

B. PRŮZKUM WEBOVÝCH STRÁNEK VEŘEJNÉ SPRÁVY

HLAVNÍ ZJIŠTĚNÍ

Zpřístupnění informací a on-line služeb na webových stránkách organizací veřejné správy hraje jednu z klíčových rolí ve sblížení veřejné správy se širokou veřejností. Z tohoto důvodu vznikla potřeba statisticky zachytit, jaké služby jsou občanům a ekonomickým subjektům nabízeny na stránkách vybraných úřadů. Do průzkumu webových stránek bylo, stejně jako v předchozích letech, zahrnuto 244 institucí veřejné správy, konkrétně se jednalo o 25 úřadů ústřední státní správy, 14 krajských úřadů (včetně hl. m. Prahy) a 205 obcí s rozšířenou působností. Průzkum spočívá ve sběru údajů přímo z webových stránek organizací veřejné správy, kdy se zaměstnanec ČSÚ ocitá v roli občana hledajícího na stránkách konkrétní informace a služby. Stejně jako běžnému občanovi, i průzkumníkovi mnohdy stěžovaly práci nepřehledné webové stránky a základní informace byly v mnoha případech velmi důkladně schovány a nelogicky zařazeny. Proto i podoba a uspořádání webových stránek hraje velmi důležitou roli v tom, zda občan navštíví webové stránky obce či úřadu pouze jednou, nebo zda se na ně bude opakovaně vracet a nabízené služby využívat. V průběhu posledních dvou let je možné zaznamenat výrazné zlepšování ve stylu a grafice webových stránek, které se tak stávají pro uživatele stále více přehledné a vyhledávání informací se tak na mnoha stránkách obcí s rozšířenou působností stává pro občana jednodušší než v letech předchozích.

1. WEBOVÉ STRÁNKY ORGANIZACÍ VEŘEJNÉ SPRÁVY

Všechny úřady zařazené do průzkumu měly v roce 2012 vlastní webové stránky a také kontaktní emailovou adresu. Poskytování základních informací o úřadech i základních informacích pro občany je již dlouhodobě naprostou samozřejmostí. **Personální obsazení** úřadu bylo možné nalézt na 237 webových stránkách šetřených úřadů (97 %). **Povinné informace podle standardu ISVS** (informační systém veřejné správy) uvádí již dlouhodobě na svých webových stránkách všech 244 sledovaných úřadů a také **Elektronickou podatelnu** měly v posledních letech všechny šetřené úřady. **Informace o volných pracovních místech** v úřadu zveřejňuje na webových stránkách 13 krajských úřadů a všech 25 ústředních orgánů státní správy.

V případě krajských úřadů a úřadů ústřední státní správy dosahuje již většina sledovaných ukazatelů k hranici 100 %. Stále lze ale nalézt služby a informace, které již takovou samozřejmostí nejsou. Jak ukazuje následující graf, patří mezi takové služby umožňování on-line kontaktu s úřadem, zveřejňování nejčastěji kladených dotazů a odpovědí na ně (FAQ), diskuse a pořádání ankety k aktuálním tématům.

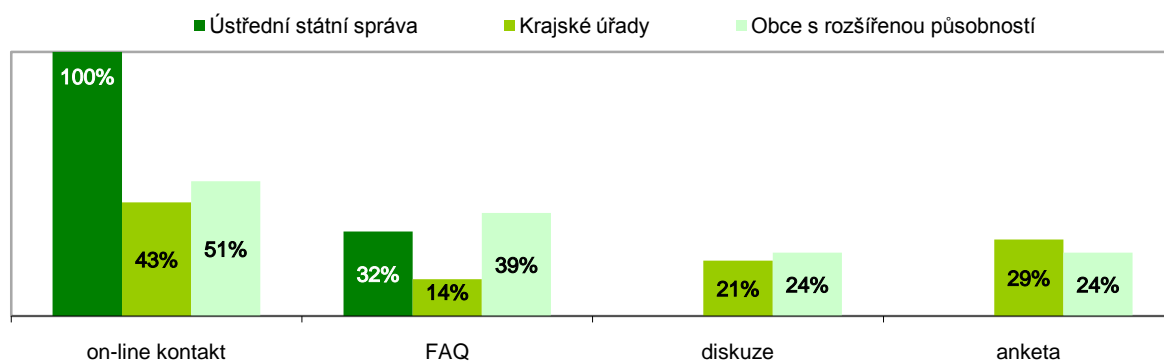
V roce 2012 umožňovaly **on-line kontakt** s úřadem všechny úřady ústřední státní správy, 6 krajských úřadů a 104 obcí s rozšířenou působností (51 %).

Počet úřadů ústřední státní správy, které na svých stránkách zveřejňují nejčastěji kladené dotazy a odpovědi na ně (**FAQ**) se, oproti loňskému roku, snížil o 5, když letos zveřejňovalo nejčastěji kladené otázky 8 úřadů ústřední státní správy a ve všech předchozích letech se jednalo o 13 úřadů. Krajské úřady zveřejňující FAQ na svých webových stránkách byly v době posledního průzkumu dva a obcí s rozšířenou působností s touto službou bylo 80 (39 %). V případě obcí s rozšířenou působností došlo oproti předchozímu roku k mírnému poklesu, v roce 2011 byly nejčastěji kladené otázky zveřejňovány na 92 (45 %) úřadů obcí s rozšířenou působností.

Úřady státní správy umožňují na svých webových stránkách občanům vyjádřit se ke konkrétním tématům, ať už zapojením se do přímé **diskuse** probíhající na stránkách nebo formou hlasování v **anketě** na stránkách zveřejněné. Lze předpokládat, že úřady zveřejňují oba typy těchto aplikací podle aktuálního dění a potřeby získávat názory občanů. Nemusí se tedy vždy jednat o trvalou součást webových stránek. V několika případech se během průzkumu vyskytly stránky, na kterých sice byl odkaz na anketu či diskusi, ta ale byla momentálně neaktivní. V srpnu 2012 nebyla diskuse ani anketa otevřena na žádné stránce úřadu ústřední státní správy. Oproti tomu byla diskuse

k dispozici byla na stránkách tří krajských úřadů a 50 (24 %) stránek obcí s rozšířenou působností. Anketa k aktuálnímu tématu probíhala v době průzkumu u 4 krajských úřadů a 50 (24 %) obcí s rozšířenou působností.

Graf 25: On-line služby na stránkách úřadů, srpen 2012

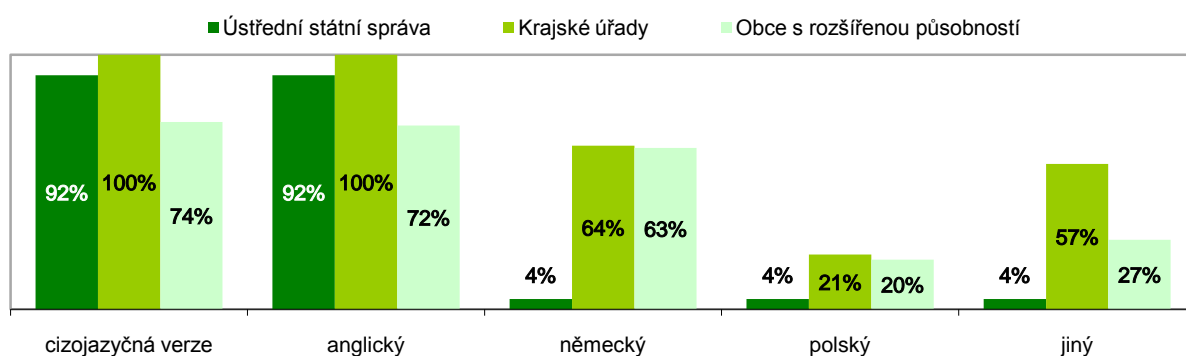


Zdroj: Český statistický úřad, 2012

Cizojazyčné webové stránky organizací veřejné správy

Cizojazyčnou verzi svých webových stránek mělo všech 14 krajských úřadů (včetně hl. m. Prahy), 23 orgánů ústřední státní správy a 151 obcí s rozšířenou působností (74 %). I v roce 2012 byla, stejně jako v předchozích letech, nejčastější jazykovou verzí webových stránek orgánů veřejné správy verze **anglická** následována verzí **německou**. V případě ústředních orgánů státní správy se vyskytovaly pouze u jednoho úřadu i jiné jazyky než anglický, jednalo se konkrétně o němčinu a francouzštinu. Nabídka jazyků na stránkách krajských úřadů byla oproti ústředním orgánům pestřejší, kromě angličtiny zastoupené na všech krajských stránkách, mělo 9 z nich stránky v německé jazykové mutaci, 8 ve francouzské, 4 italské, 4 ruské a po třech 3 stránkách krajských úřadů bylo v mutaci polské a španělské. Stránky krajských úřadů se však nevyskytovaly pouze v uvedených jazycích, na stránkách kraje Jihočeského získáte informace i v holandském jazyce. Holandsky se dovíte informace také v kraji Plzeňském, který má navíc webové stránky v čínštině. Pomyslným vítězem mezi kraji v pestrosti nabídky jazykových mutací svých webových stránek je v roce 2012 kraj Plzeňský s osmi jazykovými verzemi svých webových stránek.

Graf 26: Cizojazyčné verze webových stránek organizací veřejné správy, srpen 2012




Zdroj: Český statistický úřad, 2012

Počet obcí s rozšířenou působností, které nemají svou webovou stránku v žádném cizím jazyce od roku 2006 neustále klesal. V roce 2006 bylo obcí s rozšířenou působností bez cizojazyčné mutace webových stránek 37 % a v roce 2008 to bylo 28 %. Do roku 2011 zastoupení obcí s rozšířenou působností bez cizojazyčné verze webové stránky dále klesalo a to na 26 %. V současnosti můžeme mluvit spíše o stagnaci, kdy bylo v srpnu 2012 bez cizojazyčné verze webové stránky opět 26 % obecních úřadů obcí s rozšířenou působností.

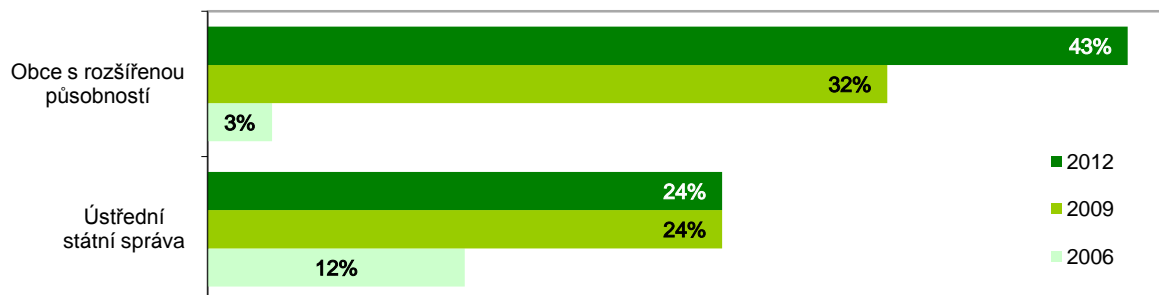
Jak ukazuje graf, převažují u obcí s rozšířenou působností webové stránky v anglickém jazyce (72 %) a v jazyce německém (63 %). V polské jazykové verzi má své webové stránky 40 (20 %) obcí s rozšířenou působností a v jiném jazyce než výše uvedeném zveřejňuje informace 56 (27 %) těchto obcí. Mezi jazyky z kategorie „jiné“ patří v roce 2012 nejčastěji francouzština (21 obcí), ruština (15) nebo také italština (12 obcí). Stejně jako v loňském roce má i letos několik obcí své webové stránky v umělém jazyce [esperantu](#), konkrétně se jedná o pět obcí. Webové stránky obcí s rozšířenou působností se vyskytují také v holandštině (3), španělštině (2) a po jedné stránce v maďarštině, srbštině, slovenštině a slovinštině. Stránky města Karviné jsou kromě dvou oficiálních cizích jazyků (angličtiny a polštiny) dostupné také v dialektu „[po našymu](#)“. Stále více webových stránek obecních úřadů je možno přeložit do vybraného jazyka pomocí překladáče, v roce 2011 tuto možnost nabízelo 5 obcí s rozšířenou působností a v roce letošním se jednalo již o 16.

Blind friendly webové stránky organizací veřejné správy

 Dalším ze sledovaných ukazatelů byla přístupnost stránek pro těžce zrakově postižené uživatele tzv. [Blind Friendly](#). Na webových stránkách státní správy jsou používány 3 způsoby zpřístupnění stránek pro zrakově postižené. Nejčastěji používaným způsobem je převedení stránek do textové podoby, tzn., dojde k odstranění veškeré grafiky a tím je usnadněna orientace na stránkách. Již méně často používaným způsobem je změna velikosti písma či změna kontrastu.

Tento ukazatel byl sledován u všech šetřených úřadů. V srpnu 2012 se blind friendly verze webových stránek vyskytla u 100 úřadů z 244, což představuje 41 %. Pokračuje tak trend nárůstu počtu organizací, které své webové stránky přizpůsobují pro zrakově postižené občany a tím jim umožňují jednodušší přístup k důležitým informacím z oblasti veřejné správy. V srpnu 2008 mělo blind friendly verzi svých stránek 30 % úřadů a v roce 2007 jich bylo dokonce pouhých 4 %. Z orgánů ústřední státní správy jich má blind verzi webových stránek 6 a mezi obcemi s rozšířenou působností je takových úřadů 88, což činí 43 % z nich. V případě krajských úřadů se počet úřadů majících webové stránky v blind friendly verzi zvýšil, kdy v roce 2012 mělo takto uzpůsobené stránky 6 krajských úřadů. V roce 2009 se jednalo o úřady dva a v roce 2008 neměl tuto verzi stránek dokonce žádný krajský úřad.

Graf 27: Úřady s „Blind Friendly“ webovými stránkami



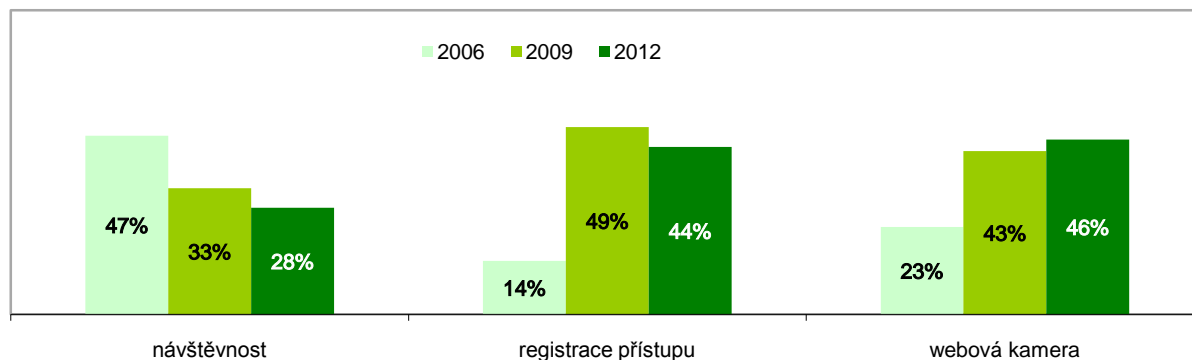
Zdroj: Český statistický úřad, 2012

2. WEBOVÉ STRÁNKY OBCÍ S ROZŠÍŘENOU PŮSOBNOSTÍ

Od 2006 plynule klesal podíl obcí s rozšířenou působností, které na svých stránkách zveřejňují údaje o **návštěvnosti** stránek, ještě v roce 2006 bylo takových obcí 47 % a v roce 2012 se jednalo o 28 % webových stránek obcí s rozšířenou působností. Obcí s rozšířenou působností umožňujících **registraci přístupu** na stránky bylo podle nejnovějšího průzkumu 91 (44 %), oproti roku 2009 se jedná o pokles o 5 procentních bodů, velmi významný však byl nárůst tohoto ukazatele mezi lety 2006 a 2008 kdy došlo ke zvýšení podílu obcí s možností registrace ze 14 % na 47 %.

Obecní úřady také nabízejí občanům sledovat živě dění na území obce a to prostřednictvím webových kamer, které přenášejí on-line pohled na vybraná veřejná prostranství. Počet úřadů nabízejících tuto službu plynule narůstá. V roce 2006 mělo záběry z webové kamery na svých stránkách umístěno 23 % obecních úřadů a v roce 2012 se jednalo již o 46 %.

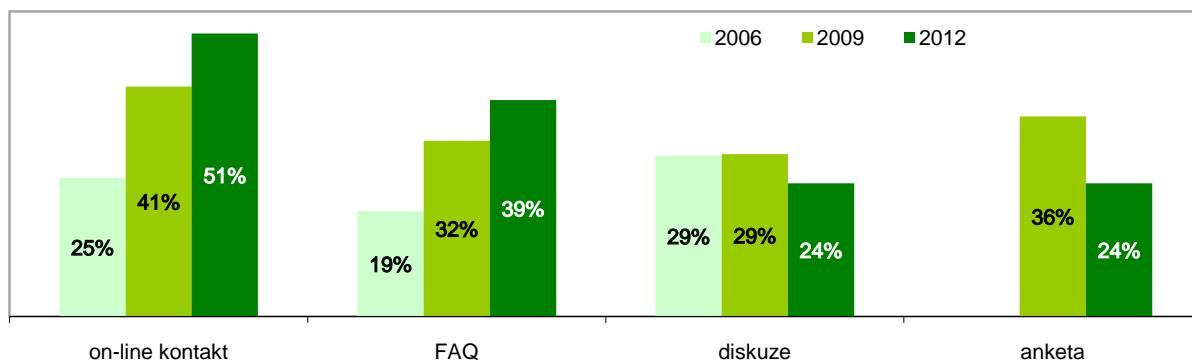
Graf 28: Aplikace na webových stránkách obcí s rozšířenou působností



Zdroj: Český statistický úřad, 2012

On-line kontakt, tzn., že má občan možnost kontaktovat úřad vyplněním formuláře přímo z webové stránky, přes webové rozhraní (může poslat zprávu, stížnost apod.), umožňovalo v srpnu letošního roku 104 obcí s rozšířenou působností (51 %), pokračuje tak trend nastolený v předchozím roce kdy začal počet obcí umožňující na svých webových stránkách on-line kontakt narůstat. Stejně jako vzrostl, oproti prvnímu roku šetření počet obcí umožňujících on-line kontakt došlo i k nárůstu v případě webových stránek na kterých obce s rozšířenou působností zveřejňují nejčastěji kladené dotazy a odpovědi na ně (**FAQ**). V srpnu 2012 bylo takovýchto obcí 80 a tvořily tak 39 % všech obcí s rozšířenou působností. V roce 2009 zveřejňovalo nejčastěji kladené otázky 65 obcí (32 %) a v roce 2006 to bylo obcí 38 (19 %). Možnost vyjádřit se k aktuálním tématům v regionu umožňovalo v srpnu 2012 na svých webových stránkách prostřednictvím **diskuze** 50 (24 %) obcí s rozšířenou působností a pomocí **ankety** 50 (24 %) obcí s rozšířenou působností. Jak již bylo uvedeno výše, zveřejňují úřady oba typy těchto aplikací podle aktuálního dění a potřeby získávat názory občanů. Nemusí se tedy vždy jednat o trvalou součást webových stránek, a proto může v průběhu let docházet k výkyvům v počtu obcí s těmito aplikacemi.

Graf 29: On-line služby na webových stránkách obcí s rozšířenou působností

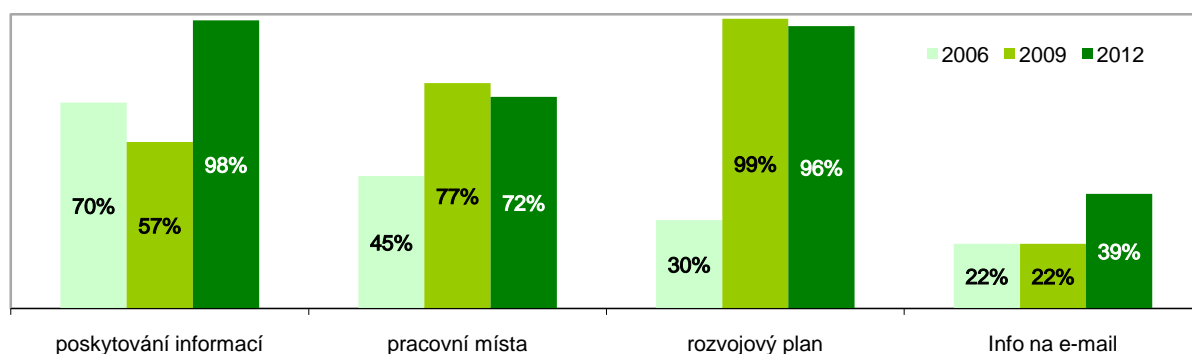


Zdroj: Český statistický úřad, 2012

V roce 2012 poskytovalo **informace** na svých stránkách 200 (98 %) obcí s rozšířenou působností. Ve srovnání s rokem 2009 tak došlo k výraznému nárůstu počtu obcí nabízejících tuto službu, v roce 2009 poskytovalo na svých webových stránkách informace 116 obcí (57 %). Jak již však bylo uvedeno výše, princip tohoto zjišťování je založen na tom, že zaměstnanec hledá přímo na webových stránkách, tak jako by byl hledajícím občanem a pokud jsou základní informace na stránkách úřadu

ukryty, nenalezne je stejně, jako by je nenalezl občan. *Poskytováním informací je myšleno poskytování návodu jak a kde má občan žádat o informace a dále návod jak zvládat životní situace (daná situace musí být popsána na dané stránce, nikoli jako odkaz s přesměrováním na stránky jiného úřadu).* V případě zveřejňování **volných pracovních míst** na webových stránkách došlo oproti předchozím rokům k poklesu úřadů, majících tuto nabídku vyvěšenu na stránkách. Může to být způsobeno tím, že úřady dlouhodobě nehledají nové zaměstnance a proto je i tento odkaz stažen. V roce 2011 byla nabídka volných pracovních míst úřadu k dispozici na 164 webových stránkách (80 %), kdežto v roce letošním se jednalo o 147 (72 %) stránek obcí s rozšířenou působností. O **rozvojovém plánu** regionu informovalo v srpnu 2012 na svých webových stránkách 197 (96 %). Do roku 2010 nedocházelo v případě možnosti **zasílání informací na e-mail** k výrazným výkyvům, když se počet úřadů tuto možnost nabízejících pohyboval okolo 45 obecních úřadů, v roce 2010 však byl zaznamenán mírný nárůst, neboť zasílání informací na e-mail nabízí na svých webových stránkách 55 obcí s rozšířenou působností (27%). V roce 2011 však podíl obcí nabízejících občanům tuto službu opět zvýšil a to na 68 (33 %) a v srpnu 2012 si mohli nechat zasílat informace na e-mail obyvatelé 80 obcí s rozšířenou působností.

Graf 30: Informace na webových stránkách obcí s rozšířenou působností



Zdroj: Český statistický úřad, 2012

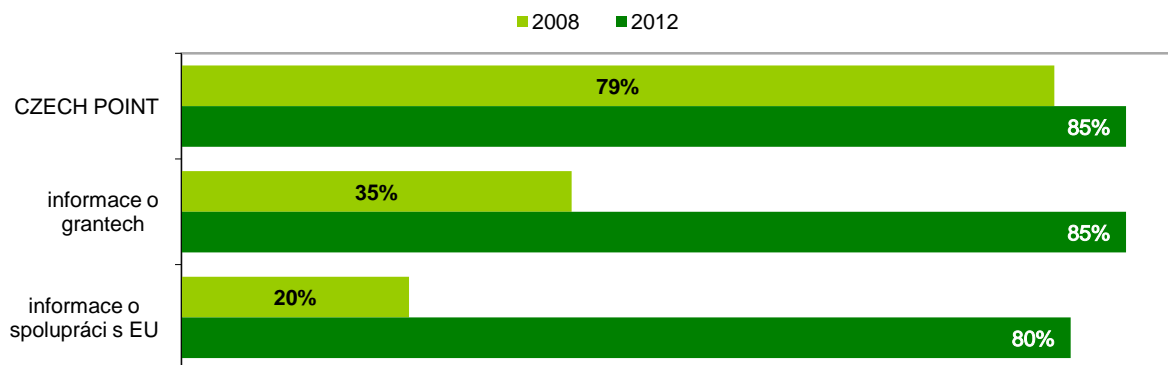


Český Podací Ověřovací Informační Národní Terminál, tedy **Czech POINT** je projektem, který by měl zredukovat přílišnou byrokracii ve vztahu občan – veřejná správa. V současnosti musí občan navštívit několik úřadů k vyřízení jednoho problému. Czech POINT slouží jako asistované místo výkonu veřejné správy, umožňující komunikaci se státem prostřednictvím jednoho místa tak, aby „obíhala data ne občan“. Pomocí Czech POINTu lze získat výpisy z katastru nemovitostí, obchodního rejstříku, živnostenského rejstříku, rejstříku trestů, centrálního registru řidičů a dále umožňuje přijetí podání ze živnostenského zákona či podání žádosti o zřízení datové schránky. V současné době (říjen 2012) je v Česku 6 899 pracovišť Czech POINT, přičemž 78 % z nich je umístěno na obecních úřadech. Ze všech vydaných výpisů jich je 25 % vydáno právě na obecních úřadech, na úřadech obcí s rozšířenou působností se pak jedná o 12 % všech vydaných výpisů. V roce 2008 byla poprvé do webového průzkumu zařazena přítomnost odkazu na Czech POINT na webových stránkách obcí s rozšířenou působností. V srpnu 2008 upozorňovalo na existenci Czech POINTu 161 obcí (79 %) a v letošním roce se informace o této službě vyskytovaly na 174 stránkách obcí s rozšířenou působností (85 %).

O **spolupráci s EU** a také o dotacích plynoucích z této spolupráce informovalo v letošním roce na svých webových stránkách 163 (80 %) obcí s rozšířenou působností, což je o 22 procentních bodů více než v loňském roce a dokonce o 60 procentních bodů více než roce 2008, kdy byl tento ukazatel zjišťován poprvé.

O **grantech** přidělených dané obci nebo regionu informovalo na svých webových stránkách 175 (85 %) úřadů obcí s rozšířenou působností. Oproti roku předchozímu se jedná o nárůst tohoto podílu a to o 15 procentních bodů. K výraznému nárůstu však došlo mezi lety 2008 a 2009, kdy se podíl obcí informujících o grantech zvýšil o 29 procentních bodů z hodnoty 35 % (72 obcí) na 64 % (131 obcí).

Graf 31: Projekty na webových stránkách obcí s rozšířenou působností

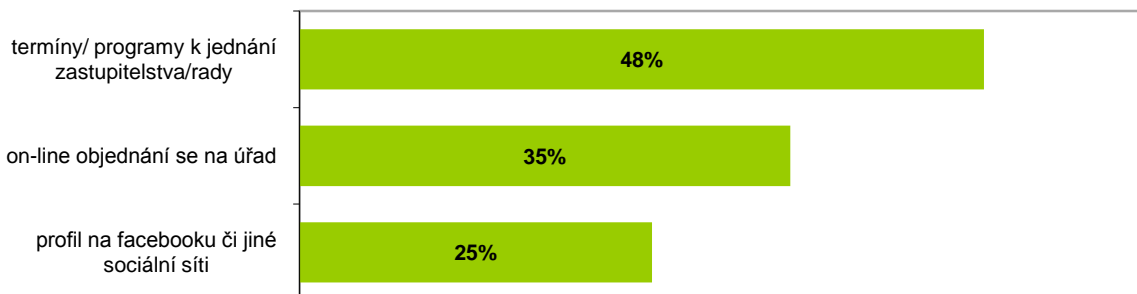


Zdroj: Český statistický úřad, 2012

V srpnu 2012 byly do zjišťování zařazeny zcela nové ukazatele, jednalo se o informace týkající se jednání zastupitelstva/rady a dále dvě služby, které slouží občanům – možnost objednat se on-line na úřad a profil úřadu na některé ze sociálních sítí. Zápisy a usnesení plynoucí z jednání zastupitelstva/rady zveřejňuje 201 obcí s rozšířenou působností (98 %), informace o veřejných zakázkách lze nalézt na 197 (96 %) a rozpočet obce pak na 200 (98 %) webových stránkách obcí s rozšířenou působností. Méně často se pak na webových stránkách vyskytují termíny a programy k jednání zastupitelstva, tyto informace zveřejňovalo na svém webu 99 (48 %) obecních úřadů obcí s rozšířenou působností.

Službou, která občanům šetří čas, který by strávili na úřadech čekáním ve frontách, je možnost on-line objednání na úřad. Tuto službu nabízí svým občanům 71 obecních úřadů (35 %).

Graf 32: Ukazatele zjišťované nově v srpnu 2012



Zdroj: Český statistický úřad, 2012

3. POSKYTOVÁNÍ ZÁKLADNÍCH ON-LINE SLUŽEB NA WEBOVÝCH STRÁNKÁCH OBCÍ S ROZŠÍŘENOU PŮSOBNOSTÍ

U obcí s rozšířenou působností bylo sledováno poskytování vybraných základních on-line služeb a také míra jejich dostupnosti. Mezi sledované on-line služby patřily: osobní a matriční doklady, evidence obyvatelstva, živnostenská oprávnění, stavební povolení a sociální dávky.

Míra jejich dostupnosti byla posuzována pomocí tzv. stupňů interakce:

Stupeň 0 – služba není k dispozici

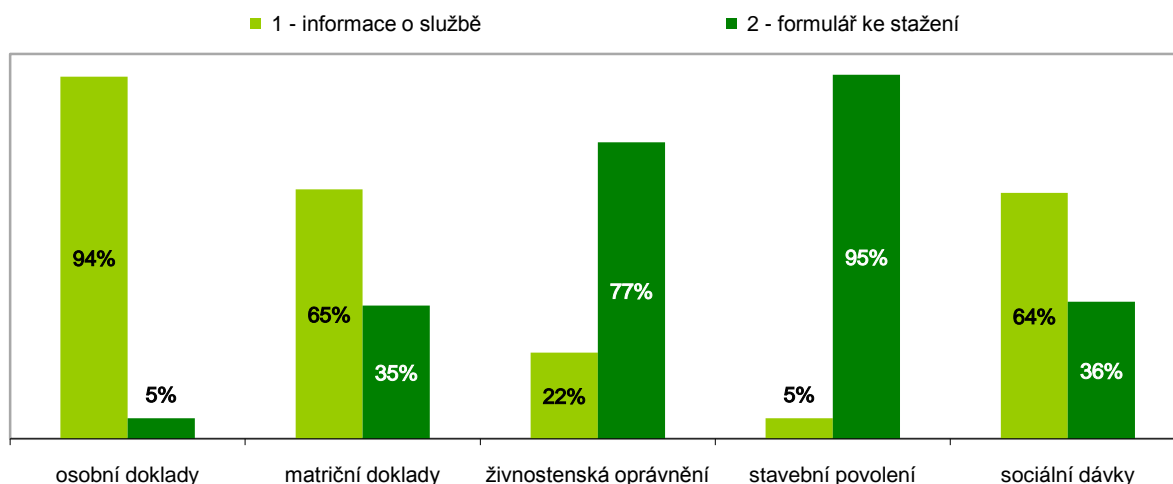
Stupeň 1 – Informace: poskytování on-line informace o dané službě

Stupeň 2 – Jednosměrná interakce: poskytování administrativního formuláře ke stažení

Stupeň 3 – Dvousměrná interakce: poskytování administrativního formuláře k on-line vyplnění

Stupeň 4 – Transakce: celkové zpracování objednávky, včetně elektronického podání

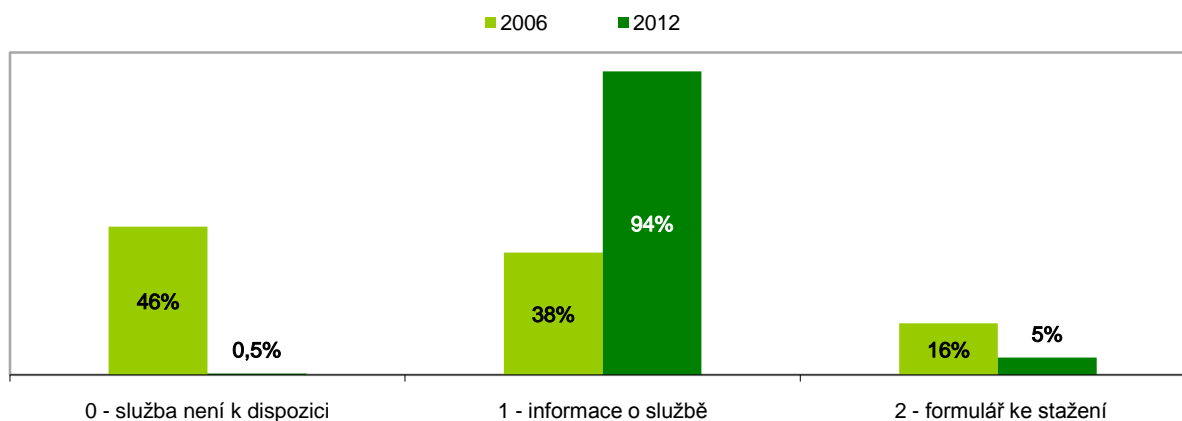
Graf 33: Základní on-line služby na webových stránkách obcí s rozšířenou působností, srpen 2012



Zdroj: Český statistický úřad, 2012

V případě **osobních dokladů** (občanský průkaz, pas) byla nalezena informace o řešení dané životní situace u 193 úřadů z 205 (94 %) a možnost stažení vzoru formuláře u 11 úřadů (5%). Maximální dosažený stupeň interakce byl stupeň 2, neboť v současné době je nutné předložit žádost na originálním tiskopise, spolu s doklady potřebnými pro vydání osobních dokladů. Žádné informace o vyřizování osobních dokladů se v tomto roce nevyskytovaly na jedné stránce obce s rozšířenou působností. Oproti roku 2006, kdy informace o vyřízení osobních dokladů nezveřejňovalo 95 (46 %) obcí, tak došlo do současnosti k významnému zlepšení. Od roku 2006 dochází ke snižování podílu obcí poskytujících na svých webových stránkách potřebný tiskopis ke stažení, kdy v roce 2006 ho na svých stránkách poskytovalo 16 % obcí a v roce 2012 zmiňovaných 5 %.

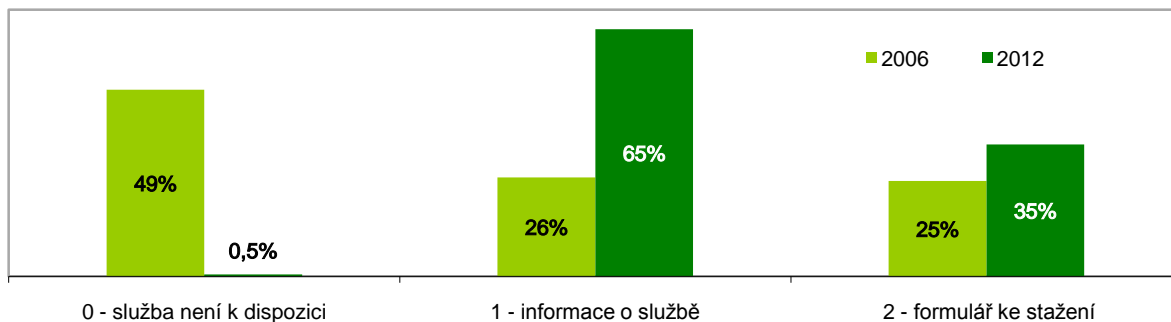
Graf 34: Osobní doklady na webových stránkách obcí s rozšířenou působností



Zdroj: Český statistický úřad, 2012

Obdobná situace se vyskytla u **matričních dokladů** (rodný list, oddací list), neboť tuto situaci také není možné řešit zasláním žádosti elektronickou poštou. V případě matričních dokladů však nejsou předepsané formuláře stanoveny, tudíž je možno je vytisknout, vyplnit a přinést na úřad. Celkem 133 úřadů z 205 (65 %) nabízí na svých stránkách informaci jak situaci řešit a 67 úřadů (35 %) nabízí vzor formuláře. Počet obcí nabízejících na svých stránkách vzor formuláře se až do roku 2010 výrazně neměnil a pohyboval se okolo 50 obcí. Nárůst byl zaznamenán právě až v posledních dvou letech. I v případě matričních dokladů poklesl oproti roku 2006 významně podíl úřadů obcí s rozšířenou působností, na jejichž stránkách nebyly k matričním dokladům poskytovány žádné informace. Takové obce byly v srpnu 2012 pouze 1.

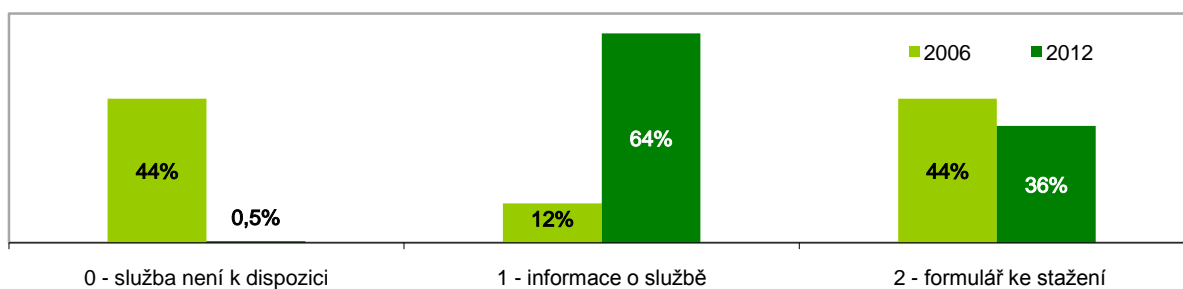
Graf 35: Matriční doklady na webových stránkách obcí s rozšířenou působností



Zdroj: Český statistický úřad, 2012

V srpnu 2012 poskytovalo informaci o postupu při žádostech o **sociální dávky** 131 úřadů z 205 (64 %) a stažení vzoru formuláře umožňovalo 73 úřadů (36 %). Ve stejném období se vyskytovala jedna obec s rozšířenou působností, která na svých stránkách neposkytovala alespoň zmínku o vyřizování sociálních dávek. *O sociální dávky lze žádat pomocí předepsaného formuláře (na originálním nebo z internetových stránek vytištěném tiskopisu, příp. elektronicky, pokud žadatel vlastní certifikát pro elektronický podpis) na příslušném úřadě. Formuláře jsou k dispozici v tištěné podobě na příslušném úřadu nebo ke stažení, příp. elektronickému podání.*

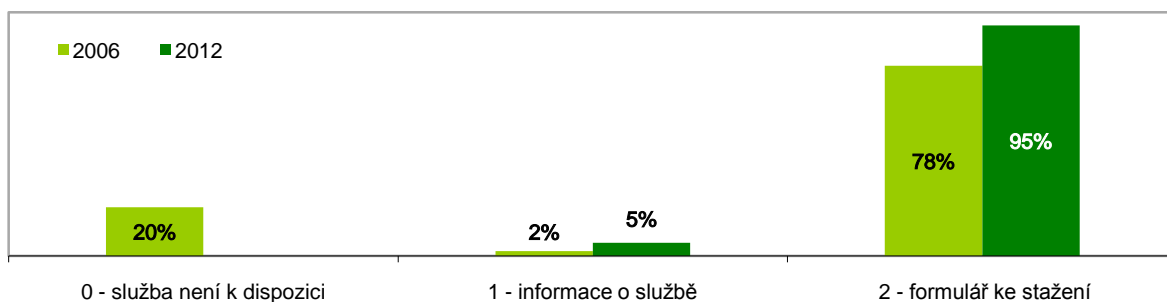
Graf 36: Sociální dávky na webových stránkách obcí s rozšířenou působností



Zdroj: Český statistický úřad, 2012

Nejvíce nabízenou základní službou on-line byla i v roce 2012 možnost vyřídit **stavební povolení**, a to na stránkách všech úřadů obcí s rozšířenou působností. Z toho 11 úřadů z 205 (5 %) poskytuje informaci o dané službě a 194 úřadů (95 %) nabízí formuláře ke stažení. *Žádný předpis ani zákon nestanoví stavebnímu úřadu, že má vydávat konkrétní tiskopisy či formuláře pro podání k řízení ve smyslu stavebního zákona a prováděcích předpisů, a to ani ve vztahu k poskytování informací na internetu. Jediné co je nutno dodržet, jsou předepsané údaje a doklady podle konkrétní žádosti. Přesto má žadatel možnost (nikoli povinnost) použít formuláře žádostí, které mu usnadní práci.*

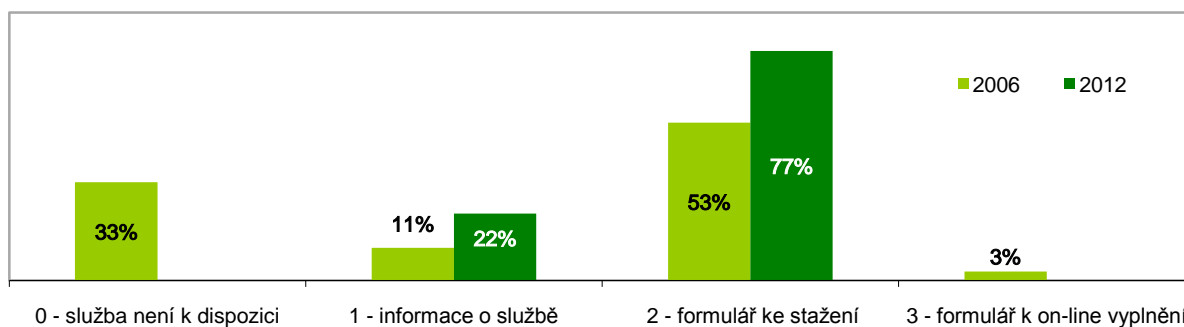
Graf 37: Stavební povolení na webových stránkách obcí s rozšířenou působností



Zdroj: Český statistický úřad, 2012

Pouze u 1 obce s rozšířenou působností nebyla v srpnu 2012 na její webové stránce ani zmínka o poskytování **živnostenských oprávnění**. Informace o živnostenských oprávněních poskytovalo v tomto roce 46 úřadů z 205 (22 %) a formuláře ke stažení byly k dispozici na stránkách 158 úřadů (77 %). V letošním roce neumožňoval ani jeden úřad obce s rozšířenou působností vyplnění formuláře on-line ani úplné elektronické podání. Oproti srpnu 2006 tak došlo v případě živnostenských oprávnění ke zlepšení poskytovaných služeb, kdy došlo k poklesu počtu obcí neposkytujících žádné informace či pouze informace o službě a naopak vzrostl podíl obcí umožňujících jednosměrnou interakci.

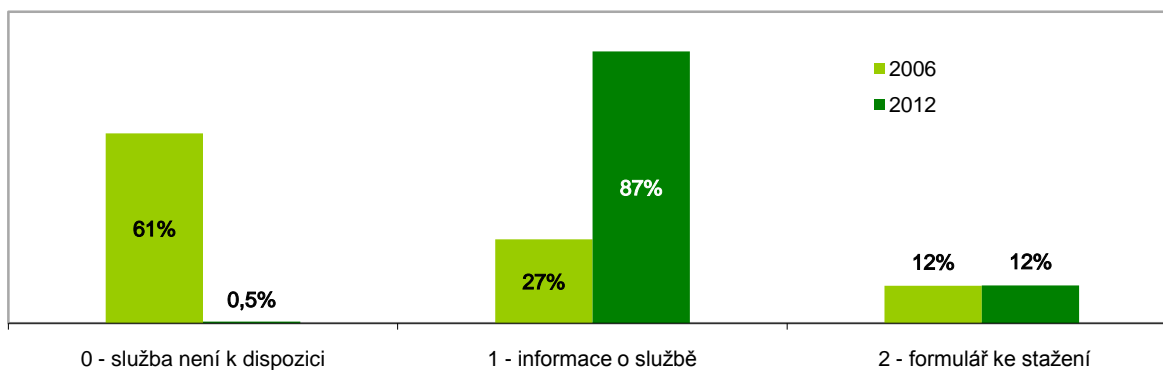
Graf 38: Živnostenská oprávnění na webových stránkách obcí s rozšířenou působností



Zdroj: Český statistický úřad, 2012

V srpnu 2012 informovalo o vyřízení změny trvalého bydliště 179 (87 %) obcí s rozšířenou působností a možnost stažení formuláře poskytovalo 25 (12 %) obcí. Bez informací o změně adresy byla pouze 1 webové stránka.

Graf 39: Změna trvalého pobytu na webových stránkách obcí s rozšířenou působností



Zdroj: Český statistický úřad, 2012

V souvislosti s výskytem třetího stupně interakce, byla sledována také možnost stáhnutí softwaru "602XML Filler", který umožňuje elektronické vyplňování formulářů. Stáhnutí tohoto softwaru zdarma, bez nutnosti opustit webovou stránku úřadu nabízelo v srpnu 2012 9 úřadů (4 %).

4. SHRnutí

Výsledky webového průzkumu ukazují, že úřady si plně uvědomují výhody využití informačních a komunikačních technologií. Na webových stránkách již úřady zcela běžně informují o činnosti úřadu, jeho jednáních, rozpočtech, rozhodnutích. Díky informacím o personálním obsazení úřadu, nabídce e-mailového kontaktu a diskusním fórům, je umožněna zpětná vazba na veškerá sdělení a rozhodnutí úřadů. Webové stránky velkých institucí mají spíše formu portálů, které nabízejí velké množství

informací a služeb pro specifické skupiny uživatelů. Webové stránky také slouží jako informační uzel pro společenské a kulturní dění v obci či kraji.

Celkově lze konstatovat, že průzkum webových stránek veřejné správy v roce 2012 potvrdil narůstající význam využívání informačních a komunikačních technologií při interakci úřadů se širokou veřejností. Provedení a obsah webových stránek se rok od roku zlepšuje a usnadňuje tak občanům, podnikatelům a firmám přístup k informacím a službám. U drtivé většiny ukazatelů je zaznamenáván od začátku provádění webového průzkumu plynulý nárůst počtu organizací.