

# Komu slouží Informační služby?

Pokud jste zabloudili při hledání statistických údajů, máme pro vás řešení. Stačí, když zavoláte **na informační linku ČSÚ +420 274 052 304**.

V roce 2010 zodpověděla oddělení Informačních služeb téměř 30 tisíc dotazů od uživatelů. Do konce 3. čtvrtletí roku 2011 to bylo již téměř 26 tisíc, přičemž meziroční nárůst lze z části spojovat s jarním Sčítáním lidu, domů a bytů 2011.

## Na co se uživatelé ptají

Za první tři čtvrtletí směřovalo nejvíce dotazů do tematické oblasti Obyvatelstvo a volby. Často jde i o kombinace dotazů na demografické údaje, nezaměstnanost, mzdy a vzdělanostní strukturu. Velmi častou službou je také poskytování výběrů nebo výpisů z Registru ekonomických subjektů a oficiálních sdělení o výši míry inflace pro valorizaci různých hospodářských smluv.

Zajímavý je i pohled na způsob přijímání a vyřizování požadavků uživatelů. V krajích je většina požadavků přijímána prostřednictvím telefonu a vyřizována e-mailem nebo telefonem (někdy i osobním jednáním). Záleží vždy na rozsahu po-



Uživatelé dat nejraději komunikují s ČSÚ **přes e-mail**.

žadavku. Hlavním komunikačním kanálem pro přijímání a vyřizování požadavků zákazníků v ústředí je e-mail. Zajímavý je nárůst počtu osobních návštěv uživatelů na pracovištích Informačních služeb. Je to zřejmě dáno potřebou uživatelů získat k datům metodické vysvětlení anebo získat další navazující údaje.

Nejméně využívaným prostředkem pro komunikaci se stává pošta a fax.

## Aktuálně po telefonu

Již několik let funguje infolinka ČSÚ – 274 052 900, na kterou mají uživatelé možnost zavolat a vyslechnout si nahrané záznamy s aktuálními údaji

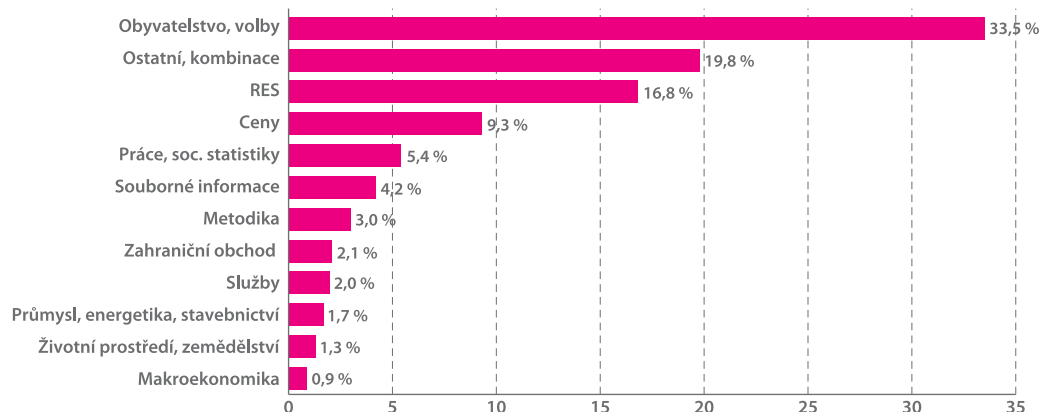
ze šesti oblastí: inflace, hrubý domácí produkt, mzdy, nezaměstnanost, zahraniční obchod a obyvatelstvo. Údaje jsou aktualizovány měsíčně, případně čtvrtletně.

## Kompletní a rychlé služby

Pro uživatele je směrodatné, kolik času je zapotřebí k vyřízení jejich dotazu. U nás to naštěstí dlouho netrvá – 87 % dotazů je vyřizováno ještě tentýž den. Pouze 0,3 % dotazů jsou vyřizována 31 a více dnů. Jedná se zpravidla o velmi komplikované výběry, kde je třeba spolupráce s dalšími útvary úřadu. Delší dobu vyřízení samozřejmě vyžaduje také zpracování podkladů pro různé koncepční materiály a analýzy. V dosavadním průběhu letošního roku se jednalo například o Rozbory udržitelného rozvoje krajů, Programy rozvoje krajů na období 2013–2018, poklady pro rozvojové studie některých mikroregionů a měst. Zhruba tři až pět procent z celkového množství požadavků nelze vůbec zajistit. Důvodem je, že statistika požadované údaje buď nesleduje, anebo informace nejsou k dispozici v dostatečně územní (resp. odvětvové) podrobnosti.

Informační služby nabízejí konzultační a poradenské činnosti, výběry dat z databází jednotlivých statistik ČSÚ, poskytování Výpisů ze statistických zjišťování (např. Potvrzení o výši inflace), výběry z Registru ekonomických subjektů, Registru sčítacích obvodů a budov, informace k poskytování IČO a mezinárodní srovnání. Specifickou oblastí je prodej publikací z vlastní vydavatelské činnosti.

Témata dotazů (1.–3. Q. 2011)



Zdroj: ČSÚ

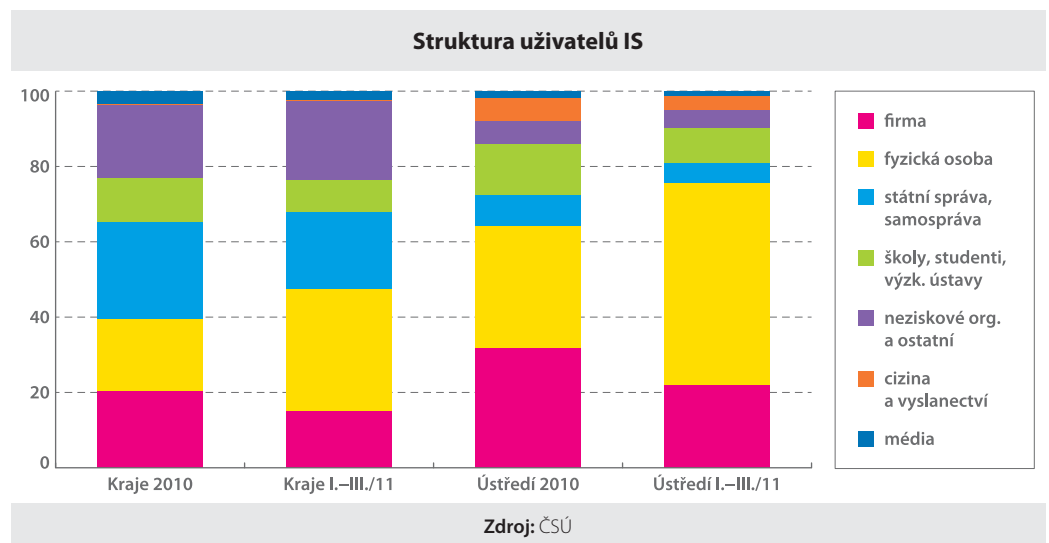
Informační služby poskytují řadu informací také do zahraničí. Jedná se zejména o dotazníky pro mezinárodní organizace a zodpovězení dotazů v rámci zapojení úřadu do sítě národních kontaktních center (ESDS – European Statistical Data Support).

### Ceny podle zakázek

Většina poskytovaných informací je zdarma. Pouze u informací připravovaných na zakázku je účtována cena. Ceník informačních služeb a produktů je zveřejněn na stránkách [www.czso.cz](http://www.czso.cz), stejně jako pravidla pro jejich stanovení.

### Ústřední statistická knihovna

Naše knihovna aktivně spolupracuje v rámci výměny odborných publikací s mnoha knihovnami



statistických úřadů po celém světě. V současné době vlastní ve svém fondu téměř 43 tisíc svazků, eviduje asi 170 titulů periodik a 2 750 anotovaných článků. V knihovně je zaevidováno více než 1 700 čtenářů, avšak počet jednorázových uživatelů knihovny je ještě vyš-

ší. Knihovna totiž nabízí možnost jednorázového využití služeb bez evidence.

Elektronicky zpracovaný fond knihovny se prezentuje formou on-line katalogu na webových stránkách Českého statistického úřadu. V knihovně nechybí ani

příjemná studovna vybavená počítači s přístupem na internet, kterou velmi často využívají studenti.

**Veronika Tichá**  
odbor informačních služeb

## Hledáte statistické informace? Navštivte Ústřední statistickou knihovnu a prodejnu ČSÚ

Naleznete zde 43 tisíc svazků odborné literatury a na 170 titulů statistických periodik.

### OTEVÍRACÍ DOBA

#### Ústřední statistická knihovna

po a st: 8–17 hodin

út a čt: 8–15 hodin

pá: 8–12 hodin

#### Prodejna ČSÚ

po a st: 8–17 hodin

út a čt: 9–12 a 13–15 hodin

pá: 9–12 hodin

Ústřední statistickou knihovnu a prodejnu ČSÚ naleznete v přízemí budovy Českého statistického úřadu v Praze na Skalce (Na padesátém 81, Praha 10, vedle stanice trasy Metra A Skalka).

