

Bakalářský studijní program: **Ekonomika a management**

Studijní obor: **Ekonomika veřejné správy a sociálních služeb**

Obec a její komunikační kanály: případová studie komunikace města Králův Dvůr

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

Autor: **Markéta ŠILHÁNKOVÁ, DiS.**

Vedoucí bakalářské práce: **PhDr. Markéta SANALLA**

Znojmo, 2018

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci na téma „Obec a její komunikační kanály: případová studie komunikace města Králův Dvůr zpracovala samostatně pod odborným vedením vedoucí PhDr. Markéty Sanalla bakalářské práce a že veškeré použité zdroje jsem uvedla v Seznamu použité literatury.

V Praze dne 16. 4. 2018

.....

Markéta Šilhánková, DiS.

Poděkování

Tímto bych ráda poděkovala své vedoucí PhDr. Markétě Sanalla za milý a vstřícný přístup, za cenné rady, podněty, komentáře a připomínky při zpracování bakalářské práce. Dále bych chtěla poděkovat Městu Králův Dvůr/ paní Karolíně Lacinové za poskytnutí informací, které byly využity v praktické části bakalářské práce a za pomoc při distribuci dotazníků mezi úředníky a zastupitele města Králův Dvůr. V neposlední řadě bych chtěla poděkovat své rodině za velkou podporu během mého celého studia.



ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Autor	Markéta ŠILHÁNKOVÁ, DiS.
Bakalářský studijní program	Ekonomika a management
Obor	Ekonomika veřejné správy a sociálních služeb
Název	Obec a její komunikační kanály: případová studie komunikace města Králův Dvůr
Název (v angličtině)	A municipality and its communication channels: Case study of the town of Králův Dvůr communication

Zásady pro vypracování:

Cíl práce: Cílem práce je vypracovat návrh pro zefektivnění komunikačních kanálů mezi samosprávou ve městě Králův Dvůr a občany zkoumaného města s důrazem na nové možnosti, jež skýtá elektronizovaná veřejná správa. Dílčím cílem je vypracovat návrh, jak zlepšit komunikaci i v rámci samotného úřadu.

Postup práce:

1. Zpracovat literární rešerši.
2. Provést analýzu současné situace v oblasti komunikace mezi občany.
3. Vypracovat dotazníkové šetření mezi dotčenými úředníky i občany.
4. Vyhodnotit dotazníkové šetření.
5. Vytvořit návrh pro zefektivnění komunikace na základě výsledků průzkumu a provedených analýz.

Metody: literární rešerše, analýza, dotazníkové šetření

Rozsah práce: 40 - 55

Seznam odborné literatury:

1. BALÍK, Stanislav. *Komunální politika: obce, aktéři a cíle místní politiky*. 1. vyd. Praha: Grada, 2009, 256 s. ISBN 978-80-247-2908-4.
2. DEVITO, Joseph. *Základy mezilidské komunikace*. 6. vyd. Praha: Grada, 2008, 512 s. ISBN 978-80-247-2018-0.
3. HEGER, Vladimír. *Komunikace ve veřejné správě*. 1. vyd. Praha: Grada, 2012, 256 s. ISBN 978-80-247-3779 -9.
4. NOVOTNÁ, Eliška. *Sociologie organizace*. 1. vyd. Praha: Grada, 2008, 112 s. ISBN 978-80-247-2428-7.

Datum zadání bakalářské práce: duben 2017

Termín odevzdání bakalářské práce: duben 2018




Markéta ŠILHÁNKOVÁ, DiS.
student


PhDr. Markéta SANALLA
vedoucí bakalářské práce


Ing. Mirka WILDMANNOVÁ, Ph.D., MBA.
garant studijního oboru


doc. Ing. Hana BŘEZINOVÁ, CSc.
rektorka SVŠE Znojmo

ABSTRAKT

Bakalářská práce na téma Obec a její komunikační kanály: případová studie komunikace města Králův Dvůr je zaměřena na komunikaci a komunikační kanály zkoumaného města. V teoretické části je provedena literární rešerše se zaměřením na charakteristiku základních pojmů, týkajících se veřejné správy, komunikace a komunikačních kanálů obce. V praktické části je zpracováno dotazníkové šetření, které probíhalo mezi občany města, zaměstnanci městského úřadu a zastupiteli. Na základě výsledků dotazníkového šetření je zhodnocena forma komunikace vybraného města a navrhuta doporučení pro zlepšení komunikace mezi městem a jeho občany.

Klíčová slova: veřejná správa, obec, komunikace, komunikační kanály

ABSTRACT

The bachelor thesis on topic “Municipality and its communication channels: case study of communication in the town of Králův Dvůr” focuses on communication and communication channels of this town. The theoretical part describes the literary research focusing on characteristics of basic terms regarding public administration, communication and municipality communication channels. In the practical part the bachelor thesis deals with a questionnaire survey which was conducted among the town citizens, the town office employees and the town representatives. On the basis of the questionnaire results, the form of communication in the specific municipality is assessed and proposals leading to improved level of communication between the municipality and the citizens are submitted.

Key words: public administration, municipality, communication, communication channels

OBSAH

1	ÚVOD	8
2	CÍL PRÁCE A METODIKA	9
3	TEORETICKÁ ČÁST	10
3.1	VEŘEJNÁ SPRÁVA.....	10
3.1.1	Obec a její definice	11
3.1.2	Historie	12
3.1.3	Současnost	12
3.1.4	Orgány obce.....	14
3.1.5	Působnost obcí.....	19
3.2	KOMUNIKACE, VEŘEJNÁ SPRÁVA, KOMUNIKACE V OBCI	19
3.2.1	Komunikace a její druhy.....	20
3.2.2	Komunikace v byrokratické společnosti.....	23
3.2.3	Vybrané druhy komunikačních kanálů obce	28
3.3	SHRNUTÍ TEORETICKÉ ČÁSTI	30
4	PRAKTICKÁ ČÁST	31
4.1	CHARAKTERISTIKA	31
4.2	STRUKTURA MĚSTA A MĚSTSKÉHO ÚŘADU.....	33
4.3	KOMUNIKACE MĚSTA.....	34
4.3.1	Vnější komunikace města.....	34
4.4	DOTAZNÍKOVÉ ŠETŘENÍ	38
4.4.1	Dotazníkové šetření mezi občany.....	38
4.4.2	Dotazníkové šetření mezi zaměstnanci MěÚ Králův Dvůr.....	56
4.4.3	Dotazníkové šetření mezi zastupiteli.....	65
4.5	NÁVRH ŘEŠENÍ.....	70
5	ZÁVĚR	73
6	SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY.....	75
7	SEZNAM OBRÁZKŮ A GRAFŮ	79
8	SEZNAM PŘÍLOH.....	81
9	PŘÍLOHY	82

1 ÚVOD

Komunikace ve státní správě potažmo obci je nutností každého člověka. Lidé komunikují s úřady každý den, a proto komunikace musí fungovat nejen vně úřadu, ale zejména uvnitř úřadu. Jen pokud bude dobrá a plynulá komunikace mezi pracovníky uvnitř úřadu, budou se informace dostávat k občanům/klientům včas a v požadované kvalitě.

Na komunikaci je v dnešní době kladen velký důraz, neboť občané mají právo být informováni co se děje v dané obci, ale také informace sami vyžadují a chtějí se na komunikaci podílet. Dříve probíhala komunikace občanů s úřady formou osobní návštěvy úřadu. Dnešní moderní doba využívá ke komunikaci občana s úřadem nové moderní internetové technologie a v současné době veřejná správa zdokonaluje komunikaci s občany formou elektronizace veřejné správy.

Tyto moderní technologie jsou především využívány mladšími občany, ale obec musí také myslet i na starší občany, kteří nemůžou nebo nechtějí elektronicky komunikovat. Každá obec by měla mít nastaven svůj komunikační plán a využívat takové komunikační kanály, prostřednictvím kterých občané obdrží potřebné informace. Zároveň je potřeba, aby obec měla od občanů zpětnou vazbu. Bez zpětné vazby obec nezjistí, zda má zvoleny ty správné komunikační kanály, které občanům vyhovují či nikoliv a zda se k občanům informace dostávají či nikoliv. Právě komunikace obce s občany je součástí praktické části této bakalářské práce. Jaké komunikační kanály obec ke komunikaci s občany využívá a zda je tato komunikace pro občany vyhovující či nikoliv.

2 CÍL PRÁCE A METODIKA

Cílem této bakalářské práce je popsat a následně zhodnotit komunikaci v městě Králův Dvůr. Na základě výsledků získaných z dotazníkového šetření v rámci samotného úřadu a mezi občany bude obci navrženo zefektivnění komunikačních kanálů mezi samosprávou v městě Králův Dvůr a jeho občany. Hlavním úkolem této bakalářské práce je zjistit, zda jsou občané města Králův Dvůr spokojeni s komunikačními kanály, které obec využívá a zda jsou informace, které obec poskytuje dostatečné co do rozsahu, četnosti a kvality. Dílčím cílem bude zjištění formy komunikace v rámci samotného úřadu, případné vypracování návrhu, jak zlepšit komunikaci v rámci samotného úřadu. Dalším dílčím cílem bude zjištění formy komunikace zastupitelů města vůči občanům a zaměstnancům Městského úřadu Králův Dvůr.

Tyto návrhy budou navrženy na základě zpracování literárních rešerší a na základě sběru dat dotazníkového šetření. Dotazníkové šetření bude probíhat mezi občany města Králův Dvůr, mezi úředníky městského úřadu Králův Dvůr a mezi zastupiteli města Králův Dvůr. Dotazník pro občany bude vypracován a šířen jak v online podobě prostřednictvím elektronických komunikačních kanálů, tak v papírové podobě, aby bylo možné oslovit i občany, kteří nedisponují moderními elektronickými komunikačními prostředky. Dotazník pro zaměstnance městského úřadu a pro zastupitele bude šířen prostřednictvím e-mailu, který bude zaslán paní Lacinové, která ho dále rozešle. Sběr dat bude probíhat v únoru – březnu roku 2018. Jako reprezentativní vzorek u občanů bude použito 121 odpovědí, u úředníků bude použito 12 odpovědí (počet úředníků 20) a zastupitelů bude použito 9 odpovědí (počet zastupitelů 17).

Výsledek dotazníkového šetření, které bude probíhat mezi občany, bude sloužit ke zjištění odpovědi, na otázku, zda jsou občané v městě Králův Dvůr spokojeni s formou komunikace, kterou má město nyní nastaveno, případně co by v komunikaci zlepšili. Výsledek dotazníkového šetření, které bude probíhat mezi zaměstnanci městského úřadu, bude sloužit ke zjištění odpovědi na otázku, jakou formu komunikace využívají zaměstnanci mezi sebou, jaké komunikační prostředky využívají případně, zda by uvítali nový komunikační prostředek. Výsledek dotazníkového šetření, které bude probíhat mezi zastupiteli, bude sloužit ke zjištění, jak se jim komunikuje se zaměstnanci, s ostatními zastupiteli a s občany. Jaký komunikační kanál nejčastěji využívají ke komunikaci s občany, jak často s občany komunikují, případně co by v komunikaci s občany zlepšili.

3 TEORETICKÁ ČÁST

Tato bakalářská práce je zaměřena na obec a její komunikační kanály, v teoretické části bude vysvětlen pojem státní správa, obec, postavení obce ve státní správě a orgány obce. Dále se bakalářská práce zabývá komunikací a jejími druhy z obecného hlediska a následně konkrétně na komunikaci obce.

3.1 Veřejná správa

Max Weber (1990, s. 10) definoval stát jako lidské společenství, které si na určitém území nárokuje pro sebe monopol legitimního fyzického násilí. Stát sám se pokládá za jediný zdroj práva a násilí. „Úsilí o moc je nevyhnutelným prostředkem politika a násilí je rozhodujícím prostředkem politika“ (Weber 1990, s. 61, 68).

„Veřejná moc je vykonávána subjekty, které své oprávnění odvozují od státu, který je jejím prvotním nositelem. Stát uskutečňuje svou moc skrz orgány moci zákonodárné, výkonné a soudní a i skrze jiné subjekty“. (Balík, 2009, s. 11) Veřejná správa bývá charakterizována jako správa veřejných záležitostí ve veřejném zájmu. Tuto činnost stát vykonává formou centralizace, nebo decentralizace. (Kadečka a Rigel, 2009, s. 3)

Centralizace veřejné správy znamená, že zejména rozhodovací pravomoc je v rukou státu a centrální subjekt z pozice nadřízenosti zasahuje do veškeré správní činnosti. Opakem oproti centralizaci je decentralizace, což znamená přenesení moci z jednoho subjektu pravomoci svěřené jim právním předpisem, rozhodují samostatně, z vlastní iniciativy, bez zasahování centrálního subjektu. „Veřejná správa jako organizace se tradičně člení na státní správu a samosprávu.“ (Kadečka a Rigel, 2009, s. 3–4)

Jak bylo výše uvedeno, stát je prvotním a hlavním subjektem veřejné správy. Veřejná správa vykonávaná státem a jeho orgány se nazývá státní správa“ (Horzinková a Novotný, 2013, s. 17). „Správní činnost je možné chápat jako prosazování autority státu a zákona vůči občanům. Prostřednictvím veřejné správy je uskutečňována státní moc. Veřejný zájem uskutečňují subjekty, které tak činí na základě zákona. Veřejná správa má dvě podoby, tou první je státní správa, která je vykonávána na celém území státu a druhou je územní samospráva, která zastupuje občany pouze určité části území státu. Správní činnost je možné chápat jako prosazování autority státu a zákona vůči občanům (Heger, 2012, s. 41).

V odborné literatuře se můžeme setkat s různými definicemi veřejné správy. Například Peková (2004, s. 85) charakterizovala veřejnou správu jako souhrn záměrných činností, jejichž prostřednictvím se zabezpečují úkoly ve veřejném zájmu a jako souhrn institucí, které tyto činnosti vykonávají přímo nebo zprostředkovaně.

Veřejnou správu zajišťuje mnoho institucí a z tohoto důvodu „je nutné těmto institucím vymezit jejich kompetence, tzn. působnost a pravomoc. Každá instituce ve veřejné správě má vymezenou působnost jak věcnou, tak územní. Věcná působnost je vymezena zákonem nebo prováděcím předpisem a vztahuje se k předmětu činnosti instituce. Územní působnost se váže k místu, území, kde se věcná působnost instituce realizuje“.

(Peková, Pilný a Jetmar, 2008 s. 87–88)

Veřejná správa plní rozhodnutí volených orgánů – správu věcí veřejných, zajišťuje soulad praxe s právem. Zákony mají velký vliv na fungování a činnost veřejné správy, která musí zákony realizovat a řídit se jimi. (Peková, Pilný a Jetmar, 2008 s. 87)

Na výkonu veřejné správy se do jisté míry podílí i sami občané a to formou volby politiků. Funkční období politiků je různě dlouhé a to v závislosti na druhu voleb. V České republice se konají volby na několika úrovních a to: do zastupitelstva obcí, do zastupitelstev krajů, do parlamentu (volby do senátu a poslanecké sněmovny), do evropského parlamentu a volby prezidenta.

3.1.1 Obec a její definice

„Obce jsou základní, územní samosprávné jednotky a při výkonu veřejné správy mají vrchnostenské postavení“.

(Hrozinková a Novotný, 2013, s. 17).

V současnosti je stěžejním právním předpisem pro územní samosprávné celky zákon č. 128/2000 Sb., o obcích (obecní zřízení) ze dne 12. 4. 2000 (dále jen „Zákon o obcích“). Tento zákon nabyl účinnosti dnem voleb do zastupitelstev krajů v roce 2000, s výjimkou ustanovení § 147 odst. 4, které nabylo účinnosti 1. 1. 2001.

Výše uvedený právní předpis definuje obec v ustanovení § 1 následně: „Obec je základním územním samosprávným společenstvím občanů; tvoří územní celek, který je vymezen hranicí území obce“.

(Zákon o obcích)

3.1.2 Historie

Pojem/označení obec není ničím novým a toto pojmenování se nevyskytlo až s účinností zákona o obcích. Prvopočátky „obce“ se datují již od doby života Platóna (427–347 let př. n. l.) a Aristotela (384–322 let př. n. l.). Platón byl jeden z nejvýznamnějších filosofů v dějinách lidstva. Jeho největší dílo bylo „Ústava“ (Politeia). Charakteristickým rysem Ústavy je vláda jednoho nebo několika filosofů tzv. sofokracie a dalším typickým znakem je to, že dílo je psáno v dialozích. V díle Ústava se Platón mimo jiné zabýval různými formami vlády, jak si představoval vznik státu a jeho fungování. (David, 2002, s. 134)

V díle Ústava se uvádí, že obec něco většího než jednotlivý člověk. Obec vzniká z důvodu, že jednatelce není soběstačný a že se mu mnoha věcí nedostává. Vzhledem k tomu, že člověk má různé potřeby, a aby je mohl uspokojit, potřebuje k tomu druhého člověka. Protože je mnoho potřeb, shromáždí se mnoho společníků a pomocníků (rolníka, stavitele, tkalce, obuvníka apod.) do jednoho bydliště a tomuto sdružení v jednom bydlišti se nazývá obec. A pravým jejím tvůrcem bude naše potřeba. Když pak jeden druhému něco dává nebo něco od něj přijímá, dělá to pro to, že to pokládá za svou výhodu. (Platón, kniha druhá, 2001, s. 50)

Aristoteles žák Platóna ostře kritizoval politické myšlenky Platóna. Napsal dílo „Politika“ kde vyjadřuje nejen kritiku Platóna, ale i názory na vznik státu, jeho uspořádání a fungování. Aristoteles viděl, že každá obec je jakýmsi druhem společnosti a každé společenství je sestaveno za účelem dobra. Dále ve svém díle uváděl, že obec je přirozený útvar a člověk je přirozeně určen pro život v obci. (David, 2002, s. 134)

Obyvatelstvo a určité území, to jsou dvě společné věci, které mají jak dnešní Zákon o obcích, tak několik set let staré pojetí podle Platóna.

3.1.3 Současnost

Česká republika se člení na obce a kraje. Obce jsou základními územními samosprávnými celky a kraje jsou vyššími územními samosprávnými celky. (Zákon č. 1/1993 Sb., čl. 99)

Obce jsou základní, územní samosprávné jednotky. V roce 2016 bylo v české republice evidováno 6 246 měst a obcí. (Malý lexikon obcí České republiky – 2017) Zcela výjimečné postavení zaujímá hlavní město Praha, jehož postavení upravuje zákon č. 131/2000 Sb., o hlavním městě Praze.

➤ Vznik nových obcí

Každá část území České republiky je součástí obce a kraje. Tím, že celé území České republiky je již rozděleno do obcí a krajů, tak vznik nové obce může nastat:

- sloučením dvou nebo více obcí, které spolu sousedí na základě dohody (Zákon o obcích, § 19),
- oddělením části obce od obce (Zákon o obcích, § 20a),
- zrušením nebo změnou vojenského újezdu (Zákon o obcích, § 20a).

Obcemi v České republice jsou například: Osov , Srbsko, Svatý Jan pod Skalou, Točnick.

Obvyklým způsobem zániku obce je její sloučení s jinou obcí. Méně časté je oddělení části obce od obce, i z důvodu, že po oddělení musí mít nová obec alespoň 1 000 obyvatel. (Zákon o obcích, § 21)

➤ Typy obcí:

- a) Městys – něco mezi obcí a městem je spíše historický název, protože byl spojen s právem pořádat týdenní a dobytčí trhy. Kolem roku 1950 se přestal používat, ale od roku 2006 byl znovu obnoven. Městysy jsou například: Cerhovice, Karlštejn, Komárov, Liteň.
- b) Město – titul větších a významnějších obcí. Jedním z kritérií, kdy se obec může stát městem, je min. 3 000 obyvatel. (Zákon o obcích, § 3) Město: hlavní město Praha, dále statutární města: Beroun, Kladno, Karlovy Vary.
- c) Dobrovolný svazek obcí – „Obce mají právo být členy dobrovolného svazku obcí za účelem ochrany a prosazování svých společných zájmů. Obce mohou vytvářet svazky obcí, jakož i vstupovat do svazků obcí již vytvořených. Členy svazku obcí mohou být jen obce“. (Zákon o obcích, § 49) Dobrovolným svazkem obcí je například: Mikroregion Hořovicko, Sdružení obcí Sedlčanska, Svazek obcí – Region Dolní Berounka.

3.1.4 Orgány obce

Vzhledem k tomu, že obec je veřejnou korporací, může jednat pouze prostřednictvím svých orgánů. V zákoně o obcích a také v Ústavě jsou uvedeny orgány, pomocí kterých může obec jednat. Ústava orgány omezuje pouze na zastupitelstvo. Zákon o obcích uvádí oproti Ústavě ještě několik dalších orgánů obce. Orgány obce dle zákona o obcích: zastupitelstvo, rada obce, starosta, obecní úřad a může jím být i komise – jestliže jí byl svěřen výkon přenesené působnosti (Zákon o obcích, § 122 odst. 2).

Obecní úřady obcí s rozšířenou působností jsou jakýmsi mezičlánkem mezi krajskými úřady a obecními úřady. Když došlo 31. 12. 2002 ke zrušení okresních úřadů, tak cca 80 % činností, které vykonávaly okresy, přešlo na obce s rozšířenou působností a naopak některé povinnosti přešly na krajské úřady. Přenesená působnost je definována v ustanovení § 61 a 66 Zákona o obcích.

Přesná definice orgánů obce, města a městyse dle § 5 Zákona o obcích, je následující:

- a) Obec je samostatně spravována zastupitelstvem obce; dalšími orgány obce jsou rada obce, starosta, obecní úřad a zvláštní orgány obce.
- b) Město je samostatně spravováno zastupitelstvem města; dalšími orgány města jsou rada města, starosta, městský úřad a zvláštní orgány města.
- c) Městys je samostatně spravován zastupitelstvem městyse; dalšími orgány městyse jsou rada městyse, starosta, úřad městyse a zvláštní orgány městyse.

➤ **Zastupitelstvo**

Občané obce si sami volí členy zastupitelstva v obecních volbách. Zastupitelé jsou voleni na dobu čtyř let. Jednotlivé obce nemají stejný počet zastupitelů. Velikost zastupitelstva obce závisí na počtu obyvatel a velikosti územního obvodu. Zásadní je počet obyvatel k 1. lednu roku, ve kterém se konají volby. „Počet členů stanoví tak, aby zastupitelstvo obce mělo v obci, městyse, městě, městském obvodu, městské části do 500 obyvatel 5 až 15 členů, nad 500 do 3 000 obyvatel 7 až 15 členů, nad 3 000 do 10 000 obyvatel 11 až 25 členů, nad 10 000 do 50 000 obyvatel 15 až 35 členů, nad 50 000 do 150 000 obyvatel 25 až 45 členů, nad 150 000 obyvatel 35 až 55 členů“ (Zákon o obcích, § 68).

Paragraf 92 Zákona o obcích, stanovuje: „Zastupitelstvo schází dle potřeby, nejméně však jednou za 3 měsíce. Zasedání zastupitelstva obce se konají v územním obvodu obce. Zasedání zastupitelstva obce svolává a zpravidla řídí starosta. Starosta je povinen svolat zasedání zastupitelstva obce, požádá-li o to alespoň jedna třetina členů zastupitelstva obce, nebo hejtman kraje. Zasedání zastupitelstva obce se koná nejpozději do 21 dnů ode dne, kdy žádost byla doručena obecnímu úřadu.“

V ustanovení § 93 Zákona o obcích, je uvedeno: „Obecní úřad informuje o místě, době a navrženém programu připravovaného zasedání zastupitelstva obce. Informaci vyvěsí na úřední desce obecního úřadu alespoň sedm dní před zasedáním zastupitelstva obce; kromě toho může informaci uveřejnit způsobem v místě obvyklým. Zasedání zastupitelstva je veřejné.“

V ustanovení § 95 Zákona o obcích je uvedeno: „O průběhu zasedání zastupitelstva obce se pořizuje zápis, který podepisuje starosta nebo místostarosta a určení ověřovatelé. V zápise se vždy uvede počet přítomných členů zastupitelstva obce, schválený pořad jednání zastupitelstva obce, průběh a výsledek hlasování a přijatá usnesení.“

Zastupitelstvu obce je dle ustanovení § 84 Zákona o obcích vyhrazeno například:

- schvalovat program rozvoje obce,
- schvalovat rozpočet obce, závěrečný účet obce a účetní závěrku obce sestavenou k rozvahovému dni,
- zřizovat trvalé a dočasné peněžní fondy obce,
- zřizovat a rušit příspěvkové organizace a organizační složky obce, schvalovat jejich zřizovací listiny,
- rozhodovat o založení nebo rušení právnických osob, schvalovat jejich zakladatelské listiny, společenské smlouvy, zakládací smlouvy a stanovy a rozhodovat o účasti v již založených právnických osobách,
- delegovat zástupce obce, s výjimkou ustanovení § 102 odst. 2 písm. c), na valnou hromadu obchodních společností, v nichž má obec majetkovou účast,
- vydávat obecně závazné vyhlášky obce,
- rozhodovat o vyhlášení místního referenda,

- volit z řad členů zastupitelstva obce starostu, místostarosty a další členy rady obce (radní) a odvolávat je z funkce, stanovit počet členů rady obce, jakož i počet dlouhodobě uvolněných členů tohoto zastupitelstva, zřizovat a zrušovat výbory, volit jejich předsedy a další členy a odvolávat je z funkce,
- zřizovat a zrušovat obecní policii,
- rozhodovat o zřízení a názvech částí obce, o názvech ulic a dalších veřejných prostranství,
- a další.

➤ **Rada obce**

Paragraf 99 Zákona o obcích uvádí: „Rada obce je výkonným orgánem obce v oblasti samostatné působnosti a ze své činnosti odpovídá zastupitelstvu obce. V oblasti přenesené působnosti přísluší radě obce rozhodovat, jen stanoví-li tak zákon. Radu obce tvoří starosta, místostarosta (místostarostové) a další členové rady volení z řad členů zastupitelstva obce. Počet členů rady obce je lichý a činí nejméně 5 a nejvýše 11 členů, přičemž nesmí přesahovat jednu třetinu počtu členů zastupitelstva obce. Rada obce se nevolí v obcích, kde zastupitelstvo obce má méně než 15 členů“.

Oproti zastupitelstvu nemá Rada obce stanoven interval, ve kterém se má scházet. Rada obce se schází dle potřeby a jednání Rady je neveřejné. Rada obce je schopna se usnášet, je-li přítomna nadpoloviční většina všech jejích členů; k platnému usnesení nebo rozhodnutí je třeba souhlasu nadpoloviční většiny všech jejích členů. Rada obce pořizuje ze své schůze zápis, který podepisuje starosta spolu s místostarostou nebo jiným radním. V zápise se vždy uvede počet přítomných členů rady obce, schválený pořad schůze rady obce, průběh a výsledek hlasování a přijatá usnesení (Zákon o obcích, § 101).

Rada obce připravuje návrhy pro jednání zastupitelstva obce a zabezpečuje plnění jím přijatých usnesení. (Zákon o obcích, § 102 písm. a)

Radě obce je dle ustanovení § 102 Zákona o obcích, vyhrazeno například:

- zabezpečovat hospodaření obce podle schváleného rozpočtu, provádět rozpočtová opatření v rozsahu stanoveném zastupitelstvem obce,

- plnit vůči právnickým osobám a organizačním složkám založeným nebo zřízeným zastupitelstvem obce, s výjimkou obecní policie, úkoly zakladatele nebo zřizovatele podle zvláštních předpisů, nejsou-li vyhrazeny zastupitelstvu obce (Zákon o obcích, § 84 odst. 2),
- rozhodovat ve věcech obce jako jediného společníka obchodní společnosti,
- vydávat nařízení obce,
- projednávat a řešit návrhy, připomínky a podněty předložené jí členy zastupitelstva obce nebo komisemi rady obce,
- stanovit rozdělení pravomocí v obecním úřadu, zřizovat a zrušovat odbory a oddělení obecního úřadu (Zákon o obcích, § 109 odst. 2),
- na návrh tajemníka obecního úřadu jmenovat a odvolávat vedoucí odborů obecního úřadu v souladu se zvláštním zákonem,
- zřizovat a zrušovat podle potřeby, komise rady obce (dále jen „komise“), jmenovat a odvolávat z funkce jejich předsedy a členy,
- kontrolovat plnění úkolů obecním úřadem a komisemi v oblasti samostatné působnosti obce,
- stanovit celkový počet zaměstnanců obce v obecním úřadu a v organizačních složkách obce,
- schvalovat organizační řád obecního úřadu,
- a další.

➤ **Starosta a místostarosta**

Ustanovení § 103 Zákona o obcích, uvádí: „Starosta zastupuje obec navenek. Starostu a místostarostu (místostarosty) volí do funkcí zastupitelstvo obce z řad svých členů. Starosta a místostarosta musí být občanem České republiky. Za výkon své funkce odpovídají zastupitelstvu obce. Starosta například odpovídá za informování veřejnosti o činnosti obce, svolává a zpravidla řídí zasedání zastupitelstva obce a rady obce, podepisuje spolu s ověřovateli zápis z jednání zastupitelstva obce a zápis z jednání rady obce.

Starostu zastupuje místostarosta. Zastupitelstvo obce může zvolit více místostarostů a svěřit jim některé úkoly. Místostarosta, kterého určí zastupitelstvo obce, zastupuje starostu v době jeho nepřítomnosti nebo v době, kdy starosta nevykonává funkci“ (Zákon o obcích, § 73 odst. 3 a § 79 odst. 1). Starosta spolu s místostarostou podepisuje právní předpisy obce. (Zákon o obcích, § 104)

➤ **Obecní úřad**

Ustanovení § 109 Zákona o obcích, uvádí: „Obecní úřad tvoří starosta, místostarosta (místostarostové), tajemník obecního úřadu, je-li tato funkce zřízena, a zaměstnanci obce zařazení do obecního úřadu. V čele obecního úřadu je starosta. Rada obce může zřídit pro jednotlivé úseky činnosti obecního úřadu odbory a oddělení, v nichž jsou začleněni zaměstnanci obce zařazení do obecního úřadu.“

Obecní úřad v oblasti samostatné působnosti: plní úkoly, které mu uložilo zastupitelstvo obce nebo rada obce, pomáhá výborům a komisím v jejich činnosti, rozhoduje v případech stanovených tímto nebo zvláštním zákonem. (Zákon o obcích, § 109) Obecní úřad vykonává přenesenou působnost podle Zákona o obcích, § 61 odst. 1 písm. a) s výjimkou věcí, které patří do působnosti jiného orgánu obce. (Zákon o obcích, § 109)

➤ **Tajemník**

Ustanovení § 110 Zákona o obcích, uvádí: „V obcích s pověřeným obecním úřadem a v obcích s rozšířenou působností se zřizuje funkce tajemníka obecního úřadu, který je zaměstnancem obce. Ostatní obce mohou zřídit funkci tajemníka obecního úřadu. Tajemník obecního úřadu je odpovědný za plnění úkolů obecního úřadu v samostatné působnosti i přenesené působnosti starostovi. Není-li v obci zřízena funkce tajemníka obecního úřadu nebo není-li tajemník obecního úřadu ustanoven, plní jeho úkoly starosta.

➤ **Výbory a komise**

Ustanovení § 117 Zákona o obcích, uvádí: „Zastupitelstvo obce může zřídit jako své iniciativní a kontrolní orgány výbory. Svá stanoviska a návrhy předkládají výbory zastupitelstvu obce. Zastupitelstvo obce musí vždy zřídit dva výbory a to finanční a kontrolní výbor. Obec, v jejímž územním obvodu žije podle posledního sčítání lidu alespoň 10 % občanů obce hlásících se k národnosti jiné než české, zřizuje výbor pro národnostní menšiny, pokud o to písemně požádá spolek zastupující zájmy národnostní

menšiny. Nejméně polovinu členů výboru musí tvořit příslušníci národnostních menšin, ledaže tuto podmínku nelze splnit pro nedostatek kandidátů z řad národnostních menšin. Předsedou výboru je vždy člen zastupitelstva obce. Počet členů výboru je vždy lichý. Výbor se schází podle potřeby. Usnesení výboru se vyhotovuje písemně a podepisuje je předseda výboru. Usnesení výboru je platné, jestliže s ním vyslovila souhlas nadpoloviční většina všech členů výboru.“

Rada obce může zřídit jako své iniciativní a poradní orgány komise. Svá stanoviska a náměty předkládají komise radě obce. Komise se usnází většinou hlasů všech svých členů. Komise je ze své činnosti odpovědná radě obce; ve věcech výkonu přenesené působnosti na svěřeném úseku odpovídá starostovi. (Zákon o obcích, § 122)

3.1.5 Působnost obcí

Působnost obcí můžeme rozdělit do dvou základních skupin a to působnost samostatná a působnost přenesená. Balík (2009, s. 64) definoval působnost následně: „Působnost je oblast činnosti subjektu veřejné správy v rámci úpravy určitých společenských vztahů na určitém území vůči určitému okruhu osob. V rámci své působnosti realizuje subjekt veřejné správy svou pravomoc, což je soubor nástrojů k plnění svěřených úkolů.“

Působnost je ještě možno dále členit na působnost vlastní/samostatnou – při této působnosti si obec rozhoduje o záležitostech samostatně a přenesenou – při této působnosti obec rozhoduje o záležitostech, které měl rozhodovat stát, ale ten své rozhodování přenesl na samosprávu. Pod vlastní působnost obce spadá například: rozpočet obce, hospodaření obce, vydávání obecně závazných vyhlášek, obecní policie a podobně (Sanalla, 2013, s. 27, 30, 32). Samostatná působnost obcí je vymezena v Zákoně o obcích, Hlava II a k přenesené působnosti dochází na základě Ústavy, čl. 105, dále přenesenou působnost je vymezena v Zákoně o obcích, Hlava III.

3.2 Komunikace, veřejná správa, komunikace v obci

Stěžejním tématem této bakalářské práce je komunikace obce. Z tohoto důvodu je následující část věnována vysvětlení pojmu komunikace a základním druhům komunikace. V jednotlivých podkapitolách je bakalářská práce zaměřena na veřejnou správu a na jednotlivé druhy komunikace obce dle nástrojů, které obec ke komunikaci používá.

3.2.1 Komunikace a její druhy

Komunikace je nezbytná v každodenním životě každého člověka. Slovo komunikace pochází z latinského slova *communicatio* což původně znamenalo vespolečné účastnění a slova *communicare* činit něco společným, společně něco sdílet. (Vybíral, 2005, s. 25)

Rozdílné pohledy na komunikaci měl například Serge Moscovici, který ve svém díle z roku 2000 napsal: „Komunikace je sociální proces a sociální instituce“. Oproti tomu podle jiného autora Tubbsse je lidská komunikace „proces vytváření významu mezi dvěma nebo více lidmi.“ (Portál, c2005–2017)

Heger (2012, s. 13) uvádí, že ke komunikaci potřebujeme někoho, kdo se s námi bude na komunikaci podílet a že „Komunikace není z hlediska subjektu jenom něčím vnějším, ale souvisí také s myšlením a emocemi každého zúčastněného jednotlivce, není jenom sdělováním, ale také participací, nemá jenom věcný, ale i vztahový charakter.“

Komunikace se dělí do dvou základních skupin a to:

- Verbální – verbální komunikace je specifický lidský proces a jev patřící k podstatným charakteristikám člověka. Má řadu podob vystupujících při běžném pohledu jako odlišné a někdy i jako sobě si odporující. Verbální komunikaci můžeme rozdělit na mluvenou a psanou (Janoušek, 2015, s. 10). Většina lidí si pod pojmem verbální komunikace představí zejména řeč.
- Neverbální – neverbální komunikace je každodenní součástí života každého člověka. Argyle, 1975, 1994, Křivohlavý, 1988 popsali, že neverbálně komunikujeme pomocí: gest, pohyby hlavou a dalšími pohyby těla, postojem těla, výrazem tváře (mimikou), pohledy očí, volbou a změnami vzdálenosti a zaujímáním pozice v prostoru, tělesnými kontakty, tónem hlasu, hlasitostí hlasu, oblečením, zdobností a jinými aspekty vlastního projevu. (Vybíral, 2005, s. 81)
- Komunikaci dále můžeme dělit dle různých kritérií. Pokud použijeme pomocné prostředky, bude se jednat o komunikaci zprostředkovanou, opakem je komunikace přímá. Dalším kritériem může být směr komunikace, kdy komunikace může být jednosměrná nebo obousměrná. Komunikace dle bezprostřednosti se dělí na formální a neformální. Podle počtu komunikujících je to monolog, dialog a rozhovor. Podle zapojení kultur rozlišujeme komunikaci intrakulturní a interkulturní. Podle formy je komunikace písemná nebo ústní a obě v elektronické podobě – SMS, e-maily, online

komunikační programy, kdy je nutné, aby obě osoby byly připojeny na internet a komunikace mohla probíhat v reálném čase. „Jejich zásadní výhoda je právě v rychlé reakci druhé osoby na sdělení, a tedy možnost diskuze o problému.“ (Rybka a Malý, 2002, s. 18). Podobně rozdělil druhy mezilidské komunikace Vybíral (2005, s. 39). Ten rozdělil druhy mezilidské komunikace dle prostředí a rolí následně:

- intimní párová komunikace v soukromí, kdy partneři nikdo nesleduje,
- soukromá komunikace partnerů, partneři na veřejnosti,
- jednostranně řízená komunikace s rozdělenými rolmi (interview, výslech, přijímací pohovor, rozhovor nadřízeného s podřízeným),
- neformální, neřízená komunikace (rodina, příbuzenstvo),
- formální, řízená, zdvořilá komunikace v malé skupině (pracovní porada),
- komunikace samotného člověka na veřejném prostranství (předvolební meeting, grafity),
- komunikace člověka v davu (fanoušci),
- komunikace při obchodování, uzavírání smluv,
- komunikace prostřednictvím masmédií (živě vysílané telefonáty do rozhlasu),
- interkulturní komunikace (s cizincem).

Členění komunikace podle počtu aktérů, kteří se na komunikaci podílejí, můžeme rozdělit následovně:

- Intrapersonální komunikace – jde o komunikaci, při níž komunikujeme sami se sebou. Jedná se tedy o komunikaci jedné osoby. Prostřednictvím tohoto druhu komunikace poznáváme sami sebe, sami sebe také hodnotíme a také se o sobě něco dovídáme. (DeVito, 2008, s. 29)
- Interpersonální komunikace – pomocí této komunikace poznáváme, jak na sebe vzájemně působíme s druhými. Jedná se o komunikaci mezi dvěma či více členy. Tento druh komunikace hraje velmi významnou roli například při pohovorech, když žádáme o zaměstnání. (DeVito, 2008, s. 28–29)

- Komunikace v malé skupině – pokud hovoříme o skupině, máme na mysli relativně malý počet jednotlivců, kteří sdílejí společný cíl a dodržují podobná organizační pravidla. Pracovní a společenský život lidí prožívají převážně ve skupinách (rodina, zaměstnání). Malý počet jednotlivců je výhodnější proto, aby všichni mohli lépe komunikovat. (DeVito, 2008, s. 28–29)
- Organizační komunikace – tato komunikace je typická pro veřejnou správu a profesní, ekonomické a právní vztahy. Vyznačuje se pevnou strukturou činností, pevně daná pozice účastníků, vztahy nadřízenosti a podřízenosti, typické pro velké organizace, které jsou velkými formálními skupinami. (Heger, 2012, s. 30)
- Masová komunikace – DeVito (2008, s. 30) uvádí, masovou komunikaci jako „komunikaci vycházející z jednoho zdroje a určenou mnoha příjemcům, kteří mohou být rozptýleni po celém světě.

Masová komunikace probíhá prostřednictvím masových médií. Média jsou významnou součástí moderních společností a jsou pro přenos informací nezbytná. Pod masová média patří například: noviny, časopisy, televizní a rozhlasové vysílání, internetová produkce – verze tištěných médií, zpravodajské portály, blogy, hudba. Jejich přednost je v tom, že jsou k dispozici potenciálně velkému počtu uživatelů a to v pravidelných intervalech. (Bednařík, Jiráček a Köpplová, 2011, s. 9)

- Mediální komunikace – projevuje se podobně jako masová komunikace a prostředkem masové komunikace jsou média. (Heger, 2012, s. 30)

V roce 1948 popsal H. D. Lasswell komunikaci, jako proces KDO říká CO jakým kanálem KOMU (Foret, 2008, s. 8). Dále Foret uvádí, že současný nejrozšířenější model procesu komunikace vychází z Schannonovy a Weaverovy matematické teorie komunikace z roku 1949, a model se skládá z následujících částí:

- komunikátor – původce, ten kdo má informaci,
- kódování – převedení informace do souboru znaků či prvků,
- zpráva – výsledek kódování,
- kanál – nosič zpráva,
- komunikant – příjemce zprávy, ten musí zprávu nejen přijmout, ale také dekodovat,

- zpětná vazba – reakce,
- šum – faktory, které mění podobu, obsah či pochopení zprávy.

Podle Foreta (2008, s. 10–11) „Efektivní a úspěšná komunikace je taková, v níž při minimálních výdajích dosáhneme maximálních cílů, se v praxi opírá o:“

- 1) důvěryhodnost,
- 2) vhodná volba času a místa komunikace,
- 3) pochopitelnost a významnost obsahu,
- 4) jasnost sdělení,
- 5) soustavnost,
- 6) použití osvědčených kanálů,
- 7) znalost adresáta.

3.2.2 Komunikace v byrokratické společnosti

Komunikace je pro chod obce nezbytná z důvodu správného fungování celé obce. Základní členění komunikace obce můžeme rozdělit na vnitřní a vnější. Vnější komunikaci můžeme dále rozdělit na komunikaci mezi obcí a občany, mezi obcí a obcí, mezi krajem nebo státem. Obecně jsou předmětem komunikace informace, ve firmě však lidé pracují nejen s informacemi, ale i s daty a znalostmi (Holá, 2006, s. 8).

A. Vnitřní komunikace

Vnitřní (vnitropodniková) komunikace „znamená komunikační propojení jednotlivých útvarů firmy, které umožňuje spolupráci a koordinaci procesů nutných pro fungování firmy. Interní komunikace není jen předávání informací, ale zahrnuje i utváření a vyjasňování názorů a postojů. Zahrnuje nejen slovní ale i mimoslovní spojení a přenosy informací, ale také i chování managementu i pracovníků“. (Holá, 2006, s. 8)

Komunikace ve veřejné správě má velmi formální charakter na rozdíl od soukromých organizací. A to hlavně z důvodu, že státní zaměstnanci konají jen v mezích zákona a každá státní organizace je závislá na vydaných zákonech. A rozhodování musí probíhat nejen podle zákonů, vnitřních předpisů a pokynů nadřízených pracovníků. „Při komunikaci uvnitř organizace se uplatňuje lineární model – nadřízení sdělují podřízeným

ústně i písemně, jaké mají plnit příkazy a interaktivní přístup – vertikální i horizontální komunikace jednotlivců i skupin vedená přímo i nepřímo“ (Heger, 2012, s. 96).

Novotná (2008, s. 46) ve své knize uvádí, že „pro byrokratické organizace je typická hierarchická organizační struktura a uvádí obecné principy byrokracie, kterými jsou:

- odosobnění pravidla jednání, sepsaná v organizačních řádech, směrnících, vyhláškách atd.,
- rozhodovací hierarchie rozděluje odpovědnost a moc,
- dělba práce rozděluje kompetence,
- kvalifikace byrokratů,
- zaměstnanecké jistoty byrokratů.“

Novotná (2008, s. 46) dále uvádí, že jednou ze slabin byrokratické společnosti je tzv. bludný kruh. Tento bludný kruh můžeme chápat jako preference přežití před dosahováním organizačních cílů, preferování formy před obsahem, podpora rutinního a rituálního jednání na úkor situačního jednání, dělba práce vede k uzavřenosti a zolaci.

Oproti tomu Keller (2007, s. 49) souhlasí s Novotnou v tom, že „přísné dodržování pravidel, které je v souladu se zájmy fungování organizace brzdí dosahování organizačních cílů“ a naopak nevidí na rituálním chování nic špatného. Naopak toto chování má své opodstnění „má-li celý složitý aparát oerovat úspěšně, je potřeba aby jeho členové pečlivě dodržovali vydané předpisy a nařízení. Je třeba je vycvičit k souladu s pravidly organizace.“

B. Vnější komunikace

Komunikace občana s úřadem je možná ve dvou formách a to komunikace, kdy je nutná přímá přítomnost občana a komunikace pomocí komunikačních prostředků – úřední deska, webové stránky, prezenční materiály a podobně.

Každý úředník by se měl snažit, aby vybudoval co nejlepší vztah mezi veřejnou správou a občanem. Občan se při uspokojování svých potřeb vůči úřadu chová jako zákazník. „Vzájemná výměna informací, komunikace mezi občanem a veřejnou správou vede k uspokojování potřeb na obou stranách.“ (Foret, 2008, s. 377).

Každá obec by měla mít nastavenou svoji komunikační strategii. Při poskytování informací se obec musí řídit zákonem č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím (dále jen zákon č. 106/1999 Sb.) který upravuje pravidla pro poskytování informací a také podmínky práva svobodného přístupu k těmto informacím. „Povinnými subjekty, které mají podle tohoto zákona povinnost poskytovat informace vztahující se k jejich působnosti, jsou státní orgány, územní samosprávné celky a jejich orgány a veřejné instituce. Povinnými subjekty jsou dále ty subjekty, kterým zákon svěřil rozhodování o právech, právem chráněných zájmech nebo povinnostech fyzických nebo právnických osob v oblasti veřejné správy, a to pouze v rozsahu této jejich rozhodovací činnosti“ (Zákon č. 106/1999 Sb., § 1–2).

Dle § 3 zákona č. 106/1999 Sb. je žadatelem každá fyzická i právnická osoba, která žádá o informaci. Do 15 dnů od podání žádosti (ústně nebo písemně) je subjekt tyto informace povinen zveřejnit způsobem umožňující dálkový přístup. O informacích, poskytnutých v jiné než elektronické podobě, nebo mimořádně rozsáhlých elektronicky poskytnutých informací postačí zveřejnit doprovodnou informaci vyjadřující jejich obsah (Zákon č. 106/1999 Sb., § 5 a § 13).

Informování obyvatelstva o činnosti orgánů obce je povinnost, která vyplývá ze zákona o obcích. Občané mohou přímo osobně získat informace na zasedání zastupitelstva obce. Dle zákona o obcích § 95 „musí být o průběhu zasedání zastupitelstva obce pořízen zápis do 10 dnů po skončení zasedání a musí být uložen na obecním úřadu k nahlédnutí“. Další obvyklá místa zveřejnění informací jsou úřední deska, informační tabule, místní tisk, vyhlásováním v místním rozhlase, webové stránky apod.

Zákon o obcích v § 93 uvádí, že „zasedání zastupitelstva obce je veřejné“. Nemůže nastat situace, že by byla veřejnost ze zasedání vyloučena. Za informování veřejnosti o činnosti obce podle zákona o obcích odpovídá starosta (§ 103). Tuto odpovědnost je nutno chápat ve smyslu právním, tj. že starosta odpovídá za zajištění této agendy, v praxi ji však budou provádět zejména zaměstnanci obecního úřadu.

Každý zaměstnanec veřejné správy by měl zachovávat „dobré jméno firmy“. Vláda české zaměstnanců veřejné správy (dále jen „Kodex“). Dle tohoto kodexu byly vytvořeny kodexy pro potřeby jednotlivých orgánů státní správy, proto se jednotlivé kodexy mohou od sebe navzájem lišit z důvodu rozlišnosti potřeb jednotlivých správních orgánů.

Každý zaměstnanec veřejné správy má dbát na udržení důvěry veřejnosti, zákonnost při rozhodování a rovný přístup ke všem fyzickým a právnickým osobám. Každý zaměstnanec veřejné správy má mít zájem na tom, aby výkon veřejné správy byl efektivní a proto by se státní zaměstnanec měl sebevzdělávat a prohlubovat svoji odbornost. Důvodem vzniku kodexu bylo nastavení standardů v chování zaměstnanců veřejné správy, a aby veřejnost věděla co od zaměstnanců ve veřejné správě očekávat. (Kodex, preambule)

Na komunikaci mezi obcí a občany je důležité, aby informace, které občan požaduje, byly srozumitelné, přesné a pravdivé. K tomu je zapotřebí, aby úředníci, kteří informace poskytují, byly profesionály, měli rovný přístup ke všem občanům a snažili se zachovat dobré jméno veřejné správy. Zároveň se úředníci i v osobním životě musejí vyhnout takovým činnostem a takovému jednání, které by vedlo ke ztrátě důvěry ve veřejnou správu. (Foret a Foretová, 2001, s. 98–99)

Pomahač a Vidláková (2002, s. 193–194) shrnuli očekávání občanů od zaměstnanců veřejné správy následně:

- „vzdělání úředníků veřejné správy, aby poskytované služby byly na vysoké úrovni,
- odpovědnost veřejné správy za výkon veškeré veřejné činnosti – otevřená správa,
- rovný přístup ke všem osobám bez diskriminace a protekce,
- každý úředník se musí řídit principy etiky, morálky, dbát dobré pověsti, nepodlehnout korupci a nezneužít své postavení,
- identifikaci veřejné správy s pokrokem, být stále na úrovni nových poznatků, redukce nadměrného papírování, vlastní vzdělávání.“

Obecní úřady by se měly snažit naplňovat principy dobré správy v oblasti přenesené i samostatné působnosti obce. Mezi principy patří: soulad s právem, nestrannost, včasnost, předvídatelnost, přesvědčivost, přiměřenost, efektivnost, odpovědnost, otevřenost a v neposlední řadě vstřícnost. (Odbor dozoru a kontroly veřejné správy: kol. autorů, 2011, s. 10–12)

Veřejná správa ve vztahu k veřejnosti musí: (Czi)

- „umět dokázat prezentovat výsledky práce orgánů veřejné správy v určitém území i území samotné obyvatelům, potencialním návštěvníkům a investorům jako zajímavé a zasluhující si pozornost,
- umět prezentovat hospodaření se spravovaným majetkem a financemi dostatečně průhledně,
- snažit se veřejnosti vysvětlit záměry a plány veřejné správy, při realizaci těchto plánů se snažit dosáhnout co největší míry shody a zohlednit připomínky veřejnosti,
- vytvářet prostor pro iniciativu, možnost pro ty, kteří chtějí spolupracovat, pomáhat,
- být všímavá k potřebám veřejnosti a dokázat podat v případě nouze pomocnou ruku“.

K tomu, aby obec mohla dobře komunikovat s občany je nutností, aby obec měla i dispozici informační a komunikační technologie. Musí mít postupy a metodiku k zajištění kvality informací a pro tvorbu komunikačních systémů a jejich následnou prezentaci. Dále musí dojít k pochopení procesů územní samosprávy a státní správy a také sama obec musí realizovat motivační projekty, a to jak na úrovni státu, tak na úrovni regionů. (Foret a Foretová, s. 110)

Vzhledem k tomu, že obec má k dispozici mnoho informačních kanálů, např. internetové stránky, místní tisk, úřední deska, sociální sítě, telefon, e-mail a podobně, budou v následující části přiblíženy některé z možností komunikačních kanálů, které obec využívá při komunikaci s občany. Jsou dokumenty, které je obec povinna zveřejňovat, tuto povinnost ukládá zákon o obcích a jsou dokumenty, které obec nemá povinnost zveřejňovat a jejich zveřejnění je zcela na uvážení obce.

Nové technologie nabízejí komunikaci přes jakékoliv prostorové i časové vzdálenost. Tyto technologie umožňují uchovávat a hromadit informace v mnohonásobně větším rozsahu než je schopen si jednotlivec zapamatovat (Růžička, 2011, s. 15). Komunikace prostřednictvím těchto technologií se stává stále jednodušší, dostupnější a oblíbenější.

3.2.3 Vybrané druhy komunikačních kanálů obce

➤ Úřední deska

Úřední deska je veřejně přístupná plocha, na níž jsou zveřejňovány dokumenty zpravidla v listinné podobě. Úřední deska musí být čitelná i v nočních hodinách a měla by být zabezpečena proti neoprávněné manipulaci s písemnostmi. Má být označena nápisem „úřední deska obecního úřadu“. Na dokumentech, které jsou na desce zveřejněny, musí být zaznamenáno jak datum vyvěšení, tak datum sejmutí písemnosti. Na úřední desce obec zveřejňuje písemnosti, které souvisí se správním řízením. (Odbor dozoru a kontroly veřejné správy: kol. autorů, s. 32)

➤ Elektronická úřední deska

Tento termín není nikde v zákoně definovaný. Elektronickou úřední desku je možné chápat jako způsob jak se dostat k dokumentům, zveřejňovaným na klasické úřední desce obecního úřadu, v elektronické podobě. (Odbor dozoru a kontroly veřejné správy: kol. autorů, 2011, s. 33)

➤ Přímá komunikace občana s úřadem

I v době elektronizace veřejné správy je přímá komunikace občana s úřadem nevyhnutelná. Jsou záležitosti, které se bez osobní návštěvy neobejdou, ale mohou mít svá úskalí. To je zejména spatřováno v tom, že „veřejná správa používá specifický jazyk, který může být pro občana někdy nesrozumitelný. Je důležité rozvíjet administrativní gramotnost, která by vedla k porozumění složitých správních rozhodnutí a úředních postupů.“ (Heger, 2012, s. 143)

V byrokratické organizaci je na prvním místě psaná forma komunikace. Tato forma „umožňuje držet formalizované sdělení pod kontrolou, určuje jeho obsah, podíl jednotlivých správních instancí na jeho tvorbě a výkladu, plánovat lhůty pro rozhodování, čas a formu zveřejnění definitivního rozhodnutí.“ (Heger, 2012, s. 149). Psaná forma má v byrokratické organizaci důležitou funkci i z hlediska archivace vydaných rozhodnutí.

➤ Periodický tisk

Tento druh komunikace je jedním ze základních komunikačních kanálů i těch menších měst či obcí. Tato města a obce dost často postrádají fungující místní rozhlas, tak

nejvýznamnějším zdrojem informací je právě tisk. Obliba tohoto komunikačního kanálu je v dostupnosti. Periodický tisk lidé dostávají přímo do svých poštovních schránek bezplatně. Jeho další výhodou je uchovatelnost. Je důležité, aby obsahové složení nebylo jednostranné a mohlo oslovit co největší počet čtenářů. (Czi)

Obec se při vydávání periodického tisku musí řídit zákonem č. 46/2000 Sb., o právech a povinnostech při vydávání periodického tisku a o změně některých dalších zákonů (tiskový zákon) ze dne 22. 2. 2000.

➤ **Webové stránky**

V dnešní době je již samozřejmostí, že obce budou mít zřízeny webové stránky. Zřídit webovou stránku je na dobrovolném uvážení a není to povinnost, kterou by ukládal zákon o obcích. Zákon o obcích pouze ukládá, že obec musí zpřístupnit některé dokumenty způsobem umožňující dálkový přístup tudíž neomezenému množství lidí prostřednictvím volně přístupného média. V dnešní době to je většinou webová stránka obce. Při zveřejňování informací prostřednictvím webových stránek musí obec dodržovat ustanovení § 5 zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím.

➤ **Mobilní rozhlas**

Tato poměrně novodobá forma komunikace si získává stále větší oblibu nejen mezi obcemi, ale také mezi občany. Aplikaci Mobilní rozhlas využívá v České republice více než 300 měst a obcí např. Znojmo, Benešov, Kladruby, Telč. Aplikace Mobilní rozhlas představuje obecní rozhlasové hlášení v mobilní podobě. Mobilní rozhlas informuje občany prostřednictvím SMS zpráv, e-mailu, hlasové zprávy či zprávy v aplikaci. Prostřednictvím této mobilní aplikace může probíhat i minireferendum, které je podskupinou hlasových zpráv, jehož prostřednictvím starosta získá poměrně rychle zpětnou vazbu od občanů. (Mobilní rozhlas)

Aplikace Mobilní rozhlas nabízí nejen aktuality, ale také kontaktní informace úřadů. Dále umožňuje starostům poslat občanům do aplikace bezplatnou Push notifikaci, což šetří rozpočet obce. (Pilařová, 2017, s. 29)

Obce i města by měly se svými občany komunikovat, aby občané měli povědomí o činnosti města. Dle Tima Manson se povědomí o činnosti města není v provádění velkých kampaní, ale jde o chování a jednotném způsobu jakým se mluví o městě při

prosazování výhod pro obyvatele, návštěvníky a podniky. Využívání nových komunikačních kanálů usnadňuje městům a obcím oslovování vybraných cílových skupin a jejich vzájemnou oboustrannou komunikaci. (Rivas, 2014)

3.3 Shrnutí teoretické části

Teoretická část této bakalářské práce je rozdělena do dvou kapitol. První kapitola je zaměřena na veřejnou správu a druhá kapitola je zaměřena na komunikaci. První kapitola je dále rozdělena do několika podkapitol. První podkapitola je zaměřena na obec, z důvodu, že obce jsou základní, územní samosprávné jednotky. Další podkapitola je zaměřena na obec z historického hlediska Platóna, neboť několika set let staré pojetí Platóna a dnešní Zákon o obcích mají společné dvě věci a to obyvatelstvo a určité území. Další podkapitola je zaměřena na současné postavení obce dle Zákona o obcích, typům obcí a vzniku nových obcí. Vzhledem k tomu, že v Ústavě ČR v článku 101 je uvedeno, že obec je samostatně spravována zastupitelstvem, je další podkapitola věnována jednotlivým orgánům obce.

Druhá kapitola teoretické části je věnována komunikaci a je také rozdělena do několika podkapitol. První podkapitola je věnována komunikaci z obecného hlediska a jednotlivým druhům komunikace. Tato komunikace je rozdělena do dvou základních druhů a to verbální a neverbální komunikace. Následná podkapitola je zaměřena konkrétně na komunikaci v byrokratické společnosti a to z hlediska vnitřní a vnější komunikace. Závěrečná podkapitola je podrobněji zaměřena na vybrané druhy komunikačních kanálů obce, jakou jsou: úřední deska, elektronická úřední deska, přímá komunikace občana s úřadem, periodický tisk, webové stránky, mobilní rozhlas.

4 PRAKTICKÁ ČÁST

4.1 Charakteristika

Město Králův Dvůr leží na řece Litavce a je součástí okresu Beroun. Okres Beroun se nachází v západní části Středočeského kraje. Svoji východní hranicí sousedí s okresem Praha-západ, na jihu s okresem Příbram, na západě s okresem Rokycany (Plzeňský kraj) a na severu s okresy Rakovník a Kladno. Okres patří k nejmenším okresům kraje. Svoji rozlohou 704 km², tj. 6,4 % z rozlohy kraje) i počtem obyvatel 91,2 tisíc, tj. 6,8 % obyvatel kraje) je okres Beroun třetí nejmenší ve Středočeském kraji. Od reformy veřejné správy z 1. ledna 2003 se okres člení na 2 správní obvody obcí s rozšířenou působností (Beroun, Hořovice), ty jsou zároveň i správními obvody obcí s pověřeným obecním úřadem. V současné době náleží do okresu Beroun 85 obcí. Z celkového počtu obcí má šest přiznán statut města (Beroun – 19,3 tis. obyvatel, Králův Dvůr, Hořovice, Zdice, Žebrák, Hostomice) a čtyři byly stanoveny městysem (Komárov, Cerhovice, Liteň, Karlštejn). (Charakteristika okresu Beroun, 2017)

V okresu Beroun bylo k 31. 12. 2016 evidováno 91 23 obyvatel z toho 15 683 do 14 let, 59 308 obyvatel ve věku od 15 do 64 let a 16 239 obyvatel ve věku 65 let a více. Průměrný věk v okrese Beroun byl 41,1 let. (Počet a věkové složení obyvatel k 31. 12. 2016 podle obcí)

Ve městě Králův Dvůr bylo k 31. 12. 2016 evidováno 8 570 obyvatel. Z toho 4 220 mužů, tj. 49,24 % a 4 350 žen, tj. 50,76 %. Z celkového počtu obyvatel bylo 1 835 obyvatel ve věku do 14 let, 5 617 obyvatel od 16 let do 64 let a 1 118 obyvatel od 65 let a více. Průměrný věk v Králově Dvoře byl 37,1 let. (Databáze demografických údajů za obce ČR)

K 31. 12. 2016 bylo v rámci okresu Beroun evidováno 2 388 uchazečů o zaměstnání v evidenci úřadu práce. Podíl nezaměstnaných osob uchazečů o zaměstnání ve věku od 15 let do 64 let činí 4,06 %. Trh práce na Berounsku do značné míry ovlivňuje blízkost a dobrá dopravní dostupnost do hlavního města Prahy. Hlavní dopravní tepnu představuje dálnice D5 spojující Prahu s Plzní a vedoucí na hranici s Německem. (Charakteristika okresu Beroun, 2017)

Město Králův dvůr se skládá ze sedmi místních částí (Králův Dvůr, Karlova Huť, Popovice, Křižatky, Levín, Počaply a Zahořany), které se rozkládají na pěti katastrálních územích. Rozloha města Králův Dvůr činí 5 892 m². Pro znázornění je zde znázorněna katastrální mapa města Králův Dvůr.

Obrázek 1: Katastrální mapa



Zdroj: cOpenStreetMap

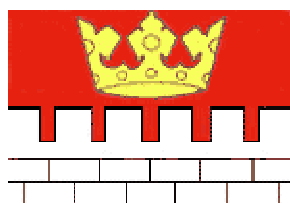
Mezi základní obecní symboly dle § 34 Zákona o obcích patří znak a vlajka obce. Město Králův Dvůr má obecní symboly, mezi které patří: znak města, prapor obce a vlajka obce. Pro názornost jsou níže vyobrazeny.

Obrázek 2: Znak obce



Zdroj: Webhouse

Obrázek 3: Prapor města



Zdroj: Webhouse

Obrázek 4: Vlajka města



Zdroj: Webhouse

4.2 Struktura města a městského úřadu

Město Králův dvůr je obcí I. typu, i když má stavební úřad i matriku. Do obvodu pro výkon působnosti matričního úřadu, který město Králův Dvůr vykonává, spadají obce Broumy, Králův Dvůr, Kublov, Svatá, Trubín, Trubská. Rozsah působnosti výkonu stavebního úřadu město Králův Dvůr vykonává na základě uzavřené dohody s jednotlivými obcemi. Těmi obcemi jsou Broumy, Bykoš, Hudlice, Koněprusy, Králův Dvůr, Kublov, Liteň, Málkov, Měňany, Nový Jáchymov, Otročiněves, Skuhrov, Suchomasty, Svatá, Tmaň, Trubín, Trubská, Vinařice. Městský úřad Králův Dvůr sídlí v budově radnice a v pobočné budově.

➤ Struktura města

Město Králův Dvůr má následující strukturu:

- 1 Starosta
- 2 Místostarosty
- Zastupitelstvo se skládá ze 17 členů: Starosta, 2 místostarostové a 14 členů
- rada města 5 členů starosta, 2 místostarostové a 2 členové
- Komise (školská a kulturní komise 15 členů, sportovní komise 9 členů, sociální a bytová komise 8 členů, stavební komise 5 členů, komise pro bytová družstva 4 členy, stravovací komise 3 členy, dopravní komise 9 členů, komise pro životní prostředí 4 členy)
- Výbory (kontrolní výbor 5 členů, finanční výbor 5 členů)

➤ **Organizační struktura městského úřadu**

Městský úřad má celkem 30 zaměstnanců, z toho 20 úředníků a zbylých 10 zaměstnanců jsou ostatní pracovníci např. správce hřbitova či pracovníce v knihovně. Úředníci jsou rozděleni do jednotlivých oddělení v následujícím počtu: (Webhouse)

- Kancelář starosty (3)
- Kancelář tajemníka (3)
- Oddělení Matrika a správa hřbitova (1)
- Oddělení Evidence obyvatel (1)
- Oddělení Správy poplatků, pokladna (1)
- Oddělení Sociální péče, domovní správa (1)
- Oddělení Ekonomicko-majetkové (2)
- Oddělení Fakturační a mzdové (1)
- Stavební úřad (7): vedoucí, zástupce vedoucí, podatelna a čtyři referenty.

4.3 Komunikace města

Informace ohledně vnitřní i vnější komunikace města byly získány od paní Karolíny Lacinové asistentky tajemníka městského úřadu při osobním rozhovoru dne 16. 2. 2018, neboť městský úřad nemá tiskového mluvčího. Součástí této bakalářské práce jsou tři dotazníky, jeden dotazník byl distribuován mezi obyvatele města, druhý byl rozeslán mezi zaměstnance městského úřadu a třetí dotazník byl rozeslán mezi zastupitele města.

4.3.1 Vnější komunikace města

Komunikace s občany města je pro město Králův Dvůr velice důležitá. Město Králův Dvůr má hned několik komunikačních kanálů, prostřednictvím nichž mohou obyvatelé města získávat informace o dění ve městě.

Komunikační kanály města Králův Dvůr jsou následující:

- Webové stránky
- Bezdrátový rozhlas
- Informační systém

- Úřední deska
- Elektronická úřední deska
- Výlepní plocha města Králův Dvůr
- Informační tabule
- Informační plocha na zastávkách MHD
- Královodvorský zpravodaj
- Facebook
- Twitter – tento komunikační prostředek je sice na stránkách města uveden, ale nikdo ho dle sdělení paní Lacinové nevyužívá
- Datová schránka

Ohledně vnější komunikace městského úřadu k občanům byl zpracován dotazník, který byl rozšířen mezi obyvatele města Králův Dvůr. Cílem dotazníku je zda jsou obyvatelé města spokojeni se stávající komunikací města vůči jeho občanům či zda by něco v komunikaci města změnili. Níže budou popsány nejdůležitější/nejčastěji používané komunikační kanály města Králův Dvůr.

➤ **Webové stránky městského úřadu**

Webové stránky města Králův Dvůr jsou jedním ze základních zdrojů informací. Město Králův Dvůr má od 2. 10. 2017 novou podobu webových stránek. Nové Webové stránky získaly úplně novou podobu a jsou průběžně aktualizovány. V této bakalářské práci jsou webové stránky popisovány ke stavu do 31. 1. 2018.

Webová stránka je rozdělena do pěti hlavních témat, jimiž jsou: Město a úřad, O městě, Volný čas, Témata a Kontakty a jednotlivá nejdůležitější/nejvyhledávanější témata, jimiž jsou: Matrika a evidence obyvatel, Vzdělávání, Informace pro občany, Formuláře, Poplatky, Volby, Stavební úřad, Vyhlášky a nařízení města, Granty, Hospodaření a finance, Sociální služby, Zdravotnictví, Doprava a řidiči, Územní plán a rozvoj města, Ztráty a nálezy, Životní prostředí, Volná pracovní místa, Povinně zveřejňované informace. Prostřednictvím výše uvedených kategorií a témat se občané mohou dostat k potřebným informacím. Dále se na hlavní webové stránce nabízejí jednotlivé aktuality včetně kalendáře akcí a odkaz na úřední desku. Na webových stránkách se nachází odkaz

na Geo portál, povodňový plán města, Hřbitovy Králův Dvůr a Informační systém města. V závěru webových stránek se nachází odkaz na internetovou televizi RAS TV, odkaz na Czechpoint, Facebook či odkaz na Hospodářskou komoru. Na konci webové stránky se nacházejí kontakty (adresa, telefonní spojení, e-mailové spojení a ID datové schránky) a úřední hodiny podatelny a Městského úřadu. (Webhouse)

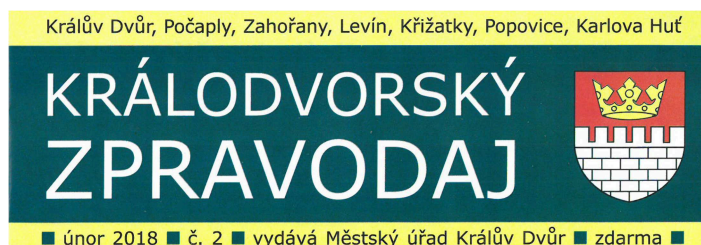
➤ **Úřední deska**

Úřední deska města Králův Dvůr je umístěna před budovou radnice města Králův Dvůr a před pobočnou budovou Městského úřadu, stavebního úřadu. Jsou to uzamykatelné prosklené vývěsky, přístupné nepřetržitě.

➤ **Králodvorský zpravodaj**

Zpravodaj vychází cca 24–25 let. Dle informací pana Dolejše (pozn. pan Dolejš nyní zpracovává Králodvorský zpravodaj) byl původně jen jako jednorázová příloha (rok cca 1994) pak začal vycházet pravidelně. Na městském úřadě jsou uloženy výtisky od roku 2001. Od dubna roku 2003 byl oficiálně zaregistrovaný jako periodikum. Níže je znázorněno logo Králodvorského zpravodaje.

Obrázek 5: Králodvorský zpravodaj



Zdroj: Králodvorský zpravodaj č. 2

Králodvorský zpravodaj vychází jedenkrát za měsíc a jejich distribuce je zdarma do domácností ve všech částí města prostřednictvím České pošty a.s. na základě Smlouvy o roznášce. Dále je prostřednictvím poštovní předpravy Králodvorský zpravodaj zasílán důchodcům Králova Dvora, kteří jsou umístěni v domovech důchodců. Měsíční náklad činí 3 500 kusů s cenovým nákladem 37 000,00 Kč měsíčně. Králodvorský zpravodaj si zájemci mohou též přečíst na webových stránkách města www.kraluv-dvur.cz v záložce Město a úřad. Zde je uvedeno nejen aktuální číslo, ale také archivní čísla. Králodvorský zpravodaj je dále umístěn na podatelně městského úřadu.

➤ **Facebookové stránky**

Město Králův Dvůr má zavedeny svoje Facebookové stránky. Nevýhodou město spatřuje v tom, že nemají nikoho, kdo by se o stránky pravidelně staral a aktualizoval je. Více sledované jsou Facebookové stránky pana starosty (nevystupuje zde jako starosta města, ale jako soukromá osoba), který většinou sdílí stránky města a tím se lidé dozvědí co se na stránkách města děje nového.

➤ **Tiskové zprávy**

Město Králův Dvůr vydává tiskové zprávy, které jsou určeny pro novináře, ale zároveň se jejich obsah objeví i na Facebookových stránkách a zároveň jsou tiskové zprávy k nalezení na webových stránkách města. Město Králův Dvůr vydává do roka cca 25 tiskových zpráv. Dle sdělení paní Lacinové jsou tiskové zprávy občas nahrávány pro rádio Relax.

➤ **Bezdrátový rozhlas**

Město Králův Dvůr disponuje bezdrátovým obecním rozhlasem. Bezdrátový rozhlas má pokrytí po celém Králově Dvoře a jednotlivé vybrané lokality, neboť bezdrátový rozhlas je propojen s varovným výstražným systémem, který byl pořízen z dotace z důvodu povodní, které město zasáhly v roce 2002. Z tohoto důvodu jsou prostřednictvím bezdrátového rozhlasu prováděna pouze zásadní informace většinou spojená s krizovými situacemi, jako je například rozsáhlejší havarijní stav výpadku elektrického proudu či vody).

➤ **Tisk**

Tisk je další formou komunikace města Králův Dvůr. S informacemi se můžeme setkat například v následujícím tisku:

- Podbrdské noviny
- Náš region – odkaz na elektronickou verzi je k nalezení na webových stránkách města
- Noviny 5plus2
- Berounský deník

➤ **Knihy, pohlednice**

Neopomenutelným, i když ne až tak významným komunikačním kanálem města Králův Dvůr jsou vydávané knihy či pohlednice. Ohledně pohlednic byli osloveni obyvatelé města Králův Dvůr, aby posílali fotografie města Králův Dvůr. Z obdržených fotografií následně byly vybrány čtyři nejlepší, které se pak objevily na pohlednicích.

Město Králův Dvůr vydalo dvě publikace a to: v roce 2001 knihu s názvem Králův Dvůr historie a současnost autora Jiřího Topinky a v roce 2015 knihu s názvem Králův Dvůr 2001–2015 autorů Margit Petříčkové a Pavla Palusky. Knihy i pohlednice jsou možné k zakoupení na Městském úřadu.

4.4 Dotazníkové šetření

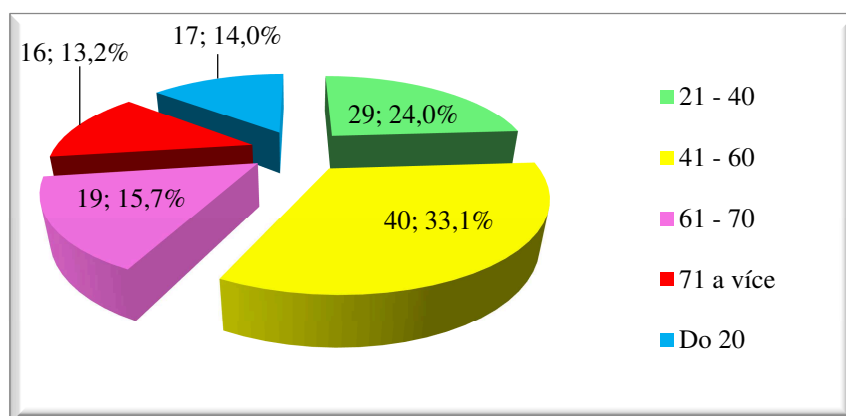
Hlavní část této bakalářské práce je věnována dotazníkovému šetření. Dotazníkové šetření je rozděleno do tří oblastí a to na dotazníkové šetření, které probíhalo mezi občany města Králův Dvůr, mezi zaměstnanci Městského úřadu Králův Dvůr a mezi zastupiteli města Králův Dvůr.

4.4.1 Dotazníkové šetření mezi občany

Hlavním cílem dotazníkového šetření bylo zjistit, zda jsou obyvatelé města Králův Dvůr spokojeni s komunikačními kanály, které město Králův Dvůr používá ke komunikaci s občany. Dotazníkové šetření probíhalo online a fyzickým vyplněním dotazníků. Online šetření – dotazník byl vytvořen prostřednictvím webových stránek www.survio.com, a následně odkaz na dotazník byl rozeslán pomocí e-mailu a zároveň byl odkaz umístěn na Facebookových stránkách. Fyzický sběr odpovědí probíhal, tím, že dotazník byl distribuován do následujících míst: základní škola, městská knihovna, klub seniorů, a osobním oslovováním obyvatel města Králův Dvůr u pošty a na autobusové zastávce. Dotazníkové šetření mezi občany probíhalo v období od 17. 2. 2018 do 17. 3. 2018 a zúčastnilo se ho 121 dotazovaných. Dotazník se skládal z 23 otázek, které byly z velké části uzavřené, v dotazníku byly i polo uzavřené otázky, ve kterých měl dotázaný možnost vybrat z uvedených možností nebo odpovědět vlastními slovy. Otevřená otázka byla v dotazníku použita pouze jedna. Prvních pět otázek spadá do kategorie všeobecných otázek, ostatní otázky již byly zaměřeny na komunikaci, zda se obyvatelé zajímají o dění ve městě apod.

Jako první otázku dotazníku tvořila otázka věk. Z grafu 1 vyplývá, že největší počet dotázaných byl ve věkovém rozpětí 41–60 let s hodnotou 33,1 %, tj. 40 dotázaných, druhou nejvíce zastoupenou skupinou byly dotazovaní ve věku 21–40 let s hodnotou 24,0 % tj. 29 dotázaných. Následující skupinu tvořili dotazovaní ve věku od 61–70 let s hodnotou 15,7 % tj. 19 dotázaných, skupinu do 20 let tvořilo 14,0 % tj. 17 dotázaných a o jeden počet dotázaných tvořila skupina respondentů ve věkové skupině 71 let a více s 13,2 %, tj. 16 dotázaných.

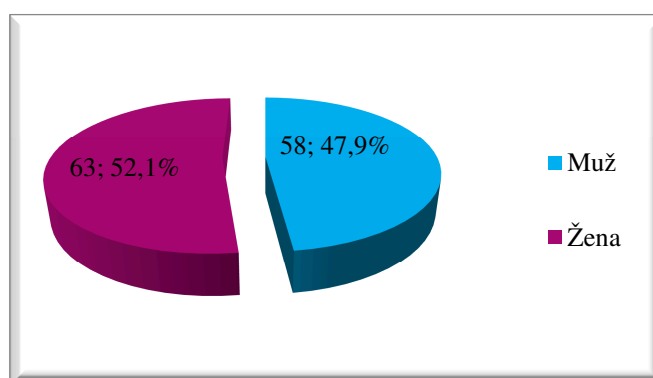
Graf 1: Věk



Zdroj: Vlastní zpracování

Druhá otázka byla zaměřena na pohlaví – graf 2, ze 121 dotázaných bylo 63 žen, tj. 52,1 % a 58 mužů, tj. 47,9 %.

Graf 2: Pohlaví

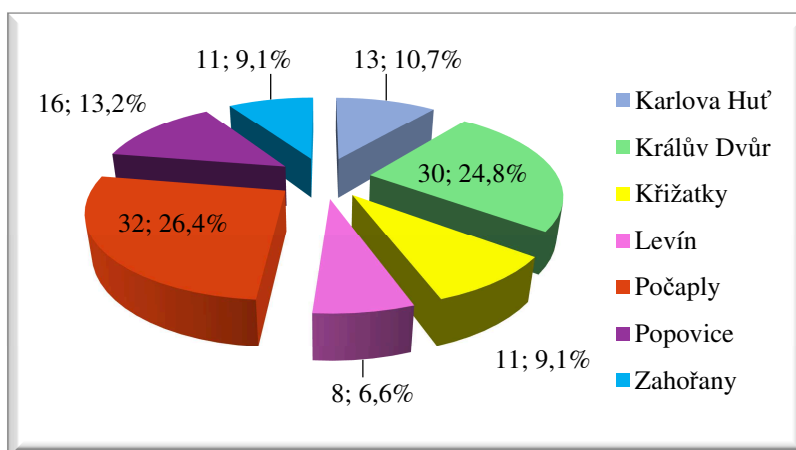


Zdroj: Vlastní zpracování

Vzhledem k tomu, že město Králův Dvůr má sedm částí, bylo u této otázky zjišťováno místo bydliště dotázaných. Z grafu 3 vyplývá, že nejvyšší počet dotázaných byl z oblasti Počaply s počtem dotázaných 32, tj. 26,4 % a nejmenší počet dotázaných

byl z oblasti Levín s počtem 8 dotazovaných, tj. 6,6 %. Druhý nejvyšší počet dotazovaných bylo z Králova Dvora 30 dotazovaných, tj. 24,8 %. Z oblasti Popovice bylo 16 dotazovaných, tj. 13,2 % a z Karlovy Huti bylo 13 dotazovaných, tj. 10,7 %. Shodný počet dotazovaných s počtem 11 dotazovaných, tj. 9,1 % byl z oblasti Křižatky a Zahořany.

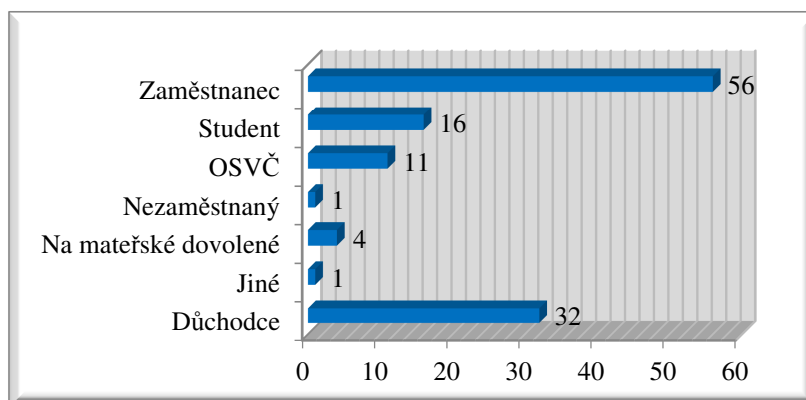
Graf 3: Bydliště



Zdroj: Vlastní zpracování

Z grafu 4 vyplývá, jaká byla oblast zaměstnání dotazovaných. Nejvyšší počet dotazovaných byl z oblasti zaměstnanec s počtem 56, tj. 46,3 %, druhou nejpočetnější skupinou dotazovaných byli důchodci s počtem 32, tj. 26,4 %, následující oblasti byly student s počtem 16, tj. 13,2 %, OSVČ s počtem 11, tj. 9,1 %, na mateřské dovolené s počtem 4, tj. 3,3 % a shodně s počtem 1 se umístili oblasti jiné a nezaměstnaný, tj. 0,8 %.

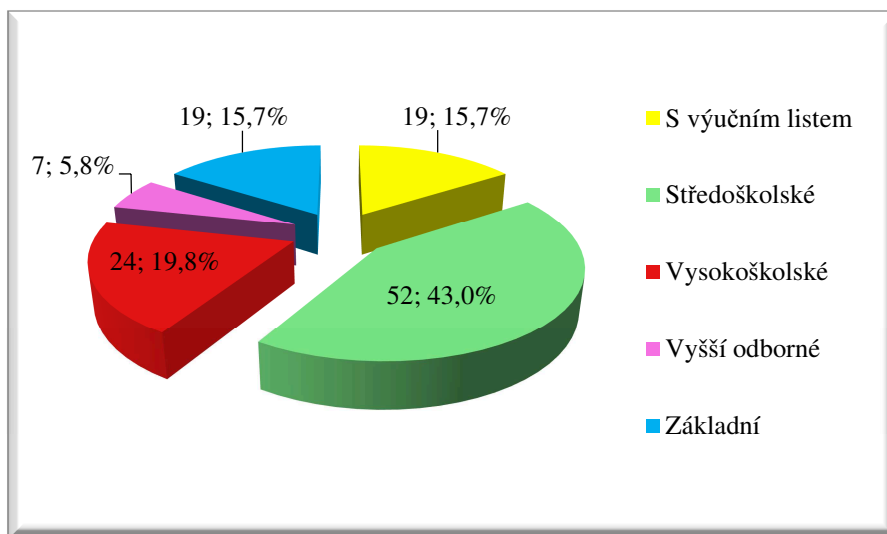
Graf 4: Jste



Zdroj: Vlastní zpracování

U této otázky byl zjišťován stupeň vzdělání u dotazovaných – graf 5. S nejvyšším počtem 52 dotázaných, tj. 43,0 % bylo se středoškolským vzděláním, druhou nejpočetnější skupinou v počtu 24, tj. 19,08 % byly dotázaní s vysokoškolským vzděláním. Se shodným počtem 19, tj. 15,7 % byly dotázaní s výučním listem a se základním vzděláním (pozn. 17 dotazovaných z 19 se základním vzděláním byly žáci základní školy).

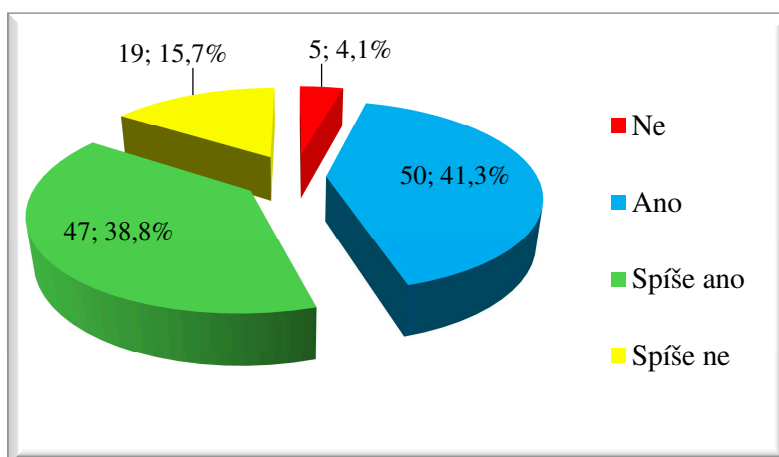
Graf 5: Dosažené vzdělání



Zdroj: Vlastní zpracování

U této otázky byla zjišťována odpověď, zda se obyvatelé zajímají o dění ve městě Králův Dvůr – graf 6. Z výše uvedeného grafu vyplývá, že 50 dotázaných, tj. 41,3 % a 47 dotázaných, tj. 38,8 % se zajímá či spíše se zajímá o dění ve městě Králův Dvůr. 19, tj. 15,7 % dotázaných se spíše nezajímá o dění ve městě a 5 dotázaných, tj. 4,1 % odpovědělo, že se vůbec nezajímá o dění ve městě. Pět dotázaných, kteří odpověděli, že se nezajímají o dění ve městě se skládají z: tři dotázaní z věkové kategorie do 20 let, jeden z kategorie 41–60 let a jeden z kategorie 61–70 let.

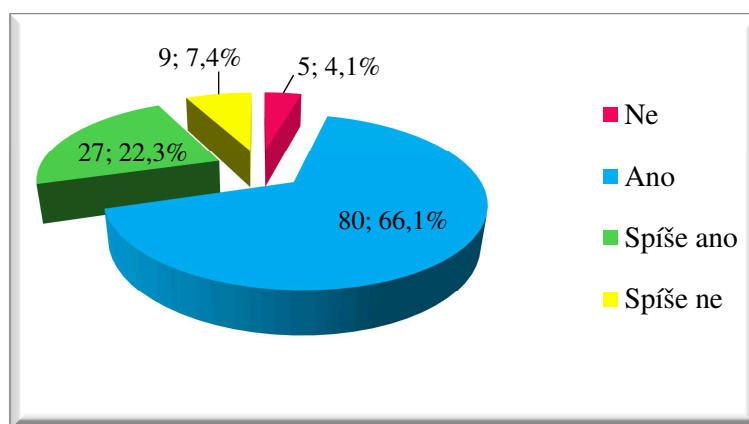
Graf 6: Zajímáte se o dění ve městě Králův Dvůr



Zdroj: Vlastní zpracování

U této otázky se zjišťovala odpověď, zda se obyvatelé města Králův Dvůr již setkali s nějakou formou sdělení informací občanům ze strany města Králův Dvůr – graf 7. Z odpovědí vyplynulo, že 107 dotázaných, tj. 88,4 % se setkali, či spíše setkali s nějakou formou sdělení informací občanům ze strany města. Pouze 14 dotázaných, tj. 11,5 % odpovědělo, že se neseťkali či spíše neseťkali s nějakou formou sdělení informací občanům ze strany města.

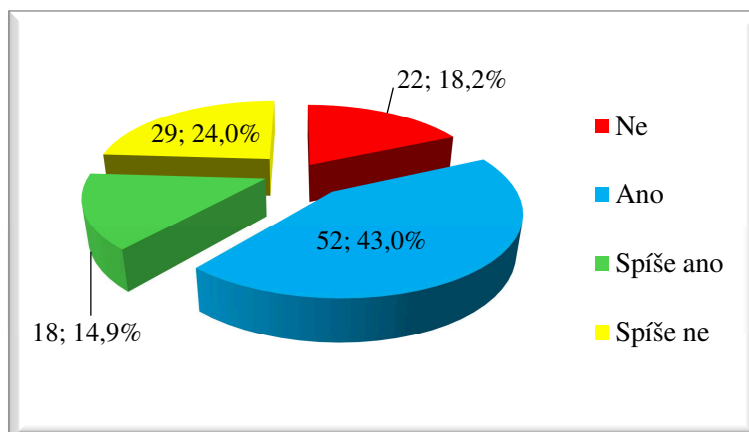
Graf 7: Setkali jste se již s nějakou formou sdělení ze strany města Králův Dvůr



Zdroj: Vlastní zpracování

Z grafu 8 vyplývá, že 70 dotázaných, tj. 57,9 % má/spíše má povědomí o tom, že město Králův Dvůr má/provozuje Informační systém. Oproti tomu 51 dotázaných, tj. 42,2 % odpovědělo, že neví/spíše neví o tom, že město Králův Dvůr má/provozuje Informační systém.

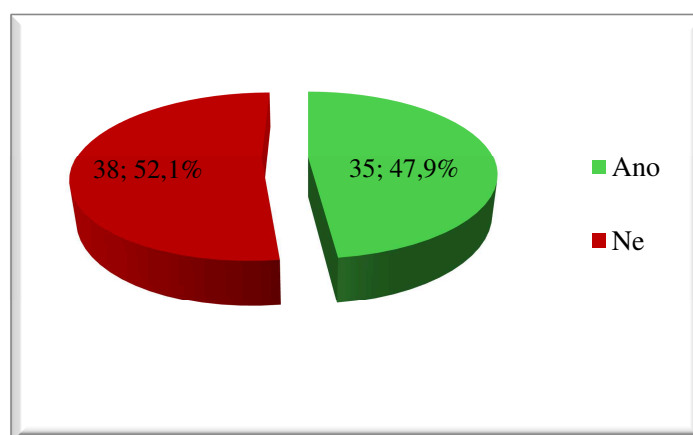
Graf 8: Máte povědomí o tom, že město Králův Dvůr má/provozuje Informační systém?



Zdroj: Vlastní zpracování

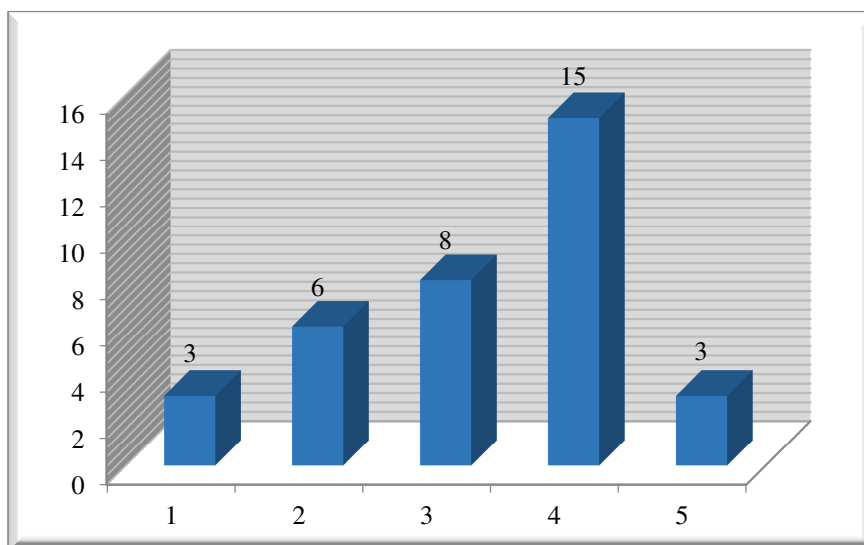
V grafu 9 byla zpracovaná otázka, která měla formu logické otázky v návaznosti na předchozí otázku (Máte povědomí o tom, že město Králův Dvůr má/provozuje Informační systém?) – graf 9. Na tuto otázku odpovídali pouze dotazovaní, kteří na otázku č. 8 v dotazníku odpověděli ano/spíše ano (70 dotázaných). Dotazovaní, kteří odpověděli na otázku č. 8 v dotazníku ne/spíše ne pokračovali v dotazníku na otázku č. 11. Ti co odpověděli Ne, měli ještě uvést důvod, proč nejsou v Informačním systému přihlášení. Důvody, proč dotazovaní nejsou přihlášení v Informačním systému, jsou zpracovány v grafu 10. 35 dotazovaných tj. 47,9 % odpovědělo, že jsou přihlášení v Informačním systému a 38 dotazovaných, tj. 52,1 % odpovědělo, že nejsou přihlášení v Informačním systému.

Graf 9: Jste v tomto systému přihlášení



Zdroj: Vlastní zpracování

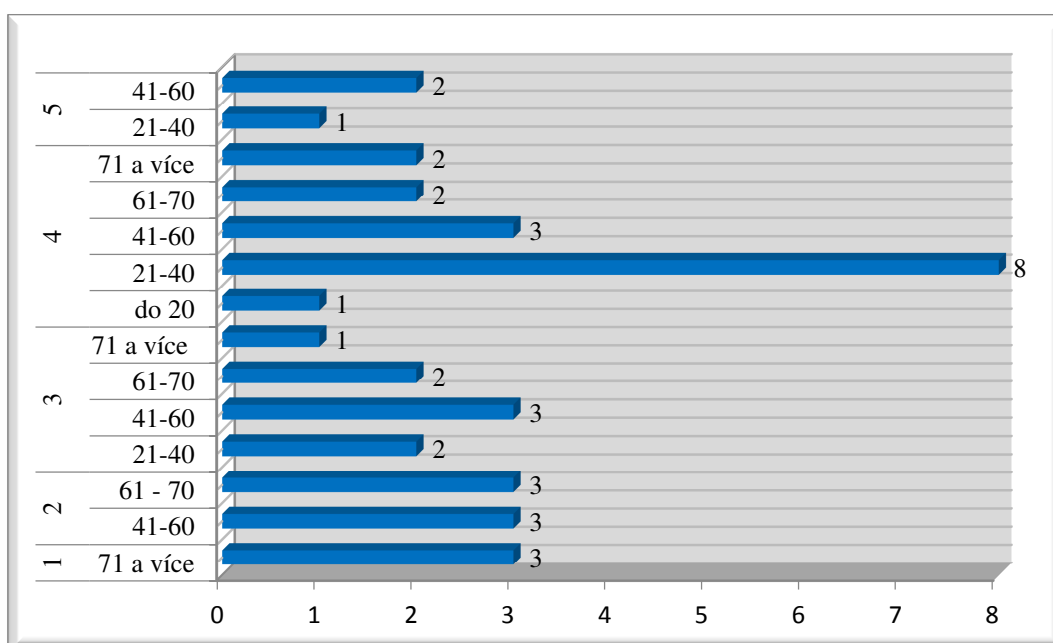
Graf 11: Jste s Informačním systémem spokojeni



Zdroj: Vlastní zpracování

Z grafu 12 vyplývá, že nejvíce spokojeni s Informačním systémem jsou dotázaní ve věkové kategorii 71 let a více (známka 1), těm stávající systém vyhovuje. Oproti tomu nejvíce dotazovaných (8), kteří ohodnotili známkou 4, byly z věkové kategorie 21–40 let. Z čehož lze usuzovat, že mladším ročníkům stávající Informační systém nevyhovuje.

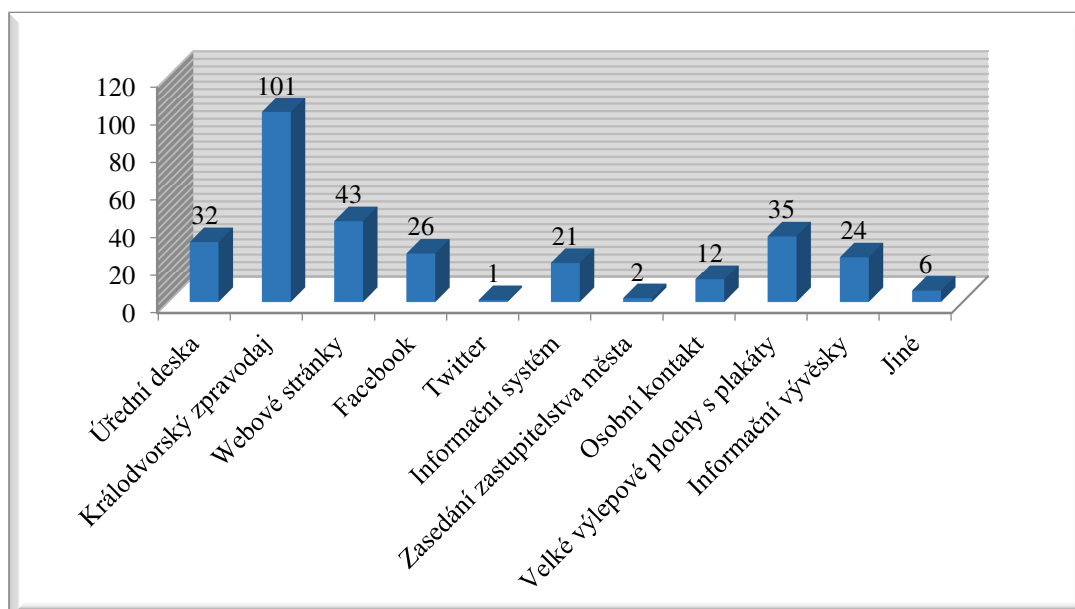
Graf 12 Věkové rozložení dotázaných, kteří ohodnotili Informační systém



Zdroj: Vlastní zpracování

V grafu 13 je názorně zpracováno, z jakých zdrojů se dotazovaní nejčastěji dozvídají informace o dění ve městě Králův Dvůr. U této otázky dotazovaní měli možnost výběru více odpovědí. Největší počet dotázaných (101) odpovědělo, že nejčastěji se informace dozvídají z Královodvorského zpravodaje. Druhý v pořadí s počtem 43 se umístil zdroj webové stránky města. 35 dotázaných odpovědělo, že informace čerpá z velkých výleповých ploch s plakáty, 32 dotázaných odpovědělo, že informace čerpá z úřední desky, následuje Facebook s 26 dotázaných, Informační vývěsky s 24 dotázaných, Informační systém 21 dotázaných, 12 osobní kontakt, 6 jiné (3 dotázaní uvedli jako jiný zdroj hospodu a 3 uvedli informace od přátel či rodiny). Zasedání zastupitelstva označili dva dotázaní a jeden dotázaný odpověděl, že informace čerpá z Twitteru.

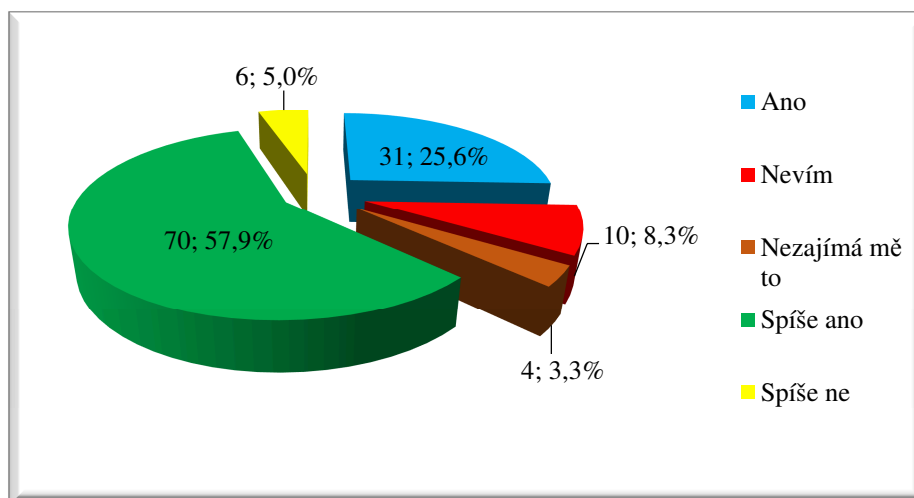
Graf 13: Z jakých zdrojů se nejčastěji dozvídáte informace o dění ve městě



Zdroj: Vlastní zpracování

V grafu 14 je zpracovaná otázka zda si dotazovaní myslí, že prostřednictvím informačních zdrojů, které byly uvedeny v otázce č. 11, jsou dostatečně informováni o dění ve městě Králův Dvůr. 70 dotázaných, tj. 57,9 % odpovědělo spíše ano, 31 dotázaných, tj. 25,6 % odpovědělo ano, 10 dotázaných tj. 8,3 % odpovědělo, že neví, 6 dotázaných, tj. 5,0 % odpovědělo, že spíše nejsou dostatečně informováni a 4 dotázaní, tj. 3,3 % odpovědělo, že je to nezajímá.

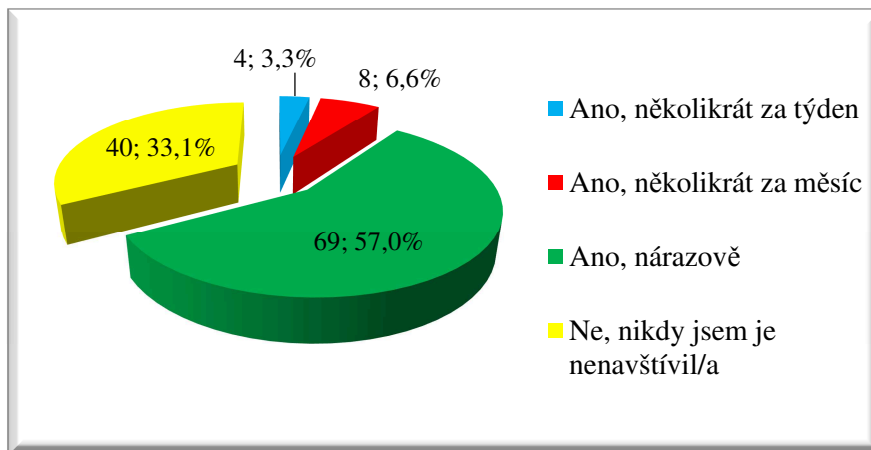
Graf 14: Myslíte si, že prostřednictvím informačních zdrojů uvedených v otázce č. 11 jste dostatečně informováni o dění ve městě Králův Dvůr



Zdroj: Vlastní zpracování

V grafu 15 je znázorněná odpověď na otázku, zda dotazovaní navštěvují webové stránky města. Z odpovědi vyplynulo, že 69 dotázaných, tj. 57,0 % uvedlo, že navštěvují webové stránky nárazově, dle potřeby. Oproti tomu 40 dotázaných, tj. 33,1 % odpovědělo, že webové stránky nikdy nenavštívilo. 8 dotázaných, tj. 6,6 % odpovědělo, že webové stránky navštěvuje několikrát za měsíc a 4 dotázaní, tj. 3,3 % odpovědělo, že webové stránky navštěvuje několikrát za týden. Dotazovaní, kteří u této otázky odpověděli, že webové stránky nenavštěvují (40 dotázaných), měli ještě uvést důvod, proč webové stránky nenavštěvují. Nejčastější důvod, proč dotázaní nenavštěvují webové stránky, byl uváděn, že nemají důvod, protože jim stačí ostatní zdroje informací (20), druhá nejčastější odpověď (10) byla, že nemají počítač. Zbylých deset odpovědí byla např. nevím, xxx, nechci apod.

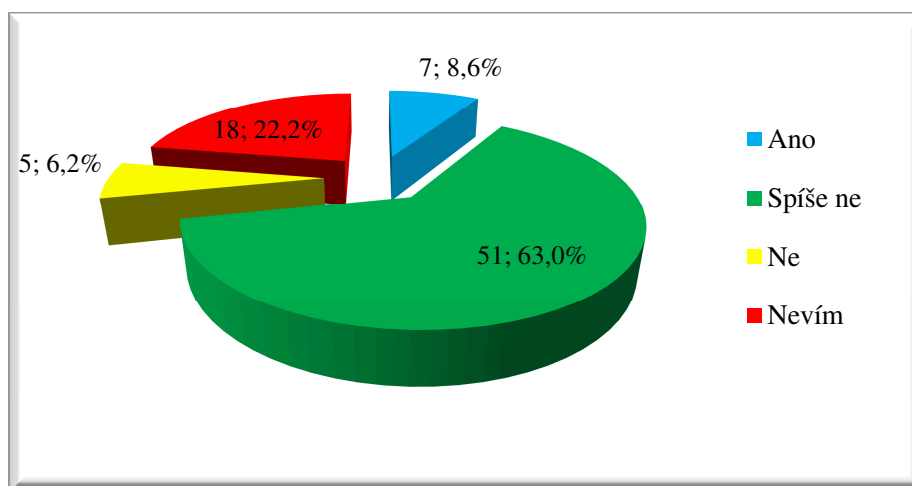
Graf 15: Navštívujete webové stránky města (www.kraluv-dvur.cz), případně jak často tyto stránky navštívujete



Zdroj: Vlastní zpracování

Otázka, která je zpracovaná v grafu 16 měla formu logické otázky v návaznosti na otázku č. 13 (Navštívujete webové stránky města). U této otázky odpovídali pouze dotazovaní, kteří na otázku č. 13 odpověděli ano. Dotazovaní, kteří odpověděli ne, pokračovali na otázku č. 15. 51 dotázaných, tj. 63,0 % odpovědělo, že na webových stránkách nic nepostrádají, 18 dotázaných, tj. 22,2 % odpovědělo, že neví, 7 dotázaných tj. 8,6 % uvedlo, že postrádají něco na webových stránkách a 5 dotázaných tj. 6,2 % uvedlo, že na webových stránkách nic nepostrádají. Dotázaní, kteří odpověděli Ano (7), měli uvést, co na webových stránkách postrádají. 3 dotázaní uvedli, že jsou webové stránky nepřehledné, 3 dotázaní uvedli, že jim na webových stránkách chybí zásadní dlouhodobé cíle a 1 dotázaný uvedl xxx.

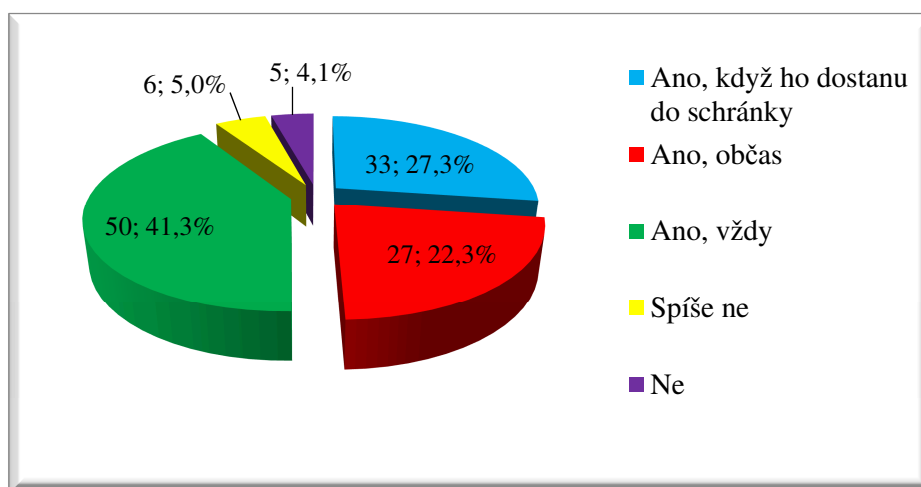
Graf 16: Postrádáte na webových stránkách města Králův Dvůr nějaké informace



Zdroj: Vlastní zpracování

V uvedené otázce bylo zjišťováno, zda občané čtou Královodvorský zpravodaj (dále jen „zpravodaj“). Z grafu 17 je patrné, že 50 dotázaných, tj. 41,3 % čte zpravodaj vždy, 33 dotázaných, tj. 27,3 % odpovědělo, že čte zpravodaj, pokud ho dostane do schránky, 27 dotázaných, tj. 22,3 % čte zpravodaj občas, 6 dotázaných, tj. 5,1 % odpovědělo spíše ne, a 5 dotázaných, tj. 4,1 % dotázaných odpovědělo, že zpravodaj nečte. Je zajímavé, že skoro 30,0 % dotázaných se potýká ze situací, kdy pravidelně nedostávají zpravodaj do své poštovní schránky.

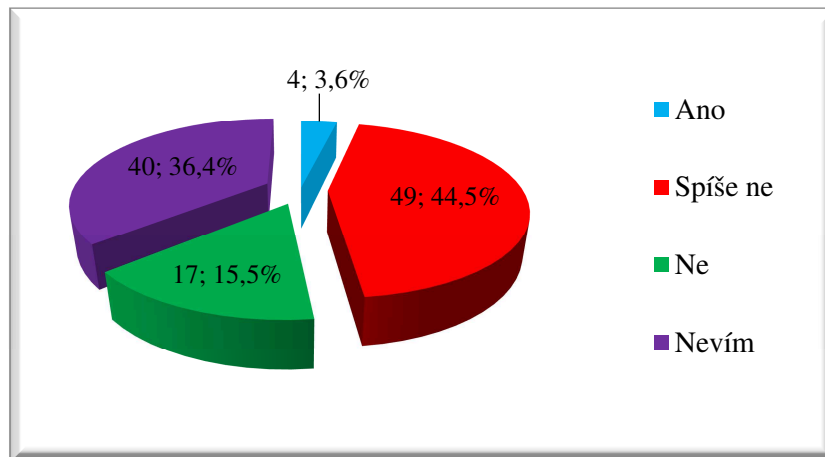
Graf 17: Čtete Královodvorský zpravodaj



Zdroj: Vlastní zpracování

Tato otázka navazovala na předcházející otázku (otázka č. 15 Čtete Královodvorský zpravodaj?) v této otázce odpovídali dotazující, kteří na otázku č. 15 odpověděli Ano (110 dotázaných odpovědělo Ano). Ti co odpověděli Ne, pokračovali na otázku č. 17. Zároveň, dotázaní, kteří odpověděli, že jim chybí nějaké informace, měli uvést, které informace jim chybí. Z grafu 18 vyplývá, že 49 dotázaných tj. 44,5 % uvedlo, že jim spíše nechybí informace, 17 dotázaných, tj. 15,5 % uvedlo, že jim nechybí žádné informace, 40 dotázaných, tj. 36,4 % uvedlo, že neví. 4 dotázaní, tj. 3,6 % uvedli, že jim chybí nějaké informace a vedli, že jim chybí: na radnici nezávislé „opoziční“ informace, lékařská pohotovost, drby a jeden dotázaný uvedl xxx.

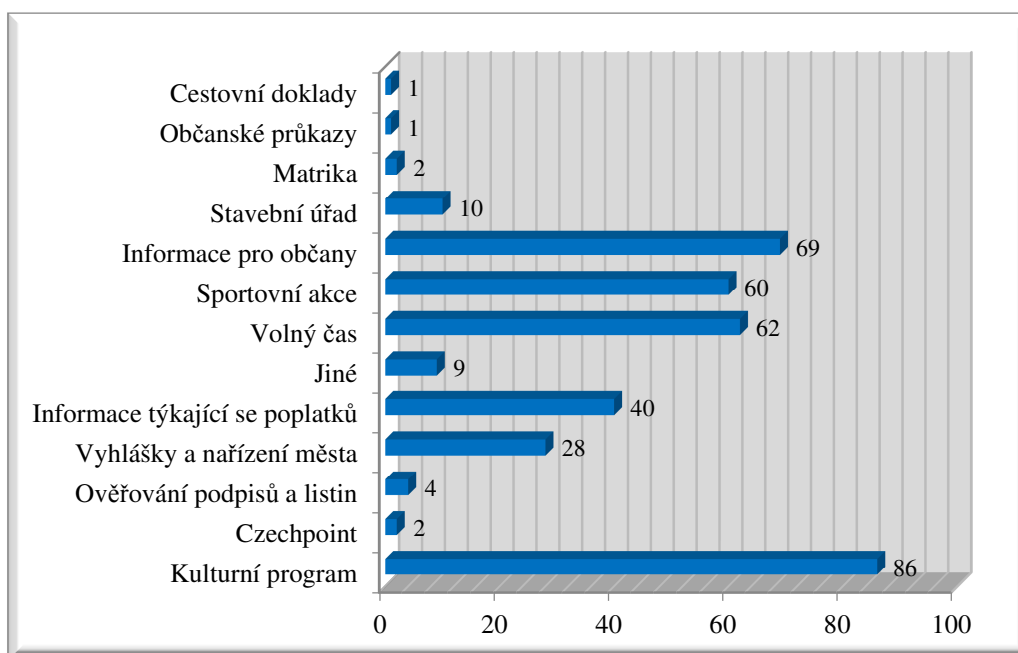
Graf 18: Jsou nějaké informace, které Vám chybí ve zpravodaji



Zdroj: Vlastní zpracování

U následující otázky mohli dotazovaní označit více odpovědí. Z grafu 19 vyplývá, že 86 dotázaných, tj. 71,1 % nejčastěji vyhledávají informace týkající se kulturního programu, 69, tj. 57,0 % dotázaných odpovědělo, že nejčastěji vyhledávají Informace pro občany, následoval volný čas s počtem 62 dotázaných, tj. 51,2 %, sportovní akce s počtem 60 dotázaných, tj. 49,6 %. 40 dotázaných uvedlo, že nejčastěji vyhledávají informace týkající se poplatků, 28 dotázaných, tj. 23,1 % uvedly vyhlášky a nařízení města, 10 dotázaných, tj. 8,3 % uvedlo stavební úřad, 9 dotázaných, tj. 7,4 % uvedlo možnost jiné (odpovědi: čištění komunikací, 2x kontakty, 2x úřední hodiny na městě či v knihovně, chystané projekty a investice ve městě, vítání občánků), 4 dotázaní, tj. 3,3 % uvedly ověřování podpisů a listin. Dva dotázaní, tj. 1,7 % uvedli shodně informace o matrice a Czechpoint, jeden dotázaný, tj. 0,8 % uvedl informace o občanských průkazech a cestovní doklady.

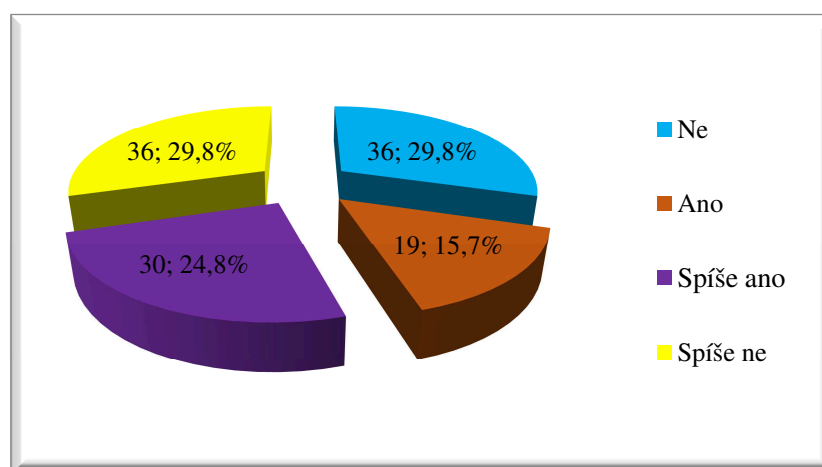
Graf 19: Jaké informace o městě a dění ve městě nejčastěji vyhledáváte



Zdroj: Vlastní zpracování

U této otázky bylo zjišťováno, zda dotazovaní navštěvují osobně městský úřad. Ti co odpověděli Ne či spíše ne pokračovali dále na otázku č. 21. Z odpovědí bylo zjištěno, že 72 dotázaných, tj. 59,6 % odpovědělo, že nenavštěvuje či spíše nenavštěvuje městský úřad a 49 dotázaných odpovědělo, že navštěvuje, či spíše navštěvuje městský úřad – graf 20.

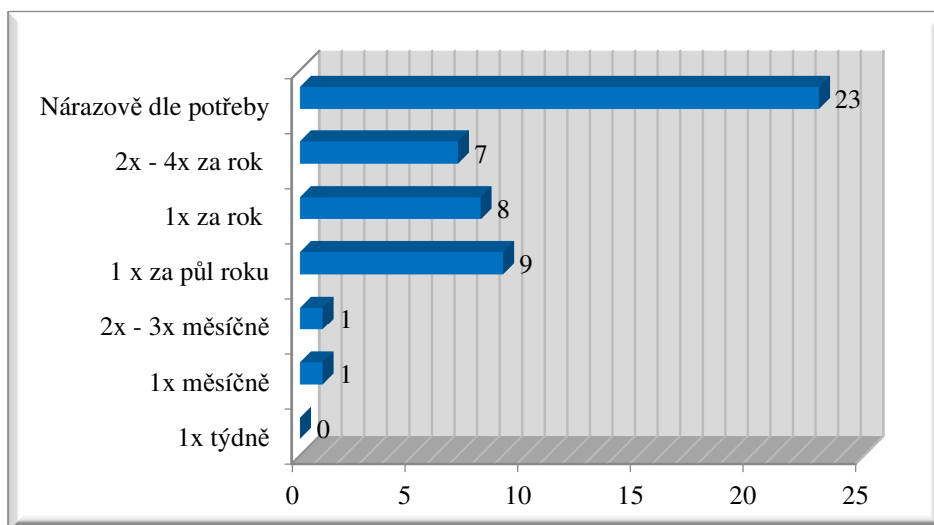
Graf 20 Navštěvujete osobně městský úřad?



Zdroj: Vlastní zpracování

Na otázku, která je zpracovaná v grafu 21, odpovídali pouze ti dotázaní, kteří na otázku č. 18 (Navštívíte osobně městský úřad?) odpověděli Ano/spíše ano (49 dotázaných). Z grafu 21 vyplývá, že 23 dotázaných, tj. 46,9 % uvedlo, že městský úřad osobně navštívuje městský úřad dle potřeby. 9 dotázaných, tj. 18,4 % uvedlo, že navštívuje městský úřad 1 x za půl roku, osm dotázaných, tj. 16,3 % uvedlo 1 x za rok, 7 dotázaných uvedlo 2x–4x za rok, 1 dotázaný tj. 2,0 % uvedl, že navštívuje městský úřad 1x ročně a stejné množství dotázaných uvedlo, že městský úřad navštívují 2x–3x měsíčně.

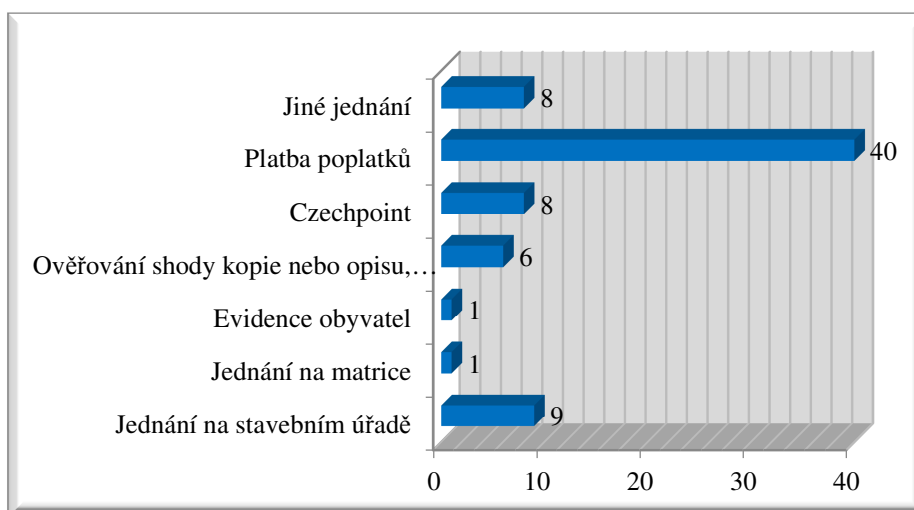
Graf 21: Jak často navštívujete městský úřad



Zdroj: Vlastní zpracování

Na tuto otázku odpovídali ti dotazovaní, kteří na otázku č. 18 (Navštívíte osobně městský úřad?) odpověděli Ano či spíše ano (49) a dotazovaní měli možnost výběru více odpovědí. Z odpovědí uvedených v grafu 22 vyplývá, že 40 dotázaných uvedlo, že osobně vyřizují platbu poplatků, 9 dotázaných uvedlo jednání na stavebním úřadě, osm dotázaných uvedlo Czechpoint, shodný počet uvedlo jiné jednání (zasedání zastupitelstva, schůze kulturní a školské komise, komunikace se starostou, 3x osobní dotaz, informace ohledně cestovního pasu), jeden dotázaný uvedl informace ohledně evidence obyvatel a jednání na matrice.

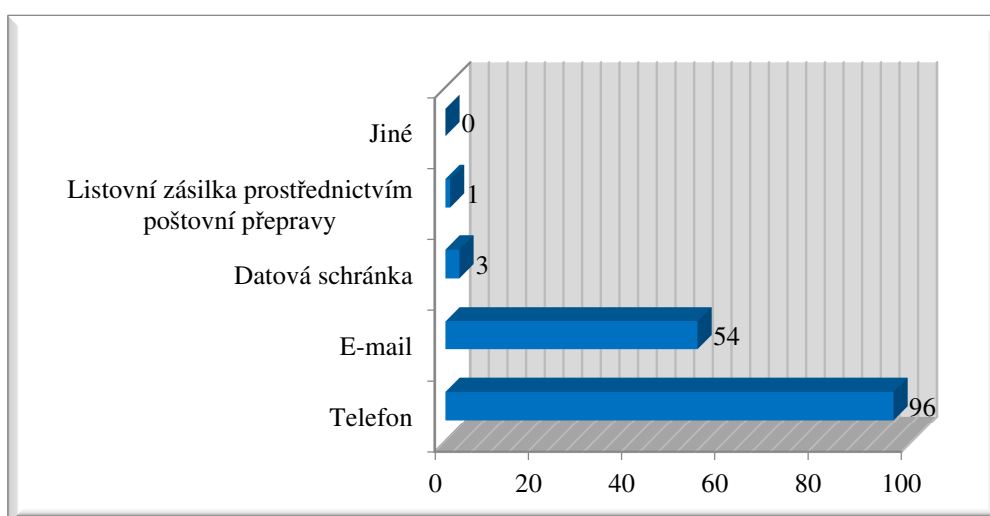
Graf 22: Za jakým účelem dotázaní navštěvují městský úřad



Zdroj: Vlastní zpracování

Z grafu 23 vyplývá, že 96 dotázaných uvedlo, že preferují jako komunikační prostředek telefon, dotázaných uvedlo e-mail, 3 dotázaní uvedli datovou schránku, jeden dotázaný uvedl listovní zásilku. Jinou formu komunikace neuvedl nikdo. U dotázaných, kteří jsou ve věkové skupině do 20 let, se předpokládalo, že na městském úřadě zatím žádné záležitosti nevyřizují. Tito dotázaní uváděli odpověď hypoteticky. Jakou by pravděpodobně zvolili formu komunikace.

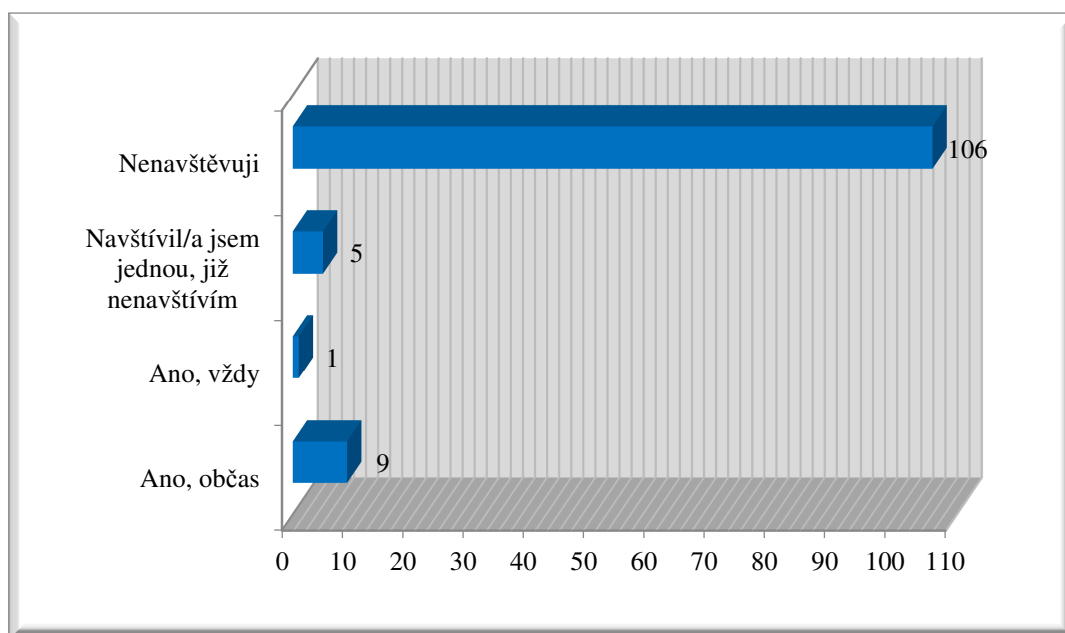
Graf 23: Pokud potřebujete na městském úřadě vyřídit záležitosti, které nevyžadují osobní návštěvu, jakou formu komunikace volíte



Zdroj: Vlastní zpracování

U této otázky bylo zjišťováno, zda dotázaní navštěvují veřejné zasedání zastupitelstva města. Z grafu 24 vyplývá, že 106 dotázaných, tj. 87,6 % nenavštěvují veřejné zasedání zastupitelstva. 9 dotázaných, tj. 7,4 % uvedlo, občas, 5 dotázaných, tj. 4,1 % uvedlo, že navštívili jednou a již nenavštíví a jeden dotázaný, tj. 0,8 % uvedl, že navštěvuje zasedání zastupitelstva vždy.

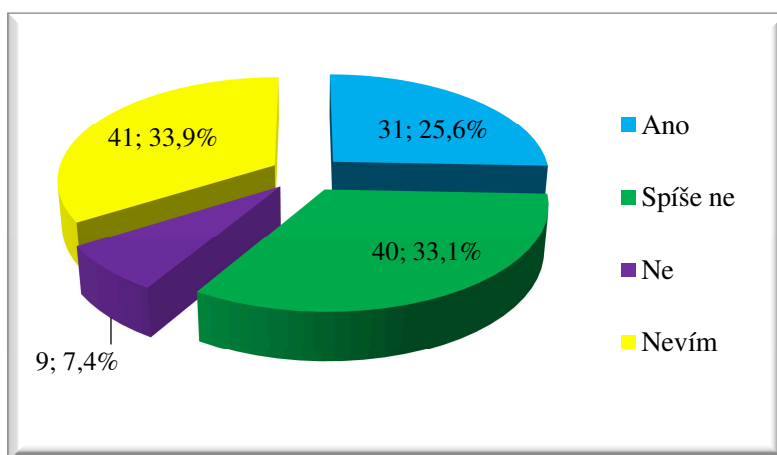
Graf 24: Navštěvujete veřejné zasedání zastupitelstva města Králův Dvůr



Zdroj: vlastní zpracování

Poslední otázkou dotazníku byla polo uzavřená otázka, která zjišťovala, zda by dotazovaní něco změnili v komunikaci města Králův Dvůr. Z grafu 25 vyplývá, že 41 dotázaných, tj. 33,9 % zvolilo odpověď „Nevím“. 40 dotázaných, tj. 33,1 % odpovědělo, že by spíše nic nezměnilo, 31 dotázaných tj. 25,6 % odpovědělo, že by změnilo komunikaci města a 9 dotázaných, tj. 7,4 % odpovědělo, že by nic nezměnilo. Pokud dotazovaní na tuto otázku odpověděli Ano, měli uvést, co by změnili. Získané odpovědi by se daly rozdělit do 6 kategorií viz graf 26.

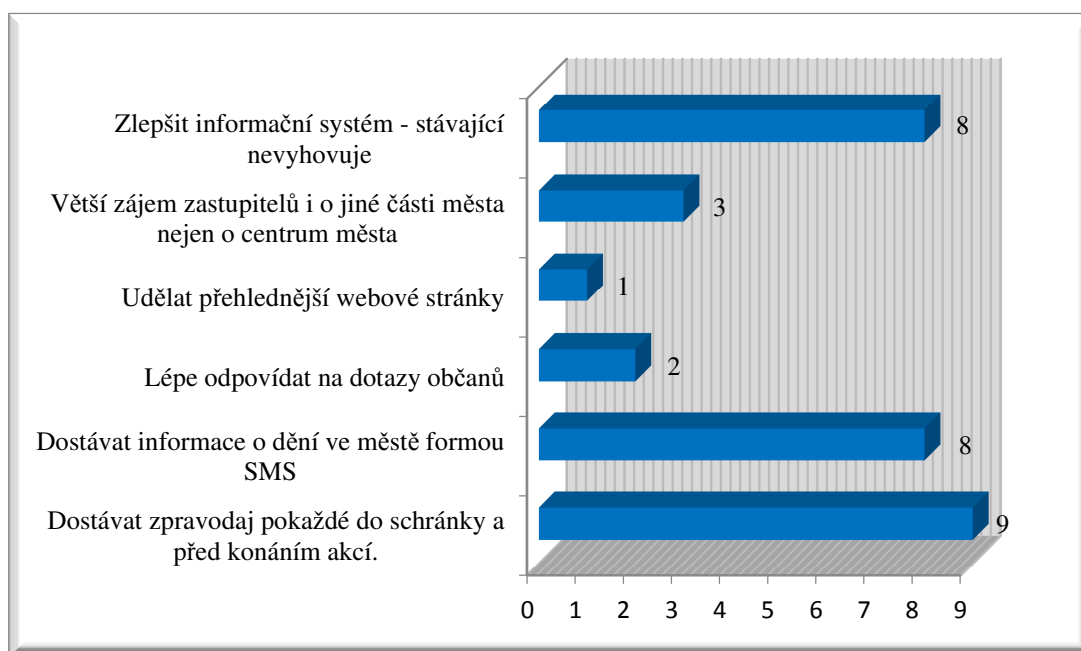
Graf 25: Změnil/a byste něco v komunikaci města Králův Dvůr.



Zdroj: Vlastní zpracování

Z grafu 26 vyplývá, že z 31 dotázaných 9, tj. 29 % odpovědělo, že by chtěli dostávat zpravodaj pokaždé a před konáním akcí, 8 dotázaných, tj. 25,8 % uvedlo, že by chtělo dostávat informace o dění ve městě formou SMS zpráv. Stejný počet dotázaných uvedl, že by zlepšili stávající informační systém. 3 dotázaní, tj. 9,7 % odpovědělo, že by uvítalo větší zájem zastupitelů i o jiné části města a nejen o centrum města. 2 dotázaní, tj. 6,5 % uvedli, že by uvítali, aby zastupitelé lépe odpovídali na dotazy občanů a jeden dotázaný tj. 3,2 % uvedl, že mu nevyhovují webové stránky města.

Graf 26: Co by dotázaní změnili v komunikaci města vůči občanům



Zdroj: Vlastní zpracování

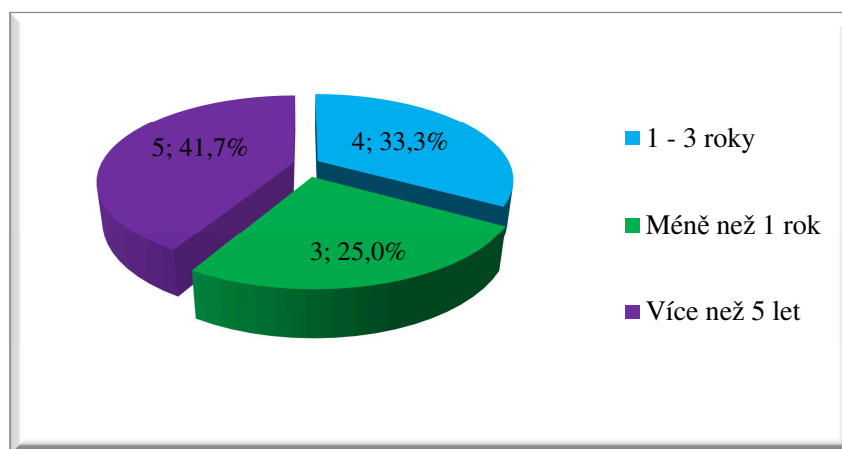
4.4.2 Dotazníkové šetření mezi zaměstnanci MěÚ Králův Dvůr

Cílem dotazníkového šetření, které probíhalo mezi zaměstnanci městského úřadu Králův Dvůr (dále jen městský úřad/MěÚ), bylo zjistit, jakou formu komunikace zaměstnanci MěÚ nejčastěji využívají a jakou formu komunikace upřednostňují, dále byla v dotazníku zjišťována odpověď na otázku, pokud by byl zaveden nový komunikační prostředek, tak jaký komunikační prostředek by to měl být.

Dotazníkové šetření probíhalo online. Dotazník byl vytvořen prostřednictvím webových stránek www.surveio.com a následně odkaz na dotazník byl zaslán paní Lacinové (oddělení tajemníka), která jej následně rozeslala zaměstnancům, kteří pracují na MěÚ, tzn. 20 zaměstnancům. Dotazníkové šetření probíhalo v období od 26. 3. 2018 do 4. 4. 2018 a odpovědělo na něj 12 zaměstnanců z 20. Dotazník se skládal ze 17 otázek, které byly z velké části uzavřené, v dotazníku byly i polo uzavřené otázky, ve kterých měl dotázaný možnost vybrat z uvedených možností nebo odpovědět vlastními slovy. Otevřené otázky nebyly v dotazníku použity. Prvních pět otázek spadá do kategorie všeobecných otázek, ostatní otázky již byly zaměřeny na komunikaci, zda se obyvatele zajímají o dění ve městě apod.

Jako první otázka v dotazníku byla zaměřena na to jakou dobu je dotazovaný zaměstnaný na MěÚ. Z grafu 27 vyplývá, že pět zaměstnanců tj. 41,7 % je na MěÚ více jak 5 let, 4 zaměstnanci, tj. 33,3 % je na MěÚ 1–3 roky a 3 zaměstnanci, tj. 25,0 % jsou na MěÚ méně než jeden rok.

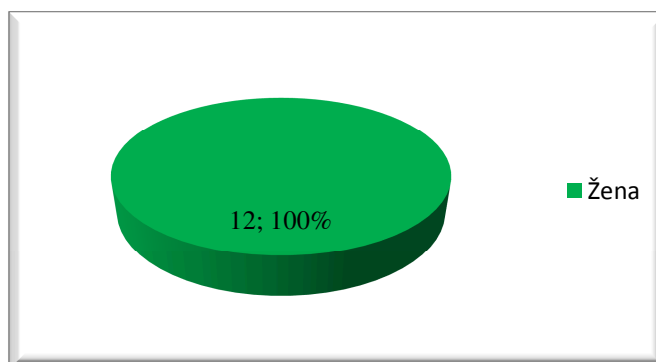
Graf 27 Jak dlouho jste zaměstnaný/á na MěÚ



Zdroj: Vlastní zpracování

U druhé otázky bylo zjišťováno, kolik na MěÚ pracuje mužů a kolik žen. Z grafu 28 vyplývá, že dotazník vyplnilo 12 žen, tj. 100 % z čehož lze usuzovat, že na MěÚ jsou zaměstnány převážně ženy než muži.

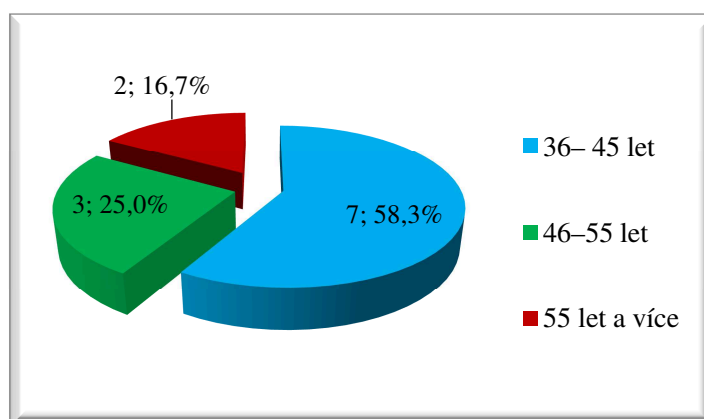
Graf 28: Pohlaví



Zdroj: Vlastní zpracování

V grafu 29 byla zpracovaná otázka, jakého věkového složení byli dotazovaní. Sedm dotazovaných, tj. 58,3 % bylo ve věku 36–45 let a 2 dotázaní, tj. 16,7 % byli ve věku 55 let a více.

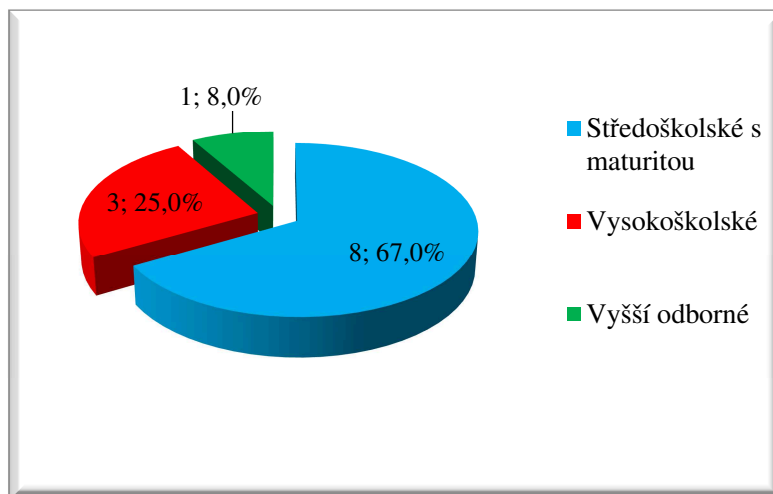
Graf 29: Věk



Zdroj: Vlastní zpracování

V grafu 30 byla zpracovaná otázka týkající se dosaženého vzdělání mezi zaměstnanci MěÚ 8 dotázaných, tj. 67,0 % má středoškolské vzdělání s maturitou, 3 dotázaní, tj. 25,0 % má vysokoškolské vzdělání a 1 dotázaný, tj. 8,0 % má vyšší odborné vzdělání.

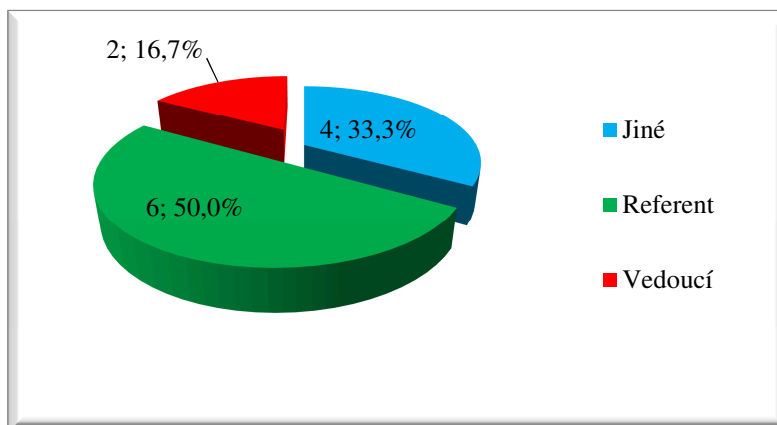
Graf 30: Dosažené vzdělání



Zdroj: Vlastní zpracování

V dotazníku bylo zjišťováno pracovní zařazení dotázaných – graf 31, ze kterého vyplývá, že 6 dotázaných, tj. 50,0 % je zařazeno jako referent, 4 dotázaní, tj. 33,3 % jsou na pozici „jiné“ a dva dotázaní tj. 16,7 % jsou v pozici vedoucí.

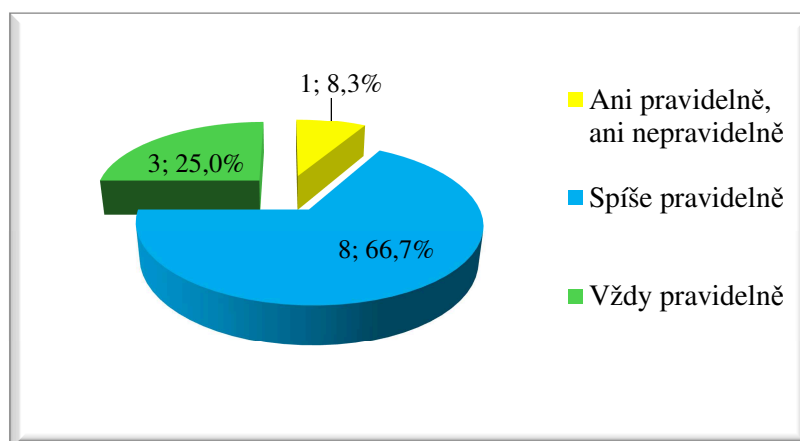
Graf 31: Pracovní zařazení



Zdroj: Vlastní zpracování

V následujícím grafu (graf 32) byla zpracovaná otázka, která zjišťovala, jak častou jsou pracovníkům MěÚ sdělovány informace, které jsou nutné pro jejich práci. Z grafu 32 vyplývá, že 8 dotázaných, tj. 66,7 % si myslí, že jsou informace poskytovány Spíše pravidelně, 3 dotázaní, tj. 25,0 % si myslí, že jim jsou informace sdělovány Vždy pravidelně a 1 dotázaný, tj. 8,3 % uvedl, že informace jsou sdělovány Ani pravidelně, ani nepravidelně.

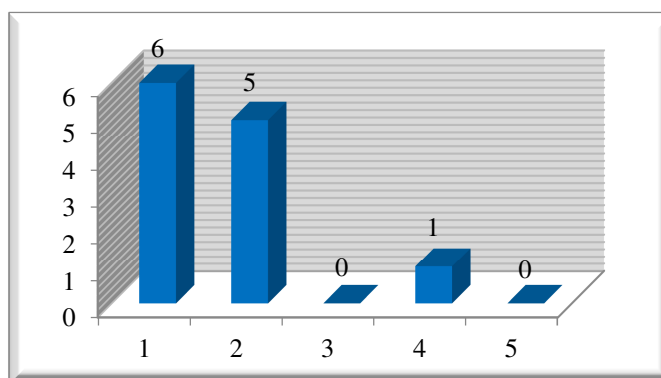
Graf 32: Četnost sdělování informací



Zdroj: Vlastní zpracování

Z následujícího grafu vyplývá, jakby zaměstnanci MěÚ ohodnotili komunikaci s ostatními zaměstnanci na MěÚ. Hodnocení mělo formu jako ve škole 1–5, 1 byla nejlepší a 5 byla nejhorší. Z grafu 33 vyplývá, že 6 dotázaných, tj. 50,0 % ohodnotilo komunikace známkou 1, 5 dotázaných, tj. 41,7 % ohodnotilo komunikaci známkou 2 a jeden dotázaný, tj. 8,3 % ohodnotil komunikaci známkou 4. Znamky 3 a 5 se mezi odpověďmi nevyskytovala. Z uvedeného grafu se dá usuzovat, že komunikace mezi úředníky MěÚ je na dobré úrovni.

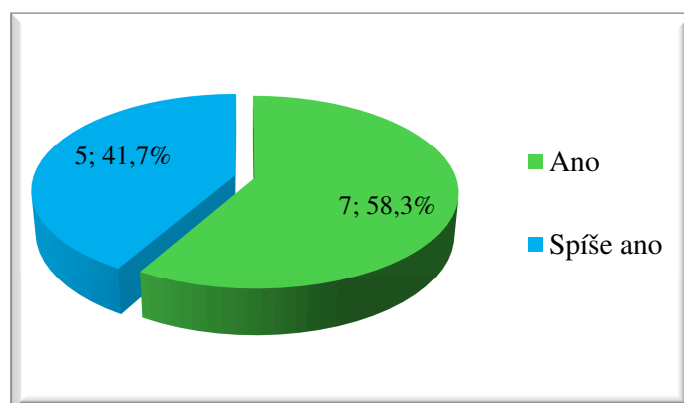
Graf 33: Ohodnocení komunikace s ostatními zaměstnanci MěÚ



Zdroj: Vlastní zpracování

U následující otázky bylo zjišťováno, zda mají zaměstnanci v případě problému či dotazu možnost obrátit se na své kolegy. Z grafu 34 vyplývá, že 12 zaměstnanců, tj. 100,0 % si myslí, že se mohou při řešení problému, či prosbě o radu/pomoc obrátit na své kolegy, což svědčí o dobrém pracovním kolektivu na MěÚ, neboť odpověď Spíše ne, Ne a nevím se mezi odpověďmi neobjevila.

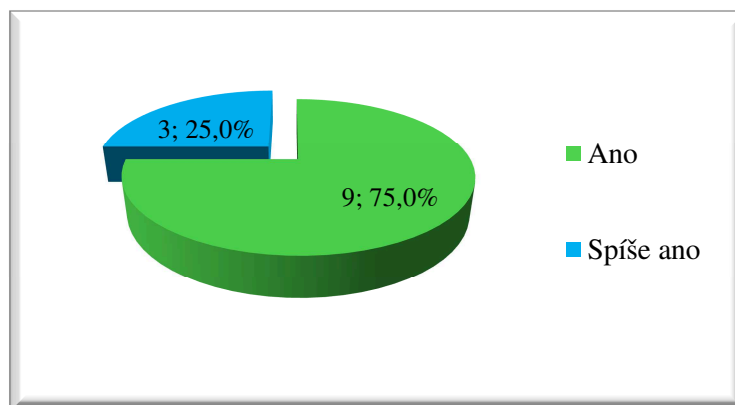
Graf 34: Možnost obrátit se na kolegy



Zdroj: Vlastní zpracování

U následující otázky bylo zjišťováno, zda mají zaměstnanci v případě problému či dotazu možnost obrátit se na své kolegy. Z grafu 35 vyplývá, že 12 zaměstnanců, tj. 100,0 % si myslí, že se mohou při řešení problému, či prosbě o radu/pomoc obrátit na svého nadřízeného, což svědčí o důvěře v nadřízené na MěÚ, neboť odpověď Spíše ne/Ne/Nevím se mezi odpověďmi neobjevila.

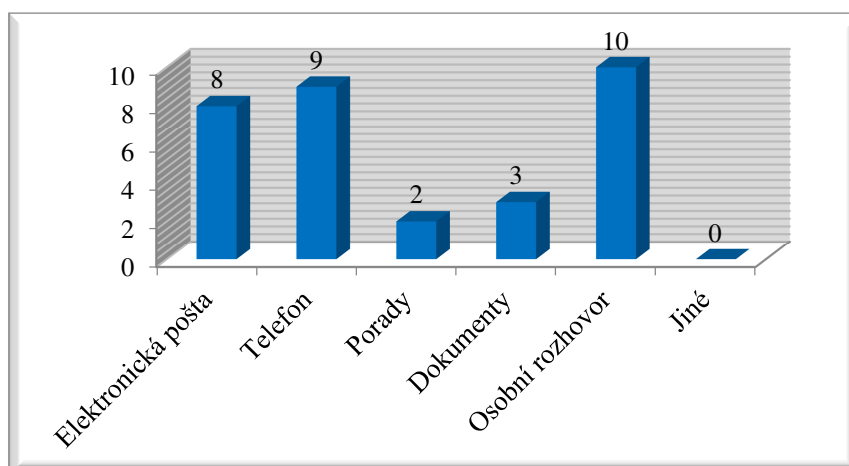
Graf 35: Možnost obrátit se na svého nadřízeného



Zdroj: Vlastní zpracování

V grafu 36 jsou zpracovány odpovědi, týkající se jaké komunikační prostředky zaměstnanci používají nejčastěji. Při odpovědi mohli dotazovaní zvolit více možností. Z grafu 36 vyplývá, že nejčastěji zaměstnanci při komunikaci používají osobní rozhovor (označeno 10 krát), telefon (označeno 8 krát) a elektronickou poštu (označeno 9 krát).

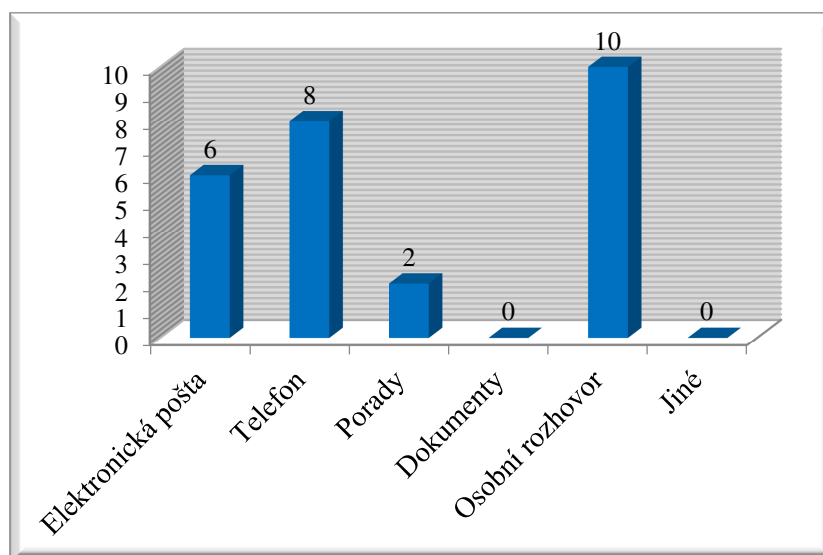
Graf 36: Nejčastěji používané prostředky ke komunikaci



Zdroj: Vlastní zpracování

Z následujícího grafu vyplývá, jaký komunikační prostředek považují zaměstnanci MěÚ při své práci za nejpřínosnější. Při odpovědi mohli dotazovaní zvolit více možností. Z grafu 37 je patrné, že za nejpřínosnější komunikační prostředek zaměstnanci označili osobní rozhovor (označeno 10 krát), telefon (označeno 8 krát) a elektronickou poštu (označeno 6 krát).

Graf 37: Jaký komunikační prostředek považují zaměstnanci za nejpřínosnější

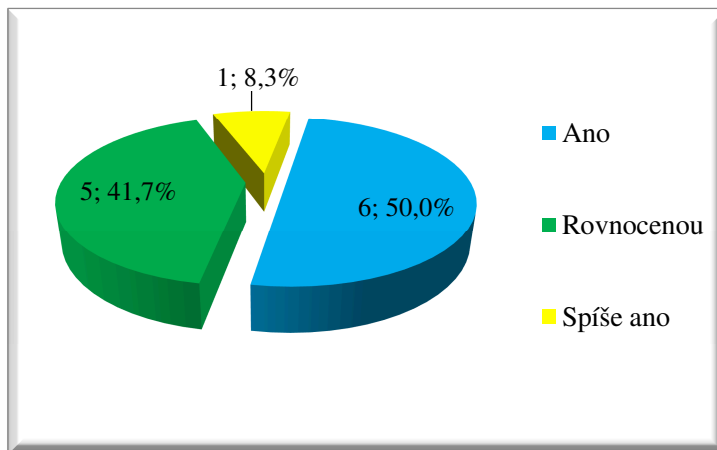


Zdroj: Vlastní zpracování

V grafu 38 jsou zpracovány odpovědi na otázku, která zjišťovala názor dotázaných, čemu v komunikaci přikládají větší váhu, zda ústní domluvě nebo elektronické komunikaci. Z grafu vyplývá, že 7 dotázaných, tj. 58,3 % přikládá větší váhu ústní domluvě před

elektronickou, 5 dotázaných, tj. 41,7 % přiřadilo ústní domluvu na rovnocennou úroveň s elektronickou komunikací.

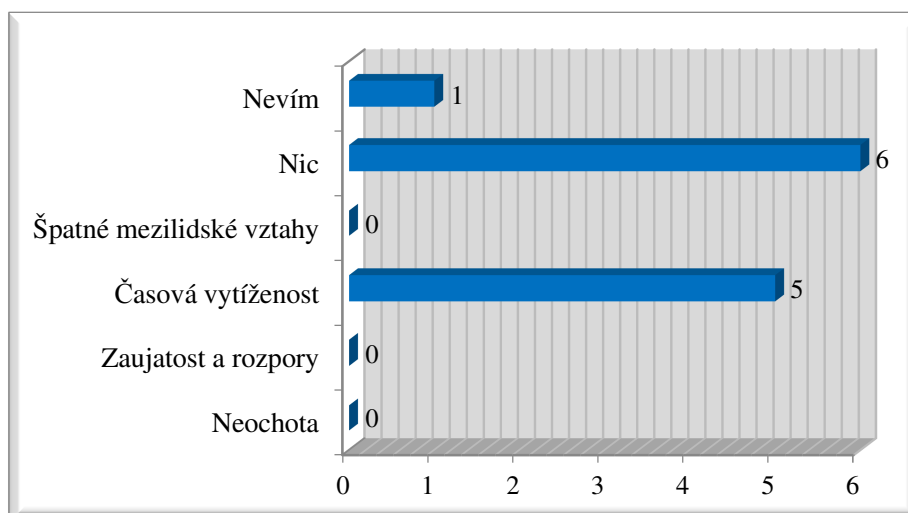
Graf 38: Přikládáte větší váhu ústní domluvě před elektronickou komunikací



Zdroj: Vlastní zpracování

Následující otázka zjišťovala, co považují zaměstnanci MěÚ za hlavní komunikační překážku ve vztahu k nadřízeným. Z grafu 39 vyplývá, že 6 dotázaných, tj. 50,0 % odpovědělo Nic, 5 dotázaných, tj. 41,7 % odpovědělo, že za hlavní překážku ve vztahu k nadřízeným považují časovou vytíženost nadřízeného a jeden dotázaný, tj. 8,3 % odpověděl, že neví.

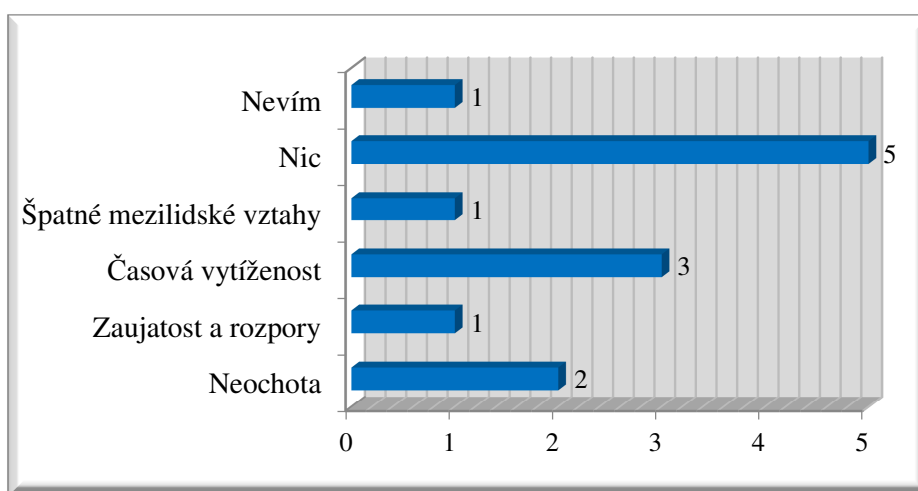
Graf 39: Hlavní komunikační překážka ve vztahu k nadřízeným



Zdroj: Vlastní zpracování

Oproti předchozí otázce v této otázce bylo zjišťováno, co považují zaměstnanci MěÚ za hlavní komunikační překážku v komunikaci s ostatními zaměstnanci. Z grafu 40 vyplývá, že 5 dotázaných, tj. 41,7 % odpovědělo Nic, 3 dotázaní, tj. 25,0 % odpovědělo, že za hlavní překážku ve vztahu k nadřízeným považují časovou vytíženost, dva dotázaní, tj. 16,7 % uvedli neochota a po jedné odpovědi, tj. 8,3 % bylo označeno Neochota a rozpory, Špatné mezilidské vztahy, Nevím. Z grafu by se dalo usuzovat, že v komunikaci mezi zaměstnanci se kromě časové vytíženosti nacházejí i mezilidské překážky.

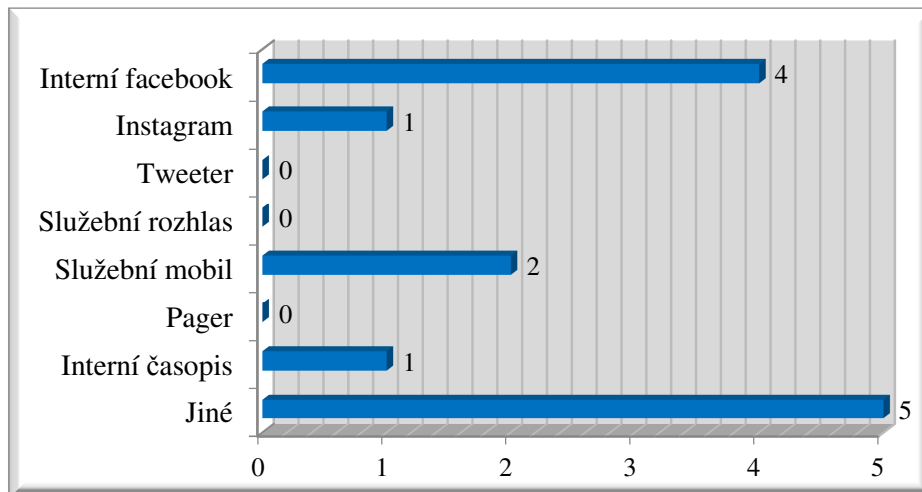
Graf 40: Hlavní komunikační překážka ve vztahu k jiným zaměstnancům



Zdroj: Vlastní zpracování

Poslední otázka dotazníkového šetření zněla: Pokud by byl zaveden nový komunikační prostředek mezi zaměstnanci, co by to podle Vás mělo být. Dotazovaní mohli označit více možností, případně uvést vlastní názor. Z grafu 41 vyplývá, že 5 dotázaných, tj. 41,7 % uvedlo odpověď jiné. Odpověď jiné bude zpracována v grafu 42. Čtyři dotázaní, tj. 33,3 % by uvítali Interní Facebook, dva dotázaní, tj. 16,7 % by uvítali služební mobil a po jedné odpovědi, tj. 8,3 % byl označen Instagram a Interní časopis.

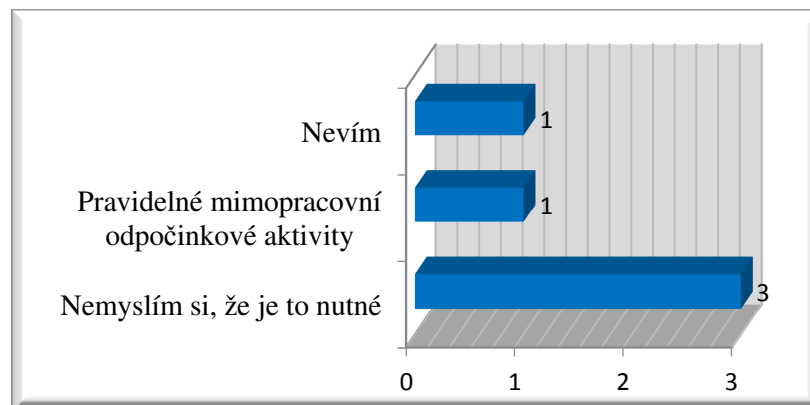
Graf 41: Zavedení nového komunikačního prostředku mezi úředníky



Zdroj: Vlastní zpracování

V následujícím grafu je pracovaná odpověď „Jiné“, která byla uvedena v grafu 41. Z grafu 42 vyplývá, že 3 dotázaní si myslí, že zavádění nového komunikačního prostředku není nutné a po jedné odpovědi bylo uvedeno Nevím a Pravidelné mimopracovní odpočinkové aktivity.

Graf 42: Zpracování odpovědi „Jiné“



Zdroj: Vlastní zpracování

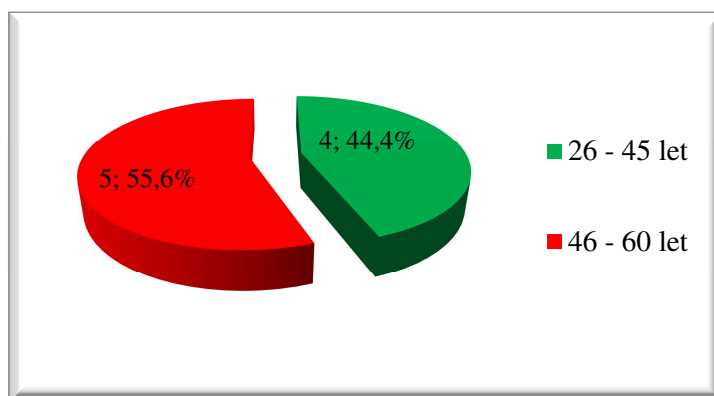
Z grafu 41 a 42 vyplývá, že nejvíce dotázaných, tj. 4 by uvítali jako nový komunikační prostředek Interní Facebook, 2 dotázaní by uvítali služební mobil a po jedné odpovědi bylo instagram, interní časopis a pravidelné odpočinkové aktivity. Naopak 3 dotázaní uvedli, že zavedení nového komunikačního prostředku mezi zaměstnanci není potřeba.

4.4.3 Dotazníkové šetření mezi zastupiteli

I když byl dotazník rozeslán všem zastupitelům Města Králův Dvůr, vyplnilo jej pouze 9 zastupitelů. Při dotazníkovém šetření bylo zjišťováno, jak často a jakým způsobem komunikují zastupitelé města Králův Dvůr se svými občany, jedna z otázek v dotazníku se týkala i komunikace zastupitelů vůči zaměstnancům úřadu. V dotazníku byly použity uzavřené otázky, jedna polouzavřená otázka a jedna otevřená otázka.

První otázka se týkala věku dotazovaných. Z grafu 43 bylo zjištěno, že čtyři dotazovaní, tj. 44,4 % byli ve věku od 26 do 45 let a pět dotazovaných, tj. 55,6 % bylo ve věku od 46 let do 60 let. Ostatní věkové kategorie nebyly zastoupeny.

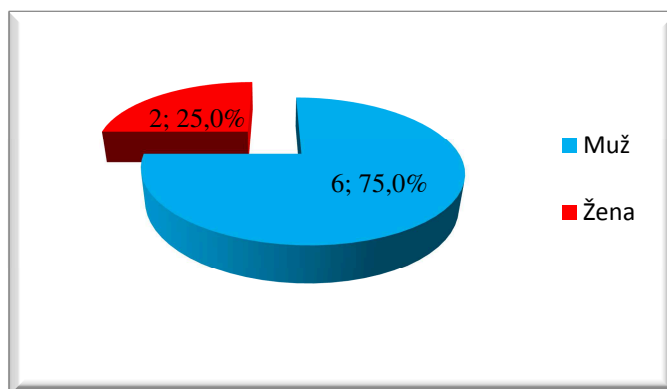
Graf 43: Věk



Zdroj: Vlastní zpracování

Z grafu 44 vyplývá, kolik dotazovaných bylo mužů a kolik žen. Z grafu vyplývá, že z 9 dotazovaných byly 2 ženy, tj. 22,2 % a 7 mužů, tj. 77,8 %.

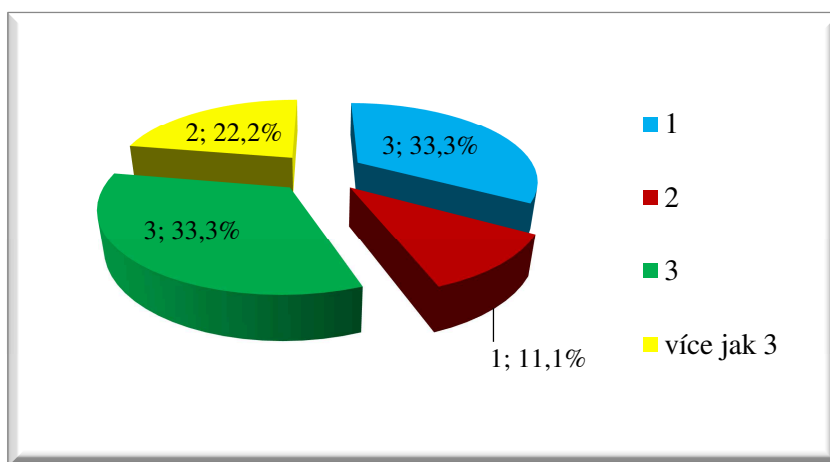
Graf 44: Pohlaví



Zdroj: Vlastní zpracování

Z grafu 45 vyplývá, kolikáté funkční období jsou dotazovaní na úřadě. Tři dotázaní, tj. 33,3 % odpovědělo, že jsou na úřadě jedno funkční období. Jeden dotázaný, tj. 11,1 % je na úřadu dvě období, 3 dotázaní, tj. 33,3 % odpověděli, že jsou na úřadu tři období a dva dotázaní, tj. 22,2 % odpověděli, že jsou na úřadu více jak tři funkční období. Z celkového grafu bylo zjištěno, že tři třetiny dotázaných, jsou v zastupitelstvu města dvě a více funkční období, což lze vnímat jako stabilní složení zastupitelstva.

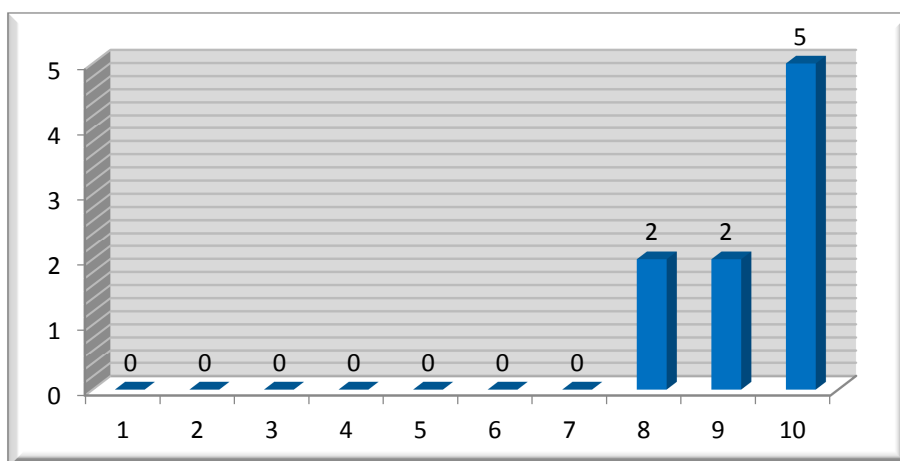
Graf 45 Kolikáté funkční období jsou zastupitelé na úřadě



Zdroj: Vlastní zpracování

U další otázky bylo zjišťováno, jak se zastupitelům komunikuje s ostatními zaměstnanci města. Komunikaci měli označit na škále od 1–10, přičemž ohodnocení 1 bylo považováno za nejhorší a ohodnocení 10 bylo považováno za nejlepší – viz graf 46. Z grafu 46 vyplývá, že 5 zastupitelů, tj. 55,6 % ohodnotilo komunikaci s ostatními zaměstnanci MěÚ nejvyšším počtem bodů a po dvou zastupitelích, tj. 22,2 % ohodnotilo komunikaci hodnotou 9 a stejný počet zastupitelů ohodnotilo bodem 8, jiné bodové hodnocení (1–7) žádný zastupitel ne zvolil. Z výše uvedených dat lze usuzovat, že zastupitelé nemají problém v komunikaci s ostatními zaměstnanci MěÚ.

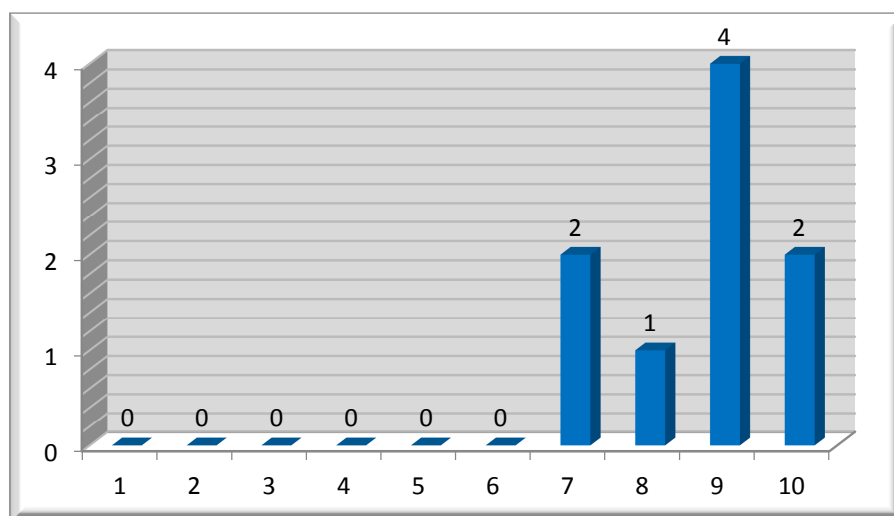
Graf 46 Jak se zastupitelům komunikuje se zaměstnanci městského úřadu



Zdroj: Vlastní zpracování

Podobně jako u předchozí otázky byla zjišťována spokojenost komunikace se zaměstnanci, byla v této otázce zjišťována spokojenost zastupitelů s komunikací s ostatními zastupiteli. Komunikaci měli označit na škále od 1–10, přičemž ohodnocení 1 bylo považováno za nejhorší a ohodnocení 10 bylo považováno za nejlepší – viz graf 47. Z grafu 47 vyplývá, že pouze dva zastupitelé, tj. 22,2 % ohodnotili komunikaci s ostatními zastupiteli hodnotou 10, nejvíce dotázaných (4), tj. 44,4 % ohodnotilo komunikaci hodnotou 9, jeden zastupitel, tj. 11,1 % ohodnotil komunikaci hodnotou osm a dva zastupitelé, tj. 22,2 % ohodnotili komunikaci hodnotou 7. Hodnoty 1–6 nepoužil žádný zastupitel. Z grafu 47 lze usuzovat, že komunikace mezi zastupiteli je na dobré úrovni.

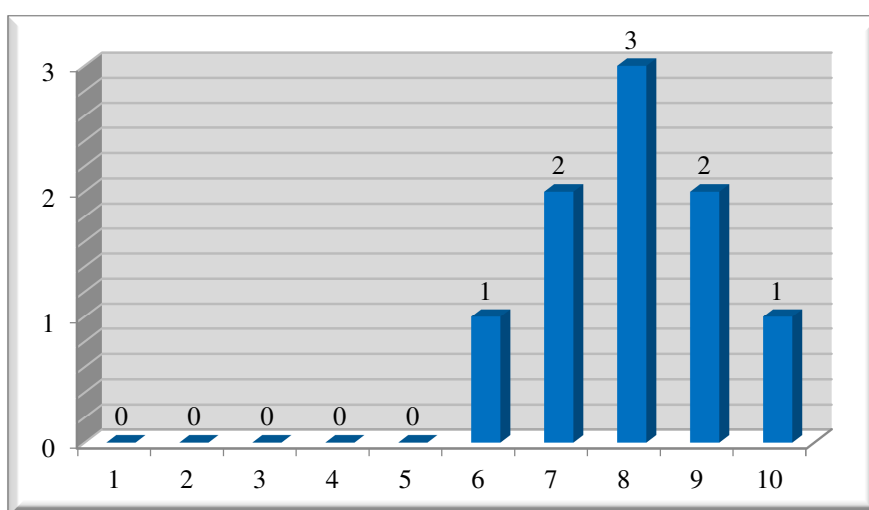
Graf 47: Jak se zastupitelům komunikuje s ostatními zastupiteli



Zdroj: Vlastní zpracování

Z grafu 48 vyplývá, jak zastupitelé ohodnotili komunikaci s občany. Komunikaci měli označit na škále od 1–10, přičemž ohodnocení 1 bylo považováno za nejhorší a ohodnocení 10 bylo považováno za nejlepší. Z grafu 48 vyplývá, že jednomu zastupiteli, tj. 11,1 % se s občany komunikuje bez problému a udělil hodnotu 10, dva zastupitelé, tj. 22,2 % udělili komunikaci s občany hodnotu 9, nejvíce zastupitelů (3), tj. 33,3 % ohodnotili komunikaci hodnotou 8, dva zastupitelé, tj. 22,2 % ohodnotili komunikaci hodnotou 7 a jeden zastupitel, tj. 11,1 % ohodnotil komunikaci hodnotou 6. Hodnoty 1–5 ne zvolil žádný zastupitel.

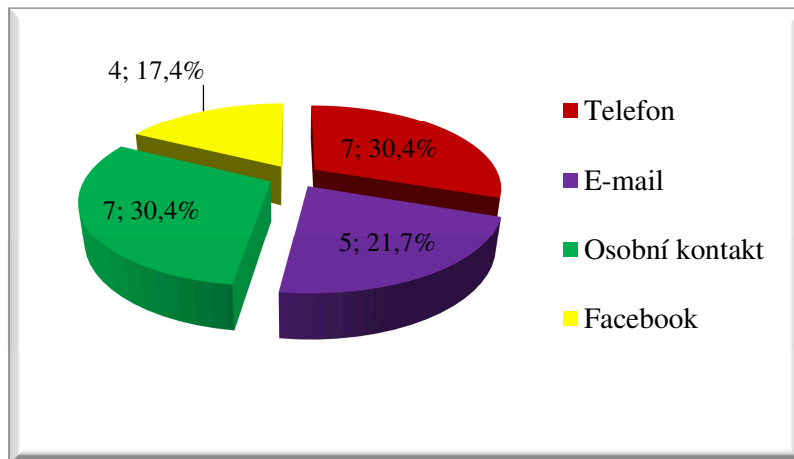
Graf 48 Jak se zastupitelům komunikuje s občany



Zdroj: Vlastní zpracování

U následující otázky bylo zjišťováno, jaký komunikační prostředek zastupitelé používají nejčastěji v rámci komunikace s občany, dotazovaní mohli označit i více odpovědí viz graf 49. Z grafu 49 vyplývá, že 30,4 % dotázaných používá pro komunikaci s občany telefon a osobní kontakt, 21,7 % označilo e-mail a 17,4 % dotázaných označilo Facebook. Odpověď - Dopis a Jiné neoznačil žádný zastupitel.

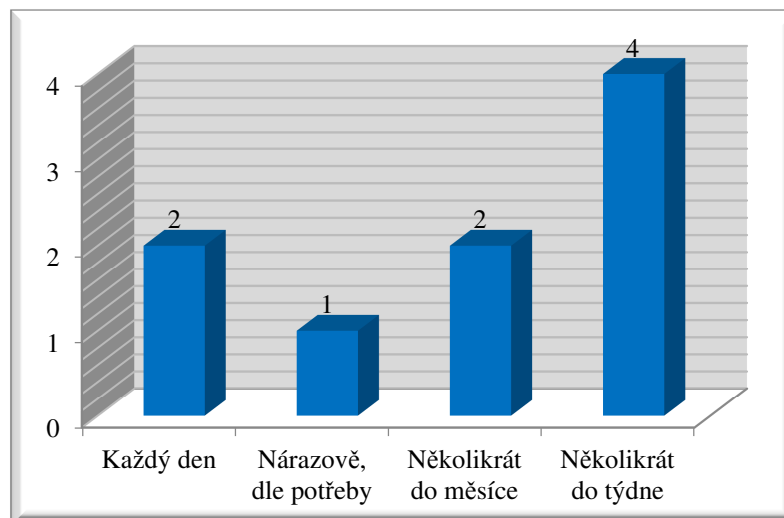
Graf 49 Nejčastěji používaný komunikační prostředek



Zdroj: Vlastní zpracování

Z grafu 50 je patrné, jak často zastupitelé komunikují s občany. Čtyři zastupitelé, tj. 44,4 % odpovědělo, že s občany komunikují Několikrát do týdne, dva zastupitelé, tj. 22,2 % odpovědělo, že s občany komunikuje každý den, stejný počet zastupitelů komunikuje s občany několikrát do měsíce a jeden zastupitel tj. 11,1 % odpověděl, že s občany komunikuje pouze dle potřeby.

Graf 50 Jak často komunikují zastupitelé s občany



Zdroj: Vlastní zpracování

Poslední otázka dotazníku byla otevřená a zastupitelé měli odpovědět, co by zlepšili v komunikaci s občany. Odpovědi zastupitelů byly následující:

- 1–2x v měsíci setkání občanů se zastupitelstvem.
- Najít si více času na tuto komunikaci, protože jsem neuvolněný zastupitel.
- Občanskou informovanost o kompetencích jednotlivých samosprávných celků.
- Upřímnost od občanů – 2 odpovědi.
- Chování některých občanů.
- Nic mě nenapadá,
- Občané mají dostatek prostoru pro tuto komunikaci.

Z uvedených odpovědí vyplývá, že někteří zastupitelé by chtěli něco změnit na komunikaci vůči občanům, ale chování některých občanů či jejich neupřímnost, zastupitelům komunikaci stěžuje a najdou se i zastupitelé, kterým stávající komunikace vůči občanům vyhovuje.

4.5 Návrh řešení

Na základě dotazníkového šetření, které probíhalo mezi občany města Králův Dvůr, byly popsány komunikační kanály, které město využívá ke komunikaci s občany a z jakých komunikačních kanálů obyvatelé města Králův Dvůr čerpaní informace o dění ve městě. Z dotazníkového šetření vyplynulo, že 88,4 % dotázaných se již sekalo s nějakou formou sdělení informace ze strany města. Největší počet dotázaných čerpá informace o dění ve městě z královodvorského zpravodaje a z webových stránek města. Z dotazníkového šetření vyplynulo, že 73,5 % dotázaných si myslí, že prostřednictvím komunikačních kanálů, které město používá pro komunikaci s občany, jsou dostatečně informováni o dění ve městě. Je zajímavé, že i když 83,5 % dotázaných označili královodvorský zpravodaj za hlavní zdroj informací, 27,3 % dotázaných se potýká se zkušeností, že královodvorský zpravodaj nedostávají pravidelně do své poštovní schránky a pokud královodvorský zpravodaj dostanou do schránky, tak většinou pozdě. Tím je myšleno, že se obyvatelé z královodvorského zpravodaje dozvědí o akci, která už bohužel proběhla.

Z dotazníkového šetření vyplynulo zajímavé a ne moc pozitivní zjištění, že jako zdroj informací pro občany Králova Dvora se Informační systém města umístil až na sedmém

místě z 11 uvedených možností. Umístěním Informačního systému až na sedmém místě, se dá přisuzovat tomu, že v otázce č. 8 měli dotazovaní odpovídat, zda mají povědomí o tom, že město Králův Dvůr má/provozuje Informační systém. Z odpovědí vyplynulo, že 51 dotázaných nemá či spíše nemá povědomí o tom, že město má/provozuje Informační systém. Z 35 dotázaných, kteří odpověděli, že vědí, že město má Informační systém a jsou v tomto systému přihlášení, měli tento systém ohodnotit známkou (jako ve škole). 8 dotázaných ho ohodnotilo známkou 3, 15 dotázaných ho ohodnotilo známkou 4 a 3 dotázaní ho ohodnotili známkou 5. Pouze 3 dotázaní ohodnotili Informační systém známkou 1 (věková kategorie 71 let a více) a 6 dotázaných systém ohodnotilo známkou 2. Je zajímavé, že v době elektronizace a techniky se Twitter umístil na posledním místě, jako zdroj informací ho ohodnotil pouze jeden dotázaný, oproti tomu Facebook označilo jako zdroj informací 26 dotázaných. Dotázaní, kteří označili Facebook jako zdroj informací, může být do jisté míry zkreslený údaj, neboť na Facebooku je více sledován pan starosta jako fyzická osoba nežli jako starosta města. Prostřednictvím osobního profilu pana starosty se např. měli občané vyjádřit k tomu, zda má město udělat dny otevřených dveří v nově vystavěném pavilonu školy či ne.

➤ **Králodvorský zpravodaj**

Vzhledem k tomu, že je králodvorský zpravodaj považován za nejčastější zdroj informací pro občany města, navrhovala bych, aby byl králodvorský zpravodaj doručován v dřívějším termínu a aby byl vždy doručen do poštovní schránky obyvatelům. Případně navrhuji, aby několik výtisků Králodvorského zpravodaje bylo umístěno na pobočce pošty či v knihovně. V současné době roznášku zajišťuje Česká pošta. Navrhovala bych, aby roznáška králodvorského zpravodaje byla zajišťována soukromou firmou.

➤ **Informační systém**

Informační systém města se u dotazovaných umístil až na sedmém místě z 11 zdrojů informací. Umístění Informačního systému až na sedmém místě je zapříčiněno tím, že 42,2 % dotázaných neví, že město má/provozuje tento systém. Město má sice na svých webových stránkách umístěn odkaz na přihlášení se do Informačního systému, ale je uveden až dole na stránkách. Navrhovala bych odkaz na Informační systém umístit do horní části webové stránky. Dále bych navrhovala, aby se po otevření odkazu občanovi nabídl on-line přihlašovací formulář, který by usnadnil občanům přihlášení se

do tohoto systému. V současné době [cit. 2018-2-22] odkaz na Informační systém nabízí přihlašovací formulář ve formě wordovského dokumentu, který zájemce musí osobně, poštou či e-mailem doručit na městský úřad. Myslím si, že pro mnohé občany je to zdoluhavé a komplikované formulář tisknout a doručovat na městský úřad. Nehledě na to, že jako důvod proč dotazovaní nejsou přihlášení v Informačním, uvedli jako nejčastější důvod to, že nevědí jak se do systému přihlásit a že jim nevyhovuje forma. Výše jsem uvedla možnosti jak řešit stávající Informační systém města, ale nabízí se i jiné řešení a to formou zavedení Mobilního rozhlasu. Mobilní rozhlas si získává oblibu ve stále větším počtu obcí. V ČR ho již využívá cca 300 měst a obcí. Mobilní rozhlas je popsán na str. 29 této bakalářské práce. Jako vzor si můžeme vzít například město Benešov u Prahy či město Znojmo, které již aplikaci mobilní rozhlas využívají. Mobilní rozhlas by vyřešil i situaci týkající již výše zmíněné situace, kdy pan starosta na své soukromé Facebookové stránce zjišťoval, zda udělat den otevřených dveří nově vybudovaného pavilonu školy.

5 ZÁVĚR

Dílčím cílem bakalářské práce na téma Obec a její komunikační kanály: případová studie komunikace města Králův Dvůr, bylo na základě rešerše odborné literatury vytvořit teoretický základ, který soužil pro zkoumání komunikace města Králův Dvůr. Na základě teoretické části bylo vypracováno dotazníkově šetření, které se skládalo ze tří dotazníků. Jeden dotazník byl zaměřen na obyvatele města Králův Dvůr, druhý dotazník se týkal zaměstnanců městského úřadu a třetí dotazník byl pro zastupitele města Králův Dvůr.

Z dotazníkového šetření, které probíhalo mezi občany města, vyplynulo celkem předpokládané zjištění, a to, že většina dotázaných se již s nějakou formou komunikace ze strany obce již setkalo. Největší počet dotázaných získává informace o dění ve městě prostřednictvím královodvorského zpravodaje a druhým nejčastějším zdrojem informací pro občany byly uvedeny webové stránky města. Z dotazníkového šetření vyplynulo, že většina dotázaných je spokojena či spíše spokojena s komunikačními kanály města a jen čtvrtina dotázaných uvedla konkrétní příklady toho, jak by komunikaci města změnila.

Dotazníkové šetření bylo znázorněno v praktické části. Jednotlivé otázky z dotazníku zde byly graficky zpracovány a popsány. Ze získaných výsledků tohoto dotazníku byly vypracovány návrhy řešení, které by mohly posoužit ke zlepšení a zkvalitnění komunikace města Králův Dvůr a jejími občany. Návrhy, které vyplynuly z dotazníkového šetření, byly následující: zlepšení doručování královodvorského zpravodaje, svěřit roznos zpravodaje soukromé společnosti a doručovat zpravodaj dříve před konáním akcí, které jsou ve zpravodaji uvedeny. Více zapracovat na Facebookových stránkách města, zlepšení přístupu k přihlášení se k Informačnímu systému – což by řešilo stávající stav Informačního systému. Při řešení Informačního systému moderními metodami byl navrhnout Mobilní rozhlas.

Hlavním cílem dotazníkového šetření, které probíhalo mezi zaměstnanci úřadu, bylo zjistit, jaké komunikační prostředky využívají zaměstnanci MěÚ ke komunikaci. Jaký komunikační prostředek považují za nejpřínosnější a jakou váhu přiřkládají ústní domluvě oproti elektronické komunikaci. Dále bylo zjišťováno jaká je úroveň komunikace mezi zaměstnanci a mezi zaměstnanci a nadřízenými. Z dotazníkového šetření vyplynulo, že největší překážkou v komunikaci s nadřízenými je jejich časová vytíženost. Po vyhodnocení otázky, ve které měli úředníci oznámkovat vzájemnou kvalitu

komunikace mezi sebou, můžeme konstatovat, že úředníci jsou se vzájemnou komunikací spokojeni. Znamku 1 udělilo 6 zaměstnanců, známku 2 udělilo 5 zaměstnanců a jeden zaměstnanec udělil známku 4. Znamky 3 a 5 se v odpovědích nevyskytovaly. Poslední otázku dotazníku tvořila otázka: Pokud by byl zaveden nový komunikační prostředek, jaký by to podle Vás měl být. Z uvedených odpovědí vyplynulo, že nejvíce dotázaných by uvítali jako nový komunikační prostředek Interní Facebook.

Jednotlivá dotazníková šetření byla zpracována v praktické části této bakalářské práce. Jednotlivé otázky dotazníků zde byly graficky zpracovány a vysvětleny. Následně na základě výsledků byly vypracovány návrhy řešení, jak zlepšit komunikaci města Králův Dvůr s jeho občany. Návrhy řešení se týkaly Královodvorského zpravodaje a Informačního systému.

6 SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

BALÍK, Stanislav, 2009. *Komunální politika: obce, aktéři a cíle místní politiky*. Vyd. 1. Praha: Grada. 256 s. ISBN 978-80-247-2908-4.

BEDNAŘÍK, Petr, Jan JIRÁK a Barbara KÖPPLOVÁ, 2011. *Dějiny českých médií. Od počátku do současnosti*. Vyd. 1. Praha: Grada. 448 s. Edice: Žurnalistika a komunikace. ISBN 978-80-247-3028-8.

CZI. Komunikační strategie. *Komunikující město* [on-line]. [cit. 2017-10-22]. Dostupné z: <http://www.komunikujici-mesto.cz/index1.php?ukaz=000-016>

Databáze demografických údajů za obce ČR. *Český statistický úřad: Databáze, registry* [online]. Praha: Český statistický úřad, posl. akt. 19. 12. 2017 [cit. 2018-01-28]. Dostupné z: <https://www.czso.cz/csu/czso/databaze-demografickych-udaju-za-obce-cr>

DEVITO, Joseph, 2008. *Základy mezilidské komunikace*. 6. vyd. Praha: Grada. 512 s. ISBN 978-80-247-2018-0.

DAVID, Roman, 2002. *Politologie: Základy společenských věd*. 4. přeprac. a rozš. vyd. rep. Olomouc: Nakladatelství Olomouc. 448 s. ISBN 80-7182-116-0.

FORET, Miroslav, 2008. *Marketingová komunikace*. 2. akt. vyd. Brno: Computer Press. 451 s. ISBN 80-251-1041-9.

FORET, Miroslav a Věra FORETOVÁ. 2001. *Jak rozvíjet místní cestovní ruch*. 1. vyd. Praha: Grada. 178 s. Edice: Manažer. ISBN 80-247-0207-X.

HEGER, Vladimír, 2012. *Komunikace ve veřejné správě*. Vyd. 1. Praha: Grada. 256 s. Edice: Žurnalistika a komunikace. ISBN 978-80-247-3779-9.

HOLÁ, Jana, 2006. *Interní komunikace ve firmě*. Vyd. 1. Brno: Computer Press. 170 s. ISBN 80-251-1250-0.

HORIZNKOVÁ, Eva a Vladimír NOVOTNÝ, 2013. *Základy organizace v ČR*. 3. vyd. Plzeň: Aleš Čeněk. 248 s. ISBN 978-80-7380-459-6.

Charakteristika okresu Beroun, 2017. *Český statistický úřad: Kraj, okresy* [online]. Praha: Český statistický úřad, posl. akt. 16. 6. 2017 [cit. 2018-03-12]. Dostupné z: https://www.czso.cz/csu/xs/charakteristika_okresu_beroun

JANOUŠEK, Jaromír, 2015. *Psychologické základy verbální komunikace*. Vyd. 1. Praha Grada. 384 s. Edice: Psyché. ISBN 978-80-247-9850-9.

KADEČKA, Stanislav a Filip RIGEL, 2009. *Výkon státní správy - kompetence, odpovědnost* [online]. Brno: Masarykova univerzita, 81 s., [cit. 2017-10-16]. Dostupné z: www.mvcr.cz/soubor/vykon-statni-spravy-kompetence-pdf.aspx

KELLER, Jan. 2007. *Sociologie organizace a byrokracie*. 2. přeprac. vyd. Praha: Sociologické nakladatelství (Slon). 182 s. Edice: Základy sociologie. ISBN 978-80-86429-74-8.

Kolektiv autorů, 2011. *Práva občanů obce: (obecná část)*. KOSTRUHOVÁ, Marie a Kateřina VALACHOVÁ. 3. vyd. Praha: Ministerstvo vnitra, odbor dozoru a kontroly veřejné správy, 2010. ISBN 978-80-904579-0-4.

Malý lexikon obcí České republiky - 2017. *Český statistický úřad* [on-line]. Praha: Český statistický úřad, posl. akt. 16. 12. 2017 [cit. 2017-12-19]. Dostupné z: <https://www.czso.cz/csu/czso/maly-lexikon-obci-ceske-republiky-2017>

Mapa města Králův Dvůr. *Mapy* [on-line]. cOpenStreetMap [cit. 2018-03-19]. Dostupné z: <https://mapy.cz/zakladni?x=14.0222092&y=49.9436086&z=13&source=muni&id=3605&q=kr%C3%A1l%C5%AFv%20dv%C5%AFr>

MOBILNÍ ROZHLAS. *Mobilní rozhlas: Systém* [on-line]. [cit. 2017-11-17]. Dostupné z: <https://www.mobilnirozhlas.cz/o-systemu/>

NOVOTNÁ, Eliška, 2008. *Sociologie organizace*. Vyd. 1. Praha: Grada. 112 s. ISBN 978-80-247-2428-7.

PEKOVÁ, Jitka, 2004. *Hospodaření a finance územní samosprávy*. Vyd. 1. Praha: Management press. 376 s. ISBN 80-7261-086-4.

PEKOVÁ, Jitka, Jaroslav PILNÝ a Marek JETMAR, 2008. *Veřejná správa a finance veřejného sektoru*. 3. akt. a rozš. vyd. Praha: nakladatelství ASPI. 712 s. ISBN 978-80-7357-351-5.

PILAŘOVÁ, Monique, 2017. Na cosi dát pozor při výběru komunikačního systému? *Moderní obec*. Praha: Profi Press, roč. 23, č. 9, s. 29. ISSN 1211-0507.

PLATÓN, 2011. *Ústava*. 3. vyd. Praha: Oikoymenth, 336 s. ISBN 80-7298-024-6.

Počet a věkové složení obyvatel k 31. 12. 2016 podle obcí. *Český statistický úřad: Statistiky* [on-line]. Praha: Český statistický úřad, posl. akt. 2. 11. 2017 [cit. 2018-03-17]. Dostupné z: <https://vdb.czso.cz/vdbvo2/faces/cs/index.jsf?page=vystup-objekt-vyhledavani&vyhltext=okres+beroun&bkvt=b2tyZXMgYmVyb3Vu&katalog=30845&skupId=526&pvo=DEM03&pvoch=40177&pvokc=101#w=>

POMAHAČ, Richard a Olga VIDLÁKOVÁ, 2002. *Veřejná správa*. Vyd. 1. Praha: C. H. Beck. 278 s. Edice: Beckovy mezioborové učebnice. ISBN 80-7179-748-0.

RIVAS, Miguel, 2014. Communication Channels for the City: Old Formulas Revisited and New Paths. In: *URBACT: Driving change for better cities* [online]. 20. 12. 2014 [cit. 2018-03-15]. Available at: <http://urbact.eu/communication-channels-city-old-formulas-revisited-and-new-paths>

RŮŽIČKA, Vlastimil, 2011. *Politika a média v konzumní společnosti*. Vyd. 1. Praha: Grada. 192 s. ISBN 978-80-247-3667-9.

RYBKA, Michal a Ondřej MALÝ, 2002. *Jak komunikovat elektronicky*. 1. vyd. Praha: Grada. 92 s. ISBN 80-247-0208-8.

SANALLA, Markéta. *Veřejná správa*. 1. vyd. Znojmo: Soukromá vysoká škola ekonomická Znojmo, 2013. 124 s. ISBN 978-80-87314-46-3.

Usnesení vlády č. 331/2012, o Etickém kodexu úředníků a zaměstnanců veřejné správy. In: *ASPI* [právní informační systém]. Praha: Wolters Kluwer ČR [vid. 2017-11-10].

Ústavní zákon č. 1/1993 Sb., Ústava České republiky. In: *ASPI* [právní informační systém]. Praha: Wolters Kluwer ČR [vid. 2017-10-22].

VYBÍRAL, Zbyněk. *Psychologie komunikace*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2005, 320 s. ISBN 80-7178-998-4.

Vymezení lidské komunikace, c2005-2017. *Portál* [on-line]. Praha: Portál, [cit. 2017-10-14]. Dostupné z: <http://www.portal.cz/scripts/detail.php?id=5424>

Zákon č. 46/2000 Sb., o právech a povinnostech při vydávání periodického tisku a o změně některých dalších zákonů (tiskový zákon). In: *ASPI* [právní informační systém]. Praha: Wolters Kluwer ČR [vid. 2017-11-10].

Zákon č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím. In: *ASPI* [právní informační systém]. Praha: Wolters Kluwer ČR [vid. 2017-11-10].

Zákon č. 128/2000 Sb., o obcích (obecní zřízení), ve znění pozdějších předpisů. In: *ASPI* [právní informační systém]. Praha: Wolters Kluwer ČR [vid. 2017-10-22].

Zákon č. 131/2000 Sb., o hlavním městě Praze. In: *ASPI* [právní informační systém]. Praha: Wolters Kluwer ČR [vid. 2017-11-16].

WEBER, Max, 1990. *Politika ako povolanie*. 1. vyd. Bratislava: Spektrum, 80 s. ISBN 80-218-0055-0.

WEBHOUSE. Obecní symboly. *Králov Dvůr: O městě* [on-line]. [cit. 2018-1-12]. Dostupné z: <http://www.kraluv-dvur.cz/obecni-symboly/gs-1617/p1=23337>

WEBHOUSE. Organizační struktura MěÚ. *Králov Dvůr: O městě* [on-line]. [cit. 2018-1-12]. Dostupné z: <http://www.kraluv-dvur.cz/organizacni-struktura-meu/os-10/p1=23205>

7 SEZNAM OBRÁZKŮ A GRAFŮ

Obrázky

Obrázek 1: Katastrální mapa	32
Obrázek 2: Znak obce.....	32
Obrázek 3: Prapor města.....	32
Obrázek 4: Vlajka města.....	33
Obrázek 5: Královodvorský zpravodaj.....	36

Grafy

Graf 1: Věk.....	39
Graf 2: Pohlaví	39
Graf 3: Bydliště	40
Graf 4: Jste.....	40
Graf 5: Dosažené vzdělání.....	41
Graf 6: Zajímáte se o dění ve městě Králův Dvůr.....	42
Graf 7: Setkali jste se již s nějakou formou sdělení ze strany města Králův Dvůr	42
Graf 8: Máte povědomí o tom, že město Králův Dvůr má/provozuje Informační systém?	43
Graf 9: Jste v tomto systému přihlášení.....	43
Graf 10: Důvod, proč dotazování nejsou v Informačním systému přihlášení.....	44
Graf 11: Jste s Informačním systémem spokojeni.....	45
Graf 12: Věkové rozložení dotázaných, kteří ohodnotili Informační systém.....	45
Graf 13: Z jakých zdrojů se nejčastěji dozvídáte informace o dění ve městě	46
Graf 14: Myslíte si, že prostřednictvím informačních zdrojů uvedených v otázce č. 11 jste dostatečně informováni o dění ve městě Králův Dvůr	47
Graf 15: Navštěvujete webové stránky města (www.kraluv-dvur.cz), případně jak často tyto stránky navštěvujete	48
Graf 16: Postrádáte na webových stránkách města Králův Dvůr nějaké informace	48
Graf 17: Čtete Královodvorský zpravodaj.....	49
Graf 18: Jsou nějaké informace, které Vám chybí ve zpravodaji.....	50
Graf 19: Jaké informace o městě a dění ve městě nejčastěji vyhledáváte.....	51

Graf 20 Navštěvujete osobně městský úřad?.....	51
Graf 21: Jak často navštěvujete městský úřad	52
Graf 22: Za jakým účelem dotázaní navštěvují městský úřad.....	53
Graf 23: Pokud potřebujete na městském úřadě vyřídit záležitosti, které nevyžadují osobní návštěvu, jakou formu komunikace volíte	53
Graf 24: Navštěvujete veřejné zasedání zastupitelstva města Králův Dvůr.....	54
Graf 25: Změnil/a byste něco v komunikaci města Králův Dvůr.....	55
Graf 26: Co by dotázaní změnili v komunikaci města vůči občanům.....	55
Graf 27 Jak dlouho jste zaměstnaný/á na MěÚ	56
Graf 28: Pohlaví	57
Graf 29: Věk	57
Graf 30: Dosažené vzdělání.....	58
Graf 31: Pracovní zařazení	58
Graf 32: Četnost sdělování informací.....	59
Graf 33: Ohodnocení komunikace s ostatními zaměstnanci MěÚ	59
Graf 34: Možnost obrátit se na kolegy	60
Graf 35: Možnost obrátit se na svého nadřízeného	60
Graf 36: Nejčastěji používané prostředky ke komunikaci.....	61
Graf 37: Jaký komunikační prostředek považují zaměstnanci za nejpřínosnější.....	61
Graf 38: Přikládáte větší váhu ústní domluvě před elektronickou komunikací	62
Graf 39: Hlavní komunikační překážka ve vztahu k nadřízeným	62
Graf 40: Hlavní komunikační překážka ve vztahu k jiným zaměstnancům	63
Graf 41: Zavedení nového komunikačního prostředku mezi úředníky	64
Graf 42: Zpracování odpovědi „Jiné“	64
Graf 43: Věk	65
Graf 44: Pohlaví	65
Graf 45 Kolikáté funkční období jsou zastupitelé na úřadě	66
Graf 46 Jak se zastupitelům komunikuje se zaměstnanci městského úřadu.....	67
Graf 47: Jak se zastupitelům komunikuje s ostatními zastupiteli.....	67
Graf 48 Jak se zastupitelům komunikuje s občany.....	68
Graf 49 Nejčastěji používaný komunikační prostředek	69
Graf 50 Jak často komunikují zastupitelé s občany.....	69

8 SEZNAM PŘÍLOH

Příloha I: Dotazník pro občany města Králův Dvůr	82
Příloha II: Dotazník pro zaměstnance města Králův Dvůr.....	88
Příloha III: Dotazník pro zastupitele města Králův Dvůr.....	91

9 PŘÍLOHY

Příloha I: Dotazník pro občany města Králův Dvůr

Dobrý den,

jsem studentkou oboru Ekonomika veřejné správy a sociálních služeb na Soukromé vysoké škole ekonomické Znojmo, pobočka Praha a chtěla bych Vás požádat o spolupráci při vyplnění tohoto dotazníku. Šetření, které vyplyne z dotazování, bude použito pro účely mé bakalářské práce na téma **Obec a její komunikační kanály - případová studie komunikace města Králův Dvůr.**

Dotazník je určen pro obyvatele města Králův Dvůr, je anonymní a dobrovolný.

Předem Vám velmi děkuji za vyplnění, ochotu a čas strávený nad tímto dotazníkem.

Markéta Šilhánková

1) Věk:

- Do 20
- 21 – 40
- 41 - 60
- 61 – 70
- 71 a více

2) Pohlaví:

- Žena
- Muž

3) Místo bydliště:

- Karlova Huť
- Králův Dvůr
- Křižatky
- Levín
- Počaply
- Popovice
- Zahořany

4) Jste:

- Student
- Zaměstnanec
- Nezaměstnaný
- Na mateřské dovolené
- OSVČ
- Důchodce
- Jiné

5) Dosažené vzdělání:

- Základní
- S výučním listem
- Středoškolské
- Vyšší odborné
- Vysokoškolské

6) Zajímáte se o dění ve městě Králův Dvůr?

- Ano
- Spíše ano
- Spíše ne
- Ne

7) Setkali jste se již s nějakou formou sdělení informací občanům ze strany města Králův Dvůr?

- Ano
- Spíše ano
- Spíše ne
- Ne

8) Máte povědomí o tom, že město Králův Dvůr má/provozuje Informační systém?

- Ano
- Spíše ano
- Spíše ne (pokud jste odpověděli Spíše ne, přejděte na otázku č. 11)
- Ne (pokud jste odpověděli Ne, přejděte na otázku č. 11)

9) Pokud jste na předchozí otázku odpověděli Ano/Spíše ano, jste v tomto systému přihlášení?

- Ano
 - Ne, prosím uveďte důvod
- (pokud jste odpověděli Ne, přejděte na otázku č. 11)

10) Pokud jste na otázku č. 9 odpověděli Ano, jste s tímto Informačním systémem spokojeni?
(Oznámkujte jako ve škole)

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

11) Z jakých zdrojů se nejčastěji dozvídáte informace o dění ve městě Králův Dvůr? (Můžete označit více možností)

- Úřední deska
- Královodvorský zpravodaj
- Webové stránky
- Facebook
- Twitter
- Informační systém
- Zasedání zastupitelstva města
- Osobní kontakt
- Velké výleповé plochy s plakáty
- Informační vývěsky
- Jiné (prosím uveďte jaké)

12) Myslíte si, že prostřednictvím výše uvedených zdrojů informací jste dostatečně informováni o dění ve městě Králův Dvůr?

- Ano
- Spíše ano
- Spíše ne
- Ne
- Nevím
- Nezajímá mě to

- 13) Navštívíte webové stránky města (www.kraluv-dvur.cz), případně jak často tyto stránky navštívíte?
- Ano, několikrát za týden
 - Ano, několikrát za měsíc
 - Ano, nárazově
 - Ne, nikdy jsem je nenavštívil/a (prosím uveďte důvod)
(Pokud jste odpověděli Ne, přejděte na otázku č. 15)
- 14) Postrádáte na webových stránkách města Králův Dvůr nějaké informace?
- Ano (prosím uveďte jaké)
 - Spíše ne
 - Ne
 - Nevím
- 15) Čtete Královodvorský zpravodaj?
- Ano, vždy
 - Ano, občas
 - Ano, když ho dostanu do schránky
 - Spíše ne (pokud jste odpověděli Spíše ne, přejděte na otázku č. 17)
 - Ne (pokud jste odpověděli Ne, přejděte na otázku č. 17)
- 16) Jsou nějaké informace, které Vám v Královodvorském zpravodaji chybí?
- Ano (prosím uveďte jaké)
 - Spíše ne
 - Ne
 - Nevím
- 17) Jaké informace o městě a dění ve městě Králův Dvůr nejčastěji vyhledáváte?
(Můžete označit více možností)
- Kulturní program
 - Volný čas
 - Sportovní akce
 - Informace pro občany (např. přerušení dodávek vody, elektřiny, očkování psů)
 - Stavební úřad
 - Matrika
 - Evidence obyvatel
 - Občanské průkazy
 - Cestovní doklady
 - Czechpoint

- Ověřování podpisů a listin
- Vyhlášky a nařízení města
- Informace týkající se poplatků
- Jiné (uveďte jaké)

18) Navštěvujete osobně městský úřad?

- Ano
- Spíše ano
- Spíše ne (pokud jste odpověděli Spíše ne, přejděte na otázku č. 21)
- Ne (pokud jste odpověděli Ne, přejděte na otázku č. 21)

19) Pokud jste na předchozí otázku odpověděli Ano/Spíše ano, jak často navštěvujete městský úřad?

- 1x týdně
- 1x měsíčně
- 2x – 3x měsíčně
- 1x za půl roku
- 1x za rok
- 2x – 4x za rok
- Nárazově, dle potřeby

20) Pokud navštěvujete osobně městský úřad, označte, za jakým účelem ho navštěvujete? (Můžete označit více možností)

- Jednání na stavebním úřadě
- Jednání na matrice
- Evidence obyvatel
- Ověřování shody opisu nebo kopie, ověřování pravosti podpisu
- Czechpoint (např. výpis z Rejstříku trestů, Katastru nemovitostí, zřízení datové schránky apod.)
- Platba poplatků
- Jiné jednání (prosím uveďte jaké)

21) Pokud potřebujete na městském úřadě vyřídit záležitosti, které NEVYŽADUJÍ osobní návštěvu, jakou formu komunikace volíte? (Můžete označit více možností)

- Telefon
- E-mail
- Datová schránka
- Listovní zásilka prostřednictvím poštovní přepravy
- Jiné (prosím uveďte jaké)

22) Navštěvujete veřejné zasedání zastupitelstva města králův Dvůr?

- Ano, vždy
- Ano, občas
- Navštívil/la jsem jednou, již nenavštívím
- Nenavštěvuji

23) Změnil/la byste něco v komunikaci města Králův Dvůr k občanům?

- Ano (prosím uveďte co byste změnil/a)
- Spíše ne
- Ne

Zdroj: Vlastní zpracování

Příloha II: Dotazník pro zaměstnance města Králův Dvůr

Dobrý den,

jsem studentkou oboru Ekonomika veřejné správy a sociálních služeb na Soukromé vysoké škole ekonomické Znojmo, pobočka Praha a chtěla bych Vás požádat o spolupráci při vyplnění tohoto dotazníku. Šetření, které vyplyne z dotazování, bude použito pro účely mé bakalářské práce na téma **Obec a její komunikační kanály - případová studie komunikace města Králův Dvůr.**

Dotazník je dobrovolný a anonymní.

Předem Vám velmi děkuji za vyplnění, ochotu a čas strávený nad tímto dotazníkem.

Markéta Šilhánková

1) Jak dlouho jste zaměstnaný/ná na městském úřadě

- Méně než 1 rok
- 1-3 roky
- Více jak 3 roky a méně než 5
- Více než 5

2) Jste

- Muž
- Žena

3) Věk

- 18-25
- 26-35
- 36-45
- 46-55
- 55 a více

4) Dosažené vzdělání

- Základní
- Středoškolské bez maturity
- Středoškolské s maturitou
- Vyšší odborné
- Vysokoškolské

5) Pracovní zařazení

- Vedoucí
- Referent
- Jiné

- 6) Jak často jsou Vám sdělovány informace nutné pro Vaši práci?
- Vždy pravidelně
 - Spíše pravidelně
 - Spíše nepravidelně
 - Vždy nepravidelně
 - Ani pravidelně, ani nepravidelně
- 7) Jak by jste ohodnotil/a komunikace s ostatními zaměstnanci: (1-5 jako ve škole)
- 1
 - 2
 - 3
 - 4
 - 5
- 8) V případě problému či dotazu o radu/pomoc se mohu obrátit na své kolegy:
- Ano
 - Spíše ano
 - Spíše ne
 - Ne
 - Nevím
- 9) V případě problému či dotazu o radu/pomoc se mohu obrátit na svého nadřízeného:
- Ano
 - Spíše ano
 - Spíše ne
 - Ne
 - Nevím
- 10) Nejčastěji ke komunikaci používám tyto prostředky:
- Elektronická pošta
 - Telefon
 - Porady
 - Dokumenty
 - Osobní rozhovor
 - Jiné
- 11) Za nejpříhodnější komunikaci na pracovišti považuji :
- Elektronická pošta
 - Telefon
 - Porady
 - Dokumenty
 - Osobní rozhovor
 - Jiné, prosím uveďte

12) Přikládáte větší váhu ústní domluvě než elektronické komunikaci?

- Ano
- Spíše ano
- Rovnocennou
- Spíše ne
- Ne
- Nevím

13) Za hlavní komunikační překážku ve vztahu k nadřízeným považují

- Neochota
- Zaujatost a rozpory
- Časová vytíženost
- Špatné mezilidské vztahy
- Nic
- Nevím

14) Za hlavní překážku v komunikaci s jinými zaměstnanci považují:

- Neochota
- Zaujatost a rozpory
- Časová vytíženost
- Špatné mezilidské vztahy
- Nic
- Nevím

15) Pokud by byl zaveden nový komunikační prostředek mezi úředníky, co by to podle Vás bylo:

- Interní facebook
- Instagram
- Tweeter
- Služební rozhlas
- Služební mobil
- Pager
- Interní časopis
- Jiné, prosím uveďte

Zdroj: Vlastní zpracování

Příloha III: Dotazník pro zastupitele města Králův Dvůr

Dobrý den,

jsem studentkou oboru Ekonomika veřejné správy a sociálních služeb na Soukromé vysoké škole ekonomické Znojmo, pobočka Praha a chtěla bych Vás požádat o spolupráci při vyplnění tohoto dotazníku. Šetření, které vyplyne z dotazování, bude použito pro účely mé bakalářské práce na téma **Obec a její komunikační kanály - případová studie komunikace města Králův Dvůr.**

Dotazník je dobrovolný a anonymní.

Předem Vám velmi děkuji za vyplnění, ochotu a čas strávený nad tímto dotazníkem.

Markéta Šilhánková

1) Věk:

- Do 25 let
- 26 – 45 let
- 46 – 60 let
- 61 let a více

2) Pohlaví:

- Muž
- Žena

3) Kolikáté funkční období jste na úřadě?

- 1
- 2
- 3
- Více jak 3

4) Jak se Vám komunikuje se zaměstnanci městského úřadu? (1 – nejhorší, 10 – nejlepší)

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10

5) Jak se Vám komunikuje s ostatními zastupiteli? (1 – nejhorší, 10 nejlepší)

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10

6) Jak se Vám komunikuje s občany? (1 – nejhorší, 10 – nejlepší)

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10

7) Jaký komunikační kanál nejčastěji v komunikaci s občany využíváte? (Můžete označit i více možností)

- Telefon
- E-mail
- Osobní kontakt
- Facebook
- Dopis
- Jiné, prosím uveďte

8) Jak často komunikujete s občany?

- Každý den
- Několikrát do týdne
- Několikrát do měsíce
- Nárazově dle potřeby

9) Co byste zlepšili v komunikaci s občany?

.....

Zdroj: Vlastní zpracování