

UNIVERZITA PALACKÉHO V OLOMOUCI

Pedagogická fakulta

Ústav pedagogiky a sociálních studií



**KATEŘINA DOSTÁLOVÁ**

Obor: pedagogika – veřejná správa

**PUBLIC RELATIONS VE VEŘEJNÉ SPRÁVĚ NA  
OKRESE VYŠKOV**

**Bakalářská práce**

**Vedoucí bakalářské práce: Doc. PhDr. Libuše Podlahová Dr.**

OLOMOUC 2011

### **Prohlášení**

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci vypracovala samostatně a použila jsem jen uvedených pramenů a literatury.

V Olomouci dne 4.dubna 2011

---

podpis autora

## **Poděkování**

Na tomto místě bych ráda poděkovala Doc. PhDr. Libuši Podlahové Dr. za cenné rady a připomínky při vedení práce. Dále Ing. Radkovi Pospíšilovi za přínosnou konzultační činnost.

## Obsah

Úvod .....	6
ČÁST TEORETICKÁ .....	8
1 Vymezení základních pojmů .....	8
1.1 Public relations .....	8
1.2 Veřejné mínění .....	9
1.3 Image .....	10
1.4 Corporate identity .....	11
1.5 Veřejná správa .....	12
1.5.1 Výkon veřejné správy .....	14
1.6 Vznik a vývoj PR.....	15
1.6.1 Vývoj v České republice.....	16
1.6.2 PR ve veřejném sektoru .....	17
1.7 Pojem komunikace .....	18
1.7.1 Komunikace veřejné správy s občany .....	20
1.8 e-Goverment .....	20
1.8.1 Czech POINT.....	21
1.8.2 Portál veřejné správy .....	22
1.8.3 Elektronický podpis .....	23
1.8.4 Datové schránky .....	23
1.8.5 Přístup k informacím pro občany.....	25
1.9 Pracovník veřejné správy.....	27
1.9.1 Úředník z právního hlediska .....	27
1.9.2 Požadavky na úředníka .....	28
1.9.3 Výkon úředníka.....	28
1.9.4 Základní povinnosti úředníka .....	28
1.9.5 Výčet základních povinností úředníka.....	29
1.9.6 Image úřadu a úředníka.....	29
1.9.7 Etika úředníků.....	30

ČÁST PRAKTICKÁ .....	32
2 Průzkum veřejné správy okr. Vyškov .....	32
2.1 Úvod .....	32
2.2 Vymezení průzkumného souboru .....	33
2.3 Základní informace o jednotlivých městech a městských úřadech na okrese Vyškov .....	33
2.3.1 Vyškov .....	33
2.3.2 Slavkov u Brna.....	33
2.3.3 Rousínov .....	34
2.3.4 Bučovice .....	34
2.3.5 Ivanovice na Hané .....	34
2.4 Předpokládané výstupy práce .....	35
2.5 Předmět průzkumu.....	35
2.5.1 Průzkum zaměřený na občany .....	36
2.5.2 Průzkum zaměřený na úředníky .....	36
2.6 Specifikace použitých metod.....	36
2.6.1 Metoda určení úrovně a kvality úřadů .....	36
2.6.2 Metoda použitá ke grafickému znázornění výstupů průzkumu .....	38
2.7 Vyhodnocení úrovně a kvality úřadů.....	39
2.8 Výstupy průzkumu .....	41
2.8.1 Školení a odborné výcviky .....	41
2.8.2 Prostředky komunikace s veřejností .....	43
2.8.3 Využívání Czech Pointu a datových schránek.....	46
Závěr.....	50
Seznam použité literatury .....	52
Internetové zdroje:.....	53
Seznam grafů .....	55
Seznam příloh.....	56

## Úvod

Téma mé bakalářské práce jsem si vybrala proto, že v poslední době čím dál častěji slyším neustálou kritiku na úředníky ve státní správě a samosprávě. Z tohoto důvodu jsem se rozhodla, že se na vlastní kůži přesvědčím, zdali tomu tak je i ve skutečnosti.

Veřejná správa jako služba veřejnosti se dotýká každého občana. Za samozřejmé se předpokládá kvalitní výkon veřejné správy a poskytovaných služeb. Veřejné služby by měly naplňovat očekávání občanů a flexibilně reagovat na jejich potřeby, požadavky a zájmy. Veřejná správa také přispívá ke zvyšování schopnosti konkurence české ekonomiky a hospodárnému fungování státu. Požadavek zvyšování kvality veřejného systému je jedním z hlavních důvodů pro uplatňování Public relations ve veřejné správě, kterým se mimo jiné zabývá tato práce.

K vypracování bakalářské práce jsem si stanovila několik cílů. Primárním cílem práce je dle zjištěných informací zhodnotit práci veřejné správy na městských úřadech v okrese mého bydliště.

Především se zaměřím na to, zda jsou občané dostatečně informováni o dění ve svém městě, jakým způsobem komunikují zaměstnanci úřadu se svými klienty a s jakým přístupem se občané jako klienti městských úřadů setkávají. Předmětem mého zkoumání je také hodnocení vystupování a jednání úředníků, jak úředníci zvládají problémové situace a zda dodržují profesionální přístup ke svým klientům.

Na tuto problematiku jsem se zaměřila v praktické části práce, jejíž poznatky byly zjištěny z průzkumu u občanů jako klientů městského úřadu.

Jako dalším cílem této práce jsem se zabývala Public relations a jeho formami, které dnes městské úřady využívají. Poznatky o jejich rozsahu a působení na úřadech byly zajištěny prostřednictvím dotazníku pro zaměstnance městských úřadů.

Teoretická část práce je zaměřena na objasnění základních pojmů souvisejících s Public relations a s veřejnou správou.

Jedna z kapitol se zabývá historií Public relations, od prvotních projevů Public relations a to jak v zahraničí, tak i v České republice, až po jeho fungování v dnešní době.

Další kapitola pojednává obecně o problematice komunikace a zejména komunikace úředníků se svými klienty. Moderním způsobem komunikace státní správy a občanů je e-government, jehož formy dnes občané často využívají při řešení běžných záležitostí.

Úředník je hlavním zprostředkovatelem činností veřejné správy a vykonavatelem záležitostí jednotlivých agend prostřednictvím vzájemné komunikace mezi klienty a úřady. Osobnost úředníka reprezentuje instituci a přímo působí a ovlivňuje mínění občanů. Poslední kapitola teoretické části práce se věnuje povinnostem, úkolům a požadavkům na úředníka jako pracovníka veřejné správy.

# ČÁST TEORETICKÁ

## 1 Vymezení základních pojmů

### 1.1 Public relations

Public relations, ve zkratce PR, je dnes velice aktuálním tématem a významným oborem. Ve společnosti se denně setkáváme se situacemi, ve kterých je veřejnost a její mínění klíčovým faktorem.

Termín Public relations je známý po celém světě a je široce využíván. Public relations lze doslovně přeložit jako „vztahy s veřejností“. Podstata a činnost PR je však daleko širší a obsáhlejší.

PR lze definovat jako soubor činností, technik a aktivit ovlivňování lidského mínění. Můžeme říci, že PR stanovuje, jak má být daná instituce, firma či osoba vnímána, neboli jakou má pověst mezi veřejností. V činnosti PR se prolíná více oborů, jako například prvky ekonomiky, politiky, psychologie, sociální komunikace a další. Lze tedy říci, že PR je oborem interdisciplinárním.

Public relations je úzce spjata s reklamou. Jejich společným znakem je, že PR i reklama vedou k vytvoření image podniku a ovlivňují pozornost veřejnosti.

Ve velkých firmách jsou zakládány samostatná oddělení PR, zabývající se problematikou PR. Mají za úkol zejména budovat a udržovat vztahy s veřejností. Firemní management vynakládá na Public relations nemalé prostředky, aby obstál v boji s konkurencí. PR je cílená, záměrná činnost zajišťující poskytování informací veřejnosti a současně získává zpětné vazby od veřejnosti. Základem PR je účinně pracovat s veřejností, vnímat její potřeby a vytvářet si tak dobré vztahy.

Existuje velká řada definic, které nám vyloží podstatu PR.

Václav Svoboda ve své knize *Public relations moderně a účinně* vysvětluje PR jako „sociálně-komunikační aktivitu, jejímž prostřednictvím organizace působí na vnitřní i vnější veřejnost se záměrem vytvářet a udržovat s ní pozitivní vztahy a dosáhnout tak mezi oběma vzájemného porozumění a důvěry“.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> SVOBODA, V. *Public relations : moderně a účinně*. 2., aktualiz. a dopl. vyd. Praha: Grada, 2009. s. 17.



Podle J. Ftoraka jsou Public relations: „obor činnosti, který představuje aktivní komunikační působení na veřejnost nebo jiné konkrétní cílové skupiny. Jeho smyslem je vytvoření předem definovaného vnímání prezentovaného subjektu. Do značné míry určuje to, jak je firma, úřad, instituce nebo veřejně činná a známá osoba vnímána veřejností nebo jinou zájmovou skupinou.“<sup>2</sup>

### **Co jsou vztahy s veřejností?**

Jako definici vztahů s veřejností lze použít Mexické prohlášení, které podepsali v srpnu 1978 zástupci více než 30 národních a oblastních asociací zabývajících se vztahy s veřejností. Tato definice zní:

„Činnost v rámci vztahů s veřejností je umění a společenská věda, analyzuje tendence, předpovídá jejich důsledky, poskytuje rady vedení organizace a uvádí plánované programy ve skutečnost, která bude sloužit zájmům organizace i veřejnosti“.<sup>3</sup>

PR sleduje stav společnosti, proto je nutné měnit cíle, metody a postupy s vývojem společnosti.

Lze stanovit tři základní východiska, které tvoří jádro PR. Jde o **veřejné mínění**, **image** a **corporate identity**, od nichž se odvíjí podstata Public relations. S těmito pojmy se dnes už běžně setkává odborná, ale i laická veřejnost. Je tedy nutné znát význam těchto tří pojmů.<sup>4</sup>

## **1.2 Veřejné mínění**

Tento termín jako první použil filozof J. J. Rousseau a to doslovně „opinion public“. Avšak již ve starověku byl znám význam pojmu veřejné mínění, který je dnes často spojován s mediální veřejností. Tehdy bylo do mramoru tesáno přísloví „Hlas lidu je hlasem božím.“ („Vox populi, vox dei.“). Toto úsloví se stalo inspirací

---

<sup>2</sup> FTOREK, J. *Public relations jako ovlivňování mínění*. 2., rozš. vyd. Praha: Grada, 2009, s. 15.

<sup>3</sup> BLACK, S. *Nejúčinnější propagace : Public Relations*. 1. vyd. Praha: Grada, 1994, s. 17.

<sup>4</sup> SVOBODA, V. *Public relations : moderně a účinně*. 2., aktualiz. a dopl. vyd. Praha: Grada, 2009.

pro úvodní ustanovení Ústavy České republiky z roku 1993: „Lid je zdrojem veškeré státní moci.“ Pro srovnání je možno uvést i znění z období socialistického Československa, kdy v tehdejší ústavě z roku 1960 stálo: „Veškerá moc v Československé socialistické republice patří pracujícímu lidu.“<sup>5</sup>

J. Ftorek formuluje veřejné mínění jako názory a postoje, které mají odezvu ve společnosti. V závislosti na tom, zda je odezva veřejnosti zjevná, nebo zda ji zjišťujeme průzkumem, rozlišuje veřejné mínění na **aktivní** a **pasivní**.<sup>6</sup>

J. Kohout shrnuje některé hlavní rysy a vztahy veřejného mínění:<sup>7</sup>

- Veřejné mínění odráží současné názory, postoje i nálady veřejnosti.
- Veřejné mínění nelze považovat za přesné rozumové poznání.
- Veřejné mínění obsahuje vždy prvky subjektivnosti, přibližnosti a dojmovosti.
- Veřejné mínění se vytváří jen k významným podnětům (jevům, názorům, osobnostem či událostem).
- Veřejné mínění je ovlivnitelné mnoha způsoby: projevy politiků, manipulací demagogů, každodenním působením tzv. názorových vůdců (opinion leaders) a zejména masmédií.

Je zde velice úzká souvislost Public relations s veřejným míněním. PR se silně snaží o přízeň a oblibu veřejného mínění a přitom využívá veškerých dostupných informací o jeho vlivu na skupiny veřejnosti. Aby PR bylo u veřejnosti úspěšné je jeho snahou vytvořit o subjektech kladný obraz, pověst či pohled neboli image.

### 1.3 Image

„Image spojuje všechny představy jedince nebo skupiny veřejnosti o určitém předmětu mínění, kterým mohou být subjekty nebo objekty, například osoby, země, města, osoby, organizace a firmy s jejich aktivitami určenými pro veřejnost.“<sup>8</sup>

---

<sup>5</sup> FTOREK, J. *Public relations jako ovlivňování mínění*. 2., rozš. vyd. Praha: Grada, 2009, s. 18.

<sup>6</sup> Tamtéž, s. 15.

<sup>7</sup> KOHOUT, J. *Veřejné mínění, image a metody public relations*. Praha: Management Press, 1999, s. 15.

<sup>8</sup> SVOBODA, V. *Public Relations: moderně a účinně*. 1. vyd. Praha: Grada, 2006, s. 15.

Pozitivní image podniku znamená dobrou pověst u veřejnosti, jeho dobré jméno.<sup>9</sup> Daný subjekt může lépe působit v konkrétní oblasti podnikání, pokud na něj veřejnost nazírá příznivě. Tím se vytváří určitá komparativní výhoda vůči konkurenci a subjekt lépe prosazuje své zájmy a názory.<sup>10</sup> Vytvoření kladné image nepřijde samo o sobě, vyžaduje úsilí a dlouhodobé působení systému opatření a použití metod PR.<sup>11</sup>

Analýza image podniku je jedním ze základních prvků pro práci na PR. Prostřednictvím metod PR se ovlivňuje veřejné mínění a zároveň si veřejnost vytváří názor co je dobré a co ne.

Pozitivní image je důležitý jak pro přežití podniku, tak i pro zvyšování jeho úspěšnosti.

## 1.4 Corporate identity

Jde o filozofii organizace, kterou si sama organizace navrhuje za předpokladu, že půjde o vizi dlouhodobého charakteru s jistotou v určitých proměnlivých podmínkách. Především jde o samotnou realizaci stanovené vize, přičemž se organizace snaží zabezpečit, podchytit a ovlivnit faktory, které image organizace vytváří.<sup>12</sup>

Tyto definice teoreticky nastínily problematiku Public relations ze všeobecného hlediska. Zaměříme-li se na městský úřad, jako orgán veřejné správy, v praxi má velký vliv na dobrou image města také jeho jednotný vzhled. Jeho úkolem je zejména zviditelnění a sjednocení celé organizace a problematiky s ním související.

Úřad svoji identitu podporuje různými symboly, které vyjadřují stabilitu instituce, zahrnuje vnitřní komunikaci na úřadě a také vnější komunikaci s okolím. Jednotný vizuální styl usnadňuje vnitřní komunikaci, například umožňuje snadno rozlišit různé typy spisů a ulehčí tak jejich oběh.

V následujícím přehledu jsou uvedeny některé parametry, jejichž „úkolem“ je zajistit snadnější identifikaci města. Samozřejmě, že zde nejsou popsány veškeré

---

<sup>9</sup> KOHOUT, J. *Veřejné mínění, image a metody public relations*. 1.vyd. Praha: Management Press, 1999.

<sup>10</sup> BAJČAN, R. *Techniky Public Relations: aneb jak pracovat s médii*. 1.vyd. Praha: Management Press, 2003.

<sup>11</sup> KOHOUT, J. *Veřejné mínění, image a metody public relations*. 1.vyd. Praha: Management Press, 1999.

<sup>12</sup> FTOREK, J. *Public relations jako ovlivňování mínění*. 2., rozš. vyd. Praha: Grada, 2009.

parametry, ale pouze jejich dílčí výčet, který pro názornost ukazuje, jakými prostředky je město možné identifikovat.

Jde tedy například o tyto identifikátory: <sup>13</sup>

- symboly města (znak, vlajka)
- jednotné grafické řešení tiskopisů (hlavičkový papír, služební obálky, vizitky, razítka)
- informační a propagační tiskoviny
- grafické řešení internetových stránek úřadu
- městský mobiliář (úřední deska, orientační tabule u komunikací, orientační plán města, tabule s názvy ulic)
- interiér městského úřadu (úprava kanceláří a budovy)
- označení služebních vozidel
- oděvy (stejnokroje) zaměstnanců
- architektura města (zeleň, úprava budov)

## 1.5 Veřejná správa

Základním pramenem práva, který definuje organizaci veřejné správy v České republice, je **Ústava České republiky**. Zde jde o článek 2 odst. 1 Ústavy, hlavu třetí, týkající se moci výkonné a hlavu sedmou, o územní samosprávě, dále pak řada zákonných a podzákonných norem.

### Pojem veřejná správa

Veřejnou správou rozumíme:

- a) určitý **druh činnosti** (spravování veřejných záležitostí)
- b) **instituci** (organizaci, úřad), která veřejnou správu vykonává.

V materiálním (funkčním) pojetí je veřejná správa činností státních nebo jiných veřejných institucí, která svým obsahem není ani činností zákonodárnou, ani soudní.

Ve formálním (institucionálním, organizačním) pojetí je veřejná správa definována jako činnost orgánů označených jako správní úřady.

---

<sup>13</sup> FORETOVÁ, V., FORET, M. *Komunikující město*, 1. vyd. Masarykova univerzita, 1996.

Veřejná správa je společným termínem pro **státní správu** a **samosprávu**.<sup>14</sup>

**Státní správa** je vykonávána především státními orgány. Dle jednotlivých úseků výkonu státní správy působí ústřední orgány státní správy, a to jednak ministerstva, v jejichž čele stojí člen vlády, a další ústřední orgány státní správy.

Působnost ústředních orgánů státní správy je vymezena především Ústavou české republiky a zákonem o zřízení ministerstev a jiných ústředních orgánů státní správy ČR. Vrcholným orgánem státní správy je vláda, která má postavení orgánu státní správy s všeobecnou působností.

**Samospráva** je forma veřejné správy spočívající ve správě územně či jinak organizovaného společenství lidí, které si své záležitosti řeší samostatně a činí rozhodnutí přímo nebo prostřednictvím volených orgánů.<sup>15</sup>

Rozlišujeme samosprávu **územní**, jejímž pramenem je Ústava ČR a **zájmovou** či **profesní**, kterou zaštiťují příslušné právní předpisy. Vykonávají ji orgány samosprávných právních subjektů, pokud je jim výkon veřejné správy svěřen do jejich samostatné odpovědnosti. Veřejná správa plní veřejné úkoly a její subjekty mají status orgánů veřejné moci, pokud rozhodují v rámci svěřené jim pravomoci o právech a povinnostech fyzických a právnických osob. Územní samosprávu vykonávají obce a kraje. Profesionální samosprávu provozují stavovské komory, jako např. lékařská, advokátní. Zájmovou samosprávu pak převážně sdružení, uveďme např. Sdružení hasičů Čech, Moravy a Slezska, Česká obec sokolská.

**Ostatní veřejnou správu** vykonávají zejména instituce s právní subjektivitou, např. ČNB, ČTK, VZP, ČT.<sup>16</sup>

Veřejnou správu lze chápat jako **službu veřejnosti**, v mnoha záležitostech má i donucovací charakter. V tomto směru je určitým projevem politiky státu, tedy pokud považujeme politiku za správu věcí veřejných. Činnost veřejné správy je úzce spjata s politickou sférou společenského života. Z čehož vyplývá, že veřejná správa je dynamická soustava, odrážející jakékoli změny v politické sféře společnosti. Reaguje, jak na změny v oblasti ekonomiky, sociálních věcí tak dnes už i v oblasti ekologické. Důsledkem a trendem poslední doby jsou reformy veřejné správy.

<sup>14</sup> HENRYCH, D. a kol.: *Správní právo - obecná část*, 7. vyd., C.H.Beck, Praha 2009.

<sup>15</sup> HENRYCH, D. *Právní slovník*. 3. vyd., C. H. Beck, Praha 2009.

<sup>16</sup> HENRYCH, D. a kol. *Správní právo - obecná část*, 7. vyd., C.H.Beck, Praha 2009.

Reformy mají díky své nákladnosti na fungování spíše dlouhodobý charakter. Co se týče obsahu, je záležitostí veřejné správy vše, co je obecně uznáno za zájem veřejnosti, tedy věci, v nichž zájmy obyvatelstva, respektive voličů, převažují nad zájmy jednotlivých subjektů. Z tohoto širšího pojetí veřejná správa zasahuje i do oblasti soukromých záležitostí, ačkoli zde platí pro všechny fyzické a právnické osoby zásada že, co není zakázáno, je dovoleno. Působnost veřejné správy je omezena jen na to, co a v jakém rozsahu je povoleno. S vyšší intenzitou vstupuje veřejná správa do vedení veřejného sektoru.

### 1.5.1 Výkon veřejné správy

Veřejná správa se zabývá veřejnými otázkami a záležitostmi, které se týkají státu a občanů. Je realizována hlavně jako výkonná moc. Výkon veřejné správy je pokládán za podzákonné jednání, jelikož orgány veřejné správy jsou vázány zákony a dalšími právními předpisy nižší síly, ale i vyšší síly. Činnost veřejné správy je chápána jako veřejná služba, služba pro občany. Výkony veřejné správy řídí stát prostřednictvím státních orgánů a veřejnoprávních korporací, což jsou orgány územních samosprávních celků a orgány zájmové samosprávy, jako jsou např. profesní komory, svazky a jiné.

Prvořadým cílem celého veřejného systému je především spokojenost svých občanů. Veřejná správa prošla rozsáhlým historickým vývojem, a přestože se dnes v médiích neustále řeší předimenzovaná administrativa a vydatný počet úředníků, shodneme se, že bez těchto zaměstnanců veřejné správy se nelze obejít. Aktuálním trendem je modernizace veřejné správy, která nespočívá jen v omezování početních stavů, ale především v dosažení toho, aby byli správní lidé na správných místech, tedy zvyšování efektivity veřejné správy.<sup>17</sup>

Funkci veřejné správy lze definovat jako veškerou činnost směřující k plnění základních úkolů spějící k dosažení cílů veřejné správy. Funkce veřejné správy je možno rozdělit na obecné a dílčí. Obecné nám sdělují fakt, že veřejná správa je jedinečnou formou společenského řízení. Oproti tomu funkce dílčí představuje oblast určitých činností, kterou veřejná správa vykonává.<sup>18</sup>

---

<sup>17</sup> VERDAL, J. *Obecné principy organizace a činnosti veřejné správy*, Praha: IMS Praha, 2006.

<sup>18</sup> MASARÍK, J., KRICNER, V. *Správní právo - Obecná část*. 5.vyd. Praha: ARMEX PUBLISHING, 2008.

Úkoly veřejné správy zahrnují otázky, které jsou středem zájmu celého státního uspořádání a současně jeho částí, které představují jednotlivé regiony, města či obce. Tyto záležitosti jsou v souladu s dlouhodobými cíli, které byly označeny jako cíle odpovídající veřejným zájmům a proto byly prohlášeny za veřejné úkoly.<sup>19</sup>

## 1.6 Vznik a vývoj PR

Není možné přesně určit datum vzniku PR, mnozí autoři jsou stejného názoru, tedy že PR je staré jako lidstvo samo. Vrátime-li se do historie, vztahy s veřejností nás provází již od starověku, kdy bylo veřejné mínění lidu ovlivňováno a přesvědčováno ve prospěch panovníka. Pro rozvoj ovlivňování veřejného mínění je významný vynález knihtisku Johannem Gutenbergem kolem roku 1450.

Posuneme-li se blíže, k počátkům soudobé PR, ocitneme se ve druhé polovině 19. a na počátku 20. století, kdy bylo ve spojených státech amerických a v Evropě nastoleno všeobecné volební právo. V českých zemích, které byly součástí Rakouska-Uherska, bylo zavedeno až roku 1907 a vztahovalo se jen na muže.

Od té doby byli političtí představitelé nuceni působivě zaujmout a oslovit své voliče, aby jim dali svůj hlas.

V tomto období dochází i k významnému rozvoji médií. Masová média působila jako nástroj hromadné komunikace. Jako první začaly v této činnosti působit noviny, časopisy a později i rozhlas (20. léta 20. století). Začali zde působit i lidé, kteří pochopili, jak obrovský mají média význam a jaký je to klíčový nástroj k ovlivňování ostatních obyvatel. Mluvíme o tzv. tiskových agentech, lze je považovat za průkopníky činnosti PR.

Zajímavou postavou v minulosti PR je **Phineas T. Barnum** (1810-1891), ředitel cirkusu, jehož snahou bylo, aby se za každou cenu psalo o jeho podniku, ať už v dobrém či špatném světle. Byl zastáncem názoru, že “špatná publicita neexistuje“. Chtěl si zaručit, aby se o něm všude psalo a díky tiskovým agentům, které zaměstnával, se dostal z inzertní části novin do neinzertní. Ve svém působení tedy zahrnul prvky reklamy, public relations, sponzoringu a další složky publicity, které byly až později zahrnuty do komunikačních metod.

Ve výčtu dalších významných osobností PR pokračujeme, **Ivy Ledbetter Lee** je považován za prvního skutečného poradce v oblasti PR. Lee působil nezaujatě,

---

<sup>19</sup> HENRYCH, D. a kol.: *Správní právo - obecná část*, 7. vyd., C.H.Beck, Praha 2009.

kladl důraz na objektivnost, zjištěné informace čerpal pouze z originálních zdrojů. Lee se také zapsal do historie PR díky vyhlášení zásad (Declaration of Principles). Tyto zásady rozeslal redakcím tisku, kde prohlašuje, že na základě objednávek koncernů a veřejných institucí bude zásobovat redakce rychlými a objektivními podklady. Ne příliš dobrý dojem si vydobyl, když se na sklonku 30. let stal poradcem německé I. G. Farben se záměrem zlepšit vztahy mezi USA a nacistickým Německem. Díky tomu si získal pověst „Hitlerova agenta“.

V období mezi válkami vnesl nové poznatky do vznikajícího oboru PR, **Edward L. Bernays**. Bernays změnil pojmenování profese tiskového agenta na „poradce v otázkách public relations“ („counsel on public relations“). Bernays přišel na to, jak lze účinně ovlivňovat veřejné mínění, a to spolu-vytvářet jej díky vlivným skupinám a jedincům ve společnosti. Těmito skupinami měl na mysli vědce, politiky, podnikatele, umělce, spisovatele a další. V roce 1923 Bernays vydal svou práci *Crystallizing Public Opinion*, v níž definoval zásady, metody a postupy PR. Působil také na univerzitě v New Yorku, kde vedl první kurs Public relations. Svou činností Bernays nastínil, jak se bude PR dále rozvíjet: „The Public be understood“. Čímž chtěl říci, že je důležité pochopit podněty jednání lidí a lidé by měli porozumět tomu, co se děje kolem nich.<sup>20</sup>

### 1.6.1 Vývoj v České republice

U nás se PR začalo utvářet již od vzniku Československé republiky a to především ve velkých podnicích. Později se PR zaměřovalo hlavně na propagaci našeho státu v zahraničí. Nynější PR v České republice se podstatně liší od oboru, který se u nás uplatňoval před revolucí, není však pravdou, že by se PR zrodilo až po ní. V poválečném období se PR vyvíjelo zejména ve větších podnicích (společnosti Tomáše Bati, Škoda Plzeň, Vítkovické železářny, apod.). Po únoru 1948 se PR v ČSSR zaměřovalo hlavně na prezentaci naší země v zahraničí, a to jak v rozvojových zemích, tak i v západní Evropě.

V 60. až 80. letech fungovalo PR jen na základě press relations, tiskových tajemníků a vztahů se zahraničím. Důraz byl kladen na zahraniční obchod, na kterém byla ČSSR podstatně závislá. Při Obchodní komoře bylo v 60. letech založeno samostatné oddělení, později nazývané Rapid. V Rapidu bylo zavedeno oddělení PR,

---

<sup>20</sup> DOLEŽAL, M. *Public relations a veřejné mínění: distanční studijní opora*. 1. vyd. Brno: Masarykova univerzita, Ekonomicko-správní fakulta, 2005.



které komunikovalo se zahraničním tiskem. Rapid na základě uzavření smluv se zahraničními PR agenturami dohodl účast Československa na EXPO v Montrealu v roce 1967. Díky normalizaci to byla na dlouhou dobu pro Československo poslední akce, kde se mohlo prezentovat. Společně s Rapidem se na české expozici na EXPO podílel i státní podnik Merkur. Působil jako monopolně postavený podnik a představoval tu nejvyšší úroveň výstavnictví tehdejší doby.

Po roce 1991 k nám začali vstupovat zahraniční investoři, narůstal potenciál reklamních agentur a společně s nimi vznikaly i PR agentury. V první polovině 90. let byla v tomto oboru spousta zakázek a trh neustále rostl.

Ředitelé PR agentur založili asociaci agentur (APRA), aby sjednotili formu pro řešení určitých problémů, vyjasnili si své postoje a stanovili etické postupy. APRA byla přijata do International Communications Consultancy Organisation, což je mezinárodní organizace sdružující národní asociace PR agentur.

Nyní lze říci, že tempo růstu na trhu PR není tak vysoké jako v letech minulých. V současné době, trh v oblasti PR agentur je v České republice poměrně shodný se zeměmi západní Evropy, také u nás se konkurence neustále zvyšuje.<sup>21</sup>

## 1.6.2 PR ve veřejném sektoru

Pomocí PR sleduje veřejná správa dosahování cílů, kterých úřady dosahují v důsledku uložených pravomocí. Veřejná správa musí ve svých PR aktivitách být připravena na neustálou pozornost, zájem a účast veřejnosti.

V praxi se veřejnost s činností PR setkává téměř denně. O jednáních vlády či o práci policie informuje občany tiskový mluvčí. Prakticky každý veřejný orgán má svého tiskového mluvčího či pracovníky PR. Je zde však rozdíl v organizační úrovni dané instituce. Například krajská města mají svá tisková oddělení, zatímco na obecních úřadech menších měst či obcí aktivity PR zabezpečuje starosta či člen zastupitelstva.

Ovšem na úřadech PR realizují zaměstnanci úřadu, tedy úředníci. Oni totiž provádí a plánují aktivity PR. Úředník stojí v pozici zprostředkovatele mezi úřadem, respektive vládou, a občany, on působí na obě strany.

---

<sup>21</sup> DOLEŽAL, M. *Public relations a veřejné mínění: distanční studijní opora*. 1. vyd. Brno: Masarykova univerzita, Ekonomicko-správní fakulta, 2005.

Konkrétní formy a aktivity PR v praxi na úřadech:

- **publicita** - v podobě tiskových zpráv, besed, rozhovorů se sdělovacími prostředky
- **organizování společenských akcí a událostí** – například oslavy a výročí města
- **lobbying** – jde o zastupování organizace při jednáních s politiky či zákonodárci nebo i předávání informací.
- **sponzorování** – zejména různých společenských, kulturních, sportovních či sociálních aktivit
- **reklama** – kvůli zlepšení a udržení reputace a image úřadu

Ke kvalitnímu vedení a doзору nad státem je důležitým prvkem, aby se na rozhodovacích procesech státní správy a samosprávy podíleli i samotní občané. Tím si veřejná správa zajistí větší podporu při uskutečňování daných rozhodnutí a své politiky. Zároveň se občané díky svému zapojení a projevenému zájmu podílí na správě a mohou tím kladně zapůsobit a ovlivnit své životní podmínky. Ovšem jen za předpokladu dostatku informací a efektivní komunikace s občany.

Díky procesu globalizace, s ním spojenému nekonečnému množství informací a s podporou rozsáhlé sítě internet vznikají nové způsoby a formy komunikace mezi lidmi, potažmo mezi úřady a občany. Velký rozvoj v komunikaci se projevil i ve veřejné správě. Různá sdělení, zprávy a veškeré informace jsou tak snadno dostupné a jejich obstarávání je snazší a méně nákladné.

## 1.7 Pojem komunikace

Existuje celá řada definic, které vysvětlují význam slova komunikace. Obecně lze říci, že komunikace je přenos informací mezi lidmi. V psychologii je komunikace chápána ze širšího pojetí, a to jako sebeprezentace, vyjádření postojů k určitému jevu, ke komuniké, ale také k příjemci informace. Příjemce je jí ovlivňován, působí na něj a ztěžuje či usnadňuje mu porozumění.<sup>22</sup>

Ke komunikaci dochází, když jedinec přijímá nebo vysílá sdělení a přiřazuje význam signálům druhé osoby.

---

<sup>22</sup> MIKULÁŠTÍK, M. *Komunikační dovednosti v praxi*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2003.

O komunikaci lze konstatovat, že je nevyhnutelná, dochází k ní i tehdy, pokud komunikovat nechceme. Další vlastností je, že je nevratná, což znamená, že co bylo řečeno nelze již vzít zpět. Komunikace je také neopakovatelná, vždy je v něčem jedinečná.<sup>23</sup>

Joseph A. DeVito definuje tyto formy komunikace:

- Interpersonální komunikace
- Rozhovor
- Komunikace v malé skupině
- Veřejná komunikace
- Počítačem zprostředkovaná komunikace
- Masová komunikace

Komunikační proces je účinný tehdy, pokud má svůj předpokládaný cíl, účel, smysl a určitý dopad na příjemce sdělení.

Cílem může být:

**výměna informací** – změna vlastní nebo partnerovi informovanosti, rozšiřování znalostí, projev seberealizace apod.,

**ovlivňování chování lidí** – změna nebo utváření pocitů, hodnot a psychického stavu,

**ovlivňování mezilidských vztahů mezi jedinci i k vlastní osobě** – vyjadřování sympatie nebo antipatie, ovlivňování skutečnosti, o níž se komunikuje, zajištění fungování společnosti apod.<sup>24</sup>

Komunikace probíhá jak uvnitř úřadu, tak i vně úřadu. **Vnitřní komunikace** se řídí zpravidla vnitřními předpisy úřadu a jejím cílem je efektivní výkon instituce. **Komunikace navenek** je považována za poněkud důležitější. Řízení obce či kraje je vždy vykonáváno především pro jeho obyvatele. Charakteristickými rysy účinné komunikace jsou otevřenost, přímost, respekt, odpovědnost a cílovost. Velice důležitá je i zpětná vazba při komunikačním procesu.

Kvalitní a efektivní komunikace je základním předpokladem pro kvalitní poskytování služby.

---

<sup>23</sup> DEVITO, J. A. *Základy mezilidské komunikace*. Přel. M. Bartůšek, J. Rezek, 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2001.

<sup>24</sup> VYMĚTAL, J. *Průvodce úspěšnou komunikací: efektivní komunikace v praxi*, 1. vyd. Praha: Grada 2008.

### 1.7.1 Komunikace veřejné správy s občany

Spokojenost či nespokojenost občana s činností městských úřadů je bezpochyby spjata s tím, zda jsou občané o jejich činnostech dostatečně informováni. Prvotní snahou by tedy pro veřejnou instituci mělo být vzbudit a následně udržet zájem u svých občanů o záležitosti a problémy města. Nejčastěji používaným způsobem komunikace jsou ze zákona veřejná zasedání obecního zastupitelstva. Občané zde mohou osobně vyslovit své zájmy a podněty či vznést své připomínky a poznámky.

Dalšími způsoby jak občané mohou vyjádřit své postoje a vyslovit své názory jsou demokratické volby, referenda, petice, debaty či veřejné schůze s občany.

I při komunikaci s úřady lze používat informační technologie. Tyto technologie zasahují do života každého člověka téměř denně. Proto se i veřejná správa snaží udržet krok s trendem vývoje společnosti a přizpůsobuje svou činnost moderním informačním technologiím. V současné době již funguje mnoho projektů podporujících elektronickou komunikaci mezi úřady a občany neboli **e-Government**.

Hlavním záměrem tohoto projektu je vytvoření ideálního, moderního úřadu, vyznačujícího se přátelským a zároveň profesionálním přístupem, který odstraní nekonečné fronty nervózních klientů.<sup>25</sup>

## 1.8 e-Government

Jde o provádění elektronických úkonů při komunikaci s orgány veřejné moci. Jedná se např. o Czech POINT, Portál veřejné správy, elektronický podpis či datové schránky. Některé projekty se zavádí centrálně a některé si zřizují samotné obce.

Hlavním cílem projektů je usnadnit občanům komunikaci s úřady a zvýšení výkonnosti a efektivity státní správy. Dalším cílem je pak rychlejší, úspornější a spolehlivější poskytování služeb veřejné správy široké veřejnosti a zabezpečení větší otevřenosti veřejné správy ve vztahu ke svým klientům a uživatelům.

K úspěšnému dosažení tohoto cíle je mimo jiné nutné brát zřetel na úroveň počítačové gramotnosti občanů. Ke správnému fungování e-Governmentu je nesmírně důležitá také elektronizace vnitřních agend ve veřejné správě. Právě elektronizace těchto agend je v současné době nejnáročnějším úkolem e-Governmentu, a to jak v České republice, tak i v zahraničí.

---

<sup>25</sup> MINISTERSTVO VNITRA ČR. *eGON: eGovernment 2009*. Dostupné na internetu <http://www.egonacademy.cz/media/pageflip/>

## **Formy e-Governmentu:**

### **1.8.1 Czech POINT**

neboli Český Podací Ověřovací a Informační Národní Terminál. Jde o kontaktní místo veřejné správy, poskytující občanům zejména ověřené údaje vedené v centrálních registrech, jako jsou rejstřík trestů, obchodní rejstřík nebo registr živnostenského podnikání.

Jedním z cílů zavádění je zrychlit a zpřístupnit služby občanům. Proto se postupně vytváří rozsáhlá a snadno dostupná síť poboček Czech POINTů, která odbourává někdejší zdlouhavé cestování po úřadech a sjednocuje vyřizování na jedno místo.<sup>26</sup>

#### **Czech POINTy v současnosti nabízejí:**

- výpis z katastru nemovitostí
- výpis z obchodního rejstříku
- výpis z živnostenského rejstříku
- výpis z rejstříku trestů
- výpis z bodového hodnocení řidiče
- výpis ze seznamu kvalifikovaných dodavatelů (SKD)
- podání podle živnostenského zákona (§ 72)
- podání do registru účastníků provozu modulu autovraků ISOH
- konverzi dokumentů z listinné do elektronické formy a naopak
- podání žádosti o zřízení datové schránky

#### **Czech POINTy jsou dostupné:**

- na obecních a městských úřadech
- na pobočkách České pošty
- na pobočkách Hospodářské komory ČR
- na českých zastupitelstvích v zahraničí
- u vybraných notářů
- nebo prostřednictvím e-shopu

---

<sup>26</sup> MINISTERSTVO VNITRA ČR *Czech POINT - kontaktní místa veřejné správy*. Dostupné na internetu <http://www.mvcr.cz/clanek/egon-symbol-egovernmentu-czech-point-kontaktni-mista-verejne-spravy.aspx>.

„V blízké budoucnosti Czech Point připravuje další rozšíření. Například nabídne podání do matriky (narození, úmrtí, svatba či registrované partnerství). Ve spolupráci s Ministerstvem životního prostředí bude dále spuštěna registrace provozovatelů autovrakovišť. Kromě těchto projektů se vytvářejí nové funkce, do jejichž přípravy se samozřejmě zapojují i další ministerstva.“<sup>27</sup>

Czech Point se stal poměrně oblíbeným, pro přiblížení uvádím celkový počet vydaných výpisů k 17. 03. 2011, který činí 4 767 648. Souběžně také narůstá počet pracovišť využívajících Czech Point, celkový počet pracovišť k 17. 03. 2011 je 6583.<sup>28</sup>

## 1.8.2 Portál veřejné správy

Portál veřejné správy je elektronická brána do veřejné správy. Vznikl na základě zákona č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy a o pozdějších předpisech ve znění pozdějších úprav v zákoně.

Hlavním smyslem portálu je usnadnit občanům a firmám orientaci (informační část) a komunikaci (transakční část) s úřady veřejné správy.

Portál veřejné správy významným způsobem přispívá k potřebě kvalitních služeb při poskytování důvěryhodných a garantovaných informací širokému spektru občanů ČR, včetně poskytování relevantních informací cizincům, a zjednodušení komunikace s úřady. Cílem je přispět k modernizaci veřejné správy také prostřednictvím informačních, elektronických a komunikačních technologií a tím postupně naplňovat ústřední motto „Efektivní veřejná správa a přátelské veřejné služby“.

Cílem vlády je, aby se portál veřejné správy stal místem, které bude „integrovat a zpřístupňovat všechny zveřejňované a veřejně přístupné informace veřejné správy“, včetně možné komunikace s úřady.

Svým zaměřením je určen pro širokou veřejnost, státní správu a samosprávu, státní i soukromé organizace včetně podnikatelů, živnostníků a cizinců.<sup>29</sup>

---

<sup>27</sup> MINISTERSTVO VNITRA ČR. *eGON: eGovernment 2009*. Dostupné na internetu <http://www.egonacademy.cz/media/pageflip/>

<sup>28</sup> CZECH POINT. *Aktuální statistiky Czech Point*. Dostupné na internetu <http://www.czechpoint.cz/web/index.php?q=node/488>

<sup>29</sup> MINISTERSTVO VNITRA ČR *Portál veřejné správy*. Dostupné na internetu <http://www.mvcr.cz/clanek/portal-verejne-spravy.aspx>

### 1.8.3 Elektronický podpis

Je jedním z hlavních nástrojů identifikace a autentizace fyzických osob v prostředí internetu.

Postupně stále více právních předpisů umožňuje jeho používání v oblasti orgánů veřejné správy, a to jak při komunikaci mezi úřady navzájem, tak i při komunikaci občanů s jednotlivými úřady.

V současné době občané využívají elektronický podpis vůči orgánům veřejné správy především v oblasti správy daní a v obecných správních řízeních. Nutnou podmínkou pro komunikaci občanů se státní správou s použitím elektronického podpisu jsou tzv. kvalifikované certifikáty občanů.

Ministerstvo vnitra vykonává povinnosti stanovené zákonem č. 227/2000 Sb., o elektronickém podpisu, a stanovuje požadavky podle vyhlášky č. 378/2006 Sb., o postupech kvalifikovaných poskytovatelů certifikačních služeb. Zpracovává také návrhy právních předpisů týkajících se elektronického podpisu a v jeho působnosti je rovněž zajištění mezinárodní spolupráce v této oblasti a plnění úkolů plynoucích z členství ČR v mezinárodních organizacích.<sup>30</sup>

### 1.8.4 Datové schránky

Jedná se o elektronické úložiště, na které se doručují dokumenty orgánům veřejné moci a naopak orgány veřejné moci prostřednictvím datových schránek doručují dokumenty druhé komunikující straně. Tento způsob komunikace nahrazuje klasické doručování v listinné podobě. Ministerstvo vnitra spustilo tento projekt začátkem července 2009. Povinně musí tento systém využívat právnické osoby a orgány veřejné moci, a to od 1. 11. 2009. Fyzické osoby si mohou datovou schránku zřídit dobrovolně. Pokud tak učiní, orgány veřejné moci jsou povinny ji využívat i vůči nim. Fyzickým osobám žádná takováto povinnost nevyplývá, mohou nadále využívat oba typy komunikace, tedy elektronickou i listinnou. Datové schránky nejsou povinné ani pro podnikající fyzické osoby. Výjimkou z této skupiny jsou však advokáti, daňoví poradci, insolvenční správci, notáři a exekutoři. Na ně se vztahuje přechodné období, po jehož uplynutí bude schránka zřízena automaticky. Zatím není možná komunikace mezi právnickými ani mezi fyzickými osobami navzájem.

---

<sup>30</sup> MINISTERSTVO VNITRA ČR *Informace k používání elektronického podpisu*. Dostupné na internetu <http://www.mvcr.cz/clanek/informace-k-pouzivani-elektronickeho-podpisu.aspx>

Výhodou zřízení datové schránky je nesporně přístup k jejich obsahu z jakéhokoli místa, kde je dostupný internet, a tedy i velká úspora času, kdy odpadá nutnost docházet na poštu a trávit dlouhé chvíle ve frontách. Všechny právnické osoby, stejně jako fyzické osoby, komunikují s orgány veřejné moci zdarma.<sup>31</sup>

Je zde i pár nevýhod, například platnost zpráv uložených v datových schránkách je 90 dnů, dále také ekonomické náklady na doručení dokumentů jsou téměř stejné jako při standardním doručení poštou.<sup>32</sup>

Správce Informačního systému datových schránek je Ministerstvo vnitra, provozovatelem systému Česká pošta.

Statistika k 29. listopadu 2010 (od spuštění systému 1. července 2009)

#### **Celkem zpřístupněných datových schránek**

Fyzických osob	17 431
Podnikajících fyzických osob	10 230
Orgánů veřejné moci	7 673
Právnických osob	363 616
<b>CELKEM</b>	<b>398 950</b>

#### **Odeslané datové zprávy**

Fyzické osoby a podnikající fyzické osoby	139 653
Orgánů veřejné moci	18 316 800
Notáře	347 696
Exekutora	7 602 873
Právnické osoby	1 222 362
<b>CELKEM</b>	<b>27 696 384</b>

Průměrná úspěšnost doručení přihlášením je **96,6 %**.<sup>33</sup>

<sup>31</sup> MINISTERSTVO VNITRA ČR. *Co jsou datové schránky?* Dostupné na internetu <http://www.mvcr.cz/clanek/datove-schranky-co-jsou-datove-schranky.aspx>

<sup>32</sup> *Výhody a nevýhody datových schránek.* Dostupné na internetu <http://www.datoveschranky.eu/informace-o-datovych-schrankach/zaver-teorie/vyhody-a-neyhody-datovych-schranek>

<sup>33</sup> MINISTERSTVO VNITRA ČR. *Datové schránky mají na přání uživatelů nové funkcionality* Dostupné na internetu <http://www.mvcr.cz/clanek/datove-schranky-maji-na-prani-uzivatelu-nove-funkcionality.aspx>



### 1.8.5 Přístup k informacím pro občany

Listina základních práv a svobod v článku 17 odst. 5, ustanovuje právo na informace týkající se činnosti orgánů veřejné správy. Ve zmíněném zákoně je stanoveno, že státní orgány a orgány územní samosprávy jsou povinny poskytovat informace o své činnosti. Informovanost občanů je jedním z podstatných činitelů tvorby demokratického uspořádání ve státě.<sup>34</sup>

Vzhledem k povinnosti poskytování informací, by měl být zajištěn otevřený přístup a přímost jednání státních orgánů. Orgány státní správy a samosprávy by měly veřejně zdůvodňovat svá rozhodnutí a svou činnost ve veřejném zájmu. Informovanost je významná i kvůli prosazování jakéhokoliv zájmu spojeného s aktivitami veřejné správy.

Zákon nařizuje městu některé informace poskytovat povinně. V současné době se používají především následující typy kontaktních míst veřejné správy:

- **Úřední desky**

Pro velkou část občanů představují nejsnazší a nejpřístupnější zdroj informací ve středních a menších městech. Většina radnic proto rozmisťuje úřední desky na více místech po celém městě. Zpravidla se ovšem úřední deska alespoň v jednom provedení nachází v blízkosti radnice.

- **Recepce úřadu**

Úřady většího rozsahu mají zřízeny recepce, kde se občané dozvědí, kam se mají obrátit při vyřizování svých záležitostí.

- **Místa pro sdělování koncepčních záměrů**

Jde o územní plán, plánované investiční akce a rozpočet města. Tato místa zřizují obce, města či regiony.

- **Turistické informační centrum**

Informační centra tohoto typu slouží zejména pro potřeby turistů, jsou zde poskytovány informace o aktuálním děním ve městě či jeho kulturních akcích.

---

<sup>34</sup> Listina základních práv a svobod, Hlava druhá, článek 17 odst. 5. Dostupné na internetu <http://www.psp.cz/docs/laws/listina.html>

- **Specializovaná komerční kontaktní místa**

Informace jsou na kontaktních místech předávány různými způsoby, vzhledem k situaci cílového klienta:

- osobně,
- prostřednictvím běžné kancelářské techniky (telefon, fax, internet),
- prostřednictvím úředních desek,
- prostřednictvím tištěných materiálů, například i CD,
- prostřednictvím mobiliáře obce, mikroregionu, kraje, jeho prostředků hromadné dopravy atp. (informační billboardy),
- prostřednictvím sdělovacích prostředků,
- místním rozhlasem a místní kabelovou televizí,
- radničními tiskovinami (zpravodaj města),
- poštou,
- prostřednictvím informačního panelu.

Trendem poslední doby je prudký rozvoj informačních a komunikačních technologií, což přináší další prostředky pro lepší informovanost občanů a s tím související budování vztahu mezi občany a institucemi veřejné správy. Díky těmto technologiím radnice podává informace neprodleně o všech rozhodnutích.

Jde především o informační systémy a webové stránky měst a obcí, které se dnes řadí k nejvíce využívaným informačním zdrojům. Novým moderním způsobem předávání informací je využití mobilní technologie. Jedná se o krátké textové zprávy, které informují občany v případě ohrožení krizovými situacemi nebo oznámí občanovi vyhotovení občanského, řidičského či cestovního dokladu.

Dle zákona č. 365/2000 Sb. o informačních systémech ve veřejné správě jsou stanovena práva a povinnosti osob souvisejících s provozem informačních systémů veřejné správy, a z toho vyplývajících informačních systémů. Tento zákon také zřizuje Úřad pro veřejné informační systémy a stanovuje jeho oblast působnosti. Zákon stanovuje jako správce systému ministerstva, jiné správní úřady, orgány územní samosprávy a další státní orgány. Tato norma je nesmírně důležitou součástí

vytváření informatizované veřejné správy, která se přímo zaměřuje na informační systémy veřejné správy ČR.<sup>35</sup>

## 1.9 Pracovník veřejné správy

V oblasti veřejné správy jsou aktéry vzájemných vztahů na straně jedné úředníci a na straně druhé občané.

Úředníci zastupují státní, samosprávnou moc, občané jsou v roli odběratelů veřejných statků a služeb, tedy v roli klientů.

Úředník v tomto procesu ztělesňuje vykonavatele veřejnosprávní moci a disponuje větší mírou informací a kompetencí v dané problematice.

Problematika vzájemných vztahů mezi občany a úředníky je v souladu s reformou veřejné správy v České republice považována za uskutečňování služeb občanům ze strany úředníků.

V této souvislosti je tedy nezbytné zajistit, aby výhody na straně úředníků neohrožily vize veřejné služby. Důležité je také přesně formulovat identitu úředníka a především rozsah jeho působnosti, ve které se vzájemné vztahy prolínají.

Při posuzování role úředníka není prvořadá oblast jeho působení, zda rozhoduje na úrovni ministerstva či v obci se samostatnou či přenesenou působností. Samozřejmě jsou zde odlišná specifika v jednotlivých působnostech, ale v obecném kontextu můžeme na úředníky všech stupňů nahlížet stejným měřítkem a očekávat také stejnou míru kvality poskytovaných služeb.<sup>36</sup>

### 1.9.1 Úředník z právního hlediska

Dle § 2 odst. 4 zákona č. 312/2002 Sb. úředníkem rozumíme zaměstnance územního samosprávného celku zařazeného do příslušného úřadu tohoto celku. Pro přesné označení profese úředníka je podstatným prvkem výkon správní činnosti. Aby byl pracovník územního samosprávného celku označen za úředníka, je nutné, aby vykonával správní činnost.

---

<sup>35</sup> Zákon č. 365/2000 Sb., o informačních systémech ve veřejné správě. Dostupné na internetu <http://www.mvcr.cz/clanek/legislativa-zakon-c-365-2000-sb-o-informacnich-systemech-verejne-spravy.aspx>

<sup>36</sup> LEŠTINSKÁ, V., *Personalistika ve veřejné správě: (manuál pro personalisty územních samosprávných celků)* 1. vyd. Brno: Masarykova univerzita, 2006.

## 1.9.2 Požadavky na úředníka

Zákon rozumí úředníkem fyzickou osobu, která je státním občanem České republiky, popřípadě fyzickou osobou, která je cizím státním občanem.

Dále musí splňovat následující požadavky<sup>37</sup>:

- trvalý pobyt v České republice
- věk 18 let
- způsobilost k právním úkonům, bezúhonnost
- znalost jednacního jazyka
- další předpoklady pro výkon správních činností stanovené zvláštním právním předpisem.

## 1.9.3 Výkon úředníka

Zákon o úřednících definuje jako výkon úředníka správní činnost. Správními činnostmi se rozumí plnění úkolů v samostatné nebo přenesené působnosti územního samosprávného celku podle zvláštních právních předpisů.<sup>38</sup>

Přesné vymezení správních činností zákon neuvádí, jejich výčet je zahrnutý ve vyhlášce Ministerstva vnitra č. 512/2002 Sb., o zvláštní odborné způsobilosti úředníků územních samosprávných celků.

Lze říci, že správními činnostmi jsou činnosti, které jsou předmětem zkoušky zvláštní odborné způsobilosti úředníků územních samosprávných celků. Zaměstnanci úřadu, kteří nevykonávají správní činnost se řídí zákoníkem práce.<sup>39</sup>

## 1.9.4 Základní povinnosti úředníka

Zákon dále stanovuje základní povinnosti úředníků. Řádné plnění těchto povinností úředníky by mělo vést k vyšší úrovni etiky a odpovědnosti úředníka

---

<sup>37</sup> Zákon o úřednících územních samosprávných celků a o změně některých zákonů § 4 odst. 1 zákona č. 312/2002 Sb. Dostupné na internetu

[http://www.pravnipredpisy.cz/predpisy/ZAKONY/2002/312002/Sb\\_312002\\_-----\\_.php](http://www.pravnipredpisy.cz/predpisy/ZAKONY/2002/312002/Sb_312002_-----_.php)

<sup>38</sup> Zákon o úřednících územních samosprávných celků a o změně některých zákonů § 2 odst. 3 zákona č. 312/2002 Sb. Dostupné na internetu

[http://www.pravnipredpisy.cz/predpisy/ZAKONY/2002/312002/Sb\\_312002\\_-----\\_.php](http://www.pravnipredpisy.cz/predpisy/ZAKONY/2002/312002/Sb_312002_-----_.php)

<sup>39</sup> LEŠTINSKÁ, V., *Personalistika ve veřejné správě: (manuál pro personalisty územních samosprávných celků)* 1. vyd. Brno: Masarykova univerzita, 2006.

ke svým nadřízeným, vůči svým kolegům a spolupracovníkům i vůči občanům a dalším orgánům.

### **1.9.5 Výčet základních povinností úředníka**

Úředník je dle zákona povinen:

- dodržovat ústavní pořádek České republiky,
- dodržovat právní předpisy vztahující se k jeho vykonávané práci,
- hájit při výkonu správních činností veřejný zájem,
- plnit pokyny vedoucích úředníků, nejsou-li v rozporu s právními předpisy,
- prohlubovat si kvalifikaci v rozsahu stanoveném zákonem o úřednících,
- jednat a rozhodovat nestranně bez ohledu na své přesvědčení a zdržet se při výkonu práce všeho, co by mohlo ohrozit důvěru v nestrannost rozhodování,
- zdržet se jednání, jež by závažným způsobem narušilo důvěryhodnost územního samosprávného celku,
- zdržet se jednání, které by mohlo vést ke střetu veřejného zájmu se zájmy osobními, zejména nezneužívat informací nabytých v souvislosti s výkonem zaměstnání ve prospěch vlastní nebo někoho jiného,
- v souvislosti s výkonem zaměstnání nepřijímat dary nebo jiné výhody,
- zachovávat mlčenlivost o skutečnostech, které se dozvěděl při výkonu své práce,
- poskytovat informace o činnosti územního samosprávného celku podle zvláštních právních předpisů,
- při ústním nebo písemném jednání s fyzickými nebo právnickými osobami sdělit své jméno, příjmení, úřad, ve kterém je zařazen k výkonu práce, zařazení v útvaru úřadu,
- oznámit územnímu samosprávnému celku, že nastaly skutečnosti, které odůvodňují převedení na jinou práci nebo odvolání z funkce

### **1.9.6 Image úřadu a úředníka**

Každá firma má svou image, která je známá mezi lidmi, stejně tak i instituce veřejné správy mají svou pověst, kterou z velké části ovlivňuje zejména vlastní image úředníka.

Důležitým faktorem, který má vliv na image úřadu či jeho úředníka tvoří především osobní zkušenosti občanů s úřady. Průběh vytváření image úřadu je časově neomezený proces. Mezi prvky, působící při tvorbě image úřadu, patří historické, společenské a politické poměry.

Je také vytvářena především komunikací s veřejností, kterou ovšem nepředstavují pouze přímí klienti, ale také nepřímí, například prostřednictvím masmédií nebo dalších osob. Pomocí image může instituce a úředník ovlivňovat důvěru své činnosti a budoucí existenci.

Samozřejmě nejde jen o pozitivní image institucí. Vlivem publicity si veřejnost všimá především negativních stránek. V médiích mohou být informace o státní správě neplnohodnotné a tím pádem tak zkreslují celkový pohled občanů na úředníky.

Z praxe lze zmínit příklad, kdy řádné a důrazné vyžadování zákonných povinností, bývá u některých občanů vnímáno jako zlovůle úředníka a takové jednání pociťují jako svou újmu. Takové mínění může snadno znehodnotit image úředníka.

Samozřejmě vše má svůj rub i líc, takže je přirozené, že v některých případech je snižena image úředníka na místě. Jde o pracovníky, kteří se zcela neztotožnili se svým povoláním a neuvědomují si, že vykonávají službu pro občany. Prvotním znakem těchto úředníků je neochota, vznětlivost a také minimální vstřícnost.<sup>40</sup>

### **1.9.7 Etika úředníků**

Při hodnocení chování úředníků se využívá zejména etický, psychologický a sociologický aspekt. Etika veřejné správy formuluje základní normy, pravidla a hodnoty všeobecně uznávané danou společností. Vyzdvihuje vlastnosti jako poctivost, spravedlnost, loajálnost, objektivnost, svobodu, respektování jiných osob, dobrosrdečnost a také upozorňuje na vyhýbání se špatnému a nevhodnému jednání, čímž by se měli úředníci v rámci svého výkonu povolání řídit.<sup>41</sup>

### **Etický kodex**

Kodex lze definovat jako zákoník či předpis. Etický kodex je soubor mravních zásad a pravidel uznávaný v určité společnosti lidí. Etické kodexy nejsou právními

<sup>40</sup> FORET, M., *Komunikace s veřejností* 1. vyd. Brno: Masarykova univerzita, 1994.

<sup>41</sup> LEŠTINSKÁ, V., *Personalistika ve veřejné správě : (manuál pro personalisty územních samosprávných celků)* 1. vyd. Brno: Masarykova univerzita, 2006.

normami, tudíž nejsou státem vymahatelné. Významný vliv na dodržování etických norem má úroveň společnosti.

V dnešní době se stále častěji objevuje problém se zachováváním morálních hodnot a jejich užíváním nejen mezi úředníky, ale především v celé společnosti. Usnesením vlády České republiky číslo 270, byl schválen kodex etiky zaměstnanců ve veřejné správě z 21. 3. 2001. Jde o obecnou právní normu, která nespécifikuje přesný postup úředníků, ale obsahuje výčet zásad chování a typy neetického chování zaměstnanců veřejné správy.

Cílem kodexu je upřesnit chování a vystupování zaměstnanců veřejné správy, poučit tyto pracovníky o chování, které se od nich předpokládá, a to zejména čestné a nestranné jednání s co nejvyšší ochotou a slušností.<sup>42</sup>

---

<sup>42</sup> LEŠTINSKÁ, V., *Personalistika ve veřejné správě: (manuál pro personalisty územních samosprávných celků)* 1. vyd. Brno: Masarykova univerzita, 2006.

# ČÁST PRAKTICKÁ

## 2 Průzkum veřejné správy okr. Vyškov

### 2.1 Úvod

Tato část práce je věnována analýze a vyhodnocení zjištěných poznatků získaných na základě výstupů průzkumných šetření.

Cílem prvního průzkumného šetření bylo zhodnotit spokojenost občanů s prací veřejné správy na okrese Vyškov. Dále také zjistit, jaké povědomí mají občané o úřednicích na úradech, které navštěvují při řešení svých záležitostí.

U druhého průzkumného šetření bylo cílem zhodnotit přístup úředníků ke své profesi a jejich komunikaci s veřejností.

Domnívám se, že dostatečná informovanost veřejnosti je jednou z nejdůležitějších součástí dobře fungující společnosti a že dynamika současných společenských změn a důraz, který je kladen na jejich dodržování se také dotýká kvality činnosti pracovníků veřejné správy. Právě proto jsem se rozhodla zde popsaným průzkumům věnovat.

Pro potřeby průzkumu jsem se zaměřila na městské úřady v okolí mého bydliště. Jedná se o pět městských úřadů v okrese Vyškov – Vyškov, Bučovice, Slavkov u Brna, Ivanovice na Hané a Rousínov. Jde o městské úřady s rozšířenou působností a o úřady pověřené. U obcí s rozšířenou působností hovoříme o obcích třetího stupně a u pověřených městských úřadů se jedná o obce druhého stupně.

Jelikož na každou problematiku je nutné nahlížet z úhlu pohledu obou zainteresovaných účastníků jednání, rozhodla jsem se zjistit, jaké mínění mají klienti a na druhé straně, jaké stanovisko zaujímají úředníci. Zvolila jsem tedy dva dotazníky.

Tyto dotazníky se zaměřují do několika oblastí. Podstatná část dotazníků se týká oblasti komunikace, pod kterou jsem zahrнула jednak osobní jednání úředníků s klienty, tak i nepřímou komunikaci úřadu, jako instituce, se svými občany. Zaměřila jsem se také na to, jak jsou klienti spokojeni s jednáním a s vyřízením své záležitosti a zda úředníci zaujímají vždy profesionální přístup. Dále dotazníky zjišťují, jak občané vnímají zaměstnance úřadu jako úřední osoby a také jak sami úředníci nahlíží na svou funkci. Dotazníky jsou koncipovány tak, aby poskytly



požadované informace. Ukázky dotazníků pro klienty a pro úředníky, viz. příloha č. 6 a č. 7.

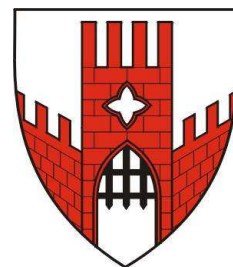
## 2.2 Vymezení průzkumného souboru

Průzkumným souborem pro potřeby tohoto šetření byli občané, přicházející na městské úřady jako klienti, v zastoupení městské i venkovské populace. Na výběr respondentů u dotazníků pro občany nebyl kladen žádný důraz, šlo o běžné klienty městských úřadů, různého věku, vzdělání i profese. Ani ve druhém dotazníku nebyla stanovena žádná kritéria na respondenty, šlo o zaměstnance městských úřadů, ze kteréhokoli odboru, bez ohledu na věk či vzdělání. Z celkového počtu **240** dotazníků bylo 172 obdrženo od občanů a zbývajících 68 vyplnili úředníci. Průměrně jsem tedy z každého úřadu získala informace od 14 úředníků a související náhled 48 občanů.

## 2.3 Základní informace o jednotlivých městech a městských úřadech na okrese Vyškov

### 2.3.1 Vyškov

Město **Vyškov**, jihomoravské okresní město, má 23 000 obyvatel, jeho katastrální výměra činí 50,40 km<sup>2</sup>. Město leží ve Vyškovské bráně na horním toku řeky Hané, asi 30 km severovýchodně od Brna. Zastupitelstvo města Vyškova čítá 27 členů, ze svých řad volí radu města, která má 9 členů, starostu a 2 místostarosty.<sup>43</sup>



Organizační struktura Městského úřadu Vyškov, viz. příloha č. 1.

### 2.3.2 Slavkov u Brna

**Slavkov u Brna** je město ležící jihovýchodně od Brna v Jihomoravském kraji. Slavkov je známý především tím, že dal jméno slavné bitvě - bitvě u Slavkova - která se odehrála několik



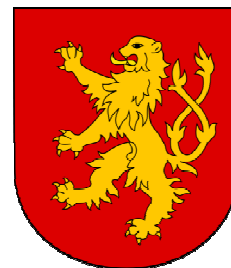
<sup>43</sup> Dostupné na internetu <http://www.vyskov-mesto.cz/>

kilometrů západně od města. Katastrální rozloha města je 14,95 km<sup>2</sup>, počet obyvatel města činí 6109.<sup>44</sup>

Organizační struktura Městského úřadu Slavkov u Brna, příloha č. 2.

### 2.3.3 Rousínov

Město **Rousínov** leží na úpatí jihovýchodní okrajové části Dražanské vrchoviny v údolí na pravém břehu Rakovce 7 km na sever od Slavkova, 25 km východně od Brna na státní silnici z Brna do Olomouce na 216. kilometru dálnice z Brna do Olomouce. Město o rozloze 23,04 km<sup>2</sup> má 5010 obyvatel.

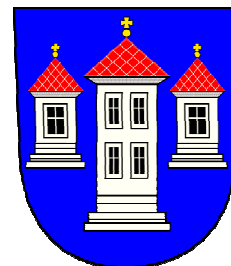


Město Rousínov patří do obvodu obce s rozšířenou působností Vyškov. Současně je Rousínov obcí s pověřeným obecním úřadem, pod který spadá dalších 5 obcí. Městské zastupitelstvo tvoří 15 členů, ti ze svých řad vybírají starostu, jeho dva zástupce a další členy městské rady, která má dohromady 5 členů.<sup>45</sup>

Organizační struktura městského úřadu viz. příloha č. 3.

### 2.3.4 Bučovice

Město **Bučovice** ležící v údolí na pravém břehu Litavy. Od Brna jsou Bučovice vzdáleny 28 km. Město leží na severním okraji Ždánického lesa, na mezinárodní silnici E50 mezi městy Brno a Uherské Hradiště a na železniční trati Brno - Veselí nad Moravou. Město má rozlohu 31,36 km<sup>2</sup>, počet obyvatel města činí 6 413. Pověřený městský úřad spravuje 19 okolních obcí.<sup>46</sup>



Organizační struktura městského úřadu viz. příloha č. 4.

### 2.3.5 Ivanovice na Hané

Město **Ivanovice na Hané** leží severovýchodně od města Vyškov na řece Haná. Město o rozloze 21,46 km<sup>2</sup> má přibližně 3 000 obyvatel. Spadá do obvodu obce s rozšířenou působností Vyškov. Zároveň jsou Ivanovice obcí s pověřeným obecním



<sup>44</sup> Dostupné na internetu <http://www.portalslavkovubrna.cz/>

<sup>45</sup> Dostupné na internetu <http://www.rousinov.cz/>

<sup>46</sup> Dostupné na internetu <http://www.portalbucovice.cz/>

úřadem, který spravuje dalších 6 obcí. Město v roce 2004 vytvořilo svazek obcí mikroregionu Ivanovická brána a tvoří jej 12 okolních obcí.<sup>47</sup>

Organizační struktura Městského úřadu viz. příloha č. 5.

## 2.4 Předpokládané výstupy práce

Profesionální, korektní a efektivní komunikace ve veřejné správě je základním předpokladem fungování úřadu a pramenem spokojenosti občanů. Znalost pravidel komunikace, jejich naplňování a respektování patří do profesní výbavy pracovníka ve státní správě. Požadavek vysoké kompetentnosti v oblasti komunikace ve vztahu občan – úředník je vzhledem k ustavičným reformám velmi aktuální. Proto předpokládám, že zjištěná data přispějí ke zkvalitnění a zefektivnění aktuálního stavu mezilidské komunikace na úřadech okresu Vyškov.

Na základě výstupů z průzkumu bude pak možno vyvozovat závěry a doporučení pro pracovníky veřejné správy a v důsledku toho se zvýší kvalita služeb poskytovaných občanům.

## 2.5 Předmět průzkumu

Každý úřad určitým způsobem komunikuje s občany, vystupuje vůči veřejnosti a reaguje na podněty od občanů. Současně občané mohou při jednání s úřadem zaujímat různá stanoviska a to na základě pozitivních či negativních zkušeností.

V souvislosti s tím můžeme úřady asociovat s určitou úrovní a kvalitou, které jsem si pro potřeby bakalářské práce stanovila takto:

**Úroveň úřadu** se vzhledem k řešení problematice PR, rozumí **míra modernizace daného úřadu**, k čemuž směřují otázky č. 7-13 v dotazníku pro úředníky.

**Kvalita úřadu** je v této práci chápána jako subjektivní **pohled dotazovaných občanů na práci úřadu**, což vyplývá z odpovědí na otázky č. 1 – 6 v dotazníku pro občany.

Na základě výše uvedeného předmětem průzkumu primárně stanovuji určení míry úrovně a kvality jednotlivých úřadů na okrese Vyškov. Dále si tato práce klade za cíl zpracovat statistická zhodnocení uvedená v podkapitole 2.8 a vyjmenovaná níže.

---

<sup>47</sup> Dostupné na internetu <http://www.zamky-hrady.eu/mesta-ivanovice-na-hane-detaily,74>

### **2.5.1 Průzkum zaměřený na občany**

- procentuální podíl občanů, kteří si myslí, že jsou úředníci dostatečně proškoleni
- procentuální podíl občanů, kteří si myslí, že město dostatečně komunikuje s občany
- procentuální podíl občanů, pro které je snadné získávat informace o novinkách ve městě
- míru využívání prostředků určených ke zjištění aktuálního dění ve městě
- procentuální podíl občanů, kteří využívají Czech point a datové schránky

### **2.5.2 Průzkum zaměřený na úředníky**

- periodicitu školení na jednotlivých úřadech
- názor úředníků na význam absolvovaných školení
- míru využívání prostředků určených ke komunikaci s médii
- míru využívání prostředků určených ke komunikaci s občany
- míru využívání služby Czech point a datových schránek

## **2.6 Specifikace použitých metod**

V průzkumu jsem použila dva různé přístupy. První přístup, viz. kapitola 2.6.1, byl použit pro průzkum a zhodnocení úrovně a kvality úřadu a druhý přístup, viz. kapitola 2.6.2, sloužil pro grafické znázornění v kapitolách 2.5.1 a 2.5.2 uvedených průzkumů.

### **2.6.1 Metoda určení úrovně a kvality úřadů**

Získaná data jsem transformovala tak, aby bylo dále možné s údaji pracovat ve formě vstupních dat klasických statistických metod.<sup>48</sup> Díky metodám převodu explicitně získaných údajů jsem se rozhodla soubory odpovědí jednotlivých dotazníků převést na konkrétní hodnotu, která vyjadřuje míru spokojenosti občana s úrovní úřadu, respektive úroveň úřadu z pohledu úředníka (pojmy „úroveň“ a „kvalita“ definuji výše v této kapitole).

---

<sup>48</sup> TŮMOVÁ, Olga. *Metrologie a hodnocení procesů*. 1. vyd. Praha: BEN, 2009.

Každou, v dotazníku uvedenou, otázku a související odpověď jsem bodově hodnotila v rozsahu 0 až 100 bodů. Přitom 0 je maximální nespokojenost a 100 představuje maximální spokojenost.

Jako příklad převodu otázky na bodové ohodnocení uvádím níže otázku č. 1 z dotazníku určeného pro zhodnocení spokojenosti občanů s prací veřejné správy na okrese Vyškov.

### Vstupní otázka

Ohodnoťte, jak jste spokojeni se službami prováděnými pro občany ve Vaší obci/městě.

### Možné odpovědi

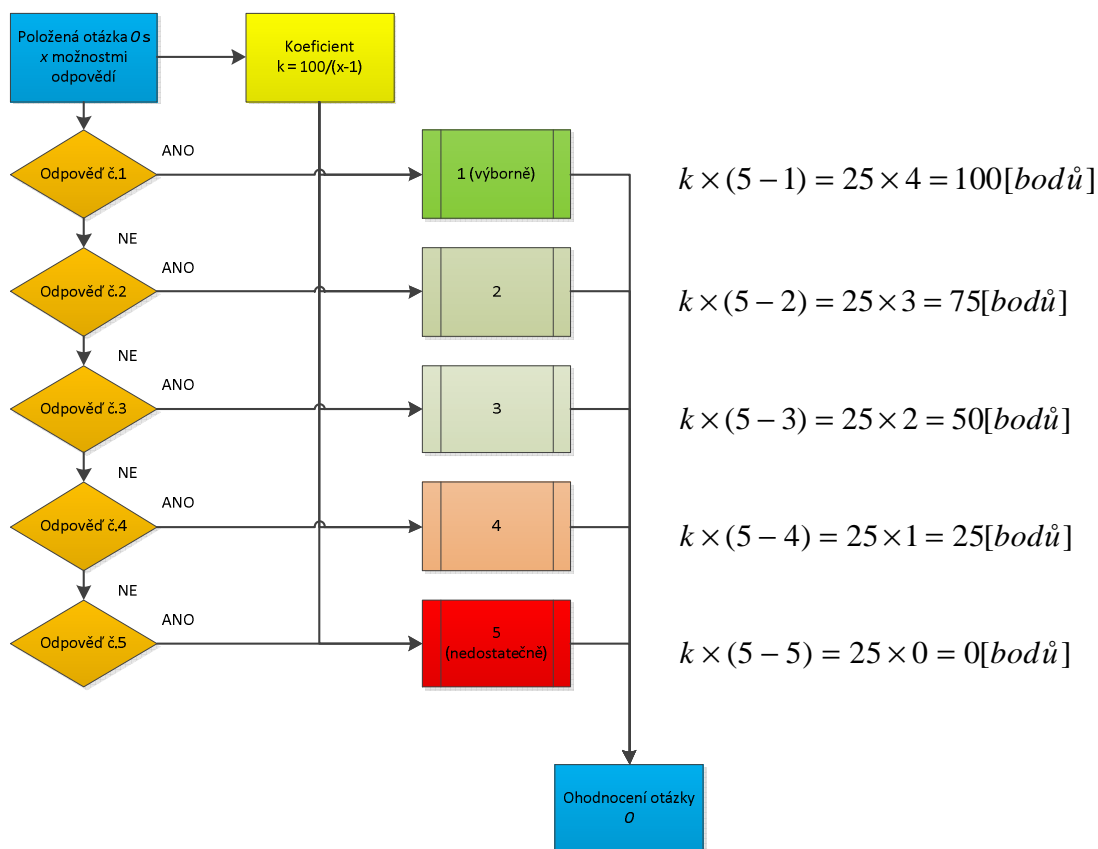
1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Ve výše uvedené otázce je možnost výběru právě jedné z pěti možných odpovědí, kde 1 představuje maximální spokojenost a 5 nulovou spokojenost. Protože se jedná o rovnoměrně rozložené spektrum možných odpovědí, určila jsem bodový přepočít tak, že jsem celkový přidělovaný počet bodů (100) podělila počtem možných odpovědí poníženým o jedničku (5-1) a tím jsem získala bodové ohodnocení přechodu mezi sousedními odpověďmi (25), tedy  $\frac{100}{5-1} = 25$ .

$$\text{ohodnocení otázky } O_x = \frac{100}{\text{poč.možností}-1} \times (100 - 1)[\text{bodů}] \quad (1)$$

Bodový přepočít potom bude vypadat následovně:

Pokud není občan se službami spokojen a zvolí variantu odpovědi 5, přidělí se otázce 0 bodů. Pokud je málo spokojen a zvolí variantu odpovědi 4, přidělí se otázce 25 bodů. Dále, pokud zvolí variantu 3, přidělí se otázce  $2 * 25 = 50$  bodů. Obdobně varianta odpovědi 4 koresponduje s  $3 * 25 = 75$  body a maximální spokojenost =  $4 * 25 = 100$  bodů, tento proces znázorňuje obrázek č.1.



Obrázek č. 1 Schematický popis bodového ohodnocení

Jak jsem uvedla výše, je každý dotazník ohodnocen sumární hodnotou, která je součtem bodových přepočtů všech souvisejících odpovědí (otázky č. 1 až 6 v dotazníku pro občany a otázky č. 7 až 13 v dotazníku pro úředníky). Díky tomu jsem byla schopna určit, jaká je střední hodnota<sup>49</sup> spokojenosti občanů, jaký je rozptyl<sup>50</sup> v odpovědích dotazovaných občanů a zejména je tak možné porovnat úroveň úřadů v závislosti na spokojenosti občanů.

### 2.6.2 Metoda použitá ke grafickému znázornění výstupů průzkumu

Za účelem grafického zhodnocení, výpočtu procentuálního podílu občanů využívajících Czech Point, vyhodnocení využívaných komunikačních prostředků a podobně, jsem určila ke každé možné odpovědi procentuální podíl občanů/úředníků, kteří danou odpověď ve svém dotazníku uvedli.

Následně jsem tyto výstupy prezentovala ve formě grafů, jež jsou uvedeny v kapitole 8.7.

<sup>49</sup> TŮMOVÁ, Olga. *Metrologie a hodnocení procesů*. 1. vyd. Praha: BEN, 2009.

<sup>50</sup> Tamtéž.

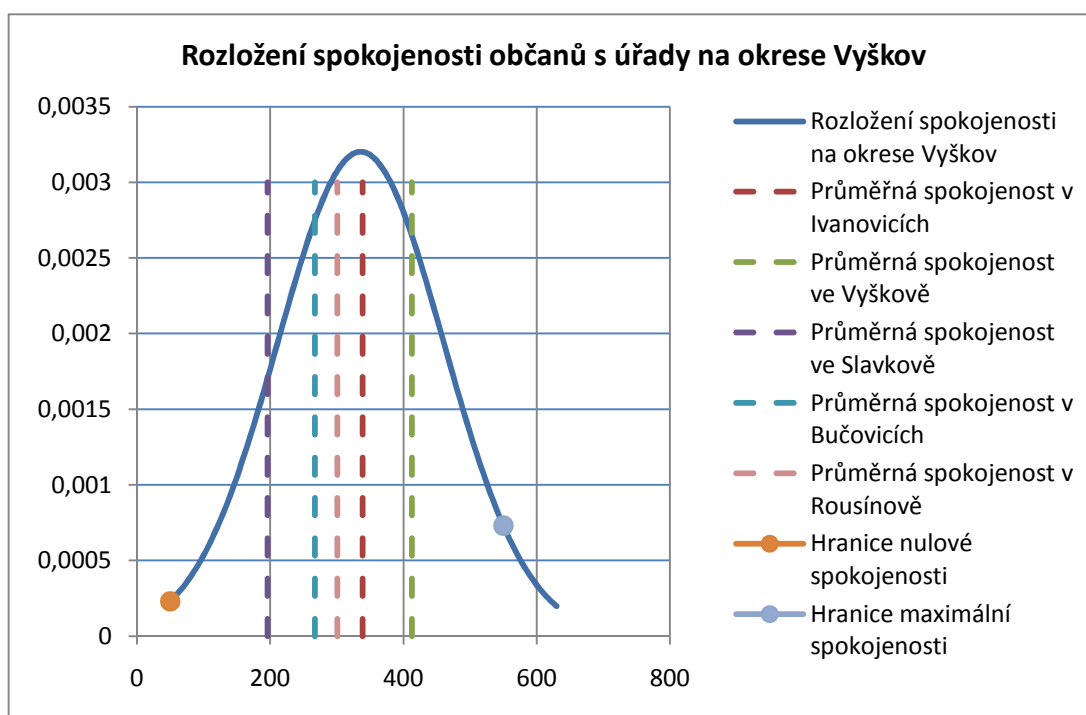
## 2.7 Vyhodnocení úrovně a kvality úřadů

### Kvalita úřadu – prezentace výsledků průzkumu

Jak uvádím výše v této kapitole, rozumím kvalitou úřadu subjektivní pohled dotazovaných občanů na práci daného úřadu.

Výsledek průzkumu uvádím v grafu č. 1. Vyplývá z něj, že za nejméně kvalitní úřad považují občané úřad ve Slavkově a za nejvíce kvalitní považují úřad ve Vyškově. Samozřejmě se jedná o subjektivní názor občanů, který je ovšem podpořen jejich vlastní zkušeností získanou při komunikaci s příslušnými úředníky, proto si myslím, že je toto zjištění zajímavým náhledem na kvalitativní rozložení státní správy, respektive úřadů, napříč okresem Vyškov.

Dále z průzkumu vyplynulo, že velice kvalitativně podobně, co se týče názoru občanů, vystupují úřady v Bučovicích, Rousínově a Ivanovicích.

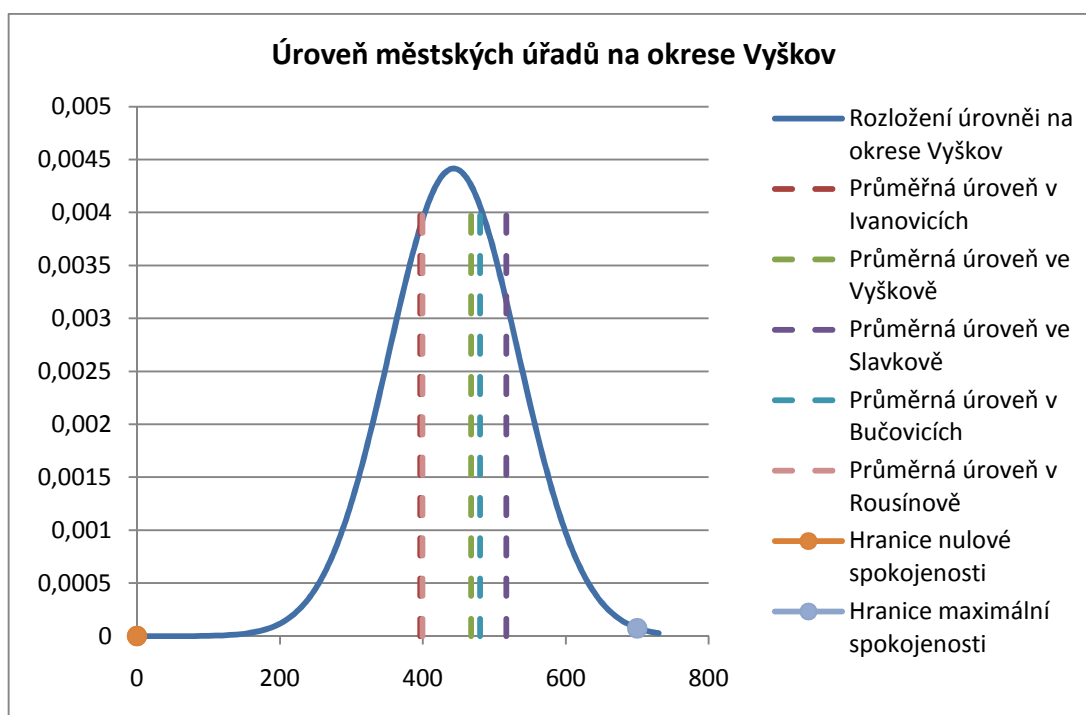


Graf č. 1 Rozložení spokojenosti občanů s úřady na okrese Vyškov

## Úroveň úřadu – prezentace výsledků průzkumu

Jak uvádím výše v této kapitole, rozumím úrovni úřadu míru modernizace daného úřadu z pohledu zaměstnanců úřadu - úředníků. Výsledek průzkumu uvádím v grafu č. 2, ze kterého vyplývá, že nejnižší úroveň mají úřady v Rousínově a Ivanovicích a nejvyšší úroveň má úřad ve Slavkově.

Úřady ve Vyškově a Bučovicích mají, co se týče z dotazníků zjištěných informací, v rámci okresu průměrnou a souvztažně velmi podobnou úroveň.



Graf č. 2 Úroveň městských úřadů na okrese Vyškov

Průzkumem jsem došla k zajímavému zjištění a to takovému, že spokojenost občanů nemusí být vždy přímo úměrná úrovni daného úřadu. Z grafů č. 1 a č. 2 vyplývá, že občané jsou nejméně spokojeni s kvalitou úřadu ve Slavkově (z pěti v této práci zkoumaných úřadů), ale přitom má dle úředníků úroveň ve Slavkově ze všech pěti úřadů nejvyšší úroveň. Dále jsou občané celkem spokojeni s kvalitou úřadu v Ivanovicích, ale přitom má dle úředníků úřad v Ivanovicích nejnižší kvalitu.

Toto je velice zajímavé zjištění. Právě subjektivní pohled občanů na daný úřad způsobuje, že i úřad, kde je nižší míra rozvoje nebo méně rozvinuté možnosti komunikace s veřejností i médii, může být veřejností, občany, přijímán jako kvalitnější a může pro ně představovat vyšší přidanou hodnotu.



## **2.8 Výstupy průzkumu**

Prostřednictvím dotazníků jsem dále získala informace, které jsem využila pro průzkum týkající se úřadů okresu Vyškov.

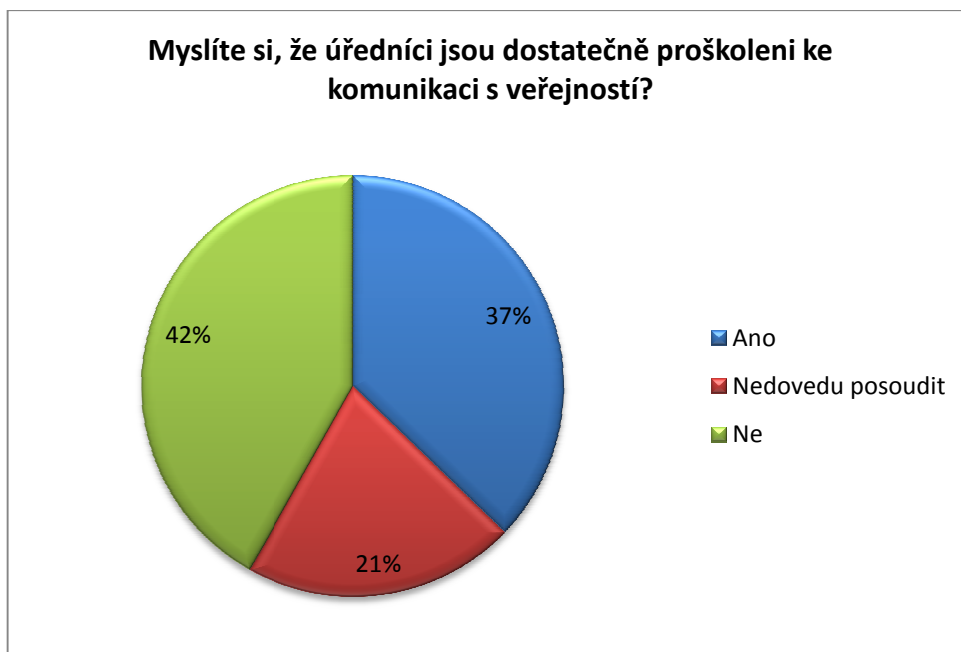
Samozřejmě, že se jedná do určité míry o velmi subjektivní náhled, který ovšem, jak doufám, přispěje k zefektivnění práce úřadů a vyšší spokojenosti občanů. Jednotlivá zjištěná fakta jsem dala do souvztažnosti a získala tak informace od úředníků a příslušný názor občanů.

### **2.8.1 Školení a odborné výcviky**

Při komunikaci s jednotlivými úředníky jsem získala informaci o tom, že většina školení, kterých se úředníci účastní, se týkají odborných znalostí. Těmito odbornými znalostmi jsou zejména získávání informací o novelách zákonů, směrnicích, vyhláškách a podobně. Jen velmi malý počet školení se ubírá směrem mezilidské komunikace a komunikačních metod. Protože administrativní činnost souvisí se značnou časovou náročností, je pro zaměstnance úřadů prioritní získávat informace z odborného okruhu znalostí, ale již bohužel nemají příliš času na to, aby absolvovali také školení, která se týkají komunikace s občany.

Z průzkumu vyplynulo, že dvě třetiny úředníků chodí čtvrtletně na školení a odborné výcviky a téměř všichni ostatní chodí na školení jednou za půl roku.

Z pohledu občanů vyplývá, že by měl být počet školení mírně navýšen, tedy zkrácena jejich periodicita. Tento názor občanů je sice převažující, ale ne dominantně, proto bych nechala navýšení počtu školení na zvážení příslušnými kompetentními osobami.



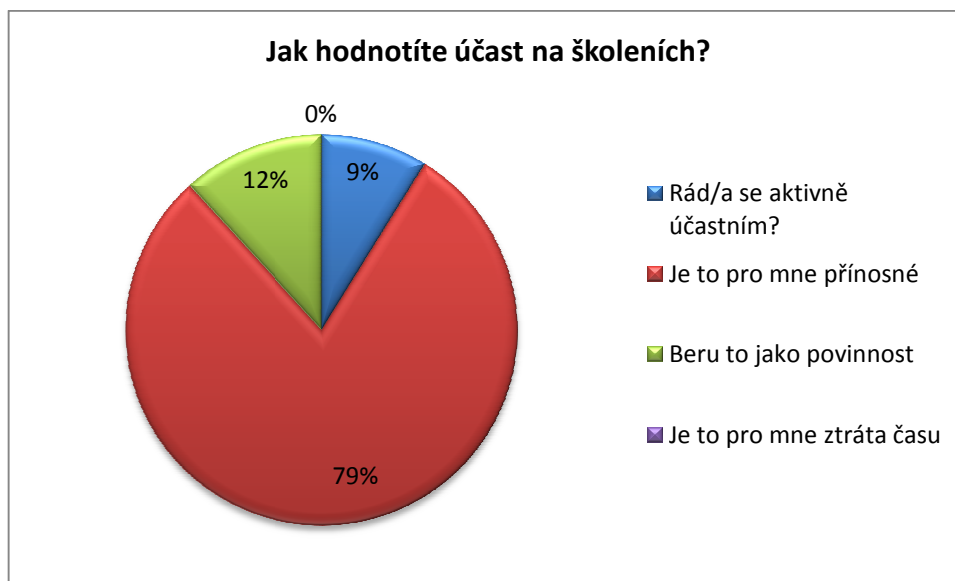
**Graf č. 3** Názor občanů na míru proškolení úředníků

Považuji za pozitivní, že ani v jednom případě jsem od úředníků nedostala odpověď, která by korespondovala s faktem, že se daný zaměstnanec účastní školení ve lhůtách přesahujících délku jednoho roku. Také těch, kteří se školení účastní pouze jedenkrát ročně je velmi malé množství, respektive množství do pěti procent dotazovaných úředníků.



**Graf č. 4** Periodicita školení úředníků

V rámci tohoto bych ráda uvedla i fakt, že si drtivá většina úředníků myslí, že jsou pro ně školení přínosná, jen 12 % z nich bere školení jako povinnost a žádný úředník si nemyslí, že jsou školení ztrátou času. Velice pozitivně hodnotím fakt, že zaměstnanci úřadů mají ke školením kladný vztah, protože obecně platí, že pokud člověk zaujímá k věcem (zde školením) kladný vztah, zákonitě se tento přístup projeví i v jeho práci.



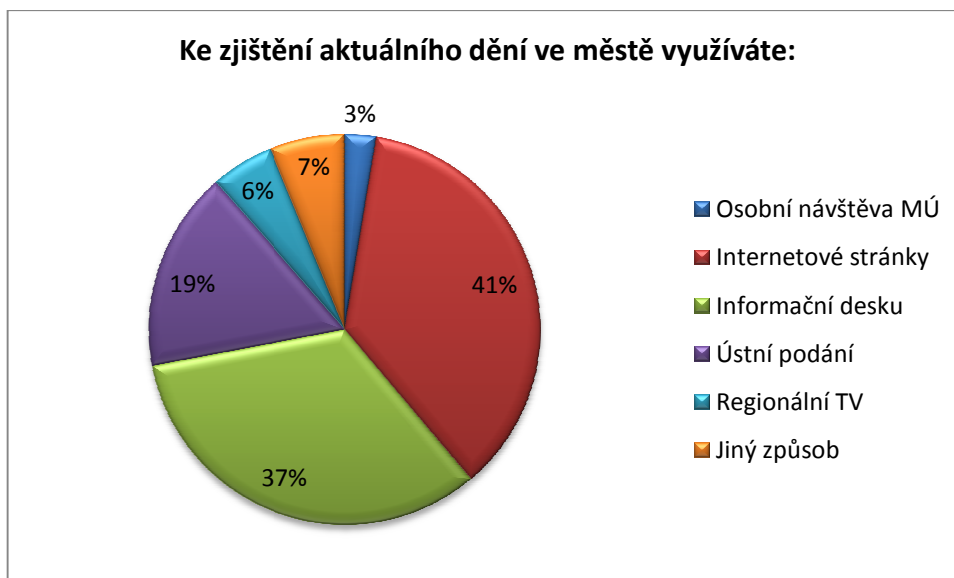
**Graf č. 5** Hodnocení absolvovaných školení úředníky

## 2.8.2 Prostředky komunikace s veřejností

Dále jsem pomocí dotazníků zjišťovala, jaké komunikační prostředky využívají občané pro získávání informací a na druhé straně, jaké komunikační prostředky využívají pro komunikaci s veřejností úřady.

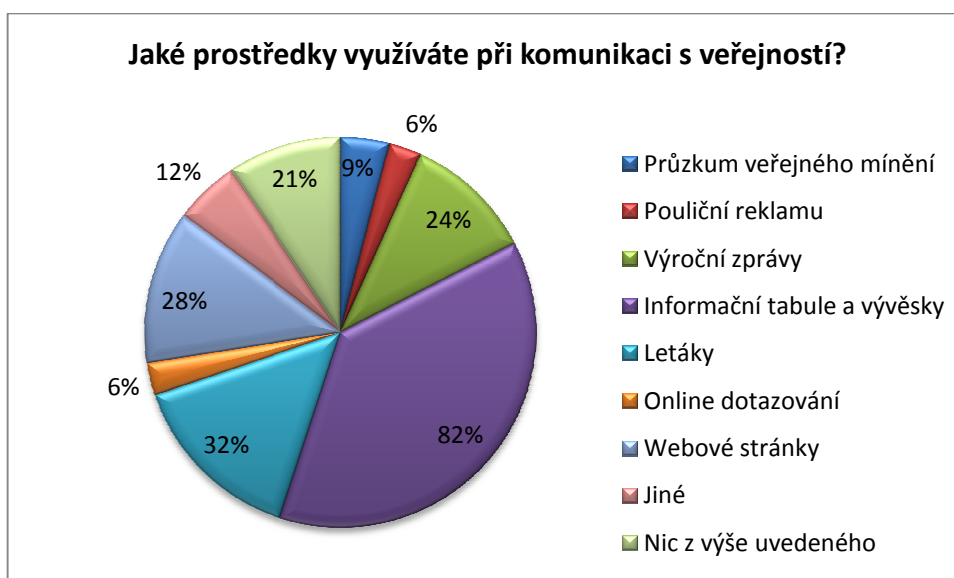
Z průzkumu vyplynulo, že občané nejvíce využívají jako komunikační prostředek internet a informační desku. Úřady také využívají informační desku v hojné míře, ale internet již tolik využívaný není, viz. následující grafy.

Jelikož je to „hlavní komunikační médium občanů“, domnívám se, že by úřady měly začít webové stránky (internet) více využívat. V dnešní moderní uspěchané době je spousta občanů, kteří uvítají možnost, získat potřebné informace prostřednictvím elektornických komunikačních prostředků. Výhod je hned několik, ale za hlavní považuji možnost získat potřebné informace kdykoli a odkudkoli - jediným omezením je v tomto případě závislost na příslušné konektivě datových služeb.



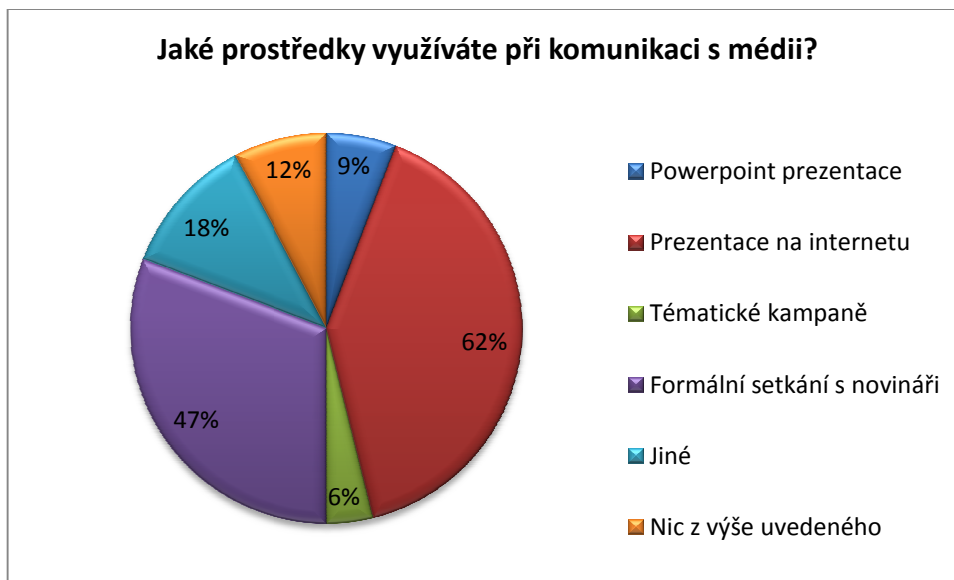
**Graf č. 6 Podíl občany využívaných komunikačních prostředků**

Z grafu č. 7 je patrné dominantní využívání informačních tabulí a vývěsek, jakožto majoritního komunikačního média mezi úřady a veřejností (z pohledu úřadů). Nejméně se využívá pouličních reklam, online dotazování a také průzkumů veřejného mínění. Žádný úředník neuvěděl, že nevyužívá žádný komunikační prostředek – toto je samozřejmě logické, protože mezi úřady a občany by měl být nastaven jistý stupeň interaktivity, to znamená, že je nutné komunikovat, sdělovat a získávat zpětnovazební informace.



**Graf č. 7 Komunikační prostředky využívané úřady vůči veřejnosti**

S médii komunikují úřady nejčastěji prostřednictvím prezentací na internetu, což je jednostranný komunikační kanál a dále využívají formální setkání s novináři. Pouze cca 10 % úředníků s médii komunikuje prostřednictvím internetových prezentací, powerpointových prezentací a pomocí tématických kampaní.



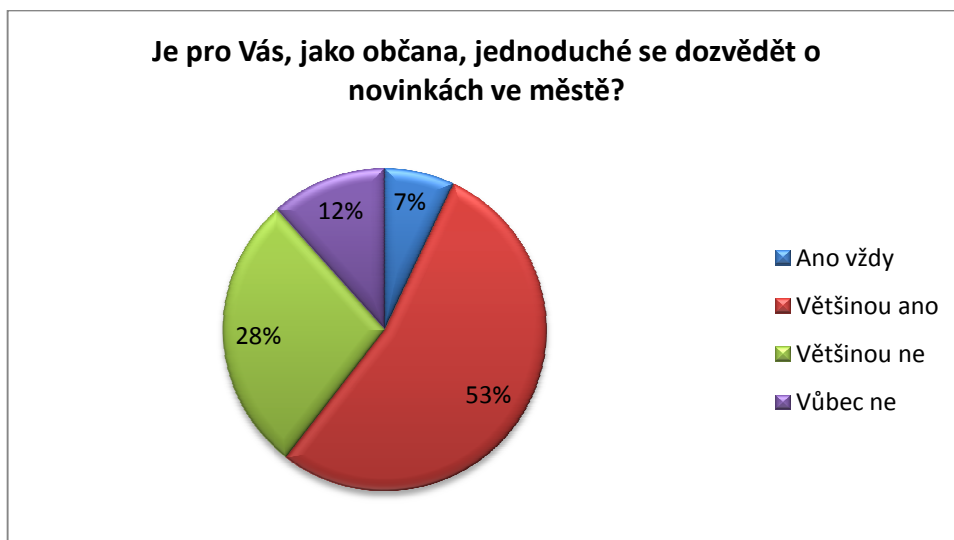
**Graf č. 8 Komunikační prostředky využívané úřady vůči médiím**

Z následujících dvou grafů vyplývá, že většina občanů si myslí, že městské úřady s veřejností dostatečně komunikují a také to, že je pro občany relativně jednoduché a snadné získat informace o novinkách a dění ve městě, kde žijí (respektive, kde se nachází jejich úřad).



**Graf č. 9 Náhled na míru komunikace mezi občany a úřady**

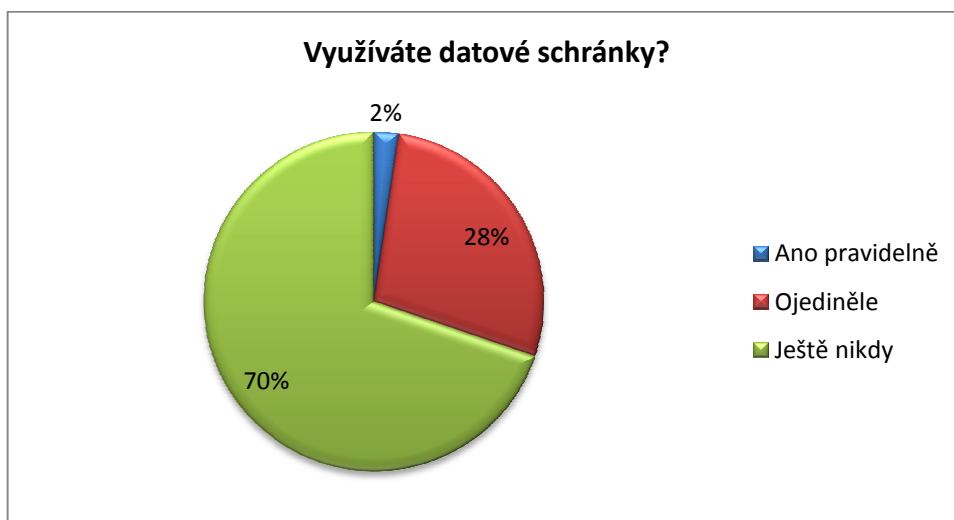
To, že je pro občany snadné získávat informace o dění ve městě je pozitivním zjištěním. Znamená to, že jsou prostředky úřadů na komunikaci s občany vynakládány relativně efektivně, že jsou informace prezentovány v dostatečné míře a vhodným komunikačním kanálem a že občané vědí, jak a kde potřebné informace získat.



Graf č. 10 Míra náročnosti získávání informací o dění ve městě

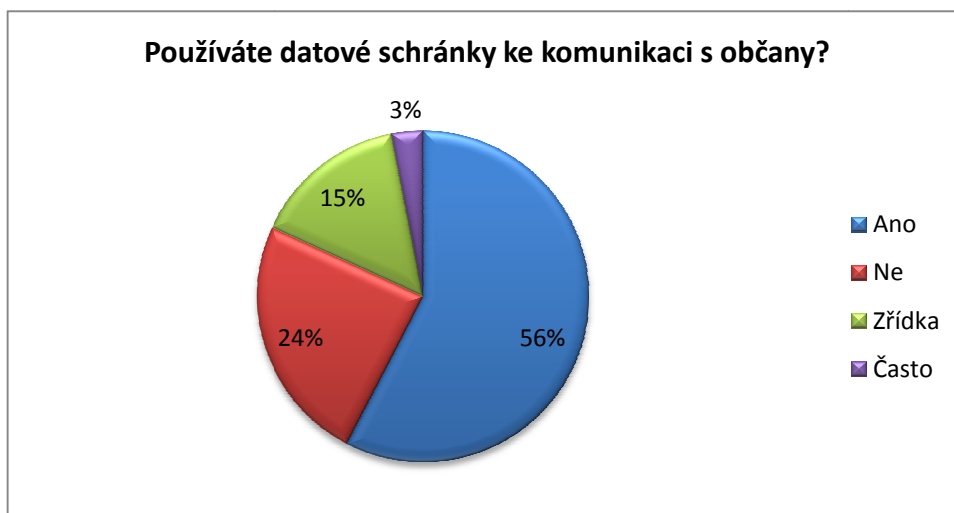
### 2.8.3 Využívání Czech Pointu a datových schránek

Prostřednictvím dotazníků jsem zjistila, že velice málo občanů (pouze 2 %) využívá pravidelně datové schránky a pouze čtvrtina tyto schránky používá ojediněle. Tomuto odpovídá i průzkum dění na úřadech, kde pouze 3 % úředníků odpověděla, že pravidelně ke komunikaci s veřejností využívají datové schránky.



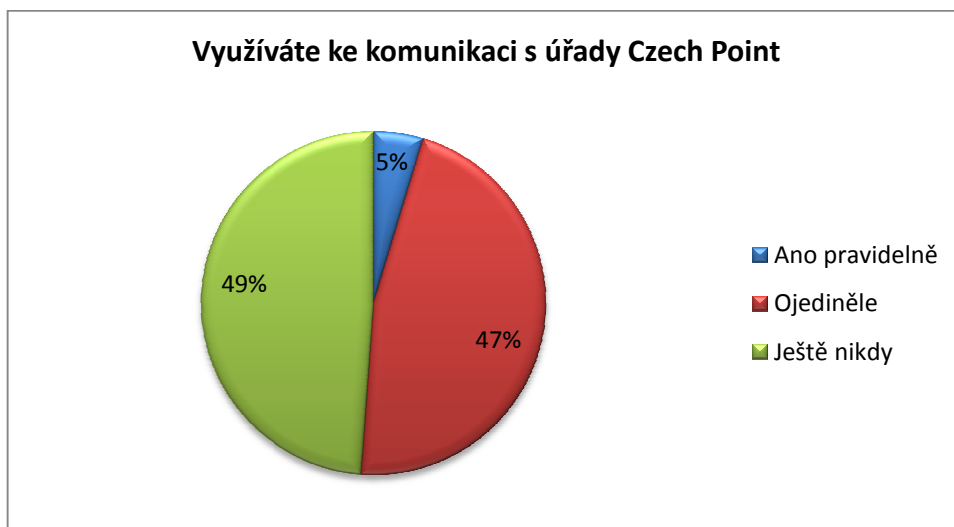
Graf č. 11 Využívání datových schránek (občané)

Celkově při komunikaci s občany používá datové schránky 76 % úředníků. Do tohoto počtu jsou započítány všechny úrovně využívání, od častého až po velmi ojedinělé případy. Odlišné procentuální zastoupení využití na úřadech oproti využití u občanů je způsobeno nepochybně poměrem mezi počtem úředníků a počtem občanů. To znamená, že jeden úředník vždy komunikuje s více občany, a proto může například nastat situace, že 99 občanů datovou schránku ještě nikdy nepoužilo a jeden ji využívá – pokud všech těchto 100 občanů komunikuje s jedním úředníkem, potom tento úředník sice zřídka, ale přesto datovou schránku právě pro komunikaci s oním jedním občanem používá.



Graf č. 12 Využívání datových schránek (úředníci)

Dále jsem pomocí dotazníků zjistila, že službu Czech Point využívá polovina občanů, je tedy v dnešní době již relativně rozšířena a tomu odpovídá i fakt, že Czech Point využívají všichni dotazovaní úředníci.



Graf č. 13 Využívání Czech Pointu (občané)



**Graf č. 14 Využívání Czech Pointu (úředníci)**

Všechny výše uvedené průzkumy a zhodnocení vyplývají z informací, které jsem získala v rámci dotazníkového šetření. Jen pro úplnost práce ještě dodávám, že jsem pracovala s celkovým počtem 240 dotazníků, které jsem obdržela od občanů a úředníků. Z jednotlivých úřadů jsem získala relativně stejnoměrný počet dotazníků, což znázorňují grafy níže.

V grafu č. 15 je uvedeno procentuální zastoupení dotazníků, které vyplnili úředníci. Celkem se jednalo o 68 dotazníků. Nejvíce jsem jich získala ve Vyškově, kde je také zaměstnán největší počet pracovníků veřejné správy a nejméně v Rousínově a Slavkově. Obecně byl ale počet dotazníků rovnoměrně rozložen mezi jednotlivé úřady.



**Graf č. 15 Rozložení počtu zpracovávaných dotazníků (úředníci)**



V grafu č. 16 je uvedeno procentuální zastoupení dotazníků, kteří vyplnili občané. Celkem šlo o 172 dotazníků reflektujících názory na úřady v Ivanovicích na Hané, Vyškově, Slavkově, Bučovicích a Rousínově. Procentuálně počty a rozložení odpovídají stavu patrnému z grafu č. 15.



**Graf č. 16 Rozložení počtu zpracovávaných dotazníků (občané)**

## Závěr

Práce je rozdělena na dvě části, teoretickou a praktickou. Teoretická část obecně uvádí do problematiky Public relations, vymezuje základní pojmy a specifikuje veřejnou správu.

Část praktická se věnuje orientačnímu průzkumu ověření spokojenosti občanů se samosprávou jejich úřadu a hodnocení samosprávy očima úředníků.

Prostřednictvím průzkumu jsem zjistila, že hlavním komunikačním médiem občanů vůči úřadům na okrese Vyškov je internet a informační desky. Úřady také využívají v hojné míře informační desky, ale již méně se zaměřují na sdělování informací prostřednictvím internetu. Mým doporučením je tedy rozšířit internetovou službu a tím poskytnout občanům více informací cestou, která je jim blízká. I přesto ale není vhodné, aby se ostatní cesty sdělování informací zavrhly. Je spousta občanů, zejména dřívějšího data narození, kteří nemají k internetu přístup nebo z jiného důvodu vyhledávají ne-elektronickou formu komunikace. Vhodné je zachování informačních desek a vydávání zpravodajů a jiných tištěných informací. Osobně již řadu let působím jako distributor tištěné formy informací o aktuálním dění ve městě Ivanovice na Hané (Zpravodaj města Ivanovice na Hané) a prostřednictvím zpětné vazby občanů vím, že má tato forma šíření informací velký úspěch.

Z dotazníků také vyplynulo, že pracovníci úřadů chodí na kurzy a různá školení, kde rozvíjejí své komunikační schopnosti. Výcvik těchto dovedností u úředníků přispívá ke zdokonalení jejich emoční inteligence a sociálního citění, což by mělo vést k tomu, aby byly schopni dobře a efektivně jednat se svými klienty. Můžeme tedy říci, že účinná interakce úředníka s občany je závislá nejen na odborných znalostech pracovníka veřejné správy, ale i na jeho osobním přístupu ke klientům.

Díky stále se rozvíjející společnosti, jejímž cílem je co nejvíce člověku vše usnadnit a zjednodušit život, dochází k modernizaci a inovaci ve všech možných oblastech. Ve veřejné správě se v poslední době většina pozornosti upíná na její elektronizaci. Program EGovernment se dá klasifikovat jako odvážný a zcela jistě vydařený, nutno však podotknout, že se potýká i s nejrůznějšími bariérami, a to především technického, finančního či legislativního rázu.

Používání EGovernmentu se mezi občany šíří spíše pozvolným tempem. Z provedeného průzkumu vyplývá, že Czech Point využívá pravidelně jen 5 % občanů a 47 % je využívá pouze ojediněle.

Datové schránky, na které jsem se v průzkumu také zaměřila, jsou pravidelně využívány dokonce jen dvěma procenty občanů.

Domnívám se, že faktory, které jsou toho příčinou, jsou zejména nedůvěra v elektronickou komunikaci, s tím související počítačová negramotnost, neochota přijetí změn a inovace a to především u starší populace klientů městských úřadů. Nejen starší a počítačově negramotní občané ovšem jsou skupinou, která EGovernment nevyužívá, nebo se mu dokonce vyhýbá. Například i mladí lidé, kteří s úřady komunikují pouze v omezené míře, nemají potřebu zakládat datové schránky a využívat službu Czech Point.

Domnívám se, že na komunikaci s veřejností není kladen dostatečný zřetel, což může zapříčinit případnou kolizi v informovanosti občanů.

V podkapitole o datových schránkách je uveden počet zřízených datových schránek, který je vyšší u právnických osob oproti osobám fyzickým. Důvodem je povinnost zřízení datových schránek vyplývající ze zákona pro právnické osoby. Zatímco u fyzických osob je zřizování datových schránek zcela dobrovolné, popřípadě fyzické osoby mohou využívat obě formy komunikace s úřady, jak elektronickou, tak klasickou písemnou.

Vzhledem k tomu, že běžný občan zavítá na úřad většinou jen s nezbytnými nebo povinnými záležitostmi, jako například vyřizování občanského průkazu či stavebního povolení, nevyplatí se pro něj si vyřizovat datovou schránku. Užívání datových schránek předchází docela náročný proces jejich zřízení, proto ne každý občan toto podstoupí kvůli časové a elektronické náročnosti.

Závěrem si dovoluji konstatovat, že zavedení či posílení PR aktivit na městských úřadech by zajistilo zcela jistě přínos, jak pro občany, tak pro samosprávu města. Dá se předpokládat, že by to znamenalo větší časovou, finanční náročnost, více práce a povinností pro úředníky, avšak tyto počáteční investice by přinesly ovoce ve formě spokojených občanů.

Zvyšování kvality služeb pro občany by mělo být zároveň doprovázeno propagací a prezentací veřejné správy navenek. Z průzkumu vyplynulo, že žádný občan nevyužívá ke komunikaci s úřady více než tři prostředky a že úředníci na okrese Vyškov využívají v průměru 2 formy komunikace s veřejností.

Povinností veřejné správy je zajistit hospodárný a plně fungující celek veřejných institucí působící spolehlivě a efektivně, čímž bude zajištěn správný chod a prospěch společnosti.

## Seznam použité literatury

- 1) BAJČAN, R. *Techniky Public Relations: aneb jak pracovat s médii*. 1.vyd. Praha: Management Press, 2003. 147 s. ISBN 80-7261-096-1.
- 2) BLACK, S. *Nejúčinnější propagace: Public Relations*. 1. vyd. Praha: Grada, 1994. 203 s. ISBN 80-7169-106-2.
- 3) ČEPELKA, Oldřich. *Práce s veřejností v nepodnikatelském sektoru*. 1. vyd. Liberec: Nadace Omega, 1997. 243 s. ISBN 80-902376-0-6.
- 4) DEVITO, J. A. *Základy mezilidské komunikace*. Přel. M. Bartůšek, J. Rezek, 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2001. 420 s. ISBN 80-7169-988-8.
- 5) DOLEŽAL, M. *Public relations a veřejné mínění: distanční studijní opora*. 1. vyd. Brno: Masarykova univerzita, Ekonomicko-správní fakulta, 2005. 102 s. ISBN 80-210-3658-3.
- 6) DUPLINSKÝ, Josef, BRYCHTOVÁ, Šárka. *Komunikace ve veřejné správě*. 1.vyd. Pardubice: Univerzita Pardubice, 2004. sv. ISBN 80-7194-645-1.
- 7) FORET, M., *Komunikace s veřejností*, 1. vyd. Brno: Masarykova univerzita, 1994. 206 s. ISBN 80-210-1034-7.
- 8) FORETOVÁ, V., FORET M. *Komunikující město*, 1. vyd. Masarykova univerzita, 1996. 107 s. ISBN 80-210-1287-0.
- 9) FTOREK, J. *Public relations jako ovlivňování mínění*. 2., rozš. vyd. Praha: Grada, 2009. 195 s. ISBN 978-80-247-2678-6.
- 10) HENRYCH, D. *Právní slovník*. 3. vyd., C. H. Beck, Praha 2009. 1459 s. ISBN 978-80-7400-059-1
- 11) HENRYCH, D. a kol.: *Správní právo - obecná část*, 7. vyd., C.H.Beck, Praha 2009. 839 s. ISBN 978-80-7400-049-2.
- 12) JEŽOVÁ, Kristýna. *Dejme slovo občanům: informace o vzdělávání pracovníků veřejné správy v oblasti komunikace s veřejností* 1. vyd.. Přerov: Centrum pro komunitní práci, 2006. 16 s. ISBN 80-86902-40-4.
- 13) KOHOUT, J. *Veřejné mínění, image a metody public relations*. Praha: Management Press, 1999. 122 s. ISBN 80-7261-006-6.
- 14) LESLY, Philip. *Public Relations : Teorie a praxe*. 1. vyd. Praha: Victoria Publishing, 1995. 240 s ISBN 80-85865-15-7.

- 15) LEŠTINSKÁ, V., *Personalistika ve veřejné správě : (manuál pro personalisty územních samosprávných celků)* 1. vyd. Brno: Masarykova univerzita, 2006. 177 s. ISBN 80-210-3984-1.
- 16) MASARŽÍK, J., KRICNER, V. *Správní právo - Obecná část.* 5.vyd. Praha: ARMEX PUBLISHING, 2008. 158 s. ISBN 978-80-86795-65-2.
- 17) MIKULÁŠTÍK, M. *Komunikační dovednosti v praxi.* 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2003. 368 s. ISBN 80- 247-0650-4.
- 18) NĚMEC, Petr. *Public relations : praxe komunikace s veřejností.* 1. vyd. Praha: Management Press, 1996. 167 s. ISBN 80-85943-20-4.
- 19) PONDĚLÍČEK, Jiří. *Kontakty s médii ve veřejné správě : (metodická příručka)* 1. vyd. Praha: Institut pro místní správu, 2006. 131 s. ISBN 80-86976-07-6.
- 20) STUDENÍK, Tomáš a kol. *EMGC - Výzkum komunikace státu s občany.* 1. vyd. Praha: Westminster, 2007. 171 s. ISBN 978-80-239-9060-7.
- 21) SVOBODA, Václav. *Public relations moderně a účinně.* 1. vyd. Praha: Grada, 2006. 240 s. ISBN 80-247-0564-8.
- 22) ŠKARABELOVÁ, Simona. *Komunikace a public relations : distanční studijní opora.* 1. vyd. Brno: Masarykova univerzita, Ekonomicko-správní fakulta, 2005. 82 s. ISBN 80-210-3745-8.
- 23) TŮMOVÁ, Olga. *Metrologie a hodnocení procesů.* 1. vyd. Praha: BEN, 2009. 229 s. ISBN 978-80-7300-249-7.
- 24) VERDAL, J. *Obecné principy organizace a činnosti veřejné správy,* Praha: IMS Praha, 2006. 95s. ISBN 80-86976-06-8.
- 25) VYMĚTAL, J. *Průvodce úspěšnou komunikací: efektivní komunikace v praxi,* 1. vyd. Praha: Grada 2008, 322 s. ISBN 978-80-247-2614-4.

### **Internetové zdroje:**

- 26) MINISTERSTVO VNITRA ČR. *eGON: eGovernment 2009.* [online]. [cit. 2011-02-16].  
Dostupné na internetu: <http://www.egonacademy.cz/media/pageflip/>
- 27) MINISTERSTVO VNITRA ČR. *Czech POINT - kontaktní místa veřejné správy.* [online]. [cit. 2011-02-16]. Dostupné na internetu <http://www.mvcr.cz/clanek/egon-symbol-egovernmentu-czech-point-kontaktni-mista-verejne-spravy.aspx>

- 28) MINISTERSTVO VNITRA ČR. *Portál veřejné správy*. [online]. [cit. 2011-02-11]. Dostupné na internetu <http://www.mvcr.cz/clanek/portal-verejne-spravy.aspx>
- 29) MINISTERSTVO VNITRA ČR. *Informace k používání elektronického podpisu*. [online]. [cit. 2011-03-22]. Dostupné na internetu <http://www.mvcr.cz/clanek/informace-k-pouzivani-elektronickeho-podpisu.aspx>
- 30) MINISTERSTVO VNITRA ČR. *Co jsou datové schránky?* [online]. [cit. 2011-03-28]. Dostupné na internetu <http://www.mvcr.cz/clanek/datove-schranky-co-jsou-datove-schranky.aspx>
- 31) LISTINA ZÁKLADNÍCH PRÁV A SVOBOD, *Hlava druhá, článek 17 odst. 5*. [online]. [cit. 2011-03-28]. Dostupné na internetu <http://www.psp.cz/docs/laws/listina.html>
- 32) MINISTERSTVO VNITRA ČR. *Zákon č. 365/2000 Sb., o informačních systémech ve veřejné správě. 5*. [online]. [cit. 2011-03-22]. Dostupné na internetu <http://www.mvcr.cz/clanek/legislativa-zakon-c-365-2000-sb-o-informacnich-systemech-verejne-spravy.aspx>
- 33) MINISTERSTVO VNITRA ČR. *Zákon o úřednících územních samosprávných celků a o změně některých zákonů § 4 odst. 1 zákona č. 312/2002 Sb.* [online]. [cit. 2011-03-28]. Dostupné na internetu [http://www.pravnipredpisy.cz/predpisy/ZAKONY/2002/312002/Sb\\_312002\\_-----\\_.php](http://www.pravnipredpisy.cz/predpisy/ZAKONY/2002/312002/Sb_312002_-----_.php)
- 34) MINISTERSTVO VNITRA ČR. *Zákon o úřednících územních samosprávných celků a o změně některých zákonů § 2 odst. 3 zákona č. 312/2002 Sb.* [online]. [cit. 2011-03-28]. Dostupné na internetu [http://www.pravnipredpisy.cz/predpisy/ZAKONY/2002/312002/Sb\\_312002\\_-----\\_.php](http://www.pravnipredpisy.cz/predpisy/ZAKONY/2002/312002/Sb_312002_-----_.php)

## Seznam grafů

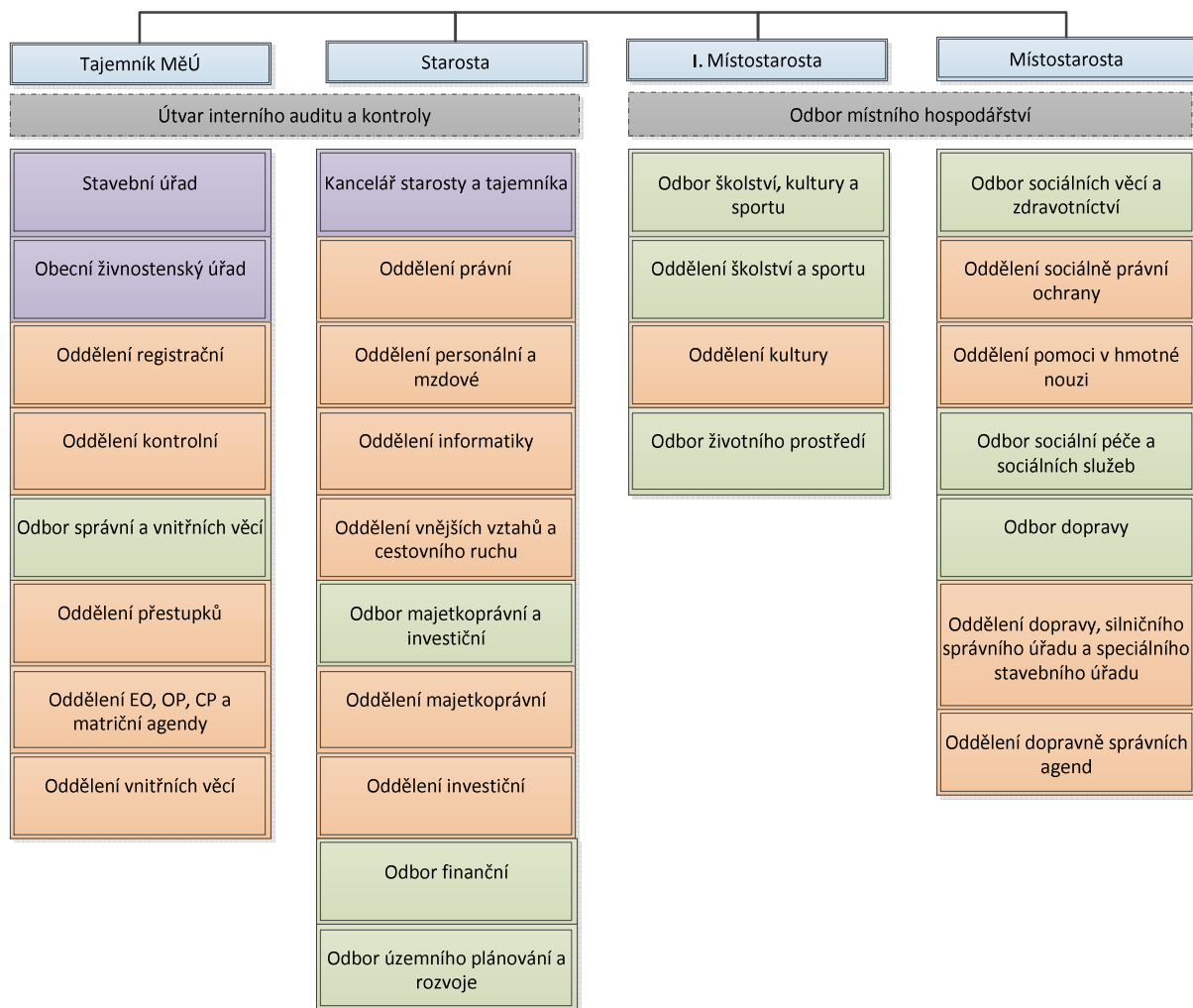
Graf č. 1 Rozložení spokojenosti občanů s úřady na okrese Vyškov .....	39
Graf č. 2 Úroveň městských úřadů na okrese Vyškov .....	40
Graf č. 3 Názor občanů na míru proškolení úředníků .....	42
Graf č. 4 Periodicita školení úředníků .....	42
Graf č. 5 Hodnocení absolvovaných školení úředníky .....	43
Graf č. 6 Podíl občany využívaných komunikačních prostředků .....	44
Graf č. 7 Komunikační prostředky využívané úřady vůči veřejnosti.....	44
Graf č. 8 Komunikační prostředky využívané úřady vůči médiím .....	45
Graf č. 9 Náhled na míru komunikace mezi občany a úřady .....	45
Graf č. 10 Míra náročnosti získávání informací o dění ve městě.....	46
Graf č. 11 Využívání datových schránek (občané) .....	46
Graf č. 12 Využívání datových schránek (úředníci) .....	47
Graf č. 13 Využívání Czech Pointu (občané).....	47
Graf č. 14 Využívání Czech Pointu (úředníci).....	48
Graf č. 15 Rozložení počtu zpracovávaných dotazníků (úředníci) .....	48
Graf č. 16 Rozložení počtu zpracovávaných dotazníků (občané).....	49

## **Seznam příloh**

Příloha č. 1 Organizační struktura Městského úřadu Vyškov .....	57
Příloha č. 2 Organizační struktura Městského úřadu Slavkov u Brna .....	58
Příloha č. 3 Organizační struktura Městského úřadu Rousínov .....	59
Příloha č. 4 Organizační struktura Městského úřadu Bučovice .....	60
Příloha č. 5 Organizační struktura Městského úřadu Ivanovice na Hané .....	61
Příloha č. 6 Dotazník pro občany .....	62
Příloha č. 7 Dotazník pro úředníky .....	65

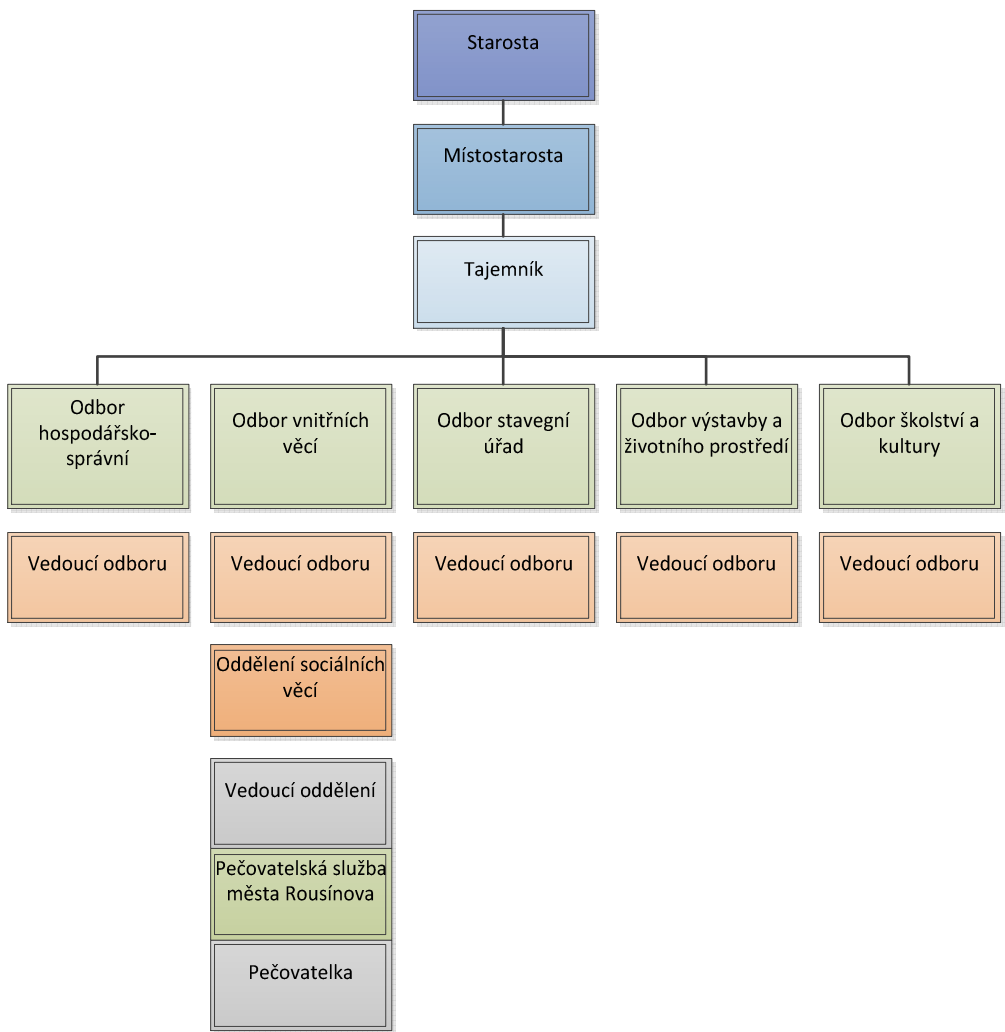


## Příloha č. 1 Organizační struktura Městského úřadu Vyškov

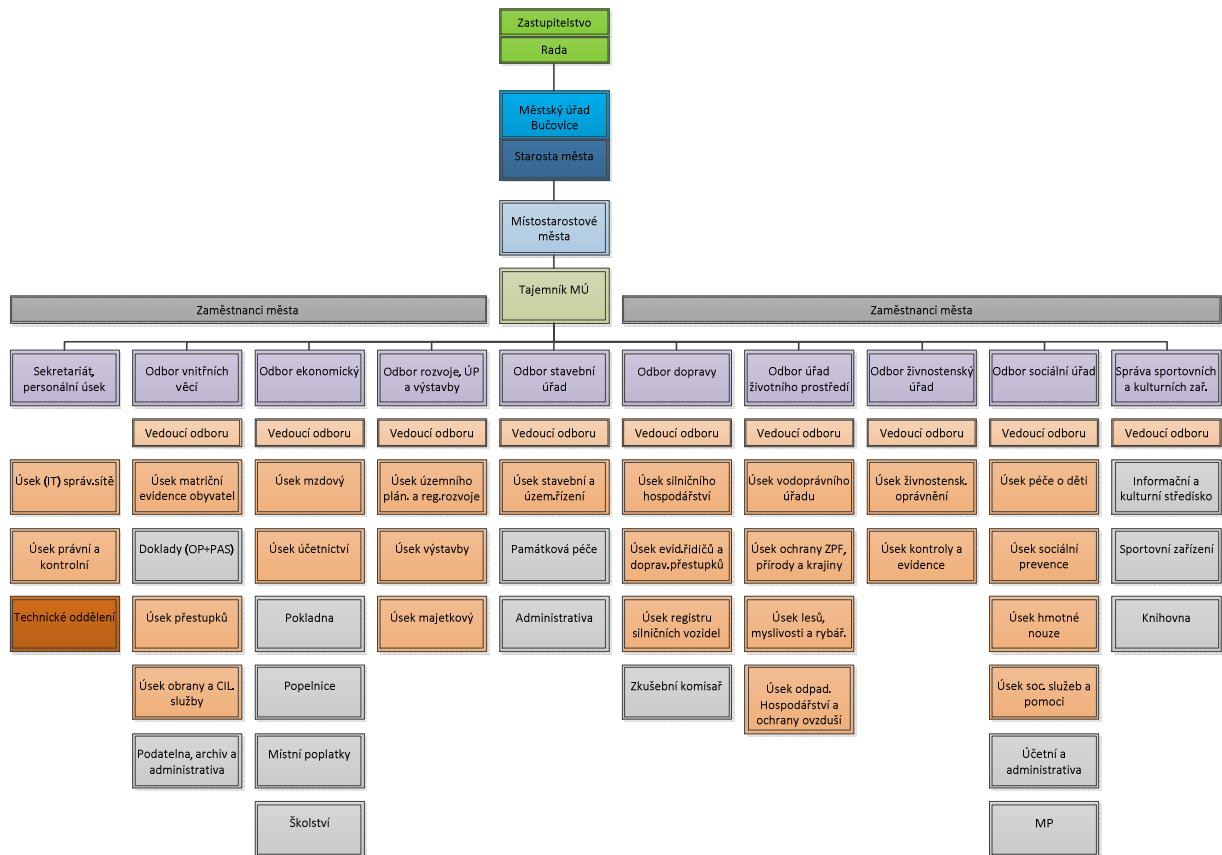




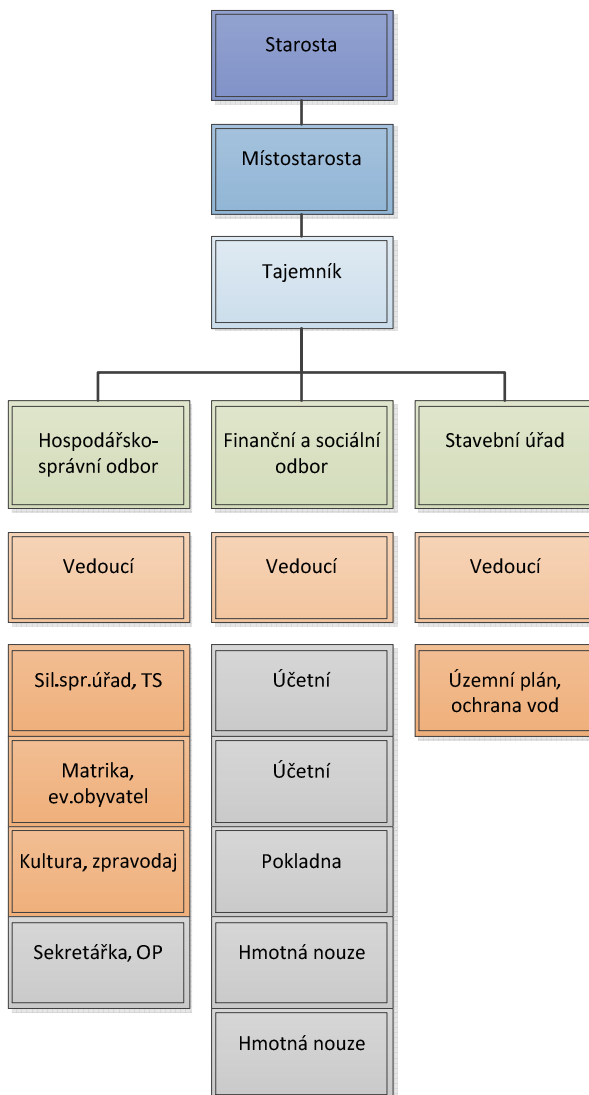
### Příloha č. 3 Organizační struktura Městského úřadu Rousínov



## Příloha č. 4 Organizační struktura Městského úřadu Bučovice



## Příloha č. 5 Organizační struktura Městského úřadu Ivanovice na Hané



## **Příloha č. 6 Dotazník pro občany**

Vážené dámy a pánové,

obracím se na Vás s prosbou o vyplnění krátkého dotazníku, jehož cílem je zhodnotit **spokojenost občanů s prací veřejné správy na okrese Vyškov.**

Informace získané touto anketou budou sloužit jako podklad pro zpracování mé bakalářské práce.

U otázek, kde nebude uvedeno jinak, prosím zvolte vždy pouze jednu odpověď zakroužkováním dané možnosti.

Předem Vám děkuji za spolupráci a přeji hezký den.

Kateřina Dostálová

studentka Pedagogické fakulty UP Olomouc

---

- Průzkum byl prováděn na městském úřadě v ..... (doplňte)

- *Uveďte, jste-li:*

*muž*

*žena*

- *Do jaké věkové kategorie se řadíte:*

*20-30*

*30-40*

*40-50*

*50-60*

*více*

*1) Ohodnoňte, jak jste spokojeni se službami prováděnými pro občany ve Vaší obci/městě.*

*(1= výborně - 5= nedostatečně)*

*1    2    3    4    5*

2) *Jak hodnotíte přístup jednání pracovníků MÚ s občany?*

1      2      3      4      5

3) *Vyjadřování úředníka pro mne bylo jasné a srozumitelné.*

*Spíše ano*                      *Spíše ne*

4) *Úředník měl aktivní přístup k řešení mého problému, snažil se mi vyjít vstříc.*

*Spíše ano*                      *Spíše ne*

5) *Byl jsem spokojen s jednáním a vyřízením mé záležitosti.*

*Ano*                      *Spíše ano*                      *Ne*                      *Vůbec ne*

6) *Domníváte se, že úředník vhodně reprezentuje svůj úřad?*

*Ano*                      *Ne*                      *Nedovedu posoudit*

7) *Myslíte si, že úředníci, jako zaměstnanci státní instituce v úřední dny chodí vhodně oblečení a upraveni?*

*Ano*                      *Ne*                      *Nedovedu posoudit*

8) *Myslíte si, že úředníci jsou dostatečně proškolení ke komunikaci s veřejností?*

*Ano*                      *Ne*                      *Nedovedu posoudit*

9) *Myslíte si, že městský úřad dostatečně komunikuje se svými občany?*

*Ano*                      *Ne*                      *Nedovedu posoudit*

10) *Je pro Vás jako občana jednoduché se dozvědět o novinkách ve městě?*

*Ano vždy*

*Většinou ano*

*Většinou ne*

*Vůbec ne*

11) *Ke zjištění aktuálního dění ve městě využíváte:*

*a) osobní návštěvu MÚ*

*b) internetové stránky*

*c) informační desku*

*d) ústní podání*

*e) regionální tv*

*f) jiný způsob*

12) *Využíváte ke komunikaci s úřady Czech Point?*

*Ano pravidelně*

*Ojedinele*

*Ještě nikdy*

13) *Využíváte datové schránky?*

*Ano pravidelně*

*Ojedinele*

*Ještě nikdy*



## Příloha č. 7 Dotazník pro úředníky

Vážené dámy a pánové,

obracím se na Vás s prosbou o vyplnění krátkého dotazníku, jehož cílem je zhodnotit **přístup úředníků a komunikaci s veřejností**. Informace získané touto anketou budou sloužit jako podklad pro zpracování mé bakalářské práce.

U otázek, kde nebude uvedeno jinak, prosím zvolte vždy pouze jednu odpověď zakroužkováním dané možnosti.

Předem Vám děkuji za spolupráci a přeji hezký den.

Kateřina Dostálová  
studentka Pedagogické fakulty UP Olomouc

---

- Průzkum byl prováděn na městském úřadě v ..... (doplňte)
  
- *Uveďte, jste-li:*  
  
*muž*                      *žena*
  
- *Do jaké věkové se kategorie řadíte:*  
  
*20-30*                      *30-40*                      *40-50*                      *50-60*
  
- *Uveďte nejvyšší dosažené vzdělání:*  
  
*1) Cítíte se dobře v pozici úředníka na vašem úřadě?*  
  
*Určitě ano*                      *Spíše ano*                      *Ne vždy*                      *Ne, vůbec*

2) *Jak často se účastníte odborného výcviku či školení?*

*čtvrtletně                      pololetně                      jednou za rok                      méně*

3) *Jak hodnotíte účast na školeních?*

*rád/a s aktivně se účastním                      je to pro mne přínosné  
beru to jako povinnost                      je to pro mne ztráta času*

4) *Domníváte se, že úředníci dodržují profesionální přístup ke klientům?*

*Ano                      Ne                      Zřídka                      Často*

5) *Domníváte se, že úředníci dobře zvládají situace s problémovými klienty?*

*Ano                      Ne                      Zřídka                      Často*

6) *Setkáváte se stížnostmi na pracovníky vašeho úřadu?*

*Ano                      Ne                      Zřídka                      Často*

7) *Uskutečňuje vedení úřadu porady se svými pracovníky?*

*Ano                      Ne                      Zřídka                      Často*

8) *Máte osobu odpovídající za komunikaci úřadu?*

*Ano                      Ne*

9) *Co se týče spolupráce s médii, váš úřad využívá?*

*(možno zakroužkovat více odpovědí)*

- *Powerpoint prezentace*
- *Prezentace na internetu*

- Tematické kampaně
- Formální setkání s novináři
- Jiné
- Nic z výše uvedeného

10) *Ke komunikaci s veřejností váš úřad využívá:*

*(možno zakroužkovat více odpovědí)*

- Průzkum veřejného mínění
- Pouliční reklamu
- Výroční zprávy
- Informační tabule a vývěsky
- Letáky
- Online dotazování
- Webové stránky
- Jiné
- Nic z výše uvedeného

11) *Můžete zhodnotit, zda u vás na úřadě dochází k modernizaci chodu úřadu?*

*rozhodně ano*

*ano pozvolným tempem*

*spíše ne*

*ne vůbec*

12) *Používá Váš úřad Czech Point?*

*Ano*

*Ne*

*Zřídka*

*Často*

13) *Používáte datové schránky ke komunikaci s občany?*

*Ano*

*Ne*

*Zřídka*

*Často*

## ANOTACE

<b>Jméno a příjmení:</b>	Kateřina Dostálová
<b>Katedra:</b>	Ústav pedagogiky a sociálních studií
<b>Vedoucí práce:</b>	Doc. PhDr. Libuše Podlahová Dr.
<b>Rok obhajoby:</b>	2011

<b>Název práce:</b>	PUBLIC RELATION VE VEŘEJNÉ SPRÁVĚ NA OKRESE VYŠKOV
<b>Název v angličtině:</b>	PUBLIC RELATIONS IN PUBLIC ADMINISTRATION AT THE DISTRICT VYŠKOV
<b>Anotace práce:</b>	Bakalářská práce se zaměřuje na využívání Public Relations ve veřejné správě na městských úřadech na okrese Vyškov. Cílem práce je zjištění, zda jsou občané dostatečně informováni o dění v jejich městě, jakým způsobem komunikují zaměstnanci úřadu se svými klienty a s jakým přístupem se občané jako klienti městských úřadů setkávají. Teoretická část práce se zabývá objasnění základních pojmů. Praktická část se věnuje vyhodnocení spokojenosti občanů s prací veřejné správy na okrese Vyškov a komunikace úředníků s veřejností.
<b>Klíčová slova:</b>	Public Relations, Veřejná správa, Komunikace veřejné správy s občany, Úředník, eGovernment.
<b>Anotace v angličtině:</b>	This thesis focuses on the use of public relations in public administration at the municipal offices in the district Vyskov. Goal of thesis is determine whether citizens are sufficiently informed about what is happening in their town, how office workers communicate with their clients and how to approach people as clients, municipalities face. The theoretical part deals with the explanation of basic terms. The practical part deals with the evaluation of citizen satisfaction with the work of public administration at the district Vyskov and communication with public officials.
<b>Klíčová slova v angličtině:</b>	Public Relations, Public administration, Public communication with citizens, Clerk, eGovernment.

<b>Přílohy vázané v práci:</b>	Organizační struktura Městského úřadu Vyškov Organizační struktura Městského úřadu Slavkov u Brna Organizační struktura Městského úřadu Rousínov Organizační struktura Městského úřadu Bučovice Organizační struktura Městského úřadu Ivanovice na Hané Dotazník pro občany Dotazník pro úředníky
<b>Rozsah práce:</b>	56 stran
<b>Jazyk práce:</b>	Český jazyk