



Pomáhat a chránit

KRAJSKÉ ŘEDITELSTVÍ POLICIE STŘEDOČESKÉHO KRAJE

Na Baních 1535, Praha 5 - Zbraslav

Tel.: 974861446

E-mail: stckraj@mvcz.cz



Pocit bezpečí obyvatel Středočeského kraje a spokojenost s činností Policie ČR ve Středočeském kraji

Technické parametry

Realizátor:	Krajské ředitelství policie Středočeského kraje
Termín terénního šetření:	10. 4. - 4. 5. 2012
Výběr respondentů:	Kvótní výběr, náhodný výběr v terénu
Kvóty:	Region (kraj, okres), pohlaví, věk
Zdroj dat pro kvótní výběr:	Český statistický úřad
Reprezentativa:	Obyvatelstvo ve věku od 19 let
Počet dotázaných:	2025
Metoda sběru dat:	Osobní rozhovor policisty preventivně informační skupiny s respondentem
Výzkumný nástroj:	Dotazník

Posláním Krajského ředitelství policie Středočeského kraje (dále jen KŘP S) je zajistit kvalitní a efektivní službu veřejnosti. Spokojenost obyvatel žijících ve Středočeském kraji je pro vedení středočeské policie důležitým ukazatelem a jeho výsledky jsou důležitou zpětnou vazbou. Proto byl v letošním roce realizován již po čtvrté výzkum veřejného mínění zaměřený zejména na pocit bezpečí obyvatel a spokojenost s činností Policie ČR ve Středočeském kraji.

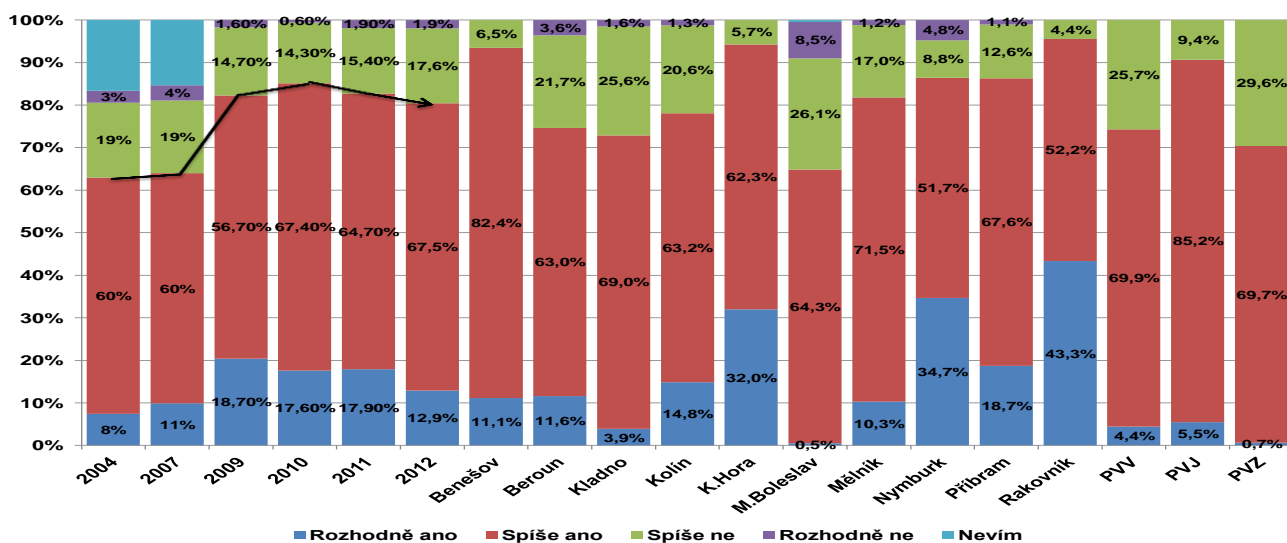
Na základě výsledků lze již u některých ukazatelů sledovat trendy, neboť data navazují na předchozí sociologické výzkumy. První výzkum veřejného mínění „Spokojenost občanů s prací Policie ČR“ byl na zakázku Policejního prezidia ČR realizován v roce 2004 firmou STEM/MARK a.s. formou telefonického dotazování. Další výzkum veřejného mínění byl v roce 2007 realizován firmou IPSOS Tambor, s.r.o. opět formou telefonického dotazování. V letech 2009-2012 byl výzkum realizován vlastními silami a prostředky KŘP S.

Vzhledem k tomu, že získaná data byla zpracována souhrnně za celý Středočeský kraj včetně vývoje v čase, bylo provedeno porovnání mezi jednotlivými teritorii územních odborů bez ohledu na třídící kategorie (pohlaví, věk) v čase a v další fázi byla zpracována míra jednotlivých obav za každý územní odbor s ohledem na kategorie respondentů (na základě těchto výsledků lze vhodněji zacílit opatření na jednotlivé sociální skupiny - muži, ženy, mladí, produktivní věk, senioři), je „Závěrečná zpráva“¹ svým rozsahem a obsahem materiálem s velkou vypovídací hodnotou o spokojenosti obyvatel s činností KŘP S. V návaznosti na výše uvedené jsou dále uvedeny jen základní teze dokumentu a grafy.

Na základě výsledků výzkumu lze konstatovat, že celková spokojenost s činností KŘP je na vysoké úrovni, neboť výrazně převládá s činností policie ve Středočeském kraji spokojenost nad nespokojeností. Celkovou spokojenost (graf 1) vyjádřilo 80,4% obyvatel. Současně byl zjištěn mírně klesající trend, neboť v roce 2010 bylo spokojeno 85% obyvatel, v roce 2011 bylo spokojeno 82,6% obyvatel a v roce 2012 - 80,4%. Spokojenost s činností KŘP se statisticky liší v závislosti na teritoriu (graf 1).

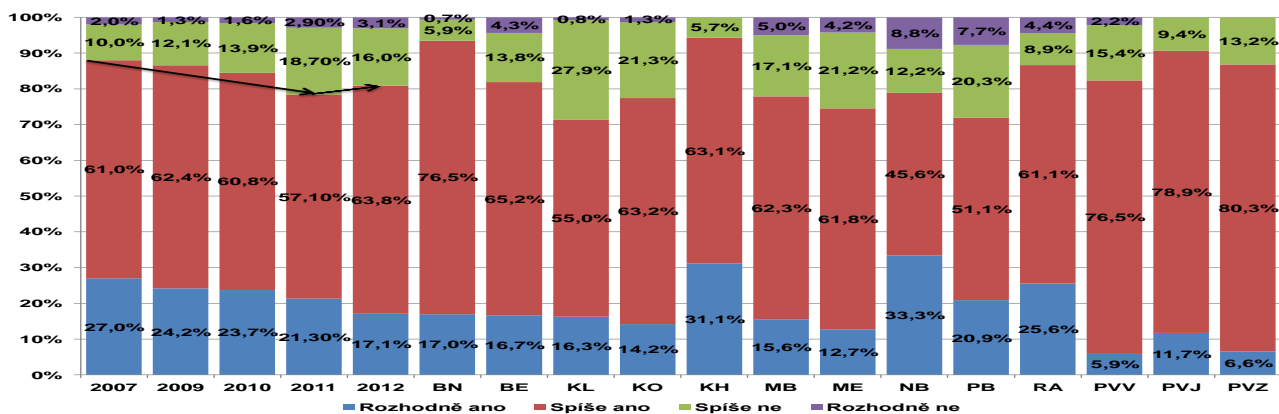
¹ KAFKOVÁ, D. *Výzkum veřejného mínění 2011*. Č.j. KRPS-18509-2/ČJ-2011-0100SP ze dne 17.5.2011, 89 s.

Graf 1: Spokojenost s činností policie v místě bydliště



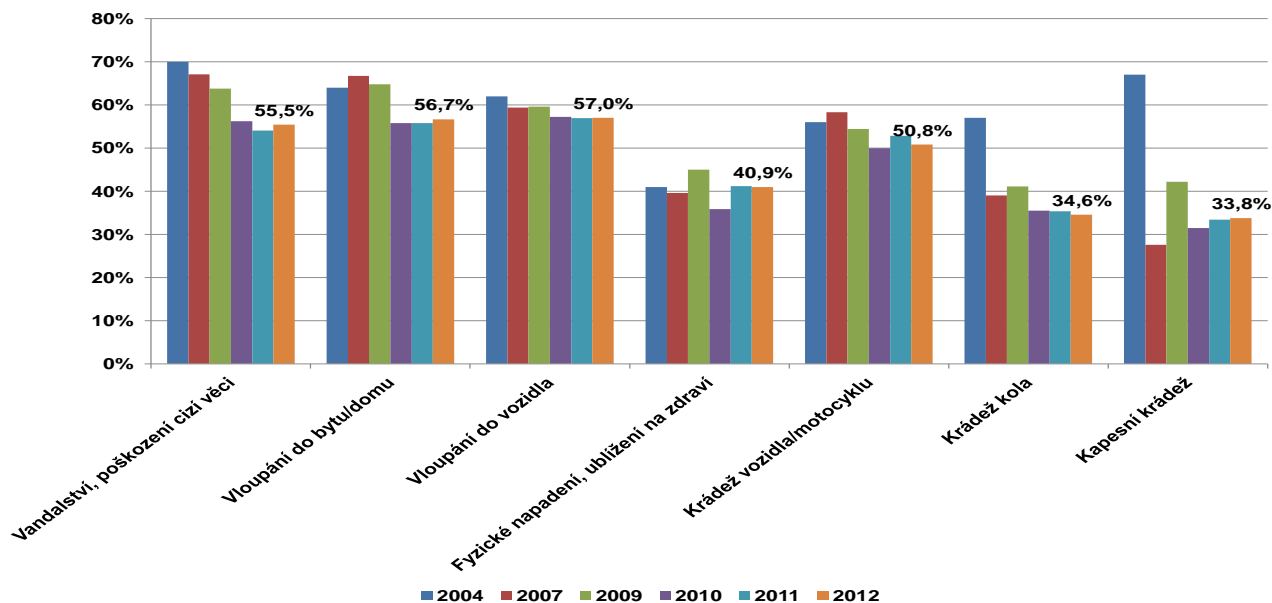
Pokud dotázaní vypovídali o pocitu bezpečí v místě bydliště, je podíl kladných odpovědí na vysoké úrovni, neboť výrazně převládá podíl obyvatel, kteří se cítí bezpečně v místě bydliště. Celkem se cítí v místě bydliště 80,9% obyvatel, což nasvědčuje o pozastavení klesajícího trendu za sledované období od roku 2007 (graf 2). Současně došlo ve srovnání s rokem 2011 k nepatrnému nárůstu kladných odpovědí (2011-78,4%).

Graf 2: Pocit bezpečí v místě bydliště

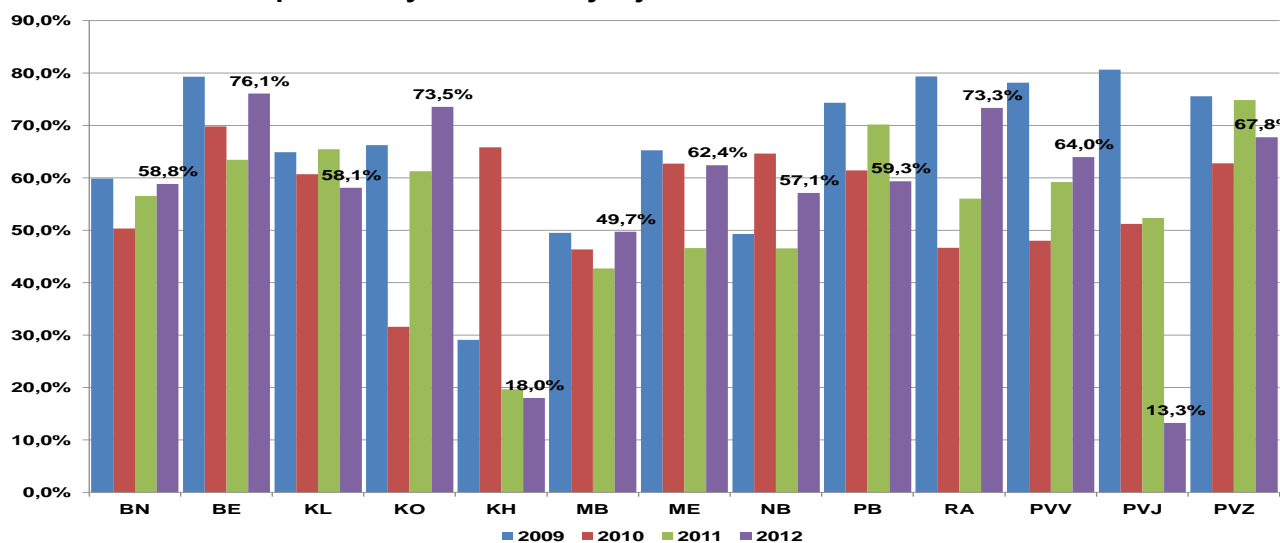


V porovnání s rokem 2011 byla zjištěna o něco vyšší obava z vandalství, poškození věci; obava z vloupání do bytu (graf 4); obava z kapesní krádeže, naopak byla zjištěna nižší obava z krádeže vozidla/motocyklu, krádeže kola. Statisticky málo významný rozdíl byl zjištěn ve vývoji obavy z fyzického napadení, ublížení na zdraví a vloupání do vozidla. Obava obyvatel z výše uvedených činů se statisticky liší s ohledem na teritorium a z hlediska vývoje sledovaných let 2009-2012 (graf 3).

Graf 3: Vývoj jednotlivých obav v období 2004-2011



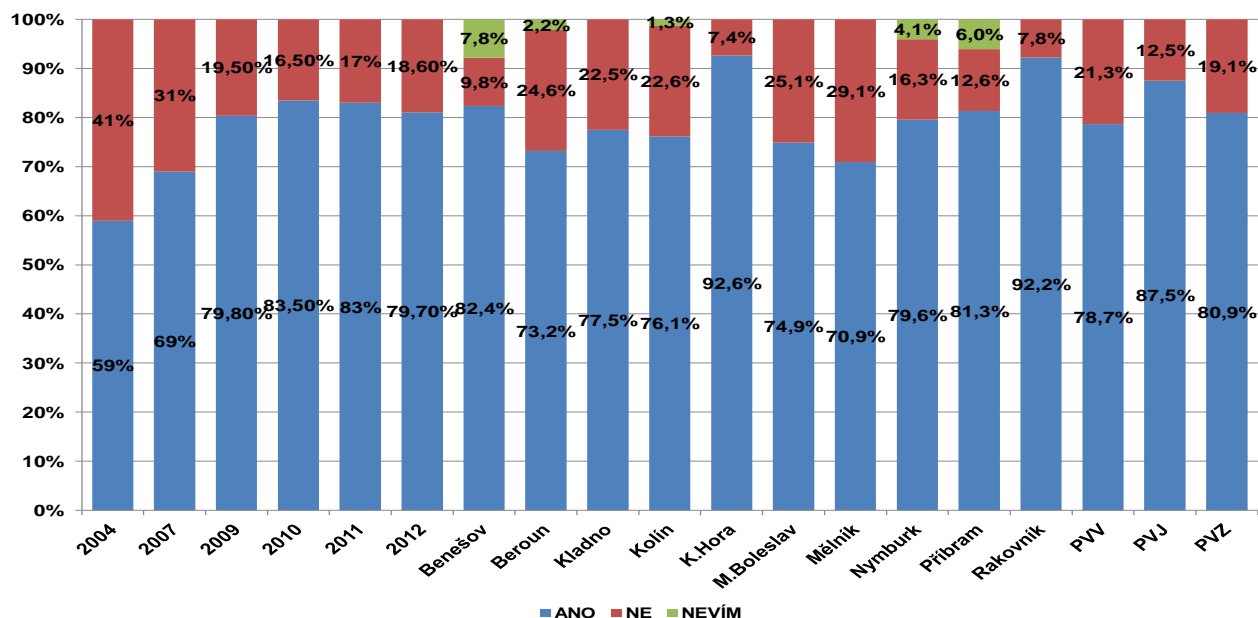
Graf 4: Obava z vloupání do bytu/domu – vývoj 2009-2012



Současně byl zjištěn klesající trend v důvěře obyvatel k poskytnutí pomoci ze strany policie, pokud takovou pomoc budou naléhavě potřebovat (graf 5). Z hlediska dlouhodobého vývoje bylo zjištěno, že v období let 2004-2010 byl zaznamenán výrazně pozitivní trend, který začal stagnovat. Toto mohlo být částečně způsobeno i snižováním stavu policistů a dalšími úspornými reformními kroky. Oblast jednání a chování lze považovat za velmi dobrou, neboť pozitivní hodnocení policistů dle vybraných znaků (policista byl zdvořilý, ochotný, informovaný, upravený a nepožadoval úplatek) významně převyšuje hodnocení negativní. Hladina pozitivních hodnocení policisty při jednání s občanem je mezi jednotlivými znaky v rozpětí 98,4% - 99,1%. Současně byl mezi dotazovanými zjištěn 1 případ požadavku policisty o úplatek, a to v rámci teritoria Územního odboru Kladno. V oblasti korupčního jednání byl zjištěn velmi pozitivní trend, neboť v roce 2009 bylo zjištěno 17

případů, v roce 2010 14 případů, v roce 2011 2 případy. Hodnocení přístupu policistů k občanovi, se statisticky liší v závislosti na teritorium.

Graf 5: Myslíte si, že pokud budete v místě bydliště potřebovat naléhavě pomoc Policie ČR, bude Vám rychle a účinně poskytnuta?



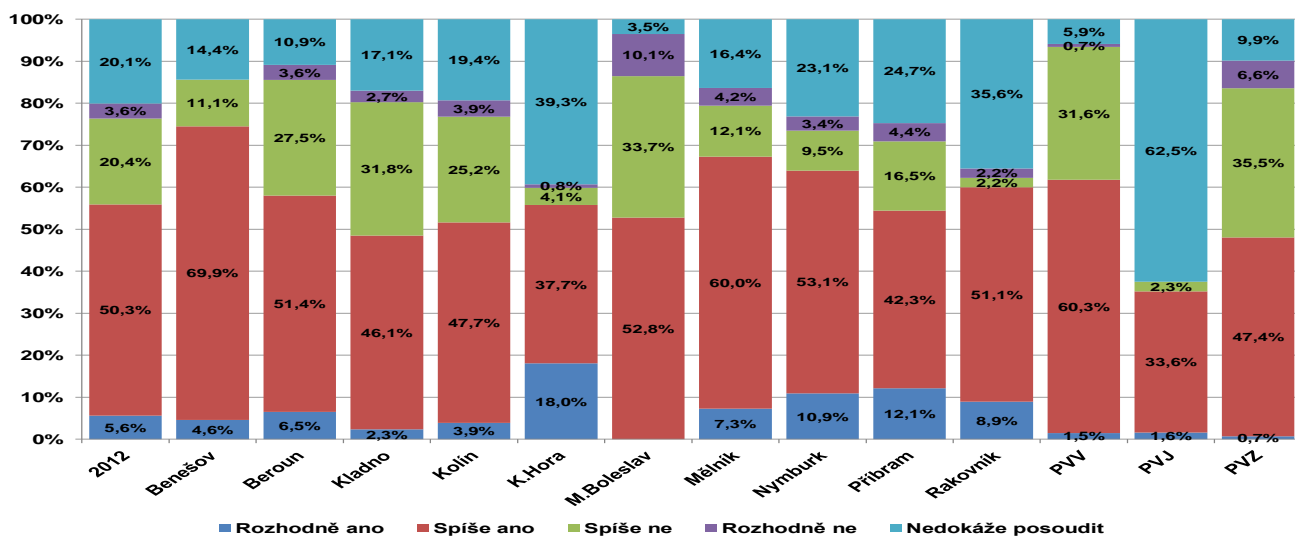
Spokojenost obyvatel s reakcí na ohlášenou událost dle vybraných znaků spokojenosti-rychlost reakce, ochota pomoci, profesionální přístup, množství informací o dalším postupu převažuje nad nespokojeností. Přesto lze konstatovat, že nejméně byli obyvatelé Středočeského kraje spokojeni s rychlostí reakce na učiněné oznámení, a to celkem 68% obyvatel, na druhou stranu byla zjištěna ochota policistů pomoci, a to celkem v 88 procentech případů. Spokojenost s reakcí policistů na ohlášenou událost se statisticky liší mezi jednotlivými teritorii.

Opětovně bylo zjištěno, že obyvatelé Středočeského kraje nesledují webové stránky KŘP S.

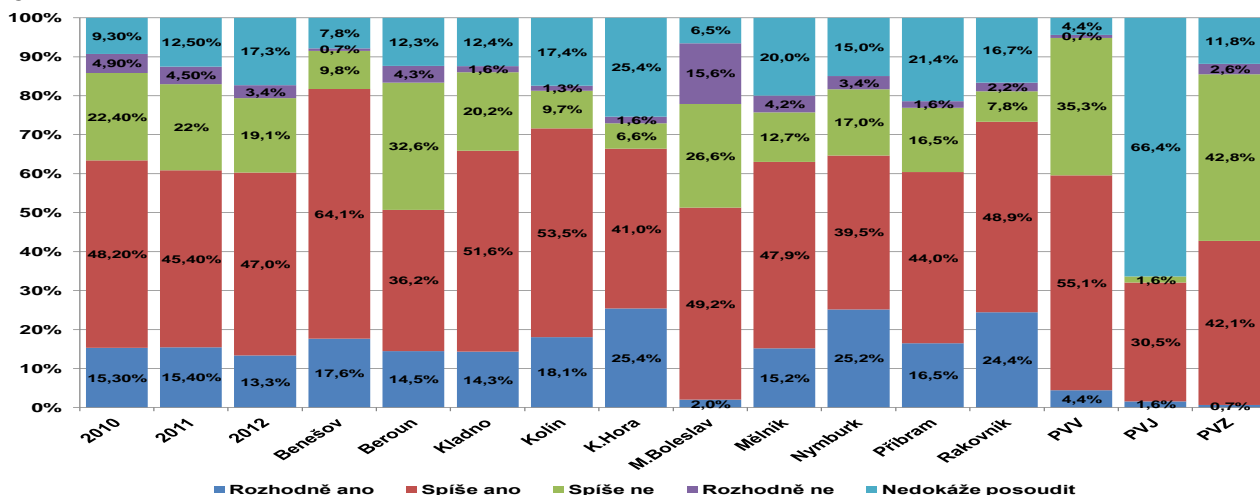
Dalším znakem spokojenosti obyvatel Středočeského kraje s činností KŘP S je míra informovanosti o činnosti KŘP S a o bezpečnostní situaci. Za období let 2004-2010 byl zaznamenán pozitivní trend v informovanosti obyvatel o činnosti Středočeské policie, přičemž v roce 2011 bylo zaznamenáno maximum kladných odpovědí, a to 72,4%. V letošním roce bylo zjištěno celkem 67,5% kladných odpovědí. Oproti tomu spokojenost s informovaností o bezpečnostní situaci vykazuje od roku 2010 mírný negativní trend v kladném hodnocení (2010-68,5%, 2011-66,1%, 2012-65%). Spokojenost s mírou informovanosti se statisticky liší v závislosti na teritoriu.

S ohledem na hodnocení spokojenosti dle vybraných znaků spokojenosti lze konstatovat, že stálou oblastí pro zlepšení je ochrana bezpečnosti a majetku (graf 6), dohled nad bezpečností a plynulostí silničního provozu, informování občanů o činnosti policie a o bezpečnostní situaci. Rozdíly mezi územními odbory jsou významné. Celkem 60,3% obyvatel si myslí, že policisté ve Středočeském kraji dostatečně dohlíží na bezpečnost a plynulost silničního provozu, přičemž byl zaznamenán mírný klesající trend od roku 2010 (graf 7). Podrobnější analýza vypovídá o rozdílech mezi jednotlivými teritorii.

Graf 6: Myslíte si, že policisté ve Středočeském kraji dostatečně chrání bezpečnost osob a majetku?



Graf 7: Myslíte si, že policisté ve Středočeském kraji dostatečně dohlíží na bezpečnost a plynulost silničního provozu?



Resumé:

„Hodnocení policistů by mělo spočívat ve spokojenosti veřejnosti s prací policie v daném regionu a v jejich pocitu bezpečí.“ Analýzou výsledků tohoto výzkumu má management možnost v pravidelném ročním intervalu získávat reálná data, na jejichž základě lze identifikovat silné stránky a oblasti pro zlepšení a přijímat manažerská rozhodnutí. Zjištěná míra spokojenosti externího zákazníka je základem formulace strategie, dlouhodobých i krátkodobých cílů.