

Komunikace magistrátu s veřejností ve Zlíně

Bc. Jana Výmolová

Diplomová práce
2011



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta managementu a ekonomiky

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta managementu a ekonomiky
Ústav regionálního rozvoje, veřejné správy a práva
akademický rok: 2010/2011

ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Jana VÝMOLOVÁ**
Osobní číslo: **M09813**
Studijní program: **N 6202 Hospodářská politika a správa**
Studijní obor: **Veřejná správa a regionální rozvoj**

Téma práce: **Komunikace Magistrátu s veřejností ve Zlíně**

Zásady pro vypracování:

Úvod

I. Teoretická část

- Vymezte komunikaci jako komunikační proces.
- Charakterizujte roli komunikace s veřejností z hlediska veřejné správy.

II. Praktická část

- Ověřte způsob formalizace komunikačního procesu s veřejností na úrovni Magistrátu města Zlína.
- Proveďte empirickou sondu v oblasti komunikace s veřejností na úrovni Magistrátu města Zlína a výsledky vyhodnoťte.

Závěr

Rozsah diplomové práce: **cca 70**
Rozsah příloh:
Forma zpracování diplomové práce: **tištěná/elektronická**

Seznam odborné literatury:

- [1] MCLUHAN, H., M. Člověk, média a elektronická kultura : výbor z díla. 1. vyd. Brno : Jota, 2000. 415 s. ISBN 80-7217-128-3.
[2] NĚMEC, P. Public relations : Praxe komunikace s veřejností. 1. vyd. Praha : Management Press, 1996. 167 s. ISBN 80-85943-20-4.
[3] ŠTĚDRŮ, B. Úvod do eGovernmentu v České republice. 1. vyd. Praha: Úřad vlády České republiky, 2007. 172 s. ISBN 978-80-87041-25-3.
[4] VYKOPALOVÁ, H. Komunikace jako součást profese. 1. vyd. Zlín : Univerzita Tomáše Bati, 2005. 98 s. ISBN 80-7318-344-7.

Vedoucí diplomové práce: **prof. JUDr. PhDr. Miloš Večeřa, CSc.**
Ústav regionálního rozvoje, veřejné správy a práva
Datum zadání diplomové práce: **28. března 2011**
Termín odevzdání diplomové práce: **2. května 2011**

Ve Zlíně dne 28. března 2011

prof. Dr. Ing. Drahomíra Pavelková
děkanka



RNDr. Oldřich Hájek, Ph.D.
ředitel ústavu

PROHLÁŠENÍ AUTORA DIPLOMOVÉ PRÁCE

Beru na vědomí, že:

- odevzdáním diplomové práce souhlasím se zveřejněním své práce podle zákona č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, bez ohledu na výsledek obhajoby¹;
- diplomová práce bude uložena v elektronické podobě v univerzitním informačním systému dostupná k nahlédnutí:
 - bez omezení;
 - pouze prezenčně v rámci Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně;
- na mou diplomovou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, zejm. § 35 odst. 3²;
- podle § 60³ odst. 1 autorského zákona má UTB ve Zlíně právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla v rozsahu § 12 odst. 4 autorského zákona;

¹ zákon č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, § 47b Zveřejňování závěrečných prací:

- (1) Vysoká škola nevydělčně zveřejňuje disertační, diplomové, bakalářské a rigorózní práce, u kterých proběhla obhajoba, včetně posudků oponentů a výsledku obhajoby prostřednictvím databáze kvalifikačních prací, kterou spravuje. Způsob zveřejnění stanoví vnitřní předpis vysoké školy.
- (2) Disertační, diplomové, bakalářské a rigorózní práce odevzdané uchazečem k obhajobě musí být též nejméně pět pracovních dnů před konáním obhajoby zveřejněny k nahlížení veřejnosti v místě určeném vnitřním předpisem vysoké školy nebo není-li tak určeno, v místě pracoviště vysoké školy, kde se má konat obhajoba práce. Každý si může ze zveřejněné práce pořizovat na své náklady výpisy, opisy nebo rozmnoženiny.
- (3) Platí, že odevzdáním práce autor souhlasí se zveřejněním své práce podle tohoto zákona, bez ohledu na výsledek obhajoby.

² zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 35 odst. 3:

- (3) Do práva autorského také nezasahuje škola nebo školské či vzdělávací zařízení, užije-li nikoli za účelem přímého nebo nepřímého hospodářského nebo obchodního prospěchu k výuce nebo k vlastní potřebě dílo vytvořené žákem nebo studentem ke splnění školních nebo studijních povinností vyplývajících z jeho právního vztahu ke škole nebo školskému či vzdělávacímu zařízení (školní dílo).

³ zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 60 Školní dílo:

- (1) Škola nebo školské či vzdělávací zařízení mají za obvyklých podmínek právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla (§ 35 odst. 3). Odpírá-li autor takového díla udělit svolení bez vážného důvodu, mohou se tyto osoby domáhat nahrazení chybějícího projevu jeho vůle u soudu. Ustanovení § 35 odst. 3 zůstává nedotčeno.

- podle § 60⁴ odst. 2 a 3 mohou užít své dílo –diplomovou práci - nebo poskytnout licenci k jejímu využití jen s předchozím písemným souhlasem Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně, která je oprávněna v takovém případě ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které byly Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně na vytvoření díla vynaloženy (až do jejich skutečné výše);
- pokud bylo k vypracování diplomové práce využito softwaru poskytnutého Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně nebo jinými subjekty pouze ke studijním a výzkumným účelům (tj. k nekomerčnímu využití), nelze výsledky bakalářské/diplomové práce využít ke komerčním účelům.

Prohlašuji, že:

- jsem diplomovou práci zpracoval/a samostatně a použité informační zdroje jsem citovala;
- odevzdaná verze diplomové práce a verze elektronická nahraná do IS/STAG jsou totožné.

Ve Zlíně 2.5.2011


.....

⁴ zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 60 Školní dílo:

- (2) Není-li sjednáno jinak, může autor školního díla své dílo užít či poskytnout jinému licenci, není-li to v rozporu s oprávněnými zájmy školy nebo školského či vzdělávacího zařízení.
- (3) Škola nebo školské či vzdělávací zařízení jsou oprávněny požadovat, aby jim autor školního díla z výdělku jim dosaženého v souvislosti s užitím díla či poskytnutím licence podle odstavce 2 přiměřeně přispěl na úhradu nákladů, které na vytvoření díla vynaložily, a to podle okolností až do jejich skutečné výše; přitom se přihlídně k výši výdělku dosaženého školou nebo školským či vzdělávacím zařízením z užití školního díla podle odstavce 1.

ABSTRAKT

Diplomová práce je zaměřena na rozbor úrovně komunikace Magistrátu města Zlína s občany. Teoretická část vymezuje komunikaci jako sociální proces, charakterizuje interakci ve veřejné správě a vysvětluje pojem eGovernment. Praktická část obsahuje statistické informace o městě Zlíně, ověřuje způsob komunikačního procesu Magistrátu města Zlína s veřejností a závěrem práce je vyhodnocení empirické sondy z oblasti komunikace s veřejností a spokojenosti občanů.

Klíčová slova: komunikace, veřejná správa, eGovernment, město Zlín, Magistrát města Zlína

ABSTRACT

Diploma thesis focuses on the analysis of communications with the City of Zlín citizens and assesses its level. The theoretical part defines communication as a social process characterized by the interaction of government and explains the concept of eGovernment. The practical part contains statistical information about the city of Zlín, verifies how the communication process with the City of Zlín, and the public conclusion of the work is to evaluate the empirical probe in communication with the public and satisfaction of citizens.

Keywords: Communication, Public administration, eGovernment, City of Zlín, Zlín City Hall.

Děkuji vedoucímu mé diplomové práce, panu prof. JUDr. PhDr. Miloši Večeřovi, CSc., za odborné vedení, užitečné rady a praktické připomínky, které mi poskytl v průběhu zpracování této práce.

Prohlašuji, že odevzdaná verze diplomové práce a verze elektronická, nahraná do IS/STAG, jsou totožné.

Ve Zlíně 2. 5. 2011

OBSAH

ÚVOD	10
I TEORETICKÁ ČÁST	11
1 KOMUNIKACE JAKO SOCIÁLNÍ PROCES	12
1.1 FORMY KOMUNIKACE.....	12
1.1.1 Verbální komunikace	13
1.1.2 Neverbální komunikace	14
1.2 KOMUNIKAČNÍ MODEL	15
1.2.1 Vznik sdělení.....	15
1.2.2 Zakódování sdělení	15
1.2.3 Volba komunikačního média	16
1.2.4 Komunikační šum	16
1.2.5 Dekódování sdělení	16
1.2.6 Poskytování zpětné vazby	16
1.3 KOMUNIKAČNÍ BARIÉRY.....	16
2 KOMUNIKACE A VEŘEJNÁ SPRÁVA	18
2.1 VEŘEJNÁ SPRÁVA	18
2.2 INTERAKCE MEZI SPRÁVNÍM ÚŘADEM A OBČANY	18
2.3 KOMUNIKAČNÍ ROLE	18
2.4 TYPY CHOVÁNÍ OBČANSKÉHO SPOLEČENSTVÍ	19
2.4.1 Občané jako politická masa	19
2.4.2 Občané jako veřejnost	20
2.4.3 Občané jako spotřebitelé správních služeb	20
3 EGOVERNMENT	22
3.1 CZECH POINT – KONTAKTNÍ MÍSTO VEŘEJNÉ SPRÁVY	22
3.2 DATOVÉ SCHRÁNKY	23
3.2.1 Informační systém datových schránek	24
3.3 ELEKTRONICKÝ PORTÁL ÚZEMNÍCH SAMOSPRÁV	25
3.4 PORTÁL VEŘEJNÉ SPRÁVY	25
3.5 ELEKTRONICKÝ PODPIS	26
3.6 PROJEKT ZÁKLADNÍCH REGISTRŮ VEŘEJNÉ SPRÁVY	26
II PRAKTICKÁ ČÁST	28
4 MĚSTO ZLÍN	29
4.1 OBYVATELSTVO	30
4.2 OBČANSKÁ VYBAVENOST.....	31
4.2.1 Technická infrastruktura	33
4.3 DOPRAVA	34
4.3.1 Regionální a dálková doprava	34
4.3.2 Městská hromadná doprava.....	34
4.3.3 Železniční doprava	35

4.4	BYDLENÍ	35
4.5	PARTNERSKÁ MĚSTA	36
4.6	ORGÁNY MĚSTA	36
5	MAGISTRÁT MĚSTA ZLÍNA	37
5.1	JEDNOTLIVÁ PRACOVIŠTĚ A ODBORY MAGISTRÁTU	37
5.1.1	Kanceláře místních částí	39
5.1.2	Shrnutí autorky	39
5.2	ÚŘEDNÍ HODINY MAGISTRÁTU	39
5.2.1	Shrnutí autorky	41
5.3	KOMUNIKACE S VEŘEJNOSTÍ	41
5.3.1	Shrnutí autorky	42
5.4	OFICIÁLNÍ WEBOVÉ STRÁNKY MĚSTA	43
5.4.1	eGovernment pro občany	44
5.4.2	Diskusní fórum	46
5.4.3	Shrnutí autorky	46
5.5	MĚSTSKÉ INFORMAČNÍ A TURISTICKÉ STŘEDISKO	46
5.5.1	Shrnutí autorky	47
5.6	POVINNĚ ZVEŘEJŇOVANÉ INFORMACE	47
5.6.1	Kauza 1	49
5.6.2	Kauza 2	49
5.7	PARKOVÁNÍ PRO NÁVŠTĚVNÍKY HLAVNÍ BUDOVY MMZ	50
6	PRŮZKUM SPOKOJENOSTI OBČANŮ S ČINNOSTÍ MAGISTRÁTU	52
6.1	SBĚR DAT	52
6.2	VYHODNOCENÍ VÝSLEDKŮ	52
6.3	ZÁVĚR A SHRNUÍ DOTAZNÍKOVÉHO ŠETŘENÍ	59
7	ZÁVĚR	61
	SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY	62
	SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK	65
	SEZNAM OBRÁZKŮ	66
	SEZNAM GRAFŮ	67
	SEZNAM TABULEK	68
	SEZNAM PŘÍLOH	69

ÚVOD

Komunikace i veřejná správa jsou pojmy, jejichž význam má velmi široké pojetí a rozsah, a lze na ně pohlížet z různých hledisek odborných i laických. Pod pojmem komunikace si většina z nás představí silnici nebo rozhovor, u pojmu veřejná správa nás nejčastěji napadne úřad. V případě této diplomové práce je rozsáhlost obou pojmů zúžena na konkrétní zaměření, kterým je komunikace mezi magistrátem a občany ve Zlíně. Kvalitní komunikace směřovaná k občanovi je v zájmu každého orgánu územního samosprávného celku, jak ve formě osobního úředního jednání, kdy úředník projeví odbornost a zájem o občana, tak ve formě nejrůznějších informací, které jsou občanům pravidelně distribuovány z různých zdrojů.

Teoretická část této práce obsahuje poznatky nezbytné pro praktickou část. Je věnována charakteristice základních oblastí souvisejících s komunikací a veřejnou správou. Samostatná kapitola eGovernment se zabývá elektronizací veřejné správy.

Praktická část je zaměřena na základní informace a statistická shrnutí o statutárním městě Zlíně. Značná část je věnována informačním zdrojům města, komunikaci magistrátu s veřejností, poskytování informací podle zákona o svobodném přístupu k informacím a zahrnuje podstatu a cíl této práce.

Myšlenka na zpracování tohoto tématu vznikla z dlouholeté praxe autorky na odboru matrik v jedné z pražských městských částí. Matriční agenda tohoto úřadu je plně vytížena všemi matričními událostmi, tudíž má vysokou návštěvnost a komunikace s občany je tam jednou z hlavních pracovních náplní. Přesné určení pravidel a měřítek ve vztahu k občanovi zajistilo, že tento úřad získal v roce 2010 certifikát ISO za kvalitu systému managementu a kvalitu poskytovaných služeb.

Cílem diplomové práce bylo analyzovat úroveň komunikace Magistrátu města Zlína s občany a na základě zjištěných faktů navrhnout zlepšení v problematických oblastech tak, aby mohla být přínosem pro magistrát.

Závěr diplomové práce tvoří vyhodnocení empirické sondy zaměřené na spokojenost občanů s činností magistrátu, zejména na zjištění, jak analyzované formy komunikace vnímají občané města Zlína.

I. TEORETICKÁ ČÁST

1 KOMUNIKACE JAKO SOCIÁLNÍ PROCES

Pojem komunikace pochází z latinského slovesa *communicare* = sdělit, oznámit, účastnit se, sdílet. V českém jazyce má slovo komunikace tři významy: [7, str. 22]

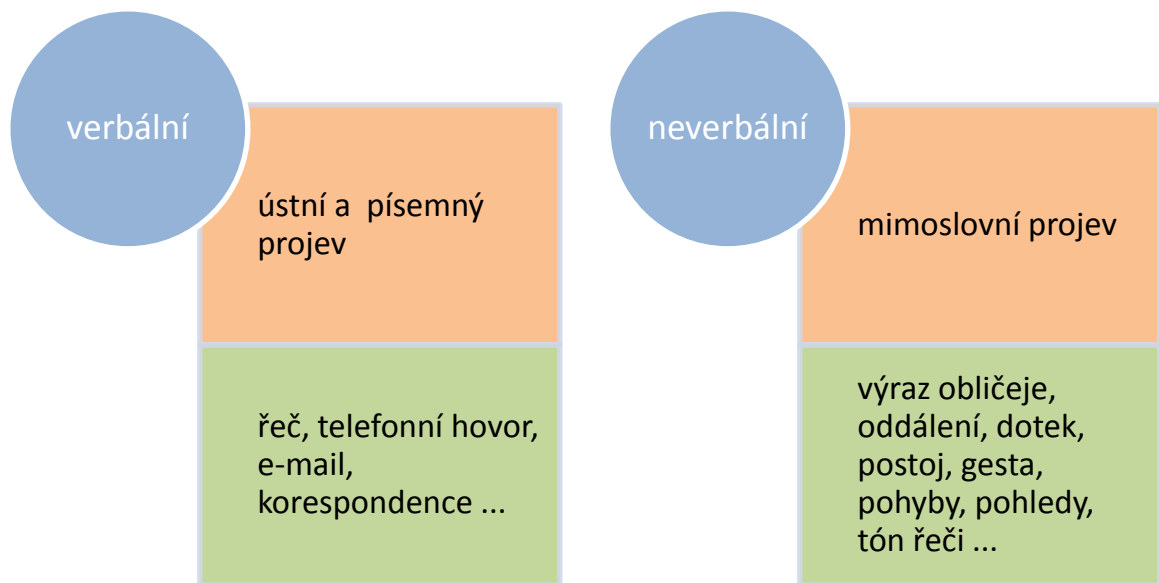
- výměna informací - mezi lidmi, mezi živočichy, mezi neživými mechanismy, v informatice, jakou součást matematické informace
- veřejná doprava - letecká, železniční, vodní, silniční, potrubní, atd
- dopravní cesty
- telekomunikace – metody elektronické komunikace

Obecně platná definice komunikace zřejmě neexistuje, většina autorů definuje komunikaci podle oblasti, na kterou se zaměřuje. Ve slovnících, odborných publikacích a na internetu lze vysledovat nejčastější popis komunikace jako proces přenosu a výměny informací v jakékoliv formě sociální interakce, proces vzájemného porozumění, proces tvorby společné interpretace myšlenek a názorů a přenos informací pomocí signálů nebo symbolů.

Podle těchto popisů lze vyvodit, že v širším slova smyslu se tento pojem a proces netýká jen mezilidských vztahů, ale výměny informací obecně, ať už mezi živými nebo neživými organismy (člověk-člověk, člověk-zvíře, člověk-semafor, teplota vzduchu-teploměr apod.). [7, str. 22]

1.1 Formy komunikace

Komunikace má mnoho podob, jejichž význam a využitelnost je různá a závisí na spoustě vnějších okolností. Jednotlivé formy komunikace se navzájem prolínají, doplňují a v komunikačním procesu působí společně. Mezi základní formy patří komunikace verbální a neverbální, dále například formální a neformální, pedagogická, marketingová, komerční, krizová atd., podle jednotlivých oborů. [7, str. 25]



Obr. 1. Formy komunikace [zpracoval autor]

1.1.1 Verbální komunikace

Verbální komunikace (pochází z latinského slova *verbum* = slovo) znamená komunikaci prostřednictvím jazyka a řeči ve formě ústní i písemné.

Základním faktorem ústní formy jsou slova, která ovlivňují celkovou komunikační atmosféru a výsledky výměny informací. Výhodou ústní formy komunikace je možnost okamžité zpětné vazby a identifikace neverbálních signálů. Výjimkou je telefonní rozhovor, kdy ve většině případů nevidíme komunikujícího partnera, tudíž nemůžeme vnímat jeho neverbální projevy.

Písemná komunikace je zprostředkována formou rukopisu nebo na počítači. Tato forma je využívána v situacích, kdy je nezbytné uchovat sdělení pro archivaci, pro potřebu v budoucnu, z legislativních důvodů, často v úředním styku apod. Jako příklad písemné formy lze uvést korespondenci, e-mail, životopis, SMS a MMS zprávy, vizitky, odborné publikace, výzkumné zprávy, apod.

S písemnou komunikací úzce souvisí pojem akronym. Akronymy jsou zkratky pro často používaná slova nebo slovní spojení používaná zejména v SMS zprávách, jejichž význam

Ize jen těžko zaměnit. Za tímto účelem byl v anglicky mluvících zemích vyvinut speciální jazyk nazvaný Lingo¹. V tabulce č. 1. jsou uvedeny příklady akronymů.

Akronym	význam	
	v angličtině	v češtině
LMN	Let me know	Dej mi vědět
PLS	Please	Prosím
THX	Thanks	Děkuji
4U	For you	Pro tebe
F2F	Face to face	Tváří v tvář
FAQ	Frequently asked questions	Často kladené otázky
WRT	With respect to	S ohledem na

Tabulka 1. Příklad akronymů [7, str. 228]

1.1.2 Neverbální komunikace

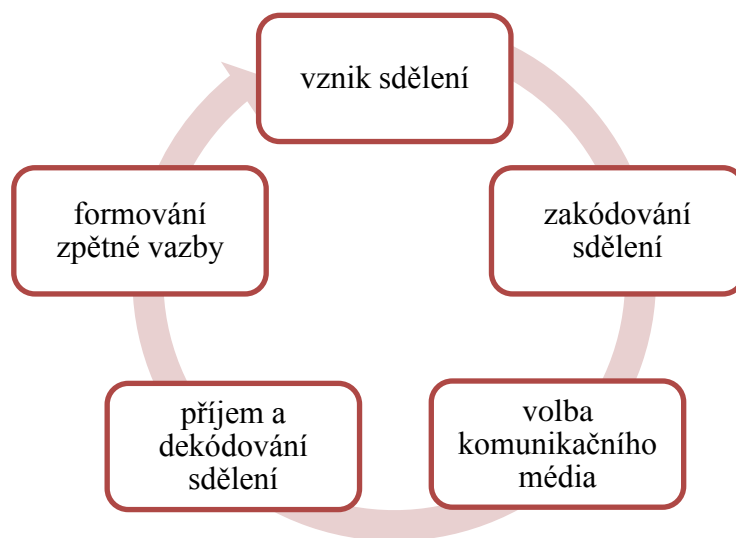
Neverbální komunikace je proces dorozumívání bez použití slov. V neverbální komunikaci sdělujeme informaci prostřednictvím mimoslovních projevů, kterými jsou zejména:

- mimika - výrazy obličeje, kterými člověk vyjadřuje pointu myšlenky
- vizika - pohledy, délka očního kontaktu, pohyby očí, víček, obočí a souvisejících svalů
- gestika - základním prvkem jsou gesta, tedy pohyby rukou, prstů a hlavy, které doprovázejí verbální projev
- kinezika - pohyby, způsob stání, chůze
- haptika - doteky, např. podání ruky a s tím spojené parametry jako síla a délka stisku, natočení dlaně, místo uchopení apod.
- proxemika - vzdálenost mezi komunikujícími
- posturologie (posturika) - držení těla, náklony, polohy rukou, hlavy, konfigurace všech částí těla
- úprava zevnějšku

¹ Podrobnosti na: <http://www.mobil.cz>; <http://www.orange.co.uk/text/abbreviator.html>;
<http://www.transl8it.com>

1.2 Komunikační model

Základní schéma komunikačního modelu je znázorněno na obrázku 2. Toto schéma zobrazuje obecný model přenosu sdělení ve formě signálu od odesílatele k příjemci. Odvysílaný signál ve formě sdělení prochází po zakódování komunikačním médiem (kanálem), který je zatížen určitým šumem, k příjemci, ten jej dekóduje a na sdělení reaguje ve formě zpětné vazby. [7, str. 30]



Obr. 2. Komunikační model [zpracoval autor]

1.2.1 Vznik sdělení

Motivem vzniku sdělení je rozhodnutí odesílatele, že je třeba odeslat sdělení. Důležité je, aby odesílatel dobře odhadl, co příjemce musí vědět, co by měl vědět a co by mohl vědět, aby měl dostatek informací potřebných a minimum přebytečných.

1.2.2 Zakódování sdělení

Proces kódování spočívá v převodu myšlenek odesílatele do systematické řady symbolů vyjadřujících odesílatelův úmysl. Hlavní formou kódování je kódovací jazyk, může se však jednat i o jiné formy, např.:

- Obrazový kód (piktogram, dopravní značka)
- Partitura (Notový zápis)
- Dotykový vjem (facka, pohlazení)

Výsledkem procesu kódování je verbální nebo neverbální sdělení, jehož předpokladem je požadavek, aby sdělení bylo správné, stručné a zřetelné.

1.2.3 Volba komunikačního média

Komunikačním médiem (kanálem) může být například sdělení z očí do očí, rozhovor, fax, počítač (e-mail, chat), telefonní hovor apod.

1.2.4 Komunikační šum

Za komunikační šum je považováno cokoliv, co doprovází, narušuje a tím zkresluje komunikační proces.

1.2.5 Dekódování sdělení

Dekódování je v podstatě myšlenkový proces příjemce, který přijímá sdělení. Příjemce musí splňovat tyto podmínky, aby mohl sdělení dekodovat: [7, str. 34]

- Aktivní naslouchání - nepřerušované odesílatele poslouchat
- Zájem – signalizovat zájem o sdělení neverbálními projevy
- Akceptaci – vytvoření prostoru pro komunikaci a respektování odesílatele
- Empatii – vcítění se do komunikujícího partnera; snaha pochopit, co se skrývá za slovy
- Verifikaci sdělení – ověřování správnosti a přesnosti obdrženého sdělení

1.2.6 Poskytování zpětné vazby

Charakter zpětné vazby závisí na druhu sdělení. Může odesílatele informovat například o tom, že příjemce sdělení porozuměl, že bude reagovat, že žádá další informace, že souhlasí či nesouhlasí atp. Zpětná vazba může mít efektivní (popisná, užitečná, jasná, radostná, přesná, aktuální) i neefektivní (soudící, neaktuální, nesrozumitelné, nepřesné, pokořující) účinky. [7, str. 35]

1.3 Komunikační bariéry

Komunikační bariéry jsou nejrůznější překážky, které je nutné při komunikaci překonávat, nebo které uskutečnění komunikace brání. Jednou z hlavních příčin vzniku těchto bariér je osobní vybavenost odesílatele nebo příjemce, sdělení pro realizaci příslušné komunikační úlohy a nedostatečná znalost příslušného typu komunikačních vztahů. [7, str. 37]

Jako příklad komunikačních bariér lze uvést: [5, str. 133-134]

- Volba nevhodného komunikačního média
- Selhání zpětné vazby
- Rozdíly mezi lidmi – vzděláním, kulturou, původem, jazykem
- Nenaslouchání
- Poučování
- Vyhrožování
- Sémantické problémy
- Vyrušování třetí osobou
- Chybně interpretovaná neverbální komunikace

2 KOMUNIKACE A VEŘEJNÁ SPRÁVA

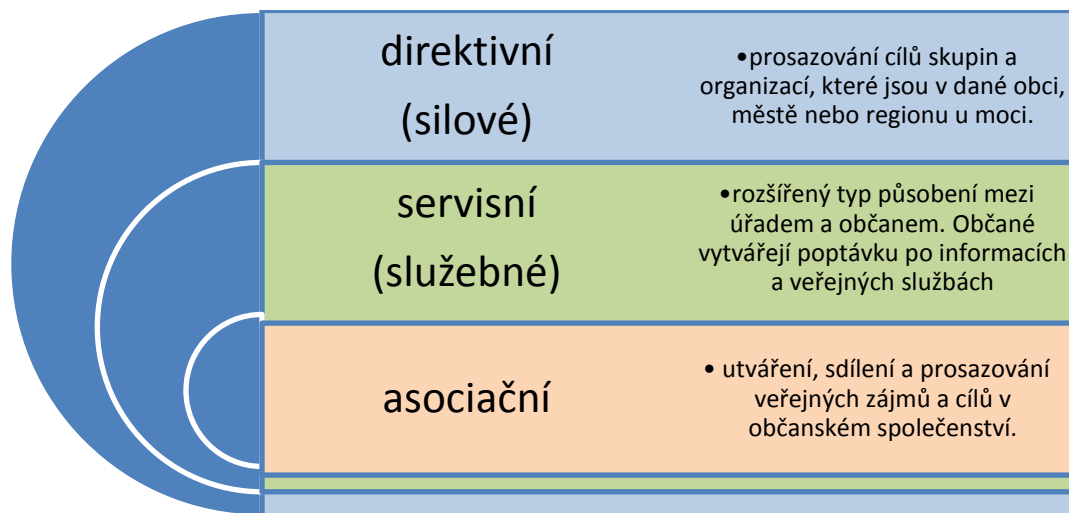
2.1 Veřejná správa

Veřejná správa představuje obstarávání veřejných úkolů nebo činností sledujících veřejný zájem a soubor institucí, které zajišťují vykonávání těchto činností. Veřejná správa jako pojem je společným termínem pro státní správu a územní samosprávu.

2.2 Interakce mezi správním úřadem a občany

Každé sdělování informací mezi lidmi obsahuje v sobě prvky interakce. Komunikace mezi lidmi, která slouží ke sdělování myšlenek, názorů a představ prostřednictvím symbolů, je neoddělitelně spojena s interakcí. Interakce představuje ty stránky lidské aktivity, při nichž se uskutečňuje vzájemné působení mezi lidmi. Je to činnost zaměřená na ovlivňování druhých lidí a vzájemné působení lidí na sebe. [5, str. 20]

Mezi správním orgánem a občanem při výkonu veřejné správy existují různé formy vzájemného působení podle cíle správního orgánu. Mezi tři základní typy patří interakce direktivní, servisní a asociační. [6, str. 57-58]



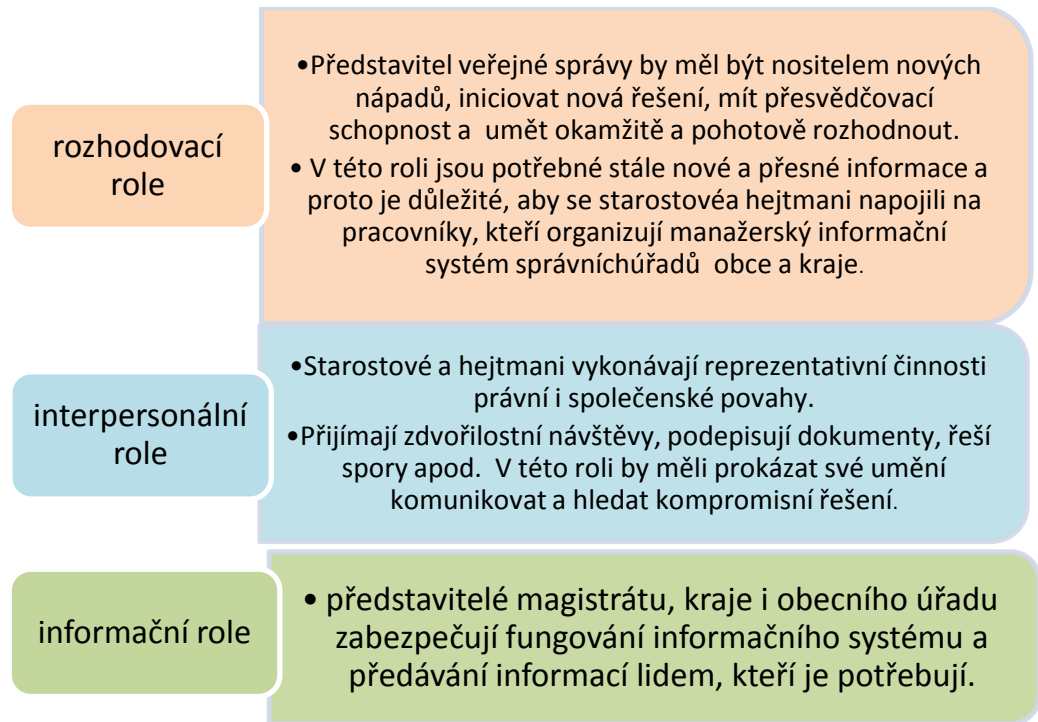
Obr. 3. Typy interakce mezi správním úřadem a občany [6, str. 57-58]

[zpracoval autor]

2.3 Komunikační role

Představitelé veřejné správy vstupují do komunikace v různých rolích, které musí plnit. Komunikace tak získává v jejich práci různý význam, sleduje různé cíle, a měla by proto nabývat také různorodých podob. Například starosta, hejtman nebo jiný vedoucí správní

úředník musí plnit při výkonu své funkce nejméně tři typy rolí. Při všech dochází ke sdělování informací nebo se informací bezprostředně využívá. Jsou to role rozhodovací, interpersonální a informační. [6, str. 52-53]



Obr. 4. Manažerské role ve VS [6, str. 52-53] [zpracoval autor]

2.4 Typy chování občanského společenství

Chování správních úřadů a jejich úředníků při kontaktu s občany a výběr správného způsobu sdělování závisí do značné míry na aktivitách a postojích občanů ve veřejném životě. V některých situacích jsou občané apatičtí, chovají se apoliticky a svými projevy připomínají společenství, kterému se říká politická masa, v jiných případech se aktivita a zájem občanů zvyšuje a představují veřejnost v pravém slova smyslu a v dalších situacích lze občany popsat jako spotřebitele správních služeb, kteří vytvářejí poptávku po správních rozhodnutích. [6, str. 55]

2.4.1 Občané jako politická masa

Politickou masu lze chápat jako zvláštní sociálně politické společenství lidí, které se vyznačuje těmito charakteristickými rysy:

- Má relativně velký počet členů
- Uvnitř společenství existuje velká různorodost zájmů a politických orientací

- Její členové nejsou shromážděni na jednom místě, neexistují mezi nimi přímé osobní vztahy
- Nemají vyhraněnou organizační strukturu

Politická pasivita je někdy vystřídána neočekávanými bouřlivými reakcemi občanů na společné podněty. Zdrojem takových podnětů je často obecní úřad, magistrát či jiná právní organizace.

Na základě tohoto občanského společenství platí, že čím větší územněsprávní jednotka a čím větší míra urbanizace v ní, tím obtížnější je se setkat s projevy občanské aktivity ve věcech veřejného zájmu v daném území. [6, str. 55]

2.4.2 Občané jako veřejnost

O existenci veřejnosti v městě, obci nebo regionu lze mluvit za předpokladu, že zde samostatně a dlouhodobě působí aktivní sociální skupiny, které mají vyhraněné zájmy a vystupují při diskusích a řešení společných problémů.

Veřejnost lze tedy chápat jako politicky seskupené jedince, kteří vytvořili toto občanské společenství cestou diskusí a vzájemného poznávání problémů.

Uvedené skupiny mohou v městech reprezentovat politické strany, profesní sdružení, zájmové organizace, církve, náboženské spolky apod. [6, str. 55-56]

2.4.3 Občané jako spotřebitelé správních služeb

Spotřebitelé správních služeb mohou být chápáni jako trh s určitou poptávkou, zvyky a zájmy. Prvky tržního přístupu k občanským zájmům a potřebám se projevují v působení správních úřadů různým způsobem, např.: [6, str. 56]

1. Vztah mezi správním úřadem a občanem je chápán jako spotřební a směnný. Občan je klient, kterému má být vyhověno, občan kalkuluje, který ze správních produktů bude pro něj výhodný a hodnotný.
2. Tržní hledisko občana nebo úředníka potlačuje rozvoj vztahů mezi občany obcí, měst a regionů. Brání rozvoji občanské aktivity a zaměřuje se na uspokojení konzumentů v oblasti finanční, kulturní, demografické apod.

3. Tržní přístup se vyznačuje neosobním pohledem. Občana jako klienta úřadu mají úředníci tendenci vnímat jako anonymní osobu a naopak občané vnímají úředníka jako profesionála, který je od toho, aby uspokojil jejich požadavky. [6, str. 56]

3 EGOVERNMENT

Pojem eGovernment označuje možnost komunikace s institucemi státní a veřejné správy v elektronické podobě a veškeré procesy s tím související, zejména tvorbu příslušné legislativy a přechod úřadů na elektronickou verzi vedení agend.

Elektronické úkony ve veřejné správě upravuje zákon², jehož cílem je vytvoření optimálních podmínek pro elektronickou komunikaci mezi úřady a občany i mezi úřady samotnými.

Role eGovernmentu ve veřejné správě: [22]

- Transparentnost procesů umožňující veřejnou kontrolu
- Zjednodušení a zrychlení úředních postupů
- Distribuce informací k občanům, podnikatelům, dalším samosprávám
- Zlepšení komunikačních kanálů mezi úřadem, občany a oběhu dokumentů uvnitř úřadu

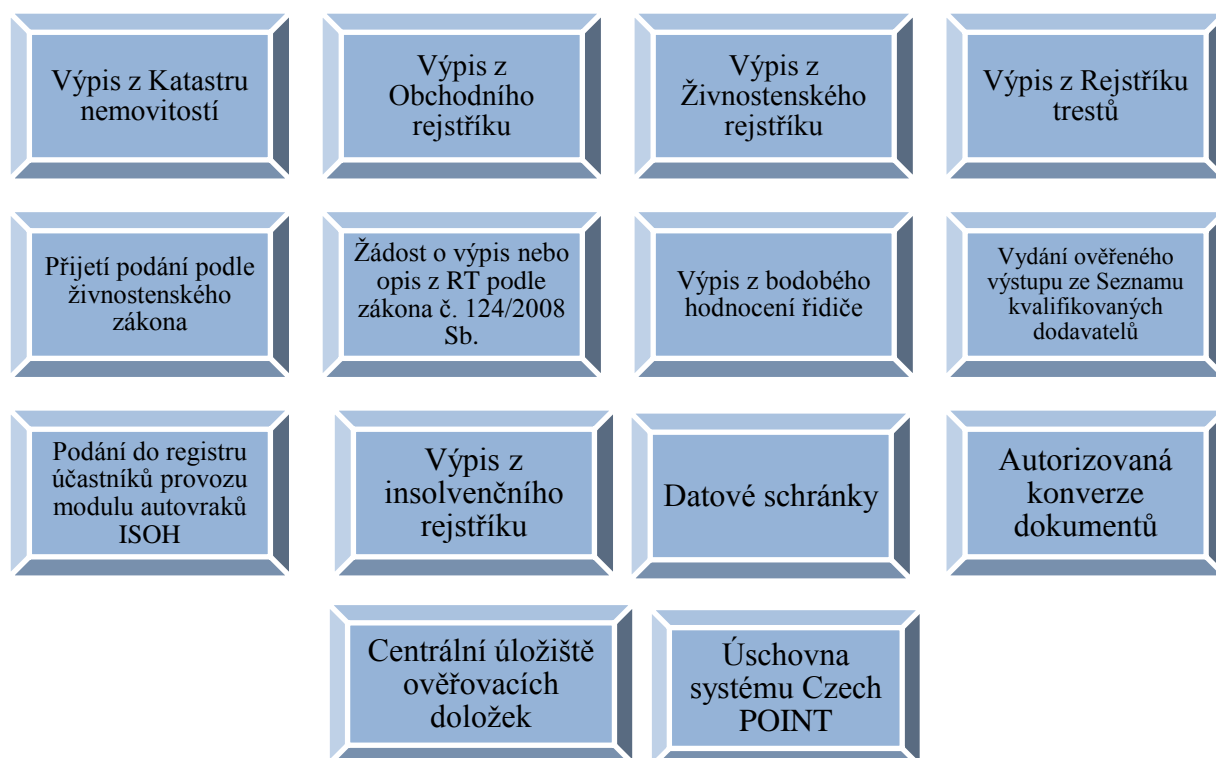
3.1 Czech POINT – kontaktní místo veřejné správy

Český Podací Ověřovací Informační Národní Terminál, tedy Czech POINT, je český státní projekt, v jehož rámci mohou obecní úřady s rozšířenou působností, krajské úřady, notáři a další právnické osoby (např. provozovny České pošty a lokální pracoviště Hospodářské komory ČR s příslušným oprávněním) vydávat lidem výpisy z katastru nemovitostí, z rejstříku trestů či živnostenského rejstříku.

Czech POINT byl zahájen pilotním projektem 37 vybraných obcí na jaře roku 2007. Obce následovala Česká pošta, která k 1. srpnu 2007 zahájila zkušební provoz na svých 74 pracovištích. Třetím subjektem, který se zapojil do zkušebního provozu, byla Hospodářská komora České republiky.

Ostrý provoz projektu Czech POINT byl nastartován 1. října 2007 a v současné době je na území ČR celkem 6 500 kontaktních míst veřejné správy, z toho více než 5000 na obecních úřadech, 945 na České poště, s. p., 426 u notářů, 51 na hospodářské komoře a 39 kontaktních míst na zahraničních zastupitelstvích.

² Zákon č. 300/2008 Sb. o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů.



Obr. 5. Služby poskytované prostřednictvím Czech POINTU

[zpracoval autor]

3.2 Datové schránky

Datová schránka je elektronické úložiště, které je určeno k doručování a k provádění úkonů vůči orgánu veřejné moci. Zřizuje a spravuje je Ministerstvo vnitra České republiky, které pro ně zřídilo oficiální internetové stránky www.datoveschranky.info. Provozovatelem informačního systému datových schránek je Česká pošta, s. p., která je držitelem poštovní licence.

Datové schránky slouží pro komunikaci v oblasti veřejné správy, jejím prostřednictvím lze činit podání kterémukoliv úřadu a úřady mohou doručovat své písemnosti příslušným adresátům.

Veškerým úkonům, které jsou prostřednictvím elektronické datové schránky činěny, je přiznána ekvivalence k úkonům činěným písemně.

Způsob práce s datovou schránkou se hodně podobá práci s e-mailem, jde však o oddělený komunikační systém, provozovaný za jiným účelem a především z právního hlediska má jiné postavení.

Schránka není dlouhodobým úložištěm, obsah datových zpráv je smazán 90 dní po jejich doručení. [25]

Fyzické osoby, které mají zájem o datovou schránku, musí o její zřízení požádat. To lze učinit na kontaktním místě Czech POINT, nebo se zaručeným elektronickým podpisem podat žádost prostřednictvím internetu na podatelnu MVČR, a to na adrese posta@mvcz.cz, jinak je žádost k dispozici na www.datoveschranky.info. [8]

Stav	Doručeno	Odesílatel	Věc	Naše spisová zn. a č.j.	Vaše spisová zn. a č.j.
	5. 4. 2009 9:33:13	Město Mohelnice U Brány 2/916, 78985 Mohelnice, CZ	Souhlas s poskytnutím informací	SZ: SP-23425/09 RPZ ČJ: KS/3913-09 12685	

Zřizovatel: Ministerstvo vnitra; Provozovatel: Česká pošta

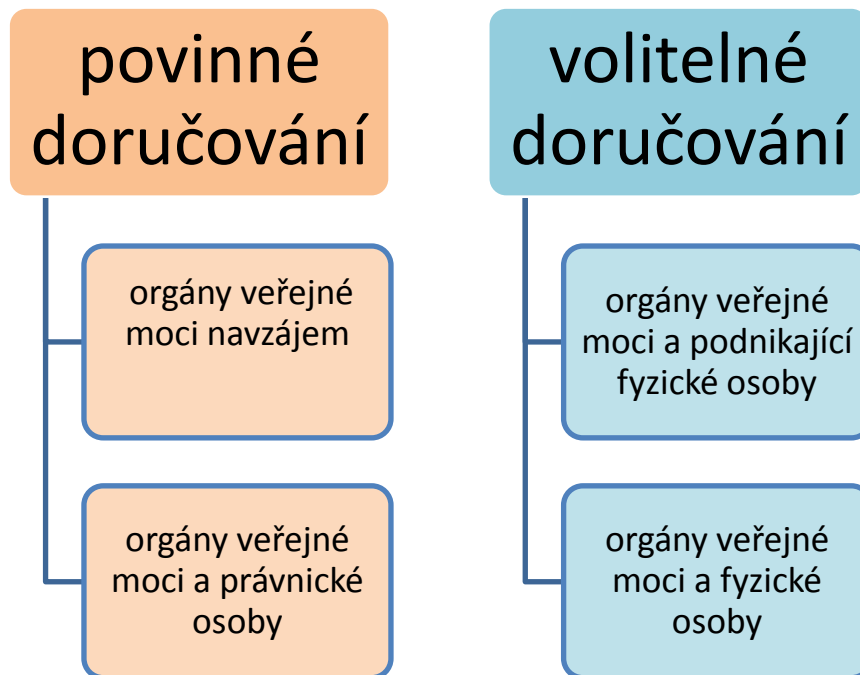
Ochrana osobních údajů | Prohlášení o přístupnosti | Mapa stránek

Obr. 6. Doručená pošta v datové schránce [8]

3.2.1 Informační systém datových schránek

Informační systém datových schránek (ISDS) je informačním systémem veřejné správy ve smyslu zákona č. 365/2000 Sb. o informačních systémech veřejné správy, který obsahuje informace o datových schránkách a jeho uživatelích, přístupech do schránky a dalších událostech spojených s jejich provozem. Správcem ISDS je Ministerstvo vnitra ČR, provozovatelem ISDS je držitel poštovní licence (Česká pošta s. p.).

Údaje ze systému jsou neveřejné, správce ani provozovatel systému nemají přístup do datových schránek jiných uživatelů. Množství veřejnoprávních subjektů má povinnost dodávat do systému informace (např. o zápisech a výmazech z rejstříků, o vzetí do vazby či nástupu).



Obr. 7. Doručování dokumentů v rámci ISDS

[zpracoval autor]

3.3 Elektronický portál územních samospráv

Elektronický portál územních samospráv - ePUSA je informačním systémem s aktuálními kontakty na orgány veřejné správy (kraje, obce a města). Systém umožňuje vybrat potřebné údaje podle různých kritérií. Provozovatelem portálu je Ministerstvo vnitra ČR. ePUSA je společným projektem Ministerstva vnitra, krajů a ostatních samospráv. Cílem tohoto projektu je být jediným garantovaným zdrojem informací o subjektech samosprávy, a zamezit tak jejich duplicitnímu zjišťování orgány veřejné správy. Hlavním partnerem projektu ePUSA je portál Města a obce online. ePUSA spolupracuje s projektem Czech POINT. [12]

3.4 Portál veřejné správy

Portál veřejné správy je elektronická brána do veřejné správy. Vznikl na základě zákona č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy. Hlavním smyslem portálu je usnadnit občanům a firmám orientaci a komunikaci s úřady veřejné správy. Portál je svým zaměřením určen pro širokou veřejnost, státní správu a samosprávu, státní i soukromé organizace včetně podnikatelů, živnostníků a cizinců. [19]

Připojené instituce:

- Česká správa sociálního zabezpečení
- Ministerstvo dopravy
- Generální ředitelství cel
- Ministerstvo financí – daňová správa

3.5 Elektronický podpis

Elektronický podpis jako jeden z hlavních nástrojů identifikace a autentizace fyzických osob v prostředí internetu vymezuje zákon č. 227/2000 Sb., o elektronickém podpisu.

Elektronický podpis je číslo, které se připojí k dokumentu v počítači a které zahrnuje jak identitu odesílatele, tak obsah onoho dokumentu. Z přijaté zprávy musí jednoznačně vyplývat, od koho pochází, kdo je jejím autorem. Autora určuje identifikace, která je významnou vlastností elektronického podpisu, neboť autor nemůže později popřít autorství zprávy. [18]

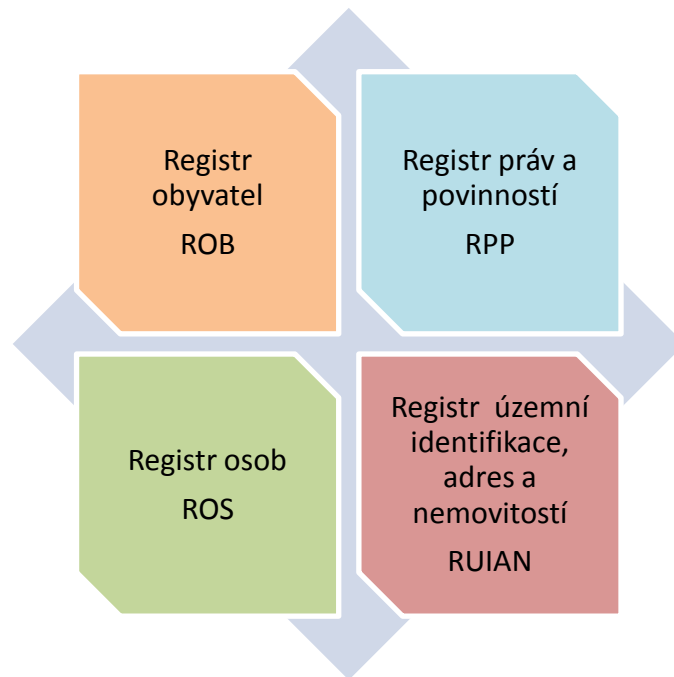
3.6 Projekt základních registrů veřejné správy

Vytvoření centrálních registrů veřejné správy, které by řešily dosavadní potíže související s nejednotností, multiplicitou a neaktuálností klíčových databází, je jedním z pilířů elektronizace veřejné správy.

Zásadním krokem k fungování systému základních registrů bylo přijetí zákona č. 111/2009 Sb., o základních registrech a zákona č. 227/2009 Sb. kterým se mění některé zákony v souvislosti s přijetím zákona o základních registrech. Tyto zákony vytvářejí předpoklad pro spuštění systému od 1. 7. 2010 ve zkušebním provozu a o rok později v ostrém provozu.

Zásadním prvkem v systému základních registrů je tzv. referenční údaj, který bude přebírán ze systému základních registrů a v příslušných agendách se bude využívat jako údaj zaručený, platný a aktuální, bez nutnosti jeho ověření. Úřady budou povinny využívat právě data ze základních registrů a nikoli je vyžadovat po občanovi. V principu tak bude stačit jedna změna v registru, například při změně jména nebo adresy, která se promítne i v ostatních registrech. [30]

Základní registry budou celkem čtyři: [30]



Obr. 8. Základní registry veřejné správy

[zpracoval autor]

- Registr obyvatel
 - základní údaje o občanech a cizincích s povolením k pobytu, mezi tyto údaje patří: jméno a příjmení, datum a místo narození a úmrtí a státní občanství
- Registr práv a povinností
 - referenční údaje o působnosti orgánů veřejné moci, mj. oprávnění k přístupu k jednotlivým údajům, informace o změnách provedených v těchto údajích apod.
 - slouží jako garance bezpečné správy dat občanů a subjektů vedených v jednotlivých registrech
- Registr osob
 - údaje o právnických osobách, podnikajících fyzických osobách, orgánech veřejné moci i o nekomerčních subjektech, jako jsou občanská sdružení a církve
- Registr územní identifikace, adres a nemovitostí
 - údaje o základních územních a správních prvcích

Všechny čtyři základní registry budou fungovat v rámci Informačního systému základních registrů, tzv. ISZR, jehož správu bude mít na starosti nově vzniklý státní úřad Správa základních registrů.

II. PRAKTICKÁ ČÁST

4 MĚSTO ZLÍN

Historie města sahá daleko do středověku (první písemná zmínka se pojí k roku 1322), kdy byl Zlín řemeslnicko-cechovním střediskem pro okolní valašské osídlení, živící se převážně pastevectvím. Zlín byl sídelním městem majitelů panství a žil postupným rozvojem městské samosprávy.[14]

V současnosti je Zlín přirozenou metropolí jihovýchodní Moravy, statutárním městem, sídlem univerzity a centrem Zlínského kraje. Město dosáhlo světové proslulosti na počátku 20. století díky Baťovým obuvnickým závodům, jež v pozdější době nesly název Svit. Proslavila jej také unikátní funkcionalistická architektura. Charakter Zlína vystihuje od začátku devadesátých let označení město podnikatelů. Po roce 1989 získala řada firem ze zlínského regionu výsostné postavení v rámci českého průmyslu a jejich zástupci začali úspěšně pronikat na zahraniční trhy, které pro ně byly do té doby nepřístupné.

Své sídlo vybudovaly ve Zlíně a jeho okolí společnosti se zaměřením na strojírenství, zástupci gumárenského a plastikářského průmyslu a několik desítek výrobců obuvi. Průmyslová výroba Zlína se soustředila do rozsáhlého továrního areálu bývalých Baťových závodů. V roce 2001 vznikla na východě Zlína nová průmyslová zóna, kterou rychle zaplňují domácí i zahraniční investoři zabývající se vývojem a výrobou potřeb pro domácnost, komponentů pro automobilový průmysl, zpracováním plastů, obráběním kovů a potravinářským průmyslem.

Zlínská Univerzita Tomáše Bati vychovává manažery a odborníky zejména technických a ekonomických oborů. Ve skupině středních škol má své místo stavebnictví, strojírenství, chemie, elektrotechnika a ekonomika. Zlín je sídlem tradičních vývojových a výzkumných ústavů a pracovišť, z nichž mnohé dosáhly světové proslulosti.[20]

Dominantou města je 77,5 m vysoký mrakodrap „Jednadvacítka“ – dřívější sídlo ředitelství firmy Baťa, známé například „pojízdnou“ kanceláří ředitele firmy. Tato budova byla vystavěna v letech 1937 a 1938. [31]

Zlín je též známý každoročním konáním Mezinárodního filmového festivalu pro děti a mládež.

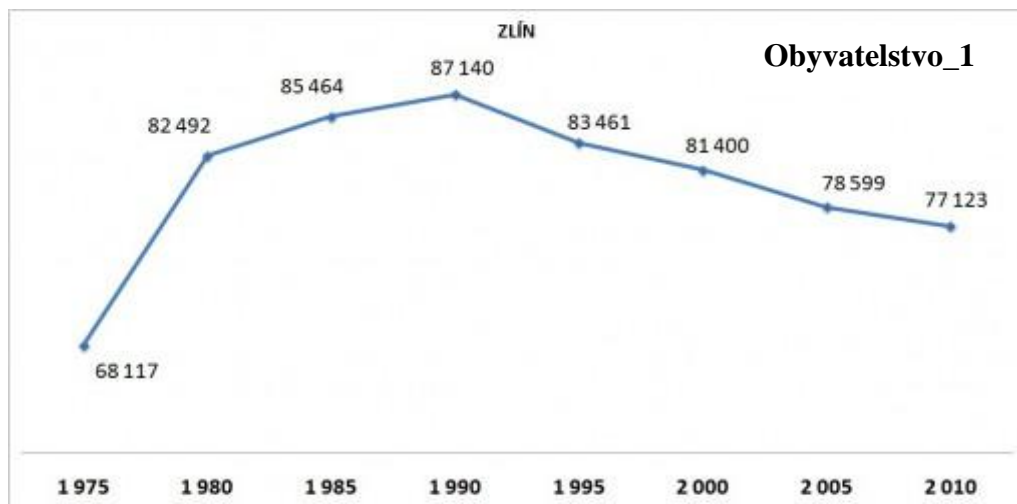
4.1 Obyvatelstvo

Zlín má v současné době 76 580 obyvatel. [16] V 19. století počet obyvatel nepřesáhl 3000, o nárůst obyvatelstva se zasloužil až Tomáš Baťa založením obuvnické firmy. V letech 1910–1938 se počet obyvatel zvýšil na desetinásobek z 3600 na 38 000.

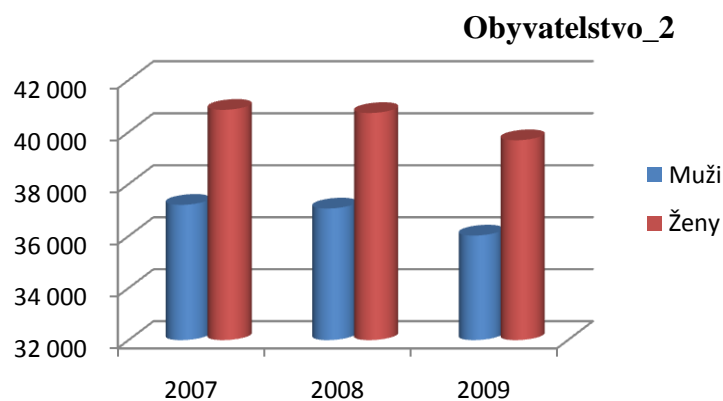
Od roku 1990 se počet obyvatel stále snižoval z důvodu odtrhávání některých městských částí (Březnice, Ostrata, Lípa, Tečovice, Hvozdná, Želechovice nad Dřevnicí).

Hustota obyvatel je 763,3 osob/km².

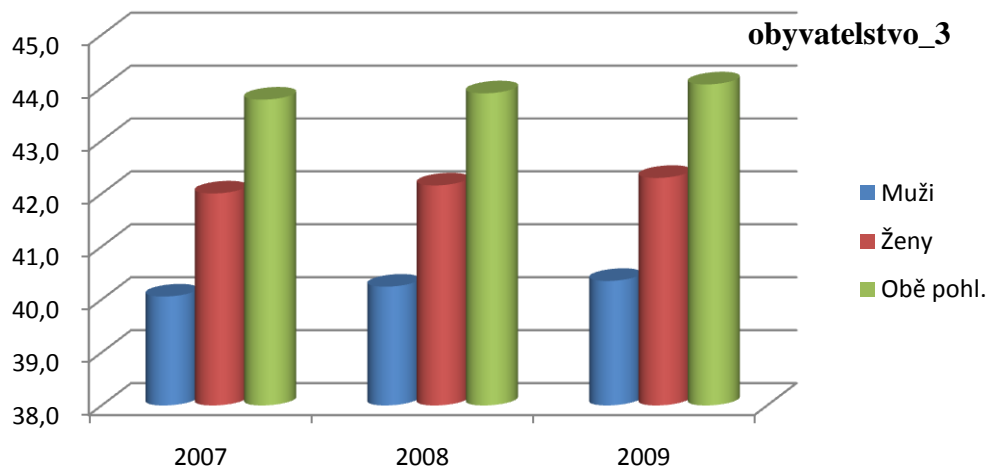
Další charakteristiku obyvatel ve Zlíně popisují následující obrázky a tabulky, bližší demografická struktura je součástí přílohy P VII.



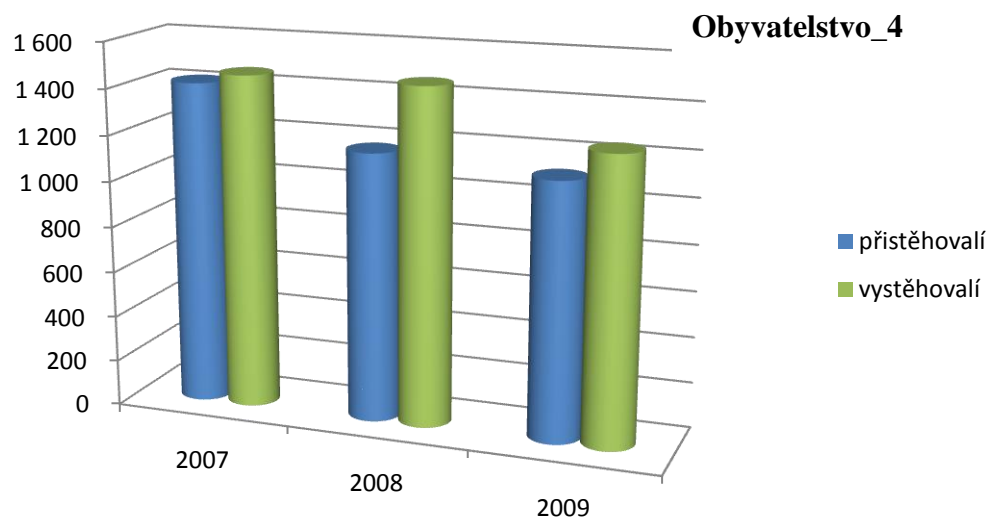
Graf 1. Vývoj počtu obyvatelstva 1975-2010 [26]



Graf 2. Obyvatelstvo podle pohlaví [16] [zpracoval autor]



Graf 3. Obyvatelstvo podle průměrného věku [16] [zpracoval autor]



Graf 4. Pohyb obyvatelstva [16] [zpracoval autor]

4.2 Občanská vybavenost

Město Zlín má veškerou občanskou vybavenost. Jednotlivé oblasti jsou znázorněny v následujících tabulkách.

Kultura	
	počet
Veřejná knihovna vč. poboček	17
Kino	2
Divadlo	2
Muzeum (včetně poboček a samostatných památníků)	7
Galerie (vč. poboček a výstavních sání)	9
Kulturní zařízení ostatní	23
Středisko pro volný čas dětí a mládeže	10
Zoologická zahrada	1
Sakrální stavba	18
Hřbitov	9
Krematorium	1
Smuteční síň	1

Tabulka 2. Kulturní zařízení [16]

Školství	
	počet
Mateřské školy zřizované městem	24
Základní školy zřizované městem	13
Střední odborné učiliště	3
Gymnázia	2
Střední odborné školy	8
Speciální školy	7
Základní umělecké školy	5
Vysoká škola	1
Jazyková škola	1
Vyšší odborné školy	4

Tabulka 3. Školní zařízení [16]

Sociální oblast	
	počet
Ústavy sociální péče pro dospělé	1
Ústavy sociální péče pro mládež	1
Domy s pečovatelskou službou	6
Domovy důchodců	4
Domov-penzion pro důchodce	1
Úřad práce-počet úřadoven	1

Tabulka 4. Zařízení sociální oblasti [16]

Sport a relaxace	
	počet
Koupaliště a bazény	7
- z toho kryté	2
Hřiště (s provozovatelem nebo správcem)	46
Tělocvičny (vč. školních)	27
Stadiony otevřené	3
Stadiony kryté	2
Zimní stadiony kryté i otevřené	2
Ostatní zařízení pro tělovýchovu	1
Lázně	1

Tabulka 5. Sportovní a relaxační zařízení [16]

Zdravotnictví	
	počet
Detašované pracoviště ambulantního zařízení	1
Nemocnice	2
Samostatná ordinace praktického lékaře pro dospělé	49
Samostatná ordinace praktického lékaře pro děti a dorost	16
Samostatná ordinace praktického lékaře - stomatologa	70
Samostatná ordinace lékaře specialisty	79
Jesle	3
Středisko záchranné služby a rychlá zdravotnická pomoc	1
Transfúzní stanice	2

Tabulka 6. Zdravotnická zařízení [16]

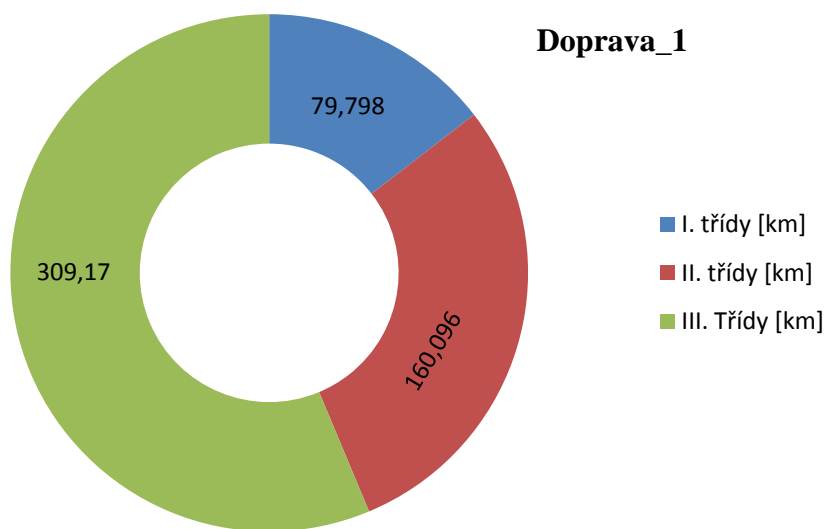
4.2.1 Technická infrastruktura

Elektrina, zemní plyn, pitná voda, kanalizace, městská čistička odpadních vod, telekomunikační síť, centrální výroba tepla a elektřiny, systém likvidace a recyklace odpadů.

4.3 Doprava

V současné době je v provozu nový úsek dálnice D1, který Zlín dopravně spojuje nejen se zbytkem republiky, ale i s evropskou dálniční sítí.

Přehled silnic I., II., a III. třídy charakterizuje následující graf:



Graf 5. Přehled silnic ve Zlíně [23] [zpracoval autor]

4.3.1 Regionální a dálková doprava

Většinu regionální a dálkové autobusové dopravy ve Zlíně a okolí provozuje dopravce ČSAD Vsetín a.s., dalšími významnými dopravci jsou Karel Housa - HOUSACAR, ČSAD Uherské Hradiště a.s., KRODOS BUS a.s. nebo Connex Morava a.s.

Rozlehlé autobusové nádraží ve Zlíně leží vedle železniční stanice Zlín - střed téměř v centru města.[24]

4.3.2 Městská hromadná doprava

Provoz městské hromadné dopravy ve Zlíně zajišťuje Dopravní společnost Zlín - Otrokovice, s.r.o. V minulosti dopravce vystupoval například pod názvy Zlínská dopravní a.s., Svit národní podnik Gottwaldov, Dopravní podnik města Gottwaldova a Dopravní podnik Zlín. [24]

V provozu je 11 linek autobusů, 13 linek trolejbusů a přibližně 33,5 km trolejbusových tratí.

4.3.3 Železniční doprava

Do Zlína vede jediná železniční trať - jedná se o pouhou jednokolejnou místní dráhu číslo 331 Otrokovice - Zlín - Vizovice, po které jsou vedeny pouze osobní (zastávkové) vlaky a dva expresy - jeden ráno ze stanice Zlín střed do Prahy hlavního nádraží a druhý pozdě večer zpět.

Trať prochází hustou městskou zástavbou a je na ní zřízeno velké množství stanic a zastávek, takže své okolí obsluhuje vskutku kvalitně. Železnice má velký význam i pro cestování po Zlíně. K tomu přispívá zejména její plná integrace do systému městské hromadné dopravy. Nejbližše centru Zlína se nachází železniční stanice Zlín - střed. [24]



Obr. 9. Rozmístění vlakových zastávek [27]

4.4 Bydlení

Byty	počet
Trvale obydlené	29 969
- v rodinných domech	10 429
- v bytových domech	19 415
Počet bytů na 1000 obyvatel	396
Dokončené byty k 31. 12. 2009	349
- v rodinných domech	104
- v bytových domech	225
Obytná plocha na 1 dokončený byt	78,6 m ²

Tabulka 7. Přehled bytů ve Zlíně [16]

4.5 Partnerská města

Aktivní spolupráci přesahující hranice států provozoval tým manažerů Baťových závodů dávno předtím, než se začalo hovořit o partnerství či "town-twinningu". Původně čistě podnikatelský úmysl rozšiřování závodů a jejich firemních kontaktů do zahraničí přerostl do vzájemného poznávání zemí, civilizačních návyků, kultur apod.

Do partnerské spolupráce jako takové se Zlín stejně jako jiná československá města začal zapojovat v politicky uvolněnější atmosféře 60. let. Do tohoto období se datuje zahájení partnerství Zlína např. s Limbachem-Oberfrohna, Sestem San Giovanni či Romans. Většina těchto kontaktů však v různých obdobích nebyla aktivní, ať už z ekonomických či politických důvodů. [31]

V současné době má Zlín v 7 evropských zemích 8 partnerských měst, se kterými uzavřel smlouvu o partnerské spolupráci: [31]

-  Altenburg, Německo
-  Limbach-Oberfrohna, Německo
-  Groningen, Nizozemsko
-  Chorzów, Polsko
-  Izegem, Belgie
-  Romans-sur-Isere, Francie
-  Sesto San Giovanni, Itálie
-  Trenčín, Slovensko

Kromě výše uvedených měst spolupracuje Zlín také s italským Turínem.

4.6 Orgány města

- Zastupitelstvo města Zlína a jeho výbory
- Rada města Zlína a její komise
- Primátor
- Tajemník
- Magistrát města Zlína

5 MAGISTRÁT MĚSTA ZLÍNA



Obr. 10. Hlavní budova magistrátu

5.1 Jednotlivá pracoviště a odbory magistrátu

Hlavní budova a sídlo Magistrátu se nachází v centru města na náměstí Míru 12. Vchod do budovy je z náměstí Míru, bezbariérový vchod je zajištěn z vedlejší ulice Bartošova. Magistrát má kromě hlavního sídla dalších 5 detašovaných pracovišť.

Následující přehled jednotlivých pracovišť a odborů magistrátu je důležitý pro charakterizaci úrovně informovanosti a komunikace s veřejností.

Náměstí Míru 12

Primátor, náměstci primátora, tajemník Odbor kanceláře primátora Odbor právní <ul style="list-style-type: none">- Oddělení právní a veřejných zakázek Odbor občansko-správní <ul style="list-style-type: none">- Oddělení matrik a obřadnictví, oddělení ověřování Odbor stavební Odbor ekonomický <ul style="list-style-type: none">- Pokladna, účtárna, oddělení rozpočtu a controllingu Odbor vnitřní správy <ul style="list-style-type: none">- Oddělení archivní a spisové služby Útvar hlavního architekta Oddělení koordinace projektů Oddělení cestovního ruchu, vnitřních a vnějších vztahů Oddělení informačních systémů
--

náměstí Míru 464

Odbor realizace investičních akcí
Odbor vnitřní správy
Oddělení personální a vzdělávání

Třída Tomáše Bati 3792

Odbor sociálních věcí
Oddělení informačních systémů (informatik)

Santražiny 3312

Oddělení cestovního ruchu, vnitřních a vnějších vztahů (informátor)
Městská policie Zlín

Zarámí 4421

Odbor vnitřní správy
- Podatelna, hlavní energetik, oddělení hospodářské správy, ústřední spisovna
Odbor živnostenský
Odbor školství, zdravotnictví, mládeže a tělovýchovy
Odbor kultury
Odbor právní (právník)
- Oddělení vymáhání pohledávek
Odbor správy majetku
Odbor kontroly a vnitřního auditu
Odbor městské zeleně
Odbor životního prostředí a zemědělství
Oddělení cestovního ruchu, vnitřních a vnějších vztahů (informátor)

L. Váchy 602

Odbor vnitřní správy
• Podatelna, ústřední spisovna
Odbor dopravy a silničního hospodářství
Odbor občansko-správní
• Oddělení správní - evidence obyvatel, občanské průkazy, oddělení cestovních dokladů
Odbor právní
• Oddělení přestupkové
Oddělení cestovního ruchu, vnitřních a vnějších vztahů (informátor)

Oddělení informačních systémů (informatik)

Oddělené krizového řízení a obrany

5.1.1 Kanceláře místních částí

V současné době funguje 30 kanceláří místních částí, z nichž 12 je lokalizováno v místních částech města a 18 ve vnitřním Zlíně. Odbor kanceláře primátora svolává pracovníky kanceláří pravidelně každý pátek na konzultační schůzky v budově radnice. Pracovníci vedou záznamy o návštěvnosti občanů a pracovní činnosti v úředních hodinách i mimo ně a jednotlivé problematiky řeší na příslušných odborech MMZ.

5.1.2 Shrnutí autorky

Z přehledu jednotlivých pracovišť je patrné, že odbory a jejich oddělení nejsou v některých případech umístěny v jedné budově, ale rozmístěny do dvou a více budov. Takové rozmístění je podle mého názoru nepřehledné a pro občany komplikované. Z vlastní zkušenosti mohu potvrdit, že při tak běžném úředním procesu, jakým je přihlášení k trvalému pobytu, jsem ve Zlíně, se všim co k tomuto procesu patří, prošla tři budovy.

Je pochopitelné, že hlavní budova na náměstí Míru není schopna zajistit pro veškerou agendu a zároveň pro představitele města a management magistrátu. Z tohoto kapacitního důvodu bych jako jedno z možných, rychlých a finančně nejméně náročných řešení navrhovala zvážení možnosti reorganizace v rozmístění odborů a oddělení do hlavní budovy tak, aby občanům v nejvyšší možné míře odpadlo jejich úřední „putování“.

Dalším návrhem, který však spočívá v dlouhodobém plánování, je vnitřní rekonstrukce hlavní budovy s co nejefektivnějším využitím prostorů. Toto řešení má bohužel značné nevýhody v časové a finanční náročnosti.

Jako poslední, nejzazší možné řešení navrhuji koupi nebo pronájem sousedících budov a odbory integrovat alespoň v rámci centra Zlína.

5.2 Úřední hodiny magistrátu

Pro posouzení stavu komunikace s občany je velice důležité stanovení úředních hodin a dnů. Magistrát města Zlína se ve stanovení hlavních úředních dnů neodlišuje od zavedeného zvyku úřadů a hlavními, pevně stanovenými, úředními dny pro všechny odbory jsou

pondělí a středa. V následujícím přehledu jsou uvedeny úřední dny a hodiny pro všechny odbory a oddělení navštěvované veřejností.

VŠECHNY ODBORY	
den	úřední hodiny
pondělí, středa	08:00 - 17:00
úterý, čtvrtek, pátek*	08:00 - 14:00
* na základě předchozí dohody občana s pracovníkem odboru	

INFORMAČNÍ STŘEDISKO – nám. Míru 12		
den	otevírací doba	provozní doba
pondělí, středa	7:30 - 18:00	7:30 - 17:00
úterý, čtvrtek	7:30 - 18:00	7:30 - 16:00
pátek	7:30 - 17:00	7:30 - 15:00
Sezóna: červen - září		
sobota	9:00 - 12:00	---

ODBOR OBČANSKO-SPRÁVNÍ ověřování podpisů a listin - nám. Míru 12 (boční vchod radnice)	
den	úřední hodiny
pondělí, středa	08:00 - 17:00
úterý, čtvrtek, pátek	08:00 - 14:00

POKLADNA A PODATELNA	
den	úřední hodiny
Podatelna (nám. Míru 12)	
pondělí, středa	07:30 - 17:00
úterý, čtvrtek, pátek	07:30 - 15:00
Podatelna (Zarámí 4421, L. Váchy 602)	
pondělí, středa	07:30 - 17:00
úterý, čtvrtek, pátek	07:30 - 14:00
Pokladna	
pondělí, středa	07:30 - 17:00
úterý, čtvrtek	07:30 - 15:00
pátek	07:30 - 14:00

ODBOR OBČANSKO-SPRÁVNÍ, L. Váchy 602 Evidence obyvatel, Občanské průkazy, Cestovní doklady	
den	úřední hodiny
pondělí, středa	08:00 - 17:00
úterý, pátek	08:00 - 12:00

ODBOR DOPRAVY A SILNIČNÍHO HOSPODÁŘSTVÍ (L. Váchy 602)	
den	úřední hodiny
oddělení: dopravy, provozu investic, dopravních přestupků	
pondělí, středa	08:00 - 17:00
oddělení evidence motorových a přípojných vozidel	
pondělí, středa	08:00 - 17:00
úterý, pátek	08:00 - 12:00
řidičské průkazy	
pondělí, středa	08:00 - 17:00
pátek	08:00 - 12:00

5.2.1 Shrnutí autorky

Úřední dny a hodiny jsou pro posouzení úrovně komunikace s veřejností důležitým ukazatelem.

Považuji za vstřícné a rozumné, že návštěva agend, na které se vztahují pouze hlavní úřední dny v pondělí a ve středu, je možná po domluvě s konkrétním úředníkem i v jiné dny. V časovém rozvržení je velkou výhodou pro komunikaci a kontakt s návštěvníky úřadu, že je neomezuje polední pauza na žádném z odborů.

Z těchto důvodů se domnívám, že stanovení úředních hodin odpovídá potřebám komunikace a tato oblast nepatří mezi problematické.

5.3 Komunikace s veřejností

Město Zlín dlouhodobě zastává koncepci informační otevřenosti. Záměrem současného vedení města je co největší vstřícnost, maximální upřímnost a otevřenost vůči občanům.

Mezi novinky, které současné vedení zavádí do praxe ve snaze co nejlépe zajistit informování veřejnosti o dění na magistrátu, práci jeho úředníků a politické reprezentace, je např.: [10]

- Zveřejňování průběhů a výsledků většího množství veřejných zakázek než v minulých letech
- Přímé televizní přenosy a poté záznamy z jednání zastupitelstev
- Magazín Zlín otevřený občanům i opozici
- Besedy s radními na městském webu www.zlin.eu

Hlavním a nejrozsáhlejším informačním zdrojem pro občany jsou webové stránky města, které obsahují telefonní a e-mailové kontakty všech zaměstnanců, jejich pracovní zařazení, pracovní dobu, úřední dny a hodiny, během nichž může žadatel dotyčné pracovníky osobně kontaktovat.

Kromě osobního kontaktu lze o poskytnutí informací požádat e-mailem, telefonicky, prostřednictvím e-podatelny nebo dopisem, včetně podání standardizované žádosti o poskytnutí informací dle zákona č. 106/1999 Sb. o svobodném přístupu k informacím. [10]

Dalším zdrojem informací je Městské informační a turistické středisko v budově radnice na náměstí Míru. Základní informace jsou schopni podat návštěvníkům i pracovníci informací v budovách magistrátu na ulici L.Váchy a na Zárámí.

Zdrojem společenských, kulturních, hospodářských a dalších informací pro občany je bezplatně distribuovaný měsíčník Magazín Zlín.

O důležitých skutečnostech a událostech týkajících se města informuje také elektronická úřední deska a vývěsní skříňky, umístěné jak v centru města, tak v jednotlivých městských částech.

Další nejrůznější informace lze získat v podobě brožur například ve veřejné knihovně a jejích pobočkách.

5.3.1 Shrnutí autorky

Výše uvedené způsoby komunikace s veřejností lze považovat za běžné komunikační a informační zdroje. Novinky, které nové vedení radnice zavedlo pro lepší informování veřejnosti zatím nelze s jasným názorem posoudit. Mám na mysli zejména přímé televizní přenosy a záznamy z jednání zastupitelstva a besedy s radními na webu.

Jako další možné informační zdroje bych navrhovala využít mobilní telefony a formou sms posílat registrovaným zájemcům dle lokalizace jejich bydliště aktuální informace typu: uzávěrky ulic, blokové čištění, svoz velkoobjemového odpadu apod. Dalším zdrojem by mohla být nejvyužívanější sociální síť Facebook, kde by město mělo svůj oficiální profil, a občané nebo zájemci o dění ve Zlíně by měli veškeré aktuální informace k dispozici bez hledání a s přímým odkazem na webové stránky města nebo příslušné organizace.

5.4 Oficiální webové stránky města

Webové stránky města Zlína jsou důležitým informačním a komunikačním zdrojem a zprostředkovávají občanům elektronické služby.

Oficiální webové stránky města jsou dostupné na internetové adrese www.zlin.eu.

Hlavní stránka obsahuje informace pro zorientování na webu. Jejím obsahem je úvodní slovo primátora, aktuality, kalendář akcí a výročí, a rubrika „upozorňujeme“ s odkazem na aktuální témata. Hlavní nabídka je rozdělena na kategorie O MĚSTĚ a další kategorie OBČAN, PODNIKATEL a TURISTA, podle tematického zájmu o informace.

zlín. oficiální stránky města

Mapa webu | Monitoring ovzduší | Prohlášení o přístupnosti

Rozšířené vhledávání

O městě

O MĚSTĚ

- Historie a současnost města
- Symboly města
- Kultura, sport, volný čas
- Doprava
- Zdravé město
- Organizace a instituce
- Univerzitní město
- Partnerská města
- Cena města Zlína
- Fotogalerie
- Prezentace města Zlína a okolí
- Projekty města
- Magazín Zlín

OBČAN

- Magistrát - radnice
- Kontakty a úřední hodiny
- Životní situace (chci si vyřídit)
- Místní části
- Městská policie Zlín
- Úřední deska

[zobrazit vše](#)

PODNIKATEL

- Proč Zlín
- Strategický plán
- Vyhlašky
- Investiční příležitosti
- Podpora podnikání
- Veřejné zakázky

[zobrazit vše](#)

TURISTA

- Novinky a dokumenty cestovního ruchu, fotosoutěže
- Informační středisko
- Kultura
- Turistické cíle
- Alternativa - kulturní institut Zlín

[zobrazit vše](#)

Kalendář akcí a výročí

« Duben 2011 »

Po	Út	St	Čt	Pá	So	Ne
				01	02	03
04	05	06	07	08	09	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	

MUDr. Miroslav Adánek, primátor

Vítám vás na oficiálních internetových stránkách krajského města Zlína. Naleznete zde mnoho informací o jeho historii i současnosti, řadu praktických informací i pozvánek na místa a akce, kde budete vítanými hosty.

Aktuálně:

Obr. 11. Oficiální stránky města Zlín

Obsah webu je možné přepnout do anglického a německého jazyka

Kategorie O MĚSTĚ odkazuje na prezentaci města jako takového, např.:

- Symboly města
- Historie a současnost
- Projekty města
- Architektura a plánování
- Mapy
- Fotogalerie

Kategorie OBČAN je zaměřena na veřejnost v oblasti služeb a informací pro občana. Obsahuje návody na řešení různých životních situací, informace o magistrátu, kontakty na zaměstnance jednotlivých odborů, odkaz na úřední desku magistrátu a mnoho dalších informací, důležitých pro komunikaci občana s úřadem, ale chybí zásadní informace jako je sport, kultura a jiné aktivity ve městě.

Kategorie PODNIKATEL popisuje Zlín z hlediska průmyslového města, z pohledu možností a výhod, které město k podnikání nabízí a poskytuje důležité informace pro podnikatele.

Kategorie TURISTA informuje o různých zajímavých místech ve Zlíně a jejich historickém významu a o možnostech ubytování a stravování, ale i o sportu a kultuře.

5.4.1 eGovernment pro občany

Prostřednictvím webových stránek města jsou pro občany k dispozici tyto elektronické služby:

- Czech POINT

Na magistrátu města jsou 4 pracoviště Czech POINT:

- Městské informační a turistické středisko (nám. Míru 12)
- Odbor občansko-správní, pracoviště ověřování podpisů (nám. Míru 12)
- Odbor živnostenský (Zarámí 4421)
- Odbor občansko-správní, pracoviště evidence obyvatel (L. Váchy 602)

- Elektronická podatelna

Elektronická podání (opatřená elektronickým podpisem) je možno učinit na adrese centrální podatelny posta@muzlin.cz, nebo přímo na adresách uvedených v popisech činnosti jednotlivých odborů nebo oddělení. V podání musí být uvedeno jméno, příjmení a bydliště odesilatele.

- Datová schránka

ID datové schránky: 5ttb7bs

- Elektronické objednávky termínů - cestovní doklady

Odkaz nabízí 3 možnosti využití služby:

- 1) Objednávání - možnost elektronicky se objednat v záležitosti vyřízení cestovního dokladu



Obr. 12. Vstup do elektronické objednávky termínů

- 2) Monitoring - možnost zjistit aktuální stav v obsazenosti jednotlivých přepážek cestovních dokladů a počet občanů ve frontě na obsloužení

Činnost	Ve frontě na činnost	Pracovníci jsou na přepážkách	Stav - přepážek
Vyřízení pasů	1 osoba	Č.2, Č.4	Zobrazit
Vyřízení hotelového pasu	0 osob	Č.1, Č.2, Č.4	Zobrazit
Vyřízení pasů BLE SRK	0 osob	Č.1, Č.2, Č.4	Zobrazit
Dodatečný zápis dítěte do 19 let věku do pasu rodiče	0 osob	Č.1, Č.2, Č.4	Zobrazit
Informace k pasům	0 osob	Č.1, Č.2, Č.4	Zobrazit
Vyřízení pasů - objednání přes internet	0 osob	Č.2, Č.4	Zobrazit

Obr. 13. Aktuální informace o počtu občanů ve frontě na obsloužení

- 3) Cestovní doklady připravené k vyzvednutí - pomocí odkazu je možné zjistit, zda je již doklad připraven k vyzvednutí.

5.4.2 Diskusní fórum

Diskusní fórum dává prostor všem, kteří se chtějí zeptat na situaci ve městě nebo sdělit svůj názor.

Maximální délka příspěvku je omezena na 2000 znaků včetně mezer.

Diskusní fórum není určeno k podávání žádostí o informace ve smyslu zákona č. 106/1999Sb. o svobodném přístupu k informacím.

5.4.3 Shrnutí autorky

Oficiální webové stránky města jsou hlavním zdrojem i distributorem informací v komunikaci mezi magistrátem a veřejností. Přesto lze jejich návštěvnost považovat za nízkou, v průměru má pouze 233 návštěv za den. Stránky obsahují důležité informační a komunikační kategorie, které se dotýkají života občanů a správy města, ale vše jen ve formě popisu.

Navrhovala bych využít pozice univerzitního města a založit novou kategorii webu, zaměřenou na mladé lidi a studenty, která by obsahovala informace o sportu, kultuře, studiu a aktuálních projektech, na kterých se město podílí nebo je podporuje. Jednotlivé informace by přímo odkazovaly na konkrétní sportovní, kulturní nebo školská zařízení.

Odkaz virtuální prohlídka bych přeložila z kategorie TURISTA na úvodní stránku, kde bude jistě více využita.

V rámci elektronických služeb pro veřejnost bych navrhla bezplatné WiFi připojení v okolí budov magistrátu a v centru města.

5.5 Městské informační a turistické středisko

Městské informační a turistické středisko sídlí v budově radnice na náměstí Míru, v blízkosti hlavního vchodu. Poskytuje prvotní informace a formuláře příchozím občanům, provádí poučení o jejich vyplnění, dále podává informace o ubytování, stravování a kulturních akcích v regionu.

Poskytuje veškeré tištěné informační materiály magistrátu, zejména:

- Magazín Zlín - ceník inzerce
- Mapy
- Brožury
- Pozvánky na akce určené veřejnosti apod.

Mezi další činnosti informačního střediska patří například prodej reklamních a propagačních předmětů a vstupenek na vybraná kulturní představení a akce ve Zlíně.

Poskytuje tyto služby pro veřejnost:

- využití internetu a faxu
- pořizuje fotokopie a kopie tiskem
- přijímá stížnosti, žádosti, náměty a podněty k činnosti magistrátu
- zajišťuje agendu ztrát a nálezů
- vydává ověřené výpisy prostřednictvím CzechPOINT

5.5.1 Shrnutí autorky

MITS je důležitým zdrojem informací a služeb nejen pro občany a návštěvníky magistrátu, ale také pro turisty. V rámci informovanosti občanů bych však nezůstávala jen u informačního střediska v rámci budov magistrátu.

V tomto případě navrhuji rozmístění infoboxů, do městských institucí (školy, knihovna a její pobočky apod.) a obchodních center ve městě. V infoboxu by občané kdykoliv měli možnost najít mapy a plánky, cyklotrasy, informace o kulturním dění, sportu, aj.

5.6 Povinně zveřejňované informace

Město odpovídá každý pracovní den na velké množství dotazů, ukládá mu to zákon č. 106/1999 Sb. o svobodném přístupu k informacím. Komunikuje s obyvateli města i jeho návštěvníky, řadu dotazů zasílají novináři. [10]

Na webu města je tato zákonná povinnost shrnuta v odkazu „povinně zveřejňované informace“, kde jsou uvedeny tyto údaje:

- Základní informace o subjektu (název, důvod a způsob založení, organizační struktura)

- Kontaktní spojení (poštovní adresa, úřední hodiny, telefonní čísla, adresa internetové stránky a e-podatelný, číslo účtu, IČO)
- Seznamy dokumentů (strategický plán, programové prohlášení, koncepce cestovního ruchu)
- Rozpočet
- Informace dle zák. č. 106/1999 Sb. o svobodném přístupu k informacím
- Licenční smlouvy (vzory)
- Výroční zprávy
- Rejstříky (odkaz na Katastr nemovitostí, Obchodní rejstřík, Živnostenský rejstřík, Administrativní registr ekonomických subjektů a další rejstříky a registry)

Přípravu, aktualizaci a poskytování informací dle zákona č. 106/1999 Sb. o svobodném přístupu k informacím, koordinuje Městské informační a turistické středisko, které dále vydává rozhodnutí a přijímá odvolání o odmítnutí žádosti o poskytnutí informace. [29]

Problémem v poskytování informací podle zmíněného zákona je, že žadatelé nejsou dostatečně informováni o úhradách spojených s poskytováním informací a dochází k nedorozumění v komunikaci mezi veřejností a úřadem. Tajemnice magistrátu žadatelům o informace doporučuje, aby se před podáním žádosti předběžně informovali, kolik bude vyhledávání jimi požadovaných údajů stát. [10]

Statistiky za rok 2010:

- Počet podaných žádostí o informace 55
- Počet vydaných rozhodnutí o odmítnutí žádosti 3
- Počet podaných odvolání proti rozhodnutí 1

	Počet žádostí	Částka v Kč
Zpoplatněno	6	37.172,00
Uhrazeno	5	4.878,00
Neuhrazeno	1	32.294,00

Tabulka 8. Příjmy za zpoplatněné žádosti [28]

5.6.1 Kauza 1

Příklad typického nedorozumění mezi magistrátem a veřejností, vzniklého z nedostatku informací, z pohledu občana i úřadu (zkušenost z minulého volebního období):

Občan podal žádost o poskytnutí informace podle zákona č. 106/1999 Sb. o svobodném přístupu k informacím:

„Chtěl jsem získat informace o financování projektu Kulturního a univerzitního centra Zlín, konkrétně polyfunkční budovy Kongresového centra. Za třicet dnů od podání žádosti přišla od statutárního města Zlína výzva k úhradě nákladů za poskytnuté informace.“

Občan dodal, že město vyčíslovalo čas strávený vyhledáváním požadovaných informací na 13 hodin a osm minut a při sazbě 190 korun za hodinu požadovalo částku 2 295 korun.

„V době počítačových technologií je čas trávený hledáním informací pozoruhodný. Věřím, že nové vedení radnice upustilo od hesla žadatel – nepřítel a nahradilo je baťovským Náš zákazník – náš pán“.

Tajemnice magistrátu požadavek na zaplacení nákladů označila za zcela legitimní a případ komentovala slovy:

„V případech rozsáhlejšího vyhledávání informací je město Zlín oprávněno za tuto činnost požadovat úhrady stanovené příslušným sazebníkem, s tím se žadatelé musejí smířit. Proto je vhodné, aby se před podáním žádosti předběžně informovali, kolik bude vyhledání jimi požadovaných údajů stát“.

5.6.2 Kauza 2

V poslední době se v médiích objevil případ pana Luděka Maděry, známý jako článek "Důchodci naučtovali za informace o odměnách na zlínské radnici 32 tisíc." [13]

Pan Luděk Maděra požádal Magistrát města Zlína v srpnu roku 2010 o poskytnutí informací o výši odměn vedoucích pracovníků jednotlivých odborů a oddělení úřadu, a seznam zdůvodnění mimořádných odměn. Za vypracovaný seznam po něm magistrát začátkem prosince roku 2010 požadoval 32 294 korun s odůvodněním, že k vyhledání požadovaných informací pracovníci magistrátu potřebovali čas 170 hodin a 39 minut. Žadatel nebyl s vyřízením své žádosti a výzvou k zaplacení úhrad spojených s poskytnutím informací spokojen a podal stížnost na Krajský úřad.

Magistrát se k případu vyjádřil slovy:

Pan Luděk Maděra požadoval seznam zdůvodnění mimořádných odměn vedoucích pracovníků jednotlivých odborů a oddělení za období bezmála 10 let, konkrétně od 1. ledna 2000 do současnosti. Jde o značný časový rozsah a vzhledem k němu je počet hodin, který magistrát uvedl jako potřebný pro vyhledání informací, zcela adekvátní, neboť ve mzdovém softwaru se zpracovávají číselná data, nikoliv jejich slovní vyjádření. Pokud by pan Maděra požadoval pouze celkovou výši odměn za uvedenou kategorii zaměstnanců za nějaké časové období, např. za kalendářní rok, dostal by požadované informace během několika dnů od podání žádosti.

Pokud je úřad nucen žádat finanční úhradu za zpracování informací, vždy na to předem tazatele upozorní. Cena za poskytnutí informací je vypočítána podle zveřejněného sazebníku úhrad za poskytnutí informací, který zohledňuje čas a náročnost vyhledávání informací, a který obce či jiné povinné subjekty vydávají na základě zmocnění obsažených v § 17 odst. 1 zákona o svobodném přístupu k informacím a v nařízení vlády č. 173/2006 Sb. o zásadách stanovení úhrad a licenčních odměn za poskytování informací podle zákona o svobodném přístupu k informacím. [21]

V důsledcích této mediální kauzy přijal magistrát opatření, která odstraňují finanční překážky, které by bránili žadateli dostat se k informacím, a stanovil maximální částku za poskytnutí informací, která bude pro žadatele únosná. Určený limit nepřekročí ani v případech, kdy na to bude mít právní nárok. [15]

5.7 Parkování pro návštěvníky hlavní budovy MMZ

Samostatnou kapitolu věnuji problematice parkování u hlavní budovy, která může negativně ovlivnit komunikaci mezi magistrátem a jeho návštěvníky.

I přes dobrou dostupnost MMZ prostřednictvím MHD jsou situace, kdy občan jako dopravní prostředek raději využije auto (z nejrůznějších momentálních důvodů). Parkoviště, které je nejbližší, je v ulici Bartošova. Disponuje 68 místy s cenou 60,- Kč/hod. Magistrát má omezený počet parkovacích míst přímo před hlavním vchodem na náměstí Míru, ale parkování zde není běžně k dispozici, na tato místa vydá magistrát parkovací kartu za účelem jednání s vedením města nebo v případě oprav, stěhování apod. Z vlastní zkušenosti mohu potvrdit i další situaci, kdy město kartu vydá, a to pro rodiče při Vítání občánků.

Ve většině případů tedy návštěvníkům magistrátu nezbyvá, než využít drahé placené parkoviště v ulici Bartošova nebo, pokud jsou ochotni a schopni dojít kousek pěšky, parkoviš-

tě, které je doposud zdarma u obchodního centra Čepkov nebo Zlaté Jablko, kde je nízká cena za parkování a vysoká kapacita parkovacích míst.

Z pozice občana, který má v této oblasti zkušenost dobrou i špatnou, bych navrhovala, aby v rámci možností MMZ bylo pro návštěvníky vymezeno alespoň 10 parkovacích, běžně dostupných míst na parkovací karty vydávané Informačním centrem nebo recepcí magistrátu.

6 PRŮZKUM SPOKOJENOSTI OBČANŮ S ČINNOSTÍ MAGISTRÁTU

Cílem dotazníkového šetření bylo zjistit, jak občané města Zlína využívají informační zdroje a elektronické služby a jak jsou spokojeni s úrovní komunikace a celkovou činností magistrátu.

Obsah dotazníku je přílohou diplomové práce (Příloha PI).

6.1 Sběr dat

Ke sběru dat byla využita metoda písemného dotazování ve formě papírových a elektronických dotazníků. Občanům města, o kterých jsem věděla, že mají trvalý pobyt ve Zlíně, jsem rozeslala elektronický dotazník a ostatní, papírové dotazníky, jsem po dohodě s pracovníkem informačního střediska nechala po dobu 22 pracovních dnů na Městském informačním a turistickém středisku, kde pracovníkem oslovení občané dotazník vyplňovali.

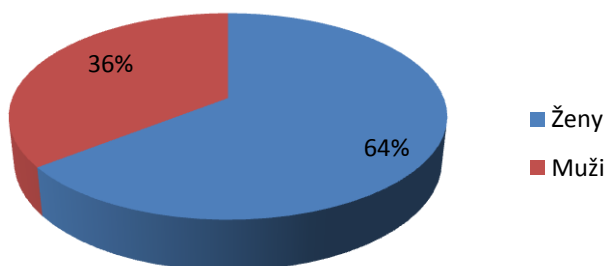
Dotazník obsahoval 9 uzavřených otázek, odpovědi označovali respondenti křížkem.

6.2 Vyhodnocení výsledků

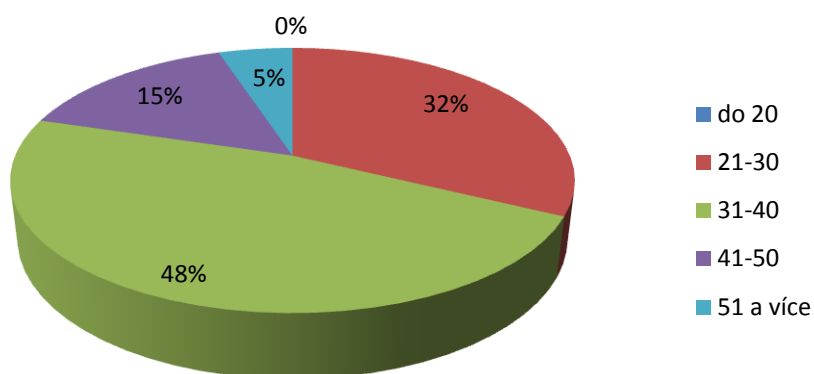
Dotazník vyplnilo celkem 177 respondentů, z toho 75 elektronicky a 102 písemně.

Níže jsou uvedeny jednotlivé otázky. U každé jsou chronologicky shrnuty počty odpovědí a grafické znázornění vyjadřující procentuální hodnoty z celkových výsledků.

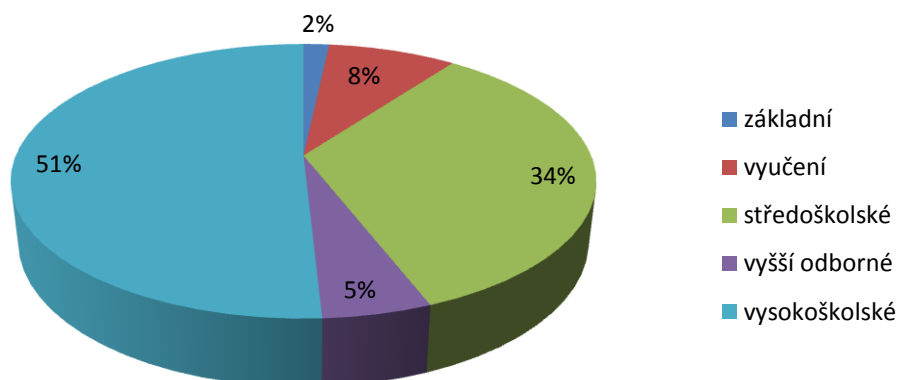
V počtu vyplněných dotazníků převládaly ženy, které odevzdaly 114 dotazníků, muži 63 dotazníků. U obou pohlaví byla nejsilnější věková skupina 31-40 let a vysokoškolské vzdělání, což má bohužel pro celkové vyhodnocení negativní vliv (téměř v každé otázce převažuje tato věková skupina a vzdělání a chybí názory starších ročníků a nižšího vzdělání).



Graf 6. Pohlaví respondentů [zdroj autor]



Graf 7. Věk respondentů [zdroj autor]



Graf 8. Vzdělání respondentů [zdroj autor]

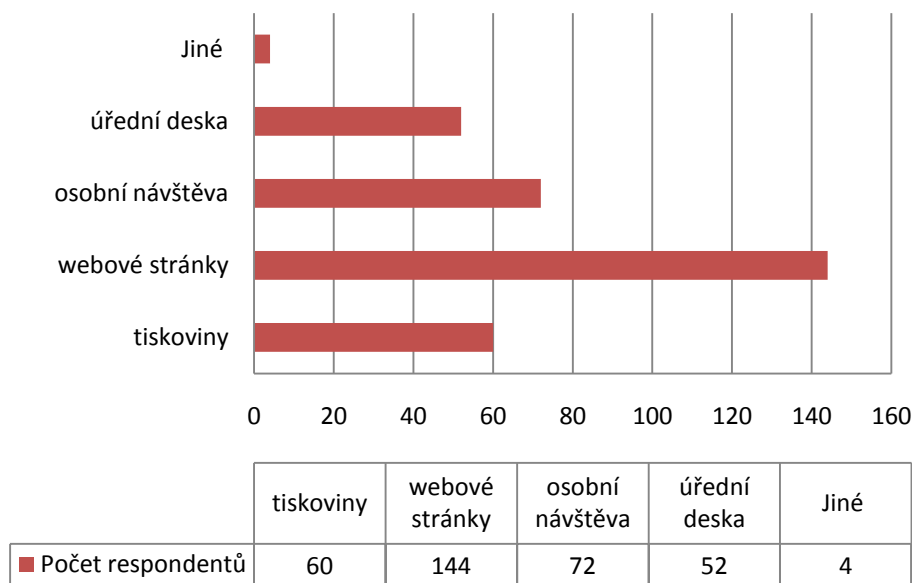
Otázka č. 1

Z jakých zdrojů získáváte informace o městě a činnosti magistrátu?

Cílem otázky bylo zjistit, z jakých zdrojů získávají občané informace o dění ve městě a činnosti magistrátu.

Z předdefinovaných odpovědí jsou podle očekávání na prvním místě webové stránky (81%), dalším nejvyužívanějším zdrojem je osobní návštěva (41%), a následují tiskoviny (34%) a úřední deska (24%). V odpovědi „jiné“, uvedli respondenti 4 možnosti zdrojů: telefonicky (3x), informace od známých (1x).

Webové stránky nejvíce využívají ženy i muži z věkové skupiny 31-40 let, u žen je vyrovnané VŠ a SŠ vzdělání, u mužů převažuje VŠ.



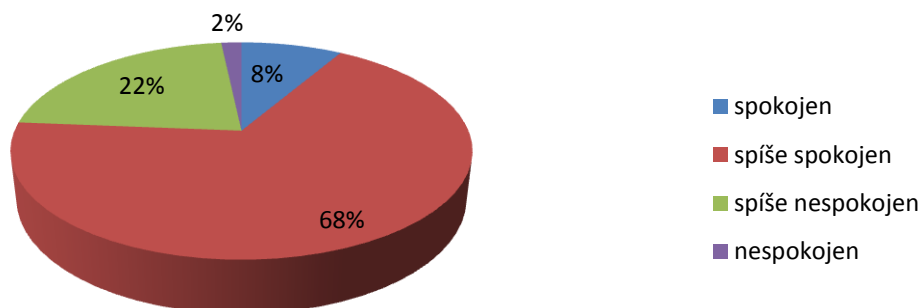
Graf 9. Zdroje čerpání informací [zdroj autor]

Otázka č. 2

Jste spokojeni s kvalitou sdělování informací?

Občané a návštěvníci magistrátu jsou s kvalitou sdělování informací *spíše spokojeni* (40 odpovědí). Následuje odpověď *spíše nespokojen* (13 odpovědí), *spokojen* (5 odpovědí) a *nespokojen* (1 odpověď).

Spíše spokojeni byli zejména mladší občané do 30 let s vysokoškolským vzděláním. Spíše nespokojeni jsou muži do 30 let s VŠ vzděláním a ženy do 40 let se SŠ. Spokojeni nebo nespokojeni jsou nejčastěji starší občané nad 41 let se vzděláním SŠ nebo vyučení.

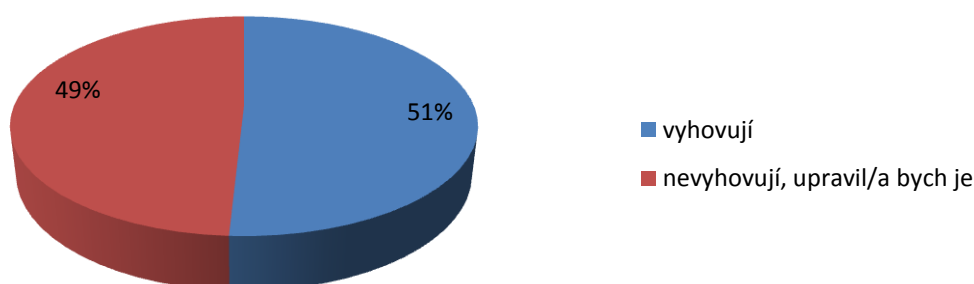


Graf 10. Spokojenost s kvalitou sdělování informací [zdroj autor]

*Otázka č. 3**Vyhovují Vám úřední dny a hodiny?*

Tato otázka byla zaměřená na spokojenost s úředními dny a časem, kdy mohou občané navštěvovat jednotlivé odbory k vyřízení nezbytných záležitostí. Na otázku byly dvě možné odpovědi vyhovují/nevhovují.

Současné úřední dny a hodiny vyhovují 91 a nevhovují 86 respondentům. Z celkového počtu dotázaných jsou tedy odpovědi vyrovnané i z hlediska věku, vzdělání a pohlaví.



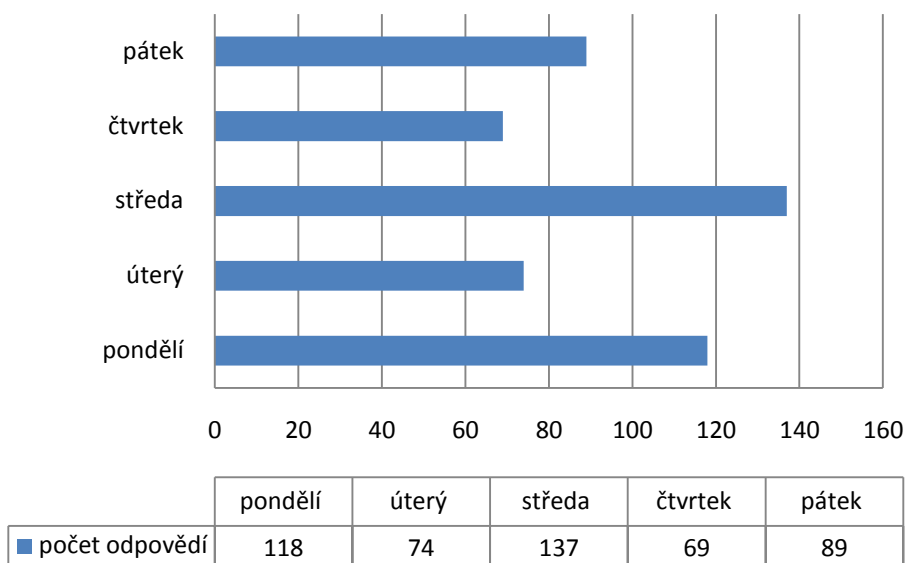
Graf 11. Úřední dny a hodiny pro veřejnost [zdroj autor]

*Otázka č. 4**Které pracovní dny v týdnu by pro vás byly nejméně výhodné pro návštěvu magistrátu?*

U této otázky měli respondenti možnost označit více možných odpovědí. Nejčastější odpovědí byla středa (78%) a pondělí (68%).

Z ostatních dnů, které občané nemají zažité jako úřední, je nadpoloviční zájem o pátek (51%), dále úterý (42%) a čtvrtek (39%).

O pátek projeví zájem občané všech věkových skupin, vzdělání i pohlaví vyrovnaně. Ostatní dny, jako je úterý a čtvrtek, by byly nejméně výhodné zejména pro ženy do 30 let a muže do 40 let.



Graf 12. Pořadí pracovních dnů pro návštěvu úřadu [zdroj autor]

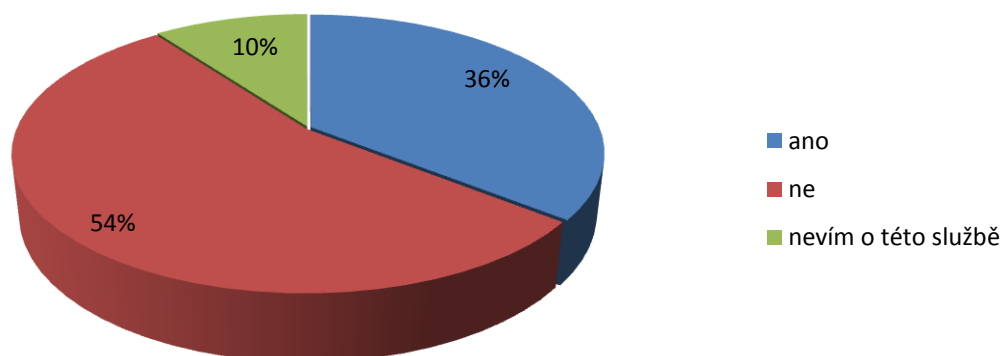
Otázka č. 5

Využíváte pro podávání Vašich žádostí elektronické podatelny?

Tato otázka směřovala ke zjištění, jak si občané zvykli na možnost této elektronické služby a v jaké míře tuto formu komunikace využívají.

Více než polovina respondentů odpověděla záporně (96 odpovědí), kladných odpovědí bylo 63 a 18 dotázaných o této službě neví.

Překvapivé je zjištění, že občané, kteří o možnosti elektronické podatelny nevědí, spadají do všech zúčastněných věkových skupin se SŠ nebo VŠ vzděláním.

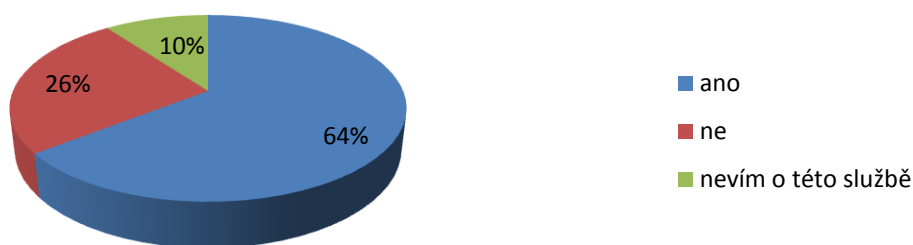


Graf 13. Využívání elektronické podatelny [zdroj autor]

*Otázka č. 6**Využíváte možnosti elektronické objednávky termínů?*

Grafické znázornění výsledku ukazuje vysoký zájem a využití nadpoloviční většiny občanů. V této otázce odpovědělo na dotaz kladně 114 respondentů, záporně 45 a 18 občanů o této službě neví.

Opět je překvapivé zjištění, že občané, kteří o možnosti elektronické objednávky termínů nevědí, jsou z hlediska vzdělání a věku lidé do 30 let s VŠ vzděláním, tedy mladí a vzdělaní občané, kteří běžně využívají počítač a internet.



Graf 14. Využití elektronické objednávky termínů [zdroj autor]

*Otázka č. 7**Jak často se setkáváte s následujícími typy jednání u úředníků magistrátu?*

Základním cílem otázky bylo zjistit, jak občané vnímají chování a komunikační projevy úředníků MMZ. Celkově lze shrnout, že většina občanů považuje jednání úředníků často za profesionální a věcné, občas ochotné, ale i lhostejné. S urážejícím jednáním se většina občanů neseťkává vůbec nebo zřídka.

Jednotlivé typy jednání úředníků vnímají občané v tomto pořadí:

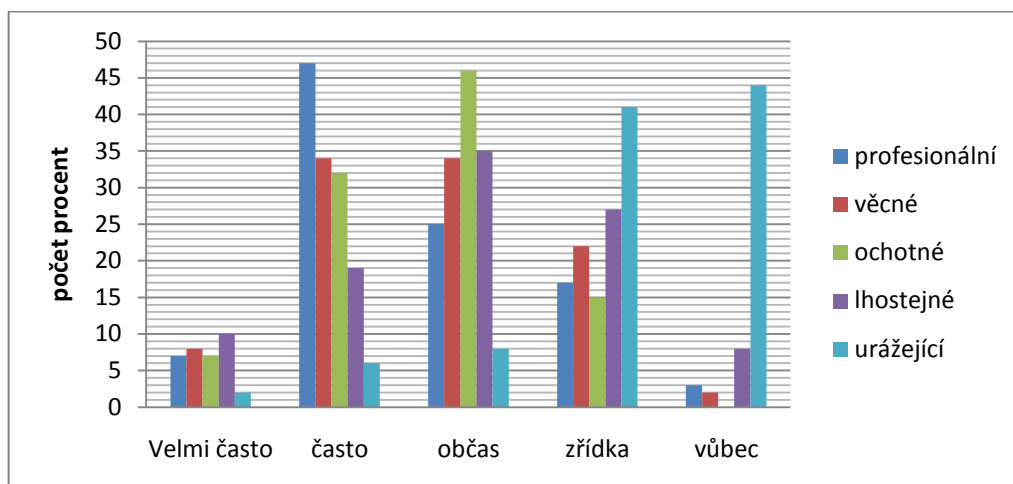
Profesionální: často (47%), občas (25%), zřídka (17%), velmi často (7%) a vůbec (3%).

Věcné: často a občas (34%), zřídka (22%), velmi často (8%), vůbec (2%)

Ochotné: občas (46%), často (32%), zřídka (15%), velmi často (7%), vůbec (0%)

Lhostejné: občas (36%), zřídka (27%), často (19%), velmi často (10%), vůbec (8%)

Urážející: vůbec (44%), zřídka (41%), občas (8%), často (5%), velmi často (2%)



Graf 15. Typy jednání pracovníků magistrátu [zdroj autor]

Otázka č. 8

Uvítali byste sloučení všech odborů a oddělení, které jsou nezbytné pro občany, do jedné budovy?

V této otázce bylo hlavním cílem zjistit, jak občanům vyhovuje rozmístění na různá pracoviště u odborů a oddělení, které mají stálou návštěvnost. Z grafického znázornění je patrné, že občané města by sloučení odborů ve velké míře uvítali. Kladných odpovědí bylo 126, záporných 51. Různá pracoviště nevdí převážně ženám do 40 let s VŠ vzděláním a mužům do 30 let se SŠ vzděláním.



Graf 16. Zájem o sloučení odborů a oddělení do jedné budovy

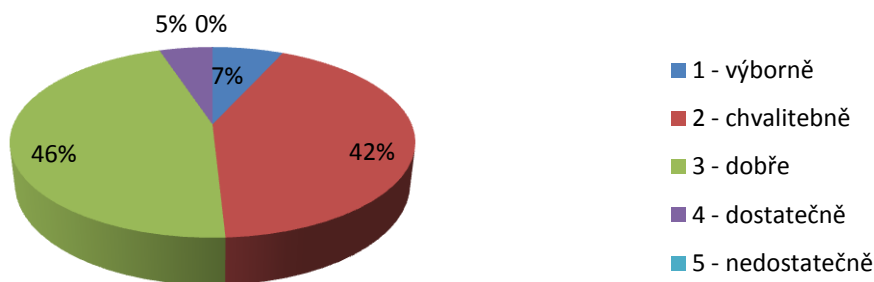
[zdroj autor]

Otázka č. 9

Jak byste ohodnotil/a celkovou činnost magistrátu?

Z vyrovnaných výsledků nejčastějších odpovědí této otázky zjistíme, že občané vnímají činnost magistrátu spíše pozitivně. Nejvíce občanů hodnotí celkovou činnost dobře (81 odpovědí), těsně následuje hodnocení chvalitebné (75 odpovědí), výborné (12 odpovědí) a dostatečné (9 odpovědí). Nedostatečně nehodnotil nikdo.

Jako dobrou a chvalitebnou označují činnost magistrátu zejména ženy do 40 let a muži do 30 let se SŠ a VŠ vzděláním. Výborně hodnotily pouze ženy s VŠ vzděláním nebo vyučené všech zúčastněných věkových skupin a dostatečně jeden vyučený muž do 40 let a dvě ženy rozdílného vzdělání i věku (SŠ do 50 let a VŠ do 30 let).



Graf 17. Celková činnost magistrátu [zdroj autor]

6.3 Závěr a shrnutí dotazníkového šetření

Cílem šetření bylo zjistit, jak občané města Zlína využívají informační zdroje a služby a jak jsou spokojeni s úrovní komunikace a celkovou činností magistrátu.

Z vyhodnocení je patrné, že z informačních zdrojů občané nejvíce využívají webové stránky města, osobní návštěvu a nejméně úřední desku. S kvalitou sdělovaných informací jsou spíše spokojeni.

V otázce spokojenosti se stanovením úředních dnů je odpověď respondentů vyrovnaná v odpovědích kladných i záporných. Následující otázka, kde občané uváděli, které dny by jim nejvíce vyhovovali pro návštěvu magistrátu, potvrdila, že jsou zvyklí na dlouhodobý systém ve stanovení úředních dnů, tj. pondělí a středa. Nadpoloviční zájem byl o pátek, což u oddělení, které nemají pátek stanovený jako úřední den, lze řešit předem domluvenou návštěvou s konkrétním pracovníkem MMZ.

Elektronické objednávky termínů jsou relativně novou formou komunikace s úřady a z výsledků je zřejmé, že občané si brzy osvojili službu, která jim zaručuje rychlost a jednoduhost při nezbytném vyřizování úředních záležitostí.

Více než 71% respondentů by uvítalo sloučení odborů a oddělení do jedné budovy. V dotazníku byla možnost odůvodnit kladnou odpověď, kterou využilo 10 respondentů. Důvody byly podobné, zejména občany obtěžuje, že v některých případech musejí v jedné věci navštívit více pracovišť, předem musejí zjišťovat, do které budovy mají jít, dva velice subjektivní důvody se obsahem shodovaly v tom, že odd. osobních dokladů a evidence motorových vozidel je umístěno na nepříjemném místě u hlavní komunikace.

Možným řešením tohoto problému se věnuji v kapitole 5.1.2.

Celkovým výsledkem empirického průzkumu je zjištění, že občané města Zlína hodnotí činnost magistrátu dobře. Komunikace při jednání s úředníky je hodnocena pozitivně, občané se setkávají nejčastěji s profesionálním a ochotným přístupem. Nevhodný přístup úředníků je označován jako občasná záležitost.

7 ZÁVĚR

V dnešní době je společenským předsudkem, že úřad je jen zbytečný nástroj byrokracie, který neprodukuje nic viditelného a pro lidi prospěšného. Kritika úřadů a úředníků se stala jakousi formou společenského bontonu a stížnosti na úřady jsou perličkou pro zájem médií. Management úřadů, ve snaze tyto předsudky odbourat, zavádí nejrůznější pravidla pro chování svých zaměstnanců a spokojenost občana se stává významným cílem v úředním procesu. Je to pochopitelné. Vizitkou úřadu je spokojený občan, který se na úřad může spolehnout a vždy dostane aktuální a správné informace. Zárukou spokojenosti občanů by v tomto směru měla být důvěryhodnost, dostupnost, pravidelná distribuce informací, profesionalita a odbornost úředníků. V praxi se však setkáváme s různým jednáním. Faktem je, že jeden nepříjemný úředník může svým přístupem zkazit pověst celého úřadu, byť by jeho kolegové byli sebevstřícnější.

Téma práce jsem pojala z hlediska přínosu pro občana a zaměřila jsem se na analýzu úroveň současného stavu komunikace a poskytování informací a elektronických služeb. Výsledkem analýzy je, že komunikace s veřejností má drobné nedostatky, které je možné postupně odstraňovat a tím zlepšit komunikaci s veřejností a její informovanost.

Spokojenost občanů zjištěná provedením empirické sondy může být pro magistrát a jeho úředníky pozitivní zpětnou vazbou, ale rozhodně ji nelze považovat za zcela objektivní. Dá se očekávat, že každý respondent byl ovlivněn nějakým momentálním pozitivním nebo negativním rozpoložením, což se mohlo projevit v odpovědích.

Práci jsem zpracovala se zájmem o dané téma a budu ráda, pokud budou analyzované oblasti, jejich návrhy řešení a výsledky dotazníkové šetření prakticky využity, proto práci předám k dispozici Magistrátu města Zlína.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

- [1] ADAIR, J. *Efektivní komunikace*. Praha: Afa Publishing, 2004. 175 s. ISBN 80-86851-10-9.
- [2] HENDRYCH, D. *Správní věda: Teorie veřejné správy*. Praha: Wolters Kluwer, 2009. 232 s. ISBN 80-73574-58-6.
- [3] KŘIVOHLAVÝ, J. *Jak si navzájem lépe porozumíme*. Praha: Svoboda, 1988. 235 s.
- [4] LINHART, J., a kol. *Slovník cizích slov*. Litvínov: Dialog, 2005. 412 s. ISBN 80-85843-61-7
- [5] MIKULÁŠTÍK, M. *Komunikační dovednosti v praxi*. Praha: Grada Publishing, 2003. 361 s. ISBN 80-247-0650-4.
- [6] REKTOŘÍK, J. *Strategie, komunikace, řízení: Rukověť územní samosprávy*. Brno: Masarykova univerzita, 2002. 128 s. ISBN 80-210-2957-9 .
- [7] VYMĚTAL, J. *Průvodce úspěšnou komunikací: Efektivní komunikace v praxi*. Praha: Grada Publishing, 2008. 328 s. ISBN 978-80-247-2614-4.

Seznam elektronických zdrojů

- [8] *Co jsou datové schránky - Ministerstvo vnitra České republiky* [online]. 2009 [cit. 2011-03-16]. Datové schránky. Dostupné z WWW: <<http://www.mvcr.cz/clanek/datove-schranky-co-jsou-datove-schranky.aspx>>.
- [9] *Datové schránky: cz* [online]. 2009 [cit. 2011-03-21]. Datoveschranky.info. Dostupné z WWW: <<http://www.datoveschranky.info/clanek/84/>>.
- [10] DVOŘÁK, Z. Ptejte se, vyzývají představitelé města veřejnost. *Magazín Zlín*. 2011, 3/2011, s. 4.
- [11] *EGovernment / Czech POINT* [online]. 2010 [cit. 2011-03-16]. Brožura eGovernment – Veřejná správa jako živý organizmus. Dostupné z WWW: <http://www.czechpoint.cz/web/docs/eGon_brozura.pdf>.
- [12] *Elektronický portál územních samospráv - Ministerstvo vnitra České republiky* [online]. 2011 [cit. 2011-03-16]. Efektivní veřejná správa. Dostupné z WWW: <<http://www.mvcr.cz/clanek/elektronicky-portal-uzemnich-samosprav.aspx>>.

- [13] FUKSA, A. *Důchodci naučtovali za informace o odměnách na zlínské radnici 32 tisíc* [online]. 2.3.2011 [cit. 2011-03-30]. Novinky.cz Domáci. Dostupné z WWW: <<http://www.novinky.cz/domaci/226580-duchodci-nauctovali-za-informace-o-odmenach-na-zlinske-radnici-32-tisic.html>>.
- [14] *Historie a současnost města - Informační server statutárního města Zlín* [online]. 2010 [cit. 2011-03-16]. Oficiální stránky města Zlína. Dostupné z WWW: <<http://www.zlin.eu/page/18.historie-a-soucasnost-mesta/>>.
- [15] *Hnutí za morální očistu radnice* [online]. 2011 [cit. 2011-03-30]. Reakce: Kauza Luděk Maděra. Dostupné z WWW: <<http://www.mornaradnici.cz/cz/eva-stauderova/reakce-kauza-ludek-madera>>.
- [16] *Města a obce | ČSÚ Zlínský kraj* [online]. 2011 [cit. 2011-03-22]. Demografické údaje za vybraná města. Dostupné z WWW: <http://www.zlin.czso.cz/xz/redakce.nsf/i/mesta_a_obce>.
- [17] *Městská hromadná doprava* [online]. 2010 [cit. 2011-03-23]. Wwww.zlin.eu. Dostupné z WWW: <<http://www.zlin.eu/page/42179.mestska-hromadna-doprava/>>
- [18] POLÁKOVÁ, M. *Komunikace magistrátu s veřejností v Hradci Králové* [online]. Hradec Králové: Univerzita Pardubice, 2008. 97 s. Diplomová práce. Univerzita Pardubice, Fakulta ekonomicko-správní. Dostupné z WWW: <http://dspace.upce.cz/bitstream/10195/29378/1/PolakovaM_Komunikace%20magistratu_JV_2008.pdf>
- [19] *Portál veřejné správy* [online]. 2010 [cit. 2011-03-30]. Ministerstvo vnitra České republiky. Dostupné z WWW: <<http://www.mvcr.cz/clanek/portal-verejne-spravy.aspx>>.
- [20] *Proč Zlín - Informační server statutárního města Zlín* [online]. 2008 [cit. 2011-03-25]. Oficiální stránky města Zlína. Dostupné z WWW: <<http://www.zlin.eu/page/42209.proc-zlin/>>.
- [21] *Reakce MMZ na článek Důchodci naučtovali za informace o odměnách na zlínské radnici 32 tisíc* [online]. 2011 [cit. 2011-03-30]. Oficiální stránky města Zlína. Dostupné z WWW: <<http://www.zlin.eu/article/88023.reakce-mmz-na-clanek-duchodci-nauctovali-za-informace-o-odmenach-na-zlinske-radnici-32-tisic/>>.

- [22] REEDOVÁ, M. *Praha.eu (Portál hlavního města Prahy)* [online]. 2010 [cit. 2011-03-16]. EGovernment. Dostupné z WWW: <http://www.praha.eu/public/68/98/43/186916_4_reedova_egovernment.pdf>.
- [23] ŘSZK [online]. 2011 [cit. 2011-03-23]. Přehledy silnic. Dostupné z WWW: <<http://www.rszk.cz/vozovky/prehled.htm>>.
- [24] *Společnost pro veřejnou dopravu* [online]. 2007 [cit. 2011-03-23]. Zlín - Otrokovice. Dostupné z WWW: <http://www.spvd.cz/?p=cz/zlin/zlin.html&m=cz/zlin/menu_zlin.html>.
- [25] *Stormware.cz* [online]. 2011 [cit. 2011-03-16]. Datové schránky. Dostupné z WWW: <www.stormware.cz/podpora/faq/datove-schranky.aspx>.
- [26] *Údaje o obyvatelstvu ČR a jejich městech + grafy* [online]. 2011 [cit. 2011-03-22]. Obyvatelstvo Zlína. Dostupné z WWW: <<http://www.obyvateľstvo.estranky.cz/clanky/zlin/obyvatelstvo-zlina--1975-2010-.html>>.
- [27] *Vlaková doprava - Informační server statutárního města Zlín* [online]. 2009 [cit. 2011-03-23]. Oficiální stránky města Zlína. Dostupné z WWW: <<http://www.zlin.eu/page/42180.vlakova-doprava/>>.
- [28] *Výroční zpráva podle zákona 106/1999 Sb. - Informační server statutárního města Zlín* [online]. 2011 [cit. 2011-03-23]. Oficiální stránky města Zlína. Dostupné z WWW: <<http://www.zlin.eu/page/13276.vyrocnizprava-podle-zakona-106-1999-sb-/>>.
- [29] *Základní informace a kontakty - Informační server statutárního města Zlín* [online]. 2011 [cit. 2011-03-30]. Oficiální stránky města Zlína. Dostupné z WWW: <<http://www.zlin.eu/page/42358.zakladni-informace-a-kontakty/>>.
- [30] *Základní registry veřejné správy - Ministerstvo vnitra České republiky* [online]. 2010 [cit. 2011-03-16]. Efektivní veřejná správa. Dostupné z WWW: <<http://www.mvcr.cz/clanek/zakladni-registry-verejne-spravy.aspx>>.
- [31] *Zlín - Wikipedie* [online]. 22. 3. 2011 [cit. 2011-03-22]. Zlín. Dostupné z WWW: <<http://cs.wikipedia.org/wiki/Zl%C3%ADn#Kultura>>.

SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK

ČR	Česká republika.
ISDS	Informační systém datových schránek.
ISOH	Informační systém odpadového hospodářství.
MITS	Městské informační a turistické středisko
MMZ	Magistrát města Zlína
MVČR	Ministerstvo vnitra České republiky
SŠ	Střední škola
VŠ	Vysoká škola
ZMZ	Zastupitelstvo města Zlína

SEZNAM OBRÁZKŮ

Obr. 1. Formy komunikace [zpracoval autor]	13
Obr. 2. Komunikační model [zpracoval autor]	15
Obr. 3. Typy interakce mezi správním úřadem a občany [6, str. 57-58]	18
Obr. 4. Manažerské role ve VS [6, str. 52-53] [zpracoval autor].....	19
Obr. 5. Služby poskytované prostřednictvím Czech POINTU [zpracoval autor]	23
Obr. 6. Doručená pošta v datové schránce [8].....	24
Obr. 7. Doručování dokumentů v rámci ISDS.....	25
Obr. 8. Základní registry veřejné správy	27
Obr. 9. Rozmístění vlakových zastávek [27].....	35
Obr. 10. Hlavní budova magistrátu.....	37
Obr. 11. Oficiální stránky města Zlín	43
Obr. 12. Vstup do elektronické objednávky termínů.....	45
Obr. 13. Aktuální informace o počtu občanů ve frontě na obsloužení	45

SEZNAM GRAFŮ

Graf 1. Vývoj počtu obyvatelstva 1975-2010 [26]	30
Graf 2. Obyvatelstvo podle pohlaví [16] [<i>zpracoval autor</i>].....	30
Graf 3. Obyvatelstvo podle průměrného věku [16] [<i>zpracoval autor</i>].....	31
Graf 4. Pohyb obyvatelstva [16] [<i>zpracoval autor</i>]	31
Graf 5. Přehled silnic ve Zlíně [23] [<i>zpracoval autor</i>].....	34
Graf 6. Pohlaví respondentů [<i>zdroj autor</i>]	52
Graf 7. Věk respondentů [<i>zdroj autor</i>]	53
Graf 8. Vzdělání respondentů [<i>zdroj autor</i>]	53
Graf 9. Zdroje čerpání informací [<i>zdroj autor</i>]	54
Graf 10. Spokojenost s kvalitou sdělování informací [<i>zdroj autor</i>].....	54
Graf 11. Úřední dny a hodiny pro veřejnost [<i>zdroj autor</i>]	55
Graf 12. Pořadí pracovních dnů pro návštěvu úřadu [<i>zdroj autor</i>]	56
Graf 13. Využívání elektronické podatelny [<i>zdroj autor</i>]	56
Graf 14. Využití elektronické objednávky termínů [<i>zdroj autor</i>]	57
Graf 15. Typy jednání pracovníků magistrátu [<i>zdroj autor</i>]	58
Graf 16. Zájem o sloučení odborů a oddělení do jedné budovy	58
Graf 17. Celková činnost magistrátu [<i>zdroj autor</i>]	59

SEZNAM TABULEK

Tabulka 1. Příklad akronymů [7, str. 228]	14
Tabulka 2. Kulturní zařízení [16]	32
Tabulka 3. Školní zařízení [16].....	32
Tabulka 4. Zařízení sociální oblasti [16]	33
Tabulka 5. Sportovní a relaxační zařízení [16].....	33
Tabulka 6. Zdravotnická zařízení [16].....	33
Tabulka 7. Přehled bytů ve Zlíně [16]	35
Tabulka 8. Příjmy za zpoplatněné žádosti [28].....	48

SEZNAM PŘÍLOH

- Příloha P I Dotazník pro občany města a návštěvníky magistrátu
- Příloha P II Městské části města Zlína
- Příloha P III Mapa-správní obvod obce s rozšířenou působností Zlín
- Příloha P IV Organizační struktura Magistrátu města Zlína
- Příloha P V Sazebník úhrad za poskytování informací dle zákona o svobodném přístupu k informacím
- Příloha P VI Informace na elektronické úřední desce
- Příloha P VII Demografická struktura Zlína ke dni 31.12.2010

PŘÍLOHA P I: DOTAZNÍK PRO OBČANY MĚSTA A NÁVŠTĚVNÍKY MAGISTRÁTU

Vážení občané a návštěvníci Magistrátu města Zlína,
dovoluji si Vás požádat o vyplnění tohoto dotazníku, který bude sloužit jako podklad pro
moji diplomovou práci na téma Komunikace magistrátu s veřejností ve Zlíně.

Otázky jsou sestaveny tak, aby z Vašich odpovědí bylo možno vyhodnotit, jak občané
města Zlína využívají informační zdroje a elektronické služby a jak jsou spokojeni s úrovní
komunikace a celkovou činností magistrátu.

Odpovědi jsou anonymní, údaje z jednotlivých dotazníků nebudou zveřejněny.

Vybranou odpověď označte křížkem.

Laskavě děkuji za spolupráci.

Jana Výmolová

Studentka 5. ročníku Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně, fakulta managementu a ekonomiky

Pohlaví:	<input type="checkbox"/> žena	<input type="checkbox"/> muž			
Věk:	<input type="checkbox"/> do 20	<input type="checkbox"/> 21-30	<input type="checkbox"/> 31-40	<input type="checkbox"/> 41-50	<input type="checkbox"/> 51 a více
Vzdělání:	<input type="checkbox"/> ZŠ	<input type="checkbox"/> SOU	<input type="checkbox"/> SŠ	<input type="checkbox"/> VOŠ	<input type="checkbox"/> VŠ

1. Z jakých zdrojů získáváte informace o městě činnosti magistrátu?

tiskoviny webové stránky magistrátu osobní návštěva úřední deska

jiné:

2. Jste spokojeni s kvalitou sdělování informací? (např. rychlost, věcnost, srozumitelnost sdělených informací)

spokojen spíše spokojen spíše nespokojen nespokojen

3. Vyhovují Vám úřední dny a hodiny?

vyhovují nevyhovují, upravil/a bych je

4. Které pracovní dny v týdnu by pro vás byly nejvýhodnější pro návštěvu magistrátu?

pondělí úterý středa čtvrtek pátek

5. Využíváte pro podávání Vašich žádostí elektronické podatelny?

ano ne nevím o této službě

6. Využíváte možnosti elektronické objednávky termínů?

ano ne nevím o této službě

7. Jak často se setkáváte s následujícími typy jednání u úředníků magistrátu? (označte vždy jednu možnost u každého typu)

Profesionální: velmi často často občas zřídka vůbec

Věcné: velmi často často občas zřídka vůbec

Ochotné: velmi často často občas zřídka vůbec

Lhostejné: velmi často často občas zřídka vůbec

Urážející: velmi často často občas zřídka vůbec

8. Uvítali byste sloučení všech odborů a oddělení, které jsou nezbytné pro občany, do jedné budovy? (např. matrika, stavební odbor, odd. osobních dokladů apod.)

ano, uvítal/a bych sloučení - můžete uvést důvod (není povinné):

.....

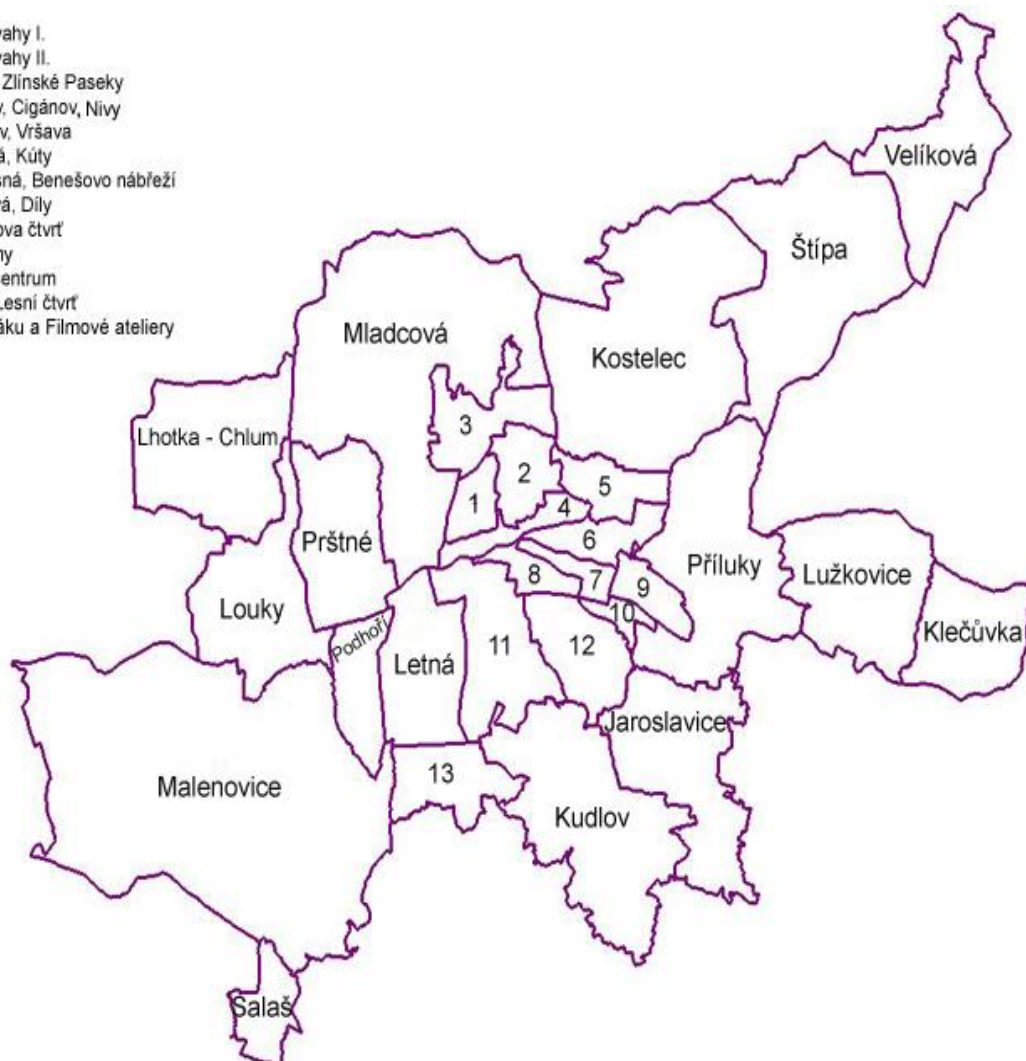
ne, nevadí mi různá pracoviště

9. Jak byste ohodnotil/a celkovou činnost Magistrátu? Označte jako ve škole, vybranou odpověď zakřížkujte

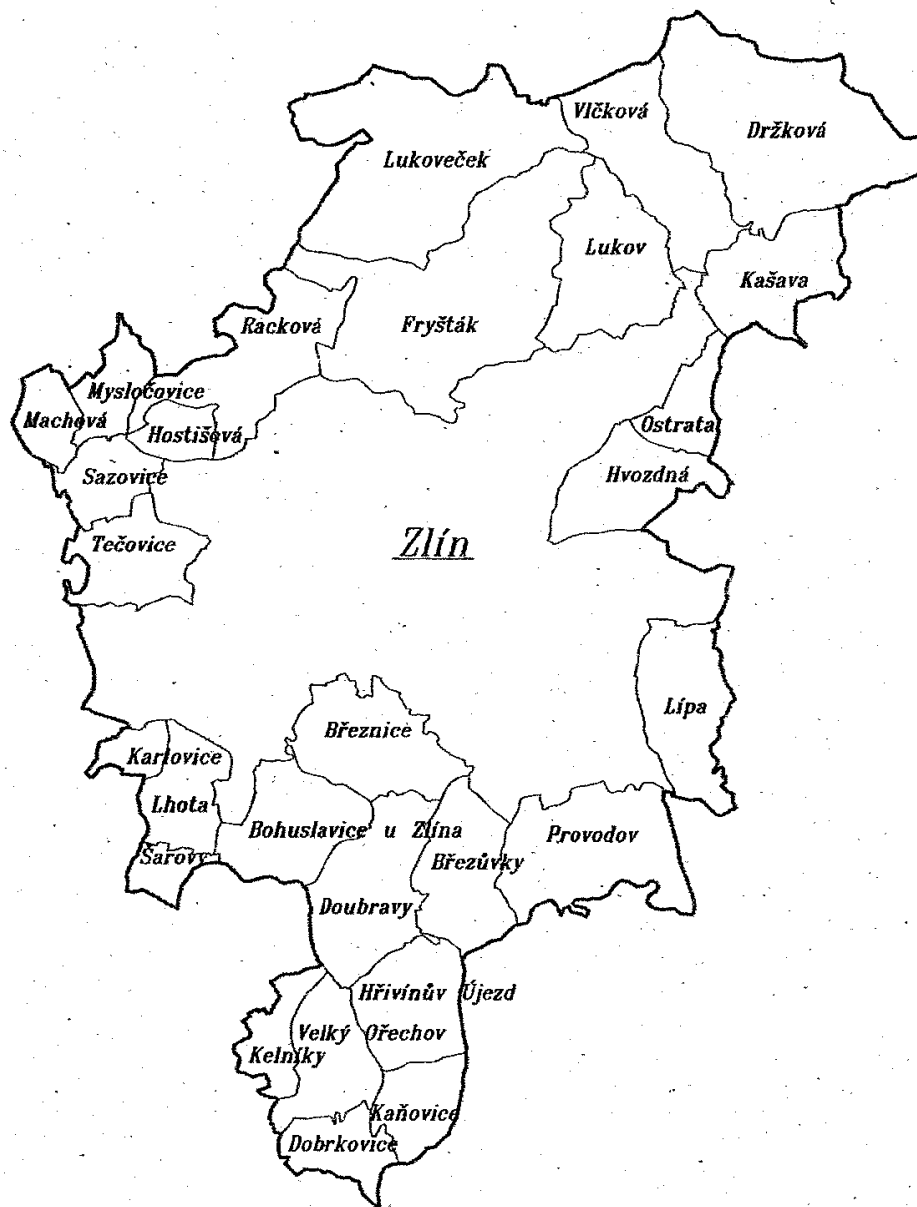
1-výborně 2-chvalitebně 3- dobře 4-dostatečně 5-nedostatečně

PŘÍLOHA P II: MĚSTSKÉ ČÁSTI MĚSTA ZLÍNA

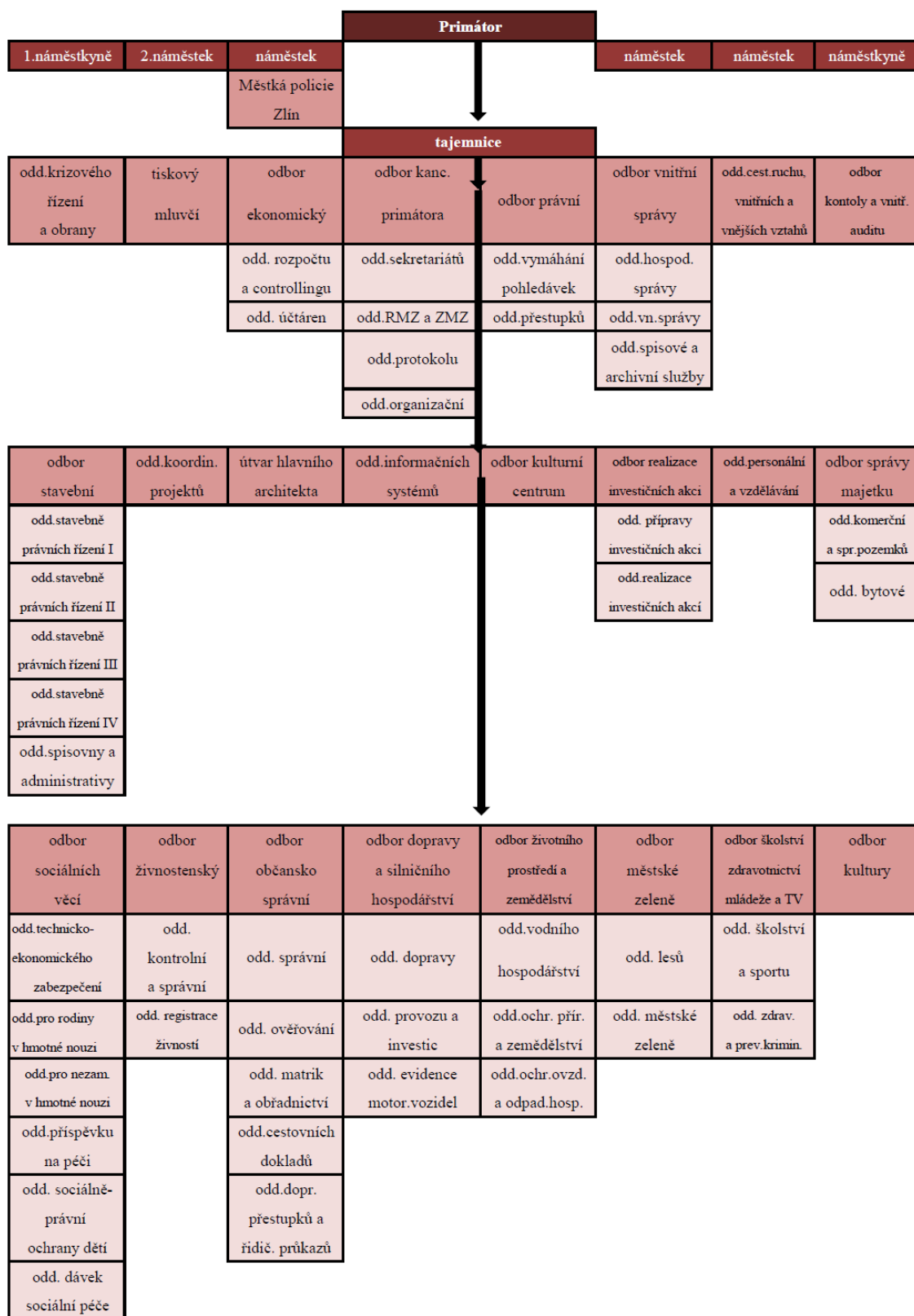
- 1 Jižní svahy I.
- 2 Jižní svahy II.
- 3 Mokrá, Zlínské Paseky
- 4 Čepkov, Cigánov, Nivy
- 5 Burešov, Vršava
- 6 Zálešná, Kúty
- 7 Podvesná, Benešovo nábřeží
- 8 Kvítková, Díly
- 9 Bartošova čtvrť
- 10 Obeciny
- 11 Zlín - centrum
- 12 Lazy, Lesní čtvrť
- 13 U Majáku a Filmové ateliery



**PŘÍLOHA P III: MAPA-SPRÁVNÍ OBVOD OBCE S ROZŠÍŘENOU
PŮSOBNOSTÍ ZLÍN**



PŘÍLOHA P IV: ORGANIZAČNÍ STRUKTURA MAGISTRÁTU MĚSTA ZLÍNA



PŘÍLOHA P V: SAZEBNÍK ÚHRAD ZA POSKYTOVÁNÍ INFORMACÍ DLE ZÁKONA O SVOBODNÉM PŘÍSTUPU K INFORMACÍM

Sazebník úhrad za poskytování informací dle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů

prostřednictvím Městského informačního a turistického střediska
Magistrátu města Zlína, případně jinými organizačními útvary a orgány
statutárního města Zlína, věcně příslušnými pro poskytování informací dle
zákona č. 106/1999 Sb.

1. Úhrady za pořízení kopií (fotokopii, kopií tiskem a skenováním)

▪ černobílá fotokopie A4, jednostranná	2,- Kč/ks
▪ černobílá fotokopie A4, oboustranná	4,- Kč/ks
▪ černobílá fotokopie A3, jednostranná	4,- Kč/ks
▪ černobílá fotokopie A3, oboustranná	8,- Kč/ks
▪ barevná fotokopie A4, jednostranná	15,- Kč/ks
▪ barevná fotokopie A4, oboustranná	30,- Kč/ks
▪ barevná fotokopie A3, jednostranná	30,- Kč/ks
▪ barevná fotokopie A3, oboustranná	60,- Kč/ks
▪ černobílá kopie A4 pořízená tiskem, jednostranná	2,- Kč/ks
▪ černobílá kopie A4 pořízená tiskem, oboustranná	4,- Kč/ks
▪ černobílá kopie A3 pořízená tiskem, jednostranná	4,- Kč/ks
▪ černobílá kopie A3 pořízená tiskem, oboustranná	8,- Kč/ks
▪ černobílá kopie A2 pořízená tiskem, jednostranná	20,- Kč/ks
▪ černobílá kopie A1 pořízená tiskem, jednostranná	32,- Kč/ks
▪ černobílá kopie A0 pořízená tiskem, jednostranná	45,- Kč/ks
▪ barevná kopie A4 pořízená tiskem, jednostranná	15,- Kč/ks
▪ barevná kopie A4 pořízená tiskem, oboustranná	30,- Kč/ks
▪ barevná kopie A3 pořízená tiskem, jednostranná	30,- Kč/ks
▪ barevná kopie A3 pořízená tiskem, oboustranná	60,- Kč/ks
▪ barevná kopie A2 pořízená tiskem, jednostranná	105,- Kč/ks
▪ barevná kopie A1 pořízená tiskem, jednostranná	210,- Kč/ks
▪ barevná kopie A0 pořízená tiskem, jednostranná	420,- Kč/ks
▪ kopie A4 pořízená skenováním	2,- Kč/ks
▪ kopie A3 pořízená skenováním	4,- Kč/ks
▪ kopie A2 pořízená skenováním	8,- Kč/ks
▪ kopie A1 pořízená skenováním	16,- Kč/ks
▪ kopie A0 pořízená skenováním	32,- Kč/ks
▪ jiné druhy a formáty fotokopii, kopií pořízených tiskem a kopií pořízených skenováním	dle jejich pořizovací ceny

V případě, že pro pořízení kopie tiskem je třeba nejprve provést pořízení kopie skenováním, je výše úhrady stanovena jako součet příslušné úhrady za pořízení kopie skenováním a za pořízení kopie tiskem.

V případě informací obsažených v publikacích a tiskovinách vydávaných statutárním městem Zlínem se výše úhrady stanoví ve výši ceny za příslušný výtisk, poskytuje-li se informace formou prodeje tohoto výtisku.

2. Úhrady za opatření technických nosičů dat

- CD ROM 8,- Kč/ks
- DVD ROM 8,- Kč/ks
- ostatní nosiče dle jejich pořizovací ceny

3. Úhrady za odeslání informace žadateli

- balné 10,-/zásilku
- náklady na poštovní služby dle aktuálního ceníku provozovatele poštovních služeb

Úhrada za odeslání informace žadateli se nevyžaduje v případě, že žadatel si vyzvedne informaci osobně na Městském informačním a turistickém středisku Magistrátu města Zlína a podepíše protokol o tomto vyzvednutí informace.

4. Úhrady za mimořádně rozsáhlé vyhledávání informací

Mimořádně rozsáhlým vyhledáváním informací se rozumí vyhledávání informací, jehož souhrnná délka přesáhne **1 hodinu**.

Úhrada za mimořádně rozsáhlé vyhledávání informací činí **190,- Kč/hodinu**, přičemž do zpoplatněného času se zahrnuje pouze čas vyhledávání, přesahující první hodinu vyhledávání.

Výpočet úhrady za mimořádně rozsáhlé vyhledávání informací se provede tak, že od celkového počtu minut strávených vyhledáváním informací se odečte 60 minut a takto získaná hodnota se vynásobí zlomkem, v jehož čitateli je číslice 190 a ve jmenovateli číslice 60. Výsledná částka se zaokrouhlí na celé koruny směrem dolů.

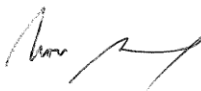
Ve Zlíně dne 31. 12. 2010



MUDr. Miroslav Adámek
primátor SMZ



Ing. Helena Eidová, MBA
tajemnice MMZ



PŘÍLOHA P VI: INFORMACE NA ELEKTRONICKÉ ÚŘEDNÍ DESCE

Úřední deska

- [Vyhlášky](#)
- [Byty](#)
- [Veřejné zakázky](#)
- [Výběrová řízení - volná pracovní místa](#)
- [Výběrová řízení na přidělení dotací z fondů města](#)
- [Rada města Zlína](#)
- [Zastupitelstvo města Zlína](#)
- [Finanční úřad](#)
- [Exekutorský úřad](#)
- [Okresní soud](#)
- [Krajský soud](#)
- [Krajský úřad](#)
- [Pozemky](#)
- [Objekty](#)
- [Ostatní](#)
- [Přerušeni dodávky elektrické energie](#)

PŘÍLOHA P VII: DEMOGRAFICKÁ STRUKTURA ZLÍNA KE DNI 31.12.2010

1. Počet obyvatel

Muži	36 639
Ženy	39 941
Celkem	76 580

Z toho počet cizinců : **972** (504 muži, 468 ženy)

2. Počet obyvatel podle místních částí

Část obce	Muži	Ženy	Celkem	Z toho cizinci
Chlum	53	57	110	0
Jaroslavice	400	395	795	4
Klečůvka	136	154	290	1
Kostelec	956	1 021	1 977	22
Kudlov	875	872	1 747	8
Lhotka	119	127	246	5
Louky	483	519	1 002	6
Lužkovice	306	316	622	5
Malenovice	3 402	3 814	7 216	74
Mladcová	1 137	1 243	2 380	12
Prštné	1 529	1 754	3 283	42
Příluky	1 248	1 380	2 628	17
Salaš	109	104	213	0
Štípa	869	925	1 794	18
Velíková	293	284	577	1
Zlín	24 724	26 976	51 700	757
Celkem	36 639	39 941	76 580	972

3. Průměrný věk

Muži	40,71
Ženy	44,31
Celkem	42,59

4.Počet přistěhovalých do Zlína a odstěhovalých ze Zlína

(od začátku roku - celkem)

Přistěhovalí	1 011
Odstěhovalí	1 245
Rozdíl	- 234

5.Počet stěhování v rámci Zlína

(od začátku roku - celkem)

Stěhování ve městě	2 142
-----------------------	-------

6.Počet narozených a počet úmrtí

(od začátku roku - celkem)

Narození	833
Úmrtí	771
Rozdíl	+ 62