města Přerova v oblasti samostatné působnosti svěřené do kompetence následujících odborů Magistrátu města Přerova Odboru majetku města, jeho správy a provozu, Odboru právního, Odboru životního prostředí a Odboru školství, mládeže a tělovýchovy a Odboru sociálních služeb a zdravotnictví a to včetně jednání, uzavírání smluv a podepisování právních úkonů ve výše uvedených věcech.

### ***Tajemník***

Směrem dovnitř v rámci samosprávy odpovídá radě města a primátorovi za otázky personální, pracovně právní, otázky bezpečnosti práce a vzdělávání pracovníků, plnění usnesení rady, za řízení a kontrolu činnosti pracovníků, za výkon funkce nadřízených pracovníků, za funkci statutárního orgánu města ve věcech podle zákoníku práce, dalších zvláštních předpisů, ve věcech stanovení platů pracovníkům magistrátu podle zvláštních předpisů, dále odpovídá za nutnou koordinaci samosprávných a státně správních činností. Tajemník magistrátu je jmenován a odvoláván se souhlasem ředitele krajského úřadu.

### ***Kancelář primátora***

Patří tyto oddělení - oddělení sekretariátu, petic a stížností - přijímá a vyřizuje petice, stížnosti a podněty od občanů, zajišťuje organizaci setkání primátora města a náměstků primátora s občany, podílí se na přípravě a organizaci parlamentních, krajských a komunálních voleb, podílí se na organizaci referend, sčítání lidu, domů a bytů, připravuje a zajišťuje organizaci voleb přísedících soudců

Oddělení rady a zastupitelstva města – zastupitelstvo má 35 členů, rozhoduje ve věcech patřících do samostatné působnosti Města. Ve věcech patřící do přenesené působnosti rozhoduje, jen stanoví-li tak zákon o obcích nebo zvláštní zákon. Zastupitelstvo si může zřídit jako své iniciativní a kontrolní orgány výbory. Přerov má tři výbory: finanční, kontrolní a pro dopravu, každý má 11 členů. Rada je výkonným orgánem města v oblasti samostatné působnosti a ze své činnosti se odpovídá Zastupitelstvu města Přerova, má 11 členů - členy jsou primátor, náměstci primátora a ostatní členové rady. Rada obce může zřídit jako své iniciativní a poradní orgány komise. Přerov má 12 komisí, např. Komise zdravotní a sociální pomoci, Komise pro výchovu a vzdělávání, Komise volného času a sportu a další. Svá stanoviska a náměty předkládají radě obce.

Tiskový mluvčí - zajišťuje komunikaci s tiskem a dalšími médii související s činností města a veřejnou, organizuje tiskové konference, organizuje a zajišťuje mezinárodní vztahy bezprostředně související s činností města a veřejnou správou.

### ***Kancelář tajemníka***

Vykonává působnost zákona č. 159/2006 Sb., zákona o střetu zájmů, s účinností od 1. ledna 2008.

- oddělení ICT - zajišťuje chod počítačových sítí v návaznosti na funkčnost jednotlivých pracovišť, zajišťuje nákup, servis a údržbu výpočetní techniky, software a periferií

- oddělení personální - zabezpečuje pracovní právní záležitosti, sociálně právní věci a záležitosti odměňování členů zastupitelstva města

- pracoviště vzdělávání -zajišťuje vzdělávání zaměstnanců a výběrová řízení podle zákona č. 312/2002 Sb., o úřednících územních samosprávných celků [12]

### ***Odbor kontroly***

Vykonává následnou veřejnoprávní kontrolu hospodaření s veřejnými prostředky u zřízených příspěvkových organizací a příjemců veřejné finanční podpory, vykonává metodickou a poradní součinnost vůči příspěvkovým organizacím v oblasti účetnictví

### ***Odbor správní***

Má oddělní evidence obyvatel, občanských průkazů a cestovních dokladů, oddělení matriky – matriční úřad, oddělení ohlašovny a oddělení přestupků. V rámci samosprávy zabez-

pečuje technický způsob označování ulic a veřejných prostranství. V rámci státní správy eviduje trvalý pobyt občanů, rozhoduje o zrušení trvalého pobytu občana, přiděluje rodná čísla obyvatelům narozeným na území ČR ve správním obvodu Matričního úřadu

### ***Odbor finanční***

V rámci samosprávy zabezpečuje přehled hospodaření města podle schváleného rozpočtu, zabezpečuje sledování účetního čerpání úvěrů, plnění podmínek úvěrových smluv a další úkony související s dluhovou službou, zajišťuje tuzemský i zahraniční platební styk a další bankovní vztahy. V rámci státní správy zpracovává daňové přiznání města ve věci daně z příjmů, provádí kontrolu místních poplatků (daní).

### ***Odbor rozvoje***

V rámci samosprávy vydává stanoviska z hlediska územních zájmů k pozemkovým úpravám, analyzuje dlouhodobé potřeby města, zpracovává návrh programu rozvoje územního obvodu města, zpracovává nebo zajišťuje zpracování studií dílčích projektů rozvoje města, zajištění přípravy žádostí k využití strukturálních fondů EU, dotačních titulů z rozvojových státních programů. V rámci státní správy - pořizuje územní plán a regulační plán pro území obce, zajišťuje a zpracovává podklady pro projednání, schválení a vydání územně plánovacích dokumentací a vymezení zastavěného území v orgánech obce. [12]

### ***Odbor majetku města, jeho správy a provozu***

Zajišťuje správu a provoz vyčleněného domovního majetku, koordinuje a usměrňuje správu školských zařízení a zařízení vyčleněných pro sociální účely předaných do správy ředitelů příspěvkových organizací kromě Sociálních služeb města Přerova. Spolupracuje po odborné stránce s Technickými službami města Přerova a Službami města Přerova při správě majetku ve vlastnictví města, zabezpečuje péči o lesní majetek města.

### ***Stavební úřad***

Tvoří oddělení územních řízení a oddělení stavebních řízení. V rámci státní správy vykonává státní správu obecního úřadu obce s rozšířenou působností zejména poskytuje územně plánovací informace, vydává rozhodnutí o umístění stavby nebo zařízení, rozhodnutí o změně využití území, o změně stavby a o změně vlivu stavby na využití území. Dále vydává rozhodnutí v rámci územního souhlasu staveb, jejich změn a zařízení, která nevyžadují



stavební povolení ani ohlášení, provádí ohlašování jednoduchých staveb, terénních úprav, zařízení a udržovacích prací a další.

### ***Odbor dopravy***

Patří sem oddělení dopravy, oddělení evidence motorových vozidel a oddělení řidičských oprávnění a přestupků. V rámci státní správy vykonává státní dozor na silnicích, místních komunikacích a veřejně přístupných účelových komunikacích v rozsahu své působnosti, vede registr silničních vozidel, provádí zápisy změn údajů zapisovaných v registru, přiděluje silničním motorovým vozidlům registrační značku a přiděluje tabulku s registrační značkou, vydává osvědčení profesní způsobilosti řidiče, ukládá pokuty v rozsahu své působnosti, vydává a vyměňuje řidičské průkazy.

### ***Odbor životního prostředí***

V rámci státní správy vypracovává programy zlepšování kvality ovzduší v oblastech se zhoršenou kvalitou, přijímá hlášení o zahájení a ukončení provozu zařízení k odstraňování nebo využívání odpadů, vydává závazná stanoviska ke stavební obnově nemovitých kulturních památek. V rámci samosprávy informuje veřejnost o systému nakládání s komunálním odpadem a další.

### ***Odbor zemědělství***

V rámci státní správy vydává povolení k nakládání s povrchovými nebo podzemními vodami, povoluje vodní díla – vodovody, kanalizace, stanovuje jejich ochranná pásma, povoluje těžbu uznaných stromů nebo porostů, uděluje souhlas ke změně louky nebo pastviny na ornou půdu. V rámci samosprávy monitoruje stav holubů na území města a zajišťuje opatření proti jejich škodlivému vlivu, spolupracuje se správcem městského útulku pro opuštěná zvířata.

### ***Odbor školství, mládeže a tělovýchovy***

Spolupodílí se na tvorbě podmínek pro plnění povinné školní docházky ve městě, vyhodnocuje a sumarizuje hospodaření škol, školských zařízení a městské knihovny, zřízených městem, připravuje grantový program města ve spolupráci s ostatními dotčenými odbory magistrátu města a zajišťuje jeho realizaci v oblasti sportu a volného času, vyhlašuje termíny zápisů do 1. ročníku ZŠ a MŠ na území města Přerova.

***Odbor sociálních služeb a zdravotnictví***

V rámci samosprávy zabezpečuje účast starých a zdravotně postižených občanů na společném stravování, napomáhá jim zapojit se do kulturního a společenského života, zřizuje zařízení sociálně-právní ochrany dětí, organizuje výchovně rekreační tábory. V rámci státní na základě oznámení zdravotnického zařízení zjišťuje, zda je nezbytné poskytnout osobě umístěné ve zdravotnickém zařízení služby sociální péče nebo pečovatelskou službu, zajišťuje výkon sociálně-právní ochrany dětí.

***Odbor sociálních dávek***

V rámci státní správy rozhoduje o přiznání příspěvku na živobytí, mimořádné okamžité pomoci a doplatku na bydlení a o jejich výši a provádí jejich výplatu, poskytuje základní sociální poradenství o možnostech řešení nepříznivé sociální situace nebo jejího předcházení, rozhoduje o přiznání mimořádných výhod těžce zdravotně postiženým občanům.

***Odbor právní***

Zastupuje statutární město Přerov v právních věcech, koordinuje návrhy obecně závazných vyhlášek a nařízení města, včetně poradenství jednotlivým oborům, eviduje žádosti, podněty týkající se nakládání s majetkem nemovitým, movitým – převod, nabytí, nájem, výpůjčka, zřizování věcných břemen.

***Odbor obecní živnostenský úřad***

Vykonává státní správu v působnosti pověřeného obecního úřadu stanovenou zákonem č. 455/1991 Sb., o živnostenském podnikání (živnostenský zákon). Vydává průkazy živnostenských oprávnění a provádí jejich změny, rozhoduje o pozastavení provozování živností a o zrušení živnostenských oprávnění, vydává osvědčení živnostenského oprávnění atd

### ❖ Vlastní komentář

V této části bych chtěla zmínit své stanovisko, svůj názor na organizační strukturu přerovského magistrátu. <sup>1</sup>Pro srovnání organizační struktury jsem zvolila Prostějov, který také leží v Olomouckém kraji a má přibližně stejný počet obyvatel.

#### *Pozitiva přerovské organizační struktury:*

- Přerov má jeden Odbor majetku města, jeho správy a provozu, naproti tomu v Prostějově mají zvlášť Odbor majetku města a Odbor komunálních služeb, což považuji za zbytečné.
- Přerov má pod jedním odborem a to Kanceláří tajemníka záležitosti týkající se personálních věcí a vzdělávání a také informačních technologií, což se mi líbí, Prostějov má naproti tomu zvlášť Odbor informačních technologií a Odbor právní a personální. Přerov má také Odbor právní, ovšem je tu otázka, zda tento odbor vůbec musí existovat, jestli by nebylo lepší, aby právníci sídlili přímo pod odborem, pro který řeší právní záležitosti.

#### *Negativa přerovské organizační struktury:*

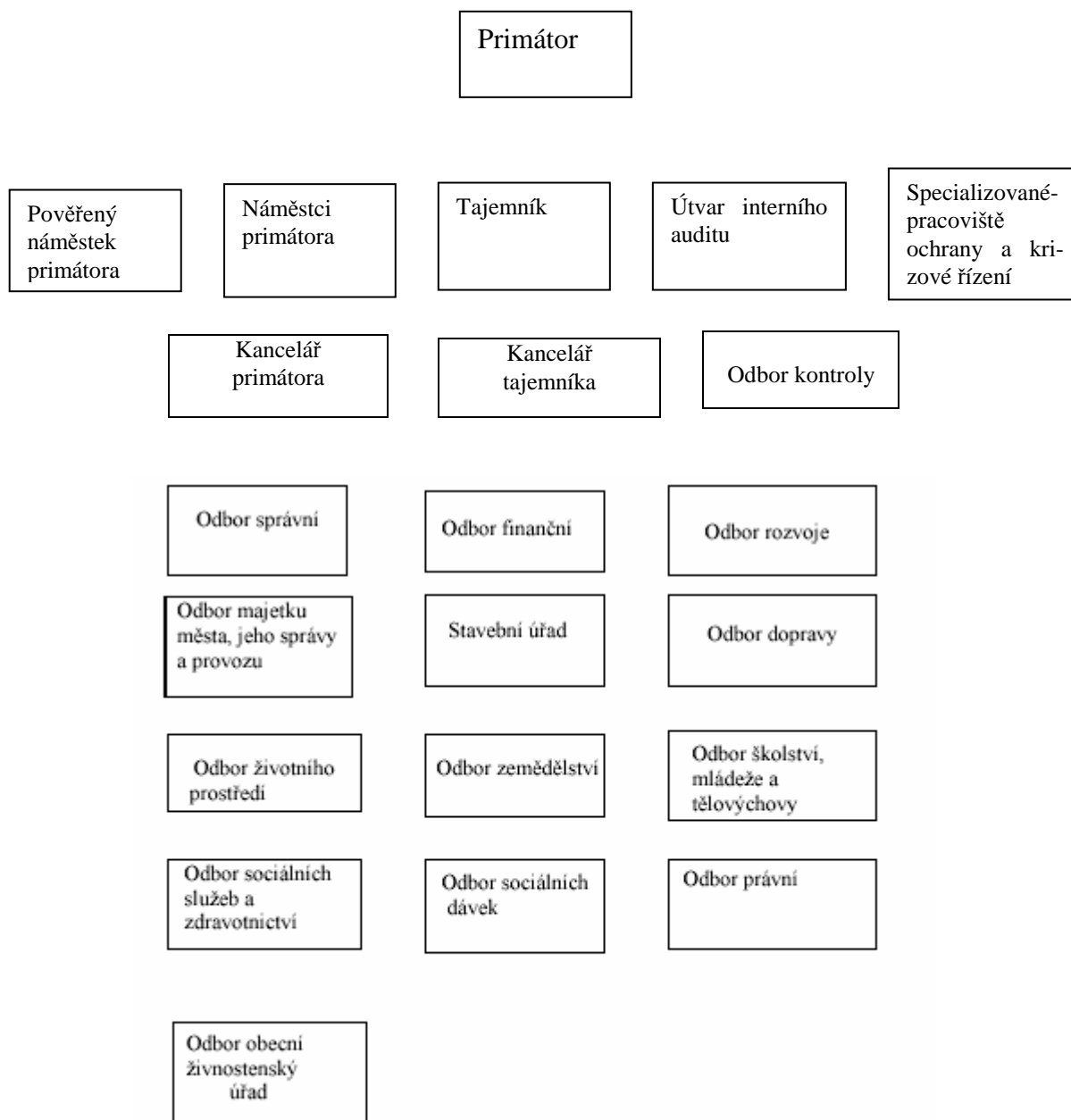
- Záležitosti spadající pod Odbor zemědělství bych zařadila pod Odbor životního prostředí, jako to mají v Prostějově.
- Odbor sociálních služeb a zdravotní péče spolu s Odborem sociálních dávek by se mohly také sloučit, tak to také řeší i Prostějov.
- Přerov nemá žádný Odbor kultury, mohl by se zařadit pod Odbor školství, v Prostějově mají také Odbor školství a kultury.
- Dále bych chtěla upozornit, že projektový manažer, který spadá pod Odbor rozvoje, nemá časové možnosti řešit projekty i v jiných oblastech, možná např. v oblasti sociálních věcí by se mohlo zvážit, jestli by zde neměli mít jednoho pracovníka, který by se zabýval touto oblastí – dotací a granty v dané oblasti podle daného odboru.

Navrženou reorganizací by se ušetřily finanční prostředky magistrátu, které by mohly být využity na návrhy a doporučení výsledků analýzy spokojenosti občanů/klientů.

---

<sup>1</sup> Informace o organizační struktuře města Prostějov jsem získala z [www.mestopv.cz](http://www.mestopv.cz)

## MAGISTRÁT MĚSTA PŘEROVA



Obr. 4 Organizační struktura Magistrátu města Přerova. [34]

Zdroj: vyhotovila Bartlová Z. na základě podkladů z magistrátu

## 2 MANAGEMENT VE VEŘEJNÉ SPRÁVĚ

Ve vyspělých demokratických zemích probíhá na přelomu dvacátého a jednadvacátého století intenzivní proces modernizace veřejné správy<sup>2</sup>, který je doprovázen dlouhodobými vládními programy a spočívá v soustavném zefektivňování, zhospodárnění a zkvalitnění veřejné správy, zajišťování veřejných služeb, a to jak prostředky aplikace tržních mechanismů a moderního ekonomického managementu, tak i jinými prostředky, zejména také uplatněním informační a komunikační techniky. V této souvislosti nejde jen o organizační strukturu a funkcionální mechanismy veřejné správy samé, ale o efektivnost a výkonnost celého veřejného sektoru. Veřejná správa je širší pojem než management, nevyznačuje se jen řídicími činnostmi. Veřejná správa v podmínkách demokratického systému je přístupná uplatňování moderního managementu jak z hlediska funkčního, institucionálně organizačního i personálního a to zejména k efektivnímu řízení organizace veřejné správy a účinnějšímu plnění jejich úkolů. [1]

Management ve veřejné správě má své specifické rysy a vlastnosti, není to pouze převzetí podnikového managementu. Existují zásadní rozdíly mezi veřejným a soukromým managementem<sup>3</sup>: veřejný zájem je odlišný od soukromých zájmů, veřejní úředníci jsou odpovědní demokratickým hodnotám více než jakákoliv dílčí skupina, ústava požaduje rovné zacházení s jednotlivci a vylučuje druh selektivity, která je podstatná k udržení ziskovosti. Veřejný a soukromý sektor slouží odlišným druhům sociálních zájmů a různým druhům dovedností a hodnot. Pokud jde o dílčí manažerské funkce a úkoly v jednotlivých organiza-

---

<sup>2</sup> Veřejná správa je tvořena výkonem samosprávy a státní správy (*Veřejná ekonomie pro školu i praxi, Strecková Yvonne*)

<sup>3</sup> Hlavní rozdíl mezi soukromými a veřejnými organizacemi spočívá v tom, že pro fungování správních orgánů není jediným nejdůležitějším motivem a kritériem zisk. Správní orgány obvykle plní více společenských funkcí najednou. Vyznačují se širší varietou cílů a priorit. Nesnadná formovatelnost koncepčních a rozhodovacích činností v nich ztěžuje ohodnocení výkonu a nezřídka oslabuje pracovní motivaci. Ovšem oba typy organizací - zejména v důsledku modernizace veřejné správy - mají neustále více znaků společných. (*Regionální rozvoj a jeho management v České republice, WOKOUN, R. a kol., 2007*)

cích tyto rozdíly mizí. Odtud pak vyplývá, že zkušenosti a poznatky obou sektorů jsou přenosné a nemají být odmítány z ideologických důvodů. [2]

Koncepce nového řízení veřejné správy ( New Public Management)<sup>45</sup> ukazuje uplatnění řady prvků soukromého a podnikatelského sektoru v sektoru veřejném.<sup>6</sup> Veřejná správa a management v ní je zaměřen na efektivní využití zdrojů k dosažení vysoké kvality poskytovaných veřejných služeb, na tržně orientovaný přístup, v němž jsou občané vnímáni především jako spotřebitelé služeb, jakož i na požadavek uplatňování odpovědnosti manažerů veřejného sektoru za výsledky jejich řídicí činnosti. Díky modernizaci veřejné správy máme stále více společných znaků charakteristických pro soukromé organizace. Vliv tržního prostředí nutí i správní orgány k zvyšování efektivnosti a orientaci na občana jako na klienta. Změny organizační struktury směřují ke zmenšování pyramidy řídicí a kontrolní hierarchie, a tedy k posilování samosprávy a sebeřízení specializovaných útvarů těchto orgánů. Budování organizační kultury zkvalitňuje vztahy s veřejností a podporuje přijímání etických kodexů chování úředníků. [2]

Současné požadavky správní reformy se většinou soustřeďují buď na zvýšení efektivnosti výkonu, nebo na omezení rozsahu působnosti správních orgánů, popř. – s vědomí jejich vzájemného sepětí – na obě tyto oblasti. První typ zdůrazňuje kvalitu řízení, tj. úspěšný management těchto orgánů. Druhý typ zdůrazňuje takové fungování, které by občana co nejméně obtěžovalo – tedy omezení počtu státoprávních aktů, logickou, tj. pochopitelnou a

---

<sup>4</sup> Modernizační hnutí ve veřejné správě pod celkovým označením New Public management (NPM) nabylo v devadesátých letech minulého století globálního významu a rozvinulo se ve vyspělých zemích OECD a členských státech EU. (*Úvod do regionálních věd a veřejné správy*, WOKOUN, R. a kol., 2004)

<sup>5</sup> K hlavním požadavkům NPM patří optimalizace, maximalizace a hospodárnost správních opatření. (*Regionální rozvoj a jeho management v České republice*, WOKOUN, R. a kol., 2007)

<sup>6</sup> Ekonomizace a manažerizace veřejné správy a veřejného sektoru má ovšem své problémy a limity. Základní problém tohoto směru je zjistit, nakolik je schopný tento směr zvýšit kapacitu celkové organizace veřejné správy, zpružnit a zefektivnit správní procesy a zkvalitnit veřejné služby. Limitem ekonomizace veřejného sektoru je zejména netržní povaha některých služeb. (*Úvod do regionálních věd a veřejné správy*, WOKOUN, R. a kol.)

organizační, tj. zvládnutelnou provázanost institucionálních nároků, uplatňování principu subsidiarity apod. [4]

Správní orgány často čelí situaci, v níž nejsou schopny z vlastních zdrojů plně zajistit potřebné veřejné služby. Často nemají příslušné kapacity k optimalizovanému a zároveň hospodárnému uspokojování potřeb občanů. Proto bývá výhodnější poskytovat alespoň část takových služeb ve spolupráci se soukromým sektorem, schopným zajistit např. širší sortiment nabízených služeb. Dosavadní zkušenosti s partnerstvím veřejných a soukromých organizací - Public – Private-Partnership (PPP) ukazují, že jeho úspěšnost je podmíněna pragmatickou kalkulací oboustranné výhodnosti, dobrovolnosti spolupráce, znání její užitečnosti apod. [3]

Jednoduše řečeno každý management by chtěl, aby jeho organizace, v našem případě město, dosahovala vynikajících výsledků. V případě města, úřadu, se myslí dobrým výsledkem, mít spokojené občany. Co je ovšem základem k dosažení vynikajících výsledků? Cesta k dosažení výborných výsledků je znalost souvislostí a vazeb. Znalost souvislostí je třeba položit za základní pilíř, bez toho nelze dosahovat a zlepšovat stanovené cíle. Šetření spokojenosti občanů, zákazníků úřadu, zaměstnanců nám poskytují zpětnou vazbu o požadavcích, představách, očekáváních našich občanů a zákazníků úřadu. [7]

## 2.1 Spokojenost v organizacích veřejné správy

Spokojenost občanů či klientů patří ke klíčovým měřítkům, které se vztahují k vizi a strategii každé organizace veřejného sektoru. Dává obraz o úspěšnosti práce představitelů města či jakékoliv organizace veřejného sektoru. Tato možnost sledování úspěšnosti práce nemusí být každému představiteli příjemná. Výsledky šetření spokojenosti občanů by měly být zahrnuty také do výročních zpráv. Další důvod, proč provádět šetření spokojenosti, je možnost srovnat se s jinými a nechat se inspirovat jejich postupy, učení se tzv. dobré praxe. (viz dále benchmarking). [7]

Na základě vyhodnocení šetření spokojenosti mohou být dále (jako jeden z více faktorů) odměňováni zaměstnanci úřadu. Jelikož cílem organizací veřejné správy je spokojenost klientů, měl by se každý zaměstnanec veřejné správy o to snažit. Budou-li se zajímat o spokojenost klientů a bude jim na tom záležet, kvalita poskytovaných služeb a především

vnímání klientů k veřejné správě se výrazně zlepší. Organizace by měla mít také vhodně zvolené motivační programy pro zaměstnance .

Jak můžeme spokojenost jednoduše definovat? *Spokojenost je vnímání zákazníka týkající se stupně splnění jeho požadavků.* [35, 26, 7]

Z toho lze odvodit:

*Spokojenost občanů* s životem a děním v obci, regionu či kraji je vnímání těchto občanů týkající se stupně splnění jejich požadavků na kvalitu života ve městě, regionu či kraji.

*Spokojenost zákazníků* úřadu je vnímání těchto zákazníků týkající se stupně splnění jejich požadavků na poskytovanou veřejnou službu/ produkt.

*Spokojenost zaměstnanců* je vnímání zaměstnanců týkající se stupně splnění jejich očekávání a požadavků na pracovní podmínky, na jejich působení či plnění úkolů, na řízení úřadu. [7]

## 2.2 Kvalita ve veřejné správě

Kvalitní a efektivní výkon veřejné správy významně ovlivňuje kvalitu života občanů v obcích a regionech, má významný motivační potenciál pro jejich ekonomický a sociální rozvoj. Zároveň hraje zásadní úlohu při rozvoji partnerství a rozvoji občanské společnosti v regionech. Nezbytnou součástí modernizace veřejné správy je strukturalizovaný dialog mezi institucemi EU, vládou, kraji, obcemi, sociálními partnery a občanskou společností. [3]

Organizace jsou závislé na svých zákaznících a proto mají rozumět současným a budoucím potřebám zákazníků, mají plnit jejich požadavky, snažit se předvídat jejich očekávání. [26]

K předvídaní očekávání je nezbytné mít zpětnou vazbu od občanů/ zákazníků. Zpětnou vazbu můžeme získat pomocí metod kvality a také pomocí šetření spokojenosti. *Kvalita ve veřejné správě je míra naplňování oprávněných požadavků zákazníků na požadovanou veřejnou službu nebo občanů na kvalitu života v dané obci, regionu či kraji.* [7]

Příčemž:



Zákazníci (tedy například žadatelé na úřadě, účastníci správního řízení atd.) očekávají, že jejich žádost nebo potřeba služby bude vyřízena rychle, bez právních a jiných nedostatků, v požadovaném standardu. Občané očekávají, že bude docházet ke zvyšování kvality života v jejich obci, kraji nebo regionu. Veřejné služby jsou služby poskytované ve veřejném zájmu. Oprávněné požadavky: Oprávněnost nebo neoprávněnost požadavků zákazníků je v řadě případů dána zákonnými normami nebo pomocí standardu (například žádosti o výplatu sociální dávky nemůže být vyhověno, protože žadatel nesplňuje podmínky nebo část zdravotní péče je hrazena pacientem, protože je nadstandardní). Oprávněnost nebo neoprávněnost požadavků občanů na kvalitu života je limitována oprávněností požadavků ostatních občanů, finančními a ostatními zdroji, které jsou k dispozici, zákonnými normami a zásadami udržitelného rozvoje (například ne v každé obci může být škola, nemocnice, pověřený úřad III. stupně atd.). [7, 26]

### **Jaký je rozdíl mezi pojmem kvalita a pojmem spokojenost?**

Výše je uvedeno, že kvalita je míra (stupeň) naplňování oprávněných požadavků. Spokojenost je **vnímání** toho, do jaké míry (v jakém stupni) jsou požadavky naplňovány. Spokojenost se nemusí týkat jen kvality, ale může se týkat také ceny (s ohledem na charakter veřejných služeb je pro zákazníka vnímání ceny méně důležité nebo dokonce zcela nedůležité). Spokojenost je na rozdíl od kvality vždy spojena s city a pocity. Lidé obvykle nereagují na skutečnost, ale na svoji představu o této skutečnosti. Proto je důležité získávat od občanů a zákazníků zpětnou vazbu o tom, jak jsou jejich očekávání a požadavky naplňovány. Jednou z účinných zpětných vazeb je šetření spokojenosti. Kvalita, výkonnost a efektivnost práce úřadu má velký vliv na spokojenost občanů. [7]

### **2.3 Cíl veřejné správy**

Cílem veřejné správy je zvyšovat kvalitu života občanů při respektování zásad udržitelného rozvoje a současně zvyšovat výkonnost a kvalitu úřadem poskytovaných veřejných služeb. Ovšem jak toho cíle dosáhnout? Vše záleží na lidech, na jejich ochotě, motivaci, píli, znalostech a zkušenostech. [5, 26, 7]



Obr. 5. Cíl veřejné správy [25]

Zdroj: Aplikace metody BSC ve veřejném sektoru

*Levá část* modelu se týká všech občanů města. O kvalitě života vypovídá například indikátor spokojenosti občanů míra nezaměstnanosti, dostupnost služeb atd. *Pravá část* se týká zákazníků/klientů služeb, které poskytuje přímo úřad nebo město (například žadatelů o vydání živnostenského oprávnění, registrace vozidla, zájemců o pronájem nemovitosti). Městem poskytované služby můžeme zlepšovat uplatňováním metod kvality jako je CAF, ISO, benchmarking atd.. Snahou veřejné správy je naučit se dělat správné věci (zvyšování kvality života při respektování udržitelného rozvoje) správným způsobem ( kvalitně, efektivně a včas). [7, 5, 25]

## 2.4 Modely a metody řízení jakosti ve veřejné správě

Moderní metody řízení a nástroje měření kvality jsou v subjektech soukromého sektoru úspěšně využívány již několik desítek let. Vede je k tomu snaha zlepšit svoji ekonomickou úspěšnost a uspokojování požadavků zákazníků. Především po vstupu ČR do Evropské unie se moderní metody a nástroje měření kvality začaly aplikovat také v organizacích veřejného sektoru. [1, 3]

### 2.4.1 Model TQM

Zvyšování kvality státní správy i samosprávy si vynucují zejména rostoucí poptávka po veřejných službách, nedoprovázená ekvivalentním nárůstem potřebných zdrojů, a rostoucí nároky uživatelů, v tržním prostředí stále více srovnávajících veřejné služby s obdobnou nabídkou soukromého sektoru. Ačkoli byly předloženy koncepty Total Quality Managementu (TQM)<sup>7</sup> vyvinuty před několika desetiletími a metodologie byla rozsáhle využívána pro zlepšení organizační práce v soukromém sektoru, teprve v poslední době je TQM využíván ve veřejné správě v Evropské unii. Ředitelé generálních direktorátů veřejné správy v EU zaznamenali rostoucí zájem o tuto metodologii v roce 1998 a rozhodli se uplatnit pro EU projekt s cílem vyvinout a podpořit užití TQM ve správě EU. Novým systémem TQM je Společný systém hodnocení (CAF), který je specificky navržený pro využití ve veřejné správě EU. [17, 18, 3]

Existuje řada názorových proudů a „škol TQM“, společné rysy lze odvodit již z názvu. **Total** - jde o úplné zapojení všech pracovníků organizace, jak ve smyslu zahrnutí všech činností od marketingu až po servis, tak zapojení všech pracovníků včetně administrativy,

---

<sup>7</sup> K prosazování TQM ve veřejné správě slouží řada modelů, opět převzatých ze soukromého sektoru a dostatečně známých i v managementu jejich orgánů. K nejčastěji využívaným patří model excellence (European Foundation for Quality Management – EFQM), společný hodnotící rámec (Common Assessment Framework – CAF) a certifikace ISO (International Organization for Standardization). K dalším novějším postupům ověřování kvality služeb ve VS patří benchmarking. (*Regionální rozvoj a jeho management v České republice*, WOKOUN, R a kol., 2007)

ostrahy apod. **Quality** – jde o pojetí jakosti, jak ve směru splnění očekávání zákazníků, tak jako vícerozměrný pojem zahrnující nejen výrobek či službu, ale i proces, činnost. **Management** – řízení je zahrnuto jak z pohledu strategického, taktického i operativního řízení, tak z pohledu manažerských aktivit – plánování, motivace, vedení, kontroly atd. [17,18]

### 2.4.2 Model EFQM

**Model EFQM** =EUROPEAN FOUNDATION FOR QUALITY MANAGEMENT .

Model má 9 hlavních kritérií, které mají charakter **výsledků**, tedy dopadů činnosti organizace na jednotlivé příjemce služeb – zákazníky, pracovníky apod., které jsou v přímé konfrontaci s **předpoklady** organizace – vedení, strategie, lidské zdroje, procesy apod. Kritéria předpokladů se tedy zabývají tím, jak organizace vykonává základní činnosti, a kritéria výsledků naopak tím, s jakými výsledky se tyto činnosti vykonávají. [16]

EFQM Model excellence slouží ke 3 základním účelům:

- k procesům tzv. samohodnocení, kdy je tento model porovnávací základnou pro odhalování silných stránek a zejména příležitostí ke zlepšování organizací (může být např. výhodně uplatněn i jako nástroj externího benchmarkingu, tj. konkurenčního porovnávání),
- k oceňování těch organizací, které při aplikaci tohoto modelu dosahují dlouhodobě nejlepších výsledků tzv. Evropskou cenou za jakost (European Quality Award), jako nástroj inspirace pro ty organizace, které hledají odpověď na důležitou otázku směrů dalšího rozvoje a zdokonalování systémů managementu. V České republice je tento model uplatňován v rámci Policie České republiky. [16]

### 2.4.3 Model CAF

Model CAF představuje jednoduchý nástroj, který byl za využití principů a zkušeností s Modelem excellence EFQM vyvinut pro potřeby veřejného sektoru. Jeho základem je sebehodnocení prováděné vlastními zaměstnanci organizace a podložené konkrétními důkazy. CAF je výsledkem kooperace mezi ministry států EU odpovídajícími za veřejnou správu. První verze modelu CAF byla prezentována v květnu 2000. Originál publikace k modelu CAF - „**Společný rámec pro hodnocení (The Common Assessment Framework)**“ byl vypracován s cílem představit druhou verzi CAF na 2. konferenci kvality ve veřejné správě,

kteřá se konala v Dánsku v roce 2002. Tato druhá verze CAF je také někdy označována CAF-2002. V české republice se s první (původní) verzí CAF nepracovalo. Pokud mluvíme o CAF, vždy máme na mysli verzi platnou od roku 2002. Model CAF je navržen k použití ve všech částech veřejného sektoru, je aplikovatelný na národní, krajské i místní úrovni. *Jde o systém, který je vhodný pro sebehodnocení různých organizací veřejného sektoru.* Jeho hlavní záměry spočívají v zachycení specifických rysů organizací veřejného sektoru, a také zprostředkovává různé modely užívané v managementu kvality. Usnadňuje komparace pomocí benchmarkingu mezi organizacemi veřejného sektoru. CAF je použitelný jak pro organizace veřejné správy na všech stupních, tak pro organizace veřejných služeb. V některých případech, zejména ve velmi velkých úřadech, se může sebehodnocení provádět také v části organizace, např. ve zvoleném odboru nebo organizační složce. [1, 24]

Model je založen na provedení **sebehodnocení devíti kritérií**<sup>8</sup>, která jsou široce akceptována v celé Evropě. Pět z nich se týká předpokladů pro dosahování výsledků, čtyři kritéria se týkají samotných výsledků. Jednotlivá kritéria se skládají ze subkritérií a ty z jednotlivých příkladů otázek (indikátorů). Model má **cca 250 otázek**. [1, 24]

**Před zahájením** projektu sebehodnocení by mělo vrcholové vedení úřadu (u kraje ředitel, u města starosta) rozhodnout, zda bude CAF uplatněn jen na úřadě (obvyklý postup) nebo také v organizačních složkách (u města např. u městské policie) a určit četnost sebehodnocení (obvykle 1× ročně). Dále by se mělo projednat a schválit podmínky provádění hodnocení, jak vedení vnímá účel hodnocení (proč je prováděno), jaká opatření předpokládá po dokončení hodnocení a stanovit motivační faktory pro koordinátora a CAF tým. Doporučuje se schválení projektu v radě. Pak se musí stanovit **vedoucí projektu modelu CAF** –

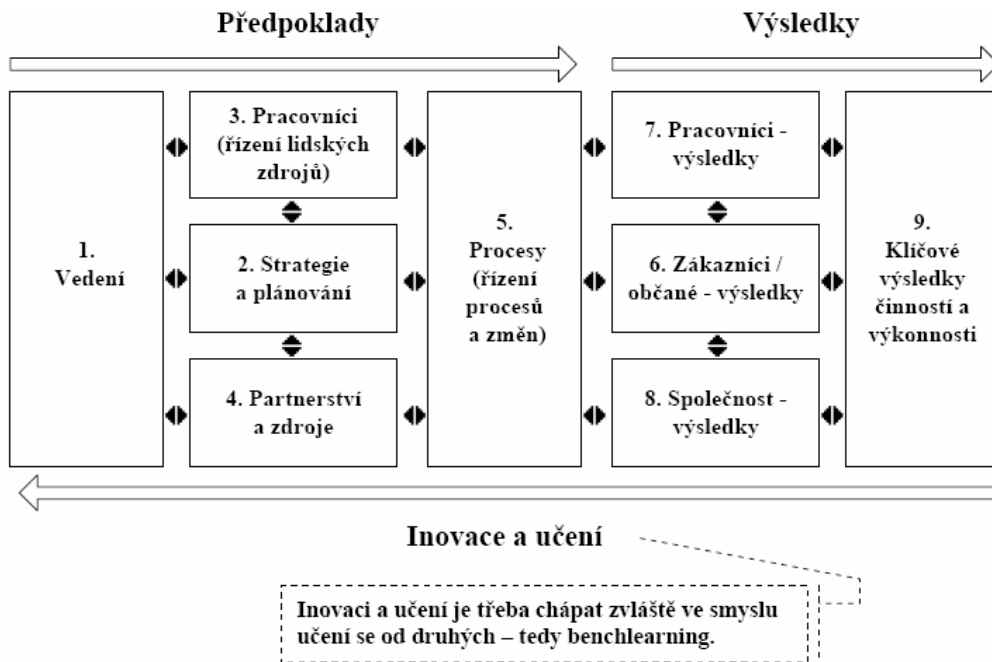
---

<sup>8</sup> Devět kritérií modelu CAF: 1. Kriterium vedení, které zahrnuje jak politické vedení, tak manažery. 2. Kriterium strategie a plánování, 3. Řízení lidských zdrojů, 4. Kriterium partnerství a zdrojů, 5. Kriterium řízení procesů a změny – sleduje pak organizace zdokonaluje a rozvíjí své činnosti k inovaci, 6. Orientace výstupů organizace na občana – zákazníka, 7. Výsledky organizace dosažené ve vztahu k uspokojování potřeb vlastních zaměstnanců, 8. Nakolik výsledky organizace veřejného sektoru uspokojují potřeby a očekávání na místní, celostátní a mezinárodní úrovni, 9. Dosahování klíčových výsledků činností organizace ve vztahu k jejímu poslání. (*Úvod do regionálních věd a veřejné správy, WOKOUN, R. a kol.*)

**koordinátor CAF.** Stává se jím obvykle vedoucí útvaru interního auditu nebo odboru kanceláře ředitele (či tajemníka). Koordinátor CAF by měl být podrobně proškolen k metodám kvality a modelu CAF. **Přípravný tým připravuje sebehodnocení.** Přípravný tým je třeba pro přípravu sebehodnocení proškolit. Tým má za úkol shromáždění podkladů pro sebehodnocení. [1, 24]

**CAF tým – je skupina hodnotitelů, kteří provádějí sebehodnocení.** Měla by co nejlépe reprezentovat celý úřad. Cílem je vytvořit co nejmenší a současně co nejefektivnější skupinu, ale současně i skupinu, která poskytne nejpřesnější a nejpodrobnější vnitřní náhled na úřad a jeho výsledky. Důležité je volit hodnotitele spíše na základě jejich osobních dovedností než dovedností profesních. Ve skupině je obvykle 7 -15 osob. **Předsedající** skupiny je obvykle tajemník či ředitel úřadu (účastní-li se sebehodnocení) nebo je jím koordinátor CAF. Předsedající osoba je spolu s vedoucím projektu odpovědná za správné provedení všech postupů skupiny. Je třeba proškolit tým - je třeba představit model CAF, jeho zásady a základní pojmy, vysvětlit účel sebehodnocení včetně harmonogramu, odpovědností atd., vysvětlit zásady při přípravě sebehodnocení, vysvětlit zásady postupu sebehodnocení. [24]

Pak se provádí **individuální hodnocení všech hodnotitelů.** Každý člen skupiny pro sebehodnocení by se měl předem připravit (provést) individuálního hodnocení. Je důležité, aby jednotlivci ve skupině napsali kromě vlastního bodového hodnocení i klíčová slova a důkaz o silných a slabých stránkách, aby tak podpořili svá bodová hodnocení. Co nejdříve po provedení individuálních hodnocení by se měla skupina sejít a schválit postup, jak bodově ohodnotit organizaci minimálně podle každého subkritéria. Aby se dosáhlo jednoty, může být zapotřebí proces „vyjednávání“ a dohody. Alternativně lze použít výpočet aritmetického průměru skupiny. Po dosažení konsensu ke všem otázkám / subkritériím je vhodné rozslat výsledky hodnocení všem členům CAF týmu a následně všem vedoucím pracovníkům úřadu k diskusi. [24]



Obr. 6. Zobrazení modelu CAF [24]

Zdroj: Jak efektivně uplatnit CAF v samosprávných úřadech

#### 2.4.4 Benchmarking

Jedna z nejoblíbenějších moderních metod. Benchmarking<sup>9</sup> je porovnání naší organizace s jinými za účelem nalezení dobré praxe. **Všichni se učí od subjektu, který provádí věci nejlépe.** Cílem je, abychom se naučili dobrou praxi od druhých, kteří ji už aplikují, než abychom ji složitě vymýšleli a platili si poradenskou firmu. Můžeme se tak vyhnout mnoha chybám a nebude vymýšlet vymyšlené, namísto toho se můžeme rychleji rozvíjet a peníze investovat mnohem efektivněji. *Jak se liší benchmarking od běžného porovnávání?* Jde o aktivní porovnávání s odvozením ponaučení - z výsledků se formulují podněty pro další činnost a rozvoj. Protože jde o porovnávání s jinými, což může být citlivé, je důležité do-

<sup>9</sup> Benchmarking ( pův.zeměměřičské značení) je využití strukturovaného porovnávání s cílem nalézt , převzít či dále zlepšit postupy tzv. dobré nebo nejlepší praxe. Benchmarking představuje účinný nástroj organizačního učení, které správním orgánům zajišťuje dosahování cílů NPM, a tedy i spokojenost veřejnosti s jejich činností. (*Management regionální politiky a reforma veřejné správy, WOKOUN, R., MATES., P., 2006*)

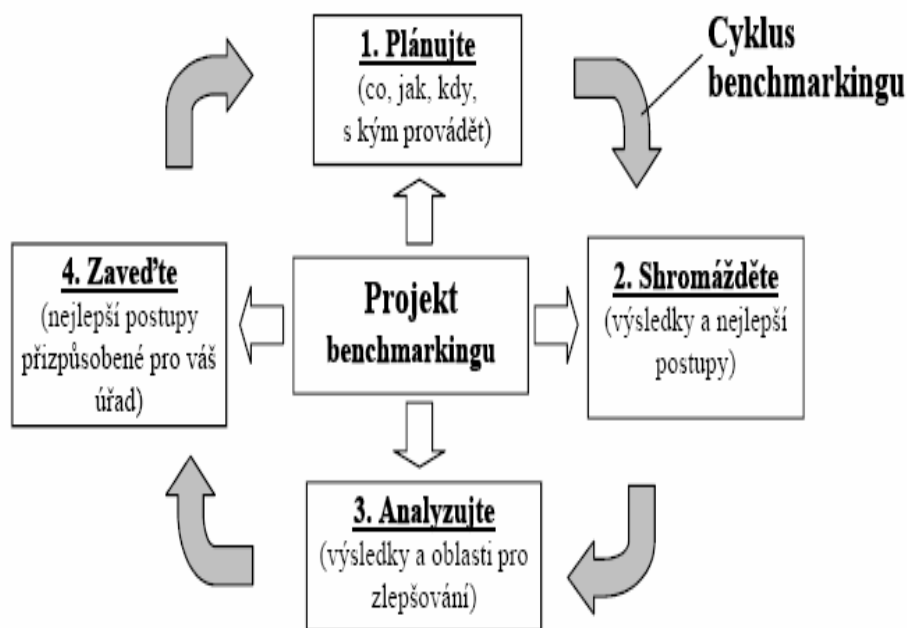
hodnout se s ostatními na etickém kodexu benchmarkingu. Jde zkrátka o takové otázky jako je způsob zjišťování, v jaké se otevřou subjekty v benchmarkingu, jakým způsobem budou přístupné výsledky a jak bude zajištěna ochrana údajů, které mají být chráněny. Dále jak bude nakládáno s výsledky z hlediska přínosu partnerských institucí atd. Rozlišujeme benchmarking strategický, výkonový a procesní. [7]

**Existuje několik kroků které se doporučují:**

- určení činností, které mají být srovnávány – činnosti dostatečně důležité, aby postihly podstatu rozhodování subjektu
- otázka podrobnějšího popisu těchto činností, tak aby bylo možné vytvořit nějaké indikátory srovnání – měřítko podle kterých srovnáváme
- sběr informací potřebných a analýza informací
- poznání nejlepší praxe na základě vyhodnocení
- zavedení nejlepší praxe do činností všech partnerů v rámci benchmarkingu
- zpětná vazba – ověření jak účinné postupy jsou, které vyplynuly z benchmarkingu

Benchmarking je zpravidla realizován ve formě určitého projektu tj. vytvoření organizační struktury. Velmi důležitý je výběr partnerů pro benchmarking. Je důležité, aby instituce měly zájem o výsledky benchmarkingu, respektive o jejich využití. Benchmarking se zpravidla realizuje jako klasické projektové řízení, tzn. že máme Radu projektu, která určuje základní směry, co se bude porovnávat, dále manažera projektu, který má na starosti konkrétní organizaci, pracovní skupiny, které provádí sběr a analýzu výkonu a pracovní tým, složený z vedoucích pracovních skupin. [7, 32]





Obr. 7. Cyklus a projekt benchmarkingu [7]

Zdroj: Měření spokojenosti občanů

#### 2.4.5 Metoda Balance Scorecard (BSC)

<sup>10</sup>Co se týče základní podstaty metody BSC a její charakteristiky, jde podle uvedených autorů v poznámce o zvláštní druh konkretizace, znázornění a sledování strategií. Základem metody jsou stanovené strategické cíle, které jsou odvozovány z vize a strategie konkrétní organizace. K cílům jsou následně přiřazena finanční a nefinanční měřítka a jejich cílové hodnoty. Při zavádění BSC se cílům, měřítkům a strategickým akcím přiřazují konkrétní

---

<sup>10</sup> Metoda Balance Scorecard (BSC) byla vytvořena mezi lety 1992 a 1995 na půdě Harvardské univerzity tamními profesory Robertem S. Kaplanem a Davidem P. Nortonem. Jako celá řada dalších i tato metoda byla a stále je primárně zaměřena na využívání v soukromém sektoru. Autoři původního konceptu stejně jako jejich následovníci však postupem času začali pracovat na jejich určitých změnách tak, aby byla rozšířena i do praxe organizací sektoru veřejného, kde také již našla své uplatnění, a to i v podmínkách české veřejné správy. Příkladů a praktických zkušeností s ní je ovšem stále ještě málo. (*Management regionální politiky a reforma veřejné správy*, WOKOUN, R., MATES., P., 2006)

úhly pohledu, tzv. perspektivy, ze kterých je na jednotlivé cíle a jejich rozpracování nahlíženo. Tyto perspektivy jsou v základním modelu čtyři: finanční, zákaznická ( ve VS občanská), interních procesů, učení se a růstu. Je možné si podle svých vlastních potřeb tyto perspektivy upravit podle potřeb. Praxe však ukazuje, že nejvíce používané jsou právě tyto čtyři základní. Strategické cíle lze v rámci veřejné správy čerpat z dokumentů, jakými jsou např. vládní programy, programy rozvoje obcí a krajů apod. Důležité je, aby všechny cíle byly vysvětleny občanům, aby byly představeny cesty k jejich dosažení. Tato metoda má odhalit co nejvíce vazeb a určitý stupeň důležitosti a vzájemného ovlivnění a aby tedy všechny činnosti byly navzájem vyvážené, aby se každé dostalo pozornosti z hlediska celé organizace, které si vyžaduje. [2, 25, 32]

Dá se říci, že sem vstupují určité základní faktory, které ovlivňují vyváženost procesů, tj. vlastní vedení organizace, pak vytváření určité strategie, pak také řízení lidských zdrojů, proces učení tj. vzdělávání zaměstnanců. Všechny moderní metody jsou opřeny o požadavek neustálého doplnění znalostí, učení se organizace a jejich jednotlivých zaměstnanců. Standardy se vytváří na základě určení potřeb, které jsou spojeny s činností organizace s možnostmi jejich uspokojení a srovnání, je možné ji spojit s benchmarkingem. [32]



Obr. 8. Metoda BSC pro organizace veřejného sektoru [25]

Zdroj: Aplikace metody BCS ve veřejném sektoru

### 2.4.6 ISO normy

**ISO normy** jsou mezinárodní normy vydávané Mezinárodní organizací pro standardizaci (International Organization for Standardization, ISO). Vedle těchto norem máme také ISO normy evropské a národní. Zástupce za Českou republiku v Mezinárodní organizaci pro standardizaci je Český normalizační institut. V posledních letech se systém kvality dle ISO stal běžným standardem v českých podnicích a stále více se s ním můžeme setkat i v organizacích veřejné správy. [7]

Systém kvality dle ISO norem klade důraz na systém kontrol a prevencí. Systém je popsán v certifikační normě **ISO 9001**. Jak zvýšit kvalitu a výkonnost najdeme v normě **ISO 9004**. Systém kvality lze zavádět současně se systémem šetrnosti k přírodě dle **ISO 14001**. Norma předpokládá provádění šetření spokojenosti. Norma **ISO 9000**, která definuje základní principy a pojmy, stanovuje také **termín spokojenost** jako vnímání zákazníka týkající se stupně splnění jeho požadavků. Úspěšné vedení a fungování organizace vyžaduje, aby byla řízena systematickým a jasným způsobem. Výsledkem zavádění a udržování takového systému řízení, jehož cílem je neustálé zlepšování efektivnosti a výkonnosti je úspěch, který ve veřejné správě tvoří občané spokojení s kvalitou života. [7]

### 2.4.7 Shrnutí modelů a metod kvality

Nejoblíbenější a nejčastější metodou je benchmarking v kombinaci s modelem CAF. Model CAF (The Common Assessment Framework; Společný hodnotící rámec) je určen pro sebehodnocení všech druhů organizací ve veřejné správě (včetně samospráv). Je sestaven tak, že umožňuje benchmarking mezi institucemi a organizacemi veřejné správy. Zkušenosti ukazují, že vhodnější je uplatňovat CAF „odzadu“, tj. od výsledků k předpokladům. Pro vyjasnění toho, co lze považovat za klíčové výsledky, je vhodné uplatňovat BSC. Po ukončení sebehodnocení by měl následovat benchmarking, který by měl mít dva aspekty: a) porovnání výsledků v databázi EIPA: (European Institute of Public Administration, Evropský institut pro veřejnou správu) a dostane porovnání s průměrem, což samo o sobě dává impulsy pro nalezení oblastí pro zlepšování; b) skutečné porovnávání za účelem nalezení dobré praxe: za tím účelem je třeba vyhledat partnery pro benchmarking, kteří prošli hodnocením CAF a mají podobný rozsah činnosti; výhodou benchmarkingu, který následu-

je po aplikaci metody CAF je skutečnost, že organizace, které se budou porovnávat již za sebou mají dvě náročné etapy: dohodu o metodice (tou je CAF) a provedený sběr dat dle této metodiky (tedy výsledky dílčích kritérií CAF). [26]

<sup>11</sup>Norma ISO 9004 doporučuje benchmarking jako jednu ze základních metod pro zlepšování činností.

Využívání metody BSC velmi usnadní provádění strategického benchmarkingu. Je možné efektivně provést benchmarking vizí, strategií a jednotlivých témat, měřítek a jejich metodik a zejména výsledků měřítek města, kraje, apod. BSC totiž identifikuje klíčové výsledky v každé oblasti. Lze tedy očekávat, že se v organizacích podobného typu nebudou klíčové indikátory a jejich metodika měření příliš lišit. Benchmarking následující po provedení BSC může být nesmírně účinný, může vést k vytvoření akčního plánu a k uplatnění dobré praxe.

**Využívání moderních metod kvality ve veřejné správě může být motivováno například:**

- snahou hledat cesty, jak efektivně řídit úřad a rozvoj města
- odpovědností vůči mandátu, který starosta a radní získali ve volbách
- úsilím zvyšovat výkonnost a kvalitu práce úřadu
- hledáním nástroje pro zvyšování kvality života občanů pro získání zpětné vazby
- jestli jsou občané spokojeni
- snahou zmapovat potřeby a přání občanů
- efektivní oboustrannou komunikací s občany
- úsilím o posílení věrohodnosti města a regionu pro čerpání prostředků z EU a státu
- potřebu vytvářet nekorupční tvůrčí a partnerské prostředí
- získávat pravidelné výsledky, které lze diskutovat s občany

---

<sup>11</sup> Zdroje informací pro Shrnutí moderních metod jsem čerpala z <http://www.benchmarking.vcvscr.cz/>

## **II. PRAKTICKÁ ČÁST**

### 3 ŠETŘENÍ SPOKOJENOSTI OBČANŮ S PRACÍ MAGISTRÁTU MĚSTA PŘEROVA

Hned na úvod mé praktické části bych chtěla uvést, že zpracování a vyhodnocení šetření spokojenosti občanů s prací Magistrátu města Přerova v mé diplomové práci jsem prováděla samostatně na základě mého vlastního výzkumu. Vytvořila jsem si svůj vlastní dotazník a prováděla vyhodnocování samostatně. Hlavním cílem dotazníkového šetření bylo analyzovat názory občanů/klientů na jejich spokojenost s prací Magistrátu města Přerova. Město Přerov je zapojeno do modelu CAF a jeho cílem je pravidelně provádět šetření spokojenosti občanů s prací magistrátu.

<sup>12</sup>První obsáhlejší šetření spokojenosti bylo provedeno na konci roku 2007 agenturou Educol. Tehdy bylo provedeno celkem 581 rozhovorů. Rozhovory byly prováděny přímo v budovách magistrátu, občané byli oslovováni nejprve při příchodu na magistrát, kdy se tazatelé ptali, co jde klient vyřídit a pak při odchodu z magistrátu, kdy tazatelé zjišťovali, jak byl klient spokojen, zda byla záležitost vyřízena podle očekávání a dále byla záležitost analyzována z různých hledisek ( zda se setkal klient s nějakou překážkou, zda navštívil daný odbor v posledním roce apod.)

Když jsem důkladně zvažovala, jakým způsobem budu tvořit můj dotazník, tak jsem si stanovila několik kritérií: jednoduchost, srozumitelnost, výstižnost, pro občana časově nezatěžující. Dotazník agentury Educol jsem zhodnotila jako příliš rozsáhlý, zbytečně podrobný, pro občany náročný. Proč vést rozhovor ve dvou částech, při příchodu a pak při odchodu, když se tazatel může občana zeptat rovnou na všechno až při odchodu. Tohle se mi na dotazníku nejvíce nelíbilo. Odpovědi by mohly být v jednodušší formě, buď odpovědi formou ano x ne, popř. jako ve škole známkami jedna až pět.

---

<sup>12</sup> Informace o šetření spokojenosti Educol poskytl Magistrát města Přerov se souhlasem společnosti Educol.

### 3.1 Metoda výzkumu

Šetření spokojenosti občanů jsem prováděla standardní výzkumnou metodou pomocí dotazníkové metody. Jedná se o efektivní techniku, která umožňuje postihnout veliký počet osob v poměrně krátkém čase a získat od nich potřebné informace. Dále jsem využila metodu strukturovaného rozhovoru - metoda rozhovoru (interview) je založena na přímém dotazování, tedy na verbální komunikaci výzkumného pracovníka s respondentem. Standardizovaný rozhovor (strukturovaný) probíhá podle otázek, jejichž znění a pořadí jsou přesně určeny a alternativy odpovědí jsou předem připraveny (je to vlastně dotazník zadávaný ústní formou). [6, 20]

V tomto případě jsou odpovědi formou známek jako ve škole jedna až pět (jedna – velmi spokojen, dvě – spokojen, tři - ani spokojen, ani nespokojen, čtyři – nespokojen, pět – velmi nespokojen). Zvolila jsem jednoduchý, srozumitelný, výstižný a časově nenáročný dotazník, který má celkem 12 otázek. Je tvořen z 6 základních otázek, týkající se práce Magistrátu města Přerova a dalších 6 doplňujících otázek slouží k vyhodnocení vyplněných dotazníků. Ve srovnání s dotazníkem agentury Educocol je mnohem kratší, jednodušší a časově méně náročný. Pro dotazník jsem použila uzavřené otázky – to jsou takové otázky, které umožňují nebo vyžadují jednoznačnou odpověď. Tyto otázky mají své výhody, a sice v tom, že umožňují získávat jednoznačně stručné a přesné informace. Pouze jedna otázka byla polouzavřená – s možností napsat připomínky, ovšem tato možnost byla v zásadě respondenty nevyužita.[6]

Dotazník je určen obyvatelům/klientům spádové oblasti Statutárního města Přerov. Výběr respondentů byl náhodný. Není třeba získat názor všech občanů. Obecně se počítá jako reprezentativní vzorek dvě procenta z potencionálních dotazovaných. Se vzrůstajícím počtem obyvatel reprezentativní vzorek klesá. V mém případě se jedná o quasi reprezentativnost, tzn. připomínající, jelikož jsem získala cca 250 dotazníků. Dotazník je anonymní a všechna data byla využita pouze pro zpracování a vyhodnocení odpovědí.

Data byla získána standardní dotazníkovou technikou a technikou standardizovaného rozhovoru.. Dotazník jsem rozeslala v elektronické podobě do několika firem ve městě Přerov, kdy dotazování odeslali zpět na uvedenou emailovou adresu a dále jsem osobně prováděla rozhovor s oslovenými občany přímo v budovách Magistrátu města Přerova. [6]

Pro větší vypovídatelnost výsledků šetření jsem stanovila několik předpokladů, kritérií:

- Min  $\frac{3}{4}$  dotázaných by mělo být ekonomicky aktivně činných, vyjádřeno věkem v tomto případě 19 – 60 let.
- Max  $\frac{1}{4}$  dotázaných mohou být studenti nebo důchodci

#### **Fáze dotazníkového šetření spokojenosti občanů:**

- **Příprava a formulace výzkumu** – přípravu považuji za velmi důležitou, protože si tady uvědomujeme, čeho a koho se má šetření týkat. Musíme si definovat, co potřebujeme zjistit a proč šetření provádíme. Také je vhodné si uvědomit, jestli to bude šetření pravidelně se opakující nebo jednorázové. Jelikož já jsem prováděla šetření v rámci mé diplomové práce, tedy jednorázově, vytvořila jsem si vlastní dotazník, který má splnit můj cíl – jednoduše a časově nenáročně zjistit u vhodného reprezentativního vzorku spokojenost občanů s prací Magistrátu města Přerova.
- **Příprava dotazníku** – nejprve jsem si zvolila kriteria dotazníku jako je jednoduchost, srozumitelnost, výstižnost a pro občany časově nenáročnost. Pak jsem vytvořila krátký dotazník, který jsem postupně upravovala tak, aby formulace otázek byla pro občany srozumitelná, pro snadnou rychlou odpověď. Součástí přípravy dotazníku bylo zvolit způsob odpovědí na otázky – jelikož jsem s dotazováním neměla žádnou zkušenost, zůstala jsem u doporučení odborné literatury, kde se preferuje odpovídat známkami jako ve škole (1 – velmi spokojen, 2 – spokojen, 3 – ani spokojen, ani nespokojen, 4 - nespokojen, 5 - velmi nespokojen).
- **Sběr dat** – data jsem získala rozesláním dotazníků elektronickou formou a osobním šetření spokojenosti občanů s terénu ( v budovách Magistrátu města Přerova).
- **Zpracování dat a vyhodnocení** – data jsem zpracovala v tabulkovém editoru MS Excel a pomocí filtrování je vyhodnotila. [6, 7]

#### **Dotazníkové otázky:**

**Úvodní otázka:** Vyhledal jste někdy služby poskytované Magistrátem města Přerov?

**1.otázka:** hodnotí se profesionalita úředníků – kvalita poskytovaných informací a služeb

**2.otázka:** hodnotí se styl jednání zaměstnanců úřadu – myšleno ochota, vstřícnost, vystupování



**3. otázka:** hodnotí se prostředí při poskytování služby – zda je příjemné, zda musejí klienti čekat ve frontách..

**4.otázka:** hodnotí se informační navigační systém Magistrátu města Přerova – myšleno orientace v budovách, označení budov magistrátu

**5.otázka:** hodnotí se umístění různých odborů magistrátu na více místech rámci města a je zde možnost připomínek občanů/klientů napsat názor nebo návrh na zlepšení

**6. otázka:** hodnotí se komunikace magistrátu s veřejností o jeho plánech a záměrech

**Následující otázky** byly doplňující pouze pro účely vyhodnocení dotazníků. Týkaly se oblastí, jestli je klient zaměstnanec, nezaměstnaný, podnikatel apod., dále nejvyššího dosaženého vzdělání, bydliště, rozdělení do věkových skupin a rozdělení podle pohlaví.

Pro testování závislosti proměnných na odpovědích je použit u některých proměnných **CHITEST**. Pomocí testů  $\chi^2$  lze určit, zda experiment potvrzuje předpokládané výsledky. Testuje se nulová hypotéza ( $H_0$ ), že veličiny jsou nezávislé. Za platnosti má  $H_0$  veličina asymptoticky rozdělení chi-kvadrát s počtem stupňů volnosti  $f = (r-1)(c-1)$ . Dostaneme-li  $\chi^2 \geq \chi^2_{(r-1)(c-1)}(\alpha)$ , zamítáme hypotézu nezávislosti na hladině, která je asymptoticky rovna  $\alpha$ . Test  $\chi^2$  nejdříve vypočítá testové kritérium  $\chi^2$  pomocí vzorce:

$$\chi^2 = \sum_{i=1}^r \sum_{j=1}^c \frac{(A_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}}$$

kde:

$A_{ij}$  = aktuální četnost v i-tém řádku a j-tém sloupci

$E_{ij}$  = očekávaná četnost v i-tém řádku a j-tém sloupci

$r$  = počet řádků

$c$  = počet sloupců

Aktuální je oblast dat obsahující pozorování, která chcete testovat a srovnávat předpokládanými hodnotami. Očekávané je oblast dat obsahující podíl součinu součtů řádků sloupců a celkového součtu. Funkce CHITEST je nejvhodnější, pokud nejsou hodnoty  $E_{ij}$  příliš nízké, nepoužívá se, pokud je zde obsažena hodnota nula. Statisticy doporučují, aby všechna  $E_{ij}$  byla větší nebo rovna 5. [21,22]

## 4 ZPRACOVÁNÍ A VYHODNOCENÍ DOTAZNÍKŮ

Celou tuto část jsem zpracovala zcela samostatně, na základě mého vlastního dotazníkového výzkumu. Šetření spokojenosti občanů s prací Magistrátu města Přerov probíhalo v období 1 měsíce a to od poloviny února do poloviny března 2008. Získala jsem 252 vyplněných dotazníků, z toho více jak 1/3 dotazníků jsem obdržela elektronickou formou, další zhruba 2/3 byly vyplněny osobně formou rozhovoru v budovách magistrátu. Použila jsem vlastní dotazník, který měl 12 otázek.

### 4.1 Charakteristika zkoumaného souboru

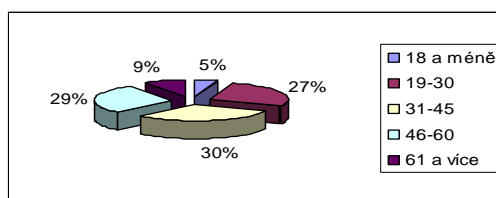
Pro zpracování a vyhodnocení analýzy šetření spokojenosti občanů jsem získala od respondentů 252 vyplněných dotazníků. Občany/klienty jsem rozdělila do následujících věkových skupin:

Tab. 1. Rozdělení do věkových skupin

Věková skupina	Absolutní četnost	Relativní četnost
18 a méně	12	5
19-30	69	27
31-45	76	30
46-60	73	29
61 a více	22	9
Celkem	252	100

Zdroj: vlastní dotazníkové šetření – Bartlová Z.

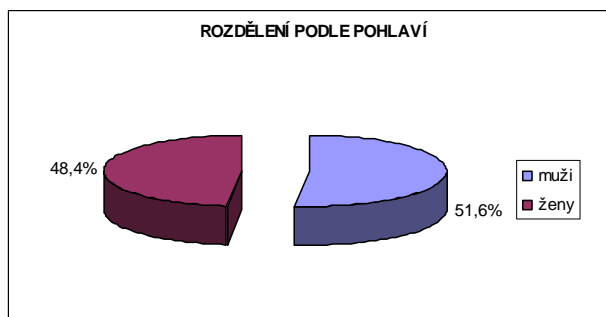
Nejvýrazněji byla zastoupena věková skupina 31-45 let tzn. 30%, o něco málo méně věková skupina 46-60 tzn. 29% a 19-30 tzn. 27%. Ekonomicky aktivní tvořili tedy celkem 86%, což vypovídá o vhodném reprezentativním vzorku. Zbýlých 14 % tvoří občané do 18 let , tzn. 5% nebo důchodci, tzn. občané ve věku 61 let a více (9%).



Obr. 9. Rozdělení do věkových skupin

Zdroj: vlastní dotazníkové šetření - Bartlová Z.

Z hlediska pohlaví bylo rovnoměrné zastoupení mužů i žen. Z 252 občanů/klientů bylo 130 mužů (51,6%) a 122 žen (48,4%)



Obr. 10. Rozdělení podle pohlaví

Zdroj: vlastní dotazníkové šetření – Bartlová Z.

### Rozdělení jednotlivých hodnocených odborů

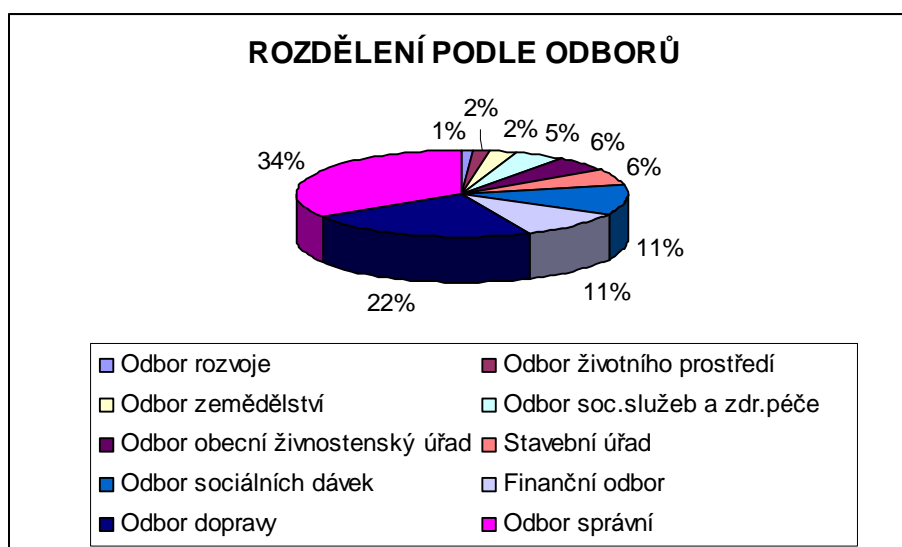
Tab. 2: Rozdělení podle hodnocených odborů

Název odboru	Absolutní četnost	Relativní četnost (%)
Odbor správní	86	34
Odbor dopravy	56	22
Finanční odbor	28	11
Odbor sociálních dávek	27	11
Stavební úřad	15	6
Odbor obecní živnostenský úřad	14	6
Odbor soc.služeb a zdr.péče	13	5
Odbor zemědělství	6	2
Odbor životního prostředí	4	2
Odbor rozvoje	3	1
CELKEM	252	100

Zdroj: vlastní dotazníkové šetření – Bartlová Z.

Celkem občané hodnotili práci 10 odborů Magistrátu města Přerova. Největší zastoupení má Odbor správní s 86 respondenty, tzn. 34%. Je to docela pochopitelné, protože zahrnuje nejběžnější záležitosti, které občané chodí nejčastěji vyřizovat. Nejvíce jsou to nové občanské průkazy, dále cestovní pasy, změny trvalého bydliště, výpisy z trestního rejstříku apod. Dalším nejčastěji navštěvovaným odborem je Odbor dopravy, který navštívilo 56 klientů, tzn. 22%. Na Odboru dopravy nejčastěji lidé vyřizovali registraci vozidla, dále

nový řidičský průkaz nebo ztrátu technického průkazu. Na 3. až 4. místě se umístily Odbor finanční (27 respondentů, tzn. 11%) a Odbor sociálních dávek. (27 respondentů, tzn. 11%). Na Odbor finanční – respektive na pokladnu chodili občané nejčastěji platit poplatek za komunální odpad, dále to byl poplatek za přihlášení psa nebo poplatek za autoškolu. V blízkosti Odboru sociálních dávek si na pokladnu chodili občané pro sociální dávky. Na Odboru sociálních dávek vyřizovali občané žádosti o sociální dávky jako jsou příspěvky na bydlení, životní minimum, přídavky na děti apod. nebo různá potvrzení nebo formuláře. Následuje Stavební úřad s 15 respondenty (tzn.6%), lidé tu vyřizovali stavební povolení nebo ohlášení. Pouze o jednoho respondenta méně měl Odbor obecní živnostenský úřad s 14 klienty (tzn. 6%) a 13 respondenty (tzn. 5%) se na 6.místě z hlediska počtu respondentů umístil Odbor sociálních služeb a zdravotní péče, kde se lidé často chodili ptát na informace o zdravotně tělesně postižených, pro formuláře nebo pro průkaz ZTP. Nejméně respondentů měl Odbor zemědělství (6, tzn. 2%), Odbor životního prostředí (4, tzn. 2%) a Odbor rozvoje (3, tzn. 1%).



Obr. 11. Rozdělení podle jednotlivých odborů magistrátu

Zdroj: vlastní dotazníkové šetření – Bartlová Z.

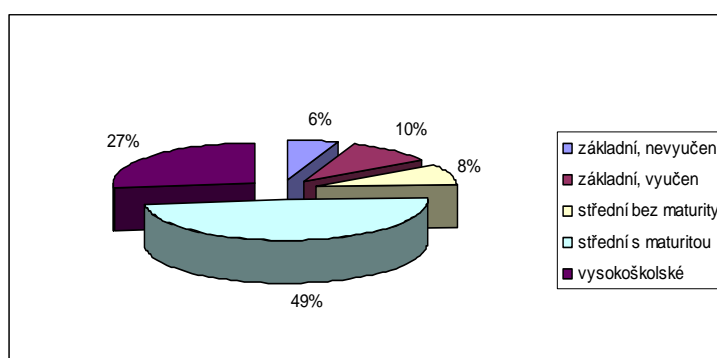
## Rozdělení respondentů podle nejvyššího dosaženého vzdělání

Tab. 3. Nejvyšší dosažené vzdělání

Nejvyšší dosažené vzdělání	Absolutní četnost	Relativní četnost (%)
základní, nevyučen	15	6
základní, vyučen	24	10
střední bez maturity	21	8
střední s maturitou	124	49
vysokoškolské	68	27
Celkem	252	100

Zdroj: vlastní dotazníkové šetření – Bartlová Z.

Největší zastoupení u respondentů z hlediska nejvyššího dosaženého vzdělání měli občané se středním odborným vzděláním s maturitou ( 124 ob., tzn. 49%). Občané s maturitou byli zastoupeni rovnoměrně ve všech věkových skupinách. Další nejvyšší zastoupení mají vysokoškoláci (68 ob., 27%). Vysokoškoláci patřili ze 48% (tzn. 33 ob. z 68) do věkové skupiny 19-30 let. Z hlediska přínosu pro místní regionální rozvoj je vhodné konstatovat, že máme dostatek mladých občanů s vysokoškolským vzděláním. Občanů s výučním listem bylo osloveno 24, tzn. 10%. Zde bylo zastoupení z 54% (13 ob. z 24) z věkové skupiny 46-60 let, tedy občané v pozdním reprodukčním věku. Střední vzdělání bez maturity mělo 21 respondentů , tzn. 8%, opět to byli ze 47% (10 z 21 občané z věkové skupiny 46-60 let). Základní vzdělání mělo 15 respondentů ( tzn. 6%), ovšem je nutné zdůraznit, že to byli především mladí občané ve věku 18 let a méně (73%; 11 ob. z 15)



Obr. 12. Nejvyšší dosažené vzdělání

Zdroj: vlastní dotazníkové šetření – Bartlová Z.

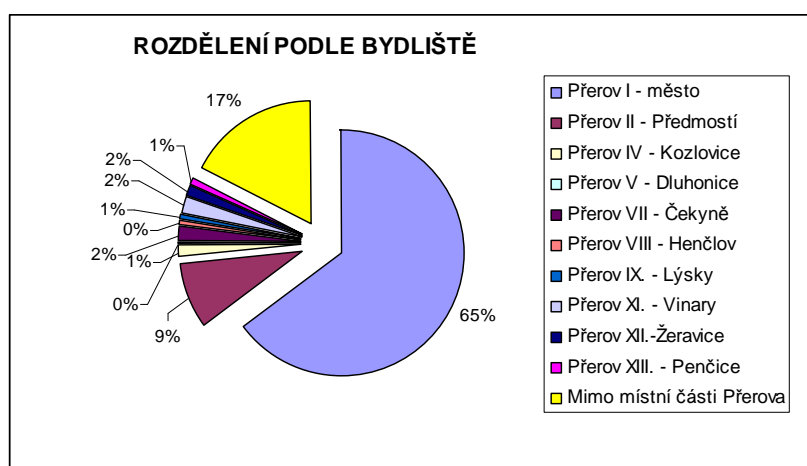
## Rozdělení výběrového vzorku podle bydliště

Tab. 4. Rozdělení podle bydliště

Bydliště respondentů	Absolutní četnost	Relativní četnost (%)
Přerov I - město	163	64,7
Přerov II - Předmostí	22	8,7
Přerov III - Lověšice	0	0
Přerov IV - Kozlovice	3	1,2
Přerov V - Dluhonice	1	0,4
Přerov VI - Újezdec	0	0
Přerov VII - Čekyně	5	2
Přerov VIII - Henčlov	1	0,4
Přerov IX. - Lýsky	2	0,8
Přerov X. - Popovice	0	0
Přerov XI. - Vinary	5	2
Přerov XII.-Žeravice	4	1,6
Přerov XIII. - Penčice	2	0,8
Mimo místní části Přerova	44	17,4
Celkem	252	100

Zdroj: vlastní dotazníkové šetření – Bartlová Z.

Nejvíce jsou ve zkoumaném vzorku zastoupeni občané, kteří bydlí v místní části Přerov I – město a to počtem 163 lidí, tzn. 64,7% . Z hlediska místních částí následoval Přerov II – Předmostí, ale pouze se 22 občany, což je 8,7%. Ostatní místní části jsou rovnoměrně zastoupeny, ale tvoří zanedbatelné procento. Občanů, kteří bydlí mimo místní části Přerova bylo 44, tzn. 17,4%. Byly to obce jako např. Rokytnice , Radslavice, Prosenice, Kojetín, Troubky, Bochoř, Císařov, Křtomyl, Lovosice, Penčice a další.



Obr. 13. Rozdělení výběrového vzorku podle bydliště

Zdroj: vlastní dotazníkové šetření – Bartlová Z.

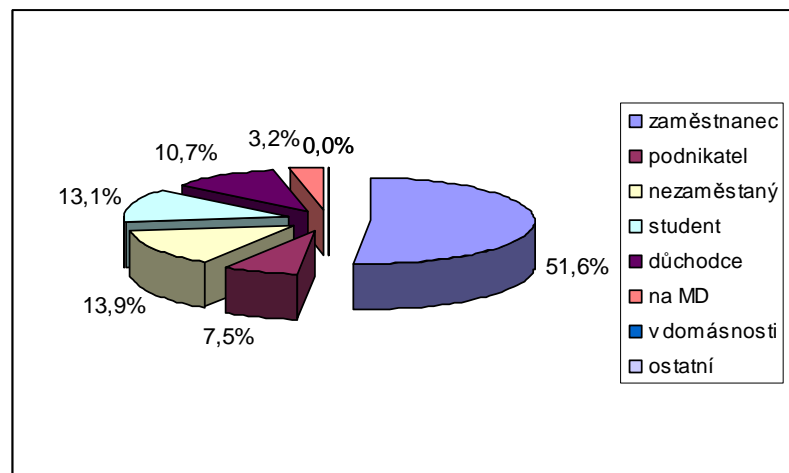
## Rozdělení výběrového vzorku podle statutu

Tab. 5. Rozdělení výběrového vzorku podle statutu

Statut	Absolutní četnost	Relativní četnost
zaměstnanec	130	51,6
podnikatel	19	7,5
nezaměstnaný	35	13,9
student	33	13,1
důchodce	27	10,7
na mateřské dovolené	8	3,2
v domácnosti	0	0,0
ostatní	0	0,0
Celkem	252	100

Zdroj: vlastní dotazníkové šetření - Bartlová Z.

Nejvýrazněji byli ve výběrovém vzorku zastoupeni zaměstnanci (130 ob., 51,6%), druhou nejpočetnější skupinu tvoří nezaměstnaní (35 ob., 13,9%), následují studenti (33 ob., tzn. 13,1%), důchodci (27 ob., 10,7%), podnikatelé (19 ob., tzn. 7,5%) a na mateřské dovolené (8 ob., 3,2%).



Obr. 14. Rozdělení podle statutu

Zdroj: vlastní dotazníkové šetření - Bartlová Z.

## 4.2 Analýza a interpretace získaných dat

### 4.2.1 Analýza profesionality úředníků – kvality poskytovaných informací

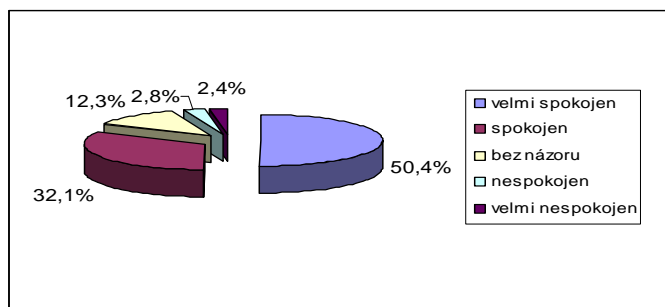
První zjišťovací otázkou jsme se občanů ptali, jak hodnotí profesionalitu úředníků – myšleno kvalitu a množství poskytovaných informací a služeb, jak byla občanovi služba poskytnuta. Průměrná známka u této otázky byla 1,74, což vypovídá o spokojenost klientů. V následující tabulce je vyjádřena spokojenost jako absolutní a relativní četnost.

Tab. 6. Celkové hodnocení profesionality úředníků

Hodnocení	Absolutní četnost	Relativní četnost (%)
velmi spokojen	127	50,4
spokojen	81	32,1
bez názoru	31	12,3
nespokojen	7	2,8
velmi nespokojen	6	2,4
Celkem	252	100

Zdroj: vlastní dotazníkové šetření – Bartlová Z.

S profesionalitou úředníků bylo velmi spokojeno 127 ob., tzn. 50,4% klientů, spokojených bylo 81 ob., 32,1%. Na otázku nevědělo jak odpovědět 12,3% a pouze 2,8% lidí bylo nespokojeno a 2,4% velmi nespokojeno.



Obr. 15. Celkové hodnocení profesionality úředníků

Zdroj: vlastní dotazníkové šetření – Bartlová Z.

Občané, kteří hodnotili při osobním rozhovoru, odpovídali na tuto otázku průměrnou známkou 1,54 a občané, kteří dotazník vyplnili elektronicky, odpovídali průměrnou známkou 2,06. Z toho vyplývá, že druhá skupina klientů byla více kritická.

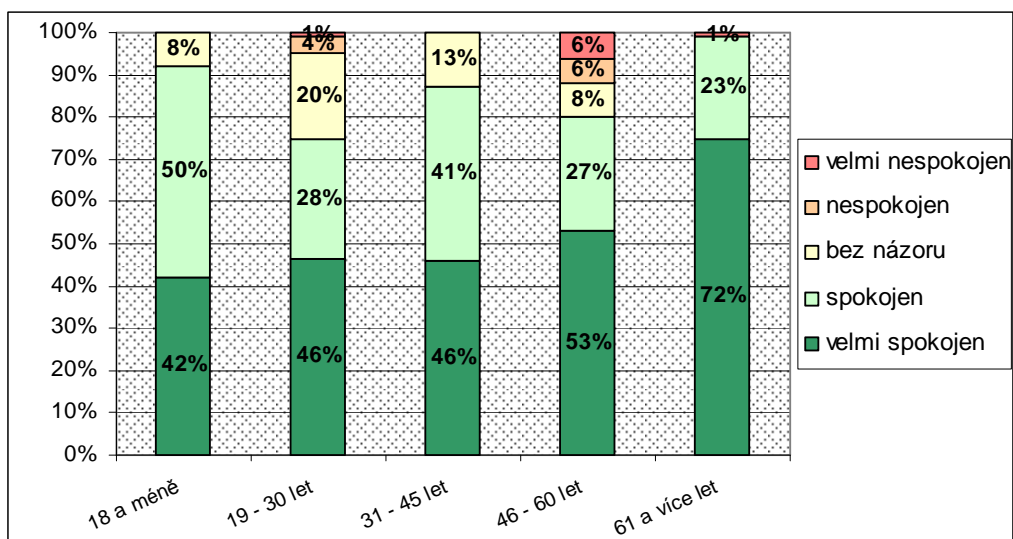


Tab. 7. Hodnocení profesionality úředníků podle věkových skupin

Hodnocení	18 a méně		19 - 30 let		31 - 45 let		46 - 60 let		61 a více let	
	Absolutní četnost	Relativní četnost	Absolutní četnost	Relativní četnost	Absolutní četnost	Relativní četnost	Absolutní četnost	Relativní četnost	Absolutní četnost	Relativní četnost
velmi spokojen	5	42	32	46	35	46	39	53	16	72
spokojen	6	50	19	28	31	41	20	27	5	23
bez názoru	1	8	14	20	10	13	6	8	0	0
nespokojen	0	0	3	4	0	0	4	6	0	0
velmi nespokojen	0	0	1	2	0	0	4	6	1	5
<b>Celkem</b>	<b>12</b>	<b>100</b>	<b>69</b>	<b>100</b>	<b>76</b>	<b>100</b>	<b>73</b>	<b>100</b>	<b>22</b>	<b>100</b>

Zdroj: vlastní dotazníkové šetření – Bartlová Z.

**Z hlediska věkových skupin** byla nejvíce spokojená s profesionalitou úředníků věková skupina 61 let a více, tzn. nejstarší věková skupina. Ovšem tato skupina měla z celkového počtu respondentů zastoupení pouze 8,7% (tzn. 22 respondentů z 252). Tato otázka byla celkově velmi dobře hodnocena všemi věkovými skupinami. Nejvíce nespokojeni byli občané ve věkové skupině 46 – 60 let, pouze 12% z této věkové skupiny hodnotilo profesionalitu negativně (byli nespokojeni nebo velmi nespokojeni).



Obr. 16. Hodnocení profesionality úředníků podle věkových skupin

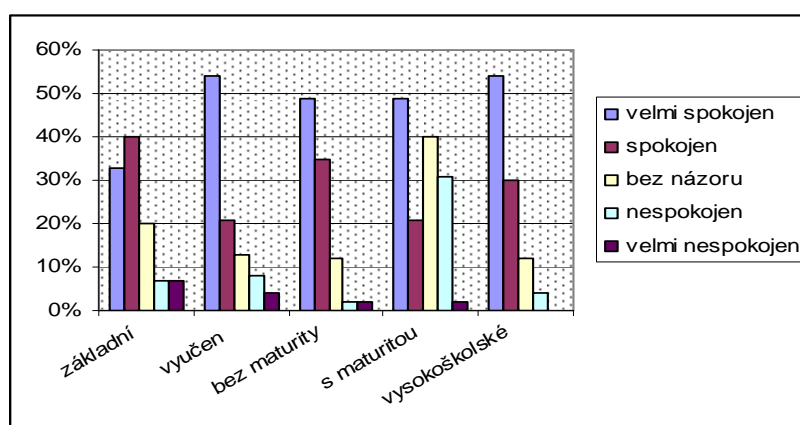
Zdroj: vlastní dotazníkové šetření – Bartlová Z.

Tab. 8. . Hodnocení profesionality podle dosaženého vzdělání

Hodnocení	nevyučen		vyučen		bez maturity		s maturitou		vysokoškolské	
	Absolutní četnost	Relativní četnost	Absolutní četnost	Relativní četnost	Absolutní četnost	Relativní četnost	Absolutní četnost	Relativní četnost	Absolutní četnost	Relativní četnost
velmi spokojen	5	33	13	54	11	52	61	49	37	54
spokojen	6	40	5	21	6	29	44	35	20	30
bez názoru	3	20	3	13	3	14	14	12	8	12
nespokojen	0	7	2	8	0	0	2	2	3	4
velmi nespokojen	1	0	1	4	1	5	3	2	0	0
Celkem	15	100	24	100	21	100	124	100	68	100

Zdroj: vlastní dotazníkové šetření – Bartlová Z.

**Podle nejvyššího dosaženého vzdělání** hodnotili profesionalitu úředníků nejlépe (myšlen kladně, známkami jedna nebo dvě) vysokoškoláci, 57 z 68, tzn. 84% a občané s maturitou, 105 z 124, tzn. také 84%. Také občané se středním vzděláním bez maturity hodnotili velmi pozitivně, 17 z 21, tzn. 81% hodnotili známkou jedna nebo dvě. Z hlediska nejvyššího dosaženého vzdělání nejsou žádné výrazné rozdíly, protože i občané se základním vzděláním nebo v výučním listem hodnotili shodně ze 73% kladně. Bez názoru na tuto otázku bylo nejvíce občanů se základním vzděláním a to 20%, tzn. 3 z 15. Tito občané byli také ze 7% (1z 15) velmi nespokojeni s profesionalitou úředníků, což je nejvíce v porovnání s ostatními skupinami podle nejvyššího dosaženého vzdělání.



Obr. 17. Hodnocení profesionality podle dosaženého vzdělání

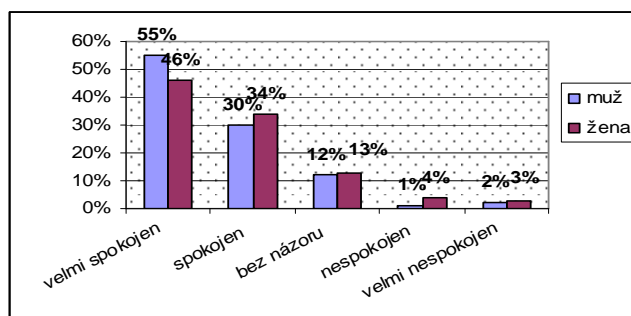
Zdroj: vlastní dotazníkové šetření - Bartlová Z.

Tab. 9. Hodnocení profesionality úředníků podle pohlaví

Hodnocení	Muž		Žena	
	Absolutní četnost	Relativní četnost	Absolutní četnost	Relativní četnost
velmi spokojen	71	55	56	46
spokojen	39	30	42	34
bez názoru	15	12	16	13
nespokojen	2	1	5	4
velmi nespokojen	3	2	3	3
Celkem	130	100	122	100

Zdroj: vlastní dotazníkové šetření – Bartlová Z.

Když budeme hodnotit **odpovědi podle pohlaví**, mohu konstatovat, že o něco lépe hodnotili muži. Kladně jich hodnotilo tuto otázku 85% (110 z 130) a negativně 3% (5 z 135), u žen to bylo 80% kladných odpovědí (98 z 122) a 7% negativních (8 z 122). Ženy byly s profesionalitou více nespokojeny.



Obr. 18. Hodnocení profesionality podle pohlaví

Zdroj: vlastní dotazníkové šetření – Bartlová Z.

### Test závislosti – zda druh pohlaví má vliv na odpovědi dotazovaných

0,4591	0,4892
0,1857	0,1979
0,0615	0,0656
0,7188	0,7659
0,0029	0,0031

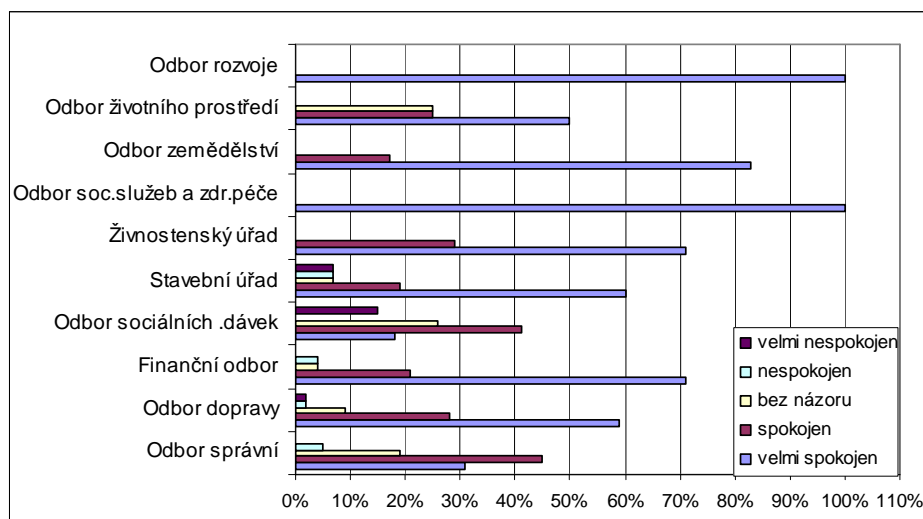
Celkem dostáváme  $\chi^2 = 2,9497$ . Dostaneme-li  $\chi^2 \geq \chi^2_{(r-1)(s-1)}(\alpha)$ , zamítáme hypotézu nezávislosti na hladině, která je rovna  $\alpha$ . (0,05) V tomto případě dostáváme hodnotu pravděpodobnosti 43,4. Hodnota překračuje hodnotu testovaného kritéria, z toho vyplývá, že hypotézu o nezávislosti náhodných veličin nezamítáme, náhodné veličiny jsou **nezávislé**. Volba odpovědí nezávisí na pohlaví odpovídajících.

Tab. 10. Hodnocení profesionality úředníků podle jednotlivých odborů

Hodnocení	velmi spokojen		spokojen		bez názoru		nespokojen		velmi nespokojen	
	Absolutní četnost	Relativní četnost	Absolutní četnost	Relativní četnost	Absolutní četnost	Relativní četnost	Absolutní četnost	Relativní četnost	Absolutní četnost	Relativní četnost
Odbor správní	27	31	39	45	16	19	4	5	0	0
Odbor dopravy	33	59	16	28	5	9	1	2	1	2
Finanční odbor	20	71	6	21	1	4	1	4	0	0
Odbor soc.dávek	5	18	11	41	7	26	0	0	4	15
Stavební úřad	9	71	3	29	1	0	1	0	1	0
Živnostenský úřad	10	60	4	19	0	7	0	7	0	7
Odbor soc.služeb	13	100	0	0	0	0	0	0	0	0
Odbor zemědělství	5	83	1	17	0	0	0	0	0	0
Odbor ŽP	2	50	1	25	1	25	0	0	0	0
Odbor rozvoje	3	100	0	0	0	0	0	0	0	0

Zdroj: vlastní dotazníkové šetření – Bartlová Z.

Je zajímavé posoudit, jak hodnotili klienti profesionalitu úředníků **podle jednotlivých odborů**. V grafu je vidět (viz níže), že nejvíce byli spokojeni klienti Odboru soc.služeb a zdravotní péče a Odboru rozvoje, kde plných 100% klientů z výběrového vzorku hodnotilo známkou číslo jedna, tzn. že byli velmi spokojeni. Také na Odboru obecním živnostenském úřadu a Odboru zemědělském hodnotili profesionalitu pouze kladně, známkami jedna nebo dvě. Naopak nejvíce nespokojeni byli klienti na Odboru sociálních dávek, kde 15% klientů (4 z 27) bylo velmi nespokojených a na Stavebním úřadě, kde 14% klientů (2 z 15) hodnoto negativně.



Obr. 19. Hodnocení profesionality úředníků podle jednotlivých odborů

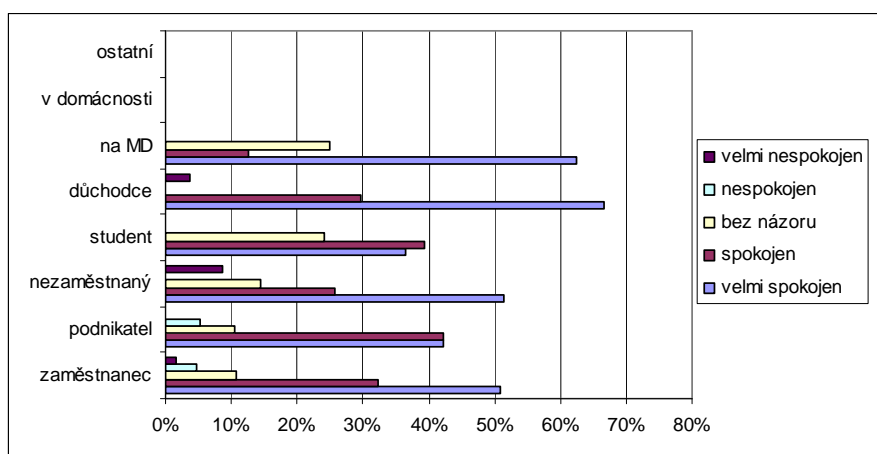
Zdroj: vlastní dotazníkové šetření - Bartlová Z.

Tab. 11. Hodnocení profesionality podle statutu

Absolutní četnost								
Hodnocení	zaměstnanec	podnikatel	nezaměstnaný	student	důchodce	na MD	v domácnosti	ostatní
velmi spokojen	66	8	18	12	18	5	0	0
spokojen	42	8	9	13	8	1	0	0
bez názoru	14	2	5	8	0	2	0	0
nespokojen	6	1	0	0	0	0	0	0
velmi nespokojen	2	0	3	0	1	0	0	0
Celkem	130	19	35	33	27	8	0	0
Relativní četnost								
Hodnocení	zaměstnanec	podnikatel	nezaměstnaný	student	důchodce	na MD	v domácnosti	ostatní
velmi spokojen	50,8	42,1	51,4	36,4	66,7	62,5	0,0	0,0
spokojen	32,3	42,1	25,7	39,4	29,6	12,5	0,0	0,0
bez názoru	10,8	10,5	14,3	24,2	0,0	25,0	0,0	0,0
nespokojen	4,6	5,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
velmi nespokojen	1,5	0,0	8,6	0,0	3,7	0,0	0,0	0,0
Celkem	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	0,0	0,0

Zdroj: vlastní dotazníkové šetření – Bartlová Z.

Nejlépe hodnotili profesionalitu úředníků důchodci. 96,3% z nich (18 z 27) hodnotilo kladně známkou jedna nebo dvě, následovali podnikatelé (84,2%, 16 z 19) a téměř stejně hodnotili zaměstnanci (83,1%, 106 z 130). Naopak nejvíce byli nespokojeni nezaměstnaní, kde 8,6% z nich, tzn. 3 z 35 byli velmi nespokojeni, hodnotili známkou číslo pět. V nespokojenosti je následovali zaměstnanci, 6,1% tzn. 8 z 130 hodnotilo profesionalitu úředníků negativně, známkou čtyři nebo pět.



Obr. 20. Hodnocení profesionality podle statutu

Zdroj: vlastní dotazníkové šetření – Bartlová Z.

*Shrnutí výsledků šetření spokojenosti občanů s profesionalitou úředníků – vlastní komentář*

Celkově byli klienti v mém výběrovém vzorku z 82,1% (208 z 252) spokojeni, z toho 50,4% (127 z 252) bylo velmi spokojených, hodnotili známkou číslo jedna a 32,1%, tzn. 81 z 252 bylo spokojených, hodnotili známkou číslo dvě. Pouze 5,2% klientů (13 z 252) hodnotilo spokojenost s prací přerovského magistrátu negativně, z toho 2,8% (7 z 252) bylo nespokojených, hodnotili známkou číslo čtyři a 2,4% bylo velmi nespokojených, hodnotili známkou číslo pět.

Dále jsem zkoumala hodnocení z těchto hledisek: podle věkových skupin, podle nejvyššího dosaženého vzdělání, podle pohlaví, podle jednotlivých odborů a podle statutu klientů.

Podle věkových skupin hodnotila nejlépe nejstarší věková skupina 61let a více, 95% důchodců (21 z 22) hodnotilo kladně – z toho 72% bylo velmi spokojených a 23% spokojených. Nejvíce nespokojeni byli občané ve věkové skupině 46 – 60 let, 12% (8 z 73) z této věkové skupiny hodnotilo profesionalitu negativně.

Z hlediska nejvyššího dosaženého vzdělání hodnotili profesionalitu úředníků nejlépe, myšleno kladně, známkami jedna nebo dvě, vysokoškoláci, 57 z 68, tzn. 84% a naopak nejvíce nespokojeni byli občané se základním vzděláním, 7% bylo velmi nespokojeno, ovšem těchto 7% tvoří pouze 1 z 15, což může být zkreslený výsledek.

O něco lépe byli s profesionalitou úředníků spokojeni muži, o 5% více než ženy. Ženy naopak hodnotily o 4% více negativně než muži.

Z odborů byl nejlépe ohodnocen Odbor sociálních služeb a zdravotní péče a stejně i Odbor rozvoje, 100% klientů hodnotilo tyto odbory známkou číslo jedna. Nejvíce nespokojeni byli na Odboru sociálních dávek, 15% klientů bylo velmi nespokojených (4 z 27).

Z pohledu statutů byli nejvíce spokojeni důchodci, 96%, 18 z 27 dalo známkou jedna nebo dvě a naopak nejhůře hodnotili profesionalitu nezaměstnaní, 8,6% tzn. 3 z 35 byli velmi nespokojeni.

#### 4.2.2 Analýza stylu jednání zaměstnanců úřadu – ochota, vstřícnost

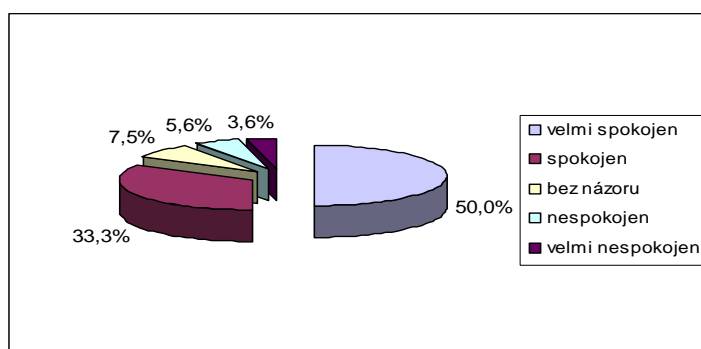
Ve druhé zjišťovací otázce se hodnotil styl jednání zaměstnanců úřadu – myšleno vystupování, ochota a vstřícnost zaměstnanců apod. U této otázky byla průměrná známka téměř stejná jako v otázce týkající se profesionality úředníků, a to známka 1,79, což opět vypovídá o spokojenosti občanů. Následující tabulka ukazuje hodnocení jako absolutní a relativní četnost.

Tab. 12. Celkové hodnocení stylu jednání zaměstnanců úřadu

Hodnocení	Absolutní četnost	Relativní četnost (%)
velmi spokojen	126	50,0
spokojen	84	33,3
bez názoru	19	7,5
nespokojen	14	5,6
velmi nespokojen	9	3,6
Celkem	252	100

Zdroj: vlastní dotazníkové šetření – Bartlová Z.

Přesně 50%, tzn. 126 občanů hodnotilo styl jednání zaměstnanců úřadu známkou číslo jedna, tzn. že byli velmi spokojeni s vystupováním a ochotou zaměstnanců. 33,3% , tzn.84 respondentů bylo spokojeno, z toho vyplývá, že více než 80% respondentů hodnotilo kladně. Pouze 7,5% klientů dalo známku číslo tři, 5,6% respondentů bylo nespokojeno a 3,6% klientů bylo velmi nespokojeno.



Obr. 21. Hodnocení stylu jednání zaměstnanců úřadu

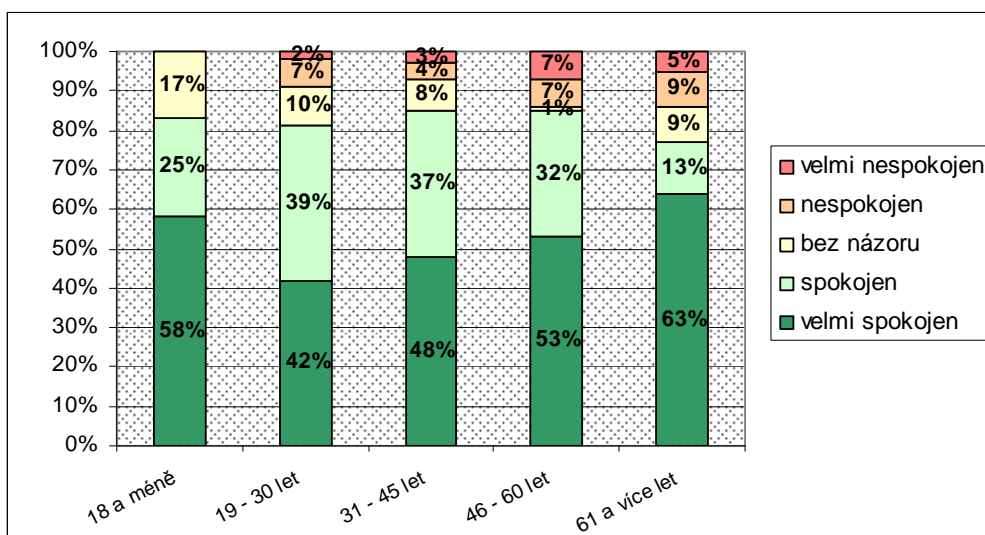
Zdroj: vlastní dotazníkové šetření – Bartlová Z.

Tab. 13. Hodnocení stylu jednání podle věkových skupin

Hodnocení	18 a méně		19 - 30 let		31 - 45 let		46 - 60 let		61 a více let	
	Absolutní četnost	Relativní četnost	Absolutní četnost	Relativní četnost	Absolutní četnost	Relativní četnost	Absolutní četnost	Relativní četnost	Absolutní četnost	Relativní četnost
velmi spokojen	7	58	29	42	36	48	39	53	14	63
spokojen	6	25	27	39	28	37	23	32	3	14
bez názoru	2	17	7	10	6	8	1	1	2	0
nespokojen	0	0	5	7	3	4	5	7	2	0
velmi nespokojen	0	0	1	2	2	3	5	7	1	5
Celkem	12	100	69	100	76	100	73	100	22	100

Zdroj: vlastní dotazníkové šetření – Bartlová Z.

Odpovědi na hodnocení stylu jednání zaměstnanců úřadu **podle věkových skupin** bylo velmi vyrovnané. Nejlépe hodnotili styl jednání zaměstnanců úřadů občané ve věkové skupině 31 – 45 let, kladně hodnotilo 64 z 76, tzn. 85% a skupina 46 – 60 let, také 85%, tzn. 62 z 73. Naopak negativně známkami čtyři nebo pět hodnotili nejvíce občané ve věku 61 a více, 14% nich (3 z 22) a opět věková skupina 46 – 60, také 14% (10 z 73). Je zajímavé, že ve věkové skupině 18 a méně nehodnotil nikdo negativně a zároveň tu bylo nejvíce respondentů, kteří nevěděli, jak na otázku odpovědět, neměli vlastní názor.



Obr. 22. Hodnocení stylu jednání podle věkových skupin

Zdroj: vlastní dotazníkové šetření – Bartlová Z.

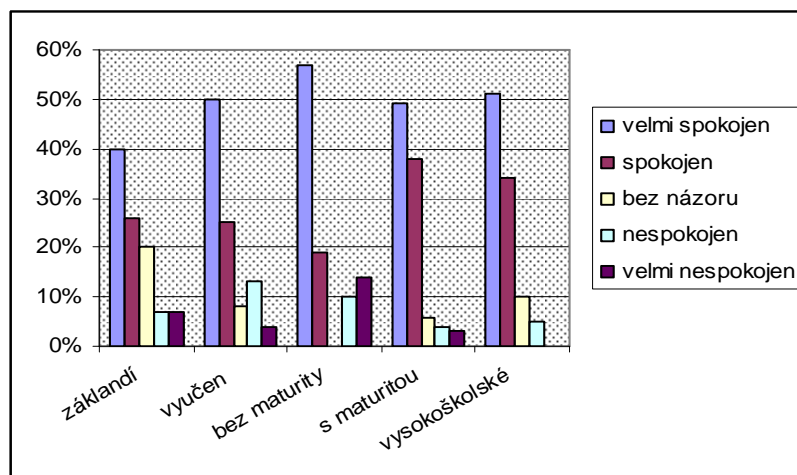


Tab. 14. Hodnocení stylu jednání podle dosaženého vzdělání

Hodnocení	nevyučen		vyučen		bez maturity		s maturitou		vysokoškolské	
	Absolutní četnost	Relativní četnost	Absolutní četnost	Relativní četnost	Absolutní četnost	Relativní četnost	Absolutní četnost	Relativní četnost	Absolutní četnost	Relativní četnost
velmi spokojen	6	40	12	50	12	57	61	49	35	51
spokojen	4	26	6	25	4	19	47	38	23	34
bez názoru	3	20	2	8	0	0	7	6	7	10
nespokojen	1	7	3	13	2	10	5	4	3	5
velmi nespokojen	1	7	1	4	3	14	4	3	0	0
Celkem	15	100	24	100	21	100	124	100	68	100

Zdroj: vlastní dotazníkové šetření – Bartlová Z.

Z hlediska nejvyššího dosaženého vzdělání byli nejvíce nespokojeni se stylem jednání úředníků respondenti se středním vzdělání bez maturity, 24% z nich (5 z 21) a respondenti s vyučením, 17% (4 z 24). Naopak jednání úředníků se líbilo nejvíce občanům s maturitou a vysokoškolákům, kteří hodnotili více jak 85% kladně známkami jedna nebo dvě. Pouze 5% (3 z 68) vysokoškoláků hodnotilo styl jednání zaměstnanců negativně známkou čtyři.



Obr. 23. Hodnocení stylu jednání podle dosaženého vzdělání

Zdroj: vlastní dotazníkové šetření – Bartlová Z.

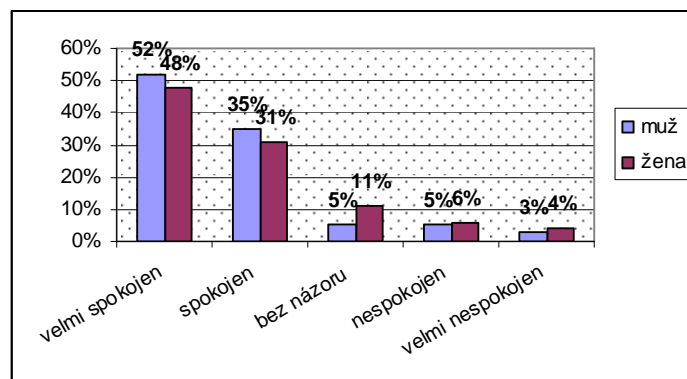
Tuto otázku hodnotili opět kritičtěji občané, kteří hodnotili elektronicky. Jejich průměrná známka byla 2,01 a u občanů, kde byl osobní rozhovor, byla průměrná známka 1,65.

Tab. 15. Hodnocení stylu jednání podle pohlaví

Hodnocení	Muž		Žena	
	Absolutní četnost	Relativní četnost	Absolutní četnost	Relativní četnost
velmi spokojen	68	52	58	48
spokojen	46	35	38	31
bez názoru	6	5	13	11
nespokojen	6	5	8	6
velmi nespokojen	4	3	5	4
Celkem	130	100	122	100

Zdroj: vlastní dotazníkové šetření – Bartlová Z.

Hodnocení stylu jednání úředníků **podle pohlaví** je opět lepší u mužů. 87% mužů, tzn. z 130) hodnotilo tuto otázku kladně a naopak záporně jich hodnotilo 8% (10 z 130). Ženy byly při hodnocení stylu jednání kritičtější, kladně hodnotilo o 8% méně žen než mužů, tzn. že 79% žen (96 z 122) dalo kladnou známku jedna nebo dva a zápornou známku dalo 10% žen (13 z 122), tzn. negativně hodnotilo o 2% více žen než mužů.



Obr. 24. Hodnocení stylu jednání podle pohlaví

Zdroj: vlastní dotazníkové šetření

### Test závislosti – zda druh pohlaví má vliv na odpovědi dotazovaných

0,4591	0,4892
0,1857	0,1979
0,0615	0,0656
0,7188	0,7659
0,0029	0,0031

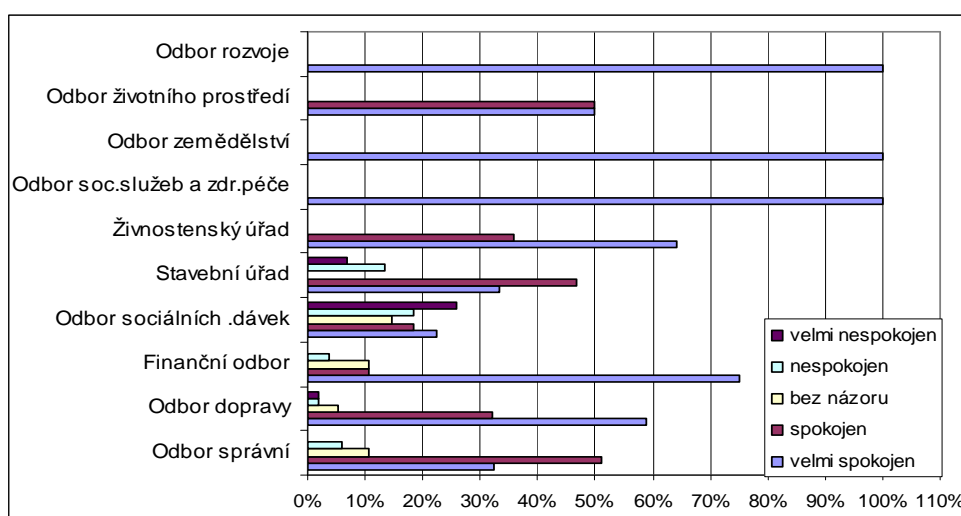
Celkem dostáváme  $\chi^2 = 0,369363$ . Dostaneme-li  $\chi^2 \geq \chi^2_{(r-1)(s-1)}(\alpha)$ , zamítáme hypotézu nezávislosti na hladině, která je rovna  $\alpha$ . (0,05) V tomto případě dostáváme hodnotu pravděpodobnosti 63,1. Hodnota překračuje hodnotu testovaného kritéria, z toho vyplývá, že hypotézu o nezávislosti náhodných veličin nezamítáme, náhodné veličiny jsou **nezávislé**. Volba odpovědí nezávisí na pohlaví odpovídajících.

Tab. 16. Hodnocení stylu jednání podle jednotlivých odborů

Hodnocení	velmi spokojen		spokojen		bez názoru		nespokojen		velmi nespokojen	
	Absolutní četnost	Relativní četnost	Absolutní četnost	Relativní četnost	Absolutní četnost	Relativní četnost	Absolutní četnost	Relativní četnost	Absolutní četnost	Relativní četnost
Odbor správní	28	32,5	44	51,5	9	10,5	5	5,8	0	0,0
Odbor dopravy	33	58,9	18	32,1	3	5,4	1	1,8	1	1,8
Finanční odbor	21	75,0	3	10,7	3	10,7	1	3,6	0	0,0
Odbor soc.dávek	6	22,2	5	18,5	4	14,8	5	18,5	7	25,9
Stavební úřad	5	33,3	7	46,7	0	0,0	2	13,3	1	6,7
Živnostenský úřad	9	64,3	5	35,7	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Odbor soc.služeb	13	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Odbor zemědělství	6	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Odbor ŽP	2	50,0	2	50,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Odbor rozvoje	3	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0

Zdroj: vlastní dotazníkové šetření – Bartlová Z.

Nejlépe bylo jednání úředníků ohodnoceno na Odboru sociálních služeb a zdravotní péče, kde celých 100% klientů, tzn. 13 bylo velmi spokojených. 100% hodnocení známkou číslo jedna měly také Odbor zemědělství (6 z 6) a Odbor rozvoje (3 z 3). Pouze kladně známkou jedna nebo dva hodnotili co se týká jednání úředníků také na Odboru živnostenském a Odboru životního prostředí. Naopak nejvíce nespokojeni byli klienti s Odborem sociálních dávek, kde 44,4% občanů hodnotilo negativně. Dokonce 25,9% (7 z 27) ohodnotilo jednání úředníků známkou číslo pět. Následuje Stavební úřad, kde 20% klientů, tzn. 3 z 15 hodnotili negativně.



Obr. 25. Hodnocení stylu jednání podle jednotlivých odborů

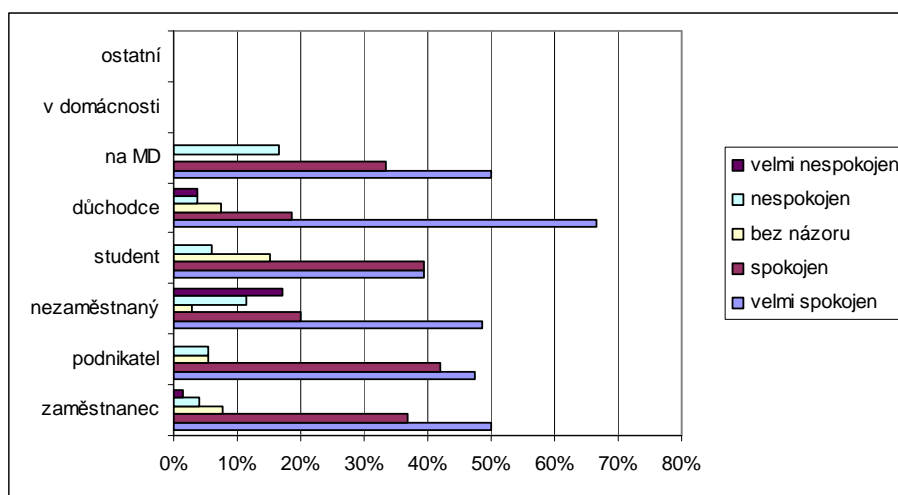
Zdroj: vlastní dotazníkové šetření – Bartlová Z.

Tab. 17. Hodnocení stylu jednání podle statutu

Absolutní četnost								
Hodnocení	zaměstnanec	podnikatel	nezaměstnaný	student	důchodce	na MD	v domácnosti	ostatní
velmi spokojen	65	9	17	13	18	4	0	0
spokojen	48	8	7	13	5	3	0	0
bez názoru	10	1	1	5	2	0	0	0
nespokojen	5	1	4	2	1	1	0	0
velmi nespokojen	2	0	6	0	1	0	0	0
Celkem	130	19	35	33	27	8	0	0
Relativní četnost								
Hodnocení	zaměstnanec	podnikatel	nezaměstnaný	student	důchodce	na MD	v domácnosti	ostatní
velmi spokojen	50,0	47,3	48,6	39,4	66,7	50,0	0,0	0,0
spokojen	36,9	42,1	20,0	39,4	18,5	33,3	0,0	0,0
bez názoru	7,7	5,3	2,9	15,2	7,4	0,0	0,0	0,0
nespokojen	3,9	5,3	11,4	6,0	3,7	16,7	0,0	0,0
velmi nespokojen	1,5	0,0	17,1	0	3,7	0,0	0,0	0,0
Celkem	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	0,0	0,0

Zdroj: vlastní dotazníkové šetření - Bartlová Z.

**Z hlediska statutu** občanů výběrového vzorku byli nejvíce spokojeni s jednáním úředníků podnikatelé. 89,4%, tzn. 17 z 19 hodnotilo kladně známkou jedna nebo dvě, následují je zaměstnanci (86,9%, 113 z 130) a občané na mateřské dovolené (83,3%, 5 z 8). Negativně hodnotili nejvíce nezaměstnaní (28,5%, 10 z 35). Následují je klienti na mateřské dovolené, ovšem tato skupina je velmi málo početná, pouze 1 z 8, tzn. 16,7% hodnotil negativně



Obr. 26. Hodnocení stylu jednání podle statutu

Zdroj: vlastní dotazníkové šetření

*Shrnutí výsledků šetření spokojenosti se stylem jednání úředníků – vlastní komentář*

Co se týká celkové spokojenosti klientů se způsobem jednání úředníků, můžeme konstatovat, že hodnocení dopadlo opět velmi dobře. Průměrná známka pro tuto otázku je 1,79, což vyjadřuje, že občané jsou spokojeni až velmi spokojeni s jednáním úředníků – jejich vystupováním, ochotou apod. Procentuálně vyjádřeno je 83,3%, tzn. 210 z 252 klientů spokojených až velmi spokojených a 9,1% tzn. 23 z 252 nespokojených až velmi nespokojených.

Otázku jsme opět hodnotili z hlediska věkových skupin, nejvyššího dosaženého vzdělání, pohlaví, jednotlivých odborů a podle statutu klientů.

Z hlediska věkových skupin nebyly žádné výrazné rozdíly. Je zajímavé, že věková skupina 46 – 60 let hodnotila z 85% kladně (62 z 73) a patřila spolu se skupinou 31-45 mezi ty, kteří hodnotili nejlépe, ovšem patří zároveň mezi ty, kteří hodnotili nejhůře a to 14% z nich (3 z 22) hodnotilo negativně, což je spolu se skupinou 61 a více opět nejhorší hodnocení. Může se to stát vzhledem k malému počtu skupiny 61 a více, proto může vyjít takový procentuální výsledek.

Jednání úředníků se líbilo nejvíce občanům s maturitou a vysokoškolákům, kteří hodnotili více jak z 85% kladně známkami jedna nebo dvě. Nejvíce nespokojeni s jednáním byli klienti bez maturity (24%, 5 z 21) a klienti s učilištěm (17%, 4 z 24).

Muži opět hodnotili lépe než ženy. 87% mužů (114 z 130) hodnotilo známkou jedna nebo dvě a stejnými známkami hodnotilo 79% žen (96 z 122). Negativní známky použili muži i ženy bez výrazných rozdílů. (8% mužů a 10% žen)

Co se týká odborů, nejlépe uspěl při hodnocení Odbor sociálních služeb, Odbor zemědělství a Odbor rozvoje. Všichni klienti, kteří navštívili tento odbor, hodnotili jednání známkou číslo jedna. Nespokojeni byli s jednáním nejvíce na Odboru sociálních dávek, kde téměř ½ klientů hodnotila jednání negativně a každý čtvrtý klient dal nejhorší známku pět. Také na Stavebním úřadě byl každý čtvrtý klient s jednáním úředníků nespokojen.

Na základě statutu hodnotili nejlépe podnikatelé (89,4%, 17 z 19), následovali zaměstnanci (86,9%, 113 z 130). Nejvíce nespokojeni s jednáním úředníků byli nezaměstnaní (28,5%, 10 z 35).

### 4.2.3 Analýza prostředí při poskytování služby

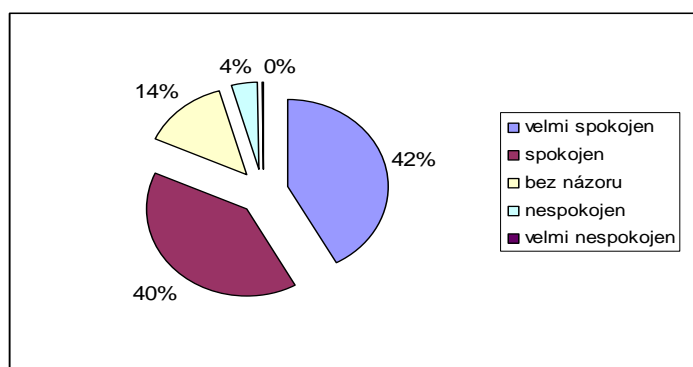
Třetí otázka se týkala hodnocení prostředí při poskytování služby – zda se zdá klientům prostředí při poskytování příjemné, zda mají možnost sednout si apod. Respondenti hodnotili tuto otázku průměrnou známkou 1,81, což znamená, že občané jsou spokojeni. V následující tabulce jsou výsledky zaznamenány jako absolutní a relativní četnost.

Tab. 18. Celkové hodnocení prostředí při poskytování služby

Hodnocení	Absolutní četnost	Relativní četnost (%)
velmi spokojen	106	42,1
spokojen	100	39,7
bez názoru	35	13,8
nespokojen	10	4,0
velmi nespokojen	1	0,4
Celkem	252	100

Zdroj: vlastní dotazníkové šetření – Bartlová Z.

Z tabulky vyplývá, že 81,8 % občanů je spokojených či velmi spokojených s prostředím, ve kterém je služba poskytována, což svědčí o tom, že prostředí vnímají klienti jako příjemné. 13,8 % nevědělo, jak na otázku odpovědět. Pouze 4 % respondentů je s prostředím nespokojeno a dokonce pouze 0,4 % občanů je velmi nespokojeno.



Obr. 27. Hodnocení prostředí při poskytování služby

Zdroj: vlastní dotazníkové šetření – Bartlová Z.

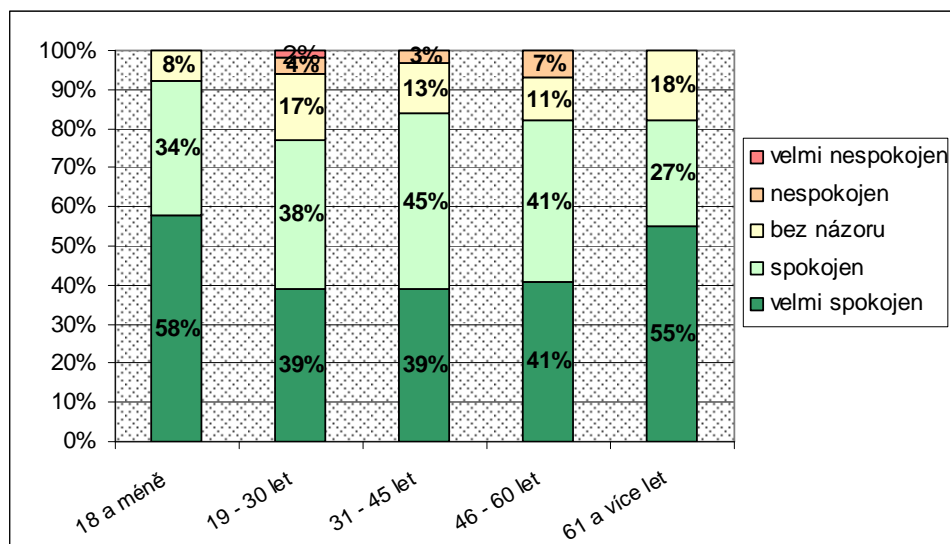
Občané, se kterými byl prováděn osobní rozhovor, hodnotili průměrnou známkou 1,60 a občané, kteří posílali své odpovědi elektronickým dotazníkem, hodnotili průměrnou známkou 2,13. Při osobním rozhovoru bylo hodnocení o poznání lepší.

Tab. 19. Hodnocení prostředí podle věkových skupin

Hodnocení	18 a méně		19 - 30 let		31 - 45 let		46 - 60 let		61 a více let	
	Absolutní četnost	Relativní četnost	Absolutní četnost	Relativní četnost	Absolutní četnost	Relativní četnost	Absolutní četnost	Relativní četnost	Absolutní četnost	Relativní četnost
velmi spokojen	7	58	27	39	30	39	30	41	12	55
spokojen	4	34	26	38	34	45	30	41	6	27
bez názoru	1	8	12	17	10	13	8	11	4	18
nespokojen	0	0	3	4	2	3	5	7	0	0
velmi nespokojen	0	0	1	2	0	0	0	0	0	0
Celkem	12	100	69	100	76	100	73	100	22	100

Zdroj: vlastní dotazníkové šetření – Bartlová Z.

**Podle věkových skupin** hodnotili respondenti bez výraznějších rozdílů. Nejlépe hodnotili prostředí při poskytování služby občané ve věku 18 a méně, 92% (11 z 12) bylo spokojených nebo velmi spokojených. Nikdo z nich nebyl nespokojen. Také ve věkové skupině 61 a více nebyl nikdo nespokojený. Nejvíce se nelíbilo prostředí respondentům z věkové skupiny 46 -60 let , 7% (5 z 73) ohodnotilo známkou čtyři.



Obr. 28- Hodnocení prostředí podle věkových skupin

Zdroj: vlastní dotazníkové šetření – Bartlová Z.

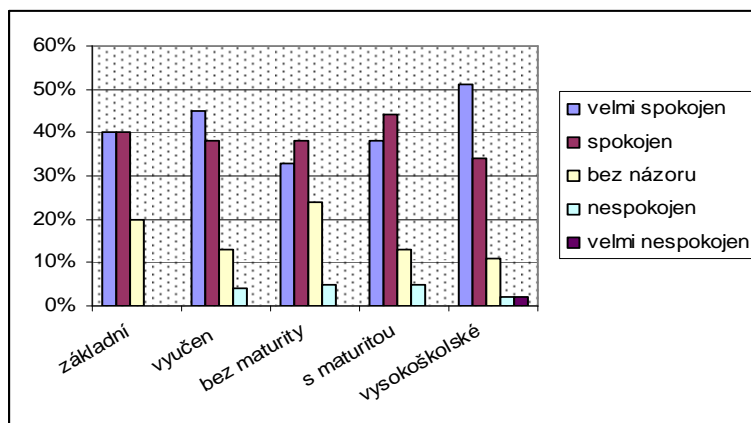
Tab. 20. Hodnocení prostředí podle dosaženého vzdělání

Hodnocení	nevyučen		vyučen		bez maturity		s maturitou		vysokoškolské	
	Absolutní četnost	Relativní četnost	Absolutní četnost	Relativní četnost	Absolutní četnost	Relativní četnost	Absolutní četnost	Relativní četnost	Absolutní četnost	Relativní četnost
velmi spokojen	6	40	11	45	7	33	47	38	35	51
spokojen	6	40	9	38	8	38	54	44	23	34
bez názoru	3	20	3	13	5	24	16	13	8	11
nespokojen	0	0	1	4	1	5	7	5	1	2
velmi nespokojen	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2
<b>Celkem</b>	<b>15</b>	<b>100</b>	<b>24</b>	<b>100</b>	<b>21</b>	<b>100</b>	<b>124</b>	<b>100</b>	<b>68</b>	<b>100</b>

Zdroj: vlastní dotazníkové šetření – Bartlová Z.

**Z pohledu nejvyššího dosaženého vzdělání** hodnotili prostředí při poskytování služby nejlépe vysokoškoláci. 85% z nich (58 z 68) dalo známku jedna nebo dvě. Následovali respondenti s vyučením - 83% (20 z 24), s maturitou 82% (101 z 124), se základním vzděláním 80% (12 z 15) a respondenti s učilištěm bez maturity 71% (15 z 21).

U uvedených dat vidíme, že i z pohledu nejvyššího dosaženého vzdělání je hodnocení velmi vyrovnané. 4-5% respondentů ze všech vzdělanostních úrovní kromě občanů se základním vzděláním hodnotilo prostředí negativně známkami čtyři nebo pět, což je velmi dobrý výsledek.



Obr. 29. Hodnocení prostředí podle dosaženého vzdělání

Zdroj: vlastní dotazníkové šetření – Bartlová Z.

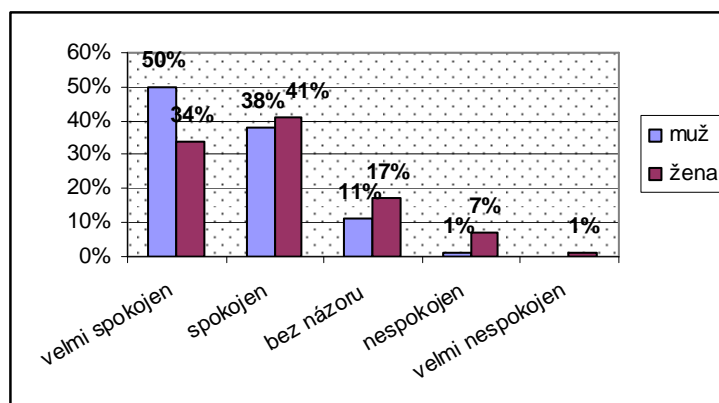


Tab. 21. Hodnocení prostředí podle pohlaví

Hodnocení	Muž		Žena	
	Absolutní četnost	Relativní četnost	Absolutní četnost	Relativní četnost
velmi spokojen	65	50	41	33,6
spokojen	50	38,5	50	41,0
bez názoru	14	10,8	21	17,2
nespokojen	1	0,7	9	7,4
velmi nespokojen	0	0	1	0,8
Celkem	130	100	122	100

Zdroj: vlastní dotazníkové šetření – Bartlová Z.

V této otázce opět hodnotili lépe muži. Kladně hodnotilo prostředí při poskytování služby 88,5% mužů (115 z 130) a 74,6% žen (91 z 122). Ženy hodnotily také více negativně než muži, 8,2% (10 z 122) hodnotilo známkou čtyři nebo pět, pouze 0,7 % mužů (1 z 130) hodnotil negativně známkou číslo čtyři. 17,2% žen (21 z 122) a 10,8% mužů (14 z 130) nevědělo, jak odpovědět, dali známku číslo tři.



Obr. 30. Hodnocení prostředí podle pohlaví

Zdroj: vlastní dotazníkové šetření – Bartlová Z.

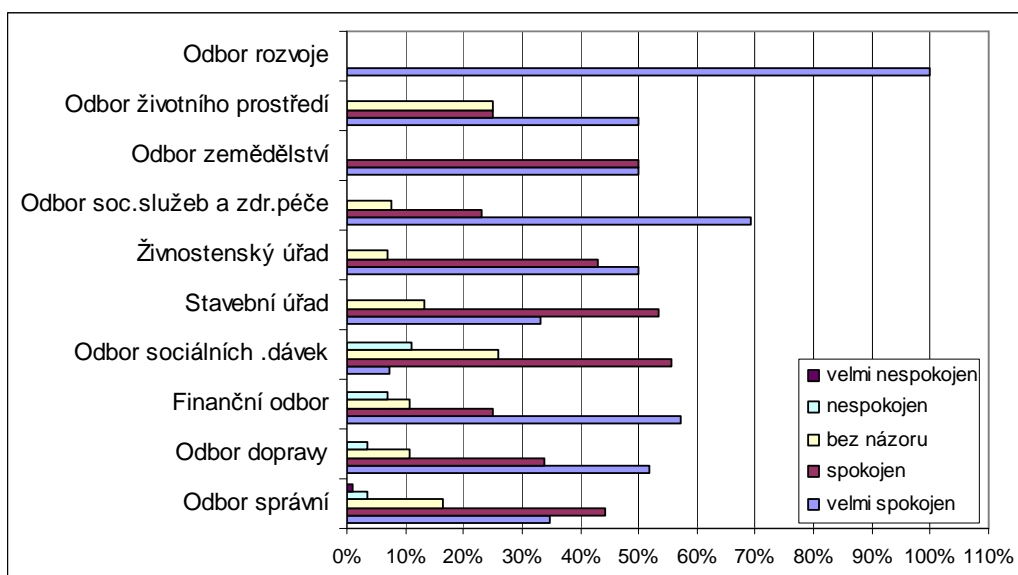
U této otázky nemohu test závislosti použít, protože v tabulce je hodnota nula, v takovém případě není vhodné použít chitest.

Tab. 22. Hodnocení prostředí podle jednotlivých odborů

Hodnocení	velmi spokojen		spokojen		bez názoru		nespokojen		velmi nespokojen	
	Absolutní četnost	Relativní četnost	Absolutní četnost	Relativní četnost	Absolutní četnost	Relativní četnost	Absolutní četnost	Relativní četnost	Absolutní četnost	Relativní četnost
Odbor správní	30	34,9	38	44,2	14	16,3	3	3,5	1	1,1
Odbor dopravy	29	51,8	19	33,9	6	10,7	2	3,6	0	0
Finanční odbor	16	57,2	7	25	3	10,7	2	7,1	0	0
Odbor soc.dávek	2	7,4	15	55,6	7	25,9	3	11,1	0	0
Stavební úřad	5	33,3	8	53,3	2	13,4	0	0	0	0
Živnostenský úřad	7	50	6	42,9	1	7,1	0	0	0	0
Odbor soc.služeb	9	69,2	3	23,1	1	7,7	0	0	0	0
Odbor zemědělství	3	50	3	50	0	0	0	0	0	0
Odbor ŽP	2	50	1	25	1	25	0	0	0	0
Odbor rozvoje	3	100	0	0	0	0	0	0	0	0

Zdroj: vlastní dotazníkové šetření – Bartlová Z.

Nejlépe hodnotili klienti prostředí na Odboru rozvoje, 100% klientů hodnotilo prostředí známkou číslo jedna (3 z 3), následuje Odbor sociálních služeb a zdravotní péče - 92,9% (12 z 13) a Odbor obecní živnostenský úřad - 92,9% klientů (13 z 14) hodnotilo kladně známkou číslo jedna nebo dvě. Nejvíce jsou nespokojeni s prostředím na Odboru sociálních dávek, 11,1% hodnotilo negativně (3 z 27).



Obr. 31. Hodnocení prostředí podle jednotlivých odborů

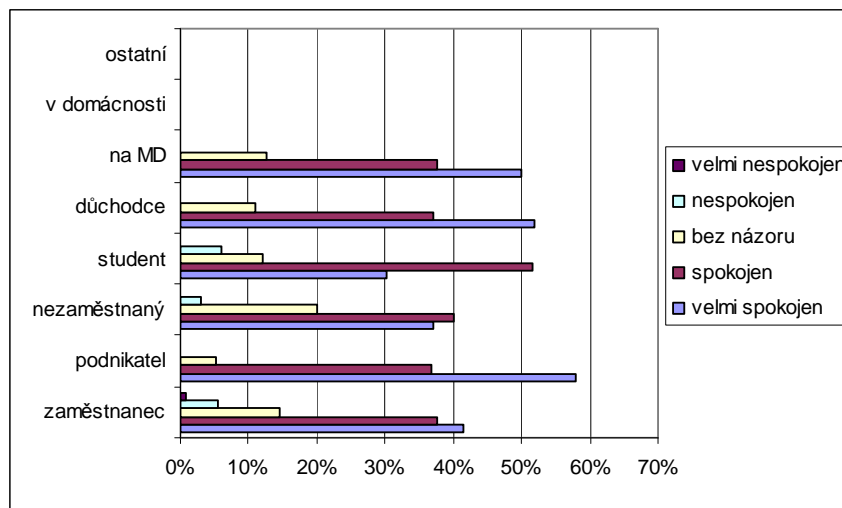
Zdroj: vlastní dotazníkové šetření – Bartlová Z.

Tab. 23. Hodnocení prostředí podle statutu

Absolutní četnost								
Hodnocení	zaměstnanec	podnikatel	nezaměstnaný	student	důchodce	na MD	v domácnosti	ostatní
velmi spokojen	54	11	13	10	14	4	0	0
spokojen	49	7	14	17	10	3	0	0
bez názoru	19	1	7	4	3	1	0	0
nespokojen	7	0	1	2	0	0	0	0
velmi nespokojen	1	0	0	0	0	0	0	0
Celkem	130	19	35	33	27	8	0	0
Relativní četnost								
Hodnocení	zaměstnanec	podnikatel	nezaměstnaný	student	důchodce	na MD	v domácnosti	ostatní
velmi spokojen	41,5	57,9	37,1	30,3	51,9	50	0	0
spokojen	37,7	36,8	40	51,5	37	37,5	0	0
bez názoru	14,6	5,3	20	12,1	11,1	12,5	0	0
nespokojen	5,4	0	2,9	6,1	0	0	0	0
velmi nespokojen	0,8	0	0	0	0	0	0	0
Celkem	100	100	100	100	100	100	0,0	0,0

Zdroj: vlastní dotazníkové šetření – Bartlová Z.

Nejlépe hodnotili – myšleno známkou jedna nebo dvě prostředí podnikatelé - 94,7%, tzn. 18 z 19), následují důchodci (88,9%, 24 z 27). Negativně hodnotili nejvíce studenti - 6,1%, 2 z 33) a zaměstnanci ( 6,2%, 8 z 130).



Obr. 32. Hodnocení prostředí podle statutu

Zdroj: vlastní dotazníkové šetření

### *Shrnutí výsledků šetření spokojenosti s prostředím při poskytování služby – vlastní komentář*

Občané celkově hodnotí prostředí velmi dobře, nejčastěji se v odpovědích objevovalo hodnocení spokojen nebo velmi spokojen. Z to plyne, že průměrné hodnocení je vyjádřeno známkou 1,81, což je výborný výsledek. Když se podíváme na hodnocení z hlediska procent, tak 81,8% klientů (206 z 252) hodnotilo kladně, 13,8% nebylo ani spokojených ani nespokojených a 4,4% klientů hodnotilo negativně známkou čtyři nebo pět.

Dále jsem analyzovala spokojenost z hlediska věkových skupin, dosaženého vzdělání, podle pohlaví, navštívených odborů a z pohledu statutu.

Z pohledu věkových skupin nebyly při hodnocení žádné výrazné odlišnosti. Nejlépe hodnotili občané ve věku 18 a méně – 92%, tzn. 11 z 12 dalo známku jedna nebo dvě. Nejhorší hodnocení dávali občané ve věku 46 – 60 let.

Nejlepšího hodnocení podle vzdělanostní úrovně dosáhli vysokoškoláci – 85%, tzn. 58 z 68 hodnotilo prostředí odborů kladně. Ovšem i z tohoto hlediska nebyli žádné větší rozdíly, především co se týká negativních známek, kterých bylo 4-5% téměř ve všech skupinách.

Muži hodnotili opět i prostředí lépe než ženy. Kladně hodnotilo 88,5% mužů, tzn. 116 z 130 a 74,6% žen, tzn. 91 z 122. U negativních odpovědí byl výraznější rozdíl. 8,2% žen dalo známku čtyři nebo pět a pouze 0,7% mužů, tzn. 1 z 130 dal známku číslo čtyři, z mužů nedal nikdo známku pět.

Občané jsou 100% spokojeni s prostředím na Odboru rozvoje. Těsně následuje Odbor sociálních služeb a Odbor obecní živnostenský úřad. Prostředí se občanům nejvíce nelíbí na Odboru sociálních dávek.

Nejlépe hodnotili – myšleno známkou jedna nebo dvě, prostředí podnikatelé (94,7%, tzn. 18 z 19), následují důchodci (88,9%, tzn. 24 z 27). Negativně hodnotili nejvíce studenti, 6,1%, tzn. 2 z 33 a zaměstnanci (6,2%, 8 z 130).

#### 4.2.4 Analýza spokojenosti s informačním navigačním systémem města

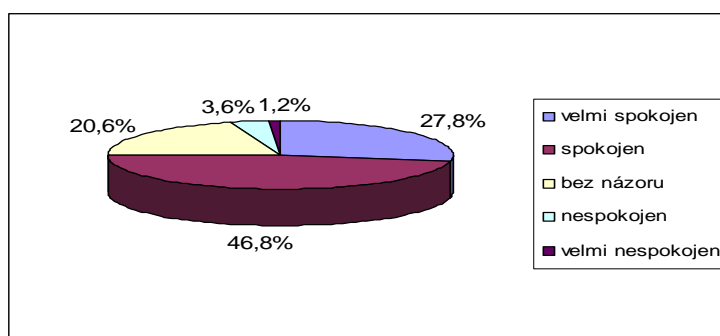
V pořadí čtvrtá zjišťovací otázka zkoumala spokojenost s informačním navigačním systémem Magistrátu města Přerov – myšleno např. označení budov, orientace v budovách apod. Tato otázka získala průměrnou známku 2,04, zatím nejhorší známku v porovnání s předchozími otázkami. Následující tabulka ukazuje přehled hodnocení, absolutní a relativní četnost.

Tab. 24. Celkové hodnocení informačního navigačního systému

Hodnocení	Absolutní četnost	Relativní četnost (%)
velmi spokojen	70	27,8
spokojen	118	46,8
bez názoru	52	20,6
nespokojen	9	3,6
velmi nespokojen	3	1,2
Celkem	252	100

Zdroj: vlastní dotazníkové šetření – Bartlová Z.

Informační navigační systém hodnotilo kladně necelých 80% klientů – z toho 47% občanů bylo spokojených a 28% dokonce velmi spokojených. Celkem velké množství klientů cca 27% neumělo na otázku odpovědět, nebyli ani spokojeni ani nespokojeni. Pouze necelých 5% hodnotilo informační navigační systém magistrátu negativně – byli buď nespokojeni nebo velmi nespokojeni.



Obr. 33. Hodnocení informačního navigačního systému

Zdroj: vlastní dotazníkové šetření – Bartlová Z.

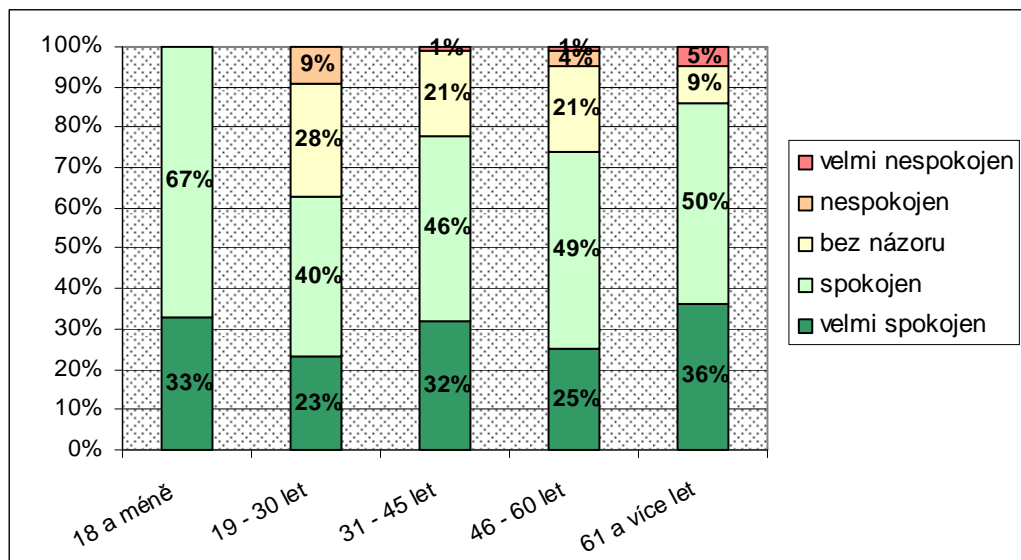
Podle způsobu hodnocení hodnotili občané při osobním rozhovoru opět lépe než při elektronickém šetření. Při osobním kontaktu s respondenty hodnotili tuto otázku průměrnou známkou 1,86 a při elektronickém zaslání dotazníku průměrnou známkou 2,30.

Tab. 25. Hodnocení informačního systému podle věkových skupin

Hodnocení	18 a méně		19 - 30 let		31 - 45 let		46 - 60 let		61 a více let	
	Absolutní četnost	Relativní četnost	Absolutní četnost	Relativní četnost	Absolutní četnost	Relativní četnost	Absolutní četnost	Relativní četnost	Absolutní četnost	Relativní četnost
velmi spokojen	4	33	16	23	24	32	18	25	8	36
spokojen	8	67	28	40	35	46	36	49	11	50
bez názoru	0	0	19	28	16	21	15	21	2	9
nespokojen	0	0	6	9	0	0	3	4	0	0
velmi nespokojen	0	0	0	0	1	1	1	1	1	5
<b>Celkem</b>	<b>12</b>	<b>100</b>	<b>69</b>	<b>100</b>	<b>76</b>	<b>100</b>	<b>73</b>	<b>100</b>	<b>22</b>	<b>100</b>

Zdroj: vlastní dotazníkové šetření – Bartlová Z.

**Podle věkových skupin** hodnotili nejlépe tuto otázku občané ve věku 18 a méně, 67%, tzn. 8 z 12 jich bylo spokojených a 33% (4 z 12) velmi spokojených. Z toho vyplývá, že všichni z této věkové skupiny hodnotili známkou jedna nebo dvě, nikdo nebyl nespokojený. Naopak nejhůře hodnotili informační navigační systém občané ve věkové skupině 19-30 let, 9% (6 z 69) jich nebylo spokojených a 28% (19 z 69) nevědělo, jak na otázku odpovědět. Velmi nespokojeno bylo 5% vysokoškoláků (1 z 22).



Obr. 34. Hodnocení informačního systému podle věkových skupin

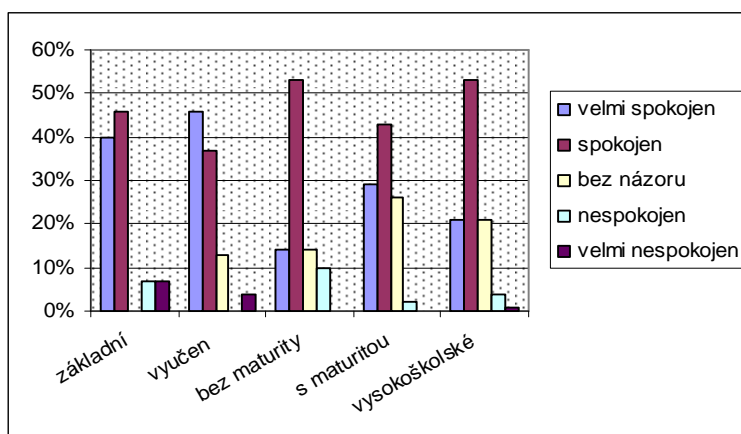
Zdroj: vlastní dotazníkové šetření - Bartlová Z.

Tab. 26. Hodnocení informačního systému podle vzdělání

Hodnocení	nevyučen		vyučen		bez maturity		s maturitou		vysokoškolské	
	Absolutní četnost	Relativní četnost	Absolutní četnost	Relativní četnost	Absolutní četnost	Relativní četnost	Absolutní četnost	Relativní četnost	Absolutní četnost	Relativní četnost
velmi spokojen	6	40	11	46	3	14	36	29	14	21
spokojen	7	46	9	37	13	62	53	43	36	53
bez názoru	0	0	3	13	3	14	32	26	3	21
nespokojen	1	7	0	0	2	10	3	2	1	4
velmi nespokojen	1	7	1	4	0	0	0	0	0	1
Celkem	15	100	24	100	21	100	124	100	68	100

Zdroj: vlastní dotazníkové šetření –Bartlová Z.

**Z hlediska vzdělanostní úrovně** hodnotilo informační navigační systém kladně známkou jedna nebo dvě 86% občanů se základním vzděláním , tzn. 3 z 15, 83% občanů s vyučením, tzn. 20 z 24, 76% občanů s učilištěm bez maturity (16 z 21), 74% vysokoškoláků (50 z 68) a 72% (89 z 124) občanů s maturitou. Nejvíce nespokojeni, kteří hodnotili známkou čtyři nebo pět, byli občané se základním vzděláním - 14 % (2 z 15), následují občané s učilištěm bez maturity – 10% ( 2 z 21), vysokoškoláci – 5% (4 z 68) a občané s maturitou – 2%, tzn. 3 z 124. Odpovědi i z pohledu vzdělanostní úrovně jsou velmi vyrovnané.



Obr. 35. Hodnocení informačního systému podle vzdělání

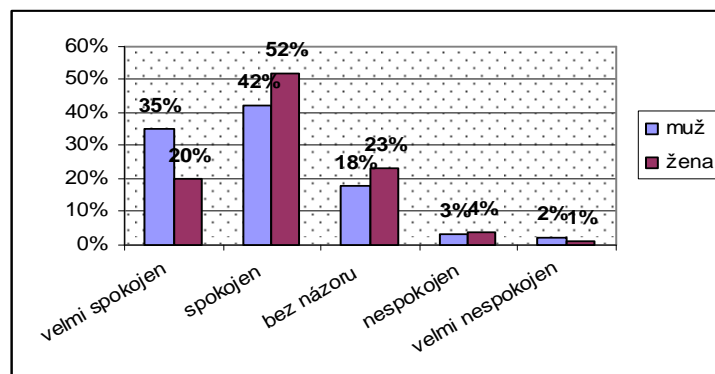
Zdroj: vlastní dotazníkové šetření – Bartlová Z.

Tab. 27. Hodnocení informačního systému podle pohlaví

Hodnocení	Muž		Žena	
	Absolutní četnost	Relativní četnost	Absolutní četnost	Relativní četnost
velmi spokojen	46	35	24	20
spokojen	54	42	64	52
bez názoru	24	18	18	23
nespokojen	4	3	5	4
velmi nespokojen	2	2	1	1
Celkem	130	100	122	100

Zdroj: vlastní dotazníkové šetření – Bartlová Z.

Informační navigační systém magistrátu hodnotilo kladně 77 % mužů (100 z 130) a 72% žen (88 z 122). To znamená, že opět muži hodnotili o něco lépe než ženy. Co se týká záporných známek byli na tom muži i ženy stejně. 5% mužů i žen dalo při hodnocení informačního navigačního systému známku čtyři nebo pět. 18% mužů, tzn. 24 z 130 a 23% žen, tzn. 18 z 122 neumělo na tuto otázku odpovědět, dali známku číslo tři.



Obr. 36. Hodnocení informačního systému podle pohlaví

Zdroj: vlastní dotazníkové šetření – Bartlová Z.

### Test závislosti – zda druh pohlaví má vliv na odpovědi dotazovaných

2,7087	2,8862
0,7754	0,8261
0,2505	0,2670
0,0883	0,0939
0,4210	0,1397

Celkem dostáváme  $\chi^2 = 0,085667$ . Dostaneme-li  $\chi^2 \geq \chi^2_{(r-1)(s-1)}(\alpha)$ , zamítáme hypotézu nezávislosti na hladině, která je rovna  $\alpha(0,05)$ . V tomto případě dostáváme hodnotu pravděpodobnosti 91,4. Hodnota překračuje hodnotu testovaného kritéria, z toho vyplývá, že hypotézu o nezávislosti náhodných veličin nezamítáme, náhodné veličiny jsou **nezávislé**. Volba odpovědí nezávisí na pohlaví odpovídajících

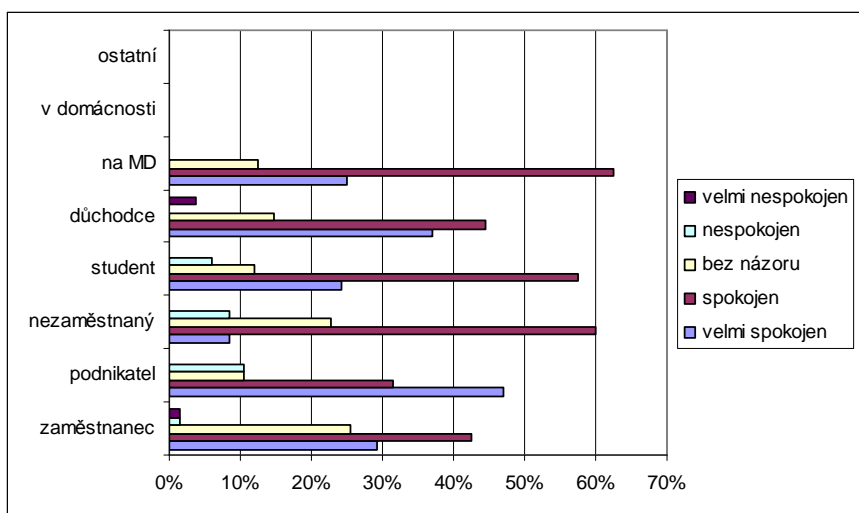


Tab. 28. Hodnocení informačního systému podle statutu

Absolutní četnost								
Hodnocení	zaměstnanec	podnikatel	nezaměstnaný	student	důchodce	na MD	v domácnosti	ostatní
velmi spokojen	38	9	3	8	10	2	0	0
spokojen	55	6	21	19	12	5	0	0
bez názoru	33	2	8	4	4	1	0	0
nespokojen	2	2	3	2	0	0	0	0
velmi nespokojen	2	0	0	0	1	0	0	0
Celkem	130	19	35	33	27	8	0	0
Relativní četnost								
Hodnocení	zaměstnanec	podnikatel	nezaměstnaný	student	důchodce	na MD	v domácnosti	ostatní
velmi spokojen	29,2	47,4	8,6	24,2	37,0	25	0,0	0,0
spokojen	42,4	31,6	60,0	57,6	44,5	62,5	0,0	0,0
bez názoru	25,4	10,5	22,8	12,1	14,8	12,5	0,0	0,0
nespokojen	1,5	10,5	8,6	6,1	0,0	0,0	0,0	0,0
velmi nespokojen	1,5	0,0	0,0	0,0	3,7	0,0	0,0	0,0
Celkem	100	100	100	100	100	100	0,0	0,0

Zdroj: vlastní dotazníkové šetření – Bartlová Z.

Nejvíce spokojeni s informačním navigačním systémem magistrátu jsou klienti na mateřské dovolené – 87,5% (7 z 8) dalo známku jedna nebo dvě, za nimi následují studenti – 81,8% (27 z 33) a důchodci – 81,5% (22 z 27). Dále jsou to podnikatelé – 79% (15 z 19) a zaměstnanci – 71,6% (93 z 130). Nejvíce nespokojeni s touto otázkou jsou podnikatelé – 10,5% (2 z 19) a nezaměstnaní 8,6% (3 z 35).



Obr. 37. Hodnocení informačního systému magistrátu podle statutu

Zdroj: vlastní dotazníkové šetření – Bartlová Z.

### *Shrnutí výsledků šetření spokojenosti s informačním navigačním systémem magistrátu- vlastní komentář*

Informační navigační systém byl hodnocen průměrnou známkou 2,04, což značí spokojenost klientů. Celkově jsou občané spokojeni, 80% klientů hodnotilo kladně známkou číslo jedna nebo dva. Každý čtvrtý klient nevěděl, jak na má na tuto otázku odpovědět, hodnotil známkou číslo tři, což vyjadřuje ani spokojen, ani nespokojen. 5% klientů je s informačním systémem nespokojených.

Dále jsme tuto otázku hodnotili z hlediska věkových skupin, podle dosaženého vzdělání, pohlaví a statutu klienta.

- Podle věkových skupin hodnotili nejlépe občané ve věku 18 a méně, všichni byli spokojeni až velmi spokojeni, nevidí žádný problém s informačním navigačním systémem. Nejvíce kritičtí byli občané ve věku 19 – 30 let ( 9%, 6 z 69).
- Z hlediska dosaženého vzdělání hodnotily všechny skupiny velmi vyrovnaně. Občané se základním vzdělání hodnotili nejvíce negativně – 14% (2 z 15) , následují je občané s učilištěm bez maturity – 10% (2 z 21).
- Podle pohlaví to byli opět muži, kteří byli více spokojeni. Ovšem jen s minimálními rozdíly, tato otázka byla hodnocena téměř shodně. Negativní odpovědi byli u 5% mužů i žen a kladné odpovědi byli u 77% mužů (100 z 130) a 72% žen (88 z 122).
- Když budeme analyzovat podle statutu klientů, nejlépe hodnotili informační navigační systém klienti na mateřské dovolené – 87,5% tzn. 7 z 8 dalo kladné hodnocení. Podnikatelé (10,5%, 2 z 19) byli naopak nejvíce nespokojeni.

#### 4.2.5 Analýza spokojenosti s umístěním jednotlivých odborů magistrátu na více místech v rámci města

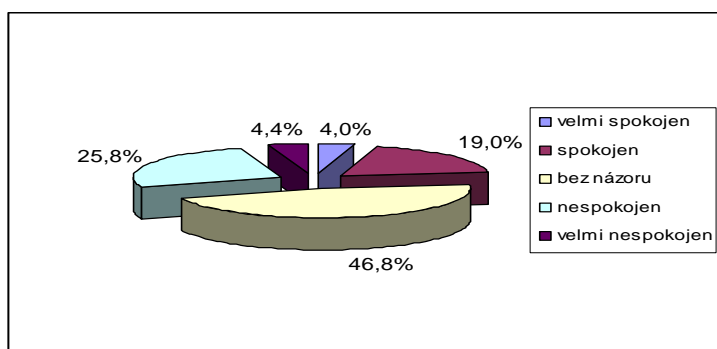
V páté otázce jsme zjišťovali, jak klienti hodnotí umístění jednotlivých odborů přerovského magistrátu na více místech v rámci města. Občané ohodnotili tuto otázku průměrnou známkou 3,08. Z toho vyplývá, že občané většinou nevědí, jak na otázku odpovědět, nejsou ani spokojeni ani nespokojeni. V porovnání s ostatními otázkami je to zatím nejhorší průměrná známka. V následující tabulce je přehled hodnocení jako absolutní a relativní četnost.

Tab. 29. Celkové hodnocení umístění odborů magistrátu

Hodnocení	Absolutní četnost	Relativní četnost (%)
velmi spokojen	10	4,0
spokojen	48	19,0
bez názoru	118	46,8
nespokojen	65	25,8
velmi nespokojen	11	4,4
Celkem	252	100

Zdroj: vlastní dotazníkové šetření – Bartlová Z.

Nejvíce občanů, necelých 47% (tzn. 118 ob.) hodnotilo tuto otázku známkou číslo tři. Je to známka, která vyjadřuje střed z možností hodnocení, tedy že občané buď nevěděli, jak na otázku odpovědět nebo nebyli ani spokojeni ani nespokojeni. Každý čtvrtý klient byl s umístěním odborů na více místech v rámci města nespokojen, jedenáct klientů (4,4%) hodnotilo známkou číslo pět. Relativně málo klientů ohodnotilo kladně tuto otázku, 23% občanů je spokojeno nebo velmi spokojeno se stávajícím rozmístěním jednotlivých odborů.



Obr. 38. Hodnocení umístění odborů magistrátu

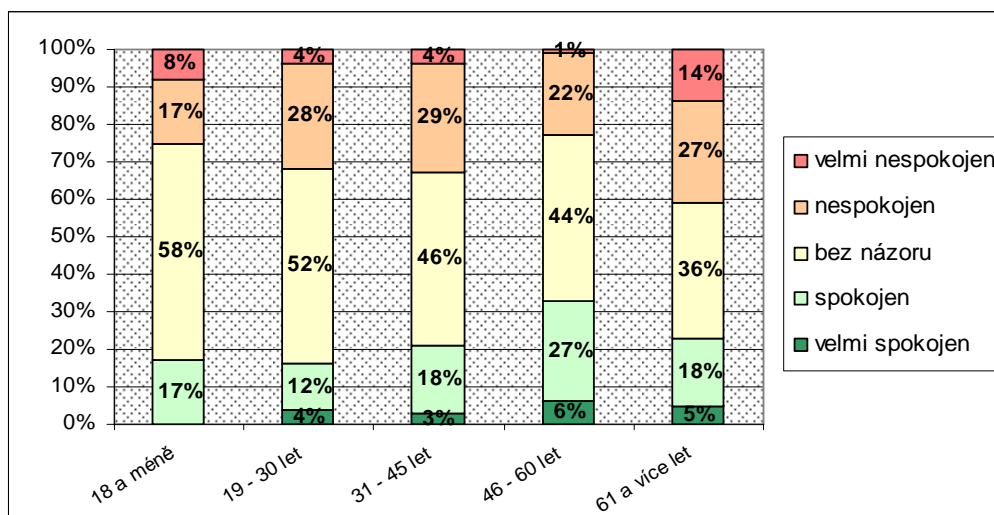
Zdroj: vlastní dotazníkové šetření – Bartlová Z.

Tab. 30. Hodnocení umístění odborů podle věkových skupin

Hodnocení	18 a méně		19 - 30 let		31 - 45 let		46 - 60 let		61 a více let	
	Absolutní četnost	Relativní četnost	Absolutní četnost	Relativní četnost	Absolutní četnost	Relativní četnost	Absolutní četnost	Relativní četnost	Absolutní četnost	Relativní četnost
velmi spokojen	0	0	3	4	2	3	4	6	1	5
Spokojen	2	17	8	12	14	18	20	27	4	18
bez názoru	7	58	36	52	35	46	32	44	8	36
nespokojen	2	17	19	28	22	29	16	22	6	27
velmi nespokojen	1	8	3	4	3	4	1	1	3	14
<b>Celkem</b>	<b>12</b>	<b>100</b>	<b>69</b>	<b>100</b>	<b>76</b>	<b>100</b>	<b>73</b>	<b>100</b>	<b>22</b>	<b>100</b>

Zdroj: vlastní dotazníkové šetření – Bartlová Z.

**Z hlediska věkových skupin** bylo hodnocení umístění jednotlivých odborů magistrátu na více místech opět velmi vyrovnané. Ve všech věkových skupinách byla nejčastější odpověď známka tři, tzn. respondenti nebyli ani spokojeni, ani nespokojeni, nevěděli, jak odpovědět. Nejvíce byli nespokojeni nejstarší občané ve věku 61 a více, 41% z nich (9 z 22) hodnotilo známkou čtyři nebo pět. Je to pochopitelné, jelikož především starším občanům, kteří se například hůře pohybují, by vyhovovalo umístění odborů v jedné budově. Nejlépe hodnotili tuto otázku klienti ve věkové skupině 46 – 60 let, 33% z nich odpovídalo známkou jedna nebo dvě.



Obr. 39. Hodnocení umístění odborů podle věkových skupin

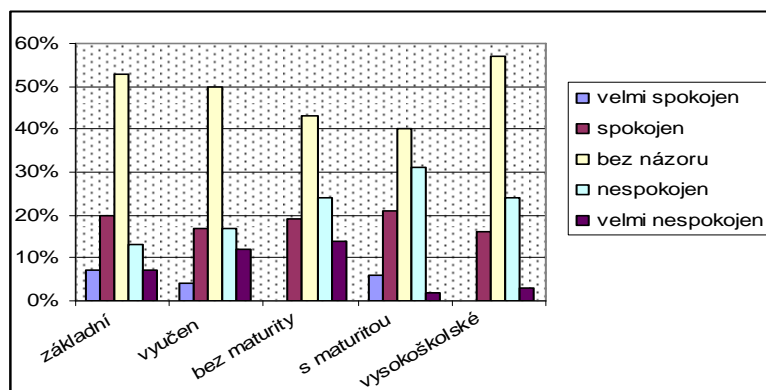
Zdroj: vlastní dotazníkové šetření – Bartlová Z.

Tab. 31. Hodnocení umístění odborů podle dosaženého vzdělání

Hodnocení	nevyučen		vyučen		bez maturity		s maturitou		vysokoškolské	
	Absolutní četnost	Relativní četnost	Absolutní četnost	Relativní četnost	Absolutní četnost	Relativní četnost	Absolutní četnost	Relativní četnost	Absolutní četnost	Relativní četnost
velmi spokojen	1	7	1	4	0	0	8	6	0	0
Spokojen	3	20	4	17	4	19	26	21	11	16
bez názoru	8	53	12	50	9	43	50	40	39	57
nespokojen	2	13	4	17	5	24	38	31	16	24
velmi nespokojen	1	7	3	12	3	14	2	2	2	3
Celkem	15	100	24	100	21	100	124	100	68	100

Zdroj: vlastní dotazníkové šetření – Bartlová Z.

**Podle nejvyššího dosaženého vzdělání** hodnotilo umístění jednotlivých odborů na více místech kladně známkou jedna nebo dvě 27% občanů se základním vzděláním (4 z 15), také 27% občanů s maturitou (34 z 124). Následovali s 21% občané s vyučením (5 z 24), 19% občanů s učilištěm bez maturity a 16% vysokoškoláků (11 z 68). Nejvíce byli nespokojeni s umístěním odborů občané s učilištěm bez maturity – 38% (8 z 21), následovali občané s maturitou - 33% (40 z 124), občané s vyučením – 29% (7 z 24), vysokoškoláci – 27% (18 z 68) a občané se základním vzděláním – 20% (3 z 15). Odpovědi byly velmi vyrovnané, nejvíce respondenti hodnotili známku tři, tzn. ani spokojen ani nespokojen.



Obr. 40. Hodnocení podle dosaženého vzdělání

Zdroj: vlastní dotazníkové šetření – Bartlová Z.

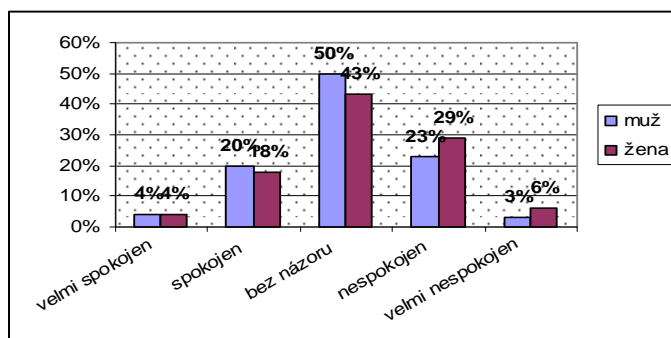
U čtvrté otázky hodnotili občané při osobním rozhovoru průměrnou známkou 2,84 a elektronickou formou průměrnou známkou 3,43. Druhá skupina byla opět kritičtější než při vyplnění dotazníků formou osobního rozhovoru.

Tab. 32. Hodnocení umístění odborů podle pohlaví

Hodnocení	Muž		Žena	
	Absolutní četnost	Relativní četnost	Absolutní četnost	Relativní četnost
velmi spokojen	5	3,8	5	4,1
spokojen	26	20,0	22	18,0
bez názoru	65	50,0	53	43,4
nespokojen	30	23,1	35	28,7
velmi nespokojen	4	3,1	7	5,8
Celkem	130	100	122	100

Zdroj: vlastní dotazníkové šetření – Bartlová Z.

Při hodnocení umístění jednotlivých odborů na více místech v rámci města hodnotili ženy i muži velmi vyrovnaně. Nejčastěji odpovídali známkou číslo tři, tzn. že nejsou ani spokojeni, ani nespokojeni. U mužů to bylo 50% (65 z 130) a u žen 43,4% (53 z 122). Více jsou nespokojeny ženy - 34,5% žen (42 z 122) a 26,2% mužů (34 z 130). U kladných odpovědí to bylo téměř stejné, 23,8% mužů (31 z 130) a 22,1% žen (27 z 122) bylo s umístěním odborů spokojených.



Obr. 41. Hodnocení umístění odborů podle pohlaví

Zdroj: vlastní dotazníkové šetření – Bartlová Z.

### Test závislosti – zda druh pohlaví má vliv na odpovědi dotazovaných

0,0050	0,0053
0,0621	0,0662
0,2802	0,2986
0,3716	0,3960
0,4919	0,5232

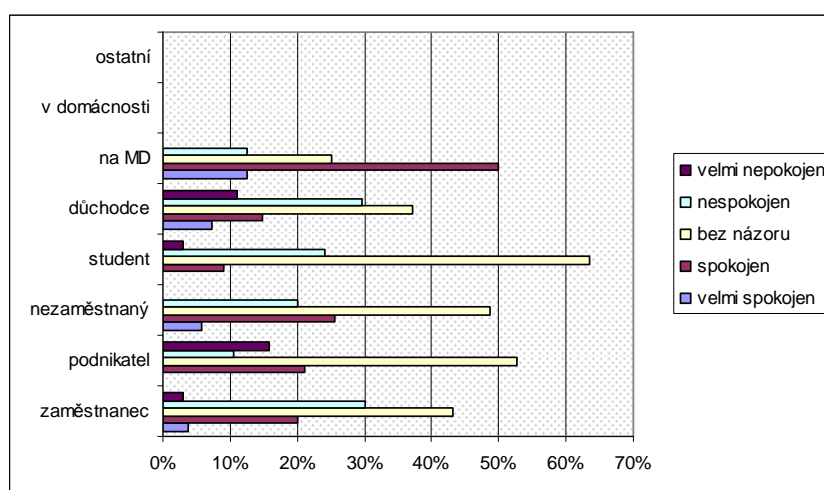
Celkem dostáváme  $\chi^2 = 0,644635$ . Dostaneme-li  $\chi^2 \geq \chi^2_{(r-1)(s-1)}(\alpha)$ , zamítáme hypotézu nezávislosti na hladině, která je rovna  $\alpha = 0,05$ . V tomto případě dostáváme hodnotu pravděpodobnosti 35,6. Hodnota překračuje hodnotu testovaného kritéria, z toho vyplývá, že hypotézu o nezávislosti náhodných veličin nezamítáme, náhodné veličiny jsou **nezávislé**. Volba odpovědí nezávisí na pohlaví odpovídajících.

Tab. 33. Hodnocení umístění odborů podle statutu klientů

Absolutní četnost								
Hodnocení	zaměstnanec	podnikatel	Nezaměstnaný	student	důchodce	na MD	v domácnosti	ostatní
velmi spokojen	5	0	2	0	2	1	0	0
spokojen	26	4	9	3	4	4	0	0
bez názoru	56	10	17	21	10	2	0	0
nespokojen	39	2	7	8	8	1	0	0
velmi nespokojen	4	3	0	1	3	0	0	0
Celkem	130	19	35	33	27	8	0	0
Relativní četnost								
Hodnocení	zaměstnanec	podnikatel	Nezaměstnaný	student	důchodce	na MD	v domácnosti	ostatní
velmi spokojen	3,8	0,0	5,7	0,0	7,4	12,5	0,0	0,0
spokojen	20,0	21,1	25,7	9,1	14,8	50,0	0,0	0,0
bez názoru	43,1	52,6	48,6	63,6	37,1	25,0	0,0	0,0
nespokojen	30,0	10,5	20,0	24,2	29,6	12,5	0,0	0,0
velmi nespokojen	3,1	15,8	0,0	3,1	11,1	0,0	0,0	0,0
Celkem	100	100	100	100	100	100	0,0	0,0

Zdroj: vlastní dotazníkové šetření – Bartlová Z.

Umístění jednotlivých odborů na více místech v rámci města hodnotili všichni klienti kromě občanů na mateřské dovolené nejvíce známkou číslo tři, tzn. že nejsou ani spokojeni, ani nespokojeni. Nejvíce jsou spokojeni klienti na mateřské dovolené, 62,5% (5 z 8) hodnotilo kladně známkou jedna nebo dvě. Pak to byli nezaměstnaní, 31,4% (11 z 35). Nejvíce vadí umístění odborů na více místech důchodcům, 40,7% hodnotilo záporně, následují je zaměstnanci (33,1%, 43 z 130) a studenti (27,3%, 9 z 33).



Obr. 42. Hodnocení umístění odborů podle statutu

Zdroj: vlastní dotazníkové šetření – Bartlová Z.

### *Shrnutí výsledků šetření spokojenosti s umístěním jednotlivých odborů na více místech rámci města – vlastní komentář*

Umístění různých odborů na více místech v rámci města hodnotili občané průměrnou známkou 3,08. To znamená, že s touto oblastí nejsou ani spokojeni, ani nespokojeni. Je to zároveň nejhorší průměrná známka z výše uvedených otázek. Spokojených občanů s touto otázkou bylo 23% (58 z 252), každý čtvrtý občan je s nespokojený. Ostatní hodnotili známkou číslo tři, což byla nejčastější známka.

Dále byla analyzována tato otázka z následujících hledisek: podle věkových skupin, dosaženého vzdělání, podle pohlaví a statutu klientů.

- Z pohledu věkových skupin hodnotili nejhůře umístění odborů na více místech nejstarší občané ve věku 61 let a více – 41%, tzn. 9 z 22 hodnotilo negativně známkou čtyři nebo pět. Je to odpovídající výsledek, jelikož pro starší občany může fyzicky náročné vyřizovat věci na více místech v rámci města, chápu, že především oni by upřednostnili umístění odborů buď v jedné budově nebo alespoň blízko sebe. Nejlepší hodnocení u této otázky dávali klienti ve věkové skupině 46 – 60 let (33% z nich).
- Z hlediska nejvyššího dosaženého vzdělání nebyly žádné výrazné rozdíly. Nemůžeme říct, že by občané podle vzdělání hodnotili výrazně odlišně. Pro upřesnění nejlépe hodnotili občané s maturitou 27%, tzn. 34 z 124 a se základním vzděláním 27%, tzn. 4 z 15, nejhůře hodnotili občané bez maturity – 38% (8 z 21) a občané s maturitou – 33% (40 z 124).
- Podle pohlaví hodnotili podobně muži i ženy. U mužů bylo 50% (65 z 130) spokojených a 26,2% (34 z 130) nespokojených. Ženy byly z 43,4% spokojeny (53 z 122) a z 34,5% (42 z 122) nespokojeny. Opět poněkud více byly kritické ženy.
- Nejlépe hodnotili umístění odborů klienti na mateřské dovolené - 62,5% (5 z 8), dali známku jedna nebo dvě, ovšem mají velmi malé zastoupení v porovnání se zaměstnanci, nezaměstnanými, důchodci, studenty i podnikateli. Nejvíce vadí umístění odborů na více místech důchodcům, 40,7% hodnotilo záporně, což souvisí s jejich věkem. Někteří mohou mít již fyzický problém a proto by byli raději, kdyby odbory byly blízko sebe.



#### 4.2.6 Analýza komunikace magistrátu s veřejností o svých plánech a záměrech

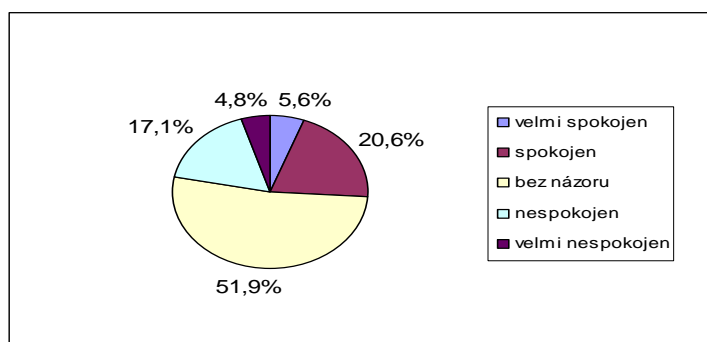
Poslední šestou otázkou se zjišťovalo, jak občané hodnotí komunikaci magistrátu s veřejností o jeho plánech a záměrech, zda je podle nich komunikace dostatečná. Průměrná známka u této otázky byla 2,95, což vyjadřuje podobně jako u předchozí otázky týkající se umístění odborů, že občané nejsou ani spokojeni, ani nespokojeni. Nemají na tuto otázku názor, nevědí, jak na ni odpovědět. Z toho vyplývá, že bychom se měli zaměřit na zlepšení komunikace s veřejností. Poslední dvě otázky byly občany nejhůře hodnoceny.

Tab. 34. Celkové hodnocení komunikace magistrátu s veřejností

Hodnocení	Absolutní četnost	Relativní četnost (%)
velmi spokojen	14	5,6
spokojen	52	20,6
bez názoru	131	51,9
nespokojen	43	17,1
velmi nespokojen	12	4,8
Celkem	252	100,0

Zdroj: vlastní dotazníkové šetření – Bartlová Z.

I v této otázce bylo nejvíce klientů 51,9%, tzn. 131 bez názoru, nebyli ani spokojeni, ani nespokojeni s mírou komunikace magistrátu s veřejností o svých plánech a záměrech. Přibližně stejné procento klientů bylo spokojeno s touto otázkou, celých 20,6%. Naopak nespokojeno bylo 17,1%. Opět téměř stejné procento klientů odpovědělo protikladně – 5,6% občanů bylo velmi spokojeno a 4,8% naopak velmi nespokojeno.



Obr. 43. Hodnocení komunikace magistrátu s veřejností

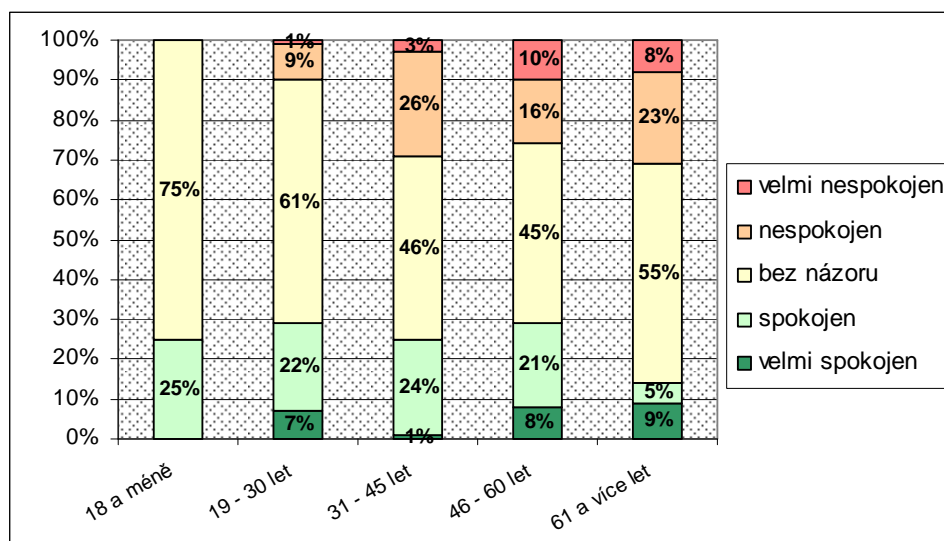
Zdroj: vlastní dotazníkové šetření – Bartlová Z.

Tab. 35. Hodnocení komunikace magistrátu s veřejností podle věkových skupin

Hodnocení	18 a méně		19 - 30 let		31 - 45 let		46 - 60 let		61 a více let	
	Absolutní četnost	Relativní četnost	Absolutní četnost	Relativní četnost	Absolutní četnost	Relativní četnost	Absolutní četnost	Relativní četnost	Absolutní četnost	Relativní četnost
velmi spokojen	0	0	5	7	1	1	6	8	2	9
spokojen	3	25	15	22	18	24	15	21	1	5
bez názoru	9	75	42	61	35	46	33	45	12	55
nespokojen	0	0	6	9	20	26	12	16	5	23
velmi nespokojen	0	0	1	1	2	3	7	10	2	8
Celkem	12	100	69	100	76	100	73	100	22	100

Zdroj: vlastní dotazníkové šetření – Bartlová Z.

I u této otázky jsou odpovědi z **pohledu věkových skupin** velmi podobné. Je zajímavé zmínit, že mladí občané ve věku 18 a méně ze  $\frac{3}{4}$  neměli na tuto otázku názor (9 z 12). Ovšem i následující věková skupina 19 - 30 let z 61% (42 z 69) nevěděla, jak odpovědět. Nejstarší občané ve věku 61 a více let hodnotili komunikaci magistrátu s veřejností nejhorší, 31 % z nich bylo nespokojeno nebo velmi nespokojeno. Následuje věková skupina 31 – 45 let s 29% (22 z 76), věková skupina 46 – 60 let s 26% ( 9 z 73) a věková skupina 19 – 30 let s 10% (7 z 69). Mladí občané ve věku 18 let a méně hodnotili pouze kladně - 25%, tzn. 3 z 12 nebo neuměli na otázku odpovědět (9 z 12).



Obr. 44. Hodnocení komunikace magistrátu podle věkových skupin

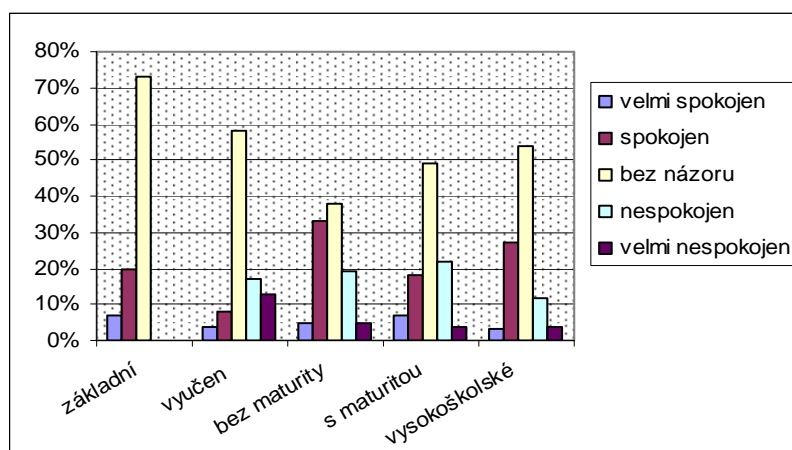
Zdroj: vlastní dotazníkové šetření – Bartlová Z.

Tab. 36. Hodnocení komunikace magistrátu s veřejností podle dosaženého vzdělání

Hodnocení	nevyučen		vyučen		bez maturity		s maturitou		vysokoškolské	
	Absolutní četnost	Relativní četnost	Absolutní četnost	Relativní četnost	Absolutní četnost	Relativní četnost	Absolutní četnost	Relativní četnost	Absolutní četnost	Relativní četnost
velmi spokojen	1	7	1	4	1	5	9	7	2	3
spokojen	3	20	2	8	7	33	22	18	18	27
bez názoru	11	73	14	58	8	38	61	49	37	54
nespokojen	0	0	4	17	4	19	27	22	8	12
velmi nespokojen	0	0	3	13	1	5	5	4	3	4
Celkem	15	100	24	100	21	100	124	100	68	100

Zdroj: vlastní dotazníkové šetření – Bartlová Z.

**Z hlediska nejvyššího dosaženého vzdělání** hodnotilo komunikaci magistrátu s veřejností známkou jedna nebo dvě 38 % občanů s učilištěm bez maturity, tzn. 8 z 21, dále pak 30% vysokoškoláků, tzn. 20 z 68, 27% občanů se základním vzděláním, tzn. 4 z 15, 25% občanů s maturitou, tzn. 31 z 124 a 12% občanů s učilištěm bez maturity, tzn. 3 z 24. Nejvíce nespokojeni, co se týká komunikace magistrátu s veřejností, byli občasně s vyučením – 30% (7 z 24), následují občasně s maturitou – 26% (32 z 124), občasně s učilištěm bez maturity – 24% (5 z 21) a vysokoškoláci – 16% (11 z 68).



Obr. 45. Hodnocení podle dosaženého vzdělání

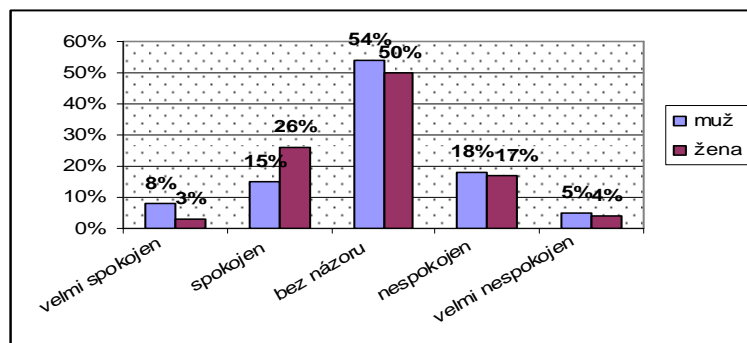
Zdroj: vlastní dotazníkové šetření – Bartlová Z.

Tab. 37. Hodnocení komunikace magistrátu podle pohlaví

Hodnocení	Muž		Žena	
	Absolutní četnost	Relativní četnost	Absolutní četnost	Relativní četnost
velmi spokojen	10	7,7	4	3,3
spokojen	20	15,4	32	26,2
bez názoru	70	53,8	61	50,0
nespokojen	23	17,7	20	16,4
velmi nespokojen	7	5,4	5	4,1
Celkem	130	100	122	100

Zdroj: vlastní dotazníkové šetření – Bartlová Z.

V porovnání s předchozími otázkami hodnotily nyní lépe ženy než muži. Komunikaci magistrátu s veřejností o svých plánech a záměrech hodnotilo kladně 29,5% žen (36 z 122) a 23,1% mužů (30 z 130). Co se týká negativních odpovědí, tak muži i ženy hodnotili vyrovnaně. 23,1% mužů (30 z 130) a 20,5 % žen (25 z 122) dali známku čtyři nebo pět. Největší počet mužů i žen u této otázky hodnotili známkou číslo tři, kolem 50%.



Obr. 46. Hodnocení komunikace magistrátu podle pohlaví

Zdroj: vlastní dotazníkové šetření – Bartlová Z.

### Test závislosti – zda druh pohlaví má vliv na odpovědi dotazovaných

1,0704	1,0689
1,7387	2,1170
0,0867	0,0305
0,0303	0,0113
0,106	0,0883

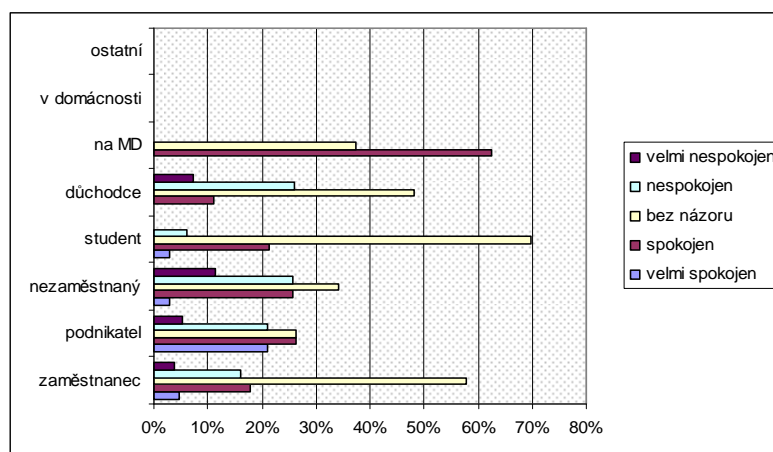
Celkem dostáváme  $\chi^2 = 0,174626$ . Dostaneme-li  $\chi^2 \geq \chi^2_{(r-1)(s-1)}(\alpha)$ , zamítáme hypotézu nezávislosti na hladině, která je rovna  $\alpha(0,05)$ . V tomto případě dostáváme hodnotu pravděpodobnosti 82,6. Hodnota překračuje hodnotu testovaného kritéria, z toho vyplývá, že hypotézu o nezávislosti náhodných veličin nezamítáme, náhodné veličiny jsou **nezávislé**. Volba odpovědí nezávisí na pohlaví odpovídajících.

Tab. 38. Hodnocení komunikace magistrátu s veřejností podle statutu

Absolutní četnost								
Hodnocení	zaměstnanec	podnikatel	nezaměstnaný	student	důchodce	na MD	v domácnosti	ostatní
velmi spokojen	6	4	1	1	2	0	0	0
spokojen	23	5	9	7	3	5	0	0
bez názoru	75	5	12	23	13	3	0	0
nespokojen	21	4	9	2	7	0	0	0
velmi nespokojen	5	1	4	0	2	0	0	0
Celkem	130	19	35	33	27	8	0	0
Relativní četnost								
Hodnocení	zaměstnanec	podnikatel	nezaměstnaný	student	důchodce	na MD	v domácnosti	ostatní
velmi spokojen	4,6	21,1	2,9	3,0	7,4	0	0,0	0,0
spokojen	17,7	26,3	25,7	21,2	11,1	66,7	0,0	0,0
bez názoru	57,7	26,3	34,3	69,7	48,2	33,3	0,0	0,0
nespokojen	16,2	21,1	25,7	6,1	25,9	0,0	0,0	0,0
velmi nespokojen	3,8	5,2	11,4	0,0	7,4	0,0	0,0	0,0
Celkem	100	100	100	100	100	100	0,0	0,0

Zdroj: vlastní dotazníkové šetření – Bartlová Z.

Komunikaci magistrátu s veřejností o svých plánech a záměrech hodnotí jako dostačující, to znamená kladně, nejvíce klienti na mateřské dovolené (62,5%, 5 z 8) a podnikatelé (47,4%, 9 z 19). Co se týká kladných odpovědí, tak následují nezaměstnaní (28,6%, 10 z 35), studenti (24,2%, 7 z 33), zaměstnanci (22,3%, 39 z 130) a důchodci (18,5%, 5 z 27). Negativní známkou hodnotili komunikaci magistrátu nejvíce nezaměstnaní (37,1%, 13 z 35), následují důchodci (33,3%, 9 z 27), podnikatelé (26,3%, 5 z 19), zaměstnanci (20%, 26 z 130) a studenti (6,1%, 2 z 33). Nikdo z klientů na mateřské dovolené nehodnotil záporně.



Obr. 47. Hodnocení komunikace magistrátu podle statutu

Zdroj: vlastní šetření spokojenosti – Bartlová Z.

Poslední otázku hodnotili opět lépe občané při osobním rozhovoru. Hodnotili průměrnou známkou 2,82. Občané, kteří zasílali své odpovědi elektronickou formou, hodnotili spokojenost průměrnou známkou 3,14. Z toho plyne, že při elektronických odpovědích byli občané kritičtější.

### ***Shrnutí výsledků šetření spokojenosti - komunikace magistrátu s veřejností o svých plánech a záměrech- vlastní komentář***

Občané hodnotí komunikaci magistrátu s veřejností – komunikaci týkající se plánů a záměrů magistrátu, jako průměrnou, ani dostačující, ani nedostačující. Celkově nejvíce občanů hodnotilo známkou číslo tři, z čehož vyplývá, že průměrná známka je 2,95. Z celkového počtu klientů bylo 26,2% spokojeno nebo velmi spokojeno a 21,9% nespokojeno nebo velmi nespokojeno. Je to téměř stejný počet klientů.

Dále se analyzovalo, jak hodnotili klienti podle věkových skupin, dosaženého vzdělání, pohlaví a statutu klientů.

- Z hlediska věkových skupin dopadlo hodnocení velmi vyrovnaně. Nejhorší hodnocení, myšleno negativní známky čtyři nebo pět, obdržela tato oblast od věkové skupiny 61 let a více (31%). Za zmínku stojí věková skupina 18 let a méně, kde klienti dávali pouze pozitivní hodnocení nebo nevěděli, jak odpovědět.
- Komunikaci magistrátu s veřejností o jeho plánech a záměrech hodnotili nejlépe podle vzdělání klienti s učilištěm bez maturity – 38% (8 z 21), dále následovali vysokoškoláci - 30% (20 z 68). Nejvíce nespokojeni jsou občané s vyučením – 30%, tzn. 7 z 24.
- Ženy tentokrát hodnotily lépe než muži. 29,5% žen, tzn. 36 z 122 a 23,1% mužů, tzn. 30 z 130 je spokojených až velmi spokojených. Nespokojeni byli muži i ženy téměř stejně – 23,1% mužů (30 z 130) a 20,5% žen (25 z 122).
- Podle statutu klientů hodnotí komunikaci nejlépe klienti na mateřské dovolené – 62,5%, tzn. 5 z 8, následují podnikatelé - 47,7% tzn. 9 z 19. Nejvíce nespokojeni jsou nezaměstnaní – 37,1% , tzn. 13 z 35 a podnikatelé – 36,3%, tzn. 5 z 19.

### 4.3 Celkové vyhodnocení výsledků šetření

Analýza spokojenosti občanů/zákazníků byla provedena pomocí dotazníkového šetření a standardizovaného rozhovoru. Občané odpovídali celkem na 12 otázek, z toho 6 otázek bylo vytvořeno za účelem zjištění spokojenosti, ostatní byli doplňující, pro možnost vyhodnocení dotazníků. Výzkumný vzorek tvoří 252 respondentů.

U první otázky jsme zjišťovali, jak občané hodnotí profesionalitu úředníků - jak jsou spokojeni s kvalitou poskytovaných informací a služeb. Z výsledků šetření se zjistilo, že klienti jsou spokojeni až velmi spokojeni. 82,5% , tzn. 208 občanů hodnotilo kladně, 12,%, tzn. 31 ob. má neutrální stanovisko a 5,2%, tzn. 13 z 252 hodnotilo negativně. Průměrná známka pro tuto oblast je 1,74, což je krásný výsledek.

Druhou otázkou jsme se ptali na styl jednání zaměstnanců úřadu. Jak hodnotí občané jejich vystupování, ochotu, vstřícnost apod. Tuto oblast hodnotilo pozitivně přibližně stejné procento občanů jako u první otázky, 83,3% klientů, tzn. 210. Bez názoru bylo 7,5% klientů, tzn. 19. Styl jednání hodnotili občané trochu více negativně než profesionalitu, 9,2%, tzn. 23 ob. dalo známku čtyři nebo pět. Průměrná známka odpovědí je podobně jako u první otázky 1,79, opět výborný výsledek.

U třetí otázky se analyzovala spokojenost občanů s prostředím, ve kterém jsou jim služby nebo informace poskytovány. Zda se jim jeví prostředí jako příjemné, jestli musejí čekat dlouho ve frontách apod. 206 klientů, tzn. 81,8% bylo spokojených nebo velmi spokojených, 35 klientů, tzn. 13,8% nevědělo, jak odpovědět a 11 klientů, tzn. 4,4% bylo nespokojeno nebo velmi nespokojeno. Průměrně občané hodnotili známkou 1,81, opět vyšla celková spokojenost.

Další tři otázky jsou více všeobecné. V pořadí čtvrtá otázka měla zjistit spokojenost občanů s informačním navigačním systémem Magistrátu města Přerov (např. orientace v budovách, označení budov magistrátu apod.). U této otázky bylo hodnocení mírně horší. 74,6% tzn. 178 klientů hodnotilo kladně, 20,6% tzn. 52 mělo neutrální stanovisko a 4,8% tzn. 12 hodnotilo negativně. Občané, kteří navštěvují určitý odbor pravidelně, nemusejí vnímat orientační systém negativně, naproti tomu pro občana, který navštíví odbor poprvé, může připadat orientační systém složitý. Celková průměrná známka je 2,04, což pořád vyjadřuje spokojenost klientů.

Předposlední pátá otázka analyzuje hodnocení umístění různých odborů magistrátu na více místech v rámci města. Magistrát města Přerova má jednotlivé odbory rozmístěny na více místech v rámci města, proto jsem chtěla zjistit, jestli to občané považují za překážku nebo jestli jim to naopak nevadí. Z výzkumu vyplývá, že nejvíce občanů není ani spokojených, ani nespokojených, mají neutrální stanovisko a je jich necelá polovina (46,8%, tzn. 118 ob). Spokojených klientů je 58, tzn. 23% a nespokojených je 76, tzn. 30,2%. Průměrná známka je 3,08, což je nejhorší známka v porovnání s předchozím otázkami a vyjadřuje průměrnou spokojenost.

Poslední otázkou se zjišťovalo, zda se občané domnívají, že magistrát dostatečně komunikuje s veřejností o svých plánech a záměrech. Tato otázka byla hodnocena podobně jako předchozí, jelikož získala průměrnou známku 2,95. Z toho plyne, že 131 klientů, tzn. 51,9% má neutrální stanovisko, nevědí, jak odpovědět. 66 klientů, tzn. 26,2% je spokojených nebo velmi spokojených a 55 klientů, tzn. 21,9% je nespokojených nebo velmi nespokojených.



## 5 NÁMĚTY A DOPORUČENÍ PRO ZLEPŠENÍ SOUČASNÉHO STAVU

Nejprve je nutné konstatovat, že šetření spokojenosti občanů s prací Magistrátu města Přerova mělo pozitivní výsledky. To se týká hlavně prvních tří oblastí – profesionality úředníků, stylu jednání zaměstnanců a hodnocení prostředí při poskytování služby. Ovšem i zde je spousta námětů na zlepšení. Nejvíce nespokojeni byli občané s umístěním různých odborů magistrátu na více místech v rámci města a podobně hodnotili i komunikaci magistrátu s veřejností o jeho plánech a záměrech. Na tyto oblasti se měl management magistrátu více zaměřit.

Na základě provedeného šetření spokojenosti občanů/zákazníků s prací Magistrátu města Přerova a následné analýzy výsledků bych doporučila následující náměty na zlepšení.

**Co se týká profesionality úředníků**, sice jsou občané spokojeni, ale je třeba, aby se zaměstnanci neustále vzdělávali, aby mohli provádět kvalitní, efektivní a nestranný výkon veřejné správy. V moderní veřejné správě je kladen velký důraz na vzdělávání a to nejen z hlediska udržení si kvalifikace, ale především zvyšování odbornosti a tím zvyšování efektivnosti a kvality svých výkonů.

**Styl jednání zaměstnanců** – to je záležitost velmi individuální, často ovlivněna danou momentální situací zaměstnance. Občané jsou s touto oblastí spokojeni. Může se stát, že zaměstnanec magistrátu, který bývá téměř vždy příjemný, má nějaký rodinný nebo osobní problém nebo ho nějaký klient zrovna rozezřel, a pak to bohužel přenáší i na ostatní klienty. To ovšem není pro něho omluva. Zaměstnanci především musí cítit sami spokojenost se svým zaměstnáním, potom budou působit příjemně a vstřícně i na ostatní občany.

Bylo by vhodné zaměstnancům úřadu jednou za čas připomenout formou zajímavého semináře, že je důležité, jak působí na občany/zákazníky. Dělají image svému zaměstnavateli a mělo by jim na tom záležet – je to o osobním přístupu každého zaměstnance. Měly by se také organizovat psychologické semináře, zaměřené na problémové klienty, aby uměli úředníci zvládat psychicky náročné situace. Důležité je to především na Odboru sociálních dávek, kde úředníci musejí být psychicky odolní vůči problémovým klientům.

**Z oblasti prostředí budov přerovského magistrátu** mám námětů více. Zlepšení prostředí lze provést především na ulici Smetanova, kde v jedné budově sídlí Odbor sociálních služeb a zdravotní péče, Odbor živnostenský, Odbor sociálních dávek a Odbor zemědělství. Tato budova a prostředí v ní je šedé a pro pohled neradostné. Ne že by jsme měli na zdi malovat sluníčka, ale prostředí uvnitř působí ponuře a nelibě. Mohlo by se vymalovat jasnými uklidňujícími barvami.

Doporučila bych výměnu židlí na chodbách určených pro klienty úřadu. Především na Odboru zemědělství a Odboru obecním živnostenském úřadu je podle mého zhodnocení nedostatek židlí, dvě až čtyři židle, které jsou ve velké chodbě, kde je několik kanceláří, je podle mého posouzení nedostačující. Bylo by vhodné je obměnit a zvýšit jejich počet. Na Odboru sociálních dávek je židlí, respektive lavic dostatek, ovšem také by bylo vhodné je buď obměnit nebo koupit na ně sedací podušky.

Poskytnutím časopisů na chodbách, kde se čeká na vyřízení záležitosti, by si mohli občané zpříjemnit čas, především při delších čekacích dobách. Klienti by zajisté na těchto chodbách uvítali potichu hrající relaxační hudbu, opět pro zkrácení čekací doby.

V budově magistrátu na ulici Smetanově jsou chodby velké a prostorné, určitě by pro zpříjemnění prostředí pomohlo umístit na chodbách květiny, které působí uklidňujícím dojmem. Při osobním dotazování v této budově jsem se setkávala u starších občanů s připomínkou, že by mohl být v budově výtah. Mají samozřejmě pravdu, protože budova má několik pater a starším občanům může dělat problém dojít do nejvyšších pater. Ovšem budova je chráněná památka, což znamená, že vybudovat výtah by byl z tohoto hlediska problém. Ale co vidím za zásadní nedostatek, je chybějící přístroj-plošina pro výstup na schody pro osoby se sníženou schopností pohybu a orientace. Ještě jednou připomínám, že v této budově sídlí Odbor sociálních služeb a zdravotní péče, kam si občané chodí vyřizovat průkaz ZTP a bez pomoci druhých by se nemohli na tento odbor sami dostat. Je pravda, že mají u dveří zevnitř zvonek, není tam sice na něm nic napsaného, ale domnívám se, že slouží k přivolání pomoci pro překonání schodů vozíčkářům. Tato budova má navíc ohromně velké a těžké hlavní vchodové dveře, které jdou neskoro otevřít zdravému člověku, co teprve osobám se sníženou schopností pohybu a orientace. Z těchto výše uvedených důvodů bych tento odbor přesunula jinam, například na budovu Bratrskou, kde je bezbariérový přístup do budovy a je tam i výtah a automaticky se otevírající dveře.

Na ulici Bratrské, kde je hlavní sídlo přerovského magistrátu, hodnotím prostředí jako příjemné. Starší budova prošla před lety rozsáhlými stavebními úpravami, má bezbariérový přístup, samootevírající se hlavní vchodové dveře, výtah, je dostatečně osvětlena, nepůsobí tak pochmurně jako na budova na ulici Smetanově. Ovšem ve všech budovách přerovského magistrátu chybí volně přístupné WC, je to oblast, jak magistrát může klientům zpříjemnit poskytování svých služeb, především při delším čekání na vyřízení svých záležitostí.

V budově na náměstí TGM, kde sídlí Odbor správní a Odbor dopravy, je prostředí také velice příjemné, kvalitní osvětlení, moderní elektrotechnické vybavení, možnost shlédnutí informací k bezpečné jízdě na televizi, možnost sednout si apod. Ovšem v úřední dny tu bývají velké fronty především v odpoledních hodinách, v této době je počet židlí nedostatečný. Pokud by to bylo možné, v úřední dny by bylo vhodné mít více úředníků především na Odboru správním – Oddělení evidence obyvatel a na Odboru dopravy, tyto odbory jsou podle mého výzkumu nejnavštěvovanější a bývají tu největší fronty. V současné době jediné řešení, jak se občan může vyhnout frontám, je objednat se přes internet na konkrétní čas a to mu zajistí, že nebude muset tolik čekat. Internetový objednávkový systém je zatím pouze na Odboru dopravy a Odboru správním, což jsou nejnavštěvovanější odbory. Ale tento internetový systém na objednání občana by se využil také na Odboru sociálních dávek, Odboru zdravotní péče a sociálních služeb i Odboru obecním živnostenském úřadu, které patří také mezi více navštěvované. Doporučila bych také tento systém rozšířit, zatím je možnost objednat přes internet pouze tři občany za jeden den, podle mého zhodnocení by se uplatilo i jedno pracoviště pouze pro občany objednané přes internet.

Je tu malá připomínka k elektronickému hlášení pořadí klientů na Odboru dopravy - na malé tabuli nad prostorem, kde se vyřizuje daná záležitost, je objeví jen velmi krátce pořadové číslo klienta, pro starší klienty to může být problém, nestačí zaregistrovat své číslo. Sice zvukový signál je možná až moc nahlas, ale jelikož je v jednom prostoru takových signálů více, člověku už zvukové signály splývají a důležité je pro něho hlavně číslo na informační tabuli. V této budově je výtah i přístroj-plošina pro výstup na schody pro osoby se sníženou schopností pohybu a orientace.

**Informační navigační systém magistrátu** – to je oblast, kde by se mohlo také několik věcí zlepšit. Především pro občany, kteří nejsou místní anebo nebyli nikdy nic na magistrátu vyřizovat, je podle mého zhodnocení značně obtížné vůbec dané budovy magistrátu najít.

Nejsou nijak výrazně označeny, označení splývá s budovou nebo např. na nám. TGM, kde sídlí jedny z nejvíce navštěvovanějších odborů ( Odbor správní a Odbor dopravy) označení budovy magistrátu zaniká mezi spoustou dalších informačních tabulí jiných firem, které sídlí ve stejné budově, takže to lze lehce přehlédnout. Na ulici Smetanově označení zase splývá s barvou budovy. Tento nedostatek by bylo určitě vhodné odstranit. Vyřešila bych to např. přiděláním znaku města na budovu. Také by bylo vhodné umístit před budovy samostatně stojící informační tabuli, kde by byl zřetelný název, že se jedná o magistrát a byly by tam zajímavé aktuální informace.

Při osobních rozhovorech šetření spokojenosti občanů někteří upozornili na skutečnost, že nevědí, kde se který odbor nachází. Celkový přehled je sice v hlavním sídle na ulici Bratrské, ovšem dosti splývá s informacemi, které se týkají jen budovy Bratrské, a také by měl být na viditelnějším a frekventovanějším místě – např. právě na zmíněných informačních tabulích před budovami, především na nám. TGM, což je v centru města. Vnitřní informační navigační systém hodnotím kladně, zvolila bych ale výraznější barvy, opět jsou v barvě béžové, nevýrazné, ale to je věc osobního názoru.

**Umístění různých odborů magistrátu na více místech v rámci města** – zkoumání spokojenosti či nespokojenosti občanů bylo určitě prospěšné, ale je zde otázka, zda je možné tuto situaci nějak výrazně zlepšit. Celkově jsou občané průměrně spokojeni, někteří jsou velmi nespokojeni, jiným to nevádí. Určitě by pomohlo, kdyby se podařilo magistrátu v budoucnosti přiblížit umístění odborů buď do jedné budovy nebo do jedné ulice, např. naproti Prioru na ulici Čechova, která je v blízkosti ulice Smetanovy. Ovšem tohle bude otázka financí, technicky by se dala řešit, ale problém bude najít na tak náročnou akci finanční prostředky. Pokud by to bylo možné, tak alespoň odbory, které navzájem spolupracují, by měly sídlit v jedné budově. Aby se občané vyhnuli zbytečnému běhání po různých budovách díky špatné informovanosti, bylo by vhodné zaměstnance úřadu, kteří poskytují informace v informačních okénkách, znovu proškolit a vytisknout jim přehled činností jednotlivých odborů a jejich oddělení, aby přesně věděli, kam občana/klienta poslat, pokud se jich zeptá na vyřízení nějaké záležitosti.

**Co se týká komunikace magistrátu s veřejností o svých plánech a záměrech**, tak občané nejsou ani spokojeni, ani nespokojeni, tzn. že by se současný stav mohl a měl zlepšit. Důležité je, aby občané cítili, že mohou vyjádřit svůj názor na dění ve svém městě.

Magistrát by měl častěji dělat ankety občanů na své záměry, aby zjistil názor a daný záměr na základě toho uskutečnil nebo zamítl. Důležité také je, aby magistrát bral ohled na výsledky dané ankety! Není to tak dlouho, co byla provedena anketa na vznik nejmenovaného supermarketu. Občané nesouhlasili s výstavbou dalšího supermarketu v Přerově, přesto se tento názor nerespektoval a nový potravinový řetězec v Přerově proti přání občanů vznikl. V takovém případě by byly ankety bohužel zbytečné.

Také by se mělo více informovat o veřejných jednáních magistrátu. Jsou zveřejňována sice v měsíčníku Přerovské listy, ale to je podle mého názoru nedostačující, ještě by to mělo být na případných nástěnkách magistrátu spolu s plánem řešených bodů. Magistrát informuje občany pomocí již výše zmíněného měsíčníku Přerovské listy a formou regionální kabelové televize. Na kabelovou televizi nemají všichni občané přístup, ale Přerovské listy magistrát sám vydává a zdarma distribuuje všem domácnostem ve svém správním obvodu.

Dále bych umístila do budov magistrátu skříňky návrhů a připomínek. Občané by měli možnost anonymně vyjádřit svá přání nebo naopak stížnosti. Tyto návrhy a připomínky by mohli občané psát i přes internet – elektronicky na vytvořené fórum. Tady by mohl občan napsat anonymně svůj názor, návrh nebo připomínku. Doporučila bych také změnu webových stránek Magistrátu města Přerova, které jsou již několik let pro občany a zvláště pro turisty nepřehledné.

Management magistrátu ( primátor, zastupitelstvo, tajemník..) by měl brát zřetel na závěry analýzy spokojenosti občanů a doporučení, jelikož výsledky šetření jsou zpětnou vazbou, jak management působí na občany, do jaké míry management naplňuje požadavky občanů, jak jsou občané s vedením magistrátu spokojeni. Vše je otázka finančních možností, je třeba maximálně využít dotačních titulů a vyčleňovat prostředky na výše uvedená doporučení.

## ZÁVĚR

Cílem této práce bylo provést analýzu spokojenosti občanů/zákazníků s prací Magistrátu města Přerova a navrhnout náměty a doporučení pro zlepšení současného stavu. Spokojenost občanů/zákazníků se měřila dotazníkovým šetřením – a to osobním rozhovorem přímo v budovách přerovského magistrátu, což tvořilo asi 2/3 všech vyplněných dotazníků a dále zasláním elektronického dotazníku, na tento způsob sběru dat připadla 1/3 vyplněných dotazníků. Vytvořila jsem si vlastní jednoduchý dotazník, který měl šest otázek, kde občané hodnotili spokojenost s profesionalitou úředníků, se stylem jednání zaměstnanců úřadu, hodnotili prostředí při poskytování služby, informační navigační systém magistrátu, umístění odborů magistrátu a komunikaci magistrátu s veřejností o svých plánech a záměrech. Další otázky byly doplňující, sloužily ke zpracování a vyhodnocení dotazníků. Způsob hodnocení spokojenosti byl známkami jedna až pět (jedna – velmi spokojen, dvě – spokojen, tři – ani spokojen, ani nespokojen, čtyři – nespokojen, pět – velmi nespokojen).

Proč se vlastně zabývat spokojeností občanů/zákazníků? Je to oblast, kterou by se měly organizace veřejné správy zabývat, protože je to zpětná vazba toho, tak organizace veřejné správy fungují, jak dobře provádí svou práci – jak efektivně, kvalitně a hospodárně poskytují své služby a informace. Veřejná správa by se měla maximálně snažit o kvalitní a efektivní výkon, což významně ovlivňuje kvalitu života občanů a tím i jejich další vývoj a rozvoj. Pokud bude občan nespokojený s výkonem veřejné správy v daném místě, nebude se mu líbit, jak dané město nakládá se svými finančními prostředky nebo nerespektuje zájmy svých občanů, tak pro něho nebude problém zvolit jinou obec, jiný region či jinou zemi, kde se bude zapojen do rozhodovacích procesů a především budou respektovány zájmy občanů.

Proces modernizace veřejné správy probíhá ve vyspělých demokratických zemích na přelomu dvacátého a jednadvacátého století, kde se zdůrazňuje zefektivnění a zkvalitnění veřejné správy. Pojem kvalita se už nepoužívá jen u zboží a výrobků soukromého sektoru, ale zavádí se právě do veřejné správy pomocí metod, které byly původně používány pro měření kvality v soukromém sektoru. Pokud je zákazník v soukromém sektoru spokojen s kvalitou zboží i s fungováním firmy, rád se k tomuto zboží vrátí. Podobné je to u posuzování služeb veřejné správy. Občan se však nemůže obrátit na jiný úřad, aby tam svou záležitost vyřídil. Musí využít místně příslušný úřad, a proto je důležité, abychom se více zaměřovali na kvalitu poskytovaných služeb veřejného sektoru, aby vyřizování záležitostí na

úřadě nebylo pro občana obtěžující a nepříjemné. Převzatých metod ze soukromého sektoru pro měření kvality je několik, byly postupně upravovány i pro veřejnou správu, jsou to např. model CAF, benchmarking, metoda Balance Scorecard, model TQM a EFQM, ISO normy a další. Z dostupných informací plyne, že nejoblíbenějšími používanými moderními metodami veřejné správy jsou model CAF a benchmarking.

V České republice se modernizace veřejné správy a s tím spojený důraz na kvalitu poskytovaných informací a služeb dostával do popředí v devadesátých letech minulého století.

V praktické části jsem prováděla dotazníkové šetření spokojenosti občanů s prací Magistrátu města Přerova. Jak už jsem uvedla, 1/3 vyplněných dotazníků jsem získala elektronickou formou a u 2/3 výzkumného souboru byl proveden osobní rozhovor. Je zajímavé zmínit, že občané, kteří byli osloveni přímo osobním rozhovorem ihned po vyřízení dané záležitosti na magistrátu, hodnotili všechny otázky dotazníku výrazně lépe než respondenti, kteří posílali vyplněné dotazníky na elektronickou e-mailovou adresu.

Uvažovala jsem, jakou to může mít příčinu. Jedna z možností, čím by to mohlo být ovlivněno, je čas. Občané, kteří byli osloveni ihned po vyřízení dané záležitosti, přesně věděli, jestli byli spokojeni či nespokojeni, měli to čerstvě v paměti. Občané, kteří vyplňovali elektronický dotazník, byli na magistrátu před měsícem nebo i déle a hodnotili situaci, která se udála před určitým časem, tzn. že vzpomínali, jak daná záležitost byla vyřízena. Ovšem pouze tímto faktorem to být nemůže, protože výrazně lépe hodnotili občané při osobním rozhovoru i u posledních tří otázek, které se už netýkali dané záležitosti, kterou občan vyřizoval, ale byli to otázky všeobecné – např. hodnocení komunikace magistrátu s veřejností o svých plánech a záměrech.

Další faktor, který mohl ovlivnit hodnocení občanů, by mohla být samotná forma vyplnění dotazníků - osobní přístup, osobní rozhovor. Někteří občané chtěli mít rozhovor rychle ukončený, tak nad otázkami nepřemýšleli a hodnotili vše kladně. Mohlo jim být nepříjemné dávat špatné známky. Naproti tomu občané, kteří vyplnili dotazník elektronicky, ztratili zábrany, ostych, protože nedošlo k přímému kontaktu s dotazovatelem. Přímé dotazování hodnotili lépe také díky úlevě, že mají vše potřebné již vyřízeno.

Po ukončení sběru dat následovalo zpracování a vyhodnocení výsledků šetření spokojenosti občanů s prací Magistrátu města Přerova. Jednotlivé odpovědi ze získaných vyplněných dotazníků jsem analyzovala z různých hledisek v tabulkovém editoru MS Excel. Pomoci

filtrování jsem analyzovala tyto odpovědi podle jednotlivých otázek a ty pak z různých hledisek, např. podle věkových skupin, podle pohlaví, podle statutu občanů a další.

Na začátku provádění šetření spokojenosti občanů jsem si stanovila několik předpokladů: Min  $\frac{3}{4}$  dotázaných a max  $\frac{1}{4}$  dotázaných mají být studenti nebo důchodci. Ekonomicky aktivních ve věku 19-60 let bylo 218 z 252, což je 86,5% procent, tedy více jak  $\frac{3}{4}$  dotázaných. První předpoklad byl splněn. Studentů bylo 33 z 252, což je 13,1%, důchodců bylo 27 z 252, tzn. 10,7%. Studentů a důchodců bylo dohromady 23,8%, což splňuje i druhý předpoklad, je to méně než  $\frac{1}{4}$  dotázaných.

Z výsledků šetření spokojenosti vyplývá, že občané jsou nejvíce spokojeni se stylem jednání úředníků - 83,3% tzn. 210 z 252 hodnotilo známkou jedna nebo dvě. Následuje spokojenost s profesionalitou úředníků – 82,4% , tzn. 208 ob., spokojenost s prostředím při poskytování služby – 81,8%, tzn. 206 ob. a spokojenost s informačním navigačním systémem magistrátu - 74,6%, tzn. 188 ob.

Pouze 23% občanů , tzn. 58 z 252 je spokojených s umístěním různých odborů magistrátu na více místech v rámci města. Komunikaci magistrátu s veřejností o svých plánech a záměrech hodnotilo známkou jedna nebo dvě 26,2% klientů, tzn. 66 ob. Z toho vyplývá, že nejvíce nespokojeni jsou občané s umístěním různých odborů magistrátu na více místech rámci města – 30,2% hodnotilo tuto otázku známkou čtyři nebo pět. Je potřeba zlepšit také komunikaci magistrátu s veřejností o svých plánech a záměrech, protože 26,2%, tzn. cca  $\frac{1}{4}$  občanů je nespokojených.

Celkem bylo analyzováno 252 dotazníků, každý dotazník měl 6 hodnotících otázek, tzn. že celkem se analyzovalo v tomto výzkumu 1512 odpovědí. Odpovědi byly formou známek jedna až pět, jak již bylo zmíněno. Celkové výsledky šetření spokojenosti občanů s prací magistrátu, které vyjadřují pouze obecnou spokojenost ze všech hodnotících oblastí, jsou tedy následující: 61,9 % odpovědí mělo známkou číslo jedna nebo dvě, což vyjadřuje spokojenost občanů, 25,5% odpovědí bylo vyjádřeno známkou číslo tři – tzn. že občané nebyli ani spokojeni, ani nespokojeni, neměli názor a 12,6% odpovědí dostalo známkou čtyři nebo pět, což vyjadřuje nespokojenost. Podstatné jsou výsledky jednotlivých oblastí, na základě kterých je možné dělat závěry a doporučení.

Na závěr je třeba podotknout, že oblasti výzkumu, které byly vyhodnoceny kladně, je třeba udržet, např. spokojenost s profesionalitou úředníků a se stylem jednání zaměstnanců úřa-



du. Management by se měl zaměřit především na kritická místa, která lze odstranit v krátkém časovém horizontu, tj. komunikaci magistrátu s veřejností, ale i na odstranění problémů v dlouhodobém horizontu, tj. přemístění magistrátu do jedné nebo více blízkých budov.

## SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

### Tištěné publikace

- [1] WOKOUN, R., a kol. *Úvod do regionálních věd a veřejné správy*. Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, s.r.o., 2004. 447 s. ISBN 80-86473-80-5.
- [2] WOKOUN, R., MATES, P. *Management regionální politiky a reforma veřejné správy*. 2006. vyd. Praha: Linde Praha, a.s., 2006. 351 s. ISBN 80-7201-608-3.
- [3] WOKOUN, R., a kol. *Regionální rozvoj a jeho management v České republice*. 1. vyd. Praha: Nakladatelství Oeconomica, 2007. 246 s. ISBN 978-80-245-1301-0.
- [4] VLÁČIL, J. *VEŘEJNÁ SPRÁVA: sociálně-psychologické problémy v historii a současnosti*. Praha: Linde Praha, a.s., 2002. ISBN 80-7201-379-3.
- [5] MENŠÍK, F. *Vzdělávání pracovníků ve veřejné správě*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2004. 182 s. ISBN 80-244-0923-2.
- [6] MIKULÁŠTÍK, M. *Komunikační dovednosti v praxi*. 1.vyd. Praha: Grada Publishing, a.s., 2003. 368 s. ISBN 80-247-0650-4.
- [7] PŮČEK, M. *Měření spokojenosti v organizacích veřejné správy – soubor příkladů*. Praha: Ministerstvo vnitra České republiky, 2005. 104 s. ISBN 80-239-6154-3.
- [8] Sdružení firem DHV, Agentura pro regionální rozvoj, Ekonomická fakulta VŠB-technická univerzita Ostrava. *Profil mikroregionu Přerov*. 2000. 83 s.

### Internetové zdroje

- [9] Magistrát města Přerova [online].[cit. 2008- 02-2]. Dostupný z WWW: <<http://www.mu-prerov.cz/clanek.php?cl=692&cat=126>>.
- [10] Magistrát města Přerova [online].[cit. 2008- 02-2]. Dostupný z WWW: <<http://www.mu-prerov.cz/clanek.php?cl=2060&cat=379>>.
- [11] Magistrát města Přerova: Jednací řád zatupitelstva [online].[cit. 2008-2-12]. Dostupný z WWW: <<http://www.mu-prerov.cz/clanek.php?cl=1096&cat=21>>.

- [12] Magistrát města Přerova: Organizační struktura [online].[cit. 2008-02-02]. Dostupný z WWW: <[http://www.mu-prerov.cz/documents/old\\_pusobnost.pdf](http://www.mu-prerov.cz/documents/old_pusobnost.pdf)>.
- [13] Magistrát města Přerova: Magistrát [online].[cit. 2008-02-14]. Dostupný z WWW: <<http://http://www.mu-prerov.cz/clanek.php?cl=81&cat=380>>.
- [14] Magistrát města Přerova : Mapa ČR [online].[cit. 2008-02-20]. Dostupný z WWW: <<http://www.mu-prerov.cz/clanek.php?cl=693&cat=126>>.
- [15] Magistrát města Přerova: Administrativní členění - kraj[online].[cit. 2008-02-20]. Dostupný z WWW: <<http://www.mu-prerov.cz/clanek.php?cl=699&cat=126>>.
- [16] Model EFQM [online].[cit. 2008-02-25]. Dostupný z WWW: <[http://www.abax.cz/apm/downloads/tqm/5.1\\_TQM\\_PSiAVOS\\_teze\\_8.doc](http://www.abax.cz/apm/downloads/tqm/5.1_TQM_PSiAVOS_teze_8.doc)>.
- [17] Zabezpečení kvality ve smyslu TQM [online].[cit. 2008-02-25]. Dostupný z WWW: <<http://www.businessinfo.cz/cz/clanek/kvalita-jakost/zabezpecovani-jakosti-ve-smyslu-tqm/1000513/43055/>>.
- [18] TQM ve veřejné správě [online].[cit. 2008-02-25]. Dostupný z WWW: <<http://em.kbbarko.cz/c2.php?a=32> >.
- [19] Zavádění manažerských nástrojů [online].[cit. 2008-02-26]. Dostupný z WWW: <[http://www.vlada.cz/files/urad/sor/Prezentace\\_BSC\\_Vsetin\\_070405.PPT#360,39,Záver-na-co-se-lze-podrobneji-podivat-priklady\(2/4\)](http://www.vlada.cz/files/urad/sor/Prezentace_BSC_Vsetin_070405.PPT#360,39,Záver-na-co-se-lze-podrobneji-podivat-priklady(2/4))>.
- [20] Metody empirického zkoumání [online].[cit. 2008-02-15]. Dostupný z WWW: <<http://ireferaty.lidovky.cz/304/4105/Metody-empirickeho-zkoumani>>.
- [21] Chitest [online].[cit. 2008-03-15]. Dostupný z WWW: <<http://office.microsoft.com/cs-cz/excel/HP052090121029.aspx>>.
- [22] Test nezávislosti v kontingenční tabulce [cit. 2008-03-15]. Dostupný z WWW: <<http://office.microsoft.com/cs-cz/excel/HP052090121029.aspx>>.
- [23] Olomoucký kraj [online].[cit. 2008-02-20]. Dostupný z WWW: <[http://www.kr\\_olomoucky.cz/OlomouckyKraj/V%C5%A1eobecn%C3%A9+informace+o+kraji/Mapa+kraje/mapa+kraje\\_CZ.htm?lang=CZ](http://www.kr_olomoucky.cz/OlomouckyKraj/V%C5%A1eobecn%C3%A9+informace+o+kraji/Mapa+kraje/mapa+kraje_CZ.htm?lang=CZ)>.

- [24] Jak efektivně uplatnit CAF v samosprávných úřadech [cit. 2008-02-10].  
Dostupný z WWW: <[http://www.npj.cz/publikace\\_get.asp?id\\_14=100](http://www.npj.cz/publikace_get.asp?id_14=100)>.
- [25] Aplikace metody BSC ve veřejném sektoru [cit. 2008-02-18]. Dostupný z WWW:  
<[http://www.npj.cz/publikace\\_list.asp?hledej=&dostupne=&orderby=nazev](http://www.npj.cz/publikace_list.asp?hledej=&dostupne=&orderby=nazev)>.
- [26] Benchmarking [online].[cit. 2008-02-20]. Dostupný z WWW:  
<<http://www.benchmarking.vcvscr.cz/dokumenty/K003.pdf?PHPSESSID=d0f42684b43b894a223be0059e8096b3>>.
- [27] Magistrát města Přerova : Mapa [online].[cit. 2008-04-04]. Dostupný z WWW:  
<<http://http://www.mu-prerov.cz/clanek.php?cl=699&cat=126>>.

### **Prameny práva**

- [28] Zákon č. 314/2002 Sb. o stanovení obcí s pověřeným obecním úřadem a stanovení obcí s rozšířenou působností
- [29] Vyhláška č. 388/2002 Sb. o stanovení správních obvodů obcí s pověřeným obecním úřadem a správních obvodů obcí s rozšířenou působností
- [30] Zákon č. 128/2000 Sb. o obcích
- [31] Zákon č. 129/2000 Sb. o krajích

### **Zdroje informací**

- [32] přednáška JUDr. Matuly, CSc.
- [33] Odbor regionálního rozvoje
- [34] Kancelář tajemníka

**SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK**

NPM	New Public Management.
BSCB	Balance Scorecard
CAF	Common Assessment Framework
TQM	Total quality managemet
EFQM	European foundation for quality management
ISO.	International Organization for Standardization
VS	Veřejná správa
MÚ	Městský úřad
ŽP	Životní prostředí
apod.	A podobně
ZTP	Zdravotně postižený
ČR	Česká republika
EU	Evropská unie
Tj.	To je
Pův.	původně
%	procento
Ob.	občan
tzn.	To znamená
MD	Mateřská dovolená
ŽL	Živnostenský list
TGM	Tomáš Garyk Masaryk
RP	Rozšířená působnost
POÚ	Pověřený obecní úřad
PPP	Public privat prartnership

---

č.	Číslo
Sb.	Sbírka
zák.	Zákon
kol.	Kolektiv
např.	Například
Obr.	Obrázek
Tab.	Tabulka
Ing.	Inženýr
Mgr.	Magistr
Tis.	tisíc
§	paragraf
′	Minuta
° C	Stupeň Celsia
nám.	náměstí

**SEZNAM OBRÁZKŮ**

Obr. 1. Přerov na mapě České republiky .....	10
Obr. 2. Členění Olomouckého kraje .....	11
Obr. 3. Správní uspořádání na mapě ČR .....	12
Obr. 4. Organizační struktura Magistrátu města Přerova.....	20
Obr. 5. Cíl veřejné správy .....	26
Obr. 6. Zobrazení modelu CAF .....	31
Obr. 7. Cyklus a projekt benchmarkingu .....	33
Obr. 8. Metoda BSC pro organizace veřejného sektoru .....	34
Obr. 9. Rozdělení do věkových skupin.....	42
Obr. 10. Rozdělení podle pohlaví.....	43
Obr. 11. Rozdělení podle jednotlivých odborů magistrátu.....	44
Obr. 12. Nevyšší dosažené vzdělání .....	45
Obr. 13. Rozdělení výběrového vzorku podle bydliště.....	46
Obr. 14. Rozdělení podle statutu .....	47
Obr. 15. Celkové hodnocení profesionality úředníků.....	48
Obr. 16. Hodnocení profesionality úředníků podle věkových skupin .....	49
Obr. 17. Hodnocení profesionality podle dosaženého vzdělání.....	50
Obr. 18. Hodnocení profesionality podle pohlaví.....	51
Obr. 19. Hodnocení profesionality úředníků podle jednotlivých odborů .....	52
Obr. 20. Hodnocení profesionality podle statutu .....	53
Obr. 21. Hodnocení stylu jednání zaměstnanců úřadu.....	55
Obr. 22. Hodnocení stylu jednání podle věkových skupin .....	56
Obr. 23. Hodnocení stylu jednání podle dosaženého vzdělání .....	57
Obr. 24. Hodnocení stylu jednání podle pohlaví .....	58
Obr. 25. Hodnocení stylu jednání podle jednotlivých odborů .....	59
Obr. 26. Hodnocení stylu jednání podle statutu.....	60
Obr. 27. Hodnocení prostředí při poskytování služby .....	62
Obr. 28. Hodnocení prostředí podle věkových skupin.....	63
Obr. 29. Hodnocení prostředí podle dosaženého vzdělání .....	64
Obr. 30. Hodnocení prostředí podle pohlaví.....	65
Obr. 31. Hodnocení prostředí podle jednotlivých odborů .....	66

---

Obr. 32. Hodnocení prostředí podle statutu .....	67
Obr. 33. Hodnocení informačního navigačního systému.....	69
Obr. 34. Hodnocení informačního systému podle věkových skupin .....	70
Obr. 35. Hodnocení informačního systému podle vzdělání.....	71
Obr. 36. Hodnocení informačního systému podle pohlaví .....	72
Obr. 37. Hodnocení informačního systému magistrátu podle statutu.....	73
Obr. 38. Hodnocení umístění odborů magistrátu.....	75
Obr. 39. Hodnocení umístění odborů podle věkových skupin.....	76
Obr. 40. Hodnocení podle dosaženého vzdělání.....	77
Obr. 41. Hodnocení umístění odborů podle pohlaví.....	78
Obr. 42. Hodnocení umístění odborů podle statutu .....	79
Obr. 43. Hodnocení komunikace magistrátu s veřejností .....	81
Obr. 44. Hodnocení komunikace magistrátu podle věkových skupin .....	82
Obr. 45. Hodnocení podle dosaženého vzdělání.....	83
Obr. 46. Hodnocení komunikace magistrátu podle pohlaví .....	84
Obr. 47. Hodnocení komunikace magistrátu podle statutu.....	85



**SEZNAM TABULEK**

Tab. 1. Rozdělení do věkových skupin.....	42
Tab. 2. Rozdělení podle hodnocených odborů.....	43
Tab. 3. Nejvyšší dosažené vzdělání .....	45
Tab. 4. Rozdělení podle bydliště.....	46
Tab. 5. Rozdělení výběrového vzorku podle statutu.....	47
Tab. 6. Celkové hodnocení profesionality úředníků .....	48
Tab. 7. Hodnocení profesionality úředníků podle věkových skupin .....	49
Tab. 8. Hodnocení profesionality podle dosaženého vzdělání.....	50
Tab. 9. Hodnocení profesionality úředníků podle pohlaví.....	51
Tab. 10. Hodnocení profesionality úředníků podle jednotlivých odborů .....	52
Tab. 11. Hodnocení profesionality podle statutu .....	53
Tab. 12. Celkové hodnocení stylu jednání zaměstnanců úřadu .....	55
Tab. 13. Hodnocení stylu jednání podle věkových skupin .....	56
Tab. 14. Hodnocení stylu jednání podle dosaženého vzdělání .....	57
Tab. 15. Hodnocení stylu jednání podle pohlaví .....	58
Tab. 16. Hodnocení stylu jednání podle jednotlivých odborů .....	59
Tab. 17. Hodnocení stylu jednání podle statutu.....	60
Tab. 18. Celkové hodnocení prostředí při poskytování služby.....	62
Tab. 19. Hodnocení prostředí podle věkových skupin.....	63
Tab. 20. Hodnocení prostředí podle dosaženého vzdělání .....	64
Tab. 21. Hodnocení prostředí podle pohlaví.....	65
Tab. 22. Hodnocení prostředí podle jednotlivých odborů .....	66
Tab. 23. Hodnocení prostředí podle statutu .....	67
Tab. 24. Celkové hodnocení informačního navigačního systému .....	69
Tab. 25. Hodnocení informačního systému podle věkových skupin .....	70
Tab. 26. Hodnocení informačního systému podle vzdělání.....	71
Tab. 27. Hodnocení informačního systému podle pohlaví .....	72
Tab. 28. Hodnocení informačního systému podle statutu.....	73
Tab. 29. Celkové hodnocení umístění odborů magistrátu .....	75
Tab. 30. Hodnocení umístění odborů podle věkových skupin.....	76
Tab. 31. Hodnocení umístění odborů podle dosaženého vzdělání.....	77

---

Tab. 32. Hodnocení umístění odborů podle pohlaví.....	78
Tab. 33. Hodnocení umístění odborů podle statutu klientů.....	79
Tab. 34. Celkové hodnocení komunikace magistrátu s veřejností.....	81
Tab. 35. Hodnocení komunikace magistrátu s veřejností podle věkových skupin.....	82
Tab. 36. Hodnocení komunikace magistrátu s veřejností podle dosaženého vzdělání.....	83
Tab. 37. Hodnocení komunikace magistrátu podle pohlaví.....	84
Tab. 38. Hodnocení komunikace magistrátu s veřejností podle statutu.....	85

## SEZNAM PŘÍLOH

P I Správní obvod obcí s RP a obcí s POÚ

P II Administrativní členění Olomouckého kraje – obce s RP

P III Vlastní dotazník

P IV Tabulka údajů z dotazníkového šetření

## **PŘÍLOHA P I: SPRÁVNÍ OBVOD OBCÍ S RP A OBCÍ S POÚ [28,29]**

*V rámci Olomouckého kraje patří mezi obce s rozšířenou působností:*

Hranice, Jeseník, Konice, Lipník nad Bečvou, Litovel, Mohelnice, Olomouc, Prostějov, Přerov, Šternberk, Šumperk, Uničov a Zábřeh.

*V rámci Olomouckého kraje patří mezi obce s pověřeným obecním úřadem:*

Hanušovice, Hlubočky, Hranice, Javorník, Jeseník, Kojetín, Konice, Lipník nad Bečvou, Litovel, Mohelnice, Moravský Beroun, Němčice nad Hanou, Olomouc, Prostějov, Přerov, Šternberk, Šumperk, Uničov, Zábřeh, Zlaté Hory.

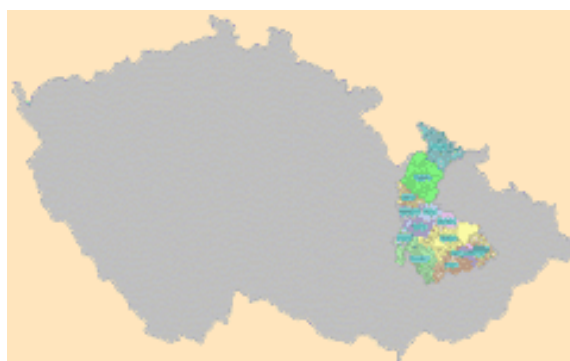
*Správní obvod obce s rozšířenou působností PŘEROV:*

Beňov, Bezuchov, Bochoř, Brodek u Přerova, Buk, Císařov, Cítov, Čechy, Čelechovice, Dobřčice, Domaželice, Dřevohostice, Grymov, Horní Moštěnice, Hradčany, Kojetín, Kokory, Křenovice, Křtomil, Lazníčky, Lazníky, Lhotka, Lipová, Líšná, Lobodice, Měřovice nad Hanou, Nahošovice, Nelešovice, Oldřichov, Oplocany, Oprostovice, Pavlovice u Přerova, Podolí, Polkovice, Prosenice, Přerov, Přestavlky, Radkova Lhota, Radkovy, Radslavice, Radvanice, Rokytnice, Říkovice, Sobíšky, Stará Ves, Stříbrnice, Sušice, Šišma, Tovačov, Troubky, Tučín, Turovice, Uhřičice, Věžky, Vlkoš, Výkleky, Záběštní Lhota, Žákovice, Želatovice.

*Správní obvod obce s pověřeným obecním úřadem PŘEROV:*

Beňov, Bezuchov, Bochoř, Brodek u Přerova, Buk, Císařov, Cítov, Čechy, Čelechovice, Dobřčice, Domaželice, Dřevohostice, Grymov, Horní Moštěnice, Hradčany, Kokory, Křtomil, Lazníčky, Lazníky, Lhotka, Lipová, Líšná, Nahošovice, Nelešovice, Oldřichov, Oprostovice, Pavlovice u Přerova, Podolí, Prosenice, Přerov, Přestavlky, Radkova Lhota, Radkovy, Radslavice, Radvanice, Rokytnice, Říkovice, Sobíšky, Stará Ves, Sušice, Šišma, Troubky, Tučín, Turovice, Věžky, Vlkoš, Výkleky, Záběštní Lhota, Žákovice, Želatovice.

**PŘÍLOHA P II: ADMINISTRATIVNÍ ČLENĚNÍ OLOMOUCKÉHO  
KRAJE - OBCE S ROZŠÍŘENOU PŮSOBNOSTÍ [27]**



## PŘÍLOHA PIII: VLASTNÍ DOTAZNÍK ( Bartlová Z.)

Vážení občané,  
jmenuji se Bc. Zuzana Bartlová a jsem studentka Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně. Tento dotazník je určen obyvatelům spádové oblasti Statutárního města Přerov. Je anonymní a veškerá data budou využita pouze pro zpracování a vyhodnocení Vašich odpovědí. Předem moc děkuji za vyplnění dotazníku!

1. Vyhledal/la jste někdy služby poskytované Magistrátem města Přerov? Uveďte 1 záležitost ( co jste vyřizoval).  
Otázky č. 2 – 4 se budou vztahovat k vyřízení této záležitosti.

.....  
.....

*U následujících otázek hodnotíte známkami jako ve škole:*

1-velmi spokojen

2- spokojen

3-ani spokojen, ani nespokojen popř.nevím

4-nespokojen

5-velmi nespokojen

2. Jaká je podle Vás profesionalita úředníků – kvalita poskytovaných informací a služeb?

1  2  3  4  5

3. Jak hodnotíte styl jednání zaměstnanců úřadu ? ( např. ochotu, vstřícnost, vystupování)

1  2  3  4  5

4. Zdá se Vám prostředí při poskytování služby příjemné? (komfort čekání, příjemné prostředí)

1  2  3  4  5

5. Jak hodnotíte informační navigační systém Magistrátu města Přerov? (např. orientace v budovách, označení budov magistrátu)

1  2  3  4  5

6. Jak hodnotíte umístění různých odborů magistrátu na více místech v rámci města?

1  2  3  4  5

*Připomínky:*

.....  
.....  
.....

7. Domníváte se, že magistrát dostatečně komunikuje s veřejností o svých plánech a záměrech?

1  2  3  4  5

*Otázky pro účely zpracování dotazníku:*

8. Jste:

- zaměstnanec
- podnikatel
- nezaměstnaný
- student
- důchodce
- na mateřské dovolené
- v domácnosti
- ostatní

9. Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání?

- základní, nevyučen
- základní, vyučen
- střední bez maturity
- střední s maturitou
- vysokoškolské

10. Vaše bydliště: obec, místní část.

.....

11. Rozdělení do věkových skupin:

- 18 let a méně
- 19 – 30 let
- 31 – 45 let
- 46 – 60 let
- 61 let a více

12. Jste muž nebo žena?

- muž
- žena

*Děkuji za spolupráci!*

# PŘÍLOHA P IV: TABULKA ÚDAJŮ Z DOTAZNÍKOVÉHO ŠETŘENÍ

(vlastní dotazníkové šetření – Bartlová Z.)

ODBOR	VĚC	1	2	3	4	5	6	JSTE:	NEJ.VZDĚLÁNÍ	BYDLISTĚ	VĚL	MŽ
správní odbor	občanský průkaz	2	2	3	2	3	2	student	střední s mat	Přerov-město	19-30	žena
stavební úřad	stavební úpravy RD	1	1	1	2	3	2	podnikatel	vysokoškolské	Přerov-město	31-45	žena
odbor dopravy	řidičský průkaz	4	3	3	2	3	3	zaměstnanec	vysokoškolské	Přerov-město	19-30	žena
správní odbor	občanský průkaz	4	3	3	2	3	3	zaměstnanec	vysokoškolské	Přerov-město	19-30	žena
odbor dopravy	řidičský průkaz	2	2	2	3	4	4	důchodce	střední s mat	Přerov-město	46-60	žena
správní odbor	vyřízení pasu	2	2	2	3	4	4	důchodce	střední s mat	Přerov-město	46-60	žena
odbor dopravy	registrace vozidla	1	1	2	3	4	4	zaměstnanec	střední s mat	Předmostí	31-45	muž
stavební úřad	stavební ohlášení	2	2	2	3	4	4	důchodce	střední s mat	Přerov-město	46-60	žena
finančí odbor	přihlášení psa	2	2	4	3	4	5	zaměstnanec	střední s mat	Přerov-město	46-60	žena
finančí odbor	přihlášení psa	3	1	2	2	2	3	podnikatel	střední s mat	Vinary	46-60	žena
stavební úřad	pronájem pozemku	4	4	3	4	3	3	podnikatel	střední s mat	Vinary	46-60	muž
správní odbor	cestovní pas	2	3	5	3	4	4	zaměstnanec	vysokoškolské	Přerov-město	19-30	žena
odbor dopravy	řidičský průkaz	2	2	1	4	4	3	zaměstnanec	vysokoškolské	Oldřichov	19-30	žena
správní odbor	občanský průkaz	1	2	2	5	4	5	zaměstnanec	základní, vyučen	Předmostí	46-60	muž
odbor dopravy	řidičský průkaz	1	1	2	4	4	4	nezaměstnaný	vysokoškolské	Předmostí	19-30	žena
správní odbor	občanský průkaz	1	1	4	3	5	4	zaměstnanec	základní, vyučen	Předmostí	46-60	žena
odbor dopravy	registrace vozidla	2	2	2	3	3	3	student	vysokoškolské	Předmostí	19-30	muž
správní odbor	cestovní pas	3	2	2	2	3	3	student	vysokoškolské	Přerov-město	19-30	muž
správní odbor	občanský průkaz	3	2	2	2	4	4	student	střední s mat	Přerov-město	19-30	žena
Reg.rozvoj	informace na reg.rozvoji	1	1	1	3	3	2	zaměstnanec	vysokoškolské	Předmostí	19-30	žena
správní odbor	občanský průkaz	2	3	2	2	2	3	zaměstnanec	vysokoškolské	Přerov-město	46-60	muž
ŽP	emise	2	2	3	3	4	4	zaměstnanec	vysokoškolské	Přerov-město	61 a íce	muž
stavební úřad	prodloužení užívání stavby	1	1	1	2	4	3	zaměstnanec	střední s mat	Přerov-město	46-60	muž
správní odbor	řidičský průkaz	3	2	3	3	4	3	zaměstnanec	střední s mat	Přerov-město	31-45	muž
odbor dopravy	řidičský průkaz	2	2	4	1	4	2	zaměstnanec	střední s mat	Přerov-město	46-60	muž
odbor dopravy	registrace vozidla	1	1	3	2	4	2	zaměstnanec	bez maturity	Přerov-město	46-60	žena
správní odbor	občanský průkaz	1	1	3	2	4	2	zaměstnanec	bez maturity	Přerov-město	46-60	žena
odbor dopravy	registrace vozidla	2	2	3	3	1	4	zaměstnanec	střední s mat	Přerov-město	31-45	muž
odbor dopravy	řidičský průkaz	2	3	2	3	4	4	zaměstnanec	střední s mat	Bochoř	19-30	žena
životnostenský úřad	životnostenský list	1	1	1	3	4	3	zaměstnanec	vysokoškolské	Předmostí	46-60	žena
regionální rozvoj	informace	1	1	1	3	4	3	zaměstnanec	vysokoškolské	Předmostí	46-60	žena
správní odbor	občanský průkaz	3	2	2	2	3	3	zaměstnanec	střední s mat	Přerov-město	31-45	žena
stavební úřad	pronájem chodníku	2	2	2	1	3	4	zaměstnanec	vysokoškolské	Přerov-město	19-30	muž
stavební úřad	řešení občprv.vztahů	5	5	2	2	4	5	zaměstnanec	střední s mat	Přerov-město	46-60	žena
správní odbor	řidičský průkaz	2	2	2	1	3	2	zaměstnanec	střední s mat	Přerov-město	31-45	muž
odbor dopravy	registrace vozidla	2	1	2	2	4	3	zaměstnanec	střední s mat	Přerov-město	31-45	žena
finančí odbor	přihlášení psa	1	1	1	2	2	3	zaměstnanec	střední s mat	Předmostí	46-60	žena
finančí odbor	popltek-pokladna	4	4	4	2	2	3	zaměstnanec	střední s mat	Předmostí	46-60	žena
životnostenský úřad	životnostenský list	1	1	1	2	2	3	zaměstnanec	střední s mat	Předmostí	46-60	žena
správní odbor	občanský průkaz	1	1	2	2	4	2	zaměstnanec	vysokoškolské	Předmostí	19-30	žena
správní odbor	občanský průkaz	1	2	3	2	3	3	zaměstnanec	střední s mat	Troubky	19-30	žena
ŽP	emise	3	2	2	3	2	2	zaměstnanec	střední s mat	Přerov-město	19-30	žena
odbor dopravy	registrace vozidla	1	2	3	2	3	2	zaměstnanec	střední s mat	Přerov-město	31-45	muž
správní odbor	změna trvalého bydliště	1	1	2	3	4	3	podnikatel	střední s mat	Přerov-město	19-30	žena
správní odbor	občanský průkaz	2	2	2	3	3	3	zaměstnanec	střední s mat	Prosenice	31-45	žena
odbor dopravy	řidičský průkaz	2	2	2	3	3	3	zaměstnanec	střední s mat	Prosenice	31-45	žena
správní odbor	občanský průkaz	1	2	1	2	3	3	nezaměstnaný	střední s mat	Přerov-město	19-30	žena
správní odbor	cestovní pas	1	1	2	3	3	3	zaměstnanec	vysokoškolské	Přerov-město	19-30	žena
odbor dopravy	registrace vozidla	3	2	2	3	3	3	zaměstnanec	vysokoškolské	Křtomyl	19-30	muž
odbor dopravy	registrace vozidla	2	2	1	3	4	3	zaměstnanec	střední s mat	Čekyně	19-30	muž
odbor dopravy	řidičský průkaz	1	2	2	1	3	3	student	nevyučen	Přerov-město	19-30	žena
sociální dávky	přídavek na dítě	2	3	4	3	4	3	student	střední s mat	Přerov-město	19-30	žena
správní odbor	občanský průkaz	2	3	4	3	4	3	student	střední s mat	Přerov-město	19-30	žena
správní odbor	občanský průkaz	3	2	3	3	4	3	zaměstnanec	střední s mat	Přerov-město	31-45	žena
správní odbor	občanský průkaz	2	2	3	2	4	4	důchodce	střední s mat	Přerov-město	61 a íce	žena
odbor dopravy	řidičský průkaz	3	2	2	2	4	4	zaměstnanec	bez maturity	Přerov-město	31-45	muž
odbor dopravy	registrace vozidla	1	1	1	1	2	3	důchodce	střední s mat	Vacanovice	61 a ce	muž
odbor dopravy	řidičský průkaz	1	1	1	1	3	3	zaměstnanec	vysokoškolské	Brodek	31-45	žena
správní odbor	cestovní pas	1	1	2	2	3	3	zaměstnanec	vysokoškolské	Prosenice	31-45	žena
odbor dopravy	registrace vozidla	1	1	1	1	3	3	zaměstnanec	střední s mat	Křtomyl	19-30	žena
odbor dopravy	registrace vozidla	1	1	1	2	3	3	zaměstnanec	střední s mat	Lobodice	31-45	muž
odbor dopravy	registrace vozidla	1	1	1	2	3	3	zaměstnanec	vysokoškolské	Lobodice	31-45	žena
odbor dopravy	registrace vozidla	1	1	1	5	3	3	zaměstnanec	vysokoškolské	Kokory	31-45	muž
správní odbor	cestovní pas	1	1	1	2	2	3	zaměstnanec	střední s mat	Přerov-město	46-60	muž
správní odbor	cestovní pas	1	1	1	1	2	1	zaměstnanec	střední s mat	Přerov-město	19-30	muž
odbor dopravy	řidičský průkaz	1	1	2	2	3	3	student	vysokoškolské	Čekyně	19-30	muž
odbor dopravy	řidičský průkaz	1	1	2	1	3	3	student	základní, vyučen	Přerov-město	19-30	muž
odbor dopravy	řidičský průkaz	1	1	1	1	3	3	student	střední s mat	Kojetín	19-30	muž
odbor dopravy	registrace vozidla	1	1	1	1	3	2	zaměstnanec	střední s mat	Žeravice	31-45	žena

správní odbor	občanský průkaz	1	1	1	1	3	3	zaměstnanec	střední s mat	Rokytnice	19-30	žena
odbor dopravy	registrace vozidla	1	1	1	1	3	2	důchodce	vysokoškolské	Kozlovice	46-60	žena
odbor dopravy	registrace vozidla	1	1	1	1	3	3	důchodce	vysokoškolské	Kozlovice	61 a více	muž
odbor dopravy	řidičský průkaz	1	1	1	1	3	1	student	střední s mat	Přerov-město	19-30	muž
odbor dopravy	řidičský průkaz	1	1	1	1	3	1	podnikatel	střední s mat	Zaběštní Lhota	19-30	muž
odbor dopravy	řidičský průkaz	3	3	3	1	5	3	student	nevyučěn	Přerov-město	18 a méně	žena
finanční odbor	poplatek popelnice	1	3	1	1	4	2	student	základní, nevyučěn	Rokytnice	18 a méně	muž
správní odbor	cestovní pas	3	2	2	4	3	3	student	střední s mat	Přerov-město	19-30	muž
odbor dopravy	řidičský průkaz	1	1	1	1	5	5	podnikatel	vysokoškolské	Přerov-město	31-45	muž
odbor dopravy	řidičský průkaz	3	4	3	4	3	3	student	základní, nevyučěn	Přerov-město	19-30	muž
odbor dopravy	řidičský průkaz	1	1	1	1	3	5	zaměstnanec	základní, vyučen	Přerov-město	19-30	muž
odbor dopravy	registrace vozidla	1	2	1	2	2	3	zaměstnanec	vysokoškolské	Přerov-město	31-45	žena
odbor dopravy	registrace vozidla	1	1	1	1	1	1	zaměstnanec	střední s mat	Sušice	46-60	muž
odbor dopravy	občanský průkaz	5	5	4	3	1	1	zaměstnanec	střední s mat	Přerov-město	19-30	žena
odbor dopravy	registrace vozidla	2	1	1	1	4	3	zaměstnanec	bez maturity	Lazníky	31-45	muž
odbor dopravy	řidičský průkaz	1	1	1	1	2	2	zaměstnanec	vysokoškolské	Troubky	19-30	žena
odbor dopravy	ztráta technického průkazu	2	2	1	1	5	3	zaměstnanec	bez maturity	Přerov-město	19-30	muž
sociální dávky	vyřazení z ÚP	5	5	3	3	3	5	nezaměstnaný	střední s mat	Přerov-město	46-60	muž
živnostenský úřad	zrušení živnostenského listu	2	2	2	2	2	1	podnikatel	střední s mat	Přerov-město	46-60	žena
správní odbor	výpis z trestního rejstříku	1	1	1	1	3	1	podnikatel	vysokoškolské	Lipník	46-60	muž
správní odbor	výpis z trestního rejstříku	2	1	1	2	4	3	student	základní, nevyučěn	Zaběštní Lhota	18 a méně	muž
finanční odbor	poplatek- popelnice	1	1	1	1	3	1	zaměstnanec	základní, vyučen	Henčlov	46-60	muž
finanční odbor	poplatek- popelnice	2	2	1	1	4	4	podnikatel	základní, vyučen	Přerov-město	46-60	žena
finanční odbor	poplatek-autoškola	2	1	2	2	3	2	student	základní, nevyučěn	Přerov-město	18 a méně	žena
finanční odbor	poplatek- popelnice	1	3	3	2	4	5	důchodce	vysokoškolské	Přerov-město	61 a více	muž
správní odbor	výpis z trestního rejstříku	2	2	1	1	2	3	student	základní, nevyučěn	Přerov-město	18 a méně	muž
finanční odbor	poplatek- popelnice	1	1	1	1	1	3	důchodce	základní, vyučen	Přerov-město	46-60	žena
finanční odbor	poplatek- pokladna	1	1	2	1	3	2	zaměstnanec	vysokoškolské	Přerov-město	46-60	muž
správní odbor	vyřízení trvalého bydliště	3	2	1	1	3	5	zaměstnanec	vysokoškolské	Přerov-město	31-45	muž
správní odbor	výpis z trestního rejstříku	1	1	2	3	4	3	zaměstnanec	střední s mat	Čísarov	31-45	muž
finanční odbor	poplatek- popelnice	2	1	1	1	4	3	zaměstnanec	střední s mat	Přerov-město	31-45	muž
stavební úřad	stavební povolení	1	2	1	2	3	2	na MD	střední s mat	Radslavice	19-30	muž
správní odbor	cestovní pas	2	2	1	2	3	4	zaměstnanec	střední s mat	Přerov-město	31-45	muž
finanční odbor	poplatek- popelnice	1	1	1	2	3	3	důchodce	střední s mat	Troubky	61 a více	muž
správní odbor	změna trvalého bydliště	1	1	1	2	2	3	zaměstnanec	střední s mat	Přerov-město	31-45	žena
správní odbor	změna trvalého bydliště	2	2	2	2	3	4	zaměstnanec	střední s mat	Přerov-město	46-60	žena
odbor dopravy	registrace vozidla	1	1	1	1	2	3	důchodce	střední s mat	Dluhonice	61 a více	muž
odbor dopravy	řidičský průkaz	1	1	1	1	3	3	zaměstnanec	vysokoškolské	Penčice	31-45	muž
živnostenský úřad	nový živnostenský list	1	1	1	1	2	3	zaměstnanec	střední s mat	Přerov-město	31-45	muž
živnostenský úřad	pozastavení ŽL	1	1	1	2	3	3	podnikatel	vysokoškolské	Přerov-město	46-60	muž
živnostenský úřad	pozastavení ŽL	2	2	2	2	2	1	podnikatel	vysokoškolské	Přerov-město	31-45	muž
živnostenský úřad	zrušení ŽL	2	2	2	2	3	2	podnikatel	střední s mat	Přerov-město	46-60	žena
živnostenský úřad	nový živnostenský list	1	1	2	2	3	3	zaměstnanec	střední s mat	Přerov-město	31-45	žena
živnostenský úřad	zrušení živnostenského listu	2	2	2	3	2	2	podnikatel	střední s mat	Přerov-město	31-45	muž
živnostenský úřad	pozastavení ŽL	1	2	2	2	3	3	zaměstnanec	vysokoškolské	Přerov-město	46-60	muž
správní odbor	výpis z trestního rejstříku	1	1	1	1	3	2	podnikatel	střední s mat	Přerov-město	31-45	žena
správní odbor	výpis z trestního rejstříku	2	2	2	2	3	2	student	vysokoškolské	Přerov-město	19-30	muž
finanční odbor	poplatek- popelnice	1	1	1	1	3	2	zaměstnanec	základní, vyučen	Lýsky	46-60	muž
finanční odbor	poplatek- popelnice	2	1	1	2	3	4	důchodce	střední s mat	Přerov-město	61 a více	žena
finanční odbor	poplatek-autoškola	1	1	2	2	3	3	student	základní, nevyučěn	Přerov-město	18 a méně	žena
finanční odbor	poplatek- popelnice	1	3	3	2	3	4	důchodce	vysokoškolské	Přerov-město	61 a více	žena
správní odbor	výpis z trestního rejstříku	2	2	1	2	2	3	student	základní, nevyučěn	Přerov-město	18 a méně	muž
finanční odbor	poplatek- popelnice	1	1	1	1	1	3	na MD	střední s mat	Přerov-město	19-30	žena
finanční odbor	poplatek- popelnice	1	1	1	1	3	3	důchodce	střední s mat	Přerov-město	61 a více	muž
odbor dopravy	řidičský průkaz	1	1	2	2	3	3	student	střední s mat	Čekyně	19-30	muž
odbor dopravy	řidičský průkaz	1	1	1	1	3	3	student	základní, nevyučěn	Čísarov	18 a méně	muž
správní odbor	občanský průkaz	1	1	2	2	3	2	student	základní, nevyučěn	Přerov-město	18 a méně	žena



správní odbor	cestovní pas	3	2	2	3	3	2	na MD	střední s mat	Přerov-město	19-30	žena
správní odbor	výpis z trestního rejstříku	2	2	2	2	3	3	student	nevyuččen	Vinary	18 a méně	muž
správní odbor	výpis z trestního rejstříku	2	1	1	2	3	3	student	základní, nevyuččen	Přerov-město	18 a méně	muž
správní odbor	změna trvalého bydliště	2	2	1	2	3	4	zaměstnanec	vysokoškolské	Přerov-město	46-60	muž
správní odbor	výpis z trestního rejstříku	1	1	1	2	4	3	nezaměstnaný	střední s mat	Rokytnice	31-45	žena
stavební úřad	stavební povolení	1	2	2	2	3	2	zaměstnanec	střední s mat	Radslavice	31-45	muž
stavební úřad	stavební ohlášení	1	1	1	2	3	3	zaměstnanec	střední s mat	Přerov-město	46-60	muž
stavební úřad	stavební ohlášení	2	2	2	3	2	4	zaměstnanec	vysokoškolské	Přerov-město	46-60	žena
stavební úřad	stavební ohlášení	1	2	1	2	3	2	zaměstnanec	vysokoškolské	Přerov-město	31-45	žena
správní odbor	výpis z trestního rejstříku	2	2	1	2	3	4	nezaměstnaný	střední s mat	Přerov-město	31-45	muž
správní odbor	změna trvalého bydliště	2	2	1	2	2	3	zaměstnanec	střední s mat	Přerov-město	46-60	žena
správní odbor	cestovní pas	3	2	3	2	3	3	zaměstnanec	základní, vyučen	Penčice	19-30	muž
ŽP	informace na neb.odpady	1	1	1	2	2	3	zaměstnanec	vysokoškolské	Přerov-město	19-30	žena
ŽP	informace na neb.odpady	1	1	1	2	3	3	zaměstnanec	vysokoškolské	Přerov-město	19-30	muž
regionální rozvoj	informace- odbor rozvoje	1	1	1	2	3	3	zaměstnanec	vysokoškolské	Přerov-město	19-30	žena
sociální dávky	příspěvekna bydlení	3	2	2	3	3	2	student	vysokoškolské	Přerov-město	19-30	žena
sociální dávky	přídavek na dítě	2	3	4	3	4	3	zaměstnanec	střední s mat	Přerov-město	31-45	žena
sociální dávky	přídavek na dítě	3	3	3	2	4	2	zaměstnanec	základní, vyučen	Přerov-město	31-45	muž
správní odbor	občanský průkaz	1	1	1	2	3	3	zaměstnanec	střední s mat	Přerov-město	19-30	muž
správní odbor	občanský průkaz	1	1	1	2	3	3	zaměstnanec	vysokoškolské	Přerov-město	46-60	žena
stavební úřad	stavební ohlášení	1	2	2	2	3	3	zaměstnanec	střední s mat	Přerov-město	46-60	muž
správní odbor	cestovní pas	1	1	1	2	2	3	zaměstnanec	střední s mat	Lýsky	31-45	muž
správní odbor	cestovní pas	2	2	2	1	3	3	zaměstnanec	základní, vyučen	Radslavice	31-45	muž
odbor dopravy	registrace vozidla	2	1	2	2	3	2	důchodce	střední s mat	Kozlovice	46-60	muž
správní odbor	občanský průkaz	2	1	1	1	2	3	zaměstnanec	střední s mat	Přerov-město	46-60	muž
správní odbor	občanský průkaz	2	2	2	2	3	2	na MD	střední s mat	Přerov-město	46-60	žena
správní odbor	občanský průkaz	2	1	3	1	3	2	zaměstnanec	střední s mat	Přerov-město	46-60	muž
sociální dávky	žádost o sociální dávky	5	5	2	5	1	1	důchodce	základní, nevyuččen	Přerov-město	61 a více	žena
zemědělství	studna - vyřízení	1	1	1	1	3	3	zaměstnanec	střední s mat	Přerov-město	31-45	muž
soc.služby a péče	průkaz ZTP	1	1	1	1	3	3	důchodce	střední s mat	Lišná	61 a více	žena
živnostenský úřad	živnostenský list	1	1	1	2	4	2	nezaměstnaný	vysokoškolské	Přerov-město	31-45	žena
živnostenský úřad	živnostenský list	1	1	1	2	3	3	zaměstnanec	vysokoškolské	Kojetín	46-60	muž
sociální dávky	příspěvekna bydlení	3	2	4	4	3	2	nezaměstnaný	bez maturity	Přerov-město	46-60	žena
sociální dávky	rozhodnutí z PÚ o soc.dávce	2	5	2	2	3	5	nezaměstnaný	bez maturity	Přerov-město	46-60	žena
finanční odbor	pro peníze	1	1	1	2	2	4	nezaměstnaný	bez maturity	Přerov-město	31-45	žena
sociální dávky	žádost o sociální dávky	3	1	2	1	4	5	nezaměstnaný	střední s mat	Přerov-město	46-60	žena
soc.služby a péče	pro tiskopis na ZTP	1	1	2	1	5	1	důchodce	bez maturity	Přerov-město	61 a více	žena
sociální dávky	žádost o sociální dávky	2	4	3	2	3	3	nezaměstnaný	bez maturity	Přerov-město	31-45	žena
soc.služby a péče	péče o ZTP	1	1	1	1	3	3	na MD	základní, vyučen	Kojetín	46-60	žena
soc.služby a péče	informace-péče o ZTP	1	1	1	2	3	3	zaměstnanec	základní, vyučen	Rokytnice	46-60	muž
sociální dávky	příspěvek - životní minimum	1	1	2	1	1	2	nezaměstnaný	střední s mat	Přerov-město	31-45	žena
sociální dávky	potvrzení nepolepení 30, u lékaře	1	1	1	1	1	1	nezaměstnaný	střední s mat	Přerov-město	46-60	muž
zemědělství	studna - vyřízení	1	1	1	1	3	3	zaměstnanec	střední s mat	Žeravice	31-45	muž
sociální dávky	pro formuláře	1	1	1	3	4	4	důchodce	střední s mat	Bezuchov	61 a více	muž
finanční odbor	pro peníze	1	1	3	3	3	3	nezaměstnaný	střední s mat	Přerov-město	19-30	žena
finanční odbor	pro peníze	1	1	1	2	3	2	nezaměstnaný	bez maturity	Přerov-město	46-60	žena
živnostenský úřad	informace k ŽL	1	1	3	1	1	1	zaměstnanec	střední s mat	Přerov-město	19-30	muž
finanční odbor	přihlášení psa	2	2	1	2	5	5	důchodce	základní, vyučen	Bochoř	61 a více	žena
správní odbor	občanský průkaz	3	4	2	2	4	3	zaměstnanec	vysokoškolské	Přerov-město	19-30	žena
správní odbor	cestovní pas	2	1	2	1	2	2	zaměstnanec	vysokoškolské	Přerov-město	31-45	žena
správní odbor	občanský průkaz	2	1	2	1	2	2	zaměstnanec	vysokoškolské	Přerov-město	31-45	žena
správní odbor	občanský průkaz	3	3	3	1	2	3	zaměstnanec	základní, nevyuččen	Předmostí	31-45	žena
správní odbor	občanský průkaz	3	4	2	2	4	3	student	střední s mat	Přerov-město	19-30	muž
správní odbor	občanský průkaz	4	2	3	4	5	2	zaměstnanec	vysokoškolské	Přerov-město	19-30	žena
správní odbor	výpis z trestního rejstříku	1	1	1	4	5	2	podnikatel	střední s mat	Přerov-město	19-30	muž
správní odbor	občanský průkaz	3	4	3	1	3	3	zaměstnanec	vysokoškolské	Přerov-město	19-30	žena
správní odbor	cestovní pas	2	2	4	2	4	2	zaměstnanec	vysokoškolské	Radslavice	31-45	žena
správní odbor	občanský průkaz	4	4	2	1	4	4	zaměstnanec	základní, vyučen	Horní Moštěnice	46-60	žena
správní odbor	cestovní pas	3	3	2	1	4	4	zaměstnanec	střední s mat	Předmostí	31-45	muž
správní odbor	cestovní pas	3	3	2	1	4	4	zaměstnanec	střední s mat	Předmostí	31-45	muž
správní odbor	cestovní pas	3	3	2	1	5	3	podnikatel	základní, vyučen	Předmostí	31-45	žena
správní odbor	cestovní pas	4	4	2	1	3	3	zaměstnanec	základní, vyučen	Předmostí	46-60	muž
odbor dopravy	registrace vozidla	2	2	1	2	3	2	zaměstnanec	vysokoškolské	Přerov-město	31-45	žena
správní odbor	cestovní pas	2	2	3	2	4	2	student	střední s mat	Vinary	19-30	muž

správní odbor	občanský průkaz	2	2	1	2	3	2	zaměstnanec	vysokoškolské	Přerov-město	19-30	žena
odbor dopravy	technický průkaz	3	2	2	2	4	3	student	vysokoškolské	Přerov-město	19-30	muž
odbor dopravy	registrace vozidla	2	2	1	1	4	3	zaměstnanec	střední s mat	Tučín	19-30	muž
správní odbor	řidičský průkaz	2	3	2	2	3	4	student	vysokoškolské	Přerov-město	19-30	žena
stavební úřad	stavební povolení	3	4	3	2	4	2	na MD	vysokoškolské	Přerov-město	19-30	žena
správní odbor	občanský průkaz	2	2	2	3	4	4	zaměstnanec	střední s mat	Přerov-město	31-45	žena
odbor dopravy	řidičský průkaz	2	2	1	3	4	3	zaměstnanec	vysokoškolské	Přerov-město	19-30	muž
správní odbor	občanský průkaz	2	2	1	3	4	3	zaměstnanec	vysokoškolské	Přerov-město	19-30	muž
správní odbor	cestovní pas	2	2	1	3	4	3	zaměstnanec	vysokoškolské	Přerov-město	19-30	muž
správní odbor	občanský průkaz	2	2	1	1	3	4	podnikatel	střední s mat	Rokytnice	31-45	muž
správní odbor	řidičský průkaz	2	2	1	1	3	4	podnikatel	střední s mat	Rokytnice	31-45	muž
správní odbor	cestovní pas	2	2	1	1	3	4	podnikatel	střední s mat	Věžky	31-45	muž
správní odbor	občanský průkaz	2	2	3	2	2	3	zaměstnanec	základní, vyučen	Přerov-město	46-60	žena
odbor dopravy	registrace vozidla	1	1	2	3	4	4	zaměstnanec	střední s mat	Předmostí	31-45	muž
správní odbor	cestovní pas	2	2	2	3	4	4	zaměstnanec	střední s mat	Předmostí	31-45	muž
odbor dopravy	řidičský průkaz	2	2	2	3	4	4	zaměstnanec	střední s mat	Předmostí	31-45	muž
správní odbor	občanský průkaz	2	2	2	3	4	4	zaměstnanec	střední s mat	Předmostí	31-45	žena
správní odbor	oznámení svatby	1	1	2	2	5	4	zaměstnanec	střední s mat	Přerov-město	31-45	muž
správní odbor	oznámení svatby	2	1	2	3	4	3	zaměstnanec	vysokoškolské	Přerov-město	19-30	žena
soc.služby a péče	péče o ZTP	1	1	1	2	3	2	nezaměstnaný	vysokoškolské	Přerov-město	31-45	muž
soc.služby a péče	péče o ZTP	1	1	1	2	3	3	zaměstnanec	vysokoškolské	Přerov-město	46-60	žena
zemědělství	studna - vyřízení	2	1	2	2	3	3	zaměstnanec	střední s mat	Přerov-město	31-45	žena
soc.služby a péče	průkaz ZTP	1	1	1	1	4	3	důchodce	střední s mat	Přerov-město	61 a více	muž
soc.služby a péče	pro formuláře	1	1	2	2	5	2	důchodce	bez maturity	Přerov-město	61 a více	žena
soc.služby a péče	péče o ZTP	1	1	1	2	3	3	důchodce	základní, vyučen	Rokytnice	61 a více	žena
soc.služby a péče	informace - ZTP	1	1	1	2	2	3	nezaměstnaný	bez maturity	Rokytnice	46-60	žena
sociální dávky	příspěvek - životní minimum	2	3	2	2	2	3	nezaměstnaný	střední s mat	Přerov-město	31-45	žena
sociální dávky	potvrzení z UP	1	1	2	2	2	2	nezaměstnaný	střední s mat	Přerov-město	31-45	muž
zemědělství	studna - vyřízení	1	1	1	1	3	3	zaměstnanec	vysokoškolské	Čekyně	46-60	muž
sociální dávky	pro formuláře	1	1	2	2	4	3	důchodce	bez maturity	Přerov-město	61 a více	žena
sociální dávky	žádost o sociální dávky	2	4	2	2	2	3	důchodce	střední s mat	Přerov-město	61 a více	muž
finanční odbor	pro peníze	1	1	2	2	3	4	nezaměstnaný	střední s mat	Přerov-město	46-60	muž
finanční odbor	pro peníze	1	1	1	2	3	2	nezaměstnaný	bez maturity	Přerov-město	46-60	žena
soc.služby a péče	péče o ZTP	1	1	3	1	1	1	zaměstnanec	střední s mat	Přerov-město	46-60	muž
sociální dávky	žádost o sociální dávky	2	5	3	2	4	3	nezaměstnaný	střední s mat	Přerov-město	31-45	žena
sociální dávky	žádost o sociální dávky	3	2	2	2	4	5	nezaměstnaný	střední s mat	Přerov-město	46-60	muž
finanční odbor	pro peníze	1	1	1	3	3	4	nezaměstnaný	bez maturity	Přerov-město	31-45	muž
sociální dávky	pro rozhodnutí o soc.dávkách	2	5	2	3	3	4	nezaměstnaný	bez maturity	Přerov-město	31-45	muž
sociální dávky	příspěvek na bydlení	3	2	2	3	3	3	nezaměstnaný	střední s mat	Přerov-město	46-60	muž
sociální dávky	žádost o sociální dávky	5	5	2	3	2	2	nezaměstnaný	bez maturity	Přerov-město	46-60	muž
sociální dávky	žádost o sociální dávky	5	5	2	3	2	3	nezaměstnaný	základní, vyučen	Přerov-město	46-60	muž
sociální dávky	příspěvek na bydlení	3	2	3	4	3	3	nezaměstnaný	bez maturity	Přerov-město	46-60	žena
sociální dávky	potvrzení	2	4	2	3	2	4	nezaměstnaný	základní, vyučen	Přerov-město	46-60	muž
finanční odbor	pro peníze	1	1	2	2	2	3	nezaměstnaný	bez maturity	Přerov-město	46-60	muž
sociální dávky	žádost o sociální dávky	2	4	3	2	4	4	nezaměstnaný	střední s mat	Přerov-město	31-45	žena
sociální dávky	žádost o sociální dávky	2	4	3	2	3	3	nezaměstnaný	bez maturity	Předmostí	31-45	žena
soc.služby a péče	péče o ZTP	1	1	2	1	3	3	důchodce	střední s mat	Rokytnice	61 a více	žena
zemědělství	studna - vyřízení	1	1	2	2	2	3	zaměstnanec	střední s mat	Žeravice	46-60	muž
zemědělství	studna - vyřízení	1	1	2	1	2	3	zaměstnanec	střední s mat	Žeravice	31-45	muž
stavební úřad	stavební ohlášení	1	1	2	2	2	3	zaměstnanec	vysokoškolské	Přerov-město	19-30	muž
soc.služby a péče	průkaz ZTP	1	1	1	2	2	2	nezaměstnaný	střední s mat	Přerov-město	46-60	muž
správní odbor	cestovní pas	1	2	2	2	3	2	zaměstnanec	střední s mat	Přerov-město	31-45	muž
správní odbor	výpis z trestního rejstříku	1	2	1	2	3	4	nezaměstnaný	střední s mat	Přerov-město	46-60	muž
živnostenský úřad	živnostenský list	1	1	1	2	2	3	na MD	vysokoškolské	Přerov-město	19-30	žena
finanční odbor	poplatek- popelnice	1	1	2	2	2	2	na MD	střední s mat	Přerov-město	19-30	žena
správní odbor	občanský průkaz	1	2	2	3	2	3	zaměstnanec	střední s mat	Přerov-město	46-60	žena
odbor dopravy	registrace vozidla	1	1	1	2	2	3	důchodce	základní, vyučen	Přerov-město	61 a více	muž
odbor dopravy	řidičský průkaz	1	1	1	2	3	3	student	základní, vyučen	Přerov-město	18 a méně	muž
správní odbor	cestovní pas	1	1	1	2	2	3	student	vysokoškolské	Vinary	19-30	muž
odbor dopravy	řidičský průkaz	1	1	2	2	3	3	zaměstnanec	základní, vyučen	Přerov-město	31-45	muž
odbor dopravy	registrace vozidla	1	1	2	3	2	3	zaměstnanec	střední s mat	Čekyně	46-60	muž
stavební úřad	stavební povolení	1	1	2	2	2	3	zaměstnanec	střední s mat	Přerov-město	31-45	muž

Zdroj: vlastní dotazníkové šetření – Bartlová Z.