

Metodika šetření spokojenosti občanů se službami poskytovanými Městským úřadem v Uherském Hradišti

Bc. Lenka Němečková

Diplomová práce
2017



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta managementu a ekonomiky

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta managementu a ekonomiky
Ústav regionálního rozvoje, veřejné správy a práva
akademický rok: 2016/2017

ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Bc. Lenka Němečková**
Osobní číslo: **M15938**
Studijní program: **N6202 Hospodářská politika a správa**
Studijní obor: **Veřejná správa a regionální rozvoj**
Forma studia: **kombinovaná**
Téma práce: **Metodika šetření spokojenosti občanů se službami poskytovanými Městským úřadem v Uherském Hradišti**

Zásady pro vypracování:

Úvod

Definujte cíle práce a použité metody zpracování práce.

I. Teoretická část

- Na základě odborné literatury provedte rešerši základních pojmů.
- Popište metody měření spokojenosti občanů s kvalitou služeb veřejné správy.

II. Praktická část

- Analyzujte služby poskytované Městským úřadem v Uherském Hradišti.
- Navrhněte metodiku šetření spokojenosti občanů se službami poskytovanými Městským úřadem v Uherském Hradišti.
- Dle navržené metodiky provedte výzkum spokojenosti občanů se službami poskytovanými Městským úřadem v Uherském Hradišti.
- Výzkum vyhodnotte a odstraňte případné nedostatky v navržené metodice.

Závěr

Rozsah diplomové práce: **cca 70**
Rozsah příloh:
Forma zpracování diplomové práce: **tištěná/elektronická**

Seznam odborné literatury:

BOVAIRD, Tony and Elke LÖFFLER. Public management and governance. 2nd edition. Oxon: Taylor& Francis e-Library, 2009, 373 s. ISBN 0-203-88409-4.
FEINBERG, Fred M., Thomas C. KINNEAR and James R. TAYLOR. Modern marketing research: concepts, methods, and cases. 2nd edition. Stamford: CengageLearning, 2013, 689 s. ISBN 978-1-133-19102-5.
KERLINOVÁ, Alena a Eva TOMÁŠKOVÁ. Management veřejné správy. 1. vydání. Brno: Masarykova univerzita, 2014, 130 s. 978-80-210-6918-3.
KOZEL, Roman, Lenka MYNÁŘOVÁ a Hana SVOBODOVÁ. Moderní metody a techniky marketingového výzkumu. 1. vydání. Praha: Grada, 2011, 304 s. ISBN 978-80-247-3527-6.
VAŠTÍKOVÁ, Miroslava. Marketing služeb: efektivně a moderně. 2. aktualizované a rozšířené vydání. Praha: Grada, 2014, 268 s. ISBN 978-80-247-5037-8.

Vedoucí diplomové práce: **Ing. Jiří Macháček**
Ústav regionálního rozvoje, veřejné správy a práva
Datum zadání diplomové práce: **15. prosince 2016**
Termín odevzdání diplomové práce: **18. dubna 2017**

Ve Zlíně dne 15. prosince 2016



doc. Ing. David Tuček, Ph.D.
děkan



RNDr. Pavel Bednář, Ph.D.
ředitel ústavu

PROHLÁŠENÍ AUTORA BAKALÁŘSKÉ/DIPLOMOVÉ PRÁCE

Prohlašuji, že

- beru na vědomí, že odevzdáním diplomové/bakalářské práce souhlasím se zveřejněním své práce podle zákona č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, bez ohledu na výsledek obhajoby;
- beru na vědomí, že diplomová/bakalářská práce bude uložena v elektronické podobě v univerzitním informačním systému dostupná k prezenčnímu nahlédnutí, že jeden výtisk diplomové/bakalářské práce bude uložen na elektronickém nosiči v příruční knihovně Fakulty managementu a ekonomiky Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně;
- byl/a jsem seznámen/a s tím, že na moji diplomovou/bakalářskou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, zejm. § 35 odst. 3;
- beru na vědomí, že podle § 60 odst. 1 autorského zákona má UTB ve Zlíně právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla v rozsahu § 12 odst. 4 autorského zákona;
- beru na vědomí, že podle § 60 odst. 2 a 3 autorského zákona mohu užít své dílo – diplomovou/bakalářskou práci nebo poskytnout licenci k jejímu využití jen připouští-li tak licenční smlouva uzavřená mezi mnou a Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně s tím, že vyrovnání případného přiměřeného příspěvku na úhradu nákladů, které byly Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně na vytvoření díla vynaloženy (až do jejich skutečné výše) bude rovněž předmětem této licenční smlouvy;
- beru na vědomí, že pokud bylo k vypracování diplomové/bakalářské práce využito softwaru poskytnutého Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně nebo jinými subjekty pouze ke studijním a výzkumným účelům (tedy pouze k nekomerčnímu využití), nelze výsledky diplomové/bakalářské práce využít ke komerčním účelům;
- beru na vědomí, že pokud je výstupem diplomové/bakalářské práce jakýkoliv softwarový produkt, považuji se za součást práce rovněž i zdrojové kódy, popř. soubory, ze kterých se projekt skládá. Neodevzdání této součásti může být důvodem k neobhájení práce.

Prohlašuji,

1. že jsem na diplomové/bakalářské práci pracoval samostatně a použitou literaturu jsem citoval. V případě publikace výsledků budu uveden jako spoluautor.
2. že odevzdaná verze diplomové/bakalářské práce a verze elektronická nahraná do IS/STAG jsou totožné.

Ve Zlíně

11.4.2017

Jméno a příjmení: Lenka Němečková



.....
podpis diplomanta

ABSTRAKT

Diplomová práce je zaměřena na vytvoření metodiky šetření spokojenosti se službami poskytovanými Městským úřadem v Uherském Hradišti. Teoretická část obsahuje vysvětlení základních pojmů, jako jsou veřejný sektor, veřejná správa a veřejné služby. Také podrobně rozebírá pojem spokojenost občanů se službami veřejné správy. Dále popisuje metody marketingového výzkumu a metody sběru primárních dat. Podrobněji se zaměřuje na popis dotazníkového šetření a pojmu mystery client. Na začátku praktické části je představen Městský úřad v Uherském Hradišti a popsány činnosti vybraných odborů. Dále je vytvořena metodika šetření spokojenosti se službami Městského úřadu. Na základě této metodiky je provedeno šetření spokojenosti se službami Městského úřadu. V souvislosti s výsledky šetření spokojenosti jsou na konci praktické části práce zpracovány návrhy a doporučení.

Klíčová slova: veřejná správa, veřejné služby, spokojenost občanů se službami veřejné správy, marketingový výzkum, dotazníkové šetření, mystery client.

ABSTRACT

This thesis focuses on creating a methodology for surveying citizen's satisfaction with services provided by the municipality of Uherské Hradiště. The theoretical part presents and defines basic terms, such as public sector, public administration and public services. Moreover, it deals with the term citizen's satisfaction with public services in more detail. It furthermore describes the methodology of marketing research and primary data collection. Finally, it describes the questionnaire and the expression "mystery client". At the beginning of the practical part, I present the municipality of Uherské Hradiště and describe the activities and competences of selected departments. Then, a methodology for surveying the satisfaction with services of the municipality is created, and based on this methodology, the satisfaction with services of the municipality is surveyed. At the end of the practical part, suggestions and recommendations are put forward according to the results of the survey.

Keywords: public sector, public services, citizen's satisfaction with public services, marketing research, questionnaire, mystery client.

UTB ve Zlíně, Fakulta managementu a ekonomiky

Děkuji svému vedoucímu práce Ing. Jiřímu Macháčkovi za odborné vedení, cenné připomínky a vstřícný přístup, kterými přispěl ke vzniku této diplomové práce.

Dále bych chtěla na tomto místě také poděkovat tajemníkovi Městského úřadu v Uherském Hradišti panu Mgr. Josefu Botkovi a referentce Útvaru městského architekta Ing. Miroslavě Gajdošové za vstřícnost, ochotu a zodpovězení všech potřebných otázek.

Dále děkuji své rodině za trpělivost, podporu a poskytnutí prostoru ke studiu.

Prohlašuji, že odevzdaná verze bakalářské/diplomové práce a verze elektronická nahraná do IS/STAG jsou totožné

OBSAH

ÚVOD	10
I TEORETICKÁ ČÁST	11
1 ZÁKLADNÍ POJMY	12
1.1 VEŘEJNÝ SEKTOR	12
1.2 SPRÁVA A VEŘEJNÁ SPRÁVA	12
2 VEŘEJNÉ SLUŽBY	14
2.1 CHARAKTERISTIKA POJMU SLUŽBY A KLASIFIKACE SLUŽEB	14
2.2 VEŘEJNÉ SLUŽBY	15
2.3 SPECIFIKA VEŘEJNÝCH SLUŽEB	16
2.4 SPECIFIKA TRHU VEŘEJNÝCH SLUŽEB	16
2.5 POSKYTOVATELÉ VEŘEJNÝCH SLUŽEB	18
3 SPOKOJENOST OBČANŮ SE SLUŽBAMI VEŘEJNÉ SPRÁVY	19
3.1 HODNOCENÍ SLUŽEB POSKYTOVANÝCH VEŘEJNOU SPRÁVOU	19
3.2 SPOKOJENOST OBČANŮ SE SLUŽBAMI VEŘEJNÉ SPRÁVY	19
3.3 VZTAH MEZI KVALITOU SLUŽEB A SPOKOJENOSTÍ ZÁKAZNÍKA	20
3.4 ŠETŘENÍ SPOKOJENOSTI OBČANŮ	21
3.4.1 Transakční a vztahová spokojenost	21
4 METODIKA MARKETINGOVÉHO VÝZKUMU	23
4.1 MARKETINGOVÝ VÝZKUM	23
4.2 DEFINOVÁNÍ PROBLÉMU A CÍLE MARKETINGOVÉHO VÝZKUMU	24
4.3 DRUHY MARKETINGOVÉHO VÝZKUMU	24
4.4 METODY VÝZKUMU A SBĚRU DAT	25
4.5 SBĚR DAT	27
4.6 ZPRACOVÁNÍ A ANALÝZA DAT	27
5 VYBRANÉ METODY SBĚRU PRIMÁRNÍCH DAT	28
5.1 DOTAZOVÁNÍ	28
5.1.1 Osobní dotazování	28
5.1.2 Telefonické dotazování	29
5.1.3 Online (internetové) dotazování	29
5.1.4 Písemné dotazování poštou	29
5.2 DOTAZNÍK A JEHO TVORBA	30
5.3 MYSTERY CLIENT	31
5.3.1 Realizace mystery client	32
II PRAKTICKÁ ČÁST	33
6 PROFIL A STRATEGIE MĚSTSKÉHO ÚŘADU V UHERSKÉM HRADIŠTI	34
PŘEDSTAVENÍ MĚSTA UHERSKÉ HRADIŠTĚ	34
6.1 PROFIL MĚSTSKÉHO ÚŘADU V UHERSKÉM HRADIŠTI	35
6.2 STRATEGIE ROZVOJE MĚSTSKÉHO ÚŘADU UHERSKÉ HRADIŠTĚ 2017 - 2019	38
6.2.1 Poslání vize a hodnoty úřadu	38

6.2.2	Strategické a specifické cíle Strategie	38
6.3	ČINNOSTI A SLUŽBY VYBRANÝCH ODBORŮ.....	40
6.3.1	Činnosti a služby Živnostenského odboru	40
6.3.2	Činnosti a služby Odboru stavebního úřadu a životního prostředí	41
6.3.3	Činnosti a služby Odboru dopravních a správních agend.....	44
6.3.4	Činnosti a služby Odboru organizační správy a informatiky	46
7	METODIKA ŠETŘENÍ SPOKOJENOSTI OBČANŮ SE SLUŽBAMI POSKYTOVANÝMI MĚSTSKÝM ÚŘADEM V UHERSKÉM HRADIŠTI.....	48
7.1.1	Základní problém a cíl výzkumu	48
7.1.2	Metoda sběru primárních dat	48
7.1.3	Zpracování a analýza dat	49
7.2	DOTAZNÍKOVÉHO ŠETŘENÍ SPOKOJENOSTI.....	49
7.2.1	Vytvoření dotazníku	49
7.3	ŠETŘENÍ SPOKOJENOSTI METODOU MYSTERY CLIENT	52
7.3.1	Vytvoření kontrolního formuláře na šetření spokojenosti metodou mystery client	52
8	PRŮBĚH ŠETŘENÍ SPOKOJENOSTI.....	56
8.1	REALIZACE DOTAZNÍKOVÉHO ŠETŘENÍ.....	56
8.2	VYHODNOCENÍ DOTAZNÍKOVÉHO ŠETŘENÍ	56
8.2.1	Vyhodnocení výsledků dotazníkového šetření na Živnostenském odboru	58
8.2.2	Vyhodnocení výsledků dotazníkového šetření na Odboru dopravních správních a agend	58
8.2.3	Vyhodnocení výsledků dotazníkového šetření na Stavebním odboru a životním prostředí.....	59
8.2.4	Vyhodnocení výsledků dotazníkového šetření na Odboru organizační správy a informatiky	60
8.2.5	Analýza celkové spokojenosti občanů Městským úřadem v Uherském Hradišti.....	61
8.2.6	Shrnutí výsledků dotazníkového šetření.....	63
8.3	VYHODNOCENÍ ŠETŘENÍ SPOKOJENOSTI METODOU MYSTERY CLIENT.....	63
8.3.1	Vyhodnocení šetření spokojenosti metodou mystery client na Živnostenském odboru (ŽO).....	64
8.3.2	Vyhodnocení šetření spokojenosti metodou mystery client na Odboru dopravních a správních agend	66
8.3.3	Vyhodnocení šetření spokojenosti metodou mystery client na Stavebním odboru a životním prostředí.....	69
8.3.4	Vyhodnocení šetření spokojenosti metodou mystery client na Odbor organizační správy a informatiky	71
8.3.5	Shrnutí šetření spokojenosti metodou mystery client.....	74
8.4	SROVNÁNÍ VÝSLEDKŮ POUŽITÝCH METOD ŠETŘENÍ SPOKOJENOSTI.....	75
8.5	NÁVRHY A DOPORUČENÍ.....	76
	ZÁVĚR.....	79
	SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY	81

SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK.....	84
SEZNAM OBRÁZKŮ	85
SEZNAM TABULEK	86
SEZNAM GRAFŮ.....	87
SEZNAM PŘÍLOH	88

ÚVOD

V roce 2016 Městský úřad v Uherském Hradišti začal zpracovávat procesní dokument nazvaný Strategie rozvoje Městského úřadu. Součástí strategie je i vytvoření prováděcího dokumentu Akční plán rozvoje, který definuje konkrétní kroky a aktivity k naplnění strategických cílů. Tvorbě dokumentu předcházelo několik analýz současného stavu včetně závazných předpisů a řízených rozhovorů s vedoucími zaměstnanci. Právě v přípravné fázi označili někteří vedoucí zaměstnanci za slabou stránku získávání zpětné vazby od občanů a klientů při poskytování služeb. Na tomto základě byl do strategie začleněn strategický cíl č. 10 - zvýšit komfort poskytovaných služeb občanům/klientům, který se měl zabývat konkrétně šetřením spokojenosti občanů s poskytnutými službami. Toto opatření, neboli specifický cíl, byl začleněn do Akčního plánu rozvoje na rok 2017.

Dalším důležitým faktorem je vazba šetření spokojenost na koncept místní Agenda 21, který město Uherské Hradiště realizuje od roku 2005. Místní Agenda 21 je jeden z nástrojů pro měření kvality veřejné správy. Pro potřeby srovnání slouží oficiální sada Kritérií MA21. V pokročilých městech dokonce zavádějí i různé vlastní indikátory. I Uherské Hradiště sleduje několik evropských a celostátních indikátorů a mezi vlastní indikátory by chtěli začlenit „spokojenost občanů s poskytnutými službami“.

V diplomové práci je mým úkolem a cílem navrhnout metodiku šetření spokojenosti občanů se službami Městského úřadu v Uherském Hradišti a provedení vlastního šetření. Na základě vyhodnocení získaných dat zhodnotím navrženou metodiku a doporučím pravidelné šetření spokojenosti.

Struktura diplomové práce odpovídá vymezenému cíli. V úvodu teoretické části diplomové práce vysvětlím základní pojmy vztahující se k danému tématu. Dále popíšu druhy a metody marketingového výzkumu, sběru dat a analýzy dat. Na konci teoretické části se budu podrobně věnovat popisu dotazníkového šetření spokojenosti včetně tvorby dotazníku a popisu metody mystery client. Hlavními informačními zdroji pro tuto část práce budou odborné publikace jak v českém, tak cizím jazyce, a také internet

V praktické části provedu analýzu služeb poskytovaných na Městském úřadě v Uherském Hradišti včetně profilu úřadu, jeho vize a poslání. Dalším krokem bude navržení vhodné metodiky k šetření spokojenosti se službami úřadu. Prostřednictvím navržené metodiky provedu průzkum spokojenosti. Závěr práce věnuji vyhodnocení výsledků, návrhům a doporučení.

I. TEORETICKÁ ČÁST

1 ZÁKLADNÍ POJMY

1.1 Veřejný sektor

Veřejný sektor má v naší společnosti významnou a nezastupitelnou roli. Soukromé podniky vyvíjejí svou činnost za účelem dosažení maximálního zisku, smyslem fungování organizací veřejného sektoru je především uspokojování potřeb cizích. Je tedy nutné uvést, že ve veřejném sektoru převažují cíle společenské nad cíle ekonomickými. Těmi jsou větší služby, které lidem zajistí základní životní a sociální potřeby, jako je péče o zdraví, bezpečnost, možnost bydlení, vzdělávání, kulturní a společenské vyžití, sociální služby, informování, vzájemná pomoc apod. Veřejný sektor je zastoupen především veřejnou správou, kterou tvoří soustava institucí s centrální nebo územní působností. Hovoříme pak o státní správě a samosprávě.

Vedle těchto institucí působí ve veřejném sektoru i další organizace, které jsou financovány z veřejných prostředků a poskytují veřejné služby. Jsou to např. školy, nemocnice, organizace poskytující sociální péči apod. (Rozvoj obcí, © 2017)

Veřejný sektor řídí a organizují orgány veřejné správy.

1.2 Správa a veřejná správa

Institut správa byl v historii často a různě popisován a definován. V současné době je správa také definována jako záměrná činnost sledující dosažení určitého cíle. Dále ji můžeme definovat jako činnost, jejíž funkcí je obnovení či udržení nějakého žádoucího stavu. Také můžeme správu popsat jako administrativu či administraci. (Kerlinová, 2014 s. 8)

Průcha popisuje, že je možno správu také chápat jako cílevědomou činnost, která nesouvisí pouze s úřadováním, ale zabezpečuje i chod určitých veřejných institucí a plnění hlavních úkolů. (Průcha, s. 27)

Dle Kerlinové je základním kritériem členění správy to, zda se jedná o správu soukromou (soukromé právo), nebo veřejnou (veřejné právo). Rozdíl mezi soukromou a veřejnou správou spočívá zejména v míře právní vázanosti a také v cíli, který je soukromou nebo veřejnou správou sledován. Soukromá správa si své cíle, úkoly a metody určuje sama. Je zde důležitý aspekt ziskovost. Cíle a úkoly veřejné správy jsou stanoveny zákony a jinými právními předpisy. Soukromá správa má stanoveno pro své jednání co nemůže dělat, její nositel je ve svém jednání volný. Oproti tomu správa veřejná je právním řádem vázána tzv.

pozitivně, tzn. každému jejímu vykonavateli je stanovena působnost a pravomoc. (Kerlinová, 2014, s. 12)

Hendrich vnímá veřejnou správu ve dvou významech: buď pod pojmem spravování, nebo jako organizační jednotku – instituci, která veřejnou správu vykonává. V prvním případě jde o materiální (funkční) pojetí, ve druhém případě jde o správu v pojetí formálním (institucionální). (Hendrych, 2014, s. 11)

Peková uvádí, že veřejnou správu tvoří státní správa a samospráva. Státní správa bývá obvykle označována jako součást veřejné správy, jejímž posláním je realizace výkonné moci státu. Vedle státní správy stojí samospráva, která je uskutečňována jinými subjekty, než státem. Takové subjekty se nazývají veřejnoprávní korporace a stát jim předává část veřejné správy, což je považováno za významný projev decentralizace veřejné správy. Samospráva se obvykle dělí na zájmovou a územní. Mezi typické subjekty zájmové samosprávy patří např. advokátní komory, lékařské komory, hospodářské komory a jiné. Územní samospráva je typická zastupováním zájmů občanů, kteří žijí na určitém území, menším než je území státu. Základní funkcí, kterou samospráva plní, je samostatná působnost, což znamená zajištění místních či regionálních veřejných statků. (Peková, 2002 s. 73)

Další důležitou funkcí je pak přenesená působnost, která se vyznačuje decentralizací kompetencí od státní správy a znamená poskytování i takových veřejných statků, které jsou povahy národních statků. (Peková, 2002 s. 73)

2 VEŘEJNÉ SLUŽBY

2.1 Charakteristika pojmu služby a klasifikace služeb

Podstata služeb je vystižena v definici od amerických autorů Kotlera a Armstronga: „*Služby mají obvykle nehmotnou povahu, jsou uskutečňovány formou realizace určitých činností či užiteků, díky nimž příjemce nebo nabyvatel získává určitou výhodu.*“ (Kotler, Armstrong, 2004, s. 33)

Sektor služeb je velmi rozsáhlý. V sektoru služeb působí od jednotlivců, přes malé, velké a střední organizace až po nadnárodní organizace. Nejvíce služeb poskytuje stát. V sektoru služeb působí také neziskové organizace a velmi důležitou součástí služeb je podnikatelský sektor.

Vašítková popisuje základní rozdělení služeb, kterou zpracovali ekonomové Footem a Hattem, následujícím způsobem.

Základní klasifikace služeb:

- terciální,
- kvartérní,
- kvinterní.

Zaměstnanost v terciální sféře dle autorky Vašítkové poukazuje na vyspělost dané země. Je zde velké procento zaměstnanosti žen. Typickými zástupci terciálních služeb jsou pohostinství, ubytování, kadeřnické a kosmetické služby, opravy, údržba, řemeslné a rukodělné práce atd.

Dále Vašítková uvádí, že základním znakem kvartérních služeb je, že usnadnění a zefektivnění práce. Můžeme sem zařadit komunikaci, dopravu, obchod, finance, a správu.

Charakteristickým rysem kvintetního sektoru je, že poskytované služby své příjemce mění a zdokonalují. Zástupci těchto služeb jsou služby zdravotní péče, vzdělávání, rekreace. (Vašítková, 2008, s. 12-14)

Veřejný sektor poskytuje služby především kvartérního a kvintetního charakteru. Primární statky veřejný sektor nikdy neposkytuje. Jde tedy téměř vždy o služby, nikoli o výrobní činnost. Pro úspěšné naplňování svého poslání musí dobře fungovat komunikace mezi všemi úrovněmi veřejné správy (státní – ústřední, krajské, obecní) a mezi všemi ostatními aktéry, kterým jsou služby primárně určeny (Rozvoj obcí, © 2017)

2.2 Veřejné služby

Ve všech zemích poskytuje největší množství služeb stát. Jedná se o zdravotní a sociální služby, vzdělání, služby v oblasti zákonodárství, výkon práva, bezpečnost občanů a obrana, kultura, věda apod. Správu veřejných financí provádí rovněž stát. (Vašítková, 2014, s. 14)

Dle Kislingerové pod pojmem veřejné služby rozumíme takové služby, které jsou vytvořené, organizované a regulované orgánem veřejné správy. Veřejná služba je poskytována takovým způsobem, aby byly uspokojeny jak potřeby společnosti, tak potřeby jednotlivých občanů. Při poskytování veřejných služeb je respektován princip subsidiarity. Podle principu subsidiarity se rozhodování o poskytování veřejných záležitostí má odehrávat na nejnižším stupni veřejné správy, který je nejbližší občanům. Vyšší úrovně správy rozhodují jen tam, kde si to vyžaduje povaha věci. (Kislingerová, 2011 s. 39)

Půček popisuje veřejnou službu výstižnou definicí: „*Veřejnými službami jsou služby poskytované ve veřejném zájmu. Jsou vytvořeny, organizovány nebo usměrňovány státem, krajem nebo obcí k zajišťování potřeb veřejnosti.*“ (Půček, 2005, s. 23)

Veřejné služby dělíme:

- **veřejné služby věcné**, které poskytují konkrétní užitek občanům – například školství, zdravotnictví, veřejná doprava,
- **správní veřejné služby**, které zahrnují - veřejný pořádek, obranu, bezpečnost státu a další způsoby regulace života ve společnosti. (Slavík, 2014, s. 50)

Vlastnosti veřejných služeb:

- financování z veřejných zdrojů,
- přístupnost všem občanům,
- ze spotřeby nemůže být nikdo vyloučen,
- nejsou poskytovány za účelem zisku,
- jsou nerivalitní, tzn. že množství veřejného statku se pro další spotřebitele nesnižuje, jestliže ho již spotřebovává jiný konzument.

Bovaird tvrdí, že potřeba veřejných služeb vzniká na základě selhání trhu z jednoho nebo více následujících faktorů:

- nedokonalá konkurence,
- asymetrické informace v nabídce nebo ve spotřebě,
- externality,

- diskriminace,
- chybějící pořizovací nebo technické schopnosti uspokojit požadavky uživatelů,
- nejistota,
- nerivalita ve spotřebě,
- nevylučitelnost ze spotřeby,
- atd.

Veřejné služby a statky jsou nesmírně užitečné, ale neexistovaly by, protože by je nikdo nefinancoval. (Bovaird, 2009 s. 7) Takové selhání trhu musí být napraveno státním zásahem, který bude veřejné služby a veřejné statky financovat nebo spolufinancovat z veřejných prostředků, které jsou k tomu určeny. (Slavík, 2014, s. 50)

2.3 Specifika veřejných služeb

Jak uvádí Lukášová, účel organizací veřejné sekтору a funkce veřejné správy ve vztahu k poskytování veřejných služeb, způsob financování a regulace veřejných služeb atd. vedou k tomu, že oproti službám poskytovaným soukromým sektorem mají služby veřejné svá specifika.

Jak dále Lukášová uvádí, poskytování veřejných služeb se uskutečňuje na základě přijatých zákonů a je vykonáváno veřejnou mocí. Orgány veřejné správy jsou producentem, organizátorem, garantem a regulátorem veřejných služeb. Instituce veřejné správy mají k danému účelu právně vymezenou pravomoc a působnost. (Lukášová, 2009, s. 11-12)

Ve veřejném sektoru nepůsobí kritérium zisku. Protože jsou ekonomicky neefektivní, jsou pro soukromé organizace nezajímavé. Tím pádem zde všeobecně působí tendence k neefektivnosti.

2.4 Specifika trhu veřejných služeb

Specifika trhu veřejných služeb a jeho odlišnost od soukromých služeb znázorním na vztahu mezi prodávajícím a kupujícím, resp. uživatelem a poskytovatelem služeb.

Na obrázku 1 je znázorněn základní model vztahu mezi prodávajícím a kupujícím v podnikatelské sféře dle Avi Meshuleacha. Model proaktivního (aktivního) a reaktivního chování. Pro úspěšný prodej komerčních služeb je často nutná potřeba „přizpůsobení“, kde se prodávající snaží vyhovět potřebě kupujících. Proto je oceněny nejen profesní dovednosti pro-

dávajícího, ale také schopnost a ochota komunikovat a odhadovat přání a potřeby spotřebitele. (Slavík, 2014 s. 66)

		proaktivní	reaktivní
		prodávající	
kupující	proaktivní	marketing <i>prodávající usiluje o identifikaci a uspokojení potřeb kupujícího</i>	přizpůsobení <i>prodávající slouží požadavkům kupujícího</i>
	reaktivní	noha ve dveřích <i>agresivní prodej</i>	žádný prodej <i>k transakci nedojde</i>

Obr. 1 – Vztah kupujícího a prodávajícího v podnikatelské sféře podle Meshulacha

(Slavík, 2014, s. 67)

Dále Slavík uvádí, že situace u veřejných služeb je odlišná. Profesor Chapman proto adaptoval Meshulachův model, jak znázorňuje obrázek 2. Na modelu profesora Chapmana jsou zobrazeny odlišnosti ve vztahu poskytovatele a uživatele veřejných služeb oproti službám komerčním. Na veřejné služby je kladen důraz ze společenského i politického kontextu, nejen ve prospěch a na přání uživatelů služeb, ale i často proti vůli jejich uživatelů, aby byly uspokojeny potřeby ostatní veřejnosti (například vězeňství, potírání drogové závislosti).

		aktivní	neaktivní	neochotný
		poskytovatel služeb		
uživatel	aktivní	podnikatelský přístup <i>zákonitosti soukromého podnikání</i>	politická poptávka <i>lobbistické skupiny, sociální tlaky</i>	právo na služby <i>poskytovatel má povinnost uspokojit uživatele</i>
	neaktivní	sociální marketing <i>„tak je pro vás nejlepší“</i>	žádná služba	rezignace <i>poskytovatel musí snížit náklady</i>
	neochotný	„my to víme nejlépe“ <i>fungování služby vynuceno zákonem</i>	vynucené přijetí <i>zoufalá potřeba</i>	nepřátelství <i>vzájemná nedůvěra</i>

Obr. 2 - Vztah kupujícího a prodávajícího ve veřejném sektoru

(Slavík, 2014, s. 67)

Lukášová vysvětluje, že veřejná správa plní i jiné funkce než je poskytování veřejných služeb. Úkolem veřejné správy je také ochrana veřejného zájmu, který se nemusí vždy shodovat s individuálním zájmem občana. Ve vztahu veřejné správa – občan není rovné postavení stran. Proto rozhodnutí veřejné správy mohou mít i donucovací charakter a v případě porušování práva občane mohou čelit sankcím. (Lukášová, 2009, s. 17)

2.5 Poskytovatelé veřejných služeb

Poskytovatelem veřejných služeb je veřejný sektor. Kromě veřejné správy, která je jádrem veřejného sektoru, tvoří veřejný sektor další organizace poskytující veřejné služby (např. školy, domy sociální péče, školy) financované nebo spolufinancované z veřejných prostředků. (Slavík, 2014 s. 50)

Jak uvádí Vašítková, ve veřejném sektoru operují a zajišťují služby i další neziskové organizace, jako jsou nadace, občanská sdružení, charitativní organizace, církve a další. Neziskové organizace tedy umožňují občanům podílet se na veřejné politice jiným způsobem než prostřednictvím voleb. (Vašítková, 2014, s. 14)

3 SPOKOJENOST OBČANŮ SE SLUŽBAMI VEŘEJNÉ SPRÁVY

3.1 Hodnocení služeb poskytovaných veřejnou správou

Fungující a spolehlivá veřejná správa je důležitým faktorem pro ekonomický růst. Bohužel však neexistují žádné objektivní indikátory, které hodnotí kvalitu a efektivitu služeb poskytovaných veřejnou správou. Veřejnou správu považujeme za tzv. veřejný statek (jehož spotřeba je nerivalitní a nikdo nemůže být vyloučen ze spotřeby), a nelze tudíž identifikovat jednotlivé zákazníky. Hodnocení fungování veřejné správy tak může probíhat pouze na základě subjektivních indikátorů, které vyjadřují postoje obyvatel (např. spokojenost se službami, důvěra v instituce veřejné správy). (MVCR, © 2017)

V posledních letech roste význam hodnotícího kritéria „spokojenosti zákazníků“, jejichž hodnocení je důležitou zpětnou vazbou pro celou veřejnou správu. Postoje, stanoviska a názory lidí jsou však subjektivní a také ovlivněny celou řadou faktorů (např. vzdělání, sociální podmínky atp.)

3.2 Spokojenost občanů se službami veřejné správy

Ve veřejné správě je problematice spokojenosti občanů věnována pozornost od konce minulého století v souvislosti s potřebou modernizace veřejného sektoru, zvyšování výkonnosti veřejného sektoru a také snížení tolerance k málo kvalitním službám. (Lukášová, 2009 s. 5)

Dle Půčka spokojenost občanů je klíčovým měřítkem vztahujícím se k vizi a strategii města, kraje, úřadu či obecně každé organizace veřejného sektoru. Spokojenost občanů je jedním z ukazatelů úspěšnosti práce veřejného sektoru. (Půček, 2005, s. 17)

Autoři Kotler a Armstrong vysvětlují pojem spokojenost zákazníka/občana následující definicí: „*Spokojenost je míra naplnění očekávání zákazníka, která je spojena s tím, jak zákazník vnímá a hodnotí zakoupený produkt*“. (Kotler, Armstrong, 2004, s. 36)

Mateides popisuje spokojenost zákazníka jako stav, kdy potřeby a očekávání zákazníka jsou uspokojovány po celou dobu poskytování služby. Bez toho by nebyla získána důvěra zákazníka. (Mateides, 1999, s. 87)

V normě ISO 9000 najdeme následující definici spokojenosti: „*Spokojenost je vnímání zákazníka týkající se stupně splnění jeho požadavků*.“ (Půček, 2005, s. 7)

Vnímání je slovo, které obsahují dvě z výše uvedených definice spokojenosti. Vnímání je velmi těžce uchopitelné a iracionální, je spojeno s pocity a proto je velmi náročné spokojenost přesně měřit.

Jak uvádí Půček, spokojenost patří k tzv. „měkkým“ indikátorům, které vyjadřují, do jaké míry jsou splněna či nesplněna očekávání občanů. Na rozdíl od toho jsou „tvrdé“ indikátory, které vyjadřují objektivní skutečnosti (například míru nezaměstnanosti, počet obyvatel atd.). (Půček, 2005, s. 9)

3.3 Vztah mezi kvalitou služeb a spokojeností zákazníka

V odborné literatuře probíhají diskuze o míře souvislosti mezi kvalitou služby a spokojeností zákazníka a jak by měly být tyto pojmy odlišeny. Lukášová vysvětluje, že kvalita služby je nejčastěji definována jako *„rozdíl mezi očekáváním zákazníků týkajícím se služby a jejich vnímání aktuálního výkonu služby, spokojenost je chápána jako zákazníkův subjektivní pocit, který vznikl jako důsledek rozdílu mezi očekáváním zákazníka a jeho hodnocení kvality.“* (Lukášová, 2009, s. 34)

Kotler ve své knize uvádí, že zákazníci používají stejná **základní kritéria kvality služeb** jak u služeb tržních, tak u služeb veřejných:

- **Přístupnost:** služba je pro zákazníka dostupná, na vhodném místě a s krátkou dobou čekání.
- **Důvěryhodnost:** zákazník vnímá, že jsou jeho zájmy pro zaměstnance důležité a může jim poskytnout svou důvěru.
- **Komunikace:** služba je zákazníkovi popsána srozumitelně a přesně.
- **Kompetence:** zaměstnanci disponují nutnými znalostmi a dovednostmi.
- **Zdvořilost:** zaměstnanci se chovají ke svým zákazníkům pozorně a s úctou.
- **Vnímavost:** přání a problémy zákazníků jsou rychle a citlivě řešeny.
- **Spolehlivost:** služba je vykonávána s maximální přesností a spolehlivostí.
- **Bezpečnost:** se službou se nespojuje žádné riziko, nebezpečí a pochybnosti.
- **Porozumění a znalost zákazníka:** zákazníkům je věnována maximální pozornost. Zaměstnanci porozumí potřebám zákazníků.
- **Reálnost:** provedená služba odpovídá předpokládané kvalitě. (Kotler, 2004, s. 500)

3.4 Šetření spokojenosti občanů

Dle Lukášové je šetření spokojenosti zákazníků/občanů důležitým zdrojem zpětné vazby o kvalitě poskytovaných služeb. Pro efektivní zlepšení kvality služeb organizace jsou potřeba informace, v jaké míře jsou občané se službami spokojeni. (Lukášová, 2009, s. 45)

Půček také uvádí, že nejčastějším důvodem pro zahájení šetření spokojenosti je potřeba zjistit nebo ověřit zpětnou vazbu, jak naši občané vnímají práci úřadu a poskytované služby. Pokud jsou šetření prováděna pravidelně, můžeme zaznamenávat, zda zavedená opatření mají vliv na zvyšující se spokojenost občanů. (Půček, 2005, s. 17)

Lukášová představuje dvě základní metody k šetření spokojenosti zákazníků:

- **Měření obecných indexů spokojenosti:** zákazník vyjadřuje míru celkové spokojenosti na příslušné škále spokojenosti s prací jednotlivých organizačních útvarů. Tímto způsobem je získána kvantitativní informace, která zachycuje vývoj spokojenosti občanů v čase s jednotlivými organizačními útvary a umožňuje srovnání uvnitř organizace nebo také s jinými organizacemi.
- **Metoda měření založena na attributech:** spokojenost se měří prostřednictvím předem zvolených charakteristik – atributů kvality služby. Spokojenost zákazníka je vyjádřena jednotlivými charakteristikami služby, např. ochotou pracovníků, odborných znalostí pracovníků apod. Tímto způsobem měření organizace zjistí, s čím jsou konkrétně zákazníci nespokojeni, v jakém aspektu je třeba službu zlepšit.

Při tvorbě metodiky marketingového výzkumu spokojenosti občanů je potřeba, aby na kritéria kvality (viz základní kritéria kvality, 3. 3.) bylo nahlíženo z pohledu občanů. Není-li tomu tak, může být zpětná vazba, kterou prostřednictvím šetření spokojenosti občanů organizace získá, značně zavádějící. Manažeři mohou přeceňovat aspekty služeb, které nejsou pro občany důležité a kritické. Na základě takových šetření vzniknou opatření za účelem zlepšení, avšak spokojenost občanů by se nezvýšila. (Lukášová, 2009, s. 45-48)

3.4.1 Transakční a vztahová spokojenost

Transakční spokojenost je spokojenost s jednotlivou konkrétní transakcí, která byla provedena mezi zákazníkem a organizací. Cílem zjištění transakční spokojenosti zákazníků je identifikace problematických aspektů mezi zákazníkem a organizací a získání zpětné vazby týkající se práce jednotlivých útvarů za účelem zlepšení pracovních procesů. Změření transakční spokojenosti je potřeba provést bezprostředně po uskutečnění operace

Vztahová spokojenost se nevztahuje na konkrétní transakci, ale odráží obecnější pohled na celkovou nabídku služeb organizace. (Lukášová, 2009, s. 61)

4 METODIKA MARKETINGOVÉHO VÝZKUMU

4.1 Marketingový výzkum

K šetření spokojenosti občanů je nutné v praxi provést marketingový výzkum. K provedení marketingového výzkumu manažery vede informační mezera, či chybějící zpětná vazba. Každý marketingový výzkum je ovlivňován jinými faktory, vyplývajícími z různých zkoumaných problémů. (Kozel, 2011, s. 72)

Definice marketingového výzkumu dle amerických autorů Kotlera a Armstronga:

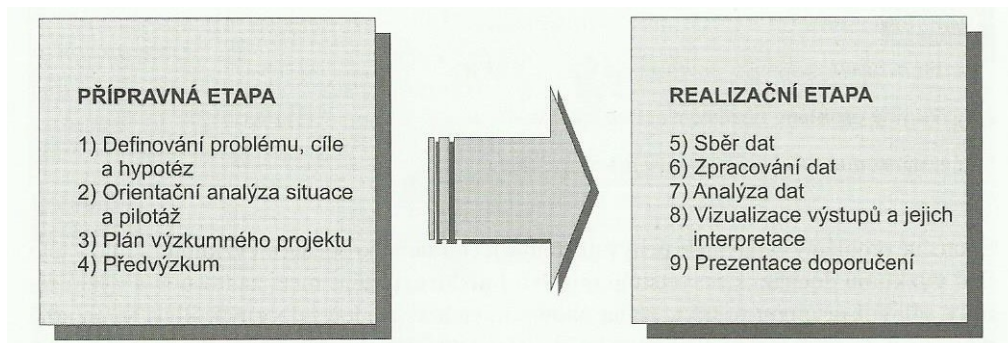
„Cílem marketingového výzkumu je systematické plánování, shromažďování, analýza a vyhodnocování informací potřebných pro účinné řešení konkrétních marketingových problémů.“ (Kotler, Armstrong, 2004, s. 227)

Feinberg popisuje **základní kroky marketingového výzkumu**:

- definování problému a cíle marketingového výzkumu,
- volba metody výzkumu a sběru dat,
- realizace sběru dat,
- analýza a zpracování dat,
- prezentace výsledků způsobem, který je vhodným podkladem pro manažerské rozhodování. (Feinberg, 2013, s. 5)

Každý marketingový výzkum je jedinečný, tvrdí Kozel ve své knize. I přes odlišnosti jednotlivých výzkumů se dle Kozla skládá každý výzkum ze dvou etap, které na sebe navazují. První etapa je **příprava výzkumu** a druhá etapa je **realizace výzkumu**.

Dále Kozel uvádí, že každá etapa obsahuje několik za sebou následujících kroků, jejichž podoba se mění podle konkrétního výzkumu. Proces marketingového výzkumu je znázorněn na obrázku č. 3. (Kozel, 2011, s. 72-73) a je rozšířením Feinbergových základních kroků marketingového výzkumu.



Obr. 3 - Proces marketingového výzkumu

(Kozel, 2011, s. 73)

4.2 Definování problému a cíle marketingového výzkumu

Velmi důležitým krokem marketingového výzkumu je **definování problému**. Kotler tvrdí, že pokud není problém dobře definován, může se stát, že časové a finanční náklady na shromažďování dat přesáhnou hodnotu přínosů výzkumu. (Kotler, 1995, s. 111)

Také je nutné jasně stanovit **cíle marketingového výzkumu**. Dle Kozla cílem marketingového výzkumu rozumíme nalezení hlavního faktoru, který nám určí další směr naší práce. (Kozel, 2011, s. 74-76) Bednarčík tvrdí, že cíle marketingového výzkumu jsou dány účelem výzkumu a jsou vyjadřovány otázkami, co přesně má výzkum zjistit. (Bednarčík, 2008, s. 22)

4.3 Druhy marketingového výzkumu

Základní rozdělení metod marketingového výzkumu spočívá v určení, zda jsou informace sbírány v terénu (primární výzkum) nebo je výzkum prováděn „od stolu“ (sekundární výzkum). Kozel uvádí, že bychom měli nejprve hledat sekundární informace, abychom si ověřili, že neexistuje méně náročná, kratší a levnější cesta k naplnění účelu výzkumu. Pokud taková alternativa neexistuje, je nutno získání a shromáždění informací primárních. (Kozel, 2011, s. 84)

Sekundární výzkum vychází z již publikovaných údajů, které byly zveřejněny při řešení jiného problému. Při získání sekundárních údajů je nutno zkontrolovat jejich přesnost, věrohodnost a použitelnost. Sekundární data lze dohledat především na internetu na stránkách Eurostatu, Českého statistického úřadu, volně dostupných studií, encyklopedií apod.

Primární výzkum se na rozdíl od sekundárního výzkumu nezaměřuje na již publikovaná data, ale získává svá vlastní jedinečná data, které řeší konkrétní problém konkrétního zadavatele. Porovnání výhod a nevýhod primárního a sekundárního výzkumu je znázorněno na obrázku č. 4. (Kozel, 2011, s. 84)

Typ výzkumu	Výhody (+)	Nevýhody (-)
Sekundární výzkum	<p>Levný: v porovnání s cenami primárního výzkumu se jedná o výrazně levnější přístup.</p> <p>Dostupný: například interní zdroje dat jsou k dispozici zpravidla ihned, šetříme tak časové zdroje.</p> <p>Využitelný ihned: v porovnání s primárním výzkumem je jednodušší a méně náročný na lidské zdroje.</p>	<p>Zastaralý: sekundární data byla původně výsledky primárního výzkumu realizovaného zřejmě pro někoho jiného, za jiným účelem, který mohl proběhnout mnohem dříve, než byly výsledky zveřejněny.</p> <p>Nespolehlivý: nemáme kontrolu toho, jak byla data zajištěna, zda byly dodrženy zásady správného postupu, nedošlo-li ke zkreslení.</p> <p>Neaplikovatelný: získaná data mohou být příliš obecná, případně nemusí odpovídat specifikům firmy, problému.</p>
Primární výzkum	<p>Aplikovatelný: zjišťovaná data odpovídají přesně potřebám firmy.</p> <p>Přesný: při dodržení systematického postupu je zajištěna přesnost a spolehlivost dat.</p> <p>Aktuální: zpravidla se nemusíme obávat informací, které by nebyly současné.</p>	<p>Drahý: náklady na primární výzkum bývají zpravidla o jeden řád (v tisících korun) vyšší než u výzkumu sekundárního.</p> <p>Delší: není výjimkou, když kvalitní primární výzkum trvá měsíce nebo dokonce celé roky.</p> <p>Nevyužitelný ihned: organizace primárního výzkumu je mnohem náročnější než u výzkumu sekundárního.</p>

Obr. 4 - Výhody a nevýhody sekundárního a primárního výzkumu dle Morrison

(Kozel, 2011, s. 1995)

4.4 Metody výzkumu a sběru dat

Lukášová ve své publikaci popisuje dvě základní metody marketingového výzkumu spokojenosti zákazníků: postup kvantitativní a postup kvalitativní.

Kvalitativní výzkumem je hledání příčin postojů, motivů. Je často nazýván výzkumem psychologickým. (Kozel, 2011, s. 165) Kvalitativní metody výzkumu jsou určeny k tomu,

aby pomohly porozumět potřebám, očekáváním, důvodům spokojenosti či naopak nespokojenosti zákazníků.

Lukášová mezi kvalitativní metody šření spokojenosti zákazníků ve veřejném sektoru zahrnuje:

- individuální či skupinový rozhovor,
- metoda kritických událostí,
- analýza pochval a stížností,
- projektivní metody,
- karty komentářů a doporučení. (Lukášová, 2009 s. 67)

Kvantitativním výzkumem chceme zjistit, kolik (kolik zákazníků má daný názor), jak často (se problém či spokojenost vyskytuje), v jaké míře (jsou zákazníci spokojeni). (Lukášová, 2009, s. 81) Kvantitativní výzkum získává data o četnosti výskytu skutečností, které nyní probíhají. Účel kvantitativního výzkumu spočívá v získání měřitelných číselných dat. (Kozel, 2011, s. 158)

Dle Kozla měřitelný, kvantitativní charakter mají například data:

- o spokojenosti zákazníků se službami,
- o spotřebě,
- o znalosti výrobku, firmy, značky, atd.

Jak dále uvádí Kozel, kvantitativní výzkumy nejsou jen o získávání kvantitativních dat. I kvantitativním výzkumem se mohou získávat data kvalitativního charakteru. Pokud potřebujeme změřit kvalitativní jevy, můžeme použít kvantifikovatelné pomůcky, jako jsou například hodnotící škály, jejichž pomocí dochází ke kvantifikaci. (Kozel, 2011, s. 160)

Lukášová uvádí, že mezi kvantitativní metody měření spokojenosti zákazníků patří především:

- **dotazování**: ústní formou osobního nebo telefonického rozhovoru a písemnou formou (dotazník). (viz podkapitola 5.1.)
- **mystery client**. (viz podkapitola 5.2)

Malý i Kozel ve svých knihách přidávají k výše uvedeným metodám kvantitativního výzkumu, výzkumy metodou:

- **pozorování**,
- **experiment**. (Malý, 2004, s. 46)

Výzkum kvalitativní i kvantitativní jsou považovány za rovnocenné a volí se dle povahy a cíle šetření. Statisticky jasně vítězí přístup kvantitativní, 80 % použitých výzkumných metod připadá kvantitativnímu výzkumu, 20 % na výzkum kvantitativní, ale není možné brát kvalitativní výzkum jako méně důležitý. Při volbě, jaký typ výzkumu zvolíme, je vždy podstatný cíl výzkum. Může být také zvolena kombinace obou typů výzkumu. (Kozel, 2011, s. 161)

4.5 Sběr dat

První částí realizační fáze výzkumu je sběr dat. Zde se uplatňují zvolené metody marketingového výzkumu v čase a místě, které je k tomu určené. (Malátek, 2001, s. 36)

Dle Kotlera je tato fáze výzkumu jak časově tak finančně nejnákladnější. V případě sběru dat se také mohou objevit problémy s respondenty, kteří nechtějí poskytnout spolupráci, případně mohou být zaujatí nebo nejsou ochotni odpovídat pravdivě. (Kotler, 1995, s. 116)

Sběr dat může být prováděn buď pomocí interních zaměstnanců, nebo externích pracovníků z výzkumné agentury. Tito lidé musí být řádně zaškoleni, vhodně zorganizováni, seznámeni s metodikou výzkumu, metodou sběru dat (dotazování, pozorování, experiment, mystery client. (viz podkapitola 5. 2.) a výběrem respondentů. (Kozel, 2011, s. 98-99)

Po ukončení sběru dat je potřeba provést kontrolu. Měli bychom mít postačující množství dat od respondentů. Kozel uvádí, že kontrola nám pomáhá ověřit reprezentativnost výběru respondentů a ohodnocení práce tazatelů. (Kozel 2011, s. 99)

4.6 Zpracování a analýza dat

Před analýzou dat je nutné vložit získané informace do elektronické podoby. Lukášová tvrdí, že jednoduchou statistickou analýzu je možno provést pouze s pomocí kalkulačky. Náročnější statistické analýzy se provádí v běžně dostupných programech, jako je Excel, nebo do specializovaných statistických programů IBM, PAWS, STATISTICA, SAS a další. (Lukášová, 2009, s. 101) Výběr metody analýzy závisí na cíli výzkumu a způsobu získávání údajů.

5 VYBRANÉ METODY SBĚRU PRIMÁRNÍCH DAT

5.1 Dotazování

Nejrozšířenější a poměrně jednoduchou metodou sběru primárních dat a především nej-přímější forma získání potřebných informací, je metoda dotazování. Dotazování se uskutečňuje prostřednictvím dotazníků a vhodně zvoleným kontaktem s respondenty. (Foret, 2003, s. 51)

Kozel uvádí, že výběr vhodného typu dotazování závisí na charakteru a rozsahu dat, kvalifikaci tazatele, finančních a časových limitech atd. Také můžeme jednotlivé typy dotazování kombinovat. (Kozel, 2011, s. 175)

5.1.1 Osobní dotazování

Kotler charakterizuje osobní dotazování jako nejvšestrannější metodu sběru primárních dat. Tato metoda umožňuje položit mnohem více otázek i dodatečné pozorování. Osobní dotazování je založeno na přímé komunikaci s respondentem (face to face). Nevýhody osobního dotazování mohou být do jisté míry zaujaté odpovědi zdeformované tazatelem. (Kotler, 1995 s. 119)

Kozel vidí jako **nevýhody** osobního dotazování:

- ve vysokých časových a finanční nákladech,
- potřeba zaškolení většího množství tazatelů, kteří i přes stejné zadání, mohou na respondenty působit různým způsobem,
- závislost na ochotě respondentů spolupracovat.

Výhody osobního dotazování Kozel popisuje následovně:

- existence přímé zpětné vazby mezi tazatelem a respondentem,
- nejvyšší návratnost odpovědí. (Kozel, 2011, s. 175)

Kotler uvádí dvě formy osobního dotazování:

- **Dohodnutý rozhovor**, kdy jsou respondenti předem kontaktováni a požádání o rozhovor buď telefonicky, případně ve svých domovech nebo jiných předem dohodnutých místech.

- **Rozhovor při zastavení**, je nejčastějším formou osobního dotazování. Nevýhodou je, že dotazování musí být krátké, aby respondenti byli ochotni dotazování uskutečnit. (Kotler, 1995, s. 119)

5.1.2 Telefonické dotazování

V současné době nejvíce využíváno při zpětném volání zákazníkovi.

Jako hlavní **výhody** telefonického dotazování Kozel uvádí rychlost, kterou získáme požadované informace od respondentů a různorodé plošné rozptýlení respondentů. Telefonické dotazování také dovoluje v případě nezastižení respondenta hovor libovolně opakovat a to v různou denní dobu. Při telefonickém dotazování prostřednictvím agentur je možnost jednoduché kontroly prostřednictvím monitorování hovoru.

Nevýhodu telefonického dotazování Kozel spatřuje ve vysoké neochotě respondentů k účasti na telefonickém výzkumu. (Kozel, 2011, s. 176)

5.1.3 Online (internetové) dotazování

Internetové dotazování je dosud nejmladší metodou sběru dat.

Výhody internetového dotazování jsou:

- nižší časové a finanční náklady distribuce dotazníků,
- jednodušší zpracování dat, které jsou v elektronické podobě,
- možnost využití grafických pomůcek. (Kozel, 2011, s. 176)

Lukášová spatřuje v internetovém dotazování dva problémy:

- absence dostatečného množství emailových adres,
- respondentům, kteří zašlou odpověď ze své emailové adresy, není možné zaručit anonymitu. (Lukášová, 2009, s. 82)

5.1.4 Písemné dotazování poštou

Tento způsob dotazování se v dnešní době téměř nevyžívá. Již v roce 1995 Kotler při definici písemného dotazování konstatoval, že návratnost dotazníků je velmi malá. (Kotler, 1995, s. 119) V dnešní době internetu, kdy lidé komunikují ponejvíce elektronicky, je návratnost dotazníků poštou minimální, čímž se prodlužuje doba výzkumu a narušuje reprezentativnost výzkumu.

5.2 Dotazník a jeho tvorba

Kotler charakterizuje dotazník v následující definici: „*Dotazníky jsou velice pružným nástrojem, protože nabízejí široké spektrum možností, jak klást otázky. Dotazníky však musí být pečlivě sestaveny, vyzkoušeny a musí být zbaveny sebemenších nedostatků, než jsou uplatněny v širokém měřítku.*“ (Kotler, 1995, s. 117)

Lukášová popisuje tvorbu dotazníku k měření spokojenosti zákazníků se službami jako systematický postup, který zahrnuje následující základní etapy:

- identifikace kritérií spokojenosti zákazníka,
- vytvoření položek dotazníku,
- zvolení formátu dotazníku,
- tvorba instrukce,
- formální úprava dotazníku. (Lukášová, 2009, s. 84)

Délka dotazníku závisí především na šetřeném tématu a na cílech výzkumu. Délka také závisí na použitém typu dotazování, místě a času dotazování. Velké množství dotazů respondentem zpravidla odradí. Respondenta upoutá dotazník, ve kterém se bude snadno orientovat, bude mu dobře rozumět, jednoduše jej vyplní a bude mít zajímavou formální úpravu. (Kozel, 2011, s. 205)

Tvorbu dotazníku také podřídíme tomu, jaký typ výzkumu chceme realizovat. Při **kvalitativním výzkumu** zpravidla potřebujeme maximalizovat informační hodnotu. Proto vytvoříme **otevřené otázky bez variant odpovědí**. **Kvantitativní výzkum** naopak preferuje rychlost sběru a jednoduchost zpracování dat, proto využijeme **otázky uzavřené**. (Kozel, 2011, s. 213)

Důležitou součástí tvorby dotazníků je výběr **hodnotící škály**. Škály slouží měření respondentových názorů, postojů, znalostí atd. Kozel tvrdí: „*Škály mají za úkol převést neměřitelné znaky v znaky měřitelné*“.(Kozel, 2011, s. 217)

Jako nejlepší počet postojů v hodnotící škále se doporučuje rozmezí 5 - 7 kategorií. S delší škálou roste přesnost jednotlivých kategorií, ale může se stát, že respondenti méně chápou menší rozdíly ve vyznačených postojích. Naopak malý počet kategorií hodnotící škály sníží prostor pro případnou další analýzu. (Kozel, 2011, s. 218)

5.3 Mystery client

Metodu mystery client přeložíme do češtiny přeložit jako „falešný zákazník“. V dostupné a odborné literatuře je popisováno také jako mystery shopping přeloženo falešný nebo utajovaný nákup. Tato metoda je poměrně nová a moderní metoda marketingového výzkumu.

Lukášová vysvětluje, že metoda mystery client spočívá v tom, že do organizace poskytující služby jsou vysláni falešní zákazníci, kteří testují kvalitu poskytované služby. Dále popisuje, že falešný zákazník je instruován o tom, jaké služby a na jaké úrovni by měl v dané organizaci obdržet.

Lukášová popisuje chování mystery klienta následovně:

- chování mystery klienta se neliší od skutečného zákazníka,
- mystery client jedná podle předem připraveného scénáře,
- mystery client pečlivě sleduje, co skutečně dostává a jak se k němu pracovníci organizace chovají,
- po provedení mystery shoppingu ohodnotí kvalitu poskytované služby podle předem stanovených kritérií. Lukášová, 2009, s. 83)

Lukášová dodává, že tazatel hodnotí službu, na základě jedné transakce slouží metoda mystery client k šetření transakční spokojenosti (viz podkapitola 3.4.1.)

V dostupné literatuře jsem nastudovala základní metody provedení výzkumu mystery clientem:

1. **Mystery visits** (návštěvy) – jedná se o osobní návštěvy v příslušných organizacích. mystery client hodnotí kvalitu poskytované služby, ochotu, vstřícnost zaměstnanců atd. Osobní návštěva je všestranná, mystery client ohodnotí osobní pocity, získané informace, chování a kvalitu poskytnuté služby zaměstnance, ale také může zhodnotit svůj celkový dojem z prostředí zkoumané organizace.
2. **Mystery calling** (telefonování) – cílem je ověřit telefonický kontakt s pracovníky organizace. mystery client se zaměřuje na zkoumání hlasového projevu jako je tón hlasu, rychlost mluvy apod., dále na obsažnost informací a ochotu zaměstnance atd. Z pohledu získání informací je tato technika nejrychlejší.
3. **Mystery mailing** (posílání emailů) - metoda jednoduchého získání zpětné vazby poskytování zákaznické služby. Je kladen důraz na rychlost odpovědi, na úplnost poskytnutých informací, na gramatické a stylistické chyby atd.

K získání komplexních informací o poskytování služeb dané organizace, je možno provést výzkum všemi výše uvedenými metodami mystery klienta.

5.3.1 Realizace mystery client

Realizaci mystery klienta rozdělím do tří fází:

1. **Příprava projektu** – je částí nejdůležitější realizace. Probíhá v těsné spolupráci zadavatele projektu a realizátorem mystery klienta. Jsou stanoveny cíle projektu, scénář návštěvy, harmonogram jednotlivých návštěv, dotazník a způsob vyhodnocení. Hodnotící škála by měla obsahovat seznam měřených parametrů s bodovým nebo procentuálním ohodnocením. (Staňková, Vorlová a Vlčková 2010, s. 77)
2. **Průběh mystery shoppingu** – mystery client provede návštěvu osobně, pošle požadavek e-mailem nebo kontaktuje telefonicky jednotlivé útvary organizace. Dodržuje předem stanovený scénář, provede šetření poskytovaných služeb. Při realizaci se musí mystery client chovat přirozeně a objektivně. Provedením transakce se pokouší mystery client odhalit nedostatky nebo naopak přednosti poskytovaných služeb. Neprodleně po provedení transakce vyplní mystery client hodnotící dotazník.
3. **Vyhodnocení** – v poslední fázi mystery client vyhodnotí pro zadavatele konečnou zprávu, která bude obsahovat zjištěné skutečnosti a určí silné a slabé stránky služeb zkoumané problematiky. (Staňková, Vorlová a Vlčková, 2010, s. 77 –78)

PRAKTICKÁ ČÁST

6 PROFIL A STRATEGIE MĚSTSKÉHO ÚŘADU V UHERSKÉM HRADIŠTI

Představení města Uherské Hradiště

Historie Uherského Hradiště sahá do dávné minulosti. Klimatické podmínky a úrodná půda vytvořily vhodné předpoklady pro osídlení, doložené od starší doby kamenné. Oblast se stala významnou křižovatkou obchodních cest. Tři původně pusté ostrovy v řece Moravě byly na počátku 9. století osídleny slovanským lidem. Po zániku Velké Moravy význam tohoto centra pominul. (Hubáček, © 2017)

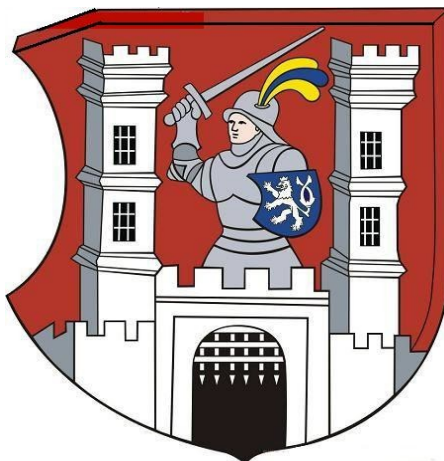
Město Uherské Hradiště bylo založeno Přemyslem Otakarem II. v roce 1257 za účelem ochrany Moravy před vpády Uhrů. Obyvatelstvo nového města tvořili osadníci z blízkých trhových vsí, královských Kunovic a klášterního Veligradu (Staré Město). Od založení královského města je Uherské Hradiště především administrativním, kulturním a obchodním centrem městského regionu. (Hubáček, © 2017)

Město Uherské Hradiště je součástí Zlínského kraje. Společně s krajem Olomouckým tvoří region soudržnosti NUTS II – Střední Morava. Město. (Pášma, © 2017)

Správní území města tvoří 6 místních částí (Uherské Hradišti, Mařatice, Sady, Jarošov, Míkovice, Vésky) a zabírá rozlohu 21,3 km², na které žije k 1. 1. 2015 25.287 obyvatel. (Hubáček, © 2017)

Po zrušení okresních úřadů v rámci reformy veřejné správy je Uherské Hradiště od 1. 1. 2003 územním obvodem s rozšířenou pravomocí (tzv. obcí III. stupně). Ve správním obvodu je 48 obcí, z nichž má 5 status města (Uherské Hradiště, Kunovice, Staré Město, Uherský Ostroh a Hluk) a 3 mají status městyse (Buchlovice, Osvětimany, Polešovice). Také se zde nacházejí dva správní obvody s pověřeným obecním úřadem – Staré Město a Uherský Ostroh. V rámci Zlínského kraje je uherskohradištský obvod největší podle počtu obcí (48) a druhý největší podle počtu obyvatel (cca 90 tisíc). (Hubáček, © 2017)

Uherské Hradiště je významným historickým městem východní Moravy. V Uherském Hradišti je vysoká koncentrace významných historických památek (Sady, Staré Město, Velehrad). Historické jádro města je prohlášeno městskou památkovou zónou. (Hubáček, © 2017)



Obr. 5 - Znak města Uherské Hradiště

(Pášma, © 2017)

6.1 Profil Městského úřadu v Uherském Hradišti

Městský úřad v Uherském Hradišti (dále jen „úřad“) tvoří starosta, místostarostové, tajemník úřadu a ostatní zaměstnanci města zařazení do tohoto úřadu.

Počet zaměstnanců města zařazených do úřadu stanovuje rada města. Počet místostarostů a konkrétní úkoly, které jim jsou svěřeny, stanovuje zastupitelstvo města.

Úřad se člení na odbory a útvary. Odbory a útvary se mohou dále dělit na oddělení.

Úřad se člení na tyto odbory a oddělení:

- EKO - Ekonomický odbor:
 - oddělení rozpočtů a financování
 - oddělení účetnictví a evidence majetku
- ŽO - Živnostenský odbor:
 - kontrolně-správní oddělení
 - oddělení registrace
- OIN - Odbor investic:
 - oddělení přípravy a realizace staveb
 - oddělení veřejných zakázek
- OSI - Odbor organizační správy a informatiky:
 - oddělení organizační

- oddělení informatiky
- oddělení spisové služby
- PO - Právní odbor:
 - oddělení mzdové a personální
 - oddělení právní
- KŠS - Odbor kultury, školství a sportu:
 - oddělení kultury a cestovního ruchu
 - oddělení školství a sportu
- OSS - Odbor sociálních služeb:
 - oddělení plánování sociálních služeb
 - oddělení sociálně právní ochrany dětí
- SŽP - Odbor stavebního úřadu a životního prostředí:
 - oddělení dopravního úřadu
 - oddělení územního plánování, stavebního řádu a památkové péče
 - oddělení vodoprávního úřadu a životního prostředí
- DSA - Odbor dopravních a správních agend:
 - oddělení matrik, evidence obyvatel a osobních dokladů
 - oddělení registru řidičů a vozidel
 - oddělení přestupkových řízení

a dále na tyto útvary:

- ÚIA - útvar interního auditu
- ÚKS - útvar kanceláře starosty
- ÚMA - útvar městského architekta (Martínková, © 2017)

Adresa Městského úřadu v Uherském Hradišti:

Masarykovo nám. 19, 686 01 Uherské Hradiště



Obr. 6 - Budova Městského úřadu v Uherském Hradišti

(Martínková, © 2017)

Detašovaná pracoviště:

Revoluční 1023, Uherské Hradiště 686 01

Protzakova 33, Uherské Hradiště



Obr. 7 - Pracoviště Městského úřadu

(Ujčíková, © 2017)

6.2 Strategie rozvoje Městského úřadu Uherské Hradiště 2017 - 2019

Dokument Strategie rozvoje Městského úřadu Uherské Hradiště 2017 – 2019 (dále jen „strategie“) vzniká z důvodu potřeby dokument, který sjednocuje názory a základní otázky, jakým způsobem a kam se má úřad v období 2017 – 2019 rozvíjet. (Gajdošová, 2016, s. 4)

6.2.1 Poslání vize a hodnoty úřadu

Poslání vize a hodnoty úřadu jsou utvářeny na základě potřeb vedoucích zaměstnanců úřadu. Je důležité, aby se stanovená poslání, vize a hodnoty stala každodenní součástí pracovního života zaměstnanců úřadu.

Posláním úřadu je kvalitně poskytovat veřejné služby, zajistit spokojenost občanů a naplňovat zájmy města s ohledem na účelné hospodaření

Vize úřadu tvoří následující tvrzení:

- Chceme být profesionální úřad, poskytující kvalitní služby s odpovědným a vstřícným přístupem.
- Chceme být kvalifikovaný úřad s hospodárným přístupem.
- Chceme být efektivní a přátelský úřad pro občany, partnery a zaměstnance.

Zaměstnanci úřadu respektují **hodnoty** jako jsou:

- profesionalita (loajalita, rovný přístup, vysoká odborná úroveň),
- otevřenost a transparentnost (dosažitelnost, dostupnost, komunikace),
- vstřícnost (ochota, pochopení, empatie, přátelskost),
- efektivita (účelný a hospodárný přístup) (Gajdošová, 2016 s. 8)

6.2.2 Strategické a specifické cíle Strategie

Městský úřad v Uherském Hradišti si stanovil ve strategii strategické cíle a specifické cíle zobrazené v následující tab. 1. Strategické cíle jsou klíčové pro upřesnění vize úřadu a pomáhají motivovat pracovníky na celé úrovni organizace. Specifické cíle jsou takové cíle úřadu, které upřesňují strategické cíle a jsou přiřaditelné konkrétním odpovědným osobám.

Tab. 1 Strategické a specifické cíle

STRATEGICKÝ CÍL	SPECIFICKÝ CÍL
1 Zavést principy řízení rizik do praxe městského úřadu	1.1 Identifikovat a analyzovat rizika 1.2 Zpracovat mapu rizik 1.3 Vytvořit směrnici na řízení rizik
2 Analyzovat a zmapovat stávající interní postupy úřadu	2.1 Zmapovat a určit hlavní postupy pro vedoucí zaměstnance
3 Zefektivnit stávající systém vnitřní komunikace	3.1 Optimalizovat předávání informací mezi různými úrovněmi řízení 3.2 Zavést systém předávání informací o uživatelích
4 Zavést manažerské řízení financí města a příspěvkových organizací a jeho automatizace (systematizace)	4.1 Zmapovat finanční výkazy a přehledy vč. ekonomických systémů (SW podpory) 4.2 Stanovit společné klíčové hodnoty pro rozhodování 4.3 Propojit nástroje manažerského řízení mezi městem a organizacemi
5 Centralizovat správu majetku města a facility management	5.1 Analyzovat současný stav správy majetku města 5.2 Definovat optimální stav správy majetku města 5.3 Optimalizovat náklady spojené s investicemi a údržbou majetku
6 Zvýšit provázanost strategického plánování a rozpočtového procesu	6.1 Definovat priority v rozvoji města s ohledem na externí zdroje 6.2 Sjednotit metodické dokumenty a postupy 6.3 Nastavit proces tvorby rozpočtu/výhledu ve vazbě na Program rozvoje města
7 Zefektivnit systém a postupy hodnocení zaměstnanců	7.1 Analyzovat stávající systém hodnocení 7.2 Provázat systém hodnocení na motivační prvek 7.3 Zajistit technickou podporu pro hodnocení (SW)
8 Optimalizovat systém vzdělávání zaměstnanců	8.1 Nastavit postupy pro plánování vzdělávání 8.2 Provázat hodnocení na rozvojové plány
9 Zajistit kvalitní pracovní podmínky	9.1 Zefektivnit systém adaptace zaměstnanců 9.2 Podpořit motivační prvky
10 Zvýšit komfort poskytovaných služeb občanům/klientům	10.1 Zavést principy Smart Administration 10.2 Zavést prvky jednotného vizuálního stylu 10.3 Zahájit šetření spokojenosti občanů s poskytnutými službami
11 Systematizovat komunikační kanály úřadu	11.1 Vytvořit komunikační manuál 11.2 Optimalizovat systém zveřejňování informací podle zákona č. 106/1999 Sb.
12 Vytvořit podmínky pro prohlubování spolupráce mezi městem, občany a partnery	12.1 Definovat prostředí pro spolupráci mezi městem, občany a partnery 12.2 Sdílet zkušenosti a příklady dobré praxe

Zdroj: Gajdošová, 2016, s. 9

6.3 Činnosti a služby vybraných odborů

Pro zpracování této diplomové práce jsem ve spolupráci s úřadem vybrali následující odbory, u kterých bude provedeno šetření spokojenosti občanů s poskytovanými službami:

- Živnostenský odbor,
- Odbor stavebního úřadu a životního prostředí,
- Odbor dopravních a správních agend,
- Odbor organizační správy a informatiky (podatelna úřadu).

6.3.1 Činnosti a služby Živnostenského odboru

Živnostenský odbor se nachází na ulici Protzakova 33 a skládá se ze dvou oddělení: oddělení registrace a kontrolně správní oddělení.

1. Vybrané činnosti na oddělení registrace

- projednává ohlášení živností a žádosti o koncese včetně zpracování výzev k odstranění případných vad,
- provádí řízení o změnách výpisů z Živnostenského rejstříku,
- ruší živnostenská oprávnění na základě žádostí podnikatelů,
- vydává výpisy z Živnostenského rejstříku,
- provádí kontrolu dat a jejich případné opravy,
- provádí činnosti spojené s evidencí odpovědných zástupců,
- provádí transformace živnostenských oprávnění,
- provádí činnosti spojené s evidencí živnostenských provozoven,
- pořizuje data do Živnostenského rejstříku a vede jejich evidenci dle běžných postupů.

2. Vybrané činnosti na kontrolně – správním oddělení

- provádí správní řízení o zrušení živnostenských oprávnění z moci úřední, o pozastavení provozování živnosti a o uložení pokuty,
- spolupracuje s dalšími orgány, zejména s Obchodním rejstříkem a s orgány činnými v trestním řízení,
- zabezpečuje správu živnostenského rejstříku včetně vydávání výpisů,
- provádí cenovou kontrolu,
- vede evidenci dle běžných postupů, pořizuje data včetně kontroly a případných oprav,

- archivuje a eviduje spisové materiály podnikatelů,
- provádí kontrolu dodržování příslušných ustanovení tabákového zákona včetně ukládání sankcí,
- zajišťuje činnost spisové služby Radnice VERA a provádí činnosti administrativního charakteru. (Martínková, © 2017)

6.3.2 Činnosti a služby Odboru stavebního úřadu a životního prostředí

Odbor stavebního úřadu a životního prostředí se nachází na detašovaném pracovišti úřadu, ulice Protzakova 33 a je tvořen ze 3 oddělení - Oddělení územního plánování, stavebního úřadu a památkové péče, Oddělení dopravního úřadu, Oddělení vodoprávního úřadu a životního prostředí.

1. Vybrané činnosti na oddělení územního plánování, stavebního úřadu a památkové péče:

a) **Úřad územního plánování** – územní působnost pro všechny obce ORP včetně Uherského Hradiště:

- pořizuje územně plánovací dokumentaci a její změny pro obce správního obvodu ORP,
- pořizuje územně analytické podklady pro obvod ORP, poskytuje územně plánovací informace v rámci své působnosti,
- je dotčeným orgánem v územním řízení z hlediska uplatňování záměrů územního plánování v obcích ORP mimo obcí v působnosti obecného stavebního úřadu.

b) **Obecný stavební úřad** - územní působnost pro obce Babice, Huštěnovice, Sušice, Jankovice, Košíky, Traplice, Kudlovice a Uherské Hradiště:

- provádí výkon státní správy na úseku územního rozhodování a stavebního řádu v rozsahu stavebního zákona,
- provádí kontrolní prohlídky staveb a státní dozory a kontroly staveb podle zákona o státní kontrole pro úřady práce dle zákona o pomoci v hmotné nouzi,
- provádí sankční řízení – přestupky podle přestupkového zákona a správní delikty.

c) **Památková péče** – územní působnost pro všechny obce ORP

- provádí památkový dohled,
- vykonává státní správu na úseku památkové péče,
- pořizuje, vede a udržuje pasport památkových objektů a vede agendu válečných hrobů.

2. Vybrané činnosti na oddělení dopravního úřadu

a) Speciální stavební úřad pro stavby pro dopravu - u silnic II. a III. třídy, u místních komunikací a veřejně přístupných účelových komunikací s územní působností pro všechny obce ORP:

- vydává stavební povolení a souhlasy s provedením stavby, povoluje užívání staveb, povoluje odstraňování staveb a nařizuje odstranění nepovolených staveb.
- provádí sankční řízení – přestupky a správní delikty v rámci své působnosti,
- provádí kontrolní prohlídky staveb,
- uchovává a archivuje dokumentace staveb v rámci ORP.

b) Silniční správní úřad

- u silnic II. a III. třídy s územní působností pro všechny obce ORP, u místních komunikací a veřejně přístupných účelových komunikací v aglomeraci Uherské Hradiště
- stanovuje dopravní značení v souladu se zákonem o provozu na pozemních komunikacích,
- provádí sankční řízení – přestupky a správní delikty v rámci své působnosti.

c) Dopravní úřad – v rámci ORP a aglomerace Uherské Hradiště

- vykonává funkci dopravního úřadu pro městskou hromadnou dopravu, taxislužbu a příležitostní osobní dopravu,
- vede sankční řízení – přestupky a správní delikty v rámci své působnosti.

d) V rámci společné činnosti státní správy a samosprávy provádí:

- správu místního poplatku za užívání veřejného prostranství a zastupuje město v řízeních o povolení zvláštního užívání dle zákona o pozemních komunikacích.

3. Vybrané činnosti na oddělení vodoprávního úřadu a životního prostředí

a) Vodoprávní úřad – územní působnost pro všechny obce ORP

- je speciálním stavebním úřadem pro vodní díla,
- povoluje odběr, jiné nakládání s podzemními a povrchovými vodami a vypouštění odpadních vod, vydává vodoprávní souhlasy a uděluje vodoprávní vyjádření
- provádí vodoprávní dozor a vede vodoprávní evidenci,
- uplatňuje stanoviska k územním plánům a regulačním plánům, s výjimkou města Uherské Hradiště.

b) Na úseku životního prostředíOchrana přírody a krajiny:

- vykonává státní správu na úseku ochrany přírody a krajiny,
- povoluje kácení dřevin, posuzuje a povoluje zásahy do významných krajinných prvků.

Myslivost a rybářství:

- vykonává státní správu na úseku myslivosti a rybářství včetně dozoru nad dodržováním ustanovení zákona o myslivosti a zákona o rybářství,
- vydává lovecké a rybářské lístky.

Odpadové hospodářství:

- zajišťuje výkon státní správy na úseku odpadového hospodářství dle zákona o odpadech a příslušných právních předpisů,
- řeší správní delikty na základě ustanovení zákona o odpadech.

Ochrana zemědělského půdního fondu, ochrana zvířat proti týrání, rostlinolékařská péče:

- uděluje souhlas k odnětí ze zemědělského půdního fondu a provádí kontrolní činnost na úseku ochrany zemědělského půdního fondu,
- rozhoduje o zvláštních opatřeních na úseku ochrany zvířat proti týrání,
- přijímá oznámení o výskytu nebo podezření z výskytu škodlivých organismů na úseku rostlinolékařské péči.

Lesní hospodářství:

- vykonává státní správu na úseku lesního hospodářství,

- vydává licence pro výkon funkce odborného lesního hospodáře a pověřuje právnické nebo fyzické osoby výkonem této funkce v lesích drobných vlastníků.

Ochrana ovzduší:

- vykonává státní správu na úseku ochrany ovzduší dle zákona o ochraně ovzduší, projednává přestupky fyzických a správní delikty právnických osob v rámci své kompetence. (Martínková, © 2017)

6.3.3 Činnosti a služby Odboru dopravních a správních agend

Odbor dopravních a správních agend se skládá ze tří oddělení – Oddělení matrik, evidence obyvatel osobních dokladů, Oddělení registru řidičů a vozidel a Oddělení přestupkových řízení. Odbor dopravních a správních agend sídlí na ulici Protzakova 33. Přepážkové pracoviště oddělení registru řidičů a vozidel se nachází na ulici Revoluční 1023.

1. Vybrané činnosti na oddělení matrik, evidence obyvatel

a) matriční agenda

- vede matriční knihy a sbírky listin pro Uherské Hradiště, Podolí a Popovice,
- zavádí matriční události do Informačního systému evidence obyvatel pro Ministerstvo vnitra ČR,
- vydává matriční doklady, jejich druhopisy a umožňuje nahlížení do matrik,
- vydává potvrzení o skutečnostech zapsaných v matričních knihách,
- zajišťuje občanské sňatky, vydává vysvědčení o právní způsobilosti k uzavření manželství, osvědčení k církevnímu sňatku, povolení uzavření manželství na kterémkoli vhodném místě ve svém správním obvodu,

b) občanské průkazy a cestovní doklady

- přijímá a zpracovává žádosti o vydání občanských průkazů a cestovních dokladů,
- postupuje žádosti o vydání občanského průkazu na příslušné správní úřady,
- zasílá vydané cestovní doklady k převzetí na zastupitelské úřady a do jiných správních obvodů,
- přijímá od občanů, Policie ČR a příslušných správních orgánů ohlášení o ztrátě, odcizení, poškození, znehodnocení nebo zničení občanského průkazu nebo cestovního dokladu,

c) evidence obyvatel

- zpracovává údaje v informačním systému evidence obyvatel Městského úřadu Uherské Hradiště, v informačním systému evidence obyvatel Ministerstva vnitra ČR a Registru obyvatel,
- vede evidenci zákazu pobytu,
- vydává rozhodnutí o rušení místa trvalého pobytu,
- vlastníkům objektů sděluje změnu v počtu přihlášených osob.

2. Vybrané činnosti na oddělení registru řidičů a vozidel

- vykonává státní správu a státní dozor ve věcech získávání a zdokonalování způsobilosti k řízení motorových vozidel, včetně přezkoušení odborné způsobilosti,
- provádí zkoušky profesní způsobilosti řidičů a vede evidenci autoškol,
- vede registr řidičů, cizích řidičů, vydává výpisy z evidence řidičů a bodů,
- uděluje, omezuje, rozšiřuje, podmiňuje a odnímá řidičská oprávnění,
- vydává řidičské průkazy, mezinárodní řidičské průkazy, náhradní řidičské průkazy,
- vede evidenci bodového systému a zaznamenává řidičem dosažený počet bodů,
- zajišťuje provoz a servis rotačních kartoték.

3. Vybrané činnosti na oddělení přestupkových řízení

- projednává přestupky a správní delikty dle zákona o provozu na pozemních komunikacích, dle zákona o pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou provozem vozidla, dle zákona o podmínkách provozu vozidel na pozemních komunikacích,
- projednává správní delikty dle zákona o pozemních komunikacích, spolupracuje s okresním státním zastupitelstvím v případě zjištění trestných činů,
- projednává přestupky dle zvláštních zákonů na úseku občanských průkazů, cestovních dokladů, zbraní a střeliva, ochrany zvířat proti týrání,
- vydává parkovací karty pro osoby se zdravotním postižením.

(Martínková, © 2017)

6.3.4 Činnosti a služby Odboru organizační správy a informatiky

Odbor organizační správy a informatiky sídlí v hlavní budově úřadu na Masarykově náměstí 19 a je složen ze tří oddělení - Oddělení organizační, Oddělení informatiky, Oddělení spisové služby.

1. Oddělení organizační

- komplexně zajišťuje činnosti související se zasedáním zastupitelstva města a schůzí rady města včetně vedení seznamů členů orgánů města,
- připravuje podklady pro výplatu odměn neuvolněným členům zastupitelstva města a nečlenům zastupitelstva města (výbory zastupitelstva města a komise rady města),
- plní funkci kontaktního místa pro vyřizování podnětů, dotazů, připomínek a námětů členů orgánů města,
- vede evidenci úkolů zastupitelstva města a rady města a zpracovává materiály ke kontrole plnění usnesení,
- zpracovává předpisy související s činností orgánů města,
- plní veškeré činnosti související s výkonem funkce místostarostů, uvolněného člena rady města a tajemníka,
- organizuje, připravuje a zajišťuje průběh porad členů vedení, vyhotovuje a eviduje případné zápisy z porad.

2. Vybrané činnosti na oddělení informatiky

- zodpovídá za systémovou architekturu informačního systému úřadu a zajišťuje chod všech částí informačního a komunikačního systému města se zajištěním integračních vazeb mezi jednotlivými částmi,
- spravuje a aktualizuje softwarové aplikace informačních systémů nainstalovaných na zařízeních úřadu a ve spolupráci s dodavateli zabezpečuje jejich chod,
- zajišťuje bezpečnost, zálohování a archivaci dat,
- realizuje bezpečnostní opatření u informačních a komunikačních systémů,
- realizuje smluvní vztahy s dodavateli výpočetní a komunikační techniky a programového vybavení,
- zajišťuje a provozuje technologie určené pro uveřejňování informací na webových stránkách města,

- provádí technickou podporu a školení uživatelů v rámci informačních a komunikačních systémů města,
- připravuje a realizuje projekty spojené s potřebami města,
- navrhuje nefunkční a nepotřebný majetek k vyřazení příslušné inventarizační komisi.

3. Vybrané činnosti na oddělení spisové služby

- vykonává metodický dohled, uživatelskou podporu a školení pro spisovou službu úřadu,
- zajišťuje provoz podatelny – příjem, vypravení a odeslání pošty, a to v listinné i elektronické podobě,
- spravuje centrální spisovnu včetně všech souvisejících činností a zajišťuje skartační řízení,
- zajišťuje nákup odborných publikací a předplatného periodik pro potřeby úřadu, spravuje informace o úřadu na portálu veřejné správy a povinně zveřejňované informace na portálu města. (Martínková, © 2017)

7 METODIKA ŠETŘENÍ SPOKOJENOSTI OBČANŮ SE SLUŽBAMI POSKYTOVANÝMI MĚSTSKÝM ÚŘADEM V UHERSKÉM HRADIŠTI

Ve Strategii rozvoje Městského úřadu v Uherském Hradišti pro období 2017 – 2019 (dále jen „strategie“) je stanoven strategický cíl č. 10 – zvýšit komfort poskytovaných služeb občanům a specifický cíl zahájit šetření spokojenosti občanů s poskytnutými službami (viz podkapitola 6.2.2., obrázek 10). Pro šetření spokojenosti je potřeba stanovit metodiku šetření spokojenosti, kterou bude Městský úřad v Uherském Hradišti využívat i do budoucna. Metodiku šetření spokojenosti vyzkouším v praxi a odstráním případné nedostatky.

7.1.1 Základní problém a cíl výzkumu

Základním problémem je absence měření spokojenosti občanů na této úrovni. Účelem výzkumu je navrhnout postup, metodiku a způsob realizace šetření spokojenosti občanů, který bude sloužit jako předloha pro průběžné sledování spokojenosti občanů se službami Městského úřadu v Uherském Hradišti.

Cílem šetření je následovně vyhodnocení spokojenosti občanů se službami Městského úřadu v Uherském Hradišti.

7.1.2 Metoda sběru primárních dat

Pro šetření spokojenosti občanů se službami Městského úřadu v Uherském Hradišti využiji dvě metody výzkumu spokojenosti:

1. **dotazníkové šetření,**
2. **šetření metodou mystery client.**

Dvě metody výzkumu použiji hlavně z důvodu, že na každý odbor je vhodná jiná metoda výzkumu. Dotazníkové šetření je vhodné pro odbory, které jsou navštěvovány velkým množstvím občanů (např. odbor dopravních a správních agend) a je dotazováním získám dostatečný počet výstupů pro vyhodnocení šetření. U odborů, které nejsou tolik veřejností navštěvovány (např. Odbor organizační správy a informatiky – oddělení informatiky), je návratnost dotazníků menší, proto je vhodnější výzkum metodou mystery client. Při výzkumu spokojenosti doporučuji kombinaci obou metod, kdy je možno oba výstupy šetření spokojenosti porovnat.

7.1.3 Zpracování a analýza dat

Získaná data zpracuji v tabulkové procesoru Microsoft Excel. Pomocí funkcí Excelu získám všechny potřebné výpočty, grafy a analýzy dat.

7.2 Dotazníkového šetření spokojenosti

Mezi hlavní důvody výběru metody dotazníkového šetření formou osobního dotazování patří vysoká návratnost dotazníků, možnost upřesnění otázek dotazníku a krátký čas šetření.

Dotazníkovým šetření spojenosti je potřeba získat co nejvíce odpovědí od občanů, kterým byly na Městském úřadě v Uherském Hradišti poskytovány služby. Dotazník bude nastaven tak, aby byl všeobecně použitelný pro všechny odbory a také, aby vyhovoval potřebám Městského úřadu.

Periodicitu dotazníkového šetření doporučuji minimálně jednou za dva roky. Výběr odborů, počet potřebných vyplněných dotazníků bude zadáno tajemníkem Městského úřadu v Uherském Hradišti. Dotazníkové šetření budou provádět praktikanti z UTB Zlín, případně vlastní zaměstnanci.

7.2.1 Vytvoření dotazníku

Dotazník sestavím způsobem popsáním v teoretické části tak, aby byly měřitelné jednotlivé atributy kvality služeb. Dotazník bude šetřit spokojenost s jednotlivými transakcemi a celkovou vztahovou spokojenost s poskytováním služeb Městského úřadu.

Dotazník bude kvantitativní, tedy co nejjednodušší, aby respondenti dotazníku dobře rozuměli a měli zájem dotazník vyplnit. Dotazník bude obsahovat 5 uzavřených otázek a místo na vyjádření připomínek a podnětů.

Sběr dat je nutno udělat v terénu a bezprostředně po poskytnutí služby občanovi, osobním dotazováním.

Hodnotící škály použiju dle standardně zavedené škály vyhodnocování dotazníků na Městském úřadě v Uherském Hradišti 0 (nejhorší) -5 (nejlepší).

Škála hodnocení se shoduje se standardně používanou škálou hodnocení, užívanou Městským úřadě v Uherském Hradišti. Jednotlivé hodnocení škály jsem pro vyhodnocení pojmenovala, následujícím způsobem:

5 – vynikající

4 – velmi dobrý

3 – dobrý

2 – uspokojivý

1 – neuspokojivý

0 – nevyhovující

V dotazníku je hodnotící škála jednoduše popsána,, Vyjádřete úroveň Vaší spokojenosti na škále 0 (nejhorší) – 5 (nejlepší). Zjednodušení pojmenování hodnotící škály v dotazníku je z důvodu přehlednosti pro vyplňující respondenty.

Na základě stanovených priorit, identifikací kritérií spokojenosti a na požadavků Městského úřadu jsem vytvořila následující dotazník.



Vážení občané,
z důvodu zlepšování kvality služeb poskytovaných Městským úřadem v Uherském Hradišti,
provádíme průzkum spokojenosti na základě dotazníkového šetření.
Pokud se chcete zapojit, prosíme o vyplnění tohoto dotazníku.

Pohlaví:	Žena			Muž		
Věk:	do 18	19 – 30	31 – 42	43 – 54	55 – 66	67a více
Jak byste charakterizoval(a) důvod návštěvy úřadu?	Pozitivní		Negativní	Neutrální/Nezbytný		
Jaký odbor/útvár jste navštívil(a)?						

Vyjádřete úroveň Vaší spokojenosti na škále 0 (nejhorší) – 5 (nejlepší).

1. Jak jste spokojen(a) s ochotou a vstřícností zaměstnance úřadu?
2. Jak jste spokojen(a) s profesionalitou a úrovní odborných znalostí zaměstnance úřadu?
3. Jak užitečné a srozumitelné byly pro Vás poskytnuté informace?
4. Jak jste spokojen(a) s informovaností úřadu např. dostupnost formulářů?
5. Jak hodnotíte celkovou spokojenost s Městským úřadem?

Podněty ke zlepšení:

Děkujeme Vám za spolupráci

Obr. 8 Dotazník šetření spokojenosti

(vlastní zpracování)

7.3 Šetření spokojenosti metodou mystery client

Šetření spokojenosti metodou mystery client mi poskytnete informace, které vyhodnotí jednotlivé atributy kvality služeb a spokojenost s jednotlivými transakcemi poskytnutými na Městského úřadu. mystery client bude prováděn jak osobními návštěvami – mystery visits, telefonickými hovory – mystery calling a emailovými dotazy – mystery mailing.

Mystery client nepořizuje zvukový záznam ani videozáznam, proto je důležité, aby pečlivě vnímal a soustředil se na daný problém, se kterým přišel nebo, který telefonicky zjišťuje na městském úřadě. V případě šetření prostřednictvím emailu je vyhodnocování jednodušší, všechny podklady jsou psané. Pro výzkum jsou velmi důležité informace, které poskytují jednotliví úředníci, jejich znalost problematiky, dále jejich vstřícnost, ochota, srozumitelnost informací, stylistická úprava psané komunikace či překlepy v korespondenci. Po ukončení kontrolní návštěvy mystery client pečlivě a objektivně zhodnotí do předem připraveného formuláře.

Šetření spokojenosti metodou mystery client bude prováděno souběžně s dotazníkovým šetřením spokojenosti a to také minimálně jednou za dva roky. Šetření budou provádět praktikanti UTB, případně vlastní zaměstnanci, k tomu pověření. Výběr odborů k šetření a množství mystery client kontaktů bude zadáno tajemníkem Městského úřadu v Uherském Hradišti.

7.3.1 Vytvoření kontrolního formuláře na šetření spokojenosti metodou mystery client

K objektivnímu vyhodnocení šetření spokojenosti metodou mystery client jsem vytvořila pro všechny typy šetření kontrolní formuláře. Formuláře jsou použitelné pro šetření spokojenosti na všech odborech a budou hodnotit spokojenost mystery klienta s poskytnutou službou. Škála hodnocení se shoduje se škálou stanovou pro dotazníkové šetření a bude možno provést srovnání výsledků obou metod. Jednotlivé hodnocení škály jsem pojmenovala, následujícím způsobem:

5 – vynikající

4 – velmi dobrý

3 – dobrý

2 – uspokojivý

1 – neuspokojivý

0 – nevyhovující

Tab. 2- Kontrolní formulář Mysetry visits

Název odboru						
Datum a čas návštěvy						
Téma návštěvy						
Jméno mystery klienta						
Jméno úředníka (pokud lze zjistit)						
jak proběhlo	5 vynika- jící	4 velmi dobrý	3 dobrý	2 uspoko- jivý	1 neuspo- kojivý	0 nevyho- vující
přivítání klienta						
zájem o klienta, ochota, snaha o pochopení a pomoc						
rozsah odpovědí						
srozumitelnost odpově- dí a uspokojení z řešení problému						
rozloučení s klientem						
celkový dojem						
podněty ke zlepšení						

Zdroj: vlastní zpracování

Tab. 3 - Kontrolní formulář mystery calling

Název odboru						
Datum a čas volání						
Telefonní číslo						
Téma hovoru						
Jméno mystery klienta						
Jméno úředníka						
jak proběhlo	5 vynika- jící	4 velmi dobrý	3 dobrý	2 uspoko- jivý	1 neuspo- kojivý	0 nevyho- vující
představení						
hlasová komunikace (tón hlasu, rychlost mluvy, hlasitost, použi- vání nevhodných výra- zů)						
zájem o klienta, ochota, snaha o pochopení a pomoc						
rozsah odpovědi						
srozumitelnost odpově- dí a uspokojení z řešení problému						
rozloučení s klientem						
celkový dojem						
podněty ke zlepšení						

Zdroj: Vlastní zpracování

Tab. 4 - Kontrolní formulář mystery mailing

Název odboru						
Datum zahájení komunikace						
emailová adresa						
Téma emailu						
Jméno mystery klienta						
Jméno úředníka						
jak proběhlo	5 vynikající	4 velmi dobrý	3 dobrý	2 uspokojivý	1 neuspokojivý	0 nevyhovující
rychlost odpovědi (do 1 dne - 5, do 3 dnů - 4, do 4 dnů - 3, do 5 dnů - 2, nad 5 dnů - 1, bez odpovědi - 0)						
oslovení a pozdrav						
pravopisné chyby a překlepy						
zájem o klienta, ochota, snaha o pochopení a pomoc						
rozsah odpovědi						
srozumitelnost odpovědí a uspokojení z řešení problému						
rozloučení s klientem						
celkový dojem						
podněty ke zlepšení						

Zdroj: vlastní zpracování

8 PRŮBĚH ŠETŘENÍ SPOKOJENOSTI

8.1 Realizace dotazníkového šetření

Jak jsem zmínila na začátku praktické části šetření spokojenosti se službami poskytovanými na Městském úřadu v Uherském Hradišti, ve spolupráci s tajemníkem Městského úřadu v Uherském Hradišti byly vybrány čtyři odbory – Živnostenský odbor, Odbor stavebního úřadu a životního prostředí, Odbor dopravních a správních agend a Odbor organizační správy a informatiky.

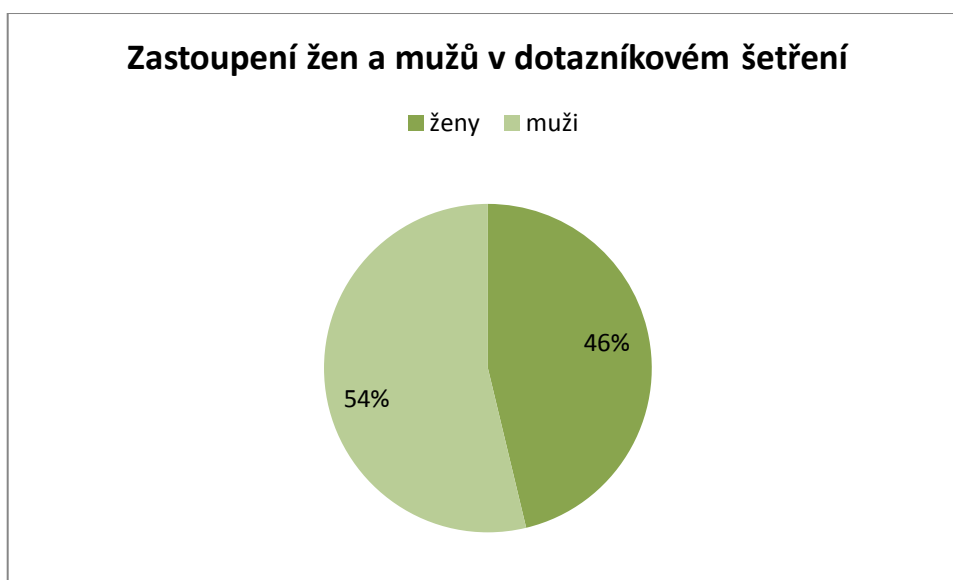
Sběr dat probíhal osobním dotazováním respondentů bezprostředně po poskytnutí služby. Doba realizace sběru dat byla dva týdny. Na každém šetřeném odboru jsem nasbírala 20 vyplněných dotazníků.

8.2 Vyhodnocení dotazníkového šetření

Výsledky byly zpracovány v programu Microsoft Excel.

Z celkového počtu 80 dotázaných respondentů byla mírná převaha mužů, kterých bylo 54 %. Ženy tvořili 46 % dotazovaných. V grafu 1 můžeme vidět procentní složení pohlaví zkoumaných respondentů.

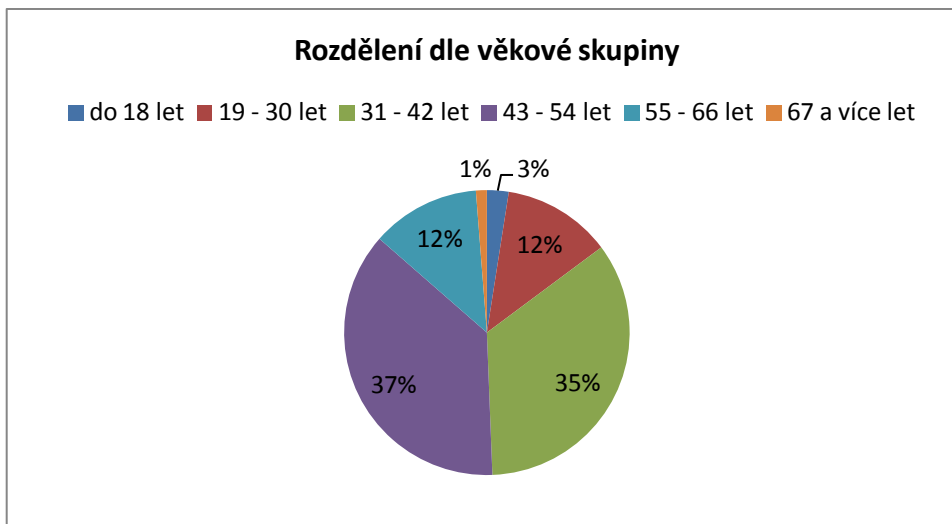
Graf 1 - Procentní podíly zkoumaných mužů a žen



Zdroj: vlastní zpracování

Ve věkové struktuře dotazovaných dominují respondenti ve věkové skupině 43 – 54 let, kterých bylo dotázaných 38 %. O něco méně byla početná věková skupina 31 – 42 let, kterou tvořilo 35 % respondentů. Nejméně početná skupina je 67 a více let. Grafické zobrazení věkové struktury dotazovaných je v grafu 2.

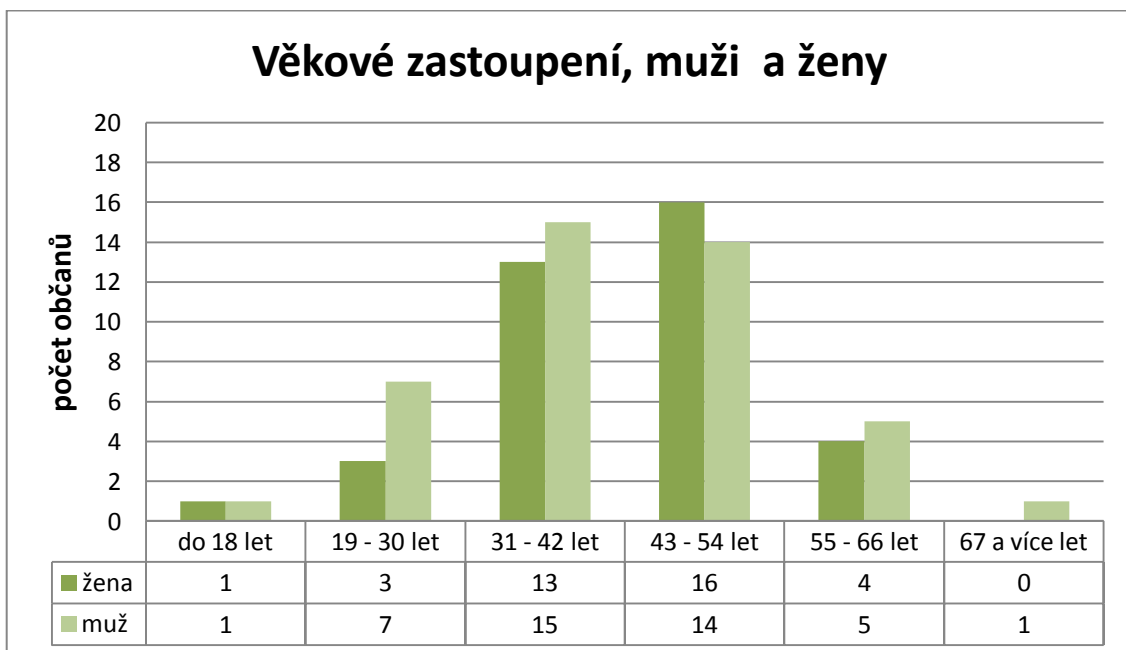
Graf 2 - Rozdělení respondentů dle věkové skupiny



Zdroj: vlastní zpracování

Nejvíce dotazovaných žen bylo ve věkové skupině 43 – 54 let, nejvíce dotazovaných mužů patřilo do věkové skupiny 31 – 42 let. Situaci znázorňuje graf 3.

Graf 3 - Věkové zastoupení, ženy a muži



Zdroj: vlastní zpracování

8.2.1 Vyhodnocení výsledků dotazníkového šetření na Živnostenském odboru

Na Živnostenském odboru jsem zaznamenala menší frekvenci návštěv občanů. Přicházeli nezávisle na úředním dni či hodině. Čekárna nebyla zaplněna a byla většinou prázdná. Nezáznamovala jsem žádné stížnosti a podněty občanů. Výsledky dotazníkového šetření jsou znázorněny v grafu 4.

Graf 4 - Dotazníkové šetření na Živnostenském odboru



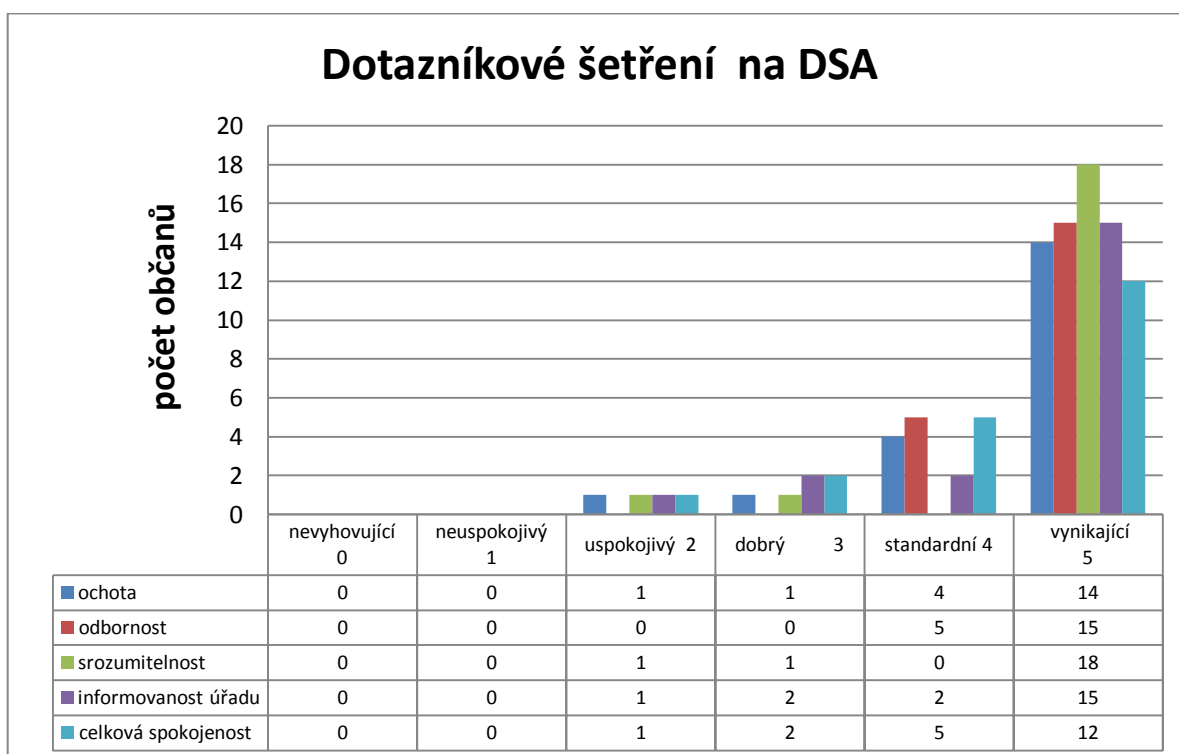
Zdroj: vlastní zpracování

8.2.2 Vyhodnocení výsledků dotazníkového šetření na Odboru dopravních správních a agend

Dotazníkové šetření na Odboru dopravních a správních agend bylo velmi zajímavé. Úřední hodiny úřadu jsou pondělí a středa od 8 - 17 hodin, úterý, čtvrtek a pátek od 8 - 13 hodin. V úterý, čtvrtek a pátek od 8 - 13 hodin je možno si udělat on-line rezervaci. V tyto dny bylo na odboru poměrně málo lidí a čekací doby většinou nebyly dlouhé, příp. žádné. Naopak v pondělí a ve středu zhruba od 14 hodin do 17 hodin se v čekárně na vyřízení občanských průkazů a pasů vystřídalo mnoho desítek lidí. Občas byla čekárna tak zaplněna lidmi, že čekali i na vstupní chodbě u výtahu. Sběr dotazníků jsem uskutečnila jak v silně navštěvované dny a hodiny, v pondělí a ve středu, tak v méně frekventované ostatní dny a

hodiny. V pondělí a středu jsem zaznamenala větší množství stížností. Ve dvou případech lidem vadil vydýchaný vzduch na chodbě a absence barelu s pitnou vodou. Také jsem ve třech případech dostala podnět, aby v úředních dnech pondělí a středu ve frekventované hodiny byla posílena pracovní síla přepážek. Dvě stížnosti se týkaly špatně označených orientačních tabulí v budově, kdy občanům nebylo jasné, kde se jsou kanceláře pro vyřizování občanských průkazů a pasů. Výsledek šetření vyhodnocuje graf 5.

Graf 5 - Dotazníkové šetření na Odboru dopravních a správních agend

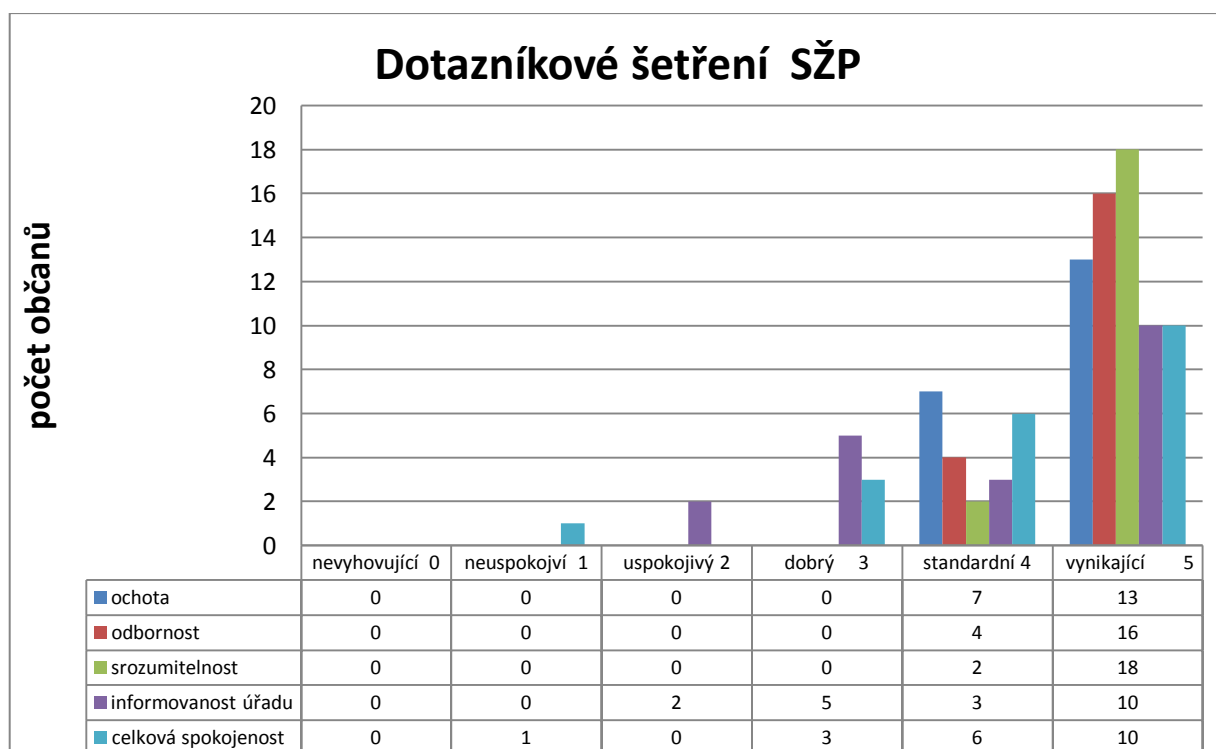


Zdroj: vlastní zpracování

8.2.3 Vyhodnocení výsledků dotazníkového šetření na Stavebním odboru a životním prostředí

Na Stavebním odboru a životním prostředí byla frekventovanost lidí ve všechny pracovní dny stejná. Zaznamenala jsem dvě stížnosti. První občan si stěžoval na byrokratické zatížení systému vyřizování záležitostí a druhý občan měl výhrady k bezpečnosti, osvětlení a údržbě městských prostorů v okolí Galerie Uherské Hradiště. Podle toho, jako jediný z respondentů, ohodnotil celkovou spokojenost s městským úřadem jako neuspokojivou. Vyhodnocení dotazníkové šetření pna SŽP je přiloženo grafu 6.

Graf 6 - Dotazníkové šetření na Stavebním odboru a životním prostředí

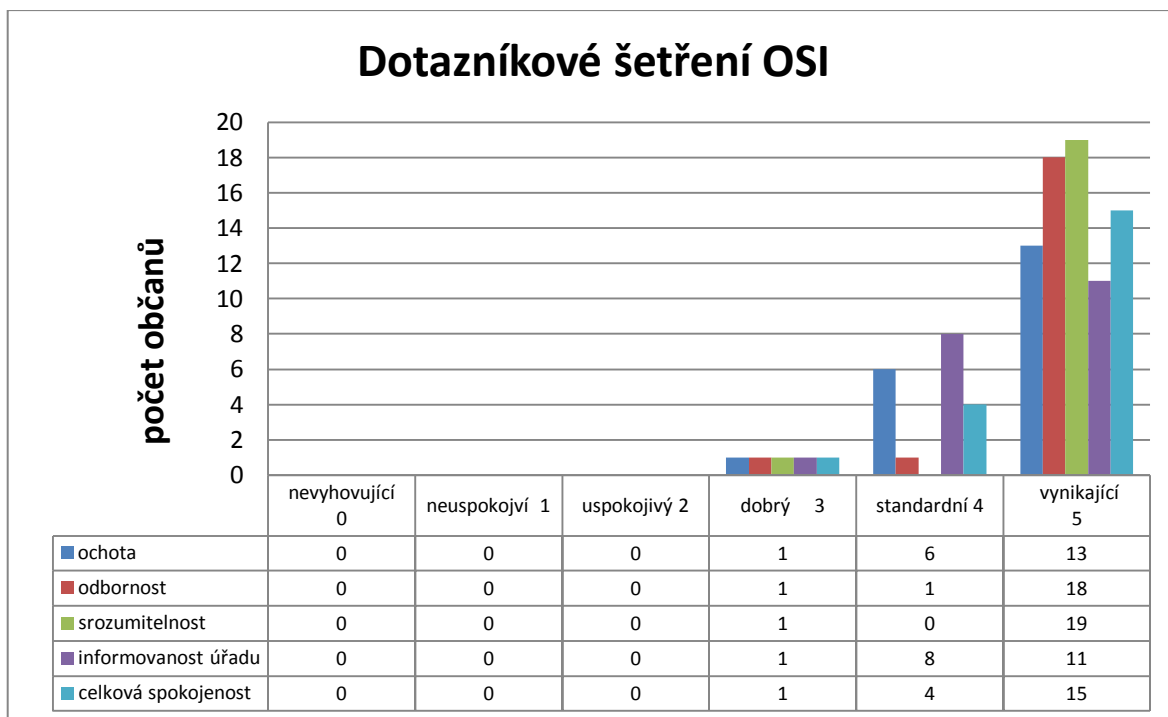


Zdroj: vlastní zpracování

8.2.4 Vyhodnocení výsledků dotazníkového šetření na Odboru organizační správy a informatiky

Dotazníkové šetření na Odboru organizační správy a informatiky bylo celkem náročné. Jelikož oddělení informatiky příliš veřejnost nenavštěvuje, tak jsem dotazníky vyplnila s občany, kteří navštívili podatelnu. Nezaznamenala jsem žádné stížnosti ani podněty ke zlepšení. Občané jsou s poskytnutými službami podatelny většinou spokojeni a podle toho udělili hodnocení. Výsledky dotazníkového šetření jsou přiloženy v grafu 7.

Graf 7 - Dotazníkové šetření na Odboru organizační správy a informatiky



Zdroj: vlastní zpracování

8.2.5 Analýza celkové spokojenosti občanů Městským úřadem v Uherském Hradišti

V následující analýze jsem shrnula výsledky všech sledovaných odborů. V analýze jsem použila aritmetický průměr, který je vypočten součtem skupiny čísel a jeho následným vydělením počtem těchto čísel. Aritmetický průměr je získán ze sečtených hodnocení jednotlivých odborů.

V dotazníkovém šetření celkové spokojenosti občanů se službami Městského úřadu v Uherském Hradišti dosáhl úřad poměrně vysoké hodnocení spokojenosti. Z jednotlivých sledovaných položek byly za všechny odbory nejlépe ohodnoceny odbornost a srozumitelnost informací a to 4,8. Nejhůře byla hodnocena informovanost úřadu 4,35. **Průměrná celková spokojenost za všechny sledované odbory je 4,5.**

Podrobné vyhodnocení průměrných známek spokojenosti za jednotlivé odbory naleznete v tabulce 5.

Tab. 5 - Shrnutí hodnocení dotazníkového šetření na všech odborech

	ŽO	DSA	SŽP	OSI	průměr za atribut
ochota zaměstnance	4,85	4,55	4,65	4,6	4,66
odbornost a profesionalita zaměstnance	4,8	4,75	4,8	4,85	4,8
srozumitelnost poskytovaných informací	4,65	4,75	4,9	4,9	4,8
informovanost úřadu	4,3	4,55	4,05	4,5	4,35
celková spokojenost s městským úřadem	4,7	4,4	4,2	4,7	4,5
průměrně za odbor	4,66	4,6	4,52	4,71	4,62

Zdroj: vlastní zpracování

Následující tabulka uvádí strukturu celkové spokojenosti podle pohlaví a věkového složení respondentů. Je z ní patrné, že je poměrně značný rozdíl mezi názory mužů a žen. 73 % dotazovaných žen označilo celkovou spokojenost se službami úřadu nejvyšším hodnocením 5. Zatímco muži hodnotili celkovou spokojenost nejvyšším počtem bodů v 58 %. 30 % mužů označilo celkovou spokojenost známkou 4. Nejvíce spokojeni jsou se službami úřadu respondenti ve věkové skupině 43 – 54 let. Další četnosti jsou uvedeny v tabulce 6.

Tab. 6 - Procentuální shrnutí dotazníkového šetření

	0 nevyhovující	1 neuspokojivý	2 uspokojivý	3 dobrý	4 standardní	5 vynikající
ženy	0%	0%	3%	8%	16%	73%
muži	0%	2%	0%	10%	30%	58%
celkem	0%	1%	1%	9%	24%	65%
do 18 let	0%	0%	0%	0%	1,25%	1,25%
19-30 let	0%	0%	0%	0%	1,25%	5%
31-42 let	0%	0%	0%	3,75%	10%	20%
43-54 let	0%	1,25%	0%	3,75%	8,75%	28,75%
55-66 let	0%	0%	1,25%	0%	2,50%	10%
67 a více let	0%	0%	0%	1,25%	0%	0%

Zdroj: vlastní zpracování

8.2.6 Shrnutí výsledků dotazníkového šetření

Šetření spokojenosti občanů se službami Městského úřadu v Uherském Hradišti ukázalo, že šetřené odbory vykazují poměrně vysokou spokojenost občanů.

Občané na úřadě vyřizovali nezbytné záležitosti. Objevila se pouze jedna odpověď, kdy přišel občan řešit záležitost negativní.

Nejvyšší spokojenost se projevila s odbornými znalostmi zaměstnanců a srozumitelnosti poskytovaných informací. Nejnižší hodnocení získala položka informovanost úřadu. Za odbory je nejlépe hodnocen Odbor organizační správy a informatiky 4,71. Nejnižší průměrné hodnocení 4,52 získal Stavební odbor a životní prostředí. Rozdíly v hodnocení jednotlivých odborů jsou však minimální.

Výsledek dotazníkového šetření hodnotím velmi kladně. Žádný odbor neklesl pod průměrnou hodnotu za všechny sledované atributy 4,5.

8.3 Vyhodnocení šetření spokojenosti metodou mystery client

Metodou mystery client jsem šetřila spokojenost se službami Městského úřadu v Uherském Hradišti také na výše zmiňovaných odborech - Živnostenský odbor, Odbor stavebního úřadu a životního prostředí, Odbor dopravních a správních agend a Odbor organizační správy a informatiky.

Jednotlivé formy mystery klienta jsem prováděla v průběhu tří týdnů. Na odbory, které byly zahrnuty do šetření, jsem uskutečnila dva kontakty mystery visits, dva kontakty mystery calling a dva kontakty mystery mailing. Na každý odbor bylo tedy celkem provedeno osm kontaktů mystery klienta.

Tab. 7 - Data realizace šetření mystery client

	mystery visits	mystery calling	mystery mailing
Živnostenský odbor	6. 3. 2017 8. 3. 2017	6. 3. 2017 9. 3. 2017	6. 3. 2017 8. 3. 2017
Odbor stavebního úřadu a životního prostředí	6. 3. 2017 8. 3. 2017	9. 3. 2017 9. 3. 2017	6. 3. 2017 6. 3. 2017
Odbor dopravních a správních agend	7. 3. 2017 7. 3. 2017	6. 3. 2017 6. 3. 2017	6. 3. 2017 8. 3. 2017

Odbor organizační správy a informatiky	6. 3. 2017	6. 3. 2017	8. 3. 2017
	8. 3. 2017	20. 3. 2017	8. 3. 2017

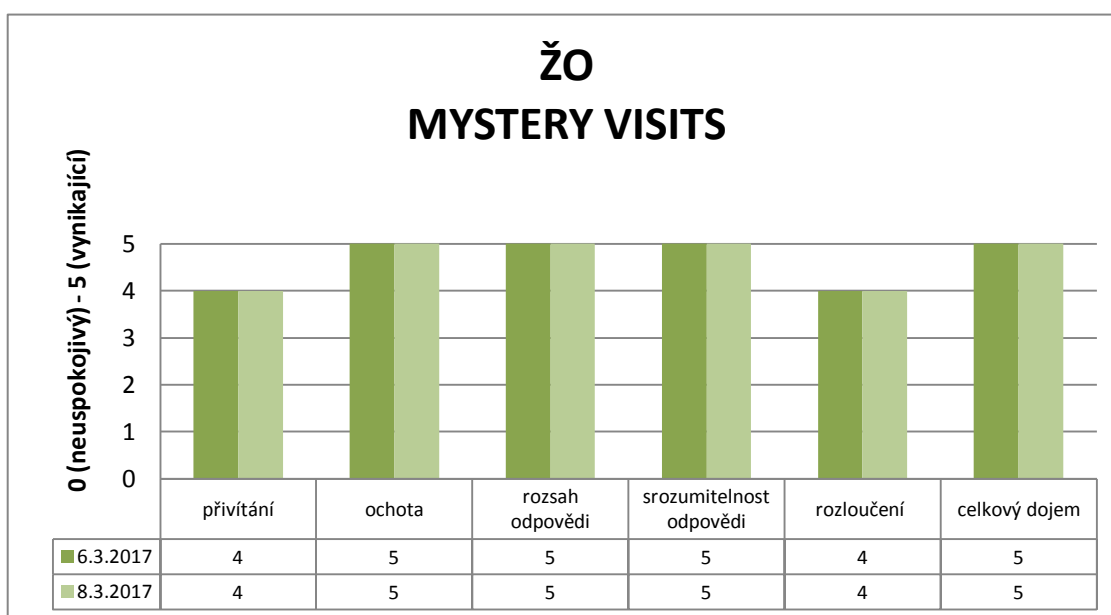
Zdroj: vlastní zpracování

8.3.1 Vyhodnocení šetření spokojenosti metodou mystery client na Živnostenském odboru (ŽO)

Mystery visits na Živnostenském odboru jsem provedla ve dnech 6. 3. 2017 na oddělení registrace a 8. 3. 2017 na kontrolně správním oddělení. V prvním případě jsem se dotazovala na podmínky k získání živnostenského listu a v druhém případě jsem požadovala kopii živnostenského listu vybraného podnikatele.

Obě návštěvy proběhly bez problémů. Pozdrav i rozloučení bylo standardní. Úřednice ŽO jednaly ochotně a vstřícně, odpovědi byly srozumitelné obsahově rozsáhlé. Z návštěv jsem měla nadstandardní dojmy. Průměrné hodnocení všech sledovaných atributů služeb je 4,7. Podrobný přehled hodnocení jednotlivých atributů je znázorněno v grafu 8.

Graf 8 Vyhodnocení mystery visits na Živnostenském odboru



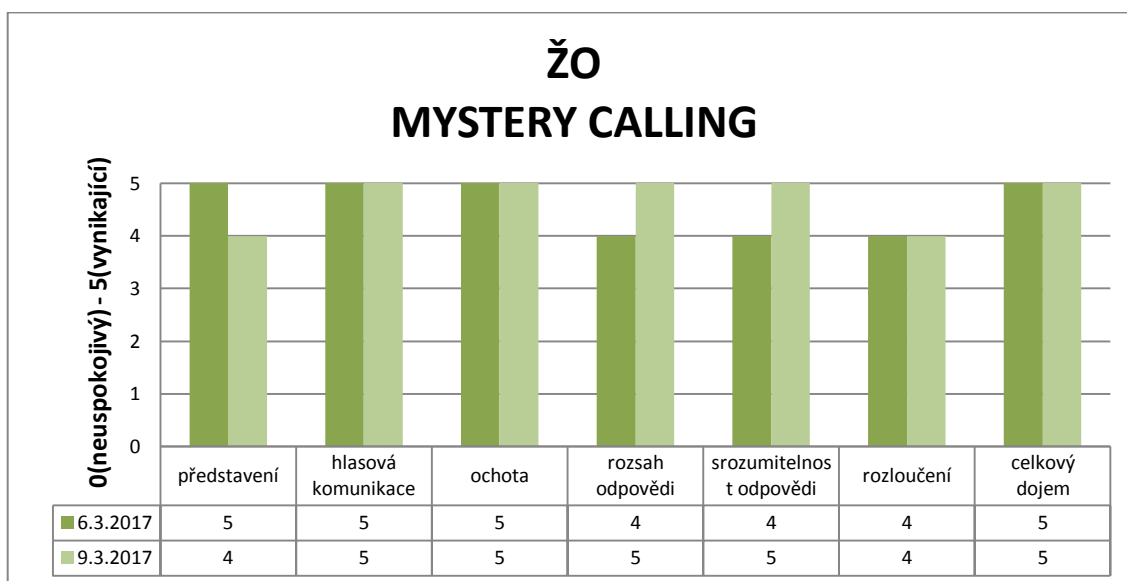
Zdroj: vlastní zpracování

Graf 9 hodnotí mystery calling na Živnostenském odboru. Dva hovory uskutečněné 6. a 9. 3. byly provedeny na oddělení registrace. V prvním telefonátu jsem požadovala výpis z katastru nemovitostí. Úřednice byla vstřícná a ochotná, ale jelikož není v její kompetenci,

stručně mi sdělila, na koho se obrátit. Druhý hovor se týkal provedení změny v živnostenském listu. I tomto hovoru jsem se dočkala srozumitelné a dostačující odpovědi.

Obě úřednice z ŽO hovořily srozumitelně, byly ochotné podaly mi dostatečné informace, kterým jsem rozuměla. Přivítání i rozloučení bylo na základě slušných mravů. Celkový dojem hodnotím jako vynikající v obou případech. Podrobné zhodnocení situace naleznete v grafu 9.

Graf 9 - Vyhodnocení mystery calling na Živnostenském odboru



Zdroj: vlastní zpracování

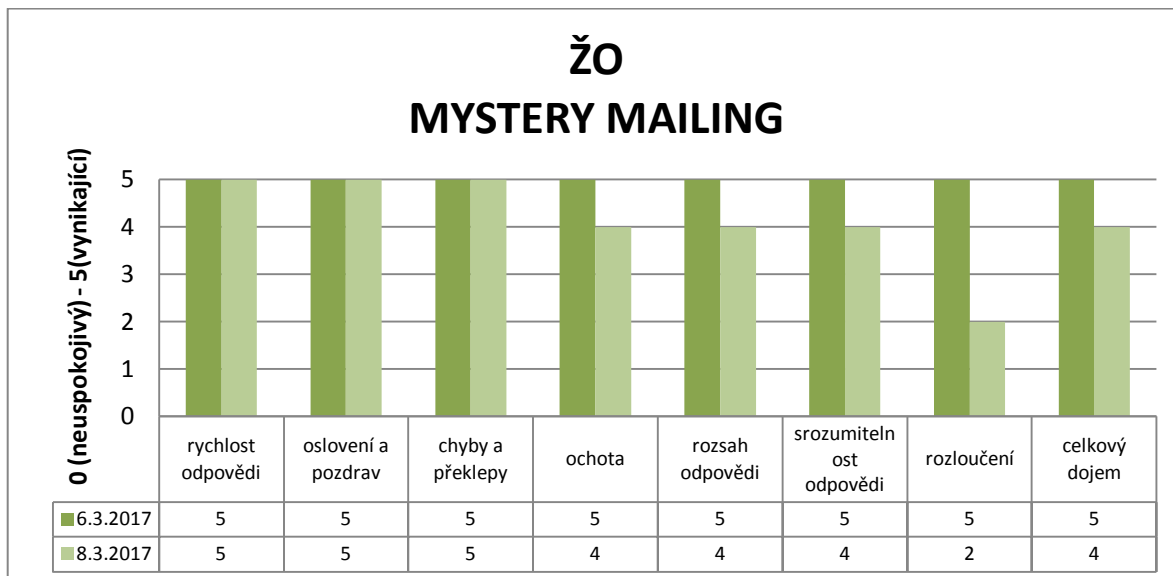
Jako mystery client jsem provedla mystery mailing dne 6. 3. 2017 na oddělení registrace a 8. 3. 2017 na kontrolně správním oddělení. Oba e-maily byly zodpovězeny do jednoho dne, pozdrav u obou hodnotím jako vynikající. Překlepy a chyby nebyly shledány.

Odpověď z oddělení registrace byla srozumitelná a dostatečně obsáhlá. Celkový dojem s oddělením registrace hodnotím jako vynikající, na číselné škále 5.

Pracovnice kontrolně správního oddělení můj druhý kontrolní email přeposlala Krajskému živnostenskému úřadu, to mi také v emailu stručně sdělila. Krajský živnostenský úřad. mi dotaz zodpověděl podrobně. U odpovědi z kontrolního oddělení chybělo rozloučení, podpis nechyběl. I přes tuto chybu na mě působila komunikace standardně a neubralo to na mé spokojenosti s řešeným problémem. Proto jsem mystery mailing s kontrolně správním od-

dělení ohodnotila 4 – velmi dobrým dojmem. Více o hodnocení mystery mailing naleznete v grafu 10.

Graf 10 - Vyhodnocení mystery mailing na Živnostenském odboru

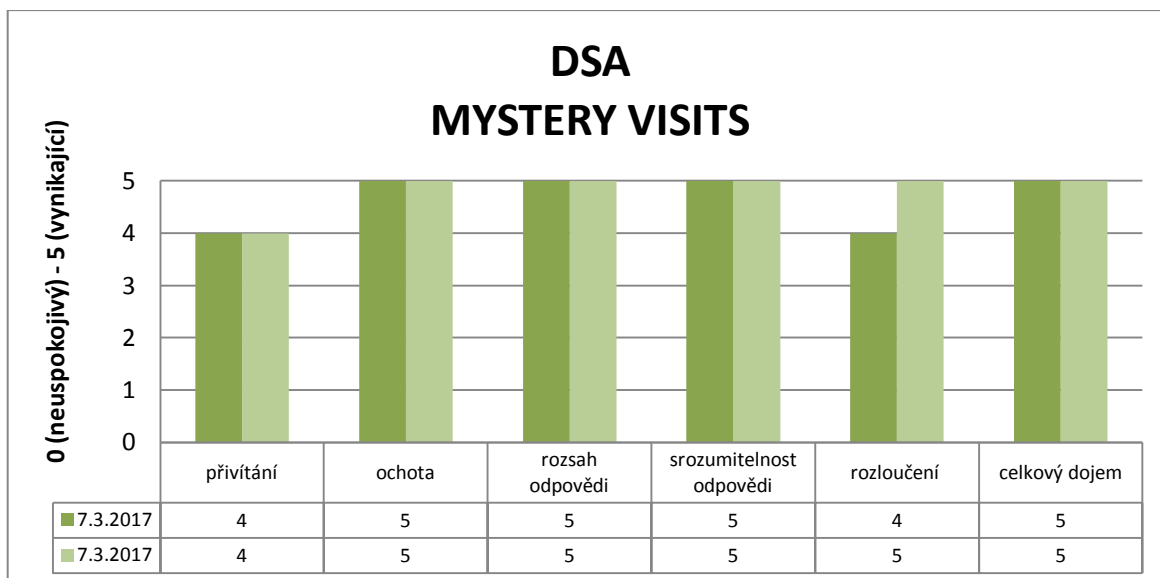


Zdroj: vlastní zpracování

8.3.2 Vyhodnocení šetření spokojenosti metodou mystery client na Odboru dopravních a správních agend

Na Odboru dopravních a správních agend jsem uskutečnila dvě návštěvy obě dne 7. 3. 2017. Šla jsem vyřizovat nový pas pro dítě a získat originál jeho rodného listu. Návštěvy proběhly bez pochybení, pracovníce DSA byly velmi ochotné, poskytnuly mi veškeré informace, kterým jsem rozuměla, odpověděly i na doplňující otázky. Pozdrav rozloučení proběhlo standardně. Celkový dojem vynikající. Vyhodnocení je znázorněno v grafu 11.

Graf 11 - Vyhodnocení mystery visits na Odboru dopravních a správních agend

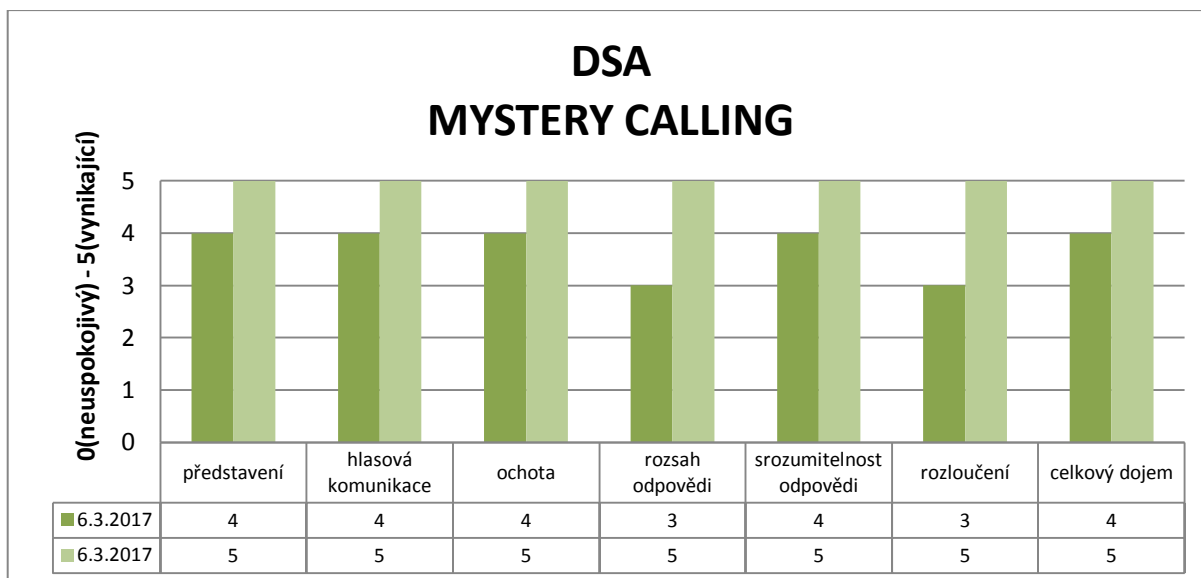


Zdroj: vlastní zpracování

Dva kontakty metodou mystery calling na Odboru DSA jsem uskutečnila dne 6. 3. 2017 na oddělení matrik, evidence obyvatel a osobních dokladů. V prvním telefonátu bylo znát, že úřednice má hodně práce, volala jsem v úřední den a hodinu, kdy je možno očekávat vysokou frekvenci návštěv. To se zřejmě odrazilo na stylu hovoru. Pracovnice standardně pozdravila, na hlasové komunikaci a vstřícnosti bylo znát, že je vytížená, ale i přesto hodnotím velmi dobře. Rozsah odpovědi byl stručný ale informace dostačující. Jelikož jsem volala ohledně informací o vyřízení pasu, očekávala bych, že budu upozorněna na možnost on-line objednávky, abych nemusela čekat v časově vytížených úředních hodinách. Rozloučení bylo a rychlé. Přesto jsem vyřídila, co jsem potřebovala a pracovnice byla i přes pravděpodobnou zaneprázdněnost ochotná a vstřícná. Celkový dojem hodnotím velmi dobře.

Druhý uskutečněný telefonát se týkal nálezů cizího občanského průkazu a získal plný počet spokojených bodů. Komunikace byla bez sebemenší chyby a s vynikajícím hlasovým projevem, ochotou a rozsahem informací. Více v příloženém grafu 12.

Graf 12 - Vyhodnocení mystery calling na Odboru dopravních a správních agend

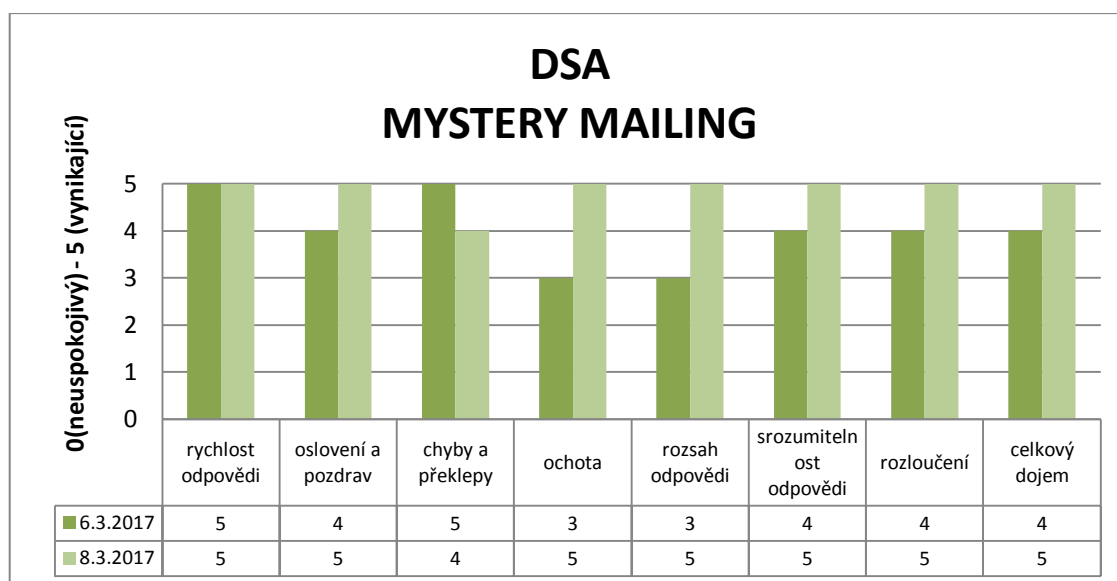


Zdroj: vlastní zpracování

Mystery emaily na Odbor dopravních a správních agend jsem zaslala také dva. Odpověď na email ze dne 6. 3. 2017, ohledně podmínek k získání zbrojního pasu, byla poslána do 24 hodin ve velmi stručném znění. Pracovník mi přeposlal odkaz na webové stránky, kde jsou veškeré informace k získání zbrojního průkazu k dispozici. Přestože byl email stručný, byl srozumitelný a v podstatě mi byly předány veškeré informace, které jsem potřebovala. Proto jsem ohodnotila velmi dobrým dojmem 4.

Na druhý kontrolní email ze dne 8. 3. 2017, v kterém jsem se dotazovala na vyřazení vozidla z provozu, mi bylo odpovězeno do 24 hodin. Až na jeden překlep jsem v komunikaci neshledala žádné pochybení, celkový dojem je vynikající. Podrobný přehled hodnocení mystery mailing je znázorněno v Grafu 13.

Graf 13 - Vyhodnocení mystery mailing na Odboru dopravních a správních agend



Zdroj: vlastní zpracování

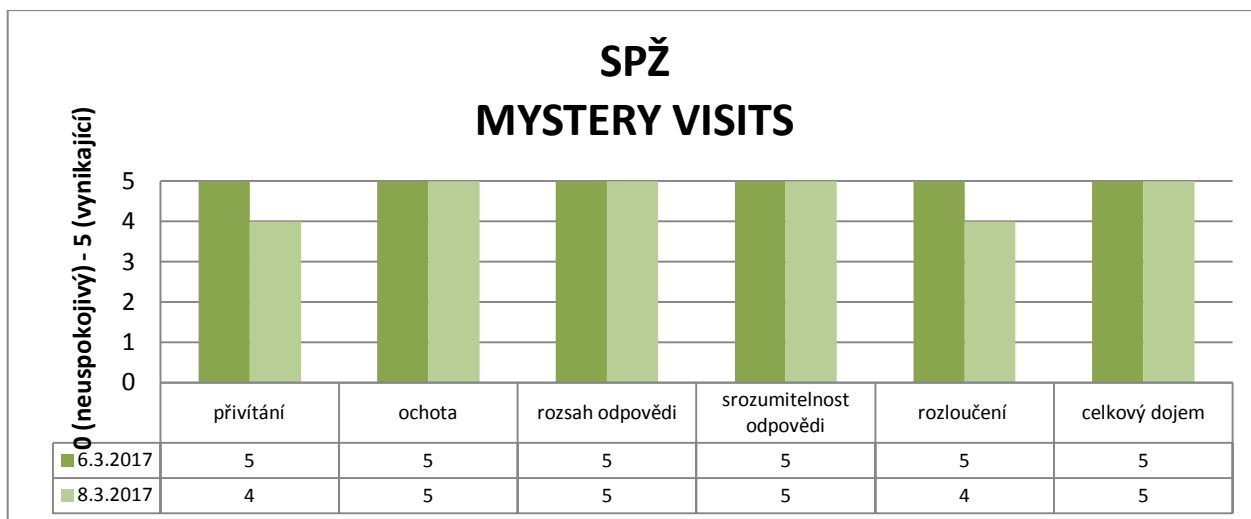
8.3.3 Vyhodnocení šetření spokojenosti metodou mystery client na Stavebním odboru a životním prostředí

Návštěvy, které jsem uskutečnila na Stavebním odboru a životním prostředí, proběhly dne 6. a 8. 3. 2017. Na první návštěvě 6. 3. jsem se jako mystery client pokusila získat informace o územním plánu Míkovic. Bylo mi poskytnuto nadstandardní přijetí a ochota. Informace mi byly poskytnuty vyčerpávající. Odcházela jsem nadmíru spokojena.

Druhá návštěva dne 8. 3. se týkala nepořádku na v okolí dětských hřišť a kácení stromů. I když první dotaz nebyl v kompetenci pracovnice, na kterou jsem se obrátila, ochotně zavolala pověřenému pracovníkovi a vše mi přetlumočila. Na další doplňující dotaz ohledně kácení stromů jsem dostala obsáhlou odpověď.

Úředníci na SŽP byly příjemní, ochotní, rozsah odpovědí byl velmi nadstandardní. Celkový dojem z SŽP hodnotím jako vynikající. Znázorněno v grafu 14.

Graf 14 - Vyhodnocení mystery visits na Stavebním odboru a životním prostředí

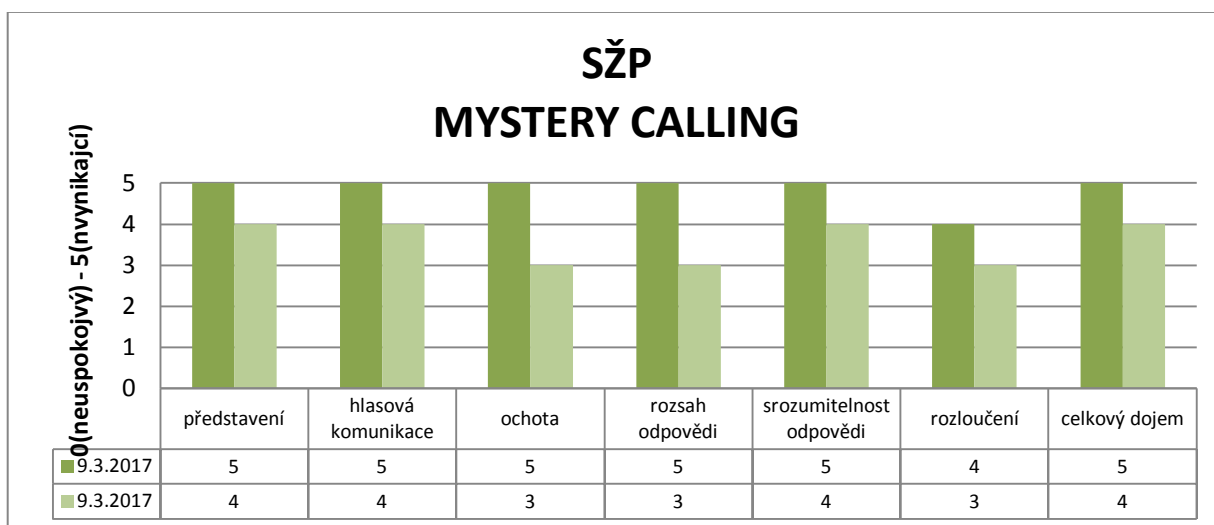


Zdroj: vlastní zpracování

Mystery calling jsem provedla v obou případech dne 9. 3. 2017. U prvního telefonátu jsem se setkala se stručnou odpovědí, že ve věci je nutno kontaktovat jinou osobu. Ochota i rozloučení byli horší, než s jakými jsem se na úřadě setkala. Celkový dojem hodnotím jako velmi dobrý 4.

Druhý telefonát byl proveden na úřednici, kterou mě úředník v prvním telefonátu doporučil. Informace jsem dostala srozumitelné, rozsah informací byl nadstandardní. Pracovnice byla velmi vstřícná a ochotná. Hodnotím celkový dojem 5 jako vynikající. Podrobně je ohodnoceno v grafu 15

Graf 15 - Vyhodnocení mystery calling na Stavebním odboru a životním prostředí



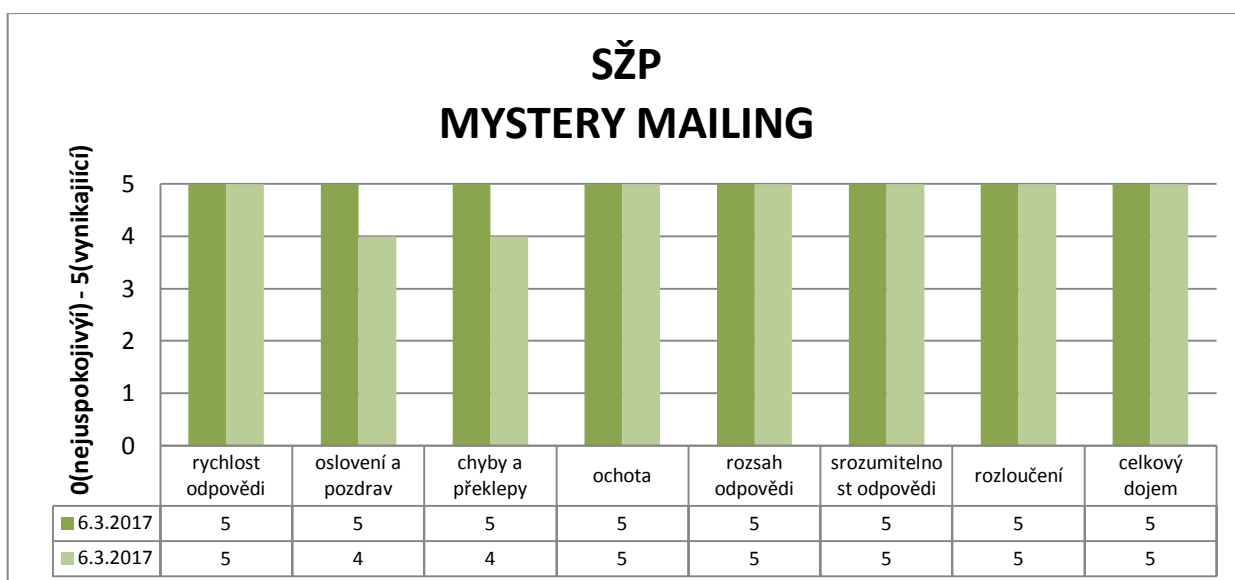
Zdroj: vlastní zpracování

Mystery mailing proběhl v obou případech dne 6. 3. 2017. V obou případech jsem se odpovědi dočkala do 24 hodin. V prvním emailu jsem se zajímala o rozbor vody v Uherském Hradišti, zda je pitná voda z kohoutku vhodná pro kojence. Přestože jakost vody není v kompetenci úřednice, na kterou jsem se obrátila, přesměrovala mě na příslušný úřad a zaslala odkaz se základními informacemi ohledně jakosti vody v Uherském Hradišti.

V druhém emailu jsem se zajímala o rekonstrukci a fasády bytu, který leží v památkové zóně. Dostalo se mi vyčerpávající odpovědi bez překlepů a gramatických chyb.

Oba emaily uspokojili mé požadavky, nenašla jsem žádné pravopisné chyby a hodnotím tak s vynikajícím celkovým dojmem. Více v grafu 16.

Graf 16 - Vyhodnocení mystery mailing na Stavebním odboru a životním prostředí



Zdroj: vlastní zpracování

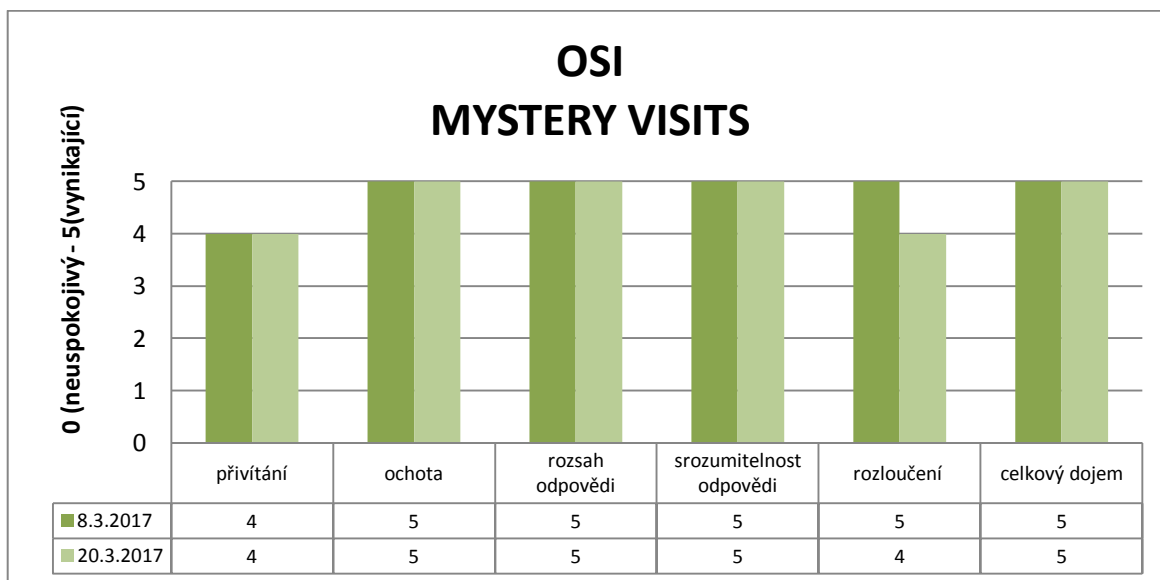
8.3.4 Vyhodnocení šetření spokojenosti metodou mystery client na Odbor organizační správy a informatiky

Mystery visits na Odboru organizační správy a informatiky jsem provedla dne 8. a 20. 3. 2017. První návštěvu jsem provedla na podatelně, kde jsem se zajímala o více věcí- platba za popelnice, půjčky města a kladla jsem různé doplňující otázky. Úřednice mi všechny otázky zodpověděla a měla snahu mi ve všem vyjít vstříc.

Druhá návštěva proběhla na oddělení informatiky. Zde jsem se dotazovala na webové stránky města, jaké informace mohu dostávat na email a další doplňující otázky, které vyplynuly z konverzace. Opět mi bylo vše nadstandardně zodpovězeno.

Obě návštěvy proběhly bez problémů, pracovníci byli vstřícní a ochotní, vždy jsem dostala uspokojivou rozsáhlou odpověď a proto je hodnocení celkového dojmu obou návštěv vynikající. Podrobné znázornění v grafu 17.

Graf 17 - Vyhodnocení mystery visits na Odboru organizační správy a informatiky



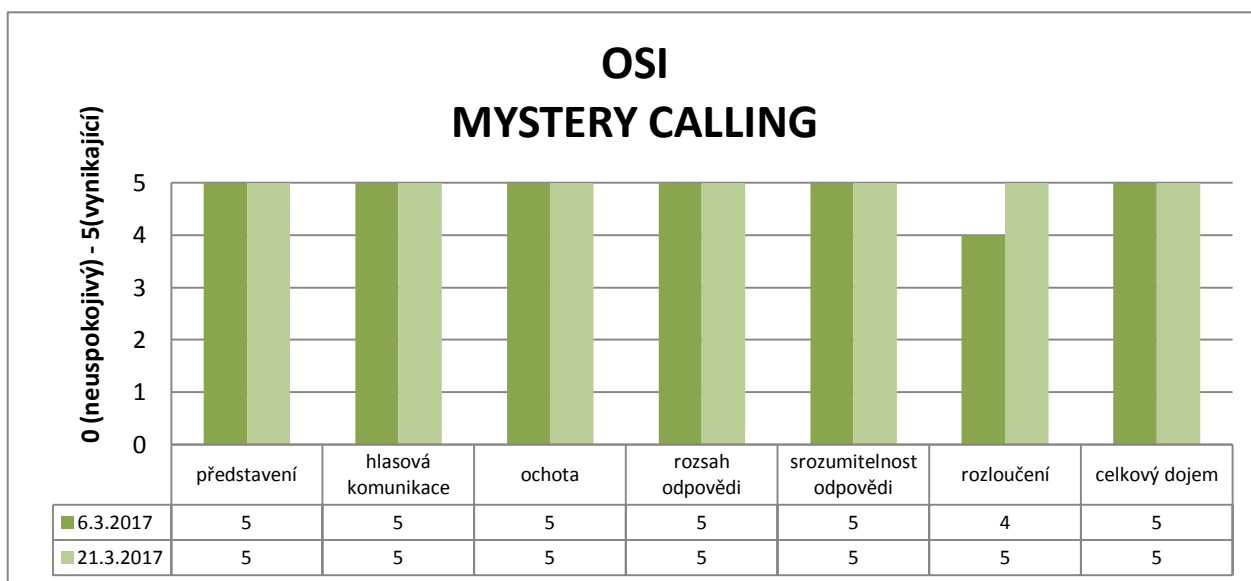
Zdroj: vlastní zpracování

Mystery calling na Odboru organizační správy a informatiky jsem uskutečnila dne 6. a 21. 3. 2017. První hovor byl směřován na oddělení informatiky, kde jsem se dotazovala umístění bezpečnostních kamer a na možnost vidět záznam. I když se nejednalo přímo o kompetenci dotazovaného úředníka, byla mi poskytnuta srozumitelná a rozsáhlá odpověď a také všechny doplňující dotazy mi byly zodpovězeny.

Druhý hovor jsem provedla na oddělení organizační. Dotazovala jsem se na příští schůzi zastupitelstva a další doplňující otázky k zastupitelstvu. Úřednice byla velmi vstřícná, podala mi srozumitelné a dostačující požadované informace.

Mystery calling na Odboru organizační správy a informatiky hodnotím v obou případech velmi kladně. Ani v jednom případě nedošlo k žádnému pochybení, informace byly podány vstřícně, srozumitelně a na vysoké úrovni. Situace je zaznačena v grafu 18.

Graf 18 - Vyhodnocení mystery calling na Odboru organizační správy a informatiky
sd

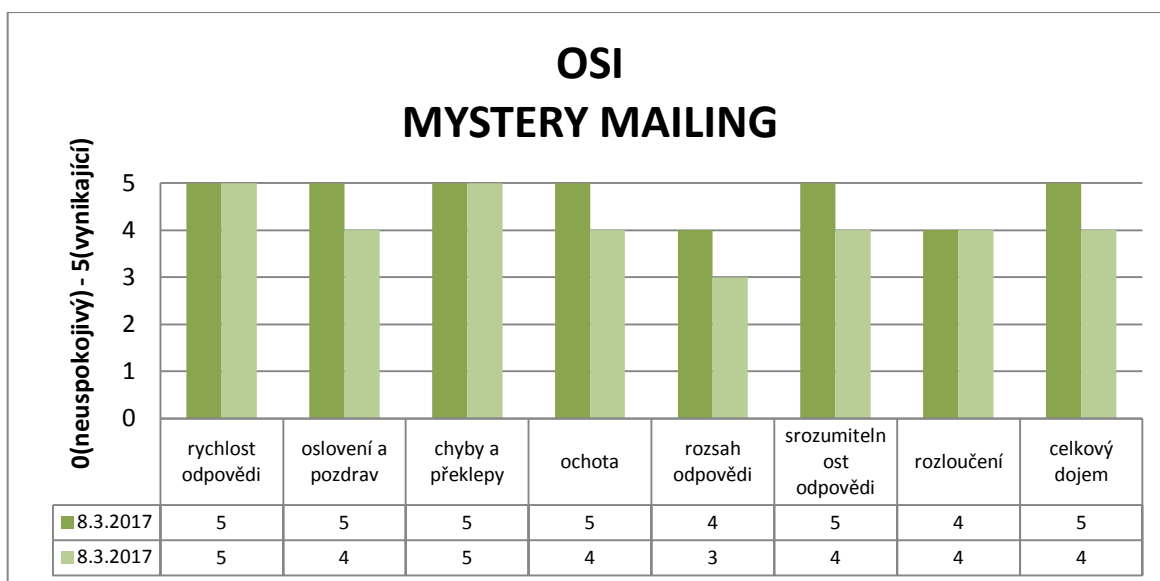


Zdroj: vlastní zpracování

Dva mystery emaily byly zaslány dne 8. 3. 2017. Oba emaily byly zodpovězeny do 24 hodin. První email, který se týkal ztrát a nálezů. Odpověď byla stručně formulovaná, bez pravopisných chyb a srozumitelná. Vše potřebné jsem se dozvěděla. Hodnotím celkovým dojmem 5.

V druhém emailu jsem se dotazovala na informace ohledně sčítání obyvatel. Odpověď byla velmi stručná s odkazem na webové stránky, které dotazovanou problematiku řeší. I přes stručnost odpovědi, jsem se vše potřebné dozvěděla a hodnotím tedy celkovým dojmem 4. Grafické znázornění mystery mailing na OSI je v grafu 19.

Graf 19 - Vyhodnocení mystery mailing na Odboru organizační správy a informatiky



Zdroj: vlastní zpracování

8.3.5 Shrnutí šetření spokojenosti metodou mystery client

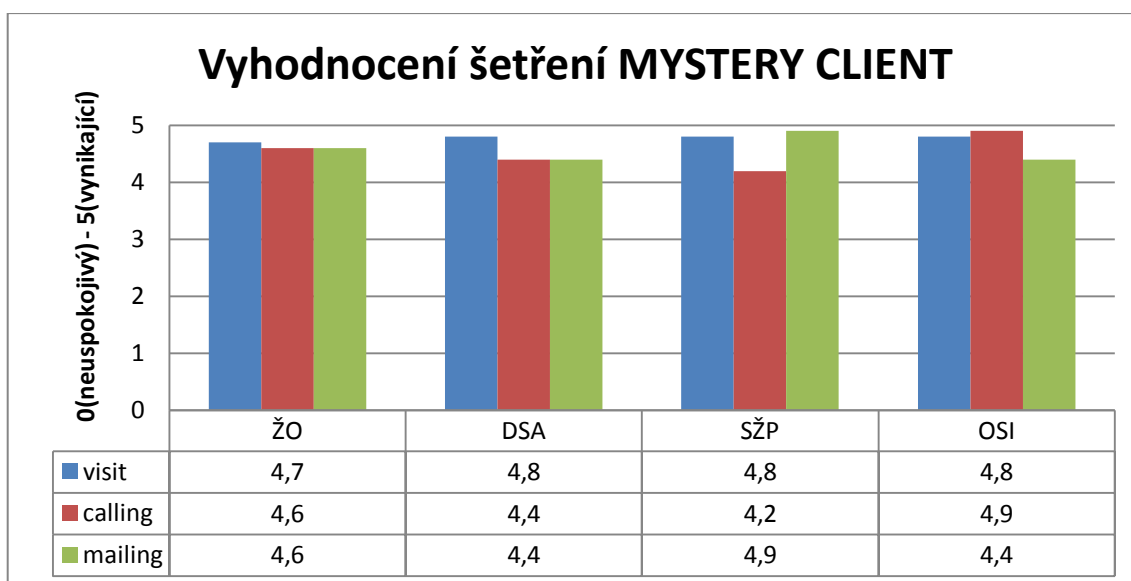
Šetření spokojenosti metodou mystery client proběhlo velmi úspěšně. Ve většině případů se mi dostalo vynikající či velmi dobré péče a mé dotazy a problémy byly standardně a i nadstandardně řešeny. Průměrné hodnocení za všechny odbory je 4,6. Rozdíly mezi jednotlivými odbory jsou nepatrné. Nejlepší průměrné ohodnocení získal Odbor organizační správy a informatiky, nejmenší průměrné hodnocení obdržel Odbor dopravních správ a agend. Nejvyšší počet bodů získali mystery visits. Podrobné zhodnocení šetření za jednotlivé odbory jsou v tabulce 8 a v grafu 20.

Tab. 8 - Vyhodnocení dotazníkového šetření v průměrných hodnotách

	visits	calling	mailing	průměr za odbor
ŽO	4,7	4,6	4,6	4,6
DSA	4,8	4,4	4,4	4,5
SŽP	4,8	4,2	4,9	4,6
OSI	4,8	4,9	4,4	4,7
průměr za metodu	4,8	4,5	4,6	4,6

Zdroj: vlastní zpracování

Graf 20 - Vyhodnocení šetření spokojenosti metodou mystery client za všechny odbory



8.4 Srovnání výsledků použitých metod šetření spokojenosti

Dotazníkovým šetřením (viz podkapitola 7.2.3.) hodnotíme jak spokojenost s jednotlivými transakcemi, vybrané atributy služeb, tak celkovou spokojenost s Městským úřadem. Šetřením spokojenosti metodou mystery client, mystery client hodnotí spokojenost s jednotlivými transakcemi. V tabulce 9 srovnám, jak byly vybrané atributy služeb průměrně hodnoceny dotazníkovým šetřením i mystery clientem. Budu srovnávat 2 společné sledované atributy služeb: ochotu a vstřícnost zaměstnance a srozumitelnost odpovědí. Také srovnám výsledný průměr za všechny sledované atributy jednotlivě u obou metod.

Tab. 9 – Srovnání hodnocení vybraných atributů služeb

	dotazníkové šetření	mystery client
ochota a vstřícnost úředníka	4,7	4,7
srozumitelnost informací	4,8	4,75
celkový průměr za metodu	4,62	4,6

Zdroj: vlastní zpracování

V tabulce 9 je přehled srovnávaných atributů služeb a celkového průměru všech šetřených položek za jednotlivé metody šetření spokojenosti. Ve srovnání obou metod mohou konsta-

tovat, že u obou hodnocení spokojenosti je výrazná shoda ve výsledných hodnocení. Ochota a vstřícnost je u obou metod hodnocena 4,7, srozumitelnost 4,8.

Srovnání obou použitých metod šetření spokojenosti dokazuje vysokou kvalitu služeb úřadu a také spokojenost občanů s těmito službami.

8.5 Návrhy a doporučení

Marketingový výzkum přinesl zajímavý pohled na spokojenost občanů se službami Městského úřadu v Uherském Hradišti. Občané byli většinou spokojeni. Největší spokojenost je s odborností zaměstnanců úřadu a také se srozumitelným předáváním potřebných informací občanům. Naopak nejslabší hodnocení získala informovanost úřadu. V tomto ohledu občanům nejvíce vadilo, že se špatně orientovali na jednotlivých budovách a nemohli dohledat potřebné odbory a oddělení. I přes pár stížností na orientaci, jsem v tomto aspektu hodnocení nezaznamenala více stížností.

Šetření spokojenosti ukázalo, že lze bez větších komplikací spokojenost sledovat a vyhodnocovat dle této navržené metodiky. Proto, jak jsem již dříve v podkapitole 7.2 a 7.3 uvedla, navrhuji, aby se na odborech vybraných tajemníkem Městského úřadu pravidelně realizovalo šetření spokojenosti občanů se službami úřadu. K šetření budou použity postupy a techniky, navržené v této diplomové práci včetně dotazníku a kontrolních formulářů mystery client. Dále navrhuji, aby na odborech, které jsou hojně navštěvovány veřejností, bylo provedeno důkladnější šetření metodou osobního dotazování. Naopak na odborech, které jsou veřejností navštěvovány méně, doporučuji udělat více kontaktů šetření metodou mystery client. Dotazník je sestaven na základě požadavku úřadu v jednoduchém znění, proto vyhodnocení výsledků šetření doporučuji zpracovávat v programu Microsoft Excel. Periodicitu šetření doporučuji minimálně jednou za dva roky. Příští šetření spokojenosti proběhne v roce 2019. Pro kontrolu spokojenosti v průběhu celého roku navrhuji, aby se dotazník vyvěsil na webové stránky města.

Z důvodu hospodárného přístupu, který úřad uvádí jako jednu z hodnot ve své strategii, doporučuji uskutečnit šetření spokojenosti zapojením studentů UTB v rámci uzavřené smlouvy o spolupráci, případně vlastními zaměstnanci.

Z důvodu požadavku úřadu na sledování celkové spokojenosti s Městským úřadem, které je zahrnuto v dotazníkovém šetření, doporučuji po každém šetření spokojenosti vyplnit kartu spokojenosti, více tabulka 10.

Úřad si udrží vysokou kvalitu služeb a spokojenost občanů jen za předpokladu, že úředníci budou s občany správně komunikovat a podávat občanům odborné a srozumitelné informace. Proto doporučuji, aby úřad své zaměstnance soustavně vzdělával a školil. Tím si 21 profesionalitu svých úředníků a spokojenost občanů.

Tab. 10 - Karta spokojenosti

Název indikátoru	SPOKOJENOST OBČANŮ SE SLUŽBAMI MĚÚ		
Měrná jednotka	Hodnota indexu spokojenosti		
Optimální směr	↔ udržet, ↑ zvýšit		
Správce měřítka	Útvar městského architekta, oddělení rozvoje		
Dohled na naplňování cíle	Mgr. Josef Botek		
Garant za vyplnění měřítka	Ing. Miroslava Gajdošová		
Roky	2017	2019	2021
Plán	-	4,5	4,5
Skutečnost	4,5		
<p>Popis měřítka: Spokojenost občanů se službami patří mezi ukazatele často opomíjené, ale z hlediska správného fungování úřadu nezbytné. Mezi znaky spokojenosti s poskytnutými službami ve veřejné správě patří ochota, vstřícnost a profesionalita zaměstnanců, srozumitelnost a odbornost poskytovaných informací. Indikátor vyhodnocuje spokojenost občanů s fungováním a poskytovanými službami MĚÚ.</p>			
<p>Měřítko ovlivňuje: Vzhled budovy a interiéru úřadu, kvalita lidských zdrojů interní předpisy úřadu, aktuální politická situace</p>			
<p>Metodika a výpočet: Indikátor je zjišťován dotazníkovým šetřením. Respondenti do dotazníku zaznamenávají na stupnici 0 - 5, jak jsou spokojeni s poskytnutými službami MĚÚ. Hodnota 5 je maximální spokojenost.</p>			
<p>Zdroj čerpání dat: Vyplněné dotazníky občanů v rámci průzkumu spokojenosti občanů</p>			
<p>Perioda vyhodnocování měřítka: 1 x za 2 roky</p>			

Zdroj: vlastní zpracování, Gajdošová

ZÁVĚR

Cílem mé diplomové práce bylo navrhnout metodiku šetření spokojenosti občanů se službami poskytovanými Městským úřadem v Uherském Hradišti a provedení vlastního šetření.

Teoretická část obsahuje popis a vysvětlení důležitých pojmů, které se týkají tématu diplomové práce. V praktické části jsem představila vize, poslání a profil Městského úřadu v Uherském Hradišti a popis činností čtyř vybraných odborů, na kterých jsem následně provedla šetření spokojenosti se službami. K šetření spokojenosti byli vybráni tajemníkem Městského úřadu Živnostenský odbor, Odbor dopravních správ a agend, Odbor stavebního úřadu a životní prostředí a odbor organizační správy a informatiky.

V praktické části jsem stanovila metodiku šetření spokojenosti občanů se službami úřadu. Stanovila jsem dvě metody šetření, a to dotazníkové šetření a šetření metodou mystery client. Pro dotazníkové šetření spokojenosti jsem vytvořila na požadavek úřadu jednoduchý dotazník, který je použitelný pro všechny odbory a je praktikován osobním dotazováním. Druhá metoda šetření spokojenosti mystery client je nastavena tak, aby utajený zákazník mohl zhodnotit úřadem poskytnuté služby, které požaduje osobním, telefonickým a emailovým kontaktem. Škála hodnocení obou metod je stejná, od 0 (nejhorší) – 5 (nejlepší). Výsledky šetření jednotlivých metod se mohou vzájemně porovnávat.

Stanovená metodika šetření spokojenosti je provázána s posláním a vizí úřadu. Posláním Městského úřadu v Uherském Hradišti, které je stanoveno ve Strategii rozvoje Městského úřadu v Uherském Hradišti, je kvalitně poskytovat veřejné služby, zajistit spokojenost občanů a naplňovat zájmy města na účelné hospodaření. Jedna z vizí úřadu popsána ve Strategii rozvoje úřadu je efektivní a přátelský úřad pro občany, partnery a zaměstnance. Metodika šetření spokojenosti splňuje strategický cíl č. 10 – zahájit šetření spokojenosti občanů s poskytnutými službami, který je obsažen ve Strategii rozvoje Městského úřadu.

Výsledky šetření spokojenosti ukázaly, že občané jsou se službami úřadu spokojeni. V dotazníkovém šetření jsem nashromáždila 20 dotazníků na každém vybraném odboru. Nejlepší hodnocení získal Odbor organizační správy a informatiky, kde je průměrné hodnocení za všechny sledované položky 4,71. Nejmenší průměrné hodnocení 4,52, je se službami Stavebního odboru a životního prostředí. Celkově 65 % občanů ohodnotilo jednotlivé atributy poskytnuté služby nejvyšší známkou 5. Občané jsou nejvíce spokojeni s odbornými znalostmi zaměstnanců a srozumitelností poskytovaných informací. Nejméně

byli spokojeni s informovaností úřadu. Zaznamenala jsem několik stížností na Odboru dopravních správ a agend, kdy v úřední dny pondělí a středu odpoledne byla čekárna odboru vždy kapacitně zaplněna. Občané by si přáli prostory klimatizovat a poskytnout pitnou vodu na chodbách. Zaznamenala jsem také stížnosti na špatnou orientaci v budovách úřadu.

Šetřením spokojenosti metodou mystery klienta se mi potvrdilo, že služby na Městském úřadě v Uherském Hradišti jsou poskytovány na velmi vysoké úrovni. V tomto šetření nejlépe dopadl Odbor organizační správy a informatiky s průměrným ohodnocením za všechny sledované položky a metody 4,7. Nejmenší hodnocení má Odbor dopravních správ a agend, a to 4,5.

Pro udržení kvality služeb doporučuji v pravidelných časových intervalech uskutečnit šetření spokojenosti podle této metodiky a být tak vzorem pro ostatní úřady. Aby byla zaručena větší efektivita výzkumu spokojenosti, doporučuji prostřednictvím vyvěšeného dotazníku na webových stránkách Městského úřadu získávat názory občanů v průběhu celého roku.

Doufám, že pro Městský úřad v Uherském Hradišti bude tato metodika přínosem a použitelným zdrojem pro šetření spokojenosti občanů se službami v Uherském Hradišti a úřad si zajistí i do budoucna vysoký standard poskytovaných služeb.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

BEDNARČÍK, Zdeněk. *Marketingový výzkum*. 1. vydání. Karviná: Slezská univerzita, 2008. ISBN 978-80-724-8489-8

BOVAIRD, Tony and Elke LÖFFLER. *Public management and governance*. 2nd edition. Oxon: Taylor& Francis e-Library, 2009. ISBN 0-203-88409-4.

FEINBERG, Fred M., Thomas C. KINNEAR and James R. TAYLOR. *Modern marketing research: concepts, methods, and cases*. 2nd edition. Stamford: CengageLearning, 2013. ISBN 978-1-133-19102-5

FORET, Miroslav. *Marketingový výzkum: poznáváme svoje zákazníky*. 1. vydání. Brno: Computer Press, 2008. ISBN 978-80-251-2183-2

HENDRYCH, Dušan. *Správní věda: teorie veřejné správy*. 4., aktualiz. vyd. Praha: Wolters Kluwer, 2014. ISBN 978-80-7478-561-0

KERLINOVÁ, Alena a Eva TOMÁŠKOVÁ. *Management veřejné správy*. 1. vydání. Brno: Masarykova univerzita, 2014. ISBN 978-80-210-6918-3

KISLINGEROVÁ, Eva a kol. *Nová ekonomika: Nové příležitosti?*. 1. vydání. Praha: C.H. Beck, 2011. ISBN 978-80-7400-403-2

KOTLER, Philip. *Marketing Management* 7. vydání. Praha: Victoria Publishing, 1995. ISBN 80-85605-08-2

KOTLER, Philip a Gary ARMSTRONG. *Marketing*. 6. vydání. Praha: Grada Publishing, 2004. ISBN 80-247-0513-3

KOZEL, Roman, Lenka MYNÁŘOVÁ a Hana SVOBODOVÁ. *Moderní metody a techniky marketingového výzkumu*. 1. vydání. Praha: Grada, 2011. ISBN 978-80-247-3527-6

LUKÁŠOVÁ, Růžena a kol. *Měření spokojenosti občanů s veřejnými službami jako součást řízení kvality v organizacích veřejného sektoru*. 1. vydání. Brno: Tribun EU, 2009. ISBN 978-80-210-5112-6

MALÁTEK, Vojtěch. *Metodologie marketingového výzkumu*. 1. vydání. Karviná: Slezská univerzita, 2001. ISBN 978-01-360-9423-4

MALÝ, Václav. *Marketingový výzkum: teorie a praxe*. 1. vydání. Praha: Oeconomica, 2004. ISBN 80-245-0761-

PEKOVÁ, Jitka a Jaroslav Pilný. *Veřejná správa a finance veřejného sektoru*. 1. vydání. Praha: ASPI Publishing, s.r.o., 2002. ISBN 978-80-7357-351-5

PRŮCHA, Petr. *Základy správního práva a veřejné správy – obecná část*. 2. vydání. Brno: Masarykova univerzita, 1994. ISBN 978-80-210-427

PŮČEK, Milan. *Měření spokojenosti v organizacích veřejné správy – soubor příkladů*, 1. vydání. Praha: Tiskárna ministerstva vnitra, 2005. ISBN 80-239-6154-3

SKULOVÁ, Soňa a kol. *Základy správní vědy*. 2. doplněné a rozšířené vydání. Brno: Masarykova univerzita, 2014. ISBN 978-80-210-7335-7

SLAVÍK, Jakub. *Marketing a strategické řízení ve veřejných službách: Jak poskytovat zákaznický orientované veřejné služby*. 1. vydání. Praha: Grada Publishing, 2014. ISBN 978-80-247-4819-1

STAŇKOVÁ, P., VORLOVÁ, R. a VLČKOVÁ, I. *Marketing obchodu a služeb*. 2. vydání. Zlín: Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně, 2010. ISBN 978-80-7318-927-3.

VAŠTÍKOVÁ, Miroslava. *Marketing služeb: efektivně a moderně*. 1. vydání. Praha: Grada, 2008. ISBN 978-80-247-5037-8

VAŠTÍKOVÁ, Miroslava. *Marketing služeb: efektivně a moderně*. 2. aktualizované a rozšířené vydání. Praha: Grada, 2014. ISBN 978-80-247-2721-9

Internetové zdroje

HUBÁČEK, P. a kol. *Vlastivědný profil města Uherské Hradiště*. Mesto-uh.cz [online]. ©2016-2017 [cit. 2017-03-30]. Dostupné z: <http://srdceslovacka.cz/chcete-videt-jak-vypada-profil-uherskeho-hradiste/>

MARTÍNKOVÁ, J. *Organizační řád Městského úřadu v Uherském Hradišti*. Mesto-uh.cz [online]. ©2016-2017 [cit. 2017-03-04]. Dostupné <http://www.mesto-uh.cz/Articles/156846-502-Organizacni+rad+Mestskeho+uradu+Uherske+Hradiste.aspx>

MINISTRESTVO VNITRA ČESKÉ REPUBLIKY. *Efektivní veřejná správa a přátelské veřejné služby*. mvcr.cz [online]. ©2007-2017. [cit.2017-19-02]. Dostupné z: <http://www.mvcr.cz/clanek/modernizace-verejne-spravy-49614.aspx?q=Y2hudW09Mw%3D%3D>

PÁŠMA, J. *Výroční zpráva 2015*. Mesto-uh.cz [online]. ©2016-2017 [cit. 2017-03-04]. Dostupné z: <http://www.mesto-uh.cz/vyrocnizprava2015.pdf>

ROZVOJ OBCÍ. *Veřejné statky a služby*. rozvojobci.cz [online]. ©2011-2017. [cit.2017-20-02]. Dostupné z: <http://www.rozvojobci.cz/news/verejny-sektor-verejne-statky-a-sluzby/>

UJČÍKOVÁ, J. *Kontakty*. Mesto-uh.cz [online]. ©2011-2017 [cit. 2017-03-12]. Dostupné z: <http://www.mesto-uh.cz/Articles/18835-2-Kontakty.aspx>

Ostatní

GAJDOŠOVÁ, Miroslava a kol. *Strategie rozvoje Městského úřadu Uherské Hradiště pro období 2017 - 2019*. Město Uherské Hradiště. 2016. [cit. 2017-03-14]. Interní zdroj

SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK

DSA	Odbor dopravních a správních agend
EKO	Ekonomický odbor
KŠŠ	Odbor kultury školství a sportu
OIN	Odbor investic
OSI	Odbor organizační správy a informatiky
OSS	Odbor sociálních služeb
PO	Právní odbor
SMM	Odbor správy majetku města
SŽP	Stavební odbor a životní prostředí
ŽO	Živnostenský odbor
ÚIA	Útvar interního auditu
ÚKS	Útvar kanceláře starosty
ÚMA	Útvar městského architekta
MěÚ	Městský úřad

SEZNAM OBRÁZKŮ

Obr. 1 – Vztah kupujícího a prodávajícího v podnikatelské sféře podle Meshulaecha	17
Obr. 2 - Vztah kupujícího a prodávajícího ve veřejném sektoru	18
Obr. 3 - Proces marketingového výzkumu	24
Obr. 4 - Výhody a nevýhody sekundárního a primárního výzkumu dle Morrison	25
Obr. 5 - Znak města Uherské Hradiště	35
Obr. 6 - Budova Městského úřadu v Uherském Hradišti	37
Obr. 7 - Pracoviště Městského úřadu	37
Obr. 8 Dotazník šetření spokojenosti	51

SEZNAM TABULEK

Tab. 1 Strategické a specifické cíle.....	39
Tab. 2- Kontrolní formulář Mysetry visits	53
Tab. 3 - Kontrolní formulář mystery calling.....	54
Tab. 4 - Kontrolní formulář mystery mailing	55
Tab. 5 - Shrnutí hodnocení dotazníkového šetření na všech odborech	62
Tab. 6 - Procentuální shrnutí dotazníkového šetření.....	62
Tab. 7 - Data realizace šetření mystery client.....	63
Tab. 8 - Vyhodnocení dotazníkového šetření v průměrných hodnotách.....	74
Tab. 9 – Srovnání hodnocení vybraných atributů služeb	75
Tab. 10 - Karta spokojenosti.....	78

SEZNAM GRAFŮ

Graf 1 - Procentní podíly zkoumaných mužů a žen	56
Graf 2 - Rozdělení respondentů dle věkové skupiny	57
Graf 3 - Věkové zastoupení, ženy a muži.....	57
Graf 4 - Dotazníkové šetření na Živnostenském odboru.....	58
Graf 5 - Dotazníkové šetření na Odboru dopravních a správních agend	59
Graf 6 - Dotazníkové šetření na Stavebním odboru a životním prostředí.....	60
Graf 7 - Dotazníkové šetření na Odboru organizační správy a informatiky.....	61
Graf 8 Vyhodnocení mystery visits na Živnostenském odboru.....	64
Graf 9 - Vyhodnocení mystery calling na Živnostenském odboru	65
Graf 10 - Vyhodnocení mystery mailing na Živnostenském odboru.....	66
Graf 11 - Vyhodnocení mystery visits na Odboru dopravních a správních agend	67
Graf 12 - Vyhodnocení mystery calling na Odboru dopravních a správních agend	68
Graf 13 - Vyhodnocení mystery mailing na Odboru dopravních a správních agend.....	69
Graf 14 - Vyhodnocení mystery visits na Stavebním odboru a životním prostředí.....	70
Graf 15 - Vyhodnocení mystery calling na Stavebním odboru a životním prostředí	70
Graf 16 - Vyhodnocení mystery mailing na Stavebním odboru a životním prostředí	71
Graf 17 - Vyhodnocení mystery visits na Odboru organizační správy a informatiky	72
Graf 18 - Vyhodnocení mystery calling na Odboru organizační správy a informatiky	73
Graf 19 - Vyhodnocení mystery mailing na Odboru organizační správy a informatiky.....	74
Graf 20 - Vyhodnocení šetření spokojenosti metodou mystery client za všechny odbory.....	75

SEZNAM PŘÍLOH

P I Náplně činnosti odborů

PŘÍLOHA P I: NÁPLNĚ ČINNOSTI ODBORŮ

MĚSTO UHERSKÉ HRADIŠTĚ

**ORGANIZAČNÍ ŘÁD
MĚSTSKÉHO ÚŘADU UHERSKÉ HRADIŠTĚ**

Příloha č. 1 – Náplně činností odborů

schválená dne 31.05.2016

účinná ode dne 01.06.2016

Tato příloha Organizačního řádu Městského úřadu Uherské Hradiště byla schválena usnesením Rady města Uherské Hradiště č. 595/38/RM/2016 dne 31.05.2016, přičemž nabývá účinnosti dne 01.06.2016.

Tato příloha Organizačního řádu Městského úřadu Uherské Hradiště ruší a nahrazuje Přílohu č. 1 - Náplně činnosti odborů Organizačního řádu Městského úřadu Uherské Hradiště schválenou usnesením Rady města Uherské Hradiště č. 521/32/RM/2016 dne 05.04.2016.

Náplně činnosti jednotlivých odborů Městského úřadu Uherské Hradiště se stanovují takto:

Odbor investic

- zastupuje město jako stavebníka – právníčkou osobu při správních řízeních vedených obecným a speciálními stavebními úřady, při správních řízeních ve věci kácení dřevin, ve věci podání žádosti o závazné stanovisko a vyřízení závazného stanoviska orgánu státní památkové péče.

Oddělení přípravy a realizace staveb

- a) investiční akce města:
 - spolupracuje při definici potřeb realizace investiční akce a způsobu provedení,
 - spolupracuje při zadání a realizaci prověřovacích studií, podkladu pro další fáze projektového řízení.
- b) projektová dokumentace pro legislativní povolení stavby:
 - zajišťuje vypracování všech stupňů projektové dokumentace,
 - spolupracuje s odborem správy majetku města při zajištění majetkoprávních vztahů,
 - zabezpečuje vydání umístění a povolení stavby,
 - zajišťuje zpracování projektové dokumentace pro provedení stavby, včetně rozpočtu stavby a výkazu výměr, a provedení kontroly uplatnění prováděcích předpisů k zákonu o veřejných zakázkách.
- c) výběr zhotovitele
 - definuje a zpracovává předmět veřejné zakázky, spolupracuje na zadávací dokumentaci pro výběr zhotovitele stavebních prací, dodávek nebo služeb v souladu s interním předpisem upravujícím zadávání veřejných zakázek malého rozsahu nebo zákonem o veřejných zakázkách a dále aktivně spolupracuje na všech fázích procesu zadávacího řízení.
- d) výkon stavebního dozoru:
 - zabezpečuje u schválených akcí města výkon stavebního dozoru od protokolárního předání staveniště zhotoviteli až po úspěšné předání a převzetí stavby od zhotovitele,
 - zajišťuje kolaudační souhlas příp. povolení stavby do užívání,
 - spolupracuje se správcem příp. uživatelem při uvedení stavby do provozu.
- e) dotační projekty
 - spolupracuje s navrhovatelem projektu při přípravě podkladů pro žádost o dotace ze státního rozpočtu a EU,
 - podílí se na zabezpečení průběžné kontroly oprávněnosti účelového čerpání a na závěrečném vyhodnocení akce.
- f) ostatní činnosti:
 - zajišťuje ekonomické vyhodnocení dokončených akcí včetně předání jednotlivým správcům,
 - zajišťuje reklamace vad stavby v záruční době díla,
 - spolupracuje při tvorbě plánu investičních akcí města.

Oddělení veřejných zakázek

a) výběr zhotovitele:

- administruje celý průběh zadání, vyhodnocení a ukončení zadávacího řízení podle pravidel města pro zadávání veřejných zakázek malého rozsahu nebo zákona o veřejných zakázkách.

b) dotační projekty:

- u dotačních projektů spolupracuje dle předaných metodických pokynů s navrhovatelem projektu na uplatnění dotačních podmínek při veřejné zakázce a poskytuje součinnost v celém jejím průběhu,

c) ostatní činnosti:

- připravuje materiál ke schválení výsledku zadávacího řízení v orgánech města včetně příloh,
- zajišťuje administraci veřejných zakázek podle zákona o veřejných zakázkách pro všechny odbory,
- zabezpečuje metodickou podporu ostatním odborům a útvarům při zadávání veřejných zakázek.

Ekonomický odbor

- zajišťuje hmotnou odpovědnost zaměstnanců, kteří hospodaří s peněžní hotovostí a ceninami,
- zajišťuje vystavování faktur a jejich evidenci.

Oddělení rozpočtů a financování

a) rozpočet města

- metodicky řídí, organizuje a sestavuje rozpočet města, sestavuje podrobný rozpočet ve spolupráci s odbory – zajišťuje finanční hospodaření města, sleduje a hodnotí plnění schváleného rozpočtu města, předkládá rozbor finančního hospodaření s návrhy na změny rozpočtu,
- spravuje finanční prostředky u peněžních ústavů, zajišťuje bezhotovostní platební styk a předkládá výsledky hospodaření města úvěrujícím organizacím,
- kontroluje účetní doklady po stránce dodržování rozpočtové skladby,
- zpracovává rozpočet sociálního fondu.

b) daně a poplatky

- zodpovídá za zpracování veškerých daňových příznání města, u DPH metodicky zajišťuje a následně ověřuje správnou identifikaci příjmů i výdajů a stanovuje režim daně při uzavírání smluvních vztahů či nakládání s majetkem města,
- provádí správu místních poplatků mimo poplatek ze psů a poplatek za zábor veřejného prostranství,
- povoluje provozování hracích přístrojů, loterií a tombol, spravuje agendu správních poplatků v souladu se zákonem o loteriích a jiných podobných hrách.

c) finanční činnosti

- zajišťuje pojištění majetku a odpovědnosti města včetně spolupráce s pojišťovnou při likvidaci pojistných událostí,
- zajišťuje činnost spojenou s poskytováním půjček z prostředků města a navrhuje dohody o splátkách,
- vede evidenci žádostí o dotace, sleduje čerpání poskytnutých dotací a zodpovídá za jejich řádné vypořádání, zajišťuje agendu veřejné podpory.

d) ostatní činnosti

- spolupracuje při zpracování návrhů opatření týkajících se výkonu funkce zakladatele nebo zřizovatele právnických osob založených nebo zřízených městem,
- zpracovává hodnocení finančního hospodaření příspěvkových organizací zřízených městem a smluvně pověřených správců majetku města,
- spolupracuje se správcí cenných papírů a provádí přípravu majetkového a finančního zaúčtování, spolupracuje při přehodnocování ratingu města a spolupracuje s daňovým poradcem města.

Oddělení účetnictví a evidence majetku

a) účetnictví

- vede účetnictví dle jednotné osnovy v souladu s rozpočtovou skladbou a dalšími příslušnými pokyny a předpisy,
- zajišťuje hotovostní platební a zúčtovací styk úřadu,
- zajišťuje inventarizaci a kontrolu vyúčtování majetku a jiných materiálních zásob, cenin a hotovosti pro úřad, všechny příspěvkové organizace zřízené městem a organizační složky,
- vede evidenci finančních pohledávek a závazků města,
- zpracovává roční účetní závěrky,
- provádí archivaci účetních dokladů a vede příslušné archivní knihy odboru,
- metodicky řídí organizační složky v oblasti účetnictví,
- eviduje a vydává pokutové bloky a bloky správních poplatků,
- ve stanovených termínech předkládá státním orgánům výsledky hospodaření města,
- provádí majetkové a finanční zaúčtování cenných papírů města,
- spolupracuje s nadřízeným orgánem a auditorem při kontrole účetnictví.

b) ostatní činnosti

- zajišťuje činnost pokladny včetně její kontroly,
- zodpovídá za řádné vyúčtování dotací,
- zabezpečuje stravenky pro zaměstnance města zařazené do úřadu a vede jejich evidenci,
- eviduje movitý a nemovitý majetek města v plném rozsahu,
- metodicky vede příspěvkové organizace zřízené městem v oblasti majetku,
- spolupracuje při sestavování daňového přiznání, auditu a ratingu města,
- provádí správu místního poplatku ze psů,
- provádí kontroly cestovních příkazů zaměstnanců města zařazených do úřadu.

Odbor organizační správy a informatiky

Oddělení informatiky

- zodpovídá za systémovou architekturu informačního systému úřadu a zajišťuje chod všech částí informačního a komunikačního systému města se zajištěním integračních vazeb mezi jednotlivými částmi,
- administruje, spravuje a aktualizuje softwarové aplikace informačních systémů nainstalovaných na zařízeních úřadu a ve spolupráci s dodavateli zabezpečuje jejich chod,
- na základě požadavků rozvíjí a zajišťuje správné funkce informačních systémů města včetně napojení agendových informačních systémů města na nové agendy a rozhraní vznikající v rámci elektronizace veřejné správy,
- podporuje provoz agend v oblasti přenesené působnosti státní správy,
- zpracovává data a podklady v rámci součinnosti s dalšími odbory,
- zajišťuje bezpečnost, zálohování a archivaci dat,

- realizuje bezpečnostní opatření u informačních a komunikačních systémů,
- realizuje smluvní vztahy s dodavateli výpočetní, komunikační a reprografické techniky a programového vybavení,
- zajišťuje a provozuje technologie určené pro uveřejňování informací na webových stránkách města,
- provádí technickou podporu a školení uživatelů v rámci informačních a komunikačních systémů města,
- připravuje a realizuje projekty spojené s potřebami města,
- zajišťuje provoz a rozvoj Metropolitní sítě a městského kamerového systému,
- eviduje majetek v oblasti technického a programového vybavení v rámci informačních a komunikačních systémů města,
- navrhuje nefunkční a nepotřebný majetek k vyřazení příslušné inventarizační komisí.

Oddělení organizační

- komplexně zajišťuje činnosti související se zasedáním zastupitelstva města a schůzí rady města včetně vedení seznamů členů orgánů města,
- připravuje podklady pro výplatu odměn neuvolněným členům zastupitelstva města a nečlenům zastupitelstva města (výbory zastupitelstva města a komise rady města),
- plní funkci kontaktního místa pro vyřizování podnětů, dotazů, připomínek a námětů členů orgánů města,
- vede evidenci úkolů zastupitelstva města a rady města a zpracovává materiály ke kontrole plnění usnesení,
- zpracovává předpisy související s činností orgánů města,
- plní veškeré činnosti související s výkonem funkce místostarostů, uvolněného člena rady města a tajemníka,
- organizuje, připravuje a zajišťuje průběh porad členů vedení, vyhotovuje a eviduje případné zápisy z porad,
- zajišťuje agendu pracovních cest členů zastupitelstva města a tajemníka,
- organizačně zajišťuje porady starostů správního obvodu ORP,
- eviduje členství města ve sdruženích, nadacích a jiných právnických osobách,
- zajišťuje vyhotovení vizitek členů zastupitelstva města, tajemníka a zaměstnanců města, aktualizaci a tisk „informačních štítků – karet“ s obsazením kanceláří a jmenovek na stůl, vystavení služebních průkazů zaměstnanců města,
- vede evidenci interních předpisů úřadu a zajišťuje jejich zveřejnění na portále úředníka,
- vede evidenci kontrol nadřízenými orgány,
- podílí se na plnění povinností vyplývajících ze zákona o střetu zájmů (vede agendu střetu zájmů),
- eviduje razítka používaná na úřadě a zajišťuje jejich obnovu a pořízení,
- provádí rezervaci zasedací místnosti rady města,
- organizačně zabezpečuje sčítání lidu, domů a bytů.

Oddělení spisové služby

- vykonává metodický dohled, uživatelskou podporu a školení pro spisovou službu úřadu,
- zajišťuje provoz podatelny – příjem, vypravení a odeslání pošty, a to v listinné i elektronické podobě,
- spravuje centrální spisovnu včetně všech souvisejících činností a zajišťuje skartační řízení,
- zajišťuje provoz informací městského úřadu, obsluhu telefonní ústředny a další činnost pracoviště informací,

- zajišťuje činnosti kontaktního místa veřejné správy – CzechPOINT a provádí vidimaci a legalizaci,
- vykonává agendu ztrát a nálezů,
- zajišťuje digitalizaci dokumentů,
- zajišťuje obsluhu úřední desky v potřebném rozsahu a vykonává funkci editora registru práv a povinností,
- získává informace týkající se agendy základních registrů a datových schránek,
- provádí správu telefonních služeb,
- zajišťuje agendu spojenou se správou elektronických certifikátů,
- eviduje pořízení majetku ve stanoveném rozsahu včetně tisku inventárních štítků,
- objednávat kancelářské potřeby s výjimkou výpočetní, komunikační a reprografické techniky,
- zajišťuje nákup odborných publikací a předplatného periodik pro potřeby úřadu,
- spravuje informace o městském úřadu na portálu veřejné správy a povinně zveřejňované informace na portálu města.

Odbor správy majetku města

Oddělení správy bytů a budov

- zajišťuje kompletní agendu nájmu bytů, včetně vymáhání pohledávek a vyklízení městských bytů,
- zajišťuje prodej bytů z majetku města,
- zajišťuje agendu nájmu prostor sloužících, případně nesloužících k podnikání,
- připravuje podklady pro jednání komise pro bydlení, komise pro nakládání s majetkem města, rady města a zastupitelstva města,
- připravuje podklady pro inventarizaci,
- spolupracuje se správcí R.K. Servis spol. s r. o. a společností EDUHA s.r.o
- spravuje ekonomickou agendu k nájemním smlouvám, vystavuje faktury za odbor dle smluv nebo předpisů v informačním systému Radnice VERA,
- spravuje vybrané kulturní památky: Kaple sv. Rocha, Kostel Nanebevzetí Panny Marie, Zvonice v Mařaticích, Kaplička svaté Anny, Zvonice ve Věskách,
- zajišťuje autoprovaz u automobilů vedených v softwaru ONIsystem, vede dokumentaci o provozu, zajišťuje rezervaci, školení řidičů referentů, vyřizování škodních událostí, zajišťuje údržbu; vyjma automobilů, které jsou ve správě určeného řidiče,
- zajišťuje správu majetku města (movitého i nemovitého), který slouží pro vnitřní činnost úřadu, včetně pořízení a oprav movitého majetku (mimo IT techniky),
- zajišťuje provoz budov a prostor užívaných úřadem a dalšími orgány města a související služby včetně úklidu,
- zajišťuje provoz rekreačního zařízení města,
- ve spolupráci s příslušnými odbory technicky zabezpečuje volby, popř. sčítání lidu, domů, bytů,
- zajišťuje zimní i letní údržbu chodníků náležejících k budovám úřadu,
- zabezpečuje přípravu a provoz obřadní síně a příslušenství k slavnostním obřadům, na základě požadavků ÚKS, KŠS, DSA,
- zajišťuje výkon a kontrolu veřejné služby a veřejně prospěšných prací,
- spravuje navigační systém a klíčový režim ve všech budovách městského úřadu.

Oddělení správy komunikací, zeleně a ostatního majetku

- zajišťuje koordinaci a metodické řízení informačního systému FaMa + (facility management) včetně digitalizace objektů,

- zajišťuje sběr podkladů pro nákup energií (plynu a elektřiny) pro město a příspěvkové organizace,
- sleduje legislativu týkající se údržby, oprav a revizí objektů a předává informace jednotlivým správcům,
- v rámci stavebně-správních řízení vydává souhlas se změnami staveb ve vlastnictví města, jež jsou odboru svěřeny,
- vyjadřuje se v rámci samosprávy k projektovým dokumentacím v oblasti své působnosti,
- zabezpečuje správu a údržbu pozemních komunikací, jejich součástí a příslušenství, veřejných prostranství a zpevněných ploch, autobusových zastávek, veřejného osvětlení, světelného signalizačního zařízení, parkovacích systémů, dětských hřišť, městského mobiliáře, městských kašen, čerpacích stanic a veřejných studní v majetku města Uherské Hradiště,
- s výjimkou podávání žádostí podle stavebního zákona zastupuje město v řízeních dle zákona o pozemních komunikacích mimo povolení zvláštního užívání,
- vede pasporty místních komunikací, veřejného osvětlení, světelného signalizačního zařízení, veřejné zeleně,
- zajišťuje odstraňování vraků vozidel z místních komunikací,
- zajišťuje funkci cyklokoordinátora,
- vydává parkovací karty dle nařízení města upravujícího stání silničních motorových vozidel na vymezených místních komunikacích,
- zabezpečuje činnosti a stanoviska v záležitostech veřejné dopravy,
- ve spolupráci s ÚMA zajišťuje zpracování koncepčních materiálů týkajících se rozvoje zeleně,
- zabezpečuje údržbu veřejné zeleně a zodpovídá za její stav včetně provádění kontrol a úhrady faktur,
- vede přehled pozemků vhodných k náhradní výsadbě,
- pečuje o válečné hroby a pietní místa v majetku města, zajišťuje návrhy oprav a dodavatelů oprav,
- spravuje majetek města v oblasti vodního hospodářství (vodovody, kanalizace, studny), vodní toky a nádrže,
- zajišťuje údržbu, rozvoj a evidenci vodohospodářského majetku,
- zajišťuje správu veřejných studní,
- podílí se na celkové přípravě, realizaci a kontrole investičních akcí města v oblasti správy komunikací, zeleně a ostatního majetku,
- zajišťuje protipovodňová opatření, zpracování a aktualizaci povodňového plánu města,
- vede evidenci o druzích a množstvích vzniklých odpadů, jejich využití nebo zneškodnění v souladu s platnými právními předpisy,
- zpracovává technicko-ekonomické informace týkající se separovaného sběru, dotřídění, využívání a zneškodňování komunálních odpadů ve správním území města,
- spolupracuje se společnostmi zajišťujícími svoz odpadů ve městě,
- prostřednictvím oprávněné osoby zajišťuje stanovený systém shromažďování, sběru, přepravy, třídění, využívání a odstraňování komunálních odpadů na území města,
- vyřizuje stížnosti, oznámení a podněty v okruhu své působnosti,
- zabezpečuje údržbu areálu lesoparku, městských hřbitovů a zodpovídá za jeho stav,
- provádí správu městských lesů, kontroluje výkon nájmu městského lesa a provádí roční vyhodnocení jeho činnosti,
- zastupuje město při jednáních týkajících se městských lesů,
- zajišťuje provoz stavebního dvora města,
- umísťuje toulavá zvířata do útulků,

- zabezpečuje provádění ochranné deratizace na veřejných plochách a kanalizacích ve správě města,
- řeší problematiku holubů na území města.

Oddělení správy pozemků

- vede evidenci žadatelů o převod, zřízení věcných břemen, pronájem, výpůjčky nemovitého majetku, jedná s žadateli, zpracovává a předkládá žádosti k projednání v příslušných orgánech města, následně připravuje a uzavírá jednotlivé smlouvy,
- eviduje ostatní nemovitý majetek města (pozemky) včetně zemědělské půdy, vede agendu restauračních zahrádek, dohlíží nad uzavíráním příslušných nájemních smluv a jejich aktualizací,
- připravuje materiály pro jednání komise pro nakládání s majetkem města, účastní se jejich jednání, řeší úkoly plynoucí z jednání komise, spolupracuje s místními komisemi a jednotlivými odbory úřadu, následně zpracovává materiály pro schůzi rady města a zasedání zastupitelstva města (návrhy usnesení),
- zveřejňuje na internetových stránkách města aktuální záměry (včetně odkazu v mapovém systému GIS),
- spolupracuje s katastrálním úřadem, katastrální pracoviště Uherské Hradiště, Úřadem pro zastupování státu ve věcech majetkových, Státním pozemkovým úřadem, Povodím Moravy s.p., Ředitelstvím silnic a dálnic, Ředitelstvím silnic Zlínského kraje, Zlínským krajem,
- zajišťuje technické podklady pro příslušné smlouvy, jedná s geometry, geodety a soudními znalci a se správci inženýrských sítí,
- zajišťuje výkon agendy spojené s vyřizováním duplicitních zápisů do katastru nemovitostí,
- provádí kontroly věcné a cenové správnosti splátkových listů a faktur,
- sleduje a kontroluje plnění rozpočtu odboru v položkách oddělení,
- zajišťuje podklady pro účetní evidenci majetku (reálné ocenění), zajišťuje aktualizaci interního oceňovacího podkladu odboru (hodnotová mapa), každoročně se podílí na inventarizaci nemovitého majetku města,
- vydává souhlas s umístěním nadzemních staveb (sjezdů, chodníků, zpevněných ploch mimo odstavná stání) a přístaveb u stávajících staveb (např. lodžie, zateplení budov) na pozemcích ve vlastnictví města před uzavřením příslušné smlouvy (např. o výpůjčce, nájemní nebo kupní),
- zastupuje město při podávání žádostí o vydání rozhodnutí o dělení nebo scelování pozemků podle stavebních předpisů.

Právní odbor

Oddělení právní

- poskytuje právní poradenství členům zastupitelstva města k výkonu jejich funkce člena zastupitelstva města a zaměstnancům města zařazeným do odborů a do městské policie, v nichž není zařazen zaměstnanec s právním vzděláním, a to k plnění jejich pracovních úkolů,
- zastupuje město v řízení před soudy a před orgány veřejné správy, není-li kompetence dána dle organizačního řádu jinému odboru,
- vyřizuje písemné žádosti o informace v souladu se zákonem o svobodném přístupu k informacím a plní další povinnosti s tím spojené,
- eviduje stížnosti a petice a zajišťuje jejich vyřizování dle příslušných předpisů,
- připravuje a administrativně zajišťuje rozhodnutí tajemníka úřadu o námitce podjatosti vedoucího odboru,
- zpracovává návrhy právních předpisů města a vede jejich evidenci,

- podílí se na přípravě smluv uzavíraných městem a vyjadřuje se k návrhům předložených smluv města, přičemž vychází z podkladů předložených příslušnými odbory, podle vnitřního předpisu kontroluje návrhy smluv města,
- zajišťuje formální úkony města ve vztahu k příspěvkovým organizacím a dalším právnickým osobám s účastí města,
- projednává přestupky a správní delikty, pokud nejsou k jejich projednání podle tohoto organizačního řádu příslušné jiné odbory,
- vykládá v případě sporu o kompetence mezi jednotlivými odbory úřadu organizační řád,
- v rozsahu dle vnitřního předpisu provádí kontrolu návrhů usnesení pro radu a zastupitelstvo města, pokud není v tomto organizačním řádu stanoveno jinak,
- za spolupůsobení příslušných odborů obstarává agendu opatrovnictví osob neznámého pobytu,
- provádí kontrolní činnost z právního hlediska v rámci úřadu či v rámci příspěvkových organizací města na základě požadavků členů vedení města,
- řeší otázky práva shromažďovacího na území města,
- zajišťuje činnosti kontaktního místa veřejné správy – CzechPOINT,
- obstarává agendu zveřejňování písemností na úřední desce,
- zajišťuje agendu vidimace a legalizace (ověřování listin a podpisů),
- zajišťuje správu poplatků a ostatních pohledávek města mimo těch, které jsou zajišťovány správci majetku města (např. bytový fond a část nebytového fondu) jako činnost spojenou s kontrolou a vymáháním včetně zajišťování exekuce v běžných případech,
- zajišťuje vymáhání pohledávek pro město a jeho příspěvkové organizace,
- provádí protestaci smenek a šeků,
- organizačně zabezpečuje volby.

Oddělení personální a mzdové

- vede personální agendu zaměstnanců,
- zajišťuje agendu evidence docházky zaměstnanců,
- zajišťuje výpočet, výplatu a zúčtování platu a dalších plnění poskytovaných zaměstnancům, výpočet a provádění srážek z platu,
- vede mzdové a evidenční listy zaměstnanců,
- zajišťuje agendu daně z příjmu ze závislé činnosti zaměstnanců, agendu pojistného na sociální a zdravotní pojištění a provádí zpracování podkladů pro uplatnění dávek nemocenského pojištění,
- zajišťuje provádění výběrových řízení dle zákona o úřednících územních samosprávných celků,
- vyhotovuje statistické výkazy a hlášení pro ministerstvo vnitra a ministerstvo financí, úřad práce, finanční úřad a další,
- zajišťuje prohlubování kvalifikace zaměstnanců formou vstupního a průběžného vzdělávání, vzdělávání vedoucích úředníků a zvláštní odborné způsobilosti,
- zajišťuje závodní preventivní péči zaměstnanců,
- v souladu s pracovněprávními předpisy provádí kontrolu dodržování režimu dočasně práce neschopných zaměstnanců.

Odbor kultury, školství a sportu

Oddělení školství a sportu

- připravuje rozpočet a spravuje provozní finanční prostředky v oblasti školství a sportu,
- odborně a metodicky řídí a spolupodílí se na kontrole příspěvkových organizací zřízených městem v oblasti školství a sportu v oblasti samostatné působnosti města,

- kontroluje hospodaření s majetkem města spravovaným příspěvkovými organizacemi zřízenými městem v oblasti školství a sportu,
- podílí se na stanovování priorit velkých oprav a investic v oblasti školství a v oblasti sportu na území města,
- zpracovává návrhy obecně závazných vyhlášek z oblasti školství,
- spolupodílí se na tvorbě podmínek pro plnění základního vzdělávání a předškolního vzdělávání ve městě,
- organizačně a metodicky zajišťuje konkurzní řízení na funkce ředitelů škol a školských zařízení v oblasti samostatné působnosti města,
- vede personální a mzdovou agendu ředitelů škol a školských zařízení v oblasti samostatné působnosti města,
- zajišťuje aktualizaci údajů v rejstříku škol a školských zařízení a v obchodním u příspěvkových organizací zřízených městem v oblasti školství a sportu,
- zajišťuje odbornou a metodickou pomoc v oblasti působnosti školských rad na školách zřízených městem, spolupracuje s předsedy školských rad,
- spolupracuje s Českou školní inspekcí, v případě potřeby se podílí na odstraňování nedostatků zjištěných Českou školní inspekcí,
- koordinuje vyhlášení termínů zápisů do základních škol a zápisů o přijetí k předškolnímu vzdělávání na území města,
- vyřizuje výjimky z počtu dětí a žáků ve třídách u škol zřízených městem,
- spolupracuje s krajským úřadem,
- v souladu s platnou legislativou zpracovává a projednává návrhy rozpočtů finančních prostředků státního rozpočtu, které jsou poskytovány školám a školským zařízením zřizovaným obcemi ve správním obvodu ORP,
- shromažďuje, zpracovává a kontroluje mzdové a statistické výkazy z dokumentace a školní matriky škol a školských zařízení zřizovaných obcemi ve správním obvodu ORP,
- organizačně zajišťuje porady a pracovní setkání ředitelů škol a školských zařízení zřizovaných obcemi ve správním obvodu ORP,
- archivuje mzdové a evidenční listy za bývalé zaměstnance Školského úřadu, včetně vydávání potřebných potvrzení,
- spolupracuje se sportovními a tělovýchovnými jednotami, kluby, oddíly a sdruženími na území města,
- spolupodílí se a připravuje tělovýchovné a sportovní akce, které pořádá buď samostatně, nebo ve spolupráci s ostatními sportovními subjekty,
- spolupodílí se na organizaci ocenění o nejlepší sportovce a sportovní kolektivy města, na organizaci slavnostního ocenění pedagogických pracovníků a dobrovolných pracovníků s dětmi a mládeží na území města, ocenění nejlepších žáků,
- organizačně a metodicky zabezpečuje jednání Komise pro vzdělávání Rady města Uherské Hradiště a Komise sportovní Rady města Uherské Hradiště,
- zabezpečuje veškerou agendu související s Fondem mládeže a vzdělávání a Fondem sportu,
- žádá o povolení zvláštního užívání místních komunikací z důvodu pořádání akcí města – zejména sportovních apod.

Oddělení kultury a cestovního ruchu

- připravuje rozpočet a spravuje provozní finanční prostředky v oblasti kultury a cestovního ruchu,
- odborně a metodicky řídí a spolupodílí se na kontrole příspěvkových organizací zřízených městem v oblasti kultury,

- kontroluje hospodaření s majetkem města spravovaným příspěvkovými organizacemi zřízenými městem v oblasti kultury,
- podílí se na stanovování priorit velkých oprav a investic v oblasti kultury a cestovního ruchu na území města,
- zajišťuje aktualizaci údajů v obchodním rejstříku u příspěvkových organizací zřízených městem v oblasti kultury,
- podílí se na zpracování návrhů obecně závazných vyhlášek z oblasti kultury a cestovního ruchu, zabezpečuje jejich příslušnou administrativu, včetně řízení o žádostech o výjimky,
- odborně a metodicky řídí Městské informační centrum a Informační centrum pro mládež,
- spolupracuje se subjekty v oblasti cestovního ruchu jako např. Region Slovácko apod.,
- zajišťuje zápisy do kroniky města,
- zajišťuje přípravu a realizaci jarmarků,
- zabezpečuje, připravuje a organizuje účast města a jeho zástupců na veletrzích a jiných akcích z oblasti cestovního ruchu a prezentace města,
- zpracovává, eviduje a zajišťuje vydávání propagačních materiálů, předmětů a tiskovin pro účely prezentace města,
- podílí se na zajištění upomínkových předmětů a věcných darů města,
- zpracovává prezentační články o městě pro publikace, časopisy apod.,
- podílí se, připravuje nebo komplexně organizačně zajišťuje kulturní a společenské akce a aktivity zaměřené na oblast prezentace města, vzpomínkové a pietní akty apod., které organizuje a pořádá buď samostatně, nebo ve spolupráci s ostatními subjekty pracujícími v oblasti kultury nebo v oblasti cestovního ruchu,
- spolupodílí se na organizačním zajištění akcí, organizovaných v rámci udílení různých cen a ocenění města, akcí organizovaných městem pro zaměstnance města, tělovýchovných a sportovních akcí apod.,
- organizačně a metodicky zabezpečuje jednání Komise kultury Rady města Uherské Hradiště, Komise cestovního ruchu a prezentace města Rady města Uherské Hradiště a Komise pro Cenu Vladimíra Boučka,
- zabezpečuje veškerou agendu související s Fondem kultury a Fondem cestovního ruchu,
- spolupracuje s příslušnými odbory při organizování akcí a rozvojových programů v oblasti kulturního dědictví a cestovního ruchu v historickém prostředí,
- žádá o povolení zvláštního užívání místních komunikací z důvodu pořádání akcí města – zejména kulturních apod.

Odbor sociálních služeb

- připravuje rozpočet odboru, sleduje jeho plnění, operativně navrhuje změny rozpočtu,
- účtuje a kontroluje dotaci pro příspěvkovou organizaci Senior Centrum a obecně prospěšnou společnost Petrklíč,
- zabezpečuje ekonomické rozúčtování, kontrolu a závěrečné vyúčtování účelových státních dotací na výkon agendy sociální práce, agendy sociálně-právní ochrany dětí a příspěvku na výkon pěstounské péče.

Oddělení plánování sociálních služeb

- spolupracuje při tvorbě koncepce sociální a rodinné politiky města a realizaci procesu komunitního plánování,
- plní úkoly z oblasti prorodinné a protidrogové politiky města, problematiky rizikového chování a trestné činnosti, národnostních menšin, etnik a multikulturalismu,

- vede agendu Fondu sociální pomoci a prevence,
- zajišťuje informovanost občanů města o možnostech a způsobech poskytování sociálních služeb, včetně aktualizace katalogu sociálních služeb,
- pomáhá při zprostředkování sociálních služeb pro občany obce,
- vede agendu na úseku péče o seniory a zdravotně postižené občany (Signál v tísní),
- kontroluje a metodicky řídí příspěvkové organizace města v rámci působnosti odboru,
- vykonává povinnosti opatrovníka občanů s omezenou svéprávností, kterým bylo rozhodnutím soudu ustanoveno město Uherské Hradiště,
- realizuje šetření prováděná na vyžádání soudu a podává zprávy o péči jiných ustanovených opatrovníků občanů s omezenou svéprávností,
- rozhoduje o ustanovení zvláštního příjemce důchodu,
- prověřuje možnosti poskytnutí sociální služby občanům propouštěným ze zdravotnického zařízení lůžkové péče, případně vydává souhlas s poskytováním sociální služby v zařízení,
- zajišťuje sociální pohřby dle zákona o pohřebnictví,
- eviduje a vydává tiskopisy receptů a žádanek dle zákona o návykových látkách,
- rozhoduje o stanovení úhrady za stravu a péči u dětí umístěných v domovech na základě rozsudku soudu,
- provádí komplexní posouzení sociální situace osob a sociální práci v nejširším rozsahu, včetně poskytování základního a odborného poradenství v různých oblastech sociálně právní ochrany osob a ve vztahu ke všem ohroženým skupinám; ve spolupráci s OSPOD i u rodin s dětmi, za tímto účelem vede spisovou dokumentaci včetně Standardizovaného záznamu sociální práce v OK systému,
- zajišťuje administraci vyjádření pro úřad práce - podklady pro žadatele o dávky hmotné nouze, kteří využívají ubytovací zařízení,
- úzce spolupracuje s pracovníky úřadu práce v souladu s Metodikou integrace sociální práce a poskytování dávek pomoci v hmotné nouzi,
- vykonává činnost sociálního kurátora dospělých,
- plní úkoly napomáhající výkonu práv příslušníků romské komunity a integraci příslušníků romské komunity do společnosti,
- vykonává aktivity související s prováděním koordinace sociálního zabezpečení v rámci EU,
- provádí šetření různých aspektů životních situací klientů na dožádání jiných institucí,
- provádí organizační a administrativní práce pro odbor, evidenci písemností a archivaci,
- odpovídá za inventarizaci majetku odboru,
- provádí úkony podle občanského zákoníku spočívající v doporučení k uzavření smlouvy o nájmu bytu zvláštního určení, který byl zřízen ze státních prostředků nebo přispěl-li stát na jeho zřízení, a v předchozím souhlasu s výpovědí z nájmu tohoto bytu,
- realizuje proces plánování rozvoje sociálních služeb metodou komunitního plánování.

Oddělení sociálně právní ochrany dětí

- zajišťuje výkon sociálně-právní ochrany dětí v souladu se zákonem o sociálně-právní ochraně dětí, občanským zákoníkem a dalšími právními předpisy,
- provádí depistáž v terénu, sociální šetření, primární prevenci sociálně patologických jevů,
- vyhodnocuje situaci dítěte a zpracovává individuální plán ochrany dítěte,
- pořádá případové konference pro řešení situace ohrožených dětí,
- využívá možností alternativního řešení sporů,
- poskytuje sociálně-právní poradenství rodičům, dětem a těhotným ženám při řešení rodinných, osobních a sociálních problémů v aktuálních a krizových situacích,

- zprostředkovává odborné poradenství při výchově a vzdělávání dítěte a při péči o dítě zdravotně postižené,
- rozhoduje o výchovných opatřeních a o uložení povinnosti využít pomoc odborného poradenství,
- sleduje vývoj dětí, které byly umístěny mimo rodinu, vytváří vhodné podmínky pro jejich návrat do původní rodiny,
- činí nezbytná opatření k zajištění péče o dítě, které se ocitlo bez náležité péče nebo jsou-li jeho život nebo příznivý vývoj vážně ohroženy nebo narušeny,
- podává návrhy či podněty soudu ve věcech péče o nezletilé děti, účastní se soudních jednání v pozici kolizního opatrovníka, poskytuje součinnost soudu při výkonu rozhodnutí o výchově,
- navštěvuje nezletilé děti a sleduje dodržování jejich práv v zařízeních pro děti vyžadující okamžitou pomoc, v zařízeních pro výkon ústavní výchovy, v domovech pro osoby se zdravotním postižením, ve věznicích pro výkon vazby a výkonu trestu,
- oznamuje orgánům činným v trestním řízení, že byl na dítěti spáchán trestný čin,
- zajišťuje návrat dětí nacházejících se v cizině bez doprovodu zpět na území ČR,
- účastní se trestního a přestupkového řízení proti mladistvým, analyzuje situaci v oblasti sociálně-patologických jevů, podílí se na organizování a realizaci preventivních opatření,
- poskytuje poradenství žadatelům o náhradní rodinnou péči, zprostředkovává osvojení, pěstounskou péči, pěstounskou péči na přechodnou dobu,
- uzavírá dohody o výkonu pěstounské péče, dohlíží na jejich realizaci, zajišťuje dohled nad výkonem pěstounské péče,
- spolupracuje se státními orgány a institucemi, s PČR, soudy, státním zastupitelstvím, vězeňskou službou, obcemi, zdravotnickými a školskými zařízeními, nestátními neziskovými organizacemi, občanskými sdruženími, charitativními a jinými organizacemi, komisí pro sociálně-právní ochranu dětí, pracovní skupinou komunitního plánování sociálních služeb pro děti, mládež a rodiny s dětmi, oddělením plánování sociálních služeb,
- na vyžádání podává zprávy o poměrech dítěte v rozsahu stanoveném zákonem,
- vede spisovou dokumentaci a rejstříky dětí v souladu se zákonem o sociálně-právní ochraně dětí,
- zabezpečuje pohotovostní služby na úseku sociálně-právní ochrany dětí,
- průběžně analyzuje a aktualizuje standardy kvality sociálně-právní ochrany dětí a vyhodnocuje další opatření ke zvýšení úrovně poskytování sociálně-právní ochrany dětí,
- provádí správu, aktualizaci a administraci webových stránek odboru.

Odbor stavebního úřadu a životního prostředí

Oddělení územního plánování, stavebního řádu a památkové péče

a) Úřad územního plánování

- územní působnost pro všechny obce ORP včetně Uherského Hradiště
 - pořizuje územně plánovací dokumentaci a její změny pro obce správního obvodu ORP,
 - pořizuje územně analytické podklady pro obvod ORP, poskytuje územně plánovací informace v rámci své působnosti,
 - je dotčeným orgánem v územním řízení z hlediska uplatňování záměrů územního plánování v obcích ORP mimo obcí v působnosti obecného stavebního úřadu.

b) Obecný stavební úřad

- územní působnost pro obce Babice, Huštěnovice, Sušice, Jankovice, Košíky, Traplice, Kudlovice a Uherské Hradiště

- provádí výkon státní správy na úseku územního rozhodování a stavebního řádu v rozsahu stavebního zákona,
- provádí kontrolní prohlídky staveb a státní dozory a kontroly staveb podle zákona o státní kontrole pro úřady práce dle zákona o pomoci v hmotné nouzi,
- provádí sankční řízení – přestupky podle přestupkového zákona a správní delikty,
- provádí záznamy staveb do ISUI (informační systém územní identifikace),
- kompletuje a archivuje dokumentace staveb pro stavby v Uherském Hradišti a v obcích s územní působností,
- přiděluje čísla popisná budovám v aglomeraci Uherské Hradiště,
- provádí výkon působnosti vyvlastňovacího úřadu,
- zajišťuje výkon činností na základě uzavřených veřejnoprávních smluv v oblasti své působnosti,
- zpracovává a vydává koordinovaná závazná stanoviska.

c) Památková péče

– územní působnost pro všechny obce ORP

- vykonává státní správu na úseku památkové péče,
- provádí památkový dohled,
- pořizuje, vede a udržuje pasport památkových objektů a vede agendu válečných hrobů.

Oddělení dopravního úřadu

a) Speciální stavební úřad pro stavby pro dopravu

– u silnic II. a III. třídy, u místních komunikací a veřejně přístupných účelových komunikací s územní působností pro všechny obce ORP

- vydává stavební povolení a souhlasy s provedením stavby, povoluje užívání staveb, povoluje odstraňování staveb a nařizuje odstranění staveb nepovolených
- provádí kontrolní prohlídky staveb,
- provádí sankční řízení – přestupky a správní delikty v rámci své působnosti,
- uchovává a archivuje dokumentace staveb v rámci ORP.

b) Silniční správní úřad

– u silnic II. a III. třídy s územní působností pro všechny obce ORP, u místních komunikací a veřejně přístupných účelových komunikací v aglomeraci Uherské Hradiště

- provádí prevenci v oblasti bezpečnosti provozu na pozemních komunikacích, provádí státní dozor a komplexní kontrolní činnost v rozsahu působnosti silničního správního úřadu,
- zpracovává stanoviska a závazná stanoviska na úseku územního plánování a stavebního řádu,
- stanovuje dopravní značení v souladu se zákonem o provozu na pozemních komunikacích,
- metodicky vede silniční správní úřady obcí v rámci ORP,
- vede řízení o zřízení věcného břemene na silnicích II. a III. třídy a místních komunikacích,
- provádí sankční řízení – přestupky a správní delikty v rámci své působnosti.

c) Dopravní úřad

– v rámci ORP a aglomerace Uherské Hradiště

- vykonává funkci dopravního úřadu pro městskou hromadnou dopravu, taxislužbu a příležitostní osobní dopravu,
- vykonává státní odborný dozor v silniční dopravě,
- uděluje oprávnění k provádění měření emisí silničních motorových vozidel a vydává osvědčení k provozování stanic měření emisí motorových vozidel,
- vede sankční řízení – přestupky a správní delikty v rámci své působnosti.

d) V rámci společné činnosti státní správy a samosprávy provádí:

- správu místního poplatku za užívání veřejného prostranství a zastupuje město v řízeních o povolení zvláštního užívání dle zákona o pozemních komunikacích.

Oddělení vodoprávního úřadu a životního prostředí

a) Vodoprávní úřad

– územní působnost pro všechny obce ORP

- je speciálním stavebním úřadem pro vodní díla,
- povoluje odběr, jiné nakládání s podzemními a povrchovými vodami a vypouštění odpadních vod, vydává vodoprávní souhlasy a uděluje vodoprávní vyjádření,
- provádí vodoprávní dozor a vede vodoprávní evidenci,
- vykonává veřejnou správu a dozor na úseku vodovodů a kanalizací pro veřejnou potřebu,
- spolupodílí se na přípravě protipovodňových opatření pro všechny obce ORP,
- vede sankční řízení – přestupky a správní delikty v rámci své působnosti,
- uplatňuje stanoviska k územním plánům a regulačním plánům, s výjimkou města Uherské Hradiště.

b) Na úseku životního prostředí

- Ochrana přírody a krajiny:

- vykonává státní správu na úseku ochrany přírody a krajiny,
- povoluje kácení dřevin, posuzuje a povoluje zásahy do významných krajinných prvků,
- vydává osvědčení o odchovu ptáků v lidské péči,
- projednává přestupky a jiné správní delikty na úseku ochrany přírody a krajiny.

- Ochrana zemědělského půdního fondu, ochrana zvířat proti týrání, rostlinolékařská péče:

- uděluje souhlas k odnětí ze zemědělského půdního fondu a provádí kontrolní činnost na úseku ochrany zemědělského půdního fondu,
- projednává přestupky a jiné správní delikty na úseku ochrany zemědělského půdního fondu, na úseku ochrany zvířat proti týrání a na úseku rostlinolékařské péče,
- rozhoduje o zvláštních opatřeních na úseku ochrany zvířat proti týrání,
- přijímá oznámení o výskytu nebo podezření z výskytu škodlivých organismů na úseku rostlinolékařské péči.

- Lesní hospodářství:

- vykonává státní správu na úseku lesního hospodářství,
- vydává licence pro výkon funkce odborného lesního hospodáře a pověřuje právnické nebo fyzické osoby výkonem této funkce v lesích drobných vlastníků, jmenuje lesní stráž,
- projednává přestupky a jiné správní delikty na úseku lesního zákona.

- Myslivost a rybářství:

- vykonává státní správu na úseku myslivosti a rybářství včetně dozoru nad dodržováním ustanovení zákona o myslivosti a zákona o rybářství,
- organizuje a provádí odborné zkoušky pro rybářské stráže a jmenuje myslivecké a rybářské hospodáře a myslivecké stráže,
- vydává lovecké a rybářské lístky,
- projednává přestupky a jiné správní delikty na úseku myslivosti a rybářství.

- Ochrana ovzduší:

- vykonává státní správu na úseku ochrany ovzduší dle zákona o ochraně ovzduší,
- projednává přestupky fyzických a správní delikty právnických osob v rámci své kompetence.

- Odpadové hospodářství:

- zajišťuje výkon státní správy na úseku odpadového hospodářství dle zákona o odpadech a příslušných právních předpisů,
- řeší správní delikty na základě ustanovení zákona o odpadech.

Odbor dopravních a správních agend

Oddělení registru řidičů a vozidel

- vykonává státní správu a státní dozor ve věcech získávání a zdokonalování způsobilosti k řízení motorových vozidel, včetně přezkoušení odborné způsobilosti,
- provádí zkoušky profesní způsobilosti řidičů a vede evidenci autoškol,
- uděluje, rozšiřuje, omezuje, odnímá a podmiňuje řidičská oprávnění,
- vydává řidičské průkazy, náhradní řidičské průkazy a mezinárodní řidičské průkazy,
- vede registr řidičů, neřidičů, cizích řidičů, vydává výpisy z evidence řidičů a bodů,
- vede evidenci žadatelů v rámci získávání a zdokonalování odborné způsobilosti,
- vydává paměťové karty řidiče, vozidla a servisní,
- vede evidenci bodového systému a zaznamenává řidičem dosažený počet bodů,
- v rámci bodového systému řeší námitky a vede správní řízení,
- provádí výkon státní správy a státního dozoru na úseku podmínek provozu vozidel na pozemních komunikacích dle zákona,
- rozhoduje o zápisu silničního vozidla do registru vozidel, provádí zápisy změn údajů, zapisovaných v registru a technickém průkazu silničního vozidla,
- přiděluje silničním vozidlům registrační značku, vydává osvědčení o registraci a technický průkaz silničního vozidla nebo technické osvědčení silničního vozidla,
- schvaluje technickou způsobilost vozidel,
- zpracovává údaje k vozidlům a předává je do centrálního registru silničních vozidel,
- provádí zápisy nebo výmazy zástavního práva k silničním motorovým vozidlům do registru a technického průkazu vozidla,
- rozhoduje o trvalém vyřazení silničního vozidla z provozu,
- zpracovává podklady pro potřeby státních orgánů – soudu, policie, exekutorů,
- vydává parkovací karty pro osoby se zdravotním postižením,
- vybírá poplatky dle zákona o odpadech,
- provádí agendu vidimace a legalizace (ověřování listin a podpisů),
- zajišťuje provoz a servis rotačních kartoték.

Oddělení přestupkových řízení

- projednává přestupky a správní delikty dle zákona o provozu na pozemních komunikacích, dle zákona o pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou provozem vozidla, dle zákona o podmínkách provozu vozidel na pozemních komunikacích,
- projednává správní delikty dle zákona o pozemních komunikacích, spolupracuje s okresním státním zastupitelstvím v případě zjištění trestných činů,
- projednává přestupky podle zákona o přestupcích (proti pořádku ve státní správě, proti lustračnímu zákonu, na úseku všeobecné vnitřní správy, na úseku matrik, jména a příjmení, proti pořádku v územní samosprávě, proti veřejnému pořádku, proti občanskému soužití, proti majetku, na úseku správy a ochrany státních hranic, přestupky křivého vysvětlení, na úseku označení ulic a jiných veřejných prostranství, označení budov, přestupky narušení vzhledu obce, na úseku přírodních léčivých zdrojů, zdrojů přírodních minerálních vod a lázeňských míst, na úseku dopravy (dle ust. § 23 odst. 1 písm. f) zákona o přestupcích),

- projednává přestupky dle zvláštních zákonů na úseku občanských průkazů, cestovních dokladů, zbraní a střeliva, ochrany zvířat proti týrání,
- zpracovává podklady k posouzení spolehlivosti žadatele o zbrojní průkaz, zbrojní licenci,
- zpracovává zprávy a podklady pro potřeby státních orgánů,
- v působnosti odboru vede společné přestupkové řízení,
- spolupracuje s právním odborem při vymáhání pohledávek, vede evidenci přestupků,
- vydává parkovací karty pro osoby se zdravotním postižením.

Oddělení matrik, evidence obyvatel a osobních dokladů

a) matriční agenda

- vede matriční knihy a sbírky listin pro Uherské Hradiště, Podolí a Popovice,
- zavádí matriční události do Informačního systému evidence obyvatel pro Ministerstvo vnitra ČR,
- vydává matriční doklady, jejich druhopisy a umožňuje nahlížení do matrik,
- vydává potvrzení o skutečnostech zapsaných v matričních knihách,
- zajišťuje občanské sňatky, vydává vysvědčení o právní způsobilosti k uzavření manželství, osvědčení k církevnímu sňatku, povolení uzavření manželství na kterémkoli vhodném místě ve svém správním obvodu,
- přijímá žádosti o zápisy matričních událostí do zvláštní matriky a vyhotovuje podklady k jejich zápisům do zvláštní matriky,
- vydává rozhodnutí ve věcech změny jména a příjmení, druhého jména a otázky příbuzné,
- provádí dodatečné změny a záznamy v matričních knihách,
- ověřuje pravost podpisů matrikářů a úředních razítek matričních úřadů v rámci svého správního obvodu na veřejných listinách, provádí kontrolní a metodickou činnost u všech matričních úřadů ve svém územním obvodu nejméně jednou ročně,
- uchovává a aktualizuje sbírku listin a uchovává a aktualizuje druhopisy matričních knih vedených do 31.12.1958 pro matriční úřady zařazené v jeho správním obvodu,
- zajišťuje šetření státního občanství ve sporných případech,
- provádí vidimaci listin a legalizaci podpisů a vystavuje výpisy z rejstříku trestů,
- zpracovává žádosti o zprostředkování kontaktu a provádí identifikaci fyzických osob.

b) evidence obyvatel

- zpracovává údaje v informačním systému evidence obyvatel Městského úřadu Uherské Hradiště, v informačním systému evidence obyvatel Ministerstva vnitra ČR a Registru obyvatel,
- zajišťuje řešení reklamací, oprav chybných údajů a blokování nepřesných údajů v informačním systému proti případnému dalšímu zpracování,
- poskytuje osobní údaje z informačního systému evidence obyvatel, pokud tak stanoví zvláštní právní předpis nebo pokud to vyžaduje činnost orgánů státní správy a orgánů pověřených výkonem státní správy vyplývající z jejich zákonem stanovené působnosti,
- přihlašuje občany k trvalému pobytu na území města Uherské Hradiště,
- vydává rozhodnutí o rušení místa trvalého pobytu,
- vede evidenci zákazu pobytu,
- vlastníkům objektů sděluje změnu v počtu přihlášených osob.

c) občanské průkazy a cestovní doklady

- přijímá a zpracovává žádosti o vydání občanských průkazů a cestovních dokladů,
- postupuje žádosti o vydání občanského průkazu na příslušné správní úřady, zasílá vydané cestovní doklady k převzetí na zastupitelské úřady a do jiných správních obvodů,
- pořizuje biometrické údaje včetně digitálního zpracování fotografie občana a jeho podpisu,
- kontroluje funkčnost nosiče dat s biometrickými údaji,

- přijímá od občanů, Policie ČR a příslušných správních orgánů ohlášení o ztrátě, odcizení, poškození, znehodnocení nebo zničení občanského průkazu nebo cestovního dokladu,
- vydává potvrzení o občanském průkazu a vede jejich evidenci,
- vydává rozhodnutí o skončení doby platnosti občanského průkazu nebo cestovního dokladu,
- bere do úschovy občanské průkazy občana po dobu jeho dlouhodobého pobytu v zahraničí,
- vede evidenci hlášení o vystavení náhradního cestovního dokladu ze zastupitelských úřadů,
- řeší přestupky na úseku občanských průkazů a cestovních dokladů v blokovém řízení,
- předává údaje z informačního systému občanských průkazů a informačního systému cestovních dokladů do databáze Ministerstva vnitra ČR,
- poskytuje údaje z informačního systému evidence občanských průkazů a cestovních dokladů oprávněným subjektům dle zvláštního právního předpisu,
- zajišťuje servis a provoz rotačních kartoték.

Živnostenský odbor

Oddělení registrace

- projednává ohlášení živností a žádosti o koncese včetně zpracování výzev k odstranění případných vad,
- vydává výpisy z Živnostenského rejstříku,
- provádí řízení o změnách výpisů z Živnostenského rejstříku,
- ruší živnostenská oprávnění na základě žádostí podnikatelů,
- provádí transformace živnostenských oprávnění,
- provádí činnosti spojené s evidencí živnostenských provozoven,
- provádí činnosti spojené s evidencí odpovědných zástupců,
- pořizuje data do Živnostenského rejstříku a vede jejich evidenci dle běžných postupů,
- provádí kontrolu dat a jejich případné opravy,
- provádí změny v Evidenci zemědělského podnikatele,
- vystavuje osvědčení o zápisu do Evidence zemědělského podnikatele, vydává výpisy z Evidence zemědělského podnikatele,
- vykonává funkci editora Registru osob,
- zpracovává změnové údaje z veřejných rejstříků a zavádí je do Živnostenského rejstříku,
- provádí skenování trvale platných dokladů a vkládá je do Informačního systému Rejstříku živnostenského podnikání,
- provádí skenování všech dokumentů a vkládá je do vnitřního digitalizovaného archívu,
- vydává výpisy z Obchodního rejstříku a Katastru nemovitostí, vykonává činnosti kontaktního místa CzechPoint,
- provádí poradenství v oblasti ochrany spotřebitele,
- vykonává činnost Centrálního registračního místa,
- provádí vidimaci listin a legalizaci podpisů podnikatelským subjektům,
- plní další úkoly přímo související s výše uvedenými činnostmi.

Kontrolně-správní oddělení

- provádí správní řízení o zrušení živnostenských oprávnění z moci úřední, o pozastavení provozování živnosti a o uložení pokuty,
- provádí cenovou kontrolu,
- spolupracuje s dalšími orgány, zejména s Obchodním rejstříkem a s orgány činnými v trestním řízení,
- zabezpečuje správu živnostenského rejstříku včetně vydávání výpisů,
- vede evidenci dle běžných postupů, pořizuje data včetně kontroly a případných oprav,

- archivuje a eviduje spisové materiály podnikatelů,
- v případech hodných zvláštního zřetele doručuje důležité písemnosti,
- sděluje údaje o živnosti a podnikateli příslušným orgánům,
- plní úkoly dotčeného orgánu státní správy v řízení územním a stavebním,
- provádí živnostenskou kontrolu a dozorovou činnost dle věcně příslušných právních norem, a to i v součinnosti s jinými orgány státní správy,
- řeší případné přestupky či správní delikty na úseku živnostenského podnikání,
- ukládá blokové pokuty a připravuje rozhodnutí o sankcích,
- informuje příslušné orgány o zjištěném porušování předpisů,
- vyřizuje podněty občanů v rozsahu kompetencí odboru,
- zajišťuje činnost spisové služby Radnice VERA a provádí činnosti administrativního charakteru,
- provádí kontrolu dodržování příslušných ustanovení tabákového zákona včetně ukládání sankcí,
- plní další úkoly přímo související s výše uvedenými činnostmi.

Útvar interního auditu

- ověřuje, zda údaje, vykázané ve finančních, účetních a jiných výkazech věrně zobrazují majetek, zdroje jeho financování a hospodaření (finanční audit),
- prověřuje a hodnotí systém zajištění příjmů, včetně vymáhání pohledávek, financování činnosti města a zajištění správy veřejných prostředků (audit systémů),
- zkoumá hospodárnost, efektivnost a účelnost operací, i přiměřenost a účinnost vnitřního kontrolního systému (audit výkonu),
- dohlíží na dodržování právních předpisů při hospodaření s veřejnými prostředky,
- dohlíží na dodržování vnitřních předpisů a usnesení orgánů veřejné správy při hospodaření s veřejnými prostředky,
- koordinuje práce na uplatňování metod kvality ve veřejné správě (CAF, benchmarking),
- dohlíží na zajištění ochrany veřejných prostředků proti rizikům, nesrovnalostem, nehospodárnému, neúčelnému a neefektivnímu nakládání nebo trestnou činností,
- dohlíží na to, zda řídicí kontrola včas a spolehlivě informuje přímé nadřízené o nakládání s prostředky, o prováděných operacích, o jejich průkazném účetním zpracování za účelem účinného usměrňování činnosti města jako orgánu veřejné správy,
- dohlíží na hospodárný, efektivní a účelný výkon veřejné správy,
- provádí následnou veřejnosprávní kontrolu,
- předkládá návrhy na střednědobý a roční plán jednotlivých auditů,
- sleduje a vyhodnocuje výsledky finanční kontroly stanovené orgánem veřejné správy a při zjištění nedostatků neprodleně přijímá konkrétní opatření k nápravě, jakož i systémová opatření, která mají za cíl předcházet a včas odhalovat nesprávné operace a jejich příčiny,
- zajišťuje konzultační činnosti a metodickou činnost v oblasti kontroly,
- prověřuje účinnost vnitřního kontrolního systému,
- prověřuje minimálně jednou ročně vnitřní kontrolní systém příspěvkových organizací zřizovaných městem,
- zastupuje město při jednání se smluvním auditorem v případech, kdy není nutné jednání se statutárním zástupcem,
- koordinuje práce na přezkumu hospodaření města.

Útvar městského architekta

Vykonává pouze činnosti v oblasti samosprávy v těchto vymezených oblastech:

a) Oblast architektury

- zastupuje město jako účastníka řízení v řízeních podle stavebního zákona pokud město není stavebníkem,
- vydává souhlas s umístěním staveb na městském pozemku, zejména podzemních a nadzemních inženýrských sítí (přípojek vody, kanalizace, plynu, elektřiny, apod.),
- působí jako poradní orgán odboru stavebního úřadu a životního prostředí při stanovování podmínek a předpokladů architektonického řešení staveb,
- vydává stanoviska k investičním záměrům města,
- pořizuje a zpracovává investiční záměry nebo ideové studie k novým záměrům města,
- provádí architektonický dohled, předává podněty odboru stavebního úřadu a životního prostředí, dohlíží na dodržování čistoty, pořádku a vzhledu města,
- organizuje architektonické soutěže k výběru kvalitního návrhu,
- zajišťuje osvětu a propagaci architektury, organizuje udělování čestného ocenění města – Dům roku,
- koordinuje jednotný vizuální styl města, design městského mobiliáře a informačních systémů,
- vede agendu plánovacích smluv na parkovací místa,
- vytváří program regenerace městské památkové zóny,
- zajišťuje agendu dotačních titulů zaměřených na obnovu kulturních památek místního významu a prvků drobné architektury, válečných hrobů a pietních míst,
- pořizuje stavebně historické průzkumy,
- pořizuje, vede a aktualizuje pasport kulturních památek, památek místního významu a prvků drobné architektury,
- pořizuje restaurátorské průzkumy a záměry a další projekty obnovy pro drobné kulturní památky, památky místního významu a prvky drobné architektury,
- zajišťuje údržbu drobných kulturních památek, památek místního významu a prvků drobné architektury,
- spolupracuje s dotčenými odbory, orgánem státní památkové péče a s národním památkovým ústavem,
- vede agendu poskytování a vyúčtování dotací z Fondu obnovy historické architektury města,
- spolupracuje s příslušnými odbory při organizování akcí a rozvojových programů v oblasti kulturního dědictví a cestovního ruchu v historickém prostředí,
- spolupracuje se Sdružením historických sídel Čech, Moravy a Slezska (zájmové sdružení právnických osob) na jeho aktivitách a projektech.

b) Oblast urbanismu

- zastupuje město jako účastníka řízení ve věcech správních řízení vedených podle zvláštních právních předpisů, které se dotýkají územního rozvoje města a jeho zájmů,
- zajišťuje podklady pro územní plán města Uherské Hradiště, případně pro jeho změny,
- zajišťuje podklady pro regulační plány města,
- pořizuje územní studie,
- spolupracuje s orgánem územního plánování a dotčenými odbory,
- vyjadřuje se k záměrům v oblasti nakládání s majetkem města, spolupracuje s odborem správy majetku města,
- koordinuje rekonstrukce a rozvoj systémů technické infrastruktury,
- vede agendu plánovacích smluv na technickou a dopravní infrastrukturu,

- organizuje urbanistické soutěže k výběru optimální koncepce řešení,
 - zajišťuje osvětu a prezentaci urbanistických koncepcí města,
 - zajišťuje činnosti na úseku rozhodování o názvech částí obce, ulic a veřejných prostranství kromě výroby a distribuce tabulek.
- c) Oblast rozvoje města
- pořizuje strategický plán rozvoje města a jeho pravidelné aktualizace, koordinuje jeho realizaci, zpracovává a vyhodnocuje akční plány,
 - navrhuje, zpracovává či pořizuje koncepční dokumenty a materiály k rozvoji města,
 - identifikuje a monitoruje národní a evropské zdroje finančních podpor, provádí poradenskou činnost v oblasti dotací pro odbory městského úřadu a organizace města,
 - posuzuje návaznost projektů na strategii města, kraje, národní rozvojový plán, další strategie v daném oboru, návaznost na priority politiky EU,
 - zajišťuje podklady pro hodnocení ekonomické efektivity navrhovaných projektů, studie proveditelnosti, analýzy užítka a nákladů, komplexní rozpočty dotačních projektů apod.,
 - zajišťuje realizaci průzkumů a analýz pro potřeby rozvoje města, podpory rozvoje podnikání a sledování indikátorů udržitelného rozvoje a kvality života ve městě,
 - monitoruje a analyzuje indikátory a ukazatele sociálního a ekonomického rozvoje města a jeho dlouhodobé udržitelnosti,
 - vede databázi dotačních projektů města,
 - zajišťuje marketing města v oblasti rozvoje, plánování a investičních příležitostí,
 - zajišťuje koordinaci a realizaci aktivit v rámci konceptu místní Agendy 21 (zapojování veřejnosti do plánování rozvoje města), zpracovává podklady pro databázi místní Agendy 21,
 - plní úkoly plynoucí z členství města v Národní síti zdravých měst,
 - zajišťuje pořízení investičních záměrů k novým rozvojovým projektům města,
 - koordinuje proces přípravy projektu od podání žádosti o podporu, zpracovává monitorovacích zpráv a žádostí o platbu po závěrečné vyhodnocení a udržitelnost dle podmínek poskytovatele dotace, vše ve spolupráci s dotčenými odbory, včetně terénních průzkumů,
 - účastní se kontrol a auditů u dotačních projektů a poskytuje podklady pro tyto účely,
 - realizuje neinvestiční projekty, které souvisí s rozvojem města,
 - jedná s případnými partnery projektu a připravuje smlouvy o partnerství,
 - koordinuje aktivity projektových týmů projektů jiných odborů a společností, kde je město partnerem,
 - v oblasti své činnosti spolupracuje s různými institucemi místního, regionálního i nadregionálního charakteru.

Útvar kanceláře starosty

- připravuje, organizuje a zajišťuje tiskové konference města,
- spolupracuje se všemi sdělovacími prostředky a médii a poskytuje jim informace o výsledcích jednání orgánů města,
- administruje vydávání a obsahovou náplň Zpravodaje města,
- poskytuje veřejnosti informace o činnosti úřadu,
- zabezpečuje pravidelný monitoring tisku,
- podílí se na zajištění podnětů a námětů pro vysílání magazínu o městu Uherské Hradiště v regionální televizi,
- odpovídá za agendu spojenou s požární ochranou a bezpečností a ochranou zdraví při práci,
- zabezpečuje činnost sekretariátu starosty,

- připravuje podklady pro jednání starosty a případně z nich pořizuje zápisy,
- koordinuje pracovní jednání v souvislosti s působením starosty jako zástupce města na jednáních orgánů společností s účastí města,
- zajišťuje organizaci jízd služebního vozidla s řidičem,
- eviduje provedené interní audity,
- administruje poskytování dotací spolkům Sdružení dobrovolných hasičů Čech, Moravy a Slezska,
- administruje poskytování dotace pro Cenu Salvator,
- dohlíží na naplňování smlouvy s okresním sdružením Sdružení dobrovolných hasičů Čech, Moravy a Slezska, administruje poskytování ročního příspěvku,
- odpovídá za plnění úkolů úřadu a starosty dle příslušných právních předpisů v oblasti krizového řízení ve správním obvodu ORP,
- poskytuje součinnost Zlínskému kraji při přípravě podkladů pro rozhodnutí o poskytnutí státní pomoci při obnově území postiženého pohromou, ve správním obvodu ORP,
- podílí se na zabezpečení úkolů vyplývajících pro úřad ze zákona o obraně a zákona o branné povinnosti a jejím zajišťování,
- plní úkoly úřadu vyplývající z problematiky ochrany utajovaných informací – zajišťuje ochranu písemností s utajovanými informacemi a ochranu informací zvláštního charakteru – zvláštní skutečnosti,
- zabezpečuje agendu jednotek sborů dobrovolných hasičů zřízených městem Uherské Hradiště podle zákona o požární ochraně,
- zabezpečuje činnost bezpečnostní rady města a krizového štábu města,
- v oblasti krizového řízení poskytuje metodickou pomoc obcím ve správním obvodu ORP,
- zajišťuje připravenost obce v oblasti krizového řízení, podílí se na připravenosti ORP v oblasti krizového řízení,
- zajišťuje horizontální spolupráci mezi zaměstnanci města jmenovanými do krizového štábu a bezpečnostní rady,
- plní úkoly pracoviště krizového řízení dle zákona,
- zabezpečuje agendu varovného a vyzumivacího systému v majetku města,
- spravuje obsah portálu města ve vztahu k voleným orgánům,
- připravuje projevy pro členy rady města.

Oddělení propagace a vnějších vztahů

- navrhuje, zpracovává či pořizuje koncepční materiály a dokumenty z oblasti vnějších vztahů města,
- připravuje rozpočet a spravuje provozní finanční prostředky v oblasti propagace a vnějších vztahů,
- koordinuje a zajišťuje spolupráci v oblasti vnějších vztahů města, zejména s partnerskými městy, zajišťuje v této oblasti veškerou agendu včetně uzavírání příslušných smluv,
- koordinuje, organizačně a programově zajišťuje pobyt oficiálních zahraničních hostů města, ve spolupráci se zahraničními partnery koordinuje a organizačně zajišťuje zahraniční pobyt oficiálních delegací města vyslaných v rámci aktivit vnějších vztahů města do zahraničí,
- podílí se na zajištění spolupráce jiných subjektů na území města - školy, školky, spolky apod., se subjekty z jiných, zejména partnerských měst, zprostředkovává jejich vzájemné kontakty apod.,
- pro potřeby vedení města zajišťuje tlumočnický servis a zahraniční korespondenci,
- koordinuje a organizačně zajišťuje přijetí významných hostů a osobností čí různých delegací, které probíhají zejména v obřadní síni města,

- koordinuje a organizačně zajišťuje sňatečné a další obřady - zejména obřady při různých významných výročních či jubileích, při výročních sňatku apod.,
- zajišťuje blahopřání občanům města při významných životních jubileích, zajišťuje vítání nových občánků města,
- koordinuje prohlídky obřadní síně,
- vede evidenci významných osobností města, vede evidenci pamětních medailí města,
- zpracovává, zajišťuje, eviduje a zajišťuje vydávání upomínkových předmětů a věcných darů města, podílí se na zpracování propagačních materiálů, předmětů a tiskovin pro účely prezentace města,
- podílí se na zpracování prezentačních článků o městě pro publikace, časopisy apod., včetně přípravy verze v potřebné jazykové mutaci,
- zajišťuje veškerou agendu související s přijetím záštity města u akcí pořádaných jinými subjekty, včetně postoupení příslušné agendy žádostí o finanční dotaci města na tyto akce,
- komplexně organizačně zajišťuje akce, které pořádá buď samostatně, nebo ve spolupráci s různými subjekty – jedná se zejména o akce zaměřené na oblast prezentace města, akce organizované v rámci udílení různých cen a ocenění města, akce pro seniory, vánoční večírek města, další akce pro zaměstnance města apod.,
- zabezpečuje veškerou agendu související s žádostmi o souhlas s použitím historického znaku města podanými fyzickými nebo právníckými osobami a agendu související s užíváním znaku a vlajky města,
- zajišťuje shromažďování podkladů a vydávání „Výroční zprávy města“,
- zabezpečuje agendu místních rozhlasů na území města.