



PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

Projekt je financován z prostředků Evropského sociálního fondu prostřednictvím
Operačního programu Lidské zdroje a zaměstnanost a krajského rozpočtu.

SPOKOJENOST OBČANŮ SE SLUŽBAMI POSKYTOVANÝMI KRAJSKÝM ÚŘADEM KRÁLOVÉHRADECKÉHO KRAJE

ZÁVĚREČNÁ VÝZKUMNÁ ZPRÁVA

Objednavatel:
Královéhradecký kraj
zastoupený Bc. Lubomírem Francem, hejtmanem

Dodavatel:
Univerzita Hradec Králové
zastoupená Mgr. et Mgr. Pavlínou Springerovou, Ph.D., děkankou Filozofické fakulty
Univerzity Hradec Králové

Operační program Lidské zdroje a zaměstnanost
Projekt Smart kraj = smart region
Registrační číslo: CZ.1.04/4.1.00/42.00001

Říjen 2012

OBSAH

ÚVOD	3
Zadání a zaměření sociologického šetření.....	3
Řešitelský tým	3
Stav poznání	3
Hlavní cíle a výzkumné otázky	4
METODA A PRŮBĚH VÝZKUMNÉHO ŠETŘENÍ	5
Cílová populace a výběr vzorku respondentů	5
Metody sběru a zpracování dat.....	6
Harmonogram.....	7
VÝSLEDKY ŠETŘENÍ	8
Struktura souboru respondentů.....	8
Zájem o veřejné dění v kraji.....	11
Informovanost o činnosti krajského úřadu	13
Zdroje informací o činnosti krajského úřadu	15
Hodnocení spravování kraje krajským úřadem	19
Hodnocení míry úspěšnosti jednotlivých oblastí veřejného života v Královéhradeckém kraji a podílu krajského úřadu na daném stavu	22
Spokojenost s hospodařením krajského úřadu s finančními prostředky	27
Typ a tematická oblast kontaktů respondentů klientů s krajským úřadem	29
Spokojenost s vybranými oblastmi služeb krajského úřadu.....	33
Spokojenost s odbornými kompetencemi pracovníků krajského úřadu.....	33
Spokojenost s chováním pracovníků krajského úřadu	34
Spokojenost s pohotovostí, rychlostí pracovníků krajského úřadu	35
Spokojenost s poskytováním informací	37
Spokojenost s dopravní dostupností budovy krajského úřadu	38
Spokojenost s parkováním v budově či okolí krajského úřadu	38
Spokojenost s orientací v budově krajského úřadu	38
Spokojenost s úředními hodinami krajského úřadu	39
Četnost a způsob kontaktů s krajským úřadem	41
Doporučení klientů na zlepšení služeb poskytovaných krajským úřadem.....	45
Palčivé problémy v Královéhradeckém kraji	47
ZÁVĚRY	50
PŘÍLOHY	58

ÚVOD

Zadání a zaměření sociologického šetření

Výzkumná zpráva představuje výsledky sociologického šetření, zaměřeného na spokojenost občanů Královéhradeckého kraje se službami poskytovanými Krajským úřadem Královéhradeckého kraje. Jedná se o první část zadání a realizace veřejné zakázky s názvem Průzkum spokojenosti občanů se službami poskytovanými Krajským úřadem Královéhradeckého kraje a průzkum spokojenosti zaměstnanců s řízením úřadu Královéhradeckého kraje, a to v první etapě.

Zakázka vznikla a je financována v rámci OP LZZ, projektu s názvem Smart kraj = smart region, registrační číslo CZ.1.04/4.1.00/42.0001.

Na základě vítězné nabídky byla rozhodnutím ředitelky Krajského úřadu Královéhradeckého kraje ze dne 14. 7. 2010 vyzvána Univerzita Hradec Králové k uzavření smlouvy o dílo. Smlouva o dílo nabyla platnost a účinnost dnem podpisu obou smluvních stran, a to 24. 8. 2010.

Objednavatelem je Královéhradecký kraj zastoupený hejtmanem Bc. Lubomírem Francem a dodavatelem Univerzita Hradec Králové zastoupená děkanem Filozofické fakulty UHK Mgr. Petrem Grulichem, Ph.D. pro první etapu a Mgr. et Mgr. Pavlínou Springerovou, Ph.D. pro druhou etapu.

Řešitelský tým

Řešitelský tým tvoří pracovníci Katedry sociologie Filozofické fakulty Univerzity Hradec Králové: Prof. PhDr. Lubomír Brokl, PhDr. Lucie Kudová, Ph.D., PhDr. Miroslav Joukl, Ph.D., Mgr. Josef Bernard, a to v první etapě, ve druhé etapě se do týmu dále zapojili doc. Mgr. Ján Bunčák, CSc. a RNDr. Mgr. Lucie Vítková, Ph.D.

Stav poznání

Řešitelský tým při zpracování projektu vycházel z relevantních zdrojů, k nimž lze zařadit zejména následující tituly:

Hendrych, Dušan. 2003. *Správní věda. Teorie veřejné správy*. Praha: ASPI. (kapitola VIII. Hodnocení veřejné správy).

Illner, Michal, Tomáš Kostecký, Věra Patočková. 2007. „Jak fungují kraje – příspěvek k hodnocení výkonu krajských vlád.“ *Sociologický časopis* 43 (5): 967–992.

Kostecký, Tomáš, Věra Patočková. 2006. „Fungování národních, regionálních a lokálních vlád – problém měření výkonu vlád („government performance“).“ *Sociologický časopis* 42 (5): 913–936.

Ryšavý, Dan, Martin Štainer. 2008. *Šetření spokojenosti klientů úřadu*. Praha: Ministerstvo vnitra České republiky.

Ryšavý, Dan. 2009. „Kvalita výzkumů ve správě věcí veřejných: příklady šetření městských zastupitelů a klientů městských úřadů.“ *Data a výzkum* 3 (1): Sociologický datový archiv, Sociologický ústav AV ČR.

Hlavní cíle a výzkumné otázky

Hlavní cíle

Pro sociologické šetření byly stanoveny dva hlavní cíle:

- 1) Zjistit spokojenost občanů se službami poskytovanými Krajským úřadem Královéhradeckého kraje.
- 2) Zjistit oblasti navrhované občany ke zlepšení poskytovaných služeb.
- 3) Komparovat výsledky dosažené v první etapě sociologického šetření s výsledky dosaženými ve druhé etapě sociologického šetření.

Výzkumné otázky

Na hlavní cíle navazují tři výzkumné otázky:

- 1) Jak jsou respondenti spokojeni se správou kraje, jaké přednosti a nedostatky respondenti identifikují v oblasti veřejného života s důrazem na ty, které spadají pod správu Krajského úřadu Královéhradeckého kraje?
- 2) S kterými aspekty služeb poskytovaných KÚ jsou respondenti více a s kterými méně spokojeni? (Např. s komunikačními a organizačními aspekty, s odbornými kompetencemi a chováním pracovníků KÚ, s provozem v budově KÚ.)
- 3) Jaké podněty ke zlepšení služeb poskytovaných KÚ navrhnou respondenti třídění podle vybraných kritérií?

METODA A PRŮBĚH VÝZKUMNÉHO ŠETŘENÍ

Cílová populace a výběr vzorku respondentů

Specifické postavení Krajského úřadu v oblasti správy, jeho role a činnosti, které jsou spojeny se sítí skýtaných služeb v Královéhradeckém kraji, dávají složitou strukturu přímých i nepřímých uživatelů služeb, strukturu různorodých skupin s nestejným postavením vůči KÚ*, s odlišnými zájmy a zkušenostmi. Cílovou populaci tvoří občané Královéhradeckého kraje, ale s ohledem na cíle a výzkumné otázky šetření bylo účelné cílovou populaci rozčlenit. Jako hlavní kritérium členění cílové populace byl zvolen úřední kontakt občanů s KÚ. Vznikly tak dvě základní skupiny:

a) „občané – klienti KÚ“ jako právnické a fyzické osoby, které vykazují úřední kontakt s KÚ a mají bezprostřední zkušenost s poskytovanými službami;

b) „ostatní občané Královéhradeckého kraje“, kteří nevykazují úřední kontakt s KÚ a výše uvedené zkušenosti nemají.

Členění na výše uvedené skupiny vycházelo z již získaných zjištění z první etapy sociologického šetření. „Občané – klienti KÚ“ jsou více informováni o práci KÚ než běžní občané, jsou s to hodnotit spokojenost s poskytovanými službami na základě učiněných kontaktů a zkušeností, zatímco „ostatní občané“ mohou při hodnocení spíše podléhat názorovým stereotypům, jejich informovanost o práci KÚ nebývá vždy dostatečně jasná či přesná. Skupina „ostatní občané Královéhradeckého kraje“ je však početně větší než skupina „občané – klienti KÚ“.

Pro stanovení a vytvoření vzorku řešitelský tým přihlédl k tomu, že mezi „občany – klienty“ patří zejména „zástupci organizací“ (zde organizace jako sociologický termín). První cílenou skupinu respondentů tak tvořili představitelé místní samosprávy, zástupci příspěvkových organizací zřízených nebo obchodních společností založených Královéhradeckým krajem nebo reprezentanti jiných organizací. Respondenti z řad zástupců organizací byli vybíráni jak dle opor poskytnutých KÚ, tak náhodně v celém Královéhradeckém kraji. Řešitelský tým využil také příležitosti Krajským úřadem Královéhradeckého kraje pořádané akce s účastí pracovníků škol a sběr dat uskutečnil prostřednictvím pracovníků KÚ. Klienti mimo „zástupce organizací“, tedy jako občané (fyzické osoby) vykazující úřední kontakt s KÚ, nebyli předmětem cíleného výběru.

* Zkratka KÚ bude dále v textu užívána místo Krajský úřad Královéhradeckého kraje.

K souboru klientů byli přiřazeni z druhé skupiny, pokud úřední kontakt s KÚ ve svých odpovědích vykazali. Druhou cílenou skupinu respondentů tvořili občané Královéhradeckého kraje, kteří byli vybíráni v celé populaci obyvatel Královéhradeckého kraje na základě zadaných hlavních ukazatelů, ovšem bez nároku na striktní kvótní výběr. Tento soubor respondentů byl z důvodu posílení reprezentativnosti vzorku statisticky vážen. Struktura souboru všech respondentů je popsána dále v textu (viz Výsledky šetření).

Získaný soubor respondentů umožňoval zjišťovat a následně zpracovat data u respondentů jak vykazujících, tak nevykazujících úřední kontakt s KÚ. V případě vykázaného úředního kontaktu s KÚ byli respondenti, v tomto případě tedy klienti, členění na „klienty – zástupce organizací“ a „klienty – občany“. V případě, že úřední kontakt s KÚ nebyl dělicím kritériem v souboru respondentů, respondenti byli členění na „zástupce organizací“ a „občany“ (tj. ať občany s úředním kontaktem či bez něj), a to z důvodu možné komparace mezi oběma dílčími soubory, popř. zpracování dat bylo realizováno v jednom z nich.

Metody sběru a zpracování dat

Základní technikou sběru dat byly standardizované rozhovory tváří v tvář podle tištěného dotazníku, tj. řízené dotazníkové rozhovory, které vedli vyškolení tazatelé. Dotazník je součástí Příloh. Tazateli byli studenti studijního oboru obecná a empirická sociologie na Filozofické fakultě Univerzity Hradec Králové. Tazatelé byli před zahájením sběru dat proškoleni pracovníky katedry sociologie, a to dvojím školením. První bylo zaměřeno obecně na práci tazatele, na pravidla jednání s respondentem, jeho aktivizaci, vedení rozhovoru nebo etické otázky. Druhé školení bylo zaměřeno na téma výzkumu a podrobné seznámení s dotazníkem.

Dotazník čítá 21 otázek. Identifikačními otázkami jsou otázky č. 2–5, 20–21. Při vyhodnocování dat slouží jako třídící kritéria. Otázka č. 1 sloužila jako filtr, rozdělila respondenty na jednotlivé skupiny (dílní soubory respondentů). Jednalo se zejména o skupinu klientů, tj. právnických nebo fyzických osob vykazujících úřední kontakt s pracovníky KÚ, a skupinu občanů bez tohoto kontaktu. Při zpracování dat se pracovalo se skupinami respondentů: klienti zástupci organizací – klienti občané, a se skupinami: zástupci organizací – občané (tj. ať občany s kontaktem či bez úředního kontaktu s KÚ). Otázky 6–12 a 19 byly určeny pro celý soubor respondentů a odpovědi byly posuzovány na ose: zástupci organizací – občané. Otázky 13–18 byly určeny pro klienty a byly posuzovány na ose: klienti zástupci

organizací – klienti občané. Otázky 18 a 19 byly otevřené a respondenti mohli své odpovědi uvádět volně.

Vlastní dotazování probíhalo ve všech okresech Královéhradeckého kraje. Rozhovory byly vedeny zpravidla na veřejných místech (ulice, zastávky, nádraží, čekárny), v případě souhlasu dotazované osoby pak na místě jejího pracoviště nebo domácnosti. Tazatel poté, co respondenta seznámil s cílem šetření, průběhem rozhovoru a získal jeho souhlas, postupně v určeném pořadí předčítal jednotlivé otázky a nabízené varianty odpovědí. Zvolenou odpověď tazatel označil do dotazníku, v případě otevřených otázek respondentovu odpověď přepsal. V případě složitějších otázek tazatel respondentovi předložil kartu se zněním otázky a výčtem odpovědí tak, aby respondent mohl na otázku odpovědět s dostatečnou rozvahou.

Vyplněné dotazníky byly postupně předávány pracovníkům Katedry sociologie Filozofické fakulty UHK k evidenci a ke kontrole. Vybranými a proškolenými studenty byla data z papírových dotazníků převedena do elektronické formy, a to do formuláře datové matice. Statistické zpracování odpovědí na uzavřené otázky bylo provedeno v programu MS Excel, odpovědi na otevřené otázky byly zpracovány obsahovou analýzou. Následně byla data popsána, analyzována a interpretována a sestavena výzkumná zpráva. Kromě textů jsou ve zprávě uvedeny tabulky a grafy. U některých tabulek není součet respondentů v příslušném souboru vždy úplný, nakolik se otázce respondent vyhnul nebo nechtěl odpovědět. Tyto případy však nebyly časté.

Harmonogram

Postup šetření vycházel ze stanoveného harmonogramu činností, a to následovně:

Příprava šetření, pilotáž	do 31. 8. 2012
Předvýzkum	1. 9. – 7. 9. 2012
Sběr dat	8. 9. – 22. 9. 2012
Kontrola, kódování, pořizování dat do el. podoby	23. 9. – 3. 10. 2012
Statistické zpracování dat	4. 10. – 15. 10. 2012
Interpretace, výzkumná zpráva	16. 10. – 29. 10. 2012
Předání a prezentace výsledků	30. 10. 2012

VÝSLEDKY ŠETŘENÍ

Struktura souboru respondentů

Struktura souboru respondentů občanů

Výzkumný soubor představuje 337 respondentů – občanů (bez úředního kontaktu i s kontaktem s KÚ). Muži v souboru občanů tvoří necelou polovinu (48,8 %), podíl žen je 51,2 %.

Ve věkové struktuře souboru občanů jsou zastoupeny čtyři věkové kategorie: 15 – 29 let 31,5 %, 30 – 44 let 23,2 %, 45 – 59 let 27,7 %, 60 a více let 17,6 %.

Dotazování byli respondenti ze všech okresů Královéhradeckého kraje. V souboru občanů je 30,6 % zastoupen okres Hradec Králové jako nejlidnatější z okresů. Podíl ostatních okresů Jičín, Náchod, Rychnov nad Kněžnou a Trutnov na souboru občanů je v rozmezí 12,5 – 22 %.

V souboru občanů má největší podíl vzdělanostní kategorie středoškoláků s maturitou (51,0 %), téměř čtvrtina respondentů je vyučených či se středoškolským vzděláním bez maturity (23,4 %), podíl vysokoškolsky vzdělaných respondentů je 15,4 % (+ 3,9 % jsou s vyšším odborným vzděláním), 6,2 % zaujímají respondenti s ukončeným či neukončeným základním vzděláním.

Tabulka 1: Pohlaví respondentů (občané)

občané	Pohlaví	
	počet	%
žena	172	51,2%
muž	164	48,8%
CELKEM	336	100,0%

Tabulka 2: Věk respondentů (občané)

občané	Věk	
	počet	%
15-29	106	31,5%
30-44	78	23,2%
45-59	93	27,7%
60+	59	17,6%
CELKEM	336	100,0%

Tabulka 3: Okres bydliště respondentů (občané)

občané	okres bydliště	
	Počet	%
Hradec Králové	103	30,6%
Jičín	51	15,1%
Náchod	67	19,9%
Rychnov nad Kněžnou	42	12,5%
Trutnov	74	22,0%
CELKEM	337	100,0%

Tabulka 4: Nejvyšší ukončené vzdělání respondentů (občané)

občané	nejvyšší ukončené vzdělání	
	počet	%
základní, včetně neukončeného	21	6,2%
vyučen/a, střední bez maturity	79	23,4%
střední s maturitou	172	51,0%
vyšší odborné	13	3,9%
vysokoškolské	52	15,4%
CELKEM	337	100,0%

Struktura souboru respondentů zástupců organizací

Soubor zástupců organizací čítá 111 respondentů. Jedná se o respondenty, kteří byli (zhruba v posledních dvou letech) v úředním kontaktu s pracovníky KÚ (jako představitel/ka místní samosprávy, jako zástupce/zástupkyně příspěvkové organizace zřízené nebo obchodní společnosti založené Královéhradeckým Krajem nebo reprezentant/ka jiné organizace či instituce). Vzorek respondentů – zástupců organizací nebyl záměrně vybírán podle kvót pohlaví, věk, okres bydliště ani nejvyšší ukončené vzdělání. Proto se v těchto základních identifikacích liší od souboru občanů.

V souboru zástupců organizací je podíl mužů a žen poměrně vyrovnaný (48,6 % mužů a 51,4 % žen).

Co se týče věkové struktury, nadpoloviční zastoupení má věková kategorie 45 – 59 let (52,3 %). Téměř třicetiprocentní zastoupení má kategorie 30 – 44 let (29,7 %). Zastoupení nejmladší a nejstarší věkové kategorie je vyrovnané, obě mají shodně po 9,0 %.

V souboru zástupců organizací jsou zastoupeni respondenti ze všech okresů Královéhradeckého kraje. Téměř třetina z nich je z okresu Hradec Králové (32,4 %). Zbylé dvě třetiny jsou rozprostřeny mezi ostatní okresy.

V souboru zástupců organizací mají největší, tři pětínový (60,4 %) podíl vysokoškolsky vzdělaní respondenti, přes pětinu (27,9 %) tvoří respondenti se středoškolským vzděláním s maturitou. Další dvě vzdělanostní kategorie mají výrazně nižší zastoupení – vyšší odborné (8,1 %) a vyučení včetně střední bez maturity (3,6 %).

Tabulka 5: Pohlaví respondentů (zástupci)

zástupci		počet	%
Pohlaví	žena	57	51,4%
	muž	54	48,6%
	CELKEM	111	100,0%

Tabulka 6: Věk respondentů (zástupci)

zástupci		počet	%
Věk	15-29	10	9,0%
	30-44	33	29,7%
	45-59	58	52,3%
	60+	10	9,0%
	CELKEM	111	100,0%

Tabulka 7: Okres bydliště respondentů (zástupci)

zástupci		počet	%
Okres bydliště	Hradec Králové	36	32,4%
	Jičín	13	11,7%
	Náchod	29	26,1%
	Rychnov nad Kněžnou	13	11,7%
	Trutnov	20	18,0%
	CELKEM	111	100,0%

Tabulka 8: Nejvyšší ukončené vzdělání respondentů (zástupci)

zástupci		počet	%
Nejvyšší ukončené vzdělání	základní, včetně neukončeného	0	0,0%
	vyučen/a, střední bez maturity	4	3,6%
	střední s maturitou	31	27,9%
	vyšší odborné	9	8,1%
	vysokoškolské	67	60,4%
	CELKEM	111	100,0%

Zájem o veřejné dění v kraji

Zájem o veřejné dění je (obdobně jako v minulém šetření) prokazatelně vyšší u dotázaných zástupců organizací, rozdíl v zájmu mezi zástupci a občany je více než 30%. Veřejné dění v kraji sleduje 90,1 % dotázaných zástupců organizací a 56,6 % dotázaných ze souboru občanů.

Tabulka 9: Zájem o veřejné dění v Královéhradeckém kraji (občané)

občané	Zajímáte se o veřejné dění v Královéhradeckém kraji?	
	počet	%
rozhodně ano	48	14,2%
spíše ano	143	42,4%
spíše ne	127	37,7%
rozhodně ne	19	5,6%
CELKEM	337	100,0%

Tabulka 10: Zájem o veřejné dění v Královéhradeckém kraji (zástupci)

zástupci	Zajímáte se o veřejné dění v Královéhradeckém kraji?	
	počet	%
rozhodně ano	44	39,6%
spíše ano	56	50,5%
spíše ne	9	8,1%
rozhodně ne	2	1,8%
CELKEM	111	100,0%

U respondentů občanů zájem o veřejné dění stoupá s věkem. O dění v kraji se zajímá přes třetinu respondentů nejmladší dotazované věkové kategorie (39,7) přes polovinu 30-44letých (58,0 %), necelé dvě třetiny 45–59letých (65,6 %) a 69,5 % respondentů starších 60ti let. Oproti minulému šetření u všech věkových kategorií zájem o veřejné dění poklesl cca o 10 %.

Tabulka 11: Zájem o veřejné dění v Královéhradeckém kraji podle věku (občané)

Občané		věk				celkem
		15-29	30-44	45-59	60+	
Zajímáte se o veřejné dění v Královéhradeckém kraji?	rozhodně ano	5,7%	7,4%	19,4%	30,5%	14,2%
	spíše ano	34,0%	50,6%	46,2%	39,0%	42,2%
	spíše ne	52,8%	37,0%	30,1%	20,3%	37,2%
	rozhodně ne	7,5%	4,9%	4,3%	10,2%	6,5%
CELKEM		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

U respondentů občanů zájem o veřejné dění také stoupá se vzděláním, největší byl u dotázaných s dosaženým vysokoškolským (včetně vyššího odborného) vzděláním. O dění se zajímají čtyři pětiny respondentů této kategorie (81,6 %).

Tabulka 12: Zájem o veřejné dění v Královéhradeckém kraji podle nejvyššího ukončeného vzdělání (občané)

Občané	nejvyšší ukončené vzdělání				celkem
	základní	střední	střední s maturitou	vyšší odborné a vysokoškolské	
Zajímáte se o veřejné dění v Královéhradeckém kraji?					
rozhodně ano	21,7%	11,4%	11,0%	26,2%	14,7%
spíše ano	13,0%	35,4%	44,2%	55,4%	42,2%
spíše ne	47,8%	43,0%	41,3%	16,9%	37,5%
rozhodně ne	17,4%	10,1%	3,5%	1,5%	5,6%
CELKEM	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Informovanost o činnosti krajského úřadu

Informace týkající se činnosti KÚ sledují téměř dvě třetiny respondentů občanů (67,5 %) a téměř všichni (bez 4,5 %) respondenti zástupci organizací. Pravidelně tyto informace sleduje pouze 7,8 % respondentů občanů, ale dokonce 46,8 % respondentů zástupců organizací. Tyto informace naopak nesleduje téměř třetina respondentů občanů a pouze 4,5 % respondentů zástupců organizací. Zájem o tento typ informací je tedy o mnoho větší u zástupců organizací.

Tabulka 13: Četnost sledování informací týkajících se činnosti KÚ (občané)

	Jak často sledujete informace týkající se činnosti krajského úřadu?	
	Počet	%
občané		
pravidelně	26	7,8%
příležitostně	200	59,7%
nesleduji	109	32,5%
CELKEM	335	100,0%

Tabulka 14: Četnost sledování informací týkajících se činnosti KÚ (zástupci)

	Jak často sledujete informace týkající se činnosti krajského úřadu?	
	Počet	%
zástupci		
pravidelně	52	46,8%
příležitostně	54	48,7%
Nesleduji	5	4,5%
CELKEM	111	100,0%

S věkem občanů stoupá četnost sledování informací týkajících se činnosti KÚ, u nejstarší věkové kategorie respondentů nad 60 let mírně klesá.

Tyto informace sleduje pravidelně či příležitostně 50,0 % 15–29letých, 71,8 % 30–44letých, 80,4 % 45–59letých a 72,9 % občanů starších 60ti let.

Tabulka 15: Četnost sledování informací týkajících se činnosti KÚ podle věku (občané)

Občané		Věk				celkem
		15-29	30-44	45-59	60+	
Jak často sledujete informace týkající se činnosti krajského úřadu?	Pravidelně	1,0%	7,7%	13,0%	10,2%	7,5%
	Příležitostně	49,0%	64,1%	67,4%	62,7%	60,1%
	Nesleduji	50,0%	28,2%	19,6%	27,1%	32,4%
CELKEM		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Míra zájmu o veřejné dění v kraji tvoří důležitý předpoklad hodnocení spokojenosti cílové populace se skýtanými službami KÚ. Výsledky z letošního šetření se příliš neliší od výsledků šetření v roce 2010.

Zdroje informací o činnosti krajského úřadu

Při zjišťování, z jakých zdrojů se čerpají informace o činnosti KÚ nejčastěji, jsme dospěli k následujícímu pořadí zdrojů (respondenti mohli označit více zdrojů současně).

a) Pořadí zdrojů informací podle četnosti respondentů ze souboru občanů, kteří ze zdroje čerpají informace, je následující:

1. Televize (44,5 %)
2. Hradecký, Jičínský, Rychnovský, Náchodský nebo Krkonošský deník (34,1 %)
3. Rozhlas (26,4 %)
4. Internet (kromě webových stránek Královéhradeckého kraje) (26,1 %)
5. Zpravodaj U nás v kraji (18,4 %)
6. Regionální přílohy jiného tisku (16,9 %)
7. Webové stránky Královéhradeckého kraje (14,8 %)
8. Jiné tištěné prezentační materiály KÚ (7,4 %)
9. Osobní kontakt s pracovníky KÚ (2,9 %)

Oproti výsledkům z minulého šetření došlo u respondentů občanů k poklesu zájmu jak o externí (na KÚ nezávislé), tak interní (KÚ spravované) informační zdroje, ze kterých občané čerpají informace o KÚ. Výraznější pokles zájmu o informační externí zdroj je patrný u deníků (v roce 2010 tento zdroj užívalo 54,6 % respondentů, v roce 2012 34,1 % respondentů), pokles zájmu o informační interní zdroj je patrný u webových stránek Královéhradeckého kraje (v roce 2010 je využívalo 31,7 % respondentů občanů, letos pouze 14,1 % respondentů), ale i v případě Zpravodaje U nás v kraji (v roce 2010 30,7 % respondentů, 2012 18,4 % respondentů).

b) Pořadí zdrojů informací podle četnosti respondentů ze souboru zástupců organizací, kteří ze zdroje čerpají informace, je následující:

1. Webové stránky Královéhradeckého kraje (64,0 %)
2. Televize (55,9 %)
3. Hradecký, Jičínský, Rychnovský, Náchodský nebo Krkonošský deník (45,9 %)
4. Osobní kontakt s pracovníky KÚ (37,8 %)
5. Rozhlas (36,9 %)
6. Zpravodaj U nás v kraji (27,0 %)
7. Internet (kromě webových stránek Královéhradeckého kraje) (26,1 %)

8. Regionální přílohy jiného tisku (22,5 %)

9. Jiné tištěné prezentační materiály KÚ (20,7 %)

Obdobně jako v minulém šetření nejčastěji uváděným informačním zdrojem byly u respondentů zástupců webových stránek Královéhradeckého kraje (v roce 2010 76,7 % respondentů, v roce 2012 64,0 % respondentů), televize a regionální deníky (pouze 2. a 3. místo se prohodilo). Jako zdroj informací o KÚ užívaných respondenty zástupci byl Zpravodaj U nás v kraji uváděn v roce 2010 34 % těchto respondentů, v roce 2012 27 % těchto respondentů.

Pořadí zdrojů je u obou sledovaných skupin respondentů odlišné. Za pozornost stojí umístění webových stránek Královéhradeckého kraje na prvním místě v žebříčku zástupců organizací, oproti jejich umístění na 7. pozici v žebříčku občanů. Celkově ale můžeme konstatovat, obdobně jako v minulém šetření, že si všechny zdroje našly své uživatele. Informace o činnosti KÚ jsou sledovány (z pozice KÚ) jak prostřednictvím externích, tak interních médií. Z externích médií je důležitým zdrojem informací stále televize a deníky; nepotvrdil se náš předpoklad ze zprávy z minulého šetření, že v budoucnu bude narůstat role internetu. Z interních médií jsou důležité webové stránky Královéhradeckého kraje a neopominutelným zdrojem informací zůstává Zpravodaj U nás v kraji.

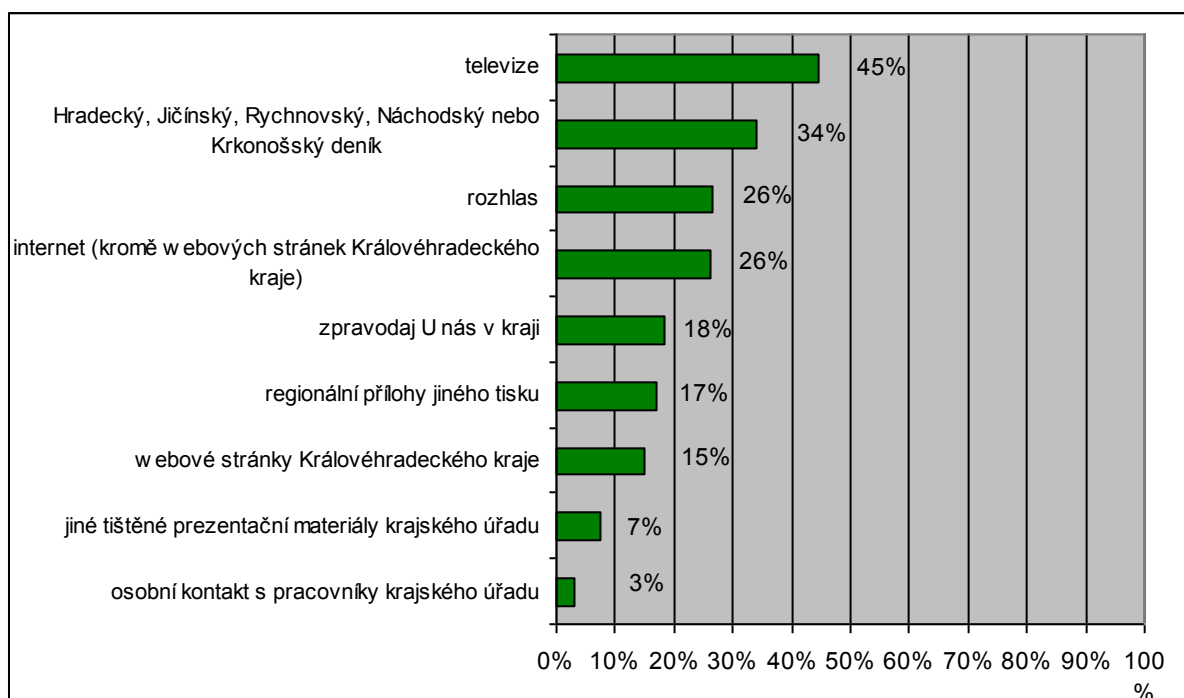
Tabulka 16: Nejčastější zdroje informací o činnosti KÚ (občané)

Občané		počet	%
Z jakého zdroje nejčastěji čerpáte informace o činnosti KÚ?	webové stránky Královéhradeckého kraje	50	14,8%
	zpravodaj U nás v kraji	62	18,4%
	Hradecký, Jičínský, Rychnovský, Náchodský nebo Krkonošský deník	115	34,1%
	regionální přílohy jiného tisku	57	16,9%
	Rozhlas	89	26,4%
	Televize	150	44,5%
	internet (kromě webových stránek Královéhradeckého kraje)	88	26,1%
	jiné tištěné prezentační materiály krajského úřadu	25	7,4%
	osobní kontakt s pracovníky krajského úřadu	10	2,9%
CELKEM		337	100,0%

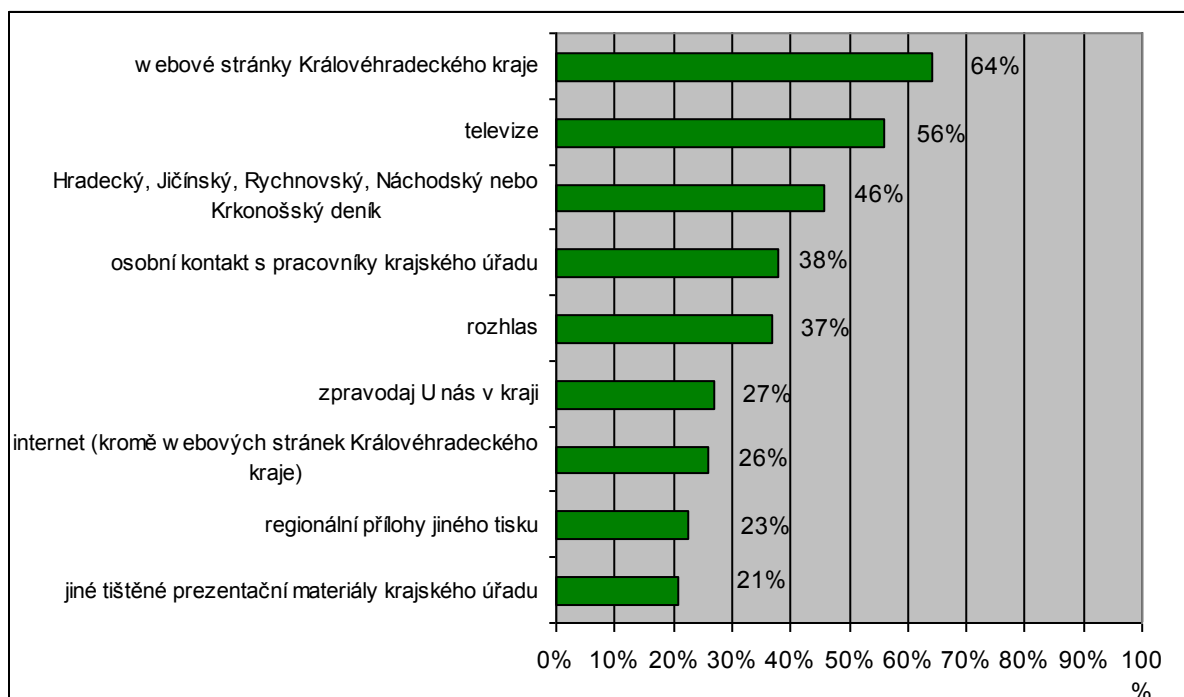
Tabulka 17: Nejčastější zdroje informací o činnosti KÚ (zástupci)

Zástupci		počet	%
Z jakého zdroje nejčastěji čerpáte informace o činnosti KÚ?	webové stránky Královéhradeckého kraje	71	64,0%
	zpravodaj U nás v kraji	30	27,0%
	Hradecký, Jičínský, Rychnovský, Náchodský nebo Krkonošský deník	51	45,9%
	regionální přílohy jiného tisku	25	22,5%
	Rozhlas	41	36,9%
	Televize	62	55,9%
	internet (kromě webových stránek Královéhradeckého kraje)	29	26,1%
	jiné tištěné prezentační materiály krajského úřadu	23	20,7%
	osobní kontakt s pracovníky krajského úřadu	42	37,8%
CELKEM		111	100,0%

Obrázek 1: Nejčastější zdroje informací o činnosti KÚ (občané)



Obrázek 2: Nejčastější zdroje informací o činnosti KÚ (zástupci)



Hodnocení spravování kraje krajským úřadem

Pouze necelá polovina občanů (47,2 %) se domnívá, že KÚ spravuje Královéhradecký kraj dobře, z toho je však pouze 3,9 % o tom rozhodně přesvědčeno, ostatní spíše. Naopak jedna pětina (17,8 %) respondentů si nemyslí, že by krajský úřad spravoval Královéhradecký kraj dobře, z těchto respondentů je o tom rozhodně přesvědčených pouze 9 (tj. 2,7 %). V souboru zástupců organizací je podíl domnívajících se, že je kraj dobře spravován výrazně vyšší (více jak tři čtvrtiny, 77,5 %), z nich si to rozhodně myslí ale pouze 7,2 %. Opačné stanovisko zastává desetina zástupců organizací (10,8 %), z toho rozhodně pouze 2 respondenti. Neví jaké stanovisko zaujmout 35,0 % respondentů ze souboru občanů a pouze 11,7 % ze souboru zástupců organizací.

Výsledky šetření v roce 2010 jsou analogické s výsledky šetření v roce 2012. Představují nepatrné zlepšení hodnocení KÚ u zástupců organizací a nepatrné zhoršení u občanů, kdy ale v souboru občanů přibýlo respondentů, kteří nevěděli, nemohli na otázku odpovědět (v roce 2010 se jednalo o 28 %, v roce 2012 o 35 % respondentů).

Tabulka 18: Souhlas s vyjádřením, že KÚ spravuje Královéhradecký kraj dobře (občané)

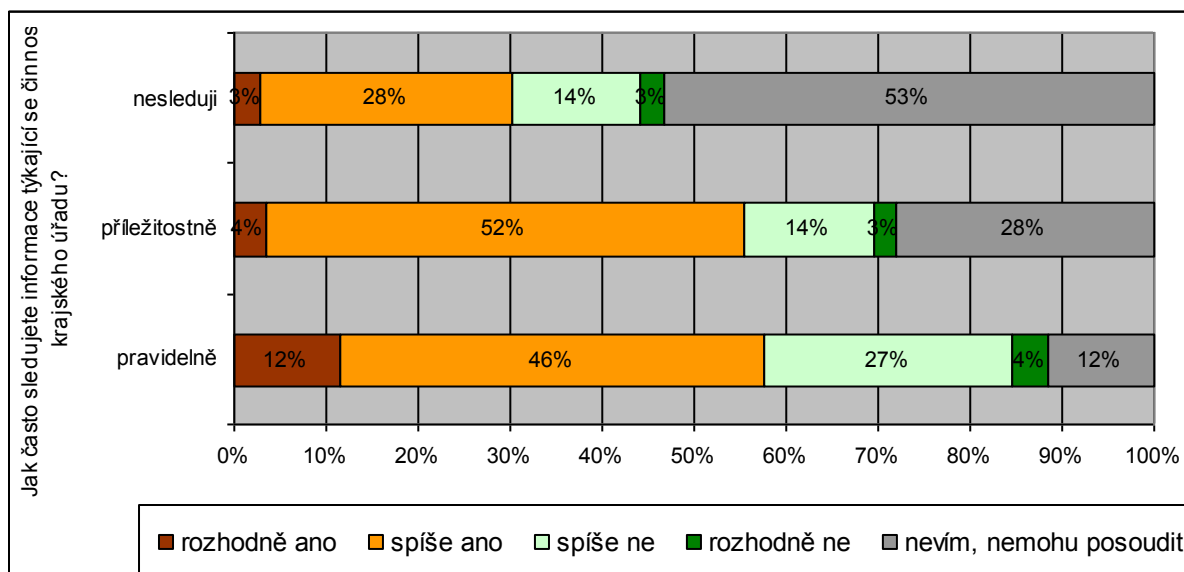
Občané	Domníváte se, že krajský úřad spravuje Královéhradecký kraj dobře, a tudíž přispívá k rozvoji kraje?	
	počet	%
rozhodně ano	13	3,9%
spíše ano	146	43,3%
spíše ne	51	15,1%
rozhodně ne	9	2,7%
nevím, nemohu posoudit	118	35,0%
CELKEM	337	100,0%

Tabulka 19: Souhlas s vyjádřením, že KÚ spravuje Královéhradecký kraj dobře (zástupci)

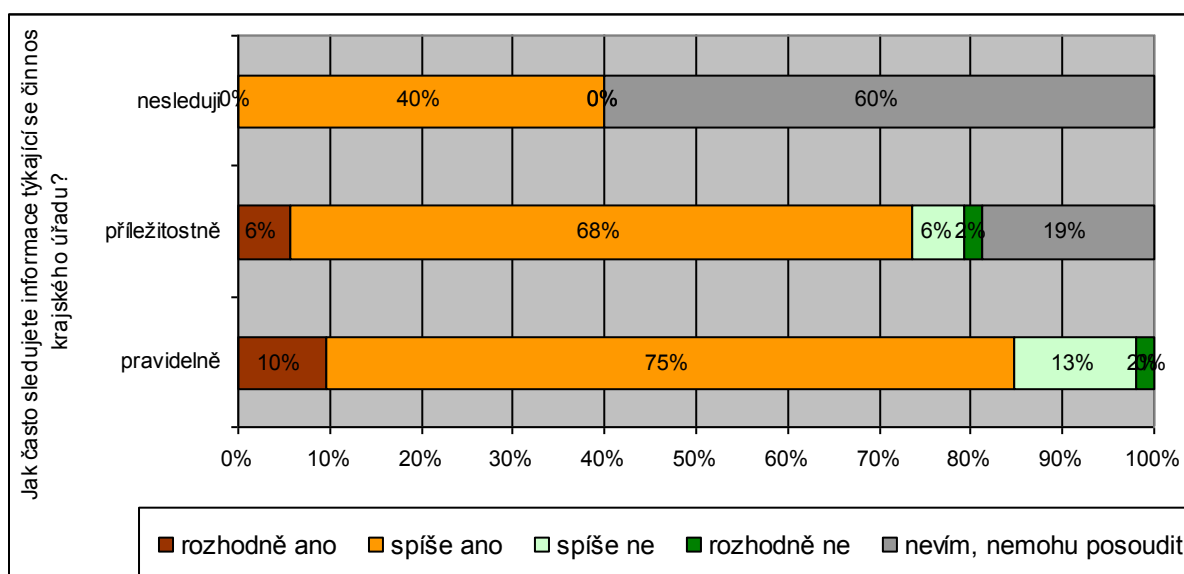
Zástupci	Domníváte se, že krajský úřad spravuje Královéhradecký kraj dobře, a tudíž přispívá k rozvoji kraje?	
	počet	%
rozhodně ano	8	7,2%
spíše ano	78	70,3%
spíše ne	10	9,0%
rozhodně ne	2	1,8%
nevím, nemohu posoudit	13	11,7%
CELKEM	111	100,0%

Stejně jako v minulém šetření se opět prokázalo, že čím respondenti občané častěji sledovali informace týkající se činnosti KÚ, tím si věděli více rady s posouzením toho, zda KÚ spravuje Královéhradecký kraj dobře a sílilo jejich kladné stanovisko. Podobná tendence se projevila i v souboru zástupců.

Obrázek 3: Souhlas s vyjádřením, že KÚ spravuje Královéhradecký kraj dobře podle četnosti sledování informací týkajících se činnosti KÚ (občané)



Obrázek 4: Souhlas s vyjádřením, že KÚ spravuje Královéhradecký kraj dobře podle četnosti sledování informací týkajících se činnosti KÚ (zástupci)



O 20 % více zástupců (57,6 %) než občanů (37,7 %) si myslí, že to, jak spravuje krajský úřad Královéhradecký kraj, je důsledkem současného politického složení Zastupitelstva a Rady Královéhradeckého kraje. V roce 2010 činil tento rozdíl 10 %, v roce 2012 20 %. Mezi občany (oproti zástupcům organizací) je dle výsledků z roku 2012 téměř dvakrát více (50,4 %) těch, kteří odpověděli, že nevědí, že tuto skutečnost nemohou posoudit.

Tabulka 20: Důsledek politického rozložení sil (občané)

Občané	Je tento stav důsledkem současného politického složení Zastupitelstva a Rady Královéhradeckého kraje?	
	počet	%
rozhodně ano	34	10,1%
spíše ano	93	27,6%
spíše ne	35	10,4%
rozhodně ne	5	1,5%
nevím, nemohu posoudit	170	50,4%
CELKEM	337	100,0%

Tabulka 21: Důsledek politického rozložení sil (zástupci)

Zástupci	Je tento stav důsledkem současného politického složení Zastupitelstva a Rady Královéhradeckého kraje?	
	počet	%
rozhodně ano	14	12,6%
spíše ano	50	45,0%
spíše ne	16	14,4%
rozhodně ne	0	0%
nevím, nemohu posoudit	31	27,9%
CELKEM	111	100,0%

Hodnocení míry úspěšnosti jednotlivých oblastí veřejného života v Královéhradeckém kraji a podílu krajského úřadu na daném stavu

Respondenti se měli vyjádřit, do jaké míry vnímají jednotlivé oblasti veřejného života v Královéhradeckém kraji jako úspěšné či neúspěšné. Hodnotili oblast životního prostředí, zemědělství, územního plánování a výstavby, regionálního rozvoje, cestovního ruchu, kultury a památkové péče, sportu, školství, sociálních věcí a zdravotnictví, dopravy, evropských záležitostí a zahraničních kontaktů, podnikání a oblast hospodaření s veřejnými financemi. Úspěšnost či neúspěšnost respondenti hodnotili na čtyřbodové škále (rozhodně úspěšné – 1, spíše úspěšné – 2, spíše neúspěšné – 3, rozhodně neúspěšné – 4).

a) Názory respondentů ze souboru občanů

Pořadí oblastí, u nichž převládlo pozitivní hodnocení nad negativním, podle procentuálního podílu součtu stanovisek „rozhodně úspěšné“ + „spíše úspěšné“ (v závorce je na první pozici podíl odpovědí rozhodně úspěšné, na druhé pozici podíl odpovědí spíše úspěšné) je u souboru občanů následující:

1. Kultura a památková péče 66,5 % (17,7 %, 48,8 %)
2. Životní prostředí 63,6 % (11,6 %, 52,0 %)
3. Sport 62,0 % (16,7 %, 45,3 %)
4. Cestovní ruch 51,5 % (10,5 %, 41,0 %)
5. Školství 48,6 % (8,5 %, 40,1 %)
6. Doprava 46,6 % (8,8 %, 37,8 %)
7. Zdravotnictví 45,6 % (6,0 %, 39,6 %)
8. Regionální rozvoj 44,1 % (5,5 %, 38,6 %)

Oblastí, kde převládlo negativní hodnocení úspěšnosti nad pozitivním, je šest. Pořadí těchto oblastí podle procentuálního podílu součtu stanovisek „rozhodně neúspěšné“ + „spíše neúspěšné“ (v závorce je na první pozici podíl odpovědí „rozhodně neúspěšné“, na druhé pozici podíl odpovědí „spíše neúspěšné“) je u souboru občanů následující:

1. Sociální věci 47,6 % (17,9 %, 29,7 %)
2. Zemědělství 45,3 % (10,8 %, 34,5 %)
3. Hospodaření s veřejnými financemi 36,7 % (16,5 %, 20,2 %)
4. Územní plánování a výstavba 35,7 % (8,9 %, 26,8 %)
5. Podnikání 30,8 % (10,1 %, 20,7 %)
6. Evropské záležitosti + zahraniční kontakty 18,2 % (8,0 %, 10,2 %)

Ač oblast *dopravy* hodnotilo o 2 % více respondentů jako úspěšnou (46,6 %), měla ze všech hodnocených oblastí nejvíce stanovisek rozhodně neúspěšná (19,5 %).

V minulém šetření se mezi neúspěšné oblasti zařadily: hospodaření s veřejnými financemi, zemědělství, sociální věci a doprava.

Zajímavé je také porovnat pořadí jednotlivých oblastí podle odpovědí nevím, nemohu hodnotit:

1. Evropské záležitosti, zahraniční kontakty (65,5 %)
2. Hospodaření s veřejnými financemi (52,0 %)
3. Podnikání (44,8 %)
4. Územní plánování a výstavba (31,7 %)
5. Zemědělství (29,8 %)
6. Regionální rozvoj (25,8 %)
7. Sociální věci (24,5 %)
8. Cestovní ruch (23,1 %)
9. Sport (18,8 %)
10. Životní prostředí (16,5 %)
11. Kultura a památková péče (15,5 %)
12. Školství (15,2 %)
13. Zdravotnictví (11,2 %)
14. Doprava (8,5 %)

Z tohoto pořadí je patrné, o které oblasti se veřejnost více zajímá, dostane se k ní více informací a následně je ochotna vyjádřit svůj názor.

b) Názory respondentů ze souboru zástupců organizací

V letošním šetření již rozhodně neplatí, že by respondenti ze souboru zástupců organizací byli při hodnocení řady oblastí kritičtější než respondenti ze souboru občanů.

Pořadí oblastí, u nichž převládlo pozitivní hodnocení nad negativním, podle procentuálního podílu součtu stanovisek „rozhodně úspěšné“ + „spíše úspěšné“ (v závorce je na první pozici podíl odpovědí rozhodně úspěšné, na druhé pozici podíl odpovědí spíše úspěšné) je u souboru zástupců organizací následující:

1. Kultura a památková péče 66,6 % (19,8 %, 46,8 %)
2. Životní prostředí 64,0 % (9,0 %, 55,0 %)
3. Cestovní ruch 62,1 % (14,4 %, 47,7 %)

4. Regionální rozvoj 62,1 % (12,6 %, 49,5 %)
5. Sport 54,9 % (13,5 %, 41,4 %)
6. Zdravotnictví 48,6 % (13,5 %, 35,1 %)
7. Školství 46,8 % (4,5 %, 42,3 %)
8. Sociální věci 45,9 % (7,2 %, 38,7 %)
9. Územní plánování a výstavba 44,1 % (9,9 %, 34,2 %)
10. Podnikání 31,5 % (8,1 %, 23,4 %)
11. Evropské záležitosti, zahraniční kontakty 26,1 % (4,5 %, 21,6 %)

Naopak oblasti, kde u zástupců organizací převládlo negativní hodnocení nad pozitivním, byly pouze tři: doprava, zemědělství, hospodaření s veřejnými financemi. Pořadí těchto oblastí podle procentuálního podílu součtu stanovisek „rozhodně neúspěšné“ + „spíše neúspěšné“ (v závorce je na první pozici podíl odpovědí „rozhodně neúspěšné“, na druhé pozici podíl odpovědí „spíše neúspěšné“) je u souboru zástupců organizací následující:

1. Doprava 54,9 % (13,5 %, 41,4 %)
2. Zemědělství 46,8 % (10,8 %, 36,0 %)
3. Hospodaření s veřejnými financemi 37,8 % (8,1 %, 29,7 %)

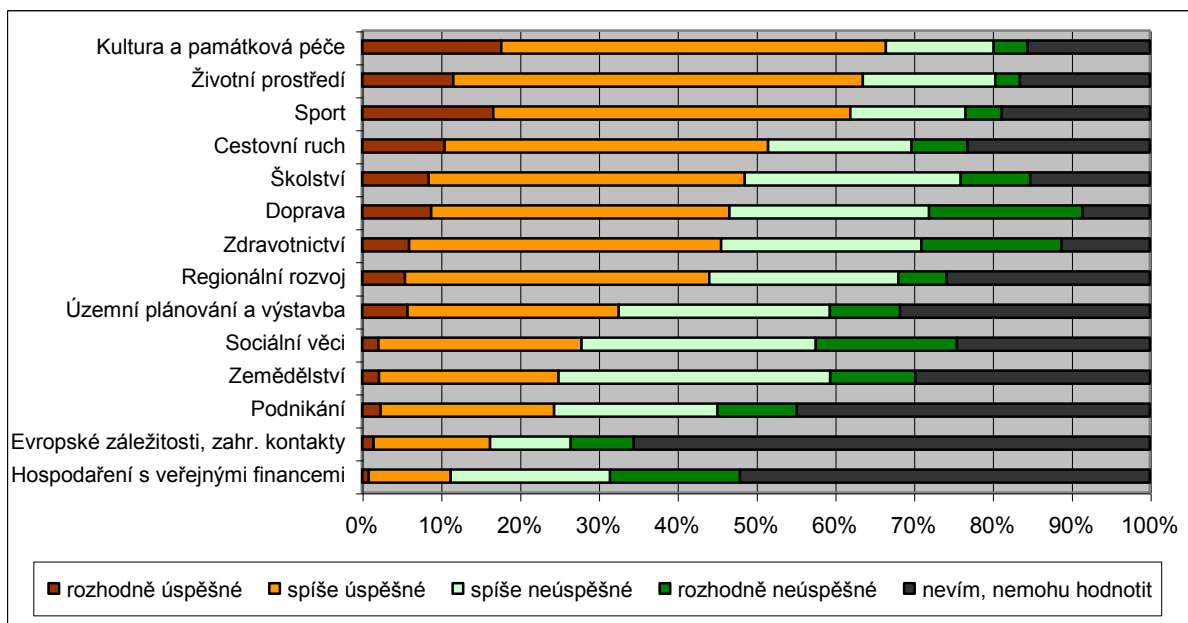
Tabulka 22: Hodnocení míry úspěšnosti jednotlivých oblastí veřejného života (občané)

občané	rozhodně úspěšné %	spíše úspěšné %	spíše neúspěšné %	rozhodně neúspěšné %	nevím, nemohu hodnotit %	CELKEM %
Životní prostředí	11,6%	52,0%	16,8%	3,1%	16,5%	100,0%
Zemědělství	2,2%	22,8%	34,5%	10,8%	29,8%	100,0%
Územní plánování a výstavba	5,8%	26,8%	26,8%	8,9%	31,7%	100,0%
Regionální rozvoj	5,5%	38,6%	24,0%	6,1%	25,8%	100,0%
Cestovní ruch	10,5%	41,0%	18,2%	7,1%	23,1%	100,0%
Kultura a památková péče	17,7%	48,8%	13,7%	4,3%	15,5%	100,0%
Sport	16,7%	45,3%	14,6%	4,6%	18,8%	100,0%
Školství	8,5%	40,1%	27,4%	8,8%	15,2%	100,0%
Sociální věci	2,1%	25,8%	29,7%	17,9%	24,5%	100,0%
Zdravotnictví	6,0%	39,6%	25,4%	17,8%	11,2%	100,0%
Doprava	8,8%	37,8%	25,3%	19,5%	8,5%	100,0%
Evropské záležitosti, zahr. kontakty	1,5%	14,8%	10,2%	8,0%	65,5%	100,0%
Podnikání	2,4%	22,0%	20,7%	10,1%	44,8%	100,0%
Hospodaření s veřejnými financemi	0,9%	10,4%	20,2%	16,5%	52,0%	100,0%

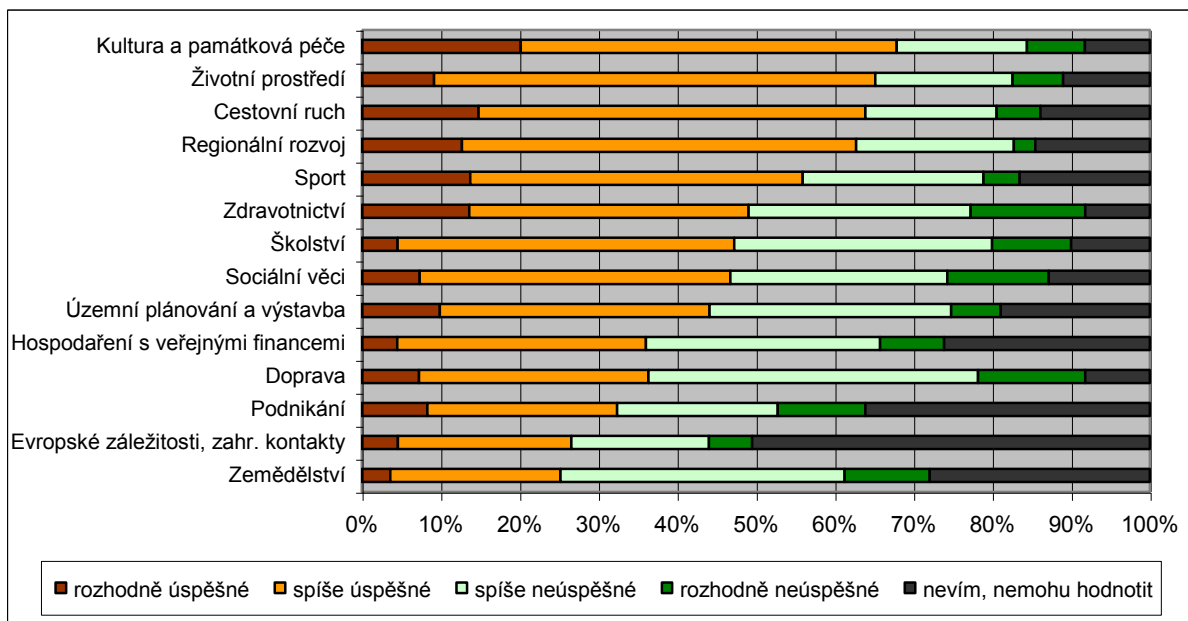
Tabulka 23: Hodnocení míry úspěšnosti jednotlivých oblastí veřejného života (zástupci)

zástupci	rozhodně úspěšné %	spíše úspěšné %	spíše neúspěšné %	rozhodně neúspěšné %	nevím, nemohu hodnotit %	CELKEM %
Životní prostředí	9,0%	55,0%	17,1%	6,3%	10,8%	100,0%
Zemědělství	3,6%	21,6%	36,0%	10,8%	27,9%	100,0%
Územní plánování a výstavba	9,9%	34,2%	30,6%	6,3%	18,9%	100,0%
Regionální rozvoj	12,6%	49,5%	19,8%	2,7%	14,4%	100,0%
Cestovní ruch	14,4%	47,7%	16,2%	5,4%	13,5%	100,0%
Kultura a památková péče	19,8%	46,8%	16,2%	7,2%	8,1%	100,0%
Sport	13,5%	41,4%	22,5%	4,5%	16,2%	100,0%
Školství	4,5%	42,3%	32,4%	9,9%	9,9%	100,0%
Sociální věci	7,2%	38,7%	27,0%	12,6%	12,6%	100,0%
Zdravotnictví	13,5%	35,1%	27,9%	14,4%	8,1%	100,0%
Doprava	7,2%	28,8%	41,4%	13,5%	8,1%	100,0%
Evropské záležitosti, zahr. kontakty	4,5%	21,6%	17,1%	5,4%	49,5%	100,0%
Podnikání	8,1%	23,4%	19,8%	10,8%	35,1%	100,0%
Hospodaření s veřejnými financemi	4,5%	31,5%	29,7%	8,1%	26,1%	100,0%

Obrázek 5: Hodnocení míry úspěšnosti jednotlivých oblastí veřejného života (občané)



Obrázek 6: Hodnocení míry úspěšnosti jednotlivých oblastí veřejného života (zástupci)



Spokojenost s hospodařením krajského úřadu s finančními prostředky

U respondentů ze souboru občanů mírně převažoval názor, že KÚ hospodaří s finančními prostředky efektivně. Necelá čtvrtina respondentů (23,2 %) se přiklonila k stanovisku spíše ano, pouze 1,2 % (což čítá 4 respondenty) k stanovisku rozhodně ano. Naopak pětina respondentů (19,6 %) se domnívá, že KÚ nehospodaří s finančními prostředky efektivně, z nich 7,4 % vyjádřilo krajní stanovisko rozhodně ne. Více jak polovina respondentů (56,0 %) odpověděla, že neví, neumí posoudit.

V souboru zástupců organizací byl podíl těch, kteří se domnívali, že KÚ hospodaří s finančními prostředky efektivně (50,4 %) výrazně vyšší než v souboru občanů (a dokonce o 10 % vyšší než v minulém šetření). Naopak 18,9 % respondentů zastává názor, že neefektivně. Zbýlých 30,6 % neví, neumí posoudit. Podíl těch, kteří nevědí, byl tedy v souboru zástupců organizací výrazně menší než v souboru občanů.

Tabulka 24: Hodnocení efektivity hospodaření KÚ s finančními prostředky (občané)

občané	Domníváte se, že krajský úřad hospodaří s finančními prostředky efektivně?	
	počet	%
rozhodně ano	4	1,2%
spíše ano	78	23,2%
spíše ne	41	12,2%
rozhodně ne	25	7,4%
nevím, neumím posoudit	188	56,0%
CELKEM	336	100,0%

Tabulka 25: Hodnocení efektivity hospodaření KÚ s finančními prostředky (zástupci)

Zástupci	Domníváte se, že krajský úřad hospodaří s finančními prostředky efektivně?	
	počet	%
rozhodně ano	5	4,5%
spíše ani	51	45,9%
spíše ne	15	13,5%
rozhodně ne	6	5,4%
nevím, neumím posoudit	34	30,6%
CELKEM	111	100,0%

Respondenti (ať ze souboru občanů nebo ze souboru zástupců organizací) v hodnocení úspěšnosti jednotlivých oblastí veřejného života v Královéhradeckém kraji, obdobně jako v roce 2010, oblast hospodaření s veřejnými prostředky zařadili svým hodnocením k oblastem, kde negativní hodnocení převládlo nad pozitivním. V případě spokojenosti respondentů s hospodařením KÚ s finančními prostředky naopak převládlo, jak v minulém,

tak současném šetření, u obou souborů respondentů (výrazněji u respondentů zástupců) souhlasné stanovisko s tím, že KÚ hospodaří s finančními prostředky efektivně. Respondenti ze souboru občanů a zástupců, kteří na otázku: „Domníváte se, že krajský úřad hospodaří s finančními prostředky efektivně?“ - odpovídali „spíše ne“, nebo „rozhodně ne“, měli doplnit důvod své odpovědi. Rozdíl v uváděných důvodech mezi občany a zástupci nebyl nijak zásadní. Stejně tak rozdíl v uvedených důvodech u odpovědí „spíše ne“ a „rozhodně ne“ nebyl zvláště patrný. Důvody, které respondenti uváděli, můžeme zpřehlednit následovně, přičemž nejčastěji se objevovaly stížnosti spadající pod oblast a) nebo b).

a) Špatné využití, špatná alokace finančních prostředků:

lépe financovat zdravotnictví, nemocnice, školství, výstavbu silnic, nerovnoměrné rozdělování financí mezi jednotlivé oblasti, málo investic do rozvoje, špatné rozdělování evropských dotací, špatná výběrová řízení

b) Plýtvání s finančními prostředky:

kritika investic do nepotřebných věcí, objektů, u nichž to není potřeba, zbytečných projektů, financování různých agentur, vysoké náklady na rekonstrukci budovy KÚ, nákup předraženého vybavení KÚ, příliš úředníků, příliš velký úřednický aparát, výstavba pavilonu pro neplodnou gorilu, hosposaření s penězi při veřejných zakázkách

c) Nedostatečná informovanost, transparentnost a kontrola, která čelí negativním jevům typu:

neprůhledné a podivné zakázky, neprůhledná výběrová řízení, nespravedlivě zvýhodňované instituce, ústupky soukromému sektoru, korupce, podvody, nízká efektivita a kontrola vynaložených prostředků.

Typ a tematická oblast kontaktů respondentů klientů s krajským úřadem

Klienty rozumíme přímé uživatele služeb, kteří mají konkrétní zkušenost se službami KÚ (zhruba v posledních dvou letech byli v úředním kontaktu s pracovníky krajského úřadu), a to jak z řad zástupců organizací, tak z řad občanů, kteří byli v kontaktu s KÚ v osobní záležitosti. Tento soubor respondentů budeme dále označovat jako „klienti“, v rámci něho pak také budou srovnávány podsoubory klientů z řad zástupců a klientů občanů. Celkem tedy soubor klientů čítal 188 respondentů, z toho 111 zástupců a 77 občanů.

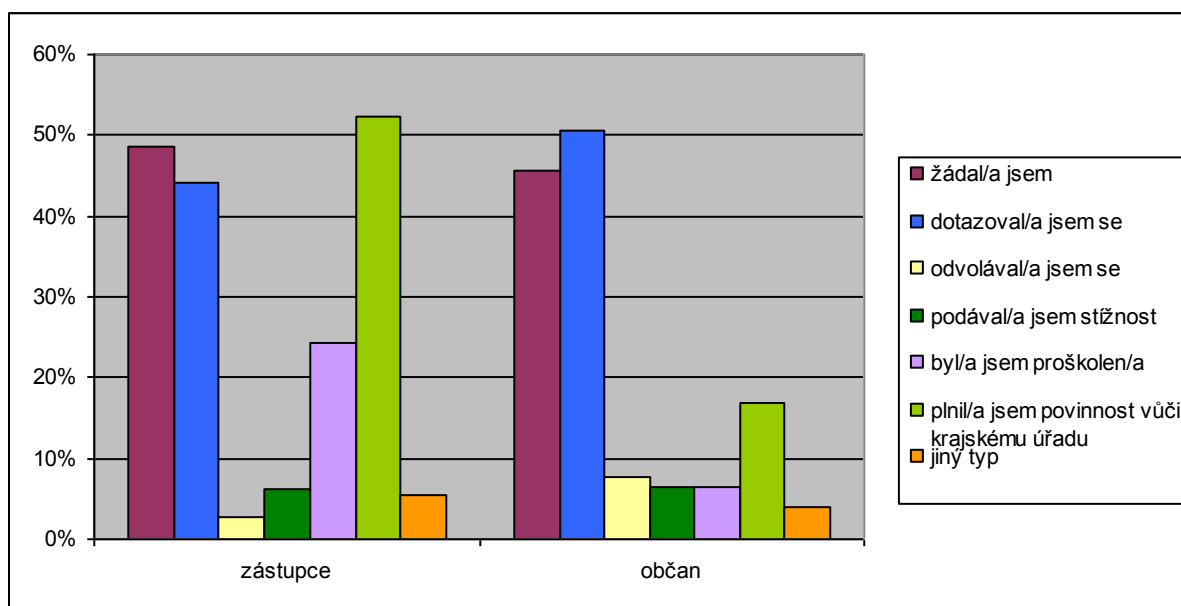
Téměř polovina osob, které byly v úředním kontaktu s pracovníky KÚ, o něco žádala (47,3 %). Obdobný podíl měly osoby, které se na něco dotazovaly (46,8 %), 37,8 % klientů plnilo povinnost vůči KÚ, necelá pětina (17,0 %) byla proškolená, 6,4 % podávaly stížnost (12 respondentů) a 4,8 % (9 respondentů) se odvolávalo. Klienti zástupci nejčastěji plnili povinnost vůči KÚ (52,3 %), či o něco žádali (48,6 %). Klienti občané se nejčastěji dotazovali (50,6 %), či o něco žádali (45,5 %). Přitom jedna a tatáž osoba mohla být současně za sledovaný časový úsek v několikerém kontaktu s KÚ (v různých záležitostech nebo v jedné, ale opakovaně apod.).

Tabulka 26: Kontakt s KÚ

		Klient				CELKEM	
		zástupce		Občan		Počet	%
		Počet	%	Počet	%		
typ kontaktu s KÚ	žádal/a jsem	54	48,6%	35	45,5%	89	47,3%
	dotazoval/a jsem se	49	44,1%	39	50,6%	88	46,8%
	odvolával/a jsem se	3	2,7%	6	7,8%	9	4,8%
	podával/a jsem stížnost	7	6,3%	5	6,5%	12	6,4%
	byl/a jsem proškolen/a	27	24,3%	5	6,5%	32	17,0%
	plnil/a jsem povinnost vůči krajskému úřadu	58	52,3%				
	jiný typ	6	5,4%	13	16,9%	71	37,8%
CELKEM		111	100,0%	77	100,0%	188	100,0%

Mezi uvedenými jinými úředními kontakty se objevily např.: soutěž vesnice roku, registrace exotického zvířete, člen koordináčního sboru, výběrové řízení na ředitelku MŠ, pracovní povinnosti.

Obrázek 7: Typ kontaktu s KÚ



Dotázaní respondenti v souhrnu nejčastěji uváděli, že se jejich kontakt s KÚ týkal oblastí: školství, územní plánování a výstavba, evropské granty a krajské dotace, sociální věci, doprava a silniční hospodářství. Respondenti mohli označit všechny oblasti, kterých se jejich kontakty s KÚ týkaly. Seřadíme-li jednotlivé tematické oblasti podle četností označení respondenty, vznikne následující pořadí:

1. Školství (27,5 %)
2. Sociální věci (25,8 %)
3. Územní plánování a výstavba (24,2 %)
4. Evropské granty, krajské dotace (22,0 %)
5. Doprava, silniční hospodářství (15,9 %)
6. Majetkoprávní oblast (13,7 %)
- 7.-8. Podnikání (12,1 %)
- 7.-8. Regionální rozvoj (12,1 %)
9. Životní prostředí, zemědělství (11,5 %)
- 10.-11. Kultura a památková péče (9,3 %)
- 10.-11. Zdravotnictví (9,3 %)
12. Sport (4,9 %)
13. Cestovní ruch (2,2 %)

U největšího počtu klientů zástupců se kontakt týkal oblasti školství (36,0 %), u klientů občanů to byla oblast sociálních věcí (33,8 %).

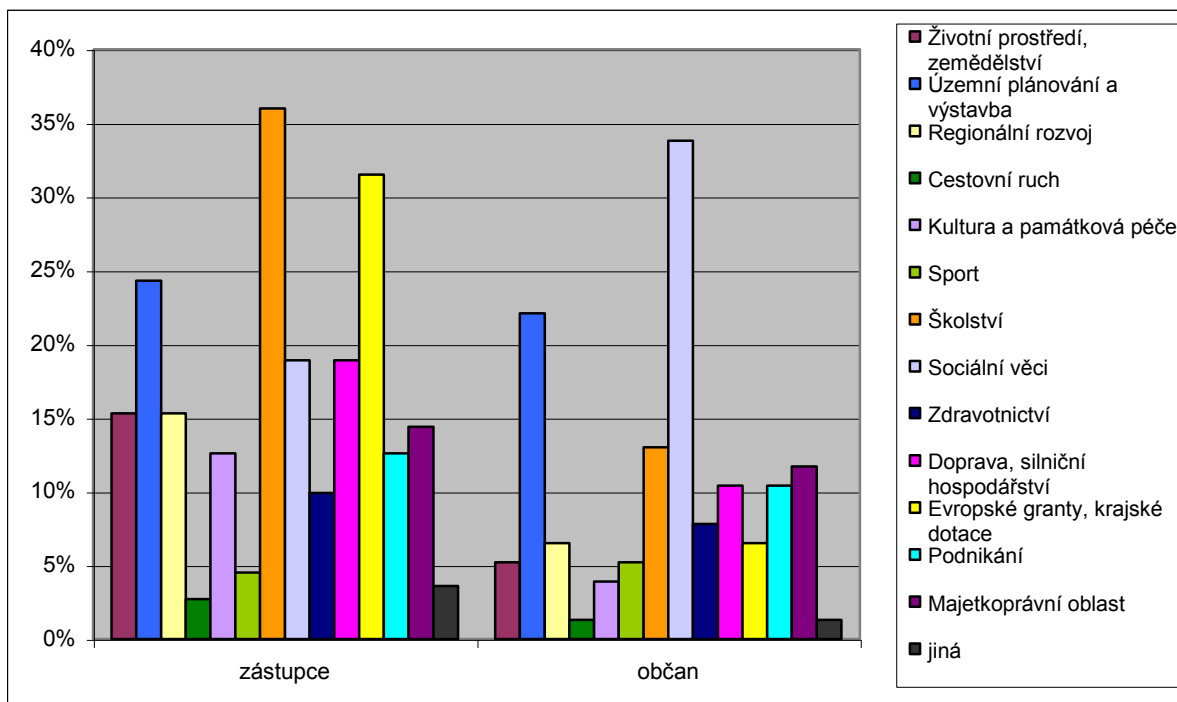
Oproti minulému šetření výrazněji stoupl procentuální podíl tematických oblastí podnikání a sociální věci.

Tabulka 27: Tematická oblast kontaktu s KÚ

tematická oblast	Klient				CELKEM	
	zástupce		občan		Počet	%
	Počet	%	Počet	%		
Životní prostředí, zemědělství	17	15,3%	4	5,2%	21	11,5%
Územní plánování a výstavba	27	24,3%	17	22,1%	44	24,2%
Regionální rozvoj	17	15,3%	5	6,5%	22	12,1%
Cestovní ruch	3	2,7%	1	1,3%	4	2,2%
Kultura a památková péče	14	12,6%	3	3,9%	17	9,3%
Sport	5	4,5%	4	5,2%	9	4,9%
Školství	40	36,0%	10	13,0%	50	27,5%
Sociální věci	21	18,9%	26	33,8%	47	25,8%
Zdravotnictví	11	9,9%	6	7,8%	17	9,3%
Doprava, silniční hospodářství	21	18,9%	8	10,4%	29	15,9%
Evropské granty, krajské dotace	35	31,5%	5	6,5%	40	22,0%
Podnikání	14	12,6%	8	10,4%	22	12,1%
Majetkoprávní oblast	16	14,4%	9	11,7%	25	13,7%
Jiná	4	3,6%	1	1,3%	5	2,7%
CELKEM	105	100,0	77	100,0	182	100,0%

Na možnost uvést jinou než výše uvedenou oblast kontaktu reagovalo 5 respondentů, ale ne vždy byly odpovědi relevantní.. Byly zaznamenány odpovědi: ekonomika, integrovaný záchranný systém, porady a školení, účetnictví, registrace exotického zvířete.

Obrázek 8: Tematická oblast kontaktu s KÚ



Spokojenost s vybranými oblastmi služeb krajského úřadu

Spokojenost s odbornými kompetencemi pracovníků krajského úřadu

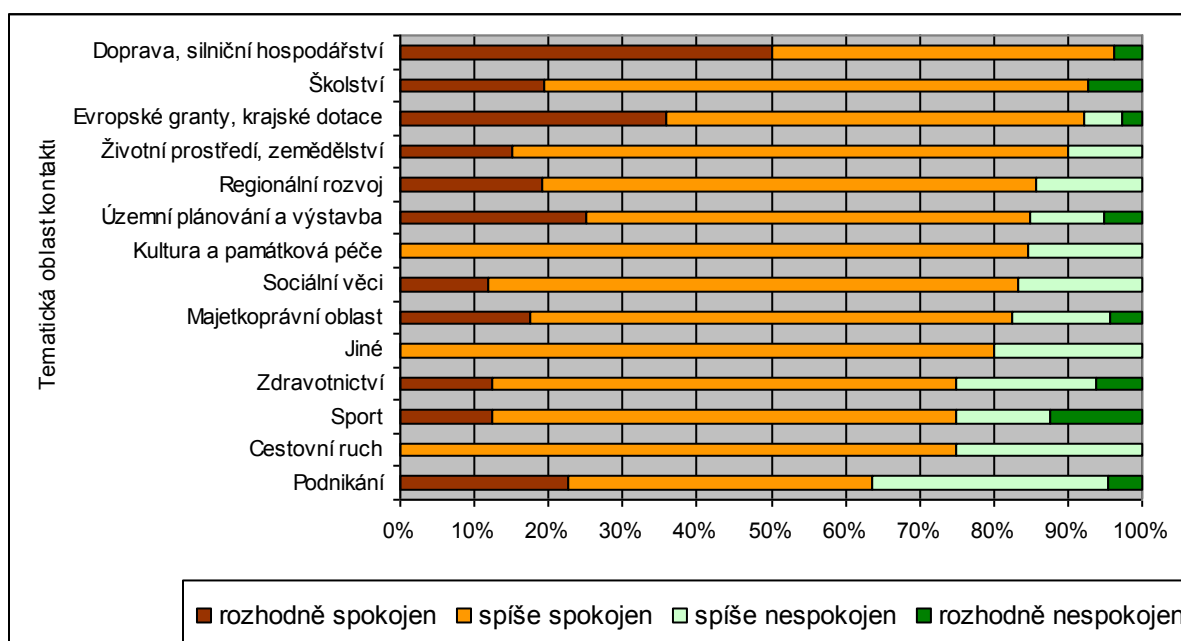
Tři čtvrtiny klientů (76,1 %) byly s *odbornými kompetencemi* pracovníků KÚ spokojeny, a to 18,9 % rozhodně a 57,2 % spíše. Zásadní nespokojenost vyjádřili pouze 3 klienti. Výrazně vyšší podíl nespokojených respondentů (21,3 %) byl mezi klienty občany, oproti 10,5 % nespokojených klientů zástupců.

Tabulka 28: Spokojenost s odbornými kompetencemi pracovníků KÚ

		Klient					
		zástupce		občan		CELKEM	
		Počet	%	Počet	%	Počet	%
Odborné kompetence pracovníků krajského úřadu	rozhodně spokojen	28	26,7%	6	8,0%	34	18,9%
	spíše spokojen	60	57,1%	43	57,3%	103	57,2%
	spíše nespokojen	9	8,6%	15	20,0%	24	13,3%
	rozhodně nespokojen	2	1,9%	1	1,3%	3	1,7%
	nemohu hodnotit	6	5,7%	10	13,3%	16	8,9%
	CELKEM	105	100,0%	75	100,0%	180	100,0%

Spodní obrázek ukazuje míru spokojenosti s odbornými kompetencemi pracovníků KÚ podle tematických oblastí, jichž se kontakt respondentů týkal. Tematické oblasti jsou graficky řazeny od té, s kterou byli klienti nejvíce spokojeni. Spokojenost v součtu rozhodně a spíše spokojeni se pohybovala zhruba od 96 % v oblasti doprava, silniční hospodářství po 64 % v oblasti podnikání. V žádné sledované tematické oblasti spokojenost neklesla pod 60 %, tzn. všude výrazně převažují spokojenější klienti nad nespokojenými.

Obrázek 9: Spokojenost s odbornými kompetencemi podle tematické oblasti kontaktu klienta



Spokojenost s chováním pracovníků krajského úřadu

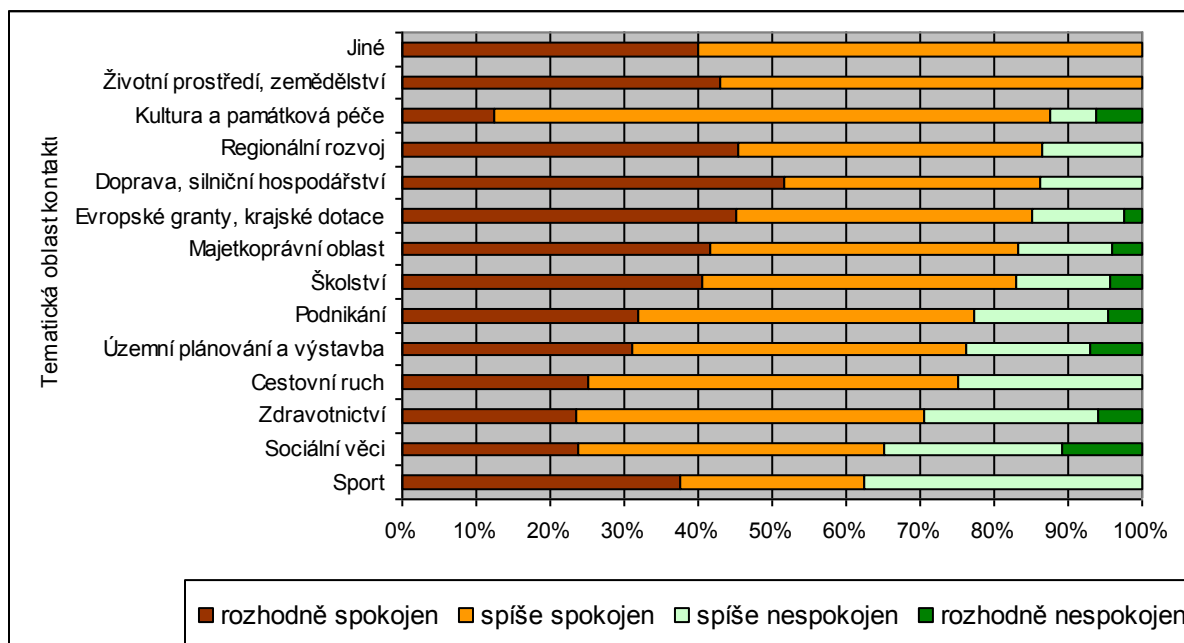
Šetření se zaměřilo na posouzení *vstřícnosti, ochoty a slušnosti* pracovníků KÚ. Celkem 76,0 % dotázaných respondentů bylo spokojených, a to 31,7 % rozhodně a 44,3 % spíše. Zásadní nespokojenost vyjádřilo celkem 12 klientů. Výrazně vyšší podíl nespokojených respondentů (38,2 %) byl mezi klienty občany, oproti 12,2 % nespokojených klientů zástupců.

Tabulka 29: Spokojenost se vstřícností, ochotou a slušností pracovníků KÚ

		Klient					
		zástupce		občan		CELKEM	
		Počet	%	Počet	%	Počet	%
Vstřícnost, ochota a slušnost pracovníků krajského úřadu	rozhodně spokojen	42	39,3%	16	21,1%	58	31,7%
	spíše spokojen	51	47,7%	30	39,5%	81	44,3%
	spíše nespokojen	11	10,3%	19	25,0%	30	16,4%
	rozhodně nespokojen	2	1,9%	10	13,2%	12	6,6%
	nemohu hodnotit	1	0,9%	1	1,3%	2	1,1%
CELKEM		107	100,0%	76	100,0%	183	100,0%

Následující obrázek ukazuje míru spokojenosti se vstřícností, ochotou a slušností pracovníků KÚ podle tematických oblastí, jichž se kontakt respondentů týkal. Tematické oblasti jsou graficky řazeny od té, s kterou byli klienti nejvíce spokojeni. Spokojenost v součtu rozhodně a spíše spokojeni se pohybovala od 100 % v oblasti životní prostředí, zemědělství po 63 % v oblasti sport. V žádné sledované tematické oblasti spokojenost opět neklesla pod 60 %, tj. všude výrazně převažují spokojenější klienti nad nespokojenými.

Obrázek 10: Spokojenost se vstřícností, ochotou a slušností pracovníků KÚ podle tematické oblasti kontaktu klienta



Spokojenost s pohotovostí, rychlostí pracovníků krajského úřadu

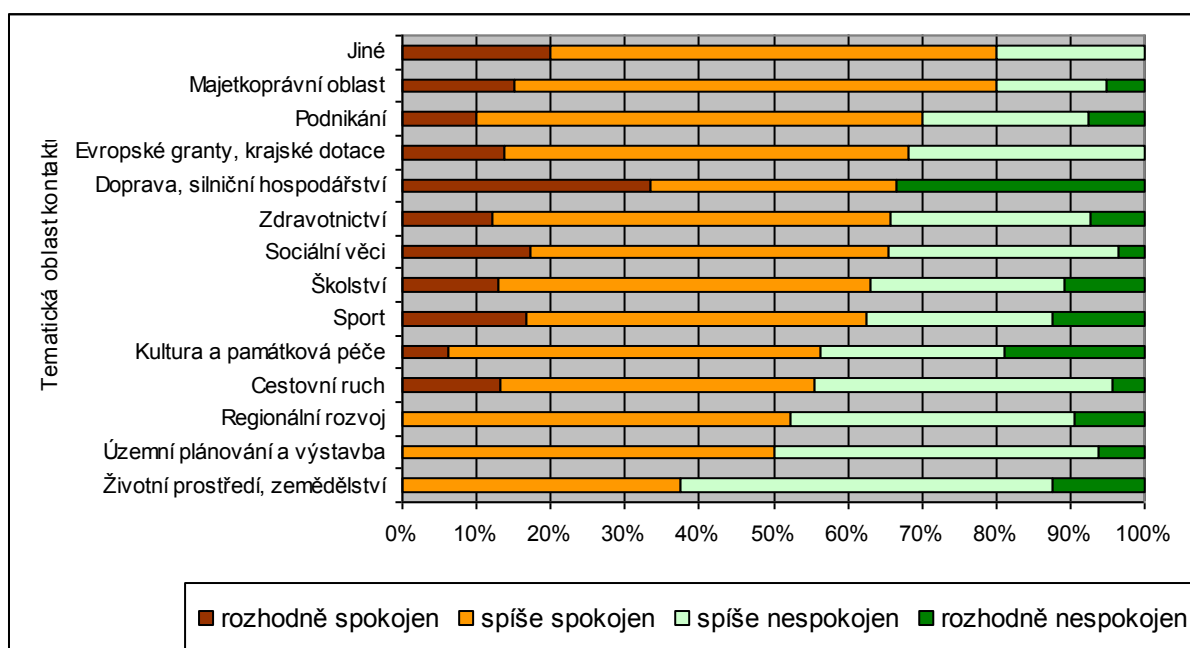
Dalším sledovaným znakem chování pracovníků KÚ byla *pohotovost a rychlost*. Celkem 57,7 % dotázaných respondentů bylo spokojených, a to 14,8 % rozhodně a 42,9 % spíše spokojených. Zásadní nespokojenost vyjádřilo celkem 17 klientů. V hodnocení pohotovosti a rychlosti pracovníků KÚ sice převládli spokojení respondenti, ale oproti výše sledované vstřícnosti, ochotě a slušnosti (zde pouze 23,0 % nespokojených) si pohotovost a rychlost pracovníků vysloužila výrazně větší počet nespokojených (39,0 %), což je více jak třetina odpovídajících respondentů. Respondenti zástupci (63,2 %) vyjádřili o 13 % větší míru spokojenosti než respondenti občané (50,0 %).

Tabulka 30: Spokojenost s pohotovostí, rychlostí pracovníků KÚ

		Klient					
		Zástupce		občan		CELKEM	
		Počet	%	Počet	%	Počet	%
Pohotovost, rychlost pracovníků krajského úřadu	rozhodně spokojen	19	17,9%	8	10,5%	27	14,8%
	spíše spokojen	48	45,3%	30	39,5%	78	42,9%
	spíše nespokojen	30	28,3%	25	32,9%	55	30,2%
	rozhodně nespokojen	5	4,7%	11	14,5%	16	8,8%
	nemohu hodnotit	4	3,8%	2	2,6%	6	3,3%
	CELKEM	106	100,0%	76	100,0%	182	100,0%

Následující obrázek ukazuje míru spokojenosti s pohotovostí, rychlostí pracovníků KÚ podle tematických oblastí, jichž se kontakt respondentů týkal. Tematické oblasti jsou graficky řazeny od té, s kterou byli klienti nejvíce spokojeni. Spokojenost v součtu rozhodně a spíše spokojeni se pohybovala od 80 % v majetkoprávní oblasti po 38 % v oblasti podnikání. Nespokojení měli převahu nad spokojenými pouze v oblasti životní prostředí, zemědělství.

Obrázek 11: Spokojenost s pohotovostí, rychlostí pracovníků KÚ podle tematické oblasti kontaktu klienta



Spokojenost s poskytováním informací

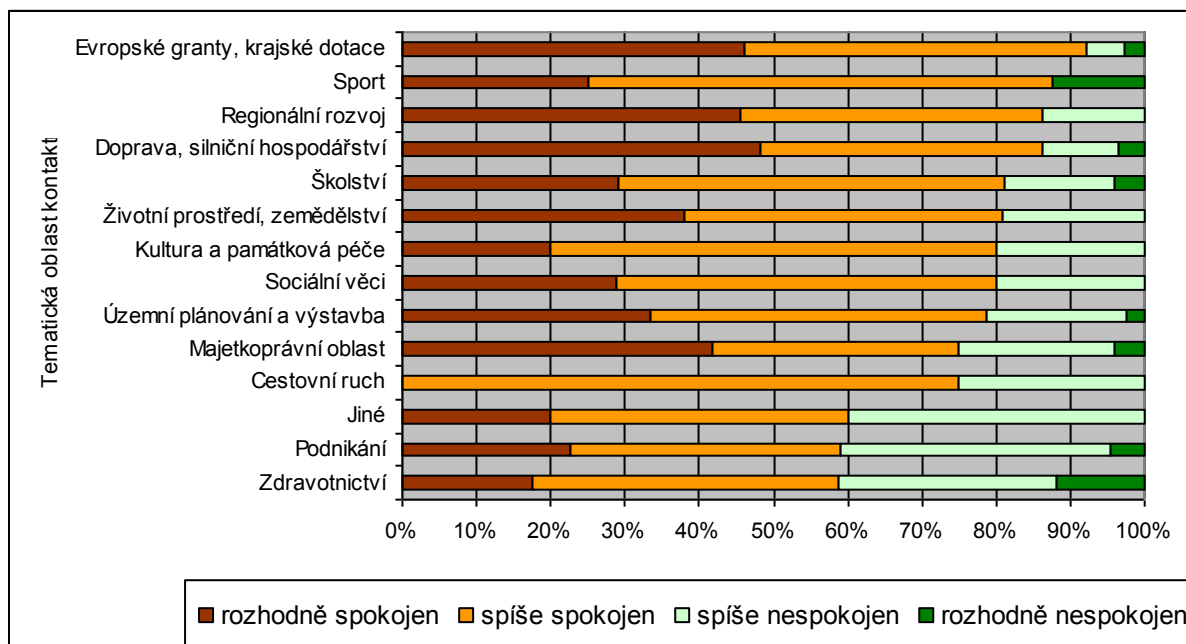
76,4 % dotázaných respondentů bylo s poskytováním informací KÚ spokojených, a to 26,4 % rozhodně a 50,0 % spíše. Pouze 4 (tj. 2,2 %) ze 182 odpovídajících respondentů se vyjádřilo, že jsou rozhodně nespokojeni. Míra spokojenosti klientů zástupců (81,1 %) byla s touto oblastí služeb vyšší než míra spokojenosti klientů občanů (69,7 %).

Tabulka 31: Spokojenost s poskytováním informací

		Klient					
		Zástupce		občan		CELKEM	
		Počet	%	Počet	%	Počet	%
Poskytování informací	rozhodně spokojen	39	36,8%	9	11,8%	48	26,4%
	spíše spokojen	47	44,3%	44	57,9%	91	50,0%
	spíše nespokojen	17	16,0%	20	26,3%	37	20,3%
	rozhodně nespokojen	2	1,9%	2	2,6%	4	2,2%
	nemohu hodnotit	1	0,9%	1	1,3%	2	1,1%
	CELKEM	106	100,0%	76	100,0%	182	100,0%

Následující obrázek ukazuje míru spokojenosti s poskytováním informací podle tematických oblastí, jichž se kontakt respondentů týkal. Tematické oblasti jsou graficky řazeny od té, s kterou byli klienti nejvíce spokojeni. Spokojenost v součtu rozhodně a spíše spokojeni se pohybovala od 92 % v oblasti evropské granty, krajské dotace po 59 % v oblasti zdravotnictví. V žádné sledované tematické oblasti spokojenost neklesla pod 50 %.

Obrázek 12: Spokojenost s poskytováním informací



Spokojenost s dopravní dostupností budovy krajského úřadu

Šetření sledovalo názor na *dopravní dostupnost budovy KÚ*. 82,5 % klientů bylo spokojených, a to 39,6 % rozhodně a 42,9 % spíše. Pouze 5 (tj. 2,7 %) ze 182 odpovídajících respondentů se vyjádřilo, že jsou rozhodně nespokojeni. Převážná většina dotázaných je tedy spokojena s dopravní dostupností KÚ.

Tabulka 32: Dopravní dostupnost budovy KÚ

		Klient					
		zástupce		občan		CELKEM	
		Počet	%	Počet	%	Počet	%
Doprav.dostup.	rozhodně spokojen	43	40,2%	29	38,7%	72	39,6%
Budovy	spíše spokojen	48	44,9%	30	40,0%	78	42,9%
krajského úřadu	spíše nespokojen	8	7,5%	11	14,7%	19	10,4%
	rozhodně nespokojen	2	1,9%	3	4,0%	5	2,7%
	nemohu hodnotit	6	5,6%	2	2,7%	8	4,4%
	CELKEM	107	100,0%	75	100,0%	182	100,0%

Spokojenost s parkováním v budově či okolí krajského úřadu

Dále nás zajímaly názory na systém *parkování v budově a jejím okolí*. 52,2 % dotázaných respondentů bylo s parkováním v budově či okolí KÚ spokojených, a to 23,6 % rozhodně a 28,6 % spíše. 26 (tj. 14,3 %) ze 182 odpovídajících respondentů se vyjádřilo, že jsou rozhodně nespokojeni.

Je třeba v tomto případě také uvést, že 12,1 % respondentů odpovědělo, že nemohou hodnotit.

Tabulka 33: Parkování v budově či okolí KÚ

		Klient					
		zástupce		občan		CELKEM	
		Počet	%	Počet	%	Počet	%
Parkování	rozhodně spokojen	32	29,9%	11	14,7%	43	23,6%
v budově či	spíše spokojen	37	34,6%	15	20,0%	52	28,6%
okolí	spíše nespokojen	16	15,0%	23	30,7%	39	21,4%
krajského	rozhodně nespokojen	12	11,2%	14	18,7%	26	14,3%
úřadu	nemohu hodnotit	10	9,3%	12	16,0%	22	12,1%
	CELKEM	107	100,0%	75	100,0%	182	100,0%

Spokojenost s orientací v budově krajského úřadu

S *orientací v budově KÚ* bylo v našem průzkumu spokojeno 66,8 % respondentů (21,5 % rozhodně a 45,3 % spíše), nespokojených bylo celkem 28,2 % (z toho rozhodně nespokojených 5,5 %, tj. 10 respondentů z celkových 181 odpovídajících respondentů).. Oproti minulému šetření stoupl podíl spokojených o 7,2 %.

Tabulka 34: Orientace v budově KÚ

		Klient					
		zástupce		občan		CELKEM	
		Počet	%	Počet	%	Počet	%
Orientace v budově krajského úřadu	rozhodně spokojen	20	18,9%	19	25,3%	39	21,5%
	spíše spokojen	42	39,6%	40	53,3%	82	45,3%
	spíše nespokojen	31	29,2%	10	13,3%	41	22,7%
	rozhodně nespokojen	7	6,6%	3	4,0%	10	5,5%
	nemohu hodnotit	6	5,7%	3	4,0%	9	5,0%
	CELKEM	106	100,0%	75	100,0%	181	100,0%

Spokojenost s úředními hodinami krajského úřadu

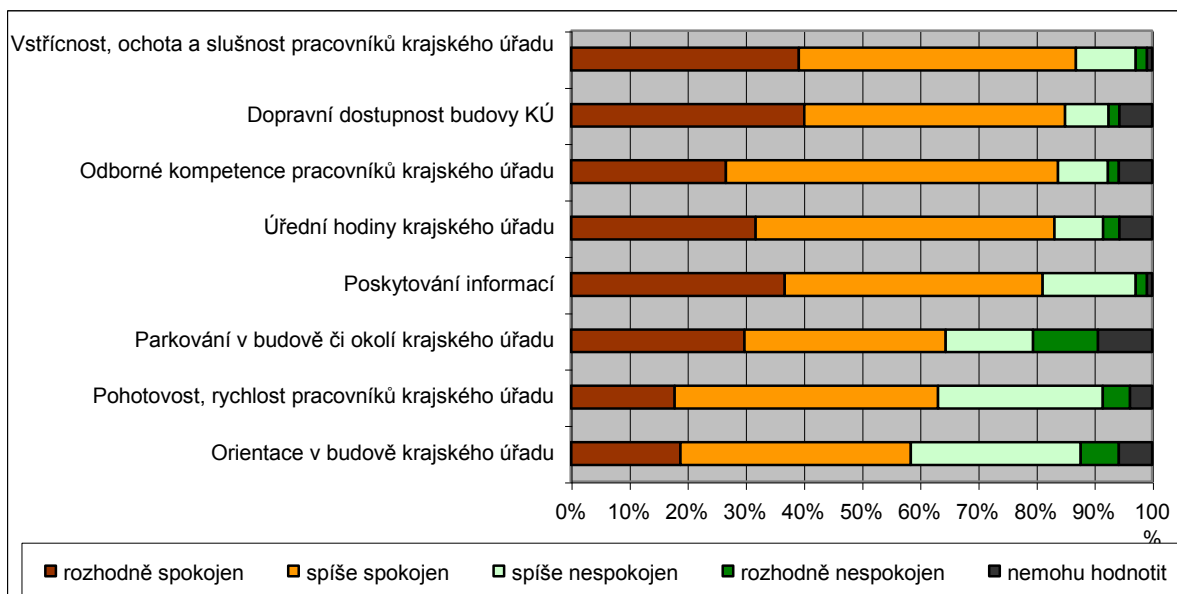
Také byla zjišťována spokojenost s *úředními hodinami KÚ*. Tři čtvrtiny dotázaných respondentů (75,8 %) bylo spokojených, a to 28,0 % rozhodně a 47,8 % spíše. Pouze 9 (tj. 4,9 %) ze 182 odpovídajících respondentů se vyjádřilo, že jsou rozhodně nespokojení. Výrazně větší podíl nespokojených je mezi klienty občany (32 %), oproti 11,2 % nespokojených zástupců, kteří na rozdíl od občanů zpravidla mohou docházet na KÚ během své „pracovní doby“.

Tabulka 35: Úřední hodiny KÚ

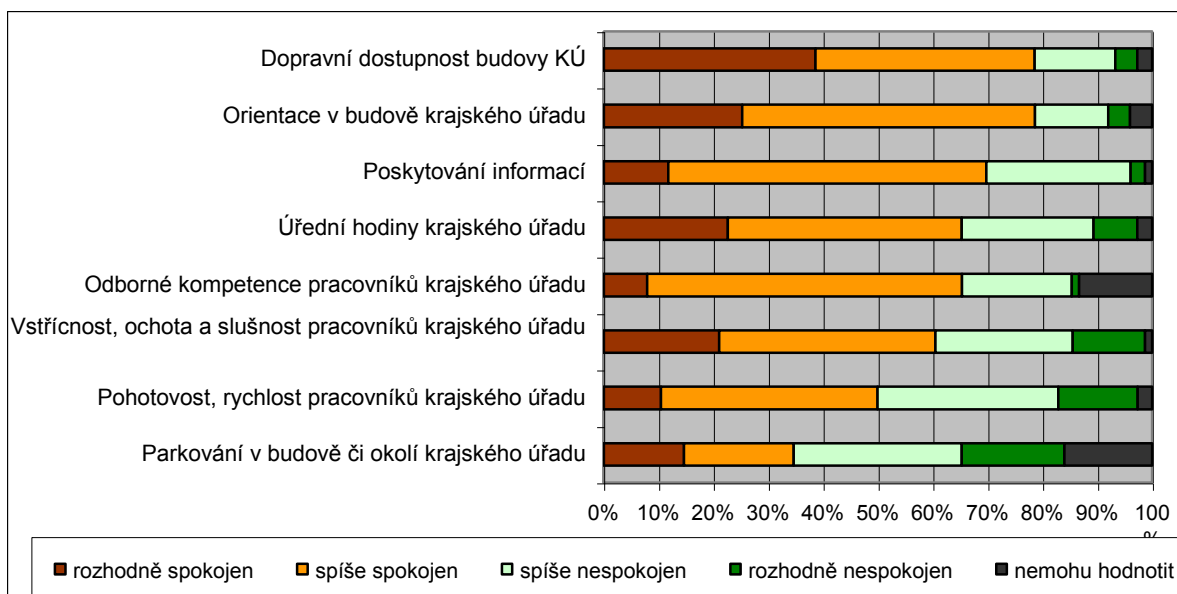
		Klient					
		zástupce		občan		CELKEM	
		Počet	%	Počet	%	Počet	%
Úřední hodiny krajského úřadu	rozhodně spokojen	34	31,8%	17	22,7%	51	28,0%
	spíše spokojen	55	51,4%	32	42,7%	87	47,8%
	spíše nespokojen	9	8,4%	18	24,0%	27	14,8%
	rozhodně nespokojen	3	2,8%	6	8,0%	9	4,9%
	nemohu hodnotit	6	5,6%	2	2,7%	8	4,4%
	CELKEM	107	100,0%	75	100,0%	182	100,0%

Když bychom seřadili výše zmíněné oblasti služeb KÚ od té, se kterou jsou klienti nejspokojenější, k těm s menší spokojeností, bylo by pořadí u klientů zástupců a klientů občanů následující (viz obrázek).

Obrázek 13: Spokojenost s jednotlivými oblastmi služeb KÚ (zástupci)



Obrázek 14: Spokojenost s jednotlivými oblastmi služeb KÚ (občané)



Četnost a způsob kontaktů s krajským úřadem

Ze souboru 183 odpovídajících klientů byla více jak polovina (59,0 %) v kontaktu s pracovníky KÚ vícekrát, čtvrtina (25,7 %) jednou a zbylých 15,3 % pravidelně.

Tabulka 36: Četnost kontaktu s pracovníky KÚ za poslední 2 roky

		Klient					
		zástupce		občan		CELKEM	
		Počet	%	Počet	%	Počet	%
Jak často jste byl/a v kontaktu s pracovníky krajského úřadu za posledních 5 let?	jednou	14	13,2%	33	42,9%	47	25,7%
	vícekrát	66	62,3%	42	54,5%	108	59,0%
	pravidelně	26	24,5%	2	2,6%	28	15,3%
	CELKEM	106	100,0%	77	100,0%	183	100,0%

Klienti celkem, kteří byli v kontaktu s KÚ, využili co do četnosti jednotlivé způsoby kontaktů v následujícím pořadí:

1. Osobní návštěva (84,0 %)
2. Telefonicky (75,0 %)
3. E-mailem (59,0 %)
4. Poštou (40,9 %)
5. Prostřednictvím webových stránek (29,5 %)

U klientů zástupců bylo pořadí podle četnosti využití stejné:

1. Telefonicky (90,2 %)
2. Osobní návštěva (83,2 %)
3. E-mailem (76,8 %)
4. Poštou (50,0 %)
5. Prostřednictvím webových stránek (39,0 %)

U klientů občanů se kontakt poštou posunul na třetí pozici:

1. Osobní návštěva (85,1 %)
2. Telefonicky (51,5 %)
3. E-mailem (30,6 %)
4. Poštou (27,1 %)
5. Prostřednictvím webových stránek (15,8 %)

Klienti občané preferují osobní kontakt, klienti zástupci kromě osobního kontaktu daleko ve větší míře než klienti občané využívají i další způsoby kontaktů.

Spokojenost klientů s jednotlivými formami kontaktů byla ve všech případech výrazně vyšší než nespokojenost. Pouze v případě kontaktu prostřednictvím webových stránek

u souboru klientů občanů bylo z 9 respondentů, kteří tento kontakt využili, 5 spíše nespokojených a 4 spíše spokojených. V souboru klientů zástupců u žádného z kontaktů nebyla označena odpověď rozhodně nespokojen/a.

Tabulka 37: Osobní návštěva KÚ

		Klient					
		zástupce		občan		CELKEM	
		Počet	%	Počet	%	Počet	%
Osobní návštěva	rozhodně spokojen	48	47,5%	12	16,2%	60	34,3%
	spíše spokojen	32	31,7%	38	51,4%	70	40,0%
	spíše nespokojen	4	4,0%	11	14,9%	15	8,6%
	rozhodně nespokojen	0	0%	2	2,7%	2	1,1%
	Nevyužil	17	16,8%	11	14,9%	28	16,0%
	CELKEM	101	100,0%	74	100,0%	175	100,0%

Tabulka 38: Telefonický kontakt s KÚ

		Klient					
		zástupce		občan		CELKEM	
		Počet	%	Počet	%	Počet	%
Telefonicky	rozhodně spokojen	51	50,0%	8	12,1%	59	35,1%
	spíše spokojen	38	37,3%	16	24,2%	54	32,1%
	spíše nespokojen	3	2,9%	8	12,1%	11	6,5%
	rozhodně nespokojen	0	0%	2	3,0%	2	1,2%
	nevyužil	10	9,8%	32	48,5%	42	25,0%
	CELKEM	102	100,0%	66	100,0%	168	100,0%

Tabulka 39: Kontakt s KÚ prostřednictvím e-mailu

		Klient					
		zástupce		občan		CELKEM	
		Počet	%	Počet	%	Počet	%
E-mailem	rozhodně spokojen	43	43,4%	10	16,1%	53	32,9%
	spíše spokojen	30	30,3%	8	12,9%	38	23,6%
	spíše nespokojen	3	3,0%	1	1,6%	4	2,5%
	rozhodně nespokojen	0	0%	0	0%	0	0,0%
	nevyužil	23	23,2%	43	69,4%	66	41,0%
	CELKEM	99	100,0%	62	100,0%	161	100,0%

Tabulka 40: Poštovní kontakt s KÚ

		Klient					
		zástupce		občan		CELKEM	
		Počet	%	Počet	%	Počet	%
Poštou	rozhodně spokojen	20	22,2%	4	6,8%	24	16,1%
	spíše spokojen	21	23,3%	8	13,6%	29	19,5%
	spíše nespokojen	4	4,4%	3	5,1%	7	4,7%
	rozhodně nespokojen	0	0%	1	1,7%	1	0,7%
	nevyužil	45	50,0%	43	72,9%	88	59,1%
	CELKEM	90	100,0%	59	100,0%	149	100,0%

Tabulka 41: Kontakt s KÚ prostřednictvím webových stránek

		Klient					
		zástupce		Občan		CELKEM	
		Počet	%	Počet	%	Počet	%
Prostřednictvím webových stránek	rozhodně spokojen	11	13,4%	0	0%	11	7,9%
	spíše spokojen	18	22,0%	4	7,0%	22	15,8%
	spíše nespokojen	3	3,7%	5	8,8%	8	5,8%
	rozhodně nespokojen	0	0%	0	,0%	0	0,0%
	nevyužil	50	61,0%	48	84,2%	98	70,5%
	CELKEM	82	100,0%	57	100,0%	139	100,0%

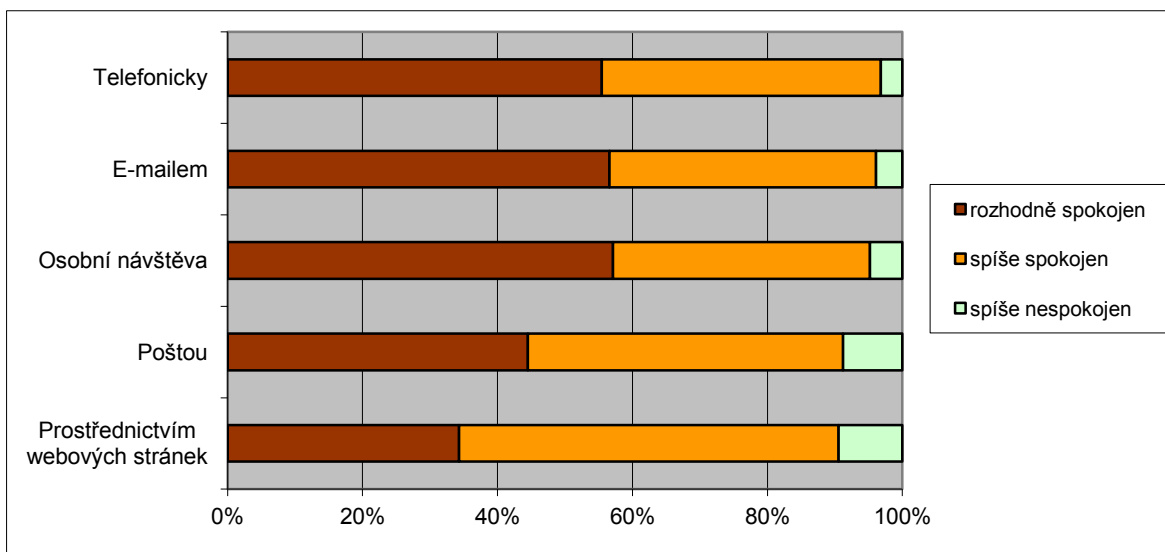
U klientů zástupců, kteří konkrétní kontakt využili, bylo pořadí jednotlivých forem kontaktu podle míry spokojenosti (součet rozhodně spokojen + spíše spokojen) následující:

1. Telefonicky (96,7 %)
2. E-mailem (96,1 %)
3. Osobní návštěva (95,2 %)
4. Poštou (91,1 %)
5. Prostřednictvím webových stránek (90,6 %)

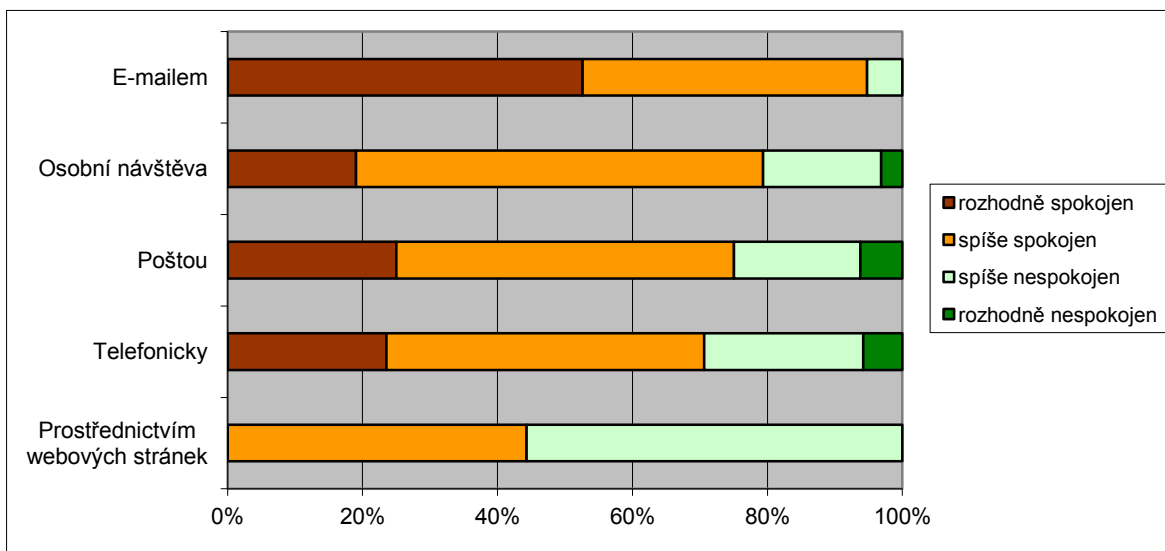
U klientů občanů, kteří konkrétní kontakt využili, bylo pořadí jednotlivých forem kontaktu podle míry spokojenosti (součet rozhodně spokojen + spíše spokojen) následující:

1. E-mailem (94,7 %)
2. Osobní návštěva (79,4 %)
3. Poštou (75,0 %)
4. Telefonicky (70,6 %)
5. Prostřednictvím webových stránek (44,4 %)

Obrázek 15: Spokojenost s jednotlivými způsoby kontaktu (zástupci)



Obrázek 16: Spokojenost s jednotlivými způsoby kontaktu (občané)



Doporučení klientů na zlepšení služeb poskytovaných krajským úřadem

Respondenti klienti měli příležitost volně odpovědět na otázku: „Co byste doporučil/a zlepšit na službách poskytovaných krajským úřadem?“. Ačkoli spokojenost klientů s vybranými oblastmi služeb skýtaných KÚ se ukazuje na velmi dobré úrovni, v doporučeních zazněly jakkoli dílčí, přesto kritické názory a náměty. Svá doporučení dávali jak respondenti klienti, kteří s jednotlivými oblastmi služeb vyjadřovali svou spokojenost, tak respondenti klienti, kteří s jednotlivými oblastmi služeb vyjadřovali svou nespokojenost.

V převážné části odpovědí klienti opakovali, upřesňovali, rozvíjeli informace k již hodnoceným oblastem služeb. Doporučení lze představit v následujících okruzích. Nejčastěji byla uvedena doporučení v rámci okruhu a) – c).

a) Profesní kompetence a étos úředníků:

umět jednat s lidmi, vstřícný přístup, uvědomit si, že úředníci jsou pro lidi a ne naopak, lepší poradenství a odborné kompetence, více komunikovat s lidmi a poskytovat poradenství, méně arogance a více odborné rady, u některých odborů více lidskosti, využívat víc osobního kontaktu, větší vstřícnost k malým podnikatelům, malá empatie úředníků, někteří zaměstnanci by mohli změnit tón hlasu

b) Administrativa a rychlost:

dlouhá čekací doba při vyřizování žádostí, pohotovost, rychlost pracovníků, operativnost, zjednodušení administrativy, i když je úřad plný lidí, nejsou otevřeny všechny přepážky, větší svižnost v reakcích na podněty

c) Informovanost:

malá informovanost, větší propagace služeb, větší dostupnost služeb na internetu, rozšíření a větší srozumitelnost veřejné cedule

d) Úřední hodiny:

dle několika klientů by měly být úřední hodiny na KÚ rozšířeny

e) Lepší orientace v budově KÚ:

lepší značení v budově, na vrátnici KÚ půjčovat „navigaci“

f) Parkování:

levnější či bezplatné parkování

g) Další doporučení:

prosazovat veřejný zájem na ochraně majetku, zdraví a života občanů=vyřešit protestní petici občanů Slezského předměstí ohledně vysoce nebezpečné činnosti firmy Profer plus;

otevřenost vůči všem stranám, průhlednost, lepší formát materiálů posílaných emailem, lepší komunikace mezi odbory.

Odpovědi na otevřenou otázku skýtají zjištění, která doplňují údaje získané z otázek uzavřených.

Palčivé problémy v Královéhradeckém kraji

Otevřená otázka: „Co považujete za zvlášť palčivý problém v Královéhradeckém kraji?“ – byla určena všem respondentům, tedy jak respondentům občanům, tak respondentům zástupcům organizací.

a) Respondenti občané

Alespoň jeden palčivý problém uvedly přibližně tři čtvrtiny respondentů občanů, zhruba jedna čtvrtina respondentů občanů buď neodpověděla na otázku, anebo byla zaznamenána odpověď, že respondent neví, popř. že je spokojen. Respondenti uváděli odpovědi buď obecně, anebo s určitou specifikací spojenou s lokalitou, místem bydliště. Nikoli všechny zaznamenané problémy reálně spadají pod krajskou správu.

Největší oblast jako v roce 2010 představuje doprava, silniční provoz, veřejné komunikace, parkování. Z občanů, kteří uvedli alespoň jeden problém, tuto oblast zmínilo kolem 80 % respondentů. Respondenti uváděli jako problém dopravní infrastrukturu, dopravní spojení Hradce Králové s menšími obcemi, dopravní síť v periferních lokalitách, potřebu budování dálnice nebo rychlostní silnice, dopravní spojení s Polskem, byla připomínána potřeba obchvatů měst v silniční dopravě, udržování silnic; dále bylo poukazováno na špatný stav silničních komunikací v různých místech nebo předmětem kritiky bylo parkování v Hradci Králové. V několika případech bylo poukázáno na potřebu věnovat pozornost cyklostezkám.

Oproti roku 2012 se ve větší míře připomínala problematika nezaměstnanosti, vytváření pracovních míst, podpora podnikání, možnosti uplatnění (nejenom čerstvých absolventů škol) na trhu práce.

K další nejčastěji uváděné oblasti spojené s palčivými problémy patří zdravotnictví a školství. Jednak byl zmiňován problém rušení studijních oborů, škol nebo jejich slučování, rušení zdravotních zařízení, nemocnic, ale také kvalita lékařské péče, její dostupnost. V oblasti sociální péče a služeb se jednalo zejména o péči o zdravotně postižené občany a seniory. Nevelký počet respondentů se vyjádřil k oblastem jako je kultura nebo i zábava, cestovní ruch, turistika a sport, životní prostředí. V případě kultury, sportu a cestovního ruchu občané uváděli jako problém nedostatečné financování těchto oblastí, popř. nedostatek akcí nebo vhodných areálů. Poukazovali na nutnost regionálního rozvoje a ochrany životního prostředí, speciálně v Krkonošském národním parku, zlepšení systému likvidace odpadů,

zamezení pokusu o těžbu břidlicového plynu, vzniku nežádoucích spaloven aj. Nelze přehlédnout, že občané jako palčivý problém připomínali také soužití s romskými spoluobčany.

Jako palčivé problémy byly dále uváděny nadbytečnost velkých obchodů, nedostatek informací o dění v kraji. V menším počtu se problémy týkaly: územního plánování a výstavby, rozvoje regionu (jako celku, malých obcí nebo pohraničí), podpory a rozvoje služeb, infrastruktury, stavebnictví, průmyslu, podnikání, ale také občanských iniciativ a neziskových organizací, dále získávání zahraničních investic, čerpání peněz z evropských fondů. Předmětem kritiky, ale opět ve velmi malé míře, se staly takové negativní jevy jako korupce a protekce, nespravedlivé či nejasné rozdělování finančních prostředků, přílišné zadlužování a naopak plýtvání penězi, nedostatečná kontrola hospodaření.

b) Respondenti zástupci

Alespoň jeden palčivý problém uvedly přibližně tři čtvrtiny respondentů zástupců organizací, tj. zhruba jedna čtvrtina z nich žádný palčivý problém neuvedla. Z respondentů zástupců, kteří uvedli alespoň jeden palčivý problém, více jak jedna polovina jmenovala palčivé problémy z oblasti dopravy, silničního provozu, veřejných komunikací a parkování. Následovaly připomínky ke zdravotnictví, školství, sociální péči a sociálním službám (stav zdravotní péče, síť zdravotních zařízení, rušení škol, péče o seniory aj.). Byly zmiňovány problémy z oblasti kultury a životního prostředí (podpora týkající se využití pro děti a mládež, péče o kulturní památky, alternativní kulturní akce, třídění odpadů aj.). V menší míře byly jako palčivé problémy označeny nedostatek pracovních příležitostí a nezaměstnanost nebo kriminalita. Vyskytla se kritika zástavby obchodních center a úpadek tradiční obchodní sítě ve městech. Problémy spojené se soužitím s občany romského původu byly uvedeny sporadicky. Stejně jako v odpovědích vyjádřených občany zástupci upozornili na potřebu regionálního rozvoje, propagace kraje a cestovního ruchu. Jako další problematické oblasti, ale v četnosti s nejnižším výskytem, byly uváděny podpora zemědělství nebo stavebnictví.

Na rozdíl od respondentů občanů respondenti zástupci ve svých odpovědích výslovně poukazovali více na ekonomické problémy, na nedostatečné financování různých sfér (s případnou specifikací: školství, kultura, památková péče aj.) nebo lokálních oblastí (v dopravě, zdravotnictví, cestovním ruchu), na zanedbání rozvoje menších měst a obcí (podpory podnikatelů v malých obcích, nezadlužování měst). Vyskytly se připomínky k oblasti řízení, k složitým administrativním procedurám nebo k byrokratickému přístupu,

politické kultuře. V několika málo odpovědích byly problémy spatřovány v přerozdělování finančních prostředků, v neefektivním využívání fondů EU, v korupčním jednání.

Také v případě otevřené otázky zaměřené na problémy v Královéhradeckém kraji, které respondenti vnímají jako palčivé, byly získány údaje, jež dokreslují spokojenost občanů a slouží k odpovědím na výzkumné otázky šetření.

ZÁVĚRY

Ve druhé etapě realizovaného výzkumu se potvrdila řada zjištění, učiněná již v první etapě.

Spokojenost zkoumaná v celém souboru respondentů (na ose občan – zástupce organizací, občan – klient) úzce souvisí s důležitými ukazateli, k nimž patří zejména:

zájem o veřejné dění v kraji,

sledování informací týkajících se činnosti KÚ,

úřední kontakt respondentů s KÚ,

participace na aktivitách a řešených problémech.

Zájem o veřejné dění v kraji a sledování informací týkající se činnosti KÚ

Zájem o veřejné dění je (obdobně jako v minulém šetření) prokazatelně vyšší u dotázaných zástupců organizací, rozdíl v zájmu mezi zástupci organizací a občany je více než 30 %. Veřejné dění v kraji sleduje 90 % dotázaných zástupců organizací a 57 % dotázaných ze souboru občanů. Zájem o veřejné dění přitom stoupá u občanů s věkem a vzděláním.

Informace týkající se činnosti KÚ sledují téměř dvě třetiny respondentů občanů (68 %) a téměř všichni respondenti zástupci organizací. Pravidelně tyto informace sleduje pouze 8 % respondentů občanů, ale dokonce 47 % respondentů zástupců organizací. Tyto informace naopak nesleduje téměř třetina respondentů občanů a pouze 5 % respondentů zástupců organizací. Zájem o tento typ informací je tedy o mnoho větší u zástupců organizací. Dotázaní občané z okresu Hradec Králové se zajímají o dění v kraji a sledují informace o činnosti KÚ více než občané z jiných okresů.

Oproti výsledkům z minulého šetření došlo u občanů k poklesu zájmu jak o externí (na KÚ nezávislé), tak interní (KÚ spravované) informační zdroje, ze kterých občané čerpají informace o KÚ. Výraznější pokles zájmu o informační externí zdroj je patrný u deníků (v roce 2010 tento zdroj užívalo 55 % respondentů, v roce 2012 34 % respondentů), pokles zájmu o informační interní zdroj je patrný u webových stránek Královéhradeckého kraje (v roce 2010 je využívalo 32 % respondentů občanů, letos pouze 14 % respondentů), ale i v případě Zpravodaje U nás v kraji (v roce 2010 31 % respondentů, 2012 18 % respondentů).

Obdobně jako v minulém šetření nejčastěji uváděným informačním zdrojem byly u respondentů zástupců organizací webové stránky Královéhradeckého kraje (v roce 2010 77 % respondentů, v roce 2012 64 % respondentů), televize a regionální deníky. Jako zdroj

informací o KÚ užívaných respondenty zástupci organizací byl Zpravodaj U nás v kraji uváděn v roce 2010 34 % těchto respondentů, v roce 2012 27 % těchto respondentů.

Za pozornost stojí umístění webových stránek Královéhradeckého kraje na prvním místě v žebříčku zástupců organizací, oproti jejich umístění na 7. pozici v žebříčku občanů. Celkově ale můžeme konstatovat, obdobně jako v minulém šetření, že si všechny zdroje našly své uživatele.

Výzkumné otázky

Výzkumné šetření dle dosažených výsledků skýtá odpovědi na položené výzkumné otázky.

1) *Jak jsou respondenti spokojeni se správou kraje, jaké přednosti a nedostatky respondenti identifikují v oblasti veřejného života s důrazem na ty, které spadají pod správu Krajského úřadu Královéhradeckého kraje?*

Necelá polovina občanů (47 %) se domnívá, že **KÚ spravuje Královéhradecký kraj dobře**, z toho je však pouze 4 % o tom rozhodně přesvědčeno, ostatní spíše. Naopak jedna pětina (18 %) respondentů si nemyslí, že by krajský úřad spravoval Královéhradecký kraj dobře, z těchto respondentů je o tom rozhodně přesvědčených pouze 9 respondentů. V souboru zástupců organizací je podíl domnívajících se, že je kraj dobře spravován výrazně vyšší (více jak tři čtvrtiny, 78 %), z nich si to rozhodně myslí ale pouze 7 %. Opačné stanovisko zastává desetina zástupců organizací (11 %), z toho rozhodně pouze 2 respondenti. Neví jaké stanovisko zaujmout 35 % respondentů ze souboru občanů a pouze 12 % ze souboru zástupců organizací.

Výsledky šetření v roce 2010 jsou v případě sledovaného názoru analogické s výsledky šetření v roce 2012. Představují nepatrné zlepšení v hodnocení KÚ u zástupců organizací a nepatrné zhoršení u občanů, kdy ale v souboru občanů přibylo respondentů, kteří nevěděli, nemohli na otázku odpovědět (v roce 2010 se jednalo o 28 %, v roce 2012 o 35 % respondentů).

Čím častěji respondenti sledovali informace týkající se činnosti KÚ, tím více dokázali zaujmout stanovisko k vyjádření, že **KÚ spravuje Královéhradecký kraj dobře**, a jejich kladné stanovisko sílilo.

O 20 % více zástupců organizací (58 %) než občanů (38 %) si myslí, že to, jak spravuje krajský úřad Královéhradecký kraj, je důsledkem současného politického složení Zastupitelstva a Rady Královéhradeckého kraje. V roce 2010 činil tento rozdíl 10 %, v roce 2012 tento rozdíl činil 20 %. Mezi občany (oproti zástupcům organizací) je dle výsledků

z roku 2012 téměř dvakrát více (50 %) těch, kteří odpověděli, že tuto skutečnost nemohou, nevědí posoudit.

V případě hodnocení předložených oblastí veřejného života v **souboru občanů** převládlo pozitivní hodnocení nad negativním u 8 ze 14 oblastí (s procentuálním podílem v součtu stanovisek „rozhodně úspěšné“ + „spíše úspěšné“ v intervalu od 67 % do 44 %), a to v pořadí : kultura a památková péče 67 %, životní prostředí 64 %, sport 62 % cestovní ruch 52 %, školství 49 % , doprava 47 %, zdravotnictví 46 % , regionální rozvoj 44 %. Oblastí, kde převládlo negativní hodnocení úspěšnosti nad pozitivním, je 6 (s procentuálním podílem v součtu stanovisek „rozhodně neúspěšné“ + „spíše neúspěšné“ v intervalu od 48 % do 18 %), a to v pořadí: sociální věci 48 %, zemědělství 45 %, hospodaření s veřejnými financemi 37 %, územní plánování a výstavba 36 %, podnikání 31 %, evropské záležitosti + zahraniční kontakty 18 %. Ač oblast dopravy hodnotilo o 2 % více respondentů jako úspěšnou (47 %), měla ze všech hodnocených oblastí nejvíce stanovisek rozhodně neúspěšná (20 %). V minulém šetření se mezi neúspěšné oblasti zařadily: hospodaření s veřejnými financemi, zemědělství, sociální věci a doprava.

V souboru **zástupců organizací** převládlo pozitivní hodnocení nad negativním u 11 ze 14 oblastí (s procentuálním podílem v součtu stanovisek „rozhodně úspěšné“ + „spíše úspěšné“ v intervalu od 67 % do 26 %), a to v pořadí: kultura a památková péče 67 %, životní prostředí 64 %, cestovní ruch 62 %, regionální rozvoj 62 %, sport 55 %, zdravotnictví 49 %, školství 47 %, sociální věci 46 %, územní plánování a výstavba 44 %, podnikání 32 %, evropské záležitosti + zahraniční kontakty 26 %. V letošním šetření již rozhodně neplatí, že by respondenti ze souboru zástupců organizací byli při hodnocení řady oblastí kritičtější než respondenti ze souboru občanů. Oblasti, kde převládlo negativní hodnocení úspěšnosti nad pozitivním, jsou 3 (s procentuálním podílem v součtu stanovisek „rozhodně neúspěšné“ + „spíše neúspěšné“ v intervalu od 55 % do 38 %), a to v pořadí: doprava 55 %, zemědělství 47 % , hospodaření s veřejnými financemi 38 %.

Respondenti (ať ze souboru občanů nebo ze souboru zástupců organizací) v hodnocení úspěšnosti jednotlivých oblastí veřejného života v Královéhradeckém kraji, obdobně jako v roce 2010, oblast hospodaření s veřejnými prostředky zařadili svým hodnocením k oblastem, kde negativní hodnocení převládlo nad pozitivním. V případě spokojenosti respondentů s hospodařením KÚ s finančními prostředky naopak převládlo, jak v minulém, tak současném šetření, u obou souborů respondentů (výrazněji u respondentů zástupců organizací) souhlasné stanovisko s tím, že KÚ hospodaří s finančními prostředky efektivně. V souboru zástupců organizací byl podíl těch, kteří se domnívali, že KÚ hospodaří s finančními

prostředky efektivně (50 %) výrazně vyšší než v souboru občanů (a dokonce o 10 % vyšší než v minulém šetření). Naopak 19 % respondentů zastává názor, že KÚ hospodaří s finančními prostředky neefektivně. Zbýlých 31 % neví, neumí posoudit. Podíl těch, kteří nevědí, byl tedy v souboru zástupců organizací výrazně menší než v souboru občanů.

U respondentů ze souboru občanů mírně převažoval názor, že KÚ hospodaří s finančními prostředky efektivně. Necelá čtvrtina respondentů (23 %) se přiklonila k stanovisku spíše ano, pouze 4 respondenti k stanovisku rozhodně ano. Naopak pětina respondentů (20 %) se domnívá, že KÚ nehospodaří s finančními prostředky efektivně. Více jak polovina respondentů (56 %) odpověděla, že neví, neumí posoudit.

Respondenti ze souboru občanů a zástupců, kteří na otázku: „Domníváte se, že krajský úřad hospodaří s finančními prostředky efektivně?“ - odpovídali „spíše ne“, nebo „rozhodně ne“, doplnili důvod své odpovědi, které lze shrnout do tří oblastí:

špatné využití, špatná alokace finančních prostředků,

plýtvání s finančními prostředky:

nedostatečná informovanost, transparentnost a kontrola, která čelí negativním jevům (typu neprůhledné a podivné zakázky, neprůhledná výběrová řízení, nespravedlivě zvýhodňované instituce, ústupky soukromému sektoru, korupce, podvody, nízká efektivita a kontrola vynaložených prostředků).

V otevřené otázce: „Co považujete za zvlášť palčivý problém v Královéhradeckém kraji?“, která byla určena všem respondentům, tedy jak respondentům občanům, tak respondentům zástupcům organizací, identifikovali:

občané (alespoň jeden palčivý problém uvedly přibližně tři čtvrtiny respondentů) zejména následující oblasti:

- doprava, silniční provoz, veřejné komunikace, parkování
- nezaměstnanost, vytváření pracovních míst, podpora podnikání (oproti roku 2012 ve větší míře než v roce 2010)
- zdravotnictví a školství
- sociální péče a služby
- kultura, cestovní ruch, turistika a sport
- životní prostředí
- soužití s romskými spoluobčany;

zástupci organizací (alespoň jeden palčivý problém uvedly přibližně tři čtvrtiny respondentů) na rozdíl od respondentů občanů poukazovali více na ekonomické problémy,

tj. na nedostatečné financování různých sfér (s případnou specifikací: školství, kultura, památková péče aj.), na zanedbání rozvoje menších měst a obcí (podpory podnikatelů v malých obcích, zadlužování měst), rozvoje lokálních oblastí (v dopravě, zdravotnictví, cestovním ruchu apod.). Vyskytly se připomínky k oblasti řízení, k složitým administrativním procedurám nebo k byrokratickému přístupu, případně i politické kultuře. V několika málo odpovědích byly problémy spatřovány v přerozdělování finančních prostředků, v neefektivním využívání fondů EU.

2) S kterými aspekty služeb poskytovaných KÚ jsou respondenti více a s kterými méně spokojeni?

Tato otázka byla zkoumána v souboru respondentů klientů, kteří vykazali zkušenost s úředním kontaktem s KÚ, ať šlo o zástupce organizací nebo občany (jako fyzické osoby).

Ze souboru 183 odpovídajících klientů byla více jak polovina (59 %) v kontaktu s pracovníky KÚ vícekrát, čtvrtina (26 %) jednou a zbylých 15 % pravidelně. Spokojenost klientů s jednotlivými formami kontaktů byla ve všech případech výrazně vyšší než nespokojenost. Pouze v případě kontaktu prostřednictvím webových stránek u souboru klientů občanů bylo z 9 respondentů, kteří tento kontakt využili, 5 spíše nespokojených a 4 spíše spokojení. V souboru klientů zástupců u žádného z kontaktů nebyla označena odpověď rozhodně nespokojen/a.

U klientů zástupců organizací, kteří konkrétní kontakt využili, bylo pořadí jednotlivých forem kontaktu podle míry spokojenosti (součet rozhodně spokojen + spíše spokojen) následující: telefonicky (96 %), e-mailem (96 %), osobní návštěva (95 %), poštou (91 %), prostřednictvím webových stránek (91 %).

U klientů občanů, kteří konkrétní kontakt využili, bylo pořadí jednotlivých forem kontaktu podle míry spokojenosti (součet rozhodně spokojen + spíše spokojen) následující: e-mailem (95 %), osobní návštěva (79 %), poštou (75 %), telefonicky (71 %), prostřednictvím webových stránek (44 %).

Klienti hodnotili vybrané oblasti služeb KÚ, a to následovně:

Spokojenost s odbornými kompetencemi pracovníků krajského úřadu

Tři čtvrtiny klientů (76 %) byly s *odbornými kompetencemi* pracovníků KÚ spokojeny, a to 19 % rozhodně a 57 % spíše. Zásadní nespokojenost vyjádřili pouze 3 klienti. Výrazně vyšší podíl nespokojených respondentů (21 %) byl mezi klienty občany, oproti 11 % nespokojených klientů zástupců.

Spokojenost s chováním pracovníků krajského úřadu

Šetření se zaměřilo na posouzení *vstřícnosti, ochoty a slušnosti* pracovníků KÚ. Celkem 76 % dotázaných respondentů bylo spokojených, a to 32 % rozhodně a 44 % spíše. Zásadní nespokojenost vyjádřilo celkem 12 klientů. Výrazně vyšší podíl nespokojených respondentů (38 %) byl mezi klienty občany, oproti 12 % nespokojených klientů zástupců.

Spokojenost s pohotovostí, rychlostí pracovníků krajského úřadu

Dalším sledovaným znakem chování pracovníků KÚ byla *pohotovost a rychlost*. Celkem 58 % dotázaných respondentů bylo spokojených, a to 15 % rozhodně a 43 % spíše spokojených. Zásadní nespokojenost vyjádřilo celkem 17 klientů. V hodnocení pohotovosti a rychlosti pracovníků KÚ sice převládli spokojení respondenti, ale oproti výše sledované *vstřícnosti, ochotě a slušnosti* (zde pouze 23 % nespokojených) si pohotovost a rychlost pracovníků vysloužila výrazně větší počet nespokojených (39 %), což je více jak třetina odpovídajících respondentů. Respondenti zástupci (63 %) vyjádřili o 13 % větší míru spokojenosti než respondenti občané (50 %).

Spokojenost s poskytováním informací

76 % dotázaných respondentů bylo s poskytováním informací KÚ spokojených, a to 26 % rozhodně a 50 % spíše. Pouze 4 ze 182 odpovídajících respondentů se vyjádřilo, že jsou rozhodně nespokojení. Míra spokojenosti klientů zástupců (81 %) byla s touto oblastí služeb vyšší než míra spokojenosti klientů občanů (70 %).

Spokojenost s dopravní dostupností budovy krajského úřadu

Šetření sledovalo názor na *dopravní dostupnost budovy KÚ*. 83 % klientů bylo spokojených, a to 40 % rozhodně a 43 % spíše. Pouze 5 ze 182 odpovídajících respondentů se vyjádřilo, že jsou rozhodně nespokojení. Převážná většina dotázaných je tedy spokojena s dopravní dostupností KÚ.

Spokojenost s parkováním v budově či okolí krajského úřadu

Zajímaly nás názory na systém *parkování v budově a jejím okolí*. 52 % dotázaných respondentů bylo s parkováním v budově či okolí KÚ spokojených, a to 24 % rozhodně a 29 % spíše. 26 ze 182 odpovídajících respondentů se vyjádřilo, že jsou rozhodně nespokojeni.

Je třeba v tomto případě také uvést, že 12 % respondentů odpovědělo, že nemohou hodnotit.

Spokojenost s orientací v budově krajského úřadu

S *orientací v budově KÚ* bylo v našem průzkumu spokojeno 67 % respondentů (22 % rozhodně a 45 % spíše), nespokojených bylo celkem 28 % (z toho rozhodně nespokojených

10 respondentů z celkových 181 odpovídajících respondentů). Oproti minulému šetření stoupl podíl spokojených o 7 %.

Spokojenost s úředními hodinami krajského úřadu

Byla zjišťována spokojenost s úředními hodinami KÚ. Tři čtvrtiny dotázaných respondentů (76 %) bylo spokojených, a to 28 % rozhodně a 48 % spíše. Pouze 9 ze 182 odpovídajících respondentů se vyjádřilo, že jsou rozhodně nespokojení. Výrazně větší podíl nespokojených je mezi klienty občany (32 %), oproti 11 % nespokojených zástupců, kteří na rozdíl od občanů zpravidla mohou docházet na KÚ během své „pracovní doby“.

3) *Jaké podněty ke zlepšení služeb poskytovaných KÚ navrhnou respondenti třídění podle vybraných kritérií?*

Respondenti klienti měli příležitost volně odpovědět na otázku: „Co byste doporučil/a zlepšit na službách poskytovaných krajským úřadem?“ Ačkoli spokojenost klientů s vybranými oblastmi služeb skýtaných KÚ se ukazuje na velmi dobré úrovni, v doporučeních zazněly jakkoli dílčí, přesto kritické názory a náměty. Svá doporučení dávali jak respondenti klienti, kteří s jednotlivými oblastmi služeb vyjadřovali svou spokojenost, tak respondenti klienti, kteří s jednotlivými oblastmi služeb vyjadřovali svou nespokojenost.

Doporučení lze představit v následujících okruzích. Nejčastěji byla uvedena doporučení zejména v rámci těchto okruhů:

Profesní kompetence a étos úředníků:

umět jednat s lidmi, vstřícný přístup, uvědomit si, že úředníci jsou pro lidi a ne naopak, lepší poradenství a odborné kompetence, využívat víc osobního kontaktu

Administrativa a rychlost:

zjednodušení administrativy, dlouhá čekací doba při vyřizování žádostí, pohotovost, rychlost operativnost

Informovanost:

větší propagace služeb, větší dostupnost služeb na internetu, rozšíření a větší srozumitelnost

Doporučení řešitelského týmu

Na základě učiněných poznatků řešitelský tým doporučuje:

- nadále věnovat pozornost oblastem či aspektům skýtaných služeb, které respondenti vnímají jako problematické;
- využívat interních mediálních zdrojů a dalších komunikačních prostředků k obšírné informovanosti občanů Královéhradeckého kraje o záměrech, výsledcích činnosti krajského úřadu a jím skýtaných službách;
- rozvíjet profesní étos pracovníků a komunikační dovednosti v kontaktech s občany

Řešitelský tým Katedry sociologie FF UHK

PŘÍLOHY

Dotazník

Karty pro tazatele