

**SPOKOJENOST OBČANŮ SE SLUŽBAMI
POSKYTOVANÝMI
KRAJSKÝM ÚŘADEM KRÁLOVÉHRADECKÉHO KRAJE**

ZÁVĚREČNÁ VÝZKUMNÁ ZPRÁVA

Objednavatel:
Královéhradecký kraj
zastoupený Bc. Lubomírem Francem, hejtmanem

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

Listopad 2014

Obsah

SEZNAM TABULEK	3
SEZNAM GRAFŮ.....	4
ÚVOD	5
Zadání a zaměření sociologického šetření	5
Řešitelský tým	5
Stav poznání	5
Hlavní cíle a výzkumné otázky	5
METODA A PRŮBĚH VÝZKUMNÉHO ŠETŘENÍ.....	7
Cílová populace a výběr vzorku respondentů	7
Metody sběru a zpracování dat.....	8
Harmonogram.....	9
VÝSLEDKY ŠETŘENÍ.....	10
Struktura souboru respondentů.....	10
Zájem o veřejné dění v kraji.....	13
Informovanost o činnosti krajského úřadu	17
Zdroje informací o činnosti krajského úřadu	20
Hodnocení spravování kraje krajským úřadem	23
Hodnocení míry úspěšnosti jednotlivých oblastí veřejného života v Královéhradeckém kraji	27
Spokojenost s hospodařením krajského úřadu s finančními prostředky	33
Typ a tematická oblast kontaktů respondentů klientů s krajským úřadem	36
Spokojenost s vybranými oblastmi služeb krajského úřadu.....	40
Spokojenost s odbornými kompetencemi pracovníků krajského úřadu.....	40
Spokojenost s chováním pracovníků krajského úřadu	42
Spokojenost s pohotovostí, rychlostí pracovníků krajského úřadu	44
Spokojenost s poskytováním informací	46
Spokojenost s dopravní dostupností budovy krajského úřadu	48
Spokojenost s parkováním v budově či okolí krajského úřadu.....	49
Spokojenost s orientací v budově krajského úřadu	50
Spokojenost s úředními hodinami krajského úřadu	51
Četnost a způsob kontaktů s krajským úřadem	53
Doporučení klientů na zlepšení služeb poskytovaných krajským úřadem.....	59
Palčivé problémy v Královéhradeckém kraji	60
ZÁVĚRY	62
Spokojenost s odbornými kompetencemi pracovníků krajského úřadu.....	66
Spokojenost s chováním pracovníků krajského úřadu	66
Spokojenost s pohotovostí, rychlostí pracovníků krajského úřadu	66
Spokojenost s dopravní dostupností budovy krajského úřadu	67
Spokojenost s parkováním v budově či okolí krajského úřadu.....	67
Spokojenost s orientací v budově krajského úřadu	67
Spokojenost s úředními hodinami krajského úřadu	67
PŘÍLOHY	69

SEZNAM TABULEK

Tabulka 1: Pohlaví respondentů	11
Tabulka 2: Věk respondentů	11
Tabulka 3: Okres bydliště respondentů	12
Tabulka 4: Nejvyšší ukončené vzdělání respondentů (občané)	12
Tabulka 5: Zájem o veřejné dění v Královéhradeckém kraji	13
Tabulka 6: Zájem o veřejné dění v Královéhradeckém kraji (podle věku).....	14
Tabulka 7: Zájem o veřejné dění v Královéhradeckém kraji (podle nejvyššího ukončeného vzdělání)	15
Tabulka 8: Četnost sledování informací týkajících se činnosti KÚ	17
Tabulka 9: Četnost sledování informací týkajících se činnosti KÚ (podle věku).....	17
Tabulka 10: Četnost sledování informací týkajících se činnosti KÚ (podle nejvyššího ukončeného vzdělání).....	18
Tabulka 11: Nejčastější zdroje informací o činnosti KÚ, počty a podíly respondentů, kteří daný zdroj uvedli (mohli uvést více informačních zdrojů)	21
Tabulka 12: Souhlas s vyjádřením, že KÚ spravuje Královéhradecký kraj dobře	23
Tabulka 13: Stav rozvoje Královéhradeckého kraje jako důsledek politického složení Zastupitelstva a Rady Královéhradeckého kraje	25
Tabulka 14: Hodnocení míry úspěšnosti jednotlivých oblastí veřejného života - občané	31
Tabulka 15: Hodnocení míry úspěšnosti jednotlivých oblastí veřejného života - zástupci	31
Tabulka 16: Hodnocení efektivity hospodaření KÚ s finančními prostředky	33
Tabulka 17: Typ kontaktu s KÚ	36
Tabulka 18: Tematická oblast kontaktu s KÚ	38
Tabulka 19: Spokojenost s odbornými kompetencemi pracovníků KÚ	40
Tabulka 20: Spokojenost se vstřícností, ochotou a slušností pracovníků KÚ	42
Tabulka 21: Spokojenost s pohotovostí, rychlostí pracovníků KÚ	44
Tabulka 22: Spokojenost s poskytováním informací	46
Tabulka 23: Spokojenost s dopravní dostupností budovy KÚ	48
Tabulka 24: Spokojenost s parkováním v budově či okolí KÚ	49
Tabulka 25: Spokojenost s orientací v budově KÚ	50
Tabulka 26: Spokojenost s úředními hodinami KÚ	51
Tabulka 27: Četnost kontaktu s pracovníky KÚ za poslední 2 roky	53
Tabulka 28: Využití typu kontaktu	54
Tabulka 29: Spokojenost s osobní návštěvou KÚ	55
Tabulka 30: Spokojenost s telefonickým kontaktem s KÚ	55
Tabulka 31: Spokojenost s kontaktem s KÚ prostřednictvím e-mailu	56
Tabulka 32: Spokojenost s poštovním kontaktem s KÚ	56
Tabulka 33: Spokojenost s kontaktem s KÚ prostřednictvím webových stránek	57

SEZNAM GRAFŮ

Graf 1: Zájem o veřejné dění v kraji v letech 2010, 2012 a 2014	16
Graf 2: Frekvence sledování informací o činnosti krajského úřadu v letech 2010, 2012 a 2014	19
Graf 3: Nejčastější zdroje informací o činnosti KÚ podle typu respondenta.....	22
Graf 4: Souhlas s vyjádřením, že KÚ spravuje Královéhradecký kraj dobře (soubor občané) v letech 2010, 2012 a 2014	24
Graf 5: Podíl respondentů souhlasících s vyjádřením, že KÚ spravuje Královéhradecký kraj dobře - podle četnosti sledování informací týkajících se činnosti KÚ.....	24
Graf 6: Stav rozvoje Královéhradeckého kraje jako důsledek politického složení Zastupitelstva a Rady Královéhradeckého kraje (soubor občané) v letech 2010, 2012 a 2014	26
Graf 7: Hodnocení míry úspěšnosti jednotlivých oblastí veřejného života – občané	32
Graf 8: Hodnocení míry úspěšnosti jednotlivých oblastí veřejného života - zástupci	32
Graf 9: Hodnocení efektivity hospodaření KÚ s finančními prostředky (soubor občané) v letech 2010, 2012 a 2014	34
Graf 10: Typ kontaktu s KÚ.....	37
Graf 11: Tematická oblast kontaktu s KÚ.....	39
Graf 12: Spokojenost s odbornými kompetencemi podle tematické oblasti kontaktu.....	41
Graf 13: Spokojenost se vstřícností, ochotou a slušností pracovníků KÚ podle tematické oblasti kontaktu	43
Graf 14: Spokojenost s pohotovostí, rychlostí pracovníků KÚ podle tematické oblasti kontaktu.....	45
Graf 15: Spokojenost s poskytováním informací podle tematické oblasti kontaktu.....	47
Graf 16: Spokojenost s jednotlivými oblastmi služeb KÚ - zástupci	52
Graf 17: Spokojenost s jednotlivými oblastmi služeb KÚ - občané	52
Graf 18: Četnost kontaktu s pracovníky KÚ za poslední 2 roky – podíly občanů a zástupců.	53
Graf 19: Spokojenost s jednotlivými způsoby kontaktu (zástupci).....	58
Graf 20: Spokojenost s jednotlivými způsoby kontaktu (občané)	58

ÚVOD

Zadání a zaměření sociologického šetření

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

Objednavatelem je Královéhradecký kraj zastoupený hejtmanem Bc. Lubomírem Francem a dodavatelem Univerzita Hradec Králové zastoupená děkankou Filozofické fakulty UHK Mgr. et Mgr. Pavlínou Springerovou, Ph.D.

Řešitelský tým

Řešitelský tým tvořili pracovníci Katedry sociologie Filozofické fakulty Univerzity Hradec Králové: PhDr. Miroslav Joukl, Ph.D., PhDr. Lucie Kudová, Ph.D., RNDr. Mgr. Lucie Vítková, Ph.D. a doc. Mgr. Ján Bunčák, CSc.

Stav poznání

Řešitelský tým při zpracování projektu vycházel z předchozích průzkumů, které realizoval na stejné téma pro objednavatele v letech 2010 a 2012. Byly tak zachovány hlavní cíle i výzkumné otázky, zvolená metoda a použitý dotazník.

Hlavní cíle a výzkumné otázky

Hlavní cíle

Pro sociologické šetření byly stanoveny tři hlavní cíle:

- 1) Zjistit spokojenost občanů se službami poskytovanými Krajským úřadem Královéhradeckého kraje.
- 2) Zjistit oblasti navrhované občany ke zlepšení poskytovaných služeb.
- 3) Komparovat dosažené výsledky s výsledky obsaženými v závěrečných výzkumných zprávách z roku 2010 a 2012.

Výzkumné otázky

Na hlavní cíle navazují tři výzkumné otázky:

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

METODA A PRŮBĚH VÝZKUMNÉHO ŠETŘENÍ

Cílová populace a výběr vzorku respondentů

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

- a) „občané – klienti KÚ“ jako právnické a fyzické osoby, které vykazují úřední kontakt s KÚ a mají bezprostřední zkušenost s poskytovanými službami;
- b) „ostatní občané Královéhradeckého kraje“, kteří nevykazují úřední kontakt s KÚ a výše uvedené zkušenosti nemají.

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

Pro stanovení a vytvoření vzorku řešitelský tým přihlédl k tomu, že mezi „občany – klienty“ patří zejména „zástupci organizací“ (zde organizace jako sociologický termín). První cílenou skupinu respondentů tak tvořili představitelé místní samosprávy, zástupci příspěvkových organizací zřízených nebo obchodních společností založených Královéhradeckým krajem nebo reprezentanti jiných organizací. Respondenti z řad zástupců organizací byli vybíráni jak dle opor poskytnutých KÚ, tak náhodně v celém Královéhradeckém kraji. 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 odpovědích vykazovali. Druhou cílenou skupinu respondentů tvořili občané Královéhradeckého kraje, kteří byli vybíráni v celé populaci obyvatel Královéhradeckého kraje na základě zadaných hlavních

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

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 – občany“. V případě, že úřední kontakt s KÚ nebyl dělícím kritériem v souboru respondentů, respondenti byli členěni na „zástupce organizací“ a „občany“ (tj. ať občany s úředním kontaktem či bez něj), a to z důvodu možné komparace mezi oběma dílčími soubory, popř. zpracování dat bylo realizováno v jednom z nich.

Metody sběru a zpracování dat

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

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

Vlastní dotazování probíhalo ve všech okresech Královéhradeckého kraje. Rozhovory byly vedeny zpravidla na veřejných místech (ulice, zastávky, nádraží, čekárny), v případě

souhlasu dotazované osoby pak na místě jejího pracoviště nebo domácnosti. Tazatel poté, co respondenta seznámil s cílem šetření, průběhem rozhovoru a získal jeho souhlas, postupně v určeném pořadí předčítal jednotlivé otázky a nabízené varianty odpovědí. Zvolenou odpověď tazatel označil do dotazníku, v případě otevřených otázek respondentovu odpověď přepsal. V případě složitějších otázek tazatel respondentovi předložil kartu se zněním otázky a výčtem odpovědí tak, aby respondent mohl na otázku odpovědět s dostatečnou rozvahou.

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

V tabulkách a grafech, pokud není uvedeno jinak, nejsou uvedeni ti respondenti, kteří danou otázku či otázky nezodpověděli (z tohoto důvodu se může lišit celkový počet respondentů).

Grafy jsou vytvářeny za celý soubor respondentů (klientů) tam, kde mezi zástupci a občany nejsou v odpovědích významné rozdíly. Naopak tam, kde se odpovědi zástupců lišily od odpovědí občanů, je pro každý podsoubor vytvořen samostatný graf (či jsou rozdíly zobrazeny v jednom grafu).

Harmonogram

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

Příprava šetření	říjen 2014
Sběr dat	20. 10. – 5. 11. 2014
Kontrola, kódování, pořizování dat do el. podoby	6. 11. – 11. 11. 2014
Statistické zpracování dat	12. 11. – 18. 11. 2014
Interpretace, výzkumná zpráva	19. 11. – 25. 11. 2014

VÝSLEDKY ŠETŘENÍ

Struktura souboru respondentů

Struktura souboru respondentů občanů

Výzkumný soubor představuje 386 respondentů – občanů (bez úředního kontaktu i s kontaktem s KÚ). Muži v souboru občanů tvoří necelou polovinu (45,9 %), podíl žen je 54,1 %.

Ve věkové struktuře souboru občanů jsou zastoupeny čtyři věkové kategorie: 15 – 29 let 40,0 %, 30 – 44 let 22,1 %, 45 – 59 let 22,6 %, 60 a více let 15,3 %.

Dotazování byli respondenti ze všech okresů Královéhradeckého kraje. V souboru občanů je 33,9 % zastoupen okres Hradec Králové jako nejlidnatější z okresů. Podíl ostatních okresů Jičín, Náchod, Rychnov nad Kněžnou a Trutnov na souboru občanů je v rozmezí 13,2 – 21,0 %.

V souboru občanů má největší podíl vzdělanostní kategorie středoškoláků s maturitou (53,1 %), téměř pětina respondentů je vyučených či se středoškolským vzděláním bez maturity (17,9 %), podíl vysokoškolsky vzdělaných respondentů je 13,5 % (+ 5,4 % jsou s vyšším odborným vzděláním), 10,1 % zaujímají respondenti s ukončeným či neukončeným základním vzděláním.

Struktura souboru respondentů zástupců organizací

Soubor zástupců organizací čítá 97 respondentů. Jedná se o respondenty, kteří byli (zhruba v posledních dvou letech) v úředním kontaktu s pracovníky KÚ (jako představitel/ka místní samosprávy, jako zástupce/zástupkyně příspěvkové organizace zřízené nebo obchodní společnosti založené Královéhradeckým krajem nebo reprezentant/ka jiné organizace či instituce). Vzorek respondentů – zástupců organizací nebyl záměrně vybírán podle kvót pohlaví, věk, okres bydliště ani nejvyšší ukončené vzdělání. Proto se v těchto základních identifikacích liší od souboru občanů.

Muži v souboru občanů tvoří necelou polovinu (46,4 %), podíl žen je 53,6 %.

Co se týče věkové struktury, téměř poloviční zastoupení má věková kategorie 45 – 59 let (46,4 %). Třetinové zastoupení má kategorie 30 – 44 let (33,0 %). Nejmladší věková kategorie (15 – 29 let) je zastoupena 12,4 % a nejstarší věkové kategorie (60 a více let) 8,2 %.

V souboru zástupců organizací jsou respondenti ze všech okresů Královéhradeckého kraje. Více jak čtvrtina z nich je z okresu Hradec Králové (27,8 %). Zbylé tři čtvrtiny jsou rozprostřeny mezi ostatní okresy.

V souboru zástupců organizací mají největší podíl vysokoškolsky vzdělaní respondenti (60,8 %), čtvrtinu (24,7 %) tvoří respondenti se středoškolským vzděláním s maturitou. Další dvě vzdělanostní kategorie mají výrazně nižší zastoupení – vyšší odborné 12,4 % a základní, včetně neukončeného 2,1 %.

Tabulka 1: Pohlaví respondentů

	Respondent		Celkem
	zástupce	občan	
žena	52 53,6%	209 54,1%	261 54,0%
muž	45 46,4%	177 45,9%	222 46,0%
CELKEM	97 100,0%	386 100,0%	483 100,0%

Tabulka 2: Věk respondentů

	Respondent		Celkem
	zástupce	občan	
15-29	12 12,4%	154 40,0%	166 34,4%
30-44	32 33,0%	85 22,1%	117 24,3%
45-59	45 46,4%	87 22,6%	132 27,4%
60 a více	8 8,2%	59 15,3%	67 13,9%
CELKEM	97 100,0%	385 100,0%	482 100,0%

Tabulka 3: Okres bydliště respondentů

	Respondent		Celkem
	zástupce	občan	
Hradec Králové	27 27,8%	131 33,9%	158 32,7%
Jičín	16 16,5%	53 13,7%	69 14,3%
Náchod	18 18,6%	81 21,0%	99 20,5%
Rychnov nad Kněžnou	15 15,5%	51 13,2%	66 13,7%
Trutnov	21 21,6%	70 18,1%	91 18,8%
CELKEM	97 100,0%	386 100,0%	483 100,0%

Tabulka 4: Nejvyšší ukončené vzdělání respondentů (občané)

	Respondent		Celkem
	zástupce	občan	
základní, včetně neukončeného	2 2,1%	39 10,1%	41 8,5%
vyučen/a, střední bez maturity	0 0,0%	69 17,9%	69 14,3%
střední s maturitou	24 24,7%	205 53,1%	229 47,4%
vyšší odborné	12 12,4%	21 5,4%	33 6,8%
vysokoškolské	59 60,8%	52 13,5%	111 23,0%
CELKEM	97 100,0%	386 100,0%	483 100,0%

Zájem o veřejné dění v kraji

Zájem o veřejné dění je (obdobně jako v minulých šetřeních v letech 2010 a 2012) prokazatelně vyšší u dotázaných zástupců organizací, rozdíl v zájmu mezi zástupci a občany je více než 23 %. Veřejné dění v kraji sleduje 83,8 % dotázaných zástupců organizací a 60,1 % dotázaných ze souboru občanů.

Tabulka 5: Zájem o veřejné dění v Královéhradeckém kraji

	Respondent		Celkem
	zástupce	občan	
rozhodně ano	40 40,4%	55 14,2%	95 19,6%
spíše ano	43 43,4%	177 45,9%	220 45,4%
spíše ne	14 14,1%	128 33,2%	142 29,3%
rozhodně ne	2 2,0%	26 6,7%	28 5,8%
CELKEM	99 100,0%	386 100,0%	485 100,0%

U respondentů zájem o veřejné dění stoupá s věkem (u respondentů starších 60 let nárůst zájmu oproti předchozí věkové kategorii již nebyl zaznamenán). O dění v kraji se zajímá přes polovinu respondentů nejmladší dotazované věkové kategorie (54,2 %), téměř tři čtvrtiny (71,0 %) 30-44letých, obdobně 72,0 % 45–59letých a více jak dvě třetiny (68,7 %) respondentů starších 60 let.

Tabulka 6: Zájem o veřejné dění v Královéhradeckém kraji (podle věku)

	věk				Celkem
	15-29	30-44	45-59	60 a více	
rozhodně ano	18 10,8%	16 13,7%	43 32,6%	17 25,4%	94 19,5%
spíše ano	72 43,4%	67 57,3%	52 39,4%	29 43,3%	220 45,6%
spíše ne	61 36,7%	30 25,6%	34 25,8%	15 22,4%	140 29,0%
rozhodně ne	15 9,0%	4 3,4%	3 2,3%	6 9,0%	28 5,8%
CELKEM	166 100,0%	117 100,0%	132 100,0%	67 100,0%	482 100,0%

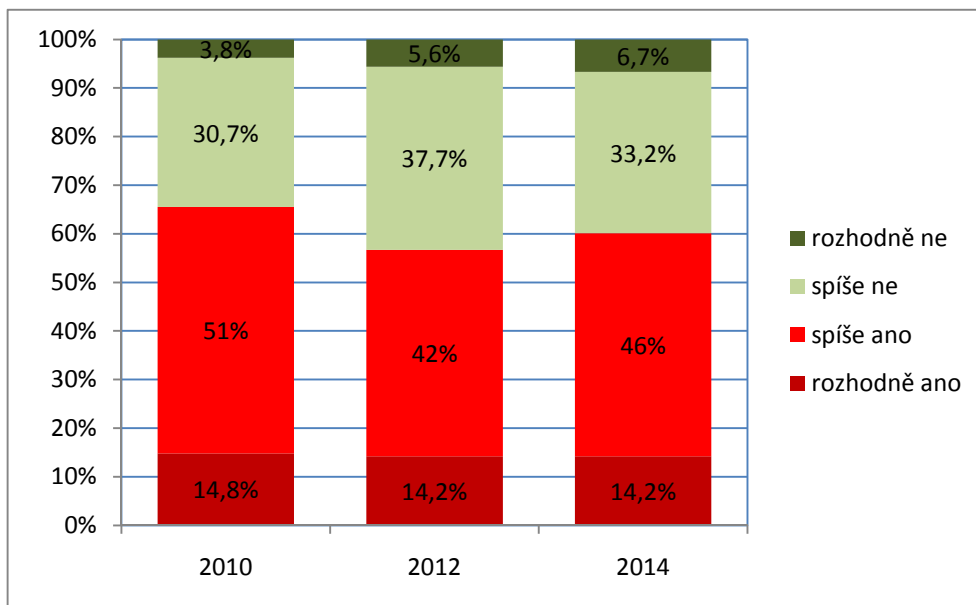
U respondentů zájem o veřejné dění také výrazně stoupá se vzděláním (pouze u kategorie vyučených/střední bez maturity nebyl nárůst zájmu oproti respondentům se základním vzděláním zaznamenán). Nejvíce se o veřejné dění zajímají respondenti s dosaženým vysokoškolským vzděláním (85,5 %).

Tabulka 7: Zájem o veřejné dění v Královéhradeckém kraji (podle nejvyššího ukončeného vzdělání)

	vzdělání					Celkem
	základní, včetně neukončeného	vyučen/a, střední bez maturity	střední s maturitou	vyšší odborné	vysokoškolské	
rozhodně ano	4 9,8%	8 11,6%	33 14,4%	6 18,2%	43 38,7%	94 19,5%
spíše ano	15 36,6%	18 26,1%	118 51,5%	17 51,5%	52 46,8%	220 45,5%
spíše ne	12 29,3%	35 50,7%	72 31,4%	9 27,3%	13 11,7%	141 29,2%
rozhodně ne	10 24,4%	8 11,6%	6 2,6%	1 3,0%	3 2,7%	28 5,8%
CELKEM	41 100,0%	69 100,0%	229 100,0%	33 100,0%	111 100,0%	483 100,0%

Míra zájmu o veřejné dění v kraji tvoří důležitý předpoklad hodnocení spokojenosti cílové populace se skýtanými službami KÚ. Jak znázorňuje srovnávací graf níže, výsledky z letošního šetření se příliš neliší od výsledků šetření v roce 2010 a 2012.

Graf 1: Zájem o veřejné dění v kraji v letech 2010, 2012 a 2014



Informovanost o činnosti krajského úřadu

Informace týkající se činnosti KÚ sledují téměř dvě třetiny respondentů občanů (62,9 %) a téměř všichni (bez 7,1 %) respondenti zástupci organizací. Pravidelně tyto informace sleduje pouze 8,6 % respondentů občanů, ale dokonce 41,4 % respondentů zástupců organizací. Tyto informace naopak nesleduje více jak třetina respondentů občanů (37,1 %) a pouze 7,1 % respondentů zástupců organizací. Zájem o tento typ informací je tedy o mnoho větší u zástupců organizací.

Tabulka 8: Četnost sledování informací týkajících se činnosti KÚ

	Respondent		Celkem
	zástupce	občan	
pravidelně	41	33	74
	41,4%	8,6%	15,3%
příležitostně	51	209	260
	51,5%	54,3%	53,7%
nesledují	7	143	150
	7,1%	37,1%	31,0%
CELKEM	99	385	484
	100,0%	100,0%	100,0%

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

Tyto informace sleduje pravidelně či příležitostně 55,4 % 15–29letých, 69,2 % 30–44letých, 81,0 % 45–59letých a 79,1 % respondentů starších 60ti let.

Tabulka 9: Četnost sledování informací týkajících se činnosti KÚ (podle věku)

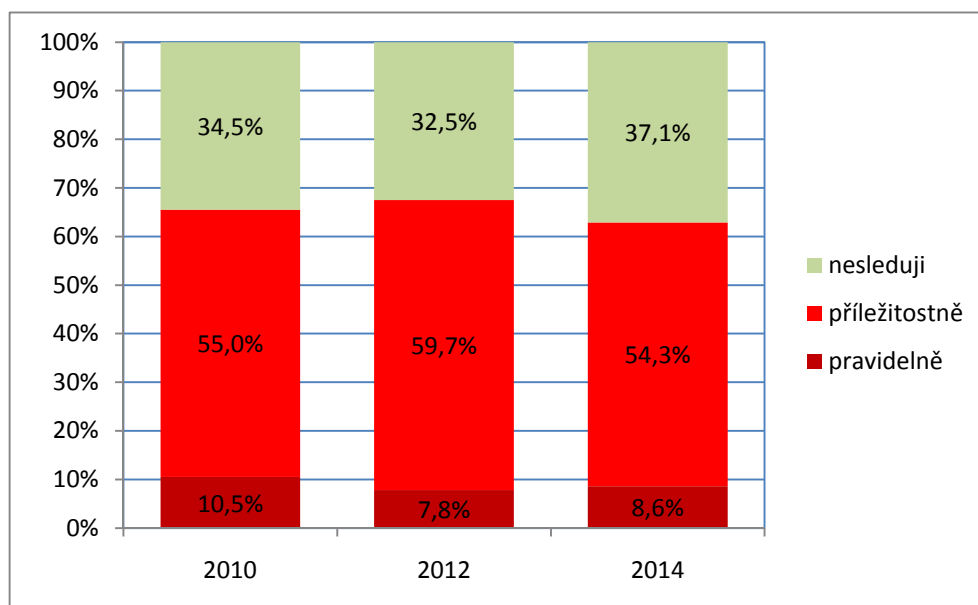
	věk				Celkem
	15-29	30-44	45-59	60 a více	
pravidelně	13	18	31	11	73
	7,8%	15,4%	23,7%	16,4%	15,2%
příležitostně	79	63	75	42	259
	47,6%	53,8%	57,3%	62,7%	53,8%
nesledují	74	36	25	14	149
	44,6%	30,8%	19,1%	20,9%	31,0%
CELKEM	166	117	131	67	481
	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

U respondentů četnost sledování informací týkajících se činnosti KÚ také výrazně stoupá se vzděláním (pouze u kategorie vyučených/střední bez maturity nebyl nárůst zájmu oproti respondentům se základním vzděláním zaznamenán). Nejvíce informace sledují respondenti s dosaženým vysokoškolským vzděláním (85,5 %).

Tabulka 10: Četnost sledování informací týkajících se činnosti KÚ (podle nejvyššího ukončeného vzdělání)

	vzdělání					Celkem
	základní, včetně neukončen.	vyučen/a, střední bez maturity	střední s maturitou	vyšší odborné	vysokoškolské	
pravidelně	3 7,5%	5 7,2%	17 7,4%	8 24,2%	40 36,0%	73 15,1%
příležitostně	19 47,5%	32 46,4%	135 59,0%	18 54,5%	55 49,5%	259 53,7%
nesledují	18 45,0%	32 46,4%	77 33,6%	7 21,2%	16 14,4%	150 31,1%
CELKEM	40 100,0%	69 100,0%	229 100,0%	33 100,0%	111 100,0%	482 100,0%

Graf 2: Frekvence sledování informací o činnosti krajského úřadu v letech 2010, 2012 a 2014



Obdobně jako míra zájmu o veřejné dění v kraji představuje četnost sledování informací týkajících se činnosti KÚ důležitý předpoklad hodnocení spokojenosti cílové

populace se skýtanými službami KÚ. Jak ukazuje srovnávací graf výše, výsledky z letošního šetření se příliš neliší od výsledků šetření v roce 2010 a 2012.

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. Internet (kromě webových stránek Královéhradeckého kraje) (29,5 %)
2. Televize (29,0 %)
3. Hradecký, Jičínský, Rychnovský, Náchodský nebo Krkonošský deník (26,4 %)
4. Webové stránky Královéhradeckého kraje (19,9 %)
5. Rozhlas (13,5 %)
6. Regionální přílohy jiného tisku (11,4 %)
7. Zpravodaj U nás v kraji (7,0 %) – v současné době již nevychází
8. Jiné tištěné prezentační materiály KÚ (3,6 %)
9. Osobní kontakt s pracovníky KÚ (2,6 %)

Ve srovnání s výsledky šetření v letech 2010 a 2012 došlo u respondentů občanů k poklesu zájmu jak o externí (na KÚ nezávislé), tak interní (KÚ spravované) informační zdroje, ze kterých občané čerpají informace o KÚ. Tomuto trendu se vymyká pouze internet a webové stránky, kde oproti roku 2012 byl zaznamenán mírný vzestup (nebylo ale dosaženo výše zájmu o zdroj z roku 2010). Výraznější pokles zájmu o informační externí zdroj je patrný u deníků (v roce 2010 tento zdroj užívalo 54,6 % respondentů, v roce 2012 34,1 % respondentů a v roce 2014 26,4 %).

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

1. Webové stránky Královéhradeckého kraje (60,6 %)
2. Internet (kromě webových stránek Královéhradeckého kraje) (55,5 %)
3. Televize (51,5 %)
4. Hradecký, Jičínský, Rychnovský, Náchodský nebo Krkonošský deník (46,5 %)
5. Osobní kontakt s pracovníky KÚ (41,4 %)
6. Rozhlas (26,3 %)
7. Zpravodaj U nás v kraji (24,2 %) – v současné době již nevychází
8. Jiné tištěné prezentační materiály KÚ (23,2 %)
9. Regionální přílohy jiného tisku (16,2 %)

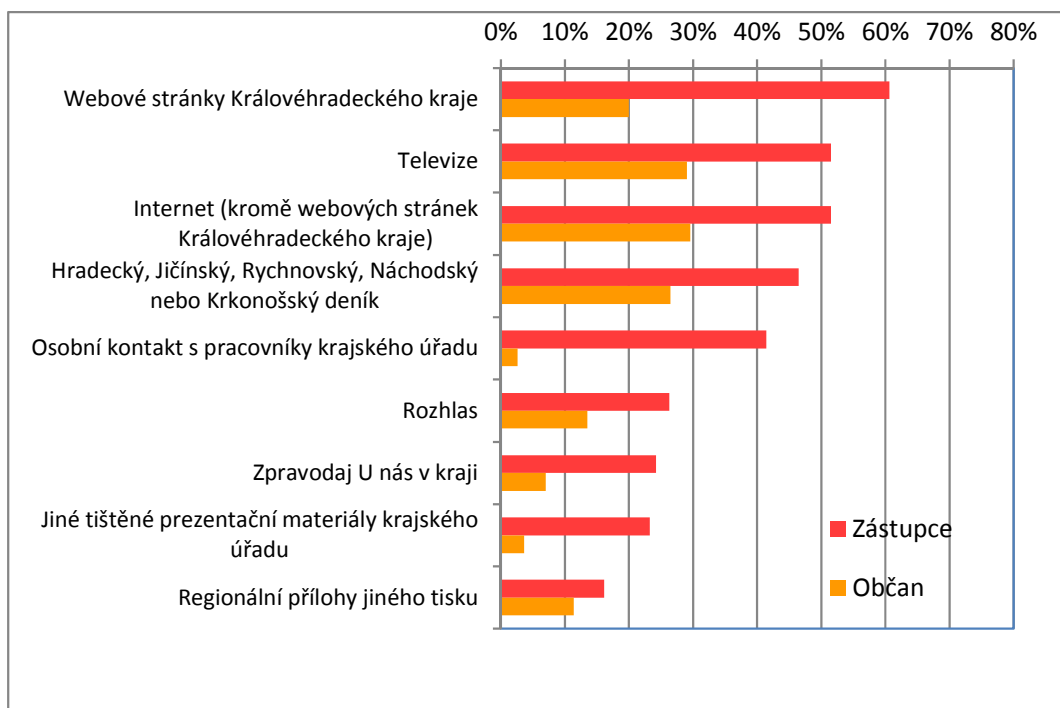
Obdobně jako v minulých šetřeních nejčastěji uváděným informačním zdrojem byly u respondentů zástupců webové stránky Královéhradeckého kraje (v roce 2010 76,7 % respondentů, v roce 2012 64,0 % respondentů a v roce 2014 60,6 %). Televizi a regionální deníky předstihl na 2. místě internet (kromě webových stránek Královéhradeckého kraje) s 55,5 % (v roce 2010 30,1 % a v roce 2012 26,1 %).

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. Celkově ale můžeme konstatovat, obdobně jako v minulých šetřeních, 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 internet, televize a deníky. Teprve v letošním šetření se potvrdil náš předpoklad ze zprávy z šetření v roce 2010, že v budoucnu bude narůstat role internetu. Z interních médií jsou důležité webové stránky Královéhradeckého kraje.

Tabulka 11: Nejčastější zdroje informací o činnosti KÚ, počty a podíly respondentů, kteří daný zdroj uvedli (mohli uvést více informačních zdrojů)

	Respondent			
	Zástupce		Občan	
Webové stránky Královéhradeckého kraje	60	60,6%	77	19,9%
Zpravodaj U nás v kraji	24	24,2%	27	7,0%
Hradecký, Jičínský, Rychnovský, Náchodský nebo Krkonošský deník	46	46,5%	102	26,4%
Regionální přílohy jiného tisku	16	16,2%	44	11,4%
Rozhlas	26	26,3%	52	13,5%
Televize	51	51,5%	112	29,0%
Internet (kromě webových stránek Královéhradeckého kraje)	51	51,5%	114	29,5%
Jiné tištěné prezentační materiály krajského úřadu	23	23,2%	14	3,6%
Osobní kontakt s pracovníky krajského úřadu	41	41,4%	10	2,6%
Celkem respondentů	99		386	

Graf 3: Nejčastější zdroje informací o činnosti KÚ podle typu respondenta



Hodnocení spravování kraje krajským úřadem

Tři pětiny občanů (60,3 %) se domnívají, že KÚ spravuje Královéhradecký kraj dobře, z toho je však pouze 7,8 % o tom rozhodně přesvědčeno, ostatní spíše. Naopak jedna pětina (13,6 %) respondentů občanů si nemyslí, že by krajský úřad spravoval Královéhradecký kraj dobře, z těchto respondentů je o tom rozhodně přesvědčených pouze 11 (tj. 2,9 %).

V souboru zástupců organizací je podíl domnívajících se, že je kraj dobře spravován vyšší (více jak tři čtvrtiny, 78,7 %), z nich si to rozhodně myslí ale pouze 14,1 % (tj. 14 zástupců). Opačné stanovisko zastává desetina zástupců organizací (10,8 %, tj. 11 respondentů), z toho rozhodně pouze 3 respondenti zástupci.

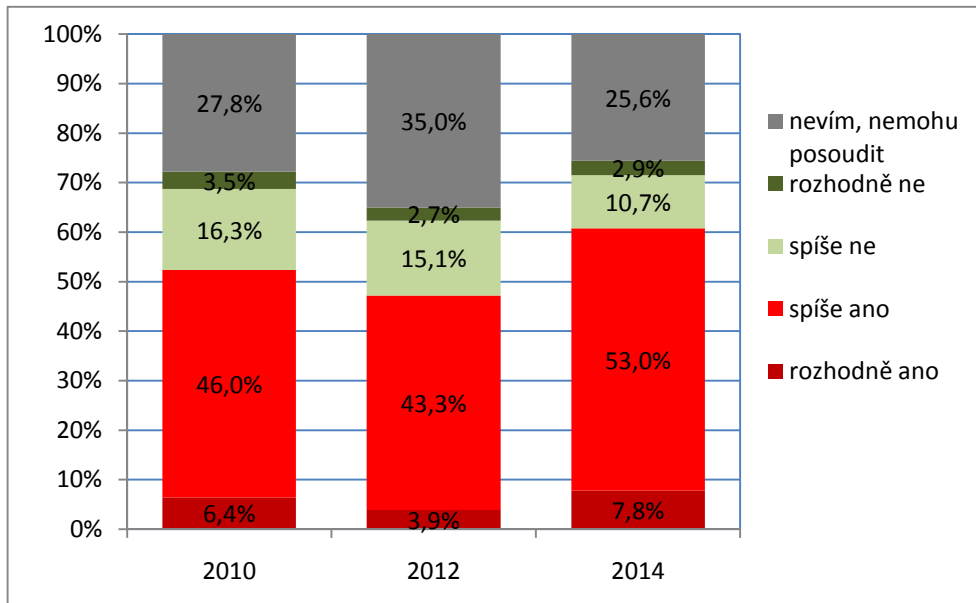
Neví jaké stanovisko zaujmout 25,6 % respondentů ze souboru občanů a pouze 10,1 % ze souboru zástupců organizací.

V roce 2014 se výrazně zvýšil podíl respondentů občanů, kteří se domnívají, že KÚ spravuje Královéhradecký kraj dobře (v roce 2010 jich bylo 52,4 %, v roce 2012 47,2 %, v roce 2014 60,3 %). V souboru zástupců ve všech třech šetřeních vyjádřili kladné stanovisko přibližně tři čtvrtiny.

Tabulka 12: Souhlas s vyjádřením, že KÚ spravuje Královéhradecký kraj dobře

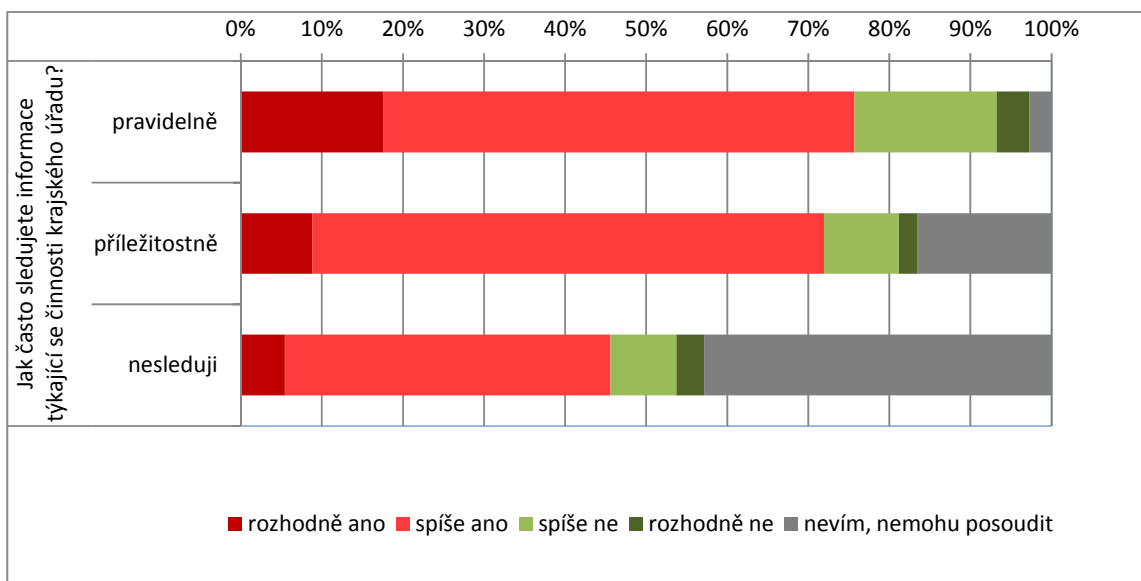
	Respondent		Celkem
	zástupce	občan	
rozhodně ano	14 14,1%	30 7,8%	44 9,1%
spíše ano	64 64,6%	203 53,0%	267 55,4%
spíše ne	8 8,1%	41 10,7%	49 10,2%
rozhodně ne	3 3,0%	11 2,9%	14 2,9%
nevím, nemohu posoudit	10 10,1%	98 25,6%	108 22,4%
CELKEM	99 100,0%	383 100,0%	482 100,0%

Graf 4: Souhlas s vyjádřením, že KÚ spravuje Královéhradecký kraj dobře (soubor občané) v letech 2010, 2012 a 2014



Stejně jako v minulých šetřeních v letech 2010, 2012 se opět prokázalo, že čím respondenti 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.

Graf 5: Podíl respondentů souhlasících s vyjádřením, že KÚ spravuje Královéhradecký kraj dobře - podle četnosti sledování informací týkajících se činnosti KÚ

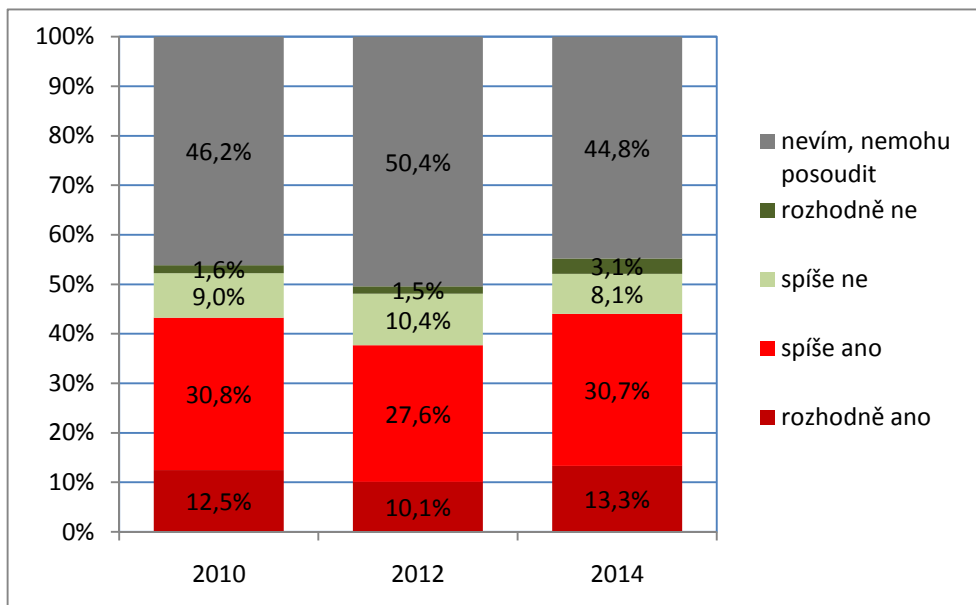


Přibližně o 10 % více zástupců (55,5 %) než občanů (44,0 %) si myslí, že to, jak spravuje krajský úřad Královéhradecký kraj, je důsledkem současného politického složení Zastupitelstva a Rady Královéhradeckého kraje. Mezi občany je oproti zástupcům organizací téměř dvakrát více těch, kteří odpověděli, že nevědí, že tuto skutečnost nemohou posoudit (občané 44,8 %, zástupci 25,3 %).

Tabulka 13: Stav rozvoje Královéhradeckého kraje jako důsledek politického složení Zastupitelstva a Rady Královéhradeckého kraje

	Respondent		Celkem
	zástupce	občan	
rozhodně ano	11 11,1%	51 13,3%	62 12,8%
spíše ano	44 44,4%	118 30,7%	162 33,5%
spíše ne	17 17,2%	31 8,1%	48 9,9%
rozhodně ne	2 2,0%	12 3,1%	14 2,9%
nevím, nemohu posoudit	25 25,3%	172 44,8%	197 40,8%
CELKEM	99 100,0%	384 100,0%	483 100,0%

Graf 6: Stav rozvoje Královéhradeckého kraje jako důsledek politického složení Zastupitelstva a Rady Královéhradeckého kraje (soubor občané) v letech 2010, 2012 a 2014



Hodnocení míry úspěšnosti jednotlivých oblastí veřejného života v Královéhradeckém kraji

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

a) Názory respondentů ze souboru občanů

Pořadí oblastí, u nichž převládlo pozitivní hodnocení nad negativním podle procentuálního podílu součtu stanovisek „rozhodně úspěšné“ + „spíše úspěšné“ je u souboru občanů následující:

1. Životní prostředí (78,7 %)
2. Kultura a památková péče (72,3 %)
3. Sport (70,0 %)
4. Školství (61,4 %)
5. Cestovní ruch (60,7 %)
6. Zdravotnictví (58,5 %)
7. Regionální rozvoj (57,8 %)
8. Doprava (52,8 %)
9. Územní plánování a výstavba (48,0 %)
10. Zemědělství (36,9 %)
11. Evropské záležitosti + zahraniční kontakty (23,6 %)

Občané hodnotili jako úspěšné v roce 2010 10 ze 14 sledovaných oblastí, v roce 2012 8 ze 14 a v roce 2014 11 ze 14 oblastí (tedy nejvyšší počet).

Oblasti, kde převládlo negativní hodnocení úspěšnosti nad pozitivním, jsou tři: sociální věci, podnikání, hospodaření s veřejnými financemi. Pořadí těchto oblastí podle procentuálního podílu součtu stanovisek „rozhodně neúspěšné“ + „spíše neúspěšné“ je u souboru občanů následující::

1. Sociální věci (40,6 %)
2. Podnikání (36,1 %)

3. Hospodaření s veřejnými financemi (34,6 %)

V šetření v roce 2010 se mezi neúspěšné oblasti (podle hodnocení občanů) zařadily následující čtyři oblasti: hospodaření s veřejnými financemi, zemědělství, sociální věci a doprava. V roce 2012 mezi neúspěšnými skončilo dokonce šest oblastí: sociální věci, zemědělství, hospodaření s veřejnými financemi, územní plánování a výstavba, podnikání a evropské záležitosti, zahraniční kontakty. V roce 2014 byl tedy podíl neúspěšných oblastí nejnižší.

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

1. Evropské záležitosti, zahraniční kontakty (59,2 %)
2. Hospodaření s veřejnými financemi (40,1 %)
3. Podnikání (37,2 %)
4. Zemědělství (29,3 %)
5. Sociální věci (22,4 %)
6. Územní plánování a výstavba (21,8 %)
7. Regionální rozvoj (20,9 %)
8. Cestovní ruch (13,4 %)
9. Školství (12,1 %)
10. Sport (9,5 %)
11. Kultura a památková péče (7,8 %)
12. Životní prostředí (6,0 %)
13. Zdravotnictví (5,8 %)
14. Doprava (5,5 %)

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

b) Názory respondentů ze souboru zástupců organizací

Pořadí oblastí, u nichž převládlo pozitivní hodnocení nad negativním podle procentuálního podílu součtu stanovisek „rozhodně úspěšné“ + „spíše úspěšné“ je u souboru zástupců organizací následující:

1. Životní prostředí (75,5 %)
2. Kultura a památková péče (73,5 %)

3. Cestovní ruch (71,1 %)
4. Sport (64,3 %)
5. Regionální rozvoj (61,8 %)
6. Územní plánování a výstavba (59,8 %)
7. Školství (53,0 %)
8. Sociální věci (46,9 %)
9. Hospodaření s veřejnými financemi (40,8 %)
10. Evropské záležitosti, zahraniční kontakty (35,7 %)

Zástupci hodnotili jako úspěšné v roce 2010 7 ze 14 sledovaných oblastí, v roce 2012 11 ze 14 a v roce 2014 10 ze 14 oblastí.

Naopak oblasti, kde u zástupců organizací převládlo negativní hodnocení nad pozitivním, byly pouze čtyři: doprava, zdravotnictví, zemědělství, podnikání. Pořadí těchto oblastí podle procentuálního podílu součtu stanovisek „rozhodně neúspěšné“ + „spíše neúspěšné“ je u souboru zástupců organizací následující:

1. Doprava (63,3 %)
2. Zdravotnictví (47,9 %)
3. Zemědělství (39,8 %)
4. Podnikání (35,7 %)

V šetření v roce 2010 se mezi neúspěšné oblasti (podle hodnocení zástupců organizací) zařadilo dokonce sedm oblastí: doprava, zdravotnictví, územní plánování a výstavba, hospodaření s veřejnými financemi, zemědělství, sociální věci a podnikání. V roce 2012 mezi neúspěšnými skončily tři oblasti: doprava, zemědělství, hospodaření s veřejnými financemi. V roce 2014 byly jako neúspěšné hodnoceny čtyři oblasti (viz výše).

I u zástupců organizací níže ještě porovnáme pořadí jednotlivých oblastí podle odpovědí nevím, nemohu hodnotit:

1. Evropské záležitosti, zahraniční kontakty (46,9 %)
2. Podnikání (31,6 %)
3. Sociální věci (24,5%)
4. Hospodaření s veřejnými financemi (21,4 %)
5. Regionální rozvoj (14,3 %)
6. Cestovní ruch (11,3 %)

7. Školství (11,2 %)
8. Územní plánování a výstavba (9,3 %)
9. Životní prostředí (9,2 %)
10. Zemědělství (7,2 %)
11. Zdravotnictví (6,1%)
12. Doprava (5,1 %)
13. Sport (4,1 %)
14. Kultura a památková péče (4,1 %)

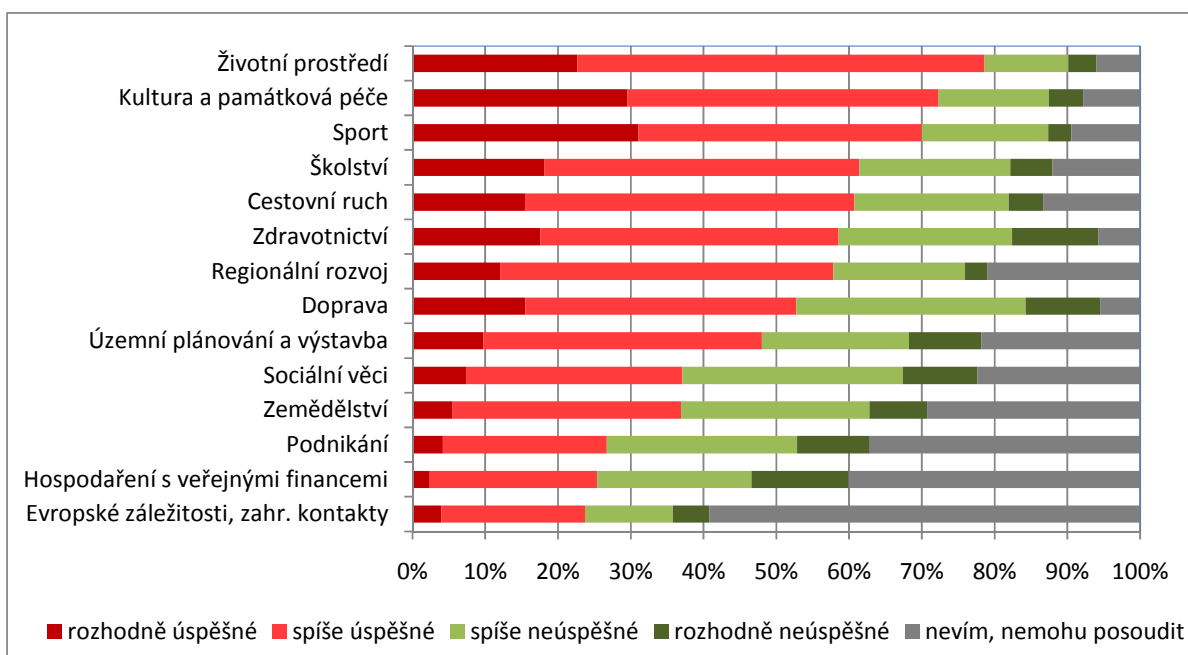
Tabulka 14: Hodnocení míry úspěšnosti jednotlivých oblastí veřejného života - občané

	rozhodně úspěšné	spíše úspěšné	spíše neúspěšné	rozhodně neúspěšné	nevím, nemohu posoudit	Celkem
Životní prostředí	22,7%	56,0%	11,5%	3,9%	6,0%	100,0%
Zemědělství	5,5%	31,4%	25,9%	7,9%	29,3%	100,0%
Územní plánování a výstavba	9,7%	38,3%	20,2%	10,0%	21,8%	100,0%
Regionální rozvoj	12,0%	45,8%	18,1%	3,1%	20,9%	100,0%
Cestovní ruch	15,4%	45,3%	21,2%	4,7%	13,4%	100,0%
Kultura a památková péče	29,5%	42,8%	15,1%	4,7%	7,8%	100,0%
Sport	31,1%	38,9%	17,4%	3,2%	9,5%	100,0%
Školství	18,1%	43,3%	20,7%	5,8%	12,1%	100,0%
Sociální věci	7,4%	29,7%	30,3%	10,3%	22,4%	100,0%
Zdravotnictví	17,6%	40,9%	23,9%	11,8%	5,8%	100,0%
Doprava	15,5%	37,3%	31,5%	10,2%	5,5%	100,0%
Evropské záležitosti, zahr. kontakty	3,9%	19,7%	12,1%	5,0%	59,2%	100,0%
Podnikání	4,2%	22,5%	26,2%	9,9%	37,2%	100,0%
Hospodaření s veřejnými financemi	2,4%	23,0%	21,2%	13,4%	40,1%	100,0%

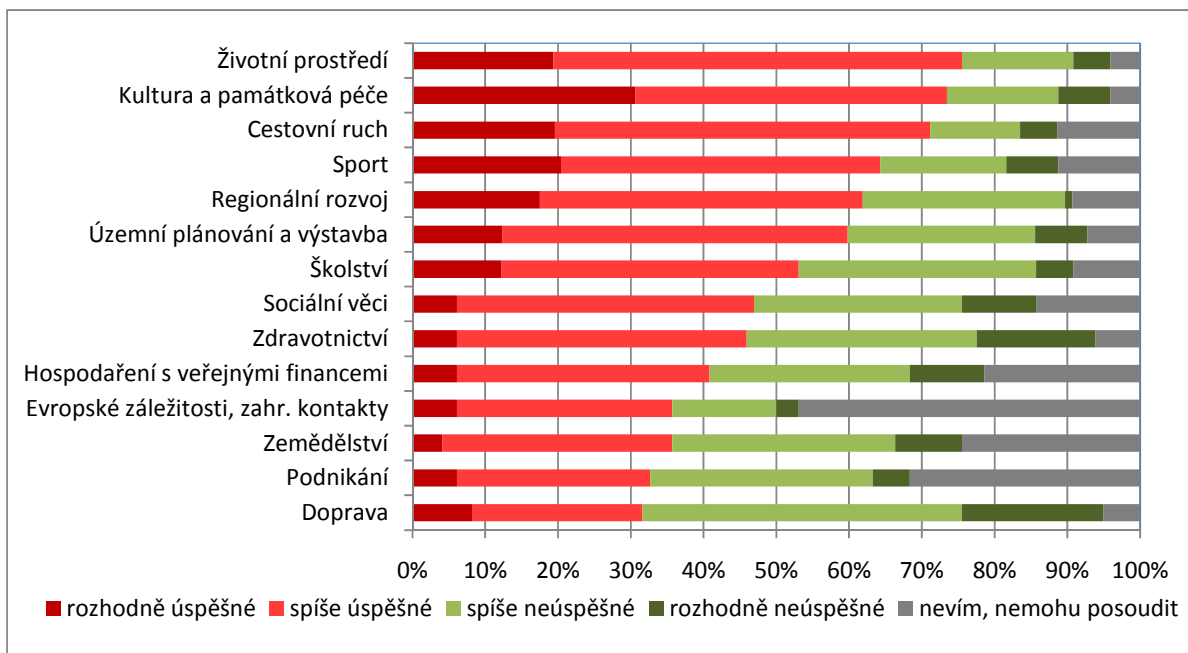
Tabulka 15: Hodnocení míry úspěšnosti jednotlivých oblastí veřejného života - zástupci

	rozhodně úspěšné	spíše úspěšné	spíše neúspěšné	rozhodně neúspěšné	nevím, nemohu posoudit	Celkem
Životní prostředí	19,4%	56,1%	15,3%	5,1%	4,1%	100,0%
Zemědělství	4,1%	31,6%	30,6%	9,2%	24,5%	100,0%
Územní plánování a výstavba	12,4%	47,4%	25,8%	7,2%	7,2%	100,0%
Regionální rozvoj	17,5%	44,3%	27,8%	1,0%	9,3%	100,0%
Cestovní ruch	19,6%	51,5%	12,4%	5,2%	11,3%	100,0%
Kultura a památková péče	30,6%	42,9%	15,3%	7,1%	4,1%	100,0%
Sport	20,4%	43,9%	17,3%	7,1%	11,2%	100,0%
Školství	12,2%	40,8%	32,7%	5,1%	9,2%	100,0%
Sociální věci	6,1%	40,8%	28,6%	10,2%	14,3%	100,0%
Zdravotnictví	6,1%	39,8%	31,6%	16,3%	6,1%	100,0%
Doprava	8,2%	23,5%	43,9%	19,4%	5,1%	100,0%
Evropské záležitosti, zahr. kontakty	6,1%	29,6%	14,3%	3,1%	46,9%	100,0%
Podnikání	6,1%	26,5%	30,6%	5,1%	31,6%	100,0%
Hospodaření s veřejnými financemi	6,1%	34,7%	27,6%	10,2%	21,4%	100,0%

Graf 7: Hodnocení míry úspěšnosti jednotlivých oblastí veřejného života – občané



Graf 8: Hodnocení míry úspěšnosti jednotlivých oblastí veřejného života - zástupci



Spokojenost s hospodařením krajského úřadu s finančními prostředky

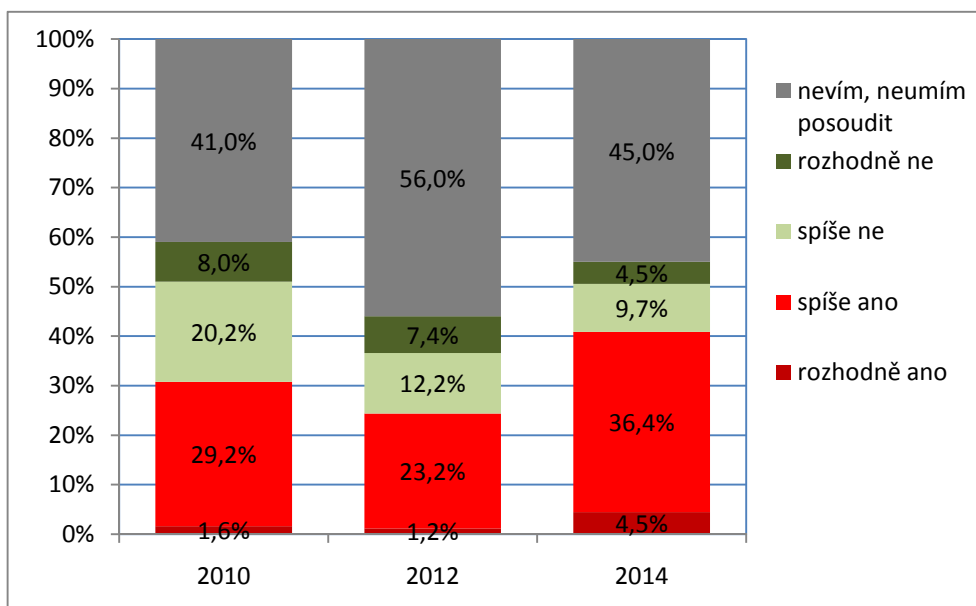
U respondentů ze souboru občanů výrazně převažoval názor, že KÚ hospodaří s finančními prostředky efektivně (40,9 %). Více jak třetina respondentů (36,4 %) se přiklonila k stanovisku spíše ano, pouze 4,5 % (což čítá 17 z 382 respondentů) k stanovisku rozhodně ano. Naopak pouze 14,2 % se domnívá, že KÚ nehospodaří s finančními prostředky efektivně, z nich 4,5 % (tj. 17 respondentů) vyjádřilo krajní stanovisko rozhodně ne. Téměř polovina respondentů (45,0 %) odpověděla, že neví, neumí posoudit.

V souboru zástupců organizací byl podíl těch, kteří se domnívali, že KÚ hospodaří s finančními prostředky efektivně (58,2 %) ještě výrazně vyšší než v souboru občanů. Naopak 14,3 % respondentů zastává názor, že neefektivně. Zbylých 27,6 % neví, neumí posoudit. Podíl těch, kteří nevědí, byl tedy v souboru zástupců organizací výrazně menší než v souboru občanů.

Tabulka 16: Hodnocení efektivity hospodaření KÚ s finančními prostředky

	Respondent		Celkem
	zástupce	občan	
rozhodně ano	9 9,2%	17 4,5%	26 5,4%
spíše ano	48 49,0%	139 36,4%	187 39,0%
spíše ne	11 11,2%	37 9,7%	48 10,0%
rozhodně ne	3 3,1%	17 4,5%	20 4,2%
nevím, nemohu posoudit	27 27,6%	172 45,0%	199 41,5%
CELKEM	98 100,0%	382 100,0%	480 100,0%

Graf 9: Hodnocení efektivity hospodaření KÚ s finančními prostředky (soubor občané) v letech 2010, 2012 a 2014



Paradox: Vrátime-li se k předchozí kapitole, kde byla respondenty hodnocena míra úspěšnosti jednotlivých oblastí veřejného života v Královéhradeckém kraji, tak jednou z hodnocených oblastí bylo hospodaření s veřejnými financemi. Srovnáme-li výsledky šetření z let 2010, 2012 a 2014, zjistíme, že v roce 2010 a 2012 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 opakovaně k oblastem, kde negativní hodnocení úspěšnosti převládlo nad pozitivním. Poprvé v roce 2014, a to pouze u souboru zástupců organizací, převládlo pozitivní hodnocení úspěšnosti nad negativním.

V případě konkrétní otázky přímo se týkající hodnocení efektivity hospodaření KÚ s finančními prostředky ve všech třech šetřeních (2010, 2012, 2014) u obou souborů respondentů (výrazněji u respondentů zástupců organizací) naopak převládl názor, že KÚ hospodaří s finančními prostředky efektivně. V roce 2014 byl jejich podíl nejvyšší. U souboru občanů: 2010 30,8 %, 2012 24,4 %, 2014 40,9 %. U souboru zástupců: 2010 40,9 %, 2012 50,4 %, 2014 58,2 %.

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. Důvod negativního hodnocení uvedlo 30 respondentů. 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.

Nejčastěji se objevovaly stížnosti na špatné využití finančních prostředků, neefektivní využívání prostředků, peníze nejsou mnohdy nasměrovány správně, naopak jsou financovány neúčinné (zbytečné) věci, dochází pak k nevhodnému přidělování dotací, také k neúspěšnému čerpání (např. projekt „Čistá Cidlina“). Mezi dalšími důvody se objevilo plýtvání a špatné hospodaření s finančními prostředky, přemrštěné ceny některých projektů (např. koupaliště v Jičíně). Nedostatečná transparentnost zadávání a financování veřejných zakázek, tunelování, lobby, známosti, korupce, nedostatečná kontrola, zadluženost.

Typ a tematická oblast kontaktů respondentů klientů s krajským úřadem

Klienty rozumíme přímé uživatele služeb, kteří mají konkrétní zkušenost se službami KÚ (zhruba v posledních dvou letech byli v úředním kontaktu s pracovníky krajského úřadu), a to jak z řad zástupců organizací, tak z řad občanů, kteří byli v kontaktu s KÚ v osobní záležitosti. Tento soubor respondentů budeme dále označovat jako „klienti“, v rámci něho pak také budou srovnávány podsoubory klientů z řad zástupců a klientů občanů. Celkem tedy soubor klientů čítal 204 respondentů, z toho 99 zástupců a 105 občanů.

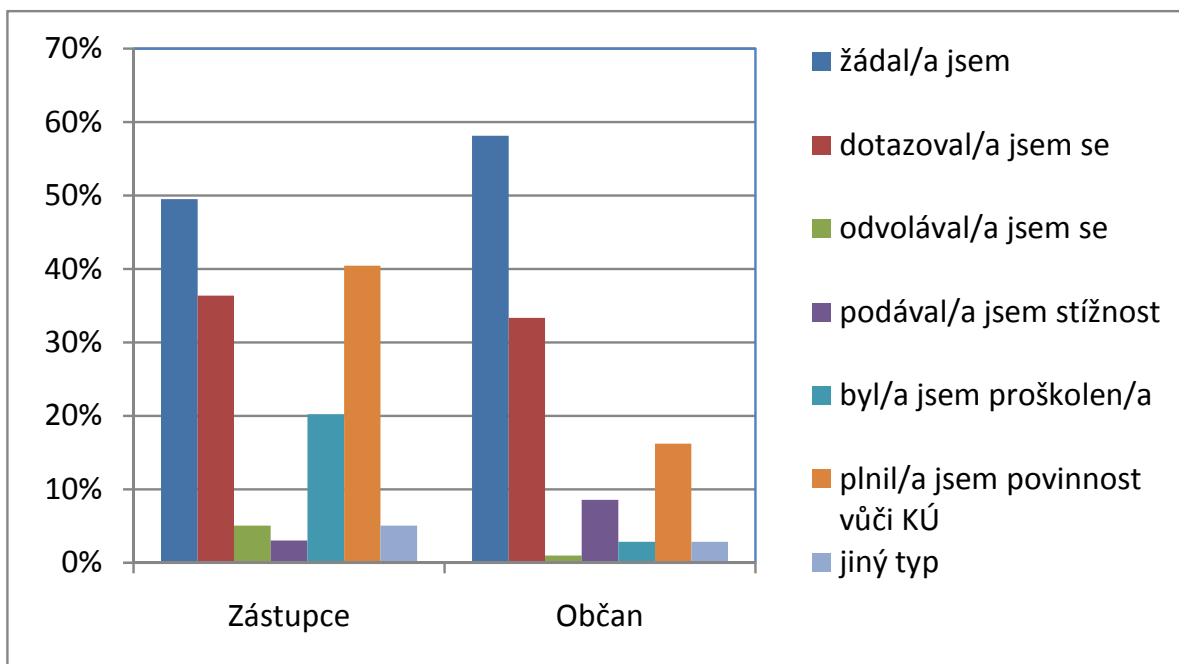
Více než polovina osob, které byly v úředním kontaktu s pracovníky KÚ, o něco žádala (53,9 %). Třetinový podíl měly osoby, které se na něco dotazovaly (34,8 %), více jak čtvrtina klientů plnila povinnost vůči KÚ (27,9 %), 11,3 % bylo proškoleno, 5,9 % podávalo stížnost (tj. 12 respondentů) a 2,9 % (tj. 9 respondentů) se odvolávalo. Klienti zástupci organizací nejčastěji o něco žádali (49,5 %), či plnili povinnost vůči KÚ (40,4 %). Klienti občané také nejčastěji o něco žádali (58,1 %), či se dotazovali (33,3 %). 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.).

Mezi uvedenými jinými úředními kontakty se objevily např.: pracovní spolupráce institucí, pracovní konflikt, administrativní úkon (ověření), pokuta za úřední jednání, strategické, komunitní plánování.

Tabulka 17: Typ kontaktu s KÚ

	Klient				CELKEM	
	zástupce		Občan		Počet	%
	Počet	%	Počet	%		
žádal/a jsem	49	49,5%	61	58,1%	110	53,9%
dotazoval/a jsem se	36	36,4%	35	33,3%	71	34,8%
odvolával/a jsem se	5	5,1%	1	1,0%	6	2,9%
podával/a jsem stížnost	3	3,0%	9	8,6%	12	5,9%
byl/a jsem proškolen/a	20	20,2%	3	2,9%	23	11,3%
plnil/a jsem povinnost vůči KÚ	40	40,4%	17	16,2%	57	27,9%
jiný typ	5	5,1%	3	2,9%	8	3,9%
CELKEM	99	100,0%	105	100,0%	204	100,0%

Graf 10: Typ kontaktu s KÚ



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

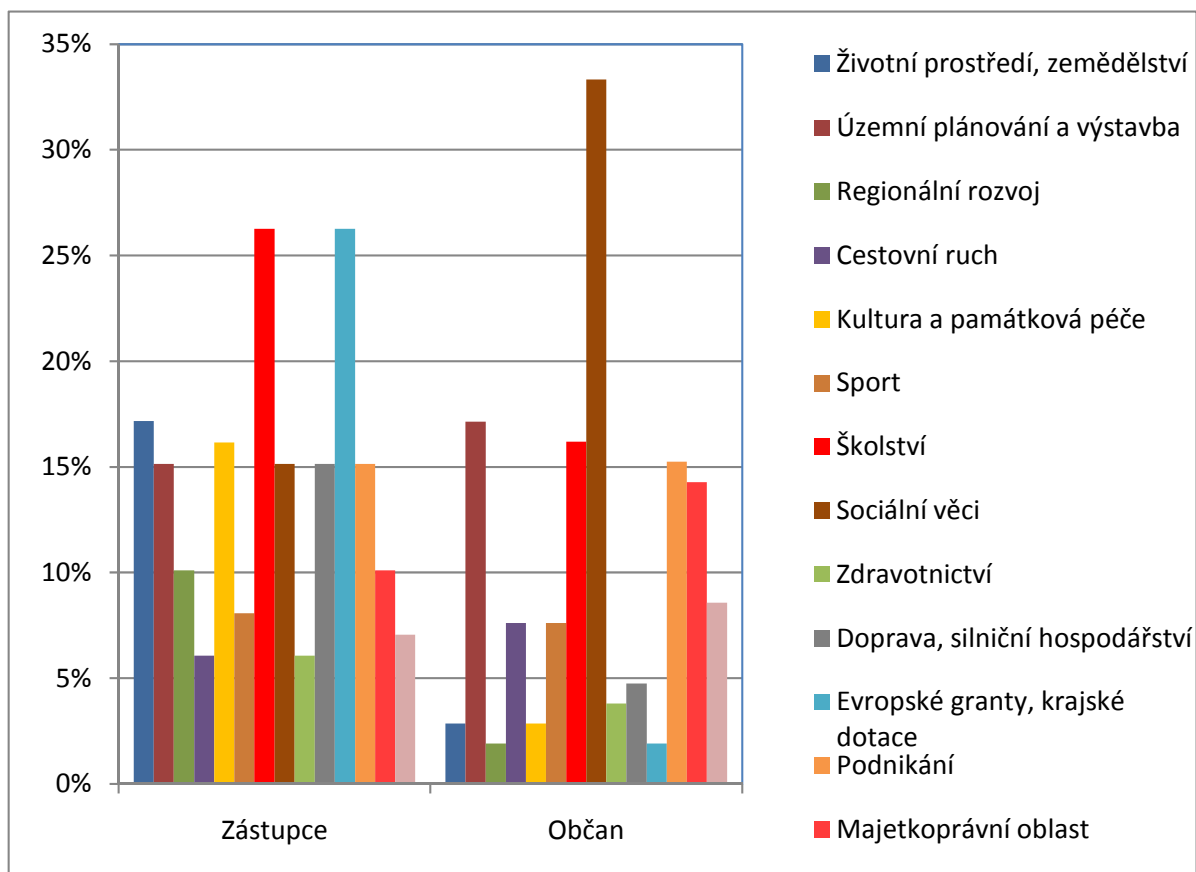
1. Sociální věci (24,5 %)
2. Školství (21,1 %)
3. Územní plánování a výstavba (16,2 %)
4. Podnikání (15,2 %)
5. Evropské granty, krajské dotace (13,7%)
6. Majetkoprávní oblast (12,3 %)
7. Doprava, silniční hospodářství (9,8 %)
8. Životní prostředí, zemědělství (9,8 %)
9. Kultura a památková péče (9,3 %)
10. Sport (7,8 %)
11. Cestovní ruch (6,9 %)
12. Regionální rozvoj (5,9 %)
13. Zdravotnictví (4,9 %)

U největšího počtu klientů zástupců se kontakt týkal oblasti školství (26,3 %) a evropské granty, dotace (26,3 %), u klientů občanů to byla oblast sociálních věcí (33,3 %).

Tabulka 18: Tematická oblast kontaktu s KÚ

	Klient				CELKEM	
	zástupce		občan		Počet	%
	Počet	%	Počet	%		
Životní prostředí, zemědělství	17	17,2%	3	2,9%	20	9,8%
Územní plánování a výstavba	15	15,2%	18	17,1%	33	16,2%
Regionální rozvoj	10	10,1%	2	1,9%	12	5,9%
Cestovní ruch	6	6,1%	8	7,6%	14	6,9%
Kultura a památková péče	16	16,2%	3	2,9%	19	9,3%
Sport	8	8,1%	8	7,6%	16	7,8%
Školství	26	26,3%	17	16,2%	43	21,1%
Sociální věci	15	15,2%	35	33,3%	50	24,5%
Zdravotnictví	6	6,1%	4	3,8%	10	4,9%
Doprava, silniční hospodářství	15	15,2%	5	4,8%	20	9,8%
Evropské granty, krajské dotace	26	26,3%	2	1,9%	28	13,7%
Podnikání	15	15,2%	16	15,2%	31	15,2%
Majetkoprávní oblast	10	10,1%	15	14,3%	25	12,3%
Jiná	7	7,1%	9	8,6%	16	7,8%
Celkem respondentů	99		105		204	

Graf 11: Tematická oblast kontaktu s KÚ



Spokojenost s vybranými oblastmi služeb krajského úřadu

Spokojenost s odbornými kompetencemi pracovníků krajského úřadu

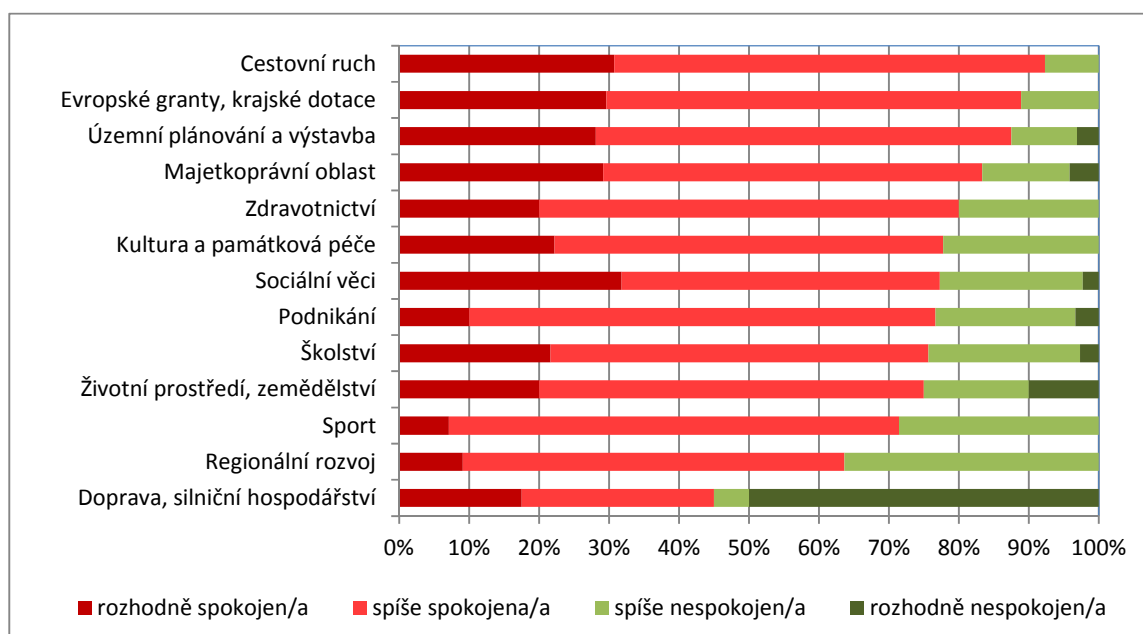
Téměř tři čtvrtiny klientů (72,8 %) byly s *odbornými kompetencemi* pracovníků KÚ spokojeny, a to 22,8 % rozhodně a 50,0 % spíše. Zásadní nespokojenost vyjádřilo pouze 6 klientů. Výrazně vyšší podíl nespokojených respondentů (23,6 %) byl mezi klienty občany, oproti 12,0 % nespokojených klientů zástupců.

Tabulka 19: Spokojenost s odbornými kompetencemi pracovníků KÚ

	Klient		Celkem
	zástupce	občan	
rozhodně spokojen/a	25 27,2%	21 19,1%	46 22,8%
spíše spokojena/a	51 55,4%	50 45,5%	101 50,0%
spíše nespokojen/a	10 10,9%	21 19,1%	31 15,3%
rozhodně nespokojen/a	1 1,1%	5 4,5%	6 3,0%
nemohu hodnotit	5 5,4%	13 11,8%	18 8,9%
CELKEM	92 100,0%	110 100,0%	202 100,0%

Spodní graf 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 od 85,7 % v oblasti cestovní ruch po 45,0 % v oblasti doprava, silniční hospodářství. Kromě oblasti doprava, silniční hospodářství v žádné další sledované tematické oblasti spokojenost neklesla pod 60 %, tzn. všude výrazně převažují spokojenější klienti nad nespokojenými.

Graf 12: Spokojenost s odbornými kompetencemi podle tematické oblasti kontaktu



Spokojenost s chováním pracovníků krajského úřadu

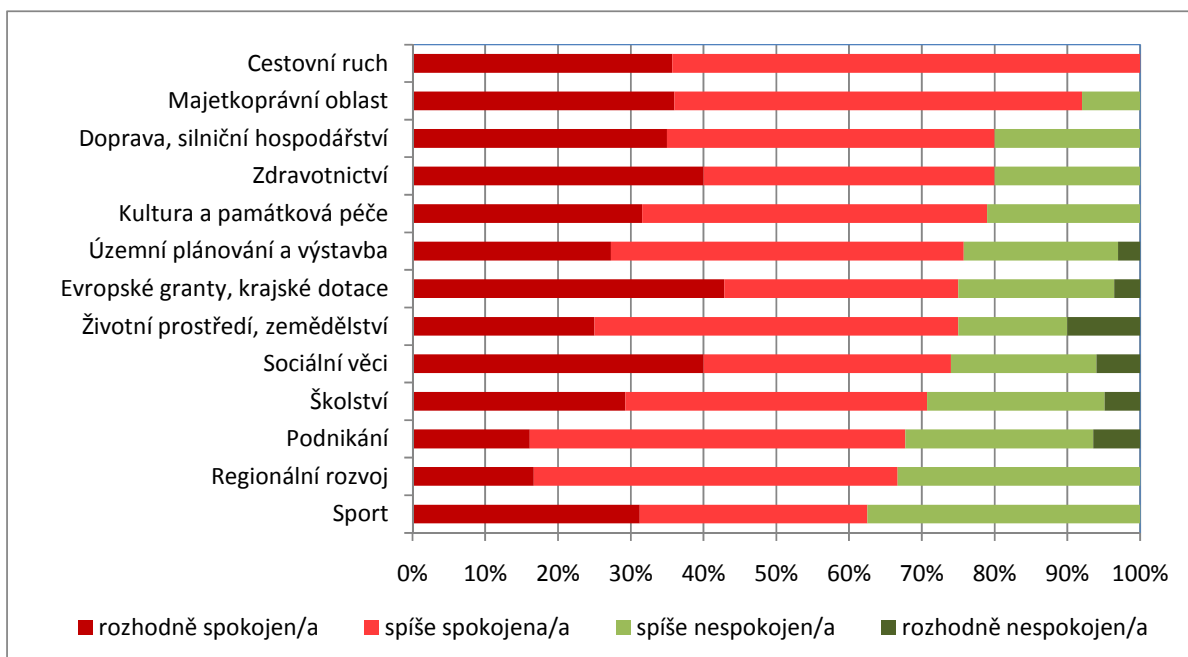
Šetření se zaměřilo na posouzení *vstřícnosti, ochoty a slušnosti* pracovníků KÚ. Celkem tři čtvrtiny (75,7 %) dotázaných respondentů bylo spokojených, a to 29,8 % rozhodně a 45,9 % spíše. Zásadní nespokojenost vyjádřilo celkem 11 z 205 klientů (5,4 %). Vyšší podíl nespokojených respondentů (27,9 %) byl mezi klienty občany, oproti 18,1 % nespokojených klientů zástupců.

Tabulka 20: Spokojenost se vstřícností, ochotou a slušností pracovníků KÚ

	Klient		Celkem
	zástupce	občan	
rozhodně spokojen/a	34 36,2%	27 24,3%	61 29,8%
spíše spokojena/a	42 44,7%	52 46,8%	94 45,9%
spíše nespokojen/a	14 14,9%	23 20,7%	37 18,0%
rozhodně nespokojen/a	3 3,2%	8 7,2%	11 5,4%
nemohu hodnotit	1 1,1%	1 ,9%	2 1,0%
CELKEM	94 100,0%	111 100,0%	205 100,0%

Následující graf 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 cestovní ruch, zemědělství po 62,6 % v oblasti sport. V žádné sledované tematické oblasti spokojenost neklesla pod 60 %, tj. všude výrazně převažují spokojenější klienti nad nespokojenými.

Graf 13: Spokojenost se vstřícností, ochotou a slušností pracovníků KÚ podle tematické oblasti kontaktu



Spokojenost s pohotovostí, rychlostí pracovníků krajského úřadu

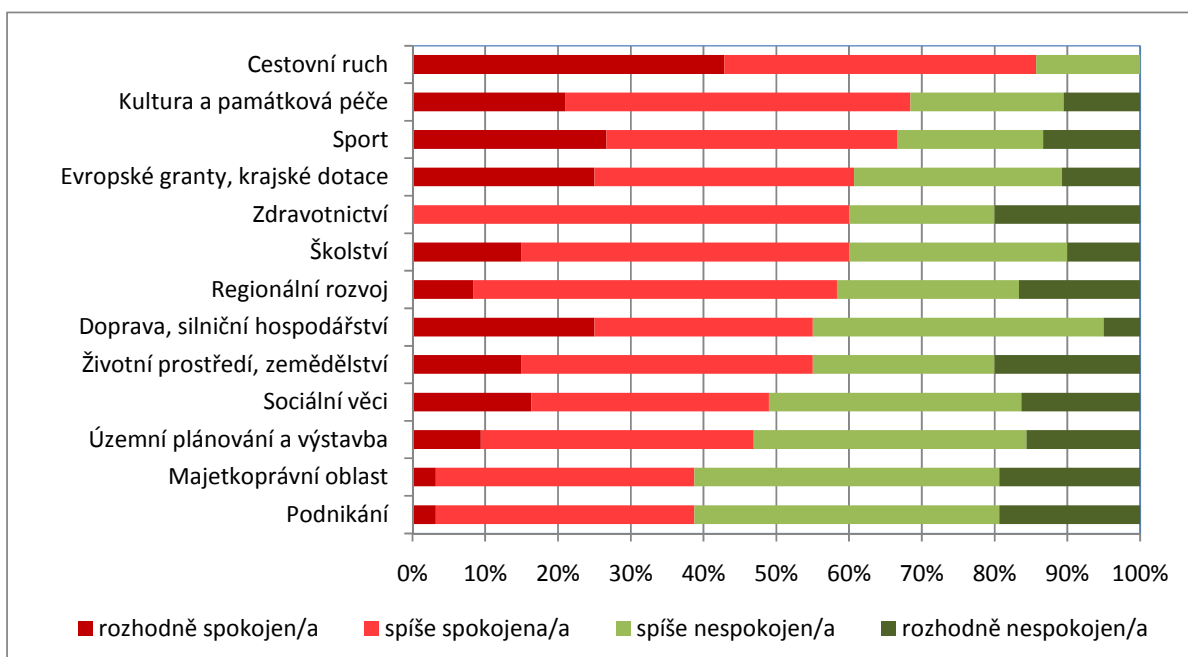
Dalším sledovaným znakem chování pracovníků KÚ byla *pohotovost a rychlost*. Celkem 55,6 % dotázaných respondentů bylo spokojených, a to 18,2 % rozhodně a 37,4 % spíše spokojených. Zásadní nespokojenost vyjádřilo celkem 24 klientů. V hodnocení pohotovosti a rychlosti pracovníků KÚ sice převládli spokojení respondenti, ale oproti výše sledované vstřícnosti, ochotě a slušnosti (zde pouze 23,4 % nespokojených) si pohotovost a rychlost pracovníků vysloužila výrazně větší počet nespokojených (42,3 %). Mezi respondenty zástupci bylo více spokojených (65,6 %) než mezi respondenty občané (47,3 %).

Tabulka 21: Spokojenost s pohotovostí, rychlostí pracovníků KÚ

	Klient		Celkem
	zástupce	občan	
rozhodně spokojen/a	18 19,4%	19 17,3%	37 18,2%
spíše spokojena/a	43 46,2%	33 30,0%	76 37,4%
spíše nespokojen/a	24 25,8%	38 34,5%	62 30,5%
rozhodně nespokojen/a	7 7,5%	17 15,5%	24 11,8%
nemohu hodnotit	1 1,1%	3 2,7%	4 2,0%
CELKEM	93 100,0%	110 100,0%	203 100,0%

Následující graf 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 85,8 % v oblasti cestovních ruch po 38,7 % v oblasti podnikání. Nespokojení měli převahu nad spokojenými klienty ve čtyřech oblastech: podnikání, majetkoprávní oblast, územní plánování a výstavba a sociální věci.

Graf 14: Spokojenost s pohotovostí, rychlostí pracovníků KÚ podle tematické oblasti kontaktu



Spokojenost s poskytováním informací

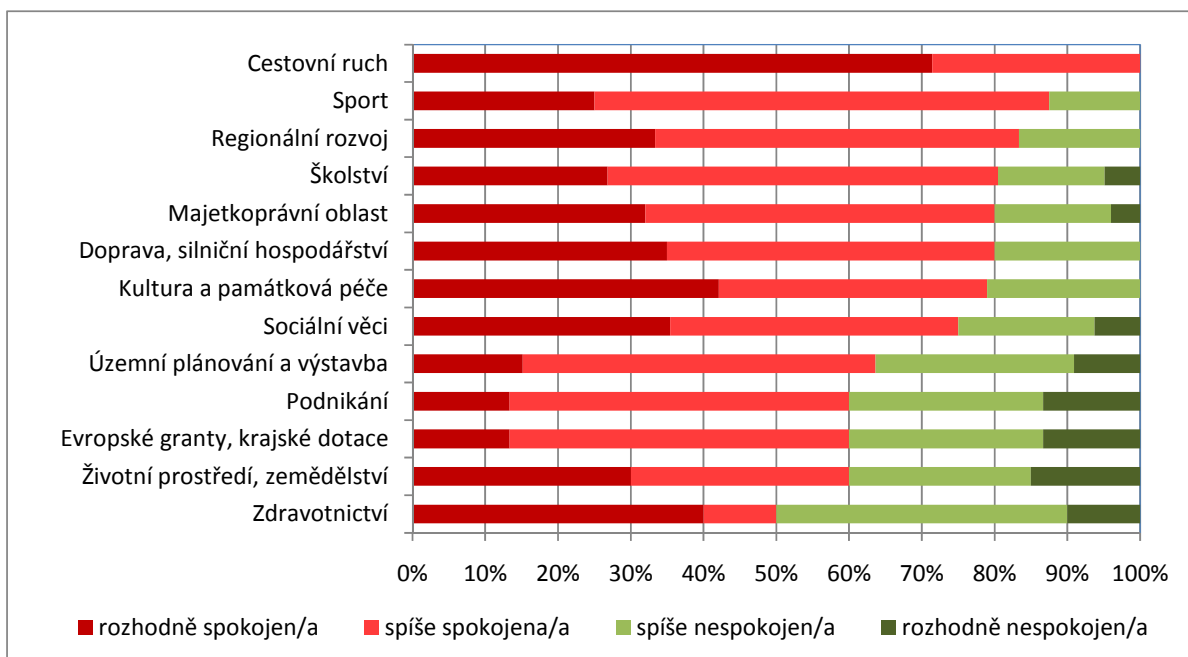
Tři čtvrtiny (74,2 %) dotázaných respondentů bylo s poskytováním informací KÚ spokojených, a to 28,3 % rozhodně a 45,9 % spíše. Pouze 14 (tj. 6,8 %) z 205 odpovídajících respondentů se vyjádřilo, že jsou rozhodně nespokojení. Míra spokojenosti klientů zástupců (76,6 %) byla s touto oblastí služeb vyšší než míra spokojenosti klientů občanů (72,0 %).

Tabulka 22: Spokojenost s poskytováním informací

	Klient		Celkem
	zástupce	občan	
rozhodně spokojen/a	29 30,9%	29 26,1%	58 28,3%
spíše spokojena/a	43 45,7%	51 45,9%	94 45,9%
spíše nespokojen/a	17 18,1%	14 12,6%	31 15,1%
rozhodně nespokojen/a	4 4,3%	10 9,0%	14 6,8%
nemohu hodnotit	1 1,1%	7 6,3%	8 3,9%
CELKEM	94 100,0%	111 100,0%	205 100,0%

Následující graf 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 % v oblasti cestovních služeb po 50 % v oblasti zdravotnictví. V žádné sledované tematické oblasti spokojenost neklesla pod 50 %.

Graf 15: Spokojenost s poskytováním informací podle tematické oblasti kontaktu



Spokojenost s dopravní dostupností budovy krajského úřadu

Šetření sledovalo názor na *dopravní dostupnost budovy KÚ*. Tři čtvrtiny klientů (76,1 %) bylo spokojených, a to 34,6 % rozhodně a 41,5 % spíše. Pouze 11 (tj. 7,3 %) z 205 odpovídajících respondentů se vyjádřilo, že jsou rozhodně nespokojení. Převážná většina dotázaných je tedy spokojena s dopravní dostupností KÚ.

Tabulka 23: Spokojenost s dopravní dostupností budovy KÚ

	Klient		Celkem
	zástupce	občan	
rozhodně spokojen/a	29 30,9%	42 37,8%	71 34,6%
spíše spokojena/a	39 41,5%	46 41,4%	85 41,5%
spíše nespokojen/a	15 16,0%	8 7,2%	23 11,2%
rozhodně nespokojen/a	4 4,3%	7 6,3%	11 5,4%
nemohu hodnotit	7 7,4%	8 7,2%	15 7,3%
CELKEM	94 100,0%	111 100,0%	205 100,0%

Spokojenost s parkováním v budově či okolí krajského úřadu

Dále nás zajímaly názory na systém *parkování v budově a jejím okolí*. Téměř polovina dotázaných respondentů (47,5 %) byla s parkováním v budově či okolí KÚ spokojená, a to 18,6 % rozhodně a 28,9 % spíše. 34 (tj. 16,7 %) z 204 odpovídajících respondentů se vyjádřilo, že jsou rozhodně nespokojeni.

Je třeba v tomto případě také uvést, že 18,1 % respondentů odpovědělo, že nemohou hodnotit.

Tabulka 24: Spokojenost s parkováním v budově či okolí KÚ

	Klient		Celkem
	zástupce	občan	
rozhodně spokojen/a	20 21,3%	18 16,4%	38 18,6%
spíše spokojena/a	27 28,7%	32 29,1%	59 28,9%
spíše nespokojen/a	19 20,2%	17 15,5%	36 17,6%
rozhodně nespokojen/a	16 17,0%	18 16,4%	34 16,7%
nemohu posoudit	12 12,8%	25 22,7%	37 18,1%
CELKEM	94 100,0%	110 100,0%	204 100,0%

Spokojenost s orientací v budově krajského úřadu

S orientací v budově KÚ bylo v našem průzkumu spokojeno 63,8 % respondentů (21,6 % rozhodně a 42,2 % spíše), nespokojených bylo celkem 28,5 % (z toho rozhodně nespokojených 7,4 %, tj. 15 respondentů z celkových 204 odpovídajících respondentů).

Tabulka 25: Spokojenost s orientací v budově KÚ

	Klient		Celkem
	zástupce	občan	
rozhodně spokojen/a	19 20,4%	25 22,5%	44 21,6%
spíše spokojena/a	35 37,6%	51 45,9%	86 42,2%
spíše nespokojen/a	25 26,9%	18 16,2%	43 21,1%
rozhodně nespokojen/a	6 6,5%	9 8,1%	15 7,4%
nemohu posoudit	8 8,6%	8 7,2%	16 7,8%
CELKEM	93 100,0%	111 100,0%	204 100,0%

Spokojenost s úředními hodinami krajského úřadu

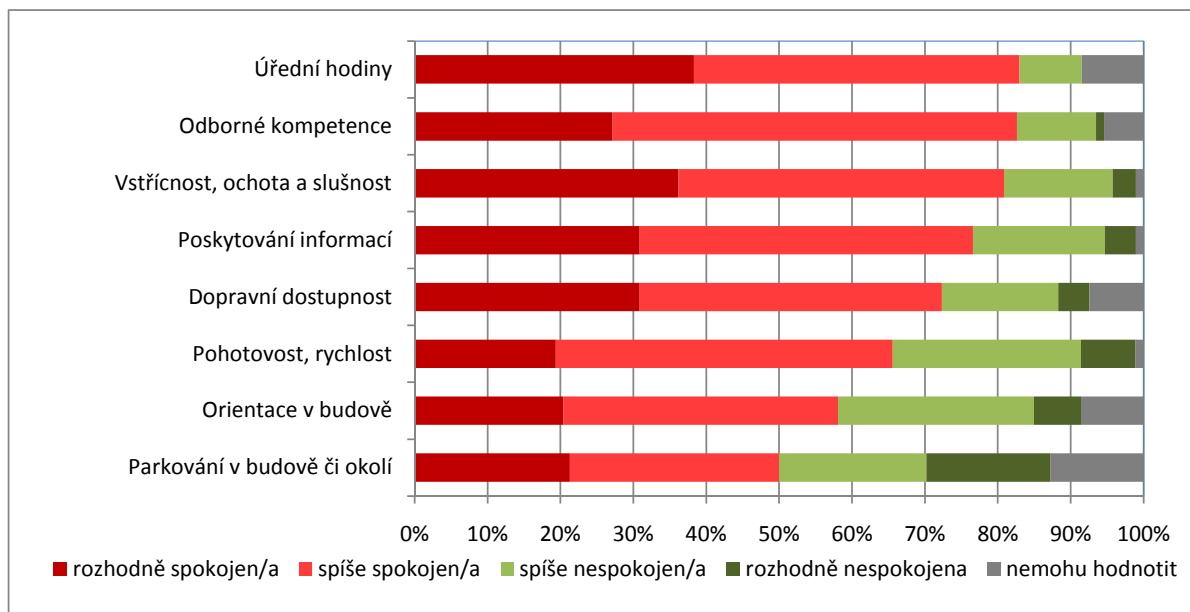
Také byla zjišťována spokojenost s úředními hodinami KÚ. Tři čtvrtiny dotázaných respondentů (74,1 %) bylo spokojených, a to 31,9 % rozhodně a 42,2 % spíše. Pouze 12 (tj. 5,9 %) z 204 odpovídajících respondentů se vyjádřilo, že jsou rozhodně nespokojení. Výrazně větší podíl nespokojených je mezi klienty občany (30,0 %), oproti 8,5 % nespokojených zástupců, kteří na rozdíl od občanů zpravidla mohou docházet na KÚ během své „pracovní doby“.

Tabulka 26: Spokojenost s úředními hodinami KÚ

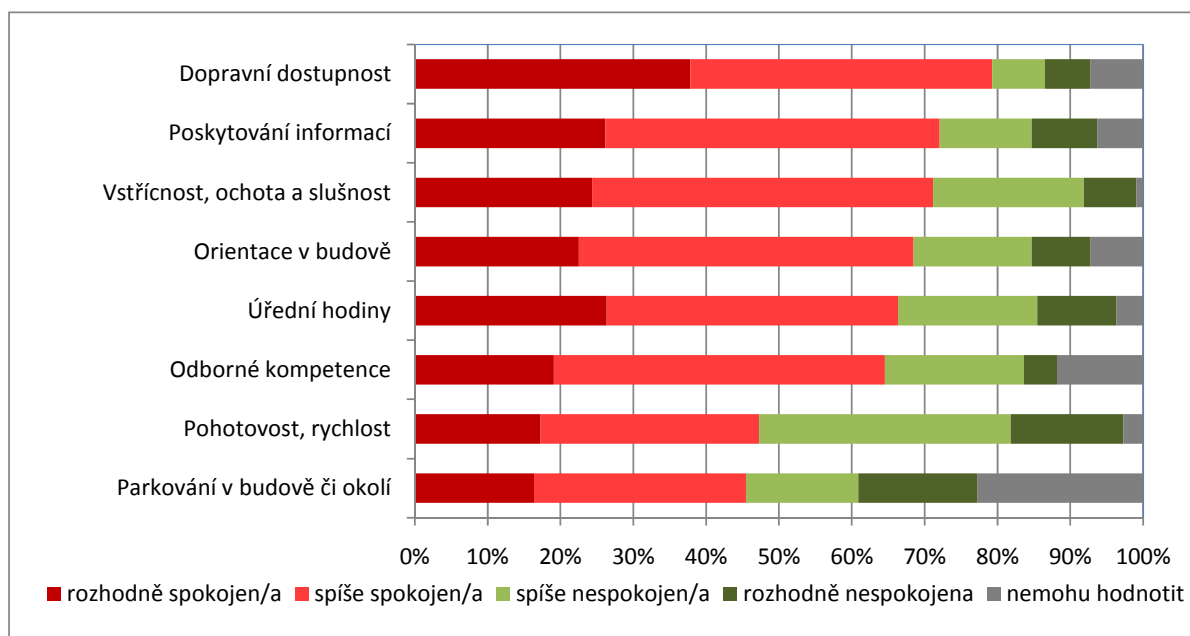
	Klient		Celkem
	zástupce	občan	
rozhodně spokojen/a	36 38,3%	29 26,4%	65 31,9%
spíše spokojena/a	42 44,7%	44 40,0%	86 42,2%
spíše nespokojen/a	8 8,5%	21 19,1%	29 14,2%
rozhodně nespokojen/a	0 0%	12 10,9%	12 5,9%
nemohu posoudit	8 8,5%	4 3,6%	12 5,9%
CELKEM	94 100,0%	110 100,0%	204 100,0%

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 grafy).

Graf 16: Spokojenost s jednotlivými oblastmi služeb KÚ - zástupci



Graf 17: Spokojenost s jednotlivými oblastmi služeb KÚ - občané



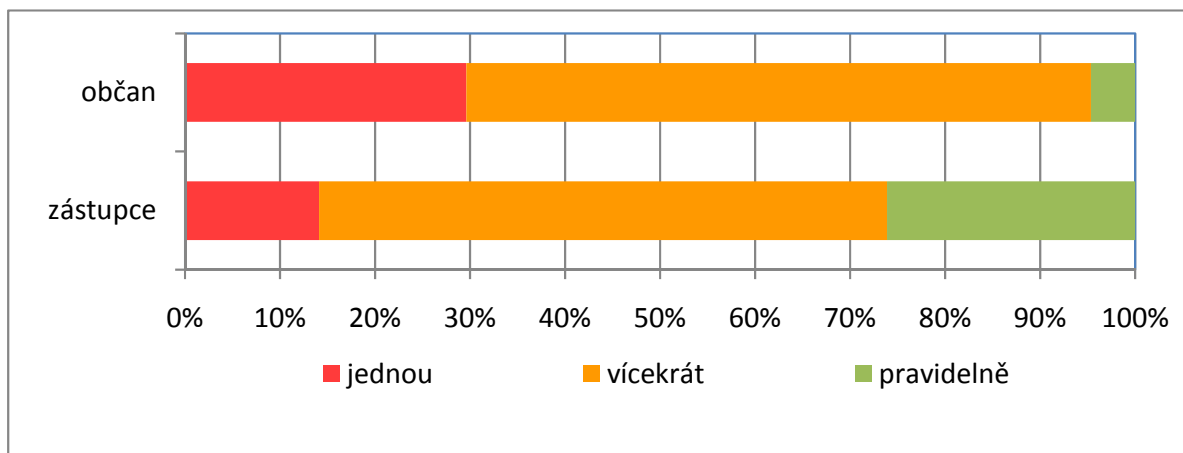
Četnost a způsob kontaktů s krajským úřadem

Ze souboru 200 odpovídajících klientů byly téměř dvě třetiny (63,0 %) v kontaktu s pracovníky KÚ v posledních dvou letech vícekrát, čtvrtina (22,5 %) jednou a zbylých 14,5 % pravidelně.

Tabulka 27: Četnost kontaktu s pracovníky KÚ za poslední 2 roky

	Klient		Celkem
	zástupce	občan	
jednou	13 14,1%	32 29,6%	45 22,5%
vícekrát	55 59,8%	71 65,7%	126 63,0%
pravidelně	24 26,1%	5 4,6%	29 14,5%
CELKEM	92 100,0%	108 100,0%	200 100,0%

Graf 18: Četnost kontaktu s pracovníky KÚ za poslední 2 roky – podíly občanů a zástupců



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

1. Osobní návštěva (88,7 %)
2. Telefonicky (63,2 %)
3. E-mailem (46,6 %)
4. Poštou (29,4 %)
5. Prostřednictvím webových stránek (26,0 %)

U klientů zástupců bylo pořadí podle četnosti využití stejné:

1. Osobní návštěva (81,8 %)
2. Telefonicky (72,7 %)
3. E-mailem (67,7 %)
4. Poštou (42,4 %)
5. Prostřednictvím webových stránek (38,4 %)

Obdobně i u klientů občanů:

1. Osobní návštěva (95,2 %)
2. Telefonicky (54,3 %)
3. E-mailem (26,7 %)
4. Poštou (17,1 %)
5. Prostřednictvím webových stránek (14,3 %)

Klienti občané preferují osobní kontakt, klienti zástupci kromě osobního kontaktu daleko ve větší míře než klienti občané využívají i další způsoby kontaktů. Jedinou výraznou změnou v meziročním srovnání je postupně se snižující využití kontaktu prostřednictvím pošty (2010 využilo 50,6 % klientů, 2012 40,9 % , 2014 29,4 %).

Tabulka 28: Využití typu kontaktu

	Zástupce		Občan		Celkem	
	počet	%	počet	%	počet	%
Osobní návštěva	81	81,8%	100	95,2%	181	88,7%
Telefonicky	72	72,7%	57	54,3%	129	63,2%
E-mailem	67	67,7%	28	26,7%	95	46,6%
Poštou	42	42,4%	18	17,1%	60	29,4%
Prostřednictvím webu	38	38,4%	15	14,3%	53	26,0%

Spokojenost klientů s jednotlivými formami kontaktů byla ve všech případech výrazně vyšší než nespokojenost. U podsouboru klientů zástupců organizací u žádného z využitých způsobů kontaktů nebyla míra spokojenosti nižší než 80 %, u podsouboru klientů občanů nebyla nižší než 75 %.

Tabulka 29: Spokojenost s osobní návštěvou KÚ

	Klient		Celkem
	zástupce	občan	
rozhodně spokojen/a	36 44,4%	43 43,0%	79 43,6%
spíše spokojena/a	37 45,7%	47 47,0%	84 46,4%
spíše nespokojen/a	8 9,9%	8 8,0%	16 8,8%
rozhodně nespokojen/a	0 ,0%	2 2,0%	2 1,1%
CELKEM	81 100,0%	100 100,0%	181 100,0%

Tabulka 30: Spokojenost s telefonickým kontaktem s KÚ

	Klient		Celkem
	zástupce	občan	
rozhodně spokojen/a	36 50,0%	18 31,6%	54 41,9%
spíše spokojena/a	30 41,7%	29 50,9%	59 45,7%
spíše nespokojen/a	6 8,3%	8 14,0%	14 10,9%
rozhodně nespokojen/a	0 ,0%	2 3,5%	2 1,6%
CELKEM	72 100,0%	57 100,0%	129 100,0%

Tabulka 31: Spokojenost s kontaktem s KÚ prostřednictvím e-mailu

	Klient		Total
	zástupce	občan	
rozhodně spokojen/a	33 49,3%	5 17,9%	38 40,0%
spíše spokojena/a	28 41,8%	17 60,7%	45 47,4%
spíše nespokojen/a	5 7,5%	5 17,9%	10 10,5%
rozhodně nespokojen/a	1 1,5%	1 3,6%	2 2,1%
CELKEM	67 100,0%	28 100,0%	95 100,0%

Tabulka 32: Spokojenost s poštovním kontaktem s KÚ

	Klient		Celkem
	zástupce	občan	
rozhodně spokojen/a	19 45,2%	9 50,0%	28 46,7%
spíše spokojena/a	18 42,9%	6 33,3%	24 40,0%
spíše nespokojen/a	4 9,5%	3 16,7%	7 11,7%
rozhodně nespokojen/a	1 2,4%	0 ,0%	1 1,7%
CELKEM	42 100,0%	18 100,0%	60 100,0%

Tabulka 33: Spokojenost s kontaktem s KÚ prostřednictvím webových stránek

	Klient		Celkem
	zástupce	občan	
rozhodně spokojen/a	15 39,5%	9 60,0%	24 45,3%
spíše spokojena/a	16 42,1%	6 40,0%	22 41,5%
spíše nespokojen/a	5 13,2%	0 ,0%	5 9,4%
rozhodně nespokojen/a	2 5,3%	0 ,0%	2 3,8%
CELKEM	38 100,0%	15 100,0%	53 100,0%

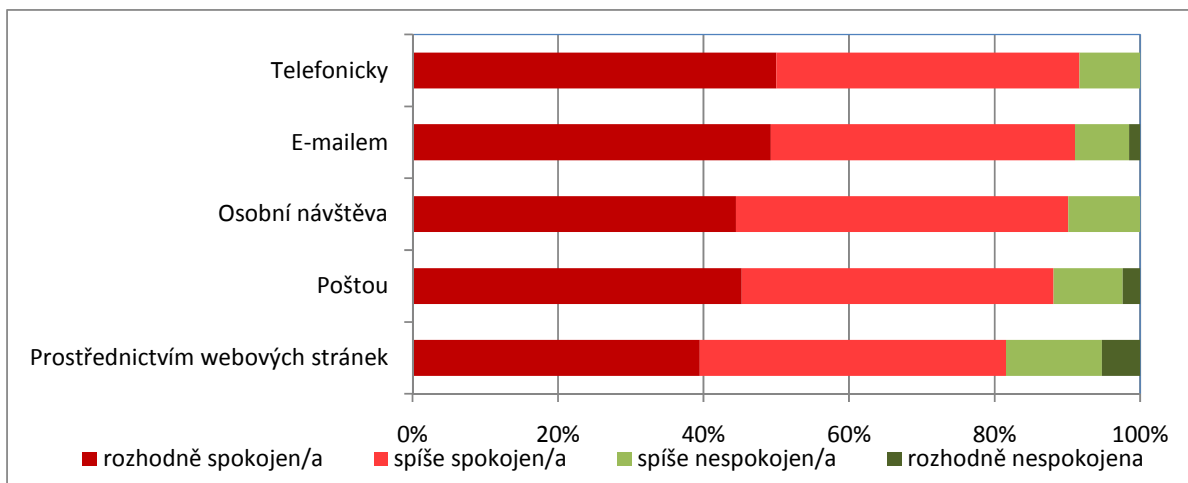
U klientů zástupců, kteří konkrétní kontakt využili, bylo pořadí jednotlivých forem kontaktu podle míry spokojenosti (součet rozhodně spokojen + spíše spokojen) následující:

1. Telefonicky (91,7 %)
2. E-mailem (91,1 %)
3. Osobní návštěva (90,1 %)
4. Poštou (88,1 %)
5. Prostřednictvím webových stránek (81,6 %)

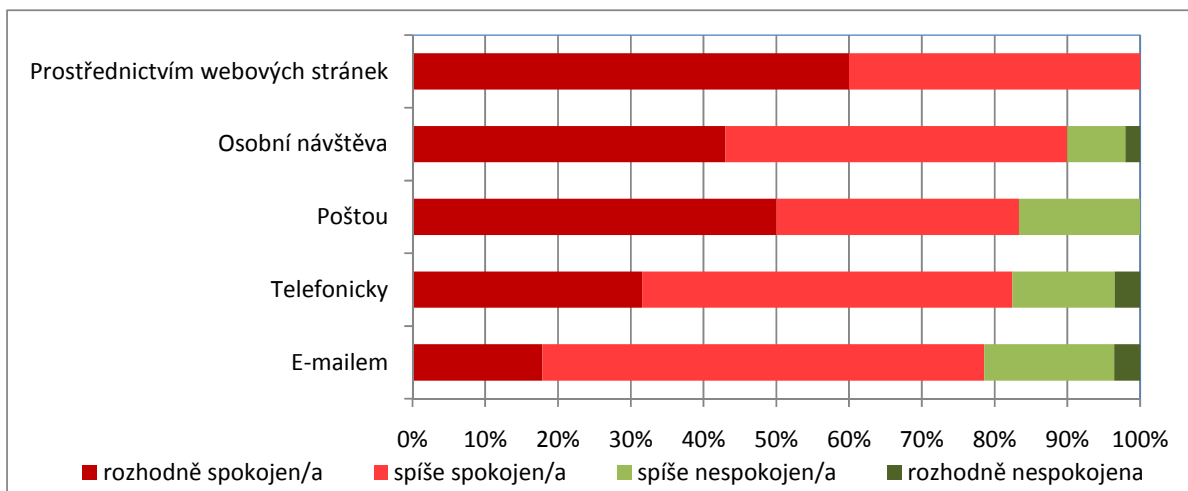
U klientů občanů, kteří konkrétní kontakt využili, bylo pořadí jednotlivých forem kontaktu podle míry spokojenosti (součet rozhodně spokojen + spíše spokojen) následující:

1. Prostřednictvím webových stránek (100,0 %)
2. Osobní návštěva (90,0 %)
3. Poštou (83,3 %)
4. Telefonicky (82,5 %)
5. E-mailem (78,6 %)

Graf 19: Spokojenost s jednotlivými způsoby kontaktu (zástupci)



Graf 20: Spokojenost s jednotlivými způsoby kontaktu (občané)



Doporučení klientů na zlepšení služeb poskytovaných krajským úřadem

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

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

a) Profesní kompetence a étos úředníků:

posílit odborné kompetence, zlepšit komunikaci, větší vstřícnost a ochotu pracovníků, více empatie a porozumění ze strany úředníků, žadatele nevnímat jako toho, kdo obtěžuje, více usměvavých pracovníků, „vyměnit pár nepříjemných zaměstnanců“

b) Administrativa, efektivnost a rychlost:

zjednodušit administrativní postupy, zkrátit dobu vyřizování žádostí, zkrátit lhůty vydávání rozhodnutí, přehlednost v řešení záležitostí, poskytovat větší rozsah služeb, rychlejší poskytování služeb a zpracování požadovaných informací, rychlejší reakce na dotazy, větší pohotovost, pružnost pracovníků, aktivnější přístup, zlepšení komunikace pomocí e-mailu

c) Informovanost:

více informovat veřejnost o dění v kraji, o důležitých akcích, projektech, více zveřejňovat řešená témata a ohlasy

d) Úřední hodiny:

být v pracovní době na svém pracovišti, dodržování úředních hodin, prodloužit úřední hodiny

e) Lepší orientace v budově KÚ:

usnadnit orientaci v budově

f) Parkování:

levnější či bezplatné parkování v okolí KÚ

g) Další doporučení:

lepší nakládání s financemi, lepší komunikace mezi odbory

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

Palčivé problémy v Královéhradeckém kraji

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

a) Respondenti občané

Alespoň jeden palčivý problém uvedly přibližně tři čtvrtiny respondentů občanů (76 %), zhruba jedna čtvrtina respondentů občanů buď neodpověděla na otázku, anebo byla zaznamenána odpověď, že respondent neví, popř. že je spokojen. Respondenti uváděli odpovědi buď obecně, anebo s určitou specifikací spojenou s lokalitou, místem bydliště. Nikoli všechny zaznamenané problémy reálně spadají pod krajskou správu.

Nejvíce připomínek bylo zaznamenáno v oblasti dopravy, silničního provozu, veřejných komunikací, parkování. Občané uváděli jako nejčastější problém stav silnic (více jak 50 připomínek), dále problém s parkováním, s dostavbou dálnice D11, zmiňovali také délku realizace oprav a rekonstrukcí, problematickou dopravu v Náchodě, problematický úsek Orlické hory – Jaroměř – HK, nevyřešenou dopravní situaci v Jičíně, chybějící dálnice z HK do Polska, chybějící silniční obchvaty měst, velkou intenzita tranzitní dopravy.

Velmi časté byly připomínky k problematice nezaměstnanosti a k vytváření nových pracovních míst, málo dynamický kraj co se podnikání týče, malá podpora podnikání, problémy s uplatněním absolventů škol.

K další nejčastěji uváděné oblasti spojené s palčivými problémy patří zdravotnictví a školství. Zmiňovány byly jako problematické nemocnice v Broumově a v Náchodě. Často byla uváděna oblast školství (např. problém zanikání odborných škol), většinou však bez konkretizace problému.

V oblasti sociální péče a služeb se jednalo zejména o péči o zdravotně postižené občany a seniory (např. chybí služby pro lidi s mírným mentálním postižením - denní stacionáře a podobně). Nevelký počet respondentů se vyjádřil k oblastem jako je kultura, zábava, sport (např. někde chybějící cyklostezky, problém s Malšovickým stadionem), životní prostředí (např. kácení stromů, nedostatek kontejnerů na tříděný odpad, firma Pro Fair Plus s.r.o. překládání propan-butanu ve velkém množství, dodnes to nikdo neřeší, byla podána petice na krajský úřad). Občané jako palčivý problém připomínali také soužití s romskými spoluobčany, problém s bezdomovci.

Jako problém byly zmíněny dále např. daně, které odcházejí do jiných krajů a regionů, špatné čerpání dotací, nadbytečná výstavba velkých obchodních center, výstavba skladů a výrobních hal na kvalitní orné půdě, kriminalita.

b) Respondenti zástupci

Alespoň jeden palčivý problém uvedly dvě třetiny respondentů zástupců organizací (66 %), tj. zhruba jedna třetina z nich žádný palčivý problém neuvedla. Přibližně třetina respondentů zástupců, kteří uvedli alespoň jeden palčivý problém, jmenovala palčivé problémy z oblasti dopravy, silničního provozu, veřejných komunikací a parkování (např. dálnice, stav sítě okresních silnic, špatná průjezdnost na Náchod, kamionová doprava, parkování v HK)

Následovaly připomínky ke zdravotnictví, školství, sociální péči a sociálním službám (např. oblastní nemocnice, slučování škol, zanikají odborné školy, což vede k větší nezaměstnanosti, nedostatek sociálních zařízení pro duševně nemocné a seniory, domů s pečovatelskou).

Byly zmiňovány problémy z oblasti životního prostředí, kultury a sportu (např. nízká ochrana životního prostředí, špatný stav památek, malá podpora sportu a nedostatek sportovišť).

V menší míře byly jako palčivé problémy označeny nedostatek pracovních příležitostí a nezaměstnanost (včetně malé podpory malých podnikatelů v obcích). Upozorňováno bylo na ekonomické problémy (např. koncentrace finančních prostředků na HK jako město, opomíjení menších obcí, korupce, nakládání s veřejnými financemi). Také byly vnímány jako problém nedořešené vztahové poměry mezi Správou nemovitostí HK a KÚ.

Zmíněny byly problémy spojené se soužitím s občany romského původu.

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

Výzkumné šetření v roce 2014 potvrdilo řadu zjištění z předcházejících výzkumů v roce 2010 a 2012. Potvrdilo se, že míra zájmu o veřejné dění v kraji a četnost sledování informací týkajících se přímo činnosti KÚ tvoří důležitý předpoklad hodnocení spokojenosti cílové populace se skýtanými službami KÚ.

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

Zájem o veřejné dění je (obdobně jako v minulých šetřeních v letech 2010 a 2012) prokazatelně vyšší u dotázaných zástupců organizací, rozdíl v zájmu mezi zástupci a občany je více než 23 %. Veřejné dění v kraji sleduje 84 % dotázaných zástupců organizací a 60 % dotázaných ze souboru občanů.

U respondentů zájem o veřejné dění stoupá s věkem (u respondentů starších 60 let nárůst zájmu oproti předchozí věkové kategorii již nebyl zaznamenán) a se vzděláním (pouze u kategorie vyučených/střední bez maturity nebyl nárůst zájmu oproti respondentům se základním vzděláním zaznamenán).

Informace týkající se činnosti KÚ sledují téměř dvě třetiny respondentů občanů (63 %) a téměř všichni (bez 7 %) respondenti zástupci organizací. Pravidelně tyto informace sleduje pouze 9 % respondentů občanů, ale dokonce 41 % respondentů zástupců organizací. Tyto informace naopak nesleduje více jak třetina respondentů občanů (37 %) a pouze 7 % respondentů zástupců organizací. Zájem o tento typ informací je tedy o mnoho větší u zástupců organizací.

Ve srovnání s výsledky šetření v letech 2010 a 2012 došlo u respondentů občanů k poklesu zájmu jak o externí (na KÚ nezávislé), tak interní (KÚ spravované) informační zdroje, ze kterých občané čerpají informace o KÚ. Tomuto trendu se vymyká pouze internet a webové stránky, kde oproti roku 2012 byl zaznamenán mírný vzestup (nebylo ale dosaženo výše zájmu o zdroj z roku 2010). Výraznější pokles zájmu o informační externí zdroj je patrný u deníků (v roce 2010 tento zdroj užívalo 55 % respondentů, v roce 2012 34 % respondentů a v roce 2014 26 %). Obdobně jako v minulých šetřeních nejčastěji uváděným informačním zdrojem byly u respondentů zástupců webové stránky Královéhradeckého kraje (v roce 2010 77 % respondentů, v roce 2012 64 % respondentů a v roce 2014 61 %). Televizi a regionální deníky předstihl na 2. místě internet (kromě webových stránek Královéhradeckého kraje) s 56 % (v roce 2010 30 % a v roce 2012 26 %). Pořadí zdrojů je u

obou sledovaných skupin respondentů tedy 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. Celkově ale můžeme konstatovat, obdobně jako v minulých šetřeních, že si všechny zdroje našly své uživatele. Z externích médií (z pozice KÚ) je důležitým zdrojem informací internet, televize a deníky. Z interních médií jsou důležité webové stránky Královéhradeckého kraje.

Výzkumné otázky

Výzkumné šetření dle dosažených výsledků poskytlo 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?

Tři pětiny občanů (60 %) se domnívají, že KÚ spravuje Královéhradecký kraj dobře, z toho je však pouze 8 % o tom rozhodně přesvědčeno, ostatní spíše. V souboru zástupců organizací je podíl domnívajících se, že je kraj dobře spravován vyšší (více jak tři čtvrtiny, 79 %), z nich si to rozhodně myslí pouze 14 %. Ukázalo se, že v roce 2014 se výrazně zvýšil podíl respondentů občanů, kteří se domnívají, že KÚ spravuje Královéhradecký kraj dobře (v roce 2010 jich bylo 52 %, v roce 2012 47 %, v roce 2014 60 %). V souboru zástupců ve všech třech šetřeních vyjádřili kladné stanovisko přibližně tři čtvrtiny.

Stejně jako v minulých šetřeních v letech 2010, 2012 se opět prokázalo, že čím respondenti 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.

Přibližně o 10 % více zástupců (55 %) než občanů (44 %) si myslí, že to, jak spravuje krajský úřad Královéhradecký kraj, je důsledkem současného politického složení Zastupitelstva a Rady Královéhradeckého kraje. Mezi občany je oproti zástupcům organizací téměř dvakrát více těch, kteří odpověděli, že nevědí, že tuto skutečnost nemohou posoudit.

V případě hodnocení předložených oblastí veřejného života **v souboru občanů** převládlo pozitivní hodnocení nad negativním u 11 ze 14 oblastí, a to v pořadí (podle procentuálního podílu součtu stanovisek „rozhodně úspěšné“ + „spíše úspěšné“): životní prostředí 79 %, kultura a památková péče 72 %, sport 70 %, školství 61 %, cestovní ruch 61 %, zdravotnictví 59 %, regionální rozvoj 58 %, doprava 53 %, územní plánování a

výstavba 48 %, zemědělství 37 %, evropské záležitosti + zahraniční kontakty 24 %. Občané hodnotili jako úspěšné v roce 2010 10 ze 14 sledovaných oblastí, v roce 2012 8 ze 14 a v roce 2014 11 ze 14 oblastí (tedy nejvyšší počet). Oblasti, kde převládlo negativní hodnocení úspěšnosti nad pozitivním, jsou tři. Jejich pořadí podle součtu stanovisek „rozhodně neúspěšné“ + „spíše neúspěšné“ je následující: sociální věci 41 %, podnikání 36 %, hospodaření s veřejnými financemi 35 %. V šetření v roce 2010 se mezi neúspěšné oblasti (podle hodnocení občanů) zařadily následující čtyři oblasti: hospodaření s veřejnými financemi, zemědělství, sociální věci a doprava. V roce 2012 mezi neúspěšnými skončilo dokonce šest oblastí: sociální věci, zemědělství, hospodaření s veřejnými financemi, územní plánování a výstavba, podnikání a evropské záležitosti, zahraniční kontakty. V roce 2014 byl tedy podíl neúspěšných oblastí nejnižší.

V souboru zástupců organizací převládlo pozitivní hodnocení nad negativním u 10 ze 14 oblastí, a to v pořadí (podle procentuálního podílu součtu stanovisek „rozhodně úspěšné“ + „spíše úspěšné“): životní prostředí 76 %, kultura a památková péče 74 %, cestovní ruch 71 %, sport 64 %, regionální rozvoj 62 %, územní plánování a výstavba 60 %, školství 53 %, sociální věci 47 %, hospodaření s veřejnými financemi 41 %, evropské záležitosti, zahraniční kontakty 36 %. Zástupci hodnotili jako úspěšné v roce 2010 7 ze 14 sledovaných oblastí, v roce 2012 11 ze 14 a v roce 2014 10 ze 14 oblastí.

Naopak oblasti, kde u zástupců organizací převládlo negativní hodnocení nad pozitivním, byly pouze čtyři. Jejich pořadí podle součtu stanovisek „rozhodně neúspěšné“ + „spíše neúspěšné“ je následující: doprava 63 %, zdravotnictví 48 %, zemědělství 40 %, podnikání 36 %. V šetření v roce 2010 se mezi neúspěšné oblasti (podle hodnocení zástupců organizací) zařadilo dokonce sedm oblastí: doprava, zdravotnictví, územní plánování a výstavba, hospodaření s veřejnými financemi, zemědělství, sociální věci a podnikání. V roce 2012 mezi neúspěšnými skončily tři oblasti: doprava, zemědělství, hospodaření s veřejnými financemi. V roce 2014 byly jako neúspěšné hodnoceny čtyři oblasti

Když byla respondenty hodnocena míra úspěšnosti jednotlivých oblastí veřejného života v Královéhradeckém kraji, tak jednou z hodnocených oblastí bylo hospodaření s veřejnými financemi. Srovnáme-li výsledky šetření z let 2010, 2012 a 2014, zjistíme, že v roce 2010 a 2012 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 opakovaně k oblastem, kde negativní hodnocení úspěšnosti převládlo nad pozitivním. Poprvé v roce 2014, a to pouze u souboru zástupců organizací, převládlo pozitivní hodnocení úspěšnosti nad negativním.

Paradoxem však je, že v případě konkrétní otázky přímo se týkající hodnocení efektivity hospodaření KÚ s finančními prostředky ve všech třech šetřeních (2010, 2012, 2014) u obou souborů respondentů (výrazněji u respondentů zástupců organizací) naopak převládá názor, že KÚ hospodaří s finančními prostředky efektivně. V roce 2014 byl podíl kladně hodnotících respondentů nejvyšší. U souboru občanů: 2010 31 %, 2012 24 %, 2014 41 %. U souboru zástupců: 2010 41 %, 2012 50 %, 2014 58 %. V roce 2014 se jak v souboru občanů, tak v souboru zástupců pouze 14 % respondentů domnívá, že KÚ nehospodaří s finančními prostředky efektivně. Podíl těch, kteří nevědí, neumějí posoudit, byl v souboru zástupců organizací výrazně menší než v souboru občanů.

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. Důvod negativního hodnocení uvedlo 30 respondentů. Nejčastěji se objevovaly stížnosti na špatné využití finančních prostředků, neefektivní využívání prostředků, peníze nejsou mnohdy nasměrovány správně, naopak jsou financovány neúčinné (zbytečné) věci, dochází pak k nevhodnému přidělování dotací, také k neúspěšnému čerpání (např. projekt „Čistá Cidlina“). Mezi dalšími důvody se objevilo plýtvání a špatné hospodaření s finančními prostředky, přemrštěné ceny některých projektů (např. koupaliště v Jičíně). Nedostatečná transparentnost zadávání a financování veřejných zakázek, tunelování, lobby, známosti, korupce, nedostatečná kontrola, zadluženost.

Také v případě konkrétních odpovědí na položenou otevřenou otázku: „*Co považujete za zvlášť palčivý problém v Královéhradeckém kraji?*“ byly získány údaje, jež dokreslují míru spokojenosti či nespokojenosti respondentů ze souboru občanů i souboru zástupců organizací. Škála různorodých odpovědí je klasifikována v poslední kapitole této zprávy s názvem Palčivé problémy v Královéhradeckém kraji.

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).

Ze souboru 200 odpovídajících klientů byly téměř dvě třetiny (63 %) v kontaktu s pracovníky KÚ v posledních dvou letech vícekrát, čtvrtina (23 %) jednou a zbylých 14 % pravidelně.

Klienti celkem, kteří byli v kontaktu s KÚ, využili co do četnosti jednotlivé způsoby kontaktů v následujícím pořadí: osobní návštěva (89 %), telefonicky (63 %), e-mailem (47

%), poštou (29 %), prostřednictvím webových stránek (26 %). Klienti občané preferují osobní kontakt, klienti zástupci kromě osobního kontaktu daleko ve větší míře než klienti občané využívají i další způsoby kontaktů. Jedinou výraznou změnou v meziročním srovnání je postupně se snižující využití kontaktu prostřednictvím pošty (2010 využilo 51 % klientů, 2012 41 %, 2014 29 %). Spokojenost klientů s jednotlivými formami kontaktů byla ve všech případech výrazně vyšší než nespokojenost. U podsouboru klientů zástupců organizací u žádného z využitých způsobů kontaktů nebyla míra spokojenosti nižší než 80 %, u podsouboru klientů občanů nebyla nižší než 75 %.

Klienti hodnotili vybrané oblasti služeb KÚ, a to následovně:

Spokojenost s odbornými kompetencemi pracovníků krajského úřadu

Téměř tři čtvrtiny klientů (73 %) byly s *odbornými kompetencemi* pracovníků KÚ spokojeny, a to 23 % rozhodně a 50 % spíše. Zásadní nespokojenost vyjádřilo pouze 6 klientů. Výrazně vyšší podíl nespokojených respondentů (24 %) byl mezi klienty občany, oproti 12 % nespokojených klientů zástupců.

Spokojenost s chováním pracovníků krajského úřadu

Šetření se zaměřilo na posouzení *vstřícnosti, ochoty a slušnosti* pracovníků KÚ. Celkem tři čtvrtiny (76 %) dotázaných respondentů bylo spokojených, a to 30 % rozhodně a 46 % spíše. Zásadní nespokojenost vyjádřilo celkem 11 z 205 klientů (5 %). Vyšší podíl nespokojených respondentů (28 %) byl mezi klienty občany, oproti 18 % nespokojených klientů zástupců.

Spokojenost s pohotovostí, rychlostí pracovníků krajského úřadu

Dalším sledovaným znakem chování pracovníků KÚ byla *pohotovost a rychlost*. Celkem 56 % dotázaných respondentů bylo spokojených, a to 18 % rozhodně a 38 % spíše spokojených. Zásadní nespokojenost vyjádřilo celkem 24 klientů. V hodnocení pohotovosti a rychlosti pracovníků KÚ sice převládli spokojení respondenti, ale oproti výše sledované *vstřícnosti, ochotě a slušnosti* (zde pouze 23 % nespokojených) si *pohotovost a rychlost* pracovníků vysloužila výrazně větší počet nespokojených (42 %). Mezi respondenty zástupci bylo více spokojených (66 %) než mezi respondenty občany (47 %).

Spokojenost s poskytováním informací

Tři čtvrtiny (74 %) dotázaných respondentů bylo s poskytováním informací KÚ spokojených, a to 28 % rozhodně a 46 % spíše. Pouze 14 z 205 (tj. 7 %) odpovídajících respondentů se vyjádřilo, že jsou rozhodně nespokojení. Míra spokojenosti klientů zástupců (77 %) byla s touto oblastí služeb vyšší než míra spokojenosti klientů občanů (72 %).

Spokojenost s dopravní dostupností budovy krajského úřadu

Šetření sledovalo názor na *dopravní dostupnost budovy KÚ*. Tři čtvrtiny klientů (76 %) bylo spokojených, a to 35 % rozhodně a 41 % spíše. Pouze 11 z 205 (tj. 7 %) odpovídajících respondentů se vyjádřilo, že jsou rozhodně nespokojeni. Převážná většina dotázaných je tedy spokojena s dopravní dostupností KÚ.

Spokojenost s parkováním v budově či okolí krajského úřadu

Dále nás zajímaly názory na systém *parkování v budově a jejím okolí*. Téměř polovina dotázaných respondentů (48 %) byla s parkováním v budově či okolí KÚ spokojená, a to 19 % rozhodně a 29 % spíše. 34 z 204 (tj. 16,7 %) odpovídajících respondentů se vyjádřilo, že jsou rozhodně nespokojeni. Je třeba v tomto případě také uvést, že 18 % respondentů odpovědělo, že nemohou hodnotit.

Spokojenost s orientací v budově krajského úřadu

S *orientací v budově KÚ* bylo v našem průzkumu spokojeno 64 % respondentů (22 % rozhodně a 42 % spíše), nespokojených bylo celkem 29 % (z toho rozhodně nespokojených 7 %, tj. 15 respondentů z celkových 204 odpovídajících respondentů).

Spokojenost s úředními hodinami krajského úřadu

Také byla zjišťována spokojenost s *úředními hodinami KÚ*. Tři čtvrtiny dotázaných respondentů (74 %) bylo spokojených, a to 32 % rozhodně a 42 % spíše. Pouze 12 z 204 (tj. 6 %) odpovídajících respondentů se vyjádřilo, že jsou rozhodně nespokojeni. Výrazně větší podíl nespokojených je mezi klienty občany (30 %), oproti 9 % nespokojených zástupců, kteří na rozdíl od občanů zpravidla mohou docházet na KÚ během své „pracovní doby“.

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

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

Nejčastěji byla uvedena doporučení zejména v rámci těchto okruhů:

a) Profesní kompetence a étos úředníků:

posílit odborné kompetence, zlepšit komunikaci, větší vstřícnost a ochotu pracovníků, více empatie a porozumění ze strany úředníků, žadatele nevnímat jako toho, kdo obtěžuje, více usměvavých pracovníků, „vyměnit pár nepříjemných zaměstnanců“

b) Administrativa, efektivnost a rychlost:

zjednodušit administrativní postupy, zkrátit dobu vyřizování žádostí, zkrátit lhůty vydávání rozhodnutí, přehlednost v řešení záležitostí, poskytovat větší rozsah služeb, rychlejší poskytování služeb a zpracování požadovaných informací, rychlejší reakce na dotazy, větší pohotovost, pružnost pracovníků, aktivnější přístup, zlepšení komunikace pomocí e-mailu

c) Informovanost:

více informovat veřejnost o dění v kraji, o důležitých akcích, projektech, více zveřejňovat řešená témata a ohlasy

Doporučení řešitelského týmu (obdobná s doporučeními z minulé výzkumné zprávy z roku 2012)

Na základě učiněných poznatků řešitelský tým doporučuje:

- věnovat pozornost oblastem či aspektům poskytovaných služeb, které respondenti vnímají jako problematické (pozornost si zaslouží zejména oblast pohotovosti a rychlosti pracovníků krajského úřadu při vyřizování záležitostí s klienty);
- využívat interních mediálních zdrojů a dalších komunikačních prostředků k posílení informovanosti občanů Královéhradeckého kraje o záměrech i výsledcích činnosti krajského úřadu a jím poskytovaných službách;
- u svých zaměstnanců posilovat odborné kompetence, pracovní morálku, komunikační dovednosti, trpělivost a vstřícné vystupování při kontaktech s občany

Řešitelský tým Katedry sociologie FF UHK

PŘÍLOHY

Dotazník

Karty pro tazatele