METODOLOGICKÝ ÚVOD

ŠETŘENÍ O VYUŽÍVÁNÍ INFORMAČNÍCH A KOMUNIKAČNÍCH TECHNOLOGIÍ VE VEŘEJNÉ SPRÁVĚ

Šetření o využívání informačních a komunikačních technologií ve veřejné správě bylo, stejně jako v předešlých letech, přílohou ročního státního statistického výkazu organizačních složek státu, územních samosprávných celků, příspěvkových organizací a podobných vládních institucí za rok 2005.

Cíl šetření: Cílem šetření o využívání informačních a komunikačních technologií ve veřejné správě bylo zjistit přístup a vybavenost orgánů veřejné správy informačními a komunikačními technologiemi (osobní počítače, přístup k internetu) a způsob využívání těchto moderních technologií ve vztahu k občanům a firmám

Referenční období šetření: Stav k 31.12.2005

Sběr dat : 1. čtvrtletí 2006

Základní soubor: Základní soubor byl vygenerován k 30.12.2005 z registru ekonomických subjektů. V případě šetření o využívání ICT ve veřejné správě základní soubor zahrnoval všechny organizační složky státu, kraje a všechny obce (vč. městských částí hl. m. Prahy). Realizováno bylo vyčerpávající šetření.

Technika šetření: Výkaz zasílaný poštou, který také bylo možné vyplnit a odeslat elektronicky.

Použité třídění: Podle právní formy organizace:

1. Organizační složka státu
2. Kraj
3. Obec nebo městká část hl. m. Prahy
    a) obec (městská část) s počtem 500 a více obyvatel
    b) obec s počtem méně než 500 obyvatel

Právní forma ***„Organizační složka státu“*** zahrnuje ministerstva a ústřední orgány státní správy, úřady práce, soudy, krajské veterinární správy atd.
Právní forma ***„Kraj“*** zahrnuje všechny krajské úřady.
Právní forma ***„Obec nebo městská část hl. m. Prahy“*** zahrnuje všechny městské a obecní úřady a úřady městských částí hl. m. Prahy.

Struktura dotazníku:
Dotazník ***pro organizační složky státu, kraje a obce s počtem 500 a více obyvatel*** tvořily následující části :

1. přístup k informačním a komunikačním technologiím
2. využívání informačních a komunikačních technologií pro potřeby organizace
3. přístup občanů k informačním a komunikačním technologiím veřejné správy (internet v prostorách organizace a informační kiosk)
4. webové stránky a služby pro občany a firmy poskytované na webových stránkách
5. využití internetu k nákupu zboží a služeb

Dotazník ***pro obce s počtem méně než 500 obyvatel*** byl výrazně kratší – zahrnoval pouze základní otázky, týkající se především vybavenosti organizace ICT a přístupu občanů k ICT v prostorách organizace.

Dopočty: Dopočty na non-response a převážení výsledků na základní soubor nebyly realizovány.

Tabulka: Složení základního souboru

Právní forma organizace		Základní soubor	Výběrový soubor	Počet vrácených dotazníků	Návratnost* (%)
Organizační složka státu		376	367	366	99,7
Kraj		13	13	13	100
Obec nebo městská část hl. m. Prahy	20 000 a více obyvatel	79	79	79	100
	5 000 - 19 999 obyvatel	216	216	216	100
	2 000 - 4 999 obyvatel	381	381	376	98,7
	1 000 - 1 999 obyvatel	680	680	667	98,1
	500 - 999 obyvatel	1302	1302	1264	97,1
	méně než 500 obyvatel	3642	3642	3333	91,5

*návratnost = (počet vrácených výkazů / výběrový soubor) *100
Pozn.: realizováno bylo vyčerpávající šetření.

PRŮZKUM WEBOVÝCH STRÁNEK VEŘEJNÉ SPRÁVY

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. Nejnovější údaje jsou pak za rok 2006. 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: 245
z toho: úřady ústřední státní správy: 26
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 2006 z Portálu veřejné správy www.portal.gov.cz

Období šetření: 8-9/2006

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

V případě *obcí s rozšířenou působností* byly dále sledovány ukazatele: návštěvnost webových stránek, webová kamera, historie obce, strategický plán rozvoje obce, kultura v obci, poskytování informací na mobilní telefon či email, ankety, možnost registrace na stránkách, přímý odkaz na Portál veřejné správy

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

POUŽITÁ TERMINOLOGIE

ŠETŘENÍ O VYUŽÍVÁNÍ INFORMAČNÍCH A KOMUNIKAČNÍCH TECHNOLOGIÍ VE VEŘEJNÉ SPRÁVĚ

Centrální nákup kancelářských potřeb a jiného zboží: zahrnuje hledání zboží na internetu, kontakt s prodejci přes internet, on-line objednávky zboží zajišťované centrálně – z jednoho místa pro potřeby celé organizace

Elektronická podatelna: úřadem zřízené pracoviště pro příjem a odesílání datových zpráv (datová zpráva = elektronická data, která lze přenášet prostředky pro elektronickou komunikaci a uchovávat na záznamových médiích), vybavené potřebnými zařízeními připojenými k veřejné datové síti (případně k jiným datovým sítím) umožňujícími používání **zaručeného elektronického podpisu** založeného na kvalifikovaném certifikátu vydaném akreditovaným poskytovatelem certifikačních služeb.

Informační kiosk: terminál umístěný na veřejném místě, obstarávající nepřetržitý přenos informací k samotnému občanu – rozsah poskytovaných informací záleží na správci. V informačním kiosku lze získat informace týkající se veřejné správy, dopravy, kultury, zpravodajství, ale také obchodní informace, firemní a jiné prezentace, přímý prodej nebo orientační a navigační informace (mapy měst, plány budov a mnoho dalších)

Internet: celosvětová počítačová síť

Místní počítačová síť (LAN): (Local Area Network) vnitřní počítačová síť spojující zařízení výpočetní techniky rozptýlené na malé ploše (obvykle jedné budovy) a propojené nejčastěji pomocí spojovací linky. Slouží k vnitřní komunikaci, výměně informací a elektronických dokumentů a sdílenému přístupu k zařízením (tiskárny apod.) a ostatním informačním zdrojům.

Obec: základní územní samosprávné společenství občanů, které tvoří územní celek vymezený hranicí. Má vlastní majetek a v právních vztazích vystupuje svým jménem. Obec je samostatně spravována zastupitelstvem. Dalšími orgány jsou rada obce, starosta, obecní úřad a zvláštní orgány obce.

Osobní počítač: zahrnuje všechny typy osobních počítačů, tj.: stolní počítač (klasický nepřenosný počítač), přenosný počítač (často také nazývaný notebook) a palmtop (počítač do dlaně)

Právní forma:
Organizační složka státu: zahrnuje ministerstva a ústřední orgány státní správy, úřady práce, soudy, krajské veterinární správy atd.
Kraj: zahrnuje všechny krajské úřady. Právní forma „Kraj“ nezahrnuje Magistrát hl.m.Prahy
Obec nebo městská část hl. m. Prahy: zahrnuje všechny městské a obecní úřady a úřady městských částí hl. m. Prahy

Specialisté na informační a komunikační technologie: zaměstnanci, kteří jsou experty pro hardware, software a služby v oblasti informačních a komunikačních technologií a jejichž hlavní činností je umožňovat využívání informačních a komunikačních technologií jiným osobám (např. programátoři, správcové sítí, technici, projektanti výpočetních systémů atd.)

Vysokorychlostní připojení k internetu: připojení umožňující přenosovou rychlost 256 kbps a více.

Využívání webových stránek k:
Poskytování informací k životním situacím: na webové stránce je přístupná informace o způsobu řešení daného problému (dané životní situace). Občan se dozví, kde má svůj problém řešit a co k tomu potřebuje.
Poskytování administrativních formulářů ke stažení: na webové stránce jsou připraveny formuláře ke stažení (nejčastěji ve formátu DOC a PDF), občan/firma si stáhne formulář z webové stránky úřadu, vyplní ručně nebo na počítači, ručně podepíše a doručí na úřad.
Poskytování formulářů k on-line vyplnění: na webové stránce je občanu/firmě nabízená možnost vyplnit formulář on-line způsobem. Občan/firma vyplní formulář přímo na webové stránce úřadu – důležité je, že správnost vyplnění formuláře je kontrolována počítačem – vytiskne, ručně podepíše a doručí na úřad. V některých případech je také možné doručit formulář on-line způsobem (přímo z webové stránky), úřad však žádost podanou on-line způsobem nezpracuje – občan musí úřad ještě navštívit.

Úplné elektronické podání: na webové stránce je občanu/firmě nabízena možnost vyplnit formulář on-line způsobem a on-line způsobem jej i odeslat. Občan/firma vyplní formulář přímo na webové stránce úřadu a přímo z webové stránky formulář úřadu i odešle. Důležité je, že občan nemusí navštívit úřad.

www.centralni-adresa.cz: webová stránka, informační systém o veřejných zakázkách, dražbách a ostatních nabídkách. Orgán veřejné správy může využít tuto stránku k zadání veřejné zakázky nebo dražby.

Zaručený elektronický podpis: údaje v elektronické podobě, které jsou připojené k datové zprávě nebo jsou s ní logicky spojené. Zaručený elektronický podpis je jednoznačně spojen s podepisující osobou a umožňuje jednoznačnou identifikaci podepisující osoby ve vztahu k datové zprávě.

WEBOVÝ PRŮZKUM VEŘEJNÉ SPRÁVY
Anketa: navštěvníci webové stránky mají možnost hlasovat na zadané téma

Blind Friendly: přístupnost stránek pro těžce zrakově postižené uživatele (úvodní stránka obsahuje ikonku Blind Friendly, případně odkaz „Pro zrakově postižené“)

Cizojazyčná stránka: webová stránka, která obsahuje cizojazyčnou verzi (samostatně byla sledována možnost anglického, německého a polského jazyka, ostatní jazyky byly sloučeny do kategorie „jiné“)

Dokumenty úřadu: vyhlášky, nařízení, usnesení, zákony

Diskuze: otevřená diskuze formou on-line formuláře (je možná s registrací i bez registrace)

Informace o historii: informace o historii obce, příp. kraje

Informace o kultuře: informace o možnostech kulturního vyžití v obci, příp. kraji (kina, divadla, společenské akce apod.)

Informace o odborech: popis struktury úřadu a popis náplně činností jednotlivých odborů
Informace o personálním obsazení: jména osob (alespoň čelních představitelů – ministr, hejtman, primátor, starosta, příp. vedoucí pracovníci, specialisté) pracujících pro danou instituci a kontakt na ně.

Informace na email/mobilní telefon: možnost zasílat aktuální informace úřadu formou emailu nebo sms na mobilní telefon (nutná registrace emailu či telefonního čísla zájemce o tuto službu)

Obec s rozšířenou působností: po zániku Okresních úřadů k 1.1.2003, byly jejich činnosti převedeny na tzv. Obce s rozšířenou působností (tzv. Obce 3), v jejichž kompetenci je výkon státní správy v přenesené působnosti ve svém správním obvodu, a to v oblasti evidence obyvatel, vydávání dokladů a živnostenských oprávnění, výplaty sociálních dávek, péče o nemocné a seniory, sociálně právní ochrany dětí, vodosprávního a odpadového hospodářství, péče o životní prostředí, správy lesů, myslivosti a rybářství a v oblasti dopravy a silničního hospodářství. Celkem je k 31.12.2005 v ČR 205 obcí s rozšířenou působností.

Odkazy: odkaz (přesměrování) z webové stránky úřadu, na alespoň jednu webovou stránku úřadu ústřední státní správy. Odkazy byly dále sledovány pro úrovně: alespoň jeden odkaz na ostatní úřady státní správy a přímý odkaz na Portál veřejné správy www.portal.gov.cz

On-line kontakt: občan má možnost kontaktovat úřad přímo z webové stránky, přes webové rozhraní, vyplněním formuláře (může poslat zprávu, stížnost apod.). Za on-line kontakt není považován kontakt e-mailem.

Otázky a odpovědi (FAQ): nejčastější otázky a odpovědi zveřejněné on-line, týkající se obsahu webové stránky či činnosti úřadu

Poskytování informací: poskytování návodu jak a kde má občan žádat o informace. Dále návod jak zvládat životní situace (daná situace musí být popsána na dané stránce, nikoli jako odkaz s přesměrováním na stránky jiného úřadu)

Povinně poskytované informace: informace zveřejňované podle zákona 106/1999 Sb. a standardu ISVS *(Informační systémy veřejné správy)* pro zveřejňování vybraných informací o veřejné správě způsobem umožňující dálkový přístup.

Registrace: možnost registrace na webové stránce za účelem vstupu do další, normálně (pro nezaregistrované) nepřístupné zóny.

Rozvojový plán: neboli strategický plán rozvoje obce příp. kraje. Nejedná se o územní plán ve formě mapy

Ústřední orgány státní správy: v této publikaci zahrnují ministerstva a ústřední orgány státní správy

Volná pracovní místa: informace o volných pracovních místech přímo na úřadě

Vyhledávač: možnost fulltextového vyhledávání na dané stránce

Webová kamera: možnost aktuálně sledovat např. hlavní náměstí obce webovou kamerou přímo z dané stránky. K jejímu spuštění není nutno mít nebo stáhnout žádné programové vybavení.

Životní situace: jakákoliv situace, kterou občan musí řešit s úřadem. Například žádost o vydání řidičského průkazu, pasu, žádost o sociální dávky, podání daňového přiznání, oznámení změny adresy. Webové stránky nabízejí i tzv. krizové situace, které poskytují návod jak se chovat při všeobecném ohrožení atd.

POUŽITÍ INTERNETU VE VZTAHU K VEŘEJNÉ SPRÁVĚ
Ekonomické subjekty:
Velmi malé ekonomické subjekty – ekonomické subjekty s počtem 5 až 9 zaměstnaných osob
Malé ekonomické subjekty - ekonomické subjekty s počtem 10 až 49 zaměstnaných osob
Středně velké ekonomické subjekty - ekonomické subjekty s počtem 50 až 249 zaměstnaných osob
Velké ekonomické subjekty - ekonomické subjekty s počtem 250 a více zaměstnaných osob
On-line služba: jedná se o službu, která je dostupná na internetu. Klient může tuto službu využívat prostřednictvím internetu.

Použití internetu ve vztahu k orgánům veřejné správy: jakýkoliv kontakt s orgány veřejné správy přes internet – e-mailem, on-line způsobem, hledání informací na webových stránkách veřejné správy, stažení formuláře.

Typ lokality:
Lokalita s vysokou hustotou populace: lokalita s hustotou populace vyšší než 500 obyvatel na km^2 a celkovým počtem obyvatel nejméně 50 000
Lokalita se střední hustotou populace: lokalita s hustotou populace vyšší než 100 obyvatel na km^2 a celkovým počtem obyvatel nejméně 50 000
Lokalita s nízkou hustotou populace: lokalita, která nepatří ani k lokalitě s vysokou hustotou populace, ani k lokalitě se střední hustotou populace

Účel použití internetu jednotlivci a ekonomickými subjekty (ve vztahu k veřejné správě):

1. **vyhledávání/získávání informací:** občan/firma využívá internet k vyhledávání informací na www stránkách veřejné správy
2. **stažení/získání formuláře:** občan/firma si stáhne potřebné formuláře z webových stránek veřejné správy
3. **on-line vyplnění a odeslání formuláře:** občan/firma využívá webové stránky veřejné správy k on-line vyplnění a odeslání formulářů (formulář je vyplněný přímo na www stránce a z www stránky je i odeslán)
4. **komunikace:** občan/firma využívá ke kontaktu s orgány veřejné správy e-mail nebo zasílá zprávy přímo z webových stránek veřejné správy (prostřednictvím webového rozhraní)

Uživatel internetu (fyzická osoba)**:** jednotlivec, který použil internet v posledních 3 měsících

Zaměstnanecký status: vyjadřuje základní rozdělení obyvatelstva podle zařazení na trhu práce. Populace je členěna na ekonomicky aktivní obyvatelstvo, tj. zaměstnané a nezaměstnané, a obyvatelstvo ekonomicky neaktivní (tvoří jej všechny osoby, které během referenčního období nebyly zaměstnány a současně nejsou charakterizovány ani jako nezaměstnaní; jedná se o osoby navštěvující různé vzdělávací instituce, starobní důchodci, dlouhodobě nemocní, invalidní osoby apod.)