

MORAVSKÁ VYSOKÁ ŠKOLA OLMOUC

Ústav společenských věd a práva

Tomáš Lejsal

Orgány obce a jejich komunikace s občany
Municipal Authorities and their Communication with
Citizens

Bakalářská práce

Vedoucí práce: JUDr. Mgr. Marek Hodulík

Olomouc 2017

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci vykonával samostatně a použil jen uvedené informační zdroje. Prohlašuji, že odevzdaná tištěná verze bakalářské práce se shoduje s elektronickou verzí vloženou do IS/STAG.

V Olomouci 27. 3. 2017

.....

Děkuji vedoucímu své bakalářské práce JUDr. Mgr. Marku Hodulíkovi za cenné rady a odborné vedení.

OBSAH

ÚVOD	6
TEORETICKÁ ČÁST	8
1 OBEC	8
1.1 VYMEZENÍ OBCE	8
2 PŮSOBNOST OBCE	9
2.1 SAMOSTATNÁ PŮSOBNOST	10
2.2 PŘENESENÁ PŮSOBNOST	11
3 ORGÁNY OBCE.....	12
3.1 ZASTUPITELSTVO OBCE	12
3.1.1 Výbory zastupitelstva	13
3.2 RADA OBCE	15
3.2.1 Komise rady	15
3.3 STAROSTA OBCE	16
3.4 OBECNÍ ÚŘAD	16
3.5 ZVLÁŠTNÍ ORGÁNY OBCE	17
3.6 OBECNÍ POLICIE	17
3.7 SPRÁVCE OBCE	17
4 FORMY KOMUNIKACE OBCE	17
4.1 OSOBNÍ STYK	19
4.2 ÚŘEDNÍ DESKA	19
4.3 ROZHLAS, TELEVIZE A MÍSTNÍ NOVINY	19
4.4 INTERNETOVÉ STRÁNKY, SOCIÁLNÍ SÍTĚ, MOBILNÍ APLIKACE A EMAIL	20
4.5 VÝVĚSKY, INFOPANELY A PLAKÁTY	20
4.6 TELEFON, SMS, FAX A POŠTA	21
PRAKTICKÁ ČÁST.....	22
5 CHARAKTERISTIKA OBCÍ.....	22
5.1 ZÁBŘEH	22
5.2 NOVÝ MALÍN	23
5.3 KAMENNÁ	23

6	VÝZKUM V OBCÍCH	23
6.1	CÍL VÝZKUMNÉHO ŠETŘENÍ	23
6.2	STANOVENÍ HYPOTÉZ A VÝZKUMNÝCH OTÁZEK	24
6.3	STRUKTURA VÝZKUMNÉHO VZORKU	25
6.4	ZPRACOVÁNÍ A INTERPRETACE VÝSLEDKŮ DOTAZNÍKŮ	26
7	POPIS STAVU A PŘÍPADNÁ DOPORUČENÍ	41
	ZÁVĚR.....	44
	ANOTACE	46
	SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ	48
	SEZNAM GRAFŮ.....	49
	SEZNAM PŘÍLOH.....	50

ÚVOD

Komunikace patří mezi naše každodenní činnosti, komunikujeme s rodinou, přáteli nebo známými. Stejně tak komunikujeme (vědomě i nevědomě) prakticky denně s naším městem nebo naší obcí. Každý z nás někdy potřebuje určitý informační servis od obce, bez ohledu na věk, pohlaví nebo vzdělání, proto je komunikace obce s občany stěžejní. Obec si dává za cíl informovat své občany, zapojit je do věcí veřejných a vzbudit v občanech touhu po informování o důležitých věcech a rozhodnutích. Na oplátku by občané neměli být lhostejní a měli by se informovat o tom, co se děje v dané obci.

Toto téma jsem si vybral také proto, že já sám se hodně zajímám o dění v našem městě a o informace, které poskytuje naše město, a chtěl jsem zjistit, jak vnímají komunikaci našeho města moji spoluobčané. Také jsem chtěl zjistit, jak probíhá komunikace s občany v menších obcích, jestli a jaké jsou rozdíly v komunikaci město-občan a obec-občan.

Cílem bakalářské práce je, popsat organizační strukturu obce a jednotlivé komunikační kanály, které může obec využít v komunikaci s občanem. Dále je cílem zjistit, jak a zda občané komunikují se svou obcí, jaké informace vyhledávají a jaké komunikační kanály k tomu používají. Dalším cílem je navrhnout případných doporučení pro obce, jak komunikaci zlepšit v oblasti způsobu komunikace či obsahu sdělení.

Teoretická část se zabývá vymezením pojmů obec, orgány obce, tedy blíže charakterizuje zastupitelstvo obce, radu obce, starostu a dále se věnuje jimi zřizovaným poradním orgánům, tedy výborům zastupitelstva obce a komisím rady obce.

V další části teoretické části uvádím typy komunikace, jak může obec komunikovat se svými občany. Pro správné pochopení problematiky čtenáře, je totiž potřeba nejen vymežit, jak je obec vedena, jaké jsou její orgány, ale i dát teoretický rámec možným formám komunikace obce, které lze využít. Na jejich reálné využití se následně zaměřuje praktická část.

Právní rámec dané problematiky tvoří zejména zákon č. 128/2000 sb., o obcích. Z knižních zdrojů jsem použil především knihu od Romana Kočího- *Obecní samospráva v České republice: praktická příručka s judikaturou*, která popisuje, co je obec, co jsou orgány obce, poskytuje základní informace o jednotlivých orgánech obce, jejich kompetence a pravomoci. Dále jsem čerpal teoretické poznatky, týkající se problematiky obcí, z knih od

Stanislava Balíka- *Komunální politika: obce, aktéři a cíle místní politiky*, dále od Stanislava Kadečky- *Právo obcí a krajů v České republice* a také od Petra Průchy- *Správní právo: obecná část*. Teoretické informace ohledně komunikace jsem čerpal především z knihy od autorů Bohumíra Štědroně a Petra Budiše- *Marketing a nová ekonomika*.

Praktická část se zaměřuje na dané výzkumné šetření, které bylo provedeno pomocí dotazníků. Dotazníky jsem distribuoval ve třech různých obcích s rozlišným počtem obyvatel- konkrétně se jednalo o město Zábřeh, střední obec Nový Malín a malou obec Kamenná. Cílem dotazníku a celého výzkumného šetření bylo zjistit, zda a jak se jednotliví občané zajímají o informace zveřejňované obcí. Dále je cílem dotazníků zjistit, jaké komunikační kanály používají občané ke komunikaci, jaký komunikační kanál vidí jako nejpřínosnější, který by si naopak přáli zavést a jak hodnotí celkovou úroveň komunikace obce.

V praktické části jsem vyslovil hypotézy:

Hypotéza číslo 1: Občané v dnešní době nevyužívají pro zjišťování informací klasický a tradiční komunikační kanál- veřejný rozhlas.

Hypotéza číslo 2: Za nejpřínosnější komunikační kanál jsou občany považovány internetové stránky.

Hypotéza číslo 3: Občané v obcích chodí častěji na zasedání obce než občané ve městě.

Na základě vyhodnocení distribuovaných dotazníků jsem v mé práci výše uvedené hypotézy potvrdil, resp. vyvrátil.

Praktická část se věnuje mj. vyhodnocení dotazníků a to včetně popisu skutkového stavu, porovnání jednotlivých odpovědí a popisu rozdílů mezi jednotlivými obcemi. Součástí práce jsou mj. i navržená možná zlepšení, které mohou vést ke zvýšení úrovně komunikace obce a zvýšení informovanosti jejich občanů.

TEORETICKÁ ČÁST

1 Obec

1.1 Vymezení obce

Ústava České republiky člení Českou republiku na obce, jako základní územní samosprávné celky a kraje, které jsou vyššími územně samosprávnými celky. Samosprávné celky jsou popisovány jako územní společenství občanů, mající právo na samosprávu. Obec je právnická osoba, typu veřejnoprávní korporace (sdružení osob, které má pravomoc ve veřejné správě), která jedná vlastním jménem, na vlastní odpovědnost a spravuje vlastní majetek.

Obec je vyznačována čtyřmi základními charakteristikami, které musí být splněny, aby se mohlo hovořit o existenci obce:

- územím,
- občany,
- právní subjektivitou a způsobilostí k právním úkonům,
- majetkem a hospodařením s ním.

Území obce tvoří územní obvod, ve kterém obec vykonává svoji samosprávu, tedy samostatnou působnost. Území jedné obce tvoří jedno nebo více katastrálních území, nacházející se na území České republiky. Při identifikaci obce je charakteristickým znakem název obce, popřípadě adresa obecního úřadu a identifikační číslo.

Obec je tvořena společenstvím občanů, tedy vlastními občany. Občanem obce se stane občan, který je fyzickou osobou, má občanství České republiky a je hlášen v obci k trvalému pobytu.

Občanům obce přiděluje zákon z titulu členství v obci mnoho práv, přičemž za nejvýznamnější lze považovat:

- aktivní a pasivní právo neboli volit a být volen do obecních zastupitelstev,
- právo hlasovat v místním referendu,
- právo vyjádřit se k projednávaným bodům před zastupitelstvem, na jeho zasedání,
- možnost vyjádřit se k návrhu rozpočtu obce,
- právo nahlížet do obecních dokumentů (rozpočet obce, závěrečný účet, zápisy z jednání zastupitelstva a atd.),
- oprávnění podávat návrhy, připomínky či podněty zastupitelům obce.

Fyzické osoby starší 18-ti let, které vlastní nemovitost na území obce a současně v obci trvale nežijí, mají také výše uvedená práva, mimo práva volit, být volen a práva hlasovat v místním referendu.

Speciální postavení mají tzv. čestní občané. Zastupitelstvo obce může udělit statut čestný občan, jedná-li se o fyzickou osobu, která se významnou měrou zasloužila o rozvoj obce. Čestný občan má právo vyjadřovat se na zasedáních zastupitelstva, ale nestává se skutečným občanem obce.

Hlavní povinností obce je, při pečování o potřeby svých občanů a svého území, chránit veřejný zájem, který je vyjádřen v zákonech, ať už se jedná o výkon v přenesené či samostatné působnosti.¹

Funkce obce se mohou rozřadit do jednotlivých skupin:

1. politická- tato skupina zahrnuje možnost vyhlásit místní referendum, volit a ustanovit orgány obce, vytvořit partnerství s jinými obcemi, udělit čestné občanství, pojmenovat ulice nebo veřejná prostranství,
2. ekonomická- sestavení rozpočtu, schválení závěrečného účtu, zřízení peněžních fondů, založení a rušení právnických osob nebo přijímání a poskytování darů,
3. sociální- založení škol za účelem vzdělávání, výstavba sportovišť, zřizování domovů pro důchodce, zdravotnických či kulturních zařízení.
4. ekologická- zajištění čisté obce, svážení a likvidování odpadů,
5. bezpečnostní- zde vidíme především zřízení obecní policie,
6. infrastrukturní- spravování, udržování a provoz pozemních komunikací, vodovodních sítí a kanalizací.

Obce disponují několika nástroji, aby tyto funkce byly plněny. Od usnesení zastupitelů nebo rady obce, až po uzavírání smluv a vydání obecně závazných vyhlášek.²

2 Působnost obce

Z hlediska teorie dělíme obecní zřízení do tří typů:

- Plná samospráva- veškeré úkony nebo správa jsou vykonávány v podobě samosprávy, parlament však dohlíží na kontrolu.
- Státní správa a samospráva jsou odděleny- na jednou území se nachází speciální orgán určený pro samosprávu a speciální orgán pro státní správu.

¹ Srov. KOČÍ, Roman. *Obecní samospráva v České republice: praktická příručka s judikaturou*, s. 13-16, 19-29.

² Srov. BALÍK, Stanislav. *Komunální politika: obce, aktéři a cíle místní politiky*, s. 31.

- Model smíšené veřejné správy- státní správa přeneše své úkoly na územní samosprávu, která nejedná samosprávně, ale je řízena státním orgánem. Tento typ modelu je realizován i v České republice.³

Působnost je chápána jako společenský vztah, rozsah, obsah a předmět činností, ve kterých obec konají svou pravomoc. Pravomoci jsou chápány jako souhrnná oprávnění, která má obec k dispozici. Pravomoci jsou také právní povinnosti, které jsou obci uloženy, aby mohla obec plnit dané úkoly.⁴

Každá obec musí být vždy součástí samosprávného kraje. Obce a kraje coby samosprávné celky nejsou ve vztahu podřízenosti a nadřízenosti. Jsou to subjekty veřejné správy a každý z nich si spravuje své záležitosti, na svém vymezeném území. Jde o to, aby se nepřekrývala věcná působnost, tedy obce si řeší své samosprávné záležitosti, které se týkají zájmu jejich obyvatel a kraj si řeší své záležitosti. Ty záležitosti, které má kraj ve své kompetenci, vykonává na území obcí, ale přísluší kraji. Do výkonu samostatné působnosti, může stát zasahovat, v případě ochrany zákona a jen způsobem, který stanoví zákon. Orgány územně samosprávných celků mohou být pověřeny výkonem státní správy, tedy výkonu v přenesené působnosti, jedině, stanoví-li tak zákon.

Působnost znamená okruh úkonů, které daný subjekt veřejné správy vykonává.⁵

2.1 Samostatná působnost

Samostatná působnost představuje ty úkony, které obec vykonává vlastním jménem na vlastní odpovědnost a tato působnost je výrazem práva obce na vlastní samosprávu. Samostatná působnost dále představuje decentralizaci veřejné správy. Stát svěřil tyto úkony obci, aby je obec vykonávala vlastním jménem na vlastní odpovědnost. Samospráva má přednost před státní správou v případě, že není výslovně řečeno, že se jedná o přenesenou působnost.

Do samostatné působnosti můžeme zařadit několik okruhů záležitostí:

1. Normotvorná pravomoc. Normotvorná pravomoc znamená vydávat obecně závazné vyhlášky. Obecně závazné vyhlášky jsou právním předpisem sekundárním, tedy podzákonným předpisem. Obecně závazné vyhlášky musí mít obecný obsah, obecné vymezení adresátů a předmětu. Obecně závazné vyhlášky vydává a schvaluje zastupitelstvo obce. K vydání obecně závazné vyhlášky není třeba dalšího zákonného zmocnění.

³ Srov. BALÍK, Stanislav. *Komunální politika: obce, aktéři a cíle místní politiky*, s. 13.

⁴ Srov. PRŮCHA, Petr. *Správní právo: obecná část*, s. 209-210.

⁵ Srov. KOČÍ, Roman. *Obecní samospráva v České republice: praktická příručka s judikaturou*, s. 62.

2. Zakladatelské a zřizovatelské pravomoci- obec může zakládat a zřizovat právnické osoby (příspěvkové organizace, obchodní společnosti, akciové společnosti, nadace a nadační fondy a atd., pro plnění svých úkonů), organizační složky, tedy složky bez právní subjektivity a obecní policii.
3. Správa majetku a hospodaření obce- obec hospodaří s majetkem samostatně a podle vlastního rozpočtu, je povinna hospodařit účelně, zodpovědně a v souladu se zájmy obce a občanů. Stát neručí za závazky obce. Pro ochranu majetku nesmí obec ručit za závazky fyzických osob. Obec je povinna nechat si přezkoumat své hospodaření za kalendářní rok auditorem, pokud tak neučiní, přezkoumání provádí krajský úřad.
4. Spolupráce obcí- obec může spolupracovat s jinými obcemi; vytvoření svazku obcí- sdružení obcí, které má vlastní právní subjektivitu.
5. Projednávání správních deliktů, které jsou zařazeny do samostatné působnosti- delikty, kterých se mohou dopustit právnické osoby, či osoby fyzické, které mají podnikatelskou činnost. Správní delikty projednává rada obce.⁶

2.2 Přenesená působnost

Obce také vykonávají přenesenou působnost, což jsou úkony státní správy, které si stát ponechal ve své působnosti, pouze jejich výkon deleguje na orgány obce. V tomto případě obce vykonávají tyto úkony jménem státu a na jeho odpovědnost. V přenesené působnosti jsou orgány obce nepřímými vykonavateli státní správy. Za výkon přenesené působnosti obce obdrží příspěvek ze státního rozpočtu.

V přenesené působnosti se obce rozdělují, podle objemu výkonu, do tří kategorií:

1. Přenesená působnost v základním rozsahu- *obce 1. stupně*- úkony především pro menší obce. Jedná se o úkony, které nejsou příliš rozsáhlé, a jejich výkon zajišťuje obecní úřad. Můžeme zde nalézt úkony typu přestupkového řízení, různou agendu a další.
2. Obce s pověřeným obecním úřadem, *obce 2. stupně*- tyto typy obcí zajišťují, kromě výkonů v rámci obcí 1. stupně, také další úkony v oblasti matričního, stavebního úřadu nebo ochrany životního prostředí. Tuto práci vykonávají profesionální úředníci.

⁶ Srov. KOČÍ, Roman. *Obecní samospráva v České republice: praktická příručka s judikaturou*, s. 63- 71.

3. Obce s rozšířenou působností- *obce 3. stupně*- vykonávají úkony obcí 1. i 2. stupně, mimo to patří do jejich působnosti vydávání osobních a cestovních dokladů, živnostenské podnikání, registr vozidel, sociálněprávní ochrana dětí a atd.⁷

3 Orgány obce

Prostřednictvím orgánů obce je zajišťována činnost obce. Orgány obce vykonávají výše zmíněné samostatné a přenesené působnosti. Mezi orgány obce patří zastupitelstvo, rada, starosta, obecní úřad a zvláštní orgány obce. Jelikož orgány obce jsou taxativně vyjádřeny, další jiné orgány nemohou být zřízeny. Zastupitelstvo, starosta a obecní úřad musí být zřízeny v každé obci. Zbylé orgány nemusí být v obci zřízeny, dále je-li počet členů v zastupitelstvu obce menší než 15, tak se nezřizuje rada obce.⁸

3.1 Zastupitelstvo obce

Zastupitelstvo obce je hlavním samosprávným orgánem obce. Územní samospráva funguje na principu zastupitelské demokracie. Zastupitelstvo je voleno občany jednotlivých územních samosprávných celků. Aktivní i pasivní volební právo máme v České republice od 18-ti let. Funkční období zastupitelů je stanoveno na čtyři roky. Zastupitelstvo si ze svých řad volí členy rady obce, starostu a místostarostu, přičemž jejich počet co do rozmezí je omezen zákonem, zastupitelstvo tento počet v rámci svého rozhodnutí konkretizuje.

Zastupitelstvo má pravomoc rozhodovat ve věcech samosprávy, je vrcholným orgánem pro výkon samosprávy, tedy samostatné působnosti, tedy úkonů, které koná obec vlastním jménem a na vlastní odpovědnost. Ve svém konání je zastupitelstvo i v případě samostatné působnosti limitováno zákony, jelikož i samospráva obce je výkonem veřejné správy, spadajícím do oblasti veřejného práva. Zastupitelstvo má pravomoc vydávat, v samostatné působnosti, obecně závazné vyhlášky, tedy prvotní podzákoné právní předpisy.

Mezi pravomoci zastupitelstva dále patří možnost rozhodovat o agendě a změnách v obci. V této oblasti může zapojit do spolurozhodování občany obce prostřednictvím místního referenda. Zastupitelstvo obce může také stanovit, prostřednictvím obecně závazné vyhlášky, výši místních poplatků.

⁷ Srov. KOČÍ, Roman. *Obecní samospráva v České republice: praktická příručka s judikaturou*, s. 71-75.

⁸ Srov. tamtéž, s. 78.

Mezi hlavní kompetence zastupitelstva patří:

1. schvaluje program rozvoje obce- obec podle něj postupuje, když plánuje další rozvoj obce,
2. schvaluje územní plán, rozpočet a závěrečný účet obce,
3. zřizuje trvalé a dočasné peněžní fondy obce,
4. zřizuje a ruší příspěvkové organizace a organizační složky obce,
5. zřizuje a ruší obecní policii,
6. schvaluje emisi komunálních obligací,
7. rozhoduje, zda bude vyhlášeno místní referendum,
8. dále si může zřizovat své vlastní poradní a kontrolní orgány, tedy výbory. Výbory jsou orgány zastupitelstva.⁹

Mezi hlavní povinnosti člena zastupitelstva patří povinnost účastnit se zasedání a hájit zájmy občanů. Zastupitelé se scházejí podle potřeb, nejméně však jednou za tři měsíce. Zasedání zastupitelstva jsou veřejná a musí se konat na území obce. Jednání a hlasování zastupitelstva probíhá zpravidla veřejně, přičemž k přijetí usnesení je potřeba nadpoloviční většiny všech členů zastupitelstva.

Dále má zastupitel právo na předkládání návrhů k projednání, vznášet připomínky dotazy či podněty zastupitelstvu obce, radě obce, komisím a výborům.¹⁰

3.1.1 Výbory zastupitelstva

Podle zákona musí zastupitelstva zřídit dva výbory- finanční a kontrolní. Další výbory si obec zřizuje podle vlastní vůle. Výbory jsou poradním orgánem a za svou činnost odpovídají zastupitelstvu. Úkolem výboru je předkládat zastupitelstvu návrhy a stanoviska, o kterých zastupitelstvo dále rozhoduje. Zastupitelstvo pověřuje výbor úkoly, další povinnosti finančního a kontrolního výboru jsou dále stanoveny zákonem.

Zastupitelstvo obce volí členy výborů. V čele výboru je předseda výboru, který je zároveň členem zastupitelstva obce, toto pravidlo neplatí u osadního výboru. U ostatních členů neplatí podmínka, že tito členové musí být i členy zastupitelstva. Ve výboru figuruje vždy lichý počet členů, v případě rezignace člena výboru, je tento člen nahrazen novým členem, aby bylo dodrženo pravidlo lichého počtu. Předseda výboru svolává schůze výboru, které se konají podle potřeby a pro usnesení je potřeba souhlasu nadpoloviční většiny všech členů výboru.¹¹

⁹ Srov. KOČÍ, Roman. *Obecní samospráva v České republice: praktická příručka s judikaturou*, s. 79-100.

¹⁰ Srov. KADEČKA, Stanislav. *Právo obcí a krajů v České republice*, s. 191-234.

¹¹ Srov. KOČÍ, Roman. *Obecní samospráva v České republice: praktická příručka s judikaturou*, s. 129-131.

3.1.1.1 Finanční výbor

Hlavním cílem finančního výboru je, kontrolovat finanční prostředky obce a hospodaření s majetkem. Výbor dále kontroluje, jak se využívají finanční prostředky, které jsou určené k investicím. Finanční výbor může projednat návrh rozpočtu obce.

Vyjma starosty, místostarosty, tajemníka a osob, kteří zabezpečují účetní a rozpočtové práce na místním úřadě, mohou být členové i mimo zastupitelstvo obce, avšak platí, že předseda výboru je zároveň členem zastupitelstva. Toto pravidlo platí i v případě kontrolního výboru.¹²

3.1.1.2 Kontrolní výbor

Úkolem kontrolního výboru je kontrolovat, zda usnesení zastupitelstva či rady obce, je plněno. Výbor se soustředí především na kontrolování a zjišťování splnění termínu pro dané usnesení. Dále má v kompetenci kontrolovat organizační složky obce, příspěvkové organizace, dále jestli jsou dodržovány právní předpisy ostatních výborů a obecního úřadu v rovině samostatné působnosti. V případě uskutečnění kontroly provede výbor zápis, kde jsou uvedeny informace o předmětu kontrolování. Dále je v zápise uvedeno, jestli byly zjištěny nějaké nedostatky a jaká případná navržená opatření výbor navrhuje pro odstranění nedostatků. Po vyhotovení je zápis předán zastupitelstvu a to rozhodne, jestli realizuje či nikoli nápravná opatření.¹³

3.1.1.3 Výbor pro národnostní menšiny

Tento typ výboru se zřizuje v případě, že v dané obci žije nejméně 10 % občanů, kteří mají jiné občanství než české. Ze všech členů výboru musí být alespoň polovina zastoupena členy, kteří jsou příslušníky národnostních menšin.¹⁴

3.1.1.4 Osadní a místní výbor

Pravomocemi těchto typů výborů jsou:

- předkládání návrhů v oblasti rozpočtu a rozvoje části obce.
- výbor se může vyjádřit k návrhům, které předloží zastupitelstvo obce a týkají se části obce.
- vyjadřovat se k podnětům a připomínkám občanů obce, které byly předloženy orgánům obce.

¹² Srov. KOČÍ, Roman. *Obecní samospráva v České republice: praktická příručka s judikaturou*, s. 131.

¹³ Srov. tamtéž, s. 131-132.

¹⁴ Srov. tamtéž, s. 132-133.

Osadní nebo místní výbor je tvořen minimálně ze tří členů. Tito členové jsou voleni z řad občanů, kteří mají trvalý pobyt v části obce, kde je daný výbor zřízen. Zastupitelstvo obce volí předsedu výboru z členů výboru, v čele výboru nemusí být zastupitel obce.¹⁵

3.2 Rada obce

Rada obce patří mezi výkonné orgány obce v oblasti samostatné působnosti, přenesenou působnost vykonává pouze, stanoví-li tak zákon, stejně jako je tomu v případě zastupitelstva. Rada obce je volena zastupitelstvem z řad členů zastupitelstva.

Radu obce tvoří starosta, místostarosta a další členové rady obce. Rada obce se odpovídá zastupitelstvu obce. Mezi hlavní úkoly rady obce patří následující: řídí obec, připravuje návrhy a program pro jednání zastupitelstva, rada obce zajišťuje plnění a realizaci usnesení, které byly schváleny na jednání zastupitelstva. Dále rada obce: zabezpečuje hospodaření v rámci schváleného rozpočtu, rozhoduje také o správních deliktech, určuje strukturu obecního úřadu, vydává nařízení obce a stanoví počet zaměstnanců na úřadě.

Také rada obce si může zřizovat vlastní poradní orgány, které se nazývají komise, například přestupková komise.

Rada obce se usnáší hlasováním, pro přijetí usnesení je potřeba nadpoloviční většiny všech členů rady. Počet členů rady obce se pohybuje od pěti až po jedenáct členů, přitom to musí být číslo liché a nesmí překročit jednu třetinu počtu zastupitelů v obci. Schůze rady jsou neveřejné a rada obce se schází podle potřeby.¹⁶

Rada obce má pravomoc vydávat nařízení obce. Mezi nařízení obce můžeme zařadit, vyhlášení území za chráněné a určení místa v obci, kde se bude možno shromažďovat bez nutnosti oznámení. Dále věci týkající se místních komunikací, jaké ceny budou mít stavební pozemky nebo zajištění krizových podmínek v obci.¹⁷

3.2.1 Komise rady

Stejně jako v případě výborů, také komise patří mezi poradní orgány. Komise je odpovědná radě obce. Rada obce si tyto komise zřizuje a popřípadě ruší. Rada obce od komisí přijímá náměty a stanoviska, tyto náměty a stanoviska ovšem radu nikterak nezavazují. Komise má výkonnou pravomoc v případě, že jí byl delegován výkon v přenesené působnosti, tento výkon jí svěřuje starosta obce s ředitelem krajského úřadu.

¹⁵ Srov. KOČÍ, Roman. *Obecní samospráva v České republice: praktická příručka s judikaturou*, s. 133.

¹⁶ Srov. tamtéž, s. 100-108.

¹⁷ Srov. KADEČKA, Stanislav. *Právo obcí a krajů v České republice*, s. 161-190.

Rada obce jmenuje a odvolává členy a předsedu komise.

Komise mohou být například: sociální, kulturní, dopravní a další.¹⁸

3.3 Starosta obce

Starosta je volen zastupitelstvem obce. Starosta je občan České republiky a současně je členem zastupitelstva obce. Starosta stojí v čele obce a obecního úřadu, zastupuje obci navenek, působí v samostatné i přenesené působnosti. Je-li starosta nepřítomen či nevykonává svou funkci, zastupuje jej místostarosta. Starostovi kompetence jsou následující: řídí jednání zastupitelstva a rady, rozhoduje o záležitostech, které mu svěřila rada, je odpovědný, že veřejnost je informována o činnosti obce. Starosta zřizuje zvláštní správní orgány (povodňová komise). Starosta obce je zároveň členem rady, který může pozastavit výkon usnesení rady, má-li za to, že usnesení je nesprávné, neúčelné nebo nezákonné. Dále starosta podepisuje právní předpisy, odpovídá za to, že obec přezkoumá své hospodaření a mimo jiné jmenuje a odvolává tajemníka.

Tajemník technicky a organizačně řídí činnost úřadu. Kde není v obci zřízen tajemník, je starosta odpovědný za výkon v přenesené působnosti.¹⁹

3.4 Obecní úřad

Obecní úřad je orgán, který není volen, jedná se o administrativní orgán. Obecní úřad plní úkoly, které mu dala rada nebo zastupitelstvo. Dále je obecní úřad nápomocný činností, které vykonávají komise a výbory.

Obecní úřad se skládá ze starosty, místostarosty a zaměstnanců obce zařazených do obecního úřadu. Je-li zřízena funkce tajemníka (tato funkce musí být zřízena v obcích s pověřeným úřadem a v obcích s rozšířenou působností, u ostatních obcí je zřízené této funkce dobrovolné), je tajemník rovněž zařazen do obecního úřadu.

Mezi tajemnickovy povinnosti patří- zajišťovat ty výkony, které na něj byly delegovány v přenesené působnosti. Starosta, rada i zastupitelstvo obce předkládají úkoly tajemníkovi, který je povinen je splnit, dále tajemník stanoví platy zaměstnanců, kteří jsou zařazeni do obecního úřadu.

Obecní úřad je tedy, kromě starosty a místostarosty, složen ze zaměstnanců, zařazených do obecního úřadu, neboli z úředníků. Za úředníka se považuje zaměstnanec, který vykonává správní činnost a je zařazen do obecního úřadu.²⁰

¹⁸ Srov. KOČÍ, Roman. *Obecní samospráva v České republice: praktická příručka s judikaturou*, s. 133-134.

¹⁹ Srov. tamtéž, s. 108-111.

²⁰ Srov. KOČÍ, Roman. *Obecní samospráva v České republice: praktická příručka s judikaturou*, s. 114-119.

3.5 Zvláštní orgány obce

Zřizovatelem zvláštních orgánů je starosta. Zvláštní orgány podléhají zvláštním zákonům. V čele jednotlivých orgánů může stanout pouze osoba, mající odbornou způsobilost v přenesené působnosti. Příkladem takového orgánu je povodňová komise, bezpečnostní rada, krizový štáb nebo komise pro sociálněprávní ochranu dětí.²¹

3.6 Obecní policie

Prostřednictvím obecně závazné vyhlášky zastupitelstvo obce zřizuje a ruší obecní policii. Obecní policie je řízena starostou nebo pověřeným členem z řad zastupitelstva. Obecní policie chrání majetek a osoby, dohlíží, aby byla dodržována pravidla občanského soužití, dále dohlíží nad dodržováním obecně závazných vyhlášek a nařízení. Obecní policie dohlíží na bezpečný a plynulý provoz na pozemních komunikacích. Obecní policie je také orgánem pro odhalování přestupků v obci.²²

3.7 Správce obce

Správce obce není typickým příkladem orgánů obce, ale v některých případech zastává, správce obce, funkci orgánů obce a jejich pravomoci. Správce obce slouží v případě, kdy obci nefunguje zastupitelstvo, nebo když dojde ke sloučení obcí či po oddělení části obce. Správce obce je fyzická osoba, zaměstnanec ministerstva vnitra, který byl do této funkce jmenován. Úkolem správce obce je, zabezpečovat úkoly v oblasti samostatné působnosti, do té doby, než se funkce ujme zastupitelstvo. Správce obce schvaluje rozpočet obce a plní funkce, které normálně plní rada a starosta. Správce obce stojí v čele obecního úřadu a zastupuje obci navenek.²³

4 Formy komunikace obce

Než přejdeme k formám komunikace, považují nutné zmínit se o tom, co vlastně komunikace znamená. Komunikaci lze chápat jako prezentovaný výtvar jednou stranou, který druhá strana vnímá a reaguje na něj. Za komunikační (informační nebo přenosový) kanál se považuje médium či prostředek, který umožňuje přenos sdělení mezi vysílačem a příjemcem sdělení.

Úspěšná komunikace leží na několika opěrných bodech:

1. Komunikační partneři se znají a vzájemně si důvěřují.
2. Komunikace probíhá ve vhodném čase a prostředí.

²¹ Srov. KOČÍ, Roman. *Obecní samospráva v České republice: praktická příručka s judikaturou*, s. 125-126.

²² Srov. tamtéž, s. 126-129.

²³ Srov. tamtéž, s. 134-135.

3. Obsah, který chceme sdělit, musí mít význam a být pochopitelný pro obě dvě strany komunikace.
4. Sdělení se má vyznačovat jasností a komunikace má být soustavná.
5. Pro komunikaci používáme ty komunikační kanály, které máme už prověřené a považujeme je za úspěšné.²⁴

Jednou z cest, jak se dostat k informacím o obci, je pomocí zákona o svobodném přístupu k informacím. Tento zákon ukládá obcím povinnost poskytnout požadovanou informaci (stanovenou zákonem). Zákon o svobodném přístupu k informacím vznikl za účelem posílení informovanosti veřejnosti.

Tento zákon upravuje postavení, vnitřní uspořádání a činnost subjektu ve veřejné správě. Obsah tohoto zákona upravuje práva občanů vůči danému subjektu. V případě podání žádosti občana o získání informací (stanovené zákonem), je povinnost mu tyto informace předložit. Právo na informace má však i své limity.

Obec tak nepředloží informace, které by zasahovaly do ochrany soukromí, obchodního tajemství, majetkových poměrů osob. Taktéž platí omezení týkající se poskytování informací o konceptech, podkladech a nehotových informacích, které slouží pro další rozhodování obce.

Široká veřejnost může být informována obcí více způsoby:

1. Zveřejňováním informací na úřední desce obce, popřípadě v její elektronické podobě.
2. Občané mohou být informováni na zasedání zastupitelstva obce a dále způsobem, který je v daném místě obvyklý (př. místní rozhlas).
3. Informace zveřejňované pomocí dálkového přístupu.

Výše zmíněné možnosti se týkali aktivního přístupu ze strany obce, aby obec zvýšila informovanost o své činnosti. Existuje také pasivní přístup, kdy osoba aktivně žádá o informace o obci. Mezi tyto přístupy patří:

4. Osoba nahlíží na informace na obecním úřadě.
5. Žádost o informace- každá osoba se smí obrátit na jakoukoli obec, může požádat o informace a daný subjekt, v režimu zákona, má povinnosti informaci poskytnout.²⁵

²⁴ Srov. FORET, Miroslav. *Marketingová komunikace*, s. 7-8.

²⁵ Srov. *Práva občanů obce: (obecná část)*, s. 13-23.

4.1 Osobní styk

Jedna z možností, jak komunikovat s úřadem, je osobní setkání. Osobní setkání patří k běžným způsobům komunikace. Občan přijde osobně na úřad a s daným úředníkem řeší své záležitosti. Obecní úřad za účelem styku s veřejností vymezuje své úřední hodiny, tedy dobu, kdy může občan řešit své záležitosti s úředníkem. Občan komunikuje s obcí prostřednictvím osobního styku také na zasedání zastupitelstva. Pro větší komfort občanů se zřizuje tzv. e-Government, který má za úkol pomoci občanovi, aby svou agendu vyřizoval na dálku a odpadla mu tak nutnost osobně jít na úřad.²⁶

4.2 Úřední deska

Úřední desku lze chápat jako veřejně přístupnou plochu, kde jsou v listinné podobě zveřejňovány dokumenty. V obci se může zřizovat pouze jedna úřední deska. V praxi obce zřizují informační tabule, kde najdou občané informace běžně se vyskytující na úřední desce. Je však důležité, aby obce měly vhodně označenou úřední desku a informační tabule, aby bylo všem jasné, v jakém případě se jedná o úřední desku a kdy se jedná o informační tabuli. Nepřetržitě veřejně přístupnou úřední desku je povinen zřídit každý správní orgán. V dnešní době se obsah úřední desky vyskytuje ve fyzické i elektronické formě. Pro elektronickou úřední desku nelze najít v právním řádu její definici. Zpravidla je obsah elektronické úřední desky zveřejňován na internetových stránkách obce. Dokumenty by měly být vyvěšovány ve stejnou dobu, jak ve fyzické, tak i v elektronické formě. Na úřední desce se mohou občané dozvědět například o kontaktních údajích správního orgánu, který zřídil danou úřední desku (pro dodržení formální stránky). Úřední deska poskytuje informace o obecně závazných vyhláškách, nařízeních obce, zda obec prodává, směňuje či daruje nemovitý majetek. Obsahem úřední desky bývá rozhodnutí krajského úřadu, kolik členů bude mít zastupitelstvo obce, které bude voleno v dalším volebním období. Úřední deska také poskytuje informace, kdy a kde zasedá zastupitelstvo, jaký je program zasedání zastupitelstva nebo kde najdou občané elektronickou verzi úřední desky.²⁷

4.3 Rozhlas, televize a místní noviny

Souhrnným názvem média, poskytují široký záběr pro komunikaci s občanem. Místním rozhlasem jsou informace šířeny pomocí reproduktorů, které jsou rozmístěné po obci. Tato forma komunikace obvykle slouží pro sdělení informací o aktivitách v obci

²⁶ Srov. ŠTĚDRONĚ, Bohumír a Petr BUDIŠ. *Marketing a nová ekonomika*, s. 94.

²⁷ Srov. tamtéž, s. 95.

nebo pro účely varování v případě hrozby nebezpečí. K výhodám veřejného rozhlasu patří snadná obsluha a také to, že během velmi krátkého času lze oslovit velkou skupinu obyvatel. V dnešní době je však místní rozhlas nahrazován modernějšími způsoby komunikace a udržuje se především v malých obcích.

Obecní televizní zpravodajství může být přijímáno přes kabelovou televizi nebo například z internetového odkazu. V tomto zpravodajství se vyskytují pořady informativního charakteru, co se děje v obci nebo regionu, kulturní a společenské akce, úřední oznámení a další.

Obsahem místních novin jsou aktuální zprávy o obci, pozvánky na kulturní akce, informace z místních organizací. Místní noviny jsou k dostání v tištěné, mnohdy i v elektronické podobě.²⁸

4.4 Internetové stránky, sociální sítě, mobilní aplikace a email

V dnešní digitální době přebírají elektronická média pozici hlavního komunikačního kanálu ve veřejné správě i mezi občanem a veřejnou správou. Povinnost zřídit a provozovat internetové stránky není zákonem ukládána, tedy ani samotný obsah zveřejňovaný na jednotlivých stránkách není zákonem vymezen. Avšak webové stránky slouží pro splnění povinnosti, vyplývající z právních předpisů, o poskytování dokumentů neomezenému počtu lidí pomocí volně dostupného média. Elektronická komunikace zažívá v posledních letech nebývalý kvalitativní skok. Mezi největší výhody patří okamžitý přístup k informacím. Mobilní aplikace měst můžeme vidět především u velkých měst, jelikož vývoj a následné vydání aplikace představuje značné množství nákladů. Ovšem pokaždé určitá část populace zvolí osobní jednání, ať už z důvodu, že prostě nemají přístup k elektronickým médiím nebo některé agendy jednoduše nepodporují elektronickou komunikaci.²⁹

4.5 Vývěsky, infopanely a plakáty

Další způsob, jak předat informace mohou představovat vývěsky, infopanely a plakáty. Vývěsky, infopanely a plakáty se nacházejí se na místech obvyklých. Vývěsky, infopanely a plakáty se nejčastěji dávají tam, kde se v časté míře vyskytují občané, například u kulturních domů, kin nebo před obecními úřady.³⁰

²⁸ Srov. ŠTĚDRONĚ, Bohumír a Petr BUDIŠ. *Marketing a nová ekonomika*, s. 96.

²⁹ Srov. tamtéž.

³⁰ Srov. tamtéž.

4.6 Telefon, SMS, fax a pošta

Telefon, SMS, fax a pošta patří mezi klasické a velmi rozšířené typy komunikačních kanálů. Město může oslovit občana pomocí, obyčejných, doporučených dopisů nebo přes mobilní telefon. Komunikace pomocí SMS zpráv není nijak zvláště rozšířená, ale její vliv se zvyšuje. Díky SMS zpravodajství lze takřka okamžitě občana informovat například o krizových situacích. Výhoda komunikace, prostřednictvím mobilního telefonu, je zřejmá. Prakticky každý člověk má vždy u sebe mobilní telefon. Posílané informace prostřednictvím SMS aktualit mohou velmi rychle reagovat na určité informační změny nebo novinky.³¹

³¹ Srov. ŠTĚDRŇ, Bohumír a Petr BUDIŠ. *Marketing a nová ekonomika*, s. 96.

PRAKTICKÁ ČÁST

5 Charakteristika obcí

Pro praktickou část své bakalářské práce jsem zvolil město Zábřeh, obce Nový Malín a Kamenná. Obě obce a město leží v Olomouckém kraji, v Šumperském okrese.

5.1 Zábřeh

Zastupitelů města je celkem 21, z toho 7 členů je v radě města. V Zábřeze je 9 komisí a 2 výbory. Starostou města je RNDr. Mgr. František John, Ph.D. Ve městě žije okolo 13 500 obyvatel.

Mezi komunikační kanály města patří mj. úřední deska ve fyzické i elektronické podobě. Úřední deska v elektronické podobě je dostupná na internetových stránkách města. Mezi další komunikační kanály patří vývěsky, plakáty, infopanely, které jsou rozmístěné po celém městě a dále městské noviny (informační zpravodaj města).

Městské noviny se zaměřují na dění ve městě, informují o kulturním, společenském a sportovním životě města. Městské noviny vychází jednou za 14 dní zdarma do všech domácností a firem v Zábřeze. Zpravodaj je také dostupný v elektronické verzi, na internetových stránkách města.

V centru města se nachází informační centrum, které je zřízené v místním kulturním domě. Informační centrum má své internetové stránky i stránky na sociální síti Facebook. Veřejný rozhlas se ve městě nevyužívá.

Dále má město zřízené internetové stránky www.zabreh.cz, kde občané naleznou informace o městě, sportovních či kulturních akcích, městském úřadu nebo například zvukové záznamy z jednání zastupitelstva města.

Město má také své stránky na sociální síti Facebook, které slouží především k pozvánkám na různé akce, soutěže, vystavují se zde fotky a informuje se zde o dění ve městě. Pan starosta má také vlastní stránky na sociální síti Facebook, kde také informuje o nadcházejících událostech, občané zde vkládají své dotazy a připomínky a pan starosta jim na ně odpovídá.

Město provozuje informační software AIS. Občané, kteří jsou registrováni v systému, dostávají informace prostřednictvím SMS zpráv nebo e-mailem. V systému lze zvolit, jaký typ informací si přeje občan zasílat, jedná se především o informace

týkající se krizových situací, odstávek vody, přerušení elektrické energie, uzavírky místních komunikací a podobně.³²

5.2 Nový Malín

V Novém Malíně žije okolo 3400 obyvatel. Zastupitelstvo je složeno z 15-ti členů, rada obce má 5 členů. Starostou obce je Josef Minář. Obec má 3 výbory a 5 komisí.

Mezi komunikační kanály obce patří úřední deska, která je dostupná i na internetových stránkách obce. Internetové stránky poskytují potřebné informace o sportu, kultuře a veškerém dění v obci. Dále v Novém Malíně vycházejí Malínské noviny, informující o dění v této obci. Dále obec využívá komunikaci prostřednictvím obecního rozhlasu, plakátů, infopanelů a emailů, na které posílá svým občanům informační aktuality. V současné době probíhá v obci instalace optické kabelové sítě, která zlepší a zrychlí komunikaci vůči občanům s tím, že nyní je tato optická kabelová síť realizovaná jen v části obce a ve zbývajících částech bude tato optická síť postupně rovněž dokončena.³³

5.3 Kamenná

V obci Kamenná žije kolem 600 obyvatel. V obci je 9 zastupitelů, není zde zřízena rada obce. V čele obce je starosta obce Ing. Josef Vytřísal. Obec má 2 výbory a 1 komisi. V obci vychází místní zpravodaj „*Kamenský občasník*“. Dále má obec zřízeny internetové stránky, kde je možno najít informace o obci, o nadcházejících událostech, dále zde obec zveřejňuje dokumenty obecního úřadu. Internetové stránky obce nabízí prostor pro dotazy nebo fotogalerie z akcí, konané v obci. V obci funguje místní rozhlas a úřední deska se zde nachází, jak v klasické fyzické podobě, tak i v elektronické formě, která je dostupná prostřednictvím internetových stránek obce. Občané obce mohou využít emailovou komunikaci na podatelnu nebo starostu obce.³⁴

6 Výzkum v obcích

6.1 Cíl výzkumného šetření

Cílem praktické části, této bakalářské práce, je provést šetření zaměřené na komunikaci orgánů obce s jejich občany a porovnat získané výsledky u jednotlivých obcí. Praktická část se věnuje tomu, zda a jak daná obec komunikuje s jejich občany, jak občané hodnotí

³² Srov. Město Zábřeh. *Oficiální internetový informační portál města Zábřeh* [online].

³³ Srov. Obec Nový Malín. *Oficiální stránky obce* [online].

³⁴ Srov. Obec Kamenná. *Kamenná oficiální web obce* [online].

komunikaci s orgány obce, jaký komunikační kanál občané považují za nejpřínosnější a z jakého důvodu a jaký komunikační kanál občanům v obci chybí.

Zvolil jsem dotazníkové šetření. Dotazník jsem zvolil z důvodu nízké časové náročnosti, kdy mohu oslovit široký okruh lidí a získat velké množství dat. Další výhodou je, že dotazník je anonymní a pro respondenty časově nenáročný. Získaná data lze analyzovat a kvantifikovat.

Dotazníky jsou individuálně přizpůsobeny tomu, jaké komunikační kanály jsou v obci k dispozici. Dotazníky byly vytvořeny pro občany i pro zastupitele, abych od zastupitelů získal zpětnou vazbu.

Zastupitelé byli dotazováni na 4 otázky:

1. Jaký komunikační považujete za nejpřínosnější?
2. Jaký komunikační kanál vám chybí?
3. Jak hodnotíte poskytované informace občanům?
4. Jaké kroky podnikáte pro zdokonalení komunikace s občany?

Po vyhodnocení dotazníků jsem popsal zjištěný skutkový stav a dále jsem formuloval případná doporučení, jak komunikaci v dané obci vylepšit.

V dotaznících je položeno celkem 13 otázek, 3 otázky se týkají informací ohledně věku, pohlaví a nejvyššího dosaženého vzdělání respondentů. Zbýlých 10 otázek patří do skupiny uzavřených, respektive polouzavřených, kde dotazovaní lidé volí z předem stanovených možností. Tento typ otázek považuji za výhodnější pro respondenty, zejména s ohledem na časovou náročnost vyplnění dotazníku. Dotazník jsem předložil nejdříve svým rodinným příslušníkům a známým, abych si ověřil, že jsou otázky srozumitelné a správně formulované, a až poté jsem začal dotazníky šířit dále. Součástí dotazníků byl i průvodní dopis, kde jsem se představil a sdělil záměr dotazníků, dále jsem informoval respondenty o anonymitě tohoto dotazníku, a vysvětlil jsem, jak bude naloženo s výslednými daty. Dotazník je přiložen v příloze č. 1 k této bakalářské práci.

6.2 Stanovení hypotéz a výzkumných otázek

Dotazníkovým šetřením chci zjistit, zda a jak občané sledují a vyhledávají obecní informace, jaké komunikační kanály k tomu využívají, jaký kanál považují za nejpřínosnější, který jim naopak v obci chybí a jak hodnotí celkovou úroveň komunikace s obcí.

Pro účely této práce jsem stanovil následující hypotézy:

Hypotéza číslo 1: Občané v dnešní době nevyžívají pro zjišťování informací klasický a tradiční komunikační kanál- veřejný rozhlas.

Hypotéza číslo 2: Za nejpřínosnější komunikační kanál jsou občany považovány internetové stránky.

Hypotéza číslo 3: Občané v obcích chodí častěji na zasedání obce než občané ve městě.

Výzkumné otázky jsem tvořil na základě cíle bakalářské práce a stanovených hypotéz.

1. Jak často využíváte komunikační kanály obce?
2. Jaké komunikační kanály využíváte pro zjišťování obecních/městských informací?
3. Který komunikační kanál považujete za nejpřínosnější?
4. Z jakého důvodu považujete daný komunikační kanál za nejpřínosnější?
5. Jaké informace nejčastěji vyhledáváte v komunikačních kanálech obce/města?
6. Považujete internetové stránky vaší obce/města za přehledné při vyhledávání informací?
7. Který komunikační kanál byste si v obci přál/a zavést?
8. Jste spokojen s celkovou úrovní komunikace obce/města?
9. Jsou poskytované informace dostačující?
10. Účastníte se zasedání zastupitelstva obce/města?

6.3 Struktura výzkumného vzorku

Do hodnocení dotazníku spadají pouze občané nad 18 let z jednotlivých obcí, mladší občané se dotazníku nezúčastnili.

Jako první jsem si zvolil své rodné město Zábřeh, kde žiji 24 let, takže mám přehled, co se ve městě děje. Zábřeh má přibližně 13 500 obyvatel, z toho okolo 11 500 obyvatel má přes 18 let. V Zábřehu jsem oslovoval respondenty pomocí sociálních sítí, webového rozhraní, dále jsem nechal dotazníky k vyplnění v papírové podobě na městském úřadě. Dotazník mohli lidé vyplňovat během 2 měsíců.

V Zábřeze jsem získal 210 dotazníků od obyvatel nad 18 let, což je 1,82 % z vybraného vzorku. Dále jsem získal odpovědi na výše zmíněné otázky od zastupitelů města. Dotazníky jim byly zaslány pomocí emailové komunikace. Zábřeh má 21 zastupitelů, 11 z nich mi poskytlo své odpovědi.

Druhou obcí, kterou jsem zvolil, je Nový Malín, který má okolo 3400 obyvatel, z toho okolo 2560 obyvatel má přes 18 let. V této obci jsem papírové dotazníky nechal k vyplnění na místním obecním úřadě a dotazníky v elektronické podobě jsem rozeslal pomocí webového

rozhraní známým a ti je dále předávali. V této obci jsem nasbíral 88 dotazníků, což je 3,44 % z vybraného vzorku. V Novém Malíně mi poskytlo všech 15 zastupitelů své odpovědi.

Třetí obcí je Kamenná, která má okolo 520 obyvatel, z toho 450 obyvatel má přes 18 let. V obci Kamenná bylo možné dotazníky vyplnit na obecním úřadě. V této obci bylo vyplněno 56 dotazníků, což je 12,4 % z výzkumného vzorku. V Kamenné je celkem 9 zastupitelů, všichni mi poskytli své odpovědi.

Celkově ve dvou obcích a jednom městě vyplnilo dotazníky 354 lidí.

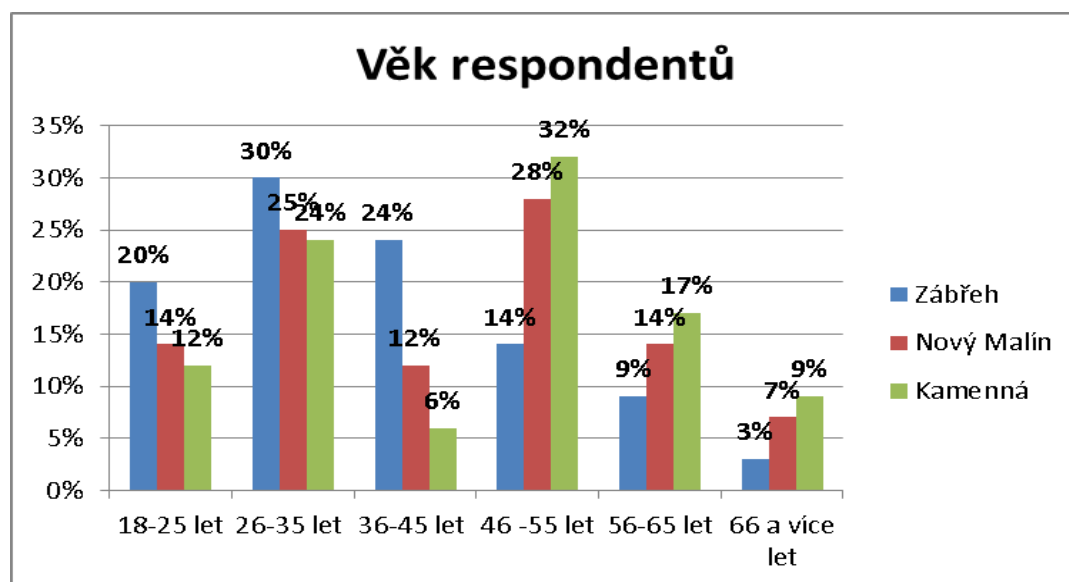
6.4 Zpracování a interpretace výsledků dotazníků

Otázka číslo 1- Věk respondentů.

Následující graf znázorňuje věkovou strukturu dotazovaných v jednotlivých obcích.

V Zábřeze bylo nejvíce respondentů v rozmezí 26-35 let. V Novém Malíně a Kamenné se dotazníku účastnilo nejvíce lidí ve věku od 46 do 55-ti let.

Graf 1 Věk respondentů

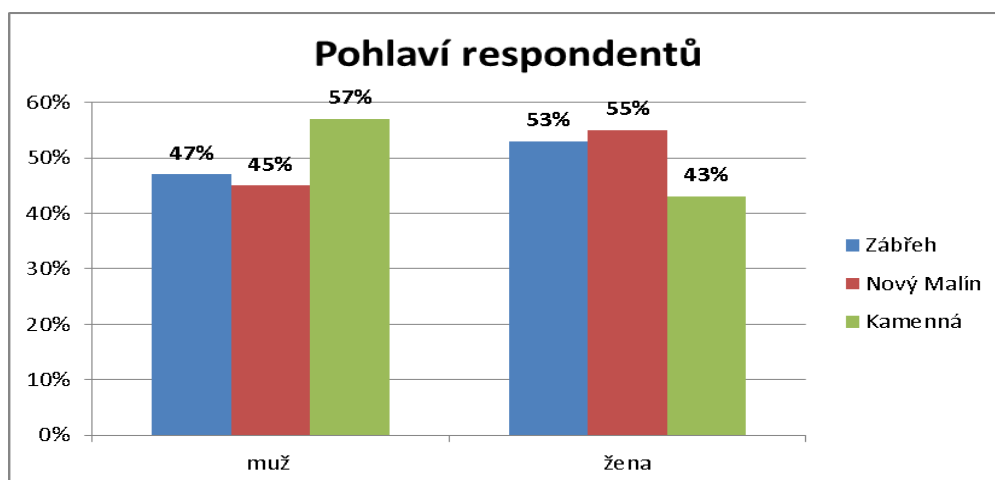


Zdroj: Vlastní zpracování

Otázka číslo 2- Pohlaví respondentů

Ve druhé otázce lidé uváděli svá pohlaví. V Zábřeze dotazník vyplnilo o něco více žen než mužů, stejně jako v Novém Malíně. Naopak v Kamenné vyplňovali dotazník více muži než ženy.

Graf 2 Pohlaví respondentů



Zdroj: Vlastní zpracování

Otázka číslo 3- Nejvyšší dosažené vzdělání respondentů

Ve třetí otázce byli respondenti dotazováni na jejich nejvyšší dosažené vzdělání.

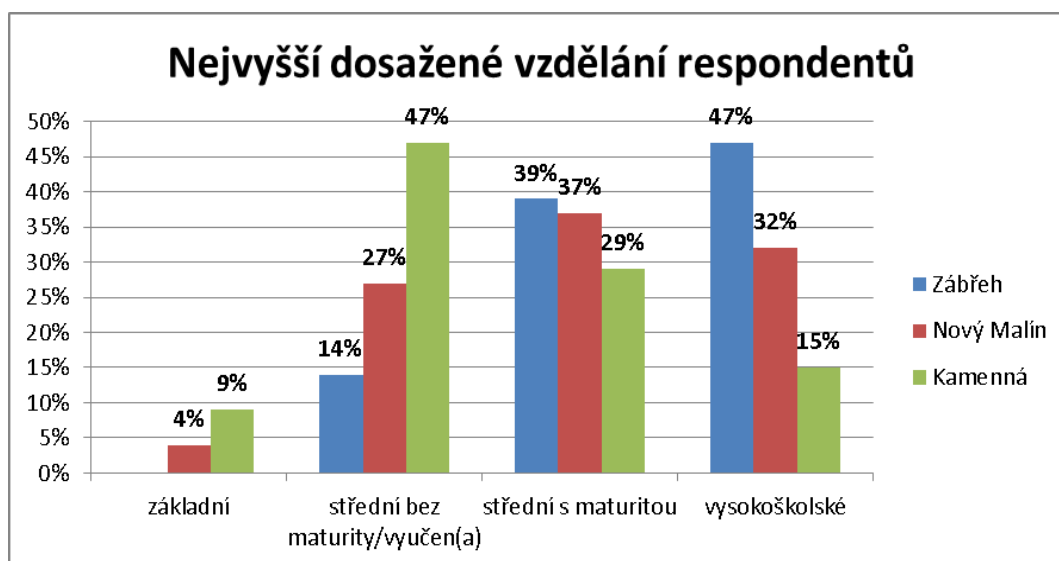
V Zábřeze se zúčastnilo dotazníku nejvíce lidí s vysokoškolským vzděláním.

V Novém Malíně vyplnili dotazníky nejčastěji lidé se střední školou s maturitou.

V Kamenné bylo v dotaznících nejčastěji vyplněno vzdělání „střední bez maturity/ vyučen“.

Zde můžeme spatřovat první větší rozdíl ve srovnání města se zhruba 13 500 obyvateli a vesnicí, která má okolo 520 obyvatel. Ve městě žije převážná část lidí s vysokoškolským vzděláním, naopak v malé vesnici jsou převážně lidé se střední školou bez maturity/ vyučným listem.

Graf 3 Nejvyšší dosažené vzdělání respondentů



Zdroj: Vlastní zpracování

Otázka číslo 4 - Jak často využíváte komunikační kanály obce?

Občané Zábřeha nejčastěji využívají komunikační kanály několikrát do měsíce. Potěšujícím faktem je, že z vybraného vzorku nikdo neodpověděl, že komunikační kanály vůbec nesleduje. V Zábřeze jsem u této otázky nespatriil žádný rozdíl v odpovědích v tom, zda, mladí lidé sledují více nebo méně komunikační kanály, než starší občané, pokud se týká frekvence využívání komunikačních kanálů. V každé věkové struktuře byly odpovědi, že sledují komunikační kanály a to od odpovědi „každý den“, až po odpověď „několikrát do roka“. Dále jsem u tohoto dotazu nespatriil žádný výrazný rozdíl v odpovědích u mužů či žen, občanů s vysokoškolským vzděláním nebo u občanů s jiným vzděláním.

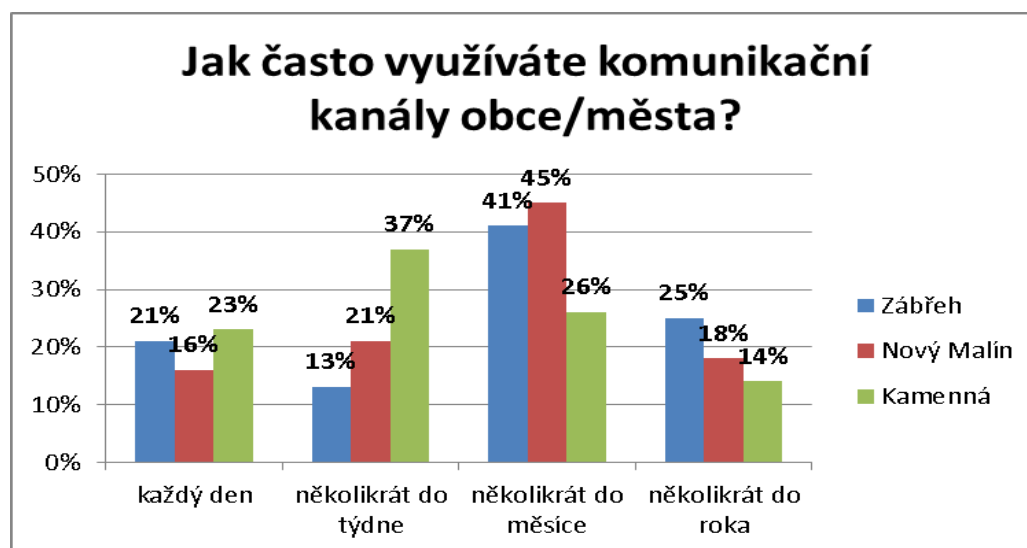
V Novém Malíně lidé využívají komunikační kanály především několikrát do měsíce. Potěšující zprávou je, že žádný z dotazovaných neoznačil, že komunikační kanály nesleduje vůbec. Vliv věku, pohlaví nebo vzdělání jsem u odpovědi na tuto otázku nenašel.

V obci kamenná občané využívají komunikační kanály hlavně několikrát týdně. A ani v této obci žádný z dotazovaných nevedl, že komunikační kanály nesleduje vůbec. Občané od 46-ti let a výše sledují častěji komunikační kanály, než jejich mladší občané, dále muži častěji využívají komunikační kanály než ženy, rozdíl ve vzdělání lidí u jejich odpovědi jsem zde nezpozoroval.

V této otázce můžeme vidět také rozdíl mezi Zábřehem, Novým Malínem a Kamennou. V Kamenné lidé častěji využívají komunikační kanály obce, častěji sledují dění v obci, než než v Zábřeze nebo v Novém Malíně. Dá se tedy říci, že čím menší obec, tím je zájem o informace větší.

Celkově se dá však říci, že většina občanů všech tří sledovaných obcí, se poměrně často zajímá o informace, zveřejňované svými obcemi.

Graf 4 Jak často využíváte komunikační kanály obce/města?



Zdroj: Vlastní zpracování

Otázka číslo 5- Jaké komunikační kanály využíváte pro zjišťování obecních informací?

V Zábřeze lidé nejvíce využívají pro zjišťování informací místní zpravodaj, sociální sítě a internetové stránky. Naopak úřední deska nebývá lidmi prakticky vůbec využívána. Veřejný rozhlas se ve městě Zábřeh využívá jen ve velmi vzácných případech, proto je jasné, že ho lidé ani nemohou využít. Z dotazníků vyplývá, že sociální sítě, pro zjišťování informací, používají především lidé ve věku od 18-35 let. Internetové stránky používají lidé napříč celým věkovým spektrem, více tedy lidé do 45-ti let, ale i někteří lidé nad 45 let odpovídali, že sledují internetové stránky. Místní zpravodaj nejvíce sledují lidé od 36-ti let a výše. Úřední desku mají v oblibě lidé především od 46-ti let a výše. V pohlaví ani ve vzdělání nelze vidět žádný rozdíl v tom, kdo jaký kanál používá pro zjišťování informací.

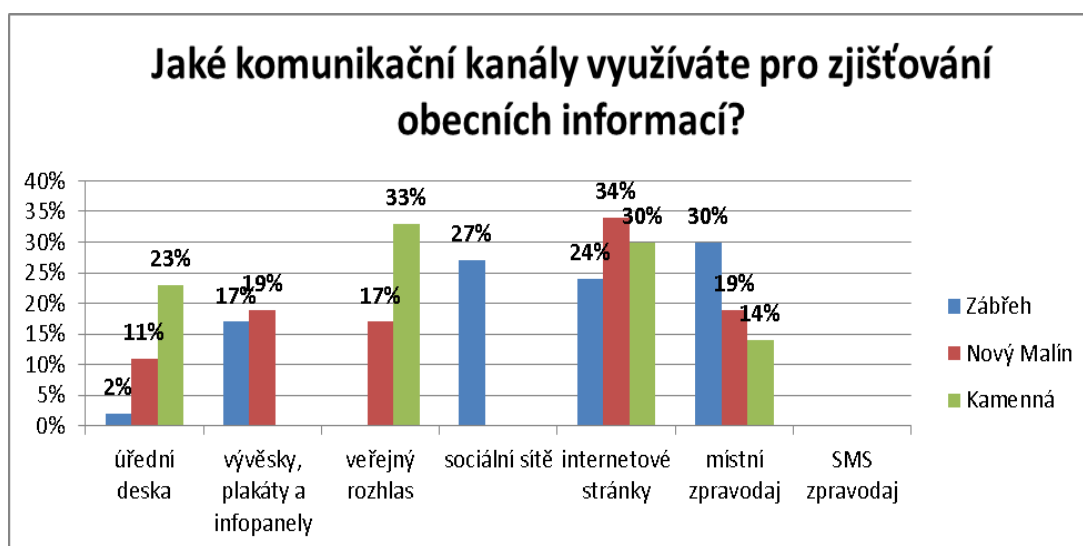
V Novém Malíně občané nejčastěji využívají internetové stránky, poté místní zpravodaj a informace zveřejněné na vývěskách, plakátech a infopanelech. Lidé pod 45 let nejčastěji hledají informace na internetových stránkách, lidé nad 45 let využívají spíše kanály typu veřejný rozhlas a úřední deska. Místní zpravodaj používají občané napříč celým věkovým spektrem.

V obci Kamenná jsem předpokládal, že veřejný rozhlas nebo úřední desku využívají spíše starší občané, ale v této obci jsem zaznamenal, že i lidé ve věku od 18-35 let, také využívají tyto komunikační prostředky. Na druhou stranu starším lidem nedělá problém používat internetové stránky obce.

Odpovědi v jednotlivých obcích jsou celkem rozdílné. Internetové stránky jsem čekal v Zábřehze na prvním místě, ale zde vítězí místní zpravodaj a sociální sítě. V Kamenné je hojně využíván místní rozhlas, což je v těchto typech vesnic celkem běžné. Překvapilo mě také hojné využívání internetové stránek v obci Kamenná. Tato informace dokládá, že i na malé vesnice přišel fenomén dnešní internetové doby, takže orgány obce musí reagovat na tuto skutečnost a podřídit se moderní době.

Nicméně se dá říci, že občané ve městech již moc nepoužívají formy komunikace jako úřední deska nebo místní rozhlas a informace hledají prostřednictvím médií v elektronické podobě. To na obcích je vliv úředních desek a místních rozhlasů stále značný, i když elektronická média získávají i v těchto obcích svůj vliv.

Graf 5 Jaké komunikační kanály využíváte pro zjišťování obecních informací?



Zdroj: Vlastní zpracování

Otázka číslo 6- Který komunikační kanál považujete za nejpřínosnější?

Za nejpřínosnější komunikační kanál, ve městě Zábřeh, je považován místní zpravodaj, poté internetové stránky a sociální sítě. Lidé do 35-ti let vidí jako nejpřínosnější internetové stránky a sociální sítě. Lidé nad 35 let preferují místní zpravodaj. V odpovědích na tuto otázku nevidím žádné rozdíly, z hlediska pohlaví nebo vzdělání.

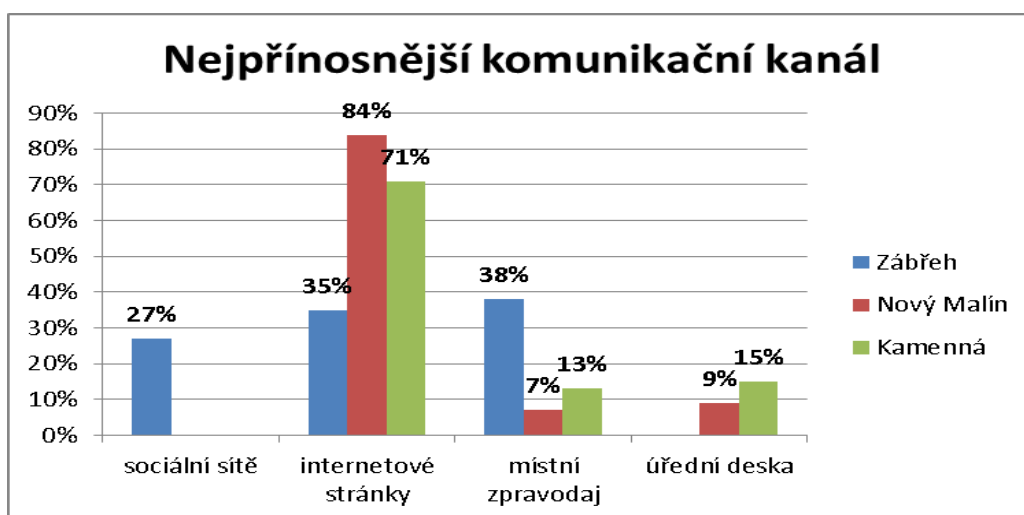
V Novém Malíně je jednoznačně považován za nejpřínosnější komunikační kanál internetové stránky. Muži i ženy, bez ohledu na pohlaví a vzdělání odpovídali velice podobně.

V Kamenné jsou také internetové stránky považovány za nejpřínosnější. Lidé nad 55 let vidí přínosnost v místním zpravodaji a úřední desce, mladší lidé jednoznačně preferují internetové stránky.

V městě Zábřeze můžeme pozorovat zhruba stejné počty odpovědí u trojice sociální sítě, internetové stránky a místní zpravodaj, naopak v obou obcích jednoznačně lidé vidí největší přínosnost v internetových stránkách.

Zde můžeme vidět, že i v malé obci Kamenná, si lidé uvědomují přínosnost internetových stránek. Ačkoli někteří z nich používají i jiná komunikační média, přínosnost internetových stránek nelze nevidět. V dnešní době chytrých telefonů se můžeme připojit k Internetu prakticky kdekoli, což podporuje mj. využívání internetových stránek obcí. Naopak přínosnost úředních desek je na velmi nízkých číslech.

Graf 6 nejpřínosnější komunikační kanál



Zdroj: Vlastní zpracování

Otázka číslo 7- Zdůvodněte prosím odpověď u otázky číslo 6

V této otázce lidé odpovídali, z jakého důvodu vidí, zvolený komunikační kanál, za nejpřínosnější.

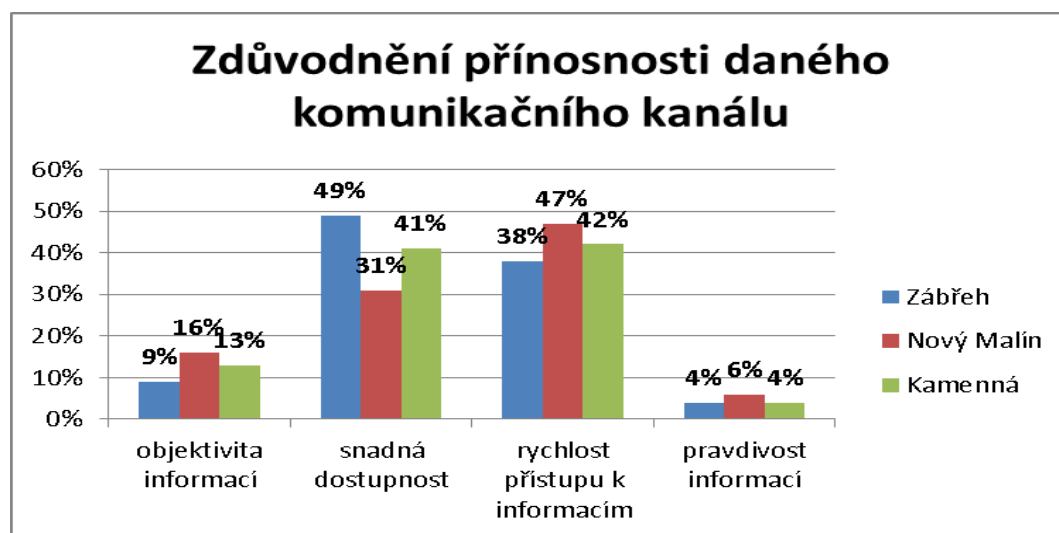
Občané v Zábřeze, do 35-ti let, vidí přínosnost především v „*rychlosti přístupu k informacím*“ a „*snadné dostupnosti*“ informací, tyto aspekty splňují především komunikační kanály typu internetových stránek a sociálních sítí, což si myslím odpovídá celosvětovému trendu, kdy lidé dnes požadují prakticky všechno ihned. Občané nad 35 let také oceňují „*rychlost přístupu k informacím*“ a „*snadnou dostupnost*“ informací, více se zde však objevuje odpověď „*objektivita informací*“, potažmo „*pravdivost informací*“. Ani u této otázky se neliší odpovědi obou pohlaví a ani vzdělání zde nehraje roli.

V obci Nový Malín lidé nejvíce vyplňovali odpověď „*rychlost přístupu k informacím*“, bez ohledu na věk a pohlaví. Zajímavostí v této obci je, že lidé s nižším vzděláním, než je vysokoškolské, se více přikláněli k odpovědím „*objektivita informací*“ a „*pravdivost informací*“.

Občané obce Kamenná, do 55-ti let, vidí přínosnost především ve „*snadné dostupnosti a rychlosti přístupu k informacím*“, lidé staršího věku spíše preferují „*objektivitu a pravdivost informací*“. Vzdělání nebo pohlaví zde nehrálo žádnou velkou roli.

Zde můžeme pozorovat trend, že lidé, ve městech i obcích, dnes požadují snadnou a rychlou dostupnost prakticky všeho ve všech oblastech života, což se projevuje i v komunikaci s orgány obce/města. Lidé na prvním místě chtějí mít okamžitý přístup k informacím a až poté zkoumají objektivitu či pravdivost těchto informací.

Graf 7 Zdůvodnění přínosnosti daného komunikačního kanálu



Zdroj: Vlastní zpracování

Otázka číslo 8- Jaké informace nejčastěji vyhledáváte v komunikačních kanálech obce?

Občany Zábřehu nejčastěji zajímají kulturní a společenské informace, na druhém místě je činnost a rozvoj obce a na posledním místě jsou sportovní informace. Bez rozdílu věku nebo vzdělání, muži vyhledávají sportovní informace, naopak ženy hledají kulturní a společenské informace, což je myslím si známý fakt. Rozvoj a činnost obce o trochu více zajímá muže než ženy.

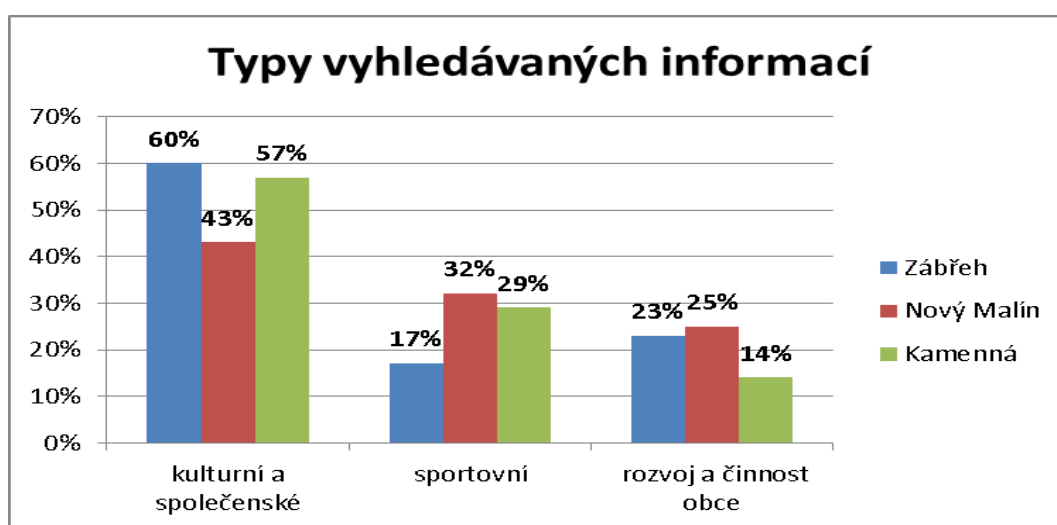
Občany Nového Malína zajímají nejvíce kulturní a společenské informace, poté sportovní informace a dále rozvoj a činnost obce. I zde platí, že ženy více sledují kulturní

a společenské informace a muži sledují sportovní informace. O rozvoj obce se spíše zajímají muži než ženy. Věk a vzdělání zde nehraje roli.

I v Kamenné lidé nejvíce sledují kulturní a společenské informace. Ženy spíše sledují kulturní informace, muži zase sportovní o činnost. O rozvoj obce se zajímají zhruba stejný počet mužů a žen.

Ve všech třech zkoumaných obcích můžeme vidět, že lidé (především ženy) nejvíce vyhledávají kulturní a společenské akce, bohužel pro obce, informace o rozvoji a činnosti obce, patří k méně vyhledávaným informacím.

Graf 8 Typy vyhledávaných informací



Zdroj: Vlastní zpracování

Otázka číslo 9- Považujete internetové stránky vaší obce/ vašeho města za přehledné při vyhledávání informací?

V dnešní době, už má takřka každá obec/město vlastní internetové stránky, kde své občany informuje o mnoha věcech. Mnohdy jsou hledané informace skutečně na dané internetové stránce, na druhé straně informace musí být snadno dohledatelné, aby stránky splňovali svůj účel.

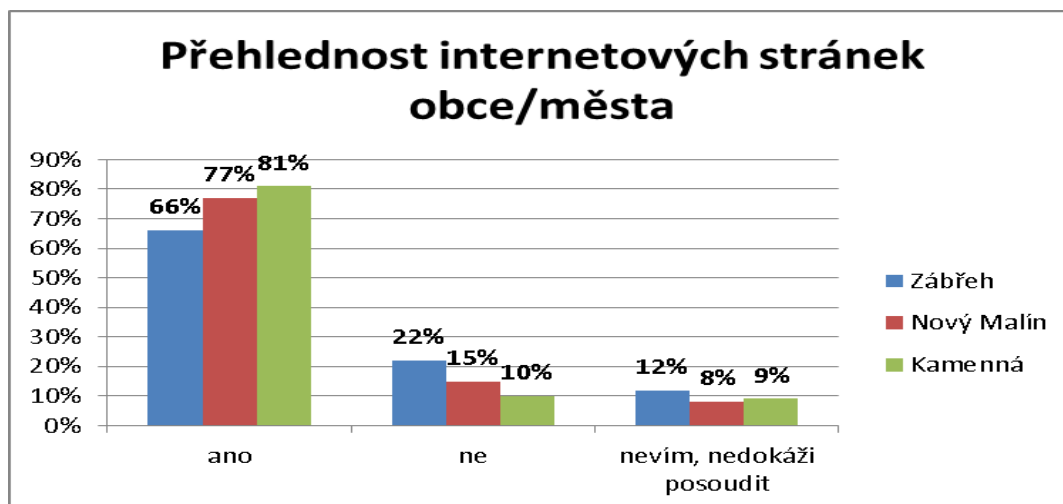
V Zábřeze 66 % občanů považuje internetové stránky za přehledné, 22 % naopak vidí stránky jako nepřehledné, když vyhledávají informace. Lidé do 35-ti let se orientují velmi dobře na internetových stránkách, lidé nad 35 let mají problém s přehledností stránek. Pohlaví ani vzdělání neukazuje žádný rozdíl, co se týká přehlednosti stránek.

Naprostá většina občanů Nového Malína považuje stránky za přehledné. Potěšující zprávou pro obec je také to, že i starší občané považují stránky za přehledné.

I v Kamenné u mužů, žen, mladších i starších lidí, bez ohledu na vzdělání jednoznačně převažuje názor, že internetové stránky jsou přehledné.

Tyto odpovědi ukazují, že zkoumané obce jsou na tom velice dobře, co se týká internetových stránek a jejich přehlednosti.

Graf 9 Přehlednost internetových stránek obce/města



Zdroj. Vlastní zpracování

Otázka číslo 10- Který komunikační kanál byste si v obci přál/a zavést?

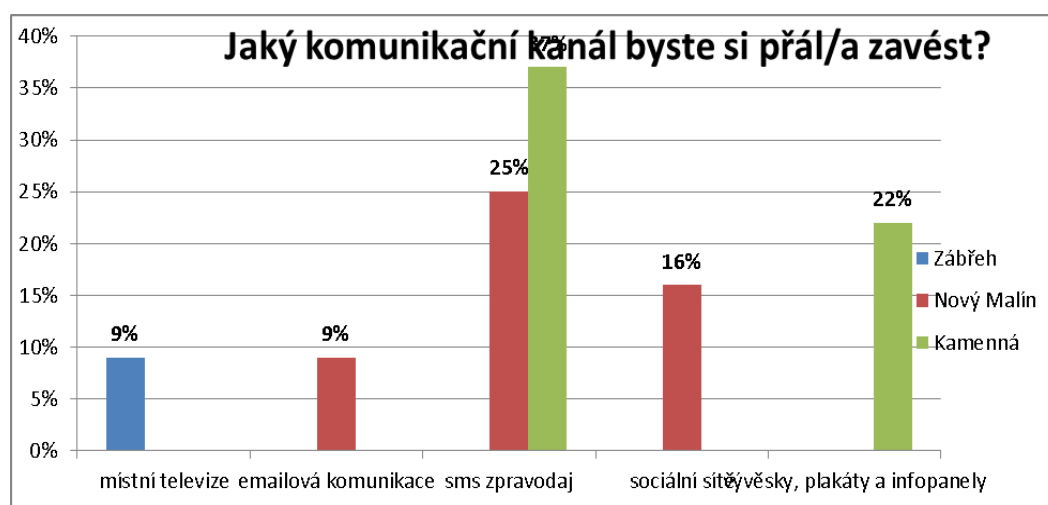
Lidé v Zábřeze často nechávali toto pole prázdné z důvodu spokojenosti se současným stavem komunikačních kanálů, mnohdy odpovídali, že si nepřejí zavést žádný nový, protože to prostě není potřeba. Když už se objevil nápad na nový komunikační kanál, byla to místní televize. Z vybraného vzorku, 9 % lidí by si přálo zavést místní televizi. Místní televize chybí především ženám nad 45 let, bez ohledu na vzdělání.

Občané Nového Malína, kteří vyplnili tuto otázku, především postrádají ve své obci SMS zpravodaj, příspěvky na sociální síti a emailový zpravodaj. Absenci komunikačního kanálu postrádají muži i ženy, bez ohledu na věk a vzdělání.

V Kamenné chybí občanům nejvíce SMS zpravodaj a také by chtěli vylepšit komunikaci skrze vývěsky, plakáty a infopanely.

Zajímavé na těchto odpovědích je, že zatímco v Zábřeze pouze 9 % lidí chybí nějaký komunikační kanál, v obou obcích je to 50 a více procent, tudíž by se dané obce měly zamyslet a zvážit, jestli rozšířit stávající komunikační kanálů, z důvodu více možností, jak s občany komunikovat a zvýšení spokojenosti občanů.

Graf 10 Jaký komunikační kanál byste si přál/a zavést?



Zdroj: Vlastní zpracování

Otázka číslo 11- Jste spokojen/a s celkovou úrovní komunikace obce?

Velmi důležitá otázka především pro celou obec/ město a její orgány.

Nejčastější odpověď, ve městě Zábřeh, byla „spíše spokojen“, společně s odpovědí „rozhodně spokojen“ je to celkem 68 % respondentů. Na druhé straně „spíše nebo rozhodně nespokojen“ označilo celkově 16 % lidí. V této otázce lidé, bez ohledu na věk, pohlaví nebo vzdělání, označovali ze všech nabídnutých odpovědí.

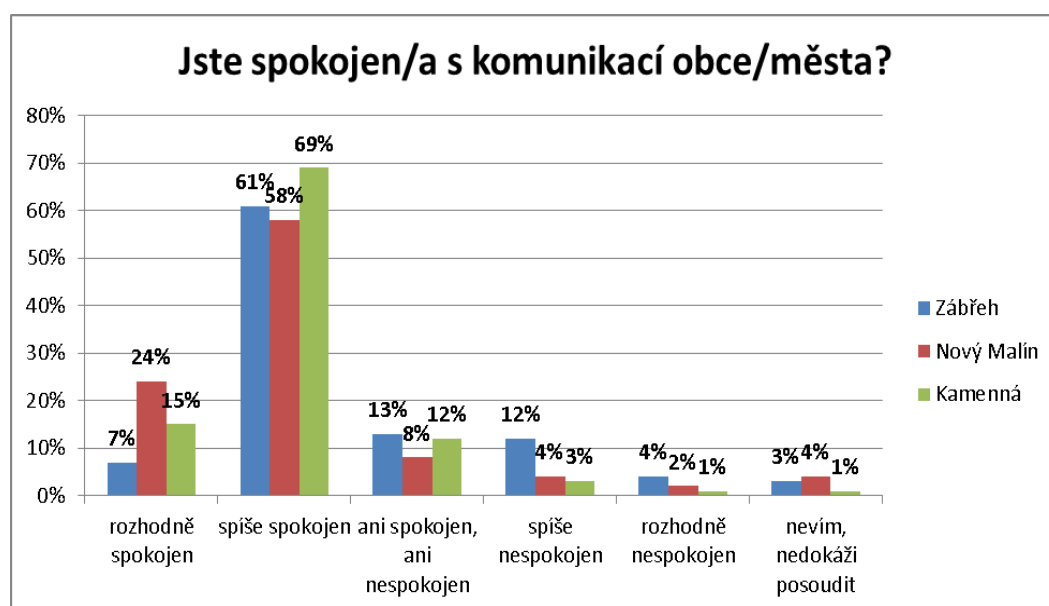
I v Novém Malíně byla nejčastější odpověď „spíše spokojen“ společně s „rozhodně spokojen“ to bylo 82 %, což je opravdu vysoké číslo. V této obci lidé nad 66 let označovali nejvíce odpověď „ani spokojen ani nespokojen“, lidé mladšího věku v převážné míře označovali „spíše spokojen“ společně s „rozhodně spokojen“.

Rovněž v obci Kamenná jsou lidé „spíše a rozhodně spokojeni“, bez ohledu na věk, pohlaví nebo vzdělání.

Všechny tři zmíněné obce byly ohodnoceny svými občany velice dobře, dá se tedy usoudit, že komunikace obce s občany probíhá na velmi vysoké úrovni. I zde se dá říci, že čím menší obec, tím větší spokojenost občanů s komunikací obce. Zde může vstupovat více faktorů. Jeden z nich může být ten, že lidé ve městě mohou požadovat větší kvalitu komunikace města než v obci, kde se spíše drží „rodinný“ přístup.

Cílem všech obcí by mělo být, aby si udrželi současné renomé a zároveň se snažili komunikaci zefektivnit, aby obce pozitivně zapůsobily i na občany, kteří nejsou příliš spokojeni s komunikací. Celková spokojenost občanů se odráží v jejich přístupu, ochotě komunikovat a přijímat informace.

Graf 11 Jste spokojen/a s komunikací obce/města?



Zdroj. Vlastní zpracování

Otázka číslo 12- Jsou poskytované informace dostačující?

V Zábřeze 55 % občanů považuje poskytnuté informace za dostačující jen v některých případech, což nedokládá dobrou vizitku pro dané město, ale je zase potěšující, že nikdo neoznačil, že poskytované informace jsou vždy nedostačující. Lidé od 45-ti let považují informace za vždy dostačující, lidé nižšího věku jsou spokojeni s informacemi jen někdy. Pohlaví ani vzdělání nehraje v odpovědích žádnou roli.

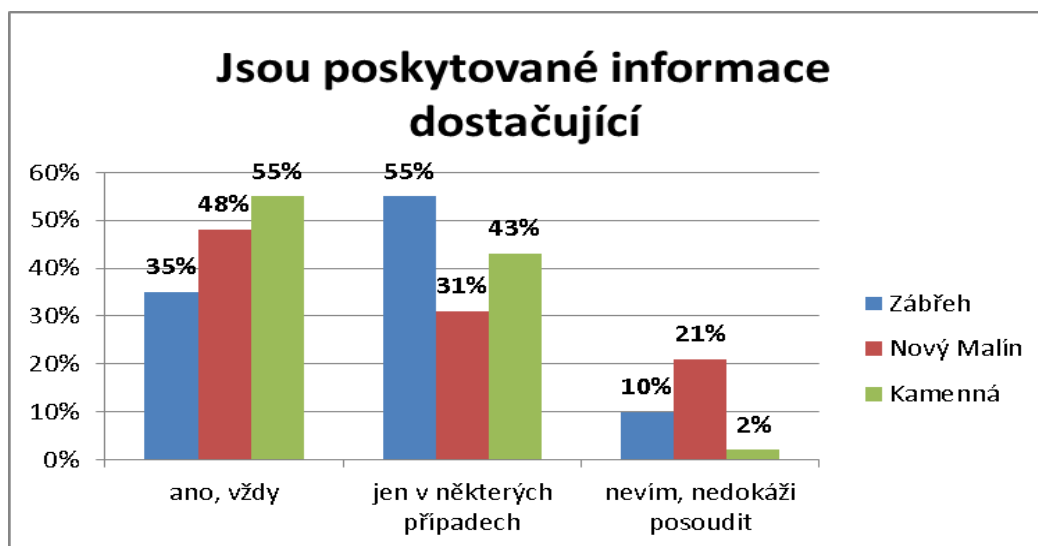
V obci Nový Malín byla nejčastější odpověď, že poskytované informace jsou „vždy dostačující“. Toto tvrzení zaujímají hlavně lidé do věku 45-ti let. Naopak lidé nad 45 let soudí, že informace jsou pouze „někdy dostačující“.

V Kamenné máme ještě více odpovědí s tvrzením, že poskytované informace jsou „vždy dostačující“. Stejně jako v Novém Malíně, i zde lidé do 45-ti let tvrdí, že poskytované informace jsou „vždy dostačující“, jejich starší spoluobytelé zastávají názor, že informace jsou „dostačující jen někdy“.

V Kamenné a v Novém Malíně vítězí názor, že jsou vždy poskytovány vždy dostačující informace, což je velké plus pro obce. V Zábřehu panuje většinový názor, že informace jsou dostačující jen v některých případech. Příčin těchto názorů může být více, každý občan má svůj subjektivní názor, co je dostačující nebo možná skutečně uvedené dvě obce pracují lépe s informacemi, než město Zábřeh. Další velké plus pro všechny tři zkoumané obce je, že žádný občan si nemyslí, že by poskytované informace byly vždy nedostačující.

Nicméně i zde platí pravidlo, čím menší obec, tím je spokojenost s informacemi vyšší. Ve městě s vyšším počtem obyvatel je spojena větší anonymita obyvatel, větší rozloha města také vede k menšímu přehledu, co se děje ve městě, na rozdíl od menších obcí. Kde všichni mají k sobě blíže a prakticky všichni se navzájem znají.

Graf 12 Jsou poskytované informace dostačující?



Zdroj: Vlastní zpracování

Otázka číslo 13- Účastníte se zasedání zastupitelstva obce/města?

Tuto otázku jsem zařadil, protože jsem chtěl zjistit, jestli lidé využívají možnost, účastnit se zasedání zastupitelstva obce/ města, kde mohou diskutovat své návrhy, dotazy a atd.

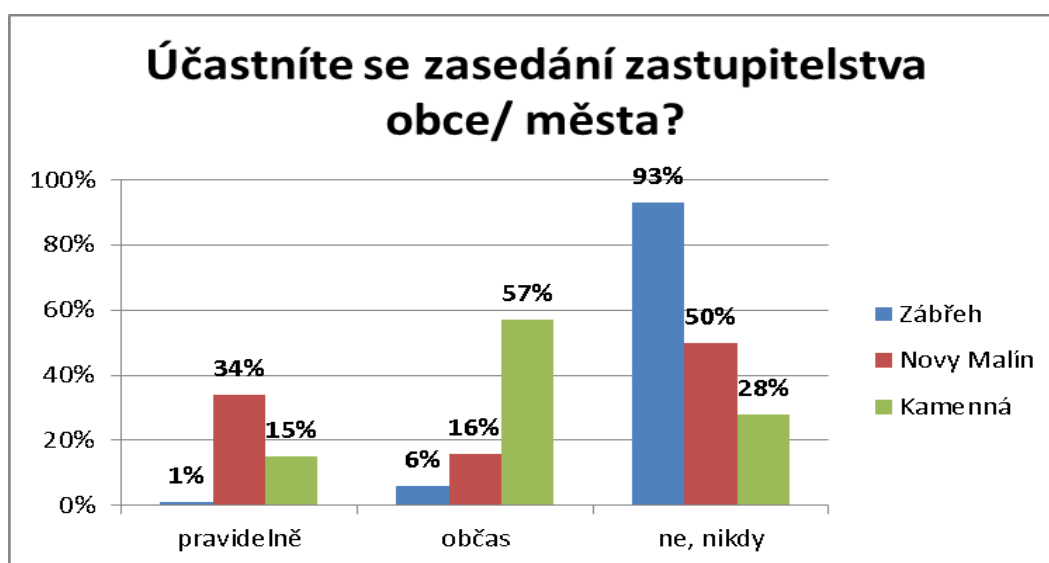
Bohužel naprostá většina dotazovaných v Zábřeze (93 %), se nikdy nezúčastnila zasedání zastupitelstva města. Kdo odpověděl, že se účastní zasedání zastupitelstva, tak byli lidé nad 45 let.

V Novém Malíně se lidé účastní zasedání mnohem více než v Zábřeze. Zde jsem nezpozoroval žádnou závislost mezi věkem, pohlavím a vzděláním na to, jaký typ lidí chodí na zasedání.

Ze třech zkoumaných obcí, Kamenná má největší procento občanů, kteří využívají svá práva a chodí, pravidelně nebo občas, na zasedání zastupitelstva obce. Věk, pohlaví ani vzdělání zde nehraje roli.

Z výsledků lze vyčíst, že v obcích je procento účasti na zasedání mnohem větší než ve městě. Může to značit, že lidé v obci si raději chodí vyslechnout své zastupitele, co se děje v obci, co zastupitelé projednávají a také můžou sami občané vznést své námítky, připomínky či stížnosti.

Graf 13 Účastníte se zasedání zastupitelstva obce/města?



Zdroj: Vlastní zpracování

Hypotéza číslo 1: Občané v dnešní době nevyužívají pro zjišťování informací klasický a tradiční komunikační kanál- veřejný rozhlas.

K hypotéze č. 1 se vážala otázka v dotazníku číslo 5.

Z dotazníku vyplývá, že ve městě Zábřeh, veřejný rozhlas není vůbec využíván, tento komunikační kanál město již nepoužívá, jelikož byl nahrazen modernějšími způsoby komunikace. V Novém Malíně a Kamenné však tento typ kanálu bývá nadále využíván, konkrétně v Novém Malíně uvedlo 17 % občanů, že veřejný rozhlas používá k zjišťování informací a v Kamenné to bylo 33 % občanů.

Hypotéza se tedy potvrdila jen ve městě Zábřeh, kde převládají modernější způsoby komunikace. V Novém Malíně a Kamenné se hypotéza vyvrátila a tento typ kanálu bývá u občanů z těchto obcí stále poměrně oblíbený.

Hypotéza číslo 2: Za nejpřínosnější komunikační kanál jsou občany považovány internetové stránky.

K hypotéze č. 2 se vztahovala otázka v dotazníku číslo 6.

Dotazník ukazuje, že internetové stránky jsou považovány za nejpřínosnější v Novém Malíně (84 %) a Kamenné (71 %), naopak ve městě Zábřeh, se poměrně překvapivě na první místo přínosnosti dostal místní zpravodaj.

Hypotéza byla v Zábřeze vyvrácena, v Novém Malíně a Kamenné se hypotéza potvrdila.

Hypotéza číslo 3: Občané v obcích chodí častěji na zasedání obce než občané ve městě.

Hypotéza č. 3 se týkala otázky číslo 13 v dotazníku.

Z dotazníku vyplývá, že 7 % procent občanů Zábřeže chodí na zasedání zastupitelstva pravidelně nebo občas. V Novém Malíně je to 50 % a v Kamenné dokonce 72 %.

Hypotéza se tedy potvrdila.

Zastupitelé a jejich odpovědi

Jak jsem psal výše, součástí praktické části je i názor od zastupitelů města/obce. V Zábřeze mi poskytlo 11 zastupitelů své odpovědi, z celkového počtu 21 zastupitelů. V Novém Malíně a Kamenné se zúčastnili dotazníku všichni zastupitelé obce, tedy 15, respektive 9 zastupitelů. Některé z otázek jsou shodné s těmi, co jsem dal i občanům, abych měl porovnání mezi odpověďmi občanů a zastupitelů.

Otázka číslo 1- Který komunikační kanál považujete ve vašem městě za nejpřínosnější?

V Zábřeze na tuto otázku odpovědělo 7 zastupitelů, že za nejpřínosnější komunikační kanál považují místní zpravodaj. Tento názor se shoduje i s názory občanů, kteří také uvedli místní zpravodaj na prvním místě. Internetové stránky uvedli 3 zastupitelé a 1 zastupitel uvedl úřední desku. Lze pozorovat, že i zastupitelé nevidí velký přínos úřední desky.

Zastupitelé Nového Malína považují za nejpřínosnější komunikační kanál internetové stránky (6), i zde se shoduje názor s občany. Dále zastupitelé uvedli úřední desku (3), místní rozhlas (3), vývěsky, plakáty a infopanely (2) a také se zde objevil jeden názor zastupitele, který uvedl besedy s občany jako jeden z komunikačních kanálů face to face.

V Kamenné uvedlo 5 zastupitelů internet, jako nepřínosnější komunikační kanál, i zde došlo ke shodě s občany. Zbylí 4 zastupitelé uvedli místní zpravodaj. I zastupitelé v Kamenné nevidí přínosnost úřední desky.

Otázka číslo 2- Který komunikační kanál byste si přál (a) zavést ve vašem městě?

V Zábřeze byla nejčastější odpověď zastupitelů (6), televizní zpravodajství, zbytek zastupitelů uvedl, že si další jiný komunikační kanál nepřejí, jelikož současný stav je dostačující. Podíváme-li se na odpovědi občanů, i oni uvedli, jako chybějící komunikační kanál, místní televizi.

V Novém Malíně 6 zastupitelů uvedlo, za chybějící komunikační kanál, místní televizní vysílání, zbytek zastupitelů uvedl, že současný stav komunikačních kanálů považují za dostatečný a není potřeba zřizovat další jiný komunikační kanál. Zde však nepanuje shoda s občany. Občané si nejvíce přáli SMS zpravodaj, sociální sítě a emailový zpravodaj. Ani jeden občan nevidí potřebu mít místní televizi. Naopak zastupitelé uvedli jen místní televizi

a výše zmíněnou trojici požadovaných komunikačních kanálů občany, neuvedl žádný zastupitel.

V Kamenné uvedlo 5 zastupitelů, že by si přáli zavést SMS zpravodaj, což se shoduje s názorem občanů. Občané také uvedli, že jim chybí poskytování informací na vývěškách, plakátech a infopanelech, což zase žádný zastupitel neuvedl.

Otázka číslo 3- Považujete poskytované informace občanům vašeho města za plně dostačující?

V Zábřeze uvedlo, 9 zastupitelů, poskytované informace za vždy dostačující, další 2 uvedli, že poskytované informace jsou pouze v některých případech dostatečné. U občanů převládá názor, že informace jsou jen někdy dostatečné, zde tedy panuje nesoulad v pohledu na věc.

V obci Nový Malín 9 zastupitelů uvedlo poskytované informace za vždy dostačující, 6 zastupitelů odpovědělo, že informace jsou dostatečné jen někdy. Zde jsou názory zastupitelů podobné jako u občanů.

V Kamenné 6 zastupitelů považuje informace za vždy dostačující, 3 uvedli jen v některých případech. I zde jsou shodné názory zastupitelů a občanů.

Otázka číslo 4- Jaké kroky podniká vaše město pro zdokonalení komunikace s občany?

Odpovědi zastupitelů Zábřeha byla takové: Zdokonalení zpravodaje jak po stránce obsahové, tak i grafické, dále zdokonalování internetových stránek, změna designu a zlepšení vyhledávání informací na těchto stránkách. Obec pracuje na zdokonalení informačního softwaru AIS, který informuje občany pomocí SMS zpráv a emailu, jedná se o přechod z SMS infokanálu na více moderní a efektivní způsob, který využívá právě software AIS.

Zastupitelé v Novém Malíně pracují na rozmístování více plakátových ploch, dále zřizují nové informační tabule. V obci se buduje nová optická síť, nové optické kabely, slibující lepší přenos dat a rychlejší internet, tudíž rychlejší komunikaci.

V Kamenné se snaží především neustále vylepšovat své internetové stránky a chtějí, aby místní zpravodaj vycházel v častějších intervalech, což znamená více nákladů, ale také zlepšení komunikace se svými občany.

7 Popis stavu a případná doporučení

Zábřeh

S komunikací města Zábřeh jsou občané v převážné míře spokojeni, nejčastěji pro vyhledávání informací používají místní zpravodaj, který označili i za nejpřínosnější komunikační kanál, z důvodu snadné dostupnosti, jelikož jednotlivé výtisky jsou doručovány do každé schránky ve městě. Zde jsem byl trochu překvapen, jelikož místní zpravodaj vychází jednou za 14 dní, takže si myslím, že internetové stránky nebo sociální sítě jsou lepším způsobem komunikace, který může rychleji reagovat na informační změny nebo novinky. Na druhou stranu úřední desku sleduje velmi malý počet respondentů.

Komunikační kanály jsou v Zábřeze využívány především několikrát do týdne, což značí zájem občanů o poskytované informace, které byly občany nejčastěji uvedené jako dostačující jen v některých případech. Tady vidím další důvod ke zlepšení, jelikož zastupitelé je považují za vždy dostatečné, takže nám zde vzniká rozkol.

Velmi špatně je na tom město s účastí občanů na zasedání zastupitelstva. Měla by být snaha vedení města přilákat občany na tato zasedání, jelikož zde mají jedinečnou možnost potkat své zastupitele a prodiskutovat s nimi své problémy, otázky, prosby a atd. Navíc občané mají na zasedání zastupitelstva z první ruky, co se děje ve městě. Vidím pár důvodů, proč lidé nechodí na zastupitelstva. V místním zpravodaji je v každém čísle část zpravodaje věnována právě zasedání ze zastupitelstva, kde jsou poskytnuté informace ze zastupitelstva, co probíhalo na zasedání zastupitelstva. Dále na internetových stránkách města lze najít zvukový záznam, usnesení a zápis ze zasedání zastupitelstva města, takže lidé se mohou těmito způsoby dostat se k tomu, co a jak probíhalo na daném zasedání rady či zastupitelstva města. Lidé v Zábřeze mohou využít spoustu jiných komunikačních prostředků, jak komunikovat s orgány města a jednání zastupitelstva města je tedy, až na samém konci z možných typů komunikace mezi městem a jeho občany.

Vylepšení vidím například v pořizování nejen zvukových záznamů ze zasedání zastupitelstva, ale také v pořizování videozáznamů. Myslím si, že obrazový záznam je u lidí lépe vnímám, než záznam zvukový a lidé mohou doma sledovat debaty zastupitelů nebo jsou dnes velice populární i živá vysílání přímo ze zasedání zastupitelstev měst a obcí.

Občané jsou spokojeni se současným stavem komunikačních kanálů, většině z nich žádný ve městě nechybí, pouze 9 % lidem chybí místní televizní vysílání.

Místní televize tu před lety byla, ale kvůli upadající kvalitě byla po pár letech zrušena.

Město Zábřeh disponuje širokou paletou možností, jak se svými občany komunikovat, ale přece jen software AIS, zajišťující komunikaci skrze SMS a emaily, není prakticky vůbec využíván, i když je tato služba zdarma. Lidé nejsou neustále připojeni k internetu, ale mobil má každý z nás prakticky pořád u sebe. Jako velkou výhodu vidím v tom, že si člověk určí, jaké typy informací chce dostávat- odstávky elektřiny, dopravní nehody, krizová hlášení a atd. Problém v propagaci tohoto kanálu nevidím, jelikož hned na úvodní stránce internetových stránek je k tomu určená celá sekce informací, stejně tak v místním zpravodaji, takže předpokládám, že lidé o této možnosti vědí, jen ji nevyužívají.

Nový Malín

S komunikací obce jsou občané v převážné míře spokojeni, nejčastěji občané sledují komunikační kanály několikrát do měsíce. Nejčastěji pro vyhledávání informací používají internetové stránky, které označili i za nejpřínosnější, díky rychlému přístupu k informacím.

Poskytované informace byly ve většině hlasů označeny jako vždy dostačující a další pozitivní zprávou je, že místní občané ve větší míře, než v Zábřeze, se účastní zasedání obce. I zde panuje spokojenost s celkovou úrovní komunikace obce s občany.

Občanům v obci chybí komunikace prostřednictvím SMS zpráv, emailů a sociální sítí. V obou kanálech spatřuji velké výhody, výhody SMS zpravodaje jsem již popsal výše u města Zábřeh, sociální sítě jsou dnes u mladých lidí velice populární, takže v tomhle vidím jedinečnou příležitost, přilákat mladé občany k tomu, aby se více zajímali o dění v obci. Obec má zřízené internetové stránky, tudíž nevidím žádný problém ke zřízení stránek na sociální sítí, která sebou nenese prakticky žádné náklady.

V současnosti obec Nový Malín pracuje především na budování optické sítě, která přinese zkvalitnění, zrychlení připojení k internetu a napomůže k rychlejšímu přenosu dat. Pokud by obec v budoucnu zařadila i ty komunikační kanály, které občanům chybí, celková úroveň komunikace a informovanost by se ještě zvýšila.

Kamenná

Zde panuje u občanů také spokojenost s komunikací obce vůči občanům, nejčastěji občané sledují komunikační kanály několikrát do měsíce. Pro vyhledávání informací nejčastěji používají veřejný rozhlas. Internetové stránky označili občané za nejpřínosnější, díky rychlému přístupu k informacím.

Naopak lidé postrádají SMS informování a požadují zlepšení v podobě zveřejňování informací na vývěskách, plakátech a infopanelech. Ze tří zkoumaných obcí, je tady nejvyšší účast na zasedání zastupitelstva a přesvědčení, že poskytované informace jsou vždy dostačující.

V tomto typu obce by zřizování sociálních sítí nebo místní televize nemělo smysl, tudíž si myslím, že zde je zvládnuta komunikace velice dobře. Z důvodu velké přínosnosti internetových stránek, bych se zaměřoval na jejich dalším vylepšování.

Respondenti, obou obcí a města, nejčastěji vyhledávají kulturní a společenské informace. Informace o rozvoji a činnosti obce nejsou moc vyhledávány, tudíž by zde měla být snaha všech zmíněných obcí o to, aby lidé vnímali důležitost těchto informací a přikládali jim větší váhu.

Všechny tři obce mají přehledné internetové stránky, což je velká výhoda, navíc jsou u občanů velice populární, tudíž by obce měly prakticky všechny informace zveřejňovat na svých internetových stránkách, neboť tak mají velkou jistotu, že uvedené informace se k lidem dostanou. Všechny tři obce si uvědomují stále rostoucí význam internetu, přehledné a pravidelně aktualizované internetové stránky by měly být samozřejmostí, navíc zde orgány obce mohou lehce získat zpětnou vazbu od svých občanů pomocí anket.

Z dotazníku vyplývá, že ve městě, oproti dvěma obcím, úřední deska není prakticky vůbec využívána. Vnímám to především jako chybu občanů, jelikož zde najdou spoustu důležitých informací, které musí poté zjišťovat složitě jiným způsobem. V dnešní době, kdy naprostá většina obcí zveřejňuje informace úřední desky i v elektronické podobě, by neměl být pro občany problém si tyto informace zde najít.

Celkové výsledky dotazníků ukazují, že ve všech sledovaných obcích více než 75 % respondentů sledují komunikační kanály obce „několikrát do měsíce“ a častěji, což považuji za velmi vysoké číslo, které značí, že občané se aktivně zajímají o obecní informace a o dění v obci. K vyhledávání informací občané používají různé komunikační kanály a s poskytovanými informacemi jsou v převážné míře spokojeni.

Je nutné zdůraznit tu skutečnost, že výstupy z dotazníkového šetření této bakalářské práce nemusí být relevantní. Důvodem je fakt, že i přes velkou snahu získat co nejvíce vyplněných dotazníků od respondentů, jsem pro vyhodnocení měl k dispozici, z každé obce, velmi nízké procento vrácených odpovědí/ celkový počet obyvatel. Přesto považuji daný vzorek odpovědí za dostačující k ukázání postojů a názorů obyvatel zkoumaného města a dvou obcí. Na základě získaných odpovědí, a poznatků z vyhodnocených dotazníků je možné předpokládat budoucí zlepšení v komunikaci v dané obci, tedy zlepšení kvality informovanosti občanů.

ZÁVĚR

V teoretické části jsem popsal pojmy obec, orgány obce, zastupitelstvo, rada a starosta obce, jaké mají pravomoci, kompetence a kdo se komu zodpovídá. Poté jsem také popsal komunikační možnosti, které může obec využít při komunikaci s občany.

Cílem výzkumného šetření bylo zjistit, zda a jak se jednotliví občané zajímají o informace zveřejňované obcí. Jaké komunikační kanály používají občané ke komunikaci s obcí, jaký komunikační kanál vidí jako nejpřínosnější, který by si přáli zavést a jak hodnotí celkovou úroveň komunikace obce.

Zábřeh disponuje širokými možnostmi komunikačních kanálů, které jsou pro jejich občany dostačující. Absenci místní televize nevidím jako negativum, jelikož v minulých letech zde místní televize byla, ale po pár letech byla zrušena, její roli mohou bez problémů převzít internetové stránky nebo příspěvky na sociální síti.

Na co by se měl Zábřeh zaměřit je, přilákat občany na zasedání zastupitelstva, jelikož neochota chodit na tato zasedání je příliš vysoká. Setkání zastupitelů s občany patří mezi důležité součásti komunikace. Na zasedání zastupitelstva dochází k přímému kontaktu, je zřejmá reakce a umožňuje rychlou informovanost na jednotlivá témata. Je potřeba vyzvat občany, aby se zasedání zastupitelstva účastnili.

Jeden z návrhů na zlepšení, by mohl být, pořizování videozáznamů ze zasedání zastupitelstva nebo živá vysílání, pro přilákání zájmu občanů o zasedání zastupitelstva, kde jsou řešeny velmi důležité otázky, týkající se města, tudíž i občanů.

Město by se dále mělo snažit, přesvědčit své občany a předvést jim, nesporné výhody SMS zpravodaje, jelikož ten je prakticky nevyužíván, což je velká škoda.

V Novém Malíně bych zvažoval zavedení posílání informací skrze SMS zprávy, jelikož mezi občany je o tuto službu poměrně velký zájem. Dále bych uvažoval o zavedení stránek na sociální síti, kvůli rozšíření komunikačních kanálů obce a zvýšení informovanosti mezi občany. Nutné je však dbát, že sociální sítě se musí využívat s mírou opatrnosti a dodržováním pravidel.

Občané v Kamenné si přejí také informovat skrze SMS zprávy, vývěsky, plakáty a infopanely, takže bych navrhoval rozšíření o tyto komunikační kanály.

Z dotazníkového šetření vyplývá, že komunikace, všech vybraných obcí je na velice slušné úrovni a komunikují se svými občany pomocí široké škály komunikačních kanálů.

Mladší generace považuje počítačové technologie již jako nepředstavitelnou součást jejich životů. Pozitivním faktem je, že těmito technologiím se nebrání ani starší věkové

kategorie. Proto očekávám, že tyto technologie postupně vytlačí klasické komunikační kanály obce, jako je například veřejný rozhlas. Tento trend zaznamenáváme především ve městech, ale ani obce se nedrží příliš vzadu a také reagují na změny ve společnosti a využívají tyto moderní technologie. Postupně, jak bude tato mladá generace stárnout a starší generace bude vymírat, tak informační technologie budou využívány ve většinové míře i na vesnicích a na to musí být obce připraveny.

Už před samotným psaním této práce jsem předpokládal, že komunikace měst a obcí jsou rozdílné, což tato práce potvrdila. V obcích ještě stále převládá, u lidí oblíbená komunikace skrze veřejný rozhlas či úřední desku. Ve městě lidé spíše volí komunikaci přes sociální sítě, internetové stránky nebo místní zpravodaj. Ve městě je více obyvatel, tudíž mezi obyvateli je větší anonymita, tudíž lidé volí i tyto druhy komunikačních kanálů. Malou vesnici můžeme brát jako velkou rodinu, kde se prakticky všichni znají, což dokazuje i tvrzení pana starosty z Kamenné, že stačí, aby danou informaci, při svých obchůzkách obce sdělil pár lidem v obci a může si být jistý, že za chvíli to ví celá vesnice. Toto tvrzení dokládá, že na vesnicích více převládá osobní přístup.

Záměrně jsem se respondentů ptal na jejich nejvyšší dosažené vzdělání, jelikož jsem chtěl zjistit, jestli má vzdělání vliv na dané odpovědi. V odpovědích na kteroukoli otázku jsem nezpozoroval fakt, že by lidé s různým vzděláním odpovídali výrazně jinak.

Velmi bych přivítal, pokud by závěry této bakalářské práce posloužily ke zlepšení komunikace mezi obcemi a jejich občany. Současně by mne potěšilo, pokud by tato bakalářská práce přispěla ke zřízení dalších komunikačních kanálů v obcích, aby lidé byli více informováni o dění v obcích, neboť nejlepší občan, je informovaný občan.

Anotace

Jméno a příjmení autora:	Tomáš Lejsal
Instituce:	Moravská vysoká škola Olomouc
Název práce v českém jazyce:	Orgány obce a jejich komunikace s občany
Název práce v anglickém jazyce:	Municipal Authorities and their Communication with Citizens
Vedoucí práce:	JUDr. Mgr. Marek Hodulík
Počet stran:	52
Počet příloh:	1
Rok obhajoby:	2017
Klíčová slova v českém jazyce:	Obec, zastupitelstvo, rada, starosta, občané, komunikace.
Klíčová slova v anglickém jazyce:	Municipality, municipal council, board, mayor, citizens, communication.

Bakalářská práce popisuje orgány obce a jejich komunikaci s občany. V teoretické části bakalářské práce popisují obec a její orgány- zastupitelstvo obce, radu obce, starostu obce a formy komunikace, jak orgány obce komunikují s jejich občany.

V praktické části pomocí dotazníkového šetření zjišťují, v jednom městě a dvou obcích, jestli se občané zajímají o informace z obce. Jaký kanál je pro ně nejpřínosnější a o jaké informace mají zájem. Dále zjišťují, jestli občanům chybí nějaký informační kanál v jejich obci.

My Bachelor theses describes municipal authorities and their communication with the citizens. In the theoretical part of my theses I describe municipality and municipal authorities – municipal council, board, mayor and types of the way how can they communicate with citizens.

In the practical part of my theses I try to find out if citizens are interested in communication with municipality, what kind of information are the citizens interested in, which communication channel they like the most. This research focuses on communication between municipalities and their citizens how are citizens satisfied and whether they would like to use another alternative communication channels. So I have prepared a questionnaire in one town and two villages.

Seznam použitých zdrojů

Knižní zdroje

BALÍK, Stanislav. Komunální politika: obce, aktéři a cíle místní politiky. Praha: Grada Publishing, 2009. Politologie (Grada Publishing). ISBN 978-80-247-2908-4.

FORET, Miroslav. Marketingová komunikace: [získání pozornosti zákazníků a naplnění jejich očekávání]. Brno: Computer Press, 2003. Business books (Computer Press). ISBN 80-7226-811-2.

KADEČKA, Stanislav. Právo obcí a krajů v České republice. Praha: C. H. Beck, 2003. Právní instituty. ISBN 80-7179-794-4.

KOČÍ, Roman. Obecní samospráva v České republice: praktická příručka s judikaturou. Praha: Leges, 2012. Praktik (Leges). ISBN 978-80-87576-28-1.

Práva občanů obce: (obecná část). 3. vyd. Praha: Ministerstvo vnitra, 2011. Edice dobré správní praxe. ISBN 978-80-904579-0-4.

PRŮCHA, Petr. Správní právo: obecná část. 8., dopl. a aktualiz. vyd., (V nakl. Doplněk 3.). Brno: Doplněk, 2012. ISBN 978-80-7239-281-0.

ŠTĚDRONĚ, Bohumír a Petr BUDIŠ. Marketing a nová ekonomika. V Praze: C. H. Beck, 2009. C. H. Beck pro praxi. ISBN 978-80-7400-146-8.

Internetové zdroje

Obec Kamenná. Kamenná oficiální web obce [online]. [cit. 2017-01-26].

Dostupné z: <http://www.obec-kamenna.cz/>

Obec Nový Malín. Oficiální stránky obce [online]. [cit. 2017-01-26].

Dostupné z: <http://www.novymalin.cz/>

Město Zábřeh. Oficiální internetový informační portál města Zábřeh [online].

[cit. 2017-01-26]. Dostupné z: <http://www.zabreh.cz/>

Seznam grafů

Graf 1 Věk respondentů	26
Graf 2 Pohlaví respondentů	27
Graf 3 Nejvyšší dosažené vzdělání respondentů	27
Graf 4 Jak často využíváte komunikační kanály obce/města?	29
Graf 5 Jaké komunikační kanály využíváte pro zjišťování obecních informací?	30
Graf 6 nejpřínosnější komunikační kanál	31
Graf 7 Zdůvodnění přínosnosti daného komunikačního kanálu.....	32
Graf 8 Typy vyhledávaných informací	33
Graf 9 Přehlednost internetových stránek obce/města	34
Graf 10 Jaký komunikační kanál byste si přál/a zavést?	35
Graf 11 Jste spokojen/a s komunikací obce/města?	36
Graf 12 Jsou poskytované informace dostačující?	37
Graf 13 Účastníte se zasedání zastupitelstva obce/města?	38

Seznam příloh

Příloha 1 Dotazník	51
--------------------------	----

Příloha 1 Dotazník

DOTAZNÍK PRO OBČANY

1. Věk

- 15-25 let 26-35 let 36-45 let 46-55 let 56- 65let 66let a více

2. Pohlaví

- muž žena

3. Jaké je vaše nejvyšší dosažené vzdělání?

- Základní Střední bez maturity/ vyučena/a Střední s maturitou
 Vysokoškolské

4. Jak často využíváte komunikační kanály obce?

- Každý den
 Několikrát do týdne
 Několikrát do měsíce
 Několikrát do roka
 Nesleduji vůbec (v případě, že jste zvolil/a tuto odpověď, přejděte na otázku číslo 10)

5. Jaké komunikační kanály využíváte pro zjišťování obecních informací?

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Úřední deska | <input type="checkbox"/> Internetové stránky |
| <input type="checkbox"/> Vývěsky, plakáty a infopanely | <input type="checkbox"/> Místní zpravodaj |
| <input type="checkbox"/> Veřejný rozhlas | <input type="checkbox"/> SMS zpravodaj |
| <input type="checkbox"/> Sociální síť | |
| <input type="checkbox"/> Jiné, uveďte jaký..... | |

6. Který komunikační kanál považujete za nejpřínosnější?

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Úřední deska | <input type="checkbox"/> Internetové stránky |
| <input type="checkbox"/> Vývěsky, plakáty a infopanely | <input type="checkbox"/> Místní zpravodaj |
| <input type="checkbox"/> Veřejný rozhlas | <input type="checkbox"/> SMS zpravodaj |
| <input type="checkbox"/> Sociální síť | |
| <input type="checkbox"/> Jiné, uveďte jaký..... | |

7. Zdůvodněte prosím odpověď u otázky číslo 6.

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Rychlost přístupu k informacím | <input type="checkbox"/> Pravdivost informací |
| <input type="checkbox"/> Objektivita informací | <input type="checkbox"/> Snadná dostupnost k informacím |
| <input type="checkbox"/> Jiný důvod, uveďte jaký | |

8. Jaké informace nejčastěji vyhledáváte v komunikačních kanálech obce?

- Sportovní
 Kulturní a společenské
 Rozvoj a činnost obce
 Jiné, uveďte jaké

9. Považujete internetové stránky vaší obce/města za přehledné při vyhledávání informací?

Ano

Ne

Nevím, nedokáži posoudit

10. Který komunikační kanál byste si v obci přál/a zavést?

Vývěsky, plakáty a infopanely

Místní zpravodaj

SMS zpravodaj

Sociální sítě

Jiný, uveďte jaký.....

11. Jste spokojen/a s celkovou úrovní komunikace obce?

Rozhodně spokojen

Spíše spokojen

Ani spokojen, ani nespokojen

Spíše nespokojen

Rozhodně nespokojen

Nevím, nedokáži posoudit

12. Jsou poskytované informace dostačující?

Ano, vždy

Jen v některých případech

Ne, je potřeba dalšího zjišťování

Nevím, nedokáži posoudit

13. Účastníte se zasedání zastupitelstva obce/města?

Ano, pravidelně

Občas

Ne