

UNIVERZITA TOMÁŠE BATI VE ZLÍNĚ

**Fakulta humanitních studií
Institut mezioborových studií Brno**

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

Brno 2010

Hana Poslíková

UNIVERZITA TOMÁŠE BATI VE ZLÍNĚ

**Fakulta humanitních studií
Institut mezioborových studií Brno**

**Komunikace pracovníků veřejné správy
s veřejností**

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

**Vedoucí bakalářské práce:
Mgr. Lenka Pipová**

**Vypracovala:
Hana Poslíková**

Brno 2010

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci na téma „*Komunikace pracovníků veřejné správy s veřejností*“ zpracovala samostatně a použila jsem literaturu uvedenou v seznamu použitých pramenů a literatury, který je součástí této bakalářské práce. Elektronická a tištěná verze bakalářské práce jsou totožné.

Brno 21. 04. 2010

.....
Hana Poslíková

Poděkování

Děkuji paní Mgr. Lence Pipové za vstřícný a trpělivý přístup a za velmi cenné připomínky a odborné rady, kterými přispěla k vypracování této bakalářské práce.

Hana Poslíková

OBSAH

ÚVOD	2
1. VEŘEJNÁ SPRÁVA V ČESKÉ REPUBLICE	4
1.1 Vymezení pojmu veřejná správa	4
1.2 Aktuální vývoj veřejné správy v České republice	5
1.3 Perspektiva veřejné správy	6
2. MOŽNOSTI A FORMY KOMUNIKACE PRACOVNÍKŮ VEŘEJNÉ SPRÁVY S OBČANY	9
2.1 Komunikace obecně	9
2.2 Projekt EMGC	11
2.3 Způsoby komunikace veřejné správy s občany	12
2.4 Svobodný přístup k informacím	18
2.5 Shrnutí	20
3. KOMUNIKUJÍCÍ JIHMORAVSKÝ KRAJ	22
3.1 Profil Jihomoravského kraje	22
3.2 Způsoby komunikace na Krajském úřadu Jihomoravského kraje	24
3.3 Rozvíjení a poskytování služeb orientovaných na občana	27
3.4 Měření spokojenosti občanů	30
3.5 Poskytování informací podle zákona č. 106/1999 Sb.	35
3.6 Zhodnocení způsobů komunikace	37
ZÁVĚR	39
RESUMÉ	41
ANOTACE	42
ANNOTATION	42
SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY	43

ÚVOD

Komunikace s veřejností, ať už se jedná o veřejnoprávní instituci či podnik, patří mezi základní pilíře úspěchu dané organizace. Veřejnost je stále více fundovaná a informovanější a její tlak na kvalitu veřejných služeb silnější a požadavky stále náročnější. Klienty institucí veřejné správy jsou občané, žijící v demokratické společnosti, kteří vyžadují rychlé, dostupné a především kvalitní služby.

Dynamika současných společenských změn a požadavek na jejich důsledné naplňování se ve velmi významné míře dotýká kvality činnosti pracovníků veřejné správy. Současná společnost by měla dát lidem příležitost podílet se na rozhodnutích, týkajících se jejich obce, města, kraje a života v něm. Úloha občanů by se neměla omezovat pouze na volby, kdy si mají možnost zvolit své zástupce.

Komunikace s občany neznamena jen poskytování informací. Nejde jen o to, jak veřejná správa informuje veřejnost o své činnosti a o svých záměrech, nebo dokonce, že se zajímá o názory samotných občanů, ale také se jedná o výsledky konkrétních, pro lidi potřebných činů. Tedy o to, co bylo vytvořeno pro jednotlivé skupiny občanů, za jakou cenu a co odpovídá jejich potřebám a požadavkům. Jednání pracovníků veřejné a státní správy je vnímáno veřejností z větší části negativně. Otázkou je, odkud tento záporný postoj pramení. Dnes není kvalita úředníka posuzována podle jeho úzké odbornosti a znalosti právních norem, ale součástí hodnocení ze strany občana je také způsob, jak dovede úředník prezentovat sebe i úřad, ale hlavně, jak umí s občanem komunikovat. Pro zlepšení a posílení identity veřejné správy je tedy důležité sledovat vývoj komunikačních trendů a vytvářet si vlastní komunikační strategie.

V bakalářské práci se zabývám analýzou a zhodnocením možností a forem komunikace pracovníků veřejné správy s veřejností především s ohledem na neustálý vývoj moderních technologií.

V první části pro uvedení dané problematiky vysvětlím pojem veřejná správa, její aktuální vývoj a perspektivu. Druhá část bude zaměřena nejdříve na komunikaci obecnou a poté bude následovat výčet nejčastějších možností a způsobů, jak mohou pracovníci veřejné správy komunikovat s občany. Ve třetí části se zaměřím na konkrétní

poznatky, zkušenosti a postupy, které při svých činnostech používají zaměstnanci Jihomoravského kraje. Součástí je také srovnání každoročního dotazníkového šetření spokojenosti občanů s činností Krajského úřadu Jihomoravského kraje.

1. VEŘEJNÁ SPRÁVA V ČESKÉ REPUBLICE

Pojem veřejná správa se používá pro označení vyšších správních činností souvisejících s poskytováním veřejných služeb v České republice, která je demokratickým státem. Souvisí také s vládní exekutivou na ústřední i místní úrovni. Za veřejnou správu bývají často označovány úředníci a úřady. Veřejnou správu je možné vykonávat jen na základě zákona, v jeho mezích a způsobem, který zákon stanoví. Veřejná správa je službou veřejnosti, cílem veřejné politiky je spokojenost občana.

1.1 Vymezení pojmu veřejná správa

Veřejnou správou se rozumí správa veřejných záležitostí, realizovaná v rozhodující míře jako projev výkonné moci ve státě. Pro veřejnou správu jako veřejnou moc je charakteristické, že ji vykonává především stát. Touto mocí disponují subjekty, které stát pověřil.

Veřejnou správu z hlediska **funkčního** lze charakterizovat zejména jako činnost:

- podzákonou, kdy subjekty veřejné správy jsou povinny řídit se zákony a přijímat podzákoné normy, např. vládní nařízení, jen pokud jsou k tomuto zmocněny v zákoně,
- výkonnou, zaměřenou na provádění zákonů. Subjekty veřejné správy zákony netvoří, ale uskutečňují různými formami,
- nařizovací, kdy vydávání nařízení je typickou formou činnosti veřejné správy. Nařízení má podobu obecně závazného předpisu nebo individuálního správního rozhodnutí,
- organizátorskou, což je každodenní činnost nenařizovací povahy, např. poskytování informací, vydávání osvědčení.

Veřejná správa z hlediska **organizačního** pojetí představuje soubor státních orgánů a institucí, které vykonávají úkoly ve veřejné správě.

Veřejná správa se člení podle subjektů, podle charakteru mocenských prostředků, úkolů a dalších rysů na:

- **státní správu** vykonávanou orgány státní správy, které vystupují jménem státu, reprezentují jeho zájmy a disponují prostředky mocenské povahy (vláda, ministerstva, krajské úřady a další orgány, např. finanční úřady, celní úřady, katastrální úřady, celní úřady),
- **samosprávu**, která uskutečňuje veřejnoprávní činnosti samosprávnými subjekty, jenž při výkonu samostatné působnosti vystupují svým jménem a v zájmu samosprávného celku (např. obce, kraje, profesní komory).¹

1.2 Aktuální vývoj veřejné správy v České republice

Veřejná správa v České republice prošla od konce devadesátých let do současnosti poměrně výrazným a dynamickým vývojem, který směřoval k decentralizaci státní správy a s tím související nové územní organizace celého správního systému.

Na základě koncepce schválené vládou v roce 1999, byla součástí reformy veřejné správy v České republice nejen reforma územní veřejné správy, ale i reforma a modernizace ústřední státní správy. Souběžně byla zahájena také reforma kvality a obsahu výkonu veřejné správy, která zahrnovala informatizaci veřejné správy, vzdělávání ve veřejné správě a problematiku dostupnosti a kvality veřejných služeb.

Řada kroků spojených se změnou povahy a funkce veřejné správy po roce 1989 se uskutečnila souběžně v celém systému veřejné správy a směřovala ke zvýšení otevřenosti, transparentnosti a efektivnosti veřejné správy, ke zvýšení správní kultury a etiky a k uplatnění decentralizace státní správy. Jedním ze základních cílů reformy územní veřejné správy bylo její přiblížení k občanům.

První významnou změnou v organizaci veřejné správy bylo již v roce 1990 zrušení celého systému národních výborů fungujících na místní, okresní a krajské

¹ Janků, M. a kolektiv, Základy práva pro posluchače neprávnických fakult, s. 285.

úrovni. Současně byla schválena změna ústavy, která deklarovala existenci regionální úrovně samosprávy v podobě vyšších územních samosprávných celků, tedy krajů. Současně byly přijaty další nezbytné zákony jako zákon o obcích, zákon o krajích, zákon o volbách do zastupitelstev v obcích, zákon o volbách do zastupitelstev v krajích, zákon o okresních úřadech a zákon o hlavním městě Praze.

V rámci obecního a krajského zřízení byl použit tzv. spojený model, kdy jednotky územní samosprávy vykonávají vedle vlastní samostatné působnosti, nebo-li samosprávy i působnost přenesenou, tj. státní správu ve věcech stanovených zvláštními zákony.²

1.3 Perspektiva veřejné správy

Pojetí veřejné správy se stále více prosazuje nikoli jako nařizovací a regulativní činnost, ale jako služba veřejnosti, respektive jejím občanům. Jde o kvalitativně nové nazírání na vztah mezi subjektem – vykonavatelem veřejné správy a jejich adresáty, kteří by měli mít právo na to, aby veřejná správa byla vykonávána co možná nejkvalitněji, efektivně a zatěžovala je pouze v nezbytné míře. Hledány jsou jiné formy činnosti správy než je klasický příkaz, zákaz, omezení, které by měly být všude, kde je to možné, nahrazeny např. dohodou, předcházení poruchám, poskytnutím pomoci.

Současně je to i očekávání, že veřejná správa bude zajišťovat nezbytné funkce, jejichž okruh se stále rozrůstá. Občanům a právnickým osobám by měla být dána možnost, aby si na základě nabídky mohli vybrat službu toho orgánu, který ji zajistí nejlépe. Předpokládá se, že správní orgány budou vůči občanům vystupovat aktivně, nabízet jim svoje služby a přesvědčovat je o tom, že je poskytují co možná nejlépe.

Veřejnou správu je nutné do budoucna chápat jako ucelený systém, který v sobě obsahuje řadu aspektů, které představují zásadní prvky systému, jehož jednotlivé funkce jsou důležité samy o sobě, ale zároveň se vzájemně ovlivňují. Tento systém tvoří

² Bohumír Blížkovský a kol., Zdokonalování veřejné správy a samosprávy v České republice, s. 21-22.

u veřejné správy šest základních prvků: legislativa, občan, peníze, technologie, úředník a místo působitě.

Správa věcí veřejných nemůže úspěšně fungovat bez kvalitní **legislativy**, dobrých právních předpisů, které upravují vzájemné vztahy občana, státu a všech subjektů společenského života.

Dalším prvkem je **občan**, kterému veřejná správa slouží. Proto je třeba dosáhnout co největšího zapojení veřejnosti na procesu přípravy dokumentů pro výkonné orgány veřejné správy včetně legislativy, usilovat o možnost připomínkování zásadních materiálů včetně vládních např. prostřednictvím internetu.

Důležitým hlediskem jsou **peníze**, bez kterých nelze ani v oblasti veřejné správy dosáhnout uspokojivých výsledků. Z tohoto pohledu je důležité znát správnou metodu výpočtu nákladů na výkon státní správy, zejména pokud se přesouvá na územní samosprávné celky. Stejně tak je potřebné zavést integrovaný systém správy veřejných financí, dokázat účinně vyhodnocovat a ovlivňovat nakládání s veřejnými prostředky a se státním majetkem.

Neméně významný prvek v tomto systému ve veřejné správě je **úředník**, neboť základem každého společenského uspořádání je člověk. Úředník by měl mít morální kredit a splňovat požadavky odborné zdatnosti. Cestu k tomuto cíli by měl usnadnit nový zákon o úřednících veřejné správy, který nastaví jednotnou úpravu postavení, práv a povinností úředníků na všech úrovních veřejné správy, ale i propracovaný systém ověřování zvláštní odborné způsobilosti a soubor opatření pro snížení míry korupce.

Zavádění nových **technologií** a **místo přístupu** jsou určitě dalšími hledisky pro zdokonalení veřejné správy. Vládou schválené dokumenty „Státní informační politika“ a „Koncepte budování informačních systémů veřejné správy“ kladou důraz na rozvoj informačních systémů veřejné správy s cílem přispět pomocí racionálního a účinného využívání informačních a komunikačních technologií a dalších moderních

nástrojů a metod ke zvýšení efektivity a autority veřejné správy a k posílení důvěry občanů ve veřejnou správu.³

Má-li správa dobře spravovat záležitosti obecné, musí nejprve účelně a účinně fungovat sama.

³ <http://denik.obce.cz/go/clanek.asp?id=6268300>.

2. MOŽNOSTI A FORMY KOMUNIKACE PRACOVNÍKŮ VEŘEJNÉ SPRÁVY S OBČANY

Komunikační politika je jednou z nejzákladnějších služeb veřejnosti. Cílem této kapitoly je obecně definovat komunikaci a popsat možnosti a formy komunikace pracovníků veřejné správy s občany. V dnešní době jsme svědky poklesu zájmu o politiku, nedůvěry lidí ve volené zástupce, dokonce jisté krize zastupitelské demokracie, a proto je víc než nutné co nejvíce informovat občany o chystaných změnách, komunikovat s nimi, zajímat se o jejich názory. Tyto zájmy, postoje a názory občanů mohou a měly by být dále využívány a zohledňovány při přijímání rozhodnutí na všech úrovních veřejné správy. I v Listině základních práv a svobod můžeme najít zmínku a informování občanů ze strany veřejné správy: „Státní orgány a orgány veřejné správy jsou povinny přiměřeným způsobem poskytovat informace o své činnosti. Podmínky a provedení stanoví zákon.“⁴

2.1 Komunikace obecně

Lidská společnost je v podstatě síť vztahů mezi lidmi. Když si ji představíme jako rybářskou síť, pak uzly představují lidi a provázky či lana vztahy mezi nimi. Ale co to vlastně je, toto lanoví v lidském světě? Jedna odpověď je, že je to komunikace.

(Argyle a Trower, 1979)

Slovo komunikace je latinského původu. Communicatio znamenalo původně „vespolné účastnění“ a communicare „činit něco společným, společně něco sdílet“. Podle Slovníku spisovné češtiny je komunikace „sdělování, výměna informací, dorozumívání, sdělování a zároveň se jedná o funkci řeči“.⁵ Definic existuje celá řada. Některé zdůrazňují více aspekty obsahové, jiné formální, zaměřují se na stránku prožitkovou nebo logickou. Termín komunikace najdeme v řadě vědních disciplín. Jak v psychologii, sociologii, teorii masové komunikace, tak v marketingu.

⁴ Listina základních práv a svobod, článek 17, odst. 5.

⁵ Slovník spisovné češtiny pro školu a veřejnost. Praha: Academia, 1994. s.141.

Komunikace má zpravidla svůj účel, smysl. Můžeme také hovořit o funkci, kterou chce splnit nebo kterou bezděčně plní. VYBÍRAL (2009) rozlišuje pět hlavních funkcí našeho komunikování:

- *Informovat* - předat zprávu, doplnit jinou, „dát ve známost“, oznámit, prohlásit ... (informativní funkce).
- *Instruovat* - navést, zasvětit, naučit, dát recept ... (instruktážní funkce).
- *Přesvědčit*, aby adresát (po)změnil názor: získat někoho na svou stranu, zmanipulovat, ovlivnit ... (persuasivní funkce).
- *Vyjednat, domluvit (se)* - řešit a vyřešit, dospět k dohodě (funkce vyjednávací nebo operativní).
- *Pobavit* – rozveselit druhého, rozveselit sebe, rozptýlit ... (funkce zábavní).⁶

Motivaci komunikovat má každý člověk. Má ji v různé intenzitě, která kolísá a závisí na řadě okolností: zda je nám druhá strana sympatická, zda jsme unavení nebo svěží, zda ovládáme jazyk partnera, zda si s ním rozumíme, zda předpokládáme, že si s ním budeme rozumět, zda jsou obsahy v naší mysli dostatečně naléhavé, že se o ně chceme podělit.

Většina z nás komunikuje odlišně v zaměstnání, doma nebo třeba v obchodě, jinak, jsou-li přítomni jen dospělí nebo i jejich děti. Každá komunikační situace je jiná a někdy je komunikace jednoho a téhož člověka výrazně odlišná podle prostředí, ve kterém se nachází a uplatňuje.

Ve veřejné správě může být komunikace jednosměrná, od veřejné správy k občanovi, tehdy hovoříme o informaci. Probíhá ve dvou podobách, jako poskytování informací v reakci na požadavky občanů nebo jako aktivní prezentace a zveřejňování informací. Jako příklad můžeme uvést webovou prezentaci úřadu, zveřejňování vyhlášek a nařízení apod.

Pak je to konzultace, která tvoří dvoucestný vztah, kdy veřejná správa získává zpětnou vazbu od občanů například formou průzkumů veřejného mínění, dotazníkového

⁶ Vybíral, Z., Psychologie komunikace, s. 31.

šetření nebo formou připomínkových řízení k projektům. V tomto vztahu veřejná správa řídí směr, kterým se bude komunikace ubírat a stanovuje projednávané záležitosti.

Další forma komunikace je aktivní účast, která představuje vztah založený na partnerství a spolupráci, kdy sami občané jsou aktivními navrhovateli okruhů řešení.

2.2 Projekt EMGC

Na tomto místě je určitě zajímavé zmínit, že společnost Westminster spustila v roce 2006 výzkumný projekt **European Monitor of Government Communications (EMGC)**, který se zaměřuje na monitorování úrovně komunikace úřadů státní správy a samosprávy s veřejností a médií.

EMGC je dlouhodobý projekt, jehož cílem je pravidelně monitorovat úroveň komunikace institucí veřejné správy. Hlavním důvodem spuštění projektu v roce 2006 byla snaha dostat komunikaci do povědomí úřadů a veřejností a nastartovat odbornou diskuzi o roli komunikace státu s občany. Po dvou úspěšných ročnících realizovaných v České republice nyní projekt získává celoevropský rozměr a jeho zajištění bude mít na starosti bruselská kancelář společnosti.

Šetření zkoumá pomocí dotazníků komunikační infrastrukturu institucí veřejné správy a jeho výsledky slouží jako cenný podklad pro srovnání komunikační úrovně jednotlivých institucí – ministerstev, vybraných státních institucí, krajských a obecních úřadů a dalších institucí. Návratnost dotazníkového šetření bývá tradičně vysoká a celkově lze říci, že české úřady mírně zvyšují úroveň své komunikace ve všech sledovaných aspektech.

Podle hlavních zjištění výzkumu jsou v rámci České republiky nejlépe komunikujícími institucemi magistráty a krajské úřady. Co se týče srovnání v rámci EU v průměru nejlépe komunikují instituce v Německu, Řecku, Polsku, Nizozemsku, České republice a Rumunsku; naopak nejhůře instituce v Dánsku, Severním Irsku a na Maltě.⁷

⁷ <http://www.westminsterwatchdog.eu/cz/projekty/emgc/emgc-2009.html>

2.3 Způsoby komunikace veřejné správy s občany

Komunikace ve veřejné správě je složitý proces, jehož aktéři by měli s ohledem na co nejvyšší efektivnost pružně reagovat na změny okolí a mít možnost vybírat ze široké palety komunikačních nástrojů a způsobů v závislosti na chování a přístupu společnosti.

Komunikace mezi úřadem a občany by měla být ošetřena komunikační strategií, která by měla fungovat jako jakýsi návod, zjednodušující komunikaci mezi úřadem a jeho partnery. Měla by zahrnovat i komunikaci mezi zaměstnanci úřadu navzájem, protože ta je základem jakékoli další distribuce informací.

K základním principům úspěšné komunikace veřejné instituce s občany bezpochyby patří:

- orientace na službu veřejnosti,
- transparentnost ,
- odpovědnost,
- předvídatelnost,
- spolehlivost.

Naplňování a respektování těchto základních principů vychází z nutnosti určení strategických komunikačních cílů, kterými lze dosáhnout požadované pozitivní interakce mezi veřejnou institucí a občany:

- vytváření důvěry ze strany občanů vůči administrativě, vytváření pocitu profesionality, korektnosti a otevřenosti,
- transparentnost, vstřícnost, snadná orientace,
- nezaujaté poskytování informací,
- hodnocení činnosti instituce jako efektivní a kvalitní,
- rychlost a spolehlivost v poskytování informací,
- poskytování informací veřejnosti z jednoho místa,
- používání efektivních a dle problému přiměřených komunikačních forem a prostředků,
- dobrá forma interní organizace komunikace v instituci,

- pozitivní motivace pracovníků instituce, jejich dobré informování a podpora identifikace s komunikačními cíli instituce.

V následující části je vybráno a popsáno několik nejobvyklejších způsobů komunikace pracovníků veřejné správy s veřejností.

Přestože se dnes klade velký důraz na moderní komunikační technologie, je třeba na prvním místě uvést **osobní kontakt** jako nejzákladnější způsob komunikace. Osobním kontaktem rozumíme každodenní setkání občana s úředníky na úřadech. Zde je velmi důležitá zásada, aby úředníci byli dostatečně informováni mezi sebou natolik, aby informace mohli pravdivě a nezkresleně předávat dále občanům, popřípadě je odkázat na konkrétní zdroj. Schopnost naslouchat a podat pomocnou ruku by měla být vlastnost každého úředníka. Velice důležitou problematikou je komunikace s nepřátelsky naladěnými občany. Zde je třeba věrohodně argumentovat, být shovívavý a trpělivý, avšak nejednat s nepřátelsky naladěnými občany přezíravě, ironicky a nezavírat před nimi dveře.

Povinným komunikačním nástrojem pro orgány územních samosprávných celků je **úřední deska**. Každý správní orgán zřizuje úřední desku, která musí být nepřetržitě (tj. 24 hodin denně) veřejně přístupná. Pro orgány obcí, měst a krajů (územní samosprávné celky) se zřizuje jedna úřední deska. Musí na ní být uvedeny např. obecně závazné vyhlášky a nařízení, oznámení o místě, době a navrženém programu připravovaného zasedání zastupitelstva obce či kraje, oznámení o výběrových řízeních na místa úředníků apod. Klasická úřední deska musí mít navíc od 1. 1. 2006 ve smyslu ustanovení § 26 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů, i elektronickou alternativu. „*Obsah úřední desky se zveřejňuje i způsobem umožňujícím dálkový přístup*“.⁸ Není-li správní orgán schopen zajistit zveřejnění obsahu úřední desky způsobem umožňujícím dálkový přístup (např. malá obec z finančních důvodů), pak zveřejní obsah úřední desky příslušná obec s rozšířenou působností.

Moderní a flexibilní komunikační nástroj představují **webové stránky**. Český statistický úřad zveřejnil dne 5. listopadu 2009 aktuální data a informace týkající se

⁸ Zákon č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů.

využívání informačních a komunikačních technologií ve veřejné správě.⁹ Ke sledování využívání ICT (Information a Communication Technologies, v překladu tedy Informační a komunikační technologie) sloužily dva základní zdroje, jednak roční šetření o využívání ICT veřejnou správou a způsob, jakým jsou tyto technologie využívány a jednak průzkum webových stránek organizací veřejné správy, který sleduje zpřístupnění informací a on-line služeb na webových stránkách veřejné správy. Z výsledků šetření mimo jiné vyplynulo:

- webové stránky mělo k 31. 12. 2008 všech 13 krajských úřadů, 90 % organizačních složek státu a 91 % obcí, přičemž u obcí s více jak 2 000 obyvateli byl tento podíl 100%. Informace k životním situacím jsou hojně nabízenou službou na webových stránkách úřadů. Naopak nejméně frekventovaná je možnost úplného elektronického podání, kterou na svých stránkách umožňuje 48 % organizačních složek státu, 69 % krajů a pouze 9 % obcí,
- všechny úřady zařazené do průzkumu webových stránek měly v roce 2009 vlastní webové stránky a také kontaktní emailovou adresu. Poskytování základních informací o úřadech i základních informací pro občany je již dlouhodobě naprostou samozřejmostí,
- webový průzkum také ukázal, jaké služby a v jakém rozsahu jsou na webových stránkách šetřených úřadů nabízeny. Například nejvíce nabízenou službou on-line byla v roce 2009 možnost vyřídit stavební povolení, a to na stránkách 99 % obcí s rozšířenou působností.

Za zmínku jistě stojí letos vyhlášený již 12. ročník soutěže Zlatý erb, soutěž o nejlepší webové stránky a elektronické služby měst a obcí¹⁰. Cílem soutěže je podpořit modernizaci místní a regionální veřejné správy prostřednictvím rozvoje informačních služeb poskytovaných občanům i specifickým skupinám uživatelů s využitím internetu a ostatních elektronických médií, a přispět tak k rozvoji kvality života ve městech, obcích a krajích České republiky. Soutěž je pořádána pod záštitou Asociace krajů České republiky, ve spolupráci s Ministerstvem pro místní rozvoj, sdružením Český zavináč, Svazem měst a obcí ČR, portálem Města a obce online a konferencí Internet ve státní

⁹ <http://www.businessinfo.cz/cz/clanek/analyzy-statistiky/informace-komunikace-verejna-sprava/1000431/55161/>

¹⁰ <http://zlatyerb.obce.cz/>

správě a samosprávě. Do prvního ročníku v roce 1999 se přihlásilo 87 soutěžících, v roce 2009 jich bylo již 600.

Dalším zákonem nařízeným nástrojem komunikace mezi občanem a orgánem veřejné moci je **elektronická podatelna**. Tuto povinnost upravuje především zákon č. 227/2000 Sb., o elektronickém podpisu a o změně některých dalších zákonů (zákon o elektronickém podpisu), ve znění pozdějších předpisů. „*Elektronická podatelna je pracovištěm orgánu veřejné moci, jež slouží k přijímání a odesílání datových zpráv.*“

¹¹Smyslem zákona o elektronickém podpisu je umožnit použití digitálního podpisu v rámci elektronické komunikace jako ekvivalent podpisu vlastnoručního při běžné listinné formě komunikace, zákon dále upravuje používání elektronické značky, poskytování certifikačních služeb a souvisejících služeb poskytovateli působícími v České republice, zabývá se kontrolou povinností stanovených tímto zákonem a sankcemi za porušení stanovených povinností. Zákon byl vytvořen na základě směrnice Evropské unie 1999/93/EC ze dne 13.12.1999.¹² Legislativně tuto povinnost upravuje ještě vyhláška č. 496/2004 Sb., o elektronických podatelkách a nařízení vlády č. 495/2004 Sb., kterým se provádí zákon č. 227/2000 Sb., o elektronickém podpisu a o změně některých dalších zákonů.

V současné době jsou aktuálním tématem také tzv. **datové schránky**. Datová schránka je uložisko, které je určeno k doručování orgány veřejné moci či provádění úkonů vůči těmto orgánům. Počínaje 1. 11. 2009 jsou povinné pro veškeré právnické subjekty, tedy organizace veřejné správy, firmy a podnikatele. Ostatní veřejnost si je může zřídit v případě zájmu. Datové schránky slouží k realizování podání vůči veřejné správě a doručování zpráv veřejné správy subjektům výše uvedeným. Zavedl je zákon č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů. Tento zákon, někdy též nazývaný jako zákon o eGovernment nebo eGovernment Act, nabyl účinnosti od 1. 7. 2009.¹³ Datové schránky zvyšují efektivitu veřejné správy, dochází k odbourání papírové korespondence a zrychlení jednotlivých řízení, neboť zákon nově

¹¹ Zákon č. 227/2000 Sb., o elektronickém podpisu a o změně některých dalších zákonů (zákon o elektronickém podpisu), ve znění pozdějších předpisů

¹² Přehled platné legislativy pro oblast elektronických komunikací a informační společnosti <http://aplikace.mvcr.cz/archiv2008/micr/legislativa/gesce.htm>

¹³ zákon č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů, ve znění zákona č. 190/2009 Sb., kterým se mění zákon č. 499/2004 Sb., o archivnictví a spisové službě a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, a další související zákony.

zavádí institut vyzvednuté zásilky. Doručování do datových schránek je zaručené, existuje jistota, že byla zpráva vložena do konkrétní schránky. Proto zákon umožňuje takto vloženou zásilku považovat po uplynutí lhůty 10 dní za vyzvednutou bez ohledu na skutečnost, zda se tak stalo či ne (jedná se o výhodu pro formu dnešních doporučených dopisů, kdy se řada správních řízení zdržuje zastížením adresáta, aby si je vyzvedl). S ohledem na efektivitu uvedené komunikace a snížení papírové administrativy řeší uvedený zákon i konverzi dokumentů mezi papírovou a elektronickou podobou. Obě verze jsou tedy rovnocenné. Společně se zákonem č. 300/2008 Sb. byl přijat také doprovodný zákon č. 301/2008 Sb., kterým se mění některé zákony v souvislosti s přijetím zákona o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů.

Pro zajištění snadného kontaktu občanů s veřejnou správou slouží i **Czech POINT**. Czech POINT znamená Český Podací Ověřovací a Informační Národní Terminál.¹⁴ Jedná se o kontaktní místo veřejné správy, poskytující občanům zejména ověřené údaje vedené v centrálních registrech, jako jsou rejstřík trestů, obchodní rejstřík nebo registr živnostenského podnikání. Jedním z cílů zavádění je zrychlit a zpřístupnit služby občanům z jednoho místa v určeném území. Proto se postupně vytváří rozsáhlá a snadno dostupná síť poboček Czech POINT, která odbourává někdejší zdlouhavé cestování po úřadech a sjednocuje různá vyřizování právě na jedno místo. V současné době je možné u Czech POINTu získat:

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

¹⁴ Efektivní veřejná správa <http://www.mvcr.cz/clanek/czech-point-kontaktni-mista-verejne-spravy.aspx>

Czech POINTy jsou dostupné na více než 3 700 obecních, městských a krajských úřadech, na pobočkách České pošty, na pobočkách Hospodářské komory ČR, na českých zastupitelstvích v zahraničí, u vybraných notářů nebo prostřednictvím e-shopu na www.czechpoint.cz.

K získání výpisu není nutné předkládat žádné doklady (mimo výpisu z rejstříku trestů, z registru řidičů, z registru Ministerstva životního prostředí a při podání podle § 72 živnostenského zákona, kde je nutné prokázat svoji totožnost občanským průkazem nebo cestovním pasem), stačí pouze uvést jednoznačné identifikátory.

K novým, moderním způsobům komunikace s občany se řadí i **informování prostřednictvím SMS zpráv** v mobilních telefonech. SMS Infokanal – přímý komunikační kanál úřadu s občany umožňuje:

- samosprávám profesionálně komunikovat s občany pomocí SMS zpráv již od roku 2003,
- do systému snadno zapojit obce, města, městské části, mikroregiony, kraje, komerční partnery obcí, integrované záchranné systémy a v neposlední řadě občany,
- bezstarostně a pohodlně ovládat SMS komunikaci s občany pomocí jakéhokoliv počítače s připojením na internet nebo mobilního telefonu.

Provozovatelem služby je společnost Infokanal, s. r. o.¹⁵ Služba umožňuje obyvatele obcí a měst informovat nejen o událostech nejrůznějšího druhu, jako jsou odstávky plynu nebo kanalizace, ale také komunikovat události spadající do krizové komunikace, tedy při povodních, haváriích, vichřicích, výpadcích vody a energií. Jediné, co občan v souvislosti s touto službou zaplatí, je odeslání jedné SMS při přihlášení, popř. druhé při odhlášení. Služba sama ani zasílání jednotlivých zpráv zpoplatněno není. Veškeré související náklady nese obec, město, kraj.

Mezi další způsob komunikace pracovníků veřejné správy s veřejností můžeme zařadit i **veřejné zasedání zastupitelstva**. Nejefektivnější zpětnou vazbou, tudíž i kontrolou práce zastupitelů, je zájem občanů o jejich činnost. Podle zákona musí být informace o každém zasedání zastupitelstva obce vyvěšena alespoň 7 dní předem¹⁶

¹⁵ <http://www.infokanal.cz/public/>

¹⁶ § 93 zákona č. 128/2000 Sb., o obcích (obecní zřízení), ve znění pozdějších předpisů

(zastupitelstva kraje nejméně 10 dnů předem¹⁷) na úřední desce a musí obsahovat čas, místo a program zasedání, kromě toho může být informace zveřejněna způsobem v místě obvyklým. Zasedání zastupitelstva musí být přístupno každému, kdo projeví zájem. Vzhledem k tomu, že je zasedání zastupitelstva a veškeré informace na něm projednávané veřejné, neměl by být žádný důvod je nezveřejňovat na internetu, samozřejmě s výjimkou ze zákona nezveřejnitelných údajů (jedná se zejména o osobní údaje). Podstatné je, aby zveřejňované informace byly úplné a přehledně strukturované. Samozřejmostí je zveřejňování přijatých usnesení a zápisu ze zasedání. Bohužel snad na žádném webu samosprávy nejsou mezi usneseními k nahlédnutí i nepřijatá usnesení, přičemž i ta jsou velmi důležitým zdrojem informací o rozhodování zastupitelstva.

Dobrým impulzem k nastartování komunikace a spolupráce mezi úřadem a občany můžou být i **dny otevřených dveří**. Pokud však nejsou vyloženě spojeny s debatou, neprobíhá nějaký druh přímé interakce, nelze brát tuto událost jako nástroj oboustranné komunikace, nicméně mohou být dobrou formou prezentace výsledků práce úřadu.

2.4 Svobodný přístup k informacím

Důležitým prvkem efektivního fungování veřejné správy není však jen komunikace s občany, ale i odezva od občanů. Aby občané mohli reagovat, potřebují získat dostatek informací. Významným přelomem v oblasti práva na informace se stal na konci 90. let **zákon č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím**. Tento zákon je komplexním předpisem, který zapracovává příslušný právní předpis Evropských společenství a upravuje pravidla pro poskytování informací a dále upravuje podmínky práva svobodného přístupu k těmto informacím.¹⁸

Povinnými subjekty, které mají podle tohoto zákona povinnost poskytovat informace vztahující se k jejich působnosti, jsou státní orgány, územní samosprávné celky, jejich orgány a veřejné instituce. Dále jsou povinnými subjekty ty subjekty, kterým zákon svěřil rozhodování o právech a právech chráněných zájmech

¹⁷ § 42 zákona č. 129/2000 Sb., o krajích (krajské zřízení), ve znění pozdějších předpisů

¹⁸ § 1 zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů

nebo povinnostech fyzických nebo právnických osob v oblasti veřejné správy, a to pouze v rozsahu této jejich rozhodovací činnosti.¹⁹

Žadatelem je každá fyzická či právnická osoba, která žádá o informaci. Informace jsou poskytovány občanům buď na základě žádosti, nebo zveřejněním, přičemž občan nemusí uvádět důvod, pro který informaci žádá. Žádost o poskytnutí informace se může podávat jak ústně, tak písemně, a to i prostřednictvím telekomunikačního zařízení. Povinný subjekt je povinen žádost posoudit a v případě nekompletní žádosti vyzvat žadatele k doplnění žádosti. Pokud je žádost kompletní, musí ji povinný subjekt vyřídit do 15 dní od přijetí žádosti. V případě, že je žádost nesrozumitelná, není zřejmé, jaká informace je požadována, nebo je formulována příliš obecně, vyzve povinný subjekt žadatele ve lhůtě do 7 dní od podání žádosti, aby žádost upřesnil. Za poskytnutí informace může být v oprávněných případech vyžadována úhrada v přiměřené výši, občan však musí být o této úhradě informován před poskytnutím informace.

Zákon o svobodném přístupu k informacím uvádí případy, v nichž musí povinný subjekt ve svém sídle a svých úřadovnách zveřejnit všeobecně přístupné informace a umožnit pořízení jejich kopie.²⁰ Uvedený zákon také určuje druhy informací, které nejsou poskytovány nebo jejichž poskytování je omezeno (utajované informace, obchodní tajemství, soukromé údaje a další).

Povinný subjekt musí do 1. března zveřejnit výroční zprávu za předcházející kalendářní rok o své činnosti v oblasti poskytování informací. Tato výroční zpráva musí obsahovat počet podaných žádostí o informace a počet vydaných rozhodnutí o odmítnutí žádosti, počet podaných odvolání proti rozhodnutí, opis podstatných částí každého rozsudku soudu, výčet poskytnutých výhradních licencí, počet podaných stížností, důvody jejich podání a stručný popis způsobu jejich vyřízení a další informace vztahující se k uplatňování tohoto zákona.²¹

Právo na informace o životním prostředí samostatně upravuje zákon č. 123/1998 Sb., o právu na informace o životním prostředí, ve znění pozdějších

¹⁹ §2 zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů

²⁰ §5 zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů

²¹ §18 zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů

předpisů. Tento zákon reaguje svým obsahem na Úmluvu o přístupu k informacím, účasti veřejnosti na rozhodování a přístupu k právní úpravě v záležitostech životního prostředí Organizace spojených národů z roku 1998 – Aarhuská úmluva.²² Česká republika podepsala Aarhuskou úmluvu (celým názvem Mezinárodní úmluva o přístupu k informacím, účasti veřejnosti na rozhodování a přístupu k právní ochraně v otázkách životního prostředí) dne 25. června 1998 v dánském městě Aarhus na konferenci ministrů životního prostředí regionu Evropské ekonomické komise OSN (UNECE).

Aarhuská úmluva usiluje především o zlepšení informovanosti veřejnosti o stavu životního prostředí a o jeho dopadu na lidské zdraví. Podle této úmluvy má právo každý tyto informace získat. Důraz je přitom kladen na aktivní přístup veřejné správy v poskytování informací, na uživatelsky srozumitelné a přístupné formy poskytování informací s maximálním využitím internetu a elektronických médií.

Aarhuská úmluva je v mezinárodním kontextu považována za jeden z nejvýznamnějších dokumentů této doby. Je charakterizovaná jako kvantitativní předěl v komunikaci mezi státní správou a občany, a také jako nástroj k prohloubení demokracie a k prosazení lidských práv a svobod.

2.5 Shrnutí

Výše uvedené způsoby komunikace pracovníků veřejné správy s veřejností zdaleka nejsou jedinými možnostmi, kterých se dá využívat při komunikaci s občany. Uvádím pouze nejčastěji užívané, u nichž lze očekávat možný vývoj a masovější rozšíření v budoucnosti. Jistě by se dala popsat celá řada dalších jako např. kabelová televize, obecní rozhlas, zpravodaj, informační střediska a recepce úřadu, místní referenda, telefonní linky, sociologický výzkum, ankety apod.

²² <http://obcan.ecn.cz/index.shtml?apc=pj--1-324136&s=z&x=-&f=260621>

V oblasti komunikace se dostávají do popředí stále více moderní komunikační technologie. Úřady musí zajistit dostupnost nových služeb co největšímu počtu obyvatel, ale nesmí zapomínat, že například starší lidé se budou těžko přizpůsobovat novým technologiím, osoby nemocné a odkázané na pomoc druhých nebudou mít přístup k online systémům. Lidé s nízkými příjmy a z kulturně slabších skupin nemusí vždy mít možnost přístupu k nejmodernějším způsobům elektronického přístupu ke službám. Pro poskytování co nejširšího spektra služeb veřejnosti všem občanům a organizacím je nezbytné využít všechny dostupné možnosti přístupu a komunikace. Pro zajištění vysoké úrovně využívání a úspěšnosti služeb je třeba někdy pominout všechny nejmodernější technologie a vrátit se k nejzákladnější osobní mezilidské komunikaci.

Výše zmiňovaný zákon o svobodném přístupu k informacím představuje z pohledu občanů významný nástroj pro argumentaci při získávání informací. Pro veřejnou správu je zákonnou normou, která upravuje, jaký typ informací, komu, jakým způsobem a za jakých podmínek může být poskytnut.

Dnes občanům zákonná právní úprava vytváří dobré podmínky a předpoklady pro využití práva na informace a bez větších překážek mohou získat informace o činnosti povinných subjektů ve veřejné správě. Podle mého názoru se však občané teprve musí naučit využívat možnost získávání informací.

3. KOMUNIKUJÍCÍ JIHOMORAVSKÝ KRAJ

V následující kapitole bude charakterizován Jihomoravský kraj jako jeden z územních samosprávných celků a jeho způsoby komunikace s veřejností, uvedu výsledky a zjištění, vyplývající z pravidelného šetření spokojenosti zákazníků/občanů s činností Krajského úřadu Jihomoravského kraje a zhodnotím činnost Jihomoravského kraje a jeho orgánů v oblasti poskytování informací.

3.1 Profil Jihomoravského kraje

Jihomoravský kraj vznikl k 1. 1. 2000 nabytím účinnosti zákona č. 347/1997 Sb., o vytvoření vyšších územních samosprávných celků a o změně ústavního zákona České národní rady č. 1/1993 Sb., Ústava České republiky, ve znění pozdějších předpisů,²³ a svoji činnost zahájil po ustavujícím prvním zasedání zastupitelstva Jihomoravského kraje, které se konalo 18. 12. 2000.

Jihomoravský kraj se rozkládá v jihovýchodní části České republiky při hranicích s Rakouskem a Slovenskem a sousedí s dalšími pěti kraji České republiky. Území kraje se dále dělí na sedm okresů, a to Blansko, Brno-město, Brno-venkov, Břeclav, Hodonín, Vyškov a Znojmo, na 21 správních obvodů obcí s rozšířenou působností a 34 obvodů obcí s pověřeným obecním úřadem, kde vojenský úřad Březina má zvláštní status. Celkem se v kraji nachází 673 obcí, přičemž 49 má status města (Brno je městem statutárním). Svou rozlohou 7 196,3 km² zaujímá zhruba 9% území České republiky a řadí se tak na 4. místo mezi kraji. V Jihomoravském kraji je 11% celkového obyvatelstva České republiky a tak se s 1 140 000 obyvateli řadí na 4. místo. Z hlediska hustoty zalidnění je se 157 obyvateli/km² na 3. místě.²⁴

Jihomoravský kraj má zpracovanou a schválenou od roku 2006 Strategii rozvoje Jihomoravského kraje, která obsahuje Vizi Jihomoravského kraje – „Jsme profesionální a vstřícný úřad poskytující Vám kvalitní služby“. Součástí vize je i definování hodnot

²³ Zákon č. 347/1997 Sb., o vytvoření vyšších územních samosprávných celků a o změně ústavního zákona České národní rady č. 1/1993 Sb., Ústava České republiky, ve znění pozdějších předpisů.

²⁴ Výroční zpráva Jihomoravského kraje za rok 2007.

k jednotlivým perspektivám. Navržené hodnoty pokrývají činnost celého úřadu a jsou nastaveny obecně tak, aby platily pro všechny odbory. Jedním ze čtyř pilířů této vize je právě klient a jeho spokojenost, dostupnost služeb a individuální přístup, dostupnost informací a posilování image úřadu.²⁵

Postavení kraje a jeho orgánů definuje zákon č. 129/2000 Sb., o krajích (krajské zřízení), ve znění pozdějších předpisů. Kraj je samostatně spravován zastupitelstvem kraje; dalšími orgány kraje jsou rada kraje, hejtman kraje a krajský úřad. Orgánem kraje je též zvláštní orgán kraje zřízený podle zákona.²⁶

Zastupitelstvo rozhoduje ve věcech patřících do samostatné působnosti. Ve věcech přenesené působnosti zastupitelstvo rozhoduje, jen stanoví-li to zákon. Zastupitelstvo Jihomoravského kraje má 65 členů a jako své iniciativní a kontrolní orgány má zřízeny výbory.

Rada je výkonným orgánem kraje v oblasti samostatné působnosti a při výkonu své působnosti odpovídá zastupitelstvu. Rada může rozhodovat ve věcech přenesené působnosti, jen stanoví-li tak zákon. Rada Jihomoravského kraje má 11 členů a jako své iniciativní a poradní orgány má zřízeny komise.

Hejtman zastupuje kraj navenek. Hejtmana volí zastupitelstvo z řad svých členů. Hejtman odpovídá za výkon své funkce zastupitelstvu. Rada může hejtmanovi v rozsahu své působnosti ukládat úkoly.

Krajský úřad jako další orgán kraje plní úkoly v samostatné působnosti uložené mu zastupitelstvem a radou (v rozsahu její působnosti svěřené jí zákonem) a napomáhá činnosti výborů a komisí. Krajský úřad vykonává přenesenou působnost s výjimkou věcí, které jsou zákonem svěřeny zastupitelstvu a radě nebo zvláštnímu orgánu. Krajský úřad kontroluje v potřebném rozsahu a prostředky, které zákon dává k dispozici, činnost orgánů obcí při výkonu přenesené působnosti. Krajský úřad tvoří ředitel a zaměstnanci kraje zařazení do krajského úřadu, člení se na odbory a oddělení. Cíle a úkoly krajského úřadu se odvíjí od úkolů a cílů stanovených k realizaci veřejných politik závaznými právními předpisy, nebo rozhodnutími příslušných orgánů exekutivy, či krajské samosprávy. Sladění cílů a úkolů organizace s veřejnými politikami je tak nutnou podmínkou fungování úřadu.

²⁵ Vize Jihomoravského kraje.

²⁶ Zákon č. 129/2000 Sb., o krajích (krajské zřízení), ve znění pozdějších předpisů.

Podle zákona o krajích je kraj rovněž oprávněn zřizovat příspěvkové organizace a organizační složky kraje a dále je oprávněn zakládat právnické osoby či rozhodovat o účasti v již založených právnických osobách.

3.2 Způsoby komunikace na Krajském úřadu Jihomoravského kraje

Cílem činnosti krajského úřadu je mimo jiné zvyšování obecného povědomí o tom, že je institucí, jejíž záměrem je mimořádně kvalitní výkon veřejné správy k uspokojení nejširších potřeb obyvatelstva. Krajský úřad se snaží napomoci ke splnění tohoto cíle soustavnou podporou vzdělávání svých zaměstnanců v oblasti komunikace a styku s veřejností (např. školení trenérských a lektorských dovedností zaměstnanců Jihomoravského kraje, školení Time management a Stress management, Aserktivní jednání ve veřejné správě, Bezpečnost a ochrana dat IT, školení v oblasti utajovaných informací, Manažerské minimum vedoucích úředníků, Firemní kultura apod.).

Veřejné povědomí o činnosti krajského úřadu je ovlivňováno prostřednictvím médií (**Listy jižní Moravy** – měsíčník o aktuálním dění v kraji a jeho rozvoji, které jsou distribuovány zdarma do každé domácnosti v Jihomoravském kraji, a to způsobem neadresné plošné distribuce)²⁷ i prostřednictvím účasti na různých společenských akcích, veletrzích, výstavách, poskytování záštít, zřízení stálých zastoupení, vydáváním výroční zprávy, prostřednictvím internetových stránek krajského úřadu²⁸ apod.

Budování partnerství s občany/zákazníky je jedním z nejvýznamnějších úkolů každé organizace a proto Jihomoravský kraj při projednávání jednotlivých dokumentů spolupracuje se všemi skupinami občanů. Významné strategické dokumenty jako Program rozvoje jihomoravského kraje a Strategie rozvoje Jihomoravského kraje jsou veřejně projednávány, stejně jako dokumenty, u kterých je to stanoveno zákonem. Jedná se například o možnost vyjadřovat se a účastnit se projednání v souladu se zákonem č. 100/2001 Sb., o posuzování vlivů na životní prostředí, ve znění

²⁷ <http://www.listyjm.cz/aktualni-vydani-listu-jizni-moravy.html>

²⁸ <http://www.kr-jihomoravsky.cz/Default.aspx>

pozdějších předpisů²⁹, k dokumentům z procesu hodnocení vlivu na životní prostředí (EIA), zákonem č. 183/2006 Sb., o územním plánování a stavebním řádu (stavební zákon), ve znění pozdějších předpisů, nebo v souladu se zákonem č. 129/2000 Sb., o krajích (krajské zřízení), ve znění pozdějších předpisů, a zákona č. 250/2000 Sb., o rozpočtových pravidlech územních rozpočtů, ve znění pozdějších předpisů.

Veškeré dokumenty jsou zveřejňovány na www stránkách Jihomoravského kraje³⁰ a na jeho úřední desce s tím, že jsou všichni občané informováni o možnostech příslušného projednávání se zúčastnit. Informace je zasílána i sdělovacím prostředkům. Úřední deska je dálkově přístupná. Kromě toho ji lze sledovat i prostřednictvím infokiosku v budově krajského úřadu. Krajský úřad rovněž uveřejňuje informace o svých finančních záležitostech, občané kraje se mohou vyjadřovat k návrhu rozpočtu a závěrečného účtu Jihomoravského kraje zveřejněném na webových stránkách a úřední desce a mají možnost se zúčastnit zasedání Zastupitelstva Jihomoravského kraje, které uvedené dokumenty projednává.

Co se týká občanů, mají v budově úřadu na odboru kontrolním a právním stanovenou kancelář, která přijímá jejich podněty, stížnosti, a petice. Od roku 2006 je instalována u hlavního vchodu do budovy krajského úřadu do prostoru mezi vchodové dveře „Schránka důvěry“.

Informovanost veřejnosti (občanů, obcí a dalších subjektů) o kompetencích a činnosti Jihomoravského kraje a krajského úřadu patří k nejdůležitějším kritériím práce krajského úřadu. Děje se tak prostřednictvím:

- úřední desky,
- nástěnek ve vstupní části budovy Krajského úřadu Jihomoravského kraje,
- informačních panelů na jednotlivých odborech s popisem činnosti odboru,
- www stránek kraje,
- tiskových konferencí 1x týdně,
- tiskových zpráv,
- odpovědí na dotazy sdělovacích prostředků,

²⁹ Zákon č. 100/2001 Sb., o posuzování vlivů na životní prostředí a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o posuzování vlivů na životní prostředí), ve znění pozdějších předpisů, § 16

³⁰ <http://www.kr-jihomoravsky.cz/>

- speciálního pracoviště pro poskytování informací, které slouží rovněž jako pracoviště Czech POINT, kde lze získat ověřené výstupy z veřejných evidencí a rejstříků,
- infokiosku,
- Dne otevřených dveří, v jehož programu se představují rovněž příspěvkové organizace kraje
- každoroční Výroční zprávy Jihomoravského kraje,
- vydáváním Listů jižní Moravy, atd.

Krajský úřad v případě změny významných legislativním norem, které se týkají občanů, aktivně veřejnost upozorňuje prostřednictvím sdělovacích prostředků (např. na povinnou výměnu řidičských průkazů, občanských průkazů, změny při vydávání cestovních dokladů apod.).

Na Krajském úřadu Jihomoravského kraje je upřednostňována **elektronická komunikace** se všemi subjekty. Na www stránkách kraje lze vyhledat každého pracovníka krajského úřadu včetně jeho e-mailové adresy, telefonního čísla, čísla kanceláře i zařazení do odboru. Občané tak mohou komunikovat přímo s konkrétním pracovníkem. Na hlavní webové stránce jsou dále ke stažení volně šiřitelné editory pro soubory. Před zasedáním Zastupitelstva Jihomoravského kraje jsou zveřejňovány materiály, které bude zastupitelstvo projednávat. Dále jsou zde uveřejněny tiskopisy, které je možné využít pro operativnější vyřízení jednotlivých nároků a požadavků.

Kontakt občanů s krajským úřadem usnadňuje nově zřízená služba **„Co si potřebujete vyřídit“**³¹ na webových stránkách Jihomoravského kraje, která obsahuje základní informace pro vyřizování záležitostí na krajském úřadu. V souladu s příslušnými zákony je na webových stránkách zveřejněna elektronická úřední deska a dále návody na řešení jednotlivých životních situací.

Krajský úřad Jihomoravského kraje má již více než čtyři roky zřízenou **E-podatelnu** a stejnou dobu využívá elektronický podpis. Krajský úřad se kromě toho, že disponuje elektronickým podpisem stal jako první krajský úřad v České republice,

³¹ <http://www.kr-jihomoravsky.cz/Default.aspx?PubID=57744&TypeID=1>

pracovištěm oprávněným vydávat elektronické certifikáty³² ve smyslu zákona č. 227/2000 Sb., o elektronickém podpisu, ve znění pozdějších předpisů.³³

Pro komunikaci zejména v krizových situacích (např. povodně a jiné živelné pohromy) se uplatňuje od roku 2006 informační systém **EMOFF – Emergency Office**, nebo-li Kancelář krizového manažera. Je to systém pro podporu informačních procesů při prevenci a řízení mimořádných (krizových) situací. Ten umožňuje kromě jiného rozesílání SMS dle zvolených seznamů garantovanou rychlostí 600 SMS/min. a rozesílání e-mailů včetně příloh dle zvolených seznamů. Informační systém pro krizové řízení je stále rozšiřován a obcím byla nabídnuta možnost šířit jeho prostřednictvím i další informace a komunikovat s definovanými skupinami obyvatel. Elektronickou komunikaci podporuje kraj i vybudováním a užíváním videokonference.

3.3 Rozvíjení a poskytování služeb orientovaných na občana

Občané mohou navrhnout zlepšování služeb Krajského úřadu Jihomoravského kraje zejména prostřednictvím pravidelných dotazníkových šetření, porad představitelů Jihomoravského kraje a krajského úřadu se starosty obcí, porad ředitele krajského úřadu se všemi tajemníky obecních úřadů, porad se zástupci mikroregiony, s řediteli úřadů práce a představiteli hospodářských komor v Jihomoravském kraji. Občané mohou dále předávat své podněty, připomínky, stížnosti a petice na odbor kontrolní a právní. Krajský úřad každoročně organizuje setkání představitelů se zástupci nestátních neziskových organizací, které působí v oblasti životního prostředí. Jedním z důkazů o zapojování zainteresovaných stran do navrhování služeb a rozvoje standardů služeb je například schválení standardů kvality v sociální oblasti a to po předchozím projednání se zainteresovanými stranami.

V roce 2007 byl schválen **Krajský plán vyrovnání příležitostí pro občany se zdravotním postižením**, který realizuje Krajský úřad Jihomoravského kraje

³² <http://www.kr-jihomoravsky.cz/Default.aspx?pubid=30593&TypeID=2&foldid=20&foldtype=2>

³³ Zákon č. 227/2000 Sb., o elektronickém podpisu a o změně některých dalších zákonů (zákon o elektronickém podpisu), ve znění pozdějších předpisů.

ve spolupráci s Krajskou radou zdravotně postižených. Za hlavní cíl bylo stanoveno především odstranění bariér dané handicapem zdravotního postižení a zajištění co možná nejlepší kvality života občanů se zdravotním postižením. Plnění plánu je průběžně vyhodnocováno. Za zmínku rovněž stojí i **Koncepce rodinné politiky Jihomoravského kraje**. Tento dokument řeší podporu systémového přístupu k opatřením rodinné politiky, hlavními oblastmi zájmu je podpora partnerských a rodičovských kompetencí a stability rodiny, podpora harmonizace rodinného a profesního života, podpora utváření prorodinného klimatu, podpora zdravého životního stylu. Tyto dokumenty jsou zveřejněny na webových stránkách kraje.³⁴

Jednotlivé odbory krajského úřadu provádí v souladu se zákonem o krajích **metodickou činnost** pro podřízené správní orgány na úseku výkonu státní správy pro danou oblast. Mimo to provádějí i rozsáhlou metodickou činnost pro obce a jejich orgány a organizace nad rámec zákonných povinností (v oblasti samostatné působnosti) především na základě požadavků. Na webových stránkách jsou zveřejněny metodické listy jednotlivých odborů, které jsou tak přístupné široké veřejnosti.³⁵

V rámci rozvíjení systémů managementu kvality byl v roce 2007 zaveden na krajském úřadu „**Systém řízení kvality dle normy ISO 9001:2001 (QMS)**“. Po předběžném seznámení se strukturou a požadavky výše uvedené normy byl vybrán odbor kancelář ředitele, zajišťující oblast personalistiky, infrastruktury a pracovního prostředí a odbor regionálního rozvoje, který je zaměřen na poskytování žádaných služeb externím zákazníkům (oblast dotací z EU i z rozpočtu kraje, podpora cestovního ruchu, rozvoje zemědělství a venkova, podpora malých a středních podnikatelů apod.). Od té doby úřad úspěšně absolvoval dva dozorové audity a recertifikaci systému. Za rok 2009 získal Krajský úřad Jihomoravského kraje cenu za kvalitu ve veřejné správě, kterou uděluje Ministerstvo vnitra České republiky. Ocenění bylo uděleno ve stupni „Organizace zvyšující kvalitu veřejné služby“ právě za zavedení systému managementu jakosti dle mezinárodních norem ISO 9001:2001.

V roce 2009 se Jihomoravský kraj – Krajský úřad Jihomoravského kraje stal vítězem **Národní ceny kvality České republiky ve veřejném sektoru – model CAF**

³⁴ <http://www.kr-jihomoravsky.cz/Default.aspx?PubID=124993&TypeID=2>

³⁵ <http://www.kr-jihomoravsky.cz/Default.aspx?PubID=1184&TypeID=1>

(The Common Assessment Framework – společný hodnotící rámec). Program Národní ceny ČR za jakost přijala vláda České republiky svým usnesením č. 806/2001 Sb.³⁶ S přijetím nové strategie Národní politiky kvality na období let 2008 – 2013 byla cena přejmenována na Národní cenu kvality ČR. Program je založen na důsledném a objektivním ověřování efektivnosti a jakosti všech činností organizace a na jejich hodnocení, zejména z pohledu uspokojování požadavků zákazníka a dosažení ekonomické úspěšnosti. Model Národní ceny kvality ČR vychází z Modelu Excellence EFQM, který je používán v Evropské ceně za kvalitu v mnoha zemích Evropy. Program Národní ceny kvality ČR organizuje Sdružení pro oceňování kvality; cyklus programu je roční. Je zahajován v listopadu roku předchozího a končí vyhlášením vítězů a úspěšných finalistů v jednotlivých kategoriích v listopadu příslušného roku. Nový ročník vyhlašuje předseda Rady kvality ČR; ceny vítězům a ocenění finalistům předávají vrcholní představitelé státu a Rady kvality ČR. Od roku 2006 se Národní cena kvality ČR vyhlašuje jak pro podnikatelský, tak i pro veřejný sektor. Ocenění převzal v listopadu 2009 ve Španělském sálu Pražského hradu hejtman kraje Mgr. Michal Hašek a ředitel krajského úřadu Ing. Jiří Crha.³⁷ Metodě CAF se krajský úřad věnuje od roku 2005, kdy probíhá každoroční sebehodnocení krajského úřadu dle kritérií tohoto modelu. Získané výsledky se promítají do akčního plánu, jehož cílem je zlepšování poskytovaných služeb. Tak byla např. zřízena již zmiňovaná nová služba na webových stránkách kraje „Co si potřebujete vyřídit“, obsahující podrobné informace o službách poskytovaných krajským úřadem pro občany. Rozšířil se i okruh korespondentů, u kterých se každoročně zjišťuje spokojenost se službami krajského úřadu a byla obnovena tradice pořádání Dne otevřených dveří, v jehož programu se představují rovněž příspěvkové organizace kraje.

S cílem usnadnit návštěvníkům krajského úřadu přístup k informacím byl v přízemí budovy krajského úřadu instalován **elektronický infokiosek** pro získávání informací z různých oblastí veřejné správy, včetně možného tisku vyhledaných údajů. V rámci větší mobility a zlepšeného poskytování informačních služeb jsou postupně v budově Krajského úřadu Jihomoravského kraje budovány **WiFi zóny** (bezdrátové připojení k internetu). Pokrytí je zejména v zasedacích místnostech, včetně velkého

³⁶ Usnesení vlády České republiky č. 806/2001 Sb., o Národní ceně České republiky za jakost jako součásti Národní politiky podpory jakosti, ze dne 22. srpna 2001.

³⁷ http://www.scj-cr.cz/u-images/TZ_predavani_Nck_11_11_2009.pdf

zasedacího sálu zastupitelstva. Všechny tyto prostory jsou označeny logem a pokyny pro připojení.

Krajský úřad Jihomoravského kraje spolupracuje i se zástupci hromadných sdělovacích prostředků, které jsou významným spolutvůrcem veřejného mínění občanů, především prostřednictvím odboru kancelář hejtmána, oddělení informací a styku s veřejností. Pravidelně každý týden je pořádána **tisková konference** ke konkrétním problémům na regionální úrovni. Jihomoravský kraj je také prezentován v regionálním vysílání České televize v Jihomoravském večerníku. Dění na úřadě i výsledky jeho činnosti sleduje také místní tisk jednotlivých regionů a obcí Jihomoravského kraje. Rozsah pozornosti ze strany médií má mírně rostoucí trend.

3.4 Měření spokojenosti občanů

Na Krajském úřadu Jihomoravského kraje se od roku 2006 provádí pravidelné měření spokojenosti s činností úřadu u občanů, z pohledu příspěvkových organizací a z pohledu starostů územních samosprávných celků, a to prostřednictvím dotazníkového šetření.

Cílem prováděného šetření je zjistit míru spokojenosti občanů (zákazníků) a jejich názory na vybrané aspekty kvality služeb Krajského úřadu Jihomoravského kraje. Na základě výsledků tohoto šetření a připomínek občanů se přijímají opatření, která vedou ke zlepšení komunikace a zkvalitnění poskytovaných služeb občanům.

Při své praxi na odboru kontrolním a právním Krajského úřadu Jihomoravského kraje jsem měla možnost se seznámit s výsledky šetření spokojenosti s činností úřadu od roku 2007 až do letošního roku jak u občanů, tak u starostů i příspěvkových organizací a zaměřila jsem se právě na výsledky u spokojenosti občanů. Provedla jsem analýzu dostupných materiálů a vyhodnotila je.

Dotazováno je vždy minimálně 200 občanů v období měsíce března, kteří po vyřízení svých záležitostí opouští budovu úřadu. Jelikož v průběhu doby, zejména na základě zpětné vazby dotazovaných, došlo k úpravě dotazníků

(zjednodušení, zpřehlednění a změna některých otázek), nejsou některé údaje srovnatelné za všechna časová období. V roce 2009 byl dotazník doplněn o informaci o právě navštíveném odboru a o dvě otázky týkající se webových stránek kraje. Odpovědi je tedy možné do budoucna porovnávat i podle navštívených odborů.

Hodnocení je prováděno na stupnici 1 – 5:

1 zcela spokojen(a)

2 převážně spokojen(a)

3 středně spokojen(a)

4 převážně nespokojen (a)

5 zcela nespokojen(a),

(přičemž 1 je nejlepší, 5 nejhorší - jako známkování ve škole), zaškrťává se pouze jedna možnost a pokud neměli občané možnost se setkat s hodnocenou oblastí, otázku vynechali.

Tabulka č. 1: Hodnocení prostředí úřadu, otevírací doba a čekací doba

<i>Výsledné známky za období</i>	2007	2008	2009	2010
a) Spokojenost občanů s orientačním a značícím systémem v okolí KrÚ JMK, který má navádět automobily či pěší k budově úřadu	1,82	2,02	1,84	1,96
b) Spokojenost občanů s orientací v budově KrÚ JMK, s informacemi o umístění odborů, podatelny, informační služby, označení kanceláří, s přehledností značení, apod.	1,72	1,65	1,65	1,62
c) Spokojenost občanů s čistotou, upraveností a celkovou příjemností prostředí KrÚ JMK	1,27	1,32	1,26	1,20
d) Spokojenost občanů s rozsahem otevírací doby KrÚ JMK	1,45	1,55	1,42	1,39
e) Spokojenost občanů s čekacími dobami na přijetí nebo jednání s úředníky KrÚ JMK (týká se osobních jednání)	1,59	1,58	1,24	1,30

Tabulka č. 2: Poskytování služeb a přístup k občanům

<i>Výsledné známky za období</i>	2007	2008	2009	2010
a) Spokojenost občanů se slušností a vlídností pracovníků KrÚ JMK	1,24	2,37	1,16	1,15
b) Spokojenost občanů se vstřícností a ochotou pomoci, poradit ze strany pracovníků KrÚ JMK	1,39	1,42	1,23	1,19
c) Spokojenost občanů s odborností pracovníků KrÚ JMK při řešení jednotlivých situací	1,71	1,61	1,34	1,33
d) Spokojenost občanů s rozsahem a kvalitou poskytovaných informací ze strany pracovníků KrÚ JMK	1,50	1,61	1,40	1,31
e) Spokojenost občanů s obsahem webových stránek KrÚ JMK	?)	?)	1,81	1,81
f) Spokojenost občanů s přehledností a orientací na webových stránkách KrÚ JMK	?)	?)	1,93	1,97

?) v uvedených letech nebylo hodnoceno

Tabulka č. 3: Celková spokojenost se službami poskytovanými KrÚ JMK

<i>Výsledné známky za období</i>	2007	2008	2009	2010
a) Spokojenost občanů s celkovou úrovní činností KrÚ JMK	1,82	2,02	1,84	1,58
b) Spokojenost občanů s otevřeností ke změnám ze strany KrÚ JMK, schopností hledat individuální řešení	1,72	1,65	1,65	1,69
c) Spokojenost občanů s tím, jak KrÚ JMK umožňuje občanům zapojit se do své činnosti za účelem zkvalitňování poskytovaných služeb	1,27	1,32	1,26	1,44
d) Spokojenost občanů s kvalitou a spolehlivostí služeb poskytovaných ze strany KrÚ JMK	1,45	1,55	1,42	1,66
e) Spokojenost občanů s dobou vyřízení svých požadavků na KrÚ JMK (týká se zaslaných a podaných požadavků)	1,59	1,58	1,24	1,67

Pramen k tabulkám: Statistické výsledky šetření spokojenosti občanů s činností Krajského úřadu Jihomoravského kraje z jednotlivých roků, uložené na odboru kontrolním a právním KrÚ JMK.

Cílem šetření je, aby celková průměrná známka hodnocení ze strany občanů nebyla horší než známka 2, tedy aby výrazně převažovalo pozitivní hodnocení nad hodnocením negativním.

Tabulka č. 4: Celkové výsledné hodnocení služeb poskytovaných krajským úřadem

Hodnocení v roce	2007	2008	2009	2010
Výsledná celková známka	1,61	1,64	1,51	1,52

Graf č. 1: Celkové výsledné hodnocení služeb poskytovaných krajským úřadem



Z ukazatelů za jednotlivé roky je patrné, že až na mírné výkyvy je stav setrvalý a hodnocení se v průměru pohybuje mezi známkami 1 a 2. Celkové hodnocení vypovídá o velmi dobrém vnímání krajského úřadu ze strany občanů. Rozdíly jsou minimální a vypovídají o stabilním trendu ve spokojenosti občanů. Cíl – nemít celkovou známku nižší než dva – je u jednotlivých ukazatelů naplněn z drtivé většiny, u celkového průměru pak zcela.

Z vyhodnocení šetření spokojenosti občanů, jejich návrhů, připomínek a podnětů získává vedení krajského úřadu zpětnou vazbu a podává návrhy na opatření ke zkvalitnění poskytovaných služeb. Jako příklad lze uvést ukazatel „Spokojenost s navigačním systémem ke krajskému úřadu“, u něhož byl překročen v roce 2008 stupeň klasifikace 2. Právě na tomto problému krajský úřad velmi pracoval a během roku 2008 zbudoval po celém městě Brně systém navigačních silničních značek ke krajskému úřadu. Na základě podnětů získaných z dotazníkového šetření pak bylo změněno i orientační značení v rozsáhlé budově úřadu a přesunuto pracoviště informací a podatelny bezprostředně ke vchodu do budovy.

Pracovníci Krajského úřadu Jihomoravského kraje jsou pravidelně školeni v efektivní a přátelské komunikaci při jednání s občany. Školení provádí specializované agentury zaměřené na komunikaci a vedoucí zaměstnanci absolvují specializovaná vícedenní školení zaměřená na komunikaci s občany. Cílem je umožnit proškolení v oblasti komunikace co nejvíce úředníkům a podle porovnaného počtu provedených školení v jednotlivých letech lze označit tento trend za rostoucí.

Po nejaktuálnějším šetření v roce 2010 lze říci, že spokojenost občanů s úřadem je velmi dobrá. Svědčí o tom i to, že některé otázky byly hodnoceny lépe než minulý rok. Zvýšila se hlavně spokojenost občanů se zaměstnanci úřadu z hlediska jejich odbornosti, informovanosti, vstřícnosti a ochotě pomoci. Zlepšení nastalo i v oblasti spokojenosti s prostředím úřadu a s rozsahem pracovní doby.

Naopak k mírnému poklesu spokojenosti občanů oproti předchozímu roku 2009 došlo u otázky, která se týká orientačního a značícího systému v okolí úřadu a orientace na webových stránkách kraje. Na stejné úrovni zůstala spokojenost s obsahem webových stránek.

Od vzniku prvního šetření spokojenosti občanů v roce 2007 s Krajským úřadem Jihomoravského kraje dochází k neustálému zkvalitňování služeb a zefektivňování činnosti úřadu. Pokud bude snaha o zlepšování některých nedostatků taková, jako v minulosti, lze říci, že je možné v následujících letech počítat se zvyšujícím se trendem celkové spokojenosti s úřadem.

3.5 Poskytování informací podle zákona č. 106/1999 Sb.

Jihomoravský kraj a jeho orgány patří k povinným subjektům, kterým zákon č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů, ukládá povinnost aktivní publikace informací a poskytování informací na žádost. Strukturu informací zveřejňovaných o povinném subjektu způsobem umožňujícím dálkový přístup včetně osnovy popisu postupů najdeme ve vyhlášce č. 442/2006 Sb.,³⁸ účinné o 1. 1. 2007. Podrobný postup pro uplatňování zákona o svobodném přístupu k informacím Krajským úřadem Jihomoravského kraje je upraven ve směrnici 12/INA – KrÚ Svobodný přístup k informacím – Zásady pro realizaci práva na svobodný přístup k informacím na KrÚ JMK, dále ve směrnici 29/INA – KrÚ Informace o životním prostředí – Zásady pro realizaci práva občanů na informace o životním prostředí a pravidla pro přijímání a vyřizování stížností upravuje směrnice 43/INA - VOK.

Prostudovala jsem všechny výroční zprávy o činnosti Jihomoravského kraje a jeho orgánů v oblasti poskytování informací podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů, které jsou v souladu s § 18 odst. 1 výše uvedeného zákona zveřejněny na www stránkách kraje a v následující tabulce uvádím přehled obdržených a vyřízených žádostí o poskytnutí informace za období od roku 2001 do roku 2009.

Pravidelně, od roku 2006 až do současnosti, se v největším počtu týkaly žádosti o informace ohledně pořizování a schválení Územního plánu velkého územního celku Břeclavska, komunikace R 43 a komunikace R 52. Dále byly v průběhu těchto let požadovány v hojném počtu informace týkající se činnosti Rady Jihomoravského kraje a Zastupitelstva Jihomoravského kraje, zejména materiály určené pro rozhodování těchto orgánů Jihomoravského kraje. Krajský úřad Jihomoravského kraje vyřizuje cca 20-ti násobně víc žádostí o informace než druhý nejfrekventovanější Krajský úřad Moravskoslezského kraje a poskytuje naprosto transparentně veškeré informace, které lze dle právních předpisů poskytovat.

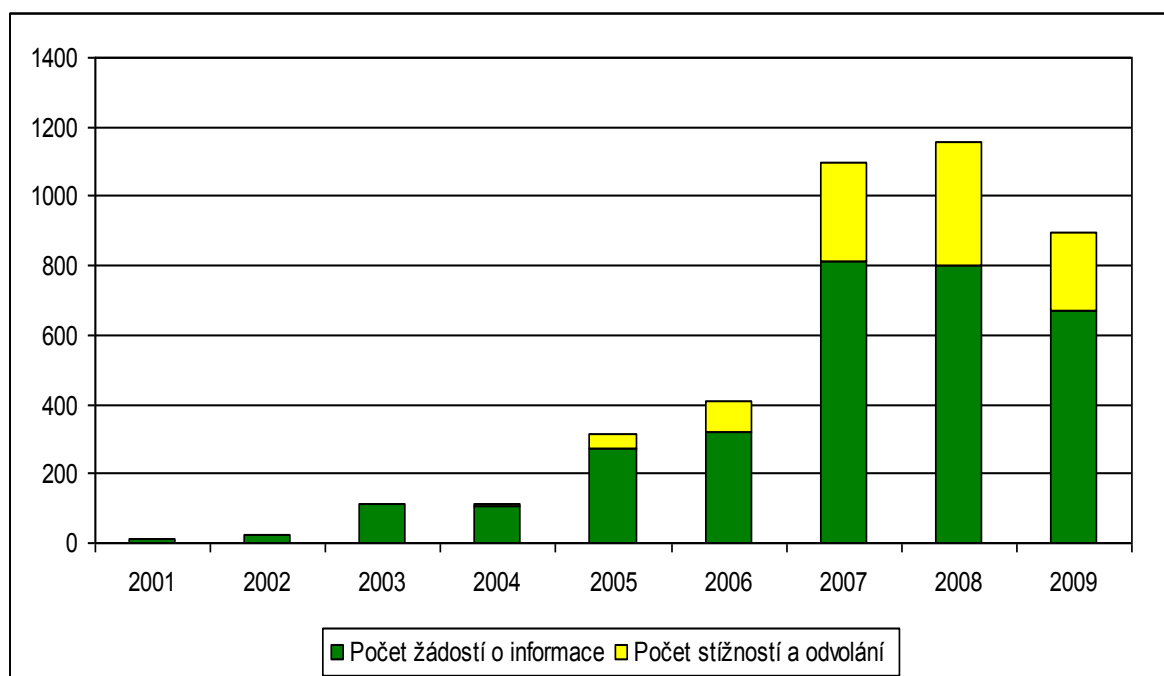
³⁸ Vyhláška č. 442/2006 Sb., kterou se stanoví struktura informací zveřejňovaných o povinném subjektu způsobem umožňujícím dálkový přístup

Tabulka č. 5: Přehled obdržených a vyřízených žádostí o poskytnutí informace

Rok	Počet žádostí o informace	Počet stížností a odvolání	Počet podání celkem
2001	9		9
2002	25		25
2003	115		115
2004	109	5	114
2005	271	41	312
2006	320	91	411
2007	810	290	1100
2008	803	353	1156
2009	668	227	895

Totéž, znázorněno graficky:

Graf č. 2: Přehled obdržených a vyřízených žádostí o poskytnutí informace



Vyřizováním stížností se na krajském úřadu zabývá odbor kontrolní a právní. Do jeho náplně patří vyřizování podnětů, stížností a petic občanů a organizací, vnitřní a vnější kontrola a přezkoumávání hospodaření obcí nacházejících se na území Jihomoravského kraje. Pro postup při vyřizování stížností a petic vydala Rada Jihomoravského kraje pravidla pro přijímání a vyřizování stížností a pravidla pro přijímání a vyřizování petic. Odbor kontrolní a právní vede jejich přesnou evidenci (počet stížností je sledován denně v elektronické databázi na oddělení stížností petic a vnitřní kontroly), kterou zpracovává každé pololetí ve formě zprávy o vyřizování stížností a petic a předkládá ji Radě Jihomoravského kraje k projednání. Po projednání v radě je zpráva prezentována na tiskové konferenci.

3.6 Zhodnocení způsobů komunikace

Snaha o transparentnost a otevřenost krajského úřadu je patrná z řady realizovaných opatření a výše uvedených způsobů komunikace, ať již je to každoroční vydávání výroční zprávy a její prezentace, možnost občanů vyjádřit se k návrhu rozpočtu a závěrečného účtu Jihomoravského kraje, svolávání pravidelných tiskových konferencí a brífinků, možnost občanů zúčastnit se jednání zastupitelstva, instalace nového informačního systému v zastupitelském sále pro zpřehlednění jednání a hlasování, a tím i zlepšení informovanosti přítomné veřejnosti a další a další. Důraz však musí být kladen na interakci, nemůže jít pouze o jednosměrné poskytování informací bez jakékoliv zpětné vazby.

Na základě získaných výsledků ze šetření spokojenosti občanů (rovněž z pohledu příspěvkových organizací a z pohledu starostů a tajemníků obcí) s činností Krajského úřadu Jihomoravského kraje lze konstatovat, že zaměstnanci Jihomoravského kraje jsou opakovaně hodnoceni jako slušní a vstřícní, aktivní, ochotni pomoci a poradit, s dobrými odbornými znalostmi. Do budoucna by bylo vhodné zvážit možnost rozšíření dotazníkového šetření například pro zastupitele.

Zvyšování kvality veřejných služeb je nepředstavitelné bez vzdělaných, orientovaných progresivních a motivovaných zaměstnanců veřejné správy, tj. úředníků, kteří se ztotožňují s cíli organizace. Jako velmi důležité a osvědčené se jeví pokračování

a prohlubování v zabezpečení vzdělávání a rozvoje zaměstnanců, především školení, výcvik a rozvíjení sociálních dovedností, jako je pozitivní komunikace a interakce pracovníků veřejné správy v individuálním styku s občany, ale i vystupování na veřejnosti, kde pracovník jedná jako reprezentant instituce před médii, či občanskými sdruženími nebo je pověřen jednáním s hospodářskými organizacemi a podniky.

ZÁVĚR

Žijeme v době neustálých a stále se zrychlujících změn. Pojetí veřejné správy se stále více prosazuje nikoli jako nařizovací a regulativní činnosti, ale jako služba společnosti, respektive jejím občanům. Občané, žijící v demokratické společnosti, by měli mít právo na to, aby veřejná správa byla vykonávána co možná nejkvalitněji, efektivně a zatěžovala je pouze v nezbytné míře.

Zásadní význam pro veřejnou správu má kvalitní komunikace institucí s občanskou veřejností. Ta vychází z nutnosti určení strategických komunikačních cílů, jimiž se dosahuje požadované pozitivní interakce mezi veřejnou správou a občany. Efektivní a účinná komunikace není samozřejmostí. Komunikace by se neměla redukovat pouze na poskytování informací. Je třeba tyto informace také systematicky shromažďovat, vysvětlovat záměry, motivovat zájem o jejich naplnění, usměrňovat a koordinovat aktivity, kontrolovat a zajímat se o zpětnou vazbu.

V bakalářské práci jsem vybrala a popsala nejčastěji užívané a do budoucna perspektivní možnosti a formy komunikace pracovníků veřejné správy s veřejností. Jako hlavní metoda při zpracování této práce byla použita analýza dostupných materiálů a v praktické části porovnání každoročního dotazníkového šetření spokojenosti občanů s činností Krajského úřadu Jihomoravského kraje.

Zavádění moderních informačních technologií do veřejné správy s sebou přináší nové možnosti, které mohou urychlit a rozšířit sběr informací a přenos sdělení. Zásadní potenciál každého úřadu však tvoří lidé, proto považuji za nejúčinnější formu komunikace přímou komunikaci (tváří v tvář). Zvyšování kvality veřejných služeb je nepředstavitelné bez vzdělaných, orientovaných, progresivních a motivovaných úředníků. Pro dobré komunikační schopnosti a dovednosti je důležité nastavení kvalitního systému vzdělávání úředníků. Významná role se přiznává i sociálně-psychologickým kontextům chování a jednání těchto pracovníků a jejich případnému nežádoucímu dopadu na percepci správních institucí občanskou veřejností.

Důležitým prvkem efektivního fungování veřejné správy není však jen komunikace s občany, ale i odezva od občanů. Aby občané mohli reagovat, potřebují

získat dostatek informací. Veřejná správa je správou věcí veřejných a zájem o ni by měla mít celá veřejnost a měla by se na této správě i do určité míry podílet. Dnes občanům zákonná právní úprava vytváří dobré podmínky a předpoklady pro využití práva na informace a bez větších překážek mohou získat informace o činnosti povinných subjektů ve veřejné správě. Podle mého názoru se však občané teprve musí naučit využívat možnost získávání informací.

RESUMÉ

Bakalářská práce charakterizuje v teoretické části veřejnou správu v České republice a podává základní informace týkající se problematiky jejího členění. Mapuje vývoj veřejné správy po roce 1989 a následně se zabývá perspektivou veřejné správy s popisem šesti zásadních prvků jako legislativa, občan, peníze, technologie, úředník a místo působení, které je nutné do budoucna chápat jako ucelený systém. Dále se zabývá obecně pojmem komunikace a uvádí několik nejobvyklejších způsobů a forem komunikace pracovníků veřejné správy s veřejností s ohledem na neustálý vývoj moderních technologií a svobodný přístup k informacím.

V praktické části se bakalářská práce zabývá konkrétními poznatky, zkušenostmi a postupy, které při svých činnostech používají zaměstnanci Jihomoravského kraje. Přibližuje rozvíjení a poskytování služeb orientovaných na občana a porovnává měření spokojenosti občanů s činností Krajského úřadu Jihomoravského kraje v průběhu posledních čtyř let. Dotkne se i svobodného přístupu k informacím a vyřizování stížností. Významná role patří i sociálně-psychologickým kontextům chování a jednání těchto pracovníků.

ANOTACE

Bakalářská práce v teoretické části charakterizuje veřejnou správu, její aktuální vývoj a perspektivu a popisuje komunikaci, možnosti a formy komunikace pracovníků veřejné správy s občanskou veřejností s ohledem na neustálý vývoj moderních informačních technologií.

V části praktické se práce zabývá konkrétními poznatky, zkušenostmi a postupy, které při svých činnostech používají zaměstnanci Jihomoravského kraje.

Klíčová slova

Veřejná správa, komunikace, občan, informační technologie, Jihomoravský kraj, Krajský úřad.

ANNOTATION

This thesis is divided into two parts: theoretical and practical. The former provides characteristics of public administration, its recent development and perspectives, and describes the forms and options communication of public administration staff towards the broad public with regard to the ongoing information technology development.

The latter deals with specific observations, pieces of experience and procedures used by the staff of the South Moravian Regional Authority in their daily work.

Key words

Public Administration, communication, citizen, information technology, South Moravian Region, Regional Authority.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

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

Zákon č. 2/1993 Sb., Listina základních práv a svobod.

Zákon č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů.

Zákon č. 123/1998 Sb., o právu na informace o životním prostředí, ve znění pozdějších předpisů.

Zákon č. 128/2000 Sb., o obcích (obecní zřízení), ve znění pozdějších předpisů.

Zákon č. 129/2000 Sb., o krajích (krajské zřízení), ve znění pozdějších předpisů.

Zákon č. 227/2000 Sb., o elektronickém podpisu a o změně některých dalších zákonů (zákon o elektronickém podpisu), ve znění pozdějších předpisů.

Nařízení vlády, kterým se provádí zákon č. 227/2000 Sb., o elektronickém podpisu.

Zákon č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů.

Zákon č. 347/1997 Sb., o vytvoření vyšších územních samosprávných celků a o změně ústavního zákona České národní rady č. 1/1993 Sb., Ústava České republiky, ve znění pozdějších předpisů.

Zákon č. 100/2001 Sb., o posuzování vlivů na životní prostředí a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o posuzování vlivů na životní prostředí), ve znění pozdějších předpisů.

Usnesení vlády České republiky č. 806/2001 Sb., o Národní ceně České republiky za jakost jako součásti Národní politiky podpory jakosti, ze dne 22. srpna 2001.

Vyhláška č. 442/2006 Sb., kterou se stanoví struktura informací zveřejňovaných o povinném subjektu způsobem umožňujícím dálkový přístup.

Vyhláška Ministerstva informatiky č. 496/2004 Sb., o elektronických podatelnách.

BLÍŽKOVSKÝ, B. (a kol.), Zdokonalování veřejné správy a samosprávy České republiky. Sborník z celostátní odborné konference, 2007. ISBN 978-80-7302-125-0.

BORG, J., Umění přesvědčivé komunikace. Grada Publishing, a. s., 2007. ISBN 978-80-247-1971-9.

DUPLINSKÝ, J., BRYCHTOVÁ, Š., Komunikace ve veřejné správě. Univerzita Pardubice. ISBN 80-7194-653-2.

JANKŮ, M. a kolektiv, Základy práva pro posluchače neprávnických fakult. Nakladatelství C. H. Beck, 2004. ISBN 80-7179-499-6.

KLAPETEK, M., Komunikace, argumentace, rétorika. Grada Publishing, a. s., 2008. ISBN 978-80-247-2652-6.

Kolektiv autorů, Slovník spisovné češtiny pro školu a veřejnost, Academia 1994.

KŘIVOHLAVÝ, J., Konflikty mezi lidmi. Portál 2002. ISBN 80-7178-642-X.

PLAMÍNEK, J., Komunikace a prezentace. Grada Publishing, a. s., 2008. ISBN 978-80-247-2706-6.

VYBÍRAL, Z., Psychologie komunikace. Portál 2005, 2009. ISBN 978-80-7367-387-1.

VYBÍRAL, Z., Lži, polopravdy a pravda v lidské komunikaci. Portál 2003, 2008. ISBN 978-80-7367-429-8.

Efektivní veřejná správa <http://www.mvcr.cz/clanek/czech-point-kontaktni-mista-verejne-spravy.aspx>.

<http://denik.obce.cz/go/clanek.asp?id=6268300>.

<http://www.westminsterwatchdog.eu/cz/projekty/emgc/emgc-2009.html>.

<http://www.businessinfo.cz/cz/clanek/analyzy-statistiky/informace-komunikace-verejna-sprava/1000431/55161/>.

<http://zlatyerb.obce.cz/>.

<http://www.infokanal.cz/public/>.

<http://www.listyjm.cz/aktualni-vydani-listu-jizni-moravy.html>.

<http://obcan.ecn.cz/index.shtml?apc=pj--1-324136&s=z&x=-&f=260621>.

http://www.scj-cr.cz/u-images/TZ_predavani_Nck_11_11_2009.pdf.

Internetové stránky Jihomoravského kraje www.kr-jihomoravsky.cz.

Internetové stránky Moravskoslezského kraje www.kr-moravskoslezsky.cz.

Přehled platné legislativy pro oblast elektronických komunikací a informační společnosti <http://aplikace.mvcr.cz/archiv2008/micr/legislativa/gesce.htm>.

Výroční zpráva Jihomoravského kraje za rok 2007.

Vize Jihomoravského kraje.