

Vysoká škola logistiky o.p.s.

Porovnání poskytování veřejných služeb  
v obci Karlštejn a Říčany

(Bakalářská práce)



Vysoká škola  
logistiky  
o.p.s.

## Zadání bakalářské práce

student	<b>Richard Pech</b>
studijní program	Logistika
obor	Logistika služeb

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

Název tématu: **Porovnání vybraných veřejných služeb v obci Karlštejn a Říčany**

Cíl práce:

Vyhodnocení vybraných služeb v obci Karlštejn a Říčany s návrhem na zlepšení služeb.

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. Veřejné služby poskytované v obci Karlštejn a Říčany
3. Analýza vybraných veřejných služeb v obci Karlštejn a Říčany a jejich následné porovnání
4. Dotazníkové šetření spokojenosti občanů a jeho vyhodnocení

Závěr

Rozsah práce: 35 – 40 normostran textu

Seznam odborné literatury:

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

CHARBUSKÝ, Miloš. Veřejná správa – správa měst a obcí. Pardubice: Univerzita Pardubice, 2007. 86 s. ISBN 978-80-7395-020-0.

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.

ŠTĚPÁNKOVÁ, Marta, BARANČÍK, Ivan a Martina HALÁSKOVÁ. Veřejná správa. 2. přepracované vydání, s. 161, Přerov: VŠLG, 2010.

Vedoucí bakalářské práce: Ing. Marta Štěpánková

Datum zadání bakalářské práce: 31. 10. 2018

Datum odevzdání bakalářské práce: 4. 5. 2019

Přerov 31. 10. 2018



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

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

Prohlašuji, že jsem byl poučen o tom, že bakalářská práce je veřejná ve smyslu zákona č. 111/1998 Sb., o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších předpisů, zejména § 47b. Taktéž dávám souhlas Vysoké škole logistiky o.p.s. ke zpřístupnění mnou zpracované bakalářské práce v její tištěné i elektronické verzi. 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 4. 5. 2019

.....

Podpis

## Poděkování

Rád bych touto cestou poděkoval Ing. Martě Štěpánkové za její přístup, vstřícnost a cenné rady při vedení mé bakalářské práce. Dále děkuji pracovníkům Městského úřadu Říčany a Obecního úřadu Karlštejn za trpělivost a spolupráci. Poděkování patří i mé rodině, přátelům a kolegům, za jejich podporu po dobu mého studia.

## **Anotace**

Bakalářská práce se zabývá porovnáním veřejných služeb ve dvou vybraných obcích s cílem vyhodnocení vybraných služeb v obci Karlštejn a Říčany a návrhem na zlepšení služeb. V první části bakalářské práce jsou obecně charakterizovány veřejné služby, objasněny základní pojmy a vlastnosti služeb. V druhé části jsou popsány jednotlivé samosprávy včetně jejich poskytovaných veřejných služeb. Třetí část bakalářské práce se věnuje SWOT analýze, pomocí níž byly zjištěny silné a slabé stránky, příležitosti a hrozby ve veřejných službách v daných obcích. Poslední část zahrnuje dotazníkové šetření spokojenosti obyvatel s poskytovanými službami na daných úřadech, jejich vyhodnocení a doporučení na zlepšení služeb.

## **Klíčová slova**

veřejné služby, samospráva, obec, zlepšení služeb

## **Annotation**

The bachelor thesis deals with comparison of the public services in two selected municipalities with the aim of evaluating the selected services in the municipalities of Karlštejn and Říčany and proposal for improvement of the services. In the first part of the bachelor thesis there are general characterisations of the public services, clarifications of the basic concepts and the individual features of the services. The second part describes the individual municipalities, including their provisions of the public services. The third part of the bachelor thesis deals with SWOT analysis, which was used to identify strengths, weaknesses, opportunities and threats to the public services in the municipalities. The last part of the thesis includes a survey questionnaire of the citizen's satisfaction with the services provided by the authorities, their evaluation and recommendations to improve services.

## **Keywords**

public services, autonomy, municipalities, services provided

## OBSAH

ÚVOD.....	8
1 Charakteristika služeb v obecném zájmu v ČR .....	10
1.1 Veřejné služby obecně .....	10
1.2 Vlastnosti služeb .....	13
1.3 Veřejné služby.....	14
2 Veřejné služby poskytované v obci Karlštejn a Říčany .....	16
2.1 Město Říčany .....	16
2.2 Městys Karlštejn.....	29
2.2.1 Veřejné služby městyse Karlštejn.....	30
3 Analýza vybraných veřejných služeb v obci Karlštejn a Říčany.....	37
3.1 SWOT analýza města Říčany.....	37
Vyhodnocení SWOT analýzy .....	39
3.2 SWOT analýza městyse Karlštejn.....	40
Vyhodnocení SWOT analýzy .....	41
4 Dotazníkové šetření spokojenosti občanů a jeho vyhodnocení .....	43
4.1 Vyhodnocení dotazníkové šetření v obci Říčany a Karlštejn .....	43
4.2 Spokojenost občanů se službami v obcích.....	55
ZÁVĚR .....	56
Seznam bibliografických citací a zákonů .....	61
Seznam zkratk	
Seznam obrázků a tabulek	
Seznam grafů	
Seznam příloh	

# ÚVOD

Služby se staly v současné době neodmyslitelnou součástí života každého z nás. Nezáleží přímo na tom, zda jsme jejich poskytovateli či koncovými zákazníky. V průběhu svého života jsme určitě nesčetněkrát využili veřejné služby, přesto se jen málokdo zamyslel nad tím, kdo, kde a jakým způsobem služby zajišťuje a financuje. Bakalářská práce se zaměřuje na veřejné služby samosprávních orgánů, které jsou zřízené, regulované a organizované orgánem veřejné správy.

V případě služeb v obecném zájmu se nejedná o klasické služby poskytované na trhu, ale o služby, které se vyznačují svým zvláštním charakterem. Tyto služby jsou obvykle zajišťovány státem, kraji či obcemi ve veřejném zájmu (tzn. v zájmu veřejnosti). Specifickým znakem těchto služeb je fakt, že pokud by nebyly finančně podporovány veřejnými subjekty, nebyly by poskytované na trhu vůbec, nebo by byly poskytované v nižší kvalitě či rozsahu. Opodstatněnost finanční podpory služeb obecného zájmu ze strany veřejných subjektů vychází z tržního selhání v oblasti nabídky těchto služeb.

V současné době vláda České Republiky podniká kroky k vysoké standardizaci veřejných služeb a jejich propojení se standardy Evropské Unie. Dochází k postupné digitalizaci a zrychlování řízení fyzických a právnických osob při jednání s úřady, například formou eObčanka, datových schránek, elektronického podání žádostí a zpřístupňování veřejných dat formou eGovernmentu. Pracuje se na propojené databázi a komunikaci mezi úřady navzájem, například jednotné kontaktní místo, jednotný kontaktní formulář a podobně. Digitalizace Česka si klade za cíl vytvořit z jakéhokoli úřadu, případně státní správy, moderní instituce pro jednání s občany či jinými subjekty.

Bakalářská práce se zaměřuje v teoretické části na veřejné služby celkově, v praktické části se zabývá veřejnými službami, které jsou poskytované obecními úřady ve vybraných obcích.

Cílem bakalářské práce je vyhodnocení vybraných veřejných služeb v obci Karlštejn a Říčany, s návrhem na zlepšení efektivnosti a kvality těchto služeb.

Bakalářská práce obsahuje celkem čtyři kapitoly, první je teoretické, druhá popisující obce a jejich služby, třetí a čtvrtá jsou praktické.



První kapitola je rozdělena do tří částí, které popisují veřejné služby. První část popisuje veřejné služby obecně. Druhá část se věnuje vlastnostem poskytovaných služeb. Třetí část vysvětluje pojem veřejné služby a popisuje jejich pojetí v rámci České republiky.

Druhá kapitola bakalářské práce stručně popisuje Obecní úřady v obcích Karlštejn a Říčany. První část jednotlivých popisů se věnuje obcím od historie po současnost. Druhá část této kapitoly je zaměřena na poskytované veřejné služby, které jsou popsány a dále, komu a za jakou částku jsou poskytovány.

Třetí kapitola je kapitola praktická a zabývá se analýzou poskytovaných služeb obcemi. Za pomoci SWOT analýzy jsou následně zjištěny jejich silné a slabé stránky, příležitosti a hrozby. Vyhodnocuje popis pořadí závažností u jednotlivých výsledků a jejich následné vyhodnocení.

Čtvrtá kapitola se věnuje dotazníkovému šetření spokojenosti občanů, kdy jsou na základě výsledku šetření zpracovány a vyhodnoceny jednotlivé otázky, a následně zobrazeny v grafickém provedení.

Při zpracování bakalářské práce byly použity metody komparace s teoretickými poznatky, SWOT analýza, dotazníkové šetření a jeho zhodnocení, metoda analýzy odborné literatury a relevantní legislativy.

# 1 Charakteristika služeb v obecném zájmu v ČR

První kapitola bakalářské práce se věnuje problematice veřejné správy, jejímu členění a znakům popisující veřejnou správu a všeobecné pojetí veřejné správy. Následně se více zabývá všeobecně službami, kvalitou a vlastnostmi služeb a charakterizuje veřejné služby, definici a pojetí veřejných služeb v České republice a objasňuje základní logistické principy.

## 1.1 Veřejné služby obecně

Pojem služby v obecném zájmu zahrnuje služby tržní i netržní, které orgány veřejné moci klasifikují jako služby v obecném zájmu podléhající specifickým závazkům veřejných služeb. Výraz tak pokrývá širokou škálu činností v obecném zájmu jak ekonomické, tak i neekonomické povahy, tzn. od služeb velkých síťových odvětví, jako jsou doprava, energetika, poštovní služby, odpadové hospodářství, až po služby v oblasti kultury, vzdělávání, zdravotnictví či sociální služby (Štěpánková, 2010, s. 6-9).

### Základní pojmy

Služba je jakákoliv činnost nebo výhoda, kterou jedna strana může nabídnout straně druhé. Je v zásadě nehmotná a jejím výsledkem není vlastnictví. Produkce služby může, ale nemusí být spojena s hmotným produktem (Halásek, 2010, s. 6).

**Služby obecného hospodářského zájmu** – služby, které jsou poskytovány za úplatu a je s nimi spjat veřejný zájem (např. telekomunikace, poštovní služby, zásobování elektřinou).

**Služby obecného zájmu neekonomické povahy** – služby, které jsou poskytovány bezúplatně a jako služby obecného hospodářského zájmu podobně plní určité veřejné poslání (např. oblast vzdělávání, kultury, sociální).

**Poskytovatel služby** – je to subjekt, který poskytuje konkrétní službu zákazníkovi. Může to být každá fyzická nebo právnická osoba. Organizace, které poskytující služby jsou často zranitelné. Zákazník kupující službu má různá očekávání, jež nedokáže úplně přesně prodávajícímu sdělit. Během poskytování služby dochází k přímému střetu zákazníka a dodavatele služby a tím vznikají zvýšené nároky na zaměstnance v těchto organizacích.

**Služby nelze:**

- balit,
- skladovat,
- vlastnit,
- patentovat,
- poskytovat vzorky atd. (Halásek, 2010, s. 6).

**Třídění služeb**

**Služby je nejjednodušší členit podle jejich odvětvové příslušnosti:**

- telekomunikace,
- dopravní služby,
- bankovní služby,
- poradenské služby.

**Další služby se zaměřují na kultivaci a rozvoj člověka:**

- zdravotnické,
- kulturní,
- vzdělávací,
- sociální služby.

Přáním zákazníků v moderní logistice služeb je získávat některé druhy zboží i s doplňkovými službami. Mezi doplňkové služby řadíme např. služby spojené s manipulací se zbožím (balení, skladování, doprava, expedice). Doprovodné služby jsou dalším prvkem logistiky služeb, čímž se služba nebo zboží odlišuje na trhu od konkurence a představuje výhodu pro zákazníka (Halásek, 2010, s. 7-21).

## **Služby tržní a netržní**

Toto členění dělí služby, které lze na trhu směnit za peníze a služby, které vlivem ekonomického a sociálního prostředí představují výhody, a ty je nutno dělit pomocí netržních mechanismů. Zde patří veřejné služby, to jsou služby produkované neziskovými organizacemi či veřejnou správou. Za veřejné služby se žádné poplatky neplatí, protože uživatelé těchto služeb platí ceny dotované z veřejných zdrojů (státní rozpočet, rozpočet krajů a obcí). Zařazení tržních či netržních služeb není vždy jednoznačné. Závisí na politickém, ekonomickém, sociálním a technologickém prostředí (Halásek, 2010, s. 9-10).

## **Kvalita služeb**

Služba se liší od zboží v tom, že při jejím poskytování jsou propojeni dodavatelé služby, tak i uživatelé. Služba je poskytnuta a spotřebována současně. Je obtížné kontrolovat kvalitu služby před jejím poskytnutím. Pro uživatele v dané oblasti existují omezující možnosti vybrat si jinde. Poskytování konkrétní služby v popředí závisí na dalších službách. Např. péče v domově důchodců, která je závislá na kvalitě služeb kuchyně, úklidu či prádelny a tyto služby jsou opět závislé na dalších službách (Halásek, 2010, s. 26).

Řadu služeb přímo neposkytuje veřejná správa, ale nabízí je prostřednictvím smluvních organizací.

### **Jedná se o vztah poskytovatel - uživatel, který se dělí na tři části:**

- spotřebitel nebo uživatel,
- klient,
- smluvní partner nebo poskytovatel.

Službu může obdržet uživatel od obce (kraje, státu) nebo od smluvní organizace. Vztahy tedy vznikají mezi obcí a smluvní organizací. Z pohledu státu je důležité mít jasno v tom, čeho která má služba dosáhnout a co odlišuje špatné služby od dobré. Mapa kvality nám ukazuje, v jakých oblastech již služby existují, kde se překrývají a kde chybí úplně. Mapa se dá využít k monitorování kvality služeb a k odhalení nedostatků a slabin poskytování služeb (Halásek, 2010, s. 11-12).

## **Lidé ve službách**

Jedním z nejdůležitějších prvků logistiky služeb jsou lidé.

### **Rozlišujeme tři základní formy:**

- **zaměstnanci** organizace nabízející službu se podílí na produkci služby,
- **kontaktní personál** – zaměstnanci jednají přímo se zákazníkem,
- **management organizace** – vytváří strategie a další provozní plány,
- **pomocný personál** – pracovníci různých útvarů (finanční, personální oddělení), či pomocné síly (pokojské, uklízečky),
- je vyžadována účast **klienta**, bez něj není možné službu provést,
- **zákazníci** s rodinami se podílí na vytvoření image produktu i organizace poskytující službu (Halásek, 2010, s. 10).

## **1.2 Vlastnosti služeb**

Služby lze roztrdit podle jejich různorodosti a charakteristických vlastností do několika kategorií.

### **Nejdůležitější vlastnosti služeb:**

- zničitelnost,
- nehmotnost,
- nemožnost vlastnictví,
- heterogenita,
- neoddělitelnost (Halásek, 2010, s. 15).

### **Nehmotnost**

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 přítomni zákazníci, lidé a poskytovatelé služby. Před dodáním služby nelze provádět výstupní kontroly, jako tomu bývá u zboží. V případě zákazníku je dokonce obtížné stanovit normy chování.

## **Zničitelnost**

Služby nelze skladovat, znovu prodávat, uchovávat nebo vracet. Většinou lze zaplacenou cenu služby náhradou vrátit, případně poskytnou 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 (Halásek, 2010, s. 12-15).

## **1.3 Veřejné služby**

Veřejnými službami se rozumí takové služby, jejichž uživatelem je veřejnost jako sociální subjekt. Veřejné služby jsou zabezpečovány, regulovány nebo produkovány orgány veřejné správy. Obecným cílem je poskytování služby tak, aby uspokojovaly společenské potřeby (Ochrana, 2007, s. 8).

Veřejná služba je pojmem, který má sociální, ekonomický a právní obsah. Evropská unie nemá zvláštní předpis pro veřejné služby. Nemá ani přesnou definici veřejné služby (Halásek, 2010, s. 31).

Poskytovatelem veřejné služby (tzv. ručitelem veřejné služby) je orgán veřejné správy definované zákonem. Mohou být poskytovány ze státního rozpočtu, z poplatků občanů, z rozpočtu samosprávných celků (krajů, obcí), účelových fondů, případně i z jiných zdrojů (Ochrana, 2007, s 9).

Veřejné služby jako například odvoz odpadu, dodávka vody nebo hromadná doprava však fungovat musí, takže jsou financovány a řízeny v každé zemi jinak. Proto se mluví o závazcích veřejné služby, nebo také o službách v obecném zájmu (Halásek, 2010, s. 31).

## **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 jako takové musí uspokojovat typické požadavky kladené orgány veřejné správy (Halásek, 2010, s. 32).

## **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 přeneše 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 (Ochrana, 2007, s. 55).

## **Pojetí veřejných služeb v ČR**

V souvislosti s reformou financí a reformou veřejné správy postupně dochází v České republice k odpovědnosti za zajišťování veřejných služeb. Obecným trendem je vytvořit takový systém, ve kterém stát vytváří podmínky pro zajišťování veřejných služeb a kde územní samospráva odpovídá za vlastní doručování veřejných služeb podle nastavených parametrů s nejlepším využitím místních podmínek, včetně jejich konkrétního financování. Veřejná správa je chápána jako služba pro občana (Halásek, 2016, s. 45).

## **Služby pro občana jsou:**

- služby poskytované v podobě finanční podpory,
- tzv. věcné veřejné služby, které jsou státem, krajem nebo obcí pro občana poskytovány a organizovány ve věcné podobě, správní činnosti, které jsou či nejsou upraveny zákonem (Halásek, 2010, s. 33-34).

## 2 Veřejné služby poskytované v obci Karlštejn a Říčany

Druhá kapitola bakalářské práce se věnuje v jednotlivých prvních částech stručnému představení vybraných obcí a jejich historii. Druhá část této kapitoly je zaměřena na poskytované veřejné služby, které jsou popsány a dále, komu a za jakou částku jsou poskytovány.

Obě obce leží ve středočeském kraji, přibližně ve stejné vzdálenosti od hlavního města Prahy. Obec Říčany leží v okrese Praha východ a obec Karlštejn, západně od Prahy, v okrese Beroun. Shodně mají obě obce vlakové spojení a podobnou dojezdovou vzdálenost do centra Prahy. Cílem bakalářské práce je porovnání služeb v obou obcích. Závěr práce nám odpoví i na otázku, zda je, případně jaký je rozdíl v kvalitě služeb a žití v malé a střední obci.

### 2.1 Město Říčany

Obr. 2.1 Znak města Říčany



Zdroj: Město Říčany.

Město Říčany je obcí s rozšířenou působností, ležící v centrální části Středočeského kraje, v okrese Praha-východ, přibližně 20 km jihovýchodně od Prahy. Do správního obvodu obce s rozšířenou působností Říčany náleží 52 obcí. Říčany se administrativně dělí na 7 katastrálních území (Jazlovice, Kuří u Říčan, Říčany u Prahy, Říčany Radošovice, Pacov u Říčan, Strašín u Říčan a Voděrádky) a 7 městských částí (Jazlovice, Krabošice s Voděrádkami, Kuří, Říčany, Pacov, Radošovice, Strašín), (Město Říčany, 2019).



V současnosti město zabezpečuje státní správu pro rozsáhlé území. Velmi příznivé životní prostředí a výhodné dopravní spojení s Prahou podporuje jeho dnešní dynamický rozvoj a zájem investorů. V Říčanech lze navštívit muzeum, kino, popřípadě divadelní představení spolku Tyl nebo jiná vystoupení místních souborů. Pravidelné jsou koncerty předních českých interpretů pořádané Kruhem přátel hudby. Masarykovo náměstí se od jarních měsíců proměňuje v improvizované jeviště pro rozličná vystoupení. V dubnu se místní loučí se zimou na akci Vynášení Morany, v květnu náměstí rozkvetne díky Festivalu řemesel a slavnostem bylinek, děti tu slaví svůj den, letní prázdniny pravidelně zahajuje Petropavelská pouť, na konci srpna probíhá týdenní jazzový festival Pohoda Džez, v září se koná Koloběžková rallye určená závodníkům bez rozdílu věku. V předvečer Vánoc se tu lidé setkají pod rozzářeným stromem v atmosféře koled a vůní vánočních pochoutek (Město Říčany, 2019).

Počet obyvatel města dlouhodobě postupně narůstá a pohybuje se již v hodnotách přes 15000 obyvatel. Vývoj počtu v posledních letech je následující:

Tab. 2.1 Počet obyvatel města Říčan

Rok	2011	2012	2013	2014	2015
Počet obyvatel	13856	14116	14409	14749	15027

Zdroj: <http://info.ricany.cz>, [csu.cz](http://csu.cz)

### **Základní školy**

Město Říčany spravuje celkem 4 základní školy jako příspěvkové organizace. Zřizovatelem škol je město Říčany a hlavní činností je poskytování vzdělávání a výchovy. Jsou to Základní škola Masarykovo náměstí, Základní škola Bezručova ulice, Základní škola u Říčanského lesa a Základní škola Nerudova ulice pro žáky se zdravotním postižením a kombinovanými vadami. Všechny školy jsou situovány v dobře přístupných částech města s možností krátkodobého parkování a s přístupem městské hromadné dopravy.

Školy vzdělávají své žáky podle vlastního školního vzdělávacího programu. Název programů ZŠ Bezručova „Škola pro život“, ZŠ Masarykovo náměstí „Škola základ života“, ZŠ U lesa „Krok za krokem“, ZŠ Nerudova „Škola hrou, a tak to má být...“, vyjadřují základní myšlenku, kam směřují jejich vzdělávací snahy. Školní programy kladou důraz na vzdělávání žáků s poruchami učení, na podchycení a rozvíjení talentu

žáků, na rozvoj jazykových a hudebních dovedností. Snaží se o aktivní využívání moderních komunikativních technologií. To vše s cílem připravit žáky na dobrý vstup do jejich dalšího aktivního života.

Součástí škol je speciální pedagog, školní psycholog a prevence sociálně patologických jevů. Školy jsou zařazeny do programů „Učíme v přírodě“ – program podporuje pedagogy při plánování výuky v přírodě, které je financováno MŠMT a spolupracuje s Muzeem Říčany. Dále program „Budeme chytřejší II“ – zaměřený na minimální prevenci ve všech ročnících, které je financováno KÚ pro Středočeský kraj a spolupracuje s Cestou integrace o.p.s. Říčany. Dále program MAP a MAP II což je místní akční plán vzdělávání, který je prioritně zaměřen na rozvoj kvalitního a inkluzivního vzdělávání dětí a žáků do 15 let. Zahrnuje oblasti včasné péče, předškolního a základního vzdělávání, zájmového a neformálního vzdělávání, které je financováno MŠMT. Město Říčany bylo ustanoveno 1. 1. 2018 jako realizační tým pro jednání za 53 okolních obcí. Říčanské základní školy jsou též zapojeny do vzdělávacího programu EU Erasmus.

Říčanské základní školy se zaměřují na vysokou a kvalitní vzdělanost svých studentů. Zřizovatel město Říčany uskutečnil v roce 2018 projekt „Moderní výuka anglického jazyka a počítačová výuka“. Učebny jsou nově vybaveny počítači, stoly, židlemi, tiskárnami (včetně nejmodernějších 3D), novými interaktivními tabulemi a vizualizéry. Např. výuka cizích jazyků, speciálně anglického jazyka probíhá systémem DynEd, který vychází ze základních principů fungování mozku.

Dále školy mohou využívat plavecký bazén, sportovní halu, zimní stadion, tenisové kurty, běžecký stadion a GEOPARK (školní výuková zahrada s geologickou a botanickou expozicí). Na školách je k dispozici mnoho volnočasových a zájmových aktivit tzv. kroužků. Například Hip-hop, Výtvarná výchova, Gumičkování + Korálkování, Elektro kroužek, Atletika, Keramika, Tenis, Florbal, Počítače a internet, Divadlo a dramatická výchova, Vaření, Angličtina, Sportovní a míčové hry, Vědecké pokusy, Flétna, Anglická konverzace, Badminton a další.

Na základních školách v Říčanech pracuje celkově 135 pedagogů, z toho 6 speciálních pedagogů ohledně prevence sociálně patologických jevů, 4 školní psychologové a 7 výchovných poradců. Učeben je celkově 114. Celková obsazenost ve školním roce 2018/2019 je 1994 žáků. Základní škola Nerudova ulice, která vyučuje žáky se zdravotním postižením a kombinovanými vadami má samostatně kapacitu 74 žáků.

Každá škola má i svou školní družinu, ve školním roce 2018/2019 v celkové obsazenosti 739 žáků, z toho ZŠ Nerudova ulice 29 žáků. Poplatek za zápis žáka do školní družiny je 2 000 Kč za rok. Provozní doba školních družin je od 6.30 do 17.00 hodin. Základní škola u Říčanského lesa má i svůj školní klub s kapacitou 150 žáků. Též každá škola má svou zahradu, tělocvičnu a jídelnu. Stravu dováží dvě soukromé firmy a to firma ARTER – cateringový servis s.r.o. a J+J školní jídelny s.r.o. Stravné je stanoveno od 24 Kč do 31 Kč za oběd na žáka. Podle návrhu rozpočtu na rok 2019, schváleného dne 17. 12. 2018, jsou předpokládány příspěvky pro základní školy ve výši 12 314 700 Kč (Město Říčany, 2019).

### **Mateřské školy**

Město Říčany spravuje celkem 4 mateřské školy jako příspěvkové organizace. Jsou to Mateřská škola Srdíčko, Mateřská škola U slunečných hodin, Mateřská škola Čtyřlístek a Mateřská škola Zahrádka. Všechny 4 mateřské školy jsou situovány v klidných částech města a každá má svou zahradu.

Tyto čtyři mateřské školy dohromady navštěvuje 548 dětí, pracuje v nich 64 pedagogů a specialistů (např. na vadu řeči), věk dětí je 3-6 let, provozní doba je od 6.30 do 17.00 hodin. Stravné je 700-800 Kč měsíčně, školné je 1 093 Kč měsíčně, děti s odkladem školní docházky školné neplatí. Stravné a školné je pro všechny MŠ v Říčanech stejné. Každá MŠ má svou jídelnu. Stravu dováží dvě soukromé firmy a to firma ARTER cateringový servis s.r.o. a J+J školní jídelny s.r.o. (Město Říčany, 2019).

### **Základní umělecká škola Říčany**

Základní umělecká škola v Říčanech je situována v srdci města na Masarykově náměstí č. 57. Nabízí dětem výuku v hudebním, výtvarném, tanečním a literárně dramatickém oboru. Kapacita je až 618 žáků. Vyučuje se zde hře na klavír, kytaru,

housle, bicí a další nástroje. Zřizovatelem školy je město Říčany a je vedena jako příspěvková organizace (Město Říčany, 2019).

### **Husova knihovna**

Husova knihovna Říčany je příspěvkovou organizací zřízenou městem Říčany. Je zde oddělení pro dospělé na Masarykově náměstí č. p. 66 a oddělení pro děti na Komenského náměstí. Svůj knihovní fond udržuje v rozsahu 120-130 000 knih. Kromě beletrie je v něm významně zastoupena naučná literatura. V knihovně je možné si vypůjčit také audioknihy a eknihy (ekniha může být také alternativní volbou, pokud není k dispozici kniha v papírové podobě). V oddělení pro dospělé jsou návštěvníkům k dispozici profesionální databáze ASPI (sbírky zákonů a legislativa) a Anopress (databáze článků v českých médiích, články lze vyhledat až o rok zpět).

Knihovna pravidelně pořádá další kulturní akce, jako jsou např. autorská čtení a besedy se známými spisovateli. Oddělení pro děti připravuje mnoho pořadů pro školy, školky i pro volně přichozí zájemce. Mezníkem v historii Husovy knihovny se stal rok 2017. Kdy pro nevyhovující a zchátralé prostory původního sídla knihovny se město Říčany rozhodlo o koupi historického domu rovněž na Masarykově náměstí, s č. p. 66, rekonstruovaného objektu slavnostního charakteru, se 3 poschodími, známého jako "Teršípův dům" (Město Říčany, 2019).

Tab. 2.2 Registrační poplatky knihovna Říčany - roční paušální poplatek

Dospělí	150 Kč
Děti do 15 let	80 Kč
Studenti do 26 let	120 Kč
Důchodci	100 Kč
Důchodci nad 80 let	zdarma
Jednorázová návštěva knihovny	20 Kč

Zdroj: Vlastní zpracování, konzultace knihovna Říčany, 24. 4. 2019

Tab. 2.3 Sankční poplatky za nedodržení výpůjční lhůty

Typ upomínky	Oddělení pro dospělé	Oddělení pro děti
1. upomínka	26 Kč	21 Kč
2. upomínka	10 Kč/ks	5 Kč/ks
3. upomínka	20 Kč/ks	10 Kč/ks
Předsoudní upomínka	50 Kč/ks	30 Kč/ks

Zdroj: Vlastní zpracování, konzultace knihovna Říčany, 24. 4. 2019.

### **Muzeum**

Muzeum je situováno do klidné části města vedle MŠ U slunečných hodin v ulici Rýdlova. Vizí města Říčan jako zřizovatele je muzeum, které posiluje místní identitu a zprostředkovává poznání historie, kultury a přírody regionu všem věkovým skupinám. Úsilí směřující k povzbuzení vzájemné spolupráci lidí, respektu, jejich zájmu a odpovědnosti ke svému okolí. Posláním muzea je poskytovat informace o přírodě, historii a kultuře regionu tvořit sbírky, dokumentovat současnost a předávat praktické dovednosti, které vycházejí z místních tradic. Dále také nabízet místo pro setkávání obyvatel všech věkových skupin. Provoz muzea je šetrný k životnímu prostředí, snaží se k tomuto přístupu inspirovat také návštěvníky. Evidovaný počet návštěvnosti za rok 2018 byl 15 898 návštěvníků. Cena vstupného je 60 Kč dospělí, 30 Kč děti od 3 do 15 let, 150 Kč rodinné vstupné (2 dospělí a až 3 děti). Děti do 3 let a senioři nad 70 let mají vstup na výstavy zdarma. Otevírací doba je pondělí až pátek od 8.00 do 18.00 hodin (Město Říčany, 2019).

### **Kulturní centrum Labuť**

Kulturní centrum (dále jen KC) LABUŤ v Říčanech je situováno nedaleko centra města a patří mezi nejvýznamnější kulturní zařízení v tomto regionu, je neoddelitelnou součástí kulturního a společenského života. Konají se zde koncerty, divadelní představení, společenské akce, semináře, pořady místních sdružení a mnoho dalších akcí. KC také pořádá taneční, hudební, jazykové a jiné vzdělávací kurzy a prostory KC je možné si pronajmout pro pořádání vlastních akcí (Město Říčany, 2019).

### **Dům s pečovatelskou službou Senior a stacionář Olga**

Dům s pečovatelskou službou Senior (dále jen DPS) a stacionář Olga Říčany je příspěvková organizace města, která byla zřízena zastupitelstvem města Říčany k plnění svého sociálního programu, jako samostatný právní subjekt od 1. 1. 1996. Základním posláním a činností je poskytování ubytovacích a stravovacích služeb, zajištění pečovatelských služeb a dalších doplňkových služeb seniorům – obyvatelům DPS a občanům Řičan. DPS situován stranou od centra města s přístupem pro vozíčkáře a možností parkování.

Město Říčany vyšlo vstříc vedení Středočeského kraje a uvolnilo prostor pro zdravotnickou záchranou pomoc, kdy se její oblastní stanoviště nachází v sousední budově vedle DPS a stacionáře Olga. DPS je domem zvláštního určení ve smyslu zákona č. 102/1992 Sb. o působnosti obcí při zajišťování bytové náhrady. V objektu je 99 bytů, 24 bytů je 1+1 pro manželské dvojice, 74 garsoniér a 1 byt služební. Celková využitelná kapacita je 122 osob (Město Říčany, 2019).

### **Czech Point**

**Český Podací Ověřovací Informační Národní Terminál**, tedy Czech POINT je projektem, který by měl zredukovat přílišnou byrokracii ve vztahu občan – veřejná správa. Kontaktní místa Czech POINT poskytují mimo jiné výpisy z veřejných evidencí např. (obchodní a živnostenský rejstřík, katastr nemovitostí) a neveřejných evidencí (např. rejstřík trestů). Na Czech POINTu občané získají všechny údaje, výpisy i opisy vedeny centrální veřejnou evidencí a registry o jejich majetku, osobě a právu. Výpis z RT je možné vydat i cizincům, kteří mají povolení k dlouhodobému nebo trvalému pobytu a bylo jim přiděleno rodné číslo. Na Městském úřadě Říčany jsou celkem dvě kontaktní místa Czech POINTu (Město Říčany, 2019).

### **Czech POINT poskytuje následující služby:**

- výpis z Katastru nemovitostí,
- výpis z Obchodního rejstříku,
- výpis z Živnostenského rejstříku,
- výpis z Rejstříku trestů,
- výpis z Rejstříku trestů právnické osoby,
- přijetí podání podle živnostenského zákona (§ 72),
- výpis z bodového hodnocení řidiče,

- vydání ověřeného výstupu ze Seznamu kvalifikovaných dodavatelů,
- podání do registru účastníků provozu modulu autovraků ISOH,
- výpis z insolvenčního rejstříku,
- datové schránky,
- autorizovaná konverze dokumentů,
- centrální úložiště ověřovacích doložek,
- úschovna systému Czech POINT,
- CzechPOINT@office,
- základní registry,
- výpis z Veřejných rejstříků,
- aktuální dostupnost služeb.

Tab. 2.4 Ceník výpisu z Czech POINTU

Evidence	Cena za 1. stranu	Cena za každou další i započatou stránku
Obchodní rejstřík	100 Kč	50 Kč
Živnostenský rejstřík	100 Kč	50 Kč
Katastr nemovitostí	100 Kč	50 Kč
Rejstřík trestů	100 Kč	0 Kč
Legalizace, vidimace (ověření podpisu, originálu)	30 Kč	za podpis/ověření

Zdroj: Vlastní zpracování, konzultace úřad Říčany, 24. 4. 2019.

Tab. 2.5 Úřední hodiny Czech POINTu a ověřování v budově A a F Říčany

Pondělí	7:00-12:00, 12:30-18:00 hodin
Úterý	7:00-12:00, 12:30-15:00 hodin
Středa	7:00-12:00, 12:30-18:00 hodin
Čtvrtek	7:00-12:00, 12:30-15:00 hodin
Pátek	7:00-11:00 hodin

Zdroj: Vlastní zpracování, konzultace úřad Říčany, 24. 4. 2019.

### **Matrika**

Matriční úřad Říčany je pověřen vedením matriky dle zákona č. 301/2000 Sb., zákon o matrikách, jménu a příjmení a o změně některých souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů. Úřad vykonává pro svůj správní obvod výkon působnosti matričního úřadu a to pro obce Babice, Březí, Čestlice, Dobřejovice, Doubek, Herink, Klokočná, Křenice, Louňovice, Modletice, Mukařov, Nupaky, Popovičky, Říčany, Sluštice, Světice, Svojetice, Tehov a Tehovec (Město Říčany, 2019).

### **Matriční úřad zajišťuje:**

- vydávání matričních dokladů a nahlížení do matrik,
- potvrzení o skutečnostech zapsaných v matrice,
- agendu narození, uzavření manželství, agendu úmrtí,
- zápisy do zvláštní matriky,
- povolování změny jména, příjmení,
- vyřizování žádostí o užívání dvou jmen, nepřechýlené příjmení u žen,
- oznámení o přijetí předešlého příjmení, popřípadě upuštění od užívání společného příjmení, vedle příjmení dřívějšího,
- zápis určení otcovství,
- legalizace matričních dokladů (tzv. vyšší ověření).



Tab. 2.6 Ceník matričních poplatků

Doslovný výpis z matriky	30 Kč
Vydání potvrzení ze sbírky listin	50 Kč
Opis matričního dokladu	100 Kč
Změna jména nebo příjmení	1 000 Kč
Sňatek jiný den	1 000 Kč
Sňatek na jiném místě	1 000 Kč
Vysvědčení o právní způsobilosti	500 Kč

Zdroj: Vlastní zpracování, konzultace úřad Říčany, 24. 4. 2019.

Tab. 2.7 Úřední hodiny určené pro veřejnost

Pondělí	7.00-12.00, 12.30-18.00 hodin
Středa	7.00-12.00, 12.30-15.30 hodin

Zdroj: Vlastní zpracování, konzultace úřad Říčany, 24. 4. 2019.

### **Odpadové hospodářství**

V současné době platí obecně závazná vyhláška města Říčany č. 4/2013, o stanovení systému shromažďování, sběru, přepravy, třídění, využívání a odstraňování komunálních odpadů a nakládání se stavebním odpadem na území města Říčany. Městský úřad v souladu s §17 zákona č. 185/2001 Sb., o povinnosti a oprávnění obce a fyzických osob při nakládání s komunálním odpadem, vybírá úhradu od uživatelů systému za shromažďování, sběru, přepravy, třídění, využívání a odstraňování komunálních odpadů, vznikajících na jeho území, a to na základě smlouvy.

Služby týkající se odpadového hospodářství v současné době zajišťují pro město svozem 1x týdně níže uvedené společnosti: **Marius Pedersen a.s.** je společnost, která zajišťuje pro město veškeré služby týkající se odpadového hospodářství města, tj. svoz veškerých odpadů a dále provoz Sběrného dvora. Část sesbíraných biologicky rozložitelných odpadů je předávána také společnosti **ROSSY service a.s.**

V souladu s obecně závaznou vyhláškou města Říčany č. 4/2013 se komunální odpad třídí na:

- tříděný odpad, kterým je papír, sklo, plasty včetně PET lahví, nápojové kartony, drobné elektrozařízení a biologicky rozložitelný odpad ze zahrad a domácností,
- objemný odpad,
- nebezpečné složky komunálního odpadu,
- směsný odpad.

Sběr využitelných složek komunálních odpadů je zaveden jako sběr komoditní. Každý materiál se sbírá odděleně – do speciálních nádob, k tomuto účelu určených.

V roce 2018 se na území města nacházelo 84 sběrných míst na tříděný odpad. Papír, plast, sklo a nápojové kartony jsou tříděny do speciálních kontejnerů převážně o objemu 1 100 l, popř. větších. Ve městě je ke konci roku 2018 rozmístěno 122 kontejnerů na plast o objemu 1 100 l a 2 ks kontejnerů o objemu 240 l, 111 ks kontejnerů na papír o objemu 1 100 l a 2 kontejnery o objemu 240 l, dále kontejnery na sklo (1 ks o objemu 240 l, 26 ks o objemu 1 100 l, 2 ks o objemu 1 300 l, 25 ks o objemu 1 500 l a 22 ks o objemu 2 500 l) a 43 ks kontejnerů na nápojový karton o objemu 1 100 l a 1 kontejner o objemu 240 l. Ve městě je rozmístěno také 20 nádob o 240 l na drobné kovové předměty.

Sběrné nádoby jsou ve vlastnictví svozové společnosti a jsou sváženy svozovou společností dle druhu separované komodity.

Pro shromažďování a třídění části komunálních odpadů slouží také Sběrný dvůr, kde může každý trvale bydlící občan Říčan, odložit odpad v limitovaném množství, který není možné odstranit jiným způsobem. Patří sem jak recyklační, tak i velkoobjemový odpad například koberce, elektrospotřebiče, pneumatiky, stavební odpad, v neomezeném množství bioodpad a nebezpečný odpad, jako například nemrznoucí kapaliny, kyseliny, barvy, autobaterie, azbest a jiné.

Pro sběr směsného komunálního odpadu jsou určeny sběrné nádoby o objemu 60 l, 80 l, 120 l nebo 240 l v zástavbě rodinnými domy, nebo sběrné nádoby o objemu 1 100 l pro bytové domy na sídlištích. Všechny nádoby musí být označeny kontrolní známkou.

Tab. 2.8 Rok 2018 – velikost a množství odpadních nádob

Druh odpadu -Nádoba	Technický popis	Objem nádoby	Četnost obsluhy	Počet (ks)
SKO popelnice	Plastová 2 ks kolečka + víko – černá	60 l	1 x týdně	487
SKO popelnice	Plastová 2 ks kolečka + víko – černá	80 l	1 x týdně	1 106
SKO popelnice	Plastová 2 ks kolečka + víko – černá	120 l	1 x týdně	1 622
SKO popelnice	Plastová 2 ks kolečka + víko – černá	240	1 x týdně	141
SKO popelnice	Plastový kontejner 4 ks kolečka – černý	1 100 l	1 x týdně	98

Zdroj: Vlastní zpracování, konzultace úřad Říčany, 24. 4. 2019

Celková produkce odpadů města je za posledních několik let poměrně ustálená a pohybuje se v rozmezí 5500, až 6000 t. Celková produkce odpadů v roce 2018 činila 5 911,23 t což je v přepočtu na 1 obyvatele 393,36 kg odpadů. Cena za likvidaci směsného komunálního odpadu, bioodpadu a ostatních služeb pro období 2019-2020 pro obyvatele města Říčan, je schválena městem Říčany se 75% slevou (Město Říčany, 2019).

Tab. 2.9 Cena směsného komunálního odpadu

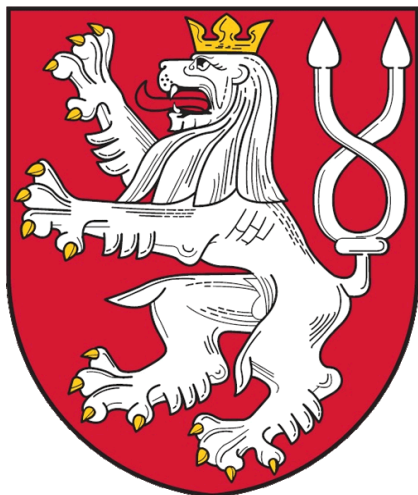
Směsný komunální odpad	Cena r. 2019-2020	Cena se slevou 75 %
Rok 60 1	1 632 Kč	408 Kč
Rok 60 1 sám důchodce	816 Kč	204 Kč
Rok 80 1	2 088 Kč	528 Kč
Rok 120 1	2 316 Kč	588 Kč
Rok 240 1	3 564 Kč	900 Kč
Rok 1100 1	16 380 Kč	4 104 Kč
Jednorázový pytel	70,75 Kč	
Doplňěk k popelnici	70 Kč	
Rekreační objekty	100 Kč	
Biodpad		
Rok 120 1	1 392 Kč	924 Kč
Rok 240 1	1 656 Kč	1 104 Kč
Rok 1100 1	9 048 Kč	6 036 Kč

Zdroj: Vlastní zpracování, konzultace úřad Říčany, 24. 4. 2019

Podle návrhu na rozpočet města Říčany na rok 2019 jsou předpokládané výdaje na odpadové hospodářství ve výši 19 323 150 Kč. Z toho 800 000 Kč na likvidování černých skládek (Město Říčany, 2019).

## 2.2 Městys Karlštejn

Obr. 2.2 Znak Městyse Karlštejn



Zdroj: Městys Karlštejn.

Založení obce je spojeno se stavbou hradu Karlštejna, který dal vybudovat Karel IV. Základní kámen ke stavbě hradu byl položen v roce 1348 a stavba byla dokončena v roce 1355 jako pevnost, v níž měly být uloženy korunovační klenoty „svaté říše římské“. První písemná zmínka o vsi v podhradí hradu Karlštejna pochází z roku 1348. Středověké městečko Budňany (podle dřevěných bud, které si postavili dělníci při stavbě hradu) pak bylo zmíněno poprvé roku 1441 – Karlštejn byl tehdy pouze jeho osadou. Samotný městys Karlštejn vznikl až v roce 1952 spojením obcí Budňany a Poučnick. V roce 2002 byla obec Karlštejn těžce zasažena povodní z řeky Berounky. Její následky jsou na několika domech a místech patrné ještě dodnes (Městys Karlštejn 2019).

V obci žije více než 800 stálých obyvatel ve 358 domech. Obě hlavní části obce, Budňany a Poučnick, rozdělené řekou Berouňkou, spojuje ocelový obloukový most dokončený v roce 1998. Na pravém břehu Berounky je nádraží ČD a sídlí zde obecní úřad. Národní kulturní památka hrad Karlštejn, navštěvovaná více než 300 tisíci návštěvníky ročně, se rozkládá v levobřežní části obce nad hlubokým údolím Budňanského potoka. Nejvyšším bodem na území obce je Velká hora s 422 m n. m. a nejnižším bodem hladina Berounky s 208 m n. m. (Městys Karlštejn 2019).

## 2.2.1 Veřejné služby městyse Karlštejn

### Základní škola Karlštejn

Základní škola poskytuje vzdělávání žákům v 1. až 5. ročníku s uplatněním organizační formy málotřídního vzdělávání. Je školou dvoutřídní, spojování ročníků je určováno počtem dětí v jednotlivých ročnících s přihlédnutím na výhodnost tohoto spojení vzhledem k potřebám dětí a vzhledem k obsahové stránce učiva. Kapacita 41 žáků na rok 2019 je plně obsazena. Zřizovatelem školy je Městys Karlštejna, a je to příspěvková organizace. Základní škola se nachází v centru obce na pěší zóně ve staré historické budově z roku 1837, kdy byla pro tyto účely vystavěna, a kterým po celou dobu sloužila. Materiálně technické podmínky školy jsou na dobré úrovni. Ze čtyř učeben jsou dvě využívány jako kmenové třídy, jedna slouží jako počítačová s dvanácti žákovskými a jedním učitelským počítačem v síti s přístupem na Internet, email, laserovou tiskárnou, kopírkou a skenerem.

Tyto prostory dále slouží i jako jazyková učebna s jazykovým pultem pro učitele a žákovskými sluchátky. V této místnosti je také školní žákovská knihovna s poměrně vysokým počtem knih, výukovým i zábavným softwarem. Dvě kmenové učebny jsou vybaveny výkonnými počítači s připojením na internet a interaktivními tabulemi. Třetí učebna je využívána pro výtvarný a keramický kroužek a také jako družina pro druhé oddělení. První oddělení školní družiny (s větším počtem žáků) využívá svoji vlastní samostatnou místnost v prostorách školy.

K budově náleží malé školní hřiště s umělým povrchem, lavičkami a herními prvky pro děti. Škola je od 1. 1. 2003 integrována s mateřskou školou se dvěma odděleními pro 40 dětí, součástí je také školní jídelna a školní družina se dvěma odděleními. V letošním školním roce školní družinu navštěvuje 38 žáků z celkového počtu 42 žáků na škole. Školní družina je umístěna v přízemí školy v prostorné a moderním nábytkem vybavené místnosti, která slouží pouze tomuto účelu. Druhé oddělení školní družiny využívá ke své činnosti výtvarnou učebnu. V rámci družiny mohou děti navštěvovat 3 zájmové kroužky – počítačový, výtvarný a anglický jazyk. Poplatek za zápis žáka do školní družiny je 300 Kč za rok.

Školní jídelna je umístěna v budově školy a jídlo se sem dováží ze školní kuchyně umístěné v mateřské škole. Stravné pro rok 2019 je pro děti od 7 do 10 let věku 21 Kč za oběd, a pro děti starší 11 let je stravné 23 Kč za oběd. Na základní škole jsou 3 kvalifikované pedagogické pracovnice, z nichž jedna je ředitelka školy (Městys Karlštejn 2019).

### **Mateřská škola**

Mateřská škola se nachází na břehu řeky Berounky mezi obecním úřadem a hasičskou zbrojnicí. Je tvořena dvěma smíšenými odděleními s celkovou kapacitou 40-ti dětí a je zcela naplněna. Děti se zařazují do skupin s přihlédnutím k jejich potřebám tak, aby jim mohly být poskytovány přirozené podmínky pro socializaci, která je hlavním přínosem předškolního vzdělávání. Školka je vybavena vhodným nábytkem, hračkami i didaktickými pomůckami, má také poměrně rozsáhlou knihovnu s dětskou literaturou. Budova je obklopena rozlehlou zahradou se vzrostlými stromy, pískovištěm a různými herními prvky.

Ve školní budově má své prostory i kuchyň, která připravuje jídlo nejen pro školku, ale i pro školu základní. Základní škola zde využívá pouze polední jídlo, které se převážně k výdeji do základní školy. Pro mateřskou školu je zde připravovaná celodenní strava, která se skládá z ranní svačiny, oběda a odpolední svačiny. Stravné pro rok 2019 je stanoven na 18 Kč na jeden den a jedno dítě. Provoz mateřské školy je od 6.30 do 16.30 hodin a je plně využíván. Cena školného je stanovena na rok 2019 na 500 Kč měsíčně na jedno dítě.

V mateřské škole jsou 3 kvalifikované pedagogické pracovnice a 1 asistentka pedagoga s částečným úvazkem, která dále vykonává funkci školnice a uklízečky. Stravování zabezpečuje 1 kuchařka, která má k dispozici pomocnou sílu. Ve školce je také zaměstnána účetní, která pracuje též jako vedoucí stravování a vykonává pomocné práce v kuchyni. Základní škola a mateřská škola Karlštejn je zřízena obcí jako příspěvková organizace. Z rozpočtu na rok 2019, schváleným zastupitelstvem obce dne 20. 12. 2018, je vyčleněn pro základní a mateřskou školu příspěvek ve výši 1 200 000 Kč (Městys Karlštejn 2019).

## **Obecní policie**

Na bezpečnost a veřejný pořádek v obci Karlštejn dohlíží obecní policie. Zastupitelstvo městyse Karlštejna se na svém zasedání dne 31. 10. 2012 usneslo vydat na základě zákona č. 553/1991Sb., o obecní policii, ve znění pozdějších předpisů, obecně závaznou vyhlášku o zřízení obecní policie ke dni 1. 11. 2012. Městysem byla zřízena služebna obecní policie v budově úřadu a zakoupen služební vůz. V současné době jsou v pracovněprávním poměru vůči úřadu zaměstnány celkem 4 obecní strážníci. V roce 2019 je předpokládán výběr pokut do obecního rozpočtu stanoven na 700 000 Kč. Z rozpočtu obce na rok 2019 je vyčleněno na provoz obecní policie částka ve výši 2 487 000 Kč (Městys Karlštejn 2019).

## **Matrika**

Matriční úřad městyse Karlštejn je pověřen vedením matriky dle zákona č. 301/2000 Sb., o matrikách, jménu a příjmení a o změně některých souvisejících zákonů, je situován v hlavní budově úřadu městyse Karlštejn. Úřad spravuje pro svůj správní obvod výkon působnosti matričního úřadu pro obce Karlštejn, Srbsko, Zadní Třebáň, Hlásná Třebaň, Mořina, Mořinka a Trněný Újezd (Městys Karlštejn 2019).

### **Matriční úřad zajišťuje:**

- vydávání matričních dokladů a nahlížení do matrik,
- potvrzení o skutečnostech zapsaných v matrice,
- agendu narození, uzavření manželství, agendu úmrtí,
- zápisy do zvláštní matriky,
- povolování změny jména, příjmení,
- vyřizování žádostí o užívání dvou jmen, nepřechýlené příjmení u žen,
- oznámení o přijetí předešlého příjmení, popřípadě upuštění od užívání společného příjmení vedle příjmení dřívějšího,
- zápis určení otcovství,
- legalizace matričních dokladů (tzv. vyšší ověření).



Tab. 2.10 Ceník matričních poplatků

Doslovný výpis z matriky	30 Kč
Vydání potvrzení ze sbírky listin	50 Kč
Opis matričního dokladu	100 Kč
Změna jména nebo příjmení	1 000 Kč
Sňatek jiný den	1 000 Kč
Sňatek na jiném místě	1 000 Kč
Vysvědčení o právní způsobilosti	500 Kč

Zdroj: Vlastní zpracování, konzultace obecní úřad Karlštejn, 22. 4. 2019.

### **Czech Point**

**Český Podací Ověřovací Informační Národní Terminál**, tedy **Czech POINT** je projektem, který by měl zredukovat přílišnou byrokracii ve vztahu občan – veřejná správa. Kontaktní místa Czech POINT poskytují mimo jiné výpisy z veřejných evidencí (např. obchodní a živnostenský rejstřík, katastr nemovitostí) a neveřejných evidencí (např. rejstřík trestů). Na Czech POINTu občané získají všechny údaje, výpisy i opisy vedeny centrální veřejnou evidencí a registry o jejich majetku, osobě a právu. Výpis z RT je možné vydat i cizincům, kteří mají povolení k dlouhodobému nebo trvalému pobytu a bylo jim přiděleno rodné číslo. Pokud někdo žádá o výpis z RT v zastoupení, musí doložit i úředně ověřené pověření k tomuto úkonu (plnou moc) a svoji totožnost. Kontaktní místo je přímo v budově úřadu městyse Karlštejn (Městys Karlštejn 2019).

### **Czech POINT poskytuje následující služby:**

- výpis z Katastru nemovitostí,
- výpis z Obchodního rejstříku,
- výpis z Živnostenského rejstříku,
- výpis z Rejstříku trestů,
- výpis z Rejstříku trestů právnické osoby,
- přijetí podání podle živnostenského zákona,
- výpis z bodového hodnocení řidiče,

- vydání ověřeného výstupu ze Seznamu kvalifikovaných dodavatelů,
- podání do registru účastníků provozu modulu autovraků ISOH,
- výpis z insolvenčního rejstříku,
- datové schránky,
- autorizovaná konverze dokumentů,
- centrální úložiště ověřovacích doložek,
- úschovna systému Czech POINT,
- základní registry,
- výpis z Veřejných rejstříků.

Tab. 2.11 Ceník výpisu z Czech POINTU

Evidence	Cena za 1. stranu	Cena za každou další i započatou stránku
Obchodní rejstřík	100 Kč	50 Kč
Živnostenský rejstřík	100 Kč	50 Kč
Katastr nemovitostí	100 Kč	50 Kč
Rejstřík trestů	100 Kč	0 Kč
Legalizace, vidimace (ověření podpisu, originálu)	30 Kč	za podpis/ověření

Zdroj: Vlastní zpracování, konzultace obecní úřad Karlštejn, 22. 4. 2019.

Tab. 2.1 Úřední hodiny Czech POINT

Pondělí	8:00-17:00 hodin
Středa	8:00-17:00 hodin

Zdroj: Vlastní zpracování, konzultace obecní úřad Karlštejn, 22. 4. 2019.

### **Sbor dobrovolných hasičů**

Obec Karlštejn je zřizovatelem sboru dobrovolných hasičů (dále jen SDH). Tento sbor je zcela závislý na rozpočtu obce a veškerá technika, výstroj a výzbroj pořízená pro činnost této jednotky je majetkem obce. Jejím základním úkolem je chránit životy a zdraví obyvatel, životní prostředí, zvířata a majetek před požáry a jinými mimořádnými událostmi a krizovými situacemi (živelní pohromy apod.). Jednotka disponuje technikou CAS 32 Tatra 815 6 x 6, CAS 25 Škoda 706 RTHP DA, VW Transportér a DA IFA W 50L AS 16 s celkovou přepravní kapacitou počtu osob

25 a možným transportem 11 900 litrů vody v jednom zásahu. Všechny vozy jsou vybavení moderní radiostanicí a plným zákonným vybavením. Členská základna sboru dobrovolných hasičů je za poslední roky ustálena v počtu okolo 50 členů (Městys Karlštejn 2019).

### **Odpadové hospodářství**

Obecní úřad v souladu s §17 zákona č. 185/2001 Sb., o odpadech a o změně některých dalších zákonů, vybírá úhradu od uživatelů systému za shromažďování, sběr, přepravu, třídění, využívání a odstraňování komunálních odpadů, vznikajících na jeho území, a to na základě smlouvy.

Služby týkající se odpadového hospodářství v současné době zajišťuje pro obec svozem 1x týdně společnost Rumpold, poskytují komplexní služby v oblasti nakládání s odpady jak pro města, tak i obce. Speciální nabídkou společnosti je recyklace elektro šrotu, včetně znovu zhodnocení skla z televizních obrazovek, a recyklace chladících zařízení s obsahem freonů pomocí unikátní mobilní technologie s kterou je schopna, po dohodě s obcí, přijet při vyhlášení sběru nebezpečného odpadu na určené místo.

V souladu s obecně závaznou vyhláškou městyse Karlštejna se komunální odpad třídí na:

- tříděný odpad, kterým je papír, sklo a plasty včetně PET lahví,
- objemný odpad,
- nebezpečný odpad,
- směsný odpad.

Sběr využitelných složek komunálních odpadů je zaveden jako sběr komoditní. Každý materiál se sbírá odděleně – do speciálních nádob, k tomuto účelu určených.

V roce 2018 se na území městyse nacházelo 8 sběrných míst na tříděný odpad. Papír, plast a sklo jsou tříděny do speciálních kontejnerů převážně o objemu 1 100 l.

Sběrný dvůr v obci jako takový není. Lze ale vyřadit kovový odpad v místní hasičské zbrojnici č. p. 321 a to každou první sobotu v měsíci mezi 9 a 11 hodinou. Biologický odpad rostlinného původu lze vyvézt každé pondělí od 15 do 18 hodin do určeného kontejneru na pozemku firmy zámečnictví Zeman na p. č. 1482/1 v k. ú. Poučnick. Obec pořádá 2x do roka svoz objemného odpadu a 2x do roka svoz nebezpečného odpadu včetně elektrospotřebičů, případně podle potřeby. Místní poplatek za komunální odpad je stanoven vyhláškou obce na 500 Kč na osobu. Poplatek platí osoba s trvalým pobytem v obci Karlštejn nebo majitel stavby určené k bydlení, kde není přihlášená k trvalému pobytu žádná osoba (Městys Karlštejn 2019).

### **3 Analýza vybraných veřejných služeb v obci Karlštejn a Říčany**

Kapitola je zaměřena na analýzu vybraných veřejných služeb v obci Karlštejn a Říčany, jejich následné porovnání a dále se zaměřuje na kvalitu, rozsah a efektivnost poskytovaných veřejných služeb pomocí SWOT analýzy.

#### **3.1 SWOT analýza města Říčany**

SWOT analýza je univerzální analytická technika zaměřená na zhodnocení vnitřních a vnějších faktorů ovlivňujících úspěšnost organizace nebo nějakého konkrétního záměru (například nové služby). Nejčastěji je SWOT analýza používána jako situační analýza v rámci strategického řízení. Zkratka SWOT je odvozena od anglických názvů: Strengths (silné stránky), Weaknesses (slabé stránky), Opportunities (příležitosti) a Threats (hrozby). Ty zároveň označují jednotlivé kvadranty matice. Jednotlivé tržní faktory si rozdělíme na čtyři skupiny, přičemž s každou z nich budeme následně zacházet jiným způsobem.

Mezi silné stránky poskytovaných veřejných služeb jsme zařadili základní a mateřské školy, Czech POINT, matriku, svatební úřady, komunální odpad a kulturní centrum.

Do slabých stránek jsme zařadili nedostatečnou kapacitu v základních a mateřských školách, špatná kvalita místních komunikací a krátká pracovní doba na městském úřadu.

Příležitosti zahrnují rozvoj cestovního ruchu v rámci dobrovolných svazků obcí Ladův kraj, zlepšení informovanosti o poskytovaných službách v obci, zároveň zkvalitnění těchto služeb a větší návštěvnost webových stránek úřadu, případně interaktivní aplikace pro občany.

Mezi hrozby jsme zařadili vynakládání velkých nákladů na provoz institucí, extrémní dopravní zátěž a zvyšování poplatků.

Tab. 3.1 Matice SWOT analýzy Říčany

<b>Silné stránky – Strengths</b>	<b>Slabé stránky – Weaknesses</b>
<b>S1</b> – Základní a mateřské školy <b>S2</b> – Czech POINT <b>S3</b> – Matrika <b>S4</b> – Svatební úřad <b>S5</b> – Komunální odpad <b>S6</b> – Kulturní centrum	<b>W1</b> – Malá kapacita ZŠ a MŠ <b>W2</b> – Špatná kvalita místních komunikací <b>W3</b> – Krátká pracovní doba úřadu
<b>Příležitosti – Opportunities</b>	<b>Hrozby – Threats</b>
<b>O1</b> – Rozvoj cestovního ruchu <b>O2</b> – Zlepšení informovanosti <b>O3</b> – Zlepšení kvality služeb <b>O4</b> – Větší návštěvnost webu města	<b>T1</b> – Vysoké náklady na provoz <b>T2</b> – Extrémní dopravní zátěž <b>T3</b> – Zvyšování poplatků

Zdroj: Vlastní zpracování, 2019

Tab. 3.2 Vyhodnocení SWAT matice Říčany

	<b>S 1</b>	<b>S 2</b>	<b>S 3</b>	<b>S 4</b>	<b>S 5</b>	<b>S 6</b>	<b>W 1</b>	<b>W 2</b>	<b>W 3</b>	<b>Součet</b>	<b>Pořadí</b>
<b>O 1</b>	0	+	0	+	-	++	0	-	-	1	4.
<b>O 2</b>	++	++	++	+	++	+	+	-	-	9	2.
<b>O 3</b>	++	++	++	++	++	+	+	-	-	10	1.
<b>O 4</b>	+	+	+	+	+	++	-	0	-	5	3.
<b>T 1</b>	-	-	-	--	-	0	0	0	0	-6	1. – 2.
<b>T 2</b>	--	0	0	-	0	-	0	--	0	-6	1. – 2.
<b>T 3</b>	-	-	-	-	-	-	0	0	-	-7	3.
<b>Součet</b>	1	4	3	1	2	4	1	-5	-5		
<b>Pořadí</b>	5. – 6.	1. – 2.	3.	5. – 6.	4.	1. – 2.	1.	2. – 3.	2. – 3.		

Zdroj: Vlastní zpracování, 2019

oboustranně pozitivní vazba (++)  
slabší pozitivní vazba (+)  
silně oboustranně negativní vazba (--)  
slabě negativní vazba (-)  
žádný vzájemný vztah (0)

### **Vyhodnocení SWOT analýzy**

#### **Pořadí důležitosti silných stránek**

1. – 2. S2 Czech Point  
S6 Kulturní centrum
3. S3 Matrika
4. S5 Komunální odpad
5. – 6. S1 Základní a mateřské školy  
S4 Svatební úřad

#### **Pořadí závažnosti slabých stránek**

1. W1 Malá kapacita ZŠ a MŠ
2. – 3. W2 Špatná kvalita místních komunikací  
W3 Krátká pracovní doba úřadu

#### **Pořadí důležitosti příležitostí**

1. O3 Zlepšení kvality služeb
2. O2 Zlepšení informovanosti
3. O4 Větší návštěvnost webu města
4. O1 Rozvoj cestovního ruchu

#### **Pořadí závažnosti hrozeb**

1. – 2. T1 Vysoké náklady na provoz  
T2 Extrémní dopravní zátěž
3. T3 Zvyšování poplatků

### 3.2 SWOT analýza městyse Karlštejn

Mezi silné stránky poskytovaných služeb jsme zařadili základní a mateřské školy, Czech POINT, matriku, svatební úřady, komunální odpad i to, že všechny poplatky jsou soustředěny na jednom místě.

Do slabých stránek jsme zařadili neochotu pracovníků, složité formuláře, krátkou pracovní dobu na obecním úřadu a absenci pořízení osobních dokladů v obci Karlštejn.

Příležitosti zahrnují větší čerpání peněz z Evropské unie na rozvoj venkova, zlepšení informovanosti o poskytovaných službách v obci, zároveň zkvalitnění těchto služeb a větší návštěvnost webových stránek úřadu, případně interaktivní aplikace mobilního rozhlasu. Mezi hrozby je zařazeno každoroční zdražování poplatků, které jsou hrozbou každého občana, změna legislativy a nekvalitní poskytování služeb.

Tab. 3.3 Matice SWAT analýzy Karlštejn

<b>Silné stránky – Strengths</b>	<b>Slabé stránky – Weaknesses</b>
<b>S1</b> – Základní a mateřské školy <b>S2</b> – Czech POINT <b>S3</b> – Matrika <b>S4</b> – Svatební úřad <b>S5</b> – Komunální odpad <b>S6</b> – Poplatky na jednom místě	<b>W1</b> – Neochota pracovníků <b>W2</b> – Složité formuláře <b>W3</b> – Krátká pracovní doba úřadu <b>W4</b> – Absence dokladů
<b>Příležitosti – Opportunities</b>	<b>Hrozby – Threats</b>
<b>O1</b> – Čerpání peněz z EU <b>O2</b> – Zlepšení informovanosti <b>O3</b> – Zlepšení kvality služeb <b>O4</b> – Větší návštěvnost webu města	<b>T1</b> – Zdražování poplatků <b>T2</b> – Změna legislativy <b>T3</b> – Nekvalitní služby

Zdroj: Vlastní zpracování, 2019



Tab. 3.4 Vyhodnocení SWAT matice Karlštejn

	S 1	S 2	S 3	S 4	S 5	S 6	W 1	W 2	W 3	W 4	Součet	Pořadí
<b>O 1</b>	++	+	+	+	++	+	-	-	-	-	4	4.
<b>O 2</b>	++	++	++	+	++	++	-	--	--	-	5	2. – 3.
<b>O 3</b>	++	++	++	++	++	+	-	-	-	-	5	2. – 3.
<b>O 4</b>	++	++	++	+	++	++	+	-	+	--	10	1.
<b>T 1</b>	-	-	-	-	--	-	--	-	--	0	-12	2. – 3.
<b>T 2</b>	0	-	-	0	-	-	--	--	--	0	-10	1.
<b>T 3</b>	-	-	-	-	-	-	--	--	--	0	-12	2 – 3.
<b>Součet</b>	6	4	4	3	4	3	-8	-10	-9	-5		
<b>Pořadí</b>	1.	2. – 4.	2. – 4.	5. – 6.	2. – 4.	5. – 6.	2.	4.	3.	1.		

Zdroj: Vlastní zpracování, 2019

oboustranně pozitivní vazba (++)

slabší pozitivní vazba (+)

silně oboustranně negativní vazba (--)

slabě negativní vazba (-)

žádný vzájemný vztah (0)

### Vyhodnocení SWOT analýzy

#### Pořadí důležitosti silných stránek

1. S1 Základní a mateřské školy
2. – 4. S2 Czech POINT  
S3 Matrika  
S5 Komunální odpad
5. – 6. S4 Svatební úřad  
S6 Poplatky na jednom místě

#### Pořadí závažnosti slabých stránek

1. W4 Absence dokladů
2. W1 Neochota pracovníků
3. W3 Krátká pracovní doba úřadu
4. W2 Složité formuláře

### **Pořadí důležitosti příležitostí**

1. O4 Větší návštěvnost webu města
2. – 3. O2 Zlepšení informovanosti  
O3 Zlepšení kvality služeb
4. O1 Čerpání peněz z EU

### **Pořadí závažnosti hrozeb**

1. T2 Změna legislativy
2. – 3. T1 Zdražování poplatků  
T3 Nekvalitní služby

## 4 Dotazníkové šetření spokojenosti občanů a jeho vyhodnocení

Čtvrtá kapitola se věnuje vyhodnocení dotazníkového šetření spokojenosti občanů s poskytovanými službami a jejich kvalitou ve vybraných obcích Karlštejn a Říčany. Dotazníky byly uspořádány tak, aby co nejlépe korespondovaly s poskytovanými veřejnými službami na obecních úřadech a dále byly zaměřeny na spokojenost, kvalitu, odbornost zaměstnanců, pracovní dobu úřadu, nebo čekací dobu na úřadě, či spokojenost s vyřízením žádostí.

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

Při dotazníkovém šetření se postupovalo formou dotazníků, ve které měli občané Říčan a Karlštejna odpovědět na 11 otázek týkajících se spokojenosti občanů s poskytovanými službami a jejich kvalitou, následujících 5 otázek se týkalo statistického zpracování. V dotazníku byly otázky s více možnostmi odpovědí, tak i otázky, kde mohli občané vyjádřit svůj názor.

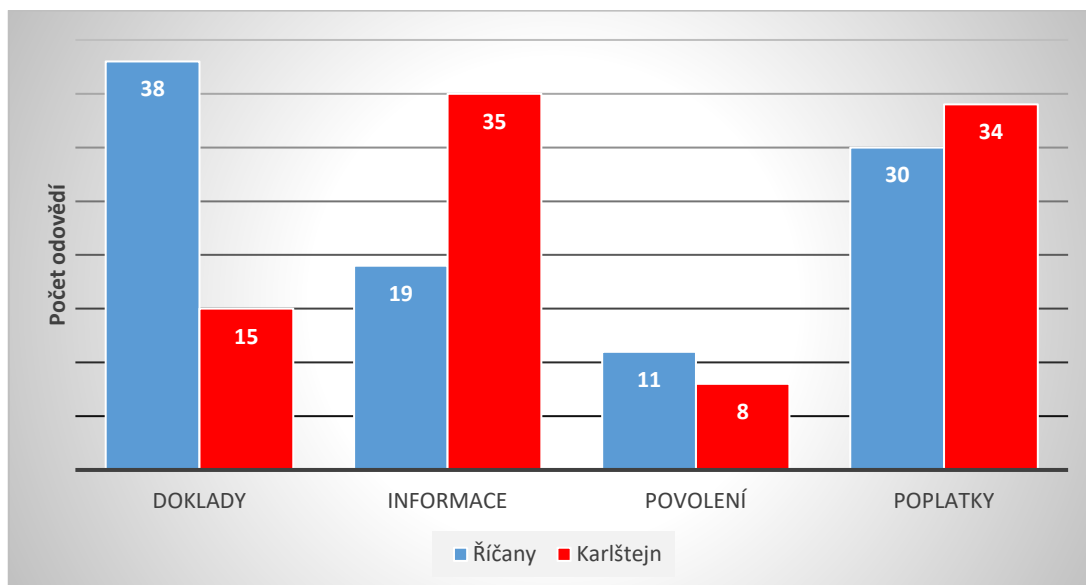
Během trvání dotazníkového šetření bylo pro občany obou obcí vytištěno shodně po 100 kusech dotazníků, které byly všechny rozdány. Pro neúplnost vyplnění dotazníkového šetření byly ve městě Říčany vyřazeny 2 kusy dotazníku a v obci Karlštejn bylo vyřazeno celkem 8 kusů dotazníků. Věkové rozmezí se pohybovalo od 20 do 65 let. Největší počet dotazníků vyplnili lidé v rozpětí 23-40 let s dosaženým středoškolským vzděláním a v řádech jednotek s vysokoškolským vzděláním.

### 4.1 Vyhodnocení dotazníkové šetření v obci Říčany a Karlštejn

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

Graf 4.1 znázorňuje nejčastější důvod, pro který občané navštěvují městský úřad, tak jak uvedly v dotazníku. V Říčanech jsou to z 39 % zejména doklady např. ověření podpisu, změna trvalého pobytu a uzavření manželství. Dále z 31 % jsou to poplatky za komunální odpad, za psa, za vstupné na kulturní akce a jiné. Další nejčastější službou jsou informace, ty mají část 19 %. Posledních 11 % dotázaných, připadá na různá povolení.

Graf 4.1 Za jakým účelem navštívujete obecní úřad



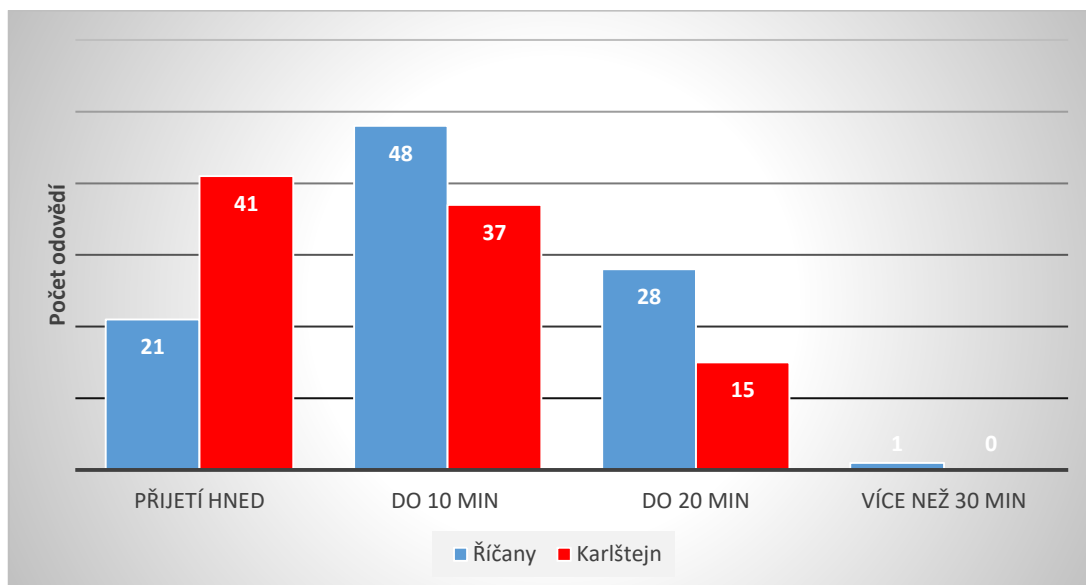
Zdroj: Vlastní zpracování, 2019

Dotazníkovým šetřením vyplývá, že obecní úřad v Karlštejně občané nejvíce využívají pro informace a to z 38 % všech dotázaných. Další nejčastější odpovědi s 37 % jsou poplatky za komunální odpad, za psa, za užívání veřejného prostranství a jiné. Třetí nejvyužívanější službou jsou doklady, zejména ověření podpisu, výpisy a uzavření manželství, ty mají část 16 %. Z výsledku je patrné, že poslední s 9 % málo využívanou službou na obecním úřadě Karlštejn jsou různá povolení.

### Otázka č. 2: Jaká je obvykle Vaše čekací doba na přijetí?

Z grafu 4.2 vyplývá, že nejvíce občanů, celkem 49 %, je ve městě Říčany přijato do 10. minut a dále, 30 % dotázaných, pak až do 20 minut. Okamžitého přijetí se dočká přibližně každý pátý občan, přesně tedy 21 % dotázaných. Bohužel získali jsme i příspěvek jednotlivce, který čekal více jak 30 minut, podrobnosti, proč tomu tak bylo, nám nejsou známé. Přesto, vzhledem k počtu obyvatel města a přilehlých obcí, výsledky čekací doby na úřadech nejsou nijak dramatické, jak tomu bylo kdysi.

Graf 4.2 Jaká je obvykle Vaše čekací doba na přijetí?



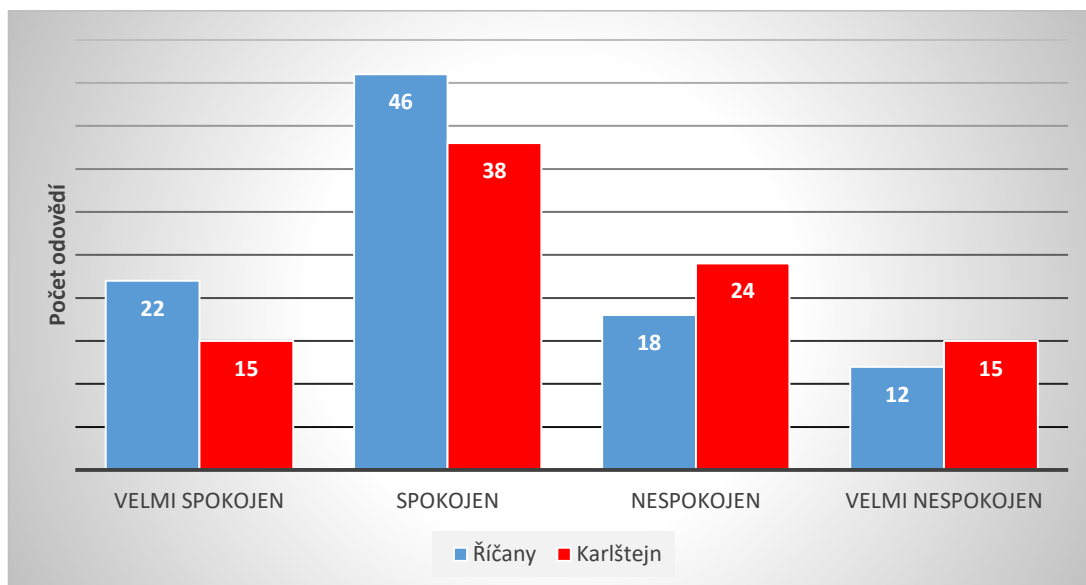
Zdroj: Vlastní zpracování, 2019

Dotazníkovým šetřením vyplývá, že obecní úřad v Karlštejně přijme nejvíce občanů hned, tedy 45 % dotázaných. Následně druhé nejvyšší přijetí je do 10 minut, tedy 40 % dotázaných. 20 minut muselo čekat 16 % dotázaných a nikdo jiný nečekal déle. Jsme toho názoru, že se jedná o precedentní čekací dobu v námi sledovaných obcích. Ovšem tato převažující krátká čekací doba je zřejmě způsobena malým počtem obyvatel v malé obci.

### **Otázka č. 3: Jak hodnotíte přístup a odbornost zaměstnanců, kteří Vám službu poskytlí?**

Graf 4.3 hodnotí přístup a odbornost zaměstnanců poskytujících službu. Z grafu vyplývá, že spokojenost občanů s přístupem i odborností je ve městě Říčany nadpoloviční, a to celkem potvrdilo 69 % dotázaných. I přesto ale dotazníkovým šetřením bylo klasifikováno 31 % nespokojených občanů.

Graf 4.3 Jak hodnotíte přístup a odbornost zaměstnanců, kteří Vám službu poskytli?



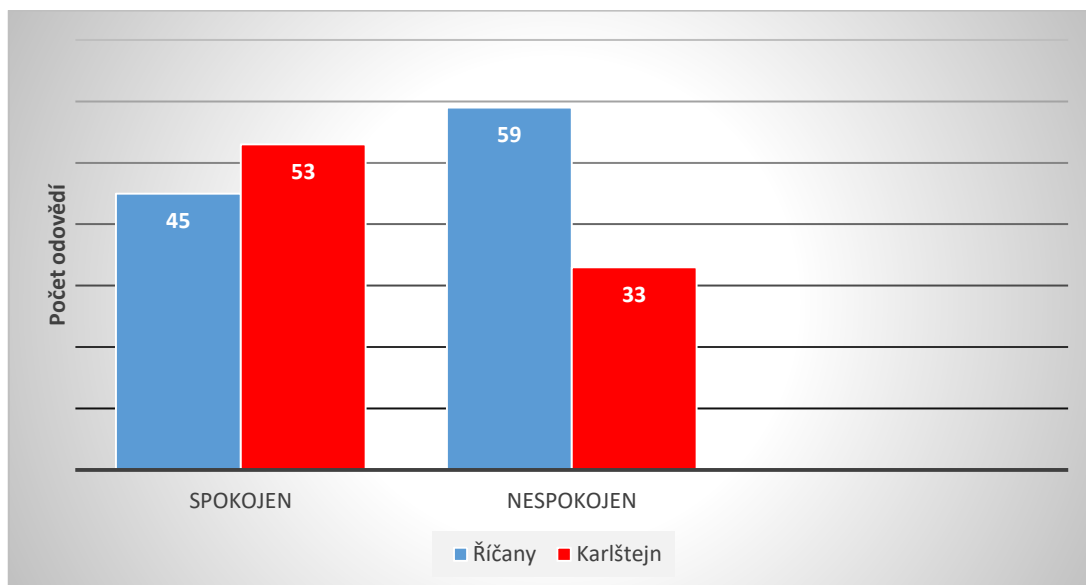
Zdroj: Vlastní zpracování, 2019

Dotazníkovým šetřením vyplývá, že spokojenost občanů s přístupem i odborností obecního úřadu v Karlštejně je také nadpoloviční, a to celkem potvrdilo 57 % dotázaných. Bohužel i přesto ale dotazníkovým šetřením bylo klasifikováno 43 % nespokojených občanů.

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

Z grafu 4.4 vyplývá, že s pracovní dobou městského úřadu v Říčanech není spokojeno a její pracovní dobu by prodloužilo 60 % dotázaných obyvatel. Může se to zdát jako velké číslo, ale vzhledem k tomu, že dotazníky nejvíce vyplňovali ekonomicky činní občané v rozmezí 21-40 let, kteří se vracejí z práce v pozdních odpoledních hodinách a návštěvu úřadu s pracovní dobou byť v pondělí a středu do 18.00 hod prostě nestihnou. Určitý faktor v této situaci je, že město Říčany leží v okrese Praha východ s trvale nejnižší nezaměstnaností v celé ČR, a žije zde vysoké procento pracujících, jejichž pracoviště není v k. ú. Města Říčany. V dotazníku se měli občané možnost vyjádřit k pracovní době městského úřadu a nejčastěji zmiňovali prodloužení pracovní doby alespoň jeden den v týdnu do 19 hodin.

Graf 4.4 Jak jste spokojen/a s pracovní dobou na obecním úřadě?



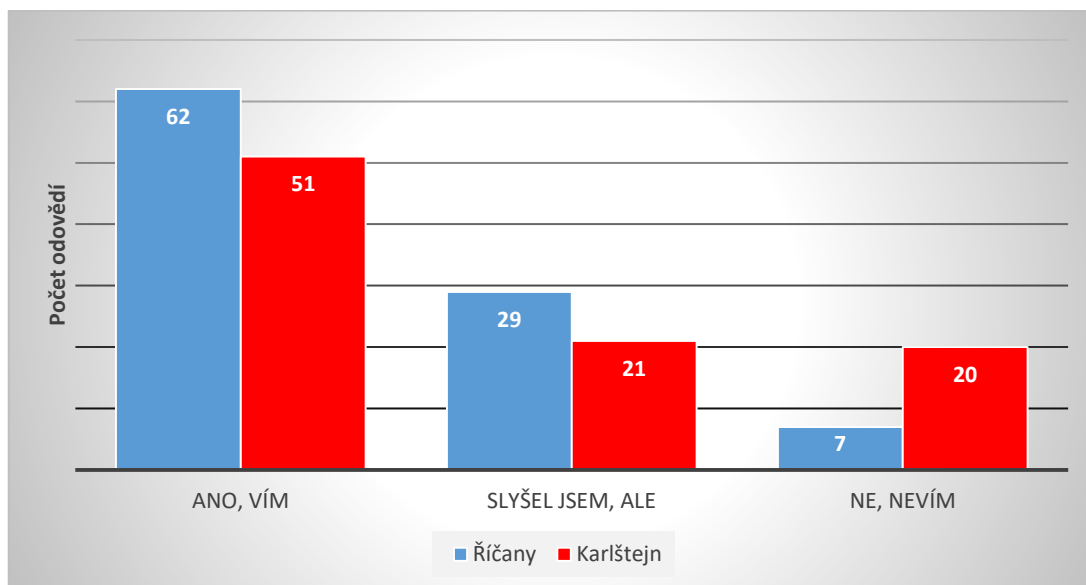
Zdroj: Vlastní zpracování, 2019

Dotazníkovým šetřením vyplývá, že téměř 58 % dotázaných v obci Karlštejn je spokojeno s pracovní dobou obecního úřadu. 42 % dotázaných zůstává nespokojeno s pracovní dobou na místním úřadě. V dotazníku měli možnost vyjádřit se k pracovní době obecního úřadu a nejčastěji zmiňovali prodloužení pracovní doby alespoň jeden den v týdnu do 18 hodin.

#### **Otázka č. 5: Víte, co je Czech POINT a k čemu slouží?**

Z grafu 4.5 vyplývá, že informovanost ohledně Czech POINTu je u občanů města Říčany nadpoloviční. Zároveň se Czech POINT dostává i do povědomí dalších obyvatel, a to poměrně rychleji než u těch, kteří Czech POINT neznají a neví, k čemu slouží.

Graf 4.5 Víte, co je Czech POINT a k čemu slouží?



Zdroj: Vlastní zpracování, 2019

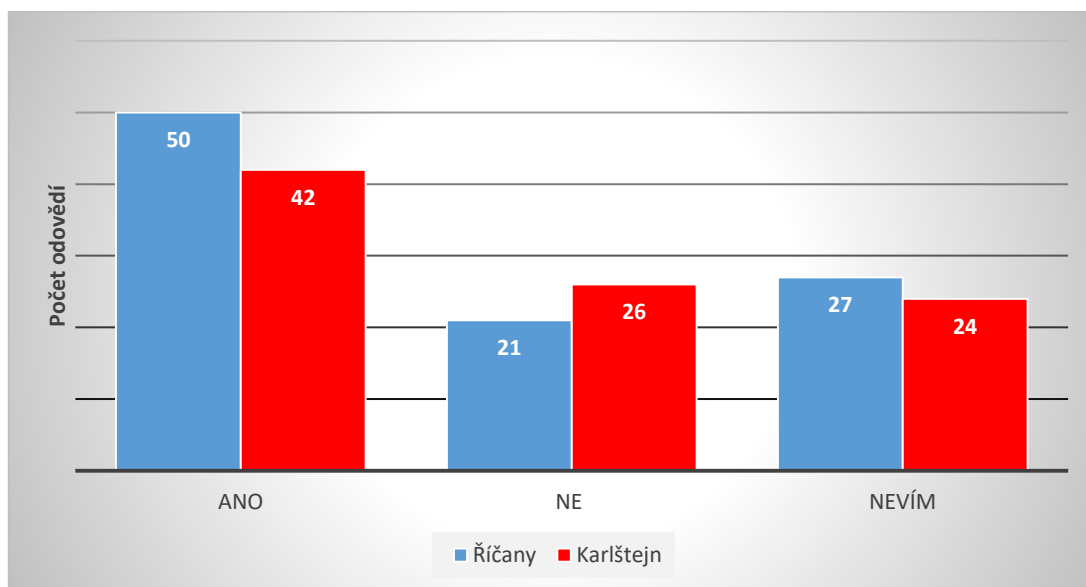
Dotazníkovým šetřením vyplývá, že i v obci Karlštejn je také informovanost ohledně Czech Pointu nadpoloviční. Zároveň se Czech POINT dostává i do povědomí dalších obyvatel a to téměř ve stejných procentech jako u těch, kteří Czech POINT neznají a neví, k čemu slouží.

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

Graf 4.6 znázorňuje informovanost o činnosti, plánech a záměrech úřadů v dotčených obcích. Ve městě Říčany si možnost „ano“ vybralo 51 % z 98 dotázaných. Další větší počet dotázaných 27 % vybralo možnost, že neví nebo, že se nezajímá o činnostech městského úřadu. Třetí, poslední možností odpovědělo 22 % občanů s názorem, že nejsou dobře informováni městským úřadem.



Graf 4.6 Myslíte si, že jste dostatečně informováni o činnosti, plánech a záměrech obecního úřadu?



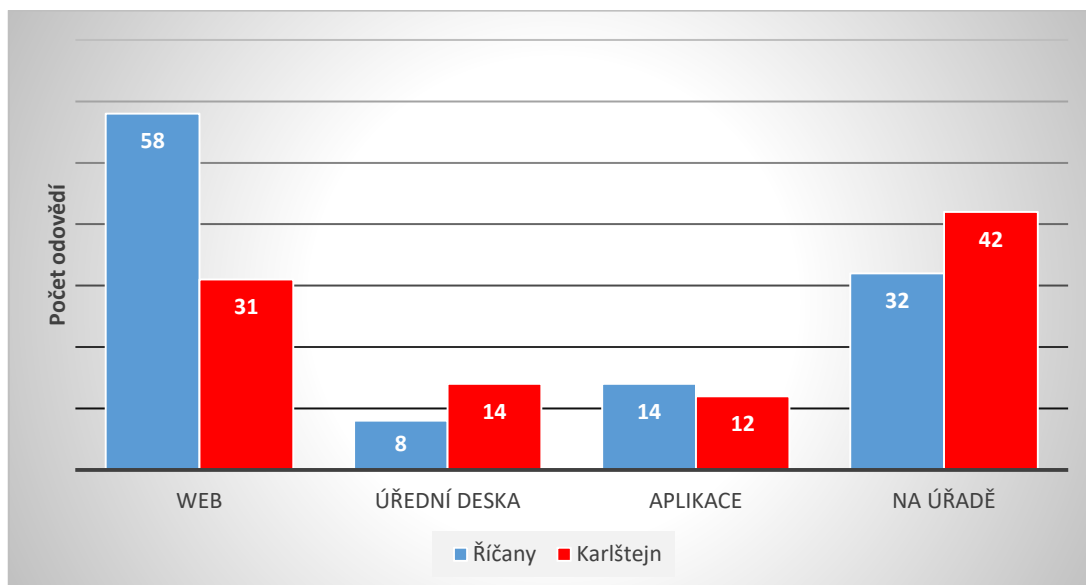
Zdroj: Vlastní zpracován, 2019

Dotazníkovým šetřením vyplívá, že největší skupina dotázaných v obci Karlštejn, celkem 45 % je toho názoru, že jsou dostatečně informovány ze strany obecního úřadu. Bohužel 28 % dotázaných je opačného názoru. A celkem 26 % dotázaných o činnosti obecního úřadu nic neví, nebo se vůbec nezajímá.

**Otázka č. 7: Odkud získáváte informace o obecním úřadě? (může být více odpovědí)**

V otázce č. 7 mohli občané vybrat i více odpovědí. Z výsledku grafu 4.7 je patrné, že nejčastější vybranou odpovědí pro získávání informací ve městě Říčany jsou webové stránky města. Po zjištění této odpovědi jsme se zaměřili na webové stránky obecního úřadu v Říčanech. Webové stránky jsou velmi přehledné, profesionálně zpracované, rozcestník je velice dobře srozumitelný i pro začátečníky v používání internetu, každý den jsou stránky aktualizované, a proto mají občané kde získat potřebné informace. Osobně na úřadě bylo další nejčastější možností dotázaných. Třetí vybranou možností je interaktivní aplikace portál města Říčany a Říčany v mobilu. Nízké ohodnocení lze připsat skutečnosti, že aplikace jsou zcela novým druhem v komunikaci s úřadem a není mezi občany ještě stále rozšířena. Poslední, nejméně vybranou možností je úřední deska, která je umístěna před budovou obecního úřadu.

Graf 4.7 Odkud získáváte informace o obecním úřadě? (může být více odpovědí)



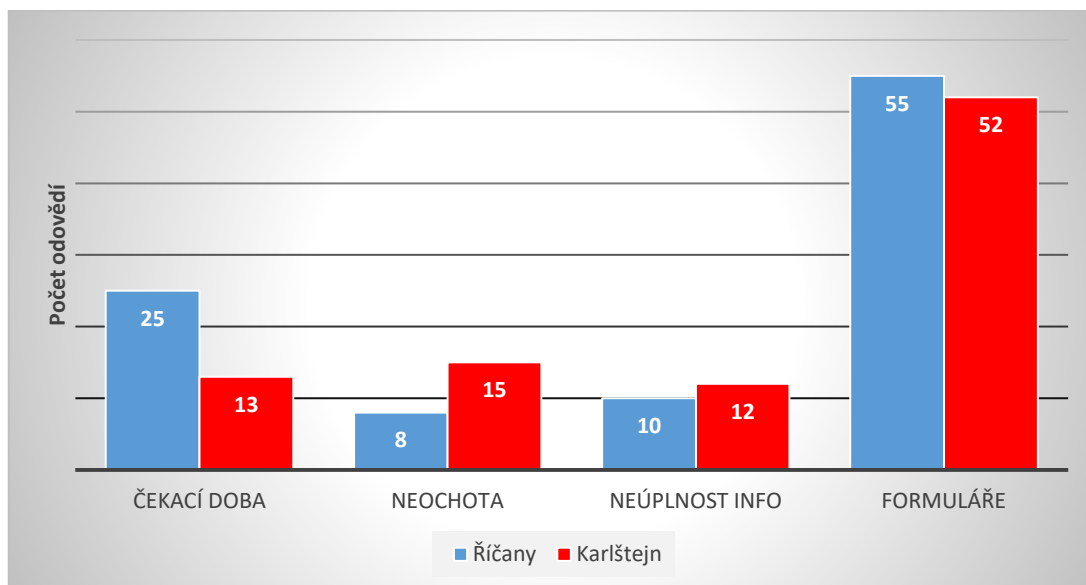
Zdroj: Vlastní zpracování, 2019

Dotazníkovým šetřením vyplývá, že největší skupina dotázaných v obci Karlštejn, celkem 45 % je toho názoru, že nejlépe a nejrychleji se dostanou k informacím osobně na úřadě. Druhá nejsilnější skupina dotázaných zjišťuje informace na webových stránkách obce. Dále je zdrojem informací pro občany úřední deska, která je situována u pobočky České pošty a tím pádem je na místě vyšší koncentrace místního obyvatelstva. Poslední novou formou komunikace občanů se svou samosprávou je interaktivní aplikace mobilní rozhlas.

#### **Otázka č. 8: Co Vám nejvíce vadí na obecním úřadu?**

Otázka č. 8 nám odhalila, že občanům města Říčan nejvíce vadí při jednání s úřadem vyplňování formulářů. Druhá nejčastější odpověď byla čekací doba, protože většina dotázaných, jak si můžeme povšimnout z dřívějšího grafu 4.2, bylo přijato do 10 až 20 minut. Třetí skupina si stěžovala na neúplnost informací, kterých se jim dostalo. A poslední nejslabší skupina, ale velice důležitá, si stěžovala na neprofesionální přístup a neochotu.

Graf 4.8 Co vám nejvíce vadí na obecním úřadu?



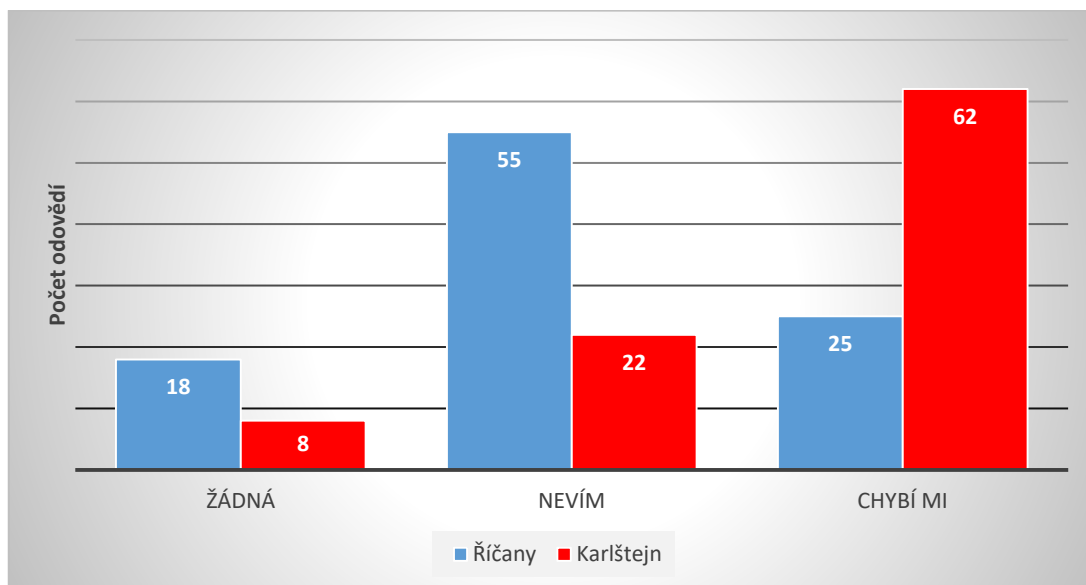
Zdroj: Vlastní zpracování, 2019

Dotazníkovým šetřením vyplývá, že největší skupina dotázaných v obci Karlštejn, celkem 57 % je toho názoru, že jim nejvíce vadí při jednání s obecním úřadem vyplňování formulářů. Druhá nejsilnější skupina dotázaných si stěžovala na neochotu a neprofesionální přístup. Třetí skupina se nemohla smířit s délkou čekací doby na obecním úřadě. A poslední skupina byla nespokojena s nedostatkem a neúplností informací.

#### **Otázka č. 9: Která služba Vám na obecním úřadě chybí?**

Graf 4.9 znázorňuje, že většina občanů města Říčan, tedy 56 % z 98 dotázaných odpovědělo, že neví o žádné službě, která by jim chyběla. Druhá nejčastější odpověď byla otevřená, kde mohli občané vyjádřit svůj názor písemně, a shodly se většinou, že je trápí nízká kapacita mateřských a základních škol. Poslední skupina dotázaných se vyjádřila, že jim nic nechybí.

Graf 4.9 Která služba Vám na obecním úřadě chybí?



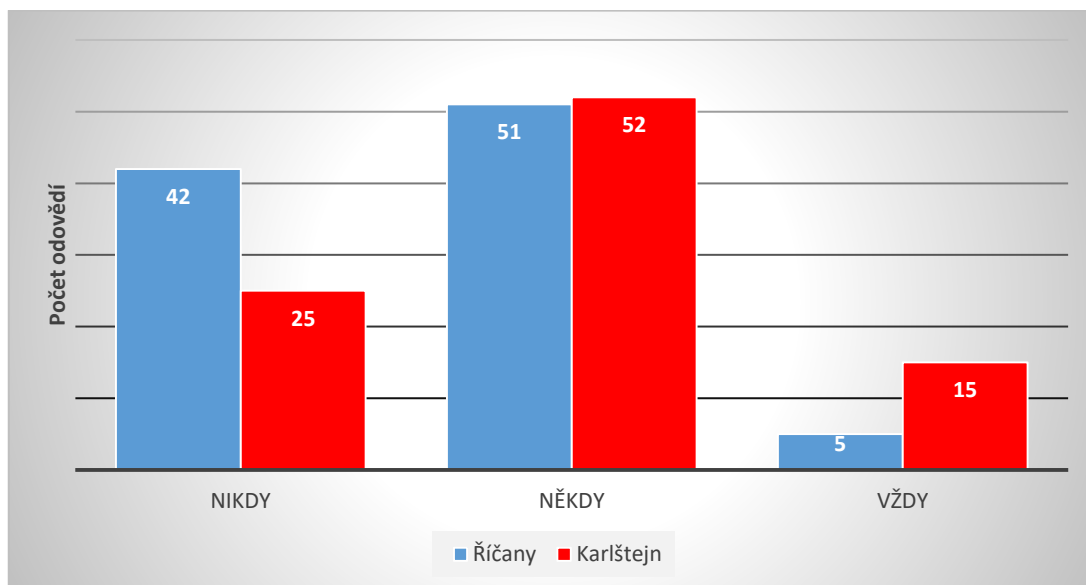
Zdroj: Vlastní zpracování, 2019

Dotazníkovým šetřením vyplývá, že největší skupina dotázaných v obci Karlštejn, celkem 67 %, využila jako nejčastější možnost otevřené odpovědi, kde mohli občané vyjádřit svůj názor písemně, a shodly se většinou, že je trápí absence vydání osobních dokladů, popřípadě cestovních pasů. Dále by ocenily zřízení nové obecní knihovny, o kterou přišly při povodních v roce 2002. Druhá nejčastější odpověď byla, že nevědí, která jiná služba by jim chyběla na obecním úřadě v počtu 24 %. A poslední skupina v počtu 9 % se vyjádřila, že jim žádná služba nechybí.

#### **Otázka č. 10: Je pro Vás návštěva obecního úřadu stresující, nebo frustrující?**

Z grafu 10 vyplývá, jak stresující je, nebo může být pro občany návštěva úřadu. 52 % občanů města Říčan je někdy stresována při jednání na městském úřadě. Nikdy není stresováno návštěvou úřadu 43 %. Naopak 5 % občanů chodí na úřad se stresem vždy.

Graf 4.10 Je pro Vás návštěva obecního úřadu stresující, nebo frustrující?



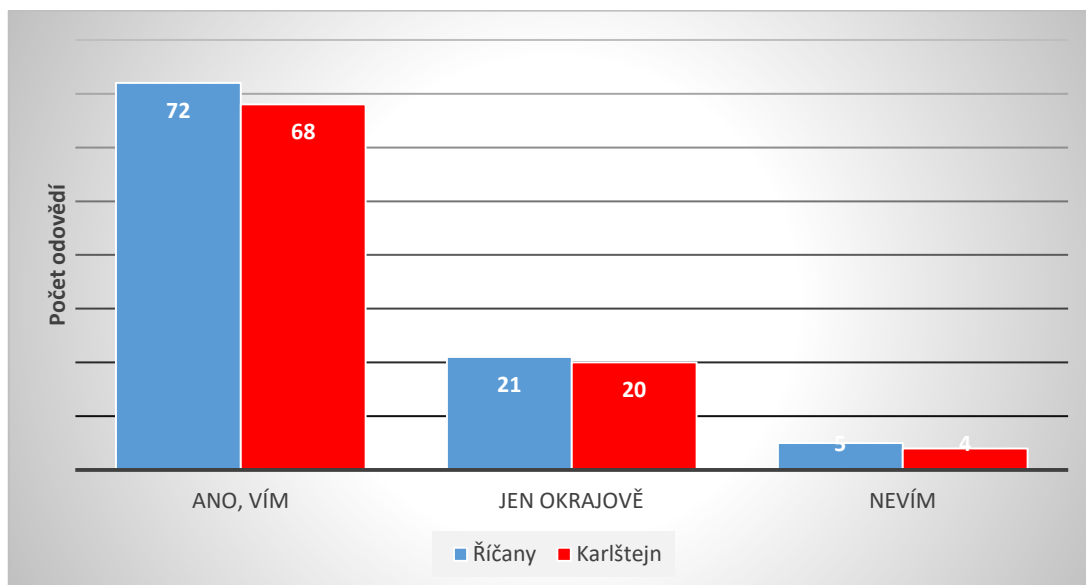
Zdroj: Vlastní zpracování, 2019

Dotazníkovým šetřením vyplývá, že největší skupina dotázaných v obci Karlštejn, celkem 57 %, využila jako nejčastější možnost odpovědi, že jsou někdy stresováni při jednání na obecním úřadě. Druhá skupina s celkovým počtem 27 % se vyjádřilo, že nepocítují nikdy stres ani frustraci při jednání na obecním úřadě. Posledních 16 % dotázaných pocítuje stres pokaždé při jednání na obecním úřadě.

#### Otázka č. 11: Víte, jaké služby obecní úřad občanům poskytuje?

Z grafu 4.11 vyplývá informovanost občanů obou dotazovaných měst o poskytovaných službách ze strany městských úřadů ohledně poskytování veřejných služeb. Obě obce mohou být s poskytováním informací občanům spokojena. Ve městě Říčany se kladně vyjádřilo 73 % obyvatel. Pouze okrajově ví o poskytovaných službách 21 % obyvatel. Občanů, kteří nevědí, nebo se neinformují, jaké služby město Říčany poskytuje, je pouze 5 % dotázaných. Toto je velká škoda, protože informovanost ze strany města o poskytovaných službách jsou na internetových stránkách města Říčany na vynikající úrovni.

Graf 4.11 Víte, jaké služby obecní úřad občanům poskytuje?



Zdroj: Vlastní zpracování, 2019

Dotazníkovým šetřením vyplývá, že největší skupina dotázaných v obci Karlštejn, celkem 74 %, využila jako nejčastější možnost odpovědi to, že je dobře informovaná o nabídce veřejných služeb ze strany jejich obecního úřadu. Jen okrajově zná nabídku služeb obecního úřadu 22 % dotázaných. Poslední 4 % dotázaných o nabízených službách obecního úřadu nic neví.

Tab. 4.1 Statistické zpracování města Říčany

<b>Pohlaví</b>	<b>Žena</b>	<b>Muž</b>		
	59 %	41 %		
<b>Věk</b>	<b>do 20 let</b>	<b>21 - 40 let</b>	<b>41 - 65 let</b>	<b>nad 65 let</b>
	5 %	45 %	41 %	9 %
<b>Bydliště</b>	<b>Říčany</b>	<b>Přílehlá obec</b>		
	72 %	28 %		
<b>Vzdělání</b>	<b>Základní</b>	<b>Vyučen</b>	<b>Středoškolské</b>	<b>Vysokoškolské</b>
	12 %	28 %	47 %	13 %
<b>Ekonomická aktivita</b>	<b>Aktivní</b>	<b>Neaktivní</b>		
	85 %	15 %		

Zdroj: Vlastní zpracování, 2019

Tab. 4.2 Statistické zpracování obce Karlštejn

<b>Pohlaví</b>	<b>Žena</b>	<b>Muž</b>		
	65 %	35 %		
<b>Věk</b>	<b>do 20 let</b>	<b>21 - 40 let</b>	<b>41 - 65 let</b>	<b>nad 65 let</b>
	3 %	41 %	38 %	18 %
<b>Bydliště</b>	<b>Karlštejn</b>	<b>Přílehlá obec</b>		
	86 %	14 %		
<b>Vzdělání</b>	<b>Základní</b>	<b>Vyučen</b>	<b>Středoškolské</b>	<b>Vysokoškolské</b>
	16 %	37 %	43 %	4 %
<b>Ekonomická aktivita</b>	<b>Aktivní</b>	<b>Neaktivní</b>		
	82 %	18 %		

Zdroj: Vlastní zpracování, 2019

## 4.2 Spokojenost občanů se službami v obcích

Celkově jsou občané obou obcí poměrně spokojeni s činností svých úřadů. Město Říčany a jeho úřad je efektivní a profesionálně řízený aparát, kterému se daří motivovat své občany, a hlavně i své zaměstnance k modernímu řízení města. Kreditem samozřejmě je, že úřad města Říčany je úřad s přenesenou působností. V rámci přenesené působnosti mohou občané využívat i dalších služeb jako např. registrace vozidel, stavební úřad, živnostenský úřad a podobně.

Občané Karlštejna jsou převážně taktéž spokojeni s fungováním svého úřadu. Vzhledem k tomu, že se jedná o malou obec za Prahou, dochází mezi občany k sociální nerovnosti. Starší občané, kterých je většina v obci, by nejraději nic už nedělali, nic neměnili a věci nechali být, jak jsou. Nejsou zastánci inovací, nového řízení, plánování a změn. Tím obec poměrně trpí. Protože mladší generace chce svůj život v obci prožít smysluplně a mají zájem obec proměnit v moderní venkovský prvek. Obecní úřad, tedy i obecní policie, nepřijímají platby platebními kartami. A to z toho důvodu, že zaměstnanci obce jsou skeptičtí k inovacím a ovládnutí platebního terminálu. Vznikají tedy situace, že kdo tuto informaci neví a jde zaplatit poplatek na úřad, musí případně použít bankomat na druhé straně obce u České pošty. Občanům Karlštejna vadí, že si na úřadě nemohou požádat o vydání osobních dokladů. Tuto službu úřad zastával do roku 2015, než se změnil nárok na vstupní data v podobě biometrických údajů.

## ZÁVĚR

Veřejné služby, které jsou poskytovány všem občanům naší republiky bez rozdílu, by měly zásadně splňovat pravidlo 7S. Tedy, že 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 porovnání vybraných veřejných služeb v obci Karlštejn a Říčany. 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.

Ze SWOT analýzy vyplývá, že ve městě Říčany jsou za hrozbu považovány vysoké náklady na provoz úřadu. Je pravda, že městský úřad Říčany vykonává spoustu činností, je aktivní, moderní a profesionální. Ale skutečností je, že sídlí ve třech budovách a město Říčany má též spoustu technických budov. Toto vše s sebou nese samozřejmě náklady na správu a údržbu budov a také náklady na patřičný počet zaměstnanců úřadu.

Velkou obavu vyjádřili občané ohledně extrémní dopravní zátěže ve městě Říčany. Je to dlouhodobě neřešený problém, který se v současné době projevuje téměř každodenním kolapsem dopravy ve městě a okolí. K tomu se pojí nespolehlivost městské dopravy ve městě, kdy autobusy jsou blokovány v dopravních zácpách a děti ani občané se nedostanou na čas do školy a ani do práce. Shodně si občané obou obcí stěžují na strach ze zvyšování poplatků.

V obci Karlštejn se občané zejména obávají změny legislativy. Již provedené změny ze strany státu a následně úřadů nenabýly vždy odhadované efektivity. Veřejnost se začíná pomalu ztrácet v situaci, který zákon či vyhláška ještě platí, či už neplatí, nebo už platí něco nového. Je to dáno tím, že v obci Karlštejn je většina občanů starších, kteří už nepracují a nechtějí žádné změny. Řešení do budoucna by mohla být eObčanka, jedná se o již přednastavený doklad plný osobních údajů. Při vydání eObčanky se aktivuje tato služba a úředníci mají za povinnost pomoci uživateli s aktivací, obsluhou a informacemi. Občan potom osobně, i elektronicky jen přiloží doklad k terminálu, zadá PIN, vybere si žádost, kterou hodlá využít a ta automaticky vyplní veškeré osobní údaje za občana. Občan si jen zvolí typ žádosti, a důvod.



Přes eObčanku se bude dát i volit a má funkci hlídání platnosti všech dokladů vydaných na dotyčnou osobu. Poslední odhalená hrozba pro občany v obci Karlštejn je nedůvěra v kvalitu služeb úřadu.

Silnou stránkou Městského úřadu v Říčanech jsou poskytované veřejné služby Czech POINT, kulturní centrum, matrika a i odpadové hospodářství. Občané také vyzdvihují možnost svateb a oddání televizní hvězdou, moderátorem České televize a starostou města Říčan. Též si občané cenní základní a mateřské školy ve městě, které bohužel kapacitně nestačí. Město Říčany má územní plán s rozvojem města, a jakmile počet obyvatel přesáhne 20 000, nezbyde mu nic jiného než stavět další základní školu a mateřské školky. Proto by měl vyhlásit obecné referendum, zda si občané nepřejí za stropovat počet obyvatel ve svém městě maximálně do 20 000.

Silnou stránkou obce Karlštejn je základní a mateřská škola, občané si pochvalují, že nemusí řešit dojezd dětí do jiné obce v okolí. Cení si, že mají úřad jako takový, který má alespoň dva dny v týdnu otevřeno pro veřejnost a mohou tam využít službu Czech POINTu, matriky, dále že v obci funguje svoz komunálního odpadu, a že mohou případné poplatky zaplatit na jednom místě.

Ve slabých stránkách vyjádřili občané města Říčany zmíněnou nedostatečnou kapacitu mateřských a základních škol. Občané oceňují, že město už postavilo nové mateřské školky a novou základní školu U lesa, a že plánuje stavět dál. Ale bohužel poloha Říčan nedaleko Prahy a současně výhra v anketě roku 2018 o nejkvalitnější místo pro žití, dělá z Říčan velice atraktivní lokalitu a město nezvládá nájezdy nových potencionálních residentů a tlaku agresivních developerů. Druhou nejslabší stránkou v návaznosti na neúměrné dopravní zatížení je špatný stav dopravních komunikací. Poslední slabou stránkou města Říčany je otevírací doba městského úřadu. Vysoké procento ekonomicky činného obyvatelstva města Říčan dojíždí za prací do Prahy. Doporučením by mohlo být rozšíření úředních hodin na Městském úřadě Říčany na jeden den v týdnu buďto od 6 hodin ráno, popřípadě do 19 hodin večer. Zavedení platební brány na webových stránkách města pro možnost plateb poplatků a pokut online, by jistě uspokojilo též část obyvatel. Funkce e-Občanky při komunikaci s úřadem by jistě pomohla občanům s časovým zaneprázdněním.

Občané obce Karlštejn za slabé stránky svého úřadu vidí absenci dokladů, které se dříve na úřadě vydávaly. Dále poukazují na neochotu pracovníků úřadu něco navíc vysvětlit nebo zjišťovat pro jejich potřeby. Ohledně otevírací doby úřadu je situace obdobná jako ve městě Říčany. Ekonomicky činní občané nepracující v obci se na úřad v tuto dobu nedostanou. Ještě ke slabým stránkám úřadu patří složité formuláře a jejich vyplňování. Zde bych opět, stejně jako v Říčanech, navrhol zavedení platební brány na webových stránkách obce a udělat informační kampaň obyvatel ohledně využití funkcí e-Občanky.

Vyhodnocením analýzy v obou obcích se jako příležitosti do budoucna poukazuje na zkvalitňování služeb, informovanosti a zapojení se občanů do jejich samostatné aktivity prahnout po informacích co se u nich v obci děje. Záměrně neuvádíme čerpání dotací z EU, nebo z Ministerstva místního rozvoje u města Říčan, protože tam momentálně probíhá malá revoluce projektů dotovaných těmito institucemi. Projektují se parky, vysazuje se krajinná a liniová zeleň, opravují se chodníky, budují cyklostezky, probíhá rekonstrukce mostů, je spuštěn program na podporu a obnovu památek a další. Říčany vidí jako příležitost rozvoje cestovního ruchu a otevřenosti se návštěvníkům města a přilehlých obcí.

Na Karlštejně je situace zcela opačná. Turismus, díky historickému hradu, zde jenom kvete. Ale vážně tvorba nových projektů financovaných z EU, nebo programem regionálního rozvoje venkova Ministerstva pro místní rozvoj. Zároveň se občané v dotazníkovém šetření shodli nad velkou příležitostí jak na tyto prostředky z Evropské unie dosáhnout. Poukazuje to na situaci, že vedení obce tak trochu dělá pouze základní správu obce a do žádných větších aktivit ohledně rozvoje obce se nehrne.

Na základě dotazníkového šetření bylo zjištěno, že většina z dotazovaných občanů města Říčany využívá svůj úřad pro vystavení dokladů, ověření podpisů a placení poplatků. To je svázáno s již zmíněnou informací, že se do Říčan a okolí přestěhovávají noví residenté, kteří si vyřizují vše potřebné se svým novým stavem. Městu, díky svému přehlednému webu a interaktivní aplikaci, se daří šířit informace občanům bez osobní návštěvy na úřadě.

Karlštejnští obyvatelé využívají svůj úřad zejména pro informace a placení poplatků. Úřad v současné době předělal své webové stránky ve snaze zlepšit informace o obci a veřejných službách. Realita momentálně je opačná, na nových webových stránkách je méně informací, než bylo na těch starých. Dokonce chybí i povinné údaje dané zákonem.

Spokojenost s odborností zaměstnanců je v obou obcích též dobrá. Při jednání na úřadě v Říčanech se jedná o profesionálně manažerské vystupování úředníků při jednání s občany. Při vystupování se chovají profesionálně, není-li dotaz v jejich kompetenci, okamžitě doporučí jméno a kontakt na jiného kolegu, který daný požadavek vyřeší. Negativní hodnocení dotazníkového šetření ohledně přístupu a odbornosti zaměstnanců Říčanského úřadu prisuzují občanům, kteří nejsou např. spokojeni s výší poplatku, nebo složitosti formulářů.

Karlštejnský obecní úřad s odborností a přístupem k občanům malinko pokulhává. Zejména věková kategorie mezi 20-40 lety by si dokázala představit vstřícnější a profesionálnější přístup.

Informovanost občanů ohledně veřejných služeb v obcích, plánech, činnosti a záměrech je vyhodnocena jako dostatečná. Oba úřady se snaží a informace k dispozici jsou a nikdo je neskrývá. Občan, který se o informace zajímá k nim má volný přístup, a díky internetu a novým aplikacím, je situace na lepší úrovni, než kdy bývala.

Obě obce mají stále hodně práce před sebou v oblasti doplnění a zkvalitnění veřejných služeb na svém území. Středočeský kraj ví, že je v Říčanech tragická dopravní situace, taktéž ví o dlouhodobě špatném stavu hlavní cesty skrze obec Karlštejn ke hradu, která je majetkem Středočeského kraje, ale neudělal a neudělá pro zlepšení situace nic.

Navrhuji obou úřadům, aby důsledně dbali na odbornost a vystupování svých zaměstnanců, a to na profesionální vystupování jejich úředníků. Úřad obce je služba veřejnosti a občané jsou jejich klienti. Bez klientů by nebylo ani úředníků. Úřadu Městyse Karlštejn bych doporučil přeškolení svých zaměstnanců, nastavení cílů a motivace, jak se celý úřad bude chovat do budoucna.

Veřejné služby ve městě Říčany jsou na velice dobré úrovni, přesto je stále mnoho možností, jak služby pro občany zlepšovat.

Obec Karlštejn by měla více zapracovat na financovaných projektech rozvoje venkova Ministerstvem místního rozvoje a dotacích z Evropské unie, proto bych doporučil, aby obecní úřad přijal jednoho pracovníka anebo z daných zaměstnanců určil pracovníka, který bude pracovat jen na dotacích a dotovaných projektech.

Poskytování veřejných služeb oběma obcemi je pro všechny občany velice důležité. Proto výsledky šetření a připomínky občanů by měly být obcemi akceptovány, aby došlo ke zlepšení poskytování veřejných služeb a tím ke spokojenosti občanů. Oba úřady by měli trvale vyvíjet maximální úsilí vybudovat efektivní, kvalitní a moderní samosprávu na svém území.

## Seznam bibliografických citací a zákonů

- [1] ČSÚ, *stav obyvatel město Říčany* [online]. 2015 [cit. 2019-04-30]. Dostupné z: [www.czso.cz](http://www.czso.cz)
- [2] HALÁSEK, Dušan a Marta ŠTĚPÁNKOVÁ. *Veřejná správa a kontrolní systémy*. Přerov: Vysoká škola logistiky, 2016. ISBN 978-80-87179-44-4.
- [3] Město Říčany. *Info Říčany* [online]. [cit. 2019-04-30]. Dostupné z: <https://info.ricany.cz/>
- [4] Městys Karlštejn. *Městys Karlštejn* [online]. [cit. 2019-04-30]. Dostupné z: <https://www.mestys-karlstejn.cz/>
- [5] OCHRANA, FRANTIŠEK. 2007. *Veřejné služby, jejich poskytování, zadávání a hodnocení*. 1. vydání. Praha: EKOPRESS, S.R.O., ISBN 978-80-86929-31-6.
- [6] ŠTĚPÁNKOVÁ, Marta, BARANČÍK, Ivan a Martina HALÁSKOVÁ. 2010. *Veřejná správa*. 2. PŘEPRACOVANÉ VYDÁNÍ, PŘEROV: Vysoká škola logistiky.
- [7] Zákon č. 102/1991 Sb., *zákon České národní rady, kterým se upravují otázky související s vydáním zákona č. 509/1991 Sb., kterým se mění, doplňuje a upravuje občanský zákoník*.
- [8] Zákon č. 128/2000 Sb., *o obcích (obecní zřízení)*.
- [9] Zákon č. 129/2000 Sb., *o krajích (krajské zřízení)*.
- [10] Zákon č. 185/2001 Sb., *o odpadech a o změně některých dalších zákonů, ve znění pozdějších předpisů*.
- [11] Zákon č. 301/2000 Sb., *o matrikách, jménu a příjmení a o změně některých souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů*.
- [12] Zákon č. 553/1991 Sb., *o obecní policii, ve znění pozdějších předpisů*.

## Seznam zkratek

3D Trojrozměrné zobrazení

Czech POINT-Český Podací Ověřovací Informační Národní Terminál

KC Kulturní centrum

K. ú. Katastrální území

MAP/MAP II-Místní akční plán

m.n.m. Metrů nad mořem

PIN Personální identifikační kód

RT Rejstřík trestů

SDH Sbor dobrovolných hasičů

SWOT je zkratka z anglického originálu, kde S = Strengths (Silné stránky), W = Weaknesses (Slabé stránky), O = Opportunities (Příležitosti), T = Threats (Hrozby). SWOT je tedy zkratkou pro vnitřní silné a slabé stránky organizace a příležitosti a hrozby z vnějšího prostředí organizace

## Seznam obrázků a tabulek

Obr. 2.1 Znak města Říčany .....	16
Obr. 2.2 Znak Městyse Karlštejn .....	29
Tab. 2.1 Počet obyvatel města Říčany .....	17
Tab. 2.2 Registrační poplatky knihovna Říčany - roční paušální poplatek .....	20
Tab. 2.3 Sankční poplatky za nedodržení výpůjční lhůty .....	21
Tab. 2.4 Ceník výpisu z Czech POINTU .....	23
Tab. 2.5 Úřední hodiny Czech POINTu a ověřování v budově A a F Říčany .....	24
Tab. 2.6 Ceník matričních poplatků .....	25
Tab. 2.7 Úřední hodiny určené pro veřejnost .....	25
Tab. 2.8 Rok 2018-velikost a množství odpadních nádob .....	27
Tab. 2.9 Cena směsného komunálního odpadu .....	28
Tab. 2.10 Ceník matričních poplatků .....	33
Tab. 2.11 Ceník výpisu z Czech POINTU .....	34
Tab. 3.1 Matice SWOT analýzy Říčany .....	38
Tab. 3.2 Vyhodnocení SWAT matice Říčany .....	38
Tab. 3.3 Matice SWAT analýzy Karlštejn .....	40
Tab. 3.4 Vyhodnocení SWAT matice Karlštejn .....	41

## Seznam grafů

Graf 4.1 Za jakým účelem navštěvujete obecní úřad.....	44
Graf 4.2 Jaká je obvykle Vaše čekací doba na přijetí? .....	45
Graf 4.3 Jak hodnotíte přístup a odbornost zaměstnanců, kteří Vám službu poskytli? ..	46
Graf 4.4 Jak jste spokojen/a s pracovní dobou na obecním úřadě? .....	47
Graf 4.5 Víte, co je Czech POINT a k čemu slouží? .....	48
Graf 4.6 Myslíte si, že jste dostatečně informování o činnosti, plánech a záměrech obecního úřadu? .....	49
Graf 4.7 Odkud získáváte informace o obecním úřadě? (může být více odpovědí).....	50
Graf 4.8 Co vám nejvíce vadí na obecním úřadu? .....	51
Graf 4.9 Která služba Vám na obecním úřadě chybí? .....	52
Graf 4.10 Je pro Vás návštěva obecního úřadu stresující, nebo frustrující?.....	53
Graf 4.11 Víte, jaké služby obecní úřad občanům poskytuje? .....	54



## Seznam příloh

Příloha A .....	66
Příloha B .....	69
Příloha C .....	72
Příloha D .....	73

## DOTAZNÍK ŘÍČANY

### ŠETŘENÍ SPOKOJENOSTI OBČANŮ

Vážení přátelé,

Obracím se na Vás s žádostí o spolupráci při vyplnění dotazníku. Vaše názory budou sloužit k zhodnocení spokojenosti Vás občanů se službami, které jsou poskytovány městským úřadem Říčany. Dotazník je anonymní. Údaje, které získáme, budou sloužit ke zpracování bakalářské práce a současně budou sloužit pro informovanost městského úřadu Říčany.

Děkuji za Vaši spolupráci.

Richard Pech 3. LOS PHA

VŠLG Přerov

### ŠETŘENÍ SPOKOJENOSTI OBČANŮ

Vaši odpověď na následující otázky zakroužkujte.

1. **Za jakým účelem nejvíce navštívujete městský úřad?**
  - a) doklady
  - b) informace
  - c) povolení
  - d) poplatek
2. **Jaká je obvykle Vaše čekací doba na přijetí?**
  - a) byl/a jsem přijat/a okamžitě
  - b) do 10 minut
  - c) do 20 minut
  - d) více než 30 minut
3. **Jak hodnotíte vystupování a chování zaměstnance, který vás přijal?**
  - a) velmi spokojen
  - b) spokojen
  - c) spíše nespokojen
  - d) velmi nespokojen
4. **Jak jste spokojen/a s pracovní dobou na městském úřadě?**
  - a) spokojen
  - b) nespokojen/a, pracovní dobu bych změnila
  - c) (napište, ve kterých dnech a hodinách)  
.....
5. **Víte, co je Czech POINT a k čemu slouží?**
  - a) ano, znám
  - b) slyšel jsem, ale moc nevím
  - c) ne, neznám
6. **Myslíte si, že jste dostatečně informováni o činnosti, plánech a záměrech městského úřadu?**
  - a) ano
  - b) ne
  - c) nevím

7. **Odkud získáváte informace o městském úřadu?** (může být více odpovědí)
- a) webové stránky úřadu
  - b) z úřední desky
  - c) portál občana, Říčany v mobilu
  - d) na úřadě
8. **Co Vám nejvíce vadí na městském úřadu?**
- a) čekací doba
  - b) neprofesionální přístup a neochota
  - c) neúplnost poskytnutých informací
  - d) vyplňování formulářů
9. **Která služba Vám na městském úřadu chybí?**
- a) žádná
  - b) nevím
  - c) chybí veřejná služba .....
10. **Je pro Vás návštěva městského úřadu stresující, nebo frustrující?**
- a) ano
  - b) někdy
  - c) ne
11. **Víte, jaké služby městský úřad občanům poskytuje?**
- a) ano, vím, jaké služby poskytuje
  - b) vím jenom okrajově
  - c) nevím, jaké služby poskytuje

Zdroj: Vlastní zpracování, 2019

## **PODKLADY PRO STATISTICKÉ ZPRACOVÁNÍ PŘI NEZBYTNÉM ZACHOVÁNÍ ANONYMITY**

Vaši odpověď zakroužkujte.

### **12. Jste:**

- a) žena
- b) muž

### **13. Bydliště:**

- a) Říčany
- b) přilehlá obec

### **14. Věk:**

- a) do 20 let
- b) 21 – 40 let
- c) 41 – 65 let
- d) 65 let a více

### **15. Vaše vzdělání:**

- a) základní
- b) vyučen
- c) středoškolské
- d) vysokoškolské

### **16. Jste:**

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

Zdroj: Vlastní zpracování, 2019

## **DOTAZNÍK KARLŠTEJN**

### **ŠETŘENÍ SPOKOJENOSTI OBČANŮ**

Vážení přátelé,

Obracím se na Vás s žádostí o spolupráci při vyplnění dotazníku. Vaše názory budou sloužit k zhodnocení spokojenosti Vás občanů se službami, které jsou poskytovány obecním úřadem v Karlštejně. Dotazník je anonymní. Údaje, které získáme, budou sloužit ke zpracování bakalářské práce a současně budou sloužit pro informovanost obecního úřadu Karlštejn.

Děkuji za Vaši spolupráci.

Richard Pech 3. LOS PHA

VŠLG Přerov

### **ŠETŘENÍ SPOKOJENOSTI OBČANŮ**

Vaši odpověď na následující otázky zakroužkujte.

- 1. Za jakým účelem nejvíce navštěvujete obecní úřad?**
  - a) doklady
  - b) informace
  - c) povolení
  - d) poplatek
- 2. Jaká je obvykle Vaše čekací doba na přijetí?**
  - a) byl/a jsem přijat/a okamžitě
  - b) do 10 minut
  - c) do 20 minut
  - d) více než 30 minut
- 3. Jak hodnotíte vystupování a chování zaměstnance, který vás přijal?**
  - a) velmi spokojen
  - b) spokojen
  - c) spíše nespokojen
  - d) velmi nespokojen
- 4. Jak jste spokojen/a s pracovní dobou na obecním úřadě?**
  - a) spokojen
  - b) nespokojen/a, pracovní dobu bych změnila
  - c) (napište, ve kterých dnech a hodinách)  
.....
- 5. Víte, co je to Czech POINT?**
  - a) ano, znám
  - b) slyšel jsem, ale nevím
  - c) ne, neznám
- 6. Myslíte si, že jste dostatečně informováni o činnosti, plánech a záměrech obecního úřadu?**
  - a) ano
  - b) ne
  - c) nevím

- 7. Odkud získáváte informace o obecním úřadě? (může být více odpovědí)**
- a) webové stránky úřadu
  - b) z úřední desky
  - c) mobilní rozhlas
  - d) na úřadě
- 8. Co Vám nejvíce vadí na obecním úřadu?**
- a) čekací doba
  - b) neprofesionální přístup a neochota
  - c) neúplnost poskytnutých informací
  - d) vyplňování formulářů
- 9. Která služba Vám na obecním úřadě chybí?**
- a) žádná
  - b) nevím
  - c) chybí veřejná služba .....
- 10. Je pro Vás návštěva obecního úřadu stresující, nebo frustrující?**
- a) ano
  - b) někdy
  - c) ne
- 11. Víte, jaké služby obecní úřad občanům poskytuje?**
- a) ano, vím, jaké služby poskytuje
  - b) vím jenom okrajově
  - c) nevím, jaké služby poskytuje

Zdroj: Vlastní zpracování, 2019

## PODKLADY PRO STATISTICKÉ ZPRACOVÁNÍ PŘI NEZBYTNÉM ZACHOVÁNÍ ANONYMITY

Vaši odpověď zakroužkujte.

### 12. Jste:

- a) žena
- b) muž

### 13. Bydliště:

- a) Karlštejn
- b) přilehlá obec

### 14. Věk:

- a) do 20 let
- b) 21 – 40 let
- c) 41 – 65 let
- d) 61 let a více

### 15. Vaše vzdělání:

- a) základní
- b) vyučen
- c) středoškolské
- d) vysokoškolské

### 16. Jste:

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

Zdroj: Vlastní zpracování, 2019

**Souhlas s publikováním znaku Městyse Karlštejn**

**Od:** Janis Sidovský <mistostarosta1@obeckarlstejn.cz>

**Datum:** úterý 30. dubna 2019 9:35

**Komu:** <pech.r@seznam.cz>

**Předmět:** Souhlas s užitím symbolu

Dobrý den,

na základě Vaší žádosti Vám udělujeme souhlas s publikováním znaku Městyse Karlštejn ve Vaší bakalářské práci. Užití symbolu městyse musí odpovídat výtvarnému a slovnímu originálu. Slovní popis znaku zní: „V červeném štítě korunovaný stříbrný dvouocasý lev se zlatou zbrojí“.

Souhlas s užitím symbolu Městyse Karlštejn se uděluje výhradně pro publikování v bakalářské práci Richarda Pecha v rámci studia na vysoké škole VSLG Přerov.

Znak přikládám.

Zdraví

Janis Sidovský  
místostarosta

Městys Karlštejn

Karlštejn 185

267 18

[www.mestys-karlstejn.cz](http://www.mestys-karlstejn.cz)



## Souhlas s publikováním znaku města Říčany

č.ev: /2019

V Říčanech dne: 26.4.2019



### MĚSTO ŘÍČANY

Městský úřad v Říčanech | Masarykovo náměstí 53/40 | 251 01 Říčany  
tel.: +420 323 618 111 | fax: +420 323 603 734 | e-mail: podatelna@ricany.cz | www.ricany.cz

Vaše značka:

Ze dne:

Č.ev.: /2019

Č.j.: /2019-MUR/

P.T.

V Říčanech dne: **26.4.2019**

Vyřizuje: *Baroňová Zdeňka Mgr.*

Telefon (linka): 106

E-mail: *zdenka.baronova@ricany.cz*

Způsob odeslání: *obyčejně*

### VĚC: USNESENÍ RADY MĚSTA ŘÍČANY ZE DNE 25.04.2019

Výše uvedeného dne jednala Rada města Říčany na své řádné schůzi a přijala následující usnesení:

č. usnesení: 19-18-028

**Richard Pech – souhlas s použitím znaku města Říčany**

**Rada města Říčany souhlasí**

s bezplatným použitím znaku města Říčany pro účely obrazové přílohy bakalářské práce pana Richarda Pecha, bytem Rooseveltova 1176, Říčany pro Vysokou školu logistiky služeb Přerov za podmínky že nebude změněno barevné a výtvarné provedení znaku.

S pozdravem

  
**Mgr. Vladimír Kořen v.r.**  
starosta města Říčany

Tento dokument je generován počítačovým programem a neobsahuje vlastnoruční podpis uvolněného zastupitele.

Počet stejnopisů: 2

Strana 1 (celkem 1)

<b>Autor (vypracoval)</b>	Richard Pech
<b>Název BP</b>	Porovnání vybraných veřejných služeb v obci Karlštejn a Říčany
<b>Studijní obor</b>	Logistika služeb
<b>Rok obhajoby</b>	2019
<b>Počet stran</b>	51
<b>Počet příloh</b>	4
<b>Vedoucí BP</b>	Ing. Štěpánková Marta
<b>Anotace</b>	<p>Bakalářská práce se zabývá porovnáním veřejných služeb ve dvou vybraných obcích s cílem vyhodnocení vybraných služeb v obci Karlštejn a Říčany a návrhem na zlepšení služeb. V první části bakalářské práce jsou obecně charakterizovány veřejné služby, objasněny základní pojmy a vlastnosti služeb. V druhé části jsou popsány jednotlivé samosprávy včetně jejich poskytovaných veřejných služeb. Třetí část bakalářské práce se věnuje SWOT analýze, pomocí níž byly zjištěny silné a slabé stránky, příležitosti a hrozby ve veřejných službách v daných obcích. Poslední část zahrnuje dotazníkové šetření spokojenosti obyvatel s poskytovanými službami na daných úřadech, jejich vyhodnocení a doporučení na zlepšení služeb.</p>
<b>Klíčová slova</b>	veřejné služby, samospráva, obec, zlepšení služeb
<b>Místo uložení</b>	ITC (knihovna) Vysoké školy logistiky v Přerově
<b>Signatura</b>	