

# Průzkum webových stránek veřejné správy

## Metodika

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 od roku 2006 je již průzkum prováděn každoročně. Nejnovější údaje jsou pak za srpen 2013. Webový průzkum sleduje zpřístupnění informací a on-line služeb na webových stránkách veřejné správy a pomáhá tak zachytit vývoj sblížení veřejné správy s veřejností.

**Cíl:** 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 zaměstnanec ČSÚ 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 2013 z Portálu veřejné správy <http://www.portal.gov.cz/>

**Období šetření:** srpen 2013

### Hlavní ukazatele:

Úřady, které na svých stránkách zveřejňují následující **informace**:

- informace o odborech a jejich personálním obsazení
- informace o tom, jak má občan žádat o informace, zvládat životní situace
- informace o volných pracovních místech
- informace o veřejných zakázkách

Úřady, které na svých stránkách nabízejí následující **služby**:

- přístupnost stránek pro těžce zrakově postižené uživatele (Blind Friendly)
- návštěvnost
- cizojazyčné verze stránek
- odkazy na stránky ústřední státní správy
- on-line kontakt, otázky a odpovědi, diskuse, ankety
- profil na facebooku či jiné sociální síti

V případě obcí s rozšířenou působností byly dále sledovány ukazatele:

- webová kamera
- historie obce
- strategický plán rozvoje obce
- zasílání informací na email/mobilní telefon
- možnost registrace na stránkách
- přímý odkaz na Portál veřejné správy
- informace o Czech POINTu
- informace o spolupráci s EU
- informace o grantech a dotacích poskytnutých regionu
- termíny a programy k jednání zastupitelstva či rady
- záznamy, zápisy a usnesení ze zastupitelstva či rady
- rozpočet obce
- on-line objednání se na úřad

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 apod.

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



## Definice pojmů

**Anketa** – návštěvníci webové stránky mají možnost hlasovat na zadané téma

**Blind Friendly** - přístupnost stránek pro těžce zrakově postižené uživatele (odstraněním grafiky, změnou velikosti písma, změnou kontrastu)

**Cizojazyčná stránka** – webová stránka, která obsahuje cizojazyčnou verzi (sledovány byly veškeré jazyky, včetně počtu jazykových verzí na dané webové stránce)

**Dokumenty úřadu** – vyhlášky, nařízení, usnesení, zákony

**Diskuse** – otevřená diskuse formou on-line formuláře (je možná s registrací i bez registrace)

**Elektronická podatelna** – podatelna, která umožňuje pouze přijímání elektronických podání opatřených zaručeným elektronickým podpisem

**Informace o historii** - informace o historii obce, příp. kraje

**Informace o kultuře** – informace o možnostech kulturního vyžití v obci (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, 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, vodního a odpadového hospodářství, péče o životní prostředí, správy lesů, myslivosti a rybářství a v oblasti dopravy a silničního hospodářství. Celkem je v ČR 205 takovýchto obcí.

**Odkazy** – odkaz z webové stránky úřadu na alespoň jednu webovou stránku úřadu ústřední státní správy. Odkazy byly dále sledovány pro úroveň: alespoň jeden odkaz na ostatní úřady státní správy a přímý odkaz na Portál veřejné správy [www.portal.gov.cz](http://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 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 poskytující podrobnější informace.

**Rozvojový plán** – neboli strategický plán rozvoje obce příj. kraje. Nejedná se o územní plán.

**Software 602XML Filler** - umožňuje elektronické vyplňování formulářů, které potřebují občané, firmy a další organizace při styku s úřady veřejné správy. Program umožňuje vyplňovat formuláře on-line i off-line. Provádí okamžitou kontrolu zadávaných dat, kontrolu pravopisu a provádí součty. Také autentifikuje vyplněné údaje za pomoci digitálního podpisu a převádí formuláře do PDF, tiskne je a odesílá na web či emailem.

**Ústřední orgány státní správy** – v této publikaci zahrnují ministerstva a ústřední orgány státní správy

**Veřejný městský internet WiFi** - bezplatný nebo zpoplatněný přístup k internetu prostřednictvím WiFi technologie, na území města (obce). Určeno především pro zasílání emailů a prohlížení webových stránek, přičemž přístup k vybraným stránkám je blokován (hry, erotika aj.) Také není možné stahování hudby a filmu. Rychlost připojení závisí na počtu připojených uživatelů, minimálně však 64 kbps.

**Videokonference** - komunikační prostředek, který za pomoci obrazu a zvuku umožňuje propojit dvě a více míst v reálném čase. Čímž napomáhá zlepšit komunikaci úřadu s občanem, případně komunikaci úřadu s vlastními zaměstnanci. Jde o trend, který se používá např. pro přenosy z jednání zastupitelstva, konferencí a seminářů a umožňuje efektivně snížit náklady na danou akci, neboť fyzická přítomnost účastníků není nutná.

**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.



## Seznam šetřených orgánů veřejné správy

### Ministerstva a ústřední orgány státní správy

Úřad vlády

Ministerstvo financí

Ministerstvo zahraničních věcí

Ministerstvo školství mládeže a tělovýchovy

Ministerstvo kultury

Ministerstvo práce a sociálních věcí

Ministerstvo zdravotnictví

Ministerstvo spravedlnosti

Ministerstvo vnitra

Ministerstvo průmyslu a obchodu

Ministerstvo pro místní rozvoj

Ministerstvo zemědělství

Ministerstvo obrany

Ministerstvo dopravy

Ministerstvo životního prostředí

Český statistický úřad

Český báňský úřad

Český telekomunikační úřad

Český úřad zeměměřičský a katastrální

Úřad průmyslového vlastnictví

Úřad pro ochranu hospodářské soutěže

Správa státních hmotných rezerv

Státní úřad pro jadernou bezpečnost

Národní bezpečnostní úřad

Energetický regulační úřad

## **Krajské úřady a obce s rozšířenou působností**

### **Hlavní město Praha**

### **Středočeský kraj**

Benešov, Beroun, Brandýs nad Labem-Stará Boleslav, Čáslav, Černošice, Český Brod, Dobříš, Hořovice, Kladno, Kolín, Kralupy nad Vltavou, Kutná Hora, Lysá nad Labem, Mělník, Mladá Boleslav, Mnichovo Hradiště, Neratovice, Nymburk, Poděbrady, Příbram, Rakovník, Říčany, Sedlčany, Slaný, Vlašim, Votice

### **Jihočeský kraj**

Blatná, České Budějovice, Český Krumlov, Dačice, Jindřichův Hradec, Kaplice, Milevsko, Písek, Prachatice, Soběslav, Strakonice, Tábor, Trhové Sviny, Třeboň, Týn nad Vltavou, Vimperk, Vodňany

### **Plzeňský kraj**

Blovice, Domažlice, Horažďovice, Horšovský Týn, Klatovy, Kralovice, Nepomuk, Nýřany, Plzeň, Přeštice, Rokycany, Stod, Stříbro, Sušice, Tachov

### **Karlovarský kraj**

Aš, Cheb, Karlovy Vary, Kraslice, Mariánské Lázně, Ostrov, Sokolov

### **Ústecký kraj**

Bílina, Děčín, Chomutov, Kadaň, Litoměřice, Litvínov, Louny, Lovosice, Most, Podbořany, Roudnice nad Labem, Rumburk, Teplice, Ústí nad Labem, Varnsdorf, Žatec

### **Liberecký kraj**

Česká Lípa, Frýdlant, Jablonec nad Nisou, Jilemnice, Liberec, Nový Bor, Semily, Tanvald, Turnov, Železný Brod,

### **Královéhradecký kraj**

Broumov, Dobruška, Dvůr Králové nad Labem, Hořice, Hradec Králové, Jaroměř, Jičín, Kostelec nad Orlicí, Náchod, Nová Paka, Nové Město nad Metují, Nový Bydžov, Rychnov nad Kněžnou, Trutnov, Vrchlabí,

### **Pardubický kraj**

Česká Třebová, Hlinsko, Holice, Chrudim, Králíky, Lanškroun, Litomyšl, Moravská Třebová, Pardubice, Polička, Přelouč, Svitavy, Ústí nad Orlicí, Vysoké Mýto, Žamberk,

### **Kraj Vysočina**

Bystřice nad Pernštejnem, Havlíčkův Brod, Humpolec, Chotěboř, Jihlava, Moravské Budějovice, Náměšť nad Oslavou, Nové Město na Moravě, Pacov, Pelhřimov, Světlá nad Sázavou, Telč, Třebíč, Velké Meziříčí, Žďár nad Sázavou



### **Jihomoravský kraj**

Blansko, Boskovice, Brno, Břeclav, Bučovice, Hodonín, Hustopeče, Ivančice, Kuřim, Kyjov, Mikulov, Moravský Krumlov, Pohořelice, Rosice, Šlapanice, Slavkov u Brna, Tišnov, Veselí nad Moravou, Vyškov, Židlochovice, Znojmo

### **Zlínský kraj**

Bystřice pod Hostýnem, Holešov, Kroměříž, Luhačovice, Otrokovice, Rožnov pod Radhoštěm, Uherské Hradiště, Uherský Brod, Valašské Klobouky, Valašské Meziříčí, Vizovice, Vsetín, Zlín,

### **Olomoucký kraj**

Hranice, Jeseník, Konice, Lipník nad Bečvou, Litovel, Mohelnice, Olomouc, Prostějov, Přerov, Šternberk, Šumperk, Uničov, Zábřeh,

### **Moravskoslezský kraj**

Bílovec, Bohumín, Bruntál, Český Těšín, Frenštát pod Radhoštěm, Frýdek-Místek, Frýdlant nad Ostravicí, Havířov, Hlučín, Jablunkov, Karviná, Kopřivnice, Kravaře, Krnov, Nový Jičín, Odry, Opava, Orlová, Ostrava, Rýmařov, Třinec, Vítkov,