



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

Bakalářská práce

Analýza služeb ve vybrané obci

Vypracovala: Jiřina Silná
Vedoucí práce: Ing. Veronika Humlerová, Ph.D.

České Budějovice 2014

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

Jméno a příjmení: **Jiřina SILNÁ**
Osobní číslo: **E11742**
Studijní program: **B6208 Ekonomika a management**
Studijní obor: **Řízení a ekonomika podniku**
Název tématu: **Analýza služeb ve vybrané obci**
Zadávající katedra: **Katedra strukturální politiky EU a rozvoje venkova**

Zásady pro vypracování:

Cíl práce:

Cílem bakalářské práce je analýza poskytovaných veřejných služeb a jejich kvality v obci Lišov a návrh případných změn a zlepšení vzhledem k potřebám obyvatel obce.

Metodika práce:

1. Vymezení základních pojmů a vztahů
2. Analýza způsobu poskytování místních veřejných služeb ve vybrané obci
3. Současný způsob poskytování služeb, dopad na kvalitu služby
4. Zhodnocení možných změn v dosavadním způsobu poskytování konkrétních místních služeb
5. Závěry a doporučení

Rámcová osnova:

1. Úvod, 2. Literární rešerše, 3. Cíl a metodika, 4. Řešení problematiky, 5. Provedení analýzy, 6. Závěr, 7. Resumé, 8. Použitá literatura, 9. Přílohy

Rozsah grafických prací: dle potřeby
Rozsah pracovní zprávy: 40-50 stran, dle možností
Forma zpracování bakalářské práce: tištěná/elektronická
Seznam odborné literatury:

1. BEDNÁŘOVÁ, Dagmar a Dagmar PARMOVÁ. *Malé a střední podnikání*. České Budějovice: ZF Jihočeská Univerzita v Českých Budějovicích, 2003, 91 s. ISBN 80-7040-625-9.
2. KOTLER, P., K. L. KELLER, M. BRADY, M. GOODMAN a T. HANSEN. *Marketing Management*. Pearson Education Limited in England, 2009, 889 s. ISBN: 978-0-273-71856-7.
3. PAYNE, Adrian. *Marketing služeb*. Praha: Grada Publishing, 1996, 247 s. ISBN 80-7169-276-X.
4. VAŠTÍKOVÁ, Miroslava. *Marketing služeb efektivně a moderně*. Praha: Grada Publishing, 2008, 232 s. ISBN 978-80-247-2721-9.
5. VOSoba, P. *Dokonalé služby co chtějí zákazníci*. Praha : Grada Publishing, 2004. 164 s. ISBN 80-247-0847-7.

Vedoucí bakalářské práce: Ing. Veronika Humlerová
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

JIHOČESKÁ UNIVERZITA
V ČESKÝCH BUDĚJOVICÍCH
EKONOMICKÁ FAKULTA
J.B.
Studená 13 (25)
370 05 České Budějovice


doc. Ing. Eva Cudlínová, CSc.
vedoucí katedry

V Českých Budějovicích dne 15. října 2013

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 práce, a to v nezkrácené podobě 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

Jiřina Silná

Poděkování

Ráda bych touto cestou poděkovala Ing. Veronice Humlerové, Ph.D. za odborné vedení a cenné rady při psaní mé bakalářské práce.

Dále bych chtěla poděkovat paní Evě Kandlové, vedoucí ekonomického oddělení, která mi ochotně poskytovala informace o městu.

OBSAH

1. ÚVOD.....	2
2. LITERÁRNÍ PŘEHLED	3
2.1. SLUŽBY - DEFINICE A CHARAKTERISTIKA SLUŽEB.....	3
2.1.1. Klasifikace služeb	4
2.2. VEŘEJNÉ STATKY A SLUŽBY	7
2.2.1. Čisté veřejné statky a služby.....	8
2.2.2. Smíšené veřejné statky a služby	8
2.3. VEŘEJNÉ SLUŽBY OBCE.....	9
2.4. POSKYTOVÁNÍ VEŘEJNÝCH SLUŽEB	10
2.4.1. Veřejné zakázky.....	11
2.4.2. Public Private Partnership	14
2.5. KVALITA SLUŽEB	16
2.5.1. Metody hodnocení kvality	16
3. CÍL A METODIKA	19
4. POSKYTOVÁNÍ MÍSTNÍCH VEŘEJNÝCH SLUŽEB.....	21
4.1. CHARAKTERISTIKA LIŠOVA	21
4.2. VEŘEJNÉ SLUŽBY MĚSTA LIŠOV	24
5. ZHODNOCENÍ SOUČASNÉHO ZPŮSOBU POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB	42
6. ZHODNOCENÍ MOŽNÝCH ZMĚN V DOSAVADNÍM ZPŮSOBU POSKYTOVÁNÍ KONKRÉTNÍCH MÍSTNÍCH SLUŽEB A NÁVRHY	56
7. ZÁVĚRY A DOPORUČENÍ.....	59
8. ZÁVĚR.....	60
9. SUMMARY	62
10. ZDOJE INFORMACÍ A PŘEHLED LITERATURY	63
11. SEZNAM OBRÁZKŮ, GRAFŮ A TABULEK.....	68
12. PŘÍLOHY	71

1. ÚVOD

V dnešní době snad neexistuje člověk, který by nebyl spotřebitelem služby. Trh nabízí jejich širokou nabídku a je jen na lidech, jaké služby upřednostňují, jaké využívají méně či nikoliv. Člověk žije ve světě neomezených možností a může si vybírat to, co momentálně postrádá.

V soukromém sektoru je daleko jednodušší „nalákat“ zákazníky na služby. Využívají k tomu různé reklamy a upoutávky, kterými navnadí budoucího kupujícího. Odměnou a často i prioritou za poskytování služeb je pak pro provozovatele zisk. Důležité však je přizpůsobovat se požadavkům zákazníků, které se v čase neustále mění, což platí i ve veřejném sektoru.

Ve veřejném sektoru to funguje složitěji. Jeho smyslem je poskytování veřejných služeb pro veřejnost. Veřejné služby jsou financovány z veřejných rozpočtů, a proto je důležité dbát na efektivní a účelné přerozdělení poskytnutých financí tak, aby nedošlo k jejich zbytečnému plýtvání. Hlavním kritériem není, na rozdíl od soukromého sektoru, zisk, ale spokojenost občanů. Veřejné služby ovlivňují kvalitu života občana, a proto je na obci či kraji, aby zajistili chod těchto služeb co nejlépe a nejefektivněji. Chce-li obec či kraj poskytovat služby kvalitně, měla by být spokojenost občana na prvním místě.

Každá obec má své povinnosti, které se týkají veřejných služeb. Občan si často není ani vědom, že tyto služby využívá, protože jsou poskytovány buď zcela zdarma, nebo za nízký poplatek a jsou brány jako samozřejmost. Je-li občan s veřejnými službami nespokojen, je to varování pro obec, že něco není v pořádku, že existuje oblast, ve které je zapotřebí se co nejrychleji zlepšit a vymyslet nápravu. Nespokojený člověk se podělí se svojí nelibostí více a častěji než spokojený.

Cílem bakalářské práce s názvem „Analýza služeb ve vybrané obci“ je analýza poskytovaných veřejných služeb a jejich kvality v obci Lišov a návrh případných změn a zlepšení vzhledem k potřebám obyvatel obce, který je sestaven z výsledků dotazníkového šetření, ve kterém občané Lišova vyjadřovali své názory na vybrané veřejné služby.

2. LITERÁRNÍ PŘEHLED

2.1. SLUŽBY - DEFINICE A CHARAKTERISTIKA SLUŽEB

V současné době neexistuje jednoznačná definice služeb. Názory autorů jsou různé, a proto je složité vybrat jedinou všeobecně platnou. Nejpoužívanější definici uvádí Kotler (2001).

„Služba je jakákoliv činnost nebo schopnost, kterou jedna strana může nabídnout druhé straně. Svou podstatou je nehmotná a nevytváří žádné hmotné vlastnictví. Poskytování služby může (ale nemusí) být spojeno s hmotným produktem.“ (Kotler, 2001, str. 421)

Služba je činnost, která obsahuje prvek nehmotnosti a vyžaduje vzájemné působení se zákazníkem nebo s jeho majetkem. (Payne, 1996)

Všeobecně lze služby vymežit jako:

- poskytování nehmotných statků, které vede k uspokojení potřeb za úplatu,
- činnosti, výhody nebo uspokojení, které nabízíme na prodej, nebo jsou poskytované ve spojitosti s prodejem zboží,
- z hlediska výrobního podniku se stávají služby doplňkem jeho výrobků a tvoří jeho konkurenční výhodu či jedinečnost jeho nabídky. (Bednářová, Parmová 2003)

Mezi základní vlastnosti služeb patří:

1. Nehmotnost

Služba je souborem určitých činností, které poskytovatel zákazníkům většinou nemůže předem předvádět, ani je před jejich nabízením skladovat. (Bednářová, Parmová, 2003)

2. Nedělitelnost

Vzhledem k tomu, že jde o soubor činností, který až v celkovém shrnutí uspokojí potřebu zákazníka, je potřebné předem se zákazníkem sjednat jeho konkrétní požadavky, které se pak snažíme co nejlépe splnit. Zákazník vnímá užitek ze služby až po jejím poskytnutí. (Škodová Parmová, 2004)

3. Neoddělitelnost služeb od producenta služeb

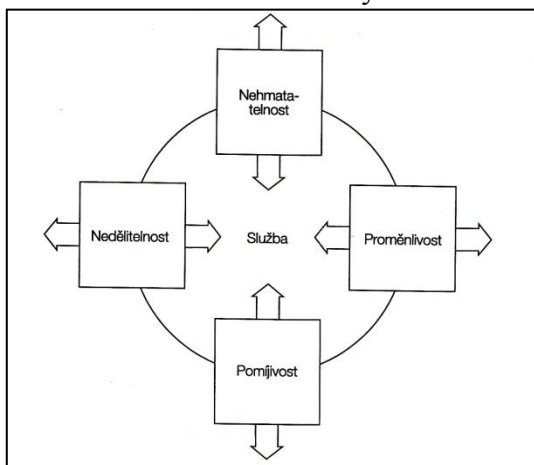
Tato vlastnost spočívá v tom, že se poskytovatel služby a zákazník musejí střetnout v čase a místě tak, aby výhoda, kterou zákazník získává poskytnutím služby, mohla být uskutečňována. (Vašítková, 2008)

4. Pomíjivost

Z nehmotnosti služeb vyplývá jejich dočasnost. Až po poskytnutí služby dochází k uspokojení zákazníka, které však po určité době mizí a zákazník službu požaduje znovu. Pokud je služba poskytnuta kvalitně, zákazník se vrací, naopak nekvalitně poskytnutá služba zákazníka dále neláká a už se nevrací. (Bednářová, Parmová 2003)

Všechny tyto vlastnosti zobrazuje obrázek č. 1.

Obrázek č. 1: Kontinuum čtyř vlastností služeb



Zdroj: Payne, 1996 str. 17

2.1.1. Klasifikace služeb

Cílem členění služeb je, aby pomohl manažerům překonat stávající bariéry a umožnil čerpat ze zkušeností jiných odvětví, které mají se službami některé společné znaky. (Payne, 1996)

Mezi služby se obecně řadí:

- maloobchod a velkoobchod,
- doprava, distribuce a skladování,
- bankovníctví, pojišťovnictví,
- nemovitosti,
- komunikace a informační služby,

- veřejné služby, vládní a vojenský sektor,
- zdravotnictví,
- obchodní, profesionální a osobní služby,
- rekreační a ubytovací služby,
- vzdělání,
- ostatní neziskové organizace. (Payne, 1996)

Odvětvové třídění služeb

Základní třídění služeb rozděluje služby tímto způsobem:

- **Terciální:** mezi tyto služby patří restaurace a hotely, holičství a kadeřnictví, kosmetické služby, prádelny a čistírny, opravy a údržba domácích přístrojů a domácností, rukodělné a řemeslnické práce dříve prováděné doma a další domácí služby.
- **Kvartérní:** mezi tento typ služby můžeme řadit dopravu, obchod, komunikace, finance a správu. Charakteristickým rysem těchto služeb je usnadňování, rozdělování činností a tím i zefektivnění práce.
- **Kvintérní:** sem patří služby zdravotní péče, vzdělání a rekreace. Hlavním rysem tohoto sektoru je, že poskytované služby své příjemce mění a určitým způsobem zdokonalují. (Vašítková, 2008)

Sektor služeb je velice rozsáhlý, a proto je třeba ho členit dle různých kritérií. Služby můžeme členit podle místa jejich odbytu. Pokud služby podléhají tržním mechanismům, jedná se o tržní služby, pokud tržním mechanismům nepodléhají, hovoříme o netržních službách.

Dále můžeme dělit služby dle typu zákazníka na služby pro spotřebitele (pro volný čas, osobní služby) a služby pro firmy/organizace (služby, které souvisejí s fungováním firmy/organizace).

Neopomenutelným kritériem je třídění služeb podle funkce na služby interní (poskytují konkurenční výhodu) a externí. (Škodová Parmová, 2004)

Důležité je, aby se producent služeb zabýval dalšími kritérii, která se zaměřují i na jiná hlediska, jako je například:

- **charakter poptávky po službě:** konstantnost či sezónnost, fluktuace, špičky, možnost jejího ovlivňování,
- **způsob distribuce:** nezbytný je přímý kontakt se zákazníkem, možnost využití moderních technologií (Internet, automatizace aj.), zákazník přichází přímo do provozovny nebo poskytovatel služby dochází za zákazníkem atd.,
- **možnost individualizace služby pro zákazníka:** zakázková produkce či standardizace, abychom co nejlépe splnili přání zákazníka,
- **frekvence kontaktů a míra jejich intenzity:** vysoký, střední či nízký kontakt se zákazníkem. (Škodová Parmová 2004)

Další členění služeb najdeme například v klasifikaci ekonomických činností CZ - NACE.

Při poskytování služeb musíme brát v úvahu, že každý zákazník má svou ideální a požadovanou úroveň služeb. Přání jednoho zákazníka se liší od přání druhého, a proto je důležité snažit se uspokojit potřebu všech zákazníků, což není jednoduché. (Kotler, Keller, Brady, Goodman, Hansen, 2009)

„Chcete-li službu zákazníkovi více přiblížit, hovořte s ním, vysvětlujte, ptejte se, vnímejte ho! Jedině tak si bude moci na vaše služby „sáhnout“, pocítí, že je středem vašeho zájmu.“ (Vosoba, 2004, str. 56)

2.2. VEŘEJNÉ STATKY A SLUŽBY

Veřejné statky a služby jsou poskytovány veřejným sektorem. Existence veřejných statků a služeb je dána tržním selháním. Hlavní cílem veřejných statků a služeb je uspokojovat potřeby veřejnosti. (Stiglitz, 1997)

„Z ekonomického hlediska je veřejná služba ekonomickým statkem, jehož spotřebitelem (reálným i potenciálním) je veřejnost. Znamená to, že veřejná služba je veřejným statkem (statkem kolektivní spotřeby).“ (Ochrana, 2007, str. 9)

„Veřejnými službami se rozumí takový druh služeb, jejichž uživatelem (spotřebitelem) je veřejnost jako sociální subjekt. Veřejné služby jsou produkovány, zabezpečovány či regulovány orgány veřejné správy. Obecným cílem tohoto poskytování je, aby tyto služby uspokojovaly společenské potřeby při respektování principu subsidiarity.“ (Ochrana, 2007, str. 8)

Veřejné služby jsou financovány jak z veřejných zdrojů, tak i ze zdrojů soukromých.

Mezi veřejné zdroje patří:

- státní rozpočet,
- rozpočet samosprávných celků (krajů, obcí),
- poplatky občanů,
- účelové fondy,
- jiné. (Ochrana, 2007)

Veřejné statky a služby jsou takové, které neprochází trhem, jsou spotřebovávány kolektivně, jsou potřebné pro společnost, a proto je veřejným zájmem jejich zabezpečení. Často je efektivní, když jsou poskytovány veřejnou správou. (Peková, Pilný, Jetmar, 2008)

Jako hlavní vlastnosti veřejných služeb jsou obvykle uváděny:

- nehmotnost,
- neoddělitelnost ve smyslu neoddělitelnosti produkce a spotřeby s přímým kontaktem na uživatele služby,
- nestálost ve smyslu nestejné kvality, kterou jednotliví uživatelé veřejné služby dostávají,
- neskladovatelnost služby a zničitelnost služby, pokud není využita uživatelem,

- nemožnost vlastnictví služby, lze vlastnit pouze právo na poskytnutí služby. (Peková, Pilný, Jetmar, 2008)

Veřejné služby můžeme členit na:

- věcné veřejné služby - poskytují občanům užitek, jako jsou zdravotní služby, sociální služby, dopravní obslužnost a další,
- správní veřejné služby - poskytují obranu a veřejný pořádek a bezpečnost státu a regulaci života ve společnosti. (Managementmania: Veřejné služby, 2014)

2.2.1. Čisté veřejné statky a služby

Charakteristickým rysem čistého veřejného statku nebo služby je nedělitelnost jeho spotřeby za předpokladu, že spotřebitelé statku nebo služby jsou členy společenství, které statek a službu mají k dispozici. Toto společenství je utvářeno spíše na geografickém a technickém základě, než na právním základě.

Další vlastností čistého veřejného statku nebo služby je nevylučitelnost ze spotřeby a její důsledky. Znamená to, že statek nebo služba je k dispozici každému spotřebiteli, jakmile je vyprodukován a zároveň spotřeba tohoto statku nebo služby není prováděna na úkor jiného spotřebitele. Sledujeme zde dva případy – první případ jsou statky a služby s automatickou spotřebou. Hned když jsou statky a služby vyprodukovány, jsou zcela spotřebovány všemi členy společnosti (služby národní obrany, bezpečnosti, veřejného osvětlení apod.). Druhým případem jsou veřejné statky a služby s fakultativní spotřebou. Zde si může spotřebitel vybrat, zda veřejný statek nebo službu bude spotřebovávat – např. kulturní zařízení. (Duben, 2000)

2.2.2. Smíšené veřejné statky a služby

Smíšené nebo také nečisté veřejné statky a služby, či částečně veřejné statky a služby jsou takové, u kterých je spotřebovávaná kvantita dělitelná (můžeme stanovit podíl jednotlivce na jejich spotřebě), ale kvalita je nedělitelná. Může docházet k přetěžování kvantity, což má za následek negativní ovlivnění kvality. Jako příklad si můžeme uvést služby dopravní infrastruktury.

Jen výjimečně se vyskytují případy, pro které je kvalita smíšeného statku nebo služby naopak rostoucí funkcí spotřebovávané kvantity. (Duben, 2000)

2.3. VEŘEJNÉ SLUŽBY OBCE

Veřejné služby obce můžeme rozdělit do dvou kategorií:

- obligatorní – tyto služby jsou ze zákona povinné,
- fakultativní – jedná se o služby, které může organizace poskytovat občanům za podmínky, že má na ně k dispozici finanční prostředky. (Lacina, 2002)

Mezi obligatorní služby zařazují ve většině zemí Evropy, v USA a v Kanadě následující činnosti:

- zajišťování všeobecné správy,
- zajišťování bezpečnosti v obcích,
- hospodaření s obecním majetkem,
- územně plánovací činnost a stavební řízení,
- péče o komunální domy a byty,
- pohřební služby,
- veřejně prospěšné služby - zásobování obyvatelstva vodou a energií. (Lacina, 2002)

„Téměř všude platí zásada, že stát na zajišťování obligatorních služeb městům a obcím přispívá prostřednictvím subvencí a dotací ze státního rozpočtu. Navíc stát dotuje i některé specifické činnosti, jež na obec přenáší.“(Lacina, 2002, str. 65)

Jako fakultativní služby jsou uváděny následující činnosti:

- zajišťování provozu předškolních zařízení,
- provoz zařízení pro volný čas,
- péče o místní tržiště,
- péče o místní jatka,
- provozování gerontologických zařízení,
- péče o bezdomovce. (Lacina, 2002)

Za poskytování veřejné služby je obec zodpovědná jen tehdy, když je toto poskytování stanoveno zákonem nebo za předpokladu, kdy veřejnou službu vytváří, organizuje, dohlíží na ni a dbá na její financování. (Svaz měst a obcí České republiky: Příručka pro člena zastupitelstva obce po volbách 2010, 2014)

2.4. POSKYTOVÁNÍ VEŘEJNÝCH SLUŽEB

Při poskytování veřejných služeb dbáme, aby zdroje, které použijeme, byly přerozděleny hospodárně, efektivně a účelně. (Ochrana, 2004)

Obec či kraj může veřejné služby poskytovat různým způsobem:

- veřejné služby poskytuje obec (kraj),
- pomocí veřejné zakázky,
- partnerství veřejného a soukromého sektoru. (Ochrana, 2007)

Veřejné služby mohou poskytovat různé organizace a společnosti, které blíže zachycuje tabulka č. 1.

Tabulka č. 1: Typy organizací a společností k poskytování veřejných služeb

Typ organizace	Zákonná úprava	Vztah k obci	Příklad použití
Organizační složka obce (kraje)	§ 24 – 26 z. č. 250/2000 Sb.	Zřizuje obecní zřizovací listinu. Nemá právní subjektivitu.	Sociální služby Veřejně prospěšné práce
Příspěvkové organizace	§ 27 – 37 z. č. 250/2000 Sb.	Zřizuje obecní zřizovací listinu.	Mateřské školy Základní školy Technické služby
Obecně prospěšná společnost	Zákon číslo 248/1995 Sb.	Zakládá buď sama obec zakládací listinou, nebo smlouvou s jinými subjekty.	Sociální služby Komunitní centrum
Svazek obcí	§ 49 53 z. č. 128/2000 Sb., § 39 z. č. 250/2000 Sb.	Více obcí založí svazek smlouvou a stanovami.	Mikroregion Svaz obcí
Zájmové sdružení právnických osob	§ 20 písmeno f občanského zákoníku	Obec je člen (spoluzřizovatel) zájmového sdružení právnických osob.	Základní škola Agentura
Společnost s ručením omezeným nebo akciová společnost	§ 105 – 153e obchodního zákoníku	Zakládá obce zakladatelskou listinou nebo společenskou smlouvou.	Technické služby Svoz odpadu Správa majetku
Družstvo	§ 221 – 260 obchodního zákoníku	Obec je členem družstva.	Bytové záležitosti

Zdroj: Půček, a kol.: Řízení procesů výkonu státní správy. (Případová studie Vsetín). MV ČR 2004 In Ochrana, 2007, str. 56

2.4.1. Veřejné zakázky

Veřejné služby můžeme poskytovat také pomocí veřejných zakázek, které upravuje zákon č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách. Tento zákon říká, že „veřejnou zakázkou je zakázka realizovaná na základě smlouvy mezi zadavatelem a jedním či více dodavateli, jejímž předmětem je úplatné poskytnutí dodávek či služeb nebo úplatné provedení stavebních prací.“ (Business center: Zákon č. 137/2006 Sb. o veřejných zakázkách, 1998 - 2014)

Pojem „veřejná zakázka“ můžeme vysvětlit dvěma způsoby - rozhodující je, z jakého hlediska se na tento výraz díváme.

Z ekonomického hlediska je veřejná zakázka „účelná alokace zdrojů, kterou zadavatel sleduje obvykle ekonomicko-sociální cíle.“ (Ochrana, 2004, str. 9) Zadavatel dbá na to, aby veřejné zdroje byly přerozdělovány efektivně, hospodárně a účelně.

Z právního hlediska je veřejná zakázka definovaná jako „zakázka na dodávky, služby nebo stavební práce, jejímž zadavatelem je veřejný zadavatel definovaný zákonem.“ (Ochrana, 2004, str. 11)

Ve veřejných zakázkách vystupují tito účastníci:

- zadavatelé,
- zájemce,
- veřejnost.

Zadavatel může dle zákona být:

- veřejný (např. Česká republika, státní příspěvková organizace atd.),
- dotovaný (zakázka je z více než 50 % financována veřejným zadavatelem),
- sektorový (osoba, která vykonává některou činnost podle §4 zákona č. 137/2006 Sb. (Business center: Zákon č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách, 1998 - 2014)

Zadavatel musí s dodavatelem do uzavření smlouvy dodržet stanovený postup, který nazýváme zadávací řízení. V zadávacím řízení můžeme veřejnou zakázku zadat v podobě:

- otevřeného zadávacího řízení – v tomto řízení mohou podat nabídku všichni dodavatelé, kteří mají zájem (tzv. otevřené řízení),

- užšího zadávacího řízení – nabídku podávají zájemci, kteří byli vybráni zadavatelem,
- jednacího řízení s uveřejněním – zadavatel oznamuje neomezenému počtu dodavatelů svůj úmysl zadat veřejnou zakázku v tomto zadávacím řízení,
- jednacího řízení bez uveřejnění – zadavatel ve výzvě k jednání písemně oznamuje dodavateli nebo omezenému počtu dodavatelů svůj úmysl zadat veřejnou zakázku v tomto zadávacím řízení. (Ochrana, 2004)

Zájemce

Subjekt, který se uchází o veřejnou zakázku. Rozlišujeme mezi pojmy dodavatel, zájemce a uchazeč.

Dodavatel je právnická nebo fyzická osoba, která poskytuje služby, dodává zboží, nebo provádí stavební práce.

Zájemcem se stává dodavatel, který dodal v určené době žádost o účasti v užším řízení nebo v jednacím řízení s uveřejněním, nebo ho zadavatel vyzval, aby se zúčastnil jednacího řízení bez uveřejnění.

Uchazeč je dodavatel, který v určené době předložil nabídku v otevřeném řízení, nebo zájemce, který v určené době podal nabídku v užším řízení nebo jednacím řízení s uveřejněním. (Ochrana, 2004)

Uchazeči mají povinnost v nabídkách dokazovat jejich kvalifikační předpoklady, které vedou k plnění veřejné zakázky. (Pelc, 1996)

Veřejnost

Veřejnost se stává možným uživatelem výstupů, které plynou z veřejné zakázky. Rozlišujeme dva základní prvky:

- potenciální uživatelé – cílová skupina, pro kterou jsou přínosy z veřejné zakázky určeny,
- osoby, které se na veřejné zakázce pouze účastní (daňový poplatník). (Ochrana, 2004)

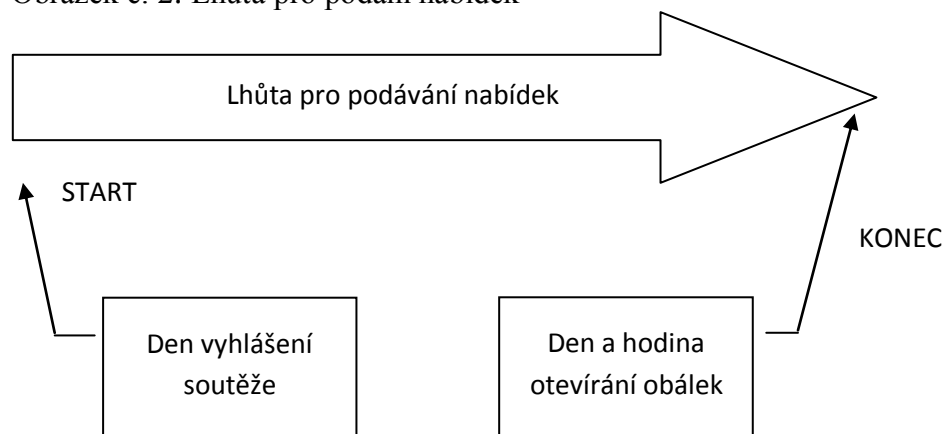
Lhůta pro podání nabídky

Při podávání nabídek musí dodržet lhůty a postupy, které jsou stanoveny zákonem. Lhůta pro podání nabídky je lhůta, kterou stanoví zadavatel podle druhu a vlastností veřejné zakázky. Jednotlivý dodavatel v otevřeném řízení nebo jednotlivý zájemce, kterého zadavatel vyzval k předložení nabídky v užším řízení nebo v jednacím řízení s uveřejněním, podává pouze jednu nabídku. Nabídka, která obsahuje varianty, se považuje za jednu nabídku.

Nabídky musí být písemné a v uzavřené obálce, které jsou označeny název veřejné zakázky. Na obálce je také napsaná adresa, na kterou je možné nabídku vrátit. Doručenou nabídku zadavatel eviduje a dává jí číslo. (Ochrana, 2004)

Proces lhůty pro podání nabídek znázorňuje obrázek č. 2

Obrázek č. 2: Lhůta pro podání nabídek



Zdroj: Ochrana, 2004, str. 24

Otevírání obálek

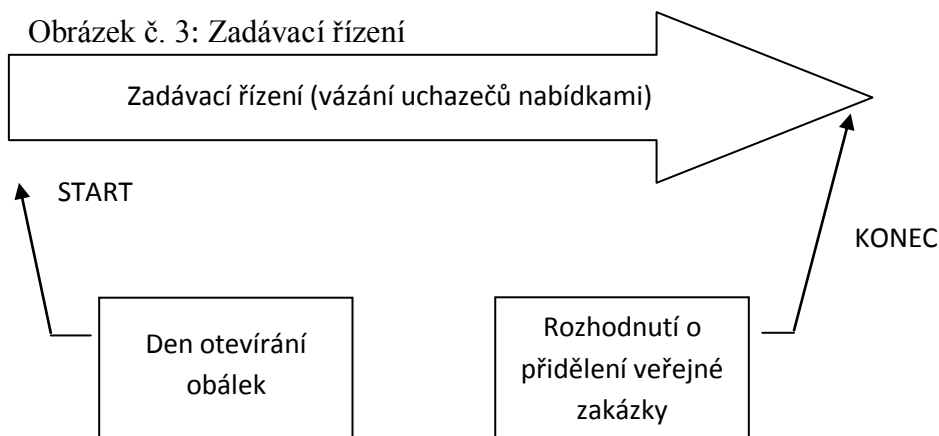
Zadavatel označí nejméně tříčlennou komisi, která otevírá obálky s návrhy uchazečů. Otvírání obálek provádí komise postupně podle pořadového čísla a kontroluje, zda nabídka odpovídá požadavkům, které uplatňuje zadavatel. Pokud nabídka neodpovídá požadavkům zadavatele, komise nabídku vyloučí a informuje o tom konkrétního uchazeče. Komise musí sepsat o otvírání obálek protokol, ve kterém uvede informace, které oznámil účastníkům. Na konci protokolu uvádí počet nabídek, které zadavatel dostal po uplynutí soutěžní lhůty a také jejich časové údaje o doručení.

Protokol musí podepsat členové komise, účastníci jsou také oprávněni protokol podepsat. (Pelc, 1996)

Zadávací řízení

Zadavatel začne zadávací řízení uveřejněním oznámení otevřeného řízení, užšího řízení nebo jednacího řízení s uveřejněním nebo výzvou, která vede k jednání v jednacím řízení bez uveřejnění. Zadavatel má povinnost přidělit veřejnou zakázku v otevřeném řízení nebo v užším řízení uchazeči, jehož nabídka byla posouzena jako ekonomicky nejvýhodnější, nebo jehož nabídka má nejnižší cenu. O výsledku informuje zadavatel všechny uchazeče, kteří se zúčastnili soutěže a nebyli vyřazeni. Zadavatel musí uvést údaje o uchazeči, který vyhrál veřejnou zakázku. Další povinnost zadavatele je uvést pořadí nabídek ostatních uchazečů. (Ochrana, 2004)

Průběh zadávacího řízení zobrazuje obrázek č. 3.



Zdroj: Ochrana, 2004, str. 24

2.4.2. Public Private Partnership

Public Private Partnership (PPP) - neboli partnerství veřejného a soukromého sektoru je uzavření spolupráce mezi orgány veřejné správy a podnikatelským sektorem, jehož cílem je zajistit veřejné služby. Tato spolupráce je relativně dlouhodobá, rizika jsou rozdělena mezi subjekty veřejného a soukromého sektoru a tyto subjekty se spoluúčastní na financování. (Portal – vz: Zelená kniha o partnerství veřejného a soukromého sektoru a právu společenství o veřejných zakázkách a koncesích, 2004)

Ostřížek a Kouba (2011) charakterizují PPP jako „smluvně upravené partnerství veřejného a soukromého sektoru vedoucí k zajištění veřejné infrastruktury a služeb

a využívání schopností obou partnerů pomocí nejvhodnější možné alokace zdrojů, odpovědnosti a rizik a tomu odpovídajících příjmů.“ (Ostřížek, Kouba, 2001, str. 26)

Vláda České republiky je přesvědčena, že systémové a programové použití metody Public Private Partnership vede k:

- efektivnější přerozdělení veřejných prostředků,
- zabezpečení kvalitních veřejných služeb,
- ekonomickému růstu a růstu přímých zahraničních investic stimulováním soukromých investic do veřejné infrastruktury a veřejných služeb,
- účinné kontrole vytváření dlouhodobých závazků veřejným sektorem,
- omezení negativních dopadů nesystémově prováděných projektů v oblasti PPP,
- posílení možností čerpání fondů Evropské unie zvýšením podílu spolufinancování soukromým sektorem na projektech veřejného zájmu. (Ministerstvo financí ČR: Politika vlády České republiky v oblasti Partnerství veřejného a soukromého sektoru, 2004)

Zelená kniha o partnerství rozděluje PPP na:

- PPP čistě smluvní povahy, u nichž je partnerství mezi veřejnoprávním a soukromým sektorem založeno výlučně na smluvním spojení,
- PPP institucionální povahy zahrnující spolupráci mezi veřejnoprávním a soukromým sektorem v rámci zvláštního subjektu. (Portal – vz: Zelená kniha o partnerství veřejného a soukromého sektoru a právu společenství o veřejných zakázkách a koncesích, 2004)

2.5. KVALITA SLUŽEB

Kvalita neboli jakost se u služeb stanovuje obtížněji než u produktů. Kvalitu poskytované služby ovlivňuje kvalita lidského faktoru. Poskytovatelé služeb by měli dbát na požadavky zákazníků, protože zákazník je přítomen v procesu poskytování služby. Poskytovaná služby by měla plnit následující faktory:

- spolehlivost,
- pružnost,
- vhodné prostředí,
- odborná způsobilost,
- vlídné zacházení,
- dostupnost. (Bednářová, 2013)

Kvalita veřejných služeb je velice významná. Občan, který je s poskytováním služby nespokojený, nemůže poskytovatele snadno změnit. Pro poskytovatele služby by měla být spokojenost občana na prvním místě. Aby co nejlépe vyhověl všem požadavkům, jsou stanoveny metody hodnocení kvality.

2.5.1. Metody hodnocení kvality

Pro stanovení kvality veřejných služeb jsou používány různé metody hodnocení kvality. V bakalářské práci bude uveden model CAF, ISO normy, místní Agendu 21 a Benchmarking.

CAF

Model CAF (Common Assessment Framework) z překladu znamená Společný hodnotící rámec. Tento model zpracoval Evropský institut pro veřejnou správu EIPA.

Cílem bylo zvýšit kvalitu organizací ve veřejné správě v Evropě. První verzi modelu představili na První evropské konferenci kvality veřejné správy v Lisabonu. Zkušenosti z první verze modelu se zhodnotily a na Druhé evropské konferenci kvality v Kodani, v říjnu 2002, byl představen vylepšený model. Poslední úprava byla provedena v říjnu 2006 na Čtvrté evropské konferenci kvality veřejné správy v Tampere.

Největší výhodou tohoto modelu je volná šířitelnost, za kterou se neplatí žádný licenční poplatek. Model CAF se skládá z komplexu devíti kritérií, která umožňují realizovat sebehodnocení organizace. Kritéria jsou rozčleněna do dvou částí:

- předpoklady – vedení, management lidských zdrojů, strategie a plánování, partnerství a zdroje,
- výsledky – vztah k zákazníkům/občanům, vztah k pracovníkům, vztah ke společnosti, klíčové výsledky činnosti a výkonnosti. (Ministerstvo vnitra ČR: Podpora zavádění kvality ve veřejné správě, 2011)

Každé kritérium zahrnuje další subkritéria (celkem 28), která se ohodnocují podle panelu hodnocení. Pro lepší bodování jsou k jednotlivým subkritériím uvedeny příklady. (Ministerstvo vnitra ČR: Podpora zavádění kvality ve veřejné správě, 2011)

ISO Normy

ISO - International Organization for Standardization – je Mezinárodní organizace pro standardizaci, která se věnuje tvorbě norem. Vznikla v roce 1987 a vychází ze soustavy norem ISO řady 9000.

- ISO 9000 – Systém managementu jakosti – obsahuje základy, zásady a slovník. Jeho úkolem je uvést zúčastněné strany do problematiky managementu jakosti a představit základní požadavky na jeho podobu, která vyhovuje certifikaci.
- ISO 9001 – Systém managementu jakosti – vyjadřuje požadavky, které vedou ke zvýšení spokojenosti zákazníků.
- ISO 9004 – Systém managementu jakosti – uvádí směrnice pro zlepšení výkonnosti. (Bednářová, 2013)

Místní Agenda 21 (MA 21)

Metoda kvality místní Agenda 21 je prostředek, který vede ke zlepšení veřejné správy, strategického řízení, zařazení veřejnosti a vytváření místního partnerství, s cílem podpořit systematický postup k udržitelnému rozvoji na místní nebo regionální úrovni.

Místní Agenda 21 patří v současné době k nejrozšířenější metodě kvality v České republice.

MA 21 se měří a sleduje pomocí sady kritérií kvality, která jsou zařazeny do čtyř základních kategorií:

- „D“ – předpokládá organizační zajištění procesu MA 21,
- „C“ – mírně pokročilá úroveň MA 21,
- „B“ – pokročilá úroveň MA 21,
- „A“ – nejvyšší kategorie MA 21. (Ministerstvo vnitra ČR: Podpora zavádění kvality ve veřejné správě, 2011)

Benchmarking

Benchmarking je postup, který vede ke zlepšování pomocí učení se od druhých.

„Benchmarking je technika trvalé optimalizace, která porovnává a analyzuje procesy (služby) za účelem zjistit nejlepší praxe (praktické postupy), s nimiž se pak organizace poměřuje.“ (Kvalitavs: Benchmarking ve veřejné správě, 2006, str. 4)

Úkolem Benchmarkingu je zjištění:

- jak si organizace vede ve srovnání s ostatními,
- jak organizace pracuje z hlediska vstupů,
- nejen rezerv, ale i získání poznatků, jak některé věci dělají jiní. (Kvalitavs: Benchmarking ve veřejné správě, 2006).

3. CÍL A METODIKA

Cílem práce je analýza poskytovaných veřejných služeb a jejich kvality v obci Lišov a návrh případných změn a zlepšení vzhledem k potřebám obyvatel obce.

Metodika

Bakalářská práce se skládá z literární rešerše a praktické části. Pro vymezení základních pojmů a vztahů byly především použity knihy, které se nacházejí v nabídce Akademické knihovny na Jihočeské univerzitě a internetové stránky, které se problematikou zabývají.

Při analýze způsobu poskytování místních veřejných služeb v obci Lišov byly využívány webové stránky Lišova, kde jsou k dispozici informace potřebné k analyzování. Některé údaje poskytla pracovnice městského úřadu, konkrétně paní vedoucí ekonomického oddělení, od které byly získány výkazy pro hodnocení rozpočtů územních samosprávných celků, regionálních rad a dobrovolných svazků obcí za roky 2008, 2009, 2010 a vyúčtování příspěvků přijatých od jiných poskytovatelů a poskytnutých podpor z rozpočtu města, které město poskytlo neziskovým organizacím. Tyto údaje se na webových stránkách města nevyskytovaly.

Pro zjištění současného způsobu poskytování služeb, dopad na kvalitu služeb bylo provedeno dotazníkové šetření, které probíhalo v měsíci březen. Dotazník se skládal z pěti okruhů. První okruh se zabýval místní knihovnou, ve druhém okruhu byly položeny otázky ohledně Základní školy v Lišově, účelem třetího okruhu bylo získat informace, které souvisely s péčí o vzhled města a veřejnou zeleň, čtvrtý okruh zjišťoval vztah občanů ke sběru a svozu komunálního odpadu a pátý okruh zkoumal názor lidí na veřejné osvětlení a základní údaje o respondentovi. Dotazník obsahoval celkově dvacet pět otázek včetně s otázkami, které zjišťovaly údaje o respondentovi. Otázky v dotazníku byly v převážné míře uzavřené, pouze dvě otázky byly polootevřené. Tento typ otázek byl zvolen kvůli rychlosti při vyplňování. Dotazník byl anonymní. Dotazování probíhalo osobně a také prostřednictvím on-line dotazníku na webových stránkách survio.com. Osobní dotazování bylo provedeno přímo v Lišově u obchodu. Celkem bylo pro osobní dotazování vytištěno sedmdesát pět dotazníků, z toho bylo vyplněno šedesát dva dotazníků. V on-line dotazníku se k problematice vyjádřilo dvacet čtyři osob, ale z tohoto počtu bylo použito osmnáct dotazníků, protože respondenti

nerespektovali strukturu dotazníku, a tak byly odpovědi těchto respondentů vyřazeny. Získaná data byla zpracována v programu Microsoft Excel 2007. Pro vyhodnocení údajů, které vyplynuly z dotazníkového šetření, byly vytvořeny tabulky s jednotlivými možnostmi odpovědí, ze kterých se následně tvořily grafy.

Zhodnocení možných změn v dosavadním způsobu poskytování konkrétních místních služeb se odráželo z výsledků dotazníkového šetření.

4. POSKYTOVÁNÍ MÍSTNÍCH VEŘEJNÝCH SLUŽEB

V této kapitole je věnována pozornost veřejným službám, které poskytuje město Lišov. Informace v této problematice jsou čerpány hlavně z výkazů pro hodnocení plnění rozpočtu územních samosprávných celků, regionálních rad a dobrovolných svazků obcí od roku 2008 do 2013, z oficiálních webových stránek Lišova a potřebné údaje poskytla také pracovnice městského úřadu.

4.1. CHARAKTERISTIKA LIŠOVA

Město Lišov se nachází mezi Českými Budějovicemi a Třeboní. V současné době žije ve městě 3156 lidí a 1009 obyvatel v místních částech.

K Lišovu patří kdysi samostatné obce, dnes místní části. Jedná se o:

- Červený Újezdec,
- Dolní Miletín,
- Dolní Slověnice,
- Horní Miletín,
- Horní Slověnice,
- Hrůtov,
- Hůrky,
- Kolný,
- Levín,
- Lhotice,
- Velechvín,
- Vlkovice. (Lišov: Historie města Lišov, 2010).

Obec Lišov se nachází v Jihočeském kraji a je dle zákona o obcích obcí s pověřeným obecním úřadem, který vykonává výkon státní správy na úseku sociálním, stavebním a matričním. Město řídí městské zastupitelstvo, které se skládá z 21 členů. Je zde založen Kontrolní a Finanční výbor, v čele každého výboru je předseda a 4 členové. Výkonným orgánem Města Lišov je městská rada, která se zodpovídá ze své činnosti zastupitelstvu města. Městská rada je složena ze 7 členů, v čele se starostou a místostarostou města.

Rada města vytvořila Komise:

- výstavby,
- pro školství, kulturu a cestovní ruch,
- pro Lišovský zpravodaj,
- pro zajištění činnosti muzea
- města Lišov pro projednání přestupků.

Město zřizuje a zakládá tyto instituty:

- Služby Lišov, s. r. o.,
- Základní školu a Mateřskou školu Lišov,
- Městskou knihovnu Lišov,
- Muzeum F. M. Čapka,
- Jednotku sboru dobrovolných hasičů města Lišov, JPO – III.
- Jednotku sboru dobrovolných hasičů města Lišov – místní část Vlkovice, JPO – V. (Lišov: Samospráva, 2010)

Městský úřad Lišov je tvořen starostou, místostarostou, tajemníkem a zaměstnanci města, kteří jsou zařazeni do městského úřadu. Mezi odbory městského úřadu patří Odbor vnitřních věcí, Odbor územního plánování, výstavby a životního prostředí a Odbor hospodářské správy a investic. (Lišov: Odbory, 2010)

Město Lišov nabízí různé památky, které je možné navštívit. Na obrázku č. 4 je zobrazen Kostel sv. Václava.

Mezi nejzajímavější památky je zařazen:

- Kostel sv. Václava,
- Kaple Panny Marie Lourdské,
- Lišovská fara,
- Locus Perennis („Věčné místo“),
- Muzeum F. M. Čapka,
- Výstavní síň J. R. Schustera,
- Socha sv. Anny,
- Socha sv. Jana Nepomuckého,
- Větrník,
- Žižkův dub (Lišov: Historie a zajímavosti, 2010)

Obrázek č. 4: Kostel sv. Václava



Zdroj: Vlastní fotografie

4.2. VEŘEJNÉ SLUŽBY MĚSTA LIŠOV

Tato podkapitola se soustřeďuje na místní veřejné služby. U každé služby je uvedena její charakteristika, příjmy, výdaje nebo obojí.

Služby Lišov, s. r. o.

Služby Lišov, s. r. o. byly založeny v roce 1997. Společnost se nachází přímo v Lišově v ulici Tř. 5. května 139. Základní kapitál, který vložilo město, které je zároveň jediným společníkem, činí 866 000 Kč. (Kurzy cz: - SLUŽBY LIŠOV, s. r. o. – obchodní rejstřík, úplný výpis, 2000 - 2014)

Mezi hlavní činnosti společnosti patří:

- provoz plynové kotelny,
- spravování městských lesů,
- zabezpečení úklidu města a údržba veřejné zeleně,
- zajišťování dalších technických záležitostí pro město (Lišov: Instituty zakládané a zřizované, 2010)

Základní škola a Mateřská škola Lišov

Základní škola a Mateřská škola Lišov se nachází na adrese Nová 611/14, 373 72 Lišov. Právní forma Základní školy a Mateřské školy Lišov je příspěvková organizace a v právní subjektivitě pracuje od 1. 10. 2002. Zřizovatelem je Město Lišov.

Mezi školní obvod patří území Města Lišov s obcemi:

- Lhotice,
- Červený Újezdec,
- Kolný,
- Velechvín,
- Hrůtov,
- Levín,
- Hůrky,
- Slověnice,
- Miletín,

- Vlkovice.

Školní obvod zahrnuje také území Obecních úřadů Zvíkov, Hvozdec, Libín a Štěpánovice.

Na Základní škole je osmnáct tříd, kam chodí tři sta šedesát devět žáků, přičemž kapacita školy je pět set žáků. Celkem se na škole nachází dvacet šest pedagogů. V základní škole se nachází školní družina a školní jídelna. (ZŠ Lišov: O škole, [2014])

Základní údaje o hospodaření ukazuje tabulka č. 2.

Tabulka č. 2: Základní údaje o hospodaření školy

Základní údaje o hospodaření školy v tis. Kč		Za rok 2012 (k 31. 12.)		Za 1. pololetí roku 2013 (k 30. 6.)	
		Činnost		Činnost	
		Hlavní	Doplňková	Hlavní	Doplňková
1.	Náklady celkem	32 241	512	15 720	203
2.	Výnosy celkem	32 298	527	16 306	275
z toho	Příspěvky a dotace na provoz	29 895	0	14 355	0
	Ostatní výnosy	2 403	0	1 951	0
3.	HOSPODÁŘSKÝ VÝSLEDEK před zdaněním	57	15	586	72

Zdroj: Výroční zpráva o činnosti školy za školní rok 2012/2013, 2013

Mateřská škola Lišov

K Mateřské škole Lišov náleží dislokovaná třída ve Velechvíně. V Mateřské škole Lišov se nachází šest tříd a jedna třída ve Velechvíně. Vyučuje zde celkem dvanáct pedagogů a čtyři pracovníce provozu (z toho jeden pedagog a jedna pracovníce ve Velechvíně). Ve školním roce 2012/2013 chodilo do Mateřské školy Lišov sto šedesát dva dětí a do Velechvína osmnáct dětí. Kapacita mateřské školy je sto osmdesát dětí. (Lišov: Výroční zpráva o činnosti školy za školní rok 2012/2013, 2013)

Financování ZŠ a MŠ Lišov:

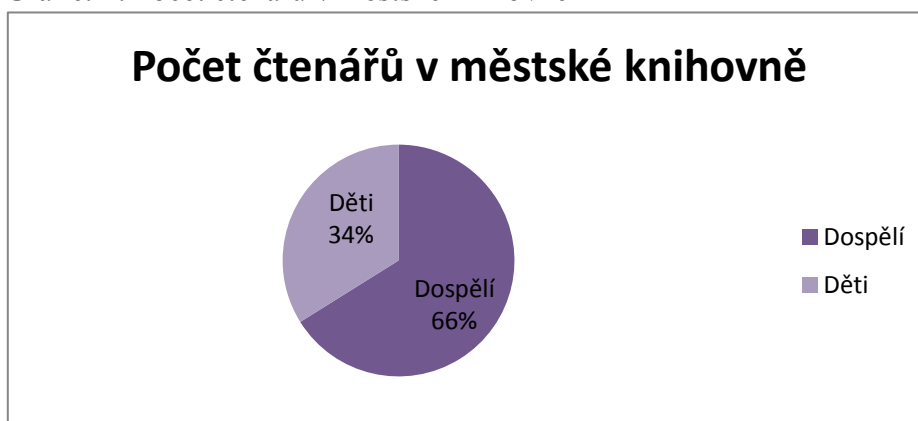
- stát (mzdy a učební pomůcky),
- zřizovatel,
- sama škola (doplňková činnost).

Od roku 2008 do roku 2010 se provádělo na MŠ a ZŠ zateplení objektů. Celkové náklady na zateplení byly 33 695 357 Kč, z toho 28 641 053 Kč činila dotace z Evropské unie z Operačního programu Životní prostředí, Státní fond životního prostředí ČR poskytl dotaci ve výši 1 684 767 Kč a 3 369 537 Kč přispělo město. (Lišov: Přijaté dotace, granty, 2010)

Městská knihovna Lišov

Právní forma Městské knihovny Lišov je organizační složka města, což znamená, že tato složka nemá právní subjektivitu a hospodaření je společné se zřizovatelem, kterým je město Lišov. Knihovna je umístěna ve Schwarzenberském špitále. Do Městské knihovny Lišov chodí celkem tři sta šedesát čtenářů, z toho je to sto dvacet dva děti do 15- ti let a dvě stě třicet osm dospělých, což ukazuje graf č. 1. Knihovna nabízí svým čtenářům půjčování knih, časopisů a přístup k internetu. Celkem se v knihovním fondu nachází třináct tisíc osm set svazků. Registrační poplatek činí v současné době pro dospělého 50 Kč za rok a pro dítě 20 Kč za rok.

Graf č. 1: Počet čtenářů v městské knihovně



Zdroj: Vlastní šetření

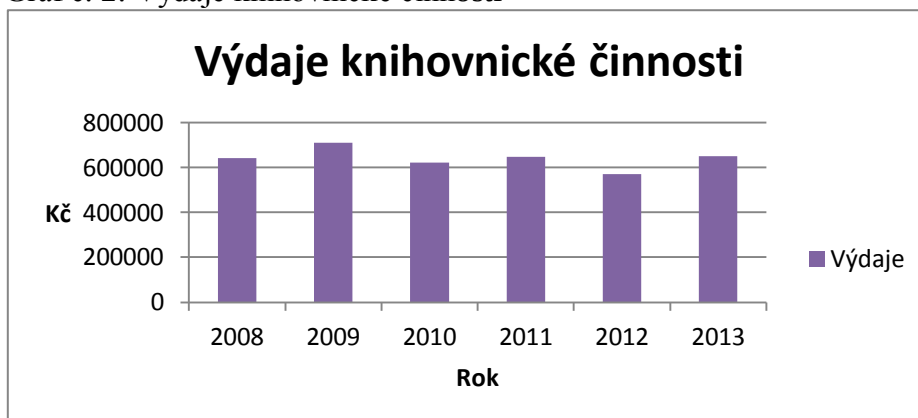
Výpůjční lhůta je vymezena na jeden měsíc. Výpůjční dobu lze samozřejmě prodloužit buď přímo na místě, nebo prostřednictvím internetu. Nevrátí-li čtenář knihu ke dni uplynutí výpůjční lhůty, nebo neprodlouží-li si čtenář výpůjční lhůtu, je povinen zaplatit poplatek za prodloužení.

Knihovnická činnost je financována:

- zřizovatelem,
- z příjmů z poskytování služeb a výrobků, které ji plynou.

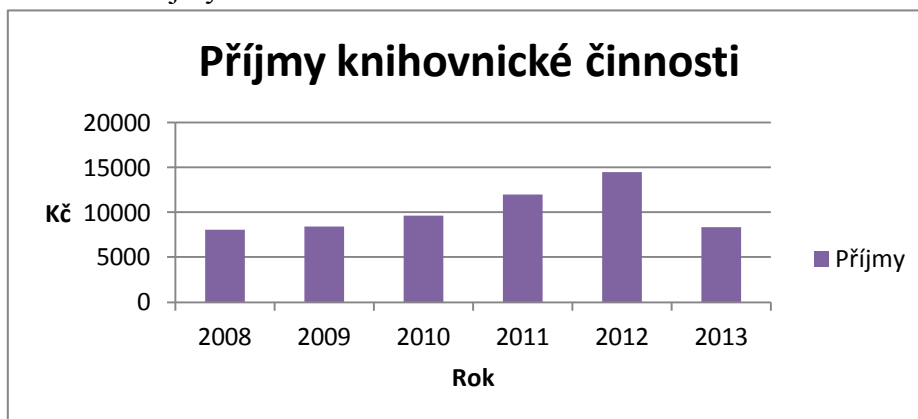
Z grafu č. 2 je zřejmé, že největší výdaje vykazoval rok 2009. V tomto roce byly nejvyššími položkami výdajů platy zaměstnanců v pracovním poměru, které činily 293 500 Kč, a výdaje na elektrickou energii, které dosahovaly výše 126 641,80 Kč, výdaje na povinné pojištění na sociálním zabezpečení a státní politiku zaměstnanosti ve výši 66 079 Kč a výdaje na nákup softwaru a počítačových programů ve výši 52 990 Kč. Výše příjmů, kterou zachytil graf č. 3, je oproti výdajům takřka nevýznamná.

Graf č. 2: Výdaje knihovnické činnosti



Zdroj: Vlastní šetření

Graf č. 3: Příjmy knihovnické činnosti



Zdroj: Vlastní šetření

Činnosti muzeí a galerií

Muzeum F. M. Čapka se nachází ve Schwarzenberském špitále, kde je také umístěna Galerie a Výstavní síň J. R. Schustera.

Činnosti muzeí a galerií jsou financovány:

- zřizovatelem,
- z příjmů za poskytování služeb a výrobků, které získávají.

Příjmy od 2008 – 2013:

- 1 840 Kč,
- 2 410 Kč,
- 3 230 Kč,
- 2 220 Kč,
- 2 192,5 Kč,
- 3 620 Kč.

Výdaje od 2008 – 2013:

- 81 827,1 Kč,
- 66 197,1 Kč,
- 89 658 Kč,
- 97 913,5 Kč,
- 43 025,1 Kč,

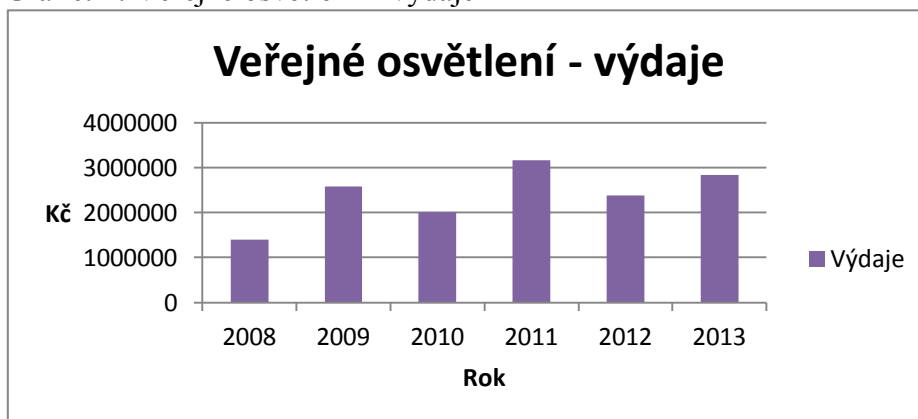
- 214 428,7 Kč (Obec Lišov: Výkaz pro hodnocení plnění rozpočtu územních samosprávných celků, regionálních rad a dobrovolných svazků obcí, 2008 – 2013)

Z výdajů je patrný jejich markantní nárůst za rok 2013. Tento nárůst je způsoben zaměstnáním zaměstnanců v pracovním poměru. Výdaje na platy jsou v roce 2013 stanoveny na 61 395 Kč. Vyšší výdaje však tvoří ostatní osobní výdaje ve výši 65 355 Kč.

Veřejné osvětlení

Město Lišov využívá služeb pověřením společnosti E.ON, která se stará o fungování veřejného osvětlení. Výdaje, které byly zachyceny v rozpočtech, ukazuje graf č. 4. Lze předpokládat, že se v budoucnu budou výdaje navyšovat vlivem urbanizace.

Graf č. 4: Veřejné osvětlení – výdaje



Zdroj: Vlastní šetření

Odvádění a čištění odpadních vod a nakládání s kaly a pitná voda

Pro odvádění a čištění odpadních vod a nakládání s kaly a pitnou vodu Lišov využívá služeb společnosti ČEVAK, a. s. Město pobírá nájem. ČEVAK, a. s. platí určitou část oprav, kterou pak kalkuluje do vodného a stočného. Co je nad rámec vymezeného a také velké opravy (např. rekonstrukce) hradí město. Přehled příjmů a výdajů zachycují grafy č. 5 a č. 6.

Graf č. 5: Odvádění a čištění odpadních vod a nakládání s kaly – příjmy a výdaje



Zdroj: Vlastní šetření

Graf č. 6: Pitná voda – příjmy a výdaje



Zdroj: Vlastní šetření

Péče o vzhled obcí a veřejnou zeleň

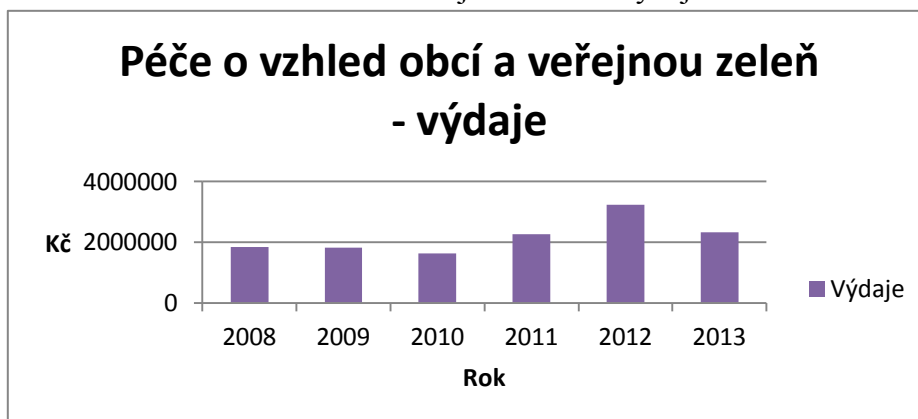
Péči o vzhled obcí a veřejnou zeleň zajišťují Služby Lišov, s. r. o. Zaměstnávají jednoho zaměstnance na zkrácený úvazek (6 hodin denně) a dále brigádníky.

Zaměstnanci vykonávají tyto činnosti:

- pečují o veřejnou zeleň (sekání trávy, hrabání listí, údržba záhonů atd.),
- starají se o čistotu obce,
- pečují o komunikace.

Graf č. 7 ukazuje, že nejvyšší výdaje byly vynaloženy v roce 2012. Za ostatní roky se hodnota výdajů dramaticky nezvyšovala.

Graf č. 7: Péče o vzhled obcí a veřejnou zeleň - výdaje



Zdroj: Vlastní šetření

Veřejné pohřebiště

Město Lišov je provozovatelem veřejného pohřebiště jak v Lišově, tak i v Dolních Slovenicích.

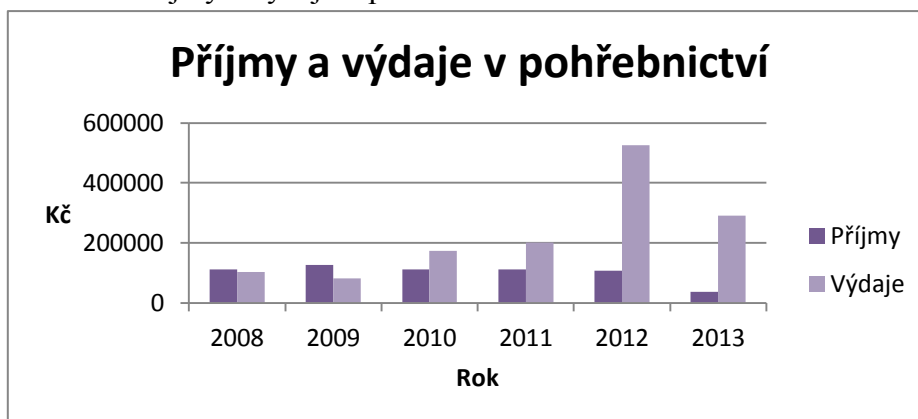
Mezi služby, které provozovatel vykonává, patří:

- pronájem hrobových míst,
- správa a údržba pohřebiště včetně komunikací a okolní zeleně, která se nachází v areálu pohřebiště,
- zajišťování likvidace odpadu,
- vedení evidence o hrobových místech o uložení lidských ostatků. (Lišov: Řád veřejného pohřebiště Lišov, Řád veřejného pohřebiště Dolní Slověnice, 2010)

O úklid, odvážení kontejnerů a o péči zeleně se starají zaměstnanci společnosti Služby Lišov, s. r. o.

Přehled příjmů a výdajů ukazuje graf č. 8.

Graf č. 8: Příjmy a výdaje v pohřebnictví

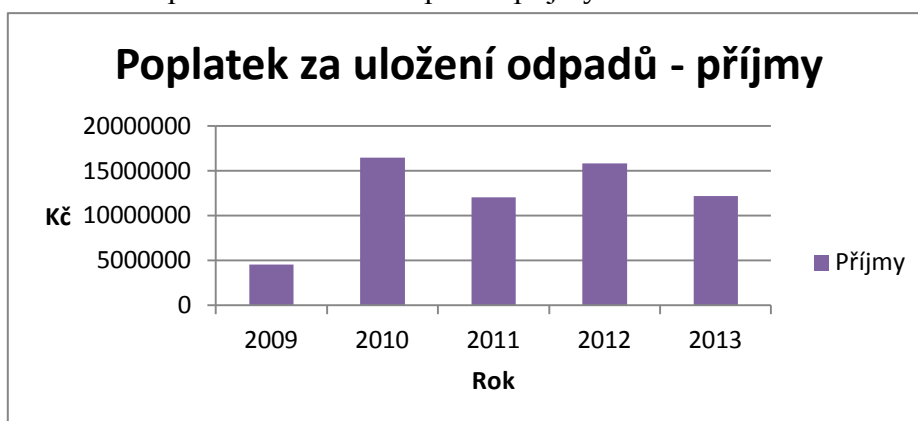


Zdroj: Vlastní šetření

Sběr, přeprava, třídění, využívání a odstraňování komunálního odpadu

Tuto službu provozuje pro Lišov společnost A. S. A., s. r. o. V Lišově se nachází skládka, kam společnost A. S. A, s. r. o. odpad odváží. Město inkasuje od společnosti za každou odloženou tunu odpadů poplatků za jeho odložení. Výši přijatých poplatků znázorňuje graf č. 9, ve kterém není uveden rok 2008. Důvod neuvedení roku 2008 je, že v tomto roce byla kapacita skládky vyčerpána a jednalo se o její navýšení.

Graf č. 9: Poplatek za uložení odpadů - příjmy



Zdroj: Vlastní šetření

Dle Obecně závazné vyhlášky Města Lišov č. 2/2010 (2010) se komunální odpad třídí na:

- tříděný odpad,
- objemný odpad,
- nebezpečné složky komunálního odpadu,
- směsný odpad. (Lišov: Obecně závazné vyhlášky Města Lišov č. 2/2010, 2010)

Tříděný odpad

Tříděný odpad je ukládán do speciálních kontejnerů, které jsou barevně odlišeny (modrá barva – papír, žlutá barva – plast, zelená barva – sklo). Ve Městě Lišov a v místních částech jsou kontejnery umístěny na určených místech.

Sběr a svoz objemného odpadu

Sběr a svoz objemného odpadu se provádí na předem stanovém stanovišti, kde je pro občany k dispozici sběrná nádoba. Městský úřad Lišov vyhlásí období, kdy je možné tento odpad do sběrných nádob dávat. Informace o sběru a svozu objemného odpadu jsou vyvěšeny na úřední desce Městského úřadu Lišov, v informačních skříňkách v místních částech Lišova a občané jsou informováni prostřednictvím městského rozhlasu. Občan, který má na území Lišova trvalé bydliště, může objemný odpad odkládat také na skládce společnosti A. S. A., s. r. o. České Budějovice – provozovna Lišov.

Sběr a svoz nebezpečných složek komunálního odpadu

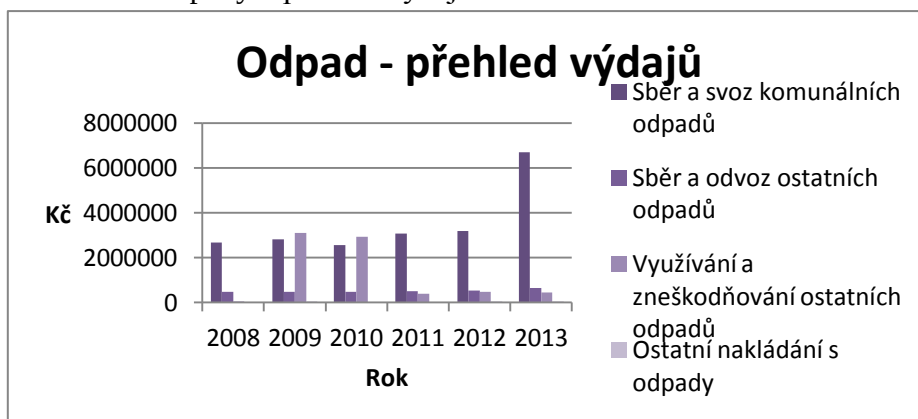
Nebezpečné složky komunálního odpadu je možné odevzdat na sběrném dvoře v areálu skládky A. S. A., s. r. o. České Budějovice – provozovna Lišov.

Sběr a svoz směsného odpadu

Směsný odpad je shromažďován do 110 l nebo 1100 l nádob. Stanoviště nádob je trvalé nebo přechodné, účelem je odstranění odpadu oprávněných osob (Lišov: Obecně závazná vyhláška Města Lišov č. 2/2010, 2010)

Výdaje, které město vynakládá na odpad, zachycuje graf č. 10, ve kterém je přehled výdajů na sběr a svoz komunálních odpadů, sběr a odvoz ostatních odpadů, využívání a zneškodňování ostatních odpadů, ostatní nakládání s odpady.

Graf č. 10: Odpady – přehled výdajů



Zdroj: Vlastní šetření

Sazba poplatku pro osoby činí 500 Kč a skládá se:

- z částky 250 Kč/kalendářní rok
- z částky 250 Kč/kalendářní rok, která je stanovena dle skutečných nákladů za předchozí kalendářní rok na sběr a svoz netříděného komunálního odpadu za poplatníka a kalendářní rok.

Obecně závazná vyhláška Města Lišov č. 1/2012 (2012) stanovuje okruh občanů, kteří jsou od poplatku osvobozeni. Jedná se o držitele průkazu ZTP/P, osoby odsouzené k nepodmíněnému trestu odnětí svobody po dobu výkonu trestu, děti do 10 let, osoby po dovršení 80 let, osoby, které dobývají minimálně 6 měsíců mimo území ČR. (Lišov: Obecně závazná vyhláška Města Lišov č. 1/2012, 2012)

Graf č. 11 ukazuje příjmy, které plynuly do rozpočtů z vybírání poplatků od obyvatel.

Graf č. 11: Poplatek za likvidaci komunálního odpadu



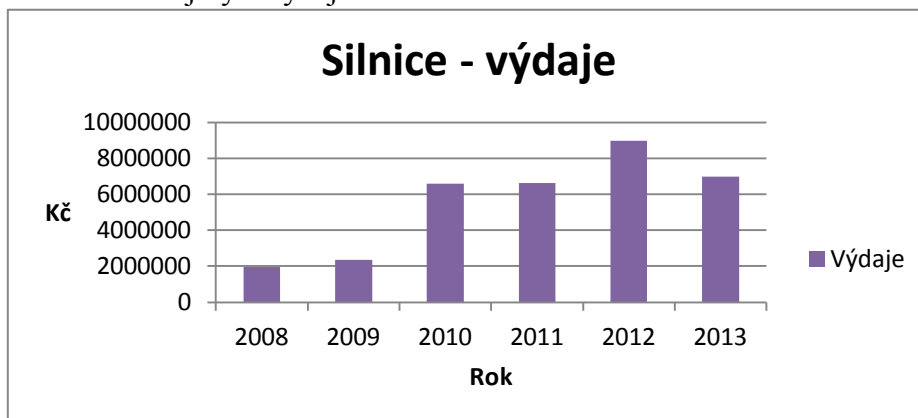
Zdroj: Vlastní šetření

Silnice

Silnice udržuje společnost Služby Lišov, s. r. o., nebo firmy na základě výběrových řízení. O zimní údržbu se starají společnosti Kooprodukt, a. s. a ZOD Kolný, se kterými má Lišov uzavřenou smlouvu.

Příjmy a výdaje jsou znázorněny v grafu č. 12.

Graf č. 12: Příjmy a výdaje - Silnice



Zdroj: Vlastní šetření

Ostatní záležitosti pozemních komunikací

Ostatní záležitosti pozemních komunikací zahrnují chodníky a parkoviště. Město Lišov během let provedlo výstavbu nových chodníků (např. ve Lhoticích, v Lišově – Žižkova ulice, v Kolném atd.). Město se také postaralo o rekonstrukci parkoviště u hřbitova.

Výdaje, které město s touto činností mělo, zachytil graf č. 13.

Graf č. 13: Ostatní záležitosti pozemních komunikací – výdaje



Zdroj: Vlastní šetření

Spolky a sdružení města

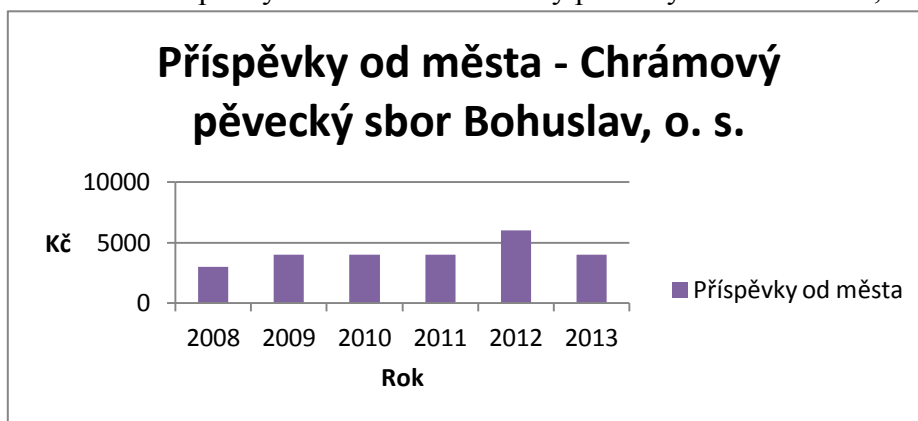
Město Lišov finančně podporuje spolky a sdružení, kterých se na území nachází značně velké množství. Výše příspěvků byla čerpána z Vyúčtování příspěvků přijatých od jiných poskytovatelů a poskytnutých podpor z rozpočtu města.

Chrámový pěvecký sbor Bohuslav, o. s.

Chrámový sbor Bohuslav fungoval ve městě od roku 1865 do 1950, kdy byl vyzván k dobrovolnému ukončení sboru. V roce 2005 byl znovu zřízen jako Chrámový pěvecký sbor Bohuslav, o. s. Do sboru v současné době chodí dvacet tři členů. (Lišov: Chrámový sbor Bohuslav, 2010)

Příspěvky, které sbor obdržel, zachycuje graf č. 14.

Graf č. 14: Příspěvky od města – Chrámový pěvecký sbor Bohuslav, o. s.



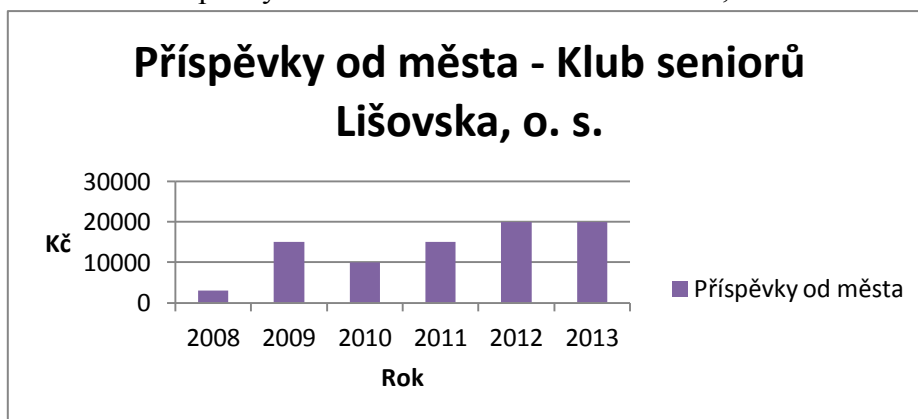
Zdroj: Vlastní šetření

Klub seniorů Lišovska, o. s.

Klub vznikl v roce 2008 a má nyní sto čtyřicet osm členů. Hlavním úkolem sdružení je organizování a práce při zabezpečování kulturních a společenských akcí. (Lišov: Klub seniorů Lišovska, o. s., 2010)

Graf č. 15 ukazuje, že nejvyšší příspěvek, který činil 20 000 Kč, město poskytlo v roce 2012 a 2013.

Graf č. 15: Příspěvky od města – Klub seniorů Lišovska, o. s.



Zdroj: Vlastní šetření

Základní organizace Českého svazu včelařů Lišov, o. s.

Cílem spolku je udržet počet zdravých včelstev a informovat své členy a veřejnost o tomto tématu. Spolek navštěvuje šedesát tři členů, kteří mají celkem pět set osmdesát tři včelstev. (Lišov: Základní organizace Českého svazu včelařů Lišov, občanské sdružení, 2010)

Výši příspěvků zachycuje graf č. 16.

Graf č. 16: Příspěvky od města – ZO Českého svazu včelařů Lišov, o. s.



Zdroj: Vlastní šetření

Tělocvičná jednotka Sokol Lišov, o. s.

TJ Sokol Lišov byla v Lišově obnovena roku 1990. Do TJ Sokol chodí tři sta členů, kteří se rozdělují do oddílů sportovních a oddílů všestranných.

Sportovní oddíl zahrnuje volejbal, stolní tenis, nohejbal a sálovou kopanou.

Oddíl všestrannosti se skládá z Mladšího žactva, Žákyň, Pobytu v přírodě „Hadimrský“, Pobyt v přírodě „Šipky“, Loutkařského souboru, z Žen a Mužů. (Lišov: TJ Sokol Lišov, 2010)

Příspěvky od města rok od roku rostou, výjimku tvoří rok 2010, což je zřejmé z grafu č. 17.

Graf č. 17: Příspěvky od města – Tělocvičná jednotka Sokol Lišov, o. s.



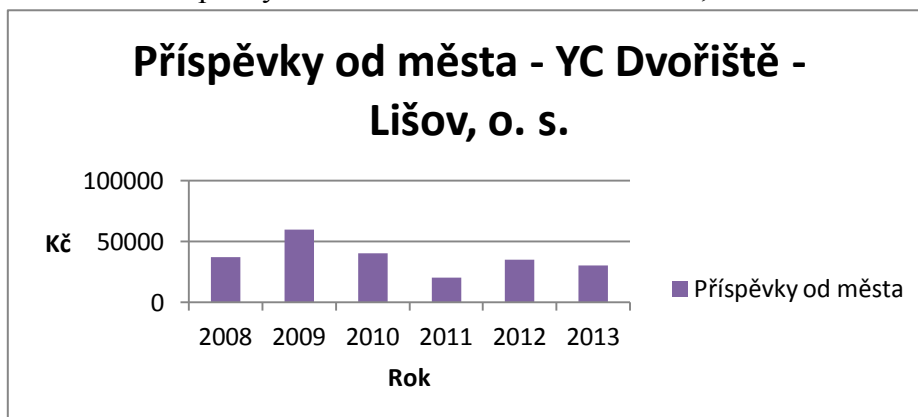
Zdroj: Vlastní šetření

YACHT CLUB DVOŘIŠTĚ - Lišov, o. s.

Yacht Club Dvořiště – Lišov, o. s. je řízen pětičlenným výborem s předsedou. Klub má svoji loděnici a motorové čluny. Za rok pořádá tři až čtyři závody. (Lišov: Yacht Club Dvořiště, 2010)

Město Lišov podporuje sdružení, ale příspěvky jsou od roku 2009 poskytovány v klesající tendenci, což je patrné z grafu č. 18.

Graf č. 18: Příspěvky od města – YC Dvořiště – Lišov, o. s.



Zdroj: Vlastní šetření

Sportovní střelecký klub Lišov, o. s.

Sportovně střelecký klub Lišov, o. s. se pyšní 50- ti letou tradicí. Nachází se zde broková střelnice na pět stanovišť a střelnice, která má dvacet stanovišť. (SKK Lišov, O nás, [2014])

Z grafu č. 19 je zjevné, že se příspěvky během čtyř let nezměnily. Podstatný nárůst byl zaznamenán v roce 2013.

Graf č. 19: Příspěvky od města – Sportovní střelecký klub Lišov, o. s.



Zdroj: Vlastní šetření

Základní organizace Českého zahrádkářského svazu Lišov 1

Základní organizace Českého zahrádkářského svazu Lišov 1 navštěvuje šedesát pět členů. Vždy na jaře uspořádá svaz přednášku pro veřejnost, která se týká zahradničení. Svaz také pořádá výstavy ovoce, zeleniny a květin. (Lišov: Český zahrádkářský svaz Lišov 1, 2010)

Výši příspěvků přijatých od města zachycuje graf č. 20.

Graf č. 20: Příspěvky od města – ZO Českého zahrádkářského svazu Lišov 1



Zdroj: Vlastní šetření

SK Lišov, o. s.

Fotbalový klub SK Lišov, o. s. má sedm družstev (Muži I, Muži II, Dorost, Starší žáci, Mladší žáci, Kadeti a Přípravka). O chod oddílu se stará pět členů výboru, čtrnáct trenérů a sedm vedoucích oddílů. (SK Lišov, Činnost oddílu SK Lišov, 2008)

SK Lišov o. s. podporuje řada sponzorů, město jim též přispívá. Příspěvky, které dostává SK Lišov, o. s. od města znázorňuje graf č. 21.

Graf č. 21: Příspěvky od města – Sportovní klub Lišov, o. s.



Zdroj: Vlastní šetření

Sbor dobrovolných hasičů

Sbor dobrovolných hasičů v Lišově byl založen v roce 1875 za účelem ochrany zdraví, majetku a života občanů. Do regionu Lišova jsou zařazeny také Sbory dobrovolných hasičů Červený Újezdec, Hrůtov, Hůrky, Kolný, Lhotice, Miletín, Velechvín, Vlkovice a Slověnice. (Lišov: Sbor dobrovolných hasičů, 2010)

Město sbory podporuje pravidelnými příspěvky, které zobrazuje graf č. 22.

Graf č. 22: Příspěvky od města – Sbor dobrovolných hasičů



Zdroj: Vlastní šetření

5. ZHODNOCENÍ SOUČASNÉHO ZPŮSOBU POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

V této části bakalářské práce je zhodnocen současný způsob poskytování veřejných služeb v Lišově, který byl zjišťován prostřednictvím dotazníkového šetření (viz příloha). Protože město poskytuje rozmanitou škálu veřejných služeb, jsou zde vybrány některé služby ze třetí kapitoly a to konkrétně knihovna, základní škola, péče o vzhled města a veřejnou zeleň, sběr, třídění, využívání a odstraňování komunálního odpadu a veřejné osvětlení. Základní škola naučí děti podstatné věci, které jsou pro život potřebné. Každý na základní škole studoval, a proto bylo účelem zjistit názor rodičů na lišovskou školu. Pro rozvoj znalostí a slovní zásoby je potřeba číst. Knihovna v Lišově poskytuje různé služby pro čtenáře, ale zdá se, že to nestačí, protože počet čtenářů je celkem zanedbatelný a výdaje jsou vyšší a vyšší. Úkolem bylo zjistit, proč služby knihovny nelákají více lidí. Péče o vzhled a veřejnou zeleň byla vybrána z toho důvodu, protože město má 100 % obchodní podíl ve společnosti Služby Lišov, s. r. o., které mají mimo další záležitosti na starosti tento úsek. Více lidí znamená více odpadu. Rozhodující pro zvolení sběru, třídění, využívání a odstraňování komunálního odpadu bylo určit, jak se s tímto problémem podle občanů vyrovnává město. Veřejné osvětlení bylo zvoleno z toho důvodu, aby se zjistilo mínění občanů na tuto problematiku.

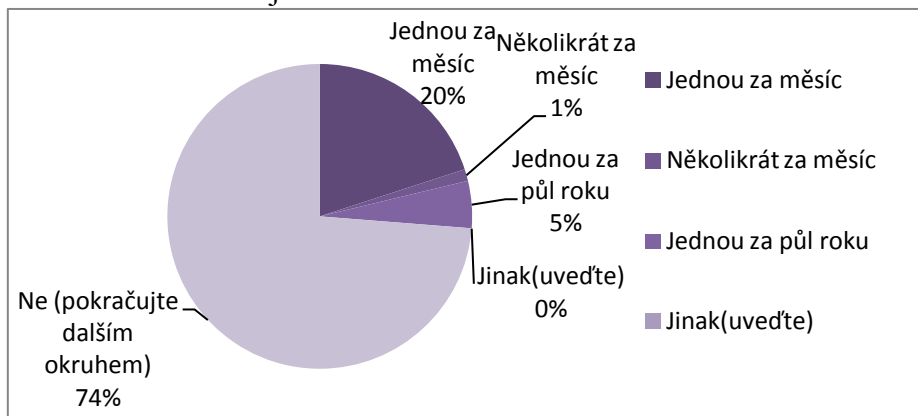
Městská knihovna Lišov

Dotazníkové šetření, které mělo zjistit spokojenost návštěvníků na poskytované služby knihovny, obsahovalo celkem čtyři otázky.

Otázka č. 1: Navštěvujete místní knihovnu?

Úkolem první otázky bylo zjistit, zda oslovení respondenti navštěvují místní knihovnu. Z celkového počtu 74 % respondentů knihovnu vůbec nenavštěvuje, tím pádem pokračovali dalším okruhem. Jednou za měsíc chodí do knihovny 20 % lidí, několikrát za měsíc pouze 1 % návštěvníků, jednou za půl roku 5 % čtenářů. V případě, kdyby knihovnu respondent navštěvoval jiným způsobem, než bylo uvedeno, mohl vybrat odpověď „jinak“ a uvést, jak často knihovnu navštěvuje. Tuto možnost nezvolil žádný dotazovaný, viz graf č. 23.

Graf č. 23: Navštěvujete místní knihovnu?

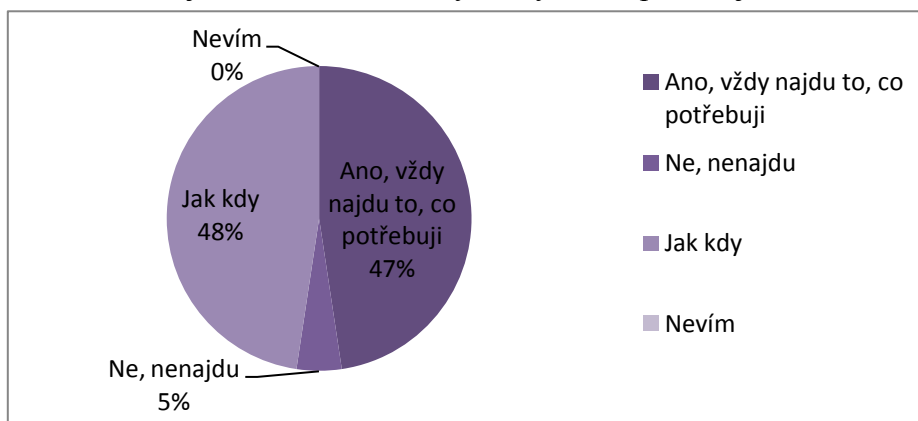


Zdroj: Vlastní šetření

Otázka č. 2: Najdete v knihovně vždy knihy, které potřebujete?

Tato otázka měla stanovit, zda nabídka knihovny z hlediska knih je dostačující. 48 % čtenářů odpovědělo, že knihy, které v knihovně hledají, najdou jak kdy, což naznačuje, že nabídka knih by se mohla rozšířit. Návštěvníci ze 47 % najdou vždy knihy, které potřebují, 5 % respondentů tvrdí, že knihy v knihovně nenajdou a žádný z oslovených neodpověděl „nevím.“ Viz graf č. 24.

Graf č. 24: Najdete v knihovně vždy knihy, které potřebujete?

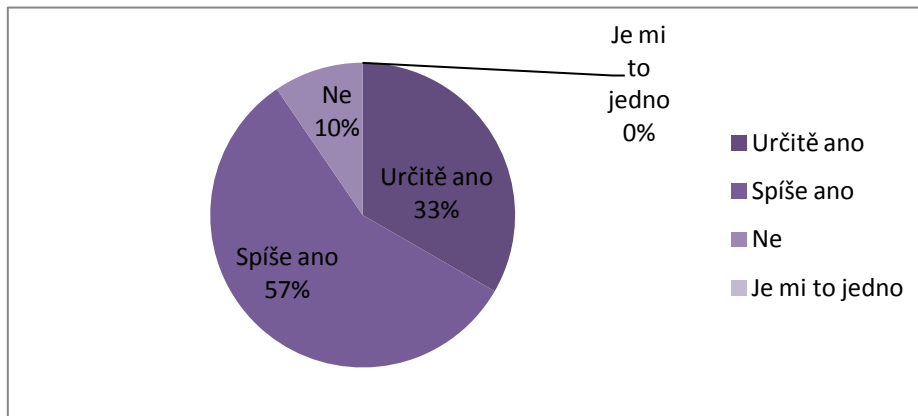


Zdroj: Vlastní šetření

Otázka č. 3: Jste spokojeni s otevírací dobou knihovny?

Podle získaných odpovědí je zřejmé, že 57 % z oslovených respondentů jsou spíše spokojeni s otevírací dobou, 33 % odpovědělo, že otevírací doba jim určitě vyhovuje, jen 10 % lidí s otevírací dobou nejsou spokojeni a nikdo z oslovených nevybral odpověď „je mi to jedno.“ Viz graf č. 25.

Graf č. 25: Jste spokojeni s otevírací dobou knihovny?

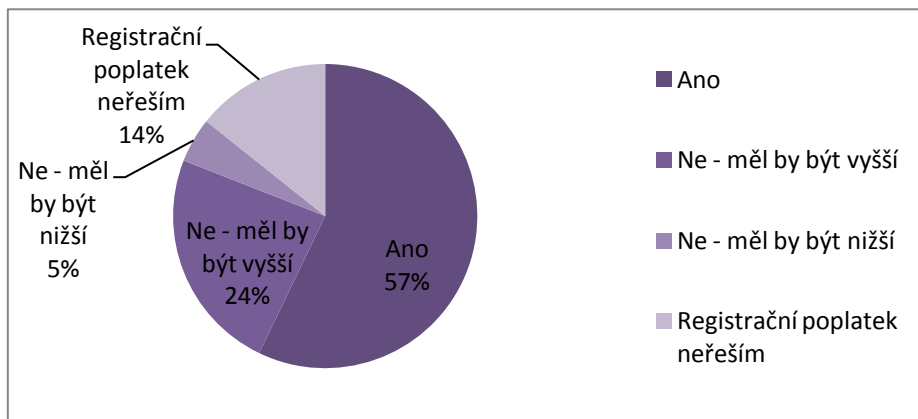


Zdroj: Vlastní šetření

Otázka č. 4: Myslíte si, že registrační poplatek je odpovídající? (Pro dospělé 50 Kč/rok, děti 20 Kč/rok)

Další otázka měla zjistit, jak čtenáři hodnotí výši registračního poplatku. Z dotazovaných respondentů 57 % odpovědělo, že registrační doplatek je dostačující, 24 % si myslí, že by měl být vyšší, 5 % čtenářů míní, že stávající poplatek by měl být nižší a 14 % se vyjádřilo, že výši registračního poplatku neřeší, viz graf č. 26.

Graf č. 26: Myslíte si, že registrační poplatek je odpovídající?



Zdroj: Vlastní šetření

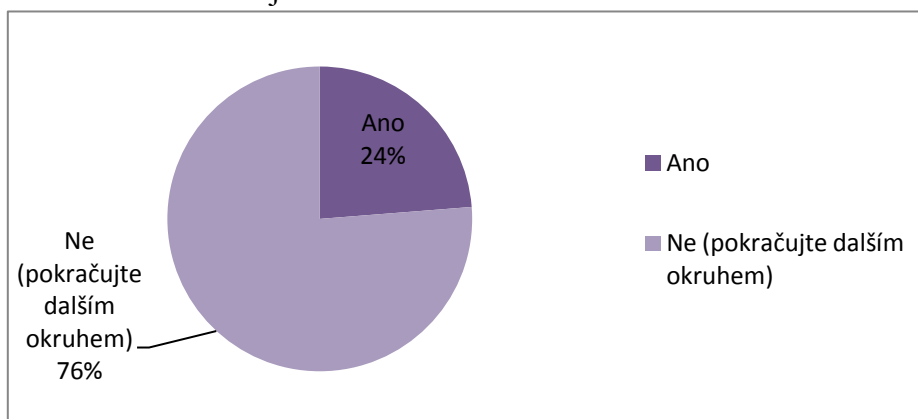
Základní škola v Lišově

Další okruh se zaměřoval na Základní školu v Lišově a skládal se z šesti otázek. Vzdělání je pro život důležité, a proto bylo úkolem dotazníkovým šetřením zjistit, jaký názor mají rodiče na školu.

Otázka č. 5: Navštěvuje Vaše dítě ZŠ Lišov?

Dotaz měl určit, kolik procent z dotazovaných lidí mají děti na Základní škole v Lišově. Šetření ukázalo, že pouze 24 % z dotazovaných mají děti na škole a 76 % z respondentů dítě na škole nemají, viz graf č. 27. Ti, co odpověděli, že jejich dítě na školu nechodí, pokračovali dalším okruhem.

Graf č. 27: Navštěvuje Vaše dítě ZŠ Lišov?

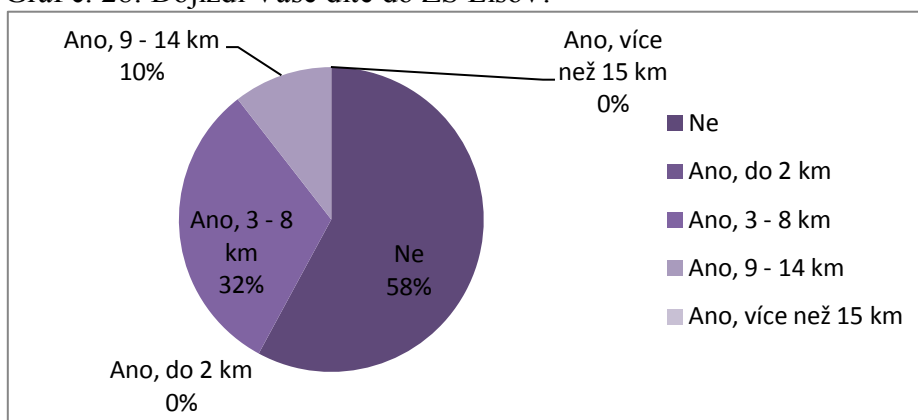


Zdroj: Vlastní šetření

Otázka č. 6: Dojíždí Vaše dítě do ZŠ Lišov?

Z celkového počtu rodičů 58 % odpovědělo, že jejich dítě na školu nedojíždí, 32 % řeklo, že dítě dojíždí do školy 3 – 8 km, 10 % rodičů tvrdilo, že dítě dojíždí do školy 9 – 14 km a žádné dítě nedojíždí do školy méně než 2 km a více než 15 km, viz graf č. 28.

Graf č. 28: Dojíždí Vaše dítě do ZŠ Lišov?

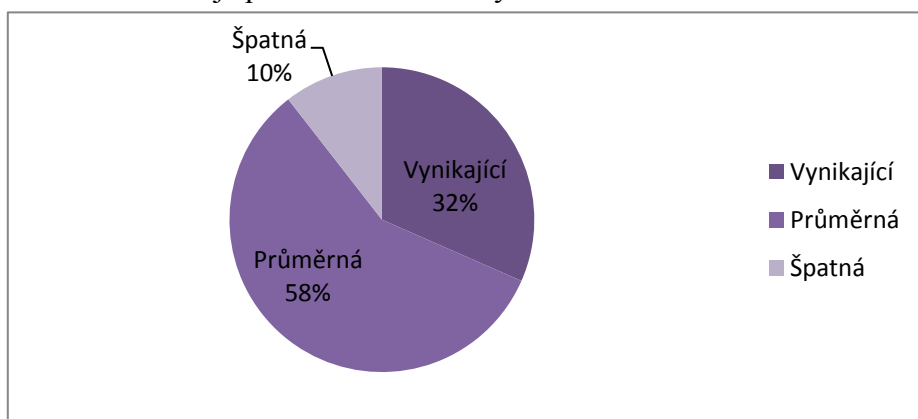


Zdroj: Vlastní šetření

Otázka č. 7: Jaká je podle Vás kvalita vyučování?

Kvalita vyučování na škole je podle názorů rodičů z 58 % průměrná, z 32 % vynikající a jen 10 % rodičů vyjádřili nespokojenost s kvalitou vyučování, viz graf č. 29.

Graf č. 29: Jaká je podle Vás kvalita vyučování?

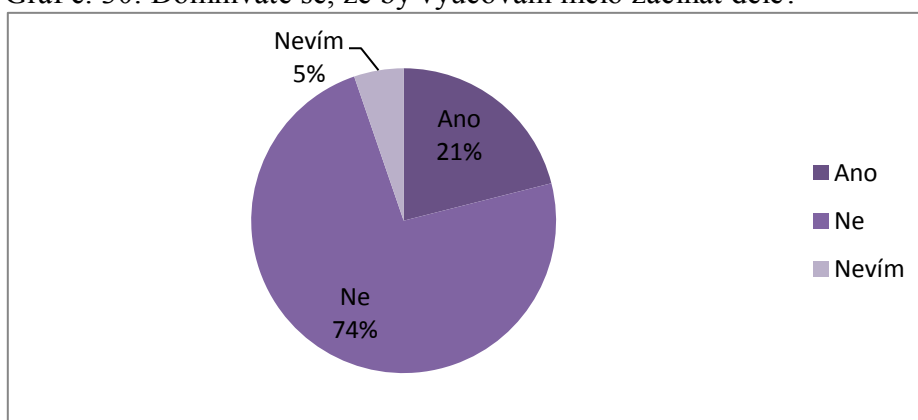


Zdroj: Vlastní šetření

Otázka č. 8: Domníváte se, že by vyučování mělo začínat dříve? (Nyní začíná od 7:45 hod.)

Před pár lety vyučování začínalo v 7:50 hod., v současné době začíná o pět minut dříve. Zajímalo mě, zda by rodiče souhlasili, kdyby vyučování mělo začínat dále. Podle 74 % rodičů by vyučování nemělo začínat dále, 21 % by tuto změnu uvítalo a 5 % rodičů nevědělo, viz graf č. 30.

Graf č. 30: Domníváte se, že by vyučování mělo začínat dále?

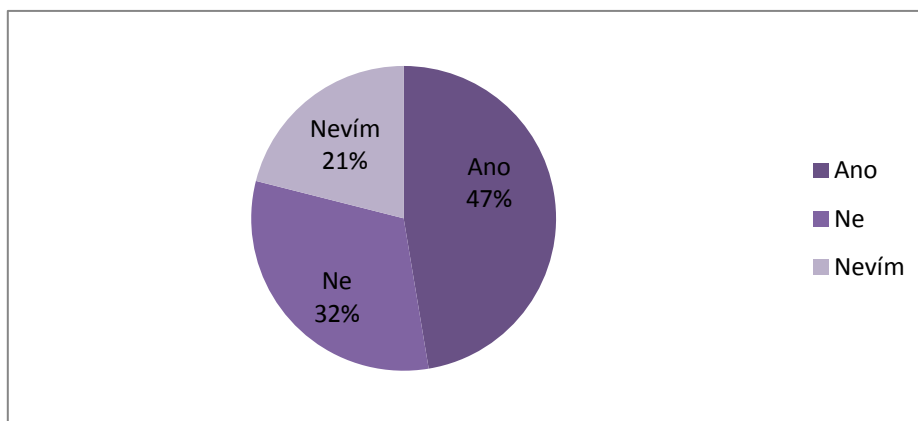


Zdroj: Vlastní šetření

Otázka č. 9: Je podle Vašeho názoru nabídka zájmových činností, volitelných a nepovinných předmětů na ZŠ Lišov dostačující?

Touto otázkou mělo být zjištěno, zda škola nabízí žákům dostatek zájmových činností, volitelných a nepovinných předmětů. Rodiče si ze 47 % myslí, že škola nabízí tyto činnosti a předměty v dostatečné míře, 32 % lidí je přesvědčeno o opaku a 21 % z dotazovaných nevědělo, viz graf č. 31.

Graf č. 31: Je podle Vašeho názoru nabídka zájmových činností, volitelných a nepovinných předmětů na ZŠ Lišov dostačující?

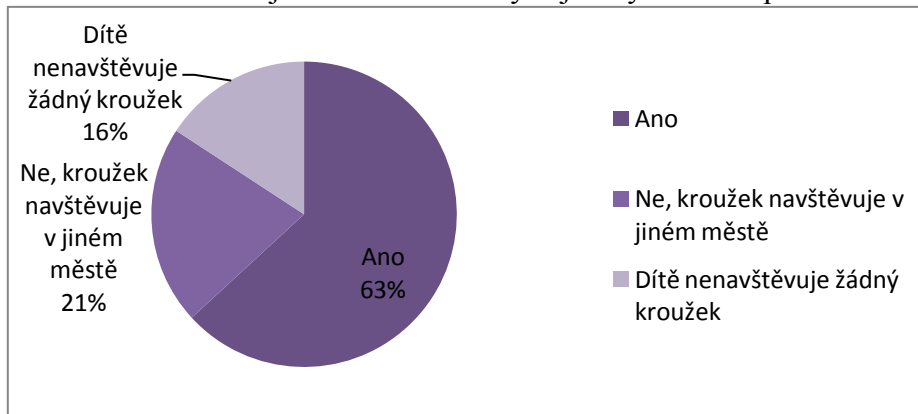


Zdroj: Vlastní šetření

Otázka č. 10: Navštěvuje Vaše dítě některý zájmový kroužek přímo v Lišově?

Z odpovědí vyplynulo, že Lišov se stará o trávení volného času dětí ve vysoké míře (63 %), 21 % dětí chodí do kroužku v jiném městě a 16 % dětí nenavštěvuje žádný kroužek, což znázorňuje graf č. 32.

Graf č. 32: Navštěvuje Vaše dítě některý zájmový kroužek přímo v Lišově?



Zdroj: Vlastní šetření

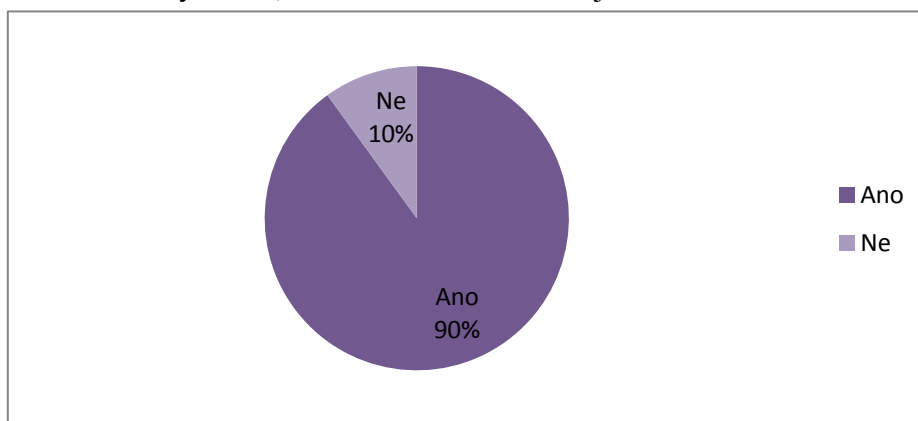
Péče o vzhled města a veřejnou zeleň

Třetí okruh, který se skládal ze čtyř otázek, se zabýval péčí o vzhled města a veřejnou zeleň.

Otázka č. 11: Myslíte si, že se město stará o veřejnou zeleň dostatečně?

Skoro většina respondentů (90 %) vyjádřila svou spokojenost s péčí města o veřejnou zeleň, mnozí z nich při dotazování podotýkali, že se město v této oblasti hodně zlepšilo, 10 % z dotazovaných není spokojeno s péčí o veřejnou zeleň, viz graf č. 33.

Graf č. 33: Myslíte si, že se město stará o veřejnou zeleň dostatečně?

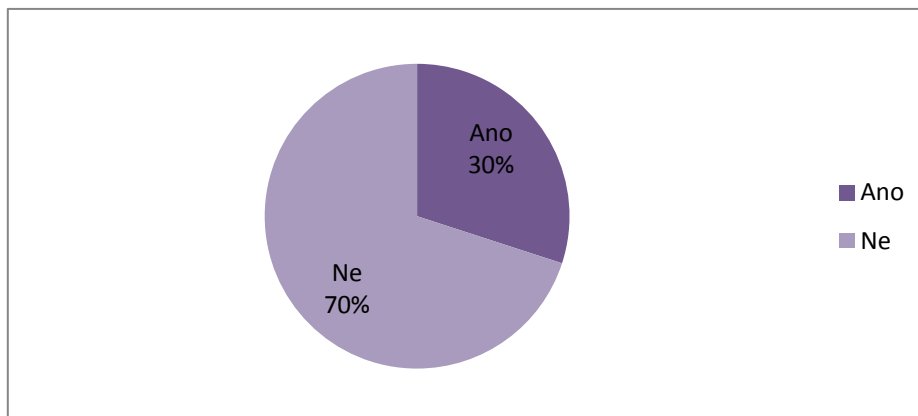


Zdroj: Vlastní šetření

Otázka č. 12: Byli byste ochotni pro zlepšení úrovně zajišťování vzhledu obce a veřejné zeleně zaplatit poplatek?

Na tuto otázku odpovědělo 70 % dotazovaných tak, že by poplatek v žádném případě neplatili, 30 % lidí by byli ochotni platit poplatek, viz graf č. 34. Ti, co odpověděli, že by jim nevadilo platit poplatek, podotýkali, že by stanovený poplatek musel být přiměřený.

Graf č. 34: Byli byste ochotni pro zlepšení úrovně zajišťování vzhledu obce a veřejné zeleně zaplatit poplatek?

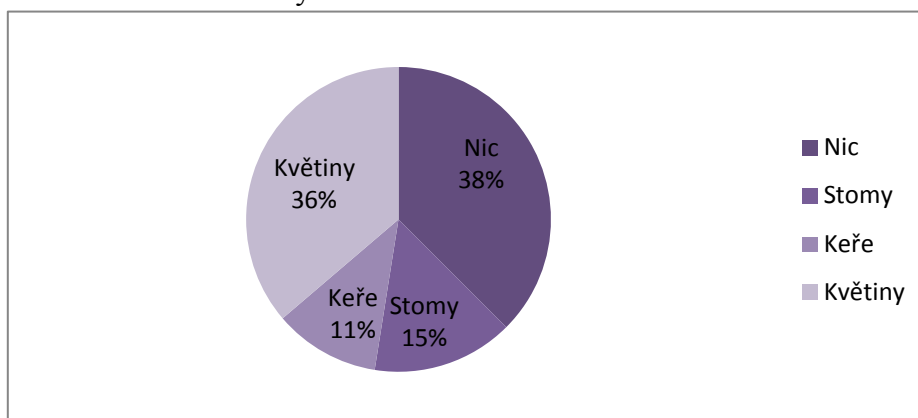


Zdroj: Vlastní šetření

Otázka č. 13: Co Vám chybí z hlediska zeleně?

Tato otázka měla za úkol určit, zda existuje něco, co by dotazovaným chybělo v oblasti zeleně. 38 % tázaných odpovědělo, že jim ze zeleně nic neschází a že jsou spokojeni s tím, co v Lišově momentálně je. 62 % dotazovaných nesouhlasilo a konkrétně se vyjádřilo, co by město mělo vysázet, aby město vypadalo lépe, viz graf č. 35.

Graf č. 35: Co Vám chybí z hlediska zeleně?

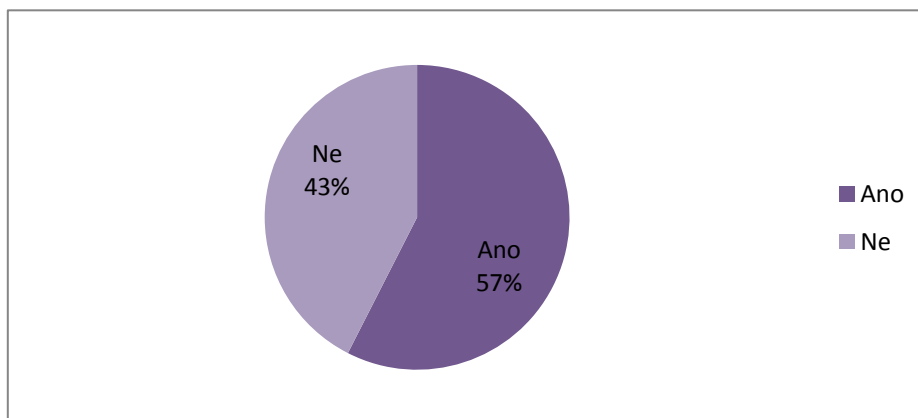


Zdroj: Vlastní šetření

Otázka č. 14: Jste spokojeni v zimním období s údržbou chodníků?

O schůdnost chodníků se starají majitelé nemovitostí, u kterých se chodník nachází. Více než jedna polovina dotazovaných je s údržbou spokojena, 43 % lidí není spokojeno, což je zřetelné z grafu č. 36.

Graf č. 36: Jste spokojeni v zimním období s údržbou chodníků?



Zdroj: Vlastní šetření

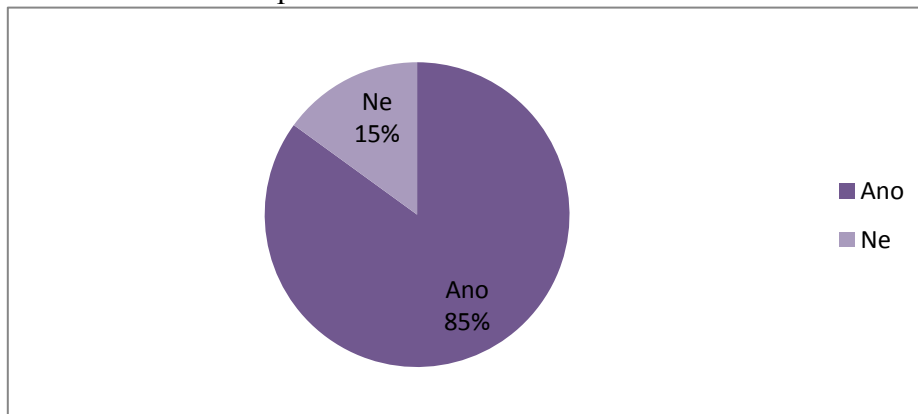
Sběr a svoz komunálního odpadu

Okruh č. 4 – Sběr a svoz komunálního odpadu zjišťoval názory občanů na tuto problematiku. Celkově se okruh skládal z šesti otázek.

Otázka č. 15: Třídíte odpad?

85 % respondentů odpovědělo, že odpad třídí, 15 % z tázaných se přiznalo k netřídění odpadu, což znázorňuje graf č. 37.

Graf č. 37: Třídíte odpad?

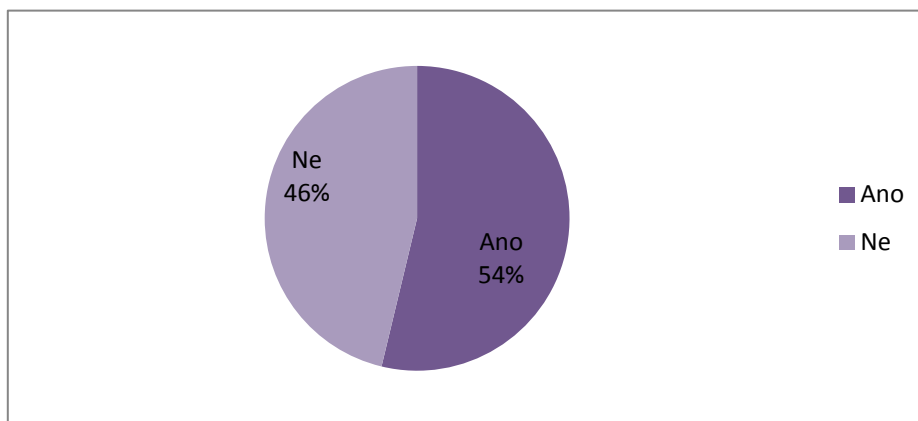


Zdroj: Vlastní šetření

Otázka č. 16: Je podle Vašeho názoru ve městě dostatek kontejnerů na tříděný odpad?

Více než jedna polovina (54 %) respondentů si myslí, že se ve městě nachází dostatečné množství kontejnerů na tříděný odpad, 46 % není spokojeno s počtem kontejnerů, viz graf č. 38.

Graf č. 38: Je podle Vašeho názoru ve městě dostatek kontejnerů na tříděný odpad?

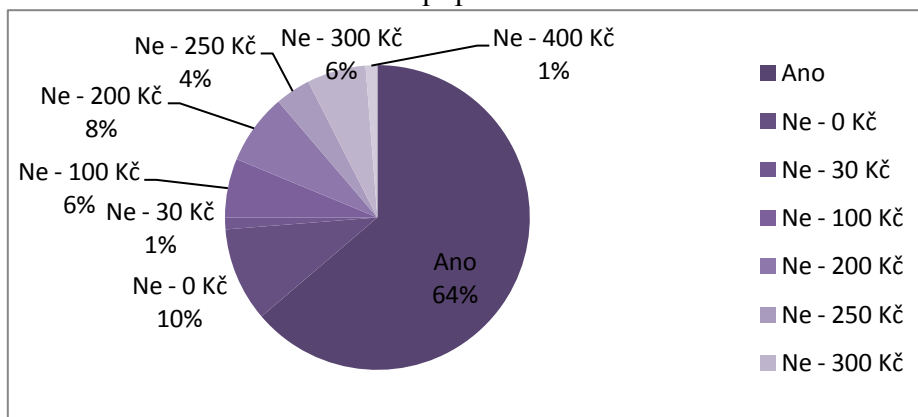


Zdroj: Vlastní šetření

Otázka č. 17: Souhlasíte se sazbou poplatku za sběr a svoz komunálního odpadu?

64 % z respondentů se vyjádřilo k této otázce kladně – s poplatkem nemají žádný problém, 36 % lidí by chtěli poplatek snížit, viz graf č. 39. Snížení poplatku vysvětlovali tak, že se ve městě nachází skládka a tím pádem by poplatek neměl být tak vysoký, když město získává za uložení odpadu peníze.

Graf č. 39: Souhlasíte se sazbou poplatku za sběr a svozu komunálního odpadu?

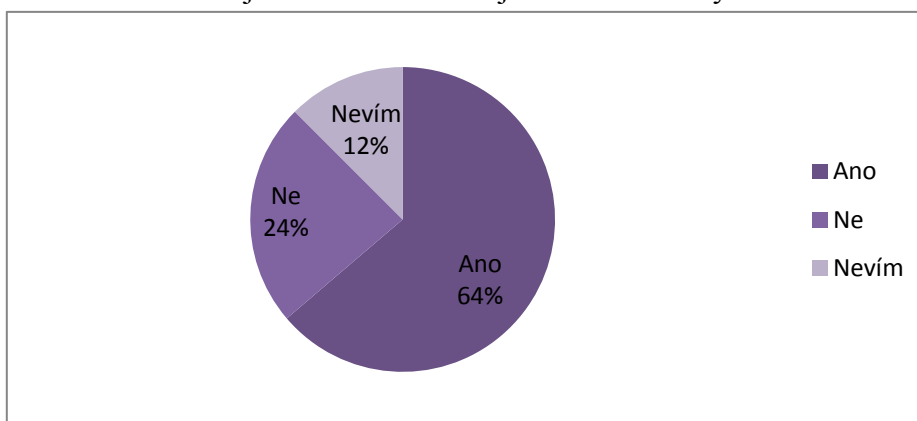


Zdroj: Vlastní šetření

Otázka č. 18: Setkali jste se ve městě a v jeho okolí s černými skládkami?

Černé skládky trápí většinu měst a Lišov není výjimkou. Cílem této otázky bylo stanovit, jak vnímají tento problém občané, zda si černých skládek všimají či nikoliv. 64 % respondentů uvedlo, že se s černými skládkami setkali, 24 % lidí tvrdilo opak a 12 % tázaných nevědělo, viz graf č. 40.

Graf č. 40: Setkali jste se ve městě a v jeho okolí s černými skládkami?

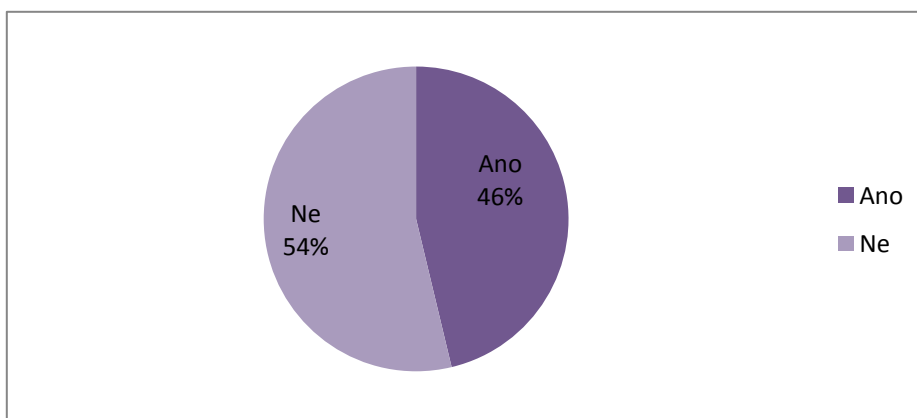


Zdroj: Vlastní šetření

Otázka č. 19: Stačí podle Vašeho názoru sběr a svoz objemného odpadu (nábytek, matrace atd.) pořádat 1x za rok?

Město Lišov pořádá sběr a svoz objemného odpadu 1x za rok, což se zdálo pro 54 % lidí nedostačující a uváděli, že ideální by bylo, kdyby probíhal 2x do roka. 46 % lidí byli toho názoru, že 1x za rok sběr a svoz stačí, viz graf č. 41.

Graf č. 41: Stačí podle Vašeho názoru sběr a svoz objemného odpadu (nábytek, matrace atd.) pořádat 1x za rok?

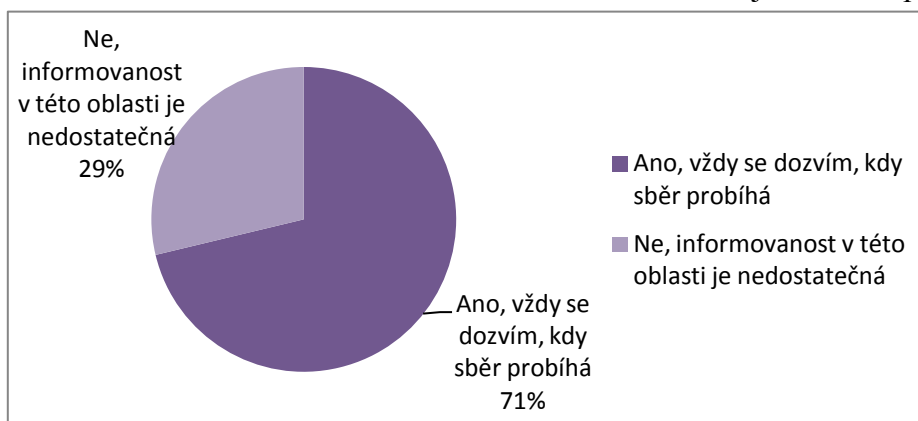


Zdroj: Vlastní práce

Otázka č. 20: Jste dostatečně informováni o sběru a svozu objemného odpadu?

Město oznamuje občanům sběr a svoz objemného odpadu hlášením místního rozhlasu, vyvěšením informace na úřední desce a informačních skříňkách. Přesto 29 % lidí není s informovaností spokojeno, 71 % respondentů uvedlo, že se o sběru vždy dozví, viz graf č. 42.

Graf č. 42: Jste dostatečně informováni o sběru a svozu objemného odpadu?



Zdroj: Vlastní šetření

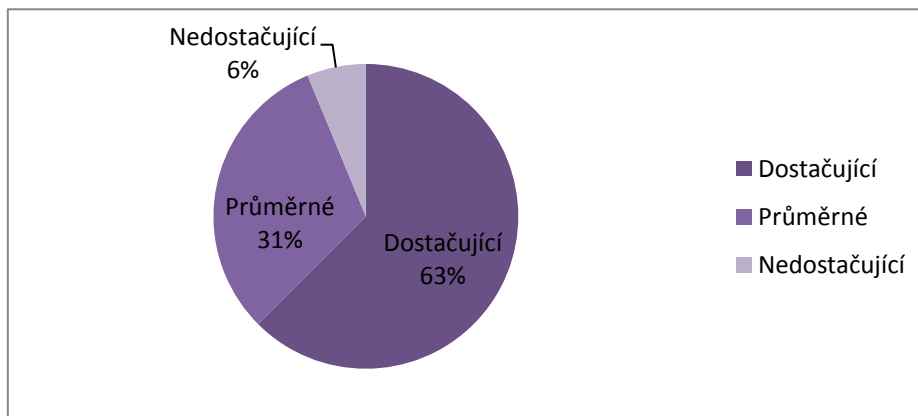
Veřejné osvětlení a základní údaje o dotazovaných

Poslední okruh se zaměřil na veřejné osvětlení a na základní údaje o dotazovaných.

Otázka č. 21: Veřejné osvětlení v Lišově nebo v jeho částech je podle Vašeho názoru:

63 % respondentů uvedlo, že veřejné osvětlení v Lišově nebo v jeho částech je dostačující, 31 % uvedlo, že je průměrné a pouze 6 % tvrdilo, že je nedostačující, viz graf č. 43.

Graf č. 43: Veřejné osvětlení v Lišově nebo v jeho částech je podle Vašeho názoru:

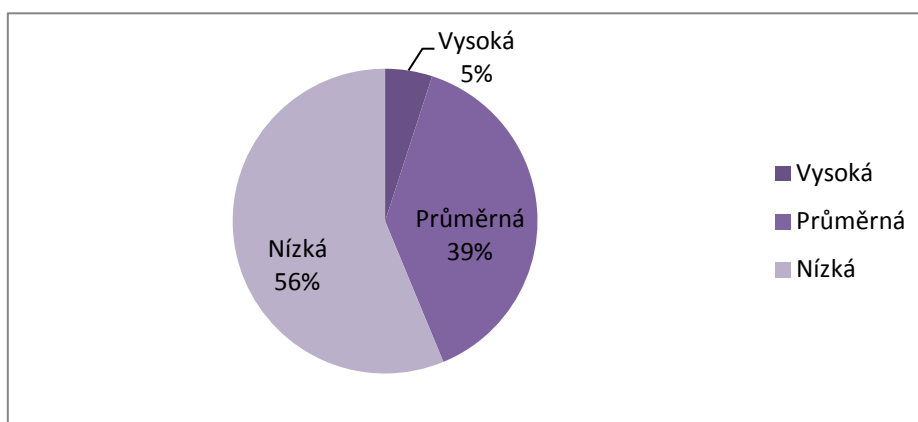


Zdroj: Vlastní šetření

Otázka č. 22: Poruchovost veřejného osvětlení je dle Vašeho mínění:

S nízkou poruchovostí veřejného osvětlení se setkala 56 % respondentů, 39 % uvedlo, že poruchovost je průměrná a pouze 5 % oslovených odpovědělo, že je vysoká, viz graf č. 44.

Graf č. 44: Poruchovost veřejného osvětlení je dle Vašeho mínění:



Zdroj: Vlastní šetření

Základní údaje o respondentovi

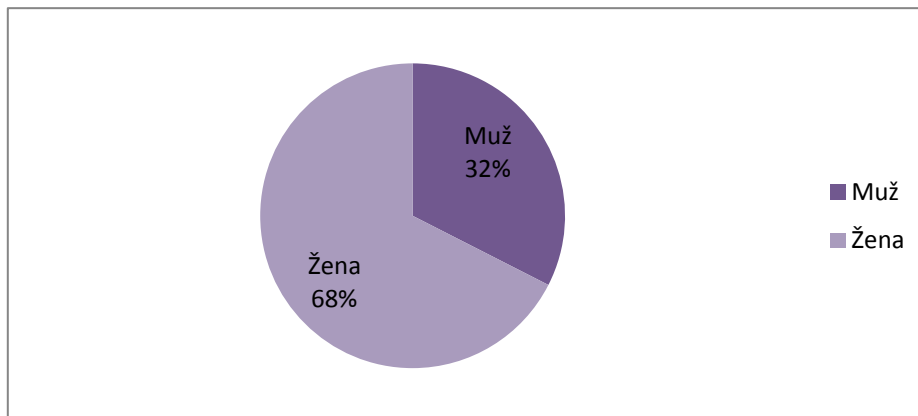
Otázka č. 23: Pohlaví

Otázka č. 24: Věk

Otázka č. 25: Bydliště

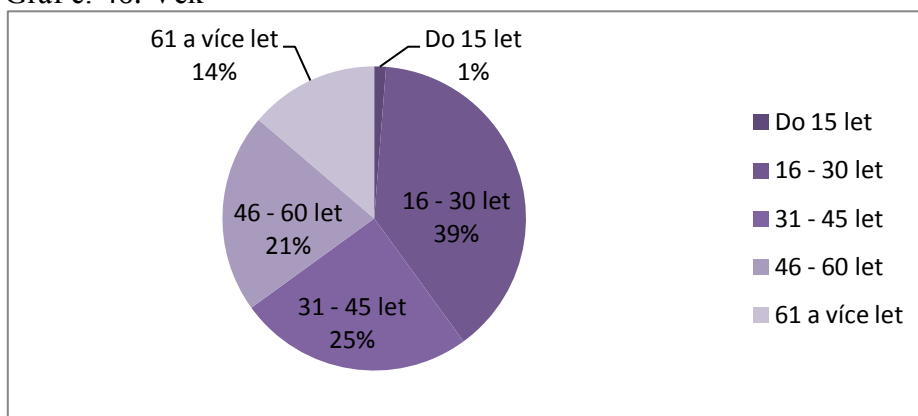
Celkově bylo osloveno osmdesát lidí, z čehož bylo 68 % žen a 32 % mužů. Věk respondentů se nejčastěji pohyboval od 16 – 30 let a z 66 % procent bydleli přímo v Lišově, viz graf č. 45, graf č. 46 a graf č. 47.

Graf č. 45: Pohlaví



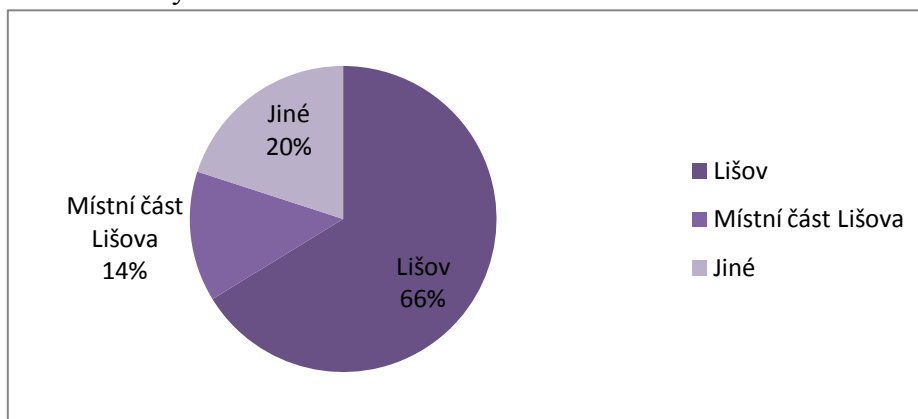
Zdroj: Vlastní šetření

Graf č. 46: Věk



Zdroj: Vlastní šetření

Graf č. 47: Bydliště



Zdroj: Vlastní šetření

6. ZHODNOCENÍ MOŽNÝCH ZMĚN V DOSAVADNÍM ZPŮSOBU POSKYTOVÁNÍ KONKRÉTNÍCH MÍSTNÍCH SLUŽEB A NÁVRHY

Zhodnocení možných změn v dosavadním způsobu poskytování konkrétních místních služeb je prováděno z výsledků dotazníkového šetření, ve kterém občané měli možnost vyjádřit svůj názor. Tyto návrhy by mohly zvýšit kvalitu služeb vzhledem k požadavkům občanů.

Městská knihovna Lišov

V Lišově celkem žije čtyři tisíce sto šedesát pět obyvatel (v tomto počtu jsou započtení obyvatelé místních částí). Do Městské knihovny Lišov chodí pouze tři sta šedesát čtenářů. To znamená, že Městskou knihovnu Lišov navštěvuje přibližně 8,6 % obyvatel, což je zjevně malý počet čtenářů. Přimět lidi, aby chodili do knihovny, je v dnešní přetechnizované době těžké. Existuje mnoho způsobů, jak si přečíst knihu bez toho, aby člověk musel do knihovny – např. čtečky knih atd.

Největším problémem Městské knihovny Lišov je malá až nedostatečná nabídka knih oproti jiným knihovnám. Například za rok 2013 do knižního fondu přibylo tři sta padesát devět knih. Z dotazníkového šetření vyplynulo, že ne vždy čtenáři najdou knihy, které potřebují, což naznačuje, že by bylo potřeba zvýšit množství nabízených knih. Každého čtenáře odradí chodit do knihovny, když v ní nenajde ty knihy, které by zrovna chtěl číst. Vhodné by bylo, kdyby se Městská knihovna Lišov soustředila na zvyšování své nabídky knih ještě více než doteď.

Vedoucí knihovny disponuje s penězi, které jí rada města schválí. V posledních letech je tato částka stanovena na sedmdesát tisíc korun. Část z těchto peněz je použita na něco jiného, co je třeba v průběhu roku zaplatit. Dojde-li například ke zdražení vody nebo elektřiny jsou tyto služby hrazeny z této částky. Takže zbývá v průměru padesát tisíc korun na nákup knih a časopisů. Aby knihovna co nejvíce ušetřila, nakupuje většinou od dodavatelů levných knih zlevněné knihy většinou kvůli datu vydání. Část knížek, hlavně povinnou četbu, nakupuje vedoucí knihovny přes internet, kde si zjišťuje, kde konkrétní knihy nakoupí co nejlevněji. Tím pádem by bylo na místě, kdyby rada města schválila větší příspěvek pro knihovnu.

Zásadní je ale zjistit, co konkrétně obyvatelům z hlediska knih chybí, např. jaký žánr, atd. a zda by nákup dalších knih přiměl obyvatele, aby do knihovny chodili. Tento problém by se dal vyřešit sestavením dotazníku, kam by občané mohli psát své návrhy.

Péče o vzhled města a veřejnou zeleň

Podle názorů občanů se Lišov stará o vzhled města a veřejnou zeleň výborně. Jediné, co by chtěli změnit, je přidat více zeleně, shodlo se na tom 62 % respondentů. Lidé se chtějí cítit dobře, odpočinout si, a proto vyhledávají místa v přírodě, kde se zbaví stresu a hodí starosti za hlavu.

Co se týče zeleně, obyvatelé nejvíce postrádají květiny, stromy a nejméně keře. Vysazením těchto rostlin by došlo určitě ke zvýšení estetického vzhledu obce, ale také by vzrostly výdaje města, které by souvisely s pořízením, a pak i staráním se. Je tedy otázkou, co je pro Lišov důležitější.

Sběr a svoz komunálního odpadu

Černé skládky

Ze čtvrtého okruhu dotazníku vyplynulo, že ve městě a v jeho okolí si obyvatelé všímají černých skládek. Město Lišov se tento problém snaží řešit. Podle Lišovského zpravodaje (2013) obec vynaložila peněžní prostředky k odstranění černých skládek, konkrétně v roce 2011 to byla částka 30 792 Kč, v roce 2012 činil obnos 41 677 Kč a od ledna roku 2013 do konce srpna 2013 dosahovala částka 50 844 Kč. (Lišov: Lišovský zpravodaj, 2013) Černé skládky kazí vzhled obce, ničí životní prostředí a jsou nebezpečné pro zdraví občanů. I když město černé skládky likviduje, přibývají nové. Vina je na straně občanů, kteří odkládají odpad tam, kam se jim momentálně hodí. Řešením, kterým by se zamezilo vzniku nepovolených skládek, by mohlo být vysvětlení, co všechno černé skládky způsobují a jak jsou nebezpečné. Například na škole by mohla proběhnout beseda, která by se této problematice věnovala. Nejideálnější by však bylo, chytit pachatele přímo při činu a potrestat ho, což by mohla vyřešit instalace fotopastí. Je však na městě, zda by ze svého rozpočtu uvolnilo potřebné finanční prostředky na jejich pořízení.

Sběr a svoz objemného odpadu

Město Lišov pořádá sběr a svoz objemného odpadu pouze 1x do roka. Občané by uvítali, kdyby se město postaralo o sběr a svoz objemného odpadu 2x do roka, což by bylo vhodné, protože zde může existovat souvislost s černými skládkami z důvodu nedostatečné příležitosti odpad legálně uložit. Na druhou stranu občané mají možnost odpadu se zbavit na místní skládce. Je nutné ale počítat s tím, že ne každý občan je schopen odpad na skládku odvézt, a proto by nejlepším řešením bylo pořádat sběr a svoz objemného odpadu 2x do roka, například na jaře a na podzim. Občané v dotazníku uváděli, že jsou dostatečně informováni o sběru a svozu objemného odpadu, ale i přesto by bylo vhodné postarat se o zvýšení sdělení, že sběr a svoz probíhá.

7. ZÁVĚRY A DOPORUČENÍ

Z dotazníkového šetření vyplynulo, že obyvatelé nespátřují v poskytování konkrétních veřejných služeb zásadní problém. Celkově by se dalo říci, že město Lišov poskytuje veřejné služby způsobem, který všem vyhovuje.

Občané nevyjadřují žádným stylem svoji nespokojenost, což znamená, že jsou se současným způsobem poskytování veřejných služeb a jejich kvalitou spokojeni. Samozřejmě existují oblasti, ve kterých se vyskytly nedostatky (viz kapitola č. 6). Tyto nedostatky by bylo vhodné do budoucna řešit, protože občané jsou stále náročnější, co se kvality služeb týče. Při přehlížení těchto slabin by se mohlo stát, že dojde ke zhoršení a tím pádem i k nespokojenosti lidí.

I když navrhované změny (viz kapitola č. 6) nejsou až tak podstatné, bylo by žádoucí zamyslet se, zda by neexistoval způsob, jak odstranit tyto nedokonalosti.

8. ZÁVĚR

Cílem bakalářské práce byla analýza poskytovaných veřejných služeb a jejich kvality v obci Lišov a návrh případných změn a zlepšení vzhledem k potřebám obyvatel obce. V první části bakalářské práce je uveden literární přehled, který byl čerpán z odborné literatury a webových stránek. Tento přehled se týká všeobecně služeb a dále veřejných služeb.

V praktické části se čtenář nejdříve seznámí s městem Lišov. V této části jsou uvedené památky, které je možné v Lišově navštívit, počet obyvatel a jsou zde dány informace o samosprávě. Dále následuje charakteristika veřejných služeb, která zahrnuje jejich krátký popis, výdaje, příjmy nebo jak výdaje, tak i příjmy, které město vynakládá.

Prostřednictvím dotazníkového šetření, které se zaměřilo konkrétně na vybrané veřejné služby (knihovna, základní škola, péče o vzhled města a veřejnou zeleň, sběr a svoz komunálního odpadu, veřejné osvětlení) bylo sestaveno zhodnocení současného způsobu poskytování služeb.

Z výsledků dotazníkového šetření byly zhodnoceny možné změny v dosavadním způsobu poskytování konkrétních místních služeb. Byla zde navržena doporučení, kterými by mohlo dojít podle názorů občanů ke zlepšení veřejných služeb. Doporučení se týkala Městské knihovny v Lišově, veřejné zeleně, černých skládek a sběru a svozu objemného odpadu.

Konkrétně Městská knihovna Lišov by měla více rozšiřovat svou nabídku knih. Čtenáři v dotazníku uváděli, že ne vždy najdou knihy, které by zrovna chtěli číst. Nákup většího množství knih by mohl přilákat nové čtenáře, což by knihovna potřebovala. Bohužel má vedoucí knihovny přesně stanovený rozpočet, který musí dodržet a tím pádem nemůže pořizovat více knih. Řešením by bylo, kdyby rada města rozhodla o zvýšení finančních prostředků, které jsou určené na nákup knih.

Občané Lišova postrádají ve městě veřejnou zeleň. Nejvíce jim chyběly květiny, stromy a keře. Město Lišov by mohlo tento požadavek splnit, ale je zde otázka, zda by našlo ve svém rozpočtu finanční prostředky na vysázení a péči těchto rostlin.

Další problém, který město řeší, je odstraňování černých skládek. Možný způsob, který by se zaměřil na tento problém je zvýšit informovanost občanů o této problematice. Stačilo by uspořádat besedu, která by vysvětlovala, jak jsou černé skládky

škodlivé. Pro snížení tvorby černých skládek by ideálním řešením byla instalace fotopasí, které by umožnily najít pachatele a řádně ho potrestat.

Další nedostatek spatřují lidé ve sběru a svozu objemného odpadu. Podle jejich názoru je potřebné pořádat sběr a svoz objemného odpadu dvakrát ročně, např. na jaře a na podzim.

Ačkoliv tyto návrhy na zlepšení nejsou až tak zásadní, přesto by mohly přispět k lepšímu fungování a ke zvýšení spokojenosti občanů v oblasti poskytování veřejných služeb. Jedná se o maličkosti, ale i maličkosti mohou způsobit velký problém, a proto je důležité nebrat požadavky občanů na lehkou váhu.

9. SUMMARY

The aim of the bachelor thesis „Analysis of services in a selected village” is the analysis of the public services and their quality in Lišov city and a proposal of possible changes and improvements with respect to the needs of its inhabitants.

In the first part of the bachelor thesis there is presented an overview of literature. The analysis of method of how to provide local public services in Lišov is characterized in the practical part. To determine the current way of providing services a questionnaire was compiled. The questionnaire was focused on a library, a primary school, on public greenness and the appearance of a city, on the collection and transport of municipal waste and on public lighting. The assessment of possible changes of how to provide the specific local services was created in the questionnaire and these potential changes were also proposed.

The city library should extend the supply of books. To improve the public greenness there would be appropriate to plant more plants, particularly some flowers, trees and shrubs. Lišov city should avoid creating illegal dumps and organize a discussion about their harmfulness. Collection and transport of bulky waste should be carried out twice a year.

Keywords: services, public services, municipality, quality, public contract, public private partnership

10. ZDOJE INFORMACÍ A PŘEHLED LITERATURY

- Bednářová, D. (2013). *Řízení kvality*. České Budějovice: Jihočeská univerzita, Ekonomická fakulta.
- Bednářová, D., Parmová, D. (2003). *Malé a střední podnikání*. Č. Budějovice: ZF JU.
- Business center: Zákon o veřejných zakázkách (1998 – 2014). Dostupné z: <http://business.center.cz/business/pravo/zakony/verejne-zakazky/cast1.aspx>
- Duben, R. (2000). *Ekonomie veřejného sektoru*. Praha: VŠE.
- Janečková, L., Vašítková, M. (2000). *Marketing služeb*. Praha: Grada Publishing.
- Kandlová, E. Interview. In Městský úřad Lišov. 12. březen 2014. 13:30.
- Kotler, P. (2001). *Marketing management*. Praha: Grada Publishing.
- Kotler, P., Keller, K. L., Brady, M., Goodman, M., Hansen, T. (2009). *Marketing management*. England: Pearson Education Limited.
- Kurzy cz: SLUŽBY LIŠOV, s. r. o. – obchodní rejstřík, úplný výpis (2000 - 2014). Dostupné z: <http://rejstrik-firem.kurzy.cz/rejstrik-firem/DO-25157264-sluzby-lisov/>
- Kvalitavs: Benchmarking ve veřejné správě (2006). Dostupné z: http://www.kvalitavs.cz/download/Benchmarking_VS.pdf
- Lacina, K. (2002). *Vybrané kapitoly ze soudobého řízení měst a obcí*. Pardubice: Univerzita Pardubice.
- Lišov: Český zahrádkářský svaz Lišov 1 (2010). Dostupné z: http://www.lisov.cz/index.php?option=com_content&view=article&id=69&Itemid=141
- Lišov: Historie a zajímavosti (2010). Dostupné z: http://www.lisov.cz/index.php?option=com_content&view=article&id=86&Itemid=159
- Lišov: Historie města Lišov (2010). Dostupné z: http://www.lisov.cz/index.php?option=com_content&view=article&id=90&Itemid=50
- Lišov: Chráněný sbor Bohuslav (2010). Dostupné z: http://www.lisov.cz/index.php?option=com_content&view=article&id=70&Itemid=142
- Lišov: Instituty zakládány a zřizované městem (2010). Dostupné z: http://www.lisov.cz/index.php?option=com_content&view=article&id=49&Itemid=118

Lišov: Klub seniorů Lišovska, o. s. (2010). Dostupné z:
http://www.lisov.cz/index.php?option=com_content&view=article&id=72&Itemid=144

Lišov: Lišovský zpravodaj (2013). Dostupné z:
<http://www.lisov.cz/images/Kultura/lz%205-2013.pdf>

Lišov: Město Lišov (2010). Dostupné z:
http://www.lisov.cz/index.php?option=com_content&view=article&id=47&Itemid=115

Lišov: Městská knihovna (2010). Dostupné z:
http://www.lisov.cz/index.php?option=com_content&view=article&id=65&Itemid=136

Lišov: Obecně závazná vyhláška Města Lišov č. 1/2012 (2012). Dostupné z:
<http://www.lisov.cz/images/Kultura/zv.pdf>

Lišov: Obecně závazná vyhláška Města Lišov č. 2/2010 (2010). Dostupné z:
<http://www.lisov.cz/images/stories/moje/OZV/ozv2-10.pdf>

Lišov: Odbory (2010). Dostupné z:
http://www.lisov.cz/index.php?option=com_content&view=article&id=56&Itemid=125

Lišov: Rada města (2010). Dostupné z:
http://www.lisov.cz/index.php?option=com_content&view=article&id=48&Itemid=117

Lišov: Řád veřejného pohřebiště Dolní Slověnice (2010). Dostupné z:
<http://www.lisov.cz/images/stories/moje/OZV/radpohrebisteds.pdf>

Lišov: Řád veřejného pohřebiště Lišov (2010). Dostupné z:
<http://www.lisov.cz/images/stories/moje/OZV/radpohrebiste.pdf>

Lišov: Sbor dobrovolných hasičů (2010). Dostupné z:
http://www.lisov.cz/index.php?option=com_content&view=article&id=73&Itemid=145

Lišov: TJ Sokol Lišov (2010). Dostupné z:
http://www.lisov.cz/index.php?option=com_content&view=article&id=76&Itemid=148

Lišov: Výkaz pro hodnocení plnění rozpočtu územních samosprávných celků, regionálních rad a dobrovolných svazků obcí 2011 (2011). Dostupné z:
<http://lisov.cz/images/Kultura/rozpo%C4%8Det.pdf>

Lišov: Výkaz pro hodnocení plnění rozpočtu územních samosprávných celků, regionálních rad a dobrovolných svazků obcí 2013 (2013). Dostupné z:
<http://lisov.cz/images/Kultura/plnn%202013.pdf>

Lišov: YACHT CLUB DVOŘIŠTĚ (2010). Dostupné z:
http://www.lisov.cz/index.php?option=com_content&view=article&id=77&Itemid=149

Lišov: Základní organizace Českého svazu včelařů Lišov, občanské sdružení (2010).
Dostupné z:
http://www.lisov.cz/index.php?option=com_content&view=article&id=78&Itemid=150

Lišov: Zastupitelstvo (2010). Dostupné z:
http://www.lisov.cz/index.php?option=com_content&view=article&id=46&Itemid=116

Lišov: Zateplení objektů příspěvkové organizace ZŠ a MŠ Lišov (2010). Dostupné z:
http://www.lisov.cz/index.php?option=com_content&view=article&id=403&Itemid=242

Lišvo: Výkaz pro hodnocení plnění rozpočtu územních samosprávných celků, regionálních rad a dobrovolných svazků obcí 2012 (2012). Dostupné z:
<http://lisov.cz/images/Kultura/31.12.12.pdf>

Managementmania: Veřejné služby (2014). Dostupné z:
<https://managementmania.com/cs/verejne-sluzby>

Maroušková, A. Interview. In Městská knihovna Lišov. 2. duben 2014. 13:00.

Městský úřad Lišov: Výkaz pro hodnocení plnění rozpočtu územních samosprávných celků, regionálních rad a dobrovolných svazků obcí 2008 (2008). Dostupný na Městském úřadě Lišov.

Městský úřad Lišov: Výkaz pro hodnocení plnění rozpočtu územních samosprávných celků, regionálních rad a dobrovolných svazků obcí 2009 (2009). Dostupný na Městském úřadě Lišov.

Městský úřad Lišov: Výkaz pro hodnocení plnění rozpočtu územních samosprávných celků, regionálních rad a dobrovolných svazků obcí 2010 (2010). Dostupný na Městském úřadě Lišov.

Městský úřad Lišov: Vyúčtování příspěvků přijatých od jiných poskytovatelů a poskytnutých podpor z rozpočtu města 2008 (2008). Dostupný na Městském úřadě Lišov.

Městský úřad Lišov: Vyúčtování příspěvků přijatých od jiných poskytovatelů a poskytnutých podpor z rozpočtu města 2009 (2009). Dostupný na Městském úřadě Lišov.

Městský úřad Lišov: Vyúčtování příspěvků přijatých od jiných poskytovatelů a poskytnutých podpor z rozpočtu města 2010 (2010). Dostupný na Městském úřadě Lišov.

Městský úřad Lišov: Vyúčtování příspěvků přijatých od jiných poskytovatelů a poskytnutých podpor z rozpočtu města 2011 (2011). Dostupný na Městském úřadě Lišov.

Městský úřad Lišov: Vyúčtování příspěvků přijatých od jiných poskytovatelů a poskytnutých podpor z rozpočtu města 2012 (2012). Dostupný na Městském úřadě Lišov.

Městský úřad Lišov: Vyúčtování příspěvků přijatých od jiných poskytovatelů a poskytnutých podpor z rozpočtu města 2013 (2013). Dostupný na Městském úřadě Lišov.

Ministerstvo financí ČR: Politika vlády České republiky v oblasti Partnerství veřejného a soukromého sektoru (2004). Dostupné z: www.mfcr.cz/cs/verejny-sektor/regulace/partnerstvi-verejneho-a-soukromeho-sekto/zakladni-informace

Ministerstvo vnitra ČR: Podpora zavádění kvality ve veřejné správě (2011). Dostupné z: <http://www.mvcr.cz/clanek/verejna-sprava-podpora-zavadeni-kvality-ve-verejne-sprave.aspx?q=Y2hudW09NQ%3D%3D>

Ochrana, F. (2004). *Veřejné zakázky*. Praha: EKOPRESS.

Ochrana, F. (2007). *Veřejné služby – jejich poskytování, zadávání a hodnocení: teorie a metodika poptávkového způsobu poskytování a zadávání veřejných služeb na úrovni municipalit*. Praha: EKOPRESS.

Ostřížek, J., Kouba, L. (2011). *Teoretické a praktické aspekty realizace PPP projektů: Public private partnership – some theoretical and practical aspects of its realization: monografie*. Brno: Mendelova univerzita v Brně.

Payne, A. (1996). *Marketing služeb*. Praha: Grada Publishing.

Peková, J., Pilný, J., Jetmar, M. (2008). *Veřejná správa a finance veřejného sektoru*. Praha: ASPI Publishing.

Pelc, V. (1996). *Zadávání veřejných zakázek: Zákon o zadávání veřejných zakázek*. Komentář k zákonu. Praha: Linde.

Portal – vz: ZELENÁ KNIHA O PARTNERSTVÍ VEŘEJNÉHO A SOUKROMÉHO SEKTORU A PRÁVU SPOLEČENSTVÍ O VEŘEJNÝCH ZAKÁZKÁCH A KONCESÍCH (2004). Dostupné z: http://www.portal-vz.cz/getmedia/3566b6d1-b2ce-4a9d-bfcd-aa29859b5dac/03_Zelena_kniha_o_PPP

Sportovně střelecký klub v Lišově: O nás [2014]. Dostupné z: http://www.ssklisov.cz/about_us

Sportovní klub Lišov: Činnost oddílu SK Lišov (2008). Dostupné z: <http://sklisov.webnode.cz/novinky/>

Stiglitz, J E. (1997). *Ekonomie veřejného sektoru*. Praha: Grada Publishing.

Svaz měst a obcí České republiky: Příručka pro člena zastupitelstva obce po volbách 2010 (2014). Dostupné z: <http://www.smocr.cz/cz/publikace/prirucka-pro-clena-zastupitelstva-obce-2012.aspx>

Škodová Parmová, D. (2004). *Řízení služeb: přednášky*. Č. Budějovice: ZF JU.

Vašítková, M. (2008). *Marketing služeb: efektivně a moderně*. Praha: Grada.

Vosaba, P. (2004). *Dokonalé služby: co chtějí zákazníci*. Praha: Grada Publishing.

ZŠ Lišov: O Škole [2014]. Dostupné z: <http://www.zslisov.cz/info/o-skole/>

ZŠ Lišov: Výroční zpráva o činnosti školy za školní rok 2012/2013 (2013). Dostupné z: [http://www.zslisov.cz/www/skolalisov/fs/\(V%C3%BDrokkkk%C4%8Dn%C3%AD%20zpr%C3%A1va%202012-13\).pdf](http://www.zslisov.cz/www/skolalisov/fs/(V%C3%BDrokkkk%C4%8Dn%C3%AD%20zpr%C3%A1va%202012-13).pdf)

11. SEZNAM OBRÁZKŮ, GRAFŮ A TABULEK

Obrázky a grafy

Obrázek č. 1 – Kontinuum čtyř vlastností služeb	4
Obrázek č. 2: Lhůta pro podání nabídek.....	13
Obrázek č. 3: Zadávací řízení	14
Obrázek č. 4: Kostel sv. Václava	23
Graf č. 1: Počet čtenářů v městské knihovně.....	26
Graf č. 2: Výdaje knihovnické činnosti.....	27
Graf č. 3: Příjmy knihovnické činnosti.....	28
Graf č. 4: Veřejné osvětlení – výdaje	29
Graf č. 5: Odvádění a čištění odpadních vod a nakládání s kaly – příjmy a výdaje	30
Graf č. 6: Pitná voda – příjmy a výdaje.....	30
Graf č. 7: Péče o vzhled obcí a veřejnou zeleň – výdaje	31
Graf č. 8: Příjmy a výdaje v pohřebnictví	32
Graf č. 9: Poplatek za uložení odpadů – příjmy.....	32
Graf č. 10: Odpady – přehled výdajů	34
Graf č. 11: Poplatek za likvidaci komunálního odpadu	34
Graf č. 12: Příjmy a výdaje – Silnice	35
Graf č. 13: Ostatní záležitosti pozemních komunikací – výdaje	35
Graf č. 14: Příspěvky od města – Chráněný pěvecký sbor Bohuslav, o. s.	36
Graf č. 15: Příspěvky od města – Klub seniorů Lišovska, o. s.	37
Graf č. 16: Příspěvky od města – ZO Českého svazu včelařů Lišov, o. s.	37
Graf č. 17: Příspěvky od města – Tělocvičná jednotka Sokol Lišov, o. s.	38
Graf č. 18: Příspěvky od města – YC Dvořiště – Lišov, o. s.	38
Graf č. 19: Příspěvky od města – Sportovní střelecký klub Lišov, o. s.	39
Graf č. 20: Příspěvky od města – ZO Českého zahrádkářského svazu Lišov 1	40

Graf č. 21: Příspěvky od města – Sportovní klub Lišov, o. s.	40
Graf č. 22: Příspěvky od města – Sbor dobrovolných hasičů.....	41
Graf č. 23: Navštěvujete místní knihovnu?	43
Graf č. 24: Najdete v knihovně vždy knihy, které potřebujete?	43
Graf č. 25: Jste spokojeni s otevírací dobou knihovny?	44
Graf č. 26: Myslíte si, že registrační poplatek je odpovídající?.....	44
Graf č. 27: Navštěvuje Vaše dítě ZŠ Lišov?.....	45
Graf č. 28: Dojíždí Vaše dítě do ZŠ Lišov?.....	45
Graf č. 29: Jaká je podle Vás kvalita vyučování?	46
Graf č. 30: Domníváte se, že by vyučování mělo začínat déle?	46
Graf č. 31: Je podle Vašeho názoru nabídka zájmových činností, volitelných a nepovinných předmětů na ZŠ Lišov dostačující?	47
Graf č. 32: Navštěvuje Vaše dítě některý zájmový kroužek přímo v Lišově?	47
Graf č. 33: Myslíte si, že se město stará o veřejnou zeleň dostatečně?.....	48
Graf č. 34: Byli byste ochotni pro zlepšení úrovně zajišťování vzhledu obce a veřejné zeleně zaplatit poplatek?	49
Graf č. 35: Co Vám chybí z hlediska zeleně?.....	49
Graf č. 36: Jste spokojeni v zimním období s údržbou chodníků?	50
Graf č. 37: Třídíte odpad?	50
Graf č. 38: Je podle Vašeho názoru ve městě dostatek kontejnerů na tříděný odpad? ..	51
Graf č. 39: Souhlasíte se sazbou poplatku za sběr a svozu komunálního odpadu?	51
Graf č. 40: Setkali jste se ve městě a v jeho okolí s černými skládkami?	52
Graf č. 41: Stačí podle Vašeho názoru sběr a svoz objemného odpadu (nábytek, matrace atd.) pořádat 1x za rok?	52
Graf č. 42: Jste dostatečně informováni o sběru a svozu objemného odpadu?	53
Graf č. 43: Veřejné osvětlení v Lišově nebo v jeho částech je podle Vašeho názoru: .	54
Graf č. 44: Poruchovost veřejného osvětlení je dle Vašeho mínění:	54

Graf č. 45: Pohlaví	55
Graf č. 46: Věk	55
Graf č. 47: Bydliště	55

Seznam tabulek

Tabulka č. 1: Typy organizací a společností k poskytování veřejných služeb	10
Tabulka č. 2: Základní údaje o hospodaření školy.....	25

12. PŘÍLOHY

Příloha 1: Dotazník – veřejné služby

Dobrý den,

jmenuji se Jiřina Silná a studuji 3. ročník na Jihočeské univerzitě v Českých Budějovicích. Součástí mé bakalářské práce je dotazník, který je zaměřen na veřejné služby v Lišově. Chtěla bych Vás poprosit o jeho vyplnění. Odpovědi jsou anonymní a budou použity jen pro potřebu mé bakalářské práce. Děkuji Vám za Vaši pomoc.

OKRUH Č. 1 – MĚSTSKÁ KNIHOVNA

1. Navštěvujete městskou knihovnu?

- a) Jednou za měsíc
- b) Několikrát za měsíc
- c) Jednou za půl roku
- d) Jinak (uveďte)
- e) Ne (dále pokračujte dalším okruhem)

2. Najdete v knihovně vždy knihy, které potřebujete?

- a) Ano, vždy najdu to, co potřebuji
- b) Ne, nenajdu
- c) Jak kdy
- d) Nevím

3. Jste spokojeni s otevírací dobou knihovny?

- a) Určitě ano
- b) Spíše ano
- c) Ne
- d) Je mi to jedno

4. Myslíte si, že registrační poplatek je odpovídající? (Pro dospělé 50Kč/rok, děti 20 Kč/rok)

- a) Ano
- b) Ne – měl by být vyšší
- c) Ne - měl by být nižší

d) Registrační poplatek neřeším

OKRUH Č. 2 – ZÁKLADNÍ ŠKOLA LIŠOV

5. Navštěvuje Vaše dítě ZŠ Lišov?

- a) Ano
- b) Ne (pokračujte dalším okruhem)

6. Dojíždí Vaše dítě do ZŠ Lišov?

- a) Ne
- b) Ano, do 2 km
- c) Ano, 3 – 8 km
- d) Ano, 9 – 14 km
- e) Ano, více než 15 km

7. Jaká je podle Vás kvalita vyučování?

- a) Vynikající
- b) Průměrná
- c) Špatná

8. Domníváte se, že by vyučování mělo začínat déle? (Nyní začíná od 7.45h.)

- a) Ano
- b) Ne
- c) Nevím

9. Je podle Vašeho názoru nabídka zájmových činností, volitelných a nepovinných předmětů na ZŠ Lišov dostačující?

- a) Ano
- b) Ne
- c) Nevím

10. Navštěvuje Vaše dítě některý zájmový kroužek přímo v Lišově?

- a) Ano
- b) Ne, kroužek navštěvuje v jiném městě
- b) Dítě nenavštěvuje žádný kroužek

OKRUH Č. 3 PÉČE O VZHLED OBCE A VEŘEJNOU ZELENĚ

11. Myslíte si, že se město stará o veřejnou zeleň dostatečně?

- a) Ano
- b) Ne

12. Byli byste ochotni pro zlepšení úrovně zajišťování vzhledu obce a veřejné zeleně zaplatit poplatek?

- a) Ano
- b) Ne

13. Co Vám chybí z hlediska zeleně?

- a) Nic
- b) Stromy
- c) Keře
- d) Květiny

14. Jste spokojeni v zimním období s údržbou chodníků?

- a) Ano
- b) Ne

OKRUH Č. 4 - SBĚR A SVOZ KOMUNÁLNÍHO ODPADU

15. Třídíte odpad?

- a) Ano
- b) Ne

16. Je podle Vašeho názoru ve městě dostatek kontejnerů na tříděný odpad?

- a) Ano
- b) Ne

17. Souhlasíte se sazbou poplatku za sběr a svoz komunálního odpadu?

- a) Ano
- b) Ne (uved'te hodnotu, která by pro Vás byla přijatelná).....Kč

18. Setkali jste se ve městě a v jeho okolí s černými skládkami?

- a) Ano
- b) Ne

c) Nevím

19. Stačí, podle Vašeho názoru, sběr a svoz objemného odpadu (nábytek, matrace atd.) pořádat 1x za rok?

a) Ano

b) Ne

20. Jste dostatečně informováni o sběru objemného odpadu?

a) Ano, vždy se dozvím, kdy sběr probíhá

b) Ne, informovanost v této oblasti je nedostatečná

OKRUH Č. 5 – VEŘEJNÉ OSVĚTLENÍ

21. Veřejné osvětlení v Lišově nebo v jeho částech je podle Vašeho názoru:

a) Dostačující

b) Průměrné

c) Nedostačující

22. Poruchovost veřejného osvětlení je dle Vašeho mínění:

a) Vysoká

b) Průměrná

c) Nízká

23. Pohlaví

a) Muž

b) Žena

24. Věk

a) do 15 let

a) 16 – 30 let

c) 31 – 45 let

d) 46 – 60 let

e) 61 – více let

25. Vaše Bydliště

a) Lišov

b) Místní část Lišova

c) Jiné