Univerzita Pardubice

Fakulta Ekonomicko-správní

Ústav systémového inženýrství a informatiky

Informační kanály obcí

Pavla Navrátilová

Bakalářská práce

2019

Univerzita Pardubice
Fakulta ekonomicko-správní
Akademický rok: 2018/2019

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení:	**Pavla Navrátilová**
Osobní číslo:	**E16929**
Studijní program:	**B6209 Systémové inženýrství a informatika**
Studijní obor:	**Informatika ve veřejné správě**
Název tématu:	**Informační kanály obcí**
Zadávající katedra:	**Ústav systémového inženýrství a informatiky**

Zásady pro vypracování:

Cíl práce je definovat a popsat v současnosti využívané informační kanály obcí směrem k občanům a naopak. Dále zhodnotit jejich efektivnost a přínosnost a na konkrétních příkladech navrhnout optimální využití informačních kanálů v obci.

Osnova:
- Obec a její právní postavení v ČR
- Komunikace obec-občan
- Analýza používaných nástrojů
- Vyhodnocení zjištěných informací
- Návrhy na vylepšení a změny

Rozsah grafických prací:

Rozsah pracovní zprávy: **cca 45 stran**

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

Seznam odborné literatury:

BUDIŠ, Petr, ŠTĚDROŇ Bohumír. Elektronické komunikace. Bratislava: Magnet Press Slovakia, 2008. ISBN 978-80-89169-11-5.
HEGER, Vladimír. Komunikace ve veřejné správě. Praha: Grada, 2012. Žurnalistika a komunikace. ISBN 978-80-247-3779-9.
CHARBUSKÝ, Miloš. Veřejná správa - správa měst a obcí. Vyd. 2., (dopl. a upr.). Pardubice: Univerzita Pardubice, 2007. ISBN 978-80-7395-020-0.
ŠTĚDROŇ, Bohumír, BUDIŠ Petr, ŠTĚDROŇ Bohumír jr. Marketing a nová ekonomika. V Praze: C.H. Beck, 2009. C.H. Beck pro praxi. ISBN 978-80-7400-146-8.
Zákon č. 128/2000 Sb. ze dne 12. dubna 2000 o obcích (obecní zřízení). In: Sbírka zákonů, Česká republika. 2000, částka 38, ISSN 1211-1244.

Vedoucí bakalářské práce: **Ing. Pavel Jirava, Ph.D.**
Ústav systémového inženýrství a informatiky

Datum zadání bakalářské práce: **3. září 2018**

Termín odevzdání bakalářské práce: **30. dubna 2019**

L.S.

doc. Ing. Romana Provazníková, Ph.D.
děkanka

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

V Pardubicích dne 3. září 2018

PROHLÁŠENÍ

Prohlašuji, že jsem tuto práci 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.

Beru na vědomí, že v souladu s § 47b zákona č. 111/1998 Sb., o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších předpisů, a směrnicí Univerzity Pardubice č. 9/2012, bude práce zveřejněna v Univerzitní knihovně a prostřednictvím Digitální knihovny Univerzity Pardubice.

V Pardubicích dne 30. 4. 2019 .....

PODĚKOVÁNÍ

Takto bych velice ráda poděkovala svému vedoucímu práce, panu Ing. Pavlu Jiravovi Ph.D. za jeho rady, odborné konzultace a poskytnuté materiály, které mi pomohly při zpracování bakalářské práce. Dále bych chtěla poděkovat svému příteli za jeho podporu a trpělivost.

ANOTACE

Práce shrne a popíše v současnosti využívané informační kanály obcí směrem k občanům. Zhodnotí jejich efektivnost a přínosnost a na konkrétních příkladech navrhne optimální využití informačních kanálů v obci.

KLÍČOVÁ SLOVA: *komunikační kanály, informace, veřejná správa, obec, občan*

TITLE

Information channels of municipalities

ANNOTATION

The thesis summarizes and describes currently used information channels of municipalities towards citizens. They will evaluate their effectiveness and benefits and will propose optimal use of information channels in the municipality on specific examples.

KEYWORDS: *communication channel, information, public administration, municipalities, citizen*

OBSAH

ÚVOD **10**

1. OBEC A JEJÍ PRÁVNÍ ZAŘAZENÍ V ČESKÉ REPUBLICE **12**

1.1. VEŘEJNÁ SPRÁVA 12

1.2. KATEGORIZACE ÚZEMNĚ SAMOSPRÁVNÝCH CELKŮ. 12

1.3. OBEC 13

1.3.1. Hlavní cíle obce ve vztahu k veřejnosti 13

1.4. DĚLENÍ VÝKONU OBCE DLE PŮSOBNOSTI 14

1.4.1. Samostatná působnost 14

1.4.2. Přenesená působnost 15

2. KOMUNIKACE OBCE S OBČANEM **16**

2.1. KOMUNIKAČNÍ KANÁL 16

2.2. OBČAN OBCE 16

2.3. POVINNOST POSKYTOVAT INFORMACE 16

2.3.1. Poskytování informací na žádost 17

2.3.2. Poskytování informací zveřejněním 17

2.4. JEDNOSTRANNÉ KOMUNIKAČNÍ KANÁLY 19

2.4.1. Povinné komunikační kanály dle zákona 19

2.4.2. Nepovinné komunikační kanály 21

2.5. OBOUSTRANNÉ KOMUNIKAČNÍ KANÁLY 23

2.5.1. Elektronická komunikace 24

2.6. VAROVÁNÍ PŘI KRIZOVÝCH STAVECH A POSKYTNUTÍ TÍSŇOVÝCH INFORMACÍ 26

3. VYHODNOCENÍ ZJIŠTĚNÝCH INFORMACÍ **27**

3.1. ZPŮSOB ZJIŠŤOVÁNÍ INFORMACÍ 27

3.1.1. Vytvořený dotazník 27

3.2. VÝBĚR OBCÍ 31

3.2.1. Vybrané obce 31

3.3. VYHODNOCENÍ DOTAZNÍKOVÉHO ŠETŘENÍ 32

3.3.1. První část dotazníku 32

3.3.2. Druhá část dotazníku 34

3.3.3. Třetí část dotazníku 35

3.3.4. Čtvrtá část dotazníku 36

3.3.5. Pátá část dotazníku 37

3.3.6. Šestá část dotazníku 38

3.3.7. Sedmá část dotazníku 39

3.4. ROZDĚLENÍ KOMUNIKAČNÍCH KANÁLŮ UŽÍVANÝCH VE SMĚRU OD OBCE K OBČANŮM PODLE OMEZENOSTI 40

4. NÁVRHY NA VYLEPŠENÍ A ZMĚNY **43**

4.1. ZAVEDENÍ ONLINE VYSÍLÁNÍ ZASEDÁNÍ ZASTUPITELSTVA 43
4.2. ZALOŽIT PROFIL OBCE NA SOCIÁLNÍ SÍTI FACEBOOK..... 44
4.3. VYUŽÍVÁNÍ MOBILNÍ APLIKACE 45
ZÁVĚR 46
ZDROJE 48

Seznam ilustrací

Obrázky

Obrázek 1: Dělení veřejné správy 12

Obrázek 2: Dotazník Komunikace obce s občany – první strana 29

Obrázek 3: Dotazník Komunikace obce s občany – druhá strana 30

Obrázek 4: Omezenost komunikačních kanálů ve směru od obce k občanům 40

Obrázek 5: Nejméně omezené komunikační kanály 42

Tabulky

Tabulka 1: Seznam vybraných obcí 31

Grafy

Graf 1: Účast na zasedání zastupitelstva 32

Graf 2: Názor obcí na online vysílání zasedání zastupitelstva 33

Graf 3: Zpětná vazba od občanů týkající se vzhledu a užitku úřední desky 34

Graf 4: Využívání komunikačních kanálů při krizových situacích 35

Graf 5: Komunikační kanály nejčastěji využívané občany při kontaktování obce 37

Graf 6: Využívání mobilních aplikací obcemi 38

ÚVOD

S neustálým vývojem informačních a komunikačních technologií roste tlak ze strany občanů na územně samosprávné celky jako jsou obec, aby se komunikační kanály využívané vůči občanům přizpůsobovaly novým možnostem komunikace. Občané dané obce mají právo být informováni o dění v obci. Ke sdělování těchto informací může obec využívat velké množství komunikačních kanálů. Měla by však preferovat takové komunikační kanály, které umožňují dostatečné informování všech občanů, bez rozdílů. Dostatečné informování všech občanů by mělo být prioritou obce. Pokud však nejsou občané obce dobře informováni, měla by obec provést patřičné změny v komunikační strategii. Především volit ke sdělování informací takové komunikační kanály, které mohou, jak usnadnit práci zaměstnancům obce, tak ulehčit přístup k informacím občanům obce. Zároveň upřednostňovat komunikační kanály, jejichž využití je co nejméně omezeno. Ať už se jedná o omezení místem, kde je možné informace získat nebo časem, kdy jsou přístupné. Protože v dnešní době dochází k výraznému nárůstu počtu elektronických zařízení v našich životech ať už se jedná o mobilní telefony nebo počítače. Roste počet komunikačních kanálů, které může obec využívat při informování obyvatel.

V současné době je známým faktem vzrůstající popularita elektronické komunikace, která umožňuje rychlejší, dostupnější a méně nákladnou formu sdělování informací. Obec však musí pracovat s faktem, že všichni občané nemají zájem využívat elektronickou komunikaci a někteří upřednostňují spíše klasické komunikační kanály, jako jsou například místní rozhlas nebo periodika vydávaná obcí. Ve většině případů to bývají občané vyššího věku. Důležitým úkolem obce je tedy vybrat takové komunikační kanály, které umožní dostatečně informovat co největší množství občanů. Některé komunikační kanály musí obce využívat dle zákona. Ostatní si však může volit sama. Je důležité, aby obec výběr komunikačních kanálů přizpůsobovala názorům a preferencím občanů. Tato zpětná vazba může obci výrazně pomoci při volbě nejefektivnějších komunikačních kanálů.

Cílem bakalářské práce je analyzovat komunikační kanály aktuálně využívané vybranými obcemi, vyhodnotit jejich efektivnost a přínosnost a následně navrhnout jejich optimální využití. Za tímto účelem je nutné zjistit, které komunikační kanály obce využívají, které nevyužívají a z jakého důvodu. Důležitý je také zájem občanů o využívané komunikační kanály. Tyto potřebné informace budou zjišťovány při osobním setkání dotazníkovým šetřením a konzultací s pracovníky obecního úřadu.

Práce bude rozdělena do 4 kapitol. První kapitola bude věnována seznámení se základními pojmy jako jsou veřejná správa, kategorizace územně samosprávných celků a působnost obce.

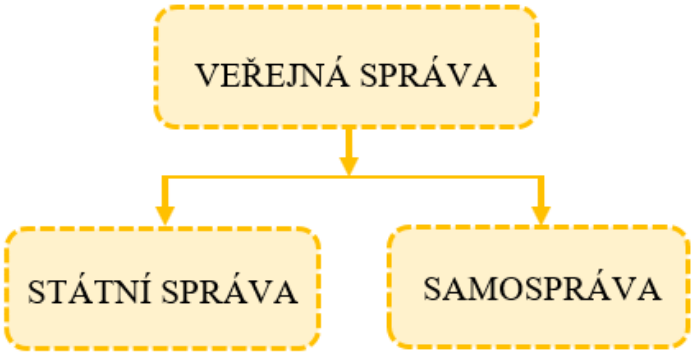
Druhá kapitola bude popisovat komunikaci obce s občany. Povinnost obce poskytovat informace a jednotlivé komunikační kanály, které budou rozděleny podle směru toku informací na jednostranné a oboustranné a také podle toho, zdali je obec povinna tyto kanály zřizovat či nikoli. Ve třetí kapitole budou vyhodnoceny odpovědi z dotazníkového šetření a bude určena omezenost jednotlivých komunikačních kanálů. Všechny odpovědi budou porovnány a zhodnoceny. Po vyhodnocení odpovědí bude následovat čtvrtá část, která bude obsahovat návrhy buď na zavedení prozatím nevyužívaných komunikačních kanálů, nebo zvýšení efektivnosti aktuálně využívaných komunikačních prostředků. Návrhy budou obsahovat přibližné náklady, které je potřeba vynaložit na zavedení a provoz komunikačního kanálu.

1. OBEC A JEJÍ PRÁVNÍ ZAŘAZENÍ V ČESKÉ REPUBLICE

1.1. Veřejná správa

Veřejná správa se zabývá poskytováním, řízením a rozvíjením veřejných záležitostí, které jsou realizovány formou projevu státní moci. Výkon veřejné správy je upraven mnoha zákony. Subjekty, které prostřednictvím veřejné správy realizují veřejný zájem, jednají v mezích zákona. Veřejnou správu dělíme na dvě části, a to na státní správu a samosprávu. Státní správu vykonává stát nebo orgány státem pověřené na celém území daného státu na základě státních zákonů, norem a nařízení. Týká se všech občanů daného státu. [11]

Z důvodu rostoucí míry správních činností nemůže státní správa působit absolutně. Proto se území státu dělí na menší samosprávné celky jako jsou kraje, okresy a obce. Územní samospráva je vykonávána územně samosprávnými celky a týká se pouze občanů žijících na určité vymezené části daného státu. [11]



Obrázek 1: Dělení veřejné správy

Zdroj: vlastní

1.2. Kategorizace územně samosprávných celků.

Město – Obce, které užívaly název město ke dni nabytí účinnosti Zákona o obcích č. 128/2000 Sb. jsou městem. Obec, která neužívá názvu město a má více než 3000 obyvatel, může zažádat o statut města. Žádost zvažuje vláda, jejíž rozhodnutí sděluje předseda Poslanecké sněmovny, který zároveň určuje den, od kterého může obec statut města užívat. [5] Správou města se zabývá zastupitelstvo města a dalšími orgány města jsou starosta, rada města, úřad města a zvláštní orgány. [12]

Městys – Obec se stává městysem v okamžiku, kdy tak stanoví předseda Poslanecké sněmovny po vyjádření vlády při reakci na návrh obce. Předseda Poslanecké sněmovny určuje přesný den, od kterého může obec užívat označení městys. [5] Správou městyse se zabývá zastupitelstvo městyse, dalšími orgány městyse jsou starosta, rada městyse, úřad městyse a zvláštní orgány. [12]

Statutární město – V České republice je 26 statutárních měst ke dni 31. 8. 2018. Statutární města se mohou dále dělit na městské obvody nebo také městské části, které mají vlastní orgány samosprávy. [5] Správou statutárního města se zabývá zastupitelstvo města, dalšími orgány jsou primátor, rada města, magistrát a zvláštní orgány. Je-li statutární město rozdělené na městské obvody, popřípadě části, každá z těchto částí má své vlastní správní orgány. [12]

Hlavní město Praha – Postavení hlavního města Prahy je upraveno zvláštním zákonem č. 131/2000 Sb., podle kterého je hlavním městem České republiky, krajem i obcí. [12] Správou hlavního města Prahy se zabývá zastupitelstvo města a dalšími orgány jsou rada města, primátor, Magistrát hlavního města Prahy, Městská policie hlavního města Prahy a zvláštní orgány. Hlavní město Praha se člení na městské části. [6]

1.3. Obec

„Obec je základním územním samosprávným společenstvím občanů; tvoří územní celek, který je vymezen hranicí území obce. Obec je veřejnoprávní korporací, má vlastní majetek. Obec vystupuje v právních vztazích svým jménem a nese odpovědnost z těchto vztahů vyplývající. Obec pečuje o všestranný rozvoj svého území a o potřeby svých občanů; při plnění svých úkolů chrání též veřejný zájem.“ [5]

1.3.1. Hlavní cíle obce ve vztahu k veřejnosti

Hlavními cíli obce ve vztazích s veřejností jsou především budováni image obce, poskytování přístupu k informacím o obci a její činnosti a také uplatňování připomínek občanů. Obec by se měla snažit o maximální informovanost občanů a o optimalizaci komunikace s veřejností. Důležité je také zjišťování zpětné vazby od občanů týkající se práce obecních orgánů a každodenního dění v obci. [24]

1.4. Dělení výkonu obce dle působnosti

Obce v České republice velmi často užívají kombinovaný systém, který spojuje výkon samostatné působnosti obce a přenesené působnosti. Obec kromě své samosprávy vykonává i určitou část státní správy, kterou jí svěří stát prostřednictvím přenesené působnosti. Velmi problematické je stanovení jasné hranice mezi samostatnou a rozšířenou působností. Je těžké určit v jakém případě má územní samosprávu vykonávat stát a kdy je vhodnější svěřit vykonávání obci. [19]

Úrovně přenesené působnosti dle Odboru strategického rozvoje a koordinace veřejné správy:

- *„obce se základní působností (6 254 obcí),*
- *obce s matričním úřadem (1 230 obcí),*
- *obce se stavebním úřadem (618 obcí),*
- *obce s pracovištěm vidimace a legalizace (4 047 obcí),*
- *obce s pracovištěm Czech POINT (5 742 obcí),*
- *obce s pověřeným obecním úřadem (388 obcí),*
- *obce s rozšířenou působností (205 obcí)“* [13]

1.4.1. Samostatná působnost

Samostatná působnost je zakotvena v čl. 100 a 101 Ústavy České republiky, podle které mají obce právo na samosprávu a jsou samostatně spravovány zastupitelstvem. Pod samostatnou působnost obce spadají veškeré záležitosti týkají se obce, občanů obce a vztahující se k území obce. Obec spravuje záležitosti vlastním jménem a na vlastní zodpovědnost. Stát a kraje mohou do samosprávy obce zasahovat pouze pokud obec není schopná vykonávat samosprávu samostatně nebo pokud se jedná o ochranu zákona, a to pouze pomocí příslušných postupů, které stanovuje zákon. Obec se stará o uspokojování potřeb občanů, a to v oblastech bydlení, ochrany veřejného pořádku, dopravy, vzdělávání a kulturního rozvoje. Při správě svého území se obec řídí zákony, případně jinými právními předpisy ze zákona vyplývajícími. Obec může vydávat obecně závazné vyhlášky. [5]

1.4.2. Přenesená působnost

Obecně ji definujeme jako přenesení činností státní správy od státu na menší správní celky. Stát tímto přenáší část svých povinností na obce. Tak dochází k větší efektivitě výkonu státní správy. Obec vykonává státní správu jménem státu a její účinnost zajišťuje příslušný obecní úřad a jeho odbory. Pro výkon přenesené působnosti stát poskytuje ze státního rozpočtu příspěvky. [19] Tyto obce se dále dělí podle rozsahu výkonu státní správy na obce s běžnými obecními úřady, obce s pověřenými obecními úřady a obce s rozšířenou působností. Obce s pověřenými obecními úřady a obce s rozšířenou působností jsou konkrétně uvedeny v zákoně č. 314/2002 Sb. Obce vykonávající přenesenou působnost na území jednoho kraje, mohou uzavřít veřejnoprávní smlouvu, podle které bude část přenesené působnosti obce vykonávat obecní úřad jiné obce. Veřejnoprávní smlouvou jsou řešeny i situace, kdy obec neplní své povinnosti spojené s výkonem státní správy. [5]

Členění obcí dle rozsahu výkonu přenesené působnosti

a) Úřad obce s rozšířenou působností (obce III. typu)

Přenesená působnost je vymezena v zákoně č. 128/2000 Sb. o obcích, ale i v mnoha specifických zákonech například o vydávání cestovních a osobních dokladů nebo řidičských průkazů. Obce vykonávající rozšířenou působnost jsou stanoveny zákonem č. 314/2002 Sb. Zákon konkrétně uvádí názvy všech obcí s rozšířenou působností. [17]

b) Obec s pověřeným obecním úřadem (obce II. typu)

Pověřený obecní úřad je vymezen v zákoně č. 128/2000 Sb. o obcích a jsou mu podřízeny matrika a stavební úřad. Obce s pověřeným obecním úřadem jsou stanoveny zákonem č. 314/2002 Sb. Zákon konkrétně uvádí názvy všech obcí s pověřeným obecným úřadem. [17]

c) Obec se základním rozsahem přenesené působnosti (obce I. typu)

Obec kromě své samosprávy vykonává přenesenou působnost v rozsahu, jaký stanový zvláštní zákon. [17]

2. KOMUNIKACE OBCE S OBČANEM

Následující kapitola se věnuje komunikaci mezi obcí a občanem. Bude zde popsán komunikační kanál, občan obce a následně bude popsána povinnost obce poskytovat informace jak zveřejněním, tak na žádost. Dále budou definovány komunikační kanály, které obec buď využívá nebo může využívat. Budou rozděleny podle směru komunikace, a to na jednostranné a oboustranné a také podle toho, zda má obec povinnost je zřizovat nebo ne.

2.1. Komunikační kanál

Heger popisuje komunikační kanál jako:

„Sociální a technické podmínky vytvořené pro přenos informace.“ (Heger, 2012, s. 14)

Komunikační kanál je časově i prostorově velmi proměnlivý. Z toho důvodu je velmi obtížné jej fyzicky jistě vymezit. Záleží na typu komunikace. Jde-li o komunikaci písemnou, jsou součástí komunikačního kanálu i kniha nebo dopis. Pokud jde o audiovizuální komunikaci jsou to pak mobilní telefon nebo počítač připojený k internetu. Pokud komunikuje více aktérů různými komunikačními kanály, pak jejich spojením vzniká komunikační síť. [11]

Komunikační kanál má vždy dvě strany. Na jedné straně je komunikátor, který je autorem sdělení, zatímco na straně druhé je příjemce zprávy, adresát. Předmět sdělení může být také pojmenován více výrazy například informace, zpráva, signál nebo sdělení. [11]

2.2. Občan obce

Občanem dané obce je fyzická osoba, která má na území obce nahlášen trvalý pobyt a je občanem České republiky. Občan obce, který dovršil věku 18 let má právo volit a být volen do zastupitelstva obce. Má právo hlasovat v místním referendu, vyjadřovat své názory na zasedání zastupitelstva, vyjadřovat svůj názor k návrhu rozpočtu obce atd. Všechna práva, která má občan obce jsou uvedena v Zákoně o obcích č. 128/2000 Sb. §16. [5]

2.3. Povinnost poskytovat informace

Povinnost poskytovat informace vztahující se k působnosti mají podle Zákona o svobodném přístupu k informacím č. 106/1999 Sb. státní orgány, obce, veřejné instituce a subjekty, kterým stát svěřil rozhodování o povinnostech a právech fyzických nebo právnických osob. Všechny subjekty poskytují informace buď na základě žádosti o poskytování informací nebo zveřejněním. [4]

2.3.1. Poskytování informací na žádost

Žádost o poskytnutí informací je podávána pomocí sítě nebo služby elektronických komunikací a může mít formu ústní nebo písemnou. V případě, kdy není žadatel spokojen s obsahem informací podaných na ústní žádost, je možné žádost opětovně podat, a to v písemné formě. Postup podávání a vyřízení písemné žádosti je upraven zákonem č. 106/1999 Sb. § 14 až § 16a a § 18. V těchto částech zákona jsou například uvedeny podmínky pro odvolání při zamítnutí žádosti nebo způsob, jak postupovat při podávání stížností na postup vyřizování žádosti. V případě, kdy žádost splňuje veškeré zákonem stanovené náležitosti, musí být požadované informace poskytnuty do 15 dnů od převzetí žádosti. Lhůta může být prodloužena pouze ze závažných důvodů daných zákonem, a to maximálně o 10 dní. [4]

Každý subjekt, který má povinnost přijímat žádosti na poskytnutí informací, musí zveřejnit výroční zprávu za předcházející kalendářní rok do 1. března. Tato zpráva musí obsahovat mimo jiné i počet podaných žádostí o poskytnutí informací, počet odmítnutí i počet stížností na postup poskytování informací. [4]

2.3.2. Poskytování informací zveřejněním

Subjekty, které mají povinnost poskytovat informace, musí ze zákona zveřejňovat informace vztahující se k jejich činnosti uložené v různých evidencích, seznamech nebo rejstřících. Informace pocházející z těchto zdrojů musí být na základě zákona č. 106/1999 Sb. pro každého bez výjimky volně přístupné. K takto podmíněnému zveřejňování informací subjekty využívají převážně ze zákona povinné úřední desky, elektronické úřední desky, popřípadě webové stránky. Tyto informace jsou subjekty zaevidovány v národním katalogu otevřených dat a mohou sloužit při veřejné kontrole subjektu anebo k studijním či vědeckým účelům. Národní katalog je informační systém veřejné správy spadající pod Ministerstvo vnitra a umožňuje evidovat informace dálkovým přístupem. [4]

Konkrétní informace, které musí povinný subjekt zveřejňovat jsou uvedeny v §5 odst. 1) zákona č. 106/1999 Sb.:

„a) důvod a způsob založení povinného subjektu, včetně podmínek a principů, za kterých provozuje svoji činnost,

b) popis své organizační struktury, místo a způsob, jak získat příslušné informace, kde lze podat žádost či stížnost, předložit návrh, podnět či jiné dožádání anebo obdržet rozhodnutí o právech a povinnostech osob,

c) místo, lhůtu a způsob, kde lze podat opravný prostředek proti rozhodnutím povinného subjektu o právech a povinnostech osob, a to včetně výslovného uvedení požadavků, které jsou v této souvislosti kladeny na žadatele, jakož i popis postupů a pravidel, která je třeba dodržovat při těchto činnostech, a označení příslušného formuláře a způsob a místo, kde lze takový formulář získat,

d) postup, který musí povinný subjekt dodržovat při vyřizování všech žádostí, návrhů i jiných dožádání občanů, a to včetně příslušných lhůt, které je třeba dodržovat,

e) přehled nejdůležitějších předpisů, podle nichž povinný subjekt zejména jedná a rozhoduje, které stanovují právo žádat informace a povinnost poskytovat informace a které upravují další práva občanů ve vztahu k povinnému subjektu, a to včetně informace, kde a kdy jsou tyto předpisy poskytnuty k nahlédnutí,

f) sazebník úhrad za poskytování informací,

g) výroční zprávu za předcházející kalendářní rok o své činnosti v oblasti poskytování informací (§ 18),

h) výhradní licence poskytnuté podle § 14a odst. 4,

i) usnesení nadřízeného orgánu o výši úhrad vydaná podle § 16a odst. 7,

j) elektronickou adresu podatelny.

Povinné subjekty jsou ve svém sídle povinny v úředních hodinách zpřístupnit

a) *právní předpisy vydávané v rámci jejich působnosti,*

b) *seznamy hlavních dokumentů, zejména koncepční, strategické a programové povahy, které mohou být poskytnuty podle tohoto zákona včetně případných návrhů licenčních smluv2b) podle § 14a,*

a to tak, aby do nich mohl každý nahlédnout a pořídit si opis, výpis nebo kopii.“ [4]

2.4. Jednostranné komunikační kanály

Jednostranné komunikační kanály jsou takové kanály, které umožňují komunikaci pouze jedním směrem. Jedná se buď o komunikaci ze strany obce k občanům nebo naopak ze strany občanů vůči obecnímu úřadu. [11]

2.4.1. Povinné komunikační kanály dle zákona

Povinné komunikační kanály jsou takové kanály, které musí užívat správní orgány dle příslušného zákona. Zákony také uvádí podmínky, které musí splňovat. Nejsou stanoveny v jednom konkrétním zákoně. [11]

Úřední deska a elektronická úřední deska

Povinnost zřídit a spravovat úřední desku má dle Zákona správní řád č. 500/2004 Sb. § 26, každý správní orgán kromě výjimek daných zákonem. Konkrétně obce zřizují jednu úřední desku, která musí být pro kohokoli z veřejnosti nepřetržitě přístupná. [9] Z toho důvodu nesmí být úřední desky umísťovány v budově, která není stále přístupná. Obec není povinná zřizovat oddělené úřední desky pro samosprávu a státní správu. [10]

Jakékoli informace zveřejněné na úřední desce musí být přístupné i dálkově. Z tohoto důvodu každá obec zřizuje elektronickou úřední desku, která je dostupná z webových stránek obce. Pokud není obec schopna zajistit dálkový přístup samostatně, má možnost uzavřít veřejnoprávní smlouvu, prostřednictvím které bude dálkový přístup zajišťovat jiná obec s rozšířenou působností. V případě, kdy nedojde k uzavření veřejnosprávní smlouvy, postupuje se podle Zákona o obcích. [9] Tento zákon pověřuje vyřešením záležitosti příslušný krajský úřad, který rozhodne, že dálkový přístup k úřední desce bude zajišťovat obecní úřad správního úřadu do jehož obec spadá. Rozhodnutí krajského úřadu musí být zveřejněno nejméně 15 dnů na úřední desce obce, která neplnila svou povinnost. [5]

Webové stránky

Obce mají dle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím povinnost zveřejňovat informace takovým způsobem, aby byl umožněn dálkový přístup. Tuto povinnost obce plní prostřednictvím webových stránek. [4] Webové stránky obcí dnes již bereme jako samozřejmost. Dalo by se říci, že jsou jakousi elektronickou vizitkou obce, přičemž záleží na jejich aktuálnosti, přehlednosti a grafickém zpracování. U menších obcí se ve většině případů webové stránky řeší formou outsourcingu, zatímco u větších obcí bývá správce stránek

zaměstnancem obecního úřadu. Výhodou webových stránek je přístupnost odkudkoli a kdykoli, přičemž je potřebné pouze připojení k internetu. [24]

Webové stránky musí ze zákona splňovat mnoho podmínek. Například musí obsahovat úřední desku, elektronickou podatelnu a veškeré informace, které je obec povinna zveřejňovat. Další pravidla pro tvorbu webových stránek obcí jsou uvedena ve vyhlášce č. 64/2008 Sb. o formě uveřejňování informací souvisejících s výkonem veřejné správy prostřednictvím webových stránek pro osoby se zdravotním postižením. [2]

Podatelna a elektronická podatelna

Obce musí podle zákona č. 106/1999 Sb. přijímat žádosti o informace a následně informace poskytovat. Tyto žádosti je obec povinna přijímat jak v listinné podobě, tak v elektronické podobě. Z tohoto důvodu obce zřizují podatelny a elektronické podatelny. [4]

Podatelna je místo na obecním úřadě, které zajišťuje příjem dokumentů. K podání dokumentů na podatelnu může docházet více způsoby, přičemž závisí na tom, jestli dochází k interakci mezi doručovatelem a pracovníkem podatelny. Prvním způsobem je fyzický příjem podání buď analogových dokumentů, jako jsou tiskoviny a ručně psané listiny nebo digitálních dokumentů na technickém nosiči. Dalším způsobem je příjem podání pomocí elektronické komunikace. Aby mohla podatelna přijímat digitální dokumenty, musí být vybavena příslušnými technickými prostředky. Nejčastěji je elektronická komunikace realizována pomocí e-mailové nebo datové schránky. Úřední hodiny, adresa a elektronická adresa podatelny musí být uvedeny na úřední desce a webových stránkách, společně s přijímanými datovými formáty elektronických dokumentů. Poslední možností, jak může podatelna přijmou podání je hlasovou komunikací nebo ústně. Při takovém podání vzniká zároveň dokument, který vytvoří pracovník podatelny a je posléze podepsán podatelem. [15]

Kronika obce

Každá obec je povinna dle zákona č. 132/2006 Sb. o kronikách obcí vést kroniku, která slouží k zaznamenání důležitých událostí týkajících se obce. [7] Může být vedena ve dvojí podobě, a to buď jako ručně psaná kniha s číslováním stránek nebo v podobě tištěné, svázané a očíslované knihy. [10] Obec je povinna zajistit kroniku tak, aby nemohlo dojít k neoprávněnému přístupu ani krádeži či poškození kroniky. Záznamy do kroniky se provádí v pravidelných intervalech. Dle zákona musí být proveden záznam nejméně jednou za rok. [7] O obsahu záznamu rozhoduje rada. V obcích, které nemají stanovenu radu, schvaluje zápis starosta obce. [10] Kronika obce je přístupná veřejnosti na obecním úřadě v úředních hodinách. Nahlížení do kroniky je možné při dohledu osoby odpovědné ze její vedení. [7]

2.4.2. Nepovinné komunikační kanály

Nepovinné komunikační kanály jsou takové kanály, které obec nebo občané obce mohou používat, ale není povinnost užívání daná zákonem. [11]

Místní rozhlas

Žádný zákon neudává povinnost vybavovat obce místním rozhlasem. I přes to je většina obcí rozhlasem vybavena a na pořízení vydá nemalé peníze. Do rozhlasu obce investují z toho důvodu, že jim umožňuje sdělovat jakékoli informace, kdykoli, a hlavně bez jakékoli závislosti na občanech. Přináší obci mnoho výhod, které jiné komunikační kanály nenabízí, a to hlavně pokrytí všech občanů, kteří se v dobu hlášení nachází na území obce. Další výhodou je možnost přizpůsobit doby hlášení požadavkům občanů nebo možnost opakování hlášení bez narůstajících nákladů. Tyto výhody však s vývojem doby přestávají být tak významné, jelikož mnoho občanů tráví více než polovinu dne mimo obec, a tak nemají možnost hlášení místního rozhlasu vyslechnout. Zůstává, ale významným komunikačním kanálem hlavně v krizových situacích, kdy je potřeba například evakuovat přítomné občany nebo varovat před jakoukoli nebezpečnou situací. [14]

SMS brány

Vzhledem k aktuální rozsáhlé vybavenosti mobilními telefony je využívání SMS bran k informování občanů obce velmi efektivním způsob sdělování informací. Jsou vhodným komunikačním kanálem k informování obyvatel hlavně v krizových situacích z důvodu neomezenosti časem a pokrytí většiny občanů. Avšak jejich velkou nevýhodou je finanční náročnost. [8]

Místní petice

Petice je upravena zákonem 85/1990 Sb. o právu petičním. Petice může mít více forem. Například návrhu či stížnosti týkající se společenského nebo veřejného zájmu. [20] Občané mohou vytvořit petiční výbor, jehož úkolem je sběr podpisů a následná komunikace se správním orgánem. Pokud má občan zájem vyjádřit svůj souhlas s obsahem petice, musí uvést celé své jméno, bydliště a podpis. [3] Z tohoto důvodu je petice přijímána pouze v písemné formě. Petice nesmí vyzívat k porušování zákonů. Po ukončení je následně předána příslušnému správnímu orgánu. Orgán, kterému byla petice předána je ze zákona povinen ji přijmout a ve lhůtě 30 dnů se k ní vyjádřit. [20]

Místní referendum

O vyhlášení místního referenda rozhoduje zastupitelstvo obce. Návrh na vyhlášení místního referenda může podat i přípravný výbor, pokud tento návrh podpořilo podpisem v obci s počtem obyvatel: [20]

- do 3000 nejméně 30 % obyvatel
- do 20 000 nejméně 20 % obyvatel
- do 200 000 nejméně 10 % obyvatel
- nad 200 000 nejméně 6 % obyvatel

Návrh podaný přípravným výborem posuzuje zastupitelstvo obce. Pokud zastupitelstvo návrh schválí, pak bude místní referendum vyhlášeno. Výsledek referenda je závazný, pokud se hlasování zúčastnilo alespoň 25 % občanů obce a z nich nadpoloviční většina hlasovala pro obsah referenda. [20]

Televize, rádio, tisk

Technické komunikační prostředky jako televize nebo rádio, umožňují šíření informací jak na větší vzdálenost, rychleji tak i většímu počtu diváků. Jedná se o velmi efektivním způsob sdělování informací. Velkými problémy jsou však jejich cena a komerční orientace což způsobuje jednoduší ovlivnitelnost informací, které zveřejňují a tím pádem i nižší důvěryhodnost sdělení. [11] Takto sdělované informace často neodrážejí skutečnost, ale spíše reagují na ostatní mediální sdělení, protože ta jsou lépe dostupná a šetří čas na rozdíl od zjišťování skutečnosti. Rychlost sdělení je u tohoto druhu komunikačních kanálů klíčová, proto je důležité získat informace v co nejkratším časovém intervalu. [11]

Místní periodika

Pokud není úřad ztotožněn s informacemi, které o jeho aktivitě, činnostech a nečinnostech sdělují jiná média, má dvě možnosti, jak tento problém řešit. První možností je aktivní spolupráce s médii, čímž se odstraní zbytečné nesrovnalosti, přičemž jsou spokojené obě strany, protože médiím šetří drahocenný čas a úřad bude spokojen se sdělovanými informacemi. Druhou možností pro úřad je stát se samostatným médiem. Například zajistit prostředky pro vydávání vlastních tiskovin. Pro občany by měl být tento zdroj informací mnohem důvěryhodnější, a to hlavně z toho důvodu, že je snadno ověřitelný na místě. Tiskoviny distribuované úřadem bývají ve většině případů zdarma, což je dělá mnohem dostupnější. Místní periodika poskytují obcím mnoho výhod. Obec sama spravuje jejich rozsah, obsah a řeší jejich distribuci. Tímto způsobem může občanům sdělit jakékoli informace o dění v obci.

Periodika jsou většinou vydávána v pravidelných časových intervalech a pokryjí větší množství občanů než tiskoviny placené. [11]

2.5. Oboustranné komunikační kanály

Oboustranné komunikační kanály jsou takové kanály, které umožňují komunikaci oběma směry. Jedná se o kanály, kterými může probíhat jak komunikace ze strany obce k občanům, tak ze strany občanů k obci. [11]

Zasedání zastupitelstva

Nejvyšším orgánem obce je zastupitelstvo, a to především z toho důvodu, že je přímo voleno občany obce. [10] Zákon o obcích stanovuje zastupitelstvu povinnost pořádat zasedání minimálně jednou za tři měsíce. Zasedání zastupitelstva je vždy veřejné a může se konat i častěji dle potřeb obce. Starosta obce svolává zasedání a řídí jeho průběh. Aby bylo zastupitelstvo schopno vynášet stanoviska, musí být přítomna nadpoloviční většina členů. O místě a době konání zasedání a obsahu projednávaných záležitostí informuje občany obecní úřad, a to vyvěšením na úřední desce minimálně 7 dní předem. Místo konání musí být vždy v územním obvodu obce. Občané obce mají právo vyjádřit se ke každé projednávané záležitosti. Při každém zasedání zastupitelstva se pořizuje zápis, který je následně podepsán starostou. V zápise se uvádí počet zúčastněných členů zastupitelstva, obsah jednání zastupitelstva, výsledek hlasování a následná ustanovení. Zápis musí být do deseti dnů od zasedání uložen a zpřístupněn občanům obce k nahlédnutí. [5] Zasedání zastupitelstva je v mnoha ohledech pro občany nejdůvěryhodnějším zdrojem informací týkajících se dění v obci. Jediným problémem je jeho omezenost dobou a místem konání. Z tohoto důvodu v poslední době projevují obce zájem o online vysílání zasedání zastupitelstva, které jej učiní mnohem přístupnější. [10]

Telefonický kontakt

Telefonický kontakt patří v dnešní době mezi nejpoužívanější klasické komunikační kanály, jelikož většina občanů je vlastníkem mobilního telefonu. Je tedy možné spojit se téměř s kýmkoli a v jakékoli době. [22]

Osobní kontakt na obecním úřadě v úředních hodinách

Pokud občané upřednostňují osobní kontakt mají možnost řešit své záležitosti v době úředních hodin na obecním úřadě. Tento způsob komunikace je v dnešní době stále běžně používán. Každý úřad pro tento druh komunikace stanovuje úřední hodiny, o kterých musí informovat občany. Většinou tak činí pomocí webových stránek a úřední desky. Nevýhodou tohoto druhu komunikace je omezenost časem a místem, na které se musí občan dostavit. Naopak výhodou je přímá komunikace s pověřenou osobou a vetší pravděpodobnost vyřízení požadavku na místě. [22]

2.5.1. Elektronická komunikace

Elektronická komunikace se v dnešní době stává součástí našich životů a čím dál tím víc nám ulehčuje život. Ať už se jedná o komunikaci s přáteli, rodinou nebo jakýmkoli úřadem. Má oproti telefonické nebo písemné komunikaci mnoho výhod. Hlavní výhodou je však šetření času. [5] V dnešní době se mnoho zemí snaží veřejnou správu realizovat pouze pomocí elektronické komunikace. Takto fungující veřejnou správu nazýváme souhrnným pojmem e- Government. Zavedení e-Governmentu může přinést spoustu výhod jak pro úřady, tak pro občany. Mezi hlavní výhody patří uživatelská přívětivost, rychlost a kvalita služeb, nepřetržité úřední hodiny pro podání a transparentnost procesů veřejné správy. [22]

Mobilní aplikace

Hlavními důvody využívání mobilních aplikací při komunikaci s občany jsou především jednoduchost, efektivnost a jejich dostupnost. Mobilní aplikace nemají za úkol plně nahradit webové stránky obcí, pouze nabízí rychlý a přehledný komunikační kanál o aktuálním dění v obci. Velkými výhodami mobilních aplikací jsou především dostupnost odkudkoli, v jakémkoli čase a neomezený vstup. Neomezenost vstupu znamená, že i osoby, které nejsou občany dané obce mohou sledovat aktivitu v obci. [16] Nejznámějšími mobilními aplikacemi, které nabízí služby obcím jsou Česká obec, V obraze, Mobilní rozhlas a Moje obec. Nabízené služby jsou velmi podobné. Obsahují přehled dokumentů z úřední desky, seznam událostí a různá další oznámení. Informace, které jsou zveřejněny pomocí aplikace vybírá a zveřejňuje sama obec. Mobilní rozhlas obsahuje na rozdíl od ostatních aplikací ještě další aplikaci, která se nazývá Zmapuj to. Tato aplikace občanům umožňuje pomocí mobilního telefonu uložit fotografii a polohu například pouliční lampy, která nesvítí, spadlého stromu nebo nelegální skládky. [23]

Sociální sítě

Sociální sítě jsou v dnešní době trendem po celém světě. Největší rozmach přišel se spuštěním sociální sítě Facebook. Tento rozmach jistě zaznamenal každý uživatel internetu. Facebook sice spustil největší vlnu užívání sociálních sítí, ale samozřejmě není jedinou využívanou sociální sítí. Dalšími sociálními sítěmi jsou například LinkedIn, Twitter nebo Instagram. Jejich oblíbenost a počet uživatelů stále roste, a tak se stávají novodobím komunikačním kanálem velkého rozsahu a účinnosti. V dnešní době jsou rozsáhle využívány hlavně v oblasti marketinku. Co se týče oblasti veřejné správy, je potenciál sociálních sítí využíván minimálně. [22]

E-mail

Elektronickou poštu již v dnešní době většina lidí považuje za samozřejmost. Velkou výhodou e-mailové komunikace je její cena. E-mailovou schránku si může založit kdokoli, kdykoli, a hlavně s nulovými náklady. Tento komunikační kanál zajišťuje rychlou a přímou komunikaci, při které nemusí být adresát přihlášen do e-mailové schránky. Oproti telefonické komunikaci je velkou výhodou nezávislost na adresátovi při odesílání. Zpráva je jednoduše doručena do e – mailové schránky a záleží na adresátovi, kdy si ji zobrazí. Naopak nevýhodou je závislost na adresátovi při čekání na odpověď. Další nevýhodou může být její neomezenost. Každý člověk může mít více e-mailových schránek, přičemž tvar e-mailové adresy si určuje každý sám při zakládání e-mailové schránky. Z tohoto důvodu může být tento způsob komunikace nedůvěryhodný z pohled na identitu člověka. [22]

Datové schránky

Datová schránka je elektronické uložiště, které si může zřídit jakákoli fyzická osoba podáním žádosti Ministerstvu vnitra. Jsou provozovány bezplatně. Podle zákona č. 300/2008 Sb. jsou povinni datovou schránku zřizovat právnické osoby, a orgány veřejné moci. Fyzické osoby tedy ze zákona povinnost zřizovat datovou schránku nemají, ale mají tu možnost si schránku zřídit. [8] Provozovatelem systému datových schránek je Česká pošta, ale jejich zřizovatelem a správcem je Ministerstvo vnitra. [22]

Systém datových schránek je poměrně novou záležitostí. Byl zaveden především z toho důvodu, aby bylo možné nahradit papírovou komunikaci elektronickou komunikací. Slouží především ke komunikaci mezi úřady. [20] Je tedy nepostradatelnou součástí veřejné správy, která funguje na principu e-Governmentu. Každý úřad, právnická osoba či fyzická osoba mají zřízenu pouze jednu datovou schránku. [22] Způsobů zřízení datové schránky je více. O zřízení datové schránky může fyzická osoba zažádat na pobočce Czech POINT, nebo poslat vypsanou

a podepsanou žádost na adresu Ministerstva vnitra anebo poslat elektronickou žádost, která ale musí být opatřena elektronickým podpisem. Datová schránka je zřízena po ověření identity žadatele pod jeho jménem. [25] Aby mohla být datová schránka využívána ke komunikaci s úřady je potřebný úředně ověřený elektronický podpis. [22]

Zprávy odeslané pomocí datové schránky je možné si uložit což je velkou výhodou oproti posílání v listinné podobě, kdy měl odesílatel po odeslání pouze podací lístek. Elektronický dokument má tedy stejnou právní váhu jako papírový dokument s podpisem a razítkem, a navíc je doručen zdarma. [20]

Czech POINT

Czech POINT je síť komunikačních míst veřejné správy po celé České republice. Dnes již nejsou tyto kontaktní místa umístěna pouze na úřadech, ale také v místních knihovnách nebo na poště. Tato síť je dalším důležitým prvkem veřejné správy, která má fungovat na principech e-Governmentu. [20] V současné době je na celém území České republiky provozováno 7 333 poboček Czech POINT. [21] Občanům umožňují na jednom místě získat spoustu dokumentů, kvůli kterým by jinak museli navštívit větší počet úřadů. Občanům tedy velmi výrazně šetří čas a nabízí lepší přístupnost. Od roku 2015, si každý občan může vyhledat nejbližší pobočku na webových stránkách www.czechpoint.cz, kde může najít adresu, mapu i otevírací dobu pobočky. Občan na pobočce může získat například výpis z katastru nemovitostí, výpis z rejstříků trestů, výpis z bodového hodnocení řidiče a mnoho dalších. [20]

2.6. Varování při krizových stavech a poskytnutí tísňových informací

V České republice je zaváděn jednotný systém varování a vyrozumění, jehož součástí jsou informační centra, telekomunikační sítě a koncové prvky varování. Jedním z koncových prvků je síť poplachových sirén. Tato síť zabezpečuje včasné varování obyvatel při krizových stavech. Obyvatelstvo je varováno kolísavým tónem sirény trvajícím 140 vteřin. Po zaznění sirény následuje sdělený potřebných informací například pomocí místního rozhlasu nebo telefonu. [23]

3. VYHODNOCENÍ ZJIŠTĚNÝCH INFORMACÍ

Informace byly zjišťovány za účelem identifikovat komunikační kanály, které využívají obce při komunikaci s občany a také kanály preferované občany při komunikaci s obecním úřadem. V následující kapitole je popsán způsob zjišťování potřebných informací a postup výběru konkrétních obcí. Následně jsou zjištěné informace vyhodnoceny.

3.1. Způsob zjišťování informací

Jako nejvhodnější způsob zjištění potřebných informací byl zvolen osobní kontakt, protože je nejlepší možností, jak získat důvěryhodné a plnohodnotné informace přímo od osob, které jsou obeznámeny s chodem obce a komunikací s občany. Příprava na setkání probíhala formou sepsáním otázek, které byly vhodné ke srovnávání s ostatními obcemi. Následně byly otázky zpracovány do krátkého dotazníku, který při komunikaci sloužil k zaznamenávání zjištěných informací. Dotazník je rozdělen do sedmi částí a celkem obsahuje jedenáct otázek. Kromě otázek, které byly formulovány v dotazníku, byly dále zjišťovány další informace. Například pokud nějaký komunikační kanál uvedený v dotazníku obce neužívaly, bylo zjišťováno, z jakého důvodu a zdali by měly zájem.

3.1.1. Vytvořený dotazník

Vytvořený dotazník se dělí do sedmi částí. Každá z těchto částí se týká jednoho z komunikačních kanálů nebo nějaké příležitosti, ve které obec užívá komunikační kanály. Všechny otázky kromě jedné jsou formulovány pomocí zaškrtávacích políček. Tato forma byla vybrána z důvodu malého počtu dotazovaných. Pokud by bylo v dotazníku více otevřených otázek, mohla by nastat situace, kdy by každá z obcí odpověděla jinak. V tomto případě by se odpovědi velmi těžce vyhodnocovaly. Celkem je v dotazníku formulováno 11 otázek. Otázky jsou sestaveny především za účelem zjistit, zdali obec využívá nebo nevyužívá dotazovaných komunikačních kanálů a v některých případech, jaký je zájem ze strany občanů o informace takto sdělené.

Prví část dotazníku se týká zasedání zastupitelstva. V této části jsou formulovány tři otázky. První otázka se týká účasti veřejnosti na zasedání zastupitelstva, druhá otázka aktivity veřejnosti na zasedání zastupitelstva a třetí otázka zjišťuje, zdali obec využívá online přenos zasedání zastupitelstva. Tyto skutečnosti jsou zjišťovány především kvůli výhodám, které přináší občanům účast na zasedání zastupitelstva. Především jsou to aktuální informace a možnost vyjádřit svůj názor k projednávaným záležitostem.

Druhá část dotazníku se týká úřední desky. Jelikož je užívání úřední desky stejně jako zasedání zastupitelstva dáno zákonem, bylo zjišťováno pouze zdali obec jakýmkoli způsobem zjišťuje zpětnou vazbu týkající se vzhledu a obsahu zřizované úřední desky. Tato otázka byla tázána především za účelem zjistit zájem obce o názory občanů a případnou snahu o změnu.

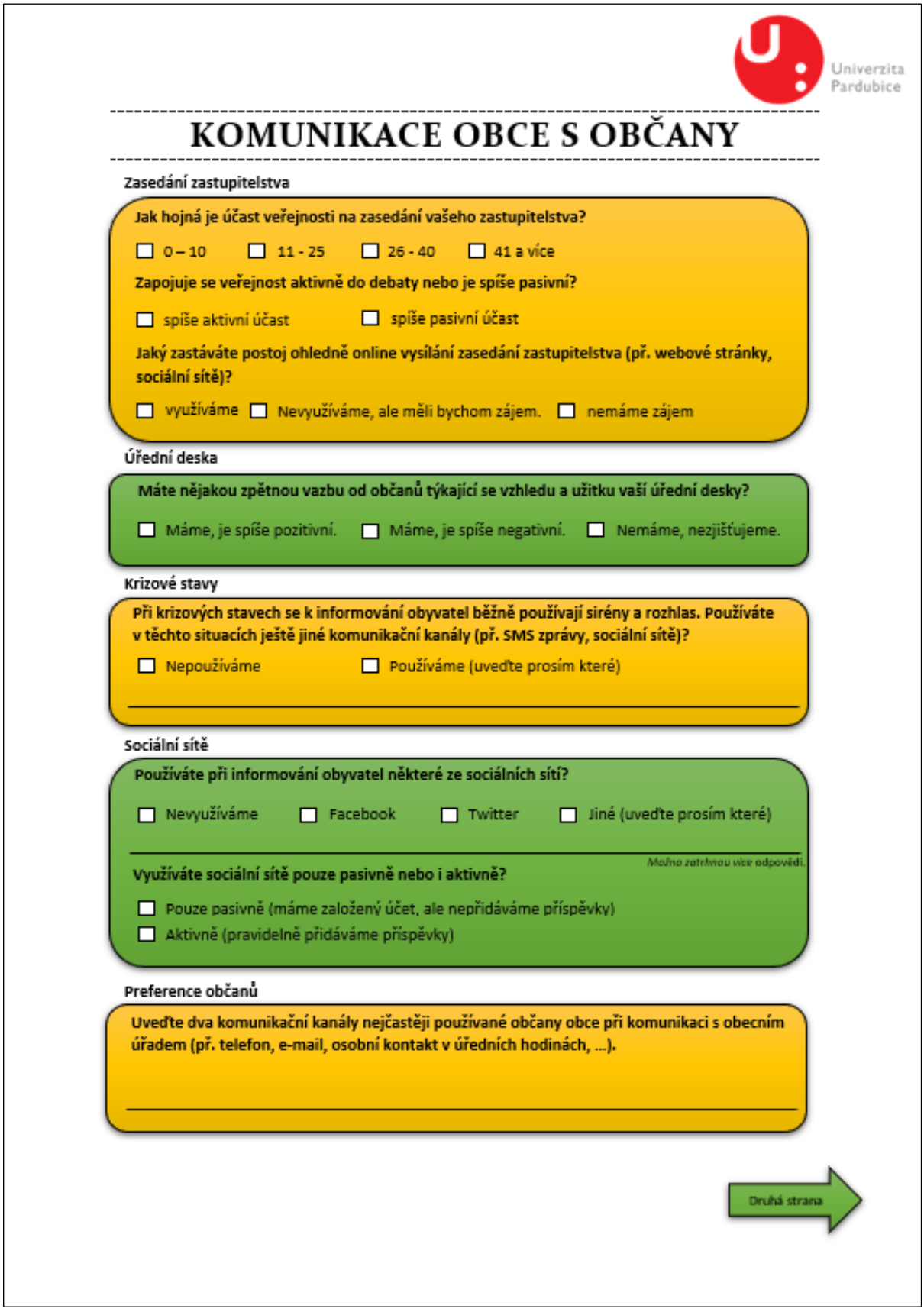
Třetí část dotazníku se týká informování občanů obce při krizových stavech. Účelem otázky bylo zjištění, zdali obec v těchto situacích využívá i jiných, než tradičních komunikačních kanálu jako jsou sirény a rozhlas. Další dotazování bylo směřováno spíše na využívání elektronické komunikace.

Čtvrtá část dotazníku se týká využívání sociálních sítí. Obsahuje dvě otázky. První otázka zjišťuje, jestli obec využívá služeb sociálních sítí nebo ne. Druhá otázka se týká aktivity obce na sociálních sítích. Hlavně jak časté jsou jejich příspěvky na sociálních sítích. Otázky jsou tázány především z důvodu rychle rostoucí popularity sociálních sítí a rozsahu, který tímto obcím poskytují.

Pátá část dotazníku se týká komunikačních kanálů preferovaných občany. Zjišťuje, jaké komunikační kanály upřednostňují občané při komunikaci s obcí. Preference občanů jsou zjišťovány z toho důvodu, aby mohly být zohledněny v návrzích na optimalizace a nebylo na komunikaci mezi obcí a občanem pohlíženo pouze ze strany obce.

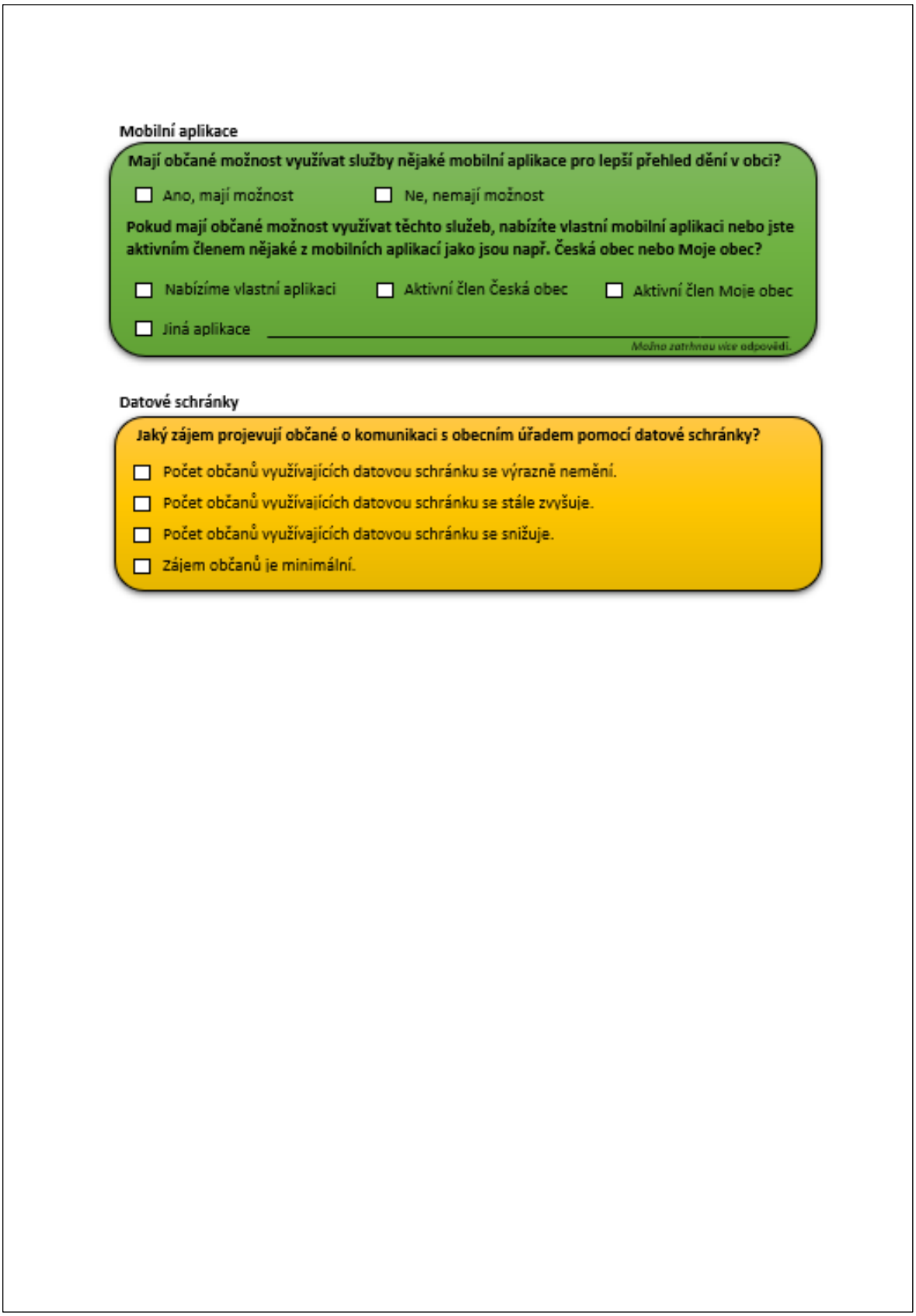
Šestá část dotazníku se týká využívání mobilních aplikací. Tato část obsahuje dvě otázky, které zjišťují, zdali obec využívá nebo nevyužívá mobilní aplikaci a pokud ano, tak kterou konkrétní. Otázky byly tázány z důvodu neustále rostoucí popularity mobilních aplikací a pokrytí, které umožňují mobilní telefony.

Sedmá část dotazníku se týká zájmu občanů o komunikaci pomocí datových schránek. Tato otázka byla položena za účelem zjištění zájmu občanů o elektronickou komunikaci pomocí datových schránek. Každý občan má možnost si datovou schránku založit a využívat ji ke komunikaci s úřadem. Zájem byl zjišťován především z toho důvodu, že datové schránky jsou jednou z hlavních částí e-Governmentu.



Obrázek 2: Dotazník Komunikace obce s občany – první strana

Zdroj: vlastní



Obrázek 3: Dotazník Komunikace obce s občany – druhá strana

Zdroj: vlastní

3.2. Výběr obcí

Obce byly vybírány na určeném území, a to v okrese Šumperk. Konkrétní obce byly vybrány především podle velikosti a počtu obyvatel. Výběrem je pokryt co největší rozsah obcí podle počtu obyvatel. Od obcí, které mají 300 obyvatel až po obce s počtem obyvatel vyšším než 3000. Počet obyvatel může výrazně ovlivňovat rozmanitost využívaných informačních kanálů, z toho důvodu byl využit při výběru obcí. Konečný výběr obsahoval 10 obcí 1. typu s různým počtem obyvatel.

3.2.1. Vybrané obce

Všechny kontaktované obce se nachází v Olomouckém kraji a jsou součástí okresu Šumperk. Následující tabulka uvádí názvy obcí, přesné počty obyvatel, typ obce a nadřízený obecní úřad. Obce jsou seřazeny sestupně dle počtu obyvatel.

Tabulka 1: Seznam vybraných obcí

Název obce	Počet obyvatel	Typ obce	Nadřízený obecní úřad
Nový Malín	3585 Obyvatel	Obec 1. typu	Šumperk
Bludov	3080 Obyvatel	Obec 1. typu	Šumperk
Postřelmov	3003 Obyvatel	Obec 1. typu	Zábřeh
Velké Losiny	2618 Obyvatel	Obec 1. typu	Šumperk
Ruda nad Moravou	2556 Obyvatel	Obec 1. typu	Šumperk
Olšany	1080 Obyvatel	Obec 1. typu	Šumperk
Rovensko	837 Obyvatel	Obec 1. typu	Zábřeh
Bohutín	750 Obyvatel	Obec 1. typu	Šumperk
Chromeč	556 Obyvatel	Obec 1. typu	Šumperk
Postřelmůvek	326 Obyvatel	Obec 1. typu	Zábřeh

Počet obyvatel obcí leden 2019, zdroj MVČR [18]

Zdroj: [18]

3.3. Vyhodnocení dotazníkového šetření

V následující části budou odpovědi vybraných obcí na tázané otázky analyzovány, porovnány a zhodnoceny.

3.3.1. První část dotazníku

První část dotazníku se týkala zasedání zastupitelstva. Konkrétní otázky zněly:

- Jak hojná je účast na zasedání vašeho zastupitelstva?
- Zapojuje se veřejnost aktivně do debaty nebo je spíše pasivní?
- Jaký zastáváte postoj ohledně online vysílání zasedání zastupitelstva?

Vyhodnocení první otázky

Následující graf znázorňuje odpovědi obcí na první otázku.

Graf 1: Účast na zasedání zastupitelstva

Zdroj: vlastní

U první otázky obce uváděly, jaká je průměrná účast veřejnosti na zasedání jejich zastupitelstva. Šest z deseti obcí uvedlo, že účast veřejnosti na zasedání zastupitelstva je mezi 11–25 osobami. Zbylé čtyři obce stanovily průměrnou účast do deseti osob. U více než poloviny obcí se tedy zasedání zastupitelstva účastní více než 10 osob, přičemž není pravidlem, že se jedná spíše o obce s vyšším počtem obyvatel. U účasti veřejnosti je důležitým faktorem seznam projednávaných záležitostí. Pokud jsou projednávány záležitosti, které se týkají většího počtu občanů, účast veřejnosti na zasedání je vyšší. Účast je tedy velmi kolísavá. Z toho důvodu je obtížné určit počet osob, které se zasedání zastupitelstva účastní pravidelně. Žádná z deseti

obcí nestanovila průměrnou účast na více než 25 osob. Můžeme říci, že účast veřejnosti na zasedání zastupitelstva není výrazně ovlivněna počtem obyvatel.

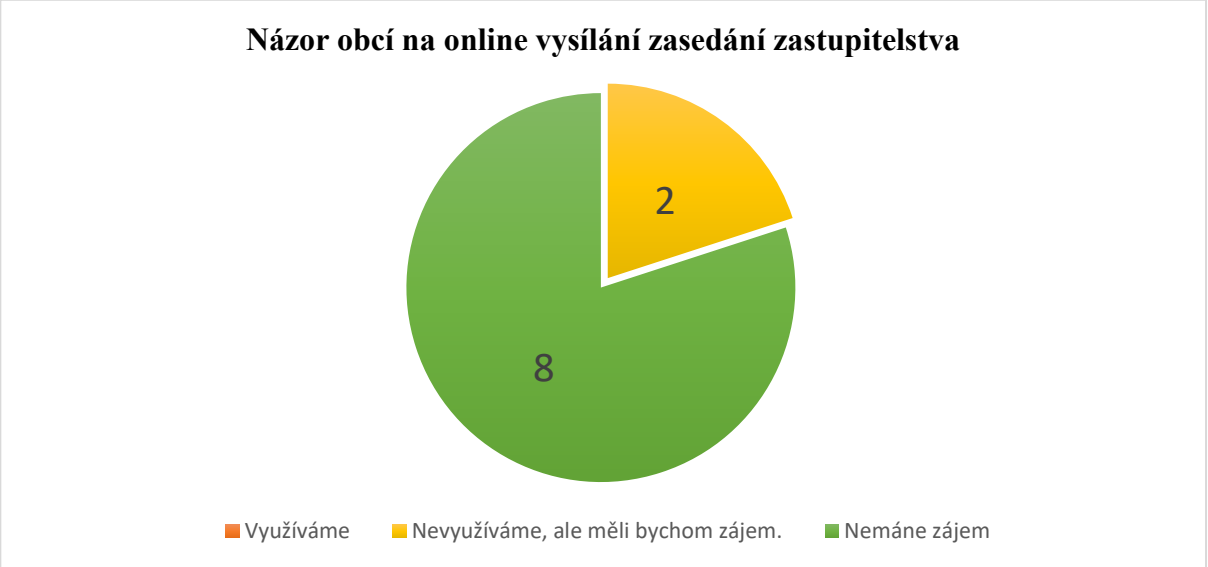
Občanů, kteří jsou ochotni přijít ve stanovených hodinách na stanovené místo je velmi málo. Konkrétně střední hodnota z nejčastějšího intervalu 11–25 osob je 18. V příkladové obci, která má 3000 obyvatel chodí na zasedání zastupitelstva průměrně pouze 0,6 % občanů. Pokud aplikujeme výpočet na obec s nižším počtem obyvatel například 300, je účast 6 % občanů. Můžeme tedy říci, že nejméně okolo 94 % občanů z vybraných obcí se jednání zastupitelstva neúčastní ať už z důvodu omezenosti časem a místem, nebo z důvodu nezájmu.

Vyhodnocení druhé otázky

U druhé otázky jsou na výběr dvě možnosti, a to buď spíše aktivní účast nebo spíše pasivní účast. Přesně polovina obcí uvedla že osoby, které se účastní zasedání jsou spíše aktivní. Tyto osoby se aktivně zapojují do debaty a vznáší připomínky. Druhá polovina obcí uvedla, že je veřejnost spíše pasivní. Důležitým faktorem jo opět seznam projednávaných záležitostí, jelikož když se osob záležitost blízce týká, projevují více zájmu a vznáší více otázek a připomínek. Můžeme říci, že v polovině obcí mají občané snahu působit na dění v obci, zato druhá polovina tuto možnost využívá spíše k informativním účelům.

Vyhodnocení třetí otázky

Následující graf znázorňuje odpovědi na otázku využívání online vysílání zastupitelstva.



Graf 2: Názor obcí na online vysílání zasedání zastupitelstva

Zdroj: vlastní

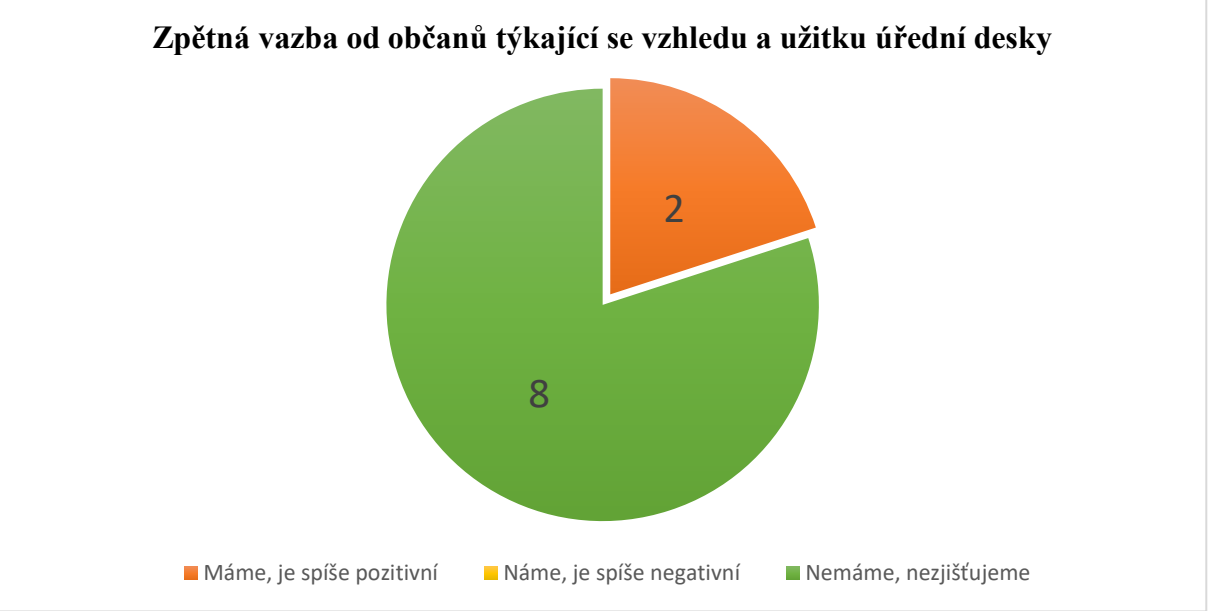
Na druhou otázku odpověděla drtivá většina obcí konkrétně 8 z 10, že nemají zájem o online vysílání zasedání zastupitelstva. Pouze dvě obce uvedly, že online vysílání nevyužívají, ale

měly by o něj zájem. Jako důvod nezájmu o tuto službu uvedly obce buď složitost zavedení nebo značnou finanční náročnost. Zavedení online vysílání se stalo složitějším po aplikování nařízení GDPR, které omezilo možnosti živého vysílání ze zasedání zastupitelstva. Dvě obce uvedly, že právě hledají řešení, které by umožnilo spustit online vysílání zasedání zastupitelstva v souladu s nařízením GDPR. Žádná z dotazovaných obcí tento komunikační kanál prozatím nevyužívá.

3.3.2. Druhá část dotazníku

Druhá část dotazníku se týkala úřední desky. Obsahovala jednu otázku.

– Máte nějakou zpětnou vazbu od občanů týkající se vzhledu a užitku vaší úřední desky?



Graf 3: Zpětná vazba od občanů týkající se vzhledu a užitku úřední desky

Zdroj: vlastní

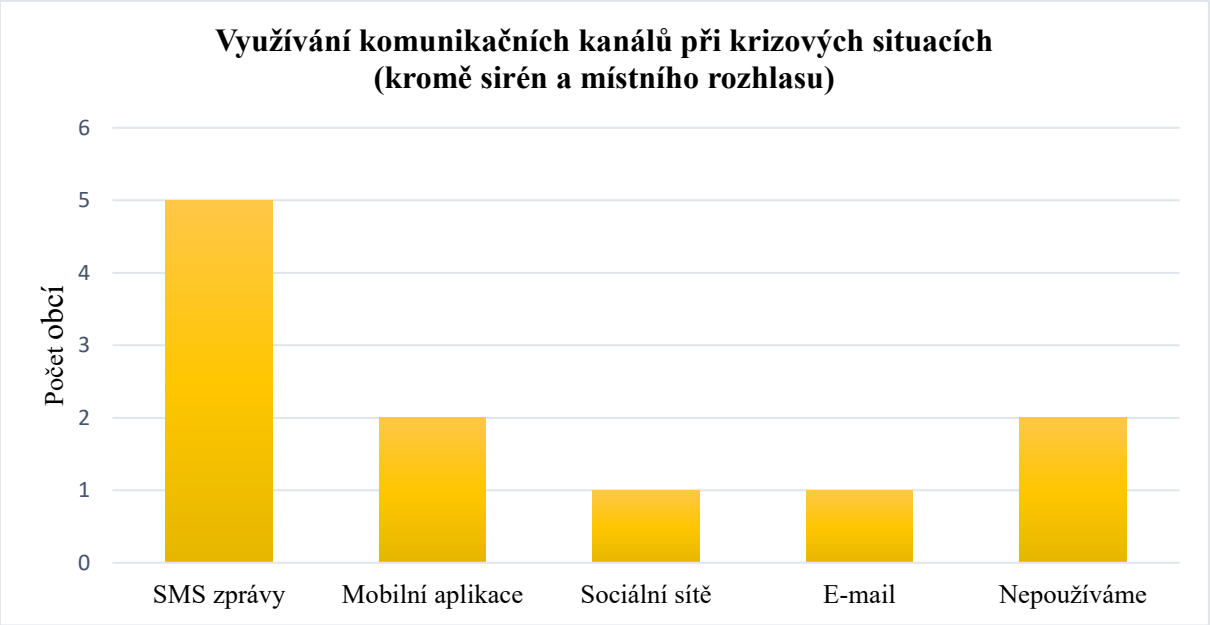
Odpovědi na tuto otázku ukázaly, že 80 % dotazovaných obcí se nezajímá o názory občanů týkající se úřední desky obce. Pouze dvě z dotazovaných obcí zpětnou vazbu zjišťují a zajímají se o názory občanů, přičemž uvedly, že jejich úřední deska je vnímána spíše pozitivně. Jako důvody nezjišťování zpětné vazby od občanů obce uvedly náklady, zákonnou povinnost zřizovat úřední desku a omezenost povinně zveřejňovanými informacemi.

3.3.3. Třetí část dotazníku

Třetí část dotazníku se týkala užívaných komunikačních kanálů při krizových situacích. Obsahovala jednu otázku a ta zněla:

– Při krizových stavech se k informování obyvatel běžně používají sirény a rozhlas. Používáte v těchto situacích ještě jiné komunikační kanály?

Následující graf znázorňuje odpovědi na otázku využívání komunikačních kanálů při krizových stavech. Kromě klasických sirém a místního rozhlasu.



Graf 4: Využívání komunikačních kanálů při krizových situacích

Zdroj: vlastní

V odpovědích na třetí otázku uvedlo 5 z 10 tázaných obcí, že kromě sirény a rozhlasu využívají zasílání SMS zpráv. Mobilní aplikaci v těchto situacích využívá 1 z 10 dotázaných obcí. Sociální sítě (Facebook) a e-mail jsou také využívány po jedné obci. Zbylé dvě obce uvedly, že kromě sirén a rozhlasu nevyužívají žádný jiný komunikační kanál k informování obyvatel při krizových stavech. Jedna obec potvrdila využívání jak SMS zpráv, tak mobilní aplikace.

3.3.4. Čtvrtá část dotazníku

Čtvrtá část se týká využívání sociálních sítí. Obsahuje dvě otázky:

- Používáte při informování obyvatel některé ze sociálních sítí?
- Využíváte sociální sítě pouze pasivně nebo i aktivně?

Vyhodnocení první otázky

Při odpovědi na první otázku uvedlo 5 z 10 dotázaných obcí, že využívají k informování obyvatel sociální sítě, a to konkrétně Facebook. Zbylých 5 obcí nevyužívá žádnou ze sociálních sítí. Jako důvody nevyužívání služeb sociálních sítí obce uvedly ve většině případů nedostatek personálu. Obce, které sociální sítě využívají, mají na obecním úřadě zaměstnance, který profil obce spravuje, přidává nové příspěvky a aktualizuje informace. Obce, které uvedly, že sociální sítě nevyužívají, takového člověka na obecním úřadě nemají. Sociální sítě jsou u dotazovaných obcí využívány především k informování obyvatel o událostech v obci. Nejsou využívány ke zveřejňovány informací, které jsou obce povinny zveřejňovat jako například rozpočet obce atd. Často je také profil obce na sociální síti založen jinou organizací v obci například informačním centrem. Jedna z dotazovaných obcí uvedla, že profil obce na Facebooku zpravuje informační centrum. Obecní úřad v této situaci nemá se spravovaným profilem nic společného.

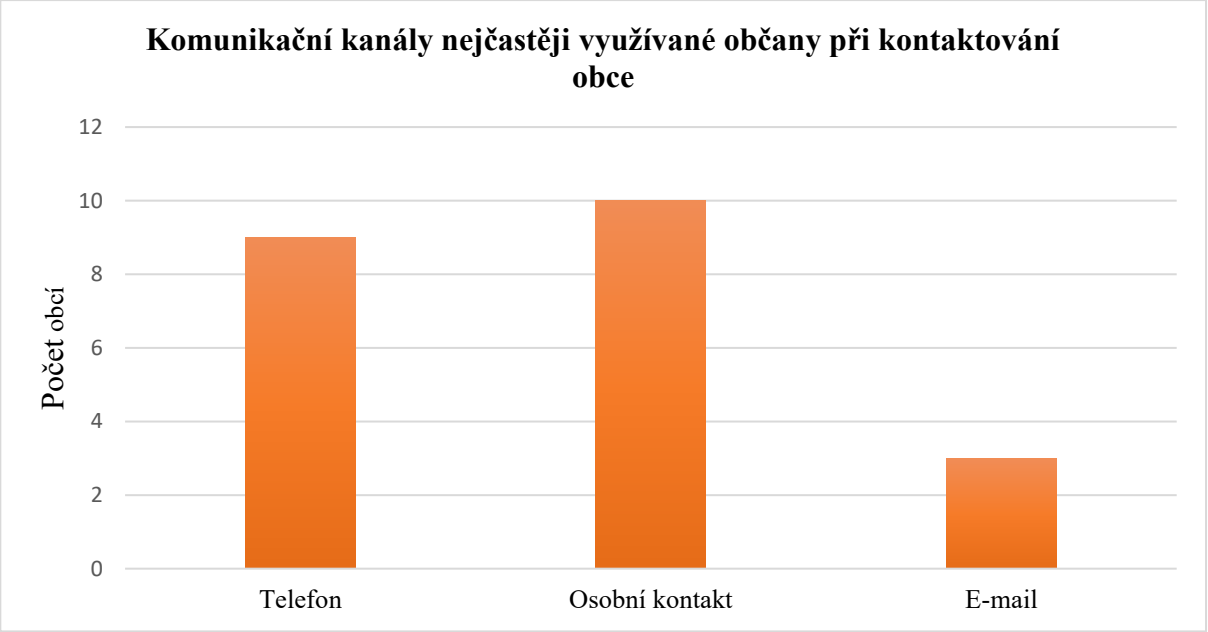
Vyhodnocení druhé otázky

Druhá otázka byla směrovány na ty obce, které mají profil na sociální síti. Měla za úkol zjistit, zda obce pravidelně přidávají příspěvky a spravují svůj profil anebo tak činí pouze nárazově. V odpovědi 5 z 5 obcí uvedly, že jsou aktivními správci facebookového profilu. Všechny obce, které mají založený profil na sociální síti Facebooku pravidelně přidávají příspěvky ohledně dění v obci.

3.3.5. Pátá část dotazníku

Pátá část se týká komunikačních kanálů, které nejčastěji využívají občané při kontaktování obecního úřadu. Otázka zněla:

– Uveďte komunikační kanály, nejčastěji používané občany obce při komunikaci s obecním úřadem.



Graf 5: Komunikační kanály nejčastěji využívané občany při kontaktování obce

Zdroj: vlastní

V odpovědích uvedla větší polovina dotazovaných obcí, že občané, kteří potřebují komunikovat s obecním úřadem, se spíše dostaví osobně v úředních hodinách nebo se s obecním úřadem spojí telefonicky. V obcích s nižším počtem obyvatel převládá spíše osobní kontakt v úředních hodinách. Konkrétně dotazovaná obec s nejnižším počtem uvedla, že převládá spíše osobní kontakt. Tři obce uvedly, že komunikace ze strany občanů probíhá všemi třemi kanály stejně. Většina občanů z dotázaných obcí preferuje spíše osobní, popřípadě telefonní kontakt před elektronickou komunikací.

3.3.6. Šestá část dotazníku

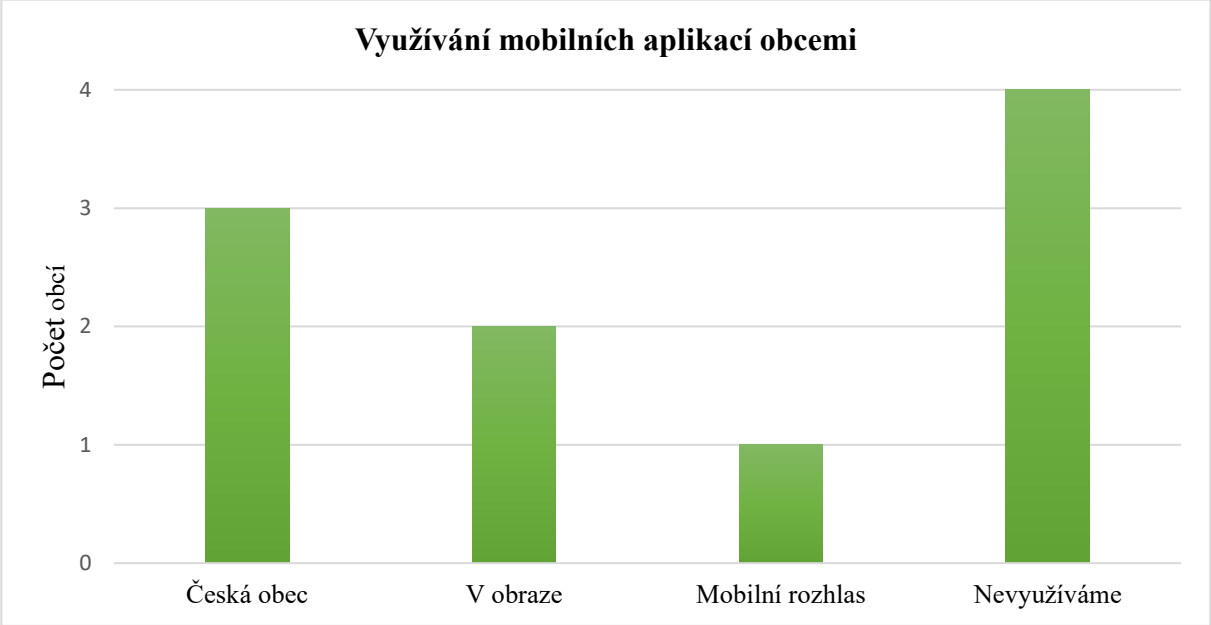
Šestá část se týká využívání mobilní aplikace. Otázky zněly:

- Mají občané možnost využívat služby nějaké mobilní aplikace pro lepší přehled dění v obci?
- Pokud mají občané možnost využívat těchto služeb, nabízíte vlastní mobilní aplikaci nebo jste členem nějaké z mobilních aplikací?

Vyhodnocení první otázky

Při odpovědi uvedlo 6 z 10 dotazovaných obcí, že jejich občané mají možnost využívat služby mobilní aplikace. Více než polovina dotazovaných obcí nabízí svým občanům možnost zjišťovat si informace o dění v obci pomocí mobilní aplikace. Přičemž obce nevyužívají služeb stejných mobilních aplikací.

Vyhodnocení druhé otázky



Graf 6: Využívání mobilních aplikací obcemi

Zdroj: vlastní

Tři z dotazovaných obcí uvedly, že jsou členem České obce. Další dvě obce jsou členem mobilní aplikace V obraze a jedna obec využívá služby Mobilního rozhlasu, jehož součástí je i aplikace Zmapuj to. Mobilní aplikace Zmapuj to nabízí občanům možnost nahlásit například polohu spadlého stromu nebo pouliční lampu, která nesvítí.

Zbytek tedy 4 obce uvedly, že občanům služby mobilní aplikace nenabízejí a v budoucnu to ani neplánují. Jako důvody uvedly především finanční náročnost zavedení takové služby a potřebné školení zaměstnanců.

Aplikací pro obce je více, což může ze strany občanů způsobovat nedorozumění. Občané mají v rámci aplikace možnost sledovat více obcí, avšak obce mohou využívat odlišné mobilní aplikace. Může tedy nastat situace, kdy občan bude sledovat svoji obec, ale například sousední obec v aplikaci nenajde, a to z toho důvodu, že může využívat služby jiné aplikace.

3.3.7. Sedmá část dotazníku

Sedmá část zjišťovala odpověď na doplňující otázku týkající se využívání datových schránek. Otázka zněla:

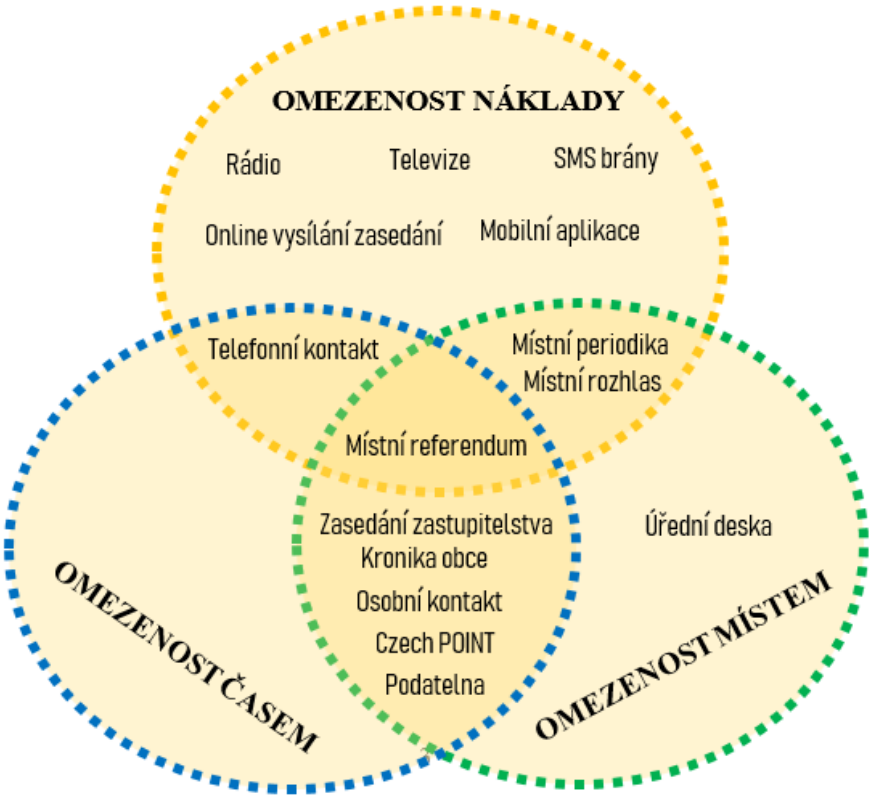
- Jaký zájem projevují občané obce o komunikaci s obecním úřadem pomocí datové schránky?

Vyhodnocení odpovědi

Všechny dotazované obce odpověděly shodně, že zájem občanů o komunikaci pomocí datové schránky je minimální. Pomocí datové schránky komunikují s obecním úřadem pouze ostatní úřady a právnické osoby, které mají ze zákona povinnost provozovat datovou schránku. Občané obce, kteří jsou fyzickými osobami mají možnost využívat služeb datových schránek, ale jejich zájem o tuto službu je minimální.

3.4. Rozdělení komunikačních kanálů užívaných ve směru od obce k občanům podle omezenosti

Následující vénnův diagram znázorňuje omezenost komunikačních kanálů využívaných ve směru od obce k občanům. Diagram zahrnuje tři druhy omezenosti a to časem, místem a náklady. U faktoru nákladů nejsou zahrnovány náklady na zaměstnance, a to z toho důvodu, že tyto náklady jsou spojené s většinou komunikačních kanálů a také náklady vynaložené na realizaci komunikačních kanálů povinných ze zákona. Jedná se především o náklady na užití a provoz komunikačního kanálu.



Obrázek 4: Omezenost komunikačních kanálů ve směru od obce k občanům

Zdroj: vlastní

První je omezenost místem znázorněná zeleným kruhem. Tento kruh obsahuje komunikační kanály, jimiž poskytované informace jsou dostupné pouze na nějakém konkrétním místě. Příkladem může být úřední deska, která je dostupná pouze na daném místě. Tuto omezenost však již minimalizuje elektronická úřední deska dostupná z internetových stránek obce.

Druhá je omezenost časem znázorněná modrým kruhem. Do této části patří takové kanály, které poskytují informace v nějakém předem stanoveném datu a čase nebo mají stanovené hodiny, kdy je možné tyto kanály využívat. Příkladem může být zasedání zastupitelstva.

Třetí je omezenost náklady znázorněná žlutým kruhem. Náklady je omezeno například využití rádií, televizního vysílání, SMS bran a mobilní aplikace. Dále sem patří i online vysílání zasedání zastupitelstva, a to z důvodu, že obec není ze zákona povinna poskytovat online vysílání a jeho provoz a zavedení obnáší další náklady.

V diagramu jsou zobrazeny i takové komunikační kanály, které jsou omezeny více než jedním faktorem. Například místem a časem jsou omezeny zasedání zastupitelstva, podatelna, osobní kontakt i Czech POINT. Místní periodika a rozhlas jsou omezeny náklady, které musí obec vynaložit a zároveň dosahem neboli místem na kterém informují. Telefonní kontakt není omezen místem ale naopak je omezen náklady, které je nutné vynaložit a časem, po dobu, kterého je kontaktovaný člověk dostupný.

Místní referendum je omezeno všemi třemi faktory. Záleží však na způsobu, jakým hlasování probíhá. Pokud probíhá běžným způsobem hlasování, a ne elektronickou formou je omezeno časem, po který se občané mohou zúčastnit hlasování, místem, na kterém mohou hlasovat a zároveň náklady, které musí obec vynaložit na hlasovací lístky a další vybavení.

Následující obrázek uvádí komunikační kanály nejméně omezené při sdělování informací od obce k občanům. Jedná se o komunikační kanály, na které obec vynakládá pouze náklady na zaměstnance, kteří se o příslušný kanál starají. Žádné další náklady na pořízení nebo provoz nejsou třeba pokud vycházíme z předpokladu, že každý obecní úřad musí být vybaven počítačem s připojením k internetu. Což by měl každý obecní úřad splňovat, protože je povinen přijímat elektronické žádosti.

Obrázek 5: Nejméně omezené komunikační kanály

Zdroj: vlastní

Mezi nejméně omezené komunikační kanály pro obec patří především prostředky elektronické komunikace. Nedostatky klasické úřední desky a e-podatelny byly vyřešeny právě jejich elektronickými podobami. Neomezenou komunikaci nabízí také již rozsáhle využívaný e-mail a datové schránky, o které však prozatím občané neprojevují velký zájem. Jinou kategorií jsou sociální sítě, které umožňují neomezený počet příspěvků, online debaty a mají velký okamžitý rozsah.

4. NÁVRHY NA VYLEPŠENÍ A ZMĚNY

V následující části budou navrhnuty způsoby optimalizace komunikačních kanálů, které využívají obce při komunikaci s občany. Návrhy by měly obci pomoci lépe informovat občany o dění v jejich obci a zároveň prohloubit zájem občanů o správu obce. Občanům by měly poskytnou více možností, jak obec kontaktovat a debatovat o aktuálním dění v obci.

4.1. Zavedení online vysílání zasedání zastupitelstva

Z dotazníkového šetření vyplynulo, že účast veřejnosti na zasedání zastupitelstva je velmi nízká. Zároveň zájem obcí o online vysílání zasedání zastupitelstva je také malý. Přitom tento komunikační kanál nabízí občanům jedinečnou možnost informovat se o aktualitách přímo v okamžiku, kdy jsou projednávány a schvalovány zastupitelstvem. Na každém zasedání zastupitelstva je pořizován zápis, který je následně zveřejněn pro občany. Tento zápis však obsahuje pouze bodovou zprávu o tom, co se projednávalo a jak dopadlo hlasování. Co který člen zastupitelstva řekl a jaké argumenty uvedl ze zápisu nikdo nezjistí. Tuto nevýhodu je možné odstranit právě pomocí online vysílání zasedání zastupitelstva a následného archivování záznamů.

Zasedání zastupitelstva je omezeno více faktory, především časem a místem konání. Minimálně jeden z těchto omezujících faktorů může být také odstraněn zavedením online vysílání zasedání zastupitelstva. Tento návrh tedy odstraňuje omezení místem konání, protože je možné sledovat online přenos kdekoli. Je však možné minimalizovat i omezení časem tak, že bude například na webových stránkách zaveden archív nahrávek ze zasedání a občan si tak záznam může prohlédnout kdykoli zpětně. Samotné online vysílání je pro občany bezplatné. Obec ale musí vynaložit náklady na pořízení potřebného technického vybavení, na zprovoznění a případnou správu archívu.

Řešením online přenosů ze zasedání zastupitelstev obcí se zabývá například produkt Publicstream, který nabízí systém pro živé videopřenosy a následnou archivaci. Jeho služby jsou prozatím využívány spíše městy, proto se orientační cena pořízení pohybuje okolo 150 000 Kč bez DPH. Tato cena zahrnuje instalaci včetně veškerého technického vybavení jako jsou kamery, mikrofony, držáky, vysílací počítač a kabeláž. Následné provozní náklady jsou stanoveny na 60 000 Kč – 90 000 Kč ročně podle počtu zasedání a zastupitelů. Tyto provozní náklady zahrnují i zpracování a archivaci všech video záznamů neomezené velikosti. Pro obce by cena pořízení byla nižší už jen z toho důvodu, že nepotřebují dvě kamery. Avšak provozní náklady by se pohybovaly spíše okolo spodní hranice intervalu. Roční náklady na provoz

by se tedy pohybovaly okolo 60 000 Kč a pořizovací náklady mohou být u každé obce velmi odlišné.

4.2. Založit profil obce na sociální síti Facebook

Z dotazníkového šetření vyplynulo, že pouze polovina dotazovaných obcí má profil na sociální síti. Se vzrůstající oblibou sociálních sítí zejména mladší generace uvítají možnost sledovat aktuality v obci na sociální síti. Tento návrh je tedy směrován spíše na mladší občany, kteří nenavštěvují webové stránky obce, avšak sociální sítě využívají téměř denně. Pro tento návrh je nutné, aby obec vyčlenila pracovníka obce, který bude spravovat a aktualizovat profil na sociální síti a přidávat nové příspěvky. Výhodou sociálních sítí jsou nulové náklady na provoz profilu. Jediné náklady, které mohou se zavedením komunikačního kanálu vzrůst jsou mzdové náklady, pokud nebude možné vyčlenit některého ze stávajících zaměstnanců a bude nutné najít nového zaměstnance. K provozu profilu na sociální síti obec nepotřebuje žádné speciální technické vybavení. Stačí pouze počítač připojený k internetu, kterým dnes musí být vybaven každý obecní úřad. Další výhodou využívání sociálních sítí ke sdělování informací je jejich rozsah. Příspěvky obce nesledují pouze občané dané obce, ale může je sledovat kdokoli kdo má profil na sociální síti a odkudkoli. O pořádaných akcích se tak dozví mnohem větší počet osob. Další velkou výhodou, kterou nabízí sociální sítě je možnost debaty. Občané se mohou vyjadřovat k jakémukoli příspěvku a debatovat o něm případně posílat zprávy pověřené osobě.

K určení nákladů na zavedení tohoto komunikačního kanálu je vhodné použít konkrétní příklad. Pokud má obec zájem o užívání sociálních sítí, ale nemá zaměstnance, který by se staral o správu profilu obce, je nejlepším řešením přijmout na zkrácený úvazek osobu, která má potřebné znalosti se sociální sítí. Pokud obec přijme osobu s maturitou, která nebude mít praxi na podobné pozici, bude zařazena do sedmé platové třídy a hrubá mzda při plném úvazku činí 15 480 Kč měsíčně. Jenomže tato práce nevyžaduje pracovníka na plný úvazek. Počet hodin denně strávených správou profilu si obec stanovuje sama podle toho, jak chce být aktivní. V našem případě budeme uvažovat 2 hodiny denně 5 dní v týdnu. Za týden tedy osoba pověřená správou profilu odpracuje 10 hodin. Měsíční náklady na správce profilu budou činit 3870 Kč, roční pak 46 440 Kč.

Následně je k využívání sociálních sítí potřeba technické vybavení. Jediné potřebné vybavení je počítač s připojením k internetu. V dnešní době jsou všechny obce vybaveny počítačem s přístupem k internetu. Správa může být prováděna na obecním úřadě nebo může

správce profilu pracovat i se svým počítačem, který může být podmínkou přijetí na danou pozici. Technické vybavení tedy není potřeba zahrnovat do nákladů.

Provoz profilu na sociální síti je zcela zdarma. Na realizaci a správu profilu nejsou vynakládány žádné další náklady.

Celkové náklady na založení a provoz profilu na sociální síti se mohou pohybovat okolo 46 440 Kč za rok.

4.3. Využívání mobilní aplikace

Po vyhodnocení dotazníkového šetření vyplynulo, že téměř polovina obcí stále nevyužívá služby mobilních aplikací při informování občanů. S vývojem chytrých mobilních telefonů, které jsou stále dostupnější, výrazně vzrůstá počet jejich vlastníků. Chytrým mobilním telefonem je vybavena většina osob, přičemž není pravidlem nižší věk. Nejen že většina osob vlastní chytrý mobilní telefon, ale navíc ho nosíme neustále u sebe.

Výhody používání mobilních aplikací tkví především v jejich pokrytí a občanské dostupnosti. Oproti webovým stránkám obce, které občané musí vyhledávat na internetu, je mobilní aplikace schopna sama upozornit při novém příspěvku obce. Občan si nemusí pamatovat adresu webových stránek obce. Nemusí myslet na návštěvu stránek. Při použití mobilního telefonu aplikace sama upozorní na aktuality. Pro občany je ke stažení zdarma, přičemž nemusí sledovat pouze svoji obec, ale mají možnost sledovat více obcí o jejichž aktivitu mají zájem. Sledování aktivity více obcí probíhá v rámci jedné aplikace, občané tedy nemusí navštěvovat všechny internetové stránky zájmových obcí.

Náklady, které obec musí vynaložit na pořízení a provoz mobilní aplikace, jsou ve většině případů odvozovány od počtu obyvatel, tedy možného počtu uživatelů aplikace. Jedná se o zakoupení licence na mobilní aplikaci, což jsou jednorázové náklady při zavedení. Následně jsou ročně placeny poplatky za využívání aplikace. Náklady na zakoupení licence jsou u každé mobilní aplikace jiné. Roční náklady jsou však odvozovány od počtu obyvatel, přičemž je určena hodnota na jednoho obyvatele. Například mobilní aplikace Česká obec, stanovila roční náklady 6 Kč na jednoho obyvatele. Obec, které má například 3000 obyvatel, bude za mobilní aplikaci ročně platit 18 000 Kč. Naopak obec, která má například pouze 300 obyvatel, bude ročně platit 1 800 Kč. U nákladů na zaměstnance je to pak podobné jako u využití sociálních sítí. Pokud obec nemá pracovníka, který může pracovat s mobilní aplikací, musí přijmou nového na plný nebo zkrácený úvazek.

ZÁVĚR

Podstatou této práce bylo zjistit, které komunikační kanály využívají obce při komunikaci s občany a na základě zjištění navrhnout změny v komunikační strategii obce. Změny přispějí k lepší informovanosti občanů a jejich zapojení do projednávaných záležitostí. Potřebné informace byly zjišťovány na osobním setkání dotazníkovým šetřením a konzultací na obecních úřadech vybraných obcí. Za tímto účelem byl vytvořen dotazník s otázkami, které byly vhodné k porovnávání. Otázky byly následně dále konzultovány.

Z obsahu práce vyplývá, že s nástupem nových technologií a komunikačních kanálů roste tlak na obce, aby neustále přizpůsobovaly komunikační prostředky využívané ke sdělování informací. Počet kanálů na principu elektronické komunikace se zvyšuje stejně jako jejich využívání obcemi. Obce však za zavedením nového komunikačního kanálu vidí spíše další vynaložené náklady, které by mohly zužitkovat na jiné záležitosti. Zavedení nového komunikačního kanálu může mít spoustu přínosů. Od snížení provozních nákladů po rozsáhlejší informovanost občanů.

Práce byla rozdělena do 4 kapitol. První kapitola byla věnována veřejné správě a obci. Byly zde vymezeny základní pojmy jako veřejná správa a její dělení, rozdělení územně samosprávných celků a definice obce. Následně byly vymezeny pojmy samospráva a přenesená působnost. Druhá část práce byla věnována komunikaci obce s občany. Popisuje především povinnost obce poskytovat informace a následně jednotlivé komunikační kanály. Byly rozděleny podle toho, zda se jedná o jednostrannou nebo oboustrannou komunikaci a zdali je obec ze zákona povinna je zřizovat nebo ne. V třetí kapitole bylo popsáno provedené dotazníkové šetření a jeho následné vyhodnocení. V rámci kapitoly byla také popsána volba způsobu zjišťování potřebných informací, vytvořením dotazníku a následný výběr dotazovaných obcí. Dále byla provedena analýza vyplněných dotazníků a srovnání odpovědí. V poslední části práce byly na základě výsledků dotazníkového šetření stanoveny tři návrhy pro efektivnější komunikaci obcí s občany a přibližné náklady na zavedení návrhu.

První návrh se týkal online vysílání zasedání zastupitelstva. Byly uvedeny výhody, které může zavedení návrhu přinést a také co obnáší zavedení návrhu. Náklady na zavedení byly stanoveny pouze přibližně, a to z důvodu technické náročnosti. Druhý návrh byl soustředěn na založení profilu na sociální sítě. Byly určeny výhody, které nabízí a nezbytně nutné přibližné náklady na zavedení návrhu. Třetí návrh vytyčil výhody využívání mobilní aplikace a jeho přibližné náklady.

Cíle, který byl pro tuto bakalářskou práci stanoven, bylo dosaženo. Návrhy mohou obcím pomoci efektivněji a s menší časovou náročností informovat občany o dění v obci. Doporučují zavedení moderních komunikačních kanálů jako mobilní aplikace nebo sociální cítě, jejichž počet uživatelů se neustále zvyšuje, a tak nabízí stále větší rozsah pro sdělování informací.

ZDROJE

[1] BUDIŠ, Petr, ŠTĚDROŇ Bohumír. *Elektronické komunikace*. Bratislava: Magnet Press Slovakia, 2008. ISBN 978-80-89169-11-5.

[2] ČESKO. Vyhláška č. 64/2008 Sb. ze dne 7. února 2008 o formě uveřejňování informací souvisejících s výkonem veřejné správy prostřednictvím webových stránek pro osoby se zdravotním postižením (vyhláška o přístupnosti), [online], ročník 2008, částka 20, [cit. 2019-03-20] ISSN 1211-1244. Dostupná také z: https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2008-64

[3] ČESKO. Zákon č. 85/1990 Sb. ze dne 27. března 1990 o právu petičním. In: *Sbírka zákonů České republiky,* [online], ročník 1990, částka 19, [cit. 2019-03-10], ISSN 1211-1244. Dostupný také z: https://www.zakonyprolidi.cz/cs/1990-85

[4] ČESKO. Zákon č. 106/1999 Sb. ze dne 11. května 1999 o svobodném přístupu k informacím. In: *Sbírka zákonů České republiky*. [online], ročník 1999, částka 39, [cit. 2019-03-05], ISSN 1211-1244. Dostupný také z: https://www.zakonyprolidi.cz/cs/1999-106

[5] ČESKO. Zákon č. 128/2000 Sb. ze dne 12. dubna 2000 o obcích (obecní zřízení). In: *Sbírka zákonů České republiky.* [online], ročník 2000, částka 38, [cit. 2019-02-20], ISSN 1211-1244. Dostupný také z: https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2000-128

[6] ČESKO. Zákon č. 131/2000 Sb. ze dne 13. dubna 2000 o hlavním městě Praze. In: *Sbírka zákonů České republiky.* [online], ročník 2000, částka 39, [cit. 2019-02-21], ISSN 1211-1244. Dostupný také z: https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2000-131

[7] ČESKO. Zákon č. 132/2006 Sb. ze dne 14. března 2006 o kronikách obcí. In: *Sbírka zákonů České republiky.* [online], ročník 2006, částka 46, [cit. 2019-03-13], ISSN 1211-1244. Dostupný také z: https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-132

[8] ČESKO. Zákon č. 300/2008 Sb. ze dne 17. července 2008 o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů, In: *Sbírka zákonů České republiky,* [online], ročník 2008, částka 98, [cit. 2019- 03- 10], ISSN 1211- 1244. Dostupný také z: https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2008-300

[9] ČESKO. Zákon č. 500/2004 Sb. ze dne 24. června 2004 správní řád. In: *Sbírka zákonů České republiky*. [online], ročník 2004, částka 174, [cit. 2019-03-15], ISSN 1211-1244. Dostupný také z: https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2004500?text=spr%C3%A1vn%C3%AD+%C5%99%C3%A1d

[10] HAMPLOVÁ, Jana Zwyrtek. *Profesionální zastupitel: Publikace pro zástupce místních samospráv Pardubického kraje.* [Pardubický kraj]: Vzdělávací projekt Municipal, 2019.

[11] HEGER, Vladimír. *Komunikace ve veřejné správě.* Praha: Grada Publishing, 2012. ISBN 978-80-247-3779-9.

[12] CHARBUSKÝ, Miloš. *Veřejná správa: správa měst a obcí.* 2. Pardubice: Univerzita Pardubice, 2007. ISBN 978-80-7395-020-0.

[13] Katalog činností obcí a krajů: Katalog činností vykonávaných obcemi v jednotlivých kategoriích. Ministerstvo vnitra České republiky [online]. [Praha], 2019, 22. září 2016 [cit. 2019-04-06]. Dostupné z: https://www.mvcr.cz/clanek/katalog-cinnosti-vykonavanych-obcemi-v-jednotlivych-kategoriich.aspx

[14] Komunikace obce s občany v 21. století? Většina obcí to neumí. Bydletcz [online]. Praha, c2000-2019, 25.10.2017 [cit. 2019-04-16]. Dostupné z: https://www.bydlet.cz/436137-komunikace-obce-s-obcany-v-21-stoleti-vetsina-obci-to-neumi/

[15] KUNT, Miroslav a Tomáš LECHNER. *Spisová služba*. 2. vydání. Praha: Leges, 2017. ISBN 978-80-7502-233-2.

[16] O aplikaci Česká obec. Česká obec [online]. [cit. 2019-04-16]. Dostupné z: http://www.ceskaobec.cz/about

[17] Obce. Portál územního plánování [online]. [Praha]: Ústav územního rozvoje, c2000-2019, 26.7.2017 [cit. 2019-04-04]. Dostupné z: https://portal.uur.cz/spravni-usporadani-cr-organy-uzemniho-planovani/obce.asp

[18] Počty obyvatel v obcích. Ministerstvo vnitra České republiky [online]. [Praha]: Ministerstvo vnitra České republiky, 2019, 1.1.2019 [cit. 2019-04-16]. Dostupné z: https://www.mvcr.cz/clanek/statistiky-pocty-obyvatel-v-obcich.aspx

[19] SEDLÁČEK, Jan. Zprávy redaktorů: Samostatná a přenesená působnost obcí – úvod do problematiky. Rok v obci [online]. 9.10.2015 [cit. 2019-04-04]. Dostupné z: http://www.rokvobci.cz/zpravy-redaktoru/detail/690-samostatna-a-prenesena-pusobno/

[20] SLÁMA, David a Filip ZAVŘEL. Veřejná správa v České republice [online]. Praha: Tiskárna Ministerstva vnitra, 2017 [cit. 2019-04-06]. Dostupné z: http://kvalitavs.cz/wp-content/uploads/2012/07/Ve%C5%99ejn%C3%A1-spr%C3%A1va-v-%C4%8Cesk%C3%A9-republice.pdf

[21] Statistiky Czech POINT. CZECH POINT [online]. Ministerstvo vnitra České republiky, 2019, 16.04.2019 [cit. 2019- 04- 3]. Dostupné z: https://www.czechpoint.cz/public/statistiky-a-informace/statistiky-czp/

[22] ŠTĚDROŇ, Bohumír, Petr BUDIŠ a Bohumír ŠTĚDROŇ JR. Marketing a nová ekonomika. Praha: C. H. Beck, 2009. ISBN 978-80-7400-146-8.

[23] Varování obyvatelstva České republiky. Hasičský záchranný sbor České republiky [online]. Generální ředitelství Hasičského záchranného sboru ČR, 2019, 26.9.2017 [cit. 2019-04-16]. Dostupné z: https://www.hzscr.cz/clanek/varovani-obyvatelstva-v-ceske-republice.aspx?q=Y2hudW09MQ%3d%3d

[24] VAŠTÍKOVÁ, Miroslava. Marketing služeb – efektivně a moderně: 2., aktualizované a rozšířené vydání. 2. vydání. Praha: Grada Publishing, 2014. ISBN 978-80-247-5037-8.

[25] Zřízení datové schránky na žádost. Datové schránky [online]. Ministerstvo vnitra České republiky, 2018 [cit. 2019- 04- 16]. Dostupné z: https://www.datoveschranky.info/zakladni-informace/zrizeni-datove-schranky-na-zadost