

Vysoká škola logistiky o.p.s.

**Veřejné služby ve městech Prostějov a
Přerov**

(Bakalářská práce)

Přerov 2021

Pavel Šiler, DiS.



Vysoká škola
logistiky
o.p.s.

Zadání bakalářské práce

student	Pavel Šiler, DiS.
studijní program	Logistika
obor	Logistika služeb

Vedoucí Katedry bakalářského studia Vám ve smyslu čl. 22 Studijního a zkušebního řádu Vysoké školy logistiky o.p.s. pro studium v bakalářském studijním programu určuje tuto bakalářskou práci:

Název tématu: Veřejné služby ve městech Prostějov a Přerov

Cíl práce:

Vyhodnotit a porovnat vybrané veřejné služby a jejich vliv na spokojenost občanů.

Zásady pro vypracování:

Využijte teoretických východisek oboru logistika. Čerpejte z literatury doporučené vedoucím práce a při zpracování práce postupujte v souladu s pokyny VŠLG a doporučeními vedoucího práce. Části práce využívající neveřejné informace uveďte v samostatné příloze.

Bakalářskou práci zpracujte v těchto bodech:

Úvod

1. Charakteristika a pojetí veřejných služeb v ČR
2. Služby poskytované městem Prostějov a Přerov
3. Analýza vybraných veřejných služeb
4. Dotazníkové šetření spokojenosti občanů a jeho vyhodnocení

Závěr

Rozsah práce: 35 – 50 normostran textu

Seznam odborné literatury:

HALÁSEK, Dušan a Marta ŠTĚPÁNKOVÁ. Veřejná správa a kontrolní systémy. Přerov: Vysoká škola logistiky, 2016. ISBN 978-80-87179-44-4.

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

OCHRANA, František. Veřejné služby, jejich poskytování, zadávání a hodnocení. 1. vydání. Praha: Ekopress, s.r.o., 2007. ISBN 978-80-86929-31-6.

Vedoucí bakalářské práce:

Ing. Marta Štěpánková

Datum zadání bakalářské práce:

31. 10. 2020

Datum odevzdání bakalářské práce:

6. 5. 2021

Přerov 31. 10. 2020



Ing. et Ing. Iveta Dočkalíková, Ph.D.
vedoucí katedry



prof. Ing. Václav Cempírek, Ph.D.
rektor

Čestné prohlášení

Prohlašuji, že předložená bakalářská práce je původní a že jsem ji vypracoval samostatně. Prohlašuji, že citace použitých pramenů je úplná a že jsem v práci neporušil autorská práva ve smyslu zákona č. 121/2000 Sb., o autorském právu, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů.

Prohlašuji, že jsem byl také seznámen s tím, že se na mou bakalářskou práci plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb., o právu autorském, právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů, zejména § 60 – školní dílo. Beru na vědomí, že Vysoká škola logistiky o.p.s. nezasahuje do mých autorských práv užitím mé bakalářské práce pro pedagogické, vědecké a prezentační účely školy. Užiji-li svou bakalářskou práci nebo poskytnu-li licenci k jejímu využití, jsem si vědom povinnosti informovat o této skutečnosti Vysokou školu logistiky o.p.s.

Prohlašuji, že jsem byl poučen o tom, že bakalářská práce je veřejná ve smyslu zákona č. 111/1998 Sb., o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších předpisů, zejména § 47b. Taktéž dávám souhlas Vysoké škole logistiky o.p.s. ke zpřístupnění mnou zpracované bakalářské práce v její tištěné i elektronické verzi. Tímto prohlášením souhlasím s případným použitím této práce Vysokou školou logistiky o.p.s. pro pedagogické, vědecké a prezentační účely.

V Přerově, dne 13. 08. 2021

.....

podpis

Poděkování

Tímto bych chtěl poděkovat Ing. Martě Štěpánkové za přístup, doporučení a návrhy při vedení práce. Dále děkuji své rodině za trpělivost a podporu při psaní bakalářské práce.

Anotace

Bakalářská práce se věnuje problematice veřejných služeb ve vybraných obcích. Teoretická část obecně charakterizuje veřejné služby, pojetí veřejné správy a jednotlivé samosprávy a služby, které poskytují. Praktická část bakalářské práce se zabývá analýzou vybraných služeb poskytovaných obcemi Prostějov a Přerov. Závěrem práce je dotazníkové šetření spokojenosti občanů s poskytovanými službami úřadu, jejich vyhodnocení a doporučení pro další zlepšení.

Klíčová slova

veřejné služby, veřejná správa, kvalita služeb, město

Annotation

The bachelor thesis deals with the issue of public services in selected municipalities. The theoretical part generally characterises public services, the concept of public administration and the individual self-government and services they provide. The practical part of the bachelor's thesis deals with the analysis of selected services provided by the communes of Prostějov and Přerov. The work concludes with a questionnaire survey of citizens' satisfaction with the services provided by the authorities, their evaluation and recommendations for further improvements.

Keywords

public services, public administrativ, quality of service, city

Obsah

Úvod.....	9
1 Charakteristika a pojetí veřejných služeb v ČR	11
1.1 Veřejná správa a veřejné služby.....	11
1.1.1 Pojem služba	11
1.1.2 Veřejné služby	13
1.1.3 Veřejná správa	15
1.1.4 Služby poskytované obcí	16
1.1.5 Kvalita veřejných služeb.....	17
1.1.6 Spokojenost zákazníků s veřejnými službami	18
2 Služby poskytované městem Prostějov a Přerov	20
2.1 Charakteristika vybraných obcí.....	20
2.1.1 Město Prostějov	21
2.1.2 Město Přerov.....	24
2.2 Veřejné služby v Prostějově.....	26
2.2.1 Vzdělávání a školské služby	26
2.2.2 Bydlení, komunální služby a územní rozvoj	29
2.2.3 Sportovní zařízení	29
2.2.4 Kultura	30
2.2.5 Mobilní aplikace	31
2.2.6 Turistické informační centrum a CzechPoint	31
2.2.7 Zpravodajství	31
2.2.8 Další služby.....	32
2.3 Veřejné služby v Přerově	32
2.3.1 Vzdělávání a školské služby	32
2.3.2 Knihovna.....	34
2.3.3 Kulturní a informační služby města Přerova	35

2.3.4	Sport a zájmová činnost.....	35
2.3.5	Bydlení, komunální služby a územní rozvoj	36
2.3.6	Zpravodajství	38
2.3.7	Služby pro seniory	38
2.3.8	Mobilní Rozhlas.....	38
2.3.9	CzechPoint.....	39
2.3.10	Další služby.....	39
3	Analýza vybraných veřejných služeb	40
3.1	SWOT analýza města Prostějov.....	40
3.2	SWOT analýza města Přerov	43
4	Dotazníkové šetření spokojenosti občanů a jeho vyhodnocení	47
	Závěr	57
	Seznam zdrojů.....	59
	Seznam grafických objektů.....	63
	Seznam příloh a přílohy	65

Úvod

Kvalita života je z psychologického hlediska chápána jako individuální stav štěstí a spokojenosti. Hlavním zdrojem této spokojenosti bývají mezilidské vztahy, vlastní práce nebo způsob prožívání volného času. Světová zdravotnická organizace definuje čtyři zásadní dimenze lidského života, kam patří fyzické zdraví, psychické zdraví, sociální vztahy a prostředí. Právě to prostředí a způsob prožívání volného času, stejně tak požadavek na zdraví je velmi úzce – byť nepřímo spjat s dostupností veřejných služeb.

Nelze jednoznačně určit konkrétní veřejné služby, které mají největší vliv na spokojenost občanů s žitím ve městě, protože se jedná o subjektivní názor. Zatímco pro někoho je v obci stěžejní úroveň sportovního vyžití, pro jiného to může být stav veřejného prostranství, někdo si klade vysoké požadavky především na bezpečnost ve městě, jiný na dopravní dostupnost, dostupnost mateřských škol a pro jiné mohou být stěžejní další faktory, které utváří jejich celkovou spokojenost s pobytem v obci. Většina z těchto faktorů je svou povahou veřejnou službou.

Cílem bakalářské práce je vyhodnotit a porovnat vybrané veřejné služby a jejich vliv na spokojenost občanů.

Bakalářská práce je rozdělena do čtyř hlavních kapitol. Úkolem první kapitoly je přiblížit služby jako takové a vyčlenit z nich veřejné služby, zejména pak služby, které zajišťuje, financuje či poskytuje obec. Také je věnována pozornost kvalitě veřejných služeb a nastíněno, jak nahlížet na spokojenost s veřejnými službami. Ve druhé části této úvodní kapitoly jsou charakterizovány obce, které byly zvoleny pro porovnání veřejných služeb, které jsou v nich poskytovány.

Druhá kapitola se již plně věnuje službám, které pro své občany zajišťuje Statutární město Prostějov a Statutární město Přerov.

Třetí kapitola je zaměřena na analýzu veřejných služeb pomocí SWOT analýzy, jedné z oblíbených a moderních metod analýzy a následné zjištění silných a slabých stránek, příležitostí a hrozeb.

Poslední kapitola popisuje tvorbu, průběh a výsledky uskutečněného dotazníkového šetření, jehož cílem bylo zjistit spokojenost občanů s poskytovanými veřejnými

službami a také naolik úroveň jejich poskytování ovlivňuje celkovou spokojenost občana s žitím ve statutárním městě.

Při zpracování bakalářské práce byla použita metoda SWOT analýzy a dotazníkové šetření. Informace byly čerpány především z odborné literatury, internetových zdrojů a relevantní legislativy.

1 Charakteristika a pojetí veřejných služeb v ČR

První kapitola bakalářské práce se věnuje charakteristice veřejných služeb, jejich členění, kvalitě a pojetí veřejných služeb v České republice. Následně se zabývá veřejnou správou a spokojeností občanů s poskytovanými službami.

1.1 Veřejná správa a veřejné služby

1.1.1 Pojem služba

„Služba je jakákoliv aktivita nebo výhoda, kterou může jedna strana nabídnout druhé, je v zásadě nehmotná a nepřináší vlastnictví. Její produkce může, ale nemusí být spojena s hmotným produktem.“ [1 str. 16]

Pro služby musí platit, že jsou neoddělitelné, nehmotné – nelze si je většinou předem vyzkoušet, jsou heterogenní, pomíjivé a charakterizují se absencí vlastnictví [1].

Členit služby lze z mnohých hledisek. Obrázek č. 1 představuje klasifikaci služeb dle Jakubíkové.

Podle segmentu trhu	- koneční spotřebitelé - organizace
Podle stupně hmotnosti	- zapůjčené zboží - vlastněné zboží - nejde o zboží
Podle poskytovatele	- profesionál - neprofesionál
Podle cíle	- jde o zisk - nejde o zisk
Podle stupně regulace	- regulovaně – profesionál - neregulovaně – neprofesionál
Podle stupně účasti zákazníka	- vysoká účast - nízká účast
Podle podílu lidské práce	- nízký podíl - vysoký podíl

Obr. 1. 1 Klasifikace služeb z různých hledisek

Zdroj: Vlastní zpracování [1 str. 26]

Dále se rozlišují např. služby věcné, které souvisí opravou či návratem nějaké hmotné věci do původní podoby, jedná se o práci na hmotné věci. Opakem pak jsou služby osobní, které jsou zacíleny na duševní stránku člověka. Zvláštním typem jsou obchodní

služby, kam lze zařadit např. bankovní úvěrové služby atp. Nejjednodušší dělení je možné také dle toho, zda jsou služby určeny pro jednotlivce – tzn. individuální služby, či jsou poskytovány hromadně typu osvětlení ulice, soudnictví – tj. kolektivní služby.

Služby se také člení podle stupně nehmotnosti – resp. služby, které jsou zásadně nehmotné (muzea, cestovní ruch aj.), služby poskytující přidanou hodnotu k hmotnému produktu (např. realitní kanceláře, překladatelství aj.) a služby zpřístupňující hmotný produkt (např. poštovní zásilky, charita atp.). [2]

Hlavním a největším poskytovatelem služeb je stát. Mezi tyto služby se již tradičně zařazuje vzdělávání, služby z oblasti zákonodárství a výkonu právy, obrana státu, zdravotnictví, služby související s bezpečností občanů, různé finanční služby, dopravní služby, informační služby aj. Poskytovateli služeb jsou také neziskové organizace, kam se řadí např. i církve. Další služby nabízí podnikatelský sektor. Tyto služby jsou již na komerční bázi a obrovský význam zde sehrává marketing. [2]

Za účelem této práce je od ostatních služeb vyčlenit služby veřejné. Než k tomu dojde v následující podkapitole, je třeba ještě upřesnit pojem sociální služby, neboť ty se s veřejnými službami mnohdy překrývají.

Sociální služby poskytují nestátní subjekty, které jsou evidovány v obecních registrech. Pro sociální služby platí, že mohou být poskytovány pouze na základě oprávnění k poskytování sociálních služeb. Registr všech poskytovatelů vede krajský úřad.

Inspekce sociálních služeb kontroluje plnění podmínek stanovených zákonem pro sociální služby, vykonává ji nejčastěji krajský úřad. [3]

Sociální službou je osobní asistence, pečovatelská služba, tísňová péče, průvodcovské služby, podpora samostatného bydlení, odlehčovací služby, centra denních služeb, denní a týdenní stacionáře, domovy pro osoby se zdravotním postižením, domovy pro seniory, domovy se zvláštním režimem, chráněné bydlení, sociální služby poskytované ve zdravotnických zařízeních. [3]

1.1.2 Veřejné služby

„Veřejnými službami se rozumí takový druh služeb, jejichž uživatelem (spotřebitelem) je veřejnost jako sociální subjekt. Veřejné služby jsou produkovány, zabezpečovány či regulovány orgány veřejné správy. Obecným cílem tohoto poskytování je, aby tyto služby uspokojovaly společenské potřeby při respektování principu subsidiarity.“ [4 str. 6]

Veřejné služby jsou poskytovány v zájmu veřejnosti, jsou financovány z veřejných rozpočtů a jsou závislé na politickém rozhodování státu, kraje nebo obce [3].

Jsou tedy produkovány, zabezpečovány anebo regulovány orgány veřejné správy, a to ať se jedná o vládu národní, lokální nebo její organizační složku. [5]

Garantem veřejné služby tedy může být stát, kraj nebo obec nebo případně i jiný orgán, platí, že daný orgán má k poskytování konkrétní služby právně vymezenou působnost a pravomoc. Veřejné služby se také definují jako „služby poskytované ve veřejném zájmu“ [6 str. 3].

Veřejné služby mají sloužit nejen individualitám, ale také společnosti jako celku. U většiny veřejných služeb by komerční poskytování bylo mnohdy nevýhodné nebo dokonce i nemožné. Rozlišují se věcné veřejné služby, které poskytují užitek občanům a správní veřejné služby, které představují určitý způsob regulace života ve společnosti. [7]

Pro veřejné služby musí být charakteristická nerivalita a nevyločitelnost ze spotřeby. Pokud tedy statek nebo službu spotřebovává momentálně jeden občan, nesmí být snížena dostupnost služby ostatním občanům. Příjemcem služby jsou občané.

Veřejné služby lze členit do čtyř kategorií. První kategorií tvoří nezpлатněné služby, z kterých plyne užitek všem bez rozdílu. Sem se řadí např. veřejné osvětlení nebo obecní policie nebo např. péče o veřejnou zeleň. Další kategorií tvoří služby poskytované jednotlivcům, avšak s širším přínosem pro společnost. Většinou se jedná o nezbytné služby jako např. vzdělávání nebo lékařská péče, odvoz odpadků, veřejná doprava aj. Třetí kategorií tvoří služby, které jsou pro kvalitu života nezbytné. Jelikož se u těchto služeb předpokládá monopolní postavení, které by mohlo být soukromou firmou zneužito, bývá zajišťováno obcí. Příkladem je zásobování obce vodou. Do poslední kategorie pak patří ty služby, které jsou rovněž nezbytné pro kvalitu života, ale pokud by jejich cena byla stanovována tržně, mohlo by se stát, že by si je

nízkopříjmové občané nemohli dovolit. Tato kategorie vyzdvihuje hledisko sociální spravedlnosti. Patří sem služby jako veřejná doprava, ale i služby pro trávení volného času dětí, seniorů a dalších. [8]

Veřejné služby mohou být financovány z různých zdrojů, nejčastěji z rozpočtů státu, krajů nebo obcí, ale i např. z fondů nebo z poplatků občanů aj.

Obecně lze rozlišovat několik hlavních oblastí veřejných služeb:

- Sociální služby – poskytovatelem bývá neziskový sektor či příspěvkové organizace, které zřizují obce či kraje. Typickými službami je péče o zdravotně či jinak znevýhodněné občany, různé služby pro děti, pro vyloučené osoby ze společnosti atp.
- Oblast zdravotnictví – tato oblast je většinou v působnosti krajů nebo států, i když je občas zřizují i samotné obce. Zdravotnické služby také poskytují neziskové organizace a komerční společnosti
- Školství, tělovýchova, sport a spolky – obce zřizují základní a předškolní vzdělávání, mohou zřizovat i různé speciální a umělecké školství a zajišťovat různé volnočasové aktivity. Kraje zřizují střední školy, stát školy vysoké. Všechny uvedené organizace mohou být zřizovány také neziskovými organizacemi a komerčními společnostmi.
- Oblast zaměstnanosti – sem se řadí zejména úřady práce, které zřizuje stát.
- Kultura a cestovní ruch – příkladem jsou knihovny, muzea, galerie, informační turistická centra, domy kultury a mnoho dalších organizací, s kterými je obec mnohdy v partnerství, pokud není jejich zřizovatelem.
- Doprava – obce jsou odpovědné za údržbu místních komunikací a zabezpečují dopravní obslužnost v rámci obce – např. skrze MHD.
- Vnitřní věci – patří sem různé správní činnosti (např. matrika, živnostenský úřad atp., které poskytují městské úřady, krajské úřady, další státní organizace.
- Životní prostředí a regionální rozvoj – zabezpečování sběru a třídění komunálních odpadů a další komunální služby zabezpečuje obec, např. i skrze příspěvkové organizace. Zcela zásadní pro životní prostředí a rozvoj obce pak je podoba územního plánu a strategického plánu rozvoje obce, které musí respektovat zásady udržitelného rozvoje.

- Služby v oblasti technické infrastruktury a správa majetku – typickým příkladem je zásobování elektrinou, plynem, energiemi, vodou, čištění odpadních vod. Obec může být v roli investora, vlastník nebo provozovatele. Většinou bývá spravována obcí alespoň část majetku.
- Informační služby, spoje obrana – zajištění a dozor nad těmito službami zajišťuje převážně stát. [9]

Veřejné služby a jejich poskytovatelé se souhrnně označují jako veřejný sektor, jehož jádrem je veřejná správa.

1.1.3 Veřejná správa

Veřejná správa je chápána jako: „*soubor činností, které mají záměrný charakter, jsou uskutečňovány v relativně trvale organizovaných celcích a v objektivně vymezeném rámci.*“ [10 str. 49].

Veřejnou správou se rozumí správa veřejných věcí, resp. záležitostí ve veřejném zájmu. Veřejný zájem pak lze chápat jako cíle různých společenských skupin, tudíž skrze něj dochází k naplňování potřeb širší vrstvy obyvatel určitého správního celku [11].

Vztah mezi občanem a veřejnou správou může být dvojitý. Občan je považován nejen jako člen společnosti ve smyslu daňového poplatníka, který je zainteresovaný na kvalitě veřejných služeb. Veřejné správě z těchto vztahů plynou různé úkoly. Nejen, že je úkolem veřejné správy zvyšovat kvalitu života občanů, ale také zvyšovat výkonnost a kvalitu poskytovaných služeb s cílem dosáhnout spokojenosti občanů jakožto zákazníků. [5]

Veřejná správa je složena ze dvou subsystémů, a to státní správy a samosprávy. Státní správu vykonávají správní orgány státu, v čele je vláda, která má na starosti koordinaci jednotlivých správních úřadů a dalších orgánů či institucí, které jsou pověřeny výkonem státní správy. Vláda je za činnost těchto institucí odpovědná Poslanecké sněmovně.

Oproti tomu samospráva, kterou je myšlena zejména územní samospráva, je rozdělena na základní samosprávné celky (obce) a vyšší samosprávné celky (kraje). Jak obce, tak kraje mají své vlastní působnosti a pravomoci. [10]

1.1.4 Služby poskytované obcí

V obci je stěžejní usilovat o zvyšování kvality života při respektování zásad udržitelného rozvoje. Odpovědnost za úroveň poskytované služby má konkrétní pracovník, který má realizaci služby na starosti. Odpovědnost za kvalitu a spokojenost zákazníků pak leží na vedoucím v konkrétním útvaru, pod který služba organizačně spadá. Výsledně pak odpovědnost za provedenou kvalitu práce má starosta či tajemník úřadu. [9]

Řízení veřejných služeb v obcích představuje různé činnosti a procesy, které vedou k uspokojování konkrétních potřeb občanů, které jsou zabezpečovány nebo financovány veřejným sektorem. Jedná se zejména o služby nakládání s odpady, veřejné osvětlení, správa a údržba hřbitovů, čištění odpadních vod, údržba veřejné zeleně nebo např. správa a údržba veřejných komunikací. Zabezpečování těchto služeb ukládá obcím legislativa. [12]

Byť je většina služeb poskytována bezplatně, ve skutečnosti se nejedná o služby zdarma. Tyto služby pouze hradí někdo jiný, většinou bývají hrazeny z daní poplatníků, právnických osob nebo např. pojištění. Pro veřejný statek nebo službu, jak již bylo zmíněno, platí, že nikoho nelze vyloučit z její spotřeby.

O veřejné službě může být rozhodnuto na celostátní úrovni, ale závisí následně na obci, jak se ji rozhodne poskytovat co nejlépe. Obec se prostřednictvím služeb snaží uspokojit potřebu veřejných služeb, a to dosažením řady předem vytyčených cílů. [1]

Se způsobem realizace následně vyvstává mnoho otázek typu skrze koho služby zajišťovat – zda využít soukromou firmu či např. zřídit za tímto účelem regionální podnik, nebo např. otázka související s financováním služby – zda od občanů požadovat úhradu za službu, nebo jen částečnou úhradu atp. Pak je otázkou, zda bude vybraná částka ponechána provozovateli nebo bude směřovat do regionálního podniku. [13]

Při volbě způsobu distribuce služeb se přihlíží např. k výši nákladů plynoucích ze zvoleného distribučního kanálu, prostorové a časové dostupnosti služby, pohodlí pro spotřebitele aj. [1]

Službu může poskytovat obec sama, tzn. skrze přímý distribuční kanál anebo skrze jinou nepřímou organizaci např. neziskovou organizaci nebo jakoukoliv soukromou organizaci. Organizace, které mohou obce zřizovat a zakládat jsou odbory, organizační složky, příspěvkové organizace, školské právnické osoby, veřejné výzkumné instituce,

akciové společnosti nebo společnosti s ručením omezeným, ústav, spolupráce mezi obcemi a mezinárodní sdružení místních orgánů nebo právnickou osobu na základě smlouvy o spolupráci. [8]

Mezi touto organizací a obcí mohou nastat tři vztahy, může se jednat o přímé řízení skrze např. odbory, nebo se řídí vztahy na základě smlouvy. Třetí možnost představuje řízení regulativních činností např. skrze licence, smlouvy atp. [13]

Marketing obce je pak realizován skrze webové stránky obce a také skrz obecní zpravodaj. Z nástrojů přímého marketingu se jedná např. o setkávání představitelů obce s obyvateli, zasílání dopisů nebo obecní rozhlas, SMS zprávy. Dalšími nástroji úřední desky, kulturní a sportovní akce aj. [1]

Záměr efektivního provozování veřejných služeb, aby občané dostali nejvyšší možnou hodnotu za své peníze, je možné podpořit vypsáním výběrového řízení na poskytování dané služby, které by mělo tržně stanovit vzhledem k existenci konkurence cenu. Pokud však na trhu chybí konkurenční nabídka, dalším řešením je kontrola systému sestavování rozpočtu nebo občanská či profesionální veřejná kontrola např. skrze přezkum hospodaření. Cílem je nabídka kvalitních veřejných služeb. [8]

1.1.5 Kvalita veřejných služeb

Od let osmdesátých 20. století je kvalitou myšleno dosažení maximální spokojenosti zákazníka. Pozornost je orientována na výrobce, dodavatele, zákazníka a konkurenta. Jednotná definice pojmu kvalita služeb neexistuje. Kvalitu služeb lze ale definovat jako rozdíl mezi tím, co zákazníci očekávají od služby a tím, jak vnímají aktuální výkon služby [5].

Gronroos uvádí sedm kritérií kvality služeb, které mají přispět ke zlepšování kvality poskytovaných služeb: profesionalita a dovednosti, postoje a chování, přístupnost a pružnost, spolehlivost a důvěryhodnost, náhrada služby, prostředí poskytované služby, pověst a důvěryhodnost. Parasuramana, Zeithamlová a Berry definovali 5 obecných dimenzí kvality služeb, a to spolehlivost (za každých okolností poskytnout to, co bylo slíbeno), fyzické podmínky (přiměřenost službě), zodpovědnost (znamená především ochotu vyjít vstříc zákazníkům), serióznost (schopnosti a znalosti zákazníkům) a vcítění (pozornost zákazníkům).

Z těchto dimenzí byl vyvinut univerzální nástroj SERVQUAL, prostřednictvím kterých lze měřit spokojenost se službami. [5]

Při testování za pomoci SERVQUAL dochází k vyplňování dotazníku. Respondenti hodnotí nejprve službu, jakou očekávají a pak úroveň služby, jaká jim v praxi byla poskytnuta. Dotazník se skládá z předem určených otázek v počtu 22 (dříve jich bylo 97, původní verze tedy byla výrazně zkrácena). Respondent hodnotí následující několik rozměrů kvality (hmotný majetek, spolehlivost, odpovědný přístup, jistotu a empatii). Výsledkem tak je vyhodnocení celkové spokojenosti, která je rozdílem mezi očekáváním a reálnou zkušeností.

Některé z veřejných služeb mohou ale také vycházet z legislativně stanoveného standardu. Takto standardizovány jsou např. knihovny (prostřednictvím Metodického pokynu Ministerstva kultury), kde je jsou plošně stanoveny minimální kvalitativní či kvantitativní parametry služby jako např. minimální počet studijních míst, tvorba knihovního fondu a informačních zdrojů, provozní doba knihovny pro veřejnost, dostupnost služeb atd. [5]

Takto standardizované služby pak přináší především rovnost zajištění veřejných služeb všem občanům za srovnatelných podmínek. Nejdůležitější na kvalitě služeb a jejím řízení je to, zda zákazníci a poskytovatelé chápou pojem stejně. Zákazníci mohou mít značně individualizované vnímání kvality služeb, všichni mají totiž různá očekávání. To vychází nejen z odlišných vlastností lidí, je to dáno také kulturou. Očekávání velmi ovlivňují i dosavadní zkušenosti člověka.

Od pojmu kvality služby je tak nutné odlišovat spokojenost zákazníků, která je bezpochyby spíše subjektivním pocitem.

1.1.6 Spokojenost zákazníků s veřejnými službami

Diskonfirmační model je jedním z nejvyužívanějších modelů pro zjišťování spokojenosti zákazníků. Model charakterizuje spokojenost jako pocit z rozdílu mezi tím, co zákazník očekával a tím, co jako službu obdržel. To souvisí blízce s charakterem člověka, neboť každý zákazník má vlastní individuální očekávání na službu, kterou si chce pořídit.

Realizací služby jsou následně očekávání naplněna anebo naopak nenaplněna – tzn. využitím služby u zákazníka, jako důsledek se objeví nespokojenost, spokojenost

či případně zvýšená spokojenost. Model kalkuluje s tzv. zónou tolerance, která značí pásmo tolerance zákazníků. Většinou zákazníkům záleží především na výstupu služby, více tolerantnější jsou pak při hodnocení způsobu, jakým jim byla služba poskytnuta. [5]

Spokojenost zákazníků lze sledovat pomocí technické, funkční dimenze a dimenze fyzického prostředí. Technická dimenze sleduje, co zákazníci v organizaci dostávají, zatímco druhá zmíněná dimenze souvisí spíše se zážitkem z procesu poskytované služby jako celku. Zkoumáním těchto tří dimenzí je ukazatelem spokojenosti – co, jak a kde zákazníci dostávají. [5]

Za účelem zjištění spokojenosti je vhodné nejprve definovat různé znaky služeb typu dostupnost (např. vzdálenost od zastávky MHD, orientační systém), spolehlivost (např. bez pochybení pracovníků), čekací doba, doba vyřízení, kompetence a způsobilost (např. schopnost zaměstnanců poskytnout službu), přijetí, zacházení a porozumění (tím je myšlena péče o zákazníka jako taková), komunikace (naslouchání zákazníkům), jistota a bezpečnost, prostředí technické vybavení, důvěryhodnost. [9]

Pro zjišťování spokojenosti občanů s veřejnými službami je možno využít již zavedené indikátory typu ECI. A1, který sleduje podíl spokojených a nespokojených občanů s městem jako s místem, kde žijí a pracují, ale i mnoho dalších indikátorů.

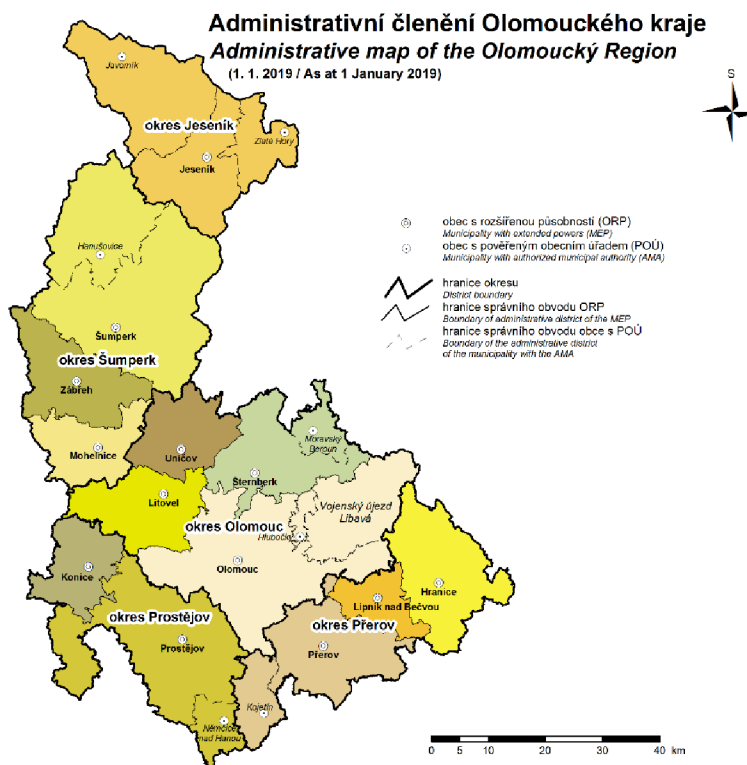
V praktické části této práce bude sledována spokojenost občanů města Prostějova a Přerova. Tato města je nejprve třeba stručně charakterizovat.

2 Služby poskytované městem Prostějov a Přerov

Druhá kapitola bakalářské práce se věnuje charakteristice vybraných obcí. První část kapitoly je zaměřena na stručné představení obou obcí. V druhé části kapitoly jsou popsány vybrané veřejné služby poskytované danými obcemi.

2.1 Charakteristika vybraných obcí

Prostějov leží v samém srdci Hané, celorepublikově je proslulý svými hanáckými kroji, textilním a strojírenským průmyslem. Přestože se jedná o druhý nejmenší okres Olomouckého kraje, je znám i za hranicemi České republiky, a to nejen díky významným osobnostem, které se tu narodili nebo zde strávili část svého života. Na Prostějovsku se narodil básník Jiří Wolker, vynálezce kontaktních čoček Otto Wichterle nebo Petr Bezruč, který žil severozápadně od Prostějova. Město Přerov je od Prostějova vzdáleno pouhých 27 kilometrů. Obrázek 2. 1 nastiňuje umístění obou měst v rámci Olomouckého kraje. Okresy Prostějov a Přerov spolu přímo sousedí.



Obr. 2. 1 Prostějov a Přerov na mapě

Zdroj: [14]

V obou případech se jedná o statutární města. Prostějov je mírně lidnatější ve srovnání s Přerovem. Přerov je zase z hlediska rozlohy větším městem. Do Přerova se návštěvníci vydávají především „za stopami mamutů“, neboť jsou zde dochovány kosti staré i 25 tisíc let.

Nyní budou obě města stručně představeny, načež bude navázáno další kapitolou, která bude zaměřena již pouze na veřejné služby, které tyto města poskytují nejen svým občanům.

2.1.1 Město Prostějov

Mimo administrativního vymezení regionu je přínosné vymezovat i přirozenou spádovost, neboť lze předpokládat, že Prostějov tvoří přirozené centrum rozsáhlého spádového území dalších obcí, pro které je Prostějov přirozeným pracovním a administrativním střediskem. Proto zde bude představen Prostějov také jako obec s rozšířenou působností a její správní obvod a Prostějov jakožto okresní město.

Prostějov je obcí s rozšířenou působností (dále jen *ORP*) do jejíhož správního obvodu (dále jen *SO*) spadá celkem 76 obcí, z nichž 4 jsou se statutem města a šest se statutem městyse. *SO ORP Prostějov* se rozprostírá na ploše 59 895 ha, kde žilo v roce 2018 celkem 97 920 obyvatel. Evidováno je zde celkem 21 746 ekonomických subjektů, kdy se v 16 případech jedná o velké podniky zaměstnávající více než 250 osob. [15]

Prostějov je zároveň okresní město tvořené 97 obcemi, z toho pěti městy a šesti městyse. Rozloha okresu je 77 km čtverečních.

SO ORP PROSTĚJOV
k 1. 1. 2016

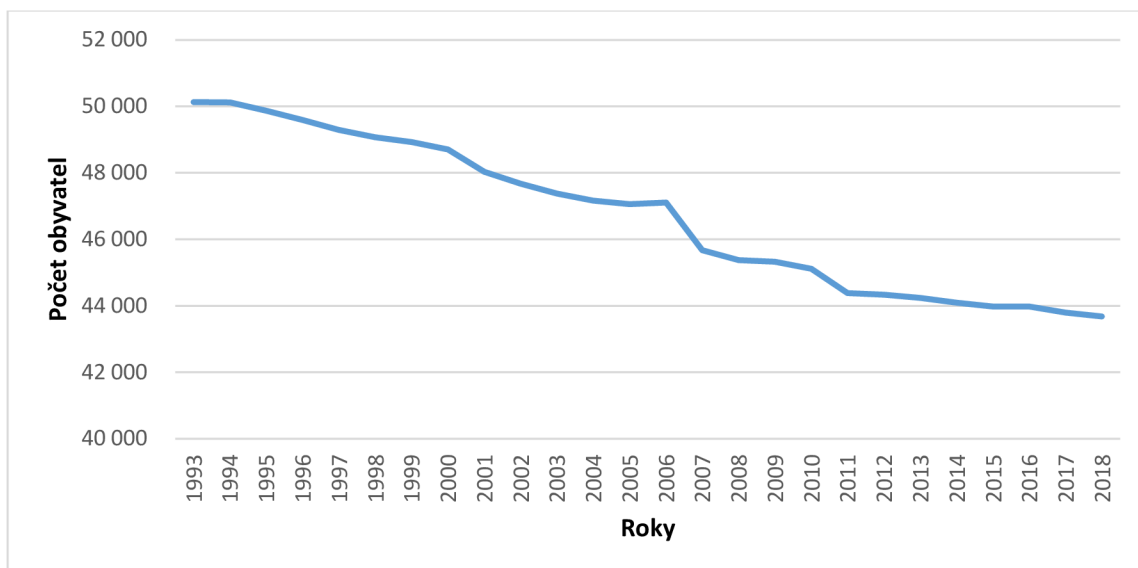


Obr. 2. 2 Správní obvod ORP Prostějov

Zdroj: [16]

První historická zmínka o obci Prostějovice pochází z roku 1141, ale již v době neolitu byla prokazatelně tato oblast obydlena. Prostějov mnohdy označován jako město módy je městem od roku 1390, kdy bylo fakticky na město povýšeno. V 50. letech zde byla založena první dílna na výrobu oděvů. Koncem devatenáctého století se Prostějov v oděvní výrobě podílel třetinou na celkové produkci Rakouska – Uherska [17]. Společnost OP Prostějov Profashion byla největší českou textilkou, která fungovala do roku 2010. Počet obyvatel v Prostějově byl na konci roku 2018 celkem 43 680 [18].

Jak je zřejmé z grafu č. 2. 1, počet obyvatel v Prostějově neustále klesá.



Graf 2.1 Počet obyvatel Prostějov

Zdroj: Vlastní zpracování dle [18]

Město Prostějov je tvořeno jádrovou městskou částí a šesti místními částmi – Krasice, Čechovice, Domamyslice, Vrahovice, Čechůvky a Žešov. Je součástí Národní asociace zdravých měst České republiky od roku 2000. Pro Prostějov je charakteristické, že je dlouhodobě posádkovým městem Armády České republiky. Je třetím největším městem Olomouckého kraje.

Leží na hlavním silničním tahu Brno – Olomouc a na železniční trati Olomouc – Prostějov – Nezamyslice. Tato situace v dopravní infrastruktuře přináší zcela jistě mnoho výhod, na druhou stranu je třeba upozornit i na negativní vlivy dopravy související např. s emisí do ovzduší, hlukem atp.

Aktuálně platným dokumentem ohledně rozvoje města je Strategický plán rozvoje města Prostějova pro období 2010 – 2020. Ve strategickém plánu [19] je věnována pozornost i sociálním službám, ty zajišťuje v Prostějově celkem dvacet jedna poskytovatelů. Zdravotnictví je zde snadno dostupné a lze hovořit o vysoké úrovni poskytované zdravotní péče. Ve městě se nachází Nemocnice Prostějov s nadregionálním přesahem např. v implantaci trvalých kardiostimulátorů, radioterapii a v dalších oblastech. Nemocnice je členem skupiny AGEL. Dále jsou zde dostupné i další zdravotnické a ambulantní zařízení.

Co se týká školství, v Prostějově jsou zastoupeny všechny úrovně školství, včetně vysokoškolského.

2.1.2 Město Přerov

Přerov je druhé největší město Olomouckého kraje. První písemná zmínka o městě pochází z roku 1141. Přerov je obcí s rozšířenou působností (dále jen *ORP*), do jejíhož správního obvodu (dále jen *SO*) se řadí celkem 59 obcí, z nichž tři mají statut města a dva městyse. SO ORP Přerov má (k prosinci 2018) celkem 80 617 obyvatel a rozléhá se na ploše 40 076 ha. Je zde 16 250 ekonomických subjektů, z nichž se v deseti případech jedná o velké podniky, které zaměstnávají 250 a více osob, dalších 71 podniků zaměstnává více než 50 osob. [20]

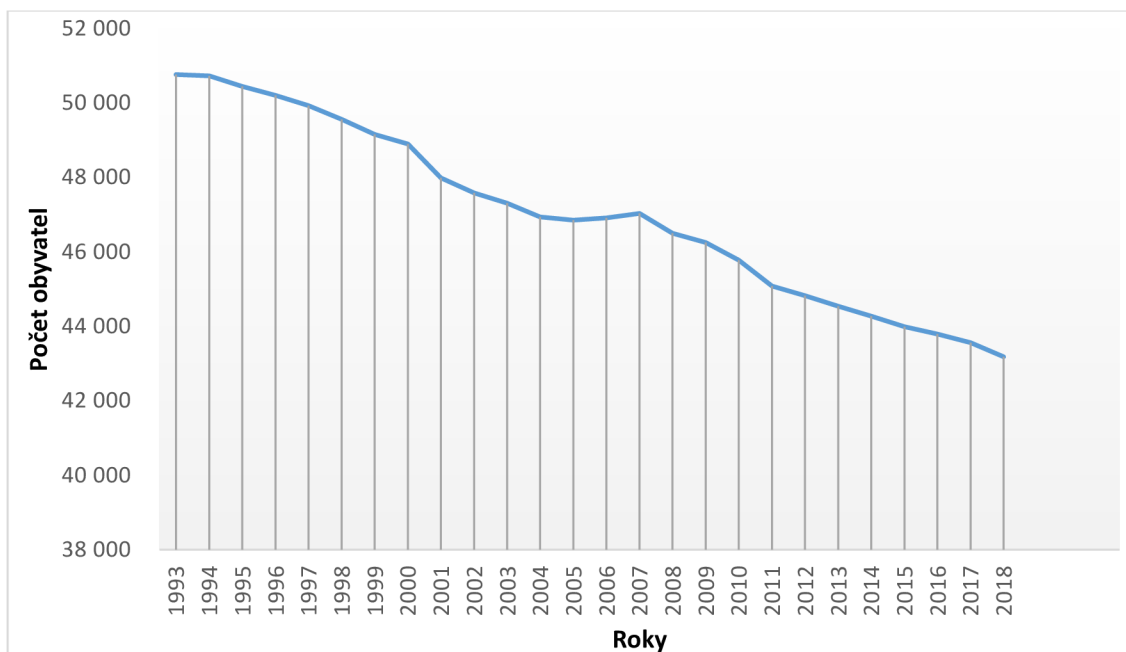


Obr. 2. 3 Správní obvod ORP Přerov

Zdroj: [21]

Přerov je také okresním městem, které se skládá v rámci Olomouckého kraje z nejvíce obcí. Do okresu Přerov spadá 104 obcí, z nichž šest má statut města a tři mají statut městyse. Okres Přerov sousedí na západě s okresem Prostějov.

Počet obyvatel Přerova klesá, aktuálně počet obyvatel k 1. 1. 2021 je 42 096.



Graf 2.2 Počet obyvatel Přerov

Zdroj: vlastní zpracování dle [22]

Nejlidnatější místní částí je Předmostí s počtem obyvatel 4 140, nejméně obyvatel žije v místní části Lýsky a Penčice. Další místní části Přerova jsou Lověšice, Kozlovice, Dluhonice, Újezdec, Čekyně, Popovice, Vinary, Žeravice. [23]

Aktuálně platným dokumentem ohledně rozvoje města je Strategický plán územního a ekonomického rozvoje statutárního města Přerova pro období 2014 až 2020, který byl aktualizován naposledy v roce 2017. V únoru 2020 byla vypsána zakázka na vypracování Strategického plánu rozvoje statutárního města Přerova pro období 2021 – 2027.

Strategický plán popisuje situaci ve zdravotnictví. Podobně jako v Prostějově, i zde je nemocnice, jejímž vlastníkem je Olomoucký kraj. Nemocnici provozuje společnost AGEL, která má zařízení v pronájmu. Ve městě je mnoho dalších ambulantních a zdravotnických zařízení. [24]

Je zde zastoupeno školství na všech úrovních. V Přerově je i jedna vyšší odborná škola, která je součástí soukromé střední školy. Z vysokých škol se jedná o Vysokou školu logistiky, o. p. s., která nabízí tři stupně terciárního vzdělávání.

Tabulka č. 2.1 poskytuje přehled a zároveň porovnání výše výdajů, které poskytuje statutární město Přerov a Prostějov na služby pro obyvatelstvo.

Tab. 2.1 Výdaje na služby

Služby pro obyvatelstvo	Přerov		Prostějov	
	Celkem	Přepočet na procenta	Celkem	Přepočet na procenta
Bydlení, komunální služby a územní rozvoj	112,27	10,97 %	113,29	9,5 %
Vzdělávání a školské služby	100,46	9,82 %	170,49	14,3 %
Ochrana životního prostředí	83,44	8,15 %	95,85	8,04 %
Sport a zájmová činnost	55,44	5,42	84,78	7,11 %
Kultura, církve a sdělovací prostředky	44,81	4,38 %	109,09	9,15 %
Zdravotnictví	198,41	0,02 %	2,7	0,23 %
Ostatní služby související se službami pro obyvatelstvo	0,01	0,00 %	0,26	0,02 %
Celkové výdaje města	1020		1192	

Zdroj: vlastní zpracování dle [25]

Na jaké konkrétní služby jsou finance vynakládány, je popsáno v následujících dvou podkapitolách.

2.2 Veřejné služby v Prostějově

2.2.1 Vzdelávání a školské služby

Pro nejmenší děti ve věku jednoho až tří let jsou v Prostějově zřízeny jesle jako příspěvková organizace Jesle Sídliště Svobody, které mají napomoci rodinám, v kterých jsou matky zaměstnány nebo studují. Je zde možnost i nárazového hlídání dětí za poplatek 140 Kč za celý den nebo polodenní hlídání za cenu 70 Kč. Kapacita těchto jeslí je 25 dětí.

V Prostějově je vzdělávání zajištěno na všech úrovních, jsou zde školy mateřské, základní, střední i vysokoškolské. Město Prostějov je zřizovatelem deseti mateřských škol, osmi škol základních a gymnázia. Z vysokých škol se jedná o detašované pracoviště Univerzity Tomáše Bati se studijním oborem Logistika a management, zde je však zřizovatelem jiná instituce.

Tab. 2.2 Přehled základních škol v Prostějově

Základní škola	Kapacita žáků
ZŠ Prostějov, ul. E. Valenty 52	575
ZŠ Prostějov, ul. Dr. Horáka 24	800
ZŠ Prostějov, Palackého tř. 14	640
ZŠ Prostějov, Melantrichova ul. 60	550
ZŠ Prostějov, Kollárova 4	370
ZŠ Prostějov, Sídliště Svobody 3578/79	740
ZŠ Prostějov, Studentská ul. 2	540
ZŠ Prostějov, Majakovského 1	350

Zdroj: Vlastní zpracování dle webových stránek jednotlivých základních škol

Na území Prostějova je mimo uvedených základních škol také základní škola na adrese Komenského 10, jejímž zřizovatelem je ale Olomoucký kraj.

Tab. 2.3 Přehled mateřských škol v Prostějově

Mateřská škola	Kapacita žáků	Další pracoviště MŠ	Kapacita žáků
MŠ Prostějov, Moravská ul. 30	78	Raisova 6	50
MŠ Prostějov, Partyzánská ul. 34	124	Květná 4	75
		A. Krále 16	72
		Hanačka 3	77
MŠ Prostějov, Rumunská ul. 23	106	Mozartova 43	27
MŠ Prostějov, Smetanova 24	104		
MŠ Prostějov, ul. Šárka 4a	236	Dvořákova 5	75
		ul. Libušinka 18	79
		Žešov 81	25

MŠ Prostějov, Sídliště Svobody 3578/79	175		
MŠ Prostějov, Kollárova, Husovo náměstí 94	100		
MŠ Prostějov, Fanderlíkova 69	118		
MŠ Prostějov, Palackého tř. 14	159	Čechovice 7 Mánesova 15	27 50

Zdroj: Vlastní zpracování dle webových stránek jednotlivých MŠ

Dále jsou v Prostějově MŠ Komenského 17, kde pracoviště na sídlišti Svobody 53 zřídilo Arcibiskupství olomoucké a u MŠ Komenského 10 pracoviště v Mozartově ul. je zřizovatelem Olomoucký kraj. Zřizovatelem všech MŠ v tabulce výše je město Prostějov.

Město Prostějov je také zřizovatelem jedné střední školy, a tou je Reálné gymnázium a základní škola města Prostějova v ulici Studentská, které má dlouhou historii. Gymnázium je zároveň fakultní školou Přírodovědecké fakulty Univerzity Palackého v Olomouci. Zájemcům o studiu jsou nabízeny dvě možnosti studijních oborů, a to čtyřleté denní studium 79-41-K/41, gymnázium a šestileté denní studium 79-41-K/61 gymnázium, vždy po jedné třídě v ročníku. Kapacita gymnázia je dle zřizovací listiny 400 žáků, optimální kapacita je však přibližně kolem 300 žáků.

Dům dětí a mládeže (dále jen *DDM*) je provozován příspěvkovou organizací Sportcentrum – dům dětí a mládeže Prostějov v ulici Olympijská. Nabídka kroužků *DDM* je velmi pestrá, v *DDM* jsou pořádány i tábory, a to včetně příměstských. Pod Sportcentrum – dům dětí a mládeže Prostějov spadá od roku 2009 také Dětské dopravní centrum, které je nejen místem pro trávení volného času pro rodiny s dětmi, ale i zde se konají příměstské tábory, dopravní výchova pro základní školy, různé víkendové akce atp.

Dlouhou tradici má v Prostějově i Základní umělecká škola VI. Ambrose Prostějov s nabídkou hudebních, literárně -dramatických, tanečních i výtvarných oborů má dlouhou tradici. Škola byla založena v roce 1889.

2.2.2 Bydlení, komunální služby a územní rozvoj

Správu bydlení v majetku města zajišťuje společnost s ručením omezený Domovní správa Prostějov. Byty jsou v Prostějově členěny do tří kategorií. Jedná se o byty pro nízkopříjmové skupiny obyvatel, další kategorií tvoří běžné byty a třetí kategorií jsou byty s pečovatelskou službou, V Prostějově je jedenáct domů s pečovatelskou službou (z nichž jeden je v Mostkovicích), které nabízí celkem 369 bytů, z nichž 46 je bezbariérových. Největší kapacitu má Dům s pečovatelskou službou Kostelecká 4165/17 (60 bytů) a dům na adrese Polišenského 4380/1 s kapacitou 55 bytů. [26].

Pokud je k dispozici volný byt k pronájmu, zájemci se o něj mohou ucházet u Domovní správy Prostějov, s.r.o. prostřednictvím písemné žádosti. Pořadníky na byty byly zrušeny v roce 2019. Momentálně Prostějov nenabízí žádný volný byt k pronájmu.

Odvoz komunálního odpadu zajišťuje ASA – Technické služby Prostějov, zajišťuje i sběr tříděného odpadu. Nebezpečný odpad patří do sběrných dvorů v Anenské ulici a v ulici Průmyslová. Za svoz komunálního odpadu je účtován 600,- Kč za občana.

Údržbu komunikací, čištění města, údržbu veřejné zeleně, dopravní značení a další zajišťuje pro město společnost FCC Prostějov, s.r.o. Správu a údržbu veřejného osvětlení má na starostí sdružení společností Eltodo, a.s. a Eltodo – osvětlení, s.r.o. Praha. [27]

2.2.3 Sportovní zařízení

V Prostějově jsou na Floriánském náměstí Městské lázně Prostějov, kde je možno mimo bazénu využívat saunu, páru, infrasaunu a solárium a také další služby typu kosmetika, kadeřnictví aj. Další možnost koupání nabízí areál Aquapark Koupelky nebo od roku 2018 zrekonstruované koupaliště Vrahov, kde jsou tři bazény včetně dětského, ale také dětské a multifunkční hřiště. Všechna tyto sportoviště spravuje Domovní správa Prostějov, s. r. o.

Tato společnost má také ve správě Zimní stadion, kde je možnost veřejného bruslení s možností zapůjčení bruslí. Zimní stadion také nabízí pronájem ledové plochy pro vlastní akce. Areál Velodrom slouží pro dráhovou cyklistiku, je zde také bikrosová dráha, in-line hřiště, tenisové kurty a venkovní posilovnu.

Dalším sportovním zařízením je fotbalový areál v ulici Za Místním nádražím, kde je mimo travnatého hřiště k dispozici také hřiště s umělým povrchem.

Město Prostějov nabízí v rámci projektu sdílení kol celkem 100 kol na deseti oficiálních pevných stanicích a dalších 31 virtuálních stanovištích, které představují městské stojany. K zapůjčení kola je nutné mít v mobilním zařízení nainstalovanou aplikaci z webových stránek nextbike Czech republic. [28]

2.2.4 Kultura

Pro kulturní akce slouží primárně Společenský dům, který je rovněž ve správě Domovní správy Prostějov, s. r. o. Zde se mimo kulturních akcí konají i různé prodejní dny, soutěže atp.

Městské divadlo v Prostějově sídlí v Národním domě, jehož zřizovatelem je statutární město Prostějov. Toto architektonické secesní dílo je považováno za jednu z nejvýznamnějších památek České republiky, které se navíc stále více stává moderním multifunkčním prostorem. Divadlo má kapacitu 532 diváků, jeviště je veliké 11x10 m a navíc s třímetrovou předscénou. [29]

Další kulturní vyžití nabízí Kulturní klub u hradeb Prostějov DUHA, kde se konají např. různé výstavy, taneční večery pro seniory atp. a v průběhu celého měsíce představení či promítání v kinosále DUHA. O víkendech se pořádají projekce v Kinokavárně. DUHA se zaměřuje i na nejmenší diváky s pásmem pohádek. Ročně se zde koná až 700 kulturních a společenských akcí. [30]

Město je zřizovatelem i kina Metro 70 Prostějov, příspěvkové organizace. Kino Metro 70 bylo otevřeno v roce 1969. Jedná se o architektonicky zajímavou budovu, kde došlo ke skloubení funkce podzemního krytu civilní obrany s každodenním provozem kina. Kino promítá rovněž školám či realizuje speciální dětské programy např. i Baby Bio, kdy jsou promítány filmy pro dospělé za účasti jejich dětí, pro které jsou připraveny hračky a další vyžití během pobytu v kině se svými rodiči. Program pro děti je znám také pod názvem Bijásek. Toto promítání je však určeno primárně dětem školních družin, dále pak také veřejnosti. Metro 70 má uzpůsobený program i pro seniory, pro které promítá filmy brzkých odpoledních hodinách. Vstupné pro děti a seniory je zpoplatněné částkou 50 Kč. V letních měsících pak Metro 70 realizuje venkovní promítání v rámci letního kina. [31]

2.2.5 Mobilní aplikace

„Moje město v mobilu“ – tak se nazývá Prostějovská aplikace pro mobilní zařízení s podporou operačních systémů Android a iOS. Prostřednictvím této aplikace je možno hlásit jakoukoliv závadu. Občané skrze aplikaci dostávají nejpodstatnější informace o dění ve městě, informace z úřední desky. Systém je následně schopen notifikovat plánované události. Poměrně snadno si občané v aplikaci rozkliknou konkrétní životní situace, resp. postupy, jak se v dané situaci zachovat, kam jít atp. Aplikace zahrnuje i kontakty na tísňové linky a další významné kontakty.

Další mobilní aplikací spojenou s Prostějovem je mobilní průvodce, který neslouží natolik obyvatelům, jako návštěvníkům Prostějova, kterým je primárně určen. Mobilní průvodce je zpracován tak, že ovládání je velmi intuitivní. Turisté se snadno dostanou k seznamu památek, zobrazí si město na mapě, na které jsou vyznačeny i možnosti ubytování, ale také stravování. V této aplikaci rovněž nechybí důležité kontakty.

2.2.6 Turistické informační centrum a CzechPoint

Další službou zaměřenou primárně na návštěvníky je Turistické informační centrum (dále jen *TIC*), které je součástí Asociace turistických a informačních center České republiky. TIC se nachází na náměstí T. G. Masaryka a mimo poskytování základních informací typu odjezdy vlaků, informace o kultuře, památkách, o Prostějově vůbec, nabízí také služby jako nahlížení do Sbírky zákonů, zajišťuje prohlídky radnice a radniční věže, možnost za poplatek využít internet, probíhá zde prodej upomínkových předmětů atp.

TIC zajišťuje v budově také službu Czech Point a to od pondělí do pátku po celý den. Tudiž se služby TIC rozšiřují o služby Czech Pointu, ověřování listin, vydávání ověřených výpisů atp.

2.2.7 Zpravodajství

Periodikum s Prostějovskou tematikou, které dostávají občané Prostějova do svých stránek zdarma a skrze nějž dostávají občané informace o událostech ve městě, se nazývá Prostějovské radniční listy. Tento měsíčník vychází v nákladu 24 100 kusů. Občané si mohou v Prostějovských radničních listech otisknout inzerci, ale i jakékoliv jiné články. Uzavírka příspěvků je většinou v den mezi 11. až 15. dnem v měsíci.

Prostějovské radniční listy lze také stáhnout v elektronické podobě na internetových stránkách města.

2.2.8 Další služby

Městská parkoviště jsou na osmi místech v Prostějově. Platí zde sazba 10 Kč za první hodinu parkování. Za každou další hodinu se platí sazby definované v jednotlivých parkovacích plochách. Městská parkoviště jsou v následujících ulicích: Křížkovského, Školní, Mlýnská, Plumlovská, Kostelní, E. Husserla a Hlaváčkovo náměstí. Jedno parkoviště je také v prostoru hlavního nádraží.

Město Prostějov nabízí občanům bezplatné internetové wifi připojení na náměstí T. G. Masaryka, dále také v prostorách Národního domu a magistrátu.

Dále lze uvést službu veřejných WC. Veřejné toalety jsou v Prostějově na čtyřech místech.

Městská tržnice v Úprkově ulici s primárně zemědělskými a zahrádkářskými produkty je otevřena denně, ale hlavními tržními dny je pondělí, čtvrtek a sobota.

2.3 Veřejné služby v Přerově

2.3.1 Vzdělávání a školské služby

V Přerově je osm základních škol a celkem 14 mateřských škol, jejichž zřizovatelem je Statutární město Přerov. Identifikaci a aktuální kapacitu přerovských mateřských škol zobrazuje tabulka č. 2.4. V Přerově jsou mimoto také městské jesle s kapacitou dvou tříd – v každé po 21 dětech.

Tab. 2.4 Přehled mateřských školek v Přerově

Mateřská škola	Kapacita žáků
MŠ Přerov, Dvořákova 23	90
MŠ Přerov, Komenského 25	60
MŠ Přerov, Kouřilkova 2	160
MŠ Přerov, Kratochvílova 19	78
MŠ Přerov, Lešetínská 5	70

MŠ Přerov, Máchova 14	75
MŠ Přerov, Optiky 14	100
MŠ Přerov, Máchova 8	134
MŠ Přerov, U Tenisu 2	100
MŠ Přerov, Kozlovská 44	100
MŠ Přerov – Újezdec, Hlavní 61	50
MŠ Přerov – Předmostí, Pod Skalkou 11	110
MŠ Přerov – Vinary, Za humny 1	56
MŠ Přerov – Čekyně, Jabloňová 4	56

Zdroj: vlastní zpracování dle [24]

Žádná z uvedených mateřských škol (dále jen MŠ) momentálně nedisponuje volným místem. Na některých MŠ jsou zřízeny speciální logopedické třídy pro děti se závažnými vadami řeči – např. MŠ Dvořákova s kapacitou 14 dětí nebo MŠ Kratochvílova, kde je tato třída určena rovněž i dětem se speciálními vzdělávacími potřebami. Největší kapacitu nabízí MŠ Kozlovská a MŠ Optiky.

Přehled základních škol (dále jen ZŠ) a jejich kapacitu zobrazuje tabulka č. 2.5.

Tab. 2.5 Přehled základních škol v Přerově

Základní škola	Kapacita žáků
ZŠ Přerov, Hranická 14	690
ZŠ Přerov, Boženy Němcové 16	570
ZŠ Přerov, Svisle 13	750
ZŠ Přerov, Trávník 27	830
ZŠ Přerov, U tenisu 4	690
ZŠ Přerov, Velká Dlážka 5	540
ZŠ Přerov, Za mlýnem 1	750
ZŠ Přerov, Želatovská 8	800

Zdroj: vlastní zpracování dle [24]

Na rok 2021 jsou plánované investice do základních škol U Tenisu a Předmostí. Na základní škole U Tenisu je plánována výstavba tenisového kurtu, dvou

volejbalových hřišť a hřiště na malou kopanou a fotbal v hodnotě téměř 3 milionů korun. Podobné náklady jsou plánované v souvislosti se zastíněním oken ZŠ Předmostí. [32]

ZŠ Předmostí je výjimečná tím, že je zde umístěno školní muzeum lovců mamutů, kde jsou umístěny originály i kopie nálezů, obrazové i textové materiály, trojrozměrné modely, ale i např. napodobenina chýše s postavami lovců mamutů či audiovizuální učebna. Toto muzeum se bude stěhovat do sousední budovy za finančního přispění města. [33]

Do školských zařízení, jejichž zřizovatelem je statutární město Přerov, patří také Zařízení školního stravování Přerov, které má několik odloučených pracovišť. Jedná se o školní jídelnu Přerov, Za Mlýnem 1, školní jídelnu Přerov, Želatovská 8, školní jídelnu - výdejnu Přerov, Velká Dlážka 5, školní jídelnu - výdejnu Přerov, Svisle 13, školní jídelnu Přerov, Trávník 27, školní jídelnu - vývařovna Přerov, Kozlovská 44, školní jídelnu Přerov, U tenisu 4 a školní jídelnu Přerov - Předmostí, Hranická 14. [34]

2.3.2 Knihovna

Městská knihovna v Přerově je příspěvkovou organizací, jejíž zřizovatelem je statutární město Přerov. Jedná se o knihovnu veřejnou a zároveň středisko knihovnických a informačních služeb. Za počátek vzniku knihovny lze považovat rok 1862, kdy byl založen v Přerově čtenářský spolek. Samotná knihovna pak byla založena v roce 1919 s prvním knihovníkem Leopoldem Calábkem. Veřejnosti byla přístupná od roku 1920, kdy bylo evidováno již 867 čtenářů. [35]

Od roku 2012 je možné si v knihovně půjčit čtečky elektronických knih, později i tablety a ve spolupráci s eReading.cz elektronické knihy samotné. Půjčování knih je možné i na přerovském bazéně, tato půjčovna funguje během letních prázdnin. Knihovna také pořádá setkání s autory, výstavy, vernisáže a internetové soutěže. Knihovna nově pořádá i příměstské tábory pro děti nebo provozuje klub programování a robotiky. [35]

Aktuálně eviduje knihovna 6 054 registrovaných čtenářů, z nichž je 1 869 čtenářů do 15 let. Knihovní fond čítá 153 tisíc dokumentů a 141 tisíc knih. [36]

2.3.3 Kulturní a informační služby města Přerova

Kulturní a informační služby města Přerova (dále jen *KISP*) jsou příspěvkovou organizací, která byla zřízena primárně za účelem výkonu činností ve prospěch rozvoje území a potřeb obyvatel. Ne všechny činnosti jsou však financovány zřizovatelem.

Činnosti *KISP* lze rozdělit do několika oblastí. Z informačních služeb se jedná zejména o provozování Městského informačního centra na třech adresách v Přerově. První Městské informační centrum (dále jen *MIC*) zde bylo zřízeno v roce 1994. Bezplatně jsou zde poskytovány zejména informace o městě, ale *MIC* nabízí i mnoho dalších služeb. Turisté mohou využít tematicky zaměřené komentované prohlídky se školenými průvodci a objednat si zde průvodcovské služby, k zakoupení jsou publikace a různé suvenýry, předprodávají se zde vstupenky na různé kulturní akce a k dostání je mnoho různých propagačních materiálů. Za poplatek jsou zde nabízeny služby jako např. kopírování, laminování, přístup k internetu, tisk dokumentů atp. [37]

Dále *KISP* zajišťuje provoz Výstavní síně Pasáž, Galerie města Přerov a Letní divadelní scény mezi hradbami. Tyto kulturní služby jsou dále doplněny o zajišťování dalších kulturních akcí pořádaných zřizovatelem. Hlavní činností *KISP* jsou zejména turistické služby neboli služby cestovního ruchu, které jsou směřovány na návštěvníky města Přerova. Ti si mohou do svých telefonů stáhnout aplikaci mobilního průvodce městem, která byla vytvořena za pomoci finanční dotace Olomouckého kraje. Tento turistický průvodce obsahuje interaktivní mapu s turistickými cíli doplněnými o praktické informace. [38]

Mimoto *KISP* poskytuje i další služby jako např. výlep plakátů do plakátovacích ploch a reklamních panelů nebo instalace navigačního značení na sloupech veřejného osvětlení atp.

KISP také provozuje Městské Evropské informační středisko pro Evropskou unii, které je součástí sítě Europe Direct. V Olomouckém kraji je těchto středisek celkem dvanáct. Hlavním cílem těchto středisek je poskytování informací o Evropské unii veřejnosti. K dispozici jsou zde informační materiály a publikace o Evropské unii.

2.3.4 Sport a zájmová činnost

Od ledna roku 2019 funguje Sportoviště Přerov s. r. o., které spravuje městský plavecký areál, zimní stadion, městskou sportovní halu vhodnou pro volejbal, basketbal, nohejbal,

florbal a další a koupaliště v Penčicích. Společnost dále provozuje kavárnu na plaveckém areálu, hotel Zimní stadion a wellness centrum na městské sportovní hale. Byť se jedná o společnost s ručením omezeným, veškeré činnosti organizace jsou prováděny v souladu se záměry města. Dříve zajišťovala provoz těchto zařízení akciová společnost Teplo Přerov.

Do budoucna je v plánu odkoupení sportovní haly TJ Spartak Přerov a její kompletní oprava. Ta by měla sloužit k pořádání významnějších závodů, kulturních a společenských akcí a i nadále by byla místem pro tréninky různých sportovních oddílů. Záměr odkupu byl schválen zastupiteli v prosinci roku 2019 [23].

Park Michalov je městský park, který vznikl přeměnou lesa v roce 1904. O vznik parku se nejvíce zasloužil architekt František Thomayer. Na ploše dvaceti hektarů se prolíná okrasný sad, květinové záhony, fontána a další. Přes park vede také naučná stezka Přerovským luhem. Michalov spravují Technické služby města Přerova, s.r.o.

Město zřídilo také několik dalších naučných vlastivědných stezek, jedná se o naučnou stezku „Po stopách války z roku 1866 na Přerovsku“, další je stezka „Předmostím až do pravěku“ a poslední je vlastivědná stezka „Přerovským luhem“, která je zároveň nejdelší – okruh měří 12 kilometrů, zatímco ostatní zmíněné okruhy mají kolem osmi kilometrů.

2.3.5 Bydlení, komunální služby a územní rozvoj

Správu bytů zajišťuje Přerovská rozvojová, s. r. o., která spravuje celkem 1547 bytových jednotek, z toho 3 školnické byty, celkem 299 bytů v domech s pečovatelskou službou, 127 bytů ve střešních nástavbách a půdních vestavbách se státní dotací, 44 bezbariérových bytů a ostatní byty, 104 nebytových prostor. Ve spoluvlastnictví města Přerov je polyfunkční dům č. p. 3119 s 31 bytovými jednotkami.

Obecní byty se dělí na byty sociální, byty dostupné, byty zvláštního určení (zejména domy s pečovatelskou službou) a volné byty v prodaných domech a další byty. Do poslední skupiny patří byty, které se obsazují formou výběrového řízení. Sociální byty jsou v přednádražní čtvrti – v ulicích Kojetínská, Husova, Škodova a Tovačovská. Dostupné byty jsou např. v ulicích Denisova, náměstí Františka Rasche, generála Štefánika a některé domy na Jižní čtvrti a žadatelé musí být aktivní na trhu práce

a nesmí u nich být evidovány žádné dluhy vůči městu. Seznamy volných sociálních a dostupných bytů je uveřejňován na webových stránkách města. [39]

Rozvody tepla, vody, kanalizace zajišťuje akciová společnost Teplo Přerov pro bytový i nebytový sektor.

Komunální služby pro město zajišťuje společnost s ručením omezeným Technické služby města Přerova. Společnost zajišťuje svoz a likvidaci TKO, dále také údržbu komunikací, zeleně a veřejného osvětlení, i správu nemovitostí a další komunální hospodářské činnosti.

Poplatek za komunální odpad se hradí Magistrátu města Přerov. Poplatky za odpad činí 700,- Kč za osobu. Na každého město z rozpočtu doplácí 159,34 Kč. Doplatek z městského rozpočtu na všechny poplatníky tak činí 8,7 milionů korun. [23]

V Přerově jsou zřízeny dva sběrné dvory, sběrný dvůr Na Hrázi funguje od roku 1997, v roce 2014 pak přibyl sběrný dvůr Želatovská. Občané s trvalým pobytem v Přerově sem mohou zavážet nebezpečné složky komunálního odpadu, objemného domovního odpadu a elektroodpadu zdarma. Za poplatek je zde možné odevzdat i použité pneumatiky.

Kontejnery na jedlý olej a tuk byly zřízeny v roce 2016 na deseti stanovištích o objemu 120 litrů, odevzdávat je možné také ve sběrných dvorech. Ke sběru kovových obalů a odpadů bylo po Přerově rozmístěno celkem 22 kontejnerů s šedým víkem. Jedná se o pilotní projekt, který byl spuštěn v roce 2019. Běžné jsou v Přerově kontejnery na plasty, sklo, nápojové kartony, papír a také bioodpad. Za poplatek nabízí společnost přistavení velkoobjemového kontejneru, odvoz odpadu do sběrného dvora a další služby.

Technické služby města Přerova zajišťují také správu hřbitovů. V Přerově je celkem sedm pohřebišť a hřbitov. Aktuálně je evidováno přibližně 10 000 hřbitovních míst.

Útulak s kapacitou 25 psů a 12 koček provozují od roku 1997 Technické služby města Přerova, s.r.o. Náklady na provoz útulku jsou pokryty dotací Města Přerov a také finančními dary.

Zpoplatněné parkování ve vymezených oblastech města Přerova dle Nařízení statutárního města Přerova č. 2/2010. Tržiště pro veřejnost Technické služby města Přerov provozují tržní místa v Přerově, Veřejná zeleň, park Michalov. Opravy vozovek

a chodníků, čištění uličních vpustí a rigolů, údržba a opravy dopravního značení, zimní údržba komunikací a čištění města, správa a údržba lesního majetku, tzn., zajišťuje chod dvou lesních hospodářských celků v majetku města Přerova – NPR Žebračka a Svrčov.

2.3.6 Zpravodajství

Periodickým tiskem územního samosprávného celku, který vychází dvanáctkrát do roka, jsou Přerovské listy. Distribuuje je Česká distribuční zdarma do všech domácností Přerova a místních částí. Přerovské listy jsou také dostupné v digitální podobě na webových stránkách města.

2.3.7 Služby pro seniory

Senior Taxi funguje v Přerově od roku 2017 a klientů neustále přibývá. Služba města je určena zejména obyvatelům ve věku nad 65 let při provozní době pondělí až pátek 7 až 15 hodin, kteří cestují například k lékaři, do nemocnice, na úřady atp. Přerovské listy upozorňují, že poptávka převyšuje nabídku, v provozu je pouze jeden vůz. Objednávky lze dělat již dva měsíce předem. Klienti hradí za jízdu pouze 20,- Kč, rozdíl hradí město. Ročně dotuje město provozní náklady částkou 110 tisíc Kč. [23]

Pro seniory byla nově zřízena také služba *Anděl na drátě*. Obyvatelé Přerova starší 65 let si mohou na magistrátu vypůjčit speciální hodinky s možností telefonování a především s tlačítkem SOS. K dispozici je momentálně 20 tisícových hodinek. [40]

Město podpořilo také projekt *Seniorská obálka*, který spočívá v tom, že si zájemci mohou na magistrátu vyzvednout tiskopis, do něhož zapíší informace o svém zdravotním stavu, zprávu vloží do přiložené plastové obálky s magnetem a upevní ji na domluvené místo. Přivolaný lékař tak získá přesnou informaci o jejich zdravotním stavu. Další službou pro seniory je „koordinátorka volného času seniorů“, která bude na magistrátu v předem daných hodinách poskytovat seniorům informace o aktivitách z oblasti sportu, volného času, kultury, vzdělání či cestování. Tato služba je spuštěna od března 2020. [33]

2.3.8 Mobilní Rozhlas

Od začátku dubna roku 2019 se mohou obyvatelé Přerova přihlásit do aplikace Mobilní Rozhlas Zlepšeme Česko, jejímž prostřednictvím dostávají všichni registrovaní aktuální

informace např. o uzavírkách, nebezpečí, ale i kulturní program atp. Dále jsou uživatelé informováni o blokovém čištění, odstávkách a poruchách energie. Díky aplikaci mohou občané také upozornit na nepořádek v ulicích, černé skládky či poničený veřejný majetek. Služba je poskytována zdarma. Registrovat se může každý skrze webovou stránku města.

2.3.9 CzechPoint

Na radnici na Masarykově náměstí, na Horním náměstí a úřadu v Bratrské ulici je zřízeno kontaktní místo veřejné správy Českého podacího ověřovacího informačního národního terminálu (dále jen *CzechPoint*). Je zde možné žádat např. o výpis z katastru nemovitostí, výpis z rejstříku trestů, obchodního rejstříku, živnostenského rejstříku, výpis z bodového hodnocení řidičů aj. CzechPoint nabízí také možnost ověřování listin a podpisů. [41]

2.3.10 Další služby

Od roku 2013 funguje linka cyklobusu, kterou provozuje město. Cyklobusem Bečva se za rok 2019 svezlo z Přerova celkem 238 cyklistů a 170 turistů na Bouzov, každou sobotu mohou cyklisté vyrazit cyklobusem na Bumbálku. V roce 2020 a 2021 nejsou cyklobusy z důvodu epidemie koronaviru provozovány. [42].

3 Analýza vybraných veřejných služeb

Třetí kapitola je zaměřena na analýzu vybraných služeb, které jsou poskytovány ve městech Prostějov a Přerov za použití metody SWOT analýzy k zjištění silných a slabých stránek, příležitostí a hrozeb.

SWOT analýza je nejznámější univerzální metodou pro hodnocení situace. Zkratka vychází z anglických slov Strengths, Weaknesses, Opportunities a Threats, které v překladu znamenají silné stránky, slabé stránky, příležitosti a hrozby.

SWOT analýza		Interní analýza	
		Silné stránky	Slabé stránky
Externí analýza	Příležitosti	<i>S-O strategie</i>	<i>W-O strategie</i>
	Hrozby	<i>S-T strategie</i>	<i>W-T strategie</i>

Obr. 3.1 SWOT analýza

Zdroj: [43]

3.1 SWOT analýza města Prostějov

Mezi silné stránky poskytovaných služeb patří pořádání kulturních, sportovních a společenských akcí, dostatečná dostupnost základních služeb, vysoká úroveň sociálních služeb, spolupráce samosprávy s občany a fungující systém odpadového hospodářství. Do slabých stránek je zařazená absence vysoké školy, pracovní trh s omezenou nabídkou volných pracovních míst, malý význam cestovního ruchu,

nedostatek kapacit v domově důchodců a v domech s pečovatelskou službou a nedostatek parkovacích míst v centru a na sídlištích.

Do příležitostí je zahrnuto využití prostor Národního domu, výstavba startovacích bytů, dokončení vnějšího obchvatu města a spolupráce samosprávy s podniky. Mezi hrozby patří nevyužití potencialu pro rozvoj cestovního ruchu, nedostatek zdrojů města na investice a opravy, zastaralá technická infrastruktura, odchod absolventů VŠ a nevyužití dotačních titulů.

Tab. 3.1 Matice SWOT analýzy Prostějov

Silné stránky (S)	Slabé stránky (W)
<p>S1- Pořádání kulturních, sportovních a společenských akcí</p> <p>S2- Dostatečná dostupnost základních služeb</p> <p>S3- Spolupráce samosprávy s občany</p> <p>S4- Vysoká úroveň sociálních služeb</p> <p>S5- Fungující systém odpadového hospodářství</p>	<p>W1- Absence vysoké školy ve městě</p> <p>W2- Pracovní trh s omezenou nabídkou volných pracovních míst</p> <p>W3- Malý význam cestovního ruchu</p> <p>W4- Nedostatek kapacit v domově důchodců, v domech s pečovatelskou službou</p> <p>W5- Nedostatek parkovacích míst v centru a na sídlištích</p>
Příležitosti (O)	Hrozby (T)
<p>O1- Využití prostor Národního domu</p> <p>O2- Výstavba startovacích bytů</p> <p>O3- Dokončení vnějšího obchvatu města</p> <p>O4- Výstavba parkovacích domů</p> <p>O5- Spolupráce samosprávy a podniků</p>	<p>T1- Nevyužití potenciálu pro rozvoj cestovního ruchu</p> <p>T2- Nedostatek zdrojů města na investice a opravy</p> <p>T3- Zastaralá technická infrastruktura</p> <p>T4- Odchod absolventů VŠ</p> <p>T5- Nevyužití dotačních titulů</p>

Zdroj: vlastní zpracování

Tab. 3.2 Vyhodnocení SWOT analýzy Prostějov

	S1	S2	S3	S4	S5	W1	W2	W3	W4	W5	Součet	Pořadí
O1	++	0	+	0	0	+	+	+	0	-	6	3-4.
O2	+	+	+	+	+	0	+	0	+	-	7	2.
O3	+	++	+	0	+	0	+	0	0	0	6	3-4.
O4	+	+	+	0	0	0	0	0	0	+	4	5.
O5	++	+	++	+	+	++	++	+	+	0	13	1.
T1	--	0	-	-	0	-	-	--	0	-	-9	4.
T2	-	--	-	--	-	0	-	-	-	-	-11	2.
T3	-	-	0	-	--	0	-	0	0	0	-6	5.
T4	-	--	--	--	-	--	--	0	0	0	-12	1.
T5	-	-	0	-	-	-	--	-	-	-	-10	3.
Součet	1	-1	3	-5	-2	-1	-2	-2	0	-4		
Pořadí	2.	3.	1.	5.	4.	4.	2-3.	2-3.	5.	1.		

Zdroj: vlastní zpracování

Pořadí důležitosti silných stránek

1. S3 – Spolupráce samosprávy s občany
2. S1 – Pořádání kulturních, sportovních a společenských akcí
3. S2 – Dostatečná dostupnost základních služeb
4. S5 – Fungující systém odpadového hospodářství
5. S4 – Vysoká úroveň sociálních služeb

Pořadí závažnosti slabých stránek

1. W5 – Nedostatek parkovacích míst v centru a na sídlištích
- 2-3. W2 – Pracovní trh s omezenou nabídkou volných pracovních míst
- 2-3. W3 – Malý význam cestovního ruchu
4. W1 – Absence vysoké školy ve městě
5. W4 – Nedostatek kapacit v domově důchodců, v domech s pečovatelskou službou

Pořadí důležitosti příležitostí

1. O5 – Spolupráce samosprávy a podniků
2. O2 – Výstavba startovacích bytů
- 3-4. O1 – Využití prostor Národního domu
- 3-4. O3 – Dokončení vnějšího obchvatu města
5. O4 – Výstavba parkovacích domů

Pořadí závažnosti hrozeb

1. T4 – Odchod absolventů VŠ
2. T2 – Nedostatek zdrojů města na investice a opravy
3. T5 – Nevyužití dotačních titulů
4. T1 – Nevyužití potenciálu pro rozvoj cestovního ruchu
5. T3 – Zastaralá technická infrastruktura

3.2 SWOT analýza města Přerov

Do silných stránek města byla zahrnuta dostatečná síť vzdělávacích institucí, komunikace s občany, podpora volnočasových aktivit, mobilní rozhlas a úřad on-line. Mezi slabé stránky patří technický stav budov škol, nedostatečná kapacita domova pro seniory, znečištěné ovzduší a hluk způsobený dopravou, nižší míra podnikatelské aktivity a absence centrálního digitalizačního pracoviště.

Mezi příležitosti byl zařazen projekt Smart City, rozvoj a rozšíření úřadu on-line, dokončení úseku D1, modernizace informačních systémů a využití potenciálu cestovního ruchu. Do hrozeb bylo zahrnuto rozmístění odborů magistrátu do pěti budov, vyšší počet nezaměstnaných osob, stárnutí obyvatel, negativní dopady silniční dopravy v centru a snížení příjmů města vlivem pandemické situace.

Tab. 3.3 Matice SWOT analýzy Přerov

Silné stránky (S)	Slabé stránky (W)
<p>S1- Komunikace s občany</p> <p>S2- Dostatečná síť vzdělávacích institucí</p> <p>S3- Podpora volnočasových a sportovních aktivit</p> <p>S4- Mobilní rozhlas</p> <p>S5- Úřad on-line</p>	<p>W1- Technický stav budov škol</p> <p>W2- Nedostatečná kapacita domova pro seniory</p> <p>W3- Znečištěné ovzduší a hluk způsobený dopravou</p> <p>W4- Nižší míra podnikatelské aktivity</p> <p>W5- Absence centrálního digitalizačního pracoviště</p>
Příležitosti (O)	Hrozby (T)
<p>O1- Projekt Smart City</p> <p>O2- Rozvoj a rozšíření on-line úřadu</p> <p>O3- Dokončení úseku dálnice D1</p> <p>O4- Modernizace informačních systémů</p> <p>O5- Využití potencialů v cestovním ruchu</p>	<p>T1- Rozmístění odborů magistrátu do pěti budov</p> <p>T2- Vyšší počet nezaměstnaných osob</p> <p>T3- Stárnutí obyvatel</p> <p>T4- Negativní dopady silniční dopravy v centru</p> <p>T5- Snížení příjmů města</p>

Zdroj: vlastní zpracování

Tab. 3.4 Vyhodnocení SWOT analýzy Přerov

	S1	S2	S3	S4	S5	W1	W2	W3	W4	W5	Součet	Pořadí
O1	++	++	+	++	++	-	0	-	-	-	5	2.
O2	++	+	0	+	++	0	-	0	0	-	4	3-4.
O3	0	0	0	0	0	0	0	++	+	0	3	5.
O4	+	+	++	+	+	0	0	0	+	+	8	1.
O5	++	0	++	++	0	0	0	-	-	0	4	3-4.
T1	0	0	0	0	+	0	0	0	0	--	-1	5
T2	-	--	-	0	0	-	-	0	--	-	-8	3-4.
T3	-	--	-	0	-	0	--	-	-	0	-10	2.
T4	--	-	-	0	0	-	0	--	-	0	-8	3-4.
T5	--	--	--	-	-	--	--	0	--	-	-15	1.
Součet	1	-3	0	5	4	-5	-6	-3	-6	-5		
Pořadí	3.	5.	4.	1.	2.	3-4.	1-2.	5.	1-2.	3-4.		

Zdroj: vlastní zpracování

Pořadí důležitosti silných stránek

1. S4 – Mobilní rozhlas
2. S5 – Úřad on-line
3. S1 – Komunikace s občany
4. S3 – Podpora volnočasových a sportovních aktivit
5. S2 – Dostatečná síť vzdělávacích institucí

Pořadí závažnosti slabých stránek

- 1-2. W2 – Nedostatečná kapacita domova pro seniory
- 1-2. W4 – Nižší míra podnikatelské aktivity
- 3-4. W1 – Technický stav budov škol
- 3-4. W5 – Absence centrálního digitalizačního pracoviště
5. W3 – Znečištěné ovzduší a hluk způsobený dopravou

Pořadí důležitosti příležitostí

1. O4 – Modernizace informačních systémů
2. O1 – Projekt Smart City
- 3-4. O2 – Rozvoj a rozšíření on-line úřadu
- 3-4. O5 – Využití potencialů v cestovním ruchu
5. O3 – Dokončení úseku dálnice

Pořadí závažnosti hrozeb

1. T5 – Snížení příjmů města
2. T3 – Stárnutí obyvatel
- 3-4. T2 – Vyšší počet nezaměstnaných osob
- 3-4. T4 – Negativní dopady silniční dopavy v centru
5. T1 – Rozmístění odborů magistrátu do pěti budov

4 Dotazníkové šetření spokojenosti občanů a jeho vyhodnocení

Poslední kapitola se věnuje vyhodnocení dotazníkového šetření spokojenosti občanů s poskytovanými službami a jejich kvalitou ve vybraných městech Prostějov a Přerov. Zjištěná data každé otázky jsou vyhodnoceny a graficky zobrazeny s uvedeným komentářem.

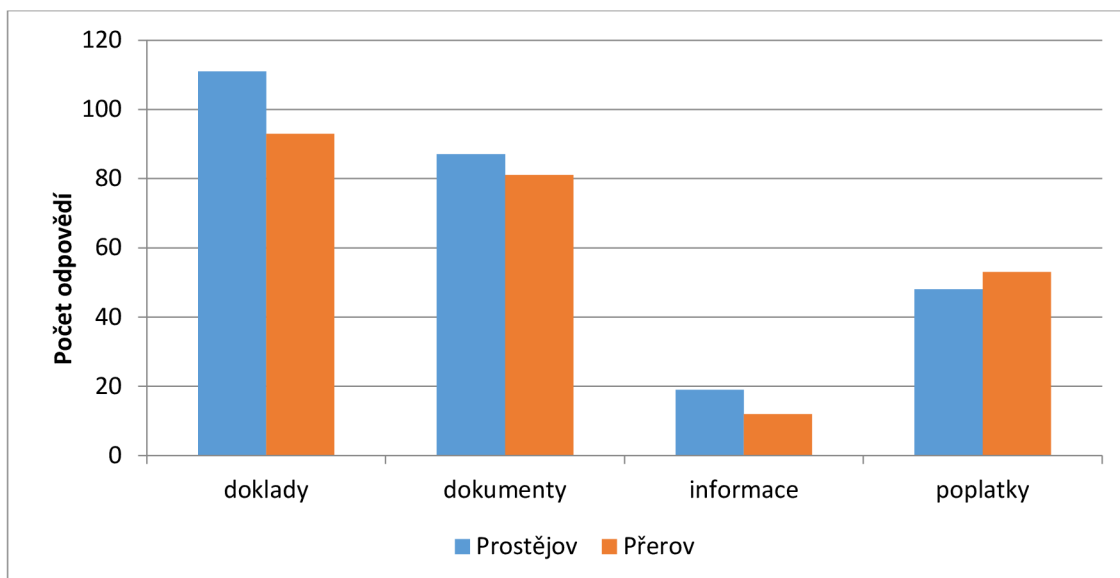
Hlavním cílem dotazníkového šetření ve městech Prostějov a Přerov bylo zjistit spokojenost občanů s poskytovanými službami a jejich kvalitou.

Realizace šetření spokojenosti proběhla formou dotazníků, kde občané z Prostějova i Přerova odpovídali na 10 otázek, které se týkaly spokojenosti občanů, 5 otázek bylo vymezeno pro statické zpracování.

V každém městě bylo rozdáno celkem 350 dotazníků. V Prostějově odpovědělo 265 občanů a v Přerově 239 občanů. V Prostějově odpovědělo nejvíce občanů ve věku 21-40 let, celkem 44% a s dokončeným středoškolským vzděláním s maturitou v počtu 52%. V Přerově bylo největší zastoupení rovněž občany v rozmezí 21-40 let, kdy četnost dosahovala 46% s převahou středoškolského vzdělání 48%.

Otázka č. 1 Za jakým účelem navštěvujete magistrát?

Z grafu 4.1 vyplývá, že občané obou měst nejvíce využívají návštěvu magistrátu za účelem vyřízení dokladů (občanský nebo řidičský průkaz, cestovní pas). Tuto možnost zvolilo jako důvod k návštěvě magistrátu 42% dotazovaných v Prostějově a 39% v Přerově. Druhý nejčastější důvod návštěvy je vyřízení či podání dokladů. Následuje uhrazení poplatků za komunální odpad, psa v domácnosti, pronájem prodejních míst a jiné. Pouze 7% v Prostějově a 5% v Přerově navštěvuje magistrát za účelem získání informací.

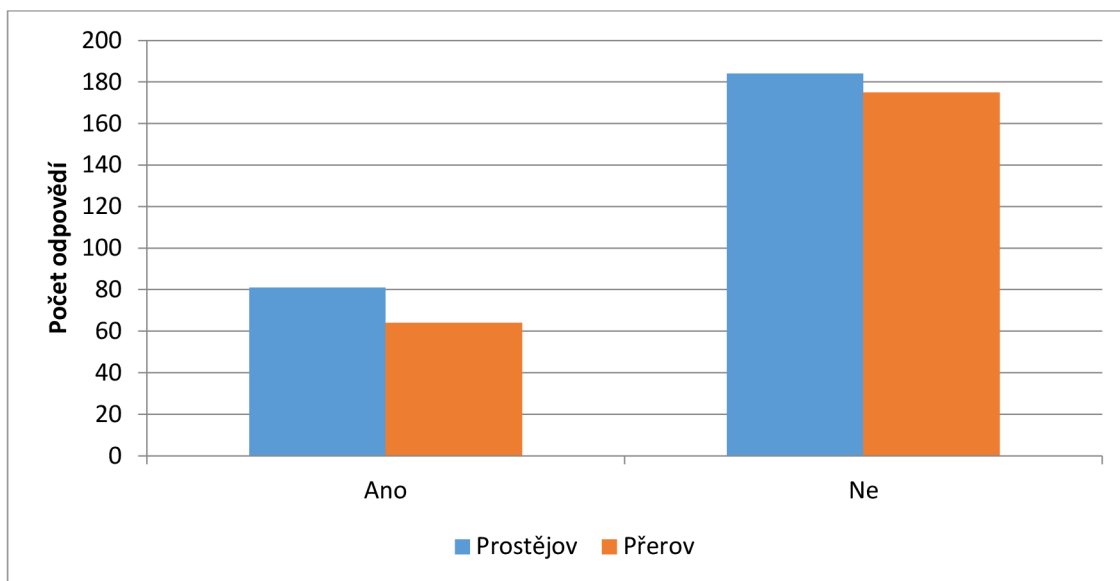


Graf 4.1 Účel návštěvy magistrátu

Zdroj: vlastní zpracování

Otázka č. 2 Využíváte pro objednání vybrané služby rezervační systém magistrátu?

Graf 4.2 znázorňuje, že možnost objednání vybrané služby v rezervačním systému magistrátu za účelem vyhnout se případným frontám na jednotlivých odborech magistrátu využívá 31% občanů v Prostějově, 69% vyřizuje svoje záležitosti bez objednání. V Přerově se objednává na daný termín 27% dotazovaných.



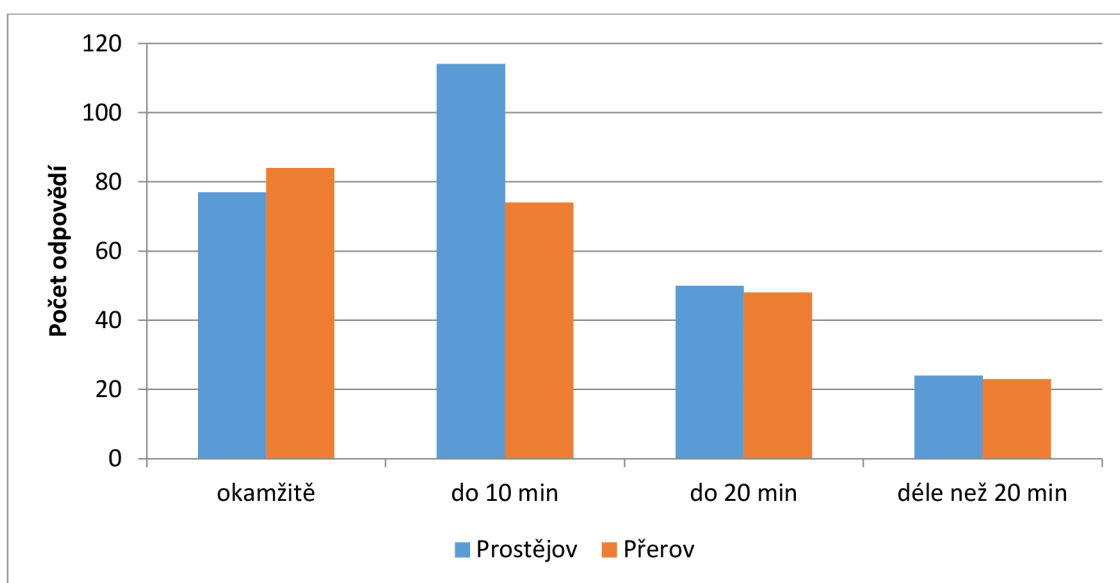
Graf 4.2 Využívání rezervačního systému

Zdroj: vlastní zpracování

Otázka č. 3 Jaká je Vaše obvyklá čekací doba na přijetí?

Z grafu 4.3 vyplývá, že v Prostějově je nejvíc občanů, celkem 40%, přijato do 10 minut. 32% dotazovaných bylo přijato okamžitě, 19% čekalo do 20 minut a 9% muselo čekat na vyřízení svých záležitostí déle než 20 minut.

V Přerově přijmou 35% občanů okamžitě, 31% do 10 minut. 20% dotazovaných čekalo na přijetí do 20 minut a 14% čekalo déle. Čekací dobu ovlivňuje, jaký odbor občan navštívil a zda využije možnosti objednání na daný čas.



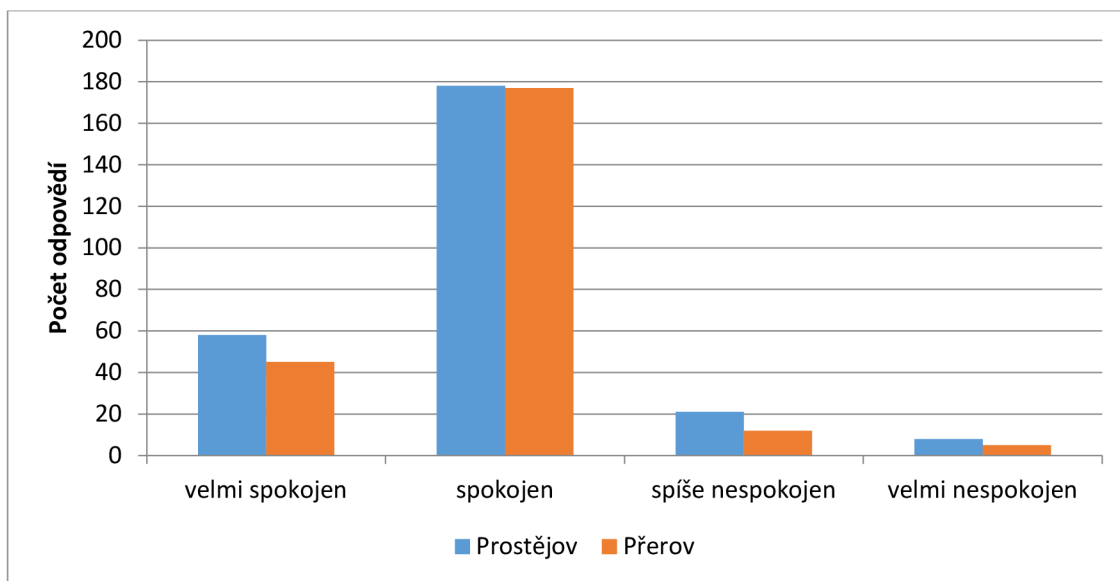
Graf 4.3 Čekací doba na přijetí

Zdroj: vlastní zpracování

Otázka č. 4 Jak hodnotíte jednání a vystupování pracovníka, který Vás přijal?

Graf 4.4 hodnotí jednání, vystupování a odbornost pracovníků poskytujících služby občanům. Dotazníkovým šetřením vyplývá, že ve městě Prostějov je s vystupováním pracovníků magistrátu spokojeno celkem 89% dotazovaných, 8% bylo spíše nespokojeno a pouhá 3% byla velmi nespokojena.

V Přerově je s jednáním pracovníků magistrátu spokojeno celkem 93% dotazovaných, nespokojených občanů bylo klasifikováno celkem 7%.



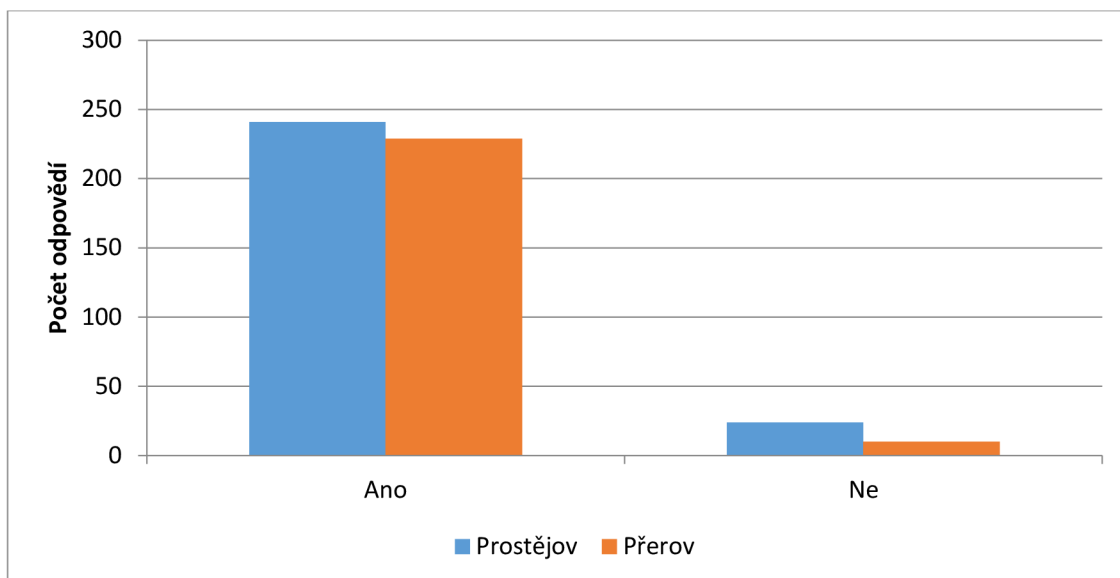
Graf 4.4 Hodnocení spokojenosti s vystupováním pracovníka

Zdroj: vlastní zpracování

Otázka č. 5 Jste spokojen/a s pracovní dobou magistrátu?

Dotazníkové šetření ukázalo, že s otevírací dobou je spokojeno 91% občanů Prostějova, 9% občanů by uvítalo změnu pracovní doby. Občané měli možnost vyjádřit se v dotazníku k pracovní době, kde nejčastěji zmiňovali prodloužení pracovní doby alespoň jeden den v týdnu do 18 hodiny, aby stíhali i lidé, kteří končí v pozdějších odpoledních hodinách nebo dojíždí do práce větší vzdálenosti. Dále by někteří občané uvítali pracovní dobu v pátek v odpoledních hodinách, protože mají možnost skončit v práci dříve.

Občané Přerova jsou podle grafu 4.5 s pracovní dobou spokojeni v 96%. Pouze 10 dotazovaných je s pracovní dobou přerovského magistrátu nespokojeno. V dotazu na návrh změny pracovní doby byl i zde nejčastěji zmiňován návrh na prodloužení pracovní doby alespoň jeden den v týdnu do 18 hodin.

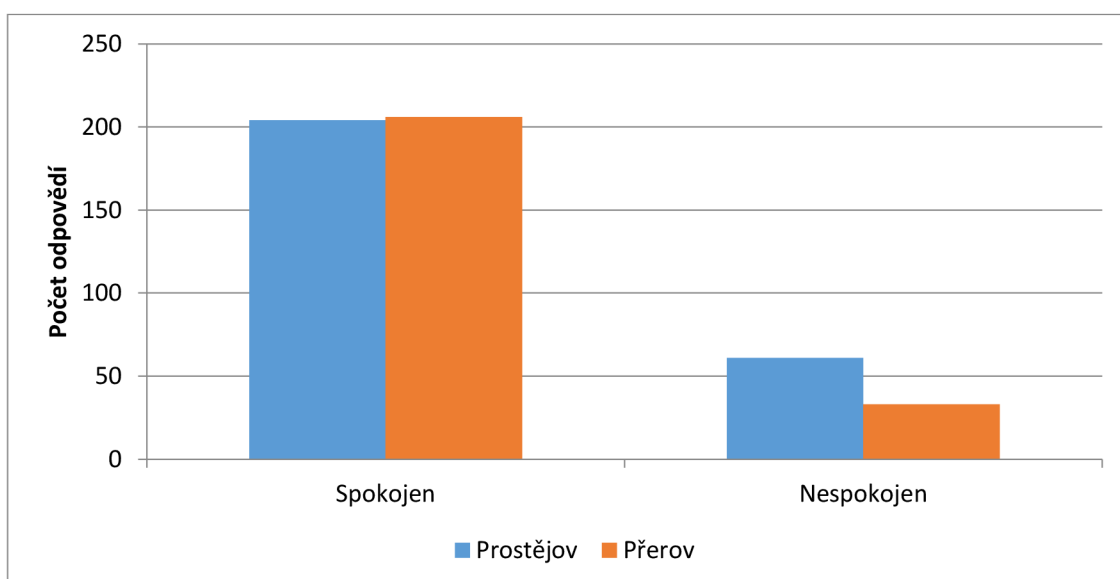


Graf 4.5 Spokojenost s pracovní dobou magistrátu

Zdroj: vlastní zpracování

Otázka č. 6 Jak hodnotíte rozmístění jednotlivých odborů magistrátu ve městě?

Z grafu 4.6 vyplývá, že 77% dotázaných obyvatel Prostějova je s rozmístěním jednotlivých odborů magistrátu spokojeno. Nespokojenost vyjádřilo 23%. Z dotázaných obyvatel Přerova je s rozmístěním odborů spokojeno 86% a 14% je nespokojeno. Přestože všechny odbory jsou umístěny v centrech obou měst, nespokojenost může být zapříčiněna delší pěší vzdáleností a nedostatkem dostupných parkovacích míst.



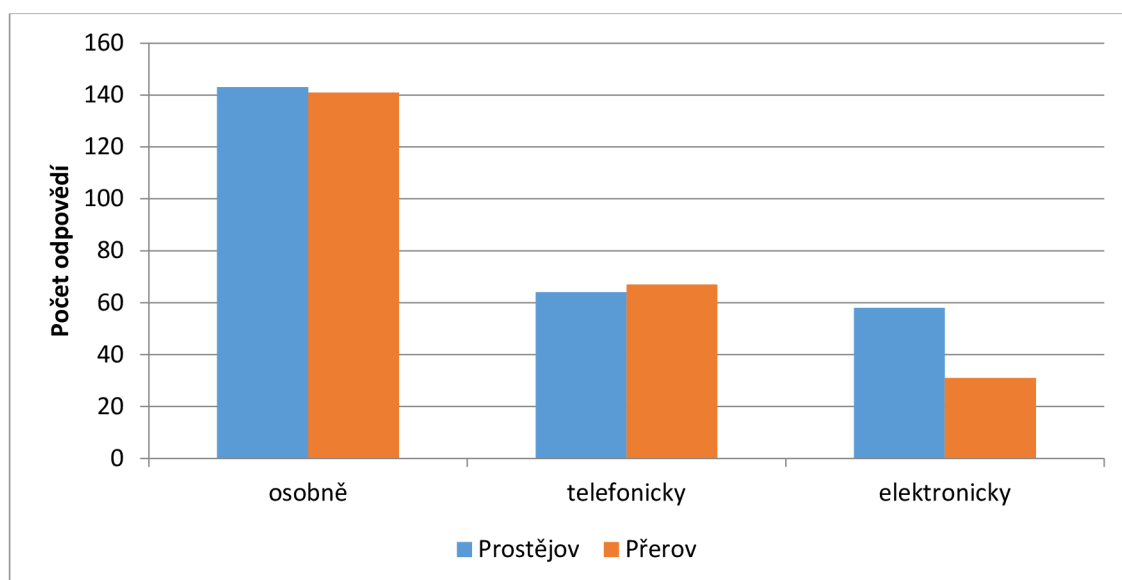
Graf 4.6 Hodnocení rozmístění jednotlivých odborů magistrátu

Zdroj: vlastní zpracování

Otázka č. 7 Jakým způsobem nejčastěji komunikujete při vyřizování osobních záležitostí s magistrátem?

Graf 4.7 znázorňuje, že osobní komunikaci při vyřizování záležitostí s magistrátem preferuje 54% dotázaných obyvatel Prostějova, 24% volí komunikaci telefonickou a 22% využívá elektronickou komunikaci, jako je například email nebo elektronická podatelna.

Dotazníkovým bylo zjištěno, že 59% dotázaných v Přerově preferuje osobní komunikaci, před komunikací telefonickou, kterou uvedlo 28%, nebo elektronickou, kterou využívá 13%.



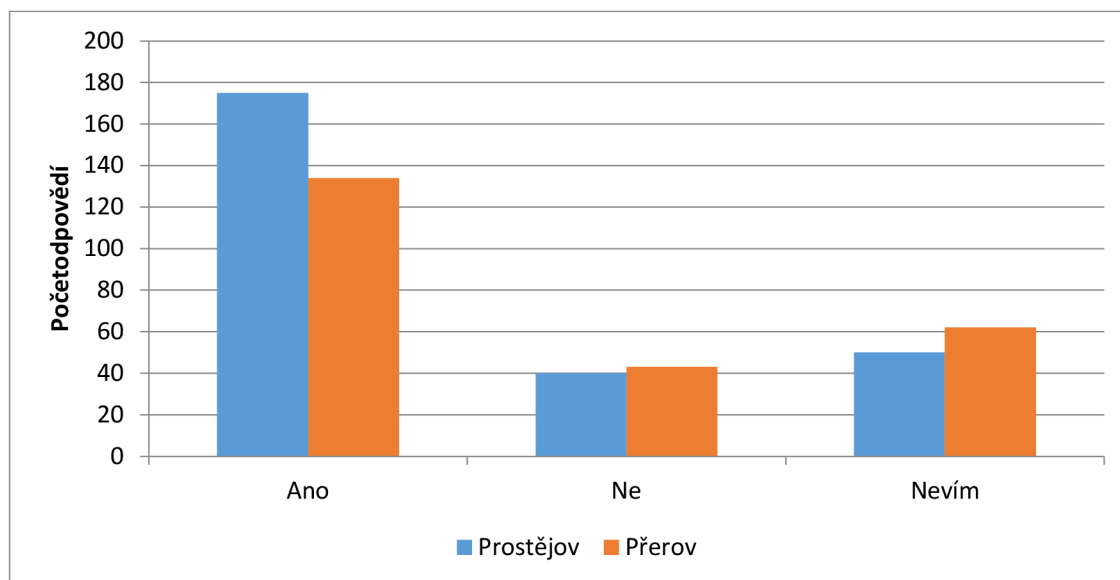
Graf 4.7 Nejčastější způsob komunikace s magistrátem

Zdroj: vlastní zpracování

Otázka č. 8 Jste dostatečně informován/a o plánech, záměrech a dění na magistrátu?

V grafu 4.8 byli občané dotazováni, zda jsou dostatečně informováni o dění na magistrátu. Ve městě Prostějov odpovědělo 66% dotazovaných kladně, druhá nejčastější odpověď zastoupená 19% občanů neví a 15% odpovědělo záporně.

Občané Přerova odpověděli v 56%, že jsou dostatečně informováni a mají přehled o dění ve městě. 18% tvoří občané, kteří si myslí, že nejsou dostatečně informováni a 26% neví.

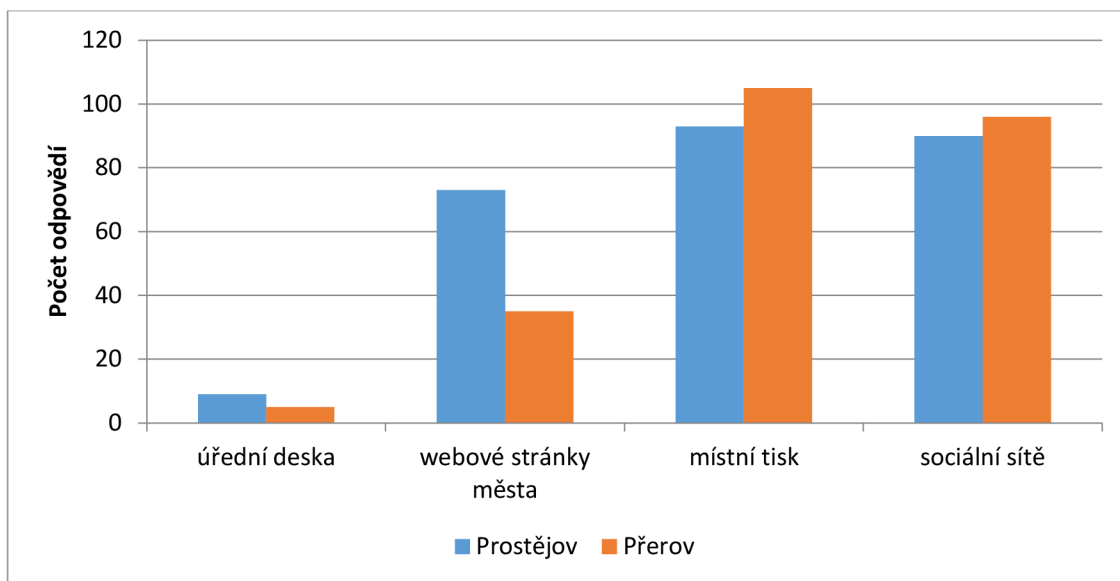


Graf 4.8 Informovanost o plánech, záměrech a dění na magistrátu

Zdroj: vlastní zpracování

Otázka č. 9 Odkud získáváte informace o dění ve městě?

Z grafu 4.9 vyplývá, že největší zdroj informací pro obě města je místní tisk. V případě Prostějova se jedná o Prostějovské radniční listy, které slouží jako hlavní zdroj informací 35% dotazovaných, v Přerově to jsou Přerovské listy, ze kterých čerpá informace 43% tázaných občanů. Jako další zdroj uvádí občané sociální sítě a webové stránky města. Nejméně využívaná je úřední deska, kterou sledují pouze 3% občanů.



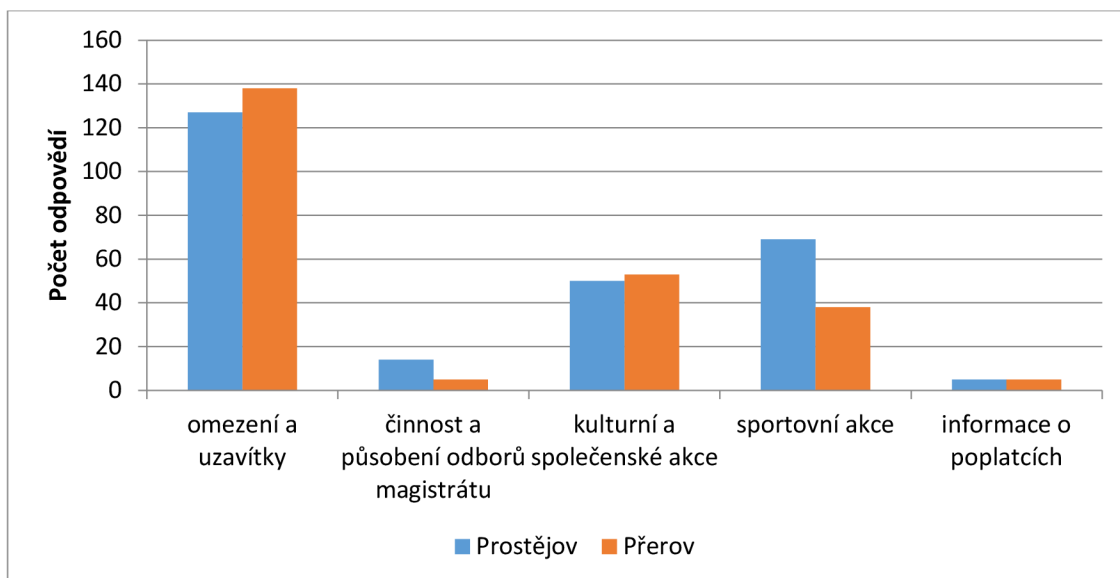
Graf 4.9 Zdroj informací o dění ve městě

Zdroj: vlastní zpracování

Otázka č. 10 Jaké informace jsou pro Vás nejdůležitější?

Graf 4.10 hodnotí zájem o dané informace poskytované občanům. Nejžádanější informace v Prostějově jsou o aktuálním omezení dopravy a uzavírkách. Tyto informace hodnotí jako nejdůležitější 48% dotázaných občanů. Následují informace o sportovních událostech a kulturních akcích. Nejmenší zájem jeví občané o informace o působení odborů a poplatcích, které uvedlo 5% a 2% občanů.

Vzhledem k velké dopravní vytíženosti i občané Přerova hodnotí jako nejdůležitější informace o dopravních omezeních a uzavírkách. Tuto možnost zvolilo 58% dotázaných. Na druhém místě 22% občanů uvedlo zájem o kulturní akce, následovaly sportovní akce s 16%. Pouhá 2% dotázaných občanů uvedlo informace o poplatcích.



Graf 4.10 Důležitost informací

Zdroj: vlastní zpracování

Výsledky statistického zpracování

Tab. 4.1 Statistické zpracování Prostějov

Pohlaví	Žena	Muž		
	47%	53%		
Věk	do 20 let	21-40 let	41-60 let	61 let a více
	5%	44%	40%	11%
Bydliště	Prostějov	Přílehlé obce		
	78%	22%		
Vzdělání	Základní	Vyučen	Středoškolské	Vysokoškolské
	8%	26%	52%	14%
Ekonomická aktivita	Aktivní	Neaktivní		
	72%	28%		

Zdroj: vlastní zpracování

Tab. 4.2 Statistické zpracování Přerov

Pohlaví	Žena	Muž		
	56%	44%		
Věk	do 20 let	21-40 let	41-60 let	61 let a více
	4%	46%	34%	16%
Bydliště	Přerov	Přílehlé obce		
	73%	27%		
Vzdělání	Základní	Vyučen	Středoškolské	Vysokoškolské
	11%	29%	48%	12%
Ekonomická aktivita	Aktivní	Neaktivní		
	68%	32%		

Zdroj: vlastní zpracování

Závěr

Kvalita, efektivita a rozsah poskytovaných veřejných služeb se odvíjí od rozhodnutí jednotlivých správ měst o způsobu, jakým budou veřejné služby poskytovat. Vzhledem k rostoucím požadavkům na poskytované služby se zvyšuje i finanční náročnost a finanční zdroje nejsou neomezené. Veřejné služby mají nemateriální charakter a jejich realizace probíhá z vlastních finančních prostředků, mezi které patří finanční prostředky ze státního rozpočtu, rozpočet obce případně prostředky z fondu EU, proto je nutné přistupovat ke každé veřejné službě individuálně.

Cílem bakalářské práce bylo vyhodnocení a porovnání vybraných veřejných služeb na základě sběru informací o daných veřejných službách pomocí dotazníkového šetření, které zjišťovalo potřeby občanů při návštěvě magistrátu, jejich spokojenost s poskytovanými službami a s jednáním pracovníků, informovanost obyvatel včetně hlavních zdrojů informací o dění, plánech, záměrech a možnostech v daném městě.

SWOT analýza ukázala, že mezi slabé stránky města Přerov patří nižší podnikatelská aktivita. Město by mělo zpříjemnit podnikatelské prostředí z důvodu zvýšení podnikatelských aktivit místních občanů a přilákání zahraničních investorů, čímž by vzrostl počet pracovních pozic i větší možnost uplatnění absolventů na trhu práce.

Mezi silné stránky města Přerova patří služba Mobilní rozhlas a Úřad on-line, kde mohou občané využít funkci e-podatelný, kontrolovat stav vyřízení dokladů nebo sledovat elektronickou úřední desku.

Nejzávažnější slabší stránky města Prostějov jsou nedostatek parkovacích míst v centru a na sídlištích, který stěžuje dopravní obslužnost a pracovní trh s omezenou nabídkou volných pracovních pozic. Tento problém souvisí s největší hrozbou, kterou je odchod absolventů VŠ na lépe placené pozice do větších měst.

Z dotazníkového šetření vyplývá, že občané Prostějova i Přerova nejčastěji využívají služeb magistrátu za účelem vyřízení dokladů a dokumentů, jako jsou občanské či řidičské průkazy, cestovní pasy, zápis silničního vozidla do registru vozidel, vydání stavebního povolení nebo výpis z registrů a ověření listin.

Postupná modernizace a digitalizace služeb magistrátů, jako jsou například rezervační systém na vybranou službu, kdy se občan objedná na konkrétní den a hodinu, výrazně

snižuje dobu přijetí a čas strávený na úřadě, stejně jako možnost stažení vybraného formuláře a jeho vyplnění předem podle předepsaných vzorů. Většina občanů však nadále preferuje osobní komunikaci. Města by proto měla zapracovat na větší propagaci elektronických služeb, zjednodušit uživatelské rozhraní a dostat možnosti využívání do podvědomí většímu počtu obyvatel, zejména starším občanům.

Ze získaných informací uváděli občané jako nejčastější zdroj informací místní tisk, ale i zde se digitalizace také odráží v hlavních zdrojích informací občanů, kdy města ke komunikaci s občany využívají několik informačních kanálů, mezi které patří webové stránky a sociální sítě. Přerov disponuje aplikací Mobilní rozhlas, jejímž prostřednictvím dostávají všichni registrovaní aktuální informace např. o uzavírkách, nebezpečí na silnicích, ale i kulturní program. Město Prostějov zajišťuje aplikaci Moje město v mobilu, která umožňuje občanům rychlý přístup ke kontaktům radnice a k nejdůležitějším informacím z webu města.

Seznam zdrojů

1. VAŠTÍKOVÁ, Miroslava. *Marketing služeb - efektivně a moderně*. Praha: Grada, 2014. ISBN: 978-80-247-5037-8.
2. VAŠTÍKOVÁ, Miroslava. *Marketing služeb - efektivně a moderně*. Praha: Grada, 2008. ISBN: 978-80-247-2721-9.
3. MATOUŠEK, Oldřich. *Sociální služby: Legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*. Praha: Portál, 2007. ISBN: 978-80-7367-310-9.
4. OCHRANA, František. *Veřejné služby, jejich poskytování, zadávání a hodnocení*. Praha: EKOPRESS, S.R.O., 2007. ISBN 978-80-86929-31-6..
5. LUKÁŠOVÁ, Růžena a kol., *Měření spokojenosti občanů s veřejnými službami jako součást řízení kvality v organizacích veřejného sektoru*. Brno: Masarykova univerzita, 2009. ISBN:978-80-210-5112-6.
6. OSTŘÍŽEK, Jan. *Public Private Partnership. Příležitosti a výzva*. Praha: C. H. Beck, 2007. ISBN: 978-80-7179-744-9.
7. SLAVÍK, Jakub. *Marketing a strategické řízení ve veřejných službách*. Praha: Grada, 2014. ISBN: 978-80-247-4819-1.
8. PROVAZNÍKOVÁ, Romana. *Financování měst, obcí a regionů: teorie a praxe*. Praha: Grada, 2015. ISBN: 978-80-247-5608-0.
9. PŮČEK, Milan a kol., *Měření spokojenosti v organizacích veřejné správy*. Praha: Ministerstvo vnitra České republiky, 2005. ISBN 80-239-6154-3.
10. TITTELBACHOVÁ, Šárka. *Turismus a veřejná správa*. Praha: Grada, 2011. ISBN: 978-80-247-3842-0.
11. HEGER, Vladimír. *Komunikace ve veřejné správě*. Praha: Grada, 2012. ISBN: 978-80-247-3779-9.
12. PAVLÍK, Marek. *Jak úspěšně řídit obec a region: Cíle, nástroje, trendy, zahraniční zkušenosti*. Praha: Grada, 2014. ISBN: 978-80-247-5256-3.

13. PROVAZNÍKOVÁ, Romana. *Financování měst, obcí a regionů*. Praha: Grada, 2009. ISBN: 978-80-247-2789-9.
14. Administrativní členění Olomouckého kraje. *Český statistický úřad*. [Online] [Citace: 15. červenec 2021.]
<https://www.czso.cz/documents/10180/91605301/33009619m02.png/61e76e78-963e-4bd1-b336-49a1a1597ccd?version=1.0&t=1576151442567>.
15. Vybrané ukazatele za správní obvod Prostějov v letech 2001–2018. *Česká statistický úřad*. [Online] [Citace: 15. červenec 2020.]
<https://www.czso.cz/documents/11276/17839296/717108.pdf/4d8480bb-1e4f-4a7f-a215-6c91c9372faa?version=1.15>.
16. SO ORP Prostějov. *Český statistický úřad*. [Online] [Citace: 12. červenec 2020.]
<https://www.czso.cz/documents/11276/17839296/ORP7108.png/9d26f003-36da-4675-9d08-6b2cd6fe249c?version=1.1&t=1465887466337>.
17. Charakteristika okresu Prostějov. *Český statistický úřad*. [Online] 12. červenec 2020.
https://www.czso.cz/documents/11276/17838488/okres_+Prostějov.pdf/3a4b7e6b-208e-473e-b0a1-1cc87256f816?version=1.1.
18. Počet obyvatel v obcích SO ORP Prostějov k 31. 12. od roku 1990. *Český statistický úřad*. [Online] [Citace: 14. červenec 2021.]
https://www.czso.cz/documents/11276/17839296/7108_stav.xlsx/fdb2a217-7f6d-4b91-8e13-52e7f659eaa9?version=1.10.
19. Strategický plán rozvoje města Prostějova. *Statutární město Prostějov*. [Online] [Citace: 14. červenec 2021.] <https://www.prostějov.eu/filemanager/files/194773.doc>.
20. Vybrané ukazatele za správní obvod Přerov v letech 2001–2018. *Český statistický úřad*. [Online] [Citace: 15. červenec 2021.]
<https://www.czso.cz/documents/11276/17889074/717109.pdf/d8572bb7-58bb-427b-90a5-80b6019907dc?version=1.15>.
21. Český statistický úřad. *SO ORP Přerov*. [Online] [Citace: 14. červenec 2021.]
<https://www.czso.cz/documents/11276/17889074/ORP7109.png/df81b407-ecf1-4b84-81c5-850406ec0838?version=1.1&t=1465887454375>.

22. SO ORP Přerov. *Český statistický úřad*. [Online] [Citace: 14. červenec 2020.] https://www.czso.cz/documents/11276/17889074/7109_stav.xlsx/a0278c63-6355-40da-9db5-2ab894bc13fd?version=1.14.
23. ALA. Poplatky za odpad zůstanou na 700 Kč. *Přerovské listy*. 2020, 1.
24. Strategický plán územního a ekonomického rozvoje statutárního města Přerova pro období 2014 - 2020. *MAP Přerovsko*. [Online] [Citace: 15. červenec 2021.] <https://www.prerov.eu/cs/magistrat/investice-a-rozvoj/koncepce-studie-strategie/archiv-dokumentu/zpracovani-strategickeho-planu-pro-obdobi-2014-2020/>
25. Ministerstvo financí České republiky. Vyhledávání účetních jednotek a kapitol. *Monitor*. [Online] [Citace: 15. červenec 2021.] <https://monitor.statnipokladna.cz/vyhledavani?text=Statut%C3%A1rn%C3%AD%20m%C4%9Bsto%20P%C5%99erov&type=0&page=1&pageSize=20>.
26. Přehled DPS (domů s pečovatelskou službou). *Domovní správa Prostějov, s.r.o.* [Online] c2020. [Citace: 15. červenec 2021.] <http://www.dsp-pv.cz/cz/p/prehled-dps-domu-s-pecovatelskou-sluzbou/>.
27. Komunální služby. *Prostějov*. [Online] [Citace: 20. červenec 2021.] <https://www.prostejov.eu/cs/obcan/komunalni-sluzby-1/>.
28. Sdílení kol - pokračujeme už 1. března 2020. *Přerovské radniční listy*. 2020, 2.
29. Národní dům. *Městské divadlo v Prostějově*. [Online] [Citace: 20. červenec 2021.] <http://www.divadloprostejov.cz/o-narodnim-dome/>.
30. Kultura a vzdělávání Prostějovska. *Pro Prostějov*. [Online] [Citace: 20. červenec 2021.] http://www.proprostejov.eu/kultura_vzdelavani/.
31. Budova kina Metro 70. *Metro 70*. [Online] [Citace: 21. červenec 2021.] <http://www.metro70.cz/page/10127/historie-kina>.
32. ALÁČ, Juraj. Přerov má připraven přebytkový rozpočet. *Přerovské listy*. 2020, 1.
33. LECH. Informace pro seniory by už neměly být "roztříštěné". *Přerovské listy*. 2020,
34. Školská zařízení. *Statutární město Přerov*. [Online] [Citace: 23. červenec 2021.] <https://www.prerov.eu/cs/samosprava/zarizeni-a-organizace-mesta/skolska-zarizeni.html>.

35. Historie knihovny. *Knihovna Přerov*. [Online] [Citace: 25. červenec 2021.] <https://www.knihovnaprerov.cz/o-nas/historie-knihovny>.
36. FLEISCHMANNOVÁ, Monika. Měsíc březen patří každoročně čtenářům. *Přerovské listy*. 2020, 3.
37. Městské informační centrum - MIC. *Statutární město Přerov*. [Online] [Citace: 25. červenec 2021.] <https://www.prerov.eu/cs/turista/mestske-informacni-centrum-mic>.
38. Kulturní a informační služby města Přerova. *Hlavní činnost*. [Online] [Citace: 25. červenec 2021.] <http://www.kis-prerov.cz/>.
39. Vnitřní předpis č. 3/2016 vydaný Radou města Přerova,. *Statutární město Přerov*. [Online] [Citace: 25. červenec 2021.] <https://www.prerov.eu/filemanager/files/34881.pdf>.
40. Přerovští senioři jsou v bezpečí. *Přerovské listy*. 2020, 2.
41. Výpis z registrů, zprostředkovaná identifikace a ověření listin CZECH POINT . *Statutární město Přerov*. [Online] [Citace: 4. únor 2020.] <https://www.prerov.eu/cs/magistrat/potrebuji-vyridit/vypis-z-registru-zprostredkovana-identifikace-a-overeni-listin-czech-point/>.
42. FLEISCHMANNOVÁ, Monika. Cyklobus by v nové sezoně mohl mít moderní cyklopřívěš. Sezonu zahájí v říjnu. *Přerovské listy*. 2020, 2.
43. NERADILOVÁ, Hana. Prezentace Ekonomika podniku 2. 2018. slide 40.

Seznam grafických objektů

Seznam obrázků

Obr. 1.1 Klasifikace služeb z různých hledisek	11
Obr. 2.1 Prostějov a Přerov na mapě	20
Obr. 2.2 Správní obvod ORP Prostějov	22
Obr. 2.3 Správní obvod ORP Přerov	24
Obr. 3.1 SWOT analýza	41

Seznam grafů

Graf 2.1 Počet obyvatel Prostějov	23
Graf 2.2 Počet obyvatel Přerov	25
Graf 4.1 Účel návštěvy magistrátu	49
Graf 4.2 Využívání rezervačního systému	49
Graf 4.3 Čekací doba na přijetí	50
Graf 4.4 Hodnocení spokojenosti s vystupováním pracovníka	51
Graf 4.5 Spokojenost s pracovní dobou magistrátu	52
Graf 4.6 Hodnocení rozmístění jednotlivých odborů magistrátu	52
Graf 4.7 Nejčastější způsob komunikace s magistrátem	53
Graf 4.8 Informovanost o plánech, záměrech a dění na magistrátu	54
Graf 4.9 Zdroj informací o dění ve městě	54
Graf 4.10 Důležitost informací	55

Seznam tabulek

Tab. 2.1 Výdaje na služby	26
Tab. 2.2 Přehled základních škol v Prostějově	27
Tab. 2.3 Přehled mateřských škol v Prostějově	27
Tab. 2.4 Přehled mateřských školek v Přerově	33

Tab. 2.5 Přehled základních škol v Přerově	34
Tab. 3.1 Matice SWOT analýzy Prostějov	42
Tab. 3.2 Vyhodnocení SWOT analýzy Prostějov	43
Tab. 3.3 Matice SWOT analýzy Přerov	45
Tab. 3.4 Vyhodnocení SWOT analýzy Přerov	46
Tab. 4.1 Statistické zpracování Prostějov	56
Tab. 4.2 Statistické zpracování Přerov	56

Seznam příloh a přílohy

Příloha A Dotazník pro město Prostějov

Příloha B Dotazník pro město Přerov

Dotazník spokojenosti občanů s poskytovanými službami ve městě Prostějov

Vážení občané,

dovoluji si Vás požádat o spolupráci s vyplněním dotazníku.

Jmenuji se Pavel Šiler, jsem studentem kombinovaného studia na Vysoké škole logistiky v Přerově, obor Logistika služeb. Tento dotazník bude zpracován a použit jako podklad pro mou bakalářskou práci na téma: Vybrané veřejné služby ve městech Prostějov a Přerov. Veškeré údaje budou anonymní a budou sloužit pouze pro účely mé bakalářské práce.

Předem Vám děkuji za Váš čas a spolupráci.

Pavel Šiler

VŠLG Přerov

ŠETŘENÍ SPOKOJENOSTI OBČANŮ

1. Za jakým účelem navštěvujete magistrát?
 - a) doklady
 - b) dokumenty
 - c) informace
 - d) poplatky

2. Využíváte pro objednání vybrané služby rezervační systém magistrátu?
 - a) ano
 - b) ne

3. Jaká je Vaše obvyklá čekací doba na přijetí?
 - a) byl/a jsem přijat/a okamžitě
 - b) do 10 minut
 - c) do 20 minut
 - d) déle než 20 minut

4. Jak hodnotíte jednání a vystupování pracovníka, který Vás přijal?
 - a) velmi spokojen/a
 - b) spokojen/a
 - c) spíše nespokojen/a
 - d) velmi nespokojen/a

5. Jste spokojen/a s pracovní dobou magistrátu?

a) spokojen/a

b) nespokojen/a, pracovní dobu bych rozšířil/a (napíšte, ve kterých dnech a hodinách).....

.....

.....

.....

6. Jak hodnotíte rozmístění jednotlivých odborů magistrátu ve městě?

a) spokojen

b) nespokojen

7. Jakým způsobem nejčastěji komunikujete při vyřizování osobních záležitostí s magistrátem?

a) osobně

b) telefonicky

c) elektronicky

8. Jste dostatečně informován/a o plánech, záměrech a dění na magistrátu?

a) ano

b) ne

c) nevím

9. Odkud získáváte informace o dění ve městě?

a) úřední deska

b) webová stránky města

c) místní tisk

d) sociální sítě

10. Jaké informace jsou pro Vás nejdůležitější?

a) omezení, uzavírky a blokové čištění

b) informace o činnosti a působení odborů magistrátu a zastupitelstva

c) kulturní a společenské akce

d) sportovní akce

e) informace o poplatcích

PODKLADY PRO STATISTICKÉ ZPRACOVÁNÍ

11. Pohlaví

- a) muž
- b) žena

12. Věk

- a) do 20 let
- b) 21 - 40 let
- c) 41 – 60 let
- d) 61 let a více

13. Bydliště

- a) Prostějov včetně místních částí
- b) přilehlá obec

14. Nejvyšší dosažené vzdělání

- a) základní
- b) střední bez maturity
- c) střední s maturitou
- d) vysokoškolské

15. Jste

- a) Ekonomicky aktivní
- b) Ekonomicky neaktivní (student, důchodce, žena v domácnosti, nezaměstnaný)

Zdroj: vlastní zpracování

Dotazník spokojenosti občanů s poskytovanými službami ve městě Přerov

Vážení občané,

dovoluji si Vás požádat o spolupráci s vyplněním dotazníku.

Jmenuji se Pavel Šiler, jsem studentem kombinovaného studia na Vysoké škole logistiky v Přerově, obor Logistika služeb. Tento dotazník bude zpracován a použit jako podklad pro mou bakalářskou práci na téma: Vybrané veřejné služby ve městech Prostějov a Přerov. Veškeré údaje budou anonymní a budou sloužit pouze pro účely mé bakalářské práce.

Předem Vám děkuji za Váš čas a spolupráci.

Pavel Šiler

VŠLG Přerov

ŠETŘENÍ SPOKOJENOSTI OBČANŮ

1. Za jakým účelem navštěvujete magistrát?
 - a) doklady
 - b) dokumenty
 - c) informace
 - d) poplatky

2. Využíváte pro objednání vybrané služby rezervační systém magistrátu?
 - a) ano
 - b) ne

3. Jaká je Vaše obvyklá čekací doba na přijetí?
 - a) byl/a jsem přijat/a okamžitě
 - b) do 10 minut
 - c) do 20 minut
 - d) déle než 20 minut

4. Jak hodnotíte jednání a vystupování pracovníka, který Vás přijal?
 - a) velmi spokojen/a
 - b) spokojen/a
 - c) spíše nespokojen/a
 - d) velmi nespokojen/a

5. Jste spokojen/a s pracovní dobou magistrátu?

a) spokojen/a

b) nespokojen/a, pracovní dobu bych rozšířil/a (napíšte, ve kterých dnech a hodinách).....

.....

.....

.....

6. Jak hodnotíte rozmístění jednotlivých odborů magistrátu ve městě?

a) spokojen

b) nespokojen

7. Jakým způsobem nejčastěji komunikujete při vyřizování osobních záležitostí s magistrátem?

a) osobně

b) telefonicky

c) elektronicky

8. Jste dostatečně informován/a o plánech, záměrech a dění na magistrátu?

a) ano

b) ne

c) nevím

9. Odkud získáváte informace o dění ve městě?

a) úřední deska

b) webová stránky města

c) místní tisk

d) sociální sítě

10. Jaké informace jsou pro Vás nejdůležitější?

a) omezení, uzavírky a blokové čištění

b) informace o činnosti a působení odborů magistrátu a zastupitelstva

c) kulturní a společenské akce

d) sportovní akce

e) informace o poplatcích

PODKLADY PRO STATISTICKÉ ZPRACOVÁNÍ

11. Pohlaví

- a) muž
- b) žena

12. Věk

- a) do 20 let
- b) 21 - 40 let
- c) 41 – 60 let
- d) 61 let a více

13. Bydliště

- a) Přerov včetně místních částí
- b) přilehlá obec

14. Nejvyšší dosažené vzdělání

- a) základní
- b) střední bez maturity
- c) střední s maturitou
- d) vysokoškolské

15. Jste

- a) Ekonomicky aktivní
- b) Ekonomicky neaktivní (student, důchodce, žena v domácnosti, nezaměstnaný)

Zdroj: vlastní zpracování

Autor/ka	Pavel Šiler, DiS.
Název BP	Veřejné služby ve městech Prostějov a Přerov
Studijní obor	LOS
Rok obhajoby BP	2021
Počet stran	50
Počet příloh	2
Vedoucí BP	Ing. Marta Štěpánková
Anotace	Bakalářská práce se zabývá porovnáním veřejných služeb ve vybraných obcích. V teoretické části jsou obecně charakterizovány veřejné služby, pojetí veřejné správy a dále jednotlivé samosprávy a služby, které poskytují. Praktická část bakalářské práce se věnuje analýze vybraných služeb poskytovaných obcemi Prostějov a Přerov. Závěrem práce je dotazníkové šetření spokojenosti občanů s poskytovanými službami úřadu, jejich vyhodnocení a doporučení pro další zlepšení.
Klíčová slova	veřejné služby, veřejná správa, kvalita služeb, obec
Místo uložení	ITC (knihovna) Vysoké školy logistiky v Přerově
Signatura	