

Univerzita Pardubice  
Fakulta ekonomicko-správní

Hodnocení informačních služeb poskytovaných městem Dačice

Markéta Tomanová

Bakalářská práce

2008

University of Pardubice

Fakulty of economics and administration

An evaluation of the information services offerdy by Dačice town

Markéta Tomanová

Bachelor thesis

2008

Univerzita Pardubice  
Fakulta ekonomicko-správní  
Ústav systémového inženýrství a informatiky  
Akademický rok: 2007/2008

## ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Markéta TOMANOVÁ**  
Studijní program: **B6209 Systémové inženýrství a informatika**  
Studijní obor: **Regionální a informační management**

Název tématu: **Hodnocení informačních služeb poskytovaných městem Dačice.**

### Z á s a d y p r o v y p r a c o v á n í :

Srovnání možnosti přístupu k informacím v této obci a obcích pod ni spadajících.  
Dotazníkové šetření na téma: využívání webu města občany, sledovanost webu města, příspěvky do diskusí, využívání e-podatelný, spokojenost s informačními službami na MěÚ s ohledem na věk, pohlaví, vzdělání a bydliště občana.  
Zpracování z pohledu občana.

Rozsah grafických prací:

Rozsah pracovní zprávy:

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

Seznam odborné literatury:

**HROZINKOVÁ, Eva - NOVOTNÝ, Vladimír. Organizace veřejné správy. 1.vyd. Praha: Policejní akademie České republiky, 2004. 111 s. ISBN: 80-7251-158-0.**

**FRIEDRICH, Václav - LUKÁŠ, Martin. Infomační systém veřejné správy. 1. vyd. Plzeň: Západočeská univerzita, 1999. 284 s. ISBN: 80-7082-555-3.**

**LUKÁŠ, Martin. Městský informační management. 1. vyd. Praha: Grada, 2000. 314 s. ISBN: 80-7169-554-8.**

Vedoucí bakalářské práce:

  
**Ing. Renata Máchová, Ph.D.**

Ústav systémového inženýrství a informatiky

Datum zadání bakalářské práce:


**10. října 2007**

Termín odevzdání bakalářské práce:

**19. května 2008**

  
prof. Ing. Jan Čapek, CSc.  
děkan

L.S.

  
doc. Ing. Pavel Petr, Ph.D.  
vedoucí ústavu

V Pardubicích dne 15. října 2007

Na tomto místě bych ráda poděkovala vedoucímu práce Ing. Renátě Máchové, Ph.D. za odbornou pomoc při psaní bakalářské práce, mojí rodině a příteli za podporu. Také děkuji pracovníkům městského úřadu v Dačicích za jejich ochotu a čas.

## SOUHRN

Práce je věnována informačním službám, které poskytuje město Dačice a obce pod ni spadající. Hodnotí využívání webových stránek města, využívání ePodatelny, využívání informačních služeb a zda jsou občasně se službami spokojeni. Práce hodnotí služby pomocí dotazníku, který je zpracován z pohledu občanů.

## KLÍČOVÁ SLOVA

informační služby, ePodatelna, dotazník, městský úřad, webové stránky, internet

## TITLE

An evaluation of the information services offered by Dačice town

## ABSTRACT

The work is dedicated to the information services, offered by Dačice town and the municipalities arising under. It evaluates usage of the town's website, usage of the eRegistry, usage of the information services and whether the citizens are satisfied with these services. The work evaluates these services, using a questionnaire, worked out from citizens' perspective.

## KEYWORDS

information services, eRegistry, questionnaire, municipality, website, Internet

# Obsah

Úvod.....	4
1 Veřejná správa.....	5
1.1 Obec s rozšířenou působností.....	6
1.2 Městský úřad v Dačicích.....	7
1.2.1 Místní části .....	9
1.2.2 Obce s pověřeným obecním úřadem Dačice .....	9
2 Poskytování informací dle platné legislativy .....	11
3 Elektronická podatelna .....	13
4 Přístup k informacím v Dačicích.....	16
4.1 Úřední deska.....	16
4.2 Elektronická úřední deska .....	16
4.3 Veřejný internet .....	16
4.4 Webová prezentace města Dačice .....	18
5 Přístup k informacím v okolních obcích.....	22
5.1 Úřední deska.....	22
5.2 Elektronická úřední deska .....	22
5.3 Veřejný internet .....	23
5.4 Webové prezentace okolních obcí.....	25
6 Dotazníkové šetření.....	26
6.1 Dotazník .....	26
6.2 Vyhodnocení dotazníku .....	26
6.2.1 Výsledky šetření.....	27
6.2.2 Celkové zhodnocení výsledků dotazníkového šetření .....	35
Závěr.....	37
Seznam obrázků .....	39
Seznam tabulek .....	39
Seznam grafů .....	39
Literatura .....	40
Zkratky .....	43
Příloha č. 1 .....	44

# Úvod

Tématem této bakalářské práce je „Hodnocení informačních služeb poskytovaných městem Dačice.“

V současné době každý občan chce obdržet co nejpřesnější informace, které by mohl získat co nejsnadněji. Úkolem veřejné správy by mělo být poskytování informací několika způsoby, aby si občan mohl sám vybrat v jaké podobě a jakým způsobem bude informace využívat. Informační technologie a informační systémy se dnes velmi rychle zdokonalují. Proto využívání informačních služeb narůstá, nejen ve větších městech, ale i na venkově. Snahou městských úřadů je nabídnout občanům co nejpřesnější, nejkvalitnější a rychle dostupné informace. MěÚ má velké možnosti, jak poskytnout informace. Každý občan má právo získávat informace, záleží jen jaký způsob si zvolí.

Pro tuto bakalářskou práci byl vybrán Městský úřad v Dačicích. Úvod práce by se měl věnovat popisu Městského úřadu v Dačicích a přístupu k informacím ve městě Dačice, zda mezi možnosti přístupu k informacím patří ePodatelna, městská knihovna, webové stránky, infocentrum a další možnosti, které musí městský úřad poskytovat ze zákona. Dále by v práci měl být popsán přístup občanů k informacím v okolních obcích spadající pod město Dačice. Práce by měla zhodnotit, zda občané města Dačice a okolních obcí mají přístup k informacím a mají-li možnost volby přístupu.

Cílem práce je porovnat možnosti přístupu k informacím v obci Dačice a v obcích pod ni spadající. Tento cíl bude splněn pomocí dotazníků pro občany města Dačice a občany okolních obcí. Otázky dotazníku jsou směřovány na možnosti, jakým způsobem MěÚ Dačice poskytuje informace. Zda občané využívají informační služby městského úřadu, využívají-li ePodatelnu, sledují-li webové stránky města, mají-li občané města dobrý přístup k informacím. Dotazníkovým šetřením lze zjistit názor občanů na poskytování informačních služeb městského úřadu. Cílem dotazníkového šetření je zjistit, ve které oblasti je občan nejvíce či nejméně spokojen s informačními službami Městského úřadu Dačice a jaký má názor na možnosti zlepšení. Dotazníkové šetření bude zpracováno z pohledu občanů.



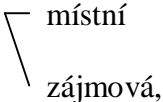
# 1 Veřejná správa

Zákon č. 500/2004, správní řád, hovoří o veřejné správě takto [43]: „Veřejná správa je službou veřejnosti. Každý, kdo plní úkoly vyplývající z působnosti správního orgánu, má povinnost se k dotčeným osobám chovat zdvořile a podle možností jim vycházet vstříc“.

Veřejná správa (VS) je tedy soubor orgánů, které zohledňují a prosazují zájmy občanů a státu. Veřejná správa patří mezi základní pojem správního práva. Správní činnost VS souvisí s poskytováním služeb veřejnosti, v České republice (ČR) ale i s vládnutím (exekutivou) na ústřední a místní úrovni. Služby veřejnosti poskytují organizační jednotky a osoby, jimiž jsou správní úřady (přímí nositelé VS), nebo úřední osoby. Tyto osoby vykonávají úkony, které mají správní povahu.

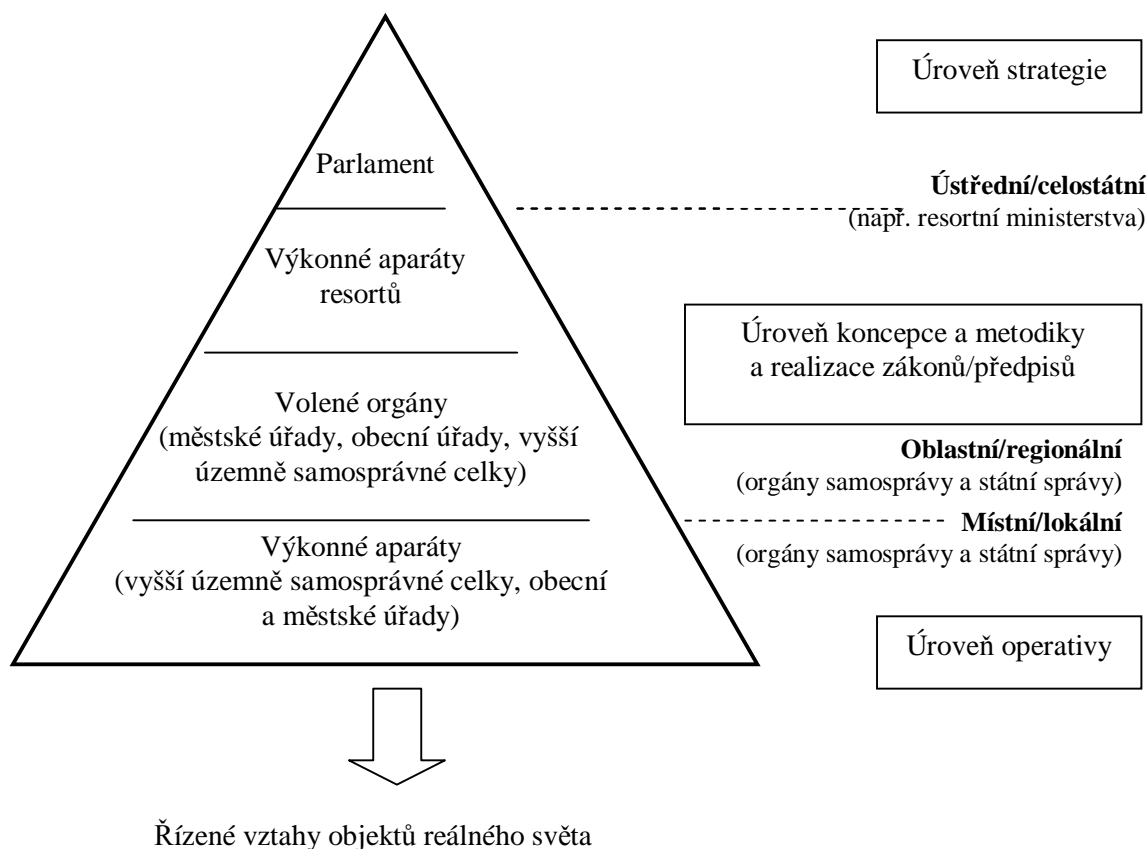
V současné době obce představují místní úroveň veřejné správy, nejnižší územně správní jednotky a kraje znázorňují vyšší územně správní celky. Dělení veřejné správy je vidět na obrázku 1. Obce a kraje zabezpečují mimo své samosprávné funkce i určitou část výkonu státní správy. Vykonávání státní správy je v rozsahu, ve kterém byl výkon přenesen na obce a kraje [6].

## Organizace veřejné správy:

- státní správa,
- samospráva 
  - místní
  - zájmová,
- subjekty, které byly pověřeny výkonem veřejné správy (např.: veřejné fondy a nadace, vybrané právnické a fyzické osoby, kterým byly svěřeny úkoly veřejné správy).

## Územní dělení veřejné správy:

- ústřední,
- místní,
- oblastní.



Obrázek 1 - Tříúrovňové dělení státní správy a samosprávy (Zdroj: [21]).

## 1.1 Obec s rozšířenou působností

Od roku 2003 obec s rozšířenou působností (ORP) je nový typ obce, která vykonává státní správu v přenesené působnosti. Mezi tyto obce patří obce s nejširším rozsahem výkonu státní správy v přenesené působnosti [41].

Od 1. ledna 2003 v České republice zahájily svoji činnost správní obvody obcí s rozšířenou působností, které byly vytvořeny na základě zákona č. 314/2002 Sb. [41], o stanovení obcí s rozšířenou působností. Vzniklo celkem 205 měst, mezi které patří i obec Dačice. ORP vykonávají v přenesené působnosti (tj. státní správa) většinu veřejné správy.

Obec spravuje své záležitosti samostatně, vykonává tedy samostatnou působnost. V případech, které stanovil zákon, vykonávají orgány obce rovněž státní správu. V těchto případech lze hovořit o vykonávání přenesené působnosti (vykonávání státní správy delegované státem na územní samosprávné celky) [1].

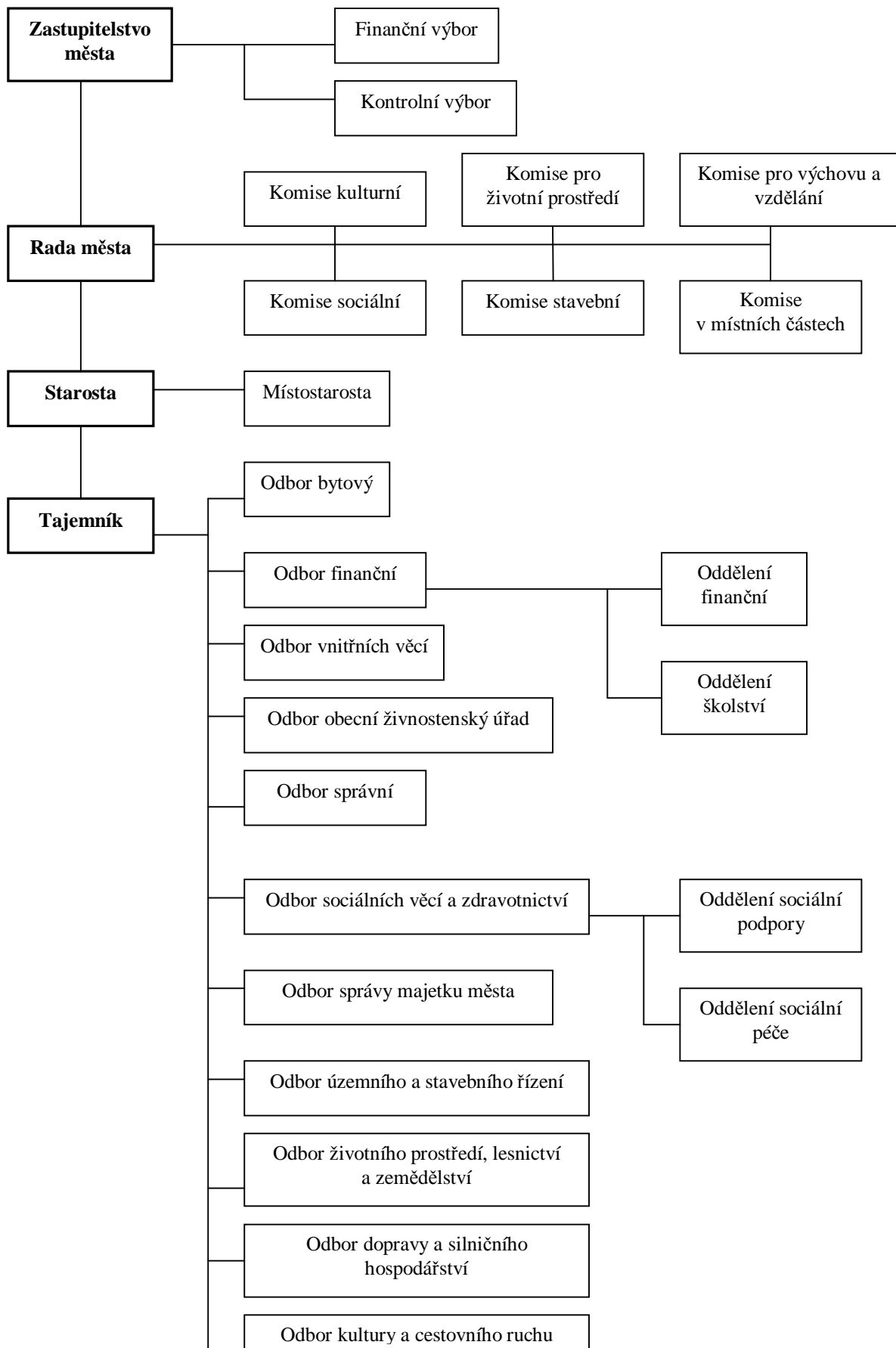
## 1.2 Městský úřad v Dačicích

Město Dačice je základním územním samosprávným společenstvím občanů dle ustanovení zákona č. 128/2000 Sb., o obcích (obecní zřízení) [38].

Městský úřad v Dačicích (MěÚ) vykonává veřejnou správu, která obsahuje služby veřejnosti. MěÚ v Dačicích obdržel na národní konferenci kvality ve veřejné správě resortní cenu ministerstva vnitra „Organizace dobré veřejné služby“. Tato cena ocenila práci úředníků MěÚ Dačice, kteří se zúčastnili Benchmarkingu a metody The Common Assesment Framework (CAF). Konference se konala v Liberci ve dnech 17. – 19. ledna 2007. Tato konference hodnotila výsledky v oblasti zvyšování kvality ve veřejné správě, kterých dosáhly městské úřady a organizace veřejné správy za rok 2007 [18].

Město Dačice v záležitostech samostatné působnosti zastupuje zastupitelstvo města, rada města a starosta města za podmínek stanovených zákonem č. 128/2000 Sb. [38], o obcích (obecní zřízení). V samostatné působnosti plní ty úkoly, které mu byly svěřeny nebo uloženy zastupitelstvem města a radou města (§ 109 odst. 3 písm. a) zákona č. 128/2000 Sb. [38]), jak je vidět na obrázku 2. V přenesené působnosti vykonává státní správu v těchto oblastech [14]:

- stavební úřad,
- matrika a evidence obyvatel,
- sociální dávky,
- živnostenský úřad,
- ochrana životního prostředí,
- doprava a silniční hospodářství,
- památková péče,
- přestupkové řízení na jednotlivých úsecích státní správy,
- sociálně právní ochrana dětí,
- péče o válečné hroby.



Obrázek 2 - Schéma městského úřadu v Dačicích (Zdroj: [13]).

### **1.2.1 Místní části**

Zákon č.128/2000 Sb., o obcích [38] hovoří o podmínkách vzniku místní části.

Každá místní část Dačic má svého starostu, ale nemá Obecní úřad se zastupitelstvem. Starosta místní části jedná se starostou Dačic a se zastupitelstvem.

Za místní část Dačic se považují okolní obce, které mají prostorově oddělené sídlo, mají svou vlastní řadu popisných čísel.

Pod místní části obce Dačice spadá 11 okolních obcí :

Bílkov, Borek, Chlumec, Dolní Němčice, Hostovice, Hradištko, Lipolec, Malý Pěčín, Prostřední Vydří, Toužín a Velký Pěčín.

### **1.2.2 Obce s pověřeným obecním úřadem Dačice**

Obec s pověřeným obecním úřadem (POU) je obec, na kterou stát přenesl část svých pravomocí, ne však v takovém rozsahu, v jakém je pravomoc přenesena na obec s rozšířenou působností. Obec s pověřeným obecním úřadem je menší než obec s rozšířenou působností, a vždy patří do obvodu nějaké obce s rozšířenou působností [5].

*Správní obvod POU Dačice je vymezen územím obcí:*

Báňovice, Budeč, Budíškovice, Cizkrajov, Červený Hrádek, Český Rudolec, Dobrohošť, Heřmaněč, Horní Meziříčko, Horní Němčice, Horní Slatina, Hříšice, Kostelní Vydří, Peč, Staré Hobzí, Studená, Třebětice a Volfřov.

Tyto obce společně s místními částmi Dačic zobrazuje obrázek 3. Dačice se nacházejí ve východní části Jihočeského kraje, krajské město České Budějovice, okres Jindřichův Hradec. Město je položeno na hranici Čech a Moravy, na horním toku řeky Moravská Dyje.



Obrázek 3 – Mikroregion Dačicko (Zdroj: [16]).

## 2 Poskytování informací dle platné legislativy

Každá obec v České republice má ze zákona 106/1999 Sb. o svobodném přístupu k informacím [37], povinnost poskytovat občanům informace.

Zákon upravuje podmínky práva svobodného přístupu k informacím a stanovuje základní podmínky, za nichž jsou informace poskytovány.

Vychází z novelizace zákonů: 101/2000 Sb. [36], 159/2000 Sb. [39], 39/2001 Sb. [34], 413/2005 Sb. [42], 61/2006 Sb. [35].

### § 2 Povinnost poskytovat informace

(1) Povinnými subjekty, které mají podle tohoto zákona povinnost poskytovat informace vztahující se k jejich působnosti, jsou státní orgány, územní samosprávné celky a jejich orgány a veřejné instituce.

(2) Povinnými subjekty jsou dále ty subjekty, kterým zákon svěřil rozhodování o právech, právech chráněných zájmech nebo povinnostech fyzických nebo právnických osob v oblasti veřejné správy, a to pouze v rozsahu této jejich rozhodovací činnosti.

(3) Zákon se nevztahuje na poskytování informací, které jsou předmětem průmyslového vlastnictví 1 a) , a dalších informací, pokud zvláštní zákon 1 b) upravuje jejich poskytování, zejména vyřízení žádosti včetně náležitostí a způsobu podání žádosti, lhůt, opravných prostředků a způsobu poskytnutí informací.

(4) Povinnost poskytovat informace se netýká dotazů na názory, budoucí rozhodnutí a vytváření nových informací.

### § 5 Zveřejňování informací

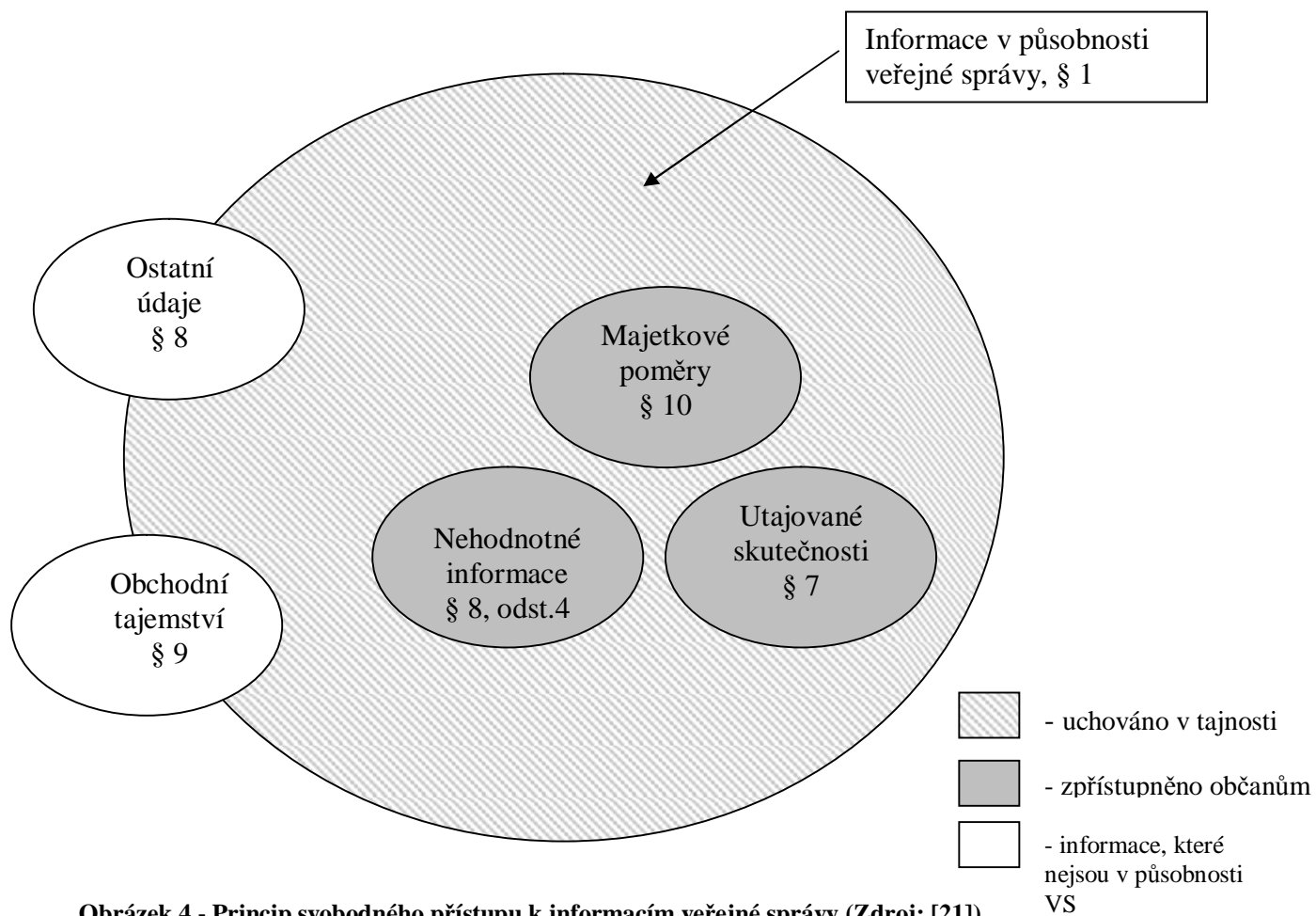
(1) Každý povinný subjekt musí pro informování veřejnosti ve svém sídle a svých úřadovnách zveřejnit na místě, které je všeobecně přístupné [37].

#### **Možnosti získání informací dle zákona č.106/1999 Sb. [37]**

Každý občan má právo svobodného přístupu k informacím, který zobrazuje obrázek 4. Občan si může zvolit způsob jakým bude získávat informace:

- osobně na Městském úřadě v Dačicích,
- písemně na adrese MěÚ v Dačicích (Krajčířova 27/I, 380 13 Dačice),

- telefonicky,
- e-mailem: meu@dacice.cz ,
- na stránkách města Dačice: www.dacice.cz [8].



Obrázek 4 - Princip svobodného přístupu k informacím veřejné správy (Zdroj: [21]).



### **3 Elektronická podatelna**

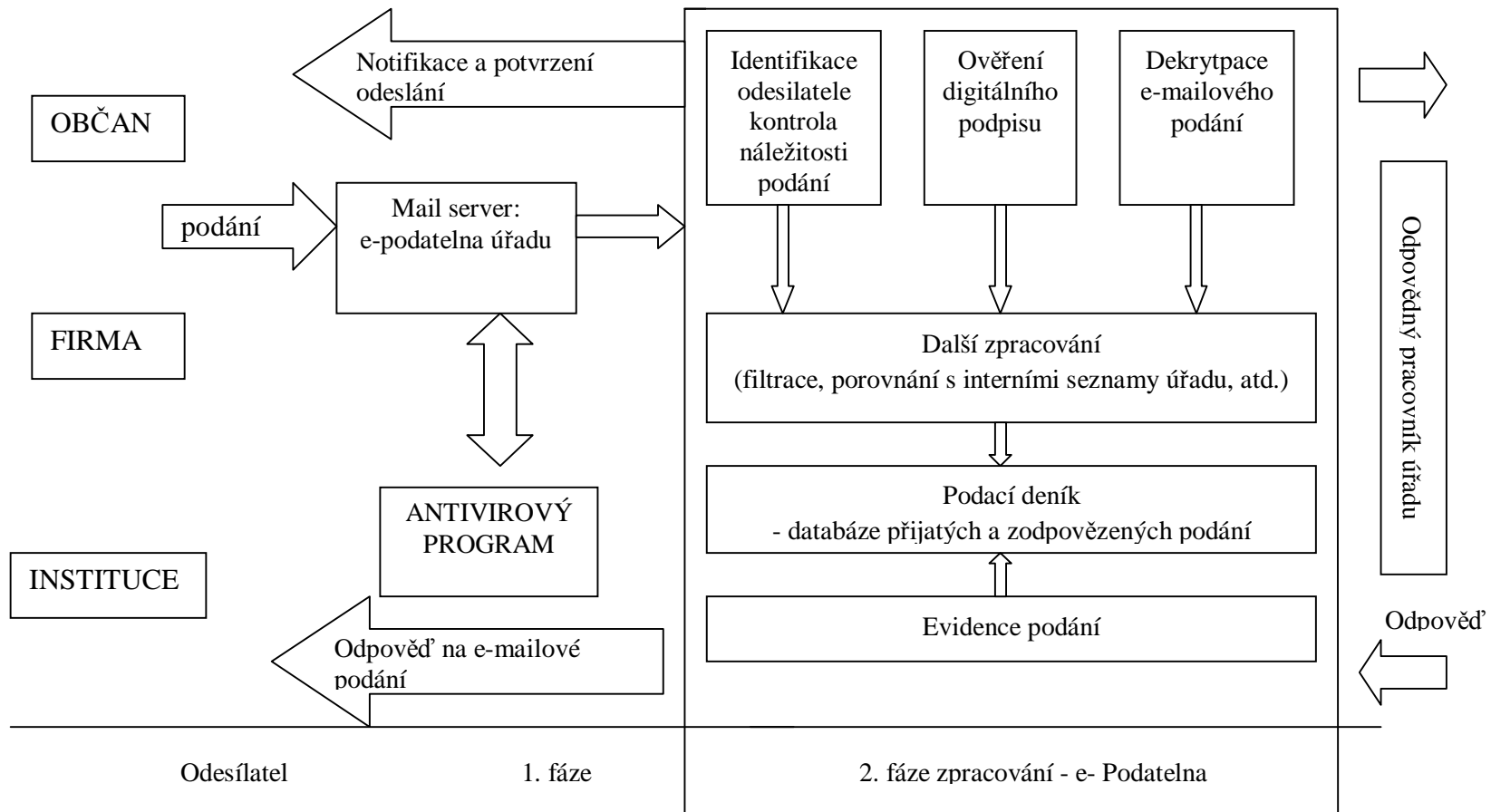
Nařízení vlády č. 495/2004 [32], kterým se provádí zákon č. 227/2000 Sb. [40], o elektronickém podpisu a změně některých zákonů (zákon o elektronickém podpisu) ukládá povinnost všem orgánům veřejné správy zřídit elektronickou podatelnu (ePodatelna).

Instituce veřejné správy dle vyhlášky 496/2004 Sb. [33], o elektronických podatelkách od roku 2005 mají povinnost přijímat a vypravovat elektronické úřední písemnosti.

#### **Jak ePodatelna pracuje**

ePodatelna je řešení pro organizaci veřejné správy, jak splnit nařízení vlády v oblasti elektronické podatelny a elektronického podpisu. Fungování ePodatelny znázorňuje obrázek č. 5.

ePodatelna musí splňovat požadavky na antivirovou ochranu. Při přijetí elektronického podání zaznamenává čas doručení, ukládá doručené zprávy do úložiště doručených zpráv ve tvaru přijetí společně s přijatou přílohou. Odesílateli potvrdí přijetí podání. Zjišťuje a zaznamenává náležitosti doručené zprávy, ověřuje zda je elektronický podpis platný. Eviduje a uchovává výsledky jednotlivých zjištění (např.: odpovídá-li zpráva technickým parametrům, je připojen uznávaný el. podpis, zaručený el. podpis je platný, byla-li odeslána odpověď o doručení zprávy, atd.). Po splnění všech úkonů, které náleží ePodatelně, předává zprávu příslušnému útvaru k vyřízení [2].



Obrázek 5 - Schéma fungování e-Podatelny (Zdroj: [2]).

## **ePodatelna MěÚ Dačice**

Elektronická podatelna MěÚ Dačice slouží pro zasílání podání v elektronické podobě dle právních předpisů. Předpisům, kterým to umožňují zákony (např. zákon č. 500/2004 Sb., správní řád [43]) [11].

Na internetových stránkách města se občané dozví potřebné informace ohledně ePodatelny Dačice jako jsou například:

- pravidla pro potvrzování doručení elektronického podání (odesílatel dostane potvrzení o přijetí podání, nedojde-li odesílateli zpět potvrzení - podání na ePodatelnu nedošlo),
- vzor datové zprávy,
- technické parametry, které datové zprávy ePodatelna přijímá,
- postup, zjistí-li se škodlivost elektronického podání,
- dotazy ohledně elektronické podatelny.

**Elektronická adresa ePodatelny MěÚ Dačice:** [e-podatelna@dacice.cz](mailto:e-podatelna@dacice.cz)

## 4 Přístup k informacím v Dačicích

Občan města má několik možností k přístupu informací v Dačicích. Informace může získat z domova pomocí internetu, nebo osobním jednáním na úřadě, od známých a na veřejných místech.

### 4.1 Úřední deska

Každý správní orgán musí mít úřední desku [43], která musí být nepřetržitě veřejně přístupná. Obsah úřední desky se zveřejňuje i způsobem umožňujícím dálkový přístup, tedy elektronická úřední deska.

Na úředních deskách samosprávných celků se na základě zvláštních zákonů publikují i jiné dokumenty než písemnosti doručované podle správního řádu.

### 4.2 Elektronická úřední deska

Elektronická úřední deska odpovídá § 26 zákona 500/2004 Sb., správní řád [43]. Tento zákon uděluje za povinnost všem správním orgánům zřídit úřední desku, která bude nepřetržitě přístupná. Obsah úřední desky se zveřejňuje a musí být i z dálky přístupná.

Zákon ukládá, že od 1. ledna 2006 všechny obecní úřady musí zřídit kromě klasické úřední desky i úřední desku elektronickou. Na této desce se zveřejňuje celý obsah, tj.: úplný text písemností, které jsou vyvěšeny na klasické úřední desce [4].

Elektronickou úřední desku města Dačice může každý občan najít v nabídce webových stránek města na adrese [www.dacice-mesto.cz](http://www.dacice-mesto.cz) [8].

### 4.3 Veřejný internet

Uživatel využívá internet k jakémukoliv kontaktu s orgány veřejné správy jako je například hledání informací přes webové stránky městského úřadu, získání informací k životní situaci, stahování formulářů, atd.

**Veřejný internet** lze chápat jako bezplatný nebo zpoplatněný přístup k internetu na území města. Tento přístup je určen především pro prohlížení webových stránek, zasílání

e-mailů či vyhledávání informací. Přístup k vybraným stránkám bývá většinou blokován (hry, erotika, atd.). Dále není dovoleno stahování hudby a filmu [3].

### **Infocentrum Dačice**

Občané města mají možnost na Infocentru Dačice využít veřejný internet, který je zde poskytován za poplatek. Přístup na internet je nepřetržitý po dobu, kdy je Infocentrum otevřeno v každý den od pondělí do pátku. Během letní sezóny je přístup i v sobotu a v neděli.

Další základní službou informačního centra je podávání bezplatných informací. Velmi zjednodušeně se dá poskytování informací rozdělit na informace a služby pro návštěvníky (turisty) a na informace a služby pro místní obyvatele. Většinou se však tyto služby prolínají – například informace o autobusových spojkách může chtít jak turista, tak i občan města.

Poskytované služby [12]:

- veřejný přístup na internet, kopírování, fax,
- informace, možnosti ubytování a stravování,
- turistické informace a propagační materiály o městě a regionu,
- prodej suvenýrů, turistických map, pohlednic, vstupenek do divadla a na koncerty,
- informace o firmách, institucích a úřadech ve městě a okolí,
- informace o kulturních, společenských a sportovních akcích v regionu,
- informace o dopravním spojení.

### **Městská knihovna Dačice**

Občané města Dačice mohou využít jako jednu z možností, kde získat informace, městskou knihovnu (MK) Dačice. V budově MK Dačice se nachází veřejný internet. Od roku 2007 Městská knihovna Dačice poskytuje pro své čtenáře internet zdarma při zaplacení ročního poplatku. Návštěvník, který bude chtít využít veřejný internet a nebude mít zaplacen poplatek, zaplatí pouze jednorázový poplatek [15].

Počátky internetu v Dačické knihovně jsou spojeny s programem Veřejné informační služby knihoven (VISK) [18], jehož 1. ročník byl vyhlášen Ministerstvem kultury ČR v roce 1997. Díky tomuto programu se podařilo knihovně získat finanční prostředky od roku 1997 až do roku 2001. Tyto prostředky byly využity společně se vstřícným přístupem a finanční

podporou města na rozvoj služeb. V současné době je z těchto prostředků hrazen další provoz počítačů (PC), které byly umístěny do poboček MK Dačice.

Z tabulky 1 vyplývá, že veřejný internet je přístupný ve všech obecních knihovnách.

**Tabulka 1 - Přístup na veřejný internet v obecních knihovnách (Zdroj: [vlastní]).**

Obec	Veřejný internet v knihovně
Bílkov	ano
Borek	nemá vlastní knihovnu
Chlumec	ano
Dolní Němčice	ano
Hoskovice	nemá vlastní knihovnu
Hradištko	nemá vlastní knihovnu
Lipolec	nemá vlastní knihovnu
Malý Pěčín	ano
Prostřední Vydří	nemá vlastní knihovnu
Toužín	nemá vlastní knihovnu
Velký Pěčín	ano

## 4.4 Webová prezentace města Dačice

Mezi přístup občanů města Dačice k informacím, patří i webové stránky města. Zde má občan několik možností, jak získat informace. Rozložení webových stránek zobrazuje následující obrázek 6.

Občan může získat informace už v úvodu, kde jsou řazeny aktuality, nebo může navštívit další sekce:

- **radnice** – tato sekce podává informace o samosprávě města (rada a zastupitelstvo města), úřadě, odboru a např. pracovních městského úřadu. Nachází se zde například odkaz na úřední desku a elektronickou podatelnu,
- **infocentrum** - tato sekce obsahuje informační odkazy o ubytování, kulturních akcích a například informace o školách,
- **město a okolí** – zde jsou základní informace, současnost a historie města, památky,
- **kalendář akcí** – sekce obsahuje všechny kulturní akce (např.: kino, divadlo, muzeum, atd.) v Dačicích a v okolních obcích,
- **krizová situace** – tento odkaz obsahuje návod, jak se chovat v krizových situacích,
- **faq** - často kladené otázky se nachází v této sekci,

- **elektronická obsluha občana** - tento odkaz je součástí odboru dopravy (ODO), pomocí kterého si zákazník ODO může rezervovat návštěvu na tomto odboru,
- **bulletin** - zde se nacházejí všechny vydané měsíčníky „Město Dačice informuje“, které jsou převedeny do elektronické podoby.



Obrázek 6 -Webové stránky města (Zdroj: [1]).

Webová prezentace města obsahuje i další zdroje informací. Pro tuto bakalářskou práci jsem si vybrala následující tři moduly zdroje informací. Tyto zdroje informací patří k nejmladším zdrojům [1].

### Diskusní fórum

Aplikace (elektronická služba), která slouží široké veřejnosti a je součástí webu města. Fórum je otevřeno každému, kdo hodlá přispět věcným dotazem, odpovědí či připomínkou k tématu. Přispěvatel může položit dotaz nebo reagovat na libovolný stávající příspěvek. Může také založit novou diskusní větev [9].

### Online objednávání

Městský úřad Dačice odbor dopravy od 1. srpna 2007 zpřístupnil modul, který umožňuje elektronické objednání, nebo zjišťování informací o možnostech obsluhy na odboru dopravy. Zde si občan může zjistit kolik lidí je právě ve frontě. Podle počtu lidí se může rozhodnout,

zda přijde pro danou službu v tento den, nebo navštíví odbor dopravy až v další úřední den [10].

### **Zjišťování stavu obsluhy**

Stav obsluhy odboru dopravy lze zjistit na internetových stránkách města, kde je odkaz na aplikaci, která zobrazí aktuální stav. Systém je v provozu vždy v úředních hodinách a je přímo napojen na vyvolávací zařízení, které vydává klientům lístky k obsluze. Dále je zve k příslušným jednacím místům k obslužení. Informace, které se zobrazí na internetových stránkách jsou aktuální, maximálně staré několik vteřin. Objednání je možné na 15 dnů dopředu [10].

Systém dovolí objednat ke každému okénku každou půlhodinu pouze jednoho člověka. Zbytek kapacity jednacího místa je k dispozici občanům, kteří přijdou bez objednání a čekají ve frontě.

### **Způsob objednání [10]:**

- volba požadované činnosti, na kterou se chce občan objednat (přestupky, řidičské průkazy, atd.),
- výběr dne a času, který je stále neobsazený,
- program přidělí PIN,
- program nabídne možnost zaslání informací e-mailem nebo výstup na tiskárnu,
- v den a čas, který si občan vybral, se dostaví dle pokynu programu na příslušný odbor,
- a zadá přidělený PIN do vyvolávacího zařízení.

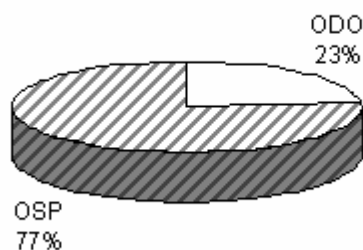
### **SMS zprávy**

Každý občan z Dačic nebo z okolních obcí má možnost zaregistrovat se na Městském úřadě Dačice a ten mu bude poskytovat informace pomocí SMS zprávy. Zprávy například informují občany o výpadku el. proudu či krizových situacích. Textové zprávy lze odeslat pouze na určitou část obyvatel, kterých se to týká (jako jsou například obyvatelé Velkého Pěčína, či části obce Dačice). Tato služba je poskytována všem občanům zdarma na všechny telefonní operátory. Tuto službu poskytuje odbor kultury a cestovního ruchu. Každá odeslaná sms zpráva je zároveň vystavena na webové stránky města.



Odbor správní a odbor dopravy také poskytuje rozesílání informačních sms zpráv. Tato informační zpráva informuje klienta Městského úřadu o možnosti vyzvednutí vyhotovených dokladů. Občan, který si nechal vystavit například nový řidičský průkaz nebo občanský průkaz dostane sms zprávu o možnosti vyzvednutí průkazu. Tato služba je poskytována zdarma, ale pouze na operátory mimo síť T-Mobile.

První prázdninový měsíc roku 2007 Městský úřad Dačice uvedl pro zajímavost využití informovanosti pomocí sms zprávy při vyhotovení dokladu. Tyto údaje procentuálně znázorňuje graf 1. odbor dopravy (ODO) využilo zaslání sms 53 občanů a odbor správní (OSP) 175 občanů. Informace pro tuto bakalářskou práci poskytl pracovník MěÚ Dačice, který dělal průzkum využití sms zpráv pro místní tisk (Město Dačice informuje).



**Graf 1 - Využívání sms na Městském úřadě Dačice (Zdroj: [26]).**

## 5 Přístup k informacím v okolních obcích

Stejně jako občané města Dačice, tak i občané okolních obcí, mají různé možnosti k přístupu informací. Podmínky k přístupu informací se liší podle velikosti obce.

### 5.1 Úřední deska

Každá obec musí mít veřejně přístupnou úřední desku. Stejně jako na úřední desce města Dačice, tak i na úředních deskách okolních obcí se publikují dokumenty. Všechny okolní obce města Dačice mají svoji úřední desku, která je většinou umístěna před Obecním úřadem.

### 5.2 Elektronická úřední deska

Od 1. ledna 2006 ukládá zákon za povinnost všem správním orgánům zřídit elektronickou úřední desku. [43].

Tabulka 2 - Obce obsahující úřední desku a el. úřední desku (Zdroj: [vlastní]).

<i>Název obce</i>	<i>Úřední deska</i>	<i>El. úřední deska</i>	<i>El. deska poskytnuta na www:</i>
Báňovice	Ano	Ne	Dačice
Budeč	Ano	Ano	
Budíškovice	Ano	Ne	Dačice
Cizkrajov	Ano	Ano	
Červený Hrádek	Ano	Ne	Dačice
Český Rudeloc	Ano	Ano	
Dobrohošť	Ano	Ne	Dačice
Heřmaněč	Ano	Ne	Dačice
Horní Mezříčsko	Ano	Ne	Mikroregion Dačicko
Horní Němčice	Ano	Ne	Mikroregion Dačicko
Horní Slatina	Ano	Ne	Dačice
Hříšice	Ano	Ano	
Kostelní Vydří	Ano	Ne	Dačice
Peč	Ano	Ano	
Staré Hobzí	Ano	Ano	
Studená	Ano	Ano	
Třebětice	Ano	Ne	Dačice
Volfířov	Ano	Ne	Dačice

Obce s pověřeným obecním úřadem Dačice mají za povinnost mít vlastní elektronickou úřední desku, která by měla být zveřejněna na webových stránkách obce. Tabulka 2 zobrazuje, zda obce mají úřední desku a zda mají zřízenou elektronickou desku.

Zákona 500/2004 Sb. § 26, správní řád [43] dále ukládá, co musí obec udělat, není-li schopna zajistit elektronickou úřední desku. Správní orgán uzavře smlouvu s obcí s rozšířenou působností (jejíž je obec součástí), která bude zveřejňovat obsah úřední desky způsobem umožňující dálkový přístup. V tabulce 2 znázorňuje sloupec 4, zda obce, které nemají svoji elektronickou úřední desku mají smlouvu s obcí s rozšířenou působností. Tuto obec představuje město Dačice. Z tabulky 2 tedy vyplývá, že všechny obce splňují podmínku zákona.

### **5.3 Veřejný internet**

Občané okolních obcí Dačic, kteří nemají v domácnosti internet, mohou využívat veřejný internet v obecních knihovnách. Infocentrum je pouze ve městě Dačice, v okolních obcích se nenachází.

#### **Obecní knihovny**

Projekt internetizace knihoven (PIK) a Společný regionální operační program (SROP) [18] vybavily všechny pobočky Městské knihovny Dačice moderními výkonnými počítači DELL s tiskárnou. Rozmíst'ování počítačů začalo v létě roku 2006. Přístup na internet je zde poskytován zdarma. Připojení internetu bude po tři roky hrazen ze státního rozpočtu [15].

Současné knihovny na vesnicích se musí stále více přizpůsobovat požadavkům svých čtenářů. Musí reagovat na požadavky a nároky informační doby. Mezi návštěvníky patří převážně děti a starší občané. Díky zavádění veřejného internetu do knihoven se mezi návštěvníky zařadili i lidé, kteří dříve knihovnu nenavštěvovali. Přístup k veřejnému internetu a půjčování knih je však na vesnicích omezen otevírací dobou, kterou uvádí tabulka 3.

**Tabulka 3- Pobočky knihovny Dačice a jejich otevírací doba (Zdroj: [15]).**

<b>Obec</b>	<b>Otevírací doba</b>	
Bílkov	pondělí	16 – 18 hodin
Dolní Němčice	středa	18 – 19 hodin
Chlumec	středa	17 – 18 hodin
Malý Pěčín	pátek	16 – 17 hodin
Velký Pěčín	sobota	14 – 15 hodin

V tabulce 4 je vidět stav připojování obsluhovaných knihoven našeho mikroregionu. V současné době je internet přístupný ve všech pobočkách městské knihovny.

**Tabulka 4 - Průběh připojování obslužných knihoven (Zdroj: [15]).**

<b>ROK 2002</b>	
<i>Veřejný internet v knihovně</i>	Český Rudolec
<i>Internet na obci</i>	Báňovice, Cizkrajov, Třebětice
<b>ROK 2003</b>	
<i>Veřejný internet v knihovně</i>	
<i>Internet na obci</i>	Hříšice, Peč
<b>ROK 2004</b>	
<i>Veřejný internet v knihovně</i>	Budeč a Staré Hobzí
<i>Internet na obci</i>	Budíškovice, Kostelní Vydří
<b>ROK 2005</b>	
<i>Veřejný internet v knihovně</i>	Cizkrajov, Červený Hrádek
<b>ROK 2006</b>	
<i>Veřejný internet v knihovně</i>	Chlumec, Horní Slatina, Budíškovice, Nové Dvory, Vnorovice, Kostelní Vydří, Hříšice, Báňovice, Markvarec, Peč, Třebětice, Velká Lhota
<b>ROK 2007</b>	
<i>Veřejný internet v knihovně</i>	Malý Pěčín, Dolní Němčice, Velký Pěčín, Bílkov

V tabulce 5 je vidět přístup na internet v místních částech obce a ve správních obvodech obce s pověřeným úřadem Dačice. Je zde zobrazen současný přístup ve veřejné knihovně a na obecním úřadě v roce 2007.

Obce Dobrohošť, Horní Němčice a Volfřov nemají vlastní obecní knihovnu, z tohoto důvodu občané nemají přístup na veřejný internet v knihovně. Tyto obce nemají umožněn přístup na veřejný internet na obecním úřadě. Občané za touto službou musejí dojíždět do okolních obcí nebo do města Dačice.

**Tabulka 5 - Současný stav přístupu na veřejný internet (Zdroj: [vlastní]).**

<b>Obec</b>	<b>Veřejný internet na obecním úřadě</b>	<b>Veřejný internet v knihovně</b>
Báňovice	ano	ano
Budeč	ne	ano
Budíškovice	ano	ano
Cizkrajov	ano	ano
Červený Hrádek	ne	ano
Český Rudolec	ne	ano
Dobrohošť	ne	nemá vlastní knihovnu
Heřmaněč	ne	ano
Horní Meziříčko	ne	ano
Horní Němčice	ne	nemá vlastní knihovnu
Horní Slatina	ne	ano
Hřísice	ano	ano
Kostelní Vydří	ano	ano
Peč	ano	ano
Staré Hobzí	ano	ano
Studená	ano	ano
Třebětice	ano	ano
Volfřov	ne	nemá vlastní knihovnu

## 5.4 Webové prezentace okolních obcí

Obce s pověřeným obecním úřadem ve většině případů nemají své webové stránky. Webové stránky mají pouze obce, které znázorňuje tabulka 6.

**Tabulka 6 - Internetová adresa obce (Zdroj: [vlastní]).**

<i>Název obce</i>	<i>Internetová adresa</i>
Budeč	www.obecbudec.cz [23]
Budíškovice	www.budiskovice.cz [7]
Cizkrajov	www.cizkrajov.cz [24]
Český Rudolec	www.ceskyrudolec.cz [25]
Hřísice	www.hrisice-jersice.wz.cz [20]
Peč	www.pec-obec.cz [31]
Staré Hobzí	www.starehobzi.cz [30]
Studená	www.studena.cz [17]

Na svých webových stránkách obce zobrazují úřední desku, stručný popis obce, fotografie, různé dokumenty a odkazy. Žádná z těchto osmi obcí nemá diskusní fórum, rozesílání sms ani online objednávání.

## **6 Dotazníkové šetření**

### **Typy otázek**

Otázky v dotazníkovém šetření by měly být stručné, jasné, výstižné a jednoduché na pochopení [29]. Dotazník by neměl být příliš dlouhý. Úvodní otázky v dotazníku zjišťují bližší údaje o respondentovi (např. pohlaví, věk, atd.).

V dotazníku jsou použity tři typy otázek – uzavřené, otevřené a škálovací. Nejběžnějším typem, který se objevil v dotazníku jsou otázky uzavřené. Tento typ otázky má stanovené odpovědi, ze kterých si dotazovaný může vybrat. Takzvané selektivní odpovědi, zde má respondent na výběr více než dvě varianty. Nejjednodušší odpovědi uzavřených otázek jsou ANO/NE, tzv. alternativní otázky (nabízí dvě varianty). Další typ, který se objevil v dotazníku je otázka otevřená (otázka č. 11). U této otázky není stanovena odpověď. Respondent má možnost vlastními slovy na otázku odpovědět. Posledním typem je škálování. Tento typ je využit u otázky č. 2. Občan má stanovenou bodovou stupnici. V dotazníku musí být vysvětleno zda je 1 nejhorší nebo nejlepší. Dotazovaný mohl v dotazníku uvést u otázek pouze jednu odpověď. Jen otázka č. 3 a 13 mohla mít i více odpovědí.

### **6.1 Dotazník**

Důležitým bodem této bakalářské práce je dotazníkové šetření. Dotazníkové šetření bylo prováděno v listopadu 2007 v prostorách Městského úřadu Dačice a na městě v Dačicích. Dotazník se skládá ze 4 informačních otázek, které se týkají věku, bydliště, vzdělání a pohlaví. Dále následuje 14 otázek, které se věnují tématu. Cílem dotazníkového šetření je zjištění spokojenosti občana se službami, které poskytuje Městský úřad Dačice. Dotazník, který byl použit je k nahlédnutí v příloze 1.

### **6.2 Vyhodnocení dotazníku**

Vyhodnocení dotazníku bylo prováděno pomocí relativní četnosti a nebo pomocí aritmetického průměru. Pomocí relativní četnosti se vyhodnocují uzavřené otázky. Na otevřenou otázku žádný z respondentů neodpověděl. Škálovací otázky jsou vyhodnoceny pomocí procentuálního zobrazení.

Vyhodnocené otázky jsou zobrazeny pomocí grafu nebo jsou uspořádány do tabulky.

### 6.2.1 Výsledky šetření

Dotazníkového šetření se zúčastnilo celkem 100 osob. Následující tabulka 7 zobrazuje 4 informativní otázky (pohlaví, bydliště, věk a vzdělání).

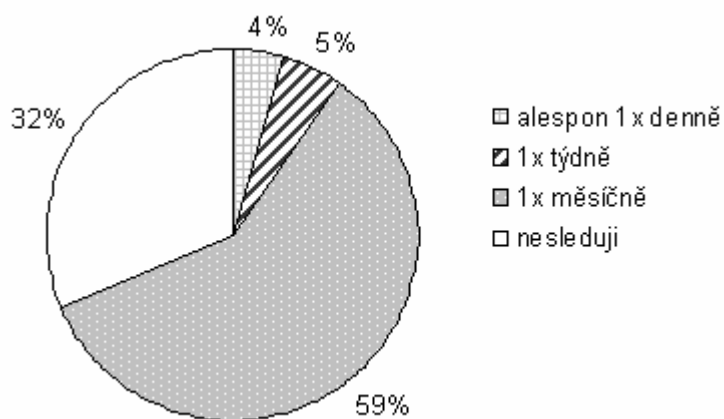
Tabulka 7 - Informativní otázky (Zdroj: [vlastní]).

Pohlaví:	Počet	Bydliště:	Počet
žena	51	Dačice	69
muž	49	okolní obce	31
Věk:	Počet	Vzdělání:	Počet
15 - 25	21	základní	12
26 - 35	28	vyučen	34
36 - 50	30	středoškolské s maturitou	40
51 - 60	12	vyšší	2
61 - a více	9	vysokoškolské	12

#### OTÁZKA č. 1: Sledujete dění na webových stránkách města?

První otázka ukazuje, zda lidé sledují internetové stránky města Dačice. Jestliže respondenti sledují webové stránky města, tak jak často je navštěvují. Tuto otázku zobrazuje graf 2. Z grafu je vidět, že nejčastější odpovědí je sledování webových stránek 1x měsíčně.

Vzhledem na pohlaví nejčastější odpověď na tuto otázku u žen byla, že nesledují (29 odpovědí). Dále odpovědělo 39 mužů, že sleduje dění 1x měsíčně. Z ohledem na věk nejvíce osob odpovědělo ve věku 36 – 50, kde nejčastější odpověď byla, že sledují webové stránky 1x měsíčně. V kategorii vzdělání všichni dotazovaní nejčastěji odpovídali taktéž 1x měsíčně.



Graf 2 - Procentuální podíly všech dotázaných na otázku č. 1 (Zdroj: [vlastní]).

**OTÁZKA č. 2: Ohodnořte celkový vzhled webových stránek města Dačice.**

Tato otázka nabízela hodnocení 1 až 5. Kde 1 znamenala nejlepší a hodnota 5 znázorňovala nejhorší. Vyhodnocení této otázky znázorňuje tabulka 8, která zobrazuje odpovědi dotazovaných s ohledem na věk, bydliště, vzdělání a pohlaví. Ze všech dotazovaných osob nejčastější odpověď bylo hodnocení známkou 3, která znamená 43 %, 26 % získala známka 2 a 3 % známka 5.

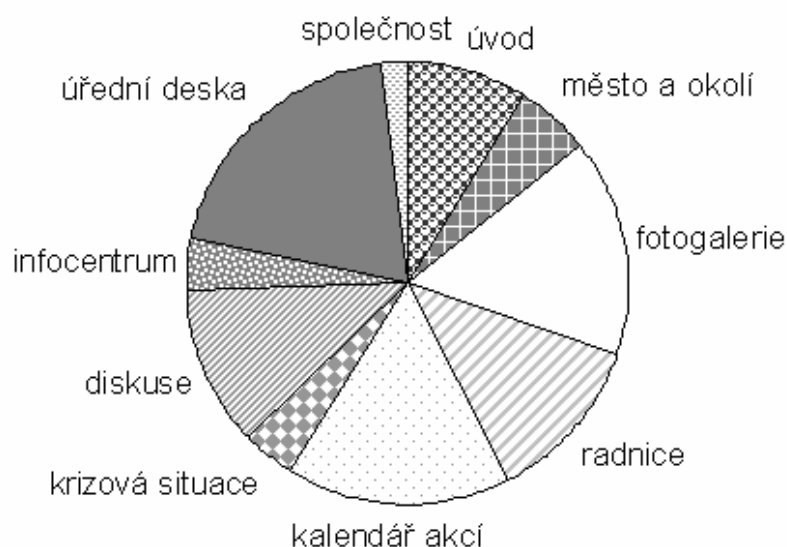
**Tabulka 8 - Odpovědi na otázku č. 2 (Zdroj: [vlastní]).**

<b>Odpověď</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>žena</b>		17	15		
<b>muž</b>		9	28		3
<b>Dačice</b>		20	24		3
<b>okolní obce</b>		6	19		
<b>15 – 25</b>		6	12		3
<b>26 – 35</b>		7	13		
<b>36 – 50</b>		10	15		
<b>51 – 60</b>		3	3		
<b>61 – a více</b>					
<b>základní</b>		6			
<b>vyučen</b>		6	6		
<b>SŠ</b>		13	17		3
<b>s maturitou</b>					
<b>vyšší</b>		1	1		
<b>vysokoškolské</b>		6	13		

**OTÁZKA č. 3: Jakou část webových stránek města Dačice nejčastěji navštěvujete?**

Tato otázka by měla zobrazit nejužívanější část webových stránek města Dačice. Zda lidé využívají spíše informační část nebo kulturní část. Graf 3 zobrazuje procentuální využívání stránek města ze všech dotazovaných osob. V této otázce mohli dotazovaní zvolit i více odpovědí.





**Graf 3 - Odpovědi v procentech na otázku č. 3 (Zdroj: [vlastní]).**

Ženy nejčastěji navštěvují fotogalerii a kalendář akcí, u mužů se do nejnavštěvovanější části webových stránek dostala úřední deska. Občané z Dačic navštěvují převážně kalendář akcí (30,4 %), u občanů z okolních obcí je nejnavštěvovanější částí úřední deska (32,2 %). Nejvíce osob ve věkové kategorii 36 – 50 zodpovědělo, že navštěvují úřední desku (40,0 %). Například lidé se základním vzděláním nejčastěji navštěvují fotogalerii a kalendář akcí (25,0%). Respondenti, kteří jsou vyučení navštěvují kalendář akcí (26,4 %), občané s maturitou nejčastěji navštěvují elektronickou úřední desku (37,5 %), v kategorii vyšší vzdělání všichni respondenti, kteří se řadí do této skupiny podle vzdělání, odpověděli, že navštěvují úřední desku (100 %) a u vysokoškolského vzdělání nejvyužívanější částí webu je fotogalerie, radnice a diskuse (50 %).

#### ***OTÁZKA č. 4: Sledujete dění na diskusním fóru?***

Tato otázka má znázornit přístup občanů na diskusní fórum, které je zřízeno Městským úřadem Dačice. Zde má každý občan možnost vyjádřit se k danému tématu, nebo popřípadě založit novou diskusní otázku. Odpovědi mohou být s podpisem, nebo anonymní.

Z celkového počtu dotazovaných většinou nesledují diskusní fórum – 70 dotazovaných občanů. Jen 8 občanů sleduje dění a přispívá do diskuse a 16 občanů pouze dění sleduje. Ze všech dotazovaných žen, které na otázku č. 4 odpověděly, sledují a přispívají do diskuse 2 ženy. Mužů, kteří sledují a přispívají do diskuse, je 6. V kategorii bydliště sleduje a přispívá

do diskuse 8 respondentů z Dačic a žádný respondent z okolních obcí. Ve věkových kategoriích sleduje dění a přispívá do diskuse: 15-25 (žádný respondent), 26-35 (1 respondent), 36-50 (4 respondenti), 51-60 (3 respondenti) a skupina 61 a více (žádný respondent). V kategorii vzdělání sleduje dění a přispívají do diskuse: základní a vyučen (žádný respondent), středoškolské (7 respondentů), vyšší (1 respondent) a vysokoškolské (žádný respondent).

#### ***OTÁZKA č. 5: Využíváte zaslání SMS zpráv z MěÚ Dačice?***

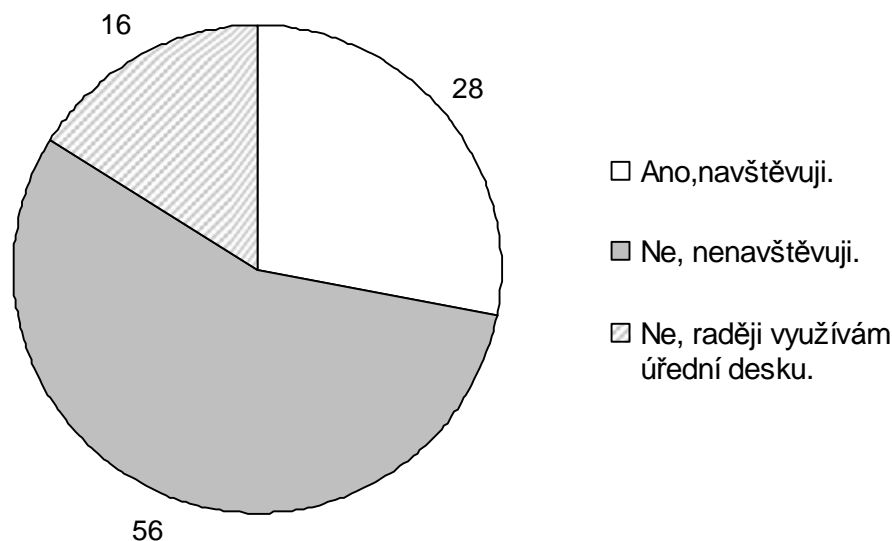
Tato otázka zjišťuje, jestli občané města Dačice získávají informace prostřednictvím SMS zpráv. Tuto službu poskytuje Městský úřad Dačice zcela zdarma. Podmínkou je zaregistrování přes svůj mobilní telefon. Od této služby může kdykoliv každý občan odstoupit. S ohledem na pohlaví využívá tuto službu 17 žen (33,3 %) a 19 mužů (38,7 %). V Dačicích využívá tuto službu 32 dotazovaných (46,3 %) a v okolních obcích 4 (12,9 %). Věkové kategorie využívající zaslání SMS zpráv: 15 – 25 let: 12 občanů (57,1 %); 26 – 35 let: 7 občanů (25,0 %); 35 – 50 let : 17 občanů (56,6 %); ostatní dvě věkové kategorie tuto službu nevyužívají. Z pohledu vzdělání je služba využívána takto: základní vzdělání: 3 osoby (25,0 %); vyučen: 15 osob (44,1%); středoškolské s maturitou: 16 osob (40,0 %); vyšší: 2 osoby (10 %) a vysokoškolské vzdělání: nevyužívají.

#### ***OTÁZKA č. 6: Znáte a využíváte elektronickou podatelnu?***

Tato otázka v dotazníkovém šetření zjišťuje, že převážná většina občanů města Dačice a okolních obcí odpovídala na tuto otázku: „Ne, neznám.“. Elektronickou podatelnu využívají pouze 4 % z dotazovaných. Respondenti, kteří el. podatelnu využívají jsou ženy, 1 bydlí v Dačicích a ostatní 3 v okolních obcích. Tři se řadí do věkové skupiny 25-35 a zbývající 1 do skupiny 36-50. Vzhledem ke vzdělání respondenty patří do skupin: s maturitou (1 respondent), vyšší (1 respondent) a vysokoškolské (2 respondenti).

#### ***OTÁZKA č. 7: Navštěvujete elektronickou úřední desku?***

Tato otázka nám dává přehled o tom, zda občané využívají jako zdroj informací klasickou úřední desku, nebo elektronickou úřední desku, která je součástí webových stránek města. Dotazujících, kteří zodpověděli, že využívají el. úřední desku bylo celkem 28. Graf číslo 4 zobrazuje výsledky dotazníkového šetření, jak odpovídali občané ze všech dotazovaných.



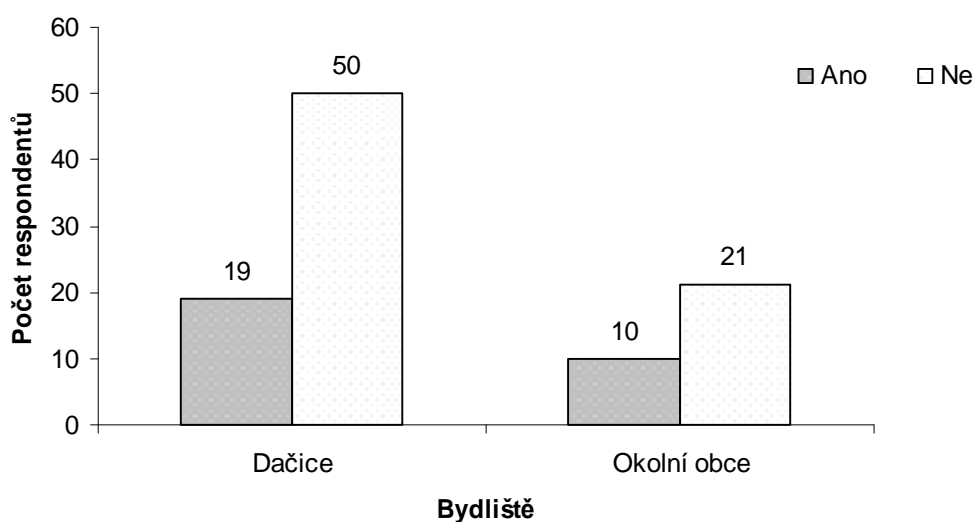
**Graf 4 - Odpověď na otázku č.7 ze všech dotazovaných (Zdroj: [vlastní]).**

Elektronickou úřední desku navštěvuje 7 žen a 21 mužů. V rozdělení dle bydliště odpovědělo „Ano, navštěvuji“ 19 respondentů z Dačic a 9 z okolních obcí. Respondenti, kteří navštěvují elektronickou úřední desku ve věkových kategoriích odpověděli: 15-25 (9 dotazovaných), 26-35 (10 dotazovaných), 36-50 (9 dotazovaných) a zbývající dvě skupiny v rozdělení dle věku nevyužívají el. úřední desku.

Z hlediska rozdělení podle vzdělání na otázku č. 7 kladně odpovídali respondenti takto: 7 se vzděláním vyučen, 16 s maturitou, 1 respondent s vyšším vzděláním a 4 s vysokoškolským vzděláním.

***OTÁZKA č. 8: Využíváte veřejný internet?***

Na tuto otázku odpověděli všichni dotazovaní občané. Nejčastější odpovědí bylo „Ne.“ (71 %). Graf 5 zobrazuje využívání internetu s ohledem na bydliště.



**Graf 5 - Využívání veřejného internetu s ohledem na bydliště (Zdroj: [vlastní]).**

Veřejný internet využívá 13 žen a 16 mužů, s ohledem na bydliště je to 19 respondentů z Dačic a 10 z okolních obcí. V kategorii dle věku odpověď „Ano“ byla: 15-25 (12), 26-35 (16), 36-50 (1), v kategorii 51-60 a 61 a více veřejný internet nevyužívají. Rozdělení podle vzdělání je to: základní (6 respondentů ano), vyučen (3 respondenti ano), s maturitou (18 respondentů ano), vyšší (2 respondenti ano) a vysokoškolské (nevyužívají).

#### ***OTÁZKA č. 9: Pokud ano, tak kde?***

Tato otázka doplňuje otázku č. 8. Zjišťuje, kde je nejvíce využíván veřejný internet. V Dačicích není žádná internetová kavárna, která by byla jednou z dalších možností k přístupu na internet. 18 respondentů navštěvuje obecní knihovnu, kde využívá přístup k veřejnému internetu. Dva z dotazovaných respondentů odpověděli, že veřejný internet využívají na Informačním středisku. Zbývajících 9 občanů, kteří v otázce č. 8 odpověděli, že veřejný internet využívají, navštěvují Městskou knihovnu Dačice. Ženy i muži nejčastěji navštěvují obecní knihovnu. Kategorie v rozdělení podle věku využívají veřejný internet: 15-25: obecní a městská knihovna, 26-35: obecní knihovna, 36-50: Informační středisko, zbývajících dvě skupiny nenavštěvují veřejný internet. V kategoriích rozdělených podle vzdělání respondenti odpovídali, že nejčastěji navštěvují: základní – městská knihovna (3 respondenti), vyučen – nevyužívají, s maturitou – obecní knihovna (12 respondentů), vyšší – Informační středisko (2 respondenti) a vysokoškolské – obecní knihovna (6 respondentů).

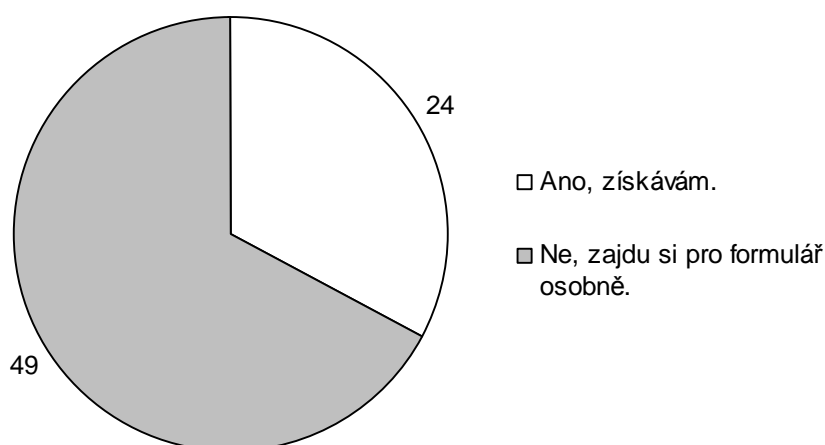
### **OTÁZKA č. 10: Jste spokojeni s informačními službami na MěÚ?**

Devadesát sedm procent občanů je spokojeno s informačními službami. Nespokojenost projeví pouze 3 muži s bydlištěm v Dačicích ve věkové kategorii 15-25 se základním vzděláním.

Z toho důvodu asi nikdo neodpověděl na *Otázku č. 11: Pokud nejste spokojeni, tak proč?* Dotazníkovým šetřením bylo zjištěno, že občané na Městském úřadě Dačice získají potřebné informace a informační služby na MěÚ jsou pro respondenty dostačující.

### **OTÁZKA č. 12: Získáváte formuláře z internetových stránek městského úřadu?**

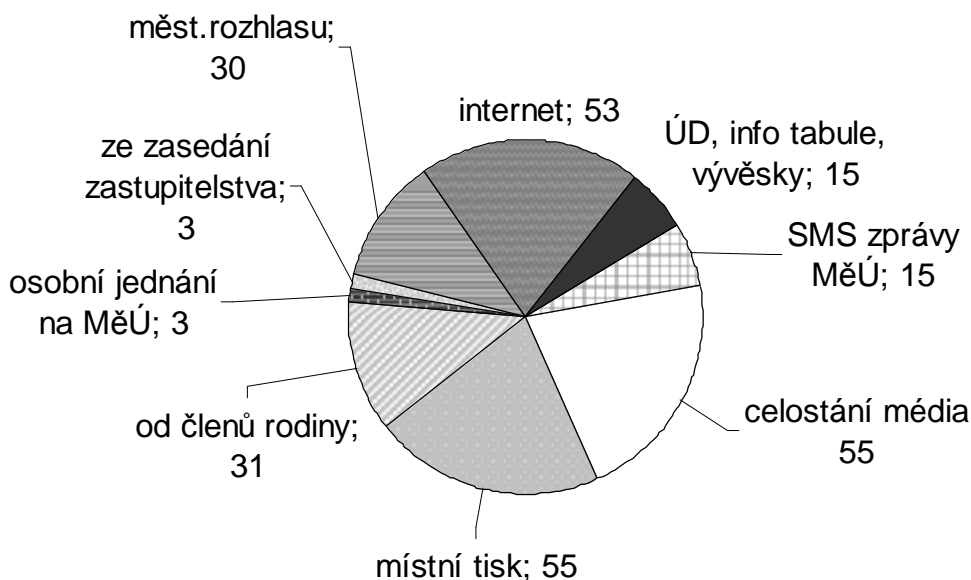
Na tuto otázku odpovědělo pouze 73 dotazovaných občanů. Nejčastější odpovědí se stala odpověď „Ne, zajdu si pro formulář osobně“ jak znázorňuje graf 6. Z této odpovědi je zřejmé, že lidé stále upřednostňují osobní kontakt. Občané se při vyzvednutí formuláře mohou dotazovat na nejasnosti, kterým ve formuláři nerozumí. Mezi respondenty, kteří získávají formulář z internetových stránek patří 11 žen a 13 mužů, s ohledem na bydliště je to 14 občanů z Dačic a 10 z okolních obcí. V kategorii, která dělí respondenty podle věku, získává formuláře z internetových stránek: skupina 15-25 (6), 26-35 (13), 36-50 (5) a ve zbývajících dvou skupinách formuláře z internetových stránek nezískávají. Rozdělení dle vzdělání respondenti odpověděli „Ano, získávám.“ takto: základní - 0, vyučen - 1, s maturitou - 15, vyšší - 2 a vysokoškolské - 6.



**Graf 6 - Odpověď na otázku 12 ze všech dotazovaných (Zdroj: [vlastní]).**

### **OTÁZKA č. 13: Odkud nejčastěji získáváte informace?**

Dotazující mohli v této otázce označit i více odpovědí. Na výběr měli celkem 11 možností, které znázorňuje graf 7. V rozdělení podle pohlaví ženy nejčastěji získávají informace z celostátních médií a z místního tisku, muži z internetu. S ohledem na bydliště občané Dačic odpovídali na otázku číslo 13, že informace získávají z internetu, občané z okolních obcí z místního tisku. Internet dále nejčastěji využívají věkové skupiny: 15-25 a 26-35. Věková skupina 36-50 využívá celostátní média, zbývající dvě skupiny (51-60 a skupina 61 a více) využívají místní tisk. Z výsledků dotazníkového šetření je tedy zřejmé, že skupiny nižšího věku využívají modernizaci, oproti starším věkovým skupinám, které zůstávají u klasických tištěných zdrojů informací. Skupiny rozdělení dle vzdělání odpovídali takto: základní vzdělání – z místního tisku, vyučen – z celostátních médií, vzdělání s maturitou – internet, vyšší vzdělání – internet a vysokoškolské – z celostátních médií a z internetu.



**Graf 7 - Zdroje informací (Zdroj: [vlastní]).**

### **OTÁZKA č. 14: Využíváte online objednávání na odbor dopravy?**

Poslední otázka uzavírá možnosti informačních služeb poskytovaných MěÚ Dačice. Online objednávání zjišťuje kolik lidí čeká ve frontě a zda je možné se objednat. Většinou občané tuto možnost nevyužívají. Online objednávání využívá pouze 8 občanů ze všech

dotazovaných osob. Možnost online objednávání je přístupná z internetových stránek města, nebo je možno využít služeb na Informačním středisku.

Službu online objednávání s ohledem na pohlaví využívá 1 žena a 7 mužů. Vzhledem k bydlišti využívá tuto službu 1 občan Dačic a 7 občanů z okolních obcí. Ve věkové skupině 15-25 tuto službu nevyužívá žádný z dotazovaných občanů. Ve skupinách: 26-35 využívá 7 dotazovaných; 36-50 využívá 1 z respondentů; ve zbývajících skupinách 51-60 a 61 a více tuto službu nevyužívají.

### **6.2.2 Celkové zhodnocení výsledků dotazníkového šetření**

Dotazníkovým šetřením bylo osloveno 100 náhodně zvolených občanů s bydlištěm v Dačicích nebo v okolních obcích. Minimální věková hranice byla 15 let bez omezení nejvyššího věku. návratnost vyplněných dotazníků byla stoprocentní. Dotazníkové šetření bylo anonymní.

Z vyhodnocení dotazníkového šetření vyplývá, že občané Dačic využívají informační služby poskytované městem. Převážná část respondentů sleduje web města alespoň jednou za měsíc. Z pohledu věkových kategorií navštěvování a získávání informací z internetových stránek města s přibývajícím věkem klesá. Kategorie, která k získávání informací využívá internet je do věku 50 let. Převážná část žen nesleduje dění na webu, mužská populace sleduje dění nejčastěji 1x za měsíce. Respondenti z Dačic i z okolních obcí na tuto otázku odpovídali nejčastěji 1x za měsíc. Z hlediska vzdělání byla ve všech kategoriích nejčastější odpověď – 1x měsíčně.

Diskusní fórum dotazovaní občané spíše navštěvují a do diskuse nepřispívají. S ohledem na pohlaví, věk a bydliště občané nenavštěvují diskusní fórum. V rozdělení dle kategorie vzdělání s narůstajícím dosažením stupně vzdělání přibývá navštěvování a přispívání do diskusního fóra. Avšak ze všech respondentů je to pouze 1/4 dotazovaných. Z internetových stránek města se můžeme dozvědět, že lidé diskusi využívají. Využívána je především občany, kteří mají otázky přímo na zastupitelstvo města, nebo na vedení města. Mezi odpovídajícími účastníky diskusního fóra jsou však i další občané a nejen vedení města. Je zde řešena otázka ohledně bydlení, dopravy, silnic, úřadu, ale i dalšího.

ePodatelna Městského úřadu Dačice, podle dotazníkového šetření a podle informací od pracovnice na MěÚ Dačice, není příliš využívána. Lidé o možnosti ePodatelny převážně nevědí a tudíž ji nevyužívají. Je využívána pouze firmami a obchodními společnostmi.

Ze všech dotazovaných využívá tuto službu 28 respondentů. Například s ohledem na pohlaví je to 7 žen a 21 mužů. Respondentů, kteří bydlí v Dačicích a využívají ePodatelnu je 25, z okolních obcí je 9 respondentů. V rozdělení dle věkových kategorií nejčastěji využívá tuto službu kategorie 26 – 35 (13 dotazovaných). S ohledem na vzdělání využívá elektronickou podatelnu 16 respondentů s maturitou.

Žádný z dotazovaných respondentů nevyjádřil velkou nespokojenost s informačními službami na MěÚ. Pouze 3 dotazovaní uvedli, že nejsou spokojeni s informačními službami. Tito nespokojení respondenti se řadí mezi muže s bydlištěm v okolních obcích, věková kategorie 15-25 se základním vzděláním. Na doplňující otázku, která měla uvádět důvod nespokojenosti s informačními službami MěÚ, neodpověděl žádný z respondentů.

Z výsledků dotazníku je zřejmé že občané využívají různé zdroje informací. Nejvyužívanější zdroje jsou ty, na které jsou občané zvyklí. Moderní způsoby jsou oblíbené u mladších občanů. Každý nový zdroj má ze začátku nedůvěru. Jako je například online objednávání na odboru dopravy. Tento zdroj informací je novinkou mezi informačními zdroji, a proto je zatím málo využíván. Z pohledu pohlaví tento zdroj využívá 1 žena a 7 mužů převážně z okolních obcí, ve věkové kategorii 26-35 let s různým vzděláním. Další službou, kterou občané mohou využívat je zasílání SMS informačních zpráv. Tuto možnost většinou však nevyužívají. Službu využívá 34 dotazovaných respondentů.

Mezi využívané možnosti získání informací patří městský rozhlas, elektronická úřední deska, internet, atd. Oblíbeným zdrojem informací je místní tisk, který vydává Městský úřad Dačice. Občané mají možnost přečíst si záznam ze zasedání Rady města, Zastupitelstva města, kulturních akcí, nové informační služby, další články, které se týkají rozvoje města, novinek na MěÚ, užitečných informací, atd.



## Závěr

Úvodem vytyčené cíle práce, kterými jsou zhodnocení informačních služeb poskytovaných městem Dačice, srovnání informačních služeb poskytovaných obcí a obcemi pod ni spadajícími, využívání služeb občany s ohledem na pohlaví, věk, vzdělání a bydliště občana, byly naplněny. Bakalářská práce podává přehled o informačních službách, které poskytuje město Dačice a okolní obce.

Město Dačice prostřednictvím městského úřadu dává občanům možnost, aby si sami zvolili jak chtějí přistupovat k informacím. V úvodu této práce je popsána veřejná správa a obec s rozšířenou působností. Práce je zaměřena na Městský úřad Dačice a okolní obce spadající pod obec s rozšířenou působností Dačice. Dále jsou popsány informační služby, které občan může využívat na Městském úřadě Dačice - např.: úřední deska, el. úřední deska, veřejný internet, webová prezentace a další možnosti přístupu k informacím. Práce srovnává přístup k informacím v okolních obcích spadající pod rozšířenou obec Dačice. Zda občané mají stejné možnosti jako na Městském úřadě Dačice, nebo se přístup liší.

Veřejný internet v okolních obcích je přístupný z obecních knihoven nebo z obecních úřadů, v Dačicích je přístupný z městské knihovny nebo z infocentra. Město Dačice má vlastní webové stránky, z okolních obcí má vlastní webové stránky jen 8 obcí. Na těchto stránkách jsou přístupné elektronické úřední desky, které jsou dalším zdrojem informací. Obce, které nemají vlastní webové stránky, mají sjednanou dohodu o zprostředkování elektronické úřední desky.

Další část této práce je zaměřena na dotazníkové šetření a vyhodnocení dotazníku. Dotazník byl určen pro občany města Dačice a okolních obcí. Občané byli tázáni na spokojenost a využívání informačních služeb, které poskytuje Městský úřad Dačice. Z dotazníkového šetření vyplývá, že občané mají zájem o informace a záleží převážně na věku a vzdělání. Způsob jakým informace získávají se odvíjí z těchto dvou kategorií. Rozdělení dle pohlaví a bydliště není ovlivňujícím faktorem. Webové stránky města jako zdroj informací navštěvuje minimálně jednou měsíčně nadpoloviční většina dotazovaných, stránky jsou hodnoceny jako dobré. Diskuse jako služba města Dačice je dotazovanými respondenty nevyužívána. Převážná většina také nevyužívá rozesílání SMS zpráv. Z dotazníkového šetření vyplývá, že tyto dvě služby nepatří mezi hlavní zdroj informací. Oblíbeným zdrojem informací je úřední deska (jak v elektronické podobě, tak i ve fyzické podobě) a tištěná forma informací (místní

tisk, celostátní média). Z dotazovaných ePodatelnu využívají převážně muži, občané, kteří bydlí v okolních obcích, věková skupina 26 – 35 a respondenti se středoškolským vzděláním s maturitou.

Výsledky dotazníkového šetření hodnotí informační služby jako vyhovující, občané neuvedli žádné konkrétní případy nespokojenosti. Zdroje informací jsou závislé převážně na věku občana. Nové zdroje informací mají zprvu nedůvěru, ale pokrok techniky v dnešní době nelze zastavit. Z dotazníkového šetření vyplynulo, že občané jsou s informačními službami spokojeni.

## Seznam obrázků

Obrázek 1 - Tříúrovňové dělení státní správy a samosprávy (Zdroj: [21]).	6
Obrázek 2 - Schéma městského úřadu v Dačicích (Zdroj: [13]).	8
Obrázek 3 – Mikroregion Dačicko (Zdroj: [16]).	10
Obrázek 4 - Princip svobodného přístupu k informacím veřejné správy (Zdroj: [21]).	12
Obrázek 5 - Schéma fungování e-Podatelný (Zdroj: [2]).	14
Obrázek 6 - Webové stránky města (Zdroj: [1]).	19

## Seznam tabulek

Tabulka 1 - Přístup na veřejný internet v obecních knihovnách (Zdroj: [vlastní]).	18
Tabulka 2 - Obce obsahující úřední desku a el. úřední desku (Zdroj: [vlastní]).	22
Tabulka 3- Pobočky knihovny Dačice a jejich otevírací doba (Zdroj: [15]).	24
Tabulka 4 - Průběh připojování obslužných knihoven (Zdroj: [15]).	24
Tabulka 5 - Současný stav přístupu na veřejný internet (Zdroj: [vlastní]).	25
Tabulka 6 - Internetová adresa obce (Zdroj: [vlastní]).	25
Tabulka 7 - Informativní otázky (Zdroj: [vlastní]).	27
Tabulka 8 - Odpovědi na otázku č. 2 (Zdroj: [vlastní]).	28

## Seznam grafů

Graf 1 - Využívání sms na Městském úřadě Dačice (Zdroj: [26]).	21
Graf 2 - Procentuální podíly všech dotázaných na otázku č. 1 (Zdroj: [vlastní]).	27
Graf 3 - Odpovědi v procentech na otázku č. 3 (Zdroj: [vlastní]).	29
Graf 4 - Odpověď na otázku č.7 ze všech dotazovaných (Zdroj: [vlastní]).	31
Graf 5 - Využívání veř. internetu s ohledem na bydliště (Zdroj: [vlastní]).	32
Graf 6 - Odpověď na otázku 12 ze všech dotazovaných (Zdroj: [vlastní]).	33
Graf 7 - Zdroje informací (Zdroj: [vlastní]).	34

## Literatura

- [1] BRUNA, M. – BUREŠ, P. et al. *Veřejná správa v České republice*. 2. rozšířené vyd. Praha: Ministerstvo vnitra ČR, 2005. 120 s. ISBN: 80 – 239 – 4709 – 5.
- [2] ČESKÝ WEB, a.s. © 2007. *Český Web* [online]. [cit. 2007-07 -15]. Dostupný z WWW: <[http://www.ceskyweb.com/Reseni\\_a\\_sluzby/eGovernment.html](http://www.ceskyweb.com/Reseni_a_sluzby/eGovernment.html)>.
- [3] *Definice pojmů – Průzkum obsahu webových stránek ve veřejné správě/ČSÚ* [online]. [cit. 2007- 09 -26]. Dostupný z WWW: <[http://www.czso.cz/csu/redakce.nsf/i/definice\\_pojmu\\_vs](http://www.czso.cz/csu/redakce.nsf/i/definice_pojmu_vs)>.
- [4] *eDeska.cz – elektronická úřední deska dle § 26 zákona 500/2004 Sb.* [online]. [cit. 2007-08-03]. Dostupný z WWW:<<http://www.edeska.cz/>>.
- [5] *ePUSA* [online]. [cit. 2007- 09 -04]. Dostupný z WWW: <<http://www.epusa.cz/>>.
- [6] HROZINKOVÁ, E., NOVOTNÝ, V. *Organizace veřejné správy*. 1.vyd. Praha: Policejní akademie České republiky, 2004. 111 s. ISBN: 80-7251-158-0.
- [7] *Index.htm* [online]. [cit. 2007- 09 -26]. Dostupný z WWW: <<http://www.budiskovice.cz/>>.
- [8] KAMÍR, P. *Dačice* [online]. [cit. 2007- 07 -05]. Dostupný z WWW: <<http://www.dacice-mesto.cz/>>.
- [9] KAMÍR, P. *Dačice – diskusní fórum* [online]. [cit. 2007- 07 -05]. Dostupný z WWW: <<http://www.dacice-mesto.cz/diskuse.php>>.
- [10] KAMÍR, P. *Dačice – elektronická obsluha občana* [online]. [cit. 2007- 07 -05]. Dostupný z WWW: <<http://www.dacice-mesto.cz/page.php?fp=elektornicka-obsluha-obcana>>.
- [11] KAMÍR, P. *Dačice – elektronická podatelna* [online]. [cit. 2007- 07 -05]. Dostupný z WWW: <<http://www.dacice-mesto.cz/page.php?fp=radnice/elektronicka-podatelna>>.
- [12] KAMÍR, P. *Dačice - infocentrum* [online]. [cit. 2007- 07 -05]. Dostupný z WWW: <<http://www.dacice-mesto.cz/page.php?fp=infocentrum>>.
- [13] KAMÍR, P. *Dačice – organizační struktura* [online]. [cit. 2007- 07 -05]. Dostupný z WWW: <[http://www.dacice-mesto.cz/download/organizacni\\_struktura.pdf](http://www.dacice-mesto.cz/download/organizacni_struktura.pdf)>.

- [14] KAMÍR, P. *Dačice – městský úřad* [online]. [cit. 2007- 07 -05]. Dostupný z WWW: <<http://www.dacice-mesto.cz/page.php?fp=radnice/mestsky-urad>>.
- [15] KAMÍR, P. *Městská knihovna Dačice* [online]. [cit. 2007- 08 -18]. Dostupný z WWW: <<http://www.mkdac.cz/>>.
- [16] KAMÍR, P. *Mikroregion Dačicko* [online]. [cit. 2007- 08 - 20]. Dostupný z WWW: <<http://www.m-dacicko.cz/>>.
- [17] KAMÍR, P. *Studená* [online]. [cit. 2007- 09 -04]. Dostupný z WWW: <<http://www.studena.cz/>>.
- [18] KINDL, D. *Program Veřejné informační služby knihoven (VISK)* [online]. [cit. 2007- 12 -18]. Dostupný z WWW: <<http://full.nkp.cz/nkkr/Nkkr0002-3/0002-3102.html>>.
- [19] KOLEKTIV AUTORŮ, *Sborník příspěvků 3. národní konference kvality ve veřejné správě*, 1. vydání, Praha: Tiskárna Ministerstva vnitra. 2007, 136 s.
- [20] LANDA, L. *Oficiální stránky obce Hříšice* [online]. [cit. 2007- 10 -04]. Dostupný z WWW: <<http://www.hrisice-jersice.wz.cz/>>.
- [21] LUKÁŠ, M. *Městský informační management*. 1. vyd. Praha: Grada, 2000. 314 s. ISBN: 80-7169-554-8.
- [22] Ministerstvo Informatiky. *Úvodní stránka – Na úřad přes internet – Portál veřejné správy České republiky*. [online]. [cit. 2007-09-20]. Dostupný z WWW: <<http://portal.gov.cz/>>.
- [23] *Obec Budeč* [online]. [cit. 2008- 04 -04]. Dostupný z WWW <<http://www.obecbudec.cz/>>.
- [24] *Obec Cizkrajov* [online]. [cit. 2007- 09 -04]. Dostupný z WWW: <<http://www.cizkrajov.cz/>>.
- [25] *Obec Český Rudolec* [online]. [cit. 2007- 09 -04]. Dostupný z WWW: <<http://www.ceskyrudolec.cz/>>.
- [26] Pracovník Městského úřadu Dačice.
- [27] QCM. *Společný regionální operační program (SROP)* [online]. [cit. 2007- 12 -18]. Dostupný z WWW: <<http://www.strukturalni-fondy.cz/srop>>.

- [28] RRAP. *Obec s pověřeným obecním úřadem – RRAPK* [online]. [cit. 2007- 09 -04]. Dostupný z WWW: <<http://www.rrapk.cz/modules.php?name=News&file=article&sid=295>>.
- [29] ŘEZANKOVÁ H., HRONOVÁ S., *Statistická dat.* 1. vyd.. Praha: Vysoká škola ekonomická v Praze, 2000. 92 s. ISBN: 80 – 245 – 0021 – 3.
- [30] *Staré Hobzí* [online]. [cit. 2008- 04 -04]. Dostupný z WWW <<http://www.starehobzi.cz/index.php?nid=1250&lid=CZ&oid=119127>>.
- [31] TOČÍK, M. *Obec Peč* [online]. [cit. 2007- 09 -04]. Dostupný z WWW: <<http://www.pec-obec.cz/>>.
- [32] Nařízení vlády č. 495/2004 Sb., kterým se provádí zákon č. 227/200 Sb. o elektronickém podpisu a změně některých dalších zákonů ve znění pozdějších předpisů.
- [33] Vyhláška 496/2004 Sb., o elektronických podatelkách.
- [34] Zákon č. 39/2001 Sb., novela zák. č. 483/1991 Sb., o České televizi.
- [35] Zákon č. 61/2006 Sb., kterým se mění zákon č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím.
- [36] Zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů.
- [37] Zákon č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím.
- [38] Zákon č. 128/2000 Sb., o obcích (obecní zřízení).
- [39] Zákon č. 159/2000 Sb., novela 61/96, proti legalizaci výnosů.
- [40] Zákon č. 227/2000 Sb., o elektronickém podpisu.
- [41] Zákon č. 314/2002 Sb., o stanovení obcí s rozšířenou působností.
- [42] Zákon č. 413/2005 Sb. o změně zákonů v souvislosti s přijetím zákona o ochraně utajovaných informací a o bezpečnosti způsobilosti.
- [43] Zákon č. 500/2004 Sb., správní řád.

## Zkratky

CAF	The Common Assesment Framework - společný hodnotící rámec
ČR	Česká republika
ePodatelna	elektronická podatelna
ID	Identifikátor
MK	Městská knihovna
MěÚ	Městský úřad
ODO	Odbor dopravy
ORP	Obec s rozšířenou působností
OSP	Odpor správní
PC	počítač
PIK	Projekt internetizace knihoven
PIN	Personál Identification Numer - osobní identifikační číslo
POU	Obec s pověřeným obecním úřadem
SMS	Short Message Systém – krátká textová zpráva
SROP	Společný regionální operační program
ÚD	Úřední deska
VISK	Veřejné informační služby knihoven
VS	Veřejná správa
WWW	World Wide Web

# Příloha č. 1

<b>Pohlaví:</b> <input type="checkbox"/> žena <input type="checkbox"/> muž	<b>Věk:</b> <input type="checkbox"/> 15 - 25 <input type="checkbox"/> 26 - 35 <input type="checkbox"/> 36 - 50 <input type="checkbox"/> 51 - 60 <input type="checkbox"/> 61 - a více
<b>Bydliště:</b> <input type="checkbox"/> Dačice <input type="checkbox"/> okolní obce	<b>Vzdělání:</b> <input type="checkbox"/> základní <input type="checkbox"/> vyučen <input type="checkbox"/> středoškolské s maturitou <input type="checkbox"/> vyšší <input type="checkbox"/> vysokoškolské

1. Sledujete dění na webových stránkách města (www.dacice-mesto.cz)?

- alespoň 1 x denně  
 1 x týdně  
 1 x měsíčně  
 nesleduji

2. Ohodnoťte celkový vzhled webových stránek města Dačice (1 nejlepší, 5 nejhorší).

- 1    2    3    4    5

3. Jakou část webových stránek města Dačice nejčastěji navštěvujete (možno i více odpovědí):

- |   |  |                                       |
|---|--|---------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> úvod               | <input type="checkbox"/> radnice         | <input type="checkbox"/> infocentrum  |
| <input type="checkbox"/> město a okolí      | <input type="checkbox"/> kalendář akcí   | <input type="checkbox"/> společnost   |
| <input type="checkbox"/> fotogalerie        | <input type="checkbox"/> krizová situace | <input type="checkbox"/> faq          |
| <input type="checkbox"/> el. obsluha občana | <input type="checkbox"/> bulletin        | <input type="checkbox"/> úřední deska |
| <input type="checkbox"/> ePodatelna         | <input type="checkbox"/> diskuse         |                                       |

4. Sledujete dění na diskusním fóru?

- Ano, sleduji a přispívám do diskuse.  
 Ano, sleduji, ale nepřispívám do diskuse.  
 Ne, nesleduji.

5. Využíváte službu zasílání SMS zpráv z MěÚ Dačice?

- Ano    Ne

6. Znáte a využíváte elektronickou podatelnu?

- Ano, znám, ale nevyžívám.    Ne, neznám.



Ano, znám a využívám.

7. Navštěvujete elektronickou úřední desku?

Ano, navštěvuji.

Ne, raději využívám klasickou ÚD.

Ne, nenavštěvuji.

8. Využíváte veřejný internet?

Ano

Ne

9. Pokud ano, tak kde?

na Informačním středisku

v obecní knihovně

v městské knihovně

10. Jste spokojeni s informačními službami na MěÚ?

Ano, jsem.

Ne, nejsem.

11. Pokud nejste spokojeni, tak proč?

.....  
.....  
.....

12. Získáváte formuláře z internetových stránek městského úřadu?

Ano, získávám.

Ne, zajdu si pro formulář osobně.

13. Odkud nejčastěji získáváte informace (možno i více odpovědí):

z celostátních médií (tisk, rozhlas, televize)

písemným dotazem na úřad

z místního tisku (Město Dačice informuje)

z SMS zpráv MěÚ

od členů rodiny

z internetu

při osobním jednání na úřadě

společnost

ze zasedání zastupitelstva

z úředních desek, informačních tabulí, vývěsek na úřadě

14. Využíváte online objednávání na odbor dopravy:

Ano, využívám.

Ne, nevyžívám. O této možnosti nevím.

Ne, nevyžívám.

## ÚDAJE PRO KNIHOVNICKOU DATABÁZI

Název práce	Hodnocení informačních služeb poskytovaných městem Dačice
Autor práce	Markéta Tomanová
Obor	Regionální a informační management
Rok obhajoby	2008
Vedoucí práce	Ing. Renáta Máchová, Ph.D.
Anotace	Práce je věnována informačním službám, které poskytuje město Dačice a obce pod ni spadající. Hodnotí využívání webových stránek města, využívání ePodatelny, využívání informačních služeb a zda jsou občasně se službami spokojeni. Práce hodnotí služby pomocí dotazníku, který je zpracován z pohledu občanů.
Klíčová slova	informační služby ePodatelna dotazník městský úřad webové stránky internet