

UNIVERZITA PARDUBICE

FAKULTA EKONOMICKO-SPRÁVNÍ

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

2024

Martina Stonjeková

Univerzita Pardubice
Fakulta ekonomicko-správní

Komunikace obce s občany
Bakalářská práce

2024

Martina Stonjeková

Univerzita Pardubice
Fakulta ekonomicko-správní
Akademický rok: 2023/2024

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(projektu, uměleckého díla, uměleckého výkonu)

Jméno a příjmení: **Martina Stonjeková**
Osobní číslo: **E21414**
Studijní program: **B0488A050001 Hospodářská politika a veřejná správa**
Specializace: **Veřejná ekonomika a správa**
Téma práce: **Komunikace obce s občany**
Zadávací katedra: **Ústav správních a sociálních věd**

Zásady pro vypracování

Cílem bakalářské práce je analýza komunikace obcí s občany ve zvoleném území. Bude zkoumáno, jakými způsoby a prostřednictvím jakých nástrojů obce komunikují s občany. Na základě výsledků výzkumu bude provedena diskuse, formulovány závěry a navržena případná doporučení.

Osnova:

- Vymezení základních pojmů týkajících se komunikace a veřejné správy.
- Charakteristika způsobů a nástrojů komunikace veřejné správy se zaměřením na obce.
- Výzkum ve zvoleném prostředí.
- Vyhodnocení provedeného výzkumu shrnutí, diskuse a návrhy možných zlepšení.

Rozsah pracovní zprávy: **35**
Rozsah grafických prací:
Forma zpracování bakalářské práce: **tištěná/elektronická**

Seznam doporučené literatury:

- HENDRYCH, D. Správní věda: teorie veřejné správy. 4., aktualiz. vyd. Praha: Wolters Kluwer, 2014, 242 s. ISBN 978-80-7478-561-0.
- LOCHMANNOVÁ, A. Veřejná správa: základy veřejné správy. Aktualizované 2. vydání. Prostějov: Computer Media, 2020, 116 stran. ISBN 978-80-7402-417-7.
- NEVOLOVÁ, M. a kolektiv. Správa obce s úsměvem: vše, co potřebujete vědět z oblasti komunikace, řízení času a energie ve vaší práci. Třebechovice pod Orebem: Grafické studio 2123design, s.r.o., 2022, 116 stran. ISBN 978-80-11-02358-4.
- PAVLÍK, M., ŠIMKA, K., POSTRÁNECKÝ, J. a POMAHAČ, R. Moderní veřejná správa: zvyšování kvality veřejné správy, dobrá praxe a trendy. Praha: Wolters Kluwer, 2020, 116 stran. ISBN 978-80-7598-048-9.
- VLČKOVÁ-MEJVALDOVÁ, J., 2017. Komunikace řečí, komunikace lidí...: Sborník pro Marii Bořek-Dohal-skou. Univerzita Karlova: Karolinum. ISBN 978-80-246-3706-8.

Vedoucí bakalářské práce: **Ing. Jan Fuka, Ph.D.**
Ústav správních a sociálních věd

Datum zadání bakalářské práce: **1. září 2023**
Termín odevzdání bakalářské práce: **30. dubna 2024**

prof. Ing. Jan Stejskal, Ph.D. v.r.
děkan

L.S.

doc. Ing. Jolana Volejníková, Ph.D. v.r.
garant studijního programu

V Pardubicích dne 1. září 2023

Prohlašuji:

Práci s názvem Komunikace obce s občany jsem vypracovala samostatně. Veškeré literární prameny a informace, které jsem v práci využila, jsou uvedeny v seznamu použité literatury.

Byla jsem seznámena s tím, že se na moji práci vztahují práva a povinnosti vyplývající ze zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů, 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. 7/2019 Pravidla pro odevzdávání, zveřejňování a formální úpravu závěrečných prací, ve znění pozdějších dodatků, bude práce zveřejněna prostřednictvím Digitální knihovny Univerzity Pardubice.

V Pardubicích dne 30. 04. 2024

Martina Stonjeková v. r.

PODĚKOVÁNÍ

Touto cestou bych ráda poděkovala Ing. Janu Fukovi, Ph.D. za cenné rady a odborné vedení práce. Také bych ráda poděkovala obecnímu úřadu České Meziříčí a městskému úřadu Nové Město nad Metují za pomoc s distribucí dotazníků. V neposlední řadě patří poděkování mé rodině za podporu a pomoc po celou dobu studia. A také bych chtěla poděkovat sama sobě za to, že jsem to nevzdala.

ANOTACE

Bakalářská práce je zaměřena na komunikaci obcí České Meziříčí a Nové Město nad Metují se svými občany. V prvních dvou kapitolách jsou popsány základní pojmy týkající se veřejné správy a také komunikace. V empirické části práce je pomocí dotazníkového šetření zjišťováno, pomocí jakých nástrojů a jakým způsobem obce komunikují s občany. Následuje zhodnocení výsledků výzkumu, jejich komparace mezi vybranými obcemi a formulace doporučení.

KLÍČOVÁ SLOVA

veřejná správa, samospráva, obce, komunikace

TITLE

Communication between the municipality and its citizens

ANNOTATION

The bachelor thesis focuses on the communication of the municipalities of České Meziříčí and Nové Město nad Metují with their citizens. The first two chapters describe the basic concepts related to public administration and communication. In the empirical part of the thesis, a questionnaire survey is used to find out which tools and how the municipalities communicate with their citizens. This is followed by an evaluation of the research results, their comparison between the selected municipalities and the formulation of recommendations.

KEYWORDS

public administration, local government, municipalities, communication

OBSAH

SEZNAM ILUSTRACÍ A TABULEK.....	9
SEZNAM ZKRATEK A ZNAČEK	10
ÚVOD	11
1 VEŘEJNÁ SPRÁVA	12
1.1 Státní správa.....	13
1.2 Samospráva	14
1.2.1 Územní samospráva	15
1.2.2 Zájmová samospráva	16
2 KOMUNIKACE	17
2.1 Verbální komunikace	18
2.2 Nonverbální komunikace	19
2.3 Komunikace ve veřejné správě	19
2.3.1 Komunikace obce s občany	20
2.3.2 Komunikační kanály obce	25
3 ANALÝZA KOMUNIKACE ZVOLENÝCH OBCÍ S JEJICH OBČANY	29
3.1 Metodologie	29
3.2 Komunikační kanály používané zvolenými obcemi.....	30
3.3 Vyhodnocení dotazníkového šetření.....	31
4 KOMPARACE VÝSLEDKŮ VÝZKUMU, DISKUSE A DOPORUČENÍ.....	39
ZÁVĚR	44
POUŽITÁ LITERATURA	45
SEZNAM PŘÍLOH.....	49

SEZNAM ILUSTRACÍ A TABULEK

Obrázek 1: Rozdělení veřejné správy.....	13
Obrázek 2: Schéma interpersonální komunikace, komunikačního aktu	18
Tabulka 1: Přehled používaných komunikačních nástrojů	31
Tabulka 2: Otázka č. 1 - Četnost používání komunikačních kanálů obcemi	32
Tabulka 3: Otázka č. 2 - Využití komunikačních kanálů občany	32
Tabulka 4: Otázka č. 3 - Preference komunikačních kanálů občany	33
Tabulka 5: Otázka č. 4 - Názor na digitalizaci	34
Tabulka 6: Názor na digitalizaci dle věku.....	34
Tabulka 7: Otázka č. 5 - Možnost podílet se na dění v obci	35
Tabulka 8: Otázka č. 6 - Využitelnost možností participace.....	36
Tabulka 9: Využitelnost možností participace dle věku	36
Tabulka 10: Otázka č. 7 - Upřednostňovaná forma komunikace	37
Tabulka 11: Upřednostňovaná forma komunikace dle věku.....	37
Tabulka 12: Otázka č. 9 - Chybějící informace	38
Tabulka 13: Komparace výsledků výzkumu	39

SEZNAM ZKRATEK A ZNAČEK

č.	číslo
čl.	článek
ČR	Česká republika
NUTS	Nomenclature des Unites Territoriales Statistiques
Sb.	Sbírka zákonů České republiky

ÚVOD

Komunikace je součástí každodenního života všech jedinců existujících na tomto světě. Komunikace s veřejnou správou je její nezbytnou součástí, která jednoho dne potká každého člověka, a to ať za účelem získání nějakých důležitých informací nebo z potřeby řešit problém týkající se našeho života. Komunikace s veřejnou správou je nejbližší občanům na místní úrovni, je to tedy komunikace s obcí nebo městem, ve kterém bydlí. Pro úspěšnou komunikaci obcí je nutné, aby této problematice věnovaly obce patřičnou pozornost a daly si na ni záležet, protože úspěšná komunikace je základ informovaných občanů. Také je na místě, aby zvolili správně komunikační nástroje a kanály, prostřednictvím kterých budou jednotlivá sdělení komunikovat. Zároveň je nutné se zamyslet nad tím, jakým cílovým skupinám je sdělení určeno.

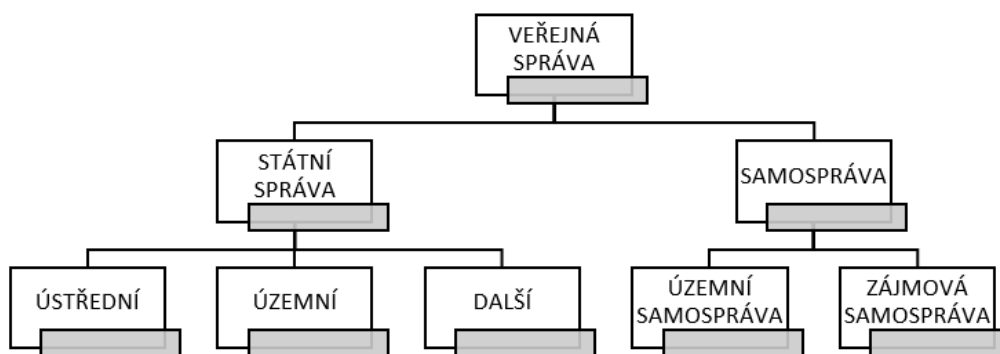
Cílem této práce je zjistit, jaké komunikační kanály a nástroje zvolené obce používají, a na základě dotazníkového šetření zvolit vhodná doporučení. Bakalářská práce obsahuje rešerši a na ni navazující empirický výzkum. Rešerše je rozdělena na dvě části. První část charakterizuje veřejnou správu. Tato část je rozdělena na podkapitoly charakterizující státní správu a na samosprávu. Ta se pak dále dělí na územní a zájmovou samosprávu. Druhá část je věnována oblasti komunikace. První dvě podkapitoly se zaměřují na dva základní typy komunikace, a to na verbální a neverbální. Třetí podkapitola charakterizuje komunikaci ve veřejné správě a její podkapitoly jsou věnovány komunikaci obce s občany a komunikačním kanálům obce. Druhá část bakalářské práce je tvořena dvěma kapitolami. První je členěna na tři podkapitoly, druhá na jednu. První zmíněné podkapitoly se zaměřují nejdříve obecně na metodologii, definují zvolené prostředí a komunikační kanály používané Českým Meziříčím a Novým Městem nad Metují. V poslední kapitole je zahrnuto vyhodnocení dotazníkového šetření, následná komparace výsledků výzkumu, diskuse a formulace závěru a doporučení.

1 VEŘEJNÁ SPRÁVA

Veřejnou správou se rozumí určitý druh instituce, která spravuje veřejné záležitosti, poskytuje veřejné služby a je vázána právním řádem (Hendrych et al., 2014). Dle Pavlíka et al. (2020): „*Veřejná správa přešla do období modernity založené na vzájemně neoddělitelných prvcích otevřenosti a její úkoly více souvisí s rozsahem reprezentovaných zájmů a s intenzitou, s jakou na ni působí vnější vlivy.*“ Výkon veřejné správy je spojen s výkonem státní moci a se státem. V současnosti veřejná správa v České republice (dále jen ČR) pracuje na principu tzv. smíšeného modelu, který lze definovat jako výkon státní správy v přenesené působnosti na úrovni územních samospráv. To znamená, že výkon státní správy je delegován na obce a kraje, které ji zastávají v tzv. přenesené působnosti. Přenesenou působnost lze popsat jako výkon určitých činností státní správy, kterou samosprávný celek provádí nad rámec samostatné působnosti (Provazníková, 2015).

Veřejná správa je systém soustavy orgánů, ty jsou vzájemně propojeny a tento systém se řídí organizačními pravidly. Tato pravidla se nazývají organizační principy veřejné správy. Základní principy jsou obsaženy v základech správního práva a pracuje s nimi celá správní věda. V této práci budou popsány jen základní organizační principy – pouze ty, které s prací souvisí. Působnost je soustředěována na nejvyšším stupni správy, jenž ji centrálně obstarává a také centrálně rozhoduje. Částečně deleguje pravomoci na nižší úrovně vlády, ale stále všechny činnosti vykonávané i na nejnižší úrovni řídí a má nad nimi plný dohled. Princip centralizace a s ním související centrální soustava představují uspořádání, kde existuje hierarchie vztahů mezi celkem a jeho složkami, umožňující nadřazenému orgánu zasahovat do celé působnosti těch podřízených. Decentralizaci je naopak od centralizace možné definovat jako přenechání části působnosti územním samosprávným celkům nebo jiným útvarům odlišným od státu. Je možné říci, že některé správní činnosti lze vykonávat i na nižší úrovni veřejné správy. Tento decentralizovaný orgán poté není nijak řízen centrální vládou a vykonává tak správu samostatně. Monokratický princip je postaven na tom, že navenek správního orgánu je jeho tváří pouze jedna fyzická osoba. Tento princip je především používán v rámci státní správy, avšak nachází uplatnění i v oblasti samosprávy. Kolegiální orgán je tvořen skupinou osob, u které je často nutné, aby byla přítomna určitá část, aby byl usnášení schopen, a kterému je také svěřena působnost a pravomoc. Typickým příkladem je zastupitelstvo obce. Volební princip hraje klíčovou roli v procesu demokratické participace a rozhodování nejen v rámci územní samosprávy, ale také ve sféře zájmových a profesních skupin. Oproti tomu jmenování probíhá na základě stanoviska konkurzní komise, která posuzuje uchazeče výběrového řízení

na danou pozici. Toto rozhodnutí nemá charakter nařízení, nýbrž charakter doporučení, který uchazeč by byl na dané místo nejlepší (Horzinková, Novotný, 2008). Princip koncentrace a dekoncentrace se vztahuje k rozdělení funkcí (kompetencí) mezi různé úrovně téže organizační struktury. Toto dělení může probíhat vertikálně nebo horizontálně. Koncentraci je možné vymezit jako shromáždění moci v rukou jednoho subjektu. Na základě principu dekoncentrace je následně moc rozdělována mezi subjekty v rámci jedné organizační struktury. Horizontální dekoncentrací je možné označit dělení moci mezi orgány na stejné úrovni organizační struktury, tedy mezi ty stojící vedle sebe. Jako příklad je možné uvést delegaci pravomocí mezi jednotlivá ministerstva. Vertikální dekoncentraci je možné charakterizovat jako delegování moci na základě organizační struktury, tj. vzniká mezi nimi vztah nadřízenosti a podřízenosti. Jako příklad je možné uvést vztah Ministerstva zdravotnictví ČR a krajských hygienických stanic (Kadečka a Rigel, b. r.). Veřejná správa se dělí na státní správu a samosprávu (Provazníková, 2015). Toto dělení je vyobrazeno na Obrázku 1.



Obrázek 1: Rozdělení veřejné správy

Zdroj: vlastní zpracování dle (Provazníková, 2015)

1.1 Státní správa

Státní správu je možné charakterizovat jako veřejnou správu uskutečňovanou státem, který je samostatným systémem disponujícím vlastním územím, majetkem, občany a řídicími orgány. Státní správa je nezastupitelnou součástí veřejné správy jako takové, prakticky je jejím základem (Lochmannová, 2020; Káňa, 2007). Je zastoupena ústřední státní správou a územní státní správou (Provazníková, 2015).

Ústřední státní správa

Výkon státní správy je uskutečňován ústředními orgány státní správy, regionálními a krajskými institucemi a místními institucemi (Lochmannová, 2020). Ústřední orgány státní

správy je možné definovat jako správní úřady (Horzinková, Novotný, 2008). Orgány ústřední státní správy jsou veškerá ministerstva, v jejichž čele je člen vlády. Dále je složena z úřadů, kterými jsou např. Český statistický úřad, Úřad pro ochranu hospodářské soutěže nebo také Úřad vlády České republiky. Okruh jejich kompetencí a pravomocí je upraven v zákoně č. 2/1969 Sb., kompetenční zákon.

Územní státní správa

Územní státní správa je organizována na základě územního členění daného státu. Místní státní správa se dále dělí na správu s všeobecnou působností a na správu specializovanou. Mezi úřady s všeobecnou působností se řadí obecní úřady, pověřené obecní úřady, obecní úřady s rozšířenou působností, krajské úřady a úřady vojenských újezdů. Obecní úřady vykonávají státní správu prostřednictvím přenesené působnosti. Tu vykonávají svými orgány, kterým byla výslovně tato pravomoc stanovena zákonem. Obecní úřad se základním rozsahem přenesené působnosti vykonává státní správu zejména v rozsahu evidence obyvatel, vnitřní správy a požární ochrany. Obcím s pověřeným obecním úřadem je pravomoc vykonávat přenesenou působnost v určitém území uložena zákonem č. 314/2002 Sb., o stanovení obcí s pověřeným obecním úřadem a stanovení obcí s rozšířenou působností. Pověřená obec kromě svého vlastního základního rozsahu přenesené působnosti vykonává jiné úkony státní správy stanovené zákonem i v obcích v jejím územním obvodu. Obecní úřady obcí s rozšířenou působností vykonávají vedle základního rozsahu státní správy ještě další úkony za obce v jejich správním obvodu. Úkony vykonávané těmito úřady a příslušný správní obvod stanoví zákon. Krajské úřady vykonávají přenesenou působnost na základě zákona o krajích a dalších příslušných zákonů a tuto působnost spravují v jejich základním správním obvodu. Zákon jim ale může přidělit správu i jiného územního obvodu než toho základního. Specializovaná územní státní správa je zřízena zákonem a její orgány jsou podřízeny správním orgánům s celostátní působností. Kompetence dekoncentrovaných orgánů státní správy jsou vymezeny dle toho, v jakém okruhu činností daný úřad působí a jakému orgánu je podřízen (Horzinková, Novotný, 2008).

1.2 Samospráva

Samosprávu je možné definovat jako veřejnou správu vykonávanou jinou institucí než státem, je relativně samostatná a nezávislá na státu (Lochmannová, 2020). Vykonávají ji orgány jiných právních subjektů než státu, pokud je na ně zákonem přenesena povinnost výkonu veřejné správy a svěřena pod jejich odpovědnost. Samospráva se dále dělí na územní

a zájmovou (Hendrych et al., 2014). V následujících podkapitolách bude popsáno toto rozdělení a budou popsány jednotlivé složky samosprávy.

1.2.1 Územní samospráva

Územní samospráva je tvořena obcemi, kraji a regiony soudržnosti. Obec je základním územním samosprávným celkem spojujícím občany žijící v této oblasti a ohraničeným hranicemi (Hendrych et al., 2014). Obecní úřad je tvořen starostou, místostarosty, tajemníkem obecního úřadu a zaměstnanci obecního úřadu. V čele obecního úřadu stojí vždy starosta, který reprezentuje obec z vnějšku, dle zákona je za výkon své funkce odpovědný zastupitelstvu. Pokud není v dané obci zřízena rada, pak její pravomoci přechází právě na starostu. Starosta dle zákona o obcích např. svolává a řídí zasedání zastupitelstva obce, odpovídá zastupitelstvu za informovanost občanů o činnostech obce, jmenuje a odvolává tajemníka s předchozím souhlasem ředitele krajského úřadu. Pokud není zřízena funkce tajemníka, tak má funkci zaměstnavatele, stanovuje výši platu a zabezpečuje výkon přenesené působnosti nebo může dle zákona zřídit zvláštní orgán a výkonem ho pověřit. Pokud není zřízena rada, tak jmenuje a odvolává vedoucí odborů, rozhoduje o činnostech samostatné působnosti, které mu byly svěřeny radou obce, ale zároveň nesmí úkolovat místostarosty, zastupitelstvo ani radu obce (Česko, 2000). Řízení obce připadá zastupitelstvu, které má funkci nejvyššího samosprávného orgánu. Jeho velikost se odvíjí od počtu obyvatel dané obce a jeho členové jsou voleni občany v komunálních volbách na čtyřleté funkční období (SMO ČR, 2022). Zastupitelstvo disponuje celou řadou pravomocí, a to například vydávat obecní vyhlášky, schvalovat rozpočet, zacházet s obecním majetkem a také má pravomoc rozhodnout o zrušení usnesení rady obce (Česko, 2000). Dále zřizuje výbory, ať už povinně finanční a kontrolní výbor nebo dobrovolně například výbor pro národnostní menšiny, který je zřízen, pokud se alespoň 10 % obyvatelstva hlásí k jiné než české národnosti. Pokud je zastupitelstvo tvořeno více než 15 členy, je zřízena rada obce s počtem od 5 do 11 členů, přičemž počet nesmí být sudý a nesmí přesahovat třetinu počtu členů zastupitelstva (Lochmannová, 2020). Rada obce je výkonným orgánem v samostatné působnosti a za svou činnost je odpovědná zastupitelstvu. V oblasti přenesené působnosti může rada rozhodovat, pouze pokud jí to stanoví zákon. Rada se skládá ze starosty, místostarostů a dalších členů rady. Schůze rady jsou neveřejné a schází se dle potřeby. Rada je schopná usnesení, pokud je přítomna nadpoloviční většina jejích členů (Horzinková, Novotný, 2008). Dalším orgánem zřizovaným na obcích je tajemník. Povinně ho ze zákona zřizují obce s pověřeným obecním úřadem a obce s rozšířenou působností. Tajemník je vedoucím úřadu, odvolává a jmenuje ho starosta s předchozím souhlasem ředitele krajského

úřadu. Tajemník má na starost výkon přenesené působnosti s výjimkou činností, které má podle zákona na starost rada obce nebo zvláštní orgán obce (Česko, 2000). Regiony soudržnosti jsou spojením více krajů dohromady tak, aby v každém jednotlivém regionu žil alespoň 1 milion obyvatel. Tyto regiony soudržnosti vznikly za účelem tzv. kohezní politiky (politiky soudržnosti) Evropské unie. Dle metodiky odpovídají označení NUTS II. Jsou tedy větší než kraje s označením NUTS III, ale menší než stát, který je dle tohoto principu označován jako NUTS I. Tato metodika je vytvořena pro sjednocení označování uskupení sledovaných Evropskou unií (Maier et al., 2012).

Obce lze základně rozčlenit na obce, městyse, města a statutární města. Obce jsou sídla charakteristická menším počtem obyvatel, nižší zástavbou a spíše zemědělsky orientovaným způsobem života. Městyse, se vyznačují tím, že v historii disponovaly právem pořádat trhy a v dnešní době se jimi žádné obce stát nemůžou, pokud jimi dodnes nejsou. Předposlední a poslední kategorií členění obcí je město a statutární město. Městem se stává obec, která má alespoň 3 000 obyvatel, a pokud tak stanoví předseda Poslanecké sněmovny Parlamentu ČR se souhlasem vlády. Statutární město se může členit na samosprávné obvody nebo městské části (Lochmannová, 2020).

1.2.2 Zájmová samospráva

Zájmová samospráva sdružuje subjekty, které disponují společným zájmem. Těmito subjekty jsou např. profesní komory, politické strany, zájmové organizace, svazy, sportovní a tělovýchovné organizace, odborové organizace (Lochmannová, 2020). Pro zájmovou samosprávu se také používá označení profesní samospráva. Orgány profesních komor dohlížejí na kvalitu vykonávané profese a v neposlední řadě také na to, jestli členové dodržují tzv. stavovské předpisy, které stanovují povinnosti členů a upravují jejich činnost. Profesními komorami jsou Česká lékařská komora, Česká advokátní komora, Notářská komora České republiky apod. (Horzinková, Novotný, 2008).

2 KOMUNIKACE

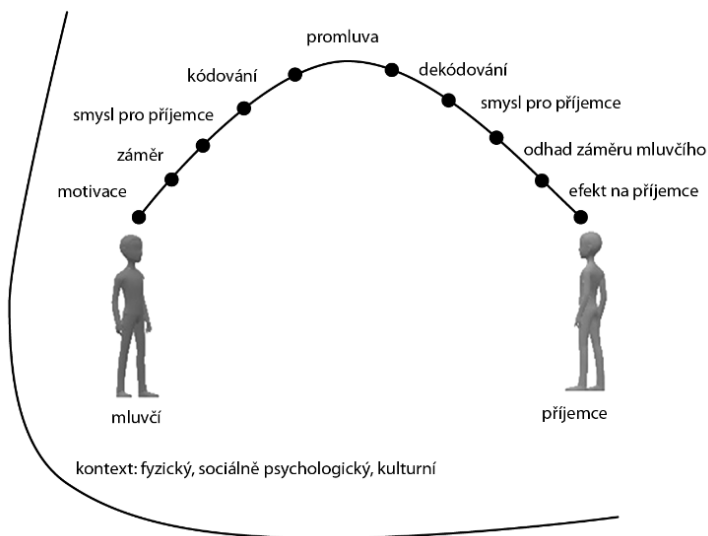
Komunikace je používána jako způsob socializace. Není ničím, co souvisí s vnějškem, ale je svázána s myšlením a emocemi každého z nás, je součástí participace a má i vztahový charakter. Komunikace je nástrojem demokracie, ale zároveň také nástrojem ovládnání lidí (Heger, 2012). Jak uvádí Heger (2012): „*Vedle verbální a neverbální komunikace existuje komunikace činem, jež má kromě svého praktického zaměření také symbolický význam, kterým něco sdělujeme svému okolí.*“ Je prováděna pomocí komunikačního kanálu, kterým jsou jak sociální, tak technické podmínky vhodné pro přenos dané informace, jež je podstatou komunikačního procesu (Heger, 2012).

Komunikace se provádí za účelem dosažení vytyčeného cíle. Pro úspěšnou komunikaci je nutné mít sestavený záměr, kterého je třeba dosáhnout. O úspěšné komunikaci hovoří struktura KAVA:

- kontext – je nutné si pečlivě nastavit, o čem je třeba mluvit, uvést posluchače, v tomto případě občany, do děje problému a vzbudit v nich dojem, že se budou podílet na řešení komunikovaného problému;
- akce – tato fáze zahrnuje představení hlavní obsahové části problému, vymezení překážek pro jeho řešení a návrhy jeho řešení;
- výsledek – je nutné představit způsob, jak byl daný problém řešen, jak jeho řešení dopadlo, nezbytnou součástí je vyvození závěru z této komunikace;
- a co z toho? – v závěrečné etapě je nezbytným krokem seznámit posluchače s nosnou myšlenkou celého procesu, s poselstvím, vzkazem, které z komunikačního procesu plynou, představit úkoly a rozhodnutí vyplývající z vyřešení problému (Nevolová et al., 2022).

Dle počtu účastníků komunikačního procesu lze komunikaci rozdělit na intrapersonální, interpersonální, skupinovou, meziskupinovou, organizační, masovou a mediální. V následujících řádcích budou popsány jen čtyři základní skupiny komunikace důležité ke správnému uchopení tématu, a to intrapersonální, interpersonální, masová a mediální komunikace. Intrapersonální komunikací se rozumí komunikační rozprava uvnitř jedince – určité rozhovory se sebou samým a promlouvání k sobě samému nebo vnitřní dialog. Může předcházet komunikačnímu procesu s druhou osobou, vyjadřuje určitou přípravu sdělení anebo se také může nacházet na konci procesu jako utřebením a urovnáním myšlenek a informací nabytých komunikací. Interpersonální komunikace je rozhovor mezi dvěma a více osobami

nacházejícími se ve stejném prostoru a čase tváří v tvář (Heger, 2012). Princip interpersonální (mezilidské) komunikace nejlépe vystihuje schéma na Obrázku 2.



Obrázek 2: Schéma interpersonální komunikace, komunikačního aktu

Zdroj: Převzato od (Boukalová et al., 2023)

Dle Obrázku 2 do komunikačního procesu vstupují jeho účastníci s určitou motivací a záměrem, proč danou komunikaci vůbec vést. Na základě těchto skutečností je formulováno sdělení, které je produkováno již s předpokládaným smyslem pro příjemce a určitým smyslem pro mluvčího. Toto sdělení je následně kódováno do verbální či nonverbální podoby a zprostředkováno prostřednictvím komunikačního kanálu příjemci. Příjemce si dané sdělení dekoduje a nějak ho pochopí. Poté odhadne, co tím mluvčí chtěl říci, a vezme si z toho to, co uzná za vhodné (Boukalová et al., 2023).

Masová komunikace je významně ovlivněna dnešním vlivem sociálních sítí a internetu. Cílem masové komunikace je sdělit co největší množství informací co největšímu množství příjemců. Masová a mediální komunikace spolu úzce souvisí a určitým způsobem na sebe navazují. Mediální komunikace je z větší části masová (Boukalová et al., 2023). V současné době je nutné poukázat také na to, že jsme ze všech stran zahlcováni nejrůznějšími reklamami všelijakých podob (Vlčková-Mejvaldová, 2018). Toto tvrzení souvisí s masovými médii, která z velké části ovlivňují naše každodenní činnosti (Boukalová, Sedláček et al., 2023).

2.1 Verbální komunikace

Verbální komunikací si lze představit jako předávání informací mezi dvěma a více osobami za pomoci jazyka a slov. Určitým jazykem a verbálním způsobem komunikace může

být i samomluva nebo promlouvání se sebou samým, které v různém množství a libovolným způsobem provádí každá osoba (Vybíral, 2005). K verbální komunikaci dochází prostřednictvím jazyka, což je ucelený systém kódů, slov a písmen, který má každá oblast jinak sestavený. Tím pádem používání jazyka často souvisí s identifikací jedince dle národa, oblasti, kde žije nebo kultury. Výjimkou je jazyk byrokratických organizací, kde je používán odborný jazyk, odborné výrazy a často je tento slang pro obyčejného občana, který se nachází například u přepážky na úřadě, nebo u lékaře, nesrozumitelný, tudíž se zde nabízí poznamenat, že povinností úředníků na přepážkách úřadů nebo lékařů je vysvětlit občanům, co jejich komunikační výrazy znamenají (Heger, 2012).

2.2 Nonverbální komunikace

Nonverbální komunikací se rozumí vše, co vyjadřujeme bez pomoci jazyka, slov a písmen. Zahrnuje například pohledy očí, výrazy obličeje (mimika), pohyby těla, postoje, gesta, tón hlasu apod. (Vybíral, 2005). Neverbální projevy se schylují častěji než projevy verbální komunikace ke ztrátě kontrolovatelnosti, protože spoustu těchto projevů si člověk ani není schopen uvědomit a činí je zcela podvědomě. Je proto nutné přemýšlet nad tím, v jakém prostředí se daný komunikační proces odehrává, jestli například není mluvčí rozptylován jinými vjemy a jestli je tak zcela koncentrován na sdělení (Heger, 2012). Verbální komunikace je vždy doplňována určitými výrazy, pohledy, dotyky, což tedy znamená, že verbální komunikace je dotvářena tou nonverbální. Někdy může dojít i k nepochopení, zmatku nebo nedůvěře, pokud je použit špatný způsob neverbální komunikace (Boukalová et al., 2023).

2.3 Komunikace ve veřejné správě

Komunikace je určitým způsobem používána jako způsob vládnutí. Způsob použití jednotlivých komunikačních kanálů uvnitř a také vně dané instituce záleží na vnitřním uspořádání. V demokratických uspořádáních je politika postavena na komunikaci. Politika ve spojení s komunikací má spoustu podob, často má podobu mediální manipulace, veřejné prezentace nebo vzájemného přesvědčování uvnitř úřadu mimo zraky občanů. Komunikace ve veřejné správě se odehrává ve veřejném prostoru a v konkrétním čase. Hranice veřejného prostoru nejsou přesně určeny. Veřejný prostor dělíme na fyzický (náměstí, budova radnice apod.), sociální (např. sociální sítě) a myšlenkový (vzájemný hromadný souhlas, různé konflikty, informace zpracované médii) (Heger, 2012).

Komunikace ve veřejné správě probíhá v různých podobách. Nejprve je možné charakterizovat komunikaci uvnitř úřadu, která bude popsána na následujících řádcích,

a následně bude prostor věnován komunikaci úřadů se svými občany. Komunikace uvnitř úřadu může být občan svědkem, pokud se například zúčastní veřejného zasedání zastupitelstva obce. Avšak při tomto zasedání může dojít i ke komunikačnímu paradoxu, který je zapříčiněn tím, že materiály ke schvalovaným okruhům jsou nastudovány zastupiteli předem, proto na svolaném zasedání dochází pouze k odhlasování a žádné komunikaci. Aby se mohl občan zúčastnit diskuse o vybraných tématech, je tím pádem na místě, aby tyto materiály byly zveřejňovány předem a laický občan měl tak prostor pro seznámení s probíranými myšlenkami. Ke komunikaci uvnitř úřadu je dále nutné říci, že každý úřad si stanoví v mezích zákona své vnitřní předpisy, normy a strategie, podle kterých komunikaci provádí, a také jaké pravomoci a kompetence může uplatňovat a jakých etických kodexů je nucen se držet. Komunikace uvnitř úřadu může být také definována jako proces postupného uvolňování nebo naopak utajování a omezování informací. Na tento typ komunikace ve veřejné správě má vliv spousta skupin občanů, například ekonomové, politici, informatici nebo personální pracovníci (Heger, 2012).

2.3.1 Komunikace obce s občany

Pro úřady je velmi důležitým aspektem důvěra, kterou vzbuzují u svých klientů. Avšak úplně nejdůležitější roli hraje v komunikaci mezi obcí a občanem transparentnost dané komunikace a hlavně celého správního systému. Z maximální možné transparentnosti by měl vycházet i fakt, že občané dokáží oddělit záležitosti, které se dají vyřešit v rámci zákona a které je nutné ponechat na rozhodnutí úředníků. S důvěrou a transparentností je také spojena otázka, zda si úředníci neudrží na základě svého vyššího postavení od občanů přece jen nějaký odstup. S touto oblastí souvisí i budova obecního úřadu, která vzhledem k tomu, že je majetkem státu nebo územní samosprávy, vzbuzuje v občanovi dojem, že mu je cizí a je nucen se pohybovat pouze po vyhrazených prostorách. Často jsou části přístupné občanům (např. informační centra nebo podatelny) odděleny od míst pro výkon správních činností (Heger, 2012).

Obec by měla se svými občany komunikovat důstojně, nic nezamlčovat, uznávat jejich práva a chránit důstojnost. Existují obce, které se svými občany komunikují jen velmi zřídka nebo vůbec, nicméně jsou samy proti sobě, protože čím bude obec více otevřena vůči svým občanům, tím více si jí budou vážit a budou spokojeni. Občané jsou totiž schopni si informace zjistit, ale dalo by se spekulovat o pravdivosti. Nepravdivé informace se totiž obcím špatně vyvracejí. Z toho vyplývá, že v komunikaci s občany je nutný proaktivní přístup, a také, aby představitelé obcí nesli plnou zodpovědnost za své kroky, byli co nejvíce

otevření vůči změnám, různým modernizacím, a aby se nebáli vystoupit a komunikovat prostřednictvím kontaktní kampaně, pokud to situace dovoluje. Příkladem špatné komunikace může být například město, které se rozhodlo, že na půdě školní zahrady postaví supermarket. Nechalo si vypracovat projektovou dokumentaci, ale jeho občané se proti tomu bránili peticí. Město nakonec ustoupilo a stavbu supermarketu zrušilo. V tomto případě se tedy ukazuje, že kdyby město s občany komunikovalo již záměr supermarket postavit, mohlo ušetřit čas a finanční prostředky, které vložilo do projektové dokumentace stavby, jež se nakonec neuskutečnila. V jiném městě je také možné upozornit na špatnou praxi v komunikaci. Obec se dlouhodobě nestarala o bytové domy, které jí patřily, účelově je prodala do soukromého vlastnictví firmě, která péči o bytové domy zanedbávala. Následně nařídila demolici těchto domů bez toho, aby obyvatele předem varovala nebo jim předávala informace navzdory několika výzvám a prosbám ze strany občanů (Večeřa, 2020).

Komunikace mezi občanem a veřejnou správou je prováděna na bázi povinné a nepovinné komunikace. Povinná komunikace je ukotvena v zákonech, vychází z vyhlášek a nařízení. Díky této rovině má každá fyzická osoba právo na informace, které může samospráva poskytnout a jsou jí dostupné. Pokud nějaká informace musí být utajena, tak je nutné, aby tato skutečnost byla ukotvena v právních normách. Legislativa také zároveň stanovuje způsob a dobu zveřejnění určitých informací. Protože pravidla povinné komunikace jsou ukotvena v zákonech a je stanovena jejich forma, v této práci bude definována pouze nepovinná část komunikace obce s jejími občany, která se v každé obci liší jak množstvím využívaných kanálů, tak její formou. Nepovinná komunikace není dána zákonem, je ponechána čistě v kompetenci daného samosprávného celku a odvíjí se od určitých tradic, slušnosti a jiných místních zvyklostí. V okruhu nepovinné komunikace záleží na samosprávném celku, zda komunikovat chce. Správa by si prostřednictvím transparentní komunikace měla umět obhájit své činnosti a umět tak přesvědčit občana o tom, že ve veřejné volbě neudělal chybu a svou důvěru do ní vkládá správně. Veřejná správa by měla také umět zajistit to, že pokud občan bude mít zájem o informace, tak je bez větších problémů najde ve srozumitelné formě. S tím souvisí i to, že by si měla být jistá, že obstarává maximální přísun informací, z nichž si daná cílová skupina vybere záležitosti, jež jsou pro ni důležité. Také by si měla správa uvědomit, na jaké cílové skupiny svou komunikační strategii směřuje, jaký vhodný nástroj zvolit a jakým způsobem informace podat, protože každá skupina obyvatel preferuje jiné množství, druh a způsob podání daného sdělení (Komunikující město, b. r.). S komunikací obce také úzce souvisí pojem občan, na kterého může být v komunikačním procesu nahlíženo jako

na voliče, pokud komunikuje s místně příslušným úřadem, nebo jako na občana, který má právo na informace a může se s tímto požadavkem obrátit na jakýkoliv úřad na území státu (Heger, 2012).

S moderní komunikací mezi veřejnou správou a občany také úzce souvisí pojem eGovernment. Je možné ho charakterizovat jako systém, který je nápomocný občanům v životních situacích, poskytne jim informace a je schopen digitálně zprostředkovat služby poskytované veřejnou správou. Od roku 2018 je strategie postupné digitalizace zastřešena strategií Digitální Česko (Pavlík et al., 2020). Tato strategie by měla postupnou digitalizací dospět k radikálnímu usnadnění komunikace mezi občanem a veřejnou správou. Vizí této strategie je vybudovat v České republice digitální stát. O něm je možné říci, že rozumí potřebám občanů, tudíž pokud má k nějakým informacím přístup. Nemusí je vyžadovat od občanů a například již předvyplní formuláře, čímž usnadňuje práci jak občanovi, tak zaměstnancům veřejné správy. Dalším znakem digitálního státu je, že se snadno používá, což znamená, že poskytuje velice primitivní prostředí, které i nadále umožňuje jeho funkce používat i v off-line prostředí a zároveň zaručuje bezpečnost dat. Dalším bezpochyby neodmyslitelným znakem digitálního státu je, že by se měl stále technologicky vyvíjet. To znamená, že by se měl pořád aktualizovat tak, aby komunikace byla na nejvyšší možné úrovni a odrážela tak veškeré technologické postupy na základě získaných dat z běžného provozu. Tato strategie zahrnuje digitalizaci celé řady činností veřejné správy a tím i usnadnění a zrychlení komunikace občana s úřady (Digitální Česko, 2024).

Zlepšení komunikace a informovanosti občanů je jedním z pěti cílů ve strategickém dokumentu s názvem *Klientsky orientovaná veřejná správa 2030*. Tento cíl nese název *Informovaní a účastníci se občané*, má dva dílčí cíle. Ty zahrnují celkové zlepšení komunikace veřejné správy s veřejností a také zvýšení povědomí o možnostech účasti občanů na veřejném dění. Dle této strategie je nutné tyto možnosti občanům usnadnit a dostatečně o nich informovat, aby měl každý občan možnost se účastnit dění ve své obci, protože informovanost o těchto příležitostech je velice nízká a nejsou na místní úrovni nijak radikálně využívány. Důvodem může být například to, že úřady jsou častokrát spojovány s politiky, nízkou schopností informovat a nevzbuzují důvěru ve svých občanech. Ministerstvem vnitra bylo navrženo řešení tohoto problému. Vyšší úrovně správy by měly přesně definovat a určit způsoby a množství komunikace pro nižší úrovně vládnutí s využitím aktuálních trendů v oblasti komunikace tak, aby se informace k občanovi dostaly v pro něj co nejsrozumitelnější, nejpohodlnější a nejrychlejší formě. Ministerstvo vnitra také doporučuje zvážit způsoby komunikace

se specifickými skupinami osob, jako jsou například zdravotně postižení, senioři apod. (Ministerstvo vnitra, 2019). V případě komunikace se seniory nepřipadá v úvahu komunikovat sdělení přes moderní informační technologie, protože většina této cílové skupiny práci s nimi nezvládá. Nabízí se proto možnost komunikace pomocí různých letáků se zvětšeným písmem a kontrastní grafikou, aby bylo ulehčeno těmto občanům čtení sdělení. Další specifickou skupinou občanů pro formulaci speciálního způsobu komunikace jsou hendikepovaní. Kvůli omezené možnosti pohybu je na místě pro ně vytvořit mapu bezbariérovosti veřejných míst a budov a k tomu připojit číslo na již existující službu nebo ji zřídit. Ta hendikepovaným osobám pomůže s každodenními starostmi. Neopomenutelnou součástí a cílovou skupinou jsou mladí lidé a studenti. V komunikaci s nimi se naopak od seniorů přímo vyžaduje používat moderní komunikační technologie, které jsou každodenní součástí každého člena této věkové skupiny. Mladí lidé jsou plní inovací, a tak je ideální s nimi navázat spolupráci na vylepšení komunikačních strategií (Komunikující město, b. r.). Dalším návrhem ze strany Ministerstva vnitra je zavedení tvorby informačních letáků, které by mohly být distribuovány elektronicky i do poštovních schránek, o dění ve veřejné správě, o novinkách a také o dění v obci. Navazující návrh, by měl podporovat informování občanů o možnosti participace a spoluúčasti na dění a rozhodování v obci. Běžnými možnostmi, jak se mohou občané podílet na dění v obci, jsou různá referenda a volby jak na místní, tak i na celostátní úrovni. Méně známými a méně populárními možnostmi jsou jednání přístupná široké veřejnosti, veřejná projednávání o dění v obci, nebo participativní strategické plánování, které veřejná správa, obzvláště na centrální úrovni, moc nerealizuje (Ministerstvo vnitra, 2019).

S komunikací mezi občany a obcí se často objevují problémy. Například, se obce rozhodují o tom, které informace a jaké množství informací občanům poskytnou a o čem všem je budou informovat. Dalším nešvarem se ukazuje být zamlčování informací. Úředník místo toho, aby nějakou informaci prozradil, tak ji raději zatají a nikomu nic neřekne. S tímto souvisí i to, že jsou občané odstrkovaní a „diskvalifikováni ze hry“, protože úředníci jsou bráni jako určitá autorita, a tím pádem je pak mylně říkáno, že občané ničemu nerozumí. Pro vedení úspěšného komunikačního procesu je nutné se připravit. Určit si, co chce mluvčí říci, a připravit se i na případné dotazy směřující do hloubky sdělení, zkrátka si informace důkladně nastudovat. Je také nutné, aby úředník sděloval pouze informace, které je reálně možné splnit, protože občané mají dobrou paměť. Častokrát se stává, že úředník slíbí například rekonstrukci

veřejného majetku, nezbydou na ni finanční prostředky a poté ho již občané v dalších volbách nezvolí, protože sliboval nesplnitelné (Brychtová a Duplinský, 2003).

Kromě Ministerstva vnitra ČR se komunikací obcí a měst se svými občany zabýval také Svaz měst a obcí ČR ve spolupráci s Evropskou unií v rámci operačního programu Zaměstnanost. Tato spolupráce probíhala v rámci projektu SMART Česko. Při této příležitosti byl vydán soubor doporučení s názvem Komunikační strategie pro představitele měst a obcí, aby si úředníci dokázali obhájit SMART řešení v rámci komunikace před svými občany a zapojit tak do dění v obcích co největší okruh cílových skupin. Vzhledem k tomu, že Česká republika patří k zemím, kde občané nemají důvěru k něčemu cizímu (důvodem zřejmě mohou být zkušenosti z historie), tak se zde zatím na rozdíl od jiných západoevropských zemí nepodařilo implementovat SMART řešení jako trvalou součást běžného urbanistického rozvoje. Tuto nedůvěřivost je možné také nejspíš spojit s první vlnou implementace SMART řešení, která probíhala přibližně v roce 2015. Ta se totiž zaměřovala na čistě technologické změny, např. chytré lavičky, které byly při porovnání vstupních nákladů a následné uživatelské vytiženosti předraženy. Mezi jednotlivými obcemi jsou velké rozdíly, tudíž není možné vytvořit a implementovat jednotnou komunikační strategii pro všechny obce univerzálně. Velká města budou mít zřejmě na komunikaci vyhrazeno více dostupných prostředků než malé obce, a tím pádem si budou moci více dovolit větší komunikační kampaň. Nicméně je na místě uvést i druhý pohled, který nám ukazuje, že ve velkých městech je větší anonymita a lidé se zde vzájemně moc neznají. Je proto dobré zacílit zde na konkrétní cílové skupiny, například na maminky, které chodí na hřiště, na seniory apod. Oproti tomu v menších obcích, kde se „každý zná s každým“, je spíše na místě využít těchto blízkých vztahů a implementovat kontaktní kampaň, kterou lze považovat za nejlepší nástroj. Dalším doporučením ze strany Svazu měst a obcí ČR je, aby se obce zaměřily při tvorbě komunikační strategie také na věkové složení obyvatel a zvolily tak vhodné komunikační nástroje pro každou cílovou skupinu zvlášť. Například senior uvítá spíše osobní setkání nebo nějaký jemu přizpůsobený leták, který mu přijde přímo do poštovní schránky. Naopak u mladých lidí je důležité se zaměřit na komunikaci přes sociální sítě nebo různé zpravodajské aplikace. Prioritou pro úspěšnou komunikaci obcí s jejich občany je dosažení co nejvyšší míry participace občanů a také pokusit se změnit pohled občanů na cokoliv nového a chytrého (Svaz měst a obcí České republiky, 2019). Mnoho občanů má také komunikaci s veřejnou správou spojenou s dlouhým čekáním na vydání dokumentů nebo písemností. Některá města (např. Říčany) se v současné době rozhodla, že dlouhé čekání občanům usnadní, a zavedla službu doručování písemností

až do domu. Pokud občan podá žádost o libovolnou písemnost na městský úřad, nemusí čekat dlouhé fronty nebo si pro dokument po vyhotovení chodit, úřad mu totiž v okamžiku, kdy je dokument připraven, pošle SMS zprávu s přístupem do objednávkového systému, kde si občan může zvolit datum, čas a místo doručení, kdy a kde si bude moct zásilku převzít, a kurýr městského úřadu písemnost doručí (Kvalitní správa, 2023).

2.3.2 Komunikační kanály obce

V této kapitole budou popsány komunikační kanály, prostřednictvím kterých obce komunikují s veřejností. Těchto kanálů existuje celá řada v rámci povinné a nepovinné komunikace. V následujících řádcích budou popsány komunikační kanály a nástroje týkající se nepovinné komunikace.

Osobní setkání s občany

K osobnímu setkání s občany může docházet v rámci návštěvy úřadu z důvodu povinností, které je nutné vyřídit osobně se zaměstnanci na přepážce úřadu a nejdou vyřešit prostřednictvím moderních komunikačních a informačních technologií. V takovém případě by měl být personál proškolený a měl by vědět, co komunikace s občanem obnáší a jak se má k zákazníkovi obce chovat. Měl by být milý, vstřícný a nápomocný občanovi s řešením jeho problému. Pokud to čas nedovoluje a ví, že se na daného klienta nedostane potřebný prostor pro vyřešení jeho požadavků, měl by mu nabídnout jiný termín návštěvy, kdy už bude vědět, že bude mít na požadavky daného občana čas. V dnešní době moderních technologií se nabízí možnost použití různých aplikací a webů na objednání schůzky bez zbytečného čekání a případného zklamání z toho, že se na občana nedostane čas nebo jsou na něj úředníci nevrlí, protože mají hodně práce a schůzek, nebo v kanceláři vůbec nejsou. Další příležitostí jsou veřejná zasedání zastupitelstva, která jsou veřejnosti přístupná a občané zde mohou vystupovat s námitkami, připomínkami a návrhy na zlepšení života v obci (Heger, 2012). K setkání může docházet například i na základě neformálních akcí pořádaných obecními úřady na podporu a zlepšení občanského soužití. Často na takových akcích vystupují zástupci obce jako pořadatelé a občané na ně mohou vznášet různé dotazy a požadavky v neformálním podání. Příkladem dobré praxe neformálního setkávání jsou různá loučení s létem, rozsvícení vánočních stromků nebo prostá sousedská setkání. Například město Pardubice ve spolupráci s místním spolkem v září roku 2023 pořádalo „sousedskou večeři“ na třídě Míru, která měla sloužit jako sblížující akce pro obyvatele velkého města a zároveň loučení s létem (Pardubický deník, 2023).

Webové stránky

Web a webové stránky jsou jednostrannou formou komunikace, obec zpravidla na komunikovaný obsah nedostane odpověď. Na některých webových stránkách dosud funguje sekce diskuse, kde mohou čtenáři daného příspěvku poskytnout zpětnou vazbu. Tento trend je ale rozšířený primárně na zpravodajských webech, na obecních stránkách se s tím není možné moc často setkat. V současnosti jsou reakce na příspěvky obce spíše na sociálních sítích. Webové stránky obce by měly být přehledné a zajišťovat přísun kvalitních informací a současně také to, že občan najde na webu základní informace, které tam povinně mají být a případně nějaké doplňkové. A pokud tam nenajde, co hledá, tak se předpokládá, že se bude moct obrátit na daný obecní úřad. Na základě zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím má právo na informace uvedené v tomto zákoně. Je však vždy nutné ho použít s jinými upřesňujícími zákony jako např. se zákonem č. 128/2000 Sb., o obcích nebo se zákonem č. 129/2000 Sb., o krajích (Komunikující město, b. r.).

Mobilní aplikace, sociální sítě a další

Mobilní aplikace jsou využívány hojně ve všech velikostech i druzích obcí stejně jako sociální sítě, které už jsou určitým způsobem zaběhnutými komunikačními kanály a nástroji nejenom na úrovni obcí. Tyto technologie se řadí spíše ke dvoustranným komunikačním kanálům, protože občané mohou přes tyto nástroje reagovat na sdělení poslaná přes aplikaci nebo na sociální síti (Heger, 2012). Využívaným způsobem informování občanů a komunikace s nimi jsou také SMS zprávy, které obce často využívají k rychlému informování občanů, kteří nemají přístup k internetu, ale mají telefon. Tyto zprávy se také používají ke komunikaci při krizových událostech, například při zemětřesení, povodních a jiných živelních pohromách jako varování (Komunikující město, b. r.).

Jednou z nejvýznamnějších inovací současnosti v oblasti digitalizace je rozvoj umělé inteligence. Nejdříve začínala jako chatbot, který je naprogramován pro komunikaci s občanem, a můžeme se s ním setkat v zákaznické podpoře v internetových obchodech, kde nahrazuje živé operátory. Nespornou výhodou, kterou by přineslo zavedení umělé inteligence ve veřejné správě, je zvýšení efektivity, dostupnosti a kvality veřejných služeb. Nyní se s ním můžeme setkat i na internetu jako s otevřenou platformou, pokročilejší formou Chatbota jako ChatGPT, který je schopen diskutovat na libovolné téma, protože je opatřen velkým množstvím informací. Nicméně to, že je to otevřená platforma, s sebou přináší i negativa, např. riziko týkající se zabezpečení informací, což znamená, že kvůli ukládaným informacím z chatů

s robotem mohou tato nezabezpečená data potencionální hackeři získat. Z tohoto důvodu je na místě doporučení, aby samosprávy používaly speciální nástroje pro komunikaci prostřednictvím umělé inteligence. Tato moderní technologie by nicméně přinesla také daleko více pozitiv, jako například nepřetržitou dostupnost informací, zrychlení odpovědí na dotazy občanů a také schopnost zpracování velkého objemu dat. Je však důležité, aby tyto metody a technologie byly správně implementovány z hlediska etiky, zkrátka aby byly používány správným a odpovědným způsobem (Jenčo, 2023).

Zpravodaj

Zpravodaj je souhrn informací a událostí, které se udály za určitý časový okamžik. Je to forma nepovinné komunikace a jednostranný komunikační kanál. Vychází většinou v listinné podobě a je distribuován do poštovních schránek občanů. Dále je také v elektronické podobě často umisťován na webové stránky obce, kde si ho občané, kteří ovládají moderní technologie nebo kteří například zrovna nejsou v dané obci, mohou otevřít. Zároveň pokud obec vydává zpravodaj elektronicky, je to méně nákladné, než když ho vydává fyzicky na papír. Tento souhrn může vycházet buď pravidelně, a to jako měsíčník, čtvrtletník, půlročně nebo jako občasník, když obec nashromáždí dost informací a s nimi spojeného materiálu pro vydání (Deník veřejné správy, 2021; Moderní obec, b. r.). Zpravodaj, který obec vydává, slouží jako zdroj informací pro občana, ale také tvoří nedílnou součást marketingové propagace obce (Heger, 2012).

Místní rozhlas

Místní rozhlas je zařízení patřící obci, které se nachází buď venku na sloupech veřejného osvětlení nebo si jej mohou občané přinést domů a poté funguje jako radiopřijímač. Místní rozhlas se řadí k jednostrannému komunikačnímu kanálu. Hlášení místního rozhlasu probíhá většinou pravidelně ve stejný den a podobnou hodinu a obsahuje zprávy o aktuálním dění v obci, kulturních akcích apod. Toto zařízení nemá každá obec zřízené, tudíž se řadí k nepovinnému druhu komunikace. Často jsou tato zařízení nahrazována nebo doplňována mobilními aplikacemi, informováním přes SMS zprávy nebo sociálními sítěmi (Kříž, 2015).

Datové schránky

Rozšiřujícím se trendem v oblasti komunikace občana s úřady jsou datové schránky. Tato elektronická úložiště umožňují rychlejší, levnější a také pohodlnější komunikaci s veřejnou správou než klasické posílání dopisů. Tento způsob komunikace zajišťuje také

maximální bezpečí díky nutnosti ověření totožnosti uživatele. Ten ověřuje svoji totožnost přihlášením do této služby přes Portál občana s pomocí bankovní identity nebo mobilního klíče eGovernmentu. Datová schránka napomáhá také s tím, že je možné si zde nastavit upozornění na končící dobu platnosti osobních dokladů. Upozornění z datové schránky je možné přijímat prostřednictvím zpráv SMS nebo e-mailem tak, aby uživatel nezmeškal žádné zprávy z úřadu (Co jsou Datové schránky?, 2024).

Úřední deska

Úřední deska je místo, které zřizuje povinně každá obec a musí být neustále přístupné a čitelné. Informace na úřední desce se zveřejňují i tak, aby k nim měl kdokoli přístup. Nejčastěji se k tomuto vzdálenému přístupu používají webové stránky obce (ČESKO, 2004). Některé moderní obce již v dnešní době využívají elektronické úřední desky, které napomáhají jednodušší a rychlejší komunikaci s občany. Digitální úřední desku si lze představit jako displej a dle deníku Moderní obec (2019) je tento nástroj příspěvkem k modernizaci na obecní úrovni. Lze ji aktualizovat z pohodlí kanceláře a je v ní místo na spoustu dokumentů, na které by se na klasické úřední desce prostor nenašel (Moderní obce využívají digitální úřední desky, 2019).

3 ANALÝZA KOMUNIKACE ZVOLENÝCH OBCÍ S JEJICH OBČANY

3.1 Metodologie

V této práci je tématem komunikace obce České Meziříčí a města Nové Město nad Metují s jejich občany. Sběr dat je strukturovaný a je uskutečňován pomocí dotazníků. Také ho lze definovat jako písemný způsob výzkumu, který však může způsobovat problémy skupinám osob se specifickými potřebami dorozumívání. V dotazníku použitém pro tuto práci jsou tři typy otázek, a to otevřené, polouzavřené a uzavřené otázky. Smyslem otevřených otázek je dát respondentům možnost vyjádřit svůj názor. Polouzavřené otázky spočívají v tom, že respondent má na výběr z možností a zároveň má možnost, pokud existuje ještě nějaká jiná varianta, napsat svoji krátkou odpověď. Uzavřené otázky jsou, jak už název napovídá, pravý opak od otevřených otázek a respondent má na výběr z omezeného počtu možností (Reichel, 2009). Dotazníku jsou sestaveny dvě verze s identickými otázkami, které se však liší pouze v názvu obce. Jedna je pro občany Českého Meziříčí a přidružených obcí a druhá pro občany Nového Města nad Metují a přidružených obcí. Respondenti odpovídali na 13 otázek, z nichž 15 % (2) tvoří otevřené otázky, 31 % (4) polouzavřené a 54 % (7) uzavřené otázky. Dotazník sestavený pro občany Českého Meziříčí je součástí Přílohy A této práce a dotazník sestavený pro občany Nového Města nad Metují je součástí Přílohy B. Sběr dat se uskutečnil prostřednictvím online nástroje AkioSurvey.com, ve kterém proběhlo i základní vyhodnocení. Dotazníky byly zveřejněny 1. 4. 2024 a sběr dat byl ukončen 14. 4. 2024. Celkový počet respondentů pro oba dotazníky je 332. Na ten pro obec České Meziříčí odpovědělo 154 respondentů a pro Nové Město nad Metují 178. U Českého Meziříčí věková kategorie 15-29 let zahrnovala 27 respondentů, 30-45 let obsahovala 58 respondentů, 46-64 let 57 respondentů a kategorie 65 a více let zahrnovala 12 respondentů. U Nového Města nad Metují byly věkové kategorie rozděleny takto. 15-29 let 47 respondentů, 30-45 let 52 občanů, 46-64 let 65 respondentů a kategorie 65 a více let obsahovala 14 občanů. Dotazníky byly rozesílány pomocí soukromé zprávy s prosbou o sdílení. Dále byly odkazy na dotazníky zveřejněny na webových stránkách, v mobilních aplikacích, na facebookových stránkách a ve facebookových skupinách obou obcí. návratnost dotazníků se tedy nedá přesně zjistit, protože není známo kolik občanů dotazník přeposlalo dále a návštěvnost webových stránek není veřejně známá. Oficiální facebookové stránky sleduje v Českém Meziříčí 1 100 občanů a v mobilní aplikaci je zaregistrováno 516 občanů. Oficiální facebookové stránky Nového Města nad Metují sleduje 4 900 uživatelů a facebookovou

skupinu 10 300 občanů. Nedá se však zjistit, kolik lidí si dotazník otevřelo a kolik skutečně odpovědělo (Obec České Meziříčí, b. r.; Nové Město nad Metují, © 2024).

Zkoumanými oblastmi je obec České Meziříčí s okolními přidruženými obcemi a taktéž město Nové Město nad Metují s okolními přidruženými obcemi. Účelem výzkumu je zjistit, jakými komunikačními prostředky a jakým způsobem obce komunikují se svými občany. S ohledem na charakter výzkumu nelze výsledky níže generalizovat, přesto mají potenciál přispět k výzkumu v oblasti komunikace veřejné správy s občany.

3.2 Komunikační kanály používané zvolenými obcemi

České Meziříčí je obcí nacházející se na severovýchodě Čech v Královéhradeckém kraji v okrese Rychnov nad Kněžnou a zároveň na pomezí královéhradeckého, rychnovského a náchodského okresu (Obec České Meziříčí, b. r.). K 1.1.2023 zde žije 2 013 obyvatel (Počet obyvatel v obcích – k 1.1. 2023, 2023). Přidruženými částmi obce jsou Skršice, Tošov a Malé Meziříčí. Starostou obce je Ing. Milan Žďárek a jím vedené zastupitelstvo čítá 15 členů. Při tomto počtu zastupitelů je zřízena i rada, která disponuje základním počtem, a to 5 členy. Z hlediska rozsahu vykonávané přenesené působnosti je obcí I. typu a vykonává tedy základní rozsah přenesené působnosti (Obec České Meziříčí, b. r.). Druhou obcí patřící do komparace je Nové Město nad Metují, které se nachází taktéž v severovýchodní části Královéhradeckého kraje. Spadá do okresu Náchod a nachází se v podhůří Orlických hor (Nové Město nad Metují, © 2024). K 1.1. 2023 zde žije 9 378 obyvatel (Počet obyvatel v obcích – k 1.1. 2023, 2023). Je složeno ze čtyř katastrálních území, a to z Krčína, Nového Města nad Metují, Spů a Vrchovin. Starostou města je Ing. Milan Slavík a jím vedené zastupitelstvo čítá 21 členů a rada města 7 členů. Nové Město nad Metují disponuje statutem města a z hlediska rozsahu výkonu přenesené působnosti je obcí III. typu, tedy obcí s rozšířenou působností (Nové Město nad Metují, © 2024). V následující Tabulce 1 jsou vyobrazeny konkrétní komunikační kanály a nástroje používané zkoumanými obcemi v oblasti komunikace s občany. Druh komunikace je určen na základě výše uvedené teorie. Z webových stránek obcí vyplývá, zda daná obec určitý komunikační nástroj používá.

Tabulka 1: Přehled používaných komunikačních nástrojů

Komunikační kanál	České Meziříčí	Nové Město nad Metují	Druh komunikace
Webové stránky	ano	ano	masová
Mobilní aplikace	Mobilní rozhlas	V obraze	masová
Sociální sítě	Facebook	Facebook	masová
Datové schránky	ano	ano	interpersonální
Zpravodaj	občasník	měsíčník	masová
Zasedání zastupitelstva	ano	ano	skupinová
Úřední deska	fyzická	elektronická i fyzická	masová
Schůzky představitelů s občany	ne	ano	interpersonální
Místní rozhlas	pouze jako radiopřijímač	ano	masová

Zdroj: vlastní zpracování dle (Obec České Meziříčí, b. r.; Nové Město nad Metují, © 2024; Boukalová et al., 2023)

3.3 Vyhodnocení dotazníkového šetření

Výsledky desáté, jedenácté a dvanácté otázky jsou součástí Přílohy D. Předmětem těchto otázek jsou demografické údaje, jako pohlaví, věk a jak dlouho v porovnávaných obcích respondenti bydlí. Je možné konstatovat, že v obou obcích na dotazníky odpovídaly z větší části ženy a věkové složení dominovalo mezi lety 30 až 64 let. Na dotazníky odpovídali převážně respondenti, kteří v komparovaných obcích bydlí dlouhodobě.

Dotazníky byly respondentům distribuovány prostřednictvím soukromých zpráv, mobilních aplikací a webových stránek obou obcí. Získaná data byla vyhodnocena výše zmíněným nástrojem pro zpracování dotazníků, z těchto dat byly vytvořeny grafy a na základě nich jsou následně formulovány závěry.

Tabulka 2: Otázka č. 1 - Četnost používání komunikačních kanálů obcemi

	Webové stránky obce	Informační letáky a brožury	Obecní zpravodaj	Úřední deska	Sociální síť obce (např. Facebook)	Datová schránka	Místní rozhlas	Mobilní aplikace (Mobilní rozhlas, V obraze)
České Meziříčí	29 %	4 %	12 %	7 %	29 %	0 %	7 %	15 %
Nové Město nad Metují	21 %	5 %	24 %	4 %	31 %	0 %	12 %	3 %

Zdroj: vlastní zpracování

V obou případech byli respondenti v první otázce dotazováni na to, prostřednictvím jakých komunikačních kanálů získávají nejčastěji od obcí informace. Nejčastějším výběrem respondentů u obce České Meziříčí, jak je vyobrazeno v Tabulce 2, byly sociální síť s 29 %, dále s 26 % webové stránky obce a další volbou občanů byly mobilní aplikace s 15 %. Nyní budou výsledky komparovány s městem Nové Město nad Metují. Zde s 31% dominují taktéž sociální síť města, nicméně druhou nejpočetnější volbou občanů byl s 24 % obecní zpravodaj, který je redakcí obecního úřadu vydáván jako měsíčník. Dále občané zvolili jako třetí nejčastější komunikační kanál s 21 % webové stránky města.

Tabulka 3: Otázka č. 2 - Využití komunikačních kanálů občany

	Osobní konzultace	Telefonní hovor	E-mail	Sociální síť	Datová schránka
České Meziříčí	48 %	30 %	19 %	3 %	0 %
Nové Město nad Metují	34 %	26 %	33 %	3 %	4 %

Zdroj: vlastní zpracování

Jak je zachyceno v Tabulce 3, ve druhé otázce byli respondenti tázáni na to, jaký komunikační kanál z nabízených by si primárně vybrali, pokud by potřebovali oslovit obecní úřad. V Českém Meziříčí se 48 % hlasů dominuje osobní konzultace. Druhým preferovaným komunikačním kanálem byl respondenty zvolen telefonní hovor s 30 % hlasů a následuje e-mail s 19 % hlasů. V Novém Městě nad Metují byla možnost osobní konzultace s 34 % a e-mailová komunikace s 33 % v podstatě vyrovnány. Telefonní hovor byl zvolen úplně stejně

jako v Českém Meziříčí třetím nejpreferovanějším komunikačním kanálem ze strany občanů se 26 % hlasů. Jak je uvedeno v metodické příručce Svazu měst a obcí ČR, v menších obcích, kde se zná v podstatě „každý s každým“, se vyplatí použití kontaktního způsobu komunikace (Svaz měst a obcí, 2019). Dalo by se tedy předpokládat, že osobní setkání bude dominovat spíše u Českého Meziříčí jakožto menší obce, nicméně je nutné konstatovat, že Nové Město nad Metují není zase tak velkou obcí, aby městský úřad komunikoval s občany pouze přes elektronické nástroje.

Tabulka 4: Otázka č. 3 - Preference komunikačních kanálů občany

	Sociální síť	Zpravodaj	Místní rozhlas	Informační letáky a brožury	Úřední deska	Webové stránky obce	Osobní setkání s občany
České Meziříčí	31 %	10 %	12 %	6 %	3 %	24 %	14 %
Nové Město nad Metují	35 %	8 %	5 %	10 %	2 %	18 %	22 %

Zdroj: vlastní zpracování

Třetí otázka se týkala názoru občanů na to, jaké komunikační prostředky by ocenili, aby jejich obec využívala více. Tyto odpovědi jsou zachyceny v Tabulce 4. Občané Českého Meziříčí vyjádřili názor 31 %, aby obec využívala ještě více sociální sítě. Druhým komunikačním kanálem, který by byl v obci Českého Meziříčí více vítán, jsou webové stránky s 50 hlasy, které, jak se 3 občané vyjádřili i v otevřené otázce č. 8, která je součástí Přílohy E, co by na komunikaci obce Českého Meziříčí změnili, by si zasloužily modernizaci. Třetí nejčastější odpovědí byla možnost osobního setkávání s představiteli obce, například v rámci informačních schůzek o tom, co se v obci děje. Občané Nového Města nad Metují vyjádřili 35 % hlasů svou preferenci, aby Nové Město nad Metují využívalo více sociální sítě. Další velkou skupinou responzů jsou osobní setkání, která zvolilo jako jednu ze svých odpovědí 22 % respondentů. Na základě tohoto by se dalo usuzovat, že ačkoliv probíhá digitalizace, která usiluje o co největší přechod veškeré komunikace a správních činností do digitální podoby, tak občané stále preferují více osobních setkání, které obecní úřad, jak je vidno z webových stránek, již využil. Při rekonstrukci městských parků pozval dotčené občany na informační schůzku o tom, jak to bude celé probíhat. Jako třetí byly občany zvoleny webové stránky obce 18 % odpovědí. Grafická podoba odpovědí je součástí Přílohy C.

Tabulka 5: Otázka č. 4 - Názor na digitalizaci

	Myslím si, že je to krok vpřed a podporuji ho.	Tento pokrok schvaluji, je to potřeba, ale pro komunikaci s úřady mi vyhovuje spíše osobní setkání.	Neschvaluji tento pokrok, raději bych zůstal/a u osobní návštěvy pro komunikaci s úřadem.	Nevím
České Meziříčí	41 %	43 %	10 %	6 %
Nové Město nad Metují	54 %	27 %	13 %	6 %

Zdroj: vlastní zpracování

Tabulka 6: Názor na digitalizaci dle věku

		Myslím si, že je to krok vpřed a podporuji ho.	Tento pokrok schvaluji, je to potřeba, ale pro komunikaci s úřady mi vyhovuje spíše osobní setkání.	Neschvaluji tento pokrok, raději bych zůstal/a u osobní návštěvy pro komunikaci s úřadem.	Nevím	Jiné
České Meziříčí	15-29 let	63 % (17 r.)	15 % (4 r.)	11 % (3 r.)	11 % (3 r.)	0 %
	30-45 let	53 % (31 r.)	31 % (18 r.)	10 % (6 r.)	5 % (3 r.)	0 %
	46-64 let	23 % (13 r.)	63 % (36 r.)	9 % (5 r.)	4 % (2 r.)	2 % (1 r.)
	65 a více let	17 % (2 r.)	67 % (8 r.)	8 % (1 r.)	8 % (1 r.)	0 %
Nové Město nad Metují	15-29 let	55 % (26 r.)	28 % (13 r.)	11 % (5 r.)	4 % (2 r.)	2 % (1 r.)
	30-45 let	56 % (29 r.)	29 % (15 r.)	8 % (4 r.)	6 % (3 r.)	2 % (1 r.)
	46-64 let	52 % (34 r.)	23 % (15 r.)	15 % (10 r.)	8 % (5 r.)	2 % (1 r.)
	65 a více let	21 % (3 r.)	29 % (4 r.)	21 % (3 r.)	7 % (1 r.)	7 % (1 r.)

Zdroj: vlastní zpracování

(r.=respondent)

Čtvrtá otázka se týkala názoru občanů na probíhající digitalizaci. Tyto odpovědi jsou vyobrazeny v Tabulce 5. U občanů Českého Meziříčí se 43 % dominovala odpověď, že s tímto pokrokem souhlasí, ale pro komunikaci jim stále vyhovuje spíše osobní setkání. Jako druhá

odpověď se 41 % byl názor, že si myslí, že je tento pokrok potřeba, a podporují ho. Občané Nového Města nad Metují z velké části podporují digitalizaci, a to 54 % respondentů. 27 % občanů označilo jako odpověď, že tento pokrok schvalují, nicméně pro komunikaci s úřady jim vyhovuje spíše osobní setkání. Toto tvrzení také podporují odpovědi z otevřených otázek, které jsou součástí Přílohy E, kde 5 respondentů uvedlo, že by si přáli více otevřenosti, zájmu o občany a také, že si myslí, že Nové Město nad Metují není tak velké město, aby nešlo zařadit častější osobní setkání. Grafická podoba odpovědí je součástí Přílohy C. Tabulka 6 zachycuje názor na digitalizaci z hlediska věku. Lze konstatovat, že největší podpora digitalizace u Českého Meziříčí panuje u věkového rozmezí 15-29 let, kde 63 % (17) respondentů zvolilo souhlas s digitalizací. Potřeba zachování osobního kontaktu dominuje ve věkové kategorii 65 a více let, kde se 67 % (8) respondentů vyjádřilo, že tento krok podporují, ale pro komunikaci s úřadem jim vyhovuje spíše osobní setkání. Pro nepodporu digitalizace se vyjádřili pouze jednotky respondentů. Možnost Jiné obsahuje odpověď, že dotyčného občana elektronická komunikace obtěžuje, že stejně není nic na stejném místě a stačilo by mu mít vše na webových stránkách obce. V Novém Městě nad Metují panuje plná podpora digitalizace v podstatě ve všech věkových kategoriích (s výjimkou 65 a více let), ale největší část (56 %, tj. 29) tvoří respondenti ve věku 30-45 let. Jednotky občanů se vyjádřily pro možnost nepodpory digitalizace a zároveň pro to, že jim spíše vyhovuje pro komunikaci s úřadem osobní setkání. Možnost Jiné obsahovala odpověď o tom, že to zatím moc nefunguje, ale je to velké usnadnění, které daný respondent podporuje. Další odpověď z pole Jiné obsahuje názor, že by město nemělo primárně používat sociální sítě k oficiální komunikaci a mělo by je využívat maximálně pro kulturní pozvánky.

Tabulka 7: Otázka č. 5 - Možnost podílet se na dění v obci

	Místní referendum	Komunální volby	Zasedání zastupitelstva	Participativní rozpočet	Informativní schůzky o dění ve veřejné správě	„Kulaté stoly“	Nevím
České Meziříčí	5 %	38 %	35 %	1 %	5 %	1 %	15 %
Nové Město nad Metují	15 %	32 %	23 %	1 %	9 %	2 %	18 %

Zdroj: vlastní zpracování

Otázka číslo pět byla směřována na informovanost občanů o tom, jak se mohou podílet na dění v obci. Odpovědi na ni jsou zachyceny v Tabulce 7. V Českém Meziříčí dominovaly odpovědi komunální volby s 38 % a zasedání zastupitelstva s 35 % odpovědí. Nicméně jako třetí nejpreferovanější odpověď byla volena odpověď Nevím, z čehož by se dala odvozovat nízká informovanost občanů o možnostech participace nebo také nízký zájem občanů. Občané Nového Města nad Metují zvolili taktéž komunální volby jako nejčastější možnost, a to 32 % hlasů. Druhou nejčastější volbou byla zasedání zastupitelstva s 23 % responzí. Nezastupitelný podíl jako u občanů Českého Meziříčí zde tvoří odpověď, že občané nevědí. Nutno uvést, že skupiny osob, které se dosud o dění v obci nezajímaly, se pravděpodobně nebudou zajímat o dění v obci ani v případě proaktivního přístupu, viz Ministerstvo vnitra (2019). Grafická podoba odpovědí je součástí Přílohy C.

Tabulka 8: Otázka č. 6 - Využití možností participace

	Ano	Ne	Nevím
České Meziříčí	51 %	19 %	30 %
Nové Město nad Metují	48 %	19 %	33 %

Zdroj: vlastní zpracování

Tabulka 9: Využití možností participace dle věku

		15-29 let	30-45 let	46-64 let	65 a více let
České Meziříčí	Ano	22 % (6 r.)	52 % (30 r.)	61 % (35 r.)	58 % (7 r.)
	Ne	41 % (11 r.)	16 % (9 r.)	11 % (6 r.)	25 % (3 r.)
	Nevím	37 % (10 r.)	33 % (19 r.)	28 % (16 r.)	17 % (2 r.)
Nové Město nad Metují	Ano	32 % (15 r.)	52 % (27 r.)	54 % (35 r.)	57 % (8 r.)
	Ne	30 % (14 r.)	15 % (8 r.)	14 % (9 r.)	21 % (3 r.)
	Nevím	38 % (14 r.)	33 % (17 r.)	32 % (21 r.)	21 % (3 r.)

Zdroj: vlastní zpracování

(r. = respondent)

S otázkou číslo pět úzce koresponduje následující šestá otázka. V té byli respondenti dotazováni na to, zda by využili možnosti participace na dění v obci. Odpovědi jsou zachyceny v Tabulce 8. Občany Českého Meziříčí byla nejčastěji volena možnost Ano s 51 %, druhou nejčastější odpovědí dotazovaní označili 30 % možnost Nevím. Občané Nového Města nad Metují ze 48 % označili, podobně jako u předešlé obce, možnost participace jako využitelnou, nicméně taktéž velká část (33 % responzí) odpověděla, že neví. Grafická podoba odpovědí

je součástí Přílohy C. V Tabulce 9 je vyobrazena struktura odpovědí dle věku. U Českého Meziříčí je z ní patrná podpora participace ve všech věkových kategoriích. Největší část odpovědí je však obsažena v intervalu 46-64 let, kde pro podporu participace hlasovalo 61 % (35) respondentů této věkové kategorie. U Nového Města nad Metují tato otázka zaznamenala nejvíce kladných odpovědí taktéž ve věkové kategorii 46-64 let, kde pro tuto možnost hlasovalo 54 %, tj. 35 respondentů tohoto věku.

Tabulka 10: Otázka č. 7 - Upřednostňovaná forma komunikace

	Digitální technologie (např. mobilní aplikace, sociální sítě, datové schránky)	Papírová forma (např. letáky do schránek, papírový zpravodaj/obecní noviny)
České Meziříčí	71 %	29 %
Nové Město nad Metují	63 %	37 %

Zdroj: vlastní zpracování

Tabulka 11: Upřednostňovaná forma komunikace dle věku

	České Meziříčí		Nové Město nad Metují	
	Digitální technologie	Papírová forma	Digitální technologie	Papírová forma
15-29 let	81 % (22 r.)	19 % (5 r.)	79 % (37 r.)	21 % (10 r.)
30-45 let	78 % (45 r.)	22 % (13 r.)	67 % (35 r.)	33 % (17 r.)
46-64 let	67 % (38 r.)	33 % (19 r.)	58 % (38 r.)	42 % (27 r.)
65 a více let	33 % (4 r.)	67 % (8 r.)	14 % (2 r.)	86 % (12 r.)

Zdroj: vlastní zpracování

(r.=respondent)

Sedmou otázkou byli respondenti dotazováni na názor, jakou formou upřednostňují získávání informací od svých obcí. Odpovědi na tyto otázky jsou zachyceny v Tabulce 10. Zde je nutné poukázat na to, že 71 % respondentů obce Českého Meziříčí odpovědělo, že preferují přijímání informací prostřednictvím digitální formy, a pouze 29 % občanů zvolilo možnost papírové formy. U Nového Města nad Metují dopadla tato otázka obdobně, a to tak, že 63 % respondentů odpovědělo, že upřednostňují komunikování informací prostřednictvím digitální formy a 37 % dotazovaných odpovědělo, že upřednostňují papírovou formu. Grafická podoba odpovědí je součástí Přílohy C. V Tabulce 11 jsou odpovědi zachyceny z hlediska věku. Je možné konstatovat, že naklonění digitálním technologiím u Českého Meziříčí jsou hlavně občané ve věku 15-45 let, s tím, že v rozmezí 46-64 let zvolna narůstají preference formy

papírové. U respondentů důchodového věku převládá papírová forma komunikace. U Nového Města nad Metují lze konstatovat, že výsledky jsou v podstatě obdobné, jako u Českého Meziříčí. Největší rozdíl mezi odpověďmi je u věkové kategorie 15-29 let, kde pro digitální formu hlasovalo 79 %, tj. 37 respondentů této věkové kategorie a pro tu papírovou pouze 21 % (10). Podobný poměr je i u věkové kategorie 65 a více let, kterých hlasovalo naopak pro papírovou formu 86 % (12) a pro digitální pouze 14 % (2).

V otázce osmé byl prostor ponechán čistě pro vyjádření názoru občanů. Zde respondenti odpovídali na otázku, co by na komunikaci jejich obce změnili. V obou obcích se občané shodli na tom, že by uvítali od představitelů obce více otevřenosti a upřímnosti. Naopak v čem se obě obce rozcházejí, byla spokojenost s vedením obce. V Novém Městě nad Metují si nové vedení pochvalují, ale občané Českého Meziříčí si myslí, že by bylo třeba vedení obce změnit. Poměrně velké množství občanů u obou obcí do této otázky napsala, že by nic neměnila, že komunikace funguje správně. Tabulky obsahující odpovědi na tuto otázku jsou součástí Přílohy D.

Tabulka 12: Otázka č. 9 - Chybějící informace

	Informace o dění v obci	Informace o plánovaných společenských akcích	Informace o činnostech úřadu	Informace o důležitých událostech (např. potřeba platby místních poplatků)
České Meziříčí	27 %	8 %	48 %	17 %
Nové Město nad Metují	20 %	17 %	35 %	28 %

Zdroj: vlastní zpracování

Otázka s číslem devět byla věnována tomu, jaké informace občanům ze strany obce chybí, nebo jim uniknou. Procentuální složení odpovědí zachycuje Tabulka 12. Nejčastější volená varianta u dotazníku určeného občanům Českého Meziříčí se 48 % hlasů byla, že občanům chybí informace o činnosti úřadu. Naopak nejméně volenou variantou s 8 % responzí byla varianta obsahující informace o plánovaných společenských akcích. Velmi podobně je na tom Městský úřad v Novém Městě nad Metují, kde podle výsledků výzkumu občanům chybí také nejen informace o činnosti a úspěších úřadu (35 % odpovědí), ale také informace o důležitých událostech, kterými může být například nutnost uhrazení místních poplatků, která byla zastoupena 28 % hlasů. Grafická podoba odpovědí je součástí Přílohy C.

4 KOMPARACE VÝSLEDKŮ VÝZKUMU, DISKUSE A DOPORUČENÍ

Tabulka 13: Komparace výsledků výzkumu

	ČESKÉ MEZIRÍČÍ	NOVÉ MĚSTO NAD METUJÍ
SHODA	<ul style="list-style-type: none"> - nejčastějším nástrojem komunikace jsou sociální sítě - občané by pro komunikaci s úřadem primárně využili osobní konzultaci - obce by měli ještě více využívat sociální sítě - možnosti participace - přijímání novinek digitální formou - občané by uvítali více otevřenosti úřadu - chybí informace o činnostech úřadu 	
NESHODA	<ul style="list-style-type: none"> - podpora digitalizace, ale pro kontakt s úřady občané preferují osobní setkání - nepoužívá setkání s občany 	<ul style="list-style-type: none"> - plná podpora digitalizace - v minulosti použito setkání s občany

Zdroj: vlastní zpracování

Výše uvedená Tabulka 13 stručně shrnuje a porovnává výsledky výzkumu v oblastech, kde se názory občanů na komunikaci vybraných dvou obcí shodují a kde naopak.

Sociální sítě

První shoda panuje v tom, že dle názoru respondentů obě obce nejvíce využívají ke komunikaci s občany sociální sítě. Zde by se dalo konstatovat, že vybrané obce se snaží cílit na v současnosti nejvíce používané platformy. 6,5 milionu Čechů je aktivních uživatelů Facebooku, což představuje 80 % všech lidí, kteří mají přístup k internetu. Tato sociální síť je využívána všemi věkovými skupinami (Tyleček, 2022).

Preference osobního setkání

Respondenti u obou obcí zvolili preferenci osobního setkání jako hlavní komunikační kanál s úřadem. Druhou nejvolenější možností byl u Českého Meziříčí telefonní hovor a u Nového Města nad Metují e-mailová komunikace.

Zvýšení použití sociálních sítí

Občané jako komunikační kanál, který by měly obecní úřady používat více, zvolili sociální sítě. Nicméně v čem se neshodli, byl druhý kanál. Tím respondenti Českého Meziříčí zvolili webové stránky, které by dle občanů zasloužily modernizaci, pro kterou se vyjádřili v otevřených otázkách, které jsou součástí Přílohy E.

Participace občanů

Další jednoznačnou shodou v názoru občanů je oblast participace občanů na dění v obci. 51 % respondentů obce České Meziříčí a 48 % z Nového Města nad Metují odpovědělo, že pokud by se naskytla možnost a příležitost participovat na dění v obci, tak by ji využili. Dle věku v Českém Meziříčí podporu participace vyjádřilo 61 % (35) respondentů ve věkové kategorii 46-64 let. V Novém Městě nad Metují by využilo možnost participace 54 % (35) respondentů taktéž ve věku 46-64 let. Dalo by se tedy konstatovat, že vybrané dvě obce nekopírují trend, který uvádí Ministerstvo vnitra ČR v Koncepti rozvoje veřejné správy, že klesá zájem občanů i o tradiční způsoby participace, jako jsou komunální volby nebo zasedání zastupitelstva (Ministerstvo vnitra, 2019). Respondenti účastníci se tohoto průzkumu nejvíce volili právě tyto dvě možnosti.

Digitální forma

V sedmé otázce panovala shoda ve volbě formy přijímání novinek. Občané obou obcí označili nejčastěji formu digitální. Je však nutné komunikaci lépe směřovat i pro skupiny občanů, které práci s digitálními technologiemi nezvládají, nebo nemají přístup k internetu.

Otevřenost úřadu

V osmé otázce, která byla ponechána občanům, aby vyjádřili svůj názor, byl položen dotaz, zda by něco na komunikaci jejich obce změnili. Poměrně velké množství občanů odpovědělo, že jim vyhovuje komunikace úřadu taková, jaká je. Někteří respondenti se vyjádřili pro větší otevřenost, upřímnost a pravdomluvnost obou úřadů. Tyto odpovědi jsou součástí Přílohy E.

Chybějící informace

S otevřeností úřadu souvisí i výsledky otázky, jež se týkala informací, které občanům chybí. Shoda odpovědí panuje u možnosti týkající se informací o činnostech úřadu. 48 % respondentů u obce České Meziříčí a 35 % u Nového Města nad Metují zaškrtnulo možnost, že jim chybí informace o tom, co úřad dělá, kam investuje nebo kam plánuje investovat.

Názor na digitalizaci

Postoj k digitalizaci je u respondentů obou obcí spíše kladný. Občané si dle výsledků výzkumu zvykli přijímat informace v digitální formě a preferují ji. 71 % respondentů Českého Meziříčí a 61 % z Nového Města nad Metují totiž odpovědělo, že preferuje přijímat informace od obce digitální formou. Nicméně je nutné celý postup digitalizace pečlivě promyslet a naplánovat.

Osobní setkání

Dalším bodem je oblast osobního setkávání občanů s představiteli obce. Tuto možnost již v minulosti využilo Nové Město nad Metují, které na podzim roku 2023 uspořádalo schůzky pro občany týkající se rozsáhlé rekonstrukce městských parků, na které se sešlo několik desítek občanů. Byly jim představeny návrhy související s tímto projektem a dle Ing. Milana Slavíka, starosty Nového Města nad Metují, přispěli občané několika užitečnými poznatky a návrhy na zlepšení. V článku vydaném na webových stránkách obce poznamenal, že je komunikace s občany důležitá, a že díky těmto setkáním se to jemu samotnému potvrdilo. Také uvedl, že díky pohledu občanů, kteří se na tuto rekonstrukci dívají jako uživatelé, vyvstaly na povrch další otázky a problémy, které město muselo ve spojitosti s projektem vyřešit (Slavík, 2024).

Na základě provedeného výzkumu se dá konstatovat, že v současnosti komunikují obce hlavně prostřednictvím sociálních sítí, webových stránek a mobilních aplikací. Nicméně je nutné říci, že by vzhledem ke starším generacím neměly být opomenuty papírové zpravodaje. Je také na místě zmínit, že v komunikaci občana s úřady je důležitá otevřenost, upřímnost, neustálý kontakt s občany a v neposlední řadě osobní kontakt, ať už to znamená pořádání setkání s občany nebo ponechání možnosti kdykoliv se obrátit s potřebou osobní konzultace problému, jak uvádí Heger (2012).

Výsledky výzkumu je možné interpretovat tak, že se nabízí možnost porovnat stávající komunikační kanály používané danými obcemi s moderními trendy v oblasti komunikace,

a také s výsledky dotazníkového šetření jakožto případného podkladu pro zlepšení. Obecním úřadem již byly vyžádány výsledky dotazníkového šetření.

Zajímavým zjištěním je zájem o participaci občanů. Ve zvoleném prostředí, kde by 49 % všech respondentů (51 % z Českého Meziříčí a 48 % z Nového Města nad Metují) tuto možnost vítá. Dle Ministerstva vnitra (2019), jsou běžnými možnostmi participace komunální volby, možnost účasti na zasedání zastupitelstva, místní referenda či právo být součástí politických stran. Méně populárními nástroji pro zapojení občanů do dění v obci jsou participativní strategické plánování, kulaté stoly, veřejná projednávání apod. Jak je uvedeno výše, Nové Město nad Metují veřejné projednávání již v minulosti využilo. České Meziříčí z dostupných informací zatím ne.

V současné době ani jedna z obcí neprovozuje pravidelně žádné z „méně populárních“ možností, jak zapojit občany do dění v obci. Pro úspěšnou spolupráci je nutné posilovat použití méně tradičních nástrojů, obzvláště, když občané k oblasti participace mají tak pozitivní postoj. Hodilo by se zde doporučit zavést pravidelné používání některého z těchto nástrojů. Např. pokud se podíváme na zkušenosti z Nového Města nad Metují, kde se veřejné projednávání investice osvědčilo, dal by se tento postup doporučit i Českému Meziříčí s tím, že by v obou obcích mohl být postaven na bázi pravidelných i nepravidelných setkání. Protože, jak je výše zmíněno, občané do diskuse vnesou spoustu názorů a podnětů, na které si představitelé obce častokrát ani nevzpomenou. V každé obci existují různé verze názorů a pohledů na to, kam by měla budoucnost obce směřovat a jen díky diskusi je možné zvýšit informovanost a také porozumění mezi vedením a obyvateli. Zároveň se také díky diskutování zvýší důvěra v úřad, a také v to, jaké činnosti provádí. Celý komunikační proces tak získá na transparentnosti. Při zapojení obyvatel se také obec vyvaruje případným protestům ze strany občanů a s nimi souvisejícím nákladům (Šilhan, 2018). Možností participace úzce související s veřejným projednáváním, je participativní strategické plánování. Spočívá v osobním setkání představitelů obce s občany a projednání jejich jednotlivých návrhů oblastí plánu dalších kroků města. Zároveň s ním souvisí i participativní rozpočet, který je založen na tom, že je určité množství peněžních prostředků ponecháno, aby se občané zapojili do rozhodování a navrhování, jak s touto sumou naložit (Ministerstvo vnitra, 2019).

Méně obvyklými způsoby pro zapojování občanů do dění v obci se nabízí například možnost procházky se zastupiteli po obci. Občané by tak mohli zavést představitele na místa, která mají nedostatky a diskutovat s nimi o jejich zlepšení. Další méně obvyklou možností participace jsou pocitové mapy, kde se občané mohou vyjádřit, jaké pocity v nich vyvolávají jednotlivá místa v obci zakroužkováním určitého okruhu na mapě a připsáním emoce (Šilhan, 2018).

Možností, jak zjistit, zda by občané měli zájem o participaci, a případně jakou formou, se nabízí zveřejnění krátkého dotazníku zaměřeného přímo na varianty a zjištění, jestli by se participace vyplatila, případně v jaké formě a v jakých oblastech. Po zjištění těchto informací je nutné se na celou spolupráci připravit. Pokud se bude obec zabývat nejdříve oblastí, která občany tíží nejvíce a sami se o ni zajímají, budou tím motivováni k řešení problému a k přispění jejich úhlem pohledu na problém. Když se občané vloží do spolupráce s jejich obcí, tak je nutné jim po čase ukázat výsledky, a také je tím motivovat k další participaci. Oblast motivace je dobré nepodcenit. Cílem obce je zaujmout občany a jejich pozornost soustředit na problém obce a vzbudit v nich ochotu spolupracovat. Dále je nutné informovat občany o tom, že je uskutečňován projekt občanské participace. Po informování a vzbuzení zájmu občanů je na místě je motivovat k vyplnění dotazníku týkajícího se oblastí, do kterých jsou občané zainteresováni. S organizací participačního procesu souvisí i vyřčení cíle, kterého chce obec dosáhnout a také jasně zadat, kdo jej bude realizovat. Zároveň je nutné se zamyslet nad tím, jaké cílové skupiny chce obec oslovit a do veřejného dění zapojit (Agora Central Europe, b. r.).

Vzhledem k tomu, že zkoumané obce komunikují se svými občany prostřednictvím sociálních sítí, mobilních aplikací a webových stránek, je na místě také uvést doporučení pro zapojení občanů na tom, jaké informace by rádi viděli například na sociálních sítích nebo, jak by se mohla obec v publikování virtuálního obsahu zlepšit. Toto by se dalo zjistit sestavením formuláře zveřejněného právě na sociálních sítích, kde by občané měli prostor se vyjádřit.

Závěrem lze oběma obcím doporučit zvýšení informovanosti občanů, ať už o novinkách v oblasti veřejné správy, o dění v obci, o činnostech úřadu nebo o možnosti participace. Je také na místě doporučit občanům více se zajímat o dění ve veřejné správě a o chod jejich obce.

ZÁVĚR

Práce byla rozdělena do čtyř kapitol. V prvních dvou kapitolách byly popsány základní pojmy a teze související s veřejnou správou a komunikací. V posledních dvou částech byla, na základě výsledků získaných sběrem dat, provedena komparace, shrnutí hlavních tezí a v souvislosti s nimi bylo stanoveno doporučení. Dotazníky pro kvantitativní výzkum byly distribuovány mezi občany Českého Meziříčí a Nového Města nad Metují. Výzkum se zabýval komunikací těchto dvou obcí s občany. Odkazy na dotazníky byly distribuovány prostřednictvím soukromých zpráv a vyhodnoceny pomocí online nástroje AkioSurvey.com.

Významný výsledek získaný výzkumem se týkal participace občanů. Lze tvrdit, že občané příliš participovat s veřejnou správou nechtějí, protože v ni nemají důvěru. Nicméně, jak bylo zjištěno, v Českém Meziříčí a v Novém Městě nad Metují tomu úplně tak není. Zde se občané z většiny vyjádřili, že by možnosti k participaci využili. 51 % respondentů obce České Meziříčí a 48 % z Nového Města nad Metují odpovědělo, že pokud by se naskytla možnost a příležitost participovat na dění v obci, tak by ji využili. Dle věku v Českém Meziříčí podporu participace vyjádřilo 61 % (35) respondentů ve věkové kategorii 46-64 let. V Novém Městě nad Metují by využilo možnost participace 54 % (35) respondentů taktéž ve věku 46-64 let. Z tohoto důvodu je vhodné se zaměřit na zájem občanů participovat. S tímto výsledkem se také pojí skutečnost, že občané obou obcí by ocenili více osobních setkávání s představiteli obce. Tato setkání lze spojit například se strategickým plánováním budoucnosti obce.

Cílem této práce Komunikace obce s občany bylo analyzovat jakými komunikačními prostředky a jakým způsobem komunikují vybrané obce se svými občany, na základě výsledků výzkumu provést diskusi a stanovit doporučení ke zlepšení. Je možné konstatovat, že cíl bakalářské práce byl naplněn.

POUŽITÁ LITERATURA

AGORA CENTRAL EUROPE, b. r. *Jak přizvat občany ke spolupráci: aneb jak dát radnici uši, aby slyšela, co lidé chtějí*. Dostupné také z: https://agorace.cz/wp-content/uploads/2019/05/Participace_-_Jak_prizvat_obcany_ke_spolupraci.pdf.

BOUKALOVÁ, H. et al., 2023. *Psychologie komunikace*. Grada. ISBN 978-80-271-1388-0.

BRYCHTOVÁ, Š. a DUPLINSKÝ J., 2003. *Percepce postojů občanské veřejnosti a komunikace s municipalitou*. *Scientific papers of the University of Pardubice*. 2003(8). ISSN 1211-555X.

Co jsou Datové schránky? [online], 2024. [cit. 2024-03-22]. Dostupné z: <https://info.mojedatovaschranka.cz/info/cs/81.html>.

ČESKO, 2000. *Zákon č. 128/2000 Sb., o obcích (obecní zřízení)*. Online. In: Sběrka zákonů České republiky. Částka 38. Dostupné z: https://aplikace.mvcr.cz/sbirka-zakonu/SearchResult.aspx?q=128/2000&typeLaw=zakon&what=Cislo_zakona_smlouvy [cit. 2023-12-18].

ČESKO, 2004. *Zákon č. 500/2004 Sb., Správní řád*. Online. In: *Zákony pro lidi*. AION CS, ©2010-2023. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2004-500#p26-1> [cit. 2024-04-05].

DENÍK VEŘEJNÉ SPRÁVY, 2021. *Zpravodaje, rozhlas, web, sociální sítě i mapové aplikace. Jak města a obce komunikují s občany?* [online]. [cit. 2024-03-11]. Dostupné z: <https://moderniobec.cz/standardni-nastroje-komunikace-s-verejnosti/>.

Digitální Česko [online], 2024. [cit. 2024-03-18]. Dostupné z: <https://digitalnicesko.gov.cz/>.

HEGER, V., 2012. *Komunikace ve veřejné správě*. Grada. ISBN 978-80-247-3779-9.

HENDRYCH, D. et al., 2014 *Správní věda: teorie veřejné správy*. 4., aktualiz. vyd. Praha: Wolters Kluwer, 242 s. il., mapy; 21 cm. ISBN 978-80-7478-561-0.

HORZINKOVÁ, E., NOVOTNÝ V., 2008, *Základy organizace veřejné správy v ČR*. Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, s. r. o.. ISBN 978-80-7380-096-3.

JENČO, A., 2023. *Umělá inteligence – vzpruha pro státní správu a samosprávu*. *Deník veřejné správy* [online]. [cit. 2024-04-14]. Dostupné z: <https://www.dvs.cz/clanek.asp?id=6926217>.

KADEČKA, S. a F. RIGEL, b. r. *Výkon státní správy - kompetence, odpovědnost* [online]. [cit. 2024-04-12]. Dostupné z: <https://www.mvcr.cz/odk2/soubor/vykon-statni-spravy-kompetence-pdf.aspx>.

KÁŇA, P., 2007, *Základy veřejné správy*, Ostrava: Montanex. ISBN 978-80-7225-244-2.

KŘÍŽ, E., 2015. *Použití obecního rozhlasu z pohledu autorských práv* [online]. [cit. 2024-04-13]. Dostupné z: <https://www.rokvobci.cz/zpravy-redaktoru/detail/694-pouziti-obecniho-rozhlasu-z-po/>.

Kvalitní správa - Říčany: Dáme úřad - doručení vybraných písemností až do domu [online], 2023. [cit. 2024-04-05]. Dostupné z: <https://www.kvalitavs.cz/ricany-dame-urad-doruceni-vybranych-pisemnosti-az-do-domu/>.

LOCHMANNOVÁ, A., 2020. *Veřejná správa: základy veřejné správy*. Aktualizované 2. vydání. Prostějov: Computer Media, 116 stran; ilustrace (převážně barevné), mapy, portréty; 30 cm. ISBN 978-80-7402-417-7.

MAIER, K. et al., 2012. *Udržitelný rozvoj území*. Grada Publ.. ISBN 978-80-247-4198-7.

MEZINÁRODNÍ INSTITUT MARKETINGU, KOMUNIKACE A PODNIKÁNÍ, b.r. *Komunikující město* [online]. [cit. 2024-03-05]. Dostupné z: <http://www.komunikujcimesto.cz/index1.php?ukaz=000-016>.

MINISTERSTVO VNITRA, 2019. *Klientsky orientovaná veřejná správa 2030: Koncepce rozvoje veřejné správy na období let 2021-2030* [online]. [cit. 2024-03-22]. Dostupné z: <https://www.kvalitavs.cz/klientsky-orientovana-verejna-sprava-2030/>.

Moderní obce využívají digitální úřední desky, 2019. *Moderní obec* [online]. [cit. 2024-04-06]. Dostupné z: <https://moderniobec.cz/moderni-obce-vyuzivaji-digitalni-uredni-desky/>.

Netradiční večere na třídě Míru. Stůl měl přes 200 metrů, přišly stovky lidí, 2023. In: *Pardubický deník* [online]. [cit. 2024-04-05]. Dostupné z: https://pardubicky.denik.cz/zpravy_region/stul-na-miru-vecere-leto.html.

NEVOLOVÁ, M. et al. SDRUŽENÍ MÍSTNÍCH SAMOSPRÁV ČESKÉ REPUBLIKY, 2022. *Správa obce s úsměvem: vše, co potřebujete vědět z oblasti komunikace, řízení času a energie ve vaší práci*. Třebechovice pod Orebem: Grafické studio 2123design, s.r.o. pro Sdružení místních samospráv České republiky, z.s., 116 stran; ilustrace; 21 cm. ISBN 978-80-11-02358-4.

NOVÉ MĚSTO NAD METUJÍ, ©2024. Základní informace. NOVÉ MĚSTO NAD METUJÍ. *Nové Město nad Metují* [online]. [cit. 2024-04-06]. Dostupné z: <https://www.novemestonm.cz/o-meste/zakladni-informace/>.

OBEC ČESKÉ MEZIŘÍČÍ, b. r. Popis úřadu. OBEC ČESKÉ MEZIŘÍČÍ. *Oficiální stránky Obce České Meziříčí* [online]. [cit. 2024-04-06]. Dostupné z: https://www.ceskemezirici.cz/web/index.php?option=com_content&view=article&id=8&Itemid=31.

PAVLÍK, M. et al., 2020 *Moderní veřejná správa: zvyšování kvality veřejné správy, dobrá praxe a trendy*. Praha: Wolters Kluwer, 162 stran; ilustrace; 22 cm. ISBN 978-80-7598-048-9.

Počet obyvatel v obcích - k 1.1.2023, 2023. *Český statistický úřad* [online]. [cit. 2024-04-06]. Dostupné z: <https://www.czso.cz/csu/czso/pocet-obyvatel-v-obcich-k-112023>.

PROVAZNÍKOVÁ, R., 2015. *Financování měst, obcí a regionů – teorie a praxe*. 3. aktualizované a rozšířené vydání. Grada. ISBN 978-80-247-5608-0.

REICHEL, J., 2009. *Kapitoly metodologie sociálních výzkumů*. Grada. ISBN 978-80-247-3006-6.

SLAVÍK, Milan, 2024. *Slovo starosty* [online]. Nové Město nad Metují [cit. 2024-04-24]. Dostupné z: <https://www.novemestonm.cz/samosprava-1/slovo-vedeni/slovo-starosty/>.

SMO ČR, *Příručka pro člena zastupitelstva obce po volbách 2022* [online], 2022. Praha: SMO ČR [cit. 2023-11-28]. ISBN 978-80-88375-17-3. Dostupné z: <https://www.smocr.cz/Shared/Clanky/12158/eprirucka-final.pdf>.

Standardní nástroje komunikace s veřejností. In: *Moderní obec* [online]. [cit. 2024-03-07]. Dostupné z: <https://moderniobec.cz/standardni-nastroje-komunikace-s-verejnosti/>.

SVAZ MĚST A OBCÍ ČESKÉ REPUBLIKY, 2019. *Komunikační strategie pro představitele měst a obcí: Realizace SMART Česko v praxi obcí a měst*. 16 s. Dostupné také z: https://www.smocr.cz/shared/clanky/13030/10_SMART-%C4%8CESKO-Komunika%C4%8Dn%C3%AD-strategie.pdf.

ŠILHAN, Z. a J. BINEK, 2018. *Zapojování aktérů do rozvoje obce: Návody a tipy*.

TYLEČEK, O., 2022. *Proč je důležité, aby obce používaly sociální sítě?* [online]. [cit. 2024-04-24]. Dostupné z: <https://komoraplus.cz/2022/02/02/proc-je-dulezite-aby-obce-pouzivaly-socialni-site/>.

VEČEŘA, Pavel, 2020. Komunikace s veřejností z pozice síly nebo ve službách občanů? In: *Města a obce profi* [online]. [cit. 2024-04-07]. Dostupné z: https://www.obecniportal.cz/33/komunikace-s-verejnosti-z-pozice-sily-nebo-ve-sluzbach-obcanu-uniqueidmRRWSbk196FNf8-jVUh4ErIp_f0Q2E3S29QIEbAcAsY/.

VLČKOVÁ-MEJVALDOVÁ, J., 2017. *Komunikace řečí, komunikace lidí...: Sborník pro Marii Bořek-Dohalskou*. Univerzita Karlova: Karolinum. ISBN 978-80-246-3706-8.

VYBÍRAL, Z., 2005. *Psychologie komunikace*. Portál, s. r. o.. ISBN 80-7178-998-4.

SEZNAM PŘÍLOH

PŘÍLOHA A: Dotazník pro občany Českého Meziříčí

PŘÍLOHA B: Dotazník pro občany Nového Města nad Metují

PŘÍLOHA C: Grafická podoba odpovědí

PŘÍLOHA D: Grafy ilustrující demografické složení respondentů

PŘÍLOHA E: Odpovědi na otevřené otázky

Komunikace obce České Meziříčí se svými občany

Dobrý den, jmenuji se Martina Stonjeková, jsem studentkou 3. ročníku Fakulty ekonomicko-správní na Univerzitě Pardubice a zpracovávám bakalářskou práci na téma, jak obecní úřad České Meziříčí komunikuje se svými občany. Vyplnění Vám zabere přibližně 10 minut. Vaše odpovědi jsou zcela anonymní a budou použity výhradně jako podklad pro výzkum zahrnutý v mé práci.

1. Prostřednictvím jakých komunikačních kanálů získáváte od obce informace nejčastěji? *(Označte prosím jednu nebo více odpovědí.)*
 - a. Webové stránky obce
 - b. Informační letáky a brožury
 - c. Obecní zpravodaj
 - d. Úřední deska
 - e. Sociální síť obce (např. Facebook)
 - f. Datová schránka
 - g. Místní rozhlas
 - h. Mobilní aplikace (Mobilní rozhlas, V obraze)
 - i. Jiné *(prosím doplňte):*
2. Jaký komunikační kanál byste použil/a jako první, kdybyste potřeboval/a oslovit obecní úřad? *(Označte prosím jednu odpověď.)*
 - a. Osobní konzultace
 - b. Telefonní hovor
 - c. E-mail
 - d. Sociální síť (např. Facebook)
 - e. Komunikace přes datovou schránku
 - f. Jiné *(prosím doplňte):*
3. Jaké komunikační prostředky byste ocenil/a aby obec České Meziříčí využívala více? *(Označte jednu nebo více odpovědí.)*
 - a. Sociální síť
 - b. Zpravodaj
 - c. Místní rozhlas
 - d. Informační letáky a brožury
 - e. Úřední deska
 - f. Webové stránky obce
 - g. Osobní setkání s občany (např. schůzky představitelů s veřejností)
 - h. Jiné *(prosím doplňte):*
4. Jaký máte názor na probíhající digitalizaci? (např. více komunikace s úřady přes sociální síť, datové schránky, eDoklady, Portál občana) *(Označte prosím jednu odpověď.)*
 - a. Myslím si, že je to krok kupředu a podporuji ho.
 - b. Tento pokrok schvaluji, je to potřeba, ale pro komunikaci s úřady mi vyhovuje osobní setkání.
 - c. Neschvaluji tento pokrok, raději bych zůstal/a u osobní návštěvy pro komunikaci s úřadem.
 - d. Nevím
 - e. Jiné *(prosím doplňte):*

5. Jakými způsoby se můžete podílet na dění v obci České Meziříčí? *(Označte prosím jednu nebo více odpovědí)*
 - a. Místní referendum
 - b. Komunální volby
 - c. Zasedání zastupitelstva
 - d. Participativní rozpočet
 - e. Informativní schůzky o dění ve veřejné správě
 - f. „Kulaté stoly“ se zastupiteli
 - g. Nevím
6. Pokud se naskytne možnost spoluúčasti na dění v obci, využijete ji? *(Vyberte prosím jednu možnost.)*
 - a. Ano
 - b. Ne
 - c. Nevím
7. Jakou cestou upřednostňujete komunikování novinek v obci nebo ve veřejné správě? *(Zvolte prosím jednu odpověď)*
 - a. Digitální technologie (např. mobilní aplikace, sociální sítě, datové schránky)
 - b. Papírová forma (např. letáky do schránek, papírový zpravodaj/obecní noviny)
8. Co byste na komunikaci obce změnili? *(Prosím doplňte odpověď o pár slovech.)*
9. Jaké informace Vám ze strany obce chybí? *(Prosím označte jednu nebo více odpovědí.)*
 - a. Informace o dění v obci
 - b. Informace o plánovaných společenských akcích
 - c. Informace o činnostech úřadu
 - d. Informace o důležitých událostech (např. potřeba platby místních poplatků)
 - e. Jiné *(Prosím doplňte odpověď o pár slovech)*
10. Jaké je Vaše pohlaví? *(Vyberte prosím jednu možnost.)*
 - a. Žena
 - b. Muž
11. Kolik je Vám let? *(Vyberte prosím jednu možnost.)*
 - a. 15-29 let
 - b. 30-45 let
 - c. 46-64 let
 - d. 65 a více let
12. Jak dlouho bydlíte v Českém Meziříčí? *(Vyberte prosím jednu možnost.)*
 - a. Méně než 1 rok
 - b. 2–5 let
 - c. 6–10 let
 - d. 11-20 let
 - e. 21 a více let
13. Chtěl/a byste k tomuto tématu něco dodat? *(Nepovinná otázka) (Doplňte prosím odpověď)*

Děkuji Vám za Váš čas strávený vyplněním tohoto dotazníku.

Komunikace města Nové Město nad Metují se svými občany

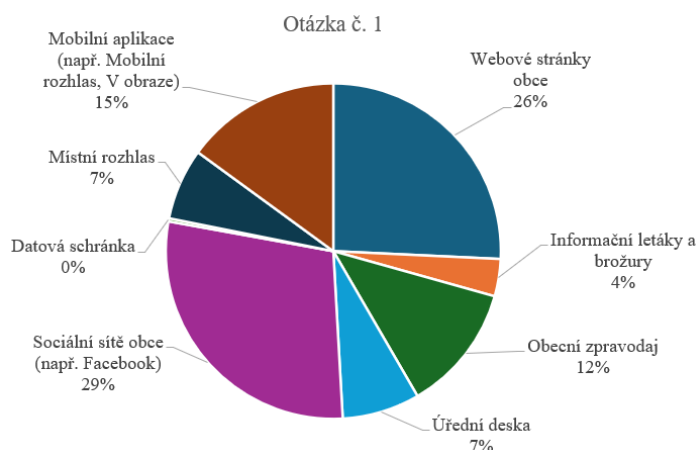
Dobrý den, jmenuji se Martina Stonjeková, jsem studentkou 3. ročníku Fakulty ekonomicko-správní na Univerzitě Pardubice a zpracovávám bakalářskou práci na téma, jak městský úřad v Novém Městě nad Metují komunikuje se svými občany. Vyplnění Vám zabere přibližně 10 minut. Vaše odpovědi jsou zcela anonymní a budou použity výhradně jako podklad pro výzkum zahrnutý v mé práci.

1. Prostřednictvím jakých komunikačních kanálů získáváte od obce informace nejčastěji? *(Označte prosím jednu nebo více odpovědí.)*
 - a. Webové stránky obce
 - b. Informační letáky a brožury
 - c. Obecní zpravodaj
 - d. Úřední deska
 - e. Sociální síť obce (např. Facebook)
 - f. Datová schránka
 - g. Místní rozhlas
 - h. Mobilní aplikace (Mobilní rozhlas, V obraze)
 - i. Jiné *(prosím doplňte):*
2. Jaký komunikační kanál byste použil/a jako první, kdybyste potřeboval/a oslovit městský úřad? *(Označte prosím jednu odpověď.)*
 - a. Osobní konzultace
 - b. Telefonní hovor
 - c. E-mail
 - d. Sociální síť (např. Facebook)
 - e. Komunikace přes datovou schránku
 - f. Jiné *(prosím doplňte):*
3. Jaké komunikační prostředky byste ocenil/a aby Nové Město nad Metují využívalo více? *(Označte jednu nebo více odpovědí.)*
 - a. Sociální síť
 - b. Zpravodaj
 - c. Místní rozhlas
 - d. Informační letáky a brožury
 - e. Úřední deska
 - f. Webové stránky obce
 - g. Osobní setkání s občany (např. schůzky představitelů s veřejností)
 - h. Jiné *(prosím doplňte):*
4. Jaký máte názor na probíhající digitalizaci? (např. více komunikace s úřady přes sociální síť, datové schránky, eDoklady, Portál občana) *(Označte prosím jednu odpověď.)*
 - a. Myslím si, že je to krok kupředu a podporuji ho.
 - b. Tento pokrok schvaluji, je to potřeba, ale pro komunikaci s úřady mi vyhovuje osobní setkání.
 - c. Neschvaluji tento pokrok, raději bych zůstal/a u osobní návštěvy pro komunikaci s úřadem.
 - d. Nevím
 - e. Jiné *(prosím doplňte):*

5. Jakými způsoby se můžete podílet na dění v Novém Městě nad Metují? (*Označte prosím jednu nebo více odpovědí*)
- Místní referendum
 - Komunální volby
 - Zasedání zastupitelstva
 - Participativní rozpočet
 - Informativní schůzky o dění ve veřejné správě
 - „Kulaté stoly“ se zastupiteli
 - Nevím
6. Pokud se naskytne možnost spoluúčasti na dění v obci, využijete ji? (*Vyberte prosím jednu možnost.*)
- Ano
 - Ne
 - Nevím
7. Jakou cestou upřednostňujete komunikování novinek v obci nebo ve veřejné správě? (*Zvolte prosím jednu odpověď*)
- Digitální technologie (např. mobilní aplikace, sociální sítě, datové schránky)
 - Papírová forma (např. letáky do schránek, papírový zpravodaj/obecní noviny)
8. Co byste na komunikaci obce změnilí?
(*Prosím doplňte odpověď o pár slovech.*)
9. Jaké informace Vám ze strany obce chybí?
(*Prosím označte jednu nebo více odpovědí.*)
- Informace o dění v obci
 - Informace o plánovaných společenských akcích
 - Informace o činnostech úřadu
 - Informace o důležitých událostech (např. potřeba platby místních poplatků)
 - Jiné (*Prosím doplňte odpověď o pár slovech*)
10. Jaké je Vaše pohlaví?
(*Vyberte prosím jednu možnost.*)
- Žena
 - Muž
11. Kolik je Vám let?
(*Vyberte prosím jednu možnost.*)
- 15-29 let
 - 30-45 let
 - 46-64 let
 - 65 a více let
12. Jak dlouho bydlíte v Novém Městě nad Metují?
(*Vyberte prosím jednu možnost.*)
- Méně než 1 rok
 - 2-5 let
 - 6-10 let
 - 11-20 let
 - 21 a více let
13. Chtěl/a byste k tomuto tématu něco dodat?
(*Nepovinná otázka (Doplňte prosím odpověď)*)

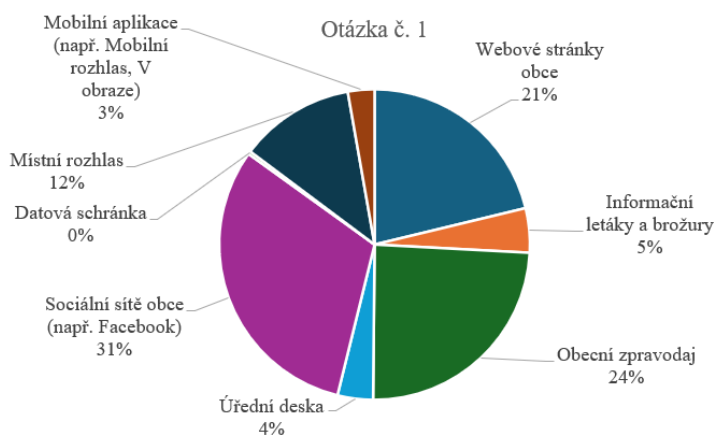
Děkuji Vám za Váš čas strávený vyplněním tohoto dotazníku.

PŘÍLOHA C: Grafická podoba odpovědí



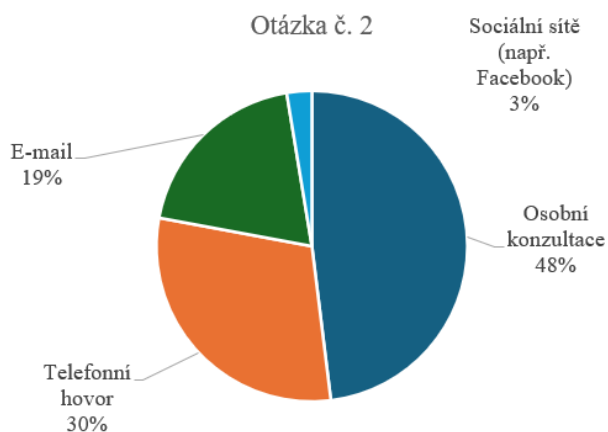
Obrázek 1: Četnost komunikace komunikačními kanály - Česká Meziříčí

Zdroj: vlastní zpracování



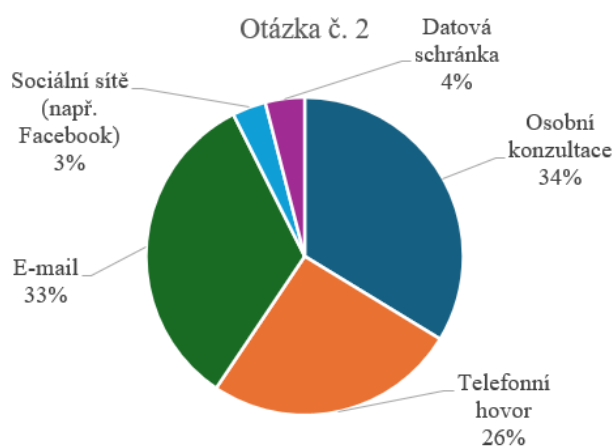
Obrázek 2: Četnost komunikace komunikačními kanály - Nové Město nad Metují

Zdroj: vlastní zpracování



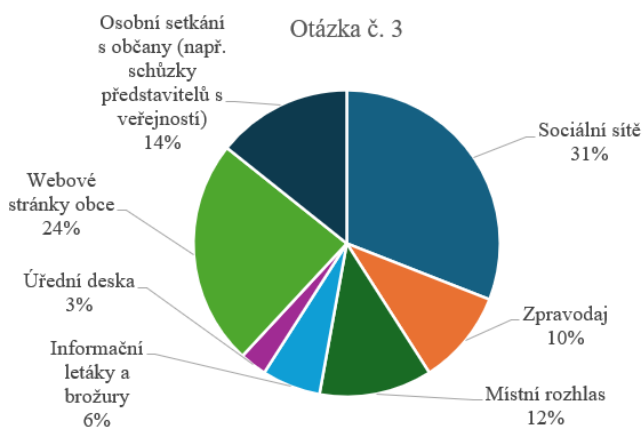
Obrázek 3: Využití komunikačních kanálů občany - Česká Meziříčí

Zdroj: vlastní zpracování



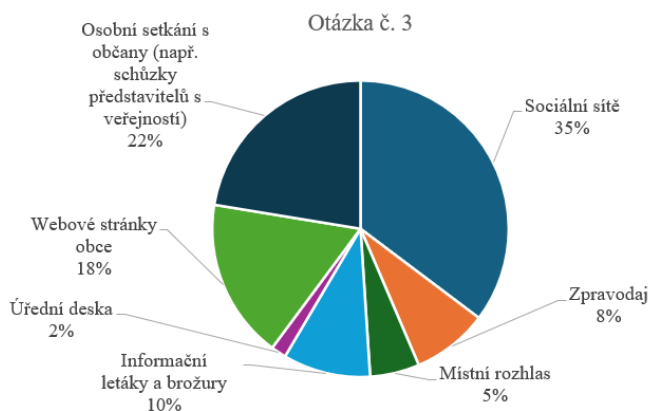
Obrázek 4: Využití komunikačních kanálů občany - Nové Město nad Metují

Zdroj: vlastní zpracování



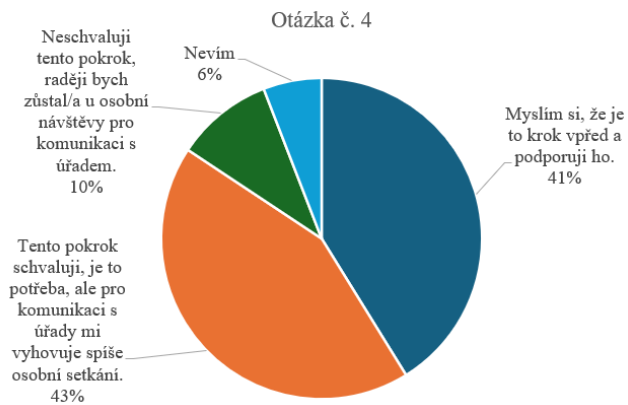
Obrázek 5: Preference komunikačních kanálů občany – České Mezířiči

Zdroj: vlastní zpracování



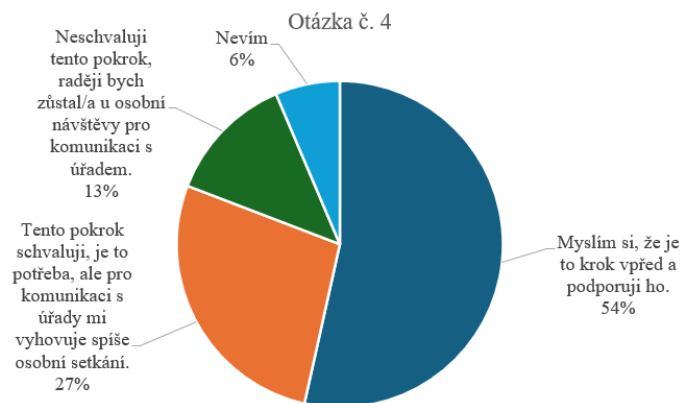
Obrázek 6: Preference komunikačních kanálů občany - Nové Město nad Metují

Zdroj: vlastní zpracování



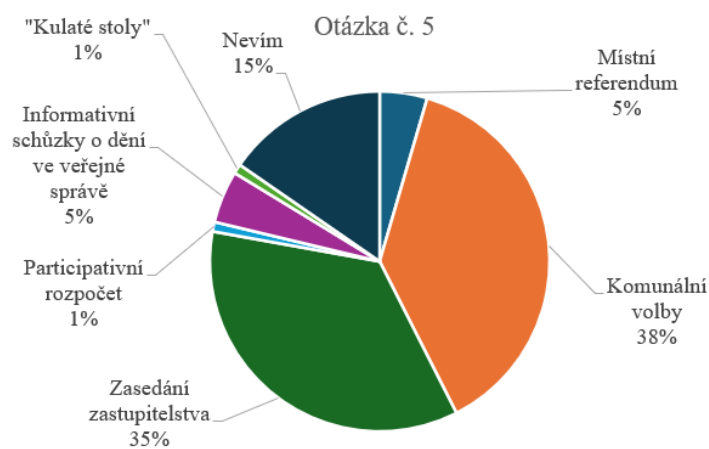
Obrázek 7: Názor na digitalizaci - Česká Meziříčí

Zdroj: vlastní zpracování



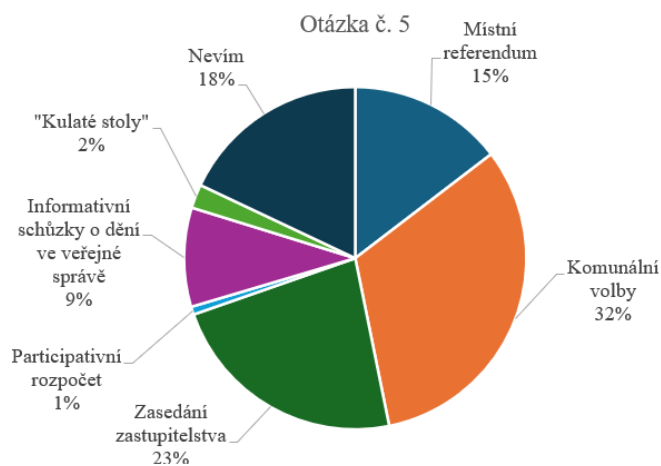
Obrázek 8: Názor na digitalizaci - Nové Město nad Metují

Zdroj: vlastní zpracování



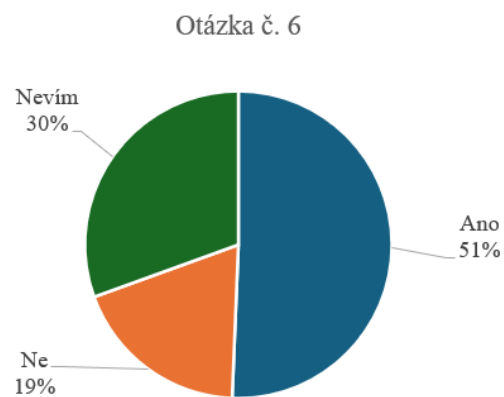
Obrázek 9: Možnost podílet se na dění v obci - Česká Meziříčí

Zdroj: vlastní zpracování



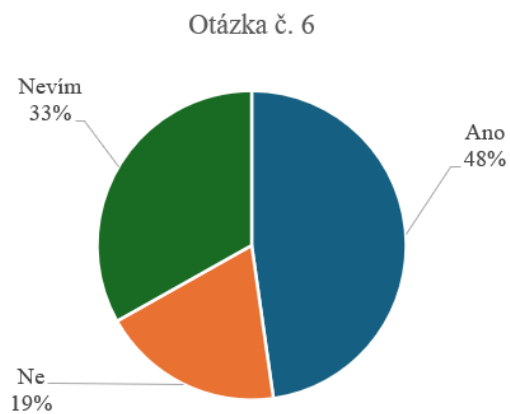
Obrázek 10: Možnost podílet se na dění v obci - Nové Město nad Metují

Zdroj: vlastní zpracování



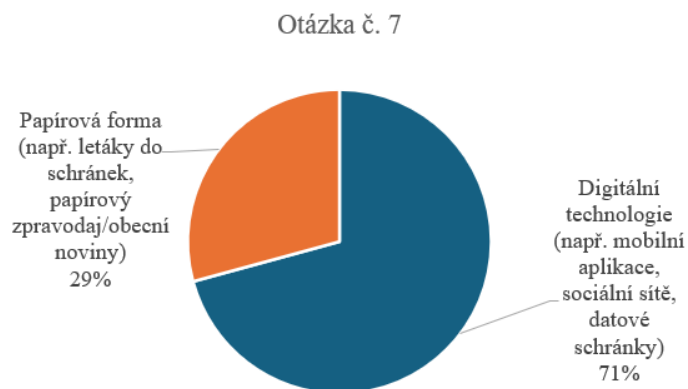
Obrázek 11: Využitelnost možností participace - České Meziříčí

Zdroj: vlastní zpracování



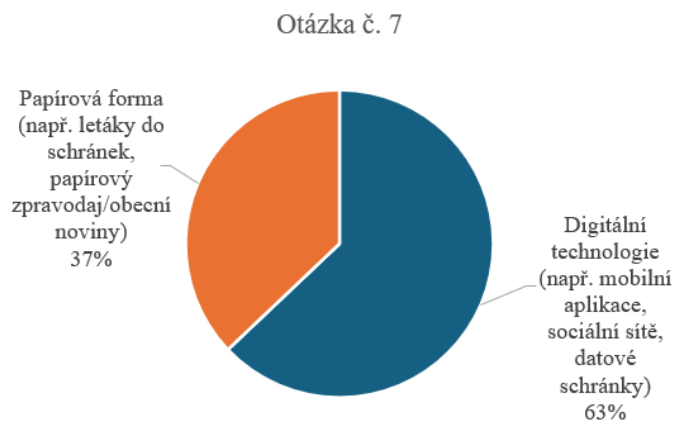
Obrázek 12: Využitelnost možností participace – Nové Město nad Metují

Zdroj: vlastní zpracování



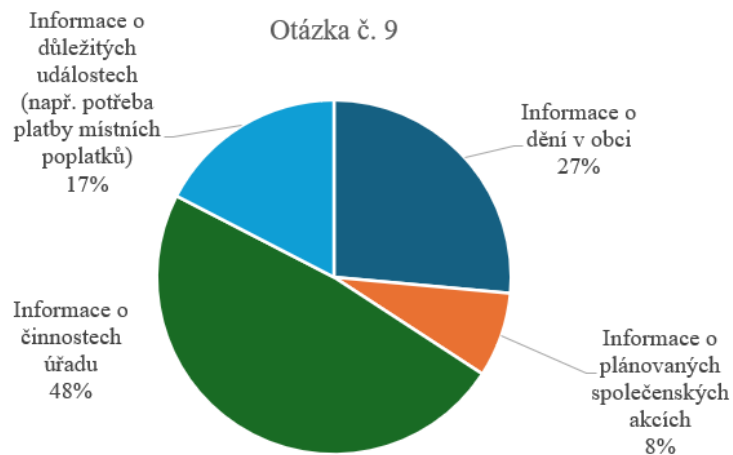
Obrázek 13: Upřednostňovaná forma komunikace - České Mezirůžka

Zdroj: vlastní zpracování



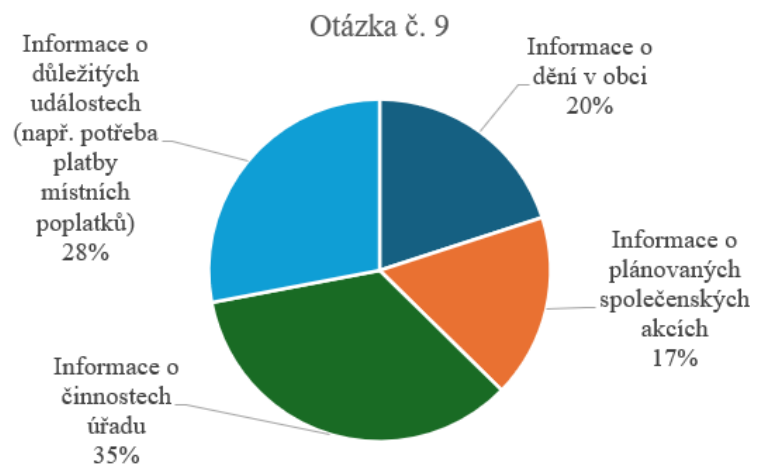
Obrázek 14: Upřednostňovaná forma komunikace - Nové Město nad Metují

Zdroj: vlastní zpracování



Obrázek 15: Chybějící informace - Česká Mezirůžka

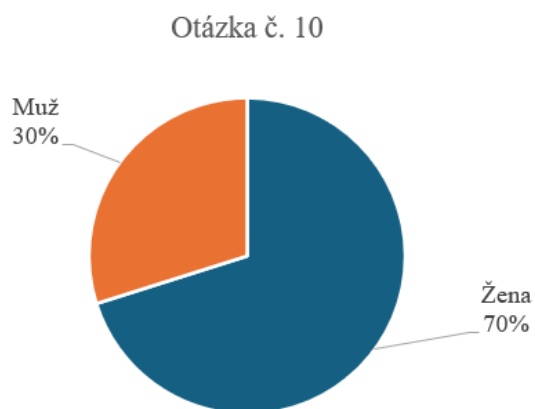
Zdroj: vlastní zpracování



Obrázek 16: Chybějící informace - Nové Město nad Metují

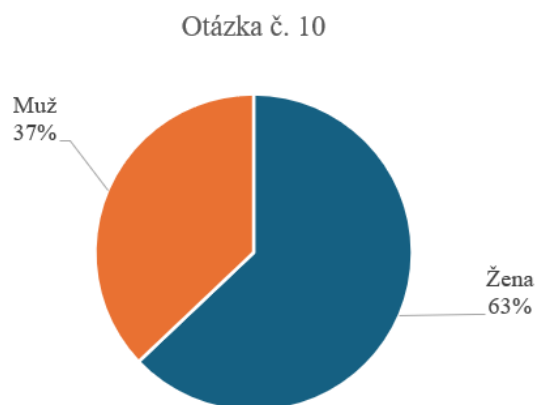
Zdroj: vlastní zpracování

PŘÍLOHA D: Grafy ilustrující demografické složení respondentů



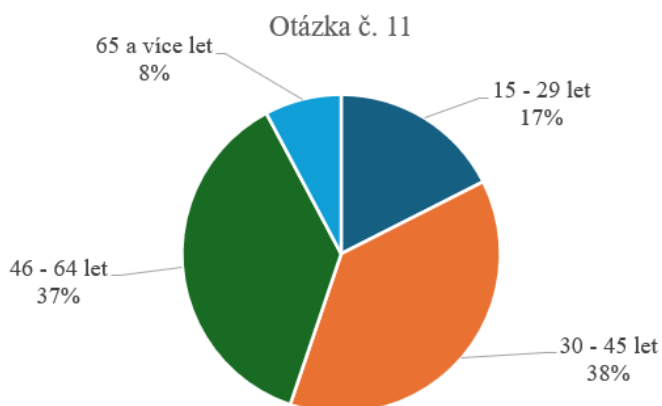
Obrázek 17: Pohlaví - České Meziříčí

Zdroj: vlastní zpracování



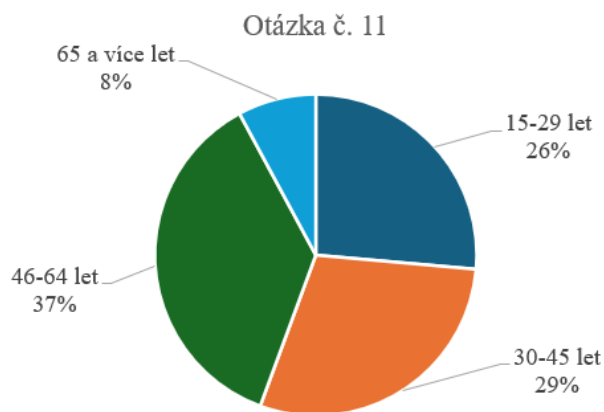
Obrázek 18: Pohlaví - Nové Město nad Metují

Zdroj: vlastní zpracování



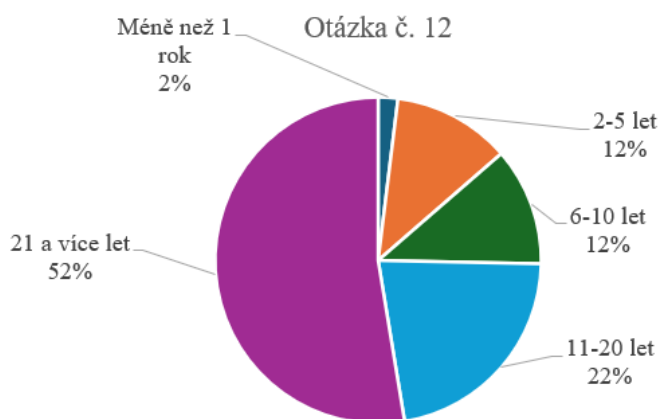
Obrázek 19: Věkové složení respondentů - České Meziříčí

Zdroj: vlastní zpracování



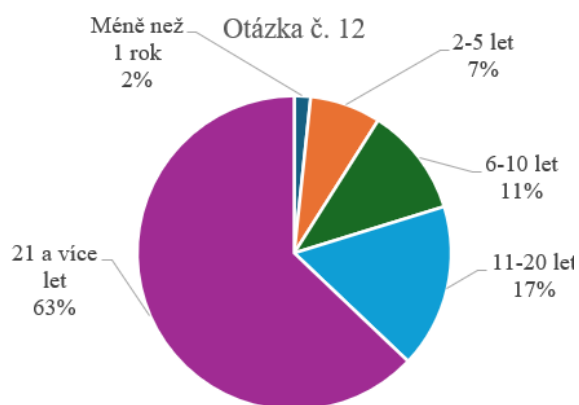
Obrázek 20: Věkové složení respondentů - Nové Město nad Metují

Zdroj: vlastní zpracování



Obrázek 21: Doba bydlení – České Meziříčí

Zdroj: vlastní zpracování



Obrázek 22: Doba bydlení - Nové Město nad Metují

Zdroj: vlastní zpracování

PŘÍLOHA E: Odpovědi na otevřené otázky

Co byste na komunikaci obce České Meziříčí změnili?

Možnost	Počet	%
	109	70.78
Nic	9	5.84
nic	3	1.94
Starostu	2	1.29
Webové stránky	2	1.3
Aktualizaci webových stránek, celkově komunikaci témat a zpráv včas, bez pravopisných chyb	1	0.65
Así nic	1	0.65
bez výhrad	1	0.65
Často nesdílí důležité informace jako vypnutí vody, ale naopak ve velkém sdílí týdenní menu restaura	1	0.65
lepší jednání sobčany	1	0.65
Na to mi ten jeden fádek nestačí. ☹️.....	1	0.65
Nemám připomínky	1	0.65
nevím	1	0.65
Nevím	1	0.65
Nevím, nějak jsem se nad tím nezamýšlela.	1	0.65
Nevím, vše funguje, komunikace je dobrá	1	0.65
Nevyužívat primárně Facebook. Používat primárně Mobilní rozhlas, Úřední desku	1	0.65
Nic,jsem spokojená	1	0.65
Nic, myslím si, že vše velice dobře funguje.	1	0.65
Nic vse funguje jak ma	1	0.65
O ničem nevím	1	0.65
Pravdomlupnost	1	0.65
Pravopisné chyby při komunikaci přes Facebook. Častější používání rozhlasu	1	0.65
průjezdový radar	1	0.65
Ráda bych měla více setkání s občany	1	0.65
Rychlejší aktualizaci www stránek obce.	1	0.65
Úroveň, nezávisle na formě.	1	0.65
Včas zveřejňovat zápisy z jednání obecního úradu.	1	0.65
Větší vstřícnost	1	0.65
Více informací pro občany, např.obec vůbec neinformovala o plánovaném ukončení činnosti pediatra	1	0.65
Více otevřenosti, činnost starosty a zastupitelů	1	0.65
Vkládat informace do rozhlasu co nejdříve, později připomenout, pokud možno bez pravopisných chyb ☹️	1	0.65
všechno	1	0.65
Vyměnila bych starostu	1	0.65

Obrázek 23: Odpovědi na otázku č. 8 - České Meziříčí

Zdroj: vlastní zpracování

Chtěl/a byste k tomuto tématu něco dodat?

Možnost	Počet	%
	119	77.27
Ne	17	11.04
ne	5	3.24
Ano.... Plnit sliby	1	0.65
Así nic. Stejně si to dohodnou dopředu.	1	0.65
Co konecne udela obec pro vetsi bezpecnost lidi u cukrarny.	1	0.65
Detektor lži do každé kanceláře	1	0.65
Ne.	1	0.65
Není třeba	1	0.65
nic	1	0.65
Práce s lidmi je složitá. Snadno se kritizuje, pokud člověk v určité oblasti nepracuje.	1	0.65
Proc zmizela znacka omezeni rychlosti na 30km/h pred mostem.	1	0.65
Řešení dopravní situace v obci	1	0.65
Věnovat více pozornosti seniorům	1	0.65
Více ohledu ke starým lidem bez soc.sítí	1	0.65
Změnit vedení,ale nějak se to nevede	1	0.65

Obrázek 24: Odpovědi na otázku č. 13 - České Meziříčí

Zdroj: vlastní zpracování

Co byste na komunikaci Nového Města nad Metují změnili?

Možnost	Počet	%
Nic	61	62,14
Nevím	4	3,89
Aby bylo město více otevřené a rychleji reagovalo	3	2,92
Aktuálnost, včasnost, jednotnost	1	0,97
Até nic.	1	0,97
Častěji komunikaci s většími podrobnostmi	1	0,97
Komunikaci s občany, ta je nevyhovující. Občané nejsou informováni o krocích vedení města.	1	0,97
Kontaktní jednání	1	0,97
Na IT stránky Města by mohli dávat více příspěvků o dění, rozhovory se zajímavými lidmi z Města atd.	1	0,97
Na www stránkách dávat více informací k daným tématům, občvat, kino, kasárna atd.	1	0,97
Nic, s novým vedením toto dobře funguje.	1	0,97
Ničt bych nic neměnili. V poslední době je vidět velký posun v informovanosti ze strany úřadu.	1	0,97
Osobní příběhy s občany	1	0,97
Paprová forma jasně dlehadce a s internetem moc neumím	1	0,97
Paprová forma o dění ve městě pro dlehadce	1	0,97
Plaťmá forma s občany hlavně pro dlehadce	1	0,97
Prave me nic nenapada	1	0,97
Pravidelnost, otevřenost, osobní přístup (nejme tak velká obec aby to nefungovalo)	1	0,97
Rychleji odezva na dotazy	1	0,97
Větší aktuálnost	1	0,97
Větší komunikace se seniory	1	0,97
Větší transparentnost zastupitelstva města	1	0,97
Více digitalizace, ale ne sociální sítěmi.	1	0,97
Více osobního setkávání s občany.	1	0,97
Více přechodu se semaforama	1	0,97
Více nedáňích informací, méně "PR" a dle.	1	0,97
Více zájmu o okolní obce - Vrchoviny, Spý....	1	0,97
Vitěčnost k občanům	1	0,97
Více informací pro seniory	1	0,97
Více informací v rozhlasu	1	0,97
Více informací co se děje ve městě	1	0,97
Více zapřívě komunikace se seniory	1	0,97
Vyvířovat kroky které dějaj a hlavně proč je dějaj.	1	0,97

Co byste na komunikaci Nového města nad Metují změnili?

Možnost	Počet	%
	53	73,61
Nevím	3	4,36
Aktuálně o ničem nevím.	1	1,38
Hlavně včas a dopředu	1	1,39
Hudbu v rozhlasu	1	1,39
Je třeba zvýšit informovanost veřejnosti hlavně přes sociální sítě.	1	1,39
Komunikaci s občany ze strany vedení města	1	1,39
Méně arogance	1	1,39
Momentálně asi nic	1	1,39
neže jednotlivě	1	1,39
Nic	1	1,39
Poslouchat a konat	1	1,39
Přidat na včasnosti a detailech	1	1,39
Upřímnost	1	1,39
Větší otevřenost, ne vše komunikovat interně za zavřenými dveřmi.	1	1,39
Více mluvit s lidmi.	1	1,39
vyhnat ukrajince	1	1,39
Zněliu rozhlasu	1	1,39

Obrázek 25: Odpovědi na otázku č. 8 - Nové Město nad Metují

Zdroj: vlastní zpracování

Chtěl/a byste k tomuto tématu něco dodat?

Možnost	Počet
	148
Ne	9
ne	2
Ani ne.	1
Ano udržet čistotu tohoto pěkného našeho města	1
Ať naše město skveta	1
Ať se nám daří	1
At se obhajoba vydari :)	1
Bydlím teď v Praze dlouhodobě, ale do nováč jezdím každý víkend a někdy i více. žil jsem tam 22let	1
Je třeba více zapojit občany do dění ve městě.	1
Městský rozhlas není slyšet a zpravodaj by měl být zachován, kvůli starším občanům	1
Nechal bych to při starém ať žije rozhlas	1
Nelíbí se mi arogantnost místostarosty v komunikaci se zaměstnanci úřadu	1
Nic	1
Nn	1
Nové vedení města nedostatečně komunikuje s občany a tak dává prostor opozici k manipulacím s veřejn	1
Opravte si ty chyby	1
Raději nic	1
Radnice s lidmi NEMLUVÍ	1
Spravna odpověď na otázkou číslo 5 je žádným -možnosti	1
Více se zajímat o přilehlé obce - Vrchoviny, Spy, ...	1
Zvýšit duchody	1

Obrázek 26: Odpovědi na otázku č. 13 - Nové Město nad Metují

Zdroj: vlastní zpracování