Ekonomická fakulta
Faculty of Economics
Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích
University of South Bohemia in České Budějovice

Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích

Ekonomická fakulta

Katedra strukturální politiky EU a rozvoje venkova KSP

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

# Řízení veřejných služeb ve zvoleném regionu

Vypracovala: Lenka Vondrová

Vedoucí práce: doc. Dr. Ing. Dagmar Škodová Parmová

České Budějovice 2014

JIHOČESKÁ UNIVERZITA V ČESKÝCH BUDĚJOVICÍCH
**Fakulta ekonomická**
Akademický rok: **2012/2013**

# ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

| | |
|---|---|
| Jméno a příjmení: | **Lenka VONDROVÁ** |
| Osobní číslo: | **E11755** |
| Studijní program: | **B6208 Ekonomika a management** |
| Studijní obor: | **Řízení a ekonomika podniku** |
| Název tématu: | **Řízení veřejných služeb ve zvoleném regionu** |
| Zadávající katedra: | **Katedra strukturální politiky EU a rozvoje venkova** |

Zásady pro vypracování:

**Cíl práce:**
Cílem práce bude zanalyzování současných podmínek a nabídky resp. poptávky po veřejných službách a vypracování kompletní analýzy současného resp. budoucího stavu nabídky veřejných služeb. Bakalářská práce je zaměřena na analýzu služeb veřejného sektoru a veřejných služeb poskytovaných privátními subjekty ve zvoleném regionu a na návrh optimálního rozvojového plánu pro optimální rozvoj daného území.

**Metodika práce:**
V práci budou použity analytické metody historické, logické a komparační s využitím analýzy statistických údajů, SWOT analýzy území a další dle uvážení autorky.
V rámci řešení práce autorka provede návrh optimálního rozvojového programu včetně kalkulace nákladů.

**Rámcová osnova:**
1.Úvod, 2. Cíle a metodika, 3. Literární přehled, 4. Řešení problematiky, 5. Provedení analýzy, 6. Návrhová část, 7. Závěr, 8. Resumé, 9. Použitá literatura, 10. Přílohy.

Rozsah grafických prací: **dle potřeby**

Rozsah pracovní zprávy: **40-50 stran, dle možností**

Forma zpracování bakalářské práce: **tištěná/elektronická**

Seznam odborné literatury:


1. **JANEČKOVÁ, Lidmila a Miroslava VAŠTÍKOVÁ, M.** *Marketing služeb*. **1.vyd. Praha: Grada Publishing, 2001. 180s. ISBN 80-7169-995-0.**
2. **ŠKODOVÁ PARMOVÁ, Dagmar.** *Konkurenceschopnost a služby pro podnikatele*. **Praha: Alfa nakladatelství, s.r.o., 2012. 134 s., ISBN 978-80-87197-46-2.**
3. **HORÁKOVÁ, Helena.** *Strategický marketing*. **Praha: Grada Publishing, a.s., 2000. 204 s. ISBN 80-247-0447-1.**
4. **HRABÁNKOVÁ, M., L. SVATOŠOVÁ a I. BOHÁČKOVÁ.** *Vybrané diagnostické metody pro sledování regionálního rozvoje*. **České Budějovice: Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích, Zemědělská fakulta, 2006. 95 s. ISBN 80-7040-835-9.**
5. **HRABÁNKOVÁ, M., L. SVATOŠOVÁ a I. BOHÁČKOVÁ.** *Monitoring of regional development dynamics with use of process analysis, Agricultural economics*. **51(3), 2005. s.112-116. ISSN 0139-570X.**


Vedoucí bakalářské práce: **doc. Dr. Ing. Dagmar Škodová Parmová**
Katedra strukturální politiky EU a rozvoje venkova

Datum zadání bakalářské práce: **30. listopadu 2012**

Termín odevzdání bakalářské práce: **30. dubna 2014**

doc. Ing. Ladislav Rolínek, Ph.D.
děkan

L.S.

JIHOČESKÁ UNIVERZITA V ČESKÝCH BUDĚJOVICÍCH EKONOMICKÁ FAKULTA Studentská 13 (26) 370 05 České Budějovice

doc. Ing. Eva Cudlínová, CSc.
vedoucí katedry

V Českých Budějovicích dne 14. března 2013

## Prohlášení

Prohlašuji, že svoji bakalářskou práci jsem vypracovala samostatně pouze s použitím pramenů a literatury uvedených v seznamu citované literatury.

Prohlašuji, že v souladu s § 47 zákona č. 111/1998 Sb. v platném znění souhlasím se zveřejněním své bakalářské/diplomové práce, a to - v nezkrácené podobě/v úpravě vzniklé vypuštěním vyznačených částí archivovaných Ekonomickou fakultou - elektronickou cestou ve veřejně přístupné části databáze STAG provozované Jihočeskou univerzitou v Českých Budějovicích na jejích internetových stránkách, a to se zachováním mého autorského práva k odevzdanému textu této kvalifikační práce. Souhlasím dále s tím, aby toutéž elektronickou cestou byly v souladu s uvedeným ustanovením zákona č. 111/1998 Sb. zveřejněny posudky školitele a oponentů práce i záznam o průběhu a výsledku obhajoby kvalifikační práce. Rovněž souhlasím s porovnáním textu mé kvalifikační práce s databází kvalifikačních prací Theses.cz provozovanou Národním registrem vysokoškolských kvalifikačních prací a systémem na odhalování plagiátů.

V Českých Budějovicích dne 15. dubna 2014 ……..

Lenka Vondrová

**Poděkování**

Děkuji vedoucímu práce doc. Dr. Ing. Dagmar Škodové Parmové z Ekonomické fakulty Jihočeské univerzity v Českých Budějovicích, za cenné rady, ochotu a milou spolupráci. Dále děkuji Obecnímu úřadu Řečice za poskytnutí informací o obci Řečice.

# Obsah


1 Úvod ... 3
2 Cíle a metodika práce ... 4
3 Literární přehled ... 5
3.1 Služby ... 5
3.1.1 Pojem služba ... 5
3.1.2 Vlastnosti služeb ... 5
3.2 Marketing ... 6
3.2.1 Marketingový mix služeb ... 7
3.3 Produkt ... 7
3.3.1 Analýza nabídky služeb ... 8
3.3.2 Životní cyklus ... 8
3.4 Cena ... 9
3.4.1 Vlivy působící na ceny služeb ... 9
3.4.2 Hodnota služby pro zákazníka ... 10
3.5 Místo (distribuce) ... 10
3.6 Propagace ... 11
3.7 Lidé ... 11
3.8 SWOT analýza ... 11
3.9 Veřejný sektor ... 12
3.9.1 Definice veřejného sektoru ... 12
3.10 Veřejné služby ... 12
3.10.1 Příklady veřejných služeb ... 13
3.10.2 Řízení kvality veřejných služeb ... 13
3.10.3 Veřejné statky ... 14
3.10.4 Alokace finančních prostředků ... 15
3.10.5 Financování veřejných statků ... 15
3.11 Působnost obcí ... 16
3.11.1 Samostatná působnost ... 16
3.11.2 Přenesená působnost ... 18
4 Praktická část ... 22
4.1 Charakteristika kraje ... 22
4.2 Okresy ... 23

4.2.1 Havlíčkův Brod ... 23
4.2.2 Jihlava ... 23
4.2.3 Pelhřimov ... 23
4.2.4 Třebíč ... 24
4.2.5 Žďár nad Sázavou ... 24
4.3 Obce kraje Vysočina ... 24
4.4 Vybavenost okresů ... 25
4.4.1 Kultura ... 25
4.4.2 Sport ... 27
4.4.3 Školství ... 27
4.4.4 Zdravotnictví ... 28
4.4.5 Sociální oblast ... 29
4.4.6 Doprava ... 31
4.4.7 Životní prostředí ... 31
4.4.8 Technická infrastruktura ... 32
4.4.9 Vnitřní věci ... 32
5 Provedení analýzy obce ... 33
5.1 Veřejné služby obce ... 33
5.2 Dotazníkové šetření ... 36
5.2.1 Vyhodnocení dotazníků ... 36
5.3 Návrh rozvoje ... 46
5.4 SWOT analýza ... 47
5.4.1 Fullerův trojúhelník ... 48
6 Závěr ... 52
Summary ... 53
Použité zdroje ... 54
Seznam grafů a tabulek ... 58
Příloha ... 59

# 1 Úvod

Mnoho autorů tvrdí, že jednoznačnou definici pro pojem služba prostě nenajdete. V podstatě se jedná o službu ve veřejném nebo obecním zájmu. Tato služba je organizována a usměrňována orgánem veřejné správy. To vše kvůli zabezpečení potřeb veřejnosti. Ministerstvo vnitra navrhlo členění služeb do tří skupin. Na věcné veřejné služby, správní činnosti a jako poslední na finanční podpory.

Do věcných veřejných služeb spadají zejména sociální služby, zdravotnictví, školství, kultura, doprava a obrana. V oblasti správní činnosti jde o chod obecních úřadů, výkon samosprávné působnosti a státní správy. K zabezpečení určité věcné služby slouží finanční podpory, nejedná se tedy o službu jako takovou.

Cílem bakalářské práce na téma Řízení veřejných služeb je zanalyzování nabídky a poptávky po veřejných službách. Tedy do jakého rozsahu a množství jsou spokojeni se službami, který jim nabízí nejen kraj, ale v tomto případě i obec, na kterou se v práci zaměřuji. Hlavním cílem práce je tedy zjistit výše popsané a navrhnout rozvoj dané obce, a to na základě dotazníkové šetření a vlastního uvážení.

Práce se skládá ze dvou částí, a to teoretické a praktické. V teoretické části se zaměřuji na problematiku veřejných služeb a s termíny s nimi spojenými. Jde o seznámení se s danou problematikou v širším pojetí. V teoretické části, tedy praktické, se zaměřím na celý kraj a budu popisovat, jaké služby, pro širokou veřejnost, jsou nabízeny. V užší části, praktické, se zabývám malou obcí a popíši, jaké služby nabízí svým občanům. Na základě dotazníkového šetření a vlastního uvážení, jako obyvatelky vybrané obce, se pokusím navrhnout rozvoj obce.

Důvodem proč jsem si zvolila toto téma, byla zvídavost, co vlastně náš kraj nabízí veřejnosti za služby. Dalším rozhodovacím kritériem byl zájem o obec, ve které žiji a názor občanů na spokojenost služeb, které obec nabízí.

# 2 Cíle a metodika práce

Práce se zabývá tématem řízení veřejných služeb ve zvoleném regionu. Pro bakalářskou práci, která je zaměřena na analýzu služeb veřejného sektoru a veřejných služeb poskytovaných privátními subjekty, je zvolen kraj Vysočina.

Cílem bakalářské práce je zanalyzování současných podmínek a poptávky po veřejných službách a vypracování analýzy budoucího stavu nabídky veřejných služeb. Dále provedení návrhu optimálního rozvojového programu pro rozvoj daného území, v tomto případě obce Řečice.

V práci jsou použity metody komparační a statistické, ke kterým je využíváno statistických údajů z webového portálu Českého statistického úřadu. Obsahem je také SWOT analýza území, ve které je uvažováno s osmi faktory. Je zde zhodnocení SWOT analýzy pomocí Fullerova trojúhelníku a proveden návrh strategie na základě výsledků, které vyšly po vytvoření tabulky vah z Fullerova trojúhelníku.

SWOT analýza je metoda, která se používá při marketingovém auditu. Touto analýzou se analyzuje jak vnější tak vnitřní prostředí podniku.

Tato analýza slouží k základní identifikaci současného stavu podniku – sumarizuje základní faktory působící na efektivnost marketingových aktivit a ovlivňující dosažení vytyčených cílů. Tvoří logický rámec vedoucí ke konkrétnímu systematickému zkoumání vnitřních předností a slabin, vnějších příležitostí a ohrožení.

Dalším postupem k zanalyzování veřejných služeb je položení dotazníku obyvatelům v obci Řečice. Dotazníkové šetření bude provedeno přímým kontaktem s respondenty. Dotazník je směrován na spokojení se současnými službami a jejich množstvím. Na základě dotazníku a vlastního uvážení autorky byl proveden návrh na rozvoj veřejných služeb pro dané území.

Návrh na rozvoj byl vypracován na rozšíření dětského hřiště.

# 3 Literární přehled

## 3.1 Služby

### 3.1.1 Pojem služba

Definováním pojmu co je vlastně služba se zabývá mnoho autorů. Na začátek jsem vybrala pár z nich, kteří pojem definují takto:

Veřejné služby jsou takové služby, které *„jsou poskytovány na základě společenské smlouvy a za účelem uspokojení lidských potřeb vycházejících z veřejného zájmu, který má celospolečenský charakter.“* (Benčo, 2005, s. 37).

Podstatu služeb také vysvětlují američtí autoři Kotler a Armstrong *„Služba je jakákoliv činnost nebo výhoda, kterou jedna strana může nabídnout druhé straně, je v zásadě nehmotná a jejím výsledkem není vlastnictví. Produkce služby může, ale nemusí být spojena s hmotným produktem.“* (Berry, L. L., 1995, s. 236-245).

Danou problematikou se také zabývá doc. Dagmar Škodová Parmová, která ve svých přednáškách uvádí, že jednoznačnou definici pro tak heterogenní skupinu činností nelze nalézt. Mohou se vztahovat ke službě jako k hlavní činnosti v podnikání nebo mohou definovat oblast služeb zákazníkům, která je úzce provázána s výrobou.

1. Poskytování nehmotných statku k uspokojení potřeb za úplatu (rozdíl mezi výrobkem a službou).
2. Činnosti, výhody nebo uspokojení nabízené na prodej nebo poskytované v souvislosti s prodejem zboží.
3. Z hlediska výrobního podniku jsou služby doplňkem nabídky jeho výrobku a vytvářejí jeho konkurenční výhodu či jedinečnost jeho nabídky (Škodová Parmová, D., Řízení služeb, s. 5-6).

### 3.1.2 Vlastnosti služeb

Rozdíl mezi službou a výrobkem si lze definovat na těchto vlastnostech služeb:

1. Nehmotnost – nehmotnost je nejcharakterističtější vlastností služeb a od ní se odvíjejí další vlastnosti. Jde o to, že službu nelze zhodnotit fyzickým

smyslem, že si jí nemůžeme před koupí prohlédnout či dokonce vyzkoušet. Spolehlivost, důvěryhodnost, jistotu tak lze posoudit až při spotřebě služby.

2. Neoddělitelnost – služba je produkována v jeho přítomnosti, to znamená, že zákazník se zúčastní poskytování služby, je tedy neoddělitelnou součástí její produkce
3. Heterogenita – variabilita služeb souvisí především se standardem kvality služby. V procesu poskytování služby jsou přítomní lidé, zákazníci a poskytovatelé služby. Před dodáním služby nelze provádět výstupní kontroly kvality, proto je možné, že způsob poskytnutí jedné a téže služby se liší.
4. Zničitelnost – nehmotnost služeb vede k tomu, že služby nelze skladovat. To znamená, že služby, které nebyly využity v době, kdy byly nabízeny, pro využití v daný okamžik, jsou ztracené tedy zničené.
5. Nemožnost vlastnictví – nemožnost vlastnit službu souvisí s její nehmotností a zničitelností. Při poskytování služby nezískává zákazník směnou za peníze žádné vlastnictví. Kupuje si pouze právo na poskytnutí služby (Janečková, Vaštíková, 2000, s. 13-19).
6. Nedělitelnost – až po poskytnutí celé služby dochází u zákazníka k pocitu uspokojení a k vnímání užitku ze služby.
7. Pomíjivost - Z nehmotnosti služeb vyplývá též jejich pomíjivost, neboť po poskytnutí služby dochází k uspokojení zákazníka, které však po určité době odeznívá a zákazník službu požaduje opětovně. Pokud je služba poskytnuta kvalitně, je velký předpoklad, že zákazník se vrátí, naopak nekvalitně poskytnutá služba odrazuje od dalších pokusu kontaktovat poskytovatele (Škodová Parmová, D., Řízení služeb, s. 6-7).

## 3.2 Marketing

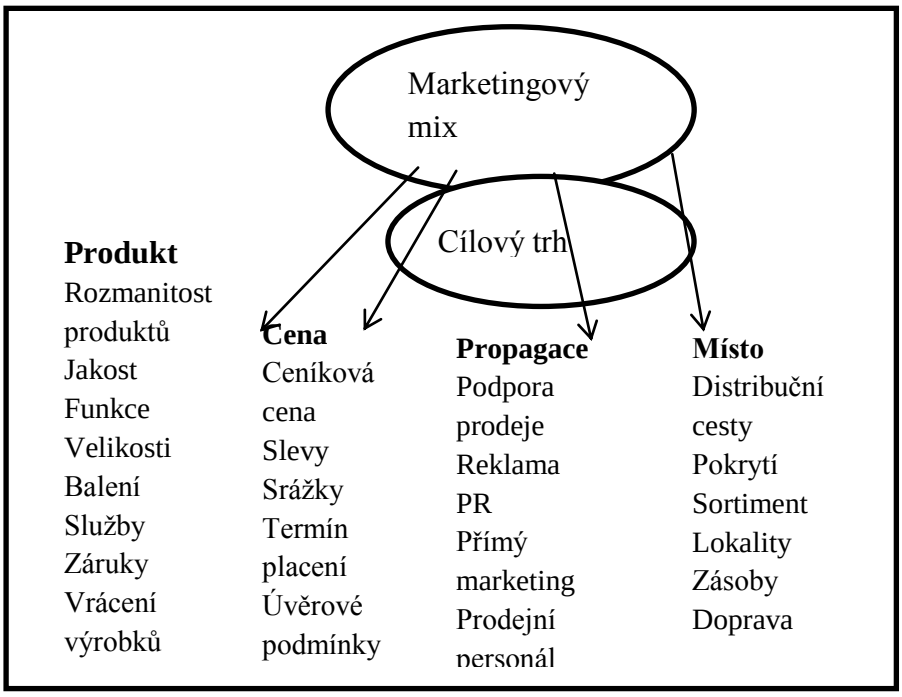
Cílem organizace je vytvořit, získávat a udržet si zákazníka. Aby tento cíl mohl být dodržen, je třeba, aby organizace dokázala vyrobit a dodat takové zboží a služby, které lidé chtějí a oceňují jo, za takových podmínek aby byly atraktivní pro zákazníky. Aby organizace byla zisková, je třeba mít větší příjem nežli výdaj, tedy aby výnosy převyšovaly náklady. Je třeba držet náskok před konkurenční nabídkou. Pro úspěšné

podnikání musí každá organizace objasnit své cíle, své strategie pro dosažení cílů a plánů vycházející ze strategie. Zpravidla musí být vypracovány písemně, je nutno je předat lidem v organizaci a také je periodicky kontrolovat. Za tímto účelem musí být v organizaci vhodný systém odměn, auditů a kontrol. Díky tomuto systému lze zajistit plnění všech cílů a strategií, zjišťovat odchylky od cílů a plánů a korigovat je (Janečková, Vaštíková, 2000, s. 24-25).

### 3.2.1 Marketingový mix služeb

Philip Kotler ve své knize uvádí, že marketingový mix se skládá z mnoha činností a proto profesor McCarthy navrhl počátkem 60. let marketingový mix, jehož složkami jsou čtyři P: produkt, cena, místo a propagace (viz graf).

Graf 1 - 4P




Zdroj: (Kotler, 2000, s. 114, vlastní úprava)

## 3.3 Produkt

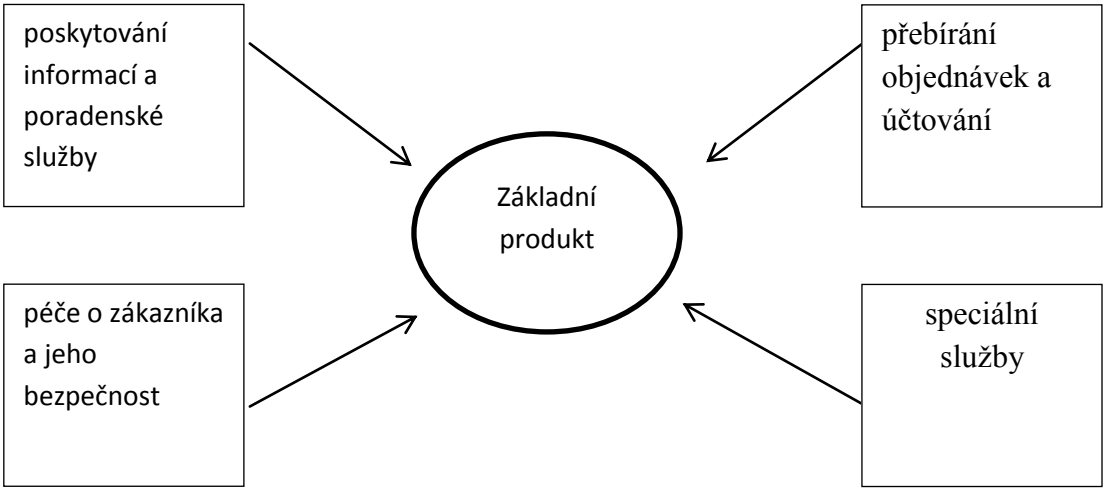
Službu jako produkt lze definovat jako: *„…soubor hmotných a nehmotných prvků obsahujících funkční, sociální a psychologické užitky nebo výhody. Produktem může být myšlenka, služba nebo zboží nebo kombinace všech tří výstupů.“* (Pride a Ferrell, 1991).

Základem každého podnikání je produkt nebo nabídka. Cílem podniku je dosáhnout toho, aby produkty či nabídky odlišil od ostatních a zlepšil způsobem, který přiměje cílový trh, aby je preferoval a dokonce za ně platil i vyšší cenu (Kotler, 2000, s. 115).

### 3.3.1 Analýza nabídky služeb

Většina organizací nabízí produkt základní, který je dále rozšířen o periférní neboli doplňkový produkt. Základní produkt je hlavní příčinou koupě služby, zatímco doplňkový produkt přidává určitou hodnotu k základnímu produktu. V dnešní době doplňkové služby obsahují poskytování informací a poradenské služby, přebírání objednávek a účtování služeb, péče o zákazníka a jeho bezpečnost, speciální služby (viz graf) (Janečková, Vaštíková, Marketing služeb, 2000, s. 92-93).

Graf 2 - Základní a doplňkový produkt

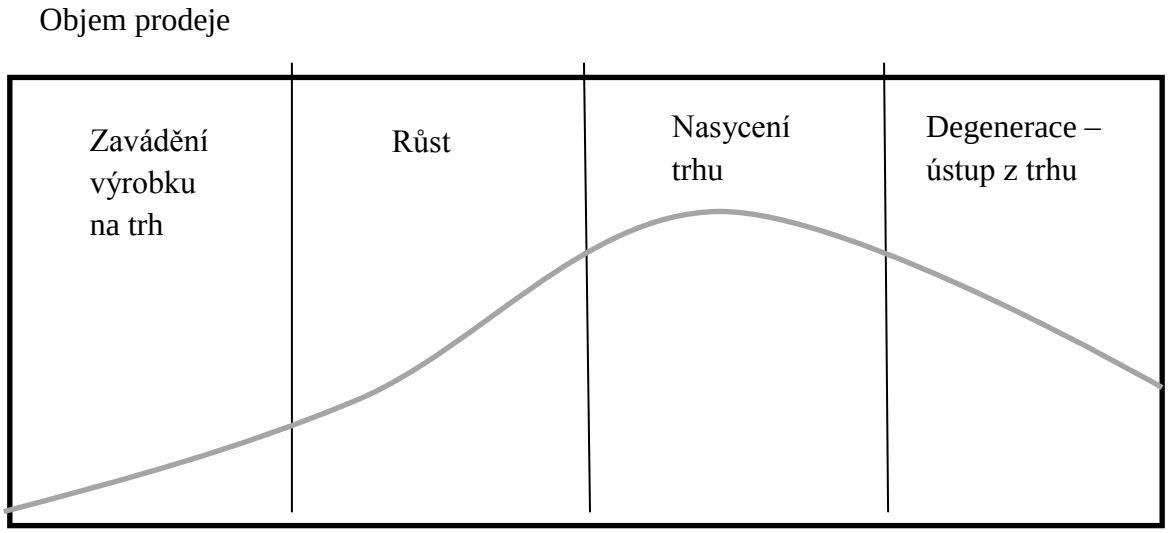



(Janečková, Vaštíková, Marketing služeb, 2000, s. 93, vlastní úprava)

### 3.3.2 Životní cyklus

Každá služba prochází následujícími etapami: zavádění na trh, růst, zralost (viz graf). Některé etapy jsou kratší nebo je lze vynechat (Janečková, Vaštíková, Marketing služeb, 2000, s. 97).

Graf 3 - Životní cyklus služby




(Škodová Parmová, Řízení služeb, s. 19, vlastní úprava)

## 3.4 Cena

Cena jako jediná složka v marketingovém mixu produkuje příjmy, zbylé tři složky vytvářejí náklady. Firma usiluje o takovou výši příjmů, jejímž výsledkem jsou po odečtení nákladů nejvyšší zisky (Kotler, 2000, s. 117-118).

### 3.4.1 Vlivy působící na ceny služeb

Při poskytování služby mohou zákazníkovi vzniknout náklady, které jsou spojené především:

- S časem – pro zákazníka jsou to alternativní náklady, neboť by čas strávený vyhledáváním služby mohl využít jinak – jde tedy o velice významnou cenu času ve službách;
- s fyzickým úsilím – které je spojeno s poskytováním některých služeb, například opravy elektroniky, malování bytu;
- s psychickým úsilím – jedná se o některé typy služeb zaměřených především na člověka, které od něj vyžadují pochopení služby (některé finanční služby), překonání psychologických nebo sociálních zábran (některé typy sociálních a zdravotních služeb).

### 3.4.2 Hodnota služby pro zákazníka

Podle Janečkové hodnota představuje pro spotřebitele užitek, který pro něj služba představuje. Paní docentka Parmová uvádí ve své publikaci jako instrument pro hodnocení kvality služeb metodu SERQUAL. Základem této metody je paradigma rozporu mezi představami zákazníků, a tím jaká služba je jim poskytnuta. Výzkum této metody je založen na tzv. GAP modelu, tzn. modelu mezer. Metodika se zabývá mezerami mezi jednotlivými složkami procesu poskytování služeb, které klient vnímá. Autoři metody A. Parasuraman, V. A. Zeitlhaml a L. L. Berry, nalezli pět mezer. A to rozdíl mezi tím, co zákazník očekává a co si vedení firmy myslí, že očekává. Za druhé, mezera nastává při nesouhlasu charakteristik služby, které vytváří firma a očekávání zákazníků. Mezera tři vzniká, když systém doručování služeb nedodrží dané standardy zaručené zákazníkům. Další mezera nastává, když firma proklamuje jinou úroveň služby, než nakonec poskytuje. A poslední mezera je výsledkem všech předešlých. Velikost těchto mezer se sčítá, ve výsledný rozdíl mezi tím, co zákazníci očekávají, a tím, co firma nabízí. Pro vyhodnocení těchto mezer rozlišujeme pět rozměrů.

1. Hmotné zajištění, tedy to co zákazník vidí a s čím přichází do styku.
2. Spolehlivost, jestli je služba poskytnuta správně a přesně dle zadání.
3. Odpovědný přístup, který v sobě zahrnuje, zda poskytovatel ochotně pomáhá a zajišťuje rychlou obsluhu.
4. Jistotu, kdy firma má zázemí a schopnost zajistit důvěru a spokojenost.
5. Empatie, kdy se poskytovatel snaží o individuální a citlivý přístup k zákazníkům (Parmová, 2012, s. 15).

## 3.5 Místo (distribuce)

Podle Kotlera se každý prodávající musí rozhodnout, jakým způsobem bude své zboží dávat k dispozici cílovému trhu. Dvěma možnými způsoby jsou přímý prodej zboží nebo jeho prodej přes prostředníky.

Rozhodování o distribuci souvisí s usnadněním přístupu zákazníků ke službě. Souvisí s místní lokalizací služby a s volbou případného zprostředkovatele dodávky služby. Kromě toho, služby více či méně souvisí s pohybem hmotných prvků, tvořících součást služby (Vaštíková, Marketing služeb: efektivně a moderně s. 27,28).

## 3.6 Propagace

Kotler uvádí, že čtvrté P, tedy propagace, pokrývá veškeré komunikační nástroje, které mohou cílovému publiku předat nějaké sdělení. Tyto nástroje spadají do pěti širších kategorií:

- Reklama;
- podpora prodeje;
- public relations;
- prodejní personál;
- přímý marketing.

## 3.7 Lidé

Na základě publikace Janečkové a Vaštíkové můžeme, říct, že podíl lidí na nabídce služeb je velmi důležitý. Představuje tak jeden z prvků, které rozšiřují klasické čtyři P marketingového mixu. Existují tři základní formy nabídky služeb, na kterých se podílejí lidé.

1. Přímí kontakt zaměstnanců se zákazníkem, tedy kontaktní personál.
2. Služby, které vyžadují aktivní zapojení zákazníka, tedy spoluproducent služby.
3. Zákazníci a jejich rodiny jsou součástí referenčního trhu, který vytváří spolu s ostatními trhy marketing vztahů, tzv. ústní reklama.

## 3.8 SWOT analýza

SWOT analýza je metoda, která se používá při marketingovém auditu. Touto analýzou analyzujeme jak vnější tak vnitřní prostředí podniku.

SWOT – to jsou začáteční písmena příslušných anglických termínů: Strenghts, weaknesses, opportunities, threats. V překladu: silné stránky, slabé stránky, příležitosti a ohrožení.

Tato analýza slouží k základní identifikaci současného stavu podniku – sumarizuje základní faktory působící na efektivnost marketingových aktivit a ovlivňující dosažení vytyčených cílů. Tvoří logický rámec vedoucí ke konkrétnímu systematickému zkoumání vnitřních předností a slabin, vnějších příležitostí a ohrožení.

V případě, že se podnik bude zabývat pouze rozborem svých vnitřních stránek, jedná se o S – W analýzu. Pokud se bude zabývat naopak rozborem příležitostí a ohrožení, jedná se o 0 - T analýze (Horáková, 2003, s. 46).

## 3.9 Veřejný sektor

Národní hospodářství se dělí na následující sektory. Ziskoví neboli tržní sektor, a neziskový neboli netržní sektor. Sektor, kterým se budu zabývat, je netržní sektor, který je v odborné literatuře nazývaný jako veřejný sektor. V tomto sektoru působící sektory produkují většinou smíšené statky a získávají prostředky na provoz a rozvoj i z přerozdělovacích procesů a cílem jejich existence není zisk, ale realizace poslání a z něj vyplývající užitky (Rektořík, 2004, s. 14).
Veřejný sektor je důležitou součástí ekonomiky. Významnou úlohu ve veřejném sektoru hraje stát a jeho orgány a municipality různého typu a velikosti. Celá oblast veřejného sektoru se řídí specifickými pravidly a principy rozhodování, které nejsou podmíněny jen charakterem vlastnických vztahů nebo jen tržním mechanismem, ale rozhodujícím faktorem je v této celé oblasti princip kolektivního vyjednávání občanů nebo jejich zástupců v probíhajícím politickém procesu (Duben, 2001, s. 5).

### 3.9.1 Definice veřejného sektoru

Veřejný sektor je ta část národního hospodářství, ve které jsou ve veřejném zájmu uspokojovány potřeby společnosti a občanů formou statků prostřednictvím veřejných služeb, je financována převážně z veřejných rozpočtů, je řízena a spravována veřejnou správou, rozhoduje se v ní převážně s využitím veřejné volby a podlého veřejné kontrole (Rektořík, 2004, s. 14).

## 3.10 Veřejné služby

Velmi zjednodušeně lze konstatovat, že instituce, která ve veřejném zájmu poskytuje veřejné či smíšené statky v rámci veřejného sektoru realizuje veřejnou službu. Poskytovatelé veřejné služby mohou být instituce zřizované veřejnou správou (organizační jednotky a příspěvkové organizace zřizované státem nebo uzemním samosprávným celkem – obec, kraj), ale také instituce soukromé – nestátní neziskové organizace (Rektořík, 2004, s. 16).

### 3.10.1 Příklady veřejných služeb

Podle Kolektivu autorů z roku 2004, s. 15 – 19 lze uvést tyto příklady veřejných služeb

- Sociální služby;

- zdravotnictví;

- školství, tělovýchova, sport a spolky;

- zaměstnanost;

- kultura a cestovní ruch;

- doprava;

- vnitřní věci, policie, soudnictví;

- životní prostředí a regionální rozvoj;

- služby technické infrastruktury a správa majetku;

- informační služby.

### 3.10.2 Řízení kvality veřejných služeb

Kvalitu veřejných služeb lze hodnotit podle jednotlivých modelů.

- Model excelence EFQM => V tomto modelu jde o komplexní analýzu organizace a všech jejích procesů a činností (www.bussinesinfo.cz).

- Společný hodnotící rámec – CAF => Systematický a kontinuální proces sebehodnocení organizací veřejné správy na všech úrovních zaměřený na porovnání vlastní výkonnosti v čase, popř. s organizacemi obdobného charakteru za účelem zvýšení kvality a výkonnosti (www.tretiruka.cz) .
- Balanced Scorecard – BCS => Je vyvážená výsledková listina a základním cílem této listiny je vyvážení všech požadavků na uspokojení různých zájmových skupin (www.systemonline.cz).

- Benchmarking => Benchmarking je srovnání Vaší společnosti s nejlepším hráčem na trhu nebo odvětvovým průměrem / standardem.

Předmětem srovnání typicky bývá:

- Vaše nabídka (v čem je lepší / horší než u konkurence);

- výkonnost Vašich procesů (KPI - produktivita, response rate, service level);
- finanční situace Vaší firmy (EBIT, ROCE) (www.d3bc.cz).

- Charta občana => Chartu občana lze obecně definovat jako veřejný dokument, kterým se stanoví základní informace o poskytovaných službách, o úrovni služeb, kterou může zákazník očekávat, stejně tak jako způsob podávání stížností či návrhů na zlepšení (www.kvalitavs.cz).

- Certifikace ISO řady 9000 => Normy ISO řady 9000 představují sérii obecných požadavků na systém řízení (managementu).

Systém platných norem řady ISO 9000 je strukturován následovně:

- ČSN EN ISO 9000:2006, Systémy managementu kvality - Základní principy a slovník;
- ČSN EN ISO 9001:2009, Systémy managementu jakosti – Požadavky;
- ČSN EN ISO 9004:2001, Systémy managementu jakosti - Směrnice pro zlepšování výkonnost (www.mbk.cz).

Úkolem veřejných financí je zabezpečit potřebné finanční prostředky a zajistit efektivnost jejich použití je úkolem veřejných financí. Veřejné finance se tak stávají jedním z nástrojů hospodářské politiky státu (Peková, 2005, s. 17).

Termínem veřejné finance jsou označovány specifické finanční vztahy a operace probíhající v rámci ekonomického systému mezi orgány a institucemi veřejné správy na straně jedné a ostatními subjekty na straně druhé (občany, domácnostmi, firmami, neziskovým organizacemi) (Hamerníková, Maaytová a kolektiv, 2010, s. 11).

### 3.10.3 Veřejné statky

Některé statky mají charakter volných statků, tj. statků, které jsou volně k dispozici a nemusí být ani produkovány, ani distribuovány mezi jednotlivými spotřebiteli, a jejich tržní cena je tudíž nulová. Velká část statků však má charakter ekonomických statků, a je proto předmětem alokačních, produkčních a distribučních rozhodování (Hamerníková, Maaytová a kolektiv, 2010, s. 51).

Ekonomické statky lze třídit. K tématu veřejných služeb je důležité brát na zřetel třídění statků z hlediska geografického (prostorového), které je využívání u veřejných statků, na:

- národní statky (celostátní), které využívá obyvatelstvo celého státu;

- regionální statky, které využívají obyvatelé určitého regionu;

- lokální statky, které využívají obyvatelé určité lokality (obce, sdružení obcí) (Peková, 2005, s. 38).

### 3.10.4 Alokace finančních prostředků

Při financování můžeme statky členit na:

- soukromé statky, u kterých o alokaci finančních prostředků rozhodují soukromé subjekty;

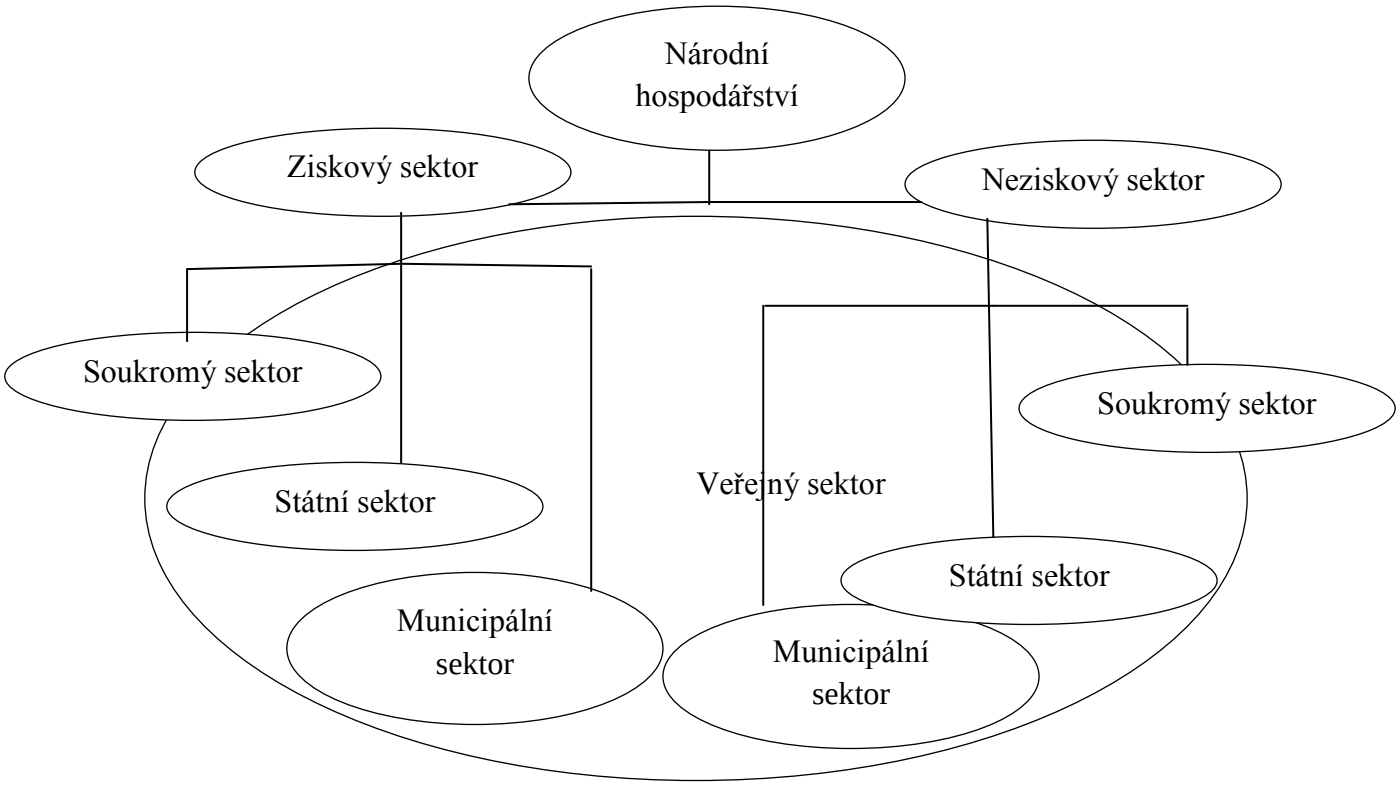
- veřejné statky.

### 3.10.5 Financování veřejných statků

Na financování veřejných statků se využívají finanční prostředky soustředěné ve veřejných rozpočtech, tzn. především daňový výnos, i když v rozdílné výši podle charakteru veřejného statku (Peková, 2005, s. 39).

Jelikož finanční prostředky soustředěné v rozpočtové soustavě jsou omezené, je třeba zajistit jejich hospodárné a efektivní využívání ve veřejném sektoru. Dosažení efektivnosti při vynakládání finančních zdrojů rozpočtové soustavy, které pocházejí především z daní, na financování potřeb veřejného sektoru je jedním z velkých problémů. Tendence k neefektivnosti veřejného sektoru je hlavním projevem jeho selhání i selhání veřejné vlády a veřejné správy, která veřejný sektor řídí na jednotlivých vládních úrovních (viz graf). (Peková, 2005, s. 57).

Graf 4 - Struktura veřejného sektoru podle kritéria financování




(Vodáková, 2012, s. 13, vlastní úprava)

## 3.11 Působnost obcí

O působnosti obcí mluví Zákon o obcích – č. 128/2000 Sb. Zákon o obcích spadá do práva veřejného a zabývá se postavením, právy a povinnostmi obcí a jejích občanů. Skládá se pouze ze dvou částí, z toho ta první (§1 až §146) s názvem Obecní zřízení se zabývá například samostatnou působností obcí (hospodaření a spolupráce mezi obcemi), přenesenou působností (pověřený obecní úřad), orgány obce (zastupitelstvo obce, rada obce, starosta a obecní úřad), orgány zastupitelstva obce a rady obce, dozorem, kontrolou výkonu samostatné a přenesené působnosti a statutárními městy. Druhá část (§147 až §152) se zabývá ustanoveními přechodnými a společnými (Dostupné z: http://zakony.centrum.cz/zakon-o-obcich).

### 3.11.1 Samostatná působnost

O samostatné působnosti hovoří Zákon o obcích – č. 128/2000 Sb. Hlava II.

Do samostatné působnosti obce patří záležitosti, které jsou v zájmu obce a občanů obce, pokud nejsou zákonem svěřeny krajům nebo pokud nejde o přenesenou působnost orgánů obce nebo o působnost, která je zvláštním zákonem svěřena správním úřadům jako výkon státní správy, a dále záležitosti, které do samostatné působnosti obce svěří zákon.

Do samostatné působnosti obce patří zejména záležitosti uvedené v § 84, 85 a 102, s výjimkou vydávání nařízení obce. Obec v samostatné působnosti ve svém územním obvodu dále pečuje v souladu s místními předpoklady a s místními zvyklostmi o vytváření podmínek pro rozvoj sociální péče a pro uspokojování potřeb svých občanů. Jde především o uspokojování potřeby bydlení, ochrany a rozvoje zdraví, dopravy a spojů, potřeby informací, výchovy a vzdělávání, celkového kulturního rozvoje a ochrany veřejného pořádku (Dostupné z: http://zakony.centrum.cz/zakon-o-obcich/cast-1-hlava-2).

Při výkonu samostatné působnosti se obec řídí zákonem, v případě vydávání obecně závazných vyhlášek. V ostatních záležitostech jinými právními předpisy vydanými na základě zákona.

Podle již zmíněného § 84, § 85 a § 102 zákona o obcích zastupitelstvo obce:

- schvaluje program rozvoje obce;
- zřizuje a ruší příspěvkové organizace a organizační složky obce, schvaluji jejich zřizovací listiny;
- schvaluje rozpočet obce a účetní uzávěrku obce stanovenou k rozvahovému dni;
- vydává obecně závazné vyhlášky obce;
- navrhuje změny katastrálních území uvnitř obce, schvaluje dohody o změně hranic obce a slučování obcí;
- rozhoduje o vyhlášení místního referenda;
- zřizuje a ruší výbory, volí jejich předsedy a další členy a odvolává je z funkce;
- volí z řad členů zastupitelstva obce starostu, místostarostu a další členy rady obce a odvolává je z funkce, stanovuje počet členů rady obce;
- rozhoduje o spolupráci obce s jinými obcemi a o formě této spolupráce;
- zřizuje a ruší obecní policii;

- rozhoduje o zřízení a názvech částí obce, o názvech ulic a dalších veřejných prostranství;
- rozhoduje o zrušení nařízení rady obce.

Obce se samostatnou působností tedy vytváří podmínky pro rozvoj sociálních služeb, do které spadá sociální péče a pomoc starým, zdravotně postiženým občanům, dětem a mládeži, manželství a rodinám. Dále se jedná o zdravotnictví, do kterého se zahrnuje ambulantní péče, ústavní péče, poskytování léčivých přípravků a prostředků zdravotnické techniky, lázeňská péče, péče v dětských ozdravovnách, zdravotnická doprava, záchytné protialkoholní stanice a ochranná léčba. Další důležitou položkou je školství, které se týká předškolního vzdělávání, základního školství, volnočasových aktivit, tělovýchovných a sportovních aktivit, stravování žáků a studentů a také ústavní výchova. Součástí je samozřejmě i doprava, tedy veřejná osobní silniční doprava, drážní doprava, plavba a vodní cesty. V oblasti vnitřních věcí se jedná o bezpečnost a veřejný pořádek, požární ochrana, archivní správa, pobyt cizinců a azyl, civilní ochrana, poštovní služby a také telekomunikační služby. Důležité je také životní prostředí, kde jde o ochranu přírody a krajiny a také technickou ochranu životního prostředí. Nelze zapomenout na služby technické infrastruktury jako je vodní hospodářství a zásobování energiemi. Součástí je také kultura, která zahrnuje knihovny, muzea, galerie, památkové péče, kulturní dědictví, regionální a národnostní kulturu a církev. To vše by nešlo bez informačních služeb (Halášek, Dušan, 2004).

### 3.11.2 Přenesená působnost

O přenesené působnosti hovoří Zákon o obcích – č. 128/2000 Sb. hlava III.

Přenesená působnost ve věcech, které stanoví zvláštní zákony, je

*a)* v základním rozsahu svěřeném obci vykonávána orgány obce určenými tímto nebo jiným zákonem nebo na základě tohoto zákona; v tomto případě je území obce správním obvodem,

*b)* v rozsahu pověřeného obecního úřadu (§ 64) vykonávána tímto úřadem,

*c)* v rozsahu obecního úřadu obce s rozšířenou působností (§ 66) vykonávána tímto úřadem.

*(2)* Při výkonu přenesené působnosti se orgány obce řídí

*a)* při vydávání nařízení obce zákony a jinými právními předpisy,

*b)* v ostatních případech též

1. usneseními vlády a směrnicemi ústředních správních úřadů; tato usnesení a tyto směrnice nemohou orgánům obcí ukládat povinnosti, pokud nejsou zároveň stanoveny zákonem; podmínkou platnosti směrnic ústředních správních úřadů je jejich publikování ve Věstníku vlády pro orgány krajů a orgány obcí;

2. opatřeními příslušných orgánů veřejné správy přijatými při kontrole výkonu přenesené působnosti podle tohoto zákona.

(3) Metodickou a odbornou pomoc ve věcech uvedených v odstavci 2 vykonává vůči orgánům obcí krajský úřad.

Pověřený obecní úřad

§ 64

*(1)* Jako pověřený obecní úřad je pro účel výkonu přenesené působnosti označován v zákonech a jiných právních předpisech, popřípadě aktech řízení a úkonech podle § 61 odst. 2 písm. b) obecní úřad, který, vedle přenesené působnosti podle § 61 odst. 1 písm. a), vykonává v rozsahu jemu svěřeném zvláštními zákony přenesenou působnost ve správním obvodu určeném prováděcím právním předpisem.

*(2)* Obce s pověřeným obecním úřadem stanoví zvláštní zákon.

§ 66

*(1)* Jako obecní úřad obce s rozšířenou působností je pro účel výkonu přenesené působnosti označován v zákonech a jiných právních předpisech, popřípadě aktech řízení a úkonech podle § 61 odst. 2 písm. b) obecní úřad, který, vedle přenesené působnosti podle § 61 odst. 1 písm. a) a vedle přenesené působnosti podle § 64, vykonává v rozsahu jemu svěřeném zvláštními zákony přenesenou působnost ve správním obvodu určeném prováděcím právním předpisem.

*(2)* Obce s rozšířenou působností určuje zvláštní zákon (Dostupné z: http://zakony.centrum.cz/zakon-o-obcich/cast-1-hlava-3).

Veřejnou správu s přenesenou působností vykonávají:

- Stavební úřady;
- Finanční úřady;
- Matriční úřad;

- Úřady práce;
- Katastrální úřady;
- Okresní správy sociálního zabezpečení;
- Soudy;
- Státní zastupitelství;
- Hygienické stanice.

#### 3.11.2.1 Stavební úřady

Činnosti, které vykonává stavební úřad, jsou rozhodování o označování budov čísly podle ustanovení zákona o obcích, projednání a předkládání materiálů pro schvalování územně plánovací dokumentace, vyplácení příspěvků na obnovu fasád na území městské památkové zóny podle příslušní obecně závazné vyhlášky města.

#### 3.11.2.2 Finanční úřady

Tento státní orgán vykonává činnosti jakou je správa daní, odvod záloh na tyto příjmy, včetně jejich příslušenství, a správních poplatků jím vyměřených a vybíraných, správu dotací, správu odvodů za porušení rozpočtové kázně a také návratnou finanční výpomoc.

#### 3.11.2.3 Matriční úřad

Tento úřad slouží občanům v případě, kdy potřebují matriční doklady (rodné, oddací a úmrtní listy), pro snoubence, pro občany, kteří chtějí změnit své příjmení nebo řeší záležitosti ohledně státního občanství České republiky, či potřebují konzultační a poradenskou činnost, kterou matrika nabízí.

#### 3.11.2.4 Úřady práce

Důležitý státní orgán založen Ministerstvem práce a sociálních věcí v ČR v roce 1990. Náplní toho úřadu je řešení státní politiky zaměstnanosti v jednotlivých okresech. Každý žadatel může požádat o informace, které se vztahují k působnostem tohoto úřadu.

#### 3.11.2.5 Katastrální úřady

Správní úřad, který vykonává tyto činnosti: státní správu katastru nemovitostí, správu zhušťovacích bodů a podrobných polí polohového a výškového, projednávají porušení pořádku na úseku katastru nemovitostí, schvalují změny hranic katastrálních území,

vykonávají správu základních státních mapových děl stanovených Českým úřadem zeměměřickým a katastrálním.

#### 3.11.2.6 Okresní správa sociálního zabezpečení

OSSZ rozhoduje o dávkách důchodového a nemocenského pojištění a lékařské posudkové služby. Dále plní úkoly vyplývající z mezinárodních smluv o sociálním zabezpečení, rozhoduje o dávkách důchodového pojištění

#### 3.11.2.7 Soudy

Soudy projednávají a rozhodují spory a jiné věci patřící do jejich pravomoci podle zákonů o občanském soudním řízení, rozhodují v dalších případech stanovených zákonem nebo mezinárodní smlouvou, s níž vyslovil souhlas Parlament. Projednávají a rozhodují trestní věci patřící do jejich pravomoci podle zákonů o trestním řízení.

#### 3.11.2.8 Státní zastupitelství

Hlavní úlohou státního zastupitelství je zastupování obžaloby v řízení před soudy.

#### 3.11.2.9 Hygienické stanice

Tyto stanice slouží hlavně pro přípravu podkladů pro opatření příslušných orgánů ochrany veřejného zdraví (obyvatelstva, faktorů životního prostředí a životních a pracovních podmínek). Hygienické stanice vedou evidenci rizikových prací.

Podle rozsahu státní správy, kterou vykonávají, a rozsahu působnost, kterou mají, se obce dělí na:

- obce (obce I. stupně);
- obce s pověřeným osobním úřadem (obce II. stupně);
- obce s rozšířenou působností (obce III. stupně, bývají to větší města s velkým správním obvodem).

# 4 Praktická část

Tématem bakalářské práce je již zmíněné řízení veřejných služeb ve zvoleném regionu. Region, pro analýzu nabídky a poptávky veřejných služeb a následné vybrání jedné obec, ve které budu proveden návrh na rozvoj pro určité veřejné služby, je zvolen kraj Vysočina.

## 4.1 Charakteristika kraje

Kraj Vysočina v rámci České republiky zaujímá centrální polohu. Sousedí s krajem Jihočeským, Středočeským, Pardubickým a Jihomoravským, se kterým vytváří oblast NUTS 2 za účelem podpory regionálního rozvoje. Je pro něj charakteristická členitost území, vyšší nadmořská výška a řídké osídlení. Rozdrobená sídelní struktura přispívá v některých případech k vylidňování menších obcí a odchodu mladých a kvalifikovaných obyvatel.

Území Kraje Vysočina se administrativně člení na 5 okresů, 15 správních obvodů obcí s rozšířenou působností (ORP) a 26 obvodů pověřených obecních úřadů (POÚ). Základní samosprávnou jednotkou jsou obce, kterých je v kraji 704 (stav od 1. ledna 2005). Obec na Vysočině má v průměru 726 obyvatel, tedy nejméně ze všech krajů České republiky. V kraji jsou nejčetněji zastoupeny obce s méně než 500 obyvateli. Statut města má v současnosti 34 obcí kraje, což je v rámci České republiky vzhledem k velikosti regionu mírně podprůměrné.

Ekonomická výkonnost kraje zaostává za celorepublikovým průměrem. Jeho podíl na hrubém domácím produktu České republiky se v posledních letech pohybuje kolem 4 %. V roce 2011 činil hrubý domácí produkt na 1 obyvatele kraje přes 303 tisíc Kč, tj. více než 83 % průměru České republiky.

Kraj má poměrně stabilizovanou síť základních škol a dostatečnou kapacitu škol středních. V kraji působí dvě vysoké školy - Vysoká škola polytechnická v Jihlavě a Západomoravská vysoká škola v Třebíči, které v akademickém roce 2012/2013 navštěvovalo téměř 3,3 tis. studentů (www.czso.cz).

## 4.2 Okresy

### 4.2.1 Havlíčkův Brod

Kraj Vysočina má 5 okresů. Prvním z nich je Havlíčkův Brod, který leží v severní části kraje. Na severovýchodě sousedí s okresem Chrudim z Pardubického kraje, na jihovýchodě a jihu s okrasy Žďár nad Sázavou a Jihlava. Jihozápadní hranici má společnou s okresem Pelhřimov a na severozápadě hraničí se Středočeským krajem, s okresy Kutná Hora a z malé části i Benešov.

Svou rozlohou se řadí až na čtvrté místo v kraji za okresy Žďár nad Sázavou, Třebíč a Pelhřimov. Menší je pouze okres Jihlava. Na celkovém počtu obyvatel v kraji se okres podílí méně než pětinou, což představuje přibližně 95 000 obyvatel (www.czso.cz)

Pod okres Havlíčkův Brod spadá 120 obcí. Samostatné okresní město je zároveň obcí s rozšířenou působností a také obcí s pověřeným obecním úřadem.

### 4.2.2 Jihlava

Okres Jihlava se nachází v centrální části Českomoravské vrchoviny. Leží na obou stranách bývalé zemské hranice mezi Čechami a Moravou. Sousedí s okresy Pelhřimov, Havlíčkův Brod, Žďár nad Sázavou, Třebíč a s jihočeským okresem Jindřichův Hradec.

Od 1. 1. 2000 je okres Jihlava centrální částí nově zřízeného kraje Vysočina se sídlem v Jihlavě. Počet obyvatel ve městě Jihlava je 50 760 (www.czso.cz).

Jihlava jako okres má pod sebou 123 obcí. Statutární město je na území obvodu s pověřeným obecním úřadem a taktéž na území s rozšířenou působností.

### 4.2.3 Pelhřimov

Okres Pelhřimov se rozkládá v západní části Českomoravské vrchoviny. Leží v západní části kraje Vysočina a kromě okresů Havlíčkův Brod a Jihlava ze svého kraje sousedí ještě s okresy Jindřichův Hradec a Tábor z kraje Jihočeského a okresem Benešov ze Středočeského kraje

Rozlohou se řadí na třetí místo v kraji, ovšem vzhledem k nejnižšímu počtu obyvatel, a to 16 339, má zdaleka nejmenší hustotu obyvatelstva ze všech pěti okresů kraje (www.czso.cz).

Celkový počet obcí, které spadají pod okres Pelhřimov je 120. I toto okresní město je na území obvodu s rozšířenou působností a taktéž na území s pověřeným obecním úřadem.

### 4.2.4 Třebíč

Okres Třebíč se nachází v jihovýchodní části kraje v sousedství okresů Jihlava a Žďár nad Sázavou, dále sousedí s jihočeským okresem Jindřichův Hradec a jihomoravskými okresy Znojmo a Brno-venkov. Svou rozlohou patří k velkým okresům (v kraji druhý největší), na druhé místo se řadí i počtem obyvatel a to 37 781 (www.czso.cz).

Třebíč je okresní město, pod které spadá druhý největší počet obcí a to 167. Také Třebíč má obě územní působnosti a to rozšířenou i s pověřeným obecním úřadem.

### 4.2.5 Žďár nad Sázavou

Okres Žďár nad Sázavou leží ve východní části Českomoravské vrchoviny, na horních tocích řek Sázavy, Oslavy, Svratky a Chrudimky. Na jihu sousedí s okresy Třebíč a Brno-venkov, na východě s okresem Blansko, na severu s okresy Svitavy a Chrudim a na západě s okresy Havlíčkův Brod a Jihlava. Nynější území žďárského okresu bylo vytvořeno v rámci reformy administrativního členění republiky v roce 1960 spojením částí několika menších okresů. Vznikl tak velký okres, jehož území se však výrazně zmenšilo v roce 2005 přesunem více než dvaceti obcí k Jihomoravskému kraji.

Počet obyvatel ve Žďáře nad Sázavou je poměrně nízký, 22 275 (www.czso.cz).

Poslední okresní město kraje Vysočina sčítá nejvíce obcí v daném okrese a to 174. I toto město zaujímá obě působnosti tedy, rozšířenou i s pověřeným obecním úřadem.

## 4.3 Obce kraje Vysočina

Celkový počet obcí v kraji je 704, tedy obce I. stupně. Obcí II. stupně je na Vysočině celkem 26 obcí. Patří tam Golčův Jeníkov, Ledeč nad Sázavou, Světlá nad Sázavou, Chotěboř, Havlíčkův Brod, Přibyslav, Humpolec, Nové Město na Moravě, Žďár nad Sázavou, Bystřice nad Pernštejnem, Polná, Pelhřimov, Pacov, Kamenice nad Lipou, Jihlava, Velké Meziříčí, Počátky, Třešť, Třebíč, Velká Bíteš, Telč, Náměšť nad Oslavou, Jaroměřice nad Rokytnou, Moravské Budějovice, Hrotovice, Jemnice.

Do obcí III. stupně se řadí Světlá nad Sázavou, Chotěboř, Havlíčkův Brod, Humpolec, Nové Město na Moravě, Žďár nad Sázavou, Bystřice nad Pernštejnem, Pacov, Pelhřimov, Jihlava, Velké Meziříčí, Telč, Třebíč, Náměšť nad Oslavou, Moravské Budějovice. Celkem tedy 15 obcí.

## 4.4 Vybavenost okresů

### 4.4.1 Kultura

Kulturní zařízení, která se nachází v kraji a v jednotlivých okresech, jsou přehledně uspořádány v tabulce č. 1.

#### 4.4.1.1Samostatná působnost

- pořizuje dokumentaci o stavu a vývoji kulturních aktivit v kraji;
- navrhuje podmínky pro kulturní rozvoj a péči o uspokojování kulturních potřeb občanů kraje;
- zpracovává podklady pro návrh rozpočtu na příslušný kalendářní rok, včetně stanovení;
- výše příspěvků na provoz příspěvkových organizací zřizovaných krajem na úseku kultury a cestovního ruchu (Statistická ročenka kraje Vysočina).

#### 4.4.1.2Přenesená působnost

Přezkoumává správní rozhodnutí orgánů I. stupně ve věcech přestupků na úseku kultury.

Tabulka 1- Kulturní zařízení v kraji k roku 2006

| Kulturní zařízení | Kraj Vysočina | Havlíčků v Brod | Jihlava | Pelhřimov | Třebíč | Žďár nad Sázavou |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Stálá kina | 44 | 9 | 10 | 9 | 9 | 7 |
| Veřejné knihovny vč. Poboček | 599 | 136 | 99 | 89 | 161 | 114 |
| Muzea vč. Poboček a samostatných památníků | 53 | 7 | 9 | 18 | 11 | 8 |
| Galerie vč. Poboček, památníků, expozic a výstav | 71 | 8 | 21 | 9 | 19 | 14 |
| Divadla | 7 | 0 | 2 | 2 | 1 | 2 |
| Přírodní amfiteátry vč. letních kin | 30 | 6 | 1 | 3 | 10 | 10 |
| Kulturní zařízení ostatní | 681 | 107 | 116 | 149 | 153 | 156 |
| Střediska pro volný čas dětí a mládeže | 54 | 11 | 11 | 2 | 15 | 15 |

Zdroj: www.czso.cz

### 4.4.2 Sport

Sportovní zařízení, která jsou přístupná široké veřejnosti v kraji a v jednotlivých okresech, můžeme vidět v následující tabulce č. 2.

Tabulka 2 - Sportovní zařízení v kraji k roku 2006

| Sportovní zařízení | Kraj Vysočina | Havlíčků v Brod | Jihlava | Pelhřimov | Třebíč | Žďár nad Sázavou |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Koupaliště a bazény s provozovatelem | 100 | 14 | 6 | 32 | 25 | 23 |
| Kryté bazény - z počtu koupališť | 15 | 1 | 3 | 1 | 4 | 6 |
| Hřiště | 198 | 19 | 34 | 54 | 21 | 70 |
| Tělocvičny včetně škol přístupné veřejnosti | 319 | 63 | 58 | 42 | 74 | 82 |
| Stadiony otevřené | 43 | 6 | 6 | 11 | 11 | 9 |
| Zimní stadiony otevřené i kryté | 18 | 5 | 2 | 2 | 3 | 6 |
| Ostatní zařízení pro tělovýchovu | 198 | 19 | 34 | 54 | 21 | 70 |

Zdroj: www.czso.cz

### 4.4.3 Školství

Rodiče mají k dispozici dostatek mateřských škol pro své ratolesti, v kraji se jich nachází 279. Na výběr je i dostatek základních škol a to 264. Z větší poloviny, tedy 148, jsou základní školy devítileté, zbytek jsou malotřídní školy. Žáci mohou vybírat ze střeních škol, odborných učilišť i gymnázií, které se v kraji nacházejí. Obrovským nedostatkem jsou vysoké školy, které jsou v regionu pouze dvě. Vysoká škola polytechnická v Jihlavě a Západomoravská vysoká škola v Třebíči. Obě vysoké školy nabízí pouze bakalářské studium. V regionu jsou ovšem vysoké školy, které nabízí prezenční studium se sídlem mimo kraj Vysočina: Vysoká škola chemicko-technologická v Praze (ve Světlé nad Sázavou), Česká zemědělská univerzita Praha (v Humpolci) a Technická univerzita Liberec (v Heleníně). Dále jsou v kraji vysoké školy se sídlem mimo kraj Vysočina, která nabízí kombinované studium: Vysoké učení technické Brno (ve Žďáře nad Sázavou), Univerzita Palackého Olomouc (v Telči),

Masarykova univerzita (v Telči), Univerzita J. A. Komenského, s. r. o., Praha (v Obratani). V následující tabulce jsou již zmiňovaná školská zařízení.

Tabulka 3 - Školské zařízení v kraji k roku 2013

| Školské zařízení | Kraj Vysočina | Havlíčků v Brod | Jihlava | Pelhřimov | Třebíč | Žďár nad Sázavou |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Mateřské školy | 279 | 49 | 43 | 37 | 75 | 75 |
| Základní školy | 264 | 48 | 46 | 32 | 62 | 76 |
| Školy speciální | 40 | 6 | 4 | 9 | 7 | 14 |
| Střední odborné školy | 50 | 8 | 16 | 8 | 8 | 10 |
| Gymnázia | 18 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 |
| Střední odborné učiliště | 33 | 4 | 6 | 8 | 6 | 9 |
| Vysoké školy | 2 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 |
| Vyšší odborné školy | 13 | 4 | 4 | 1 | 1 | 3 |

Zdroj: www.czso.cz

### 4.4.4 Zdravotnictví

V kraji je celkem 6 nemocnic, kam se řadí fakultní nemocnice a nemocnice následné péče. Kapacita nemocničních lůžek dosahuje 2,8 tisíc. V regionu se nachází ambulantní zařízení, které ale není obsaženo ve všech okresech. Stejné množství v kraji zaujímají sdružená ambulantní zařízení a odborné léčebné ústavy. Léčebny dlouhodobě nemocných zaujímají další nemocniční lůžka, 0,5 tisíc. Pro přehlednost zdravotnických zařízení je připravena tabulka č. 4.

V kraji existuje on-line objednání pacientů na vyšetření. Tento pohodlný způsob nejvíce využívají pacientky v oblasti gynekologie. Tento systém je nejméně rozšířený u zubních lékařů. On-line objednání je možný i u praktických lékařů a to jak pro malé pacienty, tak pro dospělé.

Tabulka 4 - Zdravotnická zařízení v kraji k roku 2013

| Zdravotnická zařízení | Kraj Vysočina | Havlíčků v Brod | Jihlava | Pelhřimov | Třebíč | Žďár nad Sázavou |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Nemocnice | 6 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 |
| Ambulantní zařízení | 3 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 |
| Sdružená ambulantní zařízení | 11 | 2 | 3 | 1 | 1 | 4 |
| Odborné léčebné ústavy | 11 | 3 | 1 | 2 | 3 | 2 |
| Léčebny dlouhodobě nemocných | 5 | 1 | 0 | 1 | 2 | 1 |

Zdroj: www.czso.cz

### 4.4.5 Sociální oblast

V dnešní době je trendem využívání sociálních služeb. Demografická a sociální struktura se neustále mění a s ní samozřejmě i poptávka po sociálních službách. Vysočina drží s poptávkou krok a kromě regionálních samospráv jsou zřizovateli i nestátní neziskové organizace.

V regionu se nachází celkem 25 domovů pro seniory. Okres Pelhřimov a Třebíč nabízí nejvíce těchto zařízení. Kapacita domovů důchodců v Havlíčkově Brodě, Jihlavě a Žďáře nad Sázavou je podprůměrná, ovšem je nahrazována počtem bytů v domech s pečovatelskou službou. Vzrůstajícím trendem je terénní pečovatelská služba. Kromě domovů pro ostatní se zdravotním postižením a denních stacionář se v kraji nachází čtyři ústavy pro mentálně postižené, jeden pro mentálně postiženou mládež a také ústav sociální péče pro muže. Vysočina je útočištěm i pro alkoholiky, psychopaty a psychotiky, pro které jsou zde zřízeny dva ústavy. Přehled některých sociálních zařízení v kraji Vysočina následuje v tabulce č. 5.

Tabulka 5 - Sociální zabezpečení v kraji k roku 2012

| Sociální zabezpečení | Kraj Vysočina | Havlíčků v Brod | Jihlava | Pelhřimov | Třebíč | Žďár nad Sázavou |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Domov pro seniory | 25 | 3 | 4 | 7 | 6 | 5 |
| Domov pro ostatní se zdravotním | 8 | 2 | 0 | 3 | 2 | 1 |
| Denní stacionář | 16 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 |

Zdroj: www.czso.cz

V tabulce č. 6 jsou vypsány jednotlivé správní obvody obcí s rozšířenou působností a jejich vybavenost.

Tabulka 6 – Vybavenost správních obvodů obcí s rozšířenou působností k roku 2012

| Obce | Počet obcí | Domov pro osoby se zdravotním postižením | Domov důchodců | MŠ | ZŠ | SŠ | Nemocnice |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Bystřice nad Pernštejnem | 39 | 0 | 1 | 15 | 16 | 3 | 0 |
| Havlíčkův Brod | 56 | 1 | 2 | 28 | 25 | 6 | 1 |
| Humpolec | 25 | 0 | 2 | 8 | 7 | 5 | 0 |
| Chotěboř | 31 | 0 | 0 | 10 | 12 | 4 | 0 |
| Jihlava | 79 | 0 | 3 | 37 | 40 | 23 | 1 |
| Moravské Budějovice | 47 | 0 | 2 | 15 | 17 | 4 | 0 |
| Náměšť nad Oslavou | 27 | 1 | 1 | 9 | 9 | 0 | 0 |
| Nově Město na Moravě | 30 | 0 | 0 | 14 | 15 | 3 | 1 |
| Pacov | 24 | 1 | 2 | 7 | 4 | 2 | 0 |
| Pelhřimov | 71 | 2 | 3 | 22 | 21 | 12 | 1 |
| Světlá nad Sázavou | 32 | 1 | 1 | 10 | 10 | 6 | 0 |
| Telč | 45 | 0 | 1 | 7 | 7 | 12 | 0 |
| Třebíč | 93 | 1 | 3 | 51 | 36 | 13 | 1 |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Velké Meziříčí | 57 | 1 | 3 | 22 | 25 | 8 | 1 |
| Žďár nad Sázavou | 48 | 0 | 1 | 24 | 20 | 10 | 0 |

Zdroj: www.czso.cz

### 4.4.6 Doprava

Veřejná doprava je zajišťována dopravními systémy a dopravci, i přesto je nutné na ni pohlížet jako na jednotný systém. Z důvodu, že objem cestujících a úroveň jízdného nepokrývá náklady na provoz, je nutné použít rozpočet kraje na zajištění základní dopravní obslužnosti.

Z důvodu přechodu změny na nový systém evidence vozidel v Centrálním registru vozidel v souladu s legislativou EU nejsou údaje o veřejné dopravě k roku 2013 k dispozici. Proto je v práci použit rok 2012.

K roku 2012 kraj Vysočina evidoval 882 autobusů pro přepravu cestujících. V témže roce veřejná autobusová doprava v rámci kraje přepravila celkem 15 201 (v tis.) osob. Autobusové spoje jezdily v pracovní den, v sobotu, v neděli i ve svátek. Do městské hromadné dopravy patří autobusy a trolejbusy, které v roce 2012 převezli dohromady 18,8 (mil.) osob.

Do veřejné dopravy patří železniční doprava, která v rámci kraje, na železniční trati dlouhé 592 km, v roce 2012 převezla celkem 2 632 (tis.) osob. V kraji je celkem 6 850 vlakových spojů.

### 4.4.7 Životní prostředí

### 4.4.7.1Samostatná působnost

- kontroluje úplnost účetních dokladů v rámci oddělení;
- zpracovává podklady pro práci samosprávných orgánů kraje;
- zpracovává podklady pro projekty financované ze strukturálních fondů a dalších fondů (Statistická ročenka kraje Vysočina).

### 4.4.7.2Přenesená působnost

- zajišťuje komplexní výkon státní správy na úseku ochrany přírody a krajiny;
- koordinuje ochranu přírody a krajiny v rámci kraje;

- zajišťuje úkoly kraje při zřízení či zrušení přírodních parků a o omezení využití jejich území, zřízení a zrušení přírodních rezervací, přírodních památek nebo jejich ochranných pásem a zajištění péče o tato území;
- kontroluje výkon přenesené působnosti obcí a poskytuje odbornou a metodickou pomoc obcím na svěřených úsecích (www.business.center.cz).

### 4.4.8 Technická infrastruktura

Veřejná infrastruktura se dělí do čtyř skupin. Na dopravní infrastrukturu, která obstarává stavby pozemních komunikací, drah, vodních cest, letišť a zařízeních, které s nimi souvisí. Další je technická infrastruktura, která vede stavby a s nimi související zařízení technického vybavení jako jsou vodovody, vodojemy, kanalizace, čistírny odpadních vod, stavby a zařízení pro nakládání s odpady, trafostanice, energetické vedení, komunikační vedení veřejné komunikační sítě, produktovody. Stavby, zařízení a pozemky sloužící například pro vzdělávání a výchovu, sociální služby a péči o rodiny, zdravotní služby, kulturu, veřejnou správu a ochranu obyvatelstva tvoří další část infrastruktury, a to občanské vybavení. Čtvrtou částí je veřejné prostranství, které je zřizované nebo užívané ve veřejném zájmu (www.business.center.cz).

### 4.4.9 Vnitřní věci

Do vnitřních věcí se řadí ochrana veřejného pořádku, který zajišťují příslušné orgány, v prvé řadě policie, státní i obecní a také orgány obcí. Dalším ochranným orgánem je hasičská složka, která zajišťuje požární ochranu. Oblast vnitřních věcí je velice rozsáhlá a proto do ní řadíme také archivní správu, civilní ochranu a pobyt cizinců a azyl. Azylových domů je konkrétně na Vysočině celkem devět, tři v okrese Třebíč, o dvou v okresech Havlíčkův Brod, Jihlava a Žďár nad Sázavou. Do vnitřních věcí ovšem patří také telekomunikační a poštovní služby.

# 5 Provedení analýzy obce

Pro rozvoj veřejných služeb bakalářské práce je zvolena obec Řečice, která spadá pod okres Pelhřimov.

Obec Řečice se nachází na mírném návrší poblíž rybníku Kamenná trouba a tvoří ji čtyři místní části - Řečice, Bystrá, Křepiny a Záběhlice.

V Řečici, kde se nachází obecní úřad, dnes žije 20 obyvatel a většina z domů je využívána k rekreačním účelům.

Další malou vesnicí, která spadá pod obec, je Bystrá. V této vesnici dnes žije sedmnáct obyvatel.

Stejný počet obyvatel jako v Bystré sdílí také vesnička Záběhlice, která je jednou z místních částí.

Největší místní částí jsou Křepiny. Nejdříve byly rozděleny na dvě osady – Malé a Velké Křepiny. V současné době zde žije 83 obyvatel.

## 5.1 Veřejné služby obce

Podle zákona o obcích č. 128/2000 Sb. vykonává obec Řečice činnosti v přenesené působnosti dle Hlavy III. Jsou to tyto činnosti:

- evidence obyvatel – dle zákona č. 133/2000 Sb. – uzavřena veřejnoprávní smlouva s městem Humpolec;
- požární ochrana – dle zákona č. 133/1985 Sb. – zajišťuje SDH Křepiny;
- projednávání přestupků – dle zákona č. 200/1990 Sb. – uzavřena veřejnoprávní smlouva s městem Humpolec;
- ochrana přírody a krajiny – dle zákona č. 114/1992 Sb. – povolování kácení dřevin rostoucích mimo les;
- údržba pozemní komunikace – dle zákona č. 13/1997 Sb. – uzavřená smlouva o zimní údržbě komunikací s Ing. Pavlem Mrtkou;
- zajištění školní docházky – uzavřena veřejnoprávní smlouva s městem Humpolec;
- zajištění voleb – obec má jeden volební okrsek;

- správa a evidence místních poplatků – poplatek za psy, provoz systému, shromažďování, sběru, přepravy, třídění odpadu, využívání a odstraňování komunálních odpadů;
- zajištění dodávky pitné vody – dle zákona č. 254/2001 Sb. – obec má dva vlastní vodojemy a vodovodní řád;
- zabezpečení odvozu odpadu – uzavřena smlouva s firmou SOMPO a. s.

V rámci samostatné působnosti dle Hlavy II vykonává obec tyto činnosti:

- záležitosti rozvoje obce;
- péče o potřeby občanů;
- péče o veřejnou zeleň;
- správa majetku;
- ochrana obyvatelstva a krizové řízení;
- spolupráce s ostatními obcemi;
- rozpočtové hospodaření – schvalování rozpočtu obce a závěrečného účtu;
- hospodaření s obecním majetkem;
- vnitřní organizace obce – zastupitelstvo obce kontrolní a finanční úřad;
- povodňová ochrana;
- investice a veřejné zakázky;
- veřejný pořádek;
- územní plánování;
- odpady;
- vydávání obecně závazných vyhlášek;
- zřizování příspěvkových organizací.

Obec je řízena zvoleným zastupitelstvem, které má 8 členů. V čele zastupitelstva stojí starosta a místostarosta. Vnitřní členění úřadu má pouze dva odbory, finanční a odbor kontroly. V odboru finanční kontroly působí tři zastupitelé. Náplní práce zastupitelů ve finančním odboru je hospodaření s veřejnými prostředky obce. Kontrolní výbor, skládající se ze třech členů zastupitelstva, má na starosti kontrolu zacházení finančního odboru.

Obec Řečice, ačkoliv je malou obcí, nabízí několik veřejných služeb a statků. Na obecním úřadě funguje CZECH POINT, kde si občané mohou vyžádat výpis z Katastru nemovitostí, výpis z Obchodního rejstříku, výpis z Živnostenského rejstříku,

výpis z Rejstříku trestů právnické osoby, výpis z bodového hodnocení řidiče a mnoho dalších dokumentů, které tato služba nabízí. Obec zajišťuje čisté veřejné statky, jako je požární bezpečnost zajišťována dobrovolným sborem hasičů, mimo to SDH kontroluje hydranty, ventily a udržuje hasičské nádrže, které se nacházejí v Řečici a Křepinech. Obec zajišťuje také v případě pobíhajících zvířat jejich odchycení a dopravení do útulku v Polné, Humpolci nebo Havlíčkově Brodě. Dále obec zajišťuje péči o veřejnou zeleň včetně parků a lesních porostů. Udržuje řádný stav památkových budov a objektů, kam patří například kostel. V její kompetenci je i udržování řádného stavu komunikace (cca 4,8 km místní komunikace spadající pod obec). V zimě místní komunikace udržuje soukromý podnikatel v zemědělství, se kterým obec uzavřela smlouvu o údržbě komunikací v zimním období, jedná se tedy o odklízení sněhu z veřejných komunikací. V případě, že je potřeba technická údržba, je udělána nabídka cca pro 3 firmy a následně vybrána pouze jedna z nich, jedná se o zakázky malého rozměru. Obec dbá na o čistotu všech místních částí. Dále v obci funguje veřejné osvětlení. Lampy jsou spouštěny pomocí fotobuňky, která reaguje na setmění. Následně se samy vypnou nastavením časovače na 24:00. Opačně ráno v 4:45 jsou časovačem zapnuty a při rozednění reaguje fotobuňka na jejich vypnutí. Důležité je informování občanů o dění v obci. Nově byly pořízeny informační tabule, které jsou vyvěšeny ve všech místních částech. Povinně je zřízena úřední deska, která je umístěna na obecním úřadě v Řečici a také je k dispozici v elektronické verzi na webových stránkách obce. V oblasti kulturního vyžití se v obci nachází víceúčelové hřiště (tenisový kurt, fotbalové hřiště, dětské hřiště, pingpongový stůl), které je udržováno obcí. Touto obcí také vede cyklostezka. Dále se zde nachází kulturní sál, kde se konají veřejné akce jako je Sdružení podlipnických kostelů, pouťové zábavy, plesy a také slouží k pronájmu na soukromé akce, jako jsou svatby, narozeniny atd. Pronájem sálu stojí 500,-- Kč a pronájem výčepu 200,-- Kč. V obci je provozováno veřejné pohřebiště. Nájem hrobu na 10 let za $m^2$ činí 400,-- Kč. Do této taxy spadají služby (sečení, údržba) a nájem. Zajištěna je i předškolní a základní školní výchova dětí na základě smlouvy s ORP Humpolec o přijetí dětí z obce Řečice. Obec zajišťuje, na základě smlouvy s VODAK, s. r. o. (odborný dozor), údržbu a rozvoj vodohospodářských rozvodů a zařízení a tím také bezporuchové dodávky vody. Dále je zajištěno parkování, a to na návsi v Křepinách a u obecního úřadu Řečice. Další veřejnou službou je sběr a svoz komunálních odpadů, na základě smlouvy s firmou SOMPO a. s. Na svoz komunálních odpadů jsou vydány dvě vyhlášky, o svozu a poplatku. Komunální odpad

se vyváží jednou týdně a to ve středu. Poplatek činí pro chalupáře 500,-- Kč na objekt a pro místní 350,-- Kč na jednu osobu. Tříděný odpad (sklo, papír, plasty) se vyváží podle svozového kalendáře cca jednou za 14 dní. Vývoz tříděného odpadu je poskytován na základě smlouvy s podnikem Eko-kom, a. s., který za zpětnou vazbu třídění poskytuje bezplatný pronájem kontejnerů na tříděný odpad. V každé místní části je zřízeno svozové místo. Dvakrát do roka je provozován sběrný dvůr pro likvidaci elektrošrotu, opět ve spoluprácí s firmou SOMPO, a. s. Z důvodu absence obchodu se smíšeným zbožím zřídila obec po schválení zastupitelstvem pojízdnou prodejnu, která zajíždí do obce jednou týdně. Na její provoz služby obec přispívá 12 000,-- Kč ročně. Z důvodu ztrátových dopravních spojů obec Řečice uzavřela smlouvu, s obcemi Kaliště, Proseč, Horní Rápotice a Humpolec, o spolufinancování prokazatelných ztrát vzniklých v souvislosti se zřízením dopravní linky, o kterou mají společný zájem. Na jejím základě je provozována veřejná služba spočívající v provozování a zajištění dopravních potřeb v územním obvodu obce nad rámec základní dopravní obslužnosti územního obvodu kraje Vysočina. Na základě této smlouvy přispívá na dopravní obslužnost obec Řečice částkou 12 000,-- Kč ročně.

## 5.2 Dotazníkové šetření

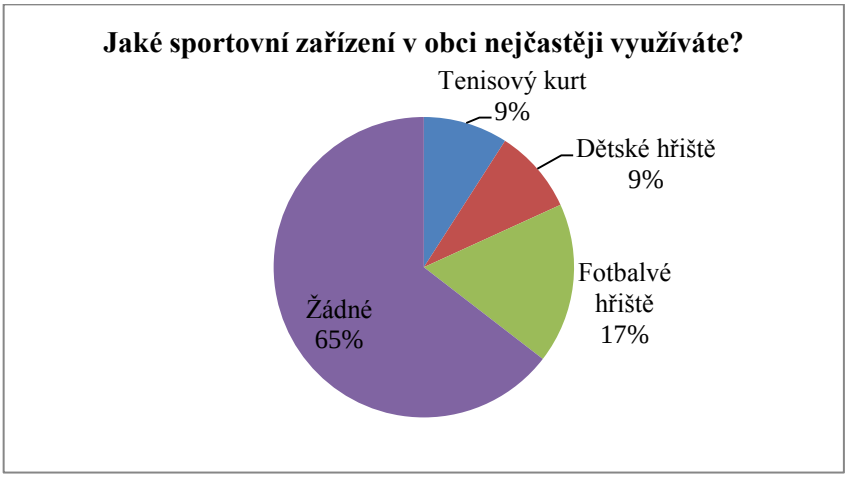
Dotazníkové šetření bylo provedeno ve všech místních částech obce. Celkem do něj bylo zahrnuto 110 respondentů. Byli tedy dotazování obyvatelé obce, kteří dosáhli věku 18 let. Ačkoliv byly odpovědi na otázky zcela anonymní, mnoho respondentů reagovalo na své odpovědi vysvětlením, proč se tak rozhodli. Některé výsledky dopadly jinak, než autorka očekávala, ale z důvodů osobních reakcí respondentů na danou otázku je jejich rozhodnutí pochopitelné. Příklady jsou uvedeny v následujícím vyhodnocení dotazníkového šetření.

### 5.2.1 Vyhodnocení dotazníků

1. Jaké sportovní zařízení v obci nejčastěji využíváte?

Z celkového počtu respondentů odpovědělo 65 %, že nevyužívají žádné sportovní zařízení. Na druhém místě, se 17 % bylo, fotbalové hřiště, na kterém se v jarních a letních měsících pravidelně hraje každý týden amatérský zápas. Dětské hřiště má pouze 9 %, s vysvětlením dotazovaných je pro děti malé. Tenisový kurt se využívá jen zřídka.

Graf 5 - Jaké sportovní zařízení využíváte nejčastěji

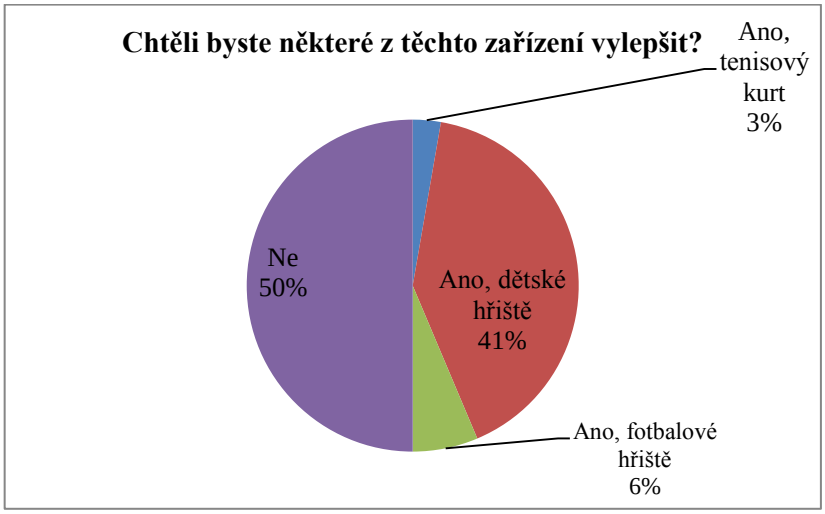



Zdroj: vlastní dotazníkové šetření

2. Chtěli byste některé z těchto zařízení vylepšit?

Téměř polovina dotazovaných, konkrétně 41 %, odpovědělo, že by rádi vylepšili dětské hřiště. Přesně polovina je spokojena a nepatrné množství by nejraději vylepšilo tenisový kurt a fotbalové hřiště.

Graf 6 - Chtěli byste některé z těchto zařízení vylepšit

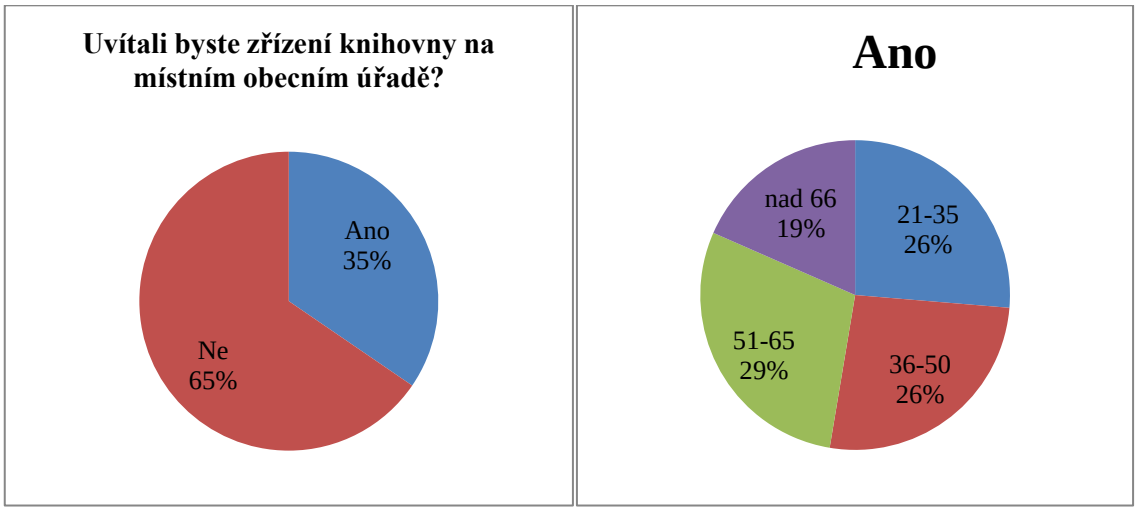



Zdroj: vlastní dotazníkové šetření

3. Uvítali byste zřízení knihovny na místním obecním úřadě?

Z celkového počtu dotazovaných odpovědělo 35 %, že ano. Z počtu kladných odpovědí by největší zájem o knihovnu měli obyvatelé v důchodovém věku, avšak mladší generace také reagovala kladně, a to ve výši 26 %.

Graf 7 - Uvítali byste zřízení knihovny na místním obecním úřadě

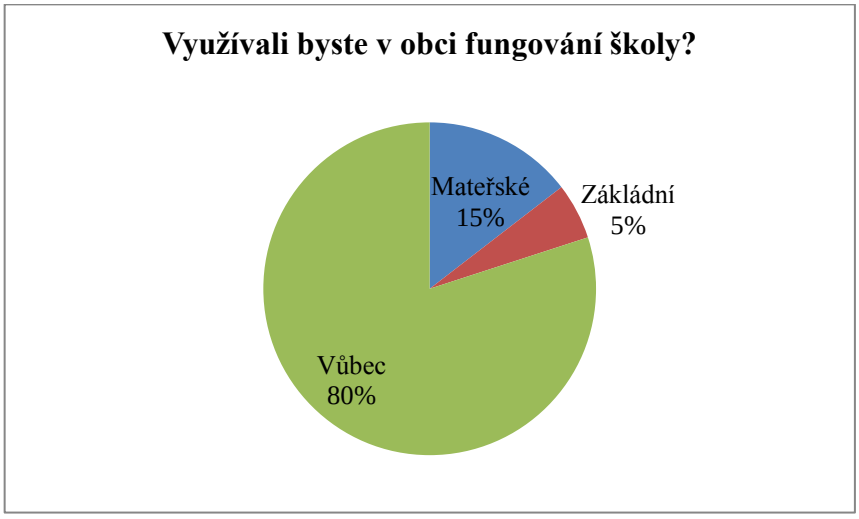



Zdroj: vlastní dotazníkové šetření

4. Využívali byste v obci fungování školy?

Ukázalo se, že o zavedení školního zařízení nemá celých 80 % dotazovaných absolutní zájem. Pouze rodičům, kteří mají děti v předškolním věku, se zdá být užitečné zavést v obci mateřskou školku.

Graf 8 - Využívali byste v obci fungování školy

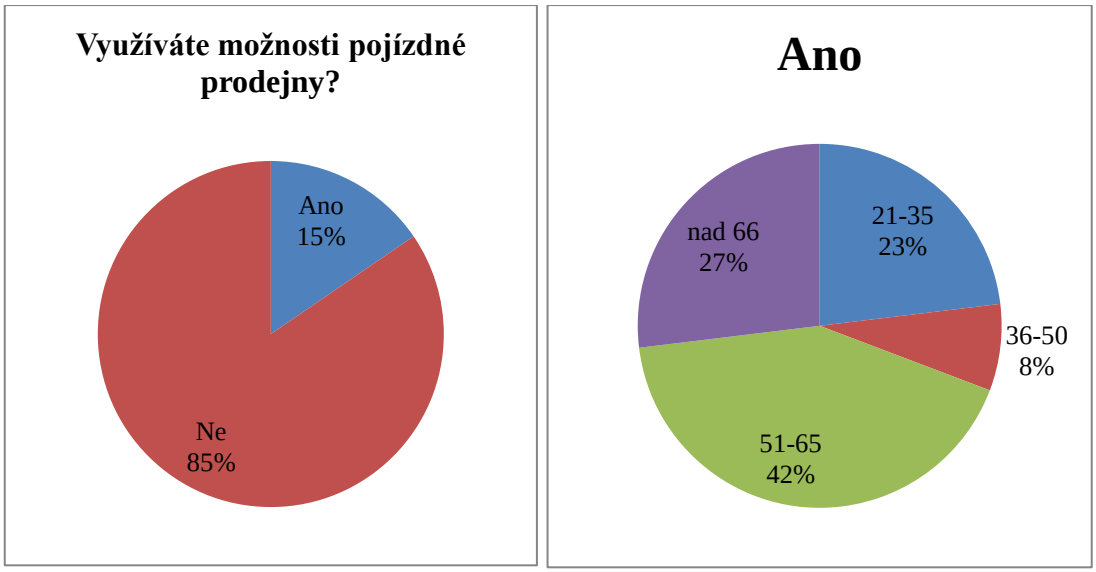



Zdroj: vlastní dotazníkové šetření

5. Využíváte možnosti pojízdné prodejny?

Pouze 15 %, což je asi 17 lidí, využívá možnosti pojízdné prodejny. Jedná se hlavně o starší lidi ve věku od 50 let. Do budoucnosti by to mohlo být perspektivní z důvodu většího počtu starších obyvatel v obci.

Graf 9 - Využíváte možnosti pojízdné prodejny

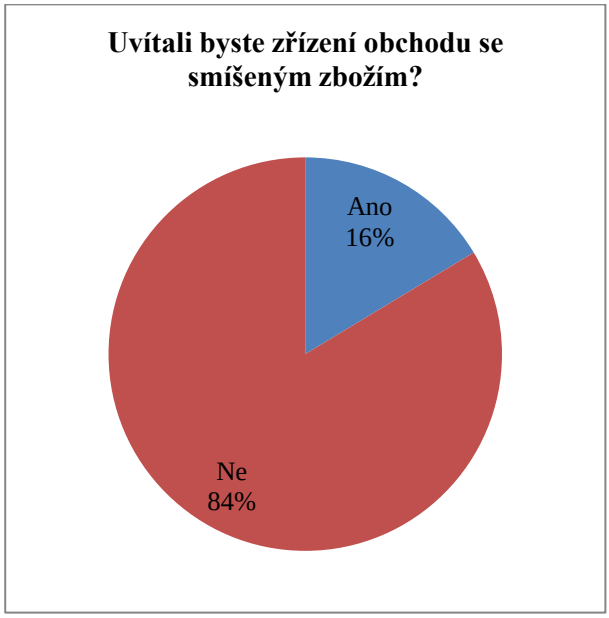



Zdroj: vlastní dotazníkové šetření

6. Uvítali byste zřízení obchodu se smíšeným zbožím?

V obci dříve prodejna s potravinami fungovala. Ukazuje se ovšem, že byla ze správného důvodu zrušena. Ani v dnešní době lidé nemají zájem o obchod, navíc ještě se smíšeným zbožím. Celých 84 % tuto možnost zavrhli.

Graf 10 - Uvítali byste obchod se smíšeným zbožím



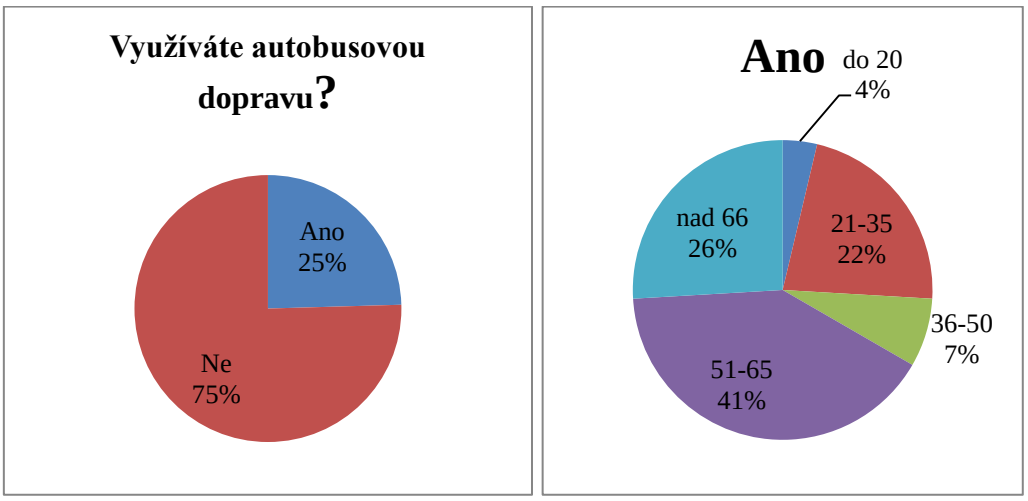

Zdroj: vlastní dotazníkové šetření

7. Využíváte autobusovou dopravu?

V dnešní době, kdy má každý auto, se v malých obcích využívá autobusové dopravy zřídka. Je využita hlavně dětmi při dopravě do školy a občany v důchodovém věku na nákup. Autobusovou dopravu s aktuálními spoji tedy využívá 25 % dotazovaných.

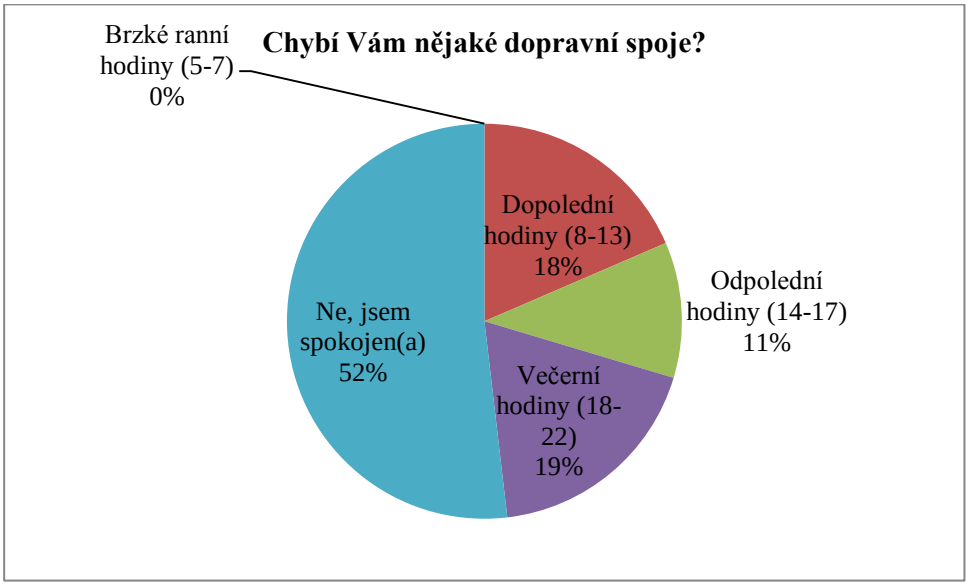
V grafu č. 13 vidíme výsledky, jaké dopravní spoje chybí dotazovaným, kteří odpověděli, že využívají autobusovou dopravu (dotazníková otázka č. 8).

Graf 11 - Využíváte autobusovou dopravu




Zdroj: vlastní dotazníkové šetření

Graf 12 - Chybí Vám nějaké dopravní spoje

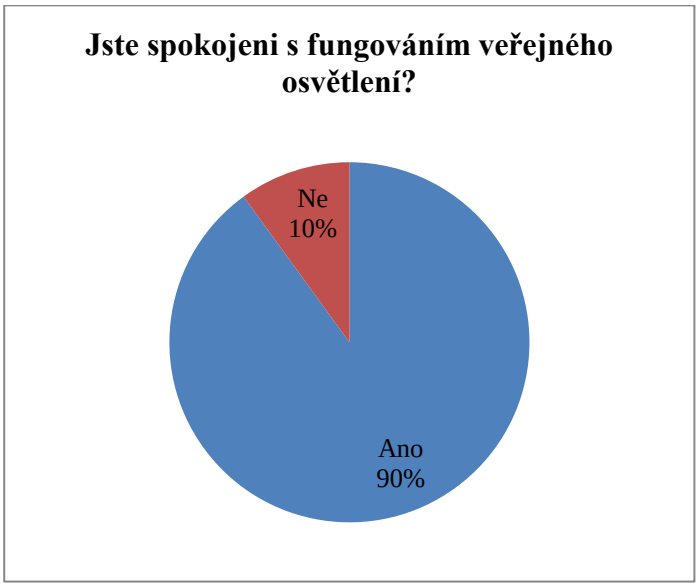



Zdroj: vlastní dotazníkové šetření

9. Jste spokojeni s fungováním veřejného osvětlení?

Na otázku spokojenosti s fungováním veřejného osvětlení odpovědělo 10 %, že není spokojeno. Respondenti, kteří nejsou spokojeni, uvádí, že v místě jejich bydlení není zavedeno veřejné osvětlení i přesto, že se u silniční komunikace nachází sloup na jeho zřízení.

Graf 13 - Jste spokojeni s fungováním veřejného osvětlení

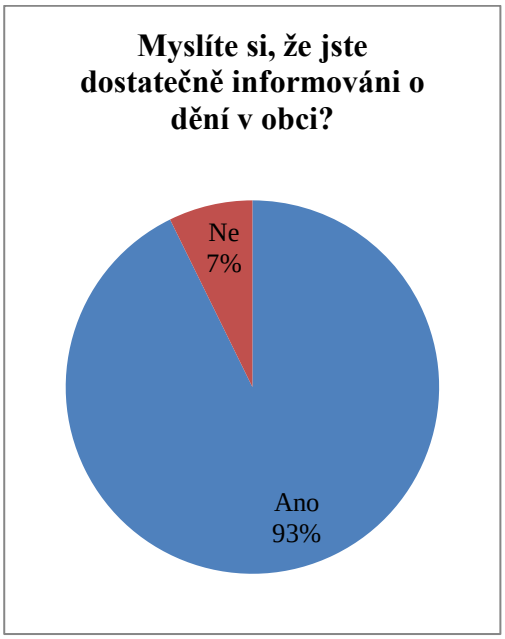



Zdroj: vlastní dotazníkové šetření

10. Myslíte si, že jste dostatečně informovaní o dění v obci (informační tabule, úřední deska, webové stránky?

Ohledně pramenů informací, které obec poskytuje, nemá 93 % občanů žádné výtky.

Graf 14 - Myslíte si, že jste dostatečně informováni o dění v obci

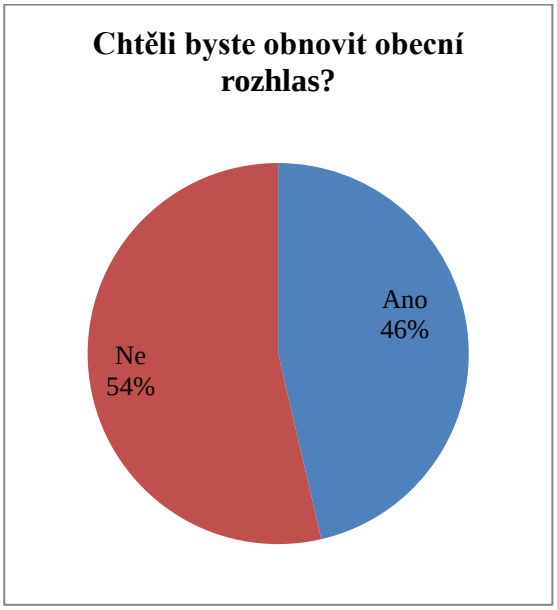



Zdroj: vlastní dotazníkové šetření

11. Chtěli byste obnovit obecní rozhlas?

U otázky, která se týká obnovení obecního rozhlasu, jsem dosáhla výsledku, kde pouze o pár procent převládá odpověď NE. Konkrétně 54 % obyvatel obce by nechtělo znovu obnovit obecní rozhlas. Byly uvedeny i některé důvody, například, že při dřívějším fungování rozhlasu nebylo rozumět hlášení, a tudíž není třeba tuto "novotu" opět zavádět. Ovšem kladným ohlasem, který tvoří 46 %, by nebylo špatné se nad jeho obnovením a doladěním signálu zamyslet.

Graf 15 - Chtěli byste obnovit obecní rozhlas

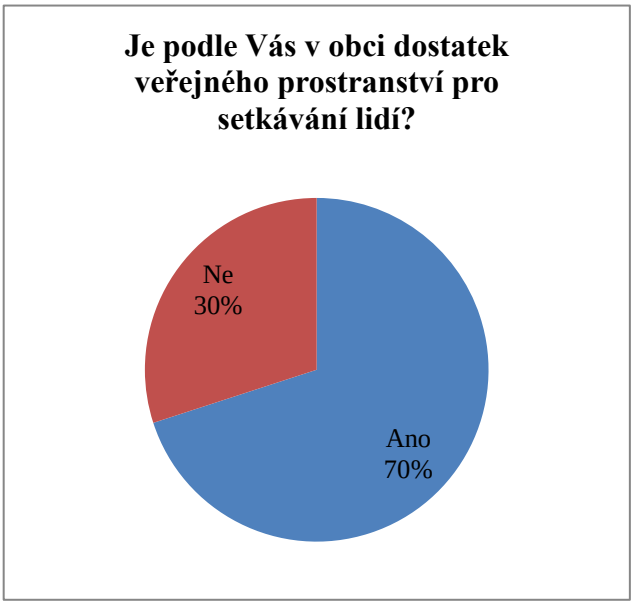



Zdroj: vlastní dotazníkové šetření

12. Je podle Vás v obci dostatek veřejného prostranství pro setkávání lidí?

Většina obyvatel, celých 70 %, si myslí, že ano. Podle výsledků je v místních částech dostatek laviček, kde se lidé mohou setkávat. Navíc v jedné z částí je hasičská zbrojnice, která slouží zároveň i jako veřejné místo pro různé příležitosti setkávání lidí z obce.

Graf 16 - Je podle Vás v obci dostatek veřejného prostranství pro setkávání lidí

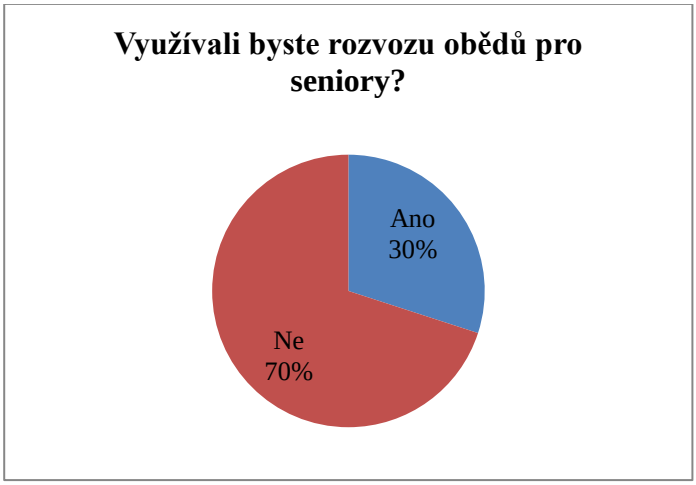



Zdroj: vlastní dotazníkové šetření

13. Využívali byste rozvozu obědů pro seniory?

Možnosti rozvozů obědů pro seniory by využívalo 30 % všech obyvatel obce. V následujícím grafu č. 19 jsou uvedeny procenta mužů a žen, kteří odpověděli, že by daných rozvozů využili.

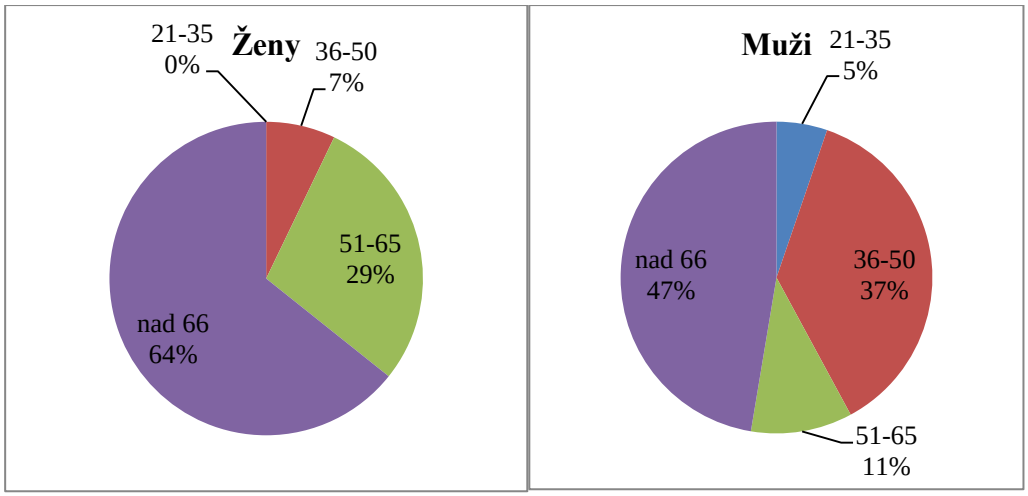
Graf 17 - Využívali byste rozvozu obědů pro seniory




Zdroj: vlastní dotazníkové šetření

Z 33 kladných odpovědí bylo pro rozvoz obědů 19 mužů. Podle věku to byli nejvíce muži v rozmezí 36-50 let, a to 37 %. Ženy, které by uvítaly rozvoz obědů, byly ve věku 51-65 let. Této služby by využívali hlavně starší obyvatelé nad 66 let.

Graf 18 - Věkové procento můžu a žen s odpovědí ano

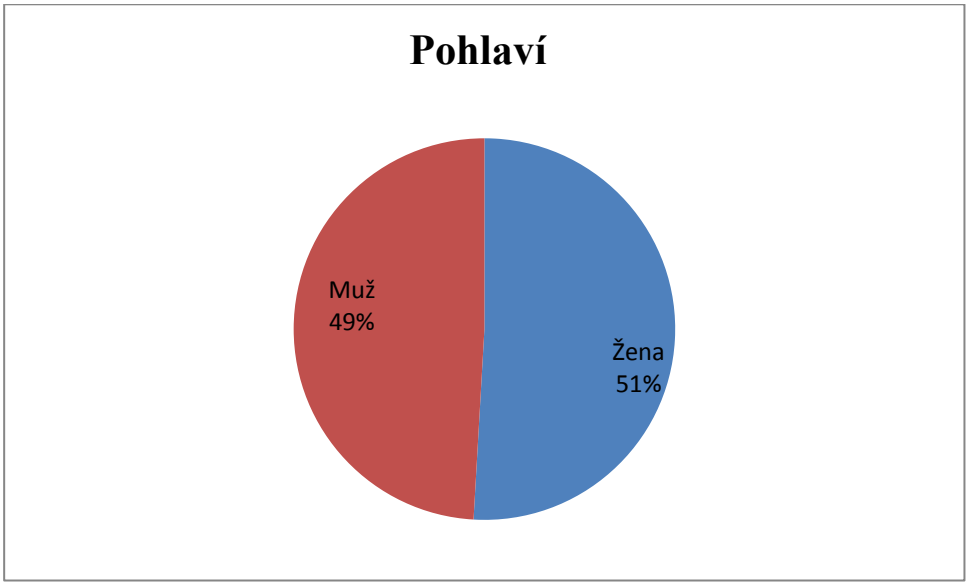



Zdroj: vlastní dotazníkové šetření

14. Pohlaví:

Dotazníky, byly položeny 110 respondentům. Z toho odpovídalo 51 % žen (56) a 49 % mužů (54).

Graf 19 - Pohlaví

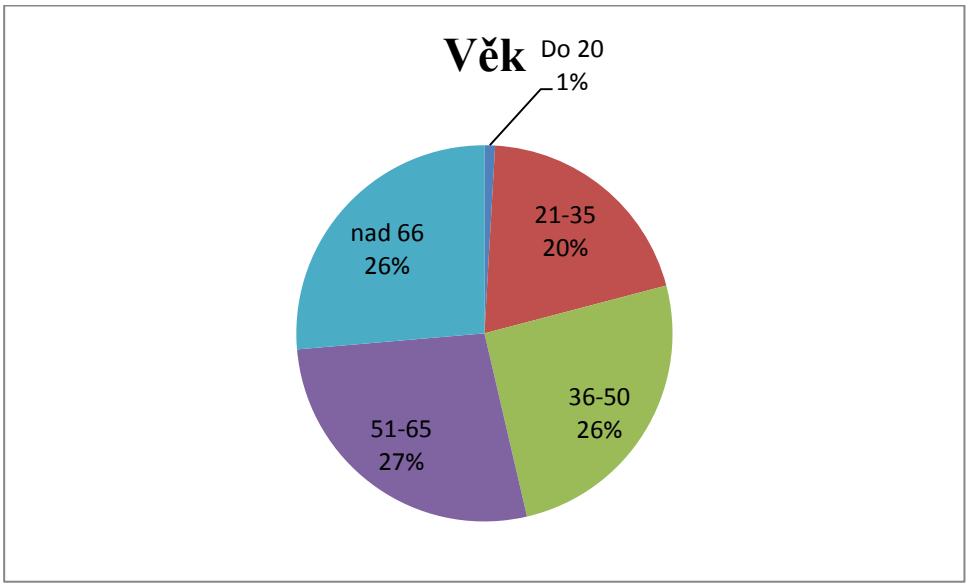



Zdroj: vlastní dotazníkové šetření

15. Věk:

V obci převažují starší občané. Konkrétně 20 % od 21-35 let (22 obyv.), 26 % od 36-50 let (28 obyv.), 27 % od 51-65 let (30 obyv.), 26 % nad 66 let (29 obyv.).

Graf 20 - Věk




Zdroj: vlastní dotazníkové šetření

## 5.3 Návrh rozvoje

Na základě dotazníkového šetření a svého vlastního uvážení navrhuji rozšíření dětského hřiště o pružinová houpadla a pískoviště.

**Dětské hřiště**

Obec již v minulosti spolupracovala s firmou Dřevovýroba BALKON Rokycany. Od jmenované firmy pořídila skluzavku za 32 000,-- Kč, která se nachází v místní části Křepiny, po jedné houpačce do Křepin a Řečice v celkové částce 21 000,-- Kč, dále do všech místních částí venkovní stoly pro stolní tenis v částce 48 000,-- Kč a zařízení pro streetball v hodnotě 52 000,-- Kč. Celkem tedy do dosavadního dětského hřiště obec investovala 153 000,-- Kč.

Z důvodu, že v Křepinách je nejvíce dětí, autorka navrhuje rozšíření dětského hřiště právě v této místní části. Vedle fotbalového hřiště, kde se nynější dětské hřiště nachází, je ještě dostatečný prostor pro jeho rozšíření. Vybavení dětského hřiště, které bylo pořízeno v roce 2002 je stále ve skvělém stavu, a proto se autorka rozhodla i nadále čerpat z nabídky již zmíněného podniku.

Vedle odrážecí houpačky, která se již na dětském hřišti nachází, navrhuji nákup dvou pružinových houpadel. Jedná se o modely, které jsou odolné nárazu a počasí a jejich výroba je z polyetylénu, záruka na ně je 10 let. První houpadlo by bylo pořízeno v částce 9 920,-- Kč. Jde o houpadlo pro jedno dítě (pes, kočka, velbloud aj.) Druhé houpadlo by bylo pro dvě děti (žába) a to v částce 9 675,-- Kč.

Dalším zařízením je dětmi oblíbené pískoviště. Nabízí se pískoviště o rozměrech 3x2x0,3 m. Jde o pískoviště, které je obehnáno frézovanou kulatinou, lazurováno a jsou k němu montovány dvě lavičky na sezení. Je pevně ukotveno a vrchní víko je z pevného a prodyšného rašlového úpletu. Za toto pískoviště si firma účtuje 10 600,-- Kč. K této částce si ještě podnik připočítá 950 korun za montáž pískoviště a laviček.

Celkem by tedy obec stálo rozšíření dětského hřiště 31 145,-- Kč.

## 5.4 SWOT analýza

Na základě studia sekundárních údajů a výstupů z dotazníkového šetření vyplývají jednotlivé faktory SWOT analýzy následujícím způsobem.

**Silné stránky**

- Nenarušené životní prostředí;
- Dobré podmínky pro zemědělství;
- Podmínky pro rekreaci;
- Řídký silniční provoz.

**Slabé stránky**

- Nízký stavební rozvoj;
- Nedostatek pracovních příležitostí;
- Absence školského zařízení;
- Absence obchodu se smíšeným zbožím.

**Příležitosti**

- Přírodní estetické hodnoty vyvolávají zájem o bydlení;
- Nárůst obyvatelstva (trend bydlení na venkově);
- Rozvoj podnikatelských aktivit živnostenského charakteru a malovýroby;
- Možnost agroturistiky.

**Hrozby**

- Paprskovitá zástavba kolem silniční komunikace;
- Přestavba typických zemědělských usedlostí (zásah do historie);
- Černé skládky;
- Chovatelská činnost negativně ovlivňující sousední obydlené objekty.

Základ metody spočívá v klasifikaci a ohodnocení jednotlivých faktorů, které jsou rozděleny do 4 výše uvedených základních skupin. Vzájemnou interakcí faktorů silných a slabých stránek na jedné straně vůči příležitostem a ohrožením na straně druhé lze získat nové kvalitativní informace, které charakterizují a hodnotí úroveň jejich vzájemného střetu.

Pro zjištění správné strategie autorka každému faktoru přiřadila číslo od 1 do 16, přičemž číslo 1 má nenarušené životní prostředí a číslo 16 chovatelská činnost negativně ovlivňující sousední obydlené objekty. Pomocí metody párového srovnání autorka sestavila Fullerův trojúhelník.

### 5.4.1 Fullerův trojúhelník

Graf 21 - Fullerův trojúhelník

| | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | **1** | **1** | **1** | 1 | **1** | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| **2** | 3 | 4 | 5 | **6** | 7 | **8** | **9** | **10** | **11** | **12** | 13 | **14** | **15** | **16** |
| | **2** | **2** | **2** | 2 | **2** | **2** | **2** | 2 | **2** | **2** | **2** | **2** | 2 | **2** |
| | 3 | 4 | 5 | **6** | 7 | 8 | 9 | **10** | 11 | 12 | 13 | 14 | **15** | 16 |
| | | 3 | **3** | 3 | **3** | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| | | **4** | 5 | **6** | 7 | **8** | **9** | **10** | **11** | **12** | **13** | **14** | **15** | **16** |
| | | | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | **4** | 4 | 4 | 4 |
| | | | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **10** | **11** | **12** | 13 | **14** | **15** | **16** |
| | | | | 5 | 5 | 5 | **5** | 5 | **5** | 5 | **5** | 5 | 5 | **5** |
| | | | | **6** | **7** | **8** | 9 | **10** | 11 | **12** | 13 | **14** | **15** | 16 |
| | | | | | **6** | **6** | **6** | 6 | **6** | **6** | **6** | **6** | 6 | **6** |
| | | | | | 7 | 8 | 9 | **10** | 11 | 12 | 13 | 14 | **15** | 16 |
| | | | | | | 7 | 7 | 7 | 7 | **7** | **7** | **7** | 7 | **7** |
| | | | | | | **8** | **9** | **10** | **11** | 12 | 13 | 14 | **15** | 16 |
| | | | | | | | 8 | 8 | **8** | **8** | 8 | **8** | 8 | 8 |
| | | | | | | | **9** | **10** | 11 | 12 | **13** | 14 | **15** | **16** |
| | | | | | | | | 9 | 9 | **9** | **9** | **9** | 9 | **9** |
| | | | | | | | | **10** | **11** | 12 | 13 | 14 | **15** | 16 |
| | | | | | | | | | **10** | **10** | **10** | **10** | **10** | **10** |
| | | | | | | | | | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **11** | 11 | **11** | 11 | **11** |
| 12 | **13** | 14 | **15** | 16 |
| | 12 | **12** | 12 | 12 |
| | **13** | 14 | **15** | **16** |
| | | **13** | 13 | **13** |
| | | 14 | **15** | 16 |
| | | | 14 | 14 |
| | | | **15** | **16** |
| | | | | **15** |
| | | | | 16 |

Zdroj: vlastní

Ve Fullerově trojúhelníku jsou v jednotlivých řádcích porovnány jednotlivá kritéria mezi sebou a označen ten faktor, který je z dané dvojice významnější a důležitější.

Například v prvním řádku u porovnávání prvního (nenarušené životní prostředí) a druhého kritéria (dobré podmínky pro zemědělství) se autorka rozhodla, že je důležitější druhé kritérium. Oba faktory jsou důležité, ale dobré podmínky pro zemědělství jsou důležitější, protože přinesou nové pracovní příležitosti a v případě vydařené úrody finanční zisky, kvalitní potravu pro dobytek apod.

Zjištěné výsledky jsou zapsány do následující tabulky č. 7, tedy tabulky vah silných stránek a příležitostí, slabých stránek a ohrožení.

Tabulka 7 - Tabulka vah

| Číslo faktoru | Absolutní četnost | Pořadí faktorů | Váha (relativní četnost v %) |
|---|---|---|---|
| 1 | 4 | 12-13 | 3,4 |
| 2 | 12 | 4 | 10,1 |
| 3 | 2 | 14-15 | 1,7 |

| | | | |
|---|---|---|---|
| 4 | 2 | 14-15 | 1,7 |
| 5 | 5 | 10-11 | 4,2 |
| 6 | 13 | 3 | 10,9 |
| 7 | 6 | 8-9 | 5,0 |
| 8 | 8 | 6-7 | 6,7 |
| 9 | 9 | 5 | 7,6 |
| 10 | 15 | 1 | 12,6 |
| 11 | 8 | 6-7 | 6,7 |
| 12 | 5 | 10-11 | 4,2 |
| 13 | 6 | 8-9 | 5,0 |
| 14 | 4 | 12-13 | 3,4 |
| 15 | 14 | 2 | 11,8 |
| 16 | 6 | 8-9 | 5,0 |
| Součet | 119 | | 100,0 |

Zdroj: vlastní

Jednotlivé faktory jsou zapsány pod sebou. Dále je spočítáno, kolikrát je dané kritérium označeno, aby se získala absolutní četnost, následně jejich zapsáním a sečtením absolutních četností je získán jejich celkový součet. Potom jsou jednotlivá kritéria seřazena podle toho, kolikrát jsou zvýrazněny. Faktor s nejvyšší absolutní četností je tedy na prvním místě a faktor s nejmenší je na místě posledním. Aby mohla být určena správná strategie, musí se ještě vypočítat relativní četnost v %. Absolutní četnost se vydělí celkovou absolutní četností a nakonec vynásobí 100. Součet všech relativních četností se musí rovnat číslu 100.

Pro správný výběr strategie nyní musíme sečíst procenta u všech čtyř faktorů v dané skupině.

- Silné stránky 3,4 + 10,1 + 1,7 + 1,7 = 16,9 %
- **Slabé stránky 4,2 + 10,9 + 5 + 6,7 = 26, 8 %**
- **Příležitosti 7,6 + 12,6 + 6,7 + 4,2 = 31,1 %**

- Ohrožení 5 + 3,4 + 11,8 + 5 = 25,2 %

Nyní ze skupin SW a OT vyberu skupinu, která má vyšší počet procent. Nejvíce procent vyšlo u slabých stránek a příležitostí, tedy strategie WO. Tato strategie funguje na základě odstranění slabin pro vznik nových příležitostí.

**Návrh strategie**

Jako slabá stránka ve SWOT analýze je uveden nízký stavební rozvoj. A ten je třeba odstranit a na základě toho rozšiřovat stavby v obci na volných parcelách, nikoli podél silniční komunikace. Tím dojde k nárůstu obyvatelstva na venkově, který autorka uvádí v příležitostech. Další stránkou, kterou je potřeba odstranit jsou nízké pracovní příležitosti. Jak je již uvedeno, je tu jistá příležitost rozvoje podnikatelských aktivit živnostenského charakteru a malovýroby. Možnost agroturistiky by jistě také odstranila problém pracovních příležitostí.

# 6 Závěr

Cílem mé práce bylo zanalyzování současné nabídky a poptávky po veřejných službách v Kraji Vysočina. Součástí praktické části bylo zanalyzování veřejných služeb a návrh rozvoje mnou vybrané obce. K dosažení výsledků byly použity různé statistiky, SWOT analýza a vlastní dotazníkové šetření. Pro lepší orientaci se v práci nachází grafy a tabulky.

K zorientování v problematice jsem v literární rešerši stručně shrnula nejdůležitější pojmy, které se řízení služeb týkají. Hlavními pojmy jsou tedy, služba a vlastnosti s ní spojené, marketing, produkt, cena, distribuce, propagace, lidé, veřejný sektor a také rozsáhlý pojem veřejná služba.

Vlastní část práce se skládá z analyzování nabídky veřejných služeb, které kraj nabízí. Jsou zde použity statistické údaje, které jsou přehledně zpracovány do tabulek k lepší orientaci v tématu. V další části je vlastní SWOT analýza, která obsahuje celkem 16 faktorů. Na základě výběru větší důležitosti jednoho faktoru nad druhým, ve Fullerově pyramidě, vyšla strategie WO. Tato strategie funguje na základě odstranění slabých stránek díky příležitostem. Fungování strategie, pomocí mnou vybraných faktorů slabých stránek a příležitostí, jsem popsala v návrhu.

Hlavní částí mé vlastní práce bylo provedení dotazníkového šetření v obci. Zde se zabývám spokojeností veřejnosti se službami, které obec nabízí, popřípadě se ptám na nějakou novou službu, kterou by obec mohla nabízet. V případě již stávajících služeb jsem se setkala s kladnými odpověďmi, až na využívání autobusové dopravy, kterou využívá pouhých 25 % všech dotazovaných. V otázkách, kde jsem se ptala, na zavedení nové služby, se mi dostalo po většině záporných odpovědí, tedy že by služby nevyužívali anebo by jí zavést nechtěli. Sporné odpovědi se mi dostalo u otázky zavedení obecního rozhlasu, kdy odpovědi byly téměř vyrovnané. Proto si myslím, že by nebylo špatné se na tuto záležitost zaměřit.

Pomocí dotazníkového šetření jsem se rozhodla pro vytvoření návrhu rozvoje na dětské hřiště. Důvodem byly kladné odpovědi občanů v dotazníkovém šetření. Pro návrh rozšíření jsem použila nabídku služeb podniku, se kterým obec již v minulosti spolupracovala.

Klíčová slova: veřejné služby, kraj Vysočina, SWOT analýza, obec, dotazníkové šetření

# Summary

Keywords: public services, Vysočina region, SWOT analysis, the municipality, questionnaire survey

The aim of my work was to analyse the current supply and demand for public services in Vysočina region. The practical part includes an analysis of the public services and a draft of development of some municipalities which I have selected by myself. Various statistics, SWOT analysis and my own questionnaire survey were used to obtain the results. There are also charts and tables in the work for better orientation.

One part of the thesis is dedicated to the analysis of the supply of the public services which are offered by the region. Again statistics processed in tables are used for better orientation in the topic. In the next section, there is the SWOT analysis containing 16 factors in total. As a result of a greater importance of one factor over another in Fuller's pyramid, WO strategy was preferred. This strategy works on the basis of removing weaknesses thanks to opportunities. The functioning of the strategy with the help of selected factors of weaknesses and opportunities, which were selected by me, is described in the proposal. The main part is the implementation of the questionnaire survey.

# Použité zdroje

**Monografie:**


1. BENČO, J (2005). *Veřejný sektor a veřejné služby.* Kunovice: Evropský – polytechnický institut.

2. DUBEN, Rostislav (2001). *Ekonomika Veřejného sektoru I. 1. vyd.,* Praha: Vysoká škola ekonomická v Praze.

3. HAMERNÍKOVÁ, Bojka, Alena Maaytová a kolektiv (2010). *Veřejné finance. 2. aktualizované vyd*. Praha: Wolters Kluwer ČR.

4. HALÁŠEK, Dušan (2004). *Standardizace veřejných služeb*, VŠB-TU Ostrava.

5. HORÁKOVÁ, Helena (2003). Strategický marketing. 2. roz. vyd. Praha: Grada.

6. JANEČKOVÁ, Lidmila, VAŠTÍKOVÁ, Miroslava (2001). *Marketing služeb. 1. vyd.* Praha: Grada.

7. KOLEKTIV autorů (2004). *Řízení procesů výkonu státní správy: (případová studie Vsetín.) 1. vyd.* Praha: Ministerstvo vnitra České republiky.

8. KOTLER Philip (2000). *Marketing podle Kotlera, jak vytvářet a ovládnout nové trhy. 1. vyd.*, Praha: Management Press.

9. PEKOVÁ, J. a kolektiv (2005). *Veřejná správa a finance veřejného sektoru., 2. přepracované vyd.*, Praha: ASPI.

10. REKTOŘÍK, Jaroslav (2004). *Ekonomika veřejného sektoru. 1. vyd.* Brno: Masarykova univerzita v Brně.

11. ŠKODOVÁ PARMOVÁ, Dagmar (2012). *Konkurenceschopnost a služby pro podnikatele. 1. vyd.* Praha: Alfa Nakladatelství.

12. ŠKODOVÁ PARMOVÁ, Dagmar (2004). *Řízení služeb.* České Budějovice. Skripta. Jihočeská univerzita.

13. VAŠTÍKOVÁ, Miroslava (2008). *Marketing služeb efektivně a moderně. 1. vyd.,* Praha: Grada.

14. VODÁKOVÁ, Jana (2010). *Akruální účetnictví ve veřejném sektoru. 1. vyd.* Praha: Wolters Kluwer ČR.

**Elektronické dokumenty:**

15. Model excelence EFQM. Businessinfo [online]. 1997-2014 [cit. 2014-04-02]. Dostupné z: http://www.businessinfo.cz/cs/clanky/model-excelence-efqm-2013-je-nastroj-k-vyssi-konkurenceschopnosti-organizaci-32025.html

16. Společný hodnotící rámec. Třetí ruka [online], 2013 [cit. 2013-12-10]. Dostupné z: http://www http://www.tretiruka.cz/ankety/dobrovolne-aktivity/rizeni/spolecny-hodnotici-ramec-caf-/businessinfo.cz/cs/clanky/model-excelence-efqm-2013-je-nastroj-k-vyssi-konkurenceschopnosti-organizaci-32025.html

17. Balanced scorecard. Systemonline [online]. 2001-2014 [cit. 2014-04-02]. Dostupné z: http://www.systemonline.cz/business-intelligence/balanced-scorecard-jak-dosahnout-podnikovych-ambici.htm

18. Benchmarking. D3bc [online], 2009 [cit. 2014-01-30]. Dostupné z: http://www.d3bc.cz/uvodni-stranka/slovnik-pojmu/benchmarking.html

19. Kvalitní služby. Kvalitavs [online], 2013 [cit. 2013-12-10]. Dostupné z: http://www.kvalitavs.cz/metody/charta-obcana/

20. ISO. Mbk [online], 2013 [cit. 2014-01-30]. Dostupné z: http://www.mbk.cz/iso/co-znamena-zkratka-iso-a-dalsi-informace Veřejné finance

21. Charakteristika kraje. Český statistický úřad [online], 2013 [cit. 2014-03-04]. Dostupné z: http://www.czso.cz/xj/redakce.nsf/i/charakteristika_kraje)

22. Charakteristika okresu Havlíčkův Brod. Český statistický úřad [online]. 2012 [cit. 2014-04-02]. Dostupné z: http://www.czso.cz/xj/redakce.nsf/i/charakteristika_okresu_havlickuv_brod

23. Charakteristika okresu Pelhřimov. Český statistický úřad [online]. 2012 [cit. 2014-04-02]. Dostupné z: http://www.czso.cz/xj/redakce.nsf/i/charakteristika_okresu_pelhrimov

24. Charakteristika okresu Jihlava. Český statistický úřad [online]. 2012 [cit. 2014-04-02]. Dostupné z: http://www.czso.cz/xj/redakce.nsf/i/charakteristika_okresu_jihlava

25. Charakteristika okresu Žďár nad Sázavou. Český statistický úřad [online]. 2012 [cit. 2014-04-02]. Dostupné z: http://www.czso.cz/xj/redakce.nsf/i/charakteristika_okresu_zdar_nad_sazavou

26. Charakteristika okresu Třebíč. Český statistický úřad [online]. 2012 [cit. 2014-04-02]. Dostupné z: http://www.czso.cz/xj/redakce.nsf/i/charakteristika_okresu_trebic

27. Zákon č. 128/2000 Sb., o obcích. Zakony.centrum.cz [online]. 2000 [cit. 2014-04-02]. Dostupné z: http://zakony.centrum.cz/zakon-o-obcich

28. Zákon č.128/200 Sb., o obcích. Zakony.centrum.cz [online]. 2000 [cit. 2014-04-02]. Dostupné z: http://zakony.centrum.cz/zakon-o-obcich/cast-1-hlava-2

29. Zákon č.128/200 Sb., o obcích. Zakony.centrum.cz [online]. 2000 [cit. 2014-04-02]. Dostupné z: http://zakony.centrum.cz/zakon-o-obcich/cast-1-hlava-3

30. ČESKÝ STATISTICKÝ ÚŘAD. Krajská správa ČSÚ v Jihlavě. Statistická ročenka Kraje Vysočina 2013, Statistical yearbook of the Vysočina region 2013. 236 s. Jihlava: Český statistický úřad, 2013. Vícetematické informace, roč.

2013. ISBN 978-80-250-2433-1. Dostupné z:http://m.czso.cz/csu/2013edicniplan.nsf/t/3E0036A1B3/$File/63101113.pdf

31. Stavební zákon. Bussines.center [online]. 1998-2014 [cit. 2014-04-02]. Dostupné z: http://business.center.cz/business/pravo/zakony/stavebni/cast1.aspx#par2

# Seznam grafů a tabulek

Graf 1 - 4P ..... 7
Graf 2 - Základní a doplňkový produkt ..... 8
Graf 3 - Životní cyklus služby ..... 9
Graf 4 - Struktura veřejného sektoru podle kritéria financování ..... 16
Graf 5 - Fullerův trojúhelník ..... 48
Graf 6 - Jaké sportovní zařízení využíváte nejčastěji ..... 37
Graf 7 - Chtěli byste některé z těchto zařízení vylepšit ..... 38
Graf 8 - Uvítali byste zřízení knihovny na místním obecním úřadě ..... 38
Graf 9 - Využívali byste v obci fungování školy ..... 39
Graf 10 - Využíváte možnosti pojízdné prodejny ..... 39
Graf 11 - Uvítali byste obchod se smíšeným zbožím ..... 40
Graf 12 - Využíváte autobusovou dopravu ..... 40
Graf 13 - Chybí Vám nějaké dopravní spoje ..... 41
Graf 14 - Jste spokojeni s fungováním veřejného osvětlení ..... 41
Graf 15 - Myslíte si, že jste dostatečně informováni o dění v obci ..... 42
Graf 16 - Chtěli byste obnovit obecní rozhlas ..... 43
Graf 17 - Je podle Vás v obci dostatek veřejného prostranství pro setkávání lidí ..... 43
Graf 18 - Využívali byste rozvozu obědů pro seniory ..... 44
Graf 19 - Věkové procento můžu a žen s odpovědí ano ..... 44
Graf 20 - Pohlaví ..... 45
Graf 21 - Věk ..... 45

Tabulka 1- Kulturní zařízení v kraji k roku 2006 ..... 26
Tabulka 2 - Sportovní zařízení v kraji k roku 2006 ..... 27
Tabulka 3 - Školské zařízení v kraji k roku 2013 ..... 28
Tabulka 4 - Zdravotnická zařízení v kraji k roku 2013 ..... 29
Tabulka 5 - Sociální zabezpečení v kraji k roku 2012 ..... 30
Tabulka 6 – Vybavenost správních obvodů obcí s rozšířenou působností k roku 2012 ..... 30
Tabulka 7 - Tabulka vah ..... 49

# Příloha

**Dotazník**

Dobrý den, jmenuji se Lenka Vondrová a jsem studentkou třetího ročníku Ekonomické fakulty Jihočeské univerzity v Českých Budějovicích. Vypracovávám bakalářskou práci na témě Řízení veřejných služeb v kraji Vysočina. V praktické části se zaměřuji na veřejné služby v naší obci a jejich rozvoj. Chtěla bych Vás poprosit o vyplnění dotazníku, který Vám zabere jen několik minut. Zaškrtávejte prosím jen jednu možnost. Děkuji.

1. Jaké sportovní zařízení v obci nejčastěji využíváte?
    a. Tenisový kurt
    b. Dětské hřiště
    c. Fotbalové hřiště
2. Chtěli byste některé z těchto zařízení vylepšit?
    a. Ano, tenisový kurt
    b. Ano, dětské hřiště
    c. Ano, fotbalové hřiště
    d. Ne
3. Uvítali byste zřízení knihovny na místním obecním úřadě?
    a. Ano
    b. Ne
4. Využívali byste v obci fungování školy?
    a. Mateřské
    b. Základní
    c. Vůbec
5. Využíváte možnosti pojízdné prodejny?
    a. Ano
    b. Ne
6. Uvítali byste zřízení obchodu se smíšeným zbožím?
    a. Ano
    b. Ne
7. Využíváte autobusovou dopravu? V případě, že ne pokračujte na otázku č. 9.
    a. Ano
    b. Ne

8. Chybí Vám nějaké dopravní spojení? Jaké?
    a. Brzké ranní hodiny (5-7)
    b. Dopolední hodiny (8-13)
    c. Odpolední hodiny (14-17)
    d. Večerní hodiny (18-22)
    e. Ne, jsem spokojen(a)
9. Jste spokojeni s fungováním veřejného osvětlení?
    a. Ano
    b. Ne
10. Myslíte si, že jste dostatečně informovaní o dění v obci (informační tabule, úřední deska, webové stránky)?
    a. Ano
    b. Ne
11. Chtěli byste obnovit obecní rozhlas?
    a. Ano
    b. Ne
12. Je podle Vás v obci dostatek veřejného prostranství pro setkávání lidí (lavičky)?
    a. Ano
    b. Ne
13. Využívali byste rozvozu jídel pro seniory?
    a. Ano
    b. Ne
14. Pohlaví:
    a. Žena
    b. Muž
15. Věk:
    a. Do 20
    b. 21-35
    c. 36-50
    d. 51-65
    e. nad 66