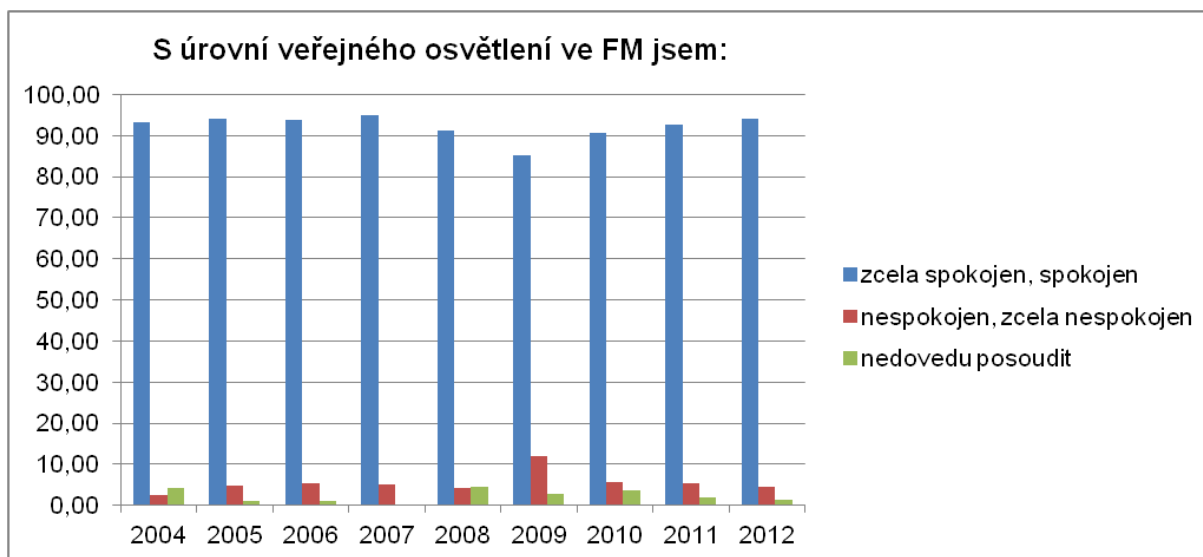


Srovnání vývoje spokojenosti zákazníků se službami TS a.s. v letech 2004 až 2012

(v tabulkách jsou uvedeny četnosti odpovědí v procentech)



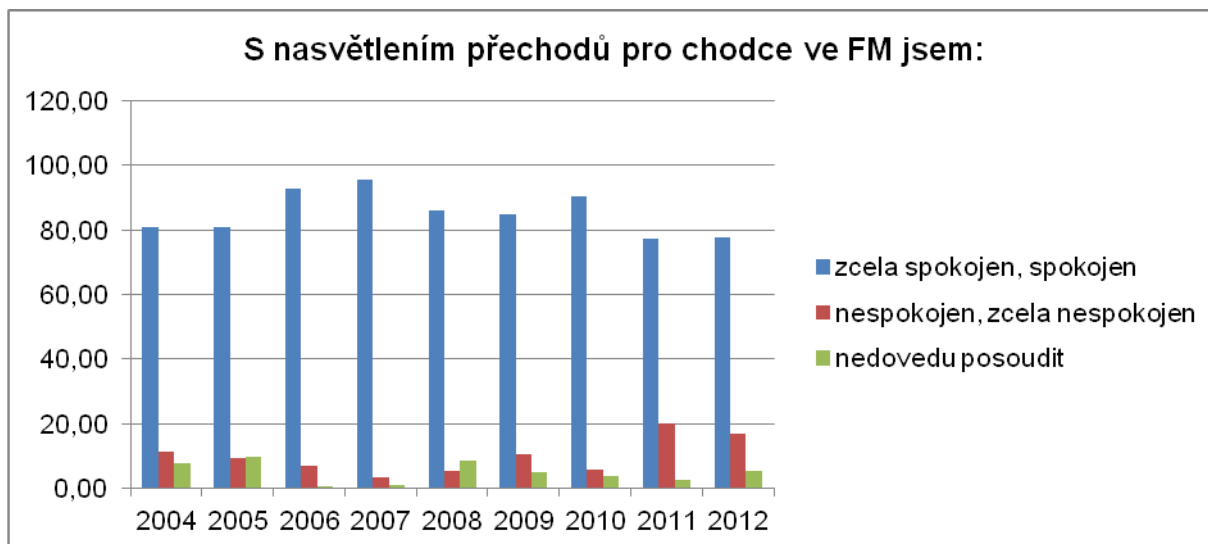
S úrovní veřejného osvětlení ve FM jsem:

| | | | |
|------|-------|-------|------|
| 2004 | 93,14 | 2,61 | 4,25 |
| 2005 | 94,06 | 4,81 | 1,13 |
| 2006 | 93,73 | 5,28 | 0,99 |
| 2007 | 94,96 | 5,04 | 0,00 |
| 2008 | 91,28 | 4,13 | 4,59 |
| 2009 | 85,14 | 12,03 | 2,83 |
| 2010 | 90,71 | 5,62 | 3,67 |
| 2011 | 92,52 | 5,44 | 2,04 |
| 2012 | 94,11 | 4,59 | 1,30 |

Důvody nespokojenosti v roce 2012:

- nesvítí na ulici J. K. Tyla, Bruzovská, J. Švermy, Husova, Fügnerova, Míru 6
- na ulici Wolкера, E. Destinové, Radniční, Nad Lipinou bliká osvětlení 4
- svítí se dlouho 2
- na ulici Vrchlického, Janáčkova, K hájku, Kolaříkova, Beskydská málo osvětleno 2
- svítí se přes den
- pozdě rozsvěcují
- špinavá světla v místeckém parku
- průchod k poště na ulici Heydukova není osvětlen
- zbytečně se svítí u nedostavěných domů za Zátěším směrem od restaurace Hrad

| | |
|--|-------------|
| | víc než 15x |
| | do 15 |
| | 1-2x |

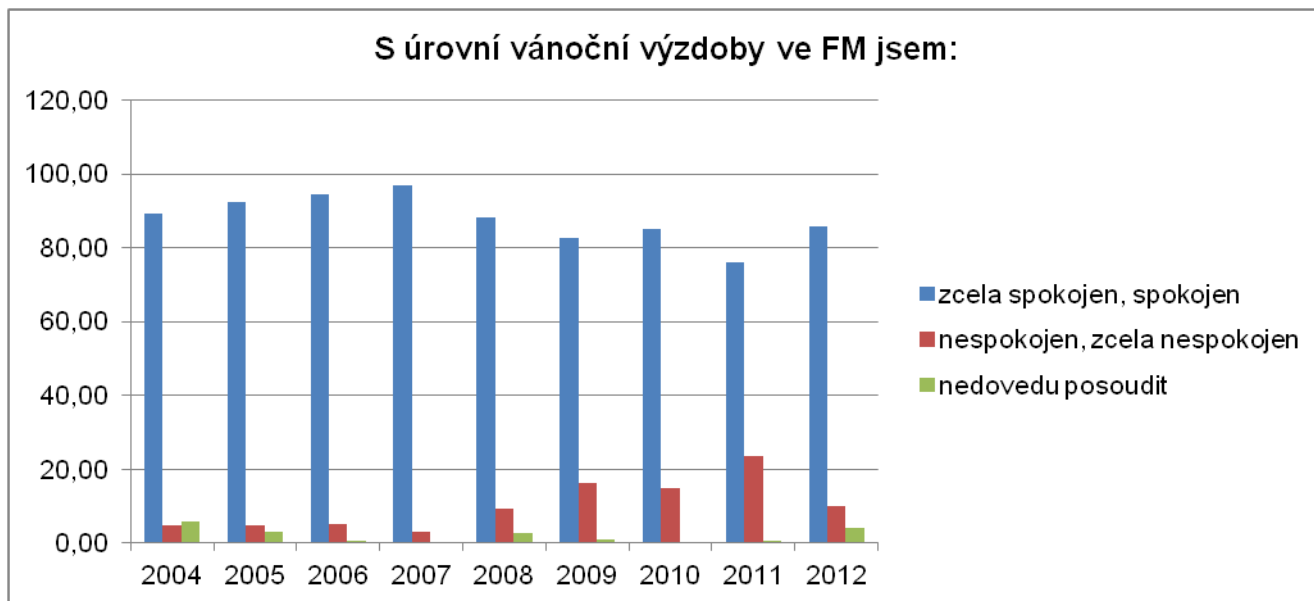


| S nasvětlením přechodů pro chodce ve FM jsem: | | | |
|---|-------|-------|------|
| 2004 | 80,72 | 11,44 | 7,84 |
| 2005 | 80,73 | 9,35 | 9,92 |
| 2006 | 92,74 | 6,93 | 0,33 |
| 2007 | 95,72 | 3,27 | 1,01 |
| 2008 | 86,01 | 5,28 | 8,71 |
| 2009 | 84,67 | 10,38 | 4,95 |
| 2010 | 90,46 | 5,87 | 3,67 |
| 2011 | 77,33 | 20,18 | 2,49 |
| 2012 | 77,73 | 17,03 | 5,24 |

Důvody nespokojenosti v roce 2012:

- nedostatek nasvětlených přechodů - Čs. armády, Bruzovská, Revoluční, Frýdlantská, Pionýrů, 28. října, Ostravská, Lískovecká, 8. pěšího pluku, Slezská, křižovatka směr na Palkovice 57
- krátké intervaly zelené (Dobrovského, u Penny marketu, křižovatka u Rady, Revoluční, Frýdlantská) 19
- chybí přechod typu na ulici Anenská na ulici TGM u katastrálního úřadu 3
- přesvětleno na ulici Anenská 1
- chybí přechodové rampy pro vozíčkáře 1

| | |
|--|--------------|
| | více než 15x |
| | do 15 |
| | 1-2x |



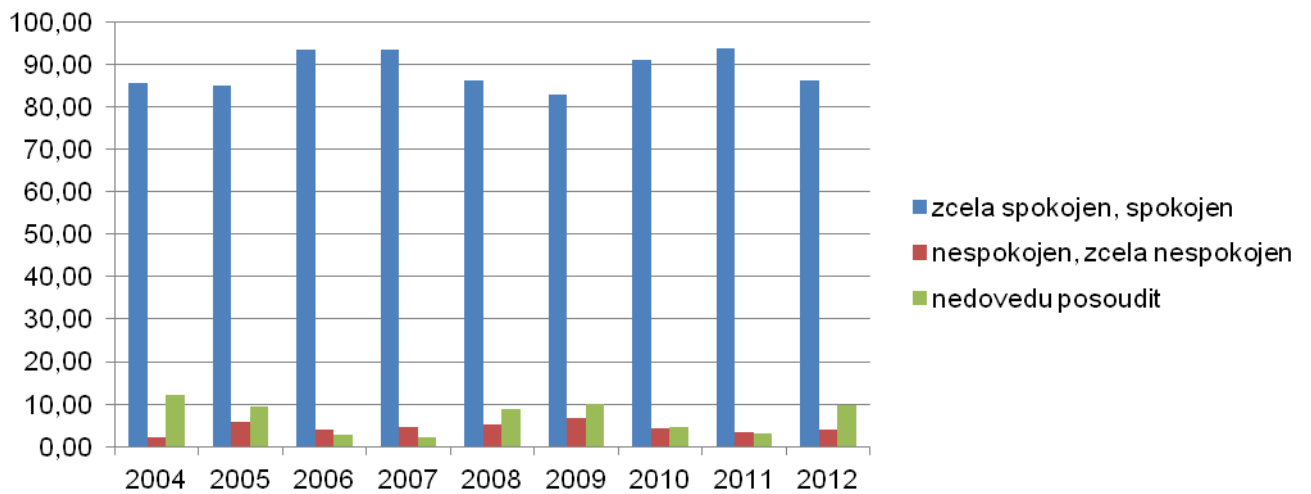
| S úrovní vánoční výzdoby ve FM jsem: | | | |
|--------------------------------------|-------|-------|------|
| 2004 | 89,21 | 4,90 | 5,89 |
| 2005 | 92,35 | 4,82 | 2,83 |
| 2006 | 94,38 | 4,96 | 0,66 |
| 2007 | 96,73 | 3,02 | 0,25 |
| 2008 | 88,30 | 9,18 | 2,52 |
| 2009 | 82,79 | 16,27 | 0,94 |
| 2010 | 85,09 | 14,91 | 0,00 |
| 2011 | 75,96 | 23,36 | 0,68 |
| 2012 | 85,80 | 10,05 | 4,15 |

Důvody nespokojenosti v roce 2012:

- málo výzdoby (na frýdeckém náměstí, Slezská, Lískovecká, celý Místek, vedlejší ulice) 25
- přeplácaná 13
- zbytečná 7



S úrovní slavnostního osvětlení historických objektů ve FM jsem:



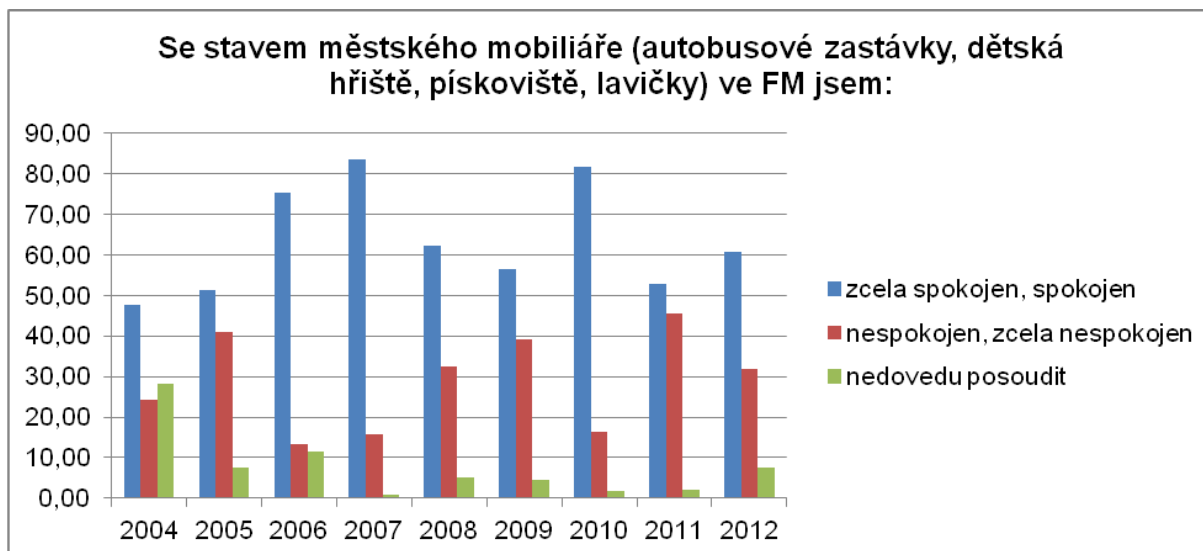
S úrovní slavnostního osvětlení historických objektů ve FM jsem:

| | | | |
|------|-------|------|-------|
| 2004 | 85,62 | 2,29 | 12,09 |
| 2005 | 84,99 | 5,66 | 9,35 |
| 2006 | 93,40 | 3,96 | 2,64 |
| 2007 | 93,45 | 4,53 | 2,02 |
| 2008 | 86,24 | 5,05 | 8,71 |
| 2009 | 83,02 | 6,84 | 10,14 |
| 2010 | 90,95 | 4,40 | 4,65 |
| 2011 | 93,65 | 3,40 | 2,95 |
| 2012 | 86,24 | 3,93 | 9,83 |

Důvody nespokojenosti v roce 2012:

- málo 12
- zbytečné 4
- osvětlit památky ze spodu (aby osvětlení neosvětlovalo jiné budovy) 2





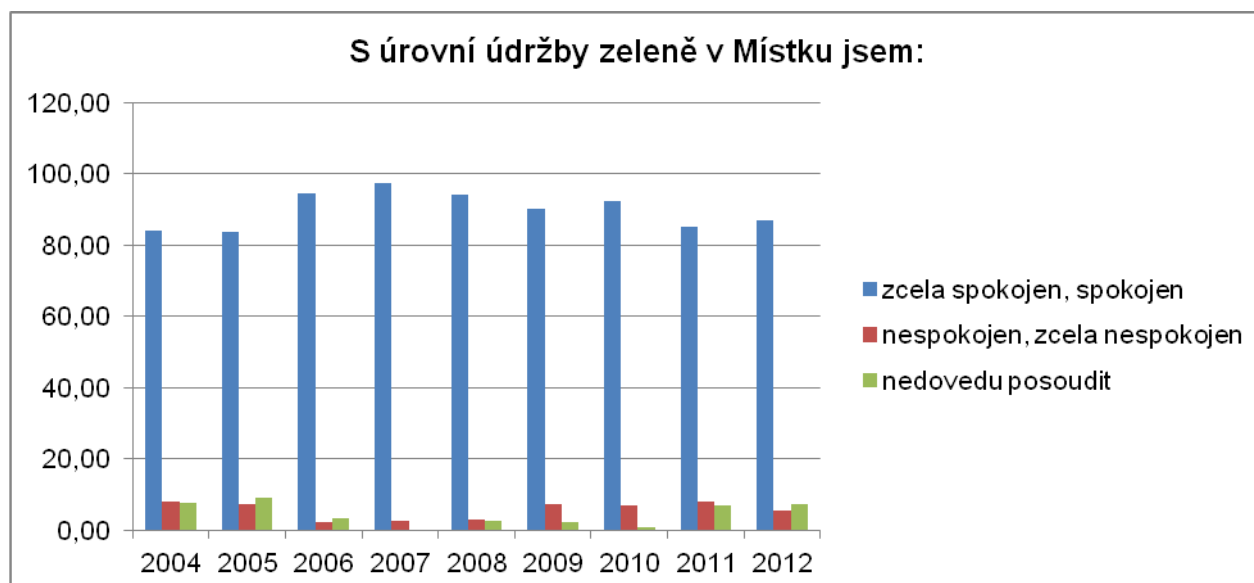
| Se stavem městského mobiliáře (autobusové zastávky, dětská hřiště, pískoviště, lavičky) ve FM jsem: | | | |
|---|-------|-------|-------|
| 2004 | 47,71 | 24,18 | 28,11 |
| 2005 | 51,28 | 41,07 | 7,65 |
| 2006 | 75,25 | 13,20 | 11,55 |
| 2007 | 83,37 | 15,87 | 0,76 |
| 2008 | 62,16 | 32,57 | 5,27 |
| 2009 | 56,37 | 39,15 | 4,48 |
| 2010 | 81,66 | 16,38 | 1,96 |
| 2011 | 52,61 | 45,35 | 2,04 |
| 2012 | 60,71 | 31,87 | 7,42 |

Důvody nespokojenosti v roce 2012:

- **nedostatek laviček** (za 9. ZŠ, Lískovecká, autobusové nádraží, frýdecké náměstí, Heydukova!!!, místecké náměstí, M. Majerové, Slezská, Spořilov, A. Staška, Malý park u Ještěra, J. E. Purkyně, cyklostezka, Riviéra, parky 45
- **nedostatek dětských hřišť** (Slezská, Lískovecká, Vrchlického, Lískovec, Riviéra, Čs. armády, Anenská, Libušina, Sady B. Smetany, Malý Koloredov, Puškinova, U nemocnice, Spořilov 28
- **špatný stav dětských hřišť** (Slezská, Lískovecká, ČSČK, Čs. armády, Anenská, U Sokolíku (chybí houpačka), Lidická, Riviéra, Frýdlantská (u křížového podchodu), M. Majerové, Heydukova, E. Destinová, Bruzovská, Husova 27
- **špatný stav laviček** (U kostela Jana a Pavla, Novodvorská, Slezská - park, u Alberta (u náměstí), Na Aleji, Zahradní, E. Krásnohorské, Frýdlantská, Bývalé kino PB, Janáčkův sad, Riviéra 19
- **nedostatek mobiliáře** (Fügnerova, Míru, Slezská, Lískovecká, Čs. armády, Bruzovská, poblíž náměstí - Místek, Ostravská, Mc Donalds, 18
- **špatný stav pískovišť** (Heydukova, Slezská, Riviéra, park- Slezská, Bruzovská, Husova, Palackého, A. Staška 13
- **nedostatek hřišť pro dorost** (basketbal, volejbal, skate park 13
- **autobusové zastávky**
 (nedopalky - Anenská, Politických obětí, Frýdlantská; špatný stav - 28. října, točna Válcoven plechu, Revoluční, Tesco, Podpuklí; chybí přístřešky - magistrát, Nový byt 10
- **celkově špatný stav mobiliáře** (Lískovecká, Slezská) 7

- **nedostatek pískovišť** (Místek, Ostravská)
- hřiště jsou nehlídaná

3
2



| S úrovní údržby zeleně v Místku jsem: | | | |
|---------------------------------------|-------|------|------|
| 2004 | 83,98 | 8,18 | 7,84 |
| 2005 | 83,57 | 7,37 | 9,06 |
| 2006 | 94,39 | 2,31 | 3,30 |
| 2007 | 97,48 | 2,52 | 0,00 |
| 2008 | 94,27 | 2,98 | 2,75 |
| 2009 | 90,33 | 7,31 | 2,36 |
| 2010 | 92,42 | 6,85 | 0,73 |
| 2011 | 85,04 | 8,16 | 6,80 |
| 2012 | 87,12 | 5,46 | 7,42 |

Důvody nespokojenosti v roce 2012:

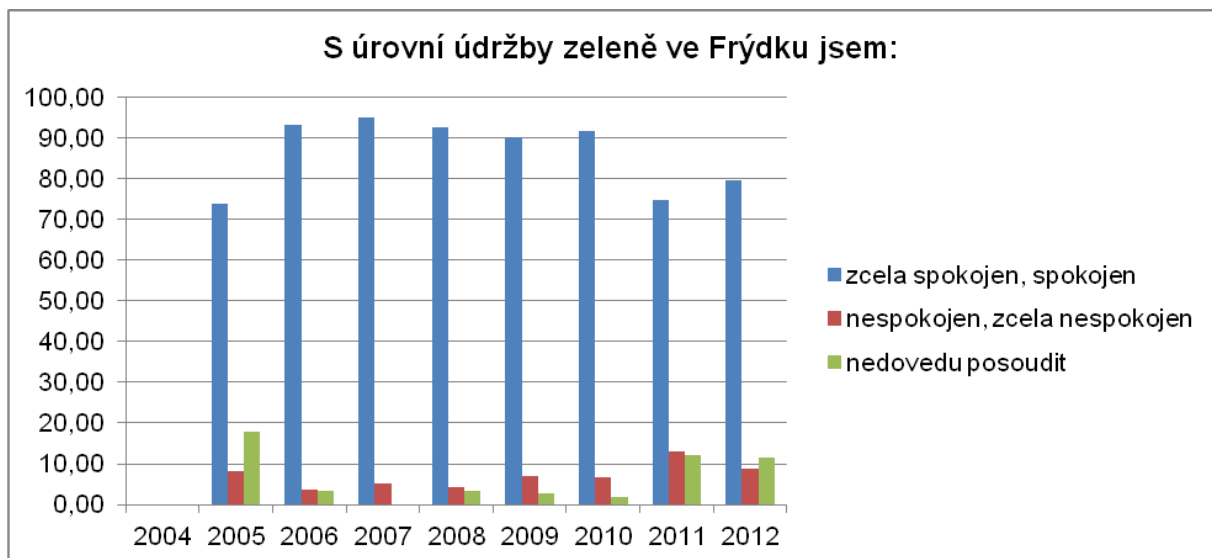
- zasahuje do chodníků (28. října, Čs. armády, Mánesova, u bývalého kina PB)
- málo
- špatná údržba (Čs. armády, Vrchlického, Riviéra)
- ořezat v parcích
- kosení (za Tescem u motokár, Kolaříkova)
- pokácení borovic na ulici M. Majerové
- park u jatek je v dezolátním stavu

7
6
5
2
2
1
1

- na Riviére usychají stromy
- vysazovat více neznámých stromů (ovocné a moruše)
- ořezávat jen nemocné větve, ne celé stromy

1
1
1

| | |
|--|-------------|
| | víc než 15x |
| | do 15 |
| | 1-2x |



| S úrovní údržby zeleně ve Frýdku jsem: | | | |
|--|-------|-------|-------|
| 2004 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| 2005 | 73,93 | 8,22 | 17,85 |
| 2006 | 93,07 | 3,63 | 3,30 |
| 2007 | 94,96 | 5,04 | 0,00 |
| 2008 | 92,43 | 4,36 | 3,21 |
| 2009 | 90,09 | 7,08 | 2,83 |
| 2010 | 91,69 | 6,60 | 1,71 |
| 2011 | 74,60 | 13,15 | 12,25 |
| 2012 | 79,70 | 8,73 | 11,57 |

Důvody nespokojenosti v roce 2012:

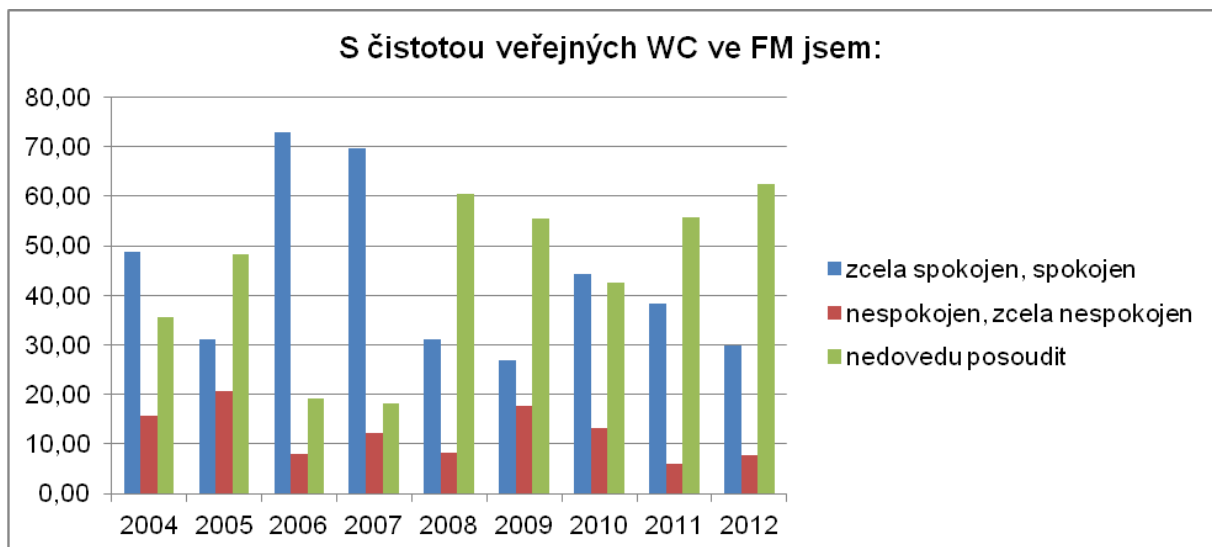
- málo
- Slezská - údržba
- Slezská - kosení
- Lískovecká - kosení
- kosení (Nad Lipinou, Revoluční, J. E. Purkyně, Heydukova, Puškinova)
- údržba na ulici Lískovecká

17
5
4
4
3
3

- na frýdeckém náměstí je nedostatek zeleně
- údržba parků
- údržba v Lískovci
- zelení zpevnit břeh u Zámeckého parku

2
2
1
1

| | |
|--|-------------|
| | víc než 15x |
| | do 15 |
| | 1-2x |



| S čistotou veřejných WC ve FM jsem: | | | |
|-------------------------------------|-------|-------|-------|
| 2004 | 48,69 | 15,68 | 35,63 |
| 2005 | 31,16 | 20,68 | 48,16 |
| 2006 | 72,93 | 7,93 | 19,14 |
| 2007 | 69,78 | 12,09 | 18,13 |
| 2008 | 31,19 | 8,26 | 60,55 |
| 2009 | 26,89 | 17,69 | 55,42 |
| 2010 | 44,25 | 13,20 | 42,54 |
| 2011 | 38,32 | 5,90 | 55,78 |
| 2012 | 29,91 | 7,64 | 62,45 |

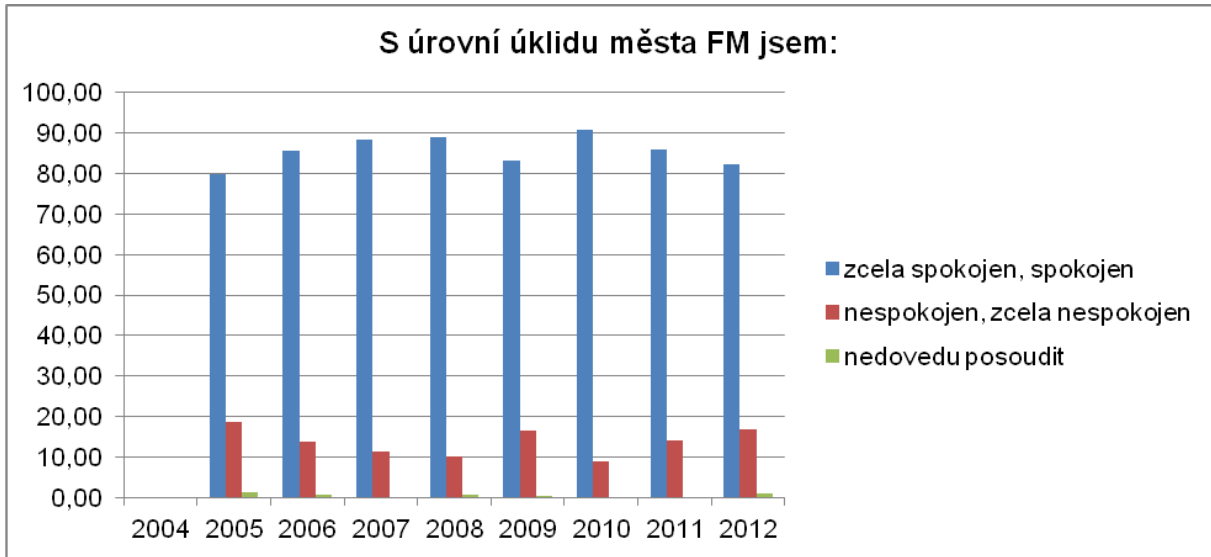
Důvody nespokojenosti v roce 2012:

- málo
- nedostatečný stav (magistrát, podchod v Místku)
- placené

19
15
1

| | |
|--|--------------|
| | více než 15x |
|--|--------------|

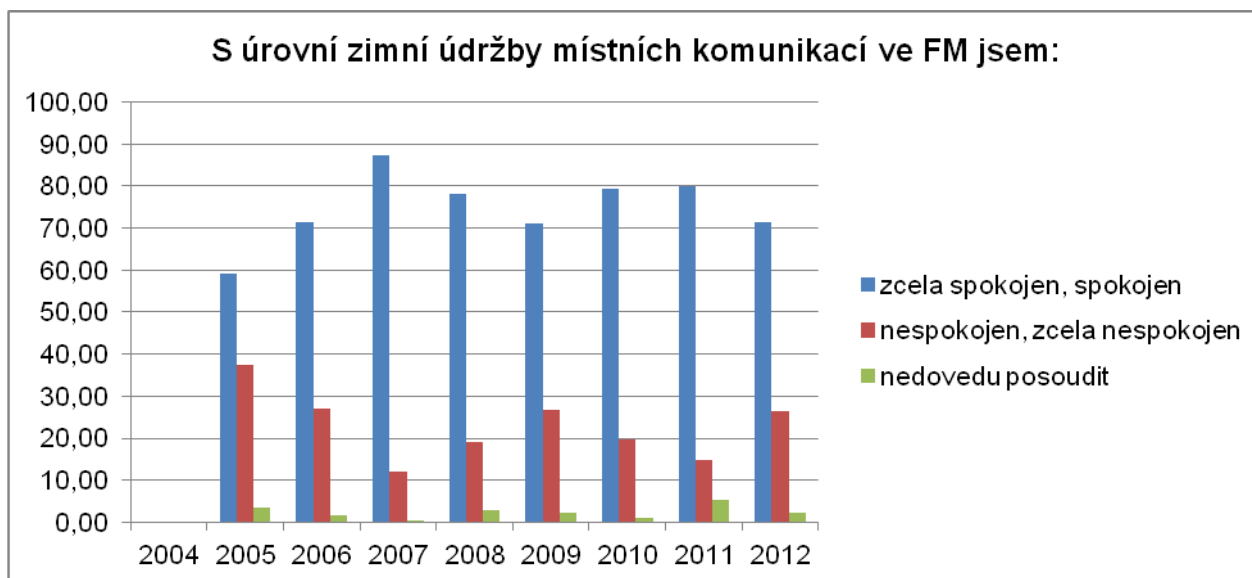
| | |
|--|-------|
| | do 15 |
| | 1-2x |



| S úrovní úklidu města FM jsem: | | | |
|--------------------------------|-------|-------|------|
| 2004 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| 2005 | 79,89 | 18,69 | 1,42 |
| 2006 | 85,48 | 13,86 | 0,66 |
| 2007 | 88,41 | 11,34 | 0,25 |
| 2008 | 88,99 | 10,32 | 0,69 |
| 2009 | 83,02 | 16,51 | 0,47 |
| 2010 | 90,71 | 9,05 | 0,24 |
| 2011 | 85,71 | 14,06 | 0,23 |
| 2012 | 82,10 | 16,81 | 1,09 |

Důvody nespokojenosti v roce 2012:

- na Slezské 17
- v parcích a kolem řeky 14
- odpadky (M. Majerové, Heydukova, Lískovec, M. Chasáka, 28. října, Místek u Alberta /sklo/, náměstí v Místku, Beskydská, Olešná, Anenská) 13
- lépe uklízet vedlejší cesty 10
- na ulici Lískovecká 9
- na ulici Čs. armády 5
- nedopalky na místeckém náměstí 4
- uklízet častěji 2
- na Riviéře 2
- vyčistit žlábký od Kauflandu k magistrátu 1
- Mc. Donalds 1
- podchody 1

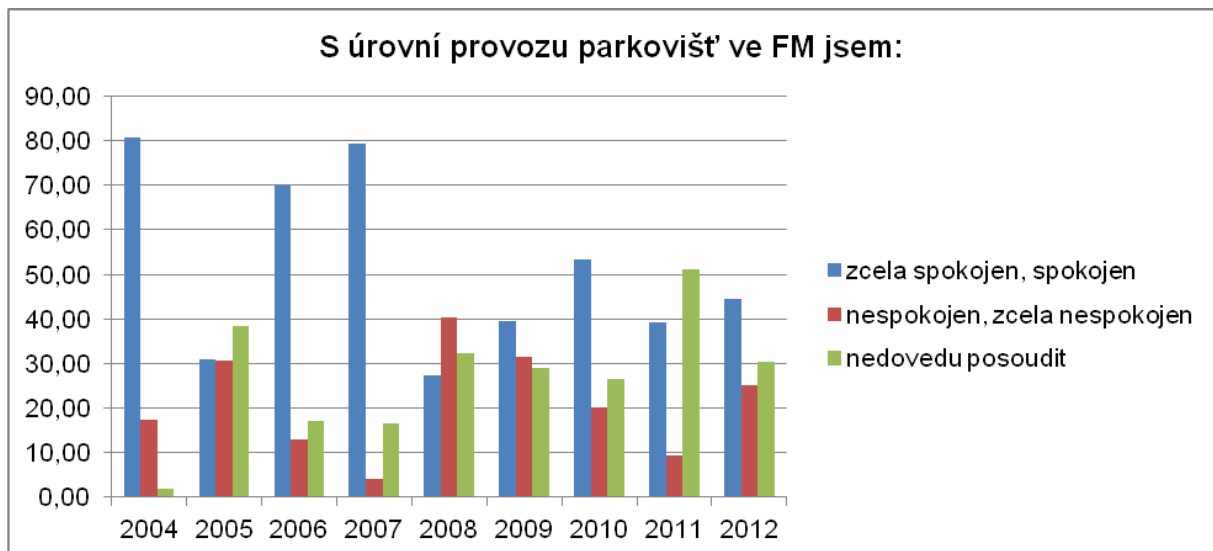


| S úrovní zimní údržby místních komunikací ve FM jsem: | | | |
|---|-------|-------|------|
| 2004 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| 2005 | 59,21 | 37,39 | 3,40 |
| 2006 | 71,29 | 27,06 | 1,65 |
| 2007 | 87,41 | 12,09 | 0,50 |
| 2008 | 78,21 | 19,04 | 2,75 |
| 2009 | 71,23 | 26,65 | 2,12 |
| 2010 | 79,46 | 19,56 | 0,98 |
| 2011 | 79,82 | 14,74 | 5,44 |
| 2012 | 71,40 | 26,42 | 2,18 |

Důvody nespokojenosti v roce 2012:

- neodhrnuté chodníky (17. listopadu, Ostravská, K Hájku, Na Aleji, Frýdlantská, 8. pěšího pluku, Lískovecká, Místek - celek, Lidická, Vrchlického, Anenská, Lískovec, U nemocnice, M. Gorkého, U Gustlíčka, Mozartova, Na Kopci, U Staré pošty, TGM, Čs. armády, M. Majerové, u ÚP) 32
- pozdní odhrn 24
- neudržované cesty (Míru, E. Destinové, Na Aleji, Stará Revoluční, Wolkerova, Ostravská, Čajkovského, K Hájku, J. Hory, J. Opletala, Fügnerova, Na výsluní, Dobrovského, Lískovec, Frýdlantská, Lipová, 28. října) 17

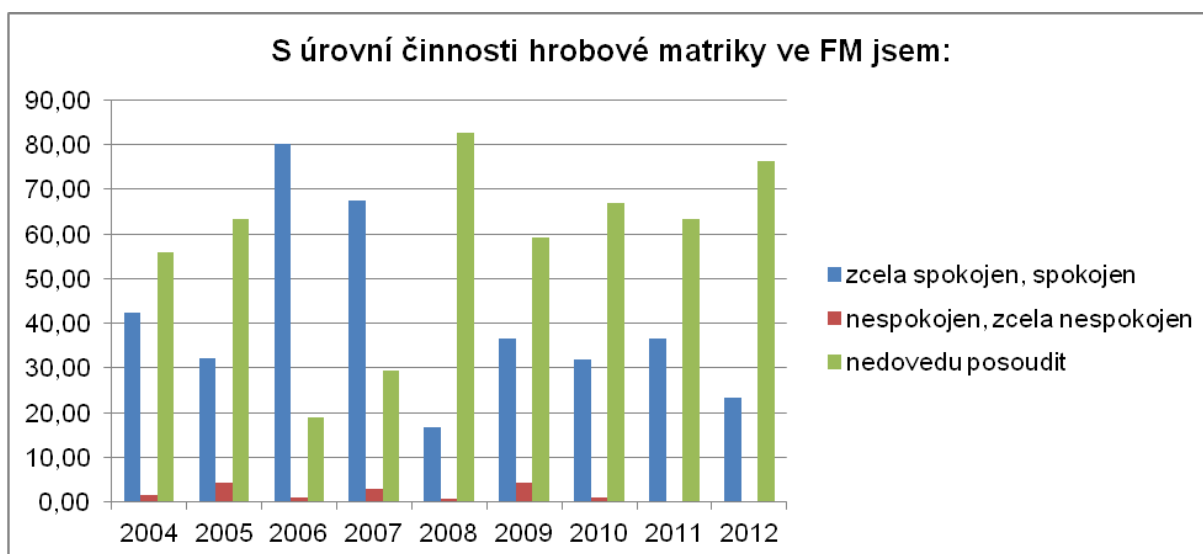
- pozdní odhrn Slezská 9
- neodhrnuté chodníky Slezská 9
- neudržovaná Heydukova 5
- bariéry u přechodů pro chodce (znemožnění přejezdu přechodu pro chodce vozíčkářům a kočárkům) 4
- špatná údržba most přes Ostravici - hlavní tah 4
- neudržované cesty sídliště Lískovecká 3
- vyvážet sníh mimo město 3
- nesype se (Třanovského, Frýdlantská, u Alberta v Místku) 3
- sněhové bariéry mezi auty (Novodvorská) 2
- pozdní odhrn zastávek 2
- špatná údržba okrajových částí města 1
- výmluvy na kalamity 1
- neudržovaný úsek u kostela Jana a Pavla způsobuje úrazy 1
- častěji udržovat chodníky 1



| S úrovní provozu parkovišť ve FM jsem: | | | |
|--|-------|-------|-------|
| 2004 | 80,72 | 17,32 | 1,96 |
| 2005 | 30,88 | 30,59 | 38,53 |
| 2006 | 69,97 | 12,87 | 17,16 |
| 2007 | 79,35 | 4,03 | 16,62 |
| 2008 | 27,29 | 40,37 | 32,34 |
| 2009 | 39,39 | 31,60 | 29,01 |
| 2010 | 53,30 | 20,29 | 26,41 |
| 2011 | 39,23 | 9,52 | 51,25 |
| 2012 | 44,55 | 25,10 | 30,35 |

Důvody nespokojenosti v roce 2012:

- nedostatek parkovacích míst (Svatoplukova, Nad Rybníkem, U nemocnice, 17. listopadu, dr. M. Tyrše, Čs. armády, Ostravská, Anenská, Koloredov, Nezvala, Lidická, Bruzovská, Pekařská, u polikliniky, Frýdlantská, Staška, Vrchlického) 41
- placená parkoviště 33
- nedostatek parkovacích míst na Slezské 26
- nedostatek parkovacích míst (náměstí, poliklinika, magistrát) 10
- na Novodvorské a u polikliniky špatně vyznačeno vodorovné DZ - kolmo 3
- nedostatek parkovacích míst na Lískovecké 3
- chybí podzemní garáže 2
- nedostatek parkovacích míst na Riviére 2
- málo širokých míst pro auta s kočárky 1
- zřídit parkoviště mimo město, následně rozvoz autobusy 1

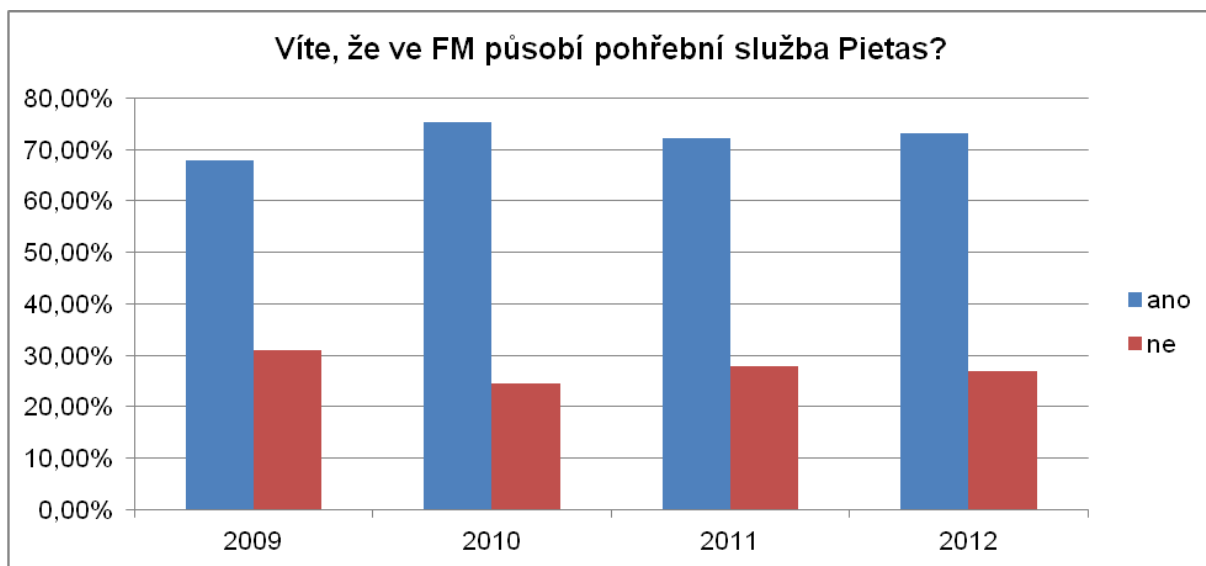


| S úrovní činnosti hrobové matky ve FM jsem: | | | |
|---|-------|------|-------|
| 2004 | 42,48 | 1,63 | 55,89 |
| 2005 | 32,30 | 4,25 | 63,45 |
| 2006 | 80,20 | 0,99 | 18,81 |
| 2007 | 67,51 | 3,02 | 29,47 |
| 2008 | 16,74 | 0,69 | 82,57 |
| 2009 | 36,56 | 4,24 | 59,20 |
| 2010 | 32,03 | 0,98 | 66,99 |
| 2011 | 36,51 | 0,00 | 63,49 |
| 2012 | 23,37 | 0,22 | 76,41 |

Důvody nespokojenosti v roce 2012:

- málo míst pro pohřbení

1



| Víte, že ve FM působí pohřební služba Pietas? | | |
|---|--------|--------|
| | ano | ne |
| 2009 | 67,90% | 31,10% |
| 2010 | 75,43% | 24,57% |
| 2011 | 72,11% | 27,89% |
| 2012 | 73,14% | 26,86% |