

## B. PRŮZKUM WEBOVÝCH STRÁNEK VEŘEJNÉ SPRÁVY

### HLAVNÍ ZJIŠTĚNÍ

Zpřístupnění informací a on-line služeb na webových stránkách organizací veřejné správy hraje jednu z klíčových rolí ve sbližování veřejné správy se širokou veřejností. Z tohoto důvodu vznikla potřeba statisticky zachytit, jaké služby jsou občanům a ekonomickým subjektům nabízeny na stránkách vybraných úřadů. Do průzkumu webových stránek bylo, stejně jako v předchozím roce, zahrnuto 244 institucí veřejné správy. Průzkum spočívá ve sběru údajů přímo z webových stránek organizací veřejné správy, kdy se zaměstnanec ČSÚ ocitá v roli občana hledajícího na stránkách konkrétní informace a služby. Stejně jako běžnému občanovi, i průzkumníkovi mnohdy ztěžovaly práci nepřehledné webové stránky a základní informace byly v mnoha případech velmi důkladně schovány a nelogicky zařazeny. Proto i podoba a uspořádání webových stránek hraje velmi důležitou roli v tom, zda občan navštíví webové stránky své obce pouze jednou, nebo zda se na ně bude opakovaně vracet a nabízené služby využívat. Je však nutné konstatovat, že oproti roku 2008 došlo k velkému zlepšení stylu a grafiky mnoha stránek a vyhledávání informací se tak na mnoha stránkách obcí s rozšířenou působností stalo pro občana jednodušší než v loňském roce.

### 1. WEBOVÉ STRÁNKY ORGANIZACÍ VEŘEJNÉ SPRÁVY

Všechny úřady zařazené do průzkumu měly v roce 2009 vlastní webové stránky a také kontaktní emailovou adresu. Poskytování základních informací o úřadech i základních informacích pro občany je již dlouhodobě naprostou samozřejmostí. **Důležité dokumenty** úřadu (vyhlášky, nařízení, usnesení, zákony) byly zveřejněny u 221 sledovaných úřadů (91 %), **personální obsazení** úřadu bylo možné nalézt na 226 stránkách (93 %) a **povinné informace podle standardu ISVS** uvádělo na svých webových stránkách 243 úřadů (99,6 %). **Elektronickou podatelnu** mělo v posledním sledovaném roce 238 úřadů, což činilo 98 % ze všech sledovaných. Pomocí **fulltextového vyhledávače** měli v roce 2009 usnadněnou orientaci návštěvníci 243 stránek úřadů (99,6 %). **Informace o volných pracovních místech** v úřadu zveřejňuje na webových stránkách všech 14 krajských úřadů a 21 ústředních orgánů státní správy (84 %).

V případě krajských úřadů a úřadů ústřední státní správy dosahuje již většina sledovaných ukazatelů k hranici 100 %. Stále lze ale nalézt služby a informace, které již takovou samozřejmostí nejsou. Jak ukazuje následující graf, patří mezi takové služby umožňování on-line kontaktu s úřadem, zveřejňování nejčastěji kladených dotazů a odpovědí na ně (FAQ), diskuse a pořádání ankety k aktuálním tématům.

**On-line kontakt** s úřadem umožňoval v roce 2009 pouze jeden úřad ústřední státní správy, kdežto v roce 2008 poskytovaly tuto možnost komunikace 3 z 25 úřadů. Naopak k nárůstu počtu úřadů s možností on-line kontaktu došlo v případě úřadů krajských, těch bylo v posledním roce šetření 6, zatímco v roce 2008 byl s touto službou pouze jeden krajský úřad. K nárůstu počtu webových stránek umožňujících on-line kontakt došlo také v případě obcí s rozšířenou působností, kdy v roce 2008 mohl uživatel on-line kontaktovat 77 (38 %) z nich a v roce 2009 již 85 (41 %) těchto obcí.

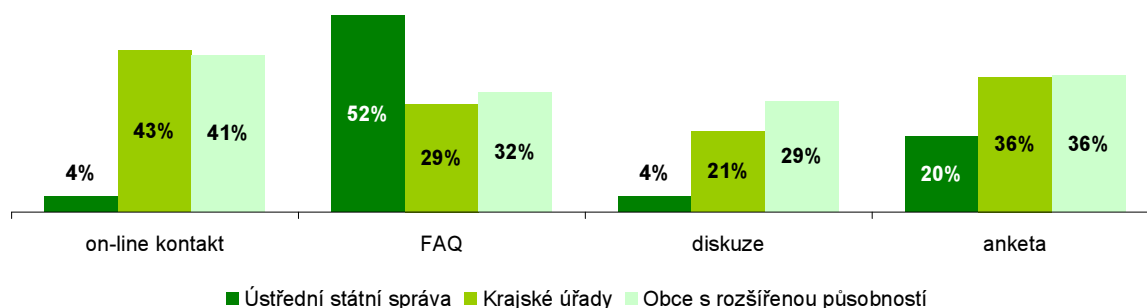
Počet úřadů ústřední státní správy, které na svých stránkách zveřejňují nejčastěji kladené dotazy a odpovědi na ně (**FAQ**) zůstává dlouhodobě stejný, jedná se konkrétně o 13 úřadů (52 %). Krajské úřady zveřejňující FAQ na svých webových stránkách byly v době posledního průzkumu 4 a obcí s rozšířenou působností s touto službou bylo 65 (32 %). V případě obou typů organizací došlo oproti předchozímu roku k mírnému nárůstu, v roce 2008 byly nejčastěji kladené otázky zveřejňovány na 3 stránkách krajských úřadů a na 56 (27 %) úřadů 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. Lze předpokládat, že úřady zveřejňují oba typy těchto aplikací podle aktuálního dění a potřeby získávat názory občanů. Nemusí se tedy vždy jednat o trvalou

součástí webových stránek. V několika případech se během průzkumu vyskytly stránky na kterých sice byl odkaz na anketu či diskusi, ta ale byla momentálně neaktivní. V srpnu 2009 byla diskuse otevřena na jedné stránce úřadu ústřední státní správy, třech krajských úřadů a 60 (29 %) stránkách obcí s rozšířenou působností. Anketa k aktuálnímu tématu probíhala v době průzkumu u 5 úřadů ústřední státní správy, 5 krajských úřadů a 74 (36 %) obcí s rozšířenou působností.

Stejně jako v případě obcí s rozšířenou působností bylo u krajských úřadů dále zjišťováno poskytování některých informací a služeb. V srpnu 2009 informoval občany o historii kraje 1 krajský úřad, o kultuře v kraji informovalo všech 14 a službu zasílání informací na e-mail poskytovaly 4 krajské úřady a 2 úřady mohly občanům zasílat informace prostřednictvím sms.

Graf 22: On-line služby na stránkách úřadů, srpen 2009

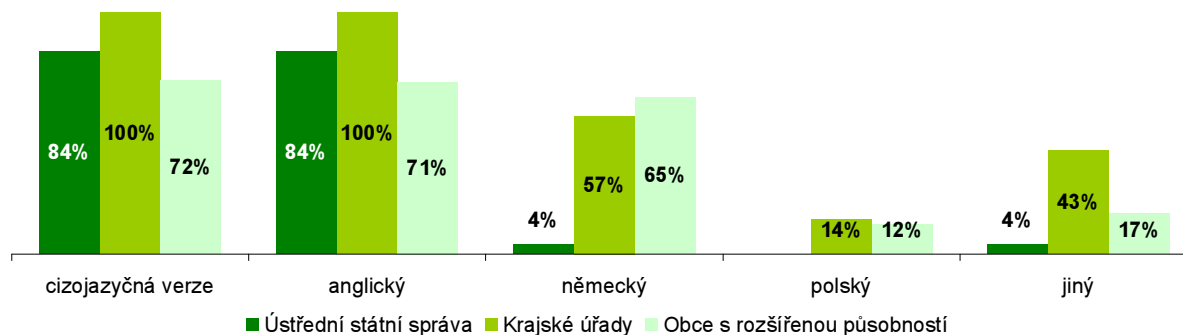


Zdroj: Český statistický úřad, 2009

### Cizojazyčné webové stránky orgánů 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 2009 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 u jednoho úřadu i jiné jazyky než anglický, jednalo se konkrétně o němčinu a francouzštinu. Nabídka jazyků na stránkách krajských úřadů byla oproti ústředním orgánům pestřejší, kromě angličtiny zastoupené na všech krajských stránkách, mělo 8 z nich mělo stránky v německé jazykové mutaci, 6 ve francouzské a 2 v polské. Stránky krajských úřadů se však nevyskytovaly pouze v uvedených jazycích, na stránkách kraje Pardubického kraje získáte informace i ve italském jazyce a na stránkách kraje Karlovarského v jazyce italském, ruském a španělském. Pomyslným vítězem mezi kraji v pestrosti nabídky jazykových mutací svých webových stránek je i v roce 2009 kraj Jihočeský, který má webové stránky nejen v anglickém, německém či francouzském jazyce, ale i ve španělštině, italštině, ruštině a holandštině.

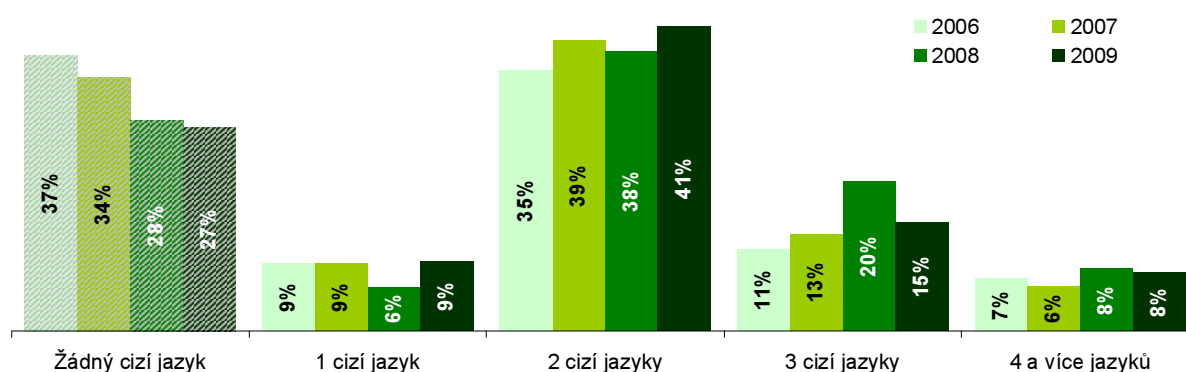
Graf 23: Cizojazyčné verze webových stránek orgánů veřejné správy, srpen 2009



Zdroj: Český statistický úřad, 2009

Počet obcí s rozšířenou působností, které nemají svou webovou stránku v žádném cizím jazyce od roku 2006 neustále klesá. V roce 2006 bylo obcí s rozšířenou působností bez cizojazyčné mutace webových stránek 37 % a v roce letošním je to 27 %. Oproti předchozímu roku klesl počet obcí majících webovou stránku ve třech a více cizojazyčných verzích, ale naopak se zvýšil počet obcí majících jednu či dvě jazykové podoby webových stránek. V jednom cizím jazyce mělo své webové stránky 19 (9 %) obcí s rozšířenou působností, ve dvou jazycích 84 (41 %) a 3 cizí jazyky bylo možné najít na 30 (15 %) z nich. Čtyři a více jazykových verzí se vyskytovalo během posledního šetření na 16 stránkách obcí s rozšířenou působností, přičemž jedna obec měla na webových stránkách 5 a dvě dokonce 6 jazykových verzí. Jak ukazuje graf 23 převažují u obcí s rozšířenou působností webové stránky v anglickém jazyce (71 %) a v jazyce německém (65 %). V polské jazykové verzi má své webové stránky 25 (12 %) obcí s rozšířenou působností a v jiném jazyce než výše uvedeném zveřejňuje informace 34 (17 %) těchto obcí. Mezi jazyky z kategorie „jiné“ patří v roce 2009 nejčastěji italština (14 obcí), francouzština (11 obcí), nebo také ruština (8 obcí). O dvě obce více než v loňském roce má letos své stránky v umělém jazyce [esperantu](#), takových obcí je 6. Webové stránky obcí s rozšířenou působností se vyskytují také v holandštině (3) a po jedné v srbsčině, švédštině a slovenštině. Stránky města Karviné jsou kromě dvou oficiálních cizích jazyků dostupné také v dialektu „[po našymu](#)“.

Graf 24: Obce s rozšířenou působností podle počtu cizojazyčných verzí webových stránek



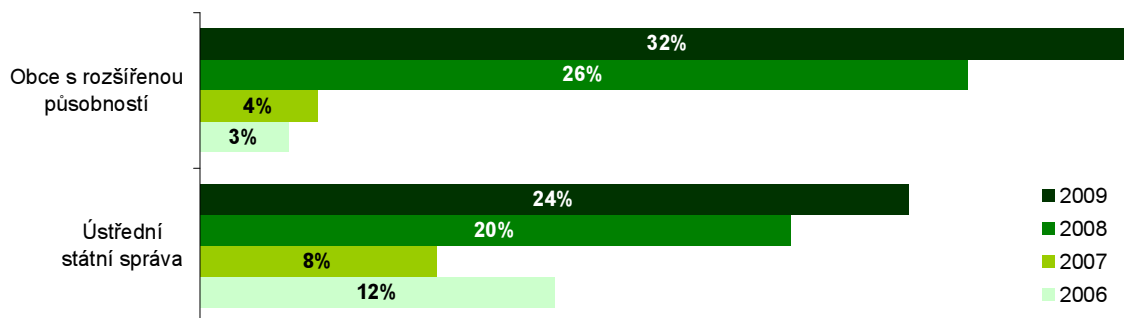
Zdroj: Český statistický úřad, 2009

## Blind friendly webové stránky orgánů veřejné správy

**VVV BLIND FRIENDLY** Dalším ze sledovaných ukazatelů byla přístupnost stránek pro těžce zrakově postižené uživatele tzv. [Blind Friendly](#). Na webových stránkách státní správy jsou 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. V srpnu 2009 se blind friendly verze webových stránek vyskytla u 73 úřadů z 244, což představuje 30 %. Pokračuje tak trend nárůstu počtu organizací, které své webové stránky přizpůsobují pro zrakově postižené občany a tím jim umožňují jednodušší přístup k důležitým informacím z oblasti veřejné správy. V srpnu 2008 mělo blind friendly verzi svých stránek 24 % úřadů a v roce 2007 jich bylo dokonce pouhých 5 %. Z orgánů ústřední státní správy jich má blind friendly verzi webových stránek 6 a mezi obcemi s rozšířenou působností je takových úřadů 65, což činí 32 % z nich. U krajských úřadů došlo oproti roku 2008 ke změně a v letošním roce již 2 krajské úřady usnadňují zrakově postiženým přístup na své webové stránky.

Graf 25: Úřady s „Blind Friendly“ webovými stránkami

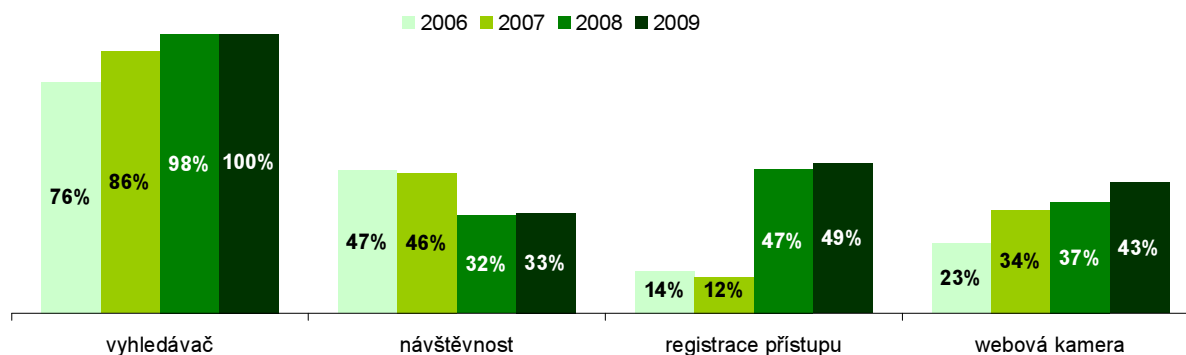


Zdroj: Český statistický úřad, 2009

## 2. WEBOVÉ STRÁNKY OBCÍ S ROZŠÍŘENOU PŮSOBNOSTÍ

V roce 2009 usnadňovalo orientaci na svých webových stránkách pomocí **fulltextového vyhledávače** již 204 obcí s rozšířenou působností, což činí 99,5 %. Podíl obcí majících na svých stránkách vyhledávač neustále v čase narůstá, v roce 2006 bylo takovýchto obcí 76 % a v roce 2004 dokonce pouhých 52 %. Naopak v posledních dvou letech klesl 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 2009 již pouze 33 %. Obcí s rozšířenou působností umožňujících **registraci přístupu** na stránky bylo podle nejnovějšího průzkumu 101 (49 %), oproti roku 2008 se jedná o nárůst o 2 procentní body, velmi významný však byl nárůst tohoto ukazatele mezi lety 2007 a 2008 kdy došlo ke zvýšení podílu obcí s možností registrace z 12 % na 47 %. Lze předpokládat, že do budoucna již k takovýmto výrazným skokům nedojde a vývoj bude pozvolný.

Graf 26: Aplikace na webových stránkách obcí s rozšířenou působností

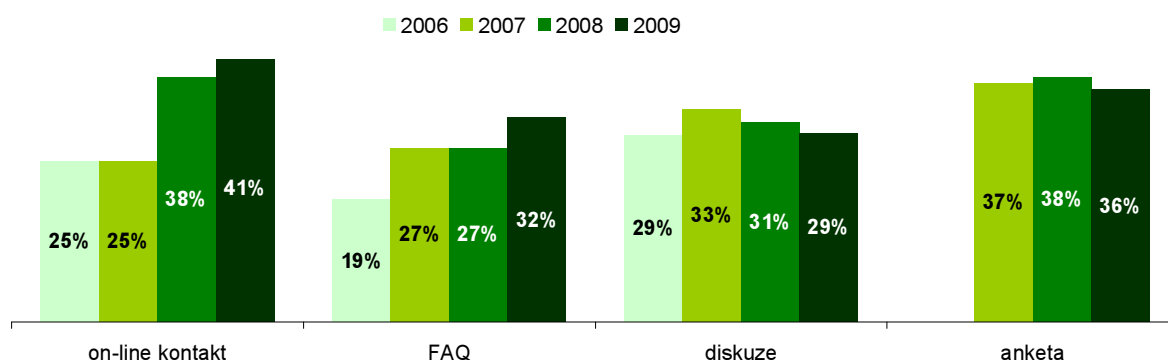


Zdroj: Český statistický úřad, 2009

**On-line kontakt**, tzn. že má občan možnost kontaktovat úřad vyplněním formuláře přímo z webové stránky, přes webové rozhraní (může poslat zprávu, stížnost apod.), umožňovalo v srpnu letošního roku 85 obcí s rozšířenou působností (41 %), pokračuje tak trend nastolený v předchozím roce kdy začal počet obcí umožňující na svých webových stránkách on-line kontakt narůstat. Stejně jako narůstá počet obcí umožňujících on-line kontakt, dochází i k nárůstu v případě webových stránek, na kterých obce s rozšířenou působností zveřejňují nejčastěji kladené dotazy a odpovědi na ně (**FAQ**). V srpnu 2009 bylo takovýchto obcí 65 a tvořily tak 32 % všech obcí s rozšířenou působností. V roce 2008 zveřejňovalo nejčastěji kladené otázky 56 obcí a v roce 2007 to bylo obcí 55 (27 %). Možnost vyjádřit se k aktuálním tématům v regionu umožňovalo v srpnu 2009 na svých webových stránkách prostřednictvím **diskuse** 60 (29 %) obcí s rozšířenou působností a pomocí **ankety** 74 (36 %) obcí s rozšířenou působností. Jak již bylo výše uvedeno, zveřejňují úřady oba typy těchto aplikací podle

aktuálního dění a potřeby získávat názory občanů. Nemusí se tedy vždy jednat o trvalou součást webových stránek a proto může v průběhu let docházet k výkyvům v počtu obcí s těmito aplikacemi.

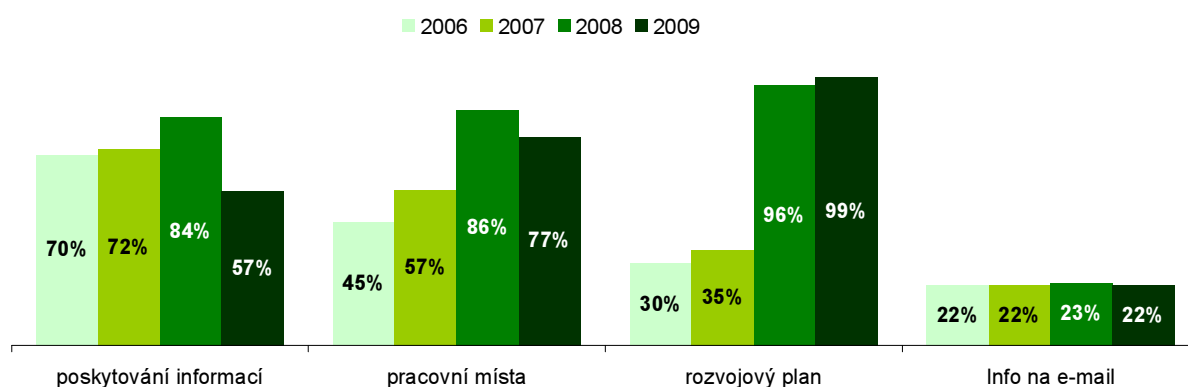
**Graf 27: On-line služby na webových stránkách obcí s rozšířenou působností**



Zdroj: Český statistický úřad, 2009

V roce 2009 poskytovalo **informace** na svých stránkách 116 (57 %) obcí s rozšířenou působností. Ve srovnání s rokem 2008 tak došlo k výraznému poklesu počtu obcí nabízejících tuto službu, v roce 2008 poskytovalo na svých webových stránkách informace 172 obcí (84 %). Dokonce i v roce 2006 poskytovalo informace na stránkách 70 % 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 poklesu podílu obcí došlo také v případě zveřejňování **volných pracovních míst**. Pokles však nebyl tak významný jako u poskytování informací a podíl obcí zveřejňujících na svých webových stránkách nabídku volných pracovních míst neklesl ani pod hodnotu roku 2007. V srpnu 2009 tak na svých stránkách zveřejňovalo volná pracovní místa 77 % obcí s rozšířenou působností, v absolutních hodnotách se jedná o 157 obcí s rozšířenou působností. V předchozím roce, v roce 2008, mohl občan nalézt nabídku volných pracovních míst u 177 z nich (86 %) v roce 2007 pak pouze u 116 (57 %) obcí. O **rozvojovém plánu** regionu informovalo v srpnu 2009 na svých webových stránkách 202 (98,5 %) obcí s rozšířenou působností čímž se hodnota tohoto ukazatele velmi přiblížila hranici 100 % a pouze třem obcím s rozšířenou působností rozvojový plán na jejich stránkách chybí. Jedním z mála ukazatelů u kterých nedochází k významnějším výkyvům v čase je možnost **zasílání informací na e-mail**. Tuto službu nabízí prostřednictvím webových stránek svým občanům dlouhodobě okolo 45 obcí s rozšířenou působností.

**Graf 28: Informace na webových stránkách obcí s rozšířenou působností**



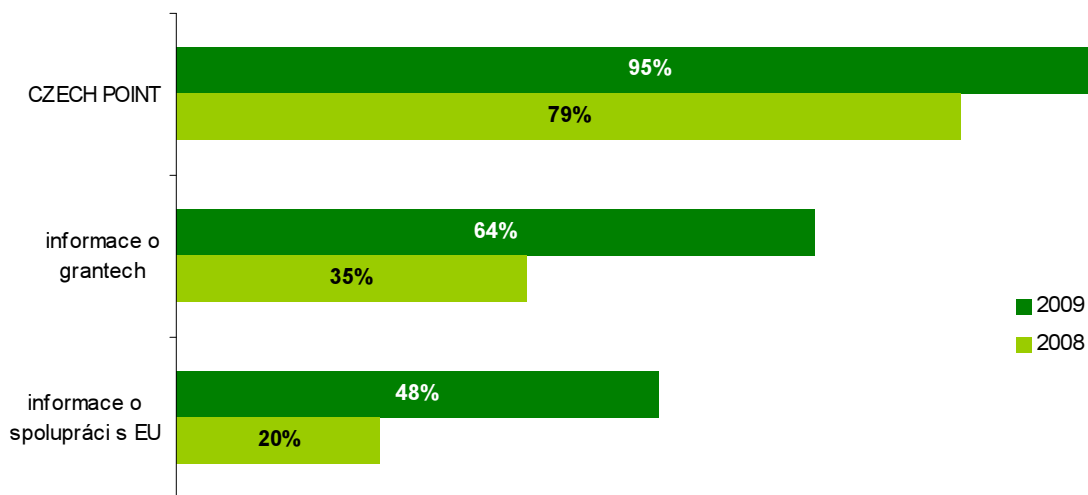
Zdroj: Český statistický úřad, 2009



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 slouží 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 loňském 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 (79 %), kdežto v srpnu 2009 již bylo takovýchto obcí 194 a tvořily tak 95 % všech obcí s rozšířenou působností.

O **spolupráci s EU** a také o dotacích plynoucích z této spolupráce informovalo v letošním roce na svých webových stránkách 99 (48 %) obcí s rozšířenou působností, což je o 28 procentních bodů (57 obcí) více než v loňském roce, kdy byl tento ukazatel zjišťován poprvé. K výraznému nárůstu došlo také v případě obcí, které prostřednictvím svých webových stránek informují uživatele o **grantech** přidělených dané obci či regionu. V srpnu 2009 zveřejňovalo na webových stránkách informace o grantech 131 (64 %) obcí s rozšířenou působností a v roce 2008 to bylo 72 (35 %) obcí.

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



Zdroj: Český statistický úřad, 2009

### 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

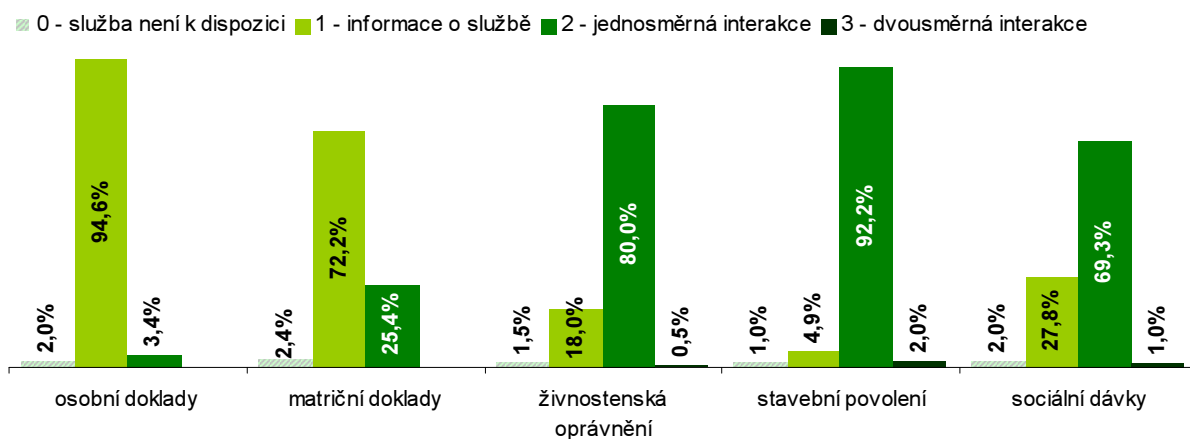
**Stupeň 1** – Informace: poskytování on-line informace o dané službě

**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

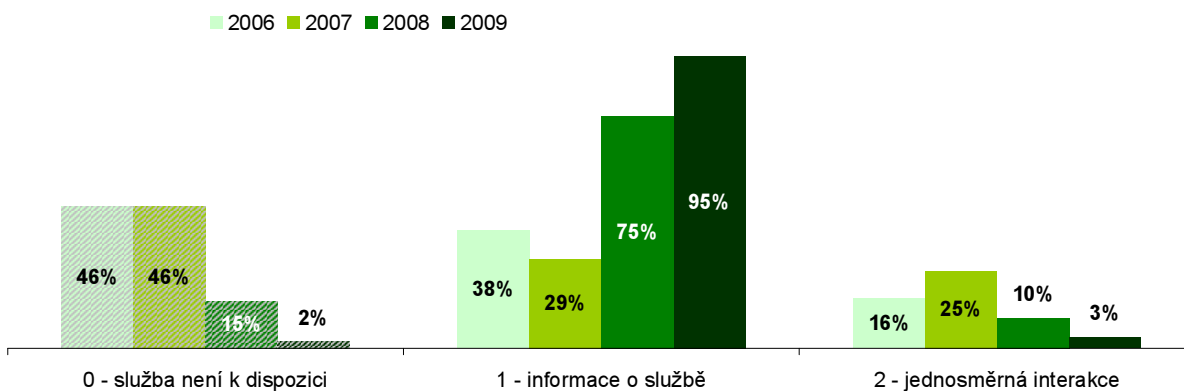
**Graf 30: Základní on-line služby na webových stránkách obcí s rozšířenou působností, srpen 2009**



Zdroj: Český statistický úřad, 2009

V případě **osobních dokladů** (občanský průkaz, pas) byla nalezena informace o řešení dané životní situace u 194 úřadů z 205 (95 %) a možnost stažení vzoru formuláře u 7 úřadů (3 %). 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 v tomto roce nevyskytovaly na stránkách 4 obcí s rozšířenou působností (2 %). Oproti roku 2008, kdy informace o vyřízení osobních dokladů nezveřejňovalo 31 (15 %) obcí, tak došlo k významnému zlepšení. Naopak zhoršením lze nazvat fakt, že ubylo obcí, které poskytují na svých stránkách potřebný tiskopis ke stažení, takových bylo v loňském roce 20 a tvořily tak 10 % všech obcí s rozšířenou působností, pokles do roku 2009 tak činí 7 procentních bodů.

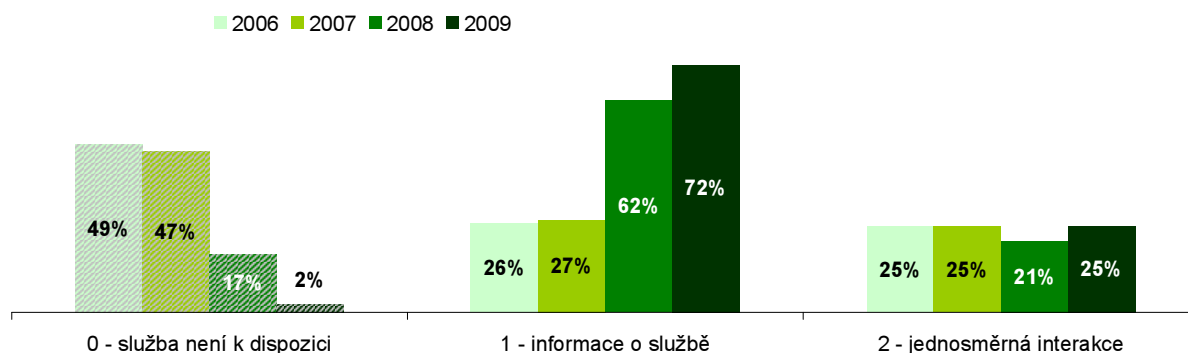
**Graf 31: Osobní doklady na webových stránkách obcí s rozšířenou působností**



Zdroj: Český statistický úřad, 2009

Obdobná situace se vyskytla u **matričních dokladů** (rodný list, oddací list), neboť tuto situaci také není možné řešit zasláním žádosti elektronickou poštou. V případě matričních dokladů však nejsou předepsané formuláře stanoveny, tudíž je možno je vytisknout, vyplnit a přinést na úřad. Celkem 148 úřadů z 205 (72 %) nabízí na svých stránkách informaci jak situaci řešit a 52 úřadů (25 %) nabízí vzor formuláře. Počet obcí nabízejících na svých stránkách vzor formuláře se dlouhodobě výrazně nemění a pohybuje se okolo 50 obcí. 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 bylo v srpnu 2009 pouze 5 a tvoří tak 2 %.

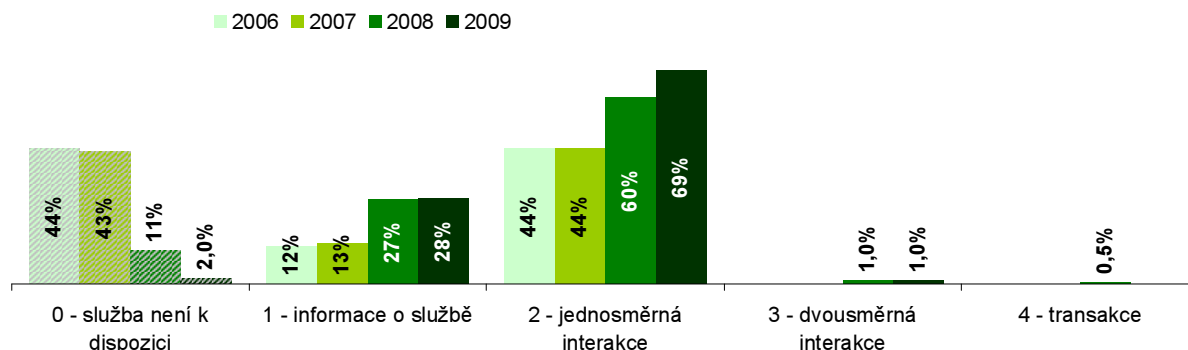
Graf 32: Matriční doklady na webových stránkách obcí s rozšířenou působností



Zdroj: Český statistický úřad, 2009

Informaci o postupu při žádostech o **sociální dávky** poskytuje 57 úřadů z 205 (28 %) a stažení vzoru formuláře umožňuje 142 úřadů (69 %). V letošním roce se na stránkách úřadů obcí s rozšířenou působností vyskytl i stupeň interakce 3. On-line vyplnění bylo možné na 2 stránkách obcí s rozšířenou působností. Oproti loňskému roku se však již nevyskytly žádné webové stránky, které by v případě sociálních dávek umožňovaly kompletní podání žádosti (stupeň 4). Vůbec žádné informace o sociálních dávkách neposkytují pouze 4 webové stránky úřadů s rozšířenou působností. 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

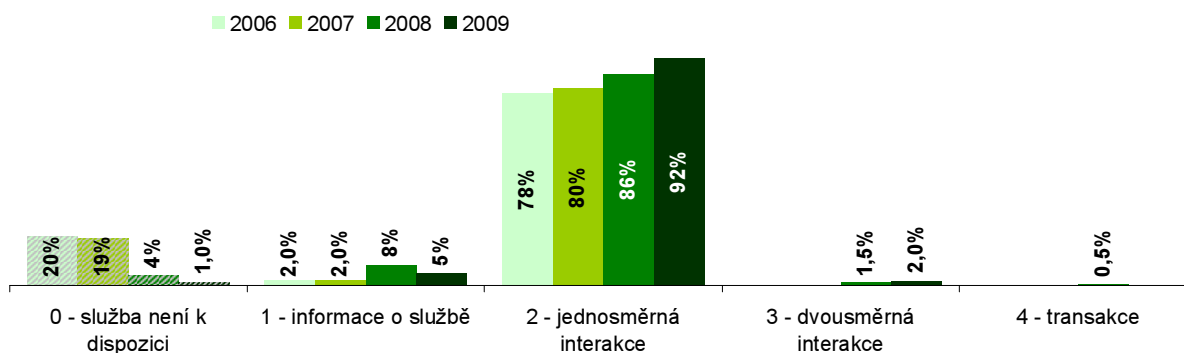


Zdroj: Český statistický úřad, 2009

Nejvíce nabízenou základní službou on-line byla i v roce 2009 možnost vyřídit **stavební povolení**, a to na stránkách celých 99 % úřadů s rozšířenou působností, kdy pouze dva úřady na svých stránkách neměly o stavebních povoleních žádnou zmínku. Z toho 10 úřadů z 205 (5 %) poskytuje informaci o dané službě a 189 úřadů (92 %) nabízí formuláře ke stažení. Dvousměrnou interakci v případě stavebních povolení umožňují 4 obce s rozšířenou působností. V srpnu 2008 umožňovala na svých webových stránkách jedna obec úplné elektronické podání žádosti o stavební povolení, v letošním roce již tak tomu není a stupeň interakce 4 tak nenabízí žádná z obcí s rozšířenou působností. Pouhé 1 % 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.



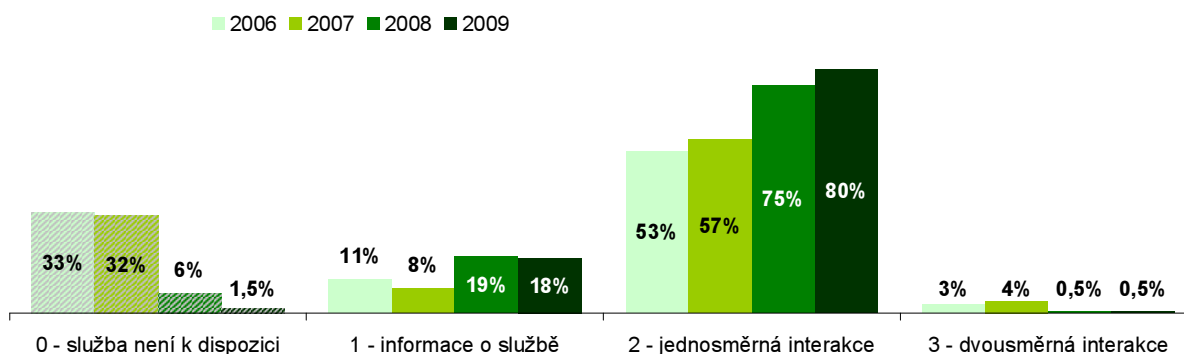
Graf 34: Stavební povolení na webových stránkách obcí s rozšířenou působností



Zdroj: Český statistický úřad, 2009

Pouze u 3 obcí s rozšířenou působností nebyla na jejich webových stránkách ani zmínka o poskytování **živnostenských oprávnění**. Informace o živnostenských oprávněních poskytovalo v srpnu 2009 37 úřadů z 205 (18 %) a formuláře ke stažení byly k dispozici na stránkách 164 úřadů (80 %). V jednom případě umožňovala obec s rozšířenou působností dvousměrnou interakci. Oproti srpnu 2008 tak došlo v případě živnostenských oprávnění ke zlepšení poskytovaných služeb, kdy došlo k poklesu počtu obcí neposkytujících žádné informace či pouhé informace o službě a naopak vzrostl podíl obcí umožňujících jednosměrnou interakci.

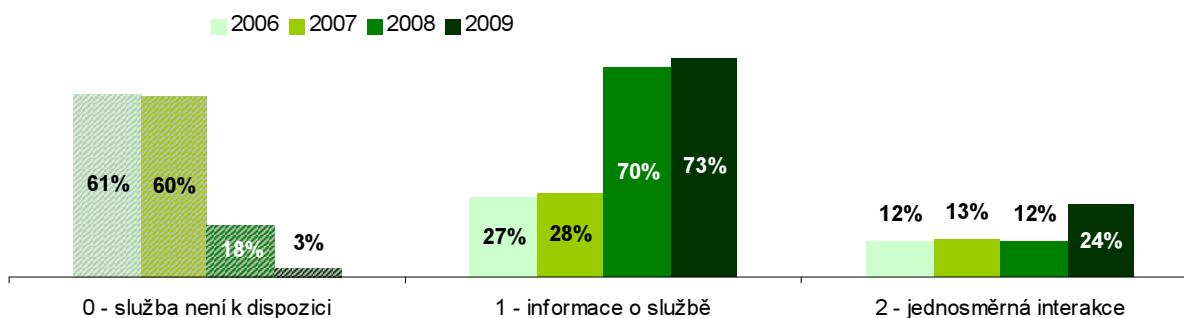
Graf 35: Živnostenská oprávnění na webových stránkách obcí s rozšířenou působností



Zdroj: Český statistický úřad, 2009

V srpnu 2009 informovalo o vyřízení změny trvalého bydliště 149 (73 %) obcí s rozšířenou působností a možnost stažení formuláře poskytovalo 49 (24 %) obcí. Bez informací o změně adresy bylo pouhých 6 webových stránek obcí s rozšířenou působností.

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



Zdroj: Český statistický úřad, 2009

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 srpnu 2009, stejně jako v roce předchozím, pouhých 5 úřadů z 205, tj. 2 %.

#### **4. 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.

Celkově lze konstatovat, že průzkum webových stránek veřejné správy v roce 2009 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 2008.