

B. PRŮZKUM WEBOVÝCH STRÁNEK VEŘEJNÉ SPRÁVY

HLAVNÍ ZJIŠTĚNÍ

1. INFORMACE NA WEBOVÝCH STRÁNKÁCH VEŘEJNÉ SPRÁVY

Z průzkumu webových stránek v roce 2007 vyplývá, že všech 244 institucí veřejné správy zahrnutých do webového průzkumu mělo, stejně jako v roce 2006, vlastní webovou stránku a kontaktní emailovou adresu. Stejně tak výskyt důležitých dokumentů (vyhlášky, nařízení, usnesení, zákony) a informace o personálním obsazení úřadů (ministr, starosta, vedoucí odboru apod.) je téměř 100%-ní. **Důležité dokumenty** byly k dispozici u 242 úřadů z 244 (99%) a **personální obsazení** u 243 úřadů z celkového počtu 244 (99,6%). Webový průzkum dále sledoval **poskytování informací**, které byly chápány jako návody jak a kde řešit životní a krizové situace. Takovéto informace byly zaznamenány u 186 úřadů, což představuje 76% webových stránek.

Graf 19: Vybrané informace na webových stránkách úřadů, 2007

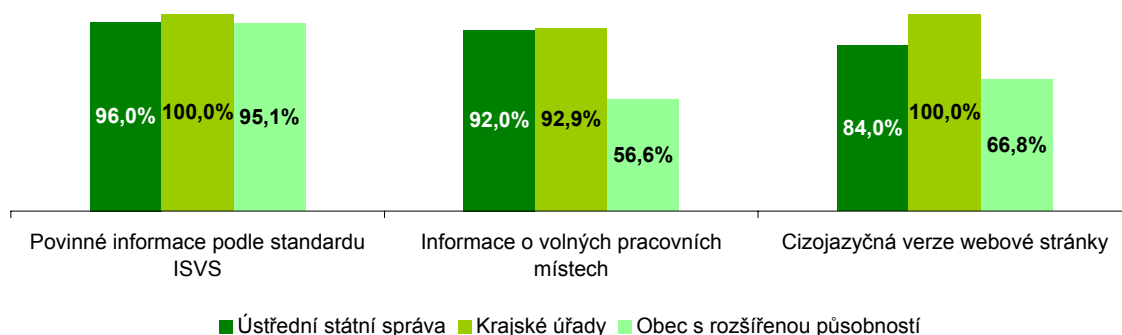


⁽¹⁾ Poskytování návodu jak a kde řešit životní a krizové situace

Zdroj: Průzkum webových stránek veřejné správy, ČSÚ 2007

Povinně zveřejňované informace podle standardu ISVS byly uvedeny na stránkách 233 úřadů z 244, což představuje 95%. **Cizojazyčná verze** webové stránky se v roce 2007 objevila u 172 úřadů (70%). Bližší rozbor cizojazyčných verzí je proveden v následujících grafech 21 a 22. Další poskytovanou informací na stránkách úřadů byla **volná pracovní místa**, přičemž tuto možnost využívalo 152 úřadů z 244 (62%).

Graf 20: Vybrané informace na webových stránkách, 2007

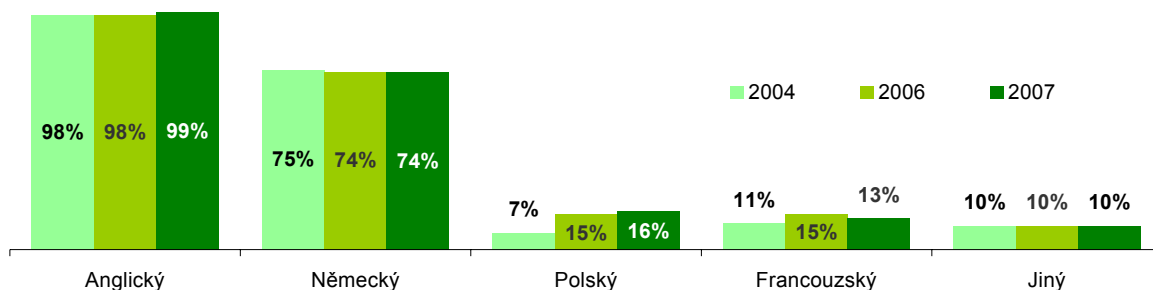


Zdroj: Průzkum webových stránek veřejné správy, ČSÚ 2007

Nejčastější cizojazyčnou verzí webových stránek v roce 2007 byla, stejně jako v roce 2006, anglická verze, a to u 170 úřadů (99%) z celkem 172 úřadů nabízejících cizojazyčnou verzi svých stránek. Druhou nejčastější verzí byla verze německá, u 128 úřadů (74%). Mezi další, i když ne tak časté, použité jazyky patřil jazyk našich sousedů, polský (16%) a francouzský jazyk (13%). Ostatní použité jazyky se objevily jen zřídka, u 1-10 úřadů. Za zmínku stojí, že v roce 2007 se, stejně jako v

předešlých letech, objevily webové stránky v esperantu nebo například jedna švédská verze. Relativně nejlépe „jazykově“ vybavenými stránkami se může pochlubit Liberecký kraj (90% obcí) a naopak nejhůře jsou vybaveny stránky Plzeňského kraje (34% obcí). Nejlépe jazykově vybavené stránky mají krajské úřady (100%).

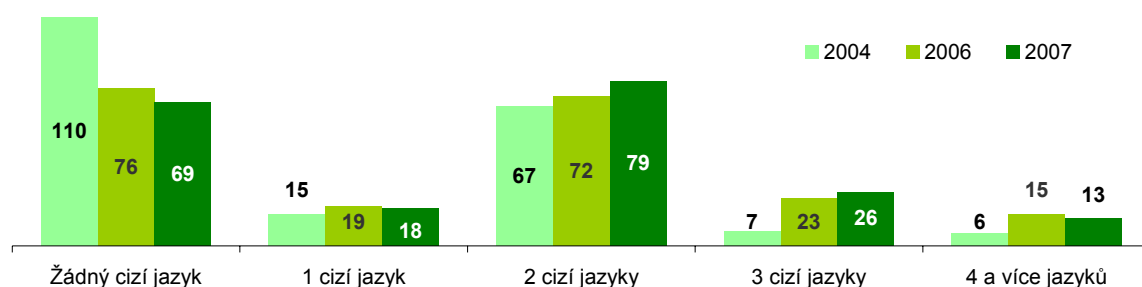
Graf 21: Cizojazyčné verze webových stránek podle použitých cizích jazyků



Zdroj: Průzkum webových stránek veřejné správy, ČSÚ 2004, 2006 a 2007

Z následujícího grafu č. 22 je patrné, že počet úřadů bez jakékoliv cizojazyčné verze klesá, naopak přibývá úřadů, které nabízí své stránky ve více než 1 cizím jazyce.

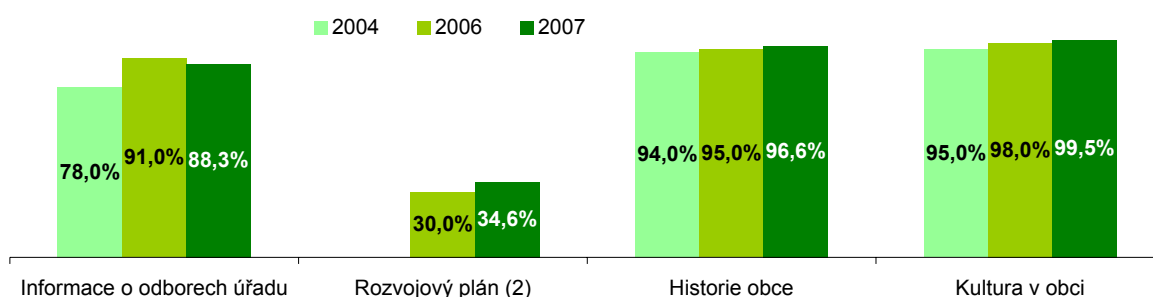
Graf 22: Počet obcí s rozšířenou působností podle počtu cizojazyčných verzí webových stránek



Zdroj: Průzkum webových stránek veřejné správy, ČSÚ 2004, 2006 a 2007

Také v roce 2007 sledoval webový průzkum obcí s rozšířenou působností další specifické ukazatele. **Informace o odborech úřadu** (popis struktury úřadu a popis činností odborů) se vyskytly u 181 úřadů z 205 obcí s rozšířenou působností (88%). **Informace o historii** obce publikovalo na svých stránkách 198 úřadů z 205 (97%). O **možnosti kulturního vyžití** informovalo 204 úřadů z 205 (99,5%). **Rozvojový plán** obce se vyskytl na 71 stránkách obcí, což představuje 35%.

Graf 23: Obcí s rozšířenou působností, které publikují na webových stránkách vybrané informace



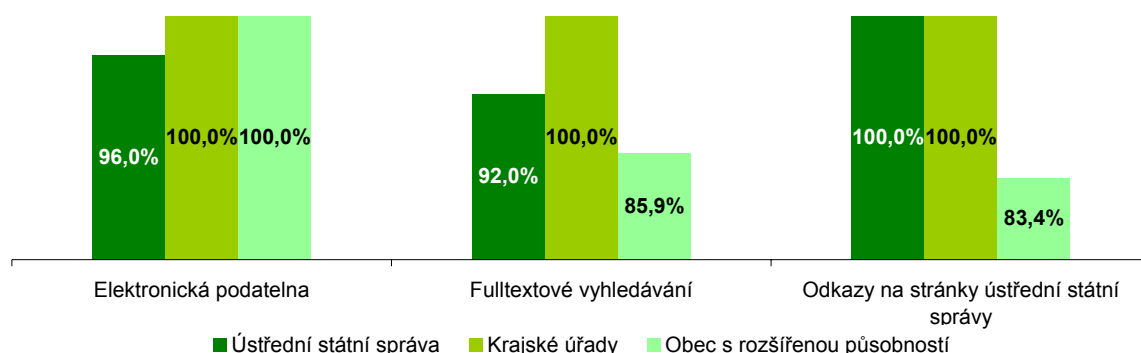
(2) Tento ukazatel byl poprvé zařazen v roce 2006

Zdroj: Průzkum webových stránek veřejné správy, ČSÚ 2004, 2006 a 2007

2. ON-LINE SLUŽBY NA WEBOVÝCH STRÁNKÁCH VEŘEJNÉ SPRÁVY

Úřady veřejné správy nabízejí na svých stránkách také různé služby. Jednou z těchto služeb je možnost využití **elektronické podatelny**, pro zaslání podání v elektronické podobě. Tuto službu v roce 2007 nabízelo 243 úřadů z 244 (99,6%), tj. celkem o 59 úřadů více než v únoru 2004. **Fulltextové vyhledávání** bylo k dispozici na stránkách 213 úřadů z 244 (87%). Nárůst byl zaznamenán také u počtu úřadů, které na svých stránkách odkazují na webové stránky ústřední státní správy. Zatímco v roce 2006 byl takovýto **odkaz** na stránkách 172 úřadů, v roce 2007 již byl zaznamenán u 210 úřadů z 244 (86%). Stejně jako v roce 2006, také v roce 2007 došlo k poklesu počtu úřadů, které nabízí **on-line kontakt** (viz. definice pojmů). V roce 2007 to bylo pouze 52 úřadů z 244 tj. 21%, z původních 24% (2006).

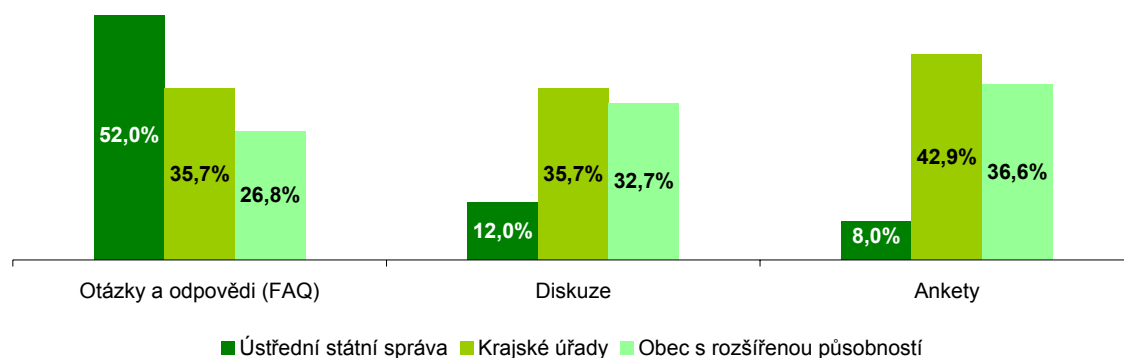
Graf 24: Vybrané on-line služby na webových stránkách úřadů, 2007



Zdroj: Průzkum webových stránek veřejné správy, ČSÚ 2007

Otázky a odpovědi tzv. FAQ nabízelo v roce 2007 na svých stránkách 73 úřadů z 244 (30%). Celkem 75 úřadů, což představuje 31%, nabízelo **on-line diskuze** na témata v souvislosti s fungováním úřadu, ale také řešící běžné problémy týkající se jejich kompetencí. **Ankety** sledující názory občanů se vyskytly na 83 webových stránkách z 244 (34%).

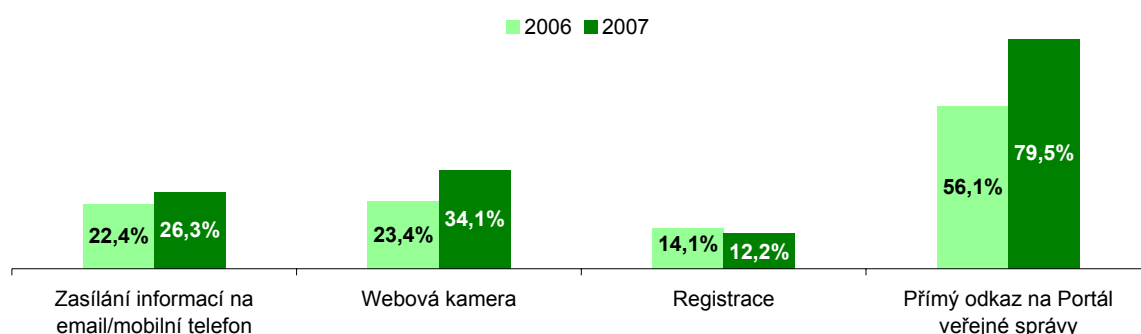
Graf 25: Vybrané on-line služby na webových stránkách úřadů, 2007



Zdroj: Průzkum webových stránek veřejné správy, ČSÚ 2007

U obcí s rozšířenou působností byly v roce 2007 sledovány také další ukazatele. Službu zasilání **informací na email** poskytovalo 45 obcí z 205 (22%) a službu zasilání **informací na mobilní telefon** poskytovalo 9 obcí z 205 (4%). Z hlediska využívání informačních a komunikačních technologií bylo sledováno také použití **webové kamery** na stránkách obcí. Celkem této možnosti využilo 70 úřadů z 205 (34%). **Registraci** na svých webových stránkách, v roce 2007, nabídlo 25 úřadů z 205, což představuje 12%. V případě obcí byla také sledována přítomnost přímého odkazu na **Portál veřejné správy** (www.portal.gov.cz). Zatímco v roce 2006 tento odkaz uvádělo 56% obcí, v roce 2007 již to bylo 163 úřadů z 205, tj. 80%.

Graf 26: Obce s rozšířenou působností nabízející na webových stránkách vybrané služby



Zdroj: Průzkum webových stránek veřejné správy, ČSÚ 2006 a 2007

Za zmínku stojí také zajímavé údaje, které nám poskytly nově zařazené ukazatele:

✓✓✓ BLIND FRIENDLY Dalším ze sledovaných ukazatelů byla přístupnost stránek pro těžce zrakově postižené uživatele tzv. **Blind Friendly**. Tento ukazatel byl sledován u všech šetřených úřadů. Celkem se vyskytl u 11 úřadů z 244, což představuje pouhých 4,5%. Oproti roku 2006 tak přibýly 2 úřady nabízející tuto službu.

Videokonference a zvukové záznamy byly zaznamenány u ústředních orgánů státní správy (12%). Jejich předmětem byly videozáznamy tiskových konferencí, konferencí a seminářů.

On-line objednávání na úřad bylo sledováno u obcí s rozšířenou působností. Tuto službu usnadňující kontakt s úřadem nabízelo 23 obcí z 205, což představuje 11%. Některé úřady nabízely kromě objednání se na přepážku skrz webovou stránku úřadu, také možnost objednat se za pomoci zaslání sms z mobilního telefonu.

2.1. Poskytování vybraných základních on-line služeb

U obcí s rozšířenou působností bylo sledováno poskytování těchto vybraných základních on-line služeb: **osobní a matriční doklady, evidence obyvatelstva, živnostenská oprávnění, stavební povolení a sociální dávky**.

Míra jejich dostupnosti byla posuzována pomocí tzv. **stupňů interakce**:

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

V případě **osobních dokladů** (občanský průkaz, pas) byla nalezena informace o řešení dané životní situace u 59 úřadů z 205 (29%) a možnost stažení vzoru formuláře u 51 úřadů z 205 (25%) úřadů. 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. Ve srovnání s rokem 2006 došlo u 18 obcí ke zvýšení stupně interakce, a to ze stupně 1 na stupeň 2.

Obdobná situace se vyskytla u **matričních dokladů** (rodný list, oddací list), neboť tuto situaci také není možné řešit zasláním žádosti elektronickou poštou. Celkem 56 úřadů z 205 (27%) nabízí na svých stránkách informaci jak situaci řešit a 52 úřadů z 205 (25%) nabízí vzor formuláře. V případě matričních dokladů nejsou předepsané formuláře stanoveny, tudíž je možno je vytisknout, vyplnit a přinést na úřad.

Informaci o postupu při žádostech o **sociální dávky** poskytuje 27 úřadů z 205 (13%) a možnost stáhnout vzor formuláře poskytuje celých 44% úřadů tj. 90 úřadů z 205. 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 na internetových stránkách Ministerstva práce a sociálních věcí.

Vůbec nejvíce nabízenou základní službou on-line byla možnost vyřídit **stavební povolení**, a to na stránkách celých 80% úřadů s rozšířenou působností. Z toho 4 úřady z 205 (2%) poskytují informaci o dané službě a 163 úřadů z 205 (80%) nabízí formuláře ke stažení. Pouhých 19% úřadů se o řešení této životní situace nezmiňuje vůbec. 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. Podání je možno učinit písemně nebo ústně do protokolu, a nebo v elektronické podobě podepsané zaručeným elektronickým podpisem.

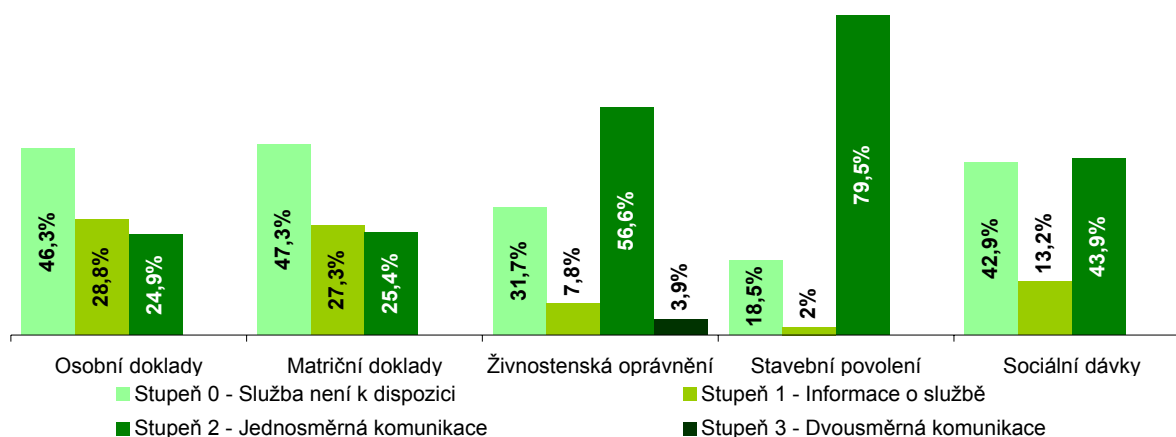
Stupeň č. 3, tzv. dvousměrná interakce (on-line vyplnění elektronického formuláře přímo na stránce úřadu a jeho vytištění) se vyskytl pouze u **živnostenských oprávnění**, a to u 8 úřadů z 205, což představuje 4%. Informace o živnostenských oprávněních poskytlo 16 úřadů z 205 (8%) a formuláře ke stažení byly k dispozici na stránkách 116 úřadů z 205 (57%). Na stránkách úřadů se vyskytovaly dva typy formulářů: původní formuláře , jež je možno vytisknout z internetu a vyplnit a nebo tzv. jednotný registrační formulář (případně odkaz na něj), který lze sice vytisknout, ovšem veškerá podání, oznámení, žádosti a změny je možno učinit pouze na originálních (barevných) tiskopisech.

U sledovaných základních on-line služeb bylo nalezeno nejméně informací týkajících se **změny trvalého pobytu** (evidence obyvatel), přičemž pouze 28% úřadů informovalo o dané situaci a 13% úřadů nabídlo formulář ke stažení. Celých 60% úřadů tuto on-line službu nezmiňuje vůbec. Tento ukazatel nebyl zařazen do grafu.

U vybraných základních služeb bylo zjištěno, že nejvyšší stupeň interakce, tzv. transakce neboli kompletní elektronické podání (on-line vyplnění formuláře přímo na stránkách úřadu, podepsání elektronickým podpisem a následné odeslání) se nevyskytl ani u jedné obce s rozšířenou působností.

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 roce 2007 pouze 6 úřadů z 205, tj. 3%.

Graf 27: Obce s rozšířenou působností nabízející vybrané základní on-line služby na webových stránkách, v rozlišení dle tzv. stupně interakce, 2007



* V případě, že byla daná on-line služba uvedena pouze jako odkaz s přesměrováním na stránky jiné instituce, byl stupeň interakce zaznamenán jako 0 tj. informace o dané službě se nevyskytla. Takováto služba pak byla zaznamenána jako odkaz.

Zdroj: Průzkum webových stránek veřejné správy, ČSÚ 2007

3. DALŠÍ VÝVOJ WEBOVÝCH STRÁNEK VEŘEJNÉ SPRÁVY

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.

Webový průzkum 2007 však také upozornil na některé atypické služby, které je možné nabídnout občanům či firmám. Za zmínku stojí například nabídka **bezplatné linky úřadu** (tzv. call centrum), na kterou mohou občané kdykoliv zavolat a získat tak informace jak řešit životní nebo krizové situace. Zajímavá je také nabídka, kdy obec nabízí svým občanům bezplatnou **e-mailovou schránku** ve tvaru @mesto.cz, s možností příjmu informací z úřadu či obce. Účinným nástrojem úřadu je také služba, kdy občan může zaslat **MMS závad a nedostatků** v obci. V případě některých úřadů, které nenabízely on-line objednávání se objevilo alespoň **monitorování zatíženosti přepážek**. Atypickou službou, i když ne ve smyslu on-line, je **provozování dětského koutku**, ve kterém zaměstnanci úřadu pohlídají dítě do doby, než je občan obsloužen na přepážce. Na řadě stránek obcí je také možné nalézt **informace o tv-regionálním vysílání** či **internetové televizi** poskytující informace o úřadu, obci. Začíná se také objevovat nabídka na **bezdrátový městský internet**. Jediným ukazatelem, který se po výskytu v roce 2006 již neobjevil, je komunikace za pomoci programu **Skype/ICQ**. Jednalo se o vlastní iniciativu zaměstnanců úřadu, která musela být z důvodu bezpečnosti informačních systémů zrušena.

Celkově lze konstatovat, že průzkum webových stránek veřejné správy v roce 2007 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 byl zaznamenán procentuelní nárůst oproti poslednímu průzkumu v roce 2006.