

Univerzita Hradec Králové
Pedagogická fakulta
Katedra sociologie a sociální patologie

**Komunikace ve veřejné správě s občany se zaměřením na
Magistrát města Hradec Králové**

Bakalářská práce

Autor: Helena Šafránková
Studijní program: B7507 Specializace v pedagogice
Studijní obor: Sociální komunikace v neziskovém sektoru
Vedoucí práce: Ing. Eva Šimková, Ph.D.

UNIVERZITA HRADEC KRÁLOVÉ

Pedagogická fakulta

Akademický rok: 2014/2015

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Helena Šafránková**
Osobní číslo: **P1225**
Studijní program: **B7507 Specializace v pedagogice**
Studijní obor: **Sociální komunikace v neziskovém sektoru**
Název tématu: **Komunikace ve veřejné správě s občany se zaměřením na Magistrát města Hradec Králové**
Zadávající katedra: **Katedra sociální patologie a sociologie**

Z á s a d y p r o v y p r a c o v á n í:

Bakalářská práce mapuje způsoby komunikace pracovníků veřejné správy s občany se zaměřením na Magistrát města Hradec Králové. Práce zahrnuje obsahovou analýzu dostupných materiálů a charakterizuje pojmy veřejná správa a její dělení, komunikace, druhy komunikace a bariéry v komunikaci. Dále se práce zaměřuje na komunikační prostředky Magistrátu města Hradec Králové s veřejností. Cílem práce je zjistit, které formy komunikace občané upřednostňují a zda jsou spokojeni s kvalitou poskytovaných informací ze strany magistrátu města. Metoda výzkumu: dotazník

Rozsah grafických prací:
Rozsah pracovní zprávy:
Forma zpracování bakalářské práce:
Seznam odborné literatury:

Vedoucí bakalářské práce: **Ing. Eva Šimková, Ph.D.**
Katedra sociální patologie a sociologie
Oponent bakalářské práce: **PhDr. Josef Kasal, Ph.D.**

Datum zadání bakalářské práce: **7.2.2014**
Termín odevzdání bakalářské práce: **22.4.2015**

L.S.

doc. PhDr. Pavel Vacek, Ph.D.
děkan

PhDr. Václav Bělík, Ph.D.
vedoucí katedry

dne

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem tuto bakalářskou práci vypracovala samostatně s použitím odborné literatury a pramenů uvedených v seznamu.

V Hradci Králové dne 18. 4. 2015

.....

Helena Šafránková

Anotace

ŠAFRÁNKOVÁ, Helena. *Komunikace ve veřejné správě s občany se zaměřením na Magistrát města Hradec Králové*. Hradec Králové: Pedagogická fakulta Univerzity Hradec Králové, 2015. 58 s. Bakalářská práce.

Bakalářská práce se zabývá problematikou komunikace veřejné správy s občany se zaměřením na Magistrát města Hradec Králové. Práce mapuje způsoby komunikace Magistrátu města Hradec Králové s občany. Strukturu bakalářské práce tvoří úvod, který představuje vhléd do problematiky. Následuje teoretická část, která je zaměřena na definici pojmů komunikace, druhy komunikace, bariéry v komunikaci, veřejná správa. Dále vymezuje komunikační prostředky Magistrátu města Hradec Králové.

V empirické části bakalářské práce je formou dotazníkového šetření zmapován postoj občanů ke způsobům a formám komunikace Magistrátu města Hradce Králové s veřejností, a uvedeno, které formy komunikace občané upřednostňují a jaká je spokojenost občanů s kvalitou poskytovaných informací ze strany Magistrátu města Hradec Králové.

Klíčová slova: komunikace, komunikační proces, bariéry v komunikaci, veřejná správa

Abstract

ŠAFRÁNKOVÁ, Helena. *Communication in Public Administration with Citizen of Municipality in Hradec Králové*. Hradec Králové: The Faculty of Education, University of Hradec Králové, 2014. 58 pp. Bachelor Degree Thesis.

Bachelor thesis deals with communication among public administration and citizens focusing on Municipality of Hradec Králové. The thesis is mapping methods of communication of Municipality of Hradec Králové with citizens. The structure of the thesis consists of an introduction which represents insight into the issue. Following the theoretical part, this focuses on the definition of the concepts of communication, types of communication, barriers in communication, public administration. Further the thesis defines the communication means of the Municipality of Hradec Králové.

In the empirical part of the thesis citizens' attitudes to the ways and forms of communication Municipality of Hradec Králové is presented by a questionnaire survey. It gives the answer which forms of communication citizens prefer and their satisfaction with quality of information provided by Municipality of Hradec Králové to them.

Key words: communication, process of communication, barriers in communication, public administration

OBSAH

Úvod	8
1. Veřejná správa	10
1.1. Základní charakteristika veřejné správy.....	10
1.2. Dělení veřejné správy	11
1.2.1. Státní práva.....	11
1.2.2. Samospráva.....	11
1.3. Principy veřejné správy.....	12
2. Komunikace	14
2.1. Komunikační proces.....	14
2.2. Druhy komunikace	16
2.2.1. Verbální komunikace.....	16
2.2.2. Neverbální komunikace.....	17
2.3. Bariéry v komunikaci.....	18
2.4. Odstraňování komunikačních bariér	19
3. Komunikace veřejné správy s veřejností na příkladu Magistrátu města Hradec Králové	20
3.1. Statutární město Hradec Králové	21
3.2. Magistrát města Hradec Králové.....	21
3.3. Komunikační prostředky Magistrátu města Hradec Králové s veřejností.....	23
4. Metodologie výzkumného šetření	34
4.1. Výzkumný problém.....	34
4.2. Hypotézy	34
4.3. Metoda výzkumného šetření	35
4.4. Výzkumný soubor	35
5. Výsledky empirického šetření a jejich interpretace	36
5.1. Charakteristika výzkumného souboru.....	36
5.2. Analýza a interpretace kvantitativních dat.....	36
5.3. Ověření hypotéz	47
5.4. Shrnutí výzkumného šetření a doporučení pro praxi	48
Závěr	50
Seznam použitých zdrojů	52
Seznam obrázků	55

Seznam tabulek	56
Seznam grafů.....	57
Seznam příloh.....	58

Úvod

Mezi základní potřeby lidí patří potřeba komunikace. Komunikace ovlivňuje celý náš život, ať už soukromý či profesní. Každodenně se dostáváme do situací, kdy chceme sdělit své pocity, nálady, prezentovat své názory a postoje. Kvalitní komunikace je předpokladem dobře fungující společnosti. Současná doba umožňuje využívat nepřeberné množství komunikačních prostředků a s rozvojem informačních technologií vstupují nové komunikační nástroje jak do soukromého, tak veřejného života, rovněž tak do sektoru veřejné správy. Komunikace hraje důležitou roli v každodenním životě člověka a v oblasti veřejné správy její význam není o nic menší.

Téma komunikace ve veřejné správě je mi velmi blízké, neboť pracuji jako referentka Živnostenského úřadu Magistrátu města Hradec Králové a ve své profesi se téměř denně dostávám do situace, kdy komunikuji s občanem, který ode mne očekává srozumitelné a relevantní informace. Komunikace ve veřejné správě často bývá podrobována kritice, ať už ze strany občanů či médií, a proto je důležité věnovat její úrovni velkou pozornost. Veřejná správa bývá často negativně skloňována v souvislosti se svou domnělou či skutečnou nepřehledností, zdlouhavým vyřizováním záležitostí a neochotou úředníků. Neustále je kladen požadavek na zkvalitňování služeb občanům, na lepší zpřístupnění informací. Spokojenost či nespokojenost občanů s činností úřadů je do jisté míry spjata s tím, jak jsou o jejich činnostech a orgánech občané informováni. Občané chtějí a potřebují být spravováni o zásadních skutečnostech ze svého okolí a město, resp. odpovědný úřad musí nalézt vhodné komunikační prostředky, jak přiblížit svou činnost veřejnosti a poskytnout relevantní informace.

Cílem teoretické části bakalářské práce je charakterizovat veřejnou správu, popsat způsoby a formy komunikace veřejné správy s občany se zaměřením na Magistrát města Hradec Králové. Cílem empirické části bakalářské práce je prostřednictvím dotazníkového šetření zjistit postoj občanů k formám komunikace poskytovaných Magistrátem města Hradec Králové. Ke splnění cíle šetření jsou stanoveny následující výzkumné otázky, jejichž záměrem je zjistit za první, které formy komunikace občané upřednostňují a za druhé, jaká je spokojenost občanů s kvalitou poskytovaných informací ze strany Magistrátu města Hradec Králové.

Struktura práce je členěna do pěti základních kapitol, jež jsou dále strukturovány do menších logických celků a jednotlivých podkapitol, přičemž první tři kapitoly pojednávají o teoretickém vymezení studované problematiky a dvě závěrečné části práce se soustředí na

empirické aspekty výzkumu. První kapitola je věnována základní terminologii, stručnému nastínění veřejné správy, jejímu dělení na státní správu a samosprávu a v neposlední řadě principům veřejné správy. Další kapitola se zaměřuje na dílčí oblasti komunikace. Pozornost je věnována jednotlivým účastníkům komunikačního procesu, základnímu dělení forem komunikace na verbální a neverbální. Upozorňuje na možné komunikační problémy a překážky v komunikaci. Poslední pasáž teoretické části je zaměřena na komunikační prostředky Magistrátu města Hradec Králové. Věnuje se vybraným relevantním informačním kanálům, které město využívá při komunikaci s občany. Čtvrtá a pátá kapitola práce se věnuje vysvětlení metodologického postupu a samotnému empirickému šetření.

Pro zpracování tohoto výzkumného šetření byla zvolena kvantitativní metoda výzkumu – dotazníkové šetření. Metoda dotazníkového šetření byla zvolena proto, že umožňuje rychlé a ekonomicky relativně nenáročné shromažďování komplexních dat od velkého počtu respondentů. Šetření probíhalo formou anonymního dotazníku v zázemí Magistrátu města Hradec Králové.

1 Veřejná správa

Ústavní ani zákonnou definici pojmu veřejná správa nenalezneme v žádném právním předpisu. V literatuře je veřejná správa charakterizována jako činnost, kterou vykonávají správní úřady a orgány územní nebo zájmové samosprávy na základě zákonů a k jejich provedení. Obecně je chápána jako správa veřejných záležitostí ve veřejném zájmu, a to na rozdíl od správy soukromé, která je vykonávána v soukromém zájmu. Valeš definici veřejného zájmu doplňuje, když o něm hovoří jako o „zájmu, který přesahuje zájem individuální (soukromý), který je společný a prospěšný většině nebo (v ideálním případě) celé společnosti“ (Valeš, 2006, s. 25). Pokud hovoříme o veřejných záležitostech, máme na mysli ty, které jsou obecně prospěšné pro celou společnost a při jejichž realizaci se uplatňuje veřejná moc.

Průcha při srovnání veřejné správy se správou soukromou uvádí: „*Veřejná správa jakožto správa veřejných záležitostí je správou ve veřejném zájmu a subjekty, které ji vykonávají, ji realizují jako právem uloženou povinnost, a to z titulu svého postavení jako veřejnoprávních subjektů*“ (Průcha, 2004, s. 10).

1.1 Základní charakteristika veřejné správy

Pojem veřejná správa se považuje za ústřední pojem správního práva a je mu přiřkládán dvojitý význam. Rozlišuje se materiální (funkční) pojetí a formální (organizační) pojetí správy. Hendrych et al. uvádějí: „*V zásadě pod označením veřejná práva rozumíme buď určitý druh činnosti (tj. spravování), nebo instituci (organizaci, úřad), která veřejnou správu vykonává*“ (Hendrych et al., 2012, s. 5). Stanislav Kadečka dodává: „*Ve funkčním pojetí je pro výkon státní správy klíčové ustanovení čl. 2 odst. 3 Ústavy České republiky, dle něhož státní moc slouží všem občanům a lze ji uplatňovat jen v případech, v mezích a způsoby, které stanoví zákon. Jinými slovy totéž říká též ustanovení čl. 2 odst. 2 Listiny základních práv a svobod. Z norem ústavního pořádku pak je v této souvislosti třeba ještě zmínit čl. 105 Ústavy, který stanoví, že výkon státní správy lze svěřit orgánům samosprávy jen tehdy, stanoví-li to zákon*“ (Ministerstvo vnitra [online], 2014). Z uvedeného vyplývá, že veřejná správa je vázaná právem, zákonem, nemůže konat mimo zákonná zmocnění. V případě materiálního pojetí se pak jedná o vymezení úkolů veřejné správy, okruhů jejích činností (Wokoun, 2011, s. 317).

1.2 Dělení veřejné správy

Obecně se uvádí dělení veřejné správy na dva subsystemy, a to státní správu a samosprávu (Vedral, 2006, s. 7). Někteří autoři doplňují ještě o ostatní veřejnou správu¹.

1.2.1. Státní správa

Státní správa je označením pro tu část veřejné správy, jejímž nositelem je stát vykonávající ji přímo prostřednictvím svých orgánů a úřadů nebo nepřímo prostřednictvím právnických osob a kterou jim zákonem nebo rozhodnutím na základě zákona deleguje nebo propůjčuje. Státní správa se dále dělí:

- a) **Ústřední státní správa** – působí na celém území ČR, je vykonávána ministerstvy a dalšími ústředními správními úřady, tedy správními úřady s celostátní působností.
- b) **Územní státní správa** – vztahuje se k určitému celku, je vykonávána územními správními úřady, tedy orgány státu – např. úřady práce, veterinární správy, katastrální úřady.

Dalším kritériem dělení státní správy je dělení dle subjektů, které ji vykonávají:

- a) **Státní správa přímá** – vykonávanou správními úřady jako orgány státu, tedy z hlediska státu „přímo“ jeho orgány.
- b) **Státní správa nepřímá** – stát na někoho deleguje své pravomoci (přenesená působnost) např. na územně samosprávné celky (obce/kraje) nebo stát pravomoc tzv. propůjčí soukromé právnické nebo fyzické osobě (např. STK, osoby působící jako lesní stráž) (Sládeček, 2009, s. 19).

1.2.2. Samospráva

Pokud hovoříme o samosprávě, máme na mysli výkon veřejné správy, který spočívá v tom, že územně nebo jinak organizované společenství si spravuje své záležitosti samostatně a činí rozhodnutí o nich přímo nebo prostřednictvím volených orgánů. Pro samosprávu je typické, že je vykonávána subjekty odlišnými od státu, tzv. veřejnoprávními korporacemi. Jedná se o výkon vlastních záležitostí, vlastním jménem a samostatně. Samosprávné subjekty lze klasifikovat na subjekty založené na principu územním (teritoriálním) nebo zájmovém (personálním), odtud můžeme rozlišit:

¹ „Ostatní veřejná správa se považuje za zbytkovou oblast veřejné správy, kterou vykonávají částečně samosprávné a nesamosprávné instituce, když plní veřejné úkoly“ (Nevěčná, 2013, s. 36).

- a) **Územní samospráva** – oprávnění vymezené územní jednotky (obce/kraje) obstarávat určitý, právem vymezený okruh svých záležitostí samostatně, relativně nezávisle na širším společenském mechanismu (státu), jehož je ovšem samosprávná územní jednotka součástí.
- b) **Zájmová samospráva** – označována též jako profesní je založena především na společném zájmu, na rozdíl od samosprávy územní není zakotvena v Ústavě (např. samosprávné komory – Česká advokátní komora, Komora auditorů atd.).

Pro přehlednost je na následujícím obrázku zobrazeno členění, resp. struktura veřejné správy.

Obr. 1 Struktura veřejné správy v České republice



zdroj: vlastní zpracování

1.3 Principy veřejné správy

Výkon veřejné správy se řídí principem „dobré správy“². Obecně jej můžeme charakterizovat jako soubor požadavků a vlastností, které by měl naplňovat výkon veřejné správy v podmínkách moderního státu. Veřejnou správu Halásková definuje jako „soustavu institucí a řídicích a výkonných činností, které vyplývají z objektivní potřeby uspořádané společnosti“. Dále autorka téma rozvíjí: „Členění veřejné správy ve vztahu k základnímu poslání institucí (nazývané též jako veřejná správa v širším pojetí) souvisí s uplatňovanými demokratickými principy v řízení státu a jejich třemi pilíři: mocí zákonodárnou (parlament),

² „Dobrá správa označuje takový postup úřadu, který je nejen v souladu se zákonem, ale zároveň mu nelze vytknout svévoli, účelovost, vyhybavost, neefektivnost, liknavost a jiné nežádoucí znaky“ (Institut pro veřejnou správu, [online], 2015).

moci výkonnou (prezident, vláda) a moci soudní (soudy obecné, správní, ústavní). Jejich činnost je zakotvena v Ústavě ČR“ (Halásková, 2006, s. 25).

Výkon pravomoci se v demokratickém právním státě spojuje s dodržováním určitých právních principů, které vycházejí z Ústavy ČR, Listiny základních práv a svobod, nebo obecních právních principů. Mezi nejdůležitější principy podle Svobody patří zejména:

- a) **Princip legality** – veřejná správa je podřazena zákonům a jiným právním předpisům. V souladu s článkem 2 odst. 3 Ústavy České republiky a článku 2 odst. 2 Listiny základních práv a svobod lze státní moc uplatňovat jen v případech a v mezích stanovených zákonem a způsobem stanoveným zákonem³. Může činit jen to, co je výslovně právem dovoleno. Oporu pro zásadu legality je rovněž naznačena v článku 2 odst. 4 Ústavy České republiky a v článku 2 odst. 3 Listiny základních práv a svobod⁴.
- b) **Zásada rovnosti osob** – jedná se o postavení občana před správou. Správní orgán vystupuje nestranně, vyžaduje plnění povinností od všech stejnou měrou. Jedná se o jistou limitaci pravomoci. V případě, že se různé osoby nacházejí ve stejných podmínkách, je třeba, aby orgán rozhodl se stejným výsledkem.
- c) **Princip výkonu práva pouze ve veřejném zájmu** – pravomoc je uplatnitelná v souladu s účelem ve prospěch těch, kterým je veřejná služba poskytována.
- d) **Princip proporcionality (přiměřenosti)** – správní orgán se musí vyvarovat nepřiměřených zásahů do práv a zájmů účastníků vztahů. Vždy musí zasahovat v míře přiměřené k významu veřejného zájmu.
- e) **Princip ochrany právní jistoty** – správa musí vykonávat svoji činnost s ohledem na práva účastníků vztahů nabytých v dobré víře a s tím související princip zákazu zpětné účinnosti právních norem (Svoboda, 2006).

³ Článek 2 odst. 3 Ústavy: *Státní moc slouží všem občanům a lze ji uplatňovat jen v případech, v mezích a způsoby, které stanoví zákon.* Článek 2 odst. 2 LZPS: *Státní moc lze uplatňovat jen v případech a v mezích stanovených zákonem, a to způsobem, který zákon stanoví.*

⁴ Článek 2 odst. 4 Ústavy: *Každý občan může činit, co není zákonem zakázáno, a nikdo nesmí být nucen činit, co zákon neukládá.* Článek 2 odst. 3 LZPS: *Každý může činit, co není zákonem zakázáno, a nikdo nesmí být nucen činit, co zákon neukládá.*

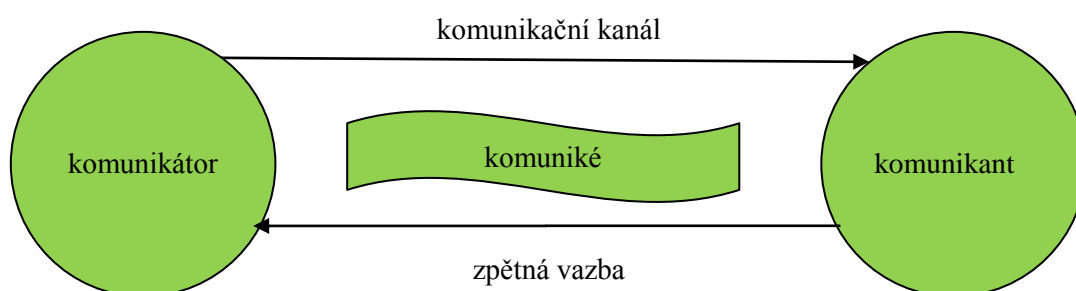
2 Komunikace

Pojem komunikace je latinského původu a zahrnuje spojování, sdělení, sdílení, společnou účast apod. Komunikace patří mezi základní potřeby lidí a je nedílnou součástí našeho života. Slouží k vytváření, udržování a pěstování mezilidských vztahů. Komunikujeme, aniž bychom si to uvědomovali. Již Aristoteles označoval lidi za bytosti společenské (řec. *zoon politicon*), u kterých je komunikace základním prostředkem, který v interakci používají. Pomocí komunikace se snažíme vyjadřovat svoje pocity, nálady a i když zrovna nemluvíme, jsme aktivně zapojeni tím, že zprávu přijímáme a nějak reagujeme v podobě zpětné vazby. Každé jednání a chování je interakcí a vše co uděláme a neuděláme, je komunikací. „*Neexistuje nic takového, jako ne-chování nebo jednodušeji: není možno se ne-chovat. Vyjdeme-li z předpokladu, že veškeré chování v interakční situaci má význam sdělení, tj. komunikací, plyne z toho, že ať se člověk snaží jakkoliv, nemůže nekomunikovat*“ (Watzlawick et al., 1999, s. 43).

2.1 Komunikační proces

V komunikačním procesu si lidé chtějí sdělit nejen informace, ale také své pocity, nálady, postoje vztahy. Prvořadým cílem je pochopení souvislostí, ve kterých jsou zprávy předávány. Je důležité, aby ten, kdo nějakou zprávu sděluje, si uvědomil, zda příjemce obsahu zprávy porozumí. Pokud příjemce zprávě neporozumí, je komunikace neúspěšná. Základní součástí komunikačního procesu lze ilustrovat následujícím obrázkem.

Obr. 2 Schéma komunikačního procesu probíhajícího mezi dvěma osobami

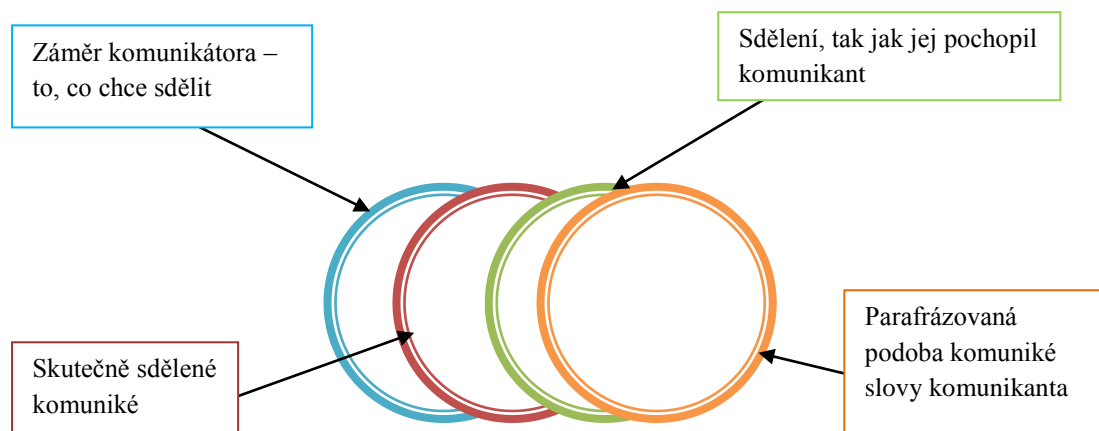


zdroj: Strnadová, 2011, s. 32

Mezi základní součásti komunikačního procesu podle Mikuláščíka náleží:

- *Komunikátor* – ten, kdo vyšle nějakou zprávu, kdo má nějakou informaci a důvod ke komunikaci. V jeho sdělení se objevuje osobní zaujetí, promítá svou osobnost, chce být pochopen, přijat, vyslechnut, rád by změnil chování druhých.
- *Komunikant* – ten, kdo přijímá vyslanou zprávu. Nestačí jen přijetí zprávy, musí dojít k dekodování zprávy.
- *Komuniké* – vyslaná zpráva, tj. myšlenka, pocit, který sdělujeme jinému. Může mít podobu verbálních i neverbálních symbolů. Různí lidé mohou vyslanou zprávu chápat odlišně, odlišné chápání může být ovlivněno i celkovým kontextem, projekcí vlastních zkušeností a komunikačním šumem.
- *Komunikační jazyk* – komunikační zpráva se předává prostřednictvím určitého komunikačního jazyka. I přesto, že mluvíme stejným jazykem, nemusíme si vždy rozumět. Zejména význam abstraktních slov může být chápán odlišně. Velmi často dochází při zprostředkování informací ke zkreslování obsahu. V přiloženém obrázku je možné shlédnout postup deformování informací mezi dvěma subjekty.

Obr. 3 Znárodnění postupu deformování informací, které jsou předávány od jedné osoby ke druhé



zdroj: Strnadová, 2011, s. 35

- *Komunikační kanál* – je prostředek komunikace, kterým je zpráva od komunikátora posílána ke komunikantovi. Za nejběžnější formu se považuje komunikace tváří v tvář a jejími hlavními kanály jsou zvuky, pohledy a pohyby těla.
- *Zpětná vazba (feedback)* – reakce příjemce na přijatou zprávu v podobě potvrzení a způsobu interpretace. Hraje nezastupitelnou roli při komunikování, neboť udržuje účastníky v komunikační situaci, dává informaci o tom, jak je zpráva přijata a chápána.

- *Komunikační prostředí* – je prostor, kde dochází ke komunikaci. Může zahrnovat osvětlení, uspořádání místnosti a přítomnost různého počtu lidí. Dále do této oblasti náleží podněty, které působí a ovlivňují komunikátora a komunikanta, ale také komuniké formou zkreslení, které působí jako komunikační šum.
- *Kontext* – komunikační kontext je situace, celkový rámeček, ve kterém komunikace probíhá. Totéž chování nebo slova mohou mít různé významy, jestliže jsou použity v odlišných komunikačních souvislostech (Mikuláščík, 2010, s. 24 – 30).

2.2 Druhy komunikace

Komunikace je nedílnou součástí našeho každodenního života a žádný člověk nemůže nekomunikovat. Bez nutnosti styku a komunikace se člověk v dnešním světě neobejde. Jak výstižně uvádí Strnadová: „*Naše potřeba komunikace je jednou z nejdůležitějších potřeb života. Žít znamená komunikovat. Nekomunikovat znamená umřít*“ (Strnadová, 2011, s. 20). Komunikaci je třeba chápat jako oboustranný proces vzájemného sdělování. Ne každý jedinec dokáže komunikovat efektivně. Někdo upřednostňuje spíše verbální komunikaci tváří v tvář, jiný naopak preferuje písemné, elektronické či telefonické formy komunikace. Existuje celá řada kritérií, podle kterých se komunikace dělí. Za základní dělení forem komunikace můžeme považovat dělení na verbální a neverbální komunikaci.

2.2.1 Verbální komunikace

Za verbální (slovní) komunikaci označujeme takový druh interpersonální komunikace, kdy jsou vyjadřovány myšlenky pomocí zvukového jazykového znaku. V publikaci Urbana et al. se v této souvislosti hovoří o dělení komunikace z hlediska komunikačních prostředků. „*Verbální komunikací se má na mysli slovní komunikace uskutečňovaná prostřednictvím jazyka, jazykovým znakem a významem na něj vázaným – prostřednictvím mluvené a psané řeči*“ (Urban et al., 2011, s. 25). Význam slov je dotvářen neverbálními složkami komunikace. Podle Urbana et al. je neverbální komunikace označována jako „*mimoslovní (nepojmová) komunikace. Její signály lze rozdělit do dvou velikých skupin: 1. distanční, 2. kontaktní*“ (Urban et al., 2011, s. 25).

Význam verbální komunikace je nesporný. Je nepostradatelnou podmínkou myšlení, nevyhnutelnou součástí společenského života. V případě, že jedinec bude delší dobu separován od společnosti a komunikace s jinými lidmi, bude deprimován.

S obsahem sdělení souvisejí pojmy denotace a konotace. Denotace je obecný pojem, který všichni lidé chápou stejným způsobem, a který má objektivní význam. Konotace je vztahována k subjektivnímu významu, jedná se o konkrétní pojem, který dotváříme našimi zážitky, zkušenostmi a představami (Strnadová, 2011, s. 122).

2.2.2 Neverbální komunikace

Neverbální komunikace bývá označována jako „řeč těla“ a doplňuje a mnohdy i nahrazuje obsah verbální komunikace. Prostřednictvím neverbální komunikace člověk sděluje zejména své emoce, postoje a hodnocení. Verbální prostředky a svrchní tón řeči dotvářejí význam slov a slova nelze odloučit od neverbálních složek komunikace.

Za základní projevy neverbální komunikace jsou většinou autorů označovány:

- *Proxemika* – způsob sdělování pomocí prostorového přibližování nebo oddalování mluvčího. Každý člověk má odlišný prostor pro komunikaci, ve kterém se cítí pohodlně.
- *Haptika* – často se stává, když lidé komunikují, tak se dotýkají. Za nejběžnější dotek při komunikaci je považováno podání ruky, přátelské poplácání po rameni.
- *Mimika* – sdělování pohyby svalů v obličeji. Skutečnosti, které mluvčí sděluje, jsou doplněny o důležitou informaci – emoční prožívání mluvčího.
- *Gestika* – řeč paží, hlavy, nohou, které mohou dokreslit nebo případně zastoupit verbální sdělení.
- *Posturologie* – postojem a držením těla je signalizováno emoční rozpoložení, zaujetí, postoj k partnerovi a ke sdělení.
- *Kinezika* – spontánní pohyby různých částí těla, které nemají význam gest.
- *Pohledy* – řeč očí. Pohledem a chováním očí je něco sdělováno.

Podle počtu účastníků komunikace se rozlišuje komunikaci individuální (probíhá v mysli jedince) a skupinová. V případě, že jedná dva partneři, hovoří se o dvoustranné komunikaci, a když se setkají tři nebo více jednajících stran, pak se bude jednat o vícestrannou komunikaci. Odlišná situace nastává, když pouze jedna strana sděluje a ostatní jen vnímají (poslouchají, dívají se). Sdělení je tudíž vysíláno pouze jedním směrem, pak hovoříme o jednosměrné komunikaci. Jiná situace nastává při oboustranné komunikaci, kterou představuje například dialog (Foret, 1994, s. 31 – 32).

Komunikace je nejčastěji vztahem mezi dvěma subjekty. Aby komunikace byla efektivní, pak klíčovým požadavkem je poslouchání. Základní doporučení, které Foret uvádí k efektivnějšímu poslouchání, je mlčet. Pokud někdo hovoří, pak nemůže současně poslouchat. Dalším kritériem je vytvoření přátelské atmosféry s pocitem klidu a uvolnění a projevit tak zájem, že chceme opravdu poslouchat. Rovněž nezbytné je projevit empatii, abychom byli schopni se vcítit do postavení mluvícího, nedat najevo svoji náladu a být trpělivý. Také bychom měli povzbudit mluvícího formou kladení otázek (Foret, 1994, s. 33 – 34).

2.3 Bariéry v komunikaci

Do komunikačního procesu může vstupovat řada komunikačních bariér, které mohou vést k nedorozumění. Nejčastěji komunikační bariéry vznikají odlišným užíváním komunikačních prostředků. Pro překonání překážek a následné vyrovnání se s nimi, je důležité si je vůbec připustit. Jedná se o okolnosti, které, ať už přímo či nepřímo, ovlivňují komunikační proces. Aniž by si to lidé uvědomovali, obvykle oni sami jsou původci bariér. Jednak jim k tomu může pomoci prostředí, ve kterém se pohybují a jindy je vytvářejí účelově a záměrně.

Existuje různá řada dělení bariér a překážek v komunikaci:

- *Psychologické* – neschopnost naslouchat a nezájem o to, co se nám komunikující partner snaží sdělit.
- *Sémantické* – „překroucení“ sdělení, kdy komunikátor a komunikant mají odlišné představy o obsahu, k chybné interpretaci dochází především z důvodu osobnostních charakteristik příjemce.
- *Syntaktické* – podle Konečné jsou způsobeny chybami při zprostředkování informací, může se jednat o situaci, kdy stejným slovům připisujeme různý význam (Konečná, 2009, s. 77).
- *Interní* – obava z neúspěchu, která na komunikující jedince působí svazujícím pocitem, dále to může být rozdílná sociální úroveň komunikačního partnera a s tím spojená neochota jeho respektování, rovněž to mohou být bariéry v postoji vůči komunikačnímu partnerovi v podobě neúcty, povýšenectví, xenofobie (Strnadová, 2011, s. 145).

- *Externí* – za externí bariéry Mikuláščík považuje neobvyklé prostředí, které může působit na komunikačního partnera příliš oficiálně, a kde se cítí zjevně nesvůj, může to být i pouhá přítomnost někoho dalšího, bariérou rovněž může být hluk, šum (Mikuláščík, 2010, s. 37).

Plamínek hovoří o komunikačních poruchách, příčinách nesvárů, které komplikují komunikaci, aniž by tak komunikační partneři činili záměrně. Nejtypičtějším způsobem, jak vytvořit komunikační bariéru, je sklon k hodnocení a souzení našeho okolí. Pokud budeme někoho kritizovat a vytýkat mu, že něco udělal špatně, můžeme v něm probudit obranné nebo útočné mechanismy (Plamínek, 2008, s. 54).

2.4 Odstraňování komunikačních bariér

Součástí komunikačního procesu je předání, zprostředkování informace od komunikátora k příjemci sdělení. Winkler uvádí, aby komunikace byla úspěšná a došlo ke zvýšení efektivnosti komunikačního procesu, mělo by dojít k poskytnutí zpětné vazby. Mluvčí obdrží od příjemce zprávu, že došlo k pochopení sdělení. Rozlišuje se pozitivní a negativní zpětná vazba. Pozitivní zpětná vazba je mluvčím většinou ochotně přijímána na rozdíl od negativní, kdy člověk nechce přijmout kritiku či nesouhlas. Rovněž důležitou roli hraje aktivní naslouchání. Lidé často nejsou schopni druhé poslouchat, a to buď z důvodu, že nemají zájem o to, co jim druhý sděluje, anebo chtějí využít prostoru pro vlastní sebevyjádření a seberealizaci.

Předpokladem úspěšné komunikace je uplatnění jednoduchého jazyka: usnadnění srozumitelnosti sdělení může mluvčí ovlivnit vhodnou volbou slov, použitím jednoduchých vět, vyhnout se užívání cizích slov a odborné terminologie. Neposledním důležitým faktorem v každodenní komunikaci hrají emoce. Jedinec se ocitá každodenně v situacích, kdy do rozhovoru vstoupí emoce. Pokud mluvčí jedná v rozčilení, měl by komunikaci ukončit. Předejde tak nesprávné interpretaci sdělení a následnému chybnému rozhodnutí (Winkler, 1998, s. 33 – 37).

3 Komunikace veřejné správy s veřejností na příkladu Magistrátu města Hradec Králové

Veřejná správa je obecně chápána jako správa veřejných záležitostí ve veřejném zájmu. Měla by být službou veřejnosti. Oporu proto toto tvrzení nalézáme například v zákoně č. 500/2004 Sb., správního řádu, a to konkrétně v § 4 tohoto zákona, kde je stanovena zásada služby veřejnosti, čímž se rozumí, že veřejná správa má být pro lidi a předpokládá se slušné a zdvořilé chování osob, které plní úkoly vyplývající z působnosti správního orgánu. S tím souvisí povinnost poskytnout přiměřené poučení o procesních právech, povinnost uvědomit dotčenou osobu o určitém úkonu a umožnit každému hájit svoje práva a oprávněné zájmy – předpokládá se maximální součinnost veřejné správy ve prospěch těch, kterým je veřejná služba poskytována. *„Komunikace má pro pracovníky veřejné správy základní význam. Je neoddělitelnou součástí správních procesů. Na jedné straně přináší informace nezbytné pro objektivní posouzení řešených problémů a pro správné rozhodnutí o nich. Na straně druhé je základním prostředkem prosazování rozhodnutí, ovlivňování a organizování občanů“* (Rektořík a Šelešovský, 2002, s. 52).

Pravděpodobně každý jedinec se jednou ocitne v situaci, kdy se bude muset obrátit na veřejnou správu, resp. místní úřad, který je zde od toho, aby mu vyšel vstříc a pomohl mu vyřešit jeho konkrétní požadavky. Pro efektivní komunikaci je třeba znát potřeby, přání či názory občanů, rovněž je nutné zajistit, aby občané byli informováni o dění ve městě, aby získali informace o činnosti a rozhodnutích veřejné správy, resp. magistrátu, které se jich dotýkají. Informace by měla být poskytnuta preventivně. *„Když se občan nedozví, co mu úřad sděluje, není to chyba občana, ale úřadu. Ten by měl volit takovou komunikaci (zakódovanou zprávu a sdělovací prostředek), aby k občanovi v potřebném čase a na vhodném místě dorazila a ten ji porozuměl. Úřad je tu přece pro občana“* (Foret, 2008, s. 370).

Občan by měl vědět, kde potřebné informace získá a zároveň by měl vědět, proč těchto informací využívat. *„Informace poskytované i využívané veřejnou správou musí být dostupné, objektivní a využitelné v rozhodovacích procesech veřejné správy stejně jako v rozhodování každého občana. Záleží, jaký přístup k informacím systém veřejné správy umožní, záleží na citlivém výběru přímých i nepřímých komunikačních forem zaručujících průhlednou distribuci informací, sledování zpětné vazby a umožňujících názorovou korekci“* (Institut pro evropskou politiku Europeum [online], 2014).

Heger uvádí odlišné preference úřadu a občana následovně: „*Organizace je zaměřena na proces, zatímco klient usiluje o výsledek. Klient preferuje stránku sdělení, úředník (a politik) stránku vztahovou, sleduje více kontext organizace, v níž působí. V rámci nepřetržité sociální hry ten, kdo nastoluje agendu, upřednostňuje obsah sdělení, zatímco držitel obsahu (a odpovědnosti za něj) upřednostňuje formu, pravidla, algoritmy, má pod kontrolou časový průběh a hierarchické instance, jimiž informace prochází*“ (Heger, 2012, s. 148).

3.1 Statutární město Hradec Králové

Město Hradec Králové je tzv. statutárním městem, právní úpravu nalezneme v zákoně č. 128/2000 Sb. o obcích (obecní zřízení)⁵. Zákon umožňuje statutárním městům na rozdíl od ostatních měst, členění svého území na městské obvody nebo městské části se svěřenou působností, kterou realizují vlastními orgány. Záleží však vždy jen zvážení města, zda této možnosti využijí. Statutární město Hradec Králové není územně členěno na městské obvody a městské části, tzn., že nemá své vnitřní poměry ve věcech správy města upraveny statutem vydávaným formou obecně závazné vyhlášky obce. „*Město vyjmenované v zákoně je statutární město bez ohledu na to, zda se člení na části či obvody anebo ne.*“ (Horzinková a Novotný, 2008, s. 102). Jedním ze specifík postavení statutárního města je i pojmové označení příslušných orgánů. Právní úprava na úrovni statutárního města, tak počítá s primátorem, na rozdíl od jiných měst, kde je zřízena funkce starosty. Rovněž se nepočítá s městským úřadem, ale s magistrátem (Průcha, 2004, s. 54).

3.2 Magistrát města Hradec Králové

Magistrát města je institucí poskytující služby veřejné správy. Stát mu svěřil plnění úkolů v tzv. přenesené působnosti a rovněž samosprávné agendy v rozsahu, který mu uloží Zastupitelstvo města nebo Rada města.

Magistrát města tvoří primátor, náměstci primátora, tajemnice magistrátu a ostatní zaměstnanci. Magistrát města je rozmístěn v rámci Hradce Králové na třech pracovištích. Většinu odborů lze nalézt v památkově chráněné budově od arch. Josefa Gočára na ulici

⁵ Mezi statutární města patří: Brno, České Budějovice, Havířov, Hradec Králové, Jihlava, Karlovy Vary, Karviná, Liberec, Mladá Boleslav, Most, Kladno, Olomouc, Opava, Ostrava, Pardubice, Plzeň, Teplice, Ústí nad Labem, Zlín, Děčín, Frýdek-Místek, Chomutov, Přerov, Jablonec nad Nisou, Prostějov. Specifické postavení má Praha, které se formálně označuje jako hlavní město, což zahrnuje i status statutárního města.

Československé armády, odbor dopravy sídlí v Gayerových kasárnách a Živnostenský úřad v ulici Střelecké.

Magistrát města Hradec Králové je organizačně členěn příslušné odbory a větší odbory jsou dále členěny na oddělení.

Odbory magistrátu

- Úsek primátora města
 - Kancelář primátora
 - Odbor interního auditu a kontroly
 - Odbor ekonomický
- Úsek tajemnice magistrátu
 - Kancelář tajemnice
 - Odbor vnitřních služeb
 - Odbor informatiky
 - Odbor správní
 - Živnostenský úřad
 - Odbor památkové péče
 - Odbor dopravy
 - Odbor krizového řízení
 - Odbor životního prostředí
- Úsek náměstka primátora pro rozvoj města
 - Odbor rozvoje města
 - Odbor hlavního architekta
 - Investiční odbor
 - Odbor stavební
 - Odbor projektů a dotací
- Úsek náměstka primátora pro správu majetku města a městské organizace
 - Odbor správy majetku města
- Úsek náměstka primátora pro oblast školství, sociálních věcí a zdravotnictví
 - Odbor sociálních věcí a zdravotnictví
 - Odbor školství a volnočasových aktivit dětí a mládeže
- Úsek náměstka primátora pro oblast kultury, sportu a cestovního ruchu
 - Odbor kultury, sportu a cestovního ruchu

3.3 Komunikační prostředky Magistrátu města Hradec Králové s veřejností

S rozvojem moderních technologií má veřejná správa k dispozici stále více komunikačních kanálů. Jedná se o prostředky, kterými orgány veřejné správy komunikují s veřejností. Komunikace magistrátu s občany probíhá různými formami, které se magistrát snaží neustále vylepšovat. Mezi typické formy komunikace patří přímá komunikace s občanem, kdy se občan (klient) obrátí přímo osobně na úřad nebo telefonickou či elektronickou formou. Každý z nás se čas od času ocitne v situaci, kdy musí učinit nějaký konkrétní správní úkon, popřípadě zjistit relevantní informaci, která mu pomůže při řešení jeho životní situace. „Při konkrétních komunikačních situacích je důležité, zda úřad po občanovi něco požaduje, nebo zda je místem, na něž se občan sám obrací s žádostí nebo stížností“ (Heger, 2012, s. 147).

V následující části bakalářské práce se pokusím zmapovat nejčastěji používané komunikační prostředky Magistrátu města Hradec Králové. Niže uvedený výčet komunikačních prostředků nelze považovat za konečný. V rámci bakalářské práce jsem se snažila vybrat takové prostředky, které patří mezi nejčastěji užívané a ty, které s ohledem na neustálý vývoj moderních technologií, dávají předpoklad masovějšího rozšíření v budoucnosti. Mezi další možnosti komunikace, jimiž jsem se v bakalářské práci podrobněji nezabývala, lze zařadit například informační centra, vydávání nejrůznějších brožur, plakátů či letáků. Ani tento výčet není možno považovat za konečný, neboť možnosti komunikace se neustále vyvíjí.

- **Osobní schůzka**

I přes pokrok v oblasti informačních technologií se jedná o nejběžnější způsob komunikace. Pro vyřízení záležitostí jsou pro veřejnost stanoveny úřední hodiny, které lze nalézt i na webových stránkách magistrátu.

Základní úřední hodiny	pondělí, středa úterý, čtvrtek	8:00 - 17:00 8:00 - 12:00
-------------------------------	-----------------------------------	------------------------------

Mimo uvedené hodiny si lze sjednat schůzku s kompetentním zaměstnancem. V dnešní uspěchané době, kdy lidé mají čím dál méně času a nechtějí zbytečně čekat ve frontách na úřadě, magistrát nabízí možnost účelně plánovat osobní návštěvy úřadu a to prostřednictvím on-line rezervačního systému, který umožní rychlejší a pohodlnější

odbovování klientů. Objednávkový systém umožňuje objednat si termín návštěvy na vybrané agendy prostřednictvím internetu.

- **Ústředna – první kontakt s občanem**

Občan se potřebuje orientovat ve městě, i na radnici, potřebuje znát základní informace o úředních hodinách, kde jaký odbor sídlí, jaké dokumenty potřebuje mít s sebou při vyřizování svých záležitostí. Prvním kontaktem volajícího klienta bývají telefonistky královéhradeckého magistrátu, pracovnice magistrátu, které mají zrakové postižení. V dubnu loňského roku byla spuštěna interní aplikace magistrátu, která má telefonistkám sloužit. V rámci této aplikace je soustředěna široká škála údajů týkajících se města i úřadu tak, aby klient mohl získat na jednoduché dotazy informace již od telefonistek. Aplikace je mimo jiné přizpůsobena jejich zrakovému znevýhodnění, a to prostřednictvím úpravy kontrastu a zvětšení písma zmíněné aplikace. Operátorky jsou tak schopny zodpovědět často se opakující dotazy, sdělit informace o správních poplatcích, otevírací době, mohou volajícího navigovat na webové stránky úřadu, jsou schopny předat kontakty na další městské organizace a mnohé další. Pokud operátorky nebudou schopny zodpovědět dotaz odbornějšího charakteru, bude klientovi zprostředkovan kontakt na konkrétní odbor. Projekt komunikačního centra Magistrátu města Hradec Králové byl v soutěži Microsoft Awards oceněn zvláštní cenou za společensky odpovědný přístup (Hradec Králové, [online], 2015).

- **Úřední deska**

Jedním z možných způsobů zveřejňování informací o činnosti obce je prostřednictvím úřední desky. Při stanovení definice úřední desky, můžeme vycházet z metodického doporučení Ministerstva vnitra České republiky, Odboru dozoru a kontroly veřejné správy, který konstatuje „že se jedná o *technické zařízení, které je veřejně přístupnou plochou, na níž jsou dokumenty uveřejňovány zpravidla v listinné podobě*“ (Ministerstvo vnitra [online], 2014).

Právní úpravu nalezneme v zákoně č. 500/2004 Sb., správního řádu. Konkrétně se jedná o ustanovení § 26, kde je kromě jiného stanoveno, že úřední deska musí být nepřetržitě veřejně přístupná a obsah úřední desky je zveřejněn také způsobem umožňujícím dálkový přístup. Vedral si klade otázku, zda se zveřejňování dokumentů se vztahuje jen na dokumenty doručované prostřednictvím veřejné vyhlášky podle § 25 správního řádu nebo na veškeré dokumenty, jejichž publikaci předpokládají zvláštní zákony. Autor se přiklání k názoru, že § 26 odst. 1 se vztahuje na veškeré dokumenty, jejichž publikaci na úřední desce správního

orgánu ukládají právní předpisy. Tedy jak na dokumenty publikované na základě správního řádu v rámci postupů upravených správním řádem, tak na dokumenty publikované na úřední desce správního orgánu na základě jiných právních předpisů, které nesouvisí s postupy podle správního řádu a které postupy správních orgánů podle správního řádu neupravují (Vedral, 2006, s. 210).

- **Elektronická úřední deska**

Jedná se o efektivní a moderní způsob zveřejňování informací. Někteří občané neměli možnost si prostudovat dokumenty na elektronické desce prostřednictvím svých počítačů a byli tak odkázáni na desku s papírovými vyvěšenými dokumenty. Dalším důvodem pro instalaci, byla snaha magistrátu o úsporu papíru, dle vyjádření vedoucí odboru vnitřních služeb by se mělo ušetřit až 34 tisíc kusů papíru. Elektronická úřední deska je umístěna na webu města a občané tak mohou po dobu čtyřiaadvaceti hodin denně vyhledávat dokumenty, které jsou přehledně řazeny do tabulky, vzestupně či sestupně, podle data jejich vyvěšení (Hradec Králové, [online], 2015).

- **Datové schránky**

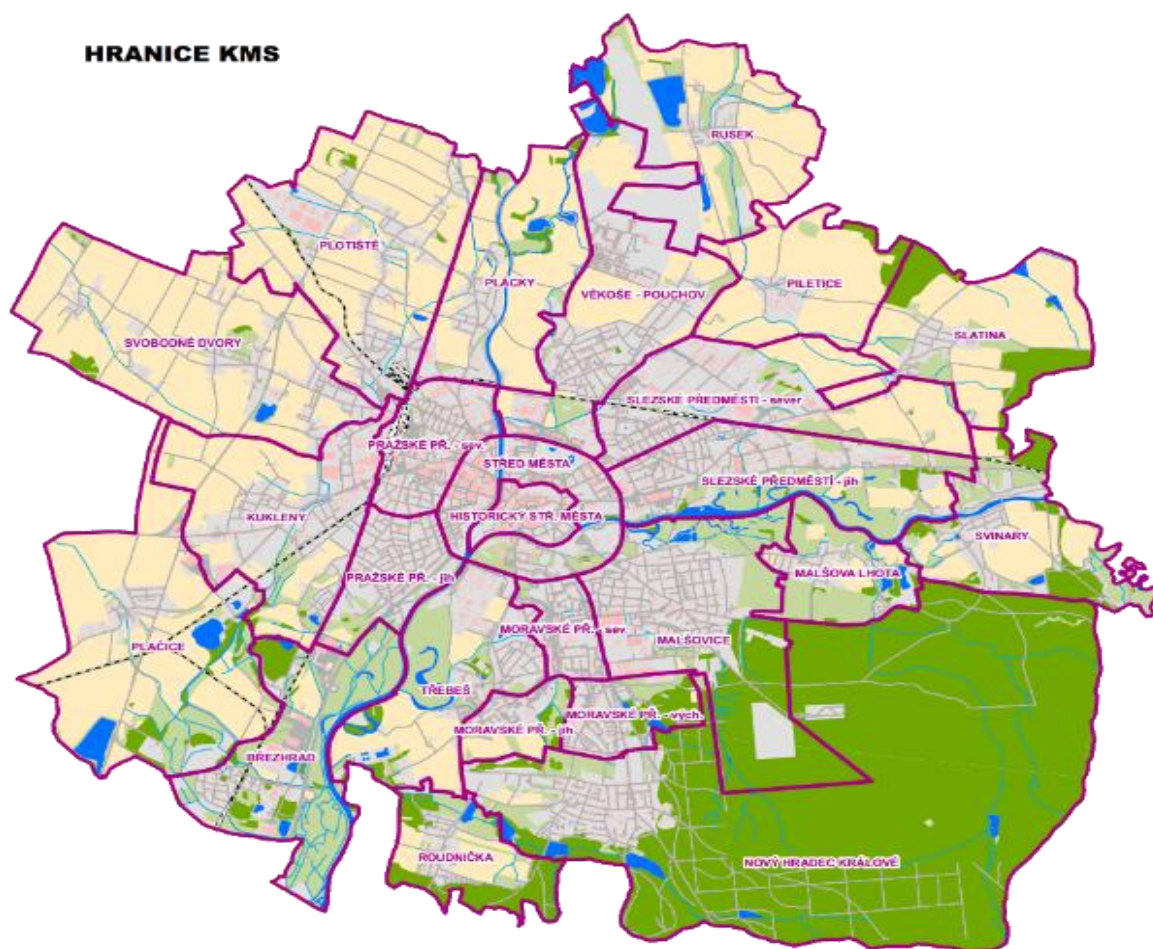
Jednou z možností jak komunikovat s magistrátem je prostřednictvím datových schránek. Datová schránka představuje elektronické úložiště, které je určeno k doručování orgány veřejné moci a k provádění úkonů vůči orgánům veřejné moci⁶. Datová schránka není náhrada e-mailové schránky. Povinně datové schránky musí mít právnické osoby a orgány veřejné moci. U fyzických osob záleží pouze na jejich rozhodnutí, zda si datovou schránku pořídí či ne. Pokud tak učiní, orgány veřejné moci jsou povinny je využívat i vůči nim. Zpráva, která je dodaná přes datovou schránku, plně nahrazuje doporučenou zásilku, a to i do vlastních rukou. Zjednodušeně řečeno, tato forma komunikace nahrazuje klasický způsob doručování v listinné podobě, protože zákonem o datových schránkách je zrovnoprávněna papírová a elektronická verze zasílaného dokumentu. Pozitivem zřízení datových schránek je, že se jedná o rychlejší, efektivnější a v neposlední řadě levnější způsob komunikace. Všem právnickým, stejně tak fyzickým osobám je tak umožněna komunikace s orgány veřejné moci zdarma. Nespornou výhodou je snadná přístupnost k datové schránce z jakéhokoliv místa, kde je internet, a rovněž tak velká úspora času s nutností obcházení úřadů.

⁶ Zákonnou úpravu nalezneme v zákoně č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů.

- **Komise místní samosprávy**

Na území Hradce Králové působí 25 komisí místních samospráv. Jednotlivé komise místní samosprávy spolupracují s magistrátem města a organizacemi zřizovanými městem ve věcech, vyžadujících místní znalost. Jedná se především o městskou policii, Technické služby, odbor dopravy, odbor stavební a odbor hlavního architekta apod. Podněty komisí jsou městskou policií využívány zejména k vytipování problémových oblastí v dané městské části. Technické služby jsou upozorňovány na nedostatky v konkrétní oblasti a je požadována jejich náprava. Komise místní samosprávy jsou zřizovány a rušeny Radou města Hradec Králové v souladu s § 122 zákona č. 128/2000 Sb. o obcích. Komise jsou zřizovány jako iniciativní a poradní orgány v určených místních částech města Hradec Králové. Územní obvod jejich působnosti určuje Rada města Hradec Králové. Hranice Komisí místní samosprávy jsou pro ilustraci znázorněny na obr. č. 4.

Obr. 4 Mapa hranic Komisí místní samosprávy



zdroj:Hradec Králové, [online], 2014

- **Zastupitelstvo města**

Zastupitelstvo města vykonává zákonem o obcích svěřené pravomoci v oblasti samostatné působnosti⁷. Současná právní úprava pojímá zasedání zastupitelstva města jako veřejná. Záměrem této úpravy je vytvoření předpokladů pro nezbytnou informovanost občanů a rovněž umožnění účasti při rozhodování o zásadních otázkách samosprávy obce pod kontrolou občanů (Průcha, 2004, s. 64). Zastupitelstvo se schází podle potřeby, nejméně jedenkrát za tři měsíce, zpravidla však každé poslední úterý v měsíci od 13.00 hodin. Občané města mají právo vyjadřovat na zasedání zastupitelstva v souladu s jednacím řádem svá stanoviska k projednávaným věcem, mohou se vyjadřovat k návrhu rozpočtu obce a závěrečnému účtu obce za uplynulý kalendářní rok. Tato oprávnění, jakož i další lze považovat za součást provedení ústavní zásady vyjádřené v čl. 21 odst. 1 Listiny základních práv a svobod, zaručující právo každého občana podílet se na správě věcí veřejných přímo nebo volbou svých zástupců. Občanu obce například musí být umožněno vyjádřit se k aktuálně projednávané věci (určitěmu bodu programu zasedání). Za uplynulé volební období⁸ zastupitelé vyslechli 43 diskutujících, kteří upozornili na různé záležitosti týkající se města. (Hradec Králové, [online], 2014).

Informování veřejnosti o místě, době a navrženém pořadu zasedání zastupitelstva města zajišťuje kancelář primátora, a to nejpozději do 7 kalendářních dnů před stanoveným dnem zasedání zastupitelstva města. Informování se uskutečňuje na úřední desce magistrátu města, popřípadě též jiným vhodným způsobem: na vývěsních plochách ve městě, na internetových stránkách magistrátu města, prostřednictvím místního tisku, rozhlasu. Ze zasedání se pořizuje zvukový záznam, který se zveřejňuje na internetových stránkách města a audiovizuální přenos, který lze on-line sledovat prostřednictvím webových stránek, který tak zaručuje snadnější přístup k autentickým informacím z jednání.

Zastupitelstvo města vykonává zákonem o obcích svěřené nejdůležitější pravomoci v oblasti samostatné působnosti obce. Jako nejvyšší samosprávný orgán si může vyhradit rozhodování i o dalších věcech samostatné působnosti obce, které jsou zákonem svěřeny jiným orgánům obce. Na druhé straně však nemůže svoje pravomoci svěřené zákonem přenést na jiné obecní orgány. Zastupitelstvo města rovněž nemůže rozhodovat v oblasti přenesené

⁷ §84 odst. 1 zákona č. 128/2000 Sb., o obcích: *Zastupitelstvo rozhoduje ve věcech patřících do samostatné působnosti obce (§ 35 odst. 1.)* § 35 odst. 1 zákona č. 128/2000 Sb., o obcích: *Do samostatné působnosti obce patří záležitosti, které jsou v zájmu obce a občanů obce, pokud nejsou zákonem svěřeny krajům nebo pokud nejde o přenesenou působnost orgánů obce nebo o působnost, která je zvláštním zákonem svěřena správním úřadům jako výkon státní správy, a dále záležitosti, které do samostatné působnosti obce svěří zákon.*

⁸ Jednalo se o volební období v letech 2010 – 2014.

působnosti obce, s výjimkou schvalování územního plánu města nebo jeho části, což má povahu výkonu státní správy.

- **Primátorské odpoledne**

Jednou z možností jak komunikovat s vedením města, jsou tzv. primátorská odpoledne. Občané Hradce Králové od roku 2011 mohou sdělit své podněty či připomínky osobně primátorovi města, a to každou středu v lichých týdnech v době od 15.00 do 18.00 hodin. Primátor se v tento čas věnuje výhradně občanům, tato doba není určena podnikatelům, jednatelům firem či obchodním zástupcům, kteří se obracejí na město s komerční nabídkou. Návštěva je možná po předchozí telefonické dohodě u asistentky primátora. Tuto nabídku do současné doby využilo cca 600 lidí (archiv tiskové mluvčí Magistrátu města Hradec Králové).

- **Informační zpravodaj města „Radnice“**

Každý týden dostávají všichni občané města zdarma do schránek tištěný Zpravodaj RADNICE, jehož elektronickou verzi lze nalézt na webových stránkách www.hradeckralove.org. Týdeník je vydáván městem a je zdarma distribuován do každé domácnosti ve městě, a to v nákladu 47 tisíc kusů. Zpravodaj je informačním servisem pro Hradečany s akcentem na zprávy a novinky, které město potřebuje sdělit. Nad tvorbou týdeníku dohlíží redakční rada složená z úředníků a politiků.

- **Tiskové zprávy**

Město se prezentuje vlastními tiskovými zprávami, které rozesílá novinářům a umísťuje na webové stránky města. Tiskové zprávy vydávané Magistrátem města Hradec Králové reprezentují oficiální stanoviska představitelů města a úřadu. Včetně přiloženého fotografického materiálu slouží k volnému využití. Zásadní roli v komunikaci s veřejností prostřednictvím médií hrají pravidelné tiskové konference, které se v prostorách radnice konají vždy po zasedání rady města či zastupitelstva. Na těchto tiskových konferencích vystupují vždy náměstci primátora, ale také odborníci z magistrátu, zástupci městských organizací nebo představitelé projektů, do kterých se město zapojilo.

Tiskové zprávy mají vždy jednotný vzhled, aby bylo jasné, že se jedná o oficiální materiály města.

- **Internet, Facebook a Twitter**

Prostřednictvím internetu lidé spolu mohou komunikovat nebo předávat a sdílet informace. Magistrát otevřel pro občany nové zdroje komunikace. Webové stránky obsahují

funkce, které umožňují zákazníkům najít to, co potřebují. Prostřednictvím oficiálních facebookových stránek města a twitter kanálu jsou občanům podávány textové a audiovizuální informace týkající se města. Dle sdělení Českého statistického úřadu v posledních letech výrazně vzrostla oblíbenost sociálních sítí. V roce 2014 je využívalo 37 % obyvatel ČR oproti 5 % před pěti lety (ČSÚ, [online], 2014). V současné době je téměř každá domácnost vybavena počítačem s připojením k internetu a takřka každý vyhledává informace na internetu. V dnešní elektronické době se prezentace na sociálních sítích stávají neodmyslitelným nástrojem, neboť jsou považovány za výrazný komunikační prostředek současnosti. Nejen prostřednictvím www stránek dává o sobě město vědět, ale rovněž na sociálních sítích občané mohou vyhledávat aktuální informace o dění ve městě i na úřadě.

- **Videozpravodajství – kinožurnál, Hradecká internetová televize**

Prvním interaktivním médiem, jehož prostřednictvím začalo Město Hradec Králové informovat své občany o aktuálním dění ve městě, je Kinožurnál. *„Filmový čtrnáctideník je vysílán od ledna roku 2008 před všemi filmovými projekcemi v kinech v Hradci Králové, tedy v multikině CineStar a v artovém kině Centrální. Jeho prostřednictvím jsou přinášeny informace o dění ve městě na poli kultury, sociálních věcí i rozvoje města, stejně jako pozvánky na významné kulturní, sportovní a společenské akce, reflexe dění ve městě nebo informace o činnosti významných královéhradeckých institucí“* (Hradec Králové, [online], 2014).

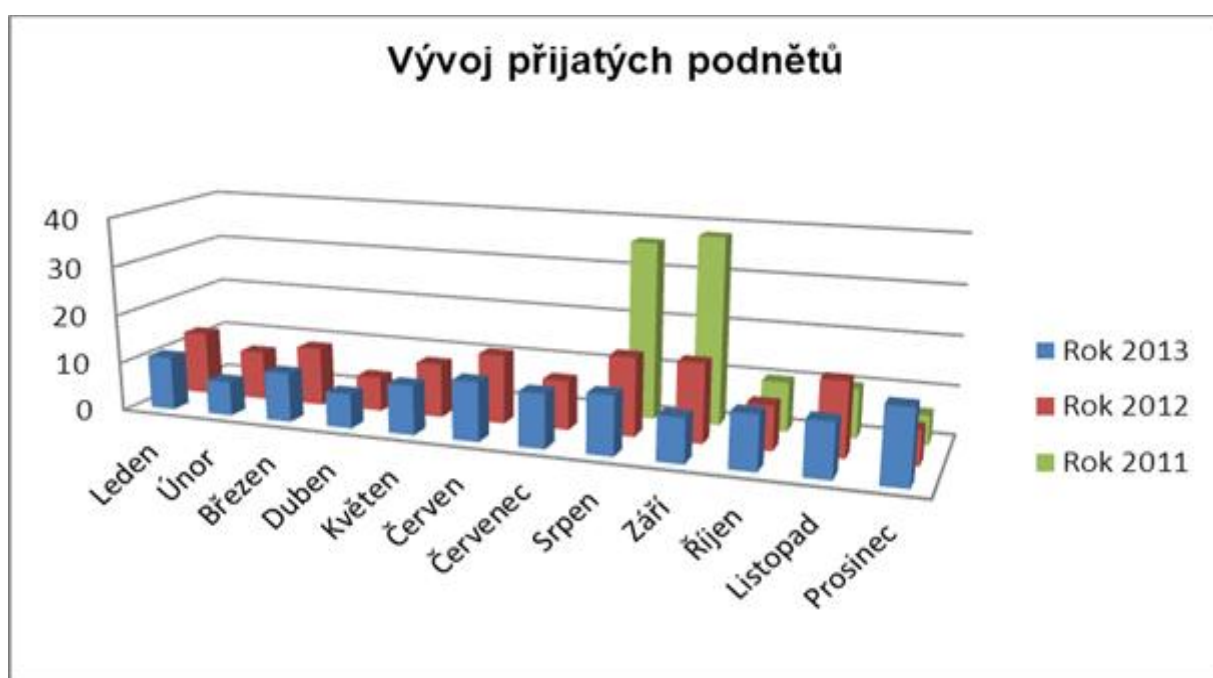
Za další informační kanál města je považována hradecká internetová televize. Jednotlivé reportáže jsou prostřednictvím odkazů šířeny po sociálních sítích, upozorňuje na ně také týdenní informační zpravodaj Radnice. Reportáže jsou zpracovány tak, aby shrnuly a komentovaly události podstatné z pohledu města Hradec Králové, a to zpravodajskou formou s důrazem na dynamičnost a aktuálnost podání. Jednotlivé reportáže informují zejména o městem zabezpečovaných, financovaných a podporovaných akcích a o jiných významných akcích konaných na území města (např. kulturní, sportovní a jiné společenské akce, dokončená výstavba a jiné dokončené investiční akce města apod.)

- **MMS podněty občanů**

Tato služba vznikla v roce 2011, kdy občan může při zjištění závad ve městě poslat MMS zprávu nebo prostřednictvím webu vypravit obrázek s přesným popisem. Došlými podněty se zabývají příslušní pracovníci magistrátu a v opodstatněných případech ho předají dál městským organizacím. Upozornění občanů jsou často mířena na nepořádek ve městě, rozbité komunikace či stavy týkající se zeleně. Odkaz na tuto službu najdou občané na hlavní

straně městského webu www.hradeckralove.org v pravém postranním panelu pod názvem MMS podněty občanů. V roce 2011, kdy tato služba vznikla, magistrát obdržel 100 podnětů, v roce 2012 to bylo 140 podnětů a v roce 2013 magistrát obdržel 126 MMS podnětů od občanů města. Tyto podněty občanů mohou napomoci ke zlepšení kvality života ve městě občanů, nicméně nenahrazují standardní podání nebo stížnost, a to včetně jejich vyřízení dle správního řádu a vnitřních předpisů Magistrátu města Hradec Králové (archiv tiskové mluvčí Magistrátu města Hradec Králové). Podněty zaslané prostřednictvím MMS nebo prostřednictvím webu jsou zobrazeny v následujícím grafu.

Graf 1 - Vývoj přijatých podnětů dle jednotlivých měsíců



zdroj: archiv tiskové mluvčí Magistrátu města Hradec Králové

Vyhodnocení MMS podnětů

a) Podněty dle odpovědnosti za vyřízení

V níže uvedené tabulce jsou podněty rozděleny podle funkčního místa, tj. podle organizace popřípadě odboru, který byl především odpovědný za vyřízení podnětu, protože obsah podnětu spadal do jeho působnosti. Podněty byly často řešeny i ve spolupráci mezi organizacemi, což již v uvedeném přehledu není promítnuto.

Tab. 1 Rozdělení MMS podnětů dle odpovědnosti za vyřízení

Organizace odpovědné za vyřízení podnětu	Rok 2011	Rok 2012	Rok 2013
Technické služby Hradec Králové	55	70	92
Hradecké služby	14	10	6
Městská policie	7	27	14
Odbor správy majetku města	6	10	1
Odbor investiční		3	2
Odbor dopravy	4	3	5
Odbor školství		2	0
Odbor hlavního architekta		2	0
Dopravní podnik města Hradce Králové	5	1	1
Správa nemovitostí Hradec Králové	2	1	0
Odbor životního prostředí	1	1	1
Odbor kultury a cestovního ruchu		1	0
Odbor živnostenského úřadu		1	0
Kancelář primátora		1	0
Odbor stavební			1
Odbor ekonomický			1
Odbor vnitřní správy			1
Odbor památkové péče			1
Ostatní (podnět nespadal do působnosti města)	6	7	0
Celkem	100	140	126

zdroj: archiv tiskové mluvčí Magistrátu města Hradec Králové

Z přehledu je zřejmé, že narůstá počet podnětů, které řešily Technické služby Hradec Králové. Klesl počet podnětů vztahujících se k parkování, které řešila Městská policie.

b) Podněty podle oblastí, kterých se týkají

V následující tabulce jsou rozděleny podněty podle oblastí, kterých se týkaly. Podněty vztahující se k majetku ve většině případů poukazovaly na špatný stav místních komunikací a

chodníků ve vlastnictví města. Podněty vztahující se k čistotě města poukazyvaly na údržbu městské zeleně, skládky, nepořádek a situaci kolem kontejnerů. Podněty, které se týkaly občanského soužití, se například vztahovaly k rušení klidu sociálně nepřizpůsobivými občany, ale i neudržováním zelených ploch, které nejsou ve vlastnictví města a jsou vyjádřeny v následující tabulce:

Tab. 2 Rozdělení podnětů dle oblastí, kterých se týkají

Podněty:	Rok 2011	Rok 2012	Rok 2013
- vztahující se k majetku města	47	55	63
- vztahující se k čistotě města	43	48	46
- vztahující se k občanskému soužití	4	30	15
- jiné (např. podnět nespadal do působnosti města, nejednalo se o podnět)	6	7	2
Celkem	100	140	126

zdroj: archiv tiskové mluvčí Magistrátu města Hradec Králové

Z výše uvedeného přehledu je patrné, že ve většině případů podněty vztahující se k majetku poukazyvaly na špatný stav místních komunikací a chodníků ve vlastnictví města. Byly většinou předány Technickým službám Hradec Králové k zajištění nápravy.

- **CZECH POINT**

Rozvoj informačních technologií přináší nové způsoby komunikace. Jedním z rozšiřujících se informačních kanálů je možnost komunikace elektronickou formou. Poslední dobou se ve veřejné správě můžeme setkávat stále častěji s pojmem eGovernment. Pod tento pojem můžeme zahrnout využívání informačních technologií veřejnými institucemi pro zajištění výměny informací s občany, soukromými organizacemi a jinými veřejnými institucemi za účelem zvyšování efektivity vnitřního fungování a poskytování rychlých, dostupných a kvalitních služeb (Lidinský, 2008, s. 7). V podstatě se jedná o proces elektronizace veřejné správy. Skládá se z několika částí a nejvýznamnější z nich pro občana je projekt CZECH POINT, který dokázal přiblížit výkon některých typických úředních úkonů co nejbližší lidem.

CZECH POINT znamená Český Podací Ověřovací Informační Národní Terminál. Každý člověk může získat všechny informace o údajích, které o něm stát vede v centrálních registrech. Tato služba není určena k nahlížení do registrů, ale pouze k vystavení ověřeného výstupu z příslušného registru. Cílem projektu CzechPOINT je vytvořit takovou službu pro

komunikaci se státem a to prostřednictvím jednoho místa, kde bude možné získat a ověřit data z veřejných i neveřejných informačních systémů, úředně ověřit dokumenty a listiny, převést písemné dokumenty do elektronické podoby a naopak, získat informace o průběhu správních řízení ve vztahu k občanovi a podat podání pro zahájení řízení správních orgánů. Občané tak mají možnost ověřit si údaje, které jsou o nich v registrech vedeny, úředníci pak mají prostřednictvím formulářů v části CzechPOINT@office přístup k referenčním údajům ze základních registrů (Hradec Králové, [online], 2014).

Na Magistrátu města Hradec Králové lze tyto ověřené výstupy získat na odboru správním, oddělní matrik a na Živnostenském úřadě. Mezi nejvíce žádané ověřené výpisy z centrálních registrů patří výpis z katastru nemovitostí, výpis z obchodního rejstříku, výpis ze živnostenského rejstříku a dále z neveřejné evidence se jedná o výpis z rejstříku trestů a výpis z karty řidiče.

CZECH POINT si klade za cíl především usnadnit styk veřejnosti s úřady, zejména z hlediska úspory času, ať už se to týká občanů nebo podnikatelů. Mezi hlavní výhody patří jakési pomyslné heslo celého projektu, tedy že obíhají data, nikoliv občan. Prioritou je zpřístupnit úřad občanům, zlepšit kvalitu a dostupnost poskytovaných služeb pomocí informačních a komunikačních technologií.

4 Metodologie výzkumného šetření

Obsah této kapitoly tvoří charakteristika výzkumného problému a jeho cíle, hypotézy, metoda výzkumu a výzkumný soubor.

4.1 Charakteristika a cíle výzkumného problému

Cílem dotazníkového šetření je analyzovat postoj občanů k formám komunikace poskytovaných Magistrátem města Hradce Králové. Na základě znalostí z teoretické části je v praktické části hodnoceno, které formy komunikace občané upřednostňují, jaké informační zdroje preferují, jak získávají informace o dění ve městě. Výzkumný problém se týká zejména spokojenosti občanů s formou a kvalitou poskytovaných informací. Tento výzkumný problém může být vyjádřen následujícími výzkumnými otázkami: **Které formy komunikace občané upřednostňují? Jaká je spokojenost občanů s kvalitou poskytovaných informací ze strany Magistrátu města Hradec Králové?**

4.2 Hypotézy

Petr Gavora definuje hypotézu takto: „*Hypotéza je vědecký předpoklad. Musí důsledně vycházet z poznatků, které jsou o zkoumaném jevu známy, nebo z praktických zkušeností výzkumníka*“ (Gavora, 2000, s. 50). Pro účely zkoumání v této bakalářské práci byly stanoveny tři hypotézy.

H1 Respondenti dávají přednost osobnímu jednání na Magistrátu města Hradec Králové před elektronickou a písemnou komunikací.

U této hypotézy vycházím mj. z osobní zkušenosti referentky Živnostenského úřadu Magistrátu města Hradec Králové, kdy občané využívají osobního jednání před možností písemných či telefonických dotazů, neboť tak mohou v případě nejasností ujasnit si své požadavky a dotazy. Platnost této hypotézy ověřují otázky č. 4, 5, 7 a 8.

H2 Více než polovina respondentů nejčastěji získává informace o dění ve městě z městského zpravodaje Radnice.

Hypotéza byla stanovena s přihlédnutím ke skutečnosti, že zpravodaj Radnice je zdarma distribuován do každé domácnosti ve městě. Odpověď na otázku, které informační zdroje občané upřednostňují, nám poskytnou otázky č. 6 a 9 dotazníku.

H3 Nadpoloviční většina dotázaných respondentů je spokojena s kvalitou informací na Magistrátu města Hradec Králové.

U této hypotézy jsem vycházela z anonymního dotazníkového šetření, které bylo realizováno v roce 2013 na Magistrátu města Hradec Králové, kdy výsledkem bylo pozitivní hodnocení vystupování úředníků a poskytování informací. Rovněž jsem vycházela z osobní zkušenosti, kdy se mi dostává zpětné vazby od klientů, že poskytnuté informace jsou pro ně užitečné. Pro ověření této hypotézy a zjištění názorů respondentů byly v dotazníku stanoveny otázky č. 3 a 11. Hodnocení u otázky 3 bylo zaznamenáno na škále 1 – 5, kdy 1 znamenalo „rozhodně ano“ a 5 „rozhodně ne“. Vycházela jsem z předpokladu, že spokojeností se rozumí hodnocení 1 a 2 na uvedené škále. U otázky 11 jsem vycházela z předpokladu, že za kvalitu je považováno hodnocení 1 a 2, přičemž 1 znamená hodnocení „výborně“ a 2 „chvalitebně“.

4.3 Metoda výzkumného šetření

Pro účely výzkumného šetření byl zvolen kvantitativně orientovaný výzkum. Gavora uvádí, že „*kvantitativní výzkum pracuje s číselnými údaji. Zjišťuje množství, rozsah nebo frekvenci výskytů jevů, resp. jejich míru (stupeň). Číselné údaje se dají matematicky zpracovat*“ (Gavora, 2000, s. 31). Jako výzkumný nástroj byl zvolen anonymní dotazník. Vytvořený dotazník obsahuje celkem 14 otázek – uzavřené, otevřené a škálované. Nevyplněný dotazník je uveden jako příloha A.

Dotazník patří mezi nejvyužívanější výzkumné explorativní techniky. Výhodou této techniky je její dostupnost. Předností dotazníku podle Pelikána je jeho snadné zadávání, tzv. administrace. Dalším pozitivem dotazníku je, že získané údaje lze plně kvantifikovat, a to nám umožní počítačové zpracování velkého množství dat. Negativní stránkou dotazníku pak může být především přesnost vymezených otázek a variant odpovědí a prostor pro odpovědi respondenta, je tak striktně vymezen. Může dojít k situaci, kdy respondent je postaven před variantu, kterou by si v případě volné odpovědi nezvolil (Pelikán, 2007, s. 105).

4.4 Výzkumný soubor

Jiří Pelikán definuje základní soubor jako „*množinu všech prvků patřících do okruhu osob nebo jevů, které mají být zkoumány v daném výzkumu*“ (Pelikán, 1998, s. 47). Dotazníkové šetření bylo uskutečněno v druhé polovině února 2015 mezi náhodně příchodními občany v zázemí Magistrátu města Hradec Králové. Celkem bylo vyhodnoceno 157 dotazníků.

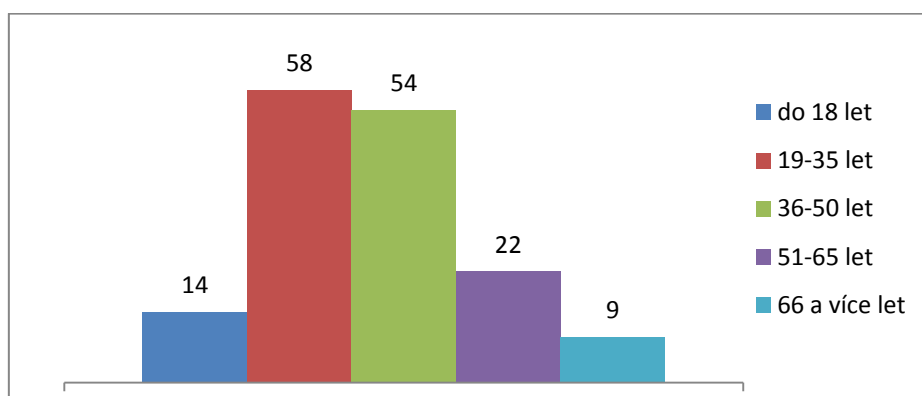
5 Výsledky empirického šetření a jejich interpretace

V analytické části bakalářské práce prezentuji data získaná kvantitativním výzkumem a zformuluji dílčí výzkumné závěry.

5.1 Charakteristika výzkumného souboru

Výzkumný vzorek tvořili klienti Magistrátu města Hradec Králové – ženy i muži, všech věkových kategorií, různého stupně ukončeného vzdělání, kteří navštívili odbory Magistrátu města v Hradci Králové za účelem vyřízení úředních záležitostí. Celkem bylo osloveno 160 respondentů. Vyplněné dotazníky byly vráceny od 157 respondentů. Výzkumný vzorek tvořilo šedesát devět žen a osmdesát osm mužů. Následující graf znázorňuje věk občanů.

Graf 2 – Věk respondentů



zdroj: vlastní zpracování

Graf charakterizuje, že nejpočetnější skupiny tvořili lidé ve věku 19-35 let a 36-50 let. Více jak polovina dotázaných měla středoškolské vzdělání, pětina dotázaných měla vysokoškolské vzdělání, patnáct procent bylo vyučeno a zbytek měl základní vzdělání.

5.2 Analýza a interpretace kvantitativních dat

Pro zobecnění údajů z provedeného šetření je třeba mít na paměti, že možnost generalizace je ovlivněna poněkud nereprezentativním výběrovým souborem respondentů. Soubor respondentů, se kterým bylo pracováno, je velmi malý a nesplňuje tak podmínky kladené na validitu zkoumání. Pro účely tohoto šetření tak poskytuje pouze orientační údaje. Pro vyhodnocení výsledků dotazníků byla použita čárkovací metoda. Následně byly výsledky

zpracovány do tabulek a dále k nim byl vytvořen vhodný graf, který vizuálně prezentuje získané údaje.

Otázka č. 1 – Jak často řešíte své záležitosti na Magistrátu města Hradec Králové?

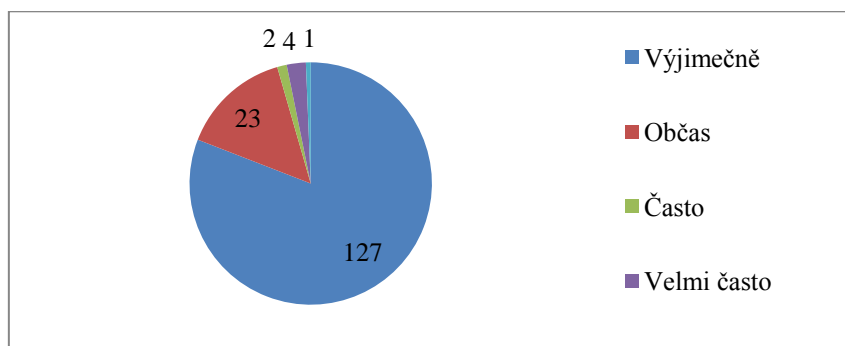
Na tuto otázku 127 dotazovaných respondentů odpovědělo, že záležitosti na Magistrátu města v Hradci Králové vyřizuje výjimečně (1x – 2x ročně). Dalších 23 respondentů vyřizuje své záležitosti občas (3x – 5x ročně), 2 respondenti uvedli, že své záležitosti na magistrátu města řeší často (6x – 10x ročně) a 4 respondenti navštěvují odbory magistrátu velmi často (více než 10x ročně). 1 respondent uvedl, že neví, nedokáže posoudit. Přehledné shrnutí a grafické znázornění získaných dat obsahuje tabulka 3 a graf 3.

Tabulka 3 – Četnost návštěvnosti magistrátu

Jak často řešíte své záležitosti na Magistrátu města Hradec Králové?	
Odpověď	Respondentů
Výjimečně (1x - 2x ročně)	127
Občas (3x - 5x ročně)	23
Často (6x - 10x ročně)	2
Velmi často (více než 10x ročně)	4
Nevím, nedokážu posoudit	1
Celkem	157

zdroj: vlastní zpracování

Graf 3 - Četnost návštěvnosti magistrátu



zdroj: vlastní zpracování

Otázka č. 2 – Na jakém odboru jste dnes jednal/a?

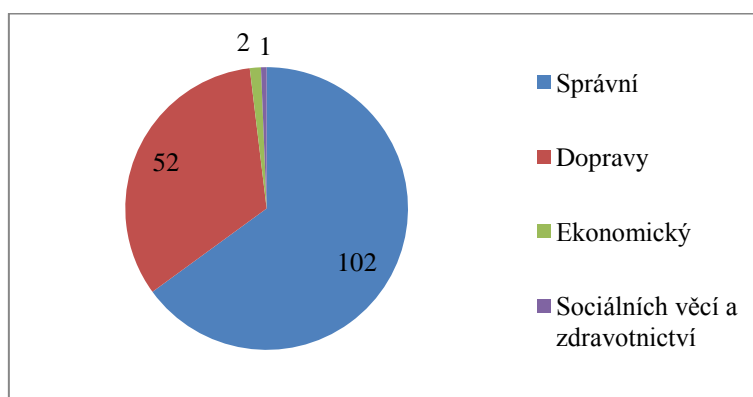
Z celkového počtu 157 respondentů 65 % dotázaných navštívilo správní odbor. Nejčastěji respondenti uváděli důvody návštěvy zmíněného odboru: žádost o vydání nového občanského průkazu, cestovních dokladů, návštěvu matriky v souvislosti změny trvalého pobytu a ověřování listin a podpisů. Část jednání se týkala přestupkového řízení. 55 respondentů (33 %) jednalo na odboru dopravy, kde se nejčastěji jednalo o přihlášení a odhlášení vozidla. 2 dotázaní jednali na odboru ekonomickém a 1 tazatel navštívil odbor sociálních věcí.

Tabulka 4 – Jednání na konkrétním odboru

Na jakém odboru jste dnes jednal/a?	
Odpověď	Respondentů
Správní	102
Dopravy	52
Ekonomický	2
Sociálních věcí a zdravotnictví	1
Celkem	157

zdroj: vlastní zpracování

Graf 4 – Jednání na konkrétním odboru



zdroj: vlastní zpracování

Otázka č. 3 – otázky vztahující se ke spokojenosti s jednáním na úřad

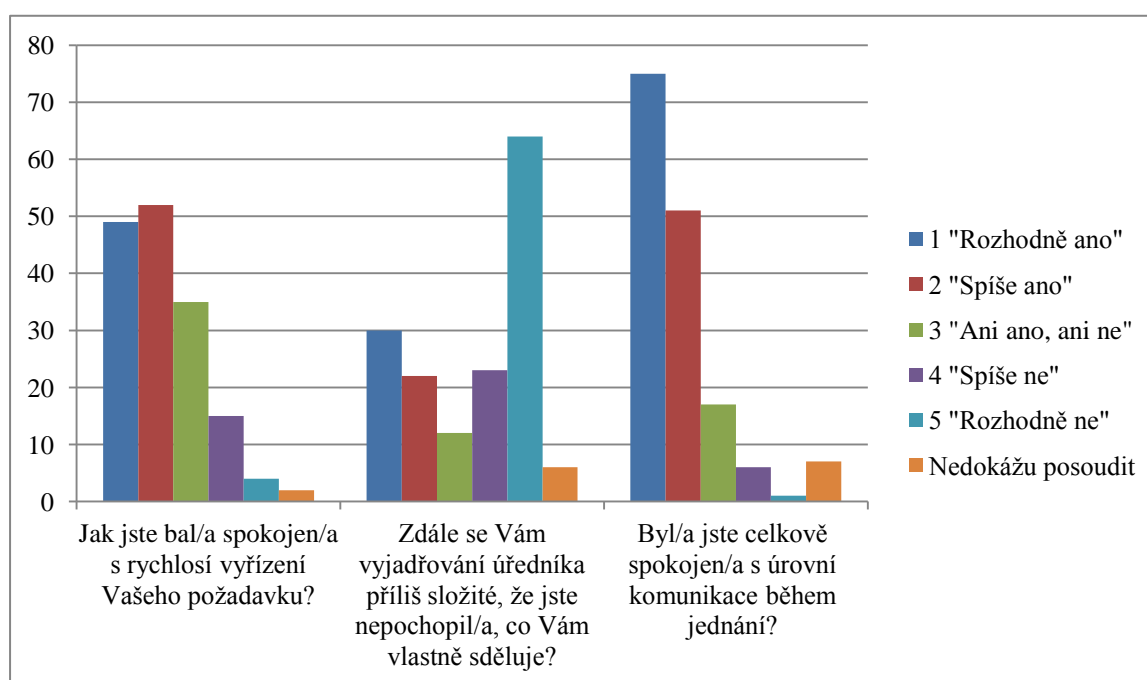
U této otázky se hodnotila spokojenost s jednáním na úřadě. Hodnocení bylo zaznamenáno na škále 1 – 5, kdy 1 znamenalo „rozhodně ano“ a 5 „rozhodně ne“. Vycházím z předpokladu, že spokojeností u otázek 3a a 3c se rozumí hodnocení 1 a 2 na uvedené škále. Z odpovědí na první otázku vyplývá, že 64 % dotázaných je spokojeno s rychlostí vyřízení svého požadavku. Z tabulky dále vyplývá, že 41 % dotázaným respondentům se rozhodně nezdá vyjadřování úředníka příliš složité a 80 % dotázaných respondentů bylo celkově spokojeno s úrovní komunikace během jednání.

Tabulka 5 – Spokojenost s jednáním na úřadě

	1	2	3	4	5	Nedokážu posoudit	celkem
a) Jak jste byl/a spokojen/a s rychlostí vyřízení Vašeho požadavku?	49	52	35	15	4	2	157
b) Zdálo se Vám vyjadřování úředníka příliš složité, že jste nepochopil/a, co Vám vlastně úředník sděluje?	30	22	12	23	64	6	157
c) Byl/a jste celkově spokojen/a s úrovní komunikace během jednání?	75	51	17	6	1	7	157

zdroj: vlastní zpracování

Graf 5 – Spokojenost s jednáním na úřadě



zdroj: vlastní zpracování

Otázka č. 4 – Jaké formě komunikace s magistrátem dáváte přednost?

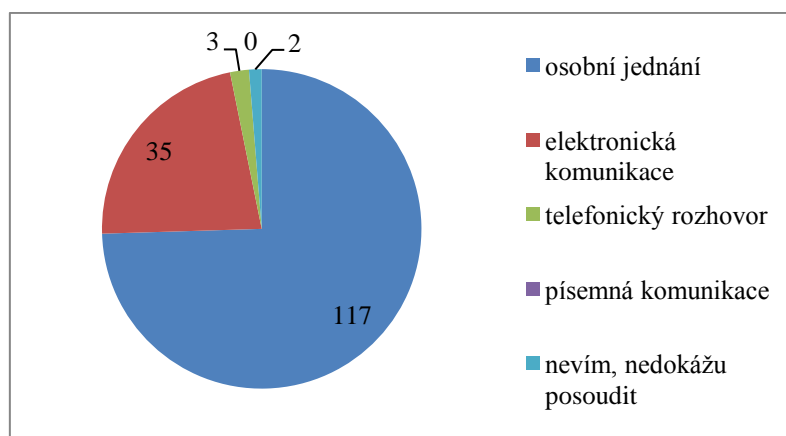
Z grafu č. 6 je patrné, že respondenti dávají přednost raději osobnímu jednání, kdy tuto možnost označilo 76 % dotázaných respondentů. Za nejméně oblíbenou formu komunikace zvolili respondenti písemnou komunikaci, resp. tuto formu komunikace nezvolil ani jeden dotázaný. Za druhou nejpreferovanější formu komunikace občané zvolili elektronickou komunikaci.

Tabulka 6 – Upřednostňované formy komunikace

Jaké formě komunikace s magistrátem dáváte přednost?	
Odpověď	Respondenti
Osobní jednání	117
Elektronická komunikace	35
Telefonický hovor	3
Písemná komunikace	0
Nevím, nedokážu posoudit	2
Celkem	157

zdroj: vlastní zpracování

Graf 6 – Upřednostňované formy komunikace



zdroj: vlastní zpracování

Otázka č. 5 – Vybrala jste formu komunikace (viz otázka č. 4):, dokážete říct důvod, proč dáváte přednost právě této formě?

Zhruba tři čtvrtiny dotázaných respondentů dává přednost osobnímu jednání. Jako nejčastější důvody uvádějí: bezprostřední zpětná vazba, ujištění, že záležitost je vyřízena, vyjasnění případných nejasností, předejití nedorozumění, rychlý způsob řešení, diskrétní jednání z očí do očí, lepší pochopení, zvyk, více prostoru pro vyjádření, jednoduchost a možnost posouzení, okamžité řešení.

U elektronické komunikace respondenti uváděli jako nejčastější důvody: možnost komunikace s magistrátem z pohodlí domova či pracoviště, vlastní pohodlnost, nemuset stát frontu, nedostatek času, úspora času, zjištění, jaké doklady budou potřeba na jednání, rychlost.

Otázka č. 6 – Které informační zdroje Magistrátu města Hradec Králové znáte?

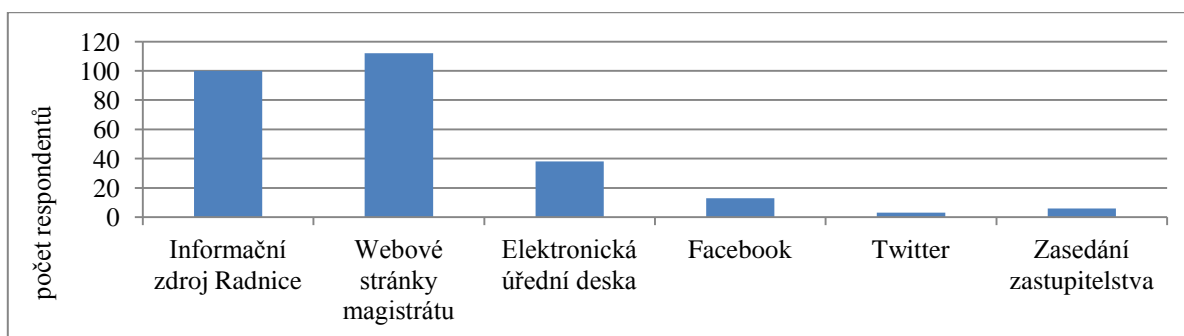
Cílem otázky bylo zjistit, jaké informační zdroje magistrátu respondenti znají. Celých 41 % dotázaných preferuje webové stránky, tiskoviny zůstávají v oblibě u 37 % dotázaných a to konkrétně informační zpravodaj Radnice.

Tabulka 7 – Informační zdroje MMHK

Jaké informační zdroje Magistrátu města Hradec Králové znáte?	
Odpověď	Respondentů
Informační zpravodaj Radnice	100
Webové stránky magistrátu	112
Elektronická úřední deska	38
Facebook	13
Twitter	3
Zasedání zastupitelstva	6
jiné	0
Celkem	272

zdroj: vlastní zpracování

Graf 7 – Informační zdroje MMHK



zdroj: vlastní zpracování

Otázka 7 – Využíváte k řešení svých záležitostí na úřadě elektronickou komunikaci?

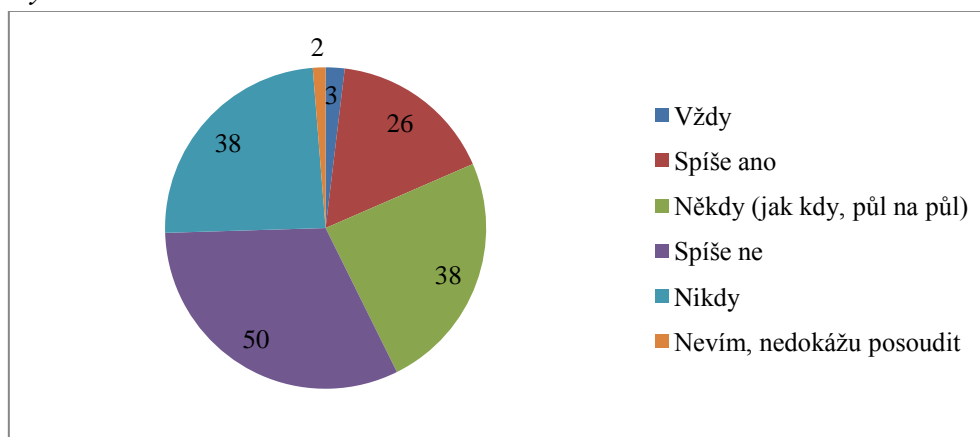
Na tuto otázku 50 dotázaných respondentů uvedlo, že spíše nevyužívá elektronickou komunikaci pro řešení svých záležitostí. Vždy ji využijí při svém jednání pouze 3 respondenti.

Tabulka 8 – Využívání elektronické komunikace k řešení záležitostí

Varianty odpovědí	Respondentů
Vždy	3
Spíše ano	26
Někdy (jak kdy, půl na půl)	38
Spíše ne	50
Nikdy	38
Nevím, nedokážu posoudit	2
Celkem	157

zdroj: vlastní zpracování

Graf 8 – Využívání elektronické komunikace k řešení záležitostí



zdroj: vlastní zpracování

Otázka 8 – Použil/a jste někdy z následujících služeb elektronické komunikace?

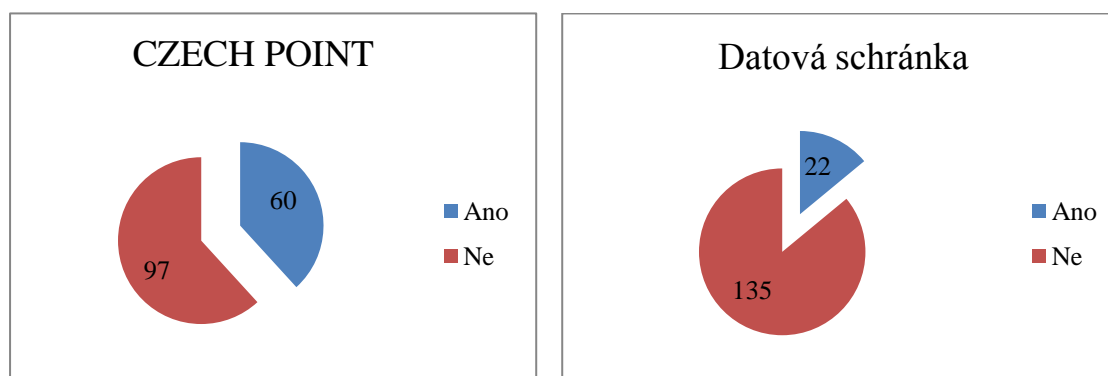
Tato otázka zjišťovala postoj občanů k využívání moderních technologií, jako jsou Czech POINT a datové schránky. Respondenti mohli vybrat jednu variantu z nabízených možností. Služeb CZECH POINTu využilo 38 % dotázaných respondentů a více než 86 % procent respondentů nikdy nevyužilo datových schránek.

Tabulka 9 – Využití služeb CZECH POINT a datových schránek

Použil/a jste někdy z následujících služeb elektronické komunikace?			
Odpověď	ANO	NE	Celkem
CZECH POINT	60	97	157
Datová schránka	22	135	157

zdroj: vlastní zpracování

Graf 9 – Využití CZECH POINTu a datových schránek



zdroj: vlastní zpracování

Otázka 9 – Odkud získáváte informace o dění ve městě?

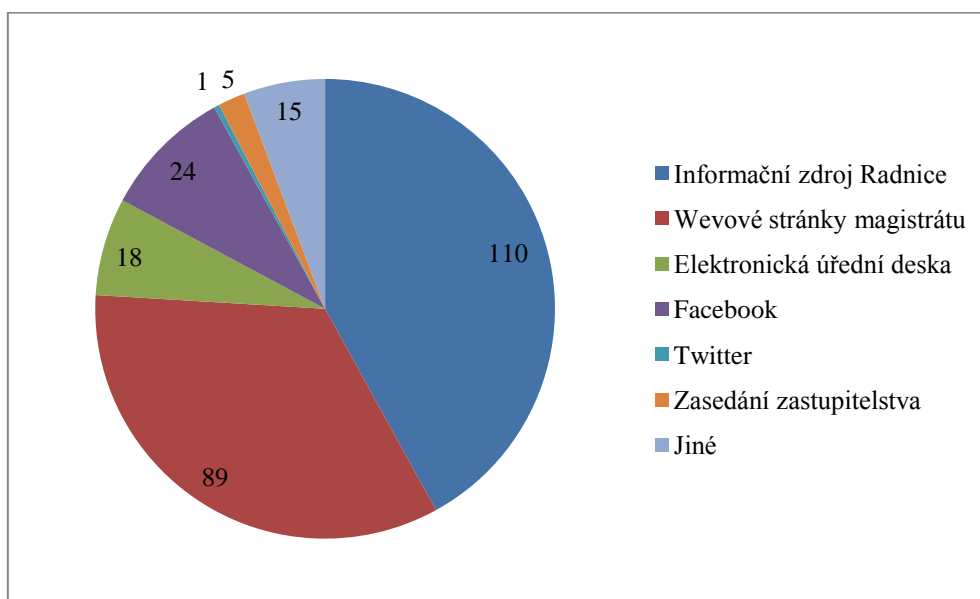
Cílem otázky bylo zjistit, odkud lidé čerpají informace o dění ve městě. Nejvíce lidé čerpají informace z informačního zpravodaje Radnice (42 %) a dále druhým nepostradatelným zdrojem jsou webové stránky magistrátu (34 %). Jako jiné zdroje respondenti uváděli: týdeník 5plus2, který vychází zdarma každý pátek, dále zpravodajský portál iDNES.cz a regionální tiskovinu Hradecký deník.

Tabulka 10 – Získávání informací o dění ve městě

Odkud získáváte informace o dění ve městě?	
Odpověď	Respondentů
Informační zpravodaj Radnice	110
Webové stránky magistrátu	89
Elektronická úřední deska	18
Facebook	24
Twitter	1
Zasedání zastupitelstva	5
Jiné	15
Celkem	262

zdroj: vlastní zpracování

Graf 10 – Získávání informací o dění ve městě



zdroj: vlastní zpracování

Otázka 10 – Jak jste spokojen/a s přístupem k potřebným informacím z hlediska jejich dostupnosti pro Vás? (hodnocení jako ve škole 1 – výborně, 2 – chvalitebně, 3 – dobře, 4 – dostatečně, 5 – nedostatečně)

U této otázky jsem vycházela z předpokladu, že za dostupnost je považováno hodnocení 1 a 2, při čemž 1 znamená hodnocení „výborně“ a 2 „chvalitebně“. Za nejdostupnější informace respondenti považují ty, které získávají z informačního zpravodaje

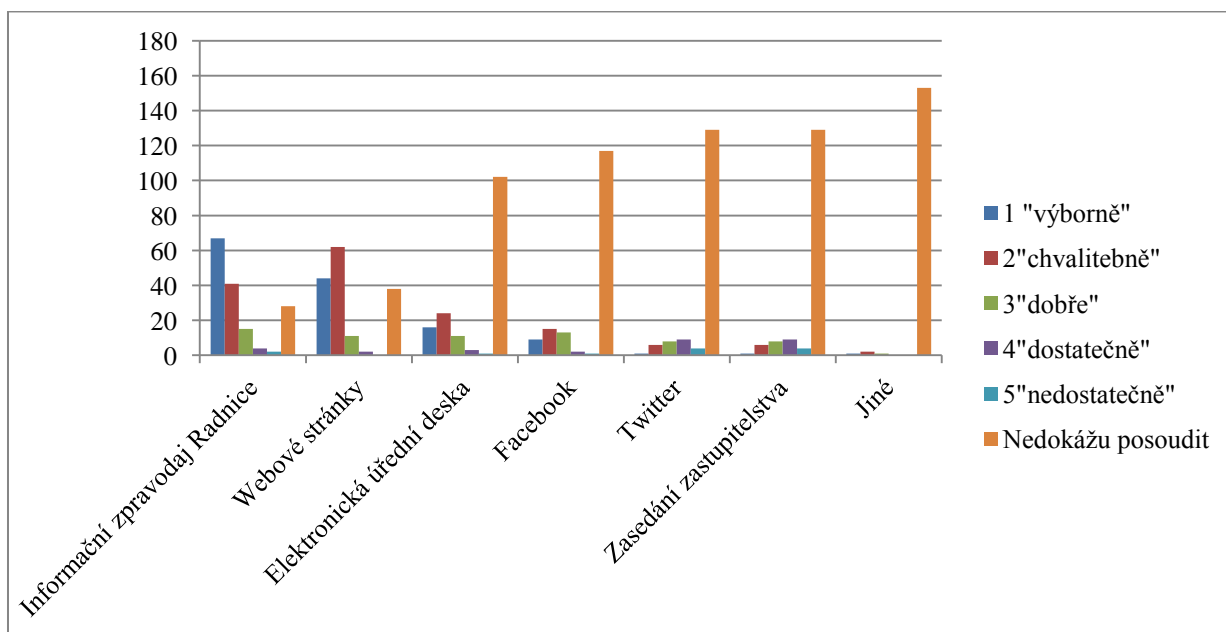
Radnice a webových stránek. Převážná většina respondentů nedokáže posoudit spokojenost s přístupem k informacím z hlediska dostupnosti u elektronické úřední desky, facebooku, twitteru a zasedání zastupitelstva.

Tabulka 11 – Spokojenost s přístupem k informacím z hlediska dostupnosti

	1	2	3	4	5	Nedokáží posoudit	Celkem
Informační zpravodaj Radnice	67	41	15	4	2	28	157
Webové stránky	44	62	11	2	0	38	157
Elektronická úřední deska	16	24	11	3	1	102	157
Facebook	9	15	13	2	1	117	157
Twitter	9	15	13	2	1	117	157
Zasedání zastupitelstva	1	6	8	9	4	129	157
Jiné, prosím uveďte:	1	2	1	0	0	153	157

zdroj: vlastní zpracování

Graf 11 - Spokojenost s přístupem k informacím z hlediska dostupnosti



zdroj: vlastní zpracování

Otázka 11 – Jak jste spokojen/a s poskytnutými informacemi z hlediska jejich kvality obsahu? (hodnocení jako ve škole 1 – výborně, 2 – chvalitebně, 3 – dobře, 4 – dostatečně, 5 – nedostatečně)

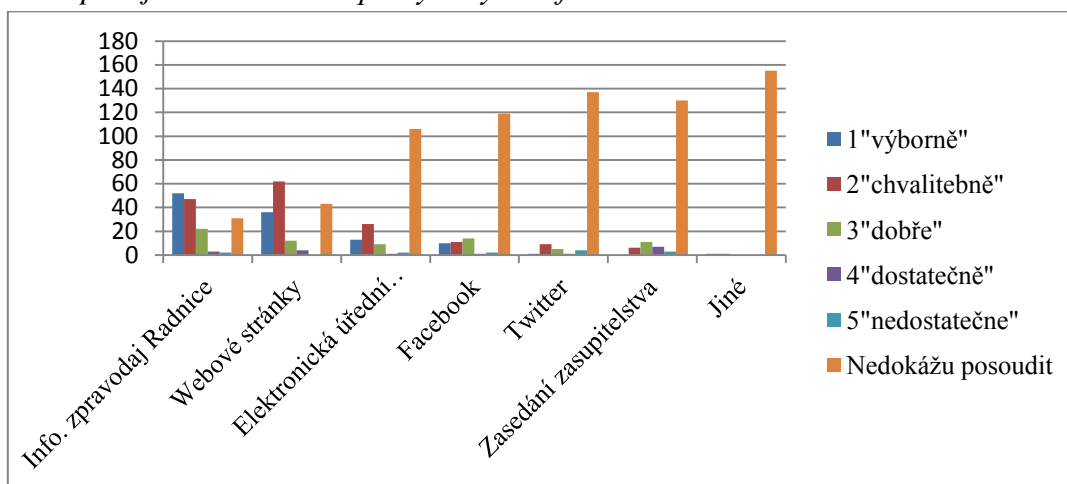
U této otázky jsem vycházela z předpokladu, že za kvalitu je považováno hodnocení 1 a 2, při čemž 1 znamená hodnocení „výborně“ a 2 „chvalitebně“. Z výsledků otázky vyplývá, že nejlepší hodnocení z hlediska kvality získal městský zpravodaj Radnice (99 respondentů) a webové stránky magistrátu (98 respondentů). Rovněž u této otázky převážná většina respondentů nedokáže posoudit spokojenost s kvalitou poskytnutých informací u elektronické úřední desky, facebooku, twitteru a zasedání zastupitelstva.

Tabulka 12 – Spokojenost s kvalitou poskytnutých informací

	1	2	3	4	5	Nedokážu posoudit	Celkem
Informační zpravodaj Radnice	52	47	22	3	2	31	157
Webové stránky	36	62	12	4	0	43	157
Elektronická úřední deska	13	26	9	1	2	106	157
Facebook	10	11	14	1	2	119	157
Twitter	1	9	5	1	4	137	157
Zasedání zastupitelstva	0	6	11	7	3	130	157
Jiné, prosím uveďte:	1	1	0	0	0	155	157

zdroj: vlastní zpracování

Graf 12 - Spokojenost s kvalitou poskytnutých informací



zdroj: vlastní zpracování

5.3 Ověření hypotéz

Pro potřeby výzkumu byly stanoveny hypotézy, které výsledky výzkumu buď potvrdí, nebo vyvrátí.

Hypotéza č. 1: Respondenti dávají přednost osobnímu jednání na Magistrátu města Hradec Králové před elektronickou a písemnou komunikací.

Hypotéza se potvrdila. Tuto hypotézu ověřovaly otázky 4, 5, 7 a 8. Jak ukazuje tabulka č. 6, osobnímu jednání dává přednost 76 % dotázaných respondentů a je tak nejvíce vítanou formou komunikace občanů. Není pochyb, že jednání z očí do očí je nezastupitelnou formou komunikace i v dnešní době moderních technologií. Jako důvody pro osobní jednání převážná většina respondentů uváděla zejména možnost vyjasnit si případné nejasnosti na místě. Přímou komunikaci označili jako flexibilnější, otevřenější, osobnější a konkrétnější, kdy lze zamezit případným nežádoucím faktorům. Na druhém pomyslném místě v preferenci komunikace se umístila elektronická komunikace. Důvody pro tuto formu komunikace respondenti uváděli, že se jedná o rychlejší, jednodušší a hospodárnější způsob, kdy potřebné informace mohou získat v klidu a pohodlí domova bez nutnosti čekání ve frontě na úřadě. Jako nejméně oblíbený způsob komunikace občané zvolili „klasickou“ písemnou komunikace, resp. ani jeden respondent tuto formu neuvedl.

Z tabulky č. 9 jasně vyplývá, že možnosti komunikace prostřednictvím CZECH POINTu a datových schránek, nepatří mezi využívané komunikační formy. Jako nejčastější důvody, proč tyto způsoby občané nevyužívají, uváděli, že tyto služby neznají a neorientují se v dané oblasti. Dále se domnívají, že nabízení služby pro ně nejsou vhodné a zatím je nepotřebovali.

Hypotéza č. 2: Více než polovina respondentů nejčastěji získává informace o dění ve městě z městského zpravodaje Radnice.

Hypotéza se potvrdila. Tuto hypotézu ověřovaly otázky 6 a 9. Z výzkumu jasně vyplynulo, že mezi nejnámější informační zdroje patří webové stránky města (112 respondentů) a informační zpravodaj Radnice (100 respondentů). Za zpravodajem následuje elektronická úřední deska, kterou uvedlo 38 dotázaných. Z údajů uvedených v tabulce č. 10 je zřejmé, že informace o dění ve městě získávají převážně z městského zpravodaje Radnice, což uvedlo

110 respondentů a druhým nepostradatelným zdrojem jsou webové stránky města, které označilo 89 respondentů.

Hypotéza č. 3: Nadpoloviční většina dotázaných respondentů je spokojena s kvalitou informací na Magistrátu města Hradec Králové.

Hypotéza se potvrdila. Tuto hypotézu ověřovaly otázky č. 3 a 11. Vycházím z předpokladu, že za kvalitu je považováno hodnocení 1 a 2. U otázky č. 3 se jednalo o hodnocení na škále 1 – 5, kdy 1 znamenalo „rozhodně ano“ a u otázky č. 11, hodnocení 1 znamenalo „výborně“ a hodnocení 2 „chvalitebně“. Z hlediska obsahové kvality nejlepší hodnocení získal městský zpravodaj Radnice a webové stránky. Téměř 65 % dotázaných se vyslovilo pro spokojenost při hodnocení rychlosti vyřízení požadavku, ale zároveň třetina respondentů byla spíše nespokojena s rychlostí vyřízení požadavku (hodnocení 3 a 4). Celkově bylo 80 % dotázaných spokojeno s komunikací během jednání na úřadě, ale také až 30 respondentů (tj. 20 % všech) se domnívá, že úředníkově vyjadřování bylo příliš složité (tento parametr hodnotí na škále stupněm 1 – rozhodně ANO).

5.4 Shrnutí výzkumného šetření a doporučení pro praxi

Cílem komunikace ve veřejné správě je služba veřejnosti, která se kromě jiného uskutečňuje pomocí konkrétních komunikačních kanálů. Místní veřejná správa je od toho, aby se snažila vyřešit rychle a efektivně záležitosti občana, kvůli které se obrací na úřad. Existuje široká škála komunikačních prostředků, se kterými Magistrát města Hradec Králové pracuje.

Z provedeného šetření vyplynulo, že nejvíce preferovaný způsob komunikace stále zůstává osobní rozhovor z očí do očí (face to face), a to i přes stále větší rozvoj v oblasti informačních technologií. Tři čtvrtiny dotázaných uvedly, že dává přednost právě osobnímu jednání. Jedná se o dynamickou formu, kdy je možné sledovat bezprostřední zpětnou vazbu partnerů v komunikaci, díky níž mohou lépe pochopit navzájem svá stanoviska a nalézat optimální řešení.

Dále z dotazníkového šetření vyplynulo, že občané získávají informace o dění ve městě především z webových stránek a městského zpravodaje Radnice. V rámci internetových stránek by mělo jednat především o zajištění maximálního uživatelského komfortu, tedy, aby se občan nemusel složitě „proklikávat“ k požadované informaci. Dále je třeba adekvátně pracovat s obsahem facebookových stránek města, kdy tento informační kanál slouží zejména generaci do 40 let a využít tak jeho potenciálu, a to nejen vůči občanům města, ale i směrem

k rozvoji turismu ve městě. Na druhé straně by se nemělo zapomínat na občany, kteří tak intenzivně nevyužívají možností získávání informací z internetu či sociálních sítí. Zejména starší občané – dle obecných předpokladů – uváděli jako důležitý zdroj informací rozhlas a tištěná média.

Jedním z cílů bakalářské práce bylo zjistit, jaká je spokojenost občanů s kvalitou poskytovaných informací ze strany Magistrátu města Hradec Králové. Z hlediska obsahové kvality nejlepší hodnocení získal městský zpravodaj Radnice a webové stránky. Více než polovina dotázaných se vyslovila pro spokojenost při hodnocení rychlosti vyřízení požadavku a více než tři čtvrtiny dotázaných byly spokojeny s komunikací během jednání. Dále z dotazníkového šetření vyplynulo, že z hlediska informovanosti o dění ve městě, jsou za klíčové kanály komunikace považovány městský zpravodaj Radnice a internetové stránky města. Z výše uvedeného vyplývá, že dotazovaní občané oba kanály (Radnice a webové stránky) hodnotí jako nejpreferovanější, a to jak z pohledu kvality obsahu, tak i z hlediska vyhledávání informací. Ostatní kanály jsou poté chápány jako doplňující, sloužící k prohloubení komunikace a styku s občany.

Přínos bakalářské práce spočívá v návrhu následujícího doporučení ke zlepšení komunikace, které bude předloženo vedení Magistrátu města Hradec Králové k posouzení:

- Zvážit možnosti školení komunikačních dovedností pro úředníky magistrátu s cílem zlepšení a zjednodušení vyjadřování úředníků ve smyslu zlepšení vnímání občanů, že svému úředníkovi více porozumí v tom, co jim říká nebo vysvětluje.
- Více využít potenciálu nových informačních technologií (Facebooku a Twitteru) k informování občanů a propagaci města.
- Zvážit zavedení pravidelných rubrik v městském zpravodaji Radnice se zprávami z jednotlivých odborů.
- V rámci internetových stránek pro zajištění maximálního uživatelského komfortu se snažit o co nejméně „proklikávání“ na požadovanou informaci.
- Propagovat a vysvětlit přednosti elektronických forem komunikace (CZECH POINT, datové schránky), které vedou ke snížení administrativní zátěže.
- Zvážit zahájení pravidelných šetření spokojenosti s cílem zjistit nebo ověřit zpětnou vazbu, tedy jak občané vnímají práci úřadu, poskytované služby či kvalitu života v obci/ kraji. Pokud bude šetření prováděno pravidelně, může z něj být vidět, zda opatření, která magistrát provádí, mají na zvyšující se spokojenost vliv.

Závěr

Současným trendem a cílem ve veřejné správě je neustálé zlepšování kvality služeb a poskytování informací veřejnosti. Veřejná správa je chápána jako služba veřejnosti a jejím cílem by mělo být uspokojování potřeb, práv a oprávněných zájmů široké veřejnosti. Dosažení těchto cílů se může odvíjet od vhodně zvolené formy komunikace a informačních prostředků.

Tématem práce byla komunikace ve veřejné správě s občany. Cíl bakalářské práce spočíval ve snaze zmapovat postoj občanů k formám komunikace poskytovaných Magistrátem města Hradec Králové a zjistit, které formy komunikace občané upřednostňují, a jak jsou spokojeni s kvalitou poskytovaných informací ze strany Magistrátu města Hradec Králové.

Teoretická část práce se věnovala objasnění pojmů veřejná správa a její dělení, komunikace, komunikační proces, druhy komunikace a bariéry v komunikaci. Závěrečná část teoretické části pojednávala o komunikačních prostředcích Magistrátu města Hradec Králové s veřejností.

Praktická část byla rovněž rozdělena na několik podkapitol, které se zabývaly metodologií výzkumného šetření, interpretací výsledků a doporučením vyplývajícím z výzkumného šetření. Cílem praktické části bylo zjistit, které formy komunikace občané upřednostňují a jaká je spokojenost občanů s kvalitou poskytovaných informací ze strany Magistrátu města Hradec Králové. Výsledky výzkumného šetření ukázaly, že naprostá většina dotázaných dává přednost osobnímu jednání. Jako důvod respondenti nejčastěji uváděli, že při jednání „*tváří v tvář*“ se dá zamezit řadě problémů a předejít tak možnému nedorozumění a vzájemnému nepochopení.

Hypotéza, která měla ověřit spokojenost občanů s kvalitou poskytovaných informací ze strany Magistrátu města, prokázala, že nejlepší hodnocení z hlediska kvality získal městský zpravodaj Radnice a webové stránky magistrátu. Rovněž pozitivní bylo hodnocení ohledně spokojenosti s rychlostí vyřízení požadavku klienta a naprostá většina dotázaných vyjadřovala svou celkovou spokojenost s úrovní komunikace během jednání.

Radnice by neměla zapomínat, že informace musí být zprostředkovány ve srozumitelné formě pro celou věkovou strukturu obyvatelstva. Měla by se zajímat o názory občanů a zaměřit se na stávající formy komunikace a snažit se o jejich vzájemné propojení a zahrnout tak široké spektrum všech komunikačních prostředků. Každý komunikační kanál je něčím charakteristický a snahou úřadu úřad musí být nalezení jejich optimální kombinace.

Nelze zobecnit, který prostředek pro komunikaci je lepší, záleží především na cílové skupině, které jsou informace určeny a na množství informací, které má konkrétní komunikační prostředek poskytnout. Výběr konkrétního komunikačního prostředku také musí vycházet z povahy sdělované informace. Úřad by se měl zaměřit na možnost využívání elektronických forem komunikace, jako jsou datové schránky a CZECH POINT. Tyto formy komunikace se zatím nedostaly do povědomí veřejnosti a nejsou tak často využívány, přičemž se jedná o služby veřejné správy, v jejichž rámci se snižuje administrativní zátěž, kdy občan již díky propojení informačních systémů veřejné správy nemusí chodit od úřadu k úřadu, aby získal potřebné dokumenty.

Pokud má veřejná správa plnit svou roli ve společnosti, pak by měla být věnována pozornost zejména vhodně zvoleným formám komunikace a komunikačním prostředkům. Hlavním cílem veřejné správy by mělo být zajištění přísunu kvalitních a srozumitelných informací občanům, neboť spokojený občan, je dobrou vizitkou úřadu.

Seznam použité literatury:

FORETOVÁ Věra a FORET Miroslav. *Komunikace s veřejností*. Brno: Masarykova Univerzita, 1994. 206 s. ISBN 80-210-1034-7.

FORET, M. *Marketingová komunikace*. 2. vydání. Brno: Computer press, 2008. 451 s. ISBN 80-251-1041-9.

GAVORA, Peter. *Úvod do pedagogického výzkumu*. Brno: Paido, 2000, 207 s. ISBN 80-85931-79-6.

HALÁSKOVÁ, M. *Veřejná správa v České republice a zemích EU*. 1. vydání. Ostrava: Vysoká škola báňská, 2006. 177 s. ISBN 80-248-1266-5.

HEGER, Vladimír. *Komunikace ve veřejné správě*. 1. vydání. Praha: Grada Publishing, 2012. 256 s. ISBN 978-80-247-3779-9.

HENDRYCH Dušan a kolektiv. *Správní právo*. 8. vydání. Praha: C. H. Beck, 2012. 792 s., ISBN 978-80-7179-254-3.

HORIZINKOVÁ Eva a NOVOTNÝ Vladimír. *Základy organizace veřejné správy v ČR*. Plzeň: Aleš Čeněk, 2008. 234s. ISBN 978-80-7380-096-3.

KONEČNÁ, Z. *Základy komunikace*. 1. vydání. Brno: Vysoké učení technické, 2009. 151 s. ISBN 978-80-214-3891-0

MIKULÁŠTÍK, M. *Komunikační dovednosti v praxi*. 2., doplněné a přepracované vydání. Praha: Grada Publishing, 2010. 328 s. ISBN 978-80-247-2339-6.

NEVĚČNÁ, I. *Základy veřejné správy*. 1. vydání. Olomouc: Univerzita Palackého, 2013. 148 s. ISBN 978-80-244-3799-6

PELIKÁN, J. *Základy empirického výzkumu pedagogických jevů*. 2. dotisk 1. vydání. Praha: Karolinum, 2007. 255 s. ISBN 978-80-7184-569-8.

PLAMÍNEK, J. *Komunikace a prezentace. Umění mluvit, slyšet a rozumět*. 1. vydání. Praha: Grada Publishing, 2008. 176 s. ISBN 978-80-247-2706-6.

PRŮCHA, P. *Veřejná správa a samospráva*. 1. vydání. Praha: Vysoká škola aplikovaného práva, 2004. 241 s., ISBN 80-86775-03-8.

REKTORŮK, Jaroslav a Jan ŠELEŠOVSKÝ. *Jak řídit kraj, město a obec*. 1. Vydání. Brno: Masarykova univerzita, 2002, 128 s. ISBN 80-210-2957-9.

SLÁDEČEK, V. *Obecné správní právo*. 2. vydání. Praha: ASPI – Wolters Kluwer, 2009. 464 s. ISBN 987-80-7357-382-9.

STRNADOVÁ, V. *Interpersonální komunikace*. 1. vydání. Hradec Králové: Gaudeamus, 2011. 542 s. ISBN 987-80-7435-157-0.

SVOBODA, I. *Základy správního práva a veřejné správy*. 1. vydání. Olomouc: Univerzita Palackého, 2006. 148 s. ISBN 80-244-1427-9.

URBAN Lukáš, DUBSKÝ Josef a MURDZA Karol. *Masová komunikace a veřejné mínění*. 1. vydání. Praha: Grada Publishing, 2011. 240 s. ISBN 978-80-247-3563

VALEŠ, L. *Politologické aspekty veřejné správy*. Plzeň: Aleš Čeněk, 2006, 246 s. ISBN 80-7380-010-1.

VEDRAL, J. *Obecné principy organizace a činnosti veřejné správy*. Praha: Institut pro místní správu Praha, 2006. 95 s. ISBN 80-86976-06-8.

WATZLAVICK Paul, BAVELASOVÁ Janet Beavin a JACKSON Don D. *Pragmatika lidské komunikace*. 1. vydání. Hradec Králové: Konfrontace, 1999. 243 s. ISBN 80-86088-04-9.

WINKLER, J. *Komunikace v organizacích*. 1. vydání. Brno: Vydavatelství MU, 1998. 105 s. ISBN 80-210-1892-5.

WOKOUN, R. *Základy regionálních věd a veřejné správy*. Plzeň: Aleš Čeněk, 2011. 474 s. ISBN 978-80-7380-304-9.

Seznam internetových zdrojů:

Český statistický úřad. *Téměř tři čtvrtiny Čechů jsou online*. [online], 2014 [cit. 14.12.2014].

Dostupné z: http://www.czso.cz/csu/tz.nsf/i/temer_tri_cvrtiny_cechu_jsou_online_20141202

Hradec Králové. *Czech Point*. [online], 2014 [cit. 14.12.2014]. Dostupné z:

<http://www.hrdeckralove.org/urad/czech-point>

Hradec Králové. *Královéhradecký kinožurnál*. [online], 2014 [cit. 14.12.2014]. Dostupné z:

<http://www.hrdeckralove.org/noviny-a-novinky/hrdecky-kinozurnal>

Hradec Králové. *Nové úřední desky začnou spořit papír a nabídnou lepší přehled*. [online],

2015 [cit. 8.2.2015]. Dostupné z: [http://www.hrdeckralove.org/noviny-a-novinky/nove-](http://www.hrdeckralove.org/noviny-a-novinky/nove-uredni-desky-zacnou-sporit-papir-a-nabidnou-lepsi)

[uredni-desky-zacnou-sporit-papir-a-nabidnou-lepsi](http://www.hrdeckralove.org/noviny-a-novinky/nove-uredni-desky-zacnou-sporit-papir-a-nabidnou-lepsi)

Hradec Králové. *Voláte ústřednu magistrátu? Možná ani nevíte, že hovoříte se zrakově postiženými telefonistkami.* [online], 2015 [cit. 14.03.2015]. Dostupné z:

<http://www.hradeckralove.org/noviny-a-novinky/volate-ustrednu-magistratu-mozna-ani-nevite-ze-hovorite-se>

Hradec Králové. *Zastupitelstvo města.* [online], 2014 [cit. 14.12.2014]. Dostupné z:

<http://www.hradeckralove.org/hradec-kralove/zastupitelstvo-mesta>

Hradec Králové. *Zpravodaj Radnice.* [online], 2014 [cit. 14.12.2014]. Dostupné z:

<http://www.hradeckralove.org/noviny-a-novinky/zpravodaj-radnice>

Ministerstvo vnitra ČR. *Metodické doporučení k činnosti ÚSC č. 4.* [online], 2014 [cit. 14.12.2014]. Dostupné z: www.mvcr.cz/soubor/modra-c-4-web-pdf.aspx

Ministerstvo vnitra ČR. *Výkon státní správy – kompetence a odpovědnost.* [online], 2014 [cit. 14.12.2014]. Dostupné z: www.mvcr.cz/soubor/vykon-statni-spravy-kompetence-pdf.aspx

Institut pro evropskou politiku Europeu. *Principy komunikace mezi veřejnou správou a veřejností.* [online], 2014 [cit. 14.12.2014]. Dostupné z:

<http://www.europeum.org/cz/integrace/27-integrace--5/594-principy-komunikace-mezi-verejnou-spravou-a-verejnosti>

Institut pro veřejnou správu. *Etika a protikorupční opatření.* [online], 2015 [cit. 11.4.2015].

Dostupné z: http://www.institutpraha.cz/obj/obsah_fck/Projekt_Etika/Etika-Export.pdf

Seznam zákonů:

Ústavní zákon č. 1/1993 Sb., Ústava České republiky

Usnesení předsednictva České národní rady č. 2/1993 Sb., o vyhlášení Listiny základních práv a svobod jako součásti ústavního pořádku České republiky

Zákon č. 500/2004 Sb., správní řád

Zákon č. 128/2000 Sb., o obcích (obecní zřízení)

Zákon č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů

Seznam obrázků:

Obrázek 1 – Struktura veřejné správy v České republice	12
Obrázek 2 – Schéma komunikačního procesu probíhajícího mezi dvěma osobami	14
Obrázek 3 – Postup deformování informací mezi dvěma subjekty	15
Obrázek 4 – Mapa hranic Komisi místní samosprávy	26

Seznam tabulek:

Tabulka 1 – Rozdělení MMS podnětů dle odpovědnosti za vyřízení	31
Tabulka 2 – Rozdělení podnětů dle oblastí, kterých se týkají	32
Tabulka 3 – Četnost návštěvnost magistrátu	37
Tabulka 4 – Jednání na konkrétním odboru.....	38
Tabulka 5 – Spokojenost s jednáním na úřadě.....	39
Tabulka 6 – Upřednostňované formy komunikace	40
Tabulka 7 – Informační zdroje Magistrátu města Hradec Králové	41
Tabulka 8 – Využívání elektronické komunikace k řešení záležitostí.....	42
Tabulka 9 – Využití služeb CZECH POINT a datových schránek	43
Tabulka 10 – Získávání informací o dění ve městě	44
Tabulka 11 – Spokojenost s přístupem k informacím z hlediska dostupnosti	45
Tabulka 12 – Spokojenost s kvalitou poskytnutých informací	46

Seznam grafů:

Graf 1 – Vývoj přijatých podnětů dle jednotlivých měsíců	30
Graf 2 – Věk respondentů	36
Graf 3 – Četnost návštěvnosti magistrátu	37
Graf 4 – Jednání na konkrétním odboru	38
Graf 5 – Spokojenost s jednáním na úřadě	39
Graf 6 – Upřednostňované formy komunikace	40
Graf 7 – Informační zdroje Magistrátu města Hradec Králové	42
Graf 8 – Využívání elektronické komunikace k řešení záležitostí	42
Graf 9 – Využití služeb CZECH POINT a datových schránek	43
Graf 10 – Získávání informací o dění ve městě	44
Graf 11 – Spokojenost s přístupem k informacím z hlediska dostupností	45
Graf 12 – Spokojenost s kvalitou poskytnutých informací	46

Seznam příloh:

Příloha A: Úplné znění dotazníku empirického výzkumu

4) Jaké formě komunikace s magistrátem dáváte přednost:

(vyberte prosím JEN jednu z nabízených možností)

- a) Osobnímu jednání
- b) Elektronické komunikaci (př. email, facebook, internet – webové stránky apod.)
- c) Telefonickému hovoru
- d) Písemné komunikaci (klasická pošta - dopis)
- e) Nevím, nedokážu posoudit

5) Vybral/a jste formu komunikace (viz otázka č. 4):, dokážete říct důvod, proč dáváte přednost právě této formě?

.....
.....
.....

6) Které informační zdroje Magistrátu města Hradec Králové znáte:

(můžete označit více odpovědí)

- a) Informační zpravodaj „Radnice“
- b) Webové stránky magistrátu
- c) Elektronická úřední deska magistrátu
- d) Facebook
- e) Twitter
- f) Zasedání zastupitelstva (osobní účast)
- g) Jiné, prosím uveďte:

7) Využíváte k řešení svých záležitostí na úřadě elektronickou komunikaci? (př. email, facebook, internet – webové stránky apod.) (vyberte prosím jednu z nabízených možností)

- a) Vždy
- b) Spíše ano
- c) Někdy (jak kdy, půl na půl)
- d) Spíše ne
- e) Nikdy
- f) Nevím, nedokážu posoudit

8) Použil/a jste někdy z následujících služeb elektronické komunikace?

		Ano	Ne	Proč ne?
1:	CZECH POINT	1	2	
2:	Datová schránka	1	2	

9) Odkud získáváte informace o dění ve městě:

(můžete označit více odpovědí)

- a) Informační zpravodaj „Radnice“
- b) Webové stránky magistrátu
- c) Elektronická úřední deska magistrátu
- d) Facebook
- e) Twitter
- f) Zasedání zastupitelstva (osobní účast?)
- g) Jiné, prosím uveďte:

10) Jak jste spokojen/a s přístupem k potřebným informacím z hlediska jejich dostupnosti pro Vás? *(označujte jako ve škole; 1 – výborně, 2 – chvalitebně, 3 – dobře, 4 – dostatečně, 5 – nedostatečně)*

							Nedokážu posoudit
1:	Informační zpravodaj „Radnice“	1	2	3	4	5	
2:	Webové stránky	1	2	3	4	5	
3:	Elektronická úřední deska	1	2	3	4	5	
4:	Facebook	1	2	3	4	5	
5:	Twitter	1	2	3	4	5	
6:	Zasedání zastupitelstva	1	2	3	4	5	
7:	Jiné, prosím uveďte:	1	2	3	4	5	

11) Jak jste spokojen/a s poskytnutými informacemi z hlediska jejich kvality obsahu? *(označujte jako ve škole; 1 – výborně, 2 – chvalitebně, 3 – dobře, 4 – dostatečně, 5 – nedostatečně)*

							Nedokážu posoudit
1:	Informační zpravodaj „Radnice“	1	2	3	4	5	
2:	Webové stránky	1	2	3	4	5	
3:	Elektronická úřední deska	1	2	3	4	5	
4:	Facebook	1	2	3	4	5	
5:	Twitter	1	2	3	4	5	
6:	Zasedání zastupitelstva	1	2	3	4	5	
7:	Jiné, prosím uveďte:	1	2	3	4	5	

12) Věk:

(vyberte prosím jednu z nabízených možností)

- a) do 18 let
- b) 19 až 35 let
- c) 36 až 50 let
- d) 51 až 65 let
- e) 66 a více let

13) Pohlaví:

- a) Muž
- b) Žena

14) Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání?

- a) ZŠ
- b) Vyučen/a
- c) SŠ s maturitou
- d) VŠ (včetně VOŠ a postgraduálního studia)

Děkuji za Vaši ochotu a vyplnění tohoto dotazníku.