UNIVERZITA PALACKÉHO V OLOMOUCI

PEDAGOGICKÁ FAKULTA

Ústav pedagogiky a sociálních studií

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

Monika Totová

KOMUNIKACE VEŘEJNÉ SPRÁVY S OBČANY

Olomouc 2020

vedoucí práce: PaedDr. Alena Jůvová, Ph.D.

PROHLÁŠENÍ:

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci vypracovala samostatně, pouze za pomocí uvedených zdrojů a literatury.

V Olomouci dne ……

Monika Totová

Obsah

ÚVOD 5
1 KOMUNIKACE 6
1.1 Definice komunikace 6
1.2 Funkce komunikace 7
1.3 Komunikační proces 8
1.4 Verbální a neverbální komunikace 10
1.4.1 Neverbální komunikace 10
1.4.2 Verbální komunikace 11
1.4.3 Funkce verbální a neverbální komunikace 12
2 VEŘEJNÁ SPRÁVA 13
2.1 Státní správa 14
Ústřední orgány státní správy 14
Územní orgány státní správy 14
2.2 Samospráva 14
Územní samospráva 14
Zájmová samospráva 15
2.3 Od moci ke správě 15
2.4 Veřejný prostor 16
3 KOMUNIKACE VEŘEJNÉ SPRÁVY S OBČANY 17
3.1 Komunikace jako prostředek vlády 17
3.2 Nástroje a prostředky pro komunikaci veřejné správy s veřejností 18
3.3 Občan 18
3.4 Úředník – úřední osoba 18
3.5 Způsoby komunikace s úřadem 19
3.6 Informační zdroje veřejné správy 20
4 PRAKTICKÁ ČÁST 21
4.1 PRŮZKUMNÉ ŠETŘENÍ V OBLASTI KOMUNIKACE VEŘEJNÉ SPRÁVY S OBČANY 21
4.2 Vymezení cíle 21
4.3 Metody sběru dat 21
4.4 Shrnutí průzkumného šetření 35
4.5 Diskuse 36
ZÁVĚR 38
ZDROJE 39

SEZNAM PŘÍLOH.....42
ANOTACE 47

ÚVOD

Tématem této bakalářské práce je komunikace veřejné správy s občany. Komunikace mezi lidmi je nezbytnou součástí mezilidských vztahů. Každý z nás máme potřebu komunikovat mezi sebou a udržovat tak svůj sociální život. V dnešní době existuje mnoho možností, jak komunikovat, ať prostřednictvím osobního setkání, prostřednictvím telefonické komunikace nebo komunikace elektronické, tedy e-maily, sociálními sítěmi a podobně.

Každý se setkáváme se situací, kdy jsme nuceni komunikovat i s veřejnou správou pro potřebu vyřízení věci. Každý občan má ve svém bydlišti daný úřad, se kterým komunikuje a má své vlastní zkušenosti s jejím jednáním. Někdo má nemilé zkušenosti s jednáním úřadu, někdo naopak jen pozitivní. Cílem této bakalářské práce je zjistit, na jaké úrovni je komunikace mezi lidmi a úřadem daného města či obce.

Teoretická část je v první kapitole zaměřena na objasnění pojmů a definic jak komunikace jako takové, tak na její funkce, komunikační proces nebo objasnění verbální tedy mluvené a neverbální tedy mimoslovní komunikace a jejich funkce.

Druhá kapitola teoretické části popisuje pojem veřejná správa. Definuje veřejnou správu jako takovou, její dělení na státní správu a samosprávu a rovněž dělení těchto dvou podkapitol. V poslední třetí části teorie nalezneme popis jak komunikace, tak veřejné správy. Tedy práce popisuje komunikaci veřejné správy s občany. Definuje pojmy občana, úřední osoby, způsoby komunikace mezi lidmi a úřady nebo nástroje pro komunikaci či druhy informačních zdrojů.

Pro praktickou část práce bylo zvoleno dotazníkové šetření. Dotazníky byly rozeslány mezi různé věkové kategorie respondentů obou pohlaví se záměrem zjistit, jaká je komunikace s úřadu s veřejností, formu komunikace, kterou upřednostňují při kontaktu s veřejnou správou nebo zjišťování jejich pozitivní a negativní zkušenosti s úřadem v místě jejich bydliště.

1 KOMUNIKACE

1.1 Definice komunikace

Pojem komunikace má mnoho definic. Vymětal (2008) uvádí tři významy komunikace. Komunikaci jako výměnu informací (mezi lidmi, živočichy), dalším významem uvádí veřejnou dopravu neboli veřejné spojení (letecké, železniční, vodní apod.) a posledním třetím významem uvádí komunikaci prostoru vymezeném pro spojení dopravními prostředky, tedy dopravní cesty. Tato práce je zaměřena na komunikaci jako výměnu informací mezi jedinci (Vymětal, 2008).

Komunikace pochází z latinského slova „communicare“ a znamená to společně něco sdílet, radit se. Komunikací rozumíme přenos informací od odesílatele k příjemci. Komunikace má schopnost předávat a sdílet informace a můžeme říct, že komunikace je prostředkem socializace člověka. Každý z nás denně přichází do kontaktu s druhými lidmi, navzájem se vnímáme a zároveň ovlivňujeme. Komunikací mezi sebou vnímáme své potřeby, pocity, emoce, očekávání. Komunikací mezi sebou projevujeme naši osobnost (Leško, 2008).

Sociální komunikace podle Vymětala (2008) rozdělujeme na komunikaci ústní tedy rozhovor, vysvětlení, diskuze, komunikaci písemnou tedy formou emailu, dopisů, zpráv apod. a v poslední řadě komunikaci vizuální tedy komunikaci pomocí fotografií, grafů, videí a podobně.

Z hlediska komunikačních prostředků Vymětal (2008) rozděluje komunikaci na verbální tedy komunikace mluvená, slovní. Neverbální komunikaci neboli mimoslovní, pohybem pomocí těla či komunikace uskutečněnou činy a skutky (Vymětal, 2008).

Během komunikace lidé jednají jak na základě přímé reakce, tak na základě svých zkušeností, minulosti, kulturních návyků apod. Každý jedinec je zdrojem a zároveň příjemcem komunikace. Při komunikaci každý z jedinců nějakým způsobem ať už mluvenou formou, formou psaní nebo gestikulace vysílá sdělení a následně druhá strana přijímá formou odpovědi, naslouchání, čtení (Plaňava, 2005).

1.2 Funkce komunikace

Komunikace má obvykle svůj účel sdělování. Každé komunikační sdělení plní jednu nebo více funkcí. Účelem a také dopadem těchto sdělení je smysl, který informace při sdělování dostává (Vybíral, 2005)

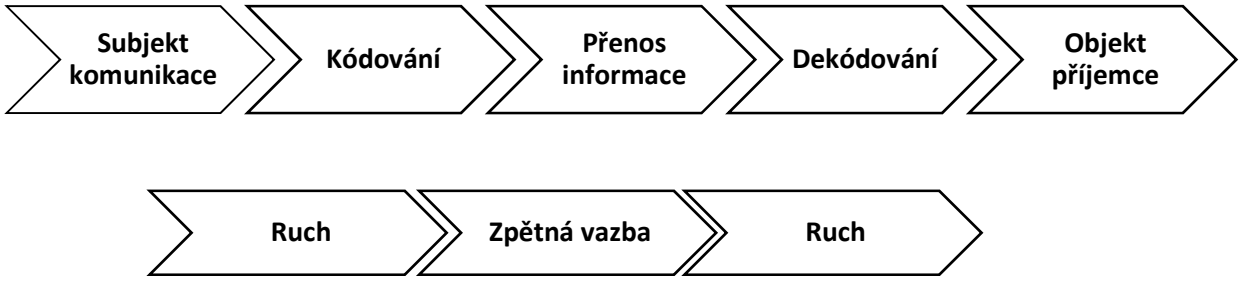
Mezi základní funkce komunikace podle Mikuláštíka (2010) patří:

- Funkce informativní – předání informace druhé straně, oznámit zprávu, doplnit zprávu.
- Funkce instruktivní – předání informace s vysvětlením významu sdělení, popis, postup.
- Funkce přesvědčovací – způsob komunikace, jehož záměrem je změnit nebo přesvědčit druhou stranu o jiném názoru, změnění postoje, způsobu konání, manipulovat s druhou osobou.
- Funkce posilovací a motivující – záměrem je motivovat druhou osobu například k pocitu sebevědomí, k pocitu vlastní potřebnosti, motivovat k nějakému životnímu cíli.
- Funkce zábavná – jde o funkci, kde je hlavním úkolem rozesmát druhou osobu, přivést ji na jiné myšlenky, pobavit, vytvořit pocit spokojenosti.
- Funkce vzdělávací a výchovná – funkce, která se využívá prostřednictvím institucí.
- Funkce socializační a společensky integrující – utvoření vztahů mezi jedinci, sbližování, navázání kontaktů mezi lidmi. Každá ze společenských vrstev má odlišný způsob komunikace.
- Souvztažnost – pochopení informace aby nám dávala smysl.
- Funkce osobní identity – pochopení svého vlastního JÁ, zodpovězení na otázky „kdo jsme, kam směřujeme“, jde o ratifikaci sebepojetí.
- Funkce poznávací – souvisí s funkcí informativní, umožňuje si sdělovat mezi osobami své každodenní zážitky, plány, vzpomínky.
- Funkce svěřovaní – slouží ke sdělování důvěrných informací druhé osobě, má za účel zbavit se vnitřního napětí a trápení, vypovídat se druhé osobě s očekáváním podpory a povzbuzení.
- Funkce úniková – odreagování při nadměrném napětí, svěřování se druhé osobě, člověk znechucený nebo přepracovaný může nabýt pocitu, že má všeho dost a má potřebu si nezávazně popovídat nebo si „vyčistit“ hlavu (Mikuláštík, 2010).

1.3 Komunikační proces

Mluvíme-li o komunikačním procesu, rozumíme tím přenos určitých informací od odesílatele k příjemci zprávy. Tento proces probíhá mezi odesílatelem zprávy a příjemcem zprávy. Principem komunikace mezi subjektem a objektem můžeme vidět v základním modelu komunikačního procesu, který tvoří celkem sedm složek a to jsou subjekt komunikace, kódování, přenos informace, dekódování, příjemce komunikace, zpětná vazba a šum (Přikrylová, 2019).

Obrázek 1: Komunikační proces podle (Přikrylová 2019, str. 24)



- Subjekt komunikace (komunikátor) – subjektem komunikace rozumíme osobu, která vysílá nějakou zprávu. Nevylučuje se, že komunikátor může mít zkreslené informace, které vysílá dál, nemusí být vždy stoprocentně informovaný. Jeho způsob informování může působit chaoticky a informace si může domýšlet. Komunikátor do svého sdělení zapojuje svoji osobnost a své zaujetí za záměrem vyslechnutí nebo pochopení. Komunikátor do svého sdělení zapojuje své myšlenky, záměry nebo představy, proto je nutností, subjekt neboli odesílatele sdělení vnímat a slyšet, i když nic nesděluje.
- Objekt komunikace (komunikant) – osoba, která nějakým způsobem přijímá vyslané sdělení od odesílatele zprávy. Taktéž jako u předešlého komunikátora, je komunikant ovlivňován vlastními zkušenostmi, vlastními názory, záměry a cíli. Stejně jako komunikátor, tak i komunikant předpokládají, že oba mají společný souhrn poznatků, což nemusí být pravdivé. Komunikant by si měl připravovat otázky, naslouchat a nedomýšlet si sdělení.

- Komuniké (vyslaná informace) – rozumíme tím zprávu, myšlenku nebo pocit vyslaný od odesílatele pro příjemce. Vyslaná zpráva může mít podobu jak verbálních, tak neverbálních znaků. Někdy se zpráva může lišit odlišným chápáním a může být ovlivňováno komunikačním šumem.
- Komunikační jazyk – komunikačním jazykem rozumíme, že i když mluvíme totožným jazykem, neznamená to, že si vždy budeme rozumět. Důležitou součástí komunikačního jazyka je kódování a dekódování. Kódování závisí na znalosti jazyka, slovní zásobě, schopnost přizpůsobení člověku, se kterým jedná.
- Komunikační kanál – komunikačním kanálem rozumíme „cestu“, kterou je sdělení posláno. Při komunikaci z očí do očí jsou hlavním komunikačním kanálem zvuk, pohled nebo například pohyby těla (dotyk, podání ruky). Při zprostředkované komunikaci tedy prostřednictvím telefonu, televize rádiem jsou komunikační kanály omezenější.
- Feedback (zpětná vazba) – zpětnou vazbou rozumíme reakci na zprávu od odesílatele. Při rozhovoru dvou nebo více lidí je zpětná vazba velmi důležitá. Ze zpětné vazby můžeme vidět, zda bylo sdělený ze strany příjemce pochopeno správně. Každý člověk má jiné citové vnímání a ne každý, zpětnou vazbu umí přijmout. Důležité je na přijetí zprávy co nejdříve zpětnou vazbou reagovat.
- Komunikační prostředí – komunikačním prostředím rozumíme takový prostor, kde se komunikace mezi osobami odehrává. Komunikační prostředí je důležitým místem pro komunikaci. Některé prostředí mohou vyvolávat pocit nervozity, strachu nebo deprese či naopak pocit uklidňující a příjemný. Každé prostředí, kde komunikace probíhá, působí na komunikaci mezi lidmi jak negativně, tak pozitivně (Mikuláštík, 2010).
- Komunikační šum – komunikačním šumem rozumíme vše, co nějakým způsobem narušuje nebo zkresluje komunikační proces. V užším pojetí je komunikační šum chápán jako veškeré nežádoucí vlivy komunikačního kanálu. V širším pojetí je do komunikačního šumu zahrnována veškerá zkreslení komunikačního kanálu, tedy jakýkoliv rušivý vliv (Vymětal, 2008).

1.4 Verbální a neverbální komunikace

Sociální komunikace rozlišuje dva druhy komunikace, a to je verbální neboli mluvená a neverbální tedy mimoslovní. Jak verbální, tak neverbální komunikace spolu velmi úzce souvisí. Tvoří celek komunikace mezi lidmi. Mezi tyto dva druhy sociální komunikace je zásadní přiřadit komunikační kanál, který je z pohledu obsahu nejdůležitější, a jsou to sdělovací činy. Součástí komunikace, při našem projevu, jsou veškeré složky komunikace, které chceme dosáhnout. Tedy vzhled, postoj těla, výraz v obličeji, gestikulace, hlasitost řeči, slovní zásoba apod. (Plaňava, 2005).

1.4.1 Neverbální komunikace

Za neverbální komunikaci označujeme takovou komunikaci, která je beze slov, tedy mimoslovní komunikaci. Při komunikaci s druhou osobou neverbálně komunikujete pomocí gestikulace, postoje těla, úsměvu, mračení se, zvyšováním hlasu či dotyky při podání rukou aniž by padlo jediné slovo. Lze říci, že pokud informace nebo sdělení, které člověk vysílá, vysílá někde o samotě, nejedná se o komunikaci. Je potřebné, aby sdělení bylo přijímáno druhou osobou nebo osobami, tehdy lze tvrdit, že jde o komunikaci (DeVito, 2008).

Rozdělení neverbální komunikace podle Nelešovské (2005):

- Mimika (pohyby obličeje) – mimikou rozumíme pohyby svalů nacházejících se na obličeji člověka. Zapojení mimických svalů dovedeme rozpoznat emoce člověka, vyjádření pocitů, které člověk zrovna prožívá (smutek, pláč, radost, smích apod.) (Mikuláštík, 2003).
- Vizika (pohled) – při komunikaci mezi lidmi mají oči velice důležitou roli. Pohled očí může fungovat jako sdělovač nebo přijímač nějakého sdělení. Sdělování pohledem tedy očima je nejčastěji používaný neverbální způsob v komunikaci (Mareš, Křivohlavý, 1995).
- Haptika (dotek) – haptika je forma sdělení tělesným dotykem. Nejčastěji se s touto formou setkáváme při podání rukou druhé osobě nebo osobám. Člověk z této formy sdělení může lecco ze člověka vyčíst (Svatoš, 2006).
- Gestika – gestikou rozumíme pohyby částmi těla. Tedy hlavou, horními končetinami popřípadě dolními končetinami. Formou gest člověk uvolní napětí mezi lidmi. (Mikuláštík, 2003).

- Kinezika (pohyby těla) – znamená pohyb těla v čase a prostoru. Každý člověk má své charakteristické pohyby, charakteristickou chůzi, charakteristické pohyby rukou. Podle pohybů těla, se dá rozpoznat náladu člověka (Nelešovská, 2005).
- Posturika (Postoj) – posturika je taktéž postoj a zapojení částí těla jako v předchozích děleních. Člověk vytvoří určitý postoj těla, zapojí jak horní, tak dolní končetiny, hlavu a sděluje tím ostatním lidem, svůj postoj buď přátelský, nebo nepřátelský (Mareš, Křivohlavý, 1995).
- Proxemika – proxemikou rozumíme vzdálenost mezi lidmi při komunikaci. Při rozhovoru každá osoba potřebuje svůj prostor, aby se dobře cítil. U každého člověka se vzdálenost mezi sebou liší (Mikuláštík, 2003).
- Paralingvistika – paralingvistika neboli tón řeči při sdělení. Každý má jinou frekvenci a jiný tón nebo hlas. Chceme-li klást důraz na některé sdělení, hlas se obvykle zvýší. Stejně tak chceme-li předat nějakou informaci soukromě, hlas se ztiší. Mimo jiné záleží také na rychlosti a plynulosti řeči (Gavora, 2005).
- Vnější úpravy – vnější úpravou rozumíme způsob neverbální komunikace, která působí na druhého člověka na první dojem. Pro vysvětlení, vnějšími úpravami člověk působí na druhé vzhledem, oblečením, upraveným účesem apod. Každý na první pohled vizuálně nějak působí. S touto formou komunikace se setkávají především učitelé ve školách atd. (Nelešovská, 2005).

1.4.2 Verbální komunikace

„Verbální komunikace je specificky lidský proces a jev patřící k podstatným charakteristikám lidského jedince i lidského společenství“ (Janoušek, 2015, str. 10).

Verbální komunikace znamená vyjadřování pomocí slov, prostřednictvím jazyka. Verbální komunikaci lze označit jako přímou nebo zprostředkovanou, mluvenou nebo psanou, živou nebo reprodukovanou. Verbální komunikaci považujeme jako nezbytnou součást sociálního života a lidského myšlení. Kterýkoliv jedinec, který je nějakým způsobem oddělený od sociálního života a veškeré komunikace mezi lidmi, může být časem deprivován. Jak verbální tak neverbální komunikace se navzájem doplňují a nelze je od sebe odloučit (Mikuláštík, 2003).

1.4.3 Funkce verbální a neverbální komunikace

Komunikaci z očí do očí člověk směřuje tak, aby bylo zjevné pochopení myšlenky sdělení. Tedy při komunikaci s druhou osobou lze pro pochopení myšlenky „použít“úsměv, mračení se, gestikulaci čímž nabývá na pochopení sdělení.

Šest způsobů interakce verbálních a neverbálních sdělení podle DeVita:

- Zdůraznění – verbálně lze zdůraznění pojmout zvýšením tónu hlasu, neverbálně bouchnutím do stolu, díváním se přímo do očí.
- Doplnění – neverbální komunikace může doplnit verbální a to tak, že při vyprávění veselých zážitků lze dodat smích a naopak u negativních informací pláč, kroucení hlavou apod.
- Popírání – verbální sdělení lze popírat neverbálně například mrknutím oka, zkřížení prstů při lhaní apod.
- Regulují, řídí – pohybem si lze říci o slovo například zvednutím prstu, ruky při hlášení se o slovo.
- Opakují – neverbálně lze přeformulovat verbální sdělení a to tak, že například při otázce „Je vše v pořádku?“ podpoříme otázku zdvižením obočí tázavým pohledem.
- Nahrazení – neverbální komunikací lze nahradit verbální tak, že při souhlasu „OK“ použijeme zdvižení palce, při nesouhlasu zavrtění hlavou apod. (DeVito, 2008).

2 VEŘEJNÁ SPRÁVA

Veřejnou správu lze obecně chápat jako souhrn institucí, vykonávající nějakou správní činnost ve veřejném zájmu nebo jako správní činnost, která spočívá ve vydávání správních aktů, spravování, službě nebo dozoru a bere se tedy jako činnost vykonávaná ve veřejném zájmu. Význam veřejné správy je obstarávat veřejné úkoly a činnosti sledujících veřejný zájem (Čmejrek, Čopík, 2016).

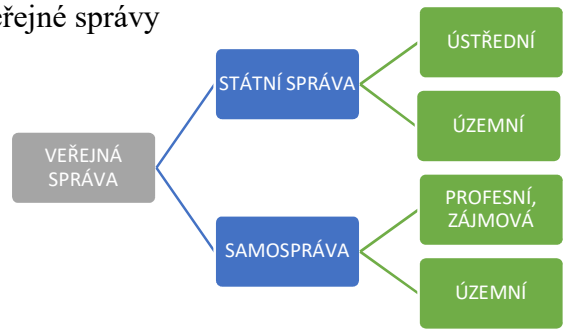
Káňa (2019) charakterizuje správu jako *„cílevědomou společenskou činnost směřující k naplnění a dosažení cíle, který má charakter veřejný nebo soukromý“* (Káňa, 2019, str. 9).

Veřejná správa zle rozlišit i v materiálním (funkčním) a organizačním (formálním) smyslu. Materiální smysl je chápán jako souhrn veškerých správních činností, které souvisí na hlavní úrovni poskytování veřejných služeb. V organizačním (formálním smyslu) lze veřejnou správu chápat jako *„činnost organizačních jednotek a osob, jimiž jsou buď správní osoby jakožto nositelé veřejné správy, nebo úřední osoby vykonávající úkony správní povahy nebo zařízení v postavení nepřímých subjektů veřejné správy“* (Pomahač, Vidláková, 2002, str. 63).

Tedy organizační struktura je tvořena subjekty, které veřejnou správu vykonávají. Jde tedy o osoby, které jsou nositeli veřejné správy nebo úředními osobami, které konají jakékoliv správní úkony. Veřejná správa je instituce, která má vytvořenou strukturu a je tvořena z práva. Právo ve veřejné správě má tedy za úkol tvořit, měnit nebo stanovovat různé sankce (Horzinková,Novotný, 2010).

Veřejná správa má za úkol ochranu veřejného pořádku, bezpečnost a ochranu státu, zahraniční a hospodářskou politiku, sociální, zdravotní a školskou sféru. Mezi hlavní subjekty veřejné správy zajišťující výkon vykonavatelů patří veřejnoprávní korporace, veřejné ústavy a podniky a veřejné fondy a nadace.

Obrázek 2: Schéma veřejné správy



Zdroj: Vlastní

2.1 Státní správa

Státní správou rozumíme činnost státu, která je prováděna státními orgány či jinými orgány, které výkon státní správy přenesl. Je to instituce, která je zřízená státem. Státní správu tvoří jádro veřejné správy a je její součástí (Veřejná správa, [online], 2020).

Lze říci, že státní správa je základem správy veřejné. Státní moc tvoří moc zákonodárná, moc výkonná a moc soudní. Státní správa tvoří součást moci výkonné a má tedy určité vztahy ke státní moci. Státní správu vykonávají tyto orgány- ústřední orgány státní správy a územní orgány státní správy (Kadečka, 2003).

Ústřední orgány státní správy – Nejvyšším orgánem výkonné moci je vláda České republiky, která řídí, kontroluje a sjednocuje funkci ministerstev a celé ústřední státní správy. Ústřední státní správu tvoří ministerstva, (Ministerstvo financí, Ministerstvo zahraničních věcí, Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy, Ministerstvo kultury, Ministerstvo práce a sociálních věcí, Ministerstvo zdravotnictví, Ministerstvo spravedlnosti, Ministerstvo vnitra, Ministerstvo průmyslu a obchodu, Ministerstvo pro místní rozvoj, Ministerstvo zemědělství, Ministerstvo obrany, Ministerstvo dopravy, Ministerstvo životního prostředí) a ústřední orgány státní správy (Ministerstvo vnitra, [online], 2020).

Územní orgány státní správy – Územní správa má dvoustupňový systém. První stupeň je vytvořen obecními úřady a obecními úřady s rozšířenou působností vykonávající mnoho úkolů státní správy. Další stupeň tvoří krajské úřady, které vznikly na základě zákona č.347/1997 Sb., o vytvoření vyšších územních samosprávných celků (Zákony pro lidi, [online], 2020), (Veřejná správa, [online], 2020).

2.2 Samospráva

Pojem samospráva zle vymezit dvěma základními rovinami. Samosprávu lze pochopit jako činnost svazků územní samosprávy nebo jako zájmovou samosprávu, kterou mohou vykonávat různé zájmové komory, jako jsou například advokátní komora, lékařská komora, notářská komora apod. Obě tyto roviny jsou v protikladu se státní správou (Veřejná správa, [online], 2020).

Územní samospráva – za územní samosprávu považujeme celek, který je nějakým způsobem prostorově vymezený a jeho plným právem je rozhodovat o svých záležitostech. Územní samospráva je zakotvena v Ústavě ČR. Jako základní územní celky považujeme obce a za vyšší celky považujeme kraje. Územní samospráva má právo vydávat podzákonné právní předpisy jako jsou například přijímat či vydávat dary, vydávání obecně

závažných vyhlášek apod. Toto platí pro samosprávu v obcích nebo krajích samostatné působnosti (Veřejná správa, [online], 2020).

Zájmová samospráva – na rozdíl od samosprávy územní, zájmová samospráva není ukotvena v Ústavě České republiky. Je založena na společném zájmu a má právo na samostatné rozhodování, které může být přiděleno i jiným subjektům, které mají společný zájem. V tomto případě jde tedy i o profesní samosprávu. Jako příklad lze uvést komory (např. Česká advokátní komora, Notářská komora České republiky, Exekutorská komora České republiky, Česká stomatologická komora, Česká lékařská komora apod.) nebo sdružení občanů (Veřejná správa, [online], 2020).

2.3 Od moci ke správě

Vývoj kultury se zaměřuje od přímého fyzického ovládnutí území a skupin osob, které na tomto území trvale pobývají a žijí, k oddělení moci mezi větší počet subjektů a k nepoužívání silových, ale vedlejších metod vládnutí. Moc lze rozdělit na primární a sekundární.

- Moc primární – primární mocí se rozumí situace, kdy je člověk nucen fyzickým násilím k nějakým úkonům.
- Sekundární moc – je taková moc, která člověk použije jako vnucení myšlenky k nalomení vůle druhé osoby (hrozbou zveřejnění věci apod.).

V dnešní době jsou uplatněny jiné prostředky než fyzické uplatňování moci. Pro efektivnost řízení moci ve správě je důležitá schopnost komunikace, tedy sekundární chování, které je nějakým způsobem opatřeno pomocí medií nebo sociálními organizacemi.

Společenská moc má šest forem, které spolu souvisí. Moc odměňovací a donucovací jsou formy moci, které se projevují potrestáním nebo fyzickým násilím. Moc referenční je moc, která má snahu o identifikaci s danou osobou. Moc expertní lze definovat jako moc, která nějakým způsobem dokáže uplatnit více znalostí nežli ostatní jedinci ve skupině. Informační moc je moc založená na znalosti informace a vlastnictví. Moc legitimní se zakládá na respektu pozice, na které působí nějaká z autorit vyšší moci.

Přechod mezi mocí a správou začíná na jisté míře vývoje civilizace. Tento přechod od moci ke správě vychází z potřeby pevnosti vládnutí (Heger, 2012).

2.4 Veřejný prostor

Veřejný prostor lze definovat jako místo, které slouží každému člověku bez omezení. Tedy jsou to veškerá náměstí, ulice, parky a další prostory v obci nebo městě, které jsou pro lidi zcela přístupné bez omezení. Veřejný prostor je určený k veškerému využívání bez ohledu na vlastnictví. Veřejný prostor si svým způsobem vytváříme sami v každé obci nebo městě či kdekoliv jinde kde je veřejný prostor daný. Pokud se o veřejné prostranství dobře staráme a nijak nepoškozujeme, může být prostor zcela příjemný ke každodennímu bytí (Mediální a komunikační servis Říčany, [online], 2020).

Veřejný prostor můžeme chápat i jako prostor, ve kterém se odehrává naše soukromí. Chápeme to tak, že v době mobilních telefonů a Internetu vědomě nebo tajně sdělujeme informace soukromé povahy nebo státního významu pro další lidi.

Veřejný prostor můžeme tedy chápat třemi způsoby. Jako prostor, který je politické společnosti, soukromý prostor občanské společnosti (rodina) nebo soukromý prostor individuální subjektivity. Nelze přesně určit, jaké jsou hranice mezi soukromým, společenským a státním prostorem.

O veřejném prostoru můžeme říct, že je vytvořen ve třech podobách. V první řadě veřejný prostor vytváří identitu lidí. Každý člověk ve společnosti chce být viděn a vidět a stejně tak chce být slyšen a slyšet, tohle lze považovat za základní potřeby lidstva. V druhé řadě je určení veřejného prostoru funkčního charakteru. Rozumíme tím to, co veřejné prostranství povoluje lidem ve vztahu k lidem druhým. Důležitou roli hraje velikost volné plochy, poloha nebo také vzájemné ovlivňování okolí. Posledním třetím určením veřejného prostoru je právní. Toto právní určení veřejného prostoru se rozlišuje podle vlastnických práv, práva shromažďovacího nebo také práva vyjadřovacího. Název právní prostor vzniká z důvodu, že je veřejná správa speciálním prostorem, který využívá lidstvo a který je omezen mnoha pravidly (Heger, 2012).

3 KOMUNIKACE VEŘEJNÉ SPRÁVY S OBČANY

Tato kapitola je zaměřena na komunikaci občana s úřadem. Jak je poukázáno a vysvětleno v předchozích kapitolách o komunikaci, lze vyčíst, že komunikace mezi občanem a úřadem může probíhat v podobě jak osobního setkání, tak elektronické nebo telefonické formy komunikace.

Veřejná správa je chápana jako správa sloužící veřejnému zájmu. Má tedy poskytovat slušné a zdvořilé chování lidem nebo se snažit a vyhovět požadavkům občana. Podporu tohoto tvrzení lze nalézt i v zákoně č. 500/2004 Sb., správního řádu § 4 tohoto zákona, který tvrdí že *„Veřejná správa je službou veřejnosti. Každý, kdo plní úkoly vyplývající z působnosti správního orgánu, má povinnost se k dotyčným osobám chovat zdvořile a posle možností jim vycházet vstříc"*(Zákony pro lidi, [online], 2020).

Občan jakéhokoli města nebo obce by měl mít přístup k informacím týkajících se dění v obci. Stejně tak i starosta obce, popřípadě primátor města má mít přehled o dění v obci nebo městě, ve kterém jako starosta vystupuje. Je zřejmé, že každý z nás se jednou setká se situací, kdy bude muset kontaktovat místní úřad skrze nějaký požadavek. Úřad by měl proto vždy vyjít každému z občanů vstříc za jakékoliv situace. Informace o dění v obci nebo městě musí být zcela přístupné jak na webových stránkách, tak prostřednictvím rozhlasu popřípadě obecního nebo městského zpravodaje, kde se lidé mohou informovat o dění v obci (Heger, 2012).

3.1 Komunikace jako prostředek vlády

Pojmem vláda rozumíme nejvyšší orgán moci v zemi. Vedle vlády stojí zákonodárná moc tedy parlament a soudní moc, která je zastoupena soustavou soudů (Vláda České republiky, [online], 2020).

Komunikace je velmi blízce spojena s formou, jakou vláda vládne a způsobem správy každého celku, který nějakým způsobem využívá komunikační kanály. Je známo, že veřejná správa používá právní normy. Charakteristikou právních norem je neměnnost, stabilita a trvalost. Právo je předností odborníků, ale chceme-li hovořit s patřičnými státními institucemi, bez práva se neobejdeme. Veřejná správa čerpá z právního řádu, který je jeho důležitou součástí. Dle právních předpisů veřejné instituce stanovují předpisy sdělení různého charakteru nebo také určovat lhůty správního rozhodnutí. Práva a předpisy jsou právem, kódem a symbolem moci státu a samosprávných orgánu (Heger, 2012).

3.2 Nástroje a prostředky pro komunikaci veřejné správy s veřejností

Základní úlohou a zároveň nutností veřejné správy je dostatečně informovat veřejnost o svých krocích a rozhodnutích na úřadu. Jako informační portál pro lidi slouží internetové stránky nebo obecní zpravodaje. Srovnáme-li nástroje komunikace v zahraničí a v české republice, dojdeme k závěru, že úroveň komunikace správy s veřejností v zahraničí je na pokročilejší úrovni nežli u nás. Pokročilejší úroveň spočívá v tom, že v zahraničí veřejné instituce pořádají různé konference pro občany, oslovují své občany a nabízí jim diskuze. Tímto přístupem směřují k připojení se co nejvíce lidí do správy veřejné věci (Moderní obec, [online], 2020).

3.3 Občan

Pojmem občan rozumíme osobu, která trvale pobývá na území daného státu. Podle zákona č. 40/1993 Sb., Nabývání státního občanství lze definovat pojem občanství. Občanství lze nabýt narozením, osvojením, určením otcovství, nalezením na území České republiky, prohlášením nebo udělením. Občanem obce rozumíme takovou osobu, která je přihlášena na dané obci má tam trvalé bydliště a je státním občanem České republiky.

Jak funguje občan a veřejná správa? Každý občan, který je přihlášený v dané obci o ni chce také něco vědět. Tedy chce se orientovat kde co v obci, popřípadě ve městě je, chce získat informace týkající se úřadu, tedy jaké jsou v obci například úřední hodiny, místní autobusová zastávka a jízdní řád, obchody, místní školská instituce apod. Občan dané obce nebo města naopak od obce očekává bezpečnost obce, čistotu nebo veškeré informace týkající se v obci. Tedy dostatečně informovat o různých obecních nebo městských akcích, fotbalových utkání apod. Pokud občan dané obce není dostatečně informován, nelze to považovat za chybu občana, ale úřadu. Ten má totiž zajistit takovou komunikaci, která zajistí, aby informace dorazila lidem (rozhlas, webové stránky obce/města) (Foret, 2006).

3.4 Úředník – úřední osoba

Za úřední osoby považujeme lidi, kteří zastupují stát a vykonávají jeho úkoly. Jsou to například policisté a strážníci, poslanci a senátoři, soudci nebo státní zástupci. Nutno podotknout, že tito lidé jsou považováni za úřední osoby pouze tehdy, když vykonávají státní úkoly a reprezentují stát nikoli tedy v soukromém životě (Férová policie, [online], 2020)

K povinnosti státního pracovníka patří udržovat ústavu a zákony, plnit příkazy nadřízené osoby, měl by být spolehlivý a mlčenlivý a měl by být nestranný (Pomahač, 2002).

3.5 Způsoby komunikace s úřadem

Osobní setkání – osobní setkání je nejvíce používaná forma kontaktu. Každý městský nebo obecní úřad má stanoveny úřední hodiny, ve kterých může veřejnost konkrétní úřad navštívit s konkrétním problémem například vyplnění různých žádostí, formulářů, vyřízení občanských průkazů či průkazů celkově a podobně. Úřední osoba by v době úředních hodin měla být plně k dispozici veřejnosti. Za nevýhodu osobního setkání při předem domluvené schůzce lze považovat, že jak úřední osoba, tak klient, který si schůzku sjednal, musí být v daný čas na domluveném místě. V některých případech hraje roli nedochvilnost (Foretová, 1996).

Datová schránka – datovou schránku můžeme definovat jako elektronické úložiště, které je vytvořeno podle zákona č. 300/2008 Sb., o zákoně o elektronických úkonech. Slouží jako způsob doručování elektronických dokumentů mezi orgány veřejné správy a lidmi tedy fyzickými a právnickými osobami. Datovou schránku zřizuje Ministerstvo vnitra (Lapáček, 2012).

Komunikace telefonickou formou – Foretová (1996) ve své knize tvrdí, že telefonická forma komunikace s úřadem je druhou z nejběžnějších komunikací. Při této formě komunikace je každá ze stran závislá pouze na komunikaci sluchové. Nelze tedy vidět druhou stranu, její vizuální vzhled nebo neverbální posunky. Telefonická forma komunikace je vhodná domlouvání termínů schůzek, různých jednání apod. (Foretová, 1996).

Formou elektronické komunikace (e-mail) – kontakt s úřadem je možný i elektronickou formou komunikace, a to prostřednictvím e-mailu. Chceme-li se na něco zeptat, informovat se o něčem, k čemuž nepotřebujeme potřebné dokumenty nebo razítka, lze úřad kontaktovat prostřednictvím e-mailu tedy elektronickou poštou. Dotazy by správně měly být zodpovězeny úřední osobou. Kontakty jsou pro veřejnost umístěny na webových stránkách konkrétního úřadu. Při formě této komunikace je nevýhodou to, že odesílatel e-mailu neví, jestli se zpráva dostane tomu, komu byla odeslána (Foretová, 1996).

3.6 Informační zdroje veřejné správy

Úřední deska – úřední deskou rozumíme takové zařízení, které je přístupné veřejnosti. Na úřední desce veřejnost najde zejména listinné dokumenty týkající se obce. Úřední deska musí být viditelná a zřetelná za každé situace tedy i v nočních hodinách (Zákony pro lidi, [online], 2020).

Elektronická úřední deska – elektronická úřední deska slouží stejně jako úřední deska s tím, že elektronickou desku si lze prostudovat v „teple domova“ a to prostřednictvím vlastních počítačů. Umožňuje tedy občanům dálkový přístup k dokumentům. Každý úřad by měl dokumenty řádně zveřejňovat, aby každý z občanů dané obce měl k dokumentům přístup (Magistrát města Olomouc, [online], 2020).

4 PRAKTICKÁ ČÁST

4.1 PRŮZKUMNÉ ŠETŘENÍ V OBLASTI KOMUNIKACE VEŘEJNÉ SPRÁVY S OBČANY

Praktická část se zabývá otázkami, které se týkají komunikace občana s veřejnou správou. Obsah kapitol v praktické části tvoří vymezení cíle, metody sběru dat, průzkumné šetření a diskusi.

4.2 Vymezení cíle

Průzkumné šetření bylo realizováno metodou dotazníku. Cílem dotazníkového šetření bylo zjistit, na jaké úrovni je komunikace mezi úřední osobou a občanem. Dotazník je sestaven z položek, které zjišťují, jaká je spokojenost občana s úřadem.

Dotazník byl vyhodnocován tak, aby bylo možné vymezit procentuální podíl osob u jednotlivých otázek ohledně komunikace, zda formou internetové komunikace nebo komunikace osobní. Zjišťování, zda jsou občané se svým obecním/městským úřadem spokojeni a co by popřípadě změnili. Dále pak zjišťování, zda úřad své občany zcela informuje o dění na obci či ve městě a podobně. Respondentům byly položeny různé otázky, které měly za úkol zjistit například pohlaví, věk, povolání, otázky týkající se práce s internetem a internetovou komunikací s úřadem. V dnešní době nalezneme jedince, kteří právě touto cestou s úřadem komunikují, dále pak otázky zjišťující komunikaci s úřadem nebo zjištění celkové spokojenosti.

Dotazníkové šetření se skládá celkem z 21 otázek. Celkem 15 otázek bylo uzavřených, 4 otázky polo uzavřené a 2 otázky otevřené. Dotazník byl rozeslán 103 respondentům, z čehož 100 respondentů na tento dotazník odpovědělo.

4.3 Metody sběru dat

Sběr dat pro kvantitativní průzkum probíhal od 2. 4. 2020 do 2. 5. 2020. Pro analýzu dat byla zvolena deskriptivní (popisná) metoda. Dotazník byl distribuován prostřednictvím internetového kontaktu s respondenty za účelem zjištění komunikace mezi nimi a úřadem. Dotazník byl rozeslán mezi muže a ženy všech věkových kategorií. Distribuováno bylo celkem 103 dotazníků. Návratnost ze 103 dotazníků bylo 100 dotazníků. Procentuálně při rozeslání 103 dotazníků s návratností 100 dotazníků, činí 97% respondentů, co tento dotazník vyplnili.

Úvodní část dotazníkového šetření byla zaměřena na otázky týkající se zjištění věku, pohlaví, vzdělání a zaměstnaneckého postavení. Další otázky byly směřovány na zjištění intenzity respondentů s prací na Internetu. Tedy jak často se respondenti na internetu vyskytují, kvůli čemu nebo na jakém místě. Otázky byly směřovány i z důvodu zjišťování, zda na internetu tráví respondenti čas i kvůli zjišťování informací na úřadu.

Dalším typem otázek byly otázky směřující k chování úředních osob k respondentovi. Tedy zjištění, jak se úřední osoby chovají k lidem při osobním setkáním a jak byly situace popřípadě řešeny. V tomto šetření byly kladeny otázky i na používání informačních systémů nebo používání datové schránky. V poslední řadě otázek bylo zjišťování celkové spokojenosti občanů s úřadem, který navštěvují a co by popřípadě změnili. Celý tento dotazník byl zcela anonymní. Veškeré otázky z dotazování jsou následně vysvětleny.

Otázka č. 1: Jaké je vaše pohlaví?

Cíl otázky je zaměřený na zjištění pohlaví respondentů. V dotazníkovém šetření vyšlo, že na tuto otázku odpovědělo celkem 57 žen a 43 mužů. Procentuálně celkem 57 % žen a 43 % mužů. Otázka byla kladena pro zjištění, kolik žen a kolik mužů se setkalo s komunikací ve veřejné správě.

Tabulka 1 – Pohlaví respondenta

Pohlaví	Počet respondentů	Procenta
Žena	57	57 %
Muž	43	43 %
Celkem	100	100 %

Položka č. 2: Jaký je váš věk?

Otázka číslo 2 měla zjistit, jaké je věkové rozmezí respondentů, kteří dotazník vyplnili. Cílem bylo získat údaje od všech věkových kategorií. V této otázce, bylo na výběr ze třech odpovědí, což byly věk 0 – 25, 26– 50 a 51 a více let. Otázku jsem kladla z důvodu, že ve věku 0 – 25 člověk nemá tolik zkušeností s komunikací ve veřejné správě jako člověk ve věku v rozmezí 26 – 50.

Výsledky šetření na tuto otázku byli následovné. V rozmezí od 0 – 25 let odpovědělo 44 respondentů, celkem tedy 44 %. V rozmezí od věku 26 – 50 let odpovědělo

celkem 51 respondentů což je 51 % a v rozmezí 51 a více let odpovědělo na otázku celkem 5 respondentů, tedy 5 %.

Tabulka 2 – Věk respondenta

Věk	Počet respondentů	Procenta
0 – 25 let	44 respondentů	44 %
26 – 50 let	51 respondentů	51 %
51 a více let	5 respondentů	5 %
Celkem	100 respondentů	100 %

Položka č. 3: Jaké je vaše dosavadní vzdělání?

V otázce kladené na dosavadní vzdělání bylo na výběr ze čtyř odpovědí. První z odpovědí bylo základní vzdělání. Na tuto otázku odpovědělo celkem 5 respondentů, což je procentuálně celkem 5 %.

Druhou odpovědí bylo vysokoškolské vzdělání, které má ze všech tázaných celkem 14 lidí. Procentuální hodnota činí 14 %. Na odpověď střední odborné vzdělání – výuční list, odpovědělo 22 respondentů tedy 22 %. Poslední odpovědí, bylo střední vzdělání s maturitou, z čehož vyplynulo, že toto vzdělání má nejvíce respondentů z celého dotazníkového šetření, což je 59 respondentů s procentuální hodnotou 59 %.

Tabulka 3 – Dosavadní vzdělání

Vzdělání	Počet respondentů	Procenta
Základní	5 respondentů	5 %
Střední odborné – výuční list	22 respondentů	22 %
Střední vzdělání s maturitou	59 respondentů	59 %
Vysokoškolské	14 respondentů	14 %
Celkem	100 respondentů	100 %

Položka č. 4: Jaké je/bylo vaše zaměstnanecké postavení?

Tato otázka byla zvolena z důvodu, že není snadné si hned čerstvě po škole najít nějaké zaměstnání. Spousta lidí si hledá zaměstnání déle a musí být tím pádem uvedena na Úřadě práce, což znamená, že respondenti musí s úřadem komunikovat. Otázka byla podaná formou třech odpovědí a jedné psané odpovědi, kterou si respondenti mohli vyplnit, pokud se v ani jedné z předešlých odpovědí neshlédli.

První odpovědí na tuto otázku byla „nezaměstnaný“. Na tuto otázku odpovědělo celkem 5 lidí ze sta, celkem 5 %. Druhou odpovědí bylo zaměstnanec. Tuto odpověď vyplnilo nejvíce respondentů, celkem 79 lidí což tvoří celkem 79 % respondentů.

Třetí odpovědí bylo OSVČ, živnostník, podnikatel. Na tuto odpověď reagovalo celkem 10 lidí ze sta, celkem tedy 10 %. Poslední vyplňovací otázkou bylo jiné – uvést jaké jiné postavení respondent má. Zodpovědělo celkem 6 respondentů, což tvoří 6 % z celkového počtu tázaných.

Odpovědí těchto respondentu byly následovné: Jednou z odpovědí bylo rodičovská dovolená, dříve zaměstnanec. Druhou odpovědí bylo ředitel vlastní firmy, další odpovědí bylo zaměstnanec, OSVČ a poslední tři respondenti odpověděli student.

Tabulka 4 – Zaměstnanecké postavení

Zaměstnanecké postavení	Počet respondentů	Procenta
Nezaměstnaný	5 respondentů	5 %
Zaměstnanec	79 respondentů	79 %
OSVČ, živnostník	10 respondentů	10 %
Jiné (student, mateřská dovolená)	6 respondentů	6 %
Celkem	100 respondentů	100 %

Položka č. 5: Jak často pracujete s Internetem?

Otázka slouží ke zjištění, kolik z tázaných respondentů tráví čas na Internetu. Otázka byla podána z důvodu, že bez internetu se dnes neobejdeme. S touto otázkou souvisí i otázka číslo 6 a 7, které se k internetové komunikaci vztahují.

Na tuto otázku bylo celkem 5 odpovědi. První z odpovědí bylo denně. Odpovědělo celkem 92 lidí ze sta, což tvoří 92 %. Druhou odpovědí bylo několikrát do týdne, což vyplnilo celkem 6 respondentů, procentuální počet je 6 %. Třetí z odpovědí bylo jednou

týdně, na tuto odpověď odpověděl 1 z respondentů, což činí 1 % a stejně tak na odpověď jednou za 14 dní, která byla zodpovězena taktéž jedním respondentem tedy procentuálně také 1 %. Na poslední odpověď nikdy, neodpověděl ani jeden z respondentů ze sta, z čehož plyne, že v dnešní době je opravdu minimální procento lidí, které čas na internetové síti netráví.

Tabulka 5 – Práce s Internetem

Práce s internetem	Počet respondentů	Procenta
Denně	92 respondentů	92 %
Několikrát do týdne	6 respondentů	6 %
Jednou týdně	1 respondent	1 %
Jednou za 14 dní	1 respondent	1 %
Nikdy	Žádný z respondentů	0 %
Celkem	100 respondentů	100 %

Položka č. 6: Kvůli čemu na Internetu strávíte nejvíce času?

Otázka byla položena z důvodu, že v dnešní době je Internet největší formou komunikace mezi lidmi. Někteří respondenti mohou na internetu trávit čas skrze požadavky, které potřebují vyřešit s úřední osobou formou emailů, vyhledávání volných pracovních míst, čtení obecního nebo městského zpravodaje apod. Na výběr měli respondenti celkem z 5. odpovědí. V této otázce mohli respondenti vybrat jednu nebo více odpovědí.

První odpovědí se zároveň nejvíce procentuálním hodnocením, byla odpověď sociální sítě. Tuto odpověď zvolilo celkem 74 respondentů, což je procentuálně 74 %. Druhou odpovědí bylo internetové bankovnictví. Na tuto odpověď, odpovědělo celkem 15 respondentů, procentuálně 15 %. Třetí odpověď byla internetové nakupování. Tuto odpověď zvolilo celkem 22 lidí, tedy 22 %. Další odpovědí bylo kvůli zaměstnání. Tuhle odpověď zadalo celkem 28 respondentů, procentuálně 28 % a poslední odpověď byla jiné. Odpověď jiné byla ve smyslu právě toho, že někteří z oslovených lidí tráví čas na internetu právě z jiného důvodu, než jsou uvedené. Možností je mnoho. Například hledání zaměstnání, čtení článků, různé psaní práce do škol apod. Na poslední odpověď odpovědělo celkem 7 respondentů tedy 7 %.

Tabulka 6 – Čas strávený na Internetu

Strávený čas na internetu	Počet respondentů	Procenta
Sociální sítě	74 respondentů	74 %
Nakupování	22 respondentů	22 %
Bankovnictví	15 respondentů	15 %
Kvůli zaměstnání	28 respondentů	28 %
Jiné	7 respondentů	7 %
Celkem	100 respondentů	146 %

Položka č. 7: Kde se nejčastěji připojujete k Internetu?

První odpovědí bylo, že se respondent připojuje pomocí mobilního Internetu. Na tuto odpověď odpovědělo celkem 68 respondentů, procentuálně 68 %. Druhou odpovědí bylo v zaměstnání. Odpověď připojení k internetu v zaměstnání zvolilo celkem 29 respondentů. Procentuální hodnota činí 29 %. Třetí odpovědí bylo v knihovně (odpověď především pro studenty), na to odpověděl 1 respondent, procentuální hodnota 1 %. Na odpověď připojení k internetu doma, odpovědělo celkem 49 respondentů, tedy 49 % a na odpověď jinde, neodpověděl žádný z respondentů. Na tuto otázku bylo možno zvolit jednu nebo více odpovědí.

Tabulka 7 – Kde se respondent nejčastěji připojuje k Internetu

Připojení k internetu	Počet respondentů	Procenta
Mobilní internet	68 respondentů	68 %
V zaměstnání	29 respondentů	29 %
V knihovně	1 respondent	1 %
Doma	49 respondentů	49 %
Jinde	Žádný z respondentů	0 %
Celkem	100 respondentů	147 %

Položka č. 8: Kterou formu komunikace upřednostňujete ke kontaktu s úřadem?

Tato otázka je směřována na kontakt osoby s úřadem, kdo a jak nejraději komunikuje s úřady. Ne každý preferuje osobní setkání a ne každý naopak preferuje telefonickou nebo jinou komunikaci.

Na otázku bylo možno odpovědět z výběru pěti odpovědí. První odpovědí bylo preferování osobního setkání. Na tuto odpověď odpovědělo celkem 78 respondentů, tedy většina, procentuálně 78 %. Osobní setkání je dle mého názoru nejlepší způsob kontaktu. Další odpovědí bylo telefonickou formou. Na tuto odpověď odpovědělo celkem 25 respondentů, procentuálně 25 %. Další z odpovědí bylo formou e-mailu, na což odpovědělo celkem 18 respondentů, procentuálně 18 %. Na odpověď formou dopisu odpověděl jeden z respondentů tedy 1 % a poslední odpovědí, bylo jiné, na což neodpověděl žádný z tázaných respondentů. Respondenti měli možnost zvolit jednu nebo více odpovědí.

Tabulka 8 – Forma komunikace s úřadem

Forma komunikace s úřadem	Počet respondentů	Procenta
Osobní setkání	78 respondentů	78 %
Telefonicky	25 respondentů	25 %
E-mail	18 respondentů	18 %
Dopis	1 respondent	1 %
Jiné	Žádný z respondentů	0 %
Celkem	100 respondentů	122 %

Položka č. 9: Pokud upřednostňujete osobní setkání, jak vypadá komunikace mezi vámi a úřední osobou resp. chování úřední osoby k vám?

Tato otázka se zaměřuje na chování úřední osoby k jedinci. Spousta lidí má jak dobré, tak špatné zkušenosti týkající se vyřizování na jakémkoliv úřadě. Proto mě zajímá, pohled všech respondentů na tuto otázku.

Otázka je kladena na výběr jedné odpovědi. První odpověď na tuto otázku je, že chování úřední osoby k jedinci byla milá a vstřícná. Tuto odpověď zvolilo 49 respondentů, což je 49 %. Na odpověď neutrální chování odpovědělo 42 respondentů, což činí 42 %. Na

chování naštvané a podrážděné odpověděli 2 lidé, což jsou 2 % a 7 respondentů odpovědělo, že osobní setkání vůbec neupřednostňují. Percentuálně 7 %.

Tabulka 9 – Chování úřední osoby

Chování úřední osoby	Počet respondentů	Procenta
Milé a vstřícné	49 respondentů	49 %
Neutrální	42 respondentů	42 %
Naštvané, podrážděné	2 respondenti	2 %
Neupřednostňuji osobní setkání	7 respondentů	7 %
Celkem	100 respondentů	100 %

Položka č. 10: Setkal(a) jste se někdy s naprosto nevhodným chováním úřední osoby k vám?

Spousta lidí řeší problém s nevhodným chování úřední osoby k jednotlivci. Tato otázka souvisí s otázkou následující. Cílem je tedy zjistit, kolik procent lidí, se s tímto problémem doposud setkalo a následně jak situaci řešili. Na tuto otázku bylo možné odpovědět ano nebo ne. Odpověď ano zadalo 41 respondentů, tedy 41 % a odpověď ne zadalo 59 respondentů tedy 59 % lidí ze sta.

Tabulka 10 – Nevhodné chování úřední osoby

Setkání s nevhodným chováním úřední osoby	Počet respondentů	Procenta
Ano	41 respondentů	41 %
Ne	59 respondentů	59 %
Celkem	100 respondentů	100 %

Položka č. 11: Pokud ano, jak jste situaci řešil(a)?

Otázka číslo 11 byla vytvořena jako otevřená. Byla položena za účelem zjistit od respondentů, kteří se setkali s poněkud nevhodným chováním úřední osoby k vlastní osobě, jak byla tato situace vyřešena. Otázka nebyla povinná k vypsání. Pokud tedy respondent

v otázce číslo 10 odpověděl, že se s nevhodným chováním úřední osoby při osobním setkání nesetkal, nemusel na otázku číslo 11 odpovídat.

Na otázku tedy odpovědělo celkem 88 respondentů. Jeden z respondentů na otázku řešení situace odpověděl, že spor řešil právní cestou. Další pak například formou změny úřední osoby. A i přes negativní přístup úřední osoby se našli respondenti, kteří dokázali zůstat nad věcí a spor vyřešili například odchodem z úřadu, mlčením, upozorněním úřední osoby na nevhodné chování, komunikací, pláčem či neřešením.

Položka č. 12: Při osobním setkání s úřadem, kdy jste měl (a) nějaký konkrétní požadavek, byl tento požadavek ze strany úřadu zcela vyřešen?

Cílem této otázky bylo zjistit, zda úřad při konkrétním požadavku ze strany občana plní jeho požadavky. Otázka byla vytvořena na odpovědi ano a ne. Odpověď ano zvolilo celkem 96 respondentů, což je v procentech celkem 96 % a na odpověď ne, odpověděli respondenti 4 tedy 4 % dotazovaných.

Tabulka 12 – Vyřešení dotazu úřadem

Vyřešení dotazu u úřadu	Počet respondentů	Procenta
Ano	96 respondentů	96 %
Ne	4 respondenti	4 %
Celkem	100 respondentů	100 %

Položka č. 13: Pokud ano, kolikrát jste úřad kvůli požadavku musel (a) navštívit či kontaktovat?

Tato otázka souvisí s otázkou předchozí. Jejím cílem je zjistit, kolikrát museli respondenti kvůli požadavku, který měli na obecní nebo městský úřad ve svém okolí kontaktovat. Z této otázky se může odvíjet i patřičná komunikace úřadu nebo komunikace formou emailu.

Na tuto otázku bylo na výběr z odpovědí jednou, dvakrát, třikrát a více jak třikrát. Na odpověď jednou odpovědělo celkem 54 respondentů tedy 54 %. Na odpověď druhou, tedy kontaktovat úřad dvakrát, odpovědělo celkem 33 respondentů tedy 33 %. Na další odpověď třikrát, odpovědělo celkem 9 respondentů, což činí 9 % a na poslední odpověď třikrát a vícekrát odpověděli 4 respondenti tedy 4 %.

Tabulka 13 – Kontaktování úřadu

Kontaktování úřadu	Počet respondentů	Procenta
Jednou	54 respondentů	54 %
Dvakrát	33 respondentů	33 %
Třikrát	9 respondentů	9 %
Více jak třikrát	4 respondenti	4 %
Celkem	100 respondentů	100 %

Položka č. 14: Pokud používáte elektronickou poštu pro komunikaci s úřadem, byly vám vždy zodpovězeny vaše dotazy?

Cílem této otázky je zjistit, zda obecní nebo městské úřady komunikují s občany i elektronickou formou komunikace. Lidé, co v dotazníkovém šetření na otázku číslo 8 (kterou formu komunikace upřednostňují ke kontaktu s úřadem) odpověděli emailem, určitě tuto formu preferují. Na tuto otázku bylo možné odpovědět ano nebo ne. Na odpověď ano (byly zodpovězeny veškeré dotazy) odpovědělo 77 respondentů, tedy 77 %. Na odpověď ne (nebyly zodpovězeny všechny dotazy), odpovědělo 23 respondentů tedy 23 %.

Tabulka 14 – Zodpovězené dotazy v elektronické komunikaci

Zodpovězené dotazy	Počet respondentů	Procenta
Ano	77 respondentů	77 %
Ne	23 respondentů	23 %
Celkem	100 respondentů	100 %

Položka č. 15: Využíváte ke komunikaci se státní správou informační systémy? (například portály či specializované aplikace)

Cílem otázky je zjistit, kolik procent lidí využívá specializované aplikace nebo využívá portály veřejné správy. Na výběr bylo z odpovědí ano a ne.

Na odpověď ano (využívám informační systémy) odpovědělo 38 respondentů, tedy 38 %. Na odpověď ne (nevyužívám informačních systémů) odpovědělo 62 respondentů, tedy 62 % lidí ze sta.

Tabulka 15 – Využití informačních systémů

Použití informačních systémů	Počet respondentů	Procenta
Ano	38 respondentů	38 %
Ne	62 respondentů	62 %
Celkem	100 respondentů	100 %

Položka č. 16: Pokud ano, jaké?

Na tuto otázku bylo možno odpovědět z následujících odpovědí. Zdravotní pojišťovna, katastr nemovitostí, finanční správa nebo odpověď nevyužívám. Na odpověď zdravotní pojišťovna odpovědělo 34 respondentů tedy 35,1 %, na druhou odpověď katastr nemovitostí odpovědělo celkem 8 respondentů tedy 8,2 %, na odpověď finanční správa odpovědělo celkem 7 respondentů procentuálně 7,2 % a v poslední odpovědi nevyužívám žádný informační systém, odpovědělo celkem 59 respondentů tedy 60,8 %. Na odpověď bylo možno zvolit jednu nebo více odpovědí.

Tabulka 16 – Informační systémy

Informační systémy	Počet respondentů	Procenta
Zdravotní pojišťovna	34 respondentů	35,1 %
Katastr nemovitost	8 respondentů	8,2 %
Finanční správa	7 respondentů	7,2 %
Nevyužívám	59 respondentů	60,8 %
Jiné	0 respondentů	0 %
Celkem	100 respondentů	111,3 %

Položka č. 17: Pokud nemáte zřízenou datovou schránku, uvažujete o jejím zřízení?

Datovou schránkou se rozumí elektronické úložiště, které je určeno pro komunikaci s orgány veřejné moci. Jejím cílem je zasílat a přijímat potřebné dokumenty elektronickou formou. Na tuto otázku bylo možno odpovědět ano nebo ne. Na odpověď ano odpovědělo jen malé procento respondentů což je celkem 21 respondentů tedy 21 % a na odpověď ne,

tedy nemají datovou schránku a neuvažují o jejím zřízení, odpovědělo celkem 79 respondentů tedy 79 %.

Tabulka 17 – Zřízení datové schránky

Zřízení datové schránky	Počet respondentů	Procenta
Ano	21 respondentů	21 %
Ne	79 respondentů	79 %
Celkem	100 respondentů	100 %

Položka č. 18: Pokud by bylo možné komunikovat s úřady elektronicky pomocí datové schránky uvažoval(a) byste o jejím zřízení zdarma? (např. žádost o vystavení nového OP, žádost o nemocenskou, podání přiznání k dani z nemovitosti, daně z příjmu FO, registrace psů, změna trvalého bydliště, žádost o změnu příjmení)

Cílem otázky je zjištění, zda by respondenti měli zájem o zjednodušení komunikace s úřadem. Menší návštěvnost úřadu ohledně vyřízení potřebných dokumentů a podobně. Odpovědí bylo ano a ne a možnost zadání jedné odpovědi. Na odpověď ano odpovědělo celkem 81 respondentů tedy 81 % a na odpověď ne odpovědělo celkem 19 respondentů tedy 19 %.

Tabulka 18 – Elektronická komunikace pomocí datové schránky

Elektronická komunikace pomoci datové schránky	Počet respondentů	Procenta
Ano	81 respondentů	81 %
Ne	19 respondentů	19 %
Celkem	100 respondentů	100 %

Položka č. 19: Jak hodnotíte elektronickou komunikaci s úřady?

Cílem této otázky je zjistit spokojenost občanů, kteří s veřejnou správou komunikují formou elektronické komunikace. Z odpovědí můžeme vyvodit, zda veřejná správa s občany komunikuje přes elektronickou komunikaci v pořádku a občané jsou spokojeni nebo naopak.

Na výběr bylo ze čtyř odpovědí, kde bylo možno označit jen jednu. První z odpovědí na otázku, zda jsou respondenti s elektronickou komunikací spokojeni, byla odpověď spokojen. Na tuto odpověď odpovědělo 32 respondentů tedy 32 %. Na odpověď nespokojen odpověděl 1 člověk tedy 1 % ze sta. Na odpověď neutrálně, což znamená ani spokojený ani nespokojený, odpovědělo celkem 45 respondentů tedy 45 % a 22 respondentů tedy 22 % lidí odpovědělo, že elektronickou formu komunikace nevyužívá.

Tabulka 19 – Hodnocení elektronické komunikace

Hodnocení elektronické komunikace	**Počet respondentů**	**Procenta**
Spokojen	32 respondentů	32 %
Nespokojen	1 respondent	1 %
Neutrálně	45 respondentů	45 %
Nevyužívám elektronickou komunikaci	22 respondentů	22 %
Celkem	100 respondentů	100 %

Položka č. 20: Jak jste celkově spokojeni s vaším obecním/ městským úřadem?

Otázka číslo 20 je položena pro zajímavost, zda jsou občané celkově se svým obecním nebo městským úřadem spokojeni. Znamená to takové celkové zhodnocení dotazníku na otázky k úřadu (komunikace mezi občanem a úřadem, odpovídání v elektronické komunikaci, chování úředních osob k lidem, starání se úřadu o danou obec či město a podobně).

Na otázku bylo možné odpovědět Velmi spokojen (á), Spokojen (á), Neutrálně (ani ano ani ne), velmi nespokojen (á) a nespokojen (á).

Celkem 18 respondentů tedy 18 % ze sta odpovědělo velmi spokojený. 45 respondentů tedy 45 % odpovědělo spokojený, 35 respondentů tedy 35 % odpovědělo neutrálně a u odpovědi velmi nespokojen a nespokojen odpověděl 1 člověk tedy 1 % ze sta tázaných.

Tabulka 20 – Spokojenost občanů s obecním úřadem

Spokojenost občanů s úřadem	Počet respondentů	Procenta
Velmi spokojen	18 respondentů	18 %
Spokojen	45 respondentů	45 %
Neutrálně	35 respondentů	35 %
Velmi nespokojen	1 respondent	1 %
Nespokojen	1 respondent	1 %
Celkem	100 respondentů	100 %

Položka č. 21: Je něco, co byste na vašem obecním/ městském úřadě změnil (a) co se týče komunikace nebo vyřizování vašich požadavků či dotazů?

Poslední otázkou bylo, zda by občan jako takový, chtěl na svém obecním/městském úřadě něco změnit. Otázka byla položena formou vypisování. Každý z respondentů se v otázce měl vyjádřit, co by na svém úřadě změnil. Otázku nebylo možné přeskočit, tudíž i kdyby žádné změny respondent nevyhledával, otázku bylo nutné vyplnit. Celý dotazník je zaměřený na jakýkoliv městský úřad nebo obecní úřad, jelikož ne všichni respondenti, pochází ze stejného města či vesnice.

Odpovědělo celkem sto respondentů. 73 % z nich na otázku odpovědělo, že by na svém úřadu nic nezměnili a jsou se svým úřadem spokojeni. Na druhou stranu se našli i jedinci, kteří by na svém úřadu, něco přece jen změnili. Jeden z respondentů uvedl, že by na svém úřadu uvítal větší komunikaci s občany, co se týče změn v obci, další uvedli například lepší chování úřadu k občanům, lepší aktualizaci informací, přivítali by elektronické jednání a jednání odkudkoliv on-line pomocí telefonu, počítače, méně razítek nebo papírování, zřízení datových stránek, odpovídání na zprávy a neignorovat je nebo by také uvítali změnu úředních hodin a to tak, že by měl mít daný úřad úřední hodiny celý týden.

4.4 Shrnutí průzkumného šetření

V průzkumném šetření odpovědělo celkem 57 žen a 43 mužů. Nejvíce lidí (celkem 51) na dotazník odpovědělo v rozmezí 26 – 50 let. Nejmenší procento (5 lidí) odpovědělo 51 a více let. Otázka týkající se dosavadního vzdělání nám ukazuje, že největší procento (59 %) lidí má střední vzdělání s maturitou, naopak nejmenší procento (5 %) má vzdělání pouze základní. Na otázku týkající se postavení v zaměstnání největší počet respondentů odpovědělo pozice-zaměstnanec 79 % a nejméně nezaměstnaný 5 % respondentů. Z této otázky můžeme vyčíst, že těchto 5 % respondentů musí být uvedený na úřadu práce a musí tedy aktivně komunikovat s veřejnou správou. Otázky 5,6 a 7 se zabývají zjištěním, kolik času lidé oslovené dotazníkem tráví na internetu. 92 % respondentů se denně připojuje na internet, pouze 1 % se připojuje jen jednou do týdne nebo jednou za 14 dní. 74 % se na internet připojuje kvůli sociálním sítím, které jsou v dnešní době obrovským trendem. Největší počet lidí se připojuje k internetu na svém telefonu pomocí mobilních dat.

Z otázek týkajících se komunikace mezi úřadem a občanem z průzkumu vyplynulo, že nejvyšší počet respondentů preferují především osobní setkání s úřadem. Odpovědělo tak celkem 78 % respondentů. Dalším poznatkem dotazníku bylo, že 49 % lidí mají pozitivní zkušenosti s chováním úřední osoby, tedy milé a vstřícné chování úřední osoby k nim. 2 % lidí odpověděla, že při osobním setkání úřední osoba působila naštvaně a podrážděně, což by se nemělo v žádném případě stávat. Z dotazníku vyčteme i případné řešení negativní zkušenosti úředních osob s občany. Dále se dočteme, že 21 % lidí, má zřízenou datovou schránku, přes kterou s úřadem komunikují a slouží k zasílání potřebných dokumentů.

Při elektronické komunikaci mezi úřadem a občanem je 81 % respondentů s touto komunikací naprosto spokojeni. Úřad s nimi tedy elektronicky komunikuje a odpovídá na jejich případné dotazy. 19 % lidí na tuto otázku odpovídá, že, spokojeno není, znamená to tedy, že mají negativní zkušenost při snaze komunikovat s patřičným úřadem o konkrétním dotazu, který je na úřad kladen. V závěru dotazování respondenti měli možnost napsat, co by na svém úřadu jak městském nebo obecním změnili, jestli komunikaci, nebo rychlost vyřízení požadavků a podobně. Každý měl možnost se anonymně k otázce vyjádřit.

4.5 Diskuse

Diskuse se zaměřuje na otázky, které se týkají komunikace mezi občanem a úřadem a následné spokojenosti. Dotazníkem měla být zjištěna úroveň komunikace mezi lidmi a úřadem, vzájemná komunikace mezi občanem a veřejnou správou nebo zjištění potřebných změn, které by veřejnost uvítala.

Pozitivním zjištěním je, že více jak polovina respondentů dává přednost osobnímu setkání s veřejnou správou. Tomuto tvrzení nasvědčuje otázka číslo 8. Tuto formu komunikace považujeme za nejběžnější a nejvíce praktickou. Důvody pro osobní kontakt mohou být různé. Při osobním setkání každý z nás může na místě vyřešit jakékoliv nepochopené dotazy a následně tyto dotazy společně vyřešit. Při osobním setkání vnímáme mimo jiné pocity a nálady úředníka či celkovou atmosféru úřadu. Následující 9. otázka byla zaměřena na způsob jednání úřední osoby. Z tabulky 9 vyplývá, že 49 % respondentů se setkalo s příjemným chováním při kontaktu s úřední osobou. Otázka byla položena z důvodu toho, že spousta lidí si v dnešní době stěžuje na chování a jednání některých úředníků a dopadem toho můžou být negativní recenze na konkrétní úřad. Pozitivním zjištěním je, že se s příjemným chováním setkalo celkem 49 % respondentů. Méně pozitivním zjištěním, které z výsledků plyne, je, že někteří z respondentů se setkali s opakem pozitivního jednání. Z výše uvedené tabulky můžeme vyčíst, že celkem 2 % respondentů bylo při návštěvě veřejné správy nemile překvapeno.

Celkem 96 % respondentů, kteří měli nějaký požadavek na úřad, byl požadavek úřadem zcela vyřešen, což můžeme pokládat za velké pozitivum. Úřad by měl komunikovat s veřejností jak elektronicky, tak při osobním setkání a výsledek nám potvrzuje také tabulka číslo 12.

Z dotazníku mimo jiné lze také vyčíst, že pro spoustu respondentů by bylo snadnější komunikovat s úřady elektronicky pomocí datové schránky. Otázka byla položena se záměrem zjistit, kolik procent lidí by tuto formu komunikace preferovalo. Z tabulky 18 plyne, že celkem 81 % respondentů, je pro tuto formu komunikace. Komunikace pomocí datové schránky by respondentům umožnila mimo jiné vyřizovat žádosti o vystavení OP, žádosti o nemocenskou, žádosti o změnu trvalého bydliště, žádosti o změnu příjmení, a to z pohodlí domova. Celkem 19 % respondentů by tuto komunikaci nepreferovalo.

Poslední otázky dotazníku měly dva cíle. Prvním cílem této otázky bylo zjistit spokojenost respondentů s daným úřadem, který navštěvují, a druhým cílem bylo zjistit,

jaké změny by respondenti na daném úřadu uvítali. Pozitivním zjištěním je, že 18 % respondentů je velmi spokojeno se svým obecním/městským úřadem a 45 % respondentů spokojeno. Z tabulky tedy plyne, že úroveň spokojenosti tvoří největší procento spokojenosti. Po sečtení odpovědi velmi spokojený a spokojený v této otázce, budeme-li považovat tuto otázku za totožnou, tvoří celkem 63 % spokojených respondentů. Naopak odpověď velmi nespokojený a nespokojený odpovědělo stejně po 1 %. 35 % respondentů pak odpovědělo odpovědí neutrálně. Tedy ani spokojený ani nespokojený.

V poslední otázce, ve které se každý z respondentů měl možnost vyjádřit, co by na svém úřadě, který navštěvuje, změnil, bylo pozitivním zjištěním, že 73 % respondentů by na svém úřadě nic neměnila. Respondenti se mimo jiné vyjádřili i s požadavky změn, které by na svém úřadě uvítali. Příkladem jsou odpovědi např. změna úředních hodin, vytvoření datových schránek pro všechny, lepší chování apod. Kladným zjištěním ale je, že největší procento tvoří kladné hodnocení na úřady.

ZÁVĚR

Problematika komunikace mezi veřejnou správou a veřejností je široko diskutovanou otázkou. Čím dál častěji se lidé setkávají s nevhodným chováním úředních osob ve veřejných institucích. Náplní práce každé úřední osoby, která se rozhodne pracovat ve veřejné instituci, je především dobrá komunikace s lidmi. Není-li člověk komunikativní, vstřícný a empatický vůči jiným osobám, je možnou příčinou špatné recenze na daný úřad.

Každý z nás se jednou ocitne v situaci, kdy bude muset kontaktovat úřad a komunikovat s veřejnou osobou a určitě se nikdo z nás nechce setkat s negativním chováním úředníka na naši osobu. Platí to i pro obrácený případ. Úřední osoba by měla vyjít veřejnosti vždy vstříc a poradit s dotazy kladeny od občana.

Cílem práce bylo zjistit, na jaké úrovni je komunikace mezi lidmi a úřadem. Jaké množství lidí se setkalo s nevhodným, nebo naopak příjemným chováním na jejich konkrétním úřadu v místě bydliště. Dále jak na ně jejich úřad působí, zda jsou úředníci ochotni při vyřizování požadavků občanů pomoci a zda jsou úřadem dostatečně informováni o dění v obci.

Teoretická část práce se skládá ze tří kapitol, které jsou zaměřeny na teorii veřejné správy a komunikace ve veřejné správě s občany. První kapitola popisuje definice, funkce a druhy komunikace. Druhá kapitola popisuje definici veřejné správy, její dělení na samosprávu a státní správu nebo definici veřejného prostoru. Poslední třetí kapitola se zaměřuje na komunikaci veřejné správy s občany, kterým se práce zabývá. Ve třetí kapitole nalezneme definici občana, úřadu, nebo formy, kterými lze s úřadem komunikovat.

Pro praktickou část jsme zvolili průzkumné šetření a získaná data jsme vyhodnotili deskriptivní metodou. Praktická část nám umožnila nahlédnout do názorů respondentů na úřady, které navštěvují. Z dotazníkového šetření jsme mohli zaznamenat názory občanů, který svůj úřad hodnotili jak kladně, tak záporně.

ZDROJE

ČMEJREK, Jaroslav, Jan, ČOPÍK. *Veřejná správa.* České Budějovice: Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích, 2016. ISBN 978-80-7394-578-7

DEVITO, Joseph A. *Základy mezilidské komunikace: 6. vydání*. Praha: Grada, 2008. Expert (Grada). ISBN 978-80-247-2018-0.

FORET, Miroslav. *Marketingová komunikace*. Brno: Computer Press, 2006. ISBN 80-251-1041-9.

FORETOVÁ, Věra. *Komunikující město*. Brno: Masarykova univerzita, 1996. ISBN 80-210-1287-0.

GAVORA, Peter. *Učitel a žáci v komunikaci*. Brno: Paido, 2005. ISBN 80-7315-104-9.

GAVORA, Peter. *Úvod do pedagogického výzkumu*. Brno: Paido, 2000. Edice pedagogické literatury. ISBN 80-85931-79-6.

HEGER, Vladimír. *Komunikace ve veřejné správě*. Praha: Grada, 2012. Žurnalistika a komunikace. ISBN 978-80-247-3779-9.

HORZINKOVÁ, Eva a Vladimír NOVOTNÝ. *Správní právo procesní*. 3., aktualiz. a dopl. vyd. Praha: Leges, 2010. Student (Leges). ISBN 978-80-87212-34-9.

JANOUŠEK, Jaromír. *Psychologické základy verbální komunikace: projevy psychických funkcí ve verbální komunikaci, významová dynamika a struktura komunikačního aktu, komunikace písemná, ženská, mužská, virtuální, vnitřní kooperace a vnitřní řeč ve verbální komunikaci*. Praha: Grada, 2015. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-4295-3.

KADEČKA, Stanislav, Petr PRŮCHA a Radek ONDRUŠ. *Základy správního práva pro ekonomy*. Brno: Masarykova univerzita, 2003. ISBN 80-210-3050-x.

KÁŇA, Pavel a Petra KALOUSKOVÁ. *Základy veřejné správy: vybrané kapitoly veřejné správy pro studium na středních a vyšších odborných školách*. 5. aktualizované vydání. Ostrava: Montanex, 2019. ISBN 978-80-7225-465-1.

LAPÁČEK, Jiří. *Jak na datovou schránku a elektronickou komunikaci s úřady*. Brno: Computer Press, 2012. ISBN 978-80-251-3680-5.

LEŠKO, Ladislav. *Náhled do sociální komunikace*. Brno: Tribun EU, 2008. Knihovnicka.cz. ISBN 978-80-7399-466-2.

MAREŠ, Jiří a Jaro KŘIVOHLAVÝ. *Komunikace ve škole*. Brno: Masarykova univerzita, 1995. ISBN 80-210-1070-3.

MIKULÁŠTÍK, Milan. *Komunikační dovednosti v praxi*. Praha: Grada, 2003. Manažer. ISBN 80-247-0650-4.

MIKULÁŠTÍK, Milan. *Komunikační dovednosti v praxi*. 2., dopl. a přeprac. vyd. Praha: Grada, 2010. Manažer. ISBN 978-80-247-2339-6.

NELEŠOVSKÁ, Alena. *Pedagogická komunikace v teorii a praxi*. Praha: Grada, 2005. Pedagogika (Grada). ISBN 80-247-0738-1.

PLAŇAVA, Ivo. *Průvodce mezilidskou komunikací: přístupy - dovednosti - poruchy*. Praha: Grada, 2005. Psyché (Grada). ISBN 80-247-0858-2.

POMAHAČ, Richard a Olga VIDLÁKOVÁ. *Veřejná správa*. Praha: C.H. Beck, 2002. Beckovy mezioborové učebnice. ISBN 8071797480.

PŘIKRYLOVÁ, Jana. *Moderní marketingová komunikace*. 2., zcela přepracované vydání. Praha: Grada Publishing, 2019. Expert (Grada). ISBN 978-80-271-0787-2.

SVATOŠ, Tomáš. *Kapitoly ze sociální a pedagogické komunikace: teoretická minima a praktické náměty*. Vyd. 2., upr. Hradec Králové: Gaudeamus, 2006. ISBN 80-7041-176-7.

VYMĚTAL, Jan. *Průvodce úspěšnou komunikací: efektivní komunikace v praxi*. Praha: Grada, 2008. Manažer. ISBN 978-80-247-2614-4.

VYBÍRAL, Zbyněk. *Psychologie komunikace*. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-7178-998-4.

Internetové zdroje:

Veřejná správa [online], [cit. 03. 06. 2020]. Dostupné z: https://verejnasprava.estranky.cz/clanky/1.-verejna-sprava.html

Ústřední orgány státní správy – Ministerstvo vnitra České republiky. *Úvodní strana – Ministerstvo vnitra České republiky* [online]. Ministerstvo vnitra České republiky. [cit. 03. 06. 2020]. Dostupné z:https://www.mvcr.cz/docDetail.aspx?docid=22103042&docType=ART

Zákony pro lidi- Sbírka zákonů ČR v aktuálním konsolidovaném znění. *Zákony pro lidi – Sbírka zákonů ČR v konsolidovaném znění* [online]. [cit. 03. 06. 2020]. Dostupné z: https://www.zakonyprolidi.cz/

Mediální a komunikační servis Říčany [online].[cit. 03. 06. 2020] Dostupné z:https://www.maks-ricany.cz/maks/co-je-verejny-prostor-a-kdo-jej-utvari

Vláda České republiky – Novinky.cz. *Novinky.cz – nejčtenější zprávy na českém internetu* [online]. [cit. 03. 06. 2020]. Dostupné z: https://www.novinky.cz/tema/clanek/vlada-ceske-republiky-40259409

Standardní nástroje komunikace s veřejností - *Moderní Obec – Moderní Obec*[online]. Dostupné z: https://www.moderniobec.cz/standardni-nastroje-komunikace-s-verejnosti/

Úřední osoba – Slovníček pojmů – Férová policie. *O projektu – Férová policie* [online]. Liga lidských práv [cit. 03. 06. 2020]. Dostupné z: http://www.ferovapolicie.cz/slovnicek-pojmu/uredni-osoba-2550.html

Úřad online. *Aktuality* [online]. Magistrát města Olomouce [cit. 03. 06. 2020]. Dostupné z: https://www.olomouc.eu/urad-online

SEZNAM PŘÍLOH

1. Dotazník

Příloha 1

Dotazník

1. **Jaké je vaše pohlaví?**
    - Žena
    - Muž
2. **Jaký je váš věk?**
    - 0 – 25
    - 26 – 50
    - 51 a více let
3. **Jaké je vaše dosavadní vzdělání?**
    - Základní
    - Střední odborné – výuční list
    - Střední s maturitou
    - Vysokoškolské
4. **Jaké je/bylo vaše zaměstnanecké postavení?**
    - Nezaměstnaný (á)
    - Zaměstnanec
    - OSVČ, živnostník, podnikatel
    - Jiné
5. **Jak často pracujete s internetem?**
    - Denně
    - Několikrát do týdne
    - Jednou týdně
    - Jednou za 14 dní
    - Nikdy
6. **Kvůli čemu na internetu trávíte nejvíce času?**
    - Sociální sítě
    - Internetové nakupování
    - Internetové bankovnictví
    - Kvůli zaměstnání
    - Jiné
7. **Kde se nejčastěji připojujete k internetu?**

- Mobilní internet
- V zaměstnání
- V knihovně
- Doma
- Jinde

8. **Kterou formu komunikace upřednostňujete ke kontaktu s úřadem?**
    - Osobní setkání
    - Telefonování
    - E-mail
    - Dopis
    - Jiná
9. **Pokud upřednostňujete osobní setkání, jak vypadá komunikace mezi vámi a úřední osobou resp. chování úřední osoby k vám?**
    - Milé a vstřícné
    - Neutrální
    - Naštvané, podrážděné
    - Neupřednostňuji osobní setkání
10. **Setkal (a) jste se někdy s naprosto nevhodným chováním úřední osoby k vám?**
    - Ano
    - Ne
11. **Pokud ano, jak jste situaci řešil (a)?**
    - Napište jedno nebo více slov
12. **Při osobním setkání, kdy jste měl (a) nějaký konkrétní požadavek, byl tento požadavek ze strany úřadu zcela vyřešen?**
    - Ano
    - Ne
13. **Pokud ano, kolikrát jste úřad kvůli požadavku musel (a) navštívit či kontaktovat?**
    - Jednou
    - Dvakrát
    - Třikrát
    - Více jak třikrát

14. **Pokud používáte elektronickou poštu pro komunikaci s úřadem, byly vám vždy zodpovězeny vaše dotazy?**
    - Ano
    - Ne
15. **Využíváte ke komunikaci se státní správou informační systémy? (například portály či specializované aplikace)**
    - Ano
    - Ne
16. **Pokud ano, jaké?**
    - Zdravotní pojišťovna
    - Katastr nemovitosti
    - Finanční správa
    - Nevyužívám
    - Jiná..
17. **Pokud nemáte zřízenou datovou schránku, uvažujete o jejím zřízení?**
    - Ano
    - Ne
18. **Pokud by bylo možné komunikovat s úřady elektronicky pomocí datové schránky, uvažoval (a) byste o jejím zřízení zdarma? (např. žádost o vystavení nového OP, žádost o nemocenskou, podání přiznání k dani z nemovitosti, daně z příjmu FO, registrace psů, změna trvalého bydliště, žádost o změnu příjmení)**
    - Ano
    - Ne
19. **Jak hodnotíte elektronickou komunikaci s úřady?**
    - Jsem spokojený (á)
    - Jsem nespokojený (á)
    - Neutrálně
    - Nevyužívám elektronickou komunikaci
20. **Jak jste celkově spokojeni s vaším obecním/městským úřadem?**
    - Velmi spokojený (á)
    - Spokojený (á)

- Neutrálně
- Velmi nespokojený (á)
- Nespokojený (á)

21. **Je něco, co byste na vašem obecním/městském úřadě změnil (a) co se týče komunikace nebo vyřizování vašich požadavků či dotazů?**
    - Napište jedno nebo více slov

Děkuji za ochotu při vyplňování

Hezký den

ANOTACE

Jméno a příjmení:	Monika Totová
Katedra:	Ústav pedagogiky a sociálních studií
Vedoucí práce:	PaedDr. Alena Jůvová, Ph.D.
Rok obhajoby:	2020

Název práce:	Komunikace veřejné správy s občany
Název v angličtině:	Communication of public administration with citizens
Anotace práce:	Teoretická část se zaměřuje na definici komunikace, druhy komunikace, definice verbální a neverbální komunikace, funkce komunikace a komunikační proces. Teoretická část také popisuje definici veřejné správy a její dělení (samospráva, státní správa), popisuje téma od moci ke správě a také definuje veřejný prostor. Dále je teoretická část zaměřena na komunikaci veřejné správy s občany. Kapitola se zaměřuje na definice, jako jsou komunikace jako prostředek vlády, nástroje a prostředky pro komunikaci, definice občana a úřední osoby, způsoby komunikace s úřadem a také informační zdroje veřejné správy. Praktická část je zaměřena na sběr dat týkající se spokojenosti občanů s veřejnou správou.
Klíčová slova:	Komunikace, verbální a neverbální komunikace, veřejná správa, státní správa, samospráva, občan, úředník, komunikace veřejné správy

Anotace v angličtině:	The theoretical part focuses on the definition of communication, types of communication, definition of verbal and nonverbal communication, communication functions and communication process. The theoretical part also describes the definition of public administration and its division (self-government, state administration), describes the topic from power to administration and also defines public space. Furthermore, the theoretical part focuses on the communication of public administration with citizens. The chapter focuses on definitions such as communication as a means of government, tools and means for communication, definitions of citizen and official, ways of communication with the office and also information sources of public administration. The practical part is focused on data collection concerning citizens' satisfaction with public administration.
Klíčová slova v angličtině:	Communication, verbal and nonverbal communication, public administration, state administration, self-government, citizen, official, communication public administration
Přílohy vázané v práci:	1. Dotazník
Rozsah práce:	48 stran
Jazyk práce:	Čeština