

MASARYKOVA UNIVERZITA

Ekonomicko-správní fakulta

Katedra veřejné ekonomie



**INFORMAČNÍ SYSTÉM
MĚSTA ČI OBCE**

**INFORMATION SYSTEM
OF A TOWN/VILLAGE**

diplomová práce

Jaroslav Zobal

Vedoucí práce: Mgr. Jiří Špalek, Ph.D.

Brno, duben 2006

**Masarykova univerzita v Brně
Ekonomicko-správní fakulta**

**Katedra veřejné ekonomie
Akademický rok 2003/2004**

ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE

pro **ZOBAL Jaroslav**

obor **Veřejná ekonomika**

Název tématu: **Informační systém města či obce**

Zásady pro vypracování:

Problémová oblast:

Veřejná ekonomie, veřejné výdaje, instituce působící ve veřejném sektoru, ekonomická situace měst a obcí, technologická vybavenost měst a obcí, webové stránky, knihovny a jejich vybavení, komunikace mezi jednotlivými organizacemi města či obce.

Cíl práce:

V posledních letech proniká moderní technika jako například internet, či kabelová televize nejen do měst, ale i do našich nejmenších obcí. Problémem zůstává to, že většina takto fungujících informačních systémů postrádá jakousi formální stránku a jsou většinou spravovány značně amatérsky. Uživatelé těchto systémů (občané) obvykle postrádají nejen pravidelnou aktualizaci, ale mnohdy narazí například na webové stránky obce, které sice někdy někdo zřídil, ale dávno již nefungují jak mají.

Cílem diplomové práce tedy bude nastínit možnosti využívání moderních informačních technologií na úrovni obce nebo menšího města. Práce by měla sloužit jako návod pro úředníka, který se stará o chod těchto informačních systémů. Zaměřím se nejen na již zmíněné moderní technologie poslední doby, ale do své práce zahrnu také další prostředky (jako např. místní rozhlas, způsoby a pravidla zveřejňování dokumentů na úřední desce nebo obecní zpravodaj).

Postup práce a použité metody:

- Organizační struktura města a obce, orgány města a obce
- Možnosti komunikace mezi organizacemi působícími v obci a obecním úřadem
- Základní legislativa v oblasti informačních technologií a související povinnosti města či obce

- Struktura informačního systému města či obce:
 - ISMO – systém podpory řízení města či obce
 - Veřejné IS města či obce (Internet a webové stránky, kabelová televize, obecní zpravodaj)
 - Veřejné informační služby města či obce (Místní knihovny a veřejná stanice internetu, místní rozhlas)

Rozsah grafických prací: Přiměřeně uvedenému tématu dle uvážení autora

Rozsah práce bez příloh: **60 – 70 stran**

Seznam odborné literatury:

1. FRIEDRICH, V., LUKÁŠ, M. *Informační systémy veřejné správy*. 1. vydání. Plzeň: ZČU FEK, 1999. 284 s. ISBN 80-7082-555-3.
2. LUKÁŠ, M. *Městský informační management*. 1. vydání. Praha: GRADA, 2000. 320 s. ISBN 80-7169-554-8.
3. REKTOŘÍK, J. a kol. *Ekonomika a řízení odvětví veřejného sektoru*. 1. vydání. Praha: EKOPRESS, 2002. 264 s. ISBN 80-86119-2.
4. MATES, P., MATOUŠOVÁ M. *Evidence, informace, systémy, právní úprava*. 1. vydání. Praha: Codex Bohemia, 1997. 264 s. ISBN 80-85963-27-2

Vedoucí diplomové práce: **Mgr. Jiří Špalek, Ph.D.**

Datum zadání diplomové práce: **19.3.2004**

Termín odevzdání diplomové práce: **23.4.2005**

.....
vedoucí katedry

.....
děkan

V Brně dne 21.3.2004

Jméno a příjmení autora:	Jaroslav Zobal
Název diplomové práce:	Informační systém města či obce
Název práce v angličtině:	Information system of a town/village
Katedra:	veřejné ekonomie
Vedoucí diplomové práce:	Mgr. Jiří Špalek, Ph.D.
Rok obhajoby:	2006

Anotace

Cílem práce s názvem „Informační systém města či obce“ je identifikovat a specifikovat informační systém obce a nastínit možnosti využívání moderních informačních a komunikačních technologií stejně jako tradičních způsobů komunikace s veřejností. První kapitola má za úkol vymezit základní předpoklady pro realizaci a správné fungování informačního systému obce. Druhá informační systém definuje jako pojem a specifikuje různé úhly pohledu na něj v souvislosti s obcí. Kapitola třetí popisuje danou strukturu veřejného informačního systému obce. Poslední kapitola je pak věnována dotazníkovému šetření. Jeho výsledky porovnané dle stanovených skupin obcí by měly potvrdit nebo vyvrátit stanovenou hypotézu, která zní: „Větší obce mají zpravidla více informačních prostředků, ale také dokáží lépe využívat moderních způsobů komunikace s veřejností.“ Hypotéza byla potvrzena.

Annotation

The aim of the degree work called „Information system of a town/village“ is to identify and specify the information system of a village and to foreshadow possibilities of utilization of modern information and communication technologies, as well as the traditional means of communication with the public. The goal of the first chapter is to qualify basic conditions for the realisation and correct working of the information system of a village. The second chapter defines the term information system and specifies different views of it in the connection with the village. The third chapter describes the given structure of the public information system of a village. The last chapter is devoted to the questionnaire research. Its results compared with the prescribed groups of villages should confirm or disprove the appointed hypothesis which says: „Bigger villages usually have more information tools but they can also utilize the modern ways of communication with the public in a better way.“ The hypothesis has been proved.

Klíčová slova

Informace, informační společnost, informační systém, obec, informační prostředky, komunikační formy, veřejné informační služby

Keywords

Information, information society, information system, village, information tools, communication forms, public information services

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem diplomovou práci „Informační systém města či obce“ vypracoval samostatně pod vedením Mgr. Jiřího Špalka, Ph.D. a uvedl v seznamu literatury všechny použité literární a odborné zdroje.

V Brně dne 23. března 2006

vlastnoruční podpis autora

Poděkování

Na tomto místě bych rád poděkoval Mgr. Jiřímu Špalkovi, Ph.D. za jeho cenné připomínky a odborné rady, kterými přispěl k vypracování této diplomové práce. Dále bych chtěl poděkovat představitelům obce Letonice, kteří mi umožnili získat potřebné zkušenosti uplatněné v této diplomové práci.

OBSAH

OBSAH	7
ÚVOD	8
1 PŘEDPOKLADY REALIZACE INFORMAČNÍHO SYSTÉMU OBCE	11
1.1 Informace	11
1.2 Informační a komunikační technologie	13
1.3 Informační společnost	15
1.4 Informační gramotnost	17
2 INFORMAČNÍ SYSTÉM OBCE V MODERNÍM POJETÍ	20
2.1 Informační systém	20
2.2 Systém podpory řízení obce	21
2.2.1 Struktura systému podpory řízení obce.....	21
2.2.2 Vlastnosti systému podpory řízení obce.....	27
2.2.3 Standardy.....	27
2.2.4 Legislativa.....	29
2.3 Veřejný informační systém obce	30
2.3.1 Komunikace s veřejností.....	30
2.3.2 Veřejné informace.....	35
2.3.3 Právní rámec informačních povinností obce.....	38
2.3.4 Informační management obce.....	40
3 STRUKTURA VEŘEJNÉHO INFORMAČNÍHO SYSTÉMU OBCE	45
3.1 Prostředky jednosměrné komunikace	45
3.1.1 Webové stránky.....	46
3.1.2 Informační kanál kabelové televize.....	55
3.1.3 Místní rozhlas.....	60
3.1.4 Úřední deska.....	62
3.1.5 Obecní zpravodaj.....	65
3.1.6 Ostatní informační prostředky.....	67
3.2 Formy obousměrné komunikace	69
3.2.1 Osobní kontakt.....	69
3.2.2 Telefonický kontakt.....	71
3.2.3 Poštovní korespondence.....	72
3.2.4 Elektronická pošta (e-mail).....	74
3.3 Veřejné informační služby	78
3.3.1 Místní (veřejná) knihovna.....	78
3.3.2 Veřejná stanice Internetu.....	80
3.3.3 Informační centrum.....	83
4 DOTAZNÍKOVÉ ŠETŘENÍ	84
4.1 Podmínky dotazníkového šetření	84
4.2 Vybrané obce	85
4.3 Výsledky dotazníkového šetření	87
ZÁVĚR	94
SEZNAM SCHÉMÁT, TABULEK A GRAFŮ	96
SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY A DALŠÍCH PRAMENŮ	97
SEZNAM PŘÍLOH	100

ÚVOD

Žijeme v době, ve které informační a komunikační technologie udávají tempo rozvoje společnosti a informace, lépe řečeno dobré informace, patří často mezi to nejcennější, co člověk může vlastnit. Možná právě proto bývá jedenadvacáté století, do kterého jsme teprve „nedávno“ vstoupili, označováno stoletím informační společnosti. Ta je charakteristická tím, že právě informace a informační technologie v ní hrají významnou roli. Jsou součástí našeho každodenního života a většina z nás se bez nich jen těžko dokáže obejít. Moderní informační a komunikační technologie přitom pronikají nejen do soukromého sektoru a sektoru domácností, ale také do veřejného sektoru ekonomiky.

Díky informatizaci veřejné správy se úřady více přibližují lidem a stávají se dostupnější. To platí nejen pro centrální sféru a vyšší územně samosprávné celky, ale také pro města a obce, které jsou v bezprostředním kontaktu s občany. Proto města, ale v posledních několika letech i naše nejmenší obce investují nemalé finanční prostředky do budování svých informačních systémů. A tak již dnes není žádnou výjimkou, že i malá obec má své vlastní webové stránky, informační kanál na kabelové televizi či veřejný přístup na Internet. Problémem v těchto případech ovšem zůstává to, že spousta takto fungujících informačních systémů postrádá jakousi formální stránku a jsou většinou spravovány značně amatérsky. Uživatelé těchto systémů, což jsou zejména občané obce, obvykle postrádají pravidelnou aktualizaci a v důsledku toho ztrácejí o tyto systémy zájem. Toho by se měla obec snažit vyvarovat.

Téma této diplomové práce jsem si sám vybral z důvodu osobního zájmu o danou problematiku. Již delší dobu se v místě svého bydliště, což je obec, která má přibližně 1 500 obyvatel, starám o chod webových stránek, pracuji jako správce veřejné stanice Internetu v místní knihovně a svými články také přispívám do obecního zpravodaje. Dle potřeby také pomáhám se správou informačního kanálu na kabelové televizi. Ze svých zkušeností můžu říci, že tato práce není snadná. Ve větších městech se již stává samozřejmostí, že o chod všech součástí informačního systému se stará několik osob na tuto práci kvalifikovaných a jsou zřízena specializovaná oddělení. Na úrovni obce a menšího města je již situace horší. Zde tuto práci vykonává v podstatě kdokoliv, kdo byl příslušným úřadem pověřen. Může to být přímo starosta, zaměstnanci obecního úřadu, členové obecní rady nebo obecního zastupitelstva a nebo také obyvatelé, kteří o tuto práci měli zájem a prokázali určité znalosti a dovednosti v příslušném oboru. A jelikož jsem se dosud nesetkal

s žádným manuálem či příručkou, která by „amatérským“ správcům informačního systému usnadnila práci a byla pomůckou, rozhodl jsem se vypracovat diplomovou práci na téma „Informační systém města či obce“. A jak z doposud napsaného vyplývá, zaměřím se zejména na informační systém obce případně menšího města (do 10 000 obyvatel) a činnosti s ním spojené.

Cílem mé diplomové práce je tedy identifikovat a specifikovat informační systém obce a nastínit možnosti využívání moderních informačních a komunikačních technologií. Dále bych chtěl podat návod, jak by měly jednotlivé části informačního systému obce vypadat (jak po formální tak obsahové stránce), čeho by se správci měli vyvarovat a co by naopak nemělo chybět. Zaměřím se nejen na již zmíněné moderní technologie poslední doby (webové stránky, informační kanál kabelové televize atd.), ale do své práce zahrnu i tradiční informační prostředky jako např. místní rozhlas, obecní zpravodaj či úřední desku. Pozornost budu také věnovat formám obousměrné komunikace a veřejným informačním službám. Práce by se tak mohla stát pomůckou pro osoby, které se o jednotlivé části informačního systému obce starají případně pro samotné představitele obce. Dílčím cílem je prostřednictvím dotazníkového šetření ověřit a porovnat ve vybraných obcích úroveň komunikace s veřejností a rozsah informačního systému. Z dílčího cíle byla také vyvozena následující hypotéza: Větší obce mají zpravidla více informačních prostředků, ale také dokáží lépe využívat moderních způsobů komunikace s veřejností.

Na základě takto stanovených cílů byla použita metoda obsahové analýzy teoretických učebních textů, odborných článků, legislativy a koncepcí Ministerstva informatiky, Ministerstva vnitra a Úřadu vlády. V této souvislosti je dobré zmínit, že významným zdrojem informací byl také Internet. Další metodou je aplikace vlastních zkušeností a poznatků a v rámci čtvrté kapitoly byla použita metoda dotazníkového šetření.

Práce je rozdělena celkem do čtyř kapitol. Hlavním úkolem té první je vymezit základní předpoklady pro realizaci a správné fungování informačního systému obce. Především pak zdůraznit význam informací, informačních a komunikačních technologií a informační gramotnosti pro dnešní společnost.

Cílem kapitoly druhé je informační systém definovat jako pojem a specifikovat různé úhly pohledu na tento moderní pojem v rámci veřejného sektoru a zejména pak v souvislosti

s nižším územně samosprávným celkem – obcí. Pozornost je zaměřena především na veřejný informační systém obce.

Kapitola třetí vymezuje strukturu veřejného informačního systému obce a podrobně rozebírá všechny informační prostředky, komunikační formy a veřejné informační služby, které mohou být zpravidla v obci k dispozici.

Poslední – čtvrtá kapitola je věnována dotazníkovému šetření, které má ve vybraných obcích zjistit úroveň komunikace s veřejností a rozsah veřejného informačního systému. Výsledky porovnané dle stanovených skupin obcí by současně měly potvrdit nebo vyvrátit stanovenou hypotézu.

Jak již bylo řečeno, diplomová práce je cíleně zaměřena na obce či menší města (do 10 000 obyvatel). A jelikož se pojem obec obecně používá i pro města, která nemají statut zvláštního postavení tzv. „statutární město“, budu ve své práci používat pouze pojem obec. Pokud bude přinejmenším vhodné pojem město přesto uvést, uvedu jej.

1 PŘEDPOKLADY REALIZACE INFORMAČNÍHO SYSTÉMU OBCE

Vytváření vlastního informačního systému se od konce 20. století stalo jednou z nejoblíbenějších činností většiny měst a obcí. Popularitu si tato činnost získala zejména v souvislosti s informační revolucí, která postihla všechny sektory ekonomiky, tedy i sektor veřejný. Než bude věnována pozornost samotné charakteristice a specifikaci informačního systému obce, je nezbytné vymezit základní předpoklady pro úspěšné fungování tohoto systému. Důležité je také zdůraznit, že informačním systémem obce se rozumí moderní informační systém využívající informačních a komunikačních technologií a předpokládá se také využití Internetu.

1.1 Informace

Základním kamenem každého informačního systému, tedy nejen toho obecního, jsou informace. Kdyby nebylo informací, nebylo by ani informačních systémů, protože jejich budování by nemělo smysl. V moderní době je ovšem význam informací a informovanosti nedocenitelný. Dalo by se říci, že informace jsou alfou a omegou dnešní doby – doby, ve které informace zastarávají mnohem rychleji než kdykoliv předtím a lze předpokládat, že se tato tendence bude neustále prohlubovat.¹

Zakladatel kybernetiky Norbert Wiener v jednom ze svých děl² uvedl, že pokud chce člověk aktivně žít, musí žít s přiměřenými informacemi. Z toho vyplývá, že informace představují jednu ze základních složek lidského života a potřeba informací patří mezi individuální potřeby každého z nás. Někdo potřebuje k životu informací více, jiný méně, ale každý potřebuje aspoň nějaké. Jenže co to vlastně jsou informace? Definic můžeme v literatuře najít mnoho. Za informaci obvykle považujeme zprávu, která nám sděluje něco nového a napomáhá nám při rozhodování. Lze také říci, že informace odstraňuje nebo snižuje neznalost nebo nejistotu příjemce zprávy a následně vyvolává změnu jeho stavu nebo chování.

¹ LUPA: *Internet jako zdroj informací a dezinformací* [on-line]

² WIENER, N.: *Kybernetika a společnost*. ČSAV, Praha 1963, str. 32

Každá zpráva ovšem nemusí být automaticky informací. Pokud nám zpráva nic neříká a nemá pro nás ve skutečnosti praktický význam, může to být z několika různých důvodů:

- » příjemce zprávě nerozuměl nebo ji nepochopil
- » příjemce zprávě sice rozuměl a pochopil ji, ale nenašel v ní nic nového
- » příjemce zprávě rozuměl, pochopil ji a našel v ní něco nového, ale zpráva pro něj nebyla zajímavá

Informace je tedy do značné míry pojem subjektivní. Pro jednoho příjemce může být jedna a tatáž zpráva informací a pro druhého nikoliv. Pokud tedy chceme stručně a jasně vyjádřit, co to vlastně informace je, můžeme říci: *„Za informaci považujeme zprávu, která odstraňuje neznalost příjemce a má pro něho praktický význam.“*³

Samotná informace se skládá ze tří složek:⁴

- 1) **sdělení** – je obsah informace pro příjemce
- 2) **data** – slouží k vyjádření informace v komunikačním jazyce (např. slova, čísla, grafy, znaky, zvuky)
- 3) **nosič** – je fyzický prostředek pro sběr, uložení a přenos dat (např. papír, disketa, CD – ROM, paměťová karta)

Informace versus data

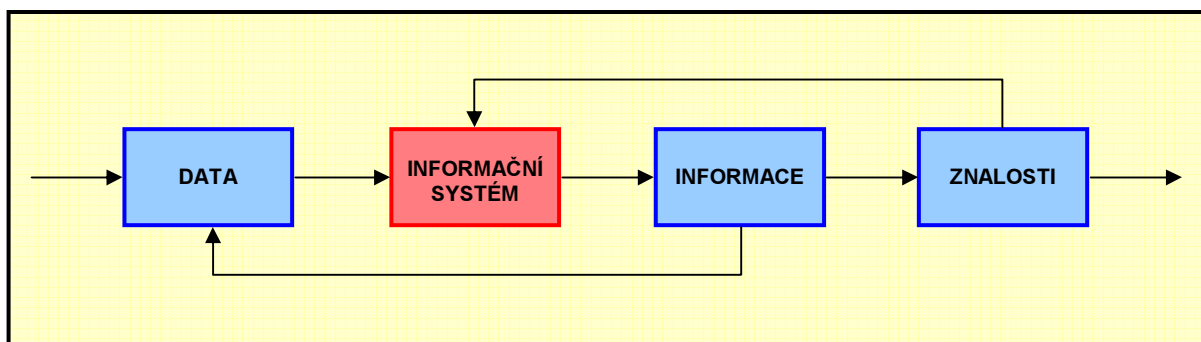
Je třeba zdůraznit, že hranice mezi pojmy informace a data není jednoznačně vymezená. To, co je jednou považováno za data, může být příště vydáváno za informace a naopak. Obecně můžeme jako data označovat to, co vkládáme do databází informačních systémů a také to, co pomocí těchto systémů zpracováváme. Výsledky zpracování těchto dat pak již můžeme označovat pojmem informace. Přitom je nutné si uvědomit, že to, co jednou získáme jako nové informace, může být ihned použito jako vstupní data. Ve schématu č. 1 ještě figuruje pojem znalosti, které můžeme rozšiřovat na základě nově získaných informací a které nám také napomáhají přiřazovat datům význam.⁵

³ FRIEDRICH, V., LUKÁŠ, M.: *Informační systémy veřejné správy*. ZČU FEK, Plzeň 1999, str. 3

⁴ REKTOŘÍK, J. a kol.: *Ekonomika a řízení odvětví veřejného sektoru*. Ekopress, Praha 2002, str. 171

⁵ RAPANT, P.: *Úvod do geografických informačních systémů* [on-line], str. 17

Schéma č. 1: Data, informace a znalosti ve vztahu k informačnímu systému



Pramen: autor

Zdroj dat: RAPANT, P.: *Úvod do geografických informačních systémů* [on-line], str. 17

Reálný svět, který nás obklopuje, produkuje ohromné množství informací a tak je nezbytné rozlišovat také hodnotu informace. Vezmeme-li v úvahu základní členění, tedy na dobré a špatné informace, nezbyvá než vyjádřit přání, aby je člověk dokázal rozeznat a dále šířil jen ty dobré. To je ovšem přání, které není vůbec jednoduché splnit. Je to takřka nemožné. Výrazným způsobem nám v tom ale mohou pomoci „informační a komunikační technologie“.

1.2 Informační a komunikační technologie

Informační a komunikační technologie jsou dalším důležitým prvkem bez kterého by dnešní informační systémy nemohly fungovat. Máme-li stručně informační a komunikační technologie charakterizovat potom můžeme říci, že jsou to *veškeré přístroje, které určitým způsobem pracují s informacemi*. Zejména pak souvisí s jejich tvorbou, analýzou, zpracováním nebo přenosem. Základní funkce informačních a komunikačních technologií jsou pak uvedeny v následující tabulce.

Tabulka č. 1: Základní funkce informačních a komunikačních technologií

FUNKCE	DEFINICE	PŘÍKLADY
Zachycení informací	Získávání a vyjadřování informací ve formě umožňující přenos, zpracování a uchování informací.	Klávesnice počítače, magnetofon, telefonní přístroj.
Přenos informací	Přenos informací z jednoho místa na druhé – od zdroje k příjemci.	Telefonní síť, televizní vysílač, novinová distribuční síť, pošta (doručující dopisy).
Uchování informací	Přesun informací na místo, kde budou uchovány a později zpřístupněny.	Papír, magnetická páska, CD – ROM, disketa, fotografický film.
Vyhledávání informací	Hledání a zpřístupnění konkrétních informací požadovaných příjemcem.	Hledání v kartotéce, některé počítačové programy spolu s organizací dat v paměti.
Zpracování informací	Vytváření nových informací (s novým významem) z dostupných informací.	Počítačové programy, založené na znalostech, vyjádřených ve vhodné formě.
Zobrazování informací	Prezentace informací ve formě, kterou je člověk schopen vnímat.	Obrazovka počítače, tiskárny, magnetofon, multimedia.

Pramen: TRUNEČEK, J. a kol.: *Management v informační společnosti*. VŠE, Praha 1999, str. 139

Televize, rádia, satelity, počítače a počítačové příslušenství, Internet, veškeré telekomunikační prostředky (mobilní telefony), ale také například přístroje sloužící k analýze dat ve vědě či v lékařství – tohle všechno můžeme považovat za informační a komunikační technologie. Život bez nich dnes již není možný. Každý využívá alespoň nějaký druh informační technologie a když ne osobně, tak určitě zprostředkovaně.

Informační a komunikační technologie otevírají možnosti, které se následně odráží v chování lidí, v jejich činnosti, myšlení a hodnotách. Mění se i fungování a priority společnosti a začíná se mluvit o „informační společnosti“.⁶

⁶ KONJUNKTURA: *Vliv informačních technologií na člověka* [on-line]

1.3 Informační společnost

Práce s informacemi – základním kamenem každého informačního systému a vzájemné propojování informačních a komunikačních technologií vede ke vzniku a rozvoji informační společnosti, jejíž předpoklad je rovněž pro tvorbu obecních informačních systémů velice důležitý. Budování informační společnosti se v dnešní době stává samozřejmou součástí zájmu všech vyspělých států světa. Nejinak tomu není ani u nás.

Směna a oběh informací jsou základem ekonomiky v informační společnosti, kde:⁷

- » klesá význam „klasických průmyslových oborů“
- » motorem ekonomiky je využití informačních a komunikačních technologií
- » nejbohatší firmy v současnosti pocházejí z oblasti informačních technologií
- » rostou požadavky na znalost práce s moderními technologiemi

Rozvoj a zdokonalování informační společnosti není jen úlohou vlády a státu, ale důležitá je také spolupráce veřejné správy, měst, obcí, občanů, podnikatelských subjektů, informačního průmyslu, akademické a výzkumné sféry. Cesta k informační společnosti je podporována současnou technologickou revolucí jejímž výsledkem je snížení prostorového a časového omezení a zvýšení přístupu k množství veřejných informací.⁸ Ty se tak stávají snáze dostupné širokému spektru obyvatel.

Pro potřeby určitého vymezení informační společnosti, ji můžeme chápat zejména jako *společnost využívající soubor nástrojů výpočetní a komunikační techniky a na nich postavené komunikační a informační služby, které se postupně stávají určujícím faktorem rozvoje ekonomiky a svým dopadem významně ovlivňují i rozvoj celé společnosti.*⁹

Přínosy informační společnosti¹⁰

- » zvýšení kvality života s širším výběrem služeb a zábavy
- » lepší podpora vzdělanosti a jejímu průběžnému doplňování během aktivního profesního života

⁷ ŠPAČEK, D., ŠPALEK, J.: *Informační systémy ve veřejném sektoru* [on-line], str. 14

⁸ ÚŘAD VLÁDY: *Státní informační politika – Cesta k informační společnosti* [on-line]

⁹ ÚŘAD VLÁDY: *Obecné a mezinárodní aspekty informační politiky* [on-line]

¹⁰ ÚŘAD VLÁDY: *Obecné a mezinárodní aspekty informační politiky* [on-line]

- » nové možnosti pro uplatnění tvůrčích schopností lidí a využití jejich kvalifikace
- » zvýšení schopnosti společnosti reagovat na změny ve struktuře nabídky a poptávky profesní kvalifikace pracovní síly
- » nové možnosti uplatnění kulturních tradic a identity regionů a odstranění odlehlosti periferních oblastí
- » šetření přírodních zdrojů a životního prostředí
- » účinnější a transparentnější legislativa a administrativa - bližší k občanovi a pracující s nižšími náklady, vyšší podíl občanů na veřejné správě
- » vytvoření propojeného informačního systému a možnost komunikace občanů s orgány veřejné správy prostřednictvím Internetu
- » rozvoj elektronického obchodu, který přinese nové možnosti podnikání a zvýší konkurenceschopnost podniků
- » vyšší úroveň stability a bezpečnosti, racionální chování a řízení v mimořádných a krizových situacích

Úskalí informační společnosti¹¹

- » horší možnosti pro uplatnění méně kvalifikovaných a nekvalifikovaných pracovníků
- » náklady na dodatečné a celoživotní vzdělávání
- » informační (počítačová) kriminalita (krádeže autorských práv, podvody s elektronickými dokumenty, nedovolené pronikání do cizích informačních systémů a dat, záměrná tvorba a šíření počítačových virů)

Z výše uvedeného výčtu je zřejmé, že převažují přínosy nad úskalími informační společnosti. Přesto je třeba věnovat úskalím značnou pozornost. Počítačová kriminalita se dá alespoň částečně eliminovat úpravou legislativy, která bude nekompromisně trestat počítačové pirátství, zejména pak zneužívání osobních dat a duševního vlastnictví. Důležité je zaměřit se také na sociální nerovnosti, které mohou v souvislosti s rozvojem informační společnosti nastat a které mohou přispět k vytlačení některých skupin obyvatel na okraj společnosti. Aby se tak nestalo a lidé se dokázali v informační společnosti dokonale orientovat je potřebná určitá míra „informační gramotnosti“.

¹¹ ÚŘAD VLÁDY: *Státní informační politika – Cesta k informační společnosti* [on-line]

1.4 Informační gramotnost

Významné změny, které souvisejí s přeměnou společnosti na společnost informační, mají za následek zvyšování nároků, které jsou na její členy kladeny. Informační gramotnost se tak stává základním předpokladem pro plnohodnotné zapojení člověka do informační společnosti. Klíčová je zejména schopnost pracovat s informacemi a umět k tomu využívat moderní informační a komunikační technologie. Informační systém obce by byl v podstatě k ničemu, kdyby její lidé ke své spokojenosti nedokázali využít a nebyli schopni v něm nalézt požadované informace.

Za jeden z indikátorů úrovně společnosti je dnes považována míra funkční gramotnosti. Tu můžeme definovat jako schopnost aktivně participovat na světě informací. Úroveň funkční gramotnosti ovšem nemusí být vždy nutně obrazem dosaženého vzdělání. Vzdělávací proces ne vždy funkční gramotnost podporuje a někdy může dokonce člověka zahltit množstvím zcela nepotřebných informací.¹²

Funkční gramotnost se skládá ze tří složek:¹³

- 1) **literární gramotnost** – schopnost nalézt a porozumět informaci z textu
- 2) **dokumentová gramotnost** – schopnost vyhledat a využít přesně definovanou informaci
- 3) **numerická gramotnost** – dovednost manipulovat s čísly

Důležitou součástí funkční gramotnosti je také schopnost dorozumět se v cizím jazyce. Ze všech světových jazyků je v současné informační společnosti určujícím jazykem zejména angličtina.

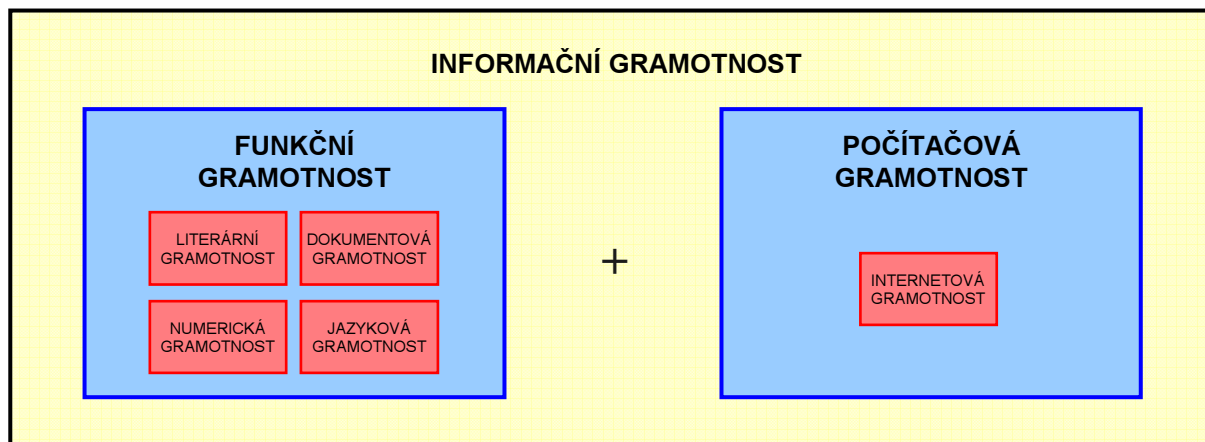
V souvislosti s povýšením společnosti na společnost informační dochází také k rozšíření pojmu gramotnost a k původní – funkční gramotnosti se tak připojují ještě další dvě dílčí složky gramotnosti. Tou první z nich je počítačová gramotnost, která představuje schopnost práce s počítačem a tou druhou je gramotnost internetová, která je specifickou součástí počítačové gramotnosti a představuje schopnost nalézat a zpracovávat informace

¹² INFORUM: *Informační gramotnost: funkční gramotnost v informační společnosti* [on-line]

¹³ IKAROS: *Informační gramotnost z hlediska veřejné politiky* [on-line]

v interaktivním prostředí Internetu.¹⁴ Výše popsanou situaci lépe dokresluje následující schéma.

Schéma č. 2: Složení informační gramotnosti



Pramen: autor

Zdroj dat: INFORUM: *Informační gramotnost: funkční gramotnost v informační společnosti* [on-line]

Podíváme-li se na schéma informační gramotnosti, pak velice zjednodušeně můžeme říci, že informačně gramotný člověk umí číst, psát, počítat, umí alespoň jeden světový jazyk (nejlépe angličtinu), dokáže pracovat s počítačem alespoň na uživatelské úrovni a je schopen vyhledat si potřebné informace v celosvětové počítačové síti Internet, případně využít elektronickou poštu. Jedná se ale o velice zjednodušené pojetí, jak již bylo řečeno.

Státní informační a komunikační politika ovšem pohlíží na informační gramotnost podobně a definuje ji jako *schopnost uvědomit si a formulovat své informační potřeby, orientovat se v informačních zdrojích, vyhledat informace prostřednictvím informačních a komunikačních technologií, tyto informace vyhodnotit a využít při řešení konkrétní životní situace či odborného úkolu*.¹⁵

Vzhledem k tomu, že informační společnost se ubírá směrem kupředu, lze očekávat, že informační gramotnost bude čím dál významnější součástí celkové vzdělanosti a bude stále více a více rozhodovat o kvalitě života celé populace i o možnostech uplatnění jednotlivců. Je proto nezbytné, aby se práce s počítačem a s celosvětovou sítí Internet stala samozřejmou součástí výuky na všech vzdělávacích stupních, počínaje základní školou. Rozvoj informační gramotnosti je ale potřebný v každém věku a tak je důležité podporovat i novější formy

¹⁴ INFORUM: *Informační gramotnost: funkční gramotnost v informační společnosti* [on-line]

¹⁵ MINISTERSTVO INFORMATIKY: *Státní informační a komunikační politika e-Česko 2006* [on-line]

vzdělávání (celoživotní a distanční vzdělávání, rekvalifikace, sebevzdělávání) a učinit je dostupné pro nejširší vrstvy obyvatelstva.

2 INFORMAČNÍ SYSTÉM OBCE V MODERNÍM POJETÍ

Informační systém je pojem, který se v posledních několika letech skloňuje ve všech pádech, zejména pak v souvislosti s rozvojem informačních a komunikačních technologií. V předcházející kapitole byly vymezeny základní předpoklady pro jeho budování a úspěšné fungování (nejen) na úrovni obce. Základním cílem této kapitoly je informační systém definovat jako pojem a specifikovat různé úhly pohledu na tento moderní pojem v rámci veřejného sektoru a zejména pak v souvislosti s nižším územně samosprávným celkem – obcí.

2.1 Informační systém

Přesto, že informační systém je pojem poměrně mladý, neznamená to, že by dříve žádné informační systémy neexistovaly. Existovaly, ale často se pro ně používalo jiných, nutno říci, že ne vždy úplně vhodných názvů, jako např.:¹⁶ seznam, rejstřík, registr, evidence, bilance, přehled, soupis, záznam, ale také soubor, archiv nebo tabulka. Všechna tato označení mohou být používána dodnes a nic to nemění na skutečnosti, že se vždy jedná o informační systém. Ten je však v současné době již spojen spíše s informačními a komunikačními technologiemi a počítačovým programem a zpravidla se proto označuje výstižným názvem „počítačově orientovaný informační systém“. Jeho základní struktura je uvedena v příloze č. 1. Přesto i dnes můžeme nalézt případy, kdy určité evidence jsou na úřadech vedeny ručně a počítač tak slouží jen jako dokonalejší forma psacího stroje. V takovýchto případech je třeba primárně se zaměřit na posílení informační gramotnosti úředníků.

Informační systém jako pojem definuje mnoho různých autorů a právních předpisů¹⁷ a objevuje se také v mnoha českých právních normách.¹⁸ Podle zákona o informačních systémech veřejné správy¹⁹ je informačním systémem *funkční celek nebo jeho část zabezpečující cílevědomou a systematickou informační činnost*. Funkční celek nebo jeho část znamená, že součástí informačního systému může být i subsystém nebo několik subsystémů, které pak představují prvky systému vyššího řádu. V zákoně²⁰ se dále píše, že *každý*

¹⁶ SMEJKAL, V.: *Informační systémy veřejné správy ČR*. Oeconomica, Praha 2003, str. 25

¹⁷ SMEJKAL, V.: *Informační systémy veřejné správy ČR*. Oeconomica, Praha 2003, str. 26 a 27

¹⁸ SMEJKAL, V.: *Informační systémy veřejné správy ČR*. Oeconomica, Praha 2003, str. 28

¹⁹ Zákon č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy, § 2 písm. b)

²⁰ Zákon č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy, § 2 písm. b)

informační systém zahrnuje data, která jsou uspořádána tak, aby bylo možné jejich zpracování a zpřístupnění, a dále nástroje umožňující výkon informačních činností.

Zákon²¹ také vymezuje, že mezi takovéto informační činnosti patří například získávání a poskytování informací, reprezentace informací daty, shromažďování, vyhodnocování a ukládání dat na hmotné nosiče nebo vyhledávání, upravování či předávání informací.

Na informační systém obce v moderním pojetí je možné nahlížet ze dvou specifických úhlů pohledu a to buď jako na „systém podpory řízení obce“ nebo jako na „veřejný informační systém obce“. Přesto, že oba systémy by měly být vzájemně provázány a fungovat jako jeden komplex – záměrně jsou zde oba rozlišeny. A to z jednoho prostého důvodu. Na úrovni obce se totiž jejich provázání vyskytuje pouze výjimečně a zpravidla fungují stále ještě samostatně.

2.2 Systém podpory řízení obce

Pod pojmem „systém podpory řízení obce“ si lze představit specializovaný počítačově orientovaný systém, který je používán v rámci obecního úřadu z důvodu zjednodušení řídicích a rozhodovacích činností obce. Tento systém je též někdy označován jako „vnitřní informační systém“. Přes toto označení se počítá s jeho postupným propojováním nejen s již zmíněným „veřejným informačním systémem obce“, ale také s ostatními složkami budovaného Informačního systému veřejné správy v rámci vyhrazené komunikační infrastruktury. Blíže viz příloha č. 2. Systém podpory řízení obce může mít různorodou strukturu, která se zpravidla odvíjí od velikosti obce a jí vyhrazených správních povinností.

2.2.1 Struktura systému podpory řízení obce

Struktura systému podpory řízení obce je tvořena komplexem jeho základních funkčních částí (subsystémů). Ty jsou pak dále členěny do dalších subsystémů a dále až na úroveň jednotlivých dat, které pak představují nejnižší rozlišovací úroveň systému. Základem tohoto systému jsou tedy databáze včetně základních registrů, které jsou vždy vztaženy k danému

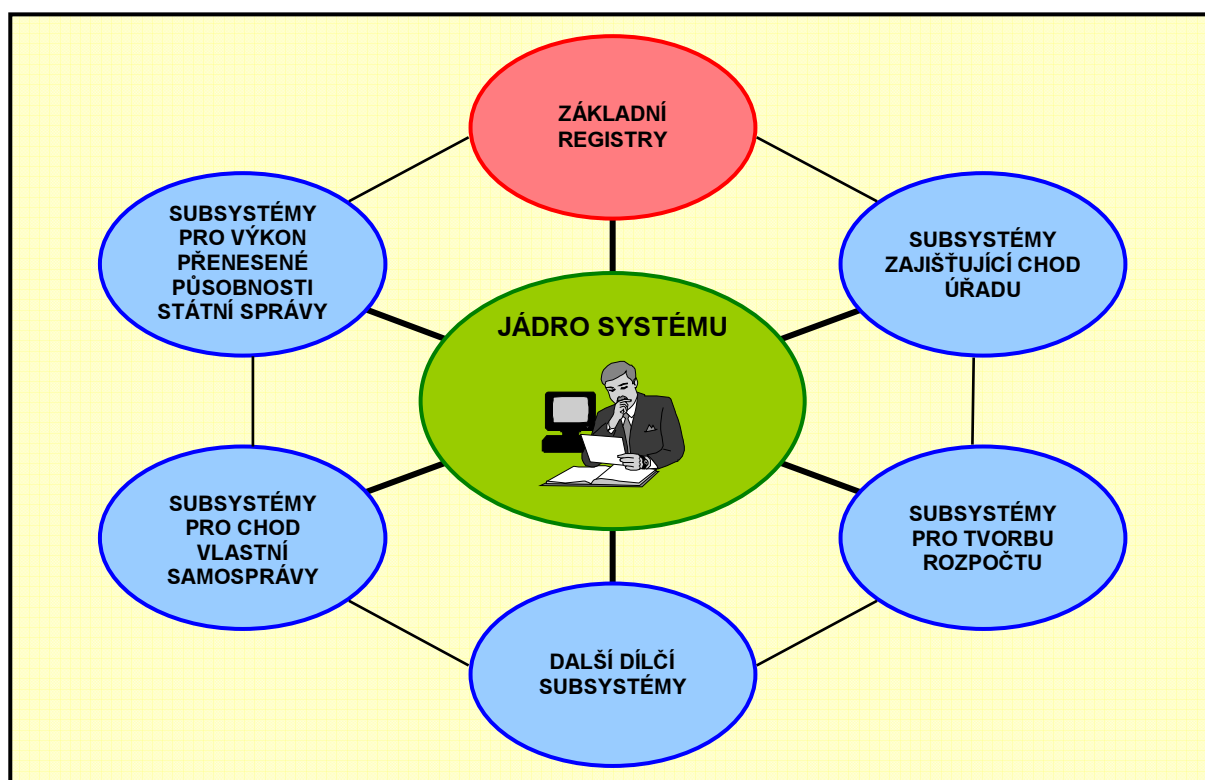
²¹ Zákon č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy, § 2 písm. a)

území. Registry jsou pak pomocí komunikační vrstvy propojeny s dalšími funkčními částmi, kterými například jsou:²²

- » subsystemy zajišťující chod úřadu
- » subsystemy pro tvorbu rozpočtu
- » subsystemy pro výkon přenesené působnosti státní správy
- » subsystemy pro chod vlastní samosprávy

Všechny tyto dílčí subsystemy musí mít odůvodněné vazby na jádro systému, které potom zajišťuje, že jedny a tytéž informace jsou do systému zadávány pouze jednou a jejich případná změna se projeví na všech úrovních, kde se aktualizovaný údaj vyskytuje. Blíže viz následující schéma.

Schéma č. 3: Struktura systému podpory řízení obce



Pramen: autor

Zdroj dat: ŠPAČEK, D., ŠPALEK, J.: *Informační systémy ve veřejném sektoru* [on-line], str. 43

²² ŠPAČEK, D., ŠPALEK, J.: *Informační systémy ve veřejném sektoru* [on-line], str. 43

Struktura systému podpory řízení obce sice byla vymezena, ale v žádném případě ji není možné považovat za univerzální. Stejně tak není stejnorodé složení jednotlivých subsystémů a proto má níže uvedený výčet pouze obecný a názorný charakter.

Základní registry

Základní registry zařazené do struktury systému podpory řízení obce zpravidla korespondují s těmi, které figurují jako jedna z hlavních složek Informačního systému veřejné správy. V obou případech představují páteř pro výkon státní správy a samosprávy a informace v nich obsažené nemohou být nahrazeny žádným jiným zdrojem dat. Můžeme tedy říci, že jsou unikátní a jedinečné.²³ Za základní registry se všeobecně považují tyto:²⁴

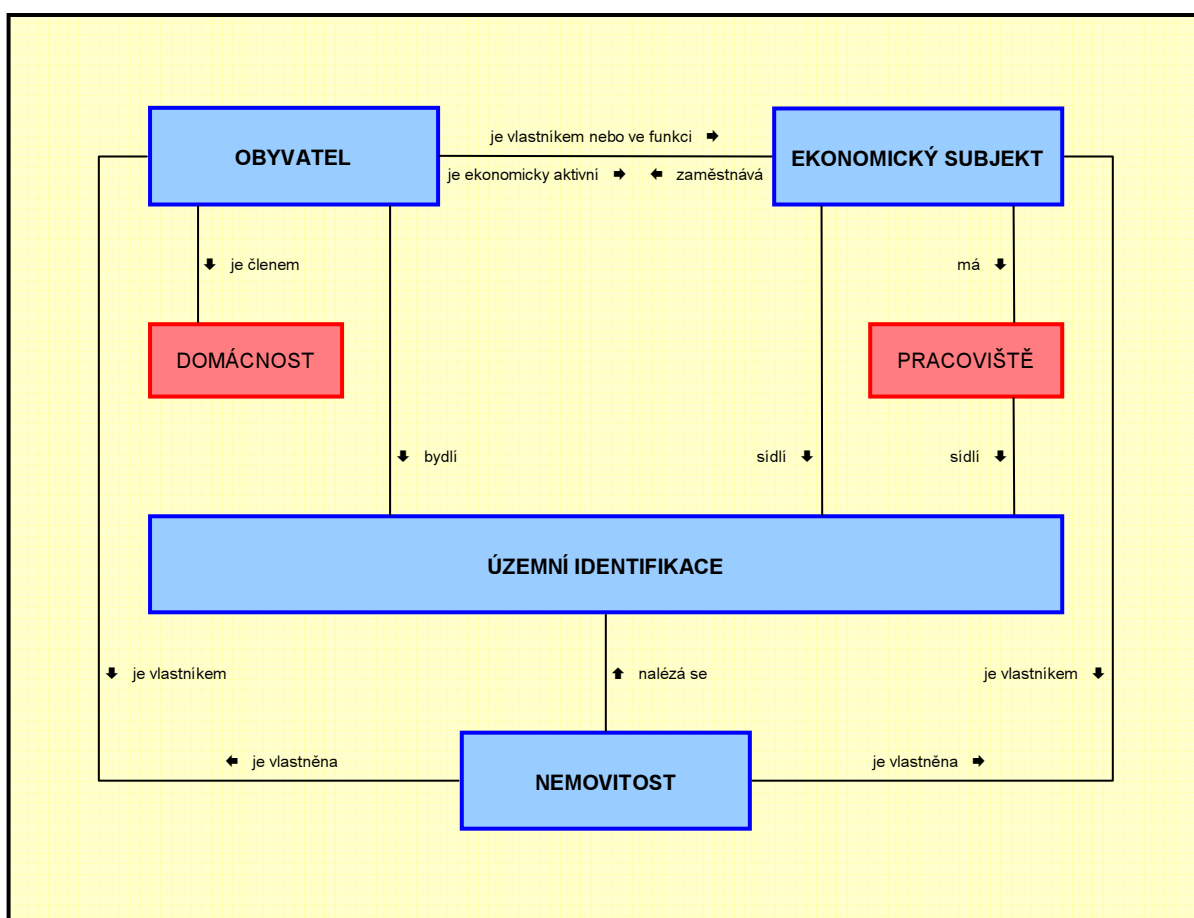
- 1) Registr (evidence) obyvatel
- 2) Registr ekonomických subjektů
- 3) Registr územní identifikace a nemovitostí

Na úrovni obce je samozřejmě možné zařadit mezi základní registry i jiné dílčí databáze, případně některá data v registrech obsažená agregovat, doplňovat či vynechávat dle odůvodněných potřeb a na základě správních povinností dané obce.

²³ ÚŘAD VLÁDY: *Koncepce budování informačních systémů veřejné správy* [on-line], str. 7

²⁴ ŠPAČEK, D., ŠPALEK, J.: *Informační systémy ve veřejném sektoru* [on-line], str. 40

Schéma č. 4: Vybrané důležité vazby mezi základními registry



Pramen: autor

Zdroj dat: ÚŘAD VLÁDY: *Koncepce budování informačních systémů veřejné správy* [on-line], str. 12

Subsystémy zajišťující chod úřadu²⁵

Subsystémy zajišťující chod obecního úřadu je možné rozdělit na dvě specifické části. První z nich představují ekonomické podsystémy. Jsou tvořeny základní částí, která je důležitá z hlediska spouštění a obsluhy ekonomických aplikací, a z vlastních ekonomických aplikací, které zahrnují informace o chodu úřadu. Jako příklad ekonomických podsystémů lze uvést:

- » účetnictví (automatizované vedení účetní agendy)
- » finance (sledování finančních operací mezi úřadem a jeho partnery)
- » personalistika a mzdy
- » evidence stavu a pohybu majetku
- » skladové hospodářství
- » doprava apod.

²⁵ TOTH, P.: *Informační systémy státní správy a územní samosprávy*. VŠE FN, Praha 1993, str. 20 a 27

Druhou složku nezbytnou pro chod obecního úřadu představují tzv. kancelářské systémy neboli programové aplikace pro podporu administrativy. Řadí se mezi ně například textové a tabulkové editory, programy na správu elektronické pošty, adresáře, seznamy legislativy, plánovací kalendáře apod.

Subsystémy pro tvorbu rozpočtu²⁶

Získávání a rozdělování peněžních prostředků je z pragmatického hlediska hlavní funkcí obecního úřadu resp. obecního zastupitelstva. Z tohoto praktického důvodu je přinejmenším vhodné, aby relevantní informace obsažené v jednotlivých podsystémech, vytvářely zároveň samostatnou skupinu informačních subsystémů, tedy subsystémů pro tvorbu rozpočtu. Ty by měly zajišťovat automatizované zpracování a evidenci rozpočtu obce a zejména pak jeho:

- » příjmy a výdaje
- » daně a poplatky
- » účetnictví
- » výkaznictví apod.

Výhodou subsystémů pro tvorbu rozpočtu je také to, že mohou korespondovat s automatizovaným finančním informačním systémem, který náleží do působnosti Ministerstva financí.

Subsystémy pro výkon přenesené působnosti státní správy²⁷

Tyto subsystémy obecní úřad (v tomto případě spíše městský úřad) využívá pro činnosti spojené s výkonem přenesené působnosti státní správy, které mu byly svěřeny z důvodu územní decentralizace. Mezi tyto subsystémy například patří:

- » sociální péče
- » územní plánování
- » matrika, ohlašovna
- » živnostenský úřad
- » územní a stavební řízení apod.

²⁶ TOTH, P.: *Informační systémy státní správy a územní samosprávy*. VŠE FN, Praha 1993, str. 20

²⁷ TOTH, P.: *Informační systémy státní správy a územní samosprávy*. VŠE FN, Praha 1993, str. 20

Subsystémy pro chod vlastní samosprávy²⁸

Již v souvislosti s Informačním systémem veřejné správy bylo řečeno, že oddělení státních a samosprávních úkonů není příliš jednoznačné. Toto tvrzení platí i v rámci systému podpory řízení obce. Přesná dělicí čára mezi oběma skupinami subsystémů dosud není zcela zřetelná a to i přes to, že zdroje financování činností státní správy a samosprávy jsou rozdílné. Jako příklad subsystémů pro chod vlastní samosprávy lze uvést:

- » parcely, plochy, půdní fond (majetek obce)
- » bytový fond (domy, byty)
- » přírodní podmínky (klimatické a geologické podmínky, vodní toky a plochy, parky, lesy, chráněné krajinné oblasti)
- » občanská vybavenost
- » technická vybavenost (voda, energetika, doprava)
- » demografie
- » sociální poměry
- » školství
- » zdravotnictví
- » kultura
- » kulturní a technické památky
- » životní prostředí
- » ekonomické subjekty (průmysl, zemědělství, obchod, finančnictví, cestovní ruch)

Jednotlivé subsystémy je možné samozřejmě dále dělit na subsystémy nižší úrovně dle potřeb daného obecního úřadu. Vzhledem k tomu, že všechny uvedené subsystémy mají pouze obecný charakter, je v příloze č. 3 znázorněno konkrétní schéma jedné z programových aplikací.

²⁸ TOTH, P.: *Informační systémy státní správy a územní samosprávy*. VŠE FN, Praha 1993, str. 21

2.2.2 Vlastnosti systému podpory řízení obce

Ke správnému chápání fungování systému podpory řízení obce je přinejmenším vhodné uvést jeho základní vlastnosti. Zmiňovaný systém by tedy měl být:²⁹

- » **otevřený** – musí existovat přímo na místě možnost doplňování jednotlivých součástí systému od různých dodavatelů, kteří upravují stávající systém v reakci na příslušné změny (nezávislost odběratele na jediném dodavateli)
- » **dynamický** – tzn., že se bude vyvíjet v závislosti na změnách vnějšího prostředí a „půjde s dobou“ (snaha omezit či zabránit zastarávání systému)
- » **podporovaný** – záruka a garance servisu na určitou dobu, ale také zabezpečení dalšího rozvoje systému a podpora českého prostředí (komunikace v češtině)
- » **komplexní** – systematické zahrnutí všech náležitých informací, včetně odůvodněných vzájemných vazeb (míra komplexnosti závisí na funkci systému)
- » **kompaktní** – tzn., že je systém vnitřně propojený a má vytvořeny horizontální i vertikální vazby mezi jednotlivými subsystemy
- » **standardizovaný** – tzn., že respektuje všeobecně platné technické i datové předpisy (obzvláště české), což umožňuje realizovat vazby na okolní systémy (kompatibilita systému)
- » **stavebnicový** – možnost výměny jednotlivých softwarových komponent po částech, což umožňuje realizaci systému po etapách (lze měnit komponenty podle přání a potřeb úřadu)
- » **chráněný** – ochrana před vnějším zneužitím, ale také před poškozením techniky a dat (víry)

2.2.3 Standardy

Programové aplikace neboli systémy podpory řízení jednotlivých obcí nemají a v budoucnu pravděpodobně ani nebudou mít zcela jednotnou podobu. Prakticky každý úřad je oprávněn k výběru vlastního systému.³⁰ Stejně tak není jednotná ani struktura ostatních informačních systémů veřejné správy. Přesto je v současné době nezbytné zajistit jejich vzájemnou

²⁹ ŠPAČEK, D., ŠPALEK, J.: *Informační systémy ve veřejném sektoru* [on-line], str. 16

³⁰ ŠPAČEK, D., ŠPALEK, J.: *Informační systémy ve veřejném sektoru* [on-line], str. 43

komunikaci v rámci budovaného Informačního systému veřejné správy a zejména pak bezkonfliktní předávání a sdílení dat. To je podmíněno dodržováním organizačních a technických pravidel – standardů, které jsou závazné pro všechny informační systémy veřejné správy, ale také pro ty náležitosti veřejných informačních systémů, které se týkají jejich vazeb na informační systémy veřejné správy.³¹

Podle zákona³² je *standardem informačních systémů veřejné správy soubor pravidel pro výkon odborných činností spojených s vytvářením, rozvojem a využíváním informačních systémů veřejné správy*. Jedná se tedy o jakýsi dokument, který podrobně popisuje závazné řešení určitých odborných činností v informačních systémech státní správy a samosprávy. Můžeme v něm tedy například nalézt:³³

- » části právních norem
- » technické normy a předpisy
- » metodiky
- » osvědčené postupy

Jinými slovy takové informace, aby příjemce standardu, kterým je orgán veřejné správy, provozující určitý informační systém, jej mohl podle tohoto dokumentu vybudovat či sjednotit. Standardy jsou tedy jedním ze základních nástrojů homogenizace informačních systémů veřejné správy. Vznikají na základě obecného konsensu všech zainteresovaných orgánů. Tvorbou a vyhlášením standardů je pak pověřeno Ministerstvo informatiky, které je zveřejňuje ve Věstníku a současně kontroluje jejich dodržování. Schválené standardy je třeba závazně respektovat a řídit se jimi.³⁴

- » při vytváření nových informačních systémů zřizovaných po dni vyhlášení standardu
- » při inovaci již existujících informačních systémů při níž dochází ke změně datové struktury nebo operačního systému nebo přechodu na jiný software, výstavbě sítě atd. a pokud tato inovace proběhne po dni vyhlášení standardu

³¹ SMEJKAL, V.: *Informační systémy veřejné správy ČR*. Oeconomica, Praha 2003, str. 43

³² Zákon č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy, § 2 písm. f)

³³ SMEJKAL, V.: *Informační systémy veřejné správy ČR*. Oeconomica, Praha 2003, str. 43

³⁴ ŠPAČEK, D., ŠPALEK, J.: *Informační systémy ve veřejném sektoru* [on-line], str. 43

Případné nedodržování standardů je a bude považováno za zásadní prohřešek a může vést až k ukončení činnosti informačního systému.

Cílem standardů je tedy zejména zajistit:³⁵

- » lepší komunikaci mezi jednotlivými informačními systémy, případně mezi jejich částmi
- » přenositelnost aplikačních programů mezi informačními systémy
- » výhodnější postavení gestorů (správců) a provozovatelů informačních systémů ve vztahu k dodavatelům, zejména při změnách požadavků na funkce systémů v průběhu provozu, které nebylo možno předvídat při projektování systémů
- » základní podmínky pro hodnocení – atestaci informačních systémů³⁶ (zejména v oblasti bezpečnosti)

Seznam standardů v současné době platných v prostředí informačních systémů veřejné správy je uveden v příloze č. 4.

2.2.4 Legislativa

V souvislosti s procesem zavádění informačních systémů do veřejné správy, jejich sjednocováním a propojováním je nutné se vedle schválených standardů také řídit platnou legislativou. Nejdůležitější právní normy jsou uvedeny v příloze č. 5 a dále v seznamu relevantní legislativy.

³⁵ OSIČKA, T.: *Územně orientované informační systémy měst v ČR*. MU ESF, Brno 1997, str. 14

³⁶ Podle zákona č. 365/2000 Sb., *o informačních systémech veřejné správy*, § 2 písm. k) se atestacemi informačních systémů, produktů nebo připojení k referenčnímu rozhraní rozumí stanovení jejich způsobilosti pro použití v informačních systémech veřejné správy na základě shody se stanovenými standardy, technickými normami, požadovaným stupněm bezpečnosti nebo na základě dosažení vyšší úrovně technických a užitných vlastností, než požadují standardy a technické normy.

2.3 Veřejný informační systém obce

Pojem „veřejný informační systém obce“ je zde chápán jako komplex samostatných informačních prostředků a komunikačních forem, kterými příslušný úřad podporuje nebo doplňuje svoji informační činnost. Jinými slovy – komunikuje s veřejností. Oproti „systému podpory řízení obce“ tedy slouží především jako zdroj informací pro širokou veřejnost a někdy je též označován jako „vnější informační systém“. Problematice „veřejného informačního systému obce“, zejména pak jeho struktury, je věnována také celá kapitola třetí a dotazníkové šetření v kapitole čtvrté.

2.3.1 Komunikace s veřejností

Komunikace s veřejností prostřednictvím veřejného informačního systému obce je nezanedbatelnou součástí informační činnosti každého úřadu. Na některé se vztahují příslušné právní normy a jsou povinné ze zákona, jiné jsou zase plně v kompetenci příslušného úřadu a je jen na jeho rozhodnutí, zda danou formu komunikace s občany zvolí. Obecně se dá říci, že představitelé obce zpravidla usilují o to, aby okruh jejich informačních prostředků a komunikačních forem byl co nejširší. Vede je k tomu mnoho různých důvodů. Ať už politických či ze strany společnosti. Mimo jiné uvedme například tyto:

- » snaha vyjít vstříc požadavkům veřejnosti
- » rostoucí potřeba informovanosti ze strany občanů
- » snaha plnit předvolební sliby či vzhlížení nových voleb
- » rozličná demografická struktura obyvatel
- » snaha držet krok s okolními vesnicemi

Současná informační revoluce, způsobující obrovský boom v oblasti informačních technologií, přitom zásadně usnadňuje nejen samotnou komunikaci, ale objevují se i nové informační prostředky a formy komunikace. Lepší finanční dostupnost a kvalita moderních technologií způsobují, že i nižší územně samosprávné celky včetně nejmenších obcí modernizují svůj veřejný informační systém. Představitelé obce by ale současně měli dbát na to, aby jeho struktura byla různorodá a „své“ si v ní našli jak mladá generace, tak i starší spoluobčané.

Podle toho, zda orgány obce s veřejností komunikovat musí či chtějí rozeznáváme.³⁷

- » **rovinu povinné komunikace** – je určována standardy chování vyplývajícími z příslušných zákonů, vyhlášek a norem, které je třeba respektovat
- » **rovinu nepovinné komunikace** – není ošetřena zákonem, ale vychází z tradic, kultury, obecných zvyklostí a představ o slušnosti, respektuje místní specifika a reaguje na konkrétní problémy

Procesem komunikace se všeobecně rozumí proces poskytování a přijímání informací. Na jedné straně tedy stojí poskytovatel a na druhé příjemce informace nebo též žadatel. Prvotním iniciátorem komunikace na rozhraní občan – municipalita může být jak příslušný úřad, tak široká veřejnost. V závislosti na této skutečnosti rozlišujeme:

- » jednosměrnou komunikaci
- » obousměrnou komunikaci

Jednosměrná komunikace

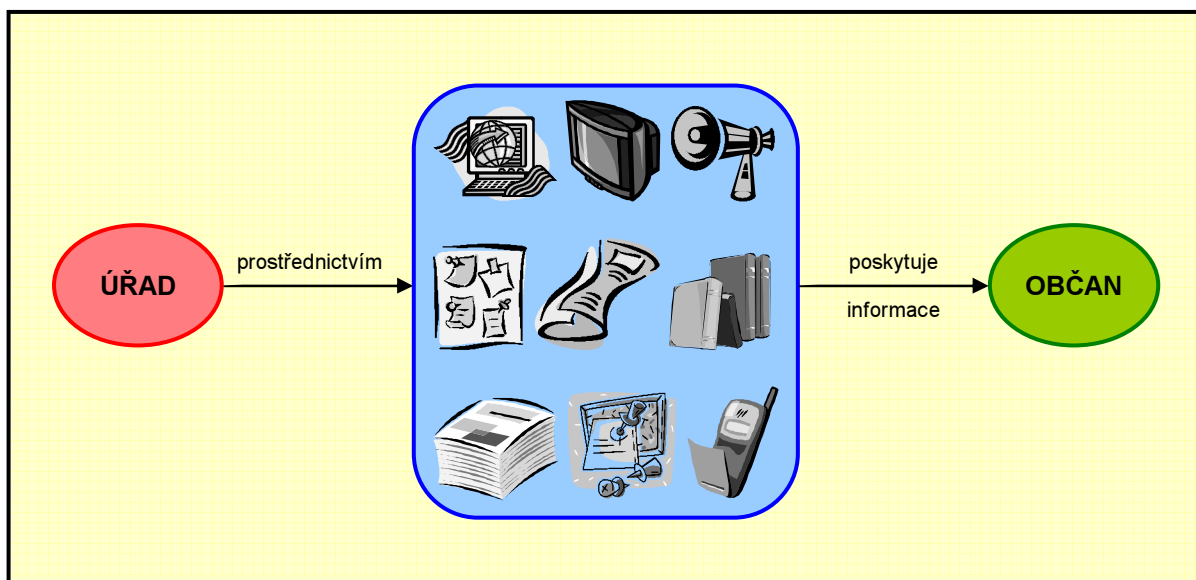
Mají-li orgány obce snahu poskytovat informace bez toho, aniž by o ně v daný moment zrovna někdo žádal, nazvěme tuto aktivitu jednosměrnou komunikací. V takovémto případě tedy nedochází k aktu cílené odpovědi ze strany veřejné správy. Občan si pouze vybere z určité sumy dostupných informačních prostředků ten, který je pro něj nejvýhodnější a sám se požadované informace pokusí vyhledat. Mezi prostředky jednosměrné komunikace patří:

- » webové stránky
- » informační kanál kabelové televize
- » místní rozhlas
- » úřední deska
- » obecní zpravodaj
- » různé tištěné materiály a publikace
- » informační letáky
- » informační vývěsní skřínky
- » informační SMS zprávy

³⁷ MINISTERSTVO VNITRA: *Reforma veřejné správy – Komunikační strategie* [on-line]

Nutno ovšem říci, že i skrze tyto prostředky někdy dochází k cílené odpovědi. Například když obecní úřad prostřednictvím webových stránek, informačního kanálu či místního rozhlasu odpovídá na opakované žádosti o stejné informace. Odpověď je vždy určena pro všechny občany a ne jen pro jednoho konkrétního jako je tomu v případě obousměrné komunikace.

Schéma č. 5: Proces jednosměrné komunikace



Pramen: autor

S využitím prostředků jednosměrné komunikace tedy vesměs dochází ke zveřejnění informací. Podle zákona o svobodném přístupu k informacím³⁸ se zveřejněnou rozumí taková informace, která může být vždy opakovaně vyhledána a získána. To je možné například u informací vydaných tiskem (nebo na jiném nosiči dat), vystavených na úřední desce, umístěných na webových stránkách či založených ve veřejné knihovně. Naopak tuto podmínku nesplňují třeba informace vyhlášené místním rozhlasem či odvysílané prostřednictvím informačního kanálu kabelové televize. Okruh zveřejňovaných informací je možné dále rozdělit na:³⁹

- » **povinné** – jsou stanoveny zejména zákonem o svobodném přístupu k informacím⁴⁰ a standardy informačních systémů veřejné správy⁴¹ (musí být k dispozici na všeobecně přístupném místě sídla obecního úřadu a také způsobem umožňujícím dálkový přístup)

³⁸ Zákon č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, § 3 odst. 3

³⁹ ASOCIACE OBČANSKÝCH PORADEN: *Svobodný přístup k informacím* [on-line]

⁴⁰ Zákon č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, § 5

⁴¹ MINISTERSTVO INFORMATIKY: *Standard ISVS pro zveřejňování vybraných informací o veřejné správě způsobem umožňujícím dálkový přístup – 012/01.02* [on-line]

- » **dobrovolné** – jsou plně v kompetenci příslušného úřadu, který množství a formu dobrovolně zveřejňovaných informací volí podle svého uvážení a s ohledem na předpisy o ochraně některých údajů (dobrovolným zveřejněním se úřad chrání před množstvím dotazů)

Obousměrná komunikace

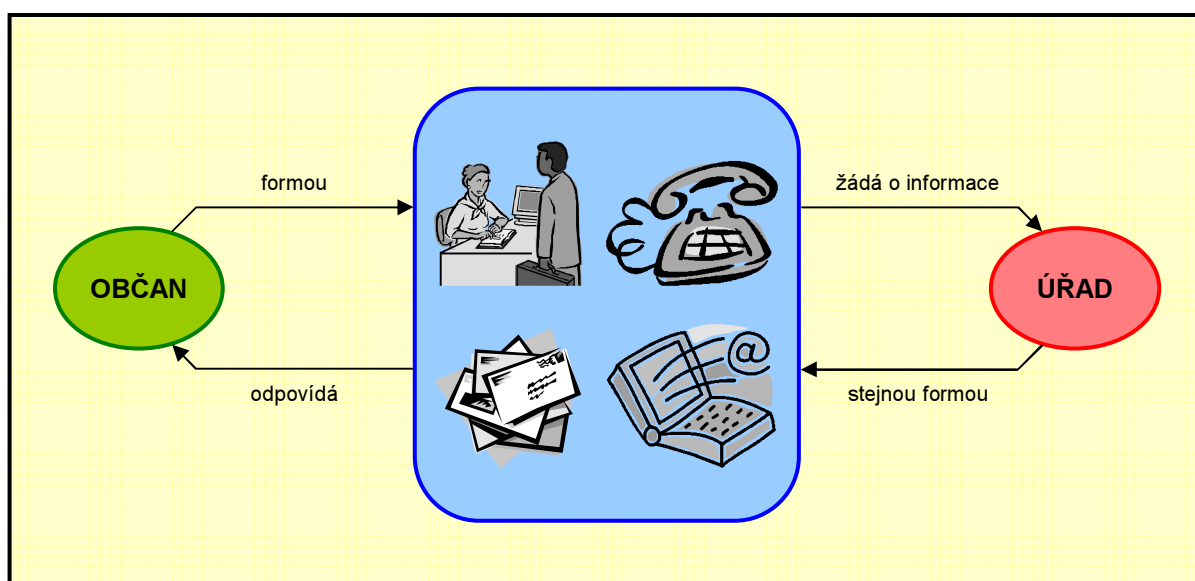
Chce-li občan uspokojit svou informační potřebu bez toho, aniž by využil prostředků jednosměrné komunikace (případně jejich prostřednictvím požadované informace nenalezl) a obrací se na příslušný úřad s konkrétní žádostí o informace, mluvíme o obousměrné komunikaci. Zde totiž existuje jakási zpětná vazba, kdy kompetentní úředník buď okamžitě nebo následně odpovídá na občanův dotaz. Ten může být podán ústně nebo písemně a v obou případech i prostřednictvím telekomunikačního zařízení. Mezi formy obousměrné komunikace tedy můžeme zahrnout:

- » osobní kontakt
- » telefonický kontakt
- » poštovní korespondence
- » elektronická pošta (e-mail)

Pokud žádost směřuje k poskytnutí již zveřejněné informace, může povinný subjekt co nejdříve, nejpozději však do sedmi dnů, místo poskytnutí informace sdělit žadateli údaje umožňující její vyhledání a získání. Pokud však žadatel trvá na přímém poskytnutí zveřejněné informace, musí mu ji daný subjekt poskytnout.⁴² To samozřejmě platí pouze v rovině povinné komunikace a týká se zejména povinně zveřejňovaných informací.

⁴² Zákon č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, § 6 odst. 1 a 2

Schéma č. 6: Proces obousměrné komunikace



Pramen: autor

V souvislosti s procesem obousměrné komunikace zpravidla platí, že odpovědný úředník reaguje na žádost občana o poskytnutí informací stejnou formou, jakou se občan na daný úřad obrátil. U žádosti podané ústně (ať už osobně či telefonicky) se však snadno může stát, že žadatel s poskytnutou odpovědí není spokojen, případně ji nepovažuje za dostačující. V takovém případě je třeba podat žádost písemnou formou, na kterou se již vztahují příslušné právní postupy.⁴³

Problémy komunikace

Vzhledem k tomu, že komunikace s veřejností nemusí vždy probíhat podle ideálních představ, je vhodné také vymezit základní problémy, ke kterým může v procesu komunikace na rozhraní občan – municipalita docházet. Nejčastěji se tedy jedná o následující:⁴⁴

- » **překroucení informace** – dochází k němu například v důsledku předávání informace přes několik subjektů a nebo při obsahově nesprávném či nepřesném výkladu poskytované informace
- » **komunikační zahlcení** – nastává v případech, kdy veřejnost dostává takové množství informací, že je nestačí vnímat nebo se v nich orientovat

⁴³ Zákon č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, § 13 až 16

⁴⁴ FORET, M.: *Komunikace s veřejností*. MU ESF, Brno 1994, str. 27

- » **nevhodný styl předávání zpráv** – je třeba brát ohled na vzdělanostní strukturu obyvatel a používat jednoduchý a srozumitelný jazyk bez odborných termínů a cizích slov
- » **nevhodný výběr informačního prostředku** – rovněž způsob poskytování informací je třeba volit s ohledem na cílovou skupinu (například by nemělo smysl považovat webové stránky za hlavní informační prostředek v obci, kde převážná většina obyvatel je v důchodovém věku)

Vyhnutí se těmto komunikačním problémům by mělo být jedním z cílů radnice v rámci komunikace s veřejností. Ke spokojenosti občanů jistě přispěje, když veřejné informace budou jasné, srozumitelné, v odpovídajícím množství a vhodně zprostředkované.

2.3.2 Veřejné informace

Pod pojmem veřejné informace si lze na municipální úrovni představit takové informace, které představitelé obce prostřednictvím obecního úřadu předkládají občanům ve snaze informovat je o širokém spektru společensky důležitých jevů a problémů. Jejich cílem je vzbudit u veřejnosti porozumění a získat jejich přízeň a náklonnost pro navrhovaná či již realizovaná praktická opatření. Ty se mohou týkat například investičních akcí, organizačních a správních záležitostí, rozpočtu či obecně závazných vyhlášek apod. Pro veřejné informace je dále charakteristické, že:⁴⁵

- » jsou určeny široké veřejnosti
- » musí být maximálně pravdivé a objektivní
- » jejich smyslem je dokázat změnit názory, postoje a chování veřejnosti

Informace pro veřejnost mohou být nejrůznějšího původu, ale nejčastěji se jedná o závěry a rozhodnutí z jednání příslušných orgánů, výsledky zjištění stavu, plánované záměry a koncepce, stejně jako legislativní vyhlášky, nařízení, normy či řády.

⁴⁵ FORETOVÁ, V., FORET, M.: *Komunikující město*. MU ESF, Brno 1996, str. 45

Veřejné informace je možné z hlediska obsahu rozlišit do čtyřech základních skupin:⁴⁶

1) Informace charakterizující spravované území či výsledky činnosti veřejné správy

Do této skupiny patří především databáze o:

- » kvalitě materiálního prostředí (přírodní prostředí a jeho vybavenost)
- » obecných rozvojových trendech
- » obyvatelstvu, o jeho chování, spokojenosti, přáních a potřebách (nejde přitom o osobní údaje, ale o obecné sociodemografické údaje)
- » aktivitách, které v daném území probíhají

Všechny tyto údaje slouží k tomu, aby bylo možné lépe zhodnotit stav územně samosprávného celku, jeho silné a slabé stránky, příležitosti a hrozby a možnosti dalšího rozvoje.

2) Informace o hodnotách, vizích, plánech a preferencích

V tomto případě jde o informace o tom, jakých výsledků je možné dosáhnout v oblasti sdílených společných hodnot a jaké důvody k těmto záměrům vedou. Jsou tedy nezbytné pro motivaci.

3) Informace o postupech, způsobech naplňování legislativy a agendách

Jedná se v podstatě o databáze různých návodů a postupů, které je třeba znát při vyřizování nejrůznějších správních záležitostí. Informace o postupech a agendách slouží zejména k tomu, aby občan v jakékoli obci mohl snadno plnit povinnosti, které po něm příslušný správní úřad žádá při řešení jednotlivých agend. Stanovením standardizovaných postupů by nemělo docházet k opomenutím, která by mohla občana poškodit nebo mu plnění zákonných povinností znesnadnit.

4) Informace o službách poskytovaných veřejnou správou

Tato skupina informací vychází ze znalosti prvních tří výše uvedených skupin. Podstatné je uvědomit si, že jednou ze základních služeb veřejné správy je ucelená prezentace informací o území, vizích, pravidlech a poskytovaných službách. Nebere se přitom ohled na organizační členění na státní správu a územní samosprávu ani na to, zda je služba financována územně samosprávným celkem či z prostředků ministerstva.

⁴⁶ REKTOŘÍK, J., ŠELEŠOVSKÝ, J. a kol.: *Obecná část vzdělávání*. MU ESF, Brno 2003, str. 67

Poskytování a předávání informací veřejnosti, které by mělo být včasné a objektivní vede k naplňování demokratických principů. Veřejná správa by neměla být pouze výkonným orgánem projevu moci, ale především službou občanům, kteří by při hledání informací neměli být postaveni do role detektiva. Každý občan by měl vědět, kde je možné potřebné informace získat a měl by také vědět, proč je užitečné tyto informace znát a využívat. Ke spokojenosti veřejnosti jistě také přispěje, když poskytované informace budou splňovat určité požadavky na kvalitu, zejména pak, když budou:⁴⁷

- » **pravdivé** – základní předpoklad pro důvěru občana ve veřejnou správu (využití nepravdivých informací by vedlo ke konkrétním škodám na straně uživatele a v konečném důsledku by byl efekt zveřejňování informací negativní)
- » **aktuální** – základní podmínka pro zajištění pravdivosti (neaktuální a zastaralá informace se totiž stává informací nesprávnou a nepravdivou)
- » **srozumitelné** – informace musí být formulovány s ohledem na vzdělání, schopnosti i potřeby občanů a také by měly být rozlišeny činnosti spadající do oblasti přenesené působnosti státní správy (dané platnou legislativou) a činnosti územní samosprávy (záměry zastupitelstva, jeho priority a plány), které může občan jako volič významným způsobem ovlivňovat
- » **hodnověrné** – na první pohled musí být zřejmé, že poskytované informace pocházejí z veřejné správy a tedy že jsou identifikovatelné (jednoznačně lze dohledat původce informace)
- » **srovnatelné** – poskytované údaje by mělo být možné sumarizovat a porovnat podle stanovených kritérií (např. s jinými obcemi)
- » **přiměřené** – informace by měly být skutečně požadované a jejich poskytnutí by mělo být adekvátní dané situaci a nemělo by docházet k vyhýbání se řešení konkrétních problémů

Vedle těchto základních požadavků na kvalitu poskytovaných informací by orgány veřejné správy měly dále respektovat potřeby, možnosti a zvyklosti příjemců informace, v tomto případě tedy zejména obyvatel dané obce. Volbou vhodných informačních prostředků a komunikačních forem s ohledem na velikost obce a místní zvyklosti by měla být zajištěna bezproblémová dostupnost informací, případně i možnost jejich uchování.

⁴⁷ MINISTERSTVO VNITRA: *Reforma veřejné správy – Komunikační strategie* [on-line]

2.3.3 Právní rámec informačních povinností obce

Povinnost institucí veřejné správy poskytovat informace v současné době vychází z mnoha právních předpisů, které zároveň garantují veřejnosti svobodný přístup k informacím. Ke zlomovému okamžiku došlo v roce 1991, kdy byla v České republice přijata Listina základních práv a svobod, jejíž článek 17 se stal základní právní normou zajišťující právo na informace. Tím také dochází k přechodu od principu diskrétnosti (důvěrnosti) veřejné správy k principu publicity (otevřenosti)⁴⁸, podle kterého jsou státní orgány a orgány územní samosprávy povinny přiměřeným způsobem poskytovat informace o své činnosti.

Definitivně byl však princip publicity veřejné správy podtržen až přijetím zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, který upravuje obecné podmínky přístupu k informacím a jejich poskytování. Zatímco do roku 1999 tedy platilo, že se poskytne jen ta informace z veřejné správy, na níž má žadatel konkrétní právně formulovaný nárok (např. jako účastník správního řízení), pak po přijetí tohoto zákona platí, že se poskytne vše, pouze s tou výjimkou, k níž dává oprávnění konkrétní zákonné ustanovení (např. ochrana osobních údajů).⁴⁹

Dalším důležitým mezníkem byl rok 2000, kdy byl přijat zákon č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy. V tomto zákoně je mimo jiné stanovena povinnost orgánů veřejné správy zveřejňovat bez zbytečného odkladu informace o jimi provozovaném informačním systému a jím poskytovaných službách, pokud toto zveřejňování není omezeno jiným zvláštním zákonem. Důležité a změnou oproti předcházejícím právním předpisům přitom je, že se tak musí dít i způsobem umožňujícím dálkový přístup. Tedy zejména s využitím Internetu.

Přímo povinnostmi obce v oblasti poskytování informací se zabývá také zákon č. 128/2000 Sb., o obcích, podle kterého je každý obecní úřad povinen informovat občany o činnosti orgánů obce. Musí tak konat zejména na jednání zastupitelstva, prostřednictvím úřední desky obecního úřadu a dále způsoby, které jsou v místě obvyklé, a které jsou univerzálně dostupné všem.

⁴⁸ ASOCIACE OBČANSKÝCH PORADEN: *Svobodný přístup k informacím* [on-line]

⁴⁹ REKTOŘÍK, J. a kol.: *Ekonomika a řízení odvětví veřejného sektoru*. Ekopress, Praha 2002, str. 178

Právo na omezení či odepření informací

Právní princip informační povinnosti obce spočívá v tom, že obecní úřad nehledá právní předpis, na základě kterého může informaci poskytnout. Tato povinnost vyplývá z výše uvedených právních norem. Nicméně může hledat předpis, který poskytnutí informace omezuje či zcela zakazuje. Důvody pro odepření celé informace nebo neposkytnutí její části mohou být následující:⁵⁰

- » **utajovaná skutečnost** – informace, které jsou podle zákona⁵¹ označené jako utajované, mohou být k dispozici pouze osobám, které jsou určeny ke styku s utajovanými skutečnostmi (všechny ostatní osoby na tyto informace nemají právo)
- » **ochrana osobnosti a soukromí** – pokud žádost směřuje k informaci, která vypovídá o konkrétní fyzické osobě, nesmí ji v naprosté většině případů úřad poskytnout (výjimku tvoří situace, kdy dotčená osoba dala ke zveřejnění osobních údajů souhlas)
- » **ochrana obchodního tajemství** – skutečnosti považované za obchodní tajemství musí sám podnikatel aktivně označit a obec je pak povinna je respektovat (skutečnosti musí splnit náležitosti dané zákonem⁵²)
- » **ochrana důvěrnosti majetkových poměrů** – informace o majetkových poměrech fyzických i právnických osob (jsou chráněny jako osobní údaje)
- » **vnitřní pokyny úřadu** – informace o vnitřních pokynech a personálních předpisech (úřad je nemusí, ale může poskytnout)
- » **nehotové informace** – koncepty, náměty, připravované informace, které zatím neprošly rozhodovacím procesem (např. o nich nerozhodla obecní rada či zastupitelstvo)
- » **podmíněně předané informace** – takové informace, které úřadu někdo dobrovolně předal a nedal souhlas s jejich dalším předáváním (např. stížnost občana)
- » **ochrana duševního vlastnictví** – informace podléhající autorskému právu, ochraně průmyslových vzorů apod. (bez svolení autora je obec nesmí poskytnout)
- » **informace získané při inspekční, kontrolní a podobné činnosti** – pokud žádost směřuje k těmto informacím, musí úřad jejich poskytnutí omezit pouze na rozsah plnění svého úkolu v dané věci a chránit tak dotčený (kontrolovaný) subjekt před prozračením jeho důvěrných informací

⁵⁰ ASOCIACE OBČANSKÝCH PORADEN: *Svobodný přístup k informacím* [on-line]

⁵¹ Zákon č. 148/1998 Sb., o ochraně utajovaných skutečností

⁵² Zákon č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, § 17

- » **omezení na základě zvláštního zákona** – kromě výše uvedených omezení vyplývajících přímo ze zákona o svobodném přístupu k informacím⁵³, může úřad také omezit informace v rozsahu a způsobem, který stanoví zvláštní zákon (podle obecného právního principu má zvláštní zákon vždy přednost před obecným zákonem)

Pokud tedy úřad dojde k názoru, že požadovaná informace obsahuje chráněné údaje, má pouze dvě možnosti, jak se zachovat. Tou první je, že chráněnou část vyloučí a informaci poskytne v omezené podobě. Jako příklad lze uvést překopírování dokumentu se zakrytou citlivou pasáží či její vynechání v přeepsaném textu. Pokud však tuto část technicky vyloučit nejde nebo pokud je informace chráněná celá, má obecní úřad právo požadovanou informaci neposkytnout. Tato varianta představuje druhou možnost. V obou případech musí obecní úřad toto jednání odůvodnit a vydat o něm rozhodnutí, včetně poučení o možnostech odvolání. V zásadě tedy platí, že všechny informace, které nejsou chráněné, musí být veřejnosti k dispozici a v žádném případě není možné odepřít celý dokument jen proto, že je v něm na některém místě chráněný údaj.⁵⁴

Kdo má právo na informace?

Na informace má právo nejen každý občan České republiky, ale také cizinec, který se vyskytuje na našem území a tudíž se na něj vztahuje náš právní řád. Roli přitom nehraje ani věk ani právní postavení (např. vězeň). Úřad, který je za poskytnutí informace odpovědný, také nikdy nesmí zkoumat osobní údaje ani důvody, které žadatele k dotazu vedou.⁵⁵

2.3.4 Informační management obce

Informační management obce je poměrně novým pojmem, ale lze předpokládat, že v důsledku rozvoje informačních systémů ve veřejném sektoru se velice rychle dostane do podvědomí každého z nás. Rozložíme-li toto slovní spojení na dva samostatné pojmy, tedy „informační management“ a „management obce“ a řekneme-li, že se v podstatě jedná o povýšení toho druhého pojmu, pak bude možná význam „informačního managementu obce“ jasný.

⁵³ Zákon č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, § 7 až 11

⁵⁴ ASOCIACE OBČANSKÝCH PORADEN: *Svobodný přístup k informacím* [on-line]

⁵⁵ ASOCIACE OBČANSKÝCH PORADEN: *Svobodný přístup k informacím* [on-line]

Můžeme jím tedy rozumět „klasický“ management obce, který do svých řídicích a rozhodovacích povinností navíc zahrnuje i informační povinnosti vůči občanům. V rámci všech těchto činností potom využívá moderních informačních a komunikačních technologií s cílem zefektivnit poskytování služeb veřejnosti a zjednodušit řídicí a rozhodovací procesy. Management (nebo též řízení) obce přitom vykonává své povinnosti ve dvou oblastech působnosti, které je třeba rozlišovat:⁵⁶

- » **samostatná působnost** (samospráva) – zahrnuje všechny samostatně spravované záležitosti, které jsou v zájmu obce a jejích občanů a jsou v souladu s místními předpoklady a s místními zvyklostmi (např. uspokojování potřeby bydlení, ochrany a rozvoje zdraví, dopravy a spojů, potřeby informací, výchovy a vzdělávání, celkového kulturního rozvoje a ochrany veřejného pořádku)
- » **přenesená působnost** (státní správa) – představuje povinnost obce vykonávat na svém území určitou část státní správy ve věcech a rozsahu, které jsou stanoveny zákonem (např. vedení evidence obyvatel, státní správa v oblasti školství či životního prostředí)

Na komunální úrovni tedy veřejná správa zahrnuje místní státní správu, samosprávu a subjekty pověřené jejím výkonem. Řízením obce se v tomto smyslu rozumí správa věcí veřejných a účelové zasahování do vazeb mezi veřejnoprávními a soukromoprávními subjekty s cílem zajistit pojetí veřejné správy, tzn. služby občanské veřejnosti.⁵⁷ Subjekty managementu obce, včetně jeho povýšení na management informační, tedy rozumíme orgány obce:

- » zastupitelstvo obce
- » rada obce
- » starosta obce
- » obecní úřad

⁵⁶ Zákon č. 128/2000 Sb., o obcích, § 35 a 61

⁵⁷ LUKÁŠ, M.: *Městský informační management*. Grada Publishing, Praha 2000, str. 38

Zastupitelstvo obce

Obec je spravována zastupitelstvem obce, kterému je vyhrazeno rozhodovat o nejdůležitějších záležitostech patřících do samostatné působnosti. Mezi jeho základní pravomoci například patří:⁵⁸

- » schvalovat rozpočet a závěrečný účet
- » schvalovat program rozvoje obce
- » zřizovat trvalé a dočasné peněžní fondy
- » zřizovat a rušit příspěvkové organizace a organizační složky obce
- » vydávat obecně závazné vyhlášky
- » rozhodovat o vyhlášení místního referenda
- » volit a odvolávat starostu, místostarosty a další členy rady obce (radní)
- » zřizovat a zrušovat výbory
- » zřizovat a zrušovat obecní policii
- » rozhodovat o spolupráci obce s jinými obcemi a o formě této spolupráce
- » rozhodovat o zřízení a názvech částí obce, o názvech ulic a dalších veřejných prostranství

Zastupitelstvu odpovídá rada obce při výkonu samostatné působnosti obce, starosta ze své činnosti a výbory, které zastupitelstvo zřídí jako své iniciativní a kontrolní orgány.

Rada obce

Výkonným orgánem obce pro samostatnou působnost je rada obce, kterou tvoří starosta, místostarosta (případně místostarostové) a další členové rady. K základním kompetencím rady obce patří:⁵⁹

- » připravovat návrhy pro jednání zastupitelstva a zabezpečovat plnění jím přijatých usnesení
- » zabezpečovat hospodaření obce podle schváleného rozpočtu
- » vydávat nařízení obce
- » rozhodovat o zadávání veřejných zakázek

⁵⁸ Zákon č. 128/2000 Sb., o obcích, § 84

⁵⁹ Zákon č. 128/2000 Sb., o obcích, § 102

- » projednávat a řešit návrhy, připomínky a podněty předložené jí členy zastupitelstva nebo komisemi rady obce
- » stanovit rozdělení pravomocí v obecním úřadu
- » zřizovat a zrušovat podle potřeby komise rady obce
- » kontrolovat plnění úkolů obecním úřadem a komisemi v oblasti samostatné působnosti
- » stanovit celkový počet zaměstnanců obce v obecním úřadu a v organizačních složkách obce
- » stanovit pravidla pro přijímání a vyřizování petic a stížností
- » schvalovat organizační řád obecního úřadu

Radě obce odpovídá tajemník z činnosti obecního úřadu v oblasti samostatné působnosti a dále komise rady obce ze své činnosti, mimo svěřený výkon přenesené působnosti.

Starosta obce

Starosta zastupuje obec navenek. Úkony, které vyžadují schválení zastupitelstva obce, popřípadě rady obce, může starosta provést jen po jejich předchozím schválení. Starosta je pověřen řízením obecního úřadu a dále mimo jiné:⁶⁰

- » jmenuje a odvolává se souhlasem ředitele krajského úřadu tajemníka obecního úřadu
- » uzavírá a ukončuje pracovní poměr se zaměstnanci obce, pokud není v obci tajemník
- » odpovídá za informování veřejnosti o činnosti obce
- » zabezpečuje výkon přenesené působnosti v obcích, kde není tajemník obecního úřadu
- » svolává a zpravidla řídí zasedání zastupitelstva obce a rady obce

Starostovi odpovídá tajemník za plnění úkolů obecního úřadu v celé šíři své činnosti (v oblasti samostatné i přenesené působnosti).

Obecní úřad

Obecní úřad vykonává v rámci přenesené působnosti veškerou státní správu svěřenou obci s výjimkou věcí, které patří do působnosti zastupitelstva, rady a zvláštních orgánů obce, případně komisí. V oblasti samostatné působnosti především plní úkoly, které mu uložilo zastupitelstvo nebo rada a pomáhá jejich výborům a komisím v jejich činnosti. Dále také

⁶⁰ Zákon č. 128/2000 Sb., *o obcích*, § 103

rozhoduje o poskytování informací žadateli podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím. Obecní úřad tvoří:⁶¹

- » starosta
- » místostarosta (případně místostarostové)
- » tajemník obecního úřadu⁶² (je-li tato funkce zřízena)
- » zaměstnanci obce zařazení do obecního úřadu (např. účetní, matrikářka, uklízečka, údržbář)

V rámci obecního úřadu může rada obce zřídit jednotlivé odbory a oddělení, v nichž jsou začleněni zaměstnanci obce zařazení do obecního úřadu.

⁶¹ Zákon č. 128/2000 Sb., *o obcích*, § 109

⁶² Podle zákona č. 128/2000 Sb., *o obcích*, § 110 se funkce tajemníka musí povinně zřizovat v těch obcích, kde působí pověřený obecní úřad, který je rovněž v tomto zákoně vymezen. Ostatní obce mohou tuto funkci zřídit dobrovolně.

3 STRUKTURA VEŘEJNÉHO INFORMAČNÍHO SYSTÉMU OBCE

Jedním ze základních předpokladů života v informační společnosti je neomezený přístup k veřejně dostupným informacím, zejména pak k těm, které plynou z veřejné správy. Mají-li být informační potřeby veřejnosti v tomto směru dostatečně uspokojovány, je zapotřebí, aby struktura veřejného informačního systému obce zahrnovala co nejvíce informačních zdrojů. Cílem této kapitoly je tedy podrobněji se věnovat jednotlivým „prostředkům jednosměrné komunikace“, „formám obousměrné komunikace“, ale také dalšímu informačnímu zdroji, kterým mohou být „veřejné informační služby“.

3.1 Prostředky jednosměrné komunikace

Zveřejnění informací za pomoci prostředků jednosměrné komunikace představuje jeden ze způsobů, kterým se obecní úřad snaží plnit své informační povinnosti vůči občanům. Nemusí se ale vždy nutně jednat o povinnost, nýbrž může jít o dobrou vůli představitelů obce poskytovat veřejnosti různorodé informace. Významným způsobem jim přitom usnadňuje situaci současný všeobecný rozmach informačních a komunikačních technologií, který umožňuje využívat i nové – moderní informační prostředky. Jejich přínos spočívá zejména ve zrychlení a zpřesnění poskytovaných informací, ale také v posílení důvěry občanů ve veřejnou správu. Postupem času by se tak mohly stát jejich hlavním informačním zdrojem. Nutností je ovšem zachování i těch „tradičních“ prostředků jednosměrné komunikace, které se vyznačují především tím, že nemají diskriminující charakter (nevyžadují specifické znalosti a dovednosti a jsou finančně snáze dostupné). V procesu volby nejvhodnějších informačních prostředků pro danou obec je třeba brát mimo jiné také ohled na:

- » velikost obce
- » počet obyvatel (jejich demografickou a vzdělanostní strukturu)
- » dostupné finanční prostředky
- » technickou vybavenost
- » organizační a personální zajištění

- » zájem veřejnosti
- » rozsah a kvalitu informačních zdrojů

Na základě těchto faktorů je následně vybrána určitá struktura prostředků jednosměrné komunikace, která vyžaduje patřičné nároky na personální zabezpečení. Je třeba zdůraznit, že na obecní úrovni hovoříme o rolích, nikoliv funkcích či pracovních místech. Veškeré informační činnosti týkající se poskytování informací totiž zpravidla vykonává buď přímo starosta, zaměstnanci obecního úřadu, představitelé obce, případně kdokoliv z občanské veřejnosti. Tradiční informační prostředky většinou nevyžadují nějaké specifické znalosti či dovednosti. Problém však může nastat v souvislosti se správou moderních prostředků jednosměrné komunikace. Proto právě webovým stránkám a informačnímu kanálu kabelové televize bude věnována největší pozornost v následujících charakteristikách jednotlivých informačních prostředků.

3.1.1 Webové stránky

V současné době nejrozvíjenějším informačním prostředkem územně samosprávných celků jsou webové stránky. Kraje a převážná většina měst již několik let jejich možnosti plnohodnotně využívají a považují je za neoddelitelnou součást struktury jejich informačních systémů. Dokonce se dá říci, že se předhánějí v jejich zdokonalování a komplexnosti zpracování. Na obecní úrovni je situace poněkud rozmanitá. Samozřejmě, že existuje spousta obcí, i malých obcí, které se o své stránky důstojně starají, dbají na pravidelnou aktualizaci a konkurují sobě navzájem. Na druhou stranu je ale také spousta těch, které své webové stránky nemají vůbec a to i přesto, že podle zákona o svobodném přístupu k informacím⁶³ mají povinnost zveřejňovat některé informace i způsobem umožňujícím dálkový přístup. Některé obce se tento nedostatek alespoň částečně snaží řešit například prostřednictvím internetového portálu Města a obce online (www.mesta-obce.cz). Obecně lze úroveň a kvalitu existujících webových stránek obcí rozdělit do tří skupin, jak ukazuje následující tabulka.

⁶³ Zákon č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, § 5 odst. 2

Tabulka č. 2: Rozlišení skupin webových stránek obcí

SKUPINA	ÚROVEŇ	KVALITA A KOMPLEXNOST ZPRACOVÁNÍ	POVINNĚ ZVEŘEJŇOVANÉ INFORMACE	AKTUALIZACE
1. skupina	profesionální	dobrá	nechybí	pravidelná
2. skupina	neprofesionální	průměrná	nechybí	nepravidelná
3. skupina	amatérská	špatná	chybí a nebo jen část	nepravidelná

Pramen: autor

Možná by bylo vhodné uvažovat ještě o jedné skupině existujících webových stránek. Do té by pak patřily ty, které sice byly vytvořeny a možná dochází i k jejich pravidelné aktualizaci, ale veřejnost o nich z různých důvodů neví a nebo se o nich dozvídá jen velmi pomalu. Například proto, že jejich adresa nebyla hned na počátku jejich provozu představena a není ji možné nalézt ani za pomoci internetových vyhledávačů. Možná to připadá zarážející, ale i takové případy se vyskytují. Takové stránky pak mají velice nízkou návštěvnost a nedá se snad ani hovořit o fungujícím prostředku jednosměrné komunikace.

Další možné členění webových stránek obcí je na oficiální a neoficiální, přičemž slovo oficiální by mělo být zárukou toho, že správcem těchto stránek je sama obec. Neoficiální webové stránky spravované jinými subjekty pak představují další možný zdroj informací, který může být zejména v souvislosti s turisticky populární oblastí hojně využíván. Jsou-li neoficiální stránky zpracovány kvalitně a věrohodně, může obec přistoupit k jejich provázání formou odkazu, který uvede na svých oficiálních webových stránkách. Zvláště v případech, kdy stránky spravované obcí nemají příliš dobrou úroveň, může tímto provázáním dojít k podstatnému rozšíření jejich možností.

Webmaster

Obec, která je správcem svých webových stránek, má zpravidla několik možností komu tvorbu a péči o jejich provoz svěří. Obecně se subjekt za tyto činnosti odpovědný označuje

jako webmaster. Může jím být buď přímo někdo z představitelů obce, kdokoliv z řad občanů (mnohdy jím je místní student), případně se obec může obrátit na soukromou firmu, která je na tyto činnosti specializovaná. V tomto případě ovšem musí počítat s podstatně vyšší částkou vynaloženou na provoz tohoto informačního prostředku. Nové možnosti pro činnosti spojené s tvorbou webových stránek obcí přináší tzv. redakční systémy (např. www.vismo.cz). Jsou to jednoduché, ale komplexní kancelářské programy, které umožňují snadným způsobem publikovat informace do předem připravených struktur a šablon, čímž přináší výraznou úsporu práce.

Uživatelé

Při tvorbě webových stránek obce je třeba si také uvědomit, kdo budou jejich uživatelé. Samozřejmě lze předpokládat, že v první řadě jimi budou lidé žijící v obci či blízkém okolí, kteří jejich prostřednictvím mohou hledat informace týkající se veřejné správy, ale také ty, které jsou spojeny s kulturním a společenským životem v obci. Vzhledem k časové a prostorové neomezenosti webových stránek mohou být další potenciální skupinou turisté či návštěvníci dané obce. Ty by pak mohla zajímat například historie, kulturní památky, zajímavé turistické oblasti v okolí, ale také možnost ubytování či dopravy. Prostřednictvím tohoto média mohou hledat informace i jiné veřejnoprávní organizace či soukromoprávní subjekty. V neposlední řadě slouží webové stránky i samotnému obecnímu úřadu, minimálně v tom smyslu, že podle zákona⁶⁴ na ně může být odkázán občan, který žádá již zveřejněné informace.

Doména

Doména představuje adresu webových stránek, které jsou umístěny na Internetu. V zájmu obce a uživatelů jejich stránek je nejlépe volit doménu tak, aby byla snadno zapamatovatelná a co nejvíce intuitivní. Pravděpodobně nejúčinnější jsou adresy, které přímo korespondují s názvem obce (např. www.lhota.cz).⁶⁵ Snadno se ale může stát, že doménu, kterou by obec chtěla používat již registrovat nelze. K tomu může dojít například proto, že stejnou adresu již používá jiná obec, která má shodou okolností stejný název, případně jakýkoliv jiný subjekt, který danou adresu volil jako vhodnou a snadno zapamatovatelnou doménu pro své webové stránky. Podobným případem je pak situace, kdy nás předběhl někdo, kdo chce spekulativní registraci a prodejem domény vydělat peníze. Pokud tedy vysněnou doménu s názvem obce

⁶⁴ Zákon č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, § 6

⁶⁵ Zde uváděné příklady domén jsou fiktivní a slouží jako názorný příklad.

již registrovat nelze, je nutné hledat náhradní řešení. To by mohlo mít například podobu www.obec-lhota.cz nebo www.ou-lhota.cz apod.

Ve všech výše uvedených případech se ovšem jedná o domény placené a to některé obce od jejich registrace odrazuje a volí raději domény, které jsou poskytovány různými internetovými servery zdarma. V tomto případě však již musí počítat s tím, že jejich webová adresa nemusí přímo korespondovat s názvem obce a nemusí být tak snadno zapamatovatelná. Jako příklad lze uvést www.lhota.wz.cz, www.sweb.cz/lhota, www.lhota.unas.cz. V horších případech pak <http://oulhota.webpark.cz>, www.obeclhota.webzdarma.cz, www.mujweb.cz/www/oulhota. Je tedy na rozhodnutí představitelů obce, který typ domény pro své webové stránky zvolí.

Za zmínku také stojí jednotný systém doménových adres orgánů územní samosprávy na portálu Města a obce online (www.mesta-obce.cz). Orgánům, které nemají vlastní doménu, nabízí tento portál využití domény jednotného systému ve tvaru [název obce].obec.cz jako tzv. hlavní doménu subjektu. Zejména menší obce přijímají její bezplatné přidělení s velkým zájmem. Systém funguje tak, že samotný orgán si vybere, zda doménová adresa bude odkazovat na základní stránku úřadu v rámci portálu Města a obce online nebo na vlastní webové stránky daného orgánu.⁶⁶

Doporučené obecné zásady

Než bude pozornost věnována samotnému obsahu webových stránek, je třeba stanovit obecné zásady, které by bylo vhodné respektovat. Jejich dodržování pak jistě přispěje nejen k dokonalosti technického zpracování, ale rovněž bude uživateli usnadněna orientace na webových stránkách obce. Tyto zásady je v podstatě možné rozdělit do několika skupin:

1) Textová a jazyková úprava

Základní předpokládanou zásadou je používání jasného a jednoduchého jazyka, který podporuje efektivní komunikaci. Všechny texty a dokumenty na webových stránkách zveřejňované by tedy měly být psány tak, aby jejich obsah byl snadno srozumitelný všem, bez rozdílu věku a dosaženého vzdělání. Není možné předpokládat, že každý uživatel je odborníkem na problematiku, která je na webových stránkách

⁶⁶ MĚSTA A OBCE ONLINE: *Jednotný systém doménových adres orgánů územní samosprávy České republiky* [on-line]

prezentována. Aby se čtenář v textu snadno orientoval, je třeba zvolit i vhodný způsob formátování.

2) **Grafická úprava**

Kromě obsahové náplně je důležitá i grafická úprava webových stránek. Zde platí pravidlo „všeho s mírou“. Nemá smysl dávat přednost efektním a pohyblivým nadpisům či obrázkům, které navíc zpomalují dobu přenosu dat, před jednoduchými a vyváženými styly. V souvislosti s tvorbou webových stránek obce se také zpravidla doporučuje používat obecní barvy. Tedy ty, které kontrastují s obecním praporem či znakem.

3) **Pravidelná aktualizace**

Chceme-li, aby se uživatelé na obecní webové stránky s určitou samozřejmostí vraceli, je nezbytné zajistit jejich pravidelnou aktualizaci. Pokud by tato zajištěna nebyla, lze očekávat návštěvnost v řádech desítek uživatelů měsíčně a možná i to je moc. Když uživatelé zjistí, že je obecním stránkám věnována náležitá pozornost, rádi se na ně budou vracet a hledat stále nové informace, ať už o aktuálním dění v obci či ty, které se týkají orgánů obce.

4) **Rychlost připojení**

Také je třeba respektovat technickou vybavenost a rychlost připojení uživatelů a čtenářů webových stránek. Nelze předpokládat, že každý uživatel má k dispozici vysokorychlostní Internet, případně že jeho touha získat informace právě na stránkách obce je tak velká, že by byl ochoten čekat několik minut. Z těchto důvodů je nezbytné, aby zejména obrázky a různé grafické prvky byly publikovány v takovém rozlišení, které nepředstavuje problém pro základní přenosovou rychlost. Rovněž různé dokumenty určené ke stažení by měly být uloženy v odpovídající velikosti a rozsahu.

5) **Snadná orientace**

Webové stránky obce by měly být orientovány tak, aby uživatel nemusel dlouho přemýšlet nad tím, pod kterým odkazem má požadované informace hledat. Uspořádání stránek a jejich provázání odkazy by mělo být především jednoduché, srozumitelné a přehledné. Hlavní nabídka by přitom měla být stále k dispozici a to i včetně odkazu na titulní stránku.

Pokud bude obec, v souvislosti s tvorbou svých webových stránek, tyto základní zásady respektovat, lze předpokládat, že poroste spokojenost jejich uživatelů. Ta se ale samozřejmě odvíjí hlavně podle samotného obsahu webových stránek.

Doporučení pro obsah titulní stránky

Na každých webových stránkách, tedy nejen těch obecních, má titulní stránka ve srovnání s těmi ostatními výjimečné postavení. Nejen proto, že její návštěvnost bývá podstatně vyšší, ale také proto, že mnohdy právě hned titulní stránka rozhoduje o tom, zda uživatel hledající potřebné informace, bude ve své snaze pokračovat či nikoliv. Pokud hned na začátku zjistí podstatné nedostatky, například v podobě pomalého načítání, nefungujících odkazů či zanedbané aktualizace, pravděpodobně se rozhodne jediným kliknutím tlačítka myši webovou stránku uzavřít. Zjistí totiž, že tudy asi cesta k tíženým informacím nevede. To má pak neblahé důsledky nejen na návštěvnost, ale také na samotnou pověst obecních stránek. Pokud již jednou uživatel zjistil, že webové stránky dané obce neodpovídají jeho požadavkům a nenajde na nich to, co by na nich najít chtěl, jen těžko se na ně bude vracet zpátky.

Z těchto praktických důvodů je nutné titulní webové stránce obce věnovat náležitou pozornost. Kromě technického zpracování je třeba se zaměřit i na obsahovou náplň, která také mnohdy o leccčem vypovídá. V zásadě by se na titulní stránce mohly objevit tyto náležitosti:⁶⁷

- » název obce
- » znak, případně prapor obce (je třeba respektovat důstojnost heraldického symbolu)
- » výslovné uvedení, že se jedná o oficiální webové stránky obce a úřadu obce
- » telefonní, poštovní a e-mailový kontakt
- » odkaz na jazykové mutace
- » odkaz na případnou bezbariérovou verzi
- » odkaz na povinně zveřejňované informace (viz níže)
- » odkazy na hlavní sekce stránky
- » přehled novinek na webových stránkách s datem zveřejnění nebo odkaz na přehled
- » odkazy na vybrané aktuální dokumenty a témata
- » odkaz na stránku pro reakci uživatelů, návštěvní knihu nebo diskusní fórum
- » odkaz na informaci o nakládání s osobními údaji
- » vyhledávací nástroje

⁶⁷ MĚSTA A OBCE ONLINE: *Tvorba internetových stránek obcí* [on-line]

- » odkaz na často kladené otázky
- » copyright
- » datum poslední aktualizace
- » počítadlo přístupů
- » kontakt na obsahového a technického správce – webmastera

Pokud se v dané obci či blízkém okolí nachází určitá pamětihodnost nebo zajímavý přírodní útvar, za kterými sem jezdí turisté z celého světa, je vhodné se jimi rovněž hned na titulní stránce pochlubit. Stejně tak se sem doporučuje umístit odkaz na portál Města a obce online, ePUSA a Portál veřejné správy.

Povinně zveřejňované informace

Povinnost obce zveřejňovat některé informace i způsobem umožňujícím dálkový přístup (tím se zpravidla myslí Internet) je bezprostředně ovlivněna zákonem č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím a také Standardem ISVS⁶⁸, který obsahuje výčet povinně zveřejňovaných informací (viz příloha č. 6). Ty odpovídají tomuto Standardu ISVS jen tehdy, jsou-li aktuální a správné. Pokud obec své webové stránky nemá, může ke zveřejnění povinných informací využít internetového portálu Města a obce online (www.mesta-obce.cz) nebo portálu územních samospráv ePUSA (www.epusa.cz).

Očekávané služby a informace

Vedle informací, které by na webových stránkách obce měly být zveřejněny povinně, existuje určitý okruh informací, které sice povinné nejsou, ale veřejnost jejich uvedení předpokládá. Můžou sem patřit například tyto náležitosti:⁶⁹

- » plná znění nejdůležitějších předpisů
- » archiv starších výročních zpráv
- » on-line formuláře
- » podrobně rozpracovaná organizační struktura úřadu
- » jména a kontakty na volené zástupce
- » podrobný telefonní seznam úřadu včetně e-mailových adres
- » programy jednání zastupitelstva a rady obce

⁶⁸ MINISTERSTVO INFORMATIKY: *Standard ISVS pro zveřejňování vybraných informací o veřejné správě způsobem umožňujícím dálkový přístup – 012/01.02* [on-line]

⁶⁹ MĚSTA A OBCE ONLINE: *Tvorba internetových stránek obcí* [on-line]

- » plná znění zápisů z jednání a usnesení zastupitelstva
- » internetová úřední deska
- » informace o veřejných soutěžích a výběrových řízení
- » informace týkající se rozvoje obce a investičních možností
- » základní informace o historii obce
- » informace týkající se současnosti (statistické, demografické a geografické údaje)
- » mapa obce apod.

Doporučené služby a informace

Další skupinu informací, jejichž uvedení na obecních webových stránkách je možné považovat za přinejmenším vhodné, představují informace doporučené. Mezi tyto můžeme například zahrnout:⁷⁰

- » plná znění zápisů z jednání a usnesení rady a komisí
- » jmenovitě hlasování zastupitelů, alespoň u významných rozhodnutí
- » on-line verze pravidelně vydávaného zpravodaje obce
- » formuláře elektronické podatelny
- » často kladené otázky občanů
- » slovo starosty
- » odkazy na stránky vybraných úřadů, portálů veřejné správy a regionální servery
- » veřejnou návštěvní knihu nebo diskusní fórum
- » různé fotogalerie apod.

Vítané služby a informace

Vzhledem k tomu, že úspěch každých webových stránek spočívá v zájmu jejich uživatelů, je třeba na nich uvádět i takové informace a náležitosti, které jsou všeobecně populární a vítané. Mezi takovéto informace, které by měly přitáhnout pravidelné uživatele a čtenáře, je možné zahrnout například:⁷¹

1) Informace ze života v obci

- » informace z kultury a sportu (programy, nabídky, komentáře, fotogalerie)
- » informace o společenských akcích (plesy, slavnosti, trhy)

⁷⁰ MĚSTA A OBCE ONLINE: *Tvorba internetových stránek obcí* [on-line]

⁷¹ MĚSTA A OBCE ONLINE: *Tvorba internetových stránek obcí* [on-line]

- » elektronická verze obecní kroniky
- » informace z místních spolků apod.

2) Turistické informace

- » architektonické památky a pamětihodnosti (fotografie, popis, provozní doba)
- » tipy na zajímavé návštěvy nebo kulturní zařízení
- » cyklostezky a zajímavé vycházky po okolí
- » možnost ubytování (seznam ubytovatelů, kontakt, nabídky, ceny) apod.

3) Praktické informace

- » důležitá telefonní čísla
- » provozní doby místních obchodů a restauračních zařízení
- » programy a provozní doba kulturních zařízení (kino, divadlo, kluby, zoo)
- » adresář důležitých úřadů a institucí (policie, hasiči, nemocnice)
- » přehled podnikatelských subjektů
- » základní informace o místních školách
- » uzavírky silnic apod.

Pokud budou webové stránky kvalitně zpracovány a nebude na nich chybět převážná většina výše uvedených náležitostí, lze očekávat jejich vysokou návštěvnost a tedy i spokojenost jejich uživatelů. Samotný obsah obecního webu je ale plně v kompetenci představitelů obce a mimo povinně zveřejňovaných informací je jen na jejich rozhodnutí, co všechno na webových stránkách obce bude a jaký přístup k nim zvolí.

Co by na stránkách být nemělo

Chceme-li aby webové stránky obce byly veřejností považovány za objektivní, je třeba v souvislosti s jejich správou zapomenout na svoji stranickou příslušnost. Nemělo by tedy docházet k jednostranně politickým vyjádřením a projevům. Rovněž je třeba zvážit zveřejňování ostře polemických materiálů. V žádném případě není možné na webových stránkách obce publikovat sexisticky nebo rasově urážlivé materiály, ani nemorální či jinak nevhodné informace. Pozornost je z těchto důvodů nutné věnovat i reklamním bannerům a podobným formám internetových služeb, které by na takovéto nevhodné informace mohly bez našeho vědomí odkazovat.⁷²

⁷² MĚSTA A OBCE ONLINE: *Tvorba internetových stránek obcí* [on-line]

SWOT analýza webových stránek

Vzhledem ke stále se rozvíjícímu prostředí Internetu a neustálému rozvoji informačních a komunikačních technologií lze předpokládat, že webové stránky se během několika let stanou nejoblíbenějším informačním prostředkem. A to jak pro obce, jako správce webových stránek, tak pro jejich uživatele.

Tabulka č. 3: SWOT analýza webových stránek

STRENGTHS – SILNÉ STRÁNKY	WEAKNESSES – SLABÉ STRÁNKY
<ul style="list-style-type: none">» nejprogresivněji se rozvíjící médium» časová a prostorová neomezenost» snadný návrat ke starším informacím» odkazy na informace z jiných stránek» propagace obce navenek	<ul style="list-style-type: none">» zatím stále menší počet uživatelů» počítačová „negramotnost“ u části starší populace» rozdíly v kvalitě, komplexnosti zpracování a pravidelnosti aktualizace
OPPORTUNITIES – PŘÍLEŽITOSTI	THREATS – HROZBY
<ul style="list-style-type: none">» stále se rozvíjící prostředí Internetu» redakční systémy» virtuální úřad a elektronická podatelna» zřízení veřejně přístupných míst a informačních kiosků	<ul style="list-style-type: none">» využívání a zneužívání domén s názvem obce jinými subjekty» počítačová kriminalita

Pramen: autor

3.1.2 Informační kanál kabelové televize

Novou možnost pro oblast poskytování informací veřejnosti na municipální úrovni představuje pro mnohá města i obce informační kanál provozovaný v rámci místní kabelové televize. Pro její zavedení se mnozí představitelé obcí rozhodují například z důvodu nekvalitního signálu či malého počtu zachycených televizních stanic prostřednictvím běžné televizní antény na domech jednotlivých domácností. Snaží se tak vyjít vstříc široké veřejnosti a koneckonců i sami sobě, neboť se předpokládá, že v dané obci také žijí. Jiným důvodem je snaha modernizovat veřejný informační systém obce a nabídnout občanům nový informační prostředek, kterým se ne každá obec může pyšnit.

Provoz

Televizním informačním kanálem obce se rozumí vysílání kompletního a plnohodnotného programu na jednom z kanálů kabelové televize.⁷³ Je tedy přístupný všem občanům, jejichž domácnosti jsou připojeny k odběru televizního signálu prostřednictvím kabelových rozvodů. Samotný provoz kabelové televize je zpravidla zajištěn soukromými společnostmi spolupracujícími s obecním úřadem, který zase odpovídá za činnosti spojené s provozem informačního kanálu. Programová náplň je tvořena v malém „televizním studiu“, které bývá většinou zřízeno přímo v budově obecního úřadu. Jeho součástí by měla být minimálně kompletní počítačová sestava a dále technika umožňující vysílání hudebních a obrazových projekcí (videorekordér, CD a DVD přehrávač, videokamera atd.). V lepším případě mohou být součástí „televizního studia“ dvě počítačové sestavy, aby nemuselo docházet k přerušení vysílání v průběhu aktualizace programové náplně. Na obecní úrovni se o obsluhu zpravidla starají přímo zaměstnanci obecního úřadu, případně osoba, která je za tyto činnosti odpovědná.

Praktické možnosti fungování

Díky své atraktivní podobě a možnosti snadné aktualizace, má informační kanál nezastupitelný význam při lokálním informování a vyrozumívání obyvatel. K divácké popularitě jistě přispívá i multimediální forma poskytování informací. Kombinace textu, grafiky, zvuků, řeči, hudby a videa nabízí nepředstavitelné možnosti využití tohoto moderního informačního prostředku. Zatímco ve velkých městech slouží informační kanál jako „plnohodnotný“ konkurent celostátních televizních programů, pak na obecní úrovni se zpravidla jedná o „pouhou“ multimediální prezentaci. Ta je většinou vysílána v určitém časovém intervalu neustále dokola formou tzv. videotextové smyčky. Za hudebního doprovodu se tak na obrazovce střídají informace v podobě textových stran (snímků) s možností doplnění o libovolnou grafiku (fotografie, obrázky, skenované předlohy). V lepších případech je stanoven určitý program vysílání, který zahrnuje i pravidelné přehrávání videozáznamů, případně přímé přenosy z nejrůznějších akcí. Pakliže tento pravidelný program stanoven není, je veřejnost na případné videoprojekce upozorněna předem, třeba i formou jiného informačního prostředku (vhodný je zejména místní rozhlas).

⁷³ Podle zákona č. 231/2001 Sb., o provozování rozhlasového a televizního vysílání, § 54 odst. 1 je provozovatel televizních kabelových rozvodů v dané lokalitě povinen na žádost obce bezplatně poskytovat jeden kanál pro potřeby jejího místního vysílání.

Programová náplň a hlavní přednosti

Informační kanál obce přináší svým divákům různorodé informace ze všech možných oblastí společenského života, převážně pak místního a regionálního charakteru. Kromě informací týkajících se veřejné správy tak můžeme na obecním infokanále hledat například:

- » pozvánky na kulturní, sportovní a společenské akce
- » fotografie, komentáře, případně videozáznamy z těchto akcí
- » přímé přenosy či záznamy ze zasedání obecního zastupitelstva
- » informace z běžného dění v obci
- » rozhovory s představiteli obce
- » různé obecní ankety a soutěže
- » informace z místních škol a jiných veřejnoprávních subjektů
- » důležitá telefonní čísla
- » autobusové a vlakové jízdní řády
- » provozní doby místních obchodů, restauračních a kulturních zařízení
- » informace od místních občanských sdružení (tělovýchovná jednota, myslivci atd.)
- » významná výročí a jubilea místních občanů
- » fotodokumentace investičních akcí probíhajících v obci apod.

Stejně tak může být prostřednictvím informačního kanálu vysílána placená reklama a inzerce, díky kterým si tento druh média může částečně sám vydělat finanční prostředky určené na jeho provoz. To zpravidla u jiných informačních prostředků v obci používaných není možné. Mezi další výhody a přednosti patří:

- » okamžitá dostupnost informací v domácnosti každého uživatele
- » vysoká účinnost zpráv, která je způsobena charakterem média
- » možnost rychlé aktualizace zpráv, která je otázkou několika minut
- » netradiční grafické zpracování (pozadí, předlohy, animace, nadpisy)
- » doplnění grafických sdělení, informací a zpráv mluveným slovem, zvuky a hudbou
- » automatické spouštění videozáznamů v zadanou dobu bez nutnosti zásahu obsluhy
- » možnost živého vysílání přímých přenosů

Oproti webovým stránkám je určitou nevýhodou informačního kanálu (to ale platí i pro ostatní informační prostředky) jeho prostorově omezená působnost. Zpravidla je totiž

k dispozici pouze v rámci dané obce a navíc jen těm domácnostem, které jsou za určitý poplatek připojeni k odběru televizního signálu prostřednictvím kabelových rozvodů.

Doporučené obecné zásady

Obecné zásady, které je vhodné při tvorbě programové náplně informačního kanálu dodržovat, jsou v podstatě srovnatelné se zásadami vymezenými pro webové stránky. Kromě nezbytné pravidelné aktualizace a správné jazykové úpravy je však nutné věnovat zvláštní pozornost zejména následujícím:

1) Úprava textu

Pro snadnou čitelnost by měl být text formátován tak, aby jeho čtenář nemusel při sledování infokanálu zvláštním způsobem měnit své chování a projevovat svou nespokojenost. To znamená zejména to, že písmena by měla být dostatečně velká, v jasných barvách a na odpovídajícím pozadí. Rovněž vhodně použitý formát odstavce přispěje ke snadné orientaci v textu.

2) Střídání snímků

Jednotlivé textové strany by měly na obrazovce zůstat tak dlouho, aby informace jejich prostřednictvím prezentované, stačil běžný divák s dostatečným klidem přečíst. Pokud jsou některá sdělení příliš dlouhá, nemá smysl je vtěsnat do jednoho snímku, ale lepší pravděpodobně bude rozdělit je do několika po sobě jdoucích textových stran. Naopak při prezentaci například fotografií či krátkých nadpisů může být prodleva mezi jednotlivými snímky oproti textu kratší.

3) Snadná orientace

Nejčastějším nedostatkem v souvislosti s běžící prezentací na televizorech uživatelů zpravidla bývá její nepřehlednost a také to, že divák většinou neví, kdy které informace může očekávat. Tento problém se dá řešit vytvořením jednotlivých rubrik typu „informace obecního úřadu“, „fotografie z kulturních akcí“, „kulturní program“ apod., přičemž odpovídající informace budou vždy zařazeny pod příslušnou rubriku. Dalším pomocníkem usnadňujícím orientaci v běžící prezentaci by mohl být tzv. stavový řádek zakomponovaný do zápatí každého snímku. Jeho princip spočívá v neustálé přehlednosti o tom, v jaké části se probíhající prezentace právě nachází.

Uživatel tak vidí, které snímky příslušné rubriky zrovna proběhly a naopak, které může v krátké době očekávat. Blíže viz následující schéma.

Schéma č. 7: Návrh přehledné prezentace informací na příkladu tří po sobě jdoucích rubrik



Pozn.: Pro ještě větší přehlednost je možné stavový řádek doplnit o přibližné doby trvání jednotlivých rubrik.
Pramen: autor

Informace, které by se za žádnou cenu neměly na informačním kanále obce objevovat je rovněž možné ztotožnit s těmi, které byly vymezeny pro oblast webových stránek. Zvláštní pozornost by měla být věnována také výběru vhodných fotografií zejména pak těch, které budou prezentovány v rámci společenských rubrik.

SWOT analýza informačního kanálu kabelové televize

Informační kanál kabelové televize patří k nejnovějším a nejmodernějším informačním prostředkům, které jsou obcím k dispozici. Některé jej na obecní poměry již dostatečně využívají, jiné se s jeho přednostmi zatím pouze seznamují. Někde jsou naopak obce s výhodami kabelové televize seznámeny natolik, že ji využívají třeba i jako prostředek k neomezenému přístupu na Internet.

Tabulka č. 4: SWOT analýza informačního kanálu kabelové televize

STRENGTHS – SILNÉ STRÁNKY	WEAKNESSES – SLABÉ STRÁNKY
<ul style="list-style-type: none"> » moderní informační prostředek » časová neomezenost » pohodlní pro příjemce (informace až do křesla) » aktuálnost informací » příjem z reklam 	<ul style="list-style-type: none"> » poměrně vysoké počáteční náklady » vazba na poplatek za kabelovou televizi » nevyužité možnosti tohoto média » rozdíly v kvalitě a úrovni zpracování » běžící okruh – nutnost čekat
OPPORTUNITIES – PŘÍLEŽITOSTI	THREATS – HROZBY
<ul style="list-style-type: none"> » rozsáhlé možnosti využití tohoto média » teletext » možnost pravidelného televizního vysílání » možnost připojení místního rozhlasu 	<ul style="list-style-type: none"> » zvyšující se poplatek za kabelovou televizi

Pramen: autor

3.1.3 Místní rozhlas

Na obecní úrovni patří k nejtradičnějším prostředkům jednosměrné komunikace zejména místní rozhlas, který již několik desítek let umožňuje obecním úřadům snadno a rychle poskytnout veřejnosti potřebné informace. Jeho využití se předpokládá především v menších obcích, kde spolu s úřední deskou měl ještě před několika lety v oblasti informování veřejnosti výsadní postavení. To možná někde trvá i dodnes. Správným rozmístěním ampliónů lze zajistit, aby hlášení místního rozhlasu bylo dobře slyšitelné v podstatě z kteréhokoliv místa v obci. Všem občanům v dané oblasti přítomným, tak můžou být prostřednictvím tohoto média okamžitě a bezprostředně sděleny například:

- » informace týkající se činnosti obecního úřadu či ostatních orgánů obce
- » pozvánky na kulturní, sportovní a společenské akce místního charakteru
- » informace plynoucí z místních škol či občanských sdružení
- » výzvy týkající se veřejného pořádku či ochrany životního prostředí
- » upoutávky na nabídku zboží a služeb přijíždějících podnikatelů
- » ztráty a nálezy apod.

Nezastupitelný význam tohoto klasického informačního prostředku spočívá také v možném využití v případě krizových stavů či nenadálých situací ohrožujících životy a zdraví občanů či

jejich majetek. V takovýchto případech je místní rozhlas nepostradatelný a žádný jiný informační prostředek jej pravděpodobně nemůže dostatečně nahradit.

Doporučené obecné zásady

Mezi doporučené obecné zásady, které je přinejmenším vhodné v souvislosti s hlášením místního rozhlasu dodržovat, patří zejména tyto:

1) Stručná a srozumitelná sdělení

Informace prezentované prostřednictvím místního rozhlasu by v první řadě měly být stručné a jejich sdělování by nemělo trvat příliš dlouho. Z těchto důvodů je třeba zvážit, zda by danou informaci nebylo lepší veřejnosti poskytnout jiným informačním prostředkem a místním rozhlasem posluchače na tento prostředek pouze odkázat. Rovněž požadavek na jazykovou srozumitelnost je i v tomto případě aktuální.

2) Hlášení v pravidelnou dobu

V případě, že nejde o krizové situace či sdělení, které je nutné oznámit okamžitě, je vhodné pro hlášení místního rozhlasu dodržovat pravidelnou denní dobu. Přitom je třeba vybrat takový čas, kdy lze v obci předpokládat maximálně možný počet přítomných obyvatel. Jde tedy zpravidla o odpolední až večerní hodiny, kdy by hlášení mělo být nejefektivnější.

3) Upozornění na hlášení

Než budou informace prostřednictvím místního rozhlasu podány, je třeba na samotné hlášení nějakým způsobem předem upozornit. K tomu je zpravidla využívána hudební produkce, za kterou je obec podle autorského zákona⁷⁴ povinna odvádět autorské poplatky. Těm je možné se vyhnout vytvořením vlastní znělky. Tedy za předpokladu, že její autor ji obci bezplatně věnuje a nebude registrován v OSA (Ochranný svaz autorský).

SWOT analýza místního rozhlasu

V době moderních informačních a komunikačních technologií se místní rozhlas pomalu dostává do pozadí novějších informačních prostředků. Proto některé obce místní rozhlas ruší,

⁷⁴ Zákon č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským (autorský zákon)

jiné jej naopak považují za nedotknutelný neboť zejména starší generace by náhradu za něj asi jen těžko hledala.

Tabulka č. 5: SWOT analýza místního rozhlasu

STRENGTHS – SILNÉ STRÁNKY	WEAKNESSES – SLABÉ STRÁNKY
<ul style="list-style-type: none"> » okamžité informování obyvatelstva » využití při krizových situacích » příjem z komerčních hlášení » tradiční informační prostředek » aktuálnost informací » časová nenáročnost obsluhy 	<ul style="list-style-type: none"> » nutnost „být včas na pravém místě“ » časté technické závady z důvodu zastarávání » omezené možnosti využití
OPPORTUNITIES – PŘÍLEŽITOSTI	THREATS – HROZBY
<ul style="list-style-type: none"> » možnost propojení s informačním kanálem kabelové televize » využití pro výstražný systém 	<ul style="list-style-type: none"> » novější informační prostředky

Pramen: autor

3.1.4 Úřední deska

Úřední deska je prostředkem jednosměrné komunikace, který jako jediný musí každá obec zřizovat povinně, neboť jí to ukládá zákon o obcích.⁷⁵ V tom se mimo jiné uvádí, že obecní úřad zřizuje úřední desku, která je umístěna na veřejně přístupném místě, zpravidla přímo na budově, v níž má obecní úřad své sídlo. Přitom by její přístupnost měla být zajištěna 24 hodin denně. V některých (zejména menších) obcích, které jiných prostředků jednosměrné komunikace nevyužívají se tak snadno může stát, že úřední deska představuje pro občana jedinou možnost, jak se dozvědět patřičné informace bez nutnosti kontaktovat obecní úřad. Podle jednotlivých právních předpisů by na úřední desce měly být zveřejněny tyto materiály a informace:

1) **Zákon č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím**

Paragraf 5 tohoto zákona vymezuje povinně zveřejňované informace. Stručně je lze shrnout následovně:

- » důvod a způsob založení povinného subjektu

⁷⁵ Zákon č. 128/2000 Sb., o obcích, § 112

- » popis organizační struktury
- » místo a způsob, jak získat příslušné informace
- » kde lze podat žádost, stížnost či předložit návrh nebo podnět
- » místo, lhůtu a způsob, kde lze podat opravný prostředek proti rozhodnutí povinného subjektu
- » postup a lhůty, které musí povinný subjekt dodržovat při vyřizování všech žádostí, návrhů či jiných dožádání občanů
- » přehled nejdůležitějších předpisů
- » sazebník úhrad za poskytování informací
- » výroční zpráva v oblasti poskytování informací

2) **Zákon č. 128/2000 Sb., o obcích**

- » obecně závazné vyhlášky a nařízení obce (§ 12 odst. 1)
- » nařízení obce vykonávající rozšířenou působnost (§ 12 odst. 3)
- » záměr obce prodat, směnit nebo darovat nemovitý majetek, pronajmout jej nebo poskytnout jako výpůjčku (§ 39 odst. 1 a 3)
- » rozhodnutí krajského úřadu o výkonu přenesené působnosti pověřeným obecním úřadem (§ 65 odst. 2)
- » uzavření, změna či zrušení veřejnoprávní smlouvy (§ 66e odst. 3)
- » místo, doba a navržený program připravovaného zasedání zastupitelstva obce (§ 93 odst. 1)
- » rozhodnutí Ministerstva vnitra o pozastavení účinnosti obecně závazné vyhlášky obce nebo výkonu usnesení, rozhodnutí nebo jiného opatření obce v samostatné působnosti (§ 125 odst. 1 a 2)

3) **Zákon č. 250/2000 Sb., o rozpočtových pravidlech územních rozpočtů**

Podle tohoto zákona je obec povinna zveřejnit návrh rozpočtu (§ 11 odst. 2) a závěrečného účtu (§ 17 odst. 6) a to nejméně po dobu 15 dnů před jejich projednáváním v zastupitelstvu obce.

Minimální patnáctidenní lhůta se vztahuje i na informace a materiály zveřejňované na základě zákona o obcích kromě těch, které se týkají zasedání obecního zastupitelstva. Ty musí být vyvěšeny na úřední desce obecního úřadu alespoň 7 dní před jeho konáním. Povinnost obce zveřejnit některé informace na úřední desce obecního úřadu samozřejmě vychází i z řady

jiných zákonných předpisů.⁷⁶ Vedle povinných informací může tento informační prostředek sloužit i jako zdroj informací poskytovaných obcí zcela dobrovolně dle vlastního uvážení.

Doporučené obecné zásady

Také v případě úřední desky je vhodné dodržovat některé obecné zásady, které ovšem mají pouze doporučující charakter. Kromě již tradiční správné jazykové úpravy a pravidelné aktualizace jde zejména o tyto:

1) Větší počet úředních desek

Zákon sice uvádí, že obecní úřad zřizuje úřední „desku“, ale v některých případech je dobré uvažovat o množném čísle tohoto informačního prostředku. Zejména lidé žijící v rozlehlejších obcích jistě přivítají druhou, třetí, případně ještě více úředních desek, které budou blíže jejich obydlí. Pokud bude jejich obsah identický, lze je označit pouze přínosem pro danou obec a její obyvatele.

2) Delší lhůty

Převážná většina informací a materiálů povinně zveřejňovaných na úřední desce obecního úřadu vyžaduje patnáctidenní lhůtu. Rozhodně ale není na škodu, zejména s ohledem na informovanost veřejnosti, když bude daná informace vyvěšena již dříve. Občané tak budou mít více času se s ní seznámit.

3) Zveřejnění dalším způsobem

Pokud má obec k dispozici i některé další informační prostředky je vhodné informaci zpřístupněnou na úřední desce zveřejnit i jiným způsobem v místě obvyklém.

V souvislosti s rozvojem Internetu, webových stránek a přístupu k nim, již nejsou žádnou výjimkou ani elektronické podoby úředních desek fungující v rámci internetových prezentací jednotlivých obcí.

⁷⁶ Například zákon č. 491/2001 Sb., o volbách do zastupitelstev obcí, nařízení vlády č. 495/2004 Sb., kterým se provádí zákon č. 227/2000 Sb., o elektronickém podpisu apod.

SWOT analýza úřední desky

K hlavním přednostem úřední desky patří bezesporu rovný přístup všech občanů. Ale na druhou stranu, možná právě nezbytná osobní přítomnost až u úřední desky způsobuje, že je tento informační prostředek pomalu nahrazován těmi novějšími.

Tabulka č. 6: SWOT analýza úřední desky

STRENGTHS – SILNÉ STRÁNKY	WEAKNESSES – SLABÉ STRÁNKY
<ul style="list-style-type: none">» existence dána zákonem o obcích» zaručený informační pramen» tradiční informační prostředek» časová nenáročnost obsluhy» neomezený přístup	<ul style="list-style-type: none">» nezbytná osobní přítomnost až u pramene» umístění zpravidla pouze na jednom místě v obci» omezené možnosti využití
OPPORTUNITIES – PŘÍLEŽITOSTI	THREATS – HROZBY
<ul style="list-style-type: none">» elektronická verze úřední desky» umístění na frekventovaných místech» větší počet úředních desek s identickým obsahem	<ul style="list-style-type: none">» novější informační prostředky

Pramen: autor

3.1.5 Obecní zpravodaj

Dalším informačním prostředkem, který může mít na některých obcích mnohaletou tradici je obecní zpravodaj. Někdy též označovaný jako radniční zpravodaj, případně jiným názvem, který ovšem nic nemění na tom, že se vždy jedná o periodický tisk. Tedy pokud vychází alespoň dvakrát v kalendářním roce. Vzhledem k tomu, že je zpravidla zdarma dodáván až do jednotlivých domácností, jedná se pravděpodobně o prostředek jednosměrné komunikace, který je schopen oslovit nejširší okruh veřejnosti. Na jeho vydávání se stejně jako na jiný periodický tisk vztahuje tiskový zákon.⁷⁷ Obsahová náplň obecního zpravodaje většinou vychází z místních zvyklostí, ale v zásadě by jeho součástí mohly být například:

- » informace ze současného dění v obci
- » informace týkající se historie obce
- » výsledky jednání zastupitelstva a rady obce

⁷⁷ Zákon č. 46/2000 Sb., o právech a povinnostech při vydávání periodického tisku (tiskový zákon)

- » informace obecního úřadu
- » strategie budoucího rozvoje obce
- » investiční záměry včetně jejich úspěšných realizací
- » pozvánky na kulturní, sportovní a společenské akce
- » informace z místních škol a neziskových organizací
- » připomínky a stížnosti občanů a reakce kompetentních úředníků
- » komentáře k aktuálním problémům a událostem
- » kulturní rubrika
- » společenská kronika
- » různé ankety a soutěže apod.

Stejně jako v případě informačního kanálu kabelové televize, případně jiných informačních prostředků, může být do obecního zpravodaje zahrnuta i reklama či inzerce. Jejich zpoplatnění pak může částečně hradit náklady spojené s jeho vydáváním.

Doporučené obecné zásady

Mezi doporučené obecné zásady, které je dobré v souvislosti s vydáváním obecního zpravodaje dodržovat, patří zejména tyto:

1) Grafická úprava a přehlednost

Především kvůli přehlednosti a snadné orientaci by měla být dodržována nejen patřičná grafická úprava, ale také pravidelné utřídění jednotlivých rubrik. Každá by v obecním zpravodaji měla mít své místo.

2) Pravidelná periodicita

Obecní zpravodaj může vycházet buď s nějakou časovou periodou a nebo zcela nepravidelně. Určitá pravidelnost je však vhodná, neboť díky ní tento informační prostředek získává větší počet čtenářů a stává se tak pravidelným zdrojem informací pro širokou veřejnost. Nepravidelné vycházení obecního zpravodaje je spíše výjimkou než pravidlem.

3) Objektivnost

Důraz je třeba také klást na zachování objektivnosti obecního zpravodaje. Z tohoto důvodu je nutné, aby příspěvky od jednotlivých autorů byly kontrolovány a jejich

zveřejnění bylo patřičně zváženo. Tím by se mělo zabránit jednostrannému a neobjektivnímu prosazování názorů jednotlivců či zájmových skupin. Tyto kontrolní úkoly by měla plnit například určená redakční rada.

SWOT analýza obecního zpravodaje

Mezi hlavní výhody obecního zpravodaje je možné zařadit především jeho přehlednou formu poskytovaných informací a dále také možnost jejich snadného uchování. Naopak nevýhodou tohoto informačního prostředku je zejména značná časová náročnost pro vydavatele.

Tabulka č. 7: SWOT analýza obecního zpravodaje

STRENGTHS – SILNÉ STRÁNKY	WEAKNESSES – SLABÉ STRÁNKY
<ul style="list-style-type: none"> » dodání zpravodaje zdarma až do jednotlivých domácností » tradiční informační prostředek značně populární i v současné době » přehledná forma poskytovaných informací » snadné uchování informací 	<ul style="list-style-type: none"> » časově náročný informační prostředek z pohledu poskytovatele » vydávání jen několikrát do roka » finanční nákladnost pro vydavatele » omezené možnosti využití
OPPORTUNITIES – PŘÍLEŽITOSTI	THREATS – HROZBY
<ul style="list-style-type: none"> » elektronická verze na webových stránkách » příjem z reklam a inzercí 	<ul style="list-style-type: none"> » novější informační prostředky » zpoplatnění obecního zpravodaje

Pramen: autor

3.1.6 Ostatní informační prostředky

Vzhledem k tomu, že ostatní prostředky jednosměrné komunikace jsou na obecní úrovni zpravodaje méně časté (informační letáky, informační SMS zprávy) a nebo se svou povahou podobají těm charakterizovaným (různé tištěné materiály a publikace, informační vývěsní skříňky), bude jim věnována pozornost již pouze okrajově.

Různé tištěné materiály a publikace

Může se jednat o různé tiskoviny, které obec vydává například za účelem seznámit veřejnost s činnostmi orgánů obce za určité období (obecní ročenky, výroční zprávy, informace o plnění rozpočtu). Dále je možné sem zařadit publikace vztahující se k místním historickým událostem a jubileím, pamětihodnostem či kulturním, sportovním a společenským akcím.

V neposlední řadě může jít o různé materiály vydávané s cílem podpořit turistický ruch či zájem o danou lokalitu.

Informační letáky

Přesto, že tento způsob informování veřejnosti není příliš používaný, jeví se v některých případech jako nejvhodnější. Zejména pak tehdy, žádá-li si daná informace poměrně rychlé sdělení co nejširší veřejnosti. Stejně jako v případě obecního zpravodaje, jsou proto informační letáky zpravidla dodávány až do jednotlivých domácností. Jejich prostřednictvím může obecní úřad například upozornit občany na plánované omezení dodávky pitné vody, energie či plynu, případně na jiné závažné okolnosti. Za informační letáky je možné považovat i tištěné pozvánky na kulturní, sportovní či společenské akce. Vzhledem k nepřebornému množství letáků také komerční povahy je nezbytné, aby ty, které směřují z obecního úřadu byly řádně označeny.

Informační vývěsní skřínky

Svou povahou jsou informační vývěsní skřínky podobné úřední desce, kterou mohou významným způsobem doplňovat. Obec na nich může zveřejňovat informace různého charakteru buď sama a nebo může alespoň některé dát k dispozici různým neziskovým organizacím, které se pak o obsahovou náplň starají podle vlastního uvážení. K hlavním přednostem informačních vývěsních skříněk patří jejich finanční nenáročnost a dále to, že pokud jsou vhodně umístěny, mohou působit na širokou veřejnost.

Informační SMS zprávy

Vzhledem k tomu, že v současné době vlastní mobilní telefon téměř každý občan, nabízí se jako nová možnost informování veřejnosti, rozesílání krátkých textových zpráv. Jejich prostřednictvím může obecní úřad zasílat základní sdělení různého typu přímo na mobilní telefony uživatelů. Předpokladem přitom je, že občané budou mít o tuto službu zájem a svěří své telefonní číslo. Informace pak mohou mít k dispozici bez nutnosti nacházet se na území obce či v prostředí Internetu. Významně by tento způsob mohl konkurovat ostatním informačním prostředkům a především místnímu rozhlasu. Škoda jen, že zatím není příliš využíván.

3.2 Formy obousměrné komunikace

Vyžádání si informací přímo u zaměstnanců či představitelů obce představuje pro občana druhou možnost, jak získat potřebné informace. K tomu se využívá forem obousměrné komunikace, které je možné dále rozdělit na přímé (osobní kontakt) a zprostředkované (telefonický kontakt, poštovní korespondence, e-mail). Na rozdíl od informačních prostředků, které jsou na úrovni obce využívány jen některé, jsou komunikační formy zpravidla k dispozici všechny čtyři. V současné době i včetně e-mailu, který v souvislosti s rozvojem informačních a komunikačních technologií zažívá obrovský boom i ve veřejném sektoru. Záleží tedy pouze na občanovi, která z forem obousměrné komunikace se pro něj jeví, jako nejvíce výhodná k uspokojení své informační potřeby.

3.2.1 Osobní kontakt

Jedinou možností, jak přímo „tváří v tvář“ komunikovat se zaměstnanci či představiteli obce, je osobní kontakt. Zároveň se jedná pravděpodobně o nejúčinnější formu obousměrné komunikace a komunikace vůbec. Umožňuje totiž občanovi sdělit své dotazy, připomínky, stížnosti či požadavky s mimořádným osobním zaujetím a úředníkovi pak bezprostřední reakci na ně. Společně pak mohou dospět k novým pohledům a názorům, k hlubšímu projednání daného problému či k možnostem jeho řešení. Hlavní výhodou je tedy možnost okamžité zpětné vazby a dále obohacení o množství neverbálních projevů. Naopak zásadní nevýhodou jak pro občana tak pro odpovědného úředníka je, že se musí setkat ve stejný čas na stejném místě, což nebývá vždy tak snadné. Nicméně k osobnímu kontaktu nemusí vždy docházet pouze na obecním úřadě, jak bude později vysvětleno. Přesto právě v prostředí radnice má osobní jednání nejformálnější charakter a proto je třeba mu věnovat náležitou pozornost a zejména pak dodržovat doporučená pravidla tohoto jednání. Ty lze pro představitele radnice shrnout následovně:⁷⁸

- » věnujte se občanovi pokud možno hned, nejpozději však 10 minut od jeho příchodu na radnici
- » pokud se mu hned věnovat nemůžete, sdělte mu, kdy to bude možné, aby se mohl rozhodnout, zda má čekat

⁷⁸ KOMUNIKUJÍCÍ MĚSTO: *Osobní jednání* [on-line]

- » umožněte mu domluvit si s vámi schůzku na později, případně ho odkažte na jinou odpovědnou osobu
- » zejména ve větších obcích, kde se všichni neznají, je dobré mít visačku se svým jménem a funkcí
- » zařídte, aby mohl rozhovor probíhat v soukromí, pokud to záležitost vyžaduje
- » buďte vůči občanovi milí a profesionální – dokažte mu, že to co děláte umíte a že to děláte rádi
- » poslouchajte, co vám druhá strana říká a nechejte ji, ať se ze svého problému „vymluví“
- » vždy začněte tím, co můžete udělat, ne tím, co nejde
- » používejte běžný jazyk, nepoužívejte odborné termíny, mluvte pomalu
- » vždy poskytněte maximum informací
- » pokud něco slíbíte, udělejte to
- » pomozte občanovi vyplnit potřebné formuláře
- » pokud je někdo agresivní či protivný, zůstaňte klidní, nebuďte agresivní „na oplátku“

Jak již bylo řečeno, k osobnímu kontaktu občana a představitele obce však nemusí docházet pouze v prostředí radnice. Stejně tak nemusí vždy jít o cílené jednání, nýbrž k němu může dojít i zcela nahodile – při různých příležitostech či událostech vyplývajících ze života v obci.

Ve smyslu osobního kontaktu patří k nejvýznamnějším událostem každé obce pravidelné zasedání jejího zastupitelstva. Podle zákona o obcích je veřejné. Koná se podle potřeby obce, nejméně však jedenkrát za tři měsíce a jeho prostřednictvím, mimo jiné, obec informuje občany o činnosti jejích orgánů, plánovaných záměrech apod. V rámci stanoveného jednacího řádu může každý občan vznášet připomínky či dotazy k projednávaným záležitostem, kterými se pak zastupitelstvo musí zabývat.

Vzhledem k tomu, že jednání zastupitelstva mohou být obsahově i časově náročné, pořádají některé obce různé diskuze i mimo program tohoto jednání. Čas pro tuto diskuzi vyhrazený je pak plně k dispozici občanům, kteří mohou vznášet dotazy na představitele obce. Další možností, jak může dojít k projednávání určitých záležitostí, jsou různé kulturní a společenské akce pořádané obcí. Může jít například o besedy s důchodci, srazy školních ročníků apod. V těchto případech je ale vždy zvýhodněna pouze určitá cílová skupina obyvatel.

V neposlední řadě může k osobnímu jednání mezi představitelem obce a „prostým“ občanem dojít i zcela neformálně, například v souvislosti s kulturní, sportovní či společenskou akcí, případně jen tak „na ulici“. Na úrovni obce se zpravidla všichni znají a tak tento způsob osobního jednání není ničím neobvyklým. V zásadě však platí, že představitel obce by měl mít vždy snahu občanovi vyjít vstříc a to i v takovémto případě neformální komunikace. Už jen z toho důvodu, že volební období je relativně krátké a jeho případná neochota by se mohla v následujících volbách do obecního zastupitelstva negativně projevit.

3.2.2 Telefonický kontakt

Patrně nejrychlejší formou zprostředkované komunikace a nejjednodušší náhražkou osobního jednání je telefonický kontakt. Umožňuje odstranění časových a zejména prostorových bariér, což lze považovat za jednu z jeho hlavních předností. S rozhovorem „tváří v tvář“ má společnou možnost bezprostřední zpětné vazby a schopnost rychlého vyřešení daného problému. Oproti osobnímu jednání je však považován za méně závazný neboť může snadno dojít k zapomenutí či špatnému vyložení sdělovaných informací. Velká část požadavků se navíc prostřednictvím telefonu vůbec řešit nedá, protože odpovědný úředník si nikdy nemůže být stoprocentně jistý, že opravdu mluví s tím, kdo se mu představil. Stejně tak nemůže vědět, kolik dalších osob rozhovor poslouchá. Proto je tato forma obousměrné komunikace vhodná především k domluvě osobního jednání či k vyřízení pouze neosobních záležitostí. Doporučená pravidla tohoto jednání pro představitele radnice jsou:⁷⁹

- » zvedněte zvonící telefon do 20 vteřin, nenechávejte jej zvonit déle
- » představte se, aby občan věděl, s kým hovoří
- » zeptejte se také na jméno volajícího pokud se sám nepředstaví
- » soustřeďte se – nejezte, nekuřte, nemluvte během hovoru s jinými lidmi a nedělejte jiné věci, které by odváděly vaši pozornost
- » buďte ochotní – usmívejte se – i na telefon
- » vyřešte pokud možno danou záležitost okamžitě – nechtějte po lidech, aby přišli osobně na úřad, když to není nezbytně nutné
- » pokud k vyřízení žádosti potřebujete delší dobu, sdělte to volajícímu – nenechávejte lidi čekat na telefonu (stojí to peníze a je to nepříjemné)

⁷⁹ KOMUNIKUJÍCÍ MĚSTO: *Telefonování* [on-line]

- » pokud volaný kolega není momentálně přítomen, pokuste se volajícímu pomoci sami (pokud to nelze, vysvětlete, kdy se kolega vrátí nebo nabídněte vyřízení vzkazu)
- » pokud máte jednání s jiným občanem a zvoní telefon, omluvte se přítomnému a odpovězte na telefonát (vysvětlete volajícímu, že máte jednání a že mu zavoláte zpátky nebo že on může zavolat později)
- » neslibujte to, co nebudete moci splnit
- » pokud slíbíte, že něco uděláte – udělejte to
- » pokud budete potřebovat s občanem mluvit ještě jednou, sdělte mu, kdy mu zavoláte
- » když odcházíte z kanceláře, sdělte kolegům, kam jdete, kdy se vrátíte a požádejte je o zaznamenání vzkazů
- » vzkazy pro kolegy předávejte okamžitě
- » pokud z jakéhokoliv důvodu nemůžete zvedat telefony, přesměrujte je na jiné kolegy
- » nepoužívejte během pracovní doby záznamník
- » jeho využití je možné až po pracovní době – zaznamenané vzkazy vyřizujte jako první, když ráno přijdete do kanceláře

Součástí technického vybavení obecního úřadu může být vedle telefonu i další obousměrný komunikační prostředek – fax. Jeho hlavní výhoda spočívá v tom, že prostřednictvím telefonní linky umožňuje rychlou výměnu písemných sdělení a dalších graficky zpracovaných dokumentů. Mezi občany však není příliš rozšířen a proto je jeho využití ke komunikaci s veřejností minimální.

3.2.3 Poštovní korespondence

Poštovní korespondenci lze s velkou pravděpodobností považovat za nejformálnější způsob obousměrné komunikace. Na žádosti o informace podané písemnou formou se dokonce vztahují příslušné právní postupy podle zákona o svobodném přístupu k informacím.⁸⁰ Poštovní korespondence tedy na rozdíl od ústních žádostí dodává oběma stranám jedinečný pocit důležitosti a závažnosti. Především pak tehdy, je-li dopis vlastnoručně podepsán či obohacen jinou identifikací, například razítkem. Výhodou je také dostatek času na přesnou a výstižnou formulaci dopisu a dále jeho snadné uchování pro další potřeby. Naopak značnou nevýhodou pro občana jsou časové lhůty pro vyřízení jeho požadavku, které mohou

⁸⁰ Zákon č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, § 14 až 16

korespondenci protáhnout na několik týdnů i měsíců. Oproti ostatním formám obousměrné komunikace je tedy poštovní korespondence časově nejnáročnější. Negativně mohou působit také rostoucí ceny poštovních služeb. Některá úřední sdělení a rozhodnutí však vyžadují spolehlivé doručení adresátovi a proto je tato forma komunikace nepostradatelná zejména z hlediska oficiální korespondence obecního úřadu s občany. Doporučená pravidla pro představitele radnice zní:⁸¹

- » seznamte se se zákonem č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím a zejména pak nastudujte paragrafy 14 až 16
- » rozhodněte se, jakým způsobem bude nejlepší došlou žádost vyřídit (někdy postačí rychlejší telefonát než písemná odpověď)
- » v písemné odpovědi na žádost uveďte jméno a telefonní číslo zaměstnance, který záležitost vyřizuje
- » než začnete psát, ujasněte si, co vlastně chcete říci
- » myslte především na to, co chce vědět žadatel o informace – nejdříve sdělte to, co chce vědět, a teprve potom proč tomu tak je
- » odpovězte na všechny otázky z dopisu občana
- » pokud není možné požadovanou informaci poskytnout okamžitě, vysvětlíte to a udejte přibližný termín, kdy to možné bude
- » užívejte standardní velikost a barvu písma a obvyklý dopisový formát
- » používejte obvyklá slova – nepoužívejte zkratky ani odborné termíny (pokud je použijete – vysvětlíte je)
- » používejte krátká slova a pište krátké věty
- » používejte jméno adresáta – „Vážený pane Nováku“ je rozhodně lepší než „Vážený pane“
- » poté, co jste dopis napsali si zkontrolujte, zda opravdu vyjadřuje to, co hodláte udělat
- » ujistěte se, že všechno, co jste napsali, je přesné, jasné a srozumitelné

V současné době všudypřítomné moderní technologie významným způsobem pozitivně ovlivňují i tuto tradiční formu komunikace s veřejností. Počítače umožňují snadno vyhotovit nový dokument či pouze vypisovat údaje do jeho předem připravených šablon. Kopírovací technika pak tato písemná sdělení jednoduše a rychle znásobí a připraví na rozeslání

⁸¹ KOMUNIKUJÍCÍ MĚSTO: *Písemný styk* [on-line]

veřejnosti. Přesto se poštovní korespondence pomalu dostává do pozadí modernější formy – elektronické pošty (e-mailu).

3.2.4 Elektronická pošta (e-mail)

Informační a komunikační technologie pronikající do všech sektorů ekonomiky umožňují využívat i novou formu obousměrné komunikace, kterou je e-mail. V podstatě se jedná o modernější variantu klasických písemných sdělení. Na rozdíl od poštovní korespondence jsou však dopisy zasílány elektronicky prostřednictvím telekomunikační linky a za pomoci počítače připojeného na Internet. Zprávy je navíc možné obohatit o přílohy různého typu a tak lze velice snadno, spolu s písemným sdělením, zaslat například tabulky, grafy, obrázky či spoustu dalších souborů různých formátů. Mezi další přednosti elektronické pošty, oproti tradičním poštovním službám, patří:⁸²

- » **rychlost** – zpráva je příjemci doručena prakticky okamžitě, bez ohledu na jeho vzdálenost od odesílatele
- » **cenová dostupnost** – samotná služba je většinou poskytována zdarma, náklady se odvíjí pouze od druhu připojení k Internetu odesílatele i příjemce
- » **efektivnost** – například je možné jednu a tutéž zprávu rozeslat několika příjemcům najednou
- » **jednoduchost** – například tematické třídění zpráv, automatizované sestavování odpovědi apod.

Skoro by se dalo říci, že budoucnost poštovního úřadu je ohrožena. Přesto lze i v případě elektronické pošty nalézt některé její negativní vlastnosti. Nevýhodou je například to, že oproti klasické poštovní korespondenci je e-mail méně osobní. Navíc stejně, jako v případě telefonického kontaktu, nemáme záruku toho, že opravdu komunikujeme s podepsanou osobou. Tento problém by ale mohl vyřešit elektronický podpis, o kterém bude pojednáno níže. Další překážkou pro využití e-mailu ke komunikaci s obecním úřadem může být nízká úroveň informační gramotnosti úředníků a koneckonců i samotné veřejnosti. V případě nejistoty na jedné nebo na druhé straně je lepší využít jiné komunikační formy.

⁸² PROJEKT MATRA: Příručka člena zastupitelstva obce. VCVS ČR, Praha 2002, str. 146

Vzhledem k tomu, že elektronická pošta je pouze moderním způsobem písemné komunikace, lze doporučená pravidla ztotožnit s poštovní korespondencí. Přesto lze představitelům obecního úřadu doporučit ještě následující:

- » pokud je to možné, tak přichozí poštu kontrolujte každý den a okamžitě odpovídejte
- » odpověď zasílejte ze stejné adresy, kterou občan využil pro komunikaci s vámi
- » používejte pouze omezený počet stále stejných e-mailových adres
- » adresy, které jsou veřejnosti k dispozici zveřejněte například na webových stránkách nebo způsobem v místě obvyklým (např. na úřední desce, v obecním zpravodaji apod.)
- » respektujte technické možnosti veřejnosti a přílohy zpráv zasílejte v odpovídající velikosti
- » poskytněte pouze takové informace a údaje, které mohou být zveřejněny bez ohledu na identifikaci žadatele
- » ujistěte se, že občan vaši odpověď obdržel – požádejte o potvrzení přijaté zprávy

V souvislosti s rozvojem informační společnosti lze předpokládat, že význam a množství úřední korespondence v elektronické podobě bude pouze narůstat. Z tohoto důvodu je nezbytné, aby doručování takových písemností získalo stejnou právní váhu, jako klasická poštovní korespondence. Významným krokem k tomu, aby se tak na elektronickou poštu mohlo nahlížet, bylo přijetí zákona o elektronickém podpisu⁸³, vyhlášky o elektronických podatelkách⁸⁴ a nařízení vlády⁸⁵, kterým se provádí zákon o elektronickém podpisu.

Elektronický podpis

V prvé řadě je nutné rozlišit dva pojmy – elektronický podpis a zaručený elektronický podpis. První z nich je v zákoně o elektronickém podpisu definován jako údaje v elektronické podobě, které jsou připojené k datové zprávě nebo jsou s ní logicky spojené a které umožňují ověření totožnosti podepsané osoby. Jinými slovy se může jednat o jakoukoliv identifikaci, která je součástí e-mailu nebo elektronicky poslaného dokumentu. Může jí být například klávesnicí napsaný podpis, naskenovaný „klasický podpis“, ale také třeba jméno odesílatele logicky vyplývající z e-mailové adresy. Tyto způsoby identifikace nemají příliš velkou vypovídací hodnotu a v žádném případě nemohou být zárukou opravdové totožnosti

⁸³ Zákon č. 227/2000 Sb., o elektronickém podpisu

⁸⁴ Vyhláška č. 496/2004 Sb., o elektronických podatelkách

⁸⁵ Nařízení vlády č. 495/2004 Sb., kterým se provádí zákon č. 227/2000 Sb., o elektronickém podpisu

odesílatele. Proto by k takto podepsané elektronické poště měl každý úředník přistupovat s rozvahou a jejím prostřednictvím vyřizovat pouze méně důležité záležitosti.

Jiným typem elektronického podpisu a v současné době tím „pravým“ je zaručený elektronický podpis. Ten je již možné považovat za nástroj pro bezpečnou identifikaci a autentizaci fyzických osob, které komunikují prostřednictvím elektronické pošty. Samotný princip tohoto podepisování spočívá v existenci veřejného a privátního klíče. Zatímco veřejný klíč slouží k zašifrování zpráv a je veřejně dostupný, pak privátní klíč je určen k jejich dešifrování a musí být pečlivě chráněn a zůstat utajen. Pokud tedy zašifrujeme danou zprávu veřejným klíčem příjemce, pak pouze on s pomocí svého privátního klíče může tuto zprávu dešifrovat a přečíst. Přitom odesílatel, který chce zprávu elektronicky podepsat, použije k tomu svého privátního klíče. Jeho veřejný klíč má příjemce k dispozici a tak může elektronický podpis ověřit a současně ví, že zprávu mohl odeslat pouze daný odesílatel, neboť vlastní příslušný privátní klíč.⁸⁶ Podle zákona o elektronickém podpisu splňuje zaručený elektronický podpis následující požadavky:

- » je jednoznačně spojen s podepisující osobou
- » umožňuje identifikaci podepisující osoby ve vztahu k datové zprávě
- » byl vytvořen a připojen k datové zprávě pomocí prostředků, které podepisující osoba může udržet pod svou výhradní kontrolou
- » je k datové zprávě, ke které se vztahuje, připojen takovým způsobem, že je možno zjistit jakoukoliv následnou změnu dat

Vypovídací hodnota tohoto způsobu elektronické identifikace je již poměrně vysoká. Proto může být využíván pro bezpečnou výměnu informací a dat nejen mezi veřejností a úřady, ale také mezi úřady navzájem. Lze předpokládat, že jakmile jej začnou lidé běžně používat, bude většina komunikace mezi nimi a veřejnou správou probíhat elektronicky. Občané tím ušetří spoustu času, který by museli obětovat cestě na příslušný úřad a orgány veřejné správy pak spolu s časem ušetří i nemalé náklady spojené s tvorbou a distribucí papírových dokumentů. Vidina možnosti vyřídit na dálku například nový občanský průkaz, cestovní pas či řidičský průkaz tedy již není příliš vzdálená.

⁸⁶ FYZIKÁLNÍ ÚSTAV AV ČR: *Elektronický podpis* [on-line]

Zaručený elektronický podpis je v podstatě elektronickým protějškem ručně psaného podpisu. K tomu aby jej bylo možné využívat je zapotřebí získat tzv. kvalifikovaný certifikát, tedy jakýsi elektronický průkaz k používání elektronického podpisu. Ten může každý obecní úřad získat zdarma na základě žádosti. Kvalifikovaný certifikát je vázán na konkrétní fyzickou osobu a proto je nutné vybrat toho, kdo bude za úřad s elektronickým podpisem pracovat (např. starosta, místostarosta, tajemník nebo zaměstnanec pověřený vedením elektronické podatelny).⁸⁷

Elektronická podatelna

Pod pojmem elektronická podatelna si lze velmi zjednodušeně představit příslušné místo na úřadě, jehož součástí je počítač připojený na Internet a vybavený správně nastaveným programem, který umožňuje přijímat a odesílat elektronickou poštu včetně její archivace, evidence a postoupení k dalšímu vyřízení. Důležitá je také schopnost obsluhy a technického vybavení správně pracovat s elektronickým podpisem z důvodu zajištění bezpečné komunikace daného úřadu s okolím. Elektronická podatelna by měla být hlavním místem, kudy do úřadu vstupují elektronické písemnosti. Snadno však může dojít k tomu, že nějaké podání (žádost, oznámení, stížnost) občan doručí přímo do elektronických schránek zaměstnanců. I v takovém případě by tato písemnost měla projít e-podatelnou, protože právě zde musí dojít k její evidenci a k ověření elektronického podpisu, pokud je ke zprávě přiložen. Zaměstnanci by tedy danou zprávu měli přeposlat na adresu elektronické podatelny (např. posta@lhota.cz) včetně všech jejích součástí (přílohy, e-podpis).⁸⁸ Výjimkou mohou být osobní e-maily či dotazy pouze informativního charakteru.

Podle výše jmenovaného nařízení vlády⁸⁹ musí elektronickou podatelnou zřizovat a vést ty obce, kterým tato povinnost vyplývá ze zvláštních právních předpisů.⁹⁰ Tyto zákony obcím rovněž mohou nařizovat povinnost přijímat a odesílat datové zprávy se zaručenými elektronickými podpisy založenými na kvalifikovaných certifikátech. Každý obecní úřad by tedy sám měl vyhodnotit, zda se na něj tyto povinnosti vztahují. Obecně však platí, že elektronickou podatelnou a tedy i elektronický podpis by měly využívat obce, které v rámci přenesené působnosti vykonávají určitou část státní správy. Nicméně Ministerstvo informatiky zatím s jakýmikoliv sankcemi za neplnění povinností v tomto směru nepočítá a

⁸⁷ MINISTERSTVO INFORMATIKY: *Elektronický podpis obcím* [on-line]

⁸⁸ MINISTERSTVO INFORMATIKY: *Jak vyřizovat elektronickou poštu* [on-line]

⁸⁹ Nařízení vlády č. 495/2004 Sb., *kterým se provádí zákon č. 227/2000 Sb., o elektronickém podpisu*, § 1

⁹⁰ Například zákon č. 337/1992 Sb., *o správě daní a poplatků*, ve znění zákona č. 226/2002 Sb., zákon č. 71/1967 Sb., *o správním řízení (správní řád)*, ve znění zákona č. 226/2002 Sb. apod.

s postupným zaváděním e-podpisu a e-podatelný se bude snažit spíše pomáhat. Za jeden z prvních kroků lze považovat návod s názvem „Jak vyřizovat elektronickou poštu“, který ministerstvo zveřejnilo na svých webových stránkách.

3.3 Veřejné informační služby

Důležitou součástí veřejného informačního systému obce jsou také veřejně dostupné informační služby. Jejich hlavním posláním je zpřístupňovat veřejnosti informace různého charakteru prostřednictvím optimálně vytvořeného systému, který by měl přispět ke zkvalitnění každodenního života. Přitom by mělo být využíváno moderních informačních a komunikačních technologií a informace by měly být dostupné široké veřejnosti bez ohledu na jejich sociální postavení či jakékoliv jiné formy diskriminace.

Kromě zpřístupnění informačních prostředků a možnosti využít komunikačních forem by měla mít obec tedy zájem také na tom, aby občané měli k dispozici nekomplikovaný přístup k širokému spektru různorodých informací. A to jak v publikované, tak v elektronické podobě. Každý občan by měl mít možnost získat informace například z oblasti vzdělávání, kultury, sportu, cestovního ruchu, podnikání, ale také osvětové informace z oblasti vědy, techniky, lékařství apod.⁹¹ Na obecní úrovni jsou veřejné informační služby zastoupeny především třemi složkami, kterými jsou místní (veřejná) knihovna, veřejná stanice Internetu a případně informační centrum.

3.3.1 Místní (veřejná) knihovna

Těžištěm veřejných informačních služeb jsou v obcích zejména knihovny. V nich má občan možnost nalézt nejen velké množství tištěných (případně multimediálních) materiálů, ale podle knihovního zákona⁹² by měly knihovny rovněž umožňovat přístup k vnějším informačním zdrojům pomocí telekomunikačního zařízení (viz Veřejná stanice Internetu). V této souvislosti a vzhledem ke stále se rozšiřujícímu množství elektronických dokumentů se i publikačně méně zásobené obecní knihovny mohou stát místem bohatých zdrojů informací.

⁹¹ ÚŘAD VLÁDY: *Koncepce budování informačních systémů veřejné správy* [on-line], str. 36

⁹² Zákon č. 257/2001 Sb., *o knihovnách a podmínkách provozování veřejných knihovnických a informačních služeb (knihovní zákon)*, § 4 odst. 1 písm. d)

Na úrovni obce jsou to právě knihovny s přístupem ke vnějším zdrojům, které disponují mimořádným potenciálem pro celkový rozvoj informační společnosti. Zejména pak v následujících oblastech:⁹³

- » **demokracie a občanství** – při zajištění svobodného a rovnoprávného přístupu k informacím mají veřejné knihovny strategickou příležitost ovlivnit růst kvality života a demokratických možností občanů
- » **hospodářský a společenský rozvoj** – veřejné knihovny významným způsobem podporují rozvoj obcí a jsou také důležité pro zmírnění nerovností mezi informačně bohatými a informačně chudými občany
- » **celoživotní vzdělávání** – veřejně přístupné knihovny umožňují efektivní způsob celoživotního vzdělávání a poskytují snadný přístup k obsahu informačních sítí
- » **kulturní dědictví** – mimořádnou odpovědnost mají veřejné knihovny také za kulturní dědictví dané obce či regionu

Obecní knihovna má jistě velké předpoklady k tomu, stát se v místě svého působení kulturním, společenským a vzdělávacím centrem. Z tohoto důvodu by měla každá obec, která je zřizovatelem knihovny, zvážit všechny možnosti využití tohoto kulturního zařízení. Knihovna totiž nemusí sloužit pouze jako půjčovna tištěných publikací či místo pro přístup na Internet. Vedle odpovídajícího počítačového vybavení zde veřejnost jistě uvítá i další technické vymoženosti jako například barevnou tiskárnu, scanner, kopírovací zařízení apod. Vhod mohou přijít také různé nástroje a pomůcky na případné svázání vytištěných dokumentů. Veřejná knihovna ale může také sloužit jako místo (archiv), kde se shromažďují a samozřejmě i zpřístupňují veškeré materiály a informace, které nějaký způsobem souvisí se současností či minulostí dané obce nebo činností jejích orgánů. A tak zde mohou být k dispozici například usnesení a zápisy z jednání zastupitelstva či rady obce, obecně závazné vyhlášky, jednotlivá vydání obecního zpravodaje apod. Tyto materiály mohou být archivovány jak v tištěné, tak v elektronické podobě.

Knihovna musí být přístupná komukoliv, kdo ji chce využít. Z tohoto důvodu je nezbytné provozní dobu přizpůsobit tak, aby jejích služeb mohli občané využívat zejména ve svém volném čase. Nejvhodnější umístění knihovny je zpravidla v centru obce, případně může být zřízena přímo v budově obecního úřadu. Síť knihoven je v České republice poměrně hustá

⁹³ NÁRODNÍ KNIHOVNA: *Do knihovny na Internet – po Internetu do knihovny* [on-line]

(veřejná knihovna je téměř v každé obci) a proto lze předpokládat, že jejich propojením pomocí komunikační vrstvy se možnosti využití těchto kulturních zařízení ještě značně rozšíří. Uvažuje se například o tom, že zde budou umístěny tzv. informační kiosky (informační terminály). Jedná se o specifická zařízení, která za pomoci moderních technologií umožňují snadný přístup k informacím plynoucím zejména ze státní správy a samosprávy. Kromě knihoven by tato zařízení mohla být instalována i na jiných všeobecně dostupných místech jako například na poštách či v jiných osvědčených institucích.⁹⁴

3.3.2 Veřejná stanice Internetu

Veřejná stanice Internetu je další důležitou složkou zapadající do struktury veřejných informačních služeb poskytovaných obcí. Jak již bylo řečeno výše, měla by každá knihovna umožňovat přístup i k vnějším informačním zdrojům za pomoci telekomunikačního zařízení. Pro zřizovatele knihovny (v tomto případě tedy obce) to vyplývá z knihovního zákona⁹⁵ stejně jako nutnost učinit tak nejpozději do konce roku 2006. V této souvislosti byl usnesením vlády přijat důležitý dokument pod názvem „Koncepte Projektů internetizace knihoven“. Ten ukládá Ministerstvu informatiky ve spolupráci s Ministerstvem kultury zajistit do konce roku 2006 připojení všech knihoven k Internetu. Na základě této koncepce pak Ministerstvo informatiky vypracovalo „Projekt internetizace knihoven“. Veřejné knihovny by v informační společnosti měly hrát jednu z klíčových rolí a proto je tento projekt velice důležitý z hlediska vyrovnání šancí v možnosti přístupu k informačním zdrojům. Mezi základní cíle tohoto projektu dále patří:⁹⁶

- » vytvořit z knihoven informační centra obcí poskytující všem občanům bez rozdílu srovnatelný rozsah a kvalitu informačních služeb
- » vybavit do konce roku 2006 všechny veřejné knihovny výpočetní technikou a připojit je k Internetu
- » umožnit rozšíření širokopásmového Internetu i do odlehlejších oblastí České republiky

⁹⁴ ÚŘAD VLÁDY: *Předpoklady realizace státní informační politiky* [on-line]

⁹⁵ Zákon č. 257/2001 Sb., o knihovnách a podmínkách provozování veřejných knihovnických a informačních služeb (knihovni zákon), § 4 odst. 1 písm. d) a § 24 odst. 2

⁹⁶ REGIONÁLNÍ KNIHOVNA TEPLICE: *Internet do knihoven* [on-line]

- » vyškolit obsluhu veřejné internetové stanice pro její efektivní využívání a podporu jejích uživatelů
- » podpořit rozvoj volnočasových aktivit a zvyšovat vzdělanost obyvatelstva

Při realizaci „Projektů internetizace knihoven“ se také naskýtá příležitost efektivně využít možnosti vícezdrojového financování. Náklady související s počáteční investicí, tedy zejména nákupem výpočetní techniky, totiž nemusí být hrazeny pouze z prostředků obce. Vedle některých dotací ze státního rozpočtu, případně příspěvků od sponzorů, je možné využít i Strukturálních fondů Evropské unie, které se na počáteční investici mohou podílet až 75 % uhrazených nákladů. Horní hranice se na projekt vztahuje tehdy, je-li zcela neziskového charakteru. Blíže viz následující tabulka.

Tabulka č. 8: Orientační kalkulace nákladů na zřízení veřejné stanice Internetu

ROZPIS NÁKLADŮ	JEDNA SESTAVA PC	DVĚ SESTAVY PC
Počítačová sestava	30 000,-	60 000,-
Modem	4 000,-	4 000,-
Software	5 000,-	5 000,-
Tiskárna, kopírka, scanner	20 000,-	20 000,-
Instalace	1 000,-	1 000,-
Celkem	60 000,-	90 000,-
FINANCOVÁNÍ	JEDNA SESTAVA PC	DVĚ SESTAVY PC
Strukturální fondy EU (75 %)	45 000,-	67 500,-
Min. pro místní rozvoj (12,5 %)	7 500,-	11 250,-
Prostředky obce (12,5 %)	7 500,-	11 250,-

Pozn.: Ceny jsou uvedeny včetně DPH.

Pramen: autor

Zdroj dat: KNIHOVNICKÝ ZPRAVODAJ VYSOČINA: *Projekt do Strukturálních fondů EU* [on-line]

Pokud tedy obec na realizaci „Projektů internetizace knihoven“ využije prostředků Evropské unie a dotace Ministerstva pro místní rozvoj, může veřejnou stanici Internetu zřídit za poměrně zanedbatelnou částku, na kterou se jistě místo v obecním rozpočtu najde. Případně, že získá ještě nějaké příspěvky od sponzorů, může se pro obec jednat o zcela nenákladnou záležitost.

Přesto, že veřejná internetová stanice je zpravidla spojena přímo s místní knihovnou, může obec usilovat o její zřízení i na jiných místech. Příkladem mohou být informační centra, internetové kavárny, kluby, prostory obecního úřadu či jiných veřejně přístupných institucí. Ve všech těchto případech by obec měla vzít v úvahu následující doporučení:⁹⁷

- » zajistit dostatečnou informovanost o veřejně dostupném Internetu jak pro místní obyvatele, tak pro turisty a další návštěvníky (např. formou plánů, orientačních ukazatelů, informačních letáků apod.)
- » místo vybavené Internetem by mělo být viditelně, nezaměnitelně a jednotně označeno
- » v budovách víceúčelového charakteru je nutné zajistit i orientaci po budově
- » rozsah a členění provozní doby musí být přizpůsobeno potřebám uživatelů
- » veřejný Internet by měl být k dispozici ve všední dny i v pozdních odpoledních hodinách, ale také v sobotu a v neděli
- » místo s veřejným Internetem by mělo být personálně zajištěno kvalifikovaným pracovníkem, který je schopen pomoci uživatelům při problémech s prací na počítači a na Internetu
- » pracovníci se k uživatelům musí chovat otevřeně, korektně a nabízet pomoc při složitých situacích
- » obec by měla zjišťovat názory uživatelů a sledovat nové podněty pro zlepšení služeb
- » veřejná internetová stanice by měla být nerušeným pracovištěm pro soustředěnou a intelektuální práci
- » nabízená technika a kvalita připojení musí být na dobré úrovni a musí být zajištěno dostatečné zázemí pro rychlou reakci při technických potížích

Obce, které veřejnou stanici Internetu provozují, poskytují s ní spojené služby zpravidla bezplatně a nebo za ceny odpovídající vynaloženým nákladům. Snaží se tak maximálně vyjít vstříc všem sociálním skupinám obyvatel, které jinak nemají k Internetu volný přístup.

⁹⁷ VEŘEJNÁ SPRÁVA: *Knihovny a veřejně dostupný Internet [on-line]*

3.3.3 Informační centrum

Další složkou veřejných informačních služeb, avšak na úrovni obce ne příliš častou, je informační centrum. K jeho zřízení přistupují zpravidla pouze ty obce, které jsou nějakým způsobem turisticky atraktivní a kde je velký předpoklad uplatnění a využití tohoto zařízení. Příkladem tak mohou být horské oblasti, významné rekreační lokality nebo přírodní rezervace. S velkou pravděpodobností lze informační centrum očekávat také v těch obcích, které mají na svém území nebo ve své blízkosti nějakou historickou památku, zajímavý přírodní útvar nebo například zoo, muzeum apod. Uživatelé a návštěvníci informačního centra mohou v jeho prostorách najít různou škálu informací a placených služeb, které obsluhující personál nabízí. Jako příklad lze uvést:

- » základní informace o dané obci a blízkém okolí
- » pomoc při orientaci v dané lokalitě a zajímavé typy na výlety
- » přehled kulturních, sportovních a společenských akcí
- » prodej vstupenek na tyto akce
- » informace o možnosti ubytování a stravování
- » vyhledávání autobusových a vlakových spojů
- » prodej propagačních a informačních materiálů
- » prodej turistických a cykloturistických map
- » prodej dárkových a upomínkových předmětů apod.

Jak již bylo řečeno výše, může být součástí informačního centra i veřejná stanice Internetu, která je tak k dispozici široké veřejnosti, stejně jako poskytované kopírovací služby. Vzhledem k tomu, že informační centra nejsou na úrovni obce příliš zastoupena, nebude jim věnována bližší pozornost.

4 DOTAZNÍKOVÉ ŠETŘENÍ

Informační systém jednotlivých měst a obcí, zejména pak ten veřejný, nemá a pravděpodobně ani nikdy nebude mít zcela jednotnou podobu. Je zřejmé, že jeho struktura se liší v závislosti na mnoha různých faktorech. Stejně tak lze předpokládat i odlišnou kvalitativní úroveň zvolených informačních prostředků a v obci dostupných veřejných informačních služeb. Jinými slovy – péče orgánů měst a obcí věnovaná jednotlivým prvkům začleněným do struktury veřejného informačního systému nemusí být vždy ideální. Tyto, ale i jiné skutečnosti by mělo v praxi ověřit dotazníkové šetření, které současně potvrdí nebo vyvrátí stanovenou hypotézu, že „větší obce mají zpravidla více informačních prostředků, ale také dokáží lépe využívat moderních způsobů komunikace s veřejností“.

4.1 Podmínky dotazníkového šetření

Pro šetření sestavený dotazník koresponduje s předcházející kapitolou věnovanou struktuře veřejného informačního systému. Nejprve je tedy v jednotlivých obcích zjišťován rozsah informačních prostředků, komunikačních forem a veřejných informačních služeb (otázky č. 1 – 3). Čtvrtá otázka má za úkol zjistit kdo má v obcích na starosti aktualizaci webových stránek a informačního kanálu kabelové televize v případě, že obec těchto moderních informačních prostředků využívá. Pozornost je také věnována tomu, zda obecní a městské úřady, v rámci své informační činnosti, již využívají elektronickou podatelnu či elektronický podpis (otázka č. 5). Na periodicitu aktualizace webových stránek a informačního kanálu kabelové televize jsou obce dotazovány v otázce č. 6 a 7. Osmá otázka zjišťuje, zda orgány obce či města mají tendenci ke zřizování více než jedné (zákonem⁹⁸ dané) úřední desky. Pravidelnosti vycházení obecního či městského zpravodaje je věnována otázka č. 9 a dotazník uzavírá otázka desátá, kde obce mají vyjádřit svůj vlastní názor na to, zda považují svůj veřejný informační systém za dostačující, případně zda uvažují o zavedení nového informačního prostředku či služby.

Pro posuzování jednotlivých obcí bylo zvoleno jediné kritérium a to hodnocení podle počtu obyvatel. Toto měřítko bylo vybráno pro jeho snadnou informační dostupnost a především z důvodu potřeby potvrdit či vyvrátit stanovenou hypotézu. Důležité je také zdůraznit, že do

⁹⁸ Zákon č. 128/2000 Sb., o obcích, § 112

dotazníkového šetření byly zahrnuty pouze obce, jejichž počet obyvatel nepřesahuje hranici 10 000. Tato hranice vyplývá z cíleného zaměření diplomové práce a to na obce, případně menší města. Pro lepší orientaci a pro snadnější posouzení stanovené hypotézy byly vybrané obce rozděleny do tří následujících skupin:

- » malé obce (do 500 obyvatel)
- » velké obce (501 – 2 999 obyvatel)
- » malá města (3 000 – 10 000 obyvatel)

V zákoně o obcích⁹⁹ se píše, že městem je obec, která má alespoň 3 000 obyvatel, pokud tak stanoví předseda Poslanecké sněmovny po vyjádření vlády. Tato skutečnost byla příčinou jediné změny oproti zdroji¹⁰⁰ inspirace k výše uvedenému rozdělení. V poznámce pod čarou uvedeném díle je totiž uvedeno, že malým městem je již obec s počtem obyvatel 2 500 což neodpovídá zmíněnému zákonu.

4.2 Vybrané obce

Pro dotazníkové šetření byly vybrány všechny obce Jihomoravského kraje, které nepřesahují desetitisícovou hranici počtu obyvatel danou pro malá města. Konkrétně tedy bylo osloveno celkem 638 obcí spadajících pod okresy Blansko, Brno – venkov, Břeclav, Hodonín, Vyškov a Znojmo. Kompletní výčet obcí dle jednotlivých skupin je uveden v přílohách č. 7, 8 a 9.

Vzhledem k velkému počtu obcí zařazených do dotazníkového šetření byla zvolena nejvhodnější forma obousměrné komunikace a to elektronická pošta. Současně tak bylo možno ověřit, jak obce dokáží využívat nejmodernější komunikační formy. E-mailové adresy obcí byly poskytnuty odborem informatiky Krajského úřadu Jihomoravského kraje.

Obcím tedy byla e-mailem¹⁰¹ formou dotazníku¹⁰² zaslána žádost o informace dle zákona o svobodném přístupu k informacím¹⁰³ a podle tohoto zákona jim byla také poskytnuta lhůta pro vyřízení. S ohledem na relativně nízkou návratnost však byla tato lhůta později

⁹⁹ Zákon č. 128/2000 Sb., o obcích, § 3

¹⁰⁰ TOTH, P.: *Informační systémy státní správy a územní samosprávy*. VŠE FN, Praha 1993, str. 31

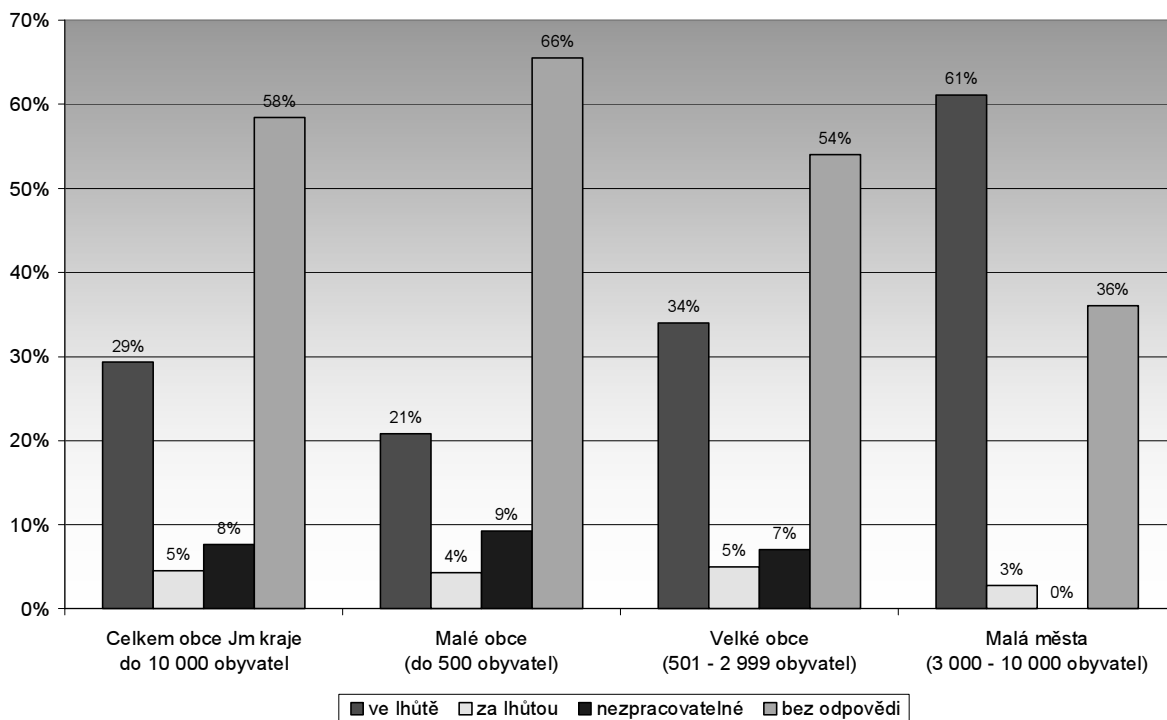
¹⁰¹ E-mail viz příloha č. 10

¹⁰² Dotazník viz přílohy č. 11 a 12

¹⁰³ Zákon č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, § 13

prodloužena. Celkem tedy správně odpovědělo (ve lhůtě i za lhůtou) pouze 216 (34 %) oslovených obcí. Blíže viz následující graf.

Graf č. 1: Návratnost dotazníků dle jednotlivých skupin obcí



Pramen: autor

Procenta návratnosti mohla být o něco vyšší, kdyby přibližně 8 % obcí vyplnilo a odeslalo dotazník správným způsobem. Celkem ve 49 případech se totiž stalo, že obec sice na žádost reagovala avšak dotazník byl k e-mailu špatně přiložen a nebo jej nebylo možné z různých důvodů zpracovat. Zbýlých 58 % obcí pak na žádost nereagovalo vůbec. To mohlo být způsobeno nedostatečným využitím elektronické pošty ke komunikaci s veřejností. Jiným důvodem mohlo být rozhodnutí o odepření požadovaných informací podle zákona o svobodném přístupu k informacím.¹⁰⁴ Odvolání proti tomuto rozhodnutí, vzhledem k velkému počtu oslovených obcí, nebylo podáváno. Za zajímavost stojí zmínit také to, že 3 obce se rozhodly raději využít předností poštovní korespondence a vyplněný dotazník tímto způsobem zaslaly na adresu školy.

¹⁰⁴ Zákon č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, § 15

4.3 Výsledky dotazníkového šetření

Z návratnosti dotazníků vyplývá, že do vyhodnocení provedeného dotazníkového šetření byly zahrnuty pouze ty obce, které na žádost o informace správně odpověděly. A to ve lhůtě danou zákonem i za ní, e-mailem i klasickou poštou. Celkem je tedy podrobně posuzováno 216 správně odpovídajících obcí.¹⁰⁵ Kompletní přehled výsledků dotazníkového šetření dle jednotlivých skupin obcí je uveden v přílohách č. 13 a 14. Nyní budou samostatně vyhodnoceny jednotlivé otázky, které jsou součástí dotazníku.

Otázka č. 1

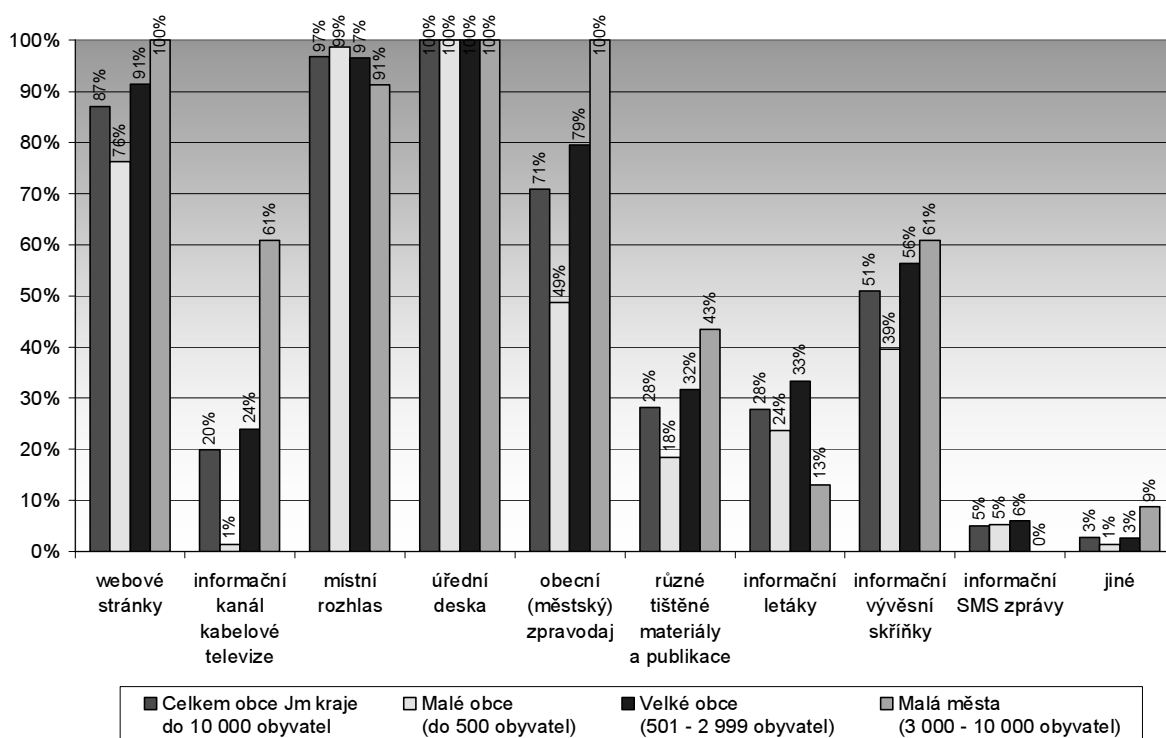
Jaké informační prostředky váš úřad využívá při poskytování informací veřejnosti?

Hlavním cílem úvodní otázky bylo zjistit v jednotlivých obcích rozsah prostředků jednosměrné komunikace a porovnat využití tradičních a moderních způsobů poskytování informací. Dotazníkové šetření prokázalo, že po úřední desce, kterou musí mít obce ze zákona¹⁰⁶, je stále ještě nejvíce využíván místní rozhlas (má jej 97 % správně odpovídajících obcí). Následují webové stránky (87 %), obecní (městský) zpravodaj (71 %), informační vývěsní skřínky (51 %), různé tištěné materiály a publikace (28 %), informační letáky (28 %), informační kanál kabelové televize (20 %), informační SMS zprávy (5 %) a konečně 3 % obcí uvedlo, že využívá i jiných informačních prostředků. Z moderních způsobů se tedy nejvíce prosazují webové stránky a u informačního kanálu kabelové televize je patrný značný rozdíl mezi jednotlivými skupinami obcí. Jeho předností totiž využívá pouze 1 % malých obcí, ale 61 % malých měst. Podobně velký rozdíl lze spatřit i u obecního (městského) zpravodaje, který vydává 49 % malých obcí a 100 % malých měst. S ohledem na počet obyvatel a technické možnosti jednotlivých obcí však bylo možné v obou případech tyto rozdíly předpokládat. Blíže viz následující graf.

¹⁰⁵ Zaznamenané odpovědi z dotazníků dle jednotlivých obcí jsou uvedeny v přílohách č. 15 – 21.

¹⁰⁶ Zákon č. 128/2000 Sb., o obcích, § 112

Graf č. 2: Úřady používané informační prostředky dle jednotlivých skupin obcí



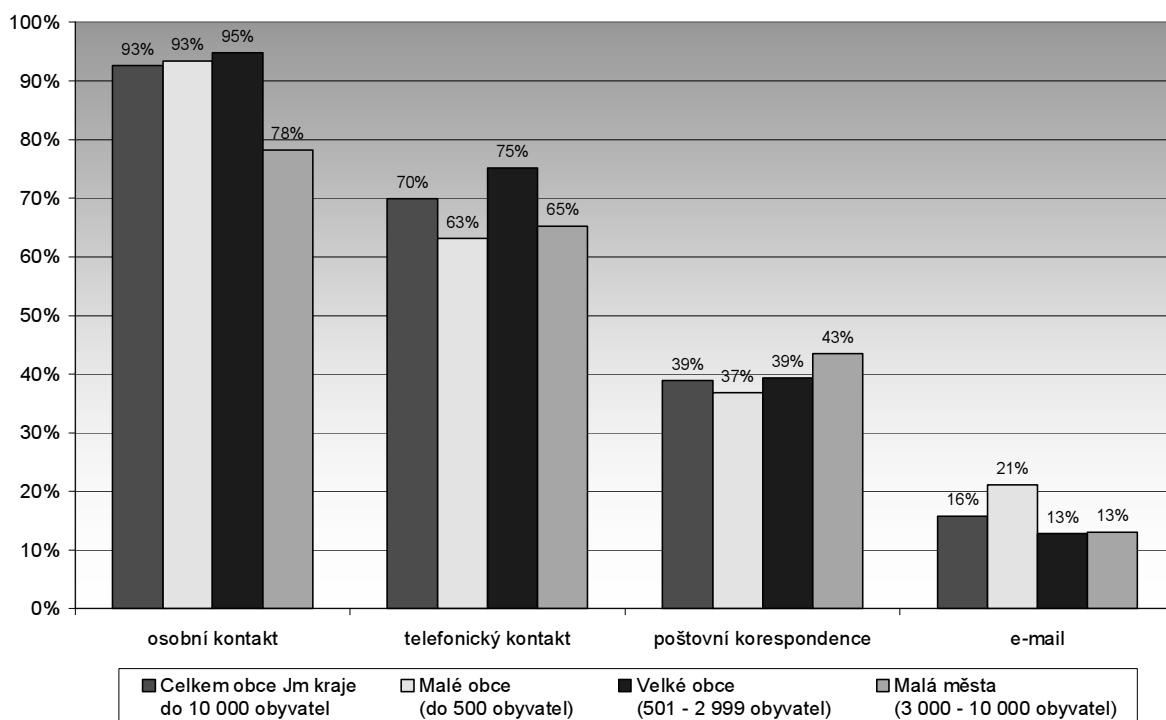
Pramen: autor

Otázka č. 2

Prostřednictvím jakých komunikačních forem se na váš úřad veřejnost nejčastěji obrací?

U této otázky bylo v dotazníku napsáno, že mají být zatrženy dvě nejužívanější formy. Toto pravidlo však bylo mnohokrát porušeno a celkem ve 33 případech obce zatrhly více či méně požadovaných odpovědí. Takto tedy byly zahrnuty do konečného vyhodnocení, které lze shrnout následovně: Nejvíce je k obousměrné komunikaci s úřady občany využíváno osobního kontaktu. Tento názor projevilo celkem 93 % obcí přičemž více je tato forma logicky uplatňována na vesnicích než v malých městech. V žebříčku popularity následuje telefonický kontakt (70 %), poštovní korespondence (39 %) a e-mail (16 %). Přes svou jednoduchost je posledně jmenovaná forma veřejností stále ještě málo využívána. Příčina může být v demografické struktuře obyvatel žijících na vesnicích a v malých městech. Více v následujícím grafu.

Graf č. 3: Veřejností nejčastěji používané komunikační formy dle jednotlivých skupin obcí



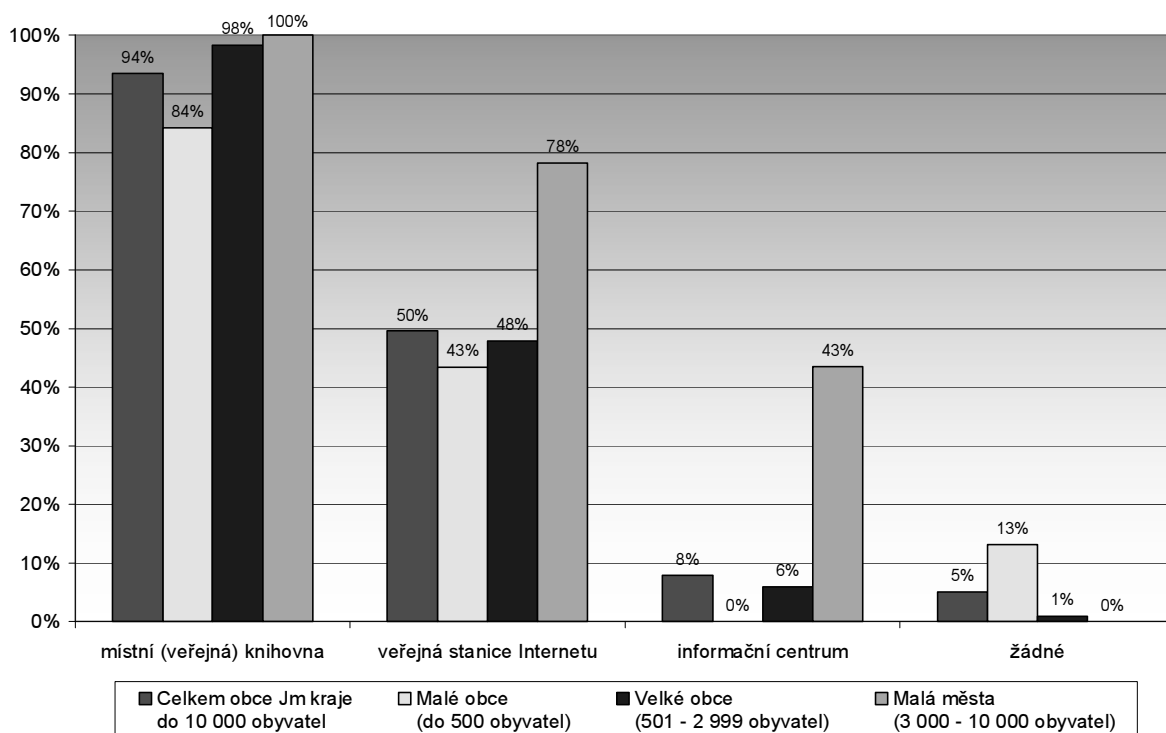
Pramen: autor

Otázka č. 3

Jaké veřejné informační služby jsou ve vaší obci/vašem městě k dispozici?

Otázka třetí měla za úkol zjistit v jednotlivých obcích dostupnost veřejných informačních služeb. Výsledky prokázaly, že nejvíce jsou v obcích k dispozici místní (veřejné) knihovny. Toto kulturní zařízení mohou lidé navštěvovat v celkem 94 % obcí. Zatím pouze 50 % dostupností disponují veřejné stanice Internetu. V tomto případě však lze očekávat postupný nárůst v souvislosti s rozvojem informačních a komunikačních technologií. Existence informačních center je spojena především s městy a proto pouze 8 % hodnota není nijak zarážející. Zároveň byl potvrzen předpokládaný trend, že větší obce nabízejí veřejných informačních služeb více než obce menší. Potvrzuje to i 13 % malých obcí, které uvedly, že na jejich území nejsou veřejné informační služby dostupné vůbec. Blíže viz následující graf.

Graf č. 4: Poskytované veřejné informační služby dle jednotlivých skupin obcí



Pramen: autor

Otázka č. 4

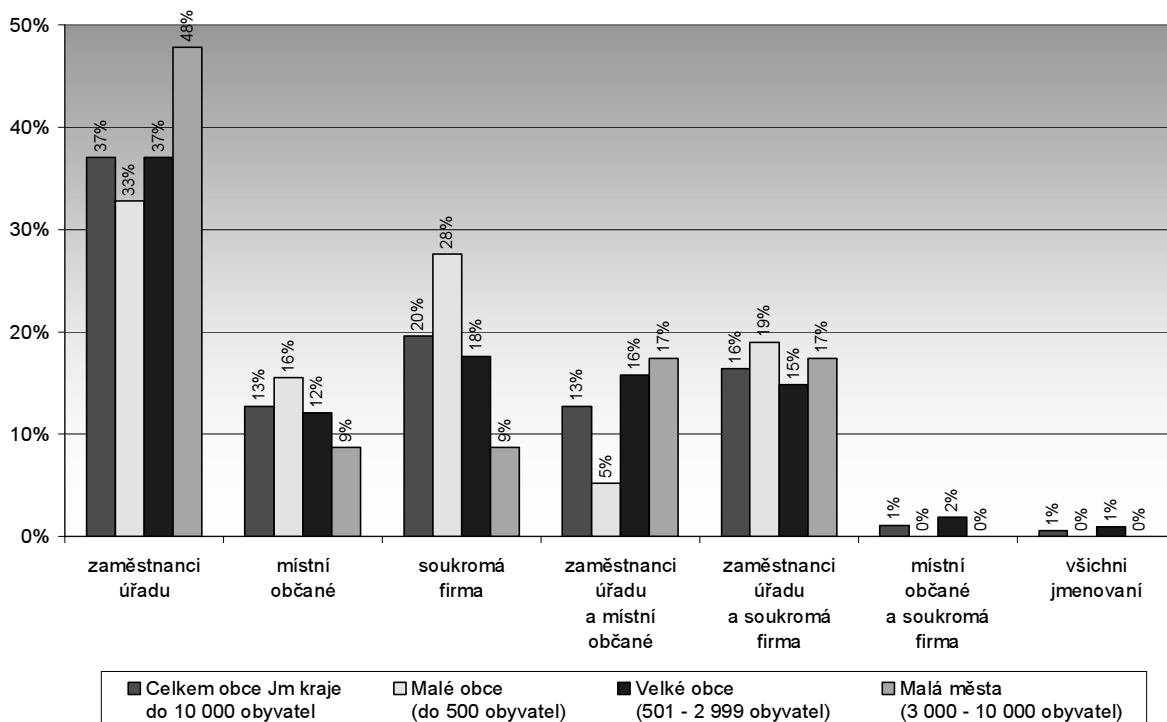
Kdo se ve vaší obci/vašem městě stará o aktualizaci webových stránek a informačního kanálu kabelové televize?

Impulsem k formulaci této otázky bylo zjištění, že spousta obcí již má své vlastní webové stránky či dokonce informační kanál kabelové televize avšak jejich úroveň je mnohdy velice nízká. Jednou z hlavních příčin mohou být nepravidelně prováděné aktualizace (viz otázky č. 6 a 7) stejně jako výběr osob, které mají tyto moderní informační prostředky na starosti. Na základě dotazníkového šetření bylo zjištěno, že celkem 37 % obcí¹⁰⁷ spoléhá na znalosti a dovednosti svých zaměstnanců a místní občané dostávají důvěru v celkem 13 %. Předpokladem je, že vysoce kvalitní zpracování budou poskytovat soukromé firmy ovšem za tomu odpovídající cenu. Jejich služeb využívá přibližně 20 % obcí. V dotazníku bylo možné zatrhnout i více možností a obce toho také v mnoha případech využily. Z níže uvedeného grafu č. 5 lze mimo jiné vyčíst, že nejvíce je upřednostňována spolupráce zaměstnanců úřadu se soukromou firmou (16 %) a zaměstnanců úřadu s místními občany (13 %). Naopak

¹⁰⁷ Do vyhodnocení této otázky byly zahrnuty pouze ty obce, které uvedly, že mají alespoň jeden ze zmíněných moderních informačních prostředků, tedy webové stránky a informační kanál kabelové televize.

kombinace tvořená místními občany a soukromou firmou a stejně tak všemi jmenovanými je zanedbatelná (1 %).

Graf č. 5: Původci aktualizace webových stránek a informačního kanálu kabelové televize dle jednotlivých skupin obcí



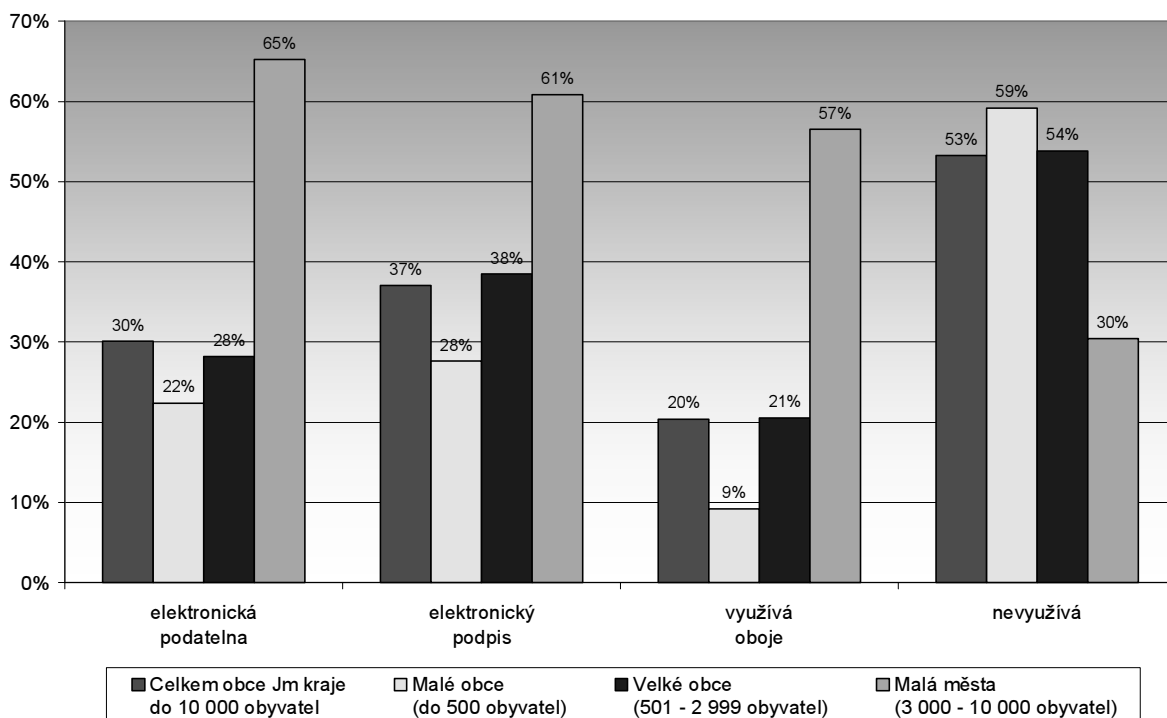
Pramen: autor

Otázka č. 5

Využívá váš úřad elektronickou podatelnu či elektronický podpis?

Cílem takto položené otázky bylo ověřit v jednotlivých obcích úroveň bezpečné výměny informací a dat prostřednictvím elektronické pošty. Dotazníkové šetření prokázalo, že elektronická podatelna byla zřízena zatím pouze v 30 % obcí přičemž mezi jednotlivými skupinami jsou dosti velké rozdíly. Obdobně lze hodnotit i elektronický podpis. Jeho předností zatím využívá 37 % obcí. Ovšem má-li být elektronická pošta věrohodnou a bezpečnou formou obousměrné komunikace je zapotřebí využívat oba zmíněné nástroje současně. Tento požadavek zatím splňuje pouze 9 % malých obcí, 21 % velkých obcí a 57 % malých měst. Více v následujícím grafu.

Graf č. 6: Využití elektronické podatelny a elektronického podpisu dle jednotlivých skupin obcí



Pramen: autor

Otázky č. 6 - 10

Následující otázky mají pouze doplňující charakter a jejich úkolem bylo zjistit v jednotlivých obcích některé informace vztahující se k otázkám předcházejícím. Kompletní tabulkové vyhodnocení dle jednotlivých skupin obcí je uvedeno v přílohách č. 13 a 14.

V šesté a sedmé otázce¹⁰⁸ byly obce dotazovány na periodicitu aktualizace webových stránek resp. informačního kanálu kabelové televize. Výsledky nejsou nijak překvapující a lze je shrnout následovně: Zatímco obecní či městský infokanál je zpravidla aktualizován denně či týdně, pak v případě webových stránek jsou patrné značné rozdíly. Malé obce upřednostňují měsíční (59 %) nebo dokonce roční (34 %) interval, velké obce měsíční (55 %) či týdenní (25 %) interval. Nejvíce pozornosti věnují webovým stránkám malá města. Z nich 22 % je aktualizuje denně, 48 % týdně a 30 % měsíčně.

¹⁰⁸ Do vyhodnocení těchto otázek byly zahrnuty pouze ty obce, které uvedly, že mají webové stránky resp. informační kanál kabelové televize.

Jediným informačním prostředkem, který musí každá obec zřizovat povinně, neboť jí to ukládá zákon¹⁰⁹, je úřední deska. Vyhodnocení osmé otázky však potvrdilo, že některé obce mají snahu mít jich na svém území dokonce více. Konkrétně tak činí celkem 46 %, přičemž rozdíly mezi jednotlivými skupinami obcí nejsou nijak výrazné.

Otázka s pořadovým číslem devět má obdobný význam jako šestá a sedmá. Byla položena s cílem zjistit, v jakém časovém intervalu vychází obecní či městský zpravodaj, pokud jej daná obec využívá jako informačního prostředku. Výsledky jsou následující: Malé obce svůj zpravodaj většinou vydávají čtvrtletně (54 %) nebo pololetně (22 %) a velké obce čtvrtletně (68 %) nebo měsíčně (15 %). Nejčastěji pak místní tisk vychází v malých městech a to v 57 % měsíčně a ve 43 % čtvrtletně.

V otázce poslední – desáté měly obce vyjádřit svůj vlastní názor na úroveň jejich veřejného informačního systému. Z odpovědí je zřejmé, že celkem 52 % jej považuje za odpovídající, opačně jej hodnotí 28 % obcí (některé z nich proto uvažují o novém informačním prostředku či službě) a konečně 20 % obcí nedokáže úroveň svého veřejného informačního systému posoudit.

¹⁰⁹ Zákon č. 128/2000 Sb., o obcích, § 112

ZÁVĚR

V souvislosti s rozvojem informační společnosti si lidé pomalu, ale jistě začínají uvědomovat, že více než znalost něčeho je důležitější rychle se orientovat a umět se pohybovat ve světě informací. Důležité je ovšem vědět, kde hledat. Potřebu informací, patřící mezi individuální potřeby každého jedince, přitom můžeme uspokojit různě. Vedle televize, rozhlasu a výpočetní techniky můžeme využít i jiné informační zdroje, zejména pak knihy, noviny, časopisy a v neposlední řadě Internet. Ten je sice uvedený až na posledním místě, ale dle mého názoru si zaslouží pozornosti nejvíce. Všechny uvedené zdroje informací mohou být také součástí „Informačního systému města či obce“, který je předmětem této diplomové práce. Ta je zaměřena především na obce případně menší města (do 10 000 obyvatel).

Cílem mé práce tedy bylo především identifikovat informační systém obce, specifikovat jej a představit všechny možné způsoby komunikace s veřejností stejně jako veřejné informační služby, které mohou být v obci k dispozici. Zvláštní pozornost byla věnována zejména možnosti využití moderních informačních a komunikačních technologií, ale stranou nezůstaly ani tradiční informační prostředky a komunikační formy. Práce byla pojata tak, aby se mohla stát pomůckou pro osoby starající se o jednotlivé části informačního systému případně pro samotné představitele obce. Dílčím cílem pak bylo prostřednictvím dotazníkového šetření ověřit ve vybraných obcích úroveň komunikace s veřejností a rozsah informačního systému a výsledky porovnat dle stanovených skupin obcí.

Nejdříve bylo ovšem nutné vymezit základní předpoklady realizace a požadavky na správné fungování informačního systému obce. Především byl zdůrazněn význam informací jako jedné ze základních složek lidského života a informovanosti, která je v současné době nedocenitelná. Dalším důležitým předpokladem je využívání moderních informačních a komunikačních technologií ke komunikaci s veřejností, ale také v rámci systému podpory řízení a veřejných informačních služeb. Nelze opomíjet ani předpoklad informační společnosti a s ní související požadavek na určitou míru informační gramotnosti. Ta představuje nejen umění číst, psát, počítat či dorozumět se cizím jazykem, ale také schopnost práce s počítačem a Internetem.

Po vymezení základních předpokladů byl informační systém nejprve definován obecně a následně byly rozlišeny dva pojmy – systém podpory řízení obce a veřejný informační systém

obce. Ten první byl charakterizován jako specializovaný počítačově orientovaný systém, který je používán v rámci obecního úřadu z důvodu zjednodušení řídicích a rozhodovacích činností obce. Byla vymezena jeho struktura a vlastnosti, ale také byl zdůrazněn význam standardů a právních norem z hlediska zavádění, sjednocování a propojování informačních systémů veřejné správy. V souvislosti se stanoveným cílem diplomové práce byla ovšem pozornost zaměřena zejména na veřejný informační systém. Ten byl představen jako komplex samostatných informačních prostředků a komunikačních forem, kterými příslušný úřad podporuje nebo doplňuje svoji informační činnost. Za hlavní produkt veřejného informačního systému jsou považovány veřejné informace, které musí odpovědné orgány, tedy informační management obce, zveřejňovat nebo na požádání poskytnout. Nebylo možné opomenout ani právní rámec informačních povinností obce a z něho vyplývající právo na omezení či odepření požadovaných informací.

Stanoveného cíle bylo dosaženo v kapitole třetí, která identifikuje a charakterizuje všechny možné způsoby komunikace s veřejností a veřejné informační služby. V rámci vymezené struktury byly jako první představeny prostředky jednosměrné komunikace. Zvláštní pozornost byla přitom věnována zejména moderním informačním prostředkům – webovým stránkám a informačnímu kanálu kabelové televize, a dále těm tradičním, kterými jsou místní rozhlas, úřední deska a obecní zpravodaj. Byly charakterizovány také všechny formy obousměrné komunikace tedy osobní kontakt, telefonický kontakt, poštovní korespondence a elektronická pošta. V souvislosti s komunikací prostřednictvím e-mailu nebylo zapomenuto ani na využití elektronického podpisu a elektronické podatelny. Z veřejných informačních služeb, které mohou být zpravidla v obci k dispozici, byly do struktury veřejného informačního systému zahrnuty místní (veřejná) knihovna, veřejná stanice Internetu a informační centrum.

Dílčí cíl práce byl naplněn prostřednictvím dotazníkového šetření, které mělo za úkol ověřit ve vybraných obcích úroveň komunikace s veřejností a rozsah informačního systému a výsledky porovnat dle stanovených skupin obcí. Jako forma obousměrné komunikace byl přitom zvolen e-mail. Již z návratnosti dotazníků bylo zřejmé, které obce dokážou nejlépe využít elektronické pošty jako moderní komunikační formy. Vyhodnocení jednotlivých otázek také potvrdilo stanovenou hypotézu, že „větší obce mají zpravidla více informačních prostředků, ale také dokáží lépe využívat moderních způsobů komunikace s veřejností“.

SEZNAM SCHÉMAT, TABULEK A GRAFŮ

Schémata

Schéma č. 1: Data, informace a znalosti ve vztahu k informačnímu systému.....	13
Schéma č. 2: Složení informační gramotnosti	18
Schéma č. 3: Struktura systému podpory řízení obce.....	22
Schéma č. 4: Vybrané důležité vazby mezi základními registry	24
Schéma č. 5: Proces jednosměrné komunikace	32
Schéma č. 6: Proces obousměrné komunikace	34
Schéma č. 7: Návrh přehledné prezentace informací na příkladu tří po sobě jdoucích rubrik	59

Tabulky

Tabulka č. 1: Základní funkce informačních a komunikačních technologií.....	14
Tabulka č. 2: Rozlišení skupin webových stránek obcí.....	47
Tabulka č. 3: SWOT analýza webových stránek.....	55
Tabulka č. 4: SWOT analýza informačního kanálu kabelové televize.....	60
Tabulka č. 5: SWOT analýza místního rozhlasu	62
Tabulka č. 6: SWOT analýza úřední desky	65
Tabulka č. 7: SWOT analýza obecního zpravodaje.....	67
Tabulka č. 8: Orientační kalkulace nákladů na zřízení veřejné stanice Internetu	81

Grafy

Graf č. 1: Návrh návratnosti dotazníků dle jednotlivých skupin obcí	86
Graf č. 2: Úřady používané informační prostředky dle jednotlivých skupin obcí.....	88
Graf č. 3: Veřejností nejčastěji používané komunikační formy dle jednotlivých skupin obcí	89
Graf č. 4: Poskytované veřejné informační služby dle jednotlivých skupin obcí.....	90
Graf č. 5: Původci aktualizace webových stránek a informačního kanálu kabelové televize dle jednotlivých skupin obcí	91
Graf č. 6: Využití elektronické podatelny a elektronického podpisu dle jednotlivých skupin obcí	92

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY A DALŠÍCH PRAMENŮ

Knihy

FORET, M.: *Komunikace s veřejností*.

Brno: MU ESF, 1. vydání, 1994. 206 s. ISBN 80-210-1034-7.

FORETOVÁ, V., FORET, M.: *Komunikující město*.

Brno: MU ESF, 1. vydání, 1996. 108 s. ISBN 80-210-1287-0.

FRIEDRICH, V., LUKÁŠ, M.: *Informační systémy veřejné správy*.

Plzeň: ZČU FEK, 1. vydání, 1999. 284 s. ISBN 80-7082-555-3.

LUKÁŠ, M.: *Městský informační management*.

Praha: Grada Publishing, 1. vydání, 2000. 320 s. ISBN 80-7169-554-8.

PROJEKT MATRA: *Příručka člena zastupitelstva obce*.

Praha: VCVS ČR, 1. vydání, 2002. 180 s. ISBN 80-238-9120-0.

REKTOŘÍK, J. a kol.: *Ekonomika a řízení odvětví veřejného sektoru*.

Praha: Ekopress, 1. vydání, 2002. 264 s. ISBN 80-86119-60-2.

REKTOŘÍK, J., ŠELEŠOVSKÝ, J. a kol.: *Obecná část vzdělávání vedoucích úředníků ÚSC*.

Brno: MU ESF, 1. vydání, 2003. 153 s. ISBN 80-216-3278-2.

SMEJKAL, V.: *Informační systémy veřejné správy ČR*.

Praha: Oeconomica, 1. vydání, 2003. 122 s. ISBN 80-245-0533-9.

TOTH, P.: *Informační systémy státní správy a územní samosprávy*.

Praha: VŠE FN, 1. vydání, 1993. 100 s. ISBN 80-7079-855-6.

TRUNEČEK, J. a kol.: *Management v informační společnosti*.

Praha: VŠE, 2. vydání, 1999. 228 s. ISBN 80-7079-683-9.

WIENER, N.: *Kybernetika a společnost*.

Praha: ČSAV, 1. vydání, 1963. 216 s.

HORÁK, K.: *Městský informační management jako součást e-government*.

Brno: MU ESF, 1. vydání, 2004. 80 s.

OSIČKA, T.: *Územně orientované informační systémy měst v ČR*.

Brno: MU ESF, 1. vydání, 1997. 76 s.

ALIS, s. r. o.: *Manuál k programové aplikaci Komplexní evidence obce*.

Česká Lípa: 27 s.

Internetové zdroje

ASOCIACE OBČANSKÝCH PORADEN: *Svobodný přístup k informacím* [on-line].

Dostupný na WWW: <www.obcanske-poradny.cz/106/index.htm>.

ČESKÝ STATISTICKÝ ÚŘAD: *Počet obyvatel v obcích České republiky k 1. 1. 2004* [on-line].

Dostupný na WWW: <[www.czso.cz/csu/edicniplan.nsf/t/F3003CB19C/\\$File/13010402.xls](http://www.czso.cz/csu/edicniplan.nsf/t/F3003CB19C/$File/13010402.xls)>.

FYZIKÁLNÍ ÚSTAV AV ČR: *Elektronický podpis* [on-line].

Dostupný na WWW: <www.fzu.cz/texty/ruzne/el_podpis.html>.

IKAROS: *Informační gramotnost z hlediska veřejné politiky* [on-line].
Dostupný na WWW: <www.ikaros.cz/Clanek.asp?ID=200211011>.

INFORUM: *Informační gramotnost: funkční gramotnost v informační společnosti* [on-line].
Dostupný na WWW: <www.inforum.cz/inforum2002/prednaska37.htm>.

KNIHOVNICKÝ ZPRAVODAJ VYSOČINA: *Projekt do Strukturálních fondů EU* [on-line].
Dostupný na WWW: <www.knihzdar.cz/kzv/2004-02/benakova_strukturfondy.htm>.

KOMUNIKUJÍCÍ MĚSTO: *Osobní jednání* [on-line].
Dostupný na WWW: <www.komunikujici-mesto.cz/index1.php?ukaz=000-001-002>.

KOMUNIKUJÍCÍ MĚSTO: *Písemný styk* [on-line].
Dostupný na WWW: <www.komunikujici-mesto.cz/index1.php?ukaz=000-001-003>.

KOMUNIKUJÍCÍ MĚSTO: *Telefonování* [on-line].
Dostupný na WWW: <www.komunikujici-mesto.cz/index1.php?ukaz=000-001-001>.

KONJUNKTURA: *Vliv informačních technologií na člověka* [on-line].
Dostupný na WWW: <www.konjunktura.cz/index.php3?w=art&id=1693&rub=489&s=>>.

LUPA: *Internet jako zdroj informací a dezinformací* [on-line].
Dostupný na WWW: <www.lupa.cz/clanek.php3?show=1247>.

MĚSTA A OBCE ONLINE: *Jednotný systém doménových adres orgánů územní samosprávy České republiky* [on-line].
Dostupný na WWW:
<http://vs.vismo.cz/dokumenty/dokumenty2.asp?u=200003&id_org=200003&id=5623>.

MĚSTA A OBCE ONLINE: *Tvorba internetových stránek obcí* [on-line].
Dostupný na WWW: <www.obce.cz/tvorba_stranek_obci>.

MINISTERSTVO INFORMATIKY: *Elektronický podpis obcím* [on-line].
Dostupný na WWW: <www.micr.cz/scripts/detail.php?id=1998>.

MINISTERSTVO INFORMATIKY: *Jak vyřizovat elektronickou poštu* [on-line].
Dostupný na WWW: <www.micr.cz/files/1923/BPvyrizovani-posty.pdf>.

MINISTERSTVO INFORMATIKY: *Projekt internetizace knihoven* [on-line].
Dostupný na WWW: <www.micr.cz/files/1877/PIK.pdf>.

MINISTERSTVO INFORMATIKY: *Standard ISVS pro zveřejňování vybraných informací o veřejné správě způsobem umožňujícím dálkový přístup – 012/01.02* [on-line].
Dostupný na WWW: <www.micr.cz/files/462/uvis-S012.01.02-20020222.pdf>.

MINISTERSTVO INFORMATIKY: *Státní informační a komunikační politika e-Česko 2006* [on-line].
Dostupný na WWW: <www.micr.cz/files/275/SIKP_def.pdf>.

MINISTERSTVO VNITRA: *Reforma veřejné správy – Komunikační strategie* [on-line].
Dostupný na WWW: <www.mvcr.cz/reforma/info_vs/komunika.html>.

NÁRODNÍ KNIHOVNA: *Do knihovny na Internet – po Internetu do knihovny* [on-line].
Dostupný na WWW: <www.nkp.cz/o_knihovnach/konsorcia/skip/BMI2.htm>.

NÁRODNÍ KNIHOVNA: *Koncepce Projektu internetizace knihoven* [on-line].
Dostupný na WWW: <http://knihovnam.nkp.cz/docs/KoncepceInter1401_2004.doc>.

RAPANT, P.: *Úvod do geografických informačních systémů* [on-line].
Ostrava: VŠB – TU, 2002. 110 s.
Dostupný na WWW: <http://gis.vsb.cz/Publikace/Skripta_sylaby/U_GIS/UGIS.pdf>.

REGIONÁLNÍ KNIHOVNA TEPLICE: *Internet do knihoven* [on-line].
Dostupný na WWW: <www.knihovna-teplice.cz/index.php?clanek=208>.

ŠPAČEK, D., ŠPALEK, J.: *Informační systémy ve veřejném sektoru* [on-line].
Brno: MU ESF, 1. vydání, 2003. 130 s. Dostupný na WWW: <www.econ.muni.cz/~spalek>.

ÚŘAD VLÁDY: *Koncepce budování informačních systémů veřejné správy* [on-line].
Dostupný na WWW: <www.vlada.cz/1250/vrk/rady/sip/dokumenty/koncepce.pdf>.

ÚŘAD VLÁDY: *Obecné a mezinárodní aspekty informační politiky* [on-line].
Dostupný na WWW: <<http://wtd.vlada.cz/scripts/detail.php?id=2090>>.

ÚŘAD VLÁDY: *Předpoklady realizace státní informační politiky* [on-line].
Dostupný na WWW: <<http://wtd.vlada.cz/scripts/detail.php?id=2091>>.

ÚŘAD VLÁDY: *Státní informační politika – Cesta k informační společnosti* [on-line].
Dostupný na WWW: <<http://wtd.vlada.cz/scripts/detail.php?id=2089>>.

VEŘEJNÁ SPRÁVA: *Knihovny a veřejně dostupný Internet* [on-line].
Dostupný na WWW: <www.mvcr.cz/casopisy/s/2003/0012/tema.html>.

Relevantní legislativa

Nařízení vlády č. 495/2004 Sb., kterým se provádí zákon č. 227/2000 Sb., o elektronickém podpisu a o změně některých dalších zákonů (zákon o elektronickém podpisu), ve znění pozdějších předpisů

Vyhláška č. 496/2004 Sb., o elektronických podatelkách

Zákon č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, ve znění pozdějších předpisů

Zákon č. 148/1998 Sb., o ochraně utajovaných skutečností a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů

Zákon č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů

Zákon č. 46/2000 Sb., o právech a povinnostech při vydávání periodického tisku a o změně některých dalších zákonů (tiskový zákon), ve znění pozdějších předpisů

Zákon č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů

Zákon č. 128/2000 Sb., o obcích (obecní zřízení), ve znění pozdějších předpisů

Zákon č. 227/2000 Sb., o elektronickém podpisu a o změně některých dalších zákonů (zákon o elektronickém podpisu), ve znění pozdějších předpisů

Zákon č. 250/2000 Sb., o rozpočtových pravidlech územních rozpočtů, ve znění pozdějších předpisů

Zákon č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy a o změně některých dalších zákonů, ve znění pozdějších předpisů

Zákon č. 231/2001 Sb., o provozování rozhlasového a televizního vysílání a o změně dalších zákonů, ve znění pozdějších předpisů

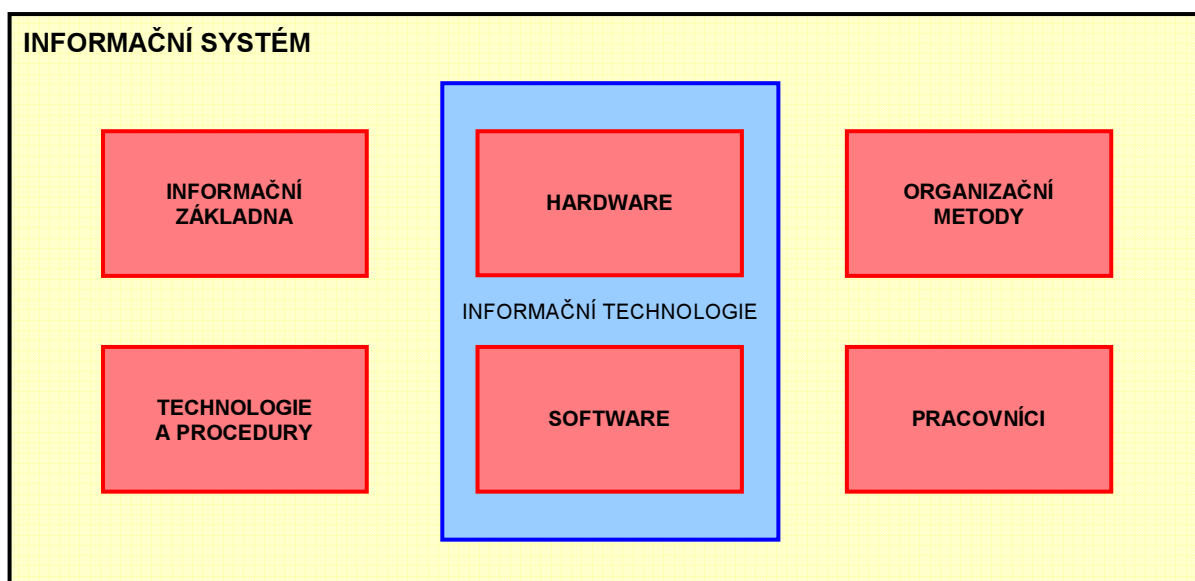
Zákon č. 257/2001 Sb., o knihovnách a podmínkách provozování veřejných knihovnických a informačních služeb (knihovní zákon), ve znění pozdějších předpisů

Ostatní legislativa zmiňovaná v textu

SEZNAM PŘÍLOH

- Příloha č. 1:** Struktura počítačově orientovaného informačního systému
- Příloha č. 2:** Obecná struktura Informačního systému veřejné správy a jeho vazby na okolí
- Příloha č. 3:** Schéma programové aplikace Komplexní evidence obce
- Příloha č. 4:** Seznam standardů platných v prostředí informačních systémů veřejné správy
- Příloha č. 5:** Nejdůležitější právní normy pro informační systémy veřejné správy
- Příloha č. 6:** Povinně zveřejňované informace způsobem umožňujícím dálkový přístup
- Příloha č. 7:** Výčet obcí Jm kraje oslovených v rámci dotazníkového šetření – I. část
- Příloha č. 8:** Výčet obcí Jm kraje oslovených v rámci dotazníkového šetření – II. část
- Příloha č. 9:** Výčet obcí Jm kraje oslovených v rámci dotazníkového šetření – III. část
- Příloha č. 10:** Znění e-mailu zasláného obcím oslovených v rámci dotazníkového šetření
- Příloha č. 11:** Dotazník zasláný obcím oslovených v rámci dotazníkového šetření – I. část
- Příloha č. 12:** Dotazník zasláný obcím oslovených v rámci dotazníkového šetření – II. část
- Příloha č. 13:** Vyhodnocení dotazníkového šetření dle jednotlivých skupin obcí – I. část
- Příloha č. 14:** Vyhodnocení dotazníkového šetření dle jednotlivých skupin obcí – II. část
- Příloha č. 15:** Zaznamenané odpovědi z dotazníků dle jednotlivých obcí – I. část
- Příloha č. 16:** Zaznamenané odpovědi z dotazníků dle jednotlivých obcí – II. část
- Příloha č. 17:** Zaznamenané odpovědi z dotazníků dle jednotlivých obcí – III. část
- Příloha č. 18:** Zaznamenané odpovědi z dotazníků dle jednotlivých obcí – IV. část
- Příloha č. 19:** Zaznamenané odpovědi z dotazníků dle jednotlivých obcí – V. část
- Příloha č. 20:** Zaznamenané odpovědi z dotazníků dle jednotlivých obcí – VI. část
- Příloha č. 21:** Zaznamenané odpovědi z dotazníků dle jednotlivých obcí – VII. část

Příloha č. 1: Struktura počítačově orientovaného informačního systému



Pramen: autor

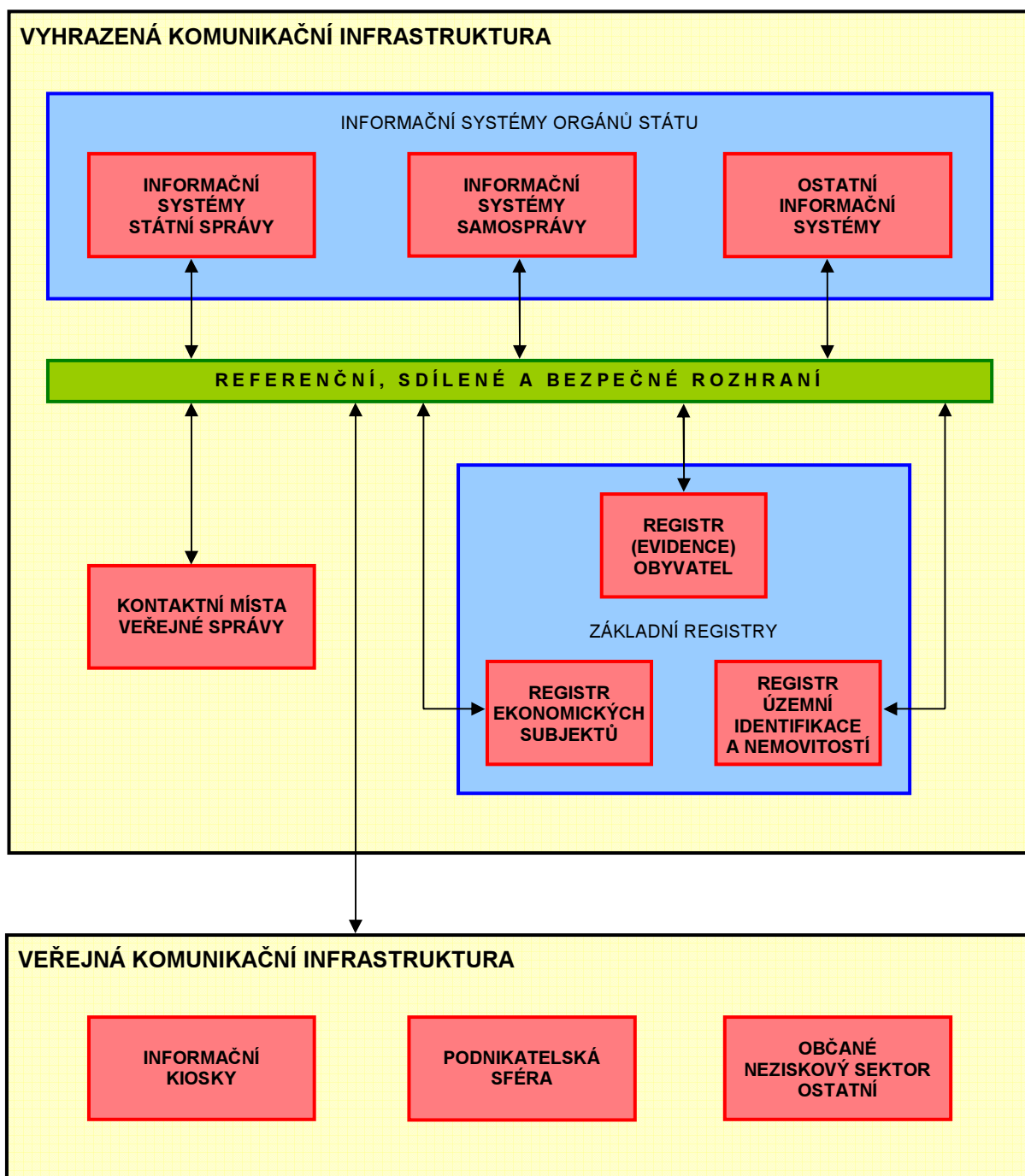
Zdroj dat: ŠPAČEK, D., ŠPALEK, J.: *Informační systémy ve veřejném sektoru* [on-line], str. 16

Součástí počítačově orientovaného informačního systému jsou tedy následující komponenty:¹¹⁰

- » **informační základna** – prostor v němž jsou ukládány informace, které jsou základním kamenem a stěžejní komponentou každého informačního systému
- » **technické prostředky** (hardware) – počítačové systémy různého druhu, velikosti a kvality doplněné o další technologie, kterými mohou být například tiskárna, scanner, čtečka čárového kódu, vnější pevné disky pro práci s velkými objemy dat, ale také modem pro možnost připojení k Internetu
- » **programové prostředky** (software) – programové vybavení bez kterého by chod počítačových systémů nebyl možný
- » **technologie a procedury** – lidský jazyk (jednotný způsob dorozumívání) a formální jazyk (např. systém zkratk, slangových výrazů, pojmenování určitých procedur)
- » **organizační metody** – používané pracovní postupy a způsoby třídění, vyhledávání, přenosu dat apod.
- » **pracovníci** – programátoři, technický a administrativní personál a další osoby starající se o chod informačního systému

¹¹⁰ ŠPAČEK, D., ŠPALEK, J.: *Informační systémy ve veřejném sektoru* [on-line], str. 16

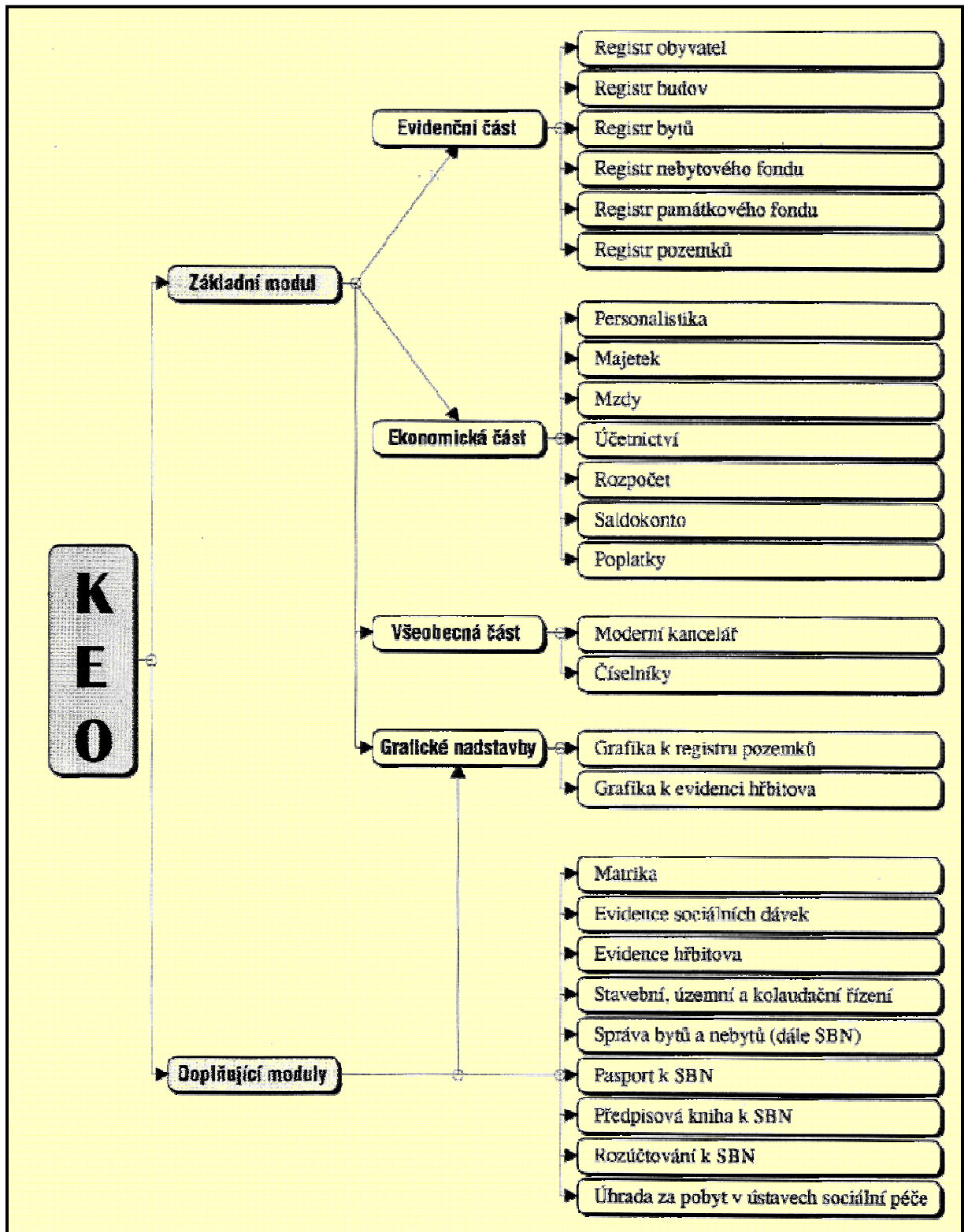
Příloha č. 2: Obecná struktura Informačního systému veřejné správy a jeho vazby na okolí



Pramen: autor

Zdroj dat: ÚŘAD VLÁDY: *Koncepce budování informačních systémů veřejné správy* [on-line], str. 11

Příloha č. 3: Schéma programové aplikace Komplexní evidence obce



Pramen: ALIS, s. r. o.: *Manuál k programové aplikaci Komplexní evidence obce*, str. 4

Příloha č. 4: Seznam standardů platných v prostředí informačních systémů veřejné správy

- » Standard ISVS pro strukturu a výměnný formát digitální technické mapy města – 001/01.02
- » Standard ISVS pro komunikaci informačních systémů na bázi protokolů TCP/IP – 002/01.04
- » Standard ISVS pro popis datových prvků – 003/01.03
- » Standard ISVS pro národní prostředí – 004/02.06
- » Standard ISVS pro náležitosti životního cyklu informačního systému – 005/02.01
- » Standard ISVS pro pověřování k výkonu atestací a pro náležitosti provozu atestačních středisek – 006/02.02
- » Standard ISVS pro náležitosti procesu a metodiky atestace jakosti produktů – 007/01.02
- » Standard ISVS k prostorové identifikaci – 008/04.02
- » Standard ISVS – Katalog jednoduchých datových prvků – 009/02.01
- » Standard ISVS – Katalog složených datových prvků – 010/01.02
- » Standard ISVS pro strukturu a výměnný formát metadat informačních zdrojů – 011/01.02
- » Standard ISVS pro zveřejňování vybraných informací o veřejné správě způsobem umožňujícím dálkový přístup – 012/01.02
- » Standard ISVS pro informační systémy v oblasti personální a platové – 013/04.01
- » Standard ISVS pro atestace shody informačních systémů veřejné správy se standardy ISVS – 014/01.02
- » Standard ISVS pro transkripci neběžných latinských znaků do znaků podle kódové tabulky ISO Latin 2 – 015/01.03
- » Standard ISVS pro provoz elektronických podatelen ve vztahu k používání zaručeného elektronického podpisu – 016/01.01
- » Standard ISVS stanovující povinné požadavky na metodiku atestace shody IS se Standardem ISVS pro náležitosti životního cyklu IS – 017/01.01
- » Standard ISVS stanovující povinné požadavky na metodiku atestace shody IS se standardizovanými datovými prvky – 018/01.01
- » Standard ISVS pro tvorbu doménových jmen ve veřejné správě – 019/01.01

Příloha č. 5: Nejdůležitější právní normy pro informační systémy veřejné správy

- » Zákon č. 89/1995 Sb., o státní statistické službě (ve znění pozdějších předpisů)
- » Zákon č. 148/1998 Sb., o ochraně utajovaných skutečností a o změně některých zákonů
- » Zákon č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím
- » Vyhláška č. 12/1999 Sb. NBÚ, o zajištění technické bezpečnosti utajovaných skutečností a certifikaci technických prostředků
- » Vyhláška č. 56/1999 Sb. NBÚ, o zajištění bezpečnosti informačních systémů nakládajících s utajovanými skutečnostmi, provádění jejich certifikace a náležitostech certifikátu
- » Zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů (ve znění pozdějších předpisů)
- » Zákon č. 227/2000 Sb., o elektronickém podpisu a o změně některých dalších zákonů (ve znění pozdějších předpisů)
- » Zákon č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy a o změně některých dalších zákonů (ve znění pozdějších předpisů)
- » Usnesení vlády ČR č. 527 ze dne 31. května 2000, kterým byl přijat „Akční plán realizace Státní informační politiky“
- » Směrnice č. 95/46/EC Evropského parlamentu a Rady ze dne 24. října 1995, o ochraně jednotlivců, v souvislosti se zpracováním osobních údajů a s volným pohybem těchto údajů
- » Úmluva Rady Evropy č. 108, o ochraně osob se zřetelem na automatizované zpracování osobních údajů, kterou ČR podepsala dne 8. září 2000

Příloha č. 6: Povinně zveřejňované informace způsobem umožňujícím dálkový přístup

Č.	NÁZEV POLOŽKY A KOMENTÁŘ K OBSAHU	UVOZOVACÍ TEXT
1.	Úplný oficiální název povinného subjektu.	Oficiální název
2.	Důvod a způsob založení povinného subjektu, včetně podmínek a principů, za kterých provozuje svoji činnost.	Důvod a způsob založení
3.	Popis organizační struktury povinného subjektu.	Organizační struktura
4.	Kontaktní poštovní adresa, tel., fax, oficiální e-mail, oficiální e-mail pro elektronický podpis (pokud existuje) a pro zaručený elektronický podpis (pokud existuje), jiné možné spojení.	Kontaktní spojení
5.	Bankovní spojení pro všechny v úvahu připadající platby od veřejnosti.	Případné platby můžete poukázat:
6.	Identifikační číslo organizace (IČO).	IČO
7.	Daňové identifikační číslo (DIČ).	DIČ
8.	Údaje o schváleném i upraveném rozpočtu a zveřejnění výkazů za uplynulý rok.	Rozpočet v tomto a předchozím roce:
9.	Místo a způsob, jak získat příslušné informace. <i>Jako jedna z možností podání žádosti o informace se doporučuje použití elektronického formuláře. Pro potřebu podání žádosti o informace nemusí být aplikován elektronický podpis.</i>	Žádosti o informace
10.	Kde lze podat žádost či stížnost, předložit návrh, podnět či jiné dožadání anebo obdržet rozhodnutí.	Příjem žádostí a dalších podání
11.	Místo, lhůta a způsob, kde lze podat opravný prostředek proti rozhodnutí povinného subjektu a to včetně výslovného uvedení požadavků, které jsou v této souvislosti kladeny na žadatele, jakož i popis postupů a pravidel, která je třeba dodržovat při těchto činnostech.	Opravné prostředky
12.	Název příslušného formuláře a způsob a místo, kde lze takový formulář získat. <i>Doporučuje se vzory formulářů zveřejnit způsobem, umožňujícím dálkový přístup, s aktivním odkazem.</i>	Formuláře
13.	Popisy postupů (návodů pro řešení životních situací). <i>Doporučuje se umístit do této části informací aktivní odkaz na popisy postupů (návodů pro řešení nejrůznějších životních situací).</i>	Návody pro řešení nejrůznějších životních situací
14.	Přehled nejdůležitějších předpisů, podle nichž povinný subjekt zejména jedná a rozhoduje, které stanovují právo žádat informace a které upravují další práva občanů ve vztahu k povinnému subjektu, a to včetně informace, kde a kdy jsou tyto předpisy poskytnuty k nahlédnutí. <i>Doporučuje se, pokud je to možné, na takové předpisy zřídít aktivní odkazy.</i>	Nejdůležitější předpisy
15.	Sazebník úhrad za poskytování informací.	Sazebník úhrad za poskytování informací
16.	Výroční zprávy minimálně za dva předchozí kalendářní roky o činnosti subjektu v oblasti poskytování informací. <i>Doporučuje se, aby i starší zprávy byly snadno přístupné, například v archivu dokumentů.</i>	Výroční zpráva podle zákona č. 106/1999 Sb.
17.	Seznam všech rozpočtových, příspěvkových, zřízovaných, řízených a jiných organizací, které jsou povinným subjektem zřízeny nebo jsou jakkoli pravidelně navázány na rozpočet povinného subjektu.	Seznam organizací

Pramen: MINISTERSTVO INFORMATIKY: *Standard ISVS pro zveřejňování vybraných informací o veřejné správě způsobem umožňujícím dálkový přístup – 012/01.02 [on-line]*

Malé obce (do 500 obyvatel) – celkem 302 obcí¹¹¹

Bantice, **Bavory**, Bedřichov, Běhařovice, Běleč, Bezkov, **Biskoupky**, Bítov, **Blanné**, Blatnička, Bohaté Málkovice, Bojanovice, **Borotice**, Borotín, Boskovštejn, Braniškov, **Brod nad Dyjí**, Brťov-Jeneč, Brumov, Březina (okres Brno-venkov), Březina (okres Vyškov), Bukovice, **Bukovina**, Bukovinka, Býkovice, Citonice, Crhov, **Ctidružice**, Čejkovice (okres Znojmo), Čeložnice, Čermákovice, Černín, Černovice, Čučice, Damnice, Deštná, Dětkovice, Diváky, Dlouhá Lhota, Dobelice, Dobré Pole, Dobročkovice, Dobřínsko, Dolenice, Dolní Dubňany, **Dolní Věstonice**, Dražůvky, Dyjákovičky, Dyje, Džbánice, Grešlové Mýto, Habrůvka, Hajany, **Havraníky**, Heroltice, **Hlína**, Hlubočany, **Hluboké Dvory**, Hnanice, Hodonín, Holštejn, Horní Břečkov, Horní Dubňany, Horní Kounice, **Horní Poříčí**, **Horní Smržov**, Horní Věstonice, Hostěnice, Hostim, Hradčany, **Hvozdec**, Hýsly, Chrudichromy, Chvalatice, Chvalkovice, **Chvalovice**, Jabloňany, **Jamolice**, Javůrek, Ježkovice, **Jiřice u Miroslavi**, Jiřice u Moravských Budějovic, Josefov, Kadov, **Karlín**, Kašnice, **Kelčany**, Kněževes, Kojátky, Korolupy, **Kořenec**, Kozárov, Kozlany, Kozojídky, Kožušice, **Krásensko**, Krasová, **Kratochvilka**, **Krhov**, Krhovice, Křepice (okres Znojmo), Křídľůvky, Křižanovice u Vyškova, **Křtěnov**, Kubšice, **Kučerov**, Kulířov, Kunčina Ves, Kunice, **Kuničky**, Kupařovice, **Kurdějov**, Kuželov, **Kyjovice**, Labuty, **Lančov**, Lazinov, Lažany, Ledce, Lechovice, Lesná, Lesní Hluboké, Lesonice, **Lhota Rapotina**, Lhota u Lysic, **Lhota u Olešnice**, Litostrov, **Loděnice**, Lomnička, Louka (okres Blansko), Lubě, Lubnice, Ludíkov, Lukov, Lysovice, **Mackovice**, **Makov**, Malá Lhota, **Malá Roudka**, Malá Vrbka, Malešovice, Malínky, **Maršov**, Mašovice, Medlice, **Medlovice**, Mělčany, Míchov, Miličovice, Milonice (okres Blansko), **Milonice** (okres Vyškov), Milovice, Miroslavské Knínice, Morašice, **Morkůvky**, Mouchnice, Mouřínov, Našiměřice, **Nebovidy**, **Nechvalín**, Nelepeč-Žernůvka, Němčice, Němčičky (okres Brno-venkov), Němčičky (okres Znojmo), Nemochovice, Nemotice, Neokovice, Nesvačilka, Nevojice, Nové Sady, Nový Poddvorov, **Nový Přerov**, Nýrov, Obora, Odovice, Ochoz u Tišnova, **Olšany**, Onšov, **Orlovice**, **Osiky**, Oslnovice, **Ostrovánky**, Otmarov, **Pamětice**, Petrov (okres Blansko), Petrovice (okres Blansko), Petrovice (okres Znojmo), **Plaveč**, Plenkovice, **Podbřežice**, Podhradí nad Dyjí, Podivice, Podmolí, Podmyče, **Podomí**, Ponětovice, **Popovice**, Pravice, **Prokopov**, Prostřední Poříčí, Přeskače, Příbyslavice, **Radslavice**, Rašov, Rešice, Rohozec, Rostěnice-Zvonovice, Roubanina, Rozkoš, Rozsíčka, **Rudka**, Rudlice, Rybníček, Rybníky, Říčky, Sentice, **Skalička**, **Skalka**, Skrchov, **Slatina**, Slup, Snovídky, Sobotovice, Stálky, **Stanoviště**, Starý Petřín, **Stavěšice**, Stošíkovice na Louce, Strhaře, Střelice (okres Znojmo), **Studnice**, Stvolová, Sudice, Suchohrdly u Miroslavi, Suchý, Sulíkov, Svatoslav, Světlá, **Svinošice**, Synalov, Syrovín, Šafov, Šerkovice, Štěchov, **Štěpánovice**, Šumice, Tasovice (okres Blansko), Terezín, **Těšetice**, **Topolany**, Trboušany, Trnové Pole, Tučapy, Tulešice, Tvořihráz, Uherčice (okres Znojmo), **Uhřice** (okres Blansko), Uhřice (okres Vyškov), Újezd, Újezd u Boskovic, Újezd u Černé Hory, Újezd u Rosic, Unín, **Úsobrno**, Ústup, Úsuší, **Valchov**, Valtrovice, Vážany (okres Blansko), Vážany (okres Vyškov), Velenov, Velké Hostěrádky, Velký Karlov, Vevčice, Vilémovice, Visky, **Vítonice**, Voděrady, Vohančice, Vracovice, **Vranová**, **Vranovská Ves**, **Vratěnín**, Všechovice, Výrovce, Vysočany (okres Znojmo), Zálesí, Zálesná Zhoř, Závist, Zblovce, Zbraslavce, Zbýšov (okres Vyškov), **Zelená Hora**, Zhoř, **Žďár**, Želetice (okres Znojmo), **Železné**, **Žeraviny**, **Žernovnick**, Žerotice, Žerůtky (okres Blansko), Žerůtky (okres Znojmo)

¹¹¹ Tučně zvýrazněné obce odpovíděly správným způsobem – byly zařazeny do vyhodnocení. Podtržené obce odpovíděly způsobem neumožňujícím zpracování dotazníku – nebyly zařazeny do vyhodnocení.

Velké obce (501 – 2 999 obyvatel) – celkem 300 obcí¹¹²

Archlebov, **Babice nad Svitavou**, Babice u Rosic, Benešov, **Bílovice nad Svitavou**, Blatnice pod Svatým Antonínkem, Blažovice, **Blížkovice**, Blučina, **Bohdalice-Pavlovice**, **Bohutice**, **Boleradice**, **Borkovany**, Bořetice, Bořitov, Bošovice, **Božice**, **Branišovice**, **Brankovice**, Bratčice, **Brumovice**, Březí, Březina (okres Blansko), Břežany, **Bukovany**, Bulhary, Cetkovice, **Cvrčovice**, Čebín, **Čejč**, Čejkovice (okres Hodonín), **Černá Hora**, Česká, Dambořice, Deblín, Dobšice, Dolní Bojanovice, Dolní Dunajovice, Dolní Kounice, **Domanín**, **Domašov**, Doubravice nad Svitavou, Drásov, **Dražovice**, **Drnholec**, Drnovice (okres Blansko), **Drnovice** (okres Vyškov), Drysice, Dyjákovice, **Habrovany**, **Heršpice**, **Hevlín**, **Hlohovec**, **Hluboké Mašůvky**, Hodějice, **Hodonice**, Holasice, **Holubice**, **Horní Bojanovice**, Horní Dunajovice, Hostěradice, Hostěrádky-Rešov, **Hoštice-Heroltice**, Hovorany, **Hrabětice**, **Hrádek**, **Hroznová Lhota**, Hrubá Vrbka, **Hrušky** (okres Břeclav), Hrušky (okres Vyškov), **Hrušovany u Brna**, Hvězdlice, **Chudčice**, Ivaň, **Ivanovice na Hané**, **Jaroslavice**, Javorník, **Jedovnice**, Jevišovice, Jevišovka, **Jezeřany-Maršovice**, Ježov, **Jinačovice**, **Jiříkovice**, Kanice, **Ketkovice**, **Klentnice**, Klobouky u Brna, Kněždub, **Knínice u Boskovic**, **Kobeřice u Brna**, **Kobylí**, **Kobylnice**, **Komořany**, **Kostelec**, Kostice, **Kotvrdovice**, **Kovalovice**, Kravsko, Krumvíř, **Křenovice**, Křepice (okres Břeclav), Křetín, Křižanovice, Křtiny, Kuchařovice, **Kunštát**, **Lažánky**, Lednice, Lelekovice, **Letonice**, Lipov, **Lipovec**, Lipůvka, Litobratřice, Lomnice, Louka (okres Hodonín), Lovčice, **Lovčičky**, **Lukovany**, Luleč, **Lužice**, Lysice, Malhostovice, Medlov, **Měnín**, **Mikulčice**, Mikulovice, **Milešovice**, Milotice, **Mokrý-Horákov**, **Moravany** (okres Brno-venkov), **Moravany** (okres Hodonín), Moravská Nová Ves, Moravské Bránice, **Moravské Knínice**, Moravské Málkovic, **Moravský Písek**, Moravský Žižkov, **Moutnice**, **Násedlovice**, Nēmčany, Nēmčičky (okres Břeclav), Nemojany, **Neslovice**, Nesovice, Nikolčice, **Nížkovice**, Nosislav, Nová Lhota, Nová Ves, **Nové Bránice**, Novosedly, Nový Šaldorf-Sedlešovice, **Ochoz u Brna**, Okrouhlá, Olbramkostel, **Olbramovice**, Oleksovice, Olešnice, **Olomučany**, Omice, Opatovice, **Ořechov**, Ostopovice, **Ostrov u Macochy**, **Ostrovačice**, Otnice, Pasohlávky, Pavlice, Pavlov, Perná, Petrov (okres Hodonín), **Podivín**, **Podolí**, **Popice**, Popůvky, **Pouzdrány**, Pozořice, Prace, Práče, Pravlov, **Prosiměřice**, Pršnice, Prusy-Boškůvky, **Prušánky**, **Předklášteří**, Příbice, **Příbram na Moravě**, **Přísnovice**, Přitluky, **Pustiměř**, **Račice-Pístovice**, Radějov, Radostice, Ráječko, **Rajhrad**, Rajhradice, **Rakvice**, Rašovice, Rebešovice, Rozdrojovice, Rozseč nad Kunštátem, **Rudice**, **Ruprechtov**, **Řícmanice**, Říčany, Sebranice, Sedlec, **Senetářov**, **Silůvky**, **Sivice**, **Skalice**, **Skalice nad Svitavou**, Skoronice, Sloup, **Sobůlky**, **Sokolnice**, **Spešov**, Starovice, Starovičky, Starý Poddvorov, **Strachotice**, Strachotín, Strážovice, **Střelice** (okres Brno-venkov), Sudoměřice, **Suchohrdly**, Suchov, Svitávka, **Syrovice**, Šakvice, Šanov, Šaratice, Šardice, Šatov, Šebetov, Šebrov-Kateřina, Šitbořice, **Šošůvka**, Štítary, Šumná, Švábenice, **Tasov**, **Tasovice** (okres Znojmo), Tavíkovice, Telnice, **Témice**, Těšany, **Tetčice**, Troskotovice, Troubsko, Trstěnice, Tvarožná, Tvarožná Lhota, Tvrdonice, **Týnec**, Uherčice (okres Břeclav), **Uhřice** (okres Hodonín), **Újezd u Brna**, **Únanov**, **Unkovice**, **Vacenovice**, **Vanovice**, Vavřinec, **Vážany nad Litavou**, **Vedrovice**, Velatice, Velešovice, **Velké Nēmčice**, Vémyslice, Věteřov, **Veverská Bítýška**, **Veverské Knínice**, **Viničné Šumice**, Višňové, Vlasatice, Vlkoš, Vojkovice, **Vranov**, **Vranov nad Dyjí**, Vranovice, Vrbice, Vrbovec, **Vřesovice**, Vysočany (okres Blansko), **Vysoké Popovice**, **Zaječí**, Zakřany, **Zastávka**, Zbraslav, **Žabčice**, **Žadovice**, **Žarošice**, **Žatčany**, **Ždánice**, Žďárna, **Želešice**, Želetice (okres Hodonín), **Žeravice**

¹¹² Tučně zvýrazněné obce odpovíděly správným způsobem – byly zařazeny do vyhodnocení. Podtržené obce odpovíděly způsobem neumožňujícím zpracování dotazníku – nebyly zařazeny do vyhodnocení.

Příloha č. 9: Výčet obcí Jm kraje oslovených v rámci dotazníkového šetření – III. část

Malá města (3 000 – 10 000 obyvatel) – celkem 36 obcí¹¹³

Adamov, Bučovice, Bzenec, Dubňany, Hrušovany nad Jevišovkou, Hustopeče, Ivančice, Kuřim, Lanžhot, Letovice, Mikulov, Miroslav, Modřice, Moravský Krumlov, Mutěnice, Oslavany, Pohořelice, Rájec-Jestřebí, Ratíškovice, Rohatec, Rosice, Rousínov, Slavkov u Brna, Strážnice, Svatobořice-Mistřín, Šlapanice, Tišnov, Valtice, Velká nad Veličkou, Velké Bílovice, Velké Opatovice, Velké Pavlovice, Vnorovy, Vracov, Zbýšov (okres Brno-venkov), **Židlochovice**

¹¹³ Tučně zvýrazněná města odpověděla správným způsobem – byla zařazena do vyhodnocení.

Příloha č. 10: Znění e-mailu zaslaného obcím oslovených v rámci dotazníkového šetření

Dobrý den,

dovolte abych se představil. Mé jméno je Jaroslav Zobal a jsem studentem 5. ročníku Ekonomicko-správní fakulty Masarykovy univerzity v Brně. V současné době pracuji na diplomové práci, jejíž téma zní „Informační systém města či obce“. Součástí této práce bude i dotazníkové šetření, jehož prostřednictvím bych chtěl zjistit některé skutečnosti týkající se komunikace s veřejností a veřejných informačních služeb.

Tímto se na vás pod záštitou Ekonomicko-správní fakulty Masarykovy univerzity obracím s prosbou o vyplnění přiloženého dotazníku, které by vám nemělo zabrat více jak 5 minut. Dotazník po vyplnění prosím uložte a pošlete zpět jako přílohu na adresu jarazo@seznam.cz. Prostřednictvím tohoto e-mailu se na mne rovněž můžete obrátit v případě jakýchkoliv nejasností.

Věřím, že mi budete ochotni požadované informace poskytnout. Předem vám za ně děkuji a stejně tak za čas, který vyplnění dotazníku věnujete.

S pozdravem a přáním hezkého nového týdne

Jaroslav Zobal
jarazo@seznam.cz

DOTAZNÍK	
hlavní část	strana 1

1. Jaké informační prostředky váš úřad využívá při poskytování informací veřejnosti?
(zatrhněte všechny využívané prostředky)

- webové stránky
- informační kanál kabelové televize
- místní rozhlas
- úřední deska
- obecní/městský zpravodaj
- různé tištěné materiály a publikace
- informační letáky
- informační vývěsní skříňky
- informační SMS zprávy
- jiné

2. Prostřednictvím jakých komunikačních forem se na váš úřad veřejnost nejčastěji obrací?
(zatrhněte **dvě** nejužívanější formy)

- osobní kontakt
- telefonický kontakt
- poštovní korespondence
- e-mail

3. Jaké veřejné informační služby jsou ve vaší obci/vašem městě k dispozici?
(zatrhněte všechny poskytované služby)

- místní (veřejná) knihovna
- veřejná stanice Internetu
- informační centrum

4. Kdo se ve vaší obci/vašem městě stará o aktualizaci webových stránek a informačního kanálu kabelové televize?

(můžete zatrhnout i více možností)

- zaměstnanci obecního/městského úřadu
- vypomáhá kdokoliv z místních občanů (např. studenti)
- soukromá firma

5. Využívá váš úřad elektronickou podatelnu či elektronický podpis?

(zatrhněte, které z nich využíváte)

- elektronická podatelna
- elektronický podpis
- těchto možností nevyužíváme

DOTAZNÍK

doplnující část

strana 2

6. Jak často dochází k aktualizaci webových stránek obce/města?

(zatrhněte jednu možnost)

- denně
- týdně
- měsíčně
- ročně

7. Jak často dochází k aktualizaci informačního kanálu kabelové televize obce/města?

(zatrhněte jednu možnost)

- denně
- týdně
- měsíčně
- ročně

8. Kolik úředních desek je ve vaší obci/vašem městě k dispozici?

Pozn.: Jedna je dána zákonem č. 128/2000 Sb., o obcích. (zatrhněte jednu možnost)

- jedna
- dvě
- tři
- více

9. Jak často vychází váš obecní/městský zpravodaj?

(zatrhněte jednu možnost)

- týdně
- měsíčně
- čtvrtletně
- pololetně
- ročně

10. Myslíte si, že je váš informační systém na odpovídající úrovni?

(zatrhněte jednu možnost)

- ano
- ne a proto uvažujeme o novém informačním prostředku či službě
- ne, ale přesto o novém informačním prostředku či službě z různých důvodů neuvažujeme
- nedokážeme posoudit

Příloha č. 13: Vyhodnocení dotazníkového šetření dle jednotlivých skupin obcí – I. část

HLAVNÍ ČÁST	CELKEM OBCE JM KRAJE do 10 000 obyv.	MALÉ OBCE (do 500 obyv.)	VELKÉ OBCE (501 - 2 999 obyv.)	MALÁ MĚSTA (3 000 - 10 000 obyv.)
Počet oslovených obcí	638	302	300	36
Návratnost				
ve lhůtě	29,3%	20,9%	34,0%	61,1%
za lhůtou	4,5%	4,3%	5,0%	2,8%
nezpracovatelné	7,7%	9,3%	7,0%	0,0%
bez odpovědi	58,5%	65,6%	54,0%	36,1%
Otázka č. 1: Jaké informační prostředky váš úřad využívá při poskytování informací veřejnosti?				
webové stránky	87,0%	76,3%	91,5%	100,0%
informační kanál kabelové televize	19,9%	1,3%	23,9%	60,9%
místní rozhlas	96,8%	98,7%	96,6%	91,3%
úřední deska	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
obecní/městský zpravodaj	70,8%	48,7%	79,5%	100,0%
různé tištěné materiály a publikace	28,2%	18,4%	31,6%	43,5%
informační letáky	27,8%	23,7%	33,3%	13,0%
informační vývěsní skřínky	50,9%	39,5%	56,4%	60,9%
informační SMS zprávy	5,1%	5,3%	6,0%	0,0%
jiné	2,8%	1,3%	2,6%	8,7%
Otázka č. 2: Prostřednictvím jakých komunikačních forem se na váš úřad veřejnost nejčastěji obrací?				
osobní kontakt	92,6%	93,4%	94,9%	78,3%
telefonický kontakt	69,9%	63,2%	75,2%	65,2%
poštovní korespondence	38,9%	36,8%	39,3%	43,5%
e-mail	15,7%	21,1%	12,8%	13,0%
Otázka č. 3: Jaké veřejné informační služby jsou ve vaší obci/vašem městě k dispozici?				
místní (veřejná) knihovna	93,5%	84,2%	98,3%	100,0%
veřejná stanice Internetu	49,5%	43,4%	47,9%	78,3%
informační centrum	7,9%	0,0%	6,0%	43,5%
žádné	5,1%	13,2%	0,9%	0,0%
Otázka č. 4: Kdo se ve vaší obci/vašem městě stará o aktualizaci webových stránek a informačního kanálu KTV?				
zaměstnanci úřadu	37,0%	32,8%	37,0%	47,8%
místní občané	12,7%	15,5%	12,0%	8,7%
soukromá firma	19,6%	27,6%	17,6%	8,7%
zaměstnanci úřadu a místní občané	12,7%	5,2%	15,7%	17,4%
zaměstnanci úřadu a soukromá firma	16,4%	19,0%	14,8%	17,4%
místní občané a soukromá firma	1,1%	0,0%	1,9%	0,0%
všichni jmenovaní	0,5%	0,0%	0,9%	0,0%
Otázka č. 5: Využívá váš úřad elektronickou podatelnu či elektronický podpis?				
elektronická podatelna	30,1%	22,4%	28,2%	65,2%
elektronický podpis	37,0%	27,6%	38,5%	60,9%
využívá oboje	20,4%	9,2%	20,5%	56,5%
nevyužívá	53,2%	59,2%	53,8%	30,4%

Pramen: autor

Příloha č. 14: Vyhodnocení dotazníkového šetření dle jednotlivých skupin obcí – II. část

DOPLŇUJÍCÍ ČÁST	CELKEM OBCE JM KRAJE do 10 000 obyv.	MALÉ OBCE (do 500 obyv.)	VELKÉ OBCE (501 - 2 999 obyv.)	MALÁ MĚSTA (3 000 - 10 000 obyv.)
Otázka č. 6: Jak často dochází k aktualizaci webových stránek obce/města?				
denně	5,9%	1,7%	4,7%	21,7%
týdně	21,8%	5,2%	25,2%	47,8%
měsíčně	53,2%	58,6%	55,1%	30,4%
ročně	19,1%	34,5%	15,0%	0,0%
Otázka č. 7: Jak často dochází k aktualizaci informačního kanálu kabelové televize obce/města?				
denně	58,1%	100,0%	53,6%	64,3%
týdně	39,5%	0,0%	46,4%	28,6%
měsíčně	2,3%	0,0%	0,0%	7,1%
ročně	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Otázka č. 8: Kolik úředních desek je ve vaší obci/vašem městě k dispozici?				
jedna	53,7%	55,3%	53,0%	52,2%
dvě	32,9%	35,5%	33,3%	21,7%
tři	7,4%	5,3%	9,4%	4,3%
více	6,0%	3,9%	4,3%	21,7%
Otázka č. 9: Jak často vychází vás obecní/městský zpravodaj?				
týdně	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
měsíčně	19,6%	8,1%	15,1%	56,5%
čtvrtletně	60,8%	54,1%	67,7%	43,5%
pololetně	11,1%	21,6%	9,7%	0,0%
ročně	8,5%	16,2%	7,5%	0,0%
Otázka č. 10: Myslíte si, že je váš informační systém na odpovídající úrovni?				
ano	51,9%	43,4%	51,3%	82,6%
ne a proto uvažujeme o novém informačním prostředku či službě	17,6%	17,1%	19,7%	8,7%
ne, ale přesto o novém informačním prostředku či službě z různých důvodů neuvažujeme	10,6%	15,8%	9,4%	0,0%
nedokážeme posoudit	19,9%	23,7%	19,7%	8,7%

Pramen: autor

