



OPERAČNÍ PROGRAM  
LIDSKÉ ZDROJE  
A ZAMĚSTNANOST



PODPORUJEME  
VAŠI BUDOUCNOST  
[www.esfcr.cz](http://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. Petrem Grulichem, Ph.D., děkanem 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

Leden 2011

# OBSAH

|                                                                                                                                        |           |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>ÚVOD</b> .....                                                                                                                      | <b>3</b>  |
| Zadání a zaměření sociologického šetření.....                                                                                          | 3         |
| Řešitelský tým .....                                                                                                                   | 3         |
| Stav poznání .....                                                                                                                     | 3         |
| Hlavní cíle a výzkumné otázky .....                                                                                                    | 4         |
| <b>METODA A PRŮBĚH VÝZKUMNÉHO ŠETŘENÍ</b> .....                                                                                        | <b>6</b>  |
| Cílová populace a výběr vzorku respondentů .....                                                                                       | 6         |
| Metody sběru a zpracování dat.....                                                                                                     | 7         |
| Harmonogram.....                                                                                                                       | 8         |
| <b>VÝSLEDKY ŠETŘENÍ</b> .....                                                                                                          | <b>9</b>  |
| Struktura souboru respondentů.....                                                                                                     | 9         |
| Zájem o veřejné dění v kraji.....                                                                                                      | 12        |
| Informovanost o činnosti krajského úřadu .....                                                                                         | 14        |
| Zdroje informací o činnosti krajského úřadu .....                                                                                      | 16        |
| 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 .....                                                            | 30        |
| Spokojenost s vybranými oblastmi služeb krajského úřadu.....                                                                           | 34        |
| Spokojenost s odbornými kompetencemi pracovníků krajského úřadu.....                                                                   | 34        |
| Spokojenost s chováním pracovníků krajského úřadu .....                                                                                | 35        |
| Spokojenost s pohotovostí, rychlostí pracovníků krajského úřadu .....                                                                  | 36        |
| Spokojenost s poskytováním informací .....                                                                                             | 38        |
| Spokojenost s dopravní dostupností budovy krajského úřadu .....                                                                        | 39        |
| Spokojenost s parkováním v budově či okolí krajského úřadu .....                                                                       | 39        |
| Spokojenost s orientací v budově krajského úřadu .....                                                                                 | 39        |
| Spokojenost s úředními hodinami krajského úřadu .....                                                                                  | 40        |
| Četnost a způsob kontaktů s krajským úřadem .....                                                                                      | 42        |
| Doporučení klientů na zlepšení služeb poskytovaných krajským úřadem.....                                                               | 46        |
| Palčivé problémy v Královéhradeckém kraji .....                                                                                        | 48        |
| <b>ZÁVĚRY</b> .....                                                                                                                    | <b>51</b> |
| <b>PŘÍLOHY</b> .....                                                                                                                   | <b>60</b> |

# 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, na níž naváže závěrečná etapa.

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.

## 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.

## 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.

Kostelecký, 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.

Přestože průzkumy spokojenosti jsou pro správní a samosprávné instituce zásadní, klíčové a nezbytné, z hlediska metodologických nároků jsou poměrně náročné. Již stanovení uspokojivého, i nereprezentativního, vzorku je v takových výzkumech spokojenosti v podstatě nemožné. Tuto skutečnost konstatuje řada autorů, naposledy Dan Ryšavý v článku pro SDA Sociologického ústavu AV ČR *Kvalita výzkumů ve správě věcí veřejných*, po prozkoumání nejrůznějších možností stanovení vzorku, dospěl k názoru: „Šetření za takových podmínek nemůže výzkumník s dobrým svědomím realizovat. ... Je třeba hledat schůdnou cestu mezi pokračováním v zavedené praxi, která často v očích výzkumníka není oprávněná, a příliš vysokými nároky výzkumníků, které ústí v odstoupení od spolupráce.“ [Ryšavý 2009: 178] Konstrukce vzorku, získávání odpovědí respondentů a jejich validita je v uvedené literatuře hodnocena velice skepticky. Je proto nutné, aby objednavatel pracoval se závěry v souvislosti s dalšími možnými zjištěními, které budou objednavateli dostupné z jiných zdrojů.

Řešitelský tým mohl využítovatině zkušenosť a poznatky z realizovaného výzkumu na toto téma v roce 2009\*. Založení časových řad zkoumané problematiky, včetně vytváření postupné databáze informací pro práci s nimi, je způsob, který umožňuje konstrukci dostatečně kvalitních a uživatelských poznatků.

## **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.

---

\* *Spokojenost občanů Královéhradeckého kraje se službami poskytovanými Krajským úřadem Královéhradeckého kraje. (Závěrečná výzkumná zpráva)*. Hradec Králové 2010; dále v textu jako Spokojenost občanů 2010

- 2) Zjistit oblasti navrhované občany ke zlepšení poskytovaných služeb.

### 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\*. „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. K souboru klientů byli přiřazeni z druhé skupiny, pokud úřední kontakt s KÚ ve svých

---

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

\* Viz Spokojenost občanů 2010

odpovědích vykážali. 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, členěni na „klienty – zástupce organizací“ a „klienty – občané“. V případě, že úřední kontakt s KÚ nebyl dělícím kritériem v souboru respondentů, respondenti byli členěni na „zástupce organizací“ a „občané“ (tj. ať občané 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 občané 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 respondentu 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 30. 9. 2010        |
| Předvýzkum                                       | říjen 2010            |
| Sběr dat                                         | 1. 11. – 19. 11. 2010 |
| Kontrola, kódování, pořizování dat do el. podoby | 20. 11. – 3. 12. 2010 |
| Statistické zpracování dat                       | 4. 12. – 31. 12. 2010 |
| Interpretace, výzkumná zpráva                    | leden 2011            |
| Předání a prezentace výsledků                    | 31. 1. 2011           |



# VÝSLEDKY ŠETŘENÍ

## Struktura souboru respondentů

### Struktura souboru respondentů občanů

Z důvodu vyrovnání reprezentativity byl výběrový soubor občanů statisticky vážen. Při analýze dat již bylo pracováno s váženými daty.

Vážený soubor představuje 315 respondentů – občanů (bez úředního kontaktu i s kontaktem s KÚ). Muži v souboru občanů tvoří necelou polovinu (44 %), podíl žen je 56 %.

Věková struktura souboru občanů přibližně odpovídá věkovému složení obyvatel Královéhradeckého kraje. Vymezeny byly čtyři věkové kategorie, které jsou ve zkoumaném vzorku občanů zastoupeny: 15 – 29 let 24,4 %, 30 – 44 let 26,3 %, 45 – 59 let 24,2 %, 60 a více let 25,2 %.

Dotazování byli respondenti ze všech okresů Královéhradeckého kraje. V souboru občanů je 31 % zastoupen okres Hradec Králové jako nejlidnatější z okresů. Podíl ostatních okresů Jičín, Náchod, Rychnov nad Kněžnou a Trutnov na souboru občanů je v rozmezí 13 – 21 %.

V souboru občanů má největší podíl vzdělanostní kategorie středoškoláků s maturitou (45,4 %), čtvrtina respondentů je vyučených či se středoškolským vzděláním bez maturity (24,5 %), pětina respondentů má vysokoškolsky vzdělání (19,9 % (+ 4,0 % jsou s vyšším odborným vzděláním), 6,2 % zaujímají respondenti s ukončeným či neukončeným základním vzděláním.

**Tabulka 1: Pohlaví respondentů (občané)**

| občané | pohlaví |        |
|--------|---------|--------|
|        | počet   | %      |
| žena   | 175     | 55,6%  |
| muž    | 140     | 44,4%  |
| CELKEM | 315     | 100,0% |

**Tabulka 2: Věk respondentů (občané)**

| občané | věk   |        |
|--------|-------|--------|
|        | počet | %      |
| 15-29  | 77    | 24,4%  |
| 30-44  | 83    | 26,3%  |
| 45-59  | 76    | 24,2%  |
| 60+    | 79    | 25,2%  |
| CELKEM | 315   | 100,0% |

**Tabulka 3: Okres bydliště respondentů (občané)**

| občané              | okres bydliště |        |
|---------------------|----------------|--------|
|                     | počet          | %      |
| Hradec Králové      | 98             | 31,2%  |
| Jičín               | 48             | 15,4%  |
| Náchod              | 60             | 19,2%  |
| Rychnov nad Kněžnou | 42             | 13,3%  |
| Trutnov             | 66             | 21,0%  |
| CELKEM              | 315            | 100,0% |

**Tabulka 4: Nejvyšší ukončené vzdělání respondentů (občané)**

| občané                         | nejvyšší ukončené vzdělání |        |
|--------------------------------|----------------------------|--------|
|                                | počet                      | %      |
| základní, včetně neukončeného  | 19                         | 6,2%   |
| vyučen/a, střední bez maturity | 77                         | 24,5%  |
| střední s maturitou            | 143                        | 45,4%  |
| vyšší odborné                  | 13                         | 4,0%   |
| vysokoškolské                  | 63                         | 19,9%  |
| CELKEM                         | 315                        | 100,0% |

### Struktura souboru respondentů zástupců organizací

Soubor zástupců organizací čítá 105 respondentů. Jedná se o respondenty, kteří byli (zhruba v posledních pěti 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. Následně nebyl tento výběrový soubor ani statisticky vážen. Proto se v těchto základních identifikacích liší od souboru občanů.

V souboru zástupců organizací je mužů přibližně o 20 % více než žen (59,6 % mužů a 40,4 % žen).

Co se týče věkové struktury, nadpoloviční zastoupení má věková kategorie 45 – 59 let (57,3 %). Téměř čtvrtinové zastoupení má kategorie 30 – 44 let (22,3 %). Výrazně menší je pak zastoupení nejmladší (7,8 %) a nejstarší věkové kategorie (12,6 %).

V souboru zástupců organizací jsou zastoupeni respondenti ze všech okresů Královéhradeckého kraje. Polovina z nich je z okresu Hradec Králové. Zbylá polovina je rovnoměrně rozprostřena mezi ostatní okresy.

V souboru zástupců organizací mají největší podíl, tj. dvě třetiny (68,6 %), vysokoškolsky vzdělaní respondenti, pětinu (21,0 %) tvoří respondenti se středoškolským vzděláním s maturitou. Další dvě vzdělanostní kategorie jsou přibližně stejně zastoupeny – vyšší odborné (4,8 %) a vyučení včetně střední bez maturity (5,7 %).

**Tabulka 5: Pohlaví respondentů (zástupci)**

| zástupci |      | počet | %      |
|----------|------|-------|--------|
| Pohlaví  | žena | 42    | 40,4%  |
|          | muž  | 62    | 59,6%  |
| CELKEM   |      | 104   | 100,0% |

**Tabulka 6: Věk respondentů (zástupci)**

| zástupci |        | počet | %      |
|----------|--------|-------|--------|
| Věk      | 15-29  | 8     | 7,8%   |
|          | 30-44  | 23    | 22,3%  |
|          | 45-59  | 59    | 57,3%  |
|          | 60+    | 13    | 12,6%  |
|          | CELKEM | 103   | 100,0% |

**Tabulka 7: Okres bydliště respondentů (zástupci)**

| zástupci       |                     | počet | %      |
|----------------|---------------------|-------|--------|
| Okres bydliště | Hradec Králové      | 52    | 49,5%  |
|                | Jičín               | 13    | 12,4%  |
|                | Náchod              | 16    | 15,2%  |
|                | Rychnov nad Kněžnou | 14    | 13,3%  |
|                | Trutnov             | 10    | 9,5%   |
|                | CELKEM              | 105   | 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 | 6     | 5,7%   |
|                            | střední s maturitou            | 22    | 21,0%  |
|                            | vyšší odborné                  | 5     | 4,8%   |
|                            | vysokoškolské                  | 72    | 68,6%  |
|                            | CELKEM                         | 105   | 100,0% |

## Zájem o veřejné dění v kraji

Zájem o veřejné dění je prokazatelně vyšší u dotázaných zástupců organizací, a to zhruba o 30 % víc než u občanů. (Tato skutečnost odpovídá zjištění, které řešitelský tým učinil před rokem.) Veřejné dění v kraji sleduje 96,2 % dotázaných zástupců organizací a 65,5 % 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 | 47                                                   | 14,8%  |
| spíše ano    | 159                                                  | 50,7%  |
| spíše ne     | 97                                                   | 30,7%  |
| rozhodně ne  | 12                                                   | 3,8%   |
| CELKEM       | 315                                                  | 100,0% |

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

| zástupci     | Zajímáte se o veřejné dění v Královéhradeckém kraji? |        |
|--------------|------------------------------------------------------|--------|
|              | počet                                                | %      |
| rozhodně ano | 53                                                   | 50,5%  |
| spíše ano    | 48                                                   | 45,7%  |
| spíše ne     | 4                                                    | 3,8%   |
| CELKEM       | 105                                                  | 100,0% |

U respondentů občanů zájem o veřejné dění stoupá s věkem. O dění v kraji se zajímá přibližně polovina respondentů nejmladší dotazované věkové kategorie (51,6 %), dvě třetiny 30-44letých (68,0 %), více jak tři čtvrtiny 45–59letých. U respondentů starších 60ti let se již zájem nezvyšoval.

**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 | 10,8%  | 12,0%  | 13,7%  | 29,5%  | 14,4%  |
|                                                      | spíše ano    | 40,8%  | 56,0%  | 64,4%  | 47,7%  | 51,0%  |
|                                                      | spíše ne     | 41,7%  | 29,3%  | 19,2%  | 18,2%  | 30,1%  |
|                                                      | rozhodně ne  | 6,7%   | 2,7%   | 2,7%   | 4,5%   | 4,5%   |
| CELKEM                                               |              | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% |

U respondentů občanů byl zájem o veřejné dění největší u dotázaných s dosaženým vysokoškolským (včetně vyššího odborného) vzděláním. O dění se zajímají tři čtvrtiny respondentů této kategorie (77,0 %).

**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                                         | 11,1%                      | 17,7%   | 10,1%               | 21,6%                         | 14,4%  |
| spíše ano                                            | 55,6%                      | 40,3%   | 52,2%               | 55,4%                         | 50,8%  |
| spíše ne                                             | 27,8%                      | 32,3%   | 35,8%               | 17,6%                         | 30,4%  |
| rozhodně ne                                          | 5,6%                       | 9,7%    | 1,9%                | 5,4%                          | 4,5%   |
| 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 (65,5 %) a téměř všichni (bez 2 %) respondenti zástupci organizací. Pravidelně tyto informace sleduje pouze 10,5 % respondentů občanů, ale dokonce 43,8 % respondentů zástupců organizací. Tyto informace naopak nesleduje přibližně třetina respondentů občanů a pouze 2% 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    | 33                                                                  | 10,5%  |
| příležitostně | 172                                                                 | 55,0%  |
| nesledují     | 108                                                                 | 34,5%  |
| CELKEM        | 313                                                                 | 100,0% |

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

|               | Jak často sledujete informace týkající se činnosti krajského úřadu? |        |
|---------------|---------------------------------------------------------------------|--------|
|               | počet                                                               | %      |
| zástupci      |                                                                     |        |
| pravidelně    | 46                                                                  | 43,8%  |
| příležitostně | 57                                                                  | 54,3%  |
| nesledují     | 2                                                                   | 1,9%   |
| CELKEM        | 105                                                                 | 100,0% |

S věkem občanů stoupá četnost sledování informací týkajících se činnosti KÚ. Tyto informace sleduje pravidelně či příležitostně 45,8 % 15–29letých, 72,0 % 30–44letých, 80,8 % 45–59letých a 84,1 % 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    | 7,5%   | 8,0%   | 9,6%   | 25,0%  | 10,6%  |
|                                                                     | příležitostně | 38,3%  | 64,0%  | 71,2%  | 59,1%  | 55,1%  |
|                                                                     | nesledují     | 54,2%  | 28,0%  | 19,2%  | 15,9%  | 34,3%  |
| CELKEM                                                              |               | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% |

Také u občanů přímo z okresu Hradec Králové ve srovnání se zástupci ostatních okresů se ukázalo, že se více zajímají o veřejné dění v Královéhradeckém kraji (tři čtvrtiny ve srovnání s přibližně 50 % v jiných okresech) a současně častěji sledují informace týkající se

činnosti KÚ (opět přibližně tři čtvrtiny z nich, tj. 73,6 %; konkrétně 13,9 % pravidelně a 59,7% příležitostně).

Míra zájmu o veřejné dění v kraji tvoří důležitý předpoklad hodnocení spokojenosti cílové populace se skýtanými službami KÚ. Oproti údajům ze šetření, které řešitelský tým realizoval před rokem, vykazuje u obou skupin respondentů, tj. zástupců organizací a občanů, zájem o veřejné dění zhruba desetiprocentní navýšení.

## 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 (55,1 %)
2. Hradecký, Jičínský, Rychnovský, Náchodský nebo Krkonošský deník (54,6 %)
3. Internet (kromě webových stránek Královéhradeckého kraje) (34,6 %)
4. Webové stránky Královéhradeckého kraje (31,7 %)
5. Zpravodaj U nás v kraji (30,7 %)
6. Rozhlas (29,8 %)
7. Regionální přílohy jiného tisku (29,8 %)

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

1. Webové stránky Královéhradeckého kraje (76,7 %)
2. Hradecký, Jičínský, Rychnovský, Náchodský nebo Krkonošský deník (49,5 %)
3. Televize (44,7 %)
4. Zpravodaj U nás v kraji (34 %)
5. Internet (kromě webových stránek Královéhradeckého kraje) (30,1 %)
6. Rozhlas (27,2 %)
7. Regionální přílohy jiného tisku (24,3 %)

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 4. pozici v žebříčku občanů. O 10 % více občanů než zástupců organizací uvedlo televizi jako jeden z nejčastějších zdrojů. Celkově ale můžeme konstatovat, 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; lze předpokládat, 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.



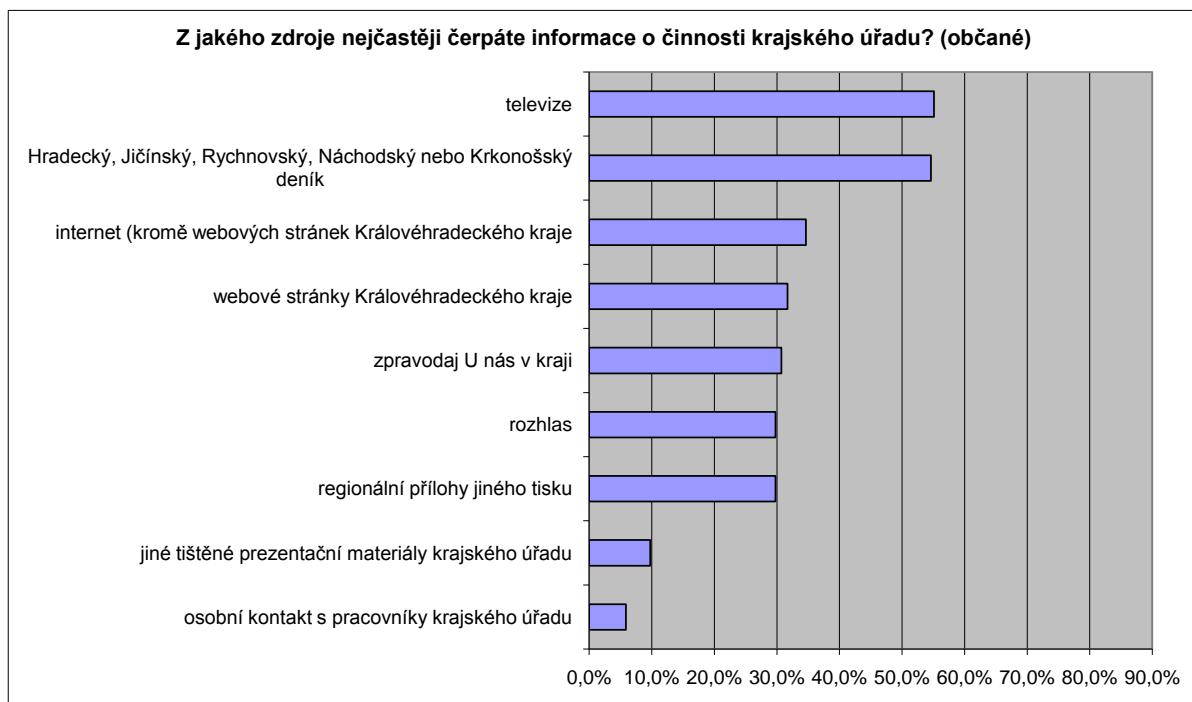
**Tabulka 16: Nejčastější zdroje informací o činnosti KÚ (občané)**

| občané                                                      |                                                                 | počet  | %     |
|-------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|--------|-------|
| Z jakého zdroje nejčastěji čerpáte informace o činnosti KÚ? | webové stránky Královéhradeckého kraje                          | 65     | 31,7% |
|                                                             | zpravodaj U nás v kraji                                         | 63     | 30,7% |
|                                                             | Hradecký, Jičínský, Rychnovský, Náchodský nebo Krkonošský deník | 112    | 54,6% |
|                                                             | regionální přílohy jiného tisku                                 | 61     | 29,8% |
|                                                             | rozhlas                                                         | 61     | 29,8% |
|                                                             | televize                                                        | 113    | 55,1% |
|                                                             | internet (kromě webových stránek Královéhradeckého kraje)       | 71     | 34,6% |
|                                                             | jiné tištěné prezentační materiály krajského úřadu              | 20     | 9,8%  |
|                                                             | osobní kontakt s pracovníky krajského úřadu                     | 12     | 5,9%  |
| CELKEM                                                      | 205                                                             | 282,0% |       |

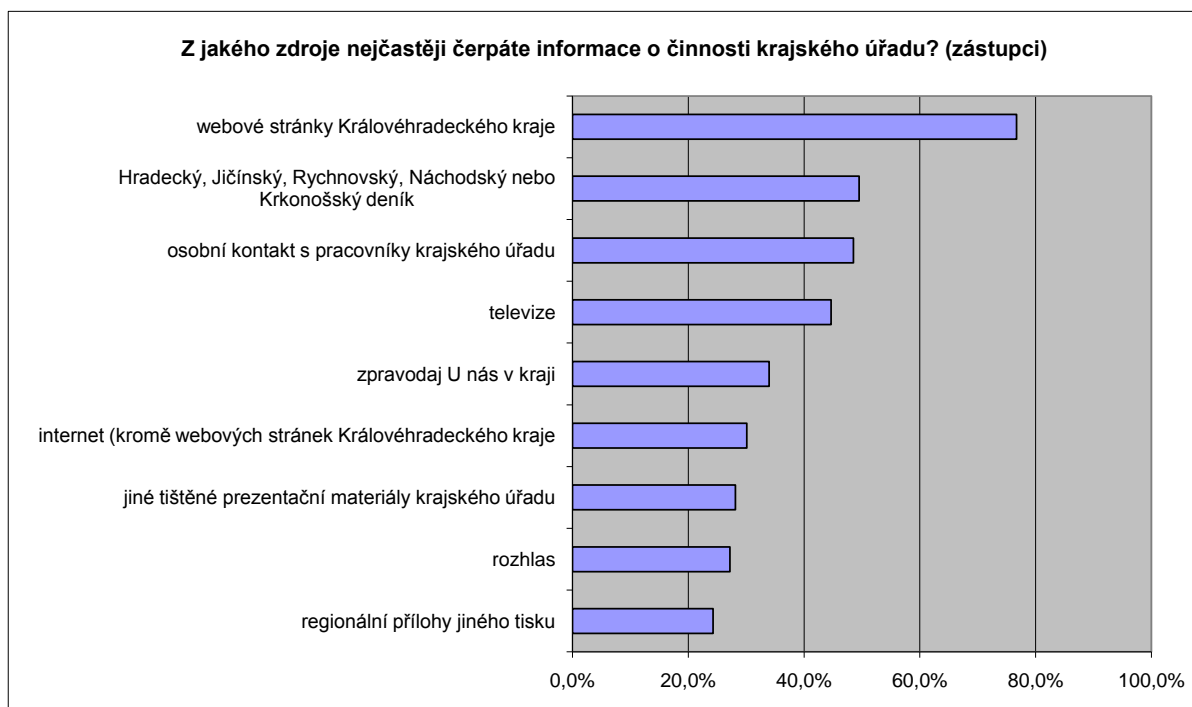
**Tabulka 17: Nejčastější zdroje informací o činnosti KÚ (zástupci)**

| zástupci                                                    |                                                                 | počet  | %     |
|-------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|--------|-------|
| Z jakého zdroje nejčastěji čerpáte informace o činnosti KÚ? | webové stránky Královéhradeckého kraje                          | 79     | 76,7% |
|                                                             | zpravodaj U nás v kraji                                         | 35     | 34,0% |
|                                                             | Hradecký, Jičínský, Rychnovský, Náchodský nebo Krkonošský deník | 51     | 49,5% |
|                                                             | regionální přílohy jiného tisku                                 | 25     | 24,3% |
|                                                             | rozhlas                                                         | 28     | 27,2% |
|                                                             | televize                                                        | 46     | 44,7% |
|                                                             | internet (kromě webových stránek Královéhradeckého kraje)       | 31     | 30,1% |
|                                                             | jiné tištěné prezentační materiály krajského úřadu              | 29     | 28,2% |
|                                                             | osobní kontakt s pracovníky krajského úřadu                     | 50     | 48,5% |
| CELKEM                                                      | 103                                                             | 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

O něco víc jak polovina občanů (52,4 %) se domnívá, že KÚ spravuje Královéhradecký kraj dobře, z toho je však pouze 6,4 % o tom rozhodně přesvědčeno, ostatní spíše. Naopak jedna pětina (19,8 %) respondentů si nemyslí, že by krajský úřad spravoval Královéhradecký kraj dobře, z těchto respondentů je o tom rozhodně přesvědčených pouze 11 (tj. 3,5 %). V souboru zástupců organizací je podíl domnívajících se, že je kraj dobře spravován ještě vyšší (téměř tři čtvrtiny), z nich si to rozhodně myslí ale pouze 7,7 %. Opačné stanovisko zastává stejně jako v souboru občanů necelá pětina zástupců organizací (18,2 %), z toho rozhodně pouze 2 respondenti. Neví jaké stanovisko zaujmout 27,8 % respondentů ze souboru občanů a pouze 7,7 % ze souboru zástupců organizací.

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

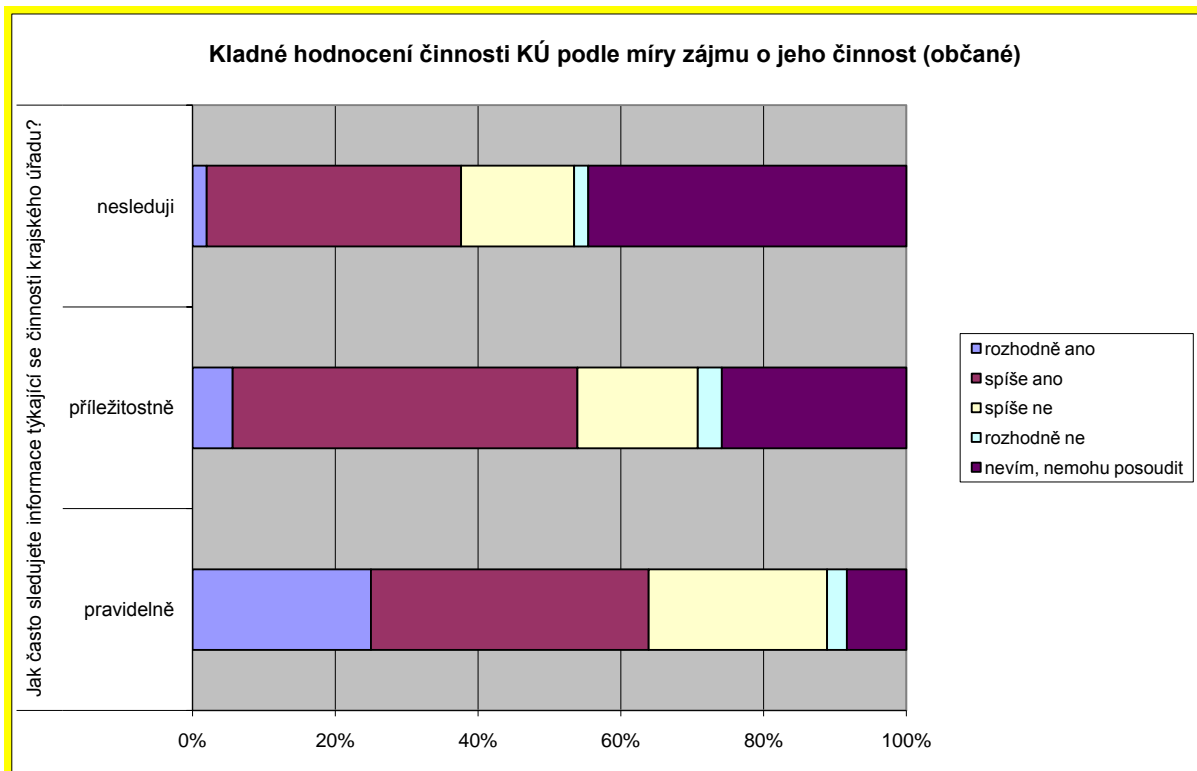
| občané                 | Domníváte se, že krajský úřad spravuje Královéhradecký kraj dobře, a tudíž přispívá k rozvoji kraje? |        |
|------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
|                        | počet                                                                                                | %      |
| rozhodně ano           | 20                                                                                                   | 6,4%   |
| spíše ano              | 144                                                                                                  | 46,0%  |
| spíše ne               | 51                                                                                                   | 16,3%  |
| rozhodně ne            | 11                                                                                                   | 3,5%   |
| nevím, nemohu posoudit | 87                                                                                                   | 27,8%  |
| CELKEM                 | 313                                                                                                  | 100,0% |

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

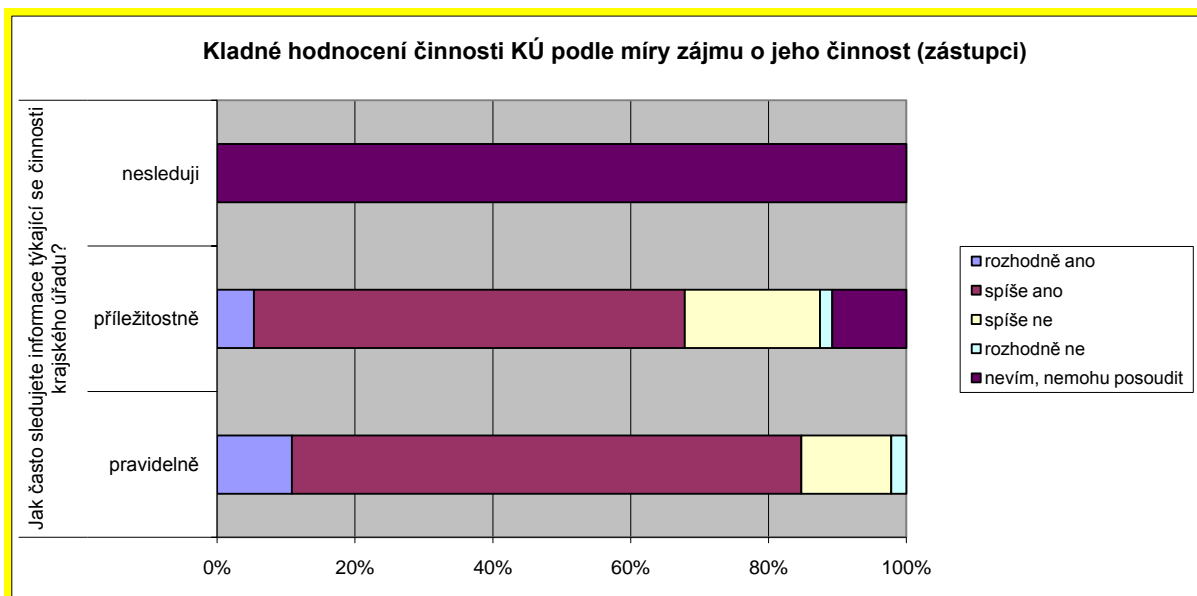
| zástupci               | Domníváte se, že krajský úřad spravuje Královéhradecký kraj dobře, a tudíž přispívá k rozvoji kraje? |        |
|------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
|                        | počet                                                                                                | %      |
| rozhodně ano           | 8                                                                                                    | 7,7%   |
| spíše ano              | 69                                                                                                   | 66,3%  |
| spíše ne               | 17                                                                                                   | 16,3%  |
| rozhodně ne            | 2                                                                                                    | 1,9%   |
| nevím, nemohu posoudit | 8                                                                                                    | 7,7%   |
| CELKEM                 | 104                                                                                                  | 100,0% |

Ukázalo se, 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 11 % více zástupců (54,3 %) než občanů si myslí, že to, jak spravuje krajský úřad Královéhradecký kraj, je důsledkem současného politického složení Zastupitelstva a Rady Královéhradeckého kraje. Mezi občany (oproti zástupcům organizací) je dvakrát více (46 %) těch, kteří odpověděli, že nevědí, a tudíž 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           | 39                                                                                                    | 12,5%  |
| spíše ano              | 96                                                                                                    | 30,8%  |
| spíše ne               | 28                                                                                                    | 9,0%   |
| rozhodně ne            | 5                                                                                                     | 1,6%   |
| nevím, nemohu posoudit | 144                                                                                                   | 46,2%  |
| CELKEM                 | 312                                                                                                   | 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           | 13                                                                                                    | 12,4%  |
| spíše ano              | 44                                                                                                    | 41,9%  |
| spíše ne               | 19                                                                                                    | 18,1%  |
| rozhodně ne            | 4                                                                                                     | 3,8%   |
| nevím, nemohu posoudit | 25                                                                                                    | 23,8%  |
| CELKEM                 | 105                                                                                                   | 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

Většina sledovaných oblastí byla respondenty hodnocena jako spíše úspěšná.

Pořadí oblastí 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 následující:

1. Životní prostředí 69,9 % (13,5 %, 56,4 %)
2. Sport 64,5 % (23,2 %, 41,3 %)
3. Kultura a památková péče 58,2 % (23,7 %, 54,5 %)
4. Regionální rozvoj 56,9 % (7,1 %, 49,8 %)
5. Cestovní ruch 54,2 % (12,9 %, 41,3 %)
6. Školství 52,7 % (11,9 %, 40,8 %)
7. Zdravotnictví 49,5 % (13,3 %, 36,2 %)
8. Doprava 44,1 % (11,7 %, 32,4 %)
9. Územní plánování a výstavba 42,5 % (7,5 %, 35,0 %)
10. Sociální věci 38,3 % (3,6 %, 34,7 %)
11. Podnikání 29,5 % (2,6 %, 26,9 %)
12. Zemědělství 22,3 % (2,9 %, 19,4 %)
13. Evropské záležitosti, zahraniční kontakty 21,1 % (3,6 %, 17,5 %)
14. Hospodaření s veřejnými financemi 16,1 % (1,9 %, 14,2 %)

Oblasti, kde převládlo negativní hodnocení úspěšnosti nad pozitivním, jsou čtyři: hospodaření s veřejnými financemi, zemědělství, sociální věci a doprava. Součtem 41,7 % respondentů občanů vnímá oblast *hospodaření s veřejnými financemi* jako neúspěšnou. Jako úspěšnou tuto oblast vidí 16,1 % respondentů a zbylých 42,1 % odpovědělo, že neví, nemůže posoudit.

Obdobně oblast *zemědělství* hodnotí necelá třetina respondentů občanů (31,7 %) jako spíše neúspěšnou. Současně 10,0 % respondentů se domnívá, že stav je rozhodně neúspěšný.

Oblast *sociálních věcí* je hodnocena 30,8 % jako spíše neúspěšná a 10,7 % jako rozhodně neúspěšná.

Oblast *dopravy* byla hodnocena (ve srovnání s ostatními oblastmi) největším počtem respondentů, tj. jednou pětinou respondentů, jako rozhodně neúspěšná.

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

1. Evropské záležitosti, zahraniční kontakty (61,5 %)
2. Hospodaření s veřejnými financemi (42,1 %)
3. Podnikání (42,1 %)
4. Zemědělství (35,9 %)
5. Sociální věci (20,1 %)
6. Územní plánování a výstavba (18,3 %)
7. Regionální rozvoj (17,5 %)
8. Cestovní ruch (15,8 %)
9. Sport (14,8 %)
10. Školství (13,8 %)
11. Životní prostředí (9,0 %)
12. Zdravotnictví (6,8 %)
13. Doprava (6,1 %)
14. Kultura a památková péče (5,8 %)

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

Respondenti ze souboru zástupců organizací byli při hodnocení řady oblastí kritičtější než respondenti ze souboru občanů. Oblastmi, kde u nich převládlo pozitivní hodnocení nad negativním, byly oblasti: životní prostředí, kultura a památková péče, cestovní ruch, sport, regionální rozvoj, evropské záležitosti a zahraniční kontakty.

Pořadí těchto oblastí 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. Životní prostředí 65,0 % (10,0 %, 55,0 %)
2. Kultura a památková péče 61,7 % (12,7 %, 49,0 %)
3. Cestovní ruch 57,9 % (11,8 %, 46,1 %)
4. Sport 55,1 % (9,2 %, 45,9 %)
5. Regionální rozvoj 53,0 % (6,0 %, 47,0 %)
6. Evropské záležitosti, zahraniční kontakty 28,0 % (3,0 %, 25,0 %)

Naopak oblastmi, kde u zástupců organizací převládlo negativní hodnocení nad pozitivním, byly oblasti: doprava, zdravotnictví, územní plánování a výstavba, hospodaření s veřejnými financemi, zemědělství, sociální věci, podnikání.

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 60,0 % (25,0 %, 35,0 %)
2. Zdravotnictví 55,4 % (17,8 %, 37,6 %)
3. Územní plánování a výstavba 51,1 % (13,3 %, 37,8 %)
4. Hospodaření s veřejnými financemi 47,5 % (18,2 %, 29,3 %)
5. Zemědělství 40,2 % (12,4 %, 27,8 %)
6. Sociální věci 40,0 % (5,0 %, 35,0 %)
7. Podnikání 38,4 % (5,1 %, 33,3 %)



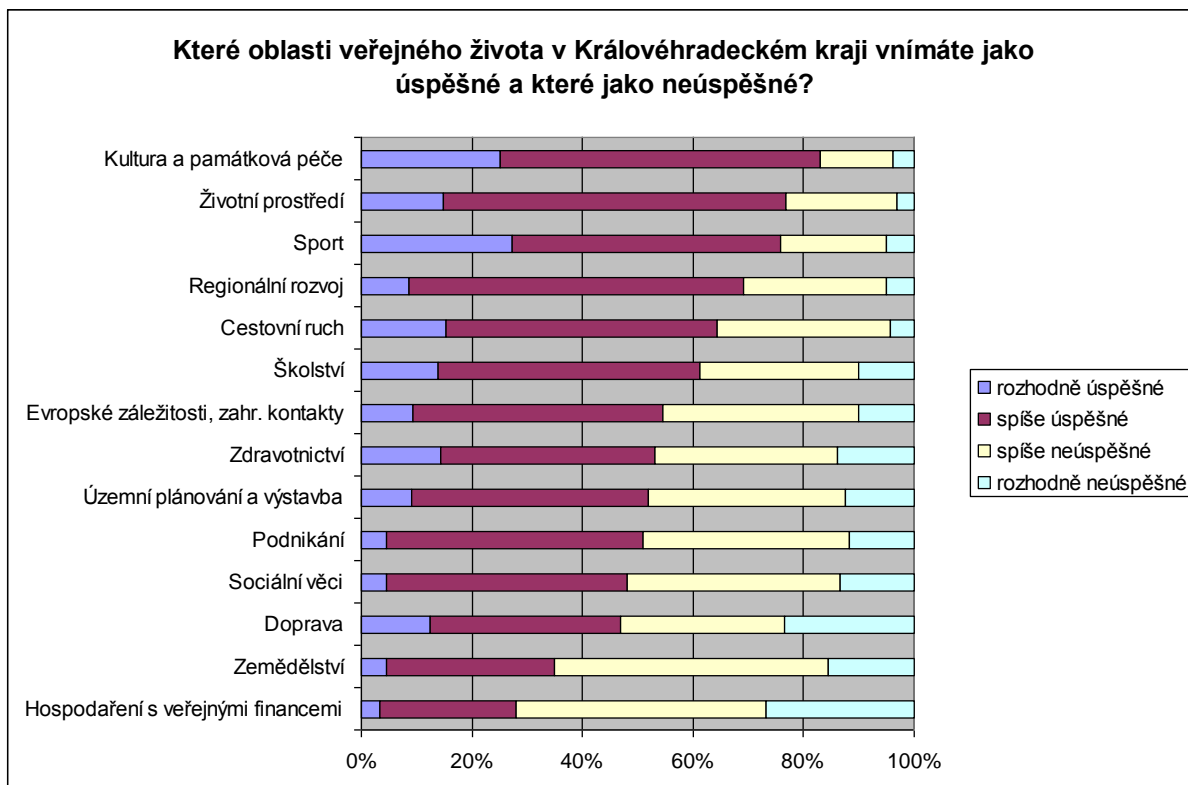
**Tabulka 22: Hodnocení míry úspěšnosti jednotlivých oblastí veřejného života (občané)**

| občané                               | rozhodně úspěšné<br>% | spíše úspěšné<br>% | spíše neúspěšné<br>% | rozhodně neúspěšné<br>% | nevím, nemohu hodnotit<br>% | CELKEM<br>% |
|--------------------------------------|-----------------------|--------------------|----------------------|-------------------------|-----------------------------|-------------|
| Životní prostředí                    | 13,5%                 | 56,4%              | 18,3%                | 2,9%                    | 9,0%                        | 100,0%      |
| Zemědělství                          | 2,9%                  | 19,4%              | 31,7%                | 10,0%                   | 35,9%                       | 100,0%      |
| Územní plánování a výstavba          | 7,5%                  | 35,0%              | 29,1%                | 10,1%                   | 18,3%                       | 100,0%      |
| Regionální rozvoj                    | 7,1%                  | 49,8%              | 21,4%                | 4,2%                    | 17,5%                       | 100,0%      |
| Cestovní ruch                        | 12,9%                 | 41,3%              | 26,5%                | 3,5%                    | 15,8%                       | 100,0%      |
| Kultura a památková péče             | 23,7%                 | 54,5%              | 12,5%                | 3,5%                    | 5,8%                        | 100,0%      |
| Sport                                | 23,2%                 | 41,3%              | 16,5%                | 4,2%                    | 14,8%                       | 100,0%      |
| Školství                             | 11,9%                 | 40,8%              | 24,8%                | 8,7%                    | 13,8%                       | 100,0%      |
| Sociální věci                        | 3,6%                  | 34,7%              | 30,8%                | 10,7%                   | 20,1%                       | 100,0%      |
| Zdravotnictví                        | 13,3%                 | 36,2%              | 30,7%                | 12,9%                   | 6,8%                        | 100,0%      |
| Doprava                              | 11,7%                 | 32,4%              | 27,8%                | 22,0%                   | 6,1%                        | 100,0%      |
| Evropské záležitosti, zahr. kontakty | 3,6%                  | 17,5%              | 13,6%                | 3,9%                    | 61,5%                       | 100,0%      |
| Podnikání                            | 2,6%                  | 26,9%              | 21,7%                | 6,8%                    | 42,1%                       | 100,0%      |
| Hospodaření s veřejnými financemi    | 1,9%                  | 14,2%              | 26,2%                | 15,5%                   | 42,1%                       | 100,0%      |

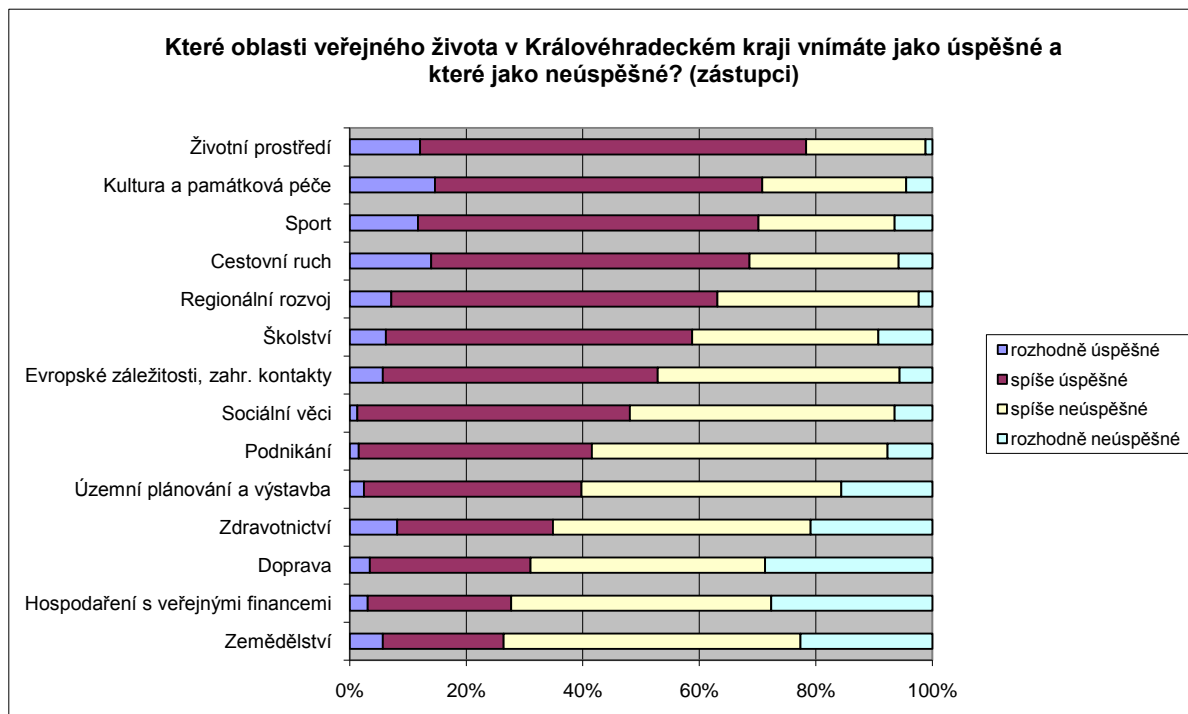
**Tabulka 23: Hodnocení míry úspěšnosti jednotlivých oblastí veřejného života (zástupci)**

| zástupci                             | rozhodně úspěšné<br>% | spíše úspěšné<br>% | spíše neúspěšné<br>% | rozhodně neúspěšné<br>% | nevím, nemohu hodnotit<br>% | CELKEM<br>% |
|--------------------------------------|-----------------------|--------------------|----------------------|-------------------------|-----------------------------|-------------|
| Životní prostředí                    | 10,0%                 | 55,0%              | 17,0%                | 1,0%                    | 17,0%                       | 100,0%      |
| Zemědělství                          | 3,1%                  | 11,3%              | 27,8%                | 12,4%                   | 45,4%                       | 100,0%      |
| Územní plánování a výstavba          | 2,0%                  | 31,6%              | 37,8%                | 13,3%                   | 15,3%                       | 100,0%      |
| Regionální rozvoj                    | 6,0%                  | 47,0%              | 29,0%                | 2,0%                    | 16,0%                       | 100,0%      |
| Cestovní ruch                        | 11,8%                 | 46,1%              | 21,6%                | 4,9%                    | 15,7%                       | 100,0%      |
| Kultura a památková péče             | 12,7%                 | 49,0%              | 21,6%                | 3,9%                    | 12,7%                       | 100,0%      |
| Sport                                | 9,2%                  | 45,9%              | 18,4%                | 5,1%                    | 21,4%                       | 100,0%      |
| Školství                             | 5,7%                  | 48,6%              | 29,5%                | 8,6%                    | 7,6%                        | 100,0%      |
| Sociální věci                        | 1,0%                  | 36,0%              | 35,0%                | 5,0%                    | 23,0%                       | 100,0%      |
| Zdravotnictví                        | 6,9%                  | 22,8%              | 37,6%                | 17,8%                   | 14,9%                       | 100,0%      |
| Doprava                              | 3,0%                  | 24,0%              | 35,0%                | 25,0%                   | 13,0%                       | 100,0%      |
| Evropské záležitosti, zahr. kontakty | 3,0%                  | 25,0%              | 22,0%                | 3,0%                    | 47,0%                       | 100,0%      |
| Podnikání                            | 1,0%                  | 26,3%              | 33,3%                | 5,1%                    | 34,3%                       | 100,0%      |
| Hospodaření s veřejnými financemi    | 2,0%                  | 16,2%              | 29,3%                | 18,2%                   | 34,3%                       | 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 třetina respondentů (29,2 %) se přiklonila k stanovisku spíše ano, pouze 1,6 % (což čítá 5 respondentů) k stanovisku rozhodně ano. Naopak 28,2 % respondentů se domnívá, že KÚ nehospodaří s finančními prostředky efektivně, z nich 8,0 % vyjádřilo krajní stanovisko rozhodně ne. Zbýlých 41,0 % odpovědělo, že neví, neumí posoudit.

V souboru zástupců organizací byl přibližně desetiprocentní rozdíl mezi těmi respondenty, kteří se domnívali, že KÚ hospodaří s finančními prostředky efektivně (40,9 %) a těmi, co odpověděli, že neefektivně (30,5 %). Zbýlých 28,6 % odpovědělo, že neví, neumí posoudit. Těch, kteří nevědí, bylo tedy v souboru zástupců organizací méně 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           | 5                                                                          | 1,6%   |
| spíše ano              | 91                                                                         | 29,2%  |
| spíše ne               | 63                                                                         | 20,2%  |
| rozhodně ne            | 25                                                                         | 8,0%   |
| nevím, neumím posoudit | 128                                                                        | 41,0%  |
| CELKEM                 | 312                                                                        | 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           | 2                                                                          | 1,9%   |
| spíše ani              | 41                                                                         | 39,0%  |
| spíše ne               | 25                                                                         | 23,8%  |
| rozhodně ne            | 7                                                                          | 6,7%   |
| nevím, neumím posoudit | 30                                                                         | 28,6%  |
| CELKEM                 | 105                                                                        | 100,0% |

Respondenti (ať ze souboru občanů nebo ze souboru zástupců organizací) v hodnocení úspěšnosti jednotlivých oblastí veřejného života v Královéhradeckém kraji 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 převládlo u obou souborů respondentů 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. U občanů se v odpovědích projevovalo více reakcí na mediální informace (upozorňující na problémy spojené s nakládáním s finančními prostředky ve státní správě a samosprávě), sporadicky se objevovaly odpovědi, které se netýkaly KÚ, ale Magistrátu města Hradec Králové. Důvody, které respondenti uváděli, můžeme zpřehlednit následovně, přičemž každá z oblastí a) – c) tvořila zhruba jednu třetinu ze všech odpovědí.

a) Špatné využití, špatná alokace finančních prostředků:

více investic zejména do infrastruktury, dopravy, školství, zdravotnictví, sportu a kultury; lepší využívání fondů EU; nízká podpora sociálního rozvoje, vzniku pracovních příležitostí, sportu pro mladé lidi a drobného podnikání; nespravedlivé nebo potřeby nezohledňující rozdělování finančních prostředků; úspory na nesprávných místech; rušení nemocnic, železniční spojů; peníze nedorazí na místo určení.

b) Plýtvání s finančními prostředky:

mrhání s finančními prostředky, zbytečné akce a výdaje, investice do nepotřebných oblastí, dotace do neřešených nebo pozdě řešených problémů, podivné investice v zahraničí; předražené nebo nadhodnocené zakázky a projekty, špatná kontrola dodavatelů; umělá zaměstnanost na úřadech a rostoucí byrokracie; nákladné výzkumy; v této položce se nejčastěji objevila kritika výstavby sídla KÚ, jeho vybavení, provozu (15 případů).

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

kontakty, které ovlivňují přidělování finančních prostředků; podpora výběrově zaměřená na sympatizující subjekty; nevýhodné nákupy a investice spojené se soukromým obohacením; korupce (dle informací z médií předpokládána jako obecný jev); neprůhledná výběrová řízení aj.

d) Vedle těchto oblastí byly v odpovědích zmíněny:

problémy okolo pozemků při stavbě dálnice, spojené s Magistrátem města Hradec Králové; parkování (byla připomínána smlouva magistrátu s bývalou firmou Atol); nadměrné sociální dávky Romům; situace ZTP, ZTPP; nesmyslné rozšiřování nákupních center; zadlužování měst; koupaliště a stadion v Hradci Králové; socha Františka Ulricha v Hradci Králové. Tyto připomínky tvoří desetinu všech odpovědí a nemají přímou souvislost s činností KÚ.

## 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 pěti 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 177 respondentů, z toho 105 zástupců a 72 občanů.

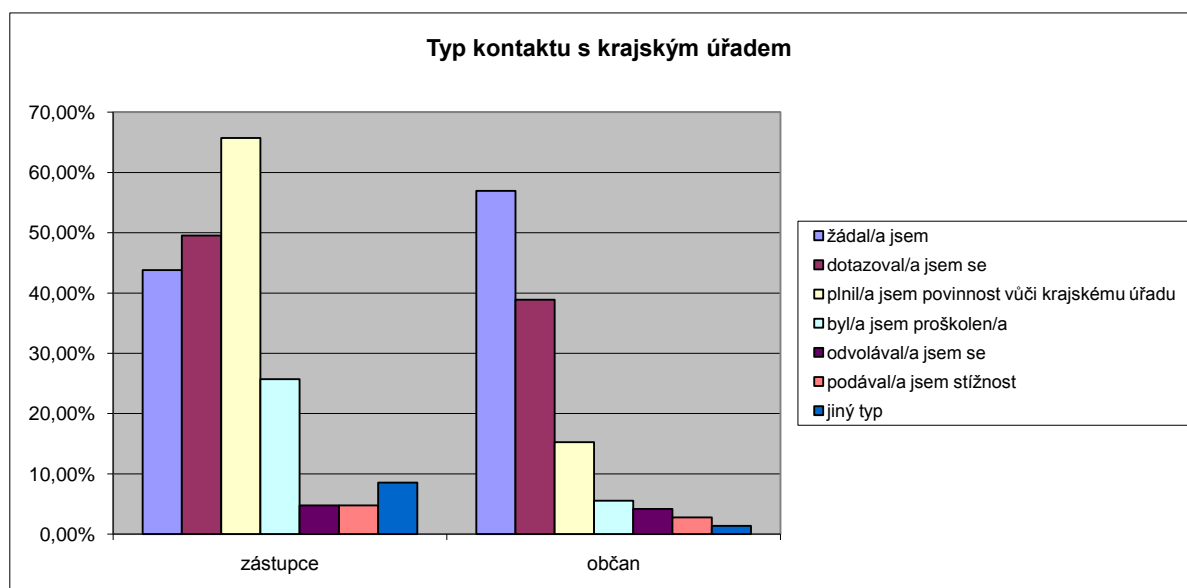
Téměř polovina osob, které byly v úředním kontaktu s pracovníky KÚ, o něco žádala (49,2 %). Stejný podíl měly osoby, které se na něco dotazovaly a ty, jenž plnily povinnost vůči KÚ (po 45,2 %), necelá pětina (17,5 %) byla proškolená, 4,5 % (8 respondentů) se odvolávalo a 4 % podávaly stížnost (7 respondentů). Klienti zástupci nejčastěji plnili povinnost vůči KÚ, klienti občané nejčastěji o něco žádali. 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                                | 46       | 43,8  | 41    | 56,9  | 87     | 49,2  |
|                   | dotazoval/a jsem se                         | 52       | 49,5  | 28    | 38,9  | 80     | 45,2  |
|                   | odvolával/a jsem se                         | 5        | 4,8   | 3     | 4,2   | 8      | 4,5   |
|                   | podával/a jsem stížnost                     | 5        | 4,8   | 2     | 2,8   | 7      | 4,0   |
|                   | byl/a jsem proškolen/a                      | 27       | 25,7  | 4     | 5,6   | 31     | 17,5  |
|                   | plnil/a jsem povinnost vůči krajskému úřadu | 69       | 65,7  | 11    | 15,3  | 80     | 45,2  |
|                   | jiný typ                                    | 9        | 8,6   | 1     | 1,4   | 10     | 5,6   |
| CELKEM            |                                             | 105      | 100,0 | 72    | 100,0 | 177    | 100,0 |

Na možnost volně uvést případné jiné kontakty odpovědělo 10 respondentů. Z výpovědí není vždy patrná specifikace daného kontaktu nebo použitá kritéria jsou velmi různorodá. Jako příklady můžeme uvést: pracovní, služební nebo obchodní kontakt, konzultace, informace pracovníka KÚ pro novináře při presstripu, czech point.

**Obrázek 7: Kontakt 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 (35,0 %)
- 2.-3. Územní plánování a výstavba (22,0 %)
- 2.-3. Evropské granty, krajské dotace (22,0 %)
4. Sociální věci (18,1 %)
5. Doprava, silniční hospodářství (14,7 %)
- 6.-7. Životní prostředí, zemědělství (10,7 %)
- 6.-7. Majetkoprávní oblast (10,7 %)
8. Regionální rozvoj (9,0 %)
9. Kultura a památková péče (7,3 %)
10. Podnikání (6,2 %)
11. Zdravotnictví (5,1 %)
12. Cestovní ruch (4,5 %)
13. Sport (3,4 %)

U největšího počtu klientů zástupců se kontakt týkal oblasti školství, u klientů občanů to byla oblast sociálních věcí.

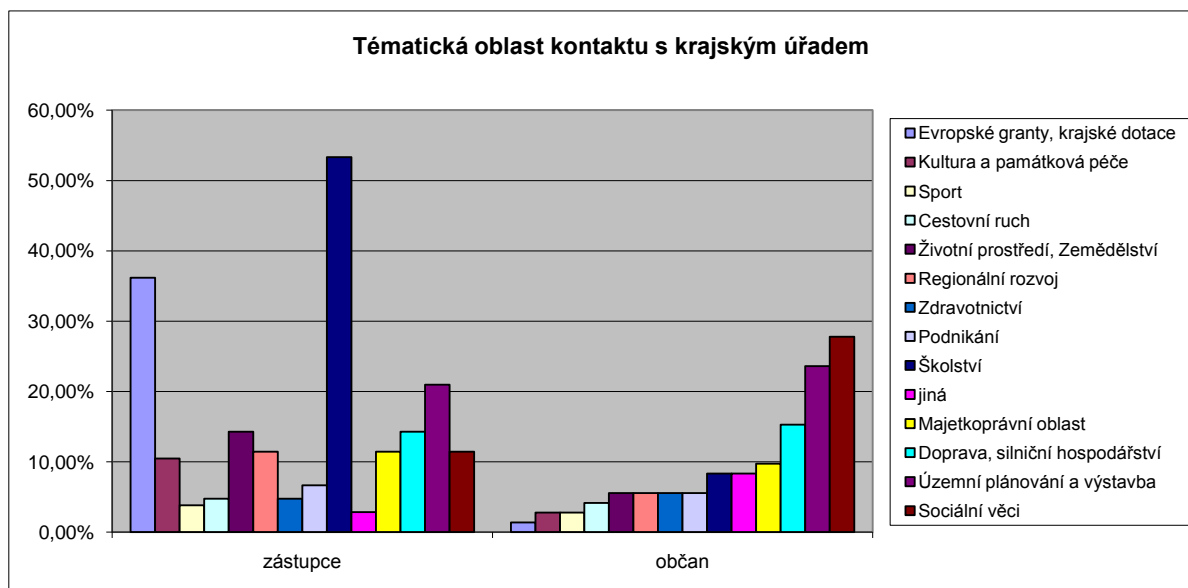
**Tabulka 27: Tematická oblast kontaktu s KÚ**

|                  |                                 | Klient   |       |       |       | CELKEM |       |
|------------------|---------------------------------|----------|-------|-------|-------|--------|-------|
|                  |                                 | zástupce |       | občan |       | Počet  | %     |
|                  |                                 | Počet    | %     | Počet | %     |        |       |
| tématická oblast | Životní prostředí, zemědělství  | 15       | 14,3  | 4     | 5,6   | 19     | 10,7  |
|                  | Územní plánování a výstavba     | 22       | 21,0  | 17    | 23,6  | 39     | 22,0  |
|                  | Regionální rozvoj               | 12       | 11,4  | 4     | 5,6   | 16     | 9,0   |
|                  | Cestovní ruch                   | 5        | 4,8   | 3     | 4,2   | 8      | 4,5   |
|                  | Kultura a památková péče        | 11       | 10,5  | 2     | 2,8   | 13     | 7,3   |
|                  | Sport                           | 4        | 3,8   | 2     | 2,8   | 6      | 3,4   |
|                  | Školství                        | 56       | 53,3  | 6     | 8,3   | 62     | 35,0  |
|                  | Sociální věci                   | 12       | 11,4  | 20    | 27,8  | 32     | 18,1  |
|                  | Zdravotnictví                   | 5        | 4,8   | 4     | 5,6   | 9      | 5,1   |
|                  | Doprava, silniční hospodářství  | 15       | 14,3  | 11    | 15,3  | 26     | 14,7  |
|                  | Evropské granty, krajské dotace | 38       | 36,2  | 1     | 1,4   | 39     | 22,0  |
|                  | Podnikání                       | 7        | 6,7   | 4     | 5,6   | 11     | 6,2   |
|                  | Majetkoprávní oblast            | 12       | 11,4  | 7     | 9,7   | 19     | 10,7  |
|                  | jiná                            | 3        | 2,9   | 6     | 8,3   | 9      | 5,1   |
| CELKEM           |                                 | 105      | 100,0 | 72    | 100,0 | 177    | 100,0 |

Na možnost uvést jinou než výše uvedenou oblast kontaktu reagovalo 9 respondentů. V některých případech přitom respondenti uvedli jinou možnost spolu s uvedením odpovědi dle nabídky. Nikoli každá odpověď je relevantní, ne každá oblast kontaktu přísluší KÚ. Byly zaznamenány odpovědi: řidičský průkaz, občanský průkaz, další doklady, registrace na úřadu práce, statistický úřad, evidence obyvatel, oddělení živností a dozoru obcí, czech point.



**Obrázek 8: Tematická oblast kontaktu s KÚ**



## Spokojenost s vybranými oblastmi služeb krajského úřadu

### Spokojenost s odbornými kompetencemi pracovníků krajského úřadu

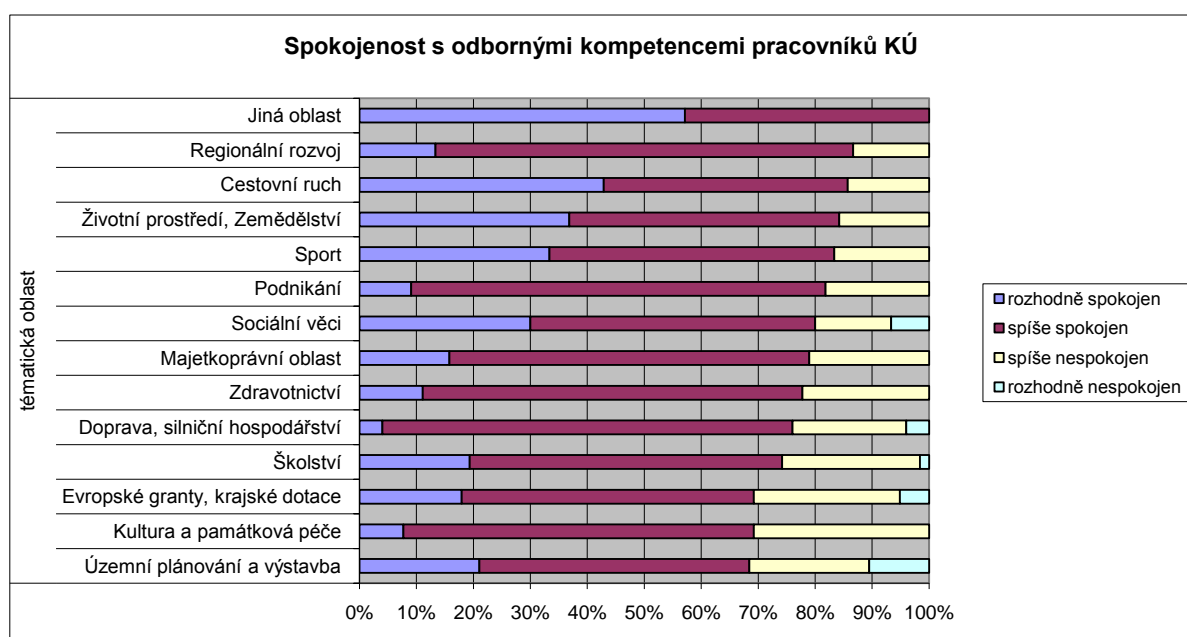
Tři čtvrtiny dotázaných byly s *odbornými kompetencemi* pracovníků KÚ spokojeny, a to 95 respondentů (z celkového počtu 177) bylo spíše spokojených (53,7 %) a 38 rozhodně spokojených (21,5 %). Zásadní nespokojenost vyjádřilo pouze 6 respondentů. Odpovědi klientů zástupců a klientů občanů se výrazně neodlišovaly.

**Tabulka 28: Spokojenost s odbornými kompetencemi pracovníků KÚ**

|                                               |                     | Klient   |        |       |        |        |        |
|-----------------------------------------------|---------------------|----------|--------|-------|--------|--------|--------|
|                                               |                     | zástupce |        | občan |        | CELKEM |        |
|                                               |                     | Počet    | %      | Počet | %      | Počet  | %      |
| Odborné kompetence pracovníků krajského úřadu | rozhodně spokojen   | 25       | 23,8%  | 13    | 18,1%  | 38     | 21,5%  |
|                                               | spíše spokojen      | 55       | 52,4%  | 40    | 55,6%  | 95     | 53,7%  |
|                                               | spíše nespokojen    | 19       | 18,1%  | 11    | 15,3%  | 30     | 16,9%  |
|                                               | rozhodně nespokojen | 4        | 3,8%   | 2     | 2,8%   | 6      | 3,4%   |
|                                               | nemohu hodnotit     | 2        | 1,9%   | 6     | 8,3%   | 8      | 4,5%   |
|                                               | CELKEM              | 105      | 100,0% | 72    | 100,0% | 177    | 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 86,6 % v oblasti regionální rozvoj po 68,5 % v oblasti územní plánování a výstavba. 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**

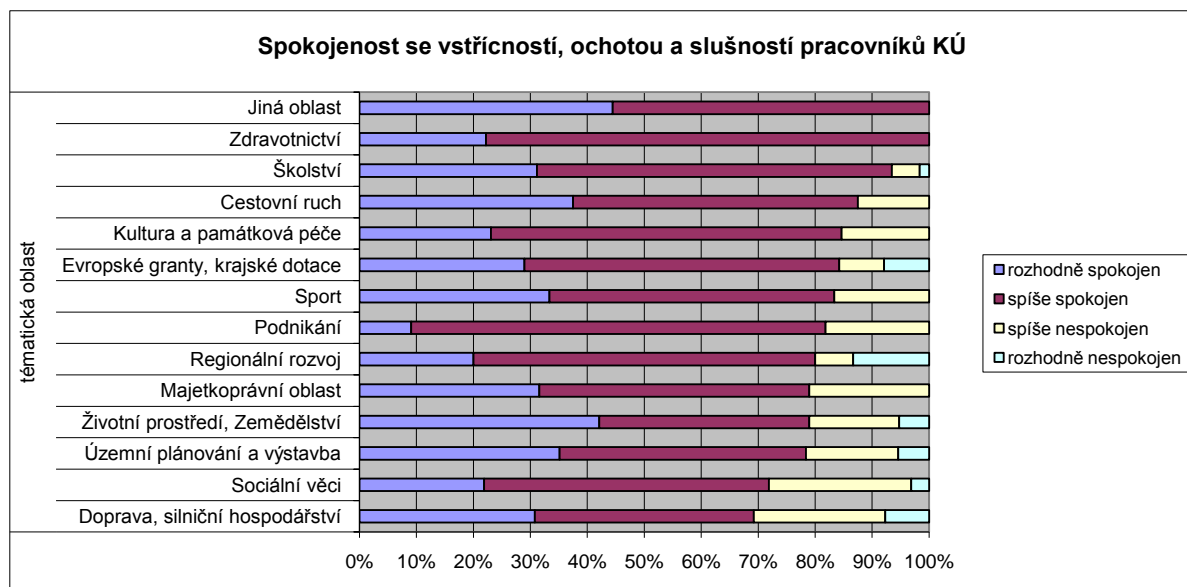
Šetření se zaměřilo na posouzení *vstřícnosti, ochoty a slušnosti* pracovníků KÚ. 80,1% dotázaných respondentů bylo spokojených, a to 88 spíše (50,0 %) a 53 rozhodně (30,1%). Pouze 4 (tj. 2,3 %) ze 176 dotázaných se vyjádřilo, že jsou rozhodně nespokojení. Respondenti zástupci (88,5 %) vyjádřili o 20 % větší míru spokojenosti než respondenti občané (68,1 %).

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

|                                                                   |                     | Klient   |        |       |        |        |        |
|-------------------------------------------------------------------|---------------------|----------|--------|-------|--------|--------|--------|
|                                                                   |                     | zástupce |        | občan |        | CELKEM |        |
|                                                                   |                     | Počet    | %      | Počet | %      | Počet  | %      |
| Vstřícnost,<br>ochota a slušnost<br>pracovníků<br>krajského úřadu | rozhodně spokojen   | 35       | 33,7%  | 18    | 25,0%  | 53     | 30,1%  |
|                                                                   | spíše spokojen      | 57       | 54,8%  | 31    | 43,1%  | 88     | 50,0%  |
|                                                                   | spíše nespokojen    | 8        | 7,7%   | 20    | 27,8%  | 28     | 15,9%  |
|                                                                   | rozhodně nespokojen | 3        | 2,9%   | 1     | 1,4%   | 4      | 2,3%   |
|                                                                   | nemohu hodnotit     | 1        | 1,0%   | 2     | 2,8%   | 3      | 1,7%   |
|                                                                   | CELKEM              | 104      | 100,0% | 72    | 100,0% | 176    | 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 zdravotnictví po téměř 69,3 % v oblasti dopravy a silničního hospodářství. 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**



Data svědčí také o tom, že čím byl kontakt s pracovníky KÚ častější (posuzováno, jestli měli kontakt pouze jednou, vícekrát či pravidelně), tím přibývalo spokojenějších respondentů se vstřícností, ochotou a slušností pracovníků KÚ (75,9 % spokojených s jedním kontaktem, 78,5 % spokojených s vícečetným kontaktem a dokonce 90,2 % spokojených s pravidelným kontaktem).

### **Spokojenost s pohotovostí, rychlostí pracovníků krajského úřadu**

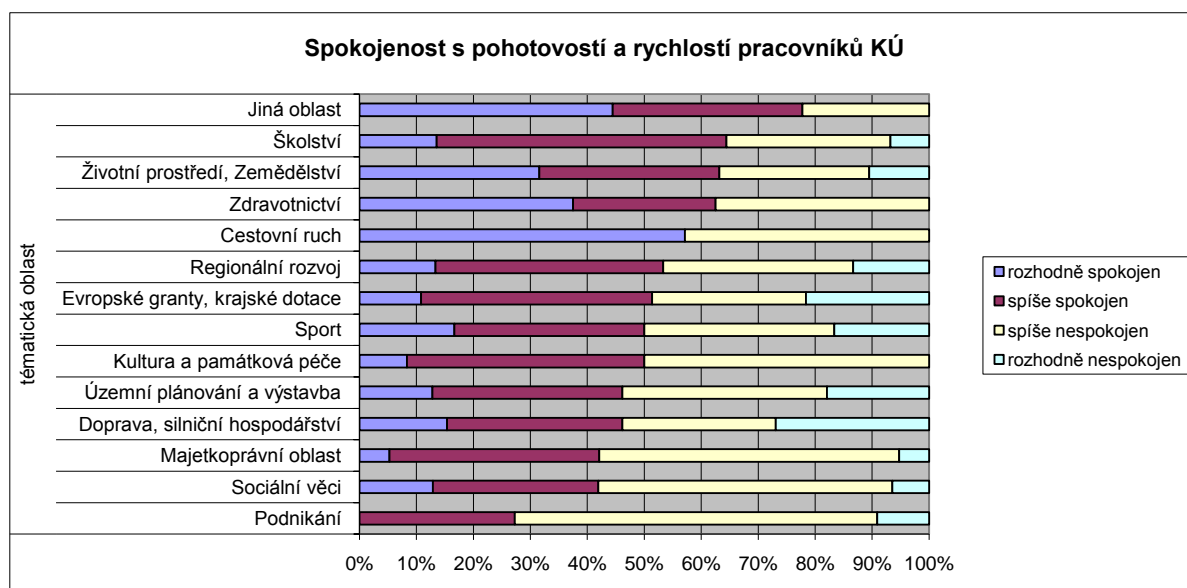
Dalším sledovaným znakem chování pracovníků KÚ byla *pohotovost a rychlost*. 52 % dotázaných respondentů bylo spokojených, a to 62 spíše (35,8 %) a 28 rozhodně (16,2 %). 17 (tj. 9,8 %) ze 173 odpovídajících respondentů se vyjádřilo, že jsou rozhodně nespokojeni. V hodnocení pohotovosti a rychlosti pracovníků KÚ sice převládli spokojení respondenti, ale oproti výše sledované vstřícnosti, ochotě a slušnosti (zde pouze 18,2 % nespokojených) si pohotovost a rychlost pracovníků vysloužila výrazně větší počet nespokojených (46,2 %), což už se blíží polovině odpovídajících respondentů. Respondenti zástupci (57,4 %) vyjádřili o 13 % větší míru spokojenosti než respondenti občané (44,5 %).

**Tabulka 30: Spokojenost s pohotovostí, rychlostí pracovníků KÚ**

|                                                 |                     | Klient   |        |       |        |        |        |
|-------------------------------------------------|---------------------|----------|--------|-------|--------|--------|--------|
|                                                 |                     | Zástupce |        | občan |        | CELKEM |        |
|                                                 |                     | Počet    | %      | Počet | %      | Počet  | %      |
| Pohotovost, rychlost pracovníků krajského úřadu | rozhodně spokojen   | 17       | 16,8%  | 11    | 15,3%  | 28     | 16,2%  |
|                                                 | spíše spokojen      | 41       | 40,6%  | 21    | 29,2%  | 62     | 35,8%  |
|                                                 | spíše nespokojen    | 31       | 30,7%  | 32    | 44,4%  | 63     | 36,4%  |
|                                                 | rozhodně nespokojen | 10       | 9,9%   | 7     | 9,7%   | 17     | 9,8%   |
|                                                 | nemohu hodnotit     | 2        | 2,0%   | 1     | 1,4%   | 3      | 1,7%   |
|                                                 | CELKEM              | 101      | 100,0% | 72    | 100,0% | 173    | 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 64,4 % v oblasti školství po 27,3 % v oblasti podnikání. Zde již u celé řady sledovaných tematických oblastí spokojenost klesla pod 50 %, tzn. převahu pak měli nespokojení klienti.

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



I zde se ukázalo, že čím byl častější kontakt s pracovníky KÚ (posuzováno, jestli měli kontakt pouze jednou, vícekrát či pravidelně), tím přibývalo spokojenějších respondentů s pohotovostí a rychlostí pracovníků KÚ (40,7 % spokojených s jedním kontaktem, 53,8 % spokojených s vícečetným kontaktem a 58,0 % spokojených s pravidelným kontaktem).

## Spokojenost s poskytováním informací

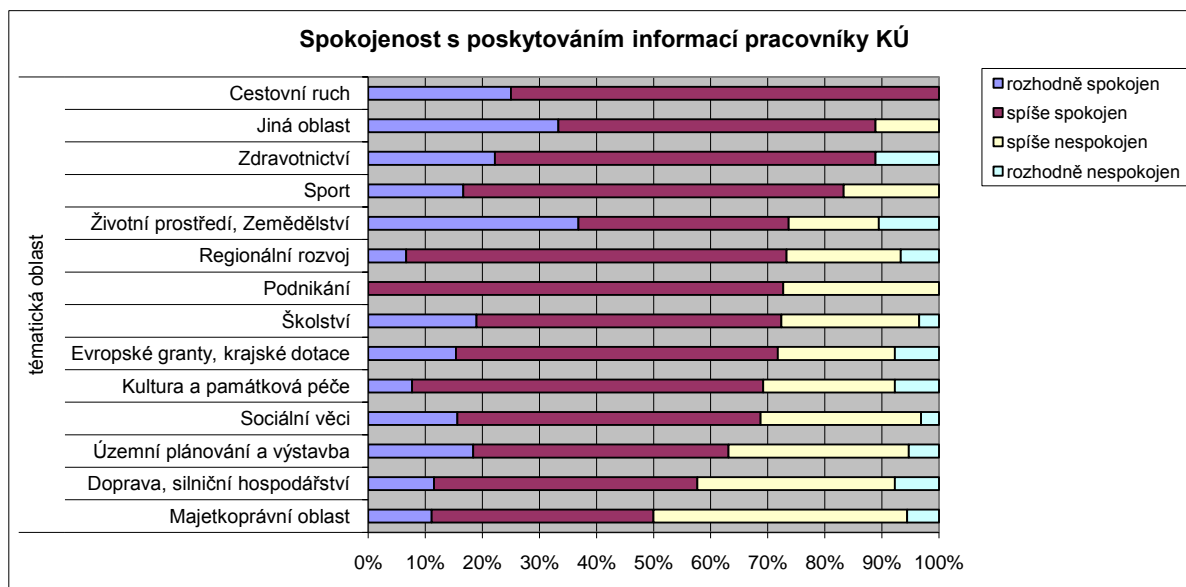
Přes 70 % dotázaných respondentů bylo s poskytováním informací KÚ spokojených, a to 32 rozhodně (18,3 %) a 92 spíše (52,6 %). Pouze 5 (tj. 2,9 %) ze 175 odpovídajících respondentů se vyjádřilo, že jsou rozhodně nespokojeni. Míra spokojenosti klientů zástupců a klientů občanů se výrazně nelišila.

**Tabulka 31: Spokojenost s poskytováním informací**

|                       | Klient              |     |        |    |        |     |        |
|-----------------------|---------------------|-----|--------|----|--------|-----|--------|
|                       | Zástupce            |     | občan  |    | CELKEM |     |        |
|                       | Počet               | %   | Počet  | %  | Počet  | %   |        |
| Poskytování informací | rozhodně spokojen   | 22  | 21,4%  | 10 | 13,9%  | 32  | 18,3%  |
|                       | spíše spokojen      | 52  | 50,5%  | 40 | 55,6%  | 92  | 52,6%  |
|                       | spíše nespokojen    | 22  | 21,4%  | 21 | 29,2%  | 43  | 24,6%  |
|                       | rozhodně nespokojen | 4   | 3,9%   | 1  | 1,4%   | 5   | 2,9%   |
|                       | nemohu hodnotit     | 3   | 2,9%   | 0  | ,0%    | 3   | 1,7%   |
|                       | CELKEM              | 103 | 100,0% | 72 | 100,0% | 175 | 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 100,0 % v oblasti cestovní ruch po 50,0 % v oblasti majetkoprávní. 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*. Více jak tři čtvrtiny (79,5 %) dotázaných respondentů byly spokojené, a to 57 respondentů rozhodně (32,6 %) a 82 spíše (46,9 %). Pouze 7 (tj. 4,0 %) ze 175 odpovídajících respondentů se vyjádřilo, že jsou rozhodně nespokojení. 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   | 34       | 33,0%  | 23    | 31,9%  | 57     | 32,6%  |
| budovy          | spíše spokojen      | 48       | 46,6%  | 34    | 47,2%  | 82     | 46,9%  |
| krajského úřadu | spíše nespokojen    | 11       | 10,7%  | 9     | 12,5%  | 20     | 11,4%  |
|                 | rozhodně nespokojen | 4        | 3,9%   | 3     | 4,2%   | 7      | 4,0%   |
|                 | nemohu hodnotit     | 6        | 5,8%   | 3     | 4,2%   | 9      | 5,1%   |
|                 | CELKEM              | 103      | 100,0% | 72    | 100,0% | 175    | 100,0% |

### **Spokojenost s parkováním v budově či okolí krajského úřadu**

Dále nás zajímaly názory na systém *parkování v budově a jejím okolí*. Spokojení pouze o 6 % převažují nad nespokojenými, současně počet 31 respondentů rozhodně spokojených převyšuje pouze o 4 hlasy 27 rozhodně nespokojených respondentů. Je třeba v tomto případě také uvést, že téměř pětina (18,8 %) respondentů odpověděla, že nemůže hodnotit.

**Tabulka 33: Parkování v budově či okolí KÚ**

|             |                     | Klient   |        |       |        |        |        |
|-------------|---------------------|----------|--------|-------|--------|--------|--------|
|             |                     | zástupce |        | občan |        | CELKEM |        |
|             |                     | Počet    | %      | Počet | %      | Počet  | %      |
| Parkování   | rozhodně spokojen   | 24       | 23,1%  | 7     | 9,7%   | 31     | 17,6%  |
| v budově či | spíše spokojen      | 32       | 30,8%  | 14    | 19,4%  | 46     | 26,1%  |
| okolí       | spíše nespokojen    | 18       | 17,3%  | 21    | 29,2%  | 39     | 22,2%  |
| krajského   | rozhodně nespokojen | 14       | 13,5%  | 13    | 18,1%  | 27     | 15,3%  |
| úřadu       | nemohu hodnotit     | 16       | 15,4%  | 17    | 23,6%  | 33     | 18,8%  |
|             | CELKEM              | 104      | 100,0% | 72    | 100,0% | 176    | 100,0% |

### **Spokojenost s orientací v budově krajského úřadu**

S *orientací v budově KÚ* bylo v našem průzkumu spokojeno 59,6 % respondentů (18 rozhodně, tj. 10,2 % a 87 spíše, tj. 49,4 %), nespokojených bylo celkem 35,2 % (31 spíše, tj. 17,6 % a stejný počet rozhodně), zbylých 9 respondentů (5,1 %) uvedlo, že nemohou hodnotit.

**Tabulka 34: Orientace v budově KÚ**

|                                    |                     | Klient   |        |       |        |        |        |
|------------------------------------|---------------------|----------|--------|-------|--------|--------|--------|
|                                    |                     | zástupce |        | občan |        | CELKEM |        |
|                                    |                     | Počet    | %      | Počet | %      | Počet  | %      |
| Orientace v budově krajského úřadu | rozhodně spokojen   | 10       | 9,6%   | 8     | 11,1%  | 18     | 10,2%  |
|                                    | spíše spokojen      | 39       | 37,5%  | 48    | 66,7%  | 87     | 49,4%  |
|                                    | spíše nespokojen    | 24       | 23,1%  | 7     | 9,7%   | 31     | 17,6%  |
|                                    | rozhodně nespokojen | 25       | 24,0%  | 6     | 8,3%   | 31     | 17,6%  |
|                                    | nemohu hodnotit     | 6        | 5,8%   | 3     | 4,2%   | 9      | 5,1%   |
|                                    | CELKEM              | 104      | 100,0% | 72    | 100,0% | 176    | 100,0% |

**Spokojenost s úředními hodinami krajského úřadu**

Také byla zjišťována spokojenost s *úředními hodinami KÚ*. Téměř tři čtvrtiny dotázaných respondentů (71,3 %) bylo spokojených, a to 32 rozhodně (18,4 %) a 92 spíše (52,9 %). Pouze 14 (tj. 8,0 %) ze 174 odpovídajících respondentů se vyjádřilo, že jsou rozhodně nespokojení. Stanovené úřední hodiny očividně nedělají klientům žádné problémy.

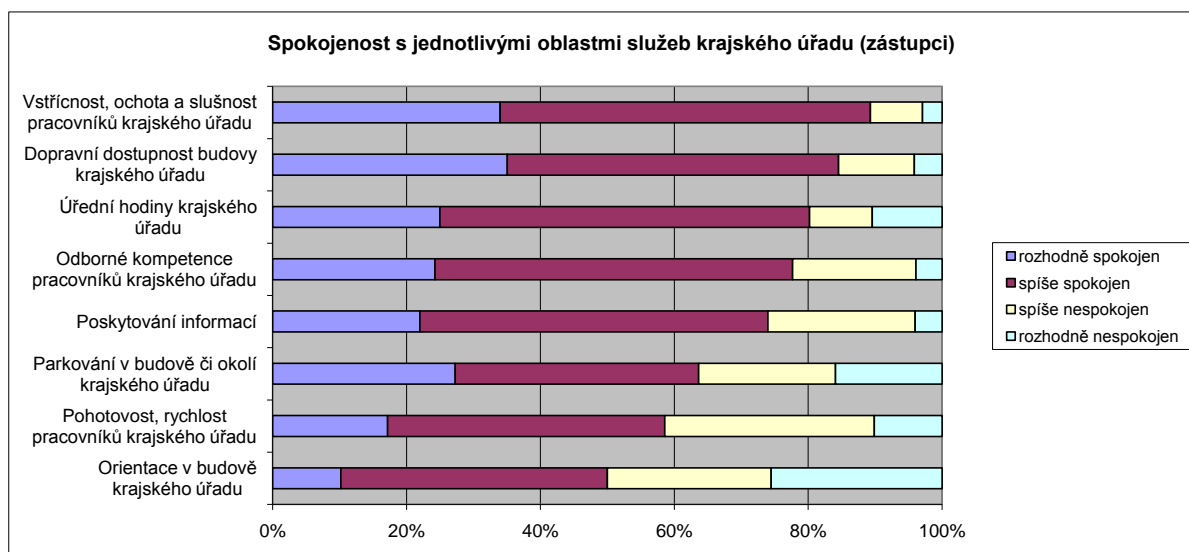
**Tabulka 35: Úřední hodiny KÚ**

|                               |                     | Klient   |        |       |        |        |        |
|-------------------------------|---------------------|----------|--------|-------|--------|--------|--------|
|                               |                     | zástupce |        | občan |        | CELKEM |        |
|                               |                     | Počet    | %      | Počet | %      | Počet  | %      |
| Úřední hodiny krajského úřadu | rozhodně spokojen   | 24       | 23,3%  | 8     | 11,3%  | 32     | 18,4%  |
|                               | spíše spokojen      | 53       | 51,5%  | 39    | 54,9%  | 92     | 52,9%  |
|                               | spíše nespokojen    | 9        | 8,7%   | 15    | 21,1%  | 24     | 13,8%  |
|                               | rozhodně nespokojen | 10       | 9,7%   | 4     | 5,6%   | 14     | 8,0%   |
|                               | nemohu hodnotit     | 7        | 6,8%   | 5     | 7,0%   | 12     | 6,9%   |
|                               | CELKEM              | 103      | 100,0% | 71    | 100,0% | 174    | 100,0% |

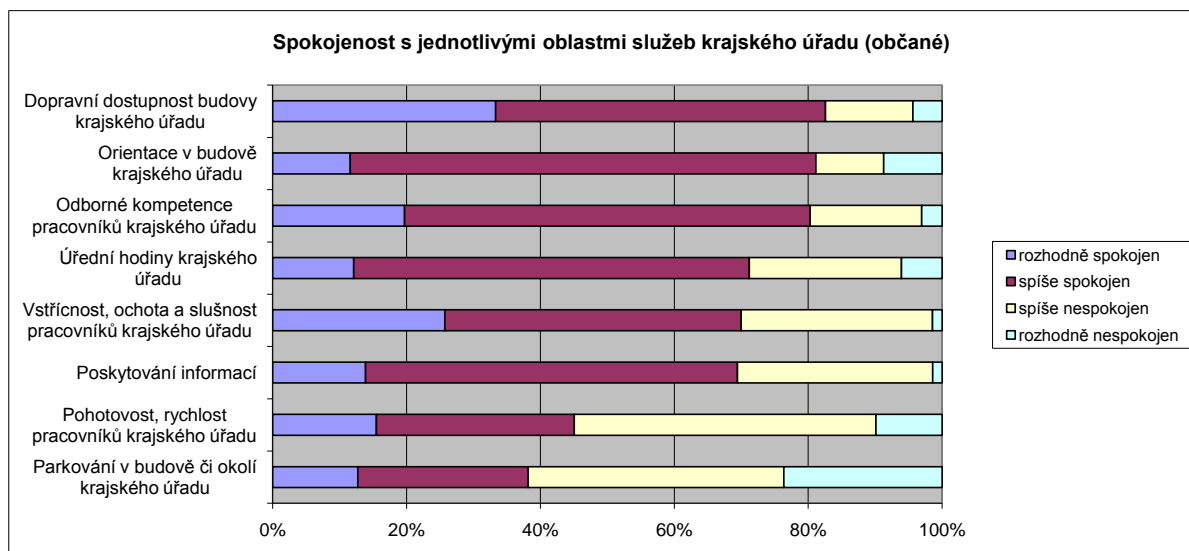
Když bychom seřadili výše zmíněné oblasti služeb KÚ od té, se kterou jsou klienti nejspokojenější, k těm s menší spokojeností, bylo by pořadí u klientů zástupců a klientů občanů následující (viz obrázek).



**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 177 klientů byla necelá třetina (29,4 %) v kontaktu s pracovníky KÚ pravidelně, víc jak polovina (53,7 %) vícekrát a zbylá jedna šestina (16,9 %) pouze jednou.

**Tabulka 36: Četnost kontaktu s pracovníky KÚ za posledních 5 let**

|                                                                                   |            | Klient   |        |       |        |        |        |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------|----------|--------|-------|--------|--------|--------|
|                                                                                   |            | zástupce |        | občan |        | CELKEM |        |
|                                                                                   |            | Počet    | %      | Počet | %      | Počet  | %      |
| Jak často jste byl/a v kontaktu s pracovníky krajského úřadu za posledních 5 let? | jednou     | 7        | 6,7%   | 23    | 31,9%  | 30     | 16,9%  |
|                                                                                   | vícekrát   | 48       | 45,7%  | 47    | 65,3%  | 95     | 53,7%  |
|                                                                                   | pravidelně | 50       | 47,6%  | 2     | 2,8%   | 52     | 29,4%  |
|                                                                                   | CELKEM     | 105      | 100,0% | 72    | 100,0% | 177    | 100,0% |

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

1. Osobní návštěva (93,6 %)
2. Telefonicky (75,2 %)
3. E-mailem (59,9 %)
4. Poštou (50,6 %)
5. Prostřednictvím webových stránek (40,7 %)

U klientů zástupců bylo pořadí podle četnosti využití stejné:

1. Osobní návštěva (93,0 %)
2. Telefonicky (90,9 %)
3. E-mailem (83,8 %)
4. Poštou (68,1 %)
5. Prostřednictvím webových stránek (54,0 %)

U klientů občanů se kontakt poštou posunul na třetí pozici:

1. Osobní návštěva (94,4 %)
2. Telefonicky (51,5 %)
3. Poštou (25,4 %)
4. E-mailem (22,2 %)
5. Prostřednictvím webových stránek (22,2 %)

Spokojenost klientů s jednotlivými formami kontaktů byla ve všech případech výrazně vyšší než nespokojenost. Se všemi způsoby kontaktu bylo nejvíce respondentů spíše spokojených. Pouze v případě kontaktu prostřednictvím e-mailu byly v celkovém součtu klientů vyvážené odpovědi rozhodně a spíše spokojen.

**Tabulka 37: Osobní návštěva KÚ**

|                 |                     | Klient   |        |       |        |        |        |
|-----------------|---------------------|----------|--------|-------|--------|--------|--------|
|                 |                     | zástupce |        | občan |        | CELKEM |        |
|                 |                     | Počet    | %      | Počet | %      | Počet  | %      |
| Osobní návštěva | rozhodně spokojen   | 43       | 43,0%  | 13    | 18,1%  | 56     | 32,6%  |
|                 | spíše spokojen      | 42       | 42,0%  | 46    | 63,9%  | 88     | 51,2%  |
|                 | spíše nespokojen    | 6        | 6,0%   | 9     | 12,5%  | 15     | 8,7%   |
|                 | rozhodně nespokojen | 2        | 2,0%   | 0     | ,0%    | 2      | 1,2%   |
|                 | nevyužil            | 7        | 7,0%   | 4     | 5,6%   | 11     | 6,4%   |
|                 | CELKEM              | 100      | 100,0% | 72    | 100,0% | 172    | 100,0% |

**Tabulka 38: Telefonický kontakt s KÚ**

|             |                     | Klient   |        |       |        |        |        |
|-------------|---------------------|----------|--------|-------|--------|--------|--------|
|             |                     | zástupce |        | občan |        | CELKEM |        |
|             |                     | Počet    | %      | Počet | %      | Počet  | %      |
| Telefonicky | rozhodně spokojen   | 42       | 42,4%  | 4     | 6,1%   | 46     | 27,9%  |
|             | spíše spokojen      | 39       | 39,4%  | 24    | 36,4%  | 63     | 38,2%  |
|             | spíše nespokojen    | 6        | 6,1%   | 5     | 7,6%   | 11     | 6,7%   |
|             | rozhodně nespokojen | 3        | 3,0%   | 1     | 1,5%   | 4      | 2,4%   |
|             | nevyužil            | 9        | 9,1%   | 32    | 48,5%  | 41     | 24,8%  |
|             | CELKEM              | 99       | 100,0% | 66    | 100,0% | 165    | 100,0% |

**Tabulka 39: Kontakt s KÚ prostřednictvím e-mailu**

|          |                     | Klient   |        |       |        |        |        |
|----------|---------------------|----------|--------|-------|--------|--------|--------|
|          |                     | zástupce |        | občan |        | CELKEM |        |
|          |                     | Počet    | %      | Počet | %      | Počet  | %      |
| E-mailem | rozhodně spokojen   | 42       | 42,4%  | 2     | 3,2%   | 44     | 27,2%  |
|          | spíše spokojen      | 35       | 35,4%  | 9     | 14,3%  | 44     | 27,2%  |
|          | spíše nespokojen    | 5        | 5,1%   | 1     | 1,6%   | 6      | 3,7%   |
|          | rozhodně nespokojen | 1        | 1,0%   | 2     | 3,2%   | 3      | 1,9%   |
|          | nevyužil            | 16       | 16,2%  | 49    | 77,8%  | 65     | 40,1%  |
|          | CELKEM              | 99       | 100,0% | 63    | 100,0% | 162    | 100,0% |

**Tabulka 40: Poštovní kontakt s KÚ**

|        |                     | Klient   |        |       |        |        |        |
|--------|---------------------|----------|--------|-------|--------|--------|--------|
|        |                     | zástupce |        | občan |        | CELKEM |        |
|        |                     | Počet    | %      | Počet | %      | Počet  | %      |
| Poštou | rozhodně spokojen   | 23       | 25,3%  | 2     | 3,2%   | 25     | 16,2%  |
|        | spíše spokojen      | 32       | 35,2%  | 8     | 12,7%  | 40     | 26,0%  |
|        | spíše nespokojen    | 5        | 5,5%   | 5     | 7,9%   | 10     | 6,5%   |
|        | rozhodně nespokojen | 2        | 2,2%   | 1     | 1,6%   | 3      | 1,9%   |
|        | nevyužil            | 29       | 31,9%  | 47    | 74,6%  | 76     | 49,4%  |
|        | CELKEM              | 91       | 100,0% | 63    | 100,0% | 154    | 100,0% |

**Tabulka 41: Kontakt s KÚ prostřednictvím webových stránek**

|                                  |                     | Klient   |        |       |        |        |        |
|----------------------------------|---------------------|----------|--------|-------|--------|--------|--------|
|                                  |                     | zástupce |        | občan |        | CELKEM |        |
|                                  |                     | Počet    | %      | Počet | %      | Počet  | %      |
| Prostřednictvím webových stránek | rozhodně spokojen   | 15       | 17,2%  | 3     | 4,8%   | 18     | 12,0%  |
|                                  | spíše spokojen      | 26       | 29,9%  | 9     | 14,3%  | 35     | 23,3%  |
|                                  | spíše nespokojen    | 4        | 4,6%   | 2     | 3,2%   | 6      | 4,0%   |
|                                  | rozhodně nespokojen | 2        | 2,3%   | 0     | ,0%    | 2      | 1,3%   |
|                                  | nevyužil            | 40       | 46,0%  | 49    | 77,8%  | 89     | 59,3%  |
|                                  | CELKEM              | 87       | 100,0% | 63    | 100,0% | 150    | 100,0% |

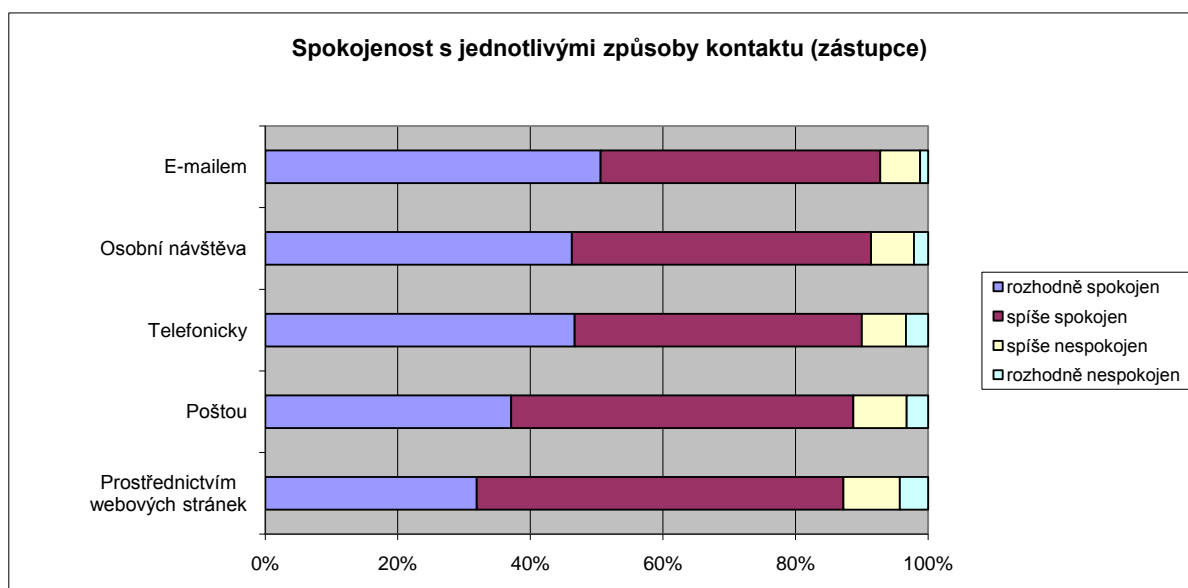
U klientů zástupců bylo pořadí jednotlivých forem kontaktu podle míry spokojenosti (součet rozhodně spokojen + spíše spokojen) následující:

1. E-mailem (92, 8 %)
2. Osobní návštěva (91,4 %)
3. Telefonicky (90,0 %)
4. Poštou (88,7 %)
5. Prostřednictvím webových stránek (87,2 %)

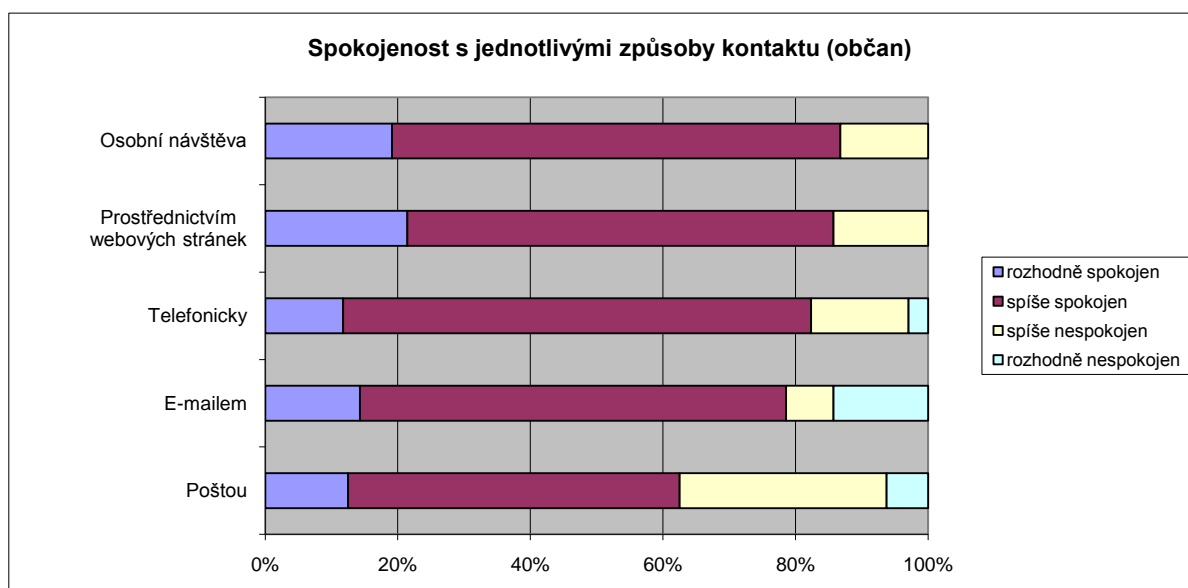
U klientů občanů bylo pořadí jednotlivých forem kontaktu podle míry spokojenosti (součet rozhodně spokojen + spíše spokojen) následující:

1. Osobní návštěva (86,8 %)
2. Prostřednictvím webových stránek (85,7 %)
3. Telefonicky (82,4 %)
4. E-mailem (78,6 %)
5. Poštou (62,5 %)

**Obrázek 15: Spokojenost s jednotlivými způsoby kontaktu (zástupci)**



**Obrázek 16: Spokojenost s jednotlivými způsoby kontaktu (občané)**



Jiný způsob kontaktu uvedlo 6 respondentů, ale pouze jeden z nich ve své odpovědi specifikoval, o jaký způsob se jednalo: návštěva úředníka v místě bydliště; tento kontakt hodnotil jako „spíše nespokojen/a“.

## **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?“. Tuto možnost využila přibližně polovina z nich, zatímco druhá část klientů žádné vlastní doporučení nepodala (tito klienti neuvedli žádnou odpověď, nebo uvedli, že nevědí, popř. vyjádřili svou spokojenost). 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 skůžeb vyjadřovali svou spokojenost, tak respondenti klienti, kteří s jednotlivými oblastmi skůžeb 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 – ve smyslu zkvalitňování odbornosti, vstřícnosti, slušnosti, ochoty, důslednosti, odpovědnosti úředníků (v jednom případě také uvedeno i politiků). V odpovědích např. zaznělo, že pracovníci úřadu se mají řídit heslem: „Jsme tu pro občana.“, že by nemělo docházet k tomu, aby klient byl bezradný a nevěděl, na koho se má konkrétně obrátit při vyřizování příslušné záležitosti. Zaznamenána byla doporučení, aby kompetence pracovníků a provázanost mezi odbory byla jasně vymezena, aby občan nebyl jako „horký brambor“. Respondenti zdůrazňovali, aby pracovníci úřadu v komunikaci, v projednávání a řešení záležitostí uplatňovali lidský, individuální přístup, více osobní účasti. Zazněl také požadavek, aby bylo přihlíženo např. ke zdravotnímu postižení klienta.

b) Administrativa a rychlost – ve smyslu odstranění náročné administrativy, zdlouhavého projednávání a vyřizování záležitostí, složitého „papírování“; klienti očekávají větší rychlost, pohotovost pracovníků úřadu, popř. dodržování předepsaných lhůt. (V jednom případě se vyskytlo doporučení redukovat počet úředníků a jeden respondent vyjádřil názor, že z pohledu podnikání je krajský úřad nadbytečný.)

c) Informovanost – ve smyslu kritiky nedostatku přesných, úplných, včasných a správných informací, jejich nedostupnosti nebo nesrozumitelnosti. Dle vyjádření klientů je důležité získat potřebné informace včas, mít možnost získávat co nejvíce informací, v informacích se dokázat zorientovat. Informace mají být přístupné a transparentní. Dva klienti požadují přehlednější webové stránky, jiný klient doporučil zlepšit komunikaci přes

internet. Byl zaznamenán námět, aby v okresních městech existovala servisní informační pracoviště nebo aby při poskytování informací z několika odborů lépe fungovala jejich součinnost.

d) Úřední hodiny – dle několika klientů by měly být úřední hodiny na KÚ rozšířeny.

e) Lepší orientace v budově KÚ – vedle několika doporučení zlepšit orientaci v budově se jedna odpověď týkala (patrně přesnější, adresné) „navigace“ na příslušné pracovníky úřadu.

f) Parkování – zazněly požadavky na větší počet parkovacích míst nebo jeden požadavek na neplacené parkování pro klienty KÚ.

g) V několika málo případech v odpovědích zazněla obecná doporučení na zlepšení celých tematických oblastí: školství, doprava, kultura, sociální služby, hospodaření, financování. Z konkrétnějších námětů zaznělo, aby KÚ rozvíjel spolupráci s neziskovým sektorem, lépe znal příspěvkové organizace nebo aby zkvalitňoval metodické pokyny, konkrétně v oblasti školství.

h) Ve vyjádřených doporučeních se sporadicky objevovala tvrzení, která se netýkala činnosti a agend KÚ.

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 uvedlo přibližně 80 % respondentů občanů, zhruba jedna pětina respondentů občanů buď neodpověděla na otázku, anebo byla zaznamenána odpověď, že respondent neví, popř. že je spokojen. Několik málo respondentů, kteří problém uvedli, vyjádřilo svou nejistotu (typu: Nevím, ale snad, možná....), někteří jmenovali zcela podružný problém. Respondenti uváděli odpovědi někdy obecně, někdy s určitou specifikací. Ovšem nikoli všechny zaznamenané problémy reálně spadají pod krajskou správu. Lze však nakonec zpřehlednit, jakých oblastí se zaznamenané problémy týkají, tedy jaké oblasti jsou u občanů v centru jejich pozornosti, ať tyto problémy vyvěrají z jejich vlastních zkušeností, ze získaných informací prostřednictvím médií nebo z určitých stereotypů.

Největší oblast představuje doprava, silniční provoz, veřejné komunikace, parkování. Z občanů, kteří uvedli alespoň jeden problém, tuto oblast zmínila zhruba polovina. Z nich 49 odpovědělo pouze obecně, zatímco ostatní problémy v odpovědích specifikovali: dálnice nebo rychlostní silnice, hustota a zatížení silniční dopravy, zvláště kamiony; byla připomínána potřeba obchvatů a odklonů v silniční dopravě; bylo poukazováno na špatný stav silničních komunikací v různých místech (např. na malých obcích) nebo špatné spojení mezi sídly (městy či vesnicemi); vyskytly se také připomínky týkající se rušení některých spojů v železniční dopravě nebo výše ceny jízdného v přepravě osob (obecně nebo v případě autobusové dopravy); předmětem kritiky bylo zvláště parkování (35 respondentů občanů), zejména v Hradci Králové, a sice jednak nedostatek parkovacích míst, jednak ceny parkovného. V této souvislosti se objevila kritika smlouvy magistrátu města Hradec Králové s bývalou firmou Atol. V pěti případech bylo poukázáno na potřebu věnovat pozornost cyklostezkám (počtu, kvalitě, značení).

K další nejčastěji uváděné oblasti spojené s palčivými problémy (30 respondentů občanů) patří zdravotnictví. Kromě zcela obecně označeného zdravotnictví byly uváděny zejména: dostupnost a kvalita lékařské péče (jednou byl zmíněn problém dostupnosti záchranné služby ve všech okresech kraje), v šesti případech problém rušení nemocnic v kraji. Poplatky u lékaře jako palčivý problém se vyskytly ve čtyřech případech.



Dle počtu respondentů občanů, kteří uvedli příslušný problém, byly uváděny v pořadí: nezaměstnanost (25 respondentů občanů), školství (16 respondentů), sociální péče a služby (14 respondentů). V případě školství se nejvíce objevoval problém slučování nebo rušení škol. V případě sociální péče a služeb se jednalo zejména o péči o starší a zdravotně postižené občany. Nevelký počet respondentů se vyjádřil k oblastem jako je kultura nebo i zábava (11 respondentů občanů), cestovní ruch a sport (11 respondentů občanů), životní prostředí (8 respondentů občanů), bydlení (8 respondentů občanů), kriminalita (7 respondentů občanů). V případě kultury, sportu a cestovního ruchu občané uváděli jako problém nedostatečné financování těchto oblastí, popř. nedostatek akcí nebo areálů. Naopak byly kritizovány špatně vynakládané finance na některá zařízení (jako stadiony, koupaliště). Spolu s údaji uvedenými o počtu respondentů občanů u jednotlivých oblastí nelze přehlédnout, že 9 respondentů občanů jako palčivý problém uvedlo soužití s romskými spoluobčany.

Jako palčivé problémy byly dále uváděny nadbytečnost velkých obchodů (6 respondentů), nedostatek informací o dění v kraji nebo špatná propagace zajímavostí v něm (5 respondentů občanů). Ještě 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, péče o chátrající objekty. Předmětem kritiky, ale opět ve velmi malé míře, se staly takové negativní jevy jako korupce a protekce, absence transparentnosti ve výběrových řízeních, nespravedlivé či nejasné rozdělování finančních prostředků, přílišné zadlužování a naopak plýtvání penězi, nedostatečná kontrola hospodaření. Mezi palčivými problémy se zcela ojediněle vyskytly např. spory mezi Hradcem Králové a Pardubicemi.

#### b) Respondenti zástupci

Alespoň jeden palčivý problém uvedly přibližně tři čtvrtiny respondentů zástupců, tj. zhruba jedna čtvrtina z nich žádný palčivý problém nevedla. 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. Obdobně jako u občanů následovaly připomínky ke zdravotnictví, školství, sociální péči a sociálním službám (stav zdravotní péče, síť zdravotních zařízení, rušení škol, slabá podpora odborného školství, výskyt stejných oborů na středních školách v blízkém místě, péče o staré občany aj.). Byly zmiňovány problémy z oblasti kultury, cestovního ruchu 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, bydlení nebo kriminalita. Problémy spojené se soužitím s občany romského původu byly uvedeny dvakrát. Stejně jako v odpovědích vyjádřených občany zástupci upozornili na potřebu propagace kraje, ale spolu s tím na potřebu propagace méně atraktivních lokalit (např. než jsou Krkonoše nebo Český ráj). Jako další problematické oblasti, ale v četnosti s nejnižším výskytem, byly uváděny zemědělství a 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. Vyskytly se připomínky k oblasti řízení, k složitým administrativním procedurám, k transparentnosti v případě výběrových řízení, k byrokratickému přístupu nebo ke zneužívání postavení. V jednom případě bylo jako problém označeno vedení kraje a v jednom „odbor výstavby a územního plánování“. V několika málo odpovědích byly problémy spatřovány v přerozdělování finančních prostředků, v neefektivním využívání fondů EU, včetně nadbytečnosti některých projektů, v plýtvání finančními prostředky (sídlo KÚ bylo uvedeno jednou).

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

Pro vyhodnocení „spokojenosti občanů se skýtanými službami KÚ“ se ukázalo účelné strukturovat cílovou populaci a následně vytvořený vzorek podle různých kritérií (viz Úvod a Struktura respondentů v oddílu Výsledky šetření). Zvláště významné bylo zohlednit, zda občané vykazali úřední kontakt s KÚ (tedy jako klienti), nebo ne (tedy jako ostatní občané), zda odpovídali na otázky dotazníku jako zástupci organizací, anebo sami za sebe jako pouze občané. V této souvislosti připomínáme, že budeme odkazovat na soubory respondentů, které vzorek zahrnoval, a to v kategoriích:

- soubor zástupců organizací (v úředním kontaktu s KÚ) a početnější soubor občanů (ať s vykázaným úředním kontaktem s KÚ, anebo bez něj), které dohromady tvoří celek vzorku;
- soubor klientů (jako podmnožina celého vzorku), tj. respondentů s vykázaným úředním kontaktem s KÚ, členěný na klienty zástupce organizací a klienty občany.

Spokojenost zkoumaná v celém souboru respondentů souvisí (vedle standardních třídících znaků jakými jsou věk nebo dosažené vzdělání apod.) s důležitými ukazateli, k nimž patří zejména: úřední kontakt respondentů s KÚ, zájem o veřejné dění v kraji a sledování informací týkající se činnosti KÚ.

### Úřední kontakt respondentů s KÚ

Klienti se ve větší míře než občané bez úředního kontaktu zajímají o veřejné dění v kraji, více sledují informace týkající se činnosti KÚ, jsou s to ve větší míře vyjádřit své názory, hodnocení, stanoviska (tedy v menší míře než občané bez tohoto kontaktu odpovídají na otázky variantou „nevím“, „neumím posoudit“ apod.). Jejich odpovědi jsou věcnější.

Občané bez úředního kontaktu se sice také zajímají o veřejné dění v kraji nebo o činnost KÚ, ale nemají osobní zkušenosti, jsou více odkázáni na nejdostupnější mediální zdroje, méně se orientují v tom, které problémy řeší KÚ, někteří zaměňují činnost KÚ s činnostmi jiných stupňů správy, přidržují se často obecných názorových stereotypů.

Protože uvedené charakteristiky občanů bez úředního kontaktu jsou vlastní částí občanů z řad klientů, bylo účelné získaná data za celý soubor vzorku komparovat na ose: zástupci organizací – občané. V případě, kdy rozhodujícím pro určitý typ otázek byl úřední kontakt s KÚ, získaná data za soubor klientů jsou komparována na ose: klienti zástupci organizací – klienti občané.

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

Zájem o veřejné dění v kraji je zhruba o 30 % větší u zástupců organizací než u občanů. Tato skutečnost odpovídá zjištění, které řešitelský tým učinil před rokem.\* Ale zájem o veřejné dění u obou skupin respondentů, tj. zástupců organizací a občanů, se v právě realizovaném šetření ukázal zhruba o deset procent vyšší. Veřejné dění v kraji sleduje 96,2 % dotázaných zástupců organizací a 65,5 % dotázaných ze souboru občanů. Obdobně je tomu v případě informovanosti respondentů o činnosti KÚ. Tyto informace sleduje 98 % dotázaných zástupců organizací a 65,5 % dotázaných ze souboru občanů. Stejný rozdíl je mezi občany a zástupci organizací v případě pravidelného sledování informací týkajících se činnosti KÚ, kdy tyto informace pravidelně sleduje 43,8 % respondentů ze souboru zástupců organizací.

U občanů zájem o veřejné dění stoupá s věkem, největší zájem o dění v kraji mají v souboru občanů dotazovaní s vysokoškolským (včetně vyššího odborného) vzděláním. Dotázaní občané z okresu Hradec Králové se zajímají o dění v kraji a sledují informace o činnosti KÚ více než občané z jiných okresů.

Informace o činnosti KÚ jsou sledovány jak prostřednictvím externích, tak interních médií (z pozice KÚ).

Z externích médií je důležitým zdrojem informací stále televize a Deníky (Hradecký, Jičínský apod.). Televizi jako nejčastější zdroj informací o činnosti KÚ uvedla více jak polovina respondentů občanů, což představuje o deset procent více, než tomu bylo u zástupců organizací. (Otázka umožňovala označit více variant nabízených odpovědí). Deníky uvedlo jako nejčastější zdroj informací o činnosti KÚ více jak polovina respondentů občanů a zhruba polovina respondentů zástupců organizací. Lze předpokládat (např. při srovnání s výsledky z předchozího výzkumného šetření\*), že bude narůstat role internetu jako zdroje uvedených informací (s ohledem i bez ohledu na webové stránky Královéhradeckého kraje). Rozhlas a přílohy jiného regionálního tisku se nacházejí v pořadí nejčastějších zdrojů informací podle četnosti respondentů, kteří ze zdrojů informace získávají, na posledních dvou místech, a to u obou souborů – zástupců organizací i občanů.

Z interních médií jsou pro KÚ důležité webové stránky Královéhradeckého kraje a nepominutelným zdrojem informací zůstává Zpravodaj U nás v kraji. Zvláště zástupci organizací využívají jako nejčastější zdroj informací o činnosti KÚ webové stránky Královéhradeckého kraje; uvedly tak více jak tři čtvrtiny dotázaných zástupců organizací.

---

\* Spokojenost občanů 2010

Zpravodaj U nás v kraji jako zdroj nejčastějších informací o činnosti KÚ uvedlo nad 30 % z dotázaných respondentů v obou souborech.

### Výzkumné otázky

Výzkumné šetření dle dosažených výsledků skýtá zejména 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?*

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. Souhlas s tímto vyjádřením podaly téměř tři čtvrtiny ze souboru zástupců organizací, ze souboru občanů tak učinila mírně nadpoloviční část. Více jak čtvrtina respondentů občanů však nedokázala k vyjádření zaujmout ani souhlasné, ani nesouhlasné stanovisko.

Stanovisko k tomu, **zda respondenty hodnocený stav správy kraje je důsledkem současného politického složení Zastupitelstva a Rady Královéhradeckého kraje**, nedokázala podat téměř polovina respondentů občanů a téměř čtvrtina respondentů zástupců organizací. U zástupců organizací s tím, že jimi hodnocený stav správy kraje je důsledkem takového složení, souhlasila více jak polovina respondentů, ale více jak pětina vyjádřila nesouhlas. U občanů souhlas vyjádřila méně jak polovina respondentů, ale nesouhlasilo 10,6 % respondentů.

V případě **hodnocení míry úspěšnosti jednotlivých oblastí veřejného života v Královéhradeckém kraji** vždy více jak třetina respondentů z příslušného souboru nehodnotila (ve smyslu nevím, nemohu hodnotit) následující oblasti: u zástupců organizací zemědělství, evropské záležitosti a zahraniční kontakty, podnikání, hospodaření s veřejnými financemi; u občanů evropské záležitosti a zahraniční kontakty (tuto oblast nevěděla hodnotit více jak polovina respondentů), dále podnikání, hospodaření s veřejnými financemi, zemědělství. Jednalo se tak o shodné oblasti v obou souborech. Kromě oblasti podnikání v souboru občanů a oblasti evropských záležitostí a zahraničních kontaktů v obou souborech převládlo negativní hodnocení nad hodnocením pozitivním ve všech výše uvedených oblastech.

V souboru občanů největší podíl respondentů hodnotil jako „spíše úspěšných“ dvanáct oblastí ze čtrnácti (kromě hospodaření s veřejnými financemi a zemědělství). V souboru

zástupců organizací největší podíl respondentů hodnotil jako „spíše úspěšné“ osm oblastí ze čtrnácti (kromě územního plánování a výstavby, zdravotnictví, dopravy, podnikání, hospodaření s veřejnými financemi, zemědělství).

V souboru občanů i v souboru zástupců hodnotila pozitivně více jak polovina všech respondentů tyto oblasti (bez ohledu na pořadí): životní prostředí, kultura a památková péče, cestovní ruch, sport, regionální rozvoj a školství. Nejúspěšnější oblastí byla v obou souborech hodnocena oblast životního prostředí.

Kromě výše uvedené shody v pozitivně hodnocených oblastech nadpolovičním počtem respondentů v obou souborech, byla shoda v pozitivním hodnocení, ale již s menší převahou nad hodnocením negativním, v oblasti evropských záležitostí a zahraničních kontaktů. Další oblasti, ve kterých převládlo pozitivní hodnocení nad negativním, se vyskytují jen v souboru občanů: zdravotnictví, územní plánování a výstavba, podnikání.

V souboru zástupců organizací hodnotila negativně více jak polovina respondentů tyto oblasti (v pořadí): doprava, zdravotnictví, územní plánování a výstavba. V souboru občanů byla téměř polovičním počtem respondentů negativně hodnocena pouze oblast dopravy. Nejméně úspěšnou oblastí v obou souborech byla oblast dopravy.

K oblastem, kde převládlo negativní hodnocení nad pozitivním, patřily v souboru zástupců organizací spolu s výše uvedenými oblastmi: hospodaření s veřejnými financemi, zemědělství, sociální věci, podnikání. V souboru občanů převládlo negativní hodnocení nad pozitivním spolu s výše uvedenou dopravou také v oblasti hospodaření s veřejnými financemi, zemědělství, sociálních věcí; v oblasti podnikání na rozdíl od souboru zástupců organizací převládlo pozitivní hodnocení nad negativním. K negativně hodnoceným oblastem shodně u obou souborů patřily spolu s oblastí dopravy oblasti hospodaření s veřejnými financemi, zemědělství, sociální věci.

**V otevřené otázce** alespoň jeden palčivý problém v Královéhradeckém kraji uvedlo přibližně 80 % respondentů občanů (zhruba jedna pětina respondentů občanů buď neodpověděla, nebo byla zaznamenána odpověď, že respondent neví, popř. že je spokojen) a alespoň jeden palčivý problém uvedly přibližně tři čtvrtiny respondentů zástupců (zhruba jedna čtvrtina z nich žádný palčivý problém neuvedla). Nikoli všechny problémy byly specifikovány, řada z nich nespadá do kompetence KÚ.

Palčivé problémy se týkaly zejména: dopravy, silničního provozu, veřejných komunikací, parkování. Z občanů, kteří uvedli alespoň jeden problém, tuto oblast zmínila zhruba polovina dotázaných. U zástupců organizací počet respondentů, kteří uváděli tuto oblast, byl ještě větší. Zmiňovány byly zejména problémy typu: velká hustota a zatížení

silniční dopravy, špatný stav silničních komunikací v různých místech (např. na malých obcích) nebo špatné spojení mezi sídly (městy či vesnicemi), výstavba dálnice, rychlostní silnice, potřeba obchvatů a odklonů v silniční dopravě, rušení některých spojů v železniční dopravě nebo výše ceny jízdného v přepravě osob (obecně nebo v případě autobusové dopravy), ale také potřeba věnovat pozornost cyklostezkám (počtu, kvalitě, značení), nedostatek parkovacích míst (V Hradci Králové zejména).

Palčivé problémy byly dále spojovány se zdravotnictvím, školstvím, sociální službami a sociální péčí. V oblasti zdravotnictví se jednalo zejména o dostupnost, kvalitu lékařské péče a síť zařízení, rušení nemocnic, okrajově byly zmíněny poplatky u lékaře, dostupnost záchranné služby. V oblasti školství se nejvíce objevoval problém slučování nebo rušení škol, ale také např. slabé podpory odbornému školství, výskytu stejných oborů na středních školách v blízkém místě aj. V oblasti sociální se jednalo zejména o péči o starší a zdravotně postižené občany.

K dalšímu okruhu vnímaných palčivých problémů patří nezaměstnanost, nedostatek pracovních příležitostí, bytová politika nebo kriminalita. U nevelké části respondentů bylo poukazováno na problémy spojené se soužitím s romskými spoluobčany.

V případě kultury, sportu a cestovního ruchu občané uváděli jako problém nedostatečné financování těchto oblastí, popř. nedostatek akcí (např. pro mládež nebo jako alternativních kulturních akcí), areálů, ale naopak byly kritizovány špatně vynakládané finance na některá zařízení (jako stadiony, koupaliště).

Občané i zástupci organizací kritizovali nedostatečné financování různých oblastí (s případnou specifikací: školství, kultura, památková péče aj.), ale také nedostatek financí pro rozvoj územních oblastí (v dopravě, zdravotnictví, cestovním ruchu), popř. zanedbání rozvoje menších měst a obcí. Zazněly připomínky týkající se podpory občanských iniciativ, neziskových organizací, čerpání peněz z evropských fondů nebo získávání zahraničních investic.

V odpovědích občané i zástupci organizací upozornili na potřebu informovanosti o dění v kraji a větší propagaci kraje, včetně méně atraktivních lokalit než jsou např. Krkonoše nebo Český ráj.

Další typ připomínek se týkal oblasti řízení. Kritizovány byly složité administrativní procedury, nedostatečná transparentnost v případě výběrových řízení, neefektivní využívání fondů EU, plýtvání finančními prostředky, nejasné či špatné přerozdělování finančních prostředků. Spíše obecně byly připomínány negativní jevy jako korupce, protekce, zneužívání služebního postavení aj.

Spokojenost s hospodařením KÚ s finančními prostředky byla předmětem samostatné otázky v dotazníku. Respondenti (ať ze souboru občanů, nebo ze souboru zástupců organizací) v hodnocení úspěšnosti jednotlivých oblastí veřejného života v Královéhradeckém kraji oblast hospodaření s veřejnými prostředky zařadili svým hodnocením k oblastem, kde negativní hodnocení převládlo nad pozitivním. V případě samostatně postavené otázky týkající se spokojenosti respondentů s hospodařením KÚ s finančními prostředky však převládlo u obou souborů respondentů souhlasné stanovisko s tím, že KÚ hospodaří s finančními prostředky efektivně, a to u občanů s mírně převažujícím pozitivním hodnocením, u zástupců organizací s rozdílem deseti procent mezi pozitivním a negativním hodnocením. 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, důvody se týkaly následujících oblastí:

- a) špatné využití, špatná alokace finančních prostředků;
- b) plýtvání s finančními prostředky;
- c) nedostatečná informovanost, transparentnost a kontrola, která čelí negativním jevům.

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

Tato otázka byla zkoumána v souboru respondentů klientů, kteří vykazovali zkušenost s úředním kontaktem s KÚ, ať šlo o zástupce organizací nebo občany jako fyzické osoby. Jejich kontakt se týkal zejména oblasti školství, územního plánování a výstavby, evropských grantů a dotací, sociálních věcí, dopravy a silničního hospodářství. Zastoupeny však byly všechny další sledované oblasti. Téměř polovina osob o něco žádala, stejný podíl měly osoby, které se na něco dotazovaly a ty, které plnily povinnost vůči KÚ, necelá pětina byla proškolená, nejmenší část ze souboru respondentů tvořily osoby, které se odvolávaly nebo podávaly stížnost. Jedna a táž osoba přitom mohla být v různém kontaktu s KÚ. Necelá třetina klientů byla s pracovníky KÚ pravidelně, víc jak polovina vícekrát a zbylá šestina pouze jednou. Jestliže zástupci organizací nejčastěji plnili povinnosti vůči KÚ, občané nejčastěji o něco žádali.

Z hlediska způsobu kontaktů byly využívány v pořadí (od nejužívanějších):  
osobní návštěva, telefonický kontakt, e-mail, pošta, webové stránky.



Spokojenost s jednotlivými způsoby kontaktů ve všech případech výrazně převyšovala nespokojenost. Se všemi způsoby kontaktů bylo nejvíce respondentů „spíše spokojeno“.

Způsoby kontaktu byly pozitivně hodnoceny v souboru zástupců organizací v pořadí (od nejlépe hodnocených): e-mail, osobní návštěva, telefonický kontakt, pošta, webové stránky; v souboru občanů v pořadí (od nejlépe hodnocených): osobní návštěva, webové stránky, telefonický kontakt, email, pošta.

**U pracovníků KÚ** hodnotili klienti ze souboru zástupců organizací v pořadí (od nejlépe hodnocených): vstřícnost, ochotu a slušnost pracovníků KÚ, dále odborné kompetence, poskytování informací, nakonec pohotovost a rychlost; ze souboru občanů v pořadí (od nejlépe hodnocených): odborné kompetence; dále vstřícnost, ochotu a slušnost; dále poskytování informací, nakonec pohotovost a rychlost.

V případě spokojenosti s odbornými kompetencemi pracovníků KÚ se odpovědi zástupců organizací a občanů výrazně neodlišovaly. U respondentů zástupců organizací spokojenost činila 76,2 % a u respondentů občanů 74,2 %. Spokojenost v součtu rozhodně a spíše spokojených se pohybovala zhruba od 86,6 % v oblasti regionálního rozvoje po 68,5 % v oblasti územního plánování a výstavby. V žádné sledované tematické oblasti spokojenost neklesla pod 60 %.

V případě spokojenosti se vstřícností, ochotou a slušností pracovníků KÚ respondenti zástupců organizací vyjádřili o 20 % větší míru spokojenosti než respondenti občané (což mělo vliv na pořadí hodnocených položek v jednotlivých souborech respondentů). U respondentů zástupců organizací spokojenost činila 88,5 % a u respondentů občanů 68,1 %. Spokojenost v součtu rozhodně a spíše spokojených se pohybovala zhruba od 100 % v oblasti zdravotnictví po 69,3 % v oblasti dopravy a silničního provozu. V žádné sledované tematické oblasti spokojenost neklesla pod 60 %. Data mj. svědčí o tom, že čím byl kontakt s pracovníky KÚ častější, tím přibývalo spokojenějších respondentů s chováním pracovníků KÚ.

V případě spokojenosti s poskytováním informací se míra spokojenosti zástupců organizací a občanů výrazně nelišila. U respondentů zástupců organizací spokojenost činila 71,9 % a u respondentů občanů 69,4 %. Spokojenost v součtu rozhodně a spíše spokojených se pohybovala zhruba od 100 % v oblasti cestovního ruchu po 50 % v oblasti majetkoprávní. V žádné sledované tematické oblasti spokojenost neklesla pod 50 %.

V případě spokojenosti s pohotovostí a rychlostí pracovníků KÚ respondenti zástupci organizací vyjádřili o 13 % větší míru spokojenosti než respondenti občané. U respondentů

zástupců organizací spokojenost činila 57,4 % a u respondentů občanů 44,5 %. Spokojenost v součtu rozhodně a spíše spokojených se pohybovala zhruba od 64,4 % v oblasti školství po 27,3 % v oblasti podnikání. Rychlost a pohotovost pracovníků byla hodnocena s převahou nespokojených klientů v oblasti: územního plánování a výstavby, dopravy a silničního hospodářství, majetkoprávní oblasti, sociálních věcí a podnikání. I zde se však ukázalo, že čím byl častější kontakt s pracovníky KÚ, tím přibývalo spokojenějších respondentů s pohotovostí a rychlostí pracovníků.

Klienti vyjadřovali míru své **spokojenosti také s ohledem na dopravní dostupnost budovy KÚ, parkování v budově či okolí KÚ, orientaci v budově KÚ, úřední hodiny.** Klienti ze souboru zástupců organizací hodnotili v pořadí (od nejlépe hodnocených): dopravní dostupnost budovy KÚ, úřední hodiny, parkování v budově či okolí KÚ, orientaci v budově KÚ; ze souboru občanů v pořadí (od nejlépe hodnocených): dopravní dostupnost budovy KÚ, orientaci v budově KÚ, úřední hodiny, parkování v budově či okolí KÚ.

V případě dopravní dostupnosti budovy KÚ byly více jak tři čtvrtiny dotázaných spokojené, přitom spokojenost u zástupců organizací a občanů se výrazně nelišila.

V případě úředních hodin byly spokojenější klienti zástupci organizací na rozdíl od klientů občanů, ale v souboru všech klientů byly spokojeny téměř tři čtvrtiny.

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

Možnost podat podněty ke zlepšení služeb poskytovaných KÚ využila přibližně polovina respondentů ze souboru klientů, zatímco druhá část klientů žádné vlastní doporučení nepodala (tito klienti neuvedli žádnou odpověď, nebo uvedli, že nevědí, popř. vyjádřili svou spokojenost). 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 odpovědích se nevyskytly výrazné odlišnosti v rámci jednotlivých kategorií klientů.

Nejčastěji byla uvedena doporučení v rámci okruhů:

#### a) profesní kompetence a étos úředníků:

zkvalitňovat odbornost pracovníků;

uplatňovat lidský, individuální přístup, včetně pozornosti ke specifickým potřebám klientů (např. zdravotní postižení);

dodržovat důslednost, odpovědnost úředníků (v jednom případě také uvedeno i politiků);

pomáhat klientům při vyřizování záležitostí v orientaci na pracovníky příslušných odborů;

věnovat pozornost součinnosti odborů při vyřizování záležitostí klienta;

b) administrativa a rychlost:

omezit náročnou administrativu, zdlouhavé projednávání a vyřizování záležitostí;  
dodržovat předepsané lhůty;

c) informovanost:

podávat a skýtat přesné, úplné, včasné a správné informace;

zlepšit zpřístupnění a srozumitelnost informací;

transparentnost informací;

přiblížit servis informací klientům (přes internet, nebo přes místní úřady);

při poskytování informací z několika odborů lépe zajistit jejich součinnost.

### **Doporučení řešitelského týmu**

Na základě učiněných poznatků řešitelský tým doporučuje:

- věnovat pozornost oblastem či aspektům skýtaných služeb, které respondenti vnímají jako problematické;
- využít interních mediálních zdrojů a zkvalitnit informovanost občanů Královéhradeckého kraje se zaměřením na objasnění palčivých problémů a způsoby jejich řešení;
- hledat způsoby vedoucí k interaktivní komunikaci s občany;
- posilovat image KÚ s důrazem:
  - na řešení problémy a odlišení toho, které problémy pod krajskou správu spadají a které nikoli;
  - na propagaci úspěchů;
  - transparentnost v oblasti hospodaření s finančními prostředky;
  - komunikaci s klienty a etický kodex zaměstnanců.

Řešitelský tým Katedry sociologie FF UHK

# PŘÍLOHY

Dotazník

Karty pro tazatele