

**Univerzita Pardubice
Fakulta ekonomicko-správní
Ústav systémového inženýrství a informatiky**

Životní situace a jejich řešení v rámci obce (malého města)

Pavla Růžičková

**Bakalářská práce
2012**

Univerzita Pardubice
Fakulta ekonomicko-správní
Akademický rok: 2011/2012

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Pavla RŮŽIČKOVÁ**
Osobní číslo: **E090118**
Studijní program: **B6209 Systémové inženýrství a informatika**
Studijní obor: **Regionální a informační management**
Název tématu: **Životní situace a jejich řešení v rámci obce (malého města)**
Zadávající katedra: **Ústav systémového inženýrství a informatiky**

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

Problematika řešení životních situací občanů.
Průzkum stávajících nejčastěji řešených životních situací na webech státní správy.
Sestavení dotazníku za účelem dotazníkového šetření v rámci státní správy.
Ověření dostatečnosti aktuálního řešení životních situací.
Navržení možností pro zlepšení stávajícího stavu v oblasti státní správy.

Rozsah grafických prací:

Rozsah pracovní zprávy:

Forma zpracování bakalářské práce: **tištěná/elektronická**

Seznam odborné literatury:

DISMAN, Miroslav. **Jak se vyrábí sociologická znalost.** Praha: Karolinum, 2002. 374 s. ISBN 80-246-0139-7.

PUNCH, Keith F. **Základy kvantitativního šetření.** Praha: Portál, 2008. 152 s. ISBN 978-80-7367-381-9.

TOMEŠ, Igor. **Úvod do teorie a metodologie sociální politiky.** Praha: Portál, 2010. 440 s. ISBN 987-80-7367-680-3.



Vedoucí bakalářské práce:

Ing. Martin Novák

Ústav systémového inženýrství a informatiky

Datum zadání bakalářské práce: **3. října 2011**

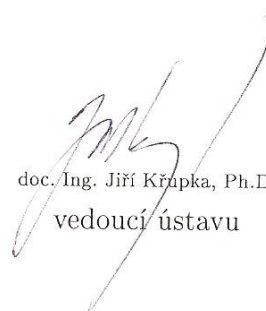
Termín odevzdání bakalářské práce: **30. dubna 2012**



doc. Ing. Renáta Myšková, Ph.D.

děkanka

L.S.



doc. Ing. Jiří Křupka, Ph.D.

vedoucí ústavu

V Pardubicích dne 3. října 2011

PROHLÁŠENÍ

Prohlašuji, že jsem tuto práci vypracovala samostatně. Veškeré literární prameny a informace, které jsem v práci využila, jsou uvedeny v seznamu použité literatury.

Byla jsem seznámena s tím, že se na moji práci vztahují práva a povinnosti vyplývající ze zákona č. 121/2000 Sb., autorský zákon, zejména se skutečností, že Univerzita Pardubice má právo na uzavření licenční smlouvy o užití této práce jako Školního díla podle § 60 odst. 1 autorského zákona, a s tím, že pokud dojde k užití této práce mnou nebo bude poskytnuta licence o užití jinému subjektu, je Univerzita Pardubice oprávněna ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které na vytvoření díla vynaložila, a to podle okolností až do jejich skutečné výše.

Souhlasím s prezenčním zpřístupněním své práce v Univerzitní knihovně Univerzity Pardubice.

V Pardubicích dne 25. 4. 2012

Pavla Růžičková

PODĚKOVÁNÍ

Tímto bych ráda poděkovala svému vedoucímu práce Ing. Martinu Novákovi za jeho pomoc a cenné rady, které mi pomohly při zpracování bakalářské práce.

ANOTACE

Tato bakalářská práce se zabývá životními situacemi obyvatel města Rychnov nad Kněžnou a jejich řešením v rámci veřejné správy. Dále popisuje oficiální stránky veřejné správy ve vztahu k řešení životních situací. V rámci práce je použito dotazníkové šetření, s jehož pomocí je zjištěno, jaké životní situace obyvatelé města řeší. Na závěr jsou získaná data vyhodnocena a jsou navrženy možnosti pro zlepšení stávajícího stavu v oblasti veřejné správy.

KLÍČOVÁ SLOVA

veřejná správa, Portál veřejné správy České republiky, průzkum, kvantitativní výzkum, dotazník, životní situace, řešení životní situace, Rychnov nad Kněžnou

TITLE

Life situations and their solutions within municipality

ANNOTATION

This Bachelor's thesis deals with life situations of the Rychnov nad Kněžnou town's population, and solutions to them in the context of public administration. It also describes official websites of public administration in relation to life situations and their solutions. As part of the thesis, a social research has been conducted to explore the life situations of the town's inhabitants. In conclusion, the data are evaluated and options of improving the current situation in the field of public administration are proposed.

KEYWORDS

public Administration, Public Administration Portal of Czech Republic, exploration, quantitative research, questionnaire, life situations, solving life situations, Rychnov nad Kněžnou

OBSAH

ÚVOD	9
1 POJEM VEŘEJNÁ SPRÁVA.....	10
2 STRUČNÁ HISTORIE VEŘEJNÉ SPRÁVY	11
2.1 POČÁTKY OBECNÍ SAMOSPRÁVY V OBDOBÍ HABSBURSKÉ MONARCHIE	11
2.2 ÚZEMNÍ SAMOSPRÁVA V MEZIVÁLEČNÉM ČESKOSLOVENSKU	12
2.3 STÁTNÍ SPRÁVA V OBDOBÍ DRUHÉ SVĚTOVÉ VÁLKY	12
2.4 VEŘEJNÁ SPRÁVA PO DRUHÉ SVĚTOVÉ VÁLCE	12
3 SOUČASNÁ VEŘEJNÁ SPRÁVA.....	14
4 ŘEŠENÍ ŽIVOTNÍCH SITUACÍ.....	15
4.1 STRÁNKY MINISTERSTVA VNITRA ČESKÉ REPUBLIKY	15
4.2 PORTÁL VEŘEJNÉ SPRÁVY ČESKÉ REPUBLIKY	15
5 VÝZKUM	19
5.1 KVALITATIVNÍ VÝZKUM	19
5.2 KVANTITATIVNÍ VÝZKUM	19
5.2.1 <i>Experimentální metody</i>	20
5.2.2 <i>Neexperimentální metody</i>	20
5.2.3 <i>Smíšený výzkum</i>	21
6 PŘÍPRAVA PRO PRŮZKUM.....	22
7 CÍLE ŠETŘENÍ A VÝZKUMNÉ OTÁZKY.....	23
8 NÁVRH DOTAZNÍKU	24
9 VOLBA VZORKU A SBĚR DAT	30
10 ZÍSKANÁ DATA	31
11 VYHODNOCENÍ DAT	39
12 NÁVRHY	47
ZÁVĚR.....	48
POUŽITÁ LITERATURA	49
SEZNAM PŘÍLOH	51

SEZNAM TABULEK

Tabulka 1: Respondenti zastížení na obou úřadech.....	30
Tabulka 2: Úřední hodiny na obou úřadech	31
Tabulka 3: Rozdělení důvodů návštěv na MěÚ do jednotlivých odborů	31
Tabulka 4: Řešení podobného problému	32
Tabulka 5: Odhadovaný počet návštěv pro vyřešení problému	32
Tabulka 6: Hodnocení přístupu pracovníků	32
Tabulka 7: Hodnocení schopnosti poradit	33
Tabulka 8: Hledání rady na internetu	33
Tabulka 9: Hledání rady na úřadě.....	33
Tabulka 10: Hledání rady v knihách	33
Tabulka 11: Hledání rady u známých.....	34
Tabulka 12: Frekvence návštěv na obou úřadech.....	34
Tabulka 13: Používání internetu.....	34
Tabulka 14: Pravidelný přístup na internet	34
Tabulka 15: Nejčastější místo přístupu na internet	35
Tabulka 16: Frekvence využívání internetu	35
Tabulka 17: Denně strávený čas na internetu.....	35
Tabulka 18: Existence řešení životních situací na internetu.....	36
Tabulka 19: Respondenti, kteří již hledali řešení na internetu	36
Tabulka 20: Rady vyhledané na Portálu veřejné správy ČR.....	36
Tabulka 21: Rady vyhledané na stránkách Ministerstva vnitra ČR	36
Tabulka 22: Rady vyhledané jinde	37
Tabulka 23: Pohlaví respondenta	37
Tabulka 24: Věkové kategorie respondentů	37
Tabulka 25: Vzdělání respondentů	38
Tabulka 26: Portál veřejné správy ČR.....	38

SEZNAM OBRÁZKŮ

Obrázek 1: Zjednodušený model výzkumu	22
Obrázek 2: Životní situace řešené na městském úřadě.....	39
Obrázek 3: Životní situace řešené na katastrálním úřadě	40
Obrázek 4: Hodnocení přístupu pracovníků k dotázaným	40
Obrázek 5: Hodnocení schopnosti úředníků poradit	41
Obrázek 6: Hledání rady na internetu.....	41
Obrázek 7: Hledání rady na úřadě	42
Obrázek 8: Hledání rady u známých	42
Obrázek 9: Pravidelný přístup na internet	43
Obrázek 10: Využívání internetu.....	43
Obrázek 11: Denně strávený čas na internetu	44
Obrázek 12: Rady vyhledané na Portálu veřejné správy ČR.....	44
Obrázek 13: Znalost Portálu veřejné správy ČR	45

SEZNAM ZKRATEK

ČR	Česká republika
KÚ	Katastrální úřad
MěÚ	Městský úřad
OSVČ	Osoba samostatně výdělečně činná
PVS	Portál veřejné správy

ÚVOD

Všichni občané se poměrně pravidelně dostávají do situace, kdy potřebují vyřídit různé úřední záležitosti. Pro většinu lidí se jedná o složitou a nepříjemnou povinnost zahrnující dlouhé fronty na úřadech, poplatky, vyplňování různých formulářů, předkládání osobních dokumentů apod.

Za účelem usnadnění a zjednodušení řešení těchto záležitostí byl vytvořen Portál veřejné správy České republiky, ale i mnoho webových prezentací ministerstev nebo obcí. Otázkou však je, do jaké míry jsou tyto stránky vhodné pro obyvatele různých věkových kategorií, s různým vzděláním.

Na začátku práce je definována veřejná správa a popsána stručná historie, dále je v práci zhodnocen a popsán Portál veřejné správy ČR a také nové stránky portálu, které byly zavedeny v březnu, stejně tak jako stránky Ministerstva vnitra ČR.

V další části je pomocí dotazníkového šetření zjišťováno, jaké životní situace řeší obyvatelé v rámci obce Rychnov nad Kněžnou, zda se řešení zjištěných životních situací vyskytuje na oficiálním portálu a zda jsou obyvatelé vůbec s existencí toho portálu obeznámeni.

Dále jsou data vhodně zpracována a prezentována v tabulkách pro každou otázku, následně je provedeno vyhodnocení dat pomocí grafů a zodpovězení výzkumných otázek.

Na závěr je provedeno zhodnocení situace a jsou stanovena doporučení, jak stávající stav zlepšit jak v rámci obce, tak i obecně.

Cílem práce tedy je zjistit, jaké životní situace obyvatelé města Rychnov nad Kněžnou řeší na městském a katastrálním úřadě, zda se řešení těchto situací nacházejí na webových stránkách veřejné správy a zda jsou vůbec obyvatelé seznámeni s existencí takových stránek, a stanovit doporučení pro zlepšení stávajícího stavu.

1 POJEM VEŘEJNÁ SPRÁVA

Pojmu veřejná správa je možno přikládat dva různé významy. Může se jednat jak o činnosti jako je spravování veřejných věcí, tak i o institucionální stránku této činnosti v určitých organizačních formách a ustálených strukturách.

První vymezení veřejné správy je označováno jako materiální, jde o souhrn všech činností předmětně souvisejících s vládnutím, spravováním a poskytováním veřejných služeb. [9]

Druhé pojetí je nazýváno formální, jde činnost organizačních jednotek a osob, jimiž jsou správní úřady jakožto přímí vykonavatelé veřejné správy, nebo úřední osoby, které vykonávají úkony správní povahy, anebo nepřímé subjekty veřejné správy [7].

V rámci historie bude využito druhé formální pojetí, zbytek práce bude zaměřen na poskytování veřejných služeb, tedy materiální pojetí.

2 STRUČNÁ HISTORIE VEŘEJNÉ SPRÁVY

Základy moderních politických a státních systémů byly položeny jako v případě většiny evropských států v období pozdního feudalismu, kdy se začínala projevovat potřeba nových státních orgánů. Tento proces byl započat v období osvícenského absolutismu za vlády Marie Terezie a Josefa II. Charakteristické pro toto období bylo postátnění správy v ústředí, zemích i krajích a podstatné zásady i do nejnižší instance. Státní správa byla profesionalizována, což pro mnoho úředníků znamenalo nutnost právnického vzdělání. Později bylo požadováno právnické studium ve všech správních odvětvích pro úředníky zabývající se konceptními pracemi. Byla udržována disciplína úřednictva, pravidelně byl sledován zájem, výkon, píle a schopnost jednotlivých úředníků. Na konci 18. století byla vydána instrukce, která měla podpořit snahu úředníků tak, aby vnikli do ducha panovníkova nařízení a neúřadovali jen mechanicky. Tereziánské a josefínské reformy v oblasti státního mechanismu byly tedy směřovány k centralizaci a odstranění stavovského vlivu ale také ke specializaci státní správy [15].

2.1 Počátky obecní samosprávy v období habsburské monarchie

V polovině 19. století byl vydán říšský obecní zákon pro jednotlivé země, ty měly reagovat vydáním vlastních obecních zřízení. Byla tedy stanovena zřízení, která vycházela ze stejného základu a vztahovala se na všechny obce zemí, vyjma statutárních měst [14][15].

Působnost obce byla rozdělena na samostatnou a přenesenou. Do samostatné působnosti byla zahrnuta především správa obecního jmění, čili volné nakládání movitým a nemovitým jměním pod dozorem zemského výboru, a záležitosti vztahující se k obecnímu svazku tj. udělování práv a občanství. Obec v rámci samostatné působnosti byla dále povinna dohlížet na bezpečnost osob a jmění, na zachování obecních silnic, cest, míst a mostů, bezpečné a snadné jízdy po silnicích a vodách a vykonávala policii. Bylo pečováno o chudé a o dobročinné obecní ústavy, mimo jiné také byly obcí udíleny policejní povolení ke stavbám, obec měla zákonem upravený vliv na střední školy, jež byly obcí udržovány, a na národní školství [14].

Přenesená působnost obcí byla v součinnosti některých věcí státní správy a později dále narůstala. Byly vydávány vysvědčení při propůjčování práva chudoby, vyhlašování dražby, soudům oznamovány úmrtí, byl organizován odhad a prodej movitých věcí apod. Ve věcech zdravotních byly obce povinny podporovat činnost státního zdravotního ústavu především potírat nakažlivé choroby. Důležitá byla i spolupůsobnost v sociální péči jako bylo zajištění nároků na odškodné a úrazové pojištění dělníků, podpora nemocenského pojištění, ochrana mládeže a dětí. Zanedbatelné nebyly ani daňové povinnosti v záležitostech pozemkové daně, daně z lihu, z piva, z cukru apod. [14][15].

2.2 Územní samospráva v meziválečném Československu

Organizace územní samosprávy nebyla dostatečná pro potřeby nově vzniklého Československa. Na okresní úrovni v Čechách působila v samosprávě okresní zastupitelstva, okresní výbory a komise. Už v době rakousko-uherské monarchie byla řazena okresní samospráva k nejslabším článkům veřejné správy, navíc byla její činnost často ochromena. A tak byly okresní výbory nahrazeny okresními správními komisemi, které nebyly tolik omezeny [14][15].

V oblasti působnosti obecných orgánů došlo jen k malým posunům. Novela k obecnímu zřízení přesto přinesla řadu demokratických prvků. Aby bylo umožněno i nemajetným zastávat funkce v obecní správě, byly členům obecních orgánů předepsány diety. Boj s korupcí mělo podpořit ustanovení, které zakazovalo členům obecních orgánů účastnit se na dodávkách a pracích zadaných obcí a hlasovat ve věcech, na nichž mohou mít jakýkoli soukromý zájem.

Vlivem hospodářské krize byla vyhrocena finančně hospodářská situace obecní samosprávy. Výše dluhů československé samosprávy rostla a umořování dluhu bylo stále finančně náročnější. Neschopností samosprávy splatit dluhy byly ohroženy finanční zájmy velkých bank. Na základě toho byly opět zvýšeny přírážky ke státním daním u obcí. V tomto období byla obecní samospráva jak svým postavením, tak i vzhledem k finančně hospodářským možnostem na samém okraji státní správy. [15]

2.3 Státní správa v období druhé světové války

Období parlamentní demokracie bylo ukončeno zároveň s druhou Československou republikou a byla započata další etapa, která se vyznačovala postupnou fašizací státu. Fašizační prvky ve státní správě byly typické především likvidací územní samosprávy a rušením samosprávných orgánů v podobě zastupitelstev. Tento proces byl dovršen rozpuštěním všech zemských zastupitelstev. Další tendence a zásahy do obecní samosprávy byly směřovány k její úplné likvidaci. Další vládní opatření ale nebyly učiněny, protože došlo k odtržení Slovenska a vyhlášení samostatného státu [15].

2.4 Veřejná správa po druhé světové válce

Po druhé světové válce nastal problém uspořádání státní správy. Proto byla obnovena myšlenka znovuzaložení národních výborů. Poválečný vývoj státní správy byl již ale směřován jiným směrem a návrat k předválečné správní organizaci nebyl uskutečněn. Byla připravována nová československá ústava. V té nebyla zahrnuta zemská zřízení, ale byl nastaven systém krajských národních výborů, který byl charakterizován jako nositel a vykonavatel státní moci, rozdíl mezi státní správou a samosprávou ale učiněn nebyl [14][15].

Krajské národní výbory byly rozšiřovány o další působnost a postupem času na ně byla převedena mimo jiné i působnost katastrálních úřadů. Národními výbory byly projednávány všechny závažné místní i celostátní otázky, byla řízena a kontrolována činnost výkonných orgánů stejně tak i činnost národních výborů nižších stupňů. Činnost národních výborů byla postupem času stále více kritizována, a tak byly po roce 1989 zrušeny [15].

3 SOUČASNÁ VEŘEJNÁ SPRÁVA

Součástí veřejné správy je stát a jeho orgány. Stát je formou organizace společnosti, která se od ostatních forem odlišuje především politickou mocí. Je nejsilnějším formalizovaným sociálním subjektem a zaručuje občanům jejich nezadatelná liská práva. Úkolem státu v sociální oblasti je vytváření podmínek pro stabilitu společenského života. Stát svými institucemi, které jsou spravovány pomocí státního aparátu, vytváří podmínky k realizaci práva [16].

Ministerstvo vnitra je ústředním orgánem státní správy pro vnitřní věci, mimo jiné pro veřejný pořádek, jména a příjmení, matriky, státní občanství, občanské průkazy, evidence obyvatel a mnoho dalších. Ministerstvo vnitra tedy má ve své působnosti veřejnou správu, nabízí služby pro veřejnost, ale i metodickou pomoc obcím, eGovernment a mnoho dalšího.

V rámci Ministerstva vnitra byla v poslední době zahájena práce na modernizaci veřejné správy. Plánem je zapojení veřejnosti do projektu odstranění byrokracie, kde by měla být umožněna veřejná diskuse apod. Ministerstvo vnitra představilo pohled na veřejnou správu jako šestiúhelník – hexagon. Hlavním prvkem je občan jako klient veřejné správy, jemuž má být usnadněn styk s úřady. Naproti tomu stojí úředník, který je základním kamenem veřejné správy a od něhož je vyžadována vysoká kvalita výkonu a průběžné vzdělávání. Velký důraz je nastaven na kvalitu řízení na všech úrovních. Další důležitý prvek je kvalitní legislativa, která je mimo jiné také základem kvalitní veřejné správy, a ministerstvo ji také považuje za hlavní nástroj k ochraně základních společenských hodnot. Legislativa by měla být co nejjednodušší a nejsrozumitelnější. Dalším aspektem jsou organizace, čili způsob a umístění výkonu, a aspekt využití moderních informačních a komunikačních technologií ve veřejné správě. Posledním prvkem jsou peníze, čili systém rozpočtování, způsob alokace zdrojů, provázání rozpočtů apod. [5]

4 ŘEŠENÍ ŽIVOTNÍCH SITUACÍ

Pro ulehčení řešení životních situací občanů bylo zřízeno několik různých webových stránek. Odkazy na řešení životních situací je možno nalézt již na oficiálních stránkách jednotlivých měst v České republice. Problematiku řešení životních situací je tedy možno nalézt i na webu Rychnova nad Kněžnou (www.rychnov-city.cz). Pro řešení životních situací jsou zde doporučeny odkazy na Ministerstvo vnitra České republiky, kde jsou poskytovány rady a služby v rámci eGovernmentu, a na Portál veřejné správy České republiky [12].

4.1 Stránky Ministerstva vnitra České republiky

Stránky Ministerstva vnitra ČR (www.mvcr.cz) obsahují informace o samotném ministerstvu, ale také služby pro veřejnost, informační servis, eGovernment, nabídky a zakázky, legislativu a další. V rámci sekce Služby pro veřejnost je možno nalézt Rady a služby občanům [5].

Tyto rady a služby pro občany jsou zde rozděleny do následujících skupin [5]:

- Obslužná aplikace eOP;
- Cestování na občanský průkaz mimo EU;
- Osobní doklady;
- Občan na úřadě;
- Pro žadatele o udělení autorizace a pro uchazeče o vykonání zkoušky;
- Jak žádat o informace;
- Občanské aktivity;
- Jak chránit sebe a svůj majetek;
- Komunikační infrastruktura veřejné správy a Centrální místo služeb;
- Archiv stránek do roku 2008.

Mimo tyto služby je možno nalézt v sekci eGovernment odkaz na Portál veřejné správy České republiky (portal.gov.cz), který je pro vyhledávání řešení životních situací nejvhodnější [5].

4.2 Portál veřejné správy České republiky

Portál veřejné správy ČR (PVS) je elektronickou branou do veřejné správy. Hlavním smyslem portálu je usnadnit občanům a firmám orientaci a komunikaci s úřady veřejné správy. Úkolem PVS je přispívání ke zvyšování kvality služeb, k modernizaci veřejné správy prostřednictvím informačních a komunikačních technologií. Portál je určen k integraci a zpřístupnění všech zveřejňovaných a veřejně přístupných informací veřejné správy pro širokou veřejnost, státní správu, samosprávu, státní i soukromé organizace, stejně tak také podnikatelům, živnostníkům a cizincům [5].

Do února roku 2012 fungovaly staré stránky Portálu veřejné správy ČR, kde bylo na stránce Životní situace možné vyhledávat v životních situacích a činnostech úřadů (viz Příloha A). V sekci životní situace bylo možno nalézt různé prvky životních situací nebo strukturované postupy pro jejich řešení ve vztahu k veřejné správě. V těchto postupech se nacházely informace o tom, jak vyřídit různá podání, případně kam se obrátit a v jakých lhůtách, kde zaplatit správní či jiné poplatky. Informace byly doprovázeny odkazy na případné formuláře nebo platné právní předpisy. Dále bylo možné zjistit kontakty na orgány veřejné správy včetně mapových služeb.

Na stránkách byl zveřejněn seznam všech životních situací, které byly ve starém systému rozděleny, podle institucí, které se jimi zabývají. [8]

Seznam životních situací byl rozdělen dle následujících institucí [8]:

- Centrum mezistátních úhrad;
- Česká národní banka;
- Česká pošta;
- Česká správa sociálního zabezpečení;
- Český statistický úřad;
- Český telekomunikační úřad;
- Český úřad zeměměřický a katastrální;
- Energetický regulační úřad;
- Hygienická stanice Hl. m. Prahy;
- Kancelář veřejného ochránce práv;
- jednotlivá ministerstva;
- Rada pro rozhlasové a televizní vysílání;
- Státní rostlinolékařská správa;
- Státní veterinární správa;
- Státní zemědělská a potravinářská inspekce;
- Úřad pro ochranu hospodářské soutěže;
- Úřad průmyslového vlastnictví;
- Výzkumný ústav bezpečnosti práce.

Tyto stránky byly značně nepřehledné a pro uživatele bylo hledání dle institucí komplikované a nejasné.

V průběhu března 2012 byly zprovozněny nové stránky Portálu Veřejné správy (viz Příloha B). Hlavní menu je přehledně rozděleno do čtyř kategorií [6]:

- Informace pro občany České republiky;
- Informace pro podnikatele a živnostníky;
- Informace pro cizince žijící v ČR;
- Služby pro orgány veřejné moci.

Po vybrání kategorie jsou zobrazeny další odkazy. V případě Informací pro občany České republiky je nabídnuta sekce Bydlení (katastr nemovitostí, stěhování, poštovní služby), sekce Doklady (cestovní doklady, matriky, jména, řidičské průkazy) a sekce Cestování (cestovní doklady, krizové situace, ověřování listin).

V rámci kategorie Informace pro podnikatele a živnostníky je nabídnuta sekce Finance (daňové přiznání, placení daní, podpora podnikání), Sociální zabezpečení (OSVČ, zaměstnavatelé, e-Podání) a Obory (doprava, média, zdravotnictví).

V kategorii Informace pro cizince žijící v ČR jsou nabídnuty sekce Manželství, Pobyt na území ČR a Státní občanství. V rámci nabídky Služby pro orgány veřejné moci jsou poskytovány Seznamy věstníků, povinně zveřejňovaných informací a formulářů, dále jsou zde k nahlédnutí dokumenty v sekci Zveřejnění. V každé z prvních třech kategorií se vždy nachází odkaz na kompletní seznam životních situací.

V těchto seznamech životních situací je možno nalézt strukturované popisy řešení úkonů ve vztahu ke státní správě. Popisy mají přesně danou strukturu, která je zadávána vždy uvedenou institucí, která zároveň odpovídá za správnost návodu. Popisy jsou centrálně spravovány redakcí, která nové životní situace kontroluje a ve spolupráci s žadateli schvaluje a uveřejňuje.

Mimo popis samotné životní situace je u každého záznamu uveden odkaz na stránku úřadu nebo instituce v rámci PVS, kde je možno nalézt další životní situace, které byly daným úřadem publikovány a také seznam všech dalších informací či elektronických formulářů. [6]

Životní situace jsou nově rozděleny na třináct skupin [6]:

- *Bydlení* – hasiči, katastr nemovitostí, odpady, poštovní služby, příspěvky a dotace, služby a sítě elektronických komunikací, stavba, stěhování.
- *Cestování* – cestovní doklady, se zvířaty, v zahraničí (krizové situace, ověřování listin), zdravotní pojištění občana.
- *Doprava* – dopravní nehody, dálniční kupóny a mýtné, evidenční karta řidiče, bodové hodnocení, paměťové karty (digitální tachograf), pozemní komunikace, profesní způsobilost řidiče, registrace vozidel, veřejná doprava, výroba a přestavba vozidla, řidičské průkazy.
- *Finance* – centrální registr úvěrů, daně (daňová přiznání, opravné prostředky, placení daní, registrační a oznamovací povinnosti, ukončení činnosti, vyměření daně, zastupování), odškodnění – finance, zdravotní pojištění.
- *Kultura* – církve, dotace, kulturní sbírky, památky a předměty, televize a rozhlas, tisk.
- *Ochrana a bezpečnost* – armáda (profesionalizace armády, převod majetku, vojenská kontrarozvědka), ochrana občanů, policie, zbraně a střelivo.
- *Občan a stát* – archivy a statistiky, cestovní doklady, elektronický podpis, evidence obyvatel, lustrace, matriky, občanské aktivity, občanské průkazy, odškodnění,

ombudsman, přístup k informacím, rejstřík trestů, rodná čísla, seznamy StB, soudy, státní majetek, státní občanství, trestní oznámení, veřejně prospěšná činnost, řidičské průkazy.

- *Příroda a zemědělství* – chráněná území, hygienický dozor, les, dřeviny, myslivost, rybaření, vodní hospodářství, zájmové činnosti, životní prostředí (ekologická likvidace vozidla, přístup k informacím).
- *Rodina* – důchodový věk, jména a příjmení, manželství, rodičovství (narození dítěte, náhradní rodinná výchova, péče o dítě), úmrtí.
- *Sociální zabezpečení* – důchodové pojištění, nemocenské pojištění, pojistné a sociální zabezpečení, státní sociální podpora.
- *Vzdělání, věda a výzkum* – doklady, mateřské školy, speciální vzdělávání, sport, střední a vyšší školy, udělení autorizace a uznání kvalifikace, volný čas, vysoké školy, věda a výzkum, základní umělecké školy, základní školy, žádost o informace.
- *Zaměstnání* – daňová přiznání, kvalifikace (hornictví a výbušniny, potraviny, požární ochrana, příroda a zemědělství, rekvalifikace, udělení autorizace a uznání kvalifikace, zdravotnické kvalifikace, zeměměřičtví), onemocnění, podpora zaměstnanosti, těhotenství a mateřství, v zahraničí, ztráta zaměstnání.
- *Zdraví* – hygiena, léčiva, potraviny, zdravotní pojištění, zdravotně postižení, zotavovací akce.

Celá stránka působí přehledněji, menu je více intuitivní a je snadnější nalézt požadovanou radu či řešení daného problému. Mnoho typových skupiny zajišťuje snadné nalezení konkrétní situace, kde je každý problém velmi podrobně popsán. Stránka je také doplněna o užitečné odkazy na CzechPoint a Datové schránky. Uživatelům je také umožněno vyhledávat v zákonech, v seznamu datových schránek a ve věstnících organizací. Aktuální řešení bylo tedy zhodnoceno jako více než dostatečné.

5 VÝZKUM

Šetření je stěžejní součástí strategie sociálně-vědního výzkumu [11]. Výzkum označuje proces vytváření nových poznatků. Jde o systematickou a naplánovanou činnost, vedoucí k zodpovězení kladených otázek, jež mají přispět k rozvoji vybraného oboru [4]. V sociálních vědách není prakticky nikdy pracováno s úplně popsáním přirozeným systémem, vždy dojde ke zkreslení, které nemá jasný charakter. Je tedy nutné pracovat s redukováním popisem reality [1].

Redukce informace v sociologickém výzkumu probíhá v několika úrovních [1]:

- redukce počtu pozorovaných proměnných;
- redukce počtu analyzovaných vztahů mezi nimi;
- redukce populace na vzorek;
- redukce časového kontinua na popis jednoho, nebo několika málo časových bodů.

5.1 Kvalitativní výzkum

V rámci kvalitativního šetření jsou obvykle pokládány otevřené otázky, nejsou tedy získávány kvantitativní nebo numerická data. Na tyto otevřené otázky je odpovídáno obvykle celými větami. Poté dochází k analýze těchto vět, aniž by byly transformovány na číselné hodnoty [11].

Jde o pružný typ výzkumu, v jeho průběhu je možno modifikovat a doplňovat otázky. Výzkum tak probíhá v delším časovém intervalu, výzkumník sleduje jedince v různých časových okamžicích. Analýza a sběr dat probíhají současně, dochází také k častému rozhodování o dalším pokračování výzkumu. Během takovýchto cyklů výzkumník přezkoumává své závěry a ověřuje popisnou, interpretační nebo teoretickou validitu výsledků.

Výstupem je zpráva o kvalitativním výzkumu, obsahuje podrobný popis místa zkoumání, rozsáhlé citace rozhovorů a poznámek, které byly pořízeny během práce v terénu. Obvykle bývá navržena určitá teorie, ve které mohou být zohledněny názory účastníků výzkumu. V kvalitativním šetření je využíváno pozorování, různé texty a dokumenty, interview a také audio a videozáznamy. Nevýhodou kvalitativního výzkumu je poměrně subjektivní výsledek, který však jde jen těžko replikovat. [4]

5.2 Kvantitativní výzkum

Kvantitativní šetření je založeno na zkoumání vztahů mezi proměnnými, jimiž je zachycována realita. Primárním cílem je nalézt, jakým způsobem jsou proměnné rozloženy a jaké mezi nimi existují vztahy a proč tomu tak je. Tyto vztahy proměnných je možno zkoumat experimentálními metodami nebo častěji používanými neexperimentálními

metodami [11]. Kvantitativní výzkum využívá náhodné výběry a silně strukturovaný sběr dat pomocí testu, dotazníků nebo pozorování [4].

5.2.1 Experimentální metody

V případě experimentálních metod je pro vědecké záměry manipulováno proměnnými, tak aby byly zkoumány jejich efekty. Výzkumník je však limitován omezenou škálou výzkumných otázek, na které by bylo možno odpovídat touto metodou [11]. Takovýto experiment musí být připraven do nejmenších podrobností před započítím sběru dat. Cílem je zamezit případnému ovlivnění rušivými proměnnými [4]. Výzkumník musí pro skutečný experiment kontrolovat experimentální proměnnou, dále musí využít alespoň jednu experimentální a jednu kontrolní skupinu, kde je nutné náhodné rozdělení jednotlivců do těchto skupin [1].

Typickými vlastnostmi pro experiment jsou [4]:

- výběr jedinců ze známé populace;
- rozřazení jedinců do jednotlivých skupin;
- plánované vyvolání změny podmínek;
- měření malého počtu definovaných proměnných;
- kontrola zbylých proměnných;
- popis chování proměnných.

Důležité je také zvážit etické aspekty experimentování, výzkumník nemůže vždy neomezeně experimentálně manipulovat s proměnnými pro účely výzkumu [11].

5.2.2 Neexperimentální metody

Dále byly vyvinuty neexperimentální metody, kde mohla být aplikována logika experimentu na neexperimentální výzkumnou situaci. Neexperimentálními kvantitativními metodami jsou tedy označovány metody kvantitativního šetření, které zkoumají vztahy mezi proměnnými. [11] Hlavní rozdíl spočívá v tom, že není uplatněna změna situace, podmínek, nebo zkušenosti jedinců. I v případě neexperimentální metody je postup detailně plánován, často je provedena i pilotní studie, která umožňuje lépe určit některé parametry [4].

Mezi typické vlastnosti patří [11]:

- výběr vzorků jedinců z několika známých populací;
- měření více proměnných;
- popis chování proměnných a zodpovídání výzkumných otázek;
- hypotézy či výzkumné otázky týkající se rozdílností jednotlivých statistických charakteristik rozdělení jednotlivých proměnných mezi skupinami, nebo vybraných proměnnými mezi sebou.

Kvantitativní šetření je tedy navrženo tak, aby byla měřením proměnných získána numerická data. Cílem šetření bude nejen popis proměnných a jejich rozložení, ale i zkoumání vztahů mezi proměnnými [11].

Kvantitativní výzkum se skládá z následujících základních částí [4]:

1. Formálně je nejprve vyjádřeno obecné tvrzení, které vysvětluje vztahy reálného světa, čili teorie.
2. Dále je provedena dedukce a stanoví se výzkumné otázky. Co je možno očekávat, za předpokladu, že teorie platí, nalezení vztahu mezi proměnnými.
3. Co je potřebné zjistit, abychom pozorovali potřebné proměnné, čili operační definice.
4. Provedení pozorování nebo měření.
5. Závěr o platnosti výzkumných otázek nebo testování hypotézy.
6. Vztažení výsledku zpět k teorii.

5.2.3 Smíšený výzkum

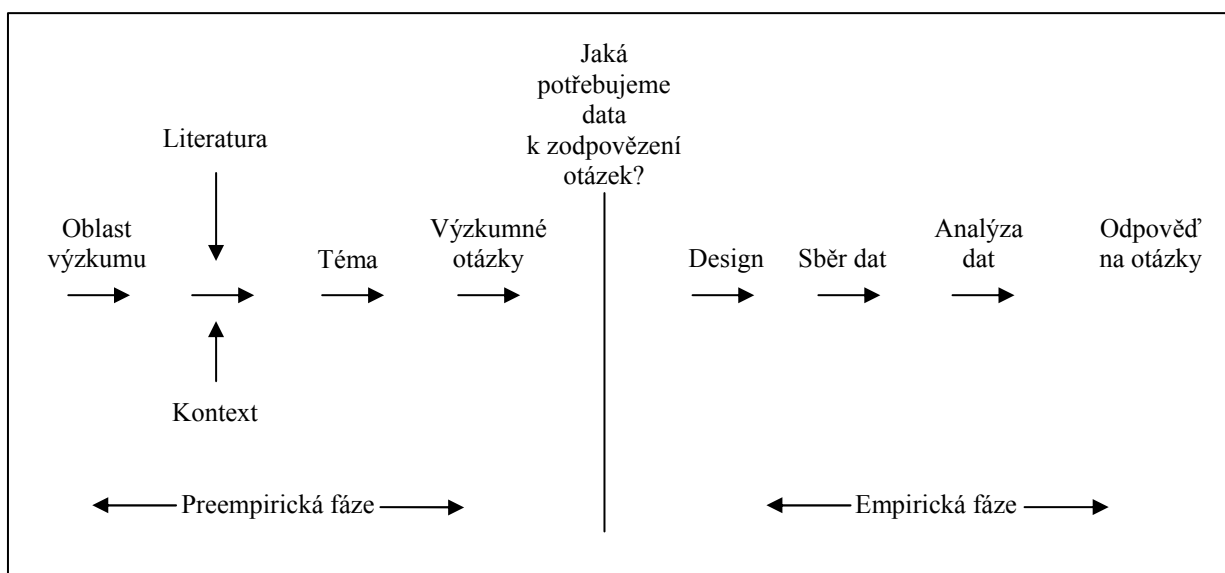
Jedná se o obecný přístup, při němž dochází ke kombinování kvalitativního a kvantitativního výzkumu. V praxi byly smíšené přístupy odedávna používány, ale až později jim byla věnována patřičná pozornost.

Ve smíšeném výzkumu je možné míchat jak typy výzkumných otázek v přípravné fázi, tak různé přístupy ke sběru dat například tím, že do dotazníku zařadíme uzavřené a zároveň i otevřené otázky. Ve fázi analýzy dat je taktéž běžné využívat různé přístupy nebo sbírat pouze kvalitativní data ale analyzovat je kvantitativně. Oproti základním metodám výzkumu jsou smíšené metody více nákladné ať už časově, či finančně. Vyšší nároky jsou také kladeny na výzkumníka, který musí ovládat více metod. Smíšený výzkum s sebou nese mnoho výhod, kterými disponuje jak kvalitativní, tak kvantitativní výzkum, přesto někteří metodologičtí puristé odmítají míšení metod či postupů. [4]

6 PŘÍPRAVA PRO PRŮZKUM

Pro zjištění, jaké životní situace řeší občané v rámci města Rychnov nad Kněžnou, bude využit průzkum v podobě neexperimentálního kvantitativního šetření menšího rozsahu a budou zpracovávána kvantitativní data. Punch [11] uvádí, že věcný příspěvek šetření malého rozsahu je často podceňován nebo přehlížen v souvislostech obecného rozšiřování našich znalostí, přehlíženým momentem je především to, že poznatky z malého šetření, dovedně a pečlivě provedeného, mohou znamenat cenný věcný příspěvek [11].

Průzkum je určen k prozkoumání daného tématu. Často se tento přístup vyskytuje, v případě kdy jsou zkoumány nové zajímavosti nebo když je předmět výzkumu poměrně nový [1]. Na Obrázku 1 je zobrazen zjednodušený model výzkumu bez hypotéz. V rámci průzkumu budou použity pouze výzkumné otázky, protože ke stanovení hypotéz není dostatek teorie a není ji tedy možné tímto způsobem testovat [10].



Obrázek 1: Zjednodušený model výzkumu

Zdroj: [11]

Výzkum má čtyři hlavní vlastnosti [11]:

- vymezuje výzkum prostřednictvím výzkumných otázek;
- určuje, jaká jsou zapotřebí data k zodpovězení těchto otázek;
- navrhuje výzkumné postupy k získání a analýze dat;
- využívá data k zodpovězení otázek.

7 CÍLE ŠETŘENÍ A VÝZKUMNÉ OTÁZKY

Jedním z cílů výzkumu je zjistit, jaké životní situace řeší obyvatelé Rychnova na Kněžnou, proto byla položena první výzkumná otázka:

1. *Jaké životní situace řeší obyvatelé města Rychnov nad Kněžnou na městském a katastrálním úřadě?*

Dalším cílem bylo zjistit, zda jsou obyvatelé města spokojeni se službami úřadu, zda jim vyhovují úřední hodiny, jak hodnotí přístup jednotlivých pracovníků a zda jsou jim pracovníci schopni poradit. Proto byla položena další otázka:

2. *Jsou obyvatelé města Rychnov nad Kněžnou, kteří řeší životní situace na městském a katastrálním úřadu, spokojeni se službami městského a katastrálního úřadu?*

Dále je třeba zjistit, kde hledají obyvatelé města radu v případě, že řeší nějaký problém. Bude tedy zjišťováno, jakými způsoby získávají občané informace a na co by tedy bylo vhodné zaměřit se v případě zvyšování informovanosti občanů.

3. *Jak nejčastěji hledají obyvatelé obce Rychnov nad Kněžnou, kteří řeší životní situace na městském a katastrálním úřadu, radu v rámci řešení své životní situace?*

V případě zaměření se na elektronickou část veřejné správy je nutné zjistit, zda obyvatelé města používají internet, zda k němu mají pravidelný přístup a jak často ho využívají.

4. *V jaké míře je mezi obyvateli města Rychnov nad Kněžnou, kteří řeší životní situace na městském a katastrálním úřadu, rozšířeno používání internetu?*

Na internetu již existují webové stránky, na kterých mohou občané nalézt informace k různým životním situacím, týkající se nejen městského a katastrálního úřadu. Portál veřejné správy ČR byl poprvé zprovozněn v roce 2004, od roku 2005 byl spravován v podobě, ve které byl znám do února roku 2012. Poslední důležitou otázkou tedy je:

5. *Vědí obyvatelé města Rychnov nad Kněžnou, kteří řeší životní situace na městském a katastrálním úřadu, o existenci Portálu veřejné správy České republiky na internetu?*

8 NÁVRH DOTAZNÍKU

Při tvorbě dotazníku je důležité vyhnout se častým chybám a držet se následujících doporučení. Otázka musí být položena tak, aby byla zkoumané osobě srozumitelná a osoba jí správně porozuměla. Respondenti musí otázku chápat stejně jako je chápána výzkumníkem. Data musí být srovnatelná. Důležité je také ujistit se, že každý používá určitý termín ve stejném smyslu, jako výzkumník.

Je vhodné vyvarovat se situace, kdy zkoumaná osoba není ochotna odpovědět na zadanou otázku. Ta může být pro respondenta nepříjemná, nebo se může cítit ohrožen, když otázka zasahuje do jeho soukromí. Také neznalost respondenta může být častým zdrojem zkreslení. Zkoumaná osoba jen nerada přiznává, že nerozumí některému výrazu v otázce, nebo na otázku samotnou nezná odpověď. Nepravdivá odpověď může být ale záměrná a to v případě, že je určitá odpověď pro respondenta spojena s představou buď negativní sankce (pokuta), či pozitivní sankce (respondent se chce ukázat v lepším světle). S různými problémy může být spojena i verbalizace, kdy je pro respondenta nepříjemné vyslovit nějakou nepříjemnou alternativu odpovědi. Takové situaci lze předejít tak, že je v řízeném rozhovoru osobě předložen tištěný lístek se seznamem alternativních odpovědí, a zeptat se, která alternativa nejlépe vystihuje právě jeho situaci. [3]

Při tvorbě dotazníku byl brán ohled na všechna výše uvedená doporučení. V dotazníku byly použity dvě základní skupiny otázek, otázky týkající se názorů nebo chování respondentů a otázky za účelem zjištění demografických údajů. V první skupině byly zahrnuty otázky zaměřené k vlastnímu problému a dále otázky pomocné a kontrolní, do druhé skupiny byly zařazeny otázky identifikační, ty byly v dotazníku zařazeny ke konci, aby respondent neměl hned z počátku pocit, že je ohroženo jeho soukromí.

Často byly využity uzavřené otázky, u kterých jsou nabízeny varianty odpovědí. Tyto varianty mohou být dvě, v tom případě se jedná o alternativní otázky, nebo je možné nabídnout více než dvě varianty – otázky selektivní. V těchto variantách jsou zahrnuty všechny možné odpovědi a je kladen důraz na to, aby byly odpovědi jednoznačné a nepřekrývaly se.

Opakem uzavřených jsou otázky otevřené, kdy má respondent za úkol odpověď vypsát, škála hodnot je pak vytvořena dodatečně na základě odpovědí, které respondenti uvedli. Je tak eliminována absence předem neznámé varianty odpovědi. Dále je možno použít i polouzavřené otázky, kdy respondent může vybrat některou z odpovědí nebo uvést svoji odlišnou variantu.

Je nutné seřadit otázky tak, aby byl zachován logický sled dotazů, a věnovat pozornost tomu, aby předchozí otázky nebyly zkreslovány odpověďmi na otázky následující. [13]

Navržené otázky

V dotazníku jsou nejprve pokládány otázky na řešené situace občanů, na většinu z nich by měl být schopen odpovědět každý respondent. Poté následují otázky na užívání internetu, které byly umístěny do druhé poloviny dotazníku z toho důvodu, aby nebyl respondent odrazen od vyplňování v případě, že internet nepoužívá a následující otázky tak má z toho důvodu vynechat. Demografické otázky jsou pokládány na konci dotazníku, aby nebyl respondent hned v úvodu odrazen otázkami, které se mu mohou zdát nepříjemné, či příliš osobní. Jako poslední je uvedena otázka, která v případě, že by byla položena dříve, mohla ovlivnit odpovědi na ostatní otázky.

1. *Vyhovují Vám úřední hodiny na tomto úřadě?*

- a) *ano*
- b) *ne*

První otázka je uzavřená a nabízí se zde alternativní dopovědi, respondent tedy musí odpovědět jednoznačně. Zároveň se jedná o jednoduchou otázku, na kterou je možné jednoduše odpovědět a respondent by se tak neměl cítit nijak ohrožen.

2. *Jaký je důvod Vaší návštěvy úřadu?*

Vypište:

Druhá otevřená otázka vyžaduje vyjádření respondenta. Důvody pro návštěvu úřadu mohou být různé, proto nejsou nijak omezeny možnostmi. Bude tak také zamezeno ztrátě dat v případě, že by se respondent do nabízených odpovědí nezařadil správně. Případné kategorie budou vytvořeny až po shromáždění všech dat.

3. *Už jste někdy podobný problém řešil/a?*

- a) *ano*
- b) *ne*

Tato uzavřená otázka plynule navazuje na předešlou. Cílem je zjistit, zda respondent řeší problém opakovaně, či pravidelně, nebo zda přišel na úřad řešit úplně nový problém.

4. *Váš problém vyžaduje:*

- a) *jednu až dvě návštěvy úřadu*
- b) *více návštěv úřadu*

Další uzavřená otázka má za úkol zjistit, zda bude respondent nucen navštívit úřad vícekrát, než bude jeho problém vyřešen. Otázka je stylizována tak, aby respondent přirozeně doplnil tvrzení, podle své situace.

5. *Jak byste ohodnotil/a přístup pracovníků městského/katastrálního úřadu?*

- a) *velmi dobrý*
- b) *spíše dobrý*
- c) *spíše špatný*
- d) *velmi špatný*
- e) *nevím, neměl/a jsem příležitost posoudit*

Pátá otázka nabízí selektivní varianty odpovědí. Respondentovi je tak umožněno lépe se zařadit do škály hodnocení. K otázce byla zařazena i odpověď „nevím, neměl/a jsem příležitost posoudit“ pro případ, že by respondent nebyl v dostatečném kontaktu s pracovníky, a danou situaci tak nemohl posoudit. Tato varianta byla doplněna po pilotním testování dotazníku, kdy se respondent necítil být kompetentní k takovému hodnocení a odmítal přístup pracovníků ohodnotit. V otázce jsou uvedeny oba úřady, respondent tedy odpovídá podle toho, na jakém úřadě se momentálně nachází, otázka mu je i tak interpretována, tento případ se objevuje ve více otázkách.

6. *Jsou Vám pracovníci tohoto úřadu schopni poradit?*

- a) *ano, vždy*
- b) *spíše ano*
- c) *spíše ne*
- d) *ne, vůbec*
- e) *nevím, neměl/a jsem příležitost posoudit*

Jako další je zařazena otázka stejného typu, opět se týká hodnocení pracovníků respondentem.

7. *Kde všude hledáte radu v případě, že řešíte nějaký problém týkající se městského/katastrálního úřadu? (možno označit více možností)*

- a) *na internetu*
- b) *zeptám se na úřadě*
- c) *v knihách nebo v jiných publikacích*
- d) *zeptám se známých*
- e) *jinde (vypište):*

Sedmá polouzavřená otázka nabízí čtyři různé selektivní odpovědi a možnost vlastní odpovědi v případě, že respondent nenalezne vhodnou odpověď mezi navrženými. Za otázkou je v závorce uvedeno, že je možné označit více odpovědí najednou. Poznámka je umístěna přímo za otázkou, aby respondent již dopředu počítal s možností výběru více možností.

8. *Jak často chodíte na městský/ katastrální úřad z důvodu řešení životní situace?*

- a) *více než jednou týdně*
- b) *jednou týdně*
- c) *méně než jednou týdně*
- d) *méně než jednou měsíčně*
- e) *méně než jednou ročně*

Tato uzavřená otázka zkoumá, jak moc je respondent zblhlý v řešení různých problémů v rámci městského a katastrálního úřadu.

9. *Použil/a jste už někdy internet?*

- a) *ano*
- b) *ne*

(pokud odpovíte možností b – ne, přejděte na otázku č. 14)

Jedná se o první otázku na používání internetu. Respondent v případě, že internet nikdy nepoužil, přeskočí z otázky č. 9 na otázku č. 14, není tak zbytečně zdržován otázkami, které pro něj nejsou vhodné, a je rovnou přeměrován. Poznámka je umístěna až na konec, aby respondent nebyl v průběhu otázky rušen.

10. *Máte pravidelný přístup na internet?*

- a) *ano*
- b) *ne*

Navazující uzavřená otázka je jasně položena a jsou opět nabízeny dvě alternativní odpovědi. Otázka tematicky navazuje na předchozí.

11. *Odkud nejčastěji přistupujete na internet?*

- a) *z domova*
- b) *z práce / ze školy*
- c) *odjinud (vypište):*

Jedenáctá otázka je polouzavřená, nabízí možnost vlastní odpovědi. V případě, že by se v konečných datech nějaká odpověď opakovala častěji, je možné vytvořit další alternativu odpovědi a zkoumat tak více variant, než bylo na začátku průzkumu předpokládáno.

12. *Jak často využíváte internet?*

- a) *každý den*
- b) *několikrát do týdne*
- c) *jednou za týden*
- d) *méně než jednou týdně*
- e) *vůbec*

Tato otázka nabízí opět selektivní odpovědi, mezi něž byla zařazena i odpověď e – vůbec, pro případ, že by respondent v současné době vůbec nechodil na internet, přestože internet již dříve používal.

*13. V případě, že využíváte internet každý den, kolik času denně strávíte na internetu?
(v opačném případě otázku vynechejte)*

- a) méně než 2 hodiny*
- b) 2 – 4 hodiny*
- c) 4 a více*

Třináctá otázka je doplněna poznámkou, která umožňuje otázku vynechat v případě, že respondent internet nevyužívá každý den. Poznámka je umístěna za otázkou, aby se respondent nemusel zdržovat čtením všech variant odpovědí.

14. Myslíte si, že na internetu existují webové stránky, které lidem pomáhají řešit jejich životní problémy, týkající se městského/katastrálního úřadu? (v případě, že jste internet nikdy nepoužíval/a pokračujte otázkou č. 17)

- a) ano*
- b) ne*
- c) nevím*

Čtrnáctá otázka kromě obvyklých alternativních odpovědí ano a ne umožňuje i variantu c – nevím. V této otázce je zkoumáno, zda respondent o daných stránkách ví, není proto žádoucí, aby se přikláněl k jedné z alternativních odpovědí, když si není jist.

15. Hledal/a jste už někdy takovou stránku?

- a) ano*
- b) ne*

Další uzavřená otázka tematicky navazuje a nabízí již klasické alternativní odpovědi, střední cesta respondentovi není nabídnuta.

*16. V případě, že jste úspěšně vyhledal/a takové rady na internetu, kde to bylo?
(v opačném případě otázku vynechejte)*

- a) Portál veřejné správy České republiky (portal.gov.cz)*
- b) stránky Ministerstva vnitra České republiky (www.mvcr.cz)*
- c) jinde (vypište):*

Blok otázek zaměřených na internet zakončuje polouzavřená otázka, nabízející v odpovědích konkrétní webové stránky. Tato otázka je záměrně kladena ke konci, aby respondent nebyl ovlivněn. Ke dvěma možnostem je respondentovi umožněno vyplnit vlastní odpověď.

17. Pohlaví

- a) žena*
- b) muž*

Sedmnáctá otázka je první ze tří demografických otázek. Otázky jsou osobního rázu, a proto jsou umístěny ke konci dotazníku, respondent po zodpovězení většiny dotazníku už nejspíš odpoví, navíc od něj již byla získána většina dat.

18. Ročník narození:

Následuje otevřená otázka, jež má za cíl zjistit respondentův věk. Otázka byla formulována co nejšetrněji, aby se respondent necítil ohrožen.

19. Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání?

- a) základní vzdělání*
- b) vyučen, středoškolské vzdělání bez maturity*
- c) vyučen s maturitou*
- d) středoškolské vzdělání s maturitou*
- e) vyšší odborné vzdělání*
- f) vysokoškolské vzdělání*

Demografické otázky jsou zakončeny uzavřeným dotazem na nejvyšší dosažené vzdělání.

20. Slyšel/a jste už někdy dříve o Portálu veřejné správy České republiky na internetu (portal.gov.cz)?

- a) ano*
- b) ne*

Celý dotazník je zakončen uzavřenou otázkou, která by na jiné než poslední pozici mohla ovlivnit respondentovy odpovědi, proto byla zařazena až za demografické otázky.

První verze dotazníku byla vyzkoušena za pomoci pilotního testování. Dotazník byl vyplněn malou skupinou respondentů. Bylo tak upozorněno na otázky, které nebyly zcela jasné nebo byly dvojznačné. Zároveň byly také objeveny chybné alternativy odpovědí. Proto byl dotazník dále optimalizován, otázky byly upřesněny a vhodněji definovány, dále byly opraveny nejasné odpovědi a doplněny chybějící alternativy odpovědí, které se zdály časté nebo důležité. Pozornost byla také věnována seřazení otázek podle tématu. K dotazníku byl vytvořen průvodní dopis, který objasňuje, z jakého důvodu je respondent dotazován, k jakému účelu bude dotazník sloužit a kolik času zabere jeho vyplnění. Nechybí ani ujištění, že jde o anonymní dotazník (viz Příloha C).

9 VOLBA VZORKU A SBĚR DAT

Data byla sbírána na městském a katastrálním úřadě v Rychnově nad Kněžnou se souhlasem vedení obou úřadů. Velikost vzorku byla zvolena na minimálně 100 respondentů také vzhledem k plánovanému zpracování dat v programu SPSS Clementine. Dotazování probíhalo v druhé polovině března roku 2012 během úředních hodin pro veřejnost na městském úřadě v pondělí a ve středu v čase od 8 do 17 hodin, na katastrálním úřadu v pondělí a ve středu od 8 do 17 hodin a ve čtvrtek od 8 do 12 hodin. Trvání průzkum bylo naplánováno na dva až tři týdny, dokud nebylo zajištěno dostatečné množství respondentů. Odpovědi respondentů se vztahují ke staré podobě Portálu veřejné správy České republiky, kterou občané znali do února roku 2012. Oslovováni byli ti občané Rychnova nad Kněžnou, kteří již byli na úřadě obslouženi a byli tak schopni posoudit kvalitu služby.

Nakonec bylo získáno 104 respondentů, z toho 68 respondentů bylo dotazováno na městském úřadu a 36 na katastrálním. Procentuální rozdělení vzorku je možno vidět v následující tabulce.

Tabulka 1: Respondenti zastižení na obou úřadech

Místo průzkumu	Počet respondentů	Podíl
Městský úřad	68	65,38%
Katastrální úřad	36	34,62%
Celkem	104	100,00%

Zdroj: vlastní zpracování

10 ZÍSKANÁ DATA

Získaná data byla přepsána a následně zpracována v programech MS Excel a SPSS Clementine. Pro jednotlivé odpovědi byly za pomoci výše zmíněného programu vytvořeny tabulky a grafy. Byly vypočteny četnosti odpovědí a jejich procentuální zastoupení (viz Příloha F, Část 2).

Z odpovědí na otázku č. 1 je patrné, že většině respondentů vyhovují úřední hodiny a není pro ně tedy problém, řešit své životní situace v daných časech. Například dopravní odbor před nedávnou dobou prodloužil své úřední hodiny o úterý 8 – 17 hodin, na stavebním odboru zase platí úřední hodiny každý všední den ve stejném čase.

Tabulka 2: Úřední hodiny na obou úřadech

Úřední hodiny	Počet odpovědí	Podíl
Vyhovují	95	91,35%
Nevyhovují	9	8,65%
Celkem	104	100,00%

Zdroj: vlastní zpracování

Pro otázku č. 2 byli respondenti nejprve rozděleni podle úřadu, na kterém byli dotazováni (viz Tabulka 1). Poté byly pro přehlednost jednotlivé důvody návštěv rozděleny podle odborů, názvy odborů byly inspirovány odbory na městském úřadě v Pardubicích, protože v Rychnově nad Kněžnou došlo ke slučování odborů a rozdělení by tak bylo příliš obecné. Jak je možno vidět v Tabulce 3, nejčastěji byl v rámci městského úřadu navštěvován odbor dopravy a správní odbor, kdy se nejčastěji jednalo o zařizování nových dokladů, nebo zápis do evidence motorových vozidel.

Tabulka 3: Rozdělení důvodů návštěv na MěÚ do jednotlivých odborů

Důvod návštěvy MěÚ	Počet návštěv	Podíl
Odbor dopravy	25	36,76%
Správní odbor	22	33,82%
Odbor sociální věci	8	11,76%
Finanční odbor	7	10,29%
Stavební odbor	5	7,35%
Celkem	67	100,00%

Zdroj: vlastní zpracování

Zda obyvatelé města podobný problém řešili již vícekrát, bylo dotazováno otázkou č. 3. Z výsledků průzkumu bylo zjištěno, že většina obyvatel, řeší daný problém opakovaně (viz Tabulka 4).

Tabulka 4: Řešení podobného problému

Podobný problém	Počet odpovědí	Podíl
Řešil/a	73	85,58%
Neřešil/a	31	14,42%
Celkem	104	100,00%

Zdroj: vlastní zpracování

Prostřednictvím otázky č. 4 bylo zjištěno, že většina respondentů vyřeší problém během jedné, maximálně dvou návštěv (viz Tabulka 5).

Tabulka 5: Odhadovaný počet návštěv pro vyřešení problému

Odhadovaný počet návštěv	Počet odpovědí	Podíl
Jedna až dvě	89	85,58%
Více	15	14,42%
Celkem	104	100,00%

Zdroj: vlastní zpracování

Pomocí otázky č. 5 bylo zjištěno, že většina respondentů je s přístupem pracovníků spokojena a hodnotí ho kladně, záporně byli pracovníci úřadu hodnoceni jen minimálně (viz Tabulka 6).

Tabulka 6: Hodnocení přístupu pracovníků

Přístup pracovníků	Počet odpovědí	Podíl
Velmi dobrý	69	66,35%
Spíše dobrý	34	32,69%
Spíše špatný	1	0,96%
Velmi špatný	0	0,00%
Neví, neměl/a možnost posoudit	0	0,00%
Celkem	104	100,00%

Zdroj: vlastní zpracování

Stejně tak byla hodnocena i schopnost pracovníků městského a katastrálního úřadu poradit obyvatelům města odpověďmi na otázku č. 6 (viz Tabulka 7).

Tabulka 7: Hodnocení schopnosti poradit

Schopnost poradit	Počet odpovědí	Podíl
Ano, vždy	74	71,15%
Spíše ano	26	25,00%
Spíše ne	3	2,88%
Ne, vůbec	0	0,00%
Neví, neměl/a možnost posoudit	1	0,96%
Celkem	104	100,00%

Zdroj: vlastní zpracování

Z otázky č. 7 bylo zjištěno, že občané nejčastěji shání rady ohledně řešení životních situací na internetu nebo se zeptají přímo na úřadě (viz Tabulka 8 a 9).

Tabulka 8: Hledání rady na internetu

Hledání rady na internetu	Počet odpovědí	Podíl
Hledá na internetu	58	55,77%
Nehledá na internetu	46	44,23%
Celkem	104	100,00%

*Zdroj: vlastní zpracování***Tabulka 9:** Hledání rady na úřadě

Hledání rady na úřadě	Počet odpovědí	Podíl
Zeptá se na úřadě	51	49,04%
Nezeptá se na úřadě	53	50,96%
Celkem	104	100,00%

Zdroj: vlastní zpracování

Naopak v knihách a jiných publikacích občané řešení téměř nehledají, spíše se obrátí na své známé - tak hledá radu více než pětina oslovených (viz Tabulka 10 a 11).

Tabulka 10: Hledání rady v knihách

Hledání rady v knihách	Počet odpovědí	Podíl
Hledá v knihách	2	1,92%
Nehledá v knihách	102	98,08%
Celkem	104	100,00%

Zdroj: vlastní zpracování

Tabulka 11: Hledání rady u známých

Hledání rady u známých	Počet odpovědí	Podíl
Zeptá se známých	22	21,15%
Nezeptá se známých	82	78,85%
Celkem	104	100,00%

Zdroj: vlastní zpracování

Z odpovědí na otázku č. 8 bylo zjištěno, že více než polovina oslovených navštěvuje městský a katastrální úřad méně než jednou ročně, čtvrtina respondentů pak řeší problémy na úřadech méně než jednou měsíčně (viz Tabulka 12).

Tabulka 12: Frekvence návštěv na obou úřadech

Frekvence návštěv	Počet odpovědí	Podíl
Více než jednou týdně	5	4,81%
Jednou týdně	1	0,96%
Méně než jednou týdně	4	3,85%
Méně než jednou měsíčně	27	25,96%
Méně než jednou ročně	67	64,42%
Celkem	104	100,00%

Zdroj: vlastní zpracování

Další otázky již byly zaměřeny především na využívání internetu a podobnou problematiku. Internet podle odpovědí na otázku č. 9 používá téměř 90 % oslovených (viz Tabulka 13).

Tabulka 13: Používání internetu

Používání internetu	Počet odpovědí	Podíl
Již použil internet	93	89,42%
Nikdy nepoužil internet	11	10,58%
Celkem	104	100,00%

Zdroj: vlastní zpracování

Jak bylo zjištěno v otázce č. 10, většina respondentů, která již někdy použila internet, má i nadále k internetu pravidelný přístup. (viz Tabulka 14).

Tabulka 14: Pravidelný přístup na internet

Pravidelný přístup na internet	Počet odpovědí	Podíl
Má pravidelný přístup	92	88,46%
Nemá pravidelný přístup	1	0,96%
Nikdy nepoužíval/a internet	11	10,58%
Celkem	104	100,00%

Zdroj: vlastní zpracování

V Tabulce 15 jsou zobrazeny odpovědi na otázku č. 11, kde je zřejmé, že většina oslovených přistupuje nejčastěji na internet z domu, necelá pětina respondentů má pak častěji možnost připojit se z práce. Výsledky se týkají jen respondentů, kteří používají internet.

Tabulka 15: Nejčastější místo přístupu na internet

Nejčastější přístup na internet	Počet odpovědí	Podíl
Z domova	74	79,57%
Z práce/ze školy	18	19,35%
Odjinud	1	1,08%
Celkem	93	100,00%

Zdroj: vlastní zpracování

Z odpovědí na otázku č. 12 bylo zjištěno, že většina respondentů používá internet každý den, pouhá desetina internet nevyužívá vůbec (viz Tabulka 16).

Tabulka 16: Frekvence využívání internetu

Jak často využívají respondenti internet	Počet odpovědí	Podíl
Každý den	74	71,15%
Několikrát do týdne	11	10,58%
Jednou za týden	4	3,85%
Méně než jednou týdně	4	3,85%
Vůbec	11	10,58%
Celkem	104	100,00%

Zdroj: vlastní zpracování

Dále bylo zjišťováno, kolik hodin denně stráví oslovení na internetu, z odpovědí na otázku č. 13 bylo zjištěno, že více než polovina respondentů stráví na internetu denně méně než dvě hodiny, třetina pak dvě až čtyři hodiny a zbytek respondentů tráví surfováním čtyři a více hodin (viz Tabulka 17). Výsledky se týkají jen respondentů, kteří používají internet denně.

Tabulka 17: Denně strávený čas na internetu

Kolik hodin denně	Počet odpovědí	Podíl
Méně než 2 hodiny	41	55,41%
2 - 4 hodiny	24	32,43%
4 a více	9	12,16%
Celkem	74	100,00%

Zdroj: vlastní zpracování

Z odpovědí na otázku č. 14 bylo zjištěno, že více než čtvrtina lidí netuší, zda na internetu existují stránky, které lidem pomáhají řešit jejich životní problémy (viz Tabulka 18).

Tabulka 18: Existence řešení životních situací na internetu

Existence řešení na internetu	Počet odpovědí	Podíl
Ano	74	71,15%
Ne	5	4,81%
Nevím	25	24,04%
Celkem	104	100,00%

Zdroj: vlastní zpracování

Dále bylo zjišťováno otázkou č. 15, zda oslovení v případě, že si myslí, že na internetu existují řešení životních problémů, takové stránky již někdy hledali. Více než polovina oslovených řešení svého problému na internetu nikdy nehledala (viz Tabulka 19). Výsledky v tabulce se týkají pouze respondentů, kteří používají internet.

Tabulka 19: Respondenti, kteří již hledali řešení na internetu

Hledání řešení internetu	Počet odpovědí	Podíl
Ano	45	48,39%
Ne	48	51,61%
Celkem	93	100,00%

Zdroj: vlastní zpracování

Následně bylo otázkou č. 16 zjišťováno, kde respondenti, kteří hledali takové stránky, našli řešení pro svůj problém. Pouhých 15 % oslovených našlo rady na Portálu veřejné správy ČR, který je specializován právě na řešení životních situací (viz tabulka 20). A méně než desetina respondentů našla rady na stránkách Ministerstva vnitra ČR (viz Tabulka 21).

Tabulka 20: Rady vyhledané na Portálu veřejné správy ČR

Rady vyhledány na portal.gov.cz	Počet odpovědí	Podíl
Ano	16	15,38%
Ne	88	84,62%
Celkem	104	100,00%

*Zdroj: vlastní zpracování***Tabulka 21:** Rady vyhledané na stránkách Ministerstva vnitra ČR

Vyhledáno na www.mvcr.cz	Počet odpovědí	Podíl
Ano	8	7,69%
Ne	96	92,31%
Celkem	104	100,00%

Zdroj: vlastní zpracování

Možnost vyhledání stránky „jinde“ označila necelá čtvrtina oslovených (viz Tabulka 22). Konkrétně na katastrálním úřadě oslovení v jedenácti případech hledají informace na Českém

úřadě zeměměřickém a katastrálním (www.cuzk.cz). Častou odpovědí také bylo, že respondent rady našel, ale nepamatoval si již, kde to bylo.

Tabulka 22: Rady vyhledané jinde

Rady vyhledány na jiných stránkách	Počet odpovědí	Podíl
Ano	25	24,04%
Ne	79	75,96%
Celkem	104	100,00%

Zdroj: vlastní zpracování

Ke konci dotazníku byly položeny 3 demografické otázky, první z nich, otázka č. 17 měla za úkol zjistit pohlaví respondenta, odpovědi je možno vidět v Tabulce 23.

Tabulka 23: Pohlaví respondenta

Pohlaví	Počet odpovědí	Podíl
Žena	42	40,38%
Muž	62	59,62%
Celkem	104	100,00%

Zdroj: vlastní zpracování

Další otázka č. 18 zjišťovala ročník narození, ze kterého byl vypočítán věk respondenta. Pro lepší zpracování byla data upravena do šesti věkových kategorií (viz Tabulka 24), nejmladší respondent byl ve věku 20 let, naopak nestaršímu bylo 83 let.

Tabulka 24: Věkové kategorie respondentů

Věkové kategorie respondentů	Počet respondentů	Podíl
Méně než 29	22	21,15%
30 – 39	22	21,15%
40 – 49	19	18,27%
50 – 59	17	16,35%
60 – 69	13	12,50%
70 a více	11	10,58%
Celkem	104	100,00%

Zdroj: vlastní zpracování

Poslední demografická otázka č. 19 byla zaměřena na vzdělání. Největší podíl tvoří středoškolské vzdělání s maturitou, jedná se o necelou polovinu respondentů (viz Tabulka 25).

Tabulka 25: Vzdělání respondentů

Vzdělání	Počet odpovědí	Podíl
Základní	4	3,85%
Vyučen/středoškolské bez maturity	28	26,92%
Vyučen s maturitou/středoškolské s maturitou	48	46,15%
Vyšší odborné	4	3,85%
Vysokoškolské	20	19,23%
Celkem	104	100,00%

Zdroj: vlastní zpracování

Poslední otázkou č. 20, byla zkoumána informovanost respondentů o Portálu veřejné správy ČR, bylo zjištěno, že necelá polovina respondentů nikdy dříve neslyšela o PVS (viz Tabulka 26).

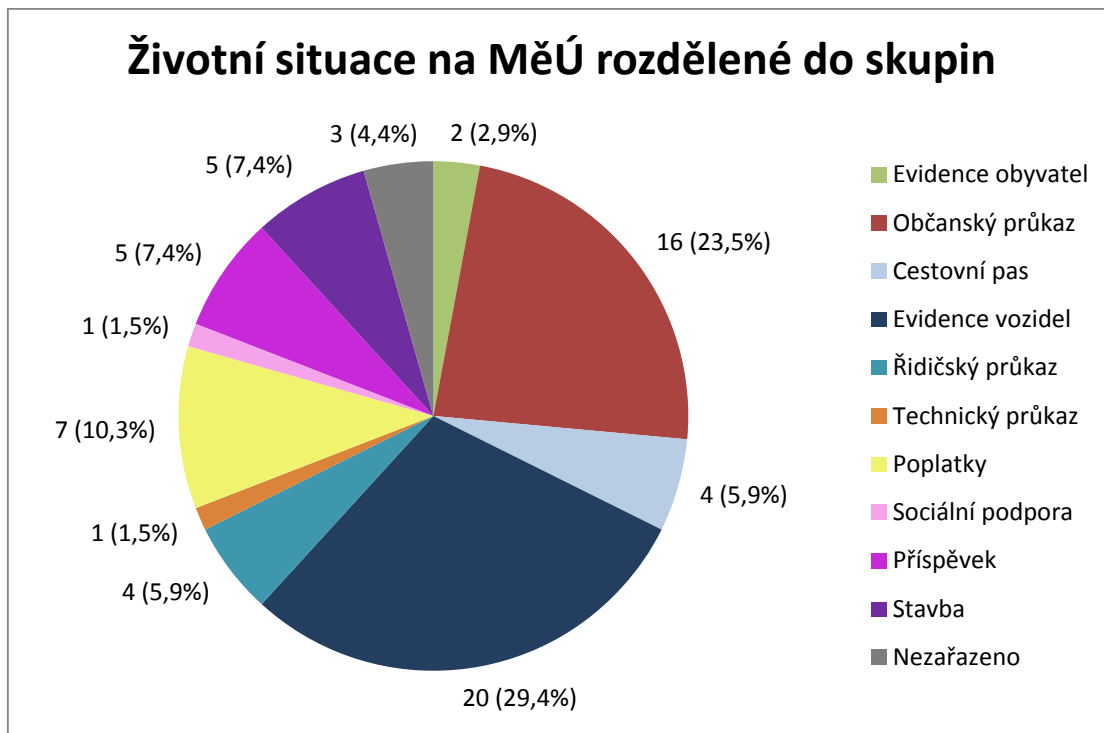
Tabulka 26: Portál veřejné správy ČR

Portál veřejné správy ČR	Počet odpovědí	Podíl
Zná	57	54,81%
Nezná	47	45,19%
Celkem	104	100,00%

Zdroj: vlastní zpracování

11 VYHODNOCENÍ DAT

První výzkumnou otázkou je kladeno na cíl zjištění, jaké životní situace obyvatelé ve městě řeší. Životní situace jsou nejčastěji řešeny na městském úřadě, konkrétně v oblasti dopravní a správní. Podobné odpovědi pro městský úřad byly rozděleny do skupin. Nejčastěji byly řešeny problém v souvislosti s evidencí vozidel, jak je naznačeno na Obrázku 2.

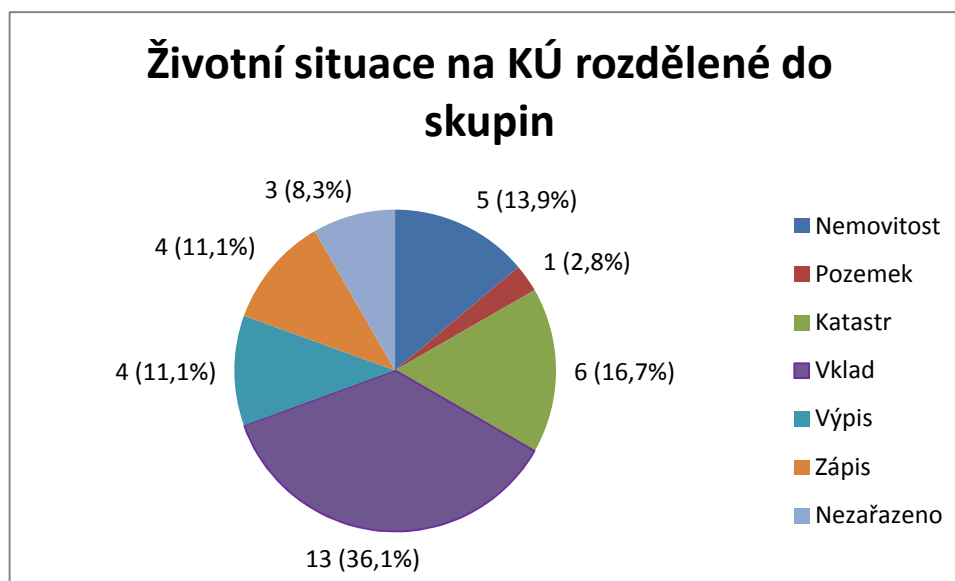


Obrázek 2: Životní situace řešené na městském úřadě

Zdroj: vlastní zpracování

V rámci evidence vozidel byly řešeny změny v registraci vozidel jako přihlášení a odhlášení vozidla, motocyklu či přívěsu, dále byly na dopravním odboru také zřizovány řidičské průkazy. Jako druhá nejčastěji řešená životní situace se ukázalo zřizování občanských průkazů ve správním odboru, ať už z důvodu ztráty dokladů, či vypršení lhůty platnosti průkazu. Méně časté bylo zřizování cestovních pasů, ty jsou nejčastěji zřizovány v době dovolených. Poměrně časté bylo i placení poplatků. Desetina oslovených platila poplatek za psa a odpad na finančním odboru. V rámci odboru sociálních věcí byli často osloveni respondenti, kteří úřad navštívili kvůli příspěvku na imobilitu. Zastoupení ve skupině sociální podpory je velmi nízké, z důvodu velmi častého odmítnutí při dotazování. Většina obyvatel, řešících problém v rámci odboru sociální podpory, se v dané chvíli nacházela v tíživé životní situaci, o které se neměli zájem bavit. V neposlední řadě byla řešena i stavební povolení, či rekonstrukce na stavebním odboru.

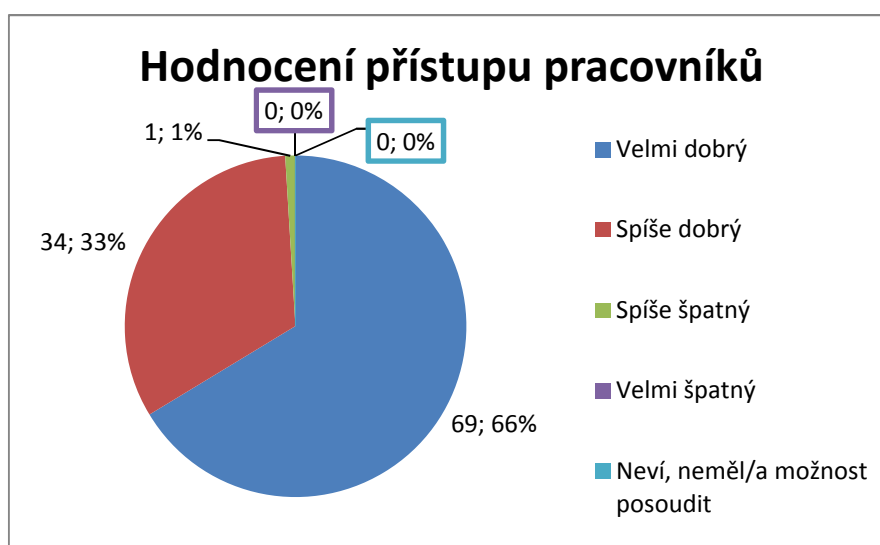
Na katastrálním úřadě byl nejčastějším důvodem návštěvy vklad do katastru a nahlédnutí do katastru. Dále byly často řešeny smlouvy týkající se nemovitostí, jako jsou kupní smlouvy, a převody nemovitostí. Dále oslovení přicházeli pro výpis z katastru nebo naopak z důvodů zápisu do katastru.



Obrázek 3: Životní situace řešené na katastrálním úřadě

Zdroj: vlastní zpracování

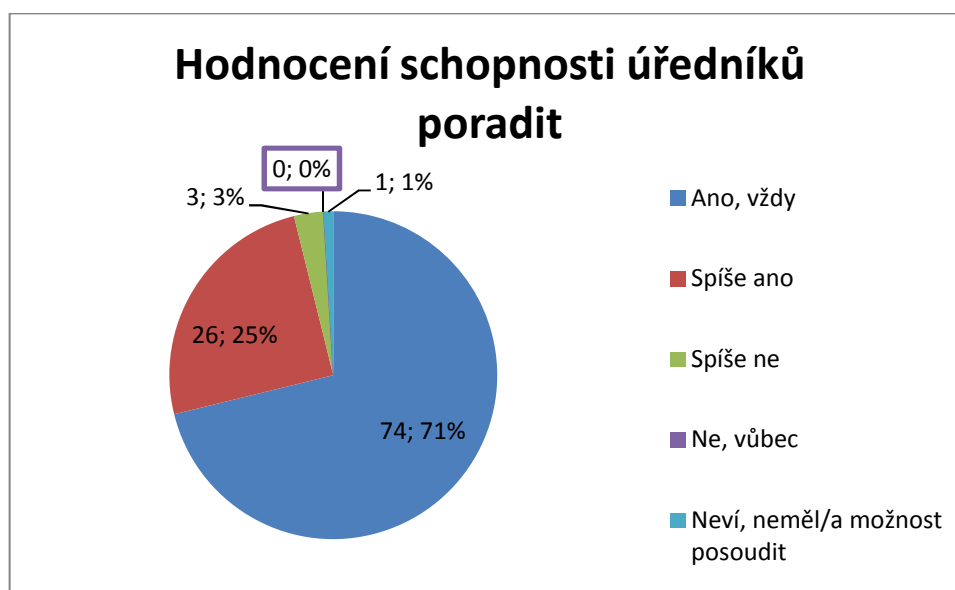
Odpověď na druhou výzkumnou otázku byla stanovena poměrně jednoznačně. Téměř všichni oslovení jsou s přístupem pracovníků spokojeni, 66 % oslovených hodnotí přístup pracovníků dokonce jako velmi dobrý (viz Obrázek 3). Z reakcí občanů na tuto otázku bylo zjištěno, že na městském úřadě proběhla v loňském roce výměna personálu, po které došlo k výraznému zlepšení služeb u přepážek.



Obrázek 4: Hodnocení přístupu pracovníků k dotázaným

Zdroj: vlastní zpracování

Schopnost pracovníků poradit osloveným byla taktéž hodnocena velmi dobře. Kladně tuto schopnost hodnotí naprostá většina dotázaných.

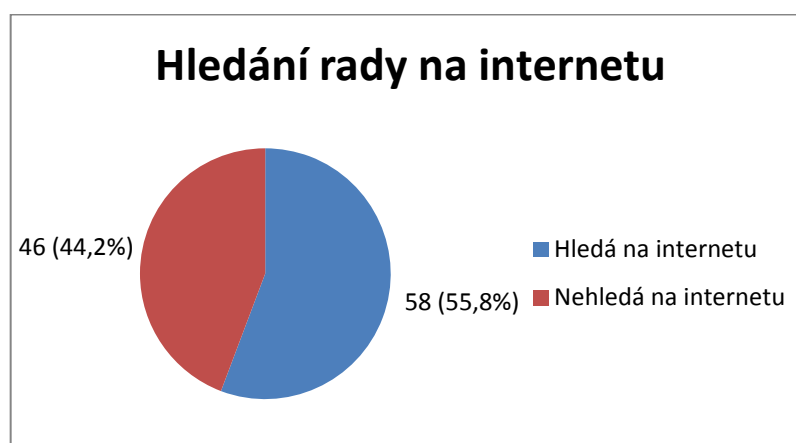


Obrázek 5: Hodnocení schopnosti úředníků poradit

Zdroj: vlastní zpracování

Obyvatelé města jsou tedy se službami pracovníků úřadů spokojeni, v mnoha případech se nechali slyšet, že došlo v poslední době ke zlepšení přístupu pracovníků zvláště na městském úřadě, kde jsou nyní ochotnější a příjemnější pracovníci než dříve.

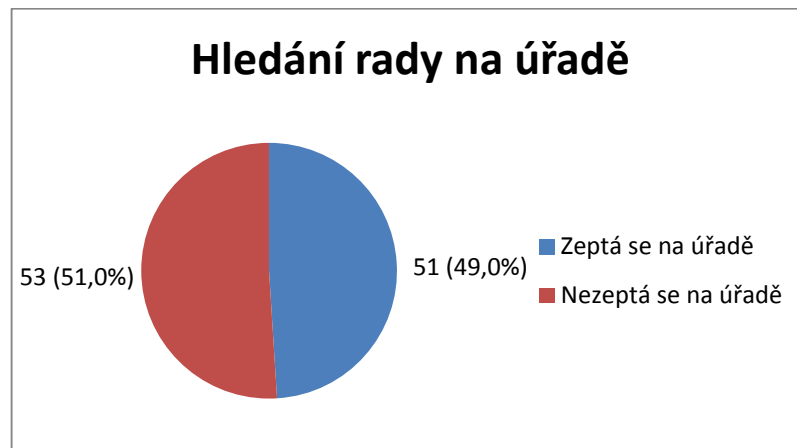
Při zjišťování, jak obyvatelé města hledají radu v případě, že řeší nějakou životní situaci, bylo zjištěno, že více než polovina oslovených hledá radu na internetu (viz Obrázek 6).



Obrázek 6: Hledání rady na internetu

Zdroj: vlastní zpracování

Méně než polovina oslovených se zeptá přímo na úřadě, jak je možno vidět na Obrázku 7. Radu v knihách nebo jiných publikacích nehledá téměř nikdo z oslovených, k této variantě se přiklonili pouze dva respondenti.



Obrázek 7: Hledání rady na úřadě

Zdroj: vlastní zpracování

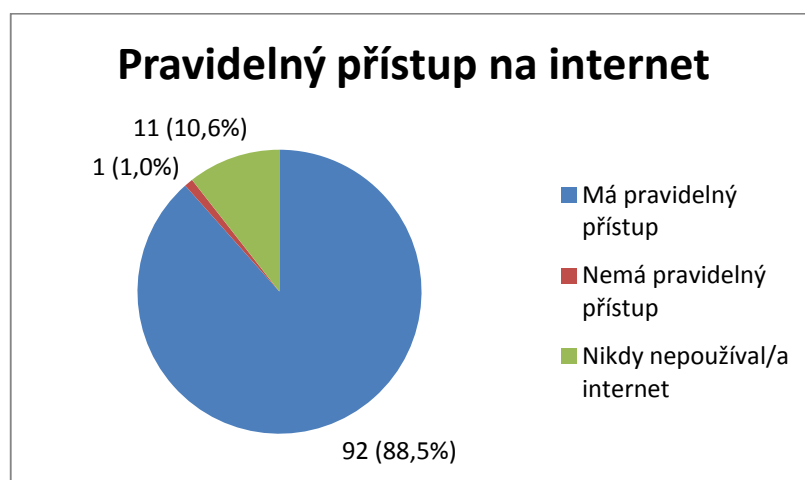
Se svými známými se radí přibližně pětina respondentů (viz Obrázek 8). V dotazníku bylo možné vyznačit více odpovědí, oslovení si však často vystačili pouze s hledáním na internetu.



Obrázek 8: Hledání rady u známých

Zdroj: vlastní zpracování

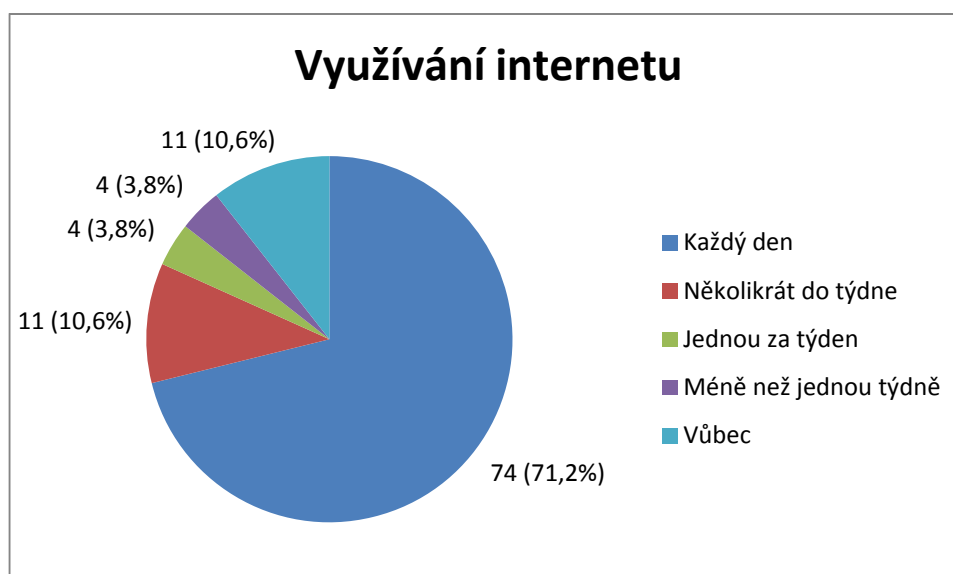
Protože je mnoho doporučených řešení životních situací uveřejněno právě na internetu, byla 4. výzkumnou otázkou zkoumána míra využívání internetu. Bylo zjištěno, že většina obyvatel internet alespoň jednou využila a pravidelně ho využívá téměř 93 % oslovených (viz Obrázek 9).



Obrázek 9: Pravidelný přístup na internet

Zdroj: vlastní zpracování

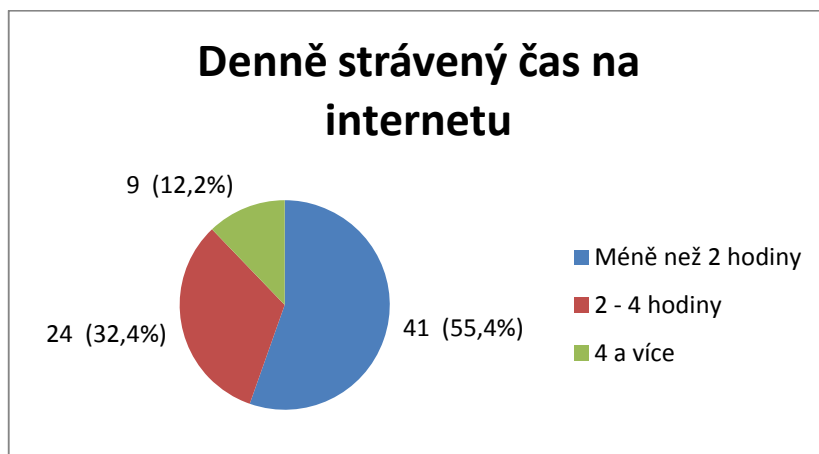
Více než 70 % respondentů využívá internet každý den a další desetina několikrát za týden (viz Obrázek 10). Je tedy zřejmé, že pro oslovené není problém hledat informace a rady, které jsou zveřejněny na internetu.



Obrázek 10: Využívání internetu

Zdroj: vlastní zpracování

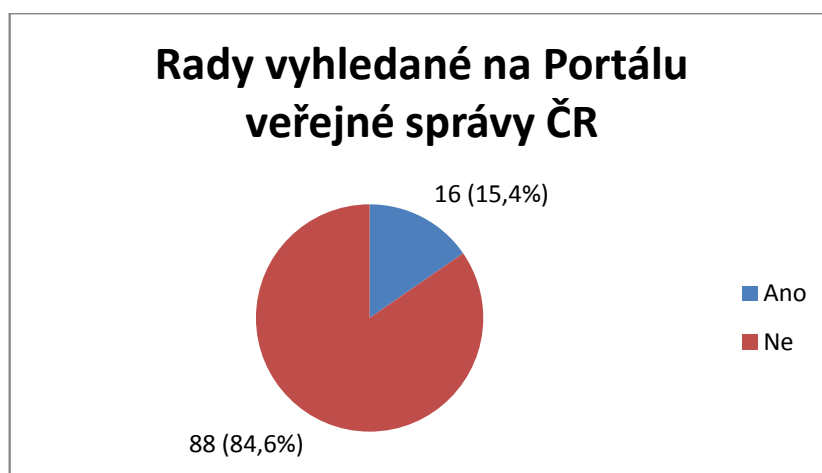
Z těch respondentů, kteří využívají internet každý den, stráví více než polovina na internetu méně než dvě hodiny denně, třetina pak dvě až čtyři hodiny svého času. Zbytek tráví surfováním více než čtyři hodiny denně, jedná se především o respondenty, kteří využívají internet i v zaměstnání. Rozdělení respondentů, kteří využívají internet denně, je zobrazeno na Obrázku 11.



Obrázek 11: Denně strávený čas na internetu

Zdroj: vlastní zpracování

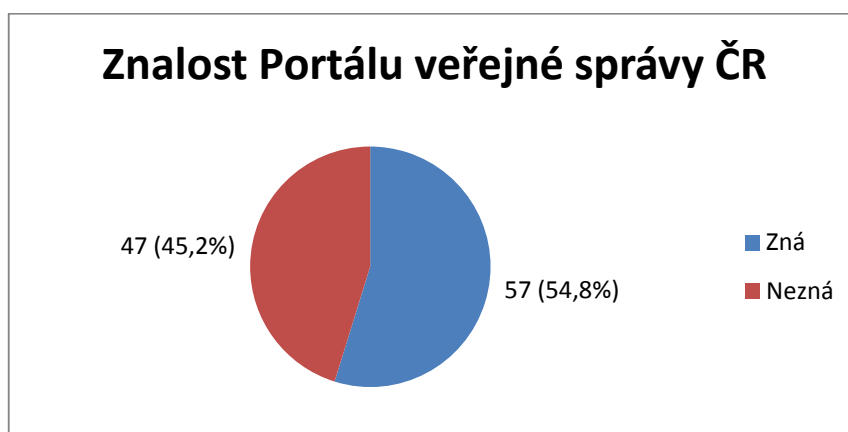
Poslední otázkou č. 5 bylo zjišťováno, zda jsou obyvatelé města seznámeni s existencí Portálu veřejné správy ČR. To, že se na internetu vyskytují webové stránky, které lidem pomáhají řešit jejich životní problémy, tuší necelé tři čtvrtiny občanů avšak pouze polovina respondentů někdy takovou stránku hledala. Jen 15 % oslovených, kteří úspěšně vyhledali rady na internetu, našlo tyto rady právě na PVS (viz Obrázek 12). Je tedy zřejmé, že obyvatelé města Rychnov nad Kněžnou nejsou zvyklí hledat rady cíleně na stránkách PVS.



Obrázek 12: Rady vyhledané na Portálu veřejné správy ČR

Zdroj: vlastní zpracování

V případě, že byli oslovení dotázáni, zda už někdy o PVS slyšeli a portál byl přímo jmenován, více než polovina respondentů uznala, že už o těchto stránkách slyšela, nebo jim tento název něco říká (viz Obrázek 13).



Obrázek 13: Znalost Portálu veřejné správy ČR

Zdroj: vlastní zpracování

Dále bylo pomocí programu SPSS Clementine, zjišťováno typově o jaké respondenty, kteří znají PVS, se jedná. Bylo k tomu využito rozhodovacích stromů, konkrétně C&RT a CHAID. Pro potřebu těchto stromů byla data vhodně upravena. Jako vstup byla využita data o internetu a pravidelném přístupu na něj, dále zda si respondenti myslí, že na internetu řešení existuje a zda ho hledali, pohlaví, vypočítaný věk, jak často internet využívají a kolik hodin denně na něm stráví (viz Příloha F, Část 3).

Nejprve byl vytvořen rozhodovací strom C&RT, z něhož vyplývá, že větší podíl respondentů, kteří znají Portál veřejné správy, má alespoň středoškolské vzdělání s maturitou a vyšší. Z této skupiny jsou to pak především ti respondenti, kteří vědí o tom, že na internetu existuje řešení životních situací, a pak respondenti mladší 72 let. U respondentů, kteří odpověděli, že nevědí o tom, že na internetu existuje řešení, a přesto v rozporu uvedli, že o Portálu veřejné správy už někdy slyšeli, se ukazuje, že respondent neví, že PVS poskytuje řešení životních situací. Nicméně z této skupiny, slyšeli o Portálu veřejné správy osoby starší 46,5 let, mladší pouze ti s vysokoškolským vzděláním (viz Příloha D).

U tohoto stromu má největší důležitost vzdělání, menší důležitost má to, zda si respondenti myslí, že na internetu existuje řešení, a stejně nízkou důležitost mají data o tom, zda oslovení používají internet, jak často ho používají a jestli mají pravidelný přístup, věk respondenta má důležitost zcela minimální.

C&RT rozhodovací strom má binární větvení, čili každá skupina je vždy dělena pouze na dvě podskupiny. Možnost rozdělení na více jak dvě větve má strom CHAID, který byl zvolen pro porovnání a kontrolu výsledků [2].

V případě rozhodovacího stromu CHAID došlo k rozdělení na tři kategorie. Nejvyšší podíl respondentů, kteří znají PVS, má vyšší odborné či vysokoškolské vzdělání, z toho většina respondentů, je správně přesvědčená, že na internetu existují stránky s řešeními životních situací. Opět se objevili respondenti, kteří odpověděli, že o řešení na internetu nevědí, nicméně o PVS již slyšeli, procento takových respondentů je v případě tohoto stromu nízké.

Druhý nejvyšší podíl oslovených, kteří znají PVS, má vzdělání středoškolské, většina z nich ví o řešeních na internetu a jsou to především ti lidé, kteří tráví na internetu více než 2 hodiny denně (viz Příloha E).

Nejvyšší důležitost má zde opět vzdělání respondenta, o něco nižší důležitost má opakovaně to, zda si lidé myslí, že existuje řešení na internetu, s vypočítaným věkem v těsném závěsu. Nejnižší důležitost pak má kolik hodin denně stráví respondent na internetu.

U obou stromů má největší vliv, na respondentovu znalost PVS, vzdělání s tím, zda si myslí, že na internetu existují webové stránky, pomáhající lidem v řešení jejich životních situací. Výsledky obou stromů se v zásadě shodují a jsou tedy považovány za spolehlivé.

12 NÁVRHY

Místo nepřehledných stránek Portálu veřejné správy České republiky byly zavedeny vhodnější stránky s intuitivním a přehledným menu. Vzhled stránky tvořený kombinací červené a modré na bílém podkladu byl nahrazen odstíny modré na bílém, i název byl poupraven a z Portálu veřejné správy České republiky se stal pouze Portál veřejné správy. Stránky jsou celkově lépe řešené a uživatelsky přívětivější, nicméně jsou stále málo známé.

Z toho důvodu by bylo vhodné stránky propagovat v místech, kde se koncentrují lidé, kteří řeší své životní situace, jako je městský a katastrální úřad ale i pracovní úřad, živnostenský úřad a další. Pro tento účel by byla vhodná reklama prostřednictvím plakátů s informacemi o PVS, různé informační letáky nebo jen vizitky se stručnou informací a webovými stránkami portálu. Bylo zjištěno, že se na Městském ani Katastrálním úřadě v Rychnově nad Kněžnou nevyskytují materiály poutající přímo na PVS, jen materiály týkající se konkrétní problematiky jednotlivých odborů a to především v rámci odboru sociálních věcí, pro potvrzení této skutečnosti byl navštíven i úřad pro Městský obvod Pardubice I - střed, kde se překvapivě nenalézaly prakticky žádné plakáty a letáky.

Popřípadě by i úředníci pracující na přepážkách mohli návštěvníka úřadu upozornit, že takovéto stránky existují a že je možno na nich nalézt řešené životní situace.

Přestože v poslední době probíhá práce na modernizaci veřejné správy a je snaha o zapojení veřejnosti a podporu veřejné diskuse je velká část veřejnosti stále neinformovaná o těchto krocích. Proto by bylo vhodné umístit reklamní bannery nejen na stránky měst, ale i na často navštěvované webové stránky nebo na sociální sítě. Například na Facebooku po zadání hesla „Portál veřejné správy“ nejsou nalezeny žádné výsledky, přitom lze v rámci sociální sítě podobné skupiny, organizace nebo webové stránky snadno založit a udržovat.

ZÁVĚR

V první kapitole byl nejprve vysvětlen pojem veřejná správa a následně byla představena stručná historie veřejné správy. Dále byla zaměřena pozornost na současnou veřejnou správu a její cíle, následně bylo zjištěno, kde na internetu se nachází řešení životních situací. Byly představeny stránky Ministerstva vnitra ČR a Portál veřejné správy ČR, který byl v průběhu měsíce března 2012 nahrazen novou podobou Portálu veřejné správy.

Další část práce byla zaměřena na výzkum; byl představen kvalitativní, kvantitativní a smíšený výzkum. Následně byl pro účely práce vybrán kvantitativní neexperimentální průzkum, který byl využit v malém rozsahu pro zjištění životních situací, které řeší obyvatelé města Rychnov nad Kněžnou. Byl vytvořen dotazník, se kterým byli osloveni obyvatelé města na městském a katastrálním úřadu. Data byla získána od 104 respondentů.

Získaná data byla zpracována pomocí programu MS Excel, kde byl vypočítán počet jednotlivých odpovědí a jejich procentuální zastoupení. Pro prezentaci získaných dat byly vyhotoveny tabulky s počtem odpovědí a jejich podílem pro každou otázku. V další kapitole byla data vyhodnocena a za pomoci grafů byly zodpovězeny výzkumné otázky.

Bylo zjištěno, že obyvatelé města nejčastěji řeší problémy na městském úřadě v rámci dopravního a správního odboru; jedná se především o změny v evidenci vozidel a zřizování občanských průkazů. Katastrální úřad obyvatelé navštěvují nejčastěji z důvodu vkladu či výpisu z katastru. Přístup pracovníků a schopnost pracovníků respondentům poradit byly hodnoceny téměř ve všech případech kladně. Radu hledají oslovení nejčastěji na internetu nebo se zeptají přímo na úřadě. Většina oslovených využívá internet každý den a má k němu tedy pravidelný přístup. Dále bylo zjištěno, že pouhých 15 % oslovených našlo rady přímo na Portálu veřejné správy ČR, přestože o PVS již někdy slyšela více než polovina respondentů. Na závěr byly vytvořeny dva rozhodovací stromy definující obyvatele, kteří už někdy o PVS slyšeli. O portálu tedy častěji slyšeli oslovení se středoškolským vzděláním s maturitou a vyšším, kteří již někdy hledali řešení na nějaký svůj problém. Z výsledků je patrné, že ne všichni respondenti, kteří už někdy slyšeli o PVS, vědí, že se na těchto stránkách vyskytují řešení životních problémů.

Nakonec byly shrnuty změny, které proběhly na stránkách Portálu veřejné správy, a byly navrženy možnosti pro zlepšení. Nové stránky jsou více než dostatečné, zahrnují mnoho typových skupin životních situací, kde lze snadno nalézt konkrétní problém a jeho řešení. Hlavní problém však byl spatřen v tom, že lidé o možnostech, které nabízí Portál veřejné správy, neví. Proto byla doporučena větší propagace v podobě plakátů a letáků a také reklama jak na úřadech, tak na internetu a sociální síti Facebook.

POUŽITÁ LITERATURA

- [1] BABBIE, Earl R. *The basics of social research*. 5th ed. Belmont, CA: Wadsworth / Cengage Learning, c2011, 552 s. ISBN 04-958-1224-2.
- [2] Clementine 12.0 User's Guide. CADFamily.com [online]. 2007 [cit. 2012-04-20]. Dostupné z: <http://www.cadfamily.com/download/cae/spss/clementineusersguide.pdf>
- [3] DISMAN, Miroslav. *Jak se vyrábí sociologická znalost*. Praha: Karolinum, 2002. 374 s. ISBN 80-246-0139-7.
- [4] HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum*. Praha: Portál, 2008. 407 s. ISBN 978-80-7367-485-4.
- [5] *Ministerstvo vnitra České republiky* [online]. 2010 [cit. 2012-02-23]. Dostupné z: <http://www.mvcr.cz/>.
- [6] *Občan - Portál veřejné správy*. Portál veřejné správy [online]. c 2012 [cit. 2012-03-25]. Dostupné z: <http://portal.gov.cz/portal/obcan/>.
- [7] POMAHAČ, Richard; VIDLÁKOVÁ, Olga. *Veřejná správa*. Praha: C. H. Beck, 2002. 278 s. ISBN 80-7179-748-0.
- [8] *Portál veřejné správy České republiky* [online]. 2011 [cit. 2012-02-23]. Dostupné z: http://portal.gov.cz/wps/portal/_s.155/6966/place
- [9] POTŮČEK, Martin, et al. *Veřejná politika*. Praha: Sociologické nakladatelství, 2005. 399 s. ISBN 80-86429-50-4.
- [10] PUNCH, Keith. *Úspěšný návrh výzkumu*. Praha: Portál, 2008, 230 s. ISBN 978-80-7367-468-7.
- [11] PUNCH, Keith. *Základy kvantitativního šetření*. Praha: Portál, 2008. 152 s. ISBN 978-80-7367-381-9.
- [12] *Rychnov-city.cz: oficiální internetové stránky města* [online]. 2012 [cit. 2012-02-23]. Dostupné z: <http://www.rychnov-city.cz/>.
- [13] ŘEZANKOVÁ, Hana. *Analýza dat z dotazníkových šetření*. 2. vyd. Praha: Professional Publishing, 2010. ISBN 978-80-7431-019-5.
- [14] SCHELLE, Karel. *Vývoj veřejné správy v letech 1848 - 1948*. Praha: Eurolex Bohemia, 2002. 389 s. ISBN 80-86432-25-4.

- [15] SCHELLE, Karel. *Vývoj české veřejné správy*. Ostrava: Key Publishing, 2008. 431 s. ISBN 978-80-87071-92-2.
- [16] TOMEŠ, Igor. *Úvod do teorie a metodologie sociální politiky*. Praha: Portál, 2010. 440 s. ISBN 987-80-7367-680-3.

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha A - Portál veřejné správy České republiky do února 2012	- 52 -
Příloha B - Portál veřejné správy od března 2012	- 53 -
Příloha C - Dotazník	- 54 -
Příloha D - Rozhodovací strom C&RT – Respondenti, kteří znají PVS.....	- 57 -
Příloha E - Rozhodovací strom CHAID – Respondenti, kteří znají PVS	- 58 -
Příloha F - CD	

Příloha A - Portál veřejné správy České republiky do února 2012

PORTÁL VEŘEJNÉ SPRÁVY
ČESKÉ REPUBLIKY

Hledání na portal.gov.cz:

Pokročilé hledání

Úvod Adresář Zákony Životní situace Podání Online noviny VS Slovník pojmů Mapy

Česká republika

- » [Informace o ČR](#)
- » [Prezident](#)
- » [Parlament](#)
- » [Vláda](#)
- » [Ministerstva](#)

Kraje



Evropská unie

- » [Informace o EU](#)



Občan



Podnikatel



Cizinec



Novinky z veřejné správy

25.2.2011 [Ministerstvo zemědělství ČR - Na protipovodňovou ochranu letos půjde 1,5 miliardy korun - V loňském roce se na našem území...](#)

25.2.2011 [Ministerstvo průmyslu a obchodu ČR - Česko zakládajícím členem Mezinárodního energetického fóra - Ministr průmyslu...](#)

25.2.2011 [Ministerstvo zahraničních věcí ČR - Ministr Schwarzenberg se setkal českými europoslanci - Ve čtvrtek 24. února 2011...](#)

25.2.2011 [Ministerstvo pro místní rozvoj ČR - Příručkou chce MMR snížit riziko soudů - MMR včera představilo...](#)

25.2.2011 [Ministerstvo pro místní rozvoj ČR - Dvě dobré zprávy z monitoringu čerpání EU fondů - Z aktuální...](#)

[Další Novinky z veřejné správy >>>](#)

Povinně zveřejňované informace

24.2.2011 [114/1992 Sb. - Návrh vyhlášení PR Novodomské a Polské rašeliněště - Krajský úřad Ústeckého kraje...](#)

23.2.2011 [114/1992 Sb. - Plán péče o NPR Zástudánčí - Ministerstvo životního prostředí jako ústřední...](#)

18.2.2011 [114/1992 Sb. - Plán péče o PP Bílá hora - Krajský úřad Jihomoravského kraje...](#)

17.2.2011 [114/1992 Sb. - Plán péče o PR Kamenný vrch - Krajský úřad Jihomoravského kraje...](#)

15.2.2011 [114/1992 Sb. - Plán péče pro PP Velký Troubný - Krajský úřad Jihočeského kraje...](#)

[Další Povinně zveřejňované informace >>>](#)

Novinky na portal.gov.cz

V sekci Povinně zveřejňované informace jsou k nahlédnutí dokumenty, které mají být na základě přijatých zákonů státními úřady a institucemi zveřejňovány na Portálu veřejné správy. Úřadům je pro jejich zveřejňování k dispozici e-mailová adresa [novinek z veřejné správy](#), která zároveň slouží i pro zaslání rezortních informací, určených pro veřejnost.

Užitečné

- » [Obchodní věstník](#)
- » [Veřejné zakázky](#)
- » [Katalog informačních zdrojů](#)
- » [Práce](#)
- » [Náhled do katastru nemovitostí](#)
- » [Povodňové informace](#)
- » [Dopravní zpravodajství](#)
- » [Digitální vysílání](#)
- » [Data báze konzultujících organizací \(DataKO\)](#)
- » [Veřejná diskuze k vládním materiálům](#)
- » [Připravovaná legislativa](#)
- » [Hodnocení dopadů regulace \(RIA\)](#)
- » [Volná pracovní místa](#)
- » [Volby 2010](#)
- » [ISPOP](#)

Oblasti veřejné správy

- » [Právo a zákony](#)
- » [Práce a sociální věci](#)
- » [Obchod - průmysl](#)
- » [Finance](#)
- » [Vnitro](#)
- » [Obrana a bezpečnost](#)
- » [Zahraničí](#)
- » [Doprava](#)
- » [Školství](#)
- » [Kultura](#)
- » [Životní prostředí](#)
- » [Zemědělství](#)
- » [Místní rozvoj](#)
- » [Zdraví](#)

Zdroj: [8]

Příloha B - Portál veřejné správy od března 2012

Infolinka: 270 005 200 Czech POINT Datové schránky – Přihlášení

PORTÁL VEŘEJNÉ SPRÁVY

Na úřad přes internet

Informace pro občany České republiky

Informace pro podnikatele a živnostníky

Informace pro cizince žijící v ČR

Služby pro orgány veřejné moci

Zadejte hledaný výraz Vyhledat

Prohledávání životních situací, věstníků, dokumentů a dalších informací

Povinné zveřejňované informace:
PP Uherská - plán péče
Plán péče o PP Troják
Návrh na vyhlášení PP Trojá...
[Kompletní seznam](#)

Nejčastěji hledané životní situace
[Kompletní seznam životních situací](#)

Bydlení
› Katastr nemovitostí
› Stěhování
› Poštovní služby

Doklady
› Cestovní doklady
› Matriky, jména
› Řidičské průkazy

Cestování
› Cestovní doklady
› Krizové situace
› Ověřování listin

Vyhledávání v zákonech

Seznam datových schránek

Věstníky organizací

Užitečné odkazy

- › Prezident ČR
- › Vláda ČR
- › Poslanecká sněmovna ČR
- › Senát ČR
- › Informace o ČR
- › Ministerstva
- › Svaz měst a obcí
- › Veřejné zakázky
- › Plnění ohlašovacích povinností
- › Dražby a nabídky
- › Evropská unie
- › Obchodní věstník
- › Katastr nemovitostí
- › Povodňové informace
- › [Kompletní seznam odkazů](#)

Zdroj: [6]

Příloha C - Dotazník

Dobrý den,

jmenuji se Pavla Růžičková a jsem studentkou 3. ročníku bakalářského studia na Fakultě ekonomicko-správní Univerzity Pardubice. Ráda bych Vás tímto požádala o vyplnění krátkého dotazníku, který má posloužit jako zdroj dat pro mou bakalářskou práci. Tématem práce jsou životní situace a jejich řešení v rámci města Rychnov nad Kněžnou. Úkolem mého průzkumu je zjistit, jaké životní situace obyvatelé města obvykle řeší a zda jsou navržená oficiální řešení vhodná. Dotazník je zcela anonymní. Vyplnění by nemělo trvat déle než 5 minut. Předem Vám moc děkuji za Váš čas.

Vyhovují Vám úřední hodiny na tomto úřadě?

- a) ano
- b) ne

Jaký je důvod Vaší návštěvy úřadu?

Vypište:

Už jste někdy podobný problém řešil/a?

- a) ano
- b) ne

Váš problém vyžaduje:

- a) jednu až dvě návštěvy úřadu
- b) více návštěv úřadu

Jak byste ohodnotil/a přístup pracovníků městského/katastrálního úřadu?

- a) velmi dobrý
- b) spíše dobrý
- c) spíše špatný
- d) velmi špatný
- e) nevím, neměl/a jsem příležitost posoudit

Jsou Vám pracovníci tohoto úřadu schopni poradit?

- a) ano, vždy
- b) spíše ano
- c) spíše ne
- d) ne, vůbec
- e) nevím, neměl/a jsem příležitost posoudit

Kde všude hledáte radu v případě, že řešíte nějaký problém týkající se městského/katastrálního úřadu? (možno označit více možností)

- a) na internetu
- b) zeptám se na úřadě
- c) v knihách nebo v jiných publikacích
- d) zeptám se známých
- e) jinde (vypište):

Jak často chodíte na městský/katastrální úřad z důvodu řešení životní situace?

- a) více než jednou týdně
- b) jednou týdně
- c) méně než jednou týdně
- d) méně než jednou měsíčně
- e) méně než jednou ročně

Použil/a jste už někdy internet?

- a) ano
- b) ne

(pokud odpovíte možností b – ne, přejděte na otázku č. 14)

Máte pravidelný přístup na internet?

- a) ano
- b) ne

Odkud nejčastěji přistupujete na internet?

- a) z domova
- b) z práce / ze školy
- c) odjinud (vypište):

Jak často využíváte internet?

- a) každý den
- b) několikrát do týdne
- c) jednou za týden
- d) méně než jednou týdně
- e) vůbec

V případě, že využíváte internet každý den, kolik času denně strávíte na internetu?
(v opačném případě otázku vynechejte)

- a) méně než 2 hodiny
- b) 2 – 4 hodiny
- c) 4 a více

Myslíte si, že na internetu existují webové stránky, které lidem pomáhají řešit jejich životní problémy, týkající se městského/katastrálního úřadu? *(v případě, že jste internet nikdy nepoužíval/a pokračujte otázkou č. 17)*

- a) ano
- b) ne
- c) nevím

Hledal/a jste už někdy takovou stránku?

- a) ano
- b) ne

V případě, že jste úspěšně vyhledal/a takové rady na internetu, kde to bylo?
(v opačném případě otázku vynechejte)

- a) Portál veřejné správy České republiky (portal.gov.cz)
- b) stránky Ministerstva vnitra České republiky (www.mvcr.cz)
- c) jinde (vypište):

Pohlaví

- a) žena
- b) muž

Ročník narození:

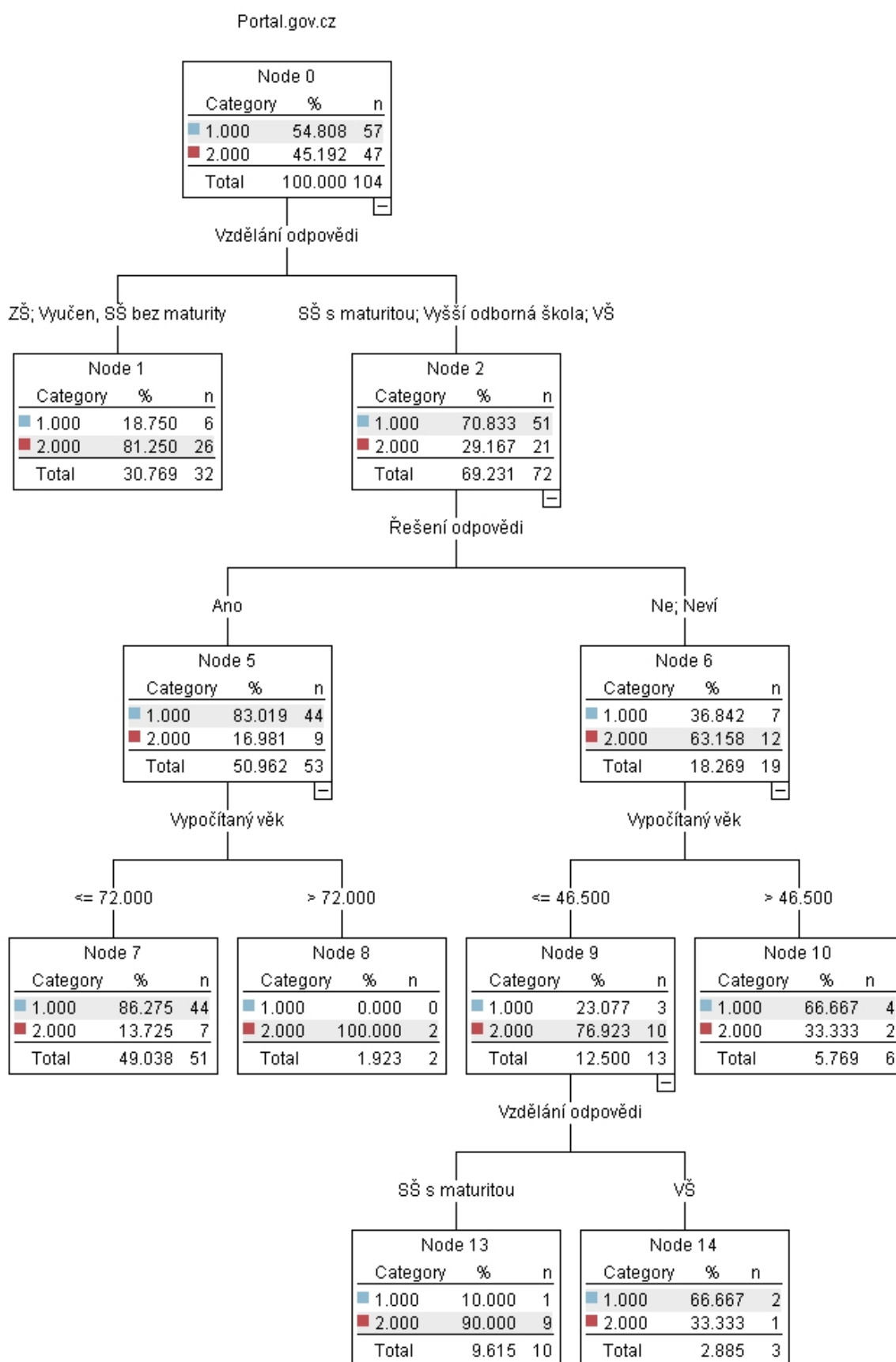
Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání?

- a) základní vzdělání
- b) vyučen, středoškolské vzdělání bez maturity
- c) vyučen s maturitou
- d) středoškolské vzdělání s maturitou
- e) vyšší odborné vzdělání
- f) vysokoškolské vzdělání

Slyšel/a jste už někdy dříve o Portálu veřejné správy České republiky na internetu (portal.gov.cz)?

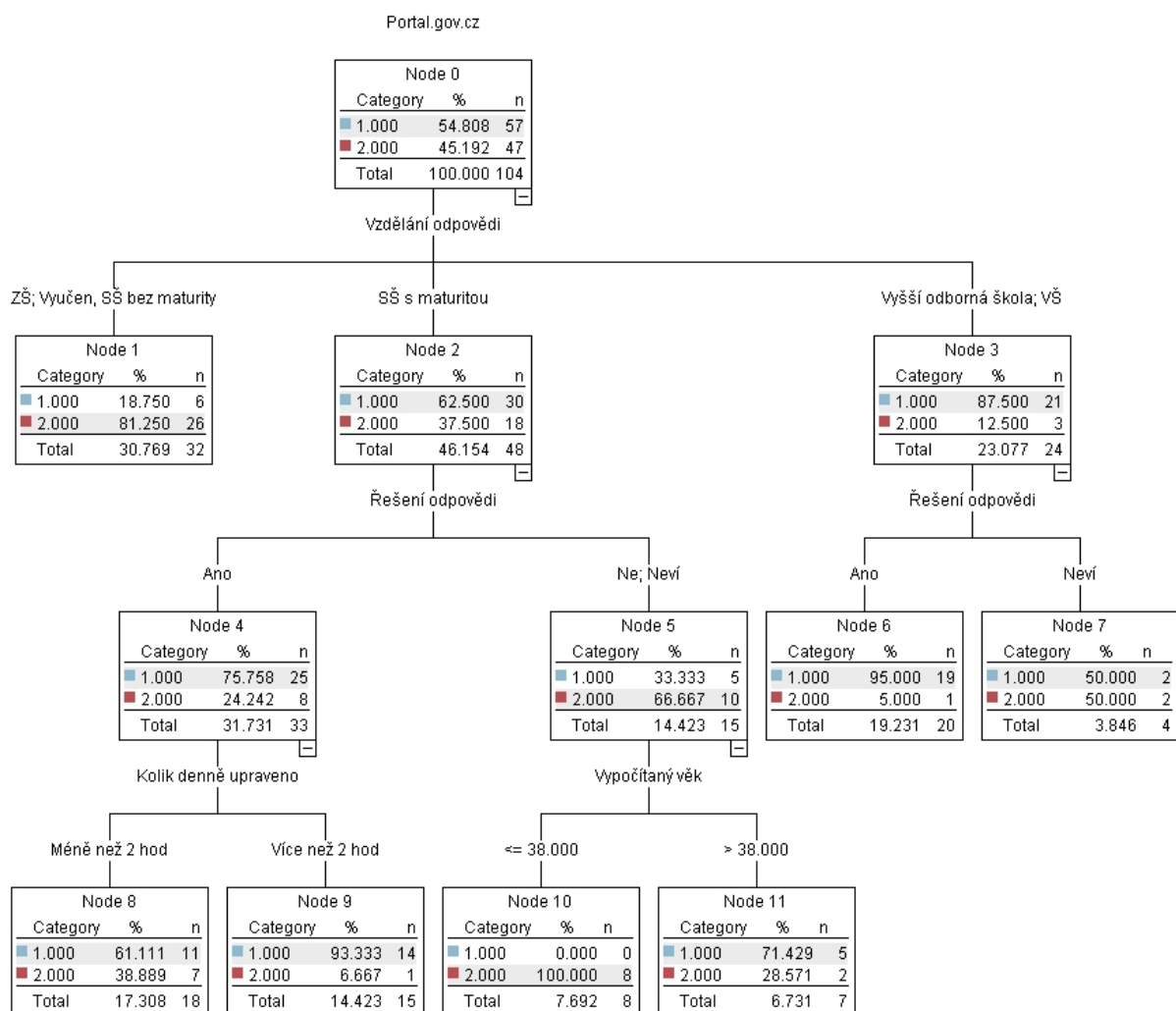
- a) ano
- b) ne

Příloha D - Rozhodovací strom C&RT – Respondenti, kteří znají PVS



Zdroj: vlastní zpracování

Příloha E - Rozhodovací strom CHAID – Respondenti, kteří znají PVS



Zdroj: vlastní zpracování