

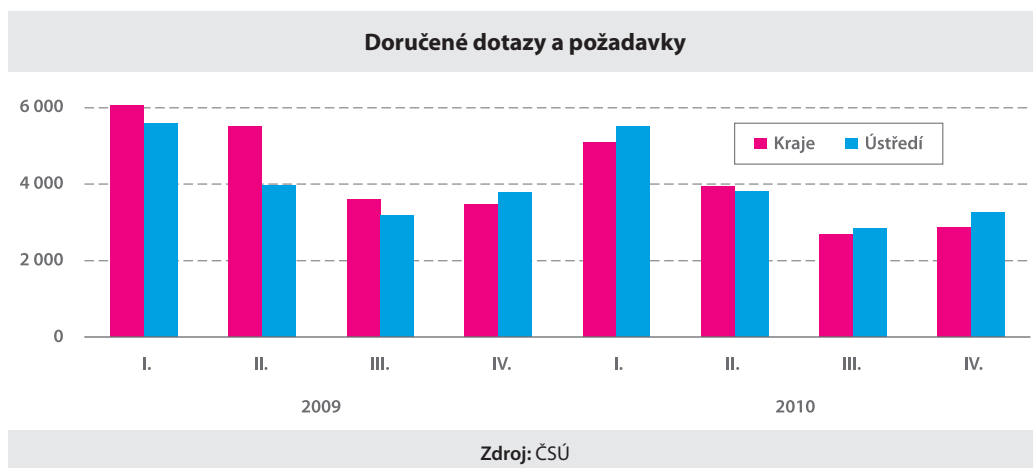
# Informační služby ČSÚ v roce 2010

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.

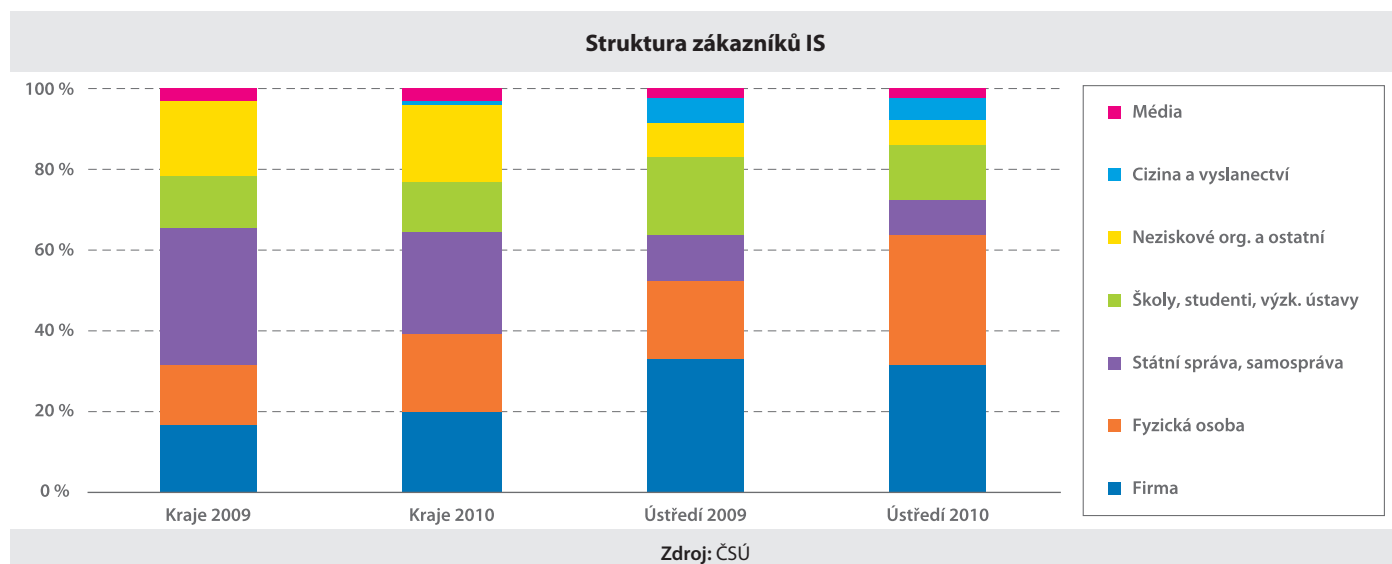
Důležitým aspektem vyřizování požadavků je doba potřebná k vyřízení. Všechna pracoviště se dlouhodobě snaží vyřizovat poža-

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