



Univerzita Hradec Králové  
Filozofická fakulta



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

---

## **ZÁVĚREČNÁ VÝZKUMNÁ ZPRÁVA**

Objednatel:  
Královéhradecký kraj  
zastoupený PhDr. Jiřím Štěpánem, Ph.D., hejtmanem

Dodavatel:  
Univerzita Hradec Králové  
zastoupená Mgr. Janem Prouzou, Ph.D., děkanem Filozofické fakulty Univerzity Hradec Králové

Září 2019 v Hradci Králové

## Obsah

Seznam tabulek .....	3
Seznam grafů .....	4
Seznam zkratk, poznámky .....	6
Úvod .....	7
Zadání a zaměření sociologického šetření.....	7
Řešitelský tým.....	7
Stav poznání .....	7
Hlavní cíle a výzkumné otázky .....	7
Metoda a průběh výzkumného šetření .....	8
Cílová populace a výběr vzorku respondentů .....	8
Metody sběru a zpracování dat.....	8
Výsledky šetření.....	10
Struktura respondentů .....	10
Zájem o veřejné dění v KHK.....	14
Informovanost o činnosti KÚ .....	18
Zdroje informací o činnosti KÚ .....	21
Spravuje KÚ Královéhradecký kraj dobře? .....	31
Hodnocení míry úspěšnosti jednotlivých oblastí veřejného života v KHK.....	40
Spokojenost s hospodařením KÚ s finančními prostředky .....	44
Důvody proč se respondent nedomnívá, že KÚ hospodaří s finančními prostředky efektivně .....	46
Typ a tematická oblast kontaktu s KÚ .....	48
Spokojenost s vybranými oblastmi služeb KÚ .....	52
Spokojenost s odbornými kompetencemi pracovníků KÚ .....	55
Spokojenost s vstřícností, ochotou a slušností pracovníků KÚ .....	56
Spokojenost s pohotovostí, rychlostí pracovníků KÚ .....	58
Spokojenost s poskytováním informací.....	59
Spokojenost s dopravní dostupností budovy KÚ, s parkováním v budově či okolí KÚ, s orientací v budově a s úředními hodinami.....	61
Četnost a způsob kontaktu s KÚ.....	63
Doporučení na zlepšení služeb poskytovaných KÚ .....	66
Přednosti a palčivé problémy KHK .....	67
Spokojenost se životem v místě bydliště.....	70
Srovnání hodnocení životních podmínek v místě bydliště s výsledky z celorepublikového šetření .....	76
Závěry .....	84
Příloha – dotazník .....	92

## Seznam tabulek

Tabulka 1 Pohlaví respondentů .....	10
Tabulka 2 Věk respondentů .....	11
Tabulka 3 Okres bydliště respondentů .....	11
Tabulka 4 Nejvyšší ukončení vzdělání respondentů .....	12
Tabulka 5 Velikost obce místa bydliště respondentů .....	13
Tabulka 6 Postavení respondentů na pracovním trhu .....	13
Tabulka 7 Zájem o veřejné dění v KHK podle typu respondenta .....	14
Tabulka 8 Zájem o veřejné dění v KHK, občané podle pohlaví .....	15
Tabulka 9 Zájem o veřejné dění v KHK, občané podle věku .....	16
Tabulka 10 Zájem o veřejné dění v KHK občanů podle nejvyššího ukončeného vzdělání .....	16
Tabulka 11 Četnost sledování informací týkajících se činnosti KÚ podle typu respondenta .....	18
Tabulka 12 Četnost sledování informací týkajících se činnosti KÚ, občané podle pohlaví .....	19
Tabulka 13 Četnost sledování informací týkajících se činnosti KÚ, občané podle věku .....	19
Tabulka 14 Četnost sledování informací týkajících se činnosti KÚ, občané podle nejvyššího ukončeného vzdělání .....	19
Tabulka 15 Nejčastěji využívané zdroje informací o činnosti KÚ podle typu respondenta .....	22
Tabulka 16 Nejčastěji využívané zdroje informací o činnosti KÚ, občané podle pohlaví .....	24
Tabulka 17 Nejčastěji využívané zdroje informací o činnosti KÚ, občané podle věku .....	25
Tabulka 18 Nejčastěji využívané zdroje informací o činnosti KÚ, občané podle nejvyššího ukončeného vzdělání .....	26
Tabulka 19 Souhlas s vyjádřením, že KÚ spravuje KHK dobře, podle typu respondenta .....	32
Tabulka 20 Souhlas s vyjádřením, že KÚ spravuje KHK dobře, občané podle pohlaví .....	32
Tabulka 21 Souhlas s vyjádřením, že KÚ spravuje KHK dobře, občané podle věku .....	33
Tabulka 22 Souhlas s vyjádřením, že KÚ spravuje KHK dobře, občané podle nejvyššího ukončeného vzdělání .....	33
Tabulka 23 Souhlas s vyjádřením, že KÚ spravuje KHK dobře, občané podle velikosti místa bydliště .....	33
Tabulka 24 Souhlas s vyjádřením, že KÚ spravuje KHK dobře, občané podle postavení na pracovním trhu .....	34
Tabulka 25 Souhlas s vyjádřením, že KÚ spravuje KHK dobře, občané podle spokojenosti s životem v místě bydliště .....	34
Tabulka 26 Souhlas s vyjádřením, že KÚ spravuje KHK dobře, občané podle četnosti sledování informací o činnosti KÚ .....	36
Tabulka 27 Stav rozvoje KHK jako důsledek současného politického složení Zastupitelstva a Rady KHK, podle typu respondenta .....	37
Tabulka 28 Stav rozvoje KHK jako důsledek současného politického složení Zastupitelstva a Rady KHK, občané podle četnosti sledování informací o činnosti KÚ .....	38
Tabulka 29 Stav rozvoje KHK jako důsledek současného politického složení Zastupitelstva a Rady KHK, občané podle zájmu o veřejné dění v KHK .....	38
Tabulka 30 Stav rozvoje KHK jako důsledek současného politického složení Zastupitelstva a Rady KHK, občané podle souhlasu, že KÚ spravuje KHK dobře .....	39
Tabulka 31 Hodnocení míry úspěšnosti jednotlivých oblastí veřejného života podle typu respondenta, průměrné hodnocení .....	40
Tabulka 32 Hodnocení míry úspěšnosti jednotlivých oblastí veřejného života, zástupci, % podíly jednotlivých odpovědí .....	42
Tabulka 33 Hodnocení míry úspěšnosti jednotlivých oblastí veřejného života, občané, % podíly jednotlivých odpovědí .....	43
Tabulka 34 Hodnocení efektivity hospodaření KÚ s finančními prostředky, a) bez zahrnutí odpovědí „nevím, neumím posoudit“ .....	45
Tabulka 35 Hodnocení efektivity hospodaření KÚ s finančními prostředky, b) včetně odpovědí „nevím, neumím posoudit“ .....	45
Tabulka 36 Hodnocení efektivity hospodaření KÚ s finančními prostředky podle četnosti sledování informací týkajících se činnosti KÚ, občané .....	46
Tabulka 37 Typ kontaktu s KÚ .....	49
Tabulka 38 Tematická oblast kontaktu s KÚ .....	50
Tabulka 39 Spokojenost s jednotlivými oblastmi služeb KÚ, podíly jednotlivých odpovědí, klienti celkem .....	52
Tabulka 40 Spokojenost s jednotlivými oblastmi služeb KÚ, průměry .....	53
Tabulka 41 Spokojenost s odbornými kompetencemi pracovníků KÚ .....	55
Tabulka 42 Spokojenost s odbornými kompetencemi pracovníků KÚ podle tematické oblasti kontaktu .....	55
Tabulka 43 Spokojenost s vstřícností, ochotou a slušností pracovníků KÚ .....	56
Tabulka 44 Spokojenost s vstřícností, ochotou a slušností pracovníků KÚ podle tematické oblasti kontaktu .....	57
Tabulka 45 Spokojenost s pohotovostí, rychlostí pracovníků KÚ .....	58

Tabulka 46 Spokojenost s pohotovostí, rychlostí pracovníků KÚ podle tematické oblasti kontaktu .....	58
Tabulka 47 Spokojenost s poskytováním informací.....	59
Tabulka 48 Spokojenost s poskytováním informací podle tematické oblasti kontaktu.....	60
Tabulka 49 Spokojenost s dopravní dostupností budovy KÚ.....	61
Tabulka 50 Spokojenost s parkováním v budově či okolí KÚ .....	61
Tabulka 51 Spokojenost s orientací v budově KÚ .....	62
Tabulka 52 Spokojenost s úředními hodinami KÚ .....	62
Tabulka 53 Četnost kontaktu s pracovníky KÚ za poslední dva roky.....	63
Tabulka 54 Spokojenost s typem kontaktu, % podíly jednotlivých odpovědí.....	64
Tabulka 55 Spokojenost s typem kontaktu, průměrné hodnocení.....	64
Tabulka 56 Celková spokojenost s životem v místě bydliště, občané podle pohlaví.....	71
Tabulka 57 Celková spokojenost s životem v místě bydliště, občané podle věku .....	71
Tabulka 58 Celková spokojenost s životem v místě bydliště, občané podle nejvyššího ukončeného vzdělání.....	72
Tabulka 59 Celková spokojenost s životem v místě bydliště, občané podle postavení na pracovním trhu .....	72
Tabulka 60 Celková spokojenost s životem v místě bydliště, občané podle velikosti místa bydliště .....	73
Tabulka 61 Spokojenost občanů s životními podmínkami v místě bydliště podle velikosti místa bydliště, průměrné hodnocení .....	74

## Seznam grafů

Graf 1 Počty respondentů.....	10
Graf 2 Pohlaví respondentů .....	10
Graf 3 Struktura souboru občanů podle pohlaví, věku, okresu bydliště a nejvyššího ukončeného vzdělání .....	12
Graf 4 Zájem o veřejné dění v KHK, srovnání občané – zástupci .....	14
Graf 5 Zájem o veřejné dění v KHK, zástupci .....	14
Graf 6 Zájem o veřejné dění v KHK, občané.....	15
Graf 7 Zájem o veřejné dění v KHK, občané v letech 2010, 2012, 2014, 2019 .....	17
Graf 8 Četnost sledování informací týkajících se činnosti KÚ, srovnání občané – zástupci.....	18
Graf 9 Četnost sledování informací týkajících se činnosti KÚ, zástupci .....	18
Graf 10 Četnost sledování informací týkajících se činnosti KÚ, občané .....	20
Graf 11 Četnost sledování informací týkajících se činnosti KÚ, občané v letech 2010, 2012, 2014, 2019.....	20
Graf 12 Nejčastěji využívané zdroje informací o činnosti KÚ, srovnání občané – zástupci .....	21
Graf 13 Nejčastěji využívané zdroje informací o činnosti KÚ, zástupci .....	21
Graf 14 Nejčastěji využívané zdroje informací o činnosti KÚ, občané.....	27
Graf 15 Webové stránky KHK jako nejčastěji využívaný zdroj informací o činnosti KÚ, zástupci .....	28
Graf 16 Webové stránky KHK jako nejčastěji využívaný zdroj informací o činnosti KÚ, občané .....	28
Graf 17 Zpravodaj U nás v kraji jako nejčastěji využívaný zdroj informací o činnosti KÚ, zástupci .....	29
Graf 18 Zpravodaj U nás v kraji jako nejčastěji využívaný zdroj informací o činnosti KÚ, občané .....	29
Graf 19 Jiné tištěné materiály KÚ jako nejčastěji využívaný zdroj informací o činnosti KÚ, zástupci.....	30
Graf 20 Jiné tištěné materiály KÚ jako nejčastěji využívaný zdroj informací o činnosti KÚ, občané .....	30
Graf 21 Souhlas s vyjádřením, že KÚ spravuje KHK dobře, srovnání občané – zástupci .....	31
Graf 22 Souhlas s vyjádřením, že KÚ spravuje KHK dobře, zástupci.....	31
Graf 23 Souhlas s vyjádřením, že KÚ spravuje KHK dobře, občané .....	35
Graf 24 Podíl občanů souhlasících s vyjádřením, že KÚ spravuje KHK dobře, podle četnosti sledování informací týkajících se činnosti KÚ .....	35
Graf 25 Souhlas s vyjádřením, že KÚ spravuje KHK dobře, občané v letech 2010, 2012, 2014, 2019.....	36
Graf 26 Stav rozvoje KHK jako důsledek současného politického složení Zastupitelstva a Rady KHK.....	37
Graf 27 Stav rozvoje KHK jako důsledek současného politického složení Zastupitelstva a Rady KHK, občané v letech 2010, 2012, 2014, 2019 .....	39
Graf 28 Hodnocení míry úspěšnosti jednotlivých oblastí veřejného života, srovnání občané – zástupci, průměrné hodnocení .....	41
Graf 29 Hodnocení míry úspěšnosti jednotlivých oblastí veřejného života, kategorie zástupců, průměrné hodnocení ...	41
Graf 30 Hodnocení míry úspěšnosti jednotlivých oblastí veřejného života, zástupci, % podíly jednotlivých odpovědí ....	42
Graf 31 Hodnocení míry úspěšnosti jednotlivých oblastí veřejného života, občané, % podíly jednotlivých odpovědí .....	43

Graf 32 Hodnocení efektivity hospodaření KÚ s finančními prostředky, a) bez zahrnutí odpovědí „nevím, neumím posoudit“ .....	44
Graf 33 Hodnocení efektivity hospodaření KÚ s finančními prostředky, b) včetně odpovědí „nevím, neumím posoudit“ .....	44
Graf 34 Hodnocení efektivity hospodaření KÚ s finančními prostředky podle četnosti sledování informací týkajících se činnosti KÚ, občané .....	46
Graf 35 Hodnocení efektivity hospodaření KÚ s finančními prostředky, občané v letech 2010, 2012, 2014, 2019 .....	47
Graf 36 Typ kontaktu s KÚ, srovnání občané – zástupci .....	48
Graf 37 Typ kontaktu s KÚ, kategorie zástupců .....	48
Graf 38 Tematická oblast kontaktu s KÚ, srovnání občané – zástupci .....	51
Graf 39 Tematická oblast kontaktu s KÚ, kategorie zástupců .....	51
Graf 40 Spokojenost s jednotlivými oblastmi služeb KÚ, a) bez zahrnutí odpovědí „nemohu hodnotit“ .....	53
Graf 41 Spokojenost s jednotlivými oblastmi služeb KÚ, b) včetně odpovědí „nemohu hodnotit“ .....	53
Graf 42 Spokojenost s jednotlivými oblastmi služeb KÚ, srovnání občané – zástupci, průměrné hodnocení .....	54
Graf 43 Spokojenost s jednotlivými oblastmi služeb KÚ, kategorie zástupců, průměrné hodnocení .....	54
Graf 44 Spokojenost s odbornými kompetencemi pracovníků KÚ podle tematické oblasti kontaktu .....	56
Graf 45 Spokojenost s vstřícností, ochotou a slušností pracovníků KÚ podle tematické oblasti kontaktu .....	57
Graf 46 Spokojenost s pohotovostí, rychlostí pracovníků KÚ podle tematické oblasti kontaktu .....	59
Graf 47 Spokojenost s poskytováním informací podle tematické oblasti kontaktu .....	60
Graf 48 Četnost kontaktu s pracovníky KÚ za poslední dva roky .....	63
Graf 49 Spokojenost s typem kontaktu, srovnání občané – zástupci, průměrné hodnocení .....	64
Graf 50 Spokojenost s typem kontaktu, kategorie zástupců, průměrné hodnocení .....	65
Graf 51 Celková spokojenost občanů s životem v místě bydliště .....	70
Graf 52 Spokojenost občanů s životními podmínkami v místě bydliště podle velikosti místa bydliště, průměrné hodnocení .....	75

## Seznam zkratk, poznámky

CVVM	Centrum pro výzkum veřejného mínění Sociologického ústavu Akademie věd České republiky, v.v.i.
ČR	Česká republika
FF UHK	Filozofická fakulta Univerzity Hradec Králové
KHK	Královéhradecký kraj
KÚ	Krajský úřad Královéhradeckého kraje
SOÚ AV ČR	Sociologický ústav Akademie věd České republiky

**Respondenti** v dotazníkovém šetření všechny dotazované osoby (pokud není specifikováno jinak); získaný soubor respondentů umožňoval zjišťovat a následně zpracovat data jak v souboru označovaném jako občané (viz níže), jako zástupci (viz níže) i jako klienti (viz níže); porovnání výsledků se nejčastěji objevuje u „kategorie respondentů“: občané a zástupci; v některých případech se porovnávají „kategorie“ zástupců (viz níže)

**Občané** respondenti vybraní v celé populaci občanů KHK na základě zadaných hlavních ukazatelů (kvót)

**Zástupci** v textu také jako „zástupci organizací“ jsou respondenti vybraní jako a/představitelé místní samosprávy, b/ zástupci příspěvkových organizací zřízených nebo obchodních společností založených KHK nebo c/ reprezentanti jiných organizací (soubor zástupců bývá členěn na „kategorie zástupců“, a sice a/ Samospráva, b/ Organizace KHK, c/ Jiné organizace

**Klienti** respondenti ze souboru občanů a zástupců, kteří byli v posledních dvou letech v úředním kontaktu s pracovníky KÚ

**Samospráva** viz Zástupci

**Organizace KHK** viz Zástupci

**Jiné organizace** viz Zástupci

Pro účely kratšího vyjádření evidovaných kategorií (především v tabulkách nebo grafech) užíváme:

**60+** 60 a více let

**ZŠ** popř. vzdělání ZŠ je jako nejvyšší ukončené vzdělání základní, včetně neukončeného

**vyučen** jako nejvyšší ukončené vzdělání je vyučen, střední bez maturity

**s maturitou** jako nejvyšší ukončené vzdělání je střední s maturitou

**VOŠ** jako nejvyšší ukončené vzdělání je vyšší odborná škola

**VŠ** jako nejvyšší ukončené vzdělání je vysokoškolské

**OSVČ** osoba samostatně výdělečně činná

Hodnoty procent jsou uvedeny zaokrouhleně, součet zaokrouhlených čísel v tabulkách a grafech nemusí dávat vždy 100 % (v součtu nezaokrouhlených hodnot je však součet 100,0 %).

Pokud není uvedeno jinak, jsou v tabulkách uvedeni pouze respondenti, kteří otázku zodpověděli.

## 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. Objednavatelem je Královéhradecký kraj zastoupený hejtmánem PhDr. Jiřím Štěpánem, Ph.D. a dodavatelem Univerzita Hradec Králové zastoupená děkanem FF UHK Mgr. Janem Prouzou, Ph.D.

### Řešitelský tým

Řešitelský tým tvořili pracovníci Katedry sociologie FF UHK: PhDr. Miroslav Joukl, Ph.D., doc. Milan Tuček, CSc. a RNDr. Mgr. Lucie Vítková, Ph.D. Na technickém zpracování se podílela Mgr. Klára Burianová.

### Stav poznání

Řešitelský tým při zpracování projektu vycházel z předchozích průzkumů, které realizoval na stejné téma pro objednavatele v letech 2010, 2012 a 2014. Byly tak zachovány hlavní cíle i výzkumné otázky a zvolená metoda. Použitý dotazník byl v roce 2019 rozšířen tak, že vedle palčivých problémů jsme se také dotazovali na přednosti Královéhradeckého kraje. V závěrečné části dotazníku byly položeny otázky, kterými v září 2018 CVVM zjišťovalo, jak jsou občané ČR celkově spokojeni se životem v místě svého bydliště a jak jsou v místě bydliště spokojeni s vybranými životními podmínkami. Bylo tak možné porovnat výsledky za celou ČR s odpověďmi občanů KHK.

### Hlavní cíle a výzkumné otázky

Pro sociologické šetření byly stanoveny čtyři 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 hlavními výsledky obsaženými v závěrečných výzkumných zprávách z roku 2010, 2012 a 2014.
- 4) Porovnat výsledky šetření CVVM (2018) zaměřeného na celkovou spokojenost občanů ČR se životem v místě svého bydliště a s vybranými životními podmínkami s výsledky dotazování stejného zaměření v případě občanů KHK.

### Výzkumné otázky

Na hlavní cíle navazují čtyři výzkumné otázky:

- 1) Jak jsou občané KHK spokojeni se správou KHK, jaké přednosti a nedostatky identifikují v oblasti veřejného života s důrazem na ty, které spadají pod správu KÚ?
- 2) S kterými aspekty služeb poskytovaných KÚ jsou více a s kterými méně spokojeni občané KHK, kteří byli v posledních dvou letech v úředním kontaktu s pracovníky KÚ?
- 3) Jaké podněty ke zlepšení služeb poskytovaných KÚ navrhují občané KHK?
- 4) Jaké podněty pro zlepšení života občanů KHK skýtá porovnání výsledků šetření realizovaného CVVM v roce 2018 a realizovaného v roce 2019 řešitelským týmem Katedry sociologie FF UHK, tj. v oblasti celkové spokojenosti občanů s životem v místě svého bydliště a s vybranými životními podmínkami?

## Metoda a průběh výzkumného šetření

### Cílová populace a výběr vzorku respondentů

Specifické postavení KÚ v oblasti správy, jeho role a činnosti, které jsou spojeny se sítí skýtaných služeb v KHK, dávají složitou strukturu přímých i nepřímých uživatelů služeb, strukturu různorodých skupin s nestejným postavením vůči KÚ, s odlišnými zájmy a zkušenostmi. Pro účely sociologického šetření byly cílovou populací primárně občané KHK, kteří byli vybíráni v celé populaci obyvatel KHK na základě zadaných hlavních ukazatelů. Vzorek byl konstruován především s ohledem na pohlaví, věk a vzdělání, což jsou a v minulosti i byly hlavní diferencující znaky pro účely výzkumu spokojenosti. Druhý cílený soubor tvořili představitelé místní samosprávy, zástupci příspěvkových organizací zřízených nebo obchodních společností založených KHK nebo reprezentanti jiných organizací, kteří byli vybíráni jak dle opor poskytnutých KÚ (s využitím on-line dotazníku), tak náhodně v celém KHK. Tento soubor respondentů je označován jako zástupci. Oproti předchozím sociologickým šetřením byla posílena část respondentů představitelů místní samosprávy, kteří tvoří zhruba polovinu souboru zástupců. Struktura souborů respondentů označovaných jako občané a zástupci je popsána dále v textu (viz Výsledky šetření). V případě otázek, které tvořily část dotazníku a týkaly se těch respondentů, kteří byli v posledních dvou letech v úředním kontaktu s pracovníky KÚ, vznikl soubor dále označovaný jako klienti. Tento soubor tvoří soubor zástupců a malá část souboru občanů.

### Metody sběru a zpracování dat

Základní technikou sběru dat v souboru občanů byly standardizované rozhovory tváří v tvář podle tištěného dotazníku, tj. řízené dotazníkové rozhovory, které vedli vyškolení tazatelé. Dotazník je součástí Příloh. Tazatelé byli studenti studijního programu sociologie na FF UHK. Tazatelé byli před zahájením sběru dat proškoleni pracovníky katedry sociologie, a to dvojnásobným 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.

V souboru zástupců bylo využito dotazování prostřednictvím on-line dotazníku, na který byli respondenti vybráni dle opor poskytnutých KHK a podle adresáře obcí KHK upozorněni telefonicky nebo prostřednictvím emailové adresy. Respondenty se zároveň mohly stát osoby, dotazované tváří v tvář vyškolenými tazateli v rámci kvótního výběru.

Dotazník čítá 24 otázek. Identifikačními otázkami jsou otázky č. 2–5, 23 a 24. Při vyhodnocování dat slouží jako třídící kritéria. Otázka č. 1 sloužila jako filtr, rozdělila respondenty na dílčí soubory respondentů. Jednalo se zejména o soubor klientů, tj. právnických nebo fyzických osob vykazujících úřední kontakt s pracovníky KÚ, a skupinu občanů bez tohoto kontaktu. Otázky 6–12, 19–22 byly určeny pro celý soubor respondentů. Odpovědi byly posuzovány na ose: zástupci – občané. Otázky 13–18 byly určeny pro klienty. Otázky 18–20 byly otevřené a respondenti mohli své odpovědi uvádět volně. Otázky 21 a 22 byly přejaty ze sociologického šetření realizovaného v září 2018 CVVM na vzorku populace ČR.

Vlastní dotazování probíhalo ve všech okresech KHK. 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. On-line dotazník byl uveden úvodní informací o hlavním účelu sociologického šetření, jednotlivé otázky byly opatřeny instrukcí k jejich vyplnění a dále pro případ dotazů zde byly uvedeny kontakty na osoby z Katedry sociologie FF UHK.



Vyplněné papírové dotazníky byly postupně předávány pracovníkům Katedry sociologie FF 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. V elektronické verzi byly proškolenými studenty zkontrolovány a evidovány odpovědi z on-line dotazníku a data byla zanesena 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, tvorba výzkumných nástrojů	březen – duben 2019
Školení tazatelů, pilotáž	květen 2019
Sběr dat	červen a počátek července 2019
Kontrola, kódování, pořizování dat do el. podoby	průběžně červen a červenec 2019
Statistické zpracování dat	srpen a počátek září 2019
Interpretace, výzkumná zpráva	září 2019

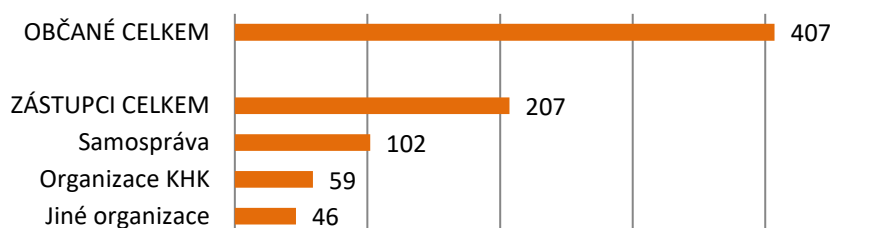
## Výsledky šetření

### Struktura respondentů

Výzkumný soubor představuje celkem 614 respondentů. Z toho soubor občanů čítá 407 osob a soubor zástupců organizací celkem 207 osob, z nich je 102 zástupců samosprávy, 59 z organizací KHK a 46 zástupců jiných organizací, které s KÚ spolupracují.

Struktura souboru občanů podle věku, pohlaví a nejvyššího ukončeného vzdělání odpovídá struktuře obyvatel KHK. V tabulkách uvádíme také strukturu zástupců podle těchto základních sociodemografických znaků.

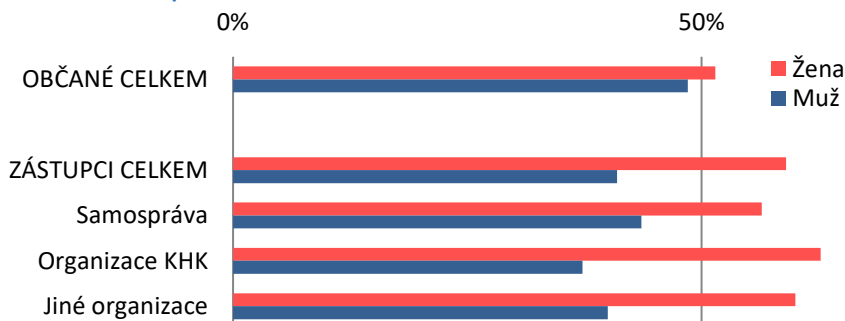
Graf 1 Počty respondentů



Tabulka 1 Pohlaví respondentů

	OBČAN	ZÁSTUPCE CELKEM	Kategorie zástupců		
			Samospráva	Organizace KHK	Jiné organizace
Žena	209 51%	121 59%	57 56%	37 63%	27 60%
Muž	197 49%	84 41%	44 44%	22 37%	18 40%
Nezjištěno	1	2	1	0	1
Celkem	407 100%	207 100%	102 100%	59 100%	46 100%

Graf 2 Pohlaví respondentů



**Tabulka 2 Věk respondentů**

	OBČAN	ZÁSTUPCE CELKEM	Kategorie zástupců		
			Samospráva	Organizace KHK	Jiné organizace
15–29	101 25%	9 4%	1 1%	2 3%	6 13%
30–44	129 32%	67 32%	37 36%	14 24%	16 35%
45–59	106 26%	99 48%	46 45%	34 58%	19 41%
60+	70 17%	32 15%	18 18%	9 15%	5 11%
Celkem	406 100%	207 100%	102 100%	59 100%	46 100%

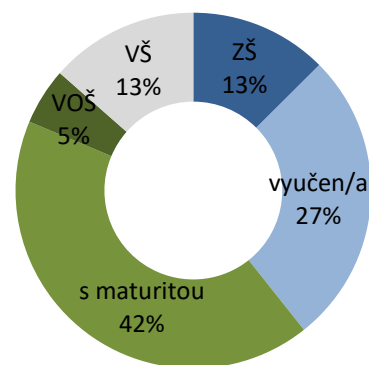
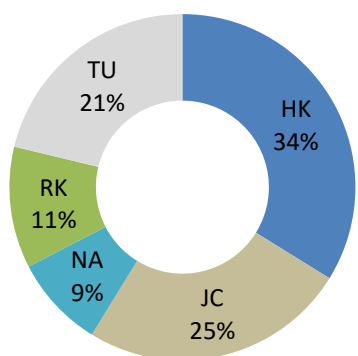
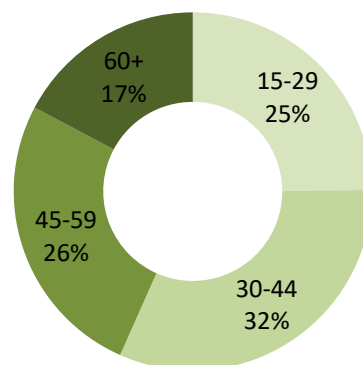
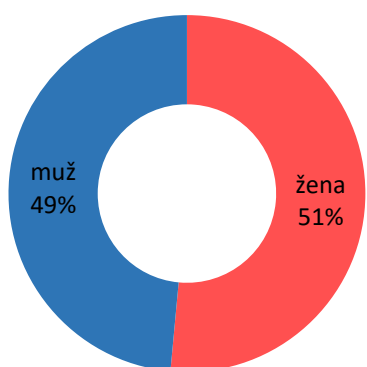
**Tabulka 3 Okres bydliště respondentů**

	OBČAN	ZÁSTUPCE CELKEM	Kategorie zástupců		
			Samospráva	Organizace KHK	Jiné organizace
Hradec Králové	137 34%	55 27%	22 22%	18 31%	15 33%
Jičín	101 25%	37 18%	25 25%	3 5%	9 20%
Náchod	35 9%	31 15%	14 14%	9 15%	8 17%
Rychnov nad Kněžnou	46 11%	52 25%	27 26%	14 24%	11 24%
Trutnov	86 21%	32 15%	14 14%	15 25%	3 7%
Celkem	405 100%	207 100%	102 100%	59 100%	46 100%

**Tabulka 4 Nejvyšší ukončení vzdělání respondentů**

	OBČAN	ZÁSTUPCE CELKEM	Kategorie zástupců		
			Samospráva	Organizace KHK	Jiné organizace
základní, včetně neukončeného	51 13%	2 1%	1 1%	0 0%	1 2%
vyučen, střední bez maturity	109 27%	13 6%	11 11%	0 0%	2 4%
střední s maturitou	171 42%	65 31%	42 41%	9 15%	14 30%
vyšší odborné	21 5%	11 5%	8 8%	1 2%	2 4%
vysokoškolské	55 14%	116 56%	40 39%	49 83%	27 59%
Celkem	407 100%	207 100%	102 100%	59 100%	46 100%

**Graf 3 Struktura souboru občanů podle pohlaví, věku, okresu bydliště a nejvyššího ukončeného vzdělání**



**Tabulka 5 Velikost obce místa bydliště respondentů**

	OBČAN	ZÁSTUPCE CELKEM	Kategorie zástupců		
			Samospráva	Organizace KHK	Jiné organizace
do 2000 obyvatel	135 33%	105 51%	68 69%	20 34%	17 36%
2.000–9.999	73 18%	19 9%	12 12%	0 0%	7 16%
10.000–90.000	106 26%	58 29%	18 18%	28 47%	12 27%
Hradec Králové	92 23%	21 10%	1 1%	11 19%	9 20%
Celkem	406 100%	203 100%	99 100%	59 100%	45 100%

**Tabulka 6 Postavení respondentů na pracovním trhu**

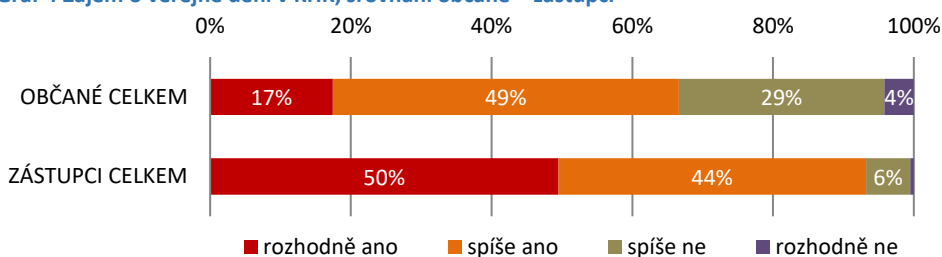
	OBČAN	ZÁSTUPCE CELKEM	Kategorie zástupců		
			Samospráva	Organizace KHK	Jiné organizace
studující	61 15%	1 0%	0 0%	0 0%	1 2%
v zaměstnaneckém poměru	225 55%	168 83%	74 75%	59 100%	35 80%
osoba samostatně výdělečně činná	43 11%	6 3%	5 5%	0 0%	1 2%
zaměstnavatel(ka)	5 1%	7 3%	2 2%	0 0%	5 11%
na mateřské či rodičovské dovolené	8 2%	0 0%			
v invalidním důchodu	9 2%	2 1%	2 2%	0 0%	0 0%
ve starobním důchodu	47 12%	7 3%	6 6%	0 0%	1 2%
nezaměstnaný(á)	4 1%	0 0%			
ostatní	4 1%	11 5%	10 10%	0 0%	1 2%
Celkem	406 100%	202 100%	99 100%	59 100%	44 100%

## Zájem o veřejné dění v KHK

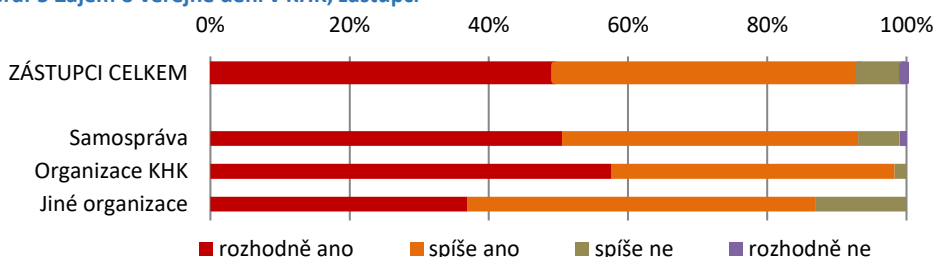
Zájem o veřejné dění v KHK deklarovaly dvě třetiny dotázaných občanů, z toho odpověď „velmi se zajímám“ zvolilo 17 % občanů a odpověď „spíše se zajímám“ polovina všech dotázaných občanů. Odpověď „rozhodně se nezajímám“ zvolily 4 % dotázaných občanů (tj. 17 ze 407 občanů).

Mnohem vyšší zájem o veřejné dění v KHK je mezi zástupci organizací, celá polovina dotázaných zástupců volila odpověď „rozhodně se zajímám“ a dalších 44 % volilo odpověď „spíše se zajímám“. V rámci souboru zástupců mají nejvyšší zájem o veřejné dění v KHK zástupci organizací KHK (58 % se „rozhodně zajímá“), naopak relativně nejnižší je u zástupců jiných organizací (37 % se „rozhodně zajímá“).

Graf 4 Zájem o veřejné dění v KHK, srovnání občané – zástupci



Graf 5 Zájem o veřejné dění v KHK, zástupci



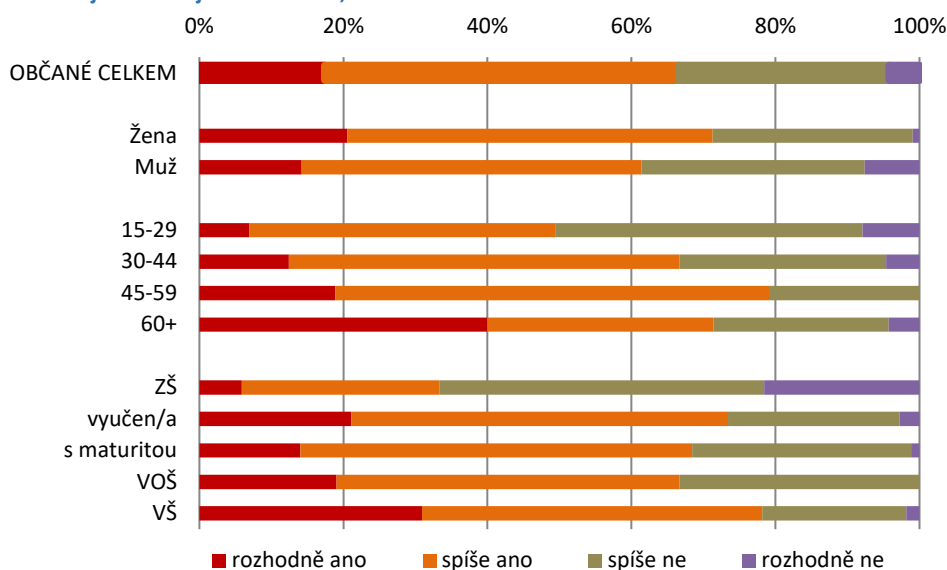
Tabulka 7 Zájem o veřejné dění v KHK podle typu respondenta

	OBČAN	ZÁSTUPCE CELKEM	Kategorie zástupců		
			Samospráva	Organizace KHK	Jiné organizace
rozhodně ano	71 17%	102 50%	51 50%	34 58%	17 37%
spíše ano	200 49%	90 44%	43 43%	24 41%	23 50%
spíše ne	119 29%	13 6%	6 6%	1 2%	6 13%
rozhodně ne	17 4%	1 0%	1 1%	0 0%	0 0%
Celkem	407 100%	206 100%	101 100%	59 100%	46 100%

Mezi občany zájem o veřejné dění v KHK roste s věkem a se vzděláním a mírně vyšší je u žen než u mužů. V nejmladší věkové kategorii do 30 let se „rozhodně zajímá“ jen 7 % dotázaných, naopak u osob starších 60 let tuto odpověď zvolilo 40 %. Zájem o veřejné dění je z hlediska nejvyššího ukončeného vzdělání diferencován především mezi občany s nejnižším vzděláním a ostatními vzdělanostními kategoriemi. U osob, které mají

nejvyšší ukončené vzdělání ZŠ, se zajímá jen třetina dotázaných (a z nich většina volila „druhou“ odpověď „spíše se zajímám“) a naopak více než pětina z nich zvolila krajní odpověď „rozhodně se nezajímám“.

Graf 6 Zájem o veřejné dění v KHK, občané



Tabulka 8 Zájem o veřejné dění v KHK, občané podle pohlaví

	Pohlaví		Celkem
	Žena	Muž	
rozhodně ano	43	28	71
	21%	14%	17%
spíše ano	106	93	199
	51%	47%	49%
spíše ne	58	61	119
	28%	31%	29%
rozhodně ne	2	15	17
	1%	8%	4%
Celkem	209	197	406
	100%	100%	100%

**Tabulka 9 Zájem o veřejné dění v KHK, občané podle věku**

	Věková kategorie				Celkem
	15–29	30–44	45–59	60+	
rozhodně ano	7 7%	16 12%	20 19%	28 40%	71 17%
spíše ano	43 43%	70 54%	64 60%	22 31%	199 49%
spíše ne	43 43%	37 29%	22 21%	17 24%	119 29%
rozhodně ne	8 8%	6 5%	0 0%	3 4%	17 4%
Celkem	101 100%	129 100%	106 100%	70 100%	406 100%

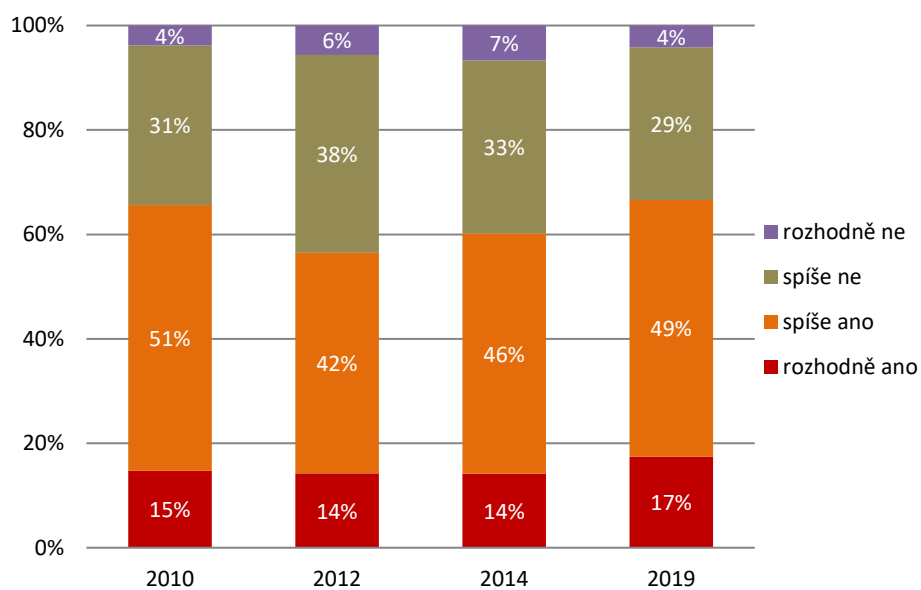
**Tabulka 10 Zájem o veřejné dění v KHK občanů podle nejvyššího ukončeného vzdělání**

	Nejvyšší ukončené vzdělání					Celkem
	ZŠ	vyučen, střední bez maturity	střední s maturitou	vyšší odborné	VŠ	
rozhodně ano	3 6%	23 21%	24 14%	4 19%	17 31%	71 17%
spíše ano	14 27%	57 52%	93 54%	10 48%	26 47%	200 49%
spíše ne	23 45%	26 24%	52 30%	7 33%	11 20%	119 29%
rozhodně ne	11 22%	3 3%	2 1%	0 0%	1 2%	17 4%
Celkem	51 100%	109 100%	171 100%	21 100%	55 100%	407 100%



Míra zájmu o veřejné dění v KHK zjištěná v roce 2019 se významně neliší od odpovědí zjištěných v šetřeních v minulých letech. Oproti rokům 2012 a 2014 se podíl zajímavých se občanů mírně zvýšil.

Graf 7 Zájem o veřejné dění v KHK, občané v letech 2010, 2012, 2014, 2019



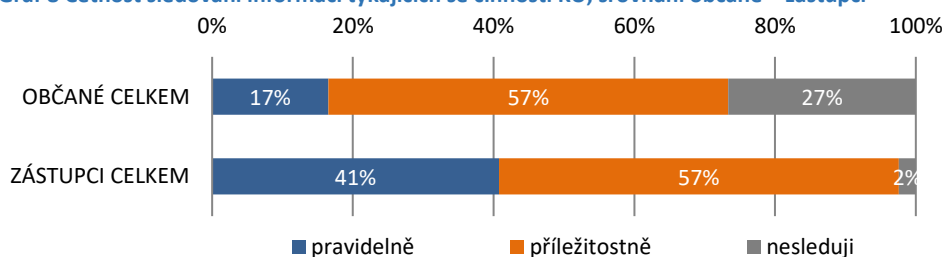
## Informovanost o činnosti KÚ

Zhruba dva ze tří dotázaných občanů uvedli, že sledují informace týkající činnosti KÚ. Odpověď „pravidelně“ uvedlo 17 % dotázaných občanů, odpověď „příležitostně“ 57 % a zbývajících 27 % odpovědělo „nesledují“. Mezi zástupci organizací je podíl odpovědí „pravidelně“ zhruba 40 % a „příležitostně“ přes 55 %. Mezi zástupci se odpověď „nesledují“ objevila pouze u pěti dotázaných. V rámci souboru zástupců je relativně nejvyšší četnost sledování informací o činnosti KÚ očekávaně mezi zástupci organizací KHK.

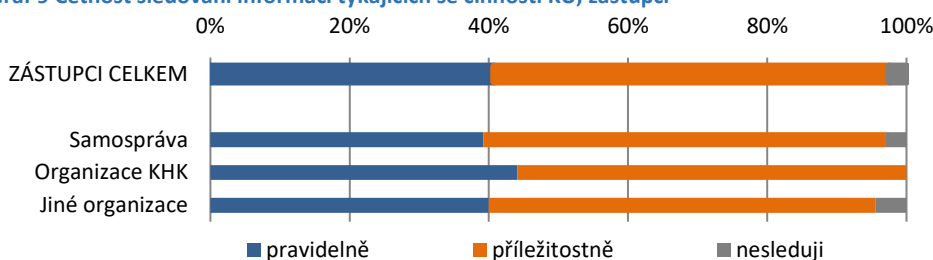
**Tabulka 11 Četnost sledování informací týkajících se činnosti KÚ podle typu respondenta**

	OBČAN	ZÁSTUPCE CELKEM	Kategorie zástupců		
			Samospráva	Organizace KHK	Jiné organizace
pravidelně	67 17%	84 41%	40 39%	26 44%	18 40%
příležitostně	230 57%	117 57%	59 58%	33 56%	25 56%
nesledují	108 27%	5 2%	3 3%	0 0%	2 4%
Celkem	405 100%	206 100%	102 100%	59 100%	45 100%

**Graf 8 Četnost sledování informací týkajících se činnosti KÚ, srovnání občané – zástupci**



**Graf 9 Četnost sledování informací týkajících se činnosti KÚ, zástupci**



Četnost sledování informací o činnosti KÚ (velmi obdobně jako zájem o veřejné dění v KHK – viz výše) je mírně vyšší u žen než u mužů, roste s věkem a se vzděláním, konkrétně je výrazně nižší u osob, které mají pouze základní vzdělání.

**Tabulka 12 Četnost sledování informací týkajících se činnosti KÚ, občané podle pohlaví**

	Pohlaví		Celkem
	Žena	Muž	
pravidelně	35 17%	32 16%	67 17%
příležitostně	130 63%	100 51%	230 57%
nesledují	43 21%	65 33%	108 27%
Celkem	208 100%	197 100%	405 100%

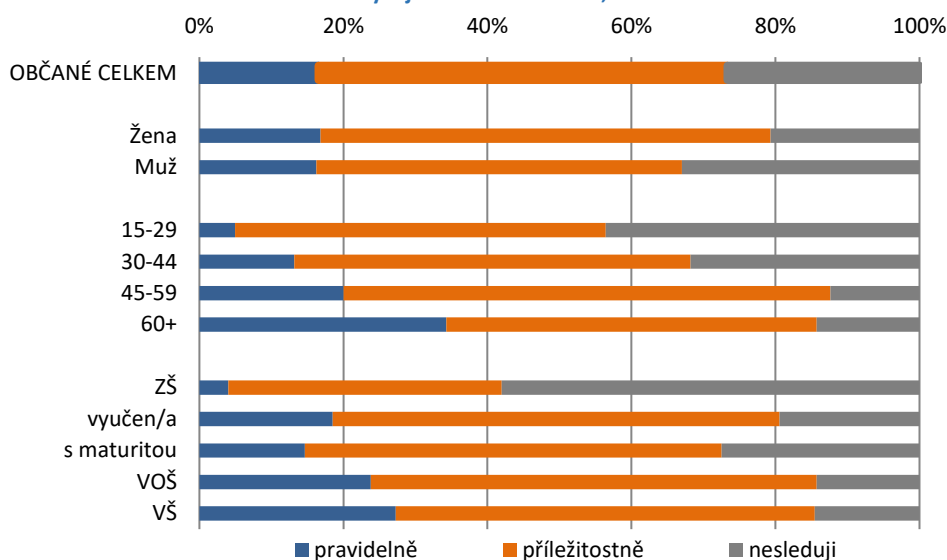
**Tabulka 13 Četnost sledování informací týkajících se činnosti KÚ, občané podle věku**

	Věková kategorie				Celkem
	15–29	30–44	45–59	60+	
pravidelně	5 5%	17 13%	21 20%	24 34%	67 17%
příležitostně	52 51%	71 55%	71 68%	36 51%	230 57%
nesledují	44 44%	41 32%	13 12%	10 14%	108 27%
Celkem	101 100%	129 100%	105 100%	70 100%	405 100%

**Tabulka 14 Četnost sledování informací týkajících se činnosti KÚ, občané podle nejvyššího ukončeného vzdělání**

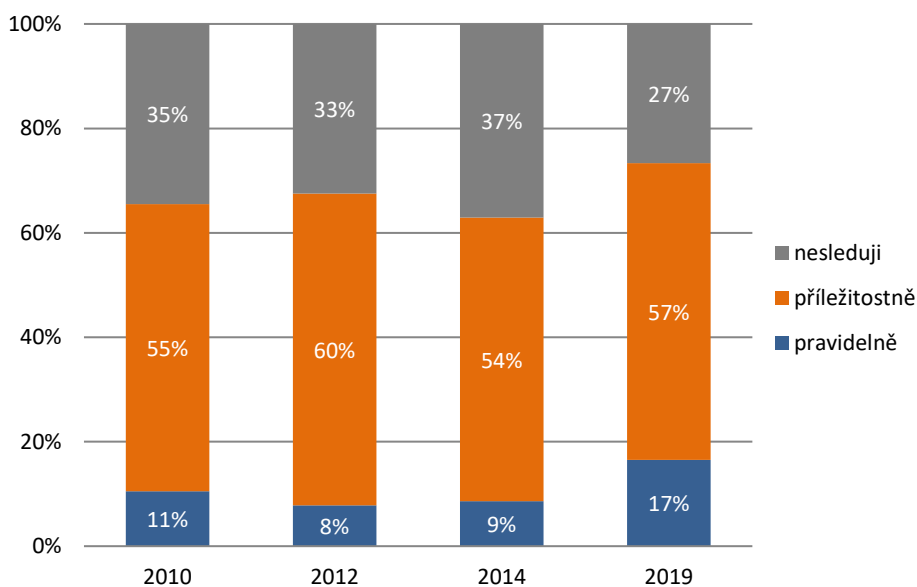
	Nejvyšší ukončené vzdělání					Celkem
	ZŠ	vyučen, střední bez maturity	střední s maturitou	vyšší odborné	VŠ	
pravidelně	2 4%	20 19%	25 15%	5 24%	15 27%	67 17%
příležitostně	19 38%	67 62%	99 58%	13 62%	32 58%	230 57%
nesledují	29 58%	21 19%	47 27%	3 14%	8 15%	108 27%
Celkem	50 100%	108 100%	171 100%	21 100%	55 100%	405 100%

Graf 10 Četnost sledování informací týkajících se činnosti KÚ, občané



V porovnání s výsledky minulých šetření z let 2010, 2012 a 2014 mírně vzrostla deklarovaná četnost sledování informací o činnosti KÚ. Podíl občanů, kteří uvedli, že informace o činnosti KÚ sledují „pravidelně“ vzrostl z podílu zhruba 10 % občanů v minulých šetřeních na 17 %, podíl prostřední odpovědi „příležitostně“ je obdobný jako v minulých šetřeních a podíl odpovědí „nesledují“ klesl. Pozitivně lze tedy hodnotit, že podíl občanů, kteří uvedli, že informace o činnosti KÚ „nesledují“ poklesl z více než třetiny dotázaných v minulých šetřeních na zhruba čtvrtinu občanů dotázaných v roce 2019.

Graf 11 Četnost sledování informací týkajících se činnosti KÚ, občané v letech 2010, 2012, 2014, 2019

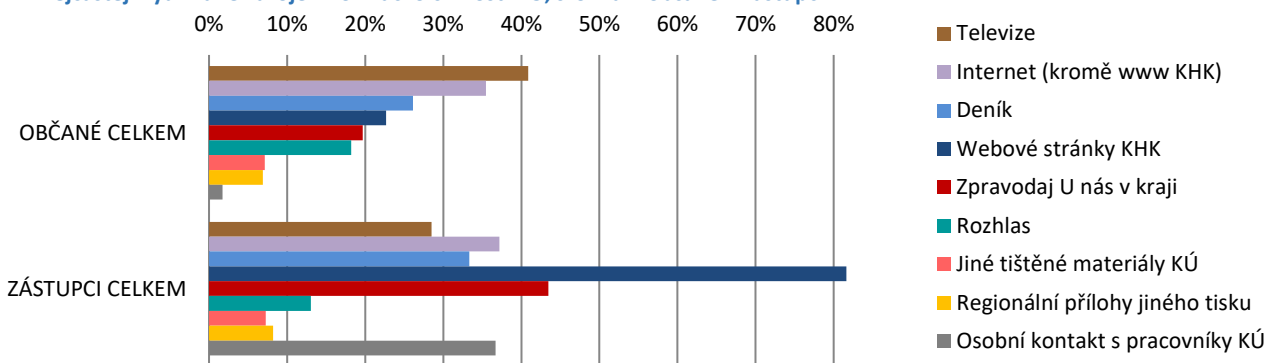


## Zdroje informací o činnosti KÚ

Nejčastěji využívaným zdrojem informací o činnosti KÚ je pro občany televize, kterou uvedlo 40 % dotázaných občanů, dále internet (vyjma přímo webových stránek KÚ), který označila více než třetina dotázaných občanů. Třetí v pořadí nejvyužívanějších zdrojů se umístil Hradecký, Jičínský, Rychnovský, Náchodský či Krkonošský Deník, tento zdroj uvedla čtvrtina občanů. Další v pořadí se umístily interní zdroje KHK, webové stránky KHK (23 %) a zpravodaj U nás v kraji (20 %). Obdobně je využíván rozhlas, který uvedla necelá pětina dotázaných. Z nabízených odpovědí byly nejméně často voleny tyto zdroje: regionální přílohy jiného tisku (vyjma Deníku), jiné tištěné materiály vydávané KÚ (obojí uvedlo méně než 10 % občanů) a především osobní kontakt s pracovníky KÚ (2 %).

Zástupci organizací využívají pro informace o činnosti KÚ především oficiální zdroje vydávané KÚ. Na prvním místě jsou to webové stránky KHK (označilo přes 80 % dotázaných zástupců) a na druhém místě zpravodaj U nás v kraji (přes 40 %). Také osobní kontakt s pracovníky KÚ je pro zástupce častým zdrojem informací (uvedlo 37 %). Obdobně často využívaným zdrojem informací o činnosti KÚ jsou pro zástupce internet, Deník a televize. Jednotlivé skupiny typů zástupců se ve struktuře využívaných zdrojů informací o činnosti KÚ zásadně neliší a rozdíly jsou očekávané vzhledem k charakteru jejich vztahu ke KÚ.

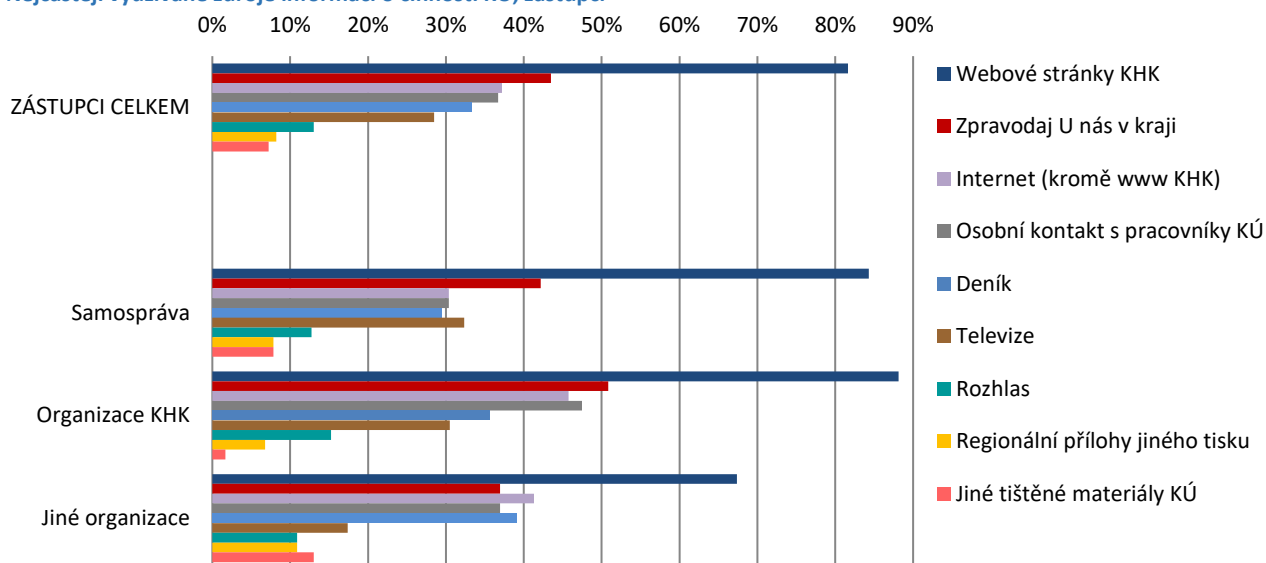
Graf 12 Nejčastěji využívané zdroje informací o činnosti KÚ, srovnání občané – zástupci



Pozn. 1: Podíl respondentů, kteří daný zdroj označili jako nejčastěji využívaný. Respondenti mohli označit více odpovědí.

Pozn. 2: Zdroje informací o KÚ jsou seřazeny podle občanů.

Graf 13 Nejčastěji využívané zdroje informací o činnosti KÚ, zástupci



Pozn. 1: Podíl respondentů, kteří daný zdroj označili jako nejčastěji využívaný. Respondenti mohli označit více odpovědí.

Pozn. 2: Zdroje informací o KÚ jsou seřazeny podle zástupců celkem.

**Tabulka 15 Nejčastěji využívané zdroje informací o činnosti KÚ podle typu respondenta**

	OBČAN	ZÁSTUPCE CELKEM	Kategorie zástupců		
			Samospráva	Organizace KHK	Jiné organizace
Webové stránky KHK	92	169	86	52	31
Zpravodaj U nás v kraji	80	90	43	30	17
Hradecký, Jičínský, Rychnovský, Náchodský nebo Krkonošský deník	106	69	30	21	18
Regionální přílohy jiného tisku	28	17	8	4	5
Rozhlas	74	27	13	9	5
Televize	166	59	33	18	8
Internet (kromě www KHK)	144	77	31	27	19
Jiné tištěné prezentační materiály KÚ	29	15	8	1	6
Osobní kontakt s pracovníky	7	76	31	28	17
Celkem respondentů	406	207	102	59	46
Celkem odpovědí	726	599	283	190	126
	OBČAN	ZÁSTUPCE CELKEM	Kategorie zástupců		
			Samospráva	Organizace KHK	Jiné organizace
Webové stránky KHK	23%	82%	84%	88%	67%
Zpravodaj U nás v kraji	20%	43%	42%	51%	37%
Hradecký, Jičínský, Rychnovský, Náchodský nebo Krkonošský deník	26%	33%	29%	36%	39%
Regionální přílohy jiného tisku	7%	8%	8%	7%	11%
Rozhlas	18%	13%	13%	15%	11%
Televize	41%	29%	32%	31%	17%
Internet (kromě www KHK)	35%	37%	30%	46%	41%
Jiné tištěné prezentační materiály KÚ	7%	7%	8%	2%	13%
Osobní kontakt s pracovníky	2%	37%	30%	47%	37%
Celkem respondentů	406	207	102	59	46
Celkem odpovědí	726	599	283	190	126

Pozn. 1: Podíl respondentů, kteří daný zdroj označili jako nejčastěji využívaný. Respondenti mohli označit více odpovědí.

Pozn. 2: Zdroje informací o KÚ jsou uváděny ve stejném pořadí jako v dotazníku.

Pořadí využívaných zdrojů se mezi muži a ženami zásadně neliší. Ženy v průměru označily více zdrojů (v průměru 2) než muži (v průměru 1,6). Ženy častěji než muži čerpají informace o činnosti KÚ z tištěných zdrojů, v případě Deníku a zpravodaje U nás v kraji je rozdíl více než deset procentních bodů, obdobně u jiných tištěných materiálů vydávaných KÚ a v menší míře i v případě regionálních příloh jiného tisku. Také televizi a rozhlas uvedl vyšší podíl žen než mužů. Internet uvedlo shodně o něco více než třetina žen i mužů. Pouze webové stránky KHK byly voleny vyšším podílem mužů než žen.

S rostoucím věkem respondenta byl zaznamenán i rostoucí průměrný počet označených zdrojů. V případě většiny zdrojů platí, že čím starší věková kategorie, tím vyšší podíl respondentů daný zdroj využívá. Jinak je tomu v případě webových zdrojů, které jsou nejstaršími věkovými kategoriemi využívány v menší míře (v případě internetových stránek KHK však nejvyšší podíl nejdeme u nejmladší věkové kategorie, ale u středních věkových kategorií).

Obdobně s rostoucím vzděláním roste průměrný počet využívaných zdrojů. A z části právě z tohoto důvodu s rostoucím vzděláním roste podíl respondentů, kteří daný zdroj využívají. V odpovědích respondentů se tak zřejmě projevilo nejen rozdílné využívání jednotlivých informačních zdrojů pro tento účel, ale i celkový zájem právě o informace o činnosti KÚ. Hlavní rozdíl mezi vzdělanostními kategoriemi je už mezi kategoriemi základního vzdělání a vyšších stupňů vzdělání. Televize, jako hlavní zdroj informací o činnosti KÚ, je pro tento účel v nejvyšší oblibě u osob vyučených, se středoškolským vzděláním a s VOŠ. U osob s vysokoškolským vzděláním je podíl občanů, kteří označili televizi jako preferovaný zdroj, významně nižší než v případě výše uvedených, z hlediska stupně vzdělání „středních“, kategorií.

**Tabulka 16 Nejčastěji využívané zdroje informací o činnosti KÚ, občané podle pohlaví**

	Pohlaví	
	Žena	Muž
Webové stránky KHK	43	49
Zpravodaj U nás v kraji	57	23
Hradecký, Jičínský, Rychnovský, Náchodský nebo Krkonošský deník	64	42
Regionální přílohy jiného tisku	16	12
Rozhlas	42	31
Televize	93	72
Internet (kromě www KHK)	75	68
Jiné tištěné prezentační materiály KÚ	19	10
Osobní kontakt s pracovníky	3	4
<b>Celkem respondentů</b>	<b>209</b>	<b>197</b>
<b>Celkem odpovědí</b>	<b>412</b>	<b>311</b>
	Pohlaví	
	Žena	Muž
Webové stránky KHK	21%	25%
Zpravodaj U nás v kraji	27%	12%
Hradecký, Jičínský, Rychnovský, Náchodský nebo Krkonošský deník	31%	21%
Regionální přílohy jiného tisku	8%	6%
Rozhlas	20%	16%
Televize	44%	37%
Internet (kromě www KHK)	36%	35%
Jiné tištěné prezentační materiály KÚ	9%	5%
Osobní kontakt s pracovníky	1%	2%
<b>Celkem respondentů</b>	<b>209</b>	<b>197</b>
<b>Celkem odpovědí</b>	<b>412</b>	<b>311</b>

Pozn. 1: Podíl respondentů, kteří daný zdroj označili jako nejčastěji využívaný. Respondenti mohli označit více odpovědí.

Pozn. 2: Zdroje informací o KÚ jsou uváděny ve stejném pořadí jako v dotazníku.



**Tabulka 17 Nejčastěji využívané zdroje informací o činnosti KÚ, občané podle věku**

	Věková kategorie			
	15–29	30–44	45–59	60+
Webové stránky KHK	16	38	25	13
Zpravodaj U nás v kraji	4	23	31	22
Hradecký, Jičínský, Rychnovský, Náchodský nebo Krkonošský deník	19	32	31	24
Regionální přílohy jiného tisku	3	5	5	15
Rozhlas	12	15	21	25
Televize	33	46	47	39
Internet (kromě www KHK)	40	50	36	17
Jiné tištěné prezentační materiály KÚ	3	8	9	9
Osobní kontakt s pracovníky	1	4	1	1
<b>Celkem respondentů</b>	<b>101</b>	<b>129</b>	<b>106</b>	<b>70</b>
<b>Celkem odpovědí</b>	<b>131</b>	<b>221</b>	<b>206</b>	<b>165</b>
	Věková kategorie			
	15–29	30–44	45–59	60+
Webové stránky KHK	16%	29%	24%	19%
Zpravodaj U nás v kraji	4%	18%	29%	31%
Hradecký, Jičínský, Rychnovský, Náchodský nebo Krkonošský deník	19%	25%	29%	34%
Regionální přílohy jiného tisku	3%	4%	5%	21%
Rozhlas	12%	12%	20%	36%
Televize	33%	36%	44%	56%
Internet (kromě www KHK)	40%	39%	34%	24%
Jiné tištěné prezentační materiály KÚ	3%	6%	8%	13%
Osobní kontakt s pracovníky	1%	3%	1%	1%
<b>Celkem respondentů</b>	<b>101</b>	<b>129</b>	<b>106</b>	<b>70</b>
<b>Celkem odpovědí</b>	<b>131</b>	<b>221</b>	<b>206</b>	<b>165</b>

Pozn. 1: Podíl respondentů, kteří daný zdroj označili jako nejčastěji využívaný. Respondenti mohli označit více odpovědí.

Pozn. 2: Zdroje informací o KÚ jsou uváděny ve stejném pořadí jako v dotazníku.

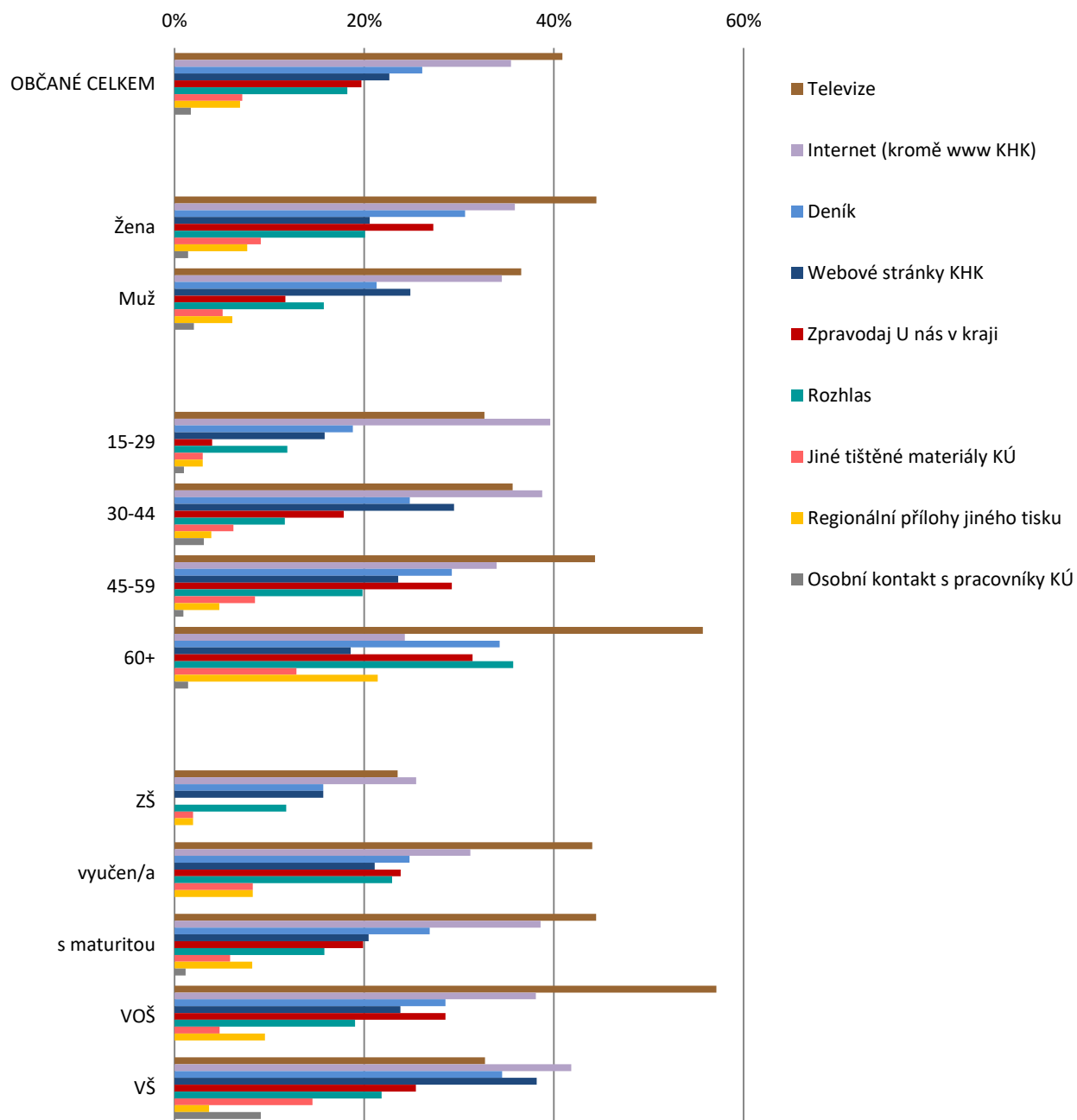
**Tabulka 18 Nejčastěji využívané zdroje informací o činnosti KÚ, občané podle nejvyššího ukončeného vzdělání**

	Nejvyšší ukončené vzdělání				
	ZŠ	vyučen, střední bez maturity	střední s maturitou	vyšší odborné	VŠ
Webové stránky KHK	8	23	35	5	21
Zpravodaj U nás v kraji	0	26	34	6	14
Hradecký, Jičínský, Rychnovský, Náchodský nebo Krkonošský deník	8	27	46	6	19
Regionální přílohy jiného tisku	1	9	14	2	2
Rozhlas	6	25	27	4	12
Televize	12	48	76	12	18
Internet (kromě www KHK)	13	34	66	8	23
Jiné tištěné prezentační materiály KÚ	1	9	10	1	8
Osobní kontakt s pracovníky	0	0	2	0	5
<b>Celkem respondentů</b>	<b>51</b>	<b>109</b>	<b>171</b>	<b>21</b>	<b>55</b>
<b>Celkem odpovědí</b>	<b>49</b>	<b>201</b>	<b>310</b>	<b>44</b>	<b>122</b>
	Nejvyšší ukončené vzdělání				
	ZŠ	vyučen, střední bez maturity	střední s maturitou	vyšší odborné	VŠ
Webové stránky KHK	16%	21%	20%	24%	38%
Zpravodaj U nás v kraji	0%	24%	20%	29%	25%
Hradecký, Jičínský, Rychnovský, Náchodský nebo Krkonošský deník	16%	25%	27%	29%	35%
Regionální přílohy jiného tisku	2%	8%	8%	10%	4%
Rozhlas	12%	23%	16%	19%	22%
Televize	24%	44%	44%	57%	33%
Internet (kromě www KHK)	25%	31%	39%	38%	42%
Jiné tištěné prezentační materiály KÚ	2%	8%	6%	5%	15%
Osobní kontakt s pracovníky	0%	0%	1%	0%	9%
<b>Celkem respondentů</b>	<b>51</b>	<b>109</b>	<b>171</b>	<b>21</b>	<b>55</b>
<b>Celkem odpovědí</b>	<b>49</b>	<b>201</b>	<b>310</b>	<b>44</b>	<b>122</b>

Pozn. 1: Podíl respondentů, kteří daný zdroj označili jako nejčastěji využívaný. Respondenti mohli označit více odpovědí.

Pozn. 2: Zdroje informací o KÚ jsou uváděny ve stejném pořadí jako v dotazníku.

Graf 14 Nejčastěji využívané zdroje informací o činnosti KÚ, občané



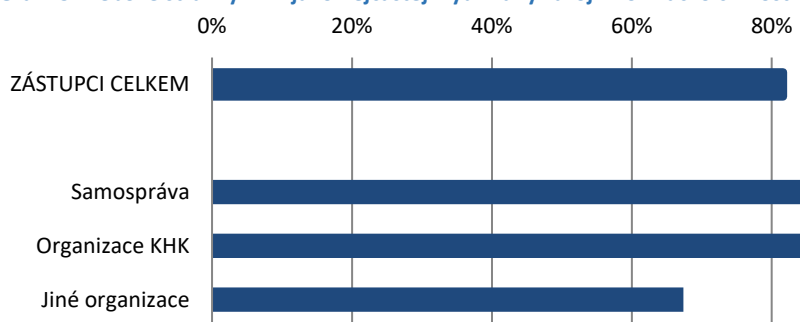
Pozn. 1: Podíl respondentů, kteří daný zdroj označili jako nejčastěji využívaný. Respondenti mohli označit více odpovědí.

Pozn. 2: Zdroje informací o KÚ jsou seřazeny podle občanů celkem.

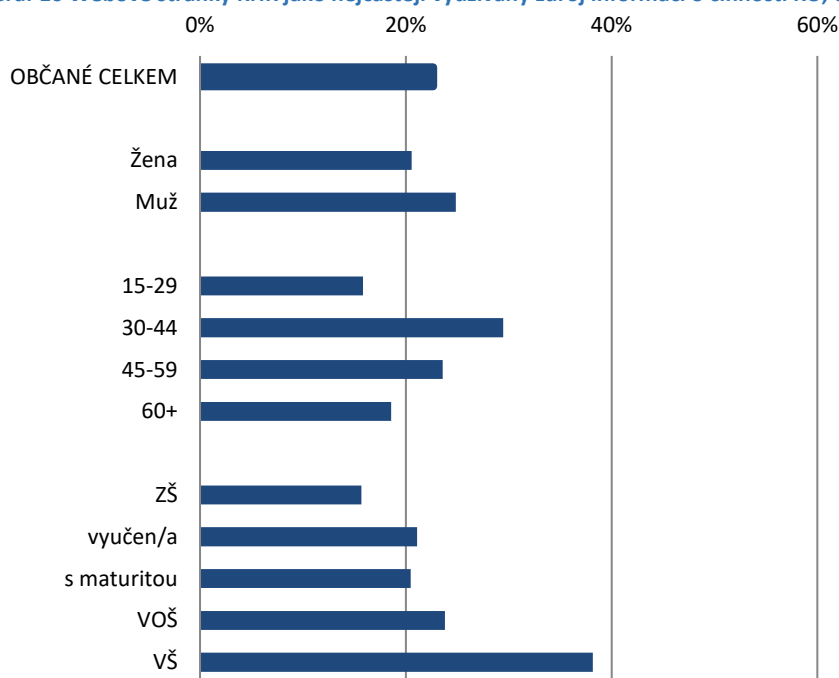
Webové stránky KHK uvedlo jako jeden z nejčastěji využívaných zdrojů informací o činnosti KÚ přes 80 % respondentů zástupců. Mezi zástupci samosprávy a organizací KHK je to ještě vyšší podíl a zhruba dvoutřetinový u kategorie zástupců jiných organizací.

Naopak mezi občany nepatří tento zdroj mezi nejčastěji využívané, celkově byl v souboru občanů uveden každým pátým respondentem. O něco častěji je využíván muži, občany ze středních věkových kategorií (především 30–44let, ale i 45–60 let), nejméně u nejmladší věkové kategorie. Z hlediska vzdělanostních kategorií roste jeho obliba se stupněm nejvyššího ukončeného vzdělání. U osob s vyučením, se středoškolským vzděláním či VOŠ je tento zdroj využíván zhruba každým pátým, v případě osob s vysokoškolským vzděláním se podíl osob, které uvedli internetové stránky KHK jako jeden z nejčastěji využívaných zdrojů pro informace o činnosti KÚ, blíží 40 %.

**Graf 15 Webové stránky KHK jako nejčastěji využívaný zdroj informací o činnosti KÚ, zástupci**

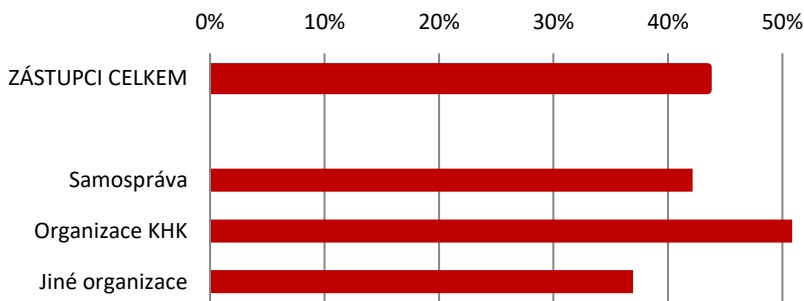


**Graf 16 Webové stránky KHK jako nejčastěji využívaný zdroj informací o činnosti KÚ, občané**

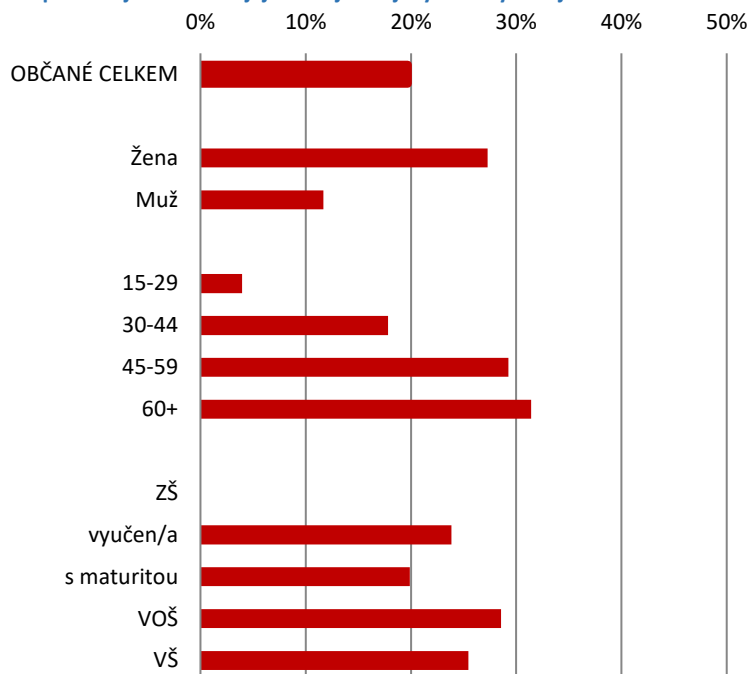


Zpravodaj U nás v kraji je zástupci také uváděn častěji než občany, ale rozdíl není tak vysoký jako v případě internetových stránek KHK. Podíl občanů, kteří uvedli zpravodaj U nás v kraji, je zhruba stejný jako podíl těch, kteří uvedli webové stránky KHK (zhruba 20 %). Zpravodaj významně častěji uváděli ženy a lidé ve věku 45 a více let.

**Graf 17 Zpravodaj U nás v kraji jako nejčastěji využívaný zdroj informací o činnosti KÚ, zástupci**

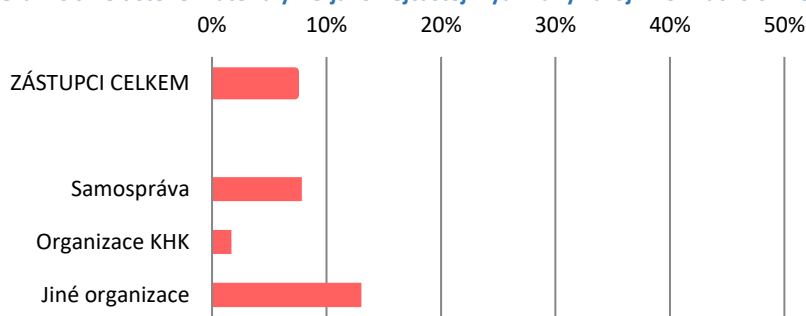


**Graf 18 Zpravodaj U nás v kraji jako nejčastěji využívaný zdroj informací o činnosti KÚ, občané**

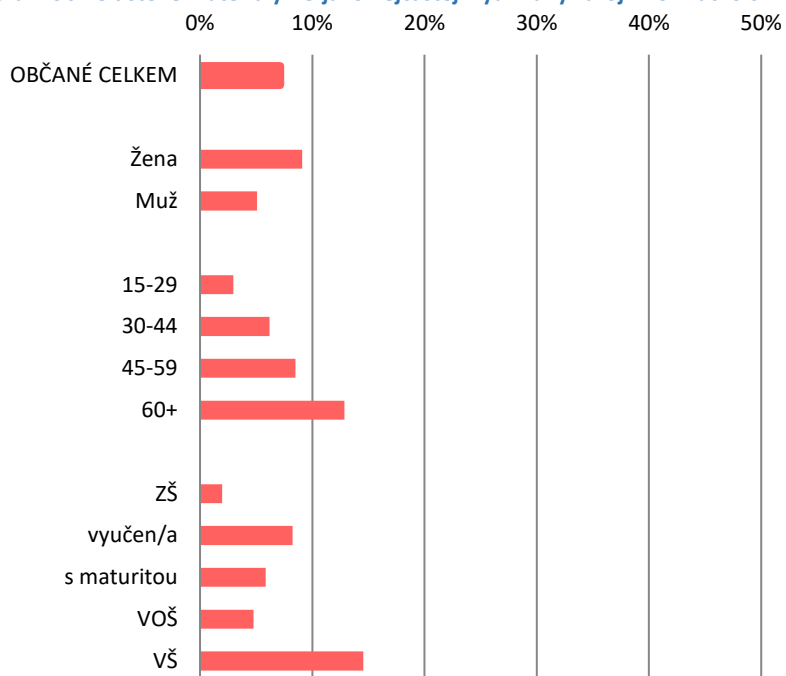


Jiné tištěné materiály vydávané KÚ jsou shodně uváděny jako hlavní informační zdroj méně než desetinou zástupců i občanů. Relativně vyšší podíl respondentů, kteří tento zdroj uvedli, je mezi zástupci jiných organizací, mezi osobami staršími 60 let a s vysokoškolským vzděláním.

**Graf 19 Jiné tištěné materiály KÚ jako nejčastěji využívaný zdroj informací o činnosti KÚ, zástupci**



**Graf 20 Jiné tištěné materiály KÚ jako nejčastěji využívaný zdroj informací o činnosti KÚ, občané**



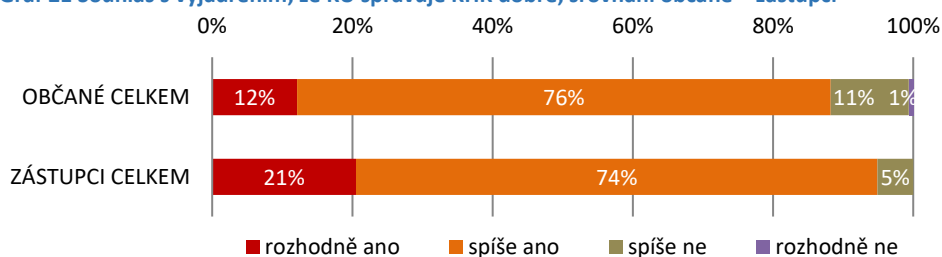
## Spravuje KÚ Královéhradecký kraj dobře?

Respondenti odpovídali na otázku: Domníváte se, že krajský úřad spravuje Královéhradecký kraj dobře, a tudíž přispívá k rozvoji kraje? Svá stanoviska vyjadřovali na škále „rozhodně ano“, „spíše ano“ (stanoviska souhlasná) a „spíše ne“, „rozhodně ne“ (stanoviska nesouhlasná), zároveň mohli uvést odpověď „nevím, nemohu posoudit“.

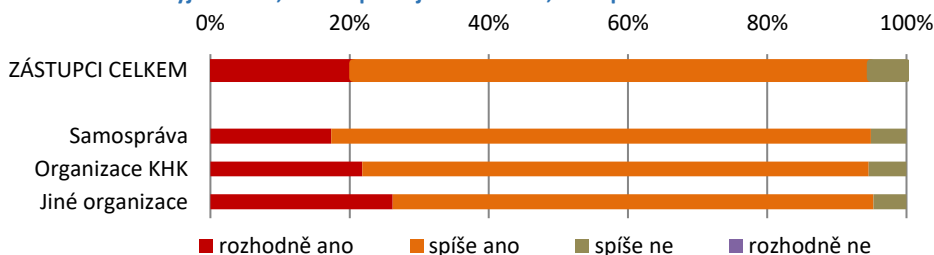
Naprostá většina dotázaným občanů souhlasila s vyjádřením, že KÚ spravuje KHK dobře, 12 % odpovědělo „rozhodně ano“ a „spíše ano“ celé tři čtvrtiny dotázaných. Zhruba desetina občanů uvedlo „spíše ne“ a dva občané uvedli odpověď „rozhodně ne“.

Zástupci organizací hodnotí správu kraje ještě o něco lépe. Podíl těch, kteří uvedli „rozhodně ano“, byl v souboru zástupců více než pětinový a pouze 5 % dotázaných zástupců volilo nesouhlasnou odpověď, a to „spíše ne“ (odpověď „rozhodně ne“ se u zástupců nevyskytla). Jednotlivé kategorie zástupců se liší v poměru odpovědí „rozhodně“ a „spíše ano“. Nejnižší podíl odpovědí „rozhodně ano“ (avšak stále o 5 % bodů vyšší než v případě občanů) nalezneme u zástupců samosprávy, kteří obdobně mají ve své kompetenci správu na nižší úrovni. Naopak nejvyšší podíl rozhodně souhlasících s výrokem, že KÚ spravuje KHK dobře, přes 25 %, se vyskytuje u zástupců jiných organizací. A mezi těmito kategoriemi se pak nacházejí zástupci organizací KHK.

Graf 21 Souhlas s vyjádřením, že KÚ spravuje KHK dobře, srovnání občané – zástupci



Graf 22 Souhlas s vyjádřením, že KÚ spravuje KHK dobře, zástupci



**Tabulka 19 Souhlas s vyjádřením, že KÚ spravuje KHK dobře, podle typu respondenta**

	OBČAN	ZÁSTUPCE CELKEM	Kategorie zástupců		
			Samospráva	Organizace KHK	Jiné organizace
rozhodně ano	37 12%	40 21%	17 17%	12 22%	11 26%
spíše ano	233 76%	145 74%	76 78%	40 73%	29 69%
spíše ne	34 11%	10 5%	5 5%	3 5%	2 5%
rozhodně ne	2 1%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%
Celkem	306 100%	195 100%	98 100%	55 100%	42 100%

Hlavní rozdíly v hodnocení toho, zda KÚ spravuje KHK dobře, jsou následující. Muži (15 %) častěji než ženy (9 %) vyjádřili nesouhlas s tím, že KÚ spravuje KHK dobře. Relativně vyšší podíl nesouhlasných odpovědí mají občané ve věku 60 a více let a s vysokoškolským vzděláním (jedná se pouze o odpovědi „spíše ne“, odpovědi „rozhodně ne“ byly uvedeny pouze dvakrát, a to muži ve věku 30–44 let a s maturitním vzděláním). Nejvyšší podíl rozhodně souhlasících odpovědí pozorujeme u osob se základním vzděláním, s rostoucím vzděláním tento podíl klesá. Z hlediska věku je relativně nejvyšší u kategorie 45–59 let (rozdíly však nejsou příliš velké) a o něco vyšší u žen než u mužů. Hodnocení toho, zda KÚ spravuje KHK dobře, se téměř neliší podle velikostní kategorie sídla. Z hlediska postavení na pracovním trhu je vyšší podíl nesouhlasných odpovědí, tedy hůře hodnotících správu KHK krajským úřadem, mezi respondenty v invalidním důchodu a zaměstnavateli.

**Tabulka 20 Souhlas s vyjádřením, že KÚ spravuje KHK dobře, občané podle pohlaví**

	Pohlaví		Celkem
	Žena	Muž	
rozhodně ano	20 12%	16 11%	36 12%
spíše ano	127 79%	106 74%	233 76%
spíše ne	14 9%	20 14%	34 11%
rozhodně ne	0 0%	2 1%	2 1%
Celkem	161 100%	144 100%	305 100%



**Tabulka 21 Souhlas s vyjádřením, že KÚ spravuje KHK dobře, občané podle věku**

	Věková kategorie				Celkem
	15–29	30–44	45–59	60+	
rozhodně ano	7 10%	12 13%	12 14%	5 9%	36 12%
spíše ano	55 80%	75 79%	66 75%	37 70%	233 76%
spíše ne	7 10%	6 6%	10 11%	11 21%	34 11%
rozhodně ne	0 0%	2 2%	0 0%	0 0%	2 1%
<b>Celkem</b>	69 100%	95 100%	88 100%	53 100%	305 100%

**Tabulka 22 Souhlas s vyjádřením, že KÚ spravuje KHK dobře, občané podle nejvyššího ukončeného vzdělání**

	Nejvyšší ukončené vzdělání					Celkem
	ZŠ	vyučen, střední bez maturity	střední s maturitou	vyšší odborné	VŠ	
rozhodně ano	10 37%	10 12%	13 10%	1 6%	3 7%	37 12%
spíše ano	16 59%	64 75%	105 80%	14 88%	34 74%	233 76%
spíše ne	1 4%	11 13%	12 9%	1 6%	9 20%	34 11%
rozhodně ne	0 0%	0 0%	2 2%	0 0%	0 0%	2 1%
<b>Celkem</b>	27 100%	85 100%	132 100%	16 100%	46 100%	306 100%

**Tabulka 23 Souhlas s vyjádřením, že KÚ spravuje KHK dobře, občané podle velikosti místa bydliště**

	Velikost obce, v níž respondent žije, dle počtu obyvatel				Celkem
	do 2000 obyvatel	2.000–9.999	10.000–90.000	Hradec Králové	
rozhodně ano	0 11%	6 11%	11 14%	9 13%	37 12%
spíše ano	80 78%	43 75%	60 79%	50 71%	233 76%
spíše ne	11 11%	8 14%	5 7%	9 13%	33 11%
rozhodně ne	0 0%	0 0%	0 0%	2 3%	2 1%
<b>Celkem</b>	102 100%	57 100%	76 100%	70 100%	305 100%

**Tabulka 24 Souhlas s vyjádřením, že KÚ spravuje KHK dobře, občané podle postavení na pracovním trhu**

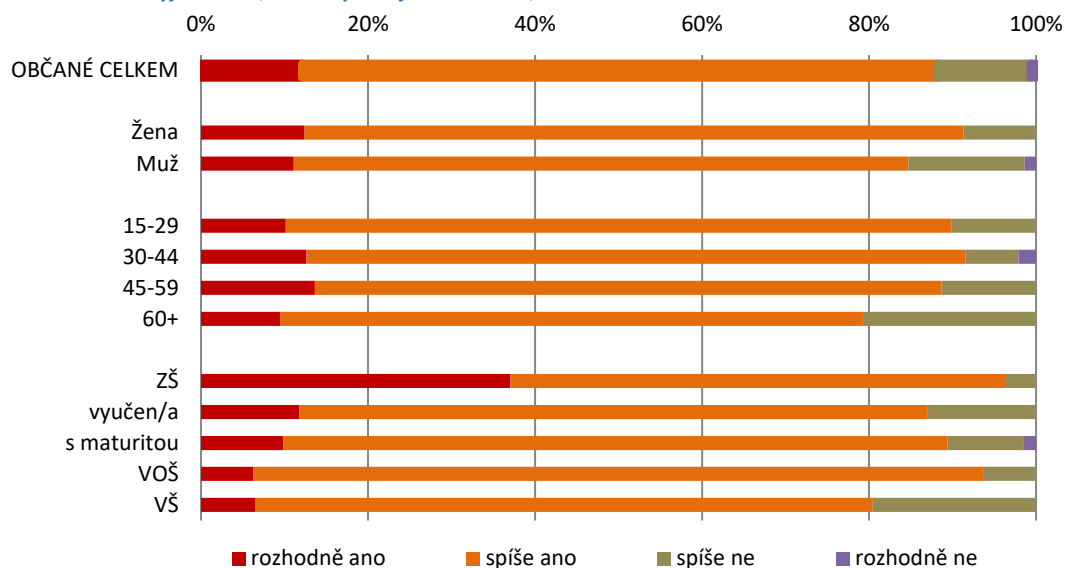
	Postavení na pracovním trhu respondenta									Celkem
	studující	v zaměstnaneckém poměru	osoba samostatně výdělečně činná	zaměstnavatel(ka)	na mateřské či rodičovské dovolené	v invalidním důchodu	ve starobním důchodu	Nezaměstnaný(á)	ostatní	
rozhodně ano	5 13%	19 11%	7 21%	0 0%	0 0%	1 13%	5 15%	0 0%	0 0%	37 12%
spíše ano	31 82%	137 77%	24 71%	4 80%	6 100%	5 63%	25 74%	0 0%	1 100%	233 76%
spíše ne	2 5%	20 11%	3 9%	1 20%	0 0%	2 25%	4 12%	1 100%	0 0%	33 11%
rozhodně ne	0 0%	2 1%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	2 1%
Celkem	38 100%	178 100%	34 100%	5 100%	6 100%	8 100%	34 100%	1 100%	1 100%	305 100%

Lépe hodnotí správu HKH krajským úřadem ti respondenti, kteří jsou spokojeni s životem v místě bydliště. Ti, kteří uvedli, že jsou s životem v místě bydliště spokojeni (rozhodně či spíše), ve více než 90 % odpověděli, že KÚ spravuje KHK dobře (rozhodně ano či spíše ano). Mezi těmi, kteří s životem v místě bydliště jsou nespokojeni (rozhodně či spíše), je podíl souhlasných odpovědí jen třičtvrtinový.

**Tabulka 25 Souhlas s vyjádřením, že KÚ spravuje KHK dobře, občané podle spokojenosti s životem v místě bydliště**

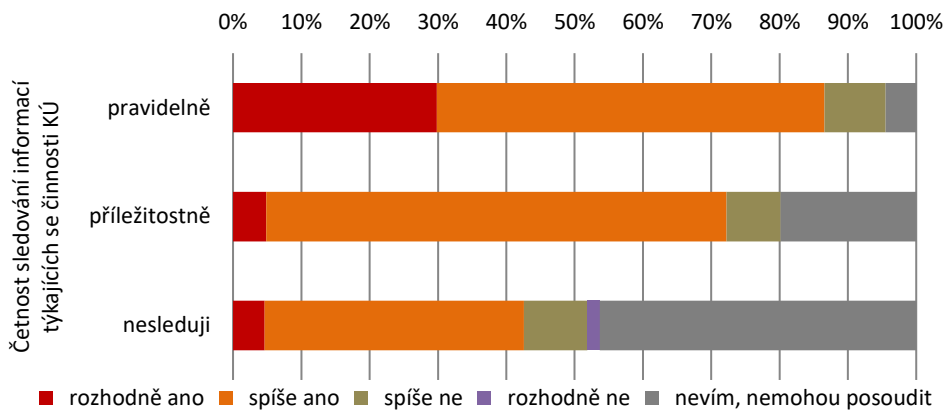
	Spokojenost s životem v místě respondentova bydliště					Celkem
	velmi spokojen	spíše spokojen	ani spokojen, ani nespokojen	spíše nespokojen	velmi nespokojen	
rozhodně ano	15 17%	18 11%	3 8%	0 0%	0 0%	36 12%
spíše ano	69 78%	126 79%	24 67%	8 80%	2 40%	229 77%
spíše ne	4 5%	15 9%	9 25%	1 10%	3 60%	32 11%
rozhodně ne	0 0%	1 1%	0 0%	1 10%	0 0%	2 1%
Celkem	88 100%	160 100%	36 100%	10 100%	5 100%	299 100%

**Graf 23 Souhlas s vyjádřením, že KÚ spravuje KHK dobře, občané**



Kladné hodnocení správy KHK krajským úřadem souvisí s četností sledování informací o činnosti KÚ. Občané, kteří uvedli, že informace o činnosti KÚ sledují pravidelně, hodnotí správu KHK velmi dobře. Téměř třetina z nich odpověděla „rozhodně ano“ a dalších 60 % odpovědělo „spíše ano“. Občané, kteří informace o KÚ sledují příležitostně, nebo vůbec nesledují, vykazují nižší podíl odpovědí „rozhodně ano“. Polovina respondentů, kteří informace o činnosti KÚ nesledují, uvedla, že „neví či nemůže posoudit“, zda KÚ spravuje KHK dobře.

**Graf 24 Podíl občanů souhlasících s vyjádřením, že KÚ spravuje KHK dobře, podle četnosti sledování informací týkajících se činnosti KÚ**



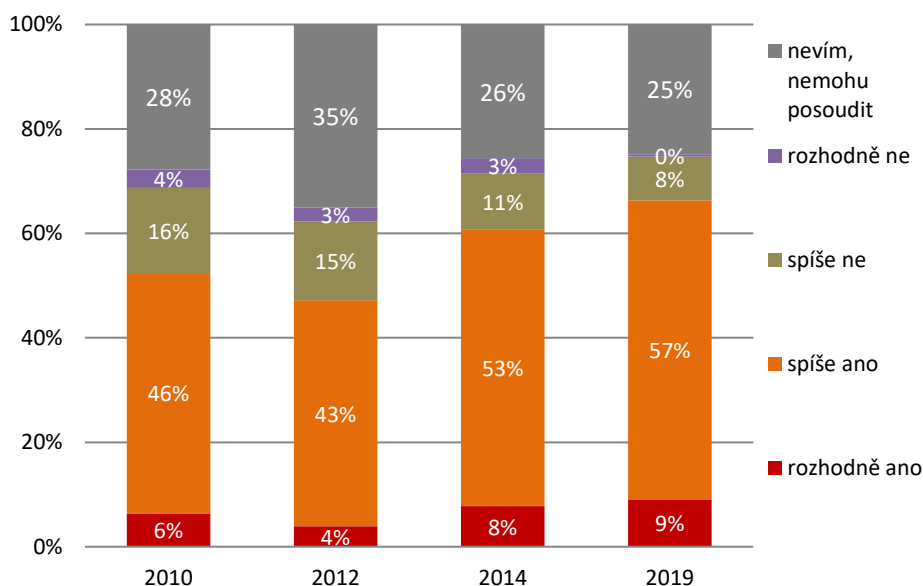
**Tabulka 26 Souhlas s vyjádřením, že KÚ spravuje KHK dobře, občané podle četnosti sledování informací o činnosti KÚ**

	Četnost sledování informací týkajících se činnosti KÚ			Celkem
	pravidelně	příležitostně	nesledují	
rozhodně ano	20 31%	11 6%	5 9%	36 12%
spíše ano	38 59%	153 84%	41 71%	232 76%
spíše ne	9 9%	18 10%	10 17%	34 11%
rozhodně ne	0 0%	0 0%	2 3%	2 1%
<b>Celkem</b>	<b>64</b> 100%	<b>182</b> 100%	<b>58</b> 100%	<b>304</b> 100%

Pozn.: V tabulce jsou uvedeny pouze odpovědi respondentů, kteří zvolili jednu z „platných“ odpovědí (tzn. bez odpovědí „nevím, nemohu posoudit“ nebo neuvedených odpovědí). Vzhledem k vysokému podílu odpovědí „nevím, nemohu posoudit“ jsou v grafu níže uvedeny i odpovědi „nevím, nemohu posoudit“.

Oproti šetřením v letech 2010, 2012 a 2014 se hodnocení občanů správy KHK krajským úřadem zlepšilo. Mírně vzrostl podíl odpovědí „rozhodně ano“, zvýšil se i podíl odpovědí „spíše ano“. Úměrně tomu klesl jak podíl nesouhlasných odpovědí, tak mírně i podíl odpovědí „nevím, nemohu posoudit“.

**Graf 25 Souhlas s vyjádřením, že KÚ spravuje KHK dobře, občané v letech 2010, 2012, 2014, 2019**



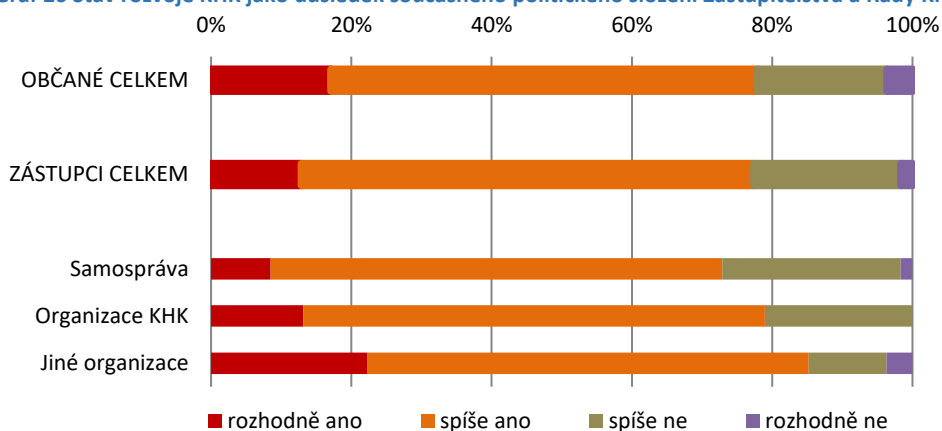
V návaznosti na otázku, jak KÚ spravuje KHK, se respondenti vyjadřovali k tomu, zda je tento stav rozvoje KHK důsledkem současného politického složení Zastupitelstva a Rady KHK? Stanoviska vyjadřovali na škále „rozhodně ano“, „spíše ano“ (stanoviska souhlasná) a „spíše ne“, „rozhodně ne“ (stanoviska nesouhlasná), zároveň mohli uvést odpověď „nevím, nemohu posoudit“.

Čtyři pětiny občanů i zástupců organizací se domnívají, že stav rozvoje KHK je důsledkem současného politického složení Zastupitelstva a Rady KHK. Většina respondentů volila odpověď „spíše ano“. Odpověď „rozhodně ano“ uvedlo 17 % občanů a o něco méně, 13 % zástupců.

Zástupci samosprávy volili odpověď „rozhodně ano“ relativně nejméně (8 %), zástupci organizací KHK více (13 %) a nejčastěji zástupci jiných organizací (22 %). Poměrně tomu také klesal podíl nesouhlasných odpovědí (podíl odpovědí „spíše ano“ byl ve všech kategoriích zhruba obdobný).

Na tuto otázku však zhruba 45 % občanů a 40 % zástupců odpovědělo „nevím, nemohu posoudit“.

**Graf 26 Stav rozvoje KHK jako důsledek současného politického složení Zastupitelstva a Rady KHK**



**Tabulka 27 Stav rozvoje KHK jako důsledek současného politického složení Zastupitelstva a Rady KHK, podle typu respondenta**

	OBČAN	ZÁSTUPCE CELKEM	Kategorie zástupců		
			Samospráva	Organizace KHK	Jiné organizace
rozhodně ano	38 17%	16 13%	5 8%	5 13%	6 22%
spíše ano	135 61%	80 65%	38 64%	25 66%	17 63%
spíše ne	41 18%	26 21%	15 25%	8 21%	3 11%
rozhodně ne	8 4%	2 2%	1 2%	0 0%	1 4%
Celkem	222 100%	124 100%	59 100%	38 100%	27 100%

Občané, kteří sledují informace o činnosti KHK pravidelně, častěji uváděli, že současný stav rozvoje KHK je důsledkem současného politického složení Zastupitelstva a Rady KHK. Naopak ti, kteří se vyjádřili, že informace nesledují, významně častěji odpovídali, že stav rozvoje není důsledkem současného politického složení Zastupitelstva a Rady KHK.

**Tabulka 28 Stav rozvoje KHK jako důsledek současného politického složení Zastupitelstva a Rady KHK, občané podle četnosti sledování informací o činnosti KÚ**

	Četnost sledování informací týkajících se činnosti KÚ			Celkem
	pravidelně	příležitostně	nesledují	
rozhodně ano	18 37%	16 12%	3 8%	37 17%
spíše ano	21 43%	91 69%	23 58%	135 61%
spíše ne	9 18%	23 17%	9 23%	41 19%
rozhodně ne	1 2%	2 2%	5 13%	8 4%
Celkem	49 100%	132 100%	40 100%	221 100%

Vyšší podíl souhlasných odpovědí „rozhodně ano“, tj. že současný stav rozvoje KHK je důsledkem současného politického složení Zastupitelstva a Rady KHK, je mezi občany, kteří uvedli, že se rozhodně zajímají o dění v KHK. Velká část respondentů však odpověděla na jednu či druhou otázku, tedy jak KÚ spravuje KHK a zda tento stav je důsledkem složení Zastupitelstva a Rady KHK, že „neví nebo nemůže posoudit“.

**Tabulka 29 Stav rozvoje KHK jako důsledek současného politického složení Zastupitelstva a Rady KHK, občané podle zájmu o veřejné dění v KHK**

	Zájem o veřejné dění v Královéhradeckém kraji				Celkem
	rozhodně ano	spíše ano	spíše ne	rozhodně ne	
rozhodně ano	16 30%	14 12%	6 13%	2 40%	38 17%
spíše ano	26 49%	77 66%	30 64%	2 40%	135 61%
spíše ne	10 19%	23 20%	8 17%	0 0%	41 18%
rozhodně ne	1 2%	3 3%	3 6%	1 20%	8 4%
Celkem	53 100%	117 100%	47 100%	5 100%	222 100%

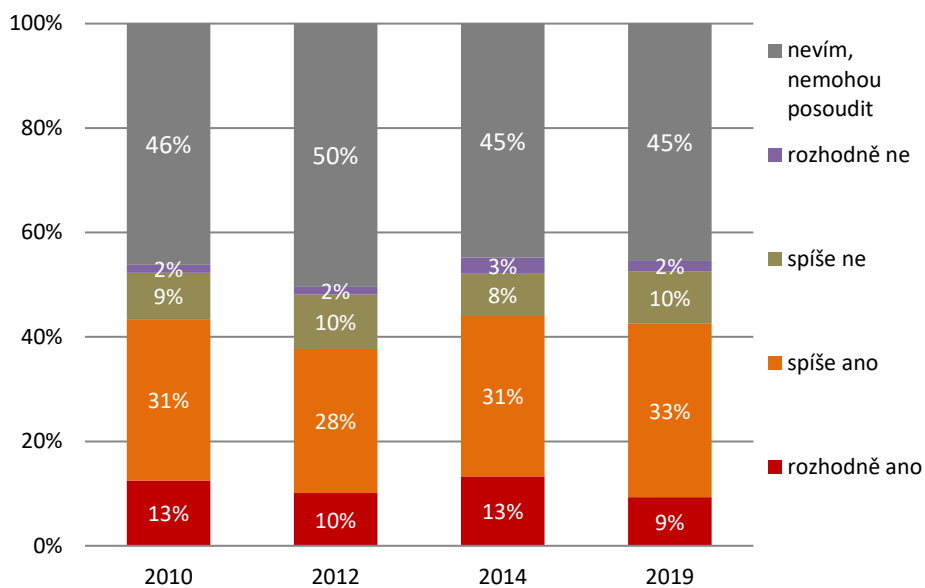
Významně silná souvislost je u občanů mezi souhlasem s tím, že stav rozvoje KHK je důsledkem současného složení Zastupitelstva a Rady KHK, a souhlasem s tvrzením, že KÚ spravuje KHK dobře.

**Tabulka 30 Stav rozvoje KHK jako důsledek současného politického složení Zastupitelstva a Rady KHK, občané podle souhlasu, že KÚ spravuje KHK dobře**

	Souhlas s vyjádřením, že KÚ, spravuje KHK dobře				Celkem
	rozhodně ano	spíše ano	spíše ne	rozhodně ne	
rozhodně ano	21 64%	13 9%	2 8%	0 0%	36 17%
spíše ano	9 27%	105 71%	11 44%	1 100%	126 61%
spíše ne	3 9%	27 18%	9 36%	0 0%	39 19%
rozhodně ne	0 0%	3 2%	3 12%	0 0%	6 3%
<b>Celkem</b>	<b>33 100%</b>	<b>148 100%</b>	<b>25 100%</b>	<b>1 100%</b>	<b>207 100%</b>

Obdobně jako v předchozích šetřeních téměř polovina dotázaných občanů uvedla na odpověď, že „neví či nemůže posoudit“. Zastoupení jednotlivých platných odpovědí je obdobně jako v minulých šetřeních.

**Graf 27 Stav rozvoje KHK jako důsledek současného politického složení Zastupitelstva a Rady KHK, občané v letech 2010, 2012, 2014, 2019**



## Hodnocení míry úspěšnosti jednotlivých oblastí veřejného života v KHK

Respondenti se měli vyjádřit, do jaké míry vnímají jednotlivé oblasti veřejného života v KHK jako úspěšně, či naopak neúspěšně. Úspěšnost či neúspěšnost hodnotili na čtyřbodové škále („rozhodně úspěšné“ = 1, „spíše úspěšné“ = 2, „spíše neúspěšné“ = 3, „rozhodně neúspěšné“ = 4). Jako relativně nejúspěšnější oblast veřejného života hodnotí občané oblasti týkající se volného času, a to kulturu a památkovou péči, sport a cestovní ruch, ale také životní prostředí.

Naopak nejhůře hodnocenými oblastmi jsou doprava, územní plánování a výstavba, hospodaření s veřejnými financemi, evropské záležitosti a zahraniční kontakty, ale také zemědělství, zdravotnictví a sociální věci.

Zástupci organizací hodnotí úspěšnost jednotlivých oblastí veřejného života relativně obdobně, pořadí oblastí veřejného života v KHK podle úspěšnosti se liší jen málo. Většinu oblastí veřejného života však zástupci hodnotí relativně hůře než občané, a to především školství, zdravotnictví, sociální věci a podnikání.

Většina oblastí je relativně nejhůře hodnocena zástupci samosprávy.

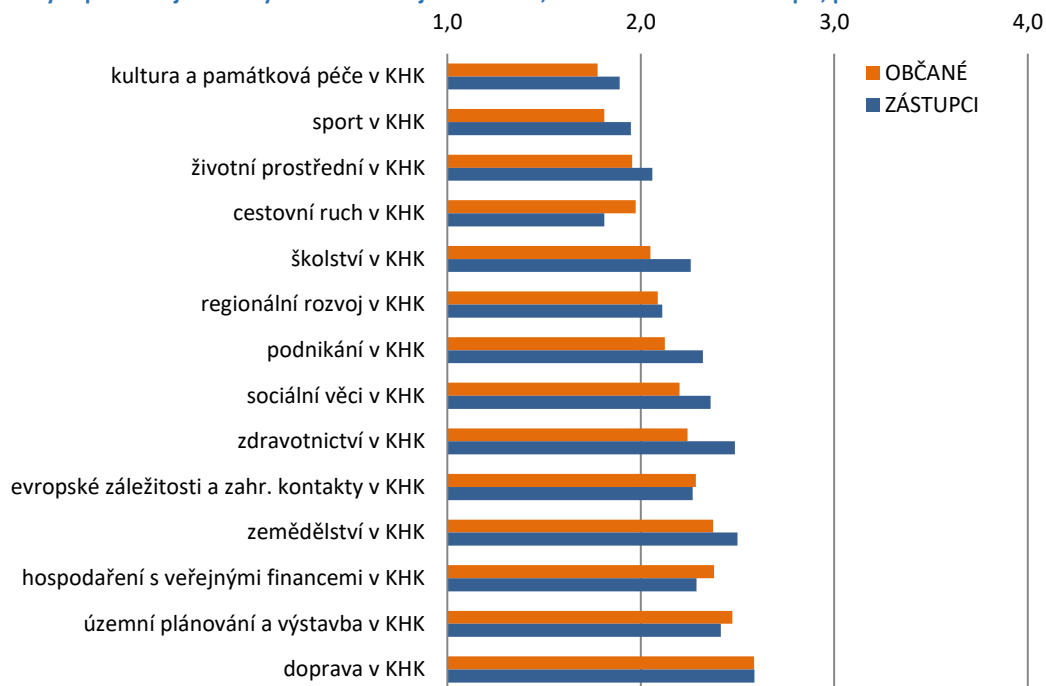
**Tabulka 31** Hodnocení míry úspěšnosti jednotlivých oblastí veřejného života podle typu respondenta, průměrné hodnocení

	OBČAN	ZÁSTUPCE CELKEM	Kategorie zástupců		
			Samospráva	Organizace KHK	Jiné organizace
životní prostředí v KHK	1,96	2,06	2,10	1,96	2,10
zemědělství v KHK	2,37	2,50	2,46	2,54	2,56
územní plánování a výstavba v KHK	2,47	2,41	2,43	2,45	2,34
regionální rozvoj v KHK	2,09	2,11	2,20	1,96	2,09
cestovní ruch v KHK	1,97	1,81	1,84	1,75	1,84
kultura a památková péče v KHK	1,78	1,89	1,97	1,83	1,80
sport v KHK	1,81	1,95	2,00	2,00	1,79
školství v KHK	2,05	2,26	2,36	2,13	2,22
sociálních věcí v KHK	2,20	2,36	2,46	2,15	2,39
zdravotnictví v KHK	2,24	2,49	2,54	2,41	2,45
doprava v KHK	2,59	2,59	2,66	2,46	2,58
evropské záležitosti a zahr. kontakty v KHK	2,29	2,27	2,30	2,24	2,24
podnikání v KHK	2,12	2,32	2,36	2,27	2,28
hospodaření s veřejnými financemi v KHK	2,38	2,29	2,32	2,28	2,22

Pozn.: Průměrné hodnocení je vypočítáno jako aritmetický průměr hodnocení 1 = rozhodně úspěšné, 2 = spíše úspěšné, 3 = spíše neúspěšné, 4 = rozhodně neúspěšné.



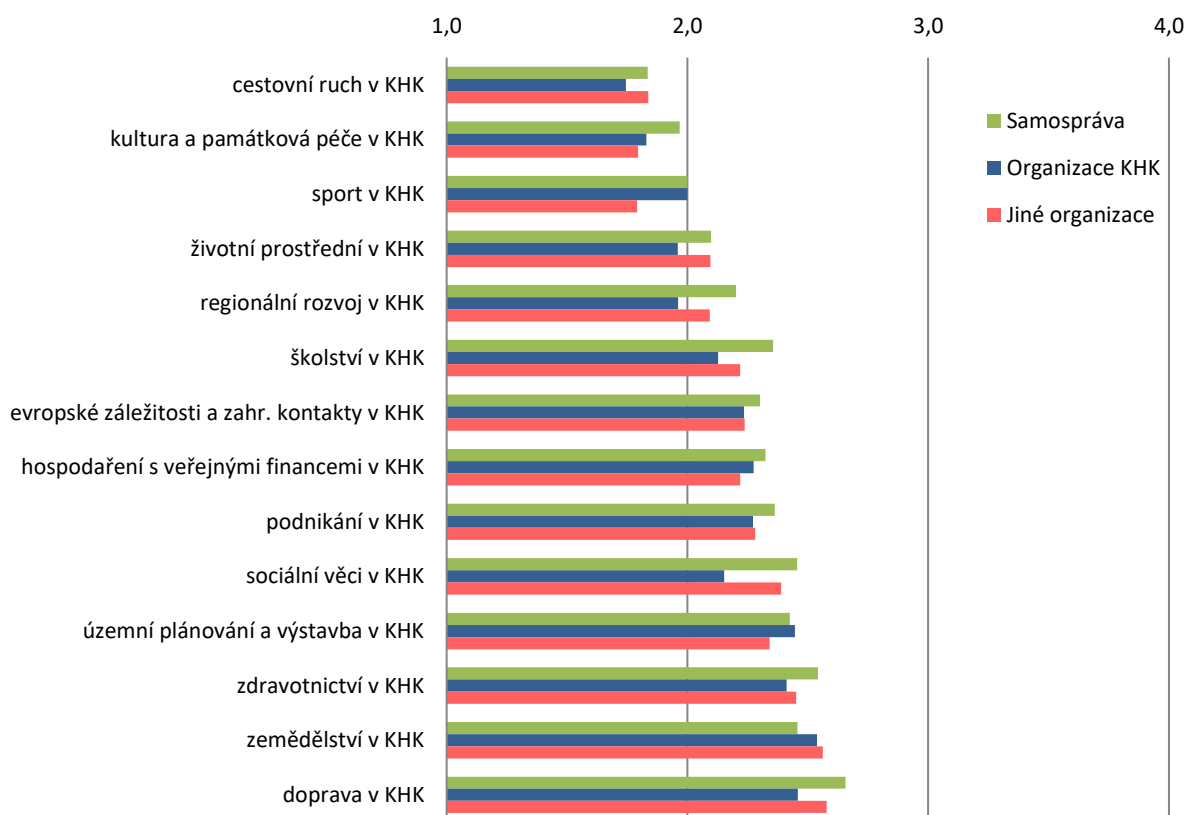
**Graf 28 Hodnocení míry úspěšnosti jednotlivých oblastí veřejného života, srovnání občané – zástupci, průměrné hodnocení**



Pozn. 1: Průměrné hodnocení je vypočítáno jako aritmetický průměr hodnocení 1 = rozhodně úspěšné, 2 = spíše úspěšné, 3 = spíše neúspěšné, 4 = rozhodně neúspěšné.

Pozn. 2: Pořadí od nejlépe po nejhůře hodnocené oblasti vychází z hodnocení občany.

**Graf 29 Hodnocení míry úspěšnosti jednotlivých oblastí veřejného života, kategorie zástupců, průměrné hodnocení**



Pozn. 1: Průměrné hodnocení je vypočítáno jako aritmetický průměr hodnocení 1 = rozhodně úspěšné, 2 = spíše úspěšné, 3 = spíše neúspěšné, 4 = rozhodně neúspěšné.

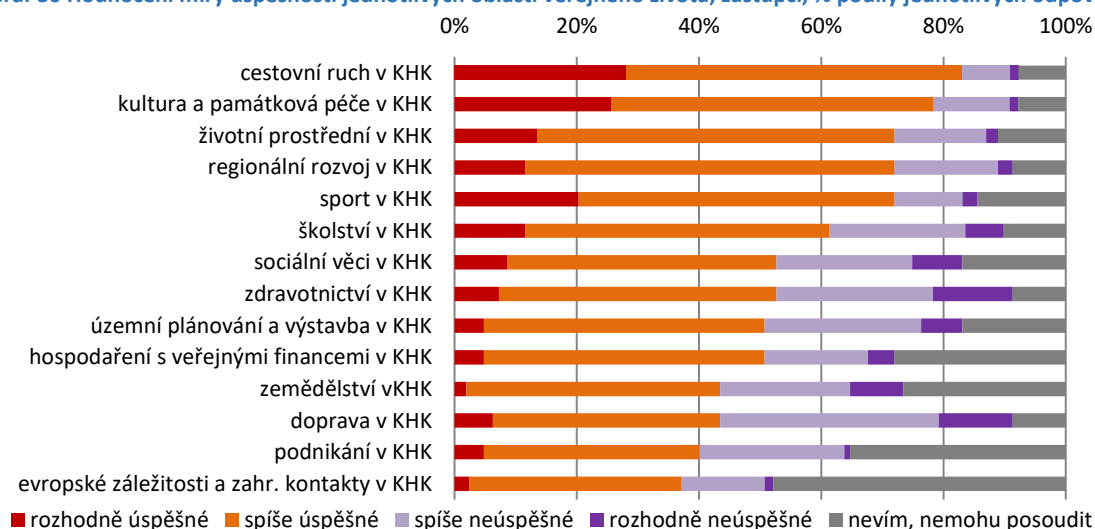
Pozn. 2: Pořadí od nejlépe po nejhůře hodnocené oblasti vychází z hodnocení zástupců celkem.

Jednotlivé oblasti veřejného života se především v hodnocení občanů, ale v menší míře i zástupci organizací, liší v podílu odpovědí „nevím, nemohu posoudit“. Relativně nejnižší podíl těchto odpovědí je u oblastí, které jsou i nejlépe hodnocené. Naopak nejvyšší podíl neuvedeného hodnocení úspěšnosti mají tyto oblasti: evropské záležitosti a zahraniční kontakty, hospodaření s veřejnými financemi a podnikání.

**Tabulka 32** Hodnocení míry úspěšnosti jednotlivých oblastí veřejného života, zástupci, % podíly jednotlivých odpovědí

	rozhodně úspěšné	spíše úspěšné	spíše neúspěšné	rozhodně neúspěšné	nevím, nemohu posoudit	celkem
životní prostředí v KHK	14%	58%	15%	2%	11%	100%
zemědělství v KHK	2%	42%	21%	9%	27%	100%
územní plánování a výstavba v KHK	5%	46%	26%	7%	17%	100%
regionální rozvoj v KHK	12%	60%	17%	2%	9%	100%
cestovní ruch v KHK	28%	55%	8%	1%	8%	100%
kultura a památková péče v KHK	26%	53%	13%	1%	8%	100%
sport v KHK	20%	52%	11%	2%	14%	100%
školství v KHK	12%	50%	22%	6%	10%	100%
sociálních věcí v KHK	9%	44%	22%	8%	17%	100%
zdravotnictví v KHK	7%	45%	26%	13%	9%	100%
doprava v KHK	6%	37%	36%	12%	9%	100%
evropské záležitosti a zahr. kontakty v KHK	2%	35%	14%	1%	48%	100%
podnikání v KHK	5%	35%	24%	1%	35%	100%
hospodaření s veřejnými financemi v KHK	5%	46%	17%	4%	28%	100%

**Graf 30** Hodnocení míry úspěšnosti jednotlivých oblastí veřejného života, zástupci, % podíly jednotlivých odpovědí

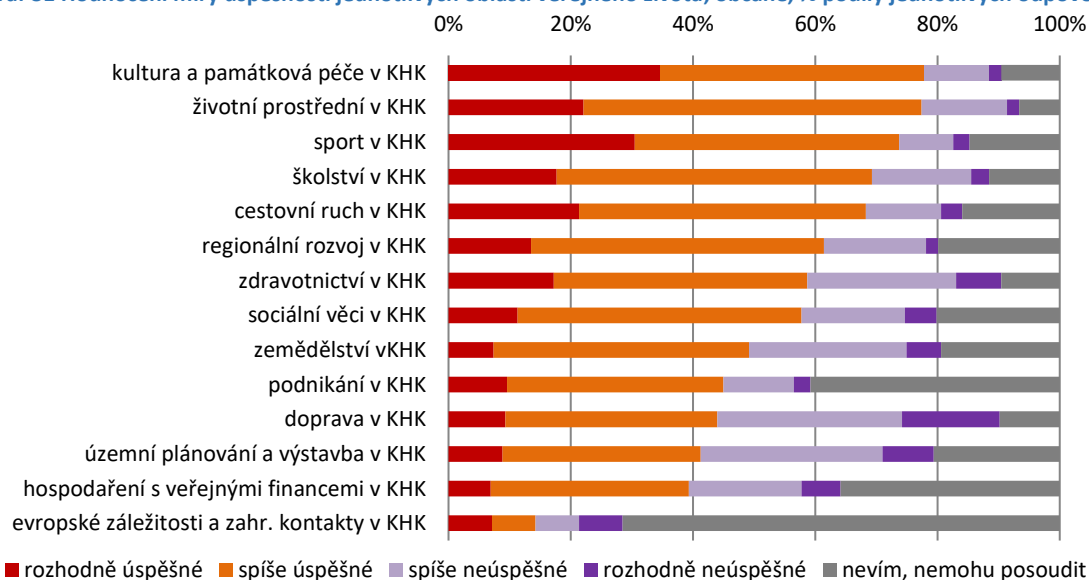


Pozn.: Pořadí od nejlépe po nejhůře hodnocené oblasti vychází z hodnocení zástupci (součet odpovědí rozhodně úspěšné a spíše úspěšné).

**Tabulka 33 Hodnocení míry úspěšnosti jednotlivých oblastí veřejného života, občané, % podíly jednotlivých odpovědí**

	rozhodně úspěšné	spíše úspěšné	spíše neúspěšné	rozhodně neúspěšné	nevím, nemohu posoudit	celkem
životní prostředí v KHK	22%	55%	14%	2%	7%	100%
zemědělství v KHK	7%	42%	26%	6%	19%	100%
územní plánování a výstavba v KHK	9%	32%	30%	8%	21%	100%
regionální rozvoj v KHK	14%	48%	17%	2%	20%	100%
cestovní ruch v KHK	21%	47%	12%	3%	16%	100%
kultura a památková péče v KHK	35%	43%	11%	2%	10%	100%
sport v KHK	30%	43%	9%	3%	15%	100%
školství v KHK	18%	52%	16%	3%	12%	100%
sociálních věcí v KHK	11%	46%	17%	5%	20%	100%
zdravotnictví v KHK	17%	42%	24%	7%	10%	100%
doprava v KHK	9%	35%	30%	16%	10%	100%
evropské záležitosti a zahr. kontakty v KHK	7%	7%	7%	7%	71%	100%
podnikání v KHK	10%	35%	12%	3%	41%	100%
hospodaření s veřejnými financemi v KHK	7%	32%	18%	6%	36%	100%

**Graf 31 Hodnocení míry úspěšnosti jednotlivých oblastí veřejného života, občané, % podíly jednotlivých odpovědí**



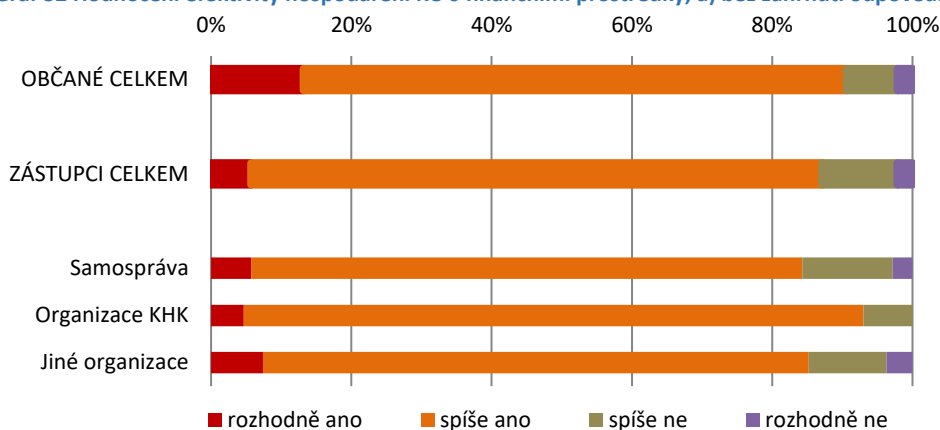
Pozn.: Pořadí od nejlépe po nejhůře hodnocené oblasti vychází z hodnocení občany (součet odpovědí rozhodně úspěšné a spíše úspěšné).

## Spokojenost s hospodařením KÚ s finančními prostředky

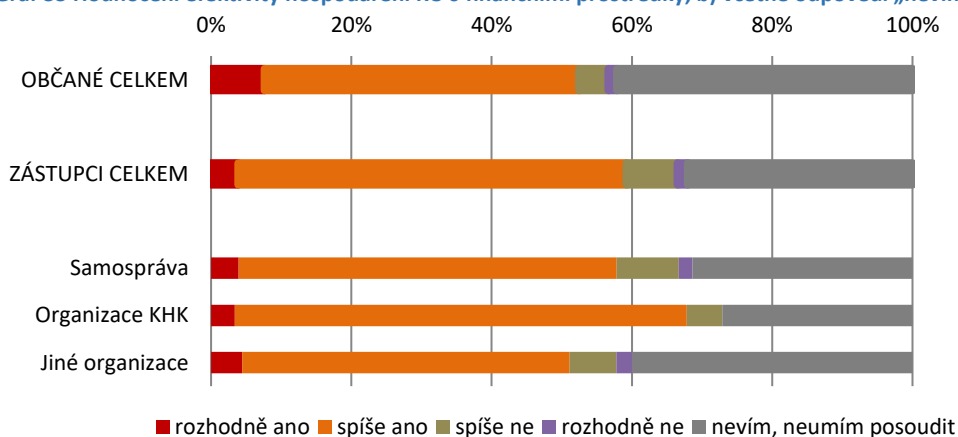
Naprostá většina občanů i zástupců, kteří hodnotili efektivitu hospodaření KÚ s finančními prostředky, uvedlo souhlasnou odpověď, že KÚ hospodaří efektivně. Zhruba 40 % dotázaných však zvolilo odpověď „nevím, nemohu posoudit“. Bez těchto odpovědí činí podíl souhlasných odpovědí („rozhodně ano“ a „spíše ano“) v souboru občanů téměř 90 %, v souboru zástupců téměř totožně.

Zástupci organizací KHK, kteří jsou v rámci své organizace s určitým úsekem veřejných financí KHK obeznámeni zřejmě více (také je v této kategorii nejnižší podíl odpovědí „nevím, nemohu hodnotit“), hodnotí efektivitu hospodaření KÚ s finančními prostředky celkově nepatrně lépe, podíl odpovědí „rozhodně souhlasím“ je sice relativně nižší (5 %), ale podíl odpovědí „spíše souhlasím“ je nejvyšší (téměř 90 %).

Graf 32 Hodnocení efektivitu hospodaření KÚ s finančními prostředky, a) bez zahrnutí odpovědí „nevím, neumím posoudit“



Graf 33 Hodnocení efektivitu hospodaření KÚ s finančními prostředky, b) včetně odpovědí „nevím, neumím posoudit“



**Tabulka 34 Hodnocení efektivity hospodaření KÚ s finančními prostředky, a) bez zahrnutí odpovědí „nevím, neumím posoudit“**

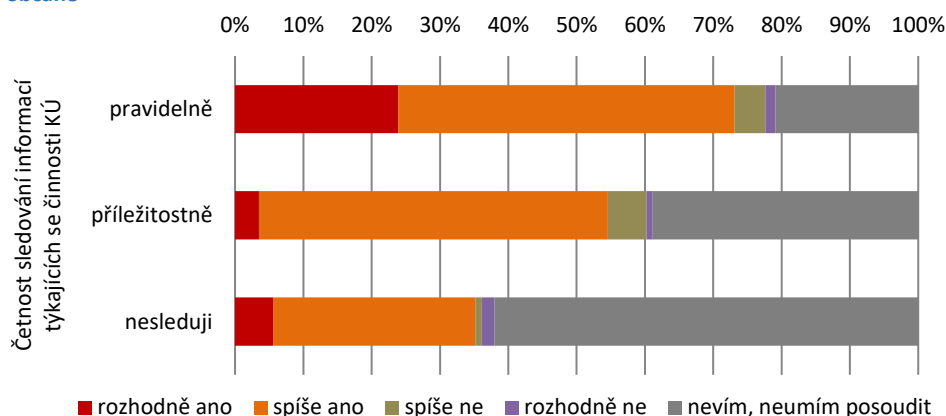
	OBČAN	ZÁSTUPCE CELKEM	Kategorie zástupců		
			Samospráva	Organizace KHK	Jiné organizace
rozhodně ano	31 13%	8 6%	4 6%	2 5%	2 7%
spíše ano	182 77%	114 81%	55 79%	38 88%	21 78%
spíše ne	17 7%	15 11%	9 13%	3 7%	3 11%
rozhodně ne	5 2%	3 2%	2 3%	0 0%	1 4%
Celkem	235 100%	140 100%	70 100%	43 100%	27 100%

**Tabulka 35 Hodnocení efektivity hospodaření KÚ s finančními prostředky, b) včetně odpovědí „nevím, neumím posoudit“**

	OBČAN	ZÁSTUPCE CELKEM	Typy zástupců		
			Samospráva	Organizace KHK	Jiné organizace
rozhodně ano	31 8%	8 4%	4 4%	2 3%	2 4%
spíše ano	182 45%	114 55%	55 54%	38 64%	21 46%
spíše ne	17 4%	15 7%	9 9%	3 5%	3 7%
rozhodně ne	5 1%	3 1%	2 2%	0 0%	1 2%
nevím, neumím posoudit	171 42%	66 32%	32 31%	16 27%	19 41%
Celkem	406 100%	206 100%	102 100%	59 100%	46 100%

Významně lépe hodnotí efektivitu hospodaření s veřejnými prostředky ti občané, kteří uvedli, že pravidelně sledují informace týkající se činnosti KÚ.

**Graf 34** Hodnocení efektivity hospodaření KÚ s finančními prostředky podle četnosti sledování informací týkajících se činnosti KÚ, občané



**Tabulka 36** Hodnocení efektivity hospodaření KÚ s finančními prostředky podle četnosti sledování informací týkajících se činnosti KÚ, občané

	prostředky					celkem
	rozhodně ano	spíše ano	spíše ne	rozhodně ne	nevím, neumím posoudit	
pravidelně	16 24%	33 49%	3 4%	1 1%	14 21%	67 100%
příležitostně	8 3%	117 51%	13 6%	2 1%	89 39%	229 100%
nesledují	6 6%	32 30%	1 1%	2 2%	67 62%	108 100%
Celkem	30 7%	182 45%	17 4%	5 1%	170 42%	404 100%

### Důvody proč se respondent nedomnívá, že KÚ hospodaří s finančními prostředky efektivně

Respondenti odpovídající negativně („spíše ne“, „rozhodně ne“) na otázku: Domníváte se, že krajský úřad hospodaří s finančními prostředky efektivně?, mohli doplnit důvody své nespokojenosti. Této možnosti využilo 32 respondentů.

Část odpovědí byla spíše obecná a týkala se zejména nespokojenosti s tím, na co jsou finanční prostředky vynakládány, jak jsou rozdělovány nebo s tím, že zakázky a investice jsou předražené či zbytečné, že rozhodující je vliv lobbistů, chybí transparentnost.

Některými respondenty uváděné důvody nespokojenosti byly konkrétnější, např. plýtvání penězi v oblasti informačních technologií (např. IS Ginis), umělé investice v některých případech projektů česko-polské spolupráce, zbytečně vznikající přidružené podniky a organizace (Zdravotnický holding KHK, OREDO, Revitalizace Kuks) tam, kde mohou hospodařit obce, slučování nemocnic, zbytečná investice v případě mostu v Hořicích, finanční prostředky vynaložené na křižovatku Koruna.

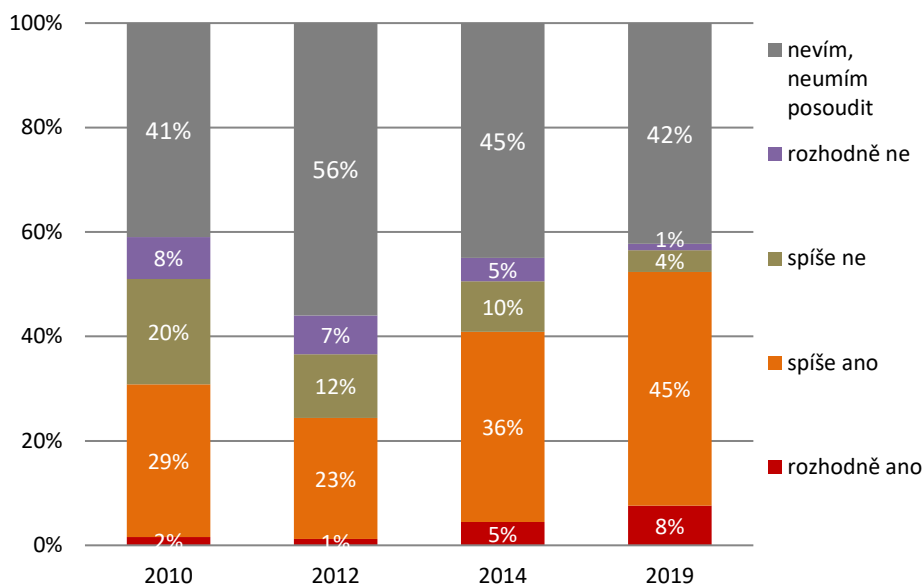
V jiných odpovědích byly zmiňovány kritizované oblasti: doprava, stav a opravy silnic, parkoviště a cyklostezky, oprava veřejných prostor, podpora zdravotnictví, sociální oblasti, školství, sportu (výstavba sportovních stadionů a podpora ligového sportu), ale výskyt těchto odpovědí za jednotlivé oblasti je nepatrný.

Některé odpovědi byly kritické k činnost KÚ: „KÚ spotřebuje víc než 10 % na sebe“, „nedostatečná podpora jednotlivých regionů“, „nedostatečná pravidelná kontrola investic obcí“.

Zajímavé byly také tři odpovědi, které mj. charakterizují, že posuzovat efektivitu hospodaření KÚ není snadné, pro některé ani dost dobře možné: „Neumím posoudit, mám to z doslechu.“ „To je však pouze jeden dílčí segment složité struktury finančních toků, neumím celkově hospodaření kraje, strukturu rozpočtu a strategii investic posoudit.“ „Z principu nelze efektivně hospodařit s veřejnými finančními prostředky.“ Také tyto odpovědi mohou být vodítkem, jakou strategii volit při prezentaci hospodaření KÚ s finančními prostředky.

Hodnocení efektivity hospodaření KÚ s veřejnými financemi se oproti šetřením v minulých letech zlepšilo, mírně také klesl podíl odpovědí „nevím, nemohu posoudit“. Nejnižší podíl pozitivních odpovědí byl v roce 2012, v roce 2014 se zvýšil a v roce 2019 byl zaznamenán jak významně vyšší podíl odpovědí „rozhodně souhlasím“, tak „spíše souhlasím“. Poklesl jak podíl odpovědí „spíše“ a „rozhodně nesouhlasím“, tak odpovědi nehodnotících.

**Graf 35 Hodnocení efektivity hospodaření KÚ s finančními prostředky, občané v letech 2010, 2012, 2014, 2019**

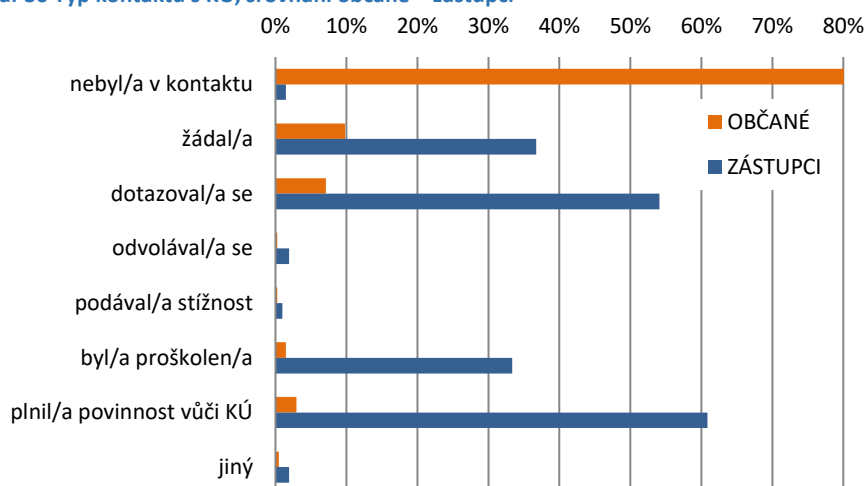


## Typ a tematická oblast kontaktu s KÚ

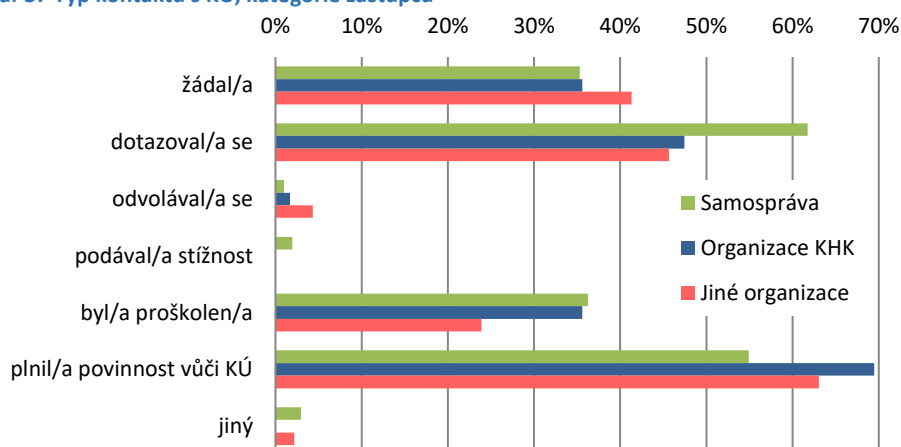
Naprostá většina dotázaných občanů (80 %) nemá za poslední dva roky zkušenost s kontaktem s KÚ. Ti, kteří kontakt měli (72 osob), zpravidla žádali, dotazovali se či plnili povinnost vůči KÚ. Zástupci organizací nejčastěji uváděli, že v posledních dvou letech byl jejich kontakt s KÚ tohoto typu: plnil povinnost vůči KÚ (60 %), dotazoval se (54 %), žádal (37 %) a byl proškolen (33 %). Jednotlivé kategorie zástupců mají strukturu typu kontaktu v zásadě obdobnou jako kategorie zástupců celkem, rozdíly odpovídají jejich postavení vůči KÚ. V případě zástupců samosprávy byla nejčastěji uváděným typem kontaktu varianta dotazoval jsem se, zástupci organizací KÚ nejčastěji plnili povinnost vůči KÚ, obdobně jako zástupci jiných organizací. Několik respondentů uvedlo jako jiný typ kontaktu s KÚ: při výkonu své práce, jednání v oblasti mé profese, pracovní příležitosti nebo pracovní pohovor, komunikace se sekretariátem, účastník seminářů nebo exkurze, předávání ocenění nejlepším studentům.

Občané a zástupci organizací, kteří měli v posledních dvou letech zkušenost s kontaktem s KÚ, byli dále dotazováni na otázky týkající se jejich zkušenosti s KÚ. Níže jsou nazýváni klienti, jejich celkový počet je 272 (u řady otázek však určitá část klientů volila odpověď „nemohu hodnotit“, „nevyužil“). Občanů se zkušeností s KÚ je pouze pětina celkového počtu dotázaných občanů. Naprostá většina dotázaných zástupců organizací zkušenost s KÚ měla, pouze 3 dotázaní zástupci jiných organizací uvedli, že v posledních dvou letech nebyli s KÚ v kontaktu.

Graf 36 Typ kontaktu s KÚ, srovnání občané – zástupci



Graf 37 Typ kontaktu s KÚ, kategorie zástupců





Tabulka 37 Typ kontaktu s KÚ

	OBČAN	ZÁSTUPCE CELKEM	Kategorie zástupců		
			Samospráva	Organizace KHK	Jiné organizace
nebyl(a) v kontaktu	326 80%	3 1%	0 0%	1 2%	2 4%
žádal(a)	40 10%	76 37%	36 35%	21 36%	19 41%
dotazoval(a) se	29 7%	112 54%	63 62%	28 47%	21 46%
odvolával(a) se	1 0%	4 2%	1 1%	1 2%	2 4%
podával(a) stížnost	1 0%	2 1%	2 2%	0 0%	0 0%
byl(a) proškolen(a)	6 1%	69 33%	37 36%	21 36%	11 24%
plnil(a) povinnost vůči KÚ	12 3%	126 61%	56 55%	41 69%	29 63%
jiný	2 0%	4 2%	3 3%	0 0%	1 2%

Občané, kteří mají zkušenost s kontaktem s KÚ v posledních dvou letech a uvedli, jaké oblasti se tento kontakt týkal, bylo pouze 72. Nejčastěji se jejich kontakt týkal sociálních věcí, územního plánování a výstavby a majetkoprávní oblasti.

Kontakt zástupců organizací celkem se nejčastěji týkal školství, evropských grantů, krajských dotací a také sociálních věcí, územního plánování a výstavby, dopravy a silničního hospodářství. V tomto ohledu je však skupina zástupců organizací velmi různorodým celkem, rozdíly mezi jednotlivými kategoriemi zástupců nejsou významné.

Zástupci samosprávy jsou s KÚ zpravidla v kontaktu ohledně územního plánování a výstavby, evropských grantů a krajských dotací, dopravy a silničního hospodářství, regionálního rozvoje, životního prostředí a zemědělství.

Zástupci organizací KHK jsou s KÚ v kontaktu především v oblasti školství a dále v oblasti sociálních věcí a také grantů a dotací, v majetkoprávní oblasti.

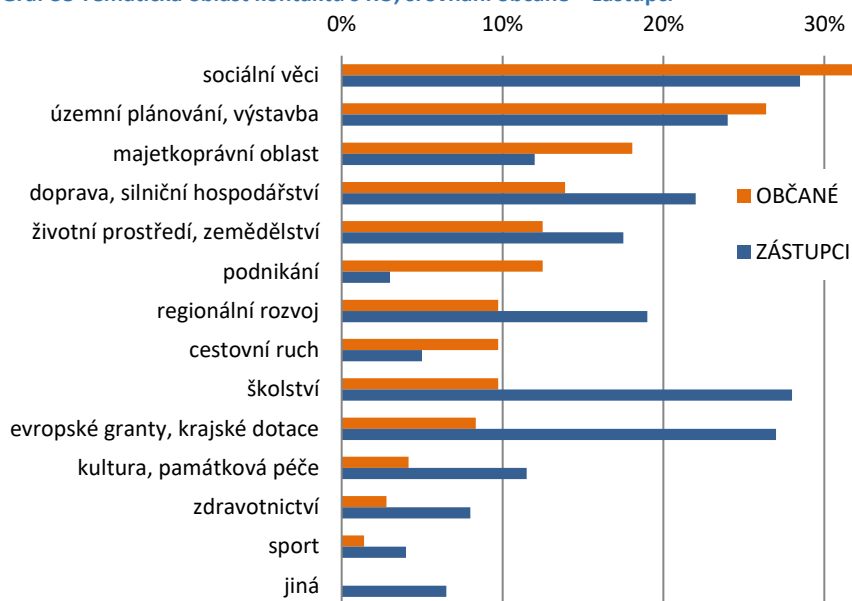
Zástupci jiných organizací jsou s KÚ v především v sociální oblasti, v oblasti grantů a dotací, dopravy a silničního hospodářství a územního plánování a výstavby, ale i v dalších oblastech.

Třináct klientů (ze souboru zástupců) jako jinou tematickou oblast kontaktu s KÚ uvedlo: veřejná správa, místní samospráva, obecní vyhlášky, místní poplatky – stížnost dlužícího občana na konání obce, ekonomický odbor, veřejné finance, přezkum hospodaření, volby.

**Tabulka 38 Tematická oblast kontaktu s KÚ**

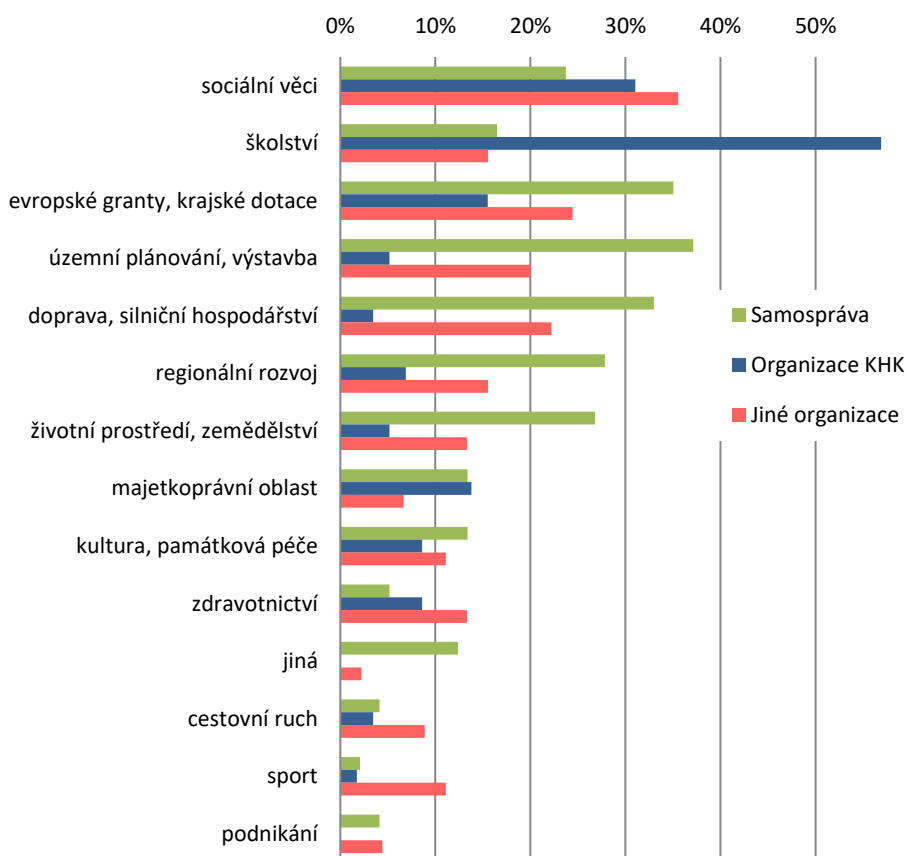
	OBČAN	ZÁSTUPCE CELKEM	Kategorie zástupců		
			Samospráva	Organizace KHK	Jiné organizace
životní prostředí, zemědělství	9 13%	35 18%	26 27%	3 5%	6 13%
územní plánování, výstavba	19 26%	48 24%	36 37%	3 5%	9 20%
regionální rozvoj	7 10%	38 19%	27 28%	4 7%	7 16%
cestovní ruch	7 10%	10 5%	4 4%	2 3%	4 9%
kultura, památková péče	3 4%	23 12%	13 13%	5 9%	5 11%
sport	1 1%	8 4%	2 2%	1 2%	5 11%
školství	7 10%	56 28%	16 16%	33 57%	7 16%
sociální věci	23 32%	57 29%	23 24%	18 31%	16 36%
zdravotnictví	2 3%	16 8%	5 5%	5 9%	6 13%
doprava, silniční hospodářství	10 14%	44 22%	32 33%	2 3%	10 22%
evropské granty, krajské dotace	6 8%	54 27%	34 35%	9 16%	11 24%
podnikání	9 13%	6 3%	4 4%	0 0%	2 4%
majetkoprávní oblast	13 18%	24 12%	13 13%	8 14%	3 7%
jiná	0 0%	13 7%	12 12%	0 0%	1 2%
Celkem respondentů	72	200	97	58	45

Graf 38 Tematická oblast kontaktu s KÚ, srovnání občané – zástupci



Pozn.: Tematické oblasti kontaktu jsou řazeny podle občanů.

Graf 39 Tematická oblast kontaktu s KÚ, kategorie zástupců



Pozn.: Tematické oblasti kontaktu jsou řazeny podle zástupců celkem.

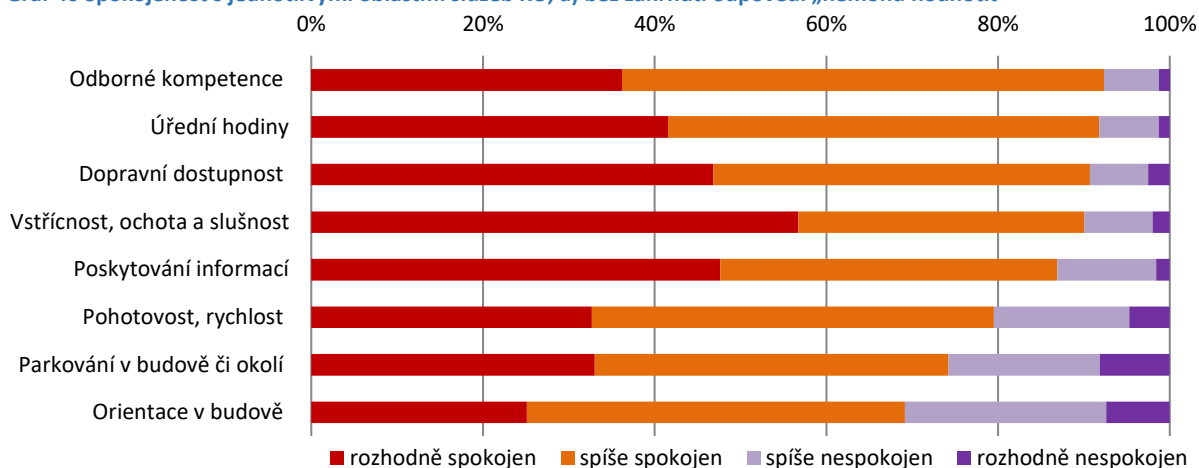
## Spokojenost s vybranými oblastmi služeb KÚ

Klienti KÚ jsou s většinou oblastí poskytovaných služeb spokojeni. Zhruba devět z deseti klientů je spokojeno (uváděno sestupně podle podílu spokojených) s odbornými kompetencemi, s vstřícností, ochotou a slušností a s poskytováním informací pracovníky KÚ. Obdobně vysoký podíl spokojených klientů je v případě hodnocení spokojenosti s úředními hodinami a dopravní dostupností budovy KÚ. O něco nižší spokojenost vyjádřili klienti v případě hodnocení rychlosti a pohotovosti pracovníků KÚ (spokojených 80 %). Nejméně jsou klienti spokojeni s parkováním v budově či okolí KÚ a s orientací v budově. Celkově vysokou spokojenost podtrhuje i vysoký podíl odpovědí „rozhodně spokojen“, a to především v případě hodnocení jednání pracovníků KÚ z hlediska vstřícnosti, ochoty a slušnosti a také poskytování informací. Podíl klientů, kteří určitou oblast služeb KÚ nehodnotili, je relativně nízký (okolo 10 %), o něco vyšší je v případě oblastí týkajících se dopravní dostupnosti, parkování a úředních hodin.

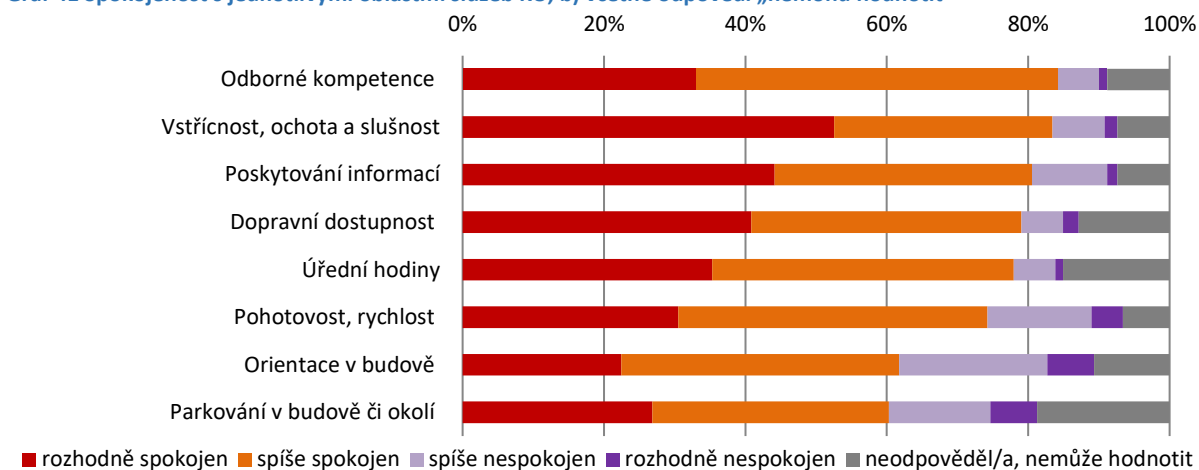
**Tabulka 39 Spokojenost s jednotlivými oblastmi služeb KÚ, podíly jednotlivých odpovědí, klienti celkem**

	rozhodně spokojen	spíše spokojen	spíše nespokojen	rozhodně nespokojen	celkem odpovědělo	neodpověděl nemůže hodnotit	KLIENT
Odborné kompetence	90 36%	139 56%	16 6%	3 1%	248 100%	9% –	272 –
Vstřícnost, ochota a slušnost	143 57%	84 33%	20 8%	5 2%	252 100%	7% –	272 –
Pohotovost, rychlost	83 33%	119 47%	40 16%	12 5%	254 100%	7% –	272 –
Poskytování informací	120 48%	99 39%	29 12%	4 2%	252 100%	7% –	272 –
Dopravní dostupnost	111 47%	104 44%	16 7%	6 3%	237 100%	13% –	272 –
Parkování v budově či okolí	73 33%	91 41%	39 18%	18 8%	221 100%	19% –	272 –
Orientace v budově	61 25%	107 44%	57 23%	18 7%	243 100%	11% –	272 –
Úřední hodiny	96 42%	116 50%	16 7%	3 1%	231 100%	15% –	272 –

Graf 40 Spokojenost s jednotlivými oblastmi služeb KÚ, a) bez zahrnutí odpovědí „nemohu hodnotit“



Graf 41 Spokojenost s jednotlivými oblastmi služeb KÚ, b) včetně odpovědí „nemohu hodnotit“



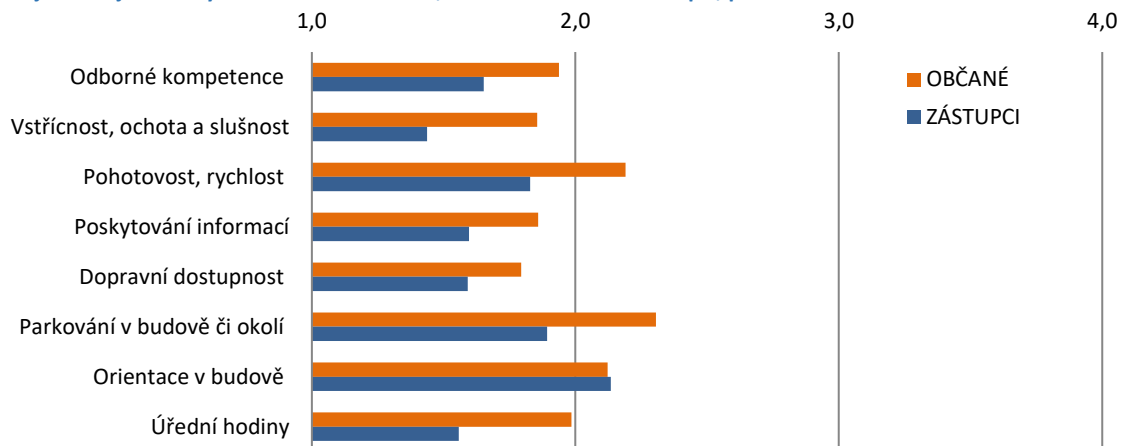
Tabulka 40 Spokojenost s jednotlivými oblastmi služeb KÚ, průměry

	OBČAN	ZÁSTUPCE CELKEM	Kategorie zástupců		
			Samospráva	Organizace KHK	Jiné organizace
Odborné kompetence	1,94	1,65	1,59	1,67	1,77
Vstřícnost, ochota a slušnost	1,86	1,44	1,43	1,37	1,54
Pohotovost, rychlost	2,19	1,83	1,91	1,69	1,83
Poskytování informací	1,86	1,60	1,63	1,56	1,59
Dopravní dostupnost	1,79	1,59	1,63	1,48	1,64
Parkování v budově či okolí	2,31	1,89	1,95	1,74	1,95
Orientace v budově	2,12	2,13	2,24	1,94	2,15
Úřední hodiny	1,98	1,56	1,54	1,48	1,69

Pozn.: Průměrné hodnocení je vypočítáno jako aritmetický průměr hodnocení 1 = rozhodně spokojen, 2 = spíše spokojen, 3 = spíše nespokojen, 4 = rozhodně nespokojen.

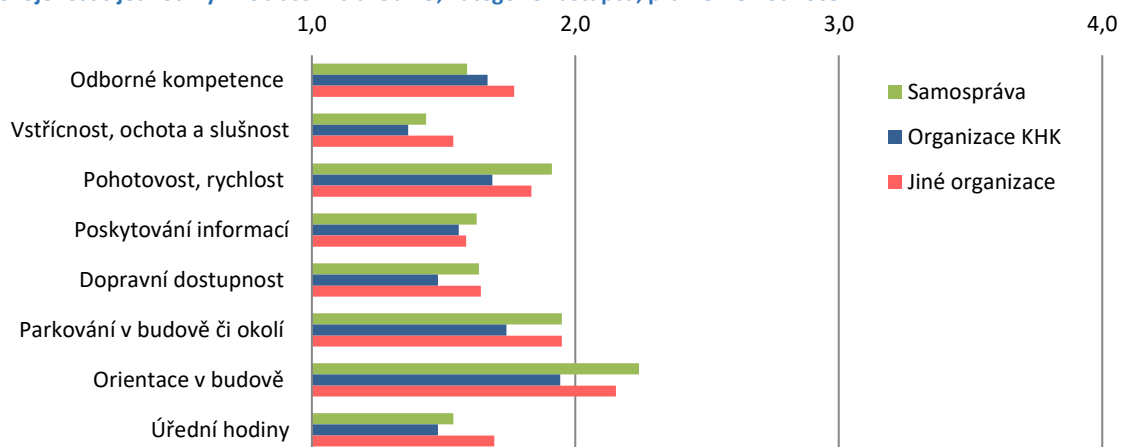
Zástupci organizací, jejichž zkušenost je zpravidla podložena častějším kontaktem, hodnotí jednotlivé oblasti služeb KÚ o něco lépe než klienti z řad občanů. Pouze orientace v budově je hodnocena shodně relativně negativně, pro zástupce organizací je to jednoznačně nejhůře hodnocená oblast. Zástupci organizací KHK hodnotí služby poskytované KÚ o něco lépe než zástupci samosprávy a jiných organizací.

**Graf 42 Spokojenost s jednotlivými oblastmi služeb KÚ, srovnání občané – zástupci, průměrné hodnocení**



Pozn.: Průměrné hodnocení je vypočítáno jako aritmetický průměr hodnocení 1 = rozhodně spokojen, 2 = spíše spokojen, 3 = spíše nespokojen, 4 = rozhodně nespokojen.

**Graf 43 Spokojenost s jednotlivými oblastmi služeb KÚ, kategorie zástupců, průměrné hodnocení**



Pozn.: Průměrné hodnocení je vypočítáno jako aritmetický průměr hodnocení 1 = rozhodně spokojen, 2 = spíše spokojen, 3 = spíše nespokojen, 4 = rozhodně nespokojen.

Spokojenost s jednotlivými oblastmi služeb může být odvislá od tematické oblasti kontaktu, tedy od agend, které jsou jednotlivými pracovišti KÚ řešeny, a také od zkušenosti s konkrétními pracovníky. Spokojenost s jednotlivými oblastmi služeb se však výrazně neliší podle oblastí kontaktu. Vysoká spokojenost se všemi oblastmi služeb je především s následujícími oblastmi (řazeny podle toho, jak byly respondentům předloženy v dotazníku): životní prostředí a zemědělství, regionální rozvoj, kultura a památková péče, školství, sociální věci, zdravotnictví, evropské granty a krajské dotace. Naopak relativně méně spokojeni jsou klienti s kontaktem v oblasti cestovního ruchu, sportu a podnikání, nutno však vést v patrnosti, že celkový počet klientů s kontaktem v této oblasti je velmi nízký (do 20 klientů).

## Spokojenost s odbornými kompetencemi pracovníků KÚ

S odbornými kompetencemi pracovníků KÚ jsou klienti zpravidla velmi spokojeni, odpověď „rozhodně spokojen“ uvedlo 36 % klientů. Ve většině oblastí kontaktu byl podíl odpovědí „rozhodně spokojen“ více než třetinový. Relativně hůře, tzn. s cca pětinným podílem nespokojených občanů, jsou hodnoceny sport a podnikání.

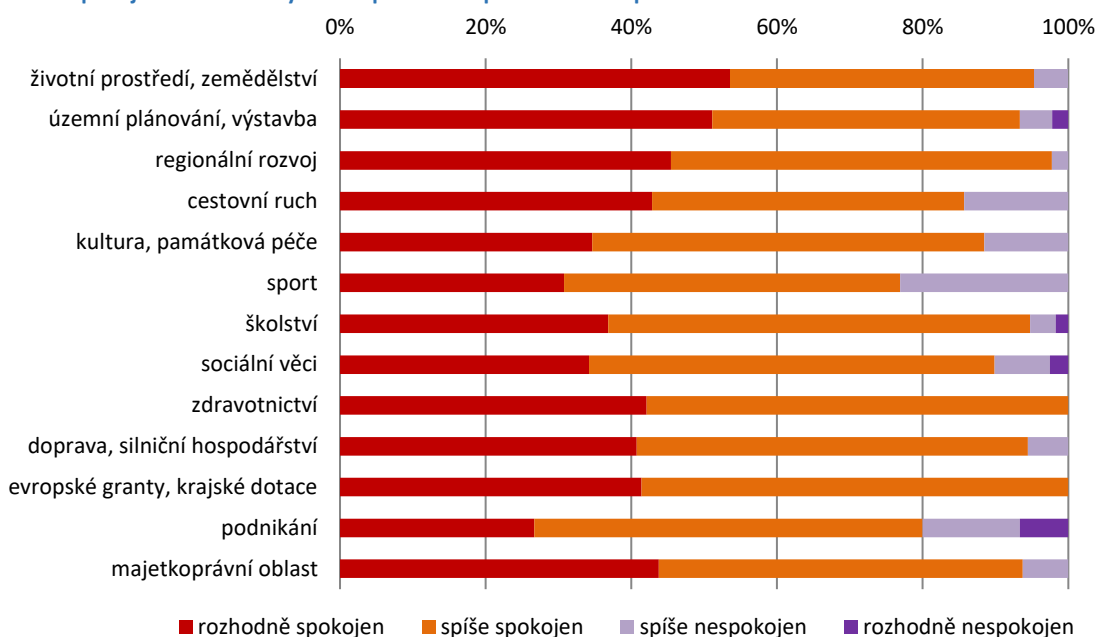
**Tabulka 41 Spokojenost s odbornými kompetencemi pracovníků KÚ**

	OBČAN	ZÁSTUPCE CELKEM	Kategorie zástupců			KLIENT
			Samospráva	Organizace KHK	Jiné organizace	
rozhodně spokojen	16	74	40	20	14	90
	25%	40%	44%	39%	33%	36%
spíše spokojen	38	101	47	29	25	139
	59%	55%	52%	57%	58%	56%
spíše nespokojen	8	8	3	1	4	16
	13%	4%	3%	2%	9%	6%
rozhodně nespokojen	2	1	0	1	0	3
	3%	1%	0%	2%	0%	1%
Celkem	64	184	90	51	43	248
	100%	100%	100%	100%	100%	100%

**Tabulka 42 Spokojenost s odbornými kompetencemi pracovníků KÚ podle tematické oblasti kontaktu**

	rozhodně spokojen	spíše spokojen	spíše nespokojen	rozhodně nespokojen	Celkem
životní prostředí, zemědělství	53,5%	41,9%	4,7%	0,0%	100%
územní plánování, výstavba	51,1%	42,2%	4,4%	2,2%	100%
regionální rozvoj	45,5%	52,3%	2,3%	0,0%	100%
cestovní ruch	42,9%	42,9%	14,3%	0,0%	100%
kultura, památková péče	34,6%	53,8%	11,5%	0,0%	100%
sport	30,8%	46,2%	23,1%	0,0%	100%
školství	36,8%	57,9%	3,5%	1,8%	100%
sociální věci	34,2%	55,7%	7,6%	2,5%	100%
zdravotnictví	42,1%	57,9%	0,0%	0,0%	100%
doprava, silniční hospodářství	40,7%	53,7%	5,6%	0,0%	100%
evropské granty, krajské dotace	41,4%	58,6%	0,0%	0,0%	100%
podnikání	26,7%	53,3%	13,3%	6,7%	100%
majetkoprávní oblast	43,8%	50,0%	6,3%	0,0%	100%

Graf 44 Spokojenost s odbornými kompetencemi pracovníků KÚ podle tematické oblasti kontaktu



Pozn.: Absolutní četnosti respondentů s kontaktem v dané tematické oblasti se pohybují maximálně v řádu desítek.

### Spokojenost s vstřícností, ochotou a slušností pracovníků KÚ

Celkový podíl klientů velmi spokojených s vstřícností, ochotou a slušností pracovníků KÚ je velmi vysoký, tuto odpověď zvolilo 57 % hodnotících klientů. Nespokojenost vyjádřil každý desátý klient. Spokojenost s jednáním pracovníků KÚ se však v jednotlivých tematických oblastech kontaktu liší. Téměř dvoutřetinový podíl rozhodně spokojených klientů je v případě kontaktu v oblasti životního prostředí a zemědělství, regionálního rozvoje, evropských grantů a krajských dotací, ale i v oblasti školství, zdravotnictví, dopravy a silničního hospodářství. Naopak relativně nejméně jsou spokojeni klienti, kteří s pracovníky KÚ jednali ohledně podnikání, cestovního ruchu a dále sportu a sociálních věcí.

Tabulka 43 Spokojenost s vstřícností, ochotou a slušností pracovníků KÚ

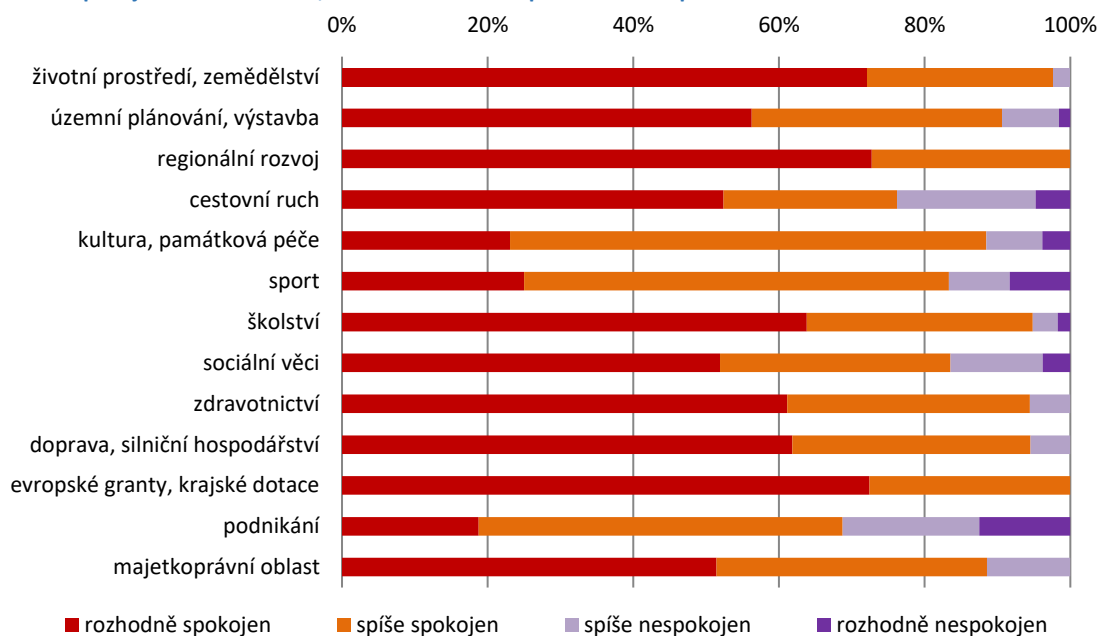
	OBČAN	ZÁSTUPCE CELKEM	Kategorie zástupců			KLIENT
			Samospráva	Organizace KHK	Jiné organizace	
rozhodně spokojen	29 42%	114 62%	55 61%	37 71%	22 54%	143 57%
spíše spokojen	25 36%	59 32%	32 36%	11 21%	16 39%	84 33%
spíše nespokojen	11 16%	9 5%	2 2%	4 8%	3 7%	20 8%
rozhodně nespokojen	4 6%	1 1%	1 1%	0 0%	0 0%	5 2%
Celkem	69 100%	183 100%	90 100%	52 100%	41 100%	252 100%



**Tabulka 44 Spokojenost s vstřícností, ochotou a slušností pracovníků KÚ podle tematické oblasti kontaktu**

	rozhodně spokojen	spíše spokojen	spíše nespokojen	rozhodně nespokojen	Celkem
životní prostředí, zemědělství	72,1%	25,6%	2,3%	0,0%	100%
územní plánování, výstavba	56,3%	34,4%	7,8%	1,6%	100%
regionální rozvoj	72,7%	27,3%	0,0%	0,0%	100%
cestovní ruch	52,4%	23,8%	19,0%	4,8%	100%
kultura, památková péče	23,1%	65,4%	7,7%	3,8%	100%
sport	25,0%	58,3%	8,3%	8,3%	100%
školství	63,8%	31,0%	3,4%	1,7%	100%
sociální věci	51,9%	31,6%	12,7%	3,8%	100%
zdravotnictví	61,1%	33,3%	5,6%	0,0%	100%
doprava, silniční hospodářství	61,8%	32,7%	5,5%	0,0%	100%
evropské granty, krajské dotace	72,4%	27,6%	0,0%	0,0%	100%
podnikání	18,8%	50,0%	18,8%	12,5%	100%
majetkoprávní oblast	51,4%	37,1%	11,4%	0,0%	100%

**Graf 45 Spokojenost s vstřícností, ochotou a slušností pracovníků KÚ podle tematické oblasti kontaktu**



Pozn.: Absolutní četnosti respondentů s kontaktem v dané tematické oblasti se pohybují v řádu desítek.

## Spokojenost s pohotovostí, rychlostí pracovníků KÚ

Pohotovost a rychlost pracovníků KÚ nepatří mezi nejlépe hodnocené oblasti služeb, přesto podíl klientů, kteří uvedli odpověď „rozhodně spokojen“, je třetinový. Pětina klientů pak uvedla jednu z odpovědí „spíše“ či „rozhodně nespokojen“. Nejvyšší spokojenost s tímto aspektem služeb uvedli klienti, jejichž kontakt s KÚ se týkal kultury a památkové péče, dále regionálního rozvoje a školství. Vysoký podíl nespokojených klientů je naopak v případě zkušenosti s kontaktem v oblasti podnikání (polovina klientů je nespokojena s pohotovostí a rychlostí pracovníků KÚ). Více než pětinový podíl nespokojených pak je v případě kontaktu v oblasti územního plánování a výstavby, cestovního ruchu, sportu a majetkoprávní oblasti.

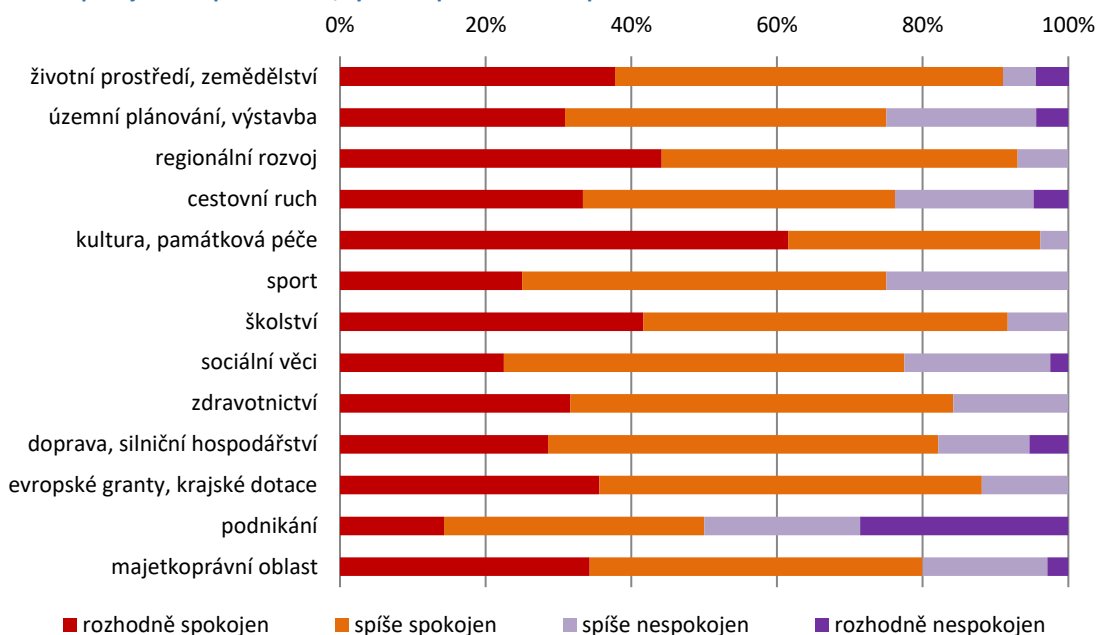
**Tabulka 45 Spokojenost s pohotovostí, rychlostí pracovníků KÚ**

	OBČAN	ZÁSTUPCE CELKEM	Kategorie zástupců			KLIENT
			Samospráva	Organizace KHK	Jiné organizace	
rozhodně spokojen	12 18%	71 38%	32 36%	24 44%	15 36%	83 33%
spíše spokojen	35 51%	84 45%	39 43%	24 44%	21 50%	119 47%
spíše nespokojen	17 25%	23 12%	14 16%	5 9%	4 10%	40 16%
rozhodně nespokojen	4 6%	8 4%	5 6%	1 2%	2 5%	12 5%
Celkem	68 100%	186 100%	90 100%	54 100%	42 100%	254 100%

**Tabulka 46 Spokojenost s pohotovostí, rychlostí pracovníků KÚ podle tematické oblasti kontaktu**

	rozhodně spokojen	spíše spokojen	spíše nespokojen	rozhodně nespokojen	Celkem
životní prostředí, zemědělství	37,8%	53,3%	4,4%	4,4%	100%
územní plánování, výstavba	30,9%	44,1%	20,6%	4,4%	100%
regionální rozvoj	44,2%	48,8%	7,0%	0,0%	100%
cestovní ruch	33,3%	42,9%	19,0%	4,8%	100%
kultura, památková péče	61,5%	34,6%	3,8%	0,0%	100%
sport	25,0%	50,0%	25,0%	0,0%	100%
školství	41,7%	50,0%	8,3%	0,0%	100%
sociální věci	22,5%	55,0%	20,0%	2,5%	100%
zdravotnictví	31,6%	52,6%	15,8%	0,0%	100%
doprava, silniční hospodářství	28,6%	53,6%	12,5%	5,4%	100%
evropské granty, krajské dotace	35,6%	52,5%	11,9%	0,0%	100%
podnikání	14,3%	35,7%	21,4%	28,6%	100%
majetkoprávní oblast	34,3%	45,7%	17,1%	2,9%	100%

Graf 46 Spokojenost s pohotovostí, rychlostí pracovníků KÚ podle tematické oblasti kontaktu



Pozn.: Absolutní četnosti respondentů s kontaktem v dané tematické oblasti se pohybují v řádu desítek.

### Spokojenost s poskytováním informací

S poskytováním informací pracovníky KÚ je rozhodně spokojena polovina klientů, spokojenost se významně mezi jednotlivými tematickými oblastmi neliší. Relativně nejvyšší spokojenost je v případě kontaktu v oblasti zdravotnictví, životního prostředí a zemědělství, evropských grantů a krajských dotací. Naopak relativně nejhůře je poskytování informací hodnoceno v případě kontaktu v oblasti podnikání, sportu, územního plánování a výstavby.

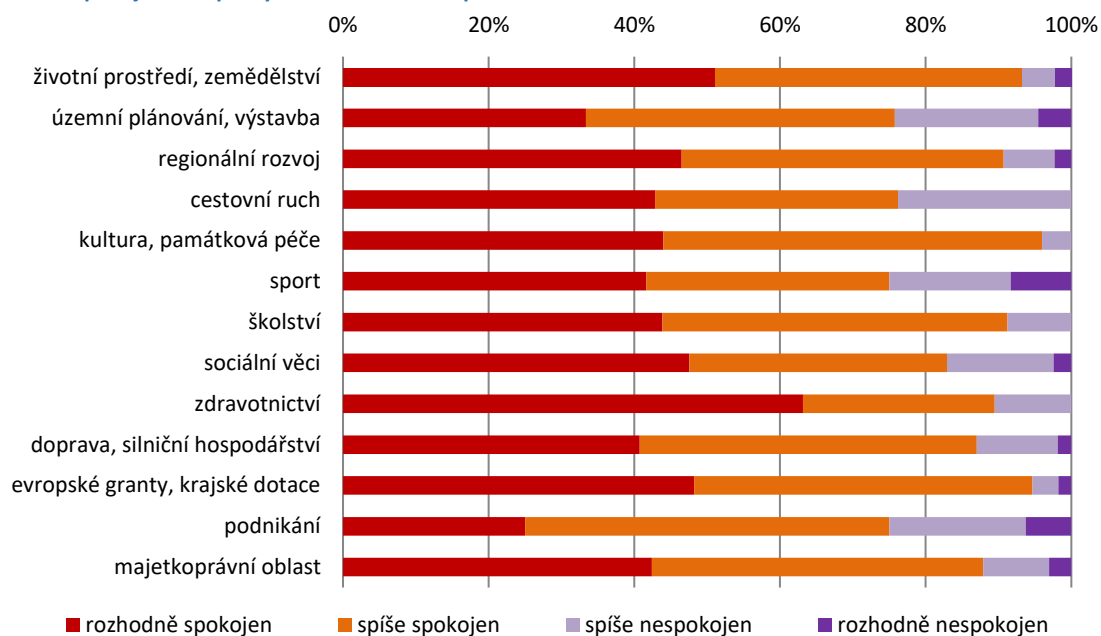
Tabulka 47 Spokojenost s poskytováním informací

	OBČAN	ZÁSTUPCE CELKEM	Kategorie zástupců			KLIENT
			Samospráva	Organizace KHK	Jiné organizace	
rozhodně spokojen	26 37%	94 52%	44 50%	28 54%	22 54%	120 48%
spíše spokojen	30 42%	69 38%	35 40%	19 37%	15 37%	99 39%
spíše nespokojen	14 20%	15 8%	7 8%	5 10%	3 7%	29 12%
rozhodně nespokojen	1 1%	3 2%	2 2%	0 0%	1 2%	4 2%
Celkem	71 100%	181 100%	88 100%	52 100%	41 100%	252 100%

**Tabulka 48 Spokojenost s poskytováním informací podle tematické oblasti kontaktu**

	rozhodně spokojen	spíše spokojen	spíše nespokojen	rozhodně nespokojen	Celkem
životní prostředí, zemědělství	51,1%	42,2%	4,4%	2,2%	100%
územní plánování, výstavba	33,3%	42,4%	19,7%	4,5%	100%
regionální rozvoj	46,5%	44,2%	7,0%	2,3%	100%
cestovní ruch	42,9%	33,3%	23,8%	0,0%	100%
kultura, památková péče	44,0%	52,0%	4,0%	0,0%	100%
sport	41,7%	33,3%	16,7%	8,3%	100%
školství	43,9%	47,4%	8,8%	0,0%	100%
sociální věci	47,6%	35,4%	14,6%	2,4%	100%
zdravotnictví	63,2%	26,3%	10,5%	0,0%	100%
doprava, silniční hospodářství	40,7%	46,3%	11,1%	1,9%	100%
evropské granty, krajské dotace	48,2%	46,4%	3,6%	1,8%	100%
podnikání	25,0%	50,0%	18,8%	6,3%	100%
majetkoprávní oblast	42,4%	45,5%	9,1%	3,0%	100%

**Graf 47 Spokojenost s poskytováním informací podle tematické oblasti kontaktu**



Pozn.: Absolutní četnosti respondentů s kontaktem v dané tematické oblasti se pohybují v řádu desítek.

## Spokojenost s dopravní dostupností budovy KÚ, s parkováním v budově či okolí KÚ, s orientací v budově a s úředními hodinami

Tyto oblasti služeb, které se netýkají konkrétních agend, resp. pracovníků KÚ, ale spíše dostupnosti klientům obecně nejsou tříděny podle tematické oblasti kontaktu. Dopravní dostupnost je jednou z nejlépe hodnocených oblastí služeb, celkový podíl rozhodně spokojených klientů se blíží polovině. S parkováním v budově či okolí KÚ je rozhodně spokojena třetina klientů, naopak nespokojena (v součtu odpovědí „spíše“ a „rozhodně nespokojen“) pětina. Naprostá většina klientů vyjádřila spokojenost s úředními hodinami (přes 40 % rozhodně spokojených a 50 % spíše spokojených). Orientace v budově KÚ je však hodnocena poněkud hůře, rozhodně spokojených je pouze 25 % klientů, nespokojených (v součtu „spíše“ a „rozhodně“) 30 %.

**Tabulka 49 Spokojenost s dopravní dostupností budovy KÚ**

	OBČAN	ZÁSTUPCE CELKEM	Kategorie zástupců			KLIENT
			Samospráva	Organizace KHK	Jiné organizace	
rozhodně spokojen	26 38%	85 50%	39 48%	31 65%	15 38%	111 47%
spíše spokojen	32 47%	72 43%	36 44%	13 27%	23 59%	104 44%
spíše nespokojen	8 12%	8 5%	5 6%	2 4%	1 3%	16 7%
rozhodně nespokojen	2 3%	4 2%	2 2%	2 4%	0 0%	6 3%
<b>Celkem</b>	<b>68 100%</b>	<b>169 100%</b>	<b>82 100%</b>	<b>48 100%</b>	<b>39 100%</b>	<b>237 100%</b>

**Tabulka 50 Spokojenost s parkováním v budově či okolí KÚ**

	OBČAN	ZÁSTUPCE CELKEM	Kategorie zástupců			KLIENT
			Samospráva	Organizace KHK	Jiné organizace	
rozhodně spokojen	13 21%	60 38%	27 35%	22 52%	11 28%	73 33%
spíše spokojen	27 44%	64 40%	32 41%	12 29%	20 51%	91 41%
spíše nespokojen	12 19%	27 17%	15 19%	5 12%	7 18%	39 18%
rozhodně nespokojen	10 16%	8 5%	4 5%	3 7%	1 3%	18 8%
<b>Celkem</b>	<b>62 100%</b>	<b>159 100%</b>	<b>78 100%</b>	<b>42 100%</b>	<b>39 100%</b>	<b>221 100%</b>

**Tabulka 51 Spokojenost s orientací v budově KÚ**

	OBČAN	ZÁSTUPCE CELKEM	Kategorie zástupců			KLIENT
			Samospráva	Organizace KHK	Jiné organizace	
rozhodně spokojen	12 18%	49 28%	19 22%	18 35%	12 31%	61 25%
spíše spokojen	35 54%	72 40%	39 45%	22 42%	11 28%	107 44%
spíše nespokojen	16 25%	41 23%	18 21%	9 17%	14 36%	57 23%
rozhodně nespokojen	2 3%	16 9%	11 13%	3 6%	2 5%	18 7%
<b>Celkem</b>	<b>65</b> 100%	<b>178</b> 100%	<b>87</b> 100%	<b>52</b> 100%	<b>39</b> 100%	<b>243</b> 100%

**Tabulka 52 Spokojenost s úředními hodinami KÚ**

	OBČAN	ZÁSTUPCE CELKEM	Kategorie zástupců			KLIENT
			Samospráva	Organizace KHK	Jiné organizace	
rozhodně spokojen	18 27%	78 47%	39 49%	24 52%	15 38%	96 42%
spíše spokojen	34 52%	82 50%	39 49%	22 48%	21 54%	116 50%
spíše nespokojen	11 17%	5 3%	2 3%	0 0%	3 8%	16 7%
rozhodně nespokojen	3 5%	0 0%	80 100%	46 100%	39 100%	3 1%
<b>Celkem</b>	<b>66</b> 100%	<b>165</b> 100%	<b>160</b> 100%	<b>92</b> 100%	<b>78</b> 100%	<b>231</b> 100%

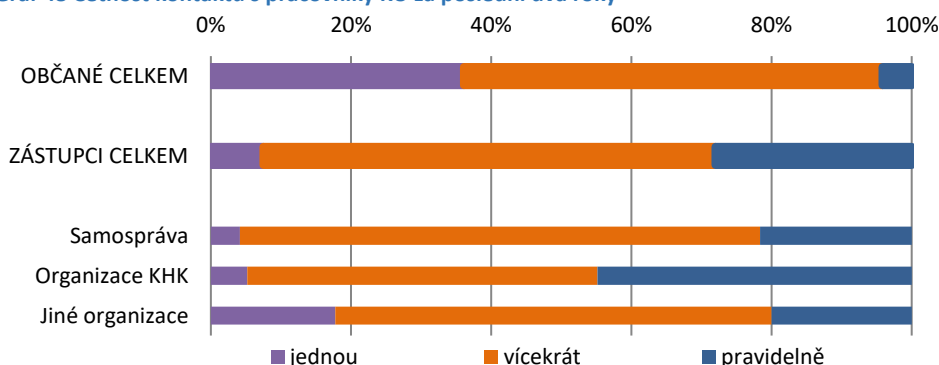
## Četnost a způsob kontaktu s KÚ

Většina klientů má s KÚ v posledních dvou letech opakovanou zkušenost. Více než třetina občanů, evidovaná jako klienti KÚ, má zkušenost pouze jednorázovou. Pravidelný kontakt s pracovníky KÚ mají především zástupci organizací KHK (téměř polovina z nich), v případě zástupců samosprávy a jiných organizací uvedla pravidelný kontakt pětina z nich.

Tabulka 53 Četnost kontaktu s pracovníky KÚ za poslední dva roky

	OBČAN	ZÁSTUPCE CELKEM	Kategorie zástupců		
			Samospráva	Organizace KHK	Jiné organizace
jednou	26 36%	15 8%	4 4%	3 5%	8 18%
vícekrát	43 60%	129 65%	72 74%	29 50%	28 62%
pravidelně	3 4%	56 28%	21 22%	26 45%	9 20%
Celkem	72 100%	200 100%	97 100%	58 100%	45 100%

Graf 48 Četnost kontaktu s pracovníky KÚ za poslední dva roky



Nejčastěji využívaným typem kontaktu je komunikace telefonem a e-mailem a také osobní návštěva, tyto způsoby kontaktu uvedla většina klientů (přes 80 %). Všechny způsoby kontaktu jsou hodnoceny velmi dobře, nespokojenost vyjádřilo pouze velmi malé množství klientů. U všech hodnocených způsobů navíc nejčastěji uváděnou odpovědí bylo „rozhodně spokojen“. O něco vyšší spokojenost vyjádřili klienti zástupci, a to především organizací KHK.

Jako jiný způsob kontaktů byly jedenácti klienty uvedeny následující případy: datová schránka („rozhodně spokojen/a“), portál PO (dvakrát „rozhodně spokojen/a“, dvakrát „spíše nespokojen/a“, jednou „rozhodně nespokojen/a“; v negativních odpovědích bylo poznamenáno, že portál je „zahlcen zbytečnými informacemi“, „je absolutně nevyhovující, kostrbatý, nepochopitelný“); semináře, metodická setkání (bez hodnocení), krajský audit („rozhodně spokojen/a“), odvolání – chybný postup města („rozhodně spokojen/a“), na setkáních s radními a zastupiteli („spíše spokojen/a“), jako odvolací orgán – zejména stavební úřad („spíše nespokojen/a“ a s dodatkem „alibismus nejvyšší kategorie, to samé odbor vnitřních věcí – přestupky“). Vzhledem k tomu, že se jedná o malý počet respondentů mimo hlavní typy kontaktu, nejsou tyto uvedené odpovědi do tabulek a grafů zahrnuty.

**Tabulka 54 Spokojenost s typem kontaktu, % podíly jednotlivých odpovědí**

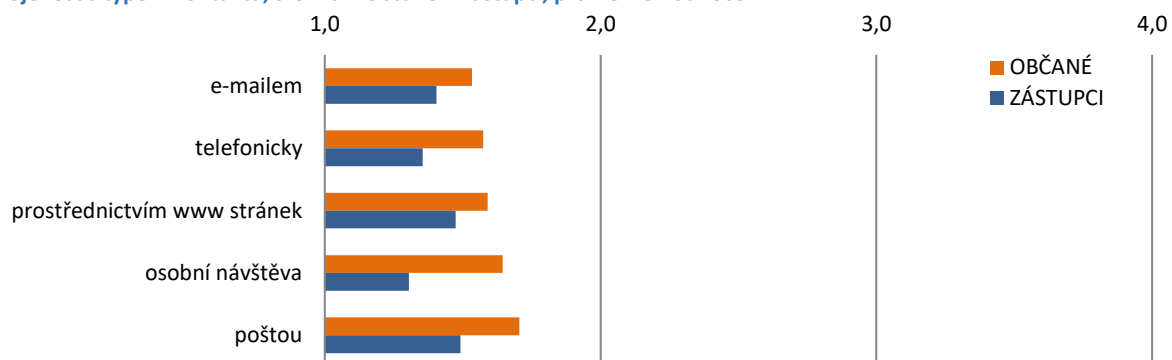
	rozhodně spokojen	spíše spokojen	spíše nespokojen	rozhodně nespokojen	Počet celkem hodnotících	Počet nehodnotících
osobní návštěva	62%	33%	4%	0%	226	46
telefonicky	63%	35%	3%	0%	234	38
e-mailem	61%	36%	4%	0%	219	53
poštou	52%	44%	3%	1%	154	118
prostřednictvím www stránek	55%	40%	3%	2%	148	124

**Tabulka 55 Spokojenost s typem kontaktu, průměrné hodnocení**

	OBČAN	ZÁSTUPCE CELKEM	Kategorie zástupců		
			Samospráva	Organizace KHK	Jiné organizace
osobní návštěva	1,65	1,31	1,33	1,24	1,33
telefonicky	1,58	1,36	1,34	1,29	1,47
e-mailem	1,53	1,41	1,41	1,38	1,43
poštou	1,71	1,49	1,57	1,37	1,50
prostřednictvím www stránek	1,59	1,48	1,47	1,44	1,57

Pozn.: Průměrné hodnocení je vypočítáno jako aritmetický průměr hodnocení 1 = rozhodně spokojen, 2 = spíše spokojen, 3 = spíše nespokojen, 4 = rozhodně nespokojen.

**Graf 49 Spokojenost s typem kontaktu, srovnání občané – zástupci, průměrné hodnocení**



Pozn. 1: Průměrné hodnocení je vypočítáno jako aritmetický průměr hodnocení 1 = rozhodně spokojen, 2 = spíše spokojen, 3 = spíše nespokojen, 4 = rozhodně nespokojen.

Pozn. 2: Pořadí od nejlépe po nejhůře hodnocené typu kontaktu vychází z hodnocení občany.



Graf 50 Spokojenost s typem kontaktu, kategorie zástupců, průměrné hodnocení



Pozn. 1: Průměrné hodnocení je vypočítáno jako aritmetický průměr hodnocení 1 = rozhodně spokojen, 2 = spíše spokojen, 3 = spíše nespokojen, 4 = rozhodně nespokojen.

Pozn. 2: Pořadí od nejlépe po nejhůře hodnocené typy kontaktu vychází z hodnocení zástupců celkem.

## Doporučení na zlepšení služeb poskytovaných KÚ

Na otevřenou otázku: Co byste doporučil/a zlepšit na službách poskytovaných krajským úřadem? – odpovědělo 75 klientů (po vyloučení odpovědí typu „nevím“, „není to moje starost“, „nic“, „bez komentáře“, „bez připomínek“).

Ze 75 odpovědí bylo 11 výslovně kladných. Vybíráme: „Nemám výhrady, tedy doporučuji zachovat stávající stav.“ „Jsem spokojen.“ „Služby jsou poskytovány s vysokou mírou vstřícnosti.“ „Mohu uvést naprostou spokojenost, pochválit vstřícnost a odbornou způsobilost pracovníků. Velmi dobrá vizitka pro KÚ.“ „Myslím, že služby jsou na vynikající úrovni.“ „Vše je na profesionální úrovni, není co zlepšovat.“

Další odpovědi představují doporučení. Relativně často (14krát) se připomíná požadavek na rychlost: rychlost jednání a služeb, rychlejší přístup, kratší čekací doba. Jedno doporučení např. zní: „Více pracovníků – kratší čekací doba.“ Na doporučení týkající se rychlosti se váží doporučení (5krát) spojená s úřední dobou, dostupností či časem komunikace pracovníků KÚ s klienty: „delší úřední hodiny“, „pracovní dobu zajistit déle ve večerních hodinách“, „alespoň jeden úředník dostupný za odbor/oddělení každý pracovní den“. K tomu se váže požadavek také na „pružnost“: „informace o přítomnosti pracovníků na pracovišti“, „zastupitelnost jednoho úředníka jiným“, „vzájemná spolupráce mezi odbory“, případně „přehlednější webové stránky“.

Další doporučení (25krát) se týkají jednání úředníků, zejména v oblasti komunikace, ochoty, vstřícnosti, srozumitelnosti, ale také jejich odbornosti, kompetentnosti a odpovědnosti. Ojedinele se vyskytují výhrady proti „až hrubému chování“, „povýšenosti“, „aroganci.“ Z doporučení vybíráme následující: „srozumitelnost při jednání s laickou veřejností“, „lépe komunikovat s občany“, „nezaujatost“, „jasné určení, který úředník má danou činnost na starost“, „zlepšit odborné kompetence u všech úředníků“, „aby věděli více o aktuálních paragrafech“, „schopnost převzít odpovědnost a rozhodnout“, „aby svá stanoviska potvrzovali písemně, aby odpovědi byly konkrétní a jednoznačné“.

Další oblastí, která se vyskytuje v odpovědích (zaznamenáno 5krát), je větší metodická pomoc obcím, ale nikoli pouze přes odkazy na internetu. Vyskytuje se doporučení „zrušit portál PO“, ale i „více jednotných metodik pro PO“. Pravidelná školení a metodická pomoc je zmiňována nejen pro obce, ale také pro občany. Jiná doporučení se týkala: „podpora malých obchodů“, „podpora dostupného bydlení“, „omezit megaprojekty ve prospěch drobných“, „zaměřit pozornost na problémy běžného života“, „více zájmu o jednotlivá území v kraji, která potřebují pomoc, tedy kromě Náchodska, o které je zájem přes míru“. Tato vyjádření byla zastoupena vždy jednou. U „dopravy“ se setkáváme se dvěma obecnými vyjádřeními.

Klienti též upozornili na tyto problémy: „V případě sporu občana s městem zastat se města. Ve všech případech je to naopak. Kraj ve většině případů dá za pravdu občanovi.“ „Aby nebylo možné, aby právníci krajského úřadu zastupovali ostatní osoby ve sporech s USC, byť by se jednalo o spory v samostatné působnosti USC, tak jako se tomu děje nyní.“ „Větší kontrolu financí (jejich použití) poskytovaných neziskovým organizacím.“ „Větší samostatnost v rámci svých projektů, nepřebírání poměrně neefektivních projektů jiných krajů.“

Poslední oblast doporučení zmiňuje parkování nebo interiér budovy KÚ. Čtyřikrát se objevilo doporučení týkající se parkoviště: „větší parkoviště“, „dostupnost parkoviště“, „zdarma pro návštěvníky nebo klienty KÚ“. „Parkování v krajském úřadu. Parkovací automat někdy nefunguje správně a nebere papírového peníze. Navíc je to drahé, přestože tam jedu úředně jako starosta.“

Vždy jednou se vyskytuje doporučení: zlepšit „dostupnost budovy KÚ“, zlepšit „orientaci v budově KÚ“, „pro veřejnost se nacházejí veřejné toalety až v suterénu“, „chybí více stolečků k občerstvení“. Zazněla také připomínka: „uráží mě nutnost legitimovat se ve vratnici“.

## Přednosti a palčivé problémy KHK

Všem respondentům (občanům i zástupcům) byla předložena otázka: Představte si, že máte přiblížit Královéhradecký kraj člověku, který zde nikdy nebyl. Jakými přednostmi kraje byste se pochlubil(a)? Odpovědi občanů a zástupců byly obdobné. Nejčastěji se vyskytovaly odpovědi, které lze roztřídit do čtyř samostatných oblastí. Odpovědi respondentů většinou zahrnovaly několik oblastí nebo několik příkladů z těchto oblastí zároveň. Ale přitom se ukazuje, že výběrem mohli také sledovat jistou vyváženost, tj. zohledňovali sepětí historie s přítomností, přírodou se společností a kulturou. Právě sepětí přírody a společnosti je zvláště v současnosti chápáno jako důležitý aspekt kvality obývané krajiny a života. To, jak respondenti v odpovědích charakterizují krajinu KHK, lze ukázat na těchto příkladech. „Klidné a hlavně pestré přírodní lokality, kulturní a historické památky různého druhu v blízkých vzdálenostech.“ „Krásná příroda, klid na vesnicích, kulturní vyžití ve městech.“ „Rozmanitost krajiny. Mnoho turistických míst všeho druhu.“ „Města obklopená řekami a lesy, dobré kulturní vyžití pro obyvatele.“ „Nabídka zajímavých míst k prohlédnutí – hrady a zámky, hory – Krkonoše a Orlické hory, vodní plochy – Rozkoš, spousta zajímavých akcí na různých místech.“ Některé odpovědi kladně hodnotí příležitost pro rozvoj cestovního ruchu: „Spousty kulturních akcí, upravené vesnice a města – veřejné prostory v pořádku, opraveno, uklizeno, zázemí pro turistický ruch, hřiště pro děti, parky...“.

1. Velká část odpovědí se týkala přírody jako součásti krajiny, která nabízí lidem relaxaci, sportovní vyžití, turistiku, ale také tvoří součást zdravého životního prostředí. Většina odpovědí nebyla konkrétní, ale nejvíce byla příroda spojována s Krkonošemi nebo s KRNAPem, Orlickými horami, Prachovskými skalami, Českým rájem a Adršpašsko-teplickými skalami. Jednotlivě se v odpovědích vyskytovaly i další přírodní lokality z různých míst KHK. A relativně často se v odpovědích vyskytovalo ZOO Safari ve Dvoře Králové nad Labem. V návaznosti na přírodu respondenti uváděli kvalitní dopravní infrastrukturu, možnost využít cyklostezky a turistické cesty.

2. Příroda byla uváděna přibližně ve stejném zastoupení jako oblast kulturních památek, muzeí, hradů, zámků apod. I v této oblasti převažovaly obecné odpovědi. V případě konkrétních míst byl nejvíce připomínán Kuks, betlém v Třebechovicích nad Orebem nebo Ratibořice a Babiččino údolí. V odpovědích se připomínala také historická architektura měst (např. Náchod, Josefov), zvláště pak Hradce Králové. V některých odpovědích jsme zaznamenali pochvalné hodnocení péče o historické, kulturní památky.

3. Hradec Králové se stal dalším, v pořadí třetím nejčastějším případem, kterým by se respondenti chlubili před hosty z jiných míst. Hradec Králové byl představován jako historické město s prvky moderní architektury, jako „salon republiky“, krajské město, v němž je příjemné žít jak z hlediska bohatých kulturních nebo sportovních akcí, které jsou spojeny se sítí divadel, kin, muzeí, sportovišť, filharmonie a dalších zařízení, ale také město „zeleně“, s parky, s blízkým přírodním okolím, s dobrou dopravní obsluhností, zdravotnictvím a obchody, město kaváren, barů, restaurací, různých typů a stupňů škol. Můžeme uvést několik odpovědí: „Obchodní domy, fakultní nemocnice, příjemné parky, veřejná doprava na dobré úrovni, spousta památek.“ „Příroda a dopravní stránky města, rozmanitost staveb a parků a jejich udržování.“ „Filharmonie, nábřeží, divadla, Muzeum, Hradečnice.“ Vyskytl se ovšem také kritický názor: „Ano, Hradec je hezký, ale je to na úkor ostatních měst ze státního rozpočtu. Hezký moderní autobusák, hezká budova KHK, opravená Bílá věž, Divadlo Drak, opravené zimní stadiony – tak jako vše nyní jde jen do sportu! Proč Olympiáda dětí? Nevím, čím bych se měl chlubit, nemám pocit, že tady kraj má takovou roli v realizaci, pokud se nejedná přímo o samotné město! Všude je vyžadována krajská působnost, přednostně jsou vybírány spolky z HK, protože u ostatních se těžko dokládá krajská působnost!“ Uvedený kritický názor může přispět KÚ k věcné argumentaci na dané téma.

4. V menší míře než v předchozích oblastech byly zastoupeny odpovědi, které poukazyvaly na přednosti a možnosti využít další specifické charakteristiky KHK. Patří k nim: „podpora regionálních produktů“, „místní pivovary“, „krajské speciality“ (např. uváděné Hořické trubičky), zvyky. Právě oblast místních a regionálních aktivit a produktů může sloužit nejenom k větší identifikaci obyvatel s obývaným, žitým místem, ale zároveň přitahovat pozornost návštěvníků a hostů z jiných míst. Příkladů v KHK je nemálo.

Respondenti, občané i zástupci, mohli odpovědět na otevřenou otázku: Co považujete za zvlášť palčivý problém v KHK? (Můžete uvést více problémů).

Nejprve zřehledníme odpovědi ze souboru zástupců. Na otázku reagovala polovina z nich. Předem však upozorňujeme, že některé problémy nespádají pod agendy KÚ KHK.

V souboru zástupců v kategorii „samospráva“ odpovědělo na otázku 56 respondentů ze 102. Respondenty je jako zvlášť palčivý problém označována nejvíce doprava, silniční provoz, veřejné komunikace nebo parkování. Vyjádřilo se tak 42 respondentů. Odpovědi zahrnovaly: nekvalitní silnice I. a II. třídy, stav některých silnic III. třídy, pomalý postup v případě dálniční sítě, dopravní vytíženost silnic, nedostatečná kvalita dopravní infrastruktury (např. na Jičínsku, v periferiích, na horách), smysluplné plánování oprav silnic, údržba zeleně podél silnic, potřeba řešit dopravní potřeby malých obcí, silniční spojení mezi obcemi, slabé spojení s hlavním městem, ale také např. s Polskem, včetně spojení vlakového („Existuje z HK moderní vlak jedoucí do Polska či jinam do Evropy?“), dále nedostatek parkovacích míst (obecně ve městech, nebo bylo zmíněno parkoviště u Fakultní nemocnice v Hradci Králové). Jedna odpověď uvádí jako palčivý problém jak autobusovou, tak vlakovou dopravu. „Od zavedení systému IREDO je doprava velmi náročná (spoje nenavazují, nebo je na přestup 1 minuta).“

Další oblasti jsou méně zastoupené (se zastoupením menším než 8 případů): zdravotnictví (např. dostupnost lékařské péče a zdravotnických služeb obecně nebo v okrajových částech kraje, také přetíženost lékařů, obecně problém s nemocnicemi nebo konkrétně neutěšená situace nemocnice v Rychnově nad Kněžnou).

Mezi odpověďmi také nalezneme: školství, odpadové hospodářství, zemědělství a životní prostředí, včetně klimatických změn, dále problematika stárnutí populace, potřeby sociálních zařízení pro seniory, sociálních služeb, sociální pomoci potřebným; ale také odliv mladých lidí do center a nedostupnost bydlení pro ně, zanedbaná venkovská infrastruktura, obtíže při získávání dotací nebo nerovnoměrný rozvoj kraje. Jedna z odpovědí upozorňuje na potřebu rozvoje služeb (stravování, ubytování) v Českém ráji. Jako palčivý problém byla zmíněna větší míra přítomnosti cizinců (v návaznosti na rozvoj automobilového průmyslu na Rychnovsku).

V souboru zástupců v kategorii „organizace KHK“ odpovědělo na otázku 30 respondentů z 59. Také v tomto souboru je nejvíce označován jako zvlášť palčivý problém KHK doprava, silniční provoz, veřejné komunikace nebo parkování. Vyjádřilo se tak 21 respondentů. Jako problémy se v odpovědích objevují: nepřiměřená kamionová doprava, předimenzována průmyslová zóna a související zátěž na Rychnovsku, kromě dálniční sítě a kvality silnic se opakuje také upozornění na nevyhovující a chybějící obchvat Náchodu, parkování u Fakultní nemocnice v Hradci Králové nebo vysoké ceny za parkování.

Z dalších oblastí jsou zmiňovány: zdravotnictví, školství, nedostatek financí, financování sociálních služeb, péče o seniory, nedostatek startovacích bytů pro mladé lidi spojené s nabídkou zaměstnání v periferních oblastech, drahé bydlení v HK a okolí, ale také nedostatek zaměstnanců. Jedna z odpovědí uvádí neochotu úředníků vzít na sebe osobní odpovědnost za chybná rozhodnutí.

V případě souboru zástupců v kategorii „jiné organizace“ na otázku reagovalo 28 respondentů ze 46. Také zde převládá jako uváděný palčivý problém oblast dopravy. Vyjádřilo se k ní 19 respondentů. Kromě jiného se objevuje výtky k dopravní obslužnosti veřejnou dopravou, špatná koordinace nebo pozdní informovanost o opravách, objížďkách, ale také přetížení silnic zejména na trase HK – Kvasiny. Jeden respondent se ptá, proč v případě trasy z Vysoké nad Labem do Pardubic přes Opatovice nad Labem neexistuje přímé spojení na rychlodráhu.

Další oblastí alespoň několikrát uváděnou je zdravotnictví (v odpovědích se připomíná mj. nedostatek zdravotnického personálu nebo neutěšená situace v nemocnicích v Náchodě a v Rychnově nad Kněžnou), školství. Objevují se odpovědi kritizující nízké platy a špatnou dostupnost bydlení, nedostatečnou péči o seniory, o přírodu a památky, nedostatek služeb, drogy a alkohol u mladistvých. Jeden respondent kritizuje situaci v Rychnově nad Kněžnou, zejména úroveň bydlení ve městě spojené s rozvojem průmyslové výroby Škoda Auto a napětí vyvolané chováním cizinců. Respondent vysoce hodnotící profesionální jednání pracovníků KÚ KHK kritizuje např.: finanční podporu sportovních aktivit na úkor jiných volnočasových aktivit, chybějící podporu

talentovaných dětí, finanční podporu mimoškolních aktivit na gymnáziích na úkor sítě volnočasových zařízení (zanikající střediska volného času, domy dětí a mládeže).

V souboru občanů uvedlo alespoň jeden zvláště palčivý problém 275 respondentů ze 407. Nejvíce jsou opět uváděny problémy z oblasti dopravy, veřejných komunikací, parkování. Tuto oblast uvedlo 190 respondentů. Z hlediska občanů se vyskytují následující problémy (ačkoliv, jak jsme již upozornili, nikoli všechny problémy spadají pod agendy spravované KÚ KHK): zlepšení dopravní infrastruktury: propojit různé obce a lokality v kraji, urychlit dopravu na silnicích (např. dopravní zácpy na trase HK – Náchod, Jaroměř – Trutnov); řešit obchvaty ve městech (např. v Náchodě), řešit komunikace přetížené kamiony, omezit automobilovou dopravu ve městech, navýšit nebo zlevnit parkování ve městech, udržovat silnice v zimním období, zlepšit vlakové spojení s Prahou, řešit nedostatek bezpečných cyklostezek ve městech i mimo města („Jezdit do práce na kole je dost nebezpečné.“ „Bezpečnost cyklistů hlavně v okrajové části HK – např. Bratří Štefanů.“), více přechodů pro chodce ve městech.

Jako jiné problémy byly uváděny (v zastoupení okolo 10 případů nebo méně): zdravotnictví (nedostatek lékařů a zdravotnického personálu), školství (např. platy ve školství, slučování škol), oblast sociálních věcí a péče, podpora seniorů a zřizování seniorských zařízení, podpora sociálně slabším osobám, nízké mzdy a nedostatek zaměstnání, dostupnost bydlení a náklady na bydlení, výstavba nových domů, rozvoj venkovských oblastí, zvláště služeb (propad mezi městy a vesnicemi v oblasti „lékařské péče, zásobování, investic do komunikací a zeleně“), rozvoj služeb v oblasti cestovního ruchu, relaxace a kultury, dostupné ubytovací zařízení v oblasti KRNAPu, ochrana přírody a životního prostředí, ochrana vodních toků před znečištěním, podpora třídění odpadu, rozvoj zemědělství (nikoli pěstováním řepky a používáním nebezpečných chemických látek) a lesního hospodářství (nebezpečí klimatických změn, sucho, kůrovec), nepřipravenost na přírodní katastrofy, výskyt vandalismu, užívání drog a alkoholu mladistvými, zvyšovat bezpečnost; dále také problémy spojené s rozvojem automobilového průmyslu na Rychnovsku (chování cizinců, ceny bytů, doprava, úbytek některých profesí). Z odpovědí také vybíráme: „Rozvoj průmyslu v podhůří Orlických hor nad míru únosnou a dostaneme se k práci úředníků na životním prostředí a regionálním rozvoji, územním plánu. Žádná EIA u velkých staveb, nedostatečná infrastruktura, která by byla predikována ZUR, žádná krajská studie dopadů rozvoje průmyslu, žádná kompenzační opatření.“

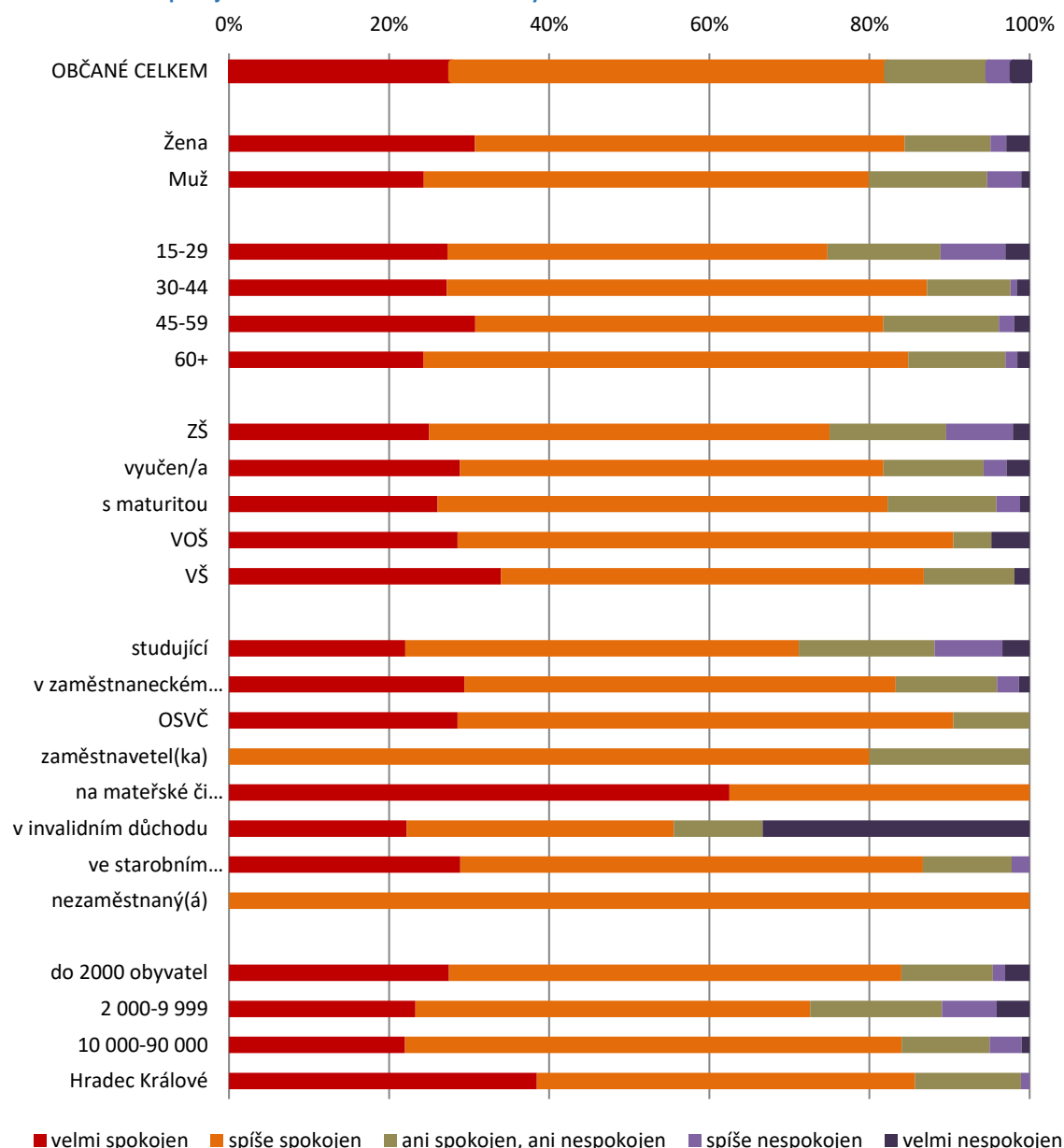
Z uvedených zvláště palčivých problémů vyniká zejména oblast dopravy. Ačkoli v jedné odpovědi je konstatováno zlepšení, je zároveň zdůrazňována potřeba řešit stávající či jiné problémy, které mohou mít svůj původ v minulosti. Další oblastí bývá zdravotnictví, bydlení, rozvoj služeb, rozvoj venkovských oblastí, péče o seniory aj. V několika odpovědích se objevuje reakce na změny spojené s rozvojem průmyslové výroby na Rychnovsku a dopady na trh s nemovitostmi, dopravu, nedostatek některých profesí či otázka problematických vztahů s cizinci. Stejně tak se připomíná např. obchvat Náchodu, situace v nemocnici v Rychnově nad Kněžnou nebo v Náchodě. Nejedná se však o problémy, které by byly uváděny velmi často. Odpovědi spíše dokreslují získané odpovědi na uzavřené otázky.

## Spokojenost se životem v místě bydliště

Přes 80 % dotázaných občanů je s životem v KHK spokojeno, každý čtvrtý dotázaný dokonce zvolil odpověď „velmi spokojen“. O něco vyšší spokojenost vyjádřily ženy než muži, osoby ve středním věku, s vysokoškolským vzděláním, na mateřské dovolené či v důchodu, ale také zaměstnanci a OSVČ. Významně vyšší spokojenost uváděli obyvatelé krajského města.

Naopak nejvyšší podíl odpovědí „ani spokojen, ani nespokojen“ plus odpovědí „spíše“ a „velmi nespokojen“ vyjádřili lidé mladší 30 let, dále osoby se základním vzděláním, v invalidním důchodu a studující a obyvatelé bydlící v obcích s 2 000 – 9 999 obyvateli.

Graf 51 Celková spokojenost občanů s životem v místě bydliště



**Tabulka 56 Celková spokojenost s životem v místě bydliště, občané podle pohlaví**

	Pohlaví		Celkem
	Žena	Muž	
velmi spokojen	63 31%	46 24%	109 28%
spíše spokojen	110 54%	105 56%	215 55%
ani spokojen, ani nespokojen	22 11%	28 15%	50 13%
spíše nespokojen	4 2%	8 4%	12 3%
velmi nespokojen	6 3%	2 1%	8 2%
<b>Celkem</b>	<b>205</b> 100%	<b>189</b> 100%	<b>394</b> 100%

**Tabulka 57 Celková spokojenost s životem v místě bydliště, občané podle věku**

	Věková kategorie				Celkem
	15–29	30–44	45–59	60+	
velmi spokojen	27 27%	34 27%	32 31%	16 24%	109 28%
spíše spokojen	47 47%	75 60%	53 51%	40 61%	215 55%
ani spokojen, ani nespokojen	14 14%	13 10%	15 14%	8 12%	50 13%
spíše nespokojen	8 8%	1 1%	2 2%	1 2%	12 3%
velmi nespokojen	3 3%	2 2%	2 2%	1 2%	8 2%
<b>Celkem</b>	<b>99</b> 100%	<b>125</b> 100%	<b>104</b> 100%	<b>66</b> 100%	<b>394</b> 100%

**Tabulka 58 Celková spokojenost s životem v místě bydliště, občané podle nejvyššího ukončeného vzdělání**

	Nejvyšší ukončené vzdělání					Celkem
	základní, včetně neukončené–ho	vyučen, střední bez maturity	střední s maturitou	vyšší odborné	Vysokoškolské	
velmi spokojen	12 25%	30 29%	44 26%	6 29%	18 34%	110 28%
spíše spokojen	24 50%	55 53%	95 56%	13 62%	28 53%	215 54%
ani spokojen, ani nespokojen	7 15%	13 13%	23 14%	1 5%	6 11%	50 13%
spíše nespokojen	4 8%	3 3%	5 3%	0 0%	0 0%	12 3%
velmi nespokojen	1 2%	3 3%	2 1%	1 5%	1 2%	8 2%
<b>Celkem</b>	<b>48</b> 100%	<b>104</b> 100%	<b>169</b> 100%	<b>21</b> 100%	<b>53</b> 100%	<b>395</b> 100%

**Tabulka 59 Celková spokojenost s životem v místě bydliště, občané podle postavení na pracovním trhu**

	Postavení na pracovním trhu respondenta									Celkem
	studující	v zaměstnaneckém průměru	osoba samostatně výdělečně činná	zaměstnavatel(ka)	na mateřské či rodičovské dovolené	v invalidním důchodu	ve starobním důchodu	Nezaměstnaný(á)	ostatní	
velmi spokojen	13 22%	65 29%	12 29%	0 0%	5 63%	2 22%	13 29%	0 0%	0 0%	110 28%
spíše spokojen	29 49%	119 54%	26 62%	4 80%	3 38%	3 33%	26 58%	4 100%	1 50%	215 54%
ani spokojen, ani nespokojen	10 17%	28 13%	4 10%	1 20%	0 0%	1 11%	5 11%	0 0%	1 50%	50 13%
spíše nespokojen	5 8%	6 3%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	1 2%	0 0%	0 0%	12 3%
velmi nespokojen	2 3%	3 1%	0 0%	0 0%	0 0%	3 33%	0 0%	0 0%	0 0%	8 2%
<b>Celkem</b>	<b>59</b> 100%	<b>221</b> 100%	<b>42</b> 100%	<b>5</b> 100%	<b>8</b> 100%	<b>9</b> 100%	<b>45</b> 100%	<b>4</b> 100%	<b>2</b> 100%	<b>395</b> 100%



Tabulka 60 Celková spokojenost s životem v místě bydliště, občané podle velikosti místa bydliště

	obyvatel				Celkem
	do 2000 obyvatel	2.000–9.999	10.000–90.000	Hradec Králové	
velmi spokojen	36 27%	17 23%	22 22%	35 38%	110 28%
spíše spokojen	74 56%	36 49%	62 62%	43 47%	215 54%
ani spokojen, ani nespokojen	15 11%	12 16%	11 11%	12 13%	50 13%
spíše nespokojen	2 2%	5 7%	4 4%	1 1%	12 3%
velmi nespokojen	4 3%	3 4%	1 1%	0 0%	8 2%
Celkem	131 100%	73 100%	100 100%	91 100%	395 100%

Občané jsou nejvíce spokojeni s technickou vybaveností obcí (zavedení plynu, elektřiny, vody a kanalizace) a obecně s prostředím svého bydliště (možnosti k odpočinku a relaxaci, čistota ulic, životní prostředí, svoz odpadu) a také se sousedskými vztahy. Také dostupnost veřejných služeb je zpravidla (především ve větších sídlech) hodnocena dobře. Relativně nejhůře je hodnocena oblast dopravy (stav komunikací a vyhovující doprava), pracovní trh (úroveň mezd v lokalitě a pracovní příležitosti) a bydlení (výstavba nových bytů a udržování obecních domů a bytů).

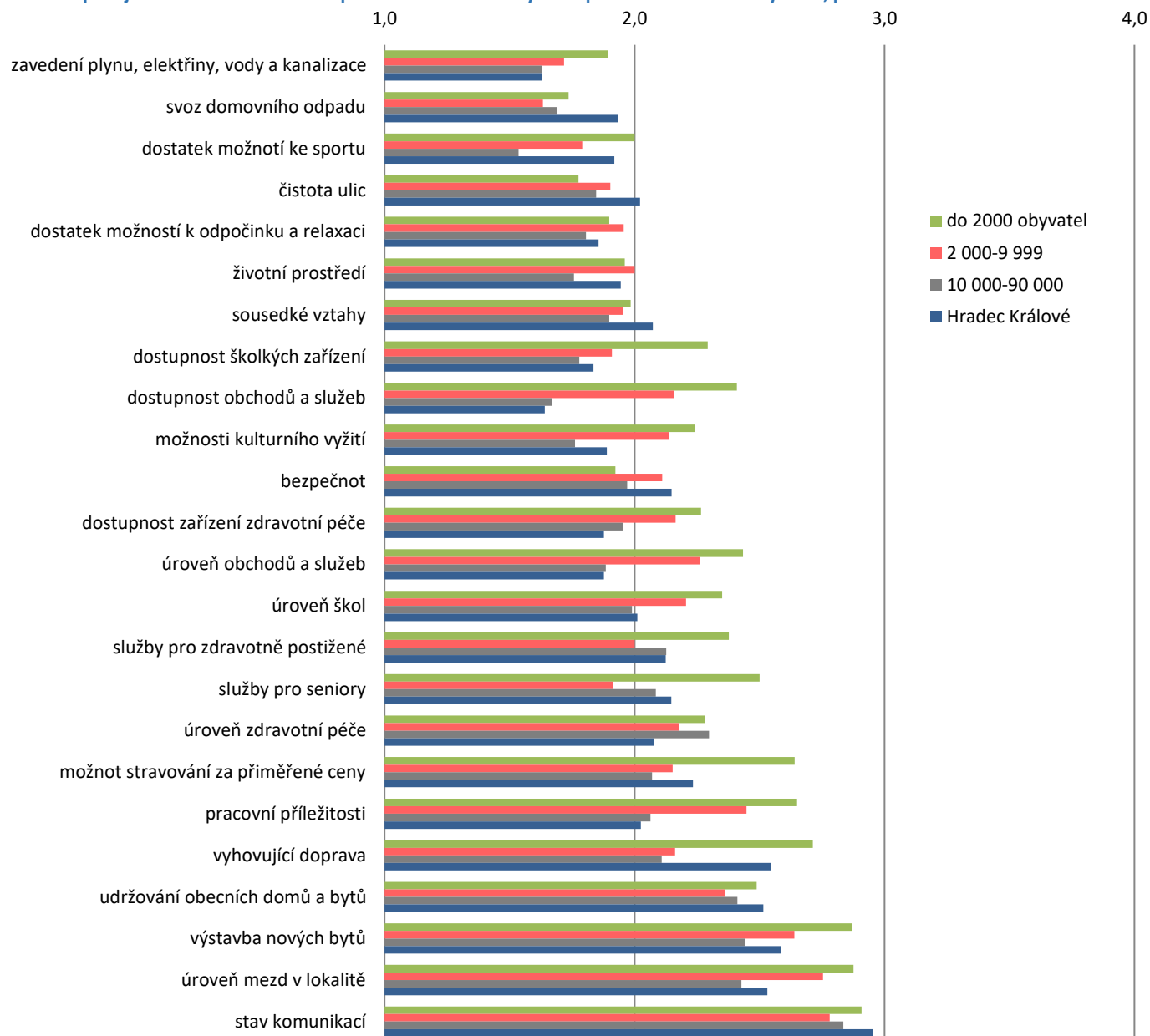
**Tabulka 61 Spokojenost občanů s životními podmínkami v místě bydliště podle velikosti místa bydliště, průměrné hodnocení**

	OBČANÉ CELKEM	do 2000 obyvatel	2.000–9.999	10.000–90.000	Hradec Králové
zavedení plynu, elektřiny, vody a kanalizace	1,73	1,89	1,72	1,63	1,63
svoz domovního odpadu	1,75	1,74	1,63	1,69	1,93
dostatek možností ke sportu	1,82	2,00	1,79	1,54	1,92
čistota ulic	1,87	1,78	1,90	1,85	2,02
dostatek možností k odpočinku a relaxaci	1,88	1,90	1,96	1,81	1,86
životní prostředí	1,91	1,96	2,00	1,76	1,94
sousedské vztahy	1,98	1,98	1,96	1,90	2,07
dostupnost školských zařízení	1,99	2,29	1,91	1,78	1,84
dostupnost obchodů a služeb	2,00	2,41	2,16	1,67	1,64
možnosti kulturního vyžití	2,02	2,24	2,14	1,76	1,89
bezpečnost	2,02	1,92	2,11	1,97	2,15
dostupnost zařízení zdravotní péče	2,07	2,27	2,16	1,95	1,88
úroveň obchodů a služeb	2,13	2,43	2,26	1,88	1,88
úroveň škol	2,15	2,35	2,21	1,99	2,01
služby pro zdravotně postižené	2,19	2,38	2,00	2,13	2,13
služby pro seniory	2,21	2,50	1,91	2,09	2,15
úroveň zdravotní péče	2,22	2,28	2,18	2,30	2,08
možnost stravování za přiměřené ceny	2,31	2,64	2,15	2,07	2,23
pracovní příležitosti	2,33	2,65	2,45	2,06	2,03
vyhovující doprava	2,42	2,71	2,16	2,11	2,55
udržování obecních domů a bytů	2,45	2,49	2,36	2,41	2,52
výstavba nových bytů	2,65	2,87	2,64	2,44	2,59
úroveň mezd v lokalitě	2,65	2,88	2,75	2,43	2,53
stav komunikací	2,88	2,91	2,78	2,83	2,95

Spokojenost občanů s životními podmínkami v místě bydliště se liší podle jednotlivých velikostních kategorií sídel. Lidé z nejmenších obcí do 2 tisíc obyvatel hodnotí relativně hůře technickou vybavenost a dostupnost veřejných služeb (především škol, zdravotní péče, sociálních služeb, dostupnost a úroveň obchodů a služeb,

možností kulturního vyžití aj.). Hůře než lidé z větších sídel také hodnotí dopravu, pracovní trh a bydlení. Naopak lépe vnímají bezpečnost a čistotu ulic. Lidé žijící v obcích s 2 až 10 tisíci obyvateli relativně nejhůře hodnotí pracovní trh a úroveň a dostupnost některých služeb. Kromě svozu domovního odpadu nebyla žádná z hodnocených oblastí hodnocena nejlépe lidmi z této velikostní kategorie sídel. Lidé žijící v sídlech nad 10 tisíc obyvatel už dostupnost veřejných i soukromých služeb hodnotí lépe než lidé žijící v menších obcích. Velmi spokojeni jsou např. s dostatkem možností ke sportu, odpočinku a relaxaci. Obyvatelé Hradce Králové hodnotí relativně hůře než lidé z menších obcí svoz odpadu, čistotu a bezpečnost a hůře hodnotí také dopravu, která je zároveň celkově nejpálčivějším oblastí pro občany KHK.

**Graf 52 Spokojenost občanů s životními podmínkami v místě bydliště podle velikosti místa bydliště, průměrné hodnocení**



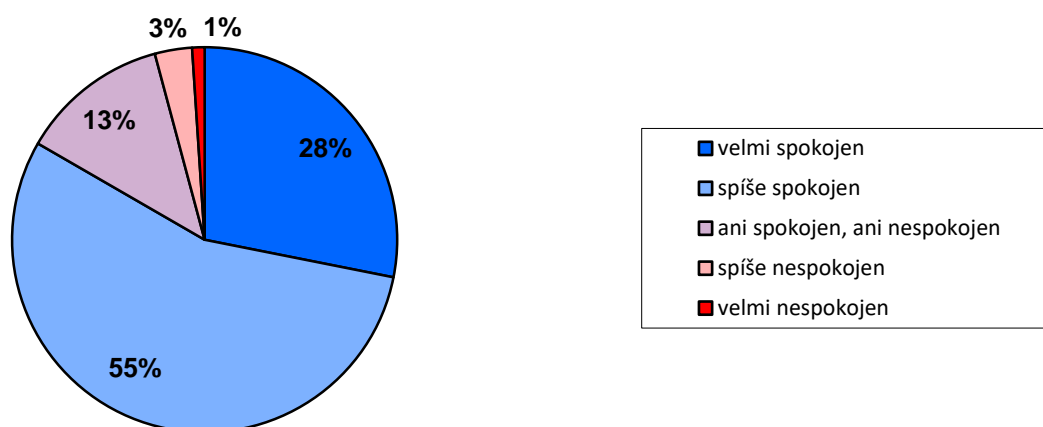
Pozn. 1: Průměrné hodnocení je vypočítáno jako aritmetický průměr hodnocení 1 = rozhodně spokojen, 2 = spíše spokojen, 3 = spíše nespokojen, 4 = rozhodně nespokojen.

Pozn. 2: Pořadí od nejlépe po nejhůře hodnocené typy kontaktu vychází z hodnocení občany celkem.

## Srovnání hodnocení životních podmínek v místě bydliště s výsledky z celorepublikového šetření

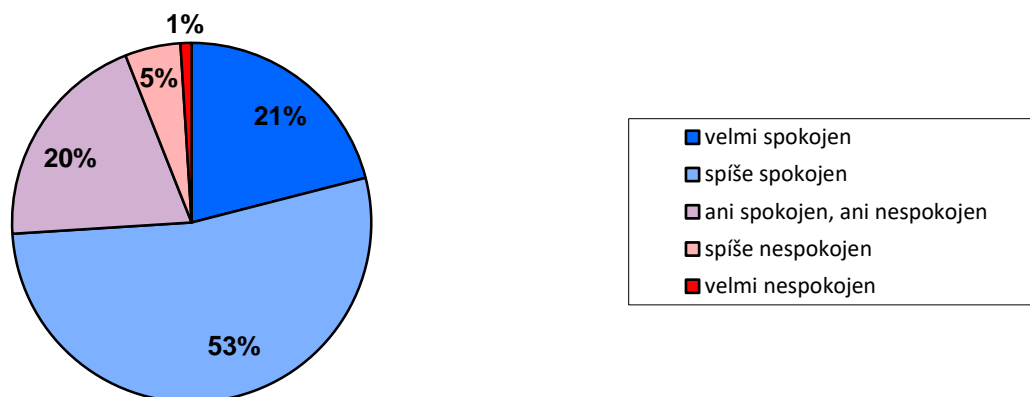
V závěrečné části dotazníku byly položeny otázky (21 a baterie otázek 22a – 22x) totožné s otázkami použitými v září 2018 CVVM (reprezentativní vzorek 1037 občanů strašických 15 let). Cílem bylo zjistit, jak jsou občané celkově spokojeni se životem v místě svého bydliště a jak jsou v místě bydliště spokojeni s vybranými životními podmínkami. Bylo tak možné porovnat výsledky za celou ČR s odpověďmi občanů KHK.

Graf 53 Spokojenost se životem v místě svého bydliště, KHK kraj (v %)



Zdroj: Výzkum Spokojenost občanů KHK se službami poskytovanými KÚ KHK.

Graf 54 Spokojenost se životem v místě svého bydliště, ČR (v %)



Zdroj: CVVM SOÚ AV ČR, v. v. i., Naše společnost 8. – 17. 9. 2018.

V Královéhradeckém kraji je míra spokojenosti o 10 % vyšší než v ČR celkem, viz kapitola výše.

CVVM zjistilo, že mezi Čechy převládá spokojenost se životem v místě svého bydliště – 21 % je „velmi spokojeno“ a 53 % je „spíše spokojeno“. Pětina občanů (20 %) zvolila středovou variantu odpovědi „ani spokojen, ani nespokojen“, 5 % respondentů je „spíše nespokojeno“, varianta odpovědi „velmi nespokojen“ se objevovala pouze velmi sporadicky (8 respondentů, tj. necelé procento). Celková spokojenost s životem v místě bydliště je významně diferencována velikostí obce (město versus venkov). Zhruba třetina dotázaných, kteří žijí na vesnici, uvedla, že je velmi spokojena, kdežto ve velkých městech velmi spokojených bylo jen 19 %, ve středních městech dokonce 16 %. Spokojenost se ve výzkumech CVVM zjišťuje každý rok od roku 2004. V prvních pěti letech byl

podíl velmi spokojených kolem 10–12 %, v dalších zhruba pěti letech se podíl pohyboval kolem 15–16 %, od roku 2015 je velmi spokojených kolem 20 %.

**Tabulka 62 Souvislost souhrnné spokojenosti s věkem (podíl odpovědí v %) KHK/ČR**

	Velmi spokojen	Spíše spokojen	Ani–ani	Spíše nespokojen	Velmi nespokojen
15–29	27/23	47/54	14/18	8/4	3/0
30–44	27/22	60/57	10/17	1/4	2/0
45–59	31/19	51/52	14/21	2/6	2/2
60+	24/21	61/50	12/23	2/5	2/0
Celkem	28/21	55/53	13/20	3/5	2*/1

Zdroj: Výzkum Spokojenost občanů KHK se službami KÚ KHK a CVVM SOÚ AV ČR, v. v. i., Naše společnost.

\*Celkový počet odpovědí „velmi nespokojen“ uvedlo v KHK 8 respondentů.

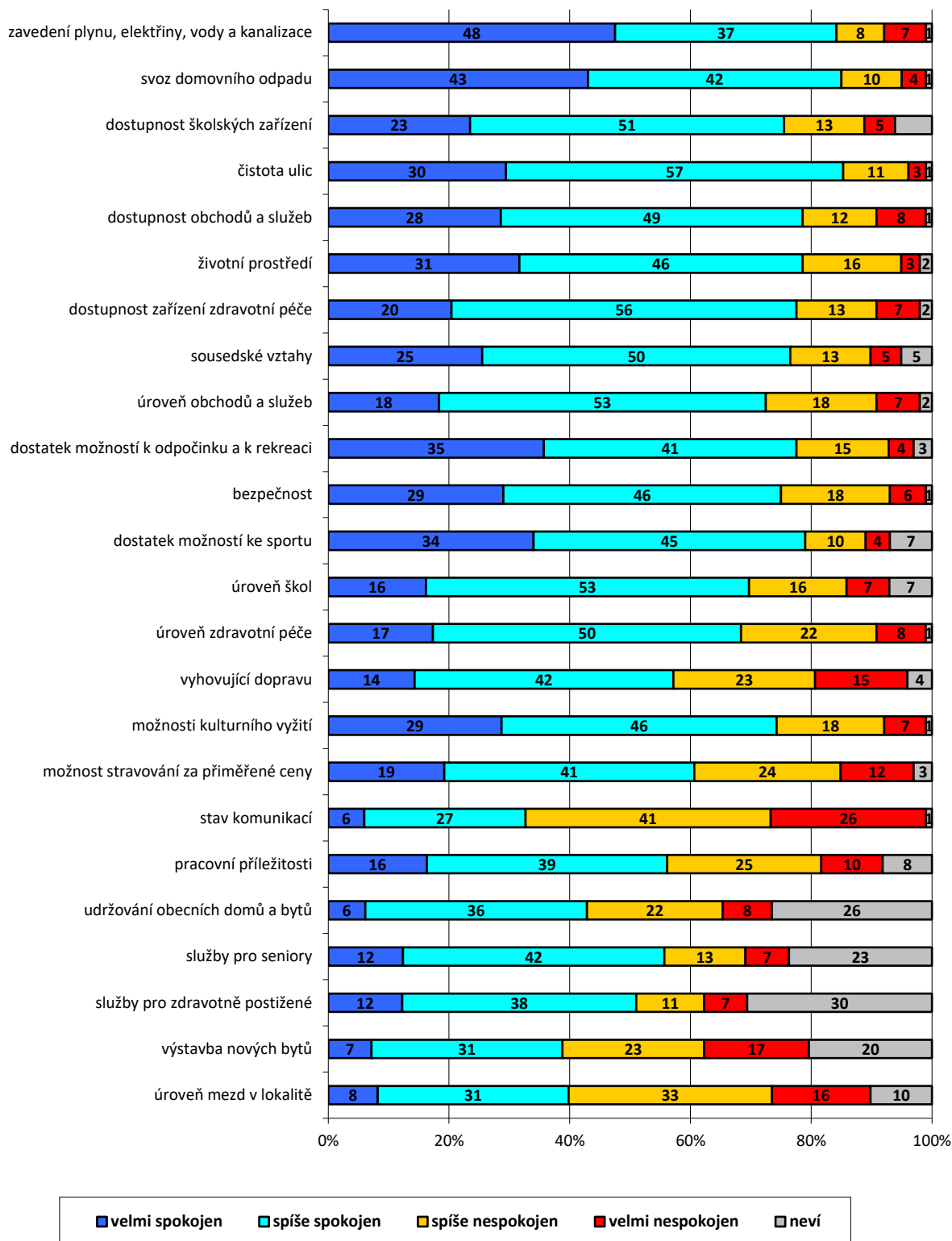
Věk má určitý vliv na spokojenost, ale tento vliv není jednoznačný. Pokud sečteme procenta u odpovědi „velmi“ a „spíše spokojen“, tak v rámci KHK je nejméně spokojena nejmladší věková kohorta (rozdíl mezi kohortami zhruba desetiprocentní) a relativně více spokojena než v ČR naopak nejstarší věková kohorta. Takže v KHK by stálo za zjištění, proč je míra spokojenosti nejmladší generace významně nižší.

Ve výzkumu jsme se dále zaměřili na hodnocení konkrétních životních podmínek v místě bydliště.

Jak v KHK tak v ČR je nejvyšší spokojenost s technickou vybaveností obcí (zavedení plynu, elektřiny, vody a kanalizace), svozem odpadů, dostupností obchodů, škol, zdravotní péče, nejnižší spokojenost je pak s úrovní mezd v lokalitě, stavem komunikací, výstavbou nových bytů, službami pro postižené a pro seniory. U posledních dvou položek ovlivňuje nízkou míru spokojenosti třetinový podíl odpovědí „nevím“.

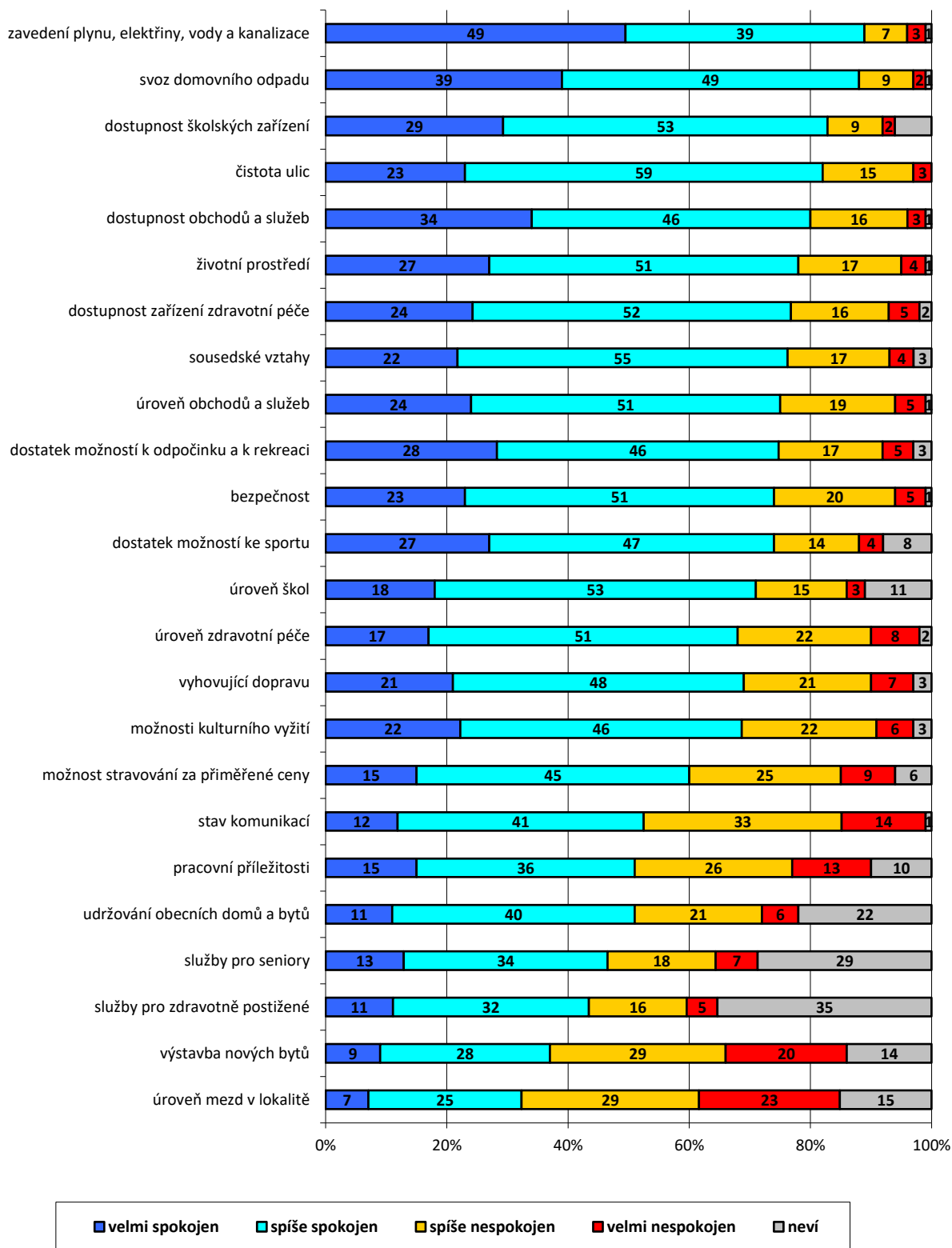
Oproti minulým rokům výrazně vzrostla v rámci ČR spokojenost s nabídkou pracovních míst a úrovní mezd v místě bydliště. K mírnému nárůstu spokojenosti došlo u všech položek patřících k vybavenosti obce (školy, obchody, služby).

Graf 55: Hodnocení životních podmínek v místě bydliště, KHK



Zdroj: Výzkum Spokojenost občanů KHK se službami poskytovanými KÚ KHK, seřazeno podle součtu odpovědí velmi a spíše spokojen v ČR.

Graf 56 Hodnocení životních podmínek v místě bydliště, ČR



Zdroj: CVVM SOÚ AV ČR, v. v. i., Naše společnost 8. – 17. 9. 2018, seřazeno podle součtu odpovědí velmi a spíše spokojen.

CVVM zjistilo, že v ČR jsou nejvíce spokojeni občané se zavedením plynu, elektřiny, vody a kanalizace a svozem domovního odpadu (88 % spokojených). Výrazněji převažující spokojenost nad nespokojeností panuje také u hodnocení čistoty ulic (82 %), dostupnosti školských zařízení (82 %), dostupnosti obchodů a služeb (80 %). Zhruba tři čtvrtiny dotázaných jsou spokojeny s životním prostředím (78 %), sousedskými vztahy (77 %), s dostatkem možností k odpočinku a k rekreaci (74 %), s dostupností zařízení zdravotní péče (76 %), bezpečností (74 %), s dostatkem možností ke sportu (74 %), s úrovní obchodů a služeb (75 %). Sedm z deseti dotázaných bylo spokojeno s úrovní škol (71 %), s úrovní zdravotní péče (68 %), s vyhovující dopravou (69 %) a s možností kulturního vyžití (68 %). Výrazně více než polovina respondentů je také spokojena s možností stravování za přiměřené ceny (60 %). Zhruba polovina občanů je spokojena s pracovními příležitostmi (51 %) a se stavem komunikací (53 %) a s udržováním obecních domů a bytů (51 %, zde se ovšem 22 % k uvedené položce nedovedlo vyjádřit) a úrovní služeb pro seniory (48 %, zde se ovšem 29 % k uvedené položce nedovedlo vyjádřit). Podobně výrazně převažuje spokojenost nad nespokojeností ještě i v případě služeb pro zdravotně postižené, ovšem vzhledem k třetinovému podílu lidí, kteří tuto otázku nebyli s to posoudit, byl zde již podíl spokojených pod úrovní jedné poloviny (43 %). S výstavbou nových bytů je již výrazně více lidí nespokojeno než spokojeno (37 %). Nejnižší spokojenost je s hodnocením úrovně mezd v lokalitě (32 % spokojených).

Hodnocení jednotlivých oblastí je v KHK velmi podobné, s tím, že větší spokojenost než v celku ČR je u možností sportování, kulturního vyžití a možností rekreace a odpočinku, výrazně nižší spokojenost je se stavem komunikací a dopravní obslužností.



Trochu odlišnou informaci jsme získali spočítáním toho, kolikrát respondent v dané baterii otázek uvedl, že je velmi spokojen. Čtvrtina dotázaných v ČR ani v jedné položce není velmi spokojena, v KHK pouze 15 %. V ČR pětina byla velmi spokojena s 1–2 položkami, v KHK velmi obdobně. V ČR také pětina uvedla „velmi spokojen“ u 3–6 položek, v KHK třetina. V ČR šestina respondentů byla velmi spokojena se 7–10 položkami, resp. s 11 a více položkami, v KHK velmi obdobně.

Ukázalo se, že tato „souhrnná“ spokojenost je podmíněna velikostí bydliště, a to odlišně než tomu bylo u přímé otázky na spokojenost s životem v místě bydliště.

**Tabulka 63 Souvislost souhrnné spokojenosti s velikostí bydliště (v %) KHK**

	Žádná oblast	1–2 oblasti	3–6 oblastí	7–10 oblastí	11 a více	OR.75*	Živ.pr.*	Sousedí*
Hradec Králové	15	26	34	15	15	38	32	23
Město 10–90 tisíc	13	15	28	18	25	22	39	29
2–10 tisíc	14	23	40	15	8	23	24	24
Do 2 tisíc	15	18	44	14	8	27	33	30
Celkem	15	20	34	15	15	28	33	27

\*Procento odpovědí „velmi spokojen“ (s životem v místě bydliště, s životním prostředím, se sousedskými vztahy).

Zdroj: Výzkum Spokojenost občanů KHK se službami KÚ KHK.

**Tabulka 64 Souvislost souhrnné spokojenosti s velikostí bydliště (v %) ČR**

	Žádná oblast	1–2 oblasti	3–6 oblastí	7–10 oblastí	11 a více	OR.75*	Živ.pr.*	Sousedí*
Velké město	26	17	16	17	23	19	15	18
Předměstí velkého města**	14	11	18	25	32	21	39	32
Střední město	26	23	21	12	17	16	20	18
Malé město	33	21	25	14	10	17	28	20
Velká vesnice	16	12	24	17	30	38	44	34
Malá vesnice, osada, samota	24	17	28	18	13	25	44	31
Celkem	26	19	22	15	18	21	27	22

\*Procento odpovědí „velmi spokojen“ (s životem v místě bydliště, s životním prostředím, se sousedskými vztahy).

\*\*Údaje v této kategorii jsou vzhledem k malému počtu respondentů (28) pouze orientační.

Zdroj: CVVM SOÚ AV ČR, v. v. i., Naše společnost 8. – 17. 9. 2018.

Třetina obyvatel malých měst v ČR nevedla ani jednu z oblastí, se kterou by byla velmi spokojena (ve velkoměstech, středních městech a v malých obcích to byla čtvrtina dotázaných, na předměstích jen osmina). Naopak s více než deseti oblastmi bylo velmi spokojeno jen 13 % obyvatel malých vesnic a 10 % obyvatel malých měst, kdežto 30 % obyvatel větších vesnic a 32 % příměstských obcí. Tyto rozdíly mezi velkými městy a malými městy, velkými a malými vesnicemi jsou spojeny s hodnocením pracovních příležitostí, úrovní mezd, možnostmi kulturního vyžití, dostupností škol, zdravotní péče a obchodů a služeb. Zdá se, že vše „přebíjí“ spokojenost se životním prostředím a v trochu menší míře spokojenost se sousedskými vztahy, které řadí obce shodně jako celková spokojenost se životem v místě bydliště.

Údaje za KHK jsou podobné s tím, že míra spokojenosti v řadě položek je o trochu vyšší, což se promítá do rozložení součtového indexu. To, co stojí za pozornost, je propad sídel nad 10 tisíc obyvatel a také vyšší spokojenost obyvatel krajského města.

Výsledky faktorové analýzy za ČR rozdělily položky do sedmi navzájem nezávislých dimenzí (vyčerpáno bylo 60 % variance, vzhledem k nízkému počtu respondentů (zhruba polovina), kteří odpověděli na všechny položky, byl zvolen postup, kdy chybějící údaj je nahrazen průměrnou hodnotou odpovědi v dané položce – toto se především týkalo služeb pro seniory, služeb pro postižené, údržby obecních bytů a výstavby bytů). Vydělené dimenze (faktory) strukturují posuzované vlastnosti místa bydliště do logicky konzistentní podoby reflektující základní funkce obcí:

- Dostupnost zdravotnických služeb, obchodů a jejich úroveň – vybavenost obce I
- Bezpečnost, stav komunikací, čistota ulic, životní prostředí, sousedské vztahy – společenské klima a stav veřejného prostoru
- Mzdy, pracovní příležitosti, výstavba bytů a jejich údržba – prostor pro pracovní uplatnění a rozvoj obce
- Možnosti sportování, odpočinku, kulturního vyžití – prostor pro volnočasové aktivity
- Služby pro seniory, zdravotně postižené – služby pro potřebné
- Plyn, elektřina, kanalizace, svoz odpadu, dopravní obslužnost – komunální služby
- Dostupnost škol – vybavenost obce II

Za pozornost stojí, že se do zvláštní dimenze vydělily školy (od zdravotnictví a obchodů, jejichž dostupnost a úroveň se dotýká všech, školy se vlastně týkají jen rodin s dětmi) a že do jednoho faktoru se spojily bezpečnost, životní prostředí a sousedské vztahy.

V KHK byly výsledky faktorové analýzy mírně odlišné. Faktorů se vydělilo 6 (58 % vysvětlené variance).

- Dostupnost zdravotnických služeb, obchodů i škol a jejich úroveň + vyhovující doprava – vybavenost obce
- Možnosti sportování, odpočinku, kulturního vyžití – prostor pro volnočasové aktivity + životní prostředí (část) + sousedské vztahy (část)
- Plyn, elektřina, kanalizace, svoz odpadu, čistota ulic, bezpečnost stav komunikací – komunální služby + životní prostředí (část)
- Mzdy, pracovní příležitosti – prostor pro pracovní uplatnění a rozvoj obce
- Udržování a výstavba bytů + životní prostředí (část) + sousedské vztahy (část)
- Služby pro seniory, zdravotně postižené – služby pro potřebné

Na rozdíl od republikového souboru se školy přiřadily k zdravotnictví a obchodní síti, s tím, že v tomto faktoru přibyla „dopravní obslužnost“. Spokojenost se životním prostředím a se sousedskými vztahy se objevily ve více faktorech, přičemž lze vysledovat určité logické souvislosti. Tématika práce a mezd se oddělila od problematiky obecního bydlení. Když jsme předem určili stejný počet faktorů (7), tak se jejich obsah vlastně nezměnil, pouze se do sedmého faktoru vydělila spokojenost se stavem komunikací.

Spokojenost s místem bydliště byla ve výzkumu CVVM dotazována v termínu obecních voleb, což nám dalo unikátní možnost zjistit, zda míra spokojenosti ovlivňuje (deklarovanou) účast ve volbách. Výsledné zjištění téměř jednoznačně dokládá, že čím větší spokojenost s místem bydliště, tím vyšší je účast ve volbách. Mezi „velmi spokojenými“ chce jít rozhodně k volbám 60 % dotázaných, mezi „spíše nespokojenými“ je to jen 17 %. K volbám rozhodně nepůjde 14 % „velmi spokojených“ s místem bydliště a 44 % „spíše nespokojených“. V obou případech jde zhruba o trojnásobný rozdíl.

**Tabulka 65 Vliv míry spokojenosti s místem bydliště na deklarovanou účast v obecních volbách (v %) ČR**

	Rozhodně ano	Spíše ano	Spíše ne	Rozhodně ne	Neví
Velmi spokojen	58	17	4	14	7
Spíše spokojen	42	29	9	13	7
Ani–ani	28	25	13	25	9
Spíše nespokojen	17	21	8	44	10
Velmi nespokojen*	38	12	0	50	0
Celkem	41	25	9	18	7

\*Odpověď „velmi nespokojen“ zvolilo jen 8 dotázaných, takže vypovídající schopnost uvedených údajů je velmi omezená.

Zdroj: CVVM SOÚ AV ČR, v. v. i., Naše společnost 8. – 17. 9. 2018, 1004 respondentů starších 18 let (tj. ti, kteří mohou volit), osobní rozhovor.

Z jednotlivých položek stojí za pozornost spokojenost se službami pro seniory v závislosti na věku, a to jednak z hlediska zastoupení odpovědí „nevím“ a jednak z hlediska třetinové nespokojenosti nejstarší věkové kategorie jak v rámci KHK, tak celku ČR. K této informaci je potřeba doplnit, že spokojenost s dostupností zdravotních služeb, dostupností obchodů a úrovní zdravotních služeb se podle věku neliší.

**Tabulka 66 Spokojenost se službami pro seniory podle věku (v %) KHK/ČR**

	Rozhodně spokojen	Spíše spokojen	Spíše nespokojen	Rozhodně nespokojen	Neví
15–29	11/11	36/22	9/12	12/6	32/49
30–44	14/14	46/32	8/15	7/4	25/35
45–59	12/10	47/39	17/18	5/7	19/26
60+	13/16	39/38	26/23	4/9	19/14
Celkem	12/13	42/34	14/18	7/7	24/29

Zdroj: Výzkum Spokojenost občanů KHK se službami KÚ KHK a CVVM SOÚ AV ČR, v. v. i., Naše společnost.

## Závěry

Výzkumné šetření navazuje na předchozí šetření realizovaná v roce 2010, 2012 a 2014. Opět se potvrdilo, že míra zájmu o veřejné dění v KHK a četnost sledování informací týkajících se přímo činnosti KÚ tvoří důležitý předpoklad hodnocení spokojenosti cílové populace se skýtanými službami KÚ KHK.

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

Zájem o veřejné dění v KHK deklarovaly dvě třetiny dotázaných občanů, z toho odpověď „velmi se zajímám“ zvolilo 17 % občanů a odpověď „spíše se zajímám“ polovina všech dotázaných občanů. Odpověď „rozhodně se nezajímám“ zvolily 4 % dotázaných občanů (tj. 17 ze 407 občanů).

Mnohem vyšší zájem o veřejné dění v KHK je mezi zástupci organizací, celá polovina dotázaných zástupců volila odpověď „rozhodně se zajímám“ a dalších 44 % volilo odpověď „spíše se zajímám“. V rámci souboru zástupců mají nejvyšší zájem o veřejné dění v KHK zástupci organizací KHK (58 % se „rozhodně zajímá“), naopak relativně nejnižší je u zástupců jiných organizací (37 % se „rozhodně zajímá“).

Mezi občany zájem o veřejné dění v KHK roste s věkem a se vzděláním a mírně vyšší je u žen než u mužů. V nejmladší věkové kategorii do 30 let se „rozhodně zajímá“ jen 7 % dotázaných, naopak u osob starších 60 let tuto odpověď zvolilo 40 %. Zájem o veřejné dění je z hlediska nejvyššího ukončeného vzdělání diferencován především mezi občany s nejnižším vzděláním a ostatními vzdělanostními kategoriemi. U osob, které mají nejvyšší ukončené vzdělání ZŠ, se zajímá jen třetina dotázaných (a z nich většina volila „druhou“ odpověď „spíše se zajímám“) a naopak více než pětina z nich zvolila krajní odpověď „rozhodně se nezajímám“.

Míra zájmu o veřejné dění v KHK zjištěná v roce 2019 se významně neliší od odpovědí zjištěných v šetřeních v minulých letech. Oproti rokům 2012 a 2014 se podíl zajímajících se občanů mírně zvýšil. Na otázku: Zajímáte se o veřejné dění v Královéhradeckém kraji? – byly následující: „rozhodně ano“ 2010: 15 %, 2012: 14 %, 2014: 14 %, 2019: 17 %, „spíše ano“ 2010: 51 %, 2012: 42 %, 2014: 46 %, 2019: 49 %, „spíše ne“ 2010: 31 %, 2012: 38 %, 2014: 33 %, 2019: 29 %, „rozhodně ne“ 2010: 4 %, 2012: 6 %, 2014: 7 %, 2019: 4 %.

Četnost sledování informací o činnosti KÚ (velmi obdobně jako zájem o veřejné dění v KHK) je mírně vyšší u žen než u mužů, roste s věkem a se vzděláním, konkrétně je výrazně nižší u osob, které mají pouze základní vzdělání. V porovnání s výsledky minulých šetření z let 2010, 2012 a 2014 mírně vzrostla deklarovaná četnost sledování informací o činnosti KÚ. Podíl občanů, kteří uvedli, že informace o činnosti KÚ sledují „pravidelně“ vzrostl z podílu zhruba 10 % občanů v minulých šetřeních na 17 %, podíl prostřední odpovědi „příležitostně“ je obdobný jako v minulých šetřeních a podíl odpovědí „nesledují“ klesl. Pozitivně lze tedy hodnotit, že podíl občanů, kteří uvedli, že informace o činnosti KÚ „nesledují“, poklesl z více než třetiny dotázaných v minulých šetřeních na zhruba čtvrtinu občanů dotázaných v roce 2019.

Nejčastěji využívaným zdrojem informací o činnosti KÚ je pro občany televize, kterou uvedlo 40 % dotázaných občanů, dále internet (vyjma přímo webových stránek KÚ), který označila více než třetina dotázaných občanů. Třetí v pořadí nejvyužívanějších zdrojů se umístil Hradecký, Jičínský, Rychnovský, Náchodský či Krkonošský Deník, tento zdroj uvedla čtvrtina občanů. Další v pořadí se umístily interní zdroje KHK, webové stránky KHK (23 %) a zpravodaj U nás v kraji (20 %). Obdobně je využíván rozhlas, který uvedla necelá pětina dotázaných. Pořadí využívaných zdrojů se mezi muži a ženami zásadně neliší.

Ženy častěji než muži čerpají informace o činnosti KÚ z tištěných zdrojů. V případě Deníku a zpravodaje U nás v kraji je rozdíl více než deset procentních bodů, obdobně u jiných tištěných materiálů vydávaných KÚ a v menší míře i v případě regionálních příloh jiného tisku. Také televizi a rozhlas uvedl vyšší podíl žen než mužů. Internet uvedlo shodně o něco více než třetina žen i mužů. Pouze webové stránky KHK byly voleny vyšším podílem mužů než žen.

S rostoucím věkem respondenta byl zaznamenán i rostoucí průměrný počet označených zdrojů. V případě většiny zdrojů platí, že čím starší věková kategorie, tím vyšší podíl respondentů daný zdroj využívá. Jinak je tomu

v případě internetových zdrojů, které jsou nejstaršími věkovými kategoriemi využívány v menší míře (v případě webových stránek KHK však nejvyšší podíl nenajdeme u nejmladší věkové kategorie, ale u středních věkových kategorií).

Obdobně s rostoucím vzděláním roste průměrný počet využívaných zdrojů. A z části právě z tohoto důvodu s rostoucím vzděláním roste podíl respondentů, kteří daný zdroj využívají. V odpovědích respondentů se tak zřejmě projevilo nejen rozdílné využívání jednotlivých informačních zdrojů pro tento účel, ale i celkový zájem právě o informace o činnosti KÚ. Hlavní rozdíl mezi vzdělanostními kategoriemi je už mezi kategoriemi základního vzdělání a vyšších stupňů vzdělání. Televize, jako hlavní zdroj informací o činnosti KÚ, je pro tento účel v nejvyšší oblibě u osob vyučených, se středoškolským vzděláním a s VOŠ. U osob s vysokoškolským vzděláním je podíl občanů, kteří označili televizi jako preferovaný zdroj, významně nižší než v případě výše uvedených, z hlediska stupně vzdělání „středních“, kategorií.

Zástupci organizací využívají pro informace o činnosti KÚ především oficiální zdroje vydávané KÚ. Na prvním místě jsou to webové stránky KHK (označilo přes 80 % dotázaných zástupců) a na druhém místě zpravodaj U nás v kraji (přes 40 %). Také osobní kontakt s pracovníky KÚ je pro zástupce častým zdrojem informací ( uvedlo 37 %). Obdobně často využívaným zdrojem informací o činnosti KÚ jsou pro zástupce internet, Deník a televize.

Webové stránky KHK uvedlo jako jeden z nejčastěji využívaných zdrojů informací o činnosti KÚ přes 80 % respondentů zástupců. Mezi zástupci samosprávy a organizací KHK je to ještě vyšší podíl a zhruba dvoutřetinový u kategorie zástupců jiných organizací. Naopak mezi občany nepatří tento zdroj mezi nejčastěji využívané, celkově byl v souboru občanů uveden každým pátým respondentem. O něco častěji je využíván muži, občany ze středních věkových kategorií (především 30–44 let, ale i 45–60 let), nejméně u nejmladší věkové kategorie. Z hlediska vzdělanostních kategorií roste jeho obliba se stupněm nejvyššího ukončeného vzdělání. U osob s vyučením, se středoškolským vzděláním či VOŠ je tento zdroj využíván zhruba každým pátým, v případě osob s vysokoškolským vzděláním se podíl osob, které uvedli internetové stránky KHK jako jeden z nejčastěji využívaných zdrojů pro informace o činnosti KÚ, blíží 40 %.

Zpravodaj U nás v kraji, jak se ukázalo, je také velmi důležitým informačním zdrojem. Zástupci je sice také uváděni častěji než občany, ale rozdíl není tak vysoký jako v případě webových stránek KHK. Podíl občanů, kteří uvedli zpravodaj U nás v kraji, je zhruba stejný, jako podíl těch, kteří uvedli webové stránky KHK (zhruba 20 %). Zpravodaj významně častěji uváděly ženy a lidé ve věku 45 a více let.

Jiné tištěné materiály vydávané KÚ jsou shodně uváděny jako hlavní informační zdroj méně než desetinou zástupců i občanů. Relativně vyšší podíl respondentů, kteří tento zdroj uvedli, je mezi zástupci jiných organizací, mezi osobami staršími 60 let a s vysokoškolským vzděláním.

## **Výzkumné otázky**

Výzkumné šetření podle dosažených výsledků poskytlo odpovědi na položené výzkumné otázky.

*1) Jak jsou občané KHK spokojeni se správou KHK, jaké přednosti a nedostatky identifikují v oblasti veřejného života s důrazem na ty, které spadají pod správu KÚ?*

**Naprostá většina dotázaných občanů souhlasila s vyjádřením, že KÚ spravuje KHK dobře**, 12 % odpovědělo „rozhodně ano“ a „spíše ano“ celé tři čtvrtiny dotázaných. Zhruba desetina občanů uvedlo „spíše ne“ a 2 občané uvedli odpověď „rozhodně ne“. Muži (15 %) častěji než ženy (9 %) vyjádřili nesouhlas s tím, že KÚ spravuje KHK dobře. Relativně vyšší podíl nesouhlasných odpovědí mají občané ve věku 60 a více let a s vysokoškolským vzděláním (jedná se pouze o odpovědi „spíše ne“, odpovědi „rozhodně ne“ byly uvedeny pouze dvakrát, a to muži ve věku 30–44 let a s maturitním vzděláním). Nejvyšší podíl rozhodně souhlasících odpovědí pozorujeme u osob se základním vzděláním, s rostoucím vzděláním tento podíl klesá. Z hlediska věku je relativně nejvyšší u kategorie 45–59 let (rozdíly však nejsou příliš velké) a o něco vyšší u žen než u mužů. Hodnocení toho, zda KÚ spravuje KHK dobře se téměř neliší podle velikostní kategorie sídla. Z hlediska postavení na pracovním trhu je

vyšší podíl nesouhlasných odpovědí, tedy hůře hodnotících správu KHK krajským úřadem mezi respondenty v invalidním důchodu a zaměstnavateli. Lépe hodnotí správu KHK krajským úřadem ti respondenti, kteří jsou spokojeni s životem v místě bydliště. Ti, kteří uvedli, že jsou s životem v místě bydliště spokojeni (rozhodně či spíše), ve více než 90 % odpověděli, že KÚ spravuje KHK dobře („rozhodně ano“ či „spíše ano“). Mezi těmi, kteří s životem v místě bydliště jsou nespokojeni (rozhodně či spíše), je podíl souhlasných odpovědí jen třičtvrtinový. Kladné hodnocení správy KHK krajským úřadem souvisí s četností sledování informací o činnosti KÚ. Občané, kteří uvedli, že informace o činnosti KÚ sledují pravidelně, hodnotí správu KHK velmi dobře. Téměř třetina z nich odpověděla „rozhodně ano“ a dalších 60 % odpovědělo „spíše ano“. Občané, kteří informace o KÚ sledují příležitostně, nebo vůbec nesledují, vykazují nižší podíl odpovědí „rozhodně ano“. Polovina respondentů, kteří informace o činnosti KÚ nesledují, uvedla, že „neví či nemůže posoudit“, zda KÚ spravuje KHK dobře.

Zástupci organizací hodnotí správu kraje ještě o něco lépe než občané. Podíl těch, kteří uvedli „rozhodně ano“, byl v souboru zástupců více než pětina a pouze 5 % dotázaných zástupců volilo nesouhlasnou odpověď, a to „spíše ne“ (odpověď „rozhodně ne“ se u zástupců nevyskytla).

Oproti šetřením v letech 2010, 2012 a 2014 se hodnocení občanů správy KHK krajským úřadem zlepšilo (viz graf 25). Mírně vzrostl podíl odpovědí „rozhodně ano“, zvýšil se i podíl odpovědí „spíše ano“. Úměrně tomu klesl jak podíl nesouhlasných odpovědí, tak mírně i podíl odpovědí „nevím, nemohu posoudit“.

V návaznosti na otázku, jak KÚ spravuje KHK, se respondenti vyjadřovali k tomu, **zda je tento stav rozvoje KHK důsledkem současného politického složení Zastupitelstva a Rady KHK**. Stanoviska vyjadřovali na škále „rozhodně ano“, „spíše ano“ (stanoviska souhlasná) a „spíše ne“, „rozhodně ne“ (stanoviska nesouhlasná), zároveň mohli uvést odpověď „nevím, nemohu posoudit“.

Čtyři pětiny občanů i zástupců organizací se domnívají, že stav rozvoje KHK je důsledkem současného politického složení Zastupitelstva a Rady KHK. Většina respondentů volila odpověď „spíše ano“. Odpověď „rozhodně ano“ uvedlo 17 % občanů a o něco méně, 13 % zástupců. Občané, kteří sledují informace o činnosti KHK pravidelně, častěji uváděli, že současný stav rozvoje KHK je důsledkem současného politického složení Zastupitelstva a Rady KHK. Naopak ti, kteří se vyjádřili, že informace nesledují, významně častěji odpovídali, že stav rozvoje není důsledkem současného politického složení Zastupitelstva a Rady KHK. Vyšší podíl souhlasných odpovědí „rozhodně ano“, tj. že současný stav rozvoje KHK je důsledkem současného politického složení Zastupitelstva a Rady KHK, je mezi občany, kteří uvedli, že se rozhodně zajímají o dění v KHK. Významně silná souvislost je u občanů mezi souhlasem s tím, že stav rozvoje KHK je důsledkem současného složení Zastupitelstva a Rady KHK, a souhlasem s tvrzením, že KÚ spravuje KHK dobře. Na tuto otázku, zda respondenty hodnocený stav rozvoje KHK je důsledkem současného politického složení Zastupitelstva a Rady KHK, však zhruba 45 % občanů odpovědělo „nevím, nemohu posoudit“. Zastoupení jednotlivých platných odpovědí je obdobné jako v minulých šetřeních (viz graf 27).

V případě jednotlivých kategorií zástupců na otázku, zda respondenty hodnocený stav rozvoje KHK je důsledkem současného politického složení Zastupitelstva a Rady KHK, zástupci samosprávy volili odpověď „rozhodně ano“ relativně nejméně (8 %), zástupci organizací KHK více (13 %) a nejčastěji zástupci jiných organizací (22 %). Poměrně tomu také klesal podíl nesouhlasných odpovědí (podíl odpovědí „spíše ano“ byl ve všech kategoriích zhruba obdobný). Na tuto otázku okolo 40 % zástupců odpovědělo „nevím, nemohu posoudit“.

Ukazuje se, že propojení správy KÚ s politickým složením Zastupitelstva a Rady KHK nebývá respondentům, občanům i zástupcům, vždy plně zřejmé.

V případě **hodnocení předložených oblastí veřejného života** jako relativně nejúspěšnější oblast veřejného života hodnotí občané oblasti týkající se volného času, a to kulturu a památkovou péči, sport a cestovní ruch, ale také životní prostředí. Naopak nejhůře hodnocenými oblastmi jsou doprava, územní plánování a výstavba, hospodaření s veřejnými financemi, evropské záležitosti a zahraniční kontakty, ale také zemědělství, zdravotnictví a sociální věci.

Zástupci organizací hodnotí úspěšnost jednotlivých oblastí veřejného života relativně obdobně, pořadí oblastí veřejného života v KHK podle úspěšnosti se liší jen málo. Většinu oblastí veřejného života však zástupci hodnotí relativně hůře než občané, a to především školství, zdravotnictví, sociální věci a podnikání.

Jednotlivé oblasti veřejného života se především v hodnocení občany, ale v menší míře i zástupci organizací, liší v podílu odpovědí „nevím, nemohu posoudit“. Relativně nejnižší podíl těchto odpovědí je u oblastí, které jsou i nejlépe hodnocené. Naopak nejvyšší podíl neuvedeného hodnocení úspěšnosti mají tyto oblasti: evropské záležitosti a zahraniční kontakty, hospodaření s veřejnými financemi a podnikání. V těchto oblastech je důležité posilovat předávání dostatečných a efektivních informací.

V případě **hodnocení efektivity hospodaření KÚ s finančními prostředky** naprostá většina občanů i zástupců uvedla souhlasnou odpověď, že KÚ hospodaří efektivně. Zhruba 40 % dotázaných však zvolilo odpověď „nevím, nemohu posoudit“. Bez těchto odpovědí činí podíl souhlasných odpovědí („rozhodně ano“ a „spíše ano“) v souboru občanů téměř 90 %, v souboru zástupců téměř totožně.

Zástupci organizací KHK, kteří jsou v rámci své organizace s určitým úsekem veřejných financí KHK obeznámeni zřejmě více (také je v této kategorii nejnižší podíl odpovědí „nevím, nemohu hodnotit“), hodnotí efektivitu hospodaření KÚ s finančními prostředky celkově nepatrně lépe, podíl odpovědí „rozhodně souhlasím“ je sice relativně nižší (5 %), ale podíl odpovědí „spíše souhlasím“ je nejvyšší (téměř 90 %).

Jaké vodítko volit v případě poskytování informací o hospodaření KÚ s finančními prostředky, to mohou mj. nabídnout tři odlišné odpovědi respondentů, které vybíráme jako jimi uvedený důvod nikoli pozitivního hodnocení: „Neumím posoudit, mám to z doslechu.“ Jiný respondent při kritice jednoho konkrétního případu uvedl: „neumím celkově hospodaření kraje, strukturu rozpočtu a strategii investic posoudit.“ A třetí respondent: „Z principu nelze efektivně hospodařit s veřejnými finančními prostředky.“

Hodnocení efektivity hospodaření KÚ s veřejnými financemi se oproti šetřením v minulých letech zlepšilo, mírně také klesl podíl odpovědí „nevím, nemohu posoudit“. Nejnižší podíl pozitivních odpovědí byl v roce 2012, v roce 2014 se zvýšil a v roce 2019 byl zaznamenán jak významně vyšší podíl odpovědí „rozhodně souhlasím“, tak „spíše souhlasím“. Poklesl jak podíl odpovědí „spíše“ a „rozhodně nesouhlasím“, tak odpovědí nehodnotících (viz graf 35).

*2) S kterými aspekty služeb poskytovaných KÚ jsou více a s kterými méně spokojeni občané KHK, kteří byli v posledních dvou letech v úředním kontaktu s pracovníky KÚ?*

Občané a zástupci, kteří byli v posledních dvou letech v úředním kontaktu s pracovníky KÚ, tvořili soubor tzv. klientů. Naprostá většina dotázaných občanů (80 %) nemá za poslední dva roky zkušenost s kontaktem s KÚ. Ti, kteří kontakt měli, zpravidla žádali, dotazovali se či plnili povinnost vůči KÚ. Naprostá většina dotázaných zástupců organizací zkušenost s KÚ měla. Zástupci organizací nejčastěji uváděli, že v posledních dvou letech byl jejich kontakt s KÚ tohoto typu: plnil povinnost vůči KÚ (60 %), dotazoval se (54 %), žádal (37 %) a byl proškolen (33 %). Jednotlivé kategorie zástupců mají strukturu typu kontaktu v zásadě obdobnou jako kategorie zástupců celkem, rozdíly odpovídají jejich postavení vůči KÚ. V případě zástupců samosprávy byl nejčastěji uváděným typem kontaktu „dotazoval jsem se“, zástupci organizací KÚ nejčastěji plnili povinnost vůči KÚ, obdobně jako zástupci jiných organizací.

Většina klientů má s KÚ v posledních dvou letech opakovanou zkušenost. Více než třetina občanů, evidovaná jako klienti KÚ, má zkušenost pouze jednorázovou. Pravidelný kontakt s pracovníky KÚ mají především zástupci organizací KHK (téměř polovina z nich), v případě zástupců samosprávy a jiných organizací uvedla pravidelný kontakt pětina z nich.

Nejčastěji využívaným typem kontaktu je komunikace telefonem a e-mailem a také osobní návštěva, tyto způsoby kontaktu uvedla většina klientů (přes 80 %). Všechny způsoby kontaktu jsou hodnoceny velmi dobře, nespokojenost vyjádřilo pouze velmi malé množství klientů. U všech hodnocených způsobů navíc nejčastěji uváděnou odpovědí bylo „rozhodně spokojen“. O něco vyšší spokojenost vyjádřili klienti zástupci, a to především organizací KHK.

Kontakt občanů se nejčastěji týkal sociálních věcí, územního plánování a výstavby a majetkoprávní oblasti. Kontakt zástupců organizací celkem se nejčastěji týkal školství, evropských grantů, krajských dotací a také sociálních věcí, územního plánování a výstavby, dopravy a silničního hospodářství. Zástupci samosprávy jsou s KÚ zpravidla v kontaktu ohledně územního plánování a výstavby, evropských grantů a krajských dotací, dopravy a silničního hospodářství, regionálního rozvoje, životního prostředí a zemědělství. Zástupci organizací KHK jsou s KÚ v kontaktu především v oblasti školství a dále v oblasti sociálních věcí a také grantů a dotací, v majetkoprávní oblasti. Zástupci jiných organizací jsou s KÚ v především v sociální oblasti, v oblasti grantů a dotací, dopravy a silničního hospodářství a územního plánování a výstavby, ale i v dalších oblastech.

Klienti KÚ jsou s většinou oblastí poskytovaných služeb spokojeni. Zhruba devět z deseti klientů je spokojeno (uváděno sestupně podle podílu spokojených) s odbornými kompetencemi, s vstřícností, ochotou a slušností a s poskytováním informací pracovníky KÚ. Obdobně vysoký podíl spokojených klientů je v případě hodnocení spokojenosti s úředními hodinami a dopravní dostupností budovy KÚ. O něco nižší spokojenost vyjádřili klienti v případě hodnocení rychlosti a pohotovosti pracovníků KÚ (spokojených 80 %). Nejméně jsou klienti spokojeni s parkováním v budově či okolí KÚ a s orientací v budově. Celkově vysokou spokojenost podtrhuje i vysoký podíl odpovědí „rozhodně spokojen“, a to především v případě hodnocení jednání pracovníků KÚ z hlediska vstřícnosti, ochoty a slušnosti a také poskytování informací. Podíl klientů, kteří určitou oblast služeb KÚ nehodnotili, je relativně nízký (okolo 10 %), o něco vyšší je v případě oblastí týkajících se dopravní dostupnosti, parkování a úředních hodin. Zástupci organizací, jejichž zkušenost je zpravidla podložena častějším kontaktem, hodnotí jednotlivé oblasti služeb KÚ o něco lépe než klienti z řad občanů. Pouze orientace v budově je hodnocena shodně relativně negativně, pro zástupce organizací je to jednoznačně nejhůře hodnocená oblast. Zástupci organizací KHK hodnotí služby poskytované KÚ o něco lépe než zástupci samosprávy a jiných organizací.

Vysoká spojenost se všemi oblastmi služeb v případě kontaktu je především v následujících oblastech: životní prostředí a zemědělství, regionální rozvoj, kultura a památková péče, školství, sociální věci, zdravotnictví, evropské granty a krajské dotace. Naopak relativně méně spokojeni jsou klienti s kontaktem v oblasti cestovního ruchu, sportu a podnikání, nutno však vést v patrnosti, že celkový počet klientů s kontaktem v této oblasti je velmi nízký (do 20 klientů).

S odbornými kompetencemi pracovníků KÚ jsou klienti zpravidla velmi spokojeni, odpověď „rozhodně spokojen“ uvedlo 36 % klientů. Ve většině oblastí kontaktu byl podíl odpovědí „rozhodně spokojen“ více než třetinový.

Celkový podíl klientů velmi spokojených s vstřícností, ochotou a slušností pracovníků KÚ je velmi vysoký, tuto odpověď zvolilo 57 % hodnotících klientů.

Pohotovost a rychlost pracovníků KÚ nepatří mezi nejlépe hodnocené oblasti služeb, přesto podíl klientů, kteří uvedli odpověď „rozhodně spokojen“, je třetinový. Pětina klientů pak uvedla jednu z odpovědí „spíše“ či „rozhodně nespokojen“.

S poskytováním informací pracovníky KÚ je rozhodně spokojena téměř polovina klientů a 39 % spíše spokojena.

Dopravní dostupnost je jednou z nejlépe hodnocených oblastí služeb, celkový podíl rozhodně spokojených klientů se blíží polovině. S parkováním v budově či okolí KÚ je rozhodně spokojena třetina klientů, naopak nespokojena (v součtu odpovědí „spíše“ a „rozhodně nespokojen“) pětina. Naprostá většina klientů vyjádřila spokojenost s úředními hodinami (přes 40 % rozhodně spokojených a 50 % spíše spokojených). Orientace v budově KÚ je však hodnocena poněkud hůře, rozhodně spokojených je pouze 25 % klientů, nespokojených (v součtu „spíše“ a „rozhodně“) 30 %.

### *3) Jaké podněty ke zlepšení služeb poskytovaných KÚ navrhují občané KHK?*

Na otevřenou otázku: Co byste doporučil/a zlepšit na službách poskytovaných krajským úřadem? – odpovědělo 75 klientů.

#### 1/ Profesionální kompetence a étos úředníků



Nejvíce doporučení se týkala jednání úředníků zejména v oblasti komunikace, ochoty a vstřícnosti, srozumitelnosti, ale také odbornosti, kompetentnosti a odpovědnosti. Např. se jedná o: „srozumitelnost při jednání s laickou veřejností“, „lépe komunikovat s občany“, „nezaujatost“, „jasné určení, který úředník má danou činnost na starost“, „zlepšit odborné kompetence u všech úředníků“, „aby věděli více o aktuálních paragrafech“, „schopnost převzít odpovědnost a rozhodnout“, „aby svá stanoviska potvrzovali písemně, aby odpovědi byly konkrétní a jednoznačné“. Ojediněle se vyskytují výhrady proti „až hrubému chování“, „povýšenosti“, „aroganci.“

## 2/ Rychlost, dostupnost, pružnost

Relativně často zazněl požadavek na rychlost: rychlost jednání a služeb, rychlejší přístup, kratší čekací doba. Na doporučení týkající se rychlosti se váží doporučení spojená s úřední dobou, dostupností či časem komunikace pracovníků KÚ s klienty: delší úřední hodiny, pracovní dobu zajistit déle ve večerních hodinách, alespoň jeden úředník dostupný za odbor/oddělení každý pracovní den. K tomu se váže požadavek také na „pružnost“: informace o přítomnosti pracovníků na pracovišti, zastupitelnost jednoho úředníka jiným, vzájemná spolupráce mezi odbory, případně „přehlednější webové stránky“.

## 3/ Metodická pomoc

Další oblast, která se vyskytuje v odpovědích, připomíná větší metodickou pomoc obcím, ale nikoli pouze přes odkazy na internetu. Vyskytuje se doporučení „zrušit portál PO“, ale i „více jednotných metodik pro PO“. Pravidelná školení a metodická pomoc je zmiňována nejen pro obce, ale také pro občany.

## 4/ Jiná podpora

Jiná doporučení se týkala: „podpora malých obchodů“, „podpora dostupného bydlení“, „omezit megaprojekty ve prospěch drobných“, „zaměřit pozornost na problémy běžného života“, „více zájmu o jednotlivá území v kraji, která potřebují pomoc, tedy kromě Náchodska, o které je zájem přes míru“. Tato vyjádření byla zastoupena vždy jednou. U „dopravy“ se setkáváme se dvěma obecnými vyjádřeními.

## 5/ Parkování a interiér budovy KÚ

Doporučení se týkají také parkování nebo interiéru budovy KÚ. Čtyřikrát se objevilo doporučení týkající se parkoviště: větší parkoviště, dostupnost parkoviště, zdarma pro návštěvníky nebo klienty KÚ. „Parkování v krajském úřadu. Parkovací automat někdy nefunguje správně a nebere papírového peníze. Navíc je to drahé, přestože tam jedu úředně jako starosta.“

Vždy jednou se vyskytuje doporučení: zlepšit „dostupnost budovy KÚ“, zlepšit „orientaci v budově KÚ“, „pro veřejnost se nacházejí veřejné toalety až v suterénu“, „chybí více stolečků k občerstvení“. Zazněla také připomínka: „uráží mě nutnost legitimovat se ve vrátnici“.

## 6/ Dílčí upozornění

Klienti též upozornili na tyto problémy: „V případě sporu občana s městem zastat se města. Ve všech případech je to naopak. Kraj ve většině případů dá za pravdu občanovi.“ „Aby nebylo možné, aby právníci krajského úřadu zastupovali ostatní osoby ve sporech s USC, byť by se jednalo o spory v samostatné působnosti USC, tak jako se tomu děje nyní.“ „Větší kontrolu financí (jejich použití) poskytovaných neziskovým organizacím.“ „Větší samostatnost v rámci svých projektů, nepřebírání poměrně neefektivních projektů jiných krajů.“

*4) Jaké podněty pro zlepšení života občanů KHK skýtá porovnání výsledků šetření realizovaného CVVM v roce 2018 a realizovaného v roce 2019 řešitelským týmem katedry sociologie FF UHK, tj. v oblasti celkové spokojenosti občanů s životem v místě svého bydliště a s vybranými životními podmínkami?*

Přes 80 % dotázaných občanů je s životem v KHK spokojeno, každý čtvrtý dotázaný dokonce zvolil odpověď „velmi spokojen“. O něco vyšší spokojenost vyjádřily ženy než muži, osoby ve středním věku, s vysokoškolským vzděláním, na mateřské dovolené či v důchodu, ale také zaměstnanci a OSVČ. Významně vyšší spokojenost uváděli obyvatelé krajského města.

Naopak nejvyšší podíl odpovědí „ani spokojen, ani nespokojen“ plus odpovědi „spíše“ a „velmi nespokojen“ vyjádřili lidé mladší 30 let, dále osoby se základním vzděláním, v invalidním důchodu a studující a obyvatelé bydlící v obcích s 2 000 – 9 999 obyvateli.

Občané jsou nejvíce spokojeni s technickou vybaveností obcí (zavedení plynu, elektřiny, vody a kanalizace) a obecně s prostředím svého bydliště (možnosti k odpočinku a relaxaci, čistota ulic, životní prostředí, svoz odpadu) a také se sousedskými vztahy. Také dostupnost veřejných služeb je zpravidla (především ve větších sídlech) hodnocena dobře. **Relativně nejhůře je hodnocena oblast dopravy (stav komunikací a vyhovující doprava), pracovní trh (úroveň mezd v lokalitě a pracovní příležitosti) a bydlení (výstavba nových bytů a udržování obecních domů a bytů).**

Spokojenost občanů s životními podmínkami v místě bydliště se liší podle jednotlivých velikostních kategorií sídel. **Lidé z nejmenších obcí do 2 tisíc obyvatel** hodnotí relativně hůře technickou vybavenost a dostupnost veřejných služeb (především škol, zdravotní péče, sociálních služeb, dostupnost a úroveň obchodů a služeb, možností kulturního vyžití aj.). Hůře než lidé z větších sídel také hodnotí dopravu, pracovní trh a bydlení. Naopak lépe vnímají bezpečnost a čistotu ulic. **Lidé žijící v obcích s 2 až 10 tisíci obyvateli** relativně nejhůře hodnotí pracovní trh a úroveň a dostupnost některých služeb. **Lidé žijící v sídlech nad 10 tisíc obyvatel** už dostupnost veřejných i soukromých služeb hodnotí lépe než lidé žijící v menších obcích. Velmi spokojeni jsou např. s dostatkem možností ke sportu, odpočinku a relaxaci. **Obyvatelé Hradce Králové** hodnotí relativně hůře než lidé z menších obcí svoz odpadu, čistotu a bezpečnost a hůře hodnotí také dopravu, která je zároveň celkově nejpálčivějším oblastí pro občany KHK.

CVVM v celostátním šetření zjistilo, že mezi Čechy převládá spokojenost se životem v místě svého bydliště – 21 % je „velmi spokojeno“ a 53 % je „spíše spokojeno“. Pětina občanů (20 %) zvolila středovou variantu odpovědi „ani spokojen, ani nespokojen“, 5 % respondentů je „spíše nespokojeno“, varianta odpovědi „velmi nespokojen“ se objevovala pouze velmi sporadicky (8 respondentů, tj. necelé procento). Celková spokojenost s životem v místě bydliště je významně diferencována velikostí obce (město versus venkov). Zhruba třetina dotázaných, kteří žijí na vesnici, uvedla, že je velmi spokojena, kdežto ve velkých městech velmi spokojených bylo jen 19 %, ve středních městech dokonce 16 %. Spokojenost se ve výzkumech CVVM zjišťuje každý rok od roku 2004. V prvních pěti letech byl podíl velmi spokojených kolem 10–12 %, v dalších zhruba pěti letech se podíl pohyboval kolem 15–16 %, od roku 2015 je velmi spokojených kolem 20 %.

**V Královéhradeckém kraji je míra spokojenosti o 10 % vyšší než v ČR celkem.**

**V rámci KHK je nejméně spokojena nejmladší věková kohorta (rozdíl mezi kohortami zhruba desetiprocentní) a relativně více spokojena než v ČR naopak nejstarší věková kohorta.**

CVVM zjistilo, že v ČR nejvíce spokojeni jsou občané se zavedením plynu, elektřiny, vody a kanalizace a svozem domovního odpadu (88 % spokojených). Výrazněji převažující spokojenost nad nespokojeností panuje také u hodnocení čistoty ulic (82 %), dostupnosti školských zařízení (82 %), dostupnosti obchodů a služeb (80 %). Zhruba tři čtvrtiny dotázaných jsou spokojeny s životním prostředím (78 %), sousedskými vztahy (77 %), s dostatkem možností k odpočinku a k rekreaci (74 %), s dostupností zařízení zdravotní péče (76 %), bezpečností (74 %), s dostatkem možností ke sportu (74 %), s úrovní obchodů a služeb (75 %). Sedm z deseti dotázaných bylo spokojeno s úrovní škol (71 %), s úrovní zdravotní péče (68 %), s vyhovující dopravy (69 %) a s možností kulturního vyžití (68 %). Výrazně více než polovina respondentů je také spokojena s možností stravování za přiměřené ceny (60 %). Zhruba polovina občanů je spokojena s pracovními příležitostmi (51 %) a se stavem komunikací (53 %) a s udržováním obecních domů a bytů (51 %, 22 % „neví“) a úrovní služeb pro seniory (48 %, zde se ovšem 29 % k uvedené položce nedovedlo vyjádřit). Podobně výrazně převažuje spokojenost nad

nespokojeností ještě i v případě služeb pro zdravotně postižené, ovšem vzhledem k třetinovému podílu lidí, kteří tuto otázku nebyli s to posoudit, byl zde již podíl spokojených pod úroveň jedné poloviny (43 %). S výstavbou nových bytů je již výrazně více lidí nespokojeno než spokojeno (37 %). Nejnižší spokojenost je s hodnocením úrovně mezd v lokalitě (32 %).

**Hodnocení jednotlivých oblastí je v KHK velmi podobné, s tím, že větší spokojenost než v celku ČR je u možností sportování, kulturního vyžití a možností rekreace a odpočinku, výrazně nižší spokojenost je se stavem komunikací a dopravní obslužností.**

**Z jednotlivých položek stojí za pozornost spokojenost se službami pro seniory v závislosti na věku, a to jednak z hlediska zastoupení odpovědí „nevím“ a jednak z hlediska třetinové nespokojenosti nejstarší věkové kategorie jak v rámci KHK, tak celku ČR. K této informaci je potřeba doplnit, že spokojenost s dostupností zdravotních služeb, dostupností obchodů a úrovní zdravotních služeb se podle věku neliší.**

**Údaje za KHK jsou podobné s tím, že míra spokojenosti v řadě položek je o trochu vyšší. A další významný poznatek je, že je vyšší spokojenost obyvatel krajského města.**

### **Doporučení řešitelského týmu**

Na základě učiněných poznatků řešitelský tým doporučuje:

využívat interních mediálních zdrojů a dalších komunikačních prostředků k posílení informovanosti občanů KHK o záměrech i výsledcích činnosti KÚ a jím poskytovaných službách; speciálně věnovat více pozornosti oblasti finančního hospodaření, dopravy, evropských záležitostí a zahraničních kontaktů a oblasti podnikání; spolu s tím hledat způsoby, jak získat zpětnou vazbu od klientů se spokojeností s kvalitou interních mediálních zdrojů a dalších komunikačních prostředků a soustavně ji hodnotit; zvláštní pozornost věnovat informovanosti o činnosti KÚ a dění v KHK mladé generace;

věnovat pozornost oblastem či aspektům služeb, které respondenti vnímají relativně jako problematické, a to zejména profesní kompetence a étos úředníků; rychlost, dostupnost, pružnost; metodická pomoc obcím a občanům; spolu s tím hledat způsoby, jak získat zpětnou vazbu od klientů se spokojeností poskytovaných služeb a soustavně ji hodnotit;

zlepšit orientaci v budově KÚ.

Řešitelský tým Katedry sociologie FF UHK

## **Spokojenost občanů Královéhradeckého kraje se službami poskytovanými Krajským úřadem Královéhradeckého kraje**

(V dotazníku se „krajským úřadem“ rozumí Krajský úřad Královéhradeckého kraje.)

Vážená paní, vážený pane,

výzkum na téma „Spokojenost občanů Královéhradeckého kraje se službami poskytovanými Krajským úřadem Královéhradeckého kraje“ provádí řešitelský tým Katedry sociologie Filozofické fakulty Univerzity Hradec Králové, a to za účasti tazatelů z řad studentů. Dotazník slouží jako podklad pro rozhodovací a řídicí činnost krajského úřadu. Výzkum je anonymní. Výběr respondentů sleduje kritéria, která splňujete také Vy. Předem děkujeme za Vaši ochotu a poskytnuté odpovědi.

Záleží nám na tom, aby byly zodpovězeny všechny otázky dle pokynů tazatele. Prosíme Vás, aby Vaše odpovědi byly upřímné. Variantu odpovědi, která se nejvíce blíží Vašemu postoji či Vaší situaci, tazatel označí zakroužkováním číselného kódu vpravo. V některých případech lze prostřednictvím tazatele doplnit jinou odpověď nebo zaznamenat zcela samostatnou odpověď. U delších odpovědí je možné odpověď zaznamenat i mimo vyznačená místa, a to na příslušné straně nebo na zadní straně listu.

V případě Vašeho zájmu nás můžete kontaktovat na emailové adrese: [klara.burianova@uhk.cz](mailto:klara.burianova@uhk.cz); telefonicky na čísle sekretariátu naší katedry: 493331282.

Děkujeme Vám za spolupráci.

PhDr. Miroslav Joukl, Ph.D., v. r.  
vedoucí Katedry sociologie  
Filozofické fakulty Univerzity Hradec Králové

**1. Byl jste (zhruba v posledních dvou letech) v úředním kontaktu s pracovníky krajského úřadu?**

*V případě, že jste byl v kontaktu z různých pozic, zakroužkujte více variant.*

- |  |   |
|--|---|
| 1.1. ano, jako představitel/ka místní samosprávy   | 1 |
| 1.2. ano, jako zástupce, zástupkyně příspěvkové organizace zřízené nebo obchodní společnosti založené<br>Královéhradeckým krajem | 1 |
| 1.3. ano, jako reprezentant/ka jiné organizace, instituce  | 1 |
| 1.4. ano, jako občan/ka (v osobní záležitosti)   | 1 |
| 1.5. ne  | 1 |

**2. Jste**

- |         |   |
|---------|---|
| a) žena | 1 |
| b) muž  | 2 |

**3. Věk**

- |              |   |
|--------------|---|
| a) 15 – 29   | 1 |
| b) 30 – 44   | 2 |
| c) 45 – 59   | 3 |
| d) 60 a více | 4 |

**4. Okres bydliště**

- |                        |   |
|------------------------|---|
| a) Hradec Králové      | 1 |
| b) Jičín               | 2 |
| c) Náchod              | 3 |
| d) Rychnov nad Kněžnou | 4 |
| e) Trutnov             | 5 |

**5. Nejvyšší ukončené vzdělání**

- |                                  |   |
|----------------------------------|---|
| a) základní, včetně neukončeného | 1 |
| b) vyučen, střední bez maturity  | 2 |
| c) střední s maturitou           | 3 |
| d) vyšší odborné                 | 4 |
| e) vysokoškolské                 | 5 |

**6. Zajímáte se o veřejné dění v Královéhradeckém kraji?**

- |                 |   |
|-----------------|---|
| a) rozhodně ano | 1 |
| b) spíše ano    | 2 |
| c) spíše ne     | 3 |
| d) rozhodně ne  | 4 |

**7. Jak často sledujete informace týkající se činnosti krajského úřadu?**

- |  |   |
|--|---|
| a) pravidelně                                  | 1 |
| b) příležitostně                               | 2 |
| c) nesleduji – prosím, pokračujte otázkou č. 9 | 3 |

**8. Z jakého zdroje nejčastěji čerpáte informace o činnosti krajského úřadu?**

*Lze označit více možností.*

- |  |   |
|--|---|
| 8.1. webové stránky Královéhradeckého kraje                          | 1 |
| 8.2. zpravodaj U nás v kraji   | 1 |
| 8.3. Hradecký, Jičínský, Rychnovský, Náchodský nebo Krkonošský deník | 1 |
| 8.4. regionální přílohy jiného tisku                                 | 1 |
| 8.5. rozhlas   | 1 |
| 8.6. televize  | 1 |
| 8.7. internet (kromě webových stránek Královéhradeckého kraje)       | 1 |
| 8.8. jiné tištěné prezentační materiály krajského úřadu              | 1 |
| 8.9. osobní kontakt s pracovníky krajského úřadu                     | 1 |

**9. Domníváte se, že krajský úřad spravuje Královéhradecký kraj dobře, a tudíž přispívá k rozvoji kraje?**

- |                           |   |
|---------------------------|---|
| a) rozhodně ano           | 1 |
| b) spíše ano              | 2 |
| c) spíše ne               | 3 |
| d) rozhodně ne            | 4 |
| e) nevím, nemohu posoudit | 8 |

**10. Je tento stav důsledkem současného politického složení Zastupitelstva a Rady Královéhradeckého kraje?**

- |                           |   |
|---------------------------|---|
| a) rozhodně ano           | 1 |
| b) spíše ano              | 2 |
| c) spíše ne               | 3 |
| d) rozhodně ne            | 4 |
| e) nevím, nemohu posoudit | 8 |

**11. Které oblasti veřejného života v Královéhradeckém kraji vnímáte jako úspěšné a které jako neúspěšné? (Tazatel podá respondentovi kartu.)**

1 = rozhodně úspěšné, 2 = spíše úspěšné, 3 = spíše neúspěšné, 4 = rozhodně neúspěšné, 8 = nevím, nemohu hodnotit.

11.1. Životní prostředí	1	2	3	4	8
11.2. Zemědělství	1	2	3	4	8
11.3. Územní plánování a výstavba	1	2	3	4	8
11.4. Regionální rozvoj	1	2	3	4	8
11.5. Cestovní ruch	1	2	3	4	8
11.6. Kultura a památková péče	1	2	3	4	8
11.7. Sport	1	2	3	4	8
11.8. Školství	1	2	3	4	8
11.9. Sociální věci	1	2	3	4	8
11.10. Zdravotnictví	1	2	3	4	8
11.11. Doprava	1	2	3	4	8
11.12. Evropské záležitosti, zahr. kontakty	1	2	3	4	8
11.13. Podnikání	1	2	3	4	8
11.14. Hospodaření s veřejnými financemi	1	2	3	4	8

**12. Domníváte se, že krajský úřad hospodaří s finančními prostředky efektivně?**

- |  |   |
|--|---|
| a) rozhodně ano                            | 1 |
| b) spíše ano                               | 2 |
| c) spíše ne. Prosím, uveďte proč: .....    | 3 |
| d) rozhodně ne. Prosím, uveďte proč: ..... | 4 |
| e) nevím, neumím posoudit                  | 8 |

**13. Pokud jste byl v posledních dvou letech v úředním kontaktu s krajským úřadem, tak o jaký typ kontaktu se jednalo? (Tazatel podá respondentovi kartu.)**

*Lze označit více možností.*

- |   |   |
|---|---|
| 13.1. nebyl jsem v kontaktu – prosím, pokračujte otázkou č. 191 |   |
| 13.2. žádal jsem  | 1 |
| 13.3. dotazoval jsem se   | 1 |
| 13.4. odvolával jsem se   | 1 |
| 13.5. podával jsem stížnost                                     | 1 |
| 13.6. byl jsem proškolen  | 1 |
| 13.7. plnil jsem povinnost vůči krajskému úřadu                 | 1 |
| 13.8. jiný typ. Prosím, uveďte jaký: .....                      | 1 |

**14. Jaké tematické oblasti se Váš kontakt s krajským úřadem týkal?**

Lze označit více možností.

14.1. životní prostředí, zemědělství	1
14.2. územní plánování, výstavba	1
14.3. regionální rozvoj	1
14.4. cestovní ruch	1
14.5. kultura, památková péče	1
14.6. sport	1
14.7. školství	1
14.8. sociální věci	1
14.9. zdravotnictví	1
14.10. doprava, silniční hospodářství	1
14.11. evropské granty, krajské dotace	1
14.12. podnikání	1
14.13. majetkoprávní oblast	1
14.14. jiná. Prosím, uveďte jaká: .....	1

**15. Prosím, uveďte, jak jste na základě své osobní zkušenosti spokojen s následujícími oblastmi služeb krajského úřadu. (Tazatel podá respondentovi kartu.)**

1 = rozhodně spokojen, 2 = spíše spokojen, 3 = spíše nespokojen, 4 = rozhodně nespokojen, 8 = nemohu hodnotit

15.1. Odborné kompetence pracovníků krajského úřadu	1	2	3	4	8
15.2. Vstřícnost, ochota a slušnost pracovníků krajského úřadu	1	2	3	4	8
15.3. Pohotovost, rychlost pracovníků krajského úřadu	1	2	3	4	8
15.4. Poskytování informací	1	2	3	4	8
15.5. Dopravní dostupnost budovy krajského úřadu	1	2	3	4	8
15.6. Parkování v budově či okolí krajského úřadu	1	2	3	4	8
15.7. Orientace v budově krajského úřadu	1	2	3	4	8
15.8. Úřední hodiny krajského úřadu	1	2	3	4	8

**16. Jak často jste byl v kontaktu s pracovníky krajského úřadu za poslední dva roky?**

- a) jednou 1  
b) vícekrát 2  
c) pravidelně 3

**17. Pokud jste využil některý z následujících způsobů kontaktů, jak jste s nimi byl spokojen? (Tazatel podá respondentovi kartu.)**

8 = nevyužil

1 = rozhodně spokojen, 2 = spíše spokojen, 3 = spíše nespokojen, 4 = rozhodně nespokojen

17.1. Osobní návštěva	8	1	2	3	4
17.2. Telefonicky	8	1	2	3	4
17.3. E-mailem	8	1	2	3	4
17.4. Poštou	8	1	2	3	4
17.5. Prostřednictvím webových stránek	8	1	2	3	4
17.6. Jinak. Prosím, uveďte jak: .....	8	1	2	3	4

**18. Co byste doporučil zlepšit na službách poskytovaných krajským úřadem?**

.....  
.....  
.....

**19. Představte si, že máte přiblížit Královéhradecký kraj člověku, který zde nikdy nebyl. Jakými přednostmi kraje byste se pochlubil(a)?**

.....  
.....  
.....

**20. Co považujete za zvlášť palčivý problém v Královéhradeckém kraji?**

Můžete uvést víc problémů.

.....  
.....  
.....

**21. Jak jste celkově spokojen se životem v místě Vašeho bydliště?**

- Jste velmi spokojen, 1  
spíše spokojen, 2  
ani spokojen, ani nespokojen, 3  
spíše nespokojen, 4  
velmi nespokojen 5  
nevím 9

**22. Jak jste spokojen s životními podmínkami ve Vašem bydlišti, pokud jde o:**

*(Tazatel podá respondentovi kartu.)*

1 = rozhodně spokojen, 2 = spíše spokojen, 3 = spíše nespokojen, 4 = rozhodně nespokojen, 9 = nevím

- |  |   |   |   |   |   |
|--|---|---|---|---|---|
| a) čistotu ulic,                                 | 1 | 2 | 3 | 4 | 9 |
| b) svoz domovního odpadu,                        | 1 | 2 | 3 | 4 | 9 |
| c) zavedení plynu, elektřiny, vody a kanalizace, | 1 | 2 | 3 | 4 | 9 |
| d) stav komunikací,                              | 1 | 2 | 3 | 4 | 9 |
| e) bezpečnost,                                   | 1 | 2 | 3 | 4 | 9 |
| f) pracovní příležitosti,                        | 1 | 2 | 3 | 4 | 9 |
| g) úroveň mezd v lokalitě,                       | 1 | 2 | 3 | 4 | 9 |
| h) výstavbu nových bytů,                         | 1 | 2 | 3 | 4 | 9 |
| i) udržování obecních domů a bytů,               | 1 | 2 | 3 | 4 | 9 |
| j) úroveň škol,                                  | 1 | 2 | 3 | 4 | 9 |
| k) úroveň zdravotní péče,                        | 1 | 2 | 3 | 4 | 9 |
| l) úroveň obchodů a služeb,                      | 1 | 2 | 3 | 4 | 9 |
| m) životní prostředí,                            | 1 | 2 | 3 | 4 | 9 |
| n) možnosti kulturního vyžití,                   | 1 | 2 | 3 | 4 | 9 |
| o) dostatek možností ke sportu,                  | 1 | 2 | 3 | 4 | 9 |
| p) dostatek možností k odpočinku a k rekreaci,   | 1 | 2 | 3 | 4 | 9 |
| q) možnost stravování za přiměřené ceny,         | 1 | 2 | 3 | 4 | 9 |
| r) vyhovující dopravu,                           | 1 | 2 | 3 | 4 | 9 |
| s) sousedské vztahy,                             | 1 | 2 | 3 | 4 | 9 |
| t) služby pro zdravotně postižené,               | 1 | 2 | 3 | 4 | 9 |
| u) služby pro seniory,                           | 1 | 2 | 3 | 4 | 9 |
| v) dostupnost školských zařízení,                | 1 | 2 | 3 | 4 | 9 |
| w) dostupnost zařízení zdravotní péče,           | 1 | 2 | 3 | 4 | 9 |
| x) dostupnost obchodů a služeb.                  | 1 | 2 | 3 | 4 | 9 |

**23. V jak velké obci či městě dle počtu obyvatel žijete?**

- |  |   |
|--|---|
| a) do 2 000 obyvatel   | 1 |
| b) 2 000 – 9 999   | 2 |
| c) 10 000 – 90 000 (Do této kategorie kromě okresních měst Jičín, Náchod, Rychnov n. K. a Trutnov spadají také Dvůr Králové n. L., Jaroměř, Vrchlabí a Nové Město n. M.) | 3 |
| d) Hradec Králové  | 4 |

**24. Uveďte, prosím, jaké je Vaše postavení na pracovním trhu:**

- |  |   |
|--|---|
| a) studující   | 1 |
| b) v zaměstnaneckém poměru                                     | 2 |
| c) osoba samostatně výdělečně činná                            | 3 |
| d) zaměstnavatel/ka (podnikatel/ka zaměstnávající další osoby) | 4 |
| e) na mateřské či rodičovské dovolené                          | 5 |
| f) v invalidním důchodu  | 6 |
| g) ve starobním důchodu  | 7 |
| h) nezaměstnaný/á  | 8 |
| ch) ostatní  |   |