

Univerzita Pardubice
Fakulta ekonomicko-správní

Veřejné služby a jejich zajištění ve městě Jaroměř
David Mařáček

Bakalářská práce
2008

Univerzita Pardubice
Fakulta ekonomicko-správní
Ústav veřejné správy a práva
Akademický rok: 2007/2008

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE
(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **David MAŘÁČEK**
Studijní program: **B6202 Hospodářská politika a správa**
Studijní obor: **Veřejná ekonomika a správa**

Název tématu: **Veřejné služby a jejich zajištění ve městě Jaroměř**

Z á s a d y p r o v y p r a c o v á n í :

Osnova

I. úvod-nastínění tématu

II. obecné vymezení veřejných služeb, rozdělení

III. veřejné služby ve městě Jaroměř (rozdělení, zajištění, malá forma dotazníkového šetření a jeho vyhodnocení)

IV. závěr-shrnutí

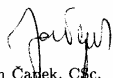
Rozsah grafických prací: -
Rozsah pracovní zprávy: cca 30 stran
Forma zpracování bakalářské práce: tištěná/elektronická

Seznam odborné literatury:

1. Ochrana František. Programové financování a hodnocení veřejných výdajů. Ekopress s.r.o. 2006, ISBN 80-86929-13-2
2. Vítek Miloš. Veřejné služby a jejich správa. Hradec Králové: Gaudeamus 2001 ISBN 80-7041-472-3
3. Benčo Jozef. Verejný sektor a verejné služby. Kunovice. Evropský polytechnický institut 2005, ISBN 80-7314-063-2
4. Hrabalová Simona. Teorie a praxe rozvoje měst a obcí. Brno. Masarykova univerzita 2004, ISBN 80-210-3356-8
5. Pařízková Ivana. Finance územních samosprávných celků. Brno. Masarykova univerzita 1998, ISBN 80-210-1997-2

Vedoucí bakalářské práce: **Mgr. Tomáš Šimek**
Ústav veřejné správy a práva

Datum zadání bakalářské práce: **8. října 2007**
Termín odevzdání bakalářské práce: **19. května 2008**


prof. Ing. Jan Čapek, CSc.
děkan

L.S.

prof. PhDr. Karel Lacina, DrSc.
vedoucí ústavu

V Pardubicích dne 15. listopadu 2007

Poděkování

Chtěl bych poděkovat Mgr. Tomáši Šimkovi, vedoucímu bakalářské práce za cenné rady, podněty a odborné připomínky při zpracování mé bakalářské práce.

Souhrn

Předkládaná bakalářská práce na téma „Veřejné služby a jejich zajištění ve městě Jaroměř“ je zaměřena především na základní charakteristiku služeb, popis znaků služeb, charakteristiku veřejného sektoru, rozdělení veřejných služeb, způsoby hodnocení veřejných služeb. Ve druhé části jsem se zaměřil charakteristiku věcných veřejných služeb, na konkrétní formy zajištění a poskytování služeb na území města Jaroměře. Dále jsem připojil jednu z metod hodnocení poskytovaných veřejných služeb – dotazníkové šetření ke zjištění spokojenosti občanů s jejich kvalitou. V závěru provedeno shrnutí.

Klíčová slova

veřejné služby, veřejný sektor, město Jaroměř, zajištění, věcné veřejné služby

Public services and provision of public services in the city of Jaroměř

Abstract

Dealing with the subject of ‘Public Services and Provision of Public Services in the City of Jaroměř’, this Bachelor Degree Work particularly aims to provide the basic characteristics of the services and the description of the features of those services, offering not only the characterization of the public sector, but also the classification of the public services, including the methods for their assessment. The second part of this Degree Work deals with the characteristics of the public services involving tangible products and, moreover, with the specific forms of ensuring and providing the services on the territory of the City of Jaroměř. Also included is one of the methods for the evaluation of the public services, i.e., the questionnaire survey aimed at establishing the citizen’s satisfaction with the quality of the services provided. For the sake of clear arrangement, the outcomes of this survey have been presented in the form of diagrams. The summary and evaluation of the results have been included in the final part.

Key words

public services, public sector, City of Jaroměř, provision, public services involving tangible products

Obsah

Seznam tabulek a zkratk.....	9
Úvod.....	10
1 Podstata služeb.....	11
1.1 Služba jako ekonomická kategorie.....	11
1.2 Znaky služeb.....	11
1.2.1 Nehmotnost.....	11
1.2.2 Neskladovatelnost.....	12
1.2.3 Nedělitelnost.....	12
1.2.4 Různorodost.....	12
1.2.5 Komplexnost.....	12
1.2.6 Neopakovatelnost.....	12
1.2.7 Nenahraditelnost.....	12
1.3 Veřejný sektor – charakteristika.....	13
1.4 Postavení obce.....	14
1.5 Veřejné služby.....	15
1.6 Uživatel – zákazník veřejné služby.....	16
1.7 Garant veřejné služby.....	16
1.8 Skupiny veřejných služeb.....	17
1.9 Stanovení ceny veřejné služby.....	19
1.10 Způsoby hodnocení poskytování služeb.....	20
2 Město Jaroměř.....	22
2.1 Charakteristika území.....	22
2.2 Popis organizační struktury.....	24
2.3 Město a služby.....	25
2.3.1 Školství.....	25
2.3.1.1 Charakteristika.....	25
2.3.1.2 Školství v Jaroměři.....	27
2.3.2 Kultura.....	29
2.3.2.1 Charakteristika.....	29
2.3.2.2 Kultura v Jaroměři.....	29
2.3.3 Zdravotnictví.....	31
2.3.3.1 Charakteristika.....	31
2.3.3.2 Zdravotnictví v Jaroměři.....	32
2.3.4 Sociální služby.....	33
2.3.4.1 Charakteristika.....	33
2.3.4.2 Sociální služby v Jaroměři.....	33
2.3.5 Doprava.....	34
2.3.5.1 Charakteristika.....	34
2.3.5.2 Doprava v Jaroměři.....	34
2.3.6 Spoje.....	35
2.3.6.1 Charakteristika.....	35
2.3.6.2 Spoje v Jaroměři.....	35
2.3.7 Obrana.....	35
2.3.7.1 Charakteristika.....	35

2.3.7.2	Obrana v Jaroměři.....	36
2.3.8	<i>Služby technické infrastruktury</i>	36
2.3.8.1	Charakteristika.....	36
2.3.8.2	Technická infrastruktura v Jaroměři.....	36
2.3.10	<i>Životní prostředí</i>	37
2.3.10.1	Charakteristika.....	37
2.3.10.2	Životní prostředí v Jaroměři.....	38
2.3.11	<i>Vnitřní věci</i>	38
2.3.11.1	Charakteristika.....	38
2.3.11.2	Vnitřní věci v Jaroměři.....	39
2.3.12	<i>Informační služby</i>	39
2.3.12.1	Charakteristika.....	39
2.3.12.2	Informační služby v Jaroměři.....	40
2.3.13	<i>Správní činnost a finanční podpory</i>	40
2.4	Dotazník a jeho vyhodnocení.....	40
2.4.1	<i>Vyhodnocení dotazníku</i>	41
2.4.1.1	Základní charakteristiky respondentů.....	41
2.4.1.2	Veřejné služby.....	42
	Závěr	49
	Seznam použité literatury	50
	Seznam příloh	51

Seznam tabulek a zkratek

Číslo tabulky	Název	Strana
1	Zdravotnická zařízení v Jaroměři.....	32

Zkratka	Význam
MěÚ	Městský úřad
DDM	Dům dětí a mládeže
TJ	Tělovýchovná jednota
HC	Hokejový club
LTC	Letní tenisový club
JKF	Jízdní kola Frynta
MO	Místní organizace
MKS	Městské kulturní středisko
IZS	Integrovaný záchranný systém
SDH	Sbor dobrovolných hasičů
ČSOP	Český svaz ochránců přírody
ZUŠ	Základní umělecká škola
IREDO	Integrovaný dopravní systém

Úvod

Veřejnými službami se rozumí služby vytvořené, organizované nebo regulované orgánem veřejné správy k zajištění, aby byla služba poskytována způsobem, který lze považovat za nezbytný pro uspokojení společenských potřeb při respektování principu subsidiarity.

Veřejné služby jsou přímo či nepřímo ovlivňovány subjekty veřejné správy na úrovni národní i mezinárodní. Nejblíže je občanovi obec, významnou roli hrají kraje. Důležitá je také role státu, kdy zejména po vstupu do EU je možné předpokládat dopady do této oblasti vyplývající z uplatňování základních principů trhu Evropských společenství - volného pohybu osob, zboží, služeb a kapitálu. V globalizovaném světě plném interakcí je řada subjektů, které občany i sebe navzájem bezprostředně ovlivňují při zajišťování veřejných služeb. Občany však v zásadě nezajímá způsob vnitřního uspořádání veřejné správy. Občany zajímá, zda konkrétní veřejná služba podle jeho potřeby je dostupná, dostatečně kvalitní a za přijatelnou cenu.

Obecným trendem je modelové schéma, ve kterém stát vytváří systémové podmínky pro zajišťování veřejných služeb (jako je legislativa, monitoring kvality a dostupnosti služeb, kontrola apod.) a kde územní samospráva (obce a kraje) odpovídá za vlastní doručování veřejných služeb dle nastavených parametrů s optimálním využitím místních podmínek včetně jejich konkrétního financování. Další významnou oblastí jsou poskytovatelé veřejných služeb. Tyto kroky směřují k vytváření konkurenčního prostředí na vnitřním trhu státu, kde terciální sektor hraje stále významnější roli. To vše s sebou přináší otázku schopnosti a možnosti státu odpovídat za ústavní práva fyzických osob při uspokojování jejich potřeb v oblasti veřejných služeb s ohledem na finanční možnosti. V rámci procesu se jeví jako nutné zajistit, aby probíhající decentralizace a dekoncentrace státem zajišťovaných veřejných služeb proběhla bez negativního dopadu na jejich kvalitu a dostupnost a aby byly vytvořeny podmínky pro jejich odpovídající dostupnost a rozvoj.

Hlavním cílem předkládaného materiálu bylo popsat, rozdělit a prozkoumat problematiku zajištění veřejných služeb a jejich poskytování na území města Jaroměře. Území tohoto města je charakteristické svojí sítí veřejných služeb, které tvoří neodmyslitelnou součást života každého občana. Tato síť poměrně odpovídá rozloze města a počtu obyvatel, geografické poloze, nárokům a požadavkům občanů, které se odlišují s měnícím se věkem a sociální situací.

Výsledkem předkládané práce je sumarizující pohled ze strany občanů města Jaroměře na zajištění veřejných služeb a jejich spokojenost s kvalitou a jejich dostupností. Ke sběru dat bylo použito anonymní dotazníkové šetření, které bylo vyhodnoceno a zpracováno do grafické podoby.

1 Podstata služeb

1.1 Služba jako ekonomická kategorie

Služby, které uspokojují potřeby člověka jsou základní podmínkou existence každého obyvatele naší planety. Z celkového pohledu lze říci, že služby využíváme od narození až po smrt. Každý z nás se narodí v nemocnici, navštěvuje lékaře, používá veřejnou hromadnou dopravu, chodí do školy, navštěvuje kulturní akce, divadla, knihovny, využívá služby sociálního zabezpečení. Výčet služeb není konečný, ale odráží služby použité v určitých okamžicích našeho života.

V jednotlivých definicích, které byly zformovány ekonomy se odrážejí specifické vlastnosti služeb, způsob výkonu služby a ekonomické činnosti. Z tohoto důvodu existuje několik různých způsobů jak lze pojem „služba“ vyjádřit.

a) vymezení služeb pomocí základních znaků:

- podstata tohoto systému spočívá v tom, že služba se vymezí na základě toho, zda službu chápeme jako činnost, proces, výsledek anebo zvyšování potenciálu

b) národohospodářské vymezení služeb

- vymezení je pomocí společensko-ekonomických činností v rámci národního hospodářství do určitých skupin podle jejich charakteristických znaků, nejznámější je členění na primární, sekundární a terciární sektor.

1.2 Znaky služeb

Jak již bylo uvedeno dříve služby mají určité specifické znaky, kterými se liší od klasických výrobků hmotné povahy. Existuje široký okruh znaků typických pro služby. Proto uvedu jen základní.¹

1.2.1 Nehmotnost

Základní vlastnost služeb. Velmi často se používá pro rozlišení, zda se jedná o výrobek nebo službu. Službu tedy nemůžeme ochutnat, vyzkoušet, cítit, vidět nebo jiným způsobem vnímat ještě předtím než si ji koupíme.

¹ BENČO, Jozef. *Verejný sektor a veřejné služby*. 1. vyd. Kunovice: Evropský polytechnický institut, 2005. 186 s. ISBN 80-7314-063-2

1.2.2 Neskladovatelnost

To znamená, že spotřebitel může službu vyžadovat pouze v momentě ve kterém je služba poskytována. Z toho vyplývá, že služby se nedají odložit nebo skladovat.

1.2.3 Nedělitelnost

Žádná služba nemůže být spotřebována na jiném místě než je jejich produkce. Ve většině případech je nemožné oddělit službu od konečného spotřebitele, poskytnutí je časově spojené s jejich spotřebou.

1.2.4 Různorodost

Služby jsou vysoce různorodé, protože závisí na tom kdo, kdy a kde je poskytuje. Zákazníci jsou si toho vědomi a velmi často vynakládají značnou snahu při výběru poskytovatele služby jen aby dostali požadovanou kvalitu.

1.2.5 Komplexnost

Vychází z předpokladu, že chápání produktu ve sféře služeb musí být komplexní. Na produkt služeb se musí pohlížet jako na soustavu velkého množství znaků a vjemů, které vyžadují ze strany nabídky a poptávky jejich specifikaci. Jako příklad lze uvést služby v oblasti školství.

1.2.6 Neopakovatelnost

Velmi úzce propojená s vlastností různorodosti a v mnohých prvcích se s ní prolíná.

1.2.7 Nenahraditelnost

Typický pro některé služby v oblasti zdravotnictví a sociálním zabezpečení. Tyto služby nemají zástupce, to znamená, že je nelze nahradit.²

² BENČO, Jozef. *Verejný sektor a verejné služby*. 1. vyd. Kunovice: Evropský polytechnický institut, 2005. 186 s. ISBN 80-7314-063-2

1.3 Veřejný sektor - charakteristika

„Veřejný sektor se dá v podstatě definovat jako ta část národního hospodářství, která je řízena a spravována veřejnou správou, rozhoduje se v ní veřejnou volbou a podléhá veřejné kontrole“jak uvádí Vítek³

Vymezení veřejného sektoru je poměrně obtížné, neboť zde existuje celá řada použitelných kritérií. Zdá se však jisté, že nejvýznamnějším kritériem vymezení ekonomiky veřejného sektoru je způsob financování. Z tohoto hlediska se tedy členění národního hospodářství na :

- ziskový sektor (tržní sektor)
- neziskový sektor (netržní sektor)

Subjekty fungující a operující v ziskovém sektoru získávají finanční prostředky z příjmů získaných prodejem statků na trhu za tržní cenu. Cena je výsledkem vztahu mezi nabídkou a poptávkou. Všechny subjekty podmiňují svoji existenci realizací zisku.

Na druhé straně subjekty neziskového sektoru používají k financování prostředky z veřejných financí, které jsou získávány do příjmových kapitol veřejných rozpočtů především cestou daní. Výše financování z veřejných financí se rovná nákladům subjektů nebo jsou nižší než tyto jejich náklady. Při prodeji statků jejich cena nezahrnuje zisk a tedy nejde o tržní ceny, které se nevytvářejí na základě nabídky a poptávky na trhu. Jejich tvorba se uskutečňuje na základě veřejného zájmu. Druhým zdrojem jsou finanční prostředky, získané od konkrétních fyzických nebo právnických osob za určitým a jasně definovaným účelem a sloužícím těmto osobám u kterých vznikla potřeba.

Je možné konstatovat, že charakteristickými znaky veřejného sektoru je, že se jedná o sektor netržní (o výši ceny rozhodují volení zástupci obyvatelstva), je financován z veřejných financí, důležitým kritériem úspěšnosti není zisk, ale zajištění požadovaných výrobků a služeb, je řízen a spravován veřejnou správou (tvoří ji státní správa a samospráva), rozhodnutí se provádí veřejnou volbou a podléhá veřejné kontrole.

Veřejný sektor je důležitý činitelem, který významným způsobem ovlivňuje životní podmínky lidí. Na druhou stranu je důležitým faktorem, který v rozhodující míře ovlivňuje ekonomický rozvoj společnosti.

³ VÍTEK, Miloš. *Veřejné služby a jejich správa*. 1. vyd. Hradec Králové: Gaudeamus, 2001. 104 s. ISBN 80-7041-472-3

1.4 Postavení obce

V jakékoliv literatuře se uvádí, že za hlavní a nejdůležitější úkol obce, jako základní kámen územní samosprávy, se považuje poskytování a zajišťování veřejných statků a služeb. Existují ovšem značně velké rozdíly ve vybavenosti různých obcí, v možnosti obce řídit a kontrolovat poskytování veřejných služeb, existence značné rozdílnosti v nárocích na výdajové programy. V současnosti neexistuje ideální systém financování obcí, jelikož každá obec má svoje specifické podmínky, které se zejména týkají:

- rozsahu veřejného sektoru
- kvality veřejného sektoru
- rozdělování kompetencí v obci atd.

V konečném důsledku a v souvislosti s reformou veřejné správy a veřejných financí došlo ke značnému pokroku a posunu v dělbě kompetencí a odpovědnosti za zajišťování veřejných služeb. Trendem obecně je a bude a bylo vytvoření takového modelového schématu, ve kterém stát bere na svoje bedra tvorbu systémových podmínek pro zajišťování veřejných služeb. Jedná se zejména o vytvoření a schválení platné legislativy, sledování a kontrola kvality a dostupnosti služeb apod.. Za druhý článek schématu se dá považovat územní samospráva. Ta odpovídá za vlastní doručování veřejných služeb podle předem stanovených parametrů. Snaží se o nejvyšší možnou míru využití místních podmínek včetně jejich konkrétního financování. Za nutnost se považuje zajištění bezproblémové decentralizace a dekoncentrace státem zajišťovaných veřejných služeb. Prioritou je výrazné snížení negativních dopadů na kvalitu a dostupnost veřejných služeb.

Obec zabezpečuje:

- národní veřejné statky
- upřednostněné statky
- místní veřejné statky

Národní veřejné statky

Svojí povahou je můžeme označit jako čisté veřejné statky. Charakteristickým znakem je skutečnost, že jednotlivci nelze zabránit ve spotřebě těchto statků. Je tedy zřejmé, že spotřeba právě jedním uživatelem nebere možnost jiným spotřebitelům tyto statky využívat. Jsou to tedy statky a služby týkající se nejen obyvatelů dané obce, ale výhody a prospěch z nich velmi často mívají i ostatní obyvatelé. Jako příklad lze uvést regulace vodních toků, výstavba silnic, železnic, údržba těchto komunikací, hasiči apod.. Na financování se tedy podílejí nejen finanční prostředky z místních zdrojů, ale také finanční zdroje centrálních rozpočtů např. dotace ze státního rozpočtu.

Upřednostněné statky

Stát si nemůže dovolit nechat jejich spotřebu na vůli obyvatel. Vystupuje jako subjekt udělující pokyny obyvatelům, aby je spotřebovávali a užívali. Jako příklad slouží základní vzdělání. Pro tyto statky a služby jsou stanoveny celostátně platné standardy, ale stát často využívá možnosti přenesené působnosti a odpovědnosti za zabezpečení na obce nebo vyšší stupně územní samosprávy. Důvodem je hospodárnější zajištění a zabezpečení a daleko účinnější a lepší kontrola spotřeby ze strany obyvatelů obcí. Nejčastěji se financují z daňových výnosů a stát si nechává možnost kontroly kvality a rozsahu. Cílem je zabránit vysokým rozdílům mezi jednotlivými regiony, jelikož jsou tyto služby všem obyvatelům k dispozici bez ohledu na jejich finanční situaci.

Místní veřejné statky

V některé literatuře mají také označení lokální veřejné statky a služby. Je to kategorie statků, která je místně ohraničena. Podle zájmů a preferencí místních obyvatel slouží právě jim. Svojí povahou je lze dělit na čisté veřejné statky, příkladem může být místní policie, místní komunikace, veřejné parky atd.. Druhá skupina je zastoupena smíšenými kolektivními statky. U nich není možné dělit kvalitu služby, ale dá se kvantifikovat podíl jednotlivce na spotřebě, př. svoz odpadu, vodovody, kanalizace atd.. Některé mají charakter poplatkových služeb. Ovšem z různých důvodů se i na jejich financování podílí obec prostřednictvím svého rozpočtu. Místní municipalita volí ze dvou možností jak služby zajistí. V prvním případě provádí tuto činnost sama nebo v druhém případě provede zadání zakázky u soukromého sektoru. V tomto okamžiku lze měřit spotřebu jednotlivce a díky tomu stanovit uživatelský poplatek např. vstupné divadla, muzea, vodné, stočné atd., se zohledněním zásady prospěchu veřejného statku a služby.

Obce a městě zabezpečují při své činnosti řadu statků a služeb. Může se jednat jak o čisté veřejné, tak smíšené či soukromé statky a pro lepší pochopení a orientaci se dají označit pod pojmem veřejné služby.⁴

1.5 Veřejné služby

Veřejnou službou se rozumí služba vytvořená, organizovaná, ale i regulovaná orgánem veřejné správy tak, aby tato služba byla poskytována způsobem, který je možné označit za nezbytný pro uspokojení společenských potřeb. Různou měrou je poskytována veřejným sektorem a je financována v plné výši nebo z části z finančních prostředků soustavy veřejných rozpočtů. Veřejné služby by měla zabezpečovat trvale udržitelný rozvoj celospolečenských hodnot s důrazem na rozvoj lidského potenciálu.

⁴ PAŘÍZKOVÁ, Ivana. *Finance územních samosprávných celků*. 1. vyd. Brno: Masarykova univerzita, 1998. 178 s. ISBN 80-210-1997-2

Každý člověk v naší republice se v průběhu svého života může dostat do takové situace, kdy bude potřebovat využít některé veřejné služby. Z toho plyne, že důvodem pro jejich existenci je tedy potřeba nebo zájem zabezpečení svobodného přístupu právě k těmto službám. Z pohledu občana se dá říci, že veřejná správa se všemi svými úrovněmi je často považována jako služba.

Subjekty veřejné správy se podílejí na přímém nebo nepřímém ovlivňování veřejných služeb, jak na úrovni národní tak i mezinárodní. Nejdůležitější a nejvýznamnější roli pro občana hrají obce. Z důvodu jejich postavení nejbliže k občanovi. Následují kraje a dále je důležitá role státu, kdy po vstupu ČR do Evropské Unie lze předpokládat různé dopady do této oblasti, které plynou z uplatňování základních principů trhu Evropských společenství – volný pohyb osob, zboží, služeb a kapitálu. V sjednocené Evropě je celá řada subjektů, které občany ale i sebe navzájem bezprostředně ovlivňují při zajišťování veřejných služeb. Na druhé straně ovšem občany však ve všech okolnostech nezajímá způsob vnitřního uspořádání veřejné správy. Zajímá je, zda konkrétní veřejná služba je podle jeho potřeby dostupná, je dostatečně kvalitní a za přijatelnou cenu.

1.6 Uživatel – zákazník veřejné služby

Při rozhodovacím procesu o formě a způsobu poskytování veřejné služby je třeba stanovit a uvědomit si kdo je konečným uživatelem neboli zákazníkem té které konkrétní služby. Zákazníky veřejných služeb jsou v obecné rovině občané a fyzické osoby pobývající legálně na území ČR. Podle svých potřeb, zájmů a preferencí vytvářejí různé sociální skupiny např. podnikatelé, samospráva, státní správa, parlament, zahraniční subjekty atd. Dané potřeby jednotlivých zákazníků se liší různé řady ostatních hledisek např. sociální postavení, profese, dosažené vzdělání, věk, pohlaví, místo pobytu atd.. Je kladen veliký důraz na zjišťování skutečných potřeb a preferencí uživatelů. Díky tomu lze posoudit celkovou kvalitu veřejných služeb, zachování rovného přístupu ke službám, zákaz diskriminace, ekonomická spravedlnost a podpora udržitelného rozvoje.⁵

1.7 Garant veřejné služby

Garantem veřejné služby může být stát, kraj, obec nebo jiný orgán veřejné správy. Garant zabezpečuje minimální úroveň kvalitativních a kvantitativních parametrů. Zabezpečuje minimální dostupnost v zákoně vymezené veřejné služby.

⁵ Ministerstvo vnitra: Veřejná správa [on-line]. Praha: Ministerstvo vnitra, c2005 [cit. 2008-03-21]. Dostupný na WWW:< http://www.mvcr.cz/odbor/moderniz/koncepce/v_sluzby/analy_vs.html

Způsoby poskytování veřejných služeb obcí

Obec se při zajišťování veřejné služby rozhoduje, zda:

- bude tuto službu zajišťovat sama prostřednictvím zaměstnanců úřadu či jeho organizační složky,
- bude tuto službu zajišťovat prostřednictvím své zřízené nebo založené organizace,
- bude při zajišťování dané služby spolupracovat s dalšími obcemi či podnikatelskými subjekty i neziskovými subjekty,
- danou službu nakoupí na trhu od dalšího subjektu a na základě smlouvy tento subjekt zajišťováním dané služby pověří.⁶

Při rozhodování o tom, jaký způsob obec zvolí, je důležité stanovit možnosti obce řídit a kontrolovat poskytování veřejných služeb, v transparentnosti finančního hospodaření dané organizace a v povinnostech a omezeních dané organizační formy při nakládání s majetkem.

1.8 Skupiny veřejných služeb

Jako nejsrozumitelnější rozdělení veřejných služeb, které lze najít v příslušné odborné literatuře, se dá použít rozdělení do tří základních skupin.

- skupina – věcné veřejné služby (cíl celé práce)
- skupina – správní činnosti
- skupina – finanční podpory

Věcné veřejné služby

Základní rozdělení může mít následující podobu:

- I. školství - předškolní vzdělávání, základní a střední školství, vysoké a vyšší odborné školství, speciální školství, volnočasové aktivity, sportovní a tělovýchovné aktivity, stravování, ubytování žáků a studentů, pedagogicko-psychologické poradny
- II. kultura – profesionální, neprofesionální umění, knihovny, muzea, galerie, kina, památková péče, regionální a národnostní kultura, církve, kulturní dědictví
- III. zdravotnictví – ambulantní péče, ústavní péče, speciální primární péče (vč. zdravotnické záchranné služby a lékařské služby první pomoci), lázeňská péče, péče v dětských ozdravovnách, poskytování léčivých přípravků a prostředků zdravotnické techniky, dopravní zdravotnická služba, ochranná léčba, ochrana veřejného zdraví, záchytné protialkoholní stanice

⁶ Ministerstvo vnitra: Veřejná správa [on-line]. Praha: Ministerstvo vnitra, c2005 [cit. 2008-03-21]. Dostupný na WWW:< http://www.mvcr.cz/odbor/moderniz/koncepce/v_sluzby/analy_vs.html

- IV. sociální služby – sociální služby pro staré a zdravotně postižené občany, sociální služby pro děti, mládež a rodiny, sociální služby vyloučeným osobám komunitám
- V. doprava – veřejná osobní silniční doprava, veřejná osobní železniční doprava, letecká doprava, plavba a služby vodní dopravy
- VI. spoje – telekomunikační služby, poštovní služby
- VII. obrana – vojenská obrana, letecká záchranná a pátrací služba, domovy pro veterány
- VIII. služby technické infrastruktury – vodní hospodářství, zásobování energií
- IX. životní prostředí – ochrana přírody a krajiny, technická ochrana životního prostředí
- X. vnitřní věci – bezpečnost a veřejný pořádek, integrovaný záchranný systém vč. požární ochrany, ochrana obyvatelstva, azylová zařízení, archivnictví
- XI. informační služby – portál veřejné správy

Správní činnost

V širším slova smyslu jsou správní činnosti součástí veřejných služeb. Zejména jejich poskytovatelé, tj. krajské, městské a obecní úřady považují tyto činnosti za veřejnou službu poskytovanou občanovi.

Finanční podpory

Finanční podpory můžeme považovat za veřejnou službu. Jejich poskytování se ovšem musí řídit splněním standardů v rámci projektového řízení. Cílem je financování a podpora provozu veřejných služeb, zvyšování kvality poskytování, modernizace podmínek ve kterých jsou veřejné služby zajišťovány a zvyšování prostředků v oblasti investic. Příkladem jsou různé dotační tituly, granty a podpory.

Finanční podpory byly definovány na několika úrovních. Jedná se jednak o úroveň programů a finančních podpor z prostředků EU, které jsou pregnantně ošetřeny legislativně, z hlediska výběru a hodnocení projektů, průběžné kontroly plnění požadovaných kritérií, případných sankcí i celkové transparentnosti (například programy v oblasti životního prostředí). Druhou část tvoří finanční podpory na úrovni ústřední státní správy, kde jsou buď finanční podpory přidělovány prostřednictvím banky nebo speciálního fondu (např. Fond dopravní infrastruktury nebo Státní fond životního prostředí), dále jsou to podpory a granty vyhlášené jednotlivými resorty, ale postupně předávané prostřednictvím rozpočtového určení daní na samosprávu (kultura, zdravotnictví, prevence kriminality aj.) a dále grantová řízení a programy poskytované kraji a obcemi.⁷

⁷ Ministerstvo vnitra: Veřejná správa [on-line]. Praha: Ministerstvo vnitra, c2005 [cit. 2008-03-21]. Dostupný na WWW:< http://www.mvcr.cz/odbor/moderniz/koncepce/v_sluzby/analy_vs.html

1.9 Stanovení ceny veřejné služby

Při poskytování veřejných služeb se nabízí zásadní a klíčová ekonomická otázka. Ta zní: „Jaká je jejich cena?“ Při rozhodování o této ceně se následně promítají jednotlivé faktory, které celý proces rozhodování ovlivňují a zároveň spolu vzájemně souvisejí:

- jaké jsou priority obce při zajišťování veřejné služby
- jak mají být náklady veřejné služby rozloženy mezi občany
- jaký je zamýšlený dopad poskytované veřejné služby na rozpočet obce⁸.

Priority obce

Každá obec, město při zabezpečování veřejných služeb stanovuje svoje priority. Jedním z důvodů jsou omezené finanční prostředky v jejich rozpočtech. Nejdříve se provádí rozhodnutí, zda se dané služby budou vůbec poskytovat a zabezpečovat. Následuje rozhodnutí o jejich formě a financování z rozpočtových zdrojů obce. Celý proces rozhodování bývá velmi často ovlivňován nejen omezeností finančních prostředků, ale také politickou orientací a preferencí zastupitelstva. To je nejvyšší orgán a v rámci samostatné působnosti zaujímá stanoviska a postoje k těmto otázkám. (fázím rozhodování) Jako příklad se dají uvést možnosti, zda obec bude provozovat koupaliště, zimní stadion, kino, mateřskou školku, zda budou vlastnit, pečovat a pronajímat bytový fond nebo jestli dojde k jeho prodeji (privatizace) a obec si ponechá pouze malou část bytového fondu (pro soc. případy).

Rozložení nákladů mezi občany

V případě, kdy se město, obec rozhodne, že bude danou službu zajišťovat nastává okamžik, kdy je třeba najít odpověď na otázku jak se náklady rozloží mezi občany. Je zřejmé, že se musí najít nejlepší možnost, které finanční prostředky se použijí na krytí nákladů veřejných služeb. Máme tři možnosti.

Jestliže k financování obec využívá svých daňových příjmů a tedy vlastních prostředků, tak se nejčastěji jedná o tzv. čisté veřejné statky. Jejich rysem je vysoká nákladnost na vyloučení ostatních ze spotřeby a nemožnost stanovení kolik obyvatelé spotřebovávají. Příkladem je zajištění bezpečnosti obyvatel a ochrana veřejného pořádku = městská (obecní) policie.

Druhou možností je využití financování veřejných služeb z daňových příjmů. Při této variantě každý daňový poplatník přispívá na zajištění těchto služeb bez ohledu na to, jestli tu kterou službu využívá nebo nevyužívá např. výstavba železnic, silnic, jejich údržba, hasiči atd..

Posledním případem jsou smíšené statky (vyznačují se dělitelností spotřeby a vyléčitelností ze spotřeby). Přijatelně se jeví zvážení využití uživatelských poplatků. Jsou

⁸ HRABALOVÁ, Simona. *Teorie a praxe rozvoje měst a obcí*. 1. vyd. Brno: Masarykova univerzita, 2004. 93 s. ISBN 80-210-3356-8

placeny za poskytované služby např. divadlo, koupaliště, zimní stadion apod.. Náklady by následně měli zpravidla nést občané, kterým je služba poskytována. Stanovená výše poplatků nesmí být příliš vysoká, aby nedocházelo ke zbytečnému odrazování od využití služby např. vstupné na koupaliště. A na druhou stranu existují však skupiny obyvatel (děti, důchodci), kterým v rámci solidarity mezi obyvateli, je tento poplatek stanoven nižší nebo je odpuštěn úplně.

Dopad na rozpočet

Při zvažování dopadu zajišťovaných veřejných služeb na rozpočet obce se bere v úvahu jak výdajová tak i příjmová stránka rozpočtu. Musíme znát celkové náklady (provozní + náklady na investiční výstavbu) související s poskytováním dané služby. Ty se následně poměrují s celkovými příjmy z uživatelských poplatků. Díky tomuto vyčíslenému poměru jsme schopni říci, kterou část nákladů daný poplatek pokryje, zda se nám vyplatí nebo nevyplatí dané služby poskytovat a jak velký bude dopad na rozpočet.⁹

1.10 Způsoby hodnocení poskytování služeb

Posledním krokem v procesu zajišťování a poskytování služeb je jejich hodnocení. Literatura uvádí celou řadu možností jak služby hodnotit. Ovšem mezi základní metody lze zařadit následující:

- náklady na zajištění služby
- rozsah zajišťované služby (míra využití)
- pokrytí
- dostupnost
- kvalita
- spokojenost¹⁰

Náklady za zajištění služby

Tato metoda bere v úvahu jak celkové náklady tak i jednotkové náklady. Jednotkové náklady jsou přepočtené na jednotku výkonu např. náklady na svoz 1 tuny odpadu, náklady na provoz mateřské školky na jedno dítě apod.. Díky takto vyjádřeným a stanoveným nákladům můžeme následně srovnávat náklady mezi jednotlivými organizacemi obce na stejné anebo podobné služby, dále srovnávat situaci v poskytování daných služeb v oblasti nákladů u

⁹ HRABALOVÁ, Simona. *Teorie a praxe rozvoje měst a obcí*. 1. vyd. Brno: Masarykova univerzita, 2004. 93 s. ISBN 80-210-3356-8

¹⁰ HRABALOVÁ, Simona. *Teorie a praxe rozvoje měst a obcí*. 1. vyd. Brno: Masarykova univerzita, 2004. 93 s. ISBN 80-210-3356-8

obdobných služeb. S ohledem na výši spotřeby služby je také možnost stanovení případného uživatelského poplatku a analyzovat předpokládaný vývoj nákladů v čase.

Rozsah zajišťované služby

V jiné literatuře se také můžeme setkat s pojmenování této metody jako míra využití. Obecně se zjišťuje jak je využíván rozsah nabízených veřejných služeb, tedy jaká je strana nabídky naproti straně poptávky. Udává se buď v absolutním nebo procentním vyjádření. Například (průměrný) počet návštěvníků koupaliště za jeden den, měsíc, sezónu, procento pronajatých prodaných ledů na zimním stadionu na jednotlivé dny v sezóně.

Pokrytí

Uvádí plnění a dodržování cíle stanoveného zákonem či politického cíle. Příkladem může být procentuální množství recyklace odpadů oproti cílům krajské koncepce odpadového hospodářství, procento nově vysázených stromů na území obce oproti souvisejícím cílům apod..

Dostupnost

Hlavním úkolem je zkoumání a zjišťování, které skupiny obyvatelstva určité veřejné služby opravdu využívají pro své potřeby, zda je optimální zacílení na vybrané skupiny obyvatelstva. Například jaká je vzdálenost od bydliště k městskému stadionu, sportovištím, koupališti apod..

Kvalita

Cílem je vyjádření kvality poskytovaných služeb. Některá kritéria pro tuto metodu jsou stanovena jednoznačně např. dodržení termínu výstavby komunikace, kvalita dodávané vody apod., ale jiná mohou být ovlivněna subjektivním vnímáním každého občana např. kvalita výstavy v muzeu, koncertů apod..

Spokojenost

Pro laickou veřejnost se tento způsob zdá jako nejjednodušší pro zjištění jaký postoj a názor zaujímají obyvatelé, zda jsou s poskytovanými službami spokojeni nebo nespokojeni. Využívá se průzkumu veřejného mínění, další možností je využití ankety, možné je také použití počtu stížností na poskytované služby. Použití této metody se mi zdálo jako nejvhodnější pro zjištění, jak jsou občané našeho města spokojeni nebo nejsou s poskytovanými službami.¹¹

¹¹ HRABALOVÁ, Simona. *Teorie a praxe rozvoje měst a obcí*. 1. vyd. Brno: Masarykova univerzita, 2004. 93 s. ISBN 80-210-3356-8

2 Město Jaroměř

2.1 Charakteristika území

Poznejte a zamilujte si Jaroměř - město zahrad a parků na soutoku tří řek, královské věnné město a císařskou pevnost Josefov. Místo, které zve k návštěvě svými památkami a kulturní tradicí. Leží v Královéhradeckém kraji, 120 km severovýchodně od Prahy. Počet obyvatel činí 12 678, průměrný věk obyvatel je 38,7 let. Rozloha města je 2395 ha a nadmořská výška je 254 m n. m. Velmi výhodná poloha z něj učinila dopravní a železniční uzel, ve výstavbě je dálnice. Jaroměř se skládá z těchto místních částí: Cihelny, Dolní Dolce, Jakubské Předměstí, Jaroměř, Jezbiny, Josefov, Pražské Předměstí, Semonice a Starý Ples.¹²

Historický střed města je trvale osídlen už tisíc let. V 11. století zde založil přemyslovský kníže Jaromír hradiště a dal mu jméno Jaroměř. Nejstarší písemná zpráva o Jaroměři pochází z r. 1126. Královské město vzniklo za krále Přemysla Otakara.

Nejvýznamnější památkou Jaroměře je gotický chrám sv. Mikuláše s bohatě zdobeným hlavním oltářem. Ze středověkého opevnění města zůstala pouze jediná brána se zvonici. Historickému náměstí s podloubím dominuje Mariánský sloup z let 1723-1727, dílo proslulého M.B.Brauna. Příjemná místa k posezení nabízí městský park. Jaroměř se pyšní i výstavnými veřejnými budovami a zejména školami, postavenými na přelomu 19. a 20. století. K předním památkám moderní české architektury patří Wenkeův dům postavený v r. 1911 podle návrhu J. Gočára.

Od roku 1948 je součástí Jaroměře bývalé pevnostní město Josefov. Největší turistickou atrakcí jsou podzemní chodby. Tajuplnost a romantiku josefovského labyrintu umocňuje osvětlení voskovými svícemi. Návštěvníci zde prochází s průvodcem, ale část prohlídkového okruhu absolvují sami. Zažívají tak na vlastní kůži pocity vojáků bránících pevnost před nepřítelem. Zájemcům o pevnostní architekturu je umožněno prohlédnout si objekty tvořící hlavní a vnější obranný val Josefova.

Návštěvu podzemí můžete zpestřit prohlídkou lapidária s originály soch M. B. Brauna nebo historické expozice v bývalé josefovské radnici. Pro milovníky vojenské historie je připraveno První vojensko-historické muzeum M. Frosta.

¹² Město Jaroměř: historie a současnost [on-line]. Jaroměř: Městský úřad Jaroměř, c2006 [cit. 2008-04-02]. Dostupný na WWW: < <http://www.jaromer-josefov.cz/clanky.php?iSekce=1&iSub=8&iClanek=2>

Mezi další zajímavosti Jaroměře patří Železniční muzeum v někdejší výtopně ČD vybavené historickými stroji, vagóny, železničními doplňky a reáliemi. Pokud Vás unaví procházka městem, můžete se osvěžit v plaveckém areálu. A co takhle navštívit divadlo, zabruslit si nebo si zahrát bowling? V okolí Jaroměře se rovněž nacházejí pěkné trasy pro cykloturistiku. V nejbližším okolí můžete navštívit lázně Velichovky, farmu Nová Amerika s chovem koní, jízdárnou a golfovým hřištěm, hospital v Kuksu a Braunův Betlém.

Počet podnikatelských subjektů na území města činí 2 644. Mezi současné nejvýznamnější a nejúspěšnější jaroměřské firmy patří Karsit - strojírenská výroba pro automobilový průmysl, Tanex-Plasty - chemická výroba pro automobilový průmysl, Kimberly-Clark - výroba hygienického zboží, JUTA - textilní výroba, Mileta - textilní výroba.¹³

Město vzniklo nabytím účinnosti zákona č. 367/1990 Sb., o obcích, ke dni 24.11.1990 jakožto územně samosprávná jednotka s právní subjektivitou. Tento zákon byl nahrazen zákonem č. 128/2000 Sb., o obcích ve znění pozdějších předpisů.

Město má postavení právnické osoby, v právních vztazích vystupuje svým jménem a nese odpovědnost z těchto vztahů vyplývající. Město má vlastní majetek a finanční zdroje, hospodaří s nimi samostatně za podmínek stanovených zvláštními zákony.

Město spravuje své záležitosti samostatně (dále jen "samostatná působnost"). Při výkonu samostatné působnosti se město řídí zákony a obecně závaznými právními předpisy vydanými ústředními orgány k jejich provedení. Město v samostatné působnosti zajišťuje ve svém územním obvodu hospodářský, sociální a kulturní rozvoj, ochranu a tvorbu zdravého životního prostředí, s výjimkou těch činností, které jsou zvláštními zákony svěřeny jiným orgánům jako výkon státní správy.

Město dále vykonává státní správu v rozsahu stanoveném zvláštními zákony (dále jen "přenesená působnost"). Město Jaroměř je obcí s rozšířenou působností. Při výkonu přenesené působnosti se město řídí zákony a ostatními obecně závaznými předpisy a v jejich mezích usneseními vlády a směrnicemi ústředních orgánů státní správy.

Městský úřad:

- v oblasti samostatné působnosti:
 - plní úkoly, které mu uložila rada města nebo zastupitelstvo města
 - pomáhá výborům a komisím v jejich činnosti
- v oblasti přenesené působnosti:

¹³ Město Jaroměř: historie a současnost [on-line]. Jaroměř: Městský úřad Jaroměř, c2006 [cit. 2008-04-02]. Dostupný na WWW: <http://www.jaromer-josefov.cz/clanky.php?iSekce=1&iSub=8&iClanek=2>

- vykonává státní správu s výjimkou věcí, které patří do působnosti zastupitelstva města, rady města a zvláštních orgánů města, případně komisí
- rozhoduje o poskytování informací žadateli podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím
- ve věcech přenesené působnosti je městský úřad podřízen krajskému úřadu, pokud zvláštní zákon nestanoví jinak

2.2 Popis organizační struktury

Orgány Města Jaroměře:

Zastupitelstvo Města Jaroměře - 21 členné

- orgány Zastupitelstva města jsou výbory:
 - finanční
 - kontrolní
 - osadní výbor Semonic
 - osadní výbor Josefov

Rada Města Jaroměře – 7 členná

- orgány Rady města jsou komise:
 - pro výchovu a vzdělávání
 - pro sportovní a zájmovou činnost
 - pro životní prostředí
 - bytová
 - stavební
 - regenerační a konverzní
 - kulturní
 - podnikatelská
 - pro národnostní menšiny
 - pro obřady a slavnosti
 - majetková
 - pro sociálně-právní ochranu dětí
 - redakční rada zpravodaje

Starosta města

Městský úřad Jaroměř:

tvorí starosta, místostarosta, tajemník městského úřadu a zaměstnanci Města Jaroměř zařazení do struktury MěÚ Jaroměř. V čele MěÚ je starosta.¹⁴

2.3 Město a služby

2.3.1 Školství

2.3.1.1 Charakteristika

Dle Listiny základních práv a svobod má každý právo na vzdělání. Vzdělávací systém v České republice vychází z dlouhé tradice počínající rokem 1774, kdy byla zavedena povinná školní docházka. Dnes fungují v ČR všechny typy vzdělávání - od předškolního, přes základní, střední, vysoké, postgraduální až po celoživotní.

Předškolní vzdělávání

První vzdělávání, jako doplněk výchovy v rodině, mohou děti absolvovat ještě před započítáním povinné školní docházky. Docházka není povinná a je určena zpravidla pro děti od tří do šesti let. K tomu slouží jesle a mateřské školy. Tyto instituce slouží k vypěstování základních návyků v učení a také zajištění sociálního kontaktu mezi dětmi. Obojí je důležité pro hladký nástup dětí do základních škol.

Základní školství

V České republice je tato vzdělávací etapa ze zákona povinná pro každé dítě. Poskytuje základní vzdělání a připravuje žáky pro další vzdělávání a praxi. Povinná školní docházka v ČR je podle školského zákona devítiletá a začíná po dovršení šestého roku dítěte. Děti ji však mohou absolvovat na různých typech škol, které navíc mohou využívat různé typy vzdělávacích programů.

Mezi typy škol umožňujících získat dětem základní vzdělání patří:

Základní škola (státní nebo soukromá): děti zde absolvují celou devítiletou povinnou školní docházku rozdělenou do dvou cyklů.

Gymnázium: v rámci osmiletých nebo šestiletých gymnázií mohou žáci dokončit základní vzdělání a plynule pokračovat ve výuce střední úrovně.

¹⁴ Město Jaroměř:městský úřad [on-line]. Jaroměř: Městský úřad Jaroměř, c2006 [cit. 2008-04-02]. Dostupný na WWW: <http://www.jaromer-josefov.cz/clanky.php?iSekce=2&iSub=147&iClanek=377>

Konzervatoř: osmileté taneční konzervatoře umožňují studentům dokončit základní vzdělání a plynule pokračovat ve výuce střední úrovně.

Speciální škola: děti se zdravotním postižením mohou být integrovány do speciálních tříd základní školy, anebo mohou navštěvovat školu speciální.

Praktické školy jsou určeny pro děti s mentálním postižením.

Střední stupeň vzdělání

Střední školy poskytují střední vzdělání - všeobecné, nebo odborné. Všeobecné vzdělání je zajišťováno na úrovni úplného středního vzdělání (gymnázia). Odborné může mít dvě úrovně: střední odborné nebo úplné střední odborné (střední odborné školy a střední odborná učiliště). Na střední škole mohou studovat žáci, kteří splnili povinnou devítiletou školní docházku. Studium je ukončeno vykonáním závěrečné zkoušky (maturita, výuční list). Pro absolventy učebních oborů je určena možnost nadstavbového studia.

Terciální vzdělávání

Terciální vzdělávání je zařazeno jako studium navazující na úplné střední vzdělání s maturitou. Do terciálního vzdělání je zařazeno vyšší odborné a vysokoškolské vzdělání. K vyššímu odbornému vzdělání mají přístup žáci s úplným středoškolským vzděláním zakončeným maturitou. Systém výuky je téměř totožný se systémem na vysoké škole. Studium je ukončeno absolutoriem a společně s absolutoriem získávají žáci titul diplomovaný specialista (zkratka DiS. je uváděna za jménem). Vysokoškolské vzdělání je umožněno všem uchazečům s ukončeným úplným středním vzděláním (s maturitou), kteří úspěšně vykonají přijímací zkoušku. Systém přijímacích zkoušek si stanovuje každá vysoká škola sama a ověřuje v nich znalosti či schopnosti uchazečů. Většina univerzit má akreditovány programy:

Bakalářské: jedná se zpravidla o tříleté obory, v nichž studenti získají základní přehled o vysoce odborných oblastech.

Magisterské: fungují buď jako pětileté, anebo jako dvouleté navazující na bakalářské studium. Studenti za období studia získají jak základní přehled o vysoce odborných oblastech, ale také určitý stupeň specializace.

Inženýrské: týká se technických a ekonomických oborů.

Doktorské: po absolvování předchozích typů studia v něm někteří studenti pokračují. Na vysokých školách je možné studovat formou prezenční, distanční nebo kombinovat obě formy studia.

Celoživotní vzdělávání

V rámci programů celoživotního vzdělávání je univerzitami uskutečňováno množství nejrůznějších kurzů určených například zájemcům o studium, absolventům univerzity, seniorům,

ale i studentům i dalším zájemcům z praxe. Realizované kurzy jsou zaměřeny buď na výkon povolání nebo zájmově.

Mimo uvedené stupně vzdělávání školství zahrnuje také speciální školy, sportovní a volnočasové aktivity, stravování a ubytování žáků, pedagogicko-psychologické poradny a speciální pedagogická centra.

2.3.1.2 Školství v Jaroměři

Předškolní vzdělávání

Předškolní výchova je na území města zajištěna Mateřskou školou Lužická. Jedná se o příspěvkovou organizaci s právní subjektivitou. Škola vznikla sloučením existujících mateřských škol (Mateřská škola Jaroměř, Lužická; Mateřská škola Jaroměř, Na Zavadilce; Mateřská škola Jaroměř, Knappova a Mateřská škola Jaroměř-Josefov, Tyršova) a tím vznikl jeden právní celek. Jedná se o mateřskou školu s celodenním provozem a kapacitou až 333 dětí s věkovou kategorií zpravidla od 3 do 7 let.

Základní školství

Na území Jaroměře zajišťují základní vzdělání tři základní školy: Základní škola Na Ostrově, Základní škola Boženy Němcové a Základní škola Josefov. Jedná se o příspěvkové organizace města. Celková kapacita všech škol je až 1750 žáků. Ve své podstatě nabízejí stejné možnosti pro žáky a rodiče. Mají školní družiny, odborně vybavené speciální učebny, kvalitní hygienické zázemí, širokou nabídku zájmových kroužků, odborné pedagogické pracovníky. Záleží u pouze na rodičích, kterou školu si pro své děti vyberou.

Střední školství

V této oblasti působí a zajišťují vzdělání pro absolventy základních škol 3 organizace.

Střední řemeslná škola je příspěvkovou organizací a jejím zřizovatelem je Královehradecký kraj. Kapacita školy činí 405 žáků. Mezi obory vyučovanými na škole patří truhlář, tesař, opravář zemědělských strojů a kovář – podkovář (výuka v jediné škole v republice). Škola se zabývá také výukou uměleckých oborů - umělecký kovář, zámečník a umělecký keramik. Z potravinářských oborů vyučuje obor řezník - uzenář. U všech učebních oborů je možno pokračovat v nástavbovém studiu zaměřeném na ekonomiku podnikání, které je ukončené maturitou.

Další institucí, kde se student může připravovat na studium na vysokou školu nebo na budoucí povolání je Gymnázium a Střední odborná škola Jaroměř. Jedná se o příspěvkovou organizaci a zřizovatelem je opět Královehradecký kraj. Studijními obory na Gymnáziu jsou osmileté studium a čtyřleté studium a na Střední odborné škole – Pedagogickém lyceum to je

specializace na cizí jazyky, tělesnou výchovu anebo humanitní studia. Škola má 16 tříd s 465 žáky.

Speciální školství

Základní speciální škola je opět příspěvkovou organizací a zřizovatelem Královehradecký kraj. Kapacita činí 60 žáků s komplexní nabídkou vzdělávacích programů pro mentálně postižené žáky a neúspěšné žáky základních škol. Součástí komplexu budov je také jídelna a dětský domov pro mentálně postižené děti.

Další organizací, která patří do této skupiny je Základní umělecká škola F. A. Šporka, Jaroměř (příspěvková organizace). V současnosti navštěvuje školu 348 žáků. V hudebním oboru 202 žáků, ve výtvarném oboru 115 a v literárně-dramatickém 18 žáků. Ve školním roce 2003/2004 byl znovu otevřen taneční obor, který má 13 žáků. Škola pořádá pravidelně jednou měsíčně koncert školy a během celého školního roku probíhají třídní koncerty, vystoupení žáků literárně dramatického oboru a vernisáže výtvarného oboru. Pravidelně je zván dechový a taneční orchestr ZUŠ na slavnosti, které pořádá město Jaroměř.

Hudební obor - hra na klavír, klávesy, akordeon, zobcovou flétnu, příčnou flétnu, klarinet, trubku, pozoun, trombon, kytaru, zpěv a housle.

Výtvarný obor - výuka malby, grafiky, kresby, modelování a keramiky.

Taneční obor - výuka klasického, moderního a lidového tance, taneční průpravy.

Literárně-dramatický obor - výuka přípravné dramatické výchovy, oddělení dramatické, slovesné a loutkářské.

Všechny obory se nabízejí pro děti od 6 let.

Volnočasové, sportovní a tělovýchovné aktivity

V rámci školní činnosti každá škola pořádá a vede celou řadu zájmových kroužků např. informatika, hra na kytaru, na flétnu, anglický jazyk, německý jazyk, francouzský jazyk, sborový zpěv, výtvarný kroužek, práce s multimédií, tvorba webových stránek, psaní všemi deseti, sportovní hry, dramatický kroužek, keramický kroužek, volejbal, atletika, aerobic, jóga atd.. Kromě školních kroužků působí na území města Dům Děti a Mládeže Klíč. DDM Klíč se zabývá výchovně vzdělávací a rekreační činností pro děti, mládež, jejich rodiče a další dospělé zájemce v jejich volném čase. Činnost dělí na pravidelnou - kroužky, kluby, kurzy - tj. zájmové útvary, které se scházejí pravidelně, neprobíhá o svátcích a letních prázdninách, na příležitostnou – výlety, zájezdy, soutěže, turnaje a na prázdninovou činnost – tábory a další akce během hlavních i vedlejších prázdnin. Mimo jiné v rámci těchto služeb na území města působí další celá řada organizací. Přehledný seznam: Skautské středisko Jaroměř; Český rybářský svaz, MO Jaroměř; Klub dětem; Pohoda Jaroměř-pionýrská skupina; Aeroklub Jaroměř; Basketbalový klub Jaroměř; Basketáči TJ Sokol Josefov; HC Jaroměř; Horolezecký klub Tiba Jaroměř; LTC Jaroměř; TJ

JISKRA Jaroměř-cyklistický, fotbalový oddíl; JKF Jaroměř-závodní cyklistika; TJ SOKOL Jaroměř- oddíl atletiky, aikido, florbalu; TJ SOKOL Jezbiny, TJ SOKOL Josefov; Vodácký klub Jaroměř.

Stravování a ubytování žáků

Stravování zajišťují dvě školní jídelny Školní jídelna Jaroměř a Školní jídelna Josefov. Obě jsou příspěvkovými organizacemi a stravují se v nich nejen žáci a zaměstnanci škol, ale v případě zájmu i široká veřejnost (především senioři). Ubytování žáků je možné v Domově mládeže při Střední řemeslné škole s celkovou kapacitou 192 lůžek.

2.3.2 Kultura

2.3.2.1 Charakteristika

Kultura je významným faktorem života společnosti, který podstatnou měrou napomáhá její integraci jako celku. Přispívá k rozvoji emoční i morální úrovně každého občana a plní v tomto smyslu výchovně vzdělávací funkci. Kultura také plní důležitou sociální funkci. Přispívá k sebeidentifikaci občanů jako svobodných individualit i k identifikaci občanů se společenstvím, v němž žijí, s obcí, regionem i státem. Obecně přispívá také k lepšímu vzájemnému pochopení mezi občany různého národnostního původu a je nezanedbatelným prostředkem boje proti xenofobii a rasismu.¹⁵

2.3.2.2 Kultura v Jaroměři

Jednou z nejdůležitějších organizací, která zajišťuje služby v oblasti kultury je Městské muzeum v Jaroměři. Bylo založeno v roce 1883, od roku 1947 sídlí ve Wenkeově domě. Je památkově chráněna, neboť patří k významným památkám moderní evropské architektury. Jaroměřské muzeum disponuje bohatým sbírkovým fondem. Stálá muzejní výstava představuje jaroměřské rodáky výtvarníky Josefa Šímu, Otakara Španiela a Josefa Wagnera a další expozice věnované historii výstavby Wenkeova obchodního domu, Gočárovu uměleckému nábytku a Jaroměři a Josefov očíma malířů. Muzeum pořádá kromě krátkodobých výstav tradiční jednodenní oslavy Velikonoc a Vánoc. Vítání jara v muzeu patří sborovému zpěvu dětí, předvádění lidových zvyků a obyčejů v podání dětí z mateřských škol, ukázkám zanikajících řemesel a v neposlední řadě také prodeji zvykoslovných předmětů i drobných dárků. Mimo jiné muzeum spravuje unikátní technickou památku z konce 18. století - podzemní chodby pevnosti

¹⁵ PILNÝ, Jaroslav. *Ekonomika veřejného sektoru I: pro kombinovanou formu studia*. 2. vyd. Pardubice: Univerzita Pardubice, 2007. 140 s. ISBN 978-80-7194-933-6

Josefov, přilehlý zelený areál, kde se nacházejí nadzemní části opevnění a část Bastionu č. 1 s ubytovacími kasematy a lapidáriem s originálními sochami M. B. Brauna.

Městské muzeum v Jaroměři je členem: Asociace muzeí a galerií České republiky, Kolegia muzeí kraje Aloise Jiráska, Boženy Němcové a bratří Čapků, Sdružení muzeí československého opevnění.

V nedávné době bylo otevřeno První vojenskohistorické muzeum M. Frosta. Nachází se na Riegrově náměstí v Josefově. Nejstarší exponáty se vztahují k historii rakousko-uherské armády od konce 19. století, expozice zachycuje události 1. světové války 1914-1918, velkou pozornost věnuje československým legionářům, dále výstavbě pohraničního opevnění v 30. letech 20. století a průběhu 2. světové války. Zájemci o vojenskou historii mohou rovněž obdivovat bohatství sbírek, které přibližují vývoj československé armády po roce 1945, osudy vojáků a důstojníků v období komunistických čistek a normalizace, dějiny korejské a vietnamské války, ale také války o Perský záliv.

Dalším neméně zajímavým je také Železniční muzeum Výtopna Jaroměř, založené společností železniční výtopna Jaroměř – společnost pro záchranu, obnovu a provoz historických železničních vozidel. Mezi exponáty najdete osm parních lokomotiv, nejstarší pochází již z roku 1873, též zde naleznete unikátní ozubnicovou lokomotivu z roku 1901 která sloužila na trati Tanvald – Kořenov, elektrickou akumulátorovou lokomotivu Ringhoffer z roku 1916, motorové lokomotivy, inspektorskou autodrezínu TATRA, železniční nákladní, osobní vozy a mnoho dalších exponátů.

Městská knihovna Jaroměř (příspěvková organizace) nabízí své služby pro občany všech věkových kategorií. Knihovna má v současné době 4 oddělení: oddělení akvizice a zpracování, ochrany knihovního fondu, oddělení služeb čtenářům, oddělení střediskových služeb a regionální informační středisko. Kromě hlavní budovy, kde jsou soustředěna všechna výše uvedená oddělení, a v oddělení služeb je to oddělení pro mládež a oddělení pro dospělé, jsou součástí oddělení i pobočky v místních částech na Zavadilce, v Josefově, na Starém Plese a v Semonicích. V současnosti obsahuje knižní fond Městské knihovny v Jaroměři 93 701 svazků.

Městské kulturní středisko zastává neméně důležitou funkci. Znovu se jedná o příspěvkovou organizaci, která se podílí na správě několika budov. Mezi ně patří Městské divadlo v Jaroměři, Boučkovo loutkové divadlo, Sál Důstojnické besedy v Josefově a Nová radnice v Josefově. MKS řídí a organizuje činnost následujících kroužků a souborů: Fotokroužek, Divadelní soubor Vrchlický, Taneční klub Step, Pěvecký sbor Jaromír, Loutkářský soubor Boďi a pěvecké sdružení Cantus Jaroměř. MKS realizuje a zabezpečuje divadelní představení vlastním divadelním souborem anebo prostřednictvím předem naplánovaných divadelních souborů z celé republiky. Organizuje také pravidelné kulturní akce jako např. Setkání v trávě, Pálení čarodějnic,

Jaroměřský střevoček, Jaroměřské hudební jaro, Boučkova Jaroměř, Jaroměřské divadlení, Jaroměřský vánoční trh aj.. Pořádá oblíbené plesy a taneční zábavy, ale i setkání rodáků a přátel města.¹⁶

V oblasti kultury fungují i další kluby nebo sdružení. Příkladem je Klub přátel Josefova, Klub přátel vína v Jaroměři (pořádají pravidelné ochutnávky vín za přítomnosti výrobců vína, majitelů firem, zájezdy k vinařům, privátní archivace vín a poradenská služba v oblasti vína), Klub vojenské historie (zaměřený na budování dělostřelecké historické jednotky z období 1866, kulturní a společenská vystoupení v dobových uniformách, organizování kulturních a společenských akcí, péče o fortifikační dědictví pevnosti Josefov a sběratelství militární), Společnost Retranchement No. XVIII –(hlavní činností je oprava stávajícího opevnění pevnosti Josefov), skupina historického šermu Soupeři a Magická lóže M. S. Patrčky (sdružení věnující se umění v oboru kouzelnictví).

Tradiční součástí kulturních služeb, které lidé pravidelně využívají jsou církve. V Jaroměři můžeme najít: Církev Římskokatolickou, Církev československou husitskou, Církev českobratrskou evangelickou a Církev Adventistů sedmého nebe.

2.3.3 Zdravotnictví

2.3.3.1 Charakteristika

Zdraví patří k prioritním hodnotám jednotlivce, rodiny i celé společnosti. Je předpokladem sociální a ekonomické úspěšnosti a celkové kvality života. Ochrana zdraví je společným zájmem a prostředky na její vynaložení se dají chápat jako investice ne jako výdaj. Úroveň zdravotnických služeb, které stát poskytuje občanovi, je měřítkem jeho celkové hospodářské i kulturní vyspělosti. Zdravotnictví spotřebuje obrovský balík peněz, v roce 2007 už dosáhlo hranice 200 miliard korun. Většinu z tohoto balíku tvoří peníze z veřejného zdravotního pojištění, na který my všichni pravidelně přispíváme. Činíme tak proto, abychom měli jistotu, že když skutečně onemocníme, dostane se nám včas adekvátní léčby.

¹⁶ Město Jaroměř: městské organizace [on-line]. Jaroměř: Městský úřad Jaroměř, c2006 [cit. 2008-04-21]. Dostupný na WWW: <http://www.jaromer-josefov.cz/clanky.php?iSekce=4&iSub=183>

2.3.3.2 Zdravotnictví v Jaroměři

Na území města se nachází celá řada zdravotnických zařízení, které pro přehlednost uvádím v tabulce č. 1

Tab. 1: Zdravotnická zařízení v Jaroměři

Název zařízení	Počet
Ambulantní zařízení	1
Detašované ambulantní zařízení	1
Detašované pracoviště nemocnice	1
Ostatní lůžková zařízení	1
Detašované pracoviště ostatního lůžkového zařízení	1
Samostatná ordinace praktického lékaře pro dospělé	8
Samostatná ordinace praktického lékaře pro děti a dorost	4
Samostatná ordinace praktického lékaře - stomatologa	7
Samostatná ordinace praktického lékaře - gynekologa	2
Samostatná ordinace lékaře specialisty	13
Ostatní samostatná zařízení	6
Zařízení lékárenské péče	6
Detašované pracoviště střediska záchranné služby a rychlé zdravotní pomoci	2

Zdroj: Městská statistika

Největší zdravotnický areál v Jaroměři představuje detašované pracoviště nemocnice Náchod. Z ambulancí provozují činnost všeobecná interní ambulance, urologická ambulance a diabetologická ambulance. Lůžkovou část zastupuje už jen léčebna dlouhodobě nemocných s kapacitou 85 lůžek. Diagnostické služby zajišťuje pracoviště klinické biochemie a diagnostiky a radiologické oddělení (rentgen, ultrazvuk). Dále zde sídlí samostatné plicní oddělení a oddělení chirurgie. Součástí celého areálu je také detašované pracoviště střediska záchranné služby a rychlé zdravotní pomoci.

Poliklinika poskytuje zázemí jak pro samostatné ordinace některých praktických lékařů (8 lékařů), tak i kožní a neurologická ambulance a privátní ordinace - ušní, nosní a krční.

Ostatní ordinace praktických lékařů (celkem 6) a lékařů specialistů (celkem 5) a stomatologů (celkem 7) a gynekologů (celkem 2) jsou rozmístěny po okolí města. Rehabilitační péče je zajištěna třemi soukromými pracovišti rehabilitace. Obyvatelé si mohou vybrat z konkurence šesti lékáren. Dopravní zdravotnická služba je zajišťována odloučeným pracovištěm Dopravní zdravotní služby Náchod s. r. o..

2.3.4 Sociální služby

2.3.4.1 Charakteristika

Sociální služby nabízejí pomoc a podporu lidem v nepříznivé sociální situaci ve formě, která zaručuje zachování lidské důstojnosti, ctí individuální lidské potřeby a současně posiluje schopnost sociální integrace každého jednotlivce do společnosti v jeho přirozeném sociálním prostředí. Jsou souhrnem odborných činností, které pomáhají člověku řešit nepříznivou sociální situaci. Jelikož jsou příčiny těchto situací různé, existuje široká škála druhů sociálních služeb.

2.3.4.2 Sociální služby v Jaroměři

Pečovatelská služba v Jaroměři je organizační složkou města. Posláním je podpořit seniory, osoby se zdravotním postižením a rodiny s dětmi, kteří se ocitli v situaci, kdy potřebují pomoc druhé osoby v tom, aby za pomoci využívání námi poskytovaných terénních a ambulantních sociálních služeb, mohli zůstat co nejdéle ve svém domácím prostředí a zároveň zůstat součástí společenského dění. Časový rozsah poskytovaných služeb je pondělí až pátek od 6:30 do 15:00 hodin a kapacita činí 55 hodin přímé práce s klienty denně, v případě potřeby a nutnosti a při dostatečné kapacitě pracovníků, lze po dohodě poskytovat služby i nad rámec pracovní doby - v sobotu, v neděli a ve svátek. Pečovatelská služba poskytuje pomoc při zvládnutí běžných úkonů péče o vlastní osobu (např. pomoc při podání jídla, pomoc při oblékání..), poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy (např. pomoc při přípravě jídla, dovážka oběda..), pomoc při zajištění chodu domácnosti (např. úklidy, nákupy, pochůzky, praní a žehlení prádla..), zprostředkování kontaktu se společenským prostředím (např. doprovod k lékaři, školského zařízení, na různé instituce) a pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu (např. pomoc při koupeli).

Další organizací, která se podílí na sociálních službách je Úřad práce Jaromeř – dislokované pracoviště Úřadu práce v Náchodě. V rámci své působnosti zpracovává koncepci vývoje zaměstnanosti, soustavně sleduje a vyhodnocuje situaci na trhu práce a přijímá opatření na ovlivnění poptávky a nabídky práce ve svém správním obvodu. Občanům poskytuje informační služby v oblasti pracovních příležitostí, informace o volných pracovních místech, o situaci na trhu práce, o možnostech dalšího vzdělávání. Osobám se zdravotním postižením zabezpečuje pracovní rehabilitaci zaměřenou na získání a udržení vhodného zaměstnání, může poskytnout příspěvek na vytvoření a provoz chráněného pracovního místa. Uchazečům o zaměstnání poskytuje služby spojené se zprostředkováním vhodného zaměstnání, vyplácí podporu v nezaměstnanosti, může zabezpečit rekvalifikaci atd..

V oblasti sociálních služeb působí na území města také Diakonie Českobratrské církve evangelické – středisko Miličův dům, nízkoprahové zařízení. Posláním je usilovat o sociální začlenění a pozitivní změnu v životním způsobu dětí a mládeže v regionu Jaroměř, které se ocitly v nepříznivé sociální situaci, poskytovat jim podporu a odbornou pomoc, pomáhat řešit jejich problémy a předcházet tak jejich sociálnímu vyloučení. Klienty Miličova domu jsou děti a mladí lidé ve věku 6 až 21 let z Jaroměře a okolí, v jejichž životě došlo nebo dochází k událostem, které negativně ovlivňují jejich vývoj.

Do této skupiny lze ještě zařadit Mateřský klub Rozmarýnek. Základním smyslem existence je potřeba žen na mateřské dovolené vystoupit ze sociální izolace dané péčí o malé děti a domácnost a ztrátou sociálních kontaktů (hl. pracovních). Hlavním zájmem je umožnit ženám v Jaroměři a blízkém okolí navazovat kontakty s novými lidmi, získávat nové přátele, sdílet podobné problémy a zážitky vycházející z výchovy a péče o děti, být aktivní i mimo domácí prostředí, získávat potřebné informace od odborníků v různé problematice, stále se vzdělávat. Velmi důležité jsou aktivity pro děti. Setkání se uskutečňují pravidelně každé úterý v měsíci.

Je důležité neopomenout občanské sdružení Soužití – Jaroměř. Jedná se o dobrovolnou nestátní neziskovou organizaci. Svým klientům (především romským občanům a občanů ze sociálně znevýhodněného prostředí) poskytuje sociálně právní poradenství a snaží se organizovat kulturní život všech věkových skupin a podporovat zachování romské kulturní tradice.

2.3.5 Doprava

2.3.5.1 Charakteristika

O dopravě lze říci, že se jedná o převážně privátní statek, ale stát pečuje o to, aby v zájmu všeobecného ekonomicko-sociálního rozvoje byla zajištěna základní dopravní obslužnost, jak na území státu jako celku, tak v jeho jednotlivých částech (krajích, obcích). Jedná se zejména o dopravu do zaměstnání, do škol, do zdravotnických zařízení atd..

2.3.5.2 Doprava v Jaroměři

Veřejnou osobní silniční autobusovou dopravu zajišťuje ve městě společnost Orlobus, a.s.. Společnost má stanovený jednoznačný cíl, a to kvalitně a spolehlivě zajišťovat autobusovou dopravu v regionu Orlických hor - na území, ohraničeném přibližně městy Náchod, Jaroměř, Hradec Králové, Rychnov nad Kněžnou a jedním z center Orlických hor, Deštným v Orlických horách. Z této oblasti vybíhají i čtyři dálkové linky, které spojují její jednotlivé části s hlavním městem. Samozřejmostí je i poskytování služeb v nepravidelné zájezdové dopravě, tuzemské i

zahraniční, vždy podle konkrétních požadavků a objednávky zákazníka. V současné době má společnost celkem 110 zaměstnanců, z toho 85 řidičů, a pro svou činnost má k dispozici 56 autobusů.

Dalšími dopravci, kteří provozují pravidelné linky na trasách regionu východních Čech vedoucích přes Jaroměř jsou společnosti: Connex Východní Čechy, a. s., Rubr, s. r. o. Hronov, ČSAD Semily, a. s., ČSAD Jilemnice, a. s., CDS Náchod, s. r. o..

Poskytování veřejné železniční dopravy je prováděno na základě objednávky krajů, státu u společnosti České Dráhy a. s., která má monopol na tuto oblast dopravy.

V tomto roce došlo k začlenění Jaroměře do integrovaného dopravního systému (IREDO). Smyslem je sjednocení tarifních podmínek všech dopravců. Znamená to, že při cestě s různými dopravci zaplatí cestující v IREDO vždy stejnou cenu a to i při cestě s přestupem, nebo oklikou. Území je rozděleno do tarifních zón, jedna zóna zahrnuje obvykle jednu nebo více obcí. Mezi jednotlivými zónami platí jednotné jízdné, které je shodné bez ohledu na počáteční a cílovou zastávku v rámci zvolených zón. Na jízdenku IREDO bude možné cestovat autobusem i vlakem.

2.3.6 Spoje

2.3.6.1 Charakteristika

V této oblasti veřejných služeb jsou z hlediska pohledu občana důležité dvě oblasti - poštovní a telekomunikační služby. U obou oblastí je charakteristické i monopolní postavení poskytovatele univerzálních služeb. - u pošt Česká pošta, s. p., u telekomunikací Telefónica 02 Czech Republic, a. s. Uvedené služby jsou zmíněni poskytovatelé povinni zabezpečovat na celém území státu.

2.3.6.2 Spoje v Jaroměři

Na území města jsou celkem tři pobočky České pošty. Jedna je na náměstí, druhá na sídlišti Zavadilka a třetí sídlí v Josefově. A v případě telekomunikací tak nejbližší pobočka společnosti Telefónica 02 Czech Republic je v Náchodě, v Jaroměři byla zrušena.

2.3.7 Obrana

2.3.7.1 Charakteristika

Základní veřejnou službou je zajištění obranyschopnosti státu (vojenská obrana), přičemž tento úkol plní v první řadě Armáda ČR. Služba je zajištěna pro všechny občany na celém území

státu. Mezi další služby patří např. provoz domova pro veterány a letecká pátrací a záchranná služba.

2.3.7.2 Obrana v Jaroměři

V současné době se dá říci, že na samotném území města již nejsou anebo se ruší dřívější vojenské útvary a jiné instituce nebo organizace v městě nepůsobí.

2.3.8 Služby technické infrastruktury

2.3.8.1 Charakteristika

Pod tímto pojmem si můžeme představit oblast zásobování energiemi (elektřina, plyn), také oblast vodního hospodářství (zásobování vodou, odvádění a čištění odpadních vod), odpadové hospodářství (svoz a sběr odpadů), veřejné osvětlení a pozemní komunikace.

2.3.8.2 Technická infrastruktura v Jaroměři

Zásobování zemním plynem zajišťuje společnost RWE Transgas prostřednictvím své regionální společnosti, kterou je Východočeská plynárenská, zaměřená na prodej zemního plynu koncovým zákazníkům. Bohužel zhruba před třemi lety došlo k tomu, že zákaznická kancelář byla přesunuta do Dvora Králové nad Labem. Občané se na ni obracejí v případě vyřízení např. žádosti o připojení k distribuční soustavě, přepisu odběrných míst, změny ve stávajících smlouvách (úpravy záloh, platebních podmínek, fakturačních adres, kontaktních údajů apod.) a reklamací a stížností aj..

Oblast zásobování elektřinou provádí pro město Jaroměř společnost ČEZ, a. s. Je největším výrobcem elektřiny, na většině území provozovatelem distribuční soustavy a nejsilnějším subjektem na velkoobchodním i maloobchodním trhu s elektřinou. A opět nejbližší zákaznická kancelář se nachází v Hradci Králové, anebo je možnost využít služeb smluvního partnera společnosti Remo Elektra, s. r. o..

Výrobou a rozvodem tepla se v Jaroměři zabývá společnost Energetika, s. r. o.. Společnost má celkem 7 stálých a 2 sezónní zaměstnance, z toho 2 technicko-řídící pracovníky. Roční výroba a prodej tepla bez středních a malých zdrojů se pohybuje ve výši asi 57 000 GJ a hrubý obrat společnosti je cca 21-22 mil. Kč. Ceny tepelné energie dodávané všem odběratelům se regulují formou věcně usměrňovaných cen, tzn., že cena může obsahovat pouze ekonomicky oprávněné náklady, přiměřený zisk a příslušnou daň. Největší lokalitou je sídliště Zavadilka, kde je zajišťováno teplo a teplá užitková voda do 796 bytů, velkým odběratelem je také lokalita

sídliště Nábřeží 17. listopadu a Na Obci (celkem 480 bytů), dále divadlo, knihovna, základní školy apod.

Vodní hospodářství je zajištěno společností Městské vodovody a kanalizace, s. r. o.. Hlavní náplní společnosti, která má celkem 35 pracovníků je výroba a dodávka pitné vody včetně odkanalizování. Dále provádí průběžně plánované rekonstrukce vodovodních a kanalizačních sítí, odstraňuje havárie, řeší mimořádné opravy, udržuje v pořádku sítě a nabízí práce na zakázku (např. výkopové práce pomocí bagru, montáže přípojek, likvidace septiků a odpadních jímek apod.). Dalším velkým provozním souborem je centrální čistírna odpadních vod. Do této čistírny jsou postupně napojovány další a další producenti odpadních vod z Jaroměře. Čistírna také zpracovává i dovezený kal z jímek a septiků ze širokého okolí.

Svoz, sběr a zneškodňování komunálních odpadů je řešen prostřednictvím firmy Rund. Hlavní činností firmy s 40 zaměstnanci je svoz separovaného odpadu – plast, papír, sklo, svoz nebezpečného odpadu, komunálního odpadu, průmyslových odpadů, čerpání a zneškodnění odpadů z lapolů a septiků, možnost přistavení kontejnerů na stavební a nadrozměrný komunální odpad.

Příspěvková organizace Technické služby města Jaroměře v rámci své činnosti provádí tyto aktivity: údržba a opravy místních komunikací včetně dopravního značení, čištění místních komunikací, chodníků a ostatních ploch, včetně zimní údržby, výsadba a údržba městské zeleně (sady, parky, ostatní zelené plochy), vylepování plakátů, provozování veřejných WC, správa dětských hřišť, hřbitovní správa, zajišťování nákladní dopravy pro vlastní potřebu i potřebu města Jaroměře, opravárenská činnost pro vlastní potřebu, údržba a opravy autobusových zastávek a provoz veřejného osvětlení.¹⁷

2.3.10 Životní prostředí

2.3.10.1 Charakteristika

Životní prostředí je definováno jako souhrn přírodních, umělých a sociálních složek, které vytvářejí základní předpoklady pro život člověka a ostatních živých organismů. Na fungování péče o životní prostředí se kromě ústředních orgánů významně podílejí i obce, které ve svých rozpočtech pravidelně vyčleňují určitý objem finančních prostředků jak na každoročně se opakující se náklady na péči, tak na některé ekologické investice.

¹⁷ Město Jaroměř: městské organizace [on-line]. Jaroměř: Městský úřad Jaroměř, c2006 [cit. 2008-04-21]. Dostupný na WWW: <http://www.jaromer-josefov.cz/clanky.php?iSekce=4&iSub=183>

2.3.10.2 Životní prostředí v Jaroměři

Do kategorie věcných veřejných služeb se dá kromě správní činnosti odboru životního prostředí MěÚ Jaroměř také zařadit ochrana přírody a krajiny a podpora osvěty, výchovy a vzdělávání široké veřejnosti. Této činnosti se věnuje Český svaz ochránců přírody JARO Jaroměř, ČSOP – Osadníci a ČSOP – Puštíci. Patří mezi největší nevládní občanská sdružení zaměřená na přímou ochranu přírody v Královéhradeckém kraji. Smyslem jejich činnosti je chránit přírodu a životní prostředí v regionu. Poskytují první pomoc a léčbu poraněným živočichům, zajišťují provoz ekocentra, mapují současný stav přírody okolo nás, chrání konkrétní lokality, pečují o některá zvláště chráněná území, podporují vhodnými kroky a projekty populace volně žijících živočichů a rostlin, připomínají význam přírody ve správních řízeních, věnují se environmentální osvětě ve všech médiích i ve školách, snaží se ukázat mladé generaci lepší přístup k přírodě. Za výjimečné lze označit založení záchranné stanice pro zraněné živočichy. Stanice je řádným členem Národní sítě záchranných stanic a jedná o jediné podobné zařízení v Královéhradeckém kraji.

2.3.11 Vnitřní věci

2.3.11.1 Charakteristika

Veřejné služby zahrnuté do této oblasti jsou poskytované, organizované nebo regulované Ministerstvem vnitra ČR, Policejním prezidiem ČR a Generálním ředitelstvím Hasičského záchranného sboru ČR. Poskytovatelem jsou pak jejich organizační jednotky, resp. jejich útvary, odbory a složky.

Integrovaný záchranný systém (IZS) je tvořen základními složkami, kterými jsou: Hasičský záchranný sbor ČR, Policie ČR a zdravotnická záchranná služba. Tyto složky zajišťují nepřetržitou pohotovost pro příjem ohlášení vzniku mimořádné události, její vyhodnocení a neodkladný zásah v místě mimořádné události. Za tím účelem rozmisťují své síly a prostředky po celém území ČR. Ostatními složkami IZS jsou vyčleněné síly a prostředky ozbrojených sil, ostatní ozbrojené bezpečnostní sbory, ostatní záchranné sbory, orgány ochrany veřejného zdraví, havarijní, pohotovostní, odborné a jiné služby, zařízení civilní ochrany, neziskové organizace a sdružení občanů, která lze využít k záchranným a likvidačním pracím. Ostatní složky IZS poskytují při záchranných a likvidačních pracích plánovanou pomoc na vyžádání.

2.3.11.2 Vnitřní věci v Jaroměři

Požární ochranu a ochranu obyvatelstva na území města zajišťuje detašované pracoviště Hasičského záchranného sboru Královéhradeckého kraje. Mezi stěžejní úkoly patří ochrana života, zdraví obyvatel a majetku před požáry a poskytnutí účinné pomoci při mimořádných událostech, ať již se jedná o živelní pohromy, průmyslové havárie či teroristické útoky. Celkem je zde zaměstnáno 16 profesionálních hasičů.

Jak je již zvykem každá obec či město mají svoje jednotky dobrovolných hasičů. Ani Jaroměř nemůže zůstat výjimkou a proto vznikla Jednotka sboru dobrovolných hasičů (SDH) města Jaroměře. Jedná se o organizační složku a skládá se ze SDH Jaroměř, SDH Jezbiny, SDH Josefov, SDH Semonice a SDH Starý Ples. Hlavní činností je hašení požárů a likvidace různých havárií, požární dozor na veřejných místech s velkou koncentrací osob a při pracích se zvýšeným nebezpečím a na úseku prevence konání a organizování preventivních prohlídek a různých školení.

Bezpečnost a veřejný pořádek zajišťuje na území města obvodní oddělení Policie ČR. Hlavním úkolem je zajišťování vnitřního pořádku, bezpečnosti, ochrany života a ochrany materiálních hodnot aj.. Při své činnosti státní policie spolupracuje s organizační složkou města, kterou je Městská policie v Jaroměři. Byla obnovena roku 1992 a v současné době čítá počet strážníků celkem 13. V rámci své činnosti provozuje městský kamerový dohlížecí systém (celkem 9 kamer), dohlíží na dodržování pravidel občanského soužití, přispívá k ochraně bezpečnosti osob a majetku, postihuje přestupky v rozsahu stanoveném zákonem, oznamuje zjištěné nedostatky příslušným orgánům, provádí odchyt toulavých psů, zajišťuje veřejný pořádek při mimořádných akcích a provádí akce, besedy a ukázky na školách aj..

2.3.12 Informační služby

2.3.12.1 Charakteristika

Prakticky každá veřejná služba by měla mít svůj odraz nebo obraz v dostupné informaci pro občana, kterou lze definovat - tedy obsah informačních služeb. Dostupnost veřejných informačních služeb by měla být řešena i centrálně, přičemž lze pro jejich část využít Portál veřejné správy umožňující dálkový přístup k informacím. V případě obcí a měst lze za kontaktní místa občanů s veřejnou správou lze realizovat na obecních úřadech, poštách, v knihovnách a na jiných místech.

2.3.12.2 Informační služby v Jaroměři

Za informační službu v rámci města Jaroměře se dá považovat vybudování místa veřejného přístupu k internetu. Může jít o veřejného anebo soukromého poskytovatele a přístup je zdarma či placený. Jedná se o Městskou knihovnu Jaroměř, pobočku Zavadilka a pobočku Josefov a Internet a Tipsportbar Josefov. Jako další se dá uvést informační portál města Jaroměře nebo stálé pracoviště Czech POINT, tedy Český podací ověřovací informační národní terminál. Ten poskytne občanům ověřené výpisy z centrálních státních evidencí a rejstříků na jednom místě, aniž by občan musel navštívit několik různých úřadů státní správy. Jedná se o výpisy z Katastru nemovitostí, z Obchodního rejstříku, ze Živnostenského rejstříku, z Rejstříku trestů a během roku se počítá s dalšími agendami. Jako další je Informační centrum Jaroměř. To nabízí turistické informace o Jaroměři a okolí, možnosti ubytování a stravování v Jaroměři a okolí, přehled společenských, kulturních a sportovních akcí v Jaroměři, informace o autobusových a vlakových spojích po celé ČR, prodej map, publikací, pohlednic, turistických známek, internet pro veřejnost.

2.3.13 Správní činnost a finanční podpory

Správní činnosti jsou považovány za součást veřejných služeb. Zejména jejich poskytovatelé, ale i uživatelé považují tyto činnosti za veřejnou službu, jelikož se jim jeví jako součást činnosti jednotlivých odborů městského úřadu. I finanční podpory jsou také považovány za veřejnou službu. Jejich cílem je podpora financování provozu zabezpečovaných veřejných služeb, dále poskytování finančních prostředků i do oblasti investic, zvyšování kvality poskytování a modernizace podmínek, ve kterých jsou veřejné služby zajišťovány. Myslím si, že nemá cenu veškeré služby vyjmenovávat, z jediného důvodu a tím je skutečnost, že jsem se chtěl převážně zaměřit na věcné veřejné služby v městě Jaroměři.

2.4 Dotazník a jeho vyhodnocení

Dotazník představuje metodu psaného řízeného rozhovoru. Na dotazy, které jsou na rozdíl od rozhovoru psané, se vyžadují písemné odpovědi. Dotazník je méně časově náročný než rozhovor a otázky jsou anonymní. Tím lze zvýšit upřímnost odpovědí. Dotazník bývá řazen do tzv. metod subjektivních. Subjektivnost dotazníku je dána tím, že vyšetřovaný zde může různým způsobem ovlivňovat své výpovědi. Výsledky získané dotazníkem můžeme zpracovávat kvantitativně, statistickými metodami, ale důležité je také kvalitativní hodnocení výsledků.

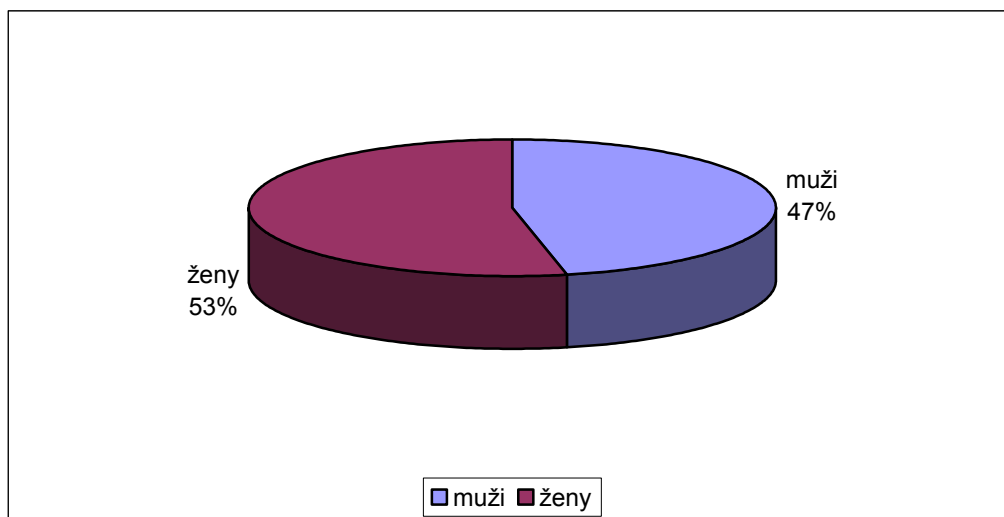
2.4.1 Vyhodnocení dotazníku

Průzkum (dotazníkové šetření) mezi obyvateli města Jaroměře probíhal v průběhu měsíců leden – březen 2008 a byl určen pro obyvatele města starší 18 let. Počet rozdaných dotazníků činil 300 kusů. Celkově bylo odevzdáno (získáno) 186 dotazníků od obyvatel města starších 18 let.

2.4.1.1 Základní charakteristiky respondentů

Dotazníkového šetření se tedy zúčastnilo 186 respondentů, přičemž zastoupení mužů i žen je téměř rovnoměrně. Mírnou převahu mají ženy viz Obr. 1.1.

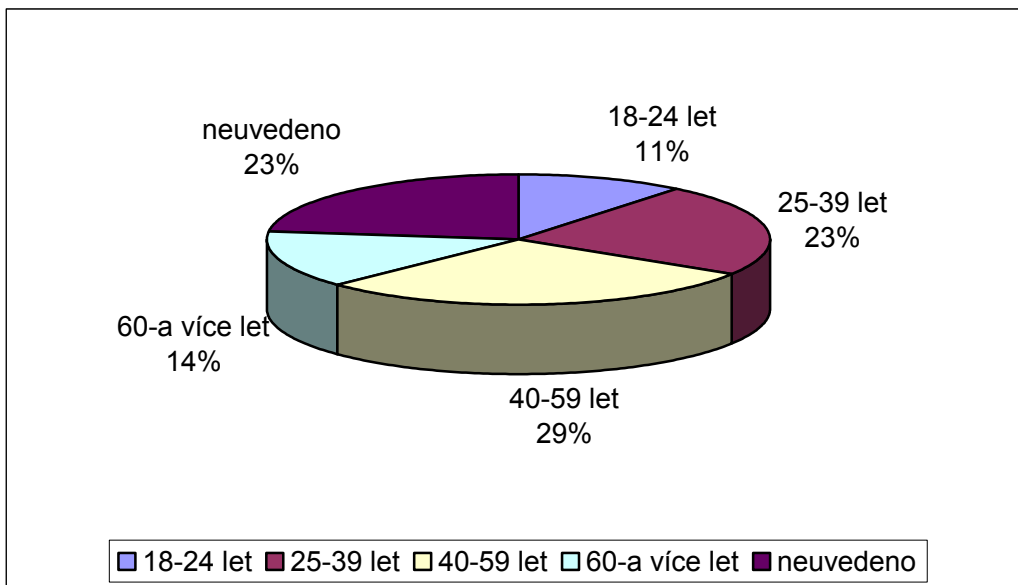
Obr. 1.1. Podíl mužů a žen



Zdroj: vlastní výzkum

Věkovou strukturu respondentů zobrazuje následující Obr.1.2. Věkové kategorie modelově respektují určité etapy života (mění se pohled na život a osobní priority). Nejvýrazněji je zastoupena věková kategorie 40-59 let. Oproti tomu nejméně je zastoupena věková kategorie 18-24 let.

Obr. 1.2. Věková struktura dotazovaných osob



Zdroj: vlastní výzkum

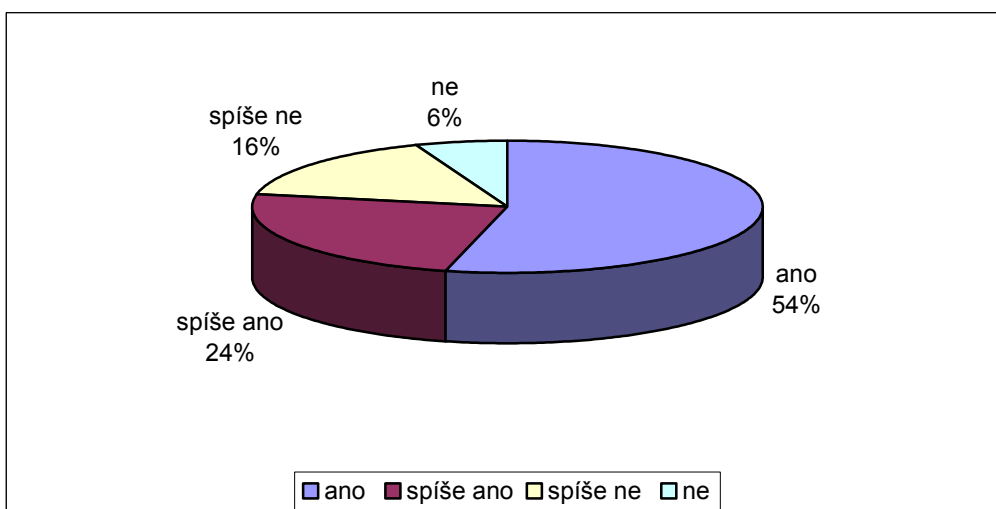
2.4.1.2 Veřejné služby

3. Jste spokojen(a) se sítí služeb ve městě?

Většina dotazovaných ohodnotila síť služeb ve městě jako vyhovující (odpovědi ano či spíše ano), takto se vyjádřilo 78 % respondentů (viz Obr.1.3).

Všeobecně můžeme říci, že mezi chybějící služby, které respondenti uváděli nejčastěji patří – krytý bazén, společenský sál, parkoviště pro osobní automobily, jesle.

Obr. 1.3. Spokojenost se sítí služeb

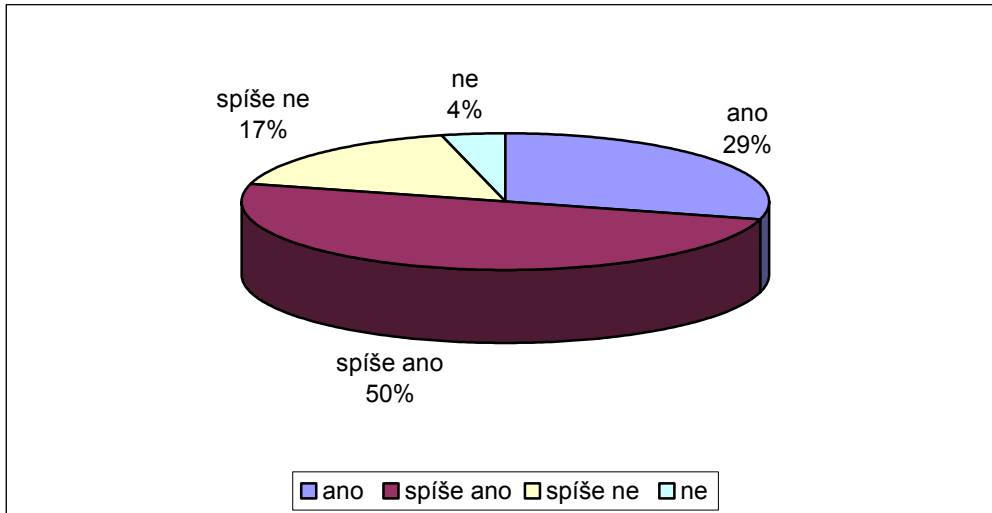


Zdroj: vlastní výzkum

4. Jste spokojen(a) se sítí zdravotní péče ve městě?

Spokojenost se sítí zdravotní péče je ve městě vnímána pozitivně, resp. 79% dotazovaných se v této otázce vyjádřilo kladně. Mezi největší nedostatky, respektive chybějící služby patřila neexistence nemocnice (byla zrušena) a absence nepřetržité lékařské pohotovosti.

Obr. 1.4. Spokojenost se sítí zdravotní péče.



Zdroj: vlastní výzkum

5. Jste spokojen(a) se sítí mateřských škol ve městě?

Drtivá většina odpovědí byla kladná, viz Obr.1.5.

Obr. 1.5. Spokojenost se sítí mateřských škol.

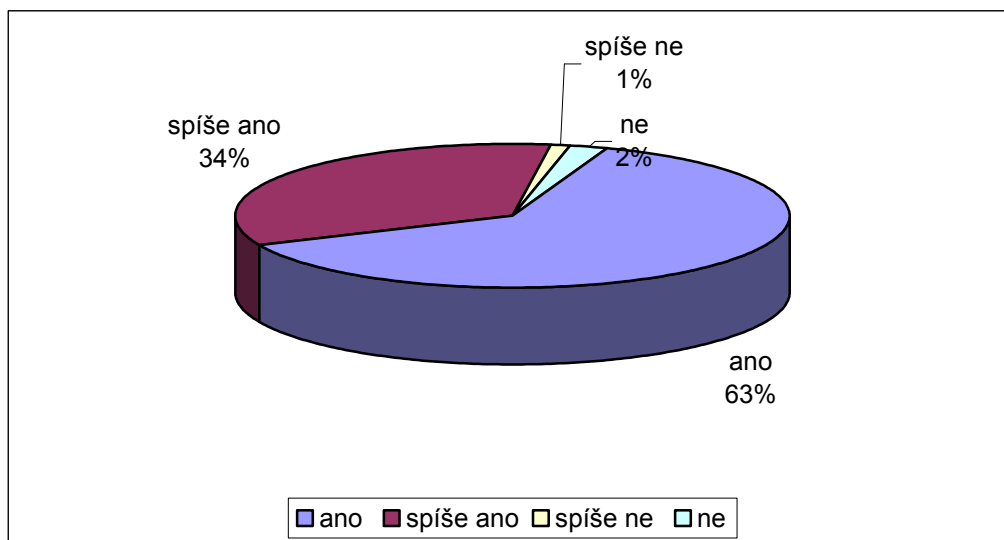


Zdroj: vlastní výzkum

6. Jste spokojen(a) se sítí základních škol ve městě?

Opět jako v předchozí otázce téměř všichni, jež na otázku odpověděli, uvedli spokojenost se sítí základních škol (odpověď ano či spíše ano, viz Obr.1.6).

Obr. 1.6. Spokojenost se sítí základních škol.



Zdroj: vlastní výzkum

7. Jste spokojen(a) se sítí středních škol ve městě?

Občané se opět vyjádřili v naprosté většině (viz Obr. 1.7.) se spokojeností s středními školami na území města.

Obr. 1.7. Spokojenost se sítí středních škol.



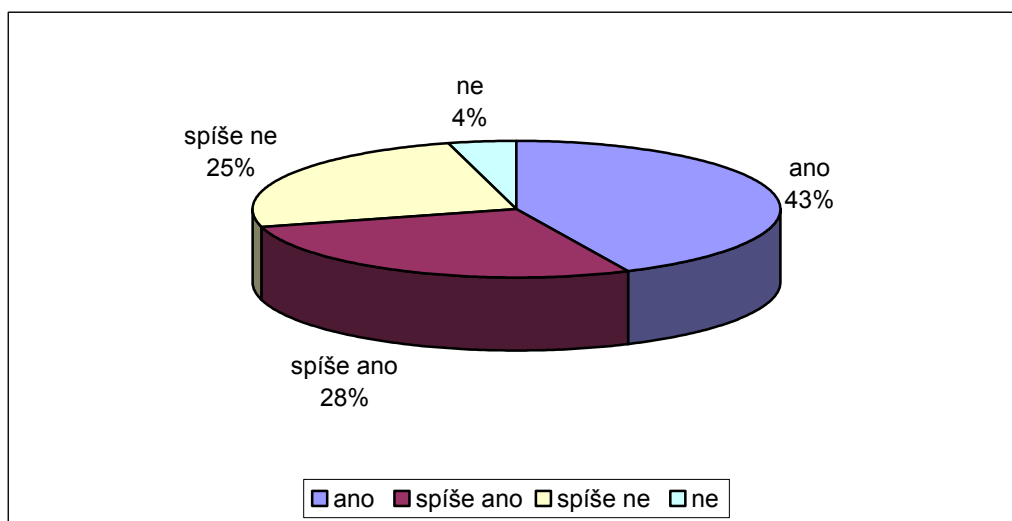
Zdroj: vlastní výzkum

8. Jste spokojen(a) s kulturním vyžitím ve městě?

Celkem 71% respondentů uvedlo spokojenost s kulturním vyžitím ve městě, (odpověď ano či spíše ano, blíže viz Obr. 1.8.). V hodnocení spokojenosti v nabídce kulturních aktivit ve městě nebyl mezi muži a ženami žádný výraznější rozdíl. Mezi nejčastější odpovědi, co dotazovaní v rámci této oblasti postrádají, patřilo málo kulturních akcí pro mladé,

nevyhovující kulturní dům (společenský sál). Zájem byl také o častější divadelní představení a koncerty.

Obr. 1.8. Spokojenost s kulturním vyžitím.

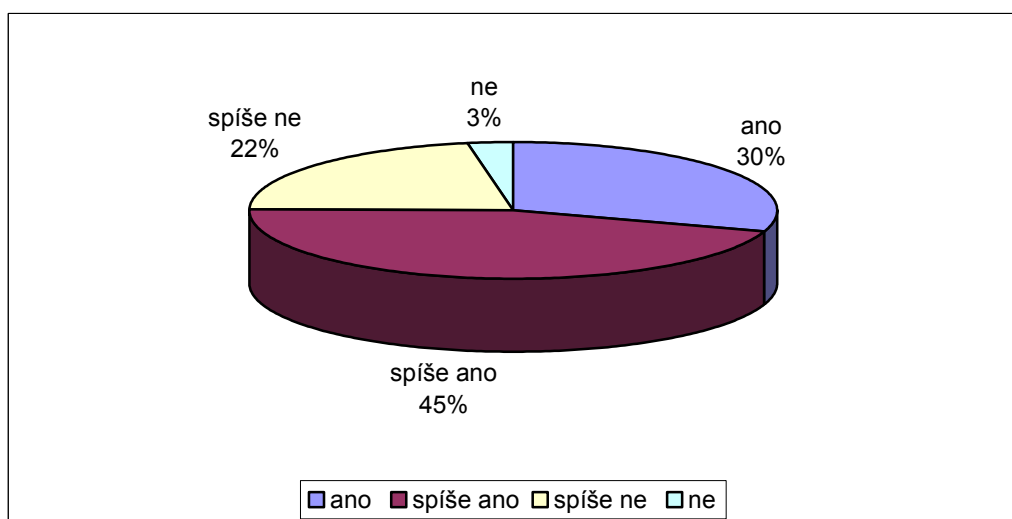


Zdroj: vlastní výzkum

9. Jste spokojen(a) se sportovními zařízeními (fotbalové hřiště, tělocvičny) ve městě?

Většina dotazovaných ohodnotila stávající sportovní vyžití ve městě kladně (75 % dotázaných, viz Obr.1.9.). Nejčastěji zmiňovaným tématem je vybudování krytého bazénu. Z ostatních odpovědí vyznívá potřeba rekonstrukce zimního stadionu, výstavby sportovní haly, dětských hřišť a cyklostezek.

Obr. 1.9. Spokojenost se sportovními zařízeními.



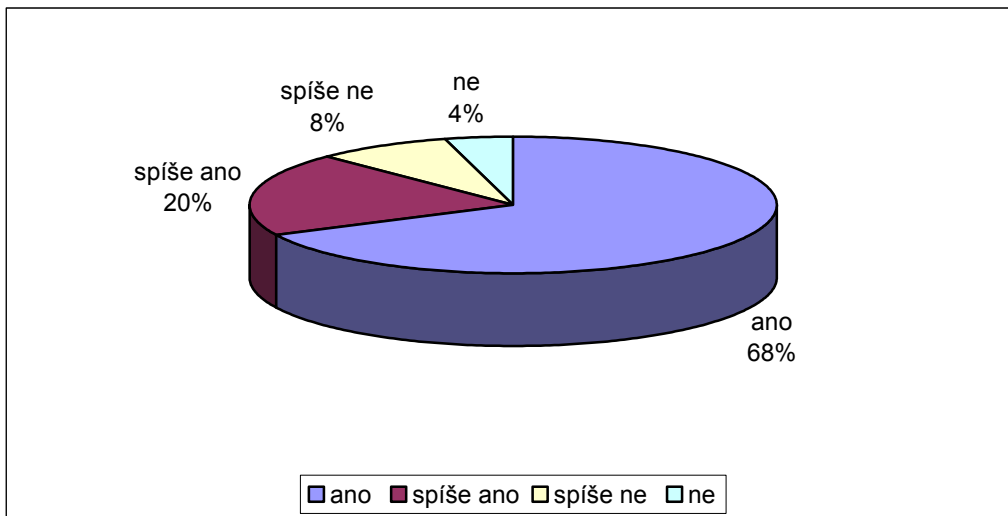
Zdroj: vlastní výzkum

10. Jste spokojen(a) s kvalitou sociálních služeb?

Většina dotázaných, kteří mají zkušenost se sociálními službami, hodnotí kvalitu dané sociální služby ve městě jako plně vyhovující (88 % odpovědí). Ostatní hodnotí kvalitu jako

spíše dobrou (blíže viz Obr.1.10.), pouhých 12% je nespokojeno.

Obr. 1.10. Spokojenost s kvalitou sociálních služeb.

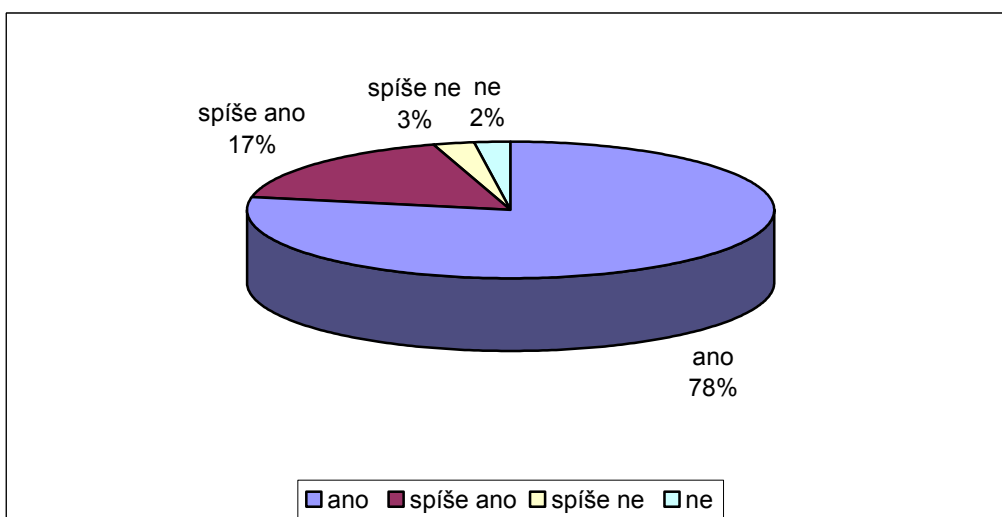


Zdroj: vlastní výzkum

11. Jste spokojen(a) s dodávkami vody, energie (služby technické infrastruktury)?

Většina oslovených občanů je v této oblasti spokojeno (viz Obr. 1.11.) celkem 95% a zbytek je opačného názoru.

Obr. 1.11. Spokojenost se službami technické infrastruktury.

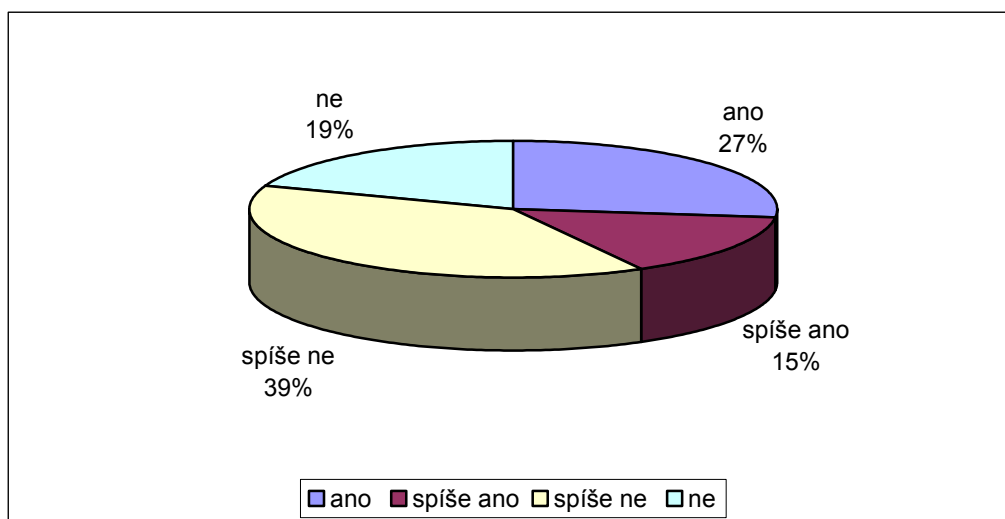


Zdroj: vlastní výzkum

12. Jste spokojen(a) s údržbou zeleně, komunikací (činnost Technických služeb) ve městě?

Celkově převládá negativní postoj (ne či spíše ne) zastoupený v 58 %.

Obr. 1.12. Spokojenost s činností Technických služeb.

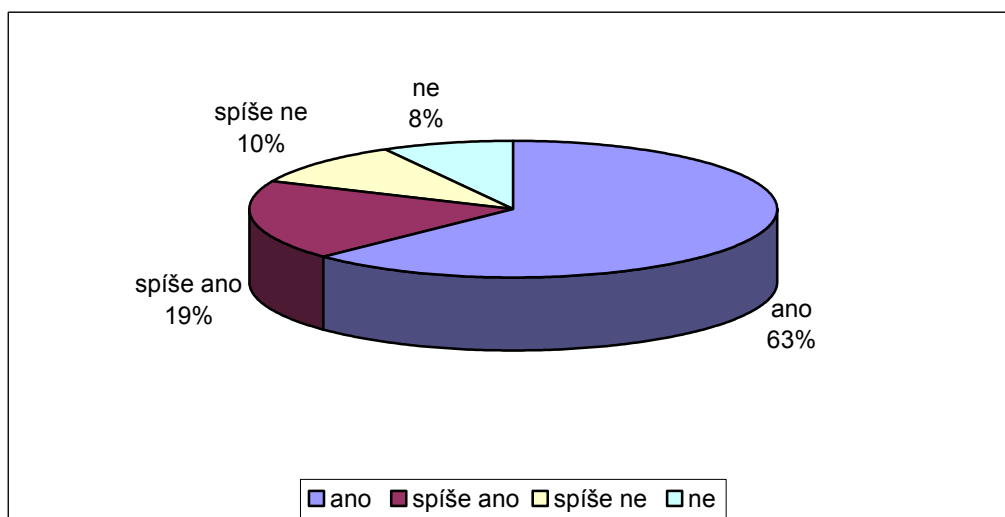


Zdroj: vlastní výzkum

13. Jste spokojen(a) s dopravní obslužností?

Celkem 82% respondentů uvedlo spokojenost s dopravní obslužností, (odpověď ano či spíše ano, blíže viz Obr. 1.13.). V hodnocení nebyl mezi muži a ženami žádný výraznější rozdíl.

Obr. 1.13. Spokojenost s dopravní obslužností.

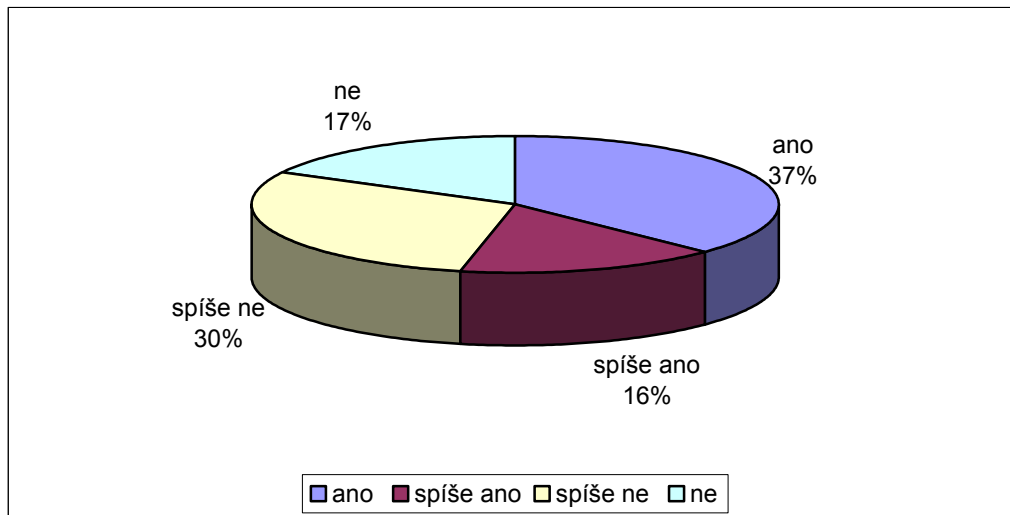


Zdroj: vlastní výzkum

14. Jste spokojen(a) s bezpečností ve městě?

Tato otázka rozdělila obyvatele města na dvě přibližně stejně velké skupiny (ano a spíše ano 53 %; 47 % ne či spíše ne) viz Obr. 1.14.

Obr. 1.14. Spokojenost s bezpečností.

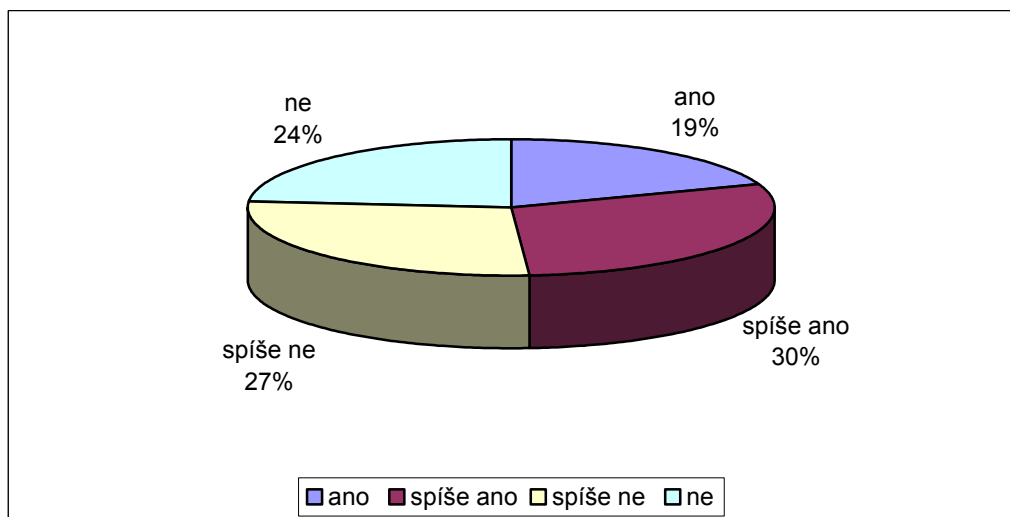


Zdroj: vlastní výzkum

15. Jste spokojen(a) s činností Městského úřadu v Jaroměři?

Vyhodnocení odpovědi na uvedenou otázku má podobný průběh jako v předchozím případě. O jedno procento převládá nespokojenost s činností Městského úřadu pro občany (viz Obr. 1.15.).

Obr. 1.15. Spokojenost s činností Městského úřadu.



Zdroj: vlastní výzkum

Závěr

Veřejné služby, které jsou v terminologii EU označovány jako služby v obecném zájmu, tvoří jeden ze základních pilířů evropského modelu společnosti, protože mají nezastupitelnou roli v posilování územní a sociální soudržnosti. Z těchto důvodů je kladen důraz na jejich vysokou kvalitu a územní i cenovou dostupnost. Kvalitní a dostupné služby je možné zajistit jen tehdy, jsou-li na odpovídající úrovni stanovena jasná kritéria, která tyto služby musí splňovat. Poskytovatelé musejí přizpůsobovat své služby specifickým místní veřejné politiky. Tyto podmínky platí i pro město Jaroměř.

Prostřednictvím dotazníkového šetření lze konstatovat, že dotazovaní obyvatelé jsou ve většině případech spokojeni. Největší spokojenost je se sítí mateřských a základních škol (celkem 97 % dotazovaných), která spadá do kategorie školství. Vysoké procento spokojenosti dosáhla oblast technické infrastruktury (95 %), kterou lze zařadit do věcných veřejných služeb. Občané jsou také velice spokojeni se sociálními službami (88 %) a zároveň se sítí středních škol (86 %) na území města. Díky své ideální zeměpisné poloze vyjádřilo 82 % dotazovaných kladný postoj s dopravní obslužností. I přes určité nedostatky, např. zrušení nemocnice a absenci nepřetržité lékařské pohotovosti, se větší část přiklání k pozitivnímu postoji. Kladného ohodnocení dosáhla oblast kulturního vyžití a organizace, které zajišťují sportovní zařízení.

Negativní postoj si získala činnost Technických služeb města Jaroměře. Záporně se vyjádřilo celkem 58 % dotazovaných občanů města.

Z výsledků šetření vyšlo najevo, že lidé se rozdělili do dvou protichůdných táborů v otázkách spokojenosti s bezpečností ve městě a s činností městského úřadu.

Jaroměř se v posledních letech stala dobře se rozvíjejícím městem. Důraz je čím dál tím více kladen na dostupnost a kvalitu poskytovaných veřejných služeb, které se ve stále větší míře rozšiřují a přizpůsobují, tak aby v co nejkratší možné době byly dostupné v požadovaném množství a kvalitě.

Veřejnost, které se tyto služby týkají, nemůže být definována pouze jako zákazník, klient nebo konzument. Musí být chápána a oslovována jako veřejnost skládající se z občanů se specifickými sociálními právy a potřebami. Veřejné služby zahrnují druh profesionality, který musí být v souladu nejen s požadavky stanovenými přímými příjemci služeb, ale také širší odbornou veřejností representovanou legislativci, volenými zástupci a úředníky.

Seznam literatury

MONOGRAFIE

1. BENČO, Jozef. *Verejný sektor a veřejné služby*. 1. vyd. Kunovice: Evropský polytechnický institut, 2005. 186 s. ISBN 80-7314-063-2
2. HRABALOVÁ, Simona. *Teorie a praxe rozvoje měst a obcí*. 1. vyd. Brno: Masarykova univerzita, 2004. 93 s. ISBN 80-210-3356-8
3. OCHRANA, František. *Programové financování a hodnocení veřejných výdajů*. 1. vyd. Ekopress s. r. o. 2006, ISBN 80-86929-13-2
4. PAŘÍZKOVÁ, Ivana. *Finance územních samosprávných celků*. 1. vyd. Brno: Masarykova univerzita, 1998. 178 s. ISBN 80-210-1997-2
5. VÍTEK, Miloš. *Veřejné služby a jejich správa*. 1. vyd. Hradec Králové: Gaudeamus, 2001. 104 s. ISBN 80-7041-472-3

INTERNET

6. Ministerstvo vnitra: Veřejná správa [on-line]. Praha: Ministerstvo vnitra, c2005 [cit. 2008-03-21]. Dostupný na WWW: < http://www.mvcr.cz/odbor/moderniz/koncepce/v_sluzby/analy_vs.html
7. Město Jaroměř: historie a současnost [on-line]. Jaroměř: Městský úřad Jaroměř, c2006 [cit. 2008-04-02]. Dostupný na WWW: < <http://www.jaromer-josefov.cz/clanky.php?iSekce=1&iSub=8&iClanek=2>
8. Město Jaroměř: městský úřad [on-line]. Jaroměř: Městský úřad Jaroměř, c2006 [cit. 2008-04-02]. Dostupný na WWW: <http://www.jaromer-josefov.cz/clanky.php?iSekce=2&iSub=147&iClanek=377>
9. Město Jaroměř: městské organizace [on-line]. Jaroměř: Městský úřad Jaroměř, c2006 [cit. 2008-04-21]. Dostupný na WWW: <http://www.jaromer-josefov.cz/clanky.php?iSekce=4&iSub=183>

OSTATNÍ

10. PILNÝ, Jaroslav. *Ekonomika veřejného sektoru I: pro kombinovanou formu studia*. 2. vyd. Pardubice: Univerzita Pardubice, 2007. 140 s. ISBN 978-80-7194-933-6
11. STRECKOVÁ, Yvonne. *Veřejná ekonomie pro školu i praxi*. 1. vyd. Praha: Computer Press, 1998. 214 s. ISBN 80-7226-112-6

Seznam příloh

Číslo přílohy	Název	Strana
1.	Vzor dotazníku – nevyplněný.....	52
2.	Vyplněný dotazník.....	58
3.	Výsledky dotazníku – tabulky.....	64

Příloha č. 1

Vzor dotazníku

Vážení občané,

dovoluji si Vás oslovit a požádat ***o vyplnění krátkého dotazníku***, který hodnotí názor občanů na kvalitu poskytovaných veřejných služeb v městě Jaroměř.

Výstupy z tohoto šetření (dotazníku) budou podklady pro mojí bakalářskou práci. Byl bych velmi rád, kdybyste si našli chvíli času na vyplnění dotazníku.

Na položené otázky odpovězte zaškrtnutím odpovědi, která nejvíce respektuje Váš názor, popřípadě u některých odpovědí doplňte vlastní komentář. Dotazník je ***anonymní***, získaná data budou hromadně zpracována bez sledování Vaší identity.

Vyplněný dotazník prosím zanechte na podatelně městského úřadu v Jaroměř.

Děkuji Vám za spolupráci.

Základní charakteristiky respondenta:

1. Pohlaví:	2. Váš věk:
muž <input type="checkbox"/>	
žena <input type="checkbox"/>	

3. Jste spokojen(a) se sítí služeb ve městě:

ano <input type="checkbox"/>	Které služby ve městě postrádáte?
spíše ano <input type="checkbox"/>	
spíše ne <input type="checkbox"/>	
ne <input type="checkbox"/>	

4. Jste spokojen(a) se sítí zdravotní péče ve městě:

ano <input type="checkbox"/>	Které zdravotní zařízení ve městě postrádáte?
spíše ano <input type="checkbox"/>	
spíše ne <input type="checkbox"/>	
ne <input type="checkbox"/>	

5. Jste spokojen(a) se sítí mateřských škol ve městě?

ano	<input type="checkbox"/>
spíše ano	<input type="checkbox"/>
spíše ne	<input type="checkbox"/>
ne	<input type="checkbox"/>

6. Jste spokojen(a) se sítí základních škol ve městě?

ano	<input type="checkbox"/>
spíše ano	<input type="checkbox"/>
spíše ne	<input type="checkbox"/>
ne	<input type="checkbox"/>

7. Jste spokojen(a) se sítí středních škol ve městě?

ano	<input type="checkbox"/>
spíše ano	<input type="checkbox"/>
spíše ne	<input type="checkbox"/>
ne	<input type="checkbox"/>

8. Jste spokojen(a) s kulturním vyžitím ve městě?

ano	<input type="checkbox"/>	Které kulturní zařízení ve městě postrádáte?
spíše ano	<input type="checkbox"/>	
spíše ne	<input type="checkbox"/>	
ne	<input type="checkbox"/>	

9. Jste spokojen(a) se sportovními zařízeními (fotbalové hřiště, tělocvičny) ve městě?

ano	<input type="checkbox"/>	Které sportovní zařízení ve městě postrádáte?
spíše ano	<input type="checkbox"/>	
spíše ne	<input type="checkbox"/>	
ne	<input type="checkbox"/>	

10. Jste spokojen(a) s kvalitou sociálních služeb?

ano	<input type="checkbox"/>
spíše ano	<input type="checkbox"/>
spíše ne	<input type="checkbox"/>
ne	<input type="checkbox"/>

11. Jste spokojen(a) s dodávkami vody, energie (služby technické infrastruktury)?

ano	<input type="checkbox"/>
spíše ano	<input type="checkbox"/>
spíše ne	<input type="checkbox"/>
ne	<input type="checkbox"/>

12. Jste spokojen(a) s údržbou zeleně, komunikací (činnost Technických služeb) ve městě?

ano	<input type="checkbox"/>
spíše ano	<input type="checkbox"/>
spíše ne	<input type="checkbox"/>
ne	<input type="checkbox"/>

13. Jste spokojen(a) s dopravní obslužností?

ano	<input type="checkbox"/>
spíše ano	<input type="checkbox"/>
spíše ne	<input type="checkbox"/>
ne	<input type="checkbox"/>

14. Jste spokojen(a) s bezpečností ve městě?

ano	<input type="checkbox"/>
spíše ano	<input type="checkbox"/>
spíše ne	<input type="checkbox"/>
ne	<input type="checkbox"/>

15. Jste spokojen(a) s činností Městského úřadu v Jaroměři?

ano	<input type="checkbox"/>
spíše ano	<input type="checkbox"/>
spíše ne	<input type="checkbox"/>
ne	<input type="checkbox"/>

Děkuji Vám za spolupráci

David Mařáček

Příloha č. 2

Vyplněný dotazník

Vážení občané,

dovoluji si Vás oslovit a požádat o *vyplnění krátkého dotazníku*, který hodnotí názor občanů na kvalitu poskytovaných veřejných služeb v městě Jaroměř.

Výstupy z tohoto šetření (dotazníku) budou podklady pro mojí bakalářskou práci. Byl bych velmi rád, kdybyste si našli chvíli času na vyplnění dotazníku.

Na položené otázky odpovězte zaškrtnutím odpovědi, která nejvíce respektuje Váš názor, popřípadě u některých odpovědí doplňte vlastní komentář. Dotazník je *anonymní*, získaná data budou hromadně zpracována bez sledování Vaší identity.

Vyplněný dotazník prosím zanechte na podatelně městského úřadu v Jaroměři.

Děkuji Vám za spolupráci.

Základní charakteristiky respondenta:

1. Pohlaví:	2. Váš věk:
muž <input type="checkbox"/>	
žena <input checked="" type="checkbox"/>	

3. Jste spokojen(a) se sítí služeb ve městě:

ano <input type="checkbox"/>	Které služby ve městě postrádáte?
spíše ano <input checked="" type="checkbox"/>	SPOLEČENSKO - KUL - TURNÍ SAL
spíše ne <input type="checkbox"/>	
ne <input type="checkbox"/>	

4. Jste spokojen(a) se sítí zdravotní péče ve městě:

ano <input checked="" type="checkbox"/>	Které zdravotní zařízení ve městě postrádáte?
spíše ano <input type="checkbox"/>	NEHOLNICE
spíše ne <input type="checkbox"/>	
ne <input type="checkbox"/>	

5. Jste spokojen(a) se sítí mateřských škol ve městě?

ano	<input checked="" type="checkbox"/>
spíše ano	<input type="checkbox"/>
spíše ne	<input type="checkbox"/>
ne	<input type="checkbox"/>

6. Jste spokojen(a) se sítí základních škol ve městě?

ano	<input type="checkbox"/>
spíše ano	<input checked="" type="checkbox"/>
spíše ne	<input type="checkbox"/>
ne	<input type="checkbox"/>

7. Jste spokojen(a) se sítí středních škol ve městě?

ano	<input checked="" type="checkbox"/>
spíše ano	<input type="checkbox"/>
spíše ne	<input type="checkbox"/>
ne	<input type="checkbox"/>

8. Jste spokojen(a) s kulturním vyžitím ve městě?

ano	<input type="checkbox"/>	Které kulturní zařízení ve městě postrádáte? KULTURNÍ SÁL
spíše ano	<input type="checkbox"/>	
spíše ne	<input checked="" type="checkbox"/>	
ne	<input type="checkbox"/>	

9. Jste spokojen(a) se sportovními zařízeními (fotbalové hřiště, tělocvičny) ve městě?

ano	<input type="checkbox"/>	Které sportovní zařízení ve městě postrádáte?
spíše ano	<input checked="" type="checkbox"/>	
spíše ne	<input type="checkbox"/>	
ne	<input type="checkbox"/>	

10. Jste spokojen(a) s kvalitou sociálních služeb?

ano	<input type="checkbox"/>
spíše ano	<input type="checkbox"/>
spíše ne	<input type="checkbox"/>
ne	<input checked="" type="checkbox"/>

11. Jste spokojen(a) s dodávkami vody, energie (služby technické infrastruktury)?

ano	<input checked="" type="checkbox"/>
spíše ano	<input type="checkbox"/>
spíše ne	<input type="checkbox"/>
ne	<input type="checkbox"/>

12. Jste spokojen(a) s údržbou zeleně, komunikací (činnost Technických služeb) ve městě?

ano	<input type="checkbox"/>
spíše ano	<input type="checkbox"/>
spíše ne	<input type="checkbox"/>
ne	<input checked="" type="checkbox"/>

13. Jste spokojen(a) s dopravní obslužností?

ano	<input checked="" type="checkbox"/>
spíše ano	<input type="checkbox"/>
spíše ne	<input type="checkbox"/>
ne	<input type="checkbox"/>

14. Jste spokojen(a) s bezpečností ve městě?

ano	<input type="checkbox"/>
spíše ano	<input type="checkbox"/>
spíše ne	<input checked="" type="checkbox"/>
ne	<input type="checkbox"/>

15. Jste spokojen(a) s činností Městského úřadu v Jaroměři?

ano	<input type="checkbox"/>
spíše ano	<input type="checkbox"/>
spíše ne	<input checked="" type="checkbox"/>
ne	<input type="checkbox"/>

Děkuji Vám za spolupráci

David Mařáček

Příloha č. 3

Výsledky dotazníku - tabulky

Tab.1: Pohlaví	
Odpověď	Počet dotazovaných
muži	87
ženy	99
celkem	186

Tab. 2: Věková struktura dotazovaných osob	
Odpověď	Počet dotazovaných
18-24 let	20
25-39 let	43
40-59 let	54
60-a více let	26
nevedeno	43
celkem	186

Tab. 3: Spokojenost se sítí služeb	
Odpověď	Počet dotazovaných
ano	100
spíše ano	45
spíše ne	30
ne	11
celkem	186

Tab. 4: Spokojenost se zdravotní péčí

Odpověď	Počet dotazovaných
ano	54
spíše ano	93
spíše ne	32
ne	7
celkem	186

Tab. 5: Spokojenost se sítí mateřských škol

Odpověď	Počet dotazovaných
ano	112
spíše ano	69
spíše ne	4
ne	1
celkem	186

Tab. 6: Spokojenost se sítí základních škol

Odpověď	Počet dotazovaných
ano	117
spíše ano	63
spíše ne	2
ne	4
celkem	186

Tab. 7: Spokojenost se sítí středních škol

Odpověď	Počet dotazovaných
ano	106
spíše ano	54
spíše ne	16
ne	10
celkem	186

Tab. 8: Spokojenost s kulturním vyžitím

Odpověď	Počet dotazovaných
ano	80
spíše ano	52
spíše ne	46
ne	8
celkem	186

Tab. 9: Spokojenost se sportovními zařízeními

Odpověď	Počet dotazovaných
ano	56
spíše ano	84
spíše ne	41
ne	5
celkem	186

Tab. 10: Spokojenost se sociálními službami

Odpověď	Počet dotazovaných
ano	126
spíše ano	37
spíše ne	15
ne	8
celkem	186

Tab. 11: Spokojenost se službami technické infrastruktury

Odpověď	Počet dotazovaných
ano	145
spíše ano	32
spíše ne	5
ne	4
celkem	186

Tab. 12: Spokojenost s činností Technických služeb	
Odpověď	Počet dotazovaných
ano	50
spíše ano	28
spíše ne	72
ne	36
celkem	186

Tab. 13: Spokojenost s dopravní obslužností	
Odpověď	Počet dotazovaných
ano	117
spíše ano	35
spíše ne	19
ne	15
celkem	186

Tab. 14: Spokojenost s bezpečností ve městě	
Odpověď	Počet dotazovaných
ano	69
spíše ano	30
spíše ne	55
ne	32
celkem	186

Tab. 15: Spokojenost s činností Městského úřadu	
Odpověď	Počet dotazovaných
ano	36
spíše ano	55
spíše ne	51
ne	44
celkem	186

