

**Univerzita Pardubice
Fakulta ekonomicko-správní**

Komunikace magistrátu s veřejností v Hradci Králové

Bc. Monika Poláková

Diplomová práce

2008

University of Pardubice
Faculty of economics and administration

Communication of municipality with public in Hradec Králové

Bc. Monika Poláková

Thesis

2008

Univerzita Pardubice
Fakulta ekonomicko-správní
Ústav ekonomiky a managementu
Akademický rok: 2007/2008

ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Bc. Monika POLÁKOVÁ**

Studijní program: **N6202 Hospodářská politika a správa**

Studijní obor: **Ekonomika veřejného sektoru**

Název tématu: **Komunikace magistrátu s veřejností v Hradci Králové**

Z á s a d y p r o v y p r a c o v á n í :

Úvod

1. Vymezení základních pojmů
2. Situační analýza
3. Město Hradec Králové
4. Marketingový výzkum komunikačního mixu
5. Návrh
6. Zhodnocení návrhu
7. Závěr
8. Literatura
9. Přílohy

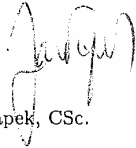
Rozsah grafických prací: -
Rozsah pracovní zprávy: cca 50 stran
Forma zpracování diplomové práce: tištěná/elektronická

Seznam odborné literatury:

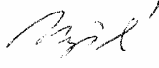
1. Caywood, C.L. Public Relations. Brno: Masarykova univerzita, 1997
2. Foret, M. Komunikace s veřejností. Brno: Masarykova univerzita, 1997
3. Foretová, V.,Foret, M. Komunikující město. Brno: Masarykova univerzita, 1996
4. Foret, M. Marketingová komunikace. Brno: Computer Press, 2003
5. Kotler, P., Keller, K.L. Marketingový management. 12. vyd. Praha: Grada, 2007
6. Vaculík, J. Základy marketingu. Pardubice: Univerzita Pardubice, 2003
7. Podklady z magistrátu v Hradci Králové

Vedoucí diplomové práce: doc. Ing. Josef Vaculík, CSc.
Ústav ekonomiky a managementu

Datum zadání diplomové práce: 24. října 2007
Termín odevzdání diplomové práce: 26. května 2008


prof. Ing. Jan Čapek, CSc.
děkan

L.S.


doc. Ing. et Ing. Renáta Myšková, Ph.D.
vedoucí ústavu

V Pardubicích dne 24. října 2007

Poděkování:

Tímto bych chtěla poděkovat doc. Ing. Josefovi Vaculíkovi, CSc. za odborné vedení mé práce, jeho profesionální a vstřícný přístup.

Dále také děkuji panu Václavu Svobodovi, tiskovému mluvčímu města Hradce Králové, za poskytnutí informací a materiálových podkladů k práci.

Abstrakt

Cílem práce je teoreticky popsat problematiku komunikace a zjištění postojů veřejnosti k činnosti magistrátu Hradce Králové se zaměřením na komunikaci. Pro zhodnocení tohoto tématu jsou využity poznatky z empirického šetření, které bylo provedeno v Hradci Králové.

Práce se skládá ze čtyř kapitol.

První kapitola vymezuje pojem komunikace, komunikace ve veřejné správě a dotýká se vztahů s veřejností.

Druhá kapitola popisuje město Hradec Králové a seznamuje nás s jeho charakteristikami.

Třetí část práce je věnována magistrátu Hradce Králové, struktuře, činnosti a jeho způsobu komunikace s veřejností.

Čtvrtá část obsahuje dotazníkové šetření, jeho průběh, zpracování a hodnocení výsledků.

Klíčová slova

dotazníkové šetření, komunikace, komunikace ve veřejné správě, magistrát Hradce Králové, město Hradec Králové, vztahy s veřejností

Abstract

The aim of the work is abstractedly describe problems of communication and inquest postures of public to activities of municipal authorities in Hradce Králové with a view to communication. To estimation hereof subject are used piece of knowledge from experiential inquiry which was completed in Hradci Králové.

Work consists from four capitols.

First chapter incloses conception of communication, communication in public administrartion and covers public relations.

Second chapter describes town Hradec Králové and acquaints us with his characteristics.

Third part of work is devoted to municipal authority in Hradce Králové, structure, activities and his manners of communication with public.

Fourth part includes questionnaire inquiry, his course, processing and evaluation of results.

Keywords

questionnaire interview, communication, communication in public service, municipality of Hradec Králové, city of Hradec Králové, public relations

Obsah

| | |
|--|-----------|
| ÚVOD | 12 |
| 1. VYMEZENÍ ZÁKLADNÍCH POJMŮ | 14 |
| 1.1 Komunikace | 14 |
| 1.1.1 Pojetí komunikace | 14 |
| 1.1.2 Proces komunikace | 15 |
| 1.1.4 Problémy komunikace | 18 |
| 1.1.5 Podoby komunikace | 20 |
| 1.2 Komunikace ve veřejné správě | 22 |
| 1.2.1 Komunikační role | 22 |
| 1.2.2 Obtíže komunikace ve veřejné správě | 23 |
| 1.2.3 Typy chování občanského společenství | 24 |
| 1.2.4 Typy interakce mezi správním úřadem a občany | 25 |
| 1.2.5 Cíle působení správní organizace | 26 |
| 1.2.6 Strategie odstraňování komunikačních bariér | 27 |
| 1.3 Public Relations | 30 |
| 1.3.1 Charakteristika | 30 |
| 1.3.2 Důvody existence public relations ve státní správě | 32 |
| 1.4 Moderní komunikace pro moderního úředníka | 33 |
| 1.4.1 MSN Messenger | 33 |
| 1.4.2 ICQ | 34 |
| 1.4.3 Informační systémy obcí a krajů a jejich využití | 34 |
| 1.4.4 Legislativa informačních systémů ve veřejné správě | 36 |
| 1.4.5 Alternativní formy komunikace s občany | 39 |
| 2. MĚSTO HRADEC KRÁLOVÉ | 42 |
| 2.1 Poloha města | 42 |
| 2.2 Obecná charakteristika města | 42 |
| 2.3 Historie města | 43 |
| 2.4 Kulturní a přírodní památky města | 45 |
| 2.5 Obyvatelstvo | 46 |
| 2.6 Ekonomická struktura obyvatelstva | 49 |
| 2.7 Doprava | 51 |
| 2.8 Technická infrastruktura | 52 |

| | |
|--|-----------|
| 2.9 Bydlení..... | 54 |
| 2.10 Partnerská města..... | 54 |
| 2.11 Kvalita života | 54 |
| 3. MAGISTRÁT MĚSTA HRADCE KRÁLOVÉ | 57 |
| 3.1 Kde se magistrát nachází..... | 57 |
| 3.2 Úřední hodiny magistrátu | 57 |
| 3.3 Zaměstnanci..... | 58 |
| 3.4 Bezbarierový magistrát..... | 58 |
| 3.5 Odbory magistrátu | 58 |
| 3.5 Co magistrát nabízí | 59 |
| 3.6 Způsoby komunikace | 61 |
| 3.7 Materiály vydávané magistrátem | 62 |
| 3.8 Komunikace na mezinárodní úrovni..... | 63 |
| 3.9 Webové stránky | 64 |
| 3.10 Výzkum veřejného mínění..... | 66 |
| 4. REALIZACE ŠETŘENÍ..... | 67 |
| 4.1 Cíl šetření | 67 |
| 4.2 Metoda sběru dat..... | 67 |
| 4.3 Metoda zpracování dat | 68 |
| 4.4 Zpracování dotazníků | 69 |
| 4. ZÁVĚR | 84 |
| SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY | 86 |

Seznam tabulek

| | |
|---|----|
| Tabulka 1: Zdravotnictví v HK | 55 |
| Tabulka 2: Pohlaví dotázaných | 69 |
| Tabulka 3: Věk dotázaných..... | 69 |
| Tabulka 4: Zdroje získávání informací | 70 |
| Tabulka 5: Vyhovující způsob získávání informací..... | 71 |
| Tabulka 6: Spokojenost s kvalitou a srozumitelností informací | 72 |
| Tabulka 7: Úřední hodiny | 73 |
| Tabulka 8: Spokojenost s objednávkovým systémem..... | 74 |
| Tabulka 9: Využívání objednávkového systému přes internet..... | 75 |
| Tabulka 10: Pracovní dny v týdnu | 77 |
| Tabulka 11: Čas pro návštěvu magistrátu | 78 |
| Tabulka 12: Využívání elektronické podatelny | 79 |
| Tabulka 13: Využívání služeb infokiosků..... | 80 |
| Tabulka 14: Hodnocení jednání úředníků | 82 |
| Tabulka 15: Ohodnocení celkové činnosti magistrátu | 83 |

Seznam obrázků

| | |
|---|----|
| Obrázek 1: Komunikační akt..... | 14 |
| Obrázek 2: Komunikační posloupnost | 16 |
| Obrázek 3: Schéma procesu komunikace..... | 17 |
| Obrázek 4: Rady v komunikaci | 19 |
| Obrázek 5: Podoby neverbální komunikace..... | 20 |
| Obrázek 6: Umění poslouchat | 21 |
| Obrázek 7: Manažerské role..... | 22 |
| Obrázek 8: Typy občanského chování | 24 |
| Obrázek 9: Typy interakce mezi správním úřadem a občany | 25 |
| Obrázek 10: Komunikační bariéry | 27 |
| Obrázek 11: Princip svobodného přístupu k informacím veřejné správy | 38 |
| Obrázek 12: Vývoj počtu obyvatel v Hradci Králové..... | 46 |
| Obrázek 13: Obyvatelstvo dle věkové skladby | 47 |
| Obrázek 14: Průměrný věk a index stáří | 47 |
| Obrázek 15: Národnost obyvatelstva | 48 |
| Obrázek 16: Vývoj přirozeného přírůstku obyvatel v Královéhradeckém kraji | 48 |
| Obrázek 17: Vzdělání obyvatelstva v Královéhradeckém kraji..... | 49 |
| Obrázek 18: Hospodářská činnost..... | 50 |
| Obrázek 19: Sociální oblast v HK..... | 56 |
| Obrázek 20: Školství v HK | 56 |
| Obrázek 21: Úřední hodiny magistrátu | 57 |
| Obrázek 22: Objednávkový systém na úřadě- fronta | 60 |
| Obrázek 23: Objednávkový systém – přihlašovací kalendář | 61 |
| Obrázek 24: Webové stránky magistrátu | 64 |
| Obrázek 25: Pohlaví dotazovaných..... | 69 |
| Obrázek 26: Histogram věkové struktury | 70 |
| Obrázek 27: Zdroje získávání informací..... | 71 |
| Obrázek 28: Vyhovující způsob získávání informací | 72 |

| | |
|---|----|
| Obrázek 29: Spokojenost s kvalitou a srozumitelností informací..... | 73 |
| Obrázek 30: Úřední hodiny | 74 |
| Obrázek 31: Spokojenost s objednávkovým systémem | 75 |
| Obrázek 32: Využívání objednávkového systému přes internet | 77 |
| Obrázek 33: Pracovní dny v týdnu | 78 |
| Obrázek 34: Čas pro návštěvu magistrátu..... | 79 |
| Obrázek 35: Využívání elektronické podatelny | 80 |
| Obrázek 36: Využívání služeb infokiosků | 81 |
| Obrázek 37: Hodnocení jednání úředníků..... | 82 |
| Obrázek 38: Ohodnocení celkové činnosti magistrátu..... | 83 |

Úvod

Veřejná správa ovlivňuje život člověka, tedy i celé společnosti a zároveň i jejích složek. Je vystavena neustálému hodnocení a kontrole.

Každý občan se musí naučit orientovat v systému veřejné správy a hlavně jednat s úřady a jednotlivými úředníky. Vztah občana k institucím se utváří pozvolna a vytrvá po celý život. Žijeme ve století kvality a informačních technologií, a tak chceme neustále zlepšující se fungování procesů, systému a institucí. Učíme se rozumět tomu, co chceme a co potřebujeme. Proto nám již nestačí fungování jednotlivých drobností jako perfektní formuláře úřadu, ale požadujeme komplexní fungování instituce, které nám poskytne kvalitní služby s aplikací moderních přístupů. S tímto souvisí inovace v oblasti veřejné správy, použití informačních technologií, manažerských a marketingových metod.

Demokratická společnost zaručuje rovnovážné postavení obou komunikujících stran a mít právo vyslovit svůj názor. Občané se musí naučit tohoto využívat a nebát se prosadit si svůj názor. Vždyť jejich hlas rozhoduje o budoucím směřování naší společnosti a při styku s veřejnou správou jde pochopitelně také o její směřování.

Důležitou cestou pro změnu názorů, zjetých metod a zlepšení vztahů mezi orgány veřejné správy a také úřadů a občanů je posílení míry vzájemné komunikace. Komunikace je základním kamenem kvalitního vztahu. Komunikace neznamená pouze poskytování informací ze strany úřadu, ale je důležité, aby veřejnost věděla, co bylo vytvořeno, změněno, odpovědi na jejich požadavky a potřeby. Na druhou stranu pro úřady je naprosto nezbytné znát názory a postoje obyvatel a pravidelně zjišťovat jejich reakce na prováděné činnosti a změny. Jedině tak může být založen zdravě fungující vztah úřadů a občana. Na základě toho pak mohou být odstraněny případné nedostatky.

Celá práce je rozčleněna do čtyř celků. V první kapitole se zabývám komunikací obecně, jejím pojetím, procesem, problémy a podobami komunikace. Dále popisují, jak probíhá komunikace ve veřejné správě, jaké jsou role představitelů veřejné správy a v komunikaci, jaké mohou nastat potíže při komunikaci, typy chování občanského

společenství, typy interakce mezi správními úřady a občany atd. V této části se také dotýkám důležitosti vztahů s veřejností a moderními způsoby komunikace.

Druhá kapitola je věnována deskripci města Hradce Králové.

Třetí část práce popisuje magistrát města, jeho činnosti, úkoly a způsoby komunikace s občany.

Čtvrtá kapitola obsahuje dotazníkové šetření, jeho hodnocení a grafické zpracování výsledků.

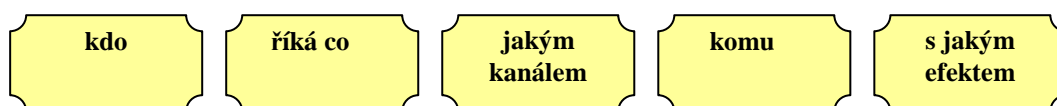
Cílem této práce je zjištění forem komunikace magistrátu v Hradci Králové a spokojenost občanů a činností magistrátu se zaměřením na komunikaci, k čemuž sloužilo dotazníkové šetření. Zajímalo mě, jak jsou občané spokojeni s novými systémy zavedenými na úřadě a jak hodnotí jeho celkovou činnost. Dotazovaní mohli svoje názory a připomínky vyjádřit v dotazníku prostřednictvím položených otázek či v osobním rozhovoru.

1. Vymezení základních pojmů

1.1 Komunikace

1.1.1 Pojetí komunikace

Komunikace¹ bývá obvykle chápána v širším a užším slova smyslu. V užším pojetí ji chápeme pouze jako sféru informací. V širším náhledu může být předmětem komunikace jakýkoli výtvar (lidský i přírodní, verbální neverbální, hmotný i duševní) představený jednou osobou nebo institucí a vnímaný druhou osobou, která může jakkoli reagovat na toto představení.



Obrázek 1: Komunikační akt

Komunikace hrála významnou roli v dorozumívání v extrémních podmínkách válečných vojenských operací, což přineslo následný rozvoj sdělovací a výpočetní techniky. Dále komunikace došla k všeobecnému ocenění hlavně po druhé světové válce, kdy komunikace byla důležitá pro fungování společenských systémů.

C.Cherry² podal velmi obecné vymezení komunikace. Podle něj komunikace znamená *sdílení* prvků chování nebo způsobu života prostřednictvím existence souboru pravidel.

Naopak klasické vymezení komunikace³ popisuje komunikační akt jako posloupnost těchto prvků:

Komunikační kanál je nutné doplnit o vyjadřovací prostředky komunikace, jako jsou jazyky, verbální či vizuální podoba atp. Právě ty totiž významnou měrou ovlivňují možnosti se vzájemně dorozumět. Každé sdělení prochází dvěma fázemi, které ovšem mohou zásadním způsobem měnit významy jednotlivých částí i celého sdělení.

¹Foret, M.: Komunikace s veřejností. Brno: Masarykova univerzita, 1997

²Cherry, C.: On Human Communication. New York-London, 1957, s. 6

³Lasswell, H.D.: The Analysis of Political Behavior. 1948, 3. 37-51

Sdělovat nejprve musí každou svoji myšlenku nejprve vyjádřit neboli *zakódovat* do zvoleného symbolického vyjádření. Jedině tak je schopen sdělit obsah svého vědomí. Běžně to znamená napsání nebo vyřčení určité myšlenky nebo slova. Dále je možné se vyjádřit také schématem, kresbou, zvukově, mimicky atd. Samozřejmě každý zvolený symbolický systém má své klady i zápory, jak v pohotovosti, tak hlavně v přesnosti vyjádření. Sdělovatel musí vždy brát ohled na příjemce svého sdělení a svoje vyjádření mu přizpůsobit. Tedy měl by vědět, zda je příjemce schopen v daném symbolickém systému komunikovat, především mu porozumět.

Komunikant (příjemce) musí být schopen sdělení dekodovat porozumět (pochopit) symbolickému vyjádření myšlenky. Jinak je komunikace neúspěšná.

Sdělení zpráv je také ovlivněno širším kontextem – konkrétní situací, v níž sdělení probíhá, předchozím a následným vývojem komunikace a také kulturně společenskými podmínkami.

Komunikaci lze označit za jednosměrný a přímý tok informací od komunikátora k příjemci, kdy komunikátor zaujímá dominantní postavení a má možnost měnit názory, postoje a chování příjemců. Lazarsfeldův dvoustupňový model je založen na pohledu na informace, kde informace jsou příjemcům zprostředkovávány prostřednictvím tzv. názorových vůdců (opinion leaders). Do komunikačního procesu zasahují sociální a kulturní faktory, které samozřejmě ovlivňují i jeho průběh.

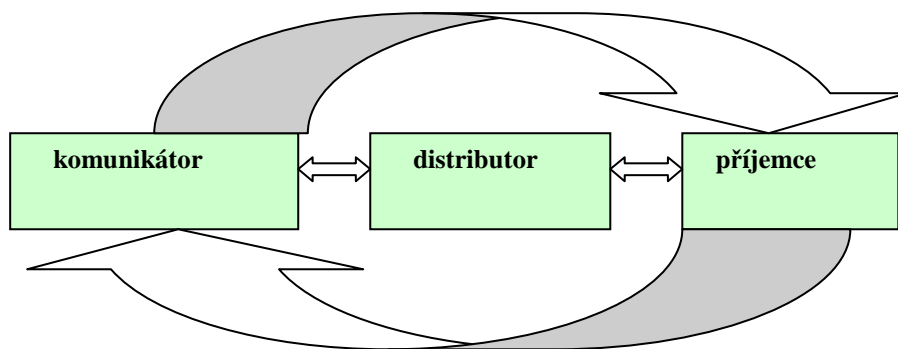
Komunikace probíhá ve formálním i neformálním styku, přímo i zprostředkovaně, mezi jednotlivci i organizacemi. Je základem veškerých vztahů mezi lidmi. Podstata komunikace je chápána jako sociální záležitost. Proto je jí přikládán tak velký důraz.

Komunikace se vytváří jako vztah mezi minimálně dvěma subjekty, kteří o sobě vědí a společně subjektivně sdílejí, prožívají a reagují na určitou objektivní situaci. Objektem komunikace je potom to, jak tuto situaci reflektují řeší, jak na ni společně reagují. Objektu komunikace také odpovídá také její forma (jak probíhá a vypadá dané setkání).

1.1.2 Proces komunikace

Rozvoj sdělovací techniky neustále rozšiřuje kvantitativní, ale i kvalitativní možnosti komunikace. Jejich rychlost, dosah, záběr i stále konkrétnější formy. Deformace i zkreslení vlivem technické stránky jsou minimalizovány.

Vyjádřené schéma popisuje komunikační posloupnost:



Obrázek 2: Komunikační posloupnost

Z obrázku jsou patrné hlavní vazby mezi účastníky komunikačního procesu. V opačném směru vycházejí vazby zpětné. Vazbou vedlejší je vztah komunikátora příjemce. Příjemci mohou naopak zase působit přímo na komunikátory.

Ve skutečnosti se uvedené role a funkce často proměňují, doplňují nebo i splývají. Záleží z jakého pohledu se díváme a v jakém okamžiku.

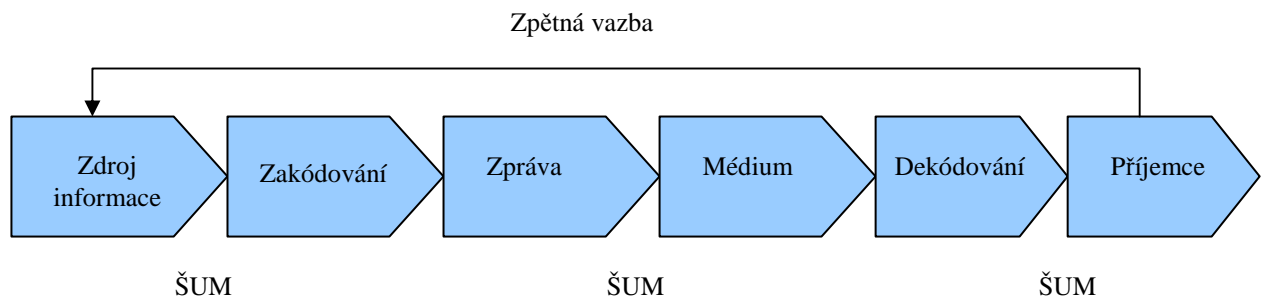
Význam zprostředkující úlohy distributora není pouze v technických možnostech použitých prostředků. Na celkový dojem a působnost komunikace má vliv i to, zda použijeme osobní vystoupení, tištěné vyjádření, rozhlasové vysílání či televizní přenos. Významnější je míra účasti distributora na zprostředkování. Může být jen prostou kopií, která prakticky neovlivňuje obsah a význam sdělení, nebo může být naopak interpretací v podobě překladu či komentáře, kdy může docházet ke značným záměrným i nechtěným posunům. Výkladem lze dojít k novému smyslu.

Nejrozšířenější model procesu komunikace se opírá těchto sedm podstatných stránek⁴:

1. **komunikátor** – ten, kdo má myšlenky, záměry, informace a důvod ke komunikaci,
2. **kódování** – jako převedení komunikátorových myšlenek do systematického souboru symbolů,
3. **zpráva**- jako výsledek zakódovacího procesu,
4. **prostředek** – jako nositel zprávy,

⁴ Gibson, J.L., Ivanchevich, J.M., Donesly, J.H., jr.: Organizations. 1988, s. 543-545

5. **dekódující příjemce** – zpráva musí být příjemcem dekodována, což představuje příjemcovy myšlenkové pochody, jimiž interpretuje na základě svých vlastních zkušeností a referenčního rámce obsah zprávy,
6. **zpětná vazba** – jako reakce na příjemce umožňuje vzájemnou, nikoli pouze jednosměrnou komunikaci,
7. **šum** – jako všechny možné faktory, měnící záměr zprávy.



Obrázek 3: Schéma procesu komunikace⁵

Čím více sdělovatel ví o publiku, jím efektivnějšího sdělení je schopen. Proto musí nejprve potřeby veřejnosti zjistit a analyzovat, tím je schopen si vybrat vhodnější prostředek komunikace. Prostředek komunikace představuje především technickou, formální stránku komunikačního procesu, nazývanou jako kanál.

⁵ Vaculík, J: Základy marketingu. Pardubice: Univerzita Pardubice, 2004

Vhodný sdělovací prostředek vybíráme podle následujících devíti kritérií:

- **rychlost**,
- **okamžitá zpětná vazba** – přímá komunikace „face to face“ umožňuje oběma partnerům okamžitou zpětnou vazbu a případné odstranění odlišností či nedorozumění,
- **osobní vliv** – hlavně u přímé komunikace,
- **rétorický účel** – řeč je více osobní, hodí se lépe k přesvědčování, psaní poskytuje větší kontrolu a využívá argumentací,
- **délka**,
- **potřeba záznamu**,
- **počet účastníků a jejich vzdálenost od udělovatele**,
- **dostupnost techniky**,
- **organizační omezení** – jako třeba náklady na komunikace nebo velikost souboru, ovlivňující možnosti volby.

1.1.4 Problémy komunikace

Problémem komunikace jsou bariéry komunikace⁶:

- **překroucení informace v průběhu toku kanálem**, hlavně k ní dochází při zprostředkování několika subjekty,
- **komunikační zahlcení** – při obdržení velkém množství informací, kdy příjemce již nestačí vnímat,
- **nevhodná forma předávání zpráv** – není přizpůsobeno posluchači, například používáním cizí slova, odborné termíny,
- **použitím vágních, bezvýznamných slov a vět**,
- **neschopnost naslouchat** – např. přehlížení kritických poznámek.

Efektivitu komunikace charakterizuje „**Sedm C**“⁷:

- **Credibility** (důvěryhodnost) – příjemce spoléhá na udělovatele, důvěřuje mu, spoléhá na kompetentnost jeho zdrojů,

⁶ Graham, H.T., Benett, R.: Humann Resources Management. 1991, s.122

⁷ Cutlip, S.M. – Center, A.H. – Broom, G.M.: Effective Public Rlatons. 1985, s. 283-284

- **Context** (kontext) – musí odpovídat sdělení, komunikační program musí být přiměřený reálnému prostředí,
- **Content** (obsah) – důležitý je význam sdělení, obsah determinuje publikum,
- **Clarity** (jasnost) – sdělení by mělo být vyjádřeno v jednoduchých pojmech, čím dále sdělení putuje, tím by mělo být jednodušší,
- **Continuity and consistency** (kontinuita a konsistence) – komunikace je nepřetržitý proces,
- **Channels** (kanály) – ke kanálům má příjemce vztah, respektuje je, vytvoření nových kanálů je složité, různé kanály mají různé efekty,
- **Capability** (schopnost veřejnosti) komunikace je nejefektivnější, jestliže vyžaduje na straně příjemce co nejmenší zvláštní úsilí, což předpokládá znát dobře svého příjemce.

Dalším problémem komunikace jsou **slova**. Ne všichni rozumí slovům stejně. Slova mohou mít různé významy. Slova denotativní mají běžný slovníkový význam, všeobecně akceptovaný lidmi stejné jazykové a kulturní příslušnosti (např. dům-stavba). Konotativní význam vzniká na základě naší zkušenosti s je emocionálně nebo hodnotově zabarvený (dům-náš společný domov).

Pokud ke komunikaci používáme cizojazyčných zdrojů, je velmi důležitý správný překlad.

Abychom se vyhnuli chybám v komunikaci, můžeme použít tyto tři rady:

1. Není důležité, co se říká, ale co se tím míní.

2. Nemůžeme chtít říkat někomu něco, pokud tomu sami nerozumíme.

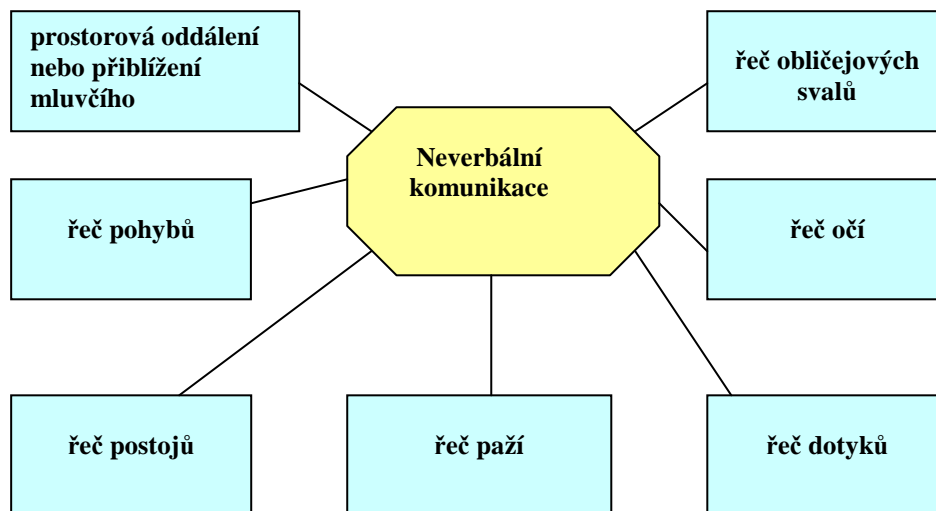
3. Nejprve je nutné věci rozumět, a teprve potom to můžeme vysvětlovat.

Obrázek 4: Rady v komunikaci

1.1.5 Podoby komunikace

Komunikace je verbální (používá slov, jazyka) a neverbální (prostřednictvím mimoslovních prostředků – gest, znaků, symbolů). Obecně se má za to, že verbální komunikace je přesnější, ale také víme, že mimický výraz mluvčího může dát jeho výroku naprosto opačný význam.

Neverbální komunikace se projevuje v celé řadě podob:



Obrázek 5: Podoby neverbální komunikace

Komunikace je auditivní (řeč, hudba) a vizuální (písmo, obraz, fotografie). Obě vlastnosti se mohou spojovat, např. televize, film, video mají obě složky. Rozhlas, telefon, gramofon jsou vždy auditivní a mohou být verbální. Výhradně vizuální jsou plakáty a tiskoviny.

Komunikace je také statická či dynamická. Kresba, plakát či heslo jsou statické, ale pokud jsou použity v comicsu, kresleném filmu, televizní reklamě či článku, tím získávají na dynamičnosti.

Komunikace je přímá nebo zprostředkovaná. Např. rozhovor a beseda je přímá forma, novinové interview či sledování televize je forma zprostředkovaná.

Komunikace může být aktuální (probíhající v reálném čase) nebo reprodukováná (vysílání záznamu).

Z hlediska účastníků může být komunikace individuální nebo skupinová (dvě či více stran).

Při jednání dvou stran je komunikace dvoustranná, vícestranná je při jednání tří a více stran.

Jednosměrná komunikace je když, jedna strana sděluje a ostatní pouze vnímají (např. poslouchají, čtou, dívají se). Oboustrannou komunikaci představuje dialog.

Dle užívání jazyka může být komunikace jednojazyčná nebo vícejazyčná (např. při mezinárodních jednáních). Z hlediska mezinárodních jednání je dobré velmi dobře znát kulturu dané země, aby nedocházelo ke zbytečným nedorozuměním.

Je nutné odlišovat komunikaci prvotní (projednávání základních otázek, témat) a druhotnou (rozvinutou, kdy komunikace vzniká v reakci na základní tematiku).

Základem dobré komunikace je umění poslouchat. Pro efektivní poslouchání se doporučuje:

mlčet, když někdo hovoří,

vytvořit mluvčímu atmosféru uvolněnosti a klidu,

vcítit se do postavení mluvčího, být trpělivý,

klást otázky, abychom mluvčího povzbudili a vytvořili tak zpětnou vazbu.

Obrázek 6: Umění poslouchat

1.2 Komunikace ve veřejné správě

Komunikace má pro pracovníky veřejné správy⁸ základní význam, protože je neoddelitelnou součástí správních procesů. Přináší informace nezbytné pro objektivní posouzení řešených problémů a pro správné rozhodování o nich a také je základním prostředkem prosazování rozhodnutí, ovlivňování a organizování občanů. Komunikace má pro výkon veřejné správy také kvantitativní význam, totiž řídicí úředníci stráví více než dvě třetiny času aktivitami, které souvisejí se sdělováním informací.

1.2.1 Komunikační role

Představitelé veřejné správy vstupují do komunikace v různých manažerských rolích, které musí plnit.

| |
|-----------------------------|
| Rozhodovací role |
| Interpersonální role |
| Informační role |

Obrázek 7: Manažerské role

Rozhodovací role

Představitel veřejné správy by měl být nositelem nových nápadů, podněcovat nová progresivní řešení, mít schopnost přesvědčovat, pohotově, koncepčně a okamžitě rozhodovat. Pro svou práci neustále potřebuje přesné informace. Proto je důležité, aby se starostové a hejtmani napojili na pracovníky, kteří organizují manažerský informační systém správních úřadů a obce a kraje.

Interpersonální role

Reprezentanti úřadu vykonávají řadu činností právní i společenské povahy. Přijímají zdvořilostní návštěvy, podpisují dokumenty, vyjednávají a řeší spory uvnitř úřadu, tak i navenek. Při těchto činnostech by měli prokázat výborné komunikační dovednosti. Dále také

⁸ Rektořík, J. Šelešovský, J. a kol.: Strategie komunikace řízení, Rukověť územní samosprávy. Brno-Praha, 2002

pracují na budování vlastní sítě vnějších kontaktů, která jim přináší podporu ostatních subjektů veřejného života v obci, městě nebo kraji.

Informační role

Představitelé obecního úřadu, magistrátu a kraje mají být iniciátory tvorby a využívání fungujícího informačního systému. U nich by se měly sbíhat informace z vnějšku i vnitřku úřadu. A oni by měli zabezpečit jejich předávání lidem, kteří je potřebují.

1.2.2 Obtíže komunikace ve veřejné správě

Praktické zkušenosti správních úředníků podávají celou řadu důkazů o neefektivnosti komunikace v oblasti veřejné správy. Poukazují na různé formy průtahů při projednávání, na necelistvost a rozporuplnost informací, často se setkávají s pasivitou občanů a se snahou o manipulaci.

Obtížné určování a prosazování jednoznačných cílů veřejné správy plyne z faktu, že na jedné straně se veřejné aktivity a postoje v ČR rozvíjejí relativně omezeně a spíše je lze zaznamenat na úrovních lokálních než regionálních či celospolečenských. Na druhé straně působí rozvinutá občanská kontrola, čímž se prosazování různých zájmů stává velmi obtížným úkolem.

Neurčitost prostředí veřejné správy má dvě stránky. Projevuje se jednak vysokou mírou komplexnosti, což znamená že při projednávání veřejných věcí se naráží na velké množství subjektů s různými zájmy a potřebami, které ovlivňují rozhodování úředníků. Za druhé se neurčitost prostředí projevuje dynamikou neočekávaných změn.

1.2.3 Typy chování občanského společenství

Chování správního úřadu při kontaktu s občany a výběr správného způsobu sdělování závisí do určité míry na aktivitách a postojích občanů ve veřejném životě.



Obrázek 8: Typy občanského chování

Občané jako politická masa

Politickou masu lze chápat jako zvláštní sociálně politické společenství lidí, které se vyznačuje velkým počtem členů, uvnitř společenství je různorodost zájmů, postojů a politických orientací, její členové nejsou shromážděni na jednom místě, neexistují mezi nimi přímé osobní vztahy, mezi sebou si sdělují minimum informací o veřejných problémech a zájmech.

Občané jako veřejnost

Veřejnost lze chápat jako politicky seskupené jedince, kteří vytvořili tento útvar cestou diskusí a vzájemného poznávání společných problémů, pro které mají být nalezena všeobecně přijatelná řešení. Tyto skupiny ve městech reprezentují politické strany, profesní sdružení, zájmové organizace, církve a náboženské spolky apod.

Podle P. Kotlera je „**veřejnost** skupina, která má skutečný nebo potencionální zájem i vliv na schopnost společnosti dosahovat svých cílů“⁹

Občané jako trh pro veřejné služby

Současný vývoj směrem k tržnímu hospodářství a všestranný rozvoj zákonu poptávky a nabídky v každodenním životě vede k občanskému chování, které připomíná poptávku po veřejných službách a jejich spotřebu. Spotřebitelé správních služeb mohou být chápáni jako trh s určitou poptávkou, potřebami, zvyky a zájmy. Mezi občany lze rozlišit různé segmenty a agregáty tohoto specifického trhu.

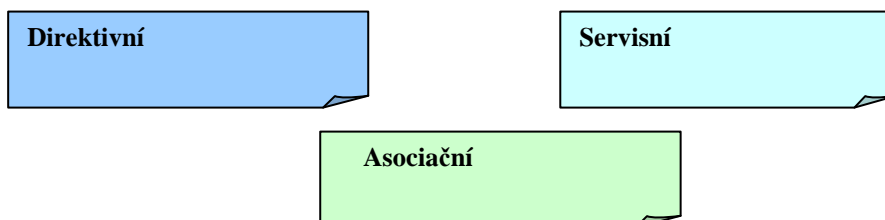
⁹Kotler,P.: Marketing management. 1992,s.146.

Prvky tržního přístupu k občanským zájmům a potřebám se projevují v působení správních úřadů různým způsobem jako:

- Vztah mezi správním úředníkem a občanem je chápán jako spotřební a směnný. Občan je klient, které mu má být vyhověno. Občan kalkuluje, který ze správních produktů bude pro něj vhodný a hodnotný. Z hlediska úředníků jde však o manipulační vztah, který postrádá morální a sociální souvislosti.
- Tržní hledisko občana nebo úředníka veřejné správy potlačuje rozvoj vztahů mezi občany obcí, měst a regionů. Brání rozvoji občanské aktivity v pravém slova smyslu. Zaměřuje se na uspokojení konzumentů, kteří se vyznačují určitými politicko-mocenskými, finančními, kulturními či demografickými vlastnostmi.
- Tržní přístup k veřejné správě se dále vyznačuje „neosobním pohledem“. Byrokratická svázanost, odmítnutí citové angažovanosti napomáhá rozšíření tržního přístupu k občanům. Žadatele, klienta obecního úřadu, mají úředníci tendenci vnímat jako anonymní osobu, jako součást tržního segmentu nebo cílové skupiny. Naopak občané vnímají správního úředníka jako profesionála, který je tu od toho, aby uspokojil jejich přání a požadavky.

1.2.4 Typy interakce mezi správním úřadem a občany

Z předchozího popisu chování občanů vyplývá, že existují různé formy vzájemného působení mezi správním úředníkem a občanem při výkonu veřejné správy. Rozlišujeme tři základní typy těchto interakcí: direktivní, servisní a asociační. Ke každému způsobu interakce se váží odlišné cíle správní organizace a také různé občanské chování. Tyto varianty jsou chápány jako ideální typy, v reálu se různě kombinují.



Obrázek 9: Typy interakce mezi správním úřadem a občany

Direktivní působení úřadu

Rozložení moci úředníky a občany je nerovnoměrné a jednostranné, občan je v podřízeném a závislém postavení. Cílem je především sociální kontrola a upevnění pořádku ve společnosti. Komunikace s občany slouží především k předávání instrukcí od politických vůdců a veřejných autorit. Komunikace tak není příliš svobodná ani pro řadového úředníka, ani pro občana, svazuje ji řada pravidel, nařízeních, formulářů a úředních hodin.

Servisní působení úřadu

Jedná se o rozšířený typ působení mezi úředníkem a občanem. Je realizován většinou tam, kde občané sami vytvářejí poptávky po veřejných službách. Jde o propojení obou stran na základě nabídky a poptávky veřejných služeb.

Vztahy mezi úřadem a občany jsou neustále vyrovnávány a přizpůsobovány na základě konkrétních a přesných informací, což vyžaduje informační systém, který by podrobně monitoroval situaci v obci, městě nebo regionu. Charakteristickým rysem tohoto působení je neosobnost, standardizace a absence morálních kritérií při hodnocení správní činnosti.

Asociační působení úřadu

Zde se spojují dílčí skupiny veřejnosti s úředníky a správními orgány pomocí podobných nebo shodných normativních závazků, společně sdílených hodnot a přesvědčení. Veřejná správa koordinuje, pomáhá diskutovat a vyjasňovat aktuální otázky a problémy veřejného zájmu, slouží potřebám občanů. Vztahy mezi oběma stranami jsou otevřené a vzájemné. Asociační působení úřadu předpokládá vytvoření většího počtu aktivních skupin veřejnosti, které prosazují své zájmy a vyvíjejí vliv na ostatní veřejnost.

1.2.5 Cíle působení správní organizace

Pro různé typy správních interakcí a jednání jsou vhodné různé komunikační cíle a také různé komunikační strategie

Direktivní, silové působení představitelů veřejné správy je spojeno s prosazováním cílů skupin organizací, které jsou v dané obci, městě nebo regionu u moci. Služebné, servisní působení vede k produkci a koordinaci adresných veřejných služeb, které uspokojují spíše

individuální poptávku občanů. Asociační působení úřadů je spojeno s utvářením, sdílením a prosazováním spíše uznaných veřejných zájmů a cílů v občanském společenství.

Cíle je možno shrnout do několika bodů:

- Dosažení dorozumění mezi účastníky (informační role úřadu).
- Ustavení, rozšíření a sdílení společných pravidel chování skupiny lidí, kteří jsou koordinováni (koordinační a asociační působení).
- Ovlivňování druhé strany (servisní působení správního úřadu).
- Zvýšit motivaci a participaci členů na rozhodování a zabezpečit efektivní informace pro tvorbu rozhodnutí (při kolektivním rozhodování).

1.2.6 Strategie odstraňování komunikačních bariér

Odstraňování a předcházení nedorozuměním jednou z nejpotřebnějších a nejzákladnějších komunikačních strategií.

Mezi nejčastější příčiny nedorozumění lze zařadit následující komunikační bariéry:



Obrázek 10: Komunikační bariéry

Filtrování

Filtrování provádí mluvčí organizace. Záměrně manipuluje s informacemi a cílem učinit je pro příjemce vhodnějšími. Filtrování je typickou komunikační bariérou v životě profesionálních organizací.

Výběrové vnímání

Zdrojem této komunikační bariéry je příjemce sdělení. Příjemce obsah sdělení vidí, slyší a interpretuje v závislosti na svých potřebách, motivacích, předchozích zkušenostech a jiných osobních charakteristikách. Do interpretace jsou projektovány příjemcovy subjektivní zájmy a očekávání. Výběrové vnímání probíhá zpravidla jako nekontrolovaný, neuvědomovaný proces.

Emocionální stav

Zdrojem je příjemce sdělení, jehož dekódování a interpretace je ovlivněna jeho aktuálními pocity.

Jazyk

Slova mohou mít pro různé lidi různý význam. Mezi nejvýznamnější faktory, které ovlivňují jazyk, patří věk, vzdělání a kulturní základ aktérů komunikace. Zdroj je v tomto případě na obou stranách komunikačního procesu, tedy mluvčího i příjemce.

Jakým způsobem je možno odstranit komunikační bariéry?

Použitím zpětné vazby, tréninkem aktivního poslechu, užíváním jednoduchého jazyka a kontrolou emocí je možno dosáhnout zvýšení efektivity komunikačního procesu a hlavně významové shody mezi aktéry komunikace.

Zpětná vazba

Je charakterizována jako samostatný prvek komunikačního procesu. Její funkce je univerzální v tom, na jejím základě může původní mluvčí zjistit, zdali došlo k nedorozumění. Rozlišujeme pozitivní a negativní zpětnou vazbu. Pozitivní zpětná vazba je udělována spontánněji, rychleji a s větším zanícením. Negativní zpětná vazba je udělována velmi rozdílně, je často ignorována nebo odmítána. Důvod je prostý, člověk rád slyší dobré věci a odmítá kritiku či nesouhlas. Ovšem negativní zpětná vazba naopak může v lecčem pomoci. Zvláště když je udělována osobou, které je pro příjemce důvěryhodná a je pro něj neformální autoritou, a také když přichází od osoby nebo pracovníka s vysokou formální autoritou, a dále pokud se opírá o tzv. tvrdá data a fakta.

Aktivní poslech

Aktivní poslech je prevencí proti vzniku nedorozumění. Poslech znamená jednu z forem zpětné vazby, která zajišťuje názory podřízených a informace o důsledcích rozhodnutí. Dále zvyšuje efektivitu vyjednávání a ovlivňování lidí, neboť vytváří delší čas pro tvorbu rozhodnutí. Aktivní poslech je činnost velmi náročná na pozornost a energii posluchače. Z výzkumů je známo, že pozornost klesá po 15 minutách. Aktivní poslech není schopnost člověku vrození, ale musí se jí učit.

Aktivní poslech je charakteristický intenzivní pozorností, vcítěním do záměrů a postojů mluvčího, posloucháním se souhlasem a s ochotou přijmout odpovědnost za závěry rozhovoru.

Pro efektivní aktivní poslech lze upozornit na následující doporučení:

- Udržovat kontakt s mluvčím pomocí očí.
- Snažte se o potvrzující pokyvování a vhodný výraz tváře.
- Vyvarujte se přerušování komunikace.
- Pokládejte doplňující otázky.
- Parafrázuje - tzn. Opakování významu sdělení jinými slovy.
- Neskákejte si do řeči.
- Nemluvte příliš mnoho.
- Učiňte hladký přechod mezi rolí mluvčího a posluchače.

Užití jednoduchého jazyka

Důraz klademe na jasnost a srozumitelnost sdělení pro příjemce. Zjednodušení jazyka můžeme dosáhnout takto:

- V rozhovoru se snažíme přizpůsobit jazyku lidí, kterým je sdělení určeno.
- Pokud možno, vyhýbáme se užíváním cizích slov.
- V kontaktu s laiky nepoužíváme odbornou terminologii.
- Používáme spíše jednoduché věty než souvětí.
- Neopakujeme části vět jinými slovy, neuvádíme zbytečně synonyma.

Omezení emocí

Pokud nastane situace, kdy nás „ovládnu naše emoce“, jednoduše přerušíme rozhovor. Takto se vyhneme nedorozumění, které může mít dalekosáhlé následky.

Předjednání

Před důležitým rozhovorem nebo jednáním je vhodné sdělení neformálně předjednat, čímž se můžeme vyhnout možným rozporům a nejasnostem.

1.3 Public Relations

1.3.1 Charakteristika

Public relations (vztahy s veřejností) představují plánovitou a systematickou činnost, jejímž cílem je vytváření a upevňování důvěry, porozumění a dobrých vztahů naší organizace s klíčovými, důležitými skupinami veřejnosti. Náš vzájemný vztah s nimi vychází buď z organizační roviny (mají přímý vliv na chod organizace), nebo z ekonomické roviny (vliv prostřednictvím trhu) nebo do třetice z politické roviny (prostřednictvím legislativy a regulace)¹⁰.

K základním kategoriím klíčových stran se počítají u měst či obcí:

- vedle zaměstnanců úřadu také volení zástupci v jeho zastupitelstvu či radě,
- úředníci i politici v nižších složkách,
- úředníci a politici v centrálních orgánech,
- zaměstnanci v městem řízených organizacích (doprava, služby),
- místní finanční skupiny a investoři v zahraničí,
- jednotlivé sociální skupiny místních obyvatel (mladí, důchodci, nezaměstnaní atd.),
- obyvatelé okolních oblastí, případně celého státu, ale také veřejnost v zahraničí,
- významné místní a hospodářské a obchodní organizace,
- významné místní instituce v oblasti kultury, školství, zdravotnictví a sportu,
- partneři a hospodářské organizace v zahraničí,
- návštěvníci a turisté jak domácí, tak i v zahraničí a mnozí další.

¹⁰ Foret, M.: Marketingová komunikace. Brno: Computer Press, 2003

Podstatnou komunikační předností public relations je především jejich:

- **důvěryhodnost** – možnost ovlivnění řady perspektivních zákazníků,
- **publicita** – využívání širokého dosahu sdělovacích prostředků. Prování se zpravidla formou neplacených zpráv v masmédiích, touto cestou se má dosáhnout dobrých vztahů s veřejností.

Ke konkrétním formám se v komunikační praxi běžně počítá široká škála vzájemně se kombinujících a **doplňujících aktivit**:

- Základem je **publicita** v podobě tiskových zpráv, tiskových besed, interview ve sdělovacích prostředcích.
- **Organizování událostí**, jako např. výročí, udělení významného ocenění, oslava atd.
- **Lobbying** zastupování organizací při jednáních se zákonodárci a politiky, získávání či naopak předávání informací.
- **Sponzorování** kulturních, sportovních či sociálních aktivit.
- **Reklama** organizace jako spojení reklamy a public relations, jde o udržení a zlepšení reputace a image.

Každá informace k publikování ve sdělovacích prostředcích by měla respektovat **pravidlo „5W“**:

- **kdo** (who) – ten, kdo něco sděluje,
- **co** (what) – co se sděluje,
- **kde** (where) – přesné určení místa,
- **kdy** (when) – přesné uvedení doby,
- **proč** (why) – jakého charakteru je událost, jaká je program.

Klíčovým prvkem komunikačního mixu ve veřejném sektoru je public relations. V prvku je obsažen velký potenciál pro vytváření vztahu k zastupitelským orgánům. Hlavními nástroji public relations jsou publikace, zprávy, služby pro veřejnost, audiovizuální materiály a informační služba poskytovaná různými médii. V neposlední řadě nelze opomíjet osobní komunikace.¹¹

¹¹ Vaculík, J.: Základy marketingu. Pardubice: Univerzita Pardubice, 2004. s. 248

1.3.2 Důvody existence public relations ve státní správě¹²

Z širšího pohledu lze existenci public relations v orgánech státní správy v rámci demokratické společnosti odůvodnit třemi hlavními tezemi:

1. Demokratické vládě nejvíce prospívá volný, obousměrný tok myšlenek a přesných informací, kdy občané i orgány státní správy mohou přijímat kvalifikovaná rozhodnutí.
2. Demokratická vláda se musí zodpovídat ze své činnosti občanům.
3. Občané jakožto daňoví poplatníci mají právo na informace týkající se státní správy – ovšem s jistými výjimkami (záležitosti národní bezpečnosti, citlivé obchodní záležitosti, občanská práva na soukromí a na spravedlivý soudní proces.

Základní cíle

Existují čtyři základní strategické přístupy k praxi public relations se státní správě. V rámci těchto přístupů se předpokládá dvousměrná komunikace, tzn. volný tok informací tam a zpět mezi orgány státní správy a občany.

Politická komunikace

Cílem politické komunikace je přesvědčit a získat souhlas s existující, novou nebo navrhovanou politickou linií, rozpočtem, zákonem nebo opatřením vlády (nebo jiným orgánem státní správy), a to buď na domácí nebo na mezinárodní scéně. Při realizaci tohoto cíle političtí představitelé aktivně „prodávají“ své politické názory a stanoviska různým cílovým skupinám.

Informační servis

Cílem informačního servisu je informovat různé skupiny veřejnosti o druzích informací a služeb, které jsou k dispozici, aby k nim občané mohli mít přístup a využívat je. Je to tedy jakási každodenní forma „zákaznického servisu“ vlády vůči občanům“ šířit informace a zodpovídat dotazy jednotlivců nebo médií týkající se takových oblastí, jako je vzdělávání, nároky občanů, veřejné zdraví, veřejná bezpečnost, veřejná doprava, obchod atd.

¹² Caywood, C.L.: Public Relations. Brno: Computer Press, 2003

Vytváření a ochrana pozitivního institucionálního image

Při vytváření a ochraně pozitivního institucionálního image je cílem podnítit a ovlivnit krátkodobou nebo dlouhodobou veřejnou podporu pro určitou složku státní moci. Tato činnost bývá spojena se značnými neshodami, kritikou a problémy (např. sebestopagace veřejných činitelů - utrácení peněz daňových poplatníků).

Generování veřejné zpětné vazby

Dalším cílem pracovníků public relations je zajistit tok informací od veřejnosti směrem k těm, kteří v politickém rozhodovacím procesu přijímají kvalifikovaná rozhodnutí.

Při realizování tohoto cíle nelze podceňovat význam osobní reputace a organizační status pracovníka pro public relations v rámci dané vládní instituce.

Zpětná vazba veřejnosti může mít rovněž formu formálního veřejného mínění. Použití tohoto nástroje se u institucí státní moci různí.

1.4 Moderní komunikace pro moderního úředníka¹³

1.4.1 MSN Messenger

Tento program umožňuje v reálném čase konverzovat on-line s kýmkoli prostřednictvím textových či zvukových zpráv nebo dokonce video konverzací. MSN Messenger je rychlejší než email, nabízí unikátní možnosti konverzace a je dokonalou volbou, pokud se nemůžete účastnit osobně. Jeho velkou výhodou je, že je zdarma.

Využití v úřednické kanceláři

Konverzace: je možno konverzovat pomocí rychlých textových zpráv a je i možno odesílat text do mobilních telefonů. Pokud je třeba vést osobnější hovory, může se použít zvuková konverzace a s připojením webové kamery se může spustit video konverzace. Tento typ konverzací je hojně využíván v kontaktu se zahraničními partnery, pro její nesporné výhody (rychlá, levná a více osobní než telefon).

¹³ Kolektiv autorů: Vybrané kapitoly z ekonomiky a managementu pro zastupitele. Ústí nad Labem, 2005 s. 38-39, 1. vyd.

Individuální nastavení: pro velmi osobní kontakty je výhodné využít různé formy pozadí, zobrazovat fotografie, osobní jména se zprávami, dynamické obrázky či emotikony. Je občas žádoucí seznámit partnera na druhém konci drátu s náladou na pracovišti.

Hledání: program zahrnuje možnosti služby MSN Search, a to přímo v okně konverzace. Je umožněno provádět webová hledání slov, aniž bychom museli spustit samostatné okno hledání. Při kliknutí na *Sdílené hledání*, budou výsledky k dispozici oběma stranám. Můžeme dokonce i položit přímou otázku a prostřednictvím vyhledávacího dotazu získat odpověď.

1.4.2 ICQ

ICQ neboli *I seek you* (hledám tě) se stalo opravdovým hitem od roku 1996, kdy ho na svět přivedli 4 mladí Izraelci. V nových verzích přibyly i nové funkce, a tak si můžeme svého partnera prohlédnout při konverzaci webovou kamerou. ICQ je také program pro komunikaci přes internet. V jednom okně si povídají jen dva lidé. Jeho výhodou je, že je vidět, který z našich kontaktů je právě on-line, tedy se nemusíme bát, že nám nějaká zpráva uteče. Zpráva se dá odeslat i kontaktům, které jsou off-line. Jeho použití je také zdarma. Velmi používanou funkcí je ICQ Xtraz. Je to systém plug-inů, které umožní upravit celý program a nahrávat si nové funkce i vložit vlastní fotografii. V ICQ je příjemné vyhledávání dle řady kritérií a tak je možné najít někoho kdekoli na světě, kdo je právě on-line a je ochoten s vámi bavit. Využití v zaměstnání je opravdu všestranné.

Naprosto bez problému běží také konferenční hovor, který pracuje stejně rychle jako běžný hovor. Kvalita zvuku je dobrá. Záleží jen na kvalitě našich reproduktorů a mikrofonu. Součástí programu je čeština, která se již nemusí doinstalovávat.

1.4.3 Informační systémy obcí a krajů a jejich využití¹⁴

Informační systém (IS) se definuje jako množina dat interpretovaných jako informace, které spolu souvisejí přesně vymezeným způsobem a vytvářejí jednotnou soustavu.

Informační systém se skládá z prvků, které tvoří jeho obsah. Pokud je IS prvkem systému vyššího řádu, nazývá se subsystém. Pro IS operující ve veřejné správě se pak rozumí organizaci a vztahy mezi jeho jednotlivými prvky.

¹⁴ Rektorič,J., Šelešovský,J., Špalek,J.: Strategie komunikace řízení. Brno: Masyrykova univezita, 2002, 1. vyd., s. 11-123

Informační systém zahrnuje:

- **informační základnu,**
- **technické a programové prostředky** (technika – výpočetní, komunikační),
- **technologie a procedury** (jazyk – lidský jazyk, formální jazyk),
- **organizační metody** (používané pracovní postupy a metody – algoritmy třídění, vyhledávání a přenosu dat),
- **pracovníky** (specialisté – programátoři a další technický a administrativní personál).

Informační systémy veřejné správy jsou souborem informačních systémů, které slouží pro výkon veřejné správy. Jsou jimi i informační systémy zajišťující činnosti podle zvláštních zákonů. (zákon č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy a o změně některých dalších zákonů).

Vytvoření vzájemně komunikujících informačních systémů veřejné správy není pouze technický, ale především legislativní problém. Cílový stav, kdy dosavadní autonomní informační systémy VS jsou provázány do jednotné státě, vyžaduje několik předpokladů. Například data obsahující osobní údaje musí být adekvátně legislativně i technicky chráněna proti zneužití. Musí být také zajištěn kontrolovaný přístup je společně sdíleným údajům. Kvalitním informačním systémem VS disponují zejména skandinávské země, Velká Británie a Irsko. Podobný režim je i zaváděn v dalších evropských zemích a je označován jako e-Government. Vytváření této infrastruktury se v posledních letech stalo jednou z priorit české vládní politiky. Informační činnosti státních orgánů se donedávna označovaly pojmem Státní informační systém, ale od roku 2000 byl tento pojem definitivně nahrazen távajícím – Informační systém veřejné správy (ISVS).

Informační systém územní správy v sobě zahrnuje dva typy systémů - **informační systémy krajů a informační systémy měst a obcí (ISMO).**

ISMO zobrazuje daný územní celek jako komplex jeho základních funkčních částí (subsystémů), které jsou dále členěny do dalších subsystémů a dále až na úroveň jednotlivých dat, které pak představují nejnižší rozlišovací úroveň systému.

Základem jsou databáze, které jsou obvykle realizovány formou registrů. Tyto registry obsahují data o obyvatelích, fyzických i právnických osobách a nemovitostech, které jsou

vztaženy k danému území. Registry jsou pomocí komunikační vrstvy propojeny s dalšími subsystémy zajišťujícími chod úřadu.

Konkrétní struktura krajských informačních systémů, které slouží k podpoře řízení krajských úřadů. Vyznačují se podobnou strukturou jako ISMO.

Geografický informační systém (GIS) umožňuje doplnit základní informační údaje informací o jejich umístění na zemském povrchu. Takto lze sledovat změny v životním prostředí, ale také provádět obchodní analýzy či plánovat rozvoj městských aglomerací.

1.4.4 Legislativa informačních systémů ve veřejné správě

Zákon č. 365/2000 Sb., o informačních systémech ve veřejné správě

Hlavním cílem zákona je stanovení práv a povinností osob souvisejících s provozem informačních systémů veřejné správy, a z toho vyplývajících informačních systémů. Uvedeným zákonem se rovněž zřizuje Úřad pro veřejné informační systémy a vymezuje se jeho působnost v dané oblasti. Jedná se o první normu v historii budování informatizované státní či veřejné správy v ČR, která je na informační systémy veřejné správy přímo zaměřena.

Mezi správce ISVS dle zákona patří ministerstva, jiné správní úřady, orgány územní samosprávy a další státní orgány. Právní úprava se tedy přímo týká obcí, měst, či krajů.

Je zde nutnost dodržování **standardů**. Termínem standard ISVS se rozumí technické předpisy (směrnice 98/34/ES a 98/48/ES), které stanovují pravidla spojená s vytvářením, provozem a rozvojem ISVS. Vznikají na základě obecného konsensu všech zainteresovaných orgánů VS.

Úřad pro informační systémy veřejné správy má také některé kontrolní funkce a je také oprávněn ukládat opatření k nápravě nedostatků, a to včetně sankcí. Má následující **pravomoci**:

- Vede tzv. veřejně přístupný informační systém, který obsahuje základní informace o informačních systémech VS (tzv. metainformační systém).
- Spravuje tzv. **Portál veřejné správy**, který sjednocuje informace o VS v ČR. Je to tzv. adresář institucí VS¹⁵.
- Kontroluje dodržování povinností daných orgánů VS zákonem (zákon č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím).

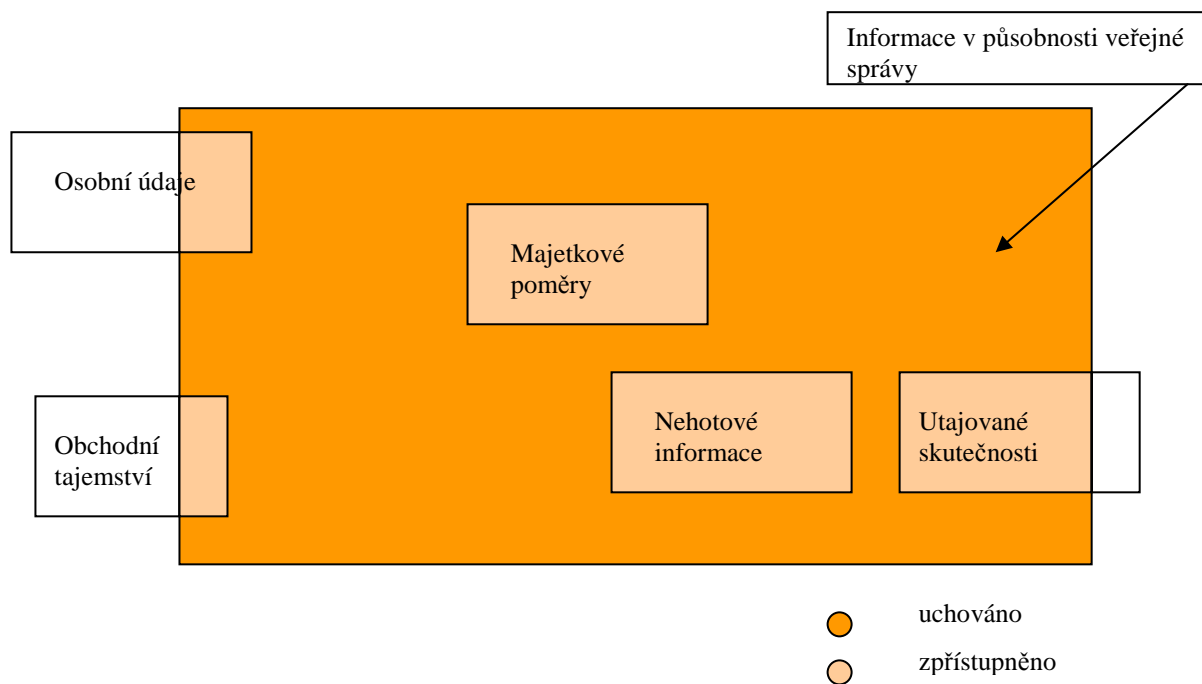
Ochrana dat

Normou nejvyšší právní síly v oblasti ochrany dat je v současné době v ČR **Listina základních práv a svobod**, která je součástí **Ústavy ČR**. První samostatnou normou na poli ochrany dat byl **zákon č. 256/1992 Sb., o ochraně osobních dat v informačních systémech**. Tato norma byla nahrazena **zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů**. Občan se sám podílí na ochraně osobních údajů, a to zejména:

- Udělením nebo neudělením souhlasu se zpracováním informace.
- Vyžádáním informací o údajích, jež jsou o něm evidovány.
- Vznesením požadavků na výmaz či opravu.

Svobodný přístup k informacím je dán **zákonem č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím**, vychází také z Listiny základních práv a svobod (čl. 17). Základním principem svobody informací je tzv. publicita VS, která stírá po staletí zavedený princip diskrétnosti VS. Orgány VS jsou v současné době povinny poskytovat informace i prostřednictvím zařízení, které umožňuje dálkový přístup (Internet). Konkrétní podobu a rozsah zveřejněných informací upravuje standard ISVS č. 7/2001 pro **zveřejňování vybraných informací o veřejné správě** způsobem umožňujícím dálkový přístup.

¹⁵ Webová stránka: Portál veřejné správy <http://www.centraliadresy.cz/portal/index.html>



Obrázek 11: Princip svobodného přístupu k informacím veřejné správy¹⁶

¹⁶ Upraveno, základní zdroj: Martin, L.: Městský informační management. Praha: Grada Publishing, 2000, s. 98

1.4.5 Alternativní formy komunikace s občany

Dalším významným posunem **Státní informační politiky ČR** je nabízení široké škály alternativních forem komunikace s občany¹⁷.

Mezi progresivní pilíře patří:

- **elektronická pošta,**
- **e-formuláře na WWW stránkách,**
- **e-vývěsky/úřední desky umístěné na WWW stránkách,**
- **e-identifikace (e-podpis),**
- **e-peněženka,**
- **e-technický průkaz,**
- **e-karta pojištěnce,**
- **e-kontaktní místa (infokiosky s e-agendami) atd.**

Elektronický podpis

Nezbytným krokem komunikace občana na dálku s veřejnou správou je faktické zrovnoprávnění klasického (psaného) a elektronického podpisu.

Zákonem č. 227/2000 Sb., o elektronickém podpisu získal každý občan právně platnou možnost podepisovat se elektronickým podpisem, a tedy identifikovat se vůči úřadům na dálku. Což umožní podávání prohlášení, daňových přiznání, žádostí atd.

Elektronický podpis je číslo, které se připojí k dokumentu v počítači a které zahrnuje jak identitu odesílatele, tak obsah onoho dokumentu.

Identifikace znamená, že z přijaté zprávy musí jednoznačně vyplývat, od koho pochází, tedy kdo je jejím autorem. Autora určuje identifikace, ověření skutečné identity se nazývá autentikace. Integrita, zaručuje vlastnost elektronického podpisu, že správa nebyla změněna od svého podepsání. Další významnou vlastností je nepopíratelnost. Autor nemůže později popřít autorství zprávy.

¹⁷Martin,L.: Městský informační management. Praha: Grada Publishing, 2000, s. 122

Pro elektronické podpisování se používá poznatků z kryptografie a elektronického šifrování.

Proces elektronického podepisování:

Princip vychází z existence dvou klíčů – veřejného a privátního (tajný). Veřejný klíč je dostupný širokému okruhu lidí, tady měl by ho mít každý kdo bude s autorem elektronicky přicházet do styku.

Pro provádění elektronického podpisu bylo třeba doplnit zákon o nařízení vlády č. 304/2001 Sb., ukládající povinnost zřídit elektronickou podatelnu a dále standardem upravující provoz elektronických podatelen ve vztahu k používání zaručeného elektronického podpisu.

Je známa skutečnost, že jednotlivé veřejnoprávní instituce požadují po občanovi v každé agendě vždy znovu tytéž údaje. Z tohoto důvodu je tedy nutné racionalizovat sběr a technické zajištění základních údajů, které jsou nezbytné pro jednotlivé agendy. V duchu celospolečenské potřeby zefektivnit veřejnou správu je vhodné zvýšit počet kanálů obsluhy, a to zavedením tzv. přepážkového uspořádání sběru v kontaktních místech s obsluhou a databázového uložení s přístupem pouze pro oprávněné úřední osoby nebo pomocí místních **infokiosků**.

Infokioskem se rozumí sada technologických zařízení s jednoduchým a atraktivním ovládáním umožňující individuální a samoobslužný přístup k vybraným informacím veřejné správy.

Technologické zařízení se může skládat z:

- **stojanu nebo skříně** s robustní konstrukcí odolné proti poškození,
- **multimediálního počítače,**
- **volitelných doplňků:** tiskárna, čtečka magnetických karet, detektor pohybu apod.,
- **monitoru s dotekovou obrazovkou.**

Zavedením infokiosků lze očekávat tyto efekty: zvýšení občanského zjednodušením a přiblížením agend, méně časté opakování správních aktů pro neúplnost informací,

Zkrácení času při vyhledávání a aktualizaci informací ve veřejnoprávních institucích, zvýšení kvality výstupních tisků, zkrácení doby průběhu správních aktů, zlepšení image instituce, zvýšení tlaku na občanskou veřejnost ve zvyšování počítačové gramotnosti.

2. Město Hradec Králové

2.1 Poloha města

Město Hradec Králové leží v nejvýznamnějším prostoru České kotliny, na soutoku řek Labe a Orlice. Geografická poloha města je 50° 11' severní zeměpisné šířky a 15° 52' východní zeměpisné délky. Krajinný charakter území je převážně rovinný s průměrnou nadmořskou výškou 235 m n. m. Kotlina je geomorfologicky součástí Východolabské tabule. Na severozápadě obklopuje město nízká zalesněná pahorkatina a na jihovýchodě je město lemováno výrazným masívem s nejvyšším bodem Kopec Sv. Jána a rozsáhlým komplexem Novohradeckých lesů. Podle nadmořské výšky je nejvyšším bodem města střed makovice Bílé věže – 317 m n. m. a naopak nejnižším bodem vyústění vodoteče do Labe – 225 m n. m.

2.2 Obecná charakteristika města

Statutární město Hradec Králové patří svou velikostí i významem mezi nejdůležitější centra osídlení v České republice. Je sídlem Královéhradeckého kraje, který je součástí NUTS 2 Severovýchod.

Širší území Královéhradecka lze charakterizovat jako průmyslové území s intenzivní zemědělskou výrobou, nízkou mírou nezaměstnanosti a se značným rozvojem terciární a kvartérní sféry. Město Hradec Králové představuje hospodářsky, sídelně a populačně nejsilnější sídlo Královéhradeckého kraje s výrazně diferencovanou odvětvovou a oborovou strukturou. Z hlediska struktury osídlení je Hradec Králové spolu s Pardubicemi jedním z jádrových měst sídelní aglomerace regionálního až supraregionálního významu. Blízkost obou center může být pozitivním faktorem územního rozvoje aglomerace.

Správní území města má rozlohu 105,6 km² a je rozdělené na 21 katastrálních území. K 1. 1. 2007 zde trvale žilo 94 255 obyvatel. Město vyniká velmi dobrým urbanistickým řešením. Je přitažlivou lokalitou pro bydlení, nákupní příležitosti, kulturní a společenské vyžití. Hradec Králové je centrem administrativy a správy, sídlem poboček řady bank, finančních institucí, střediskem kultury, školství, vědy a duchovního života. Hradec Králové je významným regionálním dopravním uzlem a přirozeným spádovým střediskem severovýchodních Čech. Správní obvod města Hradec Králové jako obce s rozšířenou působností představuje 81 obcí a jako obce s pověřeným obecním úřadem 39 obcí.

2.3 Historie města¹⁸

Počátky osídlení krajiny na soutoku řek Labe a Orlice se datují do doby prehistorické. Již v 10. století se zde nalézalo sídlo Slavníkovců. Oblast ležela na staré obchodní stezce vedoucí od Krakova přes Náchod k Praze a byla tím předurčena, aby se stala frekventovaným obchodním centrem.

13.století: Roku 1225 se stal hrad s tržním předhradím svobodným královským městem. Ještě ve 13. století byl postaven nový gotický královský hrad, kde často přebývali Přemyslovci (Přemysl Otakar I., Václav I., Přemysl Otakar II)¹⁹. Posledně jmenovaný ustanovil Hradec, jako část věna českým královnám, které na hradě žily jako vdovy. Na přelomu 13. a 14. století se dostavil urbanistický dosah městského založení. K rozvoji města výrazně přispěli němečtí kolonisté, kupci a řemeslníci, kteří osídlili ostroh (skalní útvar) v celém rozsahu.

14.století: Bylo ve znamení raketového nárůstu prestiže města. Město rostlo a bohatlo. Hospodářství posílily výhody a dary, které městu potvrdili čeští panovníci Jan Lucemburský, Karel IV. i Václav IV. Monopolní postavení městských řemesel a tím i výsadní postavení hradeckých cechů bylo zaručeno právem mílovým, příjmy měšťanů zaručovalo zase právo várečné. Bohatství města z této doby dokládá chrám sv. Ducha z počátku 14. století. Významem, rozlohou i počtem obyvatel bylo po Praze druhým nejvýznamnějším městem. V této době v Hradci sídlila se svým dvorem královna Eliška Rejčka.

15.století: Důležitou roli zastal Hradec i dobách husitské revoluce, kdy se město postavilo na stranu Jana Žižky. Ten byl také roku 1424 pochován v chrámu sv. Ducha. V tomto století město nejvíce ovlivnila vláda krále Jiří z Poděbrad a Vladislava Jagellonského.

16.století: Demokratizace, projevující se zvýšeným uplatňováním městského stavu byla živnou půdou pro odboj českých královských měst proti císaři Ferdinandovi I., který usiloval o mocenskou politiku svého rodu. To mělo za následek konfiskaci majetku města, ztrátu politických práv dosazením královského rychtáře, ochuzení půjčkami, daněmi a pokutami. Majetek byl sice roku 1562 částečně navrácen, avšak vůdčí postavení v kraji Hradec ztratil. Primas Martin Cejp z Peclínovce svým více než třicetiletým působením na radnici pomohl vyvést město z těžkých hospodářských poměrů. Proběhla velkorysá renesanční přestavba

¹⁸Webová stránka:Hradec Králové-informace o městě <http://hradec-kralove.wz.cz/historie.php>, navštěvovaná 15.11.2007

¹⁹Webová stránka: Hradec Králové-město na dlani <http://historie.hradeckralove.cz/>, 15.11.2007

města. V tomto období také vznikla Bílá věž, která se řadí mezi typické hradecké dominanty. Velkou pohromou pro město bylo období třicetileté války. Švédové zničily na 400 domů, kostely a vybudovali nové hradby, počet obyvatel klesl asi na třetinu, s příchodem Jezuitů dochází ke stále větší germanizaci. V té době byly postaveny i některé památky - Jezuitská kolej, chrám Nanebevzetí Panny Marie, Mariánský sloup²⁰.

17.století: V roce 1664 bylo v Hradci Králové zřízeno biskupství. Farní kostel sv. Ducha se stal katedrálním chrámem, při kterém byla zřízena šestičlenná kanovnická kapitula. Město nabylo barokní tvářnosti stavební aktivitou biskupa a jezuitů. Hlavní pákou jejich stavební činnosti, k níž si dovedli vybrat vynikající umělce, byla nesmírná ctižádost. A tak na náměstí vyrostla monumentální stavba chrámu Nanebevzetí Panny Marie s kolejí, biskupský palác, vznosná kaple sv. Klimenta, nový morový sloup a v místech bývalého hradu kostel sv. Jana Nepomuckého.

18.století: Další rozvoj města byl utlumen vinou válek o rakouské dědictví a války sedmileté. V roce 1762 postihl Hradec Králové mohutný požár při kterém byla zničena téměř polovina města. Založení požáru bylo dílem pruských vetřelců. Opakované pruské pády do země přinutily Josefa II., jako spoluvladaře Marie Terezie, k rozhodnutí, vybudovat z Hradce Králové v letech 1766 až 1789 vojenskou pevnost. Díky přestavbě bylo obyvatelstvo vystěhováno za vnější okraj inundační oblasti pevnosti, do nově založených obcí Nového Hradce Králové, Kuklen, Farářství a Pouchova. Germanizace, kterou přinesla vláda Josefa II., dala městu zevní německý ráz.

19.století: Zlomový byl i rok 1851, kdy byl Hradec Králové prohlášen samostatným městem. Prvním starostou by zvolen profesor hospodářství Ignác Lhotský. Vytrvalá snaha o zajištění dalších hospodářských výhod přinesla své výsledky roku 1857, kdy v Hradec Králové spojen se světem železnicí. Dostalo se i na další vymoženosti, jako jsou cukrovar, strojírna, plynárna, záložna a spořitelna. Roku 1864 vznikla světoznámá továrna na piana Antonín Petrof. V 80. letech bylo postaveno Klicperovo divadlo a založeno muzeum. Živý kulturní ruch byl i na hradeckém gymnasiu, jehož žákem byl v 60. letech Alois Jirásek a na počátku našeho století i Karel Čapek a Emil Vachek. Zasadní pro další architektonický vzhled města byl rok 1895, kdy byl zvolen starostou František Ulrich. V té době totiž docházelo k systematickému bourání hradeb a připravovaly se plány. Právě starosta František Ulrich pozval v té době do

²⁰ Webová stránka: Fotogalerie města Hradec Králové <http://hradeckralove.luksoft.cz/historie.php>, navštěvovaná 15.11.2007

Hradce Králové architekta Jana Kotěru, který ještě před 1. světovou válkou realizuje na nábřeží velkoryse pojatou budovu muzea.

Po r.1945 byl rozvoj města násilně přerušen 2. světovou válkou. Po jejím skončení zůstal Hradec Králové stále hospodářským a kulturním centrem východních Čech, ovšem bohužel v naprosto odlišných politických a společenských podmínkách²¹.

2.4 Kulturní a přírodní památky města

Kulturní památky v Hradci Králové můžeme rozdělit do tří skupin:

První skupinu tvoří historické jádro města, v němž se nachází městská památková rezervace. Sem patří památky jako: Bílá věž, Biskupská rezidence, bývalá radnice č.p.1, Galerie moderního umění, kaple sv. Klimenta, katedrální kostel sv. Ducha, kašna sv. Jana Nepomuckého, kostel Nanebevzetí Panny Marie, Mariánský sloup, schodiště Bono Publico, schodiště Na Kropáčce.

Druhou skupinu památek lze označit jako „**Moderní Hradec Králové**“, je to městská památková zóna. Tvoří jí památky: býv. Grandhotel, býv. Novákovy garáže - Palace Hradec Králové, býv. Okresní a finanční úřady - Magistrát města Hradec Králové, býv. Okresní dům, býv. Steinského palác - ČSOB, býv. Ředitelství státních drah - Policie České republiky, dochované části městského opevnění, Labská elektrárna - Hučák, Městské lázně, Muzeum východních Čech, Pražský most přes Labe, roubený kostel sv. Mikuláše, Sbor kněze Ambrože, školní areál na Tylově nábř. - býv. mateřská škola - dnes ZŠ a MŠ Josefa Gočára - jídelna, školní areál na Tylově nábř. - býv. obecné a měšťanské školy - dnes ZŠ a MŠ Josefa Gočára, školní areál na Tylově nábř. - Gymnázium J.K.Tyla.

Třetí skupina památek leží **mimo městskou památkovou zónu**. Patří sem: býv. koželužská škola - střední průmyslová škola (strojnická), býv. Šrámkův statek, dochované části městského opevnění, kostel Božského srdce Páně, kostel sv. Antonína Poustevníka, kostel sv. Jana Křtitele, kostel sv. Pavla, minoritský klášter a kostel sv. Anny, výpravní budova žel.st. Hradec Králové.

Přírodní památky z Hradecka

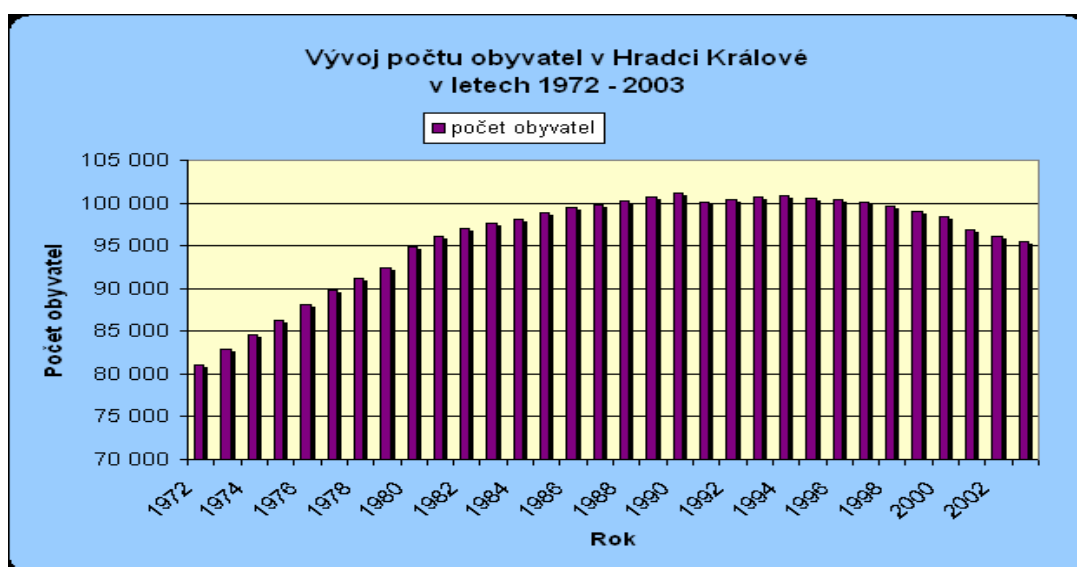
²¹ Webová stránka: Oficiální stránka Hradce Králové http://www.hradeckralove.org/cz/O_meste/historie.html, navštěvovaná 15.11.2007

Památková zóna Chlum - areál bojiště bitvy u Hradce Králové 1866 (nenáročná okružní naučná stezka), Památková zóna Svíb – areál bojiště bitvy u Hradce Králové 1866 (středně náročná okružní naučná stezka), Planetární stezka v Hradci Králové (stezka je model naší sluneční soustavy v měřítku 1 ku 1 miliardě), přírodní památka Černá stráň (smíšený porost listnatých stromů), přírodní památky Na Plachtě 1a 2 (ekosystémy), přírodní památka Roudnička a Datlík (rybníky), Sítovka (lesy), U císařské studánky (oblast vátých písků). Dále je možno shlédnout botanickou zahradu léčivých rostlin a obří akvárium. Obrázky některých památek jsou uvedeny v příloze.

2.5 Obyvatelstvo

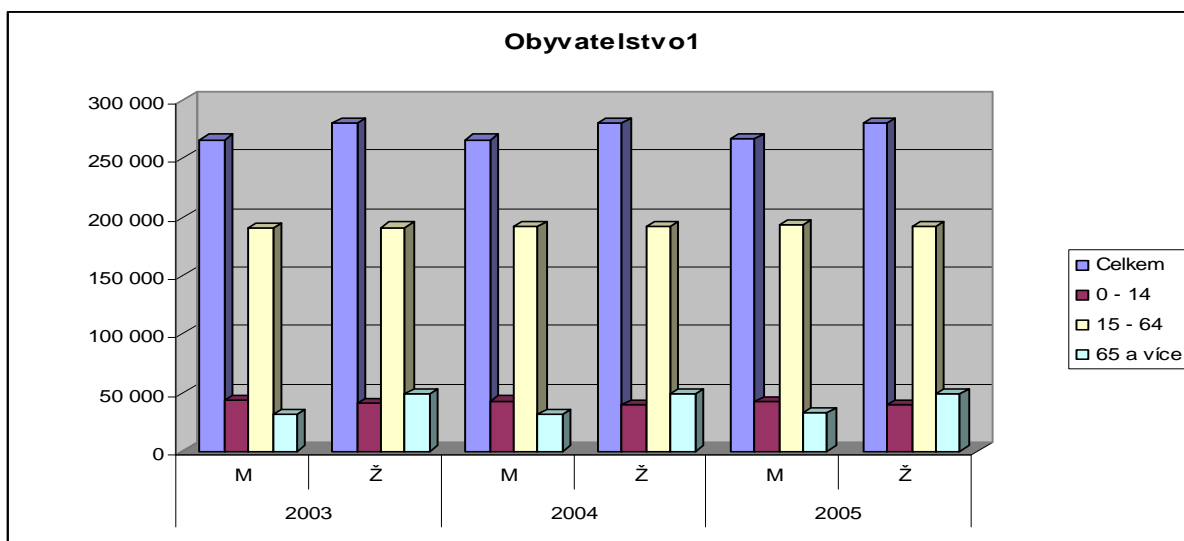
Hradec Králové donedávna patřil mezi tzv. „stotisícová města“. Vlivem demografického a hlavně migračního vývoje dnes ve městě žije necelých 95 tisíc obyvatel (94 225 k 1. 1. 2007), lidnatost města tak formálně nedosahuje „psychologické“ hranice 100 tisíc obyvatel. Připočteme-li však k obyvatelům města také obyvatele obcí v zázemí samotné metropole (kteří z velké části v Hradci Králové „fakticky“, tedy během dne, žijí), lze Hradec Králové i nadále považovat za jedno z nejvýznamnějších a největších center v České republice.

Další charakteristiku obyvatel ve městě charakterizují následující obrázky.

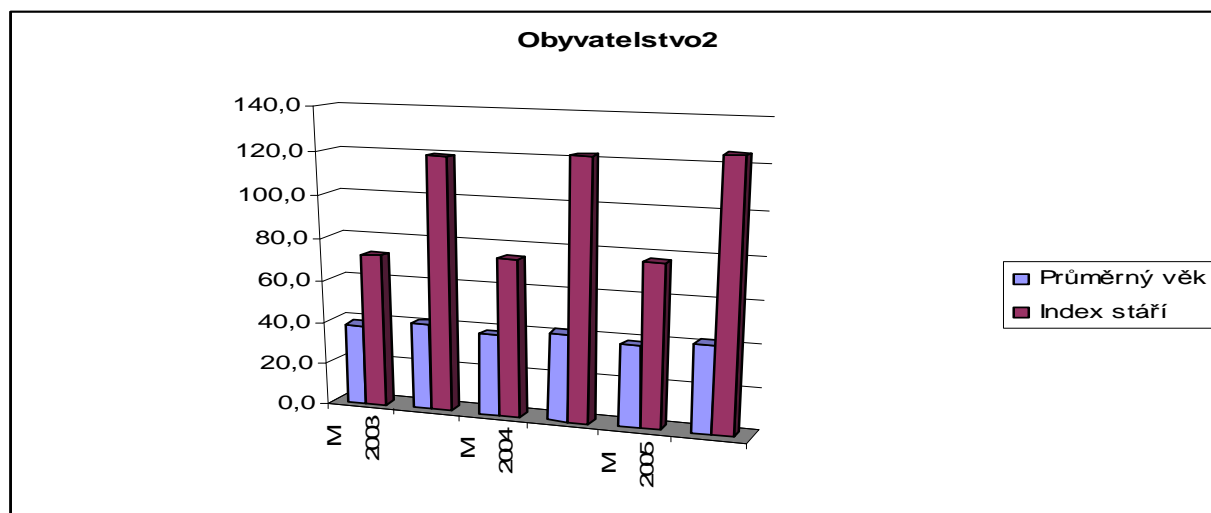


Obrázek 12: Vývoj počtu obyvatel v Hradci Králové²²

²² Webová stránka: Statistický úřad ČR http://czso.cz/csu/redakce.nsf/i/regiony_mesta_obce_souhrn, navštívená 17.11.2007



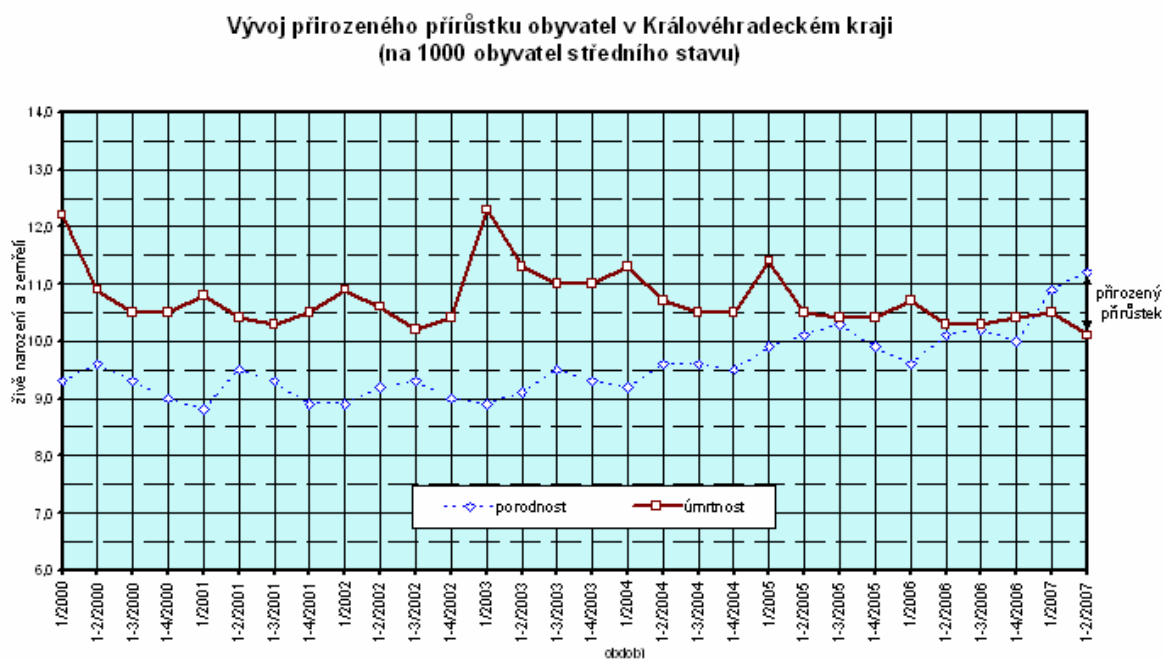
Obrázek 13: Obyvatelstvo dle věkové skladby



Obrázek 14: Průměrný věk a index stáří

| Národnost | % |
|--------------------|--------|
| Česká | 95 % |
| Moravská | 0,19 % |
| Slezská | 0 % |
| Slovenská | 1,42 % |
| Německá | 0,12 % |
| Polská | 0,18 % |
| Romská | 0,07 % |
| Nezjištěna a další | 3,0 % |

Obrázek 15: Národnost obyvatelstva²³



Obrázek 16: Vývoj přirozeného přírůstku obyvatel v Královéhradeckém kraji

²³ Webová stránka: Webová encyklopedie
http://cs.wikipedia.org/wiki/Hradec_Kr%C3%A1lov%C3%A9#Obyvatelstvo, navštívená 16.11.2007

Vzdělání obyvatelstva Královéhradeckého kraje (VŠPS) v roce 2005
Population (LFSS) of the Královéhradecký Region: by educational attainment, 2005



Obrázek 17: Vzdělání obyvatelstva v Královéhradeckém kraji²⁴

2.6 Ekonomická struktura obyvatelstva

Ekonomická aktivita patří mezi významné charakteristiky populace města. Lze sledovat ekonomickou aktivitu dle odvětví, dle zaměstnaneckého poměru, dle věkové struktury obyvatel atd. Významným prostorovým procesem je též pohyb obyvatelstva za prací uvnitř města a v regionu.

²⁴ Webová stránka: Statistický úřad HK
http://www.czso.cz/xh/redakce.nsf/i/550_727_obyvatel_mel_kralovehradecky_kraj_k_30_6_2007, navštívená 17.11.2007

| Hospodářská činnost | Počet podnikatelských subjektů celkem | 25 4813 | |
|---------------------|---------------------------------------|---|-------------------|
| | podle převažující činnosti | Zemědělství, lesnictví, rybolov | 6103 |
| | | Průmysl | 3 0603 |
| | | Stavebnictví | 2 3753 |
| | | Doprava a spoje | 7883 |
| | | Obchod, prodej a opravy motorových vozidel a spotřebního zboží a pohostinství | 8 2913 |
| | | Ostatní obchodní služby | 7 0243 |
| | | Veřejná správa, obrana, povinné sociální pojištění | 353 |
| | | Školství a zdravotnictví | 1 0183 |
| | | Ostatní veřejné, sociální a osobní služby | 2 2803 |
| | | podle právní formy | Státní organizace |
| | Akciové společnosti | | 2713 |
| | Obchodní společnosti | | 3 1853 |
| | Družstevní organizace | | 2393 |
| | Podnikatelé - fyzické osoby | | 17 2053 |
| | Samostatně hospodařící rolníci | | 3743 |
| | Svobodná povolání | | 1 6413 |
| | Ostatní právní formy | | 2 3363 |

Obrázek 18: Hospodářská činnost²⁵

V Hradci Králové bylo v roce 2001 47 610 pracujících, tj. 49 % z obyvatel, což představuje vyšší ekonomickou aktivitu obyvatelstva v krajském i republikovém měřítku. Pracující obyvatelstvo je nejvíce zastoupeno v kategorii 35 - 49 let. Pohyb obyvatelstva za prací mimo město je velmi nízký, neboť Hradec Králové je významným interregionálním střediskem s rozsáhlou regionální působností. Z Hradce Králové vyjíždí za prací pouze 9,7 % z počtu pracujících do jiné obce (v Královéhradeckém kraji 39,3% a v okrese Hradec Králové 29,3 %). Nejvíce obyvatel vyjíždí z Březhradu (14,6 %), Piletic (14,1 %), Moravského Předměstí (11,5 %) a Pražského Předměstí (11,2 %). V porovnání s rokem 1991 se vyjíždka za prací výrazně změnila v Pileticích (nárůst s 4,3 % vyjíždějících v r. 1991 na 14,6% v r. 2001) a v Roudničce (snížení 16,6 % v r. 1991 a 6,4 % v roce 2001).²⁶

²⁵ Webová stránka: Statistický úřad http://vdb.czso.cz/vdbtab/tabdetail.jsp?cislotab=MOS+ZV01&kapitola_id=5&kontext=t&razeni=ta&pro_2008436=569810, navštívená 18.11.2007

²⁶ Webová stránka: Město Hradec králové <http://www.hrdeckralove.org/dld/rm/dem/struktura.pdf>, navštívená 17.11.2007

Hodnotíme-li obyvatele dle zaměstnaneckého poměru, 4,1 % obyvatel jsou zaměstnavatelé, 78,8% zaměstnanci a 11,9 % je samostatně činných. Nejvyšší zastoupení zaměstnavatelů je v aktivním věku mužů 40-49 let, zaměstnanci jsou nejčetnější ve starších věkových kategoriích nad 50 let.

2.7 Doprava²⁷

Dálková autobusová doprava

Hradec Králové je důležitým bodem v autobusové dopravě mezi Polskem a zbytkem České Republiky. Stejně jako jiná krajská města je důležitým dopravním uzlem ve svém regionu a kraji. Důležitá je pro kraj hlavně doprava mezi hlavním městem Prahou která je vedena dálnicí D11) a sousedním městem Pardubic. Dodnes zde byla vedená doprava železniční tratí, ale magistrát přikládá vyšší důležitost právě autobusové dopravě která s novým terminálem hromadné dopravy bude mezi městy fungovat.

Městská hromadná doprava

Po Hradci Králové jezdí 36 linek městské hromadné dopravy, z čehož je jedna noční autobusová linka, 6 rychlíkových a 5 školních. Zbytek (24 linek městské hromadné dopravy) jezdí obyčejné pravidelné jízdy podle jízdních řádů dopravního podniku města po celý den. O čísla linek MHD se dělí jak autobusová doprava, tak trolejbusy. Síť MHD je rozdělena do dvou tarifních pásem, první a druhé. To druhé zahrnuje však pouze obce Charbuzice, Předměřice nad Labem, Lochenice, Stěžery, Stěžírky a Vysokou nad Labem. Zbytek sítě MHD se nachází v tarifním pásmu jedna.

Nově byl v Hradci Králové zaveden čipový odbavovací systém.

Železniční doprava

Hradec Králové není nijak velkým železničním uzlem, nicméně je pro toto území nepostradatelným přepravním bodem. Město má svoje hlavní nádraží, které je přímo v centru města. V těsné blízkosti se nachází autobusové nádraží Koruna a zastávky MHD.

²⁷ Webová stránka: Město Hradec Králové
http://www.hradeckralove.org/cz/Magistrat/odbory/usek_nam_rozvoj/odb_rozvoj/_prof_mesta/doprava9.html?sy_nchronize=1, navštěvovaná 18.11.2007

Automobilová doprava

Hradecko neustále buduje silniční síť. Velkým přínosem pro město bude dobudování dálnice D11, úprava rychlostní silnice R35 a R37.

Letecká doprava

Královéhradecké letiště je jakožto vojenské letiště používáno výhradně letadly soukromníků. Pořádá se zde několik akcí jako je například Hip Hop Kemp, Air Ambulance, Helicoptershow nebo z historie již přesunutý do Brna - Cíaf. Na plánech Královéhradeckých zastupitelů lze však najít dokumenty o plánovaném rozvoji letiště na civilní až do statusu mezinárodní letiště **Hradec Králové**.

2.8 Technická infrastruktura

Technická infrastruktura²⁸ patří vedle dopravy k základním obslužným systémům každého města. V Hradci Králové je tento systém tvořen sítí vodovodů, kanalizace, rozvodů elektrické energie, plynovody, centrálním zásobováním teplem (horkovodem), rozvody plynu, ale i telekomunikací, mobilními systémy GSM, či kabelovou televizí. Protože se jedná o rozsáhlý a složitý soubor informací, budeme se mu věnovat ve dvou dílech tohoto seriálu.

Prvním systémem, kterému se budeme věnovat, je **zásobování pitnou vodou**. Město Hradec Králové je od roku 1998 napojeno na Vodárenskou soustavu východní Čechy. Zdrojem vody pro tuto vodárenskou soustavu jsou křídové kolektory „Podorlická křída“ a „Polická křídová pánev“, kde je odběr 320 l/s. Doplňkovým zdrojem je řeka Orlice. Potřeba vody samotného Hradce Králové dosahuje cca 250 l/s denního množství vody. Možnosti dodávek vody z vodárenského systému se pohybují v rozmezí 400 - 500 l/s. Zásobování vodou zajišťuje a.s. Vodovody a kanalizace, ve které má město majoritní vlastnický podíl.

Dalším systémem technické infrastruktury je **systém odkanalizování území**. Město má až na výjimky vybudovanou jednotnou kanalizaci. Základní systém odkanalizování je tvořen hloubkovou kanalizací v hloubkách 25 – 30 m. Délka hloubkové části je 5,2 km.

²⁸ Webová stránka: Město Hradec Králové
http://www.hradeckralove.org/cz/Magistrat/odbory/usek_nam_rozvoj/odb_rozvoj/_prof_mesta/tech_infra10.html?synchronize=1, navštívená 16.11.2007

V současné době i do výhledu je systém hloubkové kanalizace vyhovující a jeho podstatné doplnění se nepředpokládá. Na tento základní systém navazují kmenové stoky A- E, které svádějí odpadní vody z území celého města. Všechny odpadní vody jsou odváděny na Centrální čističku odpadních vod, která byla vybudována v roce 1995 a navržena a schválena na návrhové parametry k roku 2030. Stoková síť je podle generelu kanalizace města navržena k potřebám do roku 2060. Vlastníkem i provozovatelem kanalizace a čističky odpadních vod je akciová společnost Vodovody a kanalizace Hradec Králové.

Zásobování celého města **elektrickou energií** zajišťuje rozvodná síť Východočeské energetiky a.s. Na území města není významný zdroj elektrické energie s výjimkou 3 vodních elektráren (Labe, Orlice, Slezské Předměstí). Tato výroba je z hlediska potřeby města ale bezvýznamná a celý odběr zajišťuje distribuční soustava velmi vysokého napětí (VVN) 110 kW. Území města Hradec Králové je zásobováno z rozvodny HK-Sever a HK-Jih. V souladu s platným územním plánem města Hradce Králové plánuje Východočeská energetika výstavbu nových napájecích bodů HK - Východ a HK – Západ. Z hlediska spotřeby elektrické energie je evidována struktura spotřeby pro jednotlivé kategorie odběru obyvatelstvo – odběr 33%, podnikatelský maloodběr – 16% a velkoodběr – 51%.

Zásobování teplem města Hradec Králové je realizováno soustavou centralizovaného zásobování teplem z centrálního zdroje tepla, kterým je Elektrárna Opatovice. Tepelný výkon zdroje je dostatečný pro krytí potřeb tepla v Hradci Králové, Pardubicích, Chrudimi, Lázních Bohdaneč a vesnicích Rybitví, Čeperka a Opatovice. Dodávka tepla z Elektrárny Opatovice do Hradce Králové je zajištěna tepelným napáječem o délce 8,1 km. Dodávky ve městě jsou realizovány sekundární sítí prostřednictvím předávacích stanic, kterých je celkem 194. Instalovaný výkon představuje 251 MW s roční spotřebou 1 530 000 GJ. V současné době vedle těchto systémů provozuje Správa nemovitostí HK pět domovních kotlen na plyn o celkovém výkonu 242 kW. Počet bytů zásobovaných z centrálního zdroje tepla je přibližně 24 000, takže při ukazateli 2,75 obyv./byt je již z centrálního zdroje tepla zásobováno celkem 66 000 obyvatel. Jedná se zejména o sídlištní celky Věkoše, Slezské Předměstí, Labská kotlina a Moravské Předměstí.

2.9 Bydlení

Bytová politika města Hradec Králové našla výraznou podporu v činnosti nově vzniklého Státního fondu rozvoje bydlení, který poskytuje finanční prostředky ke krytí části nákladů spojených s opravami, modernizací nebo výstavbou bytů. město Hradec Králové obdrželo dotace na veškerou výstavbu nových bytů v letech 2000 – 2002 včetně nástaveb ve výši 88,5 mil. Kč. Byly realizovány projekty výstavby v ulicích Pražská, Jangmannova, Gagarinova a objekt bytové výstavby Pod Zámečkem.

2.10 Partnerská města

-  Alessandria, Itálie
-  Arnhem, Nizozemsko
-  Banská Bystrica, Slovensko
-  Giessen, Německo
-  Kaštela, Chorvatsko
-  Metz, Francie
-  Wałbrzych, Polsko
-  Vratislav, Polsko

Město podporuje mezinárodní spolupráci s řadou partnerských měst²⁹ a často podniká mezinárodní setkání či zvaní mezinárodních návštěv na městské festivaly či jiné události.

2.11 Kvalita života

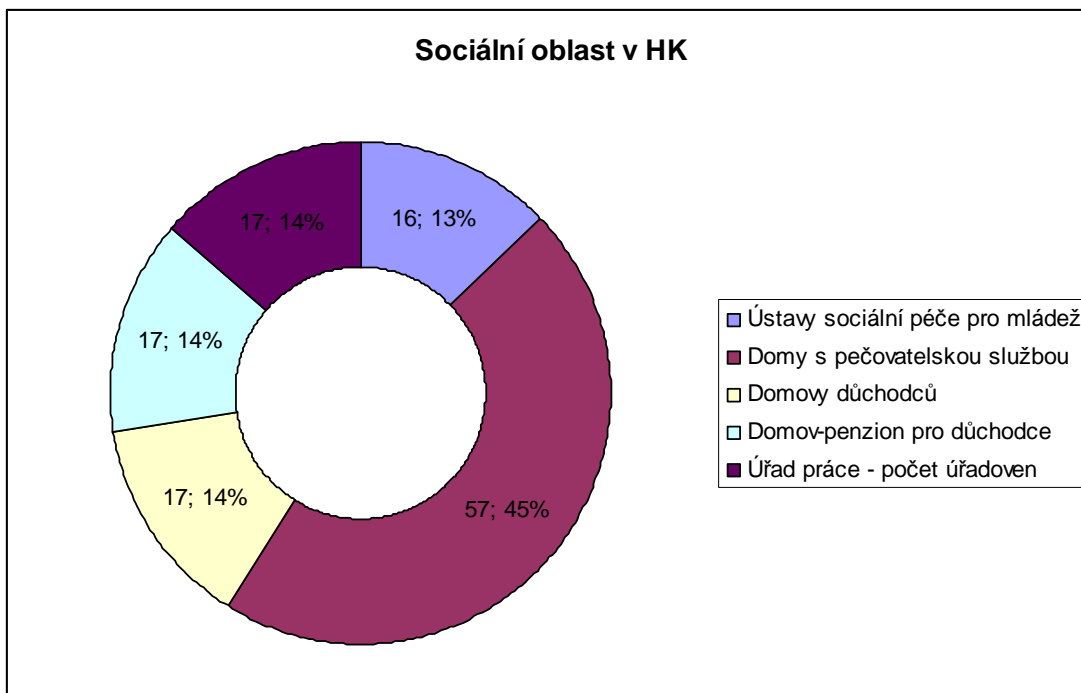
V roce 2004 a 2005 obsadilo město Hradec Králové v průzkumu kvality života deníku Mladá fronta DNES první místo v České republice. Na základě tohoto výsledku, spolu se vzrůstající výstavbou bytů, předpokládaným dokončením dálnice D11 do HK v roce 2006 a s novými pracovními příležitostmi, se vedení města rozhodlo připravit komunikační kampaň na podporu pozitivního vnímání kvality života a image města Hradce Králové.

²⁹ Webová stránka: Město Hradec Králové
http://www.hradeckralove.org/cz/Strukt_str/Search.html?What=partnersk%E1+m%ECsta&MyPgLang=1&submit.x=0&submit.y=0&submit=submit, navštěvovaná 17.11.2007

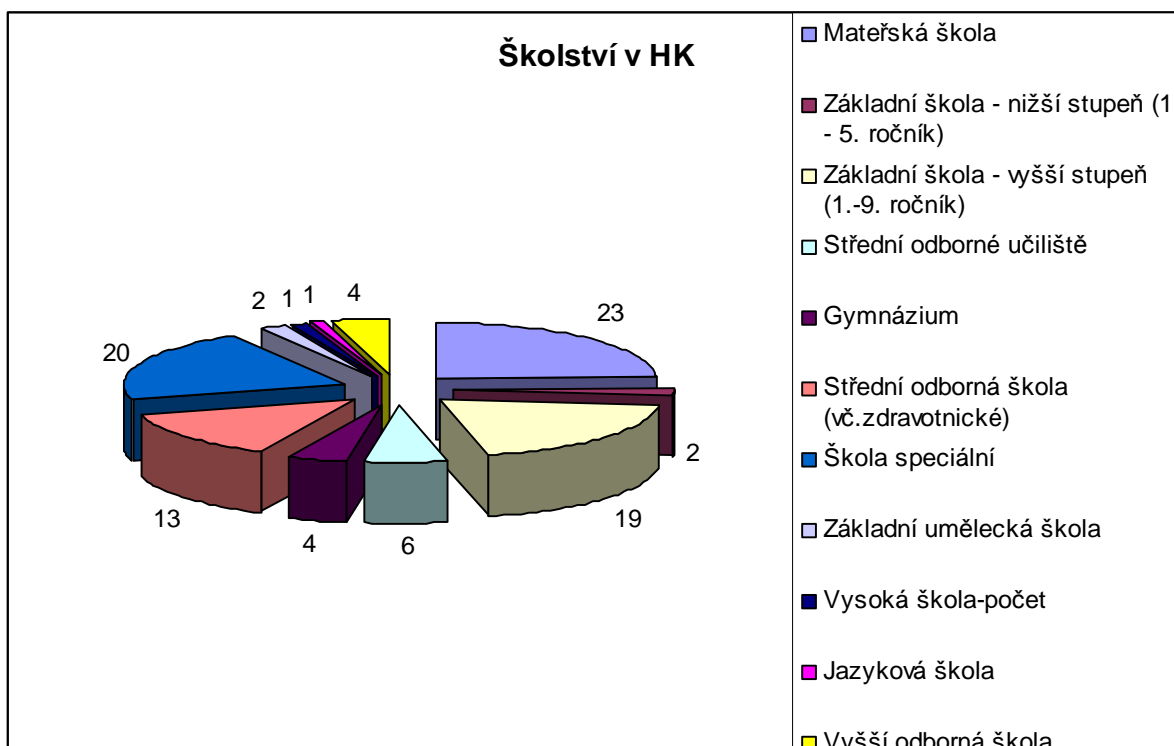
Tabulka 1: Zdravotnictví v HK³⁰

| Zdravotnické zařízení | Počet zařízení |
|--|----------------|
| Fakultní nemocnice | 1 |
| Nemocnice | 1 |
| LDN | 1 |
| Sdružené ambulantní zařízení | 2 |
| Zdravotnické středisko | 5 |
| Zařízení závodní preventivní péče | 1 |
| Samostatná ordinace praktického lékaře | 81 |
| Stomatologie | 79 |
| Gynekologie | 10 |
| Samostatná ordinace lékaře specialisty | 117 |
| Psychologie | 2 |
| Logopedie | 6 |
| Domácí zdravotní péče | 4 |
| Rehabilitace | 6 |
| Samostatné zařízení nelékaře-jiné | 2 |
| Stomatologická laboratoř | 26 |
| Odborná laboratoř | 7 |
| Dětský stacionář | 1 |
| Jesle | 2 |
| Záchytná stanice | 1 |
| Doprava raněných, nemocných, rodiček | 2 |
| Zdravotnická záchranná služba | 1 |
| Lékárna | 35 |
| Ústavní lékárna | 1 |
| Výdejna zdravotnických prostředků | 2 |
| Krajská hygienická stanice | 1 |
| Zdravotní ústav | 1 |

³⁰http://vdb.czso.cz/vdbtab/tabdetail.jsp?cislotab=MOS+ZV01&kapitola_id=5&kontext=t&razeni=ta&pro_2008436=569810 , navštívená 18.11.2007



Obrázek 19: Sociální oblast v HK³¹



Obrázek 20: Školství v HK³²

³¹http://vdb.czso.cz/vdbtab/tabdetail.jsp?cislotab=MOS+ZV01&kapitola_id=5&kontext=t&razeni=ta&pro_2008436=569810, navštěvoaná 18.77.2007

³²http://vdb.czso.cz/vdbtab/tabdetail.jsp?cislotab=MOS+ZV01&kapitola_id=5&kontext=t&razeni=ta&pro_2008436=569810, navštěvoaná 18.11.2007

3. Magistrát města Hradce Králové

3.1 Kde se magistrát nachází

Magistrát se nachází v centru Hradce Králové v ulici Československé armády č.p. 408/51. Před magistrátem se nachází autobusová zastávka pojmenovaná „Magistrát města“ a díky novému digitálnímu systému v MHD ji nelze minout. Vchod do budovy je přímo z ulice Československé armády. Mapa centra města s vyznačenou budovou magistrátu je v příloze diplomové práce. Budova je charakteristická svým funkcionalistickým stylem, šedou fasádou je dělena na dvě křídla. V hale budovy je recepce, kde je možno se zeptat, kde je kancelář, kterou potřebujete navštívit či se ohlásit na předem sjednanou schůzku.

Magistrát města je rozmístěn v rámci Hradce Králové na třech pracovištích. Sídlem většiny odborů je památkově chráněná budova od arch. Josefa Gočára v ulici Československé armády, odbor dopravy sídlí v Gayerových kasárnách, živnostenský odbor v ulici Střelecké

3.2 Úřední hodiny magistrátu

Pro návštěvníka úřadu jsou samozřejmě důležité úřední hodiny, ty je také možno zjistit na internetových stránkách magistrátu.

Obrázek 21: Úřední hodiny magistrátu

| | | | |
|--|---------------------------------|---------------------------------------|--|
| Základní úřední hodiny | pondělí, středa 8:00 - 17:00 | | V ostatní dny si lze sjednat schůzku s kompetentním zaměstnancem mimo uvedené hodiny |
| Rozšířené úřední hodiny odbor dopravy | pondělí, středa 8:00 - 17:00 | úterý, čtvrtek 8:00 - 14:00 | |
| Rozšířené úřední hodiny odbor správní | pondělí, středa 8:00 - 17:00 | úterý, čtvrtek 8:00 - 12:00 | |
| Podatelna | pondělí, středa 8:00 - 17:00 | úterý, čtvrtek, pátek 8:00 - 15:00 | |

| | | | |
|--|---|--|--|
| Pokladny v sídle magistrátu města | pondělí, středa 8:00 - 17:00 | úterý, čtvrtek, pátek 8:00 - 12:00 | |
| Pokladna na detašovaném pracovišti odboru dopravy, Gayerova kasárna | pondělí, středa 8:00 - 12:00, 12:40 - 17:00 | úterý, čtvrtek 8:00 - 12:00, 12:40 - 14:00 | |

3.3 Zaměstnanci

Magistrát má přibližně 560 zaměstnanců, na které je možno nalézt kontakt na internetových stránkách v odkazu „Kontakty“ v abecedně řazeném seznamu nebo je možno vyhledat danou osobu v telefonním seznamu organizovaném dle struktury úřadu.

V čele „radnice“ stojí primátor spolupracující s náměstký primátora, za chod magistrátu zodpovídá vedoucí tohoto úřadu – tajemník magistrátu.

3.4 Bezbarierový magistrát

Pro vozíčkáře jsou k dispozici i úplně bezbariérové vstupy přímo „z ulice“, jsou opatřeny zvonkem a komunikačním zařízením a dále byly vybudovány dva nové výtahy v pravém křídle budovy Magistrátu města Hradce Králové na ulici Československé armády

Magistrát je organizačně členěn na odbory, větší odbory jsou dále členěny na oddělení

3.5 Odbory magistrátu

❖ Úsek primátora

- Kancelář primátora
- Odbor interního auditu a kontroly

❖ Úsek tajemníka magistrátu

- Tajemnice magistrátu
- Odbor správní
- Odbor Živnostenský úřad
- Kancelář tajemníka
- Odbor dopravy
- Odbor obrany a krizového řízení

- Odbor stavební
- Odbor vnitřních služeb
- ❖ **Úsek náměstka primátora pro ekonomiku**
 - Odbor ekonomický
- ❖ **Úsek náměstka primátora pro správu majetku města a životní prostředí**
 - Odbor správy majetku města
 - Odbor životního prostředí
- ❖ **Úsek náměstka primátora pro oblast kultury, školství, zdravotnictví a sociální věci**
 - Odbor sociálních věcí a zdravotnictví
 - Odbor kultury, sportu a cestovního ruchu
 - Odbor školství a volnočasových aktivit dětí a mládeže
- ❖ **Úsek náměstka primátora pro rozvoj města**
 - Odbor městských investic
 - Odbor památkové péče
 - Odbor hlavního architekta
 - Odbor strategie a rozvojových projektů města

3.5 Co magistrát nabízí

Magistrát města je institucí poskytující služby veřejné správy. Zajišťuje agendy jemu svěřené v státě "přenesené působnosti" (vydávání osobních dokladů, vyplácení sociálních dávek, vydávání stavebních povolení, atd.) a rovněž samosprávné agendy (péče o město, sociální služby, kultura, apod.) v rozsahu, který mu uloží zastupitelstvo města nebo rada města. Agendy přenesené působnosti zajišťuje navíc i pro převážnou část území bývalého okresu, celkem pro 82 obcí a přibližně 150 000 obyvatel tohoto území.

Pro zefektivnění kontaktu s veřejností se snaží magistrát zavádět i nové způsoby komunikace. **Objednávkový systém** umožňuje objednání si termínu návštěvy na vybrané agendy prostřednictvím internetu. U těchto a některých dalších agend je pro příchozí instalován rezervační systém obdobně jako v bankách či na poštách s možností vytištění si pořadového lístku. U agend, kde je to možné jsou potřebné **tiskopisy dostupné ke stažení** z webových stránek. Další užitečné informací jsou poskytovány prostřednictvím webových stránek. Za pozornost stojí sekce „Potřebuji si vyřídit“, kde jsou ze všech odborů soustředěny srozumitelné rady jak postupovat při vyřizování konkrétního požadavku.

Následující obrázky ukazují příkladný objednávkový systém v oddělení osobních dokladů a evidence obyvatel.

Oddělení osobních dokladů a evidence obyvatel - Microsoft Word

aktuální stav vyřizování klientů

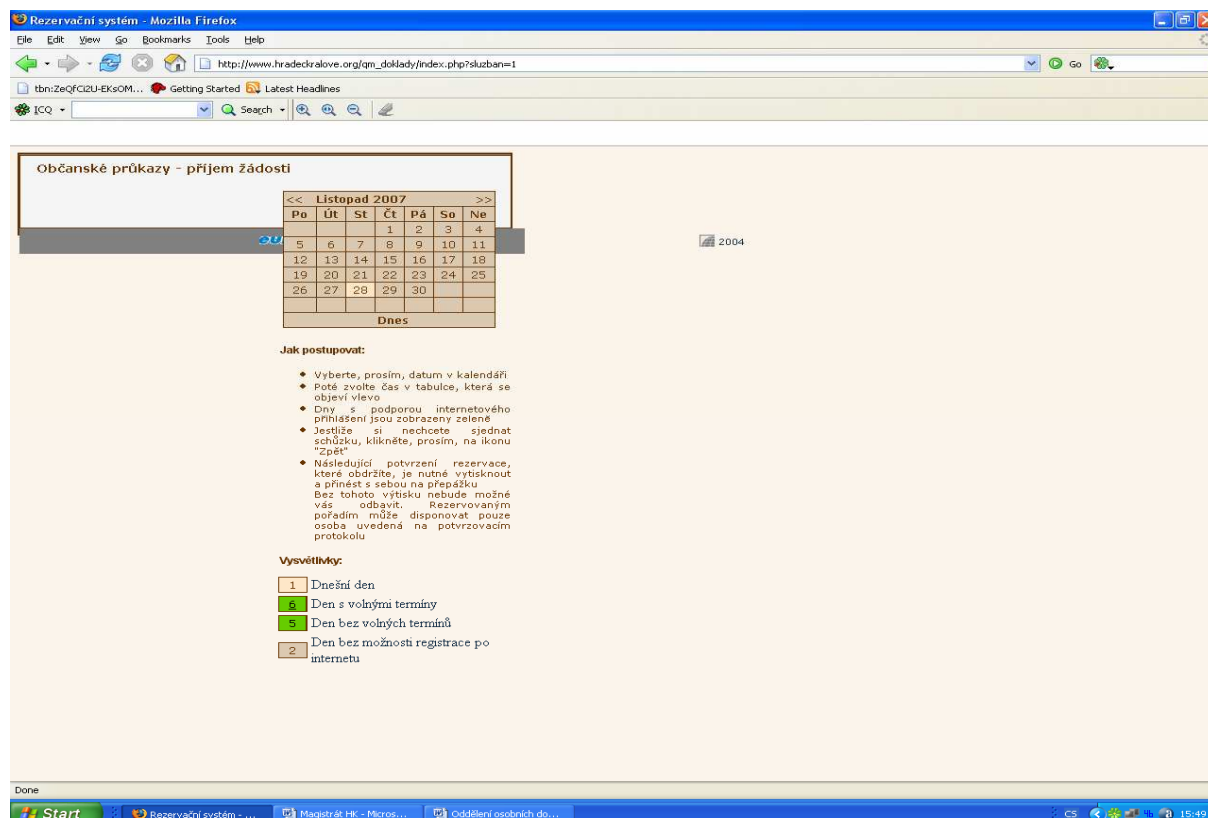
| Kategorie | ČLo | KL Čo | OPSo | KI/PSo | PČDo | SČDo | CuSo | Max v Pob.o |
|--------------------------|------|-------|------|--------|-------|-------|------|-------------|
| OP--vydej | 0149 | 1 | 1 | 1 | 2.22 | 2.42 | 149 | 2.42 |
| OP--prijem | 0228 | 27 | 2 | 13 | 36.54 | 42.42 | 229 | 42.42 |
| CD--vydej | 0432 | 0 | 1 | 0 | 0.00 | 0.00 | 33 | 0.00 |
| CD--prijem | 0517 | 0 | 1 | 0 | 0.00 | 0.00 | 18 | 0.00 |
| Trvale-pobyty | 0654 | 0 | 2 | 0 | 0.00 | 0.00 | 55 | 0.00 |
| Matrika--narozeni | 0008 | 0 | 1 | 0 | 0.00 | 0.00 | 8 | 0.00 |
| Matrika--manzelsvoj | 0053 | 0 | 1 | 0 | 0.00 | 0.00 | 4 | 0.00 |
| Matrika--umrti | 0101 | 0 | 1 | 0 | 0.00 | 0.00 | 2 | 0.00 |
| Zmena-imen-a-prijmeni | 0130 | 0 | 1 | 0 | 0.00 | 0.00 | 1 | 0.00 |
| Overovani,zadosti,vypisy | 0266 | 2 | 2 | 1 | 1.12 | 1.58 | 107 | 1.58 |

Legenda:

- ČL--číslo-listku-právě-obsluhovaného-klienta
- KL Č--počet-čekajících-klientů
- OPS--otevřené-přepážky(počet)
- KI/PS--počet-čekajících-klientů-na-jednu-přepážku
- PČD--předpokládaná-doba-čekání
- SČD--skutečná-doba-čekání
- CuS--počet-obsloužených-klientů-celkem
- Max v Pob--maximální-doba-čekání-v-přepážce

Stránka 1 odd 1 1/1 na 16,4 cm ř. 23 sl. 45 ZÁZN. REV. ROZ. PŘES. Čeština

Obrázek 22: Objednávkový systém na úřadě- fronta



Obrázek 23: Objednávkový systém – přihlašovací kalendář

Samozřejmostí je i zpřístupňování informací o jednání zastupitelstva města a rady města, o termínech jejich jednání, programu a přijatých usnesení. Z jednání zastupitelstva, která jsou veřejná jsou k dispozici i **zvukové záznamy** a **hlasovací protokoly**. Každý týden dostávají všichni občané města zdarma do schránek rovněž tištěný informační **zpravodaj Radnice**, elektronickou verzi je možno také najít na stránkách magistrátu.

3.6 Způsoby komunikace

Magistrát komunikuje s veřejností různými formami komunikace, které neustále zlepšuje. Komunikace probíhá v několika liniích, a to na základě zákona, v oblasti samosprávy a dále prostřednictvím agendy (tedy pokud něco nefunguje na internetu, pak má občan možnost se přímo obrátit na jednotlivou agendu). Naprostou samozřejmostí je přímá komunikace s občanem, kdy občan dochází na úřad pro vyřízení konkrétní věci (v oblasti státní správy či samosprávy). Dále magistrát zřídil **tiskové pracoviště**, které vyřizuje dotazy od veřejnosti a podává zpravodajství. K tomu používá různých nástrojů:

- ❖ Informační zpravodaj města, který vychází jednou týdně v pondělí v nákladu 45 000 výtisků. Je distribuován Českou poštou do všech domácností.
- ❖ Internet – oficiální stránky města.
- ❖ Zprostředkování komunikace přes novináře, kterým tiskové oddělení odpovídá na dotazy, jedná s nimi na konferencích a podává tiskové zprávy.

Důležitou funkci při styku s veřejností plní **tiskový mluvčí**, kterým se stal na magistrátu pan Václav Svoboda.

Tiskový mluvčí je pracovník, který vystupuje jménem příslušné organizace směrem k veřejnosti a ke sdělovacím prostředkům, zpravodajským agenturám.

Jeho náplní práce je informovat o stanoviscích organizace, vydávat její prohlášení do tisku, informovat o jejích zásadních krocích apod. Mnohdy se musí vyjadřovat i k nepříjemným záležitostem a hájit ohroženou pověst své organizace. Často také plní funkci "public relations", tzn. že se snaží o maximální zviditelnění své organizace a domlouvá např. rozhovory své nebo ředitelovy s novináři, zařizuje možnosti vystoupení ředitele nebo jiných pracovníků na kongresech, konferencích, veletrzích apod.

Svou práci vykonává v běžných kancelářských prostorách, v jednacích místnostech, na tiskových konferencích, případně i před kamerou.

Předpokladem pro úspěšný výkon povolání je vysokoškolské vzdělání, schopnost slovně formulovat, kultivovaný vzhled a vystupování, schopnost jednat s lidmi.

Pro efektivní a rychlou komunikaci vně úřadu i navenek slouží moderní komunikační aplikace přes internet jakožto MS messenger, ICQ a Skype, které jsou poskytovány zdarma a opravdu ulehčují a zpříjemňují komunikaci. Výhody a nevýhody a používání těchto produktů jsou popsány v úvodní části práce.

3.7 Materiály vydávané magistrátem

Magistrát vydává také řadu materiálů v tištěné podobě: různé formuláře, které jsou k dispozici přímo na magistrátu a dále informační materiály jako radniční zpravodaj, „Vizi města Hradec Králové“, „Profil města Hradec Králové“, „Calendarium Regina, Hradec Králové“, „Výroční zprávu statutárního města Hradec králové“, brožury (Společné evropské

indikátory udržitelného rozvoje v Hradci Králové, Hradec Králové-město na soutoku Labe a Orlice...), „Adresář sociálních služeb“, „Plán sociálních a souvisejících služeb města Hradec králové“ pro určité období, řadu materiálů pro turisty jako „hradecko“-katalog významných atraktivit, orientační mapy pro cyklisty – „Hradec Králové, městskými lesy nejen na kole“ a řadu obecných informačních materiálů jako „Co dělat, když...aneb, kde hledat pomoc při řešení krizových životních situací“ a mnoho dalších. Jednotlivé materiály , které by chtěl občan získat, jsou k dispozici v elektronické podobě na webových stránkách magistrátu nebo si o ně může přímo zažádat.

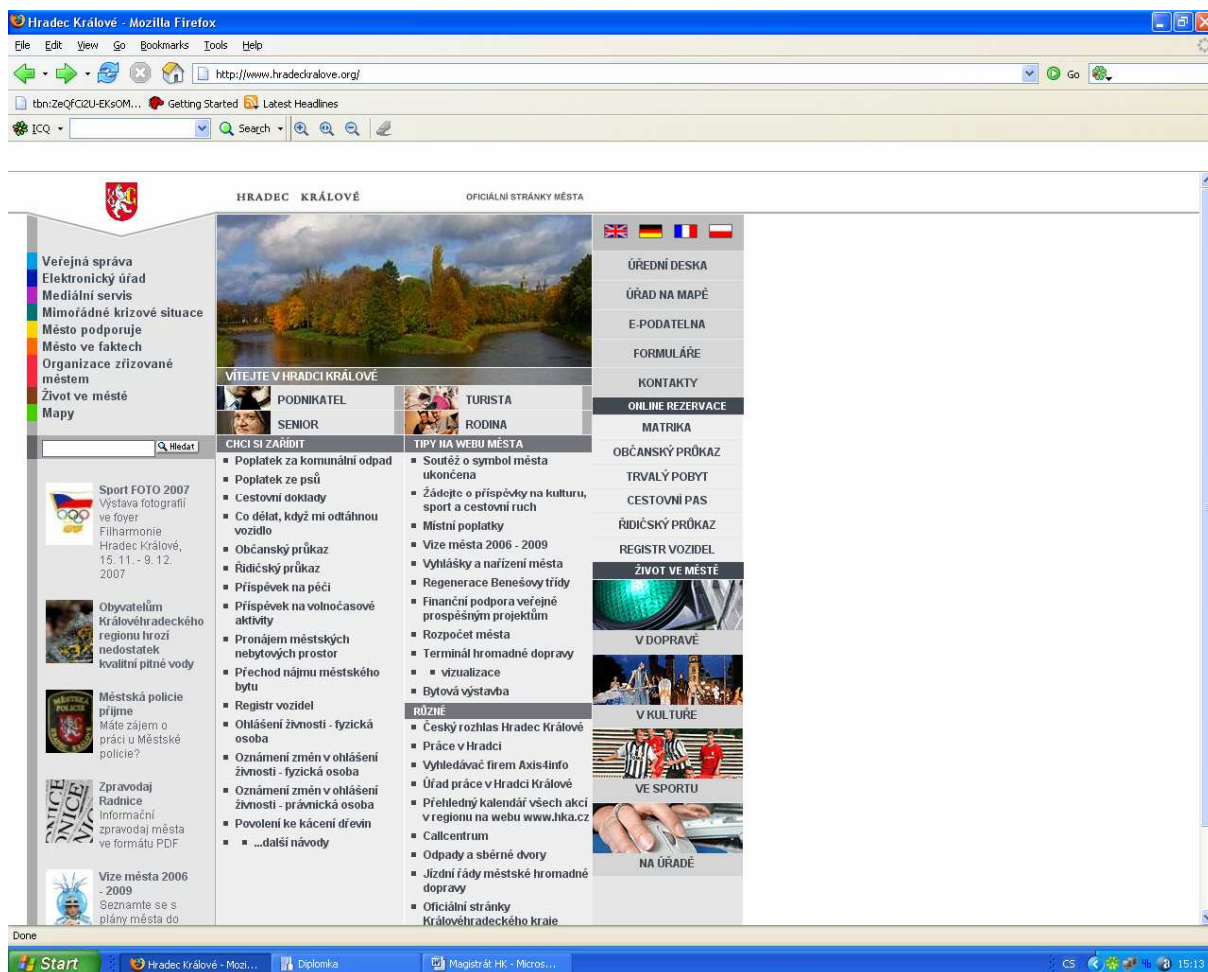
3.8 Komunikace na mezinárodní úrovni

Magistrát také podporuje komunikaci na mezinárodní úrovni, hlavně s partnerskými městy, která jsem vyjmenovala v části práce o městě. Jedná se o vzájemné návštěvy v rámci partnerské spolupráce a také o kulturní návštěvy (při konání důležitých kulturních slavností měst) a výstav. Dále se jedná o přijímání velvyslanců z různých států světa (například nedáno byl Hradec Králové navštíven delegací z Peru). O mezinárodní návštěvy se stará oddělení zahraničních vztahů.



Za pozornost stojí zmínka , že město se účastní akce „**Vlajka pro Tibet**“. Vlajka je vyvěšována na budově magistrátu, město si tak připomíná datum z roku 1959, o kdy je Tibet okupovaná Čínou.

3.9 Webové stránky



Obrázek 24: Webové stránky magistrátu

Oficiální stránky magistrátu města jsou dostupné na internetové adrese www.hradeckralove.org. Na stránkách je velké množství informací uspořádaných do několika sekcí, které jsou tematicky odděleny lištami. Město nezapomíná na mezinárodní veřejnost, a proto je možné stránky přepnout do jiných jazyků, a to do angličtiny, němčiny, francouzštiny a polštiny.

V pravém horním rohu najdeme odkazy jako:

- ❖ „Úřední deska“, kde nalezneme dokumenty magistrátu seřazené dle data, původce a kategorie (poptávkové řízení, veřejná vyhláška, výběrové řízení a záměry města).
- ❖ „Úřad na mapě“. Kde je možno vyhledat konkrétní budovy, části obce či jiné objekty na interaktivní mapě.
- ❖ „Elektronická podatelna“, která je součástí „Elektronického úřadu“, v této aplikaci je možné elektronické podání ve formě e-zprávy, e-formuláře a technických nosičích dat.

- ❖ „Formuláře“, zde je možno stáhnout jednotlivé formuláře úřadu, které jsou seřazeny do složek dle jednotlivých odborů.
- ❖ „Kontakty“. V nich se nachází kompletní abecední seznam zaměstnanců, telefonní seznam dle struktury, poštovní adresa, adresa detašovaných pracovišť, úřední hodiny, telefonická spojení, čísla faxů a adresy internetových stránek.

Další část stránek tvoří „Online rezervace“. Zde se nachází kontaktní místo na matriku, občanské průkazy, vyřízení trvalého pobytu, cestovních pasů, řidičských průkazů a registr vozidel. V jednotlivých odkazech je možno zjistit frontu čekajících klientů a kalendář objednacích termínů. Tento systém se nazývá vyvolávací systém, kdy každý klient obdrží čekací lístek.

Na pravé straně se také nachází oblast „Život ve městě“. Tato sekce se věnuje dopravě, kultuře sportu a úřadu. Je zde možné nalézt aktuální informace programů kulturních zařízení a navazujících stránek, uzavírky silnic, sportovních akcí...a základní informace o magistrátu.

Střední část stránky je věnována tzv. „rychlým“ odkazům, které občanovi umožní získat rychle a přehledně informace k určitému problému, jako například: jaké jsou místní poplatky, jak si zařídit občanský, řidičská či cestovní doklad, ohlášení změn, získání povolení atd.

„Tipy na webu města“ zobrazují aktuální projekty a důležité informace města např. Vize města, vyhlášky a nařízení, rozpočet, regenerace Benešovy třídy, bytové výstavby atd.

Sekce „Různé“ upozorňuje na další potřebné a zajímavé organizace, instituce a úřady (Česká rozhlas v HK, práce v Hradci, jízdni řády, callcentrum a jiné.

Dále je možno získávat informace z různých úhlů pohledu, a to konkrétně jako podnikatel, turista, senior a rodina. Po otevření stránky jakožto typizovaného občana dostanete koktejl konkrétních relevantních informací. Podnikatele nejvíce zajímají investiční možnosti města, strategické plány, investiční priority a jiné. Turistu pátrá nejvíce po přehledu kulturních, přírodních památkách, cyklistických mapách, procházkových okruzích a kalendáři akcí. Pro seniora jsou přichystány informace ohledně kultury, sociální a zdravotní péče a volnočasové aktivity. Odkaz rodina zahrnuje výčet školských a volnočasových zařízení, a odkazy na sociální služby a dávky.

Levá horní strana obsahuje odkazy, kterými se dostaneme na hlubší, konkrétnější informace města. Tato sekce je označena duhovým sloupcem, který přitahuje oči a umožňuje lepší orientaci uživatelů. Zde nalezneme vyčerpávající informace ohledně veřejné právy města, elektronického úřadu, mediálního servisu, mimořádných krizových situací, co všechno město podporuje, jaké organizace zřizuje, jaká jsou fakta o městě, život ve městě a mapy. Vše je přehledné, srozumitelné a dobře dostupné.

3.10 Výzkum veřejného mínění

Pro město také aktivní v oblasti zjišťování veřejného mínění. Každoročně provádí zjišťování údajů od občanů na konkrétní téma, prostřednictvím přímého dotazování. Toto je velmi důležitý bod, protože pro správné fungování organizace je nezbytné znát potřeby a názory jejích uživatelů.

Například v roce 2006 byl proveden srovnávací průzkum návštěvnosti magistrátu, kdy se sledovala návštěvnost v jednotlivých dnech, hodinách a výsledky se porovnávaly mezi dvěma měsíci, a to mezi únorem a prosincem stejného roku.

4. Realizace šetření

4.1 Cíl šetření

Cílem tohoto dotazníkového šetření bylo zjištění spokojenosti občanů s činností magistrátu v Hradci Králové se zaměřením na komunikaci.

K získávání odpovědí jsem pokládala otázky náhodným příchozím občanům na magistrát v Hradci Králové v průběhu celého dne. Vybrala jsem si úmyslně první pracovní den v týdnu, kdy na úřad chodí větší počet lidí si vyřídit svoje záležitosti. Moje domněnka byla správná, neboť jsem neměla žádné větší problémy s nedostatkem potencionálních uchazečů k oslovení. Celkem mi vyplnilo dotazník 60 lidí. Samozřejmě jsem se také setkala s odmítnutím, kdy lidé uváděli důvody jako: „Nemám čas.“ nebo „Nechci nic vyplňovat ani se k ničemu vyjadřovat.“ U některých občanů jsem pozorovala známky neochoty či mi dotazník vyplnili ze soucitu. Dále mně velice zarazilo, když se mě skupinka čekajících žen zeptala kolik dostanu zapláceno za vyplněné dotazníky, popřípadě jestli dostanou něco ony, když mi dotazník vyplní. Je docela smutné, že si lidé neustále na něco stěžují, ale když by měli vyslovit svůj názor, tak raději uhýbají stranou a opět si stěžují, že po nich někdo něco chce a ještě zadarmo.

Kladla jsem otázky zjišťující zdroje získávání občanů o činnosti magistrátu, jak lidem vyhovují zavedené objednávkové systémy a elektronický způsob dorozumívání s úřadem a dále jak hodnotí jednání tamních úředníků apod. Jelikož jsem se osobně účastnila sběru dat, měla jsem možnost sledovat reakce na otázky a vyslechnout případná další vyjádření a připomínky od oslovených.

4.2 Metoda sběru dat

Sběr informací je nejnákladnější fází výzkumu a je možné se při ní dopustit chyb. Jsou definovány čtyři hlavní problémy:³³

- Respondenti nejsou k zastižení.
- Respondenti odmítají spolupráci.
- Odpovědi mohou být nepoctivé a nepravdivé.
- Respondenti jsou zaujatí a odpovědi jsou tedy předpojaté.

³³Jančková,L., Vašítková,M.: Marketing služeb. Praha: Grada Publishing. 2001

Informace, které jsou získávány v procesu marketingového výzkumu, se obecně požaduje, aby byly:³⁴

- Relevantní (aby se k řešení daného problému přímo vztahovaly).
- Validní (aby vyjadřovaly a charakterizovaly to, co vyjadřovat a charakterizovat mají).
- Reliabilní, spolehlivé (aby opakováním stejných metod byly získávány stejné nebo podobné výsledky).
- Pohotové (aby je bylo možno získat dostatečně rychle).
- Rentabilní (aby náklady spojené s jejich získáváním nebyly příliš vysoké).

Pro sběr dat od občanů v Hradci Králové jsem použila metodu písemného dotazování s případným rozhovorem pro zájemce. Dotazník obsahoval 12 otázek. Vybranou odpověď oslovení označovali křížkem.

4.3 Metoda zpracování dat

Na základě analytických přístupů – teoretické části – byl sestaven dotazník, při jehož vyhodnocování nejprve došlo k třídění dat a poté k zanesení údajů do předem připravených tabulek. Struktura tabulek vycházela z jednotlivých otázek. Často bylo také uvedeno členění na muže a ženy.

V tabulkách jsou uvedeny hodnoty v absolutním a relativním (tj. %) vyjádření. Pro lepší interpretaci výsledků byly tabulky doplněny o grafickou podobu. Dále bylo použito intervalového rozdělení četností, kde bylo zapotřebí stanovit počet intervalů i jejich šířku. Široké intervaly způsobují snížení kvality prezentace a naopak úzké intervaly zhoršují přehlednost a mohou také výrazně zvýšit rozsah tabulky. Pro stanovení optimálního počtu intervalů a jejich šířky se používá tzv. **Sturgesovo pravidlo**³⁵, které je dáno vzorcem :

$k \approx 1 + 3.03 \cdot \log n$, kde k je počet hledaných intervalů a n je rozsah souboru. Šířka intervalů se počítá dle vzorce: $[x(\max) - x(\min)] / k$, kde $x(\max) - x(\min)$ je variační rozpětí mezi maximální a minimální hodnotou znaku v daném souboru. Ve většině případů se při stanovování počtu a šířky intervalů řídí „citem“ a jejich počet a šířka se určuje tak, aby pro uživatele byla maximálně usnadněna orientace v prezentovaných datech. Pro vytvoření a hodnocení dotazníku jsem použila metody moderního marketingového výzkumu³⁶.

³⁴Foret, M., Procházka, P., Urbánek, T.: Marketing, Základní principy. Brno: Computer Press. 2003

³⁵Kubanová, J.: Statistické metody pro ekonomickou a technickou praxi. Bratislava: Statis, 2004, s 247

³⁶Kozel, R.: Moderní marketingový výzkum. Praha: Grada Publishing. 2006

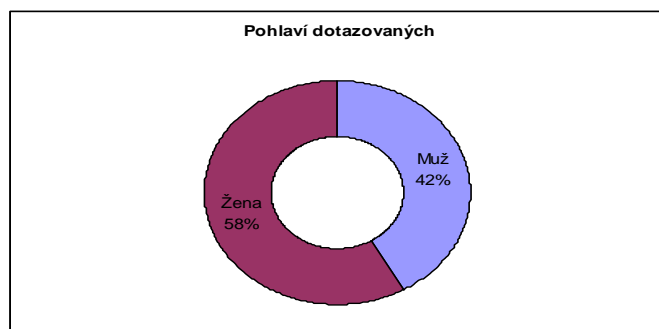
Podrobné výsledky dotazníkového šetření a rozdělení na intervaly dle věku jsou uvedeny v příloze.

4.4 Zpracování dotazníků

Hlavička dotazníku obsahovala zjištění pohlaví, věku a vzdělání dotazovaných. Celkem bylo vyhodnoceno 60 dotazníků, z něhož bylo 35 žen a 25 mužů. Z níže uvedeného grafu vyplývá, že nejvíce byla zastoupena skupina žen (58%). Dále byly vyhodnoceny 3 intervaly dle věku, z čehož je nejvíce zastoupena skupina žen do 30let (51% z celkového počtu žen) a také z celkového počtu oslovených je nejpočetněji zastoupena tato skupina do 30 let (48%). Konkrétní grafické rozložení věkové struktury a pohlaví dotazovaných ukazuje histogram věkového rozložení.

Tabulka 2: Pohlaví dotázaných

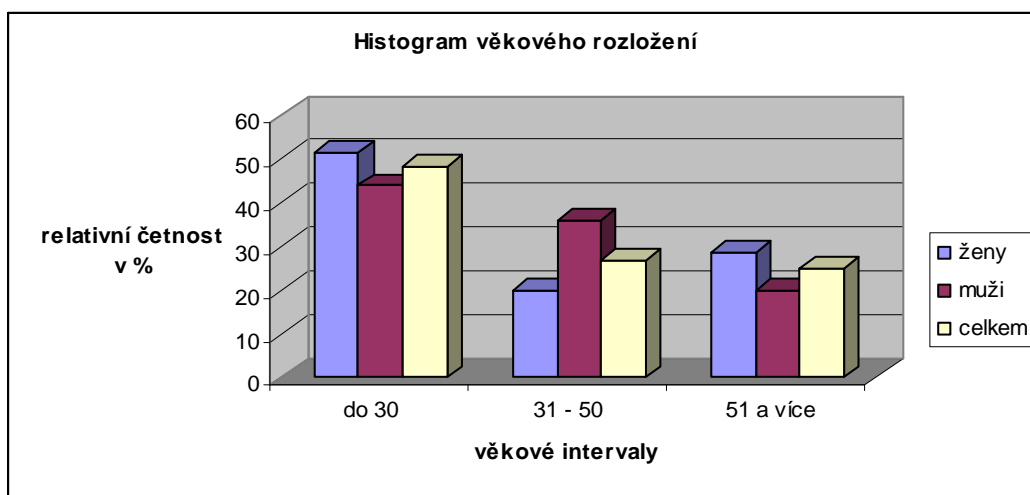
| Pohlaví | Abs.č. | Rel.č. v % |
|---------|--------|------------|
| Muž | 25 | 41,67 |
| Žena | 35 | 58,33 |
| Celkem | 60 | 100 |



Obrázek 25: Pohlaví dotazovaných

Tabulka 3: Věk dotázaných

| Věkový interval | Ženy | | Muži | | Celkem | |
|-----------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| | Abs.č. | Rel.č. | Abs.č. | Rel.č. | Abs.č. | Rel.č. |
| Do 30 | 18 | 51,43 | 11 | 44,00 | 29 | 48,33 |
| 31 – 50 | 7 | 20,00 | 9 | 36,00 | 16 | 26,67 |
| 51 a více | 10 | 28,57 | 5 | 20,00 | 15 | 25,00 |
| Σ | 35 | 100 | 25 | 100 | 60 | 100 |



Obrázek 26: Histogram věkové struktury

Otázka č. 1: Z jakých zdrojů získáváte informace o činnosti magistrátu?

Cílem otázky bylo zjistit odkud lidé čerpají informace o činnosti magistrátu a tedy jaké zdroje jsou jim dostupné. Nejvíce lidí čerpají informace z webových stránek (38%) magistrátu a dále druhým nepostradatelným zdrojem jsou tiskoviny magistrátu (28%), a to konkrétně Radniční zpravodaj, který je k dispozici zdarma. Dále třetí místo zaujímá osobní návštěva (26%) na úřadě, kdy lidé preferují osobní kontakt s úředníkem a hlavně se chodí ujistit o pravdivosti pro ně důležitých informací. Z šetření je patrné, že webové stránky preferují hlavně mladší ženy ve věku do 30 let a muži do věku 50 let. Čtení tiskovin preferují spíše starší ročníky, kteří nepřilnuli k používání internetu. Ale toto se do budoucna jistě změní.

Tabulka 4: Zdroje získávání informací

| Druh zdroje | Celkem | | Ženy | | Muži | |
|--------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| | Abs.č. | Rel.č. | Abs.č. | Rel.č. | Abs.č. | Rel.č. |
| Tiskoviny | 24 | 27,90 | 16 | 31,37 | 8 | 22,86 |
| Web. Stránky | 33 | 38,40 | 17 | 33,33 | 16 | 45,71 |
| Os. návštěva | 22 | 25,60 | 14 | 27,45 | 8 | 22,86 |
| Úř. deska | 5 | 5,80 | 4 | 7,80 | 1 | 2,86 |
| jiné | 2 | 2,30 | 0 | 0,00 | 2 | 5,71 |
| Σ | 86 | 100 | 51 | 100 | 35 | 100 |



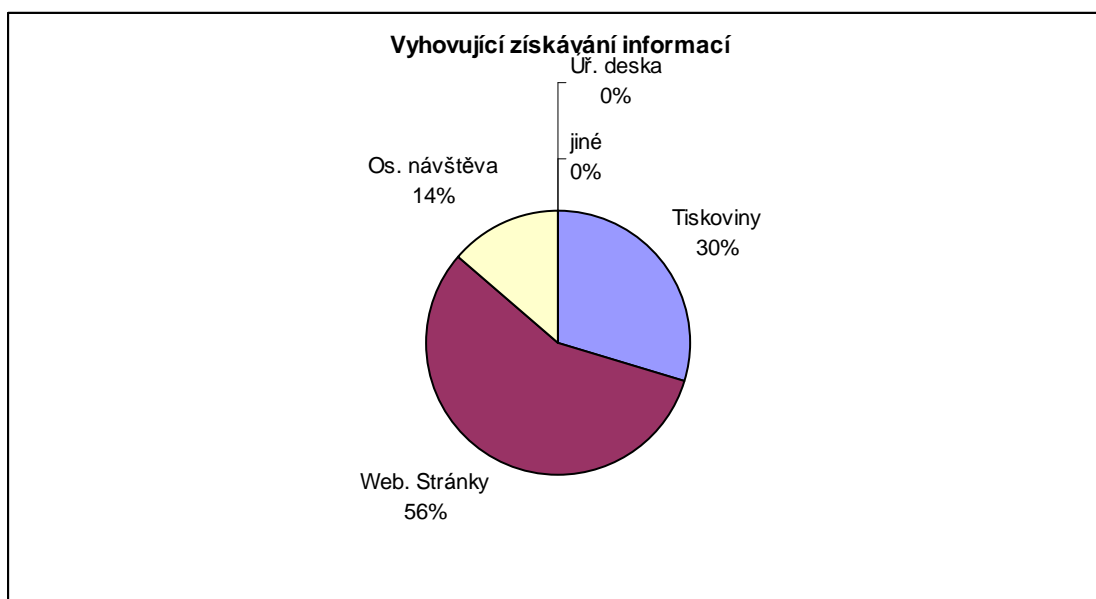
Obrázek 27: Zdroje získávání informací

Otázka č. 2: Vyberte způsob získávání informací o činnosti magistrátu, který by vám nejvíce vyhovoval

Z výsledků otázky vyplývá, že by lidem nejvíce vyhovovalo zjišťování informací z webových stránek. Za hlavní benefit tohoto způsobu je nutné vyzdvihnout fakt, že z klidu a pohodlí domova je možno vyzískat mnoho relevantních informací a nemusí se kvůli tomu čekat fronty na úřadě. Celých 56% dotázaných preferuje webové stránky, tiskoviny zůstávají v oblíbě u 30% dotázaných a osobní návštěva už jenom u 14%. Opět se ukazuje, že spíše mladší ročníky (do 30let ženy a do 50let muži) jsou spokojeni s vyhledáváním informací na webových stránkách.

Tabulka 5: Vyhovující způsob získávání informací

| Druh zdroje | Celkem | | Ženy | | Muži | |
|--------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| | Abs.č. | Rel.č. | Abs.č. | Rel.č. | Abs.č. | Rel.č. |
| Tiskoviny | 22 | 29,73 | 14 | 31,10 | 8 | 27,60 |
| Web. Stránky | 42 | 56,76 | 24 | 53,30 | 18 | 62,10 |
| Os. návštěva | 10 | 13,51 | 7 | 15,60 | 3 | 10,30 |
| Úř. deska | 0 | 0,00 | 0 | 0,00 | 0 | 0,00 |
| jiné | 0 | 0,00 | 0 | 0,00 | 0 | 0,00 |
| Σ | 74 | 100 | 45 | 100 | 29 | 100 |



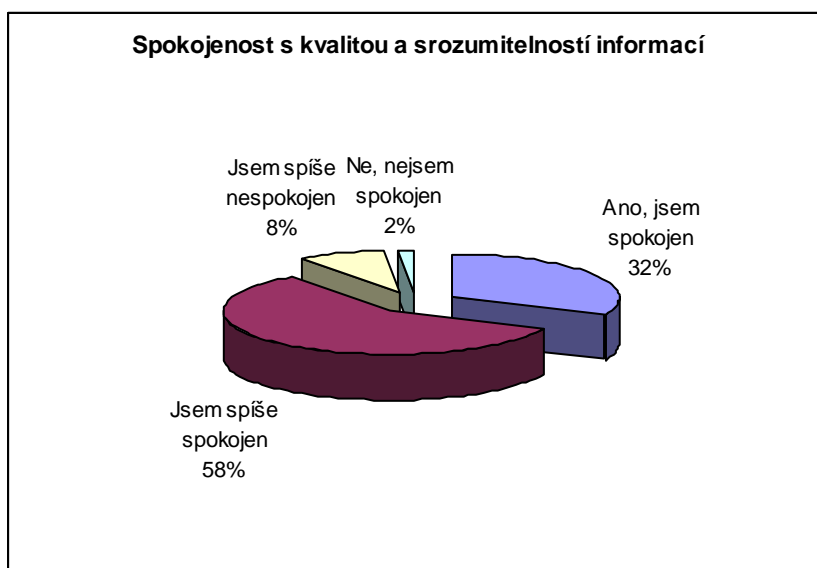
Obrázek 28: Vyhovující způsob získávání informací

Otázka č. 3: Jste spokojeni s kvalitou a srozumitelností informací?

Z grafu vyplývá, že s kvalitou a srozumitelností poskytovaných informací je spokojeno 32%, spíše spokojeno 58%, spíše nespokojeno pouze 8% a vůbec nespokojeno jen 2% dotázaných. Toto zjištění poukazuje na skutečnost, že informační oddělení magistrátu odvádí velmi dobrou práci, která se ukazuje spokojeností občanů v tomto ohledu.

Tabulka 6: Spokojenost s kvalitou a srozumitelností informací

| | Celkem | | Ženy | | Muži | |
|------------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| | Abs.č. | Rel.č. | Abs.č. | Rel.č. | Abs.č. | Rel.č. |
| Ano, jsem spokojen | 19 | 31,70 | 12 | 34,30 | 7 | 28,00 |
| Jsem spíše spokojen | 35 | 58,30 | 18 | 51,40 | 17 | 68,00 |
| Jsem spíše nespokojen | 5 | 8,30 | 4 | 11,40 | 1 | 4,00 |
| Ne, nejsem spokojen | 1 | 1,70 | 1 | 2,90 | 0 | 0,00 |
| Σ | 60 | 100 | 35 | 100 | 25 | 100 |



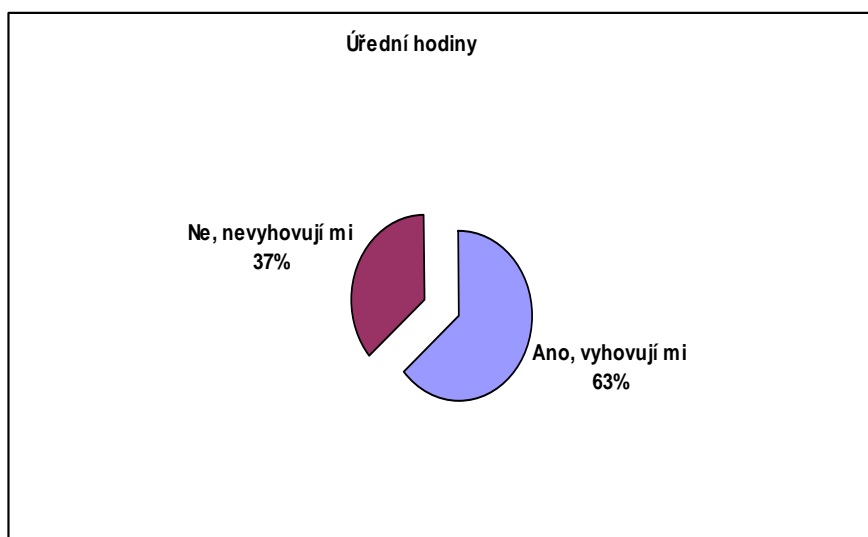
Obrázek 29: Spokojenost s kvalitou a srozumitelností informací

Otázka č. 4: Vyhovují vám úřední hodiny?

Touto otázkou byla opět zjišťována spokojenost občanů se stanovenými úředními hodinami, které si stanovuje každý úřad sám. V 63% jsou občané spokojeni, stanovené úřední hodiny jim vyhovují. A v 37% občanům takto stanovené hodiny nevyhovují. V porovnání spokojenosti na tuto otázku dle pohlaví jsou v obou případech výsledky vyrovnané.

Tabulka 7: Úřední hodiny

| | Celkem | | Ženy | | Muži | |
|-------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| | Abs.č. | Rel.č. | Abs.č. | Rel.č. | Abs.č. | Rel.č. |
| Ano, vyhovují mi | 38 | 63,30 | 22 | 62,90 | 16 | 64,00 |
| Ne, nevyhovují mi | 22 | 36,70 | 13 | 37,10 | 9 | 36,00 |
| Σ | 60 | 100 | 35 | 100 | 25 | 100 |



Obrázek 30: Úřední hodiny

Otázka č. 5: Jste spokojeni s novým objednávkovým systémem na magistrátu?

Objednávkový systém na magistrátu funguje zhruba 3 roky. Za tuto dobu se ho již lidé mohli naučit ovládat a přijmout ho jako normální součást fungování úřadu. Odpověď, zda jsou s tímto systémem také lidé spokojeni, přináší tato položená otázka. V drtivé většině a to v 83% procentech jsou s objednávkovým systémem lidé spokojeni, neboť jim usnadňuje čekání ve frontě, orientaci na úřadě a do jisté míry také usměrňuje čekající na obslužení, lidé se tak již nemusí mačkat ve frontě a dohadovat kdo je poslední čekající, ale v klidu vyčkají až se ukáže jejich číslo na obrazovce. Pouze 17% uvedlo, že jsou se systémem nespokojeni (tito lidé většinou uvedli, že nemají rádi elektronické věci.)

Tabulka 8: Spokojenost s objednávkovým systémem

| | Celkem | | Ženy | | Muži | |
|---------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| | Abs.č. | Rel.č. | Abs.č. | Rel.č. | Abs.č. | Rel.č. |
| Ano, jsem spokojen | 50 | 83,00 | 31 | 88,60 | 19 | 76,00 |
| Ne, nejsem spokojen | 10 | 16,70 | 4 | 11,40 | 6 | 24,00 |
| Σ | 60 | 100 | 35 | 100 | 25 | 100 |



Obrázek 31: Spokojenost s objednávkovým systémem

Otázka č. 6: Využíváte objednávkový systém přes internet?

Využívání objednávkového systému přes internet je relativně nové pro občany. 20% uvedlo, že o této možnosti vůbec nevědělo a ihned se nechalo slyšet, že tuto možnost musí zkusit. 37% procent tento způsob využívá. Celých 43% dotázaných objednávaní přes internet nevyužívá. Zde se tedy otvírá prostor pro lepší informování občanů jak tento systém efektivněji využívat.

Tabulka 9: Využívání objednávkového systému přes internet

| | Celkem | | Ženy | | Muži | |
|-------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| | Abs.č. | Rel.č. | Abs.č. | Rel.č. | Abs.č. | Rel.č. |
| Ano | 22 | 36,70 | 14 | 40,00 | 8 | 32,00 |
| Ne | 26 | 43,30 | 16 | 45,70 | 10 | 40,00 |
| Nevím o tom | 12 | 20,00 | 5 | 14,30 | 7 | 28,00 |
| Σ | 60 | 100 | 35 | 100 | 25 | 100 |

Existuje vztah mezi odpovědí na otázku a stupněm dosaženého vzdělání?

Ke zjištění odpovědi je použito testu nezávislosti.

| | Odpověď na otázku | | | Σ |
|-------------------|-------------------|----|-------------|----------|
| | Ano | Ne | Nevím o tom | |
| Dosažené vzdělání | | | | |
| Základní | 0 | 5 | 0 | 5 |
| Středoškolské | 17 | 20 | 6 | 43 |
| Vysokoškolské | 6 | 3 | 3 | 12 |
| Σ | 23 | 28 | 9 | 60 |

| | | | |
|-----------|-------|-------|------|
| (ni*nj)/n | 1092 | 2,33 | 0,75 |
| | 16,48 | 20,07 | 6,45 |
| | 4,60 | 5,60 | 1,80 |

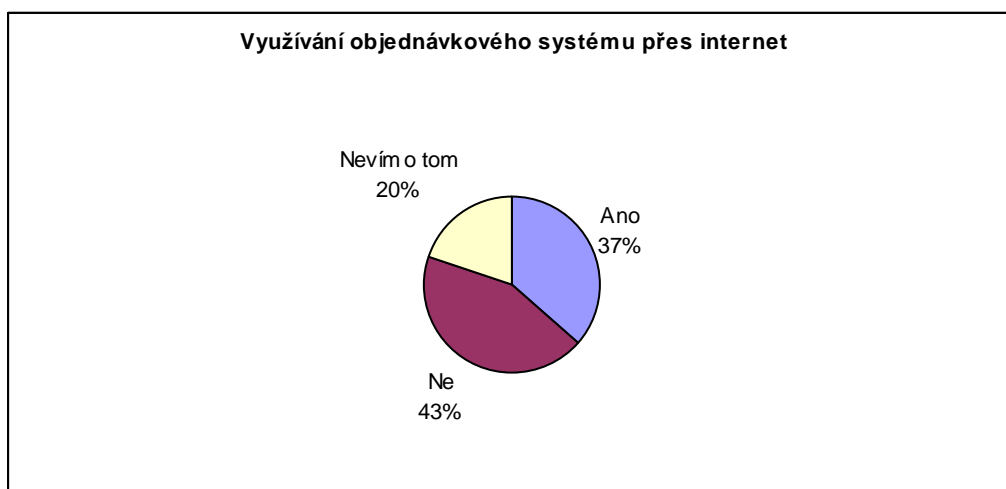
| | | | | |
|--|------------|-----------|--------------|----------|
| $\frac{n_{ij} - [(n_i \cdot n_j)/n]^2}{(n_i \cdot n_j)/n}$ | ano | ne | nevím | Σ |
| | 1,92 | 3,06 | 0,75 | 8,22024 |
| | 0,02 | 0,00024 | 0,03 | |
| | 0,43 | 1,21 | 0,80 | |

Hodnota testovacího kritéria χ je 8,22024.

Kritická hranice je $\chi^2_{\lambda, (r-1) \cdot (s-1)} = 9,4877$

$8,22024 < 9,4877$

Hypotézu nezamítáme, X,Y jsou nezávislé → nebyl prokázán vztah mezi odpovědí a stupněm dosaženého vzdělání.



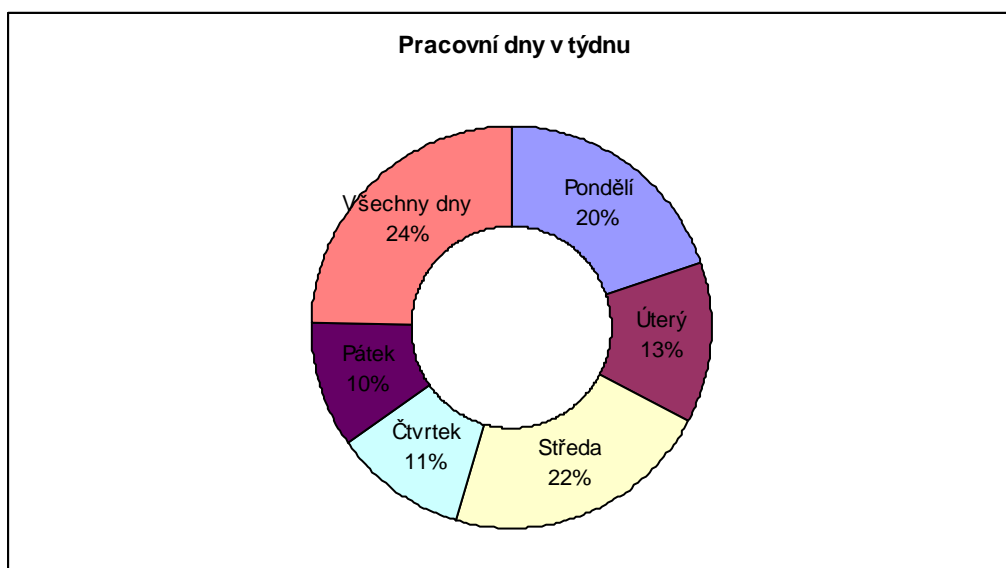
Obrázek 32: Využívání objednávkového systému přes internet

Otázka č. 7: Které pracovní dny v týdnu by byly pro vás nejvýhodnější pro návštěvu magistrátu?

Nabízená odpověď, že lidé by nejraději uvítali možnost, aby mohli být obslouženi na úřadě pět dní v týdnu se potvrdila a to 24% dotázaných. Pondělí (20%) a středa (22%) ukazuje skutečnost, že lidé jsou již danému systému stanovení úředních dnů přivyklí a vyhovuje jim. 32% dotázaných žen by uvítalo úřední hodiny ve všech dnech v týdnu, muži jsou v tomto ohledu podstatně skromnější (16%).

Tabulka 10: Pracovní dny v týdnu

| | Celkem | | Ženy | | Muži | |
|--------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| | Abs.č. | Rel.č. | Abs.č. | Rel.č. | Abs.č. | Rel.č. |
| Pondělí | 20 | 19,80 | 10 | 18,90 | 10 | 20,80 |
| Úterý | 13 | 12,90 | 6 | 11,40 | 7 | 14,60 |
| Středa | 22 | 21,80 | 11 | 20,80 | 11 | 22,90 |
| Čtvrtek | 11 | 10,90 | 5 | 9,40 | 6 | 12,50 |
| Pátek | 10 | 9,90 | 4 | 7,50 | 6 | 12,50 |
| Všechny dny | 25 | 24,70 | 17 | 32,00 | 8 | 16,70 |
| Σ | 100 | 100 | 53 | 100 | 48 | 100 |



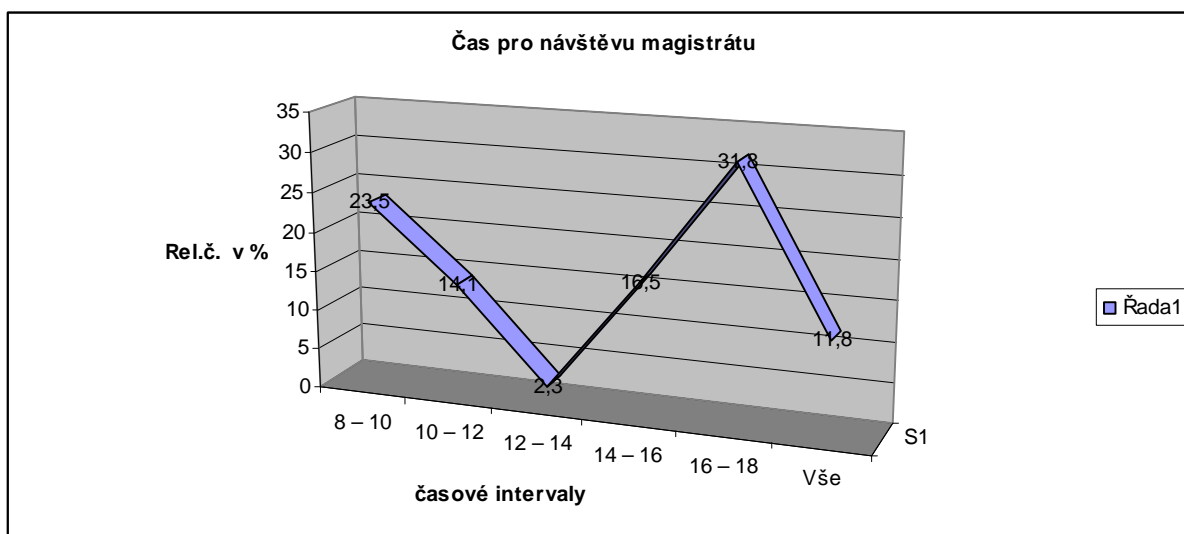
Obrázek 33: Pracovní dny v týdnu

Otázka č. 8: Uved'te čas, který by vám nejvíce vyhovoval pro návštěvu magistrátu

Z uvedeného grafu vyplývá, že lidem vyhovují pro návštěvu magistrátu ranní hodiny od 8 do 10 a to 23% dotázaným a dále nejvíce vyhovují odpolední hodiny od cca 15 do 18. Toto samozřejmě souvisí s pracovní dobou občanů. Někteří se nechali slyšet, že by uvítali i pozdější otevření úřadu.

Tabulka 11: Čas pro návštěvu magistrátu

| Čas v hod. | Celkem | | Ženy | | Muži | |
|------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| | Abs.č. | Rel.č. | Abs.č. | Rel.č. | Abs.č. | Rel.č. |
| 8 – 10 | 20 | 23,50 | 13 | 27,60 | 7 | 18,40 |
| 10 – 12 | 12 | 14,10 | 6 | 12,80 | 6 | 15,80 |
| 12 – 14 | 2 | 2,30 | 0 | 0,00 | 2 | 5,20 |
| 14 – 16 | 14 | 16,50 | 7 | 14,90 | 7 | 18,40 |
| 16 – 18 | 27 | 31,80 | 17 | 36,20 | 10 | 26,40 |
| Vše | 10 | 11,80 | 4 | 8,50 | 6 | 15,80 |
| Σ | 85 | 100 | 47 | 100 | 38 | 100 |



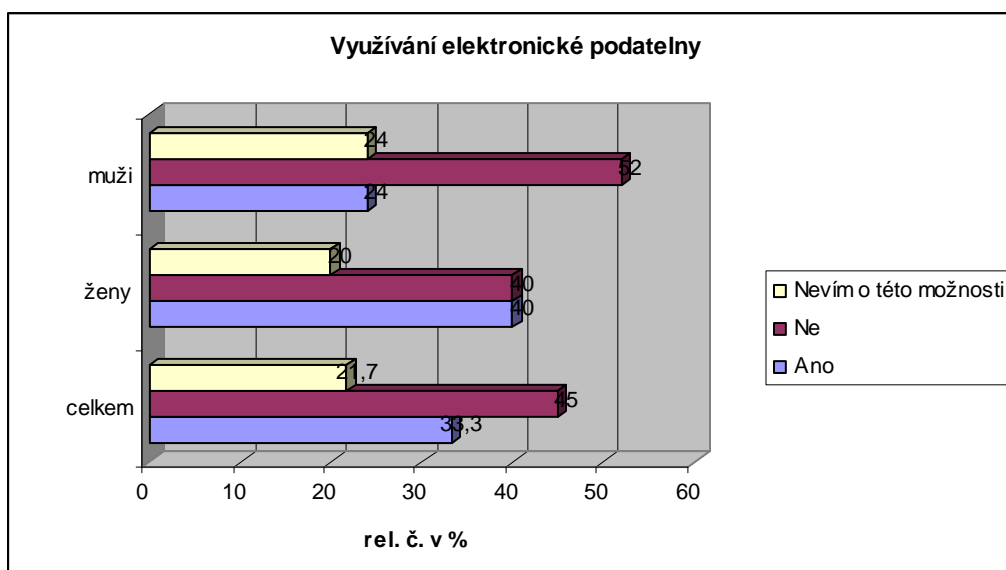
Obrázek 34: Čas pro návštěvu magistrátu

Otázka č. 9: Využíváte při podávání vašich žádostí elektronické podatelny?

Okolo 22% dotázaných o této možnosti vůbec nevěděli. U mužů v 52% zněla negativní odpověď v žen ve 40%. Elektronickou podatelnu naopak využívá 24% mužů a 40% žen. Zde se ukazuje, že tento způsob komunikace s úřadem nebyl ještě veřejností plně přijat a panuje zde nedůvěra k jeho používání.

Tabulka 12: Využívání elektronické podatelny

| | Celkem | | Ženy | | Muži | |
|-----------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| | Abs.č. | Rel.č. | Abs.č. | Rel.č. | Abs.č. | Rel.č. |
| Ano | 20 | 33,30 | 14 | 40,00 | 6 | 24,00 |
| Ne | 27 | 45,00 | 14 | 40,00 | 13 | 52,00 |
| Nevím o této možnosti | 13 | 21,70 | 7 | 20,00 | 6 | 24,00 |
| Σ | 60 | 100 | 35 | 100 | 25 | 100 |



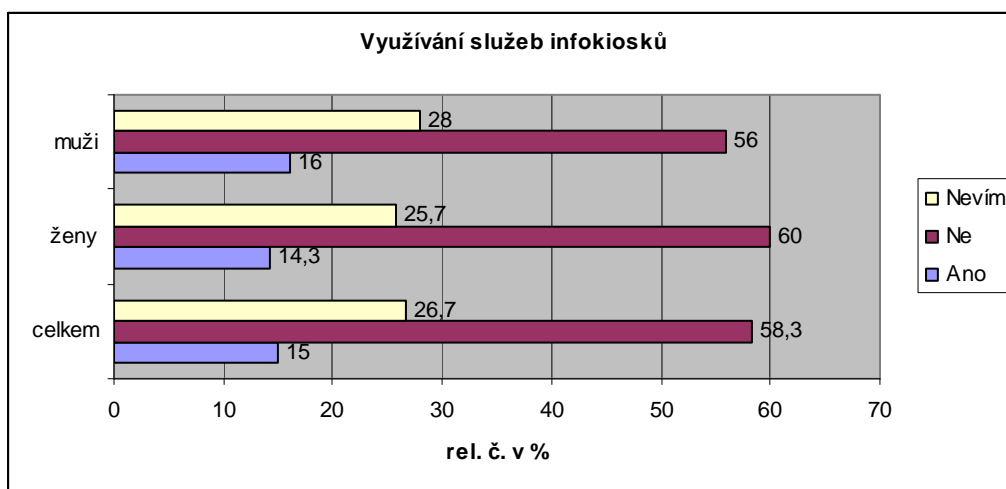
Obrázek 35: Využívání elektronické podatelny

Otázka č. 10: Využíváte služeb infokiosků?

Téměř 26% mužů i žen uvedlo, že infokiosky využívají a okolo 60% dotázaných nikoli. Pouze 15% oslovených vůbec netušilo, co je infokiosky. Je docela škoda, že je tato služba málo využívána, neboť přináší mnoho výhod pro občany z hlediska jejich informovanosti a lepšímu přiblížení k agendám.

Tabulka 13: Využívání služeb infokiosků

| | Celkem | | Ženy | | Muži | |
|--------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| | Abs.č. | Rel.č. | Abs.č. | Rel.č. | Abs.č. | Rel.č. |
| Ano | 9 | 15,00 | 5 | 14,30 | 4 | 16,00 |
| Ne | 35 | 58,30 | 21 | 60,00 | 14 | 56,00 |
| Nevím | 16 | 26,70 | 9 | 25,70 | 7 | 28,00 |
| Σ | 60 | 100 | 35 | 100 | 25 | 100 |



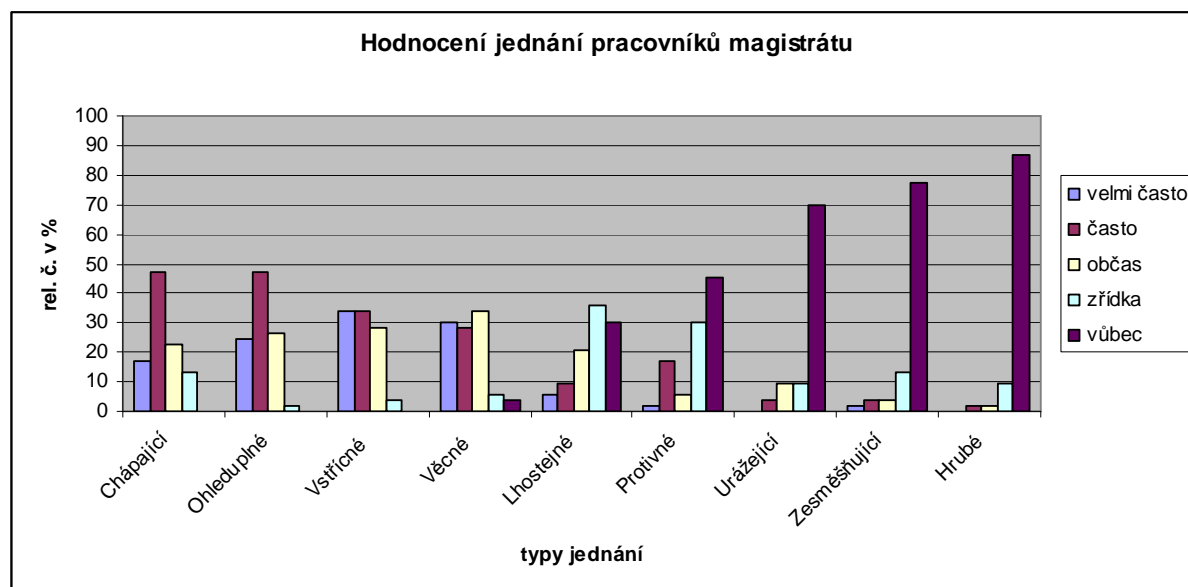
Obrázek 36: Využívání služeb infokiosků

Otázka č. 11: Jak často se setkáváte s následujícími typy jednání pracovníků magistrátu?

Touto otázkou jsem chtěla zjistit, jak lidé vnímají úředníky magistrátu. Pokud jsou lidé spokojeni, pak se jim lépe chodí na svůj úřad. Když jsou nespokojeni, bývají často velmi kritičtí. Každý oslovený tedy byl velmi ovlivněn svým subjektivním hodnocením a výsledky je proto třeba brát s rezervou. Je příjemné zjistit, že hrubé, zesměšňující, urážející a protivné chování úředníků vymizelo a lidé si toho všimli a jsou za to rádi. S protivným vystupováním se 30% dotázaných setkává zřídka a 35% se setkává zřídka i s lhostejným vystupováním, což je dobře. Druhá část tabulky hodnotí úředníky magistrátu také pozitivně. Lidé se setkávají v 47% často s chápajícím jednáním, v 47% často s ohleduplným jednáním, pouze do 2% si lidé myslí, že se s takovým jednáním setkávají zřídka. Věcnost a vstřícnost úředníků je také velmi častá. Celkové hodnocení ukazuje na velmi dobré jednání úředníků magistrátu s lidmi, kteří přijdou na úřad, a ukazuje se to ve spokojenosti návštěvníků.

Tabulka 14: Hodnocení jednání úředníků

| Typy jednání | Velmi často | | Často | | Občas | | Zřídka | | Vůbec | |
|--------------|-------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| | Abs.č. | Rel.č. | Abs.č. | Rel.č. | Abs.č. | Rel.č. | Abs.č. | Rel.č. | Abs.č. | Rel.č. |
| Chápající | 9 | 16,98 | 25 | 47,17 | 12 | 22,64 | 7 | 13,21 | 0 | 0,00 |
| Ohleduplné | 13 | 24,53 | 25 | 47,17 | 14 | 26,42 | 1 | 1,89 | 0 | 0,00 |
| Vstřícné | 18 | 33,96 | 18 | 33,96 | 15 | 28,30 | 2 | 3,77 | 0 | 0,00 |
| Věcné | 16 | 30,19 | 15 | 28,30 | 18 | 33,96 | 3 | 5,66 | 2 | 3,77 |
| Lhostejné | 3 | 5,66 | 5 | 9,43 | 11 | 20,75 | 19 | 35,85 | 16 | 30,19 |
| Protivné | 1 | 1,89 | 9 | 16,98 | 3 | 5,66 | 16 | 30,19 | 24 | 45,28 |
| Urážející | 0 | 0,00 | 2 | 3,77 | 5 | 9,43 | 9 | 16,98 | 37 | 69,81 |
| Zesměšňující | 1 | 1,89 | 2 | 3,77 | 2 | 3,77 | 7 | 13,21 | 41 | 77,36 |
| Hrubé | 0 | 0,00 | 1 | 1,89 | 1 | 1,89 | 5 | 9,43 | 46 | 86,79 |



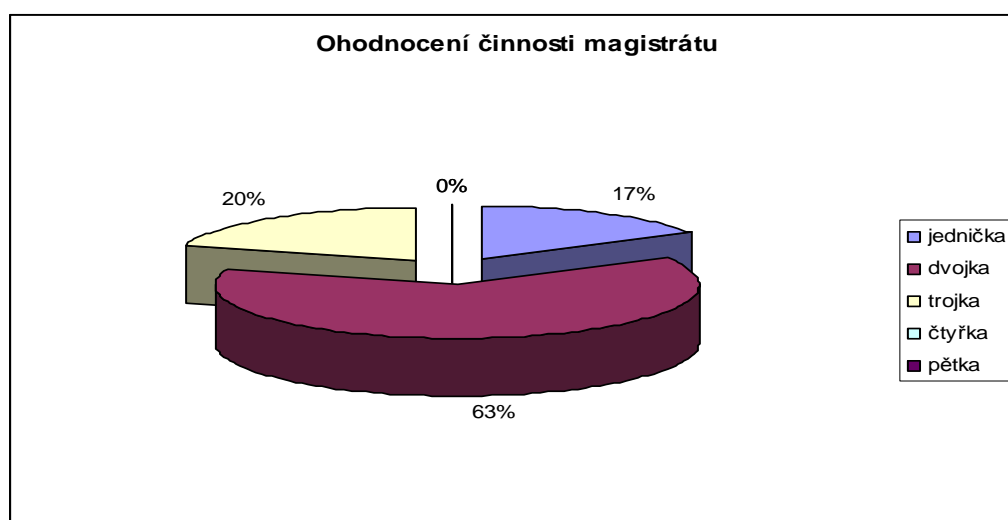
Obrázek 37: Hodnocení jednání úředníků

Otázka č.12: Jak byste ohodnotil/a celkovou činnost magistrátu HK?

Lidé vnímají celkovou práci magistrátu velmi pozitivně. 17% by mu udělilo známku jedna, většina a to 63% by ho oznámkovala dvojkou a 20% trojkou. Muži byli v celkovém hodnocení více optimističtí.

Tabulka 15: Ohodnocení celkové činnosti magistrátu

| Známka | Celkem | | Ženy | | Muži | |
|----------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| | Abs.č. | Rel.č. | Abs.č. | Rel.č. | Abs.č. | Rel.č. |
| Jednička | 10 | 16,60 | 5 | 14,30 | 5 | 20,00 |
| Dvojka | 38 | 63,30 | 22 | 62,90 | 16 | 64,00 |
| Trojka | 12 | 20,00 | 8 | 22,80 | 4 | 16,00 |
| Čtyřka | 0 | 0,00 | 0 | 0,00 | 0 | 0,00 |
| Pětka | 0 | 0,00 | 0 | 0,00 | 0 | 0,00 |
| Σ | 60 | 100 | 35 | 100 | 25 | 100 |



Obrázek 38: Ohodnocení celkové činnosti magistrátu

4. Závěr

Komunikace je klíčovým prvkem všech vztahů, tedy i vztahů mezi institucemi a institucí a občany. Instituce a občan se ovlivňují navzájem a určují si svůj směr do budoucna. Občan si musí uvědomit, že jeho názory na činnost orgánů veřejné správy mohou mít výrazný vliv a jsou důležité, ba dokonce v dnešní době pro organizace nepostradatelné. Proto bychom se jako občané měli aktivně zapojovat do nejrůznějších výzkumů a průzkumů. Toto bohužel ještě není samozřejmostí. Lidé se stále nechtějí zapojovat a spolupracovat a hlavně projevovat svoje názory, neboť si myslí, že je nikdo nebude poslouchat, že to nepřinese žádné pozitivní výsledky nebo dokonce, že by jimi poskytnuté informace mohl někdo zneužít.

Častým jevem je také neochota občanů se dozvídat více o práci úřadů. Platí, že čím méně lidé o práci úředníků vědí, tím jsou kritičtější, zaujímají negativní postoje a jsou antipatičtí. Proto je budování vztahů s veřejností tak důležité. Poznatky z jednotlivých průzkumů veřejného mínění jsou východiskem a pro následné činnosti v oblasti práce s veřejností a zlepšování vzájemných vztahů.

Cílem práce bylo zjištění spokojenosti občanů s činností magistrátu se zaměřením na komunikaci. Bylo osloveno 60 občanů, kteří mohli projevit svůj názor v dotazníku složeném z 12 otázek a také v ústním rozhovoru.

Z provedeného šetření vyplynulo, že občané jsou spokojeni s celkovou činností magistrátu. 58% dotázaných uvedlo, že jsou spíše spokojeni s kvalitou a srozumitelností poskytovaných informací magistrátem. Občané nejvíce a nejraději získávají informace z webových stránek magistrátu, dále z tiskovin a osobní návštěvy úřadu. V bližším rozhovoru, že vyhledávání informací na webových stránkách je pro mnohé velice pohodlné, rychlé a hlavně dostupné z domova. Nicméně pro nemalou skupinu občanů je tento způsob nevyhovující z důvodu, že nemají počítač s připojením na internet, neumějí s počítačem zacházet či se neumí zorientovat ve velkém množství nabízených informací. Myslím si, že webové stránky magistrátu poskytují opravdu velké množství informací, nicméně pro občany

je důležitá přehlednost a jejich rychlé dosažení (tedy tzv. "rychlá cesta k cíli"). Proto bych navrhovala jisté zjednodušení a grafickou přehlednost a atraktivnost stránek.

Další část otázek směřovala na zjištění spokojenosti se stanovenými úředními hodinami a dny. 63% respondentům vyhovují stanovené úřední hodiny, zbytek by je upravil. Vzhledem k tomu, že lidé chodí na úřad vyřizovat svoje záležitosti tak, aby co nejméně zameškali svoji práci, velmi by uvítali možnost být obslouženi úřadem po všechny pracovní dny a jako vyhovující se jím jeví ranní a pozdně odpolední hodiny. Myslím si, že tak velké město jako je Hradec Králové by mohlo v takovém ohledu svým občanům vycházet vstříc a zároveň by tím zmenšilo dobu čekání na úřadě. 83% dotázaných je spokojeno s užíváním objednávkového systému na úřadě. Tento systém velmi zefektivňuje komunikaci a usnadňuje orientaci v daném úseku úřadu. Co se týče využívání elektronické podatelny a objednávkového systému přes internet se zhruba 45% dotázaných nechalo slyšet, že tyto služby nevyužívají vůbec. Narážíme zde na problém s dostupností internetu a také, že lidé o tomto způsobu nevědí nebo se ho ještě nenaučili používat.

Hodnocení chování úředníků magistrátu dopadlo pozitivně. Lidé se setkávají velmi často se vstřícným a věcným chováním úředníků, často s chápajícím a ohleduplným chováním. Je velice potěšující zjistit, že špatné chování úředníků k občanům je pouze ojedinělou záležitostí. Úředníci si uvědomují, že i jeden úředník může svým přístupem zkazit pověst celého úřadu, byť by jeho kolegové byli sebevstřícnější. Na druhou stranu si musíme jako zákazníci úřadu uvědomit, že úředník je taky jenom člověk a špatný den může mít každý. Zároveň i my občané bychom se měli zamyslet nad našim jednáním s úředníkem.

Lze říci, že lidé v Hradci Králové jsou spokojeni s činností úřadu, což je výsledkem dobré práce vedení úřadu. Neboť nejlepší vizitkou úřadu je spokojený občan, který ví, že se může spolehnout na svůj úřad, ví, že s ním bude dobře zacházeno a budou mu poskytnuty nejnovější a správné informace.

Seznam použité literatury

1. Caywood, C.L.: Public Relations. Brno: Computer Press, 2003
2. Cherry, C.: On Human Communication. New York-London, 1957
3. Cutlip, S.M. – Center, A.H. – Broom, G.M.: Effective Public Relations. 1985, s. 283-284
4. Foret, M.: Komunikace s veřejností. Brno: Masarykova univerzita, 1997
5. Foret, M.: Marketingová komunikace. Brno: Computer Press, 2003
6. Foret, M., Procházka, P., Urbánek, T.: Marketing, Základní principy. Brno: Computer Press. 2003
7. Gibson, J.L., Ivancevich, J.M., Donesly, J.H., jr.: Organizations. 1988
8. Graham, H.T., Benett, R.: Human Resources Management. 1991
9. Jančková, L., Vašítková, M.: Marketing služeb. Praha: Grada Publishing. 2001
10. Kolektiv autorů: Vybrané kapitoly z ekonomiky a managementu pro zastupitele. Ústí nad Labem, 2005 s. 38-39, 1. vyd.
11. Kotler, P.: Marketing management. 1992
12. Kozel, R.: Moderní marketingový výzkum. Praha: Grada Publishing. 2006
13. Kubanová, J.: Statistické metody pro ekonomickou a technickou praxi. Bratislava: Statis, 2004
14. Lasswell, H.D.: The Analysis of Political Behavior. 1948
15. Martin, L.: Městský informační management. Praha: Grada Publishing, 2000
16. Rektořík, J., Šelešovský, J. a kol.: Strategie komunikace řízení, Rukověť územní samosprávy. Brno-Praha, 2002
17. Vaculík, J.: Základy marketingu. Pardubice: Univerzita Pardubice, 2004

Další zdroje

Portál veřejné správy <http://www.centraliadresa.cz/portal/index.html>

Webová stránka: Hradec Králové - informace o městě <http://hradec-kralove.wz.cz/historie.php>, navštěvovaná 15.11.2007

Webová stránka: Hradec Králové-město na dlani <http://historie.hradeckralove.cz/>, 15.11.2007

Webová stránka: Fotogalerie města Hradec Králové

<http://hradeckralove.luksoft.cz/historie.php>, navštěvovaná 15.11.2007

Webová stránka: Oficiální stránka Hradce Králové

http://www.hradeckralove.org/cz/O_meste/historie.html, navštěvovaná 15.11.2007

Webová stránka: Statistický úřad ČR

http://czso.cz/csu/redakce.nsf/i/regiony_mesta_obce_souhrn, navštěvovaná 17.11.2007

Webová stránka: Webová encyklopedie

http://cs.wikipedia.org/wiki/Hradec_Kr%C3%A1lov%C3%A9#Obyvatelstvo, navštěvovaná 16.11.2007

Webová stránka: Statistický úřad HK

http://www.czso.cz/xh/redakce.nsf/i/550_727_obyvatel_mel_kralovehradecky_kraj_k_30_6_2007, navštěvovaná 17.11.2007

Webová stránka: Statistický úřad

http://vdb.czso.cz/vdbtab/tabdetail.jsp?cislotab=MOS+ZV01&kapitola_id=5&kontext=t&razni=ta&pro_2008436=569810, navštěvovaná 18.11.2007

Webová stránka: Město Hradec Králové

http://www.hradeckralove.org/cz/Magistrat/odbory/usek_nam_rozvoj/odb_rozvoj/_prof_mesta/doprava9.html?synchronize=1, navštěvovaná 18.11.2007

Webová stránka: Město Hradec Králové

http://www.hradeckralove.org/cz/Magistrat/odbory/usek_nam_rozvoj/odb_rozvoj/_prof_mesta/tech_infra10.html?synchronize=1, navštěvovaná 16.11.2007

Webová stránka: Město Hradec Králové

http://www.hradeckralove.org/cz/Strukt_str/Search.html?What=partnersk%E1+m%ECsta&MyPgLang=1&submit.x=0&submit.y=0&submit=submit, navštěvovaná 17.11.2007

Seznam příloh

Příloha č.1: Dotazník

Příloha č.2: Podrobné výsledky dotazníkového šetření

Příloha č.3: Organizační struktura Magistrátu města Hradec Králové

Příloha č.4: Rozpočet města Hradec Králové

Příloha č.5: Mapa centra města Hradce Králové

Příloha č.6: Materiály z Magistrátu města Hradec Králové

Příloha č.1: Dotazník

DOTAZNÍK

Dobrý den,

dovoluji si Vás požádat o vyplnění tohoto dotazníku ohledně zjištění **SPOKOJENOSTI OBČANŮ S ČINNOSTÍ MAGISTRÁTU HK** se zaměřením na komunikaci. Dotazník bude sloužit jako podklad pro moji diplomovou práci na téma Komunikace magistrátu HK s veřejností.

Odpovědi jsou anonymní, údaje z jednotlivých dotazníků nebudou zveřejněny.

Vybranou odpověď označte křížkem.

Děkuji za laskavou spolupráci

Monika Poláková

Studentka 5. ročníku Univerzity Pardubice fakulty ekonomicko-správní

Pohlaví: žena muž

Věk: do 20 21-30 31-40 41-50 51 a více

Vzdělání: základní středoškolské vysokoškolské

1. Z jakých zdrojů získáváte informace o činnosti magistrátu?

- tiskoviny webové stránky magistrátu HK osobní návštěva úřední deska
 jiné

2. Vyberte způsob získávání informací o činnosti magistrátu HK, který by vám nejvíce vyhovoval:

- tiskoviny webové stránky magistrátu HK osobní návštěva úřední deska
 jiné

3. Jste spokojeni s kvalitou a srozumitelností informací?

- ano, jsem spokojen jsem spíše spokojen jsem spíše nespokojen ne, nejsem spokojen

4. Vyhovují vám úřední hodiny?

- ano, vyhovují mi ne, nevyhovují mi, upravit/a bych je

5. Jste spokojeni s novým objednávkovým systémem na magistrátu?

- ano, jsem spokojen ne, jsem nespokojen

6. Využíváte objednávkový systém přes internet?

ano ne nevím o tom

7. Které pracovní dny v týdnu by byly pro vás nejvýhodnější pro návštěvu magistrátu?

Pondělí Úterý Středa Čtvrtek Pátek

8. Uveďte čas, který by vám nejvíce vyhovoval pro návštěvu magistrátu?

8-10h 10-12h 12-14h 14-16h 16-18h

9. Využíváte při podávání vašich žádostí elektronické podatelny?

ano ne nevím o této možnosti

10. Využíváte služeb infokiosků?

ano ne nevím, co to je

11. Jak často se setkáváte s následujícími typy jednání pracovníků magistrátu?

Zakroužkuje vždy jednu číslici u každého typu jednání dle škály:

1 – velmi často, 2 – často, 3 – občas, 4 – zřídka, 5 – vůbec

| | | | | | |
|--------------|---|---|---|---|---|
| Chápající | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Ohleduplné | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Vstřícné | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Věcné | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Lhostejné | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Protivné | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Urážející | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Zesměšňující | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Hrubé | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

12. Jak byste ohodnotil/a celkovou činnost magistrátu HK?

Oznámujte jako ve škole, vybranou odpověď zatrhněte

1 – výborně 2 – chvalitebně 3 – dobře 4 – dostatečně 5 – nedostatečně

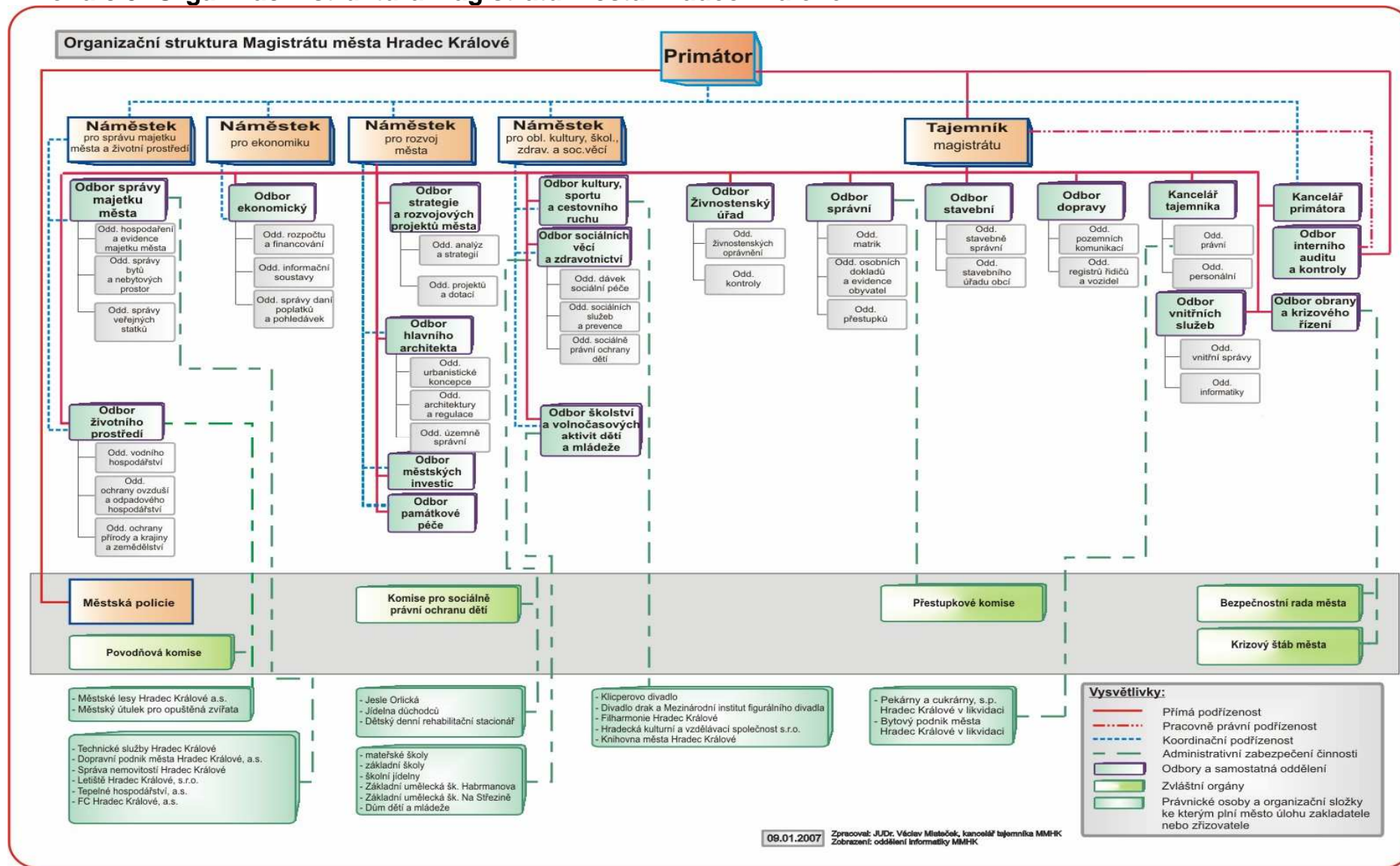
Děkuji za vyplnění dotazníku

Příloha č.2: Podrobné výsledky dotazníkového šetření

| věk | ženy | | | | muži | | | | celkem |
|--------------------|----------|-------|-----------|--------|----------|-------|-----------|--------|--------|
| | Do 30let | 31-50 | 51 a více | celkem | o 30letD | 31-50 | 51 a více | celkem | |
| Otázka č.1 | | | | | | | | | |
| Tiskoviny | 6 | 3 | 7 | 16 | 1 | 4 | 3 | 8 | 24 |
| Webovky | 11 | 3 | 3 | 17 | 6 | 7 | 3 | 16 | 33 |
| Os.návštěva | 9 | 2 | 3 | 14 | 5 | 3 | 0 | 8 | 22 |
| Úř.deska | 1 | 2 | 1 | 4 | 0 | 1 | 0 | 1 | 5 |
| jiné | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 (Tv) | 0 | 1 (Tv) | 2 | 2 |
| Otázka č.2 | | | | | | | | | |
| Tiskoviny | 5 | 3 | 6 | 14 | 2 | 4 | 2 | 8 | 22 |
| Webovky | 16 | 5 | 3 | 24 | 8 | 7 | 3 | 18 | 42 |
| Os.návštěva | 2 | 2 | 3 | 7 | 2 | 1 | 0 | 3 | 10 |
| Úř.deska | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| jiné | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Otázka č.3 | | | | | | | | | |
| Spokojen | 6 | 0 | 6 | 12 | 2 | 3 | 2 | 7 | 19 |
| Sp.spokojen | 10 | 6 | 2 | 18 | 8 | 6 | 3 | 17 | 35 |
| Sp. nesp | 1 | 1 | 2 | 4 | 1 | 0 | 0 | 1 | 5 |
| nespokojen | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| Otázka č. 4 | | | | | | | | | |
| Ano | 11 | 5 | 6 | 22 | 6 | 6 | 4 | 16 | 38 |
| ne | 7 | 2 | 4 | 13 | 5 | 3 | 1 | 9 | 22 |
| Otázka č. 5 | | | | | | | | | |
| Ano | 15 | 7 | 9 | 31 | 8 | 7 | 4 | 9 | 50 |
| ne | 3 | 0 | 1 | 4 | 3 | 2 | 1 | 6 | 10 |
| Otázka č. 6 | | | | | | | | | |
| Ano | 9 | 2 | 3 | 14 | 3 | 3 | 2 | 8 | 22 |
| Ne | 7 | 2 | 7 | 16 | 3 | 4 | 3 | 10 | 26 |
| nevím | 2 | 3 | 0 | 5 | 5 | 2 | 0 | 7 | 12 |
| Otázka č.7 | | | | | | | | | |
| Po | 8 | 1 | 1 | 10 | 4 | 4 | 2 | 10 | |
| Út | 5 | 1 | 0 | 6 | 4 | 1 | 2 | 7 | |
| St | 6 | 3 | 2 | 11 | 5 | 4 | 2 | 11 | |
| Čt | 3 | 1 | 1 | 5 | 3 | 1 | 2 | 6 | |
| Pá | 3 | 1 | 0 | 4 | 4 | 2 | 0 | 6 | |

| | | | | | | | | | |
|---------------------|-------------|-------|-------|--------|-------|---|---|----|---|
| vše | 4 | 3 | 10 | 17 | 3 | 2 | 3 | 8 | |
| Otázka č.8 | | | | | | | | | |
| 8-10 | 4 | 3 | 6 | 13 | 2 | 3 | 1 | 7 | |
| 10-12 | 2 | 1 | 3 | 6 | 1 | 4 | 1 | 6 | |
| 12-14 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 2 | |
| 14-16 | 5 | 1 | 1 | 7 | 3 | 2 | 2 | 7 | |
| 16-18 | 11 | 4 | 2 | 17 | 7 | 2 | 1 | 10 | |
| vše | 1 | 0 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 6 | |
| Otázka č.9 | | | | | | | | | |
| Ano | 8 | 4 | 2 | 14 | 2 | 3 | 1 | 6 | |
| Ne | 6 | 2 | 6 | 14 | 6 | 4 | 4 | 13 | |
| nevím | 4 | 1 | 2 | 7 | 4 | 2 | 0 | 6 | |
| Otázka č.10 | | | | | | | | | |
| Ano | 1 | 1 | 3 | 5 | 2 | 2 | 0 | 4 | |
| Ne | 11 | 4 | 6 | 21 | 5 | 6 | 3 | 14 | |
| nevím | 6 | 2 | 1 | 9 | 4 | 1 | 2 | 7 | |
| Otázka č.11 | | | | | | | | | |
| | Velmi často | často | občas | zřídka | vůbec | | | | |
| Chápající | 9 | 25 | 12 | 7 | 0 | | | | |
| Ohleduplné | 13 | 25 | 14 | 1 | 0 | | | | |
| Vstřícné | 18 | 18 | 15 | 2 | 0 | | | | |
| Věcné | 16 | 15 | 18 | 3 | 2 | | | | |
| Lhostejné | 3 | 5 | 11 | 19 | 16 | | | | |
| Protivné | 1 | 9 | 3 | 16 | 24 | | | | |
| Urážející | 0 | 2 | 5 | 9 | 37 | | | | |
| Zesměšňující | 1 | 2 | 2 | 7 | 41 | | | | |
| Hrubé | 0 | 1 | 1 | 5 | 46 | | | | |
| Otázka č. 12 | | | | | | | | | |
| Jednička | 1 | 0 | 4 | 5 | 2 | 1 | 2 | 5 | |
| Dvojka | 10 | 7 | 5 | 22 | 7 | 6 | 3 | 16 | |
| Trojka | 6 | 0 | 1 | 8 | 2 | 1 | 1 | 4 | |
| Čtyřka | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Pětka | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

Příloha č.3: Organizační struktura Magistrátu města Hradec Králové



Příloha č.4: Rozpočet města Hradec Králové



Celkové plánované příjmy rozpočtu města na rok 2007 dosahují po úpravách provedených v měsíci červenci 2,18 mld. Kč, celkové výdaje 3,02 mld. Kč. Rozpočet tak aktuálně počítá se schodkem 836,5 mil. Kč financovaným částečně z úspor minulých let a částečně investičním úvěrem.

| | údaje v tis. Kč | | |
|----------------------|------------------|--------------------|------------|
| | Rozpočet 2007 | Plnění k 31.8.2007 | |
| Příjmy celkem | 2 179 851 | 1 596 024 | 73% |
| Daňové příjmy | 1 135 070 | 849 598 | 75% |
| Nedaňové příjmy | 320 267 | 243 791 | 76% |
| Kapitálové příjmy | 221 758 | 220 739 | 100% |
| Přijaté transfery | 502 756 | 281 895 | 56% |
| Výdaje celkem | 3 016 353 | 1 547 459 | 51% |
| Běžné výdaje | 1 812 482 | 1 100 758 | 61% |
| Kapitálové výdaje | 1 202 800 | 446 701 | 37% |
| Rezerva | 1 072 | 0 | --- |
| Saldo | | | |

Příloha č.5: Mapa centra města Hradce Králové

magistrát města Hradce Králové - Mapy.cz - Mozilla Firefox

File Edit View Go Bookmarks Tools Help

http://www.mapy.cz/#x=136309888@y=136392256@z=13@mm=ZP@sa=s@st=s@ssq=magistr%C3%A1t%20m%C4%9Bsta%20Hradce%20K%C3%A1lov%C3%A9@sss=

tbm:ZeQfCi2U-EKSOM... Getting Started Latest Headlines

ICQ Search

MAPY.CZ Internet Firmy **Mapy** Zboží Obrázky

magistrát města Hradce Králové Hledej

Zadejte ulici, město, adresu nebo firmu. Příklady - nápověda

Základní Turistická Fotomapa Další mapy

Stínování

SLEZSKÉ PŘEDMĚSTÍ

GPS Měření

Zobrazuji 1 - 10 z 18 nalezených

Nalezené firmy a body zájmu

- Magistrát města Hradec Králové**
Československé armády 408/51, Hradec Králové
První písemná... Město se... Město si... králů a...
- Magistrát města Hradec Králové**
Československé armády 408/51, Hradec Králové
Provádí kontroly ... odborů magistrátu ... města...
- Magistrát města Hradec Králové**
Československé armády 408/51, Hradec Králové
Zajišťuje rozvoj ... pro chod magistrátu a...
- Magistrát města Hradec Králové**
Československé armády 408/51, Hradec Králové
Zajištění výkonu ... pravomocí magistrátu.
- Magistrát města Hradec Králové**
Československé armády 408/51, Hradec Králové
Zajišťuje spolupráci s ... na území města,...
- Magistrát města Hradec Králové**
Československé armády 408/51, Hradec Králové
Zabezpečuje souhrnnou ... agendu města.

Done

Start

Diplomka Dokument1 - Microsof... magistrát města Hrad...

CS 10:26

Příloha č.6: Materiály z Magistrátu města Hradec Králové



