

B. PRŮZKUM WEBOVÝCH STRÁNEK VEŘEJNÉ SPRÁVY

METODOLOGICKÝ ÚVOD

Český statistický úřad provádí webový průzkum jako doplňující šetření k ročnímu pravidelnému šetření o využívání ICT ve veřejné správě. Poprvé byl tento průzkum proveden v roce 2003 a následně v roce 2004 a 2006. Nejnovější údaje jsou pak za rok 2007. Webový průzkum sleduje zpřístupnění informací a on-line služeb na webových stránkách veřejné správy a pomáhá tak zachytit vývoj sbližování veřejné správy s veřejností.

Cíl šetření: Cílem webového průzkumu bylo zjistit, jaké informace a služby nabízejí veřejnosti úřady veřejné správy na svých webových stránkách.

Technika šetření: Průzkum webových stránek spočívá ve sběru údajů přímo z webových stránek. Pozitivem této metody je, že se průzkumník ocitá v pozici občana hledajícího specifické informace a on-line služby nabízené webovými stránkami úřadů.

Šetřený vzorek: Celkový počet úřadů: 244
z toho: úřady ústřední státní správy: 25
krajské úřady + Hl. m. Praha: 14
obce s rozšířenou působností: 205
Databáze šetřených institucí veřejné správy, vč. odkazů na jejich webové stránky, byla získána v srpnu 2007 z Portálu veřejné správy www.portal.gov.cz

Období šetření: 8/2007

Hlavní ukazatelé:

Počet úřadů, které na svých stránkách zveřejňují následující **informace**:

- informace o odborech a jejich personálním obsazení
- povinné informace dle standardu ISVS
- informace o tom, jak má občan žádat o informace, zvládat životní situace
- zveřejnění důležitých dokumentů úřadu
- informace o volných pracovních místech

Počet úřadů, které na svých stránkách nabízejí následující **služby**:

- fulltextové vyhledávání
- přístupnost stránek pro těžce zrakově postižené uživatele (Blind Friendly)
- cizojazyčné verze stránek
- elektronickou podatelnu
- odkazy na stránky ústřední státní správy
- on-line kontakt, otázky a odpovědi, diskuze, ankety
- využívání videokonferencí, zvukových záznamů

V případě *obcí s rozšířenou působností* byly dále sledovány ukazatele:

- webová kamera
- historie obce
- strategický plán rozvoje obce
- kultura v obci
- monitorování přepážek
- on-line objednávání na úřad (rezervační systém)
- zasílání informací na email/mobilní telefon
- možnost registrace na stránkách

- přímý odkaz na Portál veřejné správy
- nabídka veřejného městského internetu

U *obcí s rozšířenou působností* byla také sledována dostupnost vybraných **základních on-line služeb**:

- osobní dokumenty (pas, řidičský průkaz)
- matriční doklady (rodný list, oddací list)
- živnostenská oprávnění
- stavební povolení
- evidence obyvatel (změna trvalého pobytu)
- sociální dávky (podpora v nezaměstnanosti, přídavky na děti, zdravotnické výdaje)

Dostupnost jednotlivých on-line služeb byla dále posuzována dle tzv. **stupně 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