

UNIVERZITA PALACKÉHO V OLMOUCI

PEDAGOGICKÁ FAKULTA

Katedra pedagogiky a sociálních studií

Diplomová práce

Bc. Barbora Schwanzerová

Analýza šetření spokojenosti občanů s prací Magistrátu města Přerova

Olomouc 2013

vedoucí práce: PhDr. PaedDr. Václav Klapal, Ph.D.

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem diplomovou práci na téma Analýza šetření spokojenosti občanů s prací Magistrátu města Přerov, vypracovala samostatně s použitím uvedené literatury a zdrojů z internetu.

.....

Bc. Barbora Schwanzerová

Poděkování

Na tomto místě bych chtěla poděkovat hlavně vedoucímu mé diplomové práce panu PhDr. PaedDr. Václavu Klapalovi, Ph.D., za jeho ochotnou spolupráci a za jeho čas, který věnoval mě a této práci. Dále bych chtěla poděkovat Mgr. Vlastě Vičanové a Ing. Renatě Lounové za podrobné informace o magistrátu města Přerova a jejich pomoc při sběru dat. Také bych tímto chtěla poděkovat kurátorkám pro děti a mládež na OSPOD v Přerově a to konkrétně Mgr. Veronice Zaoralové, Mgr. Janě Porubské a Vlastě Janů, za jejich ochotu a spolupráci při tvoření dotazníku pro děti. Mé díky také patří Bc. Petru Zatloukalovi za jeho odborné vedení při vyhodnocování dotazníků a dohled při tvorbě tabulek a grafů. V neposlední řadě bych chtěla poděkovat své rodině za shovívavost a podporu při studiu.

Obsah

Úvod	4
Pojmy.....	5
Teoretická část.....	8
1 Statutární město Přerov	9
1.1 Charakteristika města Přerov	9
1.1.1 Statistické informace	9
1.2 Historie.....	11
1.3 Zákony pro město Přerov	12
1.4 Magistrát města Přerova	12
1.5 Organizační struktura Magistrátu města Přerova.....	16
1.5.1 Primátor	16
1.5.2 Pověřený náměstek primátora	16
1.5.3 Útvar interního auditu.....	16
1.5.4 Náměstci primátora.....	16
1.5.5 Tajemník.....	17
1.5.6 Tiskový mluvčí.....	17
1.6 Odbory magistrátu	19
1.7 Odbor sociálních věcí a školství	26
1.7.1 Oddělení školství a mládeže	26
1.7.2 Oddělení sociálních věcí a zdravotnictví.....	28
1.7.3 Orgán sociálně-právní ochrany dětí.....	30
1.7.4 Oddělení sociální prevence a pomoci.....	32
1.7.5 Historický vývoj sociálně-právní ochrany dětí.....	32
1.7.6 Legislativa odboru sociálních věcí a školství.....	36
2 Management ve veřejné správě	39
2.1 Spokojenost v organizacích veřejné správy.....	39
2.2 Kvalita ve veřejné správě.....	39
2.3 Cíl veřejné správy	40
2.4 Modely a metody řízení jakosti ve veřejné správě	40
2.4.1 Model TQM.....	41
2.4.2 Model CAF	41
2.5 Projekt Zvýšení kvality řízení na Magistrátu města Přerov.....	44

Praktická část.....	46
3 Metodologie výzkumu, zpracování a vyhodnocení dotazníků.....	47
3.1 Charakteristika statistické metody – test χ^2 nezávislosti v kontingenční tabulce	48
3.2 Charakteristika zkoumaného souboru.....	48
3.2.1 Rozdělení výběrového souboru do věkových skupin	49
3.2.2 Rozdělení výběrového souboru podle pohlaví	50
3.2.3 Rozdělení výběrového souboru podle návštěvnosti jednotlivých odborů	51
3.2.4 Rozdělení výběrového souboru podle bydliště.....	53
3.2.5 Rozdělení výběrového souboru podle statusu	54
3.2.6 Rozdělení výběrového souboru podle chování a jednání zaměstnanců	55
3.2.7 Rozdělení výběrového souboru podle hodnocení odbornosti a profesionality zaměstnanců.....	58
3.2.8 Rozdělení výběrového souboru podle hodnocení spokojenosti s umístěním odborů magistrátu na více místech v rámci města.....	61
3.2.9 Rozdělení výběrového souboru podle spokojenosti v orientaci v budovách MMPř.	62
3.2.10 Rozdělení výběrového souboru podle hodnocení spokojenosti s prostředím úřadů	63
3.2.11 Rozdělení výběrového souboru podle hodnocení komunikace magistrátu s veřejností.....	64
3.2.12 Rozdělení výběrového souboru podle hodnocení odboru sociálních věcí a školských.....	65
3.3 Shrnutí analýzy a šetření spokojenosti občanů s prací magistrátu.....	66
4 Analýza a šetření na Oddělení sociálně-právní ochrany dětí	68
4.1 Charakteristika šetření	68
4.1.1 Rozdělení zkoumaného souboru podle pohlaví.....	69
4.1.2 Rozdělení výběrového souboru podle věku.....	70
4.1.3 Rozdělení výběrového souboru podle důvodu návštěvy kurátorky.....	72
4.1.4 Rozdělení výběrového souboru podle toho, jak dlouho děti kurátorku navštěvují	74
4.1.5 Rozdělení výběrového souboru podle frekvence návštěv	75
4.1.6 Rozdělení výběrového souboru podle toho, zda návštěvy u kurátorky dětem pomohly řešit jejich problémy	77
4.1.7 Rozdělení výběrového vzorku podle toho, zda mají děti ke své kurátorce důvěru	78

4.1.8	Rozdělení výběrového souboru podle toho, zda kurátorka při návštěvách dětem věnuje dostatečnou pozornost.....	80
4.1.9	Rozdělení výběrového souboru podle toho, zda při návštěvách u kurátorky děti rozumí všemu, co jim kurátorka říká.....	81
5	Shrnutí analýzy šetření na Oddělení sociálně-právní ochrany dětí	83
	Závěr	85
	Seznam použitých dokumentů a literatury	86
	Seznam tabulek.....	90
	Seznam grafů	91
	Seznam zkratek.....	93
	Přílohy	94

Úvod

Hlavním cílem mé diplomové práce, je pomocí anonymních dotazníků zjistit, jsou-li občané města Přerova spokojeni s prací magistrátu, jeho zaměstnanci, s jejich profesionalitou, ochotou a jednáním při vyřizování pohledávek občanů/klientů. Toto téma jsem si vybrala po své praxi na oddělení sociálně-právní ochrany dětí, kde jsem byla v rámci školy zařazena ke kurátorkám pro děti a mládež. Po této praxi, která trvala tři týdny, se na mě obrátila projektová manažerka magistrátu z odboru vnitřní správy s prosbou, zda bych v rámci svého studia nechtěla spolupracovat na projektu „Zvýšení kvality řízení na Magistrátu města Přerova“. Součástí tohoto projektu je také „Analýza šetření spokojenosti občanů s prací magistrátu“, na které jsem se rozhodla pracovat, jako hlavní část mé práce. Toto téma mě velice zaujalo a zjistila jsem si o tomto projektu více. Z dostupných zdrojů jsem si zjistila, že podobný projekt byl realizován již před pěti lety, a proto bylo zapotřebí obnovit data a zjistit, jaká je situace a spokojenost občanů s prací magistrátu nyní. V tomto šetření o spokojenosti občanů s prací magistrátu jsem si chtěla ověřit teoretické znalosti občanů o chodu magistrátu, o jeho úloze, také mě zajímalo, zda občané vnímají rozložení odborů magistrátu v různých budovách města jako problém, zda a jak jsou spokojeni s prostředím navštíveného odboru magistrátu. Tuto teorii jsem si chtěla ověřit v praxi. Vzhledem k tomu, že studuji na pedagogické fakultě, tak jsem k tomuto šetření spokojenosti dodala výzkum, který je zaměřen na děti a jejich problematiku. V loňském roce jsem byla na praxi na oddělení sociálně-právní ochrany dětí v Přerově. Tato praxe se mi velice líbila a problematika dětí svěřených do rukou kurátorek mě zaujala. Díky této zkušenosti jsem vytvořila dotazník, ve kterém jsem chtěla zjistit, jak jsou děti a mladiství spokojeni s prací, jednáním a profesionalitou kurátorek. Diplomová práce je rozdělena na dvě části. V teoretické části je seznámení s městem Přerovem, jeho historií i současností, je zde představen magistrát města, jednotlivé odbory a také projekt, v rámci kterého provádím již zmiňovanou analýzu. Ve druhé části nazvané praktická část popisuji výzkumné metody, kterými jsou vyhodnoceny dotazníky pro klienty magistrátu a dotazníky pro děti. Jsou zde uvedeny tabulky a grafy s výsledky dotazníků. V závěru se věnuji shrnutí celé práce a vlastnímu komentáři k celkovému výsledku práce. Samozřejmostí jsou seznamy tabulek a grafů. Pro lepší přehlednost je zde také uveden seznam použité literatury a v úplném závěru seznam zkratk. Jako přílohu dokládám dotazník Šetření spokojenosti občanů s prací magistrátu a také dotazník Šetření spokojenosti dětí s prací kurátorek.

Pojmy

Analýza - (z řec. *ana-lyó*, rozvazovat, rozebírat) jde zejména o všeobecnou metodu zkoumání jednotlivých složek a vlastností nějakého předmětu, jevu, činnosti myšlenkové nebo faktické. Dále jde o soubor metod, jimiž se získávají informace, sleduje disciplíny vyšetřující vlastnosti funkcí, posloupností a řad.[30]

Audit - (z lat. *auditus*, slyšení) přezkoumání stavu organizace a výsledků její činnosti, obvykle periodické. Cílem může být kontrola dodržování standardů, naplňování statutu organizace, zacházení s finančními prostředky, hygienická kontrola nebo přezkoumání jiných aspektů fungování organizace. V oblasti sociální je cílem auditu posouzení kvality služeb.[31]

Audit kvality - prověřuje systém řízení kvality ve společnosti. Účelem je zjistit, zda společnost plní požadavky mezinárodní normy včetně vybudování systému dokumentace. V současnosti nejznámější příkladem auditu systému řízení kvality jsou podmínky pro získání kvalifikace.[10]

Czech point - projekt Ministerstva vnitra ČR (zkratka pro Český Podací Ověřovací Informační Národní Terminál) kladoucí si za cíl vytvořit univerzální podatelnu, ověřovací místo a informační centrum, kde by bylo možné na jednom místě (úřadě) získat veškeré údaje, opisy a výpisy, které jsou vedeny v centrálních veřejných evidencích a registrech, jakož i v centrálních neveřejných evidencích a registrech ke své osobě, věcem a právům. Místo, kde je dále možné ověřit dokumenty, listiny, podpisy a také elektronickou podobu dokumentů, učinit podání ke kterémukoli úřadu veřejné správy, a konečně získat informace o průběhu řízení ve všech věcech, které stát k jeho osobě vede. Základní stavební jednotkou jsou obecní a městské úřady, magistráty, krajské úřady, pracoviště Hospodářské komory ČR, České pošty a notářů. Na pracovištích Czech point lze získat výpis z katastru nemovitostí, obchodního rejstříku, rejstříku trestů. V budoucnu by mělo dojít k propojení na celém území ČR a podstatnému rozšíření rozsahu služeb. Řešení je navrženo pro vytváření jednotných míst výkonu veřejné správy, kde si občan může vyřídit ve svém nejbližším okolí veškeré potřebné záležitosti s úřední asistencí nebo pomocí dálkového přístupu (internet). Současně slouží ke vzájemné komunikaci institucí a orgánů veřejné správy. Cílem projektu je dostupnost veřejných služeb z každé obce a možnost vyřídit občanské záležitosti prostřednictvím asistované služby, České pošty nebo internetu.[11]

Dotazník - výzkumný a diagnostický prostředek ke shromažďování informací prostřednictvím dotazování osob. Podstatou je soubor otázek nebo výrobků zkonstruovaných podle kritérií vědecké metodologie, předkládaný v písemné formě. Objektivnost získaných výsledků závisí významně na formulaci otázek, výběru respondentů a způsobu zadávání dotazníku.[32]

Klient - subjekt, který využívá sociální službu. Může to být osoba, rodina, skupina i komunita, další význam pro toto slovo je uživatel, konzument služeb nebo zákazník.[30]

Kurátor pro děti a mládež - je specializovaným odborníkem, který pracuje na sociálních odborech městských úřadů a obcí s rozšířenou působností. Zabývá se dětmi a mladistvými, u nichž se projevuje poruchové chování, nebo se dopustili protiprávního jednání. Podílí se na organizaci preventivních aktivit ve spolupráci s dalšími organizacemi, jako je škola, policie, neziskové organizace apod. [1]

Management - (anglicky *to manage* – řídit, původem z francouzského, *ménagement*, které má zase svůj kořen v latinském slovu *manus*) systém a metody řízení podniku, koncernu, národního hospodářství, placenými zaměstnanci, manažery. Tento název může také označovat skupinu vedoucích pracovníků.[30]

Projekt - konkrétně vypracovaný nějaký návrh nebo plán určitého záměru[30]

Sociální práce - společenskovední disciplína i oblast praktické činnosti, jejichž cílem je odhalování, vysvětlování, zmírňování a řešení sociálních problémů (chudoby, zanedbání výchovy dětí, diskriminace skupin, delikvence mládeže aj.). Sociální práce se opírá jednak o rámec společenské solidarity, jednak o ideál naplňování individuálního lidského potenciálu, je hlavním přístupem pro poskytování sociální pomoci.[31]

Status - postavení určité osoby nebo organizace určené souhrnem jejich práv a povinností, z pozice jednotlivce jde o určení role uvnitř určitého společenského systému[31]

Testování hypotéz - statistický postup, jehož pomocí se ověřuje platnost závěrů o vztazích mezi proměnnými v souborech kvantitativních dat. Jde o základní postup empirické vědy. Takzvaná nulová hypotéza předpokládá, že mezi nezávisle proměnnou veličinou (veličinou, o které se předpokládá, že působí na studovaný jev a není jím ovlivněna) a závisle proměnnou veličinou (veličinou reprezentující studovaný jev) neexistuje vztah. Platnost nulové hypotézy se testuje statistickými testy. Pokud je možné nulovou hypotézu zamítnout, dá se předpokládat,

že mezi sledovanými veličinami vztah existuje. K tomu je navíc nutné znát úroveň pravděpodobnosti, pod níž se nulová hypotéza zamítá – tento parametr se nazývá hladina významnosti statistického testu. Za dostatečnou míru hladiny významnosti se obvykle považuje hodnota menší než 5%. [31]

Teoretická část

V teoretické části představuji Statutární město Přerov, jeho charakteristiku, historii od prehistorie po současnost včetně statistických údajů z posledního sčítání lidu. Dále zde popisuji magistrát města Přerova, podrobnou strukturu magistrátu včetně popisu toho, co která osoba na dané pozici dělá. Ve zkratce jsou zde popsány jednotlivé odbory magistrátu, včetně uvedení adresy budov, na kterých se jednotlivé odbory nacházejí. Důležitou součástí teoretické části je podrobný popis odboru sociálních věcí a školství, na kterém jsem spolupracovala s kurátorkami pro děti a mládež při tvorbě dotazníků určeného dětem, a proto jsem zde zařadila také něco málo z historie sociálně-právní ochrany dětí a legislativu uvedeného odboru. V teoretické části také popisuju projekt, v rámci kterého jsem prováděla analýzu šetření spokojenosti občanů s prací magistrátu města Přerova. V neposlední řadě je zde také popis modelu a metod, pro který jsem výzkum prováděla a cíl veřejné správy.

1 Statutární město Přerov

1.1 Charakteristika města Přerov

Přerov má přibližně čtyřicet pět tisíc obyvatel, žijících ve třinácti částech: Přerov I – město, Přerov II – Předmostí, Přerov III – Lověšice, Přerov IV – Kozlovice, Přerov V – Dluhonice, Přerov VI – Újezdec, Přerov VII – Čekyně, Přerov VIII – Henčlov, Přerov IX – Lýsky, Přerov X – Popovice, Přerov XI – Vinary, Přerov XII – Žeravice a Přerov XIII – Penčice. Přerov je součástí Přerovského okresu, který spolu s okresy Olomouc, Prostějov, Šumperk a Jeseník tvoří Olomoucký kraj.[2]

1.1.1 Statistické informace

Počet obyvatel statutárního města Přerova k 30. 6. 2012

Městská část	Celkem	Muži	Ženy
Přerov I - Město	34 604	16 652	17 952
Přerov II - Předmostí	4 580	2 213	2 367
Přerov III - Lověšice	542	265	277
Přerov IV - Kozlovice	616	312	304
Přerov V - Dluhonice	369	180	189
Přerov VI - Újezdec	783	383	400
Přerov VII - Čekyně	693	345	348
Přerov VIII - Henčlov	564	277	287
Přerov IX - Lýsky	203	101	102
Přerov X - Popovice	225	108	117
Přerov XI - Vinary	748	358	390
Přerov XII - Žeravice	582	289	293
Přerov XIII - Penčice	280	132	148
CELKEM	44 789	21 615	23 174

Statutární město Přerov je dle § 2 zák. č. 128/2000 Sb., o obcích, ve znění pozdějších předpisů, veřejnoprávní korporací a vystupuje v právních vztazích svým jménem a nese odpovědnost z těchto vztahů vyplývajících. Na základě § 4 odst. 1 zák. č. 234/2006 Sb., kterým se mění zák. č. 128/2000 Sb., o obcích, je Přerov od 1. 7. 2006 statutárním městem.[12]



Obr. 1. Přerov na mapě České republiky[33]

Přerov leží ve střední části Moravy na 49°27' severní šířky a 17°26' východní délky, v západní části okresu, cca 20 km jihovýchodně od města Olomouc. Město Přerov se rozkládá uprostřed Moravy po obou březích řeky Bečvy. Na levém břehu leží městské části Přerov - město, Kozlovice, Lověšice, Újezdec, Henčlov, na pravém břehu Předmostí, Dluhonice, Čekyně, Vinary, Lýsky, Popovice, Žeravice a Penčice. Přerov je společenským, administrativním a kulturním centrem přerovského okresu. Nadmořská výška Přerova činí 210 metrů.[13]

1.2 Historie

Město Přerov leží na řece Bečvě a svou zeměpisnou polohou zaujímá významné místo v centru Moravy. Název pochází ze slova společného všem Slovanům, znamenajícího bažinu, jezero, rybník nebo tůň. Osídlení lokality sahá až do pravěku, kdy se v tomto prostoru usadili lovci mamutů, později to byli lidé dalších kultur. Cesta z Podunají přes dnešní Přerov, dále Moravskou branou do Polska k Baltu, měla velký význam a procházely tudy četné obchodní stezky. Přerov byl jedním ze správních center Velkomoravské říše.

Nejstarší písemná zmínka o Přerově pochází z roku 1141. Na královské město byl Přerov povýšen Přemyslem Otakarem II. v roce 1256. Přerov se na dlouhou dobu stal sídlem rodu Pernštejnů a Žerotínů a je nazýván také městem Blahoslavovým a Komenského, nejvýznačnějších osobností Jednoty bratrské.

Staré historické město oplývá zajímavými a cennými památkami. Areál Horního náměstí s goticko-renesančními a částečně barokními domy patří k historickému jádru města, které zůstalo nedotčeno rozsáhlou přestavbou. Na náměstí stojí socha Jana Blahoslava, dílo Františka Bílka z roku 1923, na jihovýchodním rohu Horního náměstí stojí kaple sv. Jiří ze 13. století, která byla nazývána kaplí královskou. Kolem celého Horního náměstí se táhnou v některých místech až devět metrů vysoké středověké hradby s 11 baštami a fortničkou u domu č. 21. Nejvýznačnější dům Horního náměstí je dům čp. 31, tzv. „Korvínský“, nazvaný podle údajného pobytu uherského krále Matyáše Korvína. V roce 1995 byl zrekonstruován a nyní je využíván ke kulturním účelům.

Pozdně gotický zámek na Horním náměstí s renesančními prvky, stojící na místě původního hradu, byl na zámek přestavěn v 60. letech 16. století a v letech 1596 – 1688 náležel Žerotínům. Město Přerov koupilo zámek v roce 1918 a přistoupilo se také k jeho důkladné obnově. V současné době v něm sídlí Muzeum Komenského. V letech 1997 a 1998 byla zámecká věž zrekonstruována do původní podoby a zastřešena.

Známou archeologickou lokalitou je Předmostí u Přerova, které podává svědectví o životě lovců mamutů před 26 000 lety. Zde můžete shlédnout i školní Muzeum mamutů, umístěné v suterénu nové Základní školy.

Mezi nejznámější osobnosti, jejichž jména jsou spjata s městem Přerovem, nepochybně patří Učitel národů Jan Amos Komenský, který studoval na bratrské škole, a který usiloval o příjemnější vzdělání dětí. Dále připomeneme Jana Blahoslava, jazykovědce a historika, který se narodil na Horním náměstí a kde můžete spatřit jeho sochu. Karel starší ze Žerotína byl zemský hejtman, který se zasloužil o velký rozkvět města.[14]

1.3 Zákony pro město Přerov

Podle zákona č. 129/2000 Sb. je Přerov součástí Olomouckého kraje jako vyššího samostatného celku.

Dne 1.1. 2005 vstoupil v platnost zákon č. 387/2004 Sb. o změnách hranic krajů. Současně začaly platit vyhlášky Ministerstva vnitra č. 388/2004 Sb. o stanovení obcí s pověřeným obecním úřadem a stanovení obcí s rozšířenou působností a č. 623/2004 Sb. o stanovení území okresů ČR a územních obvodů hlavního města Prahy.[28,29]

1.4 Magistrát města Přerova

Kapitola je zpracována z internetového zdroje Statutárního města Přerov a za zákona č. 128/2000 Sb. o obcích.

Magistrát města Přerova je orgánem města Přerova pro zajišťování výkonu samosprávy města na základě úkolů stanovených zastupitelstvem a radou a úřadem pověřeným výkonem státní správy na území města a dalších 58 obcí okresu.

Úřad je rozdělen do 8 odborů a jednoho útvaru, které vykonávají činnosti přenesené působnosti (státní správa) a samostatné působnosti (samospráva). Odbory jsou členěny celkem do 30 oddělení a úseků. Na úřadě pracuje 304,7 (počítáno na úvazky) zaměstnanců, kteří jsou rozmístěni do pěti budov.

První budova magistrátu - Bratrská 34, Přerov

- tajemník
- odbor ekonomiky
- odbor koncepce a strategického rozvoje
- odbor vnitřní správy
 - oddělení personální a lidských zdrojů
 - oddělení informačních a komunikačních služeb
 - oddělení právní
 - úsek spisové služby a voleb
 - úsek veřejných zakázek
- odbor stavebního úřadu a životního prostředí
- odbor evidenčních správních služeb a obecního živnostenského úřadu
 - oddělení evidenčních správních agend a matriky - ohlašovna pobytu, trvalý pobyt, Czech point

Druhá budova magistrátu - Blahoslavova 3, Přerov

- odbor správy majetku a komunálních služeb
- odbor vnitřní správy
 - oddělení vnitřních služeb

Třetí budova magistrátu - Nám. T. G. Masaryka

Nám. T. G. Masaryka 2, Přerov

- primátor
- náměstci primátora
- kancelář primátora
 - oddělení organizační
 - oddělení komunikace a vnějších vztahů

Nám. T. G. Masaryka 1, Přerov

- městská policie
- útvar interního auditu

Čtvrtá budova magistrátu – Nám. T. G. Masaryka

Nám. T. G. Masaryka 16, Přerov

- odbor evidenčních správních služeb a obecního živnostenského úřadu
 - oddělení evidenčně správních agend
 - oddělení dopravně správních agend
 - oddělení přestupků - přestupky řidičů
- odbor vnitřní správy
 - oddělení kontroly

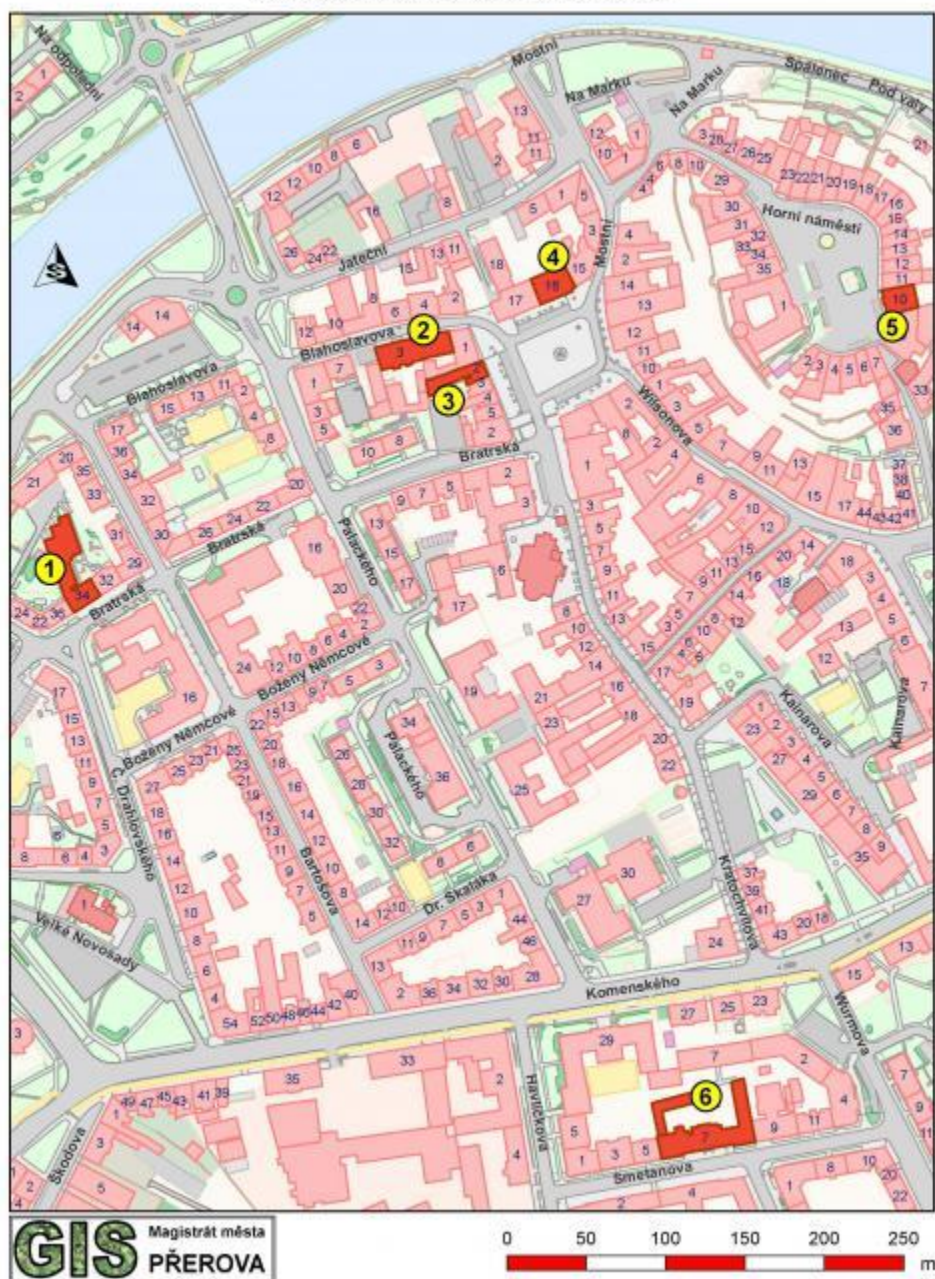
Pátá budova magistrátu - Horní nám. 10, Přerov

- odbor evidenčních správních služeb a obecního živnostenského úřadu
 - matrika

Šestá budova magistrátu - Smetanova 7, Přerov

- odbor sociálních věcí a školství
- evidenčních správních služeb a obecního živnostenského úřadu
 - oddělení přestupků
 - oddělení obecní živnostenský úřad
- kancelář primátora
- oddělení ochrany a krizového řízení.[15]

PLÁN CENTRA MĚSTA PŘEROVA S ROZMÍSTĚNÍM BUDOV MAGISTRÁTU



Obr. 2. Plán centra města Přerova s rozmístěním budov magistrátu[34]

1.5 Organizační struktura Magistrátu města Přerova

1.5.1 Primátor

Je jedním z orgánů statutárního města, plní funkci starosty, včetně jednání, uzavírání smluv a podepisování právních úkonů souvisejících se zastupováním statutárního města Přerova v oblasti samostatné působnosti svěřené do kompetence – Odboru finančního.

1.5.2 Pověřený náměstek primátora

Po projednání zastupitelstvem města Přerova je náměstkovi primátora svěřeno plnění úkolů souvisejících se zastupováním statutárního města Přerova v oblasti samostatné působnosti svěřené do kompetence Odboru rozvoje, Odboru dopravy, Odboru zemědělství a to včetně jednání, uzavírání smluv a podepisování právních úkonů. Také zastupuje primátora statutárního města Přerov.

1.5.3 Útvar interního auditu

Provádí nezávislé a objektivní přezkoumávání a vyhodnocování operací a vnitřního kontrolního systému orgánu veřejné správy, zpracovává střednědobý a roční plán, který předkládá ke schválení primátorovi města, provádí interní audit dle schváleného plánu v rozsahu stanoveného zákonem o finanční kontrole, zprávy o zjištění z provedených auditů předává bez zbytečného odkladu primátorovi města, zpracovává výsledky řídicích kontrol od jednotlivých vedoucích odborů a vyhotovuje roční zprávu o výsledcích finančních kontrol, kterou zasílá na příslušný úřad.

1.5.4 Náměstci primátora

Po projednání zastupitelstvem města Přerova je dvěma náměstkům primátora svěřeno plnění úkolů souvisejících se zastupováním statutárního města Přerova v oblasti samostatné působnosti svěřené do kompetence následujících odborů Magistrátu města Přerova, Odboru majetku a komunálních služeb, Odboru vnitřní správy, Odboru životního prostředí a Odboru sociálních věcí a školství a to včetně jednání, uzavírání smluv a podepisování právních úkonů.

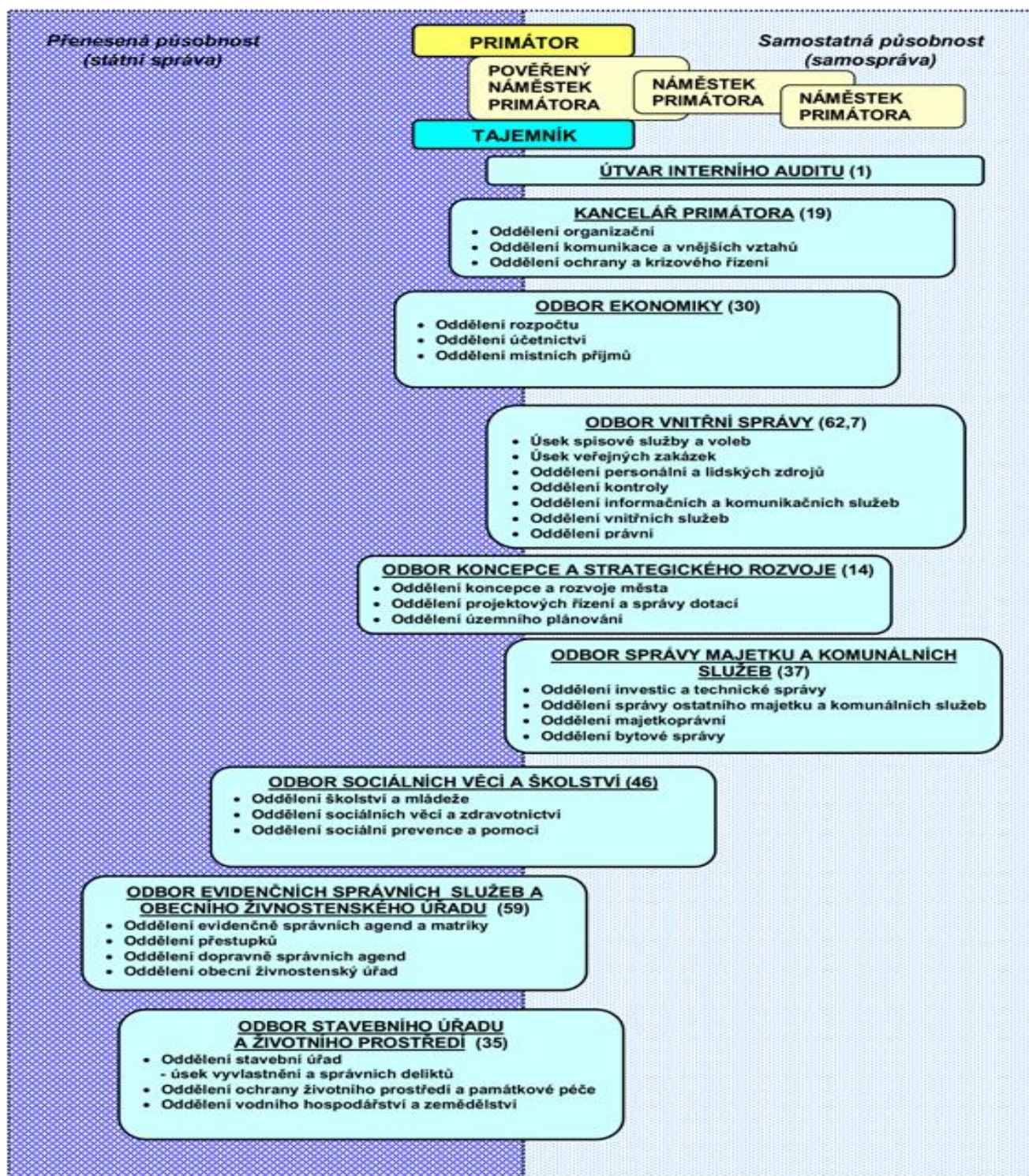
1.5.5 Tajemník

V rámci samosprávy směrem dovnitř tajemník odpovídá radě a primátorovi za otázky personální, pracovně právní, otázky bezpečnosti práce a vzdělávání pracovníků, plnění usnesení rady, za řízení a kontrolu činnosti pracovníků, za výkon funkce nadřízených pracovníků, za funkci statutárního orgánu města ve věcech podle zákoníků práce, dalších zvláštních předpisů, ve věcech stanovení platů pracovníkům magistrátu podle zvláštních předpisů, dále odpovídá za nutnou koordinaci samosprávných a státně správních činností. Tajemník magistrátu je jmenován a odvoláván se souhlasem ředitele krajského úřadu.

1.5.6 Tiskový mluvčí

Zajišťuje komunikaci s tiskem a dalšími médii souvisejících s činností města a veřejností. Organizuje tiskové konference, organizuje a zajišťuje mezinárodní vztahy bezprostředně související s činností města a veřejnou správou. [16]

ORGANIZAČNÍ SCHÉMA MAGISTRÁTU MĚSTA PŘEROVA



Obr. 3. Organizační schéma Magistrátu města Přerova[35]

1.6 Odbory magistrátu

Kancelář primátora

Struktura odboru

- oddělení organizační
- oddělení komunikace a vnějších vztahů
- oddělení ochrany a krizového řízení

Přijímá petice, stížnosti a podněty od občanů a vyřizuje dotazy dle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím směřované na Kancelář primátora a uvolněné funkcionáře. Zajišťuje organizační, informační a evidenční práce pro primátora a náměstky primátora. Zajišťuje grantový program, přímé podpory a žádosti o dotaci v oblasti kultury. Zajišťuje přípravu schůzí rady a zasedání zastupitelstva; zpracování zápisů a usnesení. Zabezpečuje spolupráci s osadními výbory, komisemi rady a výbory zastupitelstva. Zajišťuje propagaci města formou ediční, publikační a inzertní činnosti, propaguje město na tuzemských i zahraničních veletrzích, zajišťuje propagační předměty a tištěné materiály. Vytváří jednotný vizuální styl města. Zajišťuje komunikaci s tiskem a dalšími médii, organizuje tiskové konference, koncepčně vede a stanovuje strukturu webových stránek města. Zabezpečuje aktivity města v oblasti cestovního ruchu, spolupracuje s Komisí pro cestovní ruch a kulturu. Spolupracuje s Komisí pro občanské záležitosti. Organizuje a zajišťuje mezinárodní vztahy a vztahy s partnerskými městy. Organizuje společenské a kulturní akce pořádané městem, včetně vzpomínkových akcí, spolupracuje s příspěvkovou organizací Kulturní a informační služby města Přerova. Spolupracuje s novým vydavatelem měsíčníku Přerovské listy a vede kroniku města. Zajišťuje činnost Bezpečnostní rady a Krizového štábu města Přerova. Plní úkoly související s činností Integrovaného záchranného systému a zajištěním připravenosti správního obvodu na mimořádné události a krizové stavy. Plní úkoly na úseku ochrany obyvatelstva, obrany ČR, hospodářských opatření pro krizové stavy, utajovaných informací a zvláštních skutečností. Zpracovává povodňový plán města, plán varování obyvatelstva, plán ukrytí města a zabezpečuje činnost krytového útvaru města Přerova. [17]

Odbor ekonomiky

Struktura odboru

- oddělení rozpočtu
- oddělení účetnictví
- oddělení místních příjmů

Zpracovává rozpočet města, závěrečný účet a výroční zprávu. Zajišťuje veškeré bankovní vztahy města. Vede účetnictví města. Vede účetní evidenci majetku města. Zabezpečuje pokladní služby včetně valutové pokladny. Komplexně zajišťuje agendu místních poplatků a peněžitých plnění v rámci dělené správy (tj.pokut). Povoluje tomboly a provozování výherních hracích přístrojů. Poskytuje součinnost v rámci konání veřejných sbírek. Eviduje a vymáhá poplatky a sankce za znečištění ovzduší. Vydává potvrzení o bezdlužnosti na daních na základě žádosti jednotlivých subjektů. Vede evidenci označených psů mikročipem a jejich chovatelů. Komplexně zajišťuje správu fondů bydlení (fondu oprav, rozšiřování a modernizování bytového fondu, fondu rozvoje bydlení, fondu na opravy bytového fondu postiženého povodní, případně dalších městem zřízených obdobných fondů) a agendu související s poskytováním půjček z těchto fondů. Poskytuje příspěvek na provoz příspěvkové organizaci Kulturní a informační služby města Přerova.[18]

Odbor vnitřní správy

Struktura odboru

- úsek spisové služby a voleb
- úsek veřejných zakázek
- oddělení personální a lidských zdrojů
- oddělení kontroly
- oddělení informačních a komunikačních služeb
- oddělení vnitřních služeb
- oddělení právní

Zabezpečuje spisovou službu magistrátu a chod podatelny. Zpracovává návrhy na pojmenování ulic, přiděluje čísla popisná. Zabezpečuje průběh voleb, referend a sčítání lidu. Plní úkoly města jako veřejného zadavatele v oblasti zadávání veřejných zakázek. Komplexně zabezpečuje pracovně právní záležitosti zaměstnavatele. Zajišťuje vzdělávání zaměstnanců a výběrová řízení. Vykonává kontrolu hospodaření s veřejnými prostředky u zřízených příspěvkových organizací a příjemců veřejné finanční podpory. Zpracovává pro jednání orgánů města návrhy na prominutí nebo částečné prominutí povinnosti odvodu a penále za porušení rozpočtové kázně příjemcům veřejné finanční podpory. Zajišťuje chod počítačových sítí, nákup, správu, provoz, servis a údržbu výpočetní techniky. Zajišťuje a koordinuje pořizování, správu, údržbu, aktualizaci a ochranu geografických dat a přípravu, nasazení a chod GIS. Zajišťuje správu, provoz a údržbu budov magistrátu, nákup vybavení kanceláří a materiální vybavení zaměstnanců. Zabezpečuje veškeré činnosti související se správou věcí ztracených. Zpracovává a koordinuje návrhy smluv, ve kterých jednou ze smluvních stran je statutární město Přerov, pokud jejich zpracování nespadá do působnosti jiného odboru. Zastupuje statutární město Přerov v soudních sporech s výjimkou soudních sporů v majetkoprávních záležitostech. Ve spolupráci s Odborem ekonomiky provádí vymáhání pohledávek statutárního města Přerova. [19]

Odbor koncepce a strategického rozvoje

Struktura odboru

- oddělení koncepce a rozvoje města
- oddělení projektových řízení a správy dotací
- oddělení územního plánování

Pořizuje a koordinuje plnění rozvojových koncepcí a programů města, pořizuje dílčí studie a projekty rozvoje města. Analyzuje stav podmínek pro podnikání ve městě a navrhuje řešení, záměry projednává a koordinuje s podnikateli. Zajišťuje přípravu a uzavírání plánovacích smluv. Pořizuje podklady (projekty, doklady, vyjádření, povolení) pro realizaci akcí v souladu se schváleným plánem investičních akcí a rozpočtem. Stanoví zastavovací, regulační a architektonické podmínky zástavby. Posuzuje významné stavební záměry a projekty z hlediska kvality urbanistického architektonického řešení. Koordinuje za město činnosti související s podáváním žádostí o podpory a dotace. Zajišťuje plnění závazků vzniklých přijetím podpory a dotace. Zabezpečuje výkon státní správy jako úřad územního plánování pro správní obvod obce s rozšířenou působností. Zajišťuje podklady pro pořízení změn územního plánu. Poskytuje podklady pro předkupní právo vymezené územním plánem ve prospěch města.[20]

Odbor správy majetku a komunálních služeb

Struktura odboru

- oddělení investic a technické správy
- oddělení správy ostatního majetku a komunálních služeb
- oddělení majetkoprávní
- oddělení bytové správy

Zajišťuje komplexní správu a provoz domovního majetku vyčleněného do správy odboru. Zpracovává návrhy na odprodej domů, bytů a nebytových prostor. Zabezpečuje investorskou činnost při provádění staveb města. Zajišťuje správu, údržbu a provoz ostatního majetku ve vlastnictví města, zejména místních komunikací, chodníků, veřejných prostranství, městské zeleně, vodního hospodářství. Zajišťuje odstranění vraků motorových vozidel z místních komunikací. Přípravuje podklady pro řešení pojistných událostí. Plní za město úlohu objednatele komunálních služeb (např. svoz odpadu, údržba veřejné zeleně, parku Michalov, čištění města, apod.). Eviduje žádosti, podněty týkající se nakládání s majetkem nemovitým, movitým - převod, nabytí, nájem, výpůjčka, zřizování věcných břemen a zajišťuje jejich projednání v orgánech obce. Zajišťuje výběrová řízení ve věcech převodu a nájmu nemovitých věcí z majetku města. Vede agendu pojištění majetku města. Zastupuje město v soudních sporech v majetkoprávních záležitostech.[21]

Odbor evidenčních správních služeb a obecního živnostenského úřadu

Struktura odboru

- oddělení evidenčně správních agend a matriky
- oddělení přestupků
- oddělení dopravně správních agend
- oddělení obecní živnostenský úřad

Nabízí služby Czech pointu. Vydává občanské průkazy, cestovní doklady. Eviduje trvalý pobyt občanů a rozhoduje o zrušení trvalého pobytu. Organizačně zabezpečuje svatební obřady. Přiděluje rodná čísla, vydává rodný list, oddací list, úmrtní list, povoluje změnu jména a příjmení. Projednává a řeší přestupky, správní delikty a porušení zákona (dle daných právních předpisů). Vyhotovuje stanoviska k udělení občanství ČR. Přijímá oznámení o shromáždění občanů. Řeší registrace silničních motorových vozidel. Rozhoduje o vydání registrace k provozování autoškoly. Provádí zkoušky odborné způsobilosti žadatelů o řidičské oprávnění. Vydává osvědčení profesní způsobilosti řidiče. Uděluje, podmiňuje, omezuje, odnímá a vrací řidičské oprávnění. Vydává a vyměňuje řidičské průkazy a mezinárodní řidičské průkazy. Vede registr řidičů a vydává data z registru řidičů. Plní funkci dopravního úřadu ve věcech taxislužby, městské hromadné dopravy a stanic měření emisí. Zabezpečuje komplexní činnosti obecního živnostenského úřadu a centrálního registračního místa.[22]

Odbor stavebního úřadu a životního prostředí

Struktura odboru

- oddělení stavební úřad
- oddělení ochrany životního prostředí a památkové péče
- oddělení vodního hospodářství a zemědělství

Komplexně zabezpečuje činnosti obecného stavebního úřadu (poskytování územně plánovacích informací, územní řízení, povolování staveb atd.) a speciálního stavebního úřadu ve věcech silnic a komunikací. Zabezpečuje činnosti silničního správního úřadu (ochranná pásma pozemních komunikací, připojování pozemních komunikací). Rozhoduje o odnětí nebo omezení vlastnického práva k pozemku nebo ke stavbě dle zákona o vyvlastnění. Projednává správní delikty v působnosti odboru. Povoluje, omezuje nebo zakazuje kácení dřevin, ukládá náhradní výsadbu. Zpracovává místní program environmentálního vzdělávání, výchovy a osvěty (EVVO) a vyřizuje žádosti o dotace na podporu aktivit EVVO. Zabezpečuje informování veřejnosti v případě zvýšeného znečištění ovzduší. Zpracovává návrh obecně závazné vyhlášky, kterou se stanovuje nebo mění systém nakládání s komunálním odpadem. Vykonává státní stavební dohled při obnově, stavebních změnách a údržbě nemovitých kulturních památek a u nemovitostí v chráněných územích z hlediska zájmů státní památkové péče. Spolupracuje s vlastníky kulturních památek při předkládání jejich žádostí o finanční prostředky poskytované ze státních programů. Vede evidenci nemovitých a movitých kulturních památek a evidenci válečných hrobů. Jako vodoprávní úřad vydává povolení k nakládání s povrchovými nebo podzemními vodami, schvaluje kanalizační řády, povoluje vodní díla, stanovuje ochranná pásma, vede vodoprávní evidenci atd. Vydává a odebírá lovecké lístky, rybářské lístky. Povoluje nebo ukládá snížení (úpravu) stavu zvěře vyžaduje-li to zájem vlastníka, popřípadě nájemce honebních pozemků nebo zájem zemědělské a lesní výroby, ochrany přírody anebo zájem mysliveckého hospodaření. Ustanovuje, odvolává a ruší rybářské stráže na návrh vlastníka nebo uživatele rybářského revíru. Schvaluje místa, na nichž lze konat trhy určené k prodeji zvířat a živočišných produktů (tržnice a tržiště) a po určení veterinárních podmínek místa, na nichž lze konat svody zvířat, a povoluje konání těchto trhů a svodů.[23]

1.7 Odbor sociálních věcí a školství

Struktura odboru

1. oddělení školství a mládeže
2. oddělení sociálních věcí a zdravotnictví
3. oddělení sociální prevence a pomoci

Zajišťuje podmínky pro předškolní a základní vzdělávání na území města Přerova. Zabezpečuje školní stravování na území města Přerova. Komplexně zajišťuje poskytování dotací v oblasti sportu a volného času. Uděluje závazné pokyny při výkonu veřejné služby a zabezpečuje kontrolu výkonu veřejné služby. Zprostředkovává kontakt s poskytovatelem sociálních služeb. Podílí se na řešení otázek bydlení, včetně zajištění péče o staré a těžce zdravotně postižené občany. Řeší problematiku národnostních menšin. Zabezpečuje komplexní výkon sociálně právní ochrany dětí. Komplexně zajišťuje poskytování dotací v oblasti sociální a zdravotnické. Poskytuje základní i rozšířené sociálně právní poradenství. Vyhledává klienty sociální práce v jejich přirozeném prostředí. Poskytuje sociální pomoc při předcházení nepříznivé životní situace. Poskytuje sociální pomoc při odstraňování nepříznivé životní situace. Realizuje preventivní a osvětové aktivity, jejichž cílem je předcházet vzniku nepříznivých životních situací klientů. Vydává a eviduje parkovací průkazy držitelům průkazů ZTP, ZTP/P.

1.7.1 Oddělení školství a mládeže

V rámci přenesené působnosti vykonává státní správu v rozsahu působnosti obecního úřadu obce s rozšířenou působností dle zákona č. 561/2004 Sb., o předškolním, základním, středním, vyšším odborném a jiném vzdělání (školský zákon), zejména zpracovává návrhy rozpisů rozpočtů finančních prostředků státního rozpočtu pro školy a školská zařízení zřizovaná městem a obcemi v souladu se zásadami stanovenými ministerstvem a krajskými normativy, dále zpracovává za školy a školská zařízení zřizovaná městem a obcemi rozbor hospodaření s finančními prostředky státního rozpočtu poskytovanými dle osnovy a postupu stanoveného ministerstvem. Spolupracuje s Odborem školství, mládeže a tělovýchovy Krajského úřadu Olomouckého kraje. Zpracovává statistické výkaznictví za školy a školská zařízení zřizovaná městem a obcemi. Vykonává kontrolu nad dodržováním povinností vlastníka nebo provozovatele sportovního zařízení dle zákona č. 115/2001 sb., o podpoře sportu.

V rámci samostatné působnosti komplexně zabezpečuje konkurzní řízení na obsazení pracovních míst ředitelů škol, školských zařízení a městské knihovny zřizovaným městem. Provádí komplexní hodnocení řídicí práce ředitelů škol a školských zařízení zřizovaných městem, připravuje podklady pro orgány města ve věci jmenování, odvolání a stanovení platů ředitelů škol a školských zařízení zřizovaných městem. Plní za školy a školská zařízení zřizovaná městem povinnosti určené nařízením vlády, kterým se stanoví rozsah a způsob poskytování údajů do Informačního systému o platech. Připravuje podklady pro orgány města k odměnám ředitele městské knihovny zřizované městem. Zajišťuje podmínky pro předškolní vzdělávání, plnění povinné školní docházky a školní stravování ve městě. Organizačně, technicky a materiálně zabezpečuje zřízení, fúze a zrušení škol, školských zařízení a městské knihovny, zřizovaných městem. Spravuje školy, školská zařízení a městskou knihovnu, které město zřídilo, metodicky usměrňuje jejich činnost, stanoví jim a upravuje provozní příspěvek zřizovatele, sleduje, vyhodnocuje a sumarizuje jejich hospodaření, je oprávněn v odůvodněných případech změnit účelové vázání jejich rezervačního fondu. Organizačně se spolupodílí na zřízení školské rady při základních školách. Podílí se na odstraňování nedostatků zjištěných Českou školní inspekcí. Zajišťuje plnění povinností vyplívajících ze smluv o poskytnutí dotací uzavřených mezi městem a soukromými, církevními či jinými školami a školskými zařízeními. Realizuje úkony spojené se zařazením, změnou zařazení a vyřazením škola školských zařízení zřizovaných městem v rámci rejstříků škol a školských zařízení. Zabezpečuje organizaci akce Scholar k ocenění žáků základních škol zřizovaných městem, komplexně zabezpečuje agendu spojenou s plněním povinné školní docházky žáků v základních školách zřizovaných městem, kteří mají trvalý pobyt v jiné obci. Zpracovává a eviduje zřizovací listiny škol, školských organizací a městské knihovny zřizovaných městem. Zpracovává návrh obecně závazné vyhlášky o školských obvodech spádových základních škol na území statutárního města Přerova. Řídí a koordinuje činnost prádelen, vede evidenci zájmových kroužků na základních školách zřizovaných městem a stanoví a poukazuje finanční příspěvky na jejich činnost. Připravuje návrhy smluv o poskytnutí dotací v oblasti sportu a volného času v rámci přímých podpor, grantového programu i mimořádných podpor. Kontroluje vyúčtování a provádí průběžnou veřejnosprávní kontrolu u jednotlivých dotací poskytnutých v oblasti sportu a volného času v rámci přímých podpor, grantového programu i mimořádných podpor. Zpracovává roční evidenci všech sportovců města, sportovních družstev a jejich výsledků a úspěchů, navrhuje orgánům města jejich ocenění. Vede evidenci školních hřišť ve vlastnictví a tělocvičen a zastřešených sportovišť nejen ve vlastnictví města, které mohou sloužit k využití volného času dětí a mládeže, navrhuje

orgánům města jejich lepší využití. Přípravuje podklady pro jednání komise Rady města s předmětem činnosti v oblasti výchovy, vzdělání, sportu a volného času a organizačně zajišťuje její činnost.[24]

1.7.2 Oddělení sociálních věcí a zdravotnictví

V rámci přenesené působnosti napomáhá k uplatňování práva na účasti příslušníků národnostních menšin na aktivní účasti v kulturním, společenském a hospodářském životě a ve veřejných záležitostech (§6 zákona č. 273/2001 Sb., o právech příslušníků národnostních menšin). Vede evidenci osob vykonávajících veřejnou službu na území obce. Uděluje závazné pokyny při výkonu veřejné služby a zabezpečuje kontrolu výkonu veřejné služby. Podává na základě písemné žádosti úřadu práce informace o tom, zda a jak byla veřejná služby osobou vykonávána. Organizuje pořádání veřejných sbírek zaměřených na sociální popř. zdravotní oblast, včetně jejího provádění a vyúčtování zákon 4. 117/2001 Sb., o veřejných sbírkách. Poskytuje osobám potřebné informace přispívající k řešení jejich nepříznivé sociální situace v rámci základního sociálního poradenství. Zastupuje osobu, která podle lékařského posudku není schopna sama jednat a nemá zákonného zástupce při uzavírání smlouvy o poskytnutí pobytových sociálních služeb v zařízení sociálních služeb. Zajišťuje osobě, které není poskytována sociální služba, a je v takové situaci, kdy neposkytnutí okamžité pomoci by ohrozilo její život nebo zdraví, poskytnutí sociální služby nebo jiné formy pomoci v nezbytném rozsahu. Zprostředkovává kontakt s poskytovatelem sociálních služeb. Koordinuje poskytování sociálních služeb a poskytuje odborné sociální poradenství osobám ohroženým sociálním vyloučením z důvodu předchozí ústavní nebo ochranné výchovy nebo výkonu trestu, osobám, jejichž práva a zájmy jsou ohroženy trestnou činností jiné osoby, a osobám, jejichž způsob života může vést ke konfliktu se společností. Zjišťuje, zda je na základě oznámení zdravotnického zařízení nezbytné poskytnout osobě umístěné ve zdravotnickém zařízení služby sociální péče. Vydává písemné doporučení k uzavření smlouvy o nájmu bytu v domě zvláštního určení, pokud byl byt v domě zvláštního určení zřízen ze státních prostředků nebo stát na jeho zřízení přispěl. Plní úkoly napomáhající výkonu práv příslušníků romské komunity a integraci příslušníků romské komunity do společnosti. Zabezpečuje výrobu, distribuci, evidenci a popřípadě likvidaci tiskopisů receptů a žádanek s modrým pruhem.

V rámci samostatné působnosti poskytuje oddělení základní sociální poradenství. Zajišťuje pomoc a podporu osobám za účelem sociálního začlenění nebo prevence sociálního vyloučení. Vyhledává osoby, které potřebují sociální péči, spolupracuje s dalšími obcemi, kraji a poskytovateli sociálních služeb při zprostředkování pomoci osobám, popřípadě zprostředkováním kontaktu mezi poskytovatelem a osobou. Podílí se na řešení otázek bydlení, včetně zajištění péče o staré a těžce zdravotně postižené občany. Provádí sociální šetření u žadatelů v místě jejich bydliště, v případě nutnosti ověření skutečností rozhodných pro řešení jejich bytové situace. Zajišťuje podklady pro uzavírání nájemních smluv k obecním bytům, bytovým náhradám, bezbariérovým bytům a garážím k bezbariérovým bytům, k bytům v domovech s pečovatelskou službou. Zajišťuje vypravení pohřbu u osamělých občanů. Připravuje návrhy smluv o poskytnutí dotací v oblasti sociální a zdravotnické v rámci přímých podpor, grantového programu i mimořádných podpor. Kontroluje vyúčtování a provádí průběžnou veřejnosprávní kontrolu u jednotlivých dotací poskytnutých v oblasti sociální a zdravotnické v rámci přímých podpor, grantového programu i mimořádných podpor. Organizačně zabezpečuje jednání komise Rady města zabývajících se sociální, bytovou a sociálně zdravotní problematikou, připravuje podklady pro její jednání. Koordinuje proces komunitního plánování v sociální oblasti, vyhodnocuje dílčí výstupy, pořizuje analýzy, podílí se na aktualizaci Střednědobého plánu rozvoje sociálních služeb ve městě Přerově a informuje o jeho naplňování krajský úřad. Spolupracuje s příspěvkovou organizací Sociální služby města Přerova v oblasti poskytování sociálních služeb a při vytváření koncepce sociálních služeb ve městě Přerově. Spolupracuje s nestátními neziskovými organizacemi působícími v oblasti sociální a sociálně zdravotní, podporuje jejich činnost a organizuje jejich pravidelná setkávání, řeší problematiku národnostních menšin. Organizuje výchovně vzdělávací akce pro děti a mládež ze sociokulturně znevýhodňujícího prostředí, zaměřuje se na využívání volného času. Rozhoduje o ustanovení zvláštního příjemce dávky důchodového pojištění, dohlíží, jak tento příjemce plní stanovené povinnosti-neplní-li své povinnosti, rozhodne o ustanovení jiného příjemce zákon 4. 155/1995 Sb., o důchodovém pojištění. Vykonává opatrovnictví osob omezených nebo zbavených způsobilosti k právním úkonům, u nichž je stanoven soudem výkon opatrovnictví městem. Činí opatření k provádění speciální ochranné dezinfekce a deratizace v rámci ochrany zdraví občanů. Podílí se na realizaci protidrogové politiky na svém území, za tím účelem spolupracuje se státními orgány, orgány kraje a s poskytovateli služeb v oblasti protidrogové politiky. Poskytuje příspěvek na provoz příspěvkové organizaci Sociální služby města Přerova a poskytuje ji metodickou pomoc v oblasti ekonomiky.

1.7.3 Orgán sociálně-právní ochrany dětí

Zabezpečuje komplexní výkon sociálně-právní ochrany dětí v rozsahu působnosti obce, obecního úřadu a obecního úřadu obce s rozšířenou působností dle zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů, zákona č. 218/2003 Sb., o odpovědnosti mládeže za protiprávní činy a o soudnictví ve věcech mládeže, ve znění pozdějších předpisů:

- sleduje nepříznivé vlivy působící na děti, zjišťuje příčiny jejich vzniku a činí opatření k omezování nepříznivých vlivů na děti
- poskytuje informace dítěti o všech závažných věcech týkajících se jeho osoby
- pomáhá rodičům při řešení výchovných nebo jiných problémů souvisejících s péčí o dítě, poskytuje nebo zprostředkovává rodičům poradenství při výchově a vzdělávání dítěte, v rámci poradenské činnosti sepisuje návrhy na úpravu práv a povinností k nezletilým dětem, pořádá přednášky a kurzy zaměřené na řešení výchovných, sociálních a jiných problémů souvisejících s péčí o dítě a jeho výchovu
- řeší problematiku dětí z neúplných rodin, nedostatečnou péčí o dítě, problematiku dítěte zneužívaného, zanedbávaného, týraného a dítěte narozeného mimo manželství
- poskytuje rodiči pomoc po umístění dítěte do zařízení pro výkon ústavní výchovy nebo do zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc
- ukládá rodičům nebo osobám odpovědným za výchovu dítěte povinnost využít pomoc odborného poradenského zařízení
- ukládá pořádkovou pokutu rodiči nebo jiné osobě odpovědné za výchovu dítěte
- sleduje dodržování opatření učiněných soudem podle § 43 zákona o rodině
- podává návrh soudu na rozhodnutí o splnění podmínky osvojení, na omezení, zbavení nebo pozastavení rodičovské zodpovědnosti, na prodloužení nebo zrušení ústavní výchovy, poskytuje součinnost soudu při výkonu rozhodnutí o výchově nezletilých dětí
- podává návrh na vydání předběžného opatření podle § 76a občanského soudního řádu
- vykonává funkci opatrovníka a poručníka, činí neodkladné úkony v zájmu dítěte a v jeho zastoupení v době, kdy není dítěti ustanoven poručník nebo dokud se ustanovený poručník neujme své funkce

- rozhoduje o svěření dítěte do péče budoucích osvojitelů nebo do péče budoucího pěstouna, přijímá písemný souhlas rodiče s osvojením dítěte
- sleduje vývoj dětí, které byly svěřeny do výchovy jiných fyzických osob než rodičů, navštěvuje rodinu, kde dítě žije, a prostředí, kde se dítě zdržuje
- přijímá žádosti o osvojení nebo pěstounskou péči
- vyhledává děti a fyzické osoby vhodné stát se osvojiteli nebo pěstouny, vede spisovou dokumentaci o dítěti a žadateli
- sleduje výkon ústavní a ochranné výchovy
- vyjadřuje se k pobytu dítěte mimo ústav
- poskytuje pomoc dětem při překonávání nepříznivých sociálních podmínek a výchovných vlivů
- zabývá se nezletilými dětmi do 15-ti let, které se dopustily činu jinak trestného
- zabývá se mladistvými (15-18 let), u nichž bylo zahájeno trestní stíhání nebo kteří se dopustili přestupku
- zabývá se dětmi a mladistvými s opakovanými poruchami chování závažného rázu (záškoláctví, útěky z domova, agresivita, toxikomanie, alkoholismus, prostituce)
- zabezpečuje činnost komise pro sociálně-právní ochranu dětí
- provádí potřebná šetření v rodinách, ve školách, učilištích, u zaměstnavatelů, obecních úřadů a zdravotnických zařízení, v zařízeních pro výkon ústavní výchovy a ve věznicích, v ústavech sociální péče, ve zvláštních dětských zdravotnických zařízeních a v obdobných ústavech
- spolupracuje se státními i nestátními organizacemi, fyzickými i právníckými osobami působícími na úseku péče o rodinu a děti
- podává zprávy soudu, státnímu zastupitelství a policii
- zřizuje zařízení sociálně-právní ochrany dětí, organizuje výchovně rekreační tábory
- vytváří předpoklady pro kulturní, sportovní, jinou zájmovou a vzdělávací činnost dětí
- formou přednášek a besed ve školách a školských zařízeních provádí osvětovou činnost v oblastech preventivních jevů a nealkoholické toxikomanie, koordinuje prevenci nealkoholové toxikomanie u dětí a mládeže na území města (ve smyslu zákona č. 37/1989 Sb., o ochraně před alkoholismem a jinými toxikomaniemi).

1.7.4 Oddělení sociální prevence a pomoci

Vykonává přímou sociální práci s klientem, vyhledává klienty sociální práce v jejich přirozeném prostředí, posuzuje životní situace klienta, plánuje individuální cíle klientů a kroky, které povedou k jejich naplnění. Realizuje přímé sociální práce zaměřené na změnu klienta v sociálním prostředí. Realizuje preventivní aktivity, jejichž cílem je předcházet vzniku nepříznivých životních situací klientů. Provádí šetření různých aspektů životní situace klientů a tyto situace eviduje ve Standardizovaném záznamu sociálního pracovníka klienta, v rámci ČR jednotného informačního systému. Ve spolupráci s oddělením sociálních věcí a zdravotnictví se podílí na kompenzační a koordinační činnosti a iniciaci vzniku potřebných sociálních či souvisejících služeb, spolupracuje s jinými státními či neziskovými institucemi v rámci přímé sociální práce. Dále zajišťuje sociální poradenství pro všechny uvedené cílové skupiny klientů. Ve spolupráci s oddělením sociálních věcí a zdravotnictví se podílí na organizaci preventivních programů a osvětové činnosti. Spravuje pohledávky v oblasti sociálních dávek vzniklých do 31. 12. 2011 a nepředaných dle platných právních předpisů příslušné pobočce Úřadu práce, vyjma pohledávek předaných Odboru ekonomiky. Předmětem správy těchto pohledávek je i vymáhání a jejich odpis ze zákonem stanovených důvodů.[25]

1.7.5 Historický vývoj sociálně-právní ochrany dětí

Sociálně-právní ochrana dětí má za sebou za uplynulých téměř sto padesát let dlouhou cestu. Vývoj začal počátkem druhé poloviny devatenáctého století, kdy vznikala takzvaná péče chudinská, která navázala na soukromou dobročinnost rozvíjenou na základě etických motivů jak jednotlivci, soukromými institucemi, tak i církví a zejména jejími řády. Chudinská péče se stala jakousi nejspodnější ochranou sítí pro případy, které nebylo možno řešit jiným způsobem. V pokročilém období vývoje průmyslové revoluce vznikly řady příčin chudoby, beznaděje, morálního ohrožení v podmínkách, kdy se již přestaly uplatňovat vazby rodové, sousedské a kdy se ještě zdaleka nevytvořila solidarita založená na sounáležitosti jednotlivých skupin obyvatel. Koncem roku 1863 došlo k vydání říšského zákona domovského č. 105 říšského zákoníku, na který navázal zemský zákon chudinský pro Čechy ze dne 3. 12. 1868 č. 59 zemského zákoníku. Tyto zákony byly jedny z prvních opatření veřejné správy ve prospěch sociálně slabých jedinců a vymezující chudinskou péči poměrně široce (léčení chudých včetně léčení v nemocnicích, výživa a výchova dětí chudých obecních příslušníků, zařízení pro nápravu zanedbané mládeže atd.). Charakteristickým znakem veřejného chudinství byla jeho podpůrná povaha. Nárok na chudinské zaopatření vznikl teprve tehdy,

neměl-li chudý jiný zákonný nárok na potřebné zaopatření. V době vzniku chudinských zákonů v tehdejších hospodářských a sociálních podmínkách byla chudinská péče považována za opatření způsobilé k odstranění všech sociálních nedostatků. Podle § 26 domovského zákona se za chudého pokládal ten, kdo si nemůže vlastními silami opatřit potřebnou výživu. Osířelým a opuštěným dětem se v rámci chudinské péče poskytovala náhrada za chybějící péči vlastní rodiny, a to buď ve zvláštních ústavech (sirotčincích, dětských domovech, azylech a útulcích) nebo v pěstounské péči. Již tehdy byla jednoznačně vyřešena otázka, které péči dát přednost, zda péči ústavní nebo rodinné, a to ve prospěch péče rodinné. Vycházelo se z poznání, že nejlepším prostředím pro výchovu dítěte, tělesně i duševně normálního, je dobrá rodina. Péče ústavní ochuzuje vývoj dítěte nedostatkem styku s rodinným životem, jeho výchovu zplošťuje a zevšeobecňuje. Zvláště ve velkých ústavech jsou tyto nedostatky výrazně patrné. Proto se vyvíjelo úsilí neumísťovat děti do ústavů na dlouhou dobu až do zletilosti, nýbrž tyto ústavy pokládat spíše za jakési výzkumné (diagnostické) stanice, z nichž se děti po náležitém šetření jejich duševního i tělesného stavu umísťují do řádných rodin a jen pokud to vyžaduje jejich stav, svěřují se do péče odborných ústavů. Veřejná péče o děti měla ovšem závažné nedostatky, kterými byl především nedostatek finančních prostředků obcí, brzdící úspěšně započatou péči o děti. I výrazná preference náhradní rodinné péče uskutečňované v rámci chudinské péče měla své nedostatky a výstřelky. Částečné řešení přinesl zákon č. 62/1901 ř. z., který položil základ k utváření zemských sirotčích fondů tím, že přikázal část přebytků sirotčích pokladen k účelům zaopatření a výchovy dětí osířelých, opuštěných a zanedbaných. Z těchto fondů byla podporována jak péče v rodinách, tak v ústavech, soukromých organizacích a zařízeních pro děti. Současně s chudinskou péčí se rozvíjela činnost dobrovolných organizací a institucí pro péči o mládež. Vedle zemských a okresních péčí o mládež se rozvíjela činnost dalších spolků a zařízení dobrovolné sociální péče tak, že se veřejné správě sociální (péči chudinské) dostává vydatné pomoci při řešení naléhavých otázek sociální péče o mládež. Veřejná sociální správa proto vycházela ze zásad směřujících organizovanosti. V roce 1921 vydalo ministerstvo sociální péče jednotné stanovy, které byly znovu upraveny v roce 1933. Okresní péče o mládež byly prohlášeny za organizační střediska veškeré dobrovolné péče o mládež v okresech a jiná sdružení a zařízení byla k nim přičleněna jako zařízení sdružená. Okresní péče o mládež poskytl ve svých orgánech zastoupení úřadům a soudům přicházejícím do styku se sociální péčí o mládež a zároveň se staly pomocnými orgány zákonné péče o mládež. Významným právním dokumentem ve vývoji okresních péčí se stalo vládní nařízení č. 20/1930 Sb., které bylo provádějícím předpisem zákona č. 256/1921 Sb., novelizované vládním nařízením č. 334/1939, o hromadném poručení nezletilých,

pověří poručenství soud výkonem poručenství okresní péči o mládež s tím, aby účinným způsobem hájila práva a zájmy poručených. Vývoj ochrany dětí po roce 1945 byl poznamenán změnou politických a společenských podmínek po ukončení druhé světové války, zejména pak po únoru 1948. V roce 1947 byl vydán zákon č. 48/1947 Sb., o organizaci a péči o mládež, jímž přešly úkoly péče o mládež na okresní a zemské národní výbory. Zákonem byly zřízeny komise okresní péče o mládež ve složení: pracovníci okresního a zemského národního výboru, odborníci, dobrovolní pracovníci, zástupci odborů a Jednotného svazu zemědělců, přednosta okresního soudu, okresní lékař a okresní školní inspektor. V sídlech komisí byly zřízeny úřadovny péče o mládež a jejich zemských ústředí převzal stát do svých služeb. Podstatný zásah do ochrany dětí přinesl zákon č. 69/1952 Sb., o sociálně-právní ochraně mládeže. Tento zákon poplatný nazírání počátku padesátých let, vycházel z mylných představ, že současně se změnou politických, sociálních a hospodářských poměrů v našich zemích odpadnou automaticky všechny příčiny, pro něž je třeba dětem poskytovat ochranu především proti ohrožením, k nimž dochází přímo v rodinách, že všichni občané budou plnit své poslání jako odpovědní rodiče svých dětí. Zákon zrušil veškerá ustanovení o věcech jim upravených a ustanovení jemu odporující. Sociálně-právní ochranu zákon definoval jen jako výkon hromadného poručenství a opatrovnictví, jako zvláštní ochranu dětí, které nejsou v péči svých rodičů, jako činnost poradní a pomocnou s tím, že stát přispívá na úhradu osobních potřeb dětí, které to potřebují. Zákon současně zřídil při okresních soudech (tehdy zvaných lidových) úřadovny ochrany mládeže. Sociálně-právní ochrana tak přešla do působnosti resortu spravedlnosti a úřadovny ochrany mládeže se staly spíše pomocnými orgány soudů než výkonnými orgány vlastní sociální práce povahy preventivní a sociálně výchovné. Dne 1. 4. 1964 nabyl účinnosti zákon o rodině č. 94/1963 Sb., který umožňuje již bez omezení svěřit dítě do výchovy jiného občana než rodiče, jestliže občan poskytuje záruku řádné výchovy. Mezitím prošla organizace ochrany dětí dlouhým vývojem. Její začlenění do úřadoven při soudech se stalo méně životným, a proto vládním nařízením č. 73/1956 Sb., došlo ke zrušení úřadoven ochrany mládeže a k přenesení jejich působnosti znovu na národní výbory, přitom se ústředním orgánem stalo ministerstvo školství. Pro postup národních výborů byl stále závazný zákon o sociálně-právní ochraně mládeže z roku 1952. Na základě zákona č. 1/1969 Sb. přešla sociálně-právní ochrana dětí do působnosti nově zřízeného ministerstva práce a sociálních věcí. V působnosti tohoto resortu došlo postupně k navyšování počtu pracovníků sociálně-právní ochrany a k dotváření jejich organizační základny v odděleních péče o děti a rodinu. V roce 1975 byl přijat zákon č. 121/1975 Sb., o sociálním zabezpečení, který komplexně upravil vedle důchodového zabezpečení též sociální péči o různé skupiny

obyvatel. Do úpravy sociální péče byla zahrnuta i sociálně-právní ochrana dětí jako jedna ze služeb sociální péče. Podrobnější úpravy přinesly navazující předpisy, zejména zákon č. 129/1975 Sb., o působnosti orgánů ČSR v sociálním zabezpečení a k němu vydána provádějící vyhláška. Tyto úpravy pak nahradily předpisy z roku 1988, a to zákon č. 100/1988 Sb., zákon č. 114/1988 Sb. a prováděcí vyhláška č. 152/1988 Sb., nahrazena později vyhláškou č. 182/1991 Sb., dnes již ve znění celé řady novel. Všechny uvedené předpisy zachovaly v podstatě stav ustálený od poloviny šedesátých let při současné definici nutných kompetencí. Stav platný před účinností nového zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, je proto možno charakterizovat tak, že činnost státních orgánů směřující k ochraně dětí v tradičně vymezených situacích upravoval zákon o rodině z hlediska kompetenčního předpisu o sociálním zabezpečení. Tento stav bylo nutno hodnotit jako neuspokojivý, neboť neodpovídal potřebám dětí a potřebné úrovni jejich ochrany v rozvíjející se občanské společnosti. Usnesení vlády č. 1/1995 umožnilo oddělit úpravu poměrů a ochrany dětí v předpisech povahy soukromoprávní od úpravy jejich ochrany státem, jako jejím garantem, v novém přepise povahy veřejnoprávní. Kterýkoliv zákon, byť sebelépe sepsaný, především pak zákon upravující vztahy mezi lidmi, zůstává mrtvou literaturou, není-li naplněn lidským jednáním, lidským činem. Tak i zákon sociálně-právní ochrany dětí vyžaduje ke svému naplnění lidské jednání, osobní zaujatost, angažovanost a obětavost těch, kteří ji budou vykonávat. Zvláště slouží-li k ochraně těch nejmenších, bezbranných a odkázaných na druhé. [3]

1.7.6 Legislativa odboru sociálních věcí a školství

Vnitrostátní předpisy

- Usnesení Předsednictva ČNR č. 2/1993 Sb., o vyhlášení Listiny základních práv a svobod
- Zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů
- Zákon č. 94/1963 Sb., o rodině, ve znění pozdějších předpisů
- Zákon č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů
- Zákon č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád, ve znění pozdějších předpisů
- Zákon č. 97/1963 Sb., o mezinárodním právu soukromém a procesním, ve znění pozdějších předpisů
- Zákon č. 140/1961 Sb., trestní zákon, ve znění pozdějších předpisů
- Zákon č. 40/2009 Sb., trestní zákoník – s účinností od 1. 1. 2010
- Zákon č. 141/1961 Sb., o trestním řízení soudním (trestní řád), ve znění pozdějších předpisů
- Zákon č. 218/2003 Sb., o soudnictví ve věcech mládeže
- Zákon č. 200/1990 Sb., o přestupcích, ve znění pozdějších předpisů
- Zákon č. 325/1999 Sb., o azylu a o změně zákona č. 283/1991 Sb., o Policii ČR, ve znění pozdějších předpisů
- Zákon č. 326/1999 Sb., o pobytu cizinců na území ČR a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů
- Zákon č. 221/2003 Sb., o dočasné ochraně
- Zákon č. 109/2002 Sb., o výkonu ústavní výchovy nebo ochranné výchovy ve školských zařízeních a o preventivně výchovné péči ve školských zařízeních a o změně dalších zákonů
- Zákon č. 110/2006 Sb., o životním minimu, ve znění pozdějších předpisů
- Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů
- Zákon č. 117/1995 Sb., o státní sociální podpoře, ve znění pozdějších předpisů
- Zákon č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné, ve znění pozdějších předpisů
- Zákon č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů
- Zákon č. 379/2005 Sb., o opatřeních k ochraně před škodami působenými tabákovými výrobky, alkoholem a jinými návykovými látkami a o změně souvisejících zákonů

- Zákon č. 202/1990 Sb., o loteriích a jiných podobných hrách, ve znění pozdějších předpisů
- Zákon č. 273/2008 Sb., o Policii České republiky
- Instrukce MPSV č. j. 21-12242/2000 ze dne 15. 3. 2000, kterou se stanoví rozsah evidence dětí a obsah spisové dokumentace o dětech, vedené orgány sociálně-právní ochrany dětí a obsah spisové dokumentace o žadatelích o osvojení a o svěření do pěstounské péče
- Instrukce č. j. 142/2007- Org. ze dne 5. 4. 2007, kterou se upravuje postup při výkonu soudních rozhodnutí o výchově nezletilých dětí

Mezinárodní smlouvy, předpisy ES a doporučení

- Sdělení č. 104/1991 Sb., o Úmluvě o právech dítěte
- Sdělení č. 45/2003 Sb. m. s., o přijetí Opčního protokolu k Úmluvě o právech dítěte o zapojování dětí do ozbrojených konfliktů
- Sdělení č. 209/1993 Sb., o sjednání Smlouvy mezi Českou republikou a Slovenskou republikou o právní pomoci poskytované justičními orgány a o úpravě některých právních vztahů v občanských a trestních věcech
- Sdělení č. 34/1998 Sb., o Úmluvě o občanskoprávních aspektech mezinárodních únosů dětí
- Sdělení č. 43/2000 Sb., o Úmluvě o ochraně dětí a spolupráci při mezinárodním osvojení
- Sdělení č. 132/2000 Sb. m. s., o Evropské úmluvě o osvojení
- Sdělení č. 66/2000 Sb. m. s., o Evropské úmluvě o uznávání a výkonu rozhodnutí o výchově dětí a obnovení výchovy dětí
- Sdělení č. 47/2001 Sb. m. s., o přijetí Evropské úmluvy o právním postavení dětí narozených mimo manželství.
- Sdělení č. 54/2001 Sb. m. s., o přijetí Evropské úmluvy o výkonu práv dětí
- Sdělení č. 141/2001 Sb. m. s., o přijetí Úmluvy o pravomoci orgánů, použitelném právu, uznávání, výkonu a spolupráci ve věcech rodičovské zodpovědnosti a opatření k ochraně dětí
- Sdělení č. 90/2002 Sb. m. s., o přijetí Úmluvy o zákazu a okamžitých opatřeních k odstranění nejhorších forem dětské práce (Úmluva č. 182)
- Sdělení č. 91/2005 Sb. m. s., o sjednání Úmluvy o styku s dětmi

- Vyhláška č. 33/1959 Sb., o Úmluvě o vymáhání výživného v cizině
- Vyhláška č. 132/1976 Sb., o Úmluvě o uznávání a výkonu rozhodnutí o vyživovací povinnosti
- Sdělení č. 209/1992 Sb., o Úmluvě o ochraně lidských práv a základních svobod
- Nařízení Rady (ES) č. 2201/2003 ze dne 27. 11. 2003 o příslušnosti a uznávání a výkonu rozhodnutí ve věcech manželských a ve věcech rodičovské zodpovědnosti a o zrušení nařízení (ES) č. 1347/2000
- Rezoluce Rady Evropské unie z 26. 6. 1997 o nedoprovázených nezletilcích, kteří jsou příslušníky třetích zemí (97/ C 221/03)
- Doporučení RE 4(1984) o rodičovské zodpovědnosti
- Doporučení RE 6(1987) o pěstounských rodinách
- Doporučení RE 2(1993) o medikosociálních aspektech zneužívaných dětí

Doporučení RE 1286 (1996) o Evropské strategii pro děti[26]

2 Management ve veřejné správě

2.1 Spokojenost v organizacích veřejné správy

Spokojenost občanů či klientů patří ke klíčovým měřítkům, které se vztahují k vizi a strategii každé organizace veřejného sektoru. Dává obraz o úspěšnosti práce představitelů města či jakékoliv organizace veřejného sektoru. Tato možnost sledování úspěšnosti práce nemusí být každému příjemná. Výsledky šetření spokojenosti občanů by měly být zahrnuty také do výročních zpráv. Další důvod, proč provádět šetření spokojenosti, je možnost srovnat se s jinými a nechat se inspirovat jejich postupy, učení se tzv. dobré praxe. Na základě vyhodnocení šetření spokojenosti mohou být dále (jako jeden z mnohých faktorů) odměňováni zaměstnanci úřadu. Jelikož cílem organizací veřejné správy je spokojenost klientů, měl by se každý zaměstnanec veřejné správy o to snažit. Budou-li se zajímat o spokojenost klientů a bude jim na tom záležet, kvalita poskytovaných služeb a především vnímání klientů k veřejné správě se výrazně zlepší.[4]

2.2 Kvalita ve veřejné správě

Kvalitní a efektivní výkon veřejné správy výrazně ovlivňuje kvalitu života občanů v obcích a regionech, má významný motivační potenciál pro jejich ekonomických a sociální rozvoj. Zároveň hraje zásadní úlohu při rozvoji partnerství a rozvoji občanské společnosti v regionech. Nezbytnou součástí modernizace veřejné správy je strukturalizovaný dialog mezi institucemi EU, vládou, kraji, obcemi, sociálními partnery a občanskou společností.[5]

Organizace jsou závislé na svých klientech, a proto mají rozumět současným i budoucím potřebám klientů, mají plnit jejich požadavky, snažit se předvídat jejich očekávání. K předvídání očekávání je nezbytné mít zpětnou vazbu od občanů/ klientů. Zpětnou vazbu můžeme získat pomocí metod kvality a také pomocí šetření spokojenosti. Kvalita ve veřejné správě je míra naplňování oprávněných požadavků zákazníků na požadovanou veřejnou službu nebo občanů na kvalitu života v dané obci, regionu či kraji. Přičemž: klienti (žadatelé na úřadě, účastníci správního řízení atd.) očekávají, že jejich žádost nebo potřeba služby bude vyřízena rychle, bez právních a jiných nedostatků, v požadovaném standardu. Občané očekávají, že bude docházet ke zvyšování kvality života v jejich obci, kraji nebo regionu. Veřejné služby jsou služby poskytované ve veřejném zájmu.

Rozdíl mezi pojmem kvalita a pojmem spokojenost, tímto se myslí, že kvalita je míra nebo-li stupeň naplňování určitých požadavků. Spokojeností se myslí vnímání toho, do jaké míry nebo-li stupně jsou požadavky naplňovány. Ale spokojenost se nemusí týkat jen kvality, může se týkat také ceny. Spokojenost je na rozdíl od kvality vždy spojována s pocity a city. Jelikož lidé obvykle reagují na určitou svou představu skutečnosti. Z tohoto důvodu je důležité získávat od občanů a klientů zpětnou vazbu o tom, jaké jsou jejich očekávání a jak jsou jejich požadavky naplňovány. Jednou z účinných zpětných vazeb je šetření spokojenosti. Kvalita, výkonnost a efektivnost práce úřadu má velký vliv na spokojenost občanů.[4]

2.3 Cíl veřejné správy

Cílem veřejné správy je zvyšovat kvalitu života občanů při respektování zásad udržitelného rozvoje a současně zvyšovat výkonnost a kvalitu úřadem poskytovaných veřejných služeb. Cíle lze dosáhnout za pomoci ochoty lidí, jejich motivací, pílí, znalostmi a zkušenostmi. Městem poskytované služby můžeme zlepšovat uplatňováním metod kvality jako je CAF, ISO, atd... Snahou veřejné správy je naučit se dělat správné věci (zvyšování kvality života při respektování udržitelného rozvoje) správným způsobem (kvalitně, efektivně a včas).[6]

2.4 Modely a metody řízení jakosti ve veřejné správě

Moderní metody řízení a nástroje na měření kvality jsou v subjektech soukromého sektoru úspěšně využívány již několik desítek let. Vede je k tomu snaha zlepšit svoji ekonomickou úspěšnost a uspokojování požadavků klientů. Především po vstupu ČR do Evropské unie se moderní metody a nástroje měření kvality začaly aplikovat také v organizacích veřejného sektoru.

2.4.1 Model TQM

Zvyšování kvality státní správy i samosprávy si vyžaduje zejména rostoucí poptávka po veřejných službách, nedoprovázena ekvivalentním nárůstem potřebných zdrojů a rostoucí nároky uživatelů, v tržním prostředí stále více srovnávajících veřejné služby s obdobnou nabídkou soukromého sektoru. Ačkoliv byly předloženy koncepty Total Quality Managementu (TQM) vyvinuty před několika desetiletími a metodologie byla rozsáhle využívána pro zlepšení organizační práce v soukromém sektoru, teprve v poslední době je TQM využíván ve veřejné správě v Evropské unii. Ředitelé generálních direktorátů veřejné správy v EU zaznamenali rostoucí zájem o tuto metodologii v roce 1998 a rozhodli se uplatnit pro EU projekt s cílem vyvinout a podpořit užití TQM ve správě EU. Novým systémem TQM je Společný systém hodnocení (CAF), který je specificky navržený pro využití ve veřejné správě EU. V modelu TQM jde o úplné zapojení všech pracovníků organizace, jak ve smyslu zahrnutí všech činností od marketingu až po servis, tak zapojení všech pracovníků včetně administrativy ostrahy apod. jde o pojetí jakosti, jak ve směru splnění očekávání klientů, tak jako vícerozměrný pojem zahrnující nejen výrobek či službu, ale i proces, činnost. Řízení je zahrnuto jak z pohledu strategického, taktického i operativního řízení, tak z pohledu manažerských aktivit – plánování, motivace, vedení, kontroly atd.[7]

2.4.2 Model CAF

Definice

Společný hodnotící rámec (Common Assessment Framework, dále jen model CAF) je nástrojem TQM (Total Quality Management) inspirovaný modelem excellence Evropské nadace pro management kvality (EFQM) a modelem německé Univerzity správních věd ve Speyeru. Vychází z předpokladu, že vynikající výsledky ve výkonnosti organizace, v oblasti vztahů k občanům, zaměstnancům a společnosti jsou dosazovány na základě řízené strategie a plánování s pomocí zaměstnanců, využívání partnerství, zdrojů a procesů. Nahlíží na organizaci z několika úhlů současně, na základě jednotného přístupu při analýze výkonnosti organizace.

Vznik a vývoj

Model CAF je výsledkem spolupráce mezi ministry EU odpovědnými za veřejnou správu. Je rozvíjen pod záštitou Skupiny pro inovaci veřejných služeb. Pilotní verze byla představena v květnu 2000 a první revidovaná verze se začala používat v roce 2002. Funkce a cíle CAF a způsob jejich plnění jsou uvedeny ve strategickém prohlášení EIPA (Evropský institut veřejné správy).

Hlavní záměr a podpora

Model CAF představuje snadno použitelný nástroj, s jehož pomocí mohou organizace veřejného sektoru po celé Evropě využívat způsoby řízení kvality pro zlepšení své výkonnosti. Model CAF poskytuje sebehodnotící rámec založený na principech podobných základním modelům používaných v rámci filosofie TQM, je však speciálně vytvořen pro organizaci veřejného sektoru.

Model je založen na provedení sebehodnocení devíti kritérií, která jsou široce akceptovaná v celé Evropě. Pět z nich se týká předpokladů pro dosahování výsledků, čtyři kritéria se týkají samostatných výsledků. Jednotlivá kritéria se skládají ze subkritérií a ty z jednotlivých příkladů otázek. Model má cca 250 otázek. Před zahájením projektu sebehodnocení by mělo vrcholové vedení úřadu rozhodnout, zda bude CAF uplatněn jen na úřadě nebo také v organizačních složkách (např. městská policie) a určit četnost sebehodnocení, obvykle 1x ročně. Dále by se mělo projednávat a schválit podmínky provádění hodnocení, jak vedení vnímá účel hodnocení, jaká opatření předpokládá po dokončení hodnocení a stanovit motivační faktory pro koordinátora a CAF tým.

Devět kritérií modelu CAF:

1. kritérium vedení, které zahrnuje jak politické vedení, tak manažery
2. kritérium strategie a plánování
3. řízení lidských zdrojů
4. kritérium partnerství a zdrojů

5. kritérium řízení procesů a změny – sleduje, jak organizace zdokonaluje a rozvíjí své činnosti k inovaci
6. orientace výstupů organizace na občana – klienta
7. výsledky organizace dosažené ve vztahu k uspokojování potřeb vlastních zaměstnanců
8. nakolik výsledky organizace veřejného sektoru uspokojují potřeby a očekávání na místní, celostátní a mezinárodní úrovni
9. dosahování klíčových výsledků činností organizace ve vztahu k jejímu poslání

Sebehodnocení podle modelu CAF nabízí organizaci příležitost dovědět se o sobě více. Ve srovnání s plně vyvinutým modelem TQM představuje model CAF jakýsi počáteční model, jehož použití je jednoduché a uživatelé ho snadno pochopí. Předpokládá se, že každá organizace, která chce jít dále, si následně zvolí jeden z podrobnějších modelů. Model CAF má tu výhodu, že je s těmito modely kompatibilní, a pro organizaci, která chce s řízením kvality začít. Využívání moderních metod kvality ve veřejné správě může být motivován například: snahou hledat cesty, jak efektivně řídit úřad a rozvoj města, odpovědností vůči mandátu, který starosta a radní získali ve volbách, úsilím zvyšovat výkonnost a kvalitu práce úřadu, hledáním nástroje pro zvyšování kvality života občanů pro získání zpětné vazby, jestli jsou občané spokojeni, snahou zmapovat potřeby a přání občanů, efektivní oboustrannou komunikací s občany, úsilím o posílení věrohodnosti města a regionu pro čerpání prostředků z EU a státu, potřebu vytvářet nekorupční tvůrčí a partnerské prostředí, získávat pravidelné výsledky, které lze diskutovat s občany.[8]

2.5 Projekt Zvýšení kvality řízení na Magistrátu města Přerov

Popis projektu

Záměrem projektu je zvýšit schopnost Magistrátu města Přerova jako organizace orientované na služby poskytované veřejnosti, efektivně řídit svůj provoz (procesy), plánovat své zdroje (strategie), účinně plnit úkoly (projekty), získávat včasnou a komplexní sebereflexi (CAF) s maximálním využitím a pochopením svých zaměstnanců a vedoucích (školení). Aktivita jsou formulovány tak, aby reflektovaly Desatero Veřejné správy - vrcholná legislativa, organizace, úředník, občan, finance a technologie. Projekt pod vedením interního realizačního týmu je určen všem zaměstnancům magistrátu, je pro ně příležitostí získat základy vědomostí ve výše zmíněných oblastech a aplikovat je v praxi. Pro vybrané menší skupiny je projekt zároveň příležitostí aktivně se podílet na vytváření takových řešení, která bude nadále úřad rozvíjet a využívat.

Cíle projektu

Hlavním cílem je dosažení praktické propojení procesního řízení a začlenění tohoto řízení jako běžné součásti práce úřadu na všech jeho úrovních. Cíle budou dosaženy kombinací školení, poradenství a aktivního zapojení účastníků. Projekt vyžaduje spolupráci dodavatelů i úřadu při realizaci zamýšlených aktivit. V každé z řešených oblastí budou zaměstnanci školeni dodavatelem v dané problematice, aby bylo dosaženo základního pochopení tématu a motivace účastníků.

Následuje poradenská část s externími poradci, kde však pod jejich vedením budou významnou část řešit vybraní zaměstnanci. Poté následuje specializační školení úzké skupiny a uvedení dané myšlenky do praxe. Z každého řešení budou vytvořeny výstupy, školící materiály aplikované nejen pro další vzdělávání zaměstnanců, aby se vzniklé know how rozšířilo v organizaci a výsledky projektu dosáhly praktického užívání v maximální šíři.

Cílové skupiny

Politici územních samosprávných celků včetně volených zástupců územních samosprávných celků, územní samosprávné celky a úřady samosprávných celků, jejich orgány a jimi zřízené nebo založené organizace a jejich zaměstnanci.

Průběh

Projekt je složen z 6-ti aktivit:

1. Řízení projektu
2. Poradenství a školení - Aplikace modelu CAF na zacílení dalších klíčových aktivit zlepšování v rámci projektu
3. Poradenství a školení - Projektové řízení
4. Poradenství a školení - Zavádění procesního řízení na magistrátu
5. Poradenství a školení - Strategické plánování a tvorba zásadních koncepcí rozvoje
6. Poradenství a školení - Optimalizace a zefektivnění ekonomických procesů v oblasti finančního plánování a řízení.

Výsledky

Efektem, kterého by měl projekt dosáhnout, je praktické propojení procesního řízení jako běžné součásti práce úřadu na všech úrovních, projektového řízení ve formě umožňující efektivní realizaci záměrů, strategického plánování coby jednoho z řady klíčových procesů a využití sebereflexe s pomocí CAF k nastartování procesu trvalého zlepšování.

Přínosy projektu

- zacílení aktivit na změnu v úřadu pro vyšší efektivitu a přátelské veřejné služby,
- prohloubení a rozšíření kompetencí a kvalifikace,
- inovace v interních procesech,
- posílení spolupráce mezi jednotlivými cílovými skupinami,
- podpora motivace k osobnímu odbornému rozvoji zaměstnanců,
- zvýšení loajality a iniciativy zaměstnanců,
- zvýšení adaptability zaměstnanců pro trh práce,
- ovlivnění vnitřní kultury a komunikace. [27]

Praktická část

V praktické části jsem se z velké části věnovala zpracovávání a vyhodnocování zkoumaných dat, které jsem získala z dotazníků. Tyto dotazníky byly vytvořeny speciálně pro projekt, v rámci kterého probíhala analýza šetření spokojenosti občanů s prací Magistrátu města Přerova. Je zde popsána také výzkumná metoda pro vyhodnocení dotazníků, jak z magistrátu, tak z oddělení sociálně-právní ochrany dětí (OSPOD) a stanovené hypotézy. Celou praktickou část tvoří tabulky a grafy s následným komentářem jednotlivých otázek, odpovědí občanů na otázky v dotazníku. Součástí praktické části je také výzkum na OSPOD, pro který jsem vytvořila vlastní nestandardizovaný dotazník. Odpovědi jsem opět zaznamenala do tabulek a grafů s následným komentářem. K praktické části patří také shrnutí výzkumu a podněty pro zlepšení podmínek, které navrhli sami občané, při vyplňování dotazníku.

3 Metodologie výzkumu, zpracování a vyhodnocení dotazníků

Celou tuto část diplomové práce jsem zpracovala samostatně, na základě podnětu z magistrátu města a v rámci projektu „Zvýšení kvality řízení na Magistrátu města Přerova“. V tomto šetření jsem si chtěla ověřit teoretické znalosti občanů o chodu magistrátu, o jeho úloze. Také mě zajímalo, zda občané vnímají rozložení odborů magistrátu jako problém. Tuto teorii jsem si chtěla ověřit v praxi. Abych dosáhla dostatečného množství dat, ze kterých by vyplynul uspokojivý závěr, vybrala jsem k tomuto šetření jednoduchou, ale účinnou metodu sběru dat. Jde o nestandardizovaný anonymní dotazník, který jsem nazvala „Analýza spokojenosti občanů s prací Magistrátu města Přerova“. Metoda dotazníku je výzkumný a diagnostický prostředek ke shromažďování informací prostřednictvím dotazování osob. Podstatou je soubor otázek zkonstruovaných podle kritérií vědecké metodologie, předkládaný v písemné formě. Objektivnost získaných výsledků závisí významně na formulaci otázek, výběru respondentů a způsobu zadávání. Dotazování mezi občany a zároveň návštěvníky magistrátu probíhalo v období 2 týdnů (21.5-1.6. 2012) . Z tohoto sběru dat jsem získala 440 vyplněných dotazníků v budovách magistrátu (tj. Bratrská 34, Blahoslavova 3, budova matriky na Horním náměstí a budova Emosu – T.G.M. 16 a Smetanova 7). Dotazníky byly vyplněny osobně občany v budovách magistrátu. Otázky byly voleny jako uzavřené, oslovení občané/klienti si mohli vybrat z připravených čtyř možností odpovědí. U některých otázek byla také možnost napsat připomínky a doporučení na zlepšení. Použila jsem dotazník, který měl 11 otázek k magistrátu a 6 otázek doplňujících pro účel zpracování a vyhodnocování. Jednotlivé otázky k výzkumu jsem zařadila do souborů.

Vyhodnocení tohoto dotazníkového šetření bylo rozděleno do 12 ti souborů. Pro každý soubor byla samostatně vyhodnocena otázka v dotazníku. Pro otázku hodnocení spokojenosti s prací na odboru sociálních věcí a školství, byla vytvořena samostatná tabulka a graf. U otázek „Jak hodnotíte chování a jednání zaměstnanců?“ a „Jak hodnotíte odbornost a profesionalitu zaměstnanců?“ jsem také hodnotila, zda věk a pohlaví respondentů má vliv na jejich odpovědi v dotazníku. Pro tyto dvě otázky v dotazníku jsem zvolila metodu testu nezávislosti v kontingenční tabulce.

3.1 Charakteristika statistické metody – test χ^2 nezávislosti v kontingenční tabulce

Princip testu χ^2 nezávislosti v kontingenční tabulce začíná formulováním nulové a alternativní hypotézy. Obecně platí, že nulová hypotéza (ozn. H_0) je předpoklad, že sledované jevy jsou nezávislé. Alternativní hypotéza (ozn. H_1 či H_A) je naopak předpoklad, že mezi sledovanými jevy existuje závislost. O přijetí či zamítnutí uvedených hypotéz rozhodneme na základě porovnání testové statistiky a kritické hodnoty příslušného rozdělení pravděpodobnosti. Testová statistika (ozn. Z) je ve tvaru $Z = \sum \sum (n_{ij} - n_{i.}n_{.j}/n)^2 / (n_{i.} n_{.j}) / n$. n_{ij} je četnost v i -tém řádku a j -tém sloupci, $n_{i.}$ je celková četnost hodnot z i -tého řádku a $n_{.j}$ je celková četnost hodnot z j -tého sloupce. Tato statistika má χ^2 rozdělení s $(n-1)(m-1)$ stupni volnosti, kde n je počet řádků a m počet sloupců. Obvykle se testuje na hladině $\alpha = 0,05$. Výsledky budou tedy správné s pravděpodobností 95%.[9]

3.2 Charakteristika zkoumaného souboru

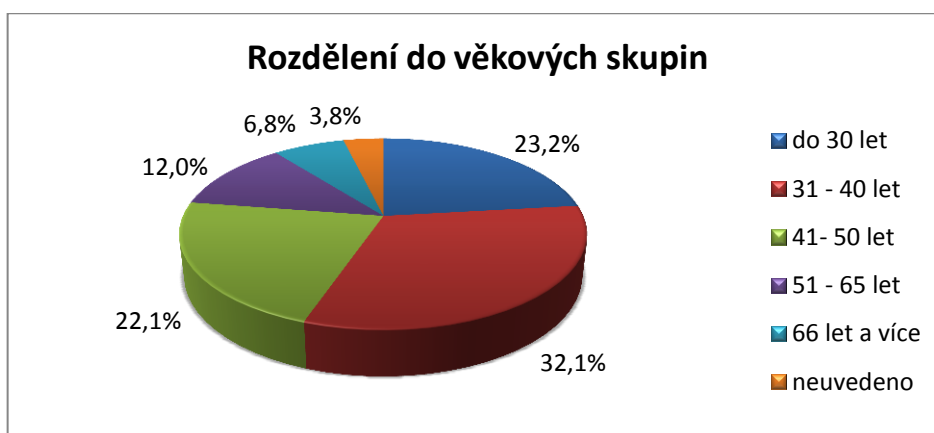
Pro zpracování a vyhodnocení analýzy šetření spokojenosti občanů jsem získala od respondentů 440 vyplněných dotazníků. Občany/klienty jsem rozdělila do následujících souborů.

3.2.1 Rozdělení výběrového souboru do věkových skupin

Věková skupina	Abs.četnost	Rel.četnost
do 30 let	102	0.232
31 – 40 let	141	0.321
41 – 50 let	97	0.221
51 – 65 let	53	0.120
66 a let více	30	0.068
neuvedeno	17	0.038
Celkem	440	1.000

Tab. 1. Rozdělení do věkových skupin

Nejvýrazněji byla zastoupena věková skupina 31-40 let tzn. 32%, o něco méně byla zastoupena věková skupina do 30 let tzn. 23%, dále věková skupina 41-50 let tzn. 22% a věková skupina 51-65 let tzn. 12%, tyto skupiny tvořili ekonomicky aktivní soubor, který tvořil celkem 89% ,to tedy vypovídá o vhodném reprezentativním vzorku. Zbýlých 7% tvořili občané nad 66 let nebo občané, kteří odmítli vyplnit údaje o svém věku 4%, tzn. celkem 11%.



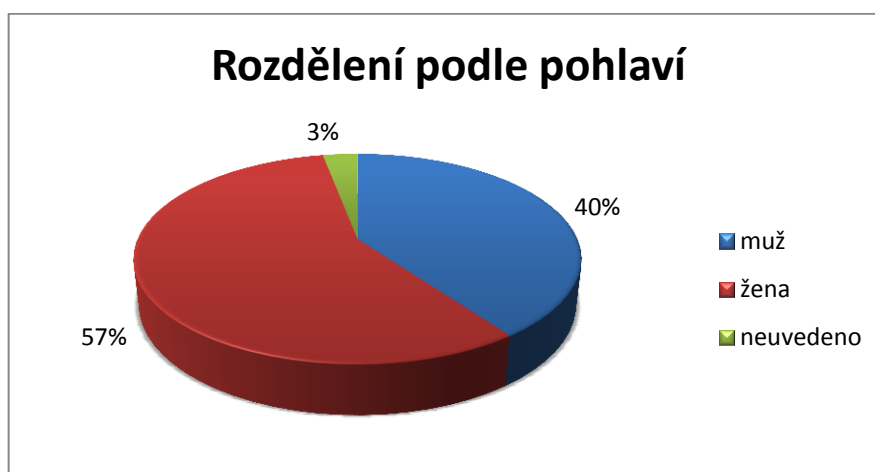
Graf 1. Rozdělení do věkových skupin

3.2.2 Rozdělení výběrového souboru podle pohlaví

Z hlediska pohlaví bylo větší zastoupení žen než mužů. Ze 440 dotazovaných občanů/klientů bylo 249 žen tzn. 57% a 178 mužů tzn. 40%, pouze 13 občanů/klientů, tzn. 3%, své pohlaví pro účely zpracování dotazníku neuvedlo.

Pohlaví	Abs.četnost	Rel.četnost
muž	178	0.400
žena	249	0.570
neuvedeno	13	0.030
Celkem	440	1.000

Tab. 2. Rozdělení podle pohlaví



Graf 2. Rozdělení podle pohlaví

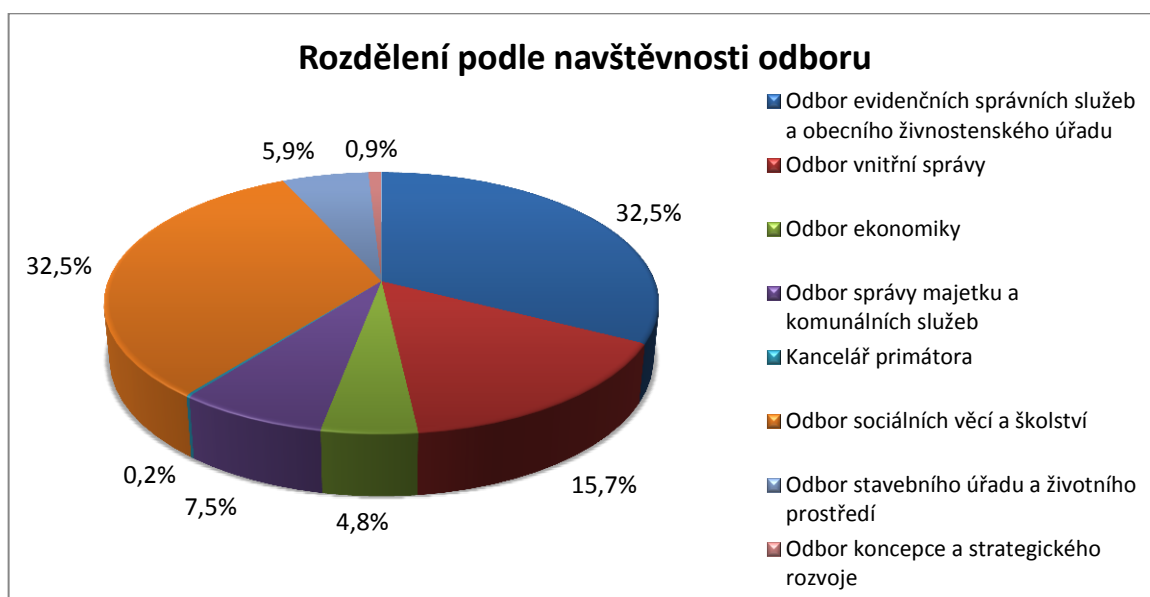
3.2.3 Rozdělení výběrového souboru podle návštěvnosti jednotlivých odborů

Celkem občané/klienti hodnotili návštěvy 7 odborů a kancelář primátora. Největší zastoupení má Odbor evidenčních správních služeb a obecního živnostenského úřadu se 143 respondenty, tzn. 32,5%. Tento odbor zahrnuje nejběžnější záležitosti občanů, které chodí nejčastěji vyřizovat, a to vydávání občanských průkazů, evidence trvalého pobytu, zrušení trvalého bydliště, organizační zabezpečení svatebních obřadů, přidělování rodných čísel, povolení změny jména a příjmení, vydávání a výměna řidičských průkazů. Zabezpečuje komplexní činnosti obecního živnostenského úřadu a centrálního registračního místa. Stejně zastoupení v hodnocení a návštěvnosti má Odbor sociálních věcí a školství se 143 občany/klienty tzn. 32,5%. Na tomto odboru se nejvíce zprostředkovává kontakt s poskytovatelem sociálních služeb, podílí se zde na řešení otázek bydlení, včetně zajištění péče o staré a těžce zdravotně znevýhodněné občany. Dále se zde zabezpečuje komplexní výkon sociálně právní ochrany dětí, poskytují se zde dotace v oblasti sociální a zdravotnické, probíhá zde sociálně právní poradenství, vydávání a evidence parkovacích průkazů držitelům průkazů ZTP. Na třetím místě v návštěvnosti se umístil Odbor vnitřní správy a to se 69 občany/klienty tzn. 15,7%. Tento odbor zabezpečuje spisovou službu magistrátu a chod podatelny, průběh voleb, referend a sčítání lidu. Zabezpečuje veškeré činnosti související se správou věcí ztracených, zastupuje statutární město Přerov v soudních sporech. Na čtvrtém místě se umístil Odbor správy majetku a komunálních služeb s 33 občany/klienty tzn. 7,5%. Zde se zpracovávají návrhy na odprodej domů, bytů a nebytových prostor. Dále je zde Odbor stavebního úřadu a životního prostředí. Ten navštívilo 26 občanů/klientů tzn. 5,9%. Zde se komplexně zabezpečuje činnost obecního stavebního úřadu, jako je povolování staveb, odnětí nebo omezení vlastnického práva k pozemku nebo ke stavbě dle zákona o vyvlastnění. Povoluje se, omezuje nebo zakazuje kácení dřevin a ukládá náhradní výsadba, zpracovává se místní program environmentálního vzdělávání, výchovy a osvěty a vyřizují se žádosti o dotace na podporu těchto aktivit. Odbor ekonomiky byl navštíven 21 občany/klienty tzn. 4,8%. Zde se zajišťují veškeré bankovní vztahy města, poskytuje součinnost v rámci konání veřejných sbírek, vydává potvrzení o bezdlužnosti na daních, vede evidenci psů označených mikročipem, povoluje tomboly a provozování výherních hracích přístrojů. Odbor koncepce a strategického rozvoje navštívili pouze 4 občané/klienti tzn. 0,9%. Zde se zajišťuje příprava a uzavírání plánovacích smluv, pořizují se zde podklady pro realizaci akcí v souladu se schváleným plánem investičních akcí a rozpočtem. Zajišťují se zde podklady pro pořízení

změn územního plánu. Pouze 1 občan/klient tzn. 0,2% navštívil kancelář primátora. Zde se přijímají petice, stížnosti a podněty od občanů, zajišťují se zde grantové programy, přímé podpory a žádosti o dotaci v oblasti kultury.

Název odboru	Abs.četnost	Rel.četnost
Odbor evidenčních správních služeb a obecního živnostenského úřadu	143	0.325
Odbor vnitřní správy	69	0.157
Odbor ekonomiky	21	0.048
Odbor správy majetku a komunálních služeb	33	0.075
Kancelář primátora	1	0.002
Odbor sociálních věcí a školství	143	0.325
Odbor stavebního úřadu a životního prostředí	26	0.059
Odbor koncepce a strategického rozvoje	4	0.009
Celkem	440	1.000

Tab. 3. Rozdělení výběrového souboru podle návštěvnosti



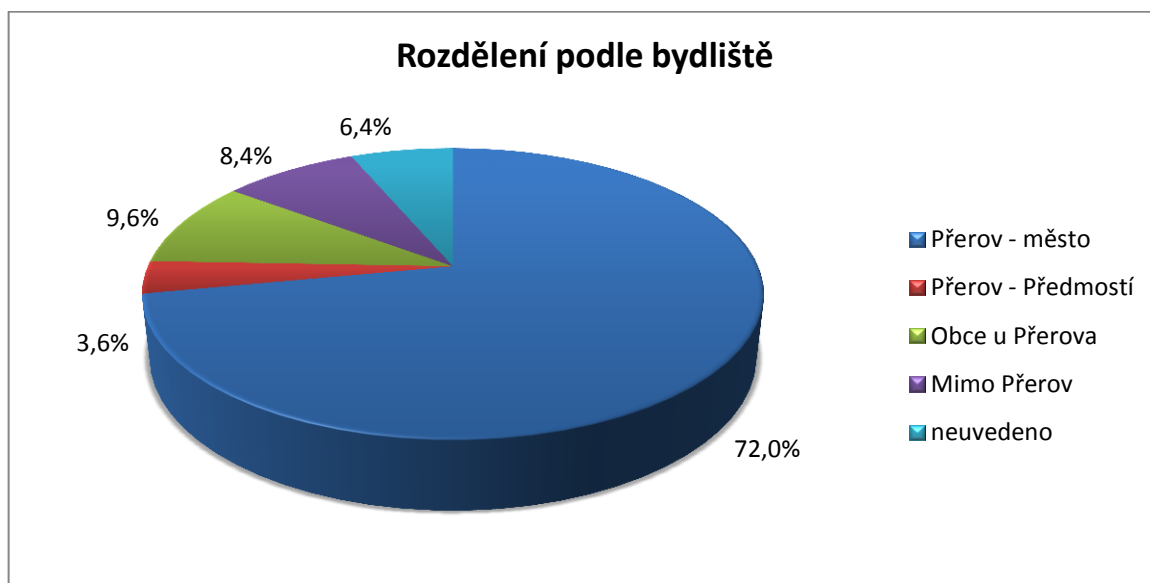
Graf 3. Rozdělení výběrového souboru podle návštěvnosti jednotlivých odborů

3.2.4 Rozdělení výběrového souboru podle bydliště

Nejvíce a to 317 občanů/klientů tzn. 72% uvedlo své bydliště přímo v Přerově. Dále zastoupení občanů/klientů, kteří uvedli místo svého bydliště některou z obcí okolo města Přerova, jako jsou Radslavice, Prosenice, Kojetín, Troubky, Bochoř a další, a to 42 občanů/klientů tzn. 9,6%. 37 klientů tzn. 8,4% uvedlo, že nejsou občany města Přerova. Nejmenší zastoupení měla místní část Přerov-Předmostí a to 16 občanů/klientů tzn. 3,6%. Část návštěvníků odborů své bydliště neuvedlo a to 28 občanů/klientů tzn. 6,4%.

Bydliště	Abs.četnost	Rel.četnost
Přerov – město	317	0.720
Přerov – Předmostí	16	0.036
Obce u Přerova	42	0.096
Mimo Přerov	37	0.084
neuvedeno	28	0.064
Celkem	440	1.000

Tab. 4. Rozdělení podle bydliště



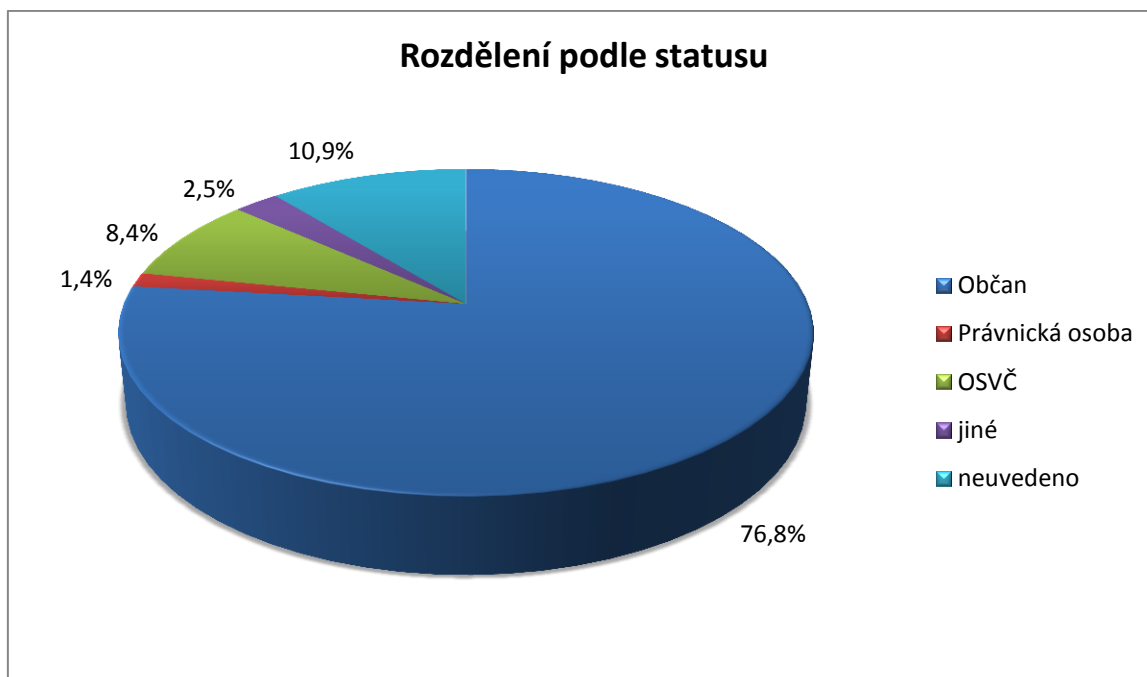
Graf 4. Rozdělení podle bydliště

3.2.5 Rozdělení výběrového souboru podle statusu

Nejvýrazněji byl ve výběrovém vzorku zastoupen statut občan a to u 338 dotázaných tzn. 76%, do této skupiny spadají zaměstnanci, nezaměstnaní, studenti a důchodci. Další zastoupenou skupinou byli lidé s OSVČ a to 37 dotázaných tzn. 8%. Druhou nejpočetněji zastoupenou skupinou byli občané, kteří svůj statut neuvedli nebo uvedli statut jiný než občan, OSVČ a nebo právnická osoba a to celkem 59 dotázaných tzn. dohromady 12%. Nejméně zastoupenou skupinou byli dotázaní, kteří uvedli svůj statut jako právnická osoba a to 6 lidí tzn. 1%.

Status	Abs.četnost	Rel.četnost
Občan	338	0.768
Právnická osoba	6	0.014
OSVČ	37	0.084
jiné	11	0.025
neuvedeno	48	0.109
Celkem	440	1.000

Tab. 5. Rozdělení podle statusu



Graf 5. Rozdělení podle statusu

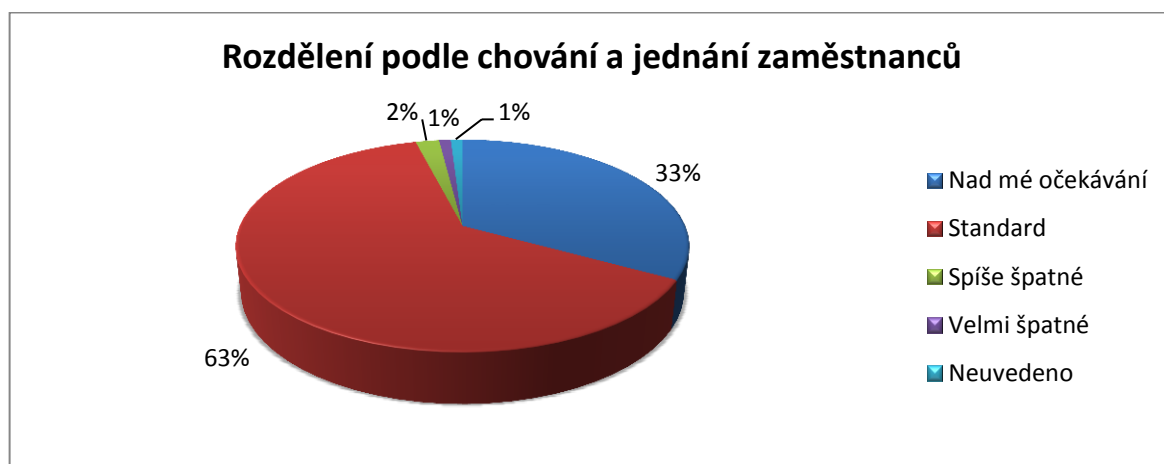
3.2.6 Rozdělení výběrového souboru podle chování a jednání zaměstnanců

V první zjišťovací otázce občané/klienti hodnotili styl chování a jednání zaměstnanců úřadu. Myšleno jako ochota, vstřícnost a vystupování vůči občanům.

Hodnocení	Abs. četnost	Rel. četnost
Nad mé očekávání	148	0,3363
Standard	276	0,6273
Spíše špatné	9	0,0205
Velmi špatné	4	0,0091
Neuvedeno	3	0,0068
Celkem	440	1,0000

Tab. 6. Rozdělení podle chování a jednání zaměstnanců

Nejvíce hodnotili občané chování a jednání zaměstnanců jako standardní, což znamená bez žádných výčitek, ale ani žádné služby navíc. Takto konkrétně hodnotilo 277 z dotazovaných tzn. 63%. V nemalé míře bylo zastoupeno hodnocení nad očekávání, což znamená, že 146 občanů tzn. 33% z dotazovaných bylo nad očekávání spokojeno s chováním a jednáním zaměstnanců, s jejich vystupování a ochotou. Naopak jen malá skupina dotazovaných hodnotila chování a jednání spíše špatně a to 10 občanů tzn. 2%. Pouze 4 občané tzn. 1%, hodnotili chování a jednání zaměstnanců jako velmi špatné. 3 z dotazovaných tzn. 1% styl chování a jednání zaměstnanců nehodnotilo.



Graf 6. Rozdělení podle chování a jednání zaměstnanců

V následující tabulce si ukážeme aplikaci testu nezávislosti pro data z kontingenční tabulky, ve které je znázorněna spokojenost klientů s chováním zaměstnanců magistrátu. V prvním případě budu zkoumat závislost mezi věkem respondentů a jejich odpověďmi. Ve druhém případě je mým úkolem posoudit, zda na odpovědi respondentů má vliv jejich pohlaví. Nutno dodat, že 3 respondenti neodpověděli, proto celkový počet odpovědí je pouze 437.

Věk	Nad očekávání	Standard	Spíše špatně	Velmi špatné	Celkem
do 30ti let	20	78	1	2	101
31-40 let	38	96	4	2	140
41-50 let	40	56	1	0	97
51-65 let	30	24	1	0	55
66 a více	19	9	2	0	30
neuvedeno	1	13	0	0	14
Celkem	148	276	9	4	437

Hned při prvním pohledu ovšem vidíme, že ve sloupcích s hodnocením „Spíše špatně“ a „Velmi špatné“ se vyskytuje velmi málo hodnot. Pro reprezentativnost testu potřebujeme, aby se v tabulce vyskytovalo méně než 20% polí, v nichž by očekávané četnosti byly menší než 5. Př. kategorie 31-40 let spolu s hodnocením „Velmi špatné“ dává hodnotu $(140 \cdot 4) / 437 = 1,28$. Proto tabulku upravím do podoby, kdy sloučím oba sloupce s negativním hodnocením chování a jednání zaměstnanců. Vypustím také poslední řádek, ve kterém respondenti neuvedli svůj věk.

Slovní interpretace nulové hypotézy H_0 : „Jsou statistické znaky 1 – věk respondentů, a 2 – typ odpovědi na otázku k hodnocení chování a jednání zaměstnanců magistrátu, nezávislé?“

Věk	Nad očekávání	Standard	Špatné	Celkem
do 30ti let	20	78	3	101
31-40 let	38	96	6	140
41-50 let	40	56	1	97
51-65 let	30	24	1	55
66 a více	19	9	2	30
Celkem	147	263	13	423

Testová statistika $Z = [20 - (101 \cdot 147) / 423] / [(101 \cdot 147) / 423] + \dots + [2 - (30 \cdot 13) / (423)] / [(30 \cdot 13) / 423] = 39,7319$. Kritická hodnota χ^2 s 8 stupni volnosti a kvantilem $(1 - \alpha)$ je 15,509. Hodnota testové statistiky nepřesáhla tuto mez, zamítám tedy nulovou hypotézu a závěr zformuluji do podoby, že věk respondentů může mít vliv na jejich hodnocení.

Druhým úkolem je posoudit, zda má na zvolenou odpověď vliv pohlaví respondentů. Opět si data uspořádám do přehledné tabulky. Jeden respondent neuvedl svoji odpověď.

Slovní interpretace nulové hypotézy H_0 : „Jsou znaky pohlaví respondentů a jejich odpovědi nezávislé?“

Pohlaví	Nad očekávání	Standard	Spíše špatně	Velmi špatně	Celkem
muž	57	112	6	1	176
žena	86	160	1	3	250
neuvedeno	5	7	1	0	13
Celkem	148	279	8	4	439

Stejně jako v minulém případě, sloučím hodnoty „Spíše špatně“ a „Velmi špatně“ a vynecháme řádek s neuvedeným pohlavím.

Pohlaví	Nad očekávání	Standard	Špatně	Celkem
muž	57	112	7	176
žena	86	160	4	250
Celkem	143	272	11	426

$Z = [57 - (176 \cdot 143) / 426] / [(176 \cdot 143) / 426] + \dots + [4 - (250 \cdot 11) / 426] / [(250 \cdot 11) / 426] = 2,2875$. Kritická hodnota χ^2 se dvěma stupni volnosti na hladině $(1 - \alpha)$ je 5,992. Hodnota Z je menší než příslušná kritická hodnota, H_0 tedy nelze zamítnout. Předpokládám tedy nezávislost mezi pohlavím respondentů a jejich odpověďmi.

3.2.7 Rozdělení výběrového souboru podle hodnocení odbornosti a profesionality zaměstnanců

Další zjišťovací otázkou jsem se občanů ptala, jak hodnotí odbornost a profesionalitu zaměstnanců magistrátu. Touto otázkou byla myšlena hlavně kvalita a množství poskytovaných informací a služeb a také jak byla občanovi služba poskytnuta.

S odborností a profesionalitou zaměstnanců byla většina dotázaných občanů/klientů spokojena standardně a to konkrétně 298 občanů tzn. 68%. Velká většina občanů/klientů byla s odborností a profesionalitou zaměstnanců spokojena nad očekávání a to 114 občanů tzn. 26%. Pouze 10 občanů/klientů hodnotilo odbornost a profesionalitu zaměstnanců velmi špatně a 4 lidé uvedli hodnocení jako velmi špatné. 14 oslovených občanů/klientů své hodnocení neuvedlo.

Hodnocení	Abs. četnost	Rel. četnost
Nad mé očekávání	114	0,2591
Standard	298	0,6773
Spíše špatné	10	0,0227
Velmi špatné	4	0,0091
Neuvedeno	14	0,0318
Celkem	440	1,0000

Tab. 7. Rozdělení podle hodnocení odbornosti a profesionality zaměstnanců



Graf 7. Rozdělení podle hodnocení odbornosti a profesionality zaměstnanců

Podobně jako tomu bylo u hodnocení spokojenosti klientů magistrátu s jejich zaměstnanci, budu i zde pomocí dat z kontingenčních tabulek určovat, zda věk a pohlaví mají vliv na odpovědi k otázkám týkajících se profesionality zaměstnanců. Nejdříve vytvořím tabulku pro rozdělení dle věku. 15 respondentů svoji odpověď neuvedlo.

Slovní interpretace nulové hypotézy H_0 : „Jsou znaky věk respondentů a jejich odpovědi nezávislé?“

Věk	Nad očekávání	Standard	Spíše špatně	Velmi špatně	Celkem
do 30-ti let	15	79	0	2	96
31-40 let	28	103	4	2	137
41-50 let	32	63	2	0	97
51-65 let	25	28	1	0	54
66 a více	16	12	1	0	29
neuvedeno	0	11	1	0	12
Celkem	116	296	9	4	425

Opět sloučím data s negativním názorem do jednoho sloupce a vypustím řádek s neuvedeným věkem respondenta.

Věk	Nad očekávání	Standard	Špatné	Celkem
do 30ti let	15	79	2	96
31-40 let	28	103	6	137
41-50 let	32	63	2	97
51-65 let	25	28	1	54
66 a více	16	12	1	29
Celkem	116	285	12	413

Nyní již spočítám hodnotu statistiky $Z = 33,6172$. Kritická hodnota χ^2 s 8 stupni volnosti je rovna 15,509. Nulovou hypotézu tedy zamítáme ve prospěch alternativy. Mezi věkem respondentů a jejich odpověďmi předpokládáme závislost.

Nyní provedu test pro zjištění závislosti/nezávislosti mezi odpověďmi respondentů a jejich pohlavím.

Slovní interpretace nulové hypotézy H_0 : „Jsou znaky pohlaví respondentů a jejich odpovědi nezávislé?“

Pohlaví	Nad očekávání	Standard	Spíše špatně	Velmi špatně	Celkem
muž	48	119	5	1	173
žena	67	162	2	2	233
neuvedeno	3	5	1	1	10
Celkem	118	286	8	4	416

Tabulka s vynechanými hodnotami respondentů, co neuvedli věk a se sloučenými negativními odpověďmi bude vypadat takto:

Pohlaví	Nad očekávání	Standard	Špatné	Celkem
muž	48	119	6	173
žena	67	162	4	233
Celkem	115	281	10	406

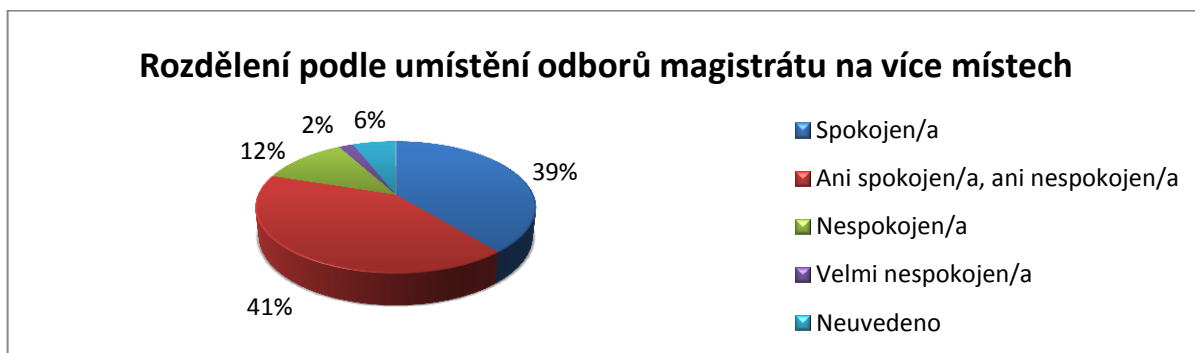
$Z = 1,2802$. $\chi^2_{(1)(2)}(1 - \alpha) = 5,992$. Hodnota testové statistiky je menší než příslušná kritická hodnota. Hypotéza o nezávislosti volby odpovědi a pohlavím respondenta tedy nelze zamítnout. Předpokládáme tedy nezávislost obou testovaných statistických znaků.

3.2.8 Rozdělení výběrového souboru podle hodnocení spokojenosti s umístěním odborů magistrátu na více místech v rámci města.

V této otázce jsem zjišťovala, jak občané/klienti hodnotí umístění odborů přerovského magistrátu na více místech v rámci města. Při této otázce nejvíce občanů nevědělo jak odpovědět a proto je největší zastoupení odpovědí ani spokojen/ani nespokojen a to celkově 181 občanů/klientů tzn. 41% z dotazovaných, při této odpovědi občané spíše reagovaly slovy, že už jsou na rozložení různých odborů magistrátu zvyklí a že jim to ani nepřijde. Druhou nejpočetnější odpovědí u občanů/klientů bylo, že jsou s rozmístěním budov spokojeni a nemají žádné výhrady a to konkrétně 172 občanů tzn. 39%. Ze 440 dotazovaných občanů/klientů bylo s rozdělením různých odborů magistrátu do různých budov nespokojeno 55 občanů tzn. 12% a uvítali by, aby měl magistrát odbory více pohromadě, nejlépe v jedné budově. Stejného názoru bylo i 7 občanů/klientů tzn. 2%, kteří byli s umístěním odborů do různých budov velmi nespokojeni. 25 dotazovaných občanů/klientů tzn. 6% svou odpověď na danou otázku neuvedlo.

Hodnocení	Abs. četnost	Rel. četnost
Spokojen/a	172	0,3909
Ani spokojen/a Ani nespokojen/a	181	0,4114
Nespokojen/a	55	0,1250
Velmi nespokojen/a	7	0,0159
Neuvedeno	25	0,0568
Celkem	440	1,0000

Tab. 8. Rozdělení podle umístění odborů magistrátu na více místech



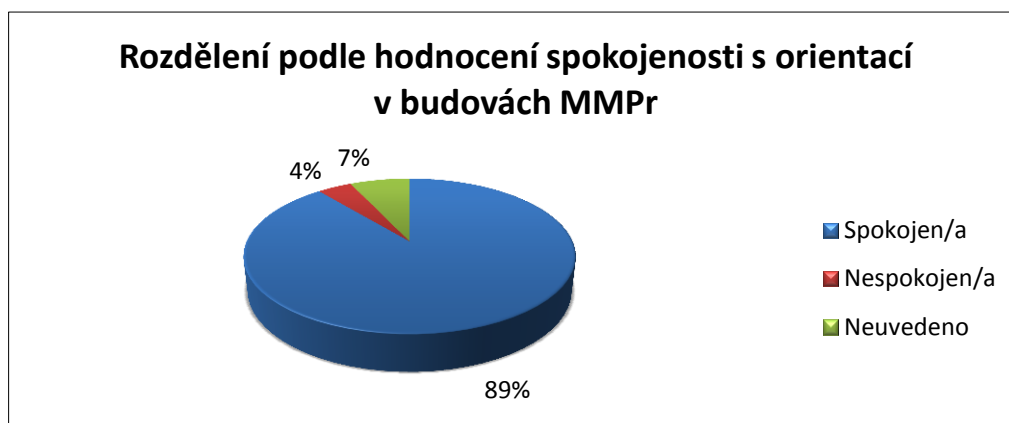
Graf 8. Rozdělení podle umístění odborů magistrátu na více místech

3.2.9 Rozdělení výběrového souboru podle spokojenosti v orientaci v budovách MMPr.

V této otázce se hodnotilo, zda jsou občané/klienti spokojeni s orientací v budovách magistrátu. Rozumí se zde, zda občané mají přehled kam jít, ke komu jít a když nevědí, tak zda se mají na koho obrátit v případě potřeby a pomoci. Dále je zde myšleno, jestli jsou orientační tabulky a štítky dostatečně srozumitelné pro všechny návštěvníky různých odborů v různých budovách magistrátu. Převážná většina občanů na tuto otázku odpověděla kladně, konkrétně 391 občanů/klientů tzn. 89%. Svou nespokojenost s orientací v budovách uvedlo pouze 17 občanů/klientů tzn. 4%. I v této otázce se našlo pár dotazovaných přesněji 32 občanů/klientů tzn. 7%, kteří svou odpověď na otázku ohledně orientace v budovách neuvedli.

Hodnocení	Abs. četnost	Rel. četnost
Spokojen/a	391	0,8886
Nespokojen/a	17	0,0387
Neuvedeno	32	0,0727
Celkem	440	1,0000

Tab. 9. Rozdělení podle hodnocení spokojenosti s orientací v budovách MMPr



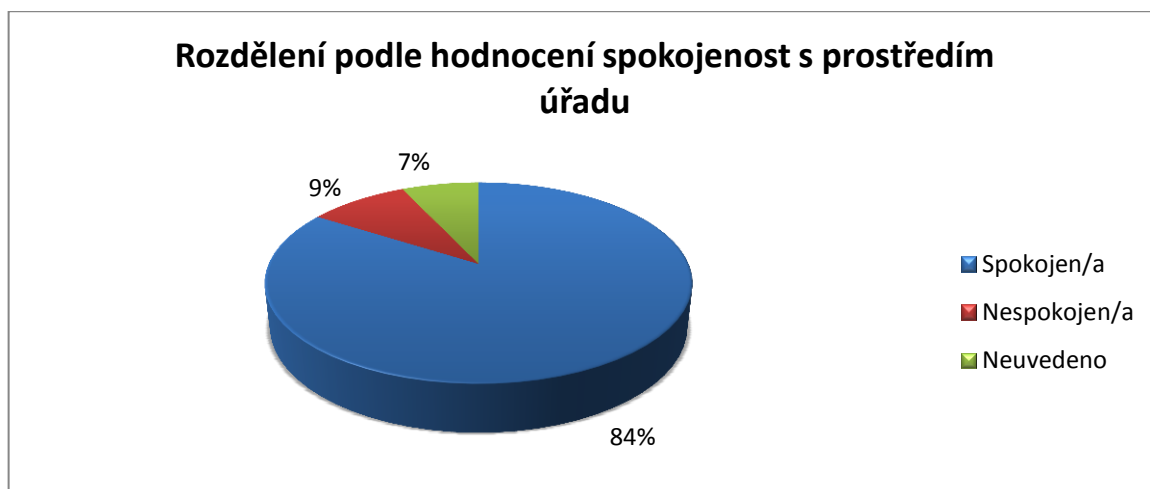
Graf 9. Rozdělení podle hodnocení spokojenosti s orientací v budovách MMPr

3.2.10 Rozdělení výběrového souboru podle hodnocení spokojenosti s prostředím úřadů

Touto otázkou jsem chtěla zjistit, jak jsou občané/klienti spokojeni s prostředím magistrátu při vyřizování svých pohledávek. Zda je prostředí, ve kterém čekají na vyřízení příjemné, zda mají možnost si sednout, popřípadě prohlížet si časopisy nebo informační letáky. Z následující tabulky vyplývá, že většina dotazovaných občanů/klientů 370, tzn. 84% uvedlo, že jsou s prostředím spokojeni. 38 občanů/klientů, tzn. 9% uvedlo, že nejsou s prostředím spokojeni a navrhli i nějaká opatření, na zlepšení prostředí např: lepší osvětlení v budovách, více míst k sezení a hudba na chodbách pro zpříjemnění čekání. Opět se našla skupina občanů/klientů a to konkrétně 32 tzn. 7%, kteří se k této otázce nevyjádřili a nezhodnotili spokojenost s prostředím magistrátu, tím pádem nenavrhli ani žádná řešení pro zlepšení. Občané/klienti, kteří tuto otázku zodpověděli, uvedli, s čím konkrétně jsou nespokojeni. Jde např. o těžké otevírání vstupních dveří v budově Smetanova 7, chybějící nájezd pro kočárek, zpřístupnění toalet a ve všech budovách více míst k sezení.

Hodnocení	Abs. četnost	Rel. četnost
Spokojen/a	370	0,8409
Nespokojen/a	38	0,0864
Neuvedeno	32	0,0727
Celkem	440	1,0000

Tab. 10. Rozdělení podle hodnocení spokojenosti s prostředím úřadu



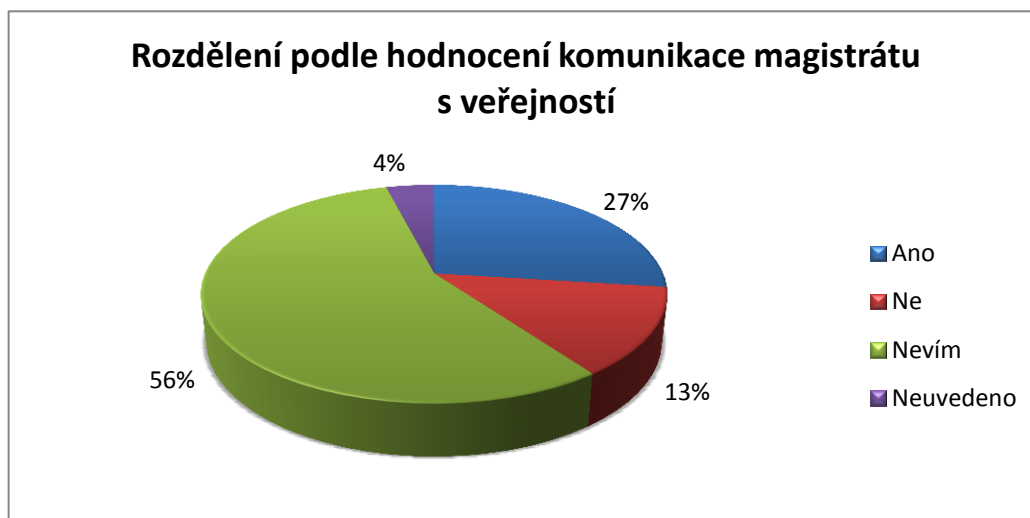
Graf 10. Rozdělení podle hodnocení spokojenosti s prostředím úřadu

3.2.11 Rozdělení výběrového souboru podle hodnocení komunikace magistrátu s veřejností

Poslední zjišťovací otázkou bylo, jak občané/klienti hodnotí komunikaci magistrátu s veřejností o plánech a záměrech magistrátu. Myšleno tak, zda je podle nich komunikace dostatečná a dostatečně zajištěná. Jak na samotných odborech magistrátu, tak na internetovém portále Magistrátu města Přerova. Kde se mohou občané vyjádřit k plánům a záměrům města v internetové diskusi nebo formou emailové korespondence. Je škoda, že při této otázce nejvíce občanů a to 247 tzn. 56% odpovědělo, že neví, jestli tato komunikace je dostatečná a někteří ani nevěděli, jestli se této komunikace mohou vůbec zúčastnit. Ale je dobré, že 118 tzn. 27% z dotazovaných odpovědělo, že komunikace města s občany je dostatečná a dostatečně zajištěna. Část občanů/klientů, přesněji 57 tzn. 13% uvedlo, že komunikace města s občany je nedostatečná. Pouze 18 občanů/klientů tzn. 4% svou odpověď neuvedlo.

Hodnocení	Abs. četnost	Rel. četnost
Ano	118	0,2682
Ne	57	0,1295
Nevím	247	0,5614
Neuvedeno	18	0,0409
Celkem	440	1,0000

Tab. 11. Rozdělení podle hodnocení komunikace magistrátu s veřejností



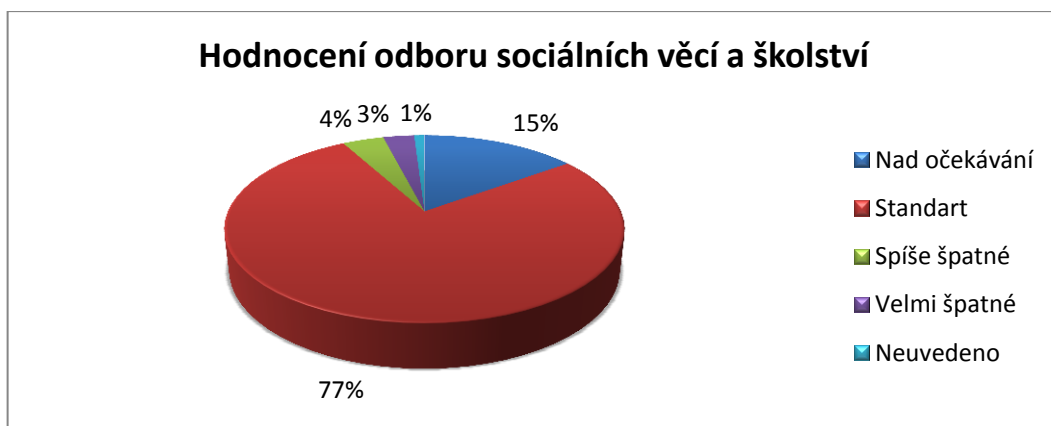
Graf 11. Rozdělení podle hodnocení komunikace magistrátu s veřejností

3.2.12 Rozdělení výběrového souboru podle hodnocení odboru sociálních věcí a školství

V následující tabulce je uvedeno, jak jsou občané/klienti odboru sociálních věcí a školství spokojeni s prací zaměstnanců tohoto odboru. Hodnotila se zde ochota a vstřícnost zaměstnanců, také jejich profesionalita a jednání s klienty. Nejvíce preferovanou odpovědí byla standardní spokojenost a to u 111 občanů/klientů tzn. 77%. Při této odpovědi se zaměstnancům nedalo nic vytknout, ale na druhou stranu ani nic pochválit nebo vyzdvihnout. 21 občanů/klientů tzn. 15% na tuto otázku odpovědělo, že jsou spokojeni nad očekávání a to většinou, když vyřídili svou věc a byli spokojeni s prací a ochotou zaměstnanců. 9 z dotazovaných občanů/klientů tzn. 4% a 3% uvedlo, že hodnocení je spíše špatné a velmi špatné. U této otázky je to zanedbatelná položka. U těchto občanů bylo při rozhodování důležité, že nevyřídili potřebné záležitosti a proto i jejich hodnocení nebylo příliš kladné. Pouze 2 návštěvníci odboru tzn. 1% svou odpověď na tuto otázku neuvedli.

Hodnocení	Abs. četnost	Rel. četnost
Nad očekávání	21	0,1469
Standart	111	0,7763
Spíše špatné	5	0,0349
Velmi špatné	4	0,0280
Neuvedeno	2	0,0139
Celkem	143	1,0000

Tab. 12. Rozdělení podle hodnocení odboru sociálních věcí a školství



Graf 12. Rozdělení podle hodnocení odboru sociálních věcí a školství

3.3 Shrnutí analýzy a šetření spokojenosti občanů s prací magistrátu

Analýza šetření spokojenosti občanů s prací Magistrátu města Přerova byla provedena pomocí dotazníkového šetření a osobního rozhovoru s občany, kteří navštívili magistrát. Občané odpovídali na 11 otázek, dalších 6 bylo doplňujících pro účely vyhodnocování dotazníků. Dohromady výzkumný vzorek tvořilo 440 vyplněných dotazníků.

Dotazovaní občané nejčastěji navštěvovali Odbor evidenčních správních služeb a obecního živnostenského úřadu a Odbor sociálních věcí a školství, tyto odbory byly v návštěvnosti ve shodě a to 143 občanů/klientů tzn. 65% dohromady.

Celkové hodnocení chování a jednání zaměstnanců dopadlo velice pozitivně, nejvíce občané hodnotili chování a jednání jako standardní, což znamená bez žádných výčitek, takto hodnotilo 277 z dotazovaných tzn. 63%. Druhou nejpočetněji zastoupenou skupinou byla odpověď nad očekávání a to konkrétně u 146 tzn. 33% z dotazovaných. U této otázky bych ráda zdůraznila, že pouze 4 lidé tzn. 1% z dotázaných hodnotilo chování a jednání zaměstnanců jako velmi špatné. K této otázce jsem také provedla výzkum testu dobré shody pro kontingenční tabulku a chtěla tak vyvrátit nebo potvrdit stanovenou hypotézu, a to zda věk a pohlaví mají vliv na odpovědi respondentů. Výsledkem bylo, že věk může mít vliv na odpovědi respondentů a pohlaví naopak nemá vliv na odpovědi.

Hodnocení otázky, ve které jsem se ptala na odbornost a profesionalitu zaměstnanců, také dopadlo uspokojivě. Většina dotázaných označila za svou odpověď standardní uspokojení s odborností a profesionalitou, a to konkrétně 298 občanů tzn. 68%. Hodnocení nad očekávání uvedlo velký počet respondentů celkem 114 občanů tzn. 26%. V této otázce jsem také použila na vyhodnocení závislosti mezi proměnnými test dobré shody pro kontingenční tabulku. Chtěla jsem zjistit, zda věk a pohlaví respondentů mají vliv na odpovědi při dotazování. Výsledkem u těchto otázek bylo, že věk může mít vliv na odpovědi, oproti tomu pohlaví na odpovědi respondentů vliv nemá.

Od občanů jsem také zjišťovala, jak hodnotí umístění různých odborů magistrátu na více místech v rámci města. V této otázce zaujalo neutrální stanovisko (ani spokojen/ani nespokojen) 181 občanů/klientů tzn. 41%. Nelibě tuto otázku hodnotilo pouze 55 a 7 občanů/klientů tzn. 12% a 2% tedy s odpovědí nespokojen a velmi nespokojen.

Občanům/klientům jsem také položila otázku ohledně spokojenosti komunikace magistrátu s veřejností. Větší polovina dotazovaných 247 tzn. 56% odpověděla, že neví, zda

magistrát komunikuje s veřejností dostatečným způsobem. Na druhou stranu 118 občanů/klientů odpovědělo na tuto otázku kladně.

Nejvíce mě překvapilo vyhodnocení otázky ohledně spokojenosti s prostředím magistrátu. Zde jsem očekávala více připomínek a nespokojeností. Ale občané/klienti, a to konkrétně 370 dotazovaných tzn. 84% uvedlo, že jsou s prostředím magistrátu spokojeni. Pouze 38 občanů/klientů tzn. 9% uvedlo svou nespokojenost a někteří i konkrétní důvody své nespokojenosti. Jako těžké vstupní dveře, chybějící klimatizace, málo míst k sezení a dlouhá čekací doba.

4 Analýza a šetření na Oddělení sociálně-právní ochrany dětí

Na odboru sociálních věcí a školství jsem se rozhodla udělat tzv. podvýzkum v rámci celého výzkumu spokojenosti občanů s prací Magistrátu města Přerova a to na oddělení sociálně-právní ochrany dětí (OSPOD) konkrétně u kurátorek pro děti a mládež. Pro tuto část výzkumu jsem si vybrala skupinu dětí navštěvující kurátorky v rámci dohledu. Z pedagogického hlediska jsem touto částí výzkumu chtěla zjistit, jak je to se spokojeností dětí s prací kurátorek.

Pro zjištění spokojenosti dětí/nezletilých s prací kurátorek na OSPOD v Přerově jsem vytvořila speciální dotazník, ve kterém je 7 otázek zabývajících se samotným zjištěním postoje dětí/nezletilých ke kurátorkám a 2 otázky byly vytvořeny pro pomoc při vyhodnocování dotazníků.

4.1 Charakteristika šetření

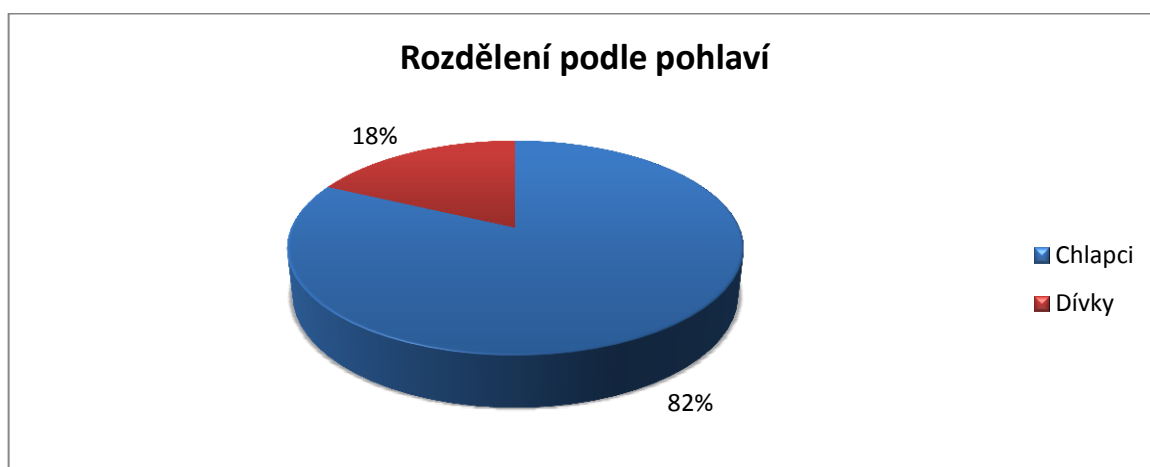
Toto dotazníkové šetření jsem vedla sama, a to formou individuálních rozhovorů s dětmi, které docházejí ke kurátorkám v úřední dny tzn. v pondělí a ve středu. Šetření jsem prováděla po dobu 3 týdnů, tedy 6 sezení s dětmi. Při rozhovoru jsem se děti ptala na předem připravené otázky, které jsem na základě jejich odpovědí vyplňovala v dotazníku. Dotazník byl anonymní, otázky byly předem připraveny. U vyplňování dotazníku nebyly přítomny kurátorky ani nikdo z odboru. Po vyplnění byl dotazník založen do zapečetěné krabice, aby děti měli jistotu naprosté anonymity. Během těchto 3 týdnů se mi povedlo získat 34 vyplněných dotazníků od dětí ve věku 9-17 let. Všechny odpovědi jsem zařadila do výběrových souborů.

4.1.1 Rozdělení zkoumaného souboru podle pohlaví

V první tabulce jsem děti rozdělila do dvou skupin podle pohlaví, tato otázka byla doplňující pro účely výzkumu. Získala jsem celkově 34 vyplněných dotazníků, z toho bylo 28 tzn. 82% chlapců a 6 tzn. 18% dívek.

Pohlaví	Absolutní četnost	Relativní četnost
Chlapci	28	0,8235
Dívky	6	0,1765
Celkem	34	1,0000

Tab. 13. Rozdělení podle pohlaví



Graf 13. Rozdělení podle pohlaví

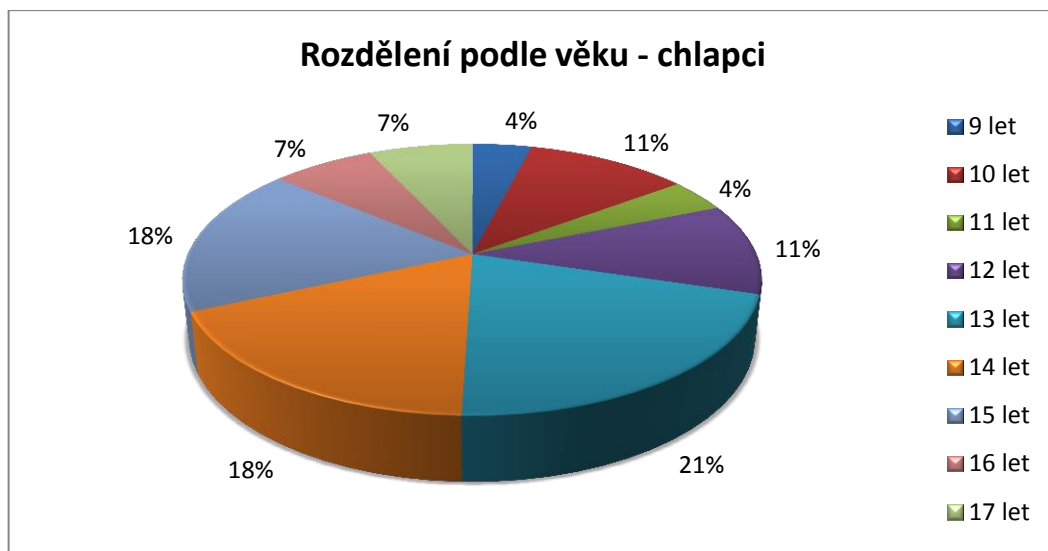
4.1.2 Rozdělení výběrového souboru podle věku

Druhá otázka také slouží pro účely výzkumu, jde o rozdělení dětí podle jejich věku. Získala jsem dotazníky od dětí ve věku 9-17 let, které navštěvují kurátorku pro děti a mládež. Chodí ke kurátorce pravidelně nebo byli na jednorázové návštěvě. Z následující tabulky lze vyčíst, že nejčastěji zastoupenou věkovou skupinou u chlapců je věk 13 let, kdy se konkrétně jedná o 6 chlapců tzn. 21%. Pouze o jednoho méně tzn. 5 chlapců je ve věkové skupině 14 a 15 let tzn. v každé kategorii 18% z celkového počtu 28 chlapců. Ve skupině dívek je nejčastěji zastoupena věková skupina 14 let 2 dívkami tzn. 33%. Věkové skupiny 9, 12, 13 a 16 let jsou každá zastoupeny 1 dívkou tzn. 17%.

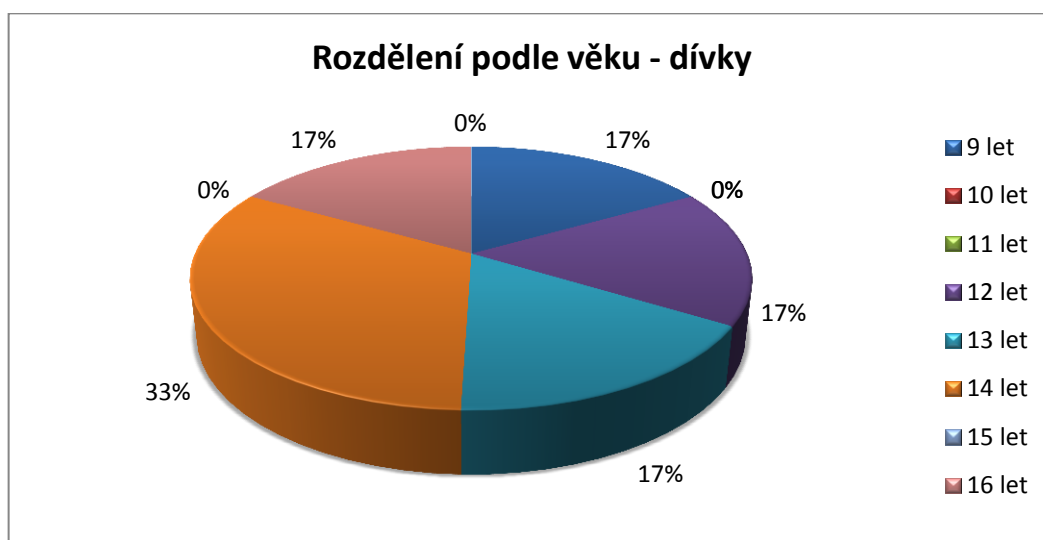
Věk	Chlapci		Dívky	
	Absolutní četnost	Relativní četnost	Absolutní četnost	Relativní četnost
9 let	1	0,0357	1	0,1666
10 let	3	0,1071	0	0,0000
11 let	1	0,0357	0	0,0000
12 let	3	0,1071	1	0,1666
13 let	6	0,2143	1	0,1666
14 let	5	0,1786	2	0,3333
15 let	5	0,1786	0	0,0000
16 let	2	0,0714	1	0,1666
17 let	2	0,0714	0	0,0000
celkem	28	1,0000	6	1,0000

Tab. 14. Rozdělení podle věku

V dalších otázkách jsem porovnávala rozdíly odpovědí mezi chlapci a dívkami. Na všechny otázky uvedené v dotazníku mi odpovědělo během tří týdnů postupně 28 chlapců a 6 dívek.



Graf 14. Rozdělení podle věku - chlapci



Graf 15. Rozdělení podle věku - dívky

4.1.3 Rozdělení výběrového souboru podle důvodu návštěvy kurátorky

Z následující tabulky lze vypožorovat, že u chlapců se nejčastěji návštěvy u kurátorky konají z důvodu problémů ve škole, a to u 13 chlapců tzn. 46%. Mezi tyto problémy řadíme šikanu, záškoláctví nebo špatné chování k učitelům, jako jsou nadávky, odmítání, neposlušnost atd. Druhými nejčastějšími problémy, a to konkrétně u 10 chlapců tzn. 36%, jsou návštěvy stanoveny z důvodu problémů někde venku, to znamená mimo školu a domov. Mezi tyto problémy patří, chycení se špatné party, kouření, požívání návykových látek nebo trestná činnost, např.: krádeže a ničení majetku. 5 z dotazovaných chlapců tzn. 18% se ke kurátorce dostalo z důvodů problémů doma. Mezi tyto problémy řadíme špatné chování k rodičům nebo také útoky z domova. U dívek byla nejčastěji zastoupena skupina problémů venku a to konkrétně u 3 dotazovaných tzn. 50%. V dívčí skupině se mezi problémy venku řadí také hádka s vrstevnicí na sociální síti, která vygradovala rvačkou na veřejnosti. Na druhém místě byly 2 dívky tzn. 33%, které uvedli důvod návštěvy kurátorky problémy doma. Jedna dívka tzn. 17%, uvedla návštěvu kurátorky z důvodu problémů ve škole, konkrétně časté záškoláctví a následné lhaní učitelům.

V některých případech se také jednalo o kombinaci všech uvedených problémů. Jakmile se děti chytanou špatné party, může dojít také k záškoláctví a tím pádem i k špatnému chování k učitelům a k rodičům. Já jsem se dětí ptala hlavně, který konkrétní problém byl hlavní příčinou k návštěvě kurátorky.

Důvod návštěvy	Chlapci		Dívky	
	Absolutní četnost	Relativní četnost	Absolutní četnost	Relativní četnost
Problémy ve škole	13	0,4642	1	0,1666
Problémy doma	5	0,1785	2	0,3333
Problémy venku	10	0,3571	3	0,5000
Celkem	28	1,0000	6	1,0000

Tab. 15. Rozdělení podle důvodu návštěvy kurátorky



Graf 16. Rozdělení podle důvodu návštěvy kurátorky - chlapci



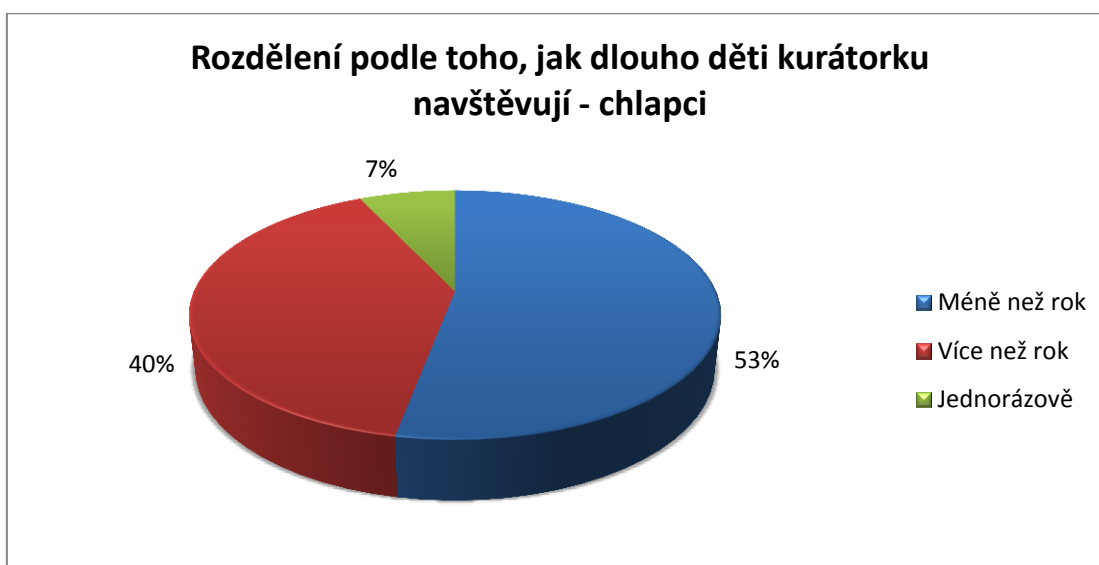
Graf 17. Rozdělení podle důvodu návštěvy kurátorky - dívky

4.1.4 Rozdělení výběrového souboru podle toho, jak dlouho děti kurátorku navštěvují

Z následující otázky jsem chtěla zjistit, jak dlouho děti kurátorku navštěvují. Od toho se také odvíjí následující otázka, a to jak pravidelně ke kurátorce chodí. Nejčastější odpovědí bylo, že děti kurátorku navštěvují méně než rok, a to konkrétně 15 chlapců tzn. 54%. Více než rok kurátorku navštěvuje 11 z dotazovaných tzn. 39%. Dva chlapci uvedli tzn. 7% jednorázovou návštěvu. U dívek se odpovědi pravidelně rozdělily. Dvě dívky tzn. 33% u každé z možností odpovědi.

Délka návštěv	Chlapci		Dívky	
	Absolutní četnost	Relativní četnost	Absolutní četnost	Relativní četnost
Méně než rok	15	0,5357	2	0,3333
Více než rok	11	0,3928	2	0,3333
Jednorázově	2	0,0714	2	0,3333
Celkem	28	1,0000	6	1,0000

Tab. 16. Rozdělení podle toho, jak dlouho děti kurátorku navštěvují



Graf 18. Rozdělení podle toho, jak dlouho děti kurátorku navštěvují - chlapci



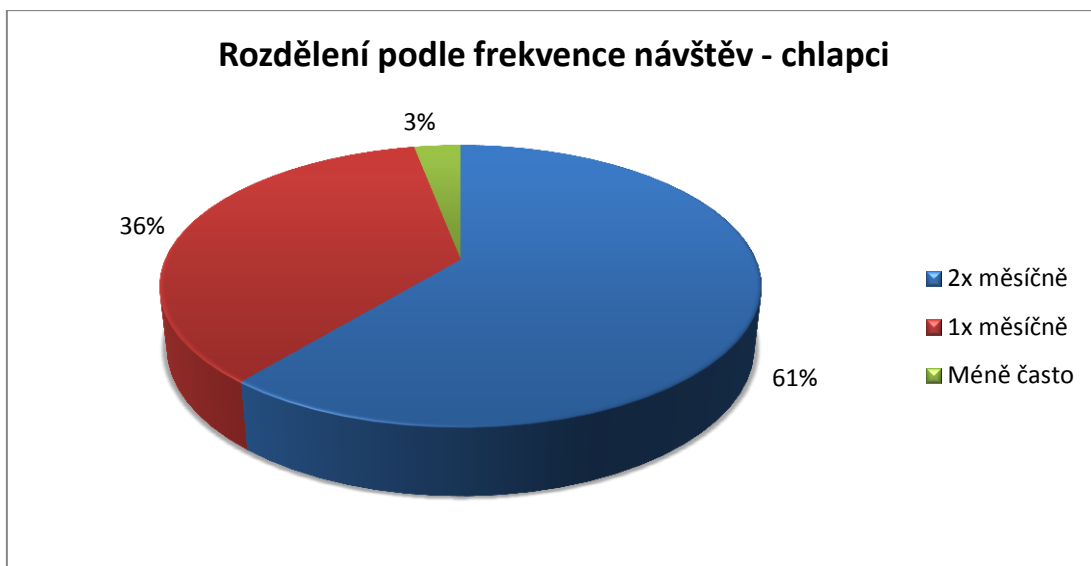
Graf 19. Rozdělení podle toho, jak dlouho děti kurátorku navštěvují – dívky

4.1.5 Rozdělení výběrového souboru podle frekvence návštěv

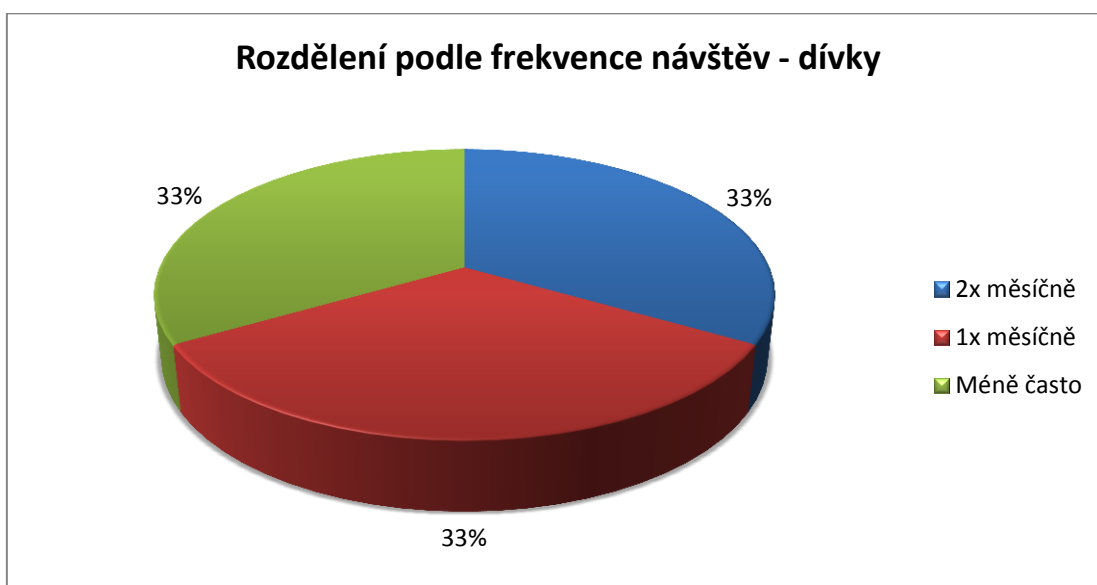
Z následující otázky vyplynula tabulka o pravidelnosti návštěv u kurátorky. Nejvíce odpovědí bylo u možnosti 2x měsíčně, a to konkrétně 17 chlapců tzn. 61%. 1x měsíčně chodí kurátorku navštěvovat 10 chlapců tzn. 36%. Jeden chlapec tzn. 3% uvedl, že je u kurátorky úplně poprvé a zatím nemá nařízenou další nebo pravidelnou návštěvu. U dívek se odpovědi opět podělily rovnoměrně a to u všech tří možností na 2 dívky tzn. 33%.

Pravidelnost návštěv	Chlapci		Dívky	
	Absolutní četnost	Relativní četnost	Absolutní četnost	Relativní četnost
2x měsíčně	17	0,6071	2	0,3333
1x měsíčně	10	0,3571	2	0,3333
Méně často	1	0,03571	2	0,3333
Celkem	28	1,0000	6	1,0000

Tab. 17. Rozdělení podle pravidelnosti návštěv



Graf 20. Rozdělení podle pravidelnosti návštěv - chlapci



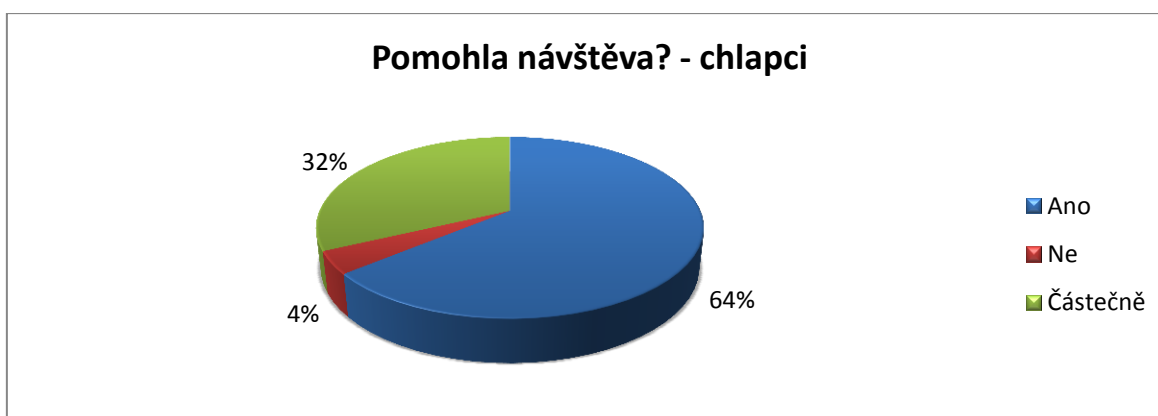
Graf 21. Rozdělení podle pravidelnosti návštěv - dívky

4.1.6 Rozdělení výběrového souboru podle toho, zda návštěvy u kurátorky dětem pomohly řešit jejich problémy

V následující otázce jsem se dětí ptala, zda jim pravidelné návštěvy pomohly nějak vyřešit jejich problémy, se kterými ke kurátorce přicházejí. U chlapců byla nejčastější odpověď ano a to konkrétně u 18 chlapců tzn. 64%. Při otázce, jak jim návštěvy pomáhají, odpovídali, že si mají s kým popovídat, a že je těší, když dělají kurátorce radost, pokud splní to, co na předchozí návštěvě slíbili. 9 chlapců tzn. 32% odpovědělo, že jim návštěvy u kurátorky pomohli aspoň částečně a občas se nad svým chováním zamyslet. Jeden chlapec tzn. 4% odpověděl, že mu návštěvy u kurátorky nepomáhají a konkrétně řekl, že je to ztráta času. Mezi dívkami byla nejčastěji dána odpověď ano, že jim kurátorky na návštěvách při rozhovorech pomáhají. Jejich chování je o něco lepší, konkrétně u 5 dívek tzn. 83%. Jedna dívka tzn. 16% uvedla, že jí návštěvy pomáhají pouze částečně.

Pomohla návštěva?	Chlapci		Dívky	
	Absolutní četnost	Relativní četnost	Absolutní četnost	Relativní četnost
Ano	18	0,6428	5	0,8333
Ne	1	0,0357	0	0,0000
Částečně	9	0,3214	1	0,1666
Celkem	28	1,0000	6	1,0000

Tab. 18. Rozdělení podle toho, zda návštěvy u kurátorky dětem pomohly řešit jejich problémy



Graf 22. Rozdělení podle toho, zda návštěvy u kurátorky dětem pomohly řešit jejich problémy - chlapci



Graf 23. Rozdělení podle toho, zda návštěvy u kurátorky dětem pomohly řešit jejich problémy - dívky

4.1.7 Rozdělení výběrového vzorku podle toho, zda mají děti ke své kurátorce důvěru

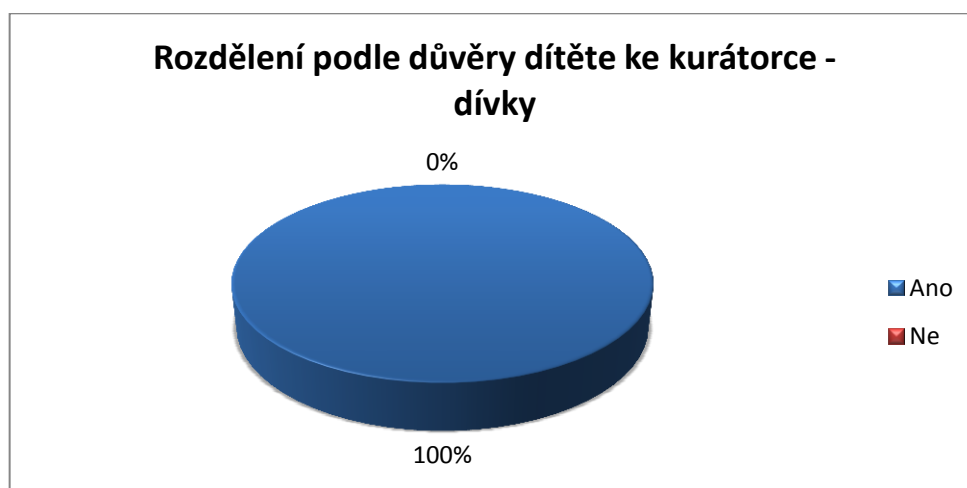
Pro další účely výzkumu jsem se dětí ptala, zda mají ke své kurátorce důvěru. Jak na jednorázovém sezení, tak po roce návštěv. Odpovědi všech dětí mě velice potěšily, jelikož všechny děti bez rozdílu pohlaví odpověděly, že ke své kurátorce mají dostatečnou důvěru. Mohou si s kurátorkou popovídat o všech svých problémech. Takže tato otázka byla u dívek i chlapců 100% kladná.

Důvěra	Chlapci		Dívky	
	Absolutní četnost	Relativní četnost	Absolutní četnost	Relativní četnost
Ano	28	1,0000	6	1,0000
Ne	0	0,0000	0	0,0000
Celkem	28	1,0000	6	1,0000

Tab. 19. Rozdělení podle toho, zda mají děti ke své kurátorce důvěru



Graf 24. Rozdělení podle toho, zda mají děti ke své kurátorce důvěru - chlapci



Graf 25. Rozdělení podle toho, zda mají děti ke své kurátorce důvěru - dívky

4.1.8 Rozdělení výběrového souboru podle toho, zda kurátorka při návštěvách dětem věnuje dostatečnou pozornost

Při pokládání následující otázky jsem od dětí chtěla vědět, zda při jejich návštěvách jim kurátorka věnuje dostatečnou pozornost. Touto otázkou bylo myšleno, jestli kurátorka poslouchá jen je, když něco vyprávějí, nebo jestli vyřizuje při jejich návštěvě nějaké jiné věci. Nebo odchází v průběhu rozhovoru, zda je přerušuje, nebo je dostatečně vnímá. I u této otázky mě odpovědi potěšily, jelikož všechny děti bez rozdílu pohlaví odpověděly kladně, tedy 100% ano, kurátorka mi věnuje dostatek pozornosti.

Dostatek pozornosti	Chlapci		Dívky	
	Absolutní četnost	Relativní četnost	Absolutní četnost	Relativní četnost
Ano	28	1,0000	6	1,0000
Ne	0	0,0000	0	0,0000
Celkem	28	1,0000	6	1,0000

Tab. 20. Rozdělení podle toho, zda kurátorka při návštěvách dětem věnuje dostatečnou pozornost



Graf 26. Rozdělení podle toho, zda kurátorka při návštěvách dětem věnuje dostatečnou pozornost - chlapci



Graf 27. Rozdělení podle toho, zda kurátorka při návštěvách dětem věnuje dostatečnou pozornost - dívky

4.1.9 Rozdělení výběrového souboru podle toho, zda při návštěvách u kurátorky děti rozumí všemu, co jim kurátorka říká

V poslední zjišťovací otázce jsem chtěla od dětí vědět, jestli děti rozumí všemu, co kurátorka říká a vysvětluje. Odpovědi na tuto otázku se rozdělily do možností ano, rozumím tomu, co kurátorka říká a vysvětluje, a to konkrétně u 14 chlapců tzn. 50% a 3 dívek tzn. 50%. A druhou stejně zastoupenou odpovědí bylo, když nevím, zeptám se, a to konkrétně u 14 chlapců tzn. 50% a 3 dívek tzn. 50%.

Zda děti rozumí všemu, co kurátorka říká	Chlapci		Dívky	
	Absolutní četnost	Relativní četnost	Absolutní četnost	Relativní četnost
Ano	14	0,5000	3	0,5000
Ne	0	0,0000	0	0,0000
Když nevím, zeptám se	14	0,5000	3	0,5000
Celkem	28	1,000	6	1,000

Tab. 21. Rozdělení podle toho, zda při návštěvách u kurátorky děti rozumí všemu, co jim kurátorka říká



Graf 28. Rozdělení podle toho, zda při návštěvách u kurátorky děti rozumí všemu, co jim kurátorka říká - chlapci



Graf 29. Rozdělení podle toho, zda při návštěvách u kurátorky děti rozumí všemu, co jim kurátorka říká - dívky

5 Shrnutí analýzy šetření na Oddělení sociálně-právní ochrany dětí

Na oddělení sociálně-právní ochrany dětí jsem provedla výzkum mezi dětmi navštěvující kurátorky pro děti a mládež v rámci dohledu. Podařilo se mi získat od dětí 34 vyplněných dotazníků, které jsem s nimi vyplňovala osobně formou strukturovaného rozhovoru. Pokládala jsem předem připravené otázky s uzavřenými odpověďmi. Dotazník měl 7 otázek pro účely výzkumu a 2 doplňující otázky pro účely zpracování. Dotazovaným respondentům bylo mezi 9-17 lety.

Nejprve jsem děti rozdělila podle pohlaví. Při šetření jsem zjistila, že většina dětí odpovídajících na dotazník jsou chlapci, a to konkrétně 28 chlapců tzn. 82% dotazovaných. Mezi dotazovanými bylo pouze 6 dívek tzn. 18% z celkového počtu 34 respondentů. Věkově se děti pohybovaly v rozmezí 9-17 let, kdy nejvíce zastoupenou věkovou skupinou byli chlapi ve věku 13 let, těch bylo celkem 6 tzn. 21% z celkového počtu 28 chlapců. Mezi dívkami byla nejvíce zastoupena věková skupina 14 let a to konkrétně 2 dívky tzn. 33% z celkového počtu 6 dívek.

Mezi nejčastější důvody, pro které děti kurátorku navštěvují, bylo uvedeno, z důvodu problémů ve škole, a to konkrétně u 13 chlapců tzn. 46% z dotazovaných. K těmto problémům patří například záškoláctví, odmlouvání ve škole, lhaní učitelům a v neposlední řadě také šikana. Mezi děvčaty se jednalo nejčastěji o problémy venku, a to konkrétně u 3 dívek tzn. 50% z dotazovaných. K těmto problémům řadíme kouření, užívání návykových látek a špatná parta.

V otázkách jak dlouho a jak pravidelně děti kurátorku navštěvují, byla nejčastější odpověď u chlapců méně než rok, a to konkrétně u 15 chlapců tzn. 54%. A častost návštěv 2x měsíčně, což bylo zjištěno u 17 chlapců tzn. 61%. Mezi dívkami byla odpověď shodná u každé z možností, takže vždy dvě dívky navštěvují kurátorku méně než rok, dvě dívky kurátorku navštěvují více než rok a dvě dívky přišli na jednorázové sezení. S častostí návštěv to bylo podobné, vždy dvě dívky měli domluvenou návštěvu 2x měsíčně, dvě 1x za měsíc a dvě přišli na jednorázovou návštěvu.

V následující otázce jsem se dětí ptala, zda jim návštěvy u kurátorky pomáhají řešit jejich problémy. Většina dětí odpověděla kladně, a to konkrétně ve skupině chlapců to bylo 18

dotázaných tzn. 64%. Pouze jeden chlapec uvedl, že mu tyto návštěvy nijak nepomáhají. Ve skupině dívek byla kladná odpověď u většiny dotazovaných, a to konkrétně u 5 ze 6 dívek.

Ve dvou následujících otázkách jsem se dětí ptala, zda mají ke své kurátorce důvěru a také, zda jim kurátorka při jejich sezení věnuje dostatečnou pozornost. Obě tyto otázky byly zodpovězeny kladně všemi dotazovanými. V těchto otázkách mě odpovědi opravdu velice potěšily.

Poslední výzkumnou otázkou bylo, zda děti rozumí všemu, co jim kurátorka na jejich sezení říká. Jestli vědí, o čem s nimi kurátorka mluví. Odpovědi dětí byli z 50% kladné, a z 50% děti odpovídaly, když nevědí, mohou se bez ostychu kurátorky zeptat.

Závěr

Hlavním cílem mé diplomové práce bylo pomocí anonymních dotazníků zjistit, jak jsou občané města Přerova spokojeni s prací magistrátu, s jeho zaměstnanci, s jejich profesionalitou, ochotou a jednáním při vyřizování pohledávek. Dále jsem chtěla zjistit, jak jsou občané spokojeni s rozmístěním budov magistrátu do různých částí města a následně s orientací a prostředím v budovách. Pomocí testu dobré shody pro kontingenční tabulku jsem zjistila, zda pohlaví a věk oslovených respondentů má vliv na odpovědi v dotazníku. Z výsledků dotazníků vyplývá, že Magistrát města Přerova je občany a klienty vnímám jako velice významná a důležitá součást městského veřejného sektoru zajišťující správný chod a správu města. Jednotlivé odpovědi na otázky v dotazníku o spokojenosti občanů s prací magistrátu ukazují, že magistrát je pro občany dostatečně věrohodný. Také se občané shodli na tom, že není obtížné orientovat se v jeho budovách. Úředníci a zaměstnanci magistrátu jsou podle občanů odborně zdatní, sebevědomí, přesvědčiví, ale také zároveň přívětiví, ochotní a příjemní v jednání s klientem. Dílčím cílem mé práce bylo na oddělení sociálně-právní ochrany dětí zjistit, jak jsou dětské návštěvníci magistrátu spokojeni s prací, odborností, chováním a jednáním kurátorek pro děti a mládež. Výsledek tohoto šetření byl pro mě velice překvapující a potěšující. Je ukázkou toho, že v sociální sféře Magistrátu města Přerova, zaměřené na děti a mládež, je situace uspokojivá a v dostatečné míře v pořádku. Kurátorky jsou velice dobře schopné spolupracovat s dětmi, které jsou jim přiděleny. Také mě příjemně překvapilo, jakou důvěru děti ke svým kurátorkám mají. Podle mých zkušeností se kurátorky snaží dětem oplácet jejich důvěru odbornou spoluprací, ochotou a kvalitou svých služeb. Celkově si myslím, že výzkum dopadl velice kladně. Výsledky ve všech otázkách, jak u dotazníku pro občany, tak u dotazníků pro děti, byl pozitivní. I když je pravda, že i zde se našlo pár nespokojených občanů/klientů, kterým se nelíbilo, jak uspořádání magistrátu, tak chování a jednání zaměstnanců. Mezi dětskými respondenty se našlo jedno dítě, které nebylo spokojeno s prací kurátorek. Ale myslím, že těchto pár respondentů, je zanedbatelná část oproti většině spokojených oslovených občanů.

Seznam použitých dokumentů a literatury

Tištěné publikace:

- [1] Informační leták OSPOD. *Víš kdo je to kurátor?*. Zpracovaly kurátorky pro Magistrát města Přerova
- [2] Sdužení firem DHV, Agentura pro regionální rozvoj, Ekonomická fakulta VŠB technická univerzita Ostrava. *Profil mikroregionu Přerov*. 2000. 83 s.
- [3] NOVOTNÁ, Věra, Eva BURDOVÁ a František BRABENEC. NÁRODNÍ INFORMAČNÍ STŘEDISKO PRO PODPORU JAKOSTI. *Zákon o sociálně-právní ochraně dětí: komentář*. 2., aktualizované a doplněné. vyd. Praha: Linde, 2002, 306 p. 112 s. ISBN 80-861-3131-9.
- [4] PŮČEK, Milan, Eliška WALTEROVÁ a Jiří MAREŠ. *Měření spokojenosti v organizacích veřejné správy: soubor příkladů*. Vyd. 1. Praha: Ministerstvo vnitra České republiky, úsek veřejné správy, odbor modernizace veřejné správy, 2005. 104 s. ISBN 80-239-6154-3.
- [5] WOKOUN, René, Eliška WALTEROVÁ a Jiří MAREŠ. *Regionální rozvoj a jeho management v České republice: soubor příkladů*. Vyd. 1. Praha: Oeconomica, 2007. 244 s. ISBN 978-802-4513-010.
- [6] WOKOUN, René, Eliška WALTEROVÁ a Jiří MAREŠ. *Vzdělávání pracovníků ve veřejné správě: VI. konference k problematice vzdělávání ve veřejné správě, Olomouc 1.-3.9.2004 : sborník příspěvků z konference*. Vyd. 1. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2004. 180 s. ISBN 80-244-0923-2.
- [7] BARTLOVÁ, Zuzana. *Analýza spokojenosti občanů s prací Magistrátu města Přerova*. Zlín, 2008. 107 s. Diplomová práce. Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně. Vedoucí práce René Wokoun.

- [8] NÁRODNÍ INFORMAČNÍ STŘEDISKO PRO PODPORU JAKOSTI. *Společný hodnotící rámec – CAF 2006*. Vyd. 1. Praha: Ottova tiskárna, s.r.o., 2007. 112 s. ISBN 978-80-02-01901-5
- [9] Skripta ke kurzu PMS2, kapitola 6a – Katedra matematické analýzy a aplikací matematiky PřF UP Olomouc

Internetové zdroje:

- [10] Wikipedia [online].[cit. 2013-4-13]. Dostupný z WWW:
<http://cs.wikipedia.org/wiki/Audit>
- [11] Czech point [online].[cit. 2013-5-15]. Dostupný z WWW:
<http://www.czechpoint.cz/web/?q=node/501>
- [12] Magistrát města Přerova [online].[cit. 2013-3-12]. Dostupný z WWW:
<http://www.prerov.eu/cs/magistrat/o-magistratu/informace-dle-zakona/informace-dle-zakona-c-106-1999-sb.html>. aktualizováno 24.1. 2013.
- [13] Magistrát města Přerova [online].[cit. 2013-3-12]. Dostupný z WWW:
<http://www.prerov.eu/cs/o-prerove/poloha-mesta.html>. aktualizováno 2.2.2012.
- [14] Magistrát města Přerova [online].[cit. 2013-3-13]. Dostupný z WWW:
<http://www.prerov.eu/cs/o-prerove/historie-mesta.html>. aktualizováno 29.4.2010.
propagační leták vydaný MIC=městské informační centrum
- [15] Magistrát města Přerova [online].[cit. 2013-3-13]. Dostupná z WWW:
<http://www.prerov.eu/cs/magistrat/o-magistratu/uredni-hodiny-kontakti-spojenci-podatelna.html>. aktualizováno 14.2.2013.
- [16] Magistrát města Přerova [online].[cit. 2013-3-13]. Dostupný z WWW:
<http://www.prerov.eu/cs/magistrat/o-magistratu/organizacni-rad-magistratu-mesta-prerova.html>. aktualizováno 12.2.2013.

- [17] Magistrát města Přerova [online].[cit. 2013-3-13]. Dostupný z WWW:
<http://www.prerov.eu/cs/magistrat/o-magistratu/odbory-magistratu/kancelar-primatora/>. aktualizováno 21.6.2012.
- [18] Magistrát města Přerova [online].[cit. 2013-3-13]. Dostupný z WWW:
<http://www.prerov.eu/cs/magistrat/o-magistratu/odbory-magistratu/odbor-ekonomiky/>. aktualizace 3.7.2012.
- [19] Magistrát města Přerova [online].[cit. 2013-3-13]. Dostupný z WWW:
<http://www.prerov.eu/cs/magistrat/o-magistratu/odbory-magistratu/odbor-vnitri-spravy/>. aktualizace 1.7.2011.
- [20] Magistrát města Přerova [online].[cit. 2013-3-13]. Dostupný z WWW:
<http://www.prerov.eu/cs/magistrat/o-magistratu/odbory-magistratu/odbor-koncepce-a-strategickeho-rozvoje/>. aktualizace 1.7.2011.
- [21] Magistrát města Přerova [online].[cit. 2013-3-13]. Dostupný z WWW:
<http://www.prerov.eu/cs/magistrat/o-magistratu/odbory-magistratu/odbor-spravy-majetku-a-komunalnich-sluzeb/>. aktualizace 2.7.2012.
- [22] Magistrát města Přerova [online].[cit. 2013-3-13]. Dostupný z WWW:
<http://www.prerov.eu/cs/magistrat/o-magistratu/odbory-magistratu/odbor-evidencnich-spravnich-sluzeb-a-obecniho-zivnostenskeho-uradu/>. aktualizace 1. 7. 2011.
- [23] Magistrát města Přerova [online].[cit. 2013-3-13]. Dostupný z WWW:
<http://www.prerov.eu/cs/magistrat/o-magistratu/odbory-magistratu/odbor-stavebniho-uradu-a-zivotniho-prostredi/>. aktualizace 4. 5. 2012.
- [24] Magistrát města Přerova [online].[cit. 2013-3-13]. Dostupný z WWW:
<http://www.prerov.eu/cs/magistrat/o-magistratu/odbory-magistratu/odbor-socialnich-veci-a-skolstvi/>. aktualizace 26. 1. 2012.
- [25] Magistrát města Přerova [online].[cit. 2013-6-1]. Dostupný z WWW:
<http://www.prerov.eu/cs/magistrat/o-magistratu/odbory-magistratu/odbor-socialnich-veci-a-skolstvi/podrobna-struktura-odboru-socialnich-veci-a-skolstvi.html>. aktualizace 20. 5. 2013.

- [26] Magistrát města Přerov [online].[cit. 2013-4-15]. Dostupný z WWW:
<http://www.prerov.eu/cs/magistrat/o-magistratu/odbory-magistratu/odbor-socialnich-veci-a-skolstvi/nejpouzivanejsi-pravni-predpisy-odboru-socialnich-veci-a-skolstvi.html>. aktualizace 4. 3. 2013
- [27] Magistrát města Přerova [online].[cit. 2013-4-15]. Dostupný z WWW:
<http://www.prerov.eu/cs/magistrat/rozvoj-mesta/projekty/projekty-podporene-z-esf/zvyseni-kvality-rizeni-na-magistratu-mesta-prerova.html>. aktualizace 12. 4. 2013

Prameny práva:

- [28] Zákon č. 314/2002 Sb. o stanovení obcí s pověřeným obecním úřadem a stanovení obcí s rozšířenou působností.
- [29] Vyhláška č. 388/2002 Sb. o stanovení správních obvodů obcí s pověřeným obecním úřadem a správních obvodů obcí s rozšířenou působností

Slovníky:

- [30] *Nový akademický slovník cizích slov A-Ž*. Vyd. 1. Praha: Academia, 2005, 879 s. ISBN 80-200-1351-2.
- [31] MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*. Vyd. 2., přeprac. Praha: Portál, 2008, 271 s. ISBN 978-80-7367-368-0.
- [32] PRŮCHA, Jan, Eliška WALTEROVÁ a Jiří MAREŠ. *Pedagogický slovník*. 6., rozš. a aktualiz. vyd. Praha: Portál, 2009, 395 s. ISBN 978-807-3676-476.

Obrázky:

- [33] Obrázek [online].[cit. 2013-3-13]. Dostupný z WWW: <http://www.prerov.eu/cs/o-prerove/poloha-mesta.html>.
- [34] Obrázek [online].[cit. 2013-5-29]. Dostupný z WWW:
<http://www.prerov.eu/cs/magistrat/o-magistratu/odbory-magistratu/>
- [35] Obrázek [online].[cit. 2013-3-14]. Dostupný z WWW:
<http://www.prerov.eu/cs/magistrat/o-magistratu/>

Seznam tabulek

Tab. 1. Rozdělení do věkových skupin

Tab. 2. Rozdělení podle pohlaví

Tab. 3. Rozdělení výběrového souboru podle návštěvnosti

Tab. 4. Rozdělení podle bydliště

Tab. 5. Rozdělení podle statusu

Tab. 6. Rozdělení podle chování a jednání zaměstnanců

Tab. 7. Rozdělení podle hodnocení odbornosti a profesionality zaměstnanců

Tab. 8. Rozdělení podle umístění odborů magistrátu na více místech

Tab. 9. Rozdělení podle hodnocení spokojenosti s orientací v budovách MMPr

Tab. 10. Rozdělení podle hodnocení spokojenosti s prostředím úřadu

Tab. 11. Rozdělení podle hodnocení komunikace magistrátu s veřejností

Tab. 12. Rozdělení podle hodnocení odboru sociálních věcí a školství

Tab. 13. Rozdělení podle pohlaví

Tab. 14. Rozdělení podle věku

Tab. 15. Rozdělení podle důvodu návštěvy kurátorky

Tab. 16. Rozdělení podle toho, jak dlouho děti kurátorku navštěvují

Tab. 17. Rozdělení podle pravidelnosti návštěv

Tab. 18. Rozdělení podle toho, zda návštěvy u kurátorky dětem pomohly řešit jejich problémy

Tab. 19. Rozdělení podle toho, zda mají děti ke své kurátorce důvěru

Tab. 20. Rozdělení podle toho, zda kurátorka při návštěvách dětem věnuje dostatečnou pozornost

Tab. 21. Rozdělení podle toho, zda při návštěvách u kurátorky děti rozumí všemu, co jim kurátorka říká

Seznam grafů

Graf. 1 Rozdělení do věkových skupin

Graf 2 Rozdělení podle pohlaví

Graf 3 Rozdělení výběrového souboru podle návštěvnosti

Graf 4. Rozdělení podle bydliště

Graf 5. Rozdělení podle statusu

Graf 6. Rozdělení podle chování a jednání zaměstnanců

Graf 7. Rozdělení podle hodnocení odbornosti a profesionality zaměstnanců

Graf 8. Rozdělení podle umístění magistrátu na více místech

Graf 9. Rozdělení podle hodnocení spokojenosti s orientací v budovách MMPr

Graf 10. Rozdělení podle hodnocení spokojenosti s prostředím úřadu

Graf 11. Rozdělení podle hodnocení komunikace magistrátu s veřejností

Graf 12. Rozdělení podle hodnocení odboru sociálních věcí a školství

Graf 13. Rozdělení podle pohlaví

Graf 14. Rozdělení podle věku - chlapci

Graf 15. Rozdělení podle věku - dívky

Graf 16. Rozdělení podle důvodu návštěvy kurátorky - chlapci

Graf 17. Rozdělení podle důvodu návštěvy kurátorky - dívky

Graf 18. Rozdělení podle toho, jak dlouho děti kurátorku navštěvují - chlapci

Graf 19. Rozdělení podle toho, jak dlouho děti kurátorku navštěvují - dívky

Graf 20. Rozdělení podle pravidelnosti návštěv - chlapci

Graf 21. Rozdělení podle pravidelnosti návštěv - dívky

Graf 22. Rozdělení podle toho, zda návštěvy u kurátorky dětem pomohly řešit jejich problémy - chlapci

Graf 23. Rozdělení podle toho, zda návštěvy u kurátorky dětem pomohly řešit jejich problémy - dívky

Graf 24. Rozdělení podle toho, zda mají děti ke své kurátorce důvěru - chlapci

Graf 25. Rozdělení podle toho, zda mají děti ke své kurátorce důvěru - dívky

Graf 26. Rozdělení podle toho, zda kurátorka při návštěvách dětem věnuje dostatečnou pozornost - chlapci

Graf 27. Rozdělení podle toho, zda kurátorka při návštěvách dětem věnuje dostatečnou pozornost - dívky

Graf 28. Rozdělení podle toho, zda při návštěvách u kurátorky děti rozumí všemu, co jim kurátorka říká - chlapci

Graf 29. Rozdělení podle toho, zda při návštěvách u kurátorky děti rozumí všemu, co jim kurátorka říká - dívky

Seznam zkratek

EVVO – program environmentálního vzdělání, výchovy a osvěty

OSPOD – oddělení sociálně-právní ochrany dětí

GIS – zkratka pro geografická data a mapy na magistrátu města Přerova

ZTP, ZTP/P – karta zvlášť těžké postižení, zvlášť těžké postižení s pomocí průvodce

RE – rada Evropy

EU – Evropská Unie

MMPř. – Magistrát města Přerov

Tzn. – to znamená

Tj. - to jest

Sb. - sbírky

č. - číslo

apod. – a podobně

Přílohy

Dotazník č. 1 Šetření spokojenosti klientů Magistrátu města Přerova

Dotazník č. 2 Šetření spokojenosti dětí s prací kurátorek

Informační leták OSPOD: „Víš kdo je to kurátor pro mládež?“

Dotazník č. 1

Šetření spokojenosti klientů Magistrátu města Přerova

1. Který odbor jste právě navštívil/a?

- ☐ Kancelář primátora
- ☐ Odbor vnitřní správy
- ☐ Odbor ekonomiky
- ☐ Odbor správy majetku a komunálních služeb
- ☐ Odbor evidenčních správních služeb a obecního živnostenského úřadu
- ☐ Odbor sociální věcí a školství
- ☐ Odbor stavebního úřadu a životního prostředí
- ☐ Odbor koncepce a strategického rozvoje

2. Jak dlouhá byla Vaše čekací doba na přijetí?

- ☐ byl/a jsem přijat/a okamžitě
- ☐ do 10 minut
- ☐ do 20 minut
- ☐ do 30 minut
- ☐ více než 30 minut

3. Jak hodnotíte chování a vystupování zaměstnance, který Vás přijal (např. ochotu, vstřícnost)?

- ☐ nad mé očekávání
- ☐ standard
- ☐ spíše špatné
- ☐ velmi špatné

4. Jak hodnotíte odbornost a profesionalitu zaměstnanců, kteří Vám poskytli službu?

- ☐ nad mé očekávání
- ☐ standard
- ☐ spíše špatné
- ☐ velmi špatné

5. Vyřídil/a jste na magistrátu vše, co jste potřeboval/a nebo jste musel/a magistrát v téže věci navštívit znovu?

- ☐ ano
- ☐ ne – zdůvodněte proč

6. Jak jste spokojen/a s orientací v budovách MMPr? (např. označení budov, informační tabule, označení kanceláří apod.)

- ☐ spokojen/a
- ☐ nespokojen/a, a to v budově

.....
Vaše doporučení:

.....
7. Jak jste spokojen/a s prostředím úřadu – příjemné prostředí, podmínky pro návštěvníky, komfort čekání, místa k sezení apod.

- ☐ spokojen/a
- ☐ nespokojen/a, a to v budově

.....
Vaše doporučení:

8. Jak jste spokojen/a s pracovní dobou magistrátu?

- ☐ spokojen/a
☐ nespokojen/a, pracovní dobu bych rozšířil/a (uveďte, ve kterých dnech a hodinách)

.....

9. Jak hodnotíte umístění různých odborů magistrátu na více místech v rámci města?

- ☐ spokojen/a
☐ ani spokojen/a, ani nespokojen/a
☐ nespokojen/a
☐ velmi nespokojen/a

10. Domníváte se, že magistrát dostatečně komunikuje s veřejností o svých plánech a záměrech?

- ☐ ano
☐ ne
☐ nevím

11. Jaký byl Váš celkový dojem z jednání na Magistrátu města Přerova?

- ☐ velmi dobrý (nad mé očekávání)
☐ spíše dobrý
☐ nedokážu posoudit
☐ spíše špatný
☐ velmi špatný

Doporučil/a bych.....

Otázky pro účely zpracování dotazníku:

a) pohlaví ☐ muž ☐ žena

b) věk ☐ do 30 let ☐ 31 – 40 let ☐ 41 – 50 let ☐ 51 – 65 let ☐ 66 let a více

c) Magistrát města Přerov jste navštívil/a jako:

- ☐ občan ☐ OSVČ ☐ právnická osoba ☐ jiné

d) Obyvatel statutárního města Přerov

- ☐ ano místní část
- ☐ ne
- ☐ obce

e) Jakým způsobem jste dorazil/a na MMPr (dopravní prostředek)?

- ☐ MHD ☐ meziměstská doprava ☐ auto ☐ kolo ☐ pěšky ☐ jiné

f) Jak daleko to máte z místa bydliště na MMPr?

- ☐ do 5 km ☐ 6 – 10 km ☐ 11 – 20 km ☐ nad 20 km

Dotazník č. 2

Šetření spokojenosti dětí s prací kurátorek

Věk:

Pohlaví:

1. Proč, z jakého důvodu jsi u kurátorky?
 - Problémy ve škole (šikana, záškoláctví, špatné chování k učitelům...)
 - Problémy doma (chování k rodičům, útěky z domova...)
 - Problémy venku (kouření, trestní činnost, špatná parta...)
2. Jak dlouho kurátorku navštěvuješ?
 - Méně než rok
 - Více než rok
 - Jednorázově
3. Jak pravidelně ke kurátorce docházíš?
 - 2x za měsíc
 - 1x za měsíc
 - Méně často
4. Pomohly ti návštěvy u kurátorky řešit tvoje problémy?
 - Ano
 - Ne
 - Částečně
5. Máš ke své kurátorce důvěru?
 - Ano
 - Ne
6. Věnuje ti kurátorka při tvých návštěvách dostatečnou pozornost?
 - Ano
 - Ne
7. Rozumíš všemu, co ti kurátorka říká?
 - Ano
 - Ne
 - Když nevím zeptám se