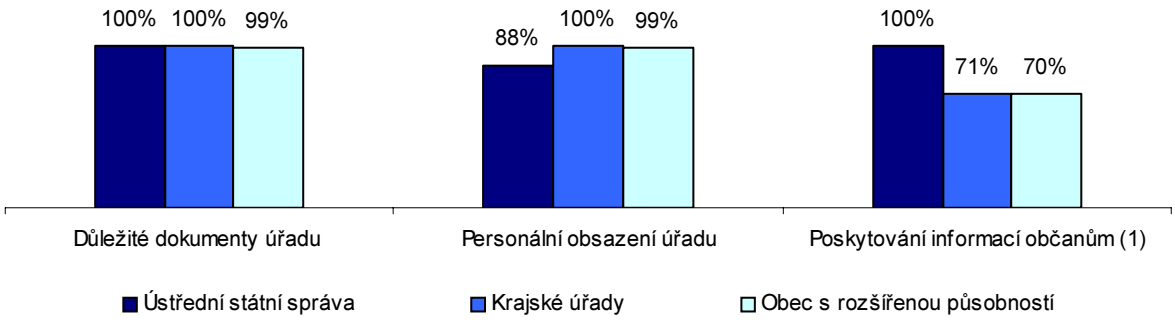
VÝSLEDKY WEBOVÉHO PRŮZKUMU

6. INFORMACE NA WEBOVÝCH STRÁNKÁCH VEŘEJNÉ SPRÁVY

Z průzkumu webových stránek v roce 2006 vyplývá, že všech 245 institucí veřejné správy zahrnutých do webového průzkumu mělo, stejně jako v roce 2004, **vlastní webovou stránku** a kontaktní **emailovou adresu**. Stejně tak výskyt důležitých dokumentů (vyhlášky, nařízení, usnesení, zákony) a informace o personálním obsazení úřadů (ministr, starosta, vedoucí odboru apod.) je téměř 100%-ní. **Důležité dokumenty** byly k dispozici u 243 úřadů z 245 (99%) a **personální obsazení** u 241 úřadů z celkového počtu 245 (98%). Webový průzkum dále sledoval **poskytování informací**, které byly chápány jako návody jak a kde řešit životní a krizové situace. Takovéto informace byly zaznamenány u 180 úřadů, což představuje 73% webových stránek.

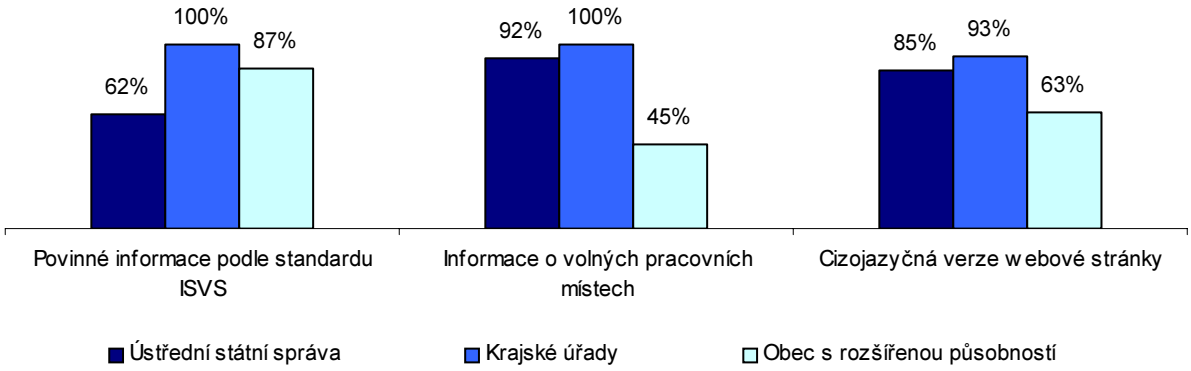
Graf 19: Procento úřadů, které nabízely vybrané informace na webových stránkách, září 2006



(1) Poskytování návodů jak a kde řešit životní a krizové situace
Zdroj: Průzkum webových stránek veřejné správy, ČSÚ 2006

Povinně zveřejňované informace podle standardu ISVS byly uvedeny na stránkách 208 úřadů z 245 (85%). V případě tohoto ukazatele byl zaznamenán nárůst oproti roku 2004 o 57%. Stejně tak, byl oproti roku 2004 zaznamenán nárůst počtu cizojazyčných verzí webových stránek, a to o 26%. Celkově se v roce 2006 **cizojazyčná verze** objevila u 164 úřadů (67%). Bližší rozbor cizojazyčných verzí je proveden v následujících grafech 3 a 4. Další poskytovanou informací na stránkách úřadů jsou **volná pracovní místa**, přičemž tuto možnost využívá 131 úřadů z 245 (53%).

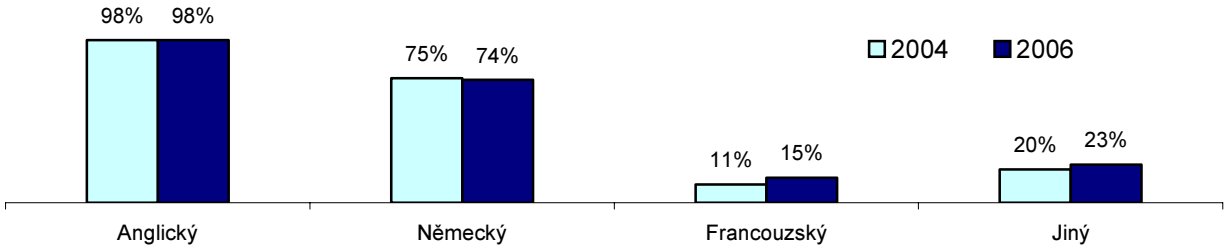
Graf 20: Procento úřadů, které nabízely vybrané informace na webových stránkách, září 2006



Zdroj: Průzkum webových stránek veřejné správy, ČSÚ 2006

Nejčastější cizojazyčnou verzí webových stránek v roce 2006 byla, stejně jako v roce 2004, anglická verze, a to u 161 úřadů (98%) z celkem 164 úřadů nabízejících cizojazyčnou verzi svých stránek. Druhou nejčastější verzí byla verze německá, u 122 úřádů (74%). Mezi další, i když ne tak časté, použité jazyky patřily francouzský jazyk (15%) a jazyk našich sousedů, polský (13%). Ostatní použité jazyky se objevily jen zřídka, u 1-4 úřadů. Za zmínku stojí, že v roce 2006 se objevila i jedna litevská a švédská verze. Relativně nejlépe „jazykově" vybavenými stránkami se může pochlubit Liberecký kraj (80% obcí) a naopak nejhůře jsou vybaveny stránky Plzeňského kraje (33% obcí). Nejlépe jazykově vybavené stránky mají krajské úřady (93%).

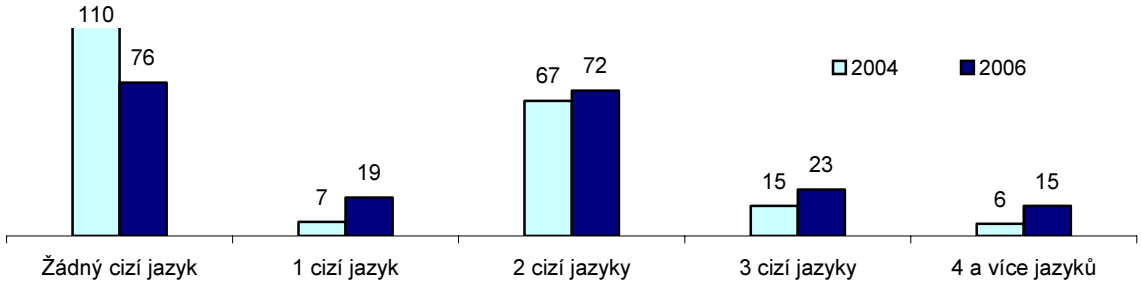
Graf 21: Procento cizojazyčných webových stránek podle použitých cizích jazyků



Zdroj: Průzkum webových stránek veřejné správy, ČSÚ 2006 (2004)

Z následujícího grafu č. 4 je patrné, že počet úřadů bez jakékoliv cizojazyčné verze klesá, naopak přibývá úřadů, které nabízí své stránky ve více než 1 cizím jazyce.

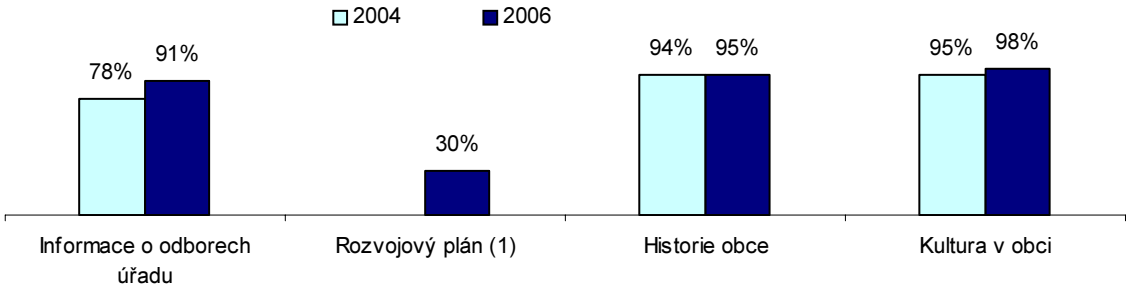
Graf 22: Počet obcí s rozšířenou působností podle počtu cizojazyčných verzí webových stránek



Zdroj: Průzkum webových stránek veřejné správy, ČSÚ 2006 (2004)

Také v roce 2006 sledoval webový průzkum *obcí s rozšířenou působností* další specifické ukazatele. **Informace o odborech úřadu** (popis struktury úřadu a popis činností odborů) se vyskytly u 186 úřadů z 205 obcí s rozšířenou působností (91%).**Informace o historii obce** publikovalo na svých stránkách 195 úřadů z 205 (95%). O možnosti **kulturního vyžití** informovalo 201 úřadů z 205 (98%). Do šetření byl zařazen i nový ukazatel **rozvojový plán obce**, o kterém informovalo na svých stránkách 62 obcí, což představuje 30%.

Graf 23: Procento obcí s rozšířenou působností, které publikují na webových stránkách vybrané informace



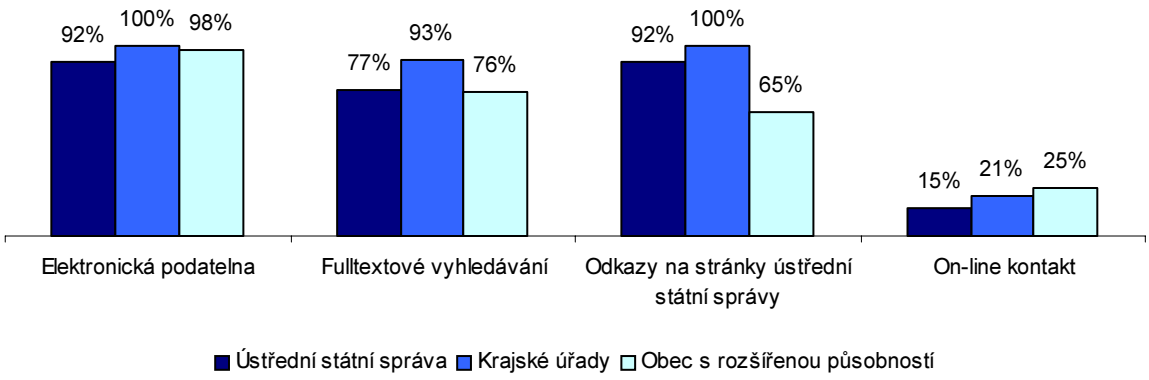
(1) Tento ukazatel byl nově zařazen v roce 2006
Zdroj: Průzkum webových stránek veřejné správy, ČSÚ 2006 (2004)

V roce 2006 byl nově zařazen ukazatel ***přístupnost stránek pro těžce zrakově postižené uživatele tzv. Blind Friendly.*** *Tento ukazatel byl sledován u všech šetřených úřadů. Celkem se vyskytl u 9 úřadů z 245, což představuje pouhých 3,7%. Přesto se se zařazením tohoto ukazatele počítá i pro budoucí šetření. Nejedná se sice o klíčový ukazatel, ale podává nám informaci o zpřístupnění služeb veřejné správy i handicapovaným spoluobčanům.*

7. ON-LINE SLUŽBY NA WEBOVÝCH STRÁNKÁCH VEŘEJNÉ SPRÁVY

Úřady veřejné správy nabízejí na svých stránkách také různé služby. Jednou z těchto služeb je možnost využití **elektronické podatelny**, pro zaslání podání v elektronické podobě. Tuto službu v roce 2006 nabízelo 239 úřadů z 245 (98%), tj. celkem o 55 úřadů více než v únoru 2004. **Fulltextové vyhledávání** bylo k dispozici na stránkách 188 úřadů z 245 (77%).Nárůst byl zaznamenán také u počtu úřadů, které na svých stránkách odkazují na webové stránky ústřední státní správy. Zatímco v únoru 2004 byl takovýto **odkaz** na stránkách 113 úřadů, v roce 2006 již byl zaznamenán u 172 úřadů z 245 (70%). Překvapivě však došlo k poklesu počtu úřadů, které nabízí **on-line kontakt**. V roce 2006 to bylo pouze 59 úřadů z 245 tj. 24%, z původních 42%.

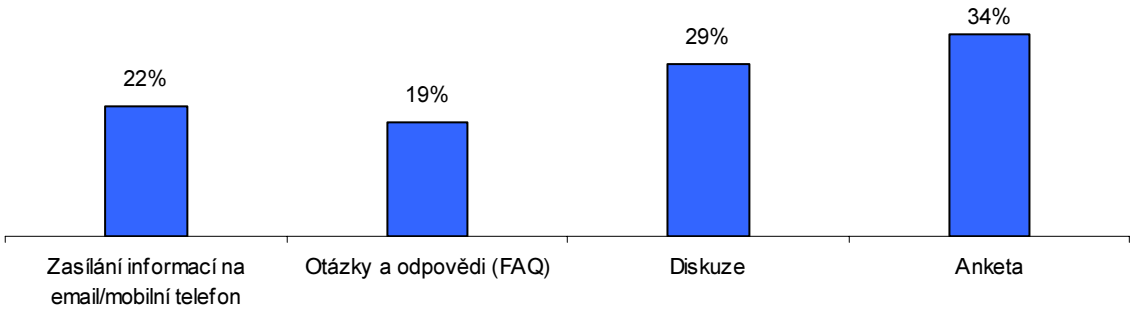
Graf 24: Procento úřadů, které nabízely on-line služby na webových stránkách, září 2006



Zdroj: Průzkum webových stránek veřejné správy, ČSÚ 2006

U *obcí s rozšířenou působností* byly v roce 2006 nově sledovány také další ukazatele. Službu zasílání **informací na mobilní telefon nebo email** poskytovalo 46 obcí z 205 (22%). **Otázky a odpovědi tzv. FAQ** nabídlo na svých stránkách 38 obcí z 205 (19%). Celkem 59 obcí, což představuje 29%, nabídlo **on-line diskuze** na témata v souvislosti s fungováním úřadu, ale také řešící běžné problémy v obci. **Ankety** sledující názory občanů se vyskytly na 69 webových stránkách z 205 (34%).

Graf 25: Procento obcí s rozšířenou působností, které nabízely na webových stránkách vybrané služby, září 2006



Zdroj: Průzkum webových stránek veřejné správy, 2006, ČSÚ

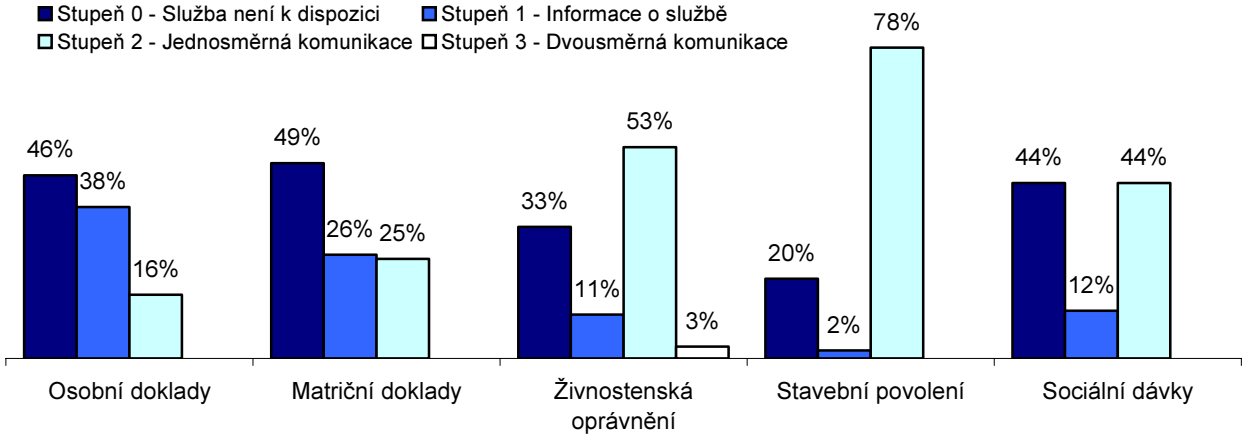
Z hlediska využívání informačních a komunikačních technologií byl do průzkumu zařazen i ukazatel sledující použití **webové kamery** na stránkách obcí s rozšířenou působností. Celkem této možnosti využilo 48 úřadů z 205 (23%).

7.1. Poskytování vybraných základních on-line služeb

U obcí s rozšířenou působností bylo dále sledováno poskytování těchto vybraných základních on-line služeb: **osobní a matriční doklady, evidence obyvatelstva, živnostenská oprávnění, stavební povolení a sociální dávky**. Míra jejich dostupnosti byla posuzována pomocí ***tzv. stupňů interakce***:

Stupeň 1 - **poskytování informací k dané životní situaci** se vyskytl u všech vybraných základních on-line služeb, avšak v největší míře u osobních a matričních dokladů. Je to dáno faktem, že zvláště podání osobních dokladů musí být uskutečněno na originálním tiskopise. Přesto některé úřady možnost stažení vzoru formuláře z webové stránky nabízely.
Stupeň 2 - **stažení formuláře z webové stránky** bylo vůbec nejčastější formou interakce u námi sledovaných vybraných on-line služeb, přičemž nejčastěji byl zaznamenán u žádostí o stavební povolení (78 procent), živnostenská oprávnění (53 procent) a sociální dávky (44 procent). V případě sociálních dávek a živnostenských oprávnění je však nutno podotknout, že zjištěné údaje jsou vázány na změny, ke kterým během šetření docházelo. K 1.8.2006 nabyla účinnosti změna zákona č. 214/2006 Sb., která umožnila využívat tzv. Jednotný registrační formulář k žádostem o živnostenská povolení, přičemž ne všechny obce své informace na webové stránce ihned aktualizovaly. U sociálních dávek se pak průzkum zaměřoval na podpory v nezaměstnanosti, přídavky na děti a zdravotnické výdaje.
Stupeň 3 - **formulář k elektronickému vyplnění,** byl zaznamenám pouze u tří procent obcí, a to konkrétně u živnostenských oprávnění.
Stupeň 4 - **kompletní elektronická transakce** se nevyskytla vůbec. Přesto je třeba zmínit, že část služeb nabízených veřejnou správou je plně dostupná on-line. Jedná se například o daňová přiznání či některé dávky státní sociální podpory.

Graf 26: Procento úřadů s rozšířenou působností, které nabízely vybrané základní on-line služby* na webových stránkách, podle stupně interakce, září 2006



** V případě, že byla daná on-line služba uvedena pouze jako odkaz s přesměrováním na stránky jiné instituce, byl stupeň interakce zaznamenán jako 0 tj. informace o dané službě se nevyskytla. Takováto služba pak byla zaznamenána jako odkaz.*
Zdroj: Průzkum webových stránek veřejné správy, ČSÚ 2006

8. DALŠÍ VÝVOJ WEBOVÝCH STRÁNEK VEŘEJNÉ SPRÁVY

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 diskuzním fórům, je možná rychlá zpětná vazba na veškerá sdělení a rozhodnutí úřadů. Webové stránky velkých institucí mají dnes již 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. V neposlední řadě provedený webový průzkum upozornil na služby, které již v blízké budoucnosti mohou být také samozřejmostí. Jednou z nich je „**on-line objednávání občanů na úřad**“, které velmi zjednodušuje kontakt s úřadem a již se začalo na stránkách některých obcí uvádět do praxe. Stejně tak se začínají objevovat webové stránky nabízející nejen e-mailový či telefonní kontakt, ale také komunikaci s představiteli města či pracovníky úřadu prostřednictvím programů **ICQ** nebo **Skype**. Zajímavé bude sledovat i další vývoj **videopřenosů** a **zvukových záznamů** ze zasedání úřadů. Celkově lze konstatovat, že průzkum webových stránek veřejné správy v roce 2006 potvrdil, že se obsah webových stránek rok od roku zlepšuje a usnadňuje tak občanům, podnikatelům a firmám přístup k informacím a službám.