

Ekonomická  
fakulta  
Faculty  
of Economics

Jihočeská univerzita  
v Českých Budějovicích  
University of South Bohemia  
in České Budějovice

Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích  
Ekonomická fakulta  
Katedra aplikované ekonomie a ekonomiky

Bakalářská práce

# Kvalita veřejné správy v České republice

Vypracovala: Sindy Borovková

Vedoucí práce: doc. RNDr. Zuzana Dvořáková Líšková, Ph.D.

České Budějovice 2023



# JIHOČESKÁ UNIVERZITA V ČESKÝCH BUDĚJOVICÍCH

Ekonomická fakulta  
Akademický rok: 2021/2022

## ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(projektu, uměleckého díla, uměleckého výkonu)

Jméno a příjmení: Sindy BOROVKOVÁ  
Osobní číslo: E20570  
Studijní program: B0413P050011 Management regionálního rozvoje  
Téma práce: Kvalita veřejné správy v České republice  
Zadávací katedra: Katedra aplikované ekonomie a ekonomiky

### Zásady pro vypracování

#### Cíl práce:

Cílem bakalářské práce je hodnocení kvality veřejné správy v České republice z pohledu občana. Dílčím cílem je komparace kvality veřejné správy v jednotlivých krajích ČR. Na základě získaných informací budou vytvořeny návrhy na zlepšení.

#### Metodický postup:

- Studium odborné literatury
- Sběr primárních i sekundárních informací z údajů ČSÚ a následné vytvoření dotazníkového šetření
- Vyhodnocení získaných údajů, s využitím základních statistických metod. Následně bude provedena komparace kvality veřejné správy mezi jednotlivými kraji v ČR.
- Návrh pro zlepšení kvality veřejné správy

#### Rámcová osnova:

1. Úvod a cíl
2. Literární rešerše
3. Metodika
4. Vymezení základních pojmů
5. Výzkum současné kvality veřejné správy v jednotlivých krajích
6. Vyhodnocení a porovnávání kvality veřejné správy
7. Návrh zlepšení jejího fungování
8. Závěr
9. Seznam literatury
10. Summary
11. Přílohy

Rozsah pracovní zprávy: 40-50 stran  
Rozsah grafických prací: 0  
Forma zpracování bakalářské práce: tištěná

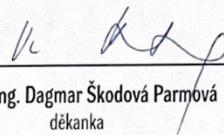
Seznam doporučené literatury:

- Wolek, A. (2021). *Public policíes* (přeložil Ewa PAŁKA). Ignatianum University Press.
- Káňa, P., & Kalousková, P. (2019). *Základy veřejné správy: vybrané kapitoly veřejné správy pro studium na středních a vyšších odborných školách* (5. aktualizované vydání). Montanex.
- Krbová, J. (2017). *Moderní management ve veřejné správě: nové, inovativní a kreatívni přístupy v managementu veřejné správy: výzvy a možnosti*. Wolters Kluwer.
- Louda, T., Grospič, J., & Vostrá, L. (2006). *Modernizace veřejné správy v Evropě a České republice: sborník příspěvků z workshopu s mezinárodní účastí* : Praha 22.-23.11.2005. Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk.

Vedoucí bakalářské práce: **doc. RNDr. Zuzana Dvořáková Lišková, Ph.D.**  
Katedra aplikované ekonomie a ekonomiky

Datum zadání bakalářské práce: **25. února 2022**  
Termín odevzdání bakalářské práce: **15. dubna 2023**

JIHOČESKÁ UNIVERZITA  
V ČESKÝCH BUDĚJOVICÍCH  
EKONOMICKÁ FAKULTA  
Studentská 13 (23)  
370 05 České Budějovice

  
doc. Dr. Ing. Dagmar Škodová Parmová  
děkanka

  
prof. Ing. Eva Kislingerová, CSc.  
vedoucí katedry

Prohlašuji, že svou bakalářskou práci jsem vypracovala samostatně pouze s použitím pramenů a literatury uvedených v seznamu citované literatury. Prohlašuji, že v souladu s § 47b zákona č. 111/1998 Sb. v platném znění souhlasím se zveřejněním své bakalářské práce, a to – v nezkrácené podobě vzniklé vypuštěním vyznačených částí archivovaných Ekonomickou fakultou – elektronickou cestou ve veřejně přístupné části databáze STAG provozované Jihočeskou univerzitou v Českých Budějovicích na jejích internetových stránkách, a to se zachováním mého autorského práva k odevzdanému textu této kvalifikační práce. Souhlasím dále s tím, aby toutéž elektronickou cestou byly v souladu s uvedeným ustanovením zákona č. 111/1998 Sb. zveřejněny posudky školitele a oponentů práce i záznam o průběhu a výsledku obhajoby kvalifikační práce. Rovněž souhlasím s porovnáním textu mé kvalifikační práce s databází kvalifikačních prací Theses.cz provozovanou Národním registrem vysokoškolských kvalifikačních prací a systémem na odhalování plagiátů.

.....  
Datum

.....  
Podpis studenta

### ***Poděkování***

Ráda bych touto cestou poděkovala doc. RNDr. Zuzaně Dvořákové Líškové, Ph.D. za trpělivost, ochotu a cenné rady při vedení mé bakalářské práce.

# Obsah

|  |    |
|--|----|
| 1. Úvod.....   | 9  |
| 2. Literární rešerše.....                              | 10 |
| 2.1. Základní terminologie.....                        | 10 |
| 2.1.1. Pojem správa .....                              | 10 |
| 2.2. Dělení veřejné správy .....                       | 10 |
| 2.2.1. Státní správa .....                             | 11 |
| 2.2.2. Samospráva.....                                 | 13 |
| 2.3. Obce.....   | 13 |
| 2.3.1. Městys.....                                     | 14 |
| 2.3.2. Město .....                                     | 14 |
| 2.3.3. Statutární města .....                          | 14 |
| 2.3.4. Orgány obce.....                                | 15 |
| 2.4. Kraj .....  | 17 |
| 2.4.1. Orgány kraje .....                              | 17 |
| 2.5. Historie veřejné správy .....                     | 20 |
| 2.5.1. Pojem reforma VS .....                          | 20 |
| 2.5.2. Vznik Československa.....                       | 20 |
| 2.5.3. Druhá Československá republika (1938–1939)..... | 21 |
| 2.5.4. Protektorát Čechy a Morava (1939-1945).....     | 22 |
| 2.5.5. Československo (1945–1948) .....                | 23 |
| 2.5.6. Československo (1948–1989) .....                | 23 |
| Vývoj veřejné správy po roce 1990 .....                | 24 |
| 2.6. Metodiky k hodnocení kvality veřejné správy.....  | 27 |
| 2.6.1. Základní pojmy.....                             | 27 |
| 2.6.2. Hodnocení a měření veřejné správy v ČR.....     | 30 |

|         |   |    |
|---------|---|----|
| 3.      | Cíl a metodika práce .....                            | 33 |
| 4.      | Analýza a syntéza poznatků z vlastního zkoumání ..... | 35 |
| 4.1.    | Základní údaje o respondentech .....                  | 37 |
| 4.2.    | Využití veřejné správy .....                          | 38 |
| 4.3.    | Vyřízení požadavku.....                               | 39 |
| 4.4.    | Čekací doba na úřadě .....                            | 41 |
| 4.5.    | Hodnocení úředních osob.....                          | 43 |
| 4.6.    | Způsoby využití veřejné správy .....                  | 44 |
| 4.7.    | Webové stránky obce .....                             | 48 |
| 4.8.    | Hodnocení webových stránek obce dle krajů.....        | 50 |
| 4.9.    | EObčanka .....  | 52 |
| 4.9.1.  | EObčanka a občané.....                                | 53 |
| 4.9.2.  | Co by občané rádi změnili na funkcích eObčanky .....  | 56 |
| 4.10.   | Datová schránka .....                                 | 57 |
| 4.10.1. | Datová schránka a občané .....                        | 58 |
| 4.10.2. | Služby spojené s datovou schránkou.....               | 59 |
| 5.      | Potvrzení / zamítnutí hypotéz .....                   | 62 |
| 6.      | Návrhy řešení.....                                    | 65 |
| 7.      | Závěr a diskuse .....                                 | 67 |
| 8.      | Summary.....  | 69 |
| 9.      | Seznam použitých zdrojů.....                          | 70 |
| 10.     | Seznam obrázků .....                                  | 70 |
| 11.     | Seznam tabulek .....                                  | 74 |
| 12.     | Seznam grafů .....                                    | 75 |
| 13.     | Seznam příloh .....                                   | 76 |
| 14.     | Přílohy.....  | 77 |



# 1. Úvod

S veřejnou správou, i když nepřímo se už setkáváme dříve, než se vůbec stihneme narodit. Protože rodiče, kteří očekávají příchod potomka musejí před samotným narozením vyřídit několik formalit. Proto je klíčové správné fungování orgánů veřejné správy.

Tato bakalářská práce je rozdělena do několika částí. V první části prostřednictvím literární rešerše byly definovány základní pojmy, které jsou spojené s veřejnou správou. Podívali jsme se do historie veřejné správy od počátku samostatného československého státu až po současnost a jako poslední jsme se seznámili s existujícími metody, které využívají státní instituce pro vyhodnocení kvality veřejné správy z pohledu jednotlivých úřadů.

Jednou z hlavních částí práce se stává část, která se nazývá Analýza a syntéza poznatků z vlastního zkoumání. Práce je především zaměřena na to, jak jsou občané ČR (příp. cizinci žijící na území ČR) spokojeni s kvalitou veřejné správy. Pro získání dat bylo použito dotazníkové šetření, které bylo následně vyhodnoceno a graficky zpracováno. Tento krok nám pomohl vyhodnotit stanovené hypotézy. První hypotéza nese název: „Služby veřejné správy jsou pro občany ČR a cizince žijící na území ČR nevyhovující“ a druhá se nazývá: „Nedostatečná informovanost občanů o nástrojích VS a jejich následné využití, která vede k nevyužívání těchto služeb“. Na základě vyhodnocených hypotéz jsme navrhli řešení pro potřebné oblasti.

## 2. Literární rešerše

### 2.1. Základní terminologie

#### 2.1.1. Pojem správa

Pojem správa můžeme vykládat různými způsoby. Obvykle se jedná o spravování, údržbu, opravu či řízení konkrétních institucí, sdružení, spolků, budov atd. Kromě toho jedním z charakteristických rysů správy je, že je vykonávána v rámci strukturovaného institucionalizovaného rámce a jejím cílem je řízení tohoto systému a jeho složek. Tuto definici můžeme stáhnout na veškerou správu, ať už jde o soukromou (např. vnitřní správa podniků, sdružení...), či jde o správu veřejnou. (Kafka et al., 2006)

Pojem správa také můžeme přeložit z latinského „správa“ jako administrativní přísluhování. *„Správa je cílevědomá společenská činnost směřující k naplnění a dosažení cíle, který má charakter veřejný nebo soukromý. Obsah a charakter správy určuje správní právní odvětví.“* Veřejná správa jedná ve prospěch veřejnosti a práva, a zahrnuje činnosti jako např. spravování obce. (Káňa & Kalousková, 2019)

### 2.2. Dělení veřejné správy

Činnosti organizačních složek a jednotlivců lze označit jako veřejnou správu. Například správní orgány spadají do kategorie přímých nositelů veřejné správy. Ba naopak, osoby vykovávající činnosti v souvislosti správní povahy či jiná zařízení spadají do kategorie nepřímých nositelů veřejné správy. (Pomahač, 2013)

Veřejnou správu v České republice tvoří státní správa a samospráva. Nositeli samosprávy jsou zájmové a územní korporace a nositeli státní správy je stát. (Káňa & Kalousková, 2019)

**Tabulka 1 Dělení správy**

|                          |                         |                       |                      |                    |
|--------------------------|-------------------------|-----------------------|----------------------|--------------------|
| Správa                   |                         |                       |                      |                    |
| Veřejná správa           |                         |                       |                      | Soukromá<br>správa |
| Státní správa            |                         | Samospráva            |                      |                    |
| Vnitřní<br>státní správa | Územní<br>státní správa | Zájmová<br>samospráva | Územní<br>samospráva |                    |

*Zdroj 1 Základy veřejné správy (Káňa & Kalousková, 2019)*

### **2.2.1. Státní správa**

Za výkon státní správy, jak z názvu vyplývá, zodpovídá stát neboli správní úřady. (Káňa & Kalousková, 2019)

Mezi správní orgány patří ministerstva a další ústřední správní úřady, které mají celostátní působnost. Z toho vyplývá, že žádný jiný správní úřad nemá nad těmito úřady pravomoc. Jejich pravomoci, právní postavení, pravidla, vzájemná působení, včetně jejich vzájemné spolupráce, jakož i vazby mezi vládou a ministerstvy upravuje Ústava ČR a kompetenční zákon. (Horzinková & Novotný, 2010)

Nejvyšším výkonným orgánem v České republice je vláda, která má celostátní působnost a také je orgánem s všeobecnou působností. Vláda se tvoří z předsedy vlády, místopředsedů vlády a ministrů. Prezident republiky jmenuje předsedu vlády a dále na doporučení předsedy vlády zbývající členy vlády a pověřuje jim vedení ministerstev. (Ústava České republiky, 1991)

V současné době v České republice máme 14 ministerstev (ministerstvo – financí, zahraničních věcí, školství mládeže a tělovýchovy, kultury, práce a sociálních věcí, zdravotnictví, spravedlnosti, vnitra, průmyslu a obchodu, pro místní rozvoj, zemědělství, obrany, životního prostředí, dopravy). V čele ministerstev stojí členové vlády. (Ministerstva, 2012)

Odpovědnost za chod ministerstva má ministr, který se také zodpovídá za své činnosti vládě a může také udělit určitou pravomoc vedoucím pracovníkům ministerstva. Ministr může vytvářet různé poradní orgány ministerstev. Členy těchto orgánů vybírá a

jmenuje také ministr, a to na základě jejich kvalifikace. Činnosti ministerstva se řídí ústavními zákony, zákony, vyhláškami a usneseními vlády. K těmto činnostem patří rozvoj myšlenek, rozvoje svěřených sektorů a reakce na zásadní otázky, které jsou následně předkládány vládě. Pokud jde o oblasti, které spadají do jejich působnosti, vytvářejí zákony a jiné právní předpisy či vydávají vyhlášky. (Horzinková & Novotný, 2010)

Český statistický úřad (zkratka ČSÚ) je dalším významným úřadem, který v rámci státní statistické služby poskytuje administrativní statistické údaje o sociálním, ekonomickém a ekologickém vývoji v České republice. Prezident na návrh vlády jmenuje a odvolává předsedu ČSÚ. (Horzinková & Novotný, 2010)

Český úřad zeměměřický a katastrální pracuje s geodezií, mapováním a pozemkovým katastrem. Vláda zde jmenuje a odvolává jejího předsedu. (Horzinková & Novotný, 2010)

*„Dalšími ústředními správními úřady jsou: Český báňský úřad, Úřad průmyslového vlastnictví, Úřad pro ochranu hospodářské soutěže, Správa státních hmotných rezerv, Státní úřad pro jadernou bezpečnost, Národní bezpečnostní úřad, Energetický regulační úřad, Úřad vlády České republiky, Český telekomunikační úřad.“* (Horzinková & Novotný, 2010)

V České republice je mnoho správních úřadů, které se nazývají dekoncentrované správní úřady. Tyto úřady, jsou většinou podřízeny jiným správním ústředním úřadům. Tyto úřady slouží k bližšímu pokrytí jednotlivých činností, které nadřízené správní ústřední orgány nejsou schopné zabezpečit jinak než celostátně. Např. Ministerstvu zdravotnictví je podřízen Státní ústav pro kontrolu léčiv, Ministerstvu práce a sociálních věcí je podřízena Česká správa sociálního zabezpečení atd. (Horzinková & Novotný, 2010)

Samozřejmě přímými vykonavateli státní správy je také Policie ČR, HZS, Ozbrojená síla, Vojenská služba, Vězeňská služba a justiční stráž, Celní správa České republiky. (Horzinková & Novotný, 2010)

Mezi nepřímé vykonavatele státní správy jsou řazeny úřady, které mají přenesenou působnost např. krajské úřady, rada kraje, zvláštní orgány a další. (Horzinková & Novotný, 2010)

### **2.2.2. Samospráva**

Samospráva je jako i státní správa druhem společenského řízení s rozdílem, že zde jde o územní úroveň. Avšak se v některých záležitostech liší. Samospráva o svých rozhodnutích rozhoduje přímo nebo nepřímo prostřednictvím svých volených orgánů (např. zastupitelstva). Volené orgány jsou nadřazeny těm nevoleným. Samospráva má větší volnost při vymezování a rozdělování cílů a stanovení úkolů. Tyto cíle mimo státních orgánů vykonávají také tzv. mimostátní instituce, které vlastní právní subjektivitu, ústavu a zákonem svěřené nástroje k jejímu výkonu. Z toho vyplývá, že jsou to samostatné veřejno-právní korporace. (Ochrana et al., 2015)

Místní samospráva je součástí kontinentálního systému České republiky, který dělí státní správu na státní a místní úroveň. Obce a kraje využívají smíšený model, kdy část územní veřejné správy zajišťují specializované orgány státní správy (např. krajské a obecní úřady...). Oproti tomu stojí správa s tzv. všeobecnou působností, kterou provozují kraje a obce. Přičemž jejich postavení se řídí dle zákona č. 129/2000 Sb., zákon o krajích a dle zákona č. 128/2000 Sb., zákona o obcích. Zvláštní postavení zde ujímá hlavní město Praha, které se řídí zákonem č. 131/2000 Sb. o hlavní městě Praze. (Horzinková & Novotný, 2010)

### **Zájmová samospráva**

Zájmová samospráva se vyznačuje specifickými vlastnostmi, v jejímž rámci existuje řada profesních komor např. Česká advokátní komora, Česká lékařská komora, Česká komora architektů a mnoho dalších. Vzhledem k tomu, že tyto komory jsou veřejno-právní, byly vytvořeny právní předpisy, kterými se řídí jejich práva a povinnosti. Jednou z jejich pravomocí je vydávat nejrůznější vnitřní předpisy pro komoru a její členy (např. organizační řád, volební řád a další). (Horzinková & Novotný, 2010)

### **Ostatní samospráva a další instituce**

K těmto institucím patří zejména zdravotní pojišťovny nebo i např. samosprávy vysokých škol. Tyto instituce podléhají výkonu státní správy. Jejich postavení, pravomoci i povinnosti se mohou diametrálně lišit. (Horzinková & Novotný, 2010)

## **2.3. Obce**

Charakteristickým rysem obcí a dalších územních celků je, že jsou tvořeny společenstvím občanů žijících na ohraničeném území. Obce mají vlastní rozpočet, takže jsou

schopny hospodařit a nakládat s vlastním majetkem či finančními prostředky. (Horzinková & Novotný, 2010)

Pokud nestanoví zákon jinak, může obec zřizovat právnické osoby a organizační složky obce pro výkon samostatných funkcí. Vzhledem k tomu, že je obec považována za samosprávný subjekt, mohou výkonné a krajské instituce zasahovat jen v případě, kdy je potřeba zaštitit zákon. (Schelle, 2016)

### **2.3.1. Městys**

Městys je co do velikosti něco mezi městem a vesnicí. Také má bohatou historickou minulost, která se vyznačuje zejména tím, že jim bylo uděleno právo pořádat trhy. (Horzinková & Novotný, 2010)

### **2.3.2. Město**

Obec se považuje za město, má-li na svém katastrálním území nejméně 3000 obyvatel. Další charakteristickou vlastností měst je náměstí společně se zastavěným územím, ve kterém převládají výškové budovy. Kromě toho dalším znakem je dostupnost základních občanských služeb a to zejména: základní školy, zdravotnická zařízení s lékárnou či místní komunikace. (Horzinková & Novotný, 2010)

Městem se také staly obce, které před dnem 17. května 1954 požádaly předsedu Poslanecké sněmovny o to, aby stanovil den, kdy obec se stává městem. Totéž platí i u obcí označených jako městys. (Zákon. 128/2000 Sb. Zákon o obcích (obecní zřízení), 2023)

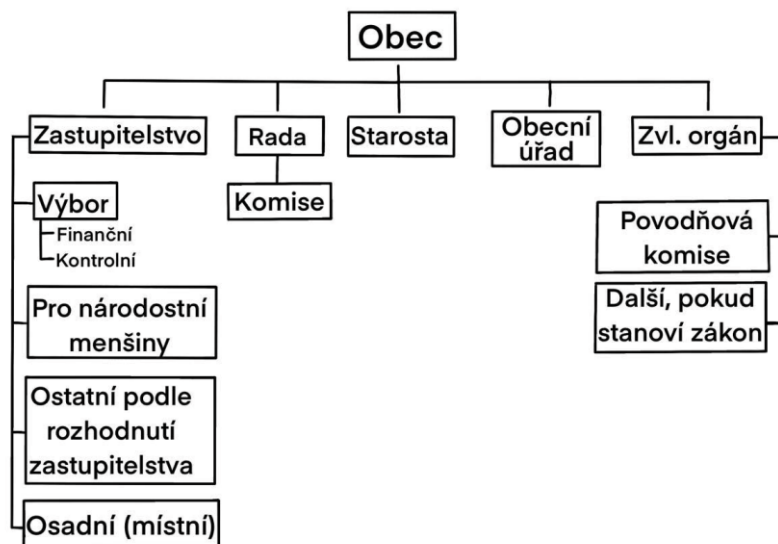
V případě sloučení dvou a více obcí a při splnění podmínky, kdy alespoň jedna z obcí je městem, se automaticky obec stává městem. Pokud se ale naopak oddělí, status města zůstává té obci, které zůstává celý nebo přinejmenším část názvu původního města. Stejně tak to platí u obcí označovaných jako městys. (Schelle, 2016)

### **2.3.3. Statutární města**

Statutárních měst je v ČR celkem 27 (včetně hl. města Prahy) a tato města jsou vyjmenována v zákoně č. 128/2000 Sb., o obcích (obecní zřízení). Dle tohoto zákona se také tato statutární města mohou dělit na městské části, ale není to povinností. Taktéž, jak obce či kraje, i tyto části jsou samosprávné a z tohoto důvodu mohou mít svůj vlastní majetek, který mohou spravovat. (Zákon. 128/2000 Sb. Zákon o obcích (obecní zřízení), 2023)

## 2.3.4. Orgány obce

Obrázek 1 Orgány obce



Zdroj 2 Vlastní zpracování dle: *Základy organizace VS ČR* (Horzinková & Novotný, 2010)

### Zastupitelstvo obce

Členem zastupitelstva obce se může stát občan obce starší 18 let, který je svéprávný a má státní občanství ČR. Je volen v přímých tajných volbách, které se konají každé 4 roky a jeho mandát vzniká po ukončení hlasování. Počet členů stanovuje dosavadní zastupitelstvo obce, pokud nestanoví jinak, počet členů zůstává stejný jako v přecházejícím volebním období. Při stanovení počtu členů se zastupitelstvo zaobírá velikostí obce a počtu obyvatel. Počet členů může být však nižší, ale nesmí být nižší než 1/3 od počtu stanoveného zákonem. Mandát členům zastupitelstva obce může zaniknout pouze ze zákona (např. úmrtím, neslučitelností funkcí, dnem nových voleb nebo odsouzením za trestný čin....) (Zákon. 128/2000 Sb. Zákon o obcích (obecní zřízení), 2023)

**Tabulka 2 Počet členů zastupitelstva obce**

| Počet obyvatel (k 1.1. roku voleb) | Počet členů |
|------------------------------------|-------------|
| Do 500                             | 5 až 15     |
| Nad 500 do 3 000                   | 7 až 15     |
| Nad 3 000 do 10 000                | 11 až 25    |
| Nad 10 000 do 50 000               | 15 až 35    |
| Nad 50 000 do 150 000              | 25 až 45    |
| Nad 150 000                        | 35 až 55    |

*Zdroj 3 Základy organizace VS ČR (Horzinková & Novotný, 2010)*

Jednání zastupitelstva obce obvykle svolává a vede starosta obce. Zastupitelstvo obce se schází dle potřeby, nicméně minimálně alespoň jednou za 3 měsíce. Ministerstvo vnitra má pravomoc rozpustit zastupitelstvo obce v případě, kdy se zastupitelstvo nebylo schopno po dobu delší než 6 měsíců sejit tak, aby bylo schopno se usnášet (tzn. účast nadpoloviční většiny členů). Avšak pokud by tato situace nastala, některé pravomoci přecházejí na radu obce, popř. starostu. (Zákon. 128/2000 Sb. Zákon o obcích (obecní zřízení), 2023)

Poněvadž je zasedání zastupitelstva obce veřejné, může se ho účastnit jakákoliv fyzická osoba. Z toho vyplývá, že občané musí být řádně informováni o jednání zastupitelstva obce alespoň sedm dní předem (např. prostřednictvím úřední desky). Výhradní právo však mají občané obce, kteří jsou starší 18 let, ti mají právo se vyjadřovat k nejrůznějším problematikám, které se na jednání zastupitelstva obce řeší. (Horzinková & Novotný, 2010)

### **Rada obce**

Rada obce je další orgán se samostatnou působností. Schází se dle potřeby a to neveřejně. Za její aktivity, ale nese zodpovědnost zastupitelstvo obce, poněvadž ji tvoří někteří zastupitelé a dále starosta a místostarosta obce. Nicméně počet členů musí být vždy lichý,



avšak minimálně 5 a maximálně 11 členů. Také počet členů nesmí převyšovat počet členů v zastupitelstvu obce. U obcí, kde zastupitelstvo obce nemá více jak 15 členů, se rada nezřizuje. (Zákon. 128/2000 Sb. Zákon o obcích (obecní zřízení), 2023)

### **Starosta**

Starosta zastupuje obec navenek a do své funkce je volen zastupitelstvem obce, které je pověřeno odpovědností za jeho jednání. Společně se starostou může zastupitelstvo obce zvolit zástupce starosty neboli místostarostu. Jednou z pravomocí starosty a místostarosty je podepisování právních předpisů obce. (Zákon. 128/2000 Sb. Zákon o obcích (obecní zřízení), 2023)

## **2.4. Kraj**

Kraje jsou dle zákona č. 129/2000 sb., o krajích (krajské zřízení), který jej upravuje, samosprávnými celky. Území kraje je vymezeno hranicí společně se společenstvím občanů. Kraj může vzniknout nebo být zrušen jen ústavním zákonem. Jeho primárním posláním je starat se o přání obyvatel a také o celkový růst celého kraje ve všech oblastech. (Horzinková & Novotný, 2010)

### **2.4.1. Orgány kraje**

#### **Zastupitelstvo kraje**

Jedním z orgánů kraje je zastupitelstvo kraje, jehož členové jsou voleni ve volbách do zastupitelstva kraje. Mandát členům zastupitelstva počíná po dokončení hlasování. Počet členů se odvíjí od počtu obyvatel v kraji. (Horzinková & Novotný, 2010)

**Tabulka 3 Počet členů zastupitelstva kraje**

| Počet obyvatel kraje (k 1. 1. roku voleb) | Počet členů zastupitelstva kraje |
|---|----------------------------------|
| do 600 000                                | 45                               |
| nad 600 000 do 900 000                    | 55                               |
| nad 900 000                               | 65                               |

*Zdroj 4 Vlastní zpracování dle: Základy organizace VS ČR (Horzinková & Novotný, 2010)*

S touto funkcí přichází i povinnosti. Jednou z nich je účast na jednání zastupitelstva kraje a dalších orgánů, ve kterých je členem. Dále je povinen plnit úkoly, které mu tyto

orgány svěřily, a chránit zájmy kraje a lidu. (Zákon č. 129/2000 Sb. Zákon o krajích (krajské zřízení), 2023)

Zastupitelstvo kraje řeší hlavně věci, které patří do samostatné působnosti, avšak může vykonávat i činnosti spojené s přenesenou působností, stanoví-li tak zákon. Jednou z hlavních a nejvýznamnějších povinností zastupitelstva kraje je, že má pravomoc předkládat poslanecké sněmovně návrhy zákonů a návrhy k ústavnímu soudu na zrušení zákonů, pokud se domnívá, že jsou protizákonné. Mezi další činnosti patří uveřejňování obecně závazných vyhlášek kraje a schvalování programu územního plánu a sledování a dozor nad jejich plněním. Schválení rozpočtu a závěrečného účtu kraje je v oblasti hospodaření klíčové, a i tento úkol spadá do kompetence kraje. (Horzinková & Novotný, 2010)

Schůze zastupitelstva se koná podle potřeb, avšak minimálně jednou za 3 měsíce. Obvykle ho řídí a svolává hejtman kraje. K platnosti usnesení, rozhodnutí nebo volby je nutný souhlas většiny členů zastupitelstva. Veřejnost se může účastnit zasedání zastupitelstva a za žádných okolností jí nemůže být odepřen přístup. (Zákon č. 129/2000 Sb. Zákon o krajích (krajské zřízení), 2023)

**Orgány zastupitelstva obce:** (Horzinková & Novotný, 2010)

- Finanční výbor
- Kontrolní výbor
- Výbor pro výchovu, vzdělávání a zaměstnanost
- Výbor pro národnostní menšiny
- Rada kraje

Stejně jako zastupitelstvo kraje, tak i rada kraje vykonává činnosti spojené se samostatnou působností a přenesenou jen tehdy, stanoví-li tak zákon. Za výkon své funkce odpovídá zastupitelstvu. Rada kraje je tvořena vždy hejtmanem, jeho náměstkem či náměstkyně, kteří se do této funkce dostávají automaticky a dalšími členy. Počet členů stejně jako u zastupitelstva kraje závisí na počtu obyvatel v kraji. (Zákon č. 129/2000 Sb. Zákon o krajích (krajské zřízení), 2023)

**Tabulka 4 Počet členů rady kraje**

| Počet obyvatel kraje (k 1. 1. roku voleb) | Počet členů rady kraje |
|---|------------------------|
| do 600 000                                | 9                      |
| nad 600 000                               | 11                     |

*Zdroj 5 vlastní zpracování dle: Základy organizace VS ČR (Horzinková & Novotný, 2010)*

Ačkoliv se rada stejně jako zastupitelstvo schází dle potřeby, zde však není stanoveno, jak často se musí sejít a její schůze jsou zcela neveřejné. Jedinou výjimkou však mohou být odborníci na různá projednávaná témata. Co se však nemění, i rada se usnáší pomocí většiny hlasů všech členů. (Zákon č. 129/2000 Sb. Zákon o krajích (krajské zřízení), 2023)

### **Hejtman**

Hejtman sice není právním zástupcem kraje, ale působí jako jeho externí zástupce. Za výkon své funkce se zodpovídá zastupitelstvu. Do jeho pravomocí patří podepisování právních předpisů, které podepisuje společně se svým náměstkem, popř. náměstky. Dále také s předchozím souhlasem ministerstva vnitra jmenuje a odvolává ředitele krajského úřadu. S tím souvisí, že mu ukládá úkoly. (Zákon č. 129/2000 Sb. Zákon o krajích (krajské zřízení), 2023)

### **Krajský úřad**

Ředitel a zaměstnanci krajského úřadu tvoří krajský úřad, v jehož čele je ředitel. Přičemž se krajský úřad dělí na jednotlivá oddělení. (Horzinková & Novotný, 2010)

Na rozdíl od předchozích orgánů, krajský úřad vykonává především činnosti spojené s přenesenou působností, které jsou mu svěřeny, pokud je již nevykonává jiný orgán. Ve věcech samostatné působnosti však rozhoduje jen v případě, stanoví-li tak zákon. Jeho hlavní funkcí je monitorování výkonu přenesené působnosti obcí, analyzovat tyto výsledky, a buď je předkládá příslušnému ministerstvu nebo dává vládě doporučení na potřebná opatření. Do jeho dalších kompetencí patří koordinace rozvoje a správa informačního systému kompatibilního s informačním systémem veřejné správy a nabízení odborné a systematické pomoci obcím. (Horzinková & Novotný, 2010)

## **2.5. Historie veřejné správy**

### **2.5.1. Pojem reforma VS**

Průběh reformy neboli strategie veřejné správy definuje, co je potřeba změnit (cíle), načasování jednotlivých kroků a pořadí v jakém by měly být dokončeny (časový horizont). Tzn., změny veřejné správy v základních složkách včetně jejího fungování, uspořádání a zaměstnanců. Podobné transformace mohou být prováděny jednotlivě, a to jak z hlediska věcného, tak geografického. Pokud se ale nejedná o kroky, které nejsou v rámci většího transformačního procesu, neměly by být mírné úpravy organizace veřejné správy nebo zavádění inovací považovány za reformní opatření. Z toho nám plyne, že každá transformace veřejné správy, vždy postihne podobu organizace určitého státu nebo jiného společenství. Zavádění jakýkoliv reformem ve státech, které jsou demokratickými právními státy, je náročné, protože se musí řídit legislativou nebo jinými právními předpisy. V důsledku toho je každá další změna obtížná a zdlouhavá. (Hendrych, 2014)

### **2.5.2. Vznik Československa**

Přestože někteří jako např. F. Weyr polemizovali o tom, zda by dnem vzniku státu samostatného Československa neměl být až den uznání ze strany jiných států, k vyhlášení samostatného Československa došlo 28. října 1918 Národním výborem, který se téhož večera stal zákonodárným sborem samostatného Československa. (Schelle, 2016)

Přípravný výbor ve složení K. Kramáře, J. Preisseho, A. Rašína a dalších zahájil v dubnu 1918 realizaci politického a hospodářského plánu budoucího Československého státu. Zahrnoval dvě osnovy. Jedna z nich byl návrh hospodářského zákona, který byl nezbytným základem pro zajištění nezávislosti měny a autonomní ekonomiky. Druhá osnova známá jako „politický zákon“, byla právní normou, jenž obsahovala 19 článků, které tvořily provizorní ústavní listinu. V podstatě, ale nově vzniklý Československý stát převzal rakouskouherský právní řád i veřejnou správu. (Schelle, 2016)

Ovšem postavení výkonné moci návrh ústavy přesně nespécifikoval. Prostřednictvím vlády, prezident jmenovaný Národním výborem a Československou národní radou vykonával výkonnou moc. Bohužel ani vztahy mezi vládou a prezidentem nebyly blíže vymezeny. Spolu s Národním shromážděním a zákonodárnou komisí měl zákonodárnou moc i prozatímní prezident. (Schelle, 2016)

Ústřední státní správa, která byla vybudována v roce 1918 a trvala do roku 1938, neprošla zásadními úpravami. (Hendrych, 2014)

Naopak, největšími změnami si prošla územní samospráva. Samosprávné orgány (zemské sněmy a zemské výbory, obecní výbory, okresní zastupitelstva a reprezentace statutárních měst) byly ústavou rozpuštěny. (Schelle, 2016)

Jednou z největších výzev bylo sjednotit správu v Čechách, na Moravě a ve Slezsku na straně jedné, a na straně druhé na Slovensku a v Podkarpatské Rusy. Z tohoto důvodu se vytvořil dodatek k zákonu o obecním zřízení. Orgány obce začaly používat stejné označení, které se používá dodnes – zastupitelstvo, rada, starosta a komise obce. (Hendrych, 2014)

Na základě nových právních předpisů vzniklo nové rozdělení území, které se dělilo na okrasy, a tak vznikly župy neboli župní zřízení, která měla své vlastní župní úřady. Se vznikem ale bylo potřeba určit termín a velikosti působností 21 nových vzniklých území, jejímž úkolem byla pověřena vláda. V každém případě tato změna byla účinná od roku 1923 pouze na Slovensku. (Hendrych, 2014)

Prvotní faktor, který významně napomohl ke zdoání dvojkolejnosti, bylo zrušení předešlé státní politické správy a vyšší územní správy, a to vyústilo v to, že se orgány vyšších samosprávných celků připojily k politickým úřadům, které vedli státní úředníci. Konec konců v roce 1927 byla připuštěna právní subjektivita a vlastní působnost okresům. (Hendrych, 2014)

### **2.5.3. Druhá Československá republika (1938–1939)**

Éra parlamentní demokracie skončila schválením mnichovského diktátu a započala tak druhá fáze, která se vyznačovala postupnou fašizací státu. Nové hranice byly vytyčeny v souladu s německými vojenskými a ekonomickými požadavky, a též mnichovská dohoda sebou přinesla krizi. (Schelle, 2016)

Slovensko se chtělo osamostatnit a být nezávislé, k tomu mu pomohla tzv. žilinská dohoda, která byla okamžitě schválena vládou. Obdobná situace také proběhla v Podkarpatské Rusy. Postupně se odstranil demokratický režim a začal převládat fašismus, který postupně zasáhl všechny regiony. Tudiž nám vznikly pouze dvě strany – strana Národní jednoty a strana Národní strana práce. (Schelle, 2016)

Jedním ze znaků postupné fašizace a velkým krokem bylo přijetí zákona, který vládu opravňoval, aby po dobu dvou let všechny potřebné právní předpisy byly vedeny jako nařízení. Souběžně s tím prezident republiky mohl na jednomyslný návrh vlády upravit ústavu. (Schelle, 2016)

Během vyhlášení samostatného Slovenského státu došlo k dohodě o zřízení protektorátu Čechy a Morava, a Podkarpatská Rus se stala cílem horthyovského Maďarska. (Schelle, 2016)

Fašistický proces měl však negativní dopad jak na státní správu, tak i na územní samosprávu. V první řadě šlo především o ta území, kde sídla okresních úřadů byla obsazena německými vojsky, a to mělo za následek rozpuštění okresních zastupitelstev, omezení pravomocí samosprávných orgánů a snížení počtu úřadů, a to nejen v zemi české, ale i v zemi moravskoslezské. (Schelle, 2016)

Nově vznikla funkce obecních tajemníků, kteří měli za úkol vykonávat činnosti spojené s přenesenou působností obce. V některých případech však mohli vykonávat i činnosti spojené se samostatnou působností obce. (Schelle, 2016)

Vzhledem k rychlým důsledkům událostí v březnu 1939, které vedly k definitivnímu rozpadu Československa jako státu a nastolení fašistické diktatury, nebyla vláda schopna dále jednat. (Schelle, 2016)

#### **2.5.4. Protektorát Čechy a Morava (1939-1945)**

Jako oficiální základ protektorátu Čechy a Morava sloužil Hitlerův edikt, ve kterém bylo uvedeno, že někdejší území republiky patří k území Říše. Přestože byl protektorát samostatný, musel svá suverénní práva vykonávat v souladu s politickými, vojenskými a ekonomickými požadavky Říše. Správu říšských zájmů měl na starost protektor, který byl jmenován Hitlerem. Protektor byl oprávněn také říšské vlády, a tudíž byl bezmezným pánem. (Schelle, 2016)

Veřejné továrny, policie, veřejná správa, a i další veřejné instituce byly nuceny udržovat chod svých institucí i navzdory okupace. S tím bylo spojeno, že instituce musely bezvýhradně vyhovět všem příkazům německých vojenských úřadů. V mnoha regionech došlo k degradaci nejen zaměstnanců, především těch českých, ale i starostů, které zastoupili němečtí komisaři, bez ohledu na to, zda se jednalo o zcela česká území, nebo zde německé obyvatelstvo bylo v absolutní menšině. (Schelle, 2016)

Pro Moravu byl zřízen úřad protektora, kam se přesunula většina kompetencí úřadu šéfa civilní správy. Toto ale nebyl poslední úřad, protože jedním z říšských práv bylo převzetí jakéhokoliv oboru správy a vybudovat v této oblasti své vlastní úřady. (Schelle, 2016)

V územní správě se objevil nový systém vrchních zemských radů tzv. oberlandrátů, kterých na území bylo dohromady 19. Zahrnovali 3–5 okresů a řídila je zemská rada. Do jejich pravomocí patřila správa převzaté říše a s tím i všechny říšské úřady, služební místa a orgány mimo brannou moc a justici. (Schelle, 2016)

Pravomoci zemských orgánů, které byly později zrušeny, byly přeneseny na okresní úřady. (Schelle, 2016)

#### **2.5.5. Československo (1945–1948)**

V této době nedošlo k výrazným změnám, co se týkalo struktury ústřední správy. Změny přišly až společně s příchodem socialismu. (Hendrych, 2014)

Jinak to však bylo u územní správy. Někdejší instituce totiž nahradil systém národních výborů, které měly dvojí působnost. Jedna z nich se zabývala institucemi územních celků (např. okresy, obce, země...) a druhými byly instituce státní správy, kterých se týkal princip podřízenosti. (Hendrych, 2014)

#### **2.5.6. Československo (1948–1989)**

S tímto obdobím přišel i nástup komunistického režimu, jehož hlavní součástí byla Komunistická strana Československa, která po odstoupení nekomunistických ministrů převzala výkonnou moc. Současně s tím došlo v roce 1948 k vybudování 19 krajů (13 v českých zemích a 6 na Slovensku). Z tohoto důvodu zemské národní výbory nahradily krajské národní výbory a v Praze tuto správu zastupoval Ústřední národní výbor. (Dějiny veřejné správy, 2020)

Ke změnám došlo i v oblasti soudnictví. Ústavní soud a krátce poté i Nejvyšší správní soud zanikly, a tudíž byla omezena samostatná soudní moc. Se vznikem krajského zřízení byly rovněž zrušeny zemské soudy. (Dějiny veřejné správy, 2020)

S přijetím nové ústavy v roce 1960 se změnil název státu na Československou socialistickou republiku. V ústavě také bylo uveřejněno dominantní postavení KSČ v zemi,

snížení pravomocí prezidenta a zkrácení funkčního období Národního shromáždění na čtyři roky. (Dějiny veřejné správy, 2020)

Jak už to, tak bývá, s novými právními předpisy přicházejí i změny. Na základě nového zákona č. 36/1960 Sb., o územním členění, došlo ke změně hranic krajů, což mělo za důsledek úbytek počtu krajů a to z 19 na 10. Kraje však nebyly jediné. Navíc došlo k poklesu počtu okresů. Přesto, že ve 40. letech na území bylo 179 okresů, v roce 1960 jich bylo pouze 76. (Dějiny veřejné správy, 2020)

Státním samosprávným orgánem a orgánem socialistické státní moci se staly v roce 1967 národní výbory a současně se změnilo i jejich složení: (Dějiny veřejné správy, 2020)

- „*Místní národní výbory*“
- „*Městský národní výbor první, druhé a třetí kategorie*“
- „*Obvodní národní výbory v Praze, Brně, Ostravě, Plzni a Ústí nad Labem*“
- „*Okresní národní výbory*“
- „*Krajské národní výbory*“
- „*Národní výbor hlavního města Prahy*“

Snaha o změnu komunistického režimu kulminovala v roce 1968. Toto období známe jako „Pražské jaro“. Účelem této reformy byla federalizace státu, ke které došlo v rámci ústavy v roce 1969. Navíc existovaly dva odlišné zákonodárné sbory: Slovenská národní rada a Česká národní rada. (Dějiny veřejné správy, 2020)

Národní výbory sloužily jako základní orgány veřejné správy i v období normalizace, tedy mezi 70. a 80. lety. Jejich postavení však zůstalo stejné. (Dějiny veřejné správy, 2020)

### **Vývoj veřejné správy po roce 1990**

Veřejná správa si prošla po roce 1989 dramatickou proměnou. Podobně jako po zániku první Československé republiky, i v roce 1990 převládaly tendence k tradiční správní struktuře. Obce sloužily jako základ pro místní samosprávu. Po novele ústavy následovalo vydání příslušných prováděcích vyhlášek jako např. „*ČNR č. 367/1990 Sb., o obcích, zákon ČNR č. 368/1990, o volbách do zastupitelstva v obcích, zákon ČNR č. 418/1990 Sb., o hlavním městě Praze, a zákon ČNR č. 425/1990 Sb., o okresních úřadech,*



*úpravě jejich působnosti a o některých dalších opatřeních s tím souvisejících.*“ (Schelle, 2016)

Obcemi se podle příslušných zákonů staly: (Schelle, 2016)

- *„územní celky, které byly obcemi ke dni nabytí účinnosti tohoto zákona“*
- *„obce, které vzniknou po nabytí účinnosti tohoto zákona“*
- *„Území obce tvořilo jedno katastrální území nebo soubor katastrálních území, jestliže se obce členila na části, které měly vlastní katastrální území.“* (Schelle, 2016)

Obce byly považovány za město za předpokladu, že před nabytím účinnosti daného zákona zde působil městský národní výbor. Také obce, které navrhla vláda či je určilo předsednictvo České národní rady, byly považovány za město. *„Statutárními městy se stala města: České Budějovice, Plzeň, Karlovy Vary, Ústí nad Labem, Liberec, Hradec Králové, Pardubice, Brno, Zlín, Olomouc, Ostrava, Opava a Havířov. Tyto statutární města se mohla členit na městské obvody a části.“* (Schelle, 2016)

Se vznikem zákona o obcích došlo k jejich kategorizaci. Obce se tedy dělily podle vztahů k veřejné správě na obce s rozšířenou působností (tzn. obce vykonávají samosprávu) a obce s přenesenou působností (tzn. obce vykonávají některé úkoly státní správy). Jak už bylo výše řečeno, v roce 1960 bylo celkem na našem území 76 okresů a podle toho se rozdělila agenda veřejné správy již zrušených národních výborů. Jejich pravomoci se rozdělily na ústřední úroveň jako např. úřady práce, sociální úřad, finanční úřad a další. (Špaček, 2018)

Česká ústava vstoupila v platnost společně se vznikem České republiky a to 1.1.1993. S ústavou se nikterak nezměnila obecní zřízení, ale s novým zákonem č. 347/1997 (s platností od 1. ledna 2000) vzniklo 14 krajů, tak jak je známe dnes. Společně s tím přišly nové zákony: zákon o obcích (obecní zřízení), zákon o volbách do zastupitelstev obcí, zákon o krajích (krajské zřízení), zákon o volbách do zastupitelstev krajů, zákon o hl. městě Praze, zákon o stanovení obcí s pověřeným obecním úřadem a stanovení obcí s rozšířenou působností. 31. prosince 2002 v souvislosti s vytvořením krajské úrovně územní samosprávy zanikly okresní úřady. (Schelle, 2016)

Obce od 1. ledna 2003 slouží jako základní územní samosprávný celek, který je tvořen společenstvím občanů, má vlastní majetek i finance, rozhoduje svým jménem a dbá na zájmy a blahobyt svých občanů a rozvoj obce. (Schelle, 2016)

## **2.6. Metodiky k hodnocení kvality veřejné správy**

### **2.6.1. Základní pojmy**

#### **Principy 3E**

Principy 3E jsou odvozeny od tří anglických slov – economy, efficiency a effectiveness neboli v českém jazyce – hospodárnost, efektivnost a účinnost. Hospodárností rozumíme minimální vynaložení prostředků k dosažení cílů v dané kvalitě. Efektivnost je situace, které je dosaženo, aniž by se plýtvalo zdroji, snažíme se dosáhnout co nejvyšší hodnoty přínosu na jednotku nákladů. Účinnost zajišťuje optimální míry dosažení cílů při splnění stanovených úkolů. (Analýza měření a hodnocení výkonu veřejné správy ČR, 2016)

#### **Výkon**

Výkon se dá chápat několika způsoby. V širším slova smyslu je to však činnost, kterou vykonává jedinec či celá organizace. S výkonem úzce souvisí také kvalita výkonu, kterou můžeme chápat jak kvalitu jednotlivých vykonávaných kroků, produktů či celků. V tomto případě jde spíše o měření výkonu za účelem hodnocení, zlepšení či dosažení změn ke zlepšení fungování veřejné správy. (Analýza měření a hodnocení výkonu veřejné správy ČR, 2016)

Měření výkonu spočívá ve shromažďování a zpracování dat za sledovaným cílem. Postup měření se zakládá na 5 základních krocích. V první řadě se stanoví, co a jak bude měřeno, výběr ukazatelů dle stanovených cílů, sběr dat a jejich následný rozbor a zhodnocení. (Analýza měření a hodnocení výkonu veřejné správy ČR, 2016)

V celém procesu pozorování výkonů veřejné správy či jednotlivých institucí je měření výkonu prvním krokem. Dalším je integrace informací do konkrétních dokumentů a postupů používaných specifikovanou organizací. Posledním krokem tohoto procesu je využití dat o výkonu při tvorbě politik, rozhodování, kompetencích, alokací zdrojů, sebehodnocení atd. (Analýza měření a hodnocení výkonu veřejné správy ČR, 2016)

**Obrázek 2 Proces hodnocení VS**



*Zdroj 6 Ministerstvo vnitra ČR – Proces hodnocení VS*

Hodnocení a měření veřejné správy je tu již od roku 2018, přičemž stále dochází k jejímu modernizování, ke kterému došlo naposledy v roce 2020. Funguje jako prostředek, který nám pomáhá zlepšit její fungování v konkrétních oblastech. (Měření a hodnocení veřejné správy, 2020)

Hlavním cílem, který sledujeme při procesu sledování kvality veřejné správy, je zlepšování. Není to však jediný cíl. Mezi další cíle patří – hodnocení, kontrola, budgeting, motivace a učení. (Analýza měření a hodnocení výkonu veřejné správy ČR, 2016)

K jejímu analyzování se používají výroční správy o stavu veřejné správy a výkonový datový set. (Měření a hodnocení veřejné správy, 2020)

**Obrázek 3** Systém měření a hodnocení VS



*Zdroj 7* Ministerstvo vnitra ČR – Systém měření a hodnocení

### **Výroční zpráva o stavu veřejné správy**

Výroční zpráva je dokument, který se vytváří pro konkrétní rok. Jejím obsahem jsou například obecná témata, jako jsou např. volby, Covid-19 a další, novinky v legislativě, různé statistiky, místní referenda, financování, stav eGovernmentu a mnoho dalších. Všechny tyto témata se ale musí pojít s veřejnou správou. Nejen, že je to prostředek, který slouží k informování veřejnosti, ale je to i nástroj vlády, který lze použít při dalším rozhodování a modernizaci veřejné správy. (Měření a hodnocení veřejné správy, 2020)

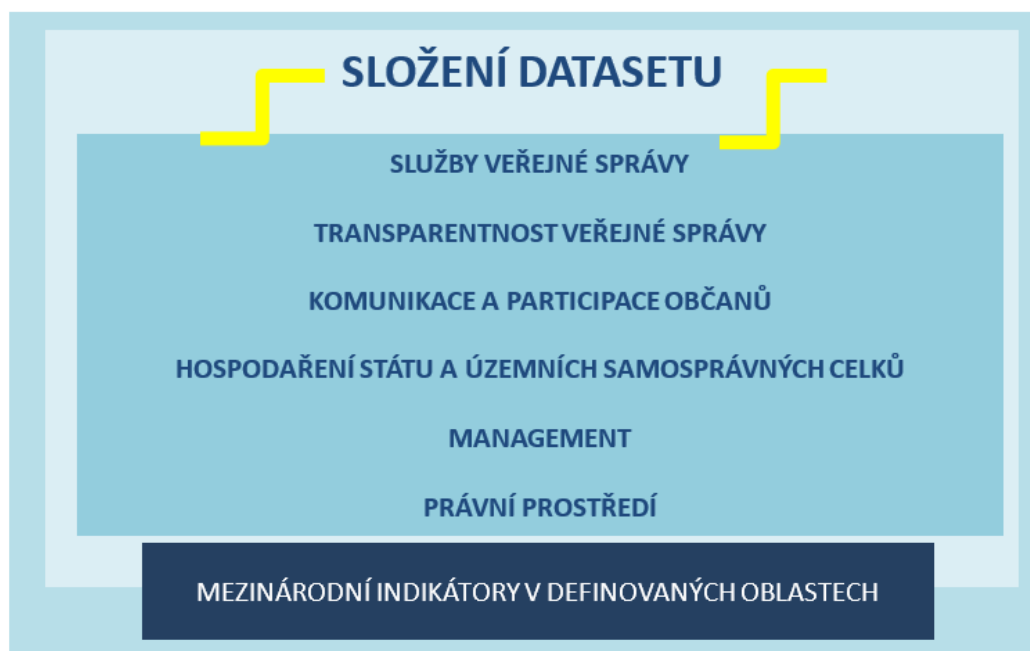
### **Datový set**

Datový set, je soubor dat, který tvoří pečlivě vybrané metriky, které vypovídají o efektivitě veřejné správy a znázorňují žádoucí trendy, které plynou z Koncepce Klientsky orientovaná veřejná správa 2030. (Měření a hodnocení veřejné správy, 2020)

Koncepce Klientsky orientovaná veřejná správa 2030 slouží jako strategický dokument, který formuluje rozvoj veřejné správy, a to od roku 2021 do roku 2030. Tento dokument jako i ostatní kroky zajišťující zlepšení veřejné správy, slouží ke zvýšení kvality života občanů a k celkovému blahu státu. (Koncepce Klientsky orientovaná veřejná správa 2030, 2019)

Směr vývoje je rozdělen celkem do 6 oblastí: služby veřejné správy, transparentnost veřejné správy, komunikace a participace občanů, hospodářství státu a územních samosprávných celků, management a právní prostředí. Neslouží jen pro vnitřní srovnávání, ale také pro mezinárodní. (Měření a hodnocení veřejné správy, 2020)

**Obrázek 4 Složení datasetu**



*Zdroj 8 Ministerstvo vnitra ČR – Složení datasetu*

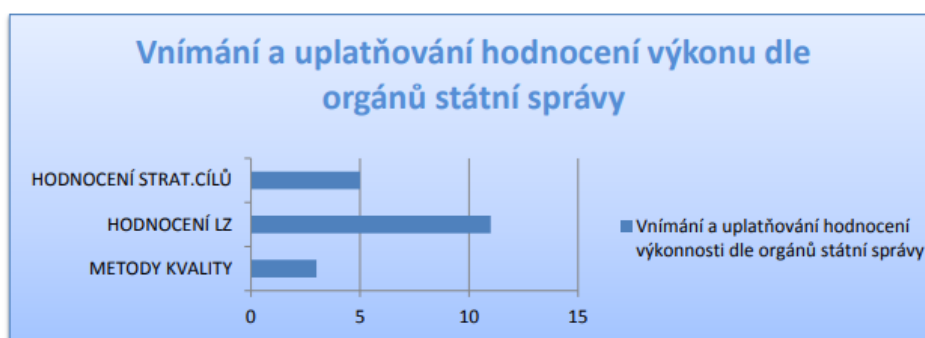
### **2.6.2. Hodnocení a měření veřejné správy v ČR**

V roce 2015 byl rozeslán dotazník úřadům státní správy i samosprávy. Sběr dat trval pouhé 3 měsíce, přičemž se sešlo celkem 80 odpovědí (59 – samospráva, 21 – státní správa). Cílem tohoto dotazníku bylo zjistit, jak jednotlivé instituce hodnotí výkon. (Analýza měření a hodnocení výkonu veřejné správy ČR, 2016)

Výsledky u státní správy nebyly jednoznačné. Některé instituce uváděly, že aplikovaly jako systém hodnocení lidské zdroje. Dále ačkoliv v menším měřítku se používaly metody kvality nebo hodnocení naplňování strategických cílů úřadů. Přesto bylo často konstatováno, že primárně vnímají použití svých konkrétních nástrojů ve vztahu k úkolům, které spadají do jejich působnosti, jako hodnocení (např. dodržování stanovených lhůt). (Analýza měření a hodnocení výkonu veřejné správy ČR, 2016)

Kontrola naplňování strategických cílů zjednodušeně znamená, vyhodnocení jejich naplňování. Tato metoda nám nabízí hlavně dlouhodobější náhled, specifikuje přednosti, nedostatky a na co by se měl daný úřad nejvíce zaměřit. Metoda kvality nám pomáhá vytvářet produktivnější nákladově efektivnější postupy, které také vedou k vyšší efektivitě. V dnešní době se však nejvíce využívá benchmarking. A jako poslední zpětnou vazbu získáváme prostřednictvím průzkumu spokojenosti klientů se službami VS. (Analýza měření a hodnocení výkonu veřejné správy ČR, 2016)

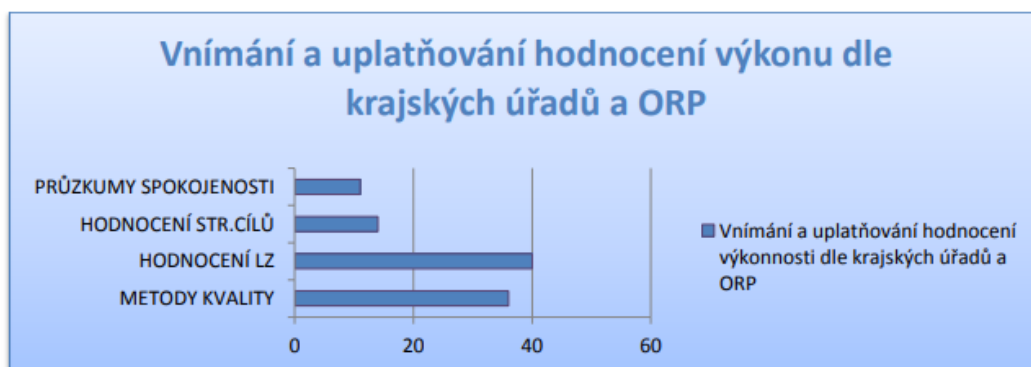
**Obrázek 5 Uplatňování hodnocení výkonu SS**



*Zdroj 9 Ministerstvo vnitra – Uplatňování hodnocení výkonu SS*

Aby bylo možné později optimalizovat procesy v jiných agendách veřejné správy, je nutné vytvořit softwarovou, znalostní a procesní infrastrukturu pro vývoj, používání a řízení procesních modelů. Tento nástroj, nebo dá se říci projekt, se nazývá – procesní modelování agend správy (PMA I) a využívá se zejména ve státní správě. (Procesní modelování agend ve VS, 2022)

**Obrázek 6** *Hodnocení výkonu samosprávy*



*Zdroj 10* Ministerstvo vnitra ČR – *Hodnocení výkonu samosprávy*

Ministerstvo vnitra realizovalo dotazníkové šetření, ve kterém se zjistilo, jak vnímají jednotlivé způsoby hodnocení VS krajské úřady a ROP a který ze způsobů hodnocení výkonu preferují. Orgány samosprávy měly zde na výběr ze 4 odpovědí. Byly hodnoceny následující kategorie: průzkumy spokojenosti, hodnocení strategických cílů, hodnocení lidských zdrojů a metody kvality. Nejčastěji vybranou odpovědí byla odpověď – hodnocení lidský zdrojů (LZ). Druhou nejčastější odpovědí byla odpověď – metody kvality. O téměř polovinu méně vybranou variantou bylo – hodnocení strategických cílů a jako poslední se zde zařadily – průzkumy spokojenosti. Z výše uvedeného vyplývá, že nejčastější metodou hodnocení VS u samosprávných orgánů je metoda hodnocení LZ.

Přestože veřejná správa dlouho neměla daný uchopitelný proces, který by nám jasně řekl, co, kde a jak je potřeba jak zlepšit, se v dnešní době používá již zmíněný dataset. V této době se zaměřujeme hlavně na 6 hlavních oblastí a každá z nich řeší další podotázky. Těmi hlavními jsou: (Aktualizovaný systém měření a hodnocení VS, 2020)

- Právní prostředí
- Management
- Hospodaření státu a územních samosprávných celků
- Komunikace a participace občanů
- Transparentnost veřejné správy
- Služby veřejné správy



### 3. Cíl a metodika práce

Cílem práce je zjistit a následně analyzovat vnímání kvality veřejné správy v České republice občany ČR (příp. cizinci žijících na území ČR). Na základě zjištěných dat navrhnout možná zlepšení, která by mohla vést ke zlepšení kvality VS.

Hlavním cílem je zjistit, jak jsou občané spokojeni s dosavadní kvalitou veřejné správy, jak vnímají služby, které nabízí a co by rádi změnili. Aby mohlo dojít k naplnění cíle, byly zvoleny následující metodické kroky.

Prvním krokem bylo studium literatury, která souvisí s fungováním veřejné správy. Bylo čerpáno jak z českých, tak i zahraničních zdrojů. V teoretické části se zabýváme základním přehledem veřejné správy České republiky, základními pojmy VS a rozdělením VS, dále také její historií, která sahá až do vzniku samostatného Československého státu až po současnost. V poslední části práce nalezneme současné metody, které slouží k hodnocení veřejné správy.

Pro práci byly zvoleny dvě hypotézy, jež znějí: „Služby veřejné správy jsou pro občany ČR a cizince žijící na území ČR nevyhovující“ a „Nedostatečná informovanost občanů o nástrojích VS a jejich následné využití, která vede k nevyužívání těchto služeb“

Následujícím krokem bylo sestavení dotazníku a následný sběr dat. Dotazník byl sestaven z celkem 19 otázek, a to jak z otevřených, tak i z uzavřených otázek. Dotazník byl sestaven na internetové platformě Google forms. Obsahuje základní otázky, které jasně a jednoduše popisují, jak jsou občané ČR a cizinci s trvalým pobytem na území ČR spokojeni s kvalitou veřejné správy a dále otázky, které souvisí s elektronizací veřejné správy a to, jak občané tyto služby vnímají (především se jedná o služby eObčanky a datové schránky). Sběr dat probíhal primárně prostřednictvím sociálních sítí (Facebook, Instagram, TikTok), taktéž bylo osloveno několik vysokých škol a dotazník byl distribuován mezi jejich studenty. Sběr dat probíhal od října 2022 do ledna 2023. Dotazníkového šetření se účastnilo celkem 664 respondentů, z nichž jsem vybrala pouze občany České republiky starší 15 let, a to z důvodu, že v tomto věku už mohou na úřadech veřejné správy jednat sami za sebe, čímž vznikl vzorek s celkem 640 respondenty.

Získaná data byla v posledním kroku analyzována, vyhodnocena a graficky zpracována. Na základě zjištěných výsledků byla navržena možná řešení, která by měla vést ke zvýšení kvality VS a případně i k větší hospodárnosti státu.

## 4. Analýza a syntéza poznatků z vlastního zkoumání

Veřejná správa se vyvíjí již od svého prvopočátku a občanům dnes nabízí mnohem širší a dostupnější služby.

Pro náš stát, a tedy i občana byl nejdůležitější vývoj po roce 1989, který se týkal Československého státu a dalších reforem, které byly spojeny s osamostatněním České republiky. S nárůstem technologií se měnily potřeby občanů a v souvislosti s nimi vznikaly i zanikaly nejrůznější úřady, pracovní místa i ministerstva. V dnešní „uspěchané“ době občané vyžadují především komfort a jednoduchost, a proto je nutné, aby nejen veřejná správa ale i další instituce procházely neustálou modernizací.

Modernizace je dlouhodobý proces, jehož příčinou může být např. nárůst krizových situací, zvýšení efektivity veřejného sektoru nebo snížení nákladů na poskytování veřejných služeb. Nicméně, když se rozhodneme něco modernizovat, musíme brát zřetel na globalizaci. (Louda et al., 2006)

Většina dat se již neukládá v papírové formě, ale existuje řada různých systémů (např. ROB, CIS, RUIAN atd.), které zachycují nejrůznější údaje nejen o občanech ČR, ale také o cizincích pobývajících na našem území, dále údaje o pozemcích a stavbách v ČR a mnoho dalších. To sebou nese také řadu rizik, která se neobejdou bez nezbytných opatření. Data je třeba chránit před zneužitím a napadením třetích osob, tzv. kybernetickými útoky.

Ochranu proti kybernetickým útokům zajišťuje Národní centrum kybernetické bezpečnosti. Technická opatření nemusí splňovat jen státní organizace, ale i společnosti a jejich zaměstnanci, kteří se musí řídit interním předpisem vydaným zaměstnavatelem, který upravuje povinnosti zaměstnance a musí mít splněnou zkoušku z kybernetické bezpečnosti. (Kybernetické útoky a jak jim předcházet, 2020)

Důležitá je také komunikace mezi občany a veřejnou správou, která je nedílnou součástí správného fungování participace a spolupráce mezi veřejností a veřejnou správou. Kdy je zapotřebí, aby veřejnost nebyla jen informována o jednotlivých krocích, ale měla možnost přímo zas do jejich vytváření, které by nadále vedlo k větší spokojenosti občanů s veřejnou správou. (Krbová, 2017)

Bohužel není možné, aby veřejnost mohla zasahovat do každého kroku, který stát, vláda či jednotlivé státní instituce chtějí provést. Proto existuje mnoho politických strany, které by měli hájit zájmy svých voličů, tedy veřejnosti. (Wołek, 2021)

Jak už bylo výše nastíněno, veřejná správa dnes používá mnoho nejrůznějších technik a postupů, které zjednodušují a zrychlují fungování VS a vypomáhají k hospodárnosti státu.

## 4.1. Základní údaje o respondentech

**Tabulka 6 Pohlaví respondentů**

| Pohlaví           | Muž | Žena |
|-------------------|-----|------|
| Počet respondentů | 72  | 568  |

*Zdroj 11 vlastní zpracování*

**Tabulka 7 Věk respondentů**

| Věk       | Počet respondentů |
|-----------|-------------------|
| 0-14 let  | 0                 |
| 15-26 let | 499               |
| 27-40 let | 75                |
| 41-60 let | 41                |
| 61 + let  | 3                 |

*Zdroj 12 vlastní zpracování*

**Tabulka 8 Vzdělání respondentů**

| Nejvyšší dosažené vzdělání     | Počet respondentů |
|--------------------------------|-------------------|
| Základní škola                 | 138               |
| Střední škola s výučním listem | 44                |
| Střední škola s maturitou      | 331               |
| Vyšší odborná škola            | 18                |
| Vysoká škola                   | 109               |

*Zdroj 14 vlastní zpracování*

**Tabulka 5 Počet respondentů v krajích**

| Kraj                 | Počet respondentů |
|----------------------|-------------------|
| Hlavní město Praha   | 73                |
| Středočeský kraj     | 78                |
| Jihočeský kraj       | 98                |
| Plzeňský kraj        | 34                |
| Karlovarský kraj     | 12                |
| Ústecký kraj         | 37                |
| Liberecký kraj       | 36                |
| Královohradecký      | 43                |
| Pardubický kraj      | 34                |
| Kraj Vysočina        | 30                |
| Jihomoravský kraj    | 70                |
| Zlínský kraj         | 34                |
| Olomoucký kraj       | 26                |
| Moravskoslezský kraj | 35                |

*Zdroj 13 vlastní zpracování*

## 4.2. Využití veřejné správy

Veřejnou správu dnes a denně využívá tisíce lidí, mohou k tomu mít různé důvody, ať už jsi chtějí požádat či vyzvednout nové doklady (např. cestovní pas, občanský průkaz), zažádat o sociální pomoc (např. příspěvek na bydlení, přídavky na dítě), či nahlásit nové změny (např. změna trvalého bydliště, uzavření manželství). Situací a možností, kdy se můžeme setkat v běžném životě s využitím veřejné správy je mnoho.

Veřejnou správu využívají nejen občané ČR starší patnácti let, kteří jsou svéprávní (s výjimkou případů, kdy je vyžadováno potvrzení zákonného zástupce), ale také cizinci, kteří pobývají na území České republiky (např. ti, kteří mají přechodný pobyt, dlouhodobý pobyt nebo v případě nynější války na Ukrajině dočasnou ochranu a další).

**Graf 1** Využití veřejné správy občany (průměr)



*Zdroj 15 vlastní zpracování*

V první otázce dotazníkového šetření sledujeme, jak často občané ČR (příp. cizinci) využívají veřejnou správu. Hlavním účelem této otázky je poskytnout data, která je nutno zohlednit při vyhodnocování dalších otázek, a to z důvodu, že občané, kteří využívají veřejnou správu pravidelně, budou mít více zkušeností a jsou schopni objektivněji odpovědět na následující otázky.

Odpovědi na tuto otázku jsou rozděleny do několika kategorií. Největší počet respondentů odpovědělo, že průměrně využívají služby veřejné správy 2x do roka. Celkem tuto

odpověď vybralo 207 respondentů z celkových 640 dotazovaných (tzn. 32,34 %). Ale vzhledem k tomu, že jde pouze o průměr, nebyl výsledek neočekávaný, neboť běžný občan ČR (příp. cizinec) musí pravidelně vyměňovat své doklady, nahlašovat nové změny, nahlásit případnou nezaměstnanost či podávat daňové přiznání na finanční úřad a mnoho dalších.

Druhou nejčastěji vybranou variantou byla odpověď, že občané využívají veřejnou správu jednou ročně. Obsahovala 182 odpovědí (tzn. 28,44 %).

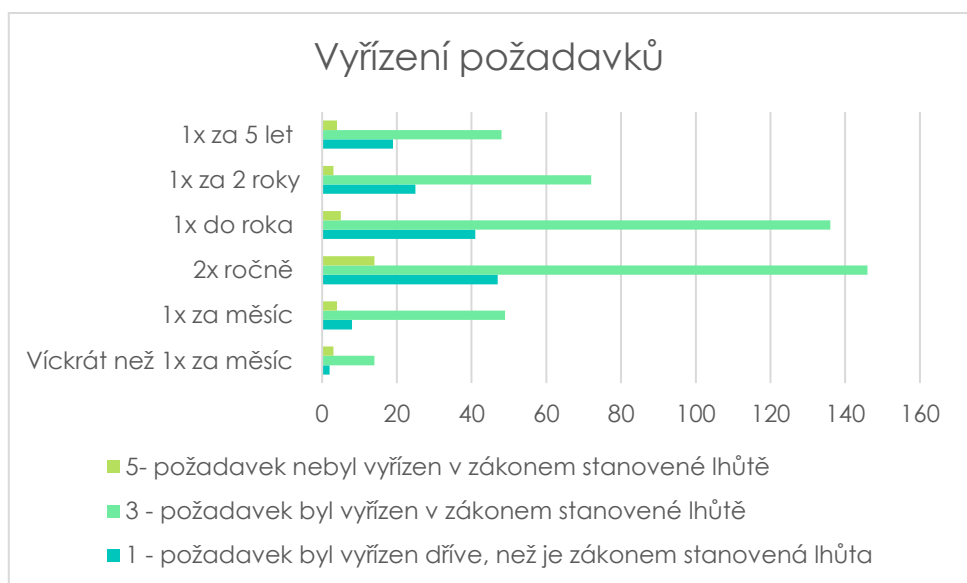
V porovnání s předchozím vyhodnocením se nejméně volily kategorie: 1x za dva roky (15,63 %), 1x za 5 let (11,09 %), 1x za měsíc (9,53 %) a více než 1x za měsíc (2,97 %).

### **4.3. Vyřízení požadavku**

Většině občanů je známo, že pro vyřízení určitých žádostí existuje zákonem stanovená lhůta. Zákonem stanovená lhůta znamená dobu, ve které má příslušný úřad povinnost vyřídit požadavek nebo naopak, ve kterém občané ČR (příp. cizinci) musí splnit některou z povinností, kterou jim ukládá stát. (Mates, 2008)

Tento časový rámec se však liší v závislosti na požadavcích nebo povinnostech (např. u občanského průkazu doba vyřízení činí 30 dní). Lhůtu vyřízení je možno zkrátit za stanovený poplatek, jehož cena závisí na druhu požadavku. Naopak, pokud občan či cizinec nesplní některou z povinností, jak mu ukládá zákon, může být sankciován dle příslušných předpisů (např. může být udělena finanční pokuta).

**Graf 2 Lhůta pro vyřízení požadavků**



*Zdroj 16 vlastní zpracování*

**Tabulka 9 Přehled využití VS a vyřízení požadavků**

| Využití veřejné správy  | 1 - požadavek byl vyřízen dříve, než je zákonem stanovená lhůta | 3 - požadavek byl vyřízen v zákonem stanovené lhůtě | 5 - požadavek nebyl vyřízen v zákonem stanovené lhůtě |
|-------------------------|---|---|---|
| Víckrát než 1x za měsíc | 2   | 14  | 3   |
| 1x za měsíc             | 8   | 49  | 4   |
| 2x ročně                | 47  | 146   | 14  |
| 1x do roka              | 41  | 136   | 5   |
| 1x za 2 roky            | 25  | 72  | 3   |
| 1x za 5 let             | 19  | 48  | 4   |
| <b>Celkem</b>           | 142   | 465   | 33  |

*Zdroj 17 vlastní zpracování*



Následující otázka zněla: „Jak byste ohodnotil/a rychlost vyřízení požadavku?“

Z grafu jednoznačně vyplývá, že instituce veřejné správy vyřizují své povinnosti zákonem stanovené lhůtě. Shodli se na tom všechny kategorie, které byly uvedeny v přechozí otázce.

Avšak existuje malé procento lidí, u kterých jejich požadavek nebyl vyřízen zákonem stanovené lhůtě. Tuto skupinu tvoří 33 lidí z celkových 640 dotazovaných (tzn. 5,16 %). Důvody pro nesplněný zákonem stanovené lhůty mohou mít různé příčiny, nemělo by však docházet k jejímu překročení.

Naopak, došlo k pozitivnímu zjištění, když 142 respondentů (tzn. 22,19 %) zvolilo možnost, že jejich požadavek byl vyřízen před zákonem stanovenou lhůtou. Zkušenosti ukazují, že úřady v menších obcích, kde žije méně obyvatel, vyřizují požadavky dříve, než je zákonem stanovená lhůta.

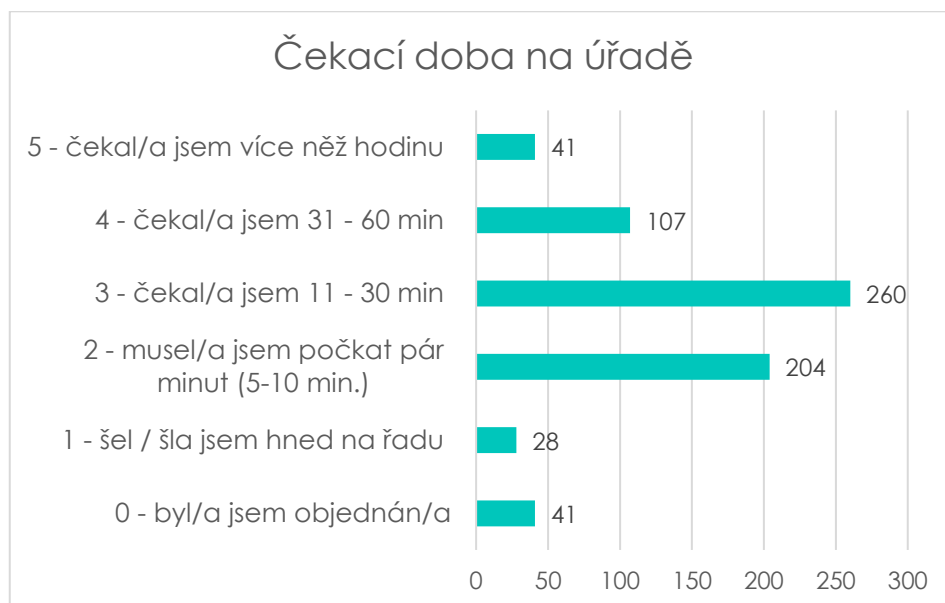
#### **4.4. Čekací doba na úřadě**

V závěrečném shrnutí je potřeba zvážit další faktor a tím je doba čekání na úřadě.

Neexistuje přesné vymezení, co je akceptovaná doba. Důležité je zmínit, že dnešní technologie nabízejí systém objednávání. Bohužel, tuto jednoduchou možnost moc lidí nevyužívá, ale musíme mít na paměti, že především starší lidé nemají přístup k internetu, část občanů této možnosti jen nechce využít a část lidí o této možnosti ani neví.

Většina příslušných úřadů nabízí možnost objednat se prostřednictvím rezervačního systému, který zkrátí čekací dobu na úřadě a tím se návštěva úřadu stává pro občana komfortnější v pozitivním vnímání kvality služeb veřejné správy.

**Graf 3 Čekací doba na úřadě**



*Zdroj 18 vlastní zpracování*

Varianta, která je stále přijatelná, ačkoliv některým jedincům se tato doba může zdát dlouhá je možnost č. 3 – čekal/a jsem 11–30 min. Tuto variantu vybralo celkem 260 respondentů z celkových 640 dotazovaných (tzn. 41,6 %). Je pochopitelné, že v dnešní „uspěchané“ době nikdo nikde nechce strávit příliš mnoho času čekáním, takže čím kratší tato doba bude tím příjemnější to pro občany bude.

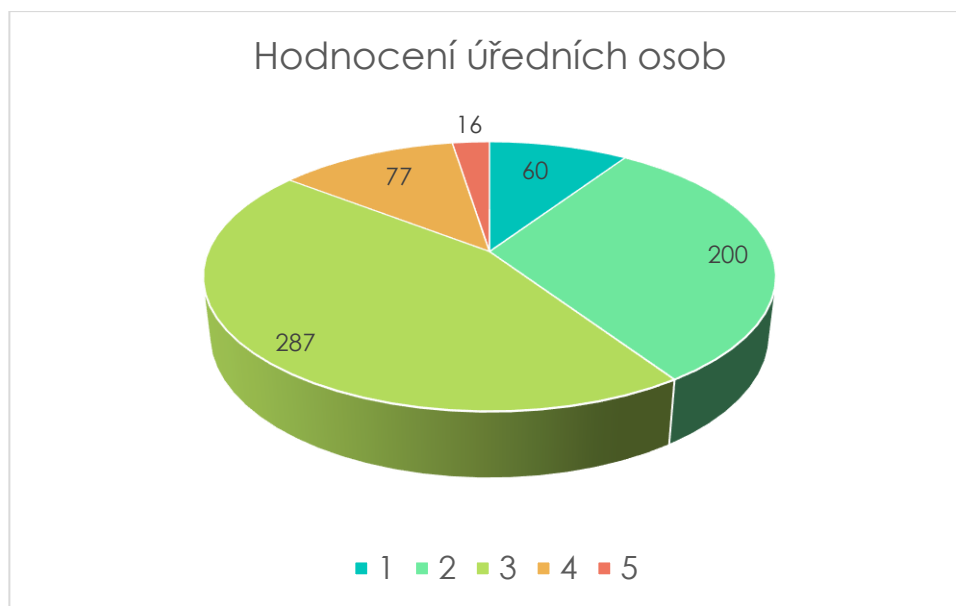
Druhou nejčastější odpovědí byla odpověď 2 – musel/a jsem počkat pár minut (5–10 min.), kterou vybralo celkem 204 dotazovaných z celkových 640 účastníků šetření (tzn. 31,88 %). Dále následovaly odpovědi: 4 – čekal/a jsem 31–60 min. (16,72 %); se stejným počtem odpovědí se řadí odpověď 5 – čekal/a jsem více než hodinu (6,41 %) a 0 – byl/a jsem objednáán/a (6,41 %) a na posledním místě se zařadila odpověď 1 – šel / šla jsem hned na řadu (4,38 %).

Jak již bylo zmíněno čekací dobu lze zkrátit pomocí rezervačního systému, který ušetří čas především občanům.

## 4.5. Hodnocení úředních osob

Hodnocení úředních osob je velmi zajímavým a komplexním kritériem, ale záleží na individuálních preferencích člověka. Proto zde bylo zvoleno hodnocení, které známe ze školy, tzn. známkování od 1–5 (1 – výborné, 5 – nedostačující). -

*Graf 4 Hodnocení úředních osob VS*



*Zdroj 19 vlastní zpracování*

Největší procento zde tvořila známka 3 – dobře (tzn. 44,84 %). Tu můžeme vyhodnotit jako průměrnou. Známka 3 v to tomto případě znamená, že požadavek občana byl uspokojen pouze z části a s největší pravděpodobností bude muset úřad navštívit opakovaně z důvodu nedostatečné informovanosti.

Známku dva hodnotíme úředníky, kteří se snaží vyhovět požadavkům občana, avšak svým nepříjemným vystupováním odchází občan z úřadu znepokojen. Tuto možnost vybralo 31,25 %.

I přes to, že známku jedna tvoří pouze 9,38 %, jedná se většinou o úředníky, kteří jsou empatictí a svoji práci vykonávají svědomitě, jsou ochotni poskytnou informace nad rámec jejich povinností.

Poslední a také negativní skupina jsou úředníci, kteří jsou hodnoceni známkou 4 a 5. Tyto dvě známky společně tvoří celkem 14,53 %. Z toho známka 4 tvoří 12,03 %

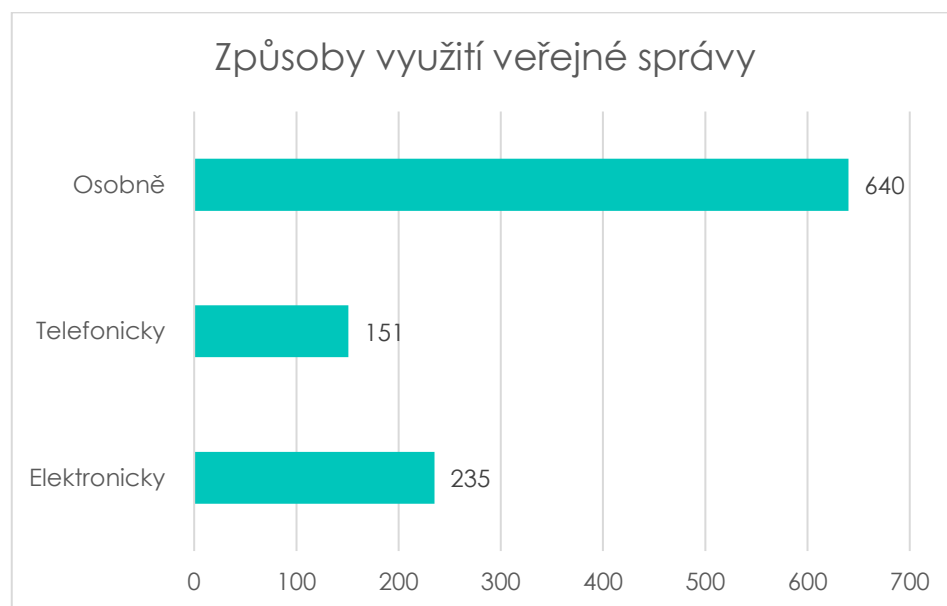
a 5 tvoří pouhé 2,5 %. Tyto varianty zvolili občané, kteří byli se službami úřadu nespokojeni, nedostalo se jim potřebných informací a úředník nebyl ochoten s nimi komunikovat.

Z celkového hodnocení úředníků vyplývá, že je stále prostor pro zlepšení v komunikaci mezi úřady a občany.

#### 4.6. Způsoby využití veřejné správy

Pomocí technologií, které dnešní doba nabízí, nemusíme veřejnou správu využívat jen osobně. Ačkoliv je to způsob, kterému se nikdo z nás nevyhne. Z tohoto důvodu u možnosti „osobně“ představuje celkový vzorek lidí 100 %, tedy 640 ze 640 respondentů. Jako další dvě varianty byly vybrány: telefonicky a elektronicky (např. e-mail).

*Graf 5 Způsoby využití veřejné správy*



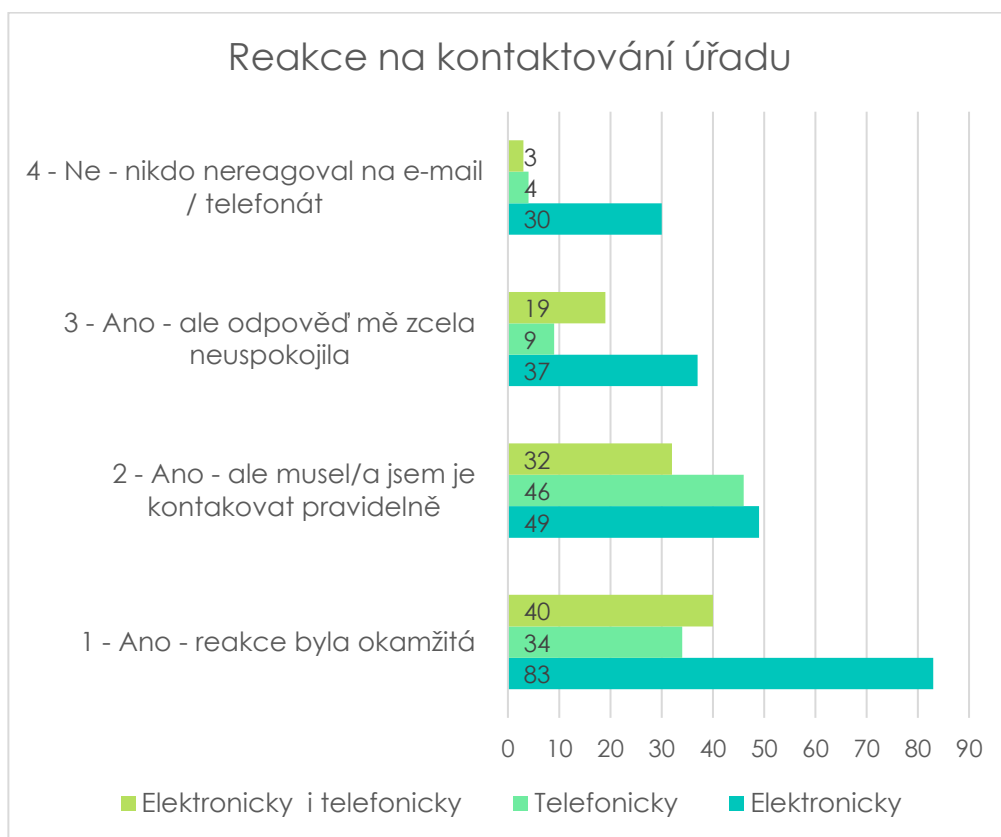
*Zdroj 20 vlastní zpracování*

Telefonicky se dá veřejná správa v tuto chvíli využívat pouze jako informační prostředek. Jako občan mohu najít na webových stránkách příslušného úřadu telefonní čísla na úřední osoby, které se specializují na řešení dané problematiky, s níž se občan (příp. cizinec) potýká a může tuto osobu kontaktovat telefonicky v úředních hodinách. Tato osoba by měla být schopna sdělit potřebné informace nebo tázajícího odkázat na jinou osobu, která je k tomu kompetentní nebo příp. informaci do zjistiť. Samozřejmě

úřední osoba nemůže podávat skrze telefon osobní údaje, ale pouze obecné. Tuto možnost využívá nebo využilo celkem 151 lidí z celkových 640 respondentů (tzn. 23,59 %).

Informace však nemusí být poskytnuty jen skrze telefon, ale i elektronicky (např. pomocí e-mailu). Pokud zde však dojde k využití služby skrze e-mail, tak ani zde nemohou být poskytnuty citlivé údaje. Skrze e-mail může být komunikace v některých případech lepší, protože nám úředník informace poskytne prostřednictvím e-mailu a my si je můžeme kdykoliv otevřít, např. zjistit, co vše s sebou potřebuji, když si chci požádat o nový pas apod. Určitě to nese také výhodu, pokud daná kompetentní osoba neví, jak na dotaz odpovědět, má prostor a čas odpověď zjistit a předat jí dále. Využití služby tímto způsobem umožňuje příslušné osobě poslat formuláře nebo odkazy, což je velkou výhodou. Jak je na grafu znázorněno, tuto možnost celkem využívá nebo využilo 235 lidí z celkových 640 respondentů (tzn. 36,72 %).

#### **Graf 6 Kontaktování úřadu**



*Zdroj 21 vlastní zpracování*

**Tabulka 10 Kontaktování úřadu a jeho reakce**

| <b>Způsob kontak-<br/>tování</b>      | <b>1 - Ano – reakce<br/>byla okamžitá</b> | <b>2 - Ano – ale<br/>musel/a jsem je<br/>kontaktovat<br/>pravidelně</b> | <b>3 - Ano – ale<br/>odpověď mě<br/>zcela neuspo-<br/>kojila</b> | <b>4 - Ne – nikdo<br/>nereagoval na<br/>e-mail / telefo-<br/>nát</b> |
|---------------------------------------|---|---|--|--|
| <b>Elektronicky</b>                   | <b>83</b>                                 | 49  | 37   | 30   |
| <b>Telefonicky</b>                    | 34  | <b>46</b>   | 9  | 4  |
| <b>Elektronicky i<br/>telefonicky</b> | <b>40</b>                                 | 32  | 19   | 3  |
| <b>Celkem</b>                         | <b>157</b>                                | 127   | 65   | 37   |

*Zdroj 22 vlastní zpracování*

Tento graf i tabulka navazuje na přechozí otázkou, kde jsme zjistili, kolik lidí využívá veřejnou správu telefonickou nebo elektronickou formou. Z tohoto vzorku lidí, celkem 386 z nich odpovědělo na otázku, jak rychle se jim dostalo odezvy v případě využití těchto dvou forem a jaká byla jejich kvalita. Na výběr měli ze 4 variant.

Nejčastěji vybranou variantou je varianta č. 1 (Ano – reakce byla okamžitá), kdy celkem tuto variantu vybralo 157 respondentů z celkových 386 dotazovaných (tzn. 40,67 %). I přesto, že tuto variantu vybrala téměř polovina respondentů, nelze ji vyhodnotit jako zcela uspokojivou.

Respondenti, kteří tuto službu využili pouze telefonicky a zvolili zde variantu č. 1, bylo celkem 34, těch, kteří ji využili pouze elektronicky bylo celkem 83 a ti, kteří využili oba způsoby bylo celkem 40. Zde je překvapivé, že varianta č. 1 převládala u lidí, kteří se snažili kontaktovat úřad elektronicky, kde by se dalo předpokládat, že okamžitá zpětná vazba bude obtížnější a zdlouhavější. Je třeba zohlednit, že respondenti mohli být u elektronického způsobu více tolerantní než u telefonického kontaktu, a proto by pro ně doba

čekání na zpětnou vazbu mohla být považována za téměř okamžitou. Tato varianta převažovala i u lidí, kteří kontaktovali úřad jak telefonicky, tak elektronicky.

U lidí, kteří se domáhali uspokojení svých potřeb pomocí telefonu, však převládala varianta č. 2 (Ano – ale musel/a jsem je kontaktovat opakovaně). To je samozřejmě už méně uspokojivá odpověď, ale velmi předvídatelná, protože není možné předpokládat, že úředník bude schopen vždy okamžitě zvednout telefon a vyřešit požadavek.

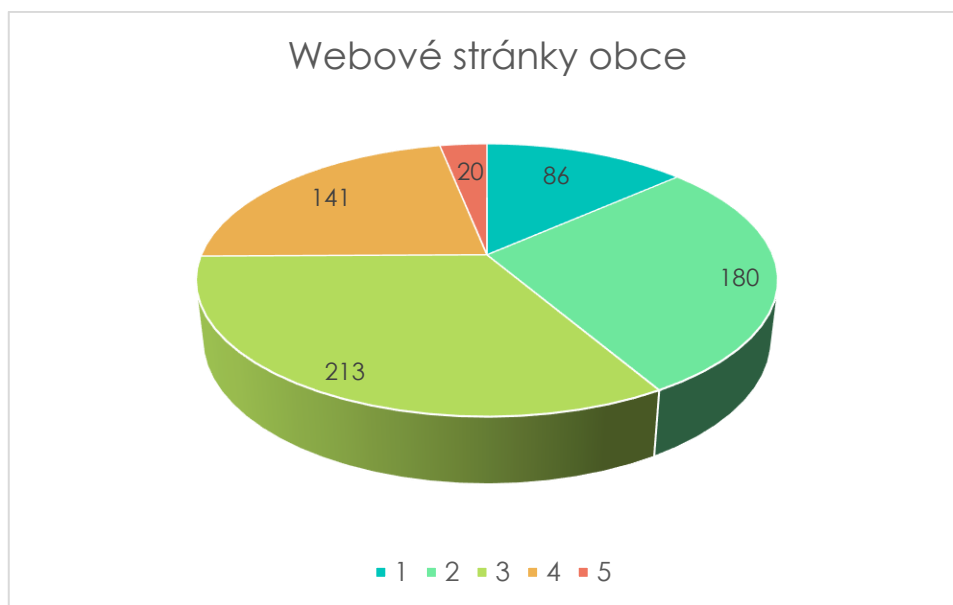
Variantu č. 3 (Ano – ale odpověď mě z cela neuspokojila) vybralo celkem 65 účastníků šetření (tzn. 16,84 %). I přestože tato možnost představuje pouze menší procento, existuje stále prostor pro zlepšení. Úředník se mohl ocitnout v situaci, kdy neznal odpověď a nevěděl, jak dále postupovat. V tuto chvíli, by jej měl odkázat na kompetentní osobu. Nejnižší počet u této varianty zvolili respondenti, kteří se snažili spojit s úřadem telefonicky. Celkem tak vybralo 9 zúčastněných.

Poslední a nejméně vybíranou variantou byla varianta č. 4 (Ne – nikdo nereagoval na e-mail / telefonát). Avšak tuto variantu vybralo celkem 37 dotazovaných z 386 respondentů (tzn. 9,59 %).

K uspokojení potřeb docházelo téměř u všech variant velmi podobně. Celkové výsledky nejsou negativní. Jak už je výše řečeno, skoro polovina respondentů vybrala variantu č. 1, která je velmi příznivá, ale stále je tu dost prostoru pro vylepšení vzdálené komunikace mezi občany a úřady.

## 4.7. Webové stránky obce

*Graf 7 Dostupnost informací na webových stránkách obce*



*Zdroj 23 vlastní zpracování*

### **Výběr odpovědí:**

1 – Nikdy jsem na nich nic nehledal/a

2 – Ano – jsou přehledné, vše jsem hned našel / našla, poskytují dostatek informací

3 – Ano – jsou přehledné, ale neposkytují dostatek informací

4 – Ne – stránky jsou nepřehledné, těžko se na nich hledají potřebné informace

5 – Ne – stránky jsou nepřehledné, nemají dostatek informací

Každý úřad má dnes své webové stránky, kde občané mohou dohledat nejrůznější informace (např. úřední hodiny, úřední desku, co si vzít s sebou při vyřizování žádostí atd.). U otázky, zda webové stránky příslušných úřadů jsou pro občany přehledné a poskytují dostatek informací, měli dotazovaní na výběr z 5 odpovědí.



První odpověď v grafu, taktéž označena č. 1, znamená, že dotazovaní nikdy nepoužili webové stránky daného úřadu. Tuto odpověď zvolilo celkem 86 respondentů z celkového počtu 640 (tzn. 13,44 %).

Druhá odpověď, která je v grafu označena č. 2, nám říká, že stránky jsou přehledné a není problém najít na nich potřebné informace. Tuto odpověď vybralo celkem 180 respondentů z celkových 640 (tzn. 28,13 %).

213 účastníků (tzn. 33,28 %) šetření vybralo odpověď č. 3, která nám vyjadřuje, že stránky úřadu jsou přehledné, ale neposkytují dostatek informací.

Číslo 4 znázorňuje, že webové stránky úřadu jsou nepřehledné a těžko se dají najít potřebné informace. Takto odpovědělo 141 dotazovaných z celkových 640 (tzn. 22,03 %).

Poslední z možností, kterou graf zahrnuje, je možnost označena číslem 5. Ta nám sděluje, že webové stránky jsou nepřehledné a hledané informace nejsou k nalezení. Tuto možnost zvolilo pouze 20 účastníků šetření (tzn. 3,13 %).

Nejčastěji respondenti vybírali odpověď č. 3, která ale není uspokojivá i přes to, že jsou webové stránky hezky zpracované a dobře strukturované, nelze na nich najít potřebné informace. To znamená, že webové stránky neplní svoji funkci.

Jako další byla označena odpověď č. 2, která patří mezi nejlépe hodnocené odpovědi.

Na třetí místo se řadí odpověď č. 4, která znázorňuje opačný problém než odpověď č. 3. Stránky jsou nepřehledné, ale naopak informace se dají dohledat, ačkoliv to vyžaduje více úsilí.

Předposlední místo zaujímá odpověď s číslem 1, která stručně sděluje, že ne každý webové stránky úřadu využívá.

Na posledním místě je možnost č. 5. Je ovšem pozitivní, že tuto odpověď zvolilo nejméně respondentů, protože nepřehledné stránky bez relevantních informací neplní svůj účel. Jasně je, že úřad by zde měl, co nejrychleji sjednat nápravu.

#### 4.8. Hodnocení webových stránek obce dle krajů

Výše jsme si ukázali jednotlivé hodnocení stránek obce dle poskytnutých informací a logického uspořádání. Zde si teď v krátkosti ukážeme, jak si vedou jednotlivé kraje.

**Tabulka 11** Hodnocení webových stránek obce dle krajů

| <b>Kraj / hodnocení</b>     | <b>1</b>  | <b>2</b>  | <b>3</b>  | <b>4</b>  | <b>5</b> |
|-----------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|----------|
| <b>Hlavní město Praha</b>   | 5         | 17        | <b>30</b> | 20        | 1        |
| <b>Středočeský kraj</b>     | 7         | 24        | <b>28</b> | 16        | 3        |
| <b>Jihočeský kraj</b>       | 13        | 21        | <b>32</b> | 28        | 4        |
| <b>Plzeňský kraj</b>        | 1         | <b>12</b> | <b>12</b> | 7         | 2        |
| <b>Karlovarský kraj</b>     | 1         | <b>5</b>  | 2         | 4         | 0        |
| <b>Ústecký kraj</b>         | 5         | 9         | <b>12</b> | 9         | 2        |
| <b>Liberecký kraj</b>       | 3         | 14        | <b>15</b> | 4         | 0        |
| <b>Královohradecký</b>      | <b>11</b> | 8         | <b>11</b> | <b>11</b> | 2        |
| <b>Pardubický kraj</b>      | 6         | 9         | <b>14</b> | 4         | 1        |
| <b>Kraj Vysočina</b>        | 7         | <b>10</b> | 5         | 8         | 0        |
| <b>Jihomoravský kraj</b>    | 13        | 19        | <b>22</b> | 11        | 5        |
| <b>Zlínský kraj</b>         | 4         | 10        | 9         | <b>11</b> | 0        |
| <b>Olomoucký kraj</b>       | 4         | 5         | <b>11</b> | 6         | 0        |
| <b>Moravskoslezský kraj</b> | 6         | <b>17</b> | 10        | 2         | 0        |

*Zdroj 24 vlastní zpracování*

### **Výběr odpovědí:**

- 1 – Nikdy jsem na nich nic nehledal/a
- 2 – Ano – jsou přehledné, vše jsem hned našel / našla, poskytují dostatek informací
- 3 – Ano – jsou přehledné, ale neposkytují dostatek informací
- 4 – Ne – stránky jsou nepřehledné, těžko se na nich hledají potřebné informace
- 5 – Ne – stránky jsou nepřehledné, nemají dostatek informací

Z tabulky vyplývá, že jednotliví obyvatelé krajů nejčastěji vybírali odpověď č. 3 (ano – jsou přehledné, ale neposkytují dostatek informací). Tuto možnost ve více než 40 % vybírali občané z krajů: Hlavní město Praha, Liberecký kraj a Olomoucký kraj a dále tuto možnost zvolili občané z krajů: Středočeský kraj, Jihočeský kraj, Plzeňský kraj, Ústecký kraj, Královohradecký kraj, Pardubický kraj a Jihomoravský kraj.

Obyvatelé Plzeňského kraje také shodně zvolili odpověď č. 2 (ano – jsou přehledné, vše jsem hned našel / našla, poskytují dostatek informací). Tuto možnost nejčastěji dále zvolili respondenti z: Karlovarského kraje, Kraje Vysočina a Moravskoslezského kraje.

Dotazovaní z Královohradeckého kraje nejčastěji zvolili 3 možnosti. Jak už bylo výše řečeno, byla to odpověď č. 3 (ano – jsou přehledné, ale neposkytují dostatek informací), odpověď č. 1 (nikdy jsem na nich nic nehledal/a) a odpověď č. 4 (ne – stránky jsou nepřehledné, těžko se na nich hledají potřebné informace). Nejčastěji vybranou odpovědí ve Zlínském kraji byla také odpověď č. 4 (ne – stránky jsou nepřehledné, těžko se na nich hledají potřebné informace).

Příznivé však je, že odpověď č. 5 (ne – stránky jsou nepřehledné, nemají dostatek informací) byla nejméně označovaná.

## 4.9. EObčanka

EObčanka je jednou z forem digitálních totožností. Funguje na principu čipu, který je zabudován v občanském průkazu. Tyto čipy mají všechny občanské průkazy, které byly vydány příslušným úřadem od 1. 7. 2018. (Občanský průkaz s čipem, 2021)

O občanský průkaz si mohou zažádat občané ČR u jakéhokoliv úřadu, který se zabývá osobními doklady a jedná se tedy o úřad s rozšířenou působností. S sebou musíme mít však potřebné doklady (např. u prvního občanského průkazu rodný list, u končící platnosti stávajícího dokladu dosavadní doklad, příp. jedná-li se o změny jako např. manželství, tak doklad, který potvrzuje tuto skutečnost). (EObčanka, 2022)

EObčanka je státem nabízená služba pro komunikaci s veřejnou správou. Abyste tuto službu však mohli využívat, musíte si v první řadě tuto službu aktivovat při vyzvednutí svého občanského průkazu na příslušném úřadě, kde si zvolíte kód, který budete následně potřebovat při použití této služby. Samozřejmě se dá tato služba kdykoliv deaktivovat. (Občanský průkaz s čipem, 2021)

Důležitým kódem u této služby je identifikační osobní kód (IOK), pomocí kterého se přihlašujete do služeb pomocí svého občanského průkazu. Dále také deblokační osobní kód (DOK), který slouží především k odblokování zablokovaného přístupu ke službě (např. pokud opakovaně zadáte špatný IOK). (EObčanka, 2022)

Dalším krokem pro to, abyste mohli využívat tuto službu je, že si musíte pořídit čtečku čipových karet podle stanovených parametrů. Zakoupení této čtečky však není nijak drahé. (EObčanka, 2022)

Úplně posledním krokem je nainstalovat příslušnou aplikaci do vašeho zařízení. Instalační balíčky lze nalézt na stránkách Identita občana. Postup: najdete si stránku Identita občana a dále si najedete na liště Ke stažení, kde se Vám automaticky zobrazí balíčky a vy si vyberete ten, který je vhodný pro Vaše zařízení. (EObčanka, 2022)

### Využití služby eObčanky občany

V této otázce se nedostáváme jen k tomu, zdali eObčanku občané využívají, ale i k tomu, zda tuto službu vůbec znají a zda je jim známo, jak a kde tyto služby mohou využívat.

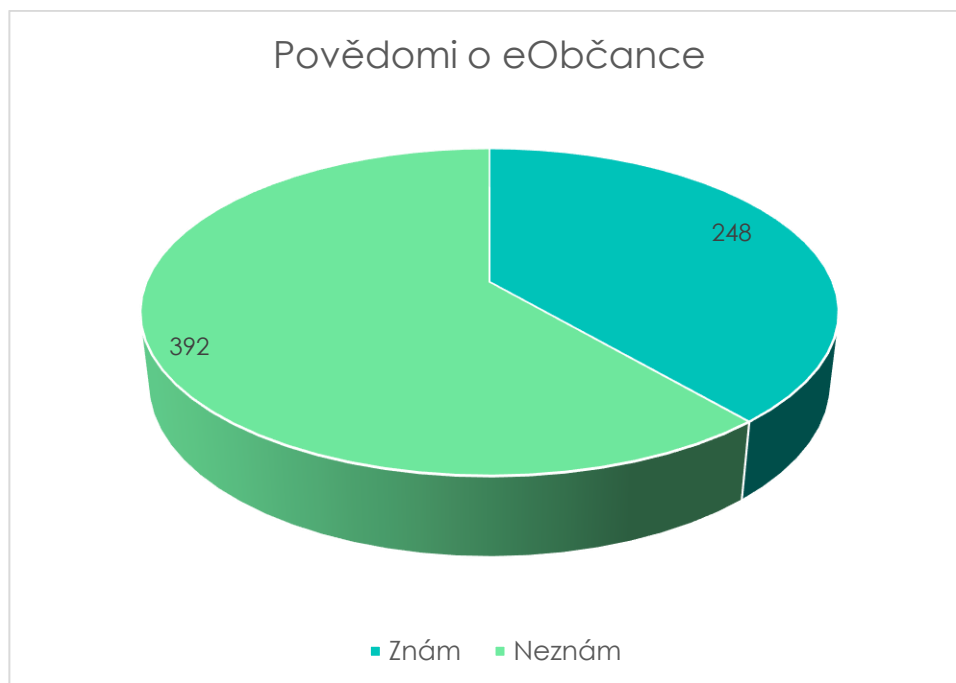
Na Portálu občana se občan může přihlásit pomocí identity občana či datové schránky. V tuto chvíli je ale pro nás důležitá identita občana. I zde se nám nabízí více variant, jak se přihlásit (např. MojeID, Bankovní identita, Mobilní klíč eGovernment atd.). I zde je potřeba se přihlásit srze eObčanku.

EObčanka nabízí: (Hájková, 2019)

- Přístup k lékovému kontu pacienta (eRecept)
- Kde o mě stát vede údaje
- Údaje z registru osob
- Náhled do katastru nemovitostí
- Notifikace – Nastavení notifikaci
- Podání – Správa souhlasů
- A další

#### 4.9.1. Eobčanka a občané

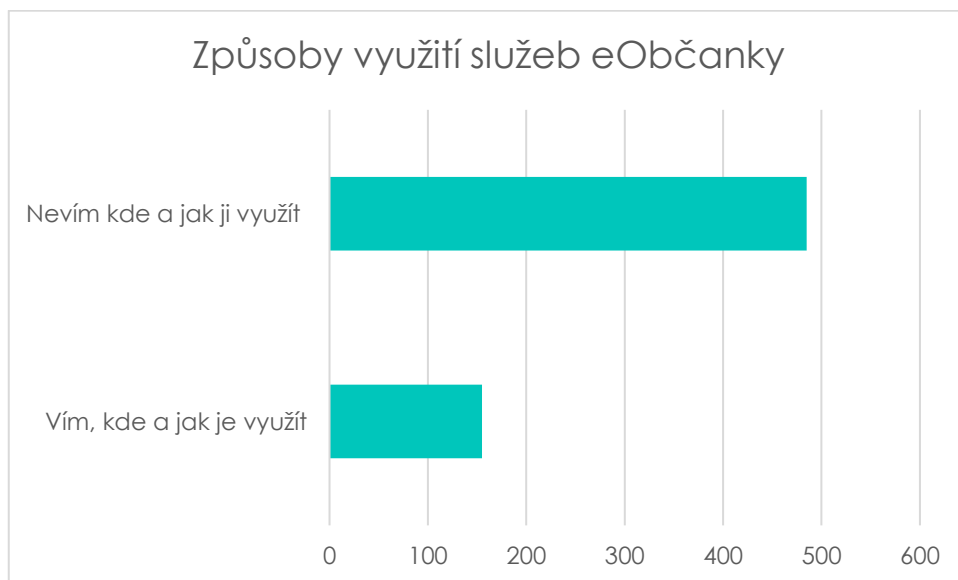
**Graf 8** *Povědomí o službě eObčanka*



*Zdroj 25 vlastní zpracování*

Z grafu jasně vyplývá, že téměř 392 respondentů z celkových 640 (tzn. 61,25 %) tuto službu nezná a ani neví, že služba eObčanka vůbec existuje. Naopak 248 z 640 celkových respondentů (tzn. 38,75 %) odpovědělo kladně, že službu znají.

### **Graf 9 Způsoby využití služby eObčanka**



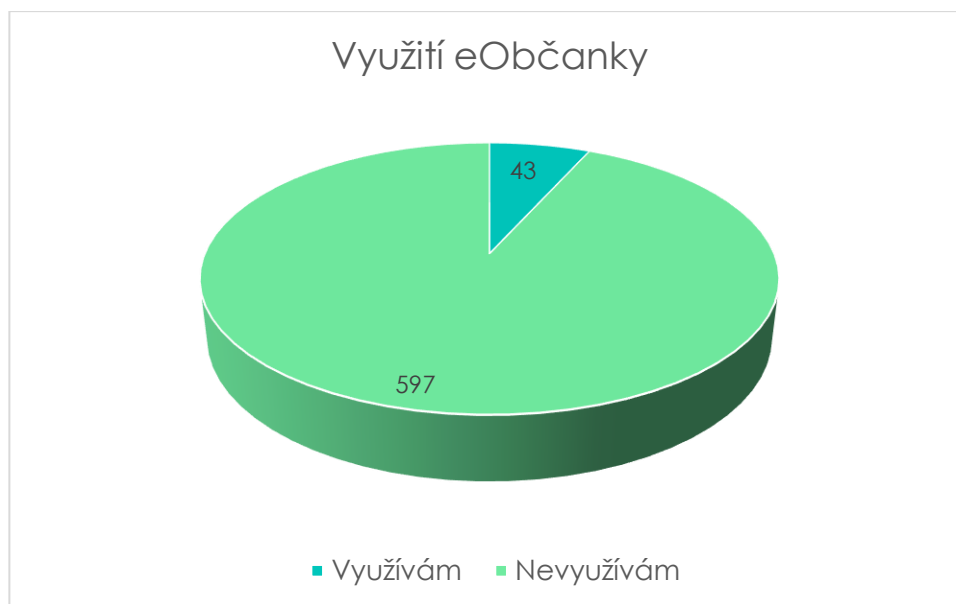
*Zdroj 26 vlastní zpracování*

V předchozí otázce jsme se dozvěděli, kolik lidí tuto službu zná a současně kolik lidí ví, jak a kde tuto službu využít.

Z grafu je zřejmé, že celkem 485 respondentů (tzn. 75,78 %) vybralo, že neví, kde a jak tuto službu uplatnit. I přes to, že tuto službu zná téměř 38,75 % účastníků, tak její využití zná pouze 24,22 %.

Ani jeden ze dvou výše uvedených grafů nepředstavuje nic pozitivního. To, že většina dotazovaných ani neví, že eObčanka existuje, je jen známkou toho, že stát špatně komunikuje s občany o službách, které nabízí.

**Graf 10 Využití eObčanky**

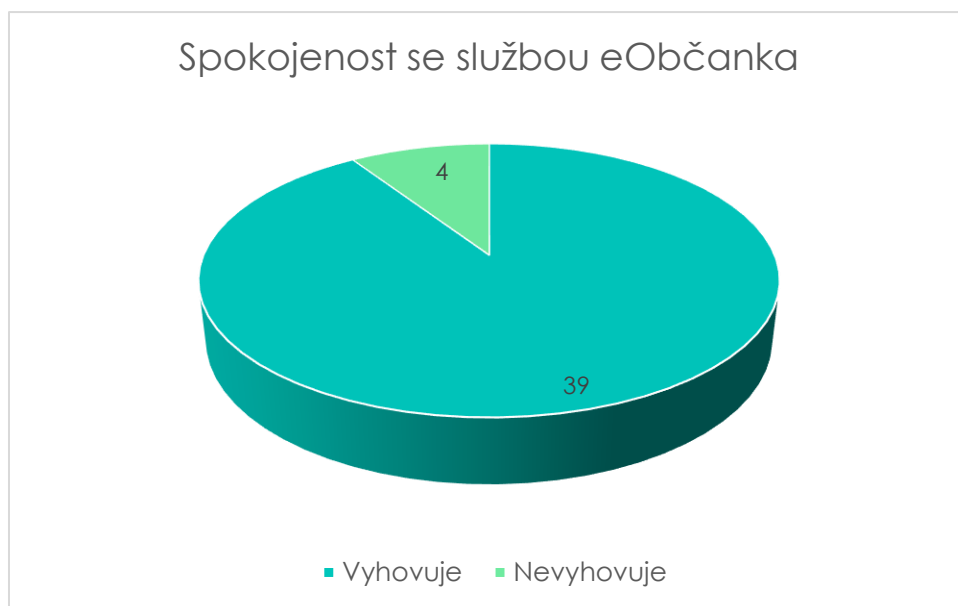


*Zdroj 27 vlastní zpracování*

Na tomto grafu můžeme vidět, kolik ze 640 respondentů využívá služby eObčanky. Vzhledem k předchozím výsledkům nelze předpokládat velký počet respondentů, kteří by tuto službu využívali. Celkem ji používá 43 ze 640 dotazovaných (tzn. 6,72 %), což je opravdu velmi nízké procento.

Z 43 dotazovaných, využívá službu eObčanka 44,18 % respondentů ve věku 15–26 let. Z toho lze snadno vyvodit, že tuto službu nejčastěji využívají mladí lidé.

**Graf 11 Spokojenost se službou eObčanka**



*Zdroj 28 vlastní zpracování*

Účastníkům šetření, kteří používají služby eObčanky měli možnost se vyjádřit, zda jim tato služba vyhovuje. Z toho celkem 39 z nich odpovědělo, že ano. Toto číslo tvoří celkem 90,7 %, z čehož lze vyvodit, že služby eObčanky uživatelům ve větší míře vyhovují, ale bohužel o nich tolik lidí neví.

#### **4.9.2. Co by občané rádi změnili na funkcích eObčanky**

Poslední otázka na téma eObčanky obsahovala, co by rádi lidé změnili na této službě. Celkem na tuto otázku odpovědělo 43 občanů. Z toho celkem 19 z nich odpovědělo, že jim vadí pořízení čtečky a instalace aplikace do zařízení a celý tento proces jim připadá zbytečně složitý, a tak většina a z nich raději využívá bankovní identitu. Dále 8 z nich odpovědělo, že službu nezná. 6 z nich napsalo, že by nic nezměnilo a zbylých 11 se vyjádřilo, že by jim více vyhovovalo, nahrát občanský průkaz do svého mobilního telefonu podobně, jak je tomu u bankovních karet.



## 4.10. Datová schránka

Datová schránka je jedním ze způsobů, jak může probíhat komunikace mezi fyzickými osobami (FO), podnikajícími fyzickými osobami, právníckými osobami (PO) a veřejnou správou. Nahrazuje doručování dokumentů v listinné podobě za elektronické doručování jednotlivých dokumentů. (“Zákon o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů”, 2008)

Datová schránka je buď zřízena automaticky ze zákona (§ 14b zákon č. 300/2008 Sb.) nebo si o ni můžete požádat. (Datové schránky, 2022)

Ze zákona ji automaticky zřizuje Ministerstvo vnitra a to: (Datové schránky, 2022)

- Orgánům veřejné moci
- FO, které podnikají (např. znalec, advokát, soudní tlumočník...)
- FO, které podnikají a zároveň jsou zapsané v základním registru osob
- PO, které jsou zapsané v registru osob

Naopak si o ni mohou požádat: (Datové schránky, 2022)

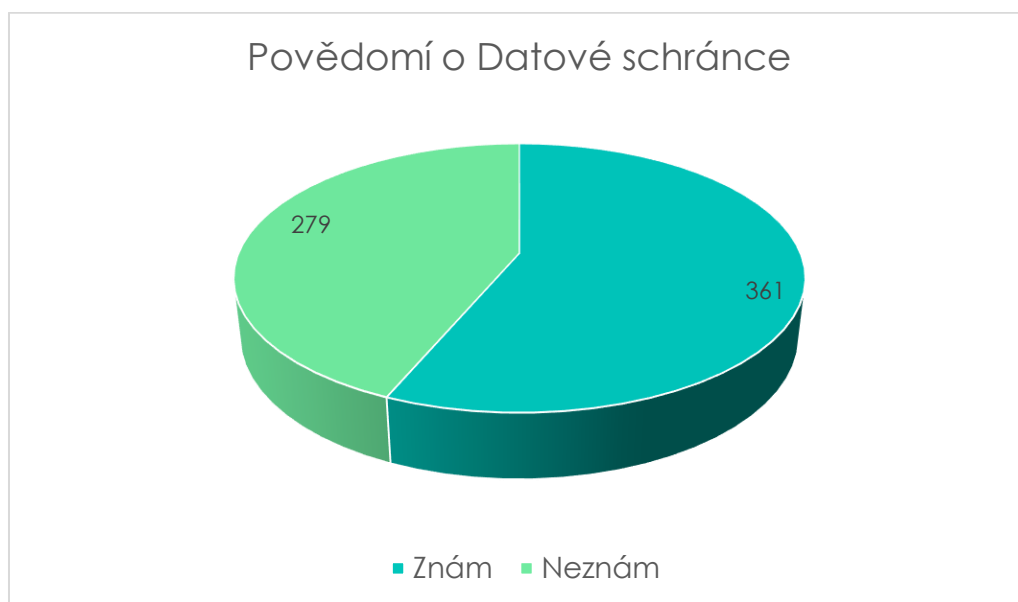
- Fyzické osoby
- FO, které podnikají a nejsou zapsané v registru osob
- FO, které podnikají v zahraničí

O datovou schránku si můžete požádat online, osobně či písemně. Její zřízení a používání je zcela zdarma. Pomocí datové schránky můžete požádat o vydání občanského či voličského průkazu, komunikovat s finančním úřadem (např. můžete podat daň z přidané hodnoty, daň z příjmů fyzických osob...), také komunikovat se zdravotní pojišťovnou (např. získat přehled plateb a penále...), kontrolovat své nemocenské pojištění (např. potvrzení o dočasné pracovní neschopnosti). Dále datová schránka zajišťuje služby týkající se důchodového pojištění (např. přehled dob důchodového pojištění...), služby náležící katastrálnímu řízení (např. informace o vkladech...), poskytuje výpisy z ISVS (informační systém veřejné správy) a mnoho dalších. (Datové schránky, 2022)

Datová schránka nabízí několik doplňkových služeb. Jednou z nich je datový trezor, který uchovává zprávy i po 90 dnech, jehož cena závisí na výběru balíčku (ceny se pohybují od 120 Kč do 29 500 Kč za rok). Kromě toho do doplňkových služeb patří poštovní datová zpráva, která slouží primárně pro zasílání dokumentů doporučenou zásilkou (cena za jedno odeslání, odpověď či dotovanou datovou zprávu činí 10 Kč). Můžete si také zakoupit SMS upozornění, abyste nezmeškali důležité informace (cena za tuto službu činí 3 Kč za 1 SMS zprávu). (Datové schránky, 2022)

#### 4.10.1. Datová schránka a občané

*Graf 12 Povědomí o Datové schránce*

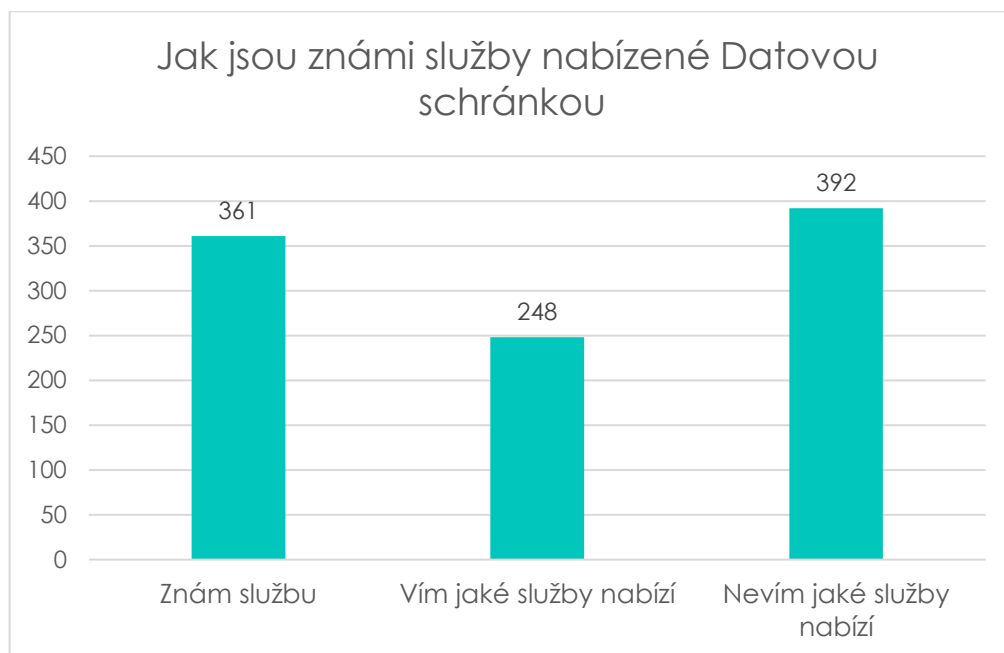


*Zdroj 29 vlastní zpracování*

Úplně základní otázkou, která byla zmíněna i u eObčanky je, zda dotazovaní znají či někdy slyšeli pojem datová schránka. U datové schránky jsou výsledky příznivější než u služby eObčanky, kde službu znalo 38,75 % respondentů. Službu datové schránky zná nebo o ní alespoň někdy slyšelo 56,41 % dotazovaných. I přes to, že odpověď „znám“ vybrala polovina z dotazovaných, není výsledek uspokojivý. Vzhledem k tomu, jaké kampaně okolo datové schránky probíhaly, lze konstatovat, že bohužel nebyly moc úspěšné.

#### 4.10.2. Služby spojené s datovou schránkou

**Graf 13** Jak jsou známi služby nabízené Datovou schránkou

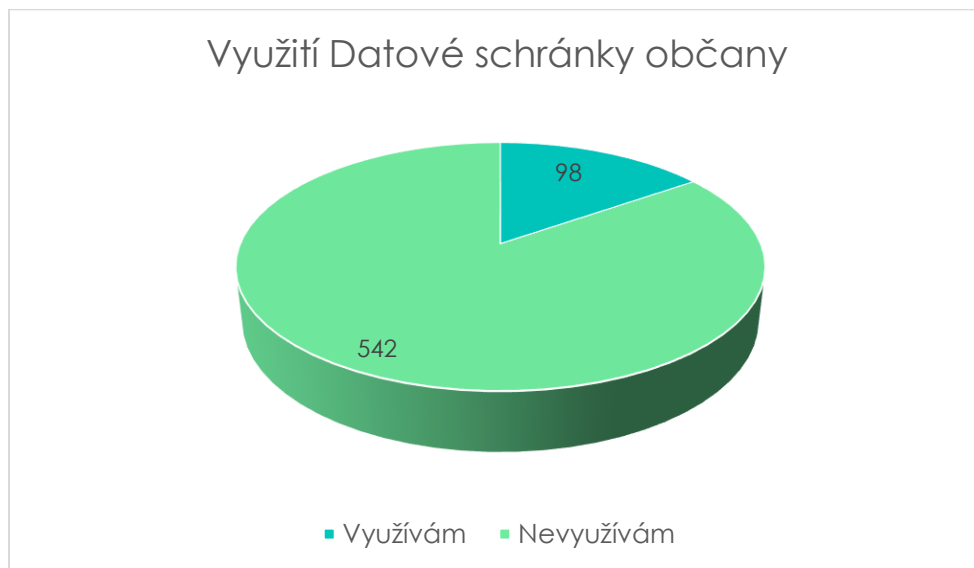


*Zdroj 30 vlastní zpracování*

Výše uvedený graf může být na první pohled trochu zavádějící. U otázky, zda znají, jaké služby datová schránka nabízí, měli respondenti na výběr ze dvou možností. A to buď, že je jim známo, jaké služby datová schránka nabízí nebo neví. Do tohoto grafu byla přidána hodnota z předchozího grafu, zda respondenti znají či někdy slyšeli o datové schránce. Tím získáme lepší přehled, kolik lidí službu zná a současně ví, jaké služby nabízí. Celkem tuto službu zná 361 respondentů z celkových 640 dotazovaných (tzn. 56,41 %), ale z celkového počtu 640 respondentů ví, jaké služby nabízí 248 z nich (tzn. 38,75 %). Z toho plyne, že o 113 lidí více zná tuto službu, než ji umí využít. Jednoduše se dá říci, že někde o datové schránce slyšeli, ale bližší informace o ní neznají.

### 4.10.3. Využití datové schránky

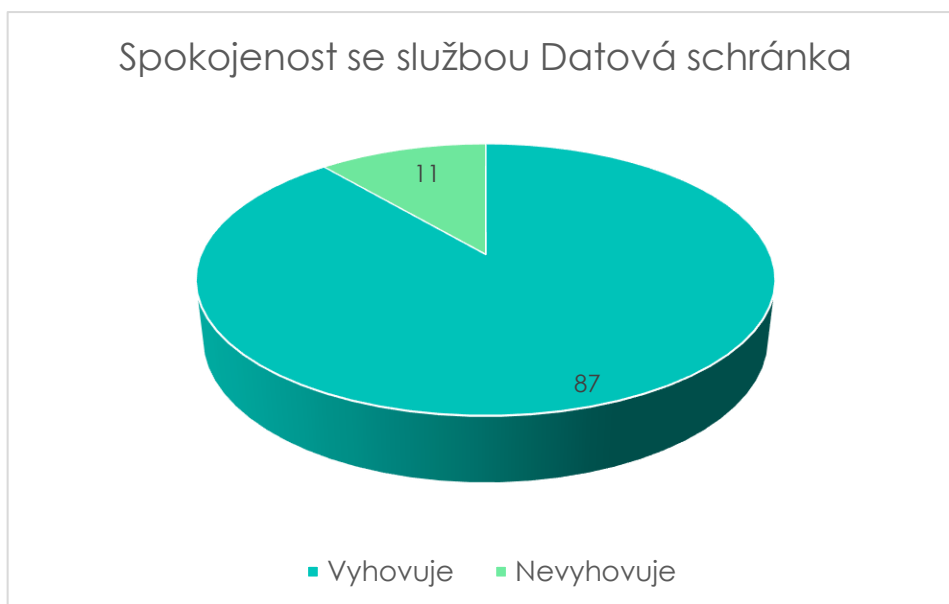
Graf 14 Graf 14 Využití Datové schránky občany



*Zdroj 31 vlastní zpracování*

Na tomto grafu je jednoznačně vidět, že dotazovaných, kteří službu datové schránky využívají, je stále minimum. Pouze 15,31 % z dotazovaných odpovědělo, že službu datové schránky využívá. Naopak 84,69 % z celkových respondentů tuto službu nevyužívá. Je to stále aktuálně probíraným tématem, které se týká zejména podnikatelů, a to jak u podnikajících FO či u právnických osob, kterým byly automaticky zřízeny datové schránky. Ale jak už bylo řečeno, tato služba se dnes týká i fyzických osob, které si ji mohou dobrovolně nechat zřídit

**Graf 15 Spokojenost se službou Datová schránka**



*Zdroj 32 vlastní zpracování*

S využitím datové schránky je úzce spojena spokojnost se službami, které nabízí.

Z celkem 98 respondentů, kteří službu datové schránky využívají, odpovědělo 87 z nich, že tato služba jim vyhovuje a pouhým 11 účastníkům dotazníkového šetření nevyhovuje.

Tuto službu sice zná polovina dotazovaných, ale o službách, které nabízí, ví jen 3/4 z nich a službu využívá pouze 1/3, kde většina dotazovaných odpověděla, že jim služba vyhovuje.

Dále následovala otevřená otázka, kde jsme se tázali, jestli by respondenti rádi na této službě něco změnili. Zde odpovědělo 56 dotazovaných, kdy téměř polovina odpověděla, že by nic neměnila. Další respondenti by si přáli, aby doba uložení byla delší, nejlépe neomezená nebo alespoň prodloužení této doby bylo levnější. Části respondentů také vadí, že používání datové schránky je pro některou část občanů povinná. Často se stává, že někteří mají více než jednu datovou schránku, což jim stěžuje sledování příchozí pošty.

## 4.11. Potvrzení / zamítnutí hypotéz

V této kapitole se zaměříme na vyhodnocování stanovených hypotéz, které lze ověřit nebo vyvrátit na základě výsledků z dotazníkového šetření. Dotazníkové šetření se skládá ze dvou částí. V první části se zaměřujeme na hypotézu č. 1 – Služby veřejné správy jsou pro občany ČR a cizince žijící na území ČR nevyhovující. Druhá část se věnuje hypotéze č. 2 – Špatná informovanost občanů o nástrojích VS a jejich následnému využití, která vede k nevyužití těchto služeb.

### **Hypotéza č. 1 - Služby veřejné správy jsou pro občany ČR a cizince žijící na území ČR nevyhovující**

V první otázce nebyla hypotéza potvrzena, protože respondenti uvedli, že úřady jsou schopny ve většině případů požadavky vyřídit zákonem stanovené lhůtě. Pouze 5,16 % dotazovaných uvedlo, že jejich požadavky nebyly vyřešeny zákonem stanovené lhůtě.

Další otázka, která nám tuto hypotézu vyvrací, se týká čekací doby na úřadě. Více než 75 % dotazovaných uvedlo maximální dobu, po kterou čekají, 30 min. Jak už je uvedeno výše, tato doba je stále akceptovatelná, ačkoliv se dá snížit pomocí objednávkového systému.

Naopak otázka, která hodnotila úředníky za přepážkou, tedy ty, kteří přímo komunikují s lidmi, nám tuto hypotézu potvrzuje. Výsledky zde nebyly vůbec uspokojivé, protože pouze 9,38 % respondentů ohodnotilo úředníky známkou 1.

Dále následovaly dvě otázky, které jsou vzájemně propojené. První otázka se vztahovala na způsoby využití veřejné správy, kde respondenti měli na výběr ze 3 možností – osobně, elektronicky a telefonicky. Druhá otázka souvisela s tím, jak spokojení byli respondenti s využitím služeb ve formě jiné než osobní, tedy elektronické nebo telefonické. Tato otázka nám hypotézu č. 1 opět vyvrací, protože většina dotazovaných uvedla, že reakce na kontaktování úřadu pomocí elektronické formy byla okamžitá. Pokud jde o telefonické kontaktování, nejčastěji byla vybírána odpověď č. 2, kde došlo k uspokojení potřeb občana, ale bylo nutné úřad kontaktovat vícekrát. Nicméně, jak už bylo uvedeno výše, u kontaktování úřadu pomocí telefonu je tato možnost přijatelná.

Poslední otázka, která potvrzuje tuto hypotézu, se týkala webových stránek obcí. Respondenti měli ohodnotit, zda jsou webové stránky přehledné a poskytují dostatek informací. Bohužel i zde většina uvedla, že stránky jsou přehledné, ale informace, které poskytují jsou nedostatečné.

Výsledky této hypotézy nejsou tak jednoznačné, protože některé otázky nám ji potvrzují a některé zase naopak vyvrací. Pouze 2 otázky z 5, hypotézu potvrdily.

I přes to 3 z 5 otázek hypotézu vyvrací. Občané jsou ve větší míře spokojeni se službami, které veřejná správa nabízí, než nespokojeni. Nicméně, stále existuje prostor pro zlepšení, především v oblasti webových stránek a osobního setkání úředních osob s občany.

### **Předpoklad č. 2. - Špatná informovanost občanů o nástrojích VS a jejich následnému využití, která vede k nevyužití těchto služeb**

Pro provádění výzkumu byly využity služby eObčanka a Datová schránka jako součást nástrojů veřejné správy.

Rozdíl mezi eObčankou a Datovou schránkou byl hlavně ve výsledcích na otázku, zda dotazovaní ví, že tato služba existuje. Tato hypotéza byla potvrzena, neboť pouze 38,75 % respondentů uvedlo, že o službě eObčanka někdy slyšelo, zatímco u Datové schránky byl výsledek lepší. 56,41 % dotazovaných odpovědělo, že službu zná.

Hypotéza byla ověřena i v následujících otázkách. Na otázku, zda je respondentům známo, kde a jak využít služby eObčanky, 75,78 % z nich odpovědělo, že neví. Službu využívá pouze 6,72 %.

Ačkoliv výsledky ohledně Datové schránky byly příznivější, tak stále nebyly uspokojivé. Pouze 38,75 % respondentů uvedlo, že je jim známo jak a kde využít datovou schránku a 15,31 % dotazovaných tuto službu využívá.

Poslední otázkou, která byla u obou výše zmíněných služeb položena, se týkala toho, zda respondentům tyto dvě služby vyhovují. Na tuto otázku mohli odpovědět pouze ti, kteří danou službu skutečně využívají. Kolem 90 % respondentů u obou služeb odpovědělo, že jsou s poskytovanou službou spokojeni.

Všechny otázky, které byly položeny, nám potvrdily hypotézu č. 2. Žádná ze služeb není dostatečně známá respondentům a jen málo procento z nich ví, jak je využít. To vede

k tomu, že pouze omezené množství z nich tyto služby skutečně využívá, i když jsou pro ty, kteří je využívají, téměř vždy uspokojivé.



## 4.12. Návrhy řešení

Hlavním cílem práce bylo zjistit, zda jsou občané spokojeni se službami veřejné správy. Zjistili jsme, že dotazovaní nemají problém s většinou nabízených služeb, ať už služby probíhají ve vzdálené či osobní komunikaci. Z výsledků jednotlivých otázek vyplývá, až na několik výjimek, že jsou dotazovaní s poskytovanými službami spokojeni. V této kapitole se budeme především soustředit na oblasti, kde většina respondentů vyjádřila nespokojenost.

První většinová nespokojenost byla zaznamenána při hodnocení úředních osob. Zde by se jednotlivé úřady měly zaměřit především na komunikační schopnosti jejich zaměstnanců. Výše už bylo řečeno, že opravdu malé procento respondentů zvolilo známku 1. Pokud není úřad schopen interně zajistit někoho, kdo by úřední osoby byl schopen proškolit v této oblasti, tak dnes existuje mnoho externích kurzů a školitelů, kteří by byli schopni jednotlivým úřadům pomoci. Za důležité zde považujeme především připravit úřední osobu na různé situace, které při komunikaci s lidmi mohou nastat. Zajisté je zde na místě, aby opatření provedli jednotlivé úřady pomocí interních předpisů, které by sloužili jako návod ke správné komunikaci a za jejich porušení by byl zaměstnanec adekvátně postarán.

Respondenti také vyjádřili nespokojnost s webovými stránkami úřadu. Zde nejvíce respondentů zvolilo možnost č. 3, která vyjadřuje, že stránky jsou sice přehledné, ale neposkytují dostatek informací. Tady stačí pouze, aby jednotlivé úřady zkontrolovaly, jestli poskytované informace jsou dostačující a případně je doplnily. Určitě není na škodu se v tomto případě zaměřit na nejčastější dotazy a ty na stránkách rovněž zveřejnit. Naopak, pokud webové stránky poskytují dostatek informací, ale nejsou přehledné, je potřeba změnit design stránek, který bude přehlednější a informace budou snadněji dohledatelné.

Největší problém byl zaznamenán v komunikaci mezi občany a veřejnou správou ohledně nástrojů, které nabízí. Nástroje, které jsme pro toto šetření zvolili, byli Datová schránka a eObčanka. Nejenom, že většina respondentů ani neví, jak a kde tyto služby využít, mnohdy ani neví, že daná služba existuje. Zde by stát měl udělat razantní změny. Tyto služby mohou zjednodušit a urychlit fungování veřejné správy. Bez správné propagace to ale nebude možné. Dnešní doba nabízí několik variant, jak tyto služby dostat do

podvědomí lidí, ale bohužel toho není využito. Není u těchto služeb potřeba cílit na lidi v důchodovém věku, protože tito lidé mnohdy nemají ani přístup k internetu nebo s ním neumí správně zacházet. Především je potřeba cílit na mladší generaci, na kterou lze cílit jednoduše pomocí sociálních sítí. Mezi nejvíce používané sociální sítě v ČR patří např. Facebook, Instagram či YouTube, které nabízí propagaci pomocí reklam na svých sítích. Zde by stálo za zvážení oslovení známých osobností, které by byly ochotny jednotlivé služby dostat do bližšího podvědomí lidí.

## 5. Závěr a diskuse

V bakalářské práci jsme se v první řadě na základě důkladné literární rešerše zabývali základními pojmy souvisejícími s veřejnou správou, její strukturou a historií. Dále jsme se seznámili s existujícími metodami pro měření kvality veřejné správy z pohledu státních institucí.

Před vyhodnocením jednotlivých hypotéz jsme provedli dotazníkové šetření. Cílem dotazníkového šetření bylo zjistit názory občanů ČR a cizinců žijících v ČR na kvalitu veřejné správy, zejména na základní služby, které veřejná správa nabízí a na služby vzdálené komunikace (zejména u eObčanky a Datové schránky). Na základě výsledků tohoto šetření jsme vyhodnotili jednotlivé hypotézy.

Hypotéza č. 1 - Služby veřejné správy jsou pro občany ČR a cizince žijící na území ČR nevyhovující, byla vyvrácena, ačkoliv výsledek studie nebyl zcela jednoznačný. Nicméně orgány veřejné správy a její zaměstnavatelé mají stále prostor pro zlepšení, a to především v oblasti přímého kontaktu s občany a webových stránek.

Naopak hypotéza č. 2 - Špatná informovanost občanů o nástrojích VS a jejich následnému využití, která vede k nevyužití těchto služeb, byla potvrzena. Konkrétně se jednalo o nástroje VS jako Datová schránka a eObčanka. Výsledky šetření jednoznačně vedou k tomu, že občané o těchto službách nejsou dostatečně informováni, a proto je nevyužívají v takové míře. Proto je nezbytné vyvinout úsilí ke zlepšení této situace.

V roce 2016 Ministerstvo vnitra provedlo průzkum, jehož cílem bylo zjistit, zda jsou občané spokojeni se službami veřejné správy. Celkem dotazník vyplnilo 998 občanů. Výsledky tohoto šetření byly více přívětivé než v našem výzkumu. Podle průzkumu Ministerstva vnitra 93 % respondentů uvedlo, že jsou spokojeni nebo velmi spokojeni se službami, zatímco pouze 5 % uvedlo, že nejsou spokojeni. Také 91 % respondentů uvedlo, že jsou spokojeni s odborným přístupem úředních osob, se kterými přichází do styku. (Veřejná správa v ČR v roce 2016, 2016)

V porovnání s výsledky našeho šetření se nepotvrdilo, že by občané byli spokojeni s odborností a přístupem úředních osob. I přes to oba výzkumy, jak náš, tak i Ministerstva vnitra, dospěly ke stejným závěrům. Většina respondentů uvedlo, že jsou spokojeni s kvalitou veřejné správy.

Závěrem můžeme říci, že jsme došli k převážně kladným závěrům. Respondenti hodnotili jednotlivé otázky týkající se veřejné správy a její služeb kladně. Nicméně nesmíme se nechat oklamat výsledky, neboť stále existuje prostor pro zlepšení v jednotlivých oblastech. V současné době je potřeba se zaměřit hlavně na komunikaci mezi občany, a to jak v osobním kontaktu, tak hlavně ve vzdálené komunikaci.

## 6. Summary

The bachelor thesis focuses on the evaluation of the quality of public administration from the perspective of the citizen. In the first part, the basic concepts related to public administration are defined and the history of public administration from the establishment of the Czechoslovak state to the present is presented. Next, the existing methods used by state institutions to evaluate public administration are presented. In the second part of the thesis, the data from a questionnaire survey, which was conducted to determine the opinions of citizens on the quality of public administration, are evaluated and graphically processed. Although the data obtained did not provide us with a completely clear result, the final assessment of the citizens was classified as positive. Based on the results obtained, hypotheses were also evaluated to identify areas of public administration that need to change. At the end of the second part, necessary changes are suggested that could help improve the quality of public administration in the needed areas.

**KEYWORDS:** public administration, quality, assessment

## 7. Seznam použitých zdrojů

*Aktualizovaný systém měření a hodnocení VS.* (2020). Ministerstvo vnitra České republiky. Retrieved March 5, 2023, from <https://www.mvcr.cz/soubor/aktualizace-mereni-a-hodnoceni-verejne-spravy.aspx>

*Analýza měření a hodnocení výkonu veřejné správy ČR.* (2016). Ministerstvo vnitra České republiky: Modernizace – dokumenty. Retrieved March 2, 2023, from <https://www.mvcr.cz/soubor/analyza-mereni-a-hodnoceni-vykonu-verejne-spravy-v-ceske-republice.aspx>

*Datové schránky.* (2022). Retrieved March 28, 2023, from <https://info.mojedatovaschranka.cz/info/cs/>

Schelle, K. (2016). *Dějiny veřejné správy.* Wolters Kluwer.

*Dějiny veřejné správy.* (2020). Informační systém SU. Retrieved February 21, 2023, from [https://is.slu.cz/el/opf/leto2022/EVSNKDVS/um/Studijni\\_opora\\_Dejiny\\_verejne\\_spravy.pdf](https://is.slu.cz/el/opf/leto2022/EVSNKDVS/um/Studijni_opora_Dejiny_verejne_spravy.pdf)

*Koncepce Klientsky orientovaná veřejná správa 2030.* (2019). Ministerstvo vnitra České republiky. Retrieved March 2, 2023, from <https://www.mvcr.cz/clanek/koncepce-klientsky-orientovana-verejna-sprava-2030.aspx>

*Kybernetické útoky a jak jim předcházet.* (2020). Samuel Kral. Retrieved April 14, 2023, from <https://samuelkral.cz/2020/02/kyberneticke-utoky-a-jak-jim-predchazet/>

*Měření a hodnocení veřejné správy.* (2020). Retrieved March 2, 2023, from <https://www.mvcr.cz/clanek/mereni-a-hodnoceni-verejne-spravy.aspx>

*Ministerstva.* (2012). Vláda České republiky. Retrieved March 28, 2023, from <https://www.vlada.cz/cz/cle-nove-vlady/ministerstva/>

Krbová, J. (2017). *Moderní management ve veřejné správě: nové, inovativní a kreativní přístupy v managementu veřejné správy: výzvy a možnosti.* Wolters Kluwer.

Louda, T., Grospič, J., & Vostrá, L. (2006). *Modernizace veřejné správy v Evropě a České republice: sborník příspěvků z workshopu s mezinárodní účastí : Praha 22.-23.11.2005.* Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk.

Hájková, G. (2019). *Na úřadě a přesto doma.* Měšec. Retrieved March 27, 2023, from <https://www.mesec.cz/clanky/na-urade-a-presto-doma-co-umi-nebo-bude-umet-eobcanka/>

*Občanský průkaz s čipem.* (2021). Identita občana. Retrieved March 25, 2023, from <https://info.identitaobcana.cz/eop/>

Mates, P. (2008). *Ochrana před nečinností.* Ministerstvo vnitra České republiky. Retrieved April 14, 2023, from <https://www.mvcr.cz/clanek/ochrana-pred-necinnosti.aspx>

Koudelka, Z. (2008). *Právní předpisy samosprávy* (2., aktualiz. a přeprac. vyd). Linde.

*Procesní modelování agend ve VS.* (2022). Ministerstvo vnitra České republiky. Retrieved March 5, 2023, from <https://www.mvcr.cz/clanek/procesni-modelovani-agend-verejne-spravy-pma-i.aspx?q=Y2hudW09Mw%3d%3d>

Špaček, D. (2018). Public Administration Reform in Czechia after 2000 – Ambitious Strategies and Modest Results ?. *NISPAcee Journal of Public Administration and Policy*, 11(1), 155-182. <https://doi.org/10.2478/nispa-2018-0007>

Wolek, A. (2021). *Public policies* (přeložil Ewa PAŁKA). Ignatianum University Press.

Hendrych, D. (2014). *Správní věda: teorie veřejné správy* (4., aktualiz. vyd). Wolters Kluwer.

*Ústava České republiky.* (1991). Poslanecká sněmovna parlamentu České republiky. Retrieved March 28, 2023, from <https://www.psp.cz/docs/laws/constitution.html>

Syrovátková. *Úvod do problematiky veřejné správy.* <https://turbo.cdv.tul.cz/mod/book/view.php?id=5959>

Ochrana, F., Půček, M. J., & Špaček, D. Veřejná správa. In (p. 32). [https://is.muni.cz/el/1456/jaro2017/MKV\\_VES2/um/68159517/VEREJNA.SPRAVA.OCHRANA.PUCEK.SPACEK.pdf](https://is.muni.cz/el/1456/jaro2017/MKV_VES2/um/68159517/VEREJNA.SPRAVA.OCHRANA.PUCEK.SPACEK.pdf)

Ochrana, F., Půček, M. J., & Špaček, D. (2015). *Veřejná správa.* Masarykova univerzita. Retrieved September 12, 2022, from [https://is.muni.cz/el/1456/jaro2017/MKV\\_VES2/um/68159517/VEREJNA.SPRAVA.OCHRANA.PUCEK.SPACEK.pdf](https://is.muni.cz/el/1456/jaro2017/MKV_VES2/um/68159517/VEREJNA.SPRAVA.OCHRANA.PUCEK.SPACEK.pdf)

Pomahač, R. (2013). *Veřejná správa.* C.H. Beck.

*Veřejná správa v ČR v roce 2016.* (2016). Ministerstvo vnitra, odbor strategického rozvoje a koordinace veřejné správy. <https://www.mvcr.cz/soubor/vyrocní-zprava-o-stavu-verejne-spravy-v-cr-v-r-2016.aspx>

Kafka, M., Kolář, P., Lacina, K., Mates, P., & Starý, M. (2006). *Vzorový program pro vzdělávání tajemníků obcí s rozšířenou působností.* Ministerstvo vnitra České republiky. Retrieved October 16, 2022, from <https://www.google.com/url?client=internal-element-cse&cx=015489265366623571386:izzrwg3bmqm&q=https://www.mvcr.cz/odk2/soubor/vz-tajemnici-vzdelavani-pdf.aspx&sa=U&ved=2ahUKEwjx1OGzmuX6AhWBy6QKHShKBwsQFnoE-CAGQAQ&usg=AOvVaw2lwUwRs3kNbAki4UigQZX3>

Horzinková, E., & Novotný, V. (2010). *Základy organizace veřejné správy v ČR* (2., upr. vyd). Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk.

Káňa, P., & Kalousková, P. (2019). *Základy veřejné správy: vybrané kapitoly veřejné správy pro studium na středních a vyšších odborných školách* (5. aktualizované vydání). Montanex.

*Zákon č. 129/2000 Sb. Zákon o krajích (krajské zřízení).* (2023). Zákon pro lidi. Retrieved March 14, 2023, from <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2000-129>

*Zákon č. 2/1969 Sb., České národní rady o zřízení ministerstev a jiných ústředních orgánů státní správy České socialistické republiky.*

Zákon o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů, 2008 § (2008). Tiskárna Ministerstva vnitra. <https://aplikace.mvcr.cz/sbirka-zakonu/ViewFile.aspx?type=c&id=5339>

*Zákon. 128/2000 Sb. Zákon o obcích (obecní zřízení).* (2023). Zákon pro lidi. Retrieved April 13, 2023, from <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2000-128>



## **8. Seznam obrázků**

|  |           |
|--|-----------|
| <b>Obrázek 1 Orgány obce.....</b>                      | <b>15</b> |
| <b>Obrázek 2 Proces hodnocení VS.....</b>              | <b>28</b> |
| <b>Obrázek 3 Systém měření a hodnocení VS .....</b>    | <b>29</b> |
| <b>Obrázek 4 Složení datasetu .....</b>                | <b>30</b> |
| <b>Obrázek 5 Uplatňování hodnocení výkonu SS .....</b> | <b>31</b> |
| <b>Obrázek 6 Hodnocení výkonu samosprávy .....</b>     | <b>32</b> |

## 9. Seznam tabulek

|   |    |
|---|----|
| Tabulka 1 Dělení správy.....                              | 11 |
| Tabulka 2 Počet členů zastupitelstva obce.....            | 16 |
| Tabulka 3 Počet členů zastupitelstva kraje.....           | 17 |
| Tabulka 4 Počet členů rady kraje.....                     | 19 |
| Tabulka 6 Pohlaví respondentů.....                        | 37 |
| Tabulka 5 Počet respondentů v krajích.....                | 37 |
| Tabulka 7 Věk respondentů.....                            | 37 |
| Tabulka 8 Vzdělání respondentů.....                       | 37 |
| Tabulka 9 Přehled využití VS a vyřízení požadavků.....    | 40 |
| Tabulka 10 Kontaktování úřadu a jeho reakce.....          | 46 |
| Tabulka 11 Hodnocení webových stránek obce dle krajů..... | 50 |

## 10. Seznam grafů

|   |    |
|---|----|
| Graf 1 Využití veřejné správy občany (průměr).....            | 38 |
| Graf 2 Lhůta pro vyřízení požadavků.....                      | 40 |
| Graf 3 Čekací doba na úřadě.....                              | 42 |
| Graf 4 Hodnocení úředních osob VS.....                        | 43 |
| Graf 5 Způsoby využití veřejné správy .....                   | 44 |
| Graf 6 Kontaktování úřadu .....                               | 45 |
| Graf 7 Dostupnost informací na webových stránkách obce.....   | 48 |
| Graf 8 Povědomí o službě eObčanka.....                        | 53 |
| Graf 9 Způsoby využití služby eObčanka.....                   | 54 |
| Graf 10 Využití eObčanky .....                                | 55 |
| Graf 11 Spokojenost se službou eObčanky .....                 | 56 |
| Graf 12 Povědomí o Datové schránce .....                      | 58 |
| Graf 13 Jak jsou známi služby nabízené Datovou schránkou..... | 59 |
| Graf 14 Graf 14 Využití Datové schránky občany .....          | 60 |
| Graf 15 Spokojenost se službou Datová schránka .....          | 61 |

# 11. Seznam příloh

|  |    |
|--|----|
| Příloha 1 Dotazníkové šetření .....  | 77 |
| Příloha 2 Spokojenost občanů s fungováním veřejné správy a veřejných služeb..... | 79 |

## 12. Přílohy

### *Příloha 1 Dotazníkové šetření*

Pohlaví:

- Muž
- Žena

Kolik je Vám let?

- 0–14 let
- 15–26 let
- 27–40 let
- 41–65 let

Nejvyšší dosažené vzdělání:

- Základní škola
- Střední škola s výučním listem
- Střední škola s maturitou
- Vyšší odborná škola
- Vysoká škola

Ve kterém kraji žijete:

- Hlavní město Praha
- Středočeský kraj
- Jihočeský kraj
- Plzeňský kraj
- Karlovarský kraj
- Ústecký kraj
- Liberecký kraj
- Královohradecký kraj
- Pardubický kraj
- Kraj Vysočina
- Jihomoravský kraj
- Zlínský kraj
- Olomoucký kraj
- Moravskoslezský kraj

Služby veřejné správy využívám:

- Vícekrát než 1x za měsíc
- 1x za měsíc
- 2x ročně
- 1x do roka
- 1x za 2 roky

- 1x za 5 let

Jak byste ohodnotil/a rychlost vyřízení požadavku (např. žádost o nové doklady aj.)

- 1 – požadavek byl vyřízen dříve, než je zákonem stanovená lhůta
- 3 – požadavek byl vyřízen v zákonem stanovené lhůtě
- 5 – požadavek nebyl vyřízen v zákonem stanovené lhůtě

S jakou čekací dobou se na úřadě setkáváte nejčastěji?

- 0 – byl/a jsem objednan/a
- 1 – šel / šla jsem hned na řadu
- 2 – musel/a jsem počkat pár minut (5-10 min.)
- 3 – čekal/a jsem (11–30 min.)
- 4 – čekal/a jsem (31–60 min.)
- 5 – čekal/a jsem více než hodinu

Jak hodnotíte úřední osoby za přepážkou? (1 – výborně, 5 – nedostatečně)

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

Služby veřejné správy využívám:

- Elektronicky (např. e-mailem)
- Telefonicky
- Pouze osobně

Pokud využíváte služby telefonicky či elektronicky, dostalo se vám odpovědi?

- 1 – Ano – reakce byla okamžitá
- 2 – Ano – ale musel/a jsem úřad kontaktovat opakovaně
- 3 – Ano – ale odpověď mě zcela neuspokojila
- 4 – Ne – nikdo nereagoval

Myslíte si, že informace spojené s veřejnou správou jsou na webových stránkách Vaší obce nebo kraje snadno dohledatelné?

- 1 – Nikdy jsem na webových stránkách nic nehledal/a
- 2 – Ano – jsou přehledné, vše jsem hned našel / našla, poskytují dostatek informací
- 3 – Ano – jsou přehledné, ale neposkytují dostatek informací
- 4 – Ne – stránky jsou nepřehledné, těžko se na nich hledají potřebné informace
- 5 – Ne – Stránky jsou nepřehledné, neobsahují dostatek informací

Znáte službu eObčanka?

- Ano
- Ne

Víte kde a jak využít službu eObčanka?

- Ano

- Ne

Využíváte službu eObčanka?

- Ano
- Ne

Pokud využíváte službu eObčanka, vyhovuje Vám?

- Ano
- Ne

Co byste na službách eObčanky rádi změnili?

.....

Znáte službu Datová schránka?

- Ano
- Ne

Víte kde a jak využít službu Datové schránky?

- Ano
- Ne

Využíváte datovou schránku?

- Ano
- Ne

Pokud Datovou schránku využíváte, vyhovuje vám tato služba?

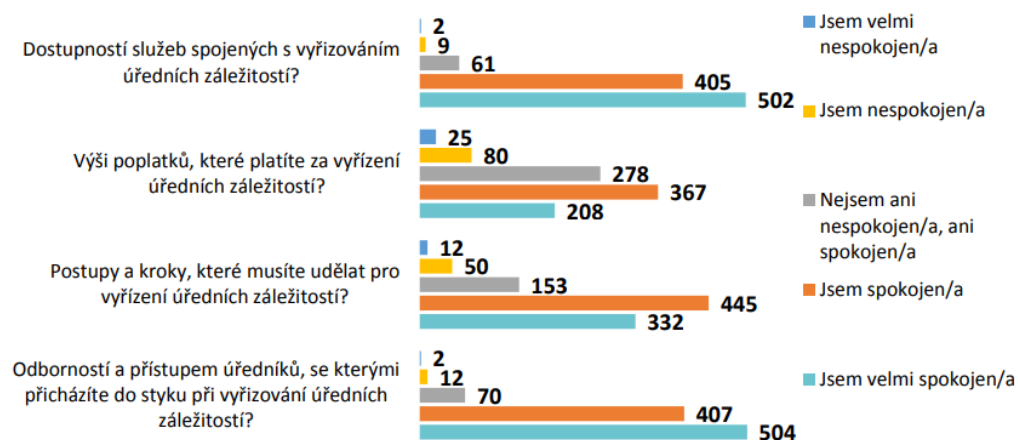
- Ano
- Ne

Co byste rádi změnili na službě Datová schránka?

.....

*Zdroj 33 vlastní zpracování*

## **Příloha 2 Spokojenost občanů s fungováním veřejné správy a veřejných služeb**



*Zdroj 34 Ministerstvo vnitra - (Veřejná správa v ČR v roce 2016, 2016)*