

Pět obcí má web i v esperantu

Již v roce 2004 měly všechny **obce s rozšířenou působností** webové stránky. Jak je využívají ke komunikaci s občany, ukazují aktuální výsledky opakujícího se průzkumu ČSÚ, který se naposledy uskutečnil v srpnu 2011.

Na svých stránkách již obecní úřady zcela běžně informují o své činnosti, jednáních, rozpočtech a rozhodnutích. Občané na jejich aktivity mohou také on-line reagovat. Webové stránky slouží i jako informační uzel pro společenskou a kulturní dění v obci či kraji. Avšak obrovský potenciál, který představuje vyřizování úředních záležitostí on-line, je nedostatečně využíván. A nemění na tom nic ani to, že se stále častěji objevují informace a formuláře ke stažení.

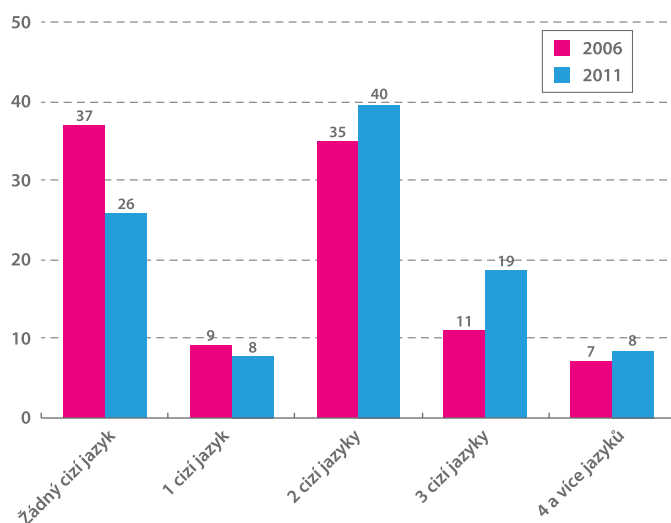
Velmi důležitou roli v tom, zda občan navštíví webové stránky své obce pouze jednou, nebo zda se na ně bude opakovaně vracet a nabízené služby využívat, hraje také podoba a uspořádání webových stránek. Musíme konstatovat, že

se v průběhu let webové stránky obecních úřadů zlepšují nejen po obsahové stránce, ale také svým provedením a přehledností.

Informace a komunikace

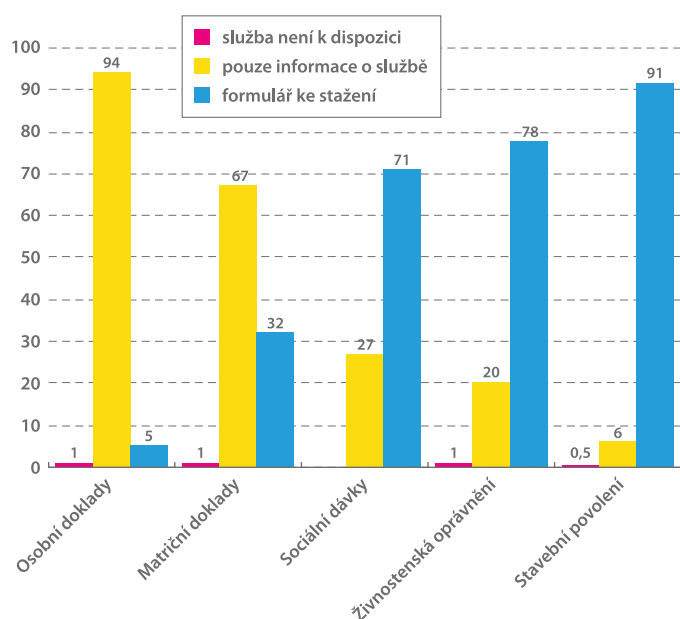
Český statistický úřad zjistil, že v srpnu 2011 informovalo 164 obcí s rozšířenou působností veřejnost o volných pracovních místech, které u nich byly k dispozici. Rozvojový plán zveřejnilo 136 obcí. O spolupráci s Evropskou unií a evropských dotacích informovalo 117 obcí. O grantech přidělených dané obci nebo regionu dalo na vědomí 144 úřadů. A to ještě není všechno. Na obecních webových stránkách se může ob-

Webové stránky obcí s rozšířenou působností podle počtu cizojazyčných verzí
(% obecních úřadů s rozšířenou působností)



Zdroj: ČSÚ

Základní on-line služby na webových stránkách obcí s rozšířenou působností v srpnu 2011
(% obecních úřadů s rozšířenou působností)



Zdroj: ČSÚ

čan také zaregistrovat a nechat si od obce zasílat informace na svůj e-mail. Tuto službu nabízelo prostřednictvím svých webových stránek 68 obcí s rozšířenou působností.

On-line kontakt (tj. možnost kontaktovat úřad vyplněním formuláře přímo z webové stránky přes webové rozhraní) umožňovalo 109 obcí. Celkem 92 obcí zveřejňovalo nejčastěji kladené dotazy od občanů a své odpovědi.

K dění obce se lidé vyjadřovali prostřednictvím anket a diskusí. Úřady zveřejňovaly oba typy těchto aplikací podle aktuálního dění a potřeby získávat názory občanů. Nemusí se tedy vždy jednat o trvalou součást jejich webových stránek. Během průzkumu ČSÚ se na úřadech vyskytly stránky, na kterých sice byl odkaz na anketu

či diskusi, ale ta nebyla momentálně aktivní. Možnost vyjádřit se k aktuálním tématům v regionu umožňovalo na svých webových stránkách prostřednictvím diskuse 51 a pomocí ankety 69 obcí s rozšířenou působností.

Stránky i v cizích jazycích

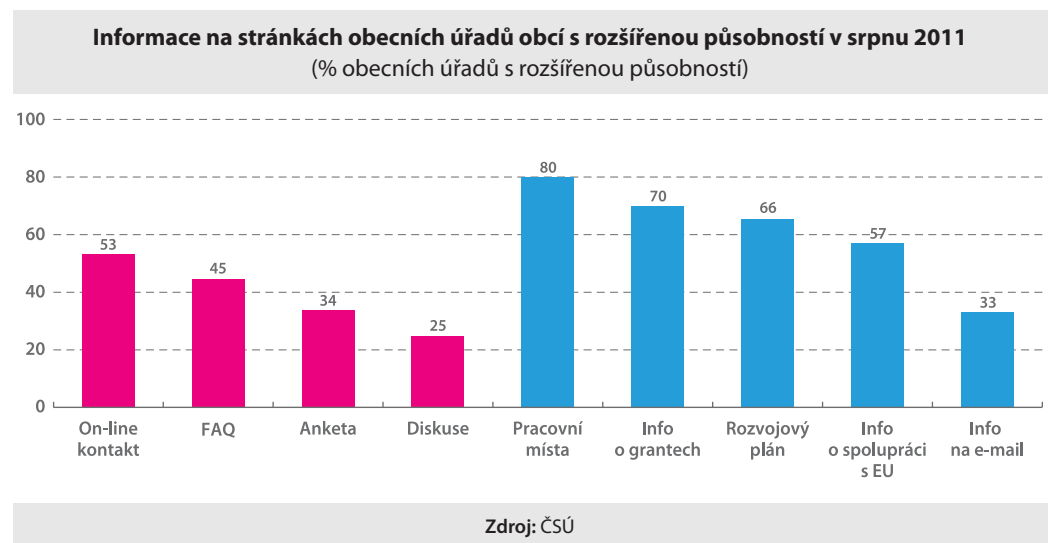
Cizojazyčnou verzi svých webových stránek mělo 152 obcí. V jednom cizím jazyce mělo svůj web 16 obcí, ve dvou 81 a ve třech 38 obcí. Čtyři a více jazykových verzí se vyskytovalo během posledního šetření ČSÚ na 17 stránkách obcí s rozšířenou působností.

I v roce 2011 byla nejčastější jazykovou verzí webových stránek obecních úřadů anglická verze (150) následovaná německou ver-

zí (133). V polské jazykové verzi má své webové stránky 36 obcí a v „jiném“ jazyce zveřejňuje informace 47 těchto obcí. Mezi jazyky z kategorie „jiné“ patří v roce 2011 nejčastěji francouzština (19), ruština (15) nebo také italština (12). Několik obcí mělo své webové stránky v umělém jazyce esperantu (pět obcí). Webové stránky obcí s rozšířenou působností se vyskytují také v holandštině (3), maďarštině (2), srbštině (2) a po jedné stránce ve španělštině a slovinštině. Stránky města Karviná jsou kromě dvou oficiálních cizích jazyků (angličtiny a polštiny) dostupné také v dialektu „po našymu“.

Přístupnost pro zrakově postižené

Jedním ze sledovaných ukazatelů je také přístupnost stránek pro těžce zrakově postižené (blind friendly verze stránek). Během sledovaných let došlo k velkému nárůstu počtu obecních úřadů, které své webové stránky přizpůsobují pro zrakově postižené občany a tím jim umožňují jednodušší přístup k důležitým informacím z oblasti veřejné správy. Státní správa používá tři způsoby zpřístupnění strán-



nek pro zrakově postižené: převedení stránek do textové podoby (kdy dojde k odstranění veškeré grafiky), změnu velikosti písma nebo kontrastu.

V srpnu 2011 se blind friendly verze webových stránek vyskytla u 76 obcí, kdežto v roce 2007 přizpůsobovalo své webové stránky zrakově postiženým občanům pouhých devět úřadů.

On-line služby

U obcí s rozšířenou působností bylo sledováno také poskytování vybraných základních on-line služeb a míra jejich dostupnosti,

tj. zda obce poskytují pouze informace o službě, zda je dostupný formulář ke stažení nebo zda je možné vyřídit celou transakci on-line. Mezi sledované on-line služby patřily: osobní a matriční doklady, evidence obyvatelstva, živnostenská oprávnění, stavební povolení a sociální dávky.

Velmi důležitým faktorem při nabízení on-line služeb občanovi je samozřejmě také to, jestli vůbec a do jaké míry lze danou záležitost vyřídit on-line. Osobní a matriční doklady je stále nutné vyřizovat osobně, žádost předkládat na originálním tiskopise a hlavně přikládat další potřebné doklady či fotografie.

O sociální dávky lze na příslušném úřadě žádat jak písemnou formou (na originálním či z internetu vytištěném tiskopisu), tak elektronicky – v tomto případě je elektronický podpis podmínkou. V srpnu 2011 poskytovalo pouhou informaci o postupu při žádostech o sociální dávky 55 úřadů, stažení formuláře umožňovalo 145 úřadů, on-line vyplnit formulář bylo možné na třech stránkách a úplné elektronické podání mohli uskutečnit návštěvníci pouze jedné stránky obce s rozšířenou působností.

Také stavební povolení lze vyřídit on-line. ČSÚ zjistil, že 13 úřadů

Obecní úřady obcí s rozšířenou působností

Tvoří určitý **mezičlánek mezi krajskými a obecními úřady**. Zjednodušeně by se dalo říci, že do jisté míry nahrazují okresní úřady (po jejich zániku bylo na obce s rozšířenou působností převedeno asi 80 % z působnosti již zaniklých okresů; zbylá agenda pak přešla pod správu kraje). Starají se například o evidenci obyvatel, vydávání cestovních a osobních dokladů, řídičských a technických průkazů, živnostenská oprávnění nebo výplatu sociálních dávek. Lze tedy předpokládat, že jejich webové stránky budou plné informací, rad a formulářů.

o tom poskytovalo pouhou informaci, 187 úřadů však nabízelo již formuláře ke stažení. Vyplnit on-line formulář si mohli občané na třech úřadech a možnost úplného elektronického podání nabízela pouze jedna webová stránka obce s rozšířenou působností.

Eva Skarlandtová
oddělení statistiky výzkumu,
vývoje a informační společnosti

Šetření očima občana

Průzkum webových stránek veřejné správy realizuje ČSÚ **od roku 2004**. Sběr údajů probíhá tak, že „průzkumník“ se v kůži občana snaží najít na webových stránkách konkrétní informace a služby. Šetřeno je celkem 244 institucí – 25 organizací ústřední státní správy, 14 krajských úřadů a 205 obcí s rozšířenou působností. Nejaktuálnější údaje z průzkumu ze srpna 2011 najdete na: http://www.czso.cz/csu/redakce.nsf/i/pruzkum_webovych_stranek_veverejne_spravy.

