

Vysoká škola logistiky o.p.s.

**Veřejné služby v obcích
Osek nad Bečvou a Dřevohostice**

(Bakalářská práce)

Přerov 2023

Iveta Klimešová



Vysoká škola
logistiky
o.p.s.

Zadání bakalářské práce

studentka	Iveta Klimešová
studijní program	LOGISTIKA
obor	Logistika ve službách

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 v obcích Osek nad Bečvou a Dřevohostice**

Cíl práce:

Vyhodnocení a porovnání vybraných služeb 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 služeb v obecném zájmu v ČR
2. Služby poskytované obcí Osek nad Bečvou a Dřevohostice
3. Analýza vybraných veřejných služeb
4. Dotazníkové šetření spokojenosti občanů a jejich vyhodnocení

Závěr

Rozsah práce: 35 – 50 normostran textu

Seznam odborné literatury:

GROS, Ivan, BARANČÍK, Ivan a Zdeněk, ČUJAN. Velká kniha logistiky. Praha: VŠCHT, 2016. ISBN 978-80-7080-952-5.

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

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

Vedoucí bakalářské práce:

Ing. Marta Štěpánková


Datum zadání bakalářské práce:


31. 10. 2022

Datum odevzdání bakalářské práce:

29. 4. 2023

Přerov 31. 10. 2022


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 vypracovala samostatně. Prohlašuji, že citace použitých pramenů je úplná, a že jsem v práci neporušila 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 byla také seznámena 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 vědoma povinnosti informovat předtím o této skutečnosti prorektora pro vzdělávání Vysoké školy logistiky o.p.s.

Prohlašuji, že jsem byla poučena 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. Souhlasím s případným použitím této práce Vysokou školou logistiky o.p.s. pro pedagogické, vědecké a prezentační účely.

Prohlašuji, že odevzdaná tištěná verze bakalářské práce a verze nahraná do informačního systému školy jsou totožné.

V Přerově, dne 29. 04. 2023



.....

podpis

Poděkování

Ráda bych poděkovala své vedoucí, Ing. Martě Štěpánkové, za její odborné rady, inspirativní nápady a dobré vedení při psaní bakalářské práce a také mojí rodině za podporu při psaní této práce.

Anotace

Bakalářská práce se zabývá analýzou veřejných služeb, které jsou poskytovány v obecném zájmu v obcích Osek nad Bečvou a Dřevohostice. V teoretické části bakalářské práce je všeobecně charakterizována veřejná správa a veřejné služby, objasněny základní pojmy a pojetí veřejných služeb. V praktické části bakalářské práce je obsažena analýza vybraných veřejných služeb poskytovaných vybranými obcemi a vyhodnoceny silné a slabé stránky, příležitosti a hrozby těchto veřejných služeb pomocí SWOT analýzy. V závěrečné části práce je zahrnuto dotazníkové šetření spokojenosti občanů s nabízenými službami daných obcí a jejich vyhodnocení.

Klíčová slova

veřejné služby, veřejná správa, poskytovatelé veřejných služeb, dotazníkové šetření, spokojenost občanů, logistická analýza

Annotation

The bachelor's thesis deals with the analysis of public services that are provided in the general interest in the municipalities of Osek nad Bečvou and Dřevohostice. In the theoretical part of the bachelor's is public administration and public services are generally characterized, the basic concepts and concepts of public services are clarified. The practical part of the bachelor's thesis includes an analysis of selected public services provided by selected municipalities and an evaluation of the strengths and weaknesses, opportunities and threats of these public services using a SWOT analysis. The final part of the work includes a questionnaire survey of citizens' satisfaction with the services offered by the given municipalities and their evaluation.

Keywords

public services, public administration, public service providers, questionnaire survey, citizen satisfaction, logistic analysis

Obsah

Úvod.....	8
1 Charakteristika služeb v obecném zájmu v ČR.....	10
1.1 Služby obecně	10
1.2 Služby v obecném zájmu	12
1.3 Veřejná správa.....	13
1.4 Pojetí veřejných služeb v České republice.....	14
1.5 Služby poskytované obcí.....	16
2 Služby poskytované obcí Osek nad Bečvou a Dřevohostice.....	18
2.1 Obec Osek nad Bečvou	18
2.1.1 Veřejné služby poskytované obcí.....	19
2.2 Obec Dřevohostice	24
2.2.1 Veřejné služby poskytované obcí.....	25
3 Analýza vybraných veřejných služeb	31
3.1 Analýza vybraných veřejných služeb.....	31
3.2 SWOT analýza vybraných veřejných služeb	33
3.2.1 SWOT analýza obce Osek nad Bečvou.....	33
3.2.2 SWOT analýza obce Dřevohostice.....	37
4 Dotazníkové šetření spokojenosti občanů a jejich vyhodnocení	42
Závěr	56
Seznam zdrojů.....	58
Seznam grafických objektů.....	61
Seznam příloh	62

Úvod

V souvislosti s rostoucími nároky demokratické společnosti a s požadavky Evropské unie na kvalitu poskytovaných veřejných služeb a efektivní funkci státu, proběhla a stále v České republice probíhá reforma veřejné správy. Cílem těchto kroků je zkvalitnění poskytovaných služeb a přiblížení veřejné správy občanovi.

Veřejné služby a veřejná správa přispívají ke zlepšení kvality života obyvatel u nás v České republice. Můžeme říct, že jde o služby v obecném nebo veřejném zájmu. Jedná se zejména o služby v oblasti sociální, školství, kultury, zdravotnictví, bezpečnosti, dopravy, životního prostředí a vnitřních věcí.

Veřejné služby se dnes staly neodmyslitelnou součástí života každého z nás a nezáleží na tom, zda jsme jejich poskytovateli nebo koncovými zákazníky. Během svého života jsme určitě několikrát využili veřejné služby. Poskytování veřejných služeb není doménou pouze státní správy a samosprávy, ale po splnění zákonných podmínek i fyzických a právnických osob.

Cílem bakalářské práce je vyhodnocení a porovnání vybraných služeb a jejich vliv na spokojenost občanů.

Bakalářská práce je rozdělena do čtyř kapitol. V první kapitole bakalářské práce se na počátku věnuji službám v obecném zájmu jako takovým a snažím se přiblížit a vyčlenit z nich služby, které zajišťuje, financuje a poskytuje obec.

Ve druhé kapitole se zabývám charakteristikou obce Osek nad Bečvou a obce Dřevohostice, které jsem si zvolila. Detailněji popisují všechny veřejné služby, které jsou v těchto obcích občanům poskytovány.

Ve třetí kapitole se zaměřuji na analýzu veřejných služeb poskytovaných v daných obcích metodou SWOT analýzy. Pomocí této metody zjišťuji silné a slabé stránky, příležitosti a hrozby, vybraných veřejných služeb, které dané obce poskytují. Následně popíši pořadí závažnosti jednotlivých faktorů a jejich následné vyhodnocení.

Na závěr v poslední čtvrté kapitole popisují tvorbu, průběh a výsledky uskutečněného dotazníkového šetření, jehož cílem bylo zjistit spokojenost občanů s poskytovanými veřejnými službami.

Ke zpracování této bakalářské práce použiji metody sběru informací, logistické analýzy, komparace obcí, metody SWOT analýzy, dotazníkové šetření a následné vyhodnocení informací získaných v dotazníkovém šetření.

Při zpracování bakalářské práce jsem čerpala z legislativy upravující oblast veřejné správy v České republice, z analýzy informací především z odborné literatury, internetových zdrojů a webových stránek vybraných obcí.

1 Charakteristika služeb v obecném zájmu v ČR

V první kapitole bakalářské práce se věnuji charakteristice služeb v obecném zájmu, obecně službám, jejím vlastnostem a členění, s objasněním základních logistických principů. Současně se detailněji zabývám charakteristikou veřejné správy, kvalitou a pojetí veřejných služeb v České republice. Na závěr této kapitoly definuji obecně služby poskytované obcí.

1.1 Služby obecně

Pojem služba – definujeme jí jako činnost nebo výhodu, kterou jedna strana může nabídnout druhé straně. S tímto pojmem se setkáváme v ekonomii, managementu, stejně jako v běžném životě, označuje nám poskytnuté zdroje nebo výstup práce, za který je zákazník ochoten zaplatit nebo poskytnout nějakým způsobem protihodnotu. Služba je v zásadě nehmotná a jejím výsledkem není vlastnictví. Produkce služby může, ale nemusí být spojena s hmotným produktem. [1]

Poskytovatel služby – fyzická osoba, která je příslušníkem členského státu a nabízí nebo poskytuje službu [1]

Služby členíme dle Organizace pro hospodářskou spolupráci a rozvoj:

- služby liberalizované,
- v obecném hospodářském zájmu,
- v obecném zájmu nehospodářské povahy.

Služby liberalizované na vnitřním trhu EU:

- služby poskytované podnikům (manažerské a poradenské služby, certifikace a testování, reklamní služby, správa budov vč. údržby kanceláří apod.),
- služby poskytované podnikům i spotřebitelům (pracovní poradenství, daňové poradenství, služby v oblasti nemovitostí včetně realitních kanceláří, služby distribučních odvětví),
- služby stavebnictví včetně služeb architektů,

- služby poskytované spotřebitelům (služby cestovních kanceláří, služby pro volný čas, sportovní střediska a zábavní parky, podpůrné služby pro domácnost). [2]

Služby v obecném hospodářském zájmu:

- služby finanční (bankovní, komerční pojišťovnictví, celní služby, investiční fondy, investiční poradenství, cenné papíry),
- služby zásobování vodou (dodávky pitné vody, dodávky užitkové vody, čištění odpadních vod),
- služby nakládání s odpady (komunální odpad, nebezpečný odpad, jaderný odpad),
- poštovní, informační a telekomunikační služby (listovní zásilky, balíkové zásilky, informační služby, Czech POINT),
- dopravní služby (silniční doprava, železniční doprava, vodní doprava, letecká doprava, potrubní doprava),
- služby energetiky (zásobování elektrickou energií, zásobování plynem, teplem). [2]

Služby v obecném zájmu nehospodářské povahy:

- služby vzdělávací (pre-primární, primární, sekundární, terciální vzdělávání),
- zdravotnické služby (ambulantních, ústavních, lázeňských, farmaceutických služeb),
- sociální služby (sociální pomoci, sociální péče, státních sociálních dávek, důchodové pojištění, nemocenské pojištění)
- služby veřejného pořádku, bezpečnosti a obrany (služby policie ČR, služby městské policie, služby hasičského záchranného sboru, bezpečnostní informační služba). [2]

Vlastnosti služeb

Mezi nejvýznamnější vlastnosti služeb patří:

- **nehmotnost** (službu není možné před koupí prohlédnout, zhodnotit žádným fyzickým smyslem, jen v některých případech ji lze vyzkoušet. Zákazník má ztížený výběr mezi konkurujícími si poskytovateli služeb, obává se rizika při nákupu služeb. Výsledkem je kladení důrazu na osobní zdroje informací a jako základ pro hodnocení kvality služeb používá cenu), [2]

- **neoddělitelnost** (služba je produkováána v jeho přítomnosti, tedy zákazník je neoddělitelnou součástí její produkce, často se podílí na vytváření služby spolu s ostatními zákazníky, někdy musí cestovat na místo produkce služby),
- **heterogenita** (variabilita služeb souvisí se standardem kvality služeb, v procesu poskytovaná služeb jsou přítomní zákazníci a poskytovatelé služeb, zákazník nemusí vždy obdržet totožnou kvalitu služby, musí se často přizpůsobit pravidlům pro poskytování služeb, aby byla zachována konzistence její kvality),
- **zničitelnost** (služby není možné skladovat, uchovávat, jsou prodávány v čase, kdy jsou nabízeny, pro daný okamžik jsou ztracené, zničené. Zákazník velmi obtížně může reklamovat službu, může být konfrontován s nadbytečností či nenaplněnou kapacitou),
- **nemožnost vlastnictví** (souvisí s nehmotností a zničitelností služby, zákazník nezískává žádné vlastnictví, kupuje si právo na poskytnutí služeb s časově omezeným využitím. V případě veřejných služeb je mu nabízeno právo využívat služeb státu za placené daně nebo sociální či zdravotní pojištění). [2]

1.2 Služby v obecném zájmu

Služby v obecném zájmu zahrnují služby tržní i netržní, které orgány veřejné moci kvalifikují jako služby v obecném zájmu a podléhají specifickým závazkům veřejných služeb. Služby v obecném zájmu zahrnují širokou škálu činností v obecném zájmu jak ekonomické, tak i neekonomické povahy, od služeb jako jsou doprava, energetika, poštovní služby, odpadové hospodářství, až po služby v oblasti kultury, vzdělávání, zdravotnictví či sociální služby. [2]

Veřejné služby jsou součástí celospolečensky uznávaných hodnot. Mají zásadní význam z hlediska zvyšování kvality života občanů a představují stěžejní podporu fungování společnosti.

Veřejná služba je služba ve veřejném zájmu, kterou poskytuje nebo objednává a financuje či spolufinancuje složka veřejné správy. Jsou zde zahrnuty služby, kdy uživatelem je veřejnost jako sociální subjekt. Hlavním cílem daného poskytování je, aby služby uspokojily společenské potřeby při dodržování principu subsidiarity. Veřejná služba je pojem, který má právní, ekonomický a sociální obsah. Veřejnou službu můžeme podstoupit interdisciplinárnímu vědeckému zkoumání. [3] [5]

Veřejné služby mohou být financovány ze státního rozpočtu, z rozpočtů samosprávných celků (krajů, obcí), z poplatků občanů, účelových fondů, případně z jiných zdrojů, kterými jsou v současné době nejčastěji fondy EU. Zabezpečovatelem veřejné služby je veřejná správa, která má kompetence k zabezpečování dle příslušné legislativní normy. Převážně se jedná o zabezpečování veřejných služeb státem a jeho institucemi či územní samosprávou (kraje, obce). [3]

1.3 Veřejná správa

Veřejná správa je správní činnost související s poskytováním veřejných služeb, řízením veřejných záležitostí na místní i centrální úrovni. Veřejná správa nemá ústavní ani zákonnou definici, neexistuje žádný právní předpis, který by se jí souhrnně zabýval. Je to správa věcí veřejných, ve veřejném zájmu. Je obecně charakterizována jako správa veřejných záležitostí neboli plnění veřejných úkolů a veřejné služby ve veřejném zájmu.

Veřejnou správu můžeme definovat jako:

- záměrnou činnost, kterou vykonávají správní úřady a orgány územní samosprávy na základě zákonů,
- souhrn institucí, které tuto činnost přímo nebo nepřímo, zprostředkovaně, vykonávají. [3]

Veřejnou správou se rozumí správa veřejných věcí, tedy záležitostí ve veřejném zájmu. Veřejný zájem definujeme jako cíle různých společenských skupin, tudíž skrze něj dochází k naplňování potřeb širší vrstvy obyvatel určitého správního celku. [7]

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. Hlavním úkolem veřejné správy je zvyšovat kvalitu života občanů, ale také zvyšovat výkonnost a kvalitu poskytovaných služeb s cílem dosáhnout spokojenosti občanů jako zákazníků. [4]

Veřejná správa je složena ze dvou subsystémů, a to státní správy a samosprávy. Státní správa je veřejnou správou uskutečňovanou státem. Státní správu členíme na ústřední, která je vykonávána státními orgány s celostátní působností, jakými jsou ministerstva a jiné ústřední orgány státní správy a územní, která je vykonávána státními orgány

s omezenou místní působností (úřad práce, úřady obcí a krajů vykonávající státní správu v přenesené působnosti apod.)

Stát jako subjekt veřejné správy vykonává státní správu prostřednictvím státních orgánů:

- Prezident republiky, vláda, ministerstva a jiné ústřední orgány státní správy, ústřední správní úřady podřízené ministerstvům, specializované územní správní úřady, veřejné ozbrojené sbory (policie, armáda), veřejné neozbrojené sbory (správa požární ochrany), ostatní vykonavatelské státní správy (Nejvyšší kontrolní úřad a Úřad pro ochranu osobních údajů). [3]

Druhým subsystémem je samospráva, kterou je myšlena zejména územní samospráva, je rozdělena na základní samosprávné celky (obce) a vyšší samosprávné celky (kraje). Samosprávu členíme na již zmíněnou územní samosprávu a dále zájmovou (stavovskou) samosprávu, kam patří různé komory, svazy a sdružení. [3] [5]

1.4 Pojetí veřejných služeb v České republice

Dělbá kompetencí, odpovědnosti a zajišťování veřejných služeb v České republice se postupně vytvořila s obecným trendem modelového schématu, ve kterém stát vytváří systémové podmínky pro zajišťování veřejných služeb a územní samospráva zabezpečuje veřejné služby dle nastavených parametrů s optimálním využitím místních podmínek, včetně nastavení jejich konkrétního financování. [3]

Veřejná správa se všemi úrovněmi je definována jako služba pro občana a zahrnuje:

- správní činnosti
- programy finančních podpor
- věcné veřejné služby

Poskytovatelem veřejných služeb může být stát, kraj, obec či jakákoli právnická nebo fyzická osoba, která splňuje podmínky předepsané zákonem. Významným poskytovatelem řady veřejných služeb se staly kraje. Dalšími poskytovateli jsou organizace nebo organizační složky ministerstev, krajů, měst a obcí. [3]

Zodpovědnost za dostupnost a kvalitu jednotlivých druhů veřejných služeb, z hlediska právního systému, jde o samostatnou působnost všech obcí. Krajská samospráva je garantem například dopravní obslužnosti daného území. Obecní samospráva je garantem některých služeb bez ohledu na svoji velikost. [3]

Uživatelé veřejných služeb jsou zejména občané, kteří vytvářejí různé sociální skupiny. Oprávnění specifických potřeb a požadavků jednotlivých sociálních skupin jsou porovnávána s právní normou (pokud existuje) nebo jsou kompromisem mezi možnostmi poskytovatele (garanta) a požadavky zákazníka (uživatele).

Kvalita veřejných služeb je zajišťována standartními systémy, jako je inspekce a supervize. Tyto přístupy se zaměřují na vysokou odbornost pracovníků a jsou běžné zejména u služeb školství, zdravotnictví či sociálních služeb. U standardů sociálních služeb se jedná zejména o procedurální standardy kvality, ochranu práv uživatelů sociálních služeb či průběh zajištění služby. Standardy vzdělávacích služeb jsou standardy kvantitativní, jakož i standardy vnitřní kvality vysokých škol či standardy MŠMT pro posuzování splnění podmínek pro udělení státního souhlasu. Podobně jsou zpracovány standardy ve zdravotnických službách, zejména standardy léčebné či ošetrovatelské péče.

Dostupnost veřejných služeb v České republice se orientovalo na budování sítě veřejných služeb. Novou progresivní metodou zajišťování dostupnosti služeb je komunitní plánování, kdy se jedná o proces zajišťování potřeb a zdrojů a hledání nejlepších řešení v dané oblasti veřejných služeb. [3]

Při poskytování služeb jsou využívány některé ze základních logistických principů, které vycházejí především z toho, že se jedná o poskytování služeb.

Každá služba by měla být logisticky zajištěna tak, aby byla poskytována:

- **správná služba** – poskytování takových služeb, které skutečně řeší problémy dané služby a směřují ke stanovenému cíli,
- **správnému zákazníkovi** – poskytování těm příjemcům, kteří je opravdu potřebují a zamezit tomu, aby tyto služby přijímali ti, kteří je zneužívají,
- **na správném místě** – brát v úvahu i skutečnosti jako je dostupnost služeb pro jejich příjemce. To znamená, že je ke službám snadná dostupnost či jsou služby v dobré dojezdové vzdálenosti pro příjemce,
- **ve správném čase** – nabízené služby jsou poskytovány v čase, který je vhodný pro jejich příjemce,
- **ve správném množství** – je dodržována dostatečná míra efektivnosti,
- **za správnou cenu** (se správnými náklady) – je ukazatelem kvality služby,

- **ve správné kvalitě** – služby jsou poskytovány v patřičné kvalitě, která se odráží např. ve spokojenosti příjemců těchto služeb. [6] [4]

1.5 Služby poskytované obcí

V České republice existuje dvoustupňový systém územní státní správy. První stupeň je tvořen obecními úřady, případně pověřenými obecními úřady či úřady s rozšířenou s rozšířenou působností. Druhý stupeň tvoří krajské úřady.

Samostatná působnost obcí je vymezena v zákonech, stěžejní je péče o vytváření podmínek pro rozvoj sociální péče a pro uspokojování potřeb svých občanů v souladu s místními předpoklady a zvyklostmi. Jedná se především o uspokojování potřeb bydlení, ochrany a rozvoje zdraví, dopravy a spojů, výchovy a vzdělávání, potřeby informací a celkového kulturního rozvoje a ochrany veřejného pořádku. [8]

Do samostatné působnosti obce ze zákona o obcích patří:

- hospodaření obce, rozpočet a závěrečný účet obce, peněžní fondy obce, právnické osoby obce a organizační složky obce, účast obce v právnických osobách, organizace, řízení, personální a materiální zabezpečení obecního úřadu apod.

Na základě zvláštních zákonů patří dále do samostatné působnosti obce:

- místní poplatky, zřizování jednotky dobrovolných hasičů, zřizování a správa předškolních zařízení, základních škol, zdravotnických zařízení a ochrana veřejného zdraví apod. [8]

Obec může službu poskytovat sama, nebo nepřímo přes jinou organizaci, jako jsou neziskové organizace či soukromé organizace. Sami obce mohou zřizovat a zakládat organizační složky, příspěvkové organizace, školské právnické osoby, veřejné instituce, akciové společnosti nebo společnosti s ručením omezeným. [9]

Při realizaci služeb vyvstává několik otázek, zejména přes koho služby zajistit – zda využít soukromou firmu či za tímto účelem zřídit regionální podnik. S poskytováním služeb souvisí také financování služby, zda od občanů požadovat úhradu za službu, nebo jen částečnou úhradu atd. Je potřeba řešit, zda vybraná částka bude ponechána provozovateli nebo bude směřovat do regionálního podniku. Mezi touto organizací a obcí mohou nastat tři vztahy. Může se jednat o přímé řízení např. odbory, nebo se řídí

vztahy na základě smlouvy. Poslední možností je řízení regulativních činností např. přes licence, smlouvy apod. [9]

Za účelem získat nejvyšší možnou hodnotu veřejných služeb, je možné vypsát výběrové řízení na poskytování konkrétních služeb, které by mělo tržně stanovit cenu vzhledem k existenci konkurence. V případech, že na trhu chybí konkurenční nabídka, je dalším řešením kontrola systému sestavování rozpočtu nebo občanská či profesionální veřejná kontrola. Cílem je zajistit nabídku kvalitních veřejných služeb. [8]

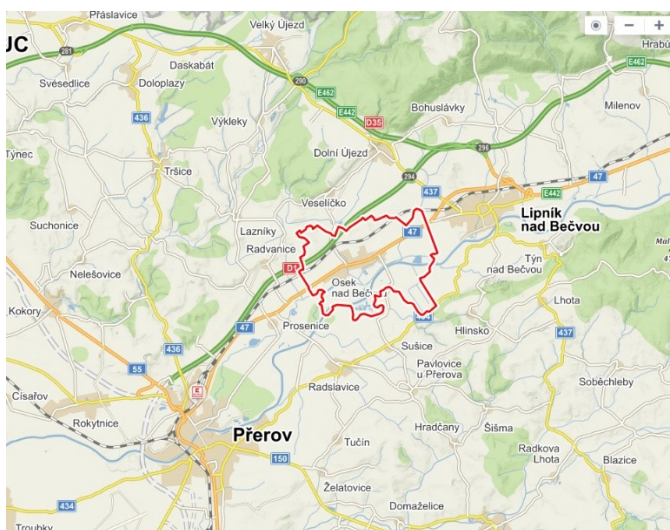
2 Služby poskytované obcí Osek nad Bečvou a Dřevohostice

V této kapitole se věnuji veřejným službám poskytovaných v obcích Osek nad Bečvou a Dřevohostice. První část kapitoly zaměřuji na stručné představení obou obcí, ve druhé části kapitoly detailněji popisují jednotlivé veřejné služby poskytované těmito obcemi.

2.1 Obec Osek nad Bečvou

Obec Osek nad Bečvou je začleněna územně pod okres Přerov a náleží pod Olomoucký kraj. Příslušnou obcí s rozšířenou působností je město Lipník nad Bečvou. Obec Osek nad Bečvou se rozkládá asi devět kilometrů severovýchodně od Přerova a pět kilometrů jihozápadně od města Lipník nad Bečvou, poloha je zobrazena na obrázku (Obr. 2.1). Žije zde 1300 obyvatel. Protéká jí řeka Bečva a potoky Trnávka, Lubeň a Strhanec.

Za nejstarší doklad o Oseku nad Bečvou v okrese Přerov je právem pokládán zápis o příjmech kostela z roku 1322. Železniční trať z Přerova do Lipníka nad Bečvou, která měla za přínos rozvoj oblasti, byla uvedena do provozu v roce 1842. První vlak přes obec projel v srpnu toho roku, ale v Oseku nad Bečvou nezastavoval, jen projížděl. Osečtí se vlakové zastávky dočkali až mnohem později, 26. ledna 2002, v rámci rekonstrukce železničního koridoru. V současné době je to moderní samostatná obec s veškerým občanským vybavením, sídlí zde několik firem, které nabízí nejenom doprovodné služby občanům, ale také zaměstnávají místní občany. [10]



Obr. 2.1 Poloha obce Osek nad Bečvou

Zdroj: [11]

2.1.1 Veřejné služby poskytované obcí

Základní škola

Nejstarší písemnou zmínkou o škole, tehdy farní škole je z roku 1622. K farní škole patřily Radvanice, Veselíčko, Dolní Újezd, Trnávka, Tupec, Bohuslávky a Staměřice. V roce 1924 obecní rada obdržela povolení ke zřízení v Oseku měšťanskou školu, která se svolením prezidenta republiky nesla čestný název "Masarykova měšťanská škola" až do roku 1939.

V dnešní době je škola příspěvkovou organizací, jejímž zřizovatelem je obec. Tvoří ji základní škola, školní jídelna, školní družina, knihovna a mateřská škola. Základní škola pracuje podle školního vzdělávacího programu "Škola pro děti". Školu navštěvuje mimo místních žáků i žáci z Veselíčka, Prosenic, Oldřichova, Dolního Újezdu, Tupce, Lazník, Jezernice a Skoků. Ve školním roce 2021/22 škola hospodařila s celkovým rozpočtem ve výši 17,9 mil. Kč, největšími výdaji byly mzdy zaměstnanců, které tvořili téměř 17,4mil. z celkového rozpočtu. Dalším nejvyšším výdaj školy byl za nákup licencí, školních učebnic a pomůcek pro žáky.

Škola prošla v posledních letech mnoha úpravami. Škola nyní pracuje se zcela novými technologiemi a jako jedna z prvních tak splnila doporučení MŠMT – digitalizace vzdělávání. Základní škola má moderně vybavené odborné učebny, multimediální učebny či učebny odborně pracovních činností. V současnosti škola nabízí vzdělání od 1. třídy po 9. třídu. Základní školu navštěvuje celkem 270 žáků. Celkový počet zaměstnanců, pedagogických i nepedagogických je 44 osob. Součástí školy je školní jídelna, školní družina, mateřská škola a výdejna stravy MŠ.

Škola zajišťuje komplexní vyžití pro žáky i mimo vyučování a je zapojena do několika projektů ať již na podporu environmentálního vzdělávání. V roce 2019 získala mezinárodní titul „Ekoškola“. Snaží se vést žáky, zaměstnance i veřejnost ke zdravému životnímu stylu a udržitelnému rozvoji.

Vzhledem k těsné spolupráci s Obecním úřadem Osek nad Bečvou, dobré kvalifikovanosti učitelů, odpovědnému přístupu provozních zaměstnanců a výborným materiálním podmínkám se podařilo vytvořit v Základní škole podnětné, příjemné a bezpečné prostředí, ve kterém žáci získávají takové znalosti a dovednosti, jež budou umět uplatnit i v běžném životě. [12] [13]

Mateřská škola

Mateřská škola (dále jen MŠ) je zřízena obcí Osek nad Bečvou jako příspěvková organizace a je součástí základní školy od roku 2003. Celou organizaci tvoří komplex několika budov, kdy v roce 1982 byla dokončena výstavba nové budovy MŠ, která do té doby sídlila v budově základní školy. V roce 2018 byla MŠ rozšířena o nově vybudovanou přístavbu směrem do zahradní části. Tato finančně velmi nákladná akce byla financována z projektu EU. Následně mohla být navýšena kapacita MŠ na 54 dětí, počet pedagogů byl posílen o další učitelku a chůvu. V nové přístavbě bylo umístěno oddělení nejmladších dětí ve věku od dvou let a celkový počet byl navýšen na 3 oddělení v MŠ. Celkový počet zaměstnanců včetně nepedagogických pracovníků je 7 osob.

V posledních letech zájem o MŠ v Oseku nad Bečvou převyšuje maximální kapacitu 54 dětí. Škola je zapojena do projektů na podporu zvýšení kvality předškolního vzdělávání na základě profesního rozvoje učitelů MŠ v oblasti polytechnického vzdělávání vedoucím k usnadnění přechodu dětí na ZŠ.

V rámci předškolního vzdělávání dětí se učitelé věnují výtvarným, hudebním, pohybovým i dramatickým činnostem přizpůsobeným věkovým i individuálním potřebám dětí. Využívají osvědčené prvky z vzdělávacích metod Montessori, Waldorfské pedagogiky. Současně se věnují logopedickým cvičením pro rozvoj řeči. Snahou je připravit děti předškolního věku na vstup do 1. třídy pomocí grafomotorických cvičení, pracovních listů, s využíváním interaktivní tabule a úzkou spoluprací se základní školou. [12]

Knihovna

Zřizovatelem knihovny je obec Osek nad Bečvou. Místní knihovna byla založena za účelem poskytování a půjčování knih, časopisů, veřejných knihovnických, informačních služeb a umožňuje veřejnosti přístup na internet v provozní době knihovny. V roce 2018 byla obecní knihovna přemístěna z prostor základní školy do nových prostor na místní faře. Knihovna je veřejnosti dostupná každé úterý od 16:00 do 19:00 hod. a každou 1. sobotu v měsíci od 9:00 do 11:00 hod. Knižní fond obsahuje 2175 knih, roční přírůstek byl 63 knih. Celkový počet evidovaných čtenářů je 37 osob. Knihovna dále nabízí dětskou literaturu, časopisy a slovníky. Registrační poplatek je stanoven ve výši 80,- Kč. [10] [24]

Pošta

V Oseku nad Bečvou se obec stala tzv. Pošta partnerem, kdy rozsah poskytovaných poštovních služeb odpovídá klasické poště. Je umístěna na obecním úřadě a veřejnosti je k dispozici každý pracovní den od 8:00 do 11:30 hod. a v pondělí a středu také v odpoledních hodinách od 15:00 do 17:00 hod. [10]

Czech POINT

Na obecním úřadu Osek nad Bečvou je umístěno kontaktní místo veřejné správy Czech POINT. Služba Czech POINT zjednodušuje občanům a podnikatelským subjektům přístup k výpisům z rejstříků z Informačních Systémů Veřejné Správy (ISVS) a také umožňuje ověření podpisů, listin, či automatické konverze. Za jakýkoli výpis nebo ověření podpisu jsou účtovány administrativní poplatky.

Czech POINT poskytuje následující služby:

- výpis ze seznamu kvalifikovaných dodavatelů,
- výpis z insolvenčního rejstříku,
- výpis z bodového hodnocení řidiče,
- výpis z rejstříku trestů,
- výpis z obchodního rejstříku,
- výpis z katastru nemovitostí,
- výpis z živnostenského rejstříku. [10]

Pracoviště Czech POINT dále provádí autorizovanou konverzi dokumentů a zajišťuje agendy datových schránek (např. zřízení datové schránky, zneplatnění přístupových údajů a vydání nových) a provádí zprostředkovanou identifikaci osob dle § 10 zákona č. 253/2008 Sb., o některých opatřeních proti legalizaci výnosů z trestné činnosti a financování terorismu, ve znění pozdějších předpisů.

Výpisy a veřejnou listinu o identifikaci lze získat okamžitě na místě, stejně tak ověření listin a podpisů. [10]

Za ověřené výpisy, veřejnou listinu o identifikaci a za ověření se vybírají správní poplatky, konkrétně znázorněno v tabulce (Tab. 2.1).

Tab. 2.1 Výpis poskytovaných služeb Czech POINT

Typ ověření	Poplatek
Ověřený výpis z informačního systému první stránka a každá další i započatá stránka	100,-Kč 50,-Kč
Ověřený výpis z rejstříku trestů	100,-Kč
Ověření podpisu, za každý podpis	30,-Kč
Ověření listiny, i za každou započatou stránku	30,-Kč
Provedení identifikace a sepsání veřejné listiny o identifikaci	200,-č

Zdroj: vlastní zpracování dle [10]

Tělovýchovná jednota Sokol Osek nad Bečvou

TJ je dobrovolná, nepolitická a nezisková organizace založená za účelem naplňování společných zájmů, kterými jsou provozování tělovýchovy, sportu, turistiky a osvětové činnosti. TJ Sokol nad Bečvou je sportovní organizace podporující veškeré formy tělesné aktivity, které jsou provozovány příležitostně nebo pravidelně organizovaně. Kromě sportovních akcí také pořádá rozličné společenské a kulturní akce.

V současné době sdružuje 6 oddílů jako například házená, malá kopaná pro ženy i muže, stolní tenis, triatlonový oddíl a oddíl České asociace sportu pro všechny, který zajišťuje cvičení aerobiku, cvičení rodičů s dětmi a zdravotní cvičení pro dospělé a seniory. Mimo to také pořádá akce pro děti a mládež. Celkově je zde registrováno má přes 220 členů.

Od roku 2008 má v dlouhodobém pronájmu sportovní areál "U Sokolovny", který se podařilo v roce 2009 z dotace od MŠMT kompletně zrekonstruovat. K dispozici je hřiště s umělým povrchem CONIPUR (národní házená, volejbal, tenis, nohejbal, malá kopaná), 6 šaten, sprchy, stánek s občerstvením, posezení, parket, pódium a dětské hřiště. [14]

Jednotka sboru dobrovolných hasičů Osek nad Bečvou

Jednotka sboru dobrovolných hasičů byla založena a fungovala pod dřívějším názvem Sbor dobrovolných hasičů, kde první zmínka o založení Sboru dobrovolných hasičů v obci Osek nad Bečvou pochází již z roku 1905. Sbor byl na tehdejší dobu velmi slušně vybaven potřebnou výzbrojí a výstrojí. Žil velmi aktivním společenským životem a členové byli nesmírně pro hasičskou věc zapálení. Od této doby až do současnosti v obci vždy sbor dobrovolných hasičů fungoval. V roce 1980 došlo ke zlomovému momentu.

Byla zahájena výstavba nové hasičské zbrojnice, která byla dobudována o dva roky později. Jednotka sboru dobrovolných hasičů plní funkci na úseku ochrany životů, zdraví, majetku, občanů před požáry, živelnými pohromami a dalšími mimořádnými událostmi na území obce Osek nad Bečvou. Jednotka sboru dobrovolných hasičů je finančně podporována obcí a její roční rozpočet se pohybuje kolem 500 000,- Kč. [10]

Odpadové hospodářství

Komunální odpad je veškerý odpad, který vzniká na území obce. Jedná se shromáždění, třídění, přepravu, sběr, využívání a odstraňování komunálního odpadu. V rámci Odpadového systému obce (OZV č.1/2015) je zajišťováno sdružené plnění pro společnost EKO-KOM, tříděný odpad je možné odkládat na několika sběrných hnízdech v obci. V roce 2022 vydalo Zastupitelstvo obce Osek nad Bečvou obecně závaznou vyhlášku o stanovení obecního systému odpadového hospodářství. Ve vyhlášce jsou jasně stanovena pravidla pro oddělené soustředění komunálního odpadu, svoz nebezpečných složek komunálního odpadu, svoz objemného odpadu, nakládání s komunálním odpadem vznikajícím na území obce při činnosti právnických a podnikajících fyzických osob.

Zajímavostí je právo každého poplatníka místního poplatku za obecní systém odpadového hospodářství se přihlásit k „Motivačnímu a evidenčnímu systému pro odpadové hospodářství“ (dále jen MESOH), pokud chce získat úlevu z místního poplatku za obecní systém odpadového hospodářství. Účastník tohoto systému je povinen dodržovat pravidla MESOH, která jsou obsažena v „Pravidlech MESOH v obci Osek nad Bečvou“.

Poplatek za svoz odpadu je stanoven na 880,-Kč za rok. V současné době obec zajišťuje 1x za 14 dnů svoz komunálního odpadu, 2x do roka odvoz velkoobjemového komunálního odpadu, 2x do roka svoz nebezpečného odpadu, svoz tříděného odpadu (papír plasty, sklo) a nově také svoz biologicky rozložitelného odpadu. [10]

Zprávy z obce

Obec Osek nad Bečvou pravidelně informuje svoje občany, povinně zveřejňované informace jsou umístěny na úřední desce obce na budově úřadu Obce Osek nad Bečvou a také v elektronické podobě na webových stránkách obce, v sekci úřední deska. Další možností, jak obec Osek nad Bečvou informuje občany o aktuálním dění v obci je „hlášení místního rozhlasu“ či vydávání Oseckých novin. Osecké noviny jsou vydávány čtvrtletně a jsou distribuovány občanům a také k dispozici v elektronické podobě na webu obce. Jsou zde zveřejněny detailní informace o všech plánovaných akcích sportovních či společenských, ale také o plánovaných opravách či rekonstrukcích, uzavírkách místních silnic.

Novinkou je služba „hlášení rozhlasu“ formou SMS zprávy na mobilní telefon, email nebo mobilní aplikace. Pokud se občan zaregistruje k odběru hlášení, dostává aktuální informace efektivně a snadněji než dříve. Kulturní události, důležitá oznámení úřadu, krizové zprávy – občan si sám zvolí, které informace ho zajímají, a vyberete si, jakým způsobem je budete odebírat. [10]

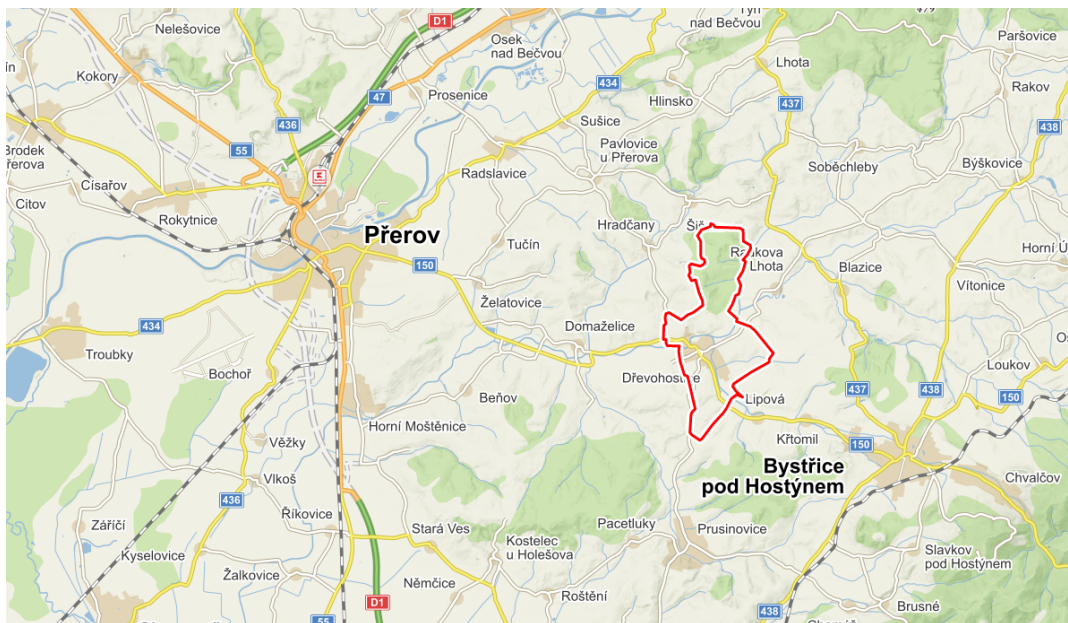
Kulturní zařízení

V obci není samostatný kulturní stánek, pro pořádání kulturních akcí je využívána místní sokolovna. V obci byla zřízena a funguje Komise pro kulturu, mládež a tělovýchovu, která se snaží prostřednictvím svých členů, koordinovat kulturně-společenský život v obci. Současně prostřednictvím starostky obce, předkládají zastupitelstvu návrhy na zkvalitnění života v oblasti kultury v obci. Každým rokem se obecní zastupitelstvo spolu s místními spolky snaží pořádat hody, plesy, vítání nových občanů, či výstavy a kreativní kurzy pro místní obyvatele. [10]

2.2 Obec Dřevohostice

Dřevohostice je obec ležící 11 km jihovýchodně od Přerova v Olomouckém kraji pod soutokem Bystřičky s Radkovkou. Žije zde 1479 obyvatel. Oblast okolo Dřevohostic náleží do etnografické oblasti nazývané Záhoří, což je část Hané, typická svými zvyky, obyčejí, pověstmi, krojem, uměleckými řemesly apod. Konkrétní poloha obce je zobrazena na mapě (Obr. 2.2).

První písemná zpráva pochází z roku 1358. Obec se nachází v nadmořské výšce 239 metrů. Stojí zde zámek Dřevohostice a Hasičské muzeum. Zámek Dřevohostice je renesanční čtyřkřídový vodní zámek z 16. století. Byl postaven na místě původního zemanského sídla – vodní tvrze, která v Dřevohosticích stála již před rokem 1368. Sídli zde Žerotínové či Skrbenští z Hříště. Zámek patří k nejvýznamnějším památkám moravské renesance. [15]



Obr. 2.2 Poloha obce Dřevohostice

Zdroj: [11]

2.2.1 Veřejné služby poskytované obcí

Základní škola

Zřizovatelem základní školy (dále jen ZŠ) je obec Dřevohostice, škola sídlí ve starší budově stranou od rušných silnic, v klidném a zdravém prostředí, je obklopena školní zahradou a lesoparkem, kde mohou děti trávit volný čas. Obec Dřevohostice má ve svém rozpočtu každoročně vyčleněnou částku pro základní školu, v roce 2022 činil 2 mil. Kč. Dřevohostická škola má účelnou tělocvičnu a venkovní sportoviště pro atletiku a míčové sporty i dětské hřiště pro volnočasové aktivity po vyučování.

K výuce informatiky a výpočetní techniky, cizích jazyků, přírodovědných předmětů i uměleckých výchov využíváme moderně vybavené odborné učebny. Všechny odborné a mnohé kmenové učebny jsou vybaveny interaktivními tabulemi a reprodukční technikou, žáci i učitelé mají k dispozici tablety i notebooky. Pro výuku pracovních činností je k dispozici plně vybavená školní dílna a cvičná školní kuchyňka s třemi pracovišti.

Součástí ZŠ je školní jídelna a školní družina. Celkový počet zaměstnanců, pedagogických i nepedagogických pracovníků je 21 osob. V loňském školním roce škola otevřela 10 tříd s celkovým počtem 182 žáků na I. a II. stupni. Po vyučování je pro žáky připraveno množství zájmových kroužků vzdělávacích, sportovních i uměleckých. Žáci i zaměstnanci školy se podílejí aktivně na kulturním i sportovním životě obce. Přípravují veřejná vystoupení, prezentují svou práci v místním tisku. Účastní se tradičních akcí v městyši i v okolních obcích organizovaných pro děti. [16]

Mateřská škola

Zřizovatelem mateřské školy (dále jen MŠ) je obec Dřevohostice a roční rozpočet na rok 2023 byl schválen ve výši 850 000,-Kč. MŠ je zaměřena na folklorní tradice, odkazy našich předků. Děti jsou vedeny citlivou cestou úctě k prastarým zvykům, tradicím, moudrosti našich rodičů, prarodičů. Poznávají lidové písně a tance oblasti Záhoří, ale i jiných krajů naší vlasti. Při MŠ se rozvíjí Folklorní soubor, který je tvořen jak těmi nejmenšími, tak i jejich rodiči, prarodiči, pí. učitelkami, či kamarády ze sousední základní školy. Jednou z dalších aktivit mateřské školy je logopedická péče. Cílem je rozvoj komunikačních dovedností a správné výslovnosti u dětí všech věkových kategorií.

V průběhu let 2015-2017 došlo postupně k rekonstrukci vnitřních prostor MŠ, završeno zateplením obvodových zdí a nové fasády celé budovy školy. Dochází také k postupné revitalizaci školní zahrady a v roce 2019 byla školní zahrada doplněna o nové herní prvky pro děti předškolního vzdělávání.

Součástí školy je výdejna obědů, které jsou dováženy ze školní jídelny Základní školy Dřevohostice. Celkový počet zaměstnanců pedagogických i nepedagogických pracovníků je 12 osob, škola má celkem 3 oddělení s maximální kapacitou 70 dětí. [17]

Výchovný ústav a střední škola Dřevohostice

Výchovný ústav a střední škola Dřevohostice je chlapecké zařízení pro děti s nařízenou ústavní výchovou. Kapacita ústavu je 28 dětí. Děti mohou získat střední vzdělání s výučním listem na střední škole. Zařízení poskytuje pro děti vše potřebné, školu, dílny, ubytování i stravování. Sportovní areál a zahrada s pozemky umožňují odpovídající aktivity. Pracovní kolektiv složený ze zkušených učitelů, vychovatelů a hospodářských pracovníků zajišťuje stabilní a nepřetržitý chod ústavu. Ve školním roce 2022/2023 nabízela škola dva studijní obory, uzavřené výučním listem – Stavební práce a Strojírenské práce – zámečnické práce a údržba. [18]

Knihovna

Zřizovatelem a provozovatelem Obecní knihovny Dřevohostice, základní knihovny je Městys Dřevohostice. Obecní knihovna je otevřená pouze 1 den v týdnu, každou středu v době od 10:00 do 12:00 hod. a od 12.30 do 17:00 hod. Rozpočet obce na rok 2023 počítá s příjmy knihovny a jejich služeb v celkové výši 6000,-Kč. Knižní fond obecní knihovny tvoří 6967 svazků, roční přírůstek knižního fondu za uplynulý rok byl 275 knih. Celkový počet evidovaných čtenářů je 152 osob. Registrační poplatek je stanoven rozdílně pro dospělé a děti, dospělí 50,- Kč, děti do 15 let 30,- Kč. Nově jsou k dispozici 2 stolní počítače s přístupem na internet, kdy jedna hodina internetu denně je pro čtenáře zdarma.

Knihovna nově nabízí online katalog knih, kdy si zájemce může z pohodlí svého domova přes internet vybrat, o co má zájem si zapůjčit. Výpůjční lhůta je 1 měsíc, lhůta může být prodloužena až třikrát o jeden měsíc, požádá-li o to uživatel před jejím uplynutím a nežádá-li dokument další uživatel. Mimo knihovnu může mít čtenář vypůjčeno nejvýše 10 dokumentů. [19] [25]

Czech POINT

Na obecním úřadu Dřevohostice je umístěno kontaktní místo veřejné správy Czech POINT. Služba Czech POINT zjednodušuje občanům a podnikatelským subjektům přístup k výpisům z rejstříků z Informačních Systémů Veřejné Správy (ISVS) a umožňuje ověření podpisů, listin, či automatické konverze. Za jakýkoli výpis nebo ověření podpisu jsou účtovány administrativní poplatky.

Czech POINT poskytuje následující služby:

- výpis ze seznamu kvalifikovaných dodavatelů,
- výpis z insolvenčního rejstříku,
- výpis z bodového hodnocení řidiče,
- výpis z rejstříku trestů,
- výpis z obchodního rejstříku,
- výpis z katastru nemovitostí,
- výpis z živnostenského rejstříku. [15]

Za ověřené výpisy, veřejnou listinu o identifikaci a za ověření se vybírají správní poplatky, konkrétně znázorněno v tabulce (Tab. 2.2).

Tab. 2.2 Výpis poskytovaných služeb Czech POINT

Typ ověření	Poplatek
Ověřený výpis z informačního systému první stránka a každá další i započatá stránka	100,-Kč 50,-Kč
Ověřený výpis z rejstříku trestů	100,-Kč
Ověření podpisu, za každý podpis	30,-Kč
Ověření listiny, i za každou započatou stránku	30,-Kč
Provedení identifikace a sepsání veřejné listiny o identifikaci	200,-Kč

Zdroj: vlastní zpracování dle [15]

Stavební úřad

Součástí obecního úřadu Dřevohostice je také stavební úřad, pro místní příslušnost pro obce: Bezuchov, Čechy, Domaželice, Dřevohostice, Křtomil, Lipová, Líšná, Nahošovice, Oprostovice, Radkova Lhota, Radkovy, Turovice.

Stavební úřad Dřevohostice provádí zejména následující činnosti:

- oznámení stavebního záměru
- ohlášení staveb, ohlášení odstranění staveb
- oznámení změny v užívání stavby
- žádost o povolení předčasného užívání stavby
- žádost o kolaudační souhlas atd.

Úřední hodiny jsou každé pondělí a středu od 7:30 hod. do 12:00 hod. a od 13:00 hod. do 17:00 hod. [15]

Tělovýchovná jednota Sokol

Tělovýchovná jednota Sokol Dřevohostice má velmi silnou tradici, k jejímu prvnímu založení v obci došlo již v roce 1909. Od počátku bylo snahou zapojit také školní mládež, což se již v roce 1911 podařilo. Po konci druhé světové války se podařilo tělovýchovnou jednotu Sokol v obci obnovit a počet jejích členů vytrvale stoupal. V současné době je v místním TJ Sokol evidovány celkem 3 oddíly: oddíl házené, stolního tenisu a malé kopané. Nicméně v místní sokolovně je možné si zahrát také nohejbal, volejbal, badminton, nabízí se zde také zdravotní cvičení či jóga. Místní TJ Sokol se i nadále snaží zapojit děti a mládež do sportu, například pořádáním sportovních her, tenisových turnajů či sportovních galavečerů. [21]

Jednotka dobrovolných hasičů

První zmínky pochází již z roku 1884 o jednotce dobrovolných hasičů a z roku 1885 je zdokumentována první velká přehlídka dobrovolných hasičů za velké účasti obyvatel obce i jiných sborů hasičů z okolí. Při příležitosti oslav 120. výročí v roce 2004 přišli dobrovolní hasiči s nápadem na zřízení hasičského muzea v obci. Za vydatné podpory obce a také Olomouckého kraje se podařilo hasičské muzeum vybudovat a v srpnu roku 2009 bylo hasičské muzeum slavnostně otevřeno. Nachází se v prostorách místního zámku a stálá expozice nabízí k vidění historickou hasičskou techniku, dokumenty, přilby, nebo také přenosné a koněspřežné záprahové stříkačky. Muzeum je možné navštívit každou neděli začátek prohlídky 9,00 11,00 13,00 15.00hod. Vstupné 40 Kč pro dospělé a pro děti 20 Kč. Jednotka dobrovolných hasičů je aktivní a pořádá pravidelné akce pro obyvatele, děti obce, nebo soutěže pro mladé hasiče. Obec jednotku dobrovolných hasičů pravidelně podporuje a její roční rozpočet je 450 000,-Kč. [22]

Odpadové hospodářství

Komunální odpad je veškerý odpad, který vzniká v domácnostech na území obce. Finanční výše poplatku pro poplatníka-fyzickou osobu s trvalým pobytem v obci nebo vlastníci v obci nemovitost (byt, rodinný dům nebo stavbu pro rekreaci, ve které není přihlášená žádná fyzická osoba), je vyhláškou obce výše poplatku stanovena na 750,-Kč/rok/osoba. Od poplatku je osvobozena osoba, které poplatková povinnost vznikla z důvodu přihlášení v obci a která je poplatníkem poplatku za odkládání komunálního odpadu z nemovité věci v jiné obci, umístěna do dětského domova pro děti do 3 let věku, školského zařízení pro výkon ústavní nebo ochranné výchovy nebo

školského zařízení pro preventivně výchovnou péči na základě rozhodnutí soudu nebo smlouvy, umístěna v domově pro osoby se zdravotním postižením, domově pro seniory. Svoz komunálního a tříděného odpadu zajišťují v obci specializované firmy. V současné době obec zajišťuje 1x za 14 dnů svoz komunálního odpadu, 2x do roka odvoz velkoobjemového komunálního odpadu, 2x do roka svoz nebezpečného odpadu, svoz tříděného odpadu (papír plasty, sklo) a nově také svoz biologicky rozložitelného odpadu. [15]

Kulturní zařízení v obci

Obec Dřevohostice má na svém území zámek a k pořádání kulturních akcí, besed, výstav či plesů pro občany využívá konferenčních prostor zámku. V obci jsou aktivní i ostatní spolky jako například Divadelníci Dřevohostice, které pro svoje divadelní představení využívají prostor místní sokolovny. Mezi další aktivní spolky patří mažoretky, včelaři, jezdecký klub nebo klub seniorů. Díky velmi pestré nabídce nejrůznějších aktivit spolků, je život občanů obce obohacen a nabízí všem pestrou nabídku vyžití jak kulturních, naučných či sportovních aktivit. [15]

Zprávy z obce

Obec Dřevohostice pravidelně informuje svoje občany, povinně zveřejňované informace jsou umístěny na úřední desce obce na budově úřadu a také v elektronické podobě na webových stránkách obce, v sekci úřední deska. Další možností, kterou obec pro své občany zajišťuje, jsou zprávy formou SMS nebo emailu. Každé tři měsíce vydává zpravodaj pro občany, který je také v elektronické podobě zveřejňován na webu obce. [15]

Ostatní obchody a služby pro občany

V Dřevohosticích se nachází několik drobných živnostníků, kteří nabízejí své služby všem, nejen občanům městyse. Svoji provozovnu zde má kadeřnictví, květinářství, autoservis, obchod se smíšeným zbožím nebo průmyslovým zbožím, hostinec či kavárna. Současně tady sídlí i větší firma, jejíž tradice oprav elektromotorů sahá již do šedesátých let minulého století. [20]

3 Analýza vybraných veřejných služeb

V této kapitole se zaměřuji na analýzu vybraných služeb, které jsou poskytovány v obcích Osek nad Bečvou a Dřevohostice a za použití metody SWOT analýzy k zjištění silných a slabých stránek, příležitostí a hrozeb. Pro logistickou analýzu jsem vybrala tři veřejné služby - školská zařízení (mateřské a základní školy), odpadové hospodářství a knihovny.

3.1 Analýza vybraných veřejných služeb

Školská zařízení

Školy v obou sledovaných obcích jsou, co se velikosti týče srovnatelné, což je dáno přibližně stejným počtem obyvatel v obcích. Základní školu v Oseku nad Bečvou tvoří školní jídelna, školní družina, knihovna a mateřská škola. V Dřevohosticích je součástí základní školy školní jídelna a školní družina. Obě základní školy nabízí vzdělávání od 1. do 9. třídy a jsou navštěvovány i dětmi z okolních obcí. Ve školní roce 2021/2022 navštěvovalo základní školu v Oseku nad Bečvou celkem 270 žáků, oproti tomu v ZŠ Dřevohostice pouze 182 žáků. Také v celkovém počtu zaměstnanců je značný rozdíl, ZŠ v Oseku nad Bečvou zaměstnává celkem pedagogických i nepedagogických pracovníků 44 osob a ZŠ Dřevohostice má počet pedagogických i nepedagogických zaměstnanců 21 osob. Obě školy úzce spolupracují s obecními úřady a pravidelně se zapojují do projektů EU a zajišťují komplexní vyžití pro žáky i mimo vyučování. Budova ZŠ Dřevohostice má velmi vhodnou polohu budovy, stranou od rušných silnic, v klidném a zdravém prostředí. ZŠ Osek nad Bečvou sídlí přímo u hlavní silnice.

Mateřské školy v obou obcích nabízí výchovu dětí předškolního věku s cílem připravit děti na vstup do 1. tříd základních škol. Každá mateřská škola se věnuje výtvarným, hudebním, pohybovým i dramatickým činnostem. V mateřské škole v Oseku nad Bečvou ještě nad rámec těchto činností využívají prvky Montessori, Waldorfské pedagogiky či logopedickým cvičením.

V mateřské škole v Dřevohosticích se také věnují logopedické péči a navíc se zaměřují na folklorní tradice. Při MŠ se rozvíjí Folklorní soubor, který je tvořen dětmi ale také rodiči a prarodiči. Obě mateřské školy mají 3 oddělení. V obci Dřevohostice je maximální kapacita 70 dětí, v Oseku nad Bečvou jen 54 dětí. V posledních letech zájem

o mateřskou školu v Oseku nad Bečvou převyšuje její maximální kapacitu. Celkový počet zaměstnanců pedagogických nepedagogických pracovníků je v MŠ Dřevohostice 12 osob a v MŠ Oseku nad Bečvou jen 7 osob. [12] [13] [16] [17]

Odpadové hospodářství

Obě obce zajišťují pro svoje občany odpadové hospodářství, které se řídí zastupitelstvy obcí schválenými obecně závaznými vyhláškami o stanovení obecního systému odpadového hospodářství. Svoz komunálního odpadu a tříděného odpadu zajišťují v obcích specializované firmy. Obě obce shodně zajišťují pro svoje občany 1x za 14 dní svoz komunálního odpadu, 2x do roka odvoz velkoobjemového komunálního odpadu a 2x v roce svoz nebezpečného dopadu, svoz tříděného odpadu. Nově obě obce zajišťují svoz biologicky rozložitelného odpadu v obci. Finanční výše ročního poplatku pro poplatníka je vyhláškou v obci Osek nad Bečvou 880,-Kč za rok a v obci Dřevohostice stanovena na 750,-Kč za rok. [10] [15]

Knihovna

Knihovna v Oseku nad Bečvou pro svých 1285 obyvatel nabízí 2175 knih, za uplynulý rok byl přírůstek pouze 63 svazků a má pouhých 37 evidovaných čtenářů. Obec Dřevohostice má 1500 obyvatel a knihovna pro občany nabízí 6967 knih, za uplynulý rok byl přírůstek 297 svazků. V současné chvíli má v evidenci 152 čtenářů a zaměřuje se také na děti. Registrační poplatek je rozdělen pro dospělé ve výši 50,-Kč a pro děti 30,-Kč, naproti tomu v knihovně v Oseku nad Bečvou je registrační poplatek jednotný ve výši 80,- Kč.

Obě knihovny jsou pro občany otevřeny jeden den v týdnu, v Dřevohosticích každou středu v době od 10:00 hod. do 12:00 hod. a od 12:30 hod. do 17:00 hod., v Oseku nad Bečvou každé úterý v odpoledních hodinách od 16:00 hod. do 19:00 hod, a navíc každou 1. sobotu v měsíci od 9:00 hod. do 11:00 hod. Knihovna v Dřevohosticích nově disponuje dvěma stolními počítači a nabízí pro občany hodinu internetu denně zdarma. V Oseku nad Bečvou knihovna nedisponuje počítači. [10] [19] [24] [25]

3.2 SWOT analýza vybraných veřejných služeb

SWOT analýza je nejznámější metoda pro hodnocení situace. Vychází z anglických slov Strengths, Weaknesses, Opportunities a Threats, která v překladu znamenají silné stránky, slabé stránky, příležitosti a hrozby (Obr. 3.1).



Obr. 3.1 SWOT analýza

Zdroj: [23]

3.2.1 SWOT analýza obce Osek nad Bečvou

Ve vypracované tabulce (Tab. 3.1) jsou porovnány vybrané veřejné služby pro občany pomocí metody SWOT analýzy. Mezi silné stránky poskytovaných služeb patří Czech POINT, dostatečná dostupnost služeb školských zařízení, spolupráce samosprávy s občany, fungující systém odpadového hospodářství, podpora místních spolků pro podporu kulturních a společenského života v obci. Do slabých stránek je zahrnutá nedostatečná propagace obce, znečišťování ovzduší a hluková zátěž (osobní, nákladní doprava), nevyužité finanční zdroje z EU, malý význam cestovního ruchu a špatný stav budov v obci.

Mezi příležitosti je zařazena výstavba domova pro seniory, spolupráce samosprávy a místních podniků, výstavba obchvatu obce, cílená propagace obce či více nabízených služeb. Do hrozeb nabízených služeb je zahrnut nedostatek zdrojů obce na investice a opravy, zvyšování poplatků (komunální odpad), nevyužití dotačních titulů, Stárnutí obyvatelstva obce a oddalování vybudování silničního obchvatu.

Tab. 3.1 Matice SWOT analýzy obce Osek nad Bečvou

Silné stránky (S)	Slabé stránky (W)
S1 - Czech POINT S2 - Dostatečná dostupnost služeb školských zařízení S3 - Spolupráce samosprávy s občany S4 - Fungující systém odpadového hospodářství S5 - Podpora místních spolků pro podporu kulturních a společenského života v obci	W1 - Znečištění ovzduší a hluková zátěž (osobní, nákladní doprava) W2 - Nevyužití finanční zdroje z EU W3 - Malý význam cestovního ruchu W4 - Špatný stav budov v obci W5 - Nedostatečná propagace obce
Příležitosti (O)	Hrozby (T)
O1 - Výstavba domova pro seniory O2 - Spolupráce samosprávy a místních podniků O3 - Výstavba obchvatu obce O4 - Cílená propagace obce O5 - Více nabízených služeb	T1 - Nedostatek zdrojů obce na investice a opravy T2 - Zvyšování poplatků (komunální odpad) T3 - Nevyužití dotačních titulů T4 - Stárnutí obyvatelstva obce T5 - Oddalování vybudování silničního obchvatu

Zdroj: vlastní zpracování

Tab. 3.2 Vyhodnocení matice

	S1	S2	S3	S4	S5	W1	W2	W3	W4	W5	Součet	Pořadí
O1	+	0	+	+	+	+	+	0	+	0	7	3.
O2	+	0	++	+	+	+	+	+	0	+	9	1.
O3	0	0	+	+	0	++	++	++	0	0	8	2.
O4	0	0	+	0	0	0	+	++	0	++	6	4.
O5	+	+	+	0	0	0	0	+	+	0	5	5.
T1	-	-	0	-	0	0	--	-	--	0	-8	2.
T2	-	-	--	--	0	0	0	-	0	0	-7	3.-4.
T3	0	--	0	-	-	--	--	--	-	-	-12	1.
T4	0	-	0	0	-	0	-	-	0	0	-4	5.
T5	0	-	-	0	0	--	--	-	0	0	-7	3.-4.
Součet	1	-6	3	-1	0	0	-2	0	-1	2		
Pořadí	2.	5.	1.	4.	3.	3.-4.	1.	3.-4.	2.	5.		

Zdroj: vlastní zpracování

Pořadí důležitosti silných stránek

1. Spolupráce samosprávy s občany
2. Czech POINT
3. Podpora místních spolků pro podporu kulturních a společenského života v obci
4. Fungující systém odpadového hospodářství
5. Dostatečná dostupnost služeb školských zařízení

Pořadí důležitosti slabých stránek

1. Nevyužité finanční zdroje z EU
2. Špatný stav budov v obci
- 3.- 4. Znečišťování ovzduší a hluková zátěž (osobní, nákladní doprava)
- 3.- 4. Malý význam cestovního ruchu
5. Nedostatečná propagace obce

Pořadí důležitosti příležitostí

1. Spolupráce samosprávy a místních podniků
2. Výstavba obchvatu obce
3. Výstavba domova pro seniory
4. Cílená propagace obce
5. Více nabízených služeb

Pořadí důležitosti hrozeb

1. Nevyužití dotačních titulů
2. Nedostatek zdrojů obce na investice a opravy
- 3.- 4. Zvyšování poplatků (komunální odpad)
- 3.- 4. Oddalování vybudování silničního obchvatu
5. Stárnutí obyvatelstva obce

Vyhodnocení SWOT analýzy

Po zhodnocení významnosti silných stránek je nejvýznamnější stránkou spolupráce samosprávy s místními občany, která je vnímána jako důležitý faktor pro rozvoj obce ve prospěch místních občanů. Další silné stránky jsou služby Czech POINT a podpora místních spolků pro podporu kulturních a společenského života v obci. Fungující systém odpadového hospodářství a dostatečná dostupnost služeb školských zařízení v obci jsou silné stránky, které jsou považovány za standartní služby obce.

Nejdůležitější slabou stránkou jsou nevyužití finanční zdroje z EU, které jsou nedílnou součástí mnoha investičních akcí v obci. S tímto souvisí také další slabá stránka, která se týká špatného stavu některých budov v obci. Znečišťování ovzduší a hluková zátěž (osobní, nákladní doprava) spolu s malým významem cestovního ruchu se umístili na stejném místě v pořadí slabých stránek. Poslední zmíněnou slabou stránkou je nedostatečná propagace obce.

Spolupráce samosprávy a místních podniků je na prvním místě důležitosti příležitostí. Následuje velmi žádaná výstavba obchvatu obce, na třetím místě je zahrnuta výstavba

domova pro seniory. Mezi další příležitosti patří cílená propagace obce či více nabízených služeb.

Nevyužití dotačních titulů nebo nedostatek zdrojů obce na investice a opravy jsou umístěny na prvním a druhém místě jako nejzávažnější hrozby. Oddalování vybudování silničního obchvatu a zvyšování poplatků (komunálního odpadu) jsou umístěny společně na třetím a čtvrtém místě hrozeb obce. Další významnou hrozbou pro obec je stárnutí obyvatelstva, které kopíruje celorepublikový trend v současných letech.

3.2.2 SWOT analýza obce Dřevohostice

Na základě provedené metody SWOT analýzy (Tab. 3.3) v obci Dřevohostice byla mezi silné stránky zahrnuta kvalitní dostupnost základních služeb, rozšíření služby pro občany v oblasti odpadového hospodářství, základní a mateřská škola, kvalitní nabídka sportovních a kulturních aktivit a knihovna. Do slabých stránek je uvedeno zastaralé rozhlasové vysílání, nevyužité prostory v majetku obce, špatný stav místních komunikací, neochota pracovníků (obecní úřad) a nevyužité finanční zdroje z EU.

Příležitostmi obce je kvalitnější a bezpečnější napojení na síť (cyklostezek, cyklotras), podpora a rozvoj podnikatelského prostředí, bytové hospodářství, vysoký potenciál cestovního ruchu, výstavba obchvatu obce. Nedílnou součástí jsou hrozby, jako je nedostatečné využívání dotačních titulů pro obnovu obce, migrace obyvatel a změna struktury obyvatelstva, špatné vztahy mezi lidmi v obci, stárnutí obyvatelstva obce a zhoršení kvality ovzduší v topné sezoně (spalování nekvalitních paliv).

Tab. 3.3 Matice SWOT analýzy obce Dřevohostice

Silné stránky (S)	Slabé stránky (W)
<p>S1 – Kvalitní dostupnost základních služeb</p> <p>S2 - Rozšířené služby pro občany v oblasti odpadového hospodářství</p> <p>S3 - Základní a mateřská škola</p> <p>S4 - Kvalitní nabídka sportovních a kulturních aktivit</p> <p>S5 - Knihovna</p>	<p>W1 - Zastaralé rozhlasové vysílání</p> <p>W2 - Nevyužité prostory v majetku obce</p> <p>W3 - Špatný stav místních komunikací</p> <p>W4 - Neochota pracovníků (obecní úřad)</p> <p>W5 - Nevyužité finanční zdroje z EU</p>
Příležitosti (O)	Hrozby (T)
<p>O1 - Kvalitnější a bezpečnější napojení na síť (cyklostezek, cyklotras)</p> <p>O2 - Podpora a rozvoj podnikatelského prostředí</p> <p>O3 - Bytové hospodářství</p> <p>O4 - Vysoký potenciál cestovního ruchu</p> <p>O5 - Výstavba obchvatu obce</p>	<p>T1 - Nedostatečné využívání dotačních titulů pro obnovu obce</p> <p>T2 - Migrace obyvatel a změna struktury obyvatelstva</p> <p>T3 - Špatné vztahy mezi lidmi v obci</p> <p>T4 - Stárnutí obyvatelstva obce</p> <p>T5 - Zhoršení kvality ovzduší v topné sezoně (spalování nekvalitních paliv)</p>

Zdroj: vlastní zpracování

Tab. 3.4 Vyhodnocení matice

	S1	S2	S3	S4	S5	W1	W2	W3	W4	W5	Součet	Pořadí
O1	0	0	+	+	0	0	+	+	0	++	6	4.
O2	+	+	0	+	0	0	++	0	++	0	7	2.-3.
O3	+	+	+	0	+	+	+	+	0	+	8	1.
O4	+	+	0	+	0	0	0	+	0	+	5	5.
O5	0	0	+	+	0	0	0	++	+	++	7	2.-3.
T1	0	-	-	-	0	-	--	-	0	0	-7	1.
T2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5.
T3	-	0	0	0	0	0	0	0	-	0	-2	4.
T4	0	-	--	-	0	-	0	-	0	0	-5	2.
T5	-	-	0	0	0	0	0	0	0	-	-3	3.
Součet	1	0	0	2	1	-1	2	3	2	5		
Pořadí	2.-3.	4.-5.	4.-5.	1.	2.-3.	5	3.-4.	2.	3.-4.	1.		

Zdroj: vlastní zpracování

Pořadí důležitosti silných stránek

1. Kvalitní nabídka sportovních a kulturních aktivit
- 2.-3. Kvalitní dostupnost základních služeb
- 2.-3. Knihovna
- 4.-5. Základní a mateřská škola
- 4.-5. Rozšířené služby pro občany v oblasti odpadového hospodářství

Pořadí důležitosti slabých stránek

1. Nevyužité finanční zdroje z EU
2. Špatný stav místních komunikací
- 3.-4. Nevyužité prostory v majetku obce

3.-4. Neochota pracovníků (obecní úřad)

5. Zastaralé rozhlasové vysílání

Pořadí důležitosti příležitostí

1. Bytové hospodářství

2.-3. Rozšířené služby pro občany v oblasti odpadového hospodářství

2.-3. Výstavba obchvatu obce

4. Kvalitnější a bezpečnější napojení na síť (cyklostezek, cyklotras)

5. Vysoký potenciál cestovního ruchu

Pořadí důležitosti hrozeb

1. Nedostatečné využívání dotačních titulů pro obnovu obce

2. Stárnutí obyvatelstva obce

3. Zhoršení kvality ovzduší v topné sezoně (spalování nekvalitních paliv)

4. Špatné vztahy mezi lidmi v obci

5. Migrace obyvatel a změna struktury obyvatelstva

Vyhodnocení SWOT analýzy

Nejvýznamnější silnou stránkou je kvalitní nabídka sportovních a kulturních aktivit pro občany obce. Kvalitní dostupnost základních služeb a obecní knihovna se umístili společně na druhém a třetím místě silných stránek analýzy. Na dalších místech jsou shodně zařazeny základní a mateřská škola a rozšířené služby pro občany v oblasti odpadového hospodářství.

Slabou stránkou pro obec jsou nevyužité finanční zdroje z EU, dále pak špatný stav některých místních komunikací, což spolu velmi úzce souvisí a současně není úplně jednoznačné. Nevyužité prostory v majetku obce či neochota pracovníků (obecní úřad) jsou dalšími v pořadí slabých stránek. Poslední zmíněnou slabou stránkou je zastaralé rozhlasové vysílání, které svou nedokonalostí nenapomáhá ke zkvalitnění života v obci.

Nejdůležitější příležitostí dle analýzy potřeby je rychle se rozvíjející obec bytové hospodářství. Mezi další příležitosti se na stejném místě umístila výstavba obchvatu obce a rozšířené služby pro občany v oblasti odpadového hospodářství. V pořadí na předposledním místě je kvalitnější a bezpečnější napojení na síť (cyklostezek, cyklotras), což velmi úzce souvisí s poslední příležitostí vysokého potenciálu cestovního ruchu obce, ve které se nachází velmi významné kulturní památky.

Nedostatečné využívání dotačních titulů pro obnovu obce se jeví jako nejzávažnější hrozba, a to vzhledem k velkému potenciálu obce a jejího rozvoje. Obavy jsou také ze stárnutí obyvatelstva obce či zhoršení kvality ovzduší v topné sezoně, zejména díky spalování nekvalitních paliv. Špatné vztahy mezi lidmi v obci nebo migrace obyvatel a s tím spojené změny struktury obyvatelstva v obci jsou zařazeny na poslední místa hrozeb v obci.

4 Dotazníkové šetření spokojenosti občanů a jejich vyhodnocení

Ve čtvrté kapitole se zabývám vyhodnocením dotazníkového šetření spokojenosti občanů s poskytovanými veřejnými službami v obci Osek nad Bečvou a Dřevohostice. Dotazník byl shodný pro obě zvolené obce, obsahoval 11 otázek, které jsem zpracovala, vyhodnotila a graficky znázornila.

Hlavním cílem dotazníkového šetření bylo zjistit spokojenost občanů s poskytovanými službami v obci Osek nad Bečvou a Dřevohostice. Spolupracovala jsem s obecními úřady vybraných obcí. V obci Osek nad Bečvou pracovníci obecního úřadu dotazník rozšířili mezi své občany pomocí vlastní elektronické databáze a dotazník byl také k dispozici k vyplnění přímo na obecním úřadě.

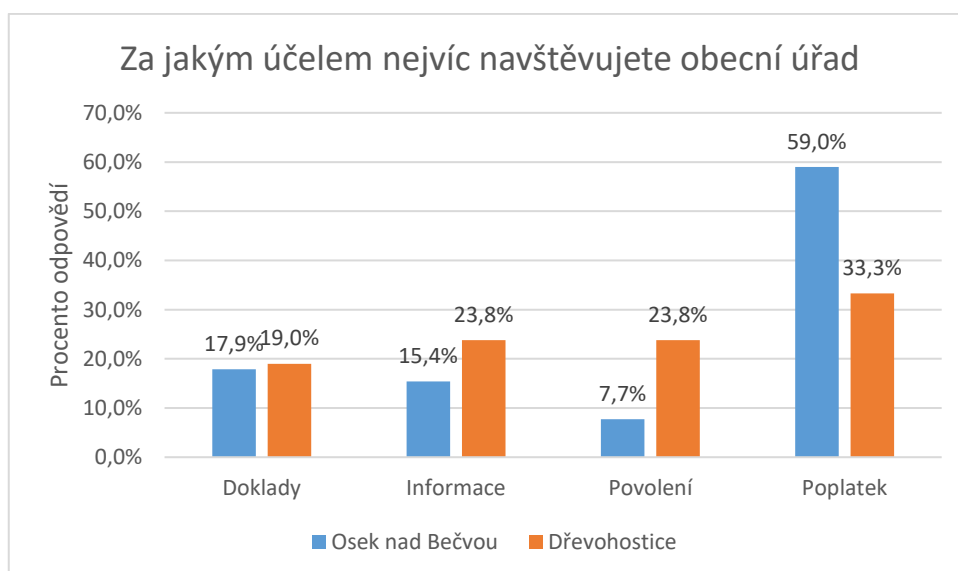
V obci Dřevohostice mi obecní úřad doporučil občany obce s dotazníkovým šetřením kontaktovat osobně. Dotazníkové šetření proběhlo v měsících listopad a prosinec 2022, kde došlo k vyplnění od občanů zcela anonymně.

Kompletní realizace dotazníkového šetření se uskutečnila na základě formy dotazníků, kde občané měli odpovědět jak z Oseku nad Bečvou, tak i z Dřevohostic na 11 otázek souvisejících se službami nabízenými obecními úřady, pracovní dobou úřadu, odborností zaměstnanců či spoluprací a informovaností občanů. Součástí dotazníku bylo také dalších 5 otázek, které byly vymezeny pro statistické zpracování.

V obci Dřevohostice bylo rozdáno 120 dotazníků, a v obci Osek nad Bečvou bylo rozšířeno 120 dotazníků pomocí elektronické databáze obecního úřadu. Dotazníky vyplnilo 85 občanů z Oseku nad Bečvou a 80 občanů z Dřevohostic. V Oseku nad Bečvou převažovali občané přímo z obce, v Dřevohosticích dotazník vyplnili také občané menších přilehlých obcí, které územně spadají pod stavební úřad Dřevohostice. Věk dotázaných občanů se pohyboval mezi 21 - 60 let, nejvíce odpovědí dotázaných občanů bylo v rozmezí 41 – 60 let.

Otázka č. 1 Za jakým účelem nejvíce navštěvujete obecní úřad?

Graf 4.1 zobrazuje nejčastější důvod občanů, za jakým navštěvují obecní úřad. V obci Oseku nad Bečvou se jedná hlavně o poplatky za využívání veřejného prostranství, komunálního odpadu, za psa a další, což odpovědělo 59% dotázaných občanů. Poté občané, téměř 18 % dotázaných, navštěvují obecní úřad za účelem služeb dokladů jako je například ověření podpisu, potvrzení o trvalém pobytu, potvrzení o přidělení čísla popisného či k získání potřebných informací, což uvedlo 15,4% respondentů. Poslední nejméně využívanou službou byla vybrána odpověď povolení, v pouhých 7,7%.



Graf 4.1 Za jakým účelem nejvíce navštěvujete obecní úřad

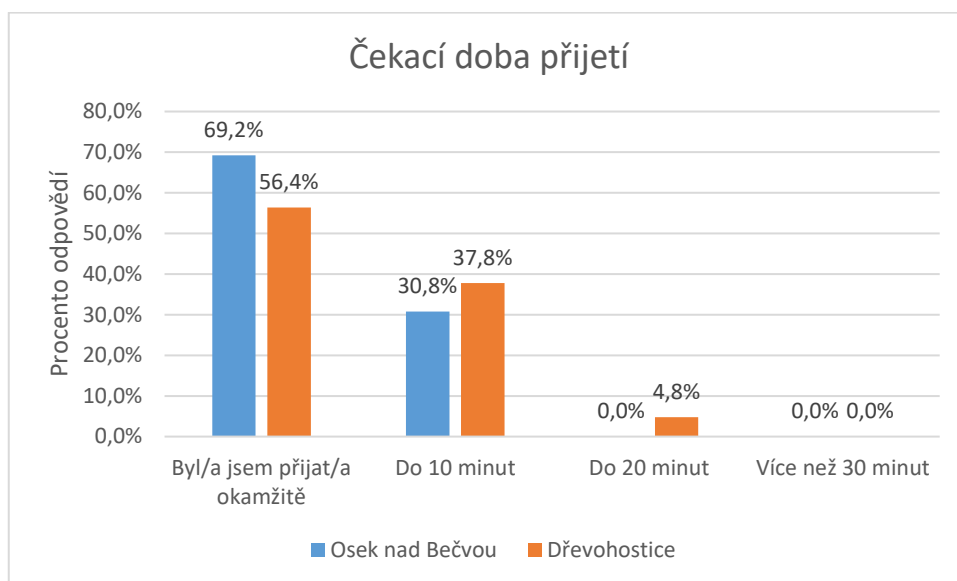
Zdroj: vlastní zpracování

V Dřevohosticích je obecní úřad občany nejvíce navštěvován také za účelem poplatku, uvedlo 33,3% respondentů. Na dalším místě byly vybrány odpovědi získávání informací, nebo povolení a to shodně uvedlo 23,8% dotázaných občanů. Tento rozdíl, od obce Osek nad Bečvou, jistě vyplývá z faktu umístění stavebního úřadu přímo na obecním úřadu v Dřevohosticích, kdy se občané potřebují informovat či vyřídit povolení stavby, ohlášení

odstranění stavby, oznámení stavebního záměru apod. Na posledním místě byla odpověď doklady, kterou uvedlo 19% občanů.

Otázka č. 2 Jaká byla Vaše čekací doba na přijetí?

Z grafu (Graf 4.2) vyplývá, že nejvíce občanů z Oseku nad Bečvou bylo přijato na obecním úřadě okamžitě téměř 70% anebo byli přijati do 10 minut. Žádný z respondentů neodpověděl na tuto otázku, že by na obecním úřadě čekal do 20 minut nebo dokonce déle než 30 minut.



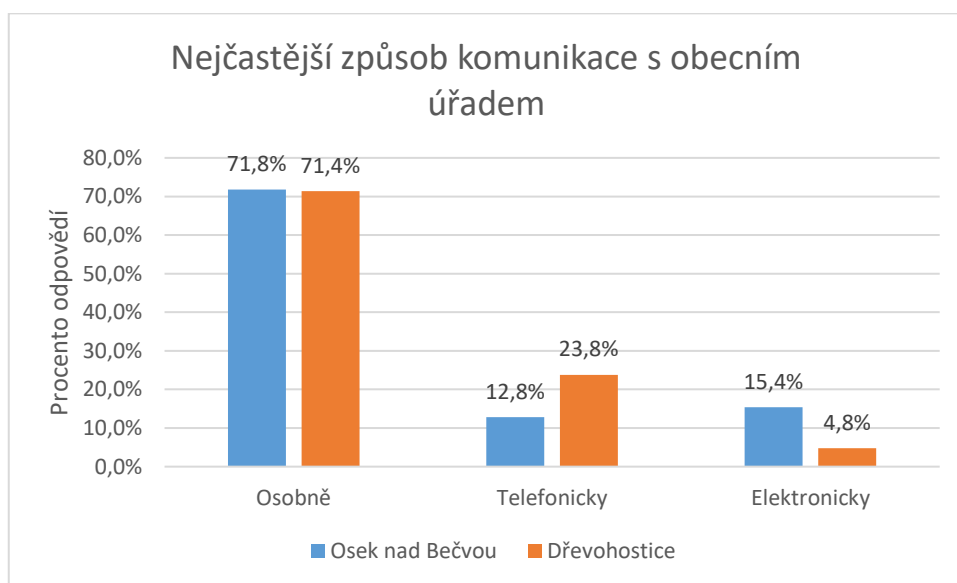
Graf 4.2 Čekací doba přijetí

Zdroj: vlastní zpracování

V Dřevohosticích dle odpovědí byli občané také ve většině případů přijati okamžitě na obecním úřadě. Do 10 minut bylo přijato téměř 38% občanů z celkového počtu odpovědí. Někteří občané uvedli čekací dobu na obecním úřadě do 20 minut a žádný z respondentů neuvedl čekání delší než 30 minut.

Otázka č. 3 Jakým způsobem nejčastěji komunikujete při vyřizování záležitostí s obecním úřadem?

V této otázce občané obou obcí uvedli odpovědi téměř se stoprocentní shodou, jakým způsobem nejčastěji komunikují s obecním úřadem, což je znázorněno v grafu (Graf 4. 3). V Oseku nad Bečvou, jako nejčastější způsob komunikace zvolili oslovení občané v 71,8% osobní kontakt, následovali odpovědi elektronicky 15,4% a telefonicky 12,8%.



Graf 4.3 Nejčastější způsob komunikace s obecním úřadem

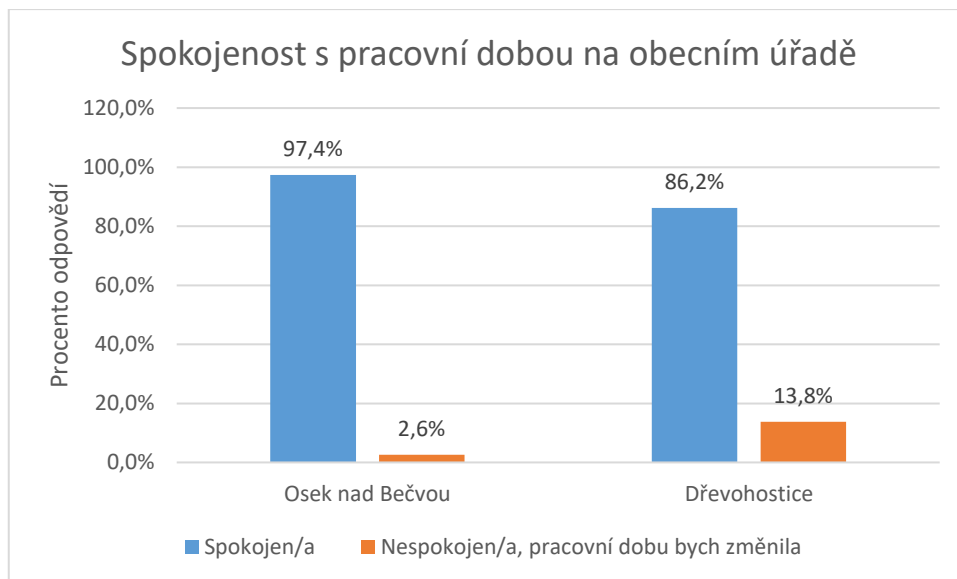
Zdroj: vlastní zpracování

V Dřevohosticích občané také jako nejvíce využívaný způsob komunikace uvedli osobní kontakt 71,4% respondentů, což je jistě dáno velikostí obce a úzkými vztahy mezi občany a pracovníky obecního úřadu. Dále občané, 23,8% oslovených, využívají telefonický kontakt a elektronický způsob komunikace uvedlo pouze 4,8% občanů.

Otázka č. 4 Jak jste spokojen/a s pracovní dobou na obecním úřadě?

Z grafu (Graf 4.4) je vidět, že podle odpovědí občanů obce Oseku nad Bečvou je téměř většina 97,4% spokojena s pracovní dobou obecního úřadu a pouze 2,6% občanů, kteří se účastnili dotazníkového šetření, by pracovní dobu změnila či upravila.

Také v obci Dřevohostice 86,2% občanů nejčastěji odpovědělo, že jsou spokojeni s pracovní dobou místního obecního úřadu. Změnu pracovní doby by si přálo 13,8% občanů, to odpovídá počtu jedenácti občanů z celkového počtu oslovených.



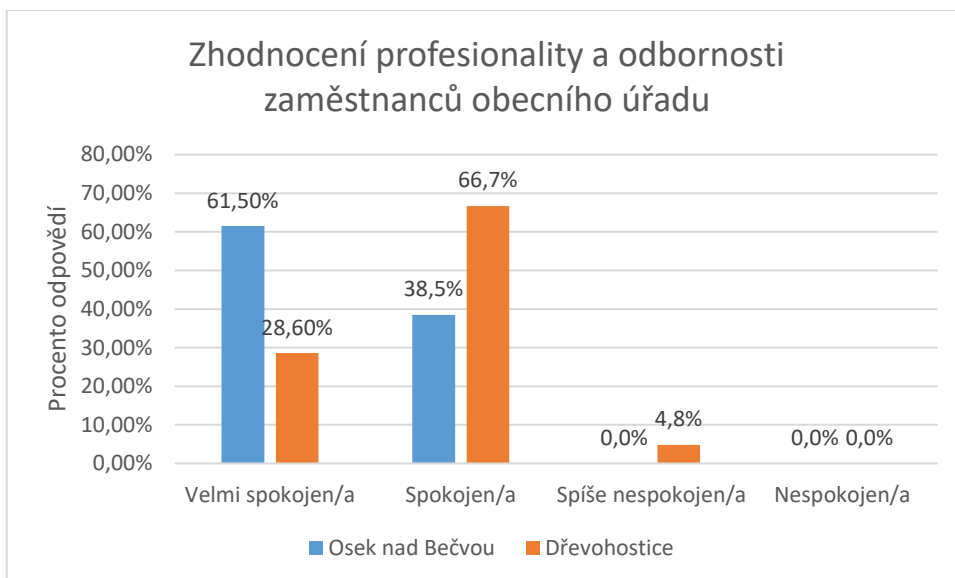
Graf 4.4 Spokojenost s pracovní dobou na obecním úřadě

Zdroj: vlastní zpracování

Otázka č. 5 Jak hodnotíte profesionalitu a odbornost zaměstnanců, kteří Vám poskytli službu?

V grafu (Graf 4.5) lze vyčíst, že největší počet občanů 61,5% obce Osek nad Bečvou jsou velmi spokojeni s profesionalitou, odborností a chováním zaměstnanců obecního úřadu. Druhou nejčastější odpovědí bylo spokojen. Nikdo z dotázaných občanů nevedli, že by s chováním pracovníků byl nespokojen nebo i jen spíše nespokojen.

V obci Dřevohostice občané zvolili jako nejčastější odpověď spokojen s vystupování, odborností a profesionalitou pracovníků a to celých 66,7% dotázaných. Na druhém místě dotazníkového průzkumu se umístila odpověď velmi spokojen. Pouze 4,8% občanů odpovědělo na tuto otázku spíše nespokojen a nikdo nevedl nespokojen.



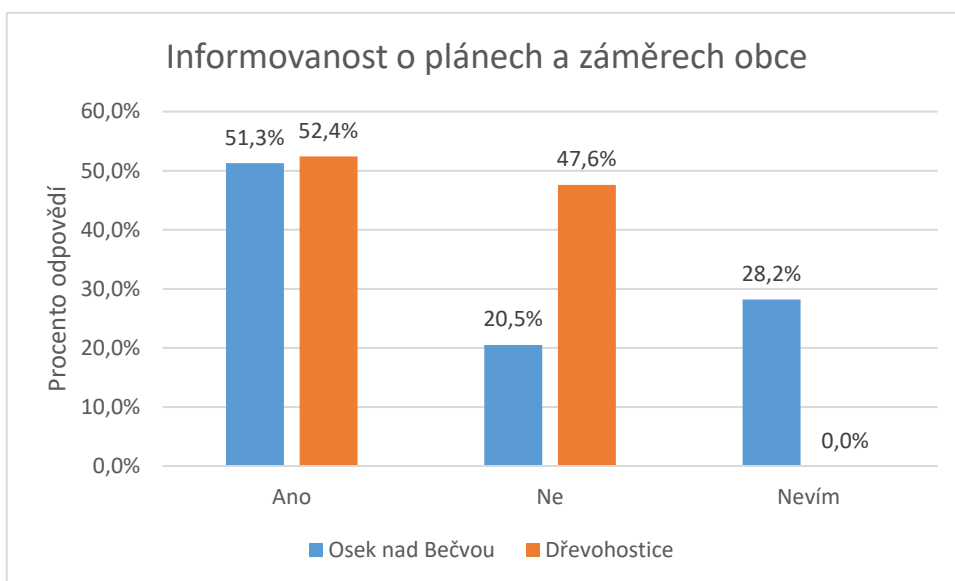
Graf 4.5 Zhodnocení profesionality a odbornosti zaměstnanců obecního úřadu

Zdroj: vlastní zpracování

Otázka č. 6 Myslíte si, že jste dostatečně informováni o plánech a záměrech obecního úřadu?

V grafu (Graf 4.6) je zobrazeno vyjádření občanů ohledně informovanosti občanů od obecního úřadu o plánech a záměrech. Odpověď ano si v Oseku nad Bečvou zvolilo 51,3% z 85 respondentů. Další početnější část oslovených odpověděla nevim. Poslední odpověď ne vyjádřilo nejméně z oslovených občanů.

V Dřevohosticích stejně jako v Oseku nad Bečvou má nejvíce dotázaných občanů pocit, že jsou dostatečně informováni o obecních plánech a záměrech, uvedlo 52,4% dotázaných občanů. Současně je zde početnější skupina občanů 47,6%, kteří mají pocit, že nejsou dostatečně informováni. Třetí možnost nevim nezaškrtl žádný z oslovených občanů.

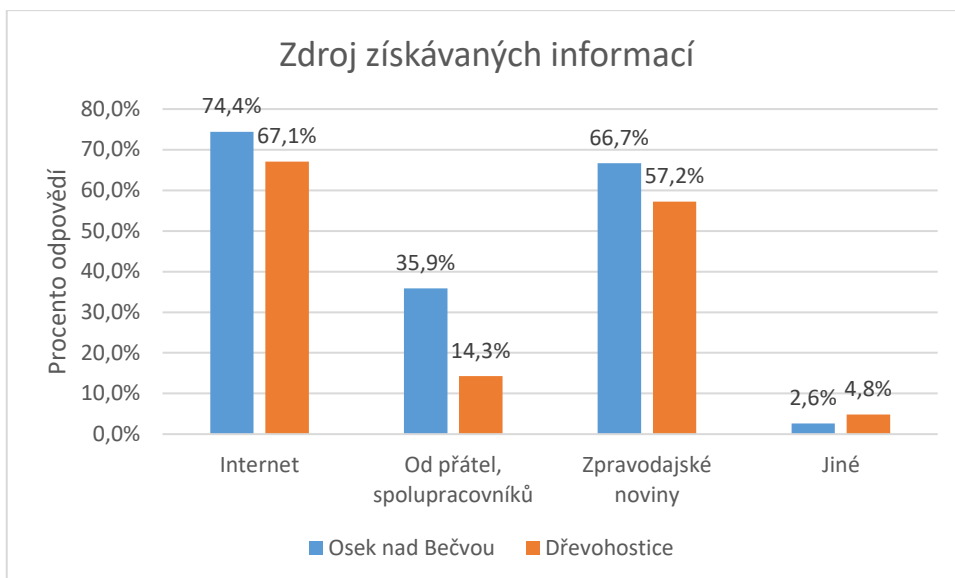


Graf 4.6 Informovanost o plánech a záměrech obce

Zdroj: vlastní zpracování

Otázka č. 7 Odkud získáváte informace o obecním úřadě?

V této otázce měli občané obou obcí možnost zaškrtnout více odpovědí, jak získávají informace od obecního úřadu. V grafu (Graf 4.7) je vidět, že v obci Osek nad Bečvou respondenti za nejčastější způsob zvolili internet 74,4% respondentů a zpravodajské noviny 66,7%, které vydává obecní úřad a distribuuje všem občanům. Na dalším místě uvedlo 35,9% informace od přátel, spolupracovníků a mezi jiné občané uvedli úřední desku obecního úřadu, rozhlasové vysílání či SMS zprávy od obecního úřadu.



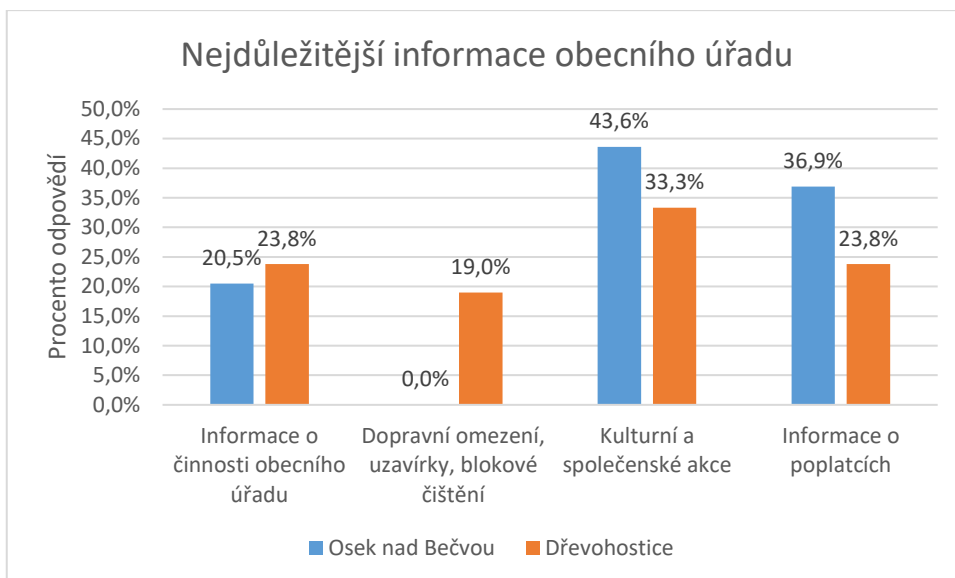
Graf 4.7 Zdroj získaných informací

Zdroj: vlastní zpracování

Graf 4.7 znázorňuje, že v obci Dřevohostice občané také nejčastěji využívají internet, 67,1% oslovených občanů a zpravodajské noviny uvedlo 57,2% obyvatel, k zjišťování informací od obecního úřadu. Jako další zdroj informací uvedli přátele či spolupracovníky 14,3%, nebo úplně jiné zdroje jako úřední deska či hlášení místního rozhlasu.

Otázka č. 8 Jaké informace jsou pro Vás nejdůležitější?

V grafu (Graf 4.8) jsou vidět odpovědi na otázku, jaké informace od obecního úřadu jsou pro občany nejdůležitější. V obci Oseku nad Bečvou odpověděli dotázaní občané v počtu 43,6% kulturní a společenské akce, které se v obci konají. Druhou nejčastější odpovědí, téměř 37%, byly informace o povinných poplatcích, následované informacemi obecně o činnosti obecního úřadu a to uvedlo 20,5% občanů. Nikdo z dotázaných občanů nezvolil možnost informace o dopravních omezeních, uzavírkách nebo blokovému čištění.



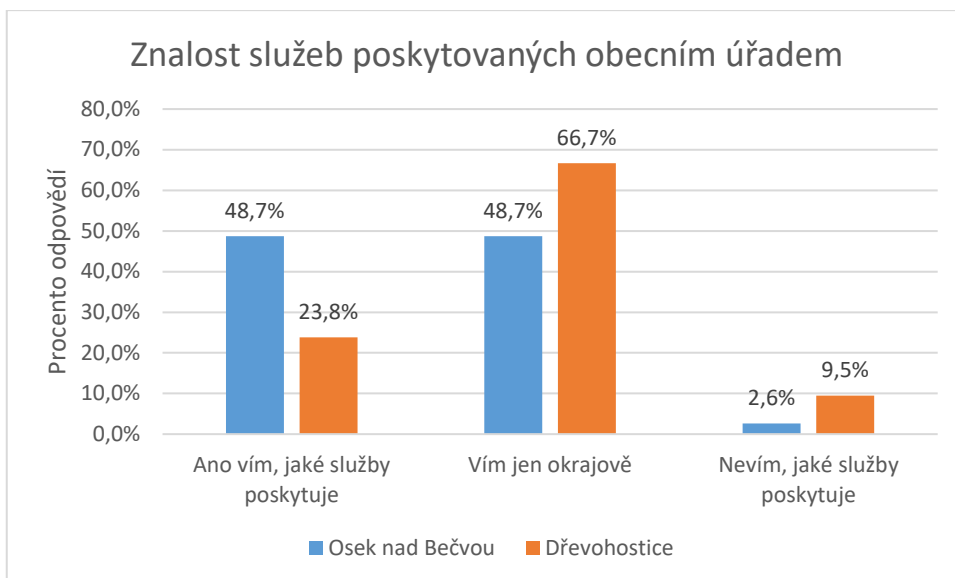
Graf 4.8 Nejdůležitější informace obecního úřadu

Zdroj: vlastní zpracování

Graf 4.8 uvádí odpovědi z obce Dřevohosticích, občané, 33,3%, shodně s obcí Osek nad Bečvou považují informace o kulturních a společenských akcích za nejvíce důležité. Na druhém místě se umístili informace o činnosti obecního úřadu a informace o poplatcích, což uvedlo 23,8% respondentů. V Dřevohosticích občané, 19% oslovených, také využívají informace o dopravních omezeních, plánovaných uzavírkách nebo blokovém čištění.

Otázka č. 9 Víte, jaké všechny služby obecní úřad občanům poskytuje?

V grafu (Graf 4.9) jsou znázorněny odpovědi občanů, zda znají, jaké všechny služby obecní úřad občanům poskytuje. Občané obce Osek nad Bečvou odpověděli ve stejném procentuálním vyjádření, že ví přesně či ví okrajově, jaké služby obecní úřad poskytuje a to v 48,7% odpovědí. Odpověď nevím, jaké služby obecní úřad poskytuje, zvolilo pouze 2,6% občanů.



Graf 4.9 Znalost služeb poskytovaných obecním úřadem

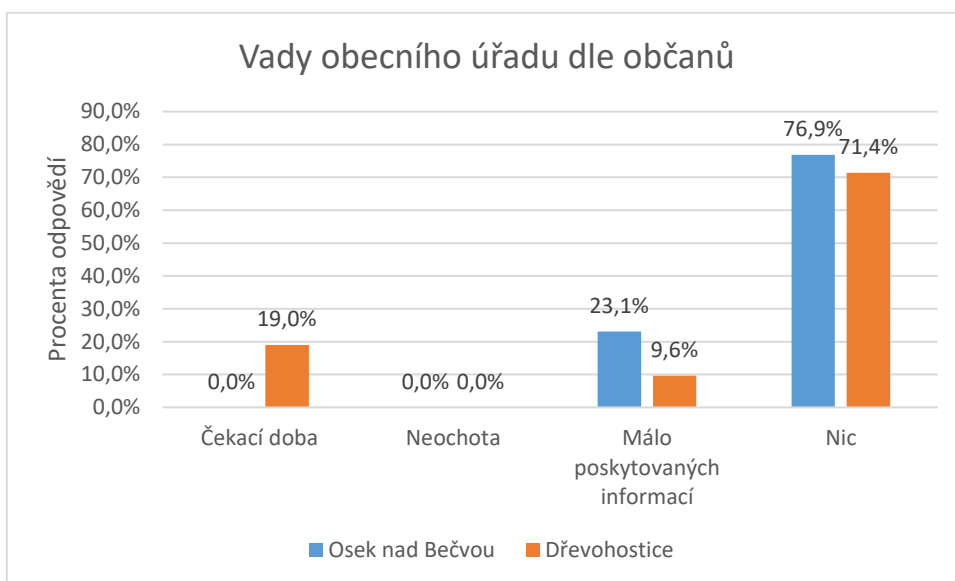
Zdroj: vlastní zpracování

Z grafu (Graf 4.9) je patrné, že v obci Dřevohostice nejčastější odpovědí občanů 66,7% je, že ví jen okrajově, jaké služby obecní úřad poskytuje. Následuje odpověď, že ano vím, jaké služby poskytuje a to 23,8% oslovených občanů. Téměř 10% respondentů neví, jaké služby jejich obecní úřad poskytuje.

Otázka č. 10 Co Vám nejvíce vadí na obecním úřadu?

V grafu (Graf 4.10) je vidět, že z pohledu občanů Oseku nad Bečvou, v 76,9%, nevadí většině nic na obecním úřadu a jen někteří občané 23,1% vyjádřili nespokojenost s málo poskytovanými informacemi. Odpovědi jako neochotu nebo čekací dobu na obecním úřadě ne zvolil žádný z dotázaných občanů.

V Dřevohosticích občané také nejčastěji odpověděli, že jim nic na obecním úřadu nevadí, celých 71,4%. Na druhém místě volili čekací dobu 19% občanů a následnou odpovědí bylo málo poskytovaných informací obecního úřadu v 9,6%. Také v této obci žádný občan nevyjádřil za vadu neochotu pracovníků obecního úřadu.



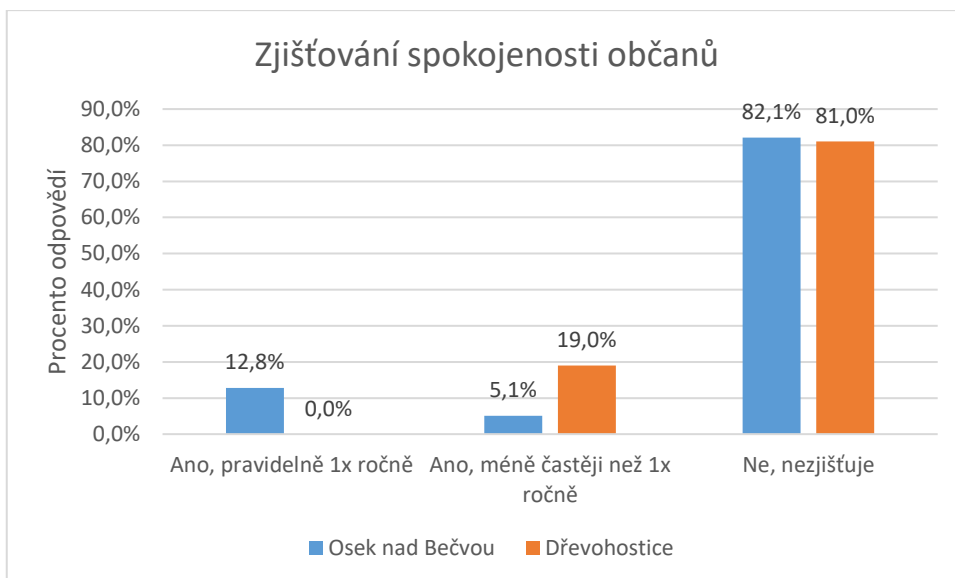
Graf 4.10 Vady obecního úřadu dle občanů

Zdroj: vlastní zpracování

Otázka č. 11 Zjišťuje Váš obecní úřad míru spokojenosti občanů /klientů s poskytovanými službami?

V grafu (Graf 4.11) je znázorněno, jak na tuto otázku většina dotázaných občanů obce Osek nad Bečvou odpověděla. Téměř 82,1% občanů uvedla, že jejich obec nezjišťuje míru spokojenosti občanů s poskytovanými službami, což odpovídá 70 odpovědí z celkového počtu 85. Na druhém místě se umístila odpověď „ano, pravidelně 1x ročně“. Nejméně zvolili možnost ano, méně často než 1x ročně.

V obci Dřevohostice dotazovaní občané nejčastěji odpověděli v 81%, že jejich obec nezjišťuje míru spokojenosti občanů s poskytovanými službami. Na druhém místě byla uvedena možnost v 19%, že obecní úřad míru spokojenosti občanů zjišťuje méně často, než 1x ročně. Odpověď ano, pravidelně 1x ročně nezvolil žádný z respondentů tohoto dotazníkového průzkumu.



Graf 4.11 Zjišťování spokojenosti občanů

Zdroj: vlastní zpracování

V tabulce (Tab. 4.1) jsou zobrazeny statistické informace obce Osek nad Bečvou. Ze získaných údajů vyplývá, že dotazníkového průzkumu se ve větší míře 74,4% účastnily ženy, muži jen v 25,6%. Dotazníkového průzkumu se účastnili z 97,4% obyvatelé obce Osek nad Bečvou, nejčastěji ve věku 21-40 let ve 48,7% nebo ve věku 41 – 60 let v 46,2%, mladších ve věku do 20 let nebyl nikdo a nad 61 let pouze 5,1%. Téměř 48,7% obyvatel uvedlo jako nejvyšší dosažené vzdělání vysokoškolské, na druhém místě bylo středoškolské vzdělání v 35,9%, vzdělání nižší uvedlo 15,4% oslovených obyvatel. Obyvatelé zapojení do dotazníkového průzkumu byli ve většině ekonomicky aktivní 84,6% a ekonomicky neaktivních občanů se zapojilo pouze 15,4%.

Tab. 4.1 Statistické zpracování Oseku nad Bečvou

Pohlaví	Žena	Muž		
	74,4%	25,6%		
Věk	do 20 let	21-40	41-60	61 a více
	0,0%	48,7%	46,2%	5,1%
Vzdělání	Základní	Vyučen	Středoškolské	Vysokoškolské
	2,6%	12,8%	35,9%	48,7%
Bydliště	Osek nad Bečvou	Okolí Oseku n/B.		
	97,4%	2,6%		
Ekonomická aktivita	Aktivní	Neaktivní		
	84,6%	15,4%		

Zdroj: vlastní zpracování

Tabulka (Tab. 4.2) uvádí statistické údaje obce Dřevohostice. Oslovení občané byly z 52,4% ženy a 47,6% muži, nejčastěji ve věku 41-60 let a to v 66,7%. Dotazníkového průzkumu se účastnili občané ve věku 21-40 let z 19% a více než 61 let uvedlo 14,3% obyvatel. Nejčastěji občané uvedli středoškolské vzdělání jako nejvyšší dosažené a to v 47,6% odpovědí, následovalo vysokoškolské vzdělání 26% a vyučení uvedlo 23,8% respondentů. Většina obyvatel uvedla bydliště v Dřevohosticích, celkově 85,7% občanů a z okolních vesnic se zapojilo 14,3% obyvatel. Většina dotázaných občanů uvedla, že jsou ekonomicky aktivními v 81% a ekonomicky neaktivních občanů se zapojilo pouze 19% oslovených.

Tab. 4.2 Statistické zpracování Dřevohostice

Pohlaví	Žena	Muž		
	52,4%	47,6%		
Věk	do 20 let	21-40	41-60	61 a více
	0,0%	19,0%	66,7%	14,3%
Vzdělání	Základní	Vyučen	Středoškolské	Vysokoškolské
	2,6%	23,8%	47,6%	26,0%
Bydliště	Dřevohostice	Okolí Dřevohostic		
	85,7%	14,3%		
Ekonomická aktivita	Aktivní	Neaktivní		
	81,0%	19,0%		

Zdroj: vlastní zpracování

Závěr

Poskytování veřejných služeb, jejich kvalita, rozsah a efektivita se odvíjí od rozhodnutí jednotlivých správ měst a obcí o způsobu, jakým budou veřejné služby svým občanům poskytovat. Veškeré veřejné služby by měly být poskytovány a patřit občanovi za správnou službu, ve správné kvalitě, správnému zákazníkovi, za správnou cenu, na správném místě, ve správném čase a ve správném místě.

Cílem bakalářské práce bylo porovnání a vyhodnocení vybraných veřejných služeb na základě sběru informací o daných veřejných službách. Byly porovnány tři veřejné služby, a to školská zařízení (mateřské a základní školy), odpadové hospodářství a knihovny ve zvolených obcích, formou metody SWOT analýzy. Pomocí dotazníkového šetření byly zjišťovány potřeby občanů, jejich spokojenost s poskytovanými službami, s odborností a profesionalitou zaměstnanců obecních úřadu nebo nejvíce využívané zdroje pro informovanost občanů o obecních plánech a záměrech.

SWOT analýza ukázala, že mezi silné stránky v obci Dřevohostice patří široká nabídka sportovních a kulturních aktivit pro občany obce a kvalitní dostupnost základních služeb s obecní knihovnou. Mezi silné stránky byla zařazena také dostupnost základní a mateřské školy a rozšířené služby pro občany v oblasti odpadového hospodářství.

Slabou stránkou pro obec Dřevohostice jsou nevyužité finanční zdroje z EU, dále pak špatný stav některých místních komunikací nebo nevyužité prostory v majetku obce či neochota pracovníků obecního úřadu jsou dalšími v pořadí slabých stránek.

Nejzávažnější slabé stránky obce Osek nad Bečvou jsou opět nevyužité finanční zdroje EU, znečišťování ovzduší a hluková zátěž spolu se špatným stavem některých budov. Současně je také zmíněna nedostatečná propagace obce související s malým významem cestovního ruchu v obci.

Po zhodnocení významnosti silných stránek v obci Osek nad Bečvou je nejvýznamnější stránkou spolupráce samosprávy s místními občany, která je vnímána jako důležitý faktor pro rozvoj obce ve prospěch místních občanů. Další silné stránky obce jsou služby Czech POINT a podpora místních spolků pro podporu kulturních a společenského života v obci. Fungující systém odpadového hospodářství a dostatečná dostupnost služeb školských zařízení v obci jsou silné stránky, které jsou považovány za standartní služby obce.

Z dotazníkového šetření vyplývá, že občané obou obcí většinou znají poskytované veřejné služby obecních úřadů a jsou s nimi ve spojení, ať již osobně či přes nejmodernější technologie dnešní doby jako je internet či SMS zprávy. Občané Dřevohostic i Oseku nad Bečvou nejčastěji využívají služeb obecních úřadů za účelem správních poplatků, nebo vyřízení dokladů a dokumentů. Většina z dotázaných občanů obou obcí jsou spokojeni s pracovní dobou úřadů i s profesionalitou a odborností zaměstnanců obecních úřadů.

Nejvíce jsou občany žádány informace o pořádaných společenských a kulturních akcích, činnosti obecních úřadů či splatnosti poplatků. Příležitostí pro obecní úřady je zjišťování spokojenosti občanů s poskytovanými službami, které na základě informací z dotazníkového průzkumu obce neprovádějí.

Seznam zdrojů

- [1] HALÁSEK, Dušan a kol. *Logistika v odvětvích služeb*. Přerov: VŠLG, 2013. ISBN 978-80-87179-14-7.
- [2] DOLEŽELOVÁ Hana a Dušan HALÁSEK. *Služby v obecném hospodářském zájmu v EU*. VŠB-TU Ostrava, 2011. ISBN 978-80248-2371-3.
- [3] HALÁSEK, Dušan a Marta ŠTĚPÁNKOVÁ. *Veřejná správa a kontrolní systémy*. Přerov: Vysoká škola logistiky, 2016. ISBN 978-80-87179-44-4.
- [4] 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.
- [5] OCHRANA, František. *Veřejné služby, jejich poskytování, zadávání a hodnocení*. Praha: Ekopress s.r.o., 2007. ISBN 978-80-86929-31-6.
- [6] GROS, Ivan, BARANČÍK, Ivan a Zdeněk, ČUJAN. *Velká kniha logistiky*. Praha: VŠCHT, 2016. ISBN 978-80-7080-952.
- [7] HEGER, Vladimír. *Komunikace ve veřejné správě*. Praha: Grada, 2012. ISBN 978-80-247-3779-9.
- [8] PROVAZNÍKOVÁ, Romana. *Financování měst, obcí a regionů: teorie a praxe*. Praha: Grada, 2015. ISBN 978-80-247-5608-0.
- [9] PROVAZNÍKOVÁ, Romana. *Financování měst, obcí a regionů*. Praha: Grada, 2009. ISBN 978-80-247-2789-9.
- [10] OBEC OSEK NAD BEČVOU. *Informace o obci: historie, informace o obci, poloha a rozvoj obce* [online]. 2023 [cit. 25. 02. 2023] Dostupné z: <https://www.oseknadbecvou.cz/>
- [11] OFICIÁLNÍ WEBOVÉ STRÁNKY MAP. *Poloha obce Osek nad Bečvou a Dřevohostice* [online]. 2023 [cit. 25. 02. 2023] Dostupné z: www.mapy.cz
- [12] ZÁKLADNÍ A MATEŘSKÁ ŠKOLA OSEK NAD BEČVOU. *Informace o ZŠ a MŠ: základní informace, historie, aktuality* [online]. 2023 [cit. 25. 02. 2023] Dostupné z: <https://skolaosek.cz/>

- [13] ZÁKLADNÍ A MATEŘSKÁ ŠKOLA OSEK NAD BEČVOU. *Výroční zpráva o činnosti školy: Školní rok 2021/2022* [online]. 2023 [cit. 25. 02. 2023] Dostupné z: https://www.skolaosek.cz/assets/File.ashx?id_org=400140&id_dokumenty=3240
- [14] TĚLOVÝCHOVNÁ JEDNOTA SOKOL OSEK NAD BEČVOU. *Informace o spolku: základní údaje, historie, současnost, oddíly* [online]. 2023 [cit. 25. 02. 2023] Dostupné z: <https://tj-sokol-osek-nad-becvou.webnode.cz/>
- [15] OBEC DŘEVOHOSTICE. *Informace o obci: základní údaje, historie, současnost obce* [online]. 2023 [cit. 18. 03. 2023] Dostupné z: <https://www.drevohostice.cz/>
- [16] ZÁKLADNÍ ŠKOLA DŘEVOHOSTICE. *Oficiální stránky školy: základní informace, historie, současnost školy školní družina, aktuality* [online]. 2023 [cit. 18. 03. 2023] Dostupné z: <https://www.zsdrevohostice.cz/>
- [17] MATEŘSKÁ ŠKOLA PRAMÍNEK DŘEVOHOSTICE. *Oficiální stránky školy: základní informace, historie, současnost, aktuality* [online]. 2023 [cit. 18. 03. 2023] Dostupné z: <https://www.skolka-praminek.cz/>
- [18] VÝCHOVNÝ ÚSTAV A STŘEDNÍ ŠKOLA DŘEVOHOSTICE. *Oficiální stránky: informace, kontaktní údaje, aktuality* [online]. 2023 [cit. 18. 03. 2023] Dostupné z: <https://www.vumdrevohostice.cz/>
- [19] OBECNÍ KNIHOVNA DŘEVOHOSTICE. *Základní informace: otevírací doba, poplatky, kontaktní údaje* [online]. 2023 [cit. 18. 03. 2023] Dostupné z: <https://www.drevohostice.cz/obec/obecni-knihovna/>
- [20] OBEC DŘEVOHOSTICE. *Obchody a služby v obci: kontaktní údaje* [online]. 2023 [cit. 18.03. 2023] Dostupné z: <https://www.drevohostice.cz/obec/obchody-a-sluzby/?character=V>
- [21] TĚLOVÝCHOVNÁ JEDNOTA SOKOL DŘEVOHOSTICE. *Informace o spolku: základní údaje, historie, současnost* [online]. 2023 [cit. 27. 03. 2023] Dostupné z: <https://sokol-drevohostice.estranky.cz/clanky/vybor-jednoty/>
- [22] SBOR DOBROVOLNÝCH HASIČŮ DŘEVOHOSTICE. *Informace o spolku: základní údaje, historie, současnost* [online]. 2023 [cit. 27. 03. 2023] <https://sdhdrevohostice.estranky.cz/>

- [23] SWOT ANALÝZA. *Jak vytvořit SWOT analýzu: silné, slabé stránky, příležitosti a hrozby* [online]. 2023 [cit. 27. 03. 2023] <https://l-a-b-a.cz/blog/46-co-je-to-SWOT-analyza-a-proc-ji-podniky-potrebuji>
- [24] VŠEOBECNÁ KNIHOVNA V OLOMOUCI. *Obecní knihovna v Oseku nad Bečvou: knižní fond, provozní doba, poplatky* [online]. 2023 [cit. 06. 04. 2023] <https://www.vkol.cz/knihovny-olomouckeho-kraje/prerov/obecni-knihovna-v-oseku-nad-becvou>
- [25] VŠEOBECNÁ KNIHOVNA V OLOMOUCI. *Obecní knihovna v Dřevohosticích: knižní fond, provozní doba, poplatky* [online]. 2023 [cit. 06.04.2023] <https://www.vkol.cz/knihovny-olomouckeho-kraje/prerov/obecni-knihovna-drevohostice?query=d%C5%99evohostice>
- [26] KUČERA, David. *Porovnání poskytovaných veřejných služeb v obcích Krčmaň a Majetín*. Přerov. 2019. Bakalářská práce. Vysoká škola logistiky. Vedoucí práce: Ing. Marta Štěpánková.

Seznam grafických objektů

Seznam obrázků

Obrázek 2.1 Poloha obce Osek nad Bečvou	18
Obrázek 2.2 Poloha obce Dřevohostice	25
Obrázek 3.1 SWOT analýza	33

Seznam tabulek

Tab. 2.1 Výpis poskytovaných služeb Czech POINT	22
Tab. 2.2 Výpis poskytovaných služeb Czech POINT	28
Tab. 3.1 Matice SWOT analýzy obce Osek nad Bečvou.....	34
Tab. 3.2 Vyhodnocení matice	35
Tab. 3.3 Matice SWOT analýzy obce Dřevohostice	38
Tab. 3.4 Vyhodnocení matice	39
Tab. 4.1 Statistické zpracování Oseku nad Bečvou.....	54
Tab. 4.2 Statistické zpracování Dřevohostice.....	55

Seznam grafů

Graf 4.1 Za jakým účelem nejvíc navštěvujete obecní úřad.....	43
Graf 4.2 Čekací doba přijetí.....	44
Graf 4.3 Nejčastější způsob komunikace s obecním úřadem	45
Graf 4.4 Spokojenost s pracovní dobou na obecním úřadě	46
Graf 4.5 Zhodnocení profesionality a odbornosti zaměstnanců obecního úřadu	47
Graf 4.6 Informovanost o plánech a záměrech obce	48
Graf 4.7 Zdroj získaných informací.....	49
Graf 4.8 Nejdůležitější informace obecního úřadu	50
Graf 4.9 Znalost služeb poskytovaných obecním úřadem	51
Graf 4.10 Vady obecního úřadu dle občanů	52
Graf 4.11 Zjišťování spokojenosti občanů.....	53

Seznam příloh

Příloha A Dotazník spokojenosti pro občany obce Osek nad Bečvou

Příloha B Dotazník spokojenosti pro občany obce Dřevohostice

Dotazník pro občany obce Osek nad Bečvou

Vážená paní, vážený pane,

Dovoluji se na Vás obrátit s žádostí o spolupráci s vyplněním dotazníku. Jsem studentka kombinované formy studia na Vysoké škole logistiky v Přerově, obor Logistika služeb. Tento dotazník bude zpracován a použit jako podklad pro mou bakalářskou práci na téma Veřejné služby v obcích Osek nad Bečvou a Dřevohostice. Veškeré údaje budou anonymní a budou sloužit pouze pro účely mé bakalářské práce. Dotazník obsahuje pouze 11 otázek a údaje pro statistické zpracování při zachování anonymity. Vyplnění dotazníku vám zabere max. 5 až 10 minut.

Předem Vám děkuji za Váš čas a spolupráci při vyplnění dotazníku.

Iveta Klimešová

VŠLG Přerov

I. ŠETŘENÍ SPOKOJENOSTI OBČANŮ

Vaši odpověď na následující otázky, prosím, zakřížkujte.

1. Za jakým účelem nejvíce navštěvujete obecní úřad?
 - doklady
 - informace
 - povolení
 - poplatek

2. Jaká byla Vaše čekací doba na přijetí?
 - byl/a jsem přijat/a okamžitě
 - do 10 minut
 - do 20 minut
 - více než 30 minut

3. Jakým způsobem nejčastěji komunikujete při vyřizování záležitostí s obecním úřadem?
 - osobně
 - telefonicky
 - elektronicky

4. Jak jste spokojen/a s pracovní dobou na obecním úřadě?
- spokojen/a
 - nespokojen/a, pracovní dobu bych změnil/a
 - v případě nespokojenosti prosím uveďte ve kterých dnech a hodinách:
.....
5. Jak hodnotíte profesionalitu a odbornost zaměstnanců, kteří Vám poskytli službu?
- velmi spokojen/a
 - spokojen/a
 - spíše nespokojen/a
 - nespokojen/a
6. Myslíte si, že jste dostatečně informováni o plánech a záměrech obecního úřadu?
- ano
 - ne
 - nevím
7. Odkud získáváte informace o obecním úřadě? (může být více odpovědí)
- internet
 - od přátel, spolupracovníků
 - zpravodajské noviny (Osek nad Bečvou)
 - jiné (prosím, uveďte kde):
.....
8. Jaké informace jsou pro Vás nejdůležitější?
- dopravní omezení, uzavírky a blokové čištění
 - informace o činnosti obecního úřadu
 - kulturní a společenské akce
 - informace o poplatcích
9. Víte, jaké všechny služby obecní úřad občanům poskytuje?
- ano vím, jaké služby poskytuje
 - vím jen okrajově
 - nevím, jaké služby poskytuje
10. Co Vám nejvíce vadí na obecním úřadu?
- čekací doba
 - neochota
 - málo poskytovaných informací
 - nic

11. Zjišťuje Váš obecní úřad míru spokojenosti občanů /klientů s poskytovanými službami?

- ano, pravidelně 1 x ročně
- ano, méně často než 1x ročně
- ne, nezjišťuje

II. PODKLADY PRO STATISTICKÉ ZPRACOVÁNÍ PŘI NEZBYTNÉM ZACHOVÁNÍ ANONYMITY

Vaši odpověď, prosím, zakřížkujte.

12. Jste:

- žena
- muž

13. Bydliště:

- v Oseku nad Bečvou
- v okolí Oseku nad Bečvou

14. Věk:

- do 20 let
- 21 – 40 let
- 41 – 60 let
- 61 let a více

15. Vaše vzdělání:

- základní
- vyučen/a
- středoškolské
- vysokoškolské

16. Jste:

- ekonomicky aktivní
- ekonomicky neaktivní (student, žena v domácnosti, nezaměstnaný/á, důchodce)

Děkuji Vám za vyplnění dotazníku.

Zdroj: vlastní zpracování dle [26]

Dotazník pro občany obce Dřevohostice

Vážená paní, vážený pane,

Dovoluji se na Vás obrátit s žádostí o spolupráci s vyplněním dotazníku. Jsem studentka kombinované formy studia na Vysoké škole logistiky v Přerově, obor Logistika služeb. Tento dotazník bude zpracován a použit jako podklad pro mou bakalářskou práci na téma Veřejné služby v obcích Osek nad Bečvou a Dřevohostice. Veškeré údaje budou anonymní a budou sloužit pouze pro účely mé bakalářské práce. Dotazník obsahuje pouze 11 otázek a údaje pro statistické zpracování při zachování anonymity. Vyplnění dotazníku vám zabere max. 5 až 10 minut.

Předem Vám děkuji za Váš čas a spolupráci při vyplnění dotazníku.

Iveta Klimešová

VŠLG Přerov

I. ŠETŘENÍ SPOKOJENOSTI OBČANŮ

Vaši odpověď na následující otázky, prosím, zakřížkujte.

1. Za jakým účelem nejvíce navštěvujete obecní úřad?

- doklady
- informace
- povolení
- poplatek

2. Jaká byla Vaše čekací doba na přijetí?

- byl/a jsem přijat/a okamžitě
- do 10 minut
- do 20 minut
- více než 30 minut

3. Jakým způsobem nejčastěji komunikujete při vyřizování záležitostí s obecním úřadem?

- osobně
- telefonicky
- elektronicky

4. Jak jste spokojen/a s pracovní dobou na obecním úřadě?
 spokojen/a
 nespokojen/a, pracovní dobu bych změnil/a
 v případě nespokojenosti prosím uveďte ve kterých dnech a hodinách:
.....
5. Jak hodnotíte profesionalitu a odbornost zaměstnanců, kteří Vám poskytli službu?
 velmi spokojen/a
 spokojen/a
 spíše nespokojen/a
 nespokojen/a
6. Myslíte si, že jste dostatečně informováni o plánech a záměrech obecního úřadu?
 ano
 ne
 nevím
7. Odkud získáváte informace o obecním úřadě? (může být více odpovědí)
 internet
 od přátel, spolupracovníků
 zpravodajské noviny (Dřevohostice)
 jiné (prosím, uveďte kde):
.....
8. Jaké informace jsou pro Vás nejdůležitější?
 dopravní omezení, uzavírky a blokové čištění
 informace o činnosti obecního úřadu
 kulturní a společenské akce
 informace o poplatcích
9. Víte, jaké všechny služby obecní úřad občanům poskytuje?
 ano vím, jaké služby poskytuje
 vím jen okrajově
 nevím, jaké služby poskytuje
10. Co Vám nejvíce vadí na obecním úřadu?
 čekací doba
 neochota
 málo poskytovaných informací
 nic

11. Zjišťuje Váš obecní úřad míru spokojenosti občanů /klientů s poskytovanými službami?

- ano, pravidelně 1 x ročně
- ano, méně často než 1x ročně
- ne, nezjišťuje

II. PODKLADY PRO STATISTICKÉ ZPRACOVÁNÍ PŘI NEZBYTNÉM ZACHOVÁNÍ ANONYMITY

Vaši odpověď, prosím, zakřížkujte.

12. Jste:

- žena
- muž

13. Bydliště:

- v Dřevohosticích
- v okolí Dřevohostic

14. Věk:

- do 20 let
- 21 – 40 let
- 41 – 60 let
- 61 let a více

15. Vaše vzdělání:

- základní
- vyučen/a
- středoškolské
- vysokoškolské

16. Jste:

- ekonomicky aktivní
- ekonomicky neaktivní (student, žena v domácnosti, nezaměstnaný/á, důchodce)

Děkuji Vám za vyplnění dotazníku.

Zdroj: vlastní zpracování dle [26]

Autor/ka BP	Iveta Klimešová
Název BP	Veřejné služby ve vybraných obcích Osek nad Bečvou a Dřevohostice
Studijní program	LVS
Rok obhajoby BP	2023
Počet stran	50
Počet příloh	2
Vedoucí BP	Ing. Marta Štěpánková
Anotace	Bakalářská práce se zabývá analýzou veřejných služeb, které jsou poskytovány v obecním zájmu v obcích Osek nad Bečvou a Dřevohostice. V teoretické části bakalářské práce je všeobecně charakterizována veřejná správa a veřejné služby, objasněny základní pojmy a pojetí veřejných služeb. V praktické části bakalářské práce je obsažena analýza vybraných veřejných služeb poskytovaných vybranými obcemi a vyhodnoceny silné a slabé stránky, příležitosti a hrozby těchto veřejných služeb pomocí SWOT analýzy. V závěrečné části práce je zahrnuto dotazníkové šetření spokojenosti občanů s nabízenými službami daných obcí a jejich vyhodnocení.
Klíčová slova	veřejné služby, veřejná správa, poskytovatelé veřejných služeb, dotazníkové šetření, spokojenost občanů, logistická analýza
Místo uložení	ITC (knihovna) Vysoké školy logistiky v Přerově
Signatura	