

Univerzita Pardubice
Fakulta ekonomicko-správní

Komunikační styly v institucích veřejné správy
Martin Hron

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: **Martin HRON**
Studijní program: **B6202 Hospodářská politika a správa**
Studijní obor: **Veřejná ekonomika a správa**

Název tématu: **Komunikační styly v institucích veřejné správy**

Zásady pro vypracování:

- Definování základních pojmů komunikace
- Zásady komunikace
- Typy komunikace
- Komunikace veřejné správy
- Realizace výzkumu
- Analýza výzkumu
- Výsledky, zhodnocení, diskuse

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

Seznam odborné literatury:

- [1] DUPLINSKÝ, J.; BRYCHTOVÁ, Š.: Komunikace ve veřejné správě, Univerzita Pardubice, Pardubice 2004
- [2] POMAHÁČ, R.: Průvodce veřejnou správou, ISV, Praha 1999
- [3] FORETOVÁ, V.; FORET, M.: Komunikující město, Masarykova univerzita, Brno 1996
- [4] KOSOVÁ, J.; ČAPKOVÁ, R.: Základy mediální komunikace pro pracovníky veřejné správy, Univerzita Karlova, Praha 2007

Vedoucí bakalářské práce: PhDr. Josef Duplinský, CSc.
Ústav veřejné správy a práva

Datum zadání bakalářské práce: 30. června 2009

Termín odevzdání bakalářské práce: 30. dubna 2010

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

L.S.

Ing. Robert Bafa, Ph.D.
vedoucí ústavu

V Pardubicích dne 21. července 2009

Prohlašuji:

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

Byl jsem seznámen 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.

V Pardubicích dne 10. 6. 2010

Martin Hron

Chtěl bych tímto poděkovat panu PhDr. Josefu Duplinskému, CSc za jeho cenné rady a připomínky, za jeho čas a trpělivost, které přispěly ke konečné podobě této práce.

ANOTACE

Problematika komunikace veřejné správy s občany je citlivé téma, neboť zde dochází k interakci státu a občana. To s sebou přináší potřebu profesionálního jednání úředníků, jelikož svým jednáním reprezentují vládní aparát. Cílem této práce je teoreticky popsat problematiku komunikace a zhodnotit poznatky provedeného empirického šetření.

KLÍČOVÁ SLOVA

datové schránky, komunikace, veřejná správa, zásady komunikace, způsoby komunikace

TITLE

Communication styles in public service institutions.

ANNOTATION

The issue of public communication with citizens is a sensitive issue because there is an interaction of states and citizens. This implies the need for professional conduct of officials because their actions represent the government apparatus. The aim of this work is to theoretically describe the problems of communication and evaluate the findings made by empirical research.

KEYWORDS

data boxes, communications, public administration, principles of communication, ways of communication

OBSAH

ÚVOD.....	12
I. TEORETICKÁ ČÁST.....	13
1 Vymezení pojmu komunikace	13
1.1 Komunikace jako cesta.....	13
1.2 Komunikace jako přenos informací.....	13
1.2.1 Biologická komunikace	14
1.2.2 Psychologie a sociologie.....	14
1.2.3 Mediální komunikace	14
2 Typy komunikace	16
2.1 Neverbální komunikace	16
2.2 Verbální komunikace.....	17
2.2.1 Funkce verbální komunikace.....	17
2.2.2 Řečové registry	18
2.2.3 Komunikační bariéry	18
3 Komunikační jednání.....	19
3.1 Pasivní jednání.....	19
3.2 Agresivní jednání.....	19
3.3 Asertivní jednání.....	20
4 Zásady komunikace	21
5 Veřejná správa	22
5.1 Státní správa.....	23
5.2 Samospráva.....	23
5.3 Ostatní veřejná správa.....	23
5.4 Úřady	23
6 Formy komunikace veřejné správy.....	24
6.1 Způsoby komunikace úřadů s lidmi.....	24

6.1.1 Osobní kontakt.....	24
6.1.2 Úřední desky	24
6.1.3 Internetové stránky	25
6.1.4 Média	25
6.2 Způsoby komunikace lidí s úřady.....	26
6.3 Datové schránky	26
II. EMPIRICKÁ ČÁST	28
1 Cíl výzkumu.....	28
2 Výzkumná metoda	28
3 Charakteristika zkoumaného vzorku	28
4 Vyhodnocení dotazníkového šetření.....	30
4.1 Preference kontaktu se zaměstnanci úřadů	30
4.2 Preference úřední desky.....	31
4.2.1 Korelace dat fyzické a elektronické úřední desky	33
4.3 Hodnocení zaměstnanců úřadů	34
4.4 Využívání internetových stránek úřadů	36
4.4.1 Přehlednost internetových stránek úřadů.....	36
4.5 Percepce úřadů v médiích.....	38
4.6 Hodnocení poskytování informací úřady obyvatelům.....	39
4.7 Služby Czech POINTu	41
4.8 Průzkum veřejného mínění o systému Datové schránky.....	41
4.8.1 Negativa Datových schránek	42
4.9 Vývoj státní správy v porovnání s minulými lety.....	44
ZÁVĚR	45
SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY	47
SEZNAM PŘÍLOH	48

SEZNAM TABULEK

Tabulka č. 1 – Věkové složení vzorku dotazovaných	28
Tabulka č. 2 – Složení vzorku dle pohlaví.....	29
Tabulka č. 3 – Preference kontaktu se zaměstnanci úřadů	30
Tabulka č. 4 – Preference kontaktu se zaměstnanci úřadů dle věku.....	31
Tabulka č. 5 – Preference úřední desky	32
Tabulka č. 6 – Preference úřední desky podle věku	32
Tabulka č. 7 – Korelace dat fyzické a elektronické úřední desky	33
Tabulka č. 8 – Hodnocení spokojenosti se zaměstnanci úřadů.....	34
Tabulka č. 9 – Hodnocení spokojenosti se zaměstnanci úřadů dle věku.....	35
Tabulka č. 10 – Využívání internetových stránek úřadů	36
Tabulka č. 11 – Přehlednost internetových stránek úřadů.....	36
Tabulka č. 12 – Přehlednost internetových stránek úřadů v závislosti na pohlaví	37
Tabulka č. 13 – Percepce úřadů v médiích	38
Tabulka č. 14 – Hodnocení poskytování informací úřady – souhrnná tabulka průměrů	39
Tabulka č. 15 – Průzkum využití služeb Czech POINTu	41
Tabulka č. 16 – Veřejné mínění o systému Datové schránky.....	42
Tabulka č. 17 – Ceny odesílání Poštovní datové zprávy	43
Tabulka č. 18 – Vývoj státní správy v porovnání s minulými lety.....	44

SEZNAM GRAFŮ

Graf č. 1 – Věkové složení vzorku dotazovaných	29
Graf č. 2 – Složení vzorku dle pohlaví	29
Graf č. 3 – Preference kontaktu se zaměstnanci úřadů	30
Graf č. 4 – Preference kontaktu se zaměstnanci úřadů dle věku	31
Graf č. 5 – Preference úřední desky	32
Graf č. 6 – Preference úřední desky podle věku	33
Graf č. 7 – Korelace dat fyzické a elektronické úřední desky	34
Graf č. 8 – Spokojenost se zaměstnanci úřadů	35
Graf č. 9 – Spokojenost se zaměstnanci úřadů dle věku	35
Graf č. 10 – Využívání internetových stránek úřadů	36
Graf č. 11 – Přehlednost internetových stránek úřadů	37
Graf č. 12 – Přehlednost internetových stránek podle pohlaví	38
Graf č. 13 – Percepce úřadů v médiích	39
Graf č. 14 – Hodnocení poskytování informací úřadů – souhrnné průměry	40
Graf č. 15 – Průzkum využití služeb Czech POINTu	41
Graf č. 16 – Veřejné mínění o systému Datové schránky	42
Graf č. 17 – Vývoj státní správy v porovnání s minulými lety	44

SEZNAM POUŽITÝCH ZKRATEK

Czech POINT – Český Podací Ověřovací Informační Národní Terminál

ICT – Informační a komunikační technologie

ISDS – Informační Systém Datové Schránky

MS Excel – Microsoft Excel

ÚVOD

Veřejná správa je složitý aparát, jehož cílem je spravovat záležitosti týkající se vymezeného území, na základě zákonem stanovených postupů a kritérií. Jestliže má management veřejné správy zájem uplatňovat principy marketingu a managementu, pak musí neustále zlepšovat komunikaci mezi občanem a veřejnou správou, musí pochopit základní potřeby občana a musí dokázat vysvětlit potřeby veřejné správy. Komunikace s veřejností vzrůstá stále na významu.

Demokratizace veřejné správy je úzce spjata s informatizací veřejné správy. Důležité je si uvědomit, že jednou ze základních služeb veřejné správy je ucelená prezentace informací o území, vizích, pravidlech a poskytovaných službách. Určité informace patří k určitému komunikačnímu nástroji a orgány veřejné správy si musí být vědomy, koho míní konkrétní informací oslovit a v jakých konkrétních podmínkách se adresát nachází. Obce nemají jednotný systém využívaných komunikačních nástrojů. Využití odpovídajících komunikačních forem má svoje specifika především s ohledem na velikost obce a zvyklosti jednotlivých sociálně demografických skupin adresátů.

Současné úvahy o informačních systémech veřejné správy předpokládají maximální využívání internetu. Proto vláda České republiky v lednu 2005 schválila Národní politiku pro vysokorychlostní přístup. Národní politika definuje vysokorychlostní přístup k internetu jako takový druh přístupu uživatelů k poskytovaným zdrojům a službám, který koncové uživatele neomezuje v tom, co a jak hodlají dělat, kdykoli to chtějí dělat.

V první části práce se zabývám obecnými pojmy komunikace, jejími typy, zásadami a komunikačním jednáním. V další části popisují orgány státní správy a samosprávy, ostatní veřejnou správu a úřady. V praktické části se věnuji způsobům komunikace veřejné správy s občany a vyhodnocením vlastního dotazníkového šetření

Cílem empirické části práce je zhodnotit komunikační styly v institucích veřejné správy a dále realizovat výzkum spokojenosti občanů se způsobem komunikace, který probíhá mezi občanem a zástupci veřejné správy. Tento výzkum realizovat na náhodném vzorku respondentů a analyzovat zjištěné údaje, které z dotazníkového šetření vyplynuly.

I. TEORETICKÁ ČÁST

1 Vymezení pojmu komunikace

Pojem komunikace pochází z latinského slova *communicatio*, které ve svém překladu znamená sdělení či sdílení. Komunikace je tedy vzájemné sdílení nějakých informací. V našich podmínkách chápeme komunikaci ve dvou významech:

- komunikace jako přenos informací,
- komunikace jako cesta.

1.1 Komunikace jako cesta

V tomto významu rozumíme komunikaci jako prostor určený pro přemístění objektů (lidí, zvířat, věcí, aj.). Nejčastějším výskytem je potom dopravní cesta (silnice, chodníky), která slouží k dopravě pomocí dopravních prostředků, respektive pro pohyb chodců.

1.2 Komunikace jako přenos informací

V tomto případě bereme komunikaci jako souhrnný výraz pro jednotlivé druhy přenosu informací, které od sebe odlišujeme pro jejich specifické vlastnosti způsobu informačního přenosu. Rozeznáváme tedy mnoho druhů přenosu informací. Mezi nejdůležitější způsoby přenosu informací patří:

- biologická komunikace
- psychologie a sociologie
- mediální komunikace

Dle Komárkové [8] informací rozumíme veškerá přijatá data, která jsou příjemcem interpretovatelná jako smysluplná a mají pro příjemce jasný význam za dané situace, v daném čase a prostoru. Význam informace tedy ovlivňuje i například styl podání dat, protože tato data mohou mít pro stejného příjemce různý význam dnes a různý zítra, mohou mít různý význam, i když jsou podána v dobré náladě či ve špatné a v neposlední řadě samozřejmě jedny data mohou představovat různé informace pro jiné osoby, například jinak vzdělané.

1.2.1 Biologická komunikace

Každý živočich vysílá specifické informační signály, ať už vědomě či nevědomě. Biologická komunikace pak představuje předávání informací mezi živočichy na základě vysílání a přijímání signálů. V rámci biologické komunikace rozeznáváme dva specifické typy přenosů informací, a to vnitrodruhovou komunikaci a mezidruhovou komunikaci.

V případě vnitrodruhové komunikace představují přijaté signály informaci pouze pro živočichy stejného druhu a pro jiné druhy nemají tyto signály žádnou vypovídací hodnotu, respektive představují jinou informaci, než původní signály zamýšlely.

Naproti tomu mezidruhová komunikace zahrnuje veškeré způsoby vyslání a příjmu signálu tak, že obsaženou informaci chápe stejný i jiný živočišný druh bez rozdílů.

Duplinský [3] uvádí následující příklady komunikace: chemická komunikace (feromony), nespecifické signálování (vzhled, stopy), komunikace taktilně-mechanická (dotyky, vibrace), akustická, optická, elektronická a autokomunikace, při které je jedinec informován vlastními signály (např. netopýr – echolokace, delfín – hydrolokace). Jednotlivé formy komunikace se mohou navzájem kombinovat (komplexní komunikace – např. včelí tance).

1.2.2 Psychologie a sociologie

Lidská řeč odlišuje lidi od zvířat natolik, že pro detailnější pochopení je nutno studovat lidskou komunikaci více dopodrobna, než pouze v rámci biologické komunikace. Tímto se zabývají disciplíny psychologie a sociologie.

Psychologie je vědní obor, studující lidské chování, duševní procesy a jejich vzájemné vztahy. Sociologie je mladá disciplína, která se zabývá životem jedinců ve společnosti. V rámci komunikace se psychologie a sociologie zabývá přenosem informací mezi lidmi. Informací v tomto pojetí může být například přenos emoce, slovní sdělení, ale především také neverbální prvky, z nichž mnohé vysíláme, aniž bychom si toho byli vědomi.

1.2.3 Mediální komunikace

Mediální komunikace je druh komunikace, který je realizován pomocí masových způsobů sdělování informací. Média v sobě sdružují textové projevy (noviny, časopisy, knihy, letáky) a hlasové projevy (rozhlas, televize). Trochu mezi stojí elektronické projevy, které

jsou svým způsobem kombinací předešlých dvou způsobů sdělování informací (internet či kompaktní disky – informace bývají jak textové, tak hlasové).

Mediální komunikace vyniká svojí schopností ovlivňovat. Je třeba si uvědomit, že tento typ komunikace je komerčního charakteru, a tak je jeho předpokladem zaměření na zisk ze své činnosti předkládání informací neboli zpráv. Tyto zprávy jsou pak značně upravovány tak, aby pro svého adresáta představovaly zdroj informací, ke kterému se ochotně vrátí na úkor toho, že skutečnost zkreslí.

Je proto nutné, aby každý jedinec vnímal zprávy nadneseně, protože je obecným faktem, že co není dostatečně tragické, nemá v mediálním světě šanci na úspěch. Mediální organizace mají tak ohromnou sílu zobrazovat nám realitu tak, jak ji chceme sami vidět, aby pro nás byla tato média zajímavá, a tím jsme přinášeli zisk vlastníkům těchto organizací. Toto s sebou přináší nebezpečí zkresleného smýšlení jedinců o skutečném světě, který pak vnímá tak, jak mu byl předložen a ne tak, jaký ve skutečnosti je.

Lidé si na základě získaných informací utvářejí svoji představu o realitě. Vybíral [13] uvádí, že příjemcům informací je často bráněno v utvoření vlastní představy o realitě vlivem záměrně volených slov (např. ochránci zákona versus po zuby ozbrojené represivní složky). Zároveň je příjemci vnucován postoj interpretujícího pod nátlakem postoje média či předpojatostí novináře (odpor, náklonnost, souhlas, stranictví).

Na druhé straně důležitost médií shrnul Defleur [1] otázkou k zamyšlení, jak by fungovala současná společnost, kdyby náhle ze dne na den zmizela veškerá média, jaký vliv by to mělo na organizační, osobní i společenský život a jak by lidé tomuto světu rozuměli.

Kunczyk [10] varuje, že za žádných okolností nelze tvrdit, že masová média jsou bezmocná. Naopak i přes to, že jejich vliv je často obtížně měřitelný či zjistitelný, ve svém důsledku se může ukázat jako obrovský.

Tuto sub-kapitolu nejlépe vystihne citát z publikace Kosové [9]: „Mezi zpravodajstvím a fikcí je daleko menší rozdíl, než se všeobecně soudí, neboť v obojím dochází ke konstruování příběhů.“

2 Typy komunikace

Z předchozích dělení můžeme lidskou komunikaci zjednodušeně rozdělit na komunikaci neverbální a komunikaci verbální. Formy těchto typů jsou pak následující.

2.1 Neverbální komunikace

Do neverbální komunikace zahrnujeme veškeré signály, které nejsou řečovým sdělením. Patří sem především emoce, ale také například přikývnutí, úsměv a jiná tělesná gesta (ukázání prstem, objímání) či obličejové výrazy (zamračení, zamyšlení). U neverbální komunikace je základním faktorem porozumění tyto signály správně rozpoznat. Některé z nich jsou univerzální, jako například smích či úsměv, u některých je pro správné pochopení vyžadována znalost kultury, která tyto projevy ovlivňuje – například podání ruky, polibky na tvář a další.

V praxi představuje neverbální komunikace velmi potřebný doplněk komunikace verbální. V mnoha případech je neverbální projev dokonce nutný a jedině on nám umožní správně pochopit sdělení, které přijímáme. Pokud nám někdo poví například „to mám radost!“, nevíme, jak to bylo původně myšleno, dokud nezachytíme zároveň rozlišující neverbální výraz, jako například úsměv či zamračení.

Neverbální projevy vysílá každý z nás, aniž by si to mnohdy uvědomil. Tyto projevy vyjadřují i naši náladu, emoce a city. Neverbální komunikace je pro nás velmi důležitá a přikládáme jí často i důležitější roli, než mluvenému sdělení, neboť projevy našeho těla je obtížnější skrýt oproti klamavým projevům řeči. Vždy můžeme říci opak pravdy, ale začervenání se nás prozradí.

I neverbální komunikaci můžeme dále rozdělit podle společných prvků nonverbálních projevů například na:

- paralingvistiku,
- kineziku,
- mimiku,
- proxemiku
- vzhled

2.2 Verbální komunikace

Základem verbální komunikace je hlasový projev, který vzniká rozechvěním hlasivkových řas v krku savců v místě, kde se nachází hrtan. Specifickou formou hlasového projevu se stala lidská řeč. V pradávné minulosti na světě existovalo mnoho jazyků, které byly různé prakticky v každé tlupě podle toho, jak která skupina předchůdců dnešního člověka dokázala využít svůj hlasivkový potenciál. Také v dnešní době lze pozorovat přízvučné odlišnosti skupin lidí na základě jejich geografického umístění.

Řečové projevy člověk využívá každý den k dorozumívání s ostatními. Nejen na úřadech veřejné správy probíhá mezilidská verbální (avšak i neverbální) komunikace, proto by každý jedinec měl věnovat velikou pozornost svým řečovým schopnostem a zároveň dobře vnímat projevy svého okolí. Precizní ovládnutí řečových dovedností je předpokladem úspěšného jednání či jiného dorozumívání ve společnosti.

2.2.1 Funkce verbální komunikace

Pomocí řeči může člověk uspokojovat některé své potřeby, jako například potřeba kontaktu s jinými lidmi. Pomocí řeči člověk užívá zejména informační funkci verbálního projevu. Tato funkce však není jediná. V průběhu komunikace jsou přítomny i další faktory, které informační funkci doplňují, případně nahrazují. Jedná se zejména o funkce:

- kognitivní,
- adaptační,
- sdružovací,
- sebe-potvrzující,
- sebe-prosazující,
- exhibiční

Kognitivní funkce znamená předávání nějaké nové informace, poznatku či smyslu. Adaptační funkce má v průběhu komunikace charakter zapojování se a přizpůsobování svému okolí. Sdružovací funkce je oproti adaptační funkci obecnější. Její funkcí je uspokojení navazování vztahu zapříčiněnou potřebou sociálního kontaktu. Funkce sebe-prosazující, neboli silová je charakteristická, jak již z jejího názvu plyne, vlastním sebe-prosazováním. Sebe-potvrzující funkce naopak představuje sdělování vlastních kvalit. Tato funkce často sbíhá do funkce exhibiční, kdy se člověk už pouze předvádí.

2.2.2 Řečové registry

Řečový registr představuje něco jako styl interpretace mluvených frází. Nejčastěji se vyskytují tyto registry:

- deklamační,
- formální,
- informativní,
- přátelský a
- intimní.

Deklamační registr je využíván při veřejných proslovech. S formálním registrem se setkáme například na úradech. Informační registr je spjatý s každodenní komunikací, při které se vyměňují nějaké informace. Přátelský registr se vyskytuje při komunikaci s přáteli a intimní registr je úzce vymezený rodinou.

Výběr správného registru záleží především na prostředí, v němž se verbální komunikace odehrává. V praxi však často mluví tento registr určí nesprávně. Tím snižuje nejenom kvalitu komunikace, ale zároveň snižuje i úroveň vlastní role schopného mluvčího.

2.2.3 Komunikační bariéry

Nesprávný výběr řečového registru není jedinou bariérou pro správné pochopení verbálního přednesu. Daleko častěji se totiž setkáme s případy projevu osobnosti našeho komunikačního partnera. Přes takové bariéry bychom měli být schopni se dostat. Jedná se nejčastěji o jazykové problémy, uzavřenost partnera, únavu, nezáměr, současné emoce, úroveň znalostí a další.

Způsoby, které nám pomohou vyhnout se těmto bariérám, můžeme shrnout do stručného výčtu některých pravidel úspěšné komunikace, mezi které mimo jiných patří například respekt k druhé osobě, nechat promluvit i partnera, stručné vyjadřování, výběr vhodných slov tak, aby jim rozuměli všichni zapojení do konverzace, nepovyšovat se nad druhé, férové jednání a další.

3 Komunikační jednání

Chování v průběhu komunikačního procesu vypovídá mnohé nejen o povahové stránce mluvčího, ale rovněž je jedním z rozhodujících faktorů úspěšného či neúspěšného dorozumění. Mezilidská komunikace je složitou interakcí dvou či více lidí s různými osobnostmi, přáními a preferencemi. Příklady komunikačního jednání:

- pasivní,
- agresivní,
- asertivní.

3.1 Pasivní jednání

Pro tento typ jednání je charakteristické nízké sebevědomí aktéra. Pasivně jednající člověk je snadno náchylný k manipulacím, kdy stačí málo a hned přebírá názor dominantního. Takový člověk těžko nese kritiku, neboť ještě více snižuje už tak nízké sebevědomí. Velmi často při jednání nedosáhne svých cílů, nebo potvrdí svoji roli neschopného. Pasivní člověk nedokáže formulovat svá přání a potřeby a ani nedokáže reagovat na požadavky druhých. Pro úředníka pasivní člověk představuje problém komunikační bariéry. Závěrem je třeba poznamenat, že ne při každém ústupku se musí jednat o pasivně jednajícího člověka, ale může jít také o velkorysost nebo projevení nezájmu o danou věc.

3.2 Agresivní jednání

Tento typ jednání je přesným opakem pasivního jednání. Agresivita nepředstavuje pouze fyzické násilí či příliš hlasitý projev. Jde totiž i o ironii, sarkasmus a další projevy s účelem degradovat druhou osobu. Agresivnímu člověku nechybí sebevědomí, naopak jím oplývá až moc. Agresivně jednající člověk se vyznačuje sebe-prosazováním a sebe-potvrzováním na úkor ostatních. Vyzdvihuje vlastní názory a požadavky často stylem ponižování ostatních.

Agresivně jednající člověk je v řadách úředníků velmi neoblíbený. Jakmile se totiž agresivnímu člověku nedostane úspěchu a uznání, snaží se vinu svalovat na ostatní. Neuvědomuje si, že na úřadech pracují také pouze lidé se svým vlastním charakterem, kteří agresivní chování nemají rádi.

3.3 Asertivní jednání

Asertivní člověk je zlatá střední cesta mezi pasivně jednajícím a agresivním člověkem. Oplývá přiměřenou sebejistotou, umí naslouchat druhým a je přístupný kompromisům. Pokud druhá strana naznačí kritiku, oproti pasivnímu člověku se z toho nesesype, ale nechová se ani agresivně. Pokud ví, že jeho požadavek je oprávněný, neustupuje od něj, ale dovede ho prosadit nekonfliktní cestou, například cestou kompromisu.

Asertivně jednající člověk umí vyjádřit své požadavky, ke kritice přistupuje s nadhledem a v případě oprávněné kritiky se poučí, jinak se nenechá vytočit. K ostatním účastníkům se chová slušně a s respektem. Dovede požádat o laskavost a dovede také říci „ne.“ Asertivní jednání je formou přijatelného kompromisu.

4 Zásady komunikace

Komunikace zabírá podstatnou část jednání na úřadech, tedy na místě, kde se občané setkávají s představiteli státu. Tento fakt sám o sobě naznačuje důležitost preciznosti vzájemné interakce. Pro úspěšné vedení komunikace by se měly dodržovat určité zásady:

- vzájemně se vnímat a naslouchat si,
- držet úctu vůči komunikačnímu partnerovi, respektive partnerům,
- neskákat si do řeči,
- dát druhému prostor,
- vyjasnit si problémy aj.

Dále je důležité, aby všichni účastníci komunikačního procesu mluvili srozumitelně, slušně, upřímně, neskákali si do řeči, nebyli ani agresivní, ani pasivní a jeden druhého respektovali. Vždy by se rozhovor měl vést smysluplně.

Z hlediska verbální komunikace je také důležité správně formulovat věty, hovořit plynule a užívat vhodně přestávky v řeči. Dále sledujeme rychlost řeči, tón a zabarvení hlasu, nebo také délku projevu.

Výše uvedené zásady můžeme zařadit do obecných zásad, které by měl dodržovat jakýkoliv vedený komunikační proces. Každý jedinec vedle těchto zásad uznává řadu dalších, jemu vlastních zásad, které však již nelze obecně specifikovat, neboť se odvíjí od hodnot a priorit toho daného člověka. Někteří tak dávají přednost správnému oslovení, jiní zase například stručnosti zprávy, intonaci a dalším. Z toho plyne problém nejasnosti a neurčitosti projevu některých zásad, protože před začátkem komunikace, obzvláště s novými lidmi, nemáme k dispozici list s informacemi, jak daný rozhovor vést, jaké zásady užít, a musíme se tak spolehnout na vlastní odhad, který často není správný. Dodržování obecných zásad komunikace nám pomůže udržet proces výměny informací ve správných a společensky přijatelných mezích.

5 Veřejná správa

Předchozí definování pojmů komunikace má své opodstatnění a její propojenost s veřejnou správou je zřejmá. Na úřadech se setkáváme s čekateli a úředníky – dalšími lidmi. S každým z nich můžeme navázat rozhovor, s úředníkem pak dokonce musíme. Znalost úvodního textu nám pomůže zařadit našeho konverzačního partnera, ať už s ním kontakt navážeme či nikoliv, do určité skupiny, podle které se následně na základě předchozích znaků rozhodneme na stylu našeho projevu. Z toho vyplývá, že je třeba znát nějaká pravidla, jak na takovém místě vést rozhovor. Nejprve je však třeba vymezit pojem veřejná správa.

Správa je pojem označující vykonávání administrativních prací. Rozlišujeme dva druhy správy podle toho, jaké cíle daná správa sleduje. Pokud správa sleduje soukromé cíle, mluvíme o soukromé správě, respektive o správě veřejné, pokud správa sleduje cíle veřejné. Rozdíl mezi veřejnou a soukromou správou vidíme i v jejich zájmu. Soukromá správa sleduje hospodářské zájmy soukromých subjektů, zatímco veřejná správa se stará o veřejný zájem. Veřejná správa je také právně více vázána. Dalo by se říci, že veřejná správa je zrcadlovým opakem správy soukromé, neboť v oblasti soukromé správy je povoleno vše, co není zákonem zakázáno. Naproti tomu veřejné správě je zakázáno vše, co není zákonem výslovně povoleno.

Pojmem veřejný pak v našem případě rozumíme jako souhrn věcí týkajících se všech obyvatel státu bez rozdílu a zároveň veškerého majetku státu a jeho prostorového vymezení. Veřejná správa se vyznačuje vrchnostenským (nerovným) postavením, kdy jeden ze subjektů je vždy nadřazen subjektům jiným.

Když spolu mluví lidé navzájem, užívají výraz veřejná správa pro souhrnné označení státu, úřadů, byrokratů, úplatků, špatných zkušeností, aj. Definovat veřejnou správu není jednoduché. Obecně na veřejnou správu nahlížíme ze dvou vzájemně se doplňujících pohledů, a to jako na druh činnosti, který je vymezen správou veřejných záležitostí a institucí, čili úřadem nebo organizací, vykonávající výše zmíněné činnosti.

Veřejná správa se dělí na dvě části, a to státní správu a samosprávu. Do veřejné správy však můžeme zahrnout ještě pojem ostatní veřejná správa.

Dle prof. Pomahače [12] není koncepční a legislativní činnost veřejné správy dosud ukončena.

5.1 Státní správa

Státní správa je upravena řadou zákonů, mezi které patří například:

1. Zákon č. 1/1993 Sb., Ústava České republiky
2. Zákon č. 128/2000 Sb., o obcích
3. Zákon č. 129/2000 Sb., o krajích
4. Zákon č. 131/2000 Sb., o hlavním městě Praze, a další.

Státní správa jsou státní orgány a činnosti vykonávané těmito státními orgány, případně orgány, na které byla státní správa převedena (rozšířená působnost, přenesená působnost). Státní správa je hierarchicky uspořádána, tzn. uplatnění vztahu nadřízený – podřízený orgán (např. ministerstvo, kraj, obec). Nejnižším stupněm státní správy je obec.

5.2 Samospráva

Samospráva je ta část veřejné správy, která je vykonávána orgány územních samosprávních celků (např. obce), případně orgány zájmové či profesní skupiny (např. Česká advokátní komora). Samospráva je charakteristická samostatným řešením a rozhodováním svých záležitostí přímo nebo prostřednictvím volených orgánů.

5.3 Ostatní veřejná správa

Tato správa je vykonávána institucemi s právní subjektivitou, jako je například Česká národní banka či Všeobecná zdravotní pojišťovna.

5.4 Úřady

Úřad je orgán zřizovaný státní nebo jinou veřejnoprávní institucí za účelem vykonávání správních činností administrativním pracovníkem – úředníkem. Každý úřad má jasně vymezené vztahy a pravomoci vůči ostatním orgánům.

Úřad je místem, kde se lidé setkávají se „státem.“ Prostřednictvím úřadů vyřizujeme věci veřejného zájmu (např. občanské průkazy), ale i věci soukromé potřeby (výpis z rejstříku trestů, živnostenský list, výpis z bodového rejstříku aj.)

Úřadů je mnoho druhů: obecní, stavební, živnostenský, finanční, správa sociálního zabezpečení a další. Mimo úřadů se s výkonem státní správy setkáme také na soudech a jiných správních orgánech, jako jsou např. pobočky Czech POINTu.

6 Formy komunikace veřejné správy

Už víme, že veřejná správa a obyvatelé spolu komunikují prostřednictvím úřadů. Jsou však různé metody komunikace pro obě zúčastněné strany:

- Způsoby komunikace úřadů s lidmi
- Způsoby komunikace lidí s úřady

Podle Duplinského [2] hraje kvalita komunikace ve vztahu územní samosprávy a veřejnosti důležitou úlohu a paralelně s tím i její ekonomická efektivita.

6.1 Způsoby komunikace úřadů s lidmi

Úřady mohou se svými obyvateli komunikovat mnoha způsoby. Nejčastěji používanými jsou následující:

- Osobní kontakt
- Úřední desky
- Internetové stránky
- Média (noviny, televize, rozhlas)

Podle Grospiče [5] patří profesionalita zaměstnanců sektoru veřejné správy k velmi důležitým předpokladům důvěryhodnosti neziskového sektoru.

6.1.1 Osobní kontakt

Osobní kontakt je nejčastější a nejdůležitější formou komunikačního procesu veřejné správy s obyvateli. Občané si přímo na úřad chodí uspokojovat různorodé potřeby, které služby těchto institucí poskytují. Zároveň tak přicházejí do kontaktu s úředníkem, který zastupuje stát. Proto je pro image státu a jeho správy důležité, jak úředník jeho jménem vystupuje.

6.1.2 Úřední desky

Zřídit úřední desku má za povinnost každá obec. V případě, že obec desku nemůže z nějakého důvodu zřídit, vyskytuje se možnost veřejnoprávní smlouvy s jinou obcí přenést tuto samostatnou působnost na ni. V drtivé většině však každá obec zřizuje vlastní úřední desku.

Úřady na úřední desky vyvěšují veškeré zákonem stanovené listiny (například právní předpisy) a další informace té konkrétní obce (např. projednávané události). Úřední deska musí být nepřetržitě přístupná veřejnosti.

Obecní úřady jsou povinny zveřejňovat na úřední desce obecně závazné vyhlášky a nařízení obce, oznámení o zasedání zastupitelstva obce, záměry obce s nemovitým majetkem, rozhodnutí krajského úřadu či Ministerstva vnitra o odejmutí části působnosti, rozhodnutí Ministerstva vnitra či ústavního soudu o pozastavení nebo rušení vyhlášky obce aj.

6.1.3 Internetové stránky

Instituce veřejné správy mají možnost s lidmi komunikovat také prostřednictvím internetu umístěním své webové prezentace. Na této prezentaci mohou být nejen informace o počtu obyvatel obce a její rozloze, strategickém plánu kraje, či kontaktních místech České správy sociálního zabezpečení. Orgány veřejné správy mají široké možnosti, jaké informace na své internetové stránky zveřejní. Hlavním faktorem úspěchu takové prezentace však mimo obsahu je i přístupnost. Je proto nutné zvolit intuitivní adresu, řádně ji propagovat a zařídit přehlednost samotné prezentace.

Na internetových stránkách jsou územní samosprávné celky navíc povinny zveřejnit obsah úřední desky. Takto zřízená úřední deska je nazývána jako elektronická úřední deska a je spojena také s pojmem dálkový přístup úřední desky. Elektronická úřední deska ze zákona musí obsahovat doslovně stejné informace, jako se nacházejí na fyzických úředních deskách.

6.1.4 Média

Veřejná správa k nám promlouvá také pomocí médií. Ať už jde o zákonem stanovený minimální prostor pro prezentaci např. politických stran při volebním období, nebo zájmem samotných novinářů zveřejňovat informace probíhajících veřejně správních činností.

Do kontaktu s médii a informacemi ze zákoutí veřejné správy se dostáváme prostřednictvím tiskovin (noviny, časopisy, internetová zpravodajství aj.), rozhlasu (rádiové vysílání, obecní rozhlas), ale také prostřednictvím televizních stanic, případně videozpravodajství na internetových portálech.

Takto získané informace však musíme brát s rezervou, neboť je zde výrazný vliv komerčních faktorů, a jak již víme z kapitoly 1.2.3 Mediální komunikace, nejsou takto prezentované informace zcela objektivní.

6.2 Způsoby komunikace lidí s úřady

V tomto směru komunikace s institucemi veřejné správy obyvatelé nemají tolik možností, jako tomu bylo ve směru od institucí k občanům.

Obyvatelé mají možnost přijít na příslušný úřad, vyzvednout si formulář předmětu potřeby, vyplnit a odevzdat. Úřady následně formulář zpracují. Je zde bezprostřední kontakt občana s úředníkem. Občan však pro některé úkony, jako například výpis z rejstříku trestů nemusí jít na úřad. Tuto žádost může vyřídit na některé z poboček Czech POINTu (Český Podací Ověřovací Informační Národní Terminál).

Česká republika spustila projekt elektronizace veřejné správy. Komárková [8] definuje elektronizaci veřejné správy jako zavádění ICT (informačních a komunikačních technologií) do veřejné správy, které je zároveň doprovázeno organizačními změnami, novými postupy a dovednostmi, jejichž účelem je zvýšit efektivnost práce veřejné správy při poskytování služeb a zvýšit její transparentnost. Cílem elektronizace veřejné správy je především snížení administrativní zátěže občana. Česká republika spustila projekt elektronické veřejné správy e-Government. Občané tedy mohou na internetových stránkách <http://portal.gov.cz> vyřizovat některé formuláře. Česká republika zavádí postupnou elektronizaci veřejné správy, a proto v současné době mohou obyvatelé vyřizovat přes tuto službu jen málo věcí. Ovšem do budoucna se očekává nárůst funkcí, aby úřady mohly snížit kapacitu na zařizování nezbytně nutných záležitostí. Další informace se občané mohou dovědět například na webu Ministerstva vnitra, kde jsou ke stažení některé druhy formulářů (například žádost o vystavení občanského průkazu).

6.3 Datové schránky

Datové schránky (ISDS – Informační Systém Datových Schránek) jsou novým systémem, který umožňuje vzájemnou komunikaci úřadů s občany. Ve zjednodušeném pojetí se v podstatě jedná o zabezpečenou elektronickou poštu nahrazující dosavadní zasilatelskou službu dokumentů s modrým pruhem.

Datové schránky byly zřízeny Ministerstvem vnitra a jsou upraveny v Zákoně č. 300/2008Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů, který nabyl účinnosti dnem 1. července 2009. Podle tohoto zákona jsou datové schránky vymezeny pro použití doručování orgánů veřejné moci a provádění úkonů veřejné moci.

Povinnost vlastnit a užívat datové schránky vznikla všem právnickým osobám, které jsou povinny registrovat se do systému datových schránek. Dále tato povinnost vznikla orgánům veřejné správy, kterým však datové schránky zřídil automaticky provozovatel. Povinnost registrovat a používat datové schránky se netýká fyzických osob a živnostníků, kteří si však datovou schránku mohou nechat na vlastní žádost zaregistrovat.

Informační systém datových schránek je systém, který má následující vlastnosti: rychlost (datová zpráva je doručena prakticky okamžitě), spolehlivost (datová zpráva se nemůže ztratit), auditovatelnost (je jednoduše dokazatelné, kdo datovou zprávu podal a komu byla doručena).

Stranami takové komunikace mohou být do 1. ledna 2010 na jedné straně vždy orgán veřejné správy a na straně druhé buď další orgán veřejné správy nebo právnická či fyzická osoba. Od tohoto data však budou moci mezi sebou komunikovat i dvě osoby (právnická, fyzická) navzájem. Ovšem budou moci mezi sebou posílat pouze faktury a jiné žádosti o zaplacení. Avšak od 1. července 2010 už mezi sebou budou moci posílat jakékoliv dokumenty. Příjem takových zpráv však musí tato osoba nejdříve povolit.

Datové schránky nejsou určeny pro posílání tajných zpráv, zpráv, které neobsahují jednacím číslo, ani zpráv, které informační systém neumožňuje odeslat.

Podle zákona se odeslaná zpráva považuje za přečtenou patnáctým dnem od doručení zprávy příjemci bez ohledu na to, zda byla tato zpráva opravdu přečtena.

Zprávy, které prostřednictvím datové schránky odešle orgán veřejné správy, budou hrazeny ze státního rozpočtu. Právnické a fyzické osoby, a osoby samostatně výdělečně činné, které pošlou zprávu prostřednictvím datové schránky instituci veřejné moci, budou mít tuto službu zdarma. Pokud však příjemcem zprávy nebude instituce veřejné správy ale jiná osoba, tato zpráva bude zpoplatněna dle příslušného ceníku stanoveného zvláštním předpisem.

II. EMPIRICKÁ ČÁST

1 Cíl výzkumu

Záměrem práce je analyzovat jednotlivé komunikační styly v institucích veřejné správy, které jsou využívány při interakci s občany. Cílem výzkumu je zhodnotit tyto komunikační styly na základě různých kritérií, jako je spokojenost občanů, míra využití, preference konkrétního stylu aj.

2 Výzkumná metoda

Výzkum jsem realizoval formou dotazníkového šetření. Pro tento účel jsem sestavil jednoduchý dotazník (viz příloha č. 1), obsahující 12 otázek, z nichž převážná většina otázek byla uzavřeného typu. Získaná data jsem zpracoval v programu MS Excel a výsledky prezentoval formou tabulek a grafů.

3 Charakteristika zkoumaného vzorku

Pro zjištění preferencí obyvatel a podpoření tvrzení uvedených v práci byl vybrané skupině 60 respondentů předložen dotazník k vyplnění. Respondenti byli vybíráni náhodně. Celkem bylo vyhodnoceno 46 správně a úplně vyplněných dotazníků. Náhodně vybraný reprezentativní vzorek obyvatel byl složen dle tabulek č. 1 a 2.

Tabulka č. 1 – Věkové složení vzorku dotazovaných

Věk	Počet
19 – 40 let	27
40 a více let	19
Celkem	46

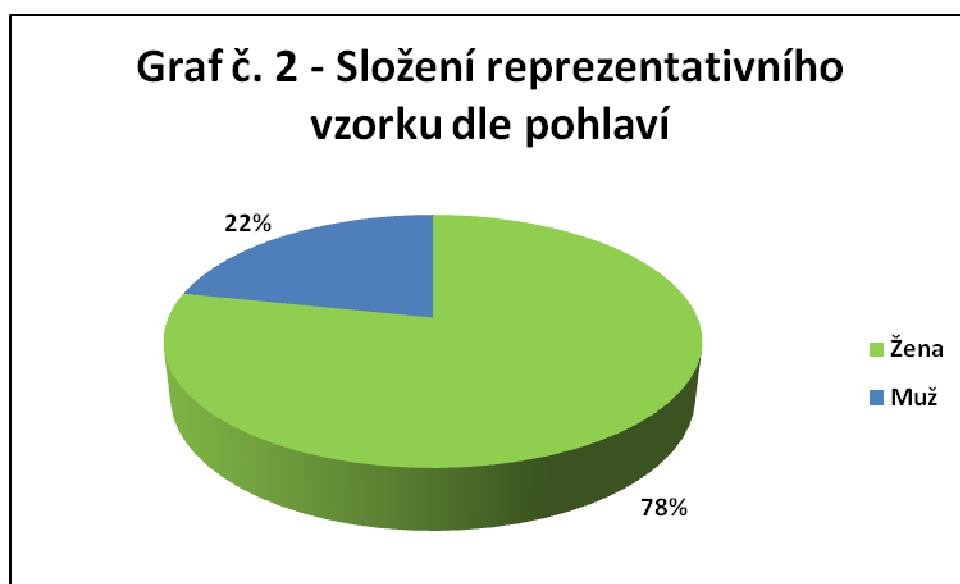


Graf č. 1 – Věkové složení vzorku dotazovaných

Občanů České republiky do 40 let bylo dotázáno 59%. Tato skupina zahrnuje zaměstnance i studenty vysokých škol. Rozložení vzorku dle pohlaví zobrazuje tabulka č. 2.

Tabulka č. 2 – Složení vzorku dle pohlaví

Pohlaví	Počet
Žena	36
Muž	10
Celkem	46



Graf č. 2 – Složení vzorku dle pohlaví

Více jak pětina dotazovaných bylo mužského pohlaví. Všichni dotazovaní mají přístup k internetu a tím pádem i k veškerým elektronickým službám projektu elektronizace veřejné správy.

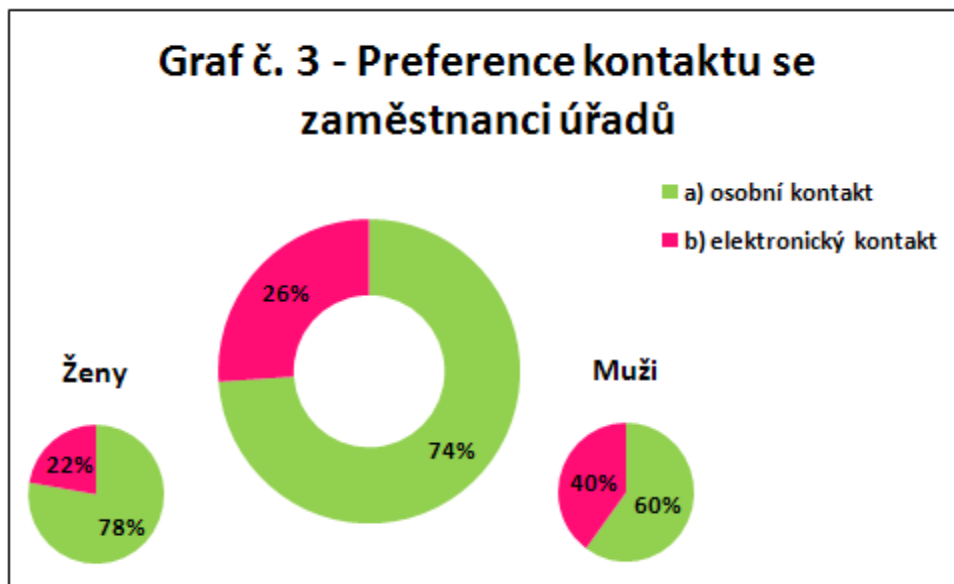
4 Vyhodnocení dotazníkového šetření

4.1 Preference kontaktu se zaměstnanci úřadů

První otázkou, která byla dotazovaným položena, jsem zjišťoval, zda obyvatelé preferují osobní kontakt se zaměstnanci úřadů, nebo zda raději upřednostní elektronický kontakt, ať už z jakéhokoliv důvodu. Tabulka č. 3 zachycuje výsledky tohoto šetření.

Tabulka č. 3 – Preference kontaktu se zaměstnanci úřadů

Odpověď	Žen	Mužů	Počet
osobní kontakt	28	6	34
elektronický kontakt	8	4	12
Celkem	36	10	46



Graf č. 3 – Preference kontaktu se zaměstnanci úřadů

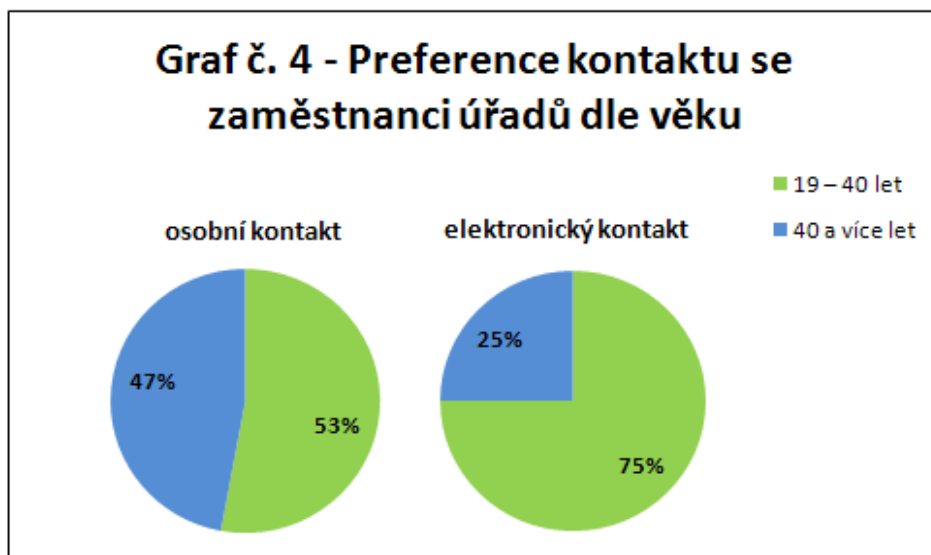
Z grafu č. 3 je patrné, že obyvatelé dávají přednost raději osobní návštěvě úředníka, nežli elektronickému kontaktu s úřady, který preferuje pouze čtvrtina dotazovaných. Osobní

kontakt je oblíbenější u žen, u mužského pohlaví je výsledek vyrovnaný a můžeme tak říci, že u mužů typ kontaktu není rozhodující. Nelze však tvrdit, že možnost elektronického kontaktu mezi občany a úředníky je zbytečný.

Tabulka a graf č. 4 znázorňují stejné kritérium, avšak dělí preference podle věkového rozložení respondentů.

Tabulka č. 4 – Preference kontaktu se zaměstnanci úřadů dle věku

Odpověď	19 – 40 let	40 a více let	Počet
osobní kontakt	18	16	34
elektronický kontakt	9	3	12
Celkem	27	19	46



Graf č. 4 – Preference kontaktu se zaměstnanci úřadů dle věku

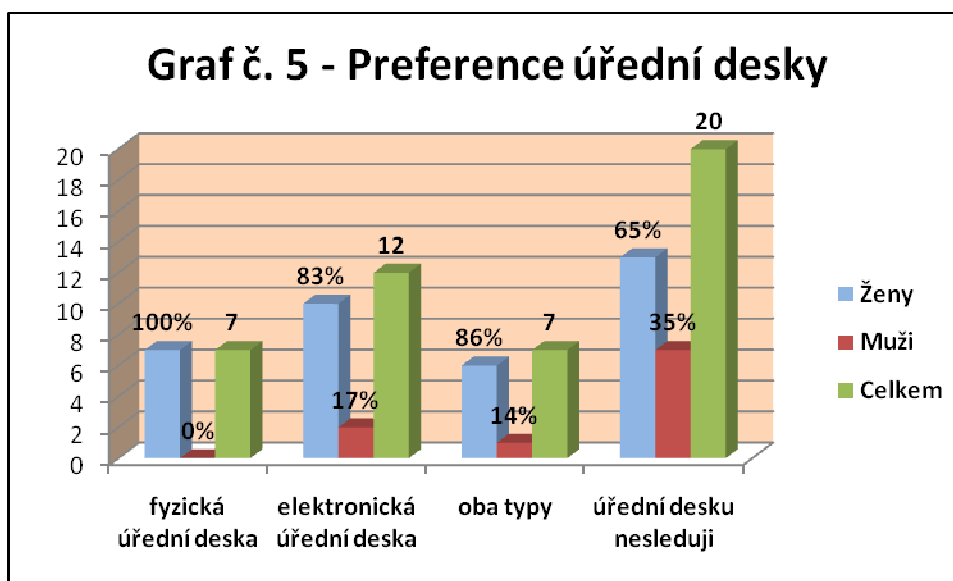
Můžeme poznamenat, že elektronický kontakt je mnohem více využíván občany do 40 let věku, z respondentů, kteří tento kontakt se zaměstnanci úřadů preferují, tvoří věková kategorie do 40 let 75%. Poměr v jednotlivých věkových kategoriích pro elektronický kontakt oproti osobnímu je pak 33% u osob do 40 let, respektive 15% u osob nad 40 let.

4.2 Preference úřední desky

V odpovědi na další otázku respondenti sdělovali, jaký typ úřední desky sledují. Výsledky tohoto šetření jsou shrnuty v tabulce č. 5.

Tabulka č. 5 – Preference úřední desky

Typ úřední desky	Ženy	Muži	Počet
fyzická úřední deska	7	0	7
elektronická úřední deska	10	2	12
oba typy úřední desky	6	1	7
úřední desku nesledují	13	7	20
Celkem	36	10	46



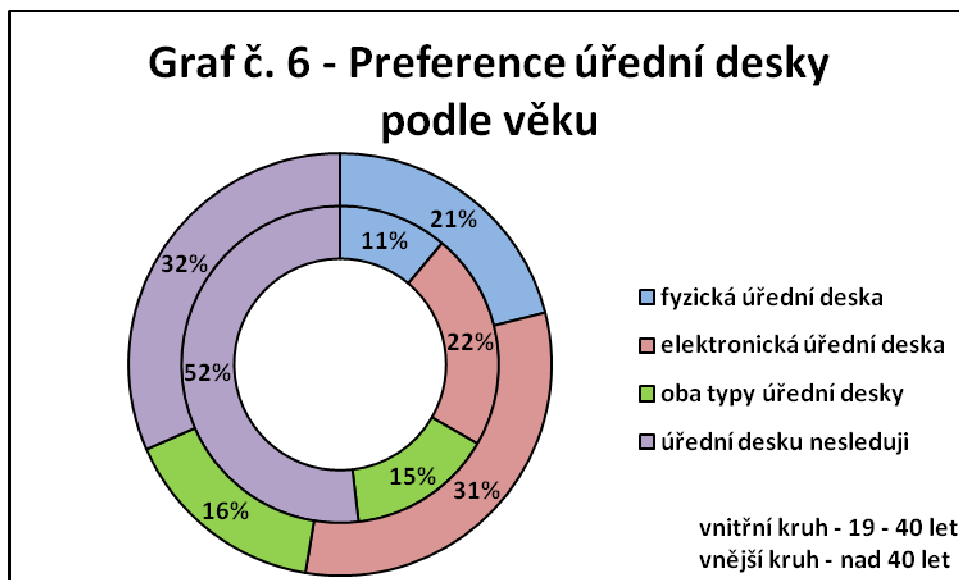
Graf č. 5 – Preference úřední desky

Jak je z grafu patrné, téměř polovina obyvatel nejeví zájem o poskytování informací úřady prostřednictvím úředních desek. Největší zájem je pak o elektronický typ úřední desky, zřejmě proto, že v dnešní době, kdy má většina obyvatel přístup k internetu, je pohodlnější a dostupnější elektronická deska, která uživateli poskytuje informace z pohodlí domova, aniž by musel jít až na úřad.

Tabulka č. 6 – Preference úřední desky podle věku

Věk	Fyzická	Elektronická	Oba typy	Nesledují
19 – 40 let	3	6	4	14
nad 40 let	4	6	3	6
Celkem	7	12	7	20

Jak je z grafu č. 6 patrné, úřední desku nesleduje každý druhý člověk mladší 40 let. U osob nad 40 let úřední desku v žádné podobě nesleduje každý třetí člověk. Věkové rozdíly mezi preferencemi fyzické a elektronické úřední desky jsou bezvýznamné.



Graf č. 6 – Preference úřední desky podle věku

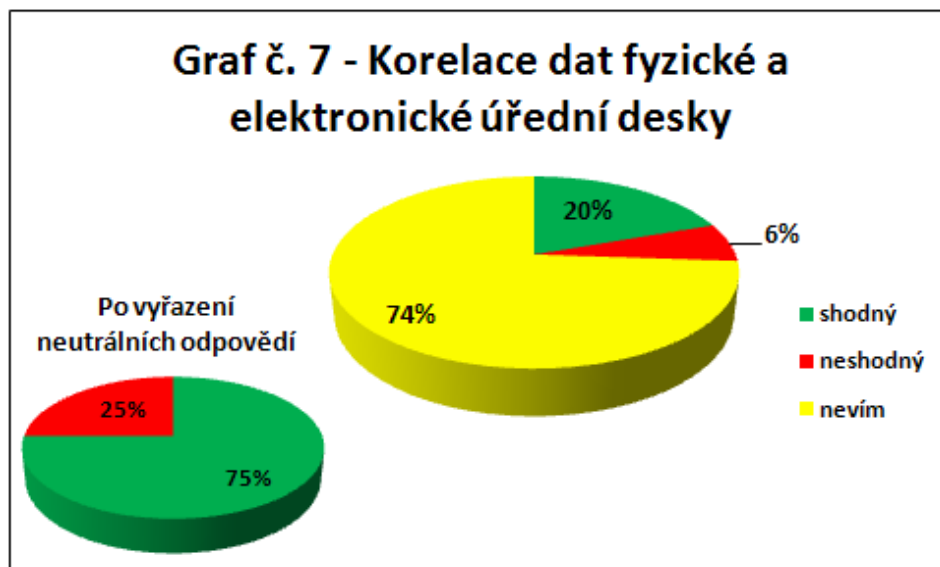
4.2.1 Korelace dat fyzické a elektronické úřední desky

Dle zákona č. 500/2004 Sb. – Správní řád musí být obsah fyzické i elektronické úřední desky shodný, včetně všech dokumentů, které je úřad povinen zveřejnit. V další otázce jsem se proto zaměřil na shodu obou typů úředních desek. Korelaci obou typů úřední desky znázorňuje tabulka a graf č. 7.

Tabulka č. 7 – Korelace dat fyzické a elektronické úřední desky

Odpověď	shodný	neshodný	nevím	Celkem
Počet	9	3	34	46

Dle výsledků dotazování se nepotvrdila shoda zveřejněných dokumentů mezi fyzickou a elektronickou úřední deskou. Pokud vezmeme v úvahu pouze odpovědi, zda jsou údaje na úředních deskách shodné, či neshodné, a vyřadíme odpovědi respondentů, kteří si nejsou jistí, čtvrtina úředních desek by byla v rozporu se zákonem č. 500/2004 Sb. – Správní řád.



Graf č. 7 – Korelace dat fyzické a elektronické úřední desky

4.3 Hodnocení zaměstnanců úřadů

Respondenti měli rovněž možnost vyslovit svůj názor na práci a jednání úředníků, s nimiž přichází do styku. Spokojenost s úředníky zobrazuje tabulka č. 8.

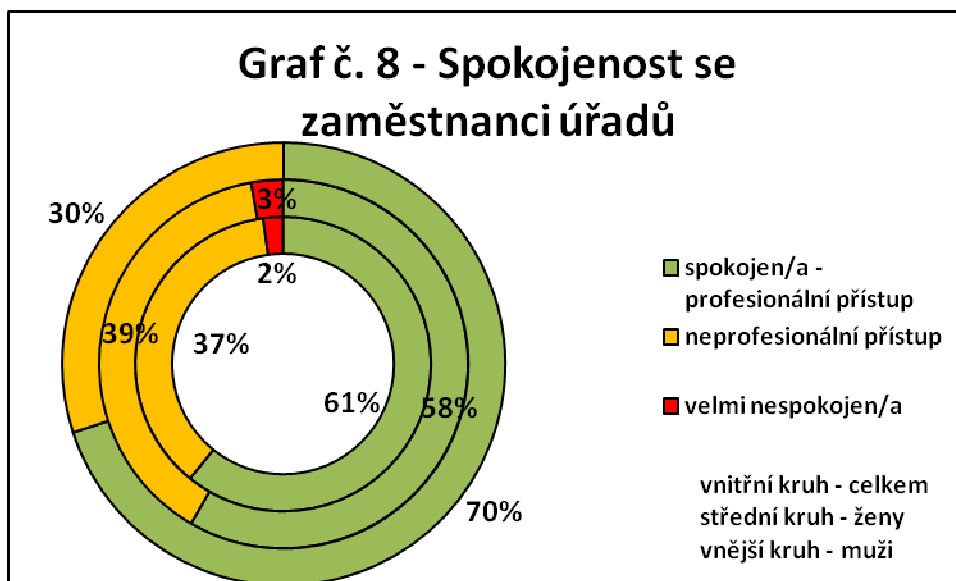
Tabulka č. 8 – Hodnocení spokojenosti se zaměstnanci úřadů

Spokojenost	Ženy	Muži	Počet
profesionální přístup	21	7	28
neprofesionální přístup	14	3	17
velmi nespokojen/a	1	0	1
Celkem	36	10	46

Z výsledků tohoto šetření vyplývá, že s kvalitou úředníků je spokojena nadpoloviční většina obyvatel. Necelých 40% obyvatel je názoru, že by se úředníci ve svém vystupování měli zlepšit, a pouhé 2% jsou s prací úředníků velmi nespokojeni.

Pokud do porovnání výsledků zahrneme veličinu pohlaví, zjistíme, že s vystupováním úředníků jsou více nespokojeny ženy, zatímco muži mají s úředníky převážně dobré zkušenosti a jsou s jejich prací spokojeni ze 70%.

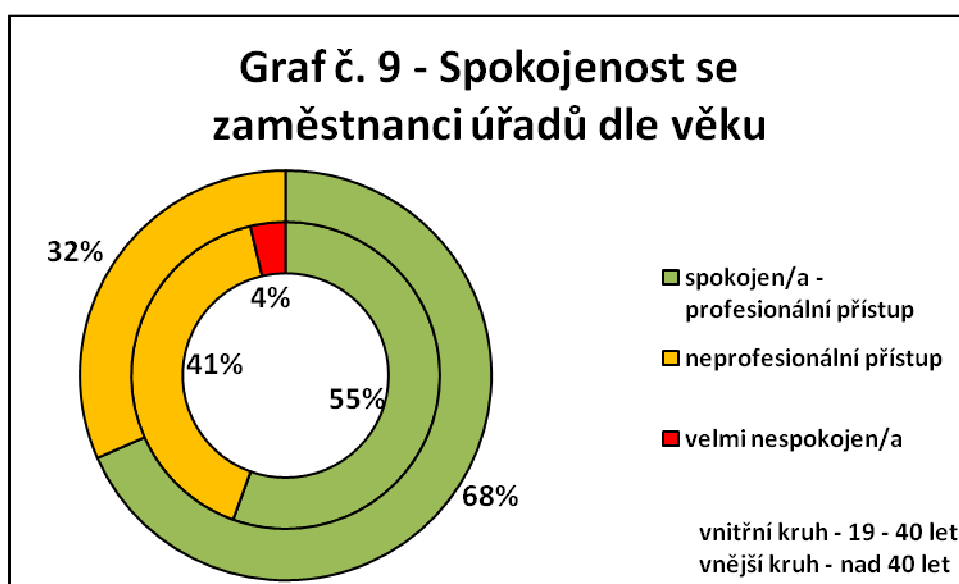
Z pohledu věkové kategorie na grafu č. 9 vyplývá, že více nespokojeni jsou obyvatelé do 40 let věku. Naopak spokojenější s vystupováním úředníků jsou občané starší 40 let.



Graf č. 8 – Spokojenost se zaměstnanci úřadů

Tabulka č. 9 – Hodnocení spokojenosti se zaměstnanci úřadů dle věku

Věk	Spokojen/a	Neprofesionální	Nespokojen/a	Celkem
19 – 40 let	15	11	1	27
nad 40 let	13	6	0	19
Celkem	28	17	1	46



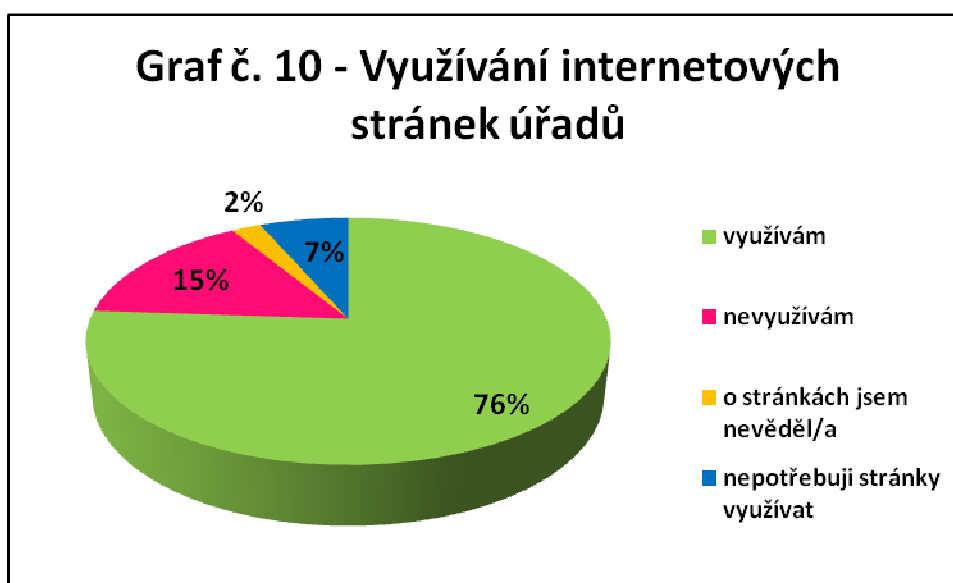
Graf č. 9 – Spokojenost se zaměstnanci úřadů dle věku

4.4 Využívání internetových stránek úřadů

Další otázka měla za cíl prozkoumat, zda občané využívají možnosti navštívit internetové stránky úřadů, kde mohou čerpat užitečné informace.

Tabulka č. 10 – Využívání internetových stránek úřadů

Odpověď	využívám	nevyužívám	nevím o nich	nepotřebuji	Celkem
Počet	35	7	1	3	46



Graf č. 10 – Využívání internetových stránek úřadů

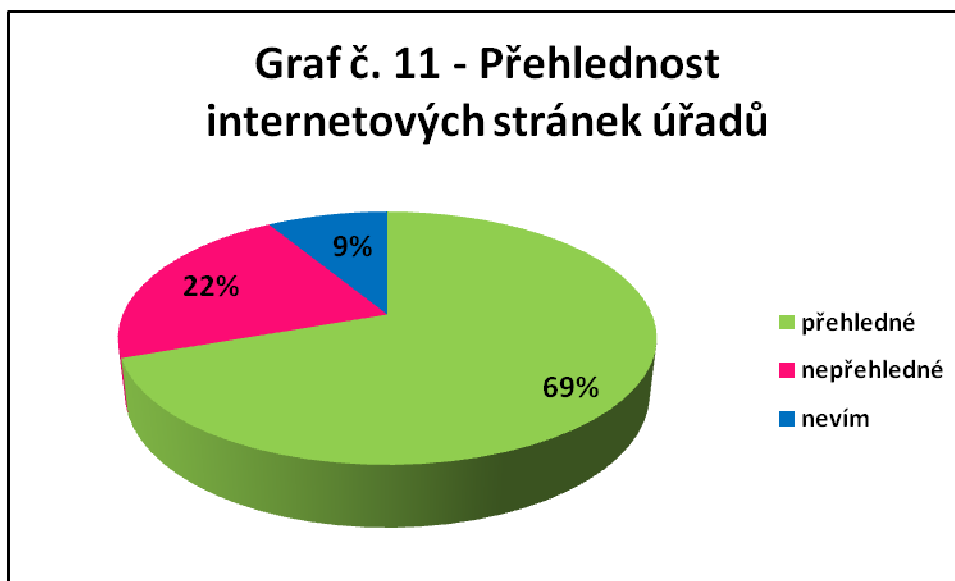
Z grafu č. 10 je patrné, že internetové stránky úřadů nejsou zbytečným výdajem veřejné správy, neboť jsou využívány více než 75% respondenty.

4.4.1 Přehlednost internetových stránek úřadů

Vzhledem k tak velkému počtu uživatelů internetových stránek úřadů je klíčovou vlastností přehlednost stránek, umožňující intuitivní orientaci návštěvníka. Zda jsou stránky přehledné či nikoliv je patrné z grafu č. 11.

Tabulka č. 11 – Přehlednost internetových stránek úřadů

Odpověď	přehledné	nepřehledné	nevím	Celkem
Počet	32	10	4	46



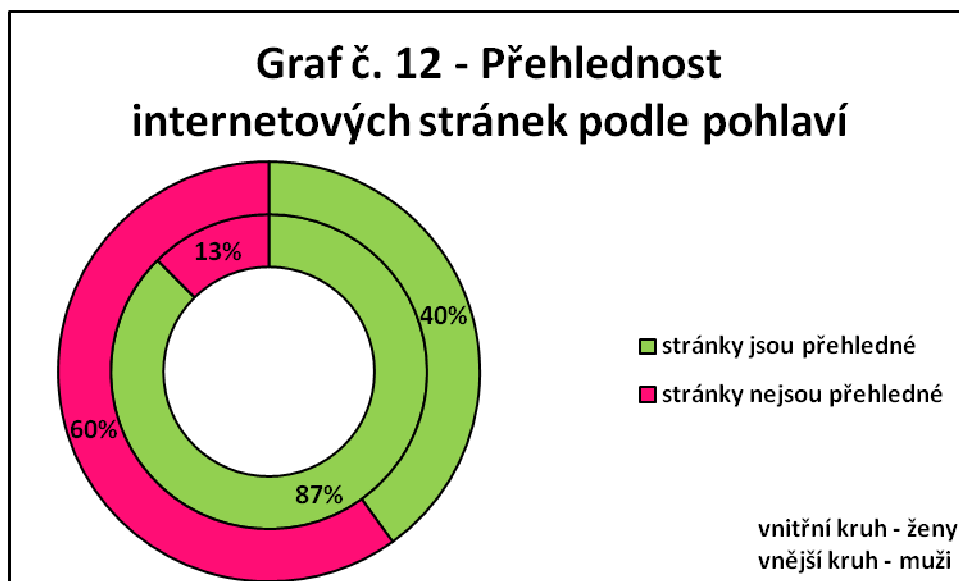
Graf č. 11 – Přehlednost internetových stránek úřadů

Z grafu vyplývá, že většina návštěvníků internetových stránek úřadů je spokojena s designem webu. Je zde však stále prostor pro zlepšení.

Tabulka č. 12 – Přehlednost internetových stránek úřadů v závislosti na pohlaví

Přehlednost	Ženy	Muži	Počet
stránky jsou přehledné	28	4	32
stránky nejsou přehledné	4	6	10
nevím	4	0	4
Celkem	36	10	46

Z grafu č. 12 je patrné, že současný design internetových stránek úřadů více vyhovuje ženám než mužům, jejichž nadpoloviční většina shledává stránky nepřehlednými.



Graf č. 12 – Přehlednost internetových stránek podle pohlaví

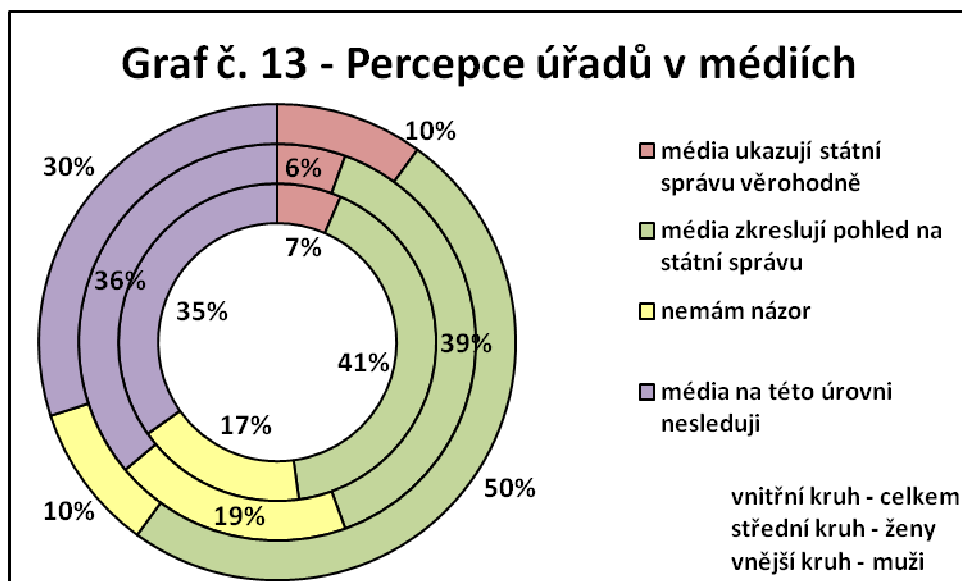
4.5 Percepce úřadů v médiích

V kapitole 1.2.3 Mediální komunikace je zmíněn současný kapitalistický model zpravodajství pomocí médií, což může negativně ovlivnit postoj občana vůči veřejné správě. Proto byli respondenti dotázáni, jaký postoj zaujímají k informacím o veřejné správě získávaným z médií. Výsledek tohoto šetření je patrný z tabulky č. 13.

Tabulka č. 13 – Percepce úřadů v médiích

Percepce	Ženy	Muži	Počet
věrohodná prezentace	2	1	3
zkreslená prezentace	14	5	19
nemám názor	7	1	8
média takto nesleduji	13	3	16
Celkem	36	10	46

Z grafu č. 13 je patrné, že občané mají ve vnímání zpravodajství správný nadhled a nenechají svůj postoj snadno ovlivnit. V obou kategoriích, jak podle pohlaví, tak podle věku, jsou výsledky prakticky totožné a oba korespondují s obecným pohledem na odpovědi respondentů.



Graf č. 13 – Percepce úřadů v médiích

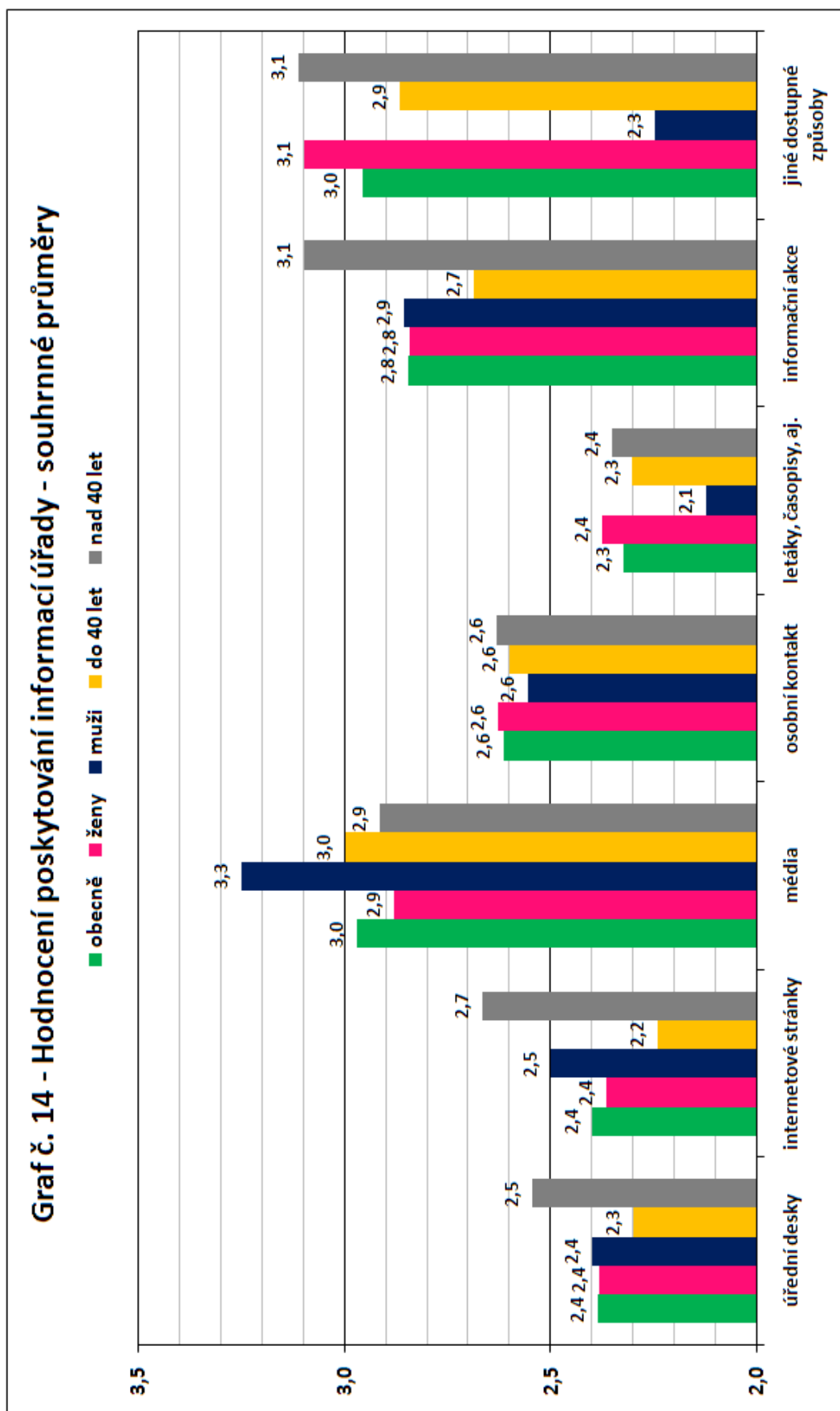
4.6 Hodnocení poskytování informací úřady obyvatelům

V tomto šetření mohli respondenti vyjádřit svůj názor na kvalitu a kvantitu poskytování informací různými, v jejich obci dostupnými, způsoby. Každý způsob byl ohodnocen známkou 1 až 5, přičemž 1 znamená nejlepší hodnocení a 5 nejhorší. Z takto získaných dat byly utvořeny průměry dle jednotlivých zkoumaných kategorií. Výsledky šetření jsou zobrazeny v tabulce č. 14.

Tabulka č. 14 – Hodnocení poskytování informací úřady – souhrnná tabulka průměrů

Informační kanál	Obecně	Ženy	Muži	19 – 40 let	Nad 40 let
úřední desky	2,4	2,4	2,4	2,3	2,5
internetové stránky	2,4	2,4	2,5	2,2	2,7
média	3,0	2,9	3,3	3,0	2,9
osobní kontakt	2,6	2,6	2,6	2,6	2,6
letáky, časopisy, aj.	2,3	2,4	2,1	2,3	2,4
Informační akce	2,8	2,8	2,9	2,7	3,1
jiné dostupné způsoby	3,0	3,1	2,3	2,9	3,1

Graf č. 14 zachycuje průměry jednotlivých kategorií. Drobné anomálie v hodnocení od obecné kategorie se vyskytují u kategorie muži a kategorie obyvatel nad 40 let. Bez ohledu na kategorii je hodnocení až na výjimky téměř totožné u všech informačních kanálů, které úřady v obcích užívají.



Graf č. 14 – Hodnocení poskytování informací úřadů – souhrnné průměry

4.7 Služby Czech POINTu

V rámci zkvalitnění služeb veřejné správy ve vztahu k občanovi jsou v obcích zřizovány pobočky Czech POINTu. Respondenti v otázce zaměřené na toto téma sdělovali, zda služby těchto institucí znají a zda je využívají. Výsledek šetření je shrnut v tabulce č. 15.

Tabulka č. 15 – Průzkum využití služeb Czech POINTu

Odpověď	znám a využívám	znám, ale nevyžívám	neznám, zajímaly by mě	neznám a nezajímají mě	Celkem
Počet	12	29	2	3	46



Graf č. 15 – Průzkum využití služeb Czech POINTu

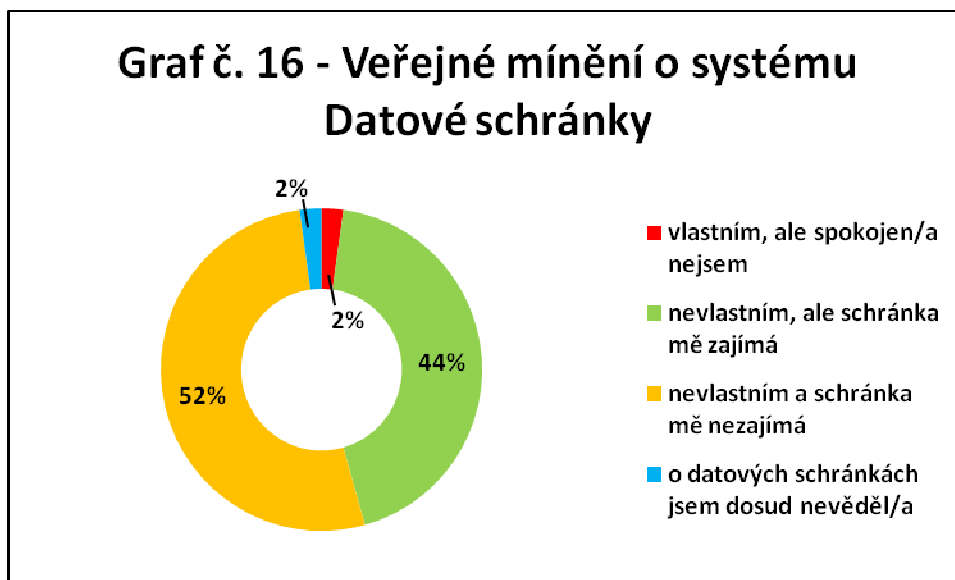
Jak je z grafu patrné, většina obyvatel o službách, které jsou prostřednictvím Czech POINTu poskytovány, vědí, ale nejeví o ně odpovídající zájem.

4.8 Průzkum veřejného mínění o systému Datové schránky

System Datové schránky je popsán v kapitole 6.3 Datové schránky. Jedna z posledních otázek mého dotazníku byla proto zaměřena právě na Datové schránky. Výsledky tohoto dotazování jsou uvedeny v tabulce č. 16.

Tabulka č. 16 – Veřejné mínění o systému Datové schránky

Odpověď	vlastním a jsem spokojen/a	vlastním, ale spokojen/a nejsem	nevlastním, ale schránka mě zajímá	nevlastním a schránka mě nezajímá	o schránce jsem dosud nevěděl/a	Celkem
Počet	0	1	20	24	1	46



Graf č. 16 – Veřejné mínění o systému Datové schránky

Polovina respondentů o Datové schránky nejeví zájem. Téměř celá polovina by si Datové schránky ráda vyzkoušela. Sto procent respondentů již využívajících Datové schránky jsou s tímto systémem nespokojeni. Jen velmi malá část obyvatel o systému nemá ponětí.

4.8.1 Negativa Datových schránek

Bohužel při realizaci tohoto dobrého nápadu Česká republika procházela změnou vlády a nadějný projekt tak byl spuštěn v nedokončeném stavu. Respondenti v této otázce sdělovali, co jim nejvíce vadí na systému Datové schránky:

- „Po připojení jsou zprávy automaticky doručeny.“
- „Dokument, který přijde do datové schránky, si člověk musí nechat zkonvertovat.“
- „Myslím si, že to ještě není dotaženo do profesionality.“

Vzhledem k tomu, že v mé rodině jsou využívány také dvě datové schránky, doplním vlastní poznatky negativních vlastností Datových schránek. Bezpečnostní opatření je vzhledem k charakteru ISDS bezpochyby nejdůležitější složkou. Proto je nutné každý měsíc změnit přístupové heslo, přičemž toto heslo musí být takzvaně silné (těžko prolomitelné). Rovněž jednou použité heslo nelze již nikdy opakovat. Co se zdá být výhodou, je překážkou v běžném životě, kdy majitel Datové schránky je povinen pamatovat si neustále nová složitá hesla. Dobrý úmysl je zdrojem obrovského bezpečnostního rizika, neboť tento požadavek nutí uživatele, aby si hesla zapisoval, čímž se zvyšuje riziko odhalení hesla neoprávněnou osobou.

Přehlednost ISDS rovněž není na nejlepší úrovni. Pokud uživatel potřebuje využít doplňkových služeb, jako například vyhledání kontaktních údajů vybraných úřadů či odeslání formuláře, ne vždy se tak podaří a žádost se musí často doručit osobně. S tímto je spjat problém nedokončenosti Datových schránek. Jak již bylo řečeno, Datové schránky byly spuštěny předčasně před vyčerpávajícím testováním systémem odborníky i běžnými uživateli, což se negativně odráží v jejich názorech na funkčnost systému.

Co uživatelům Datových schránek vadí asi nejvíce, je fakt, že po přihlášení do systému jsou všechny doručené zprávy označeny za přečtené i v případě, že přečteny nebyly. Následky za nepřečtení došlé pošty však ponese majitel schránky. Rovněž odeslaná zpráva se chápe jako přečtená 14 dní po odeslání/doručení do cílové schránky, aniž by se majitel schránky připojil. Je proto nutné Datovou schránku průběžně kontrolovat. Za zmínku stojí určitě ceník zpráv. Datové schránky byly vyvinuty především pro snížení nákladů na odeslání dokumentu, avšak v reálu je efektem spíše ulehčení práce poštovních kurýrů, neboť na elektronické podání jsou ceny dokumentů poněkud vysoké. Ceny za odeslání zásilky prostřednictvím Datové schránky jsou uvedeny v tabulce č. 17.

Tabulka č. 17 – Ceny odesílání Poštovní datové zprávy

Odesílání poštovní datové zprávy	15,04 Kč
Měsíční poplatek za využívání služby	
Počet zpráv odesílaných v měsíci	Cena / měsíc
1 – 10	50 Kč
11 – 50	35 Kč
nad 50	20 Kč
Ceny jsou bez DPH	

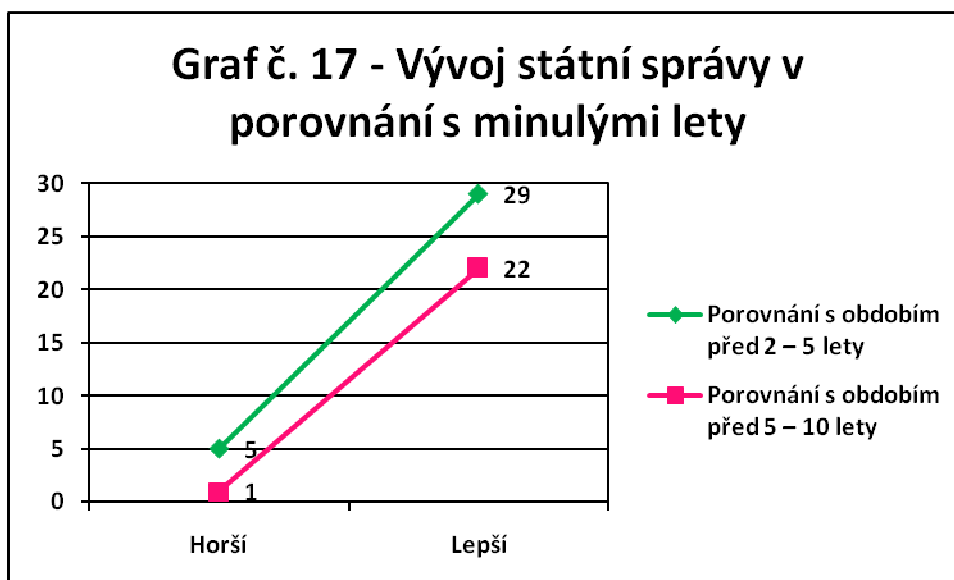
Zdroj: Datové schránky [online]. c2008-2009 [cit. 2010-06-02]. Poštovní datová zpráva (PDZ). Dostupné z WWW: <<http://www.datoveschranky.info/clanek/314?mark=ceny>>.

4.9 Vývoj státní správy v porovnání s minulými lety

Na závěr dotazníku respondenti sdělovali svůj názor na úroveň státní správy v současné době v porovnání s úrovní před 2 až 5 lety a před 5 až 10 lety. Výsledky jsou uvedeny v tabulce č. 18 a grafu č. 17.

Tabulka č. 18 – Vývoj státní správy v porovnání s minulými lety

Porovnání s obdobím před 2 – 5 lety			
Lepší	Nevím	Horší	Počet
29	12	5	46
Porovnání s obdobím před 5 – 10 lety			
Lepší	Nevím	Horší	Počet
22	23	1	46



Graf č. 17 – Vývoj státní správy v porovnání s minulými lety

Jak je z grafu č. 17 patrné, je úroveň státní správy dle názorů respondentů na lepší úrovni, než byla v období před 2 až 5 lety a v období před 5 až 10 lety.

ZÁVĚR

Ve své práci jsem se zabýval komunikací a komunikačními styly v institucích veřejné správy. Veřejná správa je systém se značnými nároky na kvalitu jejího celkového řízení a na koordinaci jejích jednotlivých útvarů a v neposlední řadě pracovníků. Klíčovým znakem veřejné správy je skutečnost, že představuje službu společnosti a jejím občanům.

Hlavní formy komunikace veřejné správy vůči občanům jsou ústní komunikace, písemná komunikace, vizuální komunikace a elektronická komunikace.

Uspokojování potřeb občana i potřeb veřejné správy závisí na dostatečném množství poskytovaných informací. Informace jsou předmětem vzájemné komunikace a pomáhají vytvářet vztah mezi občanem a veřejnou správou. Prostřednictvím informací můžeme porozumět jednotlivým oblastem marketingového řízení veřejné správy a dokázat vysvětlit povinnosti i práva občana. Dostatek důvěryhodných a včasných informací je důležitější než konkrétní poskytování služeb, protože informaci potřebuje občan častěji než službu.

Komunikace má pro pracovníky veřejné správy základní význam. Je neoddelitelnou součástí správních procesů. Na jedné straně přináší informace nezbytné pro objektivní posouzení řešených problémů a pro správné rozhodnutí o nich. Na straně druhé je základním prostředkem prosazování rozhodnutí, ovlivňování a organizování občanů.

Výsledky dotazníkového šetření, které jsem provedl na náhodně vybraném vzorku respondentů, ukazují, že spokojena je s jednáním zaměstnanců úřadů nadpoloviční většina z nich. Necelých 40% respondentů je názoru, že by se úředníci měli ve svém vystupování zlepšit, pouhá 2% jsou s prací úředníků nespokojena.

Další závěry, které z šetření vyplynuly, potvrzují důležitost osobního kontaktu úředníka s občanem. Ačkoli v posledních letech zasáhla elektronizace do většiny domácností a novým požadavkům se postupně přizpůsobuje i veřejná správa, dávají obyvatelé (a především ženy) stále přednost osobní návštěvě úředníka před elektronickým kontaktem. Není překvapující zjištění, že podle věkové kategorie preferuje osobní jednání více skupina respondentů starších 40 let, než mladší věkové kategorie.

Naproti tomu informace prostřednictvím elektronické úřední desky by zvolilo více respondentů, než prostřednictvím fyzické úřední desky. Lidé však o informace

prostřednictvím úřední desky nemají moc zájem. Šetřením bylo zjištěno, že každý druhý člověk mladší 40 let a každý třetí člověk nad 40 let úřední desku nesledují v žádné podobě.

Dotazníkové šetření dále potvrdilo, že internetové stránky úřadů nejsou zbytečným výdajem státní správy, neboť jsou využívány více než 75% respondenty, z nichž téměř tři čtvrtiny jsou s designem stránek úřadů velmi spokojeni.

Bylo zjištěno, že informace podávané prostřednictvím médií jsou respondenty vnímány s nadhledem a neovlivní tak snadno postoj občana k úřadu, což je pozitivní zjištění vzhledem k současnému modelu zpravodajství zaměřeném na zisk místo na serióznost. Média jsou respondenty nejhůře hodnoceným informačním kanálem. Naopak nejlépe dopadlo hodnocení poskytování informací prostřednictvím letáků, městských zpravodajů a dalších podobných způsobů, které v hodnocení pomocí známkování 1 až 5 dopadly o desetinu lépe než úřední desky a internetové stránky.

Součástí dotazníkového šetření byla rovněž znalost občanů o službách poskytovaných pobočkami Czech POINTů. Výzkum prokázal, že drtivá většina respondentů ví, jaké služby pobočky Czech POINTů poskytují. Většina takto znalého obyvatelstva však nemá zájem tyto služby využívat.

System Datové schránky není očima respondentů hodnocen příliš pozitivně a je nutné říci, že je v současné době určitě dobře nevynucovat používání tohoto systému všemi občany ze zákona. Více než polovinu respondentů ISDS nezajímá vůbec, naopak 100% respondentů vlastních Datovou schránku projevilo nespokojenost s tímto systémem.

Příznivým zjištěním nejen pro reformátory veřejné správy je, že úroveň veřejné správy v současnosti je respondenty vnímána pozitivněji, než tomu bylo v období před 2 až 5 lety i v období před 5 až 10 lety.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

- [1] DEFLEUR, M. L., et al.: *Teorie masové komunikace*. Praha : Karolinum, 1996. 363 s. ISBN 80-7184-099-8.
- [2] DUPLINSKÝ, J.: Ladenie vzťahu inštitúcie a občan. *Verejná správa*. 2007, 10, s. 11-13. ISSN 1335-7883.
- [3] DUPLINSKÝ, J.; BRYCHTOVÁ, Š.: *Komunikace ve veřejné správě*, Univerzita Pardubice, Pardubice 2004, ISBN 80-7194-653-2, 72 s.
- [4] FORETOVÁ, V.; FORET, M.: *Komunikující město*, Masarykova univerzita, Brno 1996, ISBN 80-210-1287-0, 107 s.
- [5] GROSPÍČ, J.; VOSTRÁ, L.: *Reforma veřejné správy v teorii a praxi*. Plzeň : Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, 2004. 406 s. ISBN 80-86473-71-6
- [6] HENDRYCH, D. a kol. *Správní právo: Obecná část*. 6. vydání. Praha: C. H. Beck, 2006. ISBN 80-7179-442-2. 861 s.
- [7] Informační systém datových schránek: Základní informace. [online] [cit. 2009-12-19]. Dostupný z WWW: <<http://www.datoveschranky.info/priloha/96/>>.
- [8] KOMÁRKOVÁ, J.: *Úvod do informačních systémů: pro kombinovanou formu studia*, Univerzita Pardubice, Pardubice 2006, ISBN 80-7194-870-5, 85 s.
- [9] KOSOVÁ, J.; ČAPKOVÁ, R.: *Základy mediální komunikace pro pracovníky veřejné správy*, Univerzita Karlova, Praha 2007, ISBN 978-80-7290-317-7, 35 s.
- [10] KUNCZIK, M.: *Základy masové komunikace*, Karolinum, Praha 1995, ISBN 80-7184-134-X, 307 s.
- [11] POMAHAČ, R.: *Průvodce veřejnou správou*, ISV, Praha 1999, ISBN 80-85866-42-0, 246 s.
- [12] POMAHAČ, R.; VIDLÁKOVÁ, O.: *Veřejná správa*. Praha : C. H. Beck, 2002. 278 s. ISBN 80-7179-748-0.
- [13] VYBÍRAL, Z.: *Lži, polopravdy a pravda v lidské komunikaci*, Portál, Praha 2003, ISBN 80-7178-812-0, 175 s.
- [14] Zákon č. 1/1993 Sb., Ústava České republiky
- [15] Zákon č. 128/2000 Sb., o obcích
- [16] Zákon č. 129/2000 Sb., o krajích
- [17] Zákon č. 300/2008Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha č. 1: Dotazník	49
------------------------------	----

Dotazník

Vážený respondente, děkuji za vyplnění anonymního dotazníku, který je součástí mé studentské práce.

1) Jaký preferujete kontakt se zaměstnanci úřadů?

- a. osobní kontakt
- b. elektronický kontakt

2) Jaký typ úřední desky navštěvujete?

- a. fyzickou úřední desku
- b. elektronickou úřední desku
- c. oba typy úřední desky
- d. úřední desku nesleduji

3) Je obsah fyzické a elektronické desky doslova totožný?

- a. obsah úředních desek je shodný
- b. obsah úředních desek shodný není
- c. nevím

4) Jak hodnotíte zaměstnance úřadů?

- a. spokojena – profesionální přístup
- b. neprofesionální přístup
- c. velmi nespokojen/a

5) Využíváte internetových stránek úřadů?

- a. využívám
- b. nevyžívám
- c. o stránkách jsem dosud nevěděl/a
- d. nepotřebuji, či nemohu stránky využít

6) Jsou podle Vás internetové stránky úřadů přehledné?

- a. stránky jsou přehledné
- b. stránky nejsou přehledné
- c. nevím

7) Jak vnímáte prezentaci úřadů v médiích?

- a. média ukazují státní správu věrohodně
- b. média zkreslují pohled na státní správu
- c. nemám názor
- d. média na této úrovni nesleduji

8) Ohodnot'te, jak dostatečné Vám připadá poskytování informací úřady (1 = nejlepší známka; 5 = nejhorší známka)

informace podané prostřednictvím úřední desky:	nevím	1	2	3	4	5
internetové stránky:	nevím	1	2	3	4	5
média:	nevím	1	2	3	4	5
při osobním kontaktu s úředníkem na úřadě:	nevím	1	2	3	4	5
letáky, informační časopisy, městský zpravodaj, aj.:	nevím	1	2	3	4	5
informační akce:	nevím	1	2	3	4	5
jiné způsoby komunikace ve vašem obvodu:	nevím	1	2	3	4	5

9) Znáte služby Czech POINTu?

- a. znám a tyto služby využívám
- b. znám, ale tyto služby nevyžívám
- c. neznám, ale využíval/a bych jejich služeb
- d. neznám a jejich služeb bych nevyžíval/a

10) Co si myslíte o systému Datové schránky?

- a. schránku vlastním a jsem s ní spokojen/a
- b. schránku vlastním, ale spokojen/a s ní nejsem
- c. schránku nevlastním, ale zajímala by mě
- d. schránku nevlastním a ani mě nezajímá
- e. o datových schránkách jsem dosud nevěděl/a

11) Co Vám nejvíce vadí na systému Datových schránek? V čem byste uvítal/a zlepšení?

12) Jak hodnotíte úroveň státní správy v porovnání s minulými lety?

před 2 – 5 lety
před 5 – 10 lety

lepší	nevím	horší
lepší	nevím	horší

Zařazení do referenční skupiny:

Pohlaví:

- a. žena
- b. muž

Povolání:

- a. pracuji
- b. studuji
- c. jiné

Věk:

- a. 19 – 24 let
- b. 25 – 29 let
- c. 30 – 39 let
- d. 40 – 49 let
- e. 50 – 59 let
- f. 60 a více let

Přístup k internetu:

- a. mám přístup
- b. nemám přístup

Děkuji za spolupráci