

UNIVERZITA PARDUBICE
FAKULTA EKONOMICKO-SPRÁVNÍ

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

2010

Šárka Petříková

Univerzita Pardubice
Fakulta ekonomicko-správní

Spokojenost občanů s fungováním státní správy

Šárka Petříková

Bakalářská práce

2010

Univerzita Pardubice
Fakulta ekonomicko-správní
Ústav veřejné správy a práva
Akademický rok: 2009/2010

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

Jméno a příjmení: **Šárka PETŘÍKOVÁ**
Studijní program: **B6208 Ekonomika a management**
Studijní obor: **Management podniku - Manažerská etika**

Název tématu: **Spokojenost občanů s fungováním státní správy**

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

- Diskuze pojmů spokojenost a kvalita
- Definice státní správy a její členění
- Kontakt občana s úřady
- Výzkumná sonda

Rozsah grafických prací: —
Rozsah pracovní zprávy: cca 30 stran
Forma zpracování bakalářské práce: tištěná/elektronická

Seznam odborné literatury:

FORET, Miroslav. Komunikace s veřejností. Brno: Masarykova univerzita, 1994. 206 s. ISBN 80-210-1034-7

GIDDENS, Anthony. Sociologie. Praha : ARGO, s.r.o., 2000. 595 s. ISBN 80-7203-124-4

HENDRYCH, Dušan. Správní věda-Teorie veřejné správy. Praha: ASPI, a.s., 2007. 196 s. ISBN 978-80-7357-248-8

JANÁK, Jan, HLEDÍKOVÁ, Zdeňka. Dějiny správy v Českých zemích. Praha: Nakladatelství lidové noviny, s.r.o., 2005. 576 s. ISBN 978-80-7106-906-5

Vedoucí bakalářské práce: **Mgr. Jan Mandys**
Ústav veřejné správy a práva

Datum zadání bakalářské práce: **24. června 2009**

Termín odevzdání bakalářské práce: **30. dubna 2010**

doc. Ing. et Ing. Renáta Myšková, Ph.D.
děkanka

L.S.

Ing. Robert Baťa, Ph.D.
vedoucí ústavu

V Pardubicích dne 24. června 2009

PROHLÁŠENÍ

Tuto práci jsem vypracovala samostatně. Veškeré literární prameny a informace, které jsem v práci využila, jsou uvedeny v seznamu použité literatury.

Byla jsem seznámena s tím, že se na moji práci vztahují práva a povinnosti vyplývající ze zákona č. 121/2000 Sb., autorský zákon, zejména se skutečností, že Univerzita Pardubice má právo na uzavření licenční smlouvy o užití této práce jako školního díla podle § 60 odst. 1 autorského zákona, a s tím, že pokud dojde k užití této práce mnou nebo bude poskytnuta licence o užití jinému subjektu, je Univerzita Pardubice oprávněna ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které na vytvoření díla vynaložila, a to podle okolností až do jejich skutečné výše.

Souhlasím s prezenčním zpřístupněním své práce v Univerzitní knihovně Univerzity Pardubice.

V Pardubicích dne 28. 3. 2010

Šárka Petříková

PODĚKOVÁNÍ

Ráda bych poděkovala vedoucímu práce, Mgr. Janu Mandysovi, za jeho podporu, mnoho rad a připomínek týkajících se bakalářské práce, za půjčení některé literatury a za skvěle fungující a velice rychlou komunikaci. Ráda bych také poděkovala rodině za podporu při studiu.

ABSTRAKT

Tato bakalářská práce je zaměřena na spokojenost občanů se státní správou, s jejím fungováním, vystupováním navenek, kontaktem s občanem samotným, s chováním úředníků i ministrů. V teoretické části je pojednáno blíže o veřejné správě a jejím rozdělení, historii a současnosti. Praktická část je zaměřena na výzkum v podobě dotazníkového šetření a jeho výsledky, které jsou zde interpretovány.

Klíčová slova: státní správa, správa v ČR, spokojenost, kvalita života, veřejné mínění.

ABSTRACT

This bachelor work is aimed at citizen's satisfaction with the government, with its functioning, gigs and externally to citizens alone, the behavior of officials and ministers. The theoretical part is dealt with further on public administration and its distribution, past and present. The practical part focuses on research in the form of a questionnaire survey and its results are interpreted.

Title: Level of Citizens' Satisfaction with the Functioning of State Administration

Index terms: public administration, administration in ČR, satisfaction, quality of life, public opinion.

OBSAH

ÚVOD	8
1. SPOKOJENOST A KVALITA V ŽIVOTĚ ČLOVĚKA.....	9
1.1. Spokojenost a prameny nespokojenosti	9
1.2. Kvalita života	11
2. SPRÁVA V ČR.....	14
2.1. Soukromá správa.....	15
2.2. Veřejná správa.....	15
2.3. Správní vývoj po roce 1989	19
3. STÁTNÍ SPRÁVA.....	22
3.1. Členění státní správy	22
3.2. Řízení kvality ve státní správě.....	27
3.3. Státní služba.....	30
4. Kontakt občana s úřady	33
4.1. eGovernment.....	33
4.1. Czech POINT	30
4.2. Občanské hodnoty	38
5. Veřejné mínění	39
5.1. Ovlivňování veřejného mínění.....	40
5.2. Zdroje zkreslení veřejného mínění.....	43
6. Výzkum a jeho metody	45
6.1. Vlastní výzkum	47
6.2. Struktura respondentů	47
6.3. Interpretace výsledků výzkumu	48
ZÁVĚR	61
SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ	
SEZNAM GRAFŮ	
SEZNAM OBRÁZKŮ	
SEZNAM PŘÍLOH	
PŘÍLOHY	

ÚVOD

Toto téma bakalářské práce jsem si vybrala pro jeho aktuálnost. Funkčnost státní správy je pro občany v každodenním životě velice důležitá, každá země se musí o své občany dobře starat, poskytovat jim kvalitní veřejné služby prostřednictvím kvalitního, dobře proškoleného personálu. Vše musí lemovat správný právní rámec, který je případně aktualizován dle měnícího se světa a musí zde platit pravidlo, že stát je tu pro občany a jeho snahou je to, aby se v něm lidé cítili dobře a byli hrdí na to, že mohou žít zrovna zde. Ztělesněním státu v očích mnoha občanů jsou kromě prezidenta a politiků také úředníci, kteří se s lidmi běžně setkávají a poskytují jim veřejné služby, proto je velice důležité, aby byli občany uznáváni jako autorita, která plní své funkce dokonale, s patřičnou odborností a ochotou. Ve státní správě je velice důležitá přítomnost etiky na všech úrovních jejího řízení, etický musí být prezident, politik i úředník, protože absence etiky vede ke konzumu a rozpadu celého systému, kde v tomto případě všem záleží jen na svém platu a vzkvétá korupce a neodpovědnost. Proto snahou každého článku ve státě musí být úplné odstranění této ne-etiky a jejich projevů.

Cílem této bakalářské práce je na základě dotazníkového šetření mezi občany zjistit, do jaké míry jsou s fungováním státní správy spokojeni, co se jim v této oblasti nelíbí a zda využívají internetovou veřejnou správu, zda jim vyhovuje a jestli mají s touto formou komunikace občana a veřejné správy vůbec zkušenosti. Je zkoumána spokojenost s prezidentem a politiky i s úředníky, která vyplývá z vlastních zkušeností dotazovaných občanů. Vzorek obyvatel je vybrán na základě procentuelního rozdělení obyvatel ČR do věkových kategorií ze sčítání lidu z roku 2001.

Tato práce objasňuje základní pojmy a historii správy v České republice a její aktuální vývoj v dnešní době především pomocí informačních technologií. Definiuje základní rysy jejího kvalitního zaměstnance a čtenář má možnost porovnat účinnost aplikace teorie v praxi s pomocí výsledků dotazníkového šetření, tedy s pomocí názorů občanů, kteří se právě se správou ČR v praxi setkávají a mají touto cestou jedinečnou možnost jejího hodnocení.

1. SPOKOJENOST A KVALITA V ŽIVOTĚ ČLOVĚKA

1.1. Spokojenost a prameny nespokojenosti

Co znamená pojem spokojenost v životě člověka? Tento pojem není lehké definovat, v každodenním životě ho lze popsat jako konstatování, že vše je v pořádku a probíhá podle ideálních představ, člověk je šťastný. Co to vlastně štěstí a spokojenost je, se pokusili definovat tři významní vědci na sympoziu „Glück“¹. Na spokojenost se každý dívá svým vlastním pohledem. Pro G. Rotha (2007), neurobiologa, je spokojenost *předurčená* hodnota v lidském životě, která souvisí s prožitky z raného dětství a genetickou výbavou každého člověka. V počátku raného rozvoje lidské osobnosti je možno určit šest typů spokojenosti, které se v této fázi začínají utvářet. Lidé jsou pak pesimisty, optimisty či neutralisty. Stupeň této spokojenosti se podle výzkumů výrazněji změní jen asi u 25 % jedinců, a to dále v průběhu života. Podle sociologa J. Albera (2007) je životní spokojenost výrazně ovlivňována *materiálními podmínkami* lidí. Je důležité tento pojem neztotožňovat s pojmem štěstí, které je ovlivněno sociálními vztahy a vazbami. Pojmu spokojenost se nevěnuje pouze filosofie a sociologie, velice důležitou roli hraje také v oblasti ekonomie. Ekonom B. S. Frey (2007) zdůrazňuje, že pocit spokojenosti občanů nelze nejspolehlivěji vyjádřit indikátorem HDP. Na spokojenost mají také, dle ekonomických studií, vliv hospodářská situace, stupeň zapojení do sociálních vztahů a kvalita *státních institucí*, společenský kontext i kulturní kontext dané země. Státní instituce mají tedy prokazatelný vliv na pocit spokojenosti.

Norma ČSN ISO 9000² definuje spokojenost zákazníka následujícím způsobem: „Vnímání zákazníka týkající se postupně jeho požadavků.“ (ČSN ISO 9000; 2006, str. 20). *Požadavek* je zde definován jako „Potřeba nebo očekávání, které jsou stanoveny, obecně se předpokládají nebo jsou závazné.“ (ČSN ISO 9000; 2006, str. 19). Spokojenost můžeme tedy chápat jako míru uspokojení představ a požadavků člově-

¹ Symposium „Glück/Štěstí“ organizovalo Wissenschaftszentrum Berlin für Sozialforschung dne 8.11.2007 v Berlíně.

² ČSN ISO 9000 Systémy managementu kvality- Základní principy a slovník- je česká technická norma, česká verze evropské normy EN ISO 9000:2005.

ka skutečnými nabízenými hodnotami. Dále se zde uvádí: „Stížnosti zákazníků jsou obvyklým ukazatelem nízké spokojenosti zákazníka, avšak stav bez stížností nevyhnutelně neznamena vysokou spokojenost zákazníka.“ (ČSN ISO 9000; 2006, str. 20).

Johnson, R. A. a Ruhl J. M. (2000), jejichž pojetí spokojenosti je značně filosofické, hovoří o tom, že tragédií dnešní doby je neustálá nespokojenost, vypukla epidemie nespokojenosti. Lidé stále nemají dost. Chvilé spokojenosti mnohdy utečou dříve, než je člověk schopen je zaregistrovat a nostalgie se dostaví až později spolu s uvědoměním si minulých pocitů, dostaví se touha po zopakování spokojené chvíle a mnohdy i snaha jí dosáhnout znovu, avšak již nikdy to není totéž. „Spokojenost vyrůstá ze schopnosti promýšlet svá přání na základě toho, „co je“. Hlavním duchovním pravidlem je naučit se přijímat to, „co je“, a netrvat na tom, aby se změnil život.“ (Johnson, R. A. a Ruhl J. M.; 2000, str. 9).

Co je tedy hlavním pramenem *nespokojenosti* v dnešním světě? Johnson, R. A. a Ruhl J. M. (2000) dále uvádějí, že tímto pramenem je Madisonská nákupní třída i masmédia, v lidech je vyvolána touha po určitém zboží či službě a tím i nespokojenost s tím, co doposud znají a užívají. Propaganda má dnes vzbuzovat v myslích posluchačů touhu po něčem novém a zároveň odpor, který je nutí cosi opustit.

Spokojenost člověka ovlivňuje řada prvků, jak již bylo zmíněno, mezi ně patří mimo jiné hospodářská situace, ekonomický růst, ale značný vliv mají také státní instituce spolu se státní správou, kterou se tato práce zabývá. Je tedy důležitá správná činnost státní správy, dobrá komunikace veřejnosti s úřady i schopní pracovníci. Lidé by měli pečlivěji promýšlet svá přání, nepodlehnout trendu dnešní neustálé nespokojenosti a touhy po něčem „novém“, pokusit se hledat dobré v tom, „co je“ a snažit se změnit věci, které jsou příčinou jejich skutečné nespokojenosti. Pokud nebudou chtít od základů změnit svět v domnění, že bude jistě lepší, potom je možné spokojenosti dosáhnout (Johnson, R. A. a Ruhl J. M.; 2000).

1.2. Kvalita života

Civilizace postupně přešla od kvantitativního smyslu života ke kvalitativnímu, a to hlavně od druhé poloviny 20. století., kdy se začal tento pojem zkoumat. Nejdříve se různé vědní disciplíny zabývaly hlavně materiální stránkou kvality života, postupně se však rozšířily také úvahy o nematerialistické stránce a o jejím subjektivním vnímání.

Jak uvádí Dvořáková a kol. (2006), kvalita života je velice složitý pojem, který je těžko pochopitelný, a proto jsou zde nejdříve vymezeny pojem kvalita a život samostatně. *Kvalita*³ je chápána jako kategorie předmětu, hodnota či jakost, něco obecného, co kategorizuje třídu podobných objektů. Tato jakost či hodnota může být dobrá, vynikající, ale také špatná. *Život*, v tomto případě život lidí, je smysl samotné existence. Z těchto vysvětlení vyplývá, že pojem *kvalita života* úzce souvisí se samotnou existencí lidstva, se smyslem života a s hledáním sebepochopení, záleží na sociálních, duchovních, materiálních, psychologických i jiných aspektech zdravého a šťastného života jedince. Patří sem vnější i vnitřní podmínky života.

Podle *Australského centra kvality života*⁴ se kvalita života objevuje jako ústřední konstrukce v mnoha oborech, které tvoří sociální vědy, ekonomie i lékařství. Existuje kvalita života *objektivní* a *subjektivní*, k životu jsou potřebné obě. Objektivní stránka kvality je zaměřena na kulturně související ukazatele objektivního blahobytu, subjektivní je zaměřena na otázky, které se týkají spokojenosti. Subjektivní stránka je tedy zaměřena na pocity člověka a objektivní na materiálnost. Kvalita života se obvykle měří pomocí příjmu na osobu a míry chudoby, jsou zde ale také zahrnuty přístup a kvalita zdravotní péče, růst nerovnosti příjmů a vzdělávací standardy. Jedná se nejen o materiální životní úroveň, kde záleží na kvalitě a množství služeb, které se lidem dostávají, ale také o méně hmotné aspekty, které tvoří lidský život, jako je volný čas, bezpečnost, kulturní zdroje, sociální život, kvalita životního prostředí atd.

³ Slovo *kvalita* pochází z latinského „qualis“, což znamená „jaký“

⁴ *Australian centre on Quality of Life* = interdisciplinární centrum australské Deakinské Univerzity, které má sídlo v Melbourne a zabývá se výzkumem kvality života

Ke kvalitě života existují různé přístupy, záleží na vědní disciplíně, která tuto problematiku zkoumá. Tato práce se zaměřuje na nastínění základních myšlenek o kvalitě života ve spojitosti s psychologií, sociologií a filozofií.

Psychologické pojetí kvalitu života spojuje s osobní pohodou (well-being), která se pohybuje na pomezí afektů, nálad a osobních rysů. Trvá řádově spíše týdny, je to dlouhodobý emoční stav, odráží se zde spokojenost jedince se svým životem. Při hodnocení osobní pohody záleží na životní spokojenosti a morálce, ale také na emocích (positivních či negativních). Je dynamická, záleží na čase a s časem se také mění v závislosti na aktuálním psychickém stavu, na různých životních událostech, na momentální náladě. Struktura osobní pohody má podle některých autorů šest základních dimenzí: sebezpřijetí, pozitivní vztahy s druhými, autonomie, zvládání životního prostředí, smysl života a osobní rozvoj (Dvořáková Z. a kol.; 2006).

V *sociologickém pojetí* je kvalita života velice důležitý pojem, který je ovlivněn kulturou, vyznáním, příjmem, věkem, uspokojením z práce, mobilitou, dopravou atd. Sociologie často kvalitu staví do opozita ke kvantitativním, ekonomickým ukazatelům jako jsou materiální a spotřební hodnoty dnešní společnosti, lze také mluvit o konzumu. Překračuje materiální potřeby, které jsou uspokojitelné prostřednictvím zboží, upřednostňuje nemateriální, duchovní hodnoty. Lidé často upadají do kvantitativních potřeb různých vlastnictví spotřebních předmětů, které mají často nahradit absenci kvalitativních potřeb a nemohou člověka trvale naplno uspokojit. V sociologické vědní disciplíně se rozlišuje kvalita života a životní úroveň. Životní úroveň se zkoumá pomocí měřitelných ekonomických ukazatelů v oblasti hmotné spotřeby, kvalita života je určitý nemateriální nad rámec, jedná se zde o subjektivní pocity. Vzhledem k současné nespokojenosti s životem a kritice jeho dnešní kvality je dosažení kvality života spojeno s budoucím vývojem, tento pojem patří do současné futurologie. V tomto smyslu sociologové hledají jinou interpretaci bytí, než jaká je dnes, začátek této teorie je spatřován v 70. letech, lidé v této době začali toužit po tom, jak *žít jinak*. Moderní člověk o skutečnostech své doby přemýšlí a nepřijme za svou pouze frázi, která mu byla vnucena médii a o které se sám nepřesvědčil vlastními kritickými úvahami. Pak jeho život může být také kvalitní (Dvořáková Z. a kol.; 2006).

Z *pohledu filozofického* Dvořáková Z. a kol. (2006) přejímá teorii Křivohlavého (2004), který ve svých pracích rozlišuje dvě hlediska kvality života: **Duchovní život** se zabývá otázkami dobrého života, který staví do protikladu k vychytralosti. **Filozofická cesta** v sobě skrývá otázky dobrého oproti špatnému. Otázka kam zacílit, směřovat život, je podle Křivohlavého nejhlubší pojetí kvality života, kterou se zabýval již Platón, naznačil tři tendence života: dobro, krása a pravda.

2. SPRÁVA V ČR

Správou rozumíme systematickou, trvalou, organizovanou a plánovanou *lidskou činnost*, která v určitých záležitostech zabezpečuje výkon a řízení a slouží k dosažení výsledků, které jsou žádoucí (Správa, veřejná správa a samospráva; 2009).

Podle Tomeše, I. (2009) se vymezení pojmu správa rozděluje na užší a širší. V rámci *užšího vymezení* pojmu přejímá teorii Riegra a jeho naučného slovníku, ve kterém se správou rozumí řízení, vedení a vláda (správa úřadů, správa domácí, obecná, zemská, duchovní a světská). Do tohoto vymezení patří také definice podle Velkého sociologického slovníku, která vznikla o sto let později, kde je správa vysvětlována jako obecné označení institucionalizované kontrolní a regulativní činnosti, které se zabývá především veřejnými záležitostmi. Je možno rozlišovat dva typy správy nebo též administrativy, administrace, a to státní a hosp. privátní (Maříková H.; 1996). Z materiálního hlediska může být v tomto pojetí správa chápána také jako každá záměrná činnost, která se zabývá určitými záležitostmi za dosažením určitého cíle. Často autoři ve starších definicích hovoří o správě pouze v rozsahu veřejné správy, neberou na zřetel správu soukromou.

V *širším vymezení* chápe Tomeš, I. (2009) správu jako institucionalizovanou kontrolní a regulativní činnost veřejných i soukromých událostí a nevyklučuje tedy soukromou správu, která se týká soukromých komerčních firem, občanských sdružení a jiných neziskových soukromých asociací, organizací, nadací a fondů.

„Správa je činností formalizovaných systémů, které systematicky, organizovaně, plánovitě a záměrně sledují nějaký cíl a řídí za trvalým účelem určité záležitosti. Činnost se pak může sledovat podle subjektů, kterých se dotýká, nebo podle spravovaných objektů.“ (Tomeš, I.; 2009, str. 20).

Správa v České republice je dělena podle povahy právních vztahů na soukromou (soukromoprávní) a veřejnou (veřejnoprávní).

2.1. Soukromá správa

Organizace, které jsou zřízeny podle občanského nebo obchodního zákona nebo podle jiných předpisů a které jsou určeny k regulaci dobrovolného sdružování občanů, jsou představiteli soukromé správy. Ta se vztahuje k oblasti *soukromoprávních* vztahů, mezi které patří například správa podniková nebo správa určitého sdružení, a zavazuje pouze ty osoby, které s ní jsou ve specifickém dobrovolném vztahu, mohou to tedy být například členové spolku, zaměstnanci podniku apod. (Správa, veřejná správa a samospráva; 2009).

Soukromá správa je upravena právním řádem, kterým se mají povinnost řídit i instituce, které správu vykonávají, a upravují ji také vlastní právní akty, vydávané bez předchozí zákonné úpravy, kterými jsou vnitřní řády organizací a stanovy (Správa, veřejná správa a samospráva; 2009).

Tomeš, I. (2009) uvádí, že regulace soukromoprávní sféry (stanovení pravidel pro její chování a konání) z této oblasti nedělá sféru veřejnoprávní. Rozhodování soukromé správy má podobu „*co není zakázáno, je dovoleno*“.

2.2. Veřejná správa

Hlavním pojmem správního práva je veřejná správa, není však přesně definován kvůli jeho mnohotvárnosti, specifickým vztahům a různosti správních činností. Obsah a forma správních činností se totiž často mění v souladu s proměnlivostí společnosti. „Můžeme ji obecně vymezit jako správu *veřejných záležitostí* vykonávanou subjekty veřejné správy a jejich orgány.“ (Horzinková, E. a Novotný, V.; 2008, str. 8).

Horzinková, E. a Novotný, V. (2008) uvádějí více přejatých definic například od P. Průchy, který chápe veřejnou správu jako správu veřejných záležitostí⁵ ve veřejném zájmu, která je realizována jako právem uložená povinnost veřejnoprávními subjek-

⁵ **Veřejné záležitosti** patří mezi neurčité právní pojmy a právně vymezeny nejsou. Zahrnují záležitosti obecně prospěšné pro celou společnost a jsou uskutečňovány veřejnou mocí.

ty, které ji vykonávají. V další přejaté teorii od P. Průchy⁶ je pojednáváno o veřejné správě jako o jedné ze skupin činností, kterými stát nebo zmocněné osoby zasahují do právních poměrů subjektů v občanské společnosti, zajišťují uspokojení potřeb v občanské společnosti nebo řeší některé své vnitřní poměry.

Nositeli veřejné právy jsou státní a samosprávné veřejnoprávní korporace, jsou to kraje a krajské úřady, obce a obecní úřady, veřejnoprávní fondy, veřejnoprávní oborové a zájmové organizace⁷. Je to správa státu jako celku, správa veřejných záležitostí ve společnosti státem. Občané obvykle volí její orgány podle pravidel správního řádu. Zde platí princip „*co není dovoleno, je zakázáno*“ (Tomeš, I., 2009).

O zákonem přiznaných právech a povinnostech subjektů rozhoduje veřejná moc, která je dle zákona vykonatelná státem, a to prostřednictvím orgánů zákonodárné, výkonné a soudní moci. Veřejná správa je prostředníkem pro zabezpečení veřejných úkolů, které také uskutečňuje. Lze ji chápat ve smyslu materiálním nebo organizačním. *Materiálně (funkčně)* je vysvětlována jako souhrn specifických správních činností (úkolů), které mají určitý cíl. *Organizační (formální)* vymezení veřejné správy je soustředěno na vykonavatele správních činností. V tomto pojetí jde o soubor osob (subjektů), které ji uskutečňují v určitém organizačním systému (organizačních strukturách). Veřejná správa je v tomto pojetí tedy formální instituce nebo soubor institucí, je založena na právu a má trvale vytvořenou strukturu (Horzinková, E. a Novotný, V.; 2008).

Nástroji veřejné správy jsou obecné a individuální právní akty. *Obecné právní akty* zavazují druhově určené osoby⁸, zavazují i fyzické a právnické osoby, které nejsou k subjektu vydávajícímu v žádném vztahu, jsou tedy obecně závazné. *Individuální právní akty* rozhodují o konkrétních právech a povinnostech fyzických a právnických osob. Zavazují například stavebníka ve stavebním povolení, tj. konkrétní jedince (Tomeš, I., 2009).

⁶ Autor poukazuje ve svých dílech na charakteristiku jednotlivých znaků veřejné správy a od souvislých definic upouští.

⁷ Sem patří mimo jiné profesní komory, rozhlas a televize nebo sociální pojišťovna.

⁸ Druhově určené osoby jsou osoby definované jako skupina (majitelé aut, obyvatelé určité obce či regionu nebo všichni obyvatelé státu).

Podle Tomeše, I. (2009) je veřejná správa vykonávána orgány veřejné správy, které mají své kompetence⁹ - působnosti a pravomoci. Polem *působnosti* může být například školství nebo zdravotnictví, je to věcný okruh činností orgánu veřejné správy. Působnost může být vymezena také teritoriem, ve kterém se správa vykonává, nebo časem výkonu správy daným orgánem. Druhou kompetencí je *pravomoc*, orgány veřejné správy mají právo rozhodovat a svým rozhodnutím zavazovat fyzické a právnické osoby. Právní řád tyto pravomoci jednotlivým orgánům přiděluje. Pravomoc mají hlavně mocenské orgány státní správy, které mohou vydávat obecné i konkrétní právní akty, uzavírat veřejnoprávní smlouvy a dohody a vykonávat rozhodnutí (exekuce).

Veřejná správa je členěna jako systém podle subjektů, které ji zabezpečují, na státní správu, veřejnou samosprávu a ostatní veřejnou správu. Do veřejné samosprávy patří územní samospráva a zájmová samospráva, ostatní veřejnou správou se rozumí část veřejné správy, kterou nevykonává ani stát, ani územní samospráva, jsou to instituce se specifickým postavením. Tyto jednotlivé subsystemy nejsou rozděleny podle podřízenosti nebo nadřízenosti, vzájemně se doplňují, působí vedle sebe a ovlivňují se. Je důležité základní právo na samosprávu, které zaručuje Ústava České republiky a další zákony (Horzinková, E. a Novotný, V.; 2008).

Stát je hlavním subjektem veřejné správy, pojem *státní správa* tedy plyne z výkonu veřejné správy státem a jeho orgány. Veřejná správa je ale jen část výkonné moci, která je realizována také prezidentem, vládou nebo státním zastupitelstvím. Státní správou se tedy rozumí realizace výkonné moci státu, je upravena právními předpisy, které pověřují odpovědností za její výkon instituce. Jejím subjektem je stát, který představují státní orgány a správní úřady¹⁰, což jsou trvalé organizační jednotky, které vykonávají veřejné úkoly, nejsou právnickou osobou a existují bez ohledu na personální změny ve vedení, plní své úkoly prostřednictvím veřejného práva. Dalšími subjekty státní správy mohou být také veřejnoprávní korporace¹¹ se svými orgány

⁹ Kompetence=vymezení pole působnosti, pravomoci a odpovědnosti prostřednictvím zákona (kompetenční zákon).

¹⁰ Složky státu (státní orgány) a správní úřady vykonávají státní správu přímo. Další subjekty státní správy ji potom vykonávají nepřímo.

¹¹ Veřejnoprávní korporací se rozumí člensky organizovaný subjekt veřejné správy, který je zákonem pověřen na samostatné plnění veřejných úkolů.

nebo soukromoprávní subjekty, které zákon k výkonu státní správy pověřil (Horzinková, E. a Novotný, V.; 2008).

*Veřejnou samosprávou*¹² se rozumí výkon veřejné správy (výkon vlastními prostředky a silami) veřejnoprávními subjekty nestátního charakteru. Se státem, tedy státní správou, zabezpečují celkovou veřejnou správu. Výkon upravují právní předpisy a neexistuje mezi orgány veřejné správy a samosprávy, státní správy a samosprávy ani mezi orgány samosprávy navzájem žádné vztahy nadřízenosti nebo podřízenosti. Činnost samosprávy je dozorována státní správou, činitel samosprávy *není* státní správě podřízen, ale může nad ním vykonávat dozor. Spory ohledně toho, zda je dozorování oprávněné, pak řeší Ústavní soud. Jedná se o decentralizovanou státní moc (Horzinková, E. a Novotný, V.; 2008).

Existují tři typy veřejnoprávních korporací, které jsou rozeznávány podle obsahu výkonu činnosti, organizační struktury a postavení subjektů ke korporaci.

- Územní (rozhodující je území- např. obce, kraje)
- Zájmové (je zde souvislost s výkonem nějakého povolání- komory, např. lékařská komora).
- Věcné (zřizování a členství souvisí s vlastnictvím k určité věci- např. zájmová sdružení obcí).

Zbytkovou oblastí veřejné správy je *ostatní veřejná správa*, kterou vykonávají částečně samosprávné i nesamosprávné instituce při plnění veřejných úkolů. V tomto případě není zcela jasné, zda vznikající instituce jsou delegací státní správy nebo mají charakter specifické správní činnosti. Tato oblast není dostatečně prozkoumána a mnohdy je sporné, zda sem určité instituce patří nebo ne. Můžeme sem řadit instituce, které zabezpečují veřejné úkoly, jako jsou Česká televize, Český rozhlas nebo Česká tisková kancelář, patří sem také instituce, které plní veřejnoprávní funkce vedle své další činnosti.

¹² Pojem samospráva vyjadřuje právo uspořádat a řídit část veřejných záležitostí ve vlastním zájmu a odpovědnosti. Je to část správy státu, která je decentralizovaná na subjekty nestátního charakteru.

2.3. Správní vývoj po roce 1989

Ve vývoji státní správy nastaly po 17. listopadu roku 1989, kdy padl totalitní režim, výrazné politické, sociální a ekonomické změny. Změny směřovaly k přechodu k demokratickému politickému systému a k tržní ekonomice. Dříve byl ve veřejné správě model jednotného výkonu státní moci prostřednictvím národních výborů. Z ústavy byl zákonem č. 135/1989 Sb., Ústavní zákon, ve znění pozdějších předpisů, vypuštěn článek 4, který sankcionizoval vedoucí úlohu KSČ a byl upraven článek 16, ve kterém se pojednávalo o kulturní politice a vzdělávání, byly odstraněny pojmy „marxismus-leninismus“, „těsné spojení se životem a prací lidu“ a byl připojen pojem „humanita“. Došlo také ke změnám ve vedení dosavadního Federálního shromáždění, 3. prosince 1989 byla jmenována nová vláda a nový předseda vlády Ladislav Adamec (člen KSČ), ve vládě však byla velká většina komunistů a předseda odmítl tuto skutečnost změnit, proto musel hned 7. prosince abdikovat. Novou vládu sestavil člen KSČ Marián Čalfa, který do ní obsadil 10 komunistů a 11 členů jiných stran či nestraníků. Po jejím jmenování rezignoval prezident Gustav Husák a 28. prosince byl zvolen novým prezidentem Václav Havel. Počet poslanců sněmovny lidu byl snížen na 150, byl změněn i název české i slovenské republiky i federace vynecháním slova „socialistická“. Na základě nového ústavního zákona č. 101/1990 Sb. byl 20. dubna přijat název **Česká a Slovenská federativní republika**. Ještě v prosinci se obměnilo téměř 50% poslanců zákonodárných sborů a 35% poslanců národních výborů. 2. dubna následujícího roku ukončila činnost Národní fronta. Byla zrušena cenzura (Kocourek, L.; 2007).

V roce 1992 se začalo jednat o rozdělení republiky na dva samostatné státy. 25. listopadu byl přijat ústavní zákon č. 542/1992 Sb. o zániku České a Slovenské federativní republiky k 31. prosinci. V lednu tedy vznikly dva samostatné státy - **Česká republika a Slovenská republika**.

V otázce bezpečnosti podle Kocourka, L. (2007) byla zrušena služba StB a její úlohu převzala **Policie České republiky**, byla zřízena Bezpečnostní informační služba a Národní bezpečnostní úřad. V soudní oblasti přibyla pátá hlava, která upravuje státní soudnictví, je zde pojednáváno o tom, že soudci jsou jmenováni na doživotí, předsedové soudů na dobu neurčitou a mohou být i odvoláni, a to ministrem spravedlnosti.

Bylo obnoveno notářství jako svobodná činnost, stejně jako advokacie. Branná povinnost mohla být nově nahrazena civilní službou jako projev demokracie. Založena byla nová instituce „*Veřejný ochránce práv*“, je to obdoba ombudsmana, což je nezávislá a nestranná osoba, kterou volí parlament a prošetřuje činnost státní správy na základě vlastního popudu nebo stížností fyzických či právnických osob.

Reformou národních výborů se stát snažil o oddělení státní správy a samosprávy. Základním stupněm samosprávy se stala obecní zastupitelstva, která si volí minimálně pětičlennou obecní radu, starostu a místostarostu. Obce byly rozděleny na města a obce a zvláštním typem je pak statutární město, který má v čele primátora a magistrát. Obecní úřad byl vyhlášen výkonným úřadem obce, pokud je úřad větší, může být zvolen také tajemník obecního úřadu. Pokud se jedná o město, zde musí být tajemník městského úřadu vždy. Obecní policii řídil ze zákona starosta (pokud tuto funkci neuloží jiné osobě). Ve městech, kde sídlily okresní národní výbory, byly zřízeny okresní úřady, ve svém obvodu řídily státní správu a vydávaly závazné vyhlášky. V jeho čele stál přednosta okresního úřadu, který zřizoval komisi. Okresní úřady vykonávaly dohled také nad výkonem státní správy v přenesené působnosti ve svém obvodu u městských i obecních úřadů. Okresní úřady nahrazovaly v Praze, Brně a Ostravě magistráty (Kocourek, L.; 2007).

Po roce 1993 se samostatný český stát řídil první moderní národní demokratickou ústavou, která byla doplněna Listinou lidských práv. Od vstupu do Evropské Unie 1. května 2004 se začala ČR podílet na činnosti evropské administrativy. Prvním Evropským komisařem byl Pavel Telička. V červnu se uskutečnily volby do Evropského parlamentu a bylo zvoleno 24 evropských poslanců. ČR se až do současnosti stále přizpůsobuje Evropské Unii, dalším významným krokem má být přijetí Eura, které se ale stále oddaluje (Kocourek, L. ;2007).

K 31. prosinci roku 1992 byla ukončena činnost okresních úřadů a jejich kompetence se přenesly na územní samosprávu. Do této doby fungoval třístupňový systém (obec, okres a kraj), samospráva byla realizována na úrovni obcí a krajů, na úrovni okresů pouze státní správa. Systém se tedy stal dvoustupňovým a orgány samosprávy se staly současně i orgány, které vykonávají v přenesené působnosti státní správu. V červnu 1993 byl předložen Návrh reformy územní správy v České republice. Až parlamentní ústavní zákon č. 347/1997 Sb., o vytvoření vyšších územních samo-

správných celků a o změně ústavního zákona České národní rady č. 1/1993 Sb., Ústava České republiky, ve znění pozdějších předpisů, stanovil **14 vyšších územních samosprávních celků** (krajů)¹³. Pro každý kraj bylo voleno zastupitelstvo kraje a rada kraje (hejtman, zástupci hejtmana a další členové rady). Krajský úřad plní úkoly v samostatné působnosti kraje, které mu uložilo zastupitelstvo, napomáhá výborům a komisím, v čele stojí ředitel, který je jmenovaný i odvolatelný hejtmanem s udělením souhlasu ministerstva vnitra. Ředitel je za plnění všech úkolů odpovědný hejtmanovi. Krajský úřad je členěn na odbory, oddělení, sekretariát ředitele a sekretariát hejtmana (Kocourek, L.; 2007).

Podle Kocourka, L. (2007) základní územní samosprávné celky tvoří obce. Rozlišují se **tři skupiny obcí**:

- Obce se základním rozsahem působnosti
- Obce s rozšířeným rozsahem přenesené působnosti (vykonávají státní správu i pro území okolních obcí)
- Obce s rozšířenou působností (nejširší výkon státní správy s přenesenou působností; výkon státní správy se tak přiblíží občanům)

Soudní moc je vykonávána nezávislými soudy, jak je uvedeno v knize od Kocourka, L. (2007). Existuje mezi nimi interní dělba moci. Soudy fungují ve čtyřstupňové soustavě¹⁴.

¹³ Pražský, Středočeský, Budějovický, Plzeňský, Karlovarský, Ústecký, Liberecký, Královéhradecký, Pardubický, Jihlavský, Brněnský, Olomoucký, Ostravský a Zlínský.

¹⁴ Okresní soudy (86), krajské soudy (8), vrchní soudy (2-Praha a Olomouc) a Nejvyšší soud v Brně. Existuje ještě nejvyšší právní soud.

3. STÁTNÍ SPRÁVA

Jak již bylo výše zmíněno, státní správa je realizace výkonné moci státu. Jejím subjektem je stát, který představují státní orgány. Správa může být vykonávána orgány dvěma způsoby, *přímo* nebo *nepřímo*. Přímo je vykonávána správa prostřednictvím orgánů státu nebo správních úřadů jako organizačních složek bez právní subjektivity. Nepřímo ji vykonávají jiné subjekty, než je stát, a to například kraje, obce nebo autorizované zkušebny. Tímto způsobem je vykonávána orgány těchto subjektů jako přenesená nebo propůjčená působnost. Prostřednictvím zákona může být také výkon státní správy přenesen i na jiné právní subjekty, například na veřejnoprávní korporace, jak již bylo zmíněno (Horzinková, E. a Novotný, V.; 2008).

3.1. Členění státní správy

Státní správu je možno členit na ústřední státní správu a místní (územní) státní správu.

Státní správu především vykonávají orgány, označované jako správní úřady. *Ústřední státní správu* pak vykonávají ministerstva a jiné ústřední správní úřady s celostátní působností. Jsou to přímí vykonavatelé státní správy, působí na území celého stát a nepodřizují se žádnému jinému správnímu úřadu. Jsou také nazývány „organizačními složkami státu“. Základní právní úpravou pro tyto složky je Ústava a kompetenční zákon¹⁵ (Horzinková, E. a Novotný, V.; 2008).

Z kompetenčního zákona vyplývá, že ministerstva a jiné ústřední správní úřady lze zřídit pouze zákonem. V kompetenčním zákoně je také rámcově vymezena jejich působnost. Jsou zde vymezeny zásady činnosti těchto orgánů, jejich spolupráce a jiné vzájemné vztahy a vztah vlády a ministerstev (Horzinková, E. a Novotný, V.; 2008).

¹⁵ **Kompetenční zákon** je zákon č. 2/1969 Sb. o zřízení ministerstev a jiných ústředních orgánů státní správy České republiky, ve znění několika desítek pozdějších předpisů, kterým se také upravují působnosti jednotlivých ústředních orgánů.

Kompetenční zákon vymezuje dva okruhy ústředních orgánů státní správy:

a) **Ústřední orgány, v jejichž čele je člen vlády České republiky**- jsou to orgány, kterým jsou podřízeny další instituce a úřady, například ministerstvu financí je podřízeno Generální ředitelství cel apod. Kromě zmíněného ministerstva financí sem patří například ministerstvo zahraničních věcí, ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy, ministerstvo kultury, práce a sociálních věcí, ministerstvo spravedlnosti, ministerstvo vnitra aj.

b) **Další ústřední orgány**- například Český báňský úřad, Český statistický úřad, Český úřad zeměměřičský a katastrální, Český úřad pro jadernou bezpečnost, Národní bezpečnostní úřad, Český telekomunikační úřad aj. (Charbuský, M.; 2005).

Zásady činnosti ústředních orgánů státní správy jsou sestaveny jednotně pro oba okruhy a jejich cílem je zabezpečit realizaci činnosti ústředních orgánů státní správy v těchto oblastech:

- **Zákonnosti** (musí se řídit zákony a jinými usneseními vlády, postupovat ve všem na základě zákona)
- **Analytické, koncepční a podkladové činnosti** (zpracování různých koncepcí)
- **Právní úpravy věcí** (příprava návrhů zákonů)
- **Činnost spojená s mezinárodními smlouvami, styky a spoluprací** (zajišťují plnění úkolů, které vyplývají z mezinárodních smluv) (Charbuský, M.; 2005).

Výkonnou moc ve státě na základě ústavy zabezpečuje vláda, prezident a orgány veřejné správy nebo orgány samosprávné a další. **Vláda** se skládá z předsedy vlády, místopředsedů vlády a ministrů. Je to kolektivní exekutivní orgán. Předseda vlády je jmenován prezidentem republiky, je zastupitelný místopředsedou vlády nebo pověřeným členem vlády a organizuje činnost vlády včetně schůzí (Horzinková, E. a Novotný, V.; 2008).

Člen vlády při jmenování vyslovuje **slib**: „Slibuji věrnost České republice. Slibuji, že budu zachovávat její Ústavu a zákony a uvádět je v život. Slibuji na svou čest, že bu-

du zastávat svůj úřad svědomitě a nezneužiji svého postavení.“ (Charbuský, M.; 2005, str. 35).

Vládní úkoly jsou vymezeny v ústavě, vláda je orgán, který rozhoduje ve sboru usnesením, její činnost spočívá v uskutečňování výkonné moci, cílem je ochrana zájmů státu. Její technické, odborné a organizační zajištění má na starosti Úřad vlády ČR jako správní úřad a ústřední orgán státní správy. Vláda jmenuje a odvolává jeho vedoucího. Pro vládu plní konzultační, koordinační a odborné úkoly poradní orgány¹⁶, které sama zřizuje, jejich členy jsou členové vlády a odborníci v dané oblasti. Vláda vymezuje vnitřní a zahraniční politiku, má právo zákonodárné iniciativy a může se vyjadřovat ke všem návrhům zákonů, má také právo vydávat nařízení a plní důležitou řídicí a kontrolní funkci v oblasti činnosti ministerstev i jiných ústředních správních úřadů a krajských úřadů. Jejím úkolem je také jmenování a odvolávání vedoucích a členů daných správních úřadů. Kontroluje státní rozpočet včetně hospodaření se státními fondy. V oblasti bezpečnosti České republiky vláda sestavuje Bezpečnostní radu státu¹⁷, zde působí předseda vlády a její vybraní členové, tato rada podává návrhy opatření, které si týkají zajištění bezpečí. Schůzí rady má právo se účastnit také prezident České republiky, který může nahlížet do zpráv a projednávat důležité otázky v této oblasti (Horzinková, E. a Novotný, V.; 2008).

Další důležitou složkou ústřední státní správy jsou ministerstva. Jedná se o samostatné orgány s vlastní vymezenou působností, ministr, který stojí v čele, je řídit uvnitř i navenek a vláda zajišťuje jejich soudržnost. Ministr má právo přesouvat určité pravomoci na pracovníky ministerstva a za jeho činnost a funkčnost odpovídá vládě, zřizuje si také různé poradní orgány, jejichž členové působí i v jiných orgánech, než jen v ministerstvu. Ministr sám je jmenován a odvoláván prezidentem republiky, a to na návrh předsedy vlády. Řídí se při své činnosti ústavními zákony, zákony, podzákonými právními předpisy a usneseními vlády. Ministerstva řeší základní otázky, které jsou pak předloženy vládě, v rámci své působnosti připravují návrhy zákonů a jiných právních předpisů, mohou také právní předpisy vydávat, což upravuje zákon, tyto předpisy jsou pak nazývány vyhlášky. Ministerstva zavazují orgány, na které byl

¹⁶ **Poradní orgány** mohou být zřízeny jako stálé nebo dočasné orgány, příkladem je Rada pro výzkum a vývoj nebo Výbor pro Evropskou unii. Stálým poradním orgánem je Legislativní rada vlády.

¹⁷ Bezpečnostní radu státu a její činnost upravuje **zákon** č. 110/1998 Sb., o bezpečnosti České republiky, ve znění zákona č. 300/2000 Sb. (Ústavní zákon)

výkon státní správy případně přenesen, tzv. vnitřními předpisy nebo služebními příkazy. Interní směrnice ministerstev je možno nalézt ve Věstníku vlády ČR nebo ve věstníku jednotlivých ministerstev. Další činností ministerstev je řízení a kontrola podřízených decentralizovaných správních úřadů. Plní stanovené úkoly v rámci státního rozpočtu a plní úkoly, vyplývající z mezinárodních smluv a členství v mezinárodních organizacích (Horzinková, E. a Novotný, V.; 2008).

Je nutné zmínit také další státní orgán, který vykonává státní správu, resp. se na jejím výkonu určitým způsobem podílí, a to **prezidenta republiky**. Názory na jeho zařazení v rámci vykonavatelů státní správy se v literatuře značně liší. Prezident je hlavou státu a vrchním velitelem ozbrojených sil, má pravomoc jmenovat některé vedoucí ústředních správních úřadů. Všechna jeho rozhodnutí, která se týkají výkonné moci, jsou platná až po spolupodpise předsedy vlády. Prezident má právo nahlížet do zpráv členů vlády, účastnit se vládních schůzí a projednávat s vládou určité otázky (Horzinková, E. a Novotný, V.; 2008).

Mimo organizační strukturu veřejné správy stojí **Česká národní banka**, avšak také se, stejně jako prezident, spolupodílí na výkonu státní správy. Je to ústřední banka státu, která má sídlo v Praze, považuje se za právnickou osobu a mimo jiné vykonává bankovní dohled nad bankovními činnostmi. V rámci zákona působí také jako správní úřad- uděluje devizové licence a zvláštní povolení a provádění devizové kontroly (Horzinková, E. a Novotný, V.; 2008).

Druhým typem státní správy je, jak již bylo řečeno, **územní státní správa**. Tato soustava spravuje vždy pouze část území České republiky. Do roku 2002 byly základními jednotkami územní organizace státní správy okresní úřady. Jejich historie sahá až do roku 1850. V jejich čele stáli přednostové a rozhodovaly zejména o individuálních právech a povinnostech fyzických i právnických osob podle zvláštních zákonů. V roce 2002 proběhla reforma tohoto základního stupně územní státní správy, která měla za cíl zkvalitnit a zmodernizovat výkon veřejné i státní správy a přiblížit ji občanovi (Charbuský, M.; 2005).

Reforma vycházela ze tří zásad:

- Respekt spojeného modelu (úřady samosprávy vykonávají státní správu v přenesené působnosti)
- Maximální přenesení kompetencí ze státní správy na samosprávu (decentralizace)
- Přenesení kompetencí na nižší úrovně (obecní a krajský stupeň= dekoncentrace)

Samotná reforma měla dvě fáze: Vznik krajských samospráv (rok 2001) a zánik okresních úřadů (31. 12. 2002). V první fázi byly připravovány zákony a proběhla příprava voleb do krajských zastupitelstev. Ve druhé fázi bylo cílem rozvinout decentralizační a dekoncentrační procesy, docházelo k přesunutí kompetencí z orgánů státní správy na samosprávu, a to jak do samostatné¹⁸, tak do přenesené¹⁹ působnosti (Charbuský, M.; 2005).

Kritéria pro přenos působností:

- Dostupnost pro občany
- Delegace rozhodnutí na co možná nejnížší úroveň v rámci veřejné správy
- Četnost vydaných rozhodnutí na jednotlivých úsecích státní správy
- Efektivnost, hospodárnost a kvalita výkonu veřejné správy
- Náročnost na kvalifikovanost zaměstnanců
- Počet obyvatel správního obvodu

Činnost 76 okresních úřadů byla teda ukončena 31. 12. 2002 a v lednu následujícího roku byly jejich působnosti přeneseny na orgány územních samospráv (obce s rozšířenou působností, kraje nebo jiné správní úřady podle zákona) - (Charbuský, M.; 2005).

¹⁸ Při výkonu **samostatné působnosti** se orgán řídí zákony a právními předpisy vydanými k jejich provedení, ústřední správní úřady pouze kontrolují soulad tohoto výkonu se zákonem.

¹⁹ Při výkonu **přenesené působnosti** se orgány řídí nejen zákony a právními předpisy vydanými k jejich provedení, ale také usneseními vlády a směrnicemi ministerstev a jiných ústředních správních úřadů.

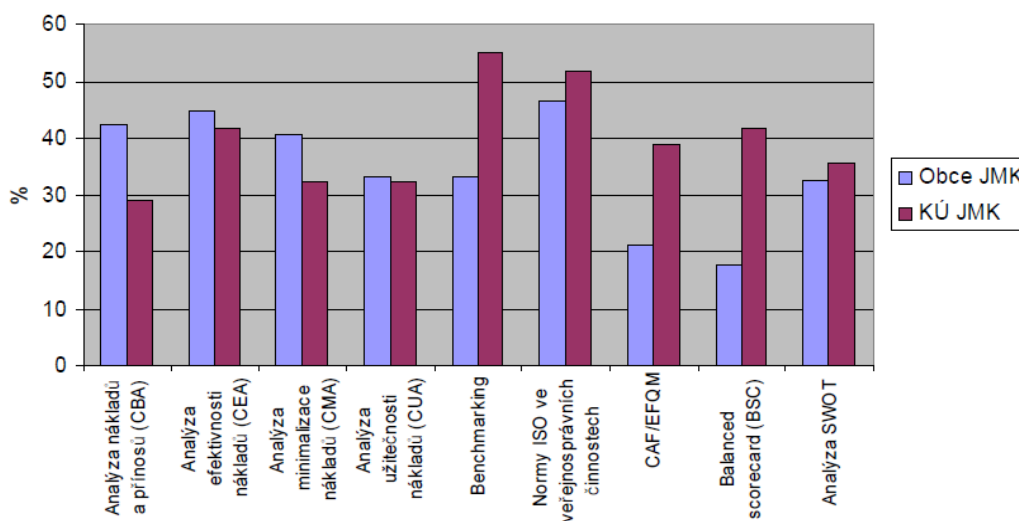
3.2. Řízení kvality ve státní správě

Aby mohla státní správa dobře fungovat, je zde nutné řídit její kvalitu neboli *jakost*. „Jakost ve veřejné správě, včetně státní správy, se definuje jako míra naplňování oprávněných požadavků zákazníků na požadovanou veřejnou službu nebo občanů na kvalitu života v dané obci, regionu či kraji.“ (Charbuský, M.; 2005, str. 65).

Státní správa má za cíl neustále zvyšovat kvalitu života občanů v rámci respektování zásad trvale udržitelného rozvoje a zvyšovat výkonnost poskytovaných služeb. S pomocí metod jakosti lze vytvořit silný tlak na zlepšování státní správy, hlavními metodami jsou:

- model CAF (sebehodnotící model v operativní rovině)
- metoda BSC (metoda vyvážených ukazatelů ve strategické rovině)
- benchmarking

Zájem o seznámení s vybranými novými metodami ve veřejné správě



Graf č. 1: Zájem o seznámení s vybranými novými metodami ve veřejné správě (Dvořáková, P., Suchánek, P.; 2006)

Graf č. 1 byl sestaven na základě výzkumu formou dotazování obecních a krajských úřadů v Jihomoravském kraji, je patrné, že v rámci KÚ v tomto kraji je největší zájem o benchmarking. Obce by raději volily v rámci zlepšení jakosti veřejné správy normy ISO ve veřejnosprávních činnostech.

Model CAF – Společný hodnotící rámec (Common Assessment Framework) byl poprvé prezentován v květnu 2002 v Lisabonu, kde se konala První Evropská konference o jakosti ve veřejné správě. Je to model vytvořený Evropskou nadací pro řízení kvality (EFQM) a slouží ke zlepšení kvality v organizaci veřejného sektoru v zemích Evropské unie. Tento model se začal v České republice implementovat v roce 2005 (sfinance; 2005).

Model CAF má 4 hlavní cíle:

1. Stát se nástrojem pro zlepšení výkonnosti organizací
2. Podchycení unikátních vlastností organizací veřejného sektoru
3. Funkce mostu mezi modely používanými v managementu jakosti
4. Zjednodušení porovnání jednotlivých organizací veřejného sektoru (benchmarking).

Prostředky a pravidla modelu CAF:

- Hodnocení se zakládá na důkazu a probíhá podle určitých kritérií
- Je to prostředek pro dosažení důsledného řízení a koncesu o tom, co je potřeba udělat pro zlepšení organizace
- Měření pokroku v čase na základě pravidelného sebehodnocení
- Prostředky pro zlepšení činnosti se zaměřují na místa, kde je o nejvíce potřeba
- Vznik příležitostí pro prosazování a sdílení správné praxe
- Vznik nadšení a motivace mezi pracovníky
- Příležitosti pro definování úrovně úspěchu
- Začlenění různých iniciativ v oblasti jakosti do běžných činností
- Využití vazby mezi cíli a podpůrnými strategiemi.

V České republice je tento model implementován do krajských úřadů, magistrátů statutárních měst, obecních úřadů obcí s rozšířenou působností atd. Tento model se

používá v organizaci veřejných práv národní, regionální i místí úrovně (sfinance; 2005).

Metoda *Balanced scorecard (BSC)* je užívána v soukromém i veřejném sektoru. Ve veřejném sektoru má řadu specifik, která musí být brána v potaz. Tento model vyvážených ukazatelů vznikl jako systém měření a jeho autoři jsou Robert S. Kaplan a David P. Norton, jedná se o model, který je mechanismem pro modelaci strategie a zároveň nástroj pro tvorbu strategie, vizi dané firmy přenáší do hmotných cílů a k nim vedoucích opatření. Využívá se dělení ukazatelů do 4 skupin:

1. **Vyjasnění vize a strategie** – Vedení musí svou vizi konkretizovat, převést ji do hmotných a srozumitelných záměrů.
2. **Sdělení strategických cílů** – toto sdělení se podává prostřednictvím různých kanálů jako například oběžníky, informační tabule, elektronická pošta,... Je to snaha o soulad činnosti jednotlivců a celé organizace.
3. **Plánování, stanovení cílů a sladění strategických iniciativ** – model nabízí určitý způsob zastřešení strategického plánování firmy a procesu ročního rozpočtu.
4. **Zdokonalení strategické zpětné vazby, ponaučení** – model nabízí také monitorování a hodnocení výsledků strategie, lze strategii upravit a vyvodit ponaučení.

(Dvořáková, P., Suchánek, P.; 2006).

Definice strategických perspektiv v metodě BSC je velice důležitá pro význam kvality a pracovní kapacitu a schopnosti. Jejich počet a obsah je zásadním výběrem v procesu strategie.

Strategické perspektivy BSC pro veřejnou správu jsou:

- a) **Občané a politici** (jaká jsou jejich očekávání, že organizace uspěje)
- b) **Řízení zdrojů a hospodaření** (jak daný orgán produktivně a hospodárně využívá zdroje, které má k dispozici)
- c) **Kapacita a efektivita organizace** (jakou má orgán kapacitu pro splnění cílů)
- d) **Pracovní útvar a zaměstnanci** (jak zajistit změnu dovedností, které jsou důležité pro týmovou práci a jak zabezpečit kapacitu zaměstnanců).

(Charbuský, M.; 2005).

Benchmarking je soustavný, systematický proces, porovnává vlastní efektivnost na základě produktivity, kvality a praxe se špičkovými společnostmi a organizacemi. Tento pojem je poměrně mladý, rozšířený v 80. letech 20. Století, poprvé ho využila firma Xerox Corporation v roce 1979 a od té doby je velice oblíbený jako nástroj pro řízení kvality. V Evropské unii se jím zabývá EIPA – Evropský institut pro veřejnou správu a zvyšuje se jím kvalita veřejných služeb. Prostřednictvím této metody má veřejná správa možnost se neustále zlepšovat, měřit svůj výkon, porovnávat svůj výkon s ostatními a zvyšovat kvalitu svých služeb (Charbuský, M., 2005).

V soukromém sektoru jsou porovnávány především ekonomické ukazatele, které vyplývají z finanční analýzy podniků, ve veřejném sektoru to nestačí, musejí být rozšířeny i o mimoekonomické ukazatele, kterých se dosáhne například na základě dotazníkových šetření, jde zejména o spokojenost občanů se službami, chování úředníků atd. Ve veřejné správě se zavádějí určité standardy, ty mohou mimo jiné také sloužit jako měřítko pro benchmarking, standardy ale určují většinou pouze určité „minimum“ v dané zemi, organizace tímto porovnáním může odhalit své silné a slabé stránky (Charbuský, M., 2005).

3.3. Státní služba

Pojmem státní služba se označují zaměstnanci státní správy, jsou to občané a zaměstnanci, kteří tuto činnost vykonávají dobrovolně a bezúplatně zejména v oblasti samosprávy. Je to zaměstnanecký vztah mezi státem a jeho zaměstnancem, který vymezuje práva a povinnosti zaměstnaných ve státní správě. Zaměstnanci jsou placeni ze státních prostředků, tedy z daní. Státní zaměstnanci mají velkou moc, mají totiž právo o věcech občanů rozhodovat, samozřejmě v rámci zákonů a nařízení. Tato pozice může být vystavena snaze ovlivnit její rozhodnutí pomocí úplatků. Jejich zaměstnanecké poměry proto upravují zvláštní právní předpisy a liší se od běžných zaměstnaneckých poměrů (Čabanová, B.; 2009).

Při zajišťování moderního výkonu státní služby se mimo jiné nesmí zapomínat na vzdělávání na všech stupních strategického řízení, velice důležité je řízení lidských

zdrojů a věnování pozornosti výběru, vzdělávání, hodnocení i kontrole zaměstnanců veřejné správy.

Mezi základní hodnoty zaměstnance veřejné právy patří:

- Politická neutralita
- Etický přístup
- Odbornost
- Otevřenost
- Osobní zainteresovanost
- Osobní odpovědnost

Je nutné si v rámci řízení lidských zdrojů ujasnit tři pojmy, které jsou často zaměňovány. **Personální politika** stanovuje cíle a principy řízení lidských zdrojů, je chápána jakou součástí strategie firmy, její cíle vedou jak k firmě, tak k zaměstnanci (je zaměřená buď na výkon, nebo na lidské zdroje). **Personální řízení** nebo také personální management či řízení lidských zdrojů je proces, který naplňuje cíle personální politiky. Jsou zde vztahy nadřazenosti či podřazenosti, tedy hierarchické vztahy. Toho řízení může být například centralizované či decentralizované. **Personalistika** neboli personální administrativa je praktická činnost v oblasti řízení lidských zdrojů, je zde nutné dodržovat zákony. Důležité je v této oblasti správná činnost výběru, rozmisťování, vzdělávání, motivaci a stimulaci zaměstnanců (Čabanová, B.; 2009).

Jak již bylo zmíněno, pracovní poměr ve státní službě se značně liší od běžného, jsou zde jistá **specifika**:

- a) **Personifikace** – Pro ostatní občany jsou zaměstnanci státní správy také její personifikací, záleží na jejich osobní prezentaci.
- b) **Způsob ustavování do funkce** – tento způsob je také odlišný, jedná se o klasické uzavření smlouvy, jmenování nebo volbu.
- c) **Trvání pracovní činnosti** – preferuje se spíše pracovní poměr na dobu neurčitou vzhledem k trvalosti úkolů a důležitosti stability pracovníků státní správy.
- d) **Způsob výkonu funkce** – tento způsob může být v některých případech jako dobrovolný nebo čestný, zejména v oblasti samosprávy.

S výkonem státní služby je spojeno také riziko případné korupce, proto se zaměstnanci musí řídit určitými etickými a morálními zásadami, které vyplývají z *etických kodexů*, směrnic a cílené personální politiky. V České republice došlo k deformaci etických norem a ke ztrátě vzorů jednání, proto je třeba vytvářet povědomí o pravidlech jednání ve veřejné službě ve formě vypracování etických kodexů, ale i kontroly jejich dodržování. Dobrý úředník musí být korektní, loajální, profesionální a neúplatný (Čabanová, B.; 2009).

I přes všechna opatření se současná veřejná správa stále potýká s *korupcí*. Je důležité odstraňovat systémové příčiny tohoto jevu, zaměřovat se na odstranění špatné a neefektivní personální politiky, vytvářet profesionální a nepolitickou státní službu, kde budou zaměstnanci odměňováni, ale také sankciováni za porušení etických norem. V zavedení etiky do státní správy je důležitá odpovědnost zaměstnanců vůči celé státní správě, odpovědnost vedoucích pracovníků za vytvoření etického prostředí a velice důsledná kontrola (Čabanová, B.; 2009).

4. Kontakt občana s úřady

4.1. eGovernment

eGovernment²⁰ je výraz pro možnost elektronické komunikace občana s úřady i komunikace mezi úřady samotnými, jde o poskytování lepších veřejných služeb občanům a podnikům s pomocí informačních a telekomunikačních technologií (ICT). ICT jsou již běžně používány státními orgány i podniky, ale eGovernment zahrnuje mnohem více, než jen nástroje. Je to také snaha o přechod úřadů na plnou elektronickou verzi a tvorba odpovídající legislativy. Efektivní eGovernment zahrnuje také nové koncepce organizace a procesy, které přispívají k usnadnění styku veřejnosti s úřady (European Commission – Information Society; 2010).

Tento systém šetří čas obou stran a z toho vyplývající finance, které by byly vynaloženy například na jízdné občana, který musí kvůli svému požadavku jezdit na mnoho úřadů, jsou zde zahrnuty také náklady obětované příležitosti, což je den volna, který si občan musel vzít, a s tím související menší výdělek a ze strany úřadů jde o ušetření peněz na výplaty „přebytečných“ úředníků, kteří nejsou potřeba, pokud se systém elektronické veřejné správy zavede v život. Občané také mají snadnější přístup ke všem informacím, které veřejná správa zveřejňuje, mají možnost komunikovat s veřejnou správou rychle a efektivně, klást své dotazy, aniž by museli čekat dlouhé fronty na úřadě.

Na stránkách ministerstva vnitra ČR²¹ jsou k dispozici různé formuláře v podobě PDF, například žádost o vydání cestovního pasu, občanského průkazu, odškodnění obětí korupce, žádost o vydání evropského zbrojního pasu atd. Některé formuláře lze podat přímo v této elektronické podobě, kde je zapotřebí *elektronického podpisu*. Ten je velice důležitý k identifikaci fyzických osob v prostředí internetu. Využívá se při komunikaci občana s úřady i při komunikaci úřadů navzájem a upravuje ho zákon č. 227/2000 Sb., o elektronickém podpisu, ve znění pozdějších předpisů, je to jakýsi kvalifikovaný certifikát, který plně nahrazuje podpis dané osoby při elektronické

²⁰ *E-government* vznikl roku 1999 ve Velké Británii

²¹ Stránky ministerstva vnitra lze najít na odkaze <http://www.mvcr.cz/ministerstvo-vnitra-ceske-republiky.aspx>

komunikaci a funguje na principu asymetrického šifrování. Občané ho v současné době nejvíce využívají v souvislosti se správou daní a správním řízením (Ministerstvo vnitra České republiky; 2010).

Užitečnými stránkami je také *portál veřejné správy České republiky*²², kde jsou zveřejněny různé novinky ohledně veřejné správy i povinně zveřejňované informace, je zde elektronická podatelna nebo strom životních situací. Funguje zde rozdělení informací pro občany, podnikatele a cizince.

Doručování a provádění úkonů vůči orgánům veřejné správy je zajišťováno pomocí *datové schránky*. Je to jakési elektronické úložiště dokumentů, které zřizuje a spravuje Ministerstvo vnitra. Úřední dokumenty v elektronické podobě se nazývají datové zprávy, tyto zprávy tedy je možno pomocí datové schránky odesílat a přijímat. Jedná se o úplnou náhradu klasického doručování v listinné podobě a může si ji založit kterýkoliv občan, který chce, aby mu většina korespondence od orgánů veřejné moci byla doručována elektronicky. K vytvoření takové korespondence je zapotřebí elektronický podpis, který je zmíněn výše, identifikátor datové schránky zaručuje integritu dokumentu. Je nutné nezaměňovat datovou schránku se schránkou e-mailovou, není určena ke komunikaci s fyzickými úředníky ani s jinou fyzickou či právnickou osobou, jedná se o komunikaci pouze s celým úřadem a systém je automatizován. Datovou schránku je možno zřídit na Czech POINTU. Na kontaktních místech Czech POINT lze také požádat o nové přihlašovací údaje, zneplatnění přístupových údajů nebo znepřístupnění datové schránky. Provozovatelem informačního systému datových schránek je držitel poštovní licence (Česká pošta, s.p.). Údaje, které jsou vedené v datových schránkách, jsou neveřejné a nelze je poskytnout jiným osobám (Datové schránky; 2010).

Symbolem eGovernmentu je panáček *eGON*, je to „živý organismus“, ve kterém je vše propojeno, jeho existence je závislá na čtyřech základních předpokladech:

- **prsty** = Czech POINT – soustava kontaktních míst s veřejnou správou
- **oběhová soustava** = komunikační infrastruktura veřejné správy, která zajišťuje bezpečný přenos dat. V roce 2007 bylo zahájeno její budování. Vedle

²² *Portál veřejné správy České republiky* lze najít na odkaze http://portal.gov.cz/wps/portal/_s.155/6966/place

sebe totiž existovaly a přibývaly další a další datové linky od jednotlivých ministerstev a úřadů. Komunikační infrastruktura veřejné správy měla za cíl vytvořit jednotlivé datové sítě a poskytnout tak bezpečné připojení a velice kvalitní nabízené služby. Dále bylo důležité odstranit monopol poskytovatelů datových služeb.

- **srdce** = zákon o eGovernmentu = zákon č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi, ve znění pozdějších předpisů. Činnost nabyt tento zákon 1. července roku 2009, jeho cílem je vytvořit optimální podmínky pro elektronickou komunikaci mezi úřady a občany i mezi úřady samotnými.
- **mozek** = základní registry veřejné správy²³ (databáze dat o občanech, státních i nestátních subjektech), tyto **registry** jsou celkem 4:
 - ✓ registr obyvatel
 - ✓ registr práv a povinností
 - ✓ Registr územní identifikace, adres a nemovitostí
 - ✓ Registr osob(Datové schránky; 2010).

eGON:



Obrázek č. 1: eGON-symbol eGovernmentu
(Ministerstvo vnitra České republiky, 2010).

²³ **Základní registry** veřejné správy jsou upraveny zákonem č. 111/2009 Sb., o základních registrech, ve znění pozdějších předpisů a zákonem č. 227/2009 Sb.

4.1. Czech POINT

Dříve musel občan navštívit řadu úřadů, aby vyřídil jeden problém, dnes již tomu tak není, a to díky Českému Podacímu Ověřovacímu Informačnímu Národnímu Terminálu, tedy Czech POINTU. Je to kontaktní místo občana s veřejnou správou, kde je umožněna komunikace se státem pouze prostřednictvím tohoto jednoho místa, je zde možné získat a ověřit data z veřejných i neveřejných informačních systémů. Lze také úředně ověřit dokumenty a listiny, převést písemné dokumenty do elektronické podoby a naopak, získat informace o průběhu správních řízení ve vztahu k občanovi a podat podání pro zahájení řízení správních orgánů. Jsou tedy minimalizovány požadavky na občana a stačí pouze vyhledat toho kontaktní místo a pracovník Czech POINTU, který je výborně školený, vše potřebné obstará. Tento záměr se skutečně naplnil, během ledna letošního roku 2010 byla služba velice využívána, bylo vydáno 146 054 výstupů, mezi nimiž je nejžádanější službou výpis z rejstřík trestů-59 070 výstupů. Hodnota 42 214 je přiřazena v rámci počtu výstupů katastru nemovitostí a 25 157 výstupů připadá na obchodní rejstřík. Kontaktní místo veřejné správy je v současné době na 5285 místech v České republice (Ministerstvo vnitra České republiky; 2010).

Služby, které Czech POINT v současnosti nabízí:

- Výpis z Katastru nemovitostí
- Výpis z Obchodního rejstříku
- Výpis z Živnostenského rejstříku
- Výpis z Rejstříku trestů
- Přijetí podání podle živnostenského zákona (§ 72)
- Žádost o výpis nebo opis z Rejstříku trestů podle zákona č. 124/2008 Sb.
- Výpis z bodového hodnocení řidiče
- Vydání ověřeného výstupu ze Seznamu kvalifikovaných dodavatelů
- Podání do registru účastníků provozu modulu autovraků ISOH
- Výpis z insolvenčního rejstříku
- Autorizovaná konverze dokumentů

- Datové schránky
- CzechPOINT@office
- Czech POINT E-SHOP - výpisy poštou

Dostupnost Czech POINT je velká, kontaktní místa lze najít na obecních a městských úřadech, na pobočkách České pošty, na pobočkách Hospodářské komory ČR, na českých zastupitelstvích v zahraničí, u vybraných notářů nebo prostřednictvím e-shopu na www.czechpoint.cz (Ministerstvo vnitra České republiky; 2010).

Na webových stránkách ministerstva vnitra České republiky se nachází také informace ohledně školení pracovníků kontaktních míst Czech POINT. Tato školení zabezpečuje Institut pro místní správu Praha. Školení probíhá ve formě akreditovaných kurzů ve vzdělávacím středisku Benešov a seznamuje pracovníky s problematikou Czech POINT a s praktickou činností při výkonu služeb. Zaměstnanci jsou také seznámeni s tím, že musí chránit data, která jsou s pomocí této služby dostupná. Nároky na zvyšování bezpečnostních standardů na ochranu dat se nestále zvyšují. Ochrana je zajištěna auditem přístupů do systému nebo přihlašování přes bezpečnostní certifikáty.

4.2. Občanské hodnoty

Od poloviny 20. století je rozšířena myšlenka, že by mohly nové formy komunikace mezi lidmi vést ke konci konfliktů a válek. Globální problémy by prý měla tato informační revoluce vyřešit a měla by být nastolena lepší budoucnost lidstva, kde všichni budou navzájem ve spojení a budou sdílet a vyměňovat si informace. Tato myšlenka je evidentně přehnaně optimistická, informace obsahují i přes globální snahu jen zlomky reality, nebo spíše realitu „upravenou“, která se majitelům informace hodí. Nové komunikační technologie totiž představují nástroj, který se může využít nejen k dobrému, ale i zlému (Kučerová, S.; 2007).

Je nutné si uvědomovat úskalí této informační otevřenosti, kde soukromé informace relativně chráněné, které sdílí občan například ve své datové schránce, mohou být odcizeny zkušenými počítačovými experty. Zabezpečení je v dnešním neetickém světě velice důležité a veřejná správa musí stále odrážet tyto útoky a vymýšlet stále nová a lepší opatření proti nim.

Podle Stanislavy Kučerové, S. (2007) internet nabízí nový obor, informační etiku, kde je možno diskutovat o etických problémech a měly by i školy a kulturní instituce ukazovat, jak čelit konzumu a dalším neduhům dnešní doby. Říká, že člověk je tím lepším občanem, čím více ctí svou komunitu, musí se ztotožnit se svou příslušností státu. Člověk by měl také dodržovat zásadu „co nemáš sám rád, nedělej druhému“ a mělo by se prohlubovat vědomí občanských práv a povinností.

5. Veřejné mínění

„Debaty o pojmu „veřejné mínění“ i jeho náplni se vedou již od 18. století. Autorství pojmu je přisuzováno J. J. Rousseauovi, systematictěji se jím pak zabývali např. G. de Tarde, J. Bryce, F. Tönnies, J. Habermas nebo E. Noelová-Neumannová.“ (Vinoopal, J.; 2005, str. 1).

V dnešní době internetu se velice zrychlila a zlepšila možnost zpětné vazby, možnost občanů vyjádřit svůj názor nad věcmi, které se jich týkají. Tato globální doba otevírá nové možnosti on-line diskuse, psaní dotazů a připomínek pomocí mailů nebo přímo pomocí anket a dotazníků na internetových stránkách různých organizací, i veřejné správy.

„Čím více lidí je dosažitelných různými komunikačními prostředky, tím větší význam má znalost toho, jak se jejich mínění utváří a proměňuje.“ (Čepelka, O.; 1997, str. 47).

Veřejné mínění je problematické definovat a existují o něm mylné představy. Někdo za něj považuje individuální mínění mnoha zkoumaných občanů, to je ale chybné, jde pouze o mínění převažující, a to pokud je skupina lidí pečlivě vybrána v závislosti na mnoha jevech. Dalším názorem na veřejné mínění je to, že se jedná o názory, které se nejčastěji objevují v televizi a tisku, tedy v médiích. To je také zcela chybné, protože i když se novináři mohou snažit o „objektivní“ pohled na věc, stále se zde projevuje pouze jejich subjektivní názor. Pokud novináři hromadně začnou publikovat komentáře na nějaký názor politika, zdaleka to neznamená, že tato věc je předmětem veřejného mínění. Přesto veřejné mínění existuje, nevyjadřuje ho však unifikované dotazování osob nebo sledování televize. Za jednu z definic veřejného mínění lze považovat fakt, že toho mínění může být vysloveno na veřejnosti, aniž by byl mluvčí sankcionován tou skupinou, v níž se mínění projevuje. Sankcí rozumíme výsměch, pohrdání, společenskou izolaci nebo také fyzické napadení. Veřejné mínění je tedy pojem, který nelze nikdy přesně vystihnout, ale teoreticky za něj lze považovat jeho průzkum či názory z hromadných sdělovacích prostředků, avšak jedná se o mínění pravděpodobné, částečné či zkreslené. Je také možná existence několika veřejných mínění o téže věci, například ve věcech politických názorů. Pokud jedno

z veřejných mínění začne dominovat, vznikne tak silný tlak na ty, kteří v konkrétní problematice mají rozhodující slovo (Čepelka, O.; 1997).

V problematice veřejného mínění hrají klíčovou roli tzv. názoroví vůdci, kteří formují mínění v dané skupině. Tito vůdci se velice silně zajímají o danou problematiku, jsou o ní dobře informováni, sledují masmédiá, jsou schopni velice brzy prezentovat nové myšlenky, řešení a pohledy na věc a jsou dobří organizátoři a sociální komunikátoři. Nemusí se jednat pouze o jednoho člověka, ale utváří se určité „elity“, skupinky, které mají větší vliv, než jiní lidé (Čepelka, O.; 1997).

5.1. Ovlivňování veřejného mínění

V souvislosti s existencí výše zmíněných vůdců je velice efektivní způsob ovlivnění veřejného mínění právě tím, že je ovlivněn názor této elity. Pokud bude o dané věci přesvědčena tato skupina, mohou mínění změnit i ostatní. Příkladem může být snaha o získání určité místnosti ve veřejné budově pro své účely, s tímto požadavkem není efektivní seznamovat obyvatele obce a plýtvat tak čas a peníze jejich přesvědčováním, stačí přesvědčit zastupitele obce. Pojem elita či vůdce můžeme na základě této dedukce rozšířit o slovo „*moc*“, čili mocenská elita a mocenský vůdce. Tento klíčový pojem znamená vztah mezi lidmi, schopnost ovládat ostatní přímo či nepřímo a tedy i získat různé zdroje, které jsou k potřebnému úkonu nezbytné. Mocenská struktura se velice projevuje na rozhodovacích procesech. Pro upevnění moci těchto elit přispívá také fakt, že většina veřejnosti je pasivní k veřejným záležitostem a utvoří si názor až poté, co vůdce interpretuje srozumitelná sdělení, kde se již samozřejmě projevuje jeho vlastní názor a záměr. Takovými vůdci se rozumí publicisté v médiích, ale také populističtí politici. Ve snaze ovlivnit veřejné mínění je důležité zjistit kdo je nejdůležitější členem v dané cílové skupině, kdo je jejím mluvčím a faktickým vůdcem a kdo je členy skupiny nejvíce uznávaný (Čepelka, O.; 1997).

Výchozí je ve snaze ovlivňování veřejného mínění fakt, že lidé jsou velice přizpůsobiví, což dokazuje i jejich schopnost žít v různých politických režimech a vyrovnat se s různými zákazy a příkazy, jak tomu bylo například při komunismu. Samozřejmě se opět nejedná o všechny občany, často například v malých obcích vzniká dojem, že je

„veřejnost“ s něčím nespokojena na základě protestů a stížností, ale v podstatě se jedná většinou o malý počet například starších občanů, kteří vytvoří takovýto dojem. Při průzkumech bylo zjištěno, že takto aktivních občanů je v každé obci jen méně než 10% všech jejích obyvatel a všichni nejsou iniciativní v komunikaci a ovlivňování (Čepelka, O.; 1997).

Odborníci sestavili *zákonitosti* ve vzniku a pohybu veřejného mínění:

- Veřejné mínění se vyznačuje značnou citlivostí na důležité a nápadné události²⁴
- Veřejné mínění ovlivňují především zmíněné události, než slova
- Je velice setrvačné, projevují se zde stereotypy
- Veřejné mínění se dobře ovlivňuje emocemi
- Sdělení hodnotí kladně lidé, kteří touží po poučení a zdroj je pro ně důvěryhodný
- Ve veřejném mínění se promítají také přání a odhady
- Tvrzení mají význam u nestrukturovaného veřejného mínění, později jsou nejlivnější interpretace událostí prostřednictvím vůdců
- Psychologicky je mínění orientováno na zájem jednotlivce, nezůstává vyburcované po dlouhou dobu, ledaže by lidé měli pocit, že se to týká jejich zájmů, potom není snadně toto mínění změnit
- V dobách společenských krizí jsou lidé vůči svému vedení vnímavější
- Snadněji se lidem vytváří mínění v závislosti na cílech, než na metodách (řící lidem, čeho se má dosáhnout, než jakou práci se toho dosáhne) (Čepelka, O.; 1997).

Občan musí v dnešní době zaujímat postoje k mnoha různým událostem a lidem, ačkoliv je například ani nezná. Příkladem mohou být volby, kdy zvolí stranu, ale nezná jistě všechny kandidáty, musí tedy běžně užívat informace z tzv. „druhé ruky“, tyto informace nejčastěji získává ze zkušeností a názorů těch, které považuje za autoritu,

²⁴ Příkladem může být firma Toyota, která svolala kvůli závadě plynu některých modelů v letošním roce 2010 několik miliónů aut do servisů. Její akcie se propadly po zveřejnění problému až o 22% a i kdyby další vyrobená auta byla již v pořádku, veřejnost si tuto skutečnost bude dlouho pamatovat.

ať už se jedná o rodinné příslušníky, lidé z okolí a nebo o názorové vůdce, například politiky či novináře. Lidé si tedy své názory utváří také podle toho, co denně vidí, slyší a čtou, proto je tak důležité například pro organizace vypustit do veřejnosti jen ty informace, které jsou „vhodné“, zejména na reklamním bojišti. V tomto případě se může jednat o určité klamání občanů, kterým nejsou nikdy poskytnuty všechny informace bez „cenzury“ (Čepelka, O.; 1997).

Boj o informace se mimo jiné týká také politického světa a různých afér, které by mohly strany případně pošpinit a ovlivnit názor občanů na ně. Pokud se již nějaká informace dostane na povrch, potom mají velkou roli novináři a jejich interpretace, i z bezvýznamné informace je možno nafouknout velkou bublinu a naopak. V dnešním konzumním světě je to ale bohužel tak, že se „nafukuje“ vše, co jen jde, za vidinou senzace a tím i větší výplaty. Proto lidé nemohou jen číst a poslouchat a na základě získaných informací si utvářet názor, ale musejí danou situaci také problematizovat a nevěřit všemu, co vidí. Toto ale u velké části občanů vůbec neprobíhá a proto je veřejné mínění tak snadno ovlivnitelné.

Veřejné mínění lze ovlivnit tzv. *přesvědčováním*. Je to snaha sdělit informace tak, aby lidé změnil dosavadní vnímání určitého objektu, dosavadní stereotyp, nebo aby si vytvořili stereotyp nový. Teoreticky existují čtyři základní *principy přesvědčování*:

1. princip identifikace (sdělení se musí dotýkat zájmů příjemce, jedině tak na něj bude reagovat a zajímat se o něj)
 2. princip aktivizace (sdělení musí doprovázet výzva k akci)
 3. princip důvěry (je nutné získat důvěru příjemce)
 4. princip srozumitelnosti (komunikace musí být srozumitelná, není dobré užívat příliš odborné výrazy, naopak příklady z praxe jsou vítány, příjemce tak může na sdělení snadněji reagovat)
- (Čepelka, O.; 1997).

5.2. Zdroje zkreslení veřejného mínění

Při provádění výzkumu vyvstává otázka, zda zkreslení výsledků je výraz manipulace míněním samotným a co to potom znamená pro výzkumníky i pro uživatele výsledků. Zkreslení ve výzkumu lze rozlišit na záměrná a nezáměrná. U *záměrných zkreslení* je možné sběr dat ovlivnit například tím, že je vybrána úmyslně určitá část populace, u které výzkumník předpokládá, že bude odpovídat na otázky tak, jak by si přál. Například u výzkumů oblíbenosti politických stran výzkumník vybere jako vzorek populace jedince, kteří jsou v konkrétní straně, kterou potřebuje vyzdvihnout. Další možností je nenápadné formulování otázek způsobem, který vybízí k jednoznačné odpovědi, např. „Myslíte si, že celkově špatná situace v ČR může být zlepšena?“. Je tedy jasné, že i výzkum veřejného mínění se dá dobře zneužít a ovlivnit ve svůj prospěch. V komerční praxi je také často preferováno finančních odměn za zkreslené výsledky ve prospěch toho, kdo má na výzkumu opravdu zájem. Proto musí být výzkumník etický a musí brát svůj projekt opravdu vážně a chtít zjistit co nejobektivnější skutečnosti, ať už budou jakkoliv překvapivé (Vinopal, J.; 2005).

V mnoha případech je ale zkreslení výrazem nepozornosti, neznalosti nebo nedůslednosti, jedná se tedy o *zkreslení nezáměrné*. V určité míře je to také projev principu, který je znám například v přírodních vědách, tzv. princip interference²⁵ subjektu a objektu měření. Velice zkresluje výsledek celého výzkumu již jen jeho téma, které si často výzkumníci s čistými úmysly nevybírají, ale jsou jim zadána od firem, které mohou užívat i nekalé praktiky. Za další zdroj zkreslení je možné považovat i interpretaci otázek, která nechtěně může tázaného ovlivnit. Při zjištění veřejného mínění jde totiž často o osobní střetnutí výzkumníka a dotazovaného, otázky musí být srozumitelné a jednoznačné (Vinopal, J.; 2005).

Na jednu věc se zle zeptat z mnoha úhlů, například „Jsou příčinou konfliktu na Blízkém východě Izraelci?“ nebo „Jsou příčinou konfliktu na Blízkém východě Palestinci?“ a pokud je pro respondenty jako odpověď například v dotazníku buď „ano“ nebo možnost otevřené odpovědi - „Ne, myslím si, že příčinou těchto konfliktů jsou“, potom dochází k faktu, že pokud nevědí nic o konfliktu na Blízkém východě a nemají na něj názor, zaškrtnou první možnost. Je tedy zřejmé, že rozdílně položené otázky

²⁵ **Interference**= vzájemné ovlivňování či prolínání

i rozdílné odpovědi značně mohou ovlivnit výsledky výzkumu, i když to nebylo zá-
měrem výzkumníka.

Také nabídka různých škál odpovědí s sebou nese různé výsledky, lidé vyjadřují růz-
né úrovně spokojenosti se životem podle toho, zda se jim k posouzení nabídne stup-
nice čtyřbodová nebo pětibodová. Značné zkreslení lze také vyvolat dotazováním
v rámci rozhovoru v závislosti na kontextu, ve kterém byl dotaz položen a také na ak-
tuální atmosféře (Vinopal, J.; 2005).

Dalších chyb se výzkumníci dopouštějí, pokud interpretují své výsledky výzkumu
například u počtu procent potenciálních voličů konkrétních stran v předvolebních
odhadech v přesných číslech, často desetinného charakteru, tato čísla přitom mají od-
razit to, jak bude v budoucnu volit velká část obyvatel České republiky a předem se
neví, kdo k volbám půjde a kdo ne. Nelze jednoznačně určit, že například ODS by
v roce 2003 volilo 34,4 % voličů, KSČM 22,3 % a ČSSD 22,2 % voličů. Tento výrok
by se mohl zdát zcela pravdivý a stoprocentní. Proto by mělo být případné zkreslení,
které tu je zcela jistě, vyjádřeno interpretací následovanou: „S jistotou 95 % je zřej-
mé, že by volby vyhrála ODS s podíly voličů, které leží někde mezi hranicemi 31,5%
a 37,3 %.“atd. Užívání desetinných míst v těchto případech spíše než dojmem na-
prosté přesnosti působí dojmem neznalosti (Vinopal, J.; 2005).

6. Výzkum a jeho metody

Podle Giddense, A. (2001) je sociologický výzkum výrazem snahy o co nejobektivnější odpovědi na různé otázky, které si lidé kladou ve všech oblastech života. Jeho závěry nejsou jednoznačné ani definitivní, ale snaží se o co největší důvěryhodnost. V dobré sociologické práci jsou otázky kladeny co nejpřesněji a je zde snaha o shromáždění faktických důkazů, které pak slouží k vyvození určitého závěru. K tomu je potřeba dobře znát všechny sociologické metody výzkumu a umět je dobře požit na určitou problematiku. Faktické (empirické) výzkumy ale nejsou zárukou úspěchu, tedy co nejdůvěryhodnějších výsledků, sociologie nespočívá jen ve sběru tvrdých dat, velice důležitá je také interpretace těchto fakt, je tedy potřeba formulovat také teoretické otázky.

Důležité je v sociologickém výzkumu stanovit jeho strategii, tedy to, jak je výzkum plánován a veden, je důležité vybrat vhodnou metodu a vhodně ji aplikovat. Metodologie výzkumu se týká logiky interpretace výsledků a analýzy závěrů. Giddens, A. (2000) rozlišuje několik metod výzkumu:

1. **Práce v terénu** – neboli zúčastněné pozorování, při uplatnění této metody výzkumník žije přímo ve zkoumané skupině nebo komunitě a často se také účastní jejich aktivit. Tato metoda poskytuje hlubší a bohatší informace, než ostatní metody, ale může být použita pouze ke studiu relativně malých skupin nebo komunit.
2. **Přehledové studie** – tato metoda využívá dotazníky, které jsou zasílány poštou, nebo jsou otázky přímo kladeny vybrané skupině osob. Tato studie většinou podává méně podrobné informace, ale zato umožňuje jejich širší aplikaci.

Existují dva **typy dotazníků**:

- **Standardizované** – na otázku lze vybrat pouze některou ze standardizovaných odpovědí, jako například „ano-ne-nevím“.
- **S otevřenými otázkami** – zde může respondent vyjádřit svůj názor, v dotazníku je ponechán prostor pro odpověď, tento způsob je flexibilnější a poskytuje bohatší informace. Odpovědi jsou ale obtížněji srovnatelné a často se může také stát, že respondent neodpovídá přímo na danou otázku, ale odpověď se týká něčeho jiného.

3. **Interview** – jedná se o méně strukturovaný rozhovor, při kterém dotazovaný může hovořit volně o různých aspektech daného tématu, často se tedy zaměřuje s dotazníkem, ale dotazníkové šetření je tzv. „formální“ interview, řízené.
4. **Výzkum dokumentů** – systematické zkoumání tištěných nebo psaných dokumentů, tato metoda je často užívána jako vedlejší při jiném výzkumu, hojně se používá. Data jsou hloubková a proto má často význam u historických studií, ale řešitel je závislý na datech, která existují a často mohou být i neúplná nebo nespolehlivá.
5. **Experimenty** – pokus, který slouží k prověření vlivu jedné nebo více proměnných na ostatní proměnné v rámci uměle vytvořených podmínek. Výzkumník tak může kontrolovat vliv určitých proměnných, ale sledované subjekty mohou odpovídat zkresleně na základě vlivu experimentální situace.
6. **Biografie** - metoda spočívá ve shromáždění materiálu o určitých osobách - obvykle podle jejich vlastního vyprávění, poskytuje velice mnoho podrobností a osobních názorů a postojů.
7. **Deníky** – touto metodou se shromažďují informace o běžném životě. Lidé si vedou denní záznam všeho, co dělají.
8. **Konverzační analýza** – metoda rozhovorů v běžných životních situacích, při kterých je použit magnetofon, diktafon či kamera.

„Sociologický výzkum málokdy zůstává jen předmětem zájmu sociologické obce. Jeho výsledky obvykle sledují i ostatní členové společnosti, což má dalekosáhlé důsledky. Sociologie není pouze vědou, která zkoumá moderní společnosti, ale stala se sama o sobě významným prvkem jejich dalšího vývoje.“ (Giddens, A.; 2000, str. 526).

6.1. Vlastní výzkum

Jako metoda výzkumu v této bakalářské práci je použita přehledová studie s pomocí dotazníku. V dotazníku se vyskytují standardizované otázky a kombinace standardizovaných a otevřených otázek, respondent tedy může vybrat předloženou odpověď nebo vyjádřit svůj názor vlastními slovy.

Dotazník se skládá z 35 otázek, prvních deset je zaměřeno na politický život v České republice a spokojenost občanů s ním. V dalších dvanácti otázkách vybraní respondenti měli příležitost vyjádřit se k problematice úřadů, se kterými se každý den setkávají, k úředníkům a jejich chování a vyjádřit tak to, co se jim líbí nebo naopak nelíbí v této oblasti. Následujících osm otázek mělo za cíl zjistit, do jaké míry mají dotazovaní zkušenosti s informačními technologiemi veřejné správy, zda jim vyhovují či nikoliv. Posledních pět otázek má charakter demografický, tedy zjistit, jakého pohlaví respondent je, do jaké věkové kategorie patří, jaké má vzdělání, jaký je jeho stav a velikost obce, ve které žije.

Sběr dat probíhal od 15. listopadu roku 2009 do konce ledna roku 2010. Dotazníky byly rozesílány pomocí e-mailu i osobně ve formě tištěné. Celkem bylo rozdáno a rozesláno 120 dotazníků, z nichž se vyplněných vrátilo 108, z těchto pak bylo vyloučeno 8 dotazníků na základě neúplného vyplnění nebo zaškrtování více odpovědí a bylo tedy vybráno 100 dotazníků, určených k vyhodnocení.

6.2. Struktura respondentů

Respondenti byli vybíráni podle věku, což je základní třídící znak tohoto dotazníku. Aby data byla co možná nejméně nejvíce podobná, struktura respondentů je tedy procentuálně identická se strukturou obyvatelstva v České republice z posledního sčítání lidu, které proběhlo v roce 2001. Byla pouze vyloučena věková skupina 0-14 let, která nemá s úřady většinou zkušenosti a nezajímá se o politickou situaci. Respondenti jsou tedy rozděleni do věkových kategorií 15-19 let, 20-24 let, 25-39 let, 40-64 let a 65 a více let. Respondenti tedy nebyli vybíráni nahodile, ale podle věku, a to z vlastních sociálních sítí autora této práce.

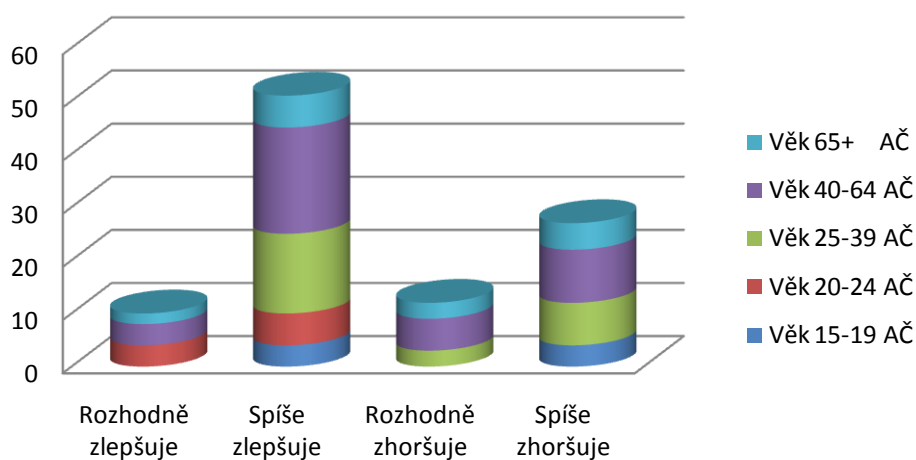
Data byla vyhodnocena pro jednotlivé věkové skupiny na základě součtu četností odpovědí na jednotlivé otázky, tím byly zjištěny absolutní četnosti, a dále s pomocí vzorce byly zjištěny také relativní četnosti. Součtem těchto četností u všech kategorií byl zjištěn celkový stav odpovědí, kde se absolutní a relativní četnosti rovnají v souvislosti s tím, že respondentů je záměrně přesně sto.

6.3. Interpretace výsledků výzkumu

Jak již bylo řečeno, dotazník se skládá ze tří částí, pomineme-li poslední část, kde jsou zjišťována demografická data.

Cílem první části dotazníku bylo zjistit, jak občanům vyhovuje dnešní politický život. Úvodní otázka ovšem není zcela politická, respondenti měli možnost se vyjádřit ke kvalitě života v České republice.

Podle Vašeho názoru se kvalita života v ČR:



Graf č. 2: Názory na kvalitu života v ČR

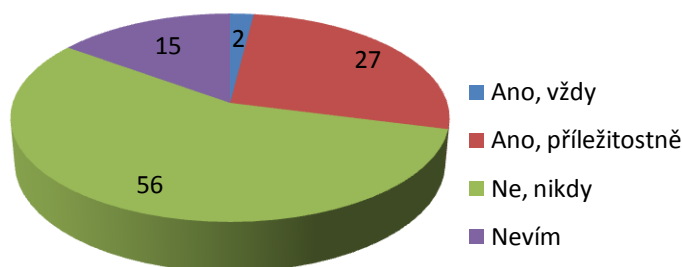
Z grafu č. 2 je patrné, že si velká část dotazovaných (51%) myslí, že život v této republice je stále kvalitnější, nejsou si tímto tvrzením zcela jisti, ale převažuje u nich pozitivní pohled na kvalitu života, nejvíce tak odpovídali lidé ve věku od 25 do 64 let. Na druhém místě na základě četností odpovědí je ale znepokojivé tvrzení, že se kvalita života spíše zhoršuje, jednoznačné „rozhodně zlepšuje“ a „rozhodně zhoršuje“ vybrala jen malá část respondentů, lze si tedy povšimnout značné míry nejistoty v tomto směru.

Z výsledků dotazníkového šetření lze také vyčíst, že se respondenti o politickou situaci celkem zajímají, většina (přesněji 49%) se o ni zajímá občas, ale pouze 17% dotazovaných, tedy 17 lidí z celkového počtu sta, se o tuto situaci nezajímá vůbec a tak nemají často objektivní pohled na věc, z nich je 7 dotazovaných ve věku 15-19 let, tedy často ještě děti, které zatím do světa politiky pouze pomalu pronikají a názory si teprve vytvářejí. Je zajímavé, že o politickou situaci v ČR se nezajímá pouze jeden člověk z poslední věkové skupiny, a tak můžeme soudit, že lidé v důchodu skutečně toto dění problematizují a není jim lhostejné.

Představitelem České republiky je její prezident, Václav Klaus, a tak je dobré zjistit, zda lidem vůbec vyhovuje, již si na něj mohli za roky jeho působení v politickém světě utvořit pevný názor podložený mnoha argumenty. A skutečně 45% respondentů je s nynějším prezidentem zcela spokojeno, mezi nimi je většina těch z věkové kategorie 40-64 let, naopak si prezident nejméně získal lidi ve věku 25-39 let, pouze 6 lidí z celkového počtu 26 je s ním spokojeno. Oproti tomu v tomto věku deset dotazovaných bylo více spokojeno s Václavem Havlem, se kterým celkově sympatizuje 19% respondentů i po tolika letech jeho odchodu z politického světa. Nutno dodat, že 3% dotazovaných využilo možnost odpovědi vlastními slovy a na křeslo prezidenta by ihned posadila Miloše Zemana, Jana Švejnara nebo Karla Schwarzenberga. Nejistou odpověď „nevím“ zvolilo 19% lidí.

Problematickou se v dnešní politice jeví etika samotných ministrů, kteří mají jít lidem příkladem. I když jsou respondenti často ve svých odpovědích opatrní, celých 56% jasně poukazuje na jejich neetičnost, jak ukazuje následující graf č.3.

Myslíte si, že jsou naši ministři etičtí a jdo občanům správným příkladem?



Graf č. 3: Názory na etičnost ministrů v ČR

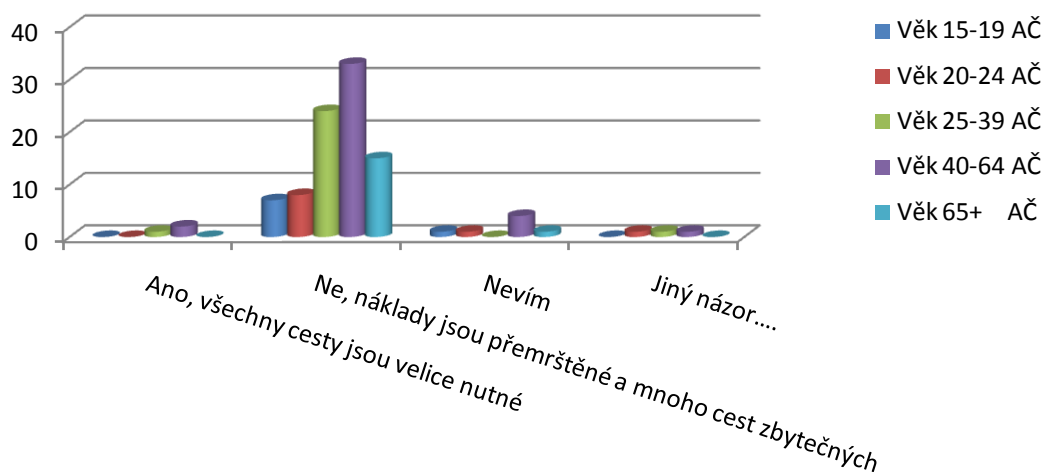
Neetičtí se ministři zdají většině, tedy 26% dotazovaných, z věkové kategorie 40-64 let, dále 18% dotazovaných ve věku 25-39 let, sedmi lidem z poslední věkové kategorie, čtyřem lidem ve věku 20-24 let a jednomu člověku z první kategorie. Je tedy vidět, že ve všech kategoriích se negativně promítá jejich chování ve sněmovně, kde nechybí dokonce i neslušná gesta, spánek při projevu ostatních a dokonce ani fyzické násilí. Občané toto vše vnímají velice citlivě a jejich respekt evidentně s každým dalším neetickým chováním vůči politikům klesá.

Že je tedy ve vládě problém, a ne pouze jeden, si uvědomuje celých 97% respondentů, kteří měli za úkol tento problém přesně popsat a to i s možností vlastního vyjádření. Nejčastějším problémem je podle 33% z dotazovaných konzum, v těsné blízkosti se tyčí nejednotnost (32%), dále korupce (25%) a 7% z nich se vyjádřilo vlastními slovy, nelíbí se jim to, že vláda neřeší skutečné problémy aktuální, nedívá se také do budoucnosti, je v současné době úřednická, má krátké funkční období a ministři jsou neodborní a nedokáží v podstatě nic vyřešit, tedy „řeší, ale nevyřeší“.

Předmětem výzkumu bylo také zdravotnictví a jeho reforma, spokojeno s ní je 40% respondentů, 60% však nikoliv. Není to tedy zjištění nijak extrémní, zajímavé je spíše to, s čím dotazovaní nesouhlasí, co se jim nelíbí. Velká většina totiž zcela nesouhlasí s poplatky ve zdravotnictví, zdají se jim dokonce ponižující a zapříčiňují zbytečnou administrativu navíc. Reforma se jim zdá chaotická a nepropracovaná, nebyla dostatečně zdůvodněna a obhájena, stále neřeší problémy, které v ČR jsou a peníze jdou pouze do kapsy lékárníkům. Má také podle respondentů špatnou organizační strukturu, lékaři mají špatnou úroveň i po provedení reformy a špatně se chovají k pacientům a ve spojitosti s poplatky tak reforma nesympatizuje se sociálně slabšími rodinami. Lidé tak nejvíce odsuzují poplatky a to, že peníze nejsou použity tam, kde by měly a díky chaosu často končí úplně někde jinde.

Následující otázka je zaměřena na zahraniční cesty poslanců, za které stát ročně vydá 30 mil. Kč, respondenti měli posoudit adekvátnost těchto výdajů s prostorem pro vlastní názor.

Ministerstvo zahraničních věcí ročně vydá 30 mil. Kč na zahraniční cesty poslanců. Myslíte si, že je to adekvátní?



Graf č. 4: Hodnocení adekvátnosti výdajů na zahraniční cesty poslanců

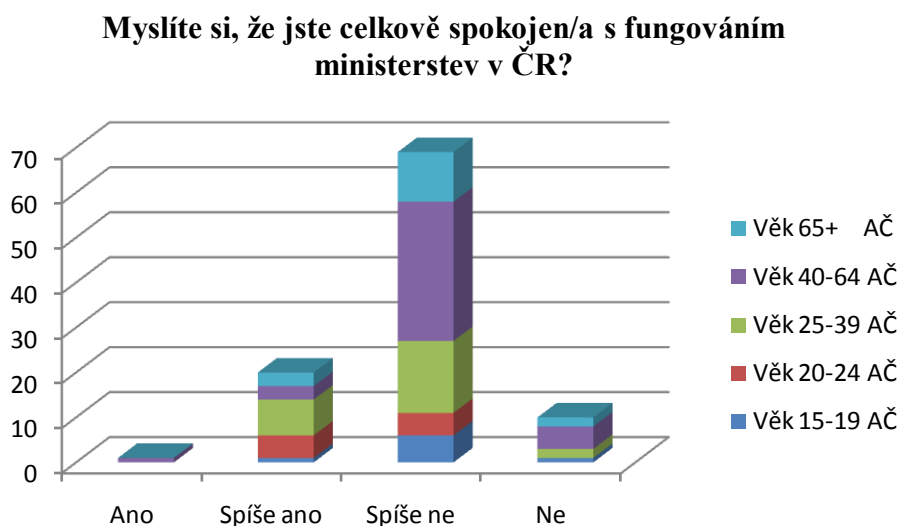
Z grafu č. 4 vyplývá, že většina dotazovaných ze všech věkových skupin nesouhlasí s přemrštěnými náklady a často i zbytečnými cestami. Tento nesouhlas je v některých skupinách skutečně převažující, v kategorii 65 a více let nesouhlasí celých 93,75% dotazovaných a v kategorii 25-39 let je tato hodnota 92,31%. Vlastní názor projevil pouze tři dotazovaní, kteří si myslí, že všechny cesty důležité jsou, ale náklady se dají jistě o mnoho snížit.

Respondenti měli možnost vyjádřit se k tomu, co si myslí o rozdávání občerstvení a různých reklamních předmětů na předvolebních kampaních. Negativně se vyjádřilo celkem 91% dotazovaných, z toho si myslí 59%, že tyto předvolební činnosti nejsou nutné a 32% doslova nesouhlasí s tímto kupováním hlasů občanů. Naopak 7% dotazovaných to hodnotí kladně, konečně je také něco pro občany zadarmo. Dva respondenti vyjádřili svůj vlastní názor, který je v obou případech záporný, nesouhlasí s příspěvkem státu na předvolební kampaně jako celek, politické strany by měly hledat sponzory sami a pokud mají finance pro tuto činnost již sehnané, lépe by je uplatnili například pro charitu, kde peníze alespoň pomáhají.

V dotazníku nemohla chybět základní a důležitá otázka, zda jsou vůbec občané (respondenti) spokojeni s dnešním politickým režimem. Výsledky jsou překvapivé, hranice mezi spokojeností a nespokojeností značně kolísá, spokojeno je dohromady 36% dotazovaných, z nichž nejvíce (90%) je zastoupena věková skupina 20 – 24 let, avšak

nespokojeno je 38%. U této problematiky je také značně váhavý postoj, odpověď „nevím“ zvolilo 23% respondentů. Velice překvapivé je to, že ve věkové skupině 60 a více let je přesně polovina s demokracií nespokojena a druhá polovina buď spokojena, nebo váhá, ale neobjevil se tady ani jeden kladný postoj ke komunismu. Přesto by raději v komunismu žilo 3% dotazovaných, a to z věkových kategorií 25-39 let a 40-64 let. Otázkou zůstává, zda je tato problematika dostatečně osvětlena hlavně první ze jmenovaných kategorií, která v komunismu žila prakticky ještě v dětství a tak může mít zkreslené mínění.

Celkové zhodnocení spokojenosti s fungováním ministerstev v ČR a také poslední otázku první části dotazníku vykresluje následující graf č. 5.



Graf č. 5: Celková spokojenost s fungováním ministerstev v ČR

Je zřejmé, že většina všech dotazovaných spíše není s fungováním ministerstev spokojena (69%), nejvíce zastoupená je ve volbě této odpovědi věková kategorie 40-64 let. 20% dotazovaných je spíše spokojeno a radikální „ne“ odpovědělo pouze 10% respondentů. Lidé jsou tedy spíše celkově nespokojeni, ale přesto je zde trocha tolerance nebo snad naděje, že ministerstva v ČR začnou fungovat lépe, než dosud.

Druhá část dotazníku si klade za cíl zjistit, jaké jsou postoje občanů k úřadům, se kterými přicházejí velice často do styku. Co se týče informačního systému na úřadech, tedy informační tabule u vchodu, orientačních šipek a podobných tabulí v dalších

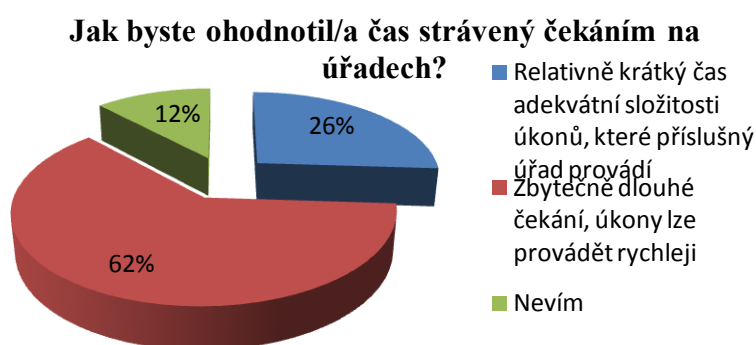
částech budovy, respondenti jsou z 43% spíše spokojeni a zcela spokojeni z 39%, hodnocení je tedy jednoznačně kladné.

67% respondentů je buď spokojeno, nebo spíše spokojeno také s úpravami jednacích prostor a s jejich dostatečným soukromím, 30% je dále spíše nespokojeno. To lze označit také za celkem kladné hodnocení. Úprava prostor a budov úřadů je tedy podle dotázaných na dobré úrovni, v této oblasti nebyla zaznamenána žádná radikální nespokojenost většiny.

K problematice zrušení okresních úřadů (k 1. 1. 2003) a rozložení jejich pravomocí mezi krajské a obecní úřady již tak kladné postoje vykázané nejsou. 41% dotazovaných je spokojena, avšak 35%, což není číslo o moc menší, je nespokojeno. Zbytek dotazovaných váhá, a tudíž neví.

Občané si evidentně nestěžují kromě úpravy prostor úřadů ani na úřední hodiny, které se zdají zcela nebo téměř vyhovující celkem 75% dotazovaných. Zbytku respondentů úřední hodiny spíše anebo vůbec nevyhovují.

Návštěvníci úřadů si nemohou nevšimnout častých front, které se při čekání tvoří, a tudíž i občas hlučně nespokojených občanů, kteří v těchto frontách dlouho čekají. Následující graf č. 6 zachycuje hodnocení času stráveného na úřadech respondenty.



Graf č. 6: Hodnocení čekání na úřadech

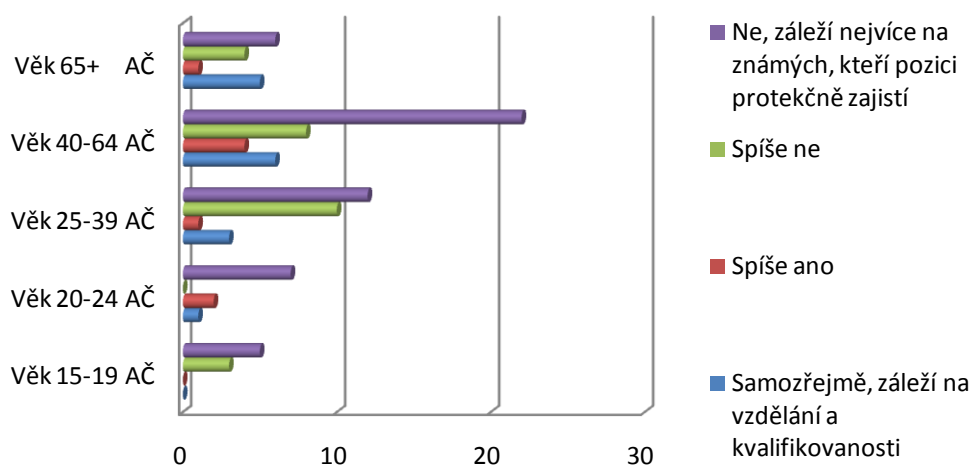
Na základě výše uvedeného grafu lze tedy zaznamenat záporný postoj k čekání na úřadech, které hodnotí většina respondentů jako zbytečné a pokud by úředníci zvýšili tempo provádění úkonů, čas čekání by se zkrátil.

S rychlostí prováděných úkonů často souvisí také kvalifikovanost úředníků, kteří je musí zvládat v co nejvyšší kvalitě a nejmenším časovém horizontu. 52% respondentů si ovšem myslí, že úředníci kvalifikovaní spíše nejsou anebo nejsou vůbec. Naopak zcela kvalifikovaní jsou pracovníci na úřadech podle 12% dotazovaných a spíše kvalifikovaní podle 36%. Celkové hodnocení je tedy na hraně, rozhodně se ale nedá mluvit o příliš velké spokojenosti s kvalifikovaností českých úředníků.

Problematika kvalifikace úředníků byla předmětem i otázky následující, ovšem zde bylo za cíl zjistit případná opatření k jejímu zvýšení. Návrh periodických testů kvalifikovanosti a na základě výsledků pak odměna či sankce úředníka zvolilo 45% všech dotazovaných, druhou nejčastější odpovědí (36%) byl návrh různých školení a 17% respondentů by raději oživovalo kolektiv mladými lidmi s vyšším vzděláním. I zde byl ponechán prostor pro vlastní názor, který však vyjádřily pouze 2% dotazovaných z věkové kategorie 40-64 let, ti dodávají, že by raději zaměstnávali kvalifikované, ne známé, kteří pak snižují kvalitu služeb svojí nevědomostí, a také vidí nižší kvalifikovanost v neustálém měnění pravidel a směrnic, které pak úředníky matou a stěžují jim práci.

Na názor obsazování úřednických pozic známými, který se mezi odpověďmi objevil, navazuje další otázka, která zjišťuje, zda si respondenti myslí, že má každý stejnou příležitost získat pracovní místo na úřadech.

Myslíte si, že příležitost získat pracovní místo na úřadech je pro každého stejná?

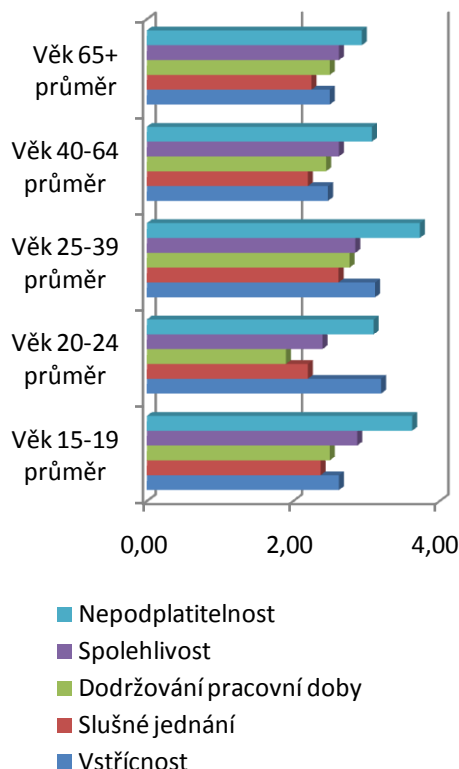


Graf č. 7: Názory na rovnost příležitostí při získání pracovního místa na úřadech

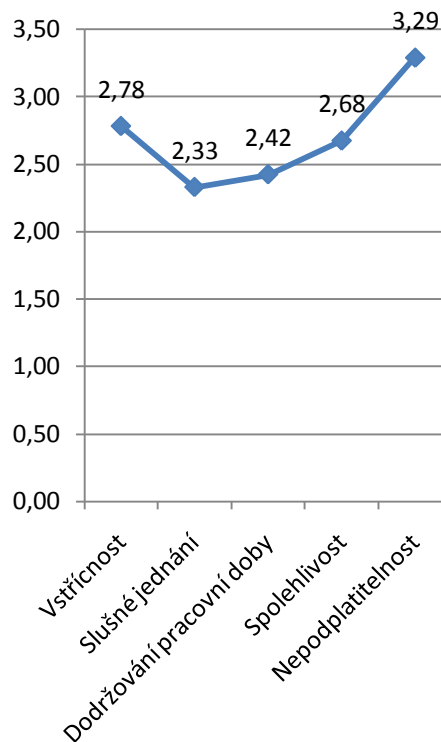
Celkem 52% respondentů nepovažuje příležitosti pro získání pracovního místa na úřadech pro každého za rovnocenné a v této oblasti vidí jistou protekci u známých. Tento radikální nesouhlas je nejvíce patrný ve věkové kategorii 40-64 let (55%). Dalších 25% se přiklání k tomu, že příležitosti spíše nejsou pro každého stejné. Zbytek, tedy pouze 23%, si myslí opak. Je tedy zřejmé, že panuje v tomto směru jistá nedůvěra v etické jednání při obsazování pracovních pozic na úřadech a takto obsazená nekvalifikovaná osoba pak může být příčinou mnoha dalších problémů, které přispívají k nefunkčnosti úřadů jako celku a tedy i k nespokojenosti občanů s nimi.

Respondenti měli jedinečnou příležitost oznámkovat chování úředníků jako ve škole a následující graf č. 8 ukazuje výsledky tohoto hodnocení, rozdělené podle věkových skupin a graf č. 9 pak vykazuje celkové průměrné hodnocení jednotlivých posuzovaných jevů.

Hodnocení úrovně chování úředníků:



Celkové průměrné hodnocení



Graf č. 8: Hodnocení úrovně chování úředníků

Graf č. 9: Celkové průměrné hodnocení chování úředníků

Známky se pohybují v rozmezí 2 - 3,8, pouze věková skupina 20-24 let zhodnotila dodržování pracovní doby úředníky na celkovou průměrnou známku 1,9, což je nejlepší výsledek. Naopak nejhorší známku udělila věková kategorie 25-39 let v rámci nepodplatitelnosti – 3,73. Na celkovém hodnocení je jasně vidět, že dotazovaným nejvíce vadí podplatitelnou úředníků a nejsou často ani vstřícní. Naopak mají poměrně slušné jednání. Známky ale přesto nejsou špatné, celkově se chování úředníků pohybuje mezi velmi dobrým až dobrým, což je slušné hodnocení, ale jistě by mohlo být lepší se změnou přístupu úředníků k lidem ve smyslu kladném.

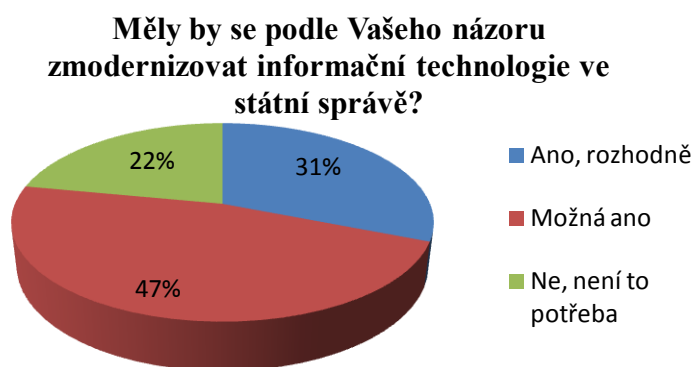
Další otázkou bylo zjištěno, že i před relativně kladné hodnocení chování úředníků k občanům se 48% respondentů někdy již dostalo do konfliktu s úředníkem, zbytek s tímto nemá zkušenosti anebo se již nepamatuje.

V návaznosti na kvalifikovanost úředníků, která již byla rozebírána výše, byla respondentům položena otázka týkající se kvality vyřízených služeb. Velká většina, tedy 78%, ji posuzuje jako střední, 17% soudí, že je kvalita špatná a jako zákazník se cítí být odbyti a pouze 5% dotazovaných míní, že je kvalita služeb opravdu nejvyšší. V této oblasti tedy respondenti volí spíše průměr a nevyjadřují tím žádné nadšení, ani radikální nespokojenost.

Poslední otázkou v druhé části dotazníku byla opět souhrnná, která má za cíl zjistit celkovou spokojenost s fungováním úřadů v ČR. Zde odpověď „spíše ano“ a „ano“ zvolilo dohromady 56% respondentů a „spíše ne“ a „ne“ potom zbytek, tedy 44%. Opět se zde projevuje střední cesta, žádné nadšení ani radikální nespokojenost a tedy i šance úřadů zlepšit svým chováním mínění a postoje občanů.

Poslední část dotazníku se zabývá informačními technologiemi ve státní správě. Vzhledem k zahrnutí kategorie 65 a více let do dotazování je v této části více nejistých odpovědí „nevím“, což je pochopitelné, lidé vyššího věku s IT nemají žádné zkušenosti a často ani nevědí, o co se jedná.

Úvodní otázka zjišťuje, zda jsou IT ve státní správě podle dotazovaných dostatečně moderní. Graf č. 10 vykazuje zjištění, že si většina respondentů myslí, že je potřeba IT ve státní správě zmodernizovat.

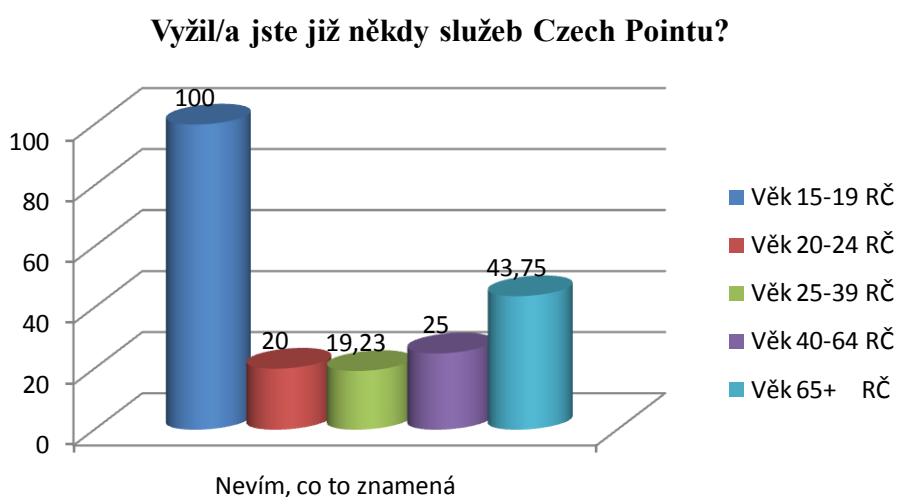


Graf č. 10: Názory na zmodernizování IT ve státní správě

S tím souvisí následující otázka, zda je vůbec vládní podpora pro rozvoj IT ve státní správě dostatečná. Naprosto stejný poměr odpovědí, tedy 41%, byl vykázan u možností „spíše ano“ a „spíše ne“, jasné „ano“ odpovědělo pouze 11% respondentů a

„ne“ pak 7%. Výsledek je tedy neutrální, polovina respondentů vidí ve vládní podpoře IT dostatek snahy státu, polovina z nich by dotace ráda zvýšila.

Následující tři otázky jsou věnovány průlomové službě v ušetření času občanů stráveného na úřadech, tedy Czech Pointu. Tato služba je velice mladá, síť byla naplno spuštěna 28. ledna roku 2008, tedy zhruba dva roky před dotazováním respondentů. I přesto jsou výsledky tohoto výzkumu značně znepokojivé, protože 32% dotazovaných vůbec neví, co tento pojem znamená, jak vyjadřuje podrobně následující graf č. 11, a 44% Czech Point nikdy nevyužilo, ale ví, o co se jedná. Tedy pouze 24% dotázaných někdy tuto službu využilo.



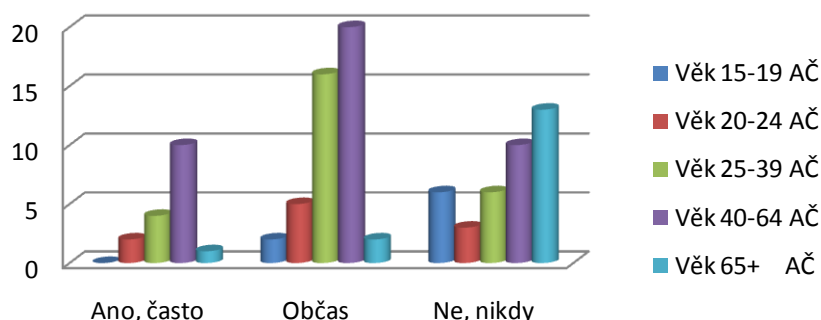
Graf č. 11: Věková struktura občanů, kteří nikdy neslyšeli o službě Czech Point

Je tedy zajímavé, že v předchozích odpovědích 78% dotázaných uvedlo, že by se mělo více investovat do IT ve státní správě, ale zatím si 76% respondentů ani nevšimlo tak významné investice do služby Czech point anebo o ní ví, ale nevyužívá ji. Z Grafu č. 11 vyplývá, že o této službě vůbec neví 100% dotazovaných ve věku 15-19 let, což je neuvěřitelné, školy by měly klást větší důraz na vzdělání v této oblasti. Například výpis z trestního rejstříku dnes již vyžadují na většině brigád a lidé tohoto věku si ve velké většině již touto formou přivydělávají. Službu nezná také téměř polovina dotazovaných z věkové kategorie 65 a více let, což je logické, avšak ostatní věkové kategorie mají v této „škále neznalosti“ také své zastoupení, ač by to tak být nemělo.

Jak již bylo řečeno, služba Czech Point byla zřízena za účelem úspory času stráveného na úradech občanem. Zda svůj účel opravdu splňuje, bylo předmětem zájmu další otázky výzkumu. 30% respondentů míní, že tato služba svůj účel naplnila, naopak 11% si myslí, že nikoliv. Ale bohužel na základě velké neznalosti této služby a IT celkově a možná i na základě váhavosti některých dotazovaných celých 59% na tuto otázku nezná odpověď.

Města často zakládají i své vlastní internetové stránky, kde jsou občanům poskytovány některé služby a oznamovány různé aktuality a změny. Navštěvují však lidé tyto stránky vůbec? Na tuto otázku odpovědělo kladně 62% dotazovaných, často přitom webové stránky města navštěvuje pouze 17% respondentů a občas 45% z nich. Nikdy je naopak nenavštívilo 38%. Následující graf č. 12 poukazuje na to, jak jsou tyto weby navštěvovány jednotlivými věkovými kategoriemi.

Navštěvujete někdy internetové stránky úřadů ve městě, kde žijete?



Graf č. 12: Návštěvnost internetových stránek města svého bydliště respondenty

Mimo webové stránky měst existuje také portál veřejné správy ČR, jak již bylo výše zmíněno v teoretické části této bakalářské práce. Předposlední otázka je tedy zaměřena na návštěvnost těchto stránek a na základě výzkumu bylo zjištěno velice zajímavé a znepokojivé číslo zároveň. Tento portál totiž nikdy nenavštívilo 63% dotazovaných, což je velká většina. Portál nenavštěvují hlavně věkové kategorie 15-19 let (87,5%), 65 a více let (také 87,5%) a kategorie 25-39 let (76,92%). Zejména v poslední jmenované skupině je to velice překvapující, lidé v tomto věku mají většinou se samotnými IT velké zkušenosti i na základě studia, výuka je zavedena již na základní i střední škole, a také například ke svému zaměstnání často používají inter-

net. Portál veřejné právy v ČR tedy navštěvuje 37% dotazovaných, nejvíce však věková kategorie 20-24 let.

Poslední otázka doplňuje předchozí. Ti, co portál veřejné správy navštěvují, zde měli možnost blíže specifikovat účel svých návštěv. Bylo zjištěno, že z těchto 37 lidí jich většina stránky nenavštívila k ničemu konkrétnímu, tedy spíše jen tak ze zajímavosti a pro rozšíření obzorů (49%). Dále byl portál nejvíce vyžit k získání informací ke studiu (24%) a k elektronickému podání (22%). 5% dotazovaných uvedlo, že stránky využilo k hledání pracovních příležitostí a pro získání informací z katastrálního úřadu.

ZÁVĚR

Tato bakalářská práce měla s pomocí dotazníkového výzkumu mezi občany za cíl zjistit jejich spokojenost s fungováním státní správy.

Dotazník byl vyplněn vzorkem sta obyvatel, kteří byli vybíráni přednostně podle věku tak, aby konečné procentuelní zastoupení všech věkových kategorií bylo totožné s výsledky z posledního sčítání lidu z roku 2001, a tudíž také co nejpřesnější a nejvěrohodnější. Na základě výsledků výzkumu pak bylo zjištěno, že celkově v problematice ministerstev, jejich výdajů na zahraniční cesty nebo IT a chování ministrů panuje značná nedůvěra respondentů a většina z nich je tedy celkově s fungováním ministerstev spíše nespokojena.

V oblasti úřadů respondenti celkem kladně hodnotí úpravy jednacích prostor i samotných budov a orientačních mapek a popisů, také jim vyhovují úřední hodiny. Chování úředníků již tak kladně hodnocené není, nicméně na základě známkování jako ve škole by prospěli celkově se známkou velmi dobře minus. Nejzáporněji je pak hodnocena nepodplatitelnost úředníků, dotazovaní tedy míní, že berou často úplatky. Úředníci jsou také podle respondentů nedostatečně kvalifikovaní a to hlavně proto, že jsou místa na úřadech přednostně obsazována na základě příbuzenského či jiného vztahu a úkony pak postrádají vysokou kvalitu a rychlost. Celkově jsou pak respondenti s fungováním úřadů spíše spokojeni, avšak je to velice na hraně, lze tedy říci, že polovina dotazovaných spokojena je a polovina není.

Bylo také zjištěno, že se česká veřejnost na základě mínění vzorku sta respondentů příliš nezajímá o moderní informační technologie ve státní správě, které se ovšem snaží občanům pomoci. Zejména má v této problematice velké nedostatky věková kategorie 15-19 let a lidé ve věku 65 a více let. Například službu Czech Point mnoho dotazovaných vůbec nezná anebo zná, ale nikdy nevyužilo, což je jistě škoda. Ani webové stránky městských úřadů nejsou nijak navštěvovány, ale přesto je většina dotazovaných již někdy navštívila. Horší návštěvností oplývá portál veřejné správy ČR, který je z velké části nenavštěvovaný.

SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ

Seznam literatury:

- [1] ČABANOVÁ, B. Státní služba. In *Sociální správa : Úvod do teorie a praxe*. 2. rozš. a přeprac. vyd. Praha : Portál, 2009, s. 116 – 124. ISBN 978-80-7367-483-0.
- [2] ČEPELKA, O. a kol. *Práce s veřejností v nepodnikatelském sektoru*. Liberec : Nadace Omega, 1997. 243 s. ISBN 80-902376-0-6.
- [3] DVOŘÁKOVÁ, Z., DUŠKOVÁ, L., SVOBODOVÁ, L. a kol. *Svět práce a kvalita života*. 1. vyd. Praha: Výzkumný ústav bezpečnosti práce, 2006. 117 s. ISBN 80-86973-08-5.
- [4] GIDDENS, Anthony. *Sociologie*. Praha : Argo, 2000. 595 s. ISBN 80-7203-124-4.
- [5] HORZINKOVÁ, E., NOVOTNÝ, V. *Základy organizace veřejné správy v ČR*. Plzeň : Aleš Čeněk, 2008. 234 s. ISBN 978-80-7380-096-3.
- [6] CHARBUSKÝ, M. *Státní správa*. 1. vyd. Pardubice : Univerzita Pardubice, 2005. 93 s. ISBN 80-7194-807-1.
- [7] JOHNSON, Robert, A., RUHL, Jerry, M. *Kniha o spokojenosti*. 1. vyd. Praha : Portál, 2000. 101 s. ISBN 80-7178-380-3.
- [8] KOCOUREK, L. *Správa v českých zemích a v Československu v letech 1848-2005 : Historický přehled*. 1. vyd. Praha : Eupres, 2007. 106 s. ISBN 978-80-86754-75-8
- [9] KUČEROVÁ, S. Občanské hodnoty. In *Zdokonalování veřejné správy a samo-správy České republiky*. Brno : Konvoj, 2007, s. 87 – 91. ISBN 978-80-7302-125-0.
- [10] MAŘÍKOVÁ, H. a kol. *Velký sociologický slovník*. 1. Vyd. Praha : Karolinum, 1996. 2 sv. (747, 1627 s.). ISBN 80-7184-310-5.

Internetové zdroje:

- [1] AUSTRALIAN CENTRE ON QUALITY OF LIFE [online]. [cit. 2009-11-01]. Dostupný na WWW: <<http://acqol.deakin.edu.au/index.htm>>.
- [2] *Datové schránky* [online]. [cit. 2010-02-22]. Dostupný na WWW: <<http://www.datoveschranky.info/o-datovych-schrankach-text/>>.

- [3] DVOŘÁKOVÁ, P., SUCHÁNEK, P. Metoda BSC v managementu veřejné správy. *Manažment v teórii a praxi* [online]. 2006, roč. 2, č. 3-4 [cit. 2010-02-22], s. 63-72. Dostupný z WWW: <<http://casopisy.euke.sk/mtp/clanky/3-4-2006/dvorakova.pdf>>.
- [4] *European Commission – Information Society* [online]. [cit. 2010-02-20]. Dostupný na WWW: <http://ec.europa.eu/information_society/activities/egovernment/index_en.htm>.
- [5] *Kvalita života* [online]. [cit. 2009-11-01]. Dostupný na WWW: <http://kvalitazivota.vubp.cz/prispevky/soudoba_sociologie_II_kvalita_zivota-svobodova.doc>.
- [6] MANSFELDOVÁ, Zdenka. *Hledání štěstí* [online]. 2007 [cit. 2009-11-01]. Dostupný z WWW: <http://209.85.135.132/search?q=cache:UNkAKc_X3ucJ:kvalitazivota.vubp.cz/prispevky/hledani_stesti-mansfeldo-va.doc+roth+albera+spokojenost&cd=1&hl=cs&ct=clnk&gl=cz&client=firefox-a>.
- [7] *Ministerstvo vnitra České republiky* [online]. [cit. 2010-02-20]. Dostupný na WWW: <<http://www.mvcr.cz/egovernment.aspx>>.
- [8] *Portál veřejné správy České republiky* [online]. [cit. 2010-02-22]. Dostupný na WWW: <http://portal.gov.cz/wps/portal/_s.155/6966/place>.
- [9] *Správa, veřejná správa a samospráva* [online]. [cit. 2009-11-05]. Dostupný na WWW: <http://eamos.pf.jcu.cz/amos/ksb/externi/ksb_7434/1.htm>.
- [10] ŠINDELKA. *Model CAF zlepšuje kvalitu veřejné správy* [online]. 2005 [cit. 2010-02-22]. Dostupný z WWW: <<http://www.sfinance.cz/zpravy/finance/55200-model-caf-zlepsuje-kvalitu-verejne-spravy/>>.

Zákony:

- [1] Zákon č. 135/1989 Sb., Ústavní zákon, ve znění pozdějších předpisů.
- [2] Ústavní zákon č. 347/1997 Sb., o vytvoření vyšších územních samosprávných celků a o změně ústavního zákona České národní rady č. 1/1993 Sb., Ústava České republiky, ve znění pozdějších předpisů.

SEZNAM GRAFŮ

Graf č. 1:	Zájem o seznámení s vybranými novými metodami ve veřejné správě	27
Graf č. 2:	Názory na kvalitu života v ČR	48
Graf č. 3:	Názory na etičnost ministrů v ČR	49
Graf č. 4:	Hodnocení adekvátnosti výdajů na zahraniční cesty poslanců	51
Graf č. 5:	Celková spokojenost s fungováním ministerstev v ČR	52
Graf č. 6:	Hodnocení čekání na úřadech.....	53
Graf č. 7:	Názory na rovnost příležitostí při získání pracovního místa na úřadech...	55
Graf č. 8:	Hodnocení úrovně chování úředníků	56
Graf č. 9:	Celkové průměrné hodnocení chování úředníků.....	56
Graf č. 10:	Názory na zmodernizování IT ve státní správě	57
Graf č. 11:	Věková struktura občanů, kteří nikdy neslyšeli o službě Czech Point	58
Graf č. 12:	Návštěvnost internetových stránek města svého bydliště respondenty	59

SEZNAM OBRÁZKŮ

Obrázek č. 1:	eGON-symbol eGovernmentu	35
---------------	--------------------------------	----

SEZNAM PŘÍLOH

PŘÍLOHA 1: Průvodní dopis

PŘÍLOHA 2: Dotazník

PŘÍLOHA 3: Tabulky absolutních a relativních četností (v %) z dotazníkového šetření

Tabulka č. 1: Pohlaví

Tabulka č. 2: Věková kategorie

Tabulka č. 3: Dosažené vzdělání

Tabulka č. 4: Rodinný stav

Tabulka č. 5: Velikost obce

Tabulka č. 6: Názory na kvalitu života v ČR

Tabulka č. 7: Zájem o politickou situaci

Tabulka č. 8: Spokojenost s prezidentem Václavem Klausem

Tabulka č. 9: Hodnocení etičnosti ministrů

Tabulka č. 10: Největší problém dnešní vlády

Tabulka č. 11: Spokojenost s fungováním reformy zdravotnictví

Tabulka č. 12: Posouzení adekvátnosti nákladů na zahraniční cesty poslanců

Tabulka č. 13: Názory na předvolební kampaně

Tabulka č. 14: Spokojenost s demokracií

Tabulka č. 15: Celková spokojenost s fungováním ministerstev

Tabulka č. 16: Informační systém na úřadech

Tabulka č. 17: Úprava jednacích prostor

Tabulka č. 18: Spokojenost se zrušením okresních úřadů

Tabulka č. 19: Hodnocení úředních hodin

Tabulka č. 20: Hodnocení čekání na úřadech

Tabulka č. 21: Kvalifikovanost úředníků v ČR

Tabulka č. 22: Zvýšení kvalifikace úředníků

Tabulka č. 23: Názory na pracovní příležitosti na úřadech

Tabulka č. 24: Hodnocení chování úředníků

Tabulka č. 25: Konflikty s úředníky

Tabulka č. 26: Kvalita vyřízených žádostí na úřadě

Tabulka č. 27: Celková spokojenost s fungováním úřadů

Tabulka č. 28: IT ve státní správě a modernizace

Tabulka č. 29: Podpora IT ve státní správě

Tabulka č. 30: Využívání služeb Czech Pointu

Tabulka č. 31: Názory na úroveň obsluhy Czech Point

Tabulka č. 32: Spokojenost s naplní cílů Czech Point

Tabulka č. 33: Návštěvnost internetových stránek bydliště respondentů

Tabulka č. 34: Návštěvnost portálu veřejné správy ČR

Tabulka č. 35: Důvody návštěvnosti portálu veřejné správy ČR

PŘÍLOHY

PŘÍLOHA 1: Průvodní dopis

V Pardubicích dne 12. listopadu 2009

Vážená paní/Vážený pane,

tímto Vás žádám o vyplnění dotazníku, který máte před sebou. Slouží k prozkoumání spokojenosti občanů ČR s fungováním státní správy. Dotazník je součástí mé bakalářské práce, která je mou závěrečnou prací pro ukončení studia na ekonomicko– správní fakultě Univerzity Pardubice, obor Management podniku, specializace Manažerská etika.

Dotazník tedy slouží pouze pro studijní účely a je zcela anonymní, vyplněné dotazníky nebudou nikde poskytovány ke čtení. Celkové zjištění bude uvedeno pouze jako výsledný počet, a to v číslech a procentech.

Pokud není v dotazníku určeno jinak, označujte, prosím, jen jednu odpověď. Řádně vyplněný dotazník předejte pověřené osobě, je možné poskytnout ho formou písemnou i formou elektronickou pomocí e-mailu. Pokud tedy budete chtít dotazník v jiné formě, než Vám byla poskytnuta, kontaktujte pověřenou osobu prosím.

Děkuji za čas strávený při vyplnění dotazníku, za Vaši ochotu. Děkuji za spolupráci.

S pozdravem

Šárka Petříková
Studentka Univerzity Pardubice

Dotazník

Spokojenost občanů s fungováním státní správy

Vážený pane/vážená paní,

dovoluji si Vás požádat o Váš čas, který věnujete vyplnění tohoto dotazníku. Týká se spokojenosti občanů s fungováním státní správy a poskytnuté informace budou sloužit pro vypracování mé bakalářské práce, slouží tedy pouze pro studijní účely. Dotazník je zcela anonymní, pokud není uvedeno jinak, označujte prosím pouze jednu odpověď.

Děkuji za spolupráci

Šárka Petříková

1. Podle Vašeho názoru se kvalita života v ČR:
 1. Rozhodně zlepšuje
 2. Spíše zlepšuje
 3. Rozhodně zhoršuje
 4. Spíše zhoršuje

2. Zajímáte se o politickou situaci v ČR?
 1. Ano
 2. Ne
 3. Občas

3. Jste spokojen/a s naším nynějším prezidentem Václavem Klausem?
 1. Ano
 2. Ne
 3. Nevím
 4. Václav Havel byl lepší
 5. Jako prezident by byl nejlepší.....

4. Myslíte si, že jsou naši ministři etičtí a jdou občanům správným příkladem?
 1. Ano, vždy
 2. Ano, příležitostně
 3. Ne, nikdy
 4. Nevím

5. Co považujete za největší problém dnešní vlády?
1. Nic, vše je v pořádku
 2. Nejednotnost
 3. Konzum (záleží jim pouze na výši jejich platů)
 4. Korupce
 5. Jiný názor:.....
6. Jste spokojen/a s fungováním reformy zdravotnictví v ČR?
1. Ano
 2. Ne, nelíbí se mi (doplňte).....
7. Ministerstvo zahraničních věcí ročně vydá 30 mil. Kč na zahraniční cesty poslanců. Myslíte si, že je to adekvátní?
1. Ano, všechny cesty jsou velice nutné
 2. Ne, náklady jsou přemrštěné a mnoho cest zbytečných
 3. Nevím
 4. Jiný názor:.....
8. Co si myslíte o rozdávání občerstvení a různých reklamních předmětů na předvolebních kampaních?
1. Je to v pořádku, konečně je také pro občany něco zadarmo
 2. Nesouhlasím s tím, je to kupování hlasů občanů
 3. Není to nutné
 4. Jiný názor:.....
9. Jste spokojen/a s dnešním politickým režimem-s demokracií?
1. Ano
 2. Ne
 3. Nevím
 4. Komunismus byl lepší
10. Myslíte si, že jste celkově spokojen/a s fungováním ministerstev v ČR?
1. Ano
 2. Spíše ano
 3. Spíše ne
 4. Ne
11. Vyhovuje Vám informační systém na úřadech (informační tabule u vchodu, orientační šipky a tabule v dalších částech budovy)?
1. Ano
 2. Spíše ano
 3. Spíše ne
 4. Ne

12. Jste spokojen/a s úpravou jednacích prostor v souvislosti s dostatečným soukromím?

1. Ano
2. Spíše ano
3. Spíše ne
4. Ne

13. Jste spokojen/a se zrušením okresních úřadů (k 1. 1.2003) a rozložením jejich pravomocí mezi krajské a obecní úřady?

1. Ano
2. Ne
3. Nevím

14. Vyhovují Vám úřední hodiny?

1. Ano
2. Spíše ano
3. Spíše ne
4. Ne

15. Jak byste ohodnotil/a čas strávený čekáním na úřadech?

1. Relativně krátký čas adekvátní složitosti úkonů, které příslušný úřad provádí
2. Zbytečně dlouhé čekání, úkony lze provádět rychleji
3. Nevím

16. Myslíte si, že jsou úředníci v ČR dostatečně kvalifikovaní?

1. Ano
2. Spíše ano
3. Spíše ne
4. Ne

17. Jaká je podle Vašeho názoru nejlepší cesta ke zvýšení kvalifikace úředníků?

1. Různá školení
2. Oživování staršího kolektivu mladými lidmi, kteří mají vyšší vzdělání
3. Periodické testy kvalifikovanosti a na základě výsledku odměna/sankce
4. Jiný názor:.....

18. Myslíte si, že příležitost získat pracovní místo na úřadech je pro každého stejná?

1. Samozřejmě, záleží na vzdělání a kvalifikovanosti
2. Spíše ano
3. Spíše ne
4. Ne, záleží nejvíce na známých, kteří pozici protekčně zajistí

19. Ohodnořte úroveň chování úředníkŮ jako ve škole- 1 (výborně), 2 (velmi dobře), 3 (dobře),

4 (dostatečně), 5 (nedostatečně):

1. Vstřícnost	1	2	3	4	5
2. Slušné jednání	1	2	3	4	5
3. Dodržování prac.doby	1	2	3	4	5
4. Spolehlivost	1	2	3	4	5
5. Nepodplatitelnost	1	2	3	4	5

20. Dostal/a jste se již někdy do konfliktu s úředníkem?

1. Ano
2. Ne
3. Nepamatuji se

21. Jaký je Váš názor na kvalitu vyřizených žádostí úřady?

1. Nejvyšší kvalita, poskytnutí maximálních služeb
2. Střední kvalita
3. Špatná kvalita, jako zákazník se cítím být odbytý/á

22. Myslíte si, že jste celkově spokojen/a s fungováním úřadů v ČR?

1. Ano
2. Spíše ano
3. Spíše ne
4. Ne

23. Měly by se podle Vašeho názoru zmodernizovat informační technologie ve státní správě?

1. Ano, rozhodně
2. Možná ano
3. Ne, není to potřeba

24. Myslíte si, že je vládní podpora pro rozvoj IT ve státní správě dostatečná?

1. Ano
2. Spíše ano
3. Spíše ne
4. Ne

25. Využil/a jste již někdy služeb Czech Pointu?

1. Ano
2. Ne, ale vím, o co se jedná
3. Nevím, co to znamená

26. Vyhovuje Vám úroveň obsluhy terminálu Czech Point?

1. Ano
2. Ne, není dostatečně kvalitní
3. Nemám s tím žádné zkušenosti

27. Myslíte si, že tato služba splnila svůj úkol ušetřit občanům čas strávený na úřadech?

1. Ano
2. Ne
3. Nevím

28. Navštěvujete někdy internetové stránky úřadů ve městě, kde žijete?

1. Ano, často
2. Občas
3. Ne, nikdy

29. Již jste někdy navštívil/a portál veřejné správy ČR?

1. Ano
2. Ne

30. Pokud ano, k jaké činnosti jste tento server využil/a?

1. K získání informací pro studium
2. K ničemu konkrétnímu
3. K elektronickému podání
4. Jiné.....

1. Pohlaví:

1. Žena
2. Muž

2. Věková kategorie:

1. 15-19 let
2. 20-24 let
3. 25-39 let
4. 40-64 let
5. 65 a více let

3. Jaké je Vaše dosažené vzdělání?

1. Základní
2. Střední bez maturity, vyučení
3. Střední s maturitou
4. Vyšší odborné
5. Vysokoškolské

4. Rodinný stav:

1. Svobodný/á
2. Ženatý/vdaná
3. Rozvedený/á
4. Vdovec/vdova

5. Velikost Vaší obce:

1. 0-2000 obyvatel
2. 2001-50 000 obyvatel
3. 50 001-100 000 obyvatel
4. 100 001 a více obyvatel

PŘÍLOHA 2: Tabulky absolutních a relativních četností (v %) z Dotazníkového šetření

AČ = absolutní četnost

RČ = relativní četnost

Tabulka č. 1: Pohlaví

AČ=RČ

Žena	56
Muž	44
Celkem	100

Tabulka č. 2: Věková
kategorie

AČ=RČ

15-19	8
20-24	10
25-39	26
40-64	40
65+	16
Celkem	100

Tabulka č. 3: Dosažené
vzdělání

AČ=RČ

Základní	13
Střední bez matu- rity, vyučení	19
Střední s maturi- tou	45
Vyšší odborné	3
Vysokoškolské	20
Celkem	100

Tabulka č. 4: Rodinný
stav

AČ=RČ

Svobodný/á	35
Ženatý/vdaná	50
Rozvedený/á	5
Vdovec/vdova	10
Celkem	100

Tabulka č. 5: Velikost obce

AČ=RČ

0-2000 obyvatel	44
2001-50 000 obyv.	40
50 001-100 000 obyv.	11
100 001 a více obyv.	5
Celkem	100

Tabulka č. 6: Názory na kvalitu života v ČR

1. Podle Vašeho názoru se kvalita života v ČR:

	Věk 15-19		Věk 20-24		Věk 25-39		Věk 40-64		Věk 65+		Všechny kategorie AČ=RČ
	AČ	RČ	AČ	RČ	AČ	RČ	AČ	RČ	AČ	RČ	
Rozhodně zlepšuje	0	0	4	40	0	0	4	10	2	12,5	10
Spíše zlepšuje	4	50	6	60	15	57,69	20	50	6	37,5	51
Rozhodně zhoršuje	0	0	0	0	3	11,54	6	15	3	18,75	12
Spíše zhoršuje	4	50	0	0	8	30,77	10	25	5	31,25	27
Celkem	8	100	10	100	26	100	40	100	16	100	100

Tabulka č. 7: Zájem o politickou situaci

2. Zajímáte se o politickou situaci v ČR?

	Věk 15-19		Věk 20-24		Věk 25-39		Věk 40-64		Věk 65+		Všechny kategorie AČ=RČ
	AČ	RČ	AČ	RČ	AČ	RČ	AČ	RČ	AČ	RČ	
Ano	0	0	5	50	5	19,23	19	48	5	31,25	34
Ne	7	87,5	0	0	5	19,23	4	10	1	6,25	17
Občas	1	12,5	5	50	16	61,54	17	43	10	62,5	49
Celkem	8	100	10	100	26	100	40	100	16	100	100

Tabulka č. 8: Spokojenost s prezidentem Václavem Klausem

3. Jste spokojen/a s naším nynějším prezidentem Václavem Klausem?

	Věk 15-19		Věk 20-24		Věk 25-39		Věk 40-64		Věk 65+		Všechny kategorie AČ=RČ
	AČ	RČ	AČ	RČ	AČ	RČ	AČ	RČ	AČ	RČ	
Ano	2	25	4	40	6	23,08	23	58	10	62,5	45
Ne	0	0	2	20	5	19,23	6	15	2	12,5	15
Nevím	5	62,5	1	10	4	15,38	6	15	2	12,5	18
Václav Havel byl lepší	1	12,5	2	20	10	38,46	4	10	2	12,5	19
Jako prezident by byl nejlepší...	0	0	1	10	1	3,85	1	3	0	0	3
Celkem	8	100	10	100	26	100	40	100	16	100	100

Tabulka č. 9: Hodnocení etičnosti ministrů

4. Myslíte si, že jsou naši ministři etičtí a jdo občanům správným příkladem?

	Věk 15-19		Věk 20-24		Věk 25-39		Věk 40-64		Věk 65+		Všechny kategorie AČ=RČ
	AČ	RČ	AČ	RČ	AČ	RČ	AČ	RČ	AČ	RČ	
Ano, vždy	0	0	0	0	0	0	0	0	2	12,5	2
Ano, příležitostně	0	0	5	50	8	30,77	10	25	4	25	27
Ne, nikdy	1	12,5	4	40	18	69,23	26	65	7	43,75	56
Nevím	7	87,5	1	10	0	0,00	4	10	3	18,75	15
Celkem	8	100	10	100	26	100	40	100	16	100	100

Tabulka č. 10: Největší problém dnešní vlády

5. Co považujete za největší problém dnešní vlády?

	Věk 15-19		Věk 20-24		Věk 25-39		Věk 40-64		Věk 65+		Všechny kategorie AČ=RČ
	AČ	RČ	AČ	RČ	AČ	RČ	AČ	RČ	AČ	RČ	
Nic, vše je v pořádku	0	0	0	0	1	3,85	1	3	1	6,25	3
Nejednotnost	2	25	2	20	2	7,69	17	43	9	56,25	32
Konzum (záleží jim pouze na výši jejich platů)	4	50	2	20	12	46,15	11	28	4	25	33
Korupce	2	25	5	50	8	30,77	8	20	2	12,5	25
Jiný názor....	0	0	1	10	3	11,54	3	8	0	0	7
Celkem	8	100	10	100	26	100	40	100	16	100	100

Tabulka č. 11: Spokojenost s fungováním reformy zdravotnictví

6. Jste spokojen/a s fungováním reformy zdravotnictví v ČR?

	Věk 15-19		Věk 20-24		Věk 25-39		Věk 40-64		Věk 65+		Všechny kategorie AČ=RČ
	AČ	RČ	AČ	RČ	AČ	RČ	AČ	RČ	AČ	RČ	
Ano	6	75	6	60	13	50	11	28	4	25	40
Ne, nelíbí se mi..(doplňte)	2	25	4	40	13	50	29	73	12	75	60
Celkem	8	100	10	100	26	100	40	100	16	100	100

Tabulka č. 12: Posouzení adekvátnosti nákladů na zahraniční cesty poslanců

7. Ministerstvo zahraničních věcí ročně vydá 30 mil. Kč na zahraniční cesty poslanců. Myslíte si, že je to adekvátní?

	Věk 15-19		Věk 20-24		Věk 25-39		Věk 40-64		Věk 65+		Všechny kategorie AČ=RČ
	AČ	RČ	AČ	RČ	AČ	RČ	AČ	RČ	AČ	RČ	
Ano, všechny cesty jsou velice nutné	0	0	0	0	1	3,85	2	5	0	0	3
Ne, náklady jsou přemrštěné a mnoho cest zbytečných	7	87,5	8	80	24	92,31	33	83	15	93,75	87
Nevím	1	12,5	1	10	0	0,00	4	10	1	6,25	7
Jiný názor....	0	0	1	10	1	3,85	1	3	0	0	3
Celkem	8	100	10	100	26	100	40	100	16	100	100

Tabulka č. 13: Názory na předvolební kampaně

8. Co si myslíte o rozdávání občerstvení a různých reklamních předmětů na předvolebních kampaních?

	Věk 15-19		Věk 20-24		Věk 25-39		Věk 40-64		Věk 65+		Všechny kategorie AČ=RČ
	AČ	RČ	AČ	RČ	AČ	RČ	AČ	RČ	AČ	RČ	
Je to v pořádku, konečně je taky pro občany něco zadarmo	3	37,5	0	0	3	11,54	1	3	0	0	7
Nesouhlasím s tím, je to kupování hlasů občanů	0	0	5	50	8	30,77	12	30	7	43,75	32
Není to nutné	5	62,5	5	50	14	53,85	26	65	9	56,25	59
Jiný názor	0	0	0	0	1	3,85	1	3	0	0	2
Celkem	8	100	10	100	26	100	40	100	16	100	100

Tabulka č. 14: Spokojenost s demokracií

9. Jste spokojen/a s dnešním politickým režimem-s demokracií?

	Věk 15-19		Věk 20-24		Věk 25-39		Věk 40-64		Věk 65+		Všechny kategorie AČ=RČ
	AČ	RČ	AČ	RČ	AČ	RČ	AČ	RČ	AČ	RČ	
Ano	1	12,5	9	90	11	42,31	14	35	1	6,25	36
Ne	1	12,5	1	10	11	42,31	17	43	8	50	38
Nevím	6	75	0	0	3	11,54	7	18	7	43,75	23
Komunismus byl lepší	0	0	0	0	1	3,85	2	5	0	0	3
Celkem	8	100	10	100	26	100	40	100	16	100	100

Tabulka č. 15: Celková spokojenost s fungováním ministerstev

10. Myslíte si, že jste celkově spokojen/a s fungováním ministerstev v ČR?

	Věk 15-19		Věk 20-24		Věk 25-39		Věk 40-64		Věk 65+		Všechny kategorie AČ=RČ
	AČ	RČ	AČ	RČ	AČ	RČ	AČ	RČ	AČ	RČ	
Ano	0	0	0	0	0	0	1	3	0	0	1
Spiše ano	1	12,5	5	50	8	30,77	3	8	3	18,75	20
Spiše ne	6	75	5	50	16	61,54	31	78	11	68,75	69
Ne	1	12,5	0	0	2	7,69	5	13	2	12,5	10
Celkem	8	100	10	100	26	100	40	100	16	100	100

Tabulka č. 16: Informační systém na úřadech

11. Vyhovuje Vám informační systém na úřadech (informační tabule u vchodu, orientační šipky a tabule v dalších částech budovy)?

	Věk 15-19		Věk 20-24		Věk 25-39		Věk 40-64		Věk 65+		Všechny kategorie AČ=RČ
	AČ	RČ	AČ	RČ	AČ	RČ	AČ	RČ	AČ	RČ	
Ano	4	50	2	20	7	26,92	21	53	5	31,25	39
Spiše ano	3	37,5	7	70	11	42,31	13	33	9	56,25	43
Spiše ne	1	12,5	1	10	6	23,08	5	13	2	12,5	15
Ne	0	0	0	0	2	7,69	1	3	0	0	3
Celkem	8	100	10	100	26	100	40	100	16	100	100

Tabulka č. 17: Úprava jednacích prostor

12. Jste spokojen/a s úpravou jednacích prostor v souvislosti s dostatečným soukromím?

	Věk 15-19		Věk 20-24		Věk 25-39		Věk 40-64		Věk 65+		Všechny kategorie AČ=RČ
	AČ	RČ	AČ	RČ	AČ	RČ	AČ	RČ	AČ	RČ	
Ano	0	0	1	10	1	3,85	14	35	3	18,75	19
Spíše ano	6	75	7	70	8	30,77	18	45	9	56,25	48
Spíše ne	2	25	2	20	16	61,54	7	18	3	18,75	30
Ne	0	0	0	0	1	3,85	1	3	1	6,25	3
Celkem	8	100	10	100	26	100	40	100	16	100	100

Tabulka č. 18: Spokojenost se zrušením okresních úřadů

13. Jste spokojen/a se zrušením okresních úřadů (k 1. 1. 2003) a rozložením jejich pravomocí mezi krajské a obecní úřady?

	Věk 15-19		Věk 20-24		Věk 25-39		Věk 40-64		Věk 65+		Všechny kategorie AČ=RČ
	AČ	RČ	AČ	RČ	AČ	RČ	AČ	RČ	AČ	RČ	
Ano	1	12,5	5	50	12	46,15	19	48	4	25	41
Ne	1	12,5	1	10	4	15,38	12	30	6	37,5	24
Nevím	6	75	4	40	10	38,46	9	23	6	37,5	35
Celkem	8	100	10	100	26	100	40	100	16	100	100

Tabulka č. 19: Hodnocení úředních hodin

14. Vyhovují Vám úřední hodiny?

	Věk 15-19		Věk 20-24		Věk 25-39		Věk 40-64		Věk 65+		Všechny kategorie AČ=RČ
	AČ	RČ	AČ	RČ	AČ	RČ	AČ	RČ	AČ	RČ	
Ano	0	0	2	20	4	15,38	16	40	11	68,75	33
Spíše ano	7	87,5	3	30	12	46,15	15	38	5	31,25	42
Spíše ne	0	0	5	50	7	26,92	6	15	0	0	18
Ne	1	12,5	0	0	3	11,54	3	8	0	0	7
Celkem	8	100	10	100	26	100	40	100	16	100	100

Tabulka č. 20: Hodnocení čekání na úřadech

15. Jak byste ohodnotil/a čas strávený čekáním na úřadech?

	Věk 15-19		Věk 20-24		Věk 25-39		Věk 40-64		Věk 65+		Všechny kategorie AČ=RČ
	AČ	RČ	AČ	RČ	AČ	RČ	AČ	RČ	AČ	RČ	
Relativně krátký čas adekvátní složitosti úkonů, které příslušný úřad provádí	0	0	1	10	4	15,38	14	35	7	43,75	26
Zbytečně dlouhé čekání, úkony lze provádět rychleji	5	62,5	8	80	20	76,92	22	55	7	43,75	62
Nevím	3	37,5	1	10	2	7,69	4	10	2	12,5	12
Celkem	8	100	10	100	26	100	40	100	16	100	100

Tabulka č. 21: Kvalifikovanost úředníků v ČR

16. Myslíte si, že jsou úředníci v ČR dostatečně kvalifikováni?

	Věk 15-19		Věk 20-24		Věk 25-39		Věk 40-64		Věk 65+		Všechny kategorie AČ=RČ
	AČ	RČ	AČ	RČ	AČ	RČ	AČ	RČ	AČ	RČ	
Ano	0	0	0	0	3	11,54	6	15	3	18,75	12
Spíše ano	4	50	5	50	6	23,08	15	38	6	37,5	36
Spíše ne	4	50	5	50	15	57,69	14	35	5	31,25	43
Ne	0	0	0	0	2	7,69	5	13	2	12,5	9
Celkem	8	100	10	100	26	100	40	100	16	100	100

Tabulka č. 22: Zvýšení kvalifikace úředníků

17. Jaká je podle Vašeho názoru nejlepší cesta ke zvýšení kvalifikace úředníků?

	Věk 15-19		Věk 20-24		Věk 25-39		Věk 40-64		Věk 65+		Všechny kategorie AČ=RČ
	AČ	RČ	AČ	RČ	AČ	RČ	AČ	RČ	AČ	RČ	
Různá školení	3	37,5	4	40	13	50,00	12	30	4	25	36
Oživování staršího kolektiv mladými lidmi, kteří mají vyšší vzdělání	2	25	1	10	2	7,69	7	18	5	31,25	17
Periodické testy kvalifikovanosti a na základě výsledku odměna/sankce	3	37,5	5	50	11	42,31	19	48	7	43,75	45
Jiný názor...	0	0	0	0	0	0,00	2	5	0	0	2
Celkem	8	100	10	100	26	100	40	100	16	100	100

Tabulka č. 23: Názory na pracovní příležitosti na úřadech

18. Myslíte si, že příležitost získat pracovní místo na úřadech je ro každého stejná?

	Věk 15-19		Věk 20-24		Věk 25-39		Věk 40-64		Věk 65+		Všechny kategorie AČ=RČ
	AČ	RČ	AČ	RČ	AČ	RČ	AČ	RČ	AČ	RČ	
Samozřejmě, záleží na vzdělání a kvalifikovanosti	0	0	1	10	3	11,54	6	15	5	31,25	15
Spíše ano	0	0	2	20	1	3,85	4	10	1	6,25	8
Spíše ne	3	37,5	0	0	10	38,46	8	20	4	25	25
Ne, záleží nejvíce na známých, kteří pozici protekčně zajistí	5	62,5	7	70	12	46,15	22	55	6	37,5	52
Celkem	8	100	10	100	26	100	40	100	16	100	100

Tabulka č. 24: Hodnocení chování úředníků

19. Ohodnoťte úroveň chování úředníků jako ve škole- 1 (výborně), 2 (velmi dobře), 3 (dobře), 4 (dostatečně), 5 (nedostatečně):

	Všechny kategorie					průměr
	Věk 15-19 průměr	Věk 20-24 průměr	Věk 25-39 průměr	Věk 40-64 průměr	Věk 65+ průměr	
Vstřícnost	2,63	3,20	3,12	2,48	2,50	2,78
Slušné jednání	2,38	2,20	2,62	2,20	2,25	2,33
Dodržování pracovní doby	2,50	1,90	2,77	2,45	2,50	2,42
Spolehlivost	2,88	2,40	2,85	2,63	2,63	2,68
Nepodplatitelnost	3,63	3,10	3,73	3,08	2,94	3,29
Celkem průměr	2,80	2,56	3,02	2,57	2,56	2,70

Tabulka č. 25: Konflikty s úředníky

20. Dostal/a jste se již někdy do konfliktu s úředníkem?

	Věk 15-19		Věk 20-24		Věk 25-39		Věk 40-64		Věk 65+		Všechny kategorie AČ=RČ
	AČ	RČ	AČ	RČ	AČ	RČ	AČ	RČ	AČ	RČ	
Ano	1	12,5	3	30	17	65,38	22	55	5	31,25	48
Ne	5	62,5	0	0	2	7,69	8	20	9	56,25	24
Nepamatují se	2	25	7	70	7	26,92	10	25	2	12,5	28
Celkem	8	100	10	100	26	100	40	100	16	100	100

Tabulka č. 26: Kvalita vyřízených žádostí na úřadě

21. Jaký je Váš názor na kvalitu vyřízených žádostí úřady?

	Věk 15-19		Věk 20-24		Věk 25-39		Věk 40-64		Věk 65+		Všechny kategorie AČ=RČ
	AČ	RČ	AČ	RČ	AČ	RČ	AČ	RČ	AČ	RČ	
Nejvyšší kvalita, poskytnutí maximálních služeb	0	0	0	0	1	3,85	2	5	2	12,5	5
Středná kvalita	6	75	10	100	18	69,23	34	85	10	62,5	78
Špatná kvalita, jako zákazník se cítím být odbytý/á	2	25	0	0	7	26,92	4	10	4	25	17
Celkem	8	100	10	100	26	100	40	100	16	100	100

Tabulka č. 27: Celková spokojenost s fungováním úřadů

22. Myslíte si, že jste celkově spokojen/a s fungováním úřadů v ČR?

	Věk 15-19		Věk 20-24		Věk 25-39		Věk 40-64		Věk 65+		Všechny kategorie AČ=RČ
	AČ	RČ	AČ	RČ	AČ	RČ	AČ	RČ	AČ	RČ	
Ano	0	0	1	10	1	3,85	4	10	2	12,5	8
Spiše ano	5	62,5	5	50	10	38,46	19	48	9	56,25	48
Spiše ne	3	37,5	4	40	11	42,31	13	33	4	25	35
Ne	0	0	0	0	4	15,38	4	10	1	6,25	9
Celkem	8	100	10	100	26	100	40	100	16	100	100

Tabulka č. 28: IT ve státní správě a modernizace

23. Měly by se podle Vašeho názoru zmodernizovat informační technologie ve státní správě?

	Věk 15-19		Věk 20-24		Věk 25-39		Věk 40-64		Věk 65+		Všechny kategorie AČ=RČ
	AČ	RČ	AČ	RČ	AČ	RČ	AČ	RČ	AČ	RČ	
Ano, rozhodně	2	25	5	50	12	46,15	9	23	3	18,75	31
Možná ano	5	62,5	5	50	11	42,31	21	53	5	31,25	47
Ne, není to potřeba	1	12,5	0	0	3	11,54	10	25	8	50	22
Celkem	8	100	10	100	26	100	40	100	16	100	100

Tabulka č. 29: Podpora IT ve státní správě

24. Myslíte si, že je vládní podpora pro rozvoj IT ve státní správě dostatečná?

	Věk 15-19		Věk 20-24		Věk 25-39		Věk 40-64		Věk 65+		Všechny kategorie AČ=RČ
	AČ	RČ	AČ	RČ	AČ	RČ	AČ	RČ	AČ	RČ	
Ano	0	0	0	0	3	11,54	4	10	4	25	11
Spiše ano	3	37,5	2	20	7	26,92	22	55	7	43,75	41
Spiše ne	4	50	8	80	12	46,15	12	30	5	31,25	41
Ne	1	12,5	0	0	4	15,38	2	5	0	0	7
Celkem	8	100	10	100	26	100	40	100	16	100	100

Tabulka č. 30: Využívání služeb Czech Pointu

25. Vyžil/a jste již někdy služeb Czech Pointu?

	Věk 15-19		Věk 20-24		Věk 25-39		Věk 40-64		Věk 65+		Všechny kategorie AČ=RČ
	AČ	RČ	AČ	RČ	AČ	RČ	AČ	RČ	AČ	RČ	
Ano	0	0	5	50	6	23,08	10	25	3	18,75	24
Ne, ale vím, o co se jedná	0	0	3	30	15	57,69	20	50	6	37,5	44
Nevím, co to znamená	8	100	2	20	5	19,23	10	25	7	43,75	32
Celkem	8	100	10	100	26	100	40	100	16	100	100

Tabulka č. 31: Názory na úroveň obsluhy Czech Point

26. Vyhovuje Vám úroveň obsluhy terminálu Czech Point?

	Věk 15-19		Věk 20-24		Věk 25-39		Věk 40-64		Věk 65+		Všechny kategorie AČ=RČ
	AČ	RČ	AČ	RČ	AČ	RČ	AČ	RČ	AČ	RČ	
Ano	0	0	4	40	4	15,38	10	25	3	18,75	21
Ne, není dostatečně kvalitní	0	0	1	10	2	7,69	4	10	0	0	7
Nemám s tím žádné zkušenosti	8	100	5	50	20	76,92	26	65	13	81,25	72
Celkem	8	100	10	100	26	100	40	100	16	100	100

Tabulka č. 32: Spokojenost s náplní cílů Czech Point

27. Myslíte si, že tato služba splnila svůj úkol ušetřit občanům čas strávený na úřadech?

	Věk 15-19		Věk 20-24		Věk 25-39		Věk 40-64		Věk 65+		Všechny kategorie AČ=RČ
	AČ	RČ	AČ	RČ	AČ	RČ	AČ	RČ	AČ	RČ	
Ano	0	0	5	50	7	26,92	13	33	5	31,25	30
Ne	0	0	1	10	2	7,69	7	18	1	6,25	11
Nevím	8	100	4	40	17	65,38	20	50	10	62,5	59
Celkem	8	100	10	100	26	100	40	100	16	100	100

Tabulka č. 33: Návštěvnost internetových stránek bydliště respondentů

28. Navštěvujete někdy internetové stránky úřadů ve městě, kde žijete?

	Věk 15-19		Věk 20-24		Věk 25-39		Věk 40-64		Věk 65+		Všechny kategorie AČ=RČ
	AČ	RČ	AČ	RČ	AČ	RČ	AČ	RČ	AČ	RČ	
Ano, často	0	0	2	20	4	15,38	10	25	1	6,25	17
Občas	2	25	5	50	16	61,54	20	50	2	12,5	45
Ne, nikdy	6	75	3	30	6	23,08	10	25	13	81,25	38
Celkem	8	100	10	100	26	100	40	100	16	100	100

Tabulka č. 34: Návštěvnost portálu veřejné správy ČR

29. Již jste někdy navštívil/a portál veřejné správy ČR?

	Věk 15-19		Věk 20-24		Věk 25-39		Věk 40-64		Věk 65+		Všechny kategorie AČ=RČ
	AČ	RČ	AČ	RČ	AČ	RČ	AČ	RČ	AČ	RČ	
Ano	1	12,5	7	70	6	23,08	21	53	2	12,5	37
Ne	7	87,5	3	30	20	76,92	19	48	14	87,5	63
Celkem	8	100	10	100	26	100	40	100	16	100	100

Tabulka č. 35: Důvody návštěvnosti portálu veřejné správy ČR

30. Pokud ano, k jaké činnosti jste tento server využil/a?

	Věk 15-19		Věk 20-24		Věk 25-39		Věk 40-64		Věk 65+		Všechny kategorie
	AČ	RČ	AČ	RČ	AČ	RČ	AČ	RČ	AČ	RČ	
K získání informací pro studium	1	12,5	3	30	1	3,85	4	10	0	0	9
K ničemu konkrétnímu	0	0	4	40	4	15,38	9	23	1	6,25	18
K elektronickému podání	0	0	0	0	1	3,85	6	15	1	6,25	8
Jiné.....	0	0	0	0	0	0	2	5	0	0	2
Celkem	1	12,5	7	70	6	23,08	21	53	2	12,5	37

Všechny kategorie

RČ

24
49
22
5
100