

HODNOCENÍ VYBRANÝCH VEŘEJNÝCH SLUŽEB V PRAZE

HODNOCENÍ FUNGOVÁNÍ VYBRANÝCH VEŘEJNÝCH SLUŽEB, INSTITUCÍ A ZAŘÍZENÍ V PRAZE SE MÍRNĚ ZLEPŠUJE. NEJVYŠŠÍ JE SPOKOJENOST SE ZÁCHRANNÝMI SBORY A SLUŽBAMI POMOCI, NAOPAK RELATIVNĚ NEJNIŽŠÍ SPOKOJENOST JE S PRACÍ POLICIE.

Citované výsledky pocházejí z výzkumu STEM provedeného pro Magistrát hlavního města Prahy na reprezentativním souboru obyvatel Prahy starších 18 let, který se uskutečnil ve dnech 5. - 28. dubna 2006. Respondenti byli vybíráni metodou kvótního výběru. Na otázky odpovídal rozsáhlý soubor 855 respondentů. Údaje za rok 2004 jsou z výzkumu, který probíhal před dvěma lety na vzorku 803 respondentů.

Veřejné služby jsou předmětem řady diskusí a značného zájmu veřejnosti. Výzkum ukázal, že v hodnocení fungování vybraných veřejných služeb, institucí a zařízení v Praze převažuje spokojenost. Vysoká je spokojenost s jednotlivými záchrannými sbory a službami pomoci, jako je Hasičský záchranný sbor (spokojeno 98 % Pražanů), Zdravotnická záchranná služba (92 %), ale i Lékařská služba první pomoci (84 %).

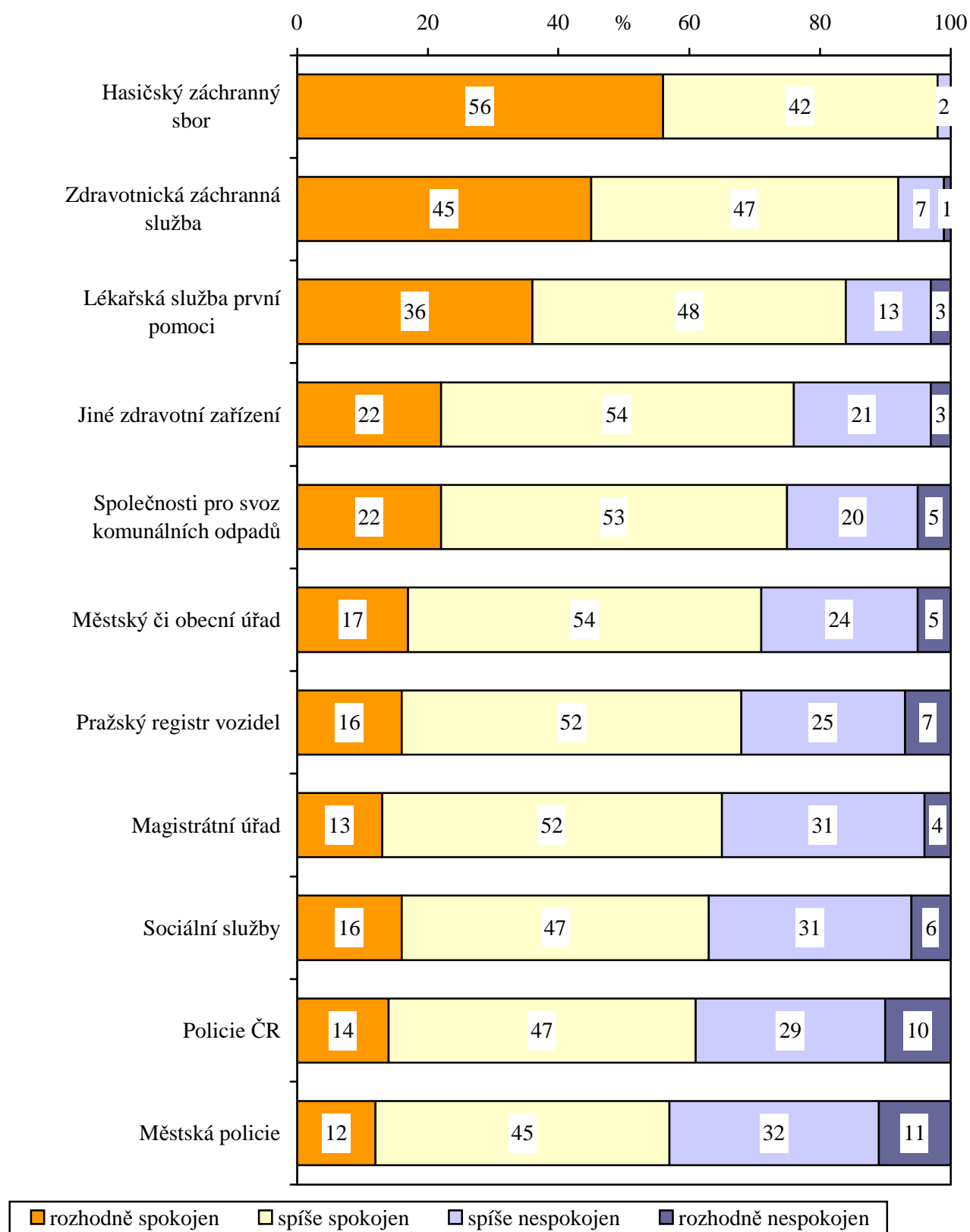
O něco nižší je spokojenost s dalšími zdravotnickými zařízeními, jako jsou polikliniky a nemocnice (74 %). Nejméně jsou lidé v této oblasti spokojeni s fungováním různých sociálních služeb, jako jsou domovy důchodců a stacionáře (63 %).

Šest až sedm z deseti Pražanů je také spokojeno s fungováním svého městského či obecního úřadu (71 %), pražského magistrátu (65 %) či Pražského registru vozidel (68 %). Relativně nejnižší spokojenost je s policií, ať už městskou či ČR. Přesto i s nimi je spokojena více než polovina Pražanů. V případě Policie ČR je to 61 % a Městské policie hl. města Prahy 57 %.

Pražané, kteří v minulých letech jednotlivá zařízení nekontaktovali, je hodnotí obecně vždy o něco lépe než lidé s nedávnou zkušeností. Poměrně výrazné rozdíly jsou v případě Lékařské služby první pomoci (i když je třeba zdůraznit, že i mezi lidmi se zkušeností vyjadřují spokojenost s jejím fungováním tři čtvrtiny). Další odlišná hodnocení od lidí s nedávnou zkušeností se týkají Pražského registru vozidel, Magistrátu hl. města Prahy a nejznatelnější jsou v případě Policie ČR, městské policie a sociálních služeb.

Podobný výzkum monitorující spokojenost s jednotlivými typy veřejných služeb STEM uskutečnil také v roce 2004. Srovnání letošních údajů s údaji před dvěma lety ukázalo, že u Pražanů, kteří sledované instituce v posledních dvou letech kontaktovali, se hodnocení většiny služeb poněkud zlepšilo. Výjimkou je hodnocení Hasičského záchranného sboru, kde se hodnocení mírně zhoršilo. S ohledem na to, že Hasičský záchranný sbor v posledních dvou letech kontaktovala z různých důvodů méně než desetina Pražanů, jsou zjištěné rozdíly na hranici statistické významnosti.

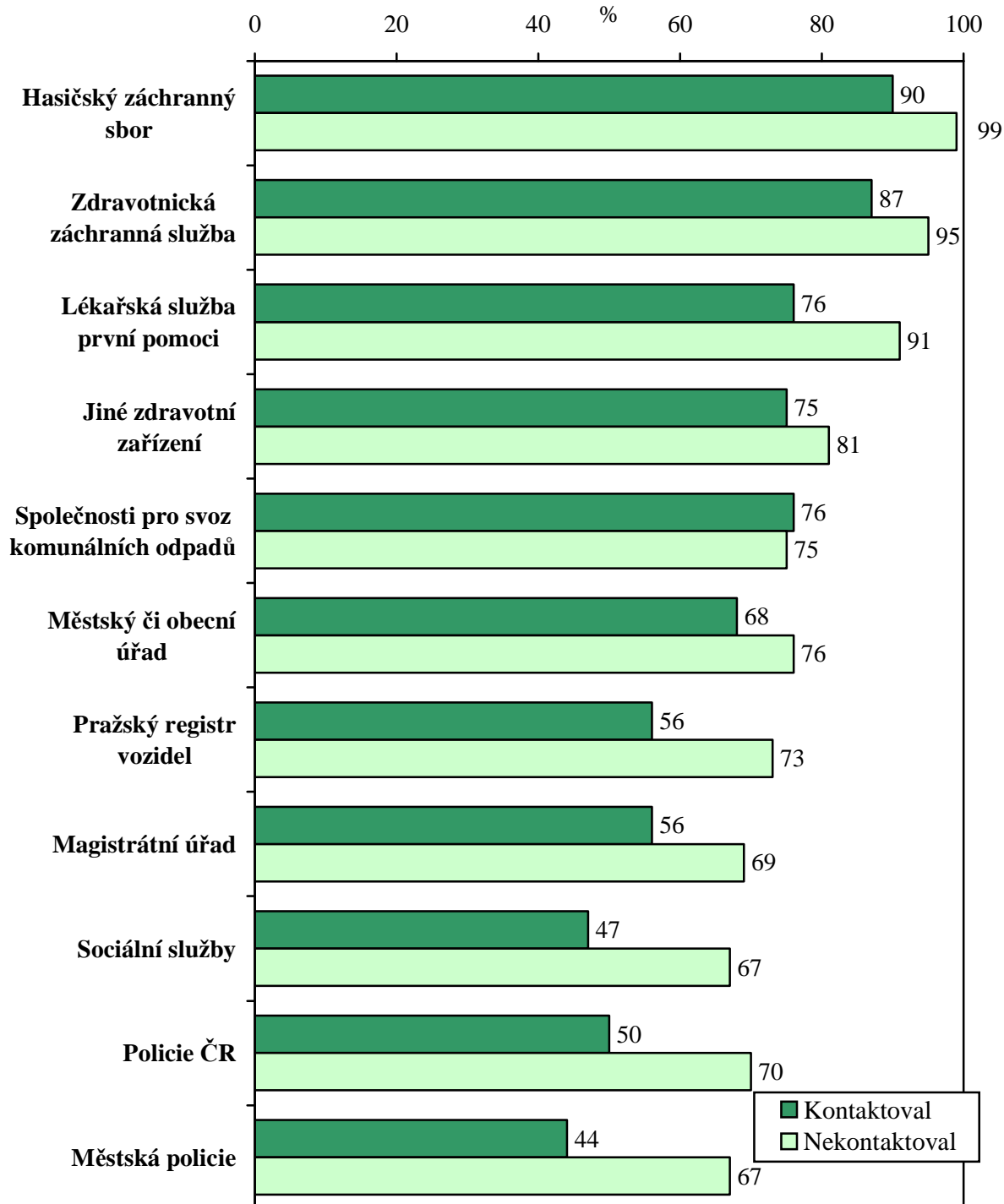
„Do jaké míry jste spokojen(a) s fungováním následujících zařízení v Praze?“



Pramen: STEM, Výzkum PRAHA 2006, 855 respondentů

Spokojenost s fungováním vybraných veřejných zařízení v Praze v závislosti na tom, zda kontaktovali příslušné zařízení či instituci v posledních dvou letech

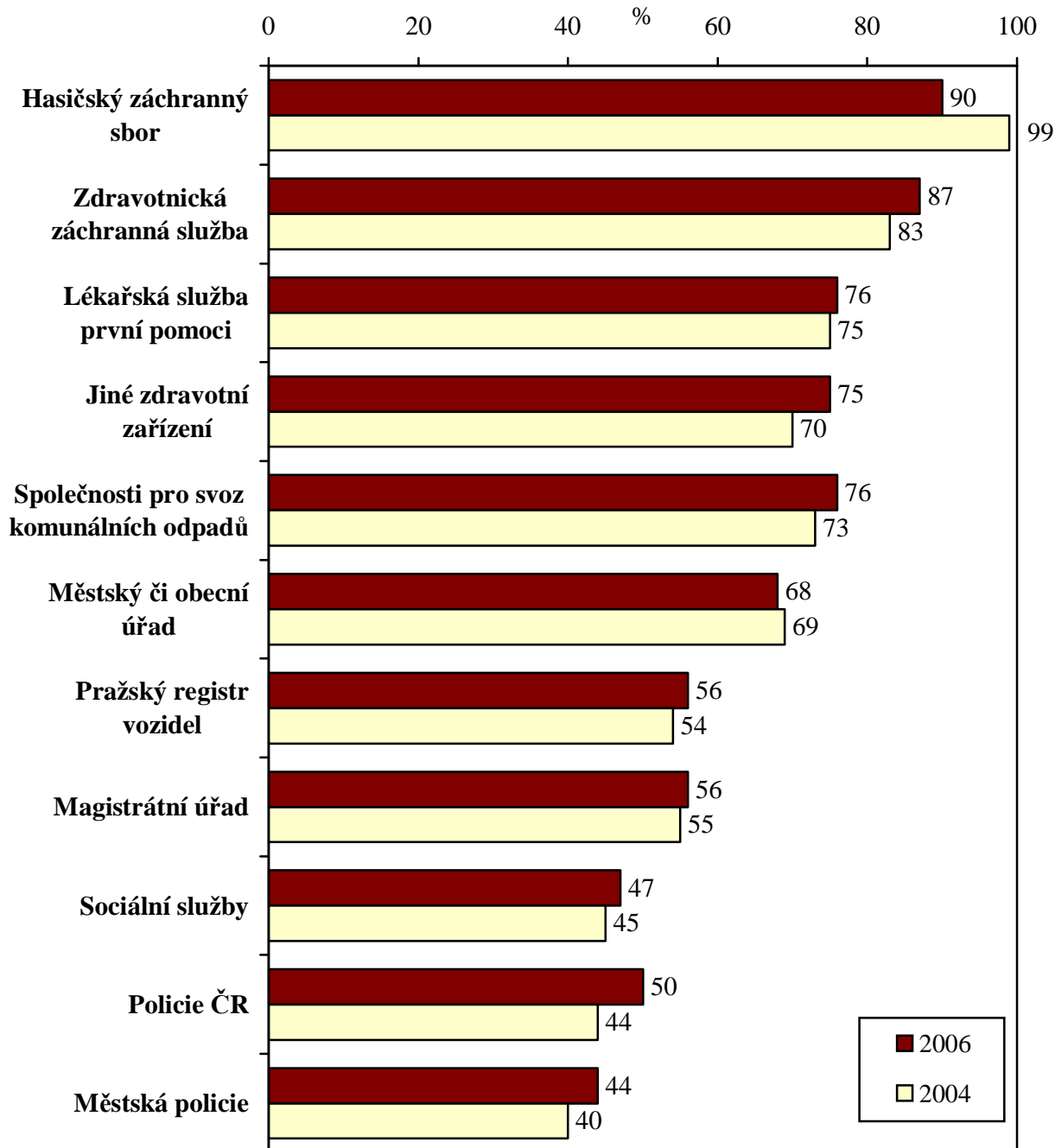
Podíly odpovědí „rozhodně spokojen + spíše spokojen“



Pramen: STEM, Výzkum PRAHA 2006, 855 respondentů

Srovnání spokojenosti s fungováním vybraných veřejných zařízení v Praze v roce 2004 a 2006 mezi lidmi, kteří ať osobně nebo telefonicky příslušné zařízení či instituci v posledních dvou letech kontaktovali

Podíly odpovědí „rozhodně spokojen + spíše spokojen“



Pramen: STEM, Výzkum PRAHA 2006 a MĚSTO 2004