

Vysoká škola logistiky o.p.s.

Vybrané veřejné služby v obcích Úsov
a Leština

(Bakalářská práce)

Přerov 2020

Eva Dopitová



Vysoká škola
logistiky
o.p.s.

Zadání bakalářské práce

studentka	Eva Dopitová
studijní program obor	Logistika Logistika služeb

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

Název tématu: **Vybrané veřejné služby v obcích Úsov a Leština**

Cíl práce:

Zhodnotit vybrané služby poskytované v obcích Úsov a Leština, s doporučením na jejich zlepšení.

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 České republice
2. Služby v obecném zájmu poskytované v obcích Úsov a Leština
3. Analýza vybraných služeb poskytovaných obcemi Úsov a Leština
4. Vyhodnocení dotazníkového šetření spokojenosti občanů

Závěr

Rozsah práce: 35 – 50 normostran textu

Seznam odborné literatury:

GROS, Ivan. Velká kniha logistiky. Praha: Vysoká škola chemicko-technologická v Praze, 2016. ISBN 978-80-7080-952-5.

HALÁSEK, Dušan, Logistika v odvětvích služeb. 1. vydání. Přerov: VŠLG, 2013. ISBN 978-80-87179-30-7.

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

Vedoucí bakalářské práce:

Ing. Marta Štěpánková

Datum zadání bakalářské práce:

31. 10. 2019

Datum odevzdání bakalářské práce:

5. 5. 2020

Přerov 31. 10. 2019



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



doc. Ing. Ivan Hlavoň, CSc.
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 vědom/a 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, elektronická verze na odevzdaném optickém médiu a verze nahraná do informačního systému jsou totožné.

V Přerově, dne 22. 8. 2020

.....

podpis

Poděkování

Tímto bych chtěla poděkovat vedoucí práce Ing. Martě Štěpánkové za profesionální přístup, podporu a cenné rady, které mi byly předány. Dále chci poděkovat své rodině za podporu a trpělivost po celou dobu mého studia.

Anotace

Bakalářská práce se zabývá službami v obecném zájmu ve vybraných obcích. Cílem bakalářské práce je zhodnocení vybraných služeb poskytovaných v obcích Úsov a Leština, s doporučením k jejich zlepšení. V teoretické části jsou všeobecně popsány základní pojmy, pojetí služeb, pojetí veřejné správy a služby v obecném zájmu, dále jednotlivé samosprávy a služby, které poskytují. Praktická část bakalářské práce se věnuje analýze vybraných služeb poskytovaných obcemi Úsov a Leština. Závěrem práce je dotazníkové šetření spokojenosti občanů s poskytovanými službami úřadu, jejich vyhodnocení a doporučení pro další zlepšení.

Klíčová slova

služba, služby v obecném zájmu, veřejná správa, veřejná služba, SWOT analýza vybraných služeb, dotazníkové šetření

Annotation

The bachelor thesis deals with services of general interest in selected municipalities. The aim of the bachelor thesis is to evaluate selected services provided in the municipalities of Úsov and Leština, with recommendations for their improvement. The theoretical part describes general terms, concept of services, public administration and services of general interest, further individual authorities and the services they provide. The practical part of the bachelor thesis deals with the analysis of selected services provided by the municipalities of Úsov and Leština. The conclusion of the work is a questionnaire survey of citizens' satisfaction with the services provided by the office, their evaluation and recommendations for further improvement.

Keywords

service, services of general interest, public administration, public service, SWOT analysis of selected services, survey

Obsah

Úvod	8
1 Charakteristika služeb v obecném zájmu v České republice	10
1.1 Pojetí služeb	10
1.2 Služby v obecném zájmu	12
1.3 Pojetí veřejné správy.....	14
2 Služby v obecném zájmu poskytované v obcích Úsov a Leština	16
2.1 Obec Úsov	16
2.2 Obec Leština	24
2.3 Porovnání vybraných služeb poskytovaných v obcích Úsov a Leština.....	30
3 Analýza vybraných služeb poskytovaných obcemi Úsov a Leština	33
3.1 SWOT analýza vybraných služeb.....	33
3.2 SWOT analýza vybraných služeb ve městě Úsov	34
3.3 SWOT analýza vybraných služeb v obci Leština	36
4 Vyhodnocení dotazníkového šetření spokojenosti občanů	39
Závěr	48
Seznam zdrojů	50
Seznam grafických objektů	52
Seznam příloh a přílohy	53

Úvod

Veřejné služby a jejich poskytování jsou stále aktuálním tématem veřejné správy. Veřejná správa a veřejné služby slouží ke zlepšení kvality života občanům naší České republiky. V souvislosti s rostoucími nároky dnešní demokratické společnosti a se stálými požadavky Evropské unie na kvalitu poskytovaných veřejných služeb, proběhla a neustále probíhá u nás v České republice reforma veřejné správy. Cílem této reformy je zkvalitnění poskytovaných veřejných služeb. Služby se dnes staly neodmyslitelnou součástí života každého z nás a je jedno, jestli jsme jejími poskytovateli nebo koncovými zákazníky.

Cílem bakalářské práce je zhodnotit vybrané služby poskytované v obcích Úsov a Leština, s doporučením na jejich zlepšení.

Bakalářská práce je rozdělena do čtyř kapitol, které jsou rozděleny do další oddílů. První dvě kapitoly jsou zaměřeny na teoretickou část, třetí a čtvrtá kapitola jsou orientovány jako praktické.

První kapitola bakalářské práce je rozdělena na tři části, které popisují služby obecně a jejich vlastnosti, veřejnou správu a služby v obecném zájmu.

Druhá kapitola bakalářské práce je členěna na tři základní části, které nám přibližují obce samotné a porovnání vybraných služeb poskytovaných obcemi Úsov a Leština. Cílem zmíněné kapitoly je porovnání veřejných služeb obecních úřadů v samosprávách obcí Úsov a Leština.

Třetí kapitola bakalářské práce se zabývá SWOT analýzou vybraných veřejných služeb, v daných obcích. Závěrem této kapitoly je vyhodnocení a případné kroky pro zlepšení místních služeb.

Poslední, čtvrtá kapitola bakalářské práce, se orientuje na vyhodnocení dotazníkového šetření spokojenosti občanů s poskytovanými službami. Zjištěná data a jejich vyhodnocení jsou vyjádřeny pomocí grafů s uvedeným komentářem. V závěru čtvrté kapitoly jsou zmíněny výsledky zpracování.

Při zpracování bakalářské práce byly použity vědecké a odborné metody, interní dokumenty zvolených obcí, metoda komparace, sběr dat pomocí dotazníkového šetření a metoda SWOT analýzy.

1 Charakteristika služeb v obecném zájmu v České republice

První kapitola bakalářské práce je rozdělena na tři části, které popisují služby a jejich vlastnosti a třídění služeb podle odvětví, služby v obecném zájmu, jejich poskytovatelé, financování, a nakonec veřejnou správu, jak ji můžeme chápat.

1.1 Pojetí služeb

„Služba je jakákoliv činnost nebo výhoda, kterou jedna strana může nabídnout druhé straně, je v zásadě nehmotná a jejím výsledkem není vlastnictví. Její realizace může, ale nemusí být spojena s hmotným produktem“ [1 str. 16]

Služby zákazníkům jsou hlavním cílem řízení dodavatelských systémů. Jejich koncept jako hlavní filozofie funkce organizací, je souhrnem činností přinášející hodnotu zákazníkům, kterou je možné se diferencovat od konkurence. Koncept je založen na dlouhodobém sledování požadavků zákazníků, měření dosahované úrovně za pomoci soustavy ukazatelů a srovnávání jejich úrovně s konkurencí. Zásadním problémem v oblasti služeb je stanovení jejich konkurenceschopnosti. Poskytovanou úroveň služeb je nutné rozlišovat dle různých částí trhu určených podle požadované úrovně služeb. [2]

Vlastnosti služeb

K rozlišení služeb a zboží se používá větší počet vlastností. Mezi nejcharakterističtější vlastnosti služby patří **nehmotnost**. Čistou službu nelze zhodnotit žádným fyzickým smyslem, nemůžeme si jí před samotnou koupí prohlédnout a jen v málo případech jí lze vyzkoušet. Mnohé vlastnosti zůstávají tak při prodeji služeb zákazníkovi skryté. Výsledkem této skutečnosti je velká míra nejistoty zákazníka, obava z krytého rizika, a proto je kladen důraz na osobní zdroje informací a pro základ hodnocení kvality poskytnuté služby používá cenu.

Další charakteristické vlastnosti služby, které se odvíjejí od nehmotnosti, jsou:

- Neoddělitelnost
- Heterogenita
- Zničitelnost
- Vlastnictví [3]

Nehmotnost je nejcharakterističtější vlastností služeb a dají se od ní odvíjet další vlastnosti. Důsledkem nehmotnosti služeb je, že zákazník se obává rizika při nákupu služby a klade důraz na osobní zdroje informací.

Neoddělitelnost – V přítomnosti zákazníka je služba produkována tak, že zákazník se zúčastní poskytování služby a je tedy neoddělitelnou součástí její produkce. Po celé době poskytování služby nemusí být zákazník přítomen.

Heterogenita – V procesu poskytování služby jsou přítomní zákazníci, lidé a poskytovatelé služby. Před dodáním služby nelze provádět výstupní kontroly, jako tomu bývá u zboží. V případě zákazníků je dokonce obtížné stanovit normy chování.

Zničitelnost – Služby nelze skladovat, znovu prodávat, uchovávat nebo vracet. Většinou lze zaplacenou cenu služby náhradou vrátit, případně poskytnout slevu z ceny. Nemožnost vlastnictví souvisí s její zničitelností a nehmotností. Na zákazníka přechází právo při nákupu zboží vlastnit. Vlastnické právo nemůže přecházet na zprostředkovatele, jako tomu bývá u výrobků. [3]

Vlastnictví – Služby nelze vlastnit, jelikož při koupi služby nezíská zákazník žádné vlastnictví, kupuje si pouze právo této služby využít. [4]

Odvětví služeb

Odvětví služeb je z národohospodářského hlediska každé vyspělé země zdrojem více jak 50 % hrubého domácího produktu a více jak 50 % práceschopného obyvatelstva je zaměstnáno ve službách. V nejvyspělejších zemích EU představují služby dynamicky se rozvíjející odvětví. Česká republika v současné době tak výrazného poměru nedosahuje. Odvětví služeb je heterogenní a z hlediska statistického sledování se dělí

na služby **tržní** a **netržní**. [3] Dle **odvětvového hlediska** vše, co nespadá do odvětví průmyslu a zemědělství je součástí **odvětví služeb**. [3]

Třídění služeb

Služby se dají třídit dle odvětví, ve kterém jsou prováděny:

- Sociální služby
- Služby zdravotnictví
- Vzdělávací služby
- Kulturní služby
- Služby dopravy
- Služby obrany a vnitřních věcí
- Poštovní služby
- Životní služby
- Infrastruktury
- Informační služby [3]

1.2 Služby v obecném zájmu

Služba v obecném zájmu je služba organizovaná, vytvořená nebo regulovaná orgánem veřejné správy k zajištění takovým způsobem, který lze považovat za nezbytný pro uspokojení společenských potřeb. Mezi služby v obecném zájmu se řadí služby v obecném ekonomickém zájmu, což jsou služby, které jsou vytvořeny za účelem zisku, ale plní úkoly v obecném zájmu a jako takové musí uspokojovat typické požadavky kladené orgány veřejné správy.

Služby obecného zájmu jsou členěny dle směrnic Evropského parlamentu a Rady 2006/123/ES o službách na vnitřním trhu na služby *“liberalizované a služby v obecném zájmu”*. Pojem “služby v obecném zájmu”, který Evropská unie používá, v samotné smlouvě přímo nenajdeme. V praxi EU se tento termín odvozuje od termínu *“služby obecného hospodářského zájmu”*. Toto označení služeb má již širší význam a charakter a zahrnuje i služby, které nemají tržní povahu a jsou orány veřejný správy řazeny. [3]

Veřejné služby obecně

Veřejná služba je pojem, který označuje jednotlivé výstupy veřejného sektoru. Můžeme konstatovat, že veřejný sektor poskytuje většinou takové služby, které by soukromé firmy nemohly poskytnout, a to z hlediska jejich rozsahu, působnosti, povahy a finanční náročnosti. Jsou to takové služby, které jsou tedy financovány z veřejných financí. Veřejné služby zajišťuje stát, ve prospěch občanů, kteří je platí nepřímo, prostřednictvím daní anebo stát může přenést poskytování veřejných služeb na jiný subjekt (např. město), nebo konkrétní organizaci (např. veřejné služby v silniční dopravě, ve zdravotnictví, sociální oblasti, energetice a jiné) a to na národní i regionální úrovni. [5]

„Veřejnými službami se rozumí takový druh služeb, jejichž uživatelem (spotřebitelem) je veřejnost jako sociální subjekt. Veřejné služby jsou produkovány, zabezpečovány či regulovány orgány veřejné správy. Obecným cílem tohoto poskytování je, aby tyto služby uspokojovali společenské potřeby při respektování principu subsidiarity.“ [5]

Poskytovatelé veřejných služeb

Kraj nebo obec může veřejné služby poskytovat různými způsoby:

- první způsob je takový, kdy veřejné služby poskytuje samotná obec (kraj), resp. její produkci přenesse na jiný jimi založený nebo zřízený subjekt,
- druhý způsob má podobu veřejné zakázky,
- třetí způsob je formou partnerství soukromého a veřejného sektoru.

Při rozhodování o výběru vhodného způsobu jsou základními kritérii výběru rozpočtová omezení obce (kraje), náklady na poskytovanou veřejnou službu a kvalitu poskytované služby. [3]

Financování veřejných služeb

Veřejné finance se přerozdělují na základě rozpočtové soustavy, ta zahrnuje veřejné rozpočty a mimorozpočtové fondy.

Možnosti financování veřejných služeb jsou široké a patří mezi ně nadnárodní zdroje (především rozpočet EU), státní rozpočet a rozpočtové fondy, mimorozpočtové fondy, rozpočty krajů a obcí, platby od spotřebitelů služeb, zdroje z ostatní (podnikatelské) či hospodářské činnosti, nebo dary a další zdroje. Veřejné služby jsou financovány ze státního rozpočtu a z rozpočtu krajů a obcí, z poplatků občanů, účelových fondů a případně i z jiných zdrojů. Při financování služeb se mohou využívat i fondy EU. [1]

Služby v obecném zájmu jsou svojí rozmanitostí, rozměrem činností a povahou služeb určitým měřítkem a ukazatelem kvality poskytovaných služeb. Obsahují jednak služby v hospodářském a nehospodářském zájmu. Obě skupiny mají svoje charakteristiky a specifika, která jsou dána Směrnicí Evropského parlamentu a Rady 2006/123/ES o službách na vnitřním trhu.

Služby obecného hospodářského zájmu – jedná se o služby, které jsou poskytovány za úplaty a je s nimi spjat veřejný zájem (např. telekomunikační služby, zásobování elektřinou)

Služby obecného zájmu nehospodářské povahy – služby, které plní určité veřejné poslání, ale jejich plnění je poskytované bezúplatně (např. kulturní, vzdělávací služby) [3]

1.3 Pojetí veřejné správy

Správa

Slovo správa je velmi často užíváno v různých spojeních. Obvykle je slovo správa chápáno jako určitá lidská činnost, jejímž smyslem a podstatou je zabezpečování výkonů a řízení určitých záležitostí. Podle sociologického slovníku je správa definována jako administrativa, obecné označení kontrolní a regulativní činnosti, která se týká především veřejných záležitostí. [6]

Veřejná správa

Veřejná správa představuje soubor konkrétně definovaných činností organizovaných a realizovaných v předem stanoveném právním a institucionálním rámci. Je vykonávána výhradně ve veřejném zájmu, úkony veřejné správy jsou stanoveny zákonem. Rozsáhlá a různorodá věcná působnost veřejné správy prakticky vylučuje charakterizovat její funkční vymezení taxativním výčtem. Proto se definuje negativně, tedy čím se nezabývá. Veřejná správa představuje činnosti, které nejsou vykonávány orgány moci zákonodárné, soudní a vládní.

Jednoznačné vymezení veřejné správy je velice obtížné. Existuje několik možných vymezení veřejné správy. Veřejná správa je správní činnost, která souvisí s poskytováním veřejných služeb, řízení veřejných otázek na místní i centrální úrovni a se zajišťováním záležitostí ve veřejném zájmu. Kromě správní činnosti bývají za veřejnou správu označovány také správní orgány, tedy správní úřady, které jsou vykonavatelem veřejné správy. [7]

Veřejnou správu lze chápat: jako:

- správa území, státu, kraje a obce
- správa věcí, ke kterým má veřejnost vlastnická práva
- správa veřejných záležitostí
- správa veřejných financí
- správa užívání veřejných objektů a zařízení [8]

Pro systematiku členění veřejné správy se uplatňují dva zásadní pohledy, tj. veřejná správa v širším a užším pojetí. V širším pojetí je státní moc představována jako moc zákonodárná, výkonná, soudní, a moc kontrolní. V užším pojetí je veřejná správa dělena na státní správu a samosprávu. [9]

2 Služby v obecném zájmu poskytované v obcích Úsov a Leština

Kapitola druhá je členěna na tři základní části, které nám přibližují obce samotné. Obě obce leží v šumperském okrese a mají přibližně stejný počet obyvatel. Vybrané služby jsou vzájemně porovnány, zjištěny případné nedostatky, s doporučením na jejich zlepšení.

2.1 Obec Úsov

Město Úsov je malé město na pomezí střední a severozápadní Moravy v podhůří Hrubého Jeseníku na potoce Doubravka, 5 km severovýchodně od Mohelnice a 7 km severozápadně od Uničova. V NUTS je zařazen do kategorie 3, patří do šumperského okresu a Olomouckého kraje. Rozloha města je 9,3 km², počet obyvatel je 1166.

Dne 4. června 1992 stanovila Česká národní rada, na návrh vlády České republiky, svým usnesením podle § 2 odst. 2 zákona České národní rady č. 367/1990 Sb., o obcích, že obec Úsov se stává městem se všemi právy a povinnostmi, které městům náleží.

Městečko, nad kterým se tyčí hrad a zámek, patří k nejstarším obcím na Moravě. První písemná zmínka pochází z roku 1260. Kolem poloviny 13. století byl vybudován gotický hrad ve stylu francouzského kastelu. Na konci 17. století přibyla dvoupatrová barokní zámecká budova. V roce 1898 zde Jan II. z Lichtenštejna založil lesnické a lovecké muzeum. V ojedinělém muzeu ve střední Evropě jsou soustředěny rozsáhlé sbírky vypreparovaných zvířat, rohy a parohy. Nechybí ani lovecké a pytlácké zbraně. Zajímavostí je nábytek zhotovený z kořenů stromů. Z roku 1736 pochází dnešní barokní podoba kostela sv. Jiljí, stojícího uprostřed městečka. Před ním se tyčí rokokový kříž. Za svatyní je kontribuční barokní sýpka z poslední třetiny 18. století. Na kopci, jihovýchodně od města stojí v otevřeném terénu kaple sv. Rocha. Vybudovat

ji dala kolem roku 1624 kněžna Anna, manželka Karla z Lichtenštejna, aby zabránila morové nákaze.

V roce 1850 Židé tvořili třetinu obyvatelstva. V roce 1930 jich tady žilo již jen 20 a holocaust přežil jediný – spisovatel Vlastimil Arthur Polák. První úsovská synagoga zanikla za třicetileté války, druhá z roku 1688 byla zbořena, třetí z roku 1784 byla v roce 1939 vypálena nacisty. Objekt byl na konci 20. století rekonstruován. Součástí bývalého ghetta je Židovský hřbitov, ohrazen zdí z lomového kamene. [10]

Ve městě se nachází mateřská a základní škola s družinou. Za areálem školy leží několik sportovních hřišť. Největší z nich je používáno na “velký“ fotbal, o hřiště se stará a nejvíce ho využívá místní fotbalový klub. Vedle se nachází hřiště menších rozměrů, které se používá na tzv. „malou kopanou.“ Pro využití volného času je vybudováno multifunkční hřiště, které slouží k různým sportům, například tenis, volejbal, badminton. Na náměstí je moderní dětské hřiště, s pískovištěm, houpačkami a prolézačkami se skluzavkou. Město má vlastní zdravotní středisko, s ordinací dětského, obvodního a zubního lékaře. Do roku 2018 zde fungovala i menší lékárna.

Na náměstí se nachází Pošta a obecní úřad, kde je v prvním patře městská knihovna. Od roku 2018 je vybudována hasičská zbrojnice, o kterou se starají dobrovolní hasiči z Úsova. Dominantou města je zámek s lovecko-lesnickým muzeem, které je ojedinělým historickým muzeem tohoto druhu ve střední Evropě. Sbírka představuje unikátní trofeje a preparovaná zvířata nejen z Čech, ale i z Afrických zemí. Úsov má také velmi rozsáhlou židovskou minulost, ze které se zachovala židovská synagoga s hřbitov. Kromě židovského hřbitova se zde nachází i městský hřbitov. V roce 1964 byl zapsán na seznam kulturních památek kostel svatého Jiljí.

Základní a mateřská škola

Základní vzdělání je poskytováno dětem od 6 let z Úsova, Stavenice, Police, Bezděkova, Klopiny, Janoslavice, Veleboře a Kamenné. Základní škola je zaměřena na přírodovědné a technické činnosti, estetické a sportovní činnosti, což se projevuje

v nabídce volitelných předmětů a zájmových kroužků, které škola každoročně zřizuje ve spolupráci s DDM „Magnet“ Mohelnice. Cílem Školního vzdělávacího programu s názvem „Škola pro život – škola pro všechny“ je všestranný rozvoj osobnosti každého jedince.

Vybavenost školy, z pohledu materiálně – technických podmínek, je na velmi dobré úrovni a je tvořena, vedle klasických „kmenových“ tříd, i specializovaných odbornými učebnami. K těmto je možno řadit učebnu pro cizí jazyky a hudební výchovu, učebnu pro praktickou výuku přírodopisu, fyziky a chemie vybavenou multimediálními prostředky včetně 12 notebooků s přístupem na internet a učebnu počítačovou, kde je instalováno 20 PC stanic.

K vybavenosti školy patří i školní dílna, keramická dílna, cvičná kuchyňka, tělocvična se sociálním zařízením či žákovská knihovna a studovna. Kapacita základní školy je 300 žáků, ve školním roce 2019/2020 navštěvovalo školu 132 žáků v devíti ročnících. Na základní škole je zaměstnáno jedenáct pedagogických pracovníků, tři asistenti pedagogů, ředitel školy, ekonomka, domovník a uklízečka.[11]

Školní družina

Ve školním roce 2019/2020 se činnost školní družiny řídila školním vzdělávacím programem pro ŠD. Provoz ŠD je zajištěn ve 2 odděleních, přičemž v I. oddělení je zapsáno 30 dětí a v II. oddělení je zapsáno 10 dětí. [12]

Mateřská škola

Mateřská škola v Úsově se nachází na konci města směrem ke Klopíně. Je umístěna v budově, která vznikla přístavbou k základní škole.

Mateřská škola je jednopatrová, v přízemí se nachází školní kuchyň s jídelnou, v poschodí pak dvě oddělení MŠ se šatnami a hygienickým zařízením. Předškolní zařízení obklopuje krásná školní zahrada s vybavením pro hry dětí venku. Předškolní vzdělávání probíhá ve dvou třídách dle ŠVP pro předškolní vzdělávání s názvem

„Rozvíjej se poupátko“ zpracovaného dle RVP pro MŠ.

Mateřská škola je již dlouhodobě ve své výchovně-vzdělávací práci zaměřená na výtvarné a pracovní činnosti s dětmi. V roce 1995 se stala celookresním vyhlášovatelem výtvarné soutěže „O úsovskou sovičku“ a můžeme říci, že všech 15 ročníků bylo velmi dobře připraveno. Od roku 2010 má „Úsovská sovička“ pouze interní charakter, tzn., že do soutěže kreslí pouze děti naší mateřské školy.

Kromě výtvarných a pracovních činností jsou u dětí rozvíjeny jejich hudební schopnosti a jsou vedeny k aktivnímu zpěvnímu projevu. Důkazem toho je pěvecká soutěž „O úsovského slavička“, kterou mateřská škola pořádá pravidelně každý rok v březnu.

Kromě uvedených specifíků nejsou zanedbávány ani další složky výchovně-vzdělávací práce. Děti jedenkrát měsíčně navštěvují divadelní představení (v KD v Mohelnici nebo přímo v mateřské škole, jednou za dva roky s dětmi jezdí na pohádku do divadla v Šumperku), předškoláci se účastní kurzu plavání na krytém bazéně v Mohelnici, navštěvují knihovnu v Úsově.

Celoroční pobyt v mateřské škole se snaží ještě více zpříjemnit a obohatit různými akcemi, které připravují pro děti, ale i pro jejich rodiče (drakiáda, dýňová slavnost, mikulášská nadílka, vánoční a májové besídky, sněhulákový den, čarodějnický den, karnevaly, fotografování dětí, výlety, návštěva dopravního hřiště v Mohelnici, zimní a letní sportovní olympiáda a spousta dalších aktivit. Ve spolupráci s Radou rodičů organizují maškarní bál pro děti v úsovském KD.

Mateřská škola nabízí také každoročně zájmové kroužky pro děti:

- „přípravka“ na školu
- angličtina pro nejmenší

Velmi dobrou spolupráci mají se základní školou v Úsově, se sousedskou mateřskou školou v Klopíně, se sponzory, klinickou logopedkou a PPP v Mohelnici. Třikrát ročně

vydávají zpravodaj o dění mateřince. Ve výchovně-vzdělávací práci se řídí Školním vzdělávacím programem „Rozvíjej se poupátko“, který vychází z úkolů Rámcově vzdělávací programu pro předškolní vzdělávání. Filosofii mateřské školy je rozvíjet samostatnost, zdravé sebevědomí a tvořivost dětí, naučit je základním schopnostem a dovednostem důležitých pro celý jejich další život.

Do dvojtřídní mateřské školy chodí děti jak zaměstnaných rodičů, tak děti maminek na rodičovské dovolené nebo i nezaměstnaných, mateřská škola je i pro děti se speciálně vzdělávacími potřebami. Ve školním roce 2019-2020 je v MŠ zapsáno 42 dětí (v I. třídě 16 a ve II. 26) a pracují s nimi 4 pedagogické pracovnice včetně asistentky pedagoga. [13]

Městská knihovna

Městská knihovna je střediskovou knihovnou pro 7 knihoven v okolních obcích: Dubicko, Hrabová, Klopina, Lipinka, Police, Rohle, Stavenice. Pro tyto knihovny nakupuje a zpracovává knihy a vede jejich evidenci. Knihovna sídlí v prvním patře městského úřadu. Knihovní řád je vydáván v souladu se zřizovací listinou Městské knihovny Úsov a se zákonem č. 257/2001 Sb., o knihovnách a podmínkách provozování veřejných a informačních služeb (knihovní zákon), ve znění pozdějších předpisů.

Služby čtenářům:

- půjčování naučné literatury a beletrie pro děti a dospělé
- elektronický katalog
- kulturní a vzdělávací akce
- bibliografické informace
- donášková služba pro nemohoucí čtenáře
- internet pro veřejnost
- MVS
- výstavy [14]

Tab. 2.1 Ceník služeb knihovny

Půjčování knih a časopisů	Zdarma
Roční poplatek-dospělí	50 Kč
Roční poplatek-dědi, studenti, senioři	25 Kč
Poplatek MVS	50 Kč
1. upomínka	15 Kč
2. upomínka	20 Kč
3. upomínka	25 Kč
4. upomínka	30 Kč
5. upomínka	35 Kč
Předsoudní upomínka	50 Kč
Pokuta při ztrátě	30 Kč
Internet - 15 minut	6 Kč
Internet - 15-30 minut	12 Kč
Internet 30-45 minut	18 Kč
Internet 45-60 minut	24 Kč

Zdroj: vlastní zpracování

Muzeum

V roce 2012 se město rozhodlo v prostorách kulturního domu vybudovat místní mini muzeum, aby zachovalo historii města a život našich předků. V muzeu najdeme zachovalé historické předměty z běžného denního života, doklad o tom, jak se žilo v Úsově i Bezděkově, jaké bylo vybavení domácností, co dělali naši předkové, čím se zabývali, jak se vzdělávali, jak se oblékali, které sporty provozovali, jaká zde byla řemesla, jaké byly zvyky a které místní tradice se dodržovaly. Expozice návštěvníkům ukazuje historickou domácnost a její členění: kuchyň, předměty osobní hygieny a péče

o prádlo, parádní pokoj, ložnici, hudební salon. K běžnému životu patřící řemesla, pekařství, řeznictví a pracovní nástroje z domácností. Nechybí předměty z podzámecké venkovské farnosti. Součástí expozice jsou dobové knihy, fotografie a alba. Kromě stálé expozice se během roku pořádají i mimořádné expozice, „výstava svatebních šatů“, „70. let od konce 2. světové války“, „mlýnky a mašinky“, „hoblíky“, „kouzlo skla a porcelánu“. [15]

Matriční úřad

Město Úsov je obec s matričním úřadem.

Matriční úřad poskytuje tyto služby:

- Provádí zápisy do knihy manželství
- Provádí zápisy o určení otcovství souhlasným prohlášením rodičů
- Přijímá doklady k uzavření manželství
- Přijímá nalezené občanské průkazy a další potvrzení, občanské průkazy zemřelého
- Přijímá občanské průkazy do úschovy
- Přijímá oznámení o narození dítěte a provádí zápis do knihy narození
- Přijímá oznámení o užívání české podoby cizojazyčného jména
- Přijímá oznámení o úmrtí a provádí zápis do knihy úmrtí
- Přijímá oznámení o znovu přijetí předchozího příjmení po rozvodu
- Přijímá prohlášení o užívání dvou jmen
- Přijímá prohlášení o užívání pouze jednoho příjmení
- Přijímá protokoly o uzavření církevního sňatku
- Přijímá souhlasné prohlášení osvojitelů o zvolení jména pro osvojence
- Přijímá žádosti o nahlédnutí do matriční knihy
- Přijímá žádosti o provedení zápisu příjmení ženy do matriční knihy
- Přijímá žádosti o uzavření manželství

- Přijímá žádosti o vydání matričních dokladů (rodného, oddacího, úmrtního listu)
- Přijímá žádosti o vydání osvědčení pro uzavření církevního sňatku
- Přijímá žádosti o vysvědčení o právní způsobilosti k uzavření manželství
- Přijímá žádosti o zápis do zvláštní matriky
- Přijímá žádosti o zápis příjmení v matriční knize v mužském tvaru
- Přijímá žádosti o změnu jména nebo příjmení
- Přijímá žádosti o změnu příjmení za trvání manželství
- Vede sbírku listin a matriční knihy narození, uzavření manželství a úmrtí
- Vydává oddací listy
- Vydává osvědčení pro uzavření církevního sňatku
- Vydává potvrzení o občanském průkazu
- Vydává potvrzení o údajích zapsaných v matriční knize
- Vydává rodné listy
- Vydává úmrtní listy [16]

Komunální odpad

Vývoz směsného odpadu (popelnic) je v obci 2x za měsíc, vždy každou lichou středu. Kontejnery na tříděný odpad (papír, sklo, plast) jsou umístěny na vyhrazených pěti místech v obci, plast je vyvážen 1x za měsíc, sklo a papír na zavolání telefonem. V obci nacházejí kontejnery na biologicky rozložitelný odpad, jeho svoz zajišťuje obec po celý rok do nedaleko vzdálené kompostárny. Navíc je papír sbírán 2x ročně základní školou.

Nebezpečný a velkoobjemový odpad (barvy, nábytek, elektrospotřebiče apod.), mohou občané obce odevzdat do nově zřízeného sběrného dvora. Na tomto dvoře je umístěn velkoobjemový 7 tunový kontejner, kam mají občané možnost při větším domácím úklidu dát další domovní odpad. Na dvůr mají dále možnost ukládat vytríděné plasty, papír, nápojové kartony a železo. Otevírací doba sběrného dvora je Po a Čt 14:00 –

17:00, Út a Pá 9:00 – 11:00. Poplatek za osobu trvale žijící v Úsově 650,- Kč na rok, studenti, osoby starší 75 let, osoby invalidní, vícečetné rodiny s třetím a dalším dítětem platí 460,- Kč za rok. Osoba právnická podnikající na území města má stanoven poplatek 1600,- Kč za rok na jednu popelnici.

2.2 Obec Leština

Leština dostala svůj název od místa porostlého leštinou - tzn. skupinou planých lískových keřů. Je jednou ze středně velkých vesnic Olomouckého kraje. Leží asi čtyři kilometry východně od města Zábřehu. Rozloha města je 5,23 km², počet obyvatel je 1280. Obec Leština vznikla podle zákona č. 367/1990 Sb., o obcích, ve znění pozdějších předpisů dnem voleb do obecního zastupitelstva v roce 1990. Obec je uváděna v historických pramenech od 14. století, ačkoliv její původ bude nesporně starší. Do dějin vstupuje Leština poprvé výslovně roku 1392.

Díky své poloze se Leština poměrně brzy vzpamatovala z útrap třicetileté války a po roce 1670 byla již téměř celá dosídlena, takže zde v té době bylo 12 sedláků, pět zahradníků a sedm chalupníků, tedy celkem 24 usedlíků. V následujících stoletích ves utěšeně vzkvétala, zvláště, když v první polovině 19. století získala další úrodnou půdu na místě vysoušených rybníků. Na druhé straně trpěla častými záplavami z rozvodněné Moravy. Roku 1754 byla na návsi postavena kaple sv. Václava, rok 1770 je spojován s existencí školy v místě. Roku 1834 tu bylo 87 domů a 597 obyvatel.

V dnešní době před záplavami je obec chráněna hrázemi, které ji před nimi ovšem vždy nechránily – naposledy došlo k rozsáhlým záplavám 7. července 1997, kdy se hráz katastroficky protrhla. Voda stála v obci celé tři dny a zanechala za sebou dílo zkázy: Spadlo patnáct domů a další dva musely být demolovány na jaře roku 1998. V roce 2005 došlo k poslednímu navyšování protipovodňových hrází. [17]

Základní a mateřská škola

Budova školy byla slavnostně otevřena v květnu 1903, tehdejším ředitelem byl Hynek Krásný. Významnou událostí pro leštinskou školu bylo její přejmenování 7. 5. 1995 na Základní školu Boleslava Hrbka na počest bývalého učitele, který položil život za svobodu v posledních dnech 2. světové války. Dalším mezníkem byl leden 2003, kdy se stala škola právním subjektem a došlo ke sloučení s MŠ a ŠJ, které se nachází v Sokolské ulici č. 51.

Dvoupatrová budova školy se nachází ve středu obce v ulici 7. května č. 134, v blízkosti autobusové zastávky, sousedící s budovou obecního úřadu, kaplí sv. Václava, ekologickou pekárnou a pohostinstvím U Kepřtů. Hned vedle školy je běžecká dráha pro výuku tělesné výchovy a hřiště s hracími prvky, které využívá hlavně školní družina. V přízemí budovy se nachází šatny, kabinet TV, archiv, keramická dílna, dvě třídy ŠD, kabinet ŠD a sociální zařízení. V mezipatře je učebna hudební výchovy. V 1. poschodí jsou dvě třídy, ředitelna a sociální zařízení. V mezipatře je odborná učebna výpočetní techniky se sedmi počítači. V druhém poschodí se nacházejí dvě třídy, kabinet pomůcek a učebnic a sociální zařízení. Ve třech třídách jsou počítače s přístupem na internet, v páté třídě pak dataprojektor s promítacím plátnem. Základní školu navštěvuje 58 dětí, druhá a pátá třída jsou spojené kvůli nízkému počtu žáků. Kapacita ZŠ je 75 dětí.

Školní družina se skládá z 2 oddělení - 1. oddělení - 30 dětí a 2. oddělení - 27 dětí. Ve školní družině probíhá výchovně vzdělávací proces dle vlastního programu, nazvaného „Všichni za jednoho, jeden za všechny“ [18]

Mateřská škola se nachází v klidné části v blízkosti místní sokolovny a navštěvuje ji 53 dětí. Kapacita MŠ je 55 dětí. Jedná se o stavbu starou téměř třicet let, v níž jsou dvě oddělení. Výchovně vzdělávací proces probíhá podle vlastního školního vzdělávacího programu „Od pulců po žabičky“. V objektu je také školní jídelna, která zajišťuje stravu pro děti a pedagogické pracovníky obou zařízení. U budovy se nachází zahrada, kde si děti mohou stavět hrady na pískovišti, zhoupnout se na některé z houpaček,

vyzkoušet svou šikovnost při zdolávání několika průlezek nebo svézt na dřevěném vláčku.

Filosofií mateřské školy je rozvíjet samostatné a zdravé sebevědomí dětí cestou přirozené výchovy, položit základy celoživotního vzdělávání všem dětem podle jejich možností, zájmů a potřeb. Veškeré úsilí všech zaměstnanců školy směřuje k tomu, aby zde dítě bylo šťastné, spokojené a úspěšné. Chtějí, aby dítě, které odchází z mateřské školy, bylo optimálně rozvinuté na základě svých možností a zájmů, a to po stránce tělesné, psychické a sociální, aby později jako dospělý člověk mohlo prožít plnohodnotný a smysluplný život. Kladou důraz na všestranný rozvoj osobnosti s tím, že zvláště nadané děti mohou své individuální dovednosti ještě rozvíjet nad rámec každodenní výchovně-vzdělávací činnosti v některém z kroužků působících v MŠ.

Jedná se o hudební, anglický, výtvarný a metoda dobrého startu. Při práci s dětmi vycházejí z nově vytvořených rámcových vzdělávacích plánů, na jejichž vytvoření se podílí celý kolektiv učitelek. Zařazují do výchovného působení výlety do přírody s poznáváním zajímavých míst v okolí. Na jednotlivá roční období navazují další akce. Na podzim se děti zúčastňují drakiády a kulturních akcí v Zábřehu. V zimním období mají děti vystoupení pod názvem „Zimní rej“, rozjímání u vánočního stromku, dětský karneval a akce na sněhu. Na jaře se zúčastní akce pořádané školou - Leštinské velikonoční vajíčko, reje čarodějnic a oslavy svátku maminek. V letním období máme výlety a pohádkový les s rozloučením s předškoláky a táborákem. [19]

Sokolovna

Sokolovna je víceúčelovou stavbou. Sál v přízemí slouží především jako tělocvična, je ale využíván také ke kulturním a společenským akcím jako jsou plesy, výstavy, školní besídky a občas i taneční zábavy. K objektu patří také zahrada, kde se uskutečňují kulturní, společenské i malé sportovní akce

Penzion

Penzionem je nazývána původně lidová usedlost č. p. 9, která ve státním registru chráněných památkových objektů figuruje pod pořadovým číslem 984. Do přední části

domu byla v roce 2003 přestěhována místní knihovna, v podkroví pak šest bytů se sociálním zařízením a společnou kuchyňkou pro důchodce, kterým se obec stará nejen o kompletní úklid, ale i o praní prádla.

Bytový dům

Bytový dům s dvaceti bytovými jednotkami byl postaven po povodni v roce 1997. Jeho stavba byla dokončena a předána na jaře 1999. Původně v něm žili převážně lidé, kterým mocný živel vzal střechu nad hlavou, ale někteří z nich se následně vrátili do opravených či nově zbudovaných příbytků. Byty v přízemí jsou řešeny jako bezbariérové.

Orlovna

Orlovna je nejméně využívanou obecní budovou. V přízemí je zřízena cukrárna a wellness centrum. V parku, který náleží k tomuto objektu, si můžeme prohlédnout voliéry. Jsou určeny k záchraně poraněných dravců, sov i jiných druhů ptáků. Podobným zoo koutkem se nemůže pochlubit jiná obec v širokém okolí. Je možno jej považovat za velmi hodnotný prvek přírodovědného a osvětového charakteru, ošetřovaný členy ZO ČSOP Leština.

Sportovní stadion

Sportovní stadion je velkým sportovním areálem, který má ve správě TJ Sokol Leština. V prostorách kabin je zřízeno pohostinství a v nadstavbě turistická ubytovna. Tento areál se dočkal své rekonstrukce.

Hřbitov

Hřbitov se nachází na okraji vesnice při silnici ve směru na Vitošov. Byl zde zřízen v roce 1878. Do té doby byli zemřelí pochováni ve dvou sousedních vesnicích. V roce 1972 byla v těchto prostorách dokončena výstavba smuteční síně, kterou najdete jen v málo obcích v okolí.

Knihovna

Knihovna je umístěna do prostor v budově penzionu v centru obce. V roce 2005 v rámci projektu Internetizace knihoven získala nové počítačové vybavení. Pro veřejnost je knihovna otevřena ve školním roce, pondělí od 16 do 20 hodin a středu od 16 do 18 hodin, v červenci je knihovna zavřena a v srpnu je otevřena pouze v pondělí. Roční poplatek činí: - dospělí 40,- Kč - děti, studenti a senioři 20,- Kč [17]

Pošta Partner

V Leštině je jedna z prvních pošt Partner. Občané jsou velice spokojeni, že jim obec společně s Českou poštou poskytuje tyto služby. Pošta Partner jim nabízí mnohem delší pracovní dobu, která občanům před založením chyběla. Česká pošta přispívá na provozní náklady, ale obsluha je zaměstnancem obce.

Tab. 2.2 Ceník poplatků

Poplatky dle zákona o správních poplatcích	
ověření podpisu	30,- Kč
ověření listiny 1 strana	30,- Kč
přihlášení k trvalému pobytu/ osoba	50,- Kč
žádost o zrušení trvalého pobytu/ osoba	100,- Kč
Kopírování	
jednostranně A4	2,- Kč
jednostranně A3	4,- Kč
oboustranně A4	3,- Kč
oboustranně A3	6,- Kč
Poplatek z prodejního místa dle obecně závazné vyhlášky:	
1 den	150,- Kč
1 m ² /den	10,- Kč
Hřbitovní poplatky	
pronájem pietní síně pro místní občany:	

bez řečníka	500,- Kč
s řečníkem	1000,- Kč
pronájem pietní síně pro ostatní občany:	
bez řečníka	1500,- Kč
s řečníkem	2000,- Kč
nájem za hrobové místo	5,- Kč/m ²
služby za hrobové místo	10,- Kč/m ²
nájem za urnové místo	5,- Kč/m ²
služby za urnové místo	20,- Kč/m ²
Poplatek ze psů dle obecně závazné vyhlášky	
pes	120,- Kč/rok
Pronájem vodoměru dle cenového předpisu	
vodoměr	260,-Kč/rok
Vodné dle cenového předpisu	
1 m ³	32 Kč
Pronájem KD	
celý kulturní dům	6 000,- Kč/den
celé přízemí (sál, kuchyňka)	3 000,- Kč/den
první nadzemní patro „vinárna“ max. 80 lidí	3 000,- Kč/den
vratná kauce za každý pronájem	5 000,- Kč
cvičení v KD pro místní organizace	0 Kč
cvičení ostatní	150,- Kč/hod
Zapůjčení obecního inventáře max. na 3 dny	
židle	20,- Kč/ks
stůl	40,- Kč/ks
zahradní lavice, stůl	20,- Kč/ks
výsuvný žebřík	100,- Kč den
Použití vozidla	
traktor	30,- Kč/ km
15 min	50,- Kč
Nájem za užívání obecního pozemku	individuálně

Zdroj: vlastní zpracování

Komunální odpad

Vývoz směsného odpadu (popelnic) je v obci 1x za 14 dní, do budoucna 1x za 3 týdny) vždy každý lichý čtvrtek. Kontejnery na tříděný odpad (papír, sklo, plast) jsou umístěny na vyhrazených deseti místech v obci. Jednou za měsíc probíhá odvoz, plastů a kartonů v mikrotenových pytlích, od domů. Do budoucna by obec chtěla, aby občané měli zvlášť popelnicí na plasty, které by vyvážela firma Ekoservis 1x za měsíc. V obci se po celý rok nachází kontejner na biologicky rozložitelný odpad, který není vlastnictvím obce.

Bioodpad od občanů obec svezde do kontejneru 1x za 14 dní nebo 1x za 3 týdny, firma poté kontejner odvoze a bioodpad zkompostuje. Dále mají občané k dispozici kompostéry, které bezplatně dostali od mikroregionu. Nebezpečný a velkoobjemový odpad (barvy, nábytek, elektrospotřebiče apod.,) mohou občané 2x ročně odvést na určené místo. Dále se v obci nachází kontejner na textil. Železný šrot je odvážen obcí 2x ročně. V obci probíhá i svoz rostlinných olejů, k tomu je určeno 5 popelnic. Poplatek za odvoz odpadu činí 500,- Kč/ osoba/rok.

2.3 Porovnání vybraných služeb poskytovaných v obcích Úsov a Leština

Základní škola

Základní školy v obou obcích jsou zřízeny a financovány jako příspěvkové organizace svých obecních úřadů. Obě školy mají školní družinu a keramickou dílnu. Hlavním rozdílem je, že ve městě Úsov mají žáci možnost vystudovat celou základní školní docházku, zatímco žáci v obci Leština pouze docházku I. stupně, na II. stupeň musí dojíždět do přilehlých měst či obcí. Základní škola v Úsově má vlastní jídelnu, tělocvičnu, pracovní dílnu a nově využila projekt „Učíme se venku v Úsově“, díky němuž byly nakoupeny všelijaké pomůcky (průměrky na měření stromů, teploměry minimálně maximální, půdní teploměry, anemometry na měření rychlosti větru), a žáci

se budou moci učit i venku. Základní škola v Leštině má svoji nevýhodu v tom, že děti musí na oběd či při tělocviku chodit do vzdálené sokolovny.

Mateřská škola

Mateřské školy jsou stejně jako základní školy zřizovány a financovány jako příspěvkové organizace svých obecních úřadů. Obě školky mají dvě oddělení, kde jsou děti rozděleny dle věku. Výhodou jsou velké zahrady, ve kterých si děti mohou hrát. V budově mají vlastní jídelnu. Mateřskou školu navštěvuje více dětí v Leštině než v Úsově. V Leštině jsou děti vyučovány dle vlastního školního vzdělávacího programu „Od pulců po žabičky“ a v Úsově podle vzdělávacího programu „Rozvíjej se poupátko“.

Knihovna

Obě knihovny jsou zřizovány svými obecními úřady. Nabízejí shodné knihovnické služby, jako bezplatné půjčování knih, organizování různých besed, akcí. V Leštině je bezúplatný přístup k internetu na rozdíl od Úsova. Roční poplatky jsou v obci Leština o 20% nižší než ve městě Úsov. Hlavním rozdílem je otevírací doba, která je v Úsově každý pracovní den, v Leštině jsou to pouze dva pracovní dny v době školního roku, v červenci je knihovna úplně uzavřená a v srpnu je otevřená pouze jeden den v týdnu.

Matriční úřad

Matriční úřad mohou využít pouze občané Úsova, poskytuje služby dle platného zákona. Sňatek je možné uzavřít v obřadní síni, která se nachází na zámku v Úsově nebo na odpovídajícím místě dle přání občana. Matriční služby mohou občané využít v době úředních hodin. V obci Leština se matriční úřad nenachází.

Komunální odpad

Svoz a třídění odpadu je v obou obcích zajištěn velmi dobře. Svoz smíšeného komunálního odpadu je v obou obcích stejný 1 x 14 dní. Kontejnery na tříděný odpad

se nachází na viditelných veřejných místech. Výhodou je nově zřízený sběrný dvůr ve městě Úsov, kam mohou občané vozit nebezpečný a velkoobjemový odpad. Rozdíl je ve svozu biologicky rozložitelného odpadu, v Leštině ho pracovníci sváží občanům od domů, kdežto v Úsově ho občané musí vozit do kontejnerů, které jsou umístěny na veřejných místech v obci. Nevýhodou pro občany Úsova je o 23% vyšší poplatek za odpady.

3 Analýza vybraných služeb poskytovaných obcemi Úsov a Leština

Třetí kapitola se zabývá SWOT analýzou vybraných veřejných služeb v obou daných obcích. Závěrem této kapitoly je vyhodnocení a případné kroky pro zlepšení místních služeb.

3.1 SWOT analýza vybraných služeb

Pro logistickou analýzu vybraných poskytovaných služeb ve zvolených obcích byla vybrána metoda SWOT analýzy. SWOT je zkratka z anglického originálu, **S**trengths (Silné stránky), **W**eaknesses (Slabé stránky), **O**pportunities (Příležitosti), **T**hreats (Hrozby). SWOT je tedy zkratkou pro vnitřní silné a slabé stránky a příležitosti a hrozby z vnějšího prostředí.

Při sestavování SWOT analýzy se vycházelo z:

- Dotazníkového šetření
- Vlastního názoru
- Názoru zaměstnanců obecních úřadů

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

Obr. 3.1 SWOT analýza

Zdroj: [20]

3.2 SWOT analýza vybraných služeb ve městě Úsov

Mezi silné stránky vybraných poskytovaných služeb jsme zařadili základní školu, mateřskou školu, odpadové hospodářství, městskou knihovnu, služby matriky. Do slabých stránek jsme zařadili nenaplněnou kapacitu v základní škole, nízkou využitelnost e-formulářů a nízkou návštěvnost webových stránek. Příležitosti zkvalitnění služeb, navýšení služeb pro důchodce, zajišťovat více sportovních a kulturních aktivit a využívat finance z EU. Mezi hrozby jsme zařadili každoroční zvyšování poplatků, zrušení školských zařízení, omezené finanční prostředky a s tím vším spojený úbytek populace.

Tab. 3.1 SWOT analýza vybraných služeb ve městě Úsov

Silné stránky - S	Slabé stránky - W
S1 Základní škola	W1 Nenaplněná kapacita ZŠ
S2 Mateřská škola	W2 Nízká využitelnost e-formulářů
S3 Odpadové hospodářství	W3 Nízká návštěvnost webových stránek
S4 Městská knihovna	
S5 Služby matriky	
Příležitosti - O	Hrozby - T
O1 Zkvalitnění služeb	T1 Zdražení poplatků
O2 Služby pro důchodce	T2 Zrušení školských zařízení
O3 Více sportovních a kulturních aktivit	T3 Omezení finančních prostředků
O4 Čerpání financí z EU	T4 Úbytek populace

Zdroj: vlastní zpracování

Tab. 3.2 Vyhodnocení matice SWOT analýzy ve městě Úsov

	S1	S2	S3	S4	S5	W1	W2	W3	Součet	Pořadí
O1	++	++	++	+	+	-	0	0	7	1.
O2	0	0	++	+	+	0	-	-	2	4.
O3	++	++	0	0	-	0	0	0	3	3.
O4	++	++	++	+	-	--	0	0	4	2.
T1	-	-	--	-	+	0	0	0	-4	4.
T2	--	--	0	-	--	--	0	0	-9	2.
T3	--	--	--	-	--	--	0	0	-11	1.
T4	--	--	+	--	+	--	0	-	-7	3.
Součet	-1	-1	3	-2	-2	-9	-1	-2		
Pořadí	2-3.	2-3.	1.	3-4.	3-4.	1.	3.	2.		

Zdroj: vlastní zpracování

Pořadí důležitosti silných stránek

1. S3 Odpadové hospodářství
- 2-3. S1 Základní škola
- 2-3. S2 Mateřská škola
- 3-4. S4 Městská knihovna
- 3-4. S5 Služby matriky

Pořadí důležitosti příležitosti

1. O1 Zkvalitnění služeb
2. O4 Čerpání financí z EU
3. O3 Více sportovních a kulturních aktivit
4. O2 Služby pro důchodce

Pořadí závažnosti slabých stránek

1. W1 Nenaplněná kapacita ZŠ
2. W3 Nízká návštěvnost webových stránek
3. W2 Nízká využitelnost e-formulářů

Pořadí závažnosti hrozeb

1. T3 Omezení finančních prostředků
2. T2 Zrušení školního zařízení
3. T4 Úbytek populace
4. T1 Zdražení poplatků

3.3 SWOT analýza vybraných služeb v obci Leština

Mezi silné stránky poskytovaných služeb jsme zařadili mateřskou školu, odpadové hospodářství, obecní knihovnu a služby pošty Partner. Do slabých stránek jsme zařadili chybějící 2. stupeň základní školy s tím spojený nízký počet žáků, složité formuláře, které způsobují jejich nevyužívání, a nakonec služba matriky, kterou obec nevykonává. Příležitosti zahrnují větší čerpání peněz z Evropské unie na rozvoj venkova, zkvalitnění služeb, především pro důchodce a mezi hrozby je zařazeno zvyšování poplatků, které jsou hrozbou každého občana, zrušení školských zařízení, úbytek populace a omezené finanční prostředky.

Tab. 3.3 SWOT analýza vybraných služeb v obci Leština

Silné stránky - S	Slabé stránky - W
S1 Mateřská škola	W1 Pouze 1. stupeň ZŠ
S2 Odpadové hospodářství	W2 Nízká využitelnost e-formulářů
S3 Obecní knihovna	W3 Není služba matriky
S4 Služby Pošty Partner	W4 Nízký počet žáků v ZŠ
Příležitosti - O	Hrozby - T
O1 Zkvalitnění služeb	T1 Zdražení poplatků
O2 Služby pro důchodce	T2 Zrušení školských zařízení
O3 Více sportovních a kulturních aktivit	T3 Omezené finanční prostředky
O4 Čerpání financí z EU	T4 Úbytek populace

Zdroj: vlastní zpracování

Tab. 3.4 Vyhodnocení matice SWOT analýzy v obci Leština

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

Zdroj: vlastní zpracování

Pořadí důležitosti silných stránek

- 1-2. S1 Mateřská škola
- 1-2. S3 Obecní knihovna
3. S4 Služby pošty Partner
4. S2 Odpadové hospodářství

Pořadí důležitosti příležitosti

1. O4 Čerpání financí z EU
2. O1 Zkvalitnění služeb
3. O3 Více sportovních a kulturních aktivit
4. O2 Služby pro důchodce

Pořadí závažnosti slabých stránek

1. W1 Pouze 1. stupeň ZŠ
2. W4 Nízký počet žáků v ZŠ
3. W3 Není služba matriky
4. W2 Nízká využitelnost e-formulářů

Pořadí závažnosti hrozeb

- 1-3. T2 Zrušení školního zařízení
- 1-3. T3 Omezení finančních prostředků
- 1-3. T4 Úbytek populace
4. T1 Zdražení poplatků

4 Vyhodnocení dotazníkového šetření spokojenosti občanů

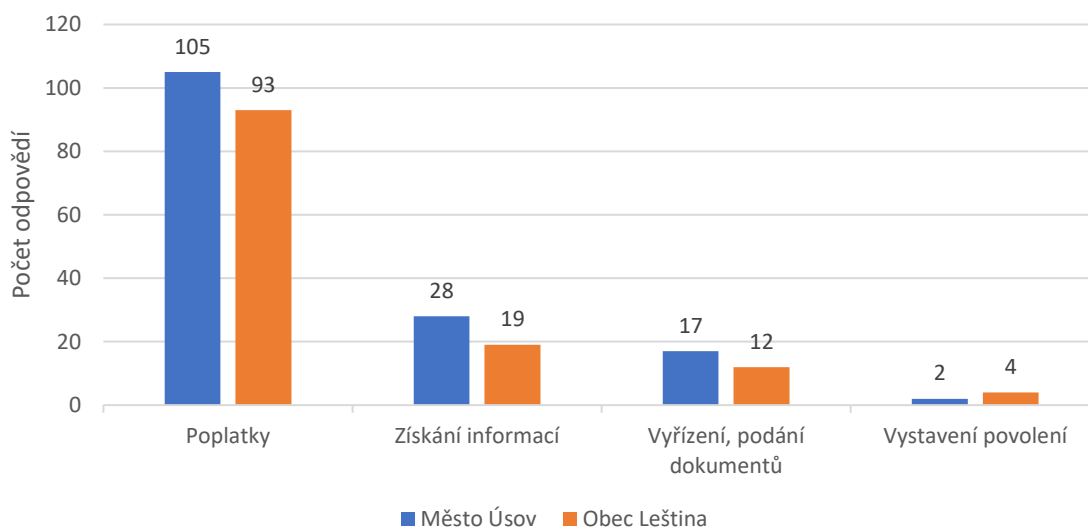
Poslední kapitola se orientuje na vyhodnocení dotazníkového šetření spokojenosti občanů s poskytovanými službami a jejich kvalitou ve vybraných obcích Úsov a Leština. Zjištěná data a jejich vyhodnocení jsou uvedena pomocí grafů s uvedeným komentářem.

Hlavním cílem dotazníkového šetření v obcích Úsov a Leština bylo zjistit spokojenost občanů s poskytovanými službami a jejich kvalitou.

Dotazník obsahoval 10 otázek týkající se spokojenosti občanů s poskytovanými službami, následujících 5 otázek se týkalo statistického zpracování. Do každé z obcí bylo rozdáno celkem 200 dotazníků. Ve městě Úsov odpovědělo 152 občanů a v obci Leština 128 občanů. V Úsově největší počet dotazníků vyplnili lidé ve věku 19-40 let, a to 45 %, druhý největší počet ve věku 41-61 let 38 %, v Leštině ve věku 19-40 let 38 % a ve věku 41-60 let 42 %.

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

Graf 4.1 znázorňuje nejčastější důvod, kvůli kterému občané navštěvují obecní úřad. V obou obcích jsou nejčastější odpovědi poplatky (komunální odpad, za psa, za užívání veřejného prostranství a jiné), ve městě Úsov 105 občanů a v obci Leština 93 občanů. Ostatních služeb využívají občané poměrně méně, pro získání informací navštíví obecní úřad v Úsově 28 občanů a v Leštině 19 občanů. Podání dokladů (změna bydliště, uzavření manželství, úmrtní list, ověření podpisu) využívá v Úsově 17 občanů a v Leštině 12 občanů. Nejméně častý důvod návštěvy obecního úřadu je vystavení povolení, Úsov 2 občané, Leština 4 občané.

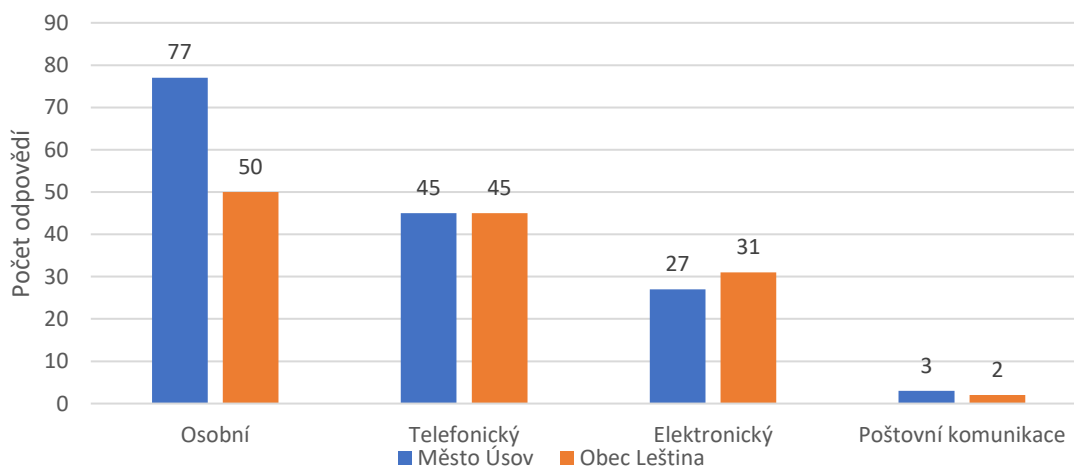


Graf 4.1 Nejčastější důvod návštěvy obecního úřadu

Zdroj: vlastní zpracování

Otázka č. 2 Jaký typ komunikace s obecním úřadem preferujete?

Graf 4.2 znázorňuje nejčastější typ komunikace občanů s obecním úřadem. Nejvíce preferovaná je osobní návštěva, v Úsově 77 občanů v Leštině 50 občanů. Telefonický kontakt je také poměrně častý, u obou obcí stejného počtu 45 občanů. V pořadí na třetí místě občané Úsova dávají přednost elektronickému způsobu komunikace (e-mail, elektronické formuláře a jiné). Poštovní komunikaci využívají pouze zřídka, a to v počtu 2-3 občané.

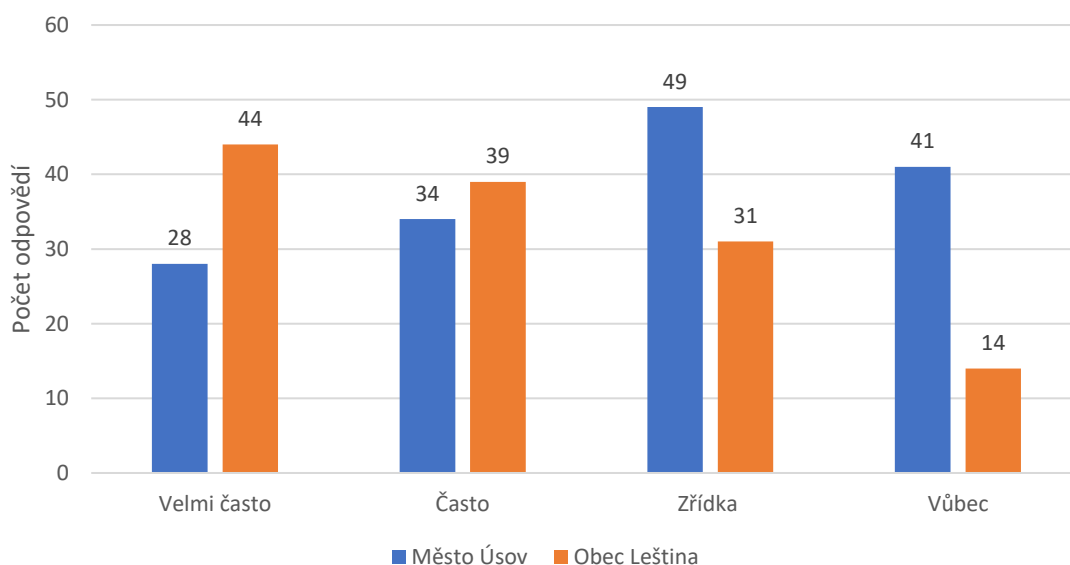


Graf 4.2 Nejčastější typ komunikace s obecním úřadem

Zdroj: vlastní zpracování

Otázka č. 3 Jak často navštěvujete internetové stránky obecního úřadu?

V grafu 4.3 byli občané vyzváni, jak často navštěvují internetové stránky svého obecního úřadu. Občané Leštiny navštěvují stránky velmi často 44 občanů, často 39 občanů, zřídka 31 občanů a vůbec 14 občanů. Občanů Úsova navštěvují webové stránky poměrně méně. Velmi často pouze 28 občanů, často 34 občanů, zřídka 49 občanů, vůbec 41 občanů.

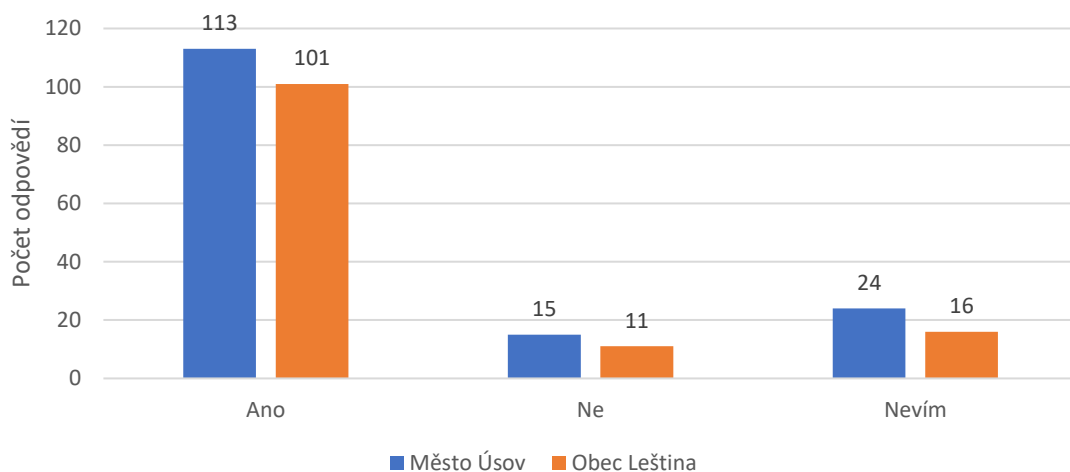


Graf 4.3 Návštěvnost internetových stránek

Zdroj: vlastní zpracování

Otázka č. 4 Jste dostatečně informováni o dění a plánech obce?

V grafu 4.4 byli občané vyzváni, zda si myslí, jestli jsou či nejsou dostatečně informováni o záměrech obce. Ve městě Úsov byla odpověď „ano“ nejvíce častou odpovědí, pouze 15 občanů odpovědělo „ne“ a 24 „nevím“. V obci Leština byly odpovědi přibližně podobné, nejvíce občanů odpovědělo „ano“, pouze 11 občanů odpovědělo „ne“ a 16 „nevím“.

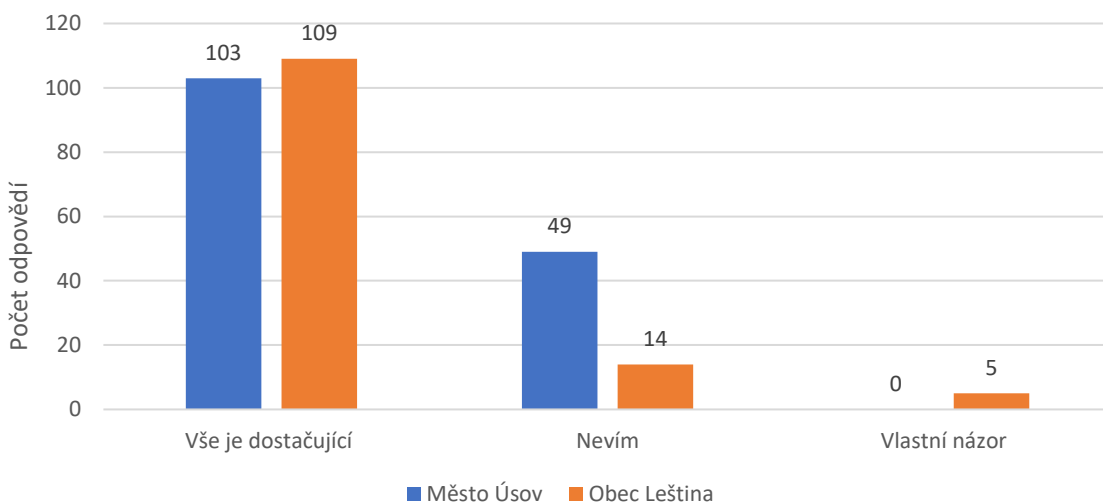


Graf 4.4 Informovanost o dění a plánech obce

Zdroj: vlastní zpracování

Otázka č. 5 Která služba na obecním úřadě je pro Vás nedostačující?

V grafu 4.5 byli občané dotazováni, zda jsou služby obecního úřadu dostačující. V Leštině odpovědělo 109 občanů, že je vše dostačující, 14 občanů odpovědělo „nevím“ a 5 mělo vlastní názor, odpověď byla jednoznačná, a to matriční úřad. V Úsově byli využity pouze dvě odpovědi, vlastní názor nikdo nevyužil. Občané v počtu 103 jsou spokojeni se službami obecního úřadu a 49 občanů odpovědělo, že neví.

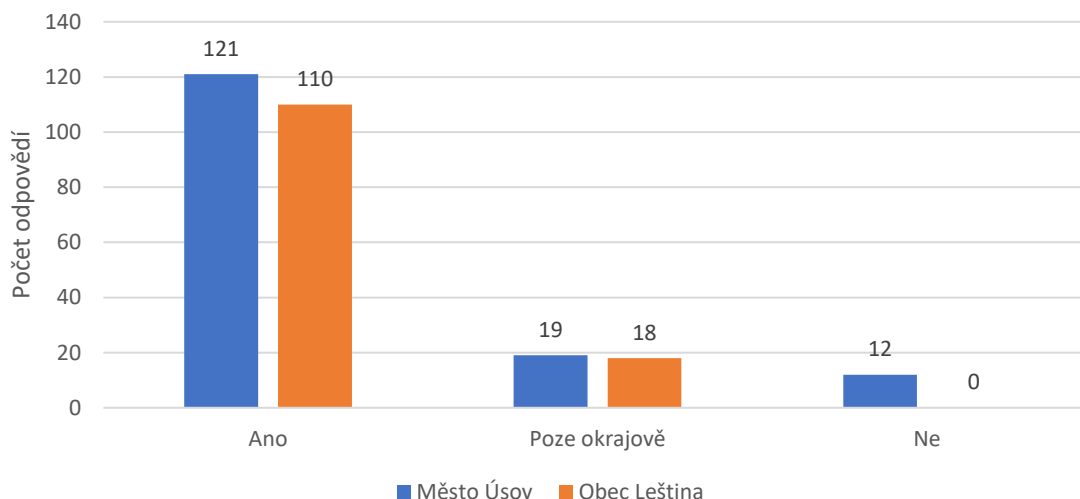


Graf 4.5 Služba, která je pro občany nedostačující

Zdroj: vlastní zpracování

Otázka č. 6 Víte, jaké služby poskytuje obecní úřad občanům?

Graf 4.6 znázorňuje, že většina obyvatel ví, jaké služby jim obecní úřad nabízí, přesně 110 občanů, 18 občanů si myslí, že to ví, pouze okrajově a žádný z občanů neodpověděl „ne“. Ve městě Úsov také nejvíce občanů odpovědělo „ano“ a to v celkovém počtu 121, 19 občanů odpovědělo, že vědí, „pouze okrajově“ a 12 občanů odpovědělo „ne“.

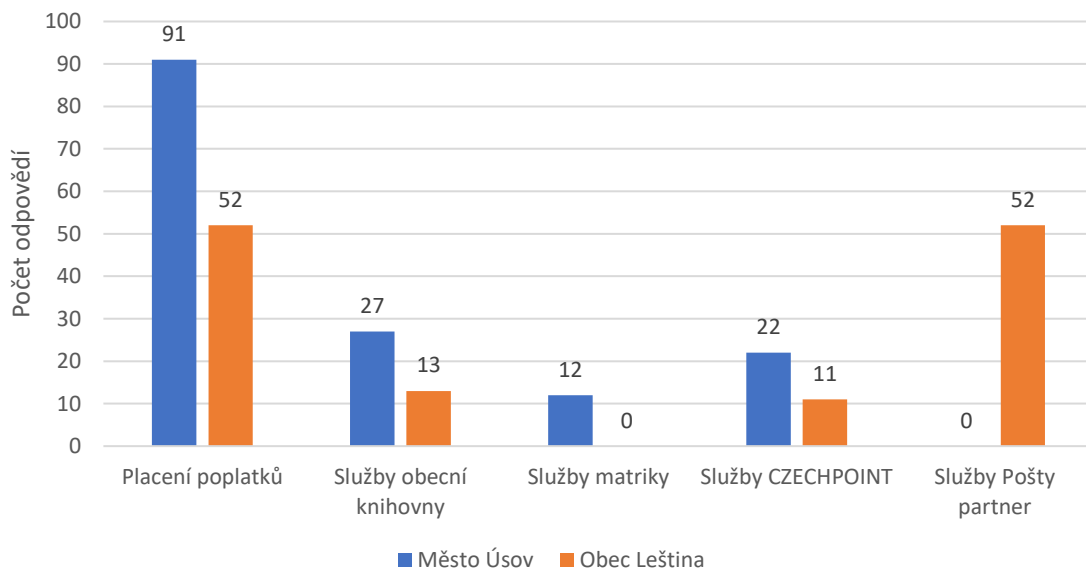


Graf 4.6 Služby poskytované obcí občanům

Zdroj: vlastní zpracování

Otázka č. 7 Kterou z poskytovaných služeb využíváte nejvíce?

V obci Leština získali stejný počet odpovědí placení poplatků a služby pošty Partner v počtu 52, služby obecní knihovny využívá pouze 13 občanů a služby CZECH POINT 11 občanů. V Úsově je nejvíce využívaná služba placení poplatků v počtu 60 % občanů, na druhém místě jsou služby obecní knihovny v počtu 18 %, 14 % obyvatel využívá služby CZECH POINT a 12 % služby matriky.

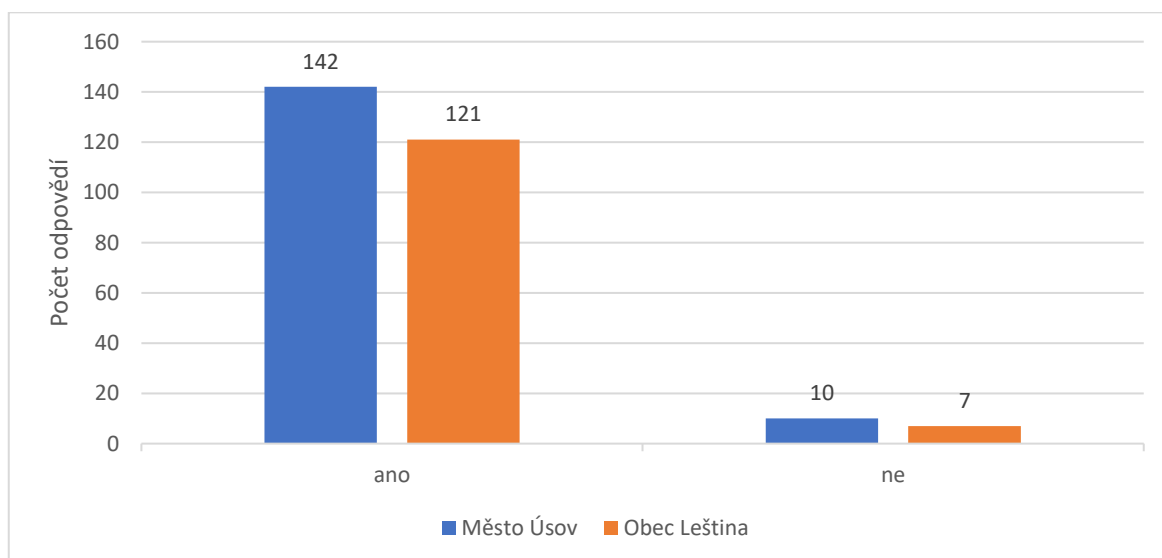


Graf 4.7 Nejvíce využívané služby

Zdroj: vlastní zpracování

Otázka č. 8 Víte, co je CZECH Point a k čemu slouží?

Z grafu 4.8 vyplývá, že informovanost ohledně Czech POINTu je u občanů obou obcí velmi dobrá. 93 % občanů města Úsov ví, co je CZECH POINT a k čemu slouží, pouhých 7 % neví. V obci Leština není velký rozdíl ve výsledku, odpověď „ano“ zvolilo pouze o 1% více 94% občanů a odpověď ne 6 % občanů.

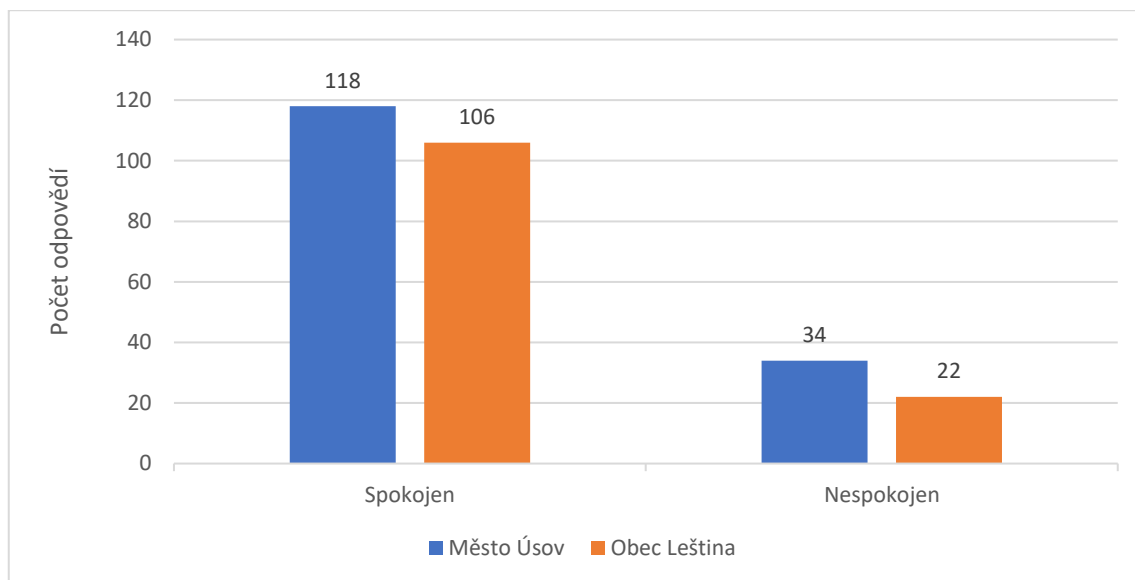


Graf 4.8 CZECH Point

Zdroj: vlastní zpracování

Otázka č. 9: Jak jste spokojen/a s pracovní dobou na obecním úřadě?

Dotazníkovým šetřením vyplývá, že téměř 78 % dotázaných ve městě Úsov je spokojeno s pracovní dobou obecního úřadu. 22 % dotázaných zůstává nespokojeno s pracovní dobou na místním úřadě. V obci Leština je s pracovní dobou nespokojeno pouze 17 % občanů. Spokojených je 83 % dotázaných.

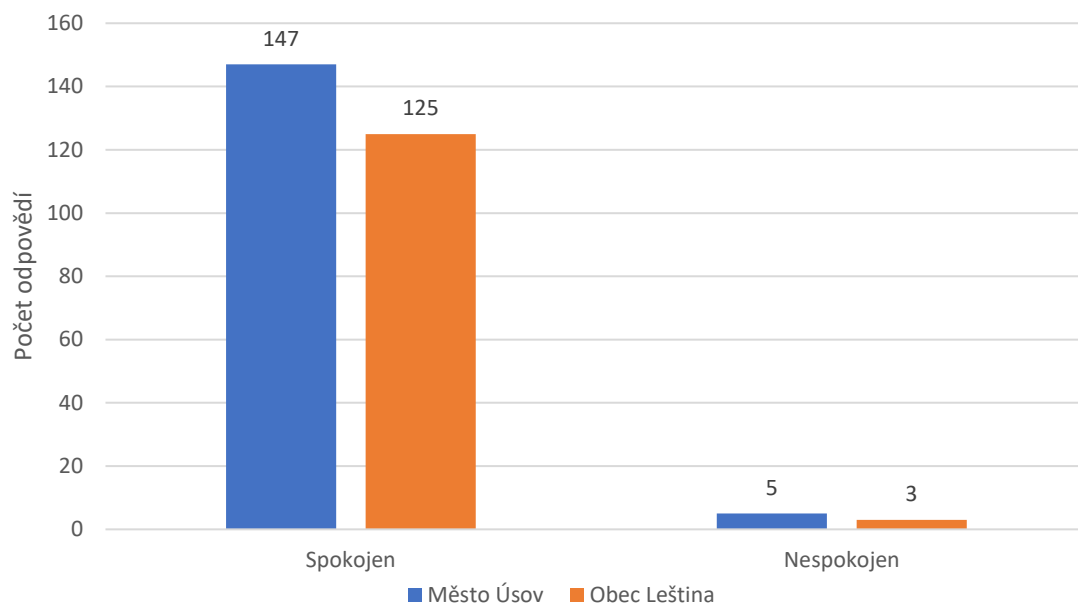


Graf 4.9 Pracovní doba obecního úřadu

Zdroj: vlastní zpracování

Otázka č. 10 Jak hodnotíte vystupování a chování zaměstnanců obecního úřadu?

Dotazníkové šetření ukázalo, že občané v obou obcích jsou s vystupováním i chováním zaměstnanců obecních úřadů spokojeni. Nespokojených je v Úsově pouze pět občanů a v Leštině pouze tři občané. Spokojených je v Úsově necelých 97 % a v Leštině 98 %.



Graf 4.10 Hodnocení vystupování a chování zaměstnanců obecního úřadu

Zdroj: vlastní zpracování

Výsledky statistického zpracování

Tab. 4.1 Statistické zpracování dat obce Leština a Úsov

	Město Úsov					Obec Leština				
Pohlaví	žena		muž			žena		muž		
	58%		42%			61%		39%		
Věk	Do 18	19-40	41-60	61 a více		Do 18	19-40	41-60	61 a více	
	2%	45%	38%	15%		1%	38%	42%	19%	
Vzdělání	ZŠ	SŠ vyuč. list	SŠ maturita	VOŠ	VŠ	ZŠ	SŠ vyuč. list	SŠ maturita	VOŠ	VŠ
	11%	26%	43%	6%	14%	14%	23%	45%	2%	16%
Bydliště	Úsov		Okolí Úsova			Leština		Okolí Leštiny		
	100%		0%			100%		0%		
Ekonom. Aktivita	aktivní		neaktivní			aktivní		neaktivní		
	68%		32%			72%		28%		

Zdroj: vlastní zpracování

Závěr

V dnešní době je kladen velký důraz na kvalitu poskytovaných služeb v obecném zájmu. Měly by zásadně splňovat pravidlo 7S, tzn. služba má být ve správné kvalitě, na správném místě, ve správném množství, ve správném čase, za správnou cenu, správnou službu a správnému zákazníkovi.

Cílem bakalářské práce bylo zhodnocení vybraných poskytovaných služeb v obci Úsov a Leština s doporučením na jejich zlepšení. Následné vyhodnocení kvality těchto služeb, jejich porovnání pomocí SWOT analýzy a dotazníkovým šetřením byl zjištěn jejich vliv na spokojenost občanů. Komparací a použitím těchto metod bylo zjištěno, z jakého důvodu občané nejčastěji a pro jaké veřejné služby navštěvují své úřady ve vybraných městech. Vybrané služby byly porovnány a pomocí SWOT analýzy zjištěny jejich silné a slabé stránky, příležitosti a hrozby.

SWOT analýza ukázala, že největší hrozbou města Úsov jsou omezené finanční prostředky, následuje zrušení školního zařízení, úbytek populace a poslední hrozba je zdražení místních poplatků. Občané obce Leština považují za hrozbu zrušení školního zařízení, tím mají na mysli základní školu, která už tak poskytuje pouze vzdělání I. stupně, další z hrozeb jsou omezené finanční prostředky obce, úbytek populace, a nakonec zdražení poplatků.

Silnou stránkou města Úsov jsou poskytované služby odpadového hospodářství, základní a mateřská škola, městská knihovna a matrika. V obci Leština jsou silnou stránkou služby mateřské školy, obecní knihovny, služby pošty Partner a odpadové hospodářství.

Slabou stránkou obce Leština je chybějící II. stupeň základního vzdělání, který zapříčiňuje nízký počet žáků. Další velkou nevýhodou obce je neposkytování

matričních služeb. Ve městě Úsov je slabou stránkou nenaplněná kapacita základní školy.

Dle dotazníkového šetření jsou občané obou obcí spokojeni s vystupováním a chováním zaměstnanců obecních úřadů. Informovanost i služby obecních úřadů jsou velmi kvalitní a občané jsou ve většině případů spokojeni, otevírací doba obecních úřadů je také dostačující.

V obci Leština je nejčastějším důvodem návštěvy obecního úřadu placení poplatků nebo využívání služeb pošty Partner. Nejvíce používaný způsob komunikace občanů s obecním úřadem je osobní, telefonický způsob využije pouze o trochu méně občanů, na třetím místě je elektronický způsob, pár občanů využije poštovní komunikaci. Obec Leština je počtem obyvatel srovnatelná s městem Úsov, avšak poskytování služeb základní školy není dostačující. Obecnímu úřadu bylo doporučeno zlepšit poskytované služby, více investovat do vzdělání, díky tomu by se mohl zvýšit počet žáků základní školy.

Městský úřad v Úsově navštěvují občané nejvíce kvůli placení poplatků. 51 % občanů zvolí způsob komunikace osobní, 29 % obyvatel při potřebě využije mobilní telefon, 18 % napíše jednomu z pracovníků email či využije e-formulář, pouhé 2 % použijí poštovní komunikaci. Městskému úřadu bylo doporučeno, aby více využívali dotace z Evropské unie a národní dotace, díky kterým by vybudovali pro občany více sportovních a kulturních služeb, a tím by více uspokojovali občany.

Seznam zdrojů

- [1] VAŠTIKOVÁ, Miroslava. *Marketing služeb: efektivně a moderně*. 2 aktualizované a rozšířené vydání. Praha: Grada, 2014. str. 272. ISBN 978-80-247-5037-8
- [2] GROS, Ivan. *Velká kniha logistiky*. Praha: Vysoká škola chemicko-technologická v Praze, 2016. ISBN 978-80-7080-925-5.
- [3] HALÁSEK, Dušan. *Logistika v odvětvích služeb*. 1. vydání. Přerov: Vysoká škola logistiky, 2013. 335 s. ISBN 978-80-87179-30-7.
- [4] DOLEŽELOVÁ, Hana a Dušan HALÁSEK. *Služby v obecném hospodářském zájmu v EU: komparace České republiky a Německa*. Ostrava: VŠB-TU Ostrava, 2011. ISBN 978-80-248-2371-3.
- [5] OCHRANA, František. *Veřejné služby, jejich poskytování, zadávání a hodnocení*. 1. vydání. Praha: Ekopress, s.r.o., 2007. 167 s. ISBN 978-80-86929-31-6.
- [6] PETRUSEK, Miloslav, VODÁKOVÁ, Alena a Hana MAŘÍKOVÁ. *Velký sociologický slovník*. 1. vydání. Praha: Karolinum, 1996. 1627 s. ISBN 80-7184-310-5.
- [7] HENDRYCH, Dušan. *Správní věda. Teorie veřejné správy*. 4. aktualizované vydání Praha: ASPI, 2014. 242 s. ISBN 978-80-7478-561-0.
- [8] KÁŇA, Pavel. *Základy veřejné správy*. 3. přepracované vydání. Ostrava: Montanex, 2004. 400 s. ISBN 978-80-7225-319-7.
- [9] ŠTĚPÁNKOVÁ, Marta, BARANČÍK, Ivan a Martina HALÁSKOVÁ. *Veřejná správa*. 2. přepracované vydání Přerov: Vysoká škola logistiky, 2010. 161 s.
- [10] Město Úsov. Město. [online] [cit. 2020-05-07] <https://www.usov.cz/mesto/ms-14047/p1=14047>
- [11] Základní škola Úsov. ZŠ Úsov. [online] cit. 2020-05-07] <https://zsusov.cz/zakladni-skola/>
- [12] Základní škola Úsov. *Družina*. [online] [cit. 2020-05-07] <https://zsusov.cz/skolni-druzina/>

- [13] Mateřská škola Úsov. *Charakteristika MŠ*. [online] [cit. 2020-05-07] <https://www.msusov.cz/>
- [14] Městská knihovna Úsov. *Středisková knihovna*. [online] [cit. 2020-05-08] <https://knihovnausov.webk.cz/>
- [15] MASM Mohelnicko. *Život v podzámčí Úsov*. [online] [cit. 2020-05-08] <http://muzea.mas mohelnicko.cz/index.php?page=muzeum&uname=Zivot-v-podzamci-Usov>
- [16] Státní správa. *Městský úřad Úsov – Matrika*. [online] [cit. 2020-07-11] <https://www.statnisprava.cz/rstsp/adresar.nsf/i/14880>
- [17] Obec Leština [online] [cit. 2020-07-11] <https://www.ou-lestina.cz/>
- [18] ZŠ Leština. *Základní škola*. [online] [cit. 2020-07-11] <http://www.zs-lestina.cz/zakladni-skola>
- [19] ZŠ Leština. *Mateřská škola*. [online] [cit. 2020-07-13] <http://www.zs-lestina.cz/matrska-skola>
- [20] DOČKALÍKOVÁ, Iveta, *Prezentace-přednáška č. 12, 2008. Slide 40*

Seznam grafických objektů

Seznam obrázků

Obr. č. 3.1 SWOT analýza.....	33
-------------------------------	----

Seznam grafů

Graf 4.1 Nejčastější důvod návštěvy obecního úřadu.....	40
Graf 4.2 Nejčastější typ komunikace s obecním úřadem.....	40
Graf 4.3 Návštěvnost internetových stránek.....	41
Graf 4.4 Informovanost o dění a plánech obce.....	42
Graf 4.5 Služba, která je pro občany nedostačující.....	42
Graf 4.6 Služby poskytované obcí občanům.....	43
Graf 4.7 Nejvíce využívané služby.....	44
Graf 4.8 CZECH Point.....	44
Graf 4.9 Pracovní doba obecního úřadu.....	45
Graf 4.10 Hodnocení vystupování a chování zaměstnanců obecního úřadu.....	46

Seznam tabulek

Tab. 2.1 Ceník služeb knihovny.....	21
Tab. 2.2. Ceník poplatků.....	28
Tab. 3.1 SWOT analýza vybraných služeb ve městě Úsov.....	34
Tab. 3.2 Vyhodnocení matice SWOT analýzy ve městě Úsov.....	35
Tab. 3.3 SWOT analýza vybraných služeb v obci Leština.....	37
Tab. 3.4 Vyhodnocení matice SWOT analýzy v obci Leština.....	37
Tab. 4.1 Statistické zpracování dat obce Leština a Úsov.....	47

Seznam příloh a přílohy

Příloha č. 1 Dotazník pro město Úsov

Příloha č. 2 Dotazník pro obec Leštinu

Příloha č. 1

Dotazník spokojenosti občanů s poskytovanými službami v městě Úsov

Dobrý den,

Žádám Vás občany města Úsov o spolupráci s vyplněním dotazníku.

Jmenuji se Eva Dopitová, jsem studentkou kombinovaného studia na Vysoké škole logistiky v Přerově, obor Logistika služeb. Tento dotazník bude zpracován a použit jako podklad pro mou bakalářskou práci na téma: Vybrané veřejné služby v obcích Úsov a Leština. Všechny údaje budou anonymní a budou použity pouze pro účely mé bakalářské práce.

Předem Vám děkuji za Váš čas a spolupráci.

Eva Dopitová

studentka VŠLG Přerov

A. DOTAZNÍKOVÉ ŠETŘENÍ

1. Za jakým účelem nejvíce navštěvujete obecní úřad?

- a) poplatky
- b) získání informací
- c) vyřízení, podání dokumentů
- d) vystavení povolení

2. Jaký typ komunikace s obecním úřadem preferujete?

- a) osobní
- b) telefonický
- c) elektronický (email apod.,)
- d) poštovní korespondence

3. Jak často navštěvujete internetové stránky obecního úřadu?

- a) velmi často
- b) často
- c) zřídka
- d) vůbec

4. Jste dostatečně informováni o dění a plánech obce?

- a) ano
- b) ne
- c) nevím

5. Která služba na obecním úřadě je pro Vás nedostačující?

- a) vše je dostačující
- b) nevím
- c) uveďte

.....

6. Víte, jaké služby poskytuje obecní úřad občanům?

- a) ano
- b) pouze okrajově
- c) ne

7. Které z poskytovaných služeb nejvíce využíváte?

- a) placení poplatků
- b) služby obecní knihovny
- c) služby matriky
- d) služby CZECHPOINT

8. Víte, co je CZECH Point a k čemu slouží?

- a) ano
- b) ne

9. Jak jste spokojen/a s pracovní dobou na obecním úřadě?

- a) spokojen
- b) nespokojen

10. Jak hodnotíte vystupování a chování zaměstnanců obecního úřadu?

- a) spokojen
- b) nespokojen

B. PODKLADY PRO STATISTICKÉ ZPRACOVÁNÍ

1. Pohlaví:

- a) žena
- b) muž

2. Věk:

- a) Do 18 let
- b) 19-40 let
- c) 41-60 let
- d) 61 let a více

3. Bydlíte v Úsově:

- a) ano
- b) ne

4. Dosažené vzdělání:

- a) základní
- b) střední s výučním listem
- c) střední s maturitou
- d) vyšší odborné
- e) vysokoškolské

5. Jste:

- a) ekonomicky aktivní
- b) ekonomicky neaktivní-student, důchodce, ZTP, nezaměstnaný, žena v domácnosti

C. PROSTOR PRO VAŠE VYJÁDŘENÍ, PŘIPOMÍNKY A JINÉ

.....

.....

.....

.....

Zdroj: vlastní zpracování

Příloha č. 2

Dotazník spokojenosti občanů s poskytovanými službami v obci Leština

Dobrý den,

Žádám Vás občany obce Leštiny o spolupráci s vyplněním dotazníku.

Jmenuji se Eva Dopitová, jsem studentkou kombinovaného studia na Vysoké škole logistiky v Přerově, obor Logistika služeb. Tento dotazník bude zpracován a použit jako podklad pro mou bakalářskou práci na téma: Vybrané veřejné služby v obcích Úsov a Leština. Všechny údaje budou anonymní a budou použity pouze pro účely mé bakalářské práce.

Předem Vám děkuji za Váš čas a spolupráci.

Eva Dopitová

studentka VŠLG Přerov

D. DOTAZNÍKOVÉ ŠETŘENÍ

1. Za jakým účelem nejvíce navštěvujete obecní úřad?

- a) poplatky
- b) získání informací
- c) vyřízení, podání dokumentů
- d) vystavení povolení

2. Jaký typ komunikace s obecním úřadem preferujete?

- a) osobní
- b) telefonický
- c) elektronický (email)
- d) poštovní korespondence

3. Jak často navštěvujete internetové stránky obecního úřadu?

- a) velmi často
- b) často
- c) zřídka
- d) vůbec

4. Jste dostatečně informováni o dění a plánech obce?

- a) ano
- b) ne
- c) nevím

5. Která služba na obecním úřadě je pro Vás nedostačující?

- a) vše je dostačující
- b) nevím
- c) uveďte

.....

6. Víte, jaké služby poskytuje obecní úřad občanům?

- a) ano
- b) pouze okrajově
- c) ne

7. Které z poskytovaných služeb nejvíce využíváte?

- a) placení poplatků
- b) služby obecní knihovny
- c) služby matriky
- d) pošta Partner

8. Víte, co je CZECH Point a k čemu slouží?

- a) ano
- b) ne

9. Jak jste spokojen/a s pracovní dobou na obecním úřadě?

- a) spokojen
- b) nespokojen

10. Jak hodnotíte vystupování a chování zaměstnanců obecního úřadu?

- a) spokojen
- b) nespokojen

E. PODKLADY PRO STATISTICKÉ ZPRACOVÁNÍ

1. Pohlaví:

- a) žena
- b) muž

2. Věk:

- a) Do 18 let
- b) 19-40 let
- c) 41-60 let
- d) 61 let a více

3. Bydlíte v Leštině:

- a) ano
- b) ne

4. Dosažené vzdělání:

- a) základní
- b) střední s výučním listem
- c) střední s maturitou
- d) vyšší odborné
- e) vysokoškolské

5. Jste:

- a) ekonomicky aktivní
- b) ekonomicky neaktivní-student, důchodce, ZTP, nezaměstnaný, žena v domácnosti

F. PROSTOR PRO VAŠE VYJÁDŘENÍ, PŘIPOMÍNKY A JINÉ

.....

.....

.....

.....

Zdroj: vlastní zpracování

Autorka	Eva Dopitová
Název BP	Vybrané veřejné služby v obcích Úsov a Leština
Studijní obor	Logistika služeb
Rok obhajoby BP	2020
Počet stran	41
Počet příloh	2
Vedoucí BP	Ing. Marta Štěpánková
Anotace	Bakalářská práce se zabývá službami v obecném zájmu ve vybraných obcích. Cílem bakalářské práce je zhodnocení vybraných služeb poskytovaných v obcích Úsov a Leština, s doporučením k jejich zlepšení. V teoretické části jsou všeobecně popsány základní pojmy, pojetí veřejné správy a veřejných služeb v obecném zájmu. V další části jsou popsány jednotlivé samosprávy a služby, které poskytují. Závěrem práce je dotazníkové šetření spokojenosti občanů s poskytovanými službami úřadu, jejich vyhodnocení a doporučení pro další zlepšení.
Klíčová slova	služby, služby v obecném zájmu, veřejná správa, veřejná služba, analýza vybraných služeb, dotazníkové šetření
Místo uložení	ITC (knihovna) Vysoké školy logistiky v Přerově
Signatura	