

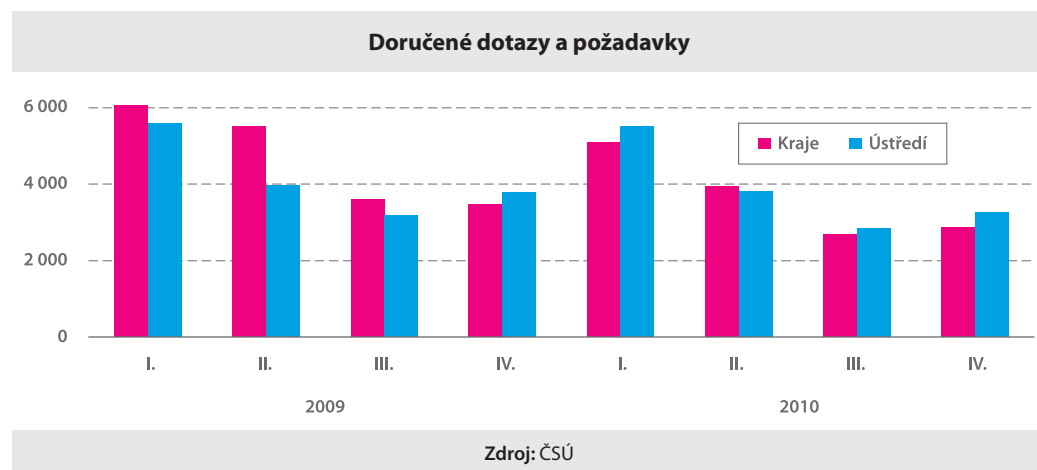
# Informační služby ČSÚ v roce 2010

Poskytování informací o výstupech vzniklých z činnosti ČSÚ pro veřejnost zajišťují pracoviště odboru informačních služeb ČSÚ.

Tato pracoviště v roce 2010 obdržela a zodpověděla téměř 30 tisíc dotazů a požadavků různé náročnosti. Z tohoto počtu bylo v ústředí ČSÚ vyřízeno 51 % a na krajských pracovištích 49 %.

Množství doručených dotazů není v průběhu roku rovnoměrné, nejvíce zákazníků se na ČSÚ již tradičně obrací v 1. čtvrtletí, zejména pak v lednu, kdy je zveřejněn údaj o výši inflace v předchozím roce.

V oblasti poskytování elektronických výstupů bylo v roce 2010 uzavřeno 20 nových smluv na odběr databáze Registru ekonomických subjektů (RES), v tom 10 nových smluv na pravidelnou aktualizaci RES a 10 na jednorázový odběr RES. Celkem je evidováno 184 stálých klientů RES. Mimo smluv na poskytování RES bylo v roce 2010 uzavřeno 29 nových smluv, včetně dodatků nebo dohod na poskytování dat z RSO (Registr sčítacích obvodů), demografické statistiky a na poskytování dat ze SLDB.



V roce 2010 bylo uzavřeno 34 smluv na poskytnutí mikrodat. V tomto režimu byly poskytnuty údaje např. z výběrového šetření pracovních sil, výzkumu a vývoje, ze statistik výběrových šetření u domácností a z demografie, a to na základě smluv mezi ČSÚ a odběrateli z řad výzkumných pracovišť a vysokých škol.

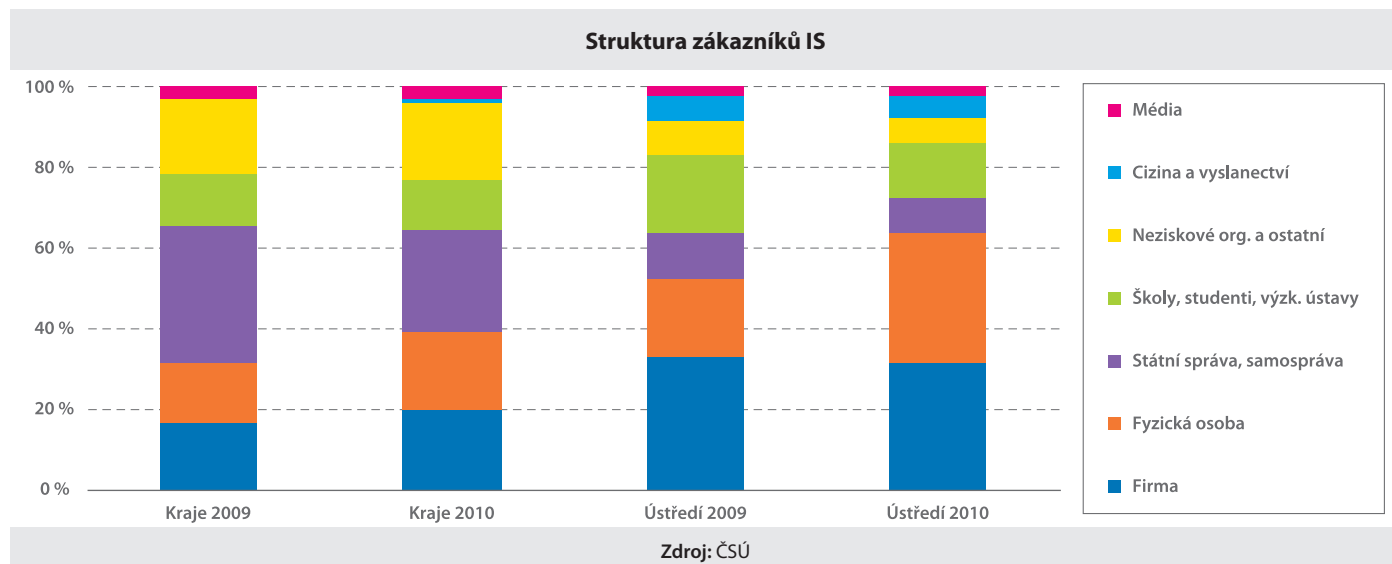
Důležitým aspektem vyřizování požadavků je doba potřebná k vyřízení. Všechna pracoviště se dlouhodobě snaží vyřizovat poža-

davky co nejrychleji. Na zhruba 3 až 5 % všech požadavků nelze odpovědět, statistika požadované údaje buď nesleduje, nebo informace nejsou k dispozici v dostatečné územní (resp. odvětvové) podrobnosti.

## Kdo jsou zákazníci ČSÚ

Také v roce 2010 bylo nejvíce zákazníků v krajích z oblasti státní správy a samosprávy (25,5 %), je to však o 8,1 % méně než v roce

minulém. Nárůst počtu zákazníků byl zaznamenán zejména ve skupině fyzická osoba (o 4,4 %) a firma (o 3,2 %). V ústředí je pak největším příjemcem informací skupina fyzická osoba (32,5 %) a firma (31,6 %). Ve skupině fyzická osoba je to nárůst oproti loňskému roku o 13,2 %. Jak v ústředí, tak v regionech se meziročně snížil zájem o statistické informace z řad uživatelů ve skupině školy, studenti, výzkumné ústavy.



## Doba vyřízení jednorázových zakázek v roce 2009 a 2010

Doba trvání vyřízení požadavku	2009		2010	
	kraje	ústředí	kraje	ústředí
Tentýž den	96,2	88,8	95,5	88,3
1 den	2,2	5,8	2,5	5,6
2 dny	0,6	2,1	0,7	2,3
3 až 8 dnů	0,7	2,6	0,7	2,9
9 až 30 dnů	0,2	0,6	0,3	0,7
31 a více dnů + dosud nevyřízené	0,1	0,1	0,3	0,2
Celkem	100,0	100,0	100,0	100,0

Zdroj: ČSÚ

## Témata zakázek

**Skladba témat** za ústředí a za kraje se na prvních třech místech neliší. Podstatný rozdíl nacházíme u tématu RES, kdy v krajích je téměř polovina dotazů spojena s tímto tématem, v ústředí jen pětina dotazů. Jedná se jak o jednoduché výpisy a ověření IČO, tak o složité výběry a třídění podle zákazníkem zadaných klíčů.

## Tržby za produkty

**Tržby za produkty**, které ČSÚ prodává, narostly v roce 2010 o 386 tis. Kč a dosáhly celkové výše **5 119,1 tis. Kč**. V porovnání s rokem 2009 je to nárůst celkem o 8,2 %, v ústředí o 8,7 %, na krajích o 3,1 %.

Zvýšený objem tržeb je způsoben zejména zvýšeným zájmem uživatelů o prodej RES a klasifikací a číselníků. V ostatních sledovaných skupinách prodeje klesají. Na poklesu tržeb se stejně jako v minulých

letech projevilo zveřejňování dat na internetu a již výrazně zredukovaný Ediční plán. Tržby za prodej publikací a za předplatné titulů z EP tak meziročně klesly o více než 15 %.

## Publikační činnost

**Ediční plán** publikací na rok 2010 obsahoval celkem 75 titulů.

Informace o produktech a službách byly v roce 2010 uživatelům k dispozici opět prostřednictvím **Katalogu produktů**, který přináší informace o všem, co jednotlivé statistiky zveřejňují včetně termínů publikování všech výstupů. Katalog je zveřejněn na internetových stránkách úřadu a jeho nedílnou součástí je Ediční plán a kalendář Rychlých informací.

## Mezinárodní informační služby

Prostřednictvím oddělení mezinárodních informačních služeb bylo

vyřízeno 244 dotazníků pro mezinárodní organizace. Jejich počet oproti roku 2009 stoupl o 6,6 %. Zapojením úřadu do sítě národních kontaktních center European Statistical Data Support (ESDS) bylo v rámci služby ESDS zodpovězeno 702 dotazů, tedy o 6,4 % více než v roce 2009.

Nejvíce dotazníků bylo předáno OECD, Evropské komisi, OSN, Mezinárodnímu měnovému fondu, Eurostatu a ILO, což představuje celkem 93,4 % všech vyřízených zakázek.

Nejčastějším **jazykem odpovědi** (94 %) byla čeština (více než 90 % podkladů, ze kterých bylo čerpáno, je však k dispozici v jiném jazyce, zejména pak v angličtině, příp. němčině či francouzštině). Z celkového počtu dotazů byla 4 % dotazů v angličtině, vyskytly se však i dotazy ve slovenštině, němčině či francouzštině. Téměř polovina uživatelů (46 %) žádala **informace o Ev-**

**ropské unii** (s uvedením údajů za všechny členské země EU), 16 % zakázek se týkalo rozličných kombinací skupin zemí, 6 % dotazů směřovalo na Českou republiku a 4 % dotazů na Německo. Pokud jde o **národnost uživatelů**, více než 93 % bylo z České republiky, 3 % ze Slovenska a po 1 % z Německa a dalších zemí. Naprostá většina dotazů (více než 99 %) byla zodpovězena v průběhu 24 hodin, velká část z nich ještě tentýž den.

## Ústřední statistická knihovna 2010

Do knihovny se nově zaregistrovalo 108 čtenářů, k 31. 12. 2010 knihovna evidovala **1 706 registrovaných uživatelů**. V průběhu roku knihovnu v ČSÚ navštívilo 1 957 uživatelů, kteří si vypůjčili, převážně k prezenčnímu studiu, celkem 14 540 publikací, z toho 10 235 knih a 4 305 periodik.

K 31. 12. 2010 bylo ve fondu Ústřední statistické knihovny zpracováno a uloženo **celkem 40 895 svazků**. Současně měla knihovna v uplynulém roce v evidenci celkem **171 titulů tištěných novin a časopisů**, a to jak pro fond knihovny, tak i pro pracovníky ČSÚ.

Veronika Tichá  
odbor informačních služeb

## Nejčastější témata požadavků a skladba uživatelů – mezinárodní informační služby

Téma	Podíl v %	Uživatel	Podíl v %
Práce a sociální statistiky	22,1	Studenti	36,3
Makroekonomika	18,2	Podnikatelské subjekty	23,1
Zahraniční obchod	12,4	Soukromé osoby	21,4
Ceny	9,5	Národní statistické úřady	8,4
Služby	7,0	Veřejná správa	5,6
Kombinace témat	6,8	Média	3,0
Průmysl a stavebnictví	6,4	Ostatní	2,2

Zdroj: ČSÚ