

B. PRŮZKUM WEBOVÝCH STRÁNEK VEŘEJNÉ SPRÁVY

HLAVNÍ ZJIŠTĚNÍ

1. WEBOVÉ STRÁNKY ORGANIZACÍ VEŘEJNÉ SPRÁVY

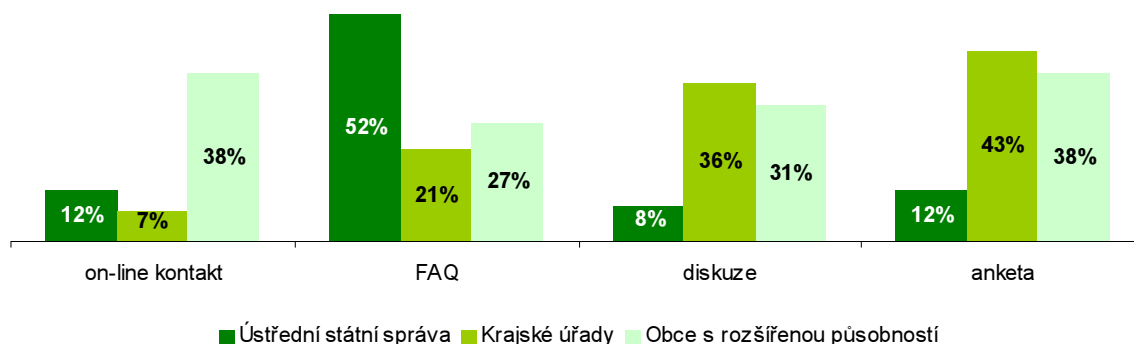
V roce 2008 bylo do průzkumu webových stránek organizací veřejné správy zahrnuto, stejně jako v předchozím roce, 244 institucí veřejné správy. Všechny tyto úřady měly vlastní webové stránky a také kontaktní emailovou adresu. Poskytování základních informací o úřadech i základních informacích pro občany bylo v roce 2008 již naprostou samozřejmostí. **Důležité dokumenty** úřadu (vyhlášky, nařízení, usnesení, zákony) byly zveřejněny u 238 sledovaných úřadů (98 %), **Personální obsazení** úřadu i **Povinné informace podle standardu ISVS** uvádělo na svých webových stránkách shodně 241 úřadů (99 %). **Elektronickou podatelnu** mělo v posledním sledovaném roce 239 úřadů, což činilo 98 % ze všech sledovaných.

Oproti roku 2007 se zvýšil počet úřadů, které na webových stránkách usnadňovali návštěvníkům orientaci pomocí **fulltextového vyhledávače**, v roce 2007 ho mělo na webových stránkách 213 (87 %) úřadů, v letošním roce to bylo již 238 úřadů (98 %). **Informace o volných pracovních místech** v úřadu zveřejňuje na webových stránkách 100 % krajských úřadů i ústředních orgánů státní správy. Z výše uvedeného vyplývá, že v případě krajských úřadů a úřadů ústřední státní správy dosahuje již většina sledovaných ukazatelů k hranici 100 %. Z tohoto důvodu jsou v příloženém grafu zaznamenány pouze takové ukazatele, jejichž zastoupení není tak výrazné a lze předpokládat jejich následný vývoj v čase.

On-line kontakt s úřadem umožňoval pouze jeden krajský úřad, 3 úřady ústřední státní správy a 77 (38 %) obcí s rozšířenou působností. Dalším sledovaným ukazatelem, který se nevyskytoval u většiny úřadů bylo zveřejňování nejčastěji kladených dotazů a odpovědí na ně (**FAQ**), ty zveřejňovalo 13 (52 %) úřadů ústřední státní správy, 3 krajské úřady a 56 (27 %) 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. **Diskuse** byla v době průzkumu otevřena na stránkách dvou úřadů ústřední státní správy, pěti krajských úřadů a na stránkách 63 (31 %) obcí s rozšířenou působností. **Anketa** k aktuálnímu tématu probíhala v době průzkumu u 3 úřadů ústřední státní správy, 6 krajských úřadů a 77 (38 %) obcí s rozšířenou působností.

Stejně jako v případě obcí s rozšířenou působností bylo u krajských úřadů dále zjišťováno poskytování některých informací a služeb. O historii kraje informovalo občany 10 krajských úřadů, o kultuře v kraji jich informovalo 12 a službu zasilání informací na e-mail poskytovalo 5 krajských úřadů.

Graf 23: On-line služby na stránkách organizací veřejné správy*, srpen 2008



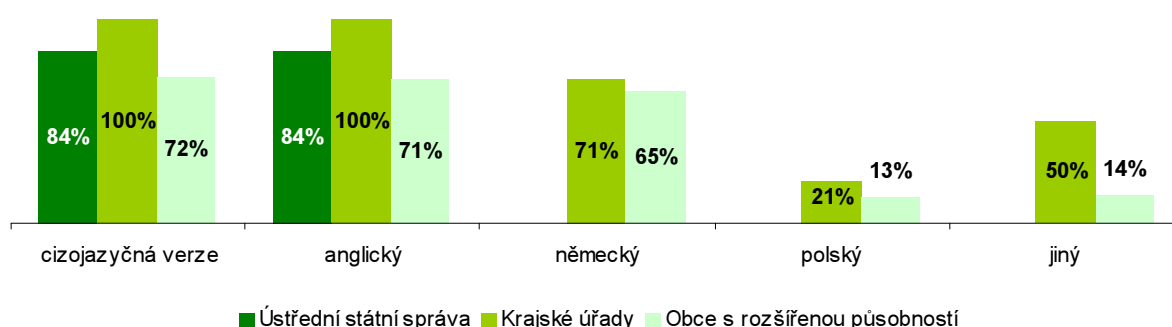
* % šetřených organizací veřejné správy daného typu

Zdroj: Český statistický úřad, 2008

Cizojazyčné webové stránky organizací veřejné správy

Cizojazyčnou verzi svých webových stránek mělo všech 14 krajských úřadů (včetně hl. m. Prahy), 21 orgánů ústřední státní správy (84 %) a 147 obcí s rozšířenou působností (72 %). I v roce 2008 byla, stejně jako v předchozích letech, nejčastější jazykovou verzí webových stránek orgánů veřejné správy verze **anglická** následovaná verzí **německou**. V případě ústředních orgánů státní správy se vyskytoval pouze jazyk anglický. Nabídka jazyků na stránkách krajských úřadů byla oproti ústředním orgánům pestřejší, 10 z nich mělo stránky v německé jazykové mutaci, 7 ve francouzské a 3 v polské. Stránky krajských úřadů se však nevyskytovaly pouze v uvedených jazycích, na stránkách kraje Vysočina získáte informace i ve španělském jazyce a na stránkách Pardubického kraje v jazyce italském. Pomyslným vítězem mezi kraji v pestrosti nabídky jazykových mutací svých webových stránek je v roce 2008 kraj Jihočeský, který má webové stránky nejen v anglickém, německém či francouzském jazyce, ale i ve španělštině, italštině, ruštině a holandštině.

Graf 24: Cizojazyčné verze webových stránek organizací veřejné správy*, srpen 2008

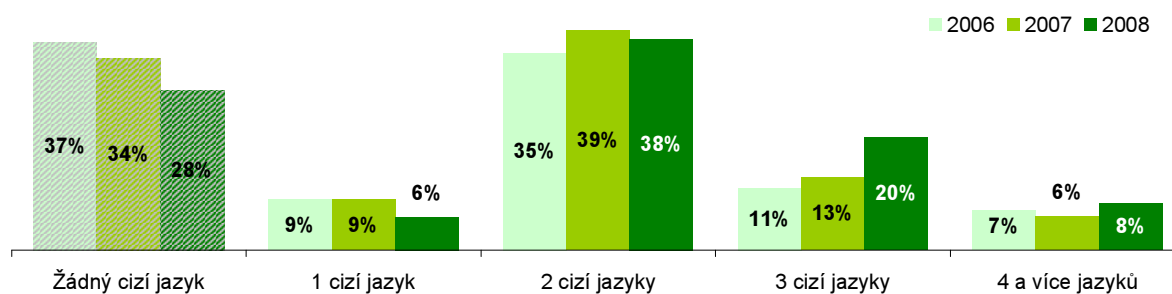


* % šetřených organizací veřejné správy daného typu

Zdroj: Český statistický úřad, 2008

Za poslední dva roky klesl počet obcí s rozšířenou působností, které neměli svou webovou stránku v žádném cizím jazyce. V roce 2006 bylo obcí s rozšířenou působností bez cizojazyčné mutace webových stránek 37 % a v roce letošním je to 28 %. Oproti předchozímu roku ubyl počet obcí s rozšířenou působností majících webové stránky v jedné či dvou cizojazyčných verzích, ale naopak se zvýšil počet obcí majících 3 a více jazykových podob webových stránek. Ve 3 cizích jazycích mělo své stránky 41 obcí s rozšířenou působností (20 %) a ve 4 a více jazycích 17 obcí (8 %). Tři obce měly na webových stránkách 5 a dvě dokonce 6 jazykových mutací. Mezi jazyky z kategorie „Jiné“ patří v roce 2008 nejčastěji francouzština (16 obcí), italština (11 obcí) nebo také ruština (7 obcí). Ve 4 případech se vyskytlo dokonce i [esperanto](#).

Graf 25: Obce s rozšířenou působností podle počtu cizojazyčných verzí webových stránek*



* % obcí s rozšířenou působností

Zdroj: Český statistický úřad, 2008

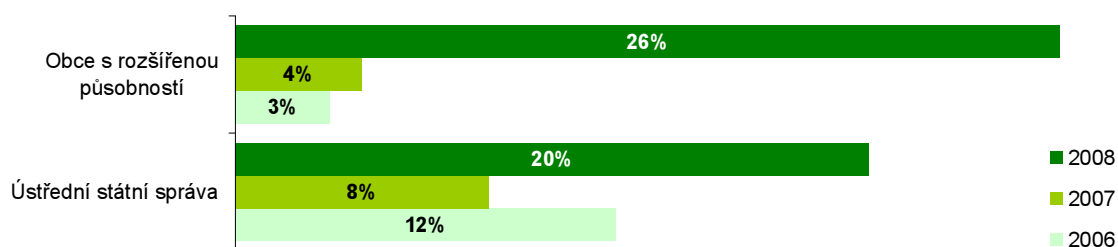
Blind friendly webové stránky organizací veřejné správy



Dalším ze sledovaných ukazatelů byla přístupnost stránek pro těžce zrakově postižené uživatele tzv. **Blind Friendly**. Na webových stránkách státní správy jsou v roce 2008 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. Celkem se vyskytl u 58 úřadů z 244, což představuje 24 %. Oproti roku 2007, kdy úřadů s takovou verzí stránek bylo pouhých 4,5 %, tak došlo k velkému nárůstu počtu úřadů umožňujících přístup na stránky zrakově postiženým. Na takto výrazném nárůstu se podílejí obce s rozšířenou působností, kde se stránky umožňující přístup zrakově postiženým vyskytují u 26 % z nich. U krajských úřadů nedošlo bohužel k žádné změně v případě tohoto ukazatele, tzn. stále ani jeden z nich neusnadňoval zrakově postiženým občanům přístup a orientaci na webových stránkách.

Graf 26: Organizace veřejné správy s „Blind Friendly“ webovými stránkami*



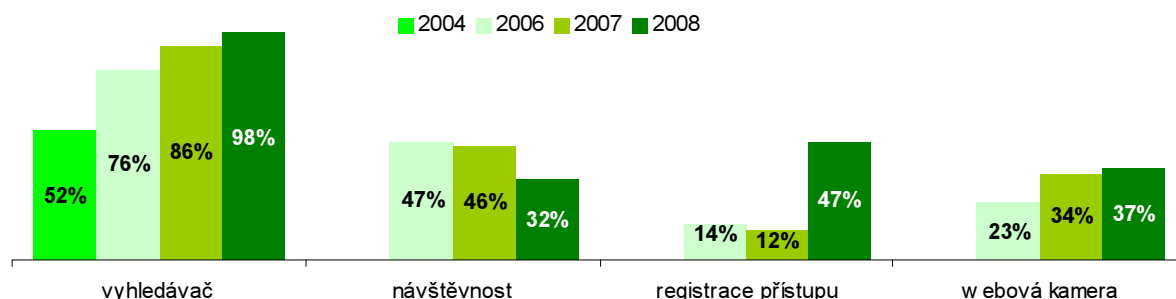
* % šetřených organizací veřejné správy daného typu

Zdroj: Český statistický úřad, 2008

2. WEBOVÉ STRÁNKY OBCÍ S ROZŠÍŘENOU PŮSOBNOSTÍ

V roce 2008 usnadňovalo orientaci na svých webových stránkách pomocí **fulltextového vyhledávače** 201 (98 %) obcí s rozšířenou působností. Podíl obcí majících na svých stránkách vyhledávač neustále v čase narůstá, v roce 2004 bylo takovýchto obcí 52 %. Naopak klesá podíl obcí s rozšířenou působností, které na svých stránkách zveřejňují údaje o **návštěvnosti** stránek, ještě v roce 2007 bylo takových obcí 46 % a v roce 2008 již pouze 32 %. Obcí s rozšířenou působností umožňujících **registraci přístupu** na stránky bylo podle nejnovějšího průzkumu 97 (47 %), což znamená oproti předchozím letům, kdy takovýchto obcí bylo okolo 12 % podstatný nárůst.

Graf 27: Aplikace na webových stránkách obcí s rozšířenou působností*

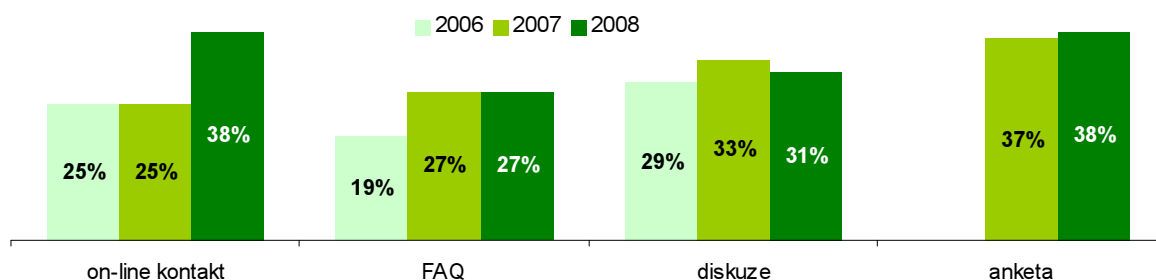


* % obcí s rozšířenou působností

Zdroj: Český statistický úřad, 2008

On-line kontakt, tzn. že má občan možnost kontaktovat úřad vyplněním formuláře přímo z webové stránky, přes webové rozhraní (může poslat zprávu, stížnost apod.), umožňuje v roce 2008 77 obcí s rozšířenou působností, což činí 38 % všech těchto obcí. Oproti předchozím letům došlo k nárůstu podílu obcí poskytujících tuto službu, v roce 2006 i 2007 umožňovalo on-line kontakt ze svých webových stránek shodných 25 % obcí s rozšířenou působností. Nejčastěji pokládané dotazy a odpovědi na ně (**FAQ**) zveřejňovalo v roce 2006 na svých webových stránkách 38 (19 %) obcí s rozšířenou působností, v roce následujícím to bylo již 55 (27 %) obcí a v letošním roce k těmto 55 obcím s rozšířenou působností přibyla obec pouze jedna, tzn. v roce 2008 nabízelo tuto službu 56 obcí (27 %). Možnost vyjádřit se k aktuálním tématům v regionu umožňovalo v roce 2008 na svých webových stránkách prostřednictvím **diskuze** 63 (31 %) obcí s rozšířenou působností a pomocí **ankety** 77 (38 %) obcí s rozšířenou působností.

Graf 28: On-line služby na webových stránkách obcí s rozšířenou působností*

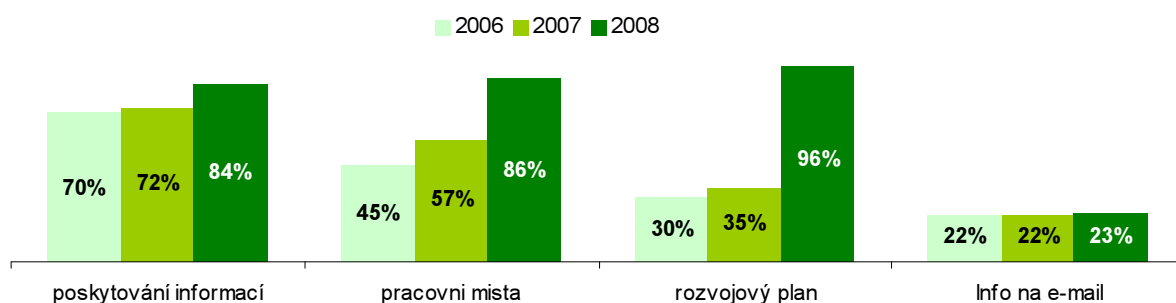


* % obcí s rozšířenou působností

Zdroj: Český statistický úřad, 2008

V roce 2008 poskytovalo **Informace** na svých stránkách 172 (84 %) úřadů obcí s rozšířenou působností. 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). K významnému nárůstu podílu obcí došlo oproti předchozím rokům v případě zveřejňování **volných pracovních míst** v daném úřadu, v roce 2008 poskytovalo tuto informaci 177 (86 %) úřadů obcí s rozšířenou působností, zatímco v roce 2006 to bylo 93 (45 %) obcí s rozšířenou působností. Velmi výrazný nárůst zaznamenal podíl obcí s rozšířenou působností informujících na svých webových stránkách o **rozvojovém plánu** regionu, v roce 2008 bylo takových obcí 196, tzn. 96 %, oproti předchozím rokům činil nárůst okolo 60 procentních bodů.

Graf 29: Informace na webových stránkách obcí s rozšířenou působností*



* % obcí s rozšířenou působností

Zdroj: Český statistický úřad, 2008



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 bude sloužit 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 a rejstříku trestů a dále umožňuje přijetí podání ze živnostenského zákona. V letošním roce 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 s rozšířenou působností (79 %).



V letošním roce bylo poprvé zjišťováno, zda obce s rozšířenou působností na svých stránkách informují o **spolupráci s EU** a také o dotacích plynoucích z této spolupráce. O spolupráci s Evropskou Unií informovalo v roce 2008 na svých webových stránkách 20 % obcí s rozšířenou působností.

Další nově zjišťovanou informací zveřejňovanou na stránkách obcí s rozšířenou působností bylo poskytování informací o **grantech** přidělených danému regionu. Tyto informace na svých webových stránkách zveřejňovalo 35 % obcí s rozšířenou působností.

3. POSKYTOVÁNÍ ZÁKLADNÍCH ON-LINE SLUŽEB

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

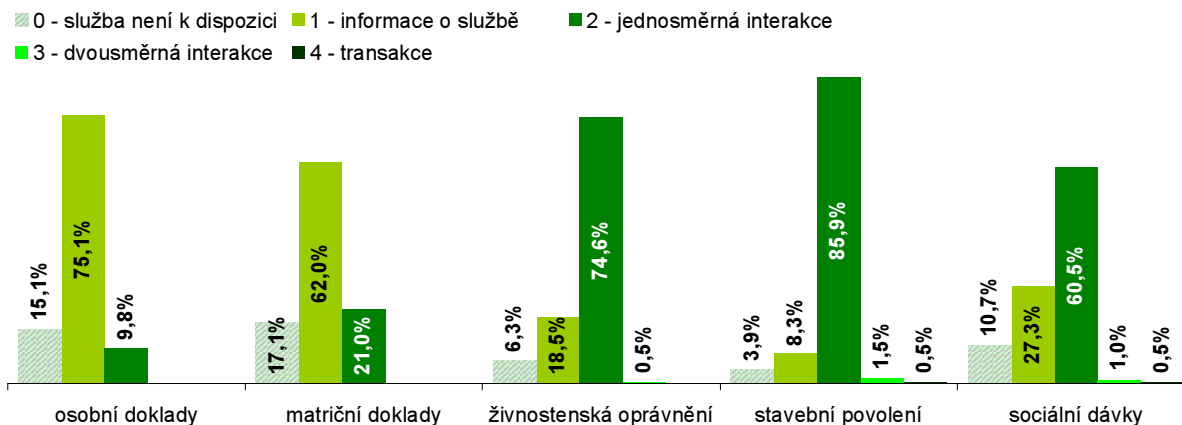
Stupeň 1 – Informace: poskytování on-line informace o dané službě

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 30: Základní on-line služby na webových stránkách obcí s rozšířenou působností*, srpen 2008

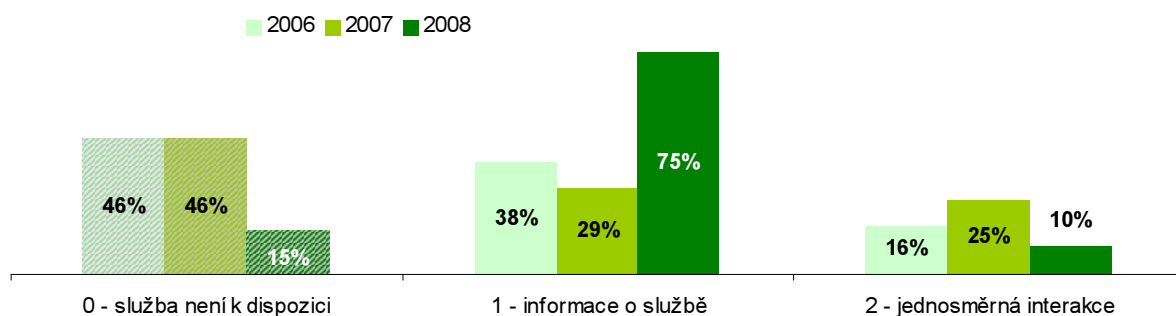


* % obcí s rozšířenou působností

Zdroj: Český statistický úřad, 2008

V případě **osobních dokladů** (občanský průkaz, pas) byla nalezena informace o řešení dané životní situace u 154 úřadů z 205 (75 %) a možnost stažení vzoru formuláře u 20 úřadů (10%). 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 nevyskytovaly na stránkách 31 obcí s rozšířenou působností (15 %). Ve srovnání s rokem 2007 došlo u 64 obcí ke zvýšení stupně interakce ze stupně na stupeň 1 a naopak k poklesu ze stupně 2 na stupeň 1 v případě 31 obcí.

Graf 31: Osobní doklady na webových stránkách obcí s rozšířenou působností*

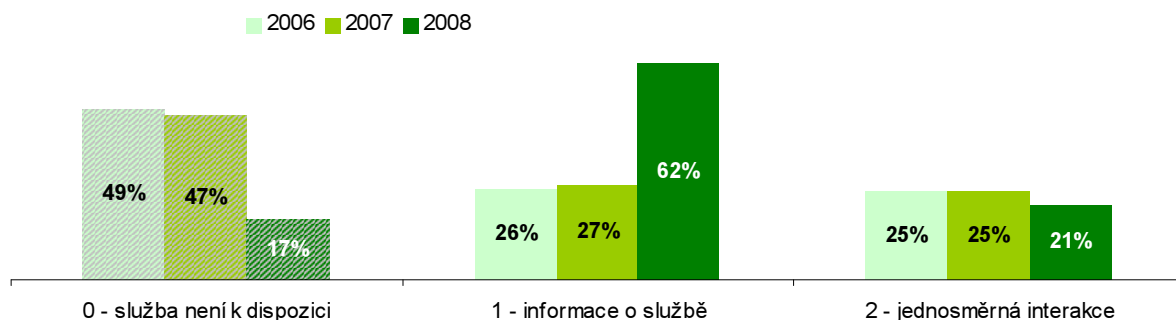


* % obcí s rozšířenou působností

Zdroj: Český statistický úřad, 2008

Obdobná situace se vyskytla u **matričních dokladů** (rodný list, oddací list), neboť tuto situaci také není možné řešit zasláním žádosti elektronickou poštou. Celkem 127 úřadů z 205 (62 %) nabízí na svých stránkách informaci jak situaci řešit a 43 úřadů (21 %) nabízí vzor formuláře. V případě matričních dokladů nejsou předepsané formuláře stanoveny, tudíž je možno je vytisknout, vyplnit a přinést na úřad. I v případě matričních dokladů poklesl oproti roku 2007 významně podíl úřadů obcí s rozšířenou působností na jejichž stránkách nebyly k matričním dokladům poskytovány žádné informace. Takových obcí je v roce 2008 35 (17 %).

Graf 32: Matriční doklady na webových stránkách obcí s rozšířenou působností*



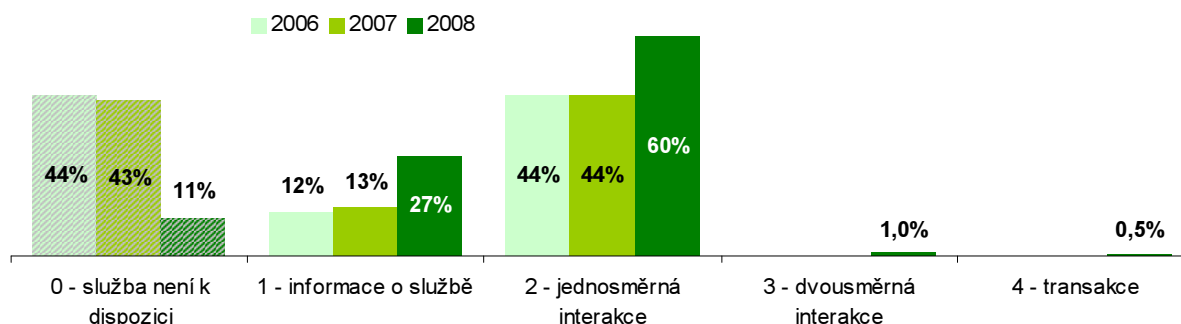
* % obcí s rozšířenou působností

Zdroj: Český statistický úřad, 2008

Informaci o postupu při žádostech o **sociální dávky** poskytuje 56 úřadů z 205 (27 %) a možnost stáhnout vzor formuláře poskytuje 124 úřadů (60 %). V letošním roce se na stránkách úřadů obcí s rozšířenou působností vyskytly i stupně interakce 3 a 4. Možnost dvousměrné interakce nabízely na stránkách 2 obecní úřady a možnost úplného elektronického podání úřad jeden. 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 33: Sociální dávky na webových stránkách obcí s rozšířenou působností*

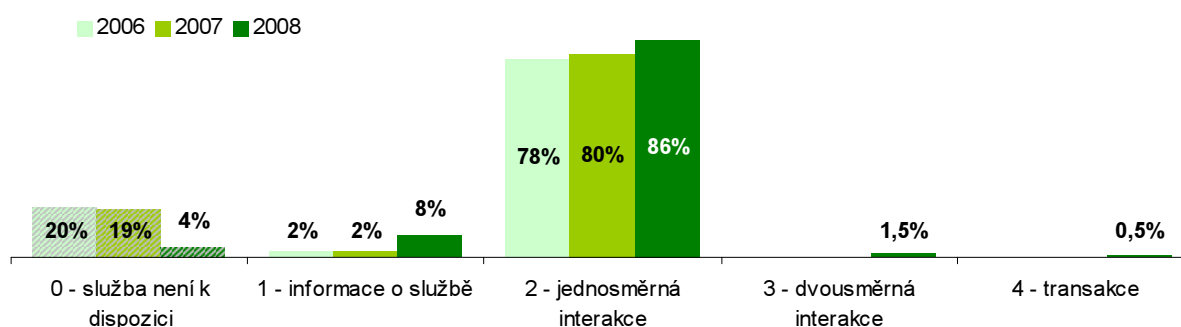


* % obcí s rozšířenou působností

Zdroj: Český statistický úřad, 2008

Nejvíce nabízenou základní službou on-line byla v roce 2008 možnost vyřídit **stavební povolení**, a to na stránkách celých 96 % úřadů s rozšířenou působností. Z toho 17 úřadů z 205 (8 %) poskytují informaci o dané službě a 176 úřadů (86 %) nabízí formuláře ke stažení. Dvousměrnou interakci v případě stavebních povolení umožňují 3 obce s rozšířenou působností a jedna obec na svých webových stránkách umožňuje úplné elektronické podání žádosti o stavební povolení. Pouhá 4 % úřadů se o řešení této životní situace nezmiňují 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.

Graf 34: Stavební povolení na webových stránkách obcí s rozšířenou působností*

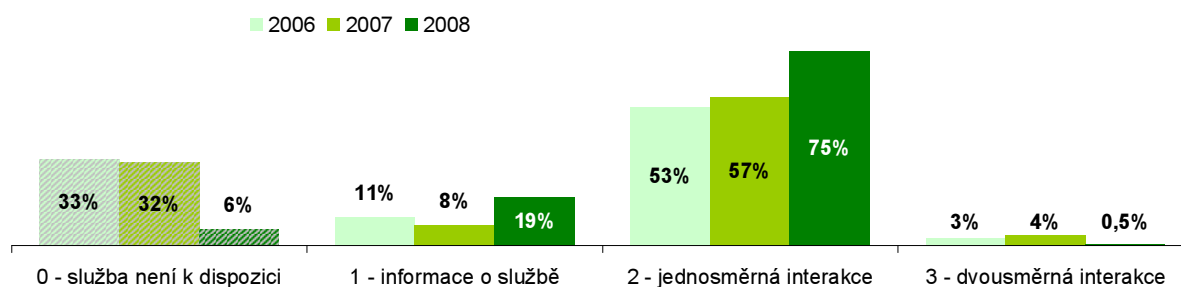


* % obcí s rozšířenou působností

Zdroj: Český statistický úřad, 2008

Pouze u 6 % obcí s rozšířenou působností nebyla na jejich webových stránkách ani zmínka o poskytování **živnostenských oprávnění**. Informace o živnostenských oprávněních poskytuje v roce 2008 38 úřadů z 205 (19 %) a formuláře ke stažení byly k dispozici na stránkách 153 úřadů (75 %). V jednom případě umožňovala obec s rozšířenou působností dvousměrnou interakci.

Graf 35: Živnostenská oprávnění na webových stránkách obcí s rozšířenou působností*

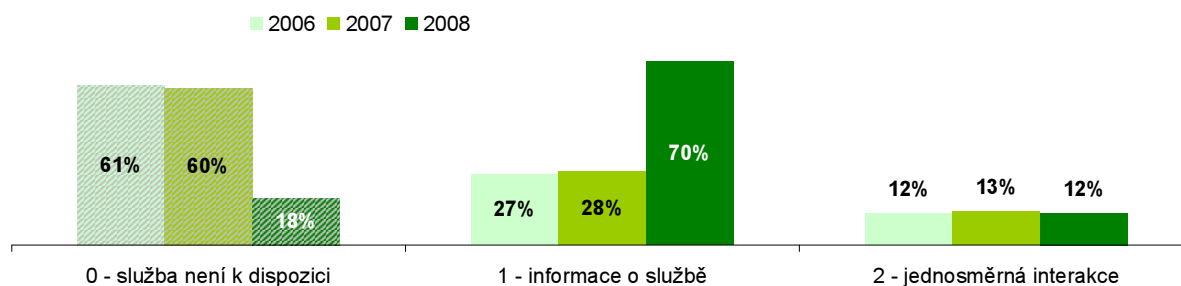


* % obcí s rozšířenou působností

Zdroj: Český statistický úřad, 2008

Oproti předchozím letům došlo k nejvýraznější změně v rozložení obcí mezi jednotlivé stupně interakce v případě **změny trvalého pobytu**. V roce 2008 není tato služba k dispozici u 36 (18 %) úřadů obcí s rozšířenou působností, v letech předchozích to bylo okolo 60 %. O dané situaci informuje v letošním roce 70 % obcí a formulář ke stažení nabídl 12 % úřadů.

Graf 36: Změna trvalého pobytu na webových stránkách obcí s rozšířenou působností*



* % obcí s rozšířenou působností

Zdroj: Český statistický úřad, 2008

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 2008 pouze 5 úřadů z 205, tj. 2%.

4. KUDY SE UBÍRAJÍ WEBOVÉ STRÁNKY VEŘEJNÉ SPRÁVY – 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.

Webový průzkum 2008 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. 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 ani v jednom z následujících roků, 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 2008 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 2007.