

# **Analýza externí komunikace vybraného města**

Oldřich Přecechtěl

---

Bakalářská práce  
2022

 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: 2021/2022

## ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(projektu, uměleckého díla, uměleckého výkonu)

Jméno a příjmení: Oldřich Přecechtěl  
Osobní číslo: M19796  
Studijní program: B0413A050024 Ekonomika a management  
Specializace: Ekonomika a management ve veřejné správě a regionálním rozvoji  
Forma studia: Prezenční  
Téma práce: Analýza externí komunikace vybraného města

### Zásady pro vypracování

#### Úvod

Definujte cíle práce a použité metody zpracování práce.

#### I. Teoretická část

- Na základě literární rešerše představte teorii a charakteristiku současných přístupů k externí komunikaci orgánů veřejné správy.

#### II. Praktická část

- Proveďte analýzu současného stavu vybraných aspektů komunikace vybraného města a zpracujte SWOT analýzu.
- Na základě zjištěných skutečností formulujte doporučení vedoucí ke zlepšení stavu komunikace řešeného města.

#### Závěr

---

Rozsah bakalářské práce: cca 40 stran  
Forma zpracování bakalářské práce: tištěná/elektronická

Seznam doporučené literatury:

- ENGELS, Jens Ivo a Frédéric MONIER. History of transparency in politics and society. Göttingen: V&R Unipress, 2020. ISBN 978-3847-011-55-2.
- HENDRYCH, Dušan. Správní věda: teorie veřejné správy. 4., aktualiz. vyd. Praha: Wolters Kluwer, 2014. ISBN 978-80-7478-561-0.
- KRBOVÁ, Jana. Strategické plánování ve veřejné správě. Praha: Wolters Kluwer, 2016. ISBN 978-80-7552-587-1.
- LOSEKOOT, Michelle a Eliška VYHNÁNKOVÁ. Jak na síť: ovládněte čtyři principy úspěchu na sociálních sítích. V Brně: Jan Melvil Publishing, 2019. ISBN 978-80-7555-084-2.
- VALENTOVÁ, Vendulka. Vývoj české veřejné správy do roku 1989. Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, 2021. ISBN 978-80-7380-843-3.

Vedoucí bakalářské práce: Ing. Lukáš Zlámal  
Ústav regionálního rozvoje, veřejné správy a práva

Datum zadání bakalářské práce: 11. února 2022  
Termín odevzdání bakalářské práce: 20. května 2022

L.S.

---

prof. Ing. David Tuček, Ph.D.  
děkan

---

doc. Ing. Petr Novák, Ph.D.  
garant studijního programu

Ve Zlíně dne 11. února 2022

## **PROHLÁŠENÍ AUTORA BAKALÁŘSKÉ/DIPLOMOVÉ PRÁCE**

### **Prohlašuji, že**

- beru na vědomí, že odevzdáním diplomové/bakalářské 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 obhajoby;
- beru na vědomí, že diplomová/bakalářská práce bude uložena v elektronické podobě v univerzitním informačním systému dostupná k prezenčnímu nahlédnutí, že jeden výtisk diplomové/bakalářské práce bude uložen na elektronickém nosiči v příruční knihovně Fakulty managementu a ekonomiky Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně;
- byl/a jsem seznámen/a s tím, že na moji diplomovou/bakalářskou 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. 3;
- beru na vědomí, že podle § 60 odst. 1 autorského zákona má UTB ve Zlíně právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla v rozsahu § 12 odst. 4 autorského zákona;
- beru na vědomí, že podle § 60 odst. 2 a 3 autorského zákona mohu užít své dílo – diplomovou/bakalářskou práci nebo poskytnout licenci k jejímu využití jen připouští-li tak licenční smlouva uzavřená mezi mnou a Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně s tím, že vyrovnání případného přiměřeného příspěvku na úhradu nákladů, které byly Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně na vytvoření díla vynaloženy (až do jejich skutečné výše) bude rovněž předmětem této licenční smlouvy;
- beru na vědomí, že pokud bylo k vypracování diplomové/bakalářské práce využito softwaru poskytnutého Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně nebo jinými subjekty pouze ke studijním a výzkumným účelům (tedy pouze k nekomerčnímu využití), nelze výsledky diplomové/bakalářské práce využít ke komerčním účelům;
- beru na vědomí, že pokud je výstupem diplomové/bakalářské práce jakýkoliv softwarový produkt, považují se za součást práce rovněž i zdrojové kódy, popř. soubory, ze kterých se projekt skládá. Neodevzdání této součásti může být důvodem k neobhájení práce.

### **Prohlašuji,**

1. že jsem na diplomové/bakalářské práci pracoval samostatně a použitou literaturu jsem citoval. V případě publikace výsledků budu uveden jako spoluautor.
2. že odevzdaná verze diplomové/bakalářské práce a verze elektronická nahraná do IS/STAG jsou totožné.

Ve Zlíně

Jméno a příjmení: .....

.....  
podpis diplomanta

## **ABSTRAKT**

Bakalářská práce je zaměřena na analýzu externí komunikace vybraného města, konkrétně Prostějova. Práce je složena ze dvou částí. Cílem teoretické části bakalářské práce bylo zpracovat literární rešerší vztahující se k oblasti veřejné správy, regionální politiky, klasifikaci obcí, jejich hospodaření a následně komunikaci ve veřejné správě. Poté formulovat teoretická východiska pro zpracování praktické části. Cílem praktické části byla analýza současného stavu externí komunikace vybraného magistrátu. Výsledky realizované analýzy odhalily nedostatky, a proto byly magistrátu města Prostějov navržena doporučení, které povedou ke zlepšení současného stavu jeho externí komunikace s obyvateli.

**Klíčová slova:** veřejná správa, externí komunikace, komunikační nástroje, obec, Prostějov

## **ABSTRACT**

The bachelor thesis focuses on the analysis of external communication of a selected city, namely Prostějov. The thesis consists of two parts. The aim of the theoretical part of the bachelor thesis was to prepare a literature search related to the field of public administration, regional policy, classification of municipalities, their management and communication in public administration. Subsequently, to formulate the theoretical background for the basis of the practical part. The aim of the practical part was to analyse the current state of external communication of the selected municipality. The outcome of the analysis revealed shortcomings. Therefore, recommendations have been proposed to the Prostějov City Council that will lead to the improvement of the current state of its external communication with the citizens.

**Keywords:** public administration, external communication, communication tools, municipality, Prostějov

Rád bych v první řadě poděkoval mé rodině, která mě během celého studia podporovala. Bez nich by tato práce nevznikla. Velké díky rovněž patří všem ostatním, kteří mě v mé cestě studiem podporovali a byli po mém boku.

Dále chci poděkovat vedoucímu práce, panu Ing. Lukáši Zlámalovi za jeho přínosné rady a vedení během tvorby práce.

*Motto:*

*“The bottom line is that life is one big mind game. The only person you are playing against is yourself.”*

*David Goggins*

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

## OBSAH

<b>ÚVOD</b> .....	<b>9</b>
<b>CÍLE A POUŽITÉ METODY PRÁCE</b> .....	<b>10</b>
<b>I TEORETICKÁ ČÁST</b> .....	<b>12</b>
<b>1 ÚVOD DO VEŘEJNÉ SPRÁVY</b> .....	<b>13</b>
1.1 STÁTNÍ SPRÁVA .....	14
1.2 SAMOSPRÁVA.....	15
<b>2 REGIONÁLNÍ POLITIKA</b> .....	<b>16</b>
2.1 REGION .....	16
2.1.1 Základní typologie regionů .....	16
2.1.2 Klasifikace a rozdělení obcí .....	18
2.1.3 Obecní orgány .....	20
2.2 HOSPODAŘENÍ MĚST A OBCÍ .....	22
<b>3 STRATEGICKÉ A ÚZEMNÍ PLÁNOVÁNÍ</b> .....	<b>24</b>
3.1 VYUŽÍVANÉ DOKUMENTY .....	24
<b>4 KOMUNIKACE VE VEŘEJNÉ SPRÁVĚ</b> .....	<b>26</b>
4.1 INTERNÍ KOMUNIKACE.....	26
4.2 EXTERNÍ KOMUNIKACE .....	27
4.2.1 Přímá komunikace.....	27
4.2.2 Nepřímá komunikace .....	28
4.3 INFORMACE VE VEŘEJNÉ SPRÁVĚ .....	31
<b>5 SHRUTÍ TEORETICKÉ ČÁSTI</b> .....	<b>33</b>
<b>II PRAKTICKÁ ČÁST</b> .....	<b>34</b>
<b>6 CHARAKTERISTIKA ANALYZOVANÉHO MĚSTA</b> .....	<b>35</b>
6.1 SPRÁVA MĚSTA .....	36
6.2 ZÁKLADNÍ STRATEGICKÉ A ÚZEMNÍ DOKUMENTY .....	38
6.3 HOSPODAŘENÍ MĚSTA .....	39
<b>7 ANALÝZA SOUČASNÉ KOMUNIKACE MĚSTA PROSTĚJOV</b> .....	<b>41</b>
7.1 ANALÝZA VYBRANÝCH DRUHŮ KOMUNIKAČNÍCH NÁSTROJŮ .....	41
7.1.1 Sociální síť .....	41
7.1.2 Internetové stránky.....	43
7.1.3 Úřední deska.....	45
7.1.4 Městský zpravodaj .....	46
7.1.5 Další druhy komunikačních nástrojů .....	47
7.2 ROZHOVOR.....	49
7.3 CELKOVÉ ZHDNOCENÍ PROVEDENÝCH ANALÝZ.....	53

7.4	SWOT ANALÝZA KOMUNIKACE .....	54
7.5	ZODPOVĚZENÍ VÝZKUMNÝCH OTÁZEK .....	55
<b>8</b>	<b>NÁVRHY A DOPORUČENÍ ZEFEKTIVNĚNÍ SOUČASNÉ KOMUNIKACE MĚSTA PROSTĚJOV .....</b>	<b>57</b>
8.1	FACEBOOK, INSTAGRAM A INTERNETOVÉ STRÁNKY .....	57
8.2	ZALOŽENÍ TWITTERU .....	58
8.3	VYTVOŘENÍ ÚČTU LINKEDÍN.....	58
8.4	CHATBOT .....	59
	<b>ZÁVĚR .....</b>	<b>60</b>
	<b>SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY.....</b>	<b>62</b>
	<b>SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK.....</b>	<b>67</b>
	<b>SEZNAM OBRÁZKŮ .....</b>	<b>68</b>
	<b>SEZNAM TABULEK.....</b>	<b>69</b>
	<b>SEZNAM PŘÍLOH.....</b>	<b>70</b>



## ÚVOD

Tato bakalářská práce se věnuje analýze externí komunikace magistrátu vybraného města, konkrétně statutárního města Prostějov. Téma je zpracováno na základě celoplošně špatného přístupu obcí ke sdílení informací a obecní komunikace k občanům prostřednictvím sociálních sítí, internetových stránek a dalších komunikačních nástrojů přímých i nepřímých. Tento nedostatek zapříčiňuje nízký zájem občanů o chod a rozvoj jejich města.

Cílem této práce je s pomocí teoretických poznatků nalézt metody komunikace, které by pomohly magistrátu města Prostějov zefektivnit a zjednodušit právě externí komunikaci se svými občany. Současně je cílem práce odhalit nedostatky externí komunikace a podat návrhy na zlepšení a usnadnění celého komunikačního procesu ve vybraném městě.

V teoretické části bakalářské práce je, na základě literární rešerše, charakterizována veřejná správa, její členění spolu s historií a vývojem na území České republiky. Následně je popsána regionální politika spolu s rozdělením obcí a jejich hospodařením. Další úsek teoretické části práce se věnuje komunikaci ve veřejné správě. Jsou popsány komunikační formy, děleny na přímou a nepřímou komunikaci, dále nástroje komunikace ve veřejné správě, vhodné k nepřetržitému informování občanů o aktuální dění města. Těmi jsou rozuměny veřejné schůze, diskuse, oficiální internetové stránky města a další.

Úvod praktické části je věnován charakteristice vybraného města. Následně je popsán současný stav externí komunikace magistrátu města Prostějov a její analýza, dále rozhovor se zástupcem magistrátu a zhodnocení zjištěných výsledků. Na základě tohoto šetření je zpracována SWOT analýza, která je podkladem pro zpracování doporučení a návrhů, vedoucí ke zvýšení efektivnosti externí komunikace magistrátu se svými občany, snížení administrativní zátěže úředníků a přiblížení chodu magistrátu prostějovským občanům.

## CÍLE A POUŽITÉ METODY PRÁCE

Tato bakalářská práce pojednává o problematice externí komunikace vybraného města.

### Cíl práce

Hlavním výzkumným cílem práce je prozkoumat prostředky kvalitativního výzkumu podobu externí komunikace magistrátu města Prostějova a předložit analýzu této komunikace. Základní odborné pojmy potřebné pro zpracování analýzy budou vymezeny v teoretické části práce. Sekundárním cílem bude zpracovat návrhy pro zefektivnění externí komunikace magistrátu.

### Výzkumné otázky

*VO1: Jakým způsobem využívá magistrát elektronické externí komunikační nástroje (např. webové stránky, sociální sítě, e-mailing)?*

*VO2: Jakým způsobem využívá magistrát ne-elektronické externí komunikační nástroje (např. úřední desky, veřejná zasedání, debaty s představiteli magistrátu, zpravodaj)?*

*VO3: Jakým způsobem alokujete finanční prostředky rozpočtu k používání externích nástrojů komunikace?*

*VO4: V jaké míře jsou občané spokojeni s externí komunikací magistrátu Prostějova?*

*VO5: V jaké míře využívají občané Prostějova jednotlivé komunikační nástroje magistrátu?*

### Způsob sběru dat a zpracování

Pro lepší určení nedostatků a případných návrhů budou použity kvantitativní i kvalitativní metody sběru dat.

### Využité metody

- Metoda polostrukturovaných rozhovorů s vybranými aktéry – jedná se o rozhovor s malým počtem respondentů podle předem připraveného scénáře.
- Metoda analýzy témat – nasbíraná kvalitativní data jednak z rozhovorů, jednak z veřejně dostupných informačních a webových zdrojů (internetové stránky města, sociální profily města, analýza úředních dokumentů apod.) jsou zpracována podle systému témat vycházejících z výzkumných otázek.
- Dotazníkové šetření – nasbírané kvalitativní a kvantitativní data od obyvatel Prostějova tazající se na nepřímou a přímou komunikaci magistrátu. Dotazník je

zaměřen na jejich spokojenost s komunikací a mírou využívání jednotlivých komunikačních nástrojů.

**Způsob pořízení dat:** primární a sekundární data

**Charakter výstupu výzkumů:** textová, grafická, přehledová

## **I. TEORETICKÁ ČÁST**

## 1 ÚVOD DO VEŘEJNÉ SPRÁVY

Dle Káni (2019) má pojem veřejná správa historické kořeny v římském právu (*administratio res politica*). Jedná se o správu v rámci lidské společnosti zorganizované ve stát, se státním zřízením. Veřejná správa prošla do dnešní podoby dlouhodobým vývojem a několika reformami. Její počátky u nás podle Valentové (2021) sahají až k Velkomoravské říši, kdy byl v jejím čele panovník s jeho družinou a místní správa se zakládala na soustavě hradů. Veřejná správa měla strukturu této soustavy i přes dobu husitskou, v době stavovského i absolutistického státu. Autorka dále zmiňuje, že pro veřejnou správu byl podstatný rok 1848. V tomto roce se totiž začala zavádět samospráva, která po zestátnění celé veřejné správy počínaje vznikem Československa prošla různými úpravami a funguje dodnes.

Hrozinková a Novotný (2013) představují veřejnou správu jako interdisciplinární objekt, který je těžko definovatelný. Nelze tak učinit především kvůli různosti a široké škále správních činností. V obecném smyslu ji však definují jako správu veřejných záležitostí, vykonávanou subjekty veřejné správy a jejich orgány.

Lochmanová (2020) poukazuje na rozdíl mezi správou a veřejnou správou. Správa je jistá činnost, která míří k dosažení a naplnění vymezeného cíle. Nejedná se pouze o veřejné cíle, ale i cíle soukromé. Dále uvádí, že veřejná správa je v současné době pojímána jako služba, která zahrnuje konání správních činností a výkon úřadů, a to ve prospěch veřejného zájmu s očekávanou aktivní participací občanů.

*„Veřejná správa jakožto správa veřejných záležitostí je správou ve veřejném zájmu a subjekty, které ji vykonávají, ji realizují jako právem uloženou povinnost, a to z titulu svého postavení jako veřejnoprávních subjektů,“* uvádí Průcha (2004, str. 10). Podle něj je tedy veřejná správa výkonnou činností státu se základem ve veřejnoprávním subjektu, uskutečňovanou pomocí jeho orgánů. Svým působením se zaměřuje na chod a řízení veřejných záležitostí, a to veřejných služeb a ochrany veřejných zájmů. Autor dále rozděluje veřejnou správu na státní správu a samosprávu. Obě varianty správy mají své správní orgány, které mají postavení orgánů veřejné správy.

Peková (2009) charakterizuje veřejnou správu jako souhrn činností, které nespádají pod zákonodárství, soudnictví ani vládu, ale jsou obstarávány organizačními celky. Následně uvádí právní ukotvení veřejné správy. Ta je nemyslitelně spojena s právem Správním. Příslušné zákony vymezují povinnosti orgánů veřejné správy a jejich rozhodovací pravomoci. Povinností veřejné správy je tedy realizování politiky státu v souladu s právem.

Veřejnou správu charakterizují její funkce. Káňa (2019) rozlišuje funkci mocenskou, pomocí které může veřejná správa donucovat, zakazovat a přikazovat. Působí ve společnosti pomocí právního řádu a konání státního zřízení. Spadá pod ni centrální moc, která se dále dělí na moc výkonnou, zákonodárnou a soudní. Druhou funkcí je funkce ochranná. Orgány veřejné správ jsou svou činností v rámci ní zaměřeny na ochranu a služby jak veřejných záležitostí, tak ochranu a bezpečnost občanů, spolu s bezpečností státu. Stará se jak o vnitřní ochranu, veřejný pořádek a bezpečnost tak o vnější ochranu a bezpečnost. Podle Starlinga (2011) má veřejná správa povinnost chránit společnost před násilím a invazí jiných nezávislých společností a povinnost chránit, pokud je to možné, každého člena společnosti před nespravedlností nebo útlakem každého jiného jejího člena. Další funkcí dle Káni (2019) je organizační funkce. Ta probíhá na státní úrovni, která se člení se na menší územní celky, jako regiony, kraje, okresy a obce. Dále Instituční úrovni, která se skládá z obsahu a oboru činnosti. Organizuje správu soudů, správu katastrů, či správu obrany státu. Další zmíněnou funkcí je regulační. Ta v demokratické společnosti vytváří proces zakládající na politickém pluralismu, vzájemné komunikaci, toleranci a solidaritě. Rovněž dovoluje sdružení občanů i jejich shromažďování. Poslední funkcí jsou služby veřejnosti. Touto funkcí zajišťuje činnosti ve veřejném zájmu. Tyto služby jsou vymezeny veřejným právem a jsou jimi například pečovatelské, finanční, hospodářské aj. Těmito službami slouží VS zejména k rozvoji společnosti, jejímu hospodaření a hledání východisek k jejím problémům.

Veřejná správa je podrobena jistým hodnotám, které na ni jsou kladeny, a očekává se jejich plnění. Právě toto plnění jasně reflektuje výkonnost a úspěšnost celé veřejné správy, nebo jen její části. Pro vyhodnocení úspěšnosti jsou rozhodující zadané úkoly, jejich realizace spolu s prostředky k realizaci a konečný výsledek. Tyto výsledky mohou být hodnoceny z vícero hledisek. Mezi hlavní kritéria hodnocení veřejné správy patří transparentnost, efektivnost, hospodárnost, úspornost, účelnost a přiměřenost (Hendrych, 2014).

## 1.1 Státní správa

Touto správou se rozumí ta, kdy její výkon zajišťuje stát. Její působení je vázáno zákony, ty také vykonává a nařizuje. Samotnou správu zajišťuje buď přímo, nebo nepřímo. Příímým způsobem ji vykonává prostřednictvím orgánů či úřadů, které byly za tímto účelem vytvořeny. Na krajské úrovni se např. jedná o krajské hygienické stanice, které spadají pod Ministerstvo zdravotnictví, na okresní úrovni to mohou být okresní soudy. Na místní

úrovni je tato správa vykonávána na územích obcí, pomocí státních orgánů jako Policie ČR, nebo úřadů, konkrétně úřady práce aj. Nepřímo, tzn. jinými osobami, je státní správa vykonávána orgány obcí, nebo kraji na které svou působnost stát přenesl, uvádí Tomancová (2009).

Lochmannová (2020) dále k rozdělení státní správy přidává následující orgány. Zmiňuje dvoukomorový Parlament ČR, složen z Poslanecké sněmovny a Senátu. Dále Prezidenta republiky, který vyhlašuje volby právě do Parlamentu ČR, jmenuje a odvolává členy vlády, je vrchním velitelem ozbrojených sil atd. Dalším orgánem je Vláda, ta jako vrcholný orgán moci výkonné a politické vykonává rozhodnutí obou komor parlamentu. Ministři, kteří jsou členové vlády, jsou v čelech ministerství, které Lochmannová (2020) rovněž zmiňuje jako jeden z orgánů státní správy. Do poslední skupiny patří ostatní ústřední orgány, které mohou vydávat podzákonné předpisy v rámci zákona. Jedná se zde například o Český statistický úřad.

## 1.2 Samospráva

Tomancová (2009) vysvětluje, že samospráva na rozdíl od státní správy není řízena státem. To znamená, že si občané na daném území spravují své náležitosti samostatně a jejich rozhodnutí je zprostředkováno volenými orgány, jako je např. zastupitelstvo obce v mezích povolených Ústavou a zákony. Právě Ústava určuje dva typy samosprávy. Tou první jsou vyšší územní samosprávné celky neboli kraje. Druhým typem jsou základní územní samosprávné celky neboli obce.

Pro ustanovení a řízení samosprávy jsou v platnosti dokumenty, které zaručují právní a zákonnou legitimitu. Jedná se o následující dokumenty:

- Ústava, konkrétně hlava sedmá, čl. 99-105,
- Evropská charta místní samosprávy, Rada Evropy 1985,
- Evropská charta regionální samosprávy 1997,
- Zákon o obcích č. 128/2000 Sb., ve znění pozdějších předpisů,
- Zákon o krajích č. 129/2000 Sb., ve znění pozdějších předpisů,
- Zákon o hlavním městě Praze č. 131/2000 Sb., ve znění pozdějších předpisů,
- Zákon o úřednicích samosprávných celků č. 312/2002 Sb.

## 2 REGIONÁLNÍ POLITIKA

### 2.1 Region

Věda zabývající se Regiony, se nazývá Regionalismus. Ten má v českých zemích hlubší historické kořeny, které počaly být formovány vznikem první republiky. Je nejčastěji definován jako charakteristická vlastnost, skupinová identifikace, či loajalita. Tyto atributy jsou sdílené mezi lidmi, kteří žijí v daném území. V současnosti se regionalismus definuje mnohem komplexněji s řadou různých definic a pojmů s touto vědou souvisejících (Postránecký, 2008).

Samotný pojem Region, je tak jako pojem Veřejná správa, pro definici složitý. Tento problém je však možné překonat tím, že jej pochopíme jako komplex, který vzniká regionální diferenciací krajinné sféry. (Wokoun, 2008)

Jednoduchou definici nabízí Klapka (2019), který region definuje jako nějak propojenou část geografické sféry. Přesněji uvádí, že lze region chápat také jako „*generalizovaný více či méně ohraničený komplexní časoprostorový systém vykazující určitý typ organizační jednoty, která ho odlišuje od ostatních regionů.*“ (Klapka, 2019, str. 23).

#### 2.1.1 Základní typologie regionů

Maier (2012) rozděluje regiony dle tří typologií. První – fyzické, které jsou tvořeny územím, kde se nachází stejné, nebo alespoň podobné přírodní podmínky. Dále regiony rozděluje na administrativně správní, které mají pevně vymezené hranice. Poslední typologií jsou regiony funkční. To jsou území, které nemusí mít vymezené přesné hranice, ale spíše přechodovým rozhraním. Přesto fungují jako jeden celek. V důsledku posledního rozdělení autor uvádí, že region nemusí mít stanovenou velikost. Můžeme tak hovořit o regionu střední Evropa, nebo o jednom, či více krajů České republiky. Jedná se také i o menší regiony jako jsou mikroregiony, nebo obce s rozšířenou působností.

Wokoun (2008) regiony rozděluje na dva základní typy. Prvním typem jsou regiony homogenní. Ty se často se vyznačují stejnorodostí jejich atributů, například dva regiony mají stejnou či velmi podobnou zemědělskou činnost (pěstování brambor) nebo mají stejné pahorkatinné reliéfy. Pro vymezení homogenních regionů se sledují vazby mezi jednotlivými složkami krajinné sféry, i když v nich není uvedena podmínka jejich vazeb. Toto vymezení musí být použito na všechny zkoumané atributy stejně. Jedná se



zejména o klimatické, geomorfologické či biogeografické regiony. Druhým typem regionů jsou nehomogenní. Ty se vyznačují nestejnorodostí svých atributů, ale shodují se v některých funkcích. Dále se dělí na nodální, spádové, uzlové a funkční.

V rámci Evropské unie se pro různá porovnání mezi regiony využívá tzv. nomenklatura územních statistických jednotek – NUTS (Nomenclature of Territorial Units for Statistics). Toto rozdělení se používá jak pro znázornění statistických údajů, tak i pro zařazení jednotlivých regionů do úrovněvých skupin. Jedná se například o sledování nezaměstnanosti, pro výpočet hrubého domácího produktu regionu aj. Toto rozdělení je pro veřejnou správu zásadní, jelikož jsou hlavním atributem pro posuzování a hodnocení podpory z fondů Evropské unie (Wokoun, 2008).

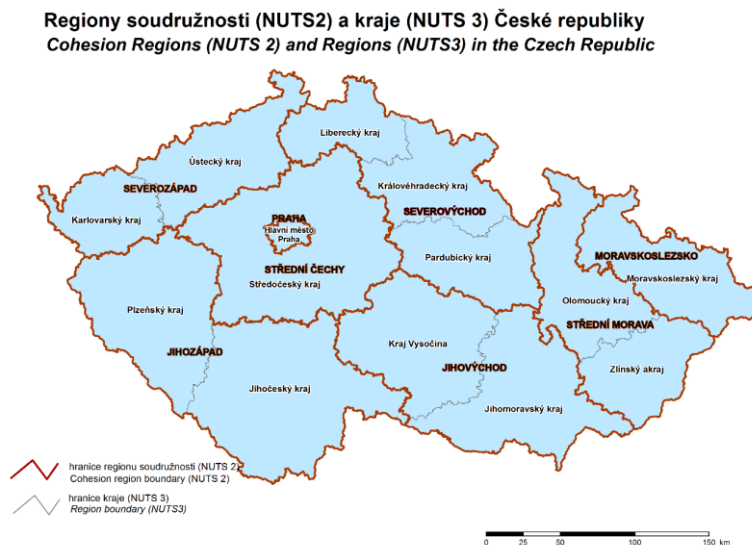
Jednotky NUTS se dělí na 3 hlavní úrovně a dvě doplňující jednotky LAU (Local Administrative Units), které značí menší regiony. Úrovně se řadí hierarchicky, dle počtu obyvatel, viz Tabulka 1.

Tabulka 1 Správní jednotky (Vlastní zpracování, 2022)

Správní jednotky	Počet obyvatel	Území v ČR
<b>NUTS 1</b>	3 000 000 – 7 000 000	Česká republika
<b>NUTS 2</b>	800 000 – 3 000 000	Regiony soudržnosti
<b>NUTS 3</b>	150 000 - 800 000	Kraje
<b>LAU 1</b>	nestanoveno	Okresy
<b>LAU 2</b>	nestanoveno	Obce

Českou republiku tedy můžeme rozdělit dle úrovně NUTS následně:

- NUTS 1 – můžeme uvést celou republiku,
- NUTS 2 – zde je ČR rozdělena do 8 regionů soudržnosti, kde spojuje jednotlivé kraje dohromady a vytváří celky, které splňují požadované kritérium počtu obyvatel, viz Obrázek 1,
- NUTS 3 – k této úrovni přiřazujeme všech 14 krajů, rovněž na obrázku (Obrázek 1),
- LAU 1 (NUTS 4) – do této úrovně spadají okresy, které se již pro rozdělení nevyžívají,
- LAU 2 (NUTS 5) – nejmenší jednotka úrovně, spadají zde všechny obce.



Obrázek 1 Regiony soudružnosti (czso.cz, 2018)

### 2.1.2 Klasifikace a rozdělení obcí

Kadeřábková s Pekovou (2012) obce klasifikují dle několika charakteristických znaků, kterými jsou:

- Vlastní území, kdy může mít jedno, nebo více katastrálních území (v rámci České republiky se zde jedná převážně o velkoměsta – Praha, Ostrava, Brno atd.)
- Občané obce, spadají do kategorie fyzických osob, kteří mají českou státní příslušnost a nahlášený trvalý pobyt v dané obci, po dovršení 18 let
- Jsou samosprávné, tzn. že si své záležitosti spravují samostatně. Jinými slovy mají samostatnou působnost
- V právních vztazích vystupují svým jménem, a ne jménem starosty/starostky obce, odpovědnost z těchto právních vztahů se rovněž nese za nimi
- Starají se o rozvoj jejich regionu, kdy se snaží zlepšit životní úroveň občanů v daném území
- Hospodaří se svým rozpočtem a majetkem dle svého uvážení

*„Všechny územní samosprávné celky jsou označovány jako obec. Některé obce mohou být označeny také jako městys, město a statutární město. Pokud právní předpisy hovoří o obci, mají tím na mysli všechny druhy obcí bez ohledu na jejich označení.“* uvádí Novotný (2017, str. 24).

Káňa (2019) rozděluje obce dle následujících vlastností. Vesnicím připisuje nízký počet obyvatel, kteří jsou převážně zaměstnaní v zemědělské sféře. Vesnice mají nízkou uliční síť a vysoký podíl zeleně. Městys popisuje jako historický titul, který může získat ta obec, která *„byla oprávněna užívat označení městys před dnem 17. května 1954, je městysem, pokud o to požádá předsedu Poslanecké sněmovny.“* (Balík, 2009, str. 21).

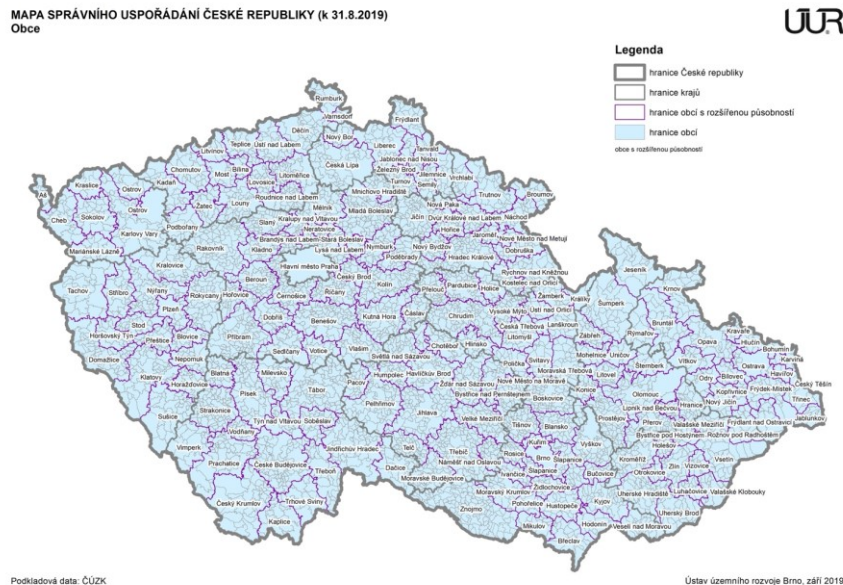
Velikostně a významově se městys řadí mezi vesnice a města pokračuje Káňa (2019). Ten dále zmiňuje charakteristické znaky měst, mezi které patří vícero katastrálních území, žije v něm nejméně 3000 obyvatel, poskytuje vzdělávací, obchodní, dopravní a kulturní služby pro širší okolí, kompaktní zástavbu s výkonem správy provozovaným skrze městský úřad v přenesené, či rozšířené působnosti. Zvláštní skupinu tvoří statutární města. Tato města jsou jako jediná vyjmenovaná v zákoně.

Statutární města mají možnost členit se na městské obvody nebo jeho části, nemusí jej však využít. Pokud ano, toto rozdělení probíhá obecně závaznou vyhláškou magistrátu města. Tyto obvody mají vlastní samosprávné orgány, na které mohou být přeneseny některé kompetence. Nemohou však nabývat vlastního majetku. To řeší svěřením majetku v rámci statutu, kde se stanoví rozsah oprávnění, jak mohou městské obvody s tímto majetkem nakládat. Statutární města disponují několika katastrálními územími, spravují je magistráty, kterým je přidělena funkce úřadu s rozšířenou působností a v čele stojícími primátory (Novotný, 2017).

Obce se dělí do tří skupin. Obce I. typu vykonávají působnost na svém katastru a starají se jen o jejich samosprávu. Druhou skupinou jsou Obce II. typu neboli obce s pověřeným obecním úřadem (POÚ). V České republice je 388 obcí s pověřeným obecním úřadem. Tyto obce jsou větší než obce typu I., co se katastru i počtu obyvatel týče. Obce s pověřeným úřadem proto, že na ně stát přenáší malou část svých pravomocí, zejména povinnost spravovat matriku a povinnosti spadající pod stavební úřad. Obce III. Typu se nazývají obce s rozšířenou působností (ORP) a jedná se převážně o bývalá okresní města. Ty vykonávají přenesenou působnost státu v největším rozsahu. Jde o vydávání osobních identifikačních

a cestovních dokladů, řidičských průkazů apod. V České republice je těchto obcí 205 a náleží pod ně právě obce I. a II. typu (Správní obvody obcí s rozšířenou působností, 2020).

Rozdělení obcí je k vidění na níže přiloženém obrázku (Obrázek 2).



Obrázek 2 Mapa správního uspořádání České republiky (portal.uur.cz, 2022)

### 2.1.3 Obecní orgány

O chod samosprávných obcí a jejich komunikaci navenek se starají svých obecních orgánů. V Ústavě a zákoně o obcích č. 128/2000 Sb., můžeme nalézt následující orgány: zastupitelstvo obce, rada obce, starosta a obecní úřad.

Prvním je zastupitelstvo obce. Jeho zasedání jsou veřejná a svolávána dle potřeby. Minimálně se však musí sejít alespoň jednou v rámci třech měsíců. Je usnášení schopné, což je podmíněnou nadpoloviční přítomností členů. Aby bylo usnesení platné, je rovněž nutná nadpoloviční většina všech členů. Jejich působnost je vymezena pouze zákonem, rozhoduje ve věcech samosprávy, pokud tato správa nebyla ze zákona svěřena zastupitelstvu vyšší samosprávné jednotky a v poli své působnosti mohou vydávat obecně závazné vyhlášky. Ústava (1992, hlava sedmá, článek 104). Hlavní povinností zastupitele je jeho aktivní účast na zasedáních zastupitelstva i dalších orgánů, jehož je členem. Dále musí plnit všechny jemu přidělené úkoly, které z orgánů obdrží a zastupovat občany obce. Následně musí věnovat pozor, aby nedošlo k možnému střetu zájmů (Zákon č. 128/2000 Sb.).

Dalším orgánem je rada obce. U obcí se samostatnou působností je rada výkonným orgánem, díky tomu nerozhoduje u oblasti přenesené působnosti. Její zasedání jsou neveřejná a konají

se dle potřeby. K usnášení schopnosti je nutná většina hlasů členů rady. Skládá se ze starosty, místostarosty či více místostarostů, pokud v obci jsou a dalšími radními, kteří jsou zvoleni zastupitelstvem z jeho členstva (Zákon č. 128/2000 Sb.).

Právě starosta je dalším obecním orgánem, který zastupuje svou obec. Je volen z řad zastupitelstva, kterému je svými činnostmi odpovědný. Pro právní náležitosti je limitován zastupitelstvem, či radou obce. Bez jejich předchozího zasedání, prodiskutování a schválení těchto náležitostí jsou rozhodnutí starosty neplatná. Tyto zasedání svolává a řídí jejich průběh. Určení ověřovatelé spolu s ním na konci zasedání podepisují zápis o běhu zasedání, obecně závazné vyhlášky nebo jiné usnesení zastupitelstva podepisuje sám, případně spolu s místostarostou. Pokud v obci není ustanoven tajemník úřadu, stává se starosta nadřízeným veškerých pracovníků obecního úřadu a přejímá tím funkci zaměstnavatele dle zvláštních předpisů (Zákon č. 128/2000 Sb.).

Důležitým orgánem je v neposlední řadě obecní úřad. Je to takový orgán obce, který zabezpečuje úkoly úředního charakteru, jak v oblasti samostatné, tak v přenesené působnosti. Člení se na odbory a oddělení a jeho hlavními personami jsou starosta, místostarosta spolu s dalšími zaměstnanci obecního úřadu, kam spadají právě i zaměstnanci z odborů a oddělení, nebo tajemník (Zákon č. 128/2000 Sb.).

Balík (2009) doplňuje výše uvedené o další orgány, které se starají o funkčnost samospráv. První z nich je již zmíněný tajemník, jehož pozice je zřizována u obcí druhého a třetího typu povinně ze Zákona o obcích (Hlava 4, díl 5, oddíl 109). Ostatní obce tuto povinnosti nemají. Tajemník je odpovědný starostovi obce za plnění svých úkolů, které mu ukládá zastupitelstvo, rada nebo samotný starosta. Zajišťuje výkon přenesené působnosti, např. vydávání stavebního povolení, dále vydává spisový, skartační a pracovní řád obecního úřadu s vnitřními směrnicemi, pokud nejsou uloženy radě nebo zvláštnímu orgánu obce. Má na starost agendu spojenou se stanovováním platů zaměstnanců obce, plní funkci zaměstnavatele vůči zaměstnancům obecního úřadu. V neposlední řadě se účastní zasedání zastupitelstev a rady s poradním hlasem. Může být členem politické strany, nesmí v ní však vykonávat žádnou mocenskou funkci.

Dalším orgánem, který je vysvětlen jsou výbory zastupitelstva. Ty jsou zřízeny právě zastupitelstvem, jako kontrolní orgány. Každé zastupitelstvo má povinnost zřídit dva výbory, a to finanční a kontrolní. Pokud v obci žije alespoň 10 % občanů cizích národností, je zastupitelstvo povinností vytvořit rovněž výbor pro národnostní menšiny. Nepovinně

zřízené výbory mohou mít na starosti oblasti, jako je kultura a sport, vnitřní správa apod. Každý výbor má svého předsedu, který je jeden ze zvolených zastupitelů. Počet členů ve výboru musí být lichý, nejméně jsou tři. Usnesení nabývá platnosti, pokud vyslovila souhlas nadpoloviční většina, zhotovuje se písemně a podepisuje jej právě předseda daného výboru. V žádném výboru nemůže jakýmkoliv způsobem figurovat starosta, místostarosta, tajemník ani účetní a jiné osoby pracující s rozpočtem obecního úřadu. Třetím orgánem zmiňovaným jsou komise rady. Ty předkládají své náměty a stanoviska právě radě, která zároveň vybírá členy do daných komis (Balík, 2009).

Posledním orgánem, kterým se autor zabývá, je správce obce. Tato funkce zcela nespadá pod označení orgán obce. Tím je jmenován Ministerstvem vnitra v případě, že se v komunálních volbách v dané obci neobjevil dostatek kandidátů pro volbu nového zastupitelstva, nebo se před volbami nepodařilo složit volební komisi, která na férový a hladký průběh voleb v obci dohlíží. K jeho jmenování dochází rovněž v případě, že zastupitelstvo dané obce nezasedne po dobu delší než šesti měsíců nebo nerespektuje výsledky referenda uskutečněného v dané obci. Lhůta šesti měsíců platí i v případě, že po tuto dobu nebyl zvolen starosta obce (Balík, 2009).

## 2.2 Hospodaření měst a obcí

Provazníková (2015) nabádá k pochopení rozpočtu územních samospráv jako jistý nástroj, který slouží k zabezpečení a financování obecní politiky, jehož hlavní podstatou je dávat do shody plánované výdaje a příjmy obce.

Proces sestavování rozpočtu připisuje Peková (2011) orgánům, které jsou s jeho tvorbou spojeny. V rámci samospráv se jedná o zastupitelstva obcí, měst či krajů. Ty nejprve sestaví návrh rozpočtu, který následně projednávají. Po schválení dohlíží a průběžně kontrolují na jeho plnění, k tomu slouží i finanční výbor obce. Na konci rozpočtového období zastupitelstvo rovněž sestavuje skutečný vývoj plnění jimi schváleného rozpočtu.

Rozpočet je dle Provazníkové (2015) jako bilance, ve které se za roční kalendářní rozpočtové období hlídá vyváženost právě příjmů a výdajů. Hospodaření obcí se charakterizuje následující rovnicí, kdy:

- $F_1$  značí skutečný stav peněžních prostředků v obecním rozpočtu na začátku roku,
- $P$  značí příjmy obce,

- $V$  značí výdaje,
- $F_2$  značí skutečný stav peněžních prostředků v obecním rozpočtu na konci roku

$$F_1 + P - V = F_2$$

Peková (2011) k výše uvedené rovnici přidává vztah, je-li  $F_2 > F_1$ , znamená to, že se vytvořila finanční rezerva, která je použitelná pro příští rozpočtové období. Pokud však nastane  $F_2 < F_1$ , je nutné použít minulé rezervy nebo jiné zdroje, převážně úvěry, které tuto roční rozpočtovou bilanci vyrovnají.

*„Rozpočet obce má stranu příjmovou, tvořenou dotacemi ze státního rozpočtu, dotacemi z krajského rozpočtu, transfery, vlastními příjmy, místními poplatky, pokutami a dalšími příjmy z vlastních zdrojů. Výdajová strana rozpočtu obce je tvořena náklady na základní školství, náklady na místní komunikace 1.-4. třídy, náklady na veřejné služby a dalšími náklady na činnosti obecního, místního významu.“* (Káňa, 2019, str. 151).

Rozpočet je podle Gregorové (2015) rozdělen na příjmovou a výdajovou část. Na příjmové straně obcí stojí různé druhy příjmů. Jedná se o daňové příjmy, které jsou nejdůležitějším zdrojem pro obce. Konkrétně to jsou příjmy, které získávají dle zákona o rozpočtovém určení daní. Dále jsou to nedaňové příjmy, které neplynou z žádného zákona. Tyto příjmy souvisí s činnostmi dané obce např. prodejem obecního majetku, sankcemi. Třetí příjmovou složkou jsou kapitálové příjmy. Ty obce získávají pro financování naplánovaných investičních záměrů, zejména se jedná o půjčky, úvěry apod. Poslední částí příjmové strany jsou přijaté dotace, které mohou být z kraje nebo státu. Obecní výdaje jsou rozlišovány na běžné výdaje, související s běžným provozem obecních úřadů, jako jsou například poplatky za správu webových stránek. Dalšími výdaji jsou kapitálové. To jsou ty výdaje, kterými obce financují jejich investiční záměry. V tom případě se jedná o nákup, novou výstavbu, či rekonstrukci domů, sportovišť, veřejného prostranství apod.

### 3 STRATEGICKÉ A ÚZEMNÍ PLÁNOVÁNÍ

Vlády na různých úrovních mají rozsáhlé pravomoci v rozhodování o rozvoji území, které spravují. Jejich úlohou je „*vytváření předpokladů koncepčního rozvoje. To je realizováno strategickým plánováním a řízením. Otázkou však zůstává, nakolik, co, jak, jakým způsobem a kdo by měl plánovat.*“ (Krbová, 2017, str. 9). Pro plnění této úlohy mají k dispozici velké množství nástrojů. Mezi současné a nejvíce využívané patří již zmíněné strategické plánování, k němuž náleží třeba územní plánování, také strategické řízení, podpora investic do vybraných oblastí a další, jak uvádí Kadeřábková (2012).

Kadeřábková (2012) uvádí, že je v České republice územní plánování spolu determinantem atraktivity spravovaných území. Rozvojové nástroje jsou spojeny s koordinací veřejných a soukromých zájmů. Jedná se především o nezbytnou regulaci právě těchto území s parametry nastavenými pro budoucí využití jejich jednotlivých ploch. Územní plánování má za cíl obcím a městům pomoci při rozvoji daných oblastí a naplňování zájmů místních obyvatel.

Jak zmiňuje Fotr (2020), strategické dokumenty by měly obsahovat jistá východiska, u kterých se plánuje požadovaný cílový stav obce, města či kraje ke konci plánovacího období s postupy vedoucími k jeho dosažení. Ten samý autor dále doporučuje pro kvalitní zpracování těchto dokumentů provést takové důležité kroky, jako je tvorba investiční studie, tvorba strategické mapy a rozpracování jednotlivých úkolů na menší, dílčí části, aby se daly postupně plnit a tím cíle v dokumentech naplnit.

Mulgan (2009) upozorňuje, že by strategie neměly dávat smysl jen na papíře. Měly by odrážet schopnost skutečných lidí a institucí jednat a být odolné vůči drsným překvapením každodenního života. Ve většině oborů existuje neuspořádaný vztah mezi formální stránkou strategií, papírovým dokumentem, a reálným projevem, který se obvykle radikálně liší. Někdy to odráží záměrné obstrukce, jindy neznalost, ale často to odráží nedostatky v samotné strategii.

#### 3.1 Využívané dokumenty

Obce, města a kraje využívají dokumenty stejného typu, jen se liší jejich názvy a oblasti zaměření. V praxi se můžeme setkat se třemi hlavními skupinami dokumentů. Tou základní jsou tak zvané zastřešující strategické dokumenty. V této oblasti můžeme nalézt rozsáhle zpracované údaje o městě, potažmo obci, a jejich rámcové cíle rozdělené do jednotlivých



oblastí. Druhou skupinou jsou konkrétní strategické dokumenty. Ty jsou tvořeny na specifické oblasti. Konkrétně se může jednat o Územní energetickou koncepci, Strategie rozvoje zeleně, Manuál chytrého města, Plán prevence kriminality, Plán odpadového hospodářství, Místní program pro zlepšení kvality ovzduší a jiné. Do třetí skupiny patří jiné typy dokumentů, jako jsou územní plány apod. (Ministerstvo pro místní rozvoj ČR, ©2022).

## 4 KOMUNIKACE VE VEŘEJNÉ SPRÁVĚ

Samotné slovo „komunikace“ pochází z latinského slova „*communicare*“ neboli „radit se s někým“, „dorozumívat se“. Může označovat i styk, souvislost, nebo spojení. Jednotná definice však neexistuje, jelikož si autoři definice tvoří dle jejich zaměření a koncového výstupu ke komunikaci (Vymětal, 2008).

Vymětal (2008) dále popisuje tři hlavní významy komunikace. Jedná se o výměnu informací mezi lidmi, dále mezi živočichy, neživými organismy dokonce i v informatice. Dalším významem je veřejné spojení. Zde udává příklady z veřejné dopravy, jako je železniční, letecká, potrubní, telekomunikační aj. Poslední význam komunikace spojuje s prostorem, který je vymezen pro spojení dopravními prostředky.

*„V kontextu veřejné správy a jejího výkonu nevystupuje pouze úřad. Velmi důležitou roli hrají i obecná informovanost občanů o činnostech, které na příslušných úřadech probíhají,“* uvádí Pomahač (2013, str. 131-132). Autor také zmiňuje problém nepřesných informací, které občané mohou o práci vykonávanou úřady mít. Jako příčiny tohoto problému uvádí nezáměr právě občanů o bližší a konkrétnější informace o chod a aktivity vybraných úřadů v systému veřejné správy a komunikační šum v externí komunikaci úřadů s občany.

Podle Káni (2019) je komunikace ve veřejné správě komunikací sociální. Jedná se o aktivitu, která slouží k předávání informací. Takto dochází k dorozumívání dvou a více lidí nebo institucí. Kromě již zmíněné výměny informací ovlivňuje chování člověka, nebo skupiny lidí a vytváří se jejím prostřednictvím mezilidské či institucionální vztahy.

Hlavním cílem lokální komunikace je dle Kadeřábkové s Pekovou (2012) zaujmout občany, zástupce soukromého i neziskového sektoru k realizování společné dohody o provádění opatření, rozvojových záměrů atd., které budou výhodné pro celou komunitu. Pokračují, že by však lokální komunikace neměla být jednostranná. Výše zmíněné skupiny by měly sdělovat úřadům své přání a přesvědčovat zástupce úřadů o jejich provedení.

### 4.1 Interní komunikace

Do interní komunikace dle Pekové (2008) spadá převážně ústní komunikace, která je spojena s gesty, artikulací, výslovností a dalšími vlastnostmi, které tuto formu doplňují. Dále přidává písemnou interní komunikaci úřadů, pomocí níž se předávají mimo jiné úkoly, dispozice a pokyny. Interní komunikaci v rámci veřejné správy je možné popsat jako komunikaci od úředníka k úředníkovi. Tuhle formu běžný občan nevidí. Jedním z hlavních důvodů je

bezpečnost, jelikož některé dokumenty obsahují citlivé, či tajné informace, se kterými může nakládat pouze odpovědná osoba.

## 4.2 Externí komunikace

Pro propojení institucí jako jsou obecní úřady s jejich audiencí, se využívají různé komunikační kanály. Ty můžeme rozdělit na poštovní, komunikační, faxové, rozhlasové, e-mailové apod. Tato komunikace s vnějším prostředím zlepšuje transparentnost VS, prezentuje její výstupy a informace, které slouží jako občanská kontrola. Zásadní je informace sdělovat pravdivě a ve správnou dobu a čas (Peková, 2008).

### 4.2.1 Přímá komunikace

Přímou komunikací se rozumí ta, která je vykonávána osobně. Dle Káni (2019) jsou v rámci externí komunikace magistrátu informace zprostředkovávány těmito formami:

- Projevy, které jsou určeny pro větší skupinu posluchačů. Autor doporučuje projev vést v rozsahu 15 minut, neboť poté po pozornost posluchačů rapidně klesá. Dále doporučuje vizuální kontakt s publikem, práci s intonací hlasu a věnování pozornosti případným dotazům.
- Dalším přímým komunikačním nástrojem je diskuse. Ty musí být řízeny moderátorem, jelikož zajistí, že reakce přítomných účastníků budou věcné a stručné. Těm je vhodné před danou diskusí nastavit časové omezení jejich vystoupení.
- Následují stížnosti, které mohou být podávány písemně či ústně a které občanům slouží jako obrana proti nevhodnému chování úředníků vůči nim. Podávají se na příslušné správní orgány, které následně tyto možné přestupky řeší.
- Petice jako forma přímé komunikace slouží především většímu počtu občanů, kteří nejsou spokojeni s aktuálním děním v obci. Jako příklad je možné uvést investiční záměr obce, díky kterému se z města vytratí část zeleně. Právě peticí mohou občané jednomyslně vyjádřit svůj odpor a tím rozhodnutí obce změnit.
- Občanům také v rámci přímé komunikace slouží i úřední hodiny. Během nich mohou přijít za zástupci úřadu a sdělit jim své připomínky k problémům, které pro ně jsou důležité a tyto problémy následně se zástupci úřadů řešit.

#### 4.2.2 Nepřímá komunikace

Nepřímá komunikace je taková, jež není vykonávána osobní formou. Nepřímou komunikaci lze dle názoru autora této práce rozdělit na dva typy. Prvním je jednostranná komunikace, kdy jsou sdílené informace obcí na takových komunikačních nástrojích, které neumožní občanovi přímo reagovat. Jedná se například o informační portály a úřední desky s tištěnými materiály. Druhým typem je oboustranná komunikace. Při ní občan na rozdíl od jednostranné může na danou informaci přímo reagovat a v nejlepším případě také dostat zpětnou reakci od zástupců dané obce.

##### 4.2.2.1 Komunikační nástroje obcí

Pro zajištění dlouhodobého a systematického styku s veřejností by si dle Hegera (2012) měly obecní úřady vytvořit komunikační strategii, která si za výsledek klade rovnováhu mezi politickým a odborným vedením daného úřadu. Tento plán tvoří část strategického plánu obce, který může případně rozvíjet a doplňovat.

Obecní úřady využívají pro komunikaci a předávání informací občanům rozdílné komunikační kanály a nástroje. Jejich popis a fungování je přiblíženo v následující části práce.

- Autor této práce rozděluje Úřední desky na dva typy. Jedná buďto o klasické listinné úřední desky (v dnešní době se však setkáváme i s elektronickými úředními deskami, na které se dokumenty netisknou, pouze nasdílí v PDF formátu) nebo internetové úřední desky, které se po nástupu digitalizace začaly užívat na internetových stránkách obcí. Dle Správního zákona 500/2004 Sb., mají obce povinnost zřídit jednu úřední desku i způsobem zajišťující dálkový přístup. Pokud se jedná o vícestránkový dokument, může se na listinných úředních deskách objevit pouze oznámení o vyhlášení. V tomto případě je možné originál dokumentu prohlédnout na příslušném obecním úřadě.
- Internetové stránky slouží obcím jako hlavní externí, většinou jednostranný, komunikační kanál. Jeho struktury jsou nejpropracovanější, co se obsahu týče. Je možné zde během pár prokliknutí nalézt informace o aktuálním dění, fotogalerie, úřední desky, kontakty na obecní úřady, historie obcí, jejich rozpočet a mnohem víc. Stránky obcí by měly zaujmout svým vzhledem co největší množství uživatelů. Je však nutné mít na paměti, že informace na nich poskytované jsou určeny především

místním obyvatelům. Právě pro jejich informovanost slouží podstránky převážně se jmenující „Život v obci“ a „Obecní úřad“, ve kterých se právě aktuální informace o dění v obci sdílí. Vhodná a přehledná struktura internetových stránek je v dnešní době očekávanou vlastností. Pokud ji stránky obcí nesplňují, občané je nenavštěvují a tím mezi nimi a úřadem může vzniknout komunikační šum. K přispění pro vyšší návštěvnost mohou obecní úřady sdílet originální a kvalitní informace, které jejich občané jistě ocení (Kusala, ©2022).

- Sociální sítě jako komunikační nástroj používá valná většina obyvatel obcí. Právě díky tomu jsou to vhodné platformy pro sdílení informací z obecních úřadů, od představitelů obce, občanům. Pro úspěch obcí na těchto komunikačních kanálech je dle Tylečka (2022) „*navázat vztah a dialog s cílovou skupinou, budovat povědomí o činnosti, ukázat a vysvětlit záměry, aktivity a výsledky,*“ Ten dále radí, jaké sociální sítě zvolit. První uvádí Facebook, který používají všechny věkové skupiny, včetně seniorů. Právě díky této diverzifikaci je vhodný komunikační nástroj pro oslovení celé škály obyvatel. Obce na něm mohou vytvářet události a zvat na ně své obyvatele, informovat o dění v obci, vytvářet ankety a psát různé příspěvky o dalších činnostech úřadů. Pro oslovení mladší věkové skupiny navrhuje obcím používat sociální síť Instagram. Pomocí ní se však na rozdíl od Facebooku nedají vytvářet události ani psát dlouhé příspěvky, ale pouze vizuální obsah jako jsou videa, či fotografie z událostí konaných obcí. Dále zmiňuje platformu LinkedIn, která si k obcím ještě svou cestu nenašla, neboť je využívána zejména pro hledání pracovních pozic. Podobně funguje sociální síť Twitter, který některé obce již používají. Jde o platformu sdílení limitovaného textu, který může obsahovat maximálně 280 znaků. Sám Twitter radí jak jeho příspěvky, co se obsahové a vizuální stránky týče, koncipovat. Jeho uživatelům doporučuje psát informace v kratší podobě textu, užívat GIFy, videa a obrázky. Dále nabádá k užívání anket, kladení otázek pro svou audienci, na její odpovědi odpovídat a využívat funkci sdílení, retweet (What to Tweet, ©2022).

Losekoot a Vyhnánková (2019) se pro úspěch na sociálních sítích doporučují držet několika principů. Podle nich je důležité přizpůsobit obsah svému publiku. Měl by být krátký a výstižný s jasným cílem. Komunikaci prostřednictvím sociálních sítí dále doporučují vést zábavněji a zajímavěji než administrativní, úřadovou formou, typickou pro obecní úřady. Další možností pro úspěch na sociálních sítích je

vybudování komunity, která o město pečuje a má jej ráda. Zmiňují rovněž, že vysoký počet sledujících nemusí být cesta k úspěchu. Jde převážně o ty sledující, kteří se aktivně zapojují, díky nimž se sdělení dostává dál. Důležité je také diverzifikovat obsah zpráv na různé platformy. Autorky doporučují nesdílet stejný obsah na všechny sítě. V tomto ohledu doplňují výše zmíněné – na Facebook sdílet textové příspěvky, na Instagram ty vizuální.

- Místní nebo také obecní rozhlas se stále využívají jako jeden z externích komunikačních nástrojů měst a obcí. Jejich výhodou je snadná a rychlá obsluhovatelost spolu s relativně velkou rychlostí šíření informací mezi větší skupinu lidí. Díky vývoji moderní technologie je možné kombinovat rozdílné systémy rozhlasu. K rozhlasům staršího, kabelového typu je možné dobudovat systém nekabelový tak, aby hlášení pokrylo celou obec a nevznikala tak „hluchá“ místa (Obecní rozhlas, ©1992 – 2013).
- Zpravodaje jsou dalším komunikačním nástrojem, který obce pořizují na vlastní náklady. Pokud na jeho tvorbu nemají finance pomocí agentur, jsou jeho tvůrci zejména tiskoví mluvčí, či jiní úředníci obecních úřadů, často i zastupitelé a samotní starostové. Tito autoři zpravidla nejsou profesionálové, za to mají k danému místu, lidem či řešené problematice blízký vztah. Zpravodaje jsou atypickými novinami, jelikož jsou zaměřeny pro relativně malé, ohraničené regiony. Mají nižší četnost vydávání než u běžných novin a jejich grafická úprava a publikovaný obsah se různí podle preferencí jednotlivých úřadů. Díky zavádění moderních trendů ve veřejné správě se některé obce rozhodly vydávat na svých webových stránkách i online zpravodaje. Jedná se především o soubory typu PDF, které si občan může stáhnout do svého mobilního zařízení či počítače (Černá, ©2022).
- S přechodem na moderní komunikační nástroje obce začaly využívat i mobilní aplikace, přes které s občany mohou komunikovat pomocí chytrých zařízení, zejména mobilních telefonů a tabletů. Tyto aplikace se propojí přímo s webovou stránkou obce, tím pádem se všechny příspěvky automaticky převedou přímo do chytrých zařízení, ve kterých má občan aplikaci nainstalovanou. Díky tomu se snižuje administrativní zátěž úředníků a zvyšuje se tím rychlost předávání aktualit o dění v obci, pozvánek na různé akce, dokumentů a vyvěšené písemnosti z úřední

desky, rovněž fotografií a formulářů jako například formulář k hlášení závad (Mobilní aplikace – v obraze, ©2022).

### 4.3 Informace ve veřejné správě

*„Zveřejňováním dokumentů ve veřejném prostoru dochází k řízené decentralizaci informací, kterou může mít úřad jako provozovatel vlastních specifických médií pod kontrolou. Na menších obecních úřadech se komunikace mezi občany a představiteli obce odehrává ve zcela jiném kontextu, užší fyzický kontakt s politiky je lidmi běžně využíván a patří většinou k místním zvyklostem.“ (Heger, 2012, str. 479).* Autor dále zmiňuje rozdíl mezi komunikací úřadů, které mají rozdílné funkce. Rozdílná bude komunikace obecního úřadu a úřadu např. katastrálního, pracovního a finančního.

Ve veřejné správě sdíleny informace dvojího druhu. První z nich jsou povinně zveřejňované informace. Jedná se o informace, které má obecní úřad povinnost uveřejnit, to se týká zveřejnění na úředních deskách, dále na webových stránkách, dle platných zákonů a vyhlášek. (Zákon č. 106/1999 Sb.)

Dle autora této práce dále mohou být zveřejňovány informace, u kterých žádná povinnost není. Nejsou tedy dány žádným zákonem ani vyhláškou. Jsou podávány méně formálním jazykem a jedná se zejména o sdílení informací (kulturní, sportovní události, sběry nebezpečného odpady atd.) prostřednictvím sociálních sítí, webových stránek, rozhlasu, zpravodaje apod. Záleží pouze na chodu konkrétního obecního úřadu, zdali nechá úroveň komunikace na povinné úrovni, nebo vytvoří příjemnější prostředí pro sdílení informací, které může přiblížit jeho fungování méně administrativní formou komunikace.

Jak již bylo zmíněno, Hendrych (2014) mezi kritéria hodnotící veřejnou správu zahrnul její efektivnost, úspornost, účelnost a přiměřenost. Některá tato kritéria je možno použít i na komunikaci ve veřejné správě. Co se sdílení informací týče, obecní úřady si musí zvolit jimi dostačující váhu těchto kritérií a cílů, kterých se následně snaží dosáhnout. Efektivní a účelné sdělení mohou být takové, že se dané informace podaří rozšířit, v menší obci řádově mezi desítky občanů, ve větších městech mezi stovky až tisíce, s jejich následnou reakcí na toto sdělení. Otevřenou, systematickou a pravidelnou komunikací, je nutné dodržovat bez ohledu na velikost obce, je ovšem jasné, že ty větší mají zpravidla více informací ke sdělení než ty menší. Engels a Monier (2020) přidávají ke komunikaci i kritérium transparentnosti. Podle nich na ni má výrazný vliv digitalizace a internet. Dostupnost dat

a informací v digitální podobě poskytuje základ pro transparentní společnost, kterou tvoří uživatelé, co se chtějí a také stávají transparentnějšími. Právě díky jejich snažení se celá komunikace, nejen v internetovém prostředí, stává transparentnější.



## 5 SHRUTÍ TEORETICKÉ ČÁSTI

Komunikaci a veřejnou správu používá každý, lidé by se bez nich neobešli. Komunikace ve veřejné správě je však záludná. Musí být uzpůsobena široké škále lidí, kteří by informacím z ní plynoucí měli porozumět. Současná podoba externí komunikace a jejích nástrojů nabírá v posledních letech na významu. Značný vliv na to má probíhající digitalizace nejen veřejné správy, ale celého světa. Moderní nebo klasické komunikační nástroje využívané pro přenos informací ve veřejné správě jsou popsány v teoretické části bakalářské práce.

Teoretická část je zaměřena na přiblížení veřejné správy a její rozdělení. Dále se věnuje regionální politice, základní typologii a klasifikací obcí. S obcemi souvisí i jejich hospodaření, které je v teoretické části rovněž přiblíženo. Východiskem je zde komunikace, konkrétně ve veřejné správě. Ta má dvě strany mince, interní a externí. V rámci bakalářské práce je kladen důraz na externí formu komunikace.

V praktické části této práce jsou hledány odpovědi na předem stanovené výzkumné otázky, které byly formulovány na základě zpracování teoretických východisek. Tyto výzkumné otázky jsou následující:

*VO1: Jakým způsobem využívá magistrát elektronické externí komunikační nástroje (např. webové stránky, sociální sítě, e-mailing)?*

*VO2: Jakým způsobem využívá magistrát ne-elektronické externí komunikační nástroje (např. úřední desky, veřejná zasedání, debaty s představiteli magistrátu, zpravodaj)?*

*VO3: Jakým způsobem alokujete finanční prostředky rozpočtu k používání externích nástrojů komunikace?*

*VO4: V jaké míře jsou občané spokojeni s externí komunikací magistrátu Prostějova?*

*VO5: V jaké míře využívají občané Prostějova jednotlivé komunikační nástroje magistrátu?*

Pro zodpovězení stanovených výzkumných otázek je využit kvalitativní výzkum prostřednictvím polostrukturovaného rozhovoru se zástupcem magistrátu města Prostějov a analýzou externích komunikačních nástrojů magistrátu.

## **II. PRAKTICKÁ ČÁST**

## 6 CHARAKTERISTIKA ANALYZOVANÉHO MĚSTA

Statutární město Prostějov je největším městem Prostějovského regionu ležící uprostřed Moravy v nadmořské výšce 225 metrů nad mořem. Přesněji v horní části Hornomoravského úvalu, nacházející se východně od Drahanské vrchoviny, v rovině nazývané Haná. Prostějovem protékají dvě říčky, Hloučela a Romže, které se východně od města stékají. Historie sahá až do 13 století, kdy se o tomto městě datuje první písemná zmínka, konkrétně v roce 1201. Město Prostějov má i 6 dalších částí, které mají vlastní osadní výbory. Jsou jimi Čechovice, Čechůvky, Domamyslice, Krasice, Vrahovice a Žešov (O městě, ©2000 - 2022).

Co se průmyslových odvětví týče, zaujímal Prostějov prioritní postavení v tom oděvním a textilním. V současnosti zde působí jen několik malých oděvnických firem, avšak i jedna větší japonská textilní továrna. Z dalších průmyslových odvětví je v tomto městě i strojírenství, stavebnictví, výroba lihovin, sportovní galanterie a zpracování kovů. Pro nové zájemce a investory město vybudovalo průmyslovou zónu, kompletně vybavenou inženýrskými sítěmi a komunikací. Její největší výhodou je dobré dopravní napojení na dálnici D1 z Vyškova do Prahy a dostupnost levné a kvalitní pracovní síly (Podnikatel, ©2000 – 2022).

Na obrázcích (Obrázek 3, Obrázek 4) je k vidění vlajka města Prostějov spolu s městským znakem.



Obrázek 3 Vlajka města  
(prostejov.eu, ©2000 – 2022)

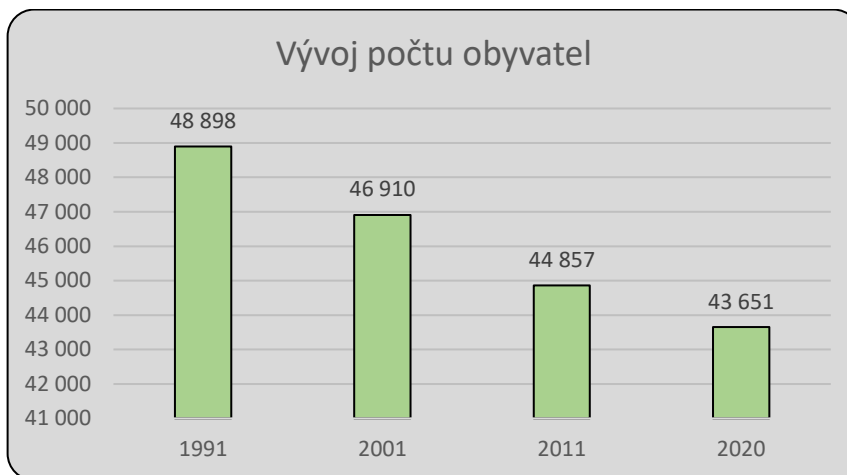


Obrázek 4 Městský znak  
(prostejov.eu, ©2000 – 2022)

### Obyvatelstvo

Na následujícím obrázku (Obrázek 5), je možné vidět vývoj počtu obyvatel Statutárního města Prostějov ve vybraných letech. Z provedené analýzy plyne značný pokles obyvatel města. Z dat ČSÚ plyne, že ve městě v roce 2020 žilo 43 651 obyvatel. V rámci celého zvoleného období je jasně viditelný trend poklesu počtu obyvatel ve městě. Důvodem jsou

vystěhovavší se osoby, převážně mladí lidé do větších měst kvůli vzdělání, také kvůli lepším pracovním i životním příležitostem. Dále je tento trend zapříčiněný nízkou porodností než úmrtností.



Obrázek 5 Vývoj počtu obyvatel Prostějova (Vlastní zpracování dle czso.cz, 2022)

Pro analýzu věkové struktury vycházíme z let 2015, 2018 a 2022. Přehled těchto údajů se nachází v níže přiložené tabulce (Tabulka 2). Díky dostupným datům z ČSÚ lze konstatovat, že k datu 1. 1. 2022 žilo ve městě celkem 43 055 obyvatel, z toho 52,88 % ženské a 47,12 % mužské populace. Od roku 2015 se genderové vyvážení lehce změnilo. Ženská populace byla v tomto zastoupena 53,15 %, mužská 46,85 %.

Tabulka 2 Srovnání věkové struktury obyvatel (Vlastní zpracování dle ČSÚ, 2022)

Rok	Muži	Ženy	Počet obyvatel celkem	Průměrný věk
2015	20 659	23 435	44 094	42,9
2018	20 490	23 308	43 798	43,4
2022	20 289	22 766	43 055	44,4

## 6.1 Správa města

V čele statutárního města stojí primátor. Za jeho zády stojí náměstci primátora, kterých je v Prostějově pět. Jelikož se jedná o obec s rozšířenou působností, nachází se na magistrátu i tajemník obce. Město spravují jeho zastupitelé, kterých je v současné době 35 zastupujících devět politických uskupení. Zastupitelstvo zřídilo finanční a kontrolní výbor spolu s komisí pro regeneraci městské památkové zóny. Dalším orgánem samosprávy je rada obce, ve které je 11 členů včetně primátora a všech náměstků zvolených ze zastupitelstva. Tu podporuje čtrnáct jí vytvořených komisí, kterými jsou komise sportovní, výstavby, školská, životního

prostředí, sociální a zdravotní, bytová, Prostějov Zdravé město a místní Agenda 21, místopisná, dále komise pro dopravu, kulturu, cestovní ruch a podporu podnikání, bezpečnost a prevenci kriminality, nákup uměleckých děl a IT a Smart city. Další, o chod vedení města starající se, jsou odbory. Mezi ně patří odbory školství kultury a sportu, finanční, kancelář primátora, vnitřní správy, rozvoje a investic, občanských záležitostí, sociálních věcí, územního plánování a památkové péče, správy a údržby majetku města, dopravy, dotací a veřejných zakázek, životního prostředí, obecní živnostenský úřad, informačních technologií, oddělení DUHA Kulturní klub u hradeb, stavební úřad a interní auditor (Kontakty, ©2000 – 2022).

Díky statusu obce s pověřeným obecním úřadem i rozšířenou působností je ve městě několik úřadů, které svým působením zastupují stát. Jedná se o úřady práce, finanční, katastrální, matriční, stavební a živnostenské. Dále zde můžeme nalézt státní zastupitelství, okresní soud i správu sociálního zabezpečení a v neposlední řadě hygienickou stanici.

V následující tabulce (Tabulka 3) se nachází přehled souhrnných informací statutárního města Prostějov.

Tabulka 3 Souhrnné informace města Prostějov (Vlastní zpracování dle risy.cz, 2022)

Souhrnné informace	
Typ sídla:	Statutární město
ZUJ (kód obce):	589250
NUTS5:	CZ0713589250
LAU 1 (NUTS 4):	CZ0713 - okres Prostějov
NUTS3:	CZ071 - Olomoucký kraj
NUTS2:	CZ07 - Střední Morava
Obec s pověřeným obecním úřadem:	Prostějov
Obec s rozšířenou působností:	SO ORP Prostějov
Katastrální plocha (ha):	3904

### Správa města zaměřující se na externí komunikaci:

Ve městě Prostějov neexistuje odbor, nebo komise, která se věnuje přímo externí komunikaci. Přestože se všechny odbory částečně s externí, jak přímou i nepřímou, komunikací setkávají, nejdůležitějšími aktéry magistrátu v této roli působnosti jsou zaměstnanci z odboru kanceláře primátora, zejména referenti mediální komunikace, informačních služeb a vedoucí oddělení vnějších vztahů. Dalším odborem, který je spojen

s komunikací, je odbor informačních technologií. Odborem, který na komunikaci, její formu a způsob může mít vliv je finanční. Ten má na starosti přípravu rozpočtu, ve kterém stanovuje míru financování nejen magistrátu. Pokud je vyhrazená částka pro externí komunikaci nízká, odpovídá tomu i její stav. Dalším, ne však příliš v komunikaci dominantním odborem je odbor rozvoje a investic. Jak název napovídá, řeší přípravu a realizaci projektů a investic města. Daný odbor může připravit projekty na zefektivnění externí komunikace magistrátu (Kontakty, ©2000 – 2022).

## 6.2 Základní strategické a územní dokumenty

Základním dokumentem pro město je Strategický plán rozvoje města Prostějova 2011, který v jeho období sloužil ke stanovení cílů a priorit města. Je sestaven z charakteristiky města, jeho SWOT analýzy, strategické vize, návrhové a realizační části tohoto strategického plánu. Dokument byl zpracován Agenturou pro regionální rozvoj, a. s., pro období 2011 – 2020. V současné době se již připravují podklady pro tvorbu nového strategického dokumentu, jehož hlavní témata budou životní prostředí, společenská oblast zaměřující se na volnočasové aktivity, podpora lokální ekonomiky a mobilita. S jeho výstupem bude zveřejněn i Plán udržitelné městské mobility města Prostějova a Adaptační strategie (Strategický plán rozvoje města Prostějova 2011, ©2000 - 2022).

Dalším dokumentem, kterým se město řídí je Územní energetická koncepce statutárního města Prostějova 2013 – 2033. Tento dokument je zaměřen na energetiku města. Pojednává o energetických společnostech, zhodnocuje současný stav energetiky a životního prostředí ve městě, analyzuje úrovně ceny tepla, stanovuje priority a cíle energetického hospodářství a další (Územní energetická koncepce statutárního města Prostějova 2013 - 2033, ©2000 – 2022).

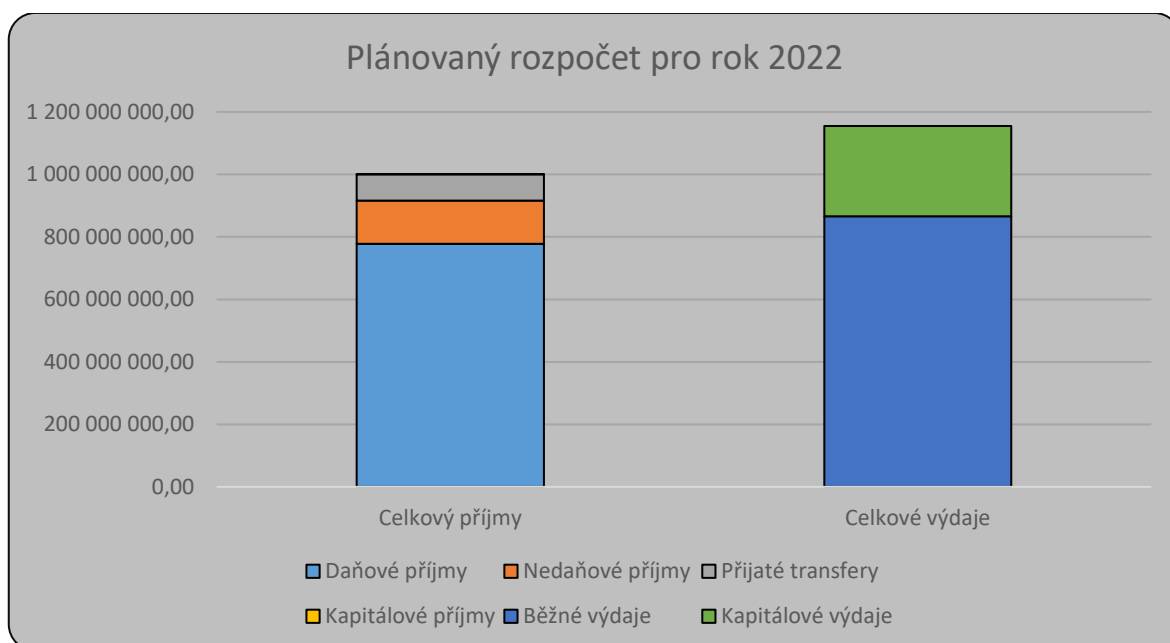
Třetím a posledním dokumentem je Smart Prostějov / Manuál chytrého města. Pomocí tohoto dokumentu se snaží magistrát o zapojení více moderních technologií pro lepší žití obyvatel v tomto městě. Jsou v něm zpracovány místní témata, která jsou vzájemně provázaná. K jejich plnění je stanoveno několik úkolů a cílů pro další období. Aktuálně se řeší oblasti například elektromobility a alternativních pohonů a zelené výstavby (více zelených ploch parků) (Smart Prostějov / Manuál chytrého města, ©2000 – 2022).

Městu samozřejmě nechybí Územní plán, bez kterého by nemohla spravovat inženýrské sítě, veškeré pozemní komunikace ani plánovat výstavbu nových budov. Občané mohou nalézt i online interaktivní Územní plán na internetových stránkách obce.

Magistrát města nemá vypracovaný žádný dokument týkající se komunikační strategie. Je také nutno podotknout, že se ani v jednom výše zmíněných dokumentech komunikace s veřejností neobjevuje.

### 6.3 Hospodaření města

Z dostupných dat na portálu Monitor státní poklady byl pro letošní rok schválen schodkový rozpočet s celkovými příjmy 1 000 899 tis. Kč a celkovými výdaji 1 154 531 tis. Kč. Tento příjem je tvořen 77,72 % daňovými příjmy, 13,78 % nedaňovými příjmy, 8,40 % přijatými transfery, vůbec nejméně kapitálovými příjmy a to 0,10 %. Celkové výdaje jsou tvořeny ze 74,96 % běžnými výdaji a zbylých 25,04 % zastupují kapitálové výdaje, viz níže přiložený obrázek (Obrázek 6).



Obrázek 6 Plánovaný rozpočet města Prostějov (Vlastní zpracování dle monitor.statnipokladna.cz, 2022)

Občané se mají možnost na webových stránkách magistrátu proklikat až k rozklikávacímu rozpočtu, který je denně aktualizován. Jeho cílem je přiblížit o vývoji rozpočtu a toků peněz magistrátu. Občan si hned po vstupu může zvolit požadovaný rok a členění rozpočtu na různé příjmy i výdaje. Příjmy jsou rozdělené dle druhového třídění, výdaje podle odvětvového třídění rozpočtové skladby. Pro zvýšení transparentnosti rozpočtu si občané mohou rozčlenit

příjmy a výdaje do prvotních dokladů. Tím je možné zjistit, z jakých faktur, platebních poukazů, účetních dokladů jsou položky rozpočtu tvořeny a rozčleněny dle příslušných odborů. Díky záložce Pohledy, které jsou roztržiděné příjmy a výdaje v závislosti na položce rozpočtové skladby (POL), paragrafu a oddílu rozpočtové skladby, účelovému znaku dle číselníku vydaným MF ČR, rozpočtových kapitolách podle odborů magistrátu, organizační jednotce a vybrané položce mohou občané vyhledávat, kdy je nutné zadat buďto IČ, nebo přímo název subjektu, jednotlivé doklady se členěním dle kapitol rozpočtu a rozpočtové skladby. Vybrané údaje se sčítají a tím dávají občanům jasný finanční přehled nimi navolených oblastí (Rozklikávací rozpočet, ©2000 - 2022).



## 7 ANALÝZA SOUČASNÉ KOMUNIKACE MĚSTA PROSTĚJOV

Analýza a sběr dat probíhala třemi způsoby. Nejprve byly zanalyzovány vybrané komunikační nástroje. Následně byl proveden polostrukturovaný rozhovor se zástupcem magistrátu. Na základě jeho odpovědí bylo rovněž vytvořeno dotazníkové šetření tázající se obyvatel města na jejich pohled a zhodnocení externí komunikace Prostějova.

### 7.1 Analýza vybraných druhů komunikačních nástrojů

Hodnocení komunikačních nástrojů bylo provedeno analýzou sociálních sítí, internetových stránek, úřední desky, městským zpravodajem a dalšími druhy komunikačních nástrojů.

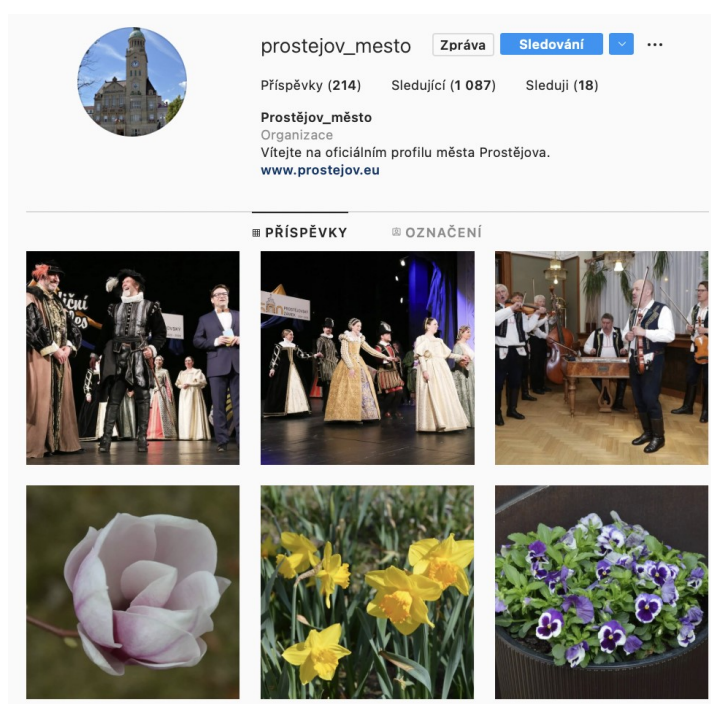
#### 7.1.1 Sociální síť

Magistrát města Prostějova využívá několik sociálních sítí. Hlavním sdělovacím kanálem je Facebook. Zde má město vytvořené dvě stránky. Jedna z těchto stránek nese název „Statutární město Prostějov“, která byla vytvořena 25. července 2016, k 17. 5. 2022 s počtem 4 324 lidí kterým se to líbí, 4 699 tuto stránku sleduje. Na úvodní straně je možné vidět údaje o této stránce. Je poznačeno, že se jedná o stránku zaměřující se na Veřejné služby a služby státní správy (jiné označení pro tuto oblast Facebook nenabízí). Dále jsou vypsány všechny údaje, které facebookový popis stránky umožňuje. Těmi je odkaz na internetové stránky města, kontaktní telefonní číslo na magistrát a doba otevíracích hodin. Možnost prokliknutí na instagramový profil zde však chybí. Magistrát také v popisu stránky uvádí, jaké informace prostřednictvím této stránky sdílí. Dále nabádá občany o slušnost na této sociální síti, zejména při diskusi. Veškeré rasistické, xenofobní a vulgární příspěvky budou dle popisku administrativní pracovníci mazat. Občané mají možnost skrze Facebook psát recenze a dávat hvězdičky, které jsou následně viditelné vedle názvů stránek. Statutární město Prostějov obdrželo 14 recenzí od doby vzniku, s průměrem zadaných hvězdiček 3,6. Negativní ohlasy občanů však byly mířeny přímo na vedení města, ne na komunikaci prostřednictvím této sítě. Příspěvky města jsou vydávány v závislosti na aktuálním dění. Někdy je zveřejněno více příspěvků v krátkém časovém intervalu, někdy jeden denně, někdy žádný. Na aktuálním dění a typu informace taky závisí podoba textu v příspěvku. Stránka poskytuje k vidění texty dlouhého, ale i krátkého rázu. Zpravidla však nejsou barevné, ani ničím poutavé.

Na Instagramových účtech je také jako na Facebooku možné vyplnit popisek účtu. Profil magistrátu Prostějova @prostejov\_mesto, vítá uživatele na svém účtu, pod ním má vypsány proklik na internetové stránky. K 17. 5. 2022 bylo na hlavní zdi zveřejněno 214 příspěvků,

viz příložený obrázek (Obrázek 7). Navzdory tomu, že Instagram nabízí možnost doprovodných informací k fotografiím jako jsou popisky fotek, lokaci daného místa a případného označení aktérů na fotce např. jiné městské instituce, budovy, město této možnosti moc nevyužívá. Fotky na tomto profilu nejsou přidávány pravidelně, ale podle jednotlivých událostí. Tím je uzpůsobeno, že se příspěvky nepřidávají pravidelně, rozmezí mezi příspěvky se někdy pohybuje i mezi dvěma měsíci.

Další stránkou vytvořenou 13. prosince 2021, kterou magistrát na Facebooku využívá, je

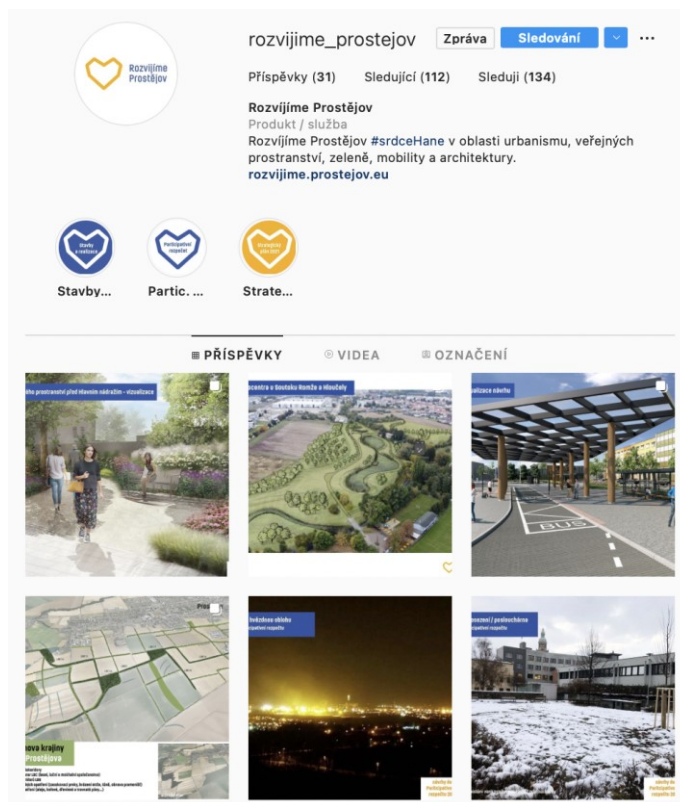


Obrázek 7 Instagramový profil města Prostějov  
(instagram.com, 2022)

„Rozvíjíme Prostějov“. K 17. 5. 2022 se tato stránka líbí 367 lidem a 460 ji sleduje. Její účel je přiblížit občanům participativní rozpočet, strategické plány, Plán udržitelné městské mobility, Adaptační strategie a další koncepční a rozvojové plány. Tato stránka má vyplněný popis od internetových stránek, čím se zabývá spolu s proklikem na instagramový profil.

Rozvíjíme Prostějov se nachází také na Instagramu se jménem @rozvijime\_prostejov. Tato stránka ve svém popisku uvádí svůj název, k čemu tato stránka slouží, rovněž poskytuje odkaz na svou internetovou stránku. Sledujících uživatelů ke dni 17. 5. 2022 činil 122, počet přidávaných příspěvků byl 31, viz příložený obrázek (Obrázek 8). Příspěvky jsou přidávány na základě vytvořených projektů, které se pomocí této stránky magistrát snaží svým občanům přiblížit. Tím se jeví i popisky jednotlivých příspěvků, jelikož jsou barevné,

zajímavé a poutavé. Přiblížení polohy míst projektů v popisku zde však také, jako u předchozího instagramového profilu, chybí.



Obrázek 8 Instagramový profil Rozvíjíme Prostějov (instagram.com, 2022)

### 7.1.2 Internetové stránky

Internetové stránky nesoucí barvy města přivítají návštěvníky velkým panelem, kde je možné kliknutím přejít na pět vybraných témat. Obvykle se zde ukazují nejaktuálnější informace o dění ve městě jako jsou události nebo dopravní situace. K vidění je rovněž proklik na Videoportál PV TV, Televizní zpravodajství, nebo možnost účasti v participativním rozpočtu. Pod tímto panelem je menu, které odkazuje na podstránku Občana. V této sekci návštěvník webu získá informace o magistrátu města. Například jsou zde k nalezení úřední hodiny a rozmístění pracovišť. Občan se taktéž může rovnou objednat pomocí pár rychlých kliknutí k obslužení na jednotlivých odborech. Termíny pro objednání jsou zpřístupněny na 90 dní dopředu, díky tomu si občané mohou zvolit den i čas, který jim pro vyřízení dokumentů nejvíce vyhovuje. Další podstránkou v tomto menu je Samospráva. Po kliknutí na tuto kolonku si návštěvník dokáže zjistit jména vedení města, zastupitelů, radních, kdy zasedají osadní výbory, dále hospodaření města a transparentní radnici.

V transparentní radnici si mohou občané otevřít rozklikávací rozpočet, o kterém je psáno v kapitole 6.3. Vedle Samosprávy je sekce Podnikatel. Tato sekce slouží pro ty, kteří se zajímají o Strategické dokumenty, průmyslové zóny, veřejné zakázky a všeobecné informace pro podnikatele. Poslední sekcí v tomto oddíle je Volný čas. V této podstránce je možné shlédnout veškeré sportovní aktivity, které ve městě probíhají, taktéž kulturní události, turistické služby a další.

Pod tímto menu se nachází poslední čtyři vyvěšené aktuality, dále je možné zobrazit aktuality z oblasti Magistrátu, Samosprávy, Kultury a sportu a Ostatních institucí. Kalendář akcí, kde jsou poznačeny datumy i časy těchto událostí, je hned pod těmito aktualitami s další nabídkou kategorií, viz příložený obrázek (Obrázek 9). Níže se nachází další menu, s deseti rozklikávacími okny, která jsou k vidění na obrázku (Obrázek 9). Tato okýnka dokáží značně urychlit orientaci na internetových stránkách, a tedy tím občanům ulehčit cestu k jimi hledaným dokumentům.

**KALENDÁŘ AKCÍ** + Všechny akce

Všechny kategorie | pro všechny | pro mládež | pro střední generaci | pro děti | pro seniory

19.5.2022   15:00	Poradna SOS
19.5.2022   17:15	Virtuální realita
19.5.2022   19:00	Setkání s přáteli
20.5.2022   16:30	Muzejní noc na Hvězdárně
20.5.2022   18:00	Pernštejská noc
20.5.2022   19:00	Prostějovské dny hudby 2022
20.5.2022   19:00	Jubilejní večer nejen s operetou
21.5.2022 až 22.5.2022	Olomoucký fortel aneb hanácké kování

Květen 2022

PO	ÚT	ST	ČT	PÁ	SO	NE
						1
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	29
30	31					

Portál občana | Objednávání na úřad | Webkamera | Mapový portál | Požadavky občanů

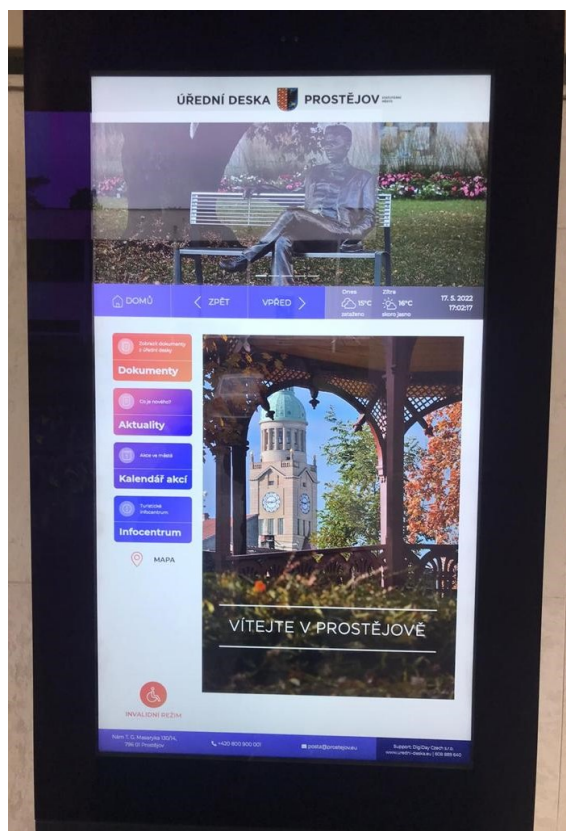
Smart Prostějov | Přenosy ze zastupitelstva | Virtuální prohlídka | Formuláře a tiskopisy | Strategické dokumenty

Obrázek 9 Titulní strana internetových stránek (prostejov.eu, 2022)

Další internetovou stránkou, kterou magistrát využívá je [rozvijime.prostejov.eu](http://rozvijime.prostejov.eu). Pomocí ní přibližuje svým občanům všechny projekty, které jsou v plánu nebo se již uskutečnily. Na stránce si občan může rozkliknout i kolonku participativního rozpočtu, do kterého se může svým hlasováním či podáním návrhu na projekt zapojit. Současnou prioritou tohoto portálu je přiblížit občanům Strategický dokument, který magistrát chystá. O něm se právě v záložce „Priorita“ píše a také je zde vysvětleno, proč byl vznik tohoto dokumentu důležitý tak, aby jej občané pochopili. V aktualitách jsou k vidění projekty, které magistrát zrealizoval. Poslední záložkou jsou Akce, zde jsou pozvánky na události konané magistrátem.

### 7.1.3 Úřední deska

Magistrát Prostějova vyměnil klasickou listinnou úřední desku dne 1. 4. 2021 za elektronickou (Obrázek 10). V ní občané naleznou všechny písemnosti, které by se normálně musely tisknout a následně vyvěšovat ručně. Nyní úředníci magistrátu jen nahrají potřebné dokumenty bez omezeného počtu stran na internetové stránky, přes které se automaticky do úřední desky nahrají. Výhodou této desky je rovněž velmi vysoká čitelnost ve srovnání s klasickou papírovou deskou během jakéhokoliv počasí. Písemnosti jsou v elektronické



Obrázek 10 Elektronická úřední deska  
(Vlastní zpracování)



desce uspořádané podle kategorií. První kategorií jsou Dokumenty. Zde se nachází všechny veřejné vyhlášky, dokumenty o rozpočtu, stavebním řízení a další. Tyto dokumenty obsahují QR kódy k naskenování mobilním telefonem. Díky tomu si občané mohou požadované dokumenty okamžitě zobrazit přes jejich zařízení.

Druhou kategorií jsou Aktuality, které se aktualizují po přidání příspěvku úředníky na internetové stránky. Sdělení v oblasti Kalendáři akcí a Infocentru jsou shodné jako ty, které jsou k zobrazení na oficiálních internetových stránkách magistrátu.

#### 7.1.4 Městský zpravodaj

Konkrétní název městského zpravodaje jsou „Prostějovské radniční listy“. Toto měsíční periodikum je distribuováno občanům zdarma. Termíny vydávání jsou pravidelně v posledním týdnu každého měsíce. Zpravodaj obsahuje různé typy informací, jeho délka však nikdy nepřesáhne více, než 40 stran. Na titulní straně se vždy nachází tři vybraná témata, která jsou v textu dále popsána (Obrázek 11). Občané v něm mohou nalézt místní tematiku, seřazenou od Sloupečku primátora, přes dokončené či plánované investice, informace z Městské knihovny, kina Metra 70, Městského divadla, po slovo opozičních

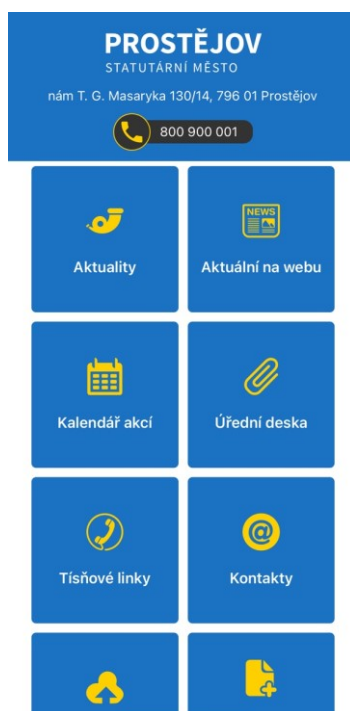


Obrázek 11 Titulní strana  
Prostějovských radničních listů  
(prostejov.eu, 2022)

zastupitelů a mnoho dalšího. V tomto periodiku nechybí ani nabídky pracovních pozic od lokálních firem a spoustu dalších reklam. Podle kategorie, do které sdělení patří je v záhlaví znázorněna jeho barva.

### 7.1.5 Další druhy komunikačních nástrojů

Mobilní aplikace je jedním z dalších komunikačních nástrojů, který magistrát využívá. Obsahuje veškerá sdělení, která jsou zveřejněná na internetových stránkách. Hned při otevření aplikace je zobrazen hlavní panel (Obrázek 12), na kterém je kromě adresy a kontaktního čísla zobrazeno několik polí, podle druhu informace. Aplikace graficky zpracovaná dle barev města je přehledná, intuitivní a velmi lehká na ovládání. Občané se tak během pár kliknutí mohou přenést z Aktualit, kde je možné vidět aktuality za poslední týden, ke všem kontaktním údajům zástupců magistrátu, včetně odborů, přes Tísňovou linku až do Mapového portálu, kde mají možnost navolit si kategorie k zobrazení, které se jim následně ukáží na mapě Prostějova.



Obrázek 12 Hlavní panel mobilní aplikace, (Mobilní aplikace Prostějov v mobilu, 2022)

Místní rozhlas, který postupem času ztrácí na městech význam je zde stále v provozu. Nehlásí se přes něj však již tak často a obsah sdělení se taktéž změnil. V dnešní době jsou systémy na takové úrovni, že lze hlášení pustit jen do určitých oblastí města, tak je uslyší jen

v těch částech obce, kterých se to týká. Veškerá hlášení, která magistrát produkuje, jsou v přepsané tištěné verzi dostupné na internetových stránkách města. Proklik k těmto přepisům je možný i prostřednictvím výše zmíněné aplikace, která však odkáže přímo na internetové stránky, jelikož v ní nejsou celé přepisy k zobrazení, pouze číslo a oblast hlášení.

Ve městě Prostějov existuje i místní televize PV TV. Ačkoliv nesdílí jen zprávy o chodu magistrátu, vyhlášky, zasedání zastupitelstva apod., informuje svým zpravodajstvím o událostech, které již proběhly, nebo budou teprve magistrátem uspořádané. Tato televize není však příliš velká, o její chod se stará pouze jeden redaktor s kameramanem.

Rozesílka prostřednictvím e-mailu či SMS zpráv, do které se občané mohou přihlásit pro dostávání aktualit skrze tyto kanály. Pro e-mailovou rozesílku si mohou vybrat z velké škály kategorií, ze kterých chtějí aktuality dostávat. Nejprve si mohou zvolit oznámení týkající se jejich ulice, například o odstávkách energií a vody, blokového čištění či dopravních omezení a uzavírek. Další kategorií oznámení jsou nové články z jimi vybraných sekcí internetových stránek. Mohou si zvolit aktuality z celého webu, či jen z oblasti občana, samosprávy atd. Pokud magistrát vydá aktualitu či jiné oznámení z vybrané sekce, občané automaticky obdrží informační e-mail. Posledním typem oznámení jsou ta o vývěškách na úřední desce. Zde si občané mohou zvolit buďto zdroj oznámení, kterým může být Finanční odbor, Městská policie, Náměstci primátora aj. nebo typ oznámení jako Rozpočet, Soudní spory, Volby, Zápisy do MŠ a mnoho dalšího. V textu obdrženého e-mailu (Obrázek 13) se zobrazí pouze popis sdělení, jako je uvedeno na internetových stránkách. Pro širší informaci je nutné



Obrázek 13 Automatický informační e-mail  
(Vlastní zpracování, 2022)



rozkliknout odkaz, který na internetové stránky občana přesměruje. V případě SMS rozesílky není možné vybrat si okruh sdělení, kterého občana zajímají, dostává tak všechny aktuální informace. Pro registraci stačí na internetových stránkách vyplnit krátký formulář, po jehož odeslání se telefonní číslo zapíše do seznamu pro tuto formu rozesílky.

## 7.2 Rozhovor

Další metodou, kterou byla provedena analýza současného stavu externí komunikace byl polostrukturovaný rozhovor se zástupcem magistrátu, který si přál být anonymizován. Dotazovanému byly před rozhovorem poslány okruhy otázek, od kterých se během rozpravy bylo možné odklonit a reagovat na případné různé doplňující otázky a podněty. Rozhovor byl s předchozím souhlasem nahráván a po přepsání a provedení analýzy ihned smazán.

Otázky byly vybrány na základě analýzy externích komunikačních nástrojů a následně rozděleny do několika okruhů. Cílem rozhovoru bylo získat pohled zástupce magistrátu na externí komunikaci magistrátu. Veškeré dotazované otázky viz. příloha (Příloha P I).

Okruhy otázek v rozhovoru byly následující:

**1. Obecný stav komunikace magistrátu města Prostějov.** Tento okruh byl zaměřen na současný stav externí komunikace magistrátu. Stav měl být zhodnocen vlastními slovy respondenta a zároveň doplněn o další, nezmíněné oblasti obecného stavu. Ukázka otázek z tohoto okruhu:

- a. *Charakterizujte svými slovy externí komunikaci magistrátu? Je dle vás kvalitní, transparentní, objektivní?*
- b. *Jak hodnotíte komunikaci s občany? Jsou zde problémy, na které narážíte?*

### **Shrnutí výsledku rozhovoru okruhu 1:**

Dotazovaný obecný stav komunikace hodnotí velmi kladně. Komunikace je rychlá a transparentní, dokazuje to i to, že na Facebookovém profilu pověřeni pracovníci odpovídají na dotazy občanů i o víkendu. Tito pracovníci se pravidelně v komunikaci vzdělávají, což přispívá k efektivnější komunikaci. Pro komunikaci a propagaci magistrát využívá i reklamní kampaně rádií, či tištěných médií. Jako výsledek této práce je bezproblémová komunikace s občany, kteří se na město obrací několika způsoby. Zejména však přes Požadavky občanů na internetových stránkách, sociální sítě, nebo konkrétního pracovníka úřadu. Pro větší míru zapojení obyvatel magistrát vyhlašuje různé výzvy, ankety

a průzkumy. Celou externí komunikaci magistrát spravuje bez komunikační strategie, či jakéhokoliv dokumentu.

**2. Přímá forma komunikace magistrátu města Prostějov.** Touto skupinou otázek respondent odpovídal, zdali se zástupci magistrátu setkávají s občany v rámci osobního setkání, jakým způsobem a četností. Ukázka otázek z tohoto okruhu:

- a. *Pořádáte diskuse, debatování, veřejné setkávání? Pokud ano, jak často se konají?*
- b. *V době digitalizace, přesunu na sociální sítě apod, má cenu se setkávat v off-line prostředí?*

### **Shrnutí výsledku rozhovoru okruhu 2:**

Magistrát přímou formu komunikace využívá často. Diskuse, debaty či veřejná setkávání pořádá většinou pětkrát ročně s dobou trvání až tři hodiny. Kvůli pandemii COVID – 19 se v posledních dvou letech setkání konat nemohla. I přesto jsou pro magistrát velmi důležitá. Proto raději preferuje setkávání osobně před digitální podobou, která právě osobní setkání z daleka nemůže nahradit.

Přímá forma komunikace, do které lze ze strany magistrátu zařadit pořádání diskusí, debat či veřejných setkávání, je často využívanou formou v oblasti externí komunikace magistrátu města Prostějov se svými občany. Výše zmíněné eventy jsou pořádány až pětkrát ročně, jejichž trvání nabývá přibližně tři hodiny. Celková délka těchto setkání se odvíjí od momentální situace řešených záležitostí a dotazů zúčastněných občanů. Vedením města jsou upřednostňovány fyzická, na rozdíl od online setkání se svými občany. Tuto osobní formu setkání však bylo v období pandemie COVID-19 náročné uchovat. Více než dva roky proto muselo být setkáním v podobě veřejných shromáždění zamezeno. Navzdory tomuto omezujícímu stavu bylo občanům města Prostějov umožněno hájit své názory prostřednictvím internetových stránek, e-mailu či telefonického kontaktování magistrátu. To vedlo k rozvoji nepřímé komunikace magistrátu s občany města.

**3. Nepřímá forma komunikace magistrátu města Prostějov.** Zde byl prostor pro zástupce magistrátu nastínit nepřímou neboli online formu komunikace. Kromě otázek zjišťující, jaké komunikační nástroje město používá, byly také zaměřeny na jejich zhodnocení, co se četnosti sdílení, transparentnosti, přehlednosti a srozumitelnosti týče. Ukázka otázek z tohoto okruhu:

- a. *Které nástroje pro nepřímou komunikaci využíváte?*

- b. Který ze jmenovaných nástrojů podává nejkvalitnější a nejpřesnější informace? Kvalita, pravidelnost, četnost. U kterých to naopak chybí?*
- c. Který komunikační nástroj je nejsnadnější pro magistrát ke komunikování směrem k občanům?*

### **Shrnutí výsledku rozhovoru okruhu 3:**

Magistrát využívá oficiální internetové stránky magistrátu, internetové stránky pro představování projektů, sociální sítě, zejména Facebook a Instagram, rozhlas, rádia, televizi, mobilní aplikaci a zpravodaj. Komunikační nástroje, které se jeví jako nejsnadnější pro používání úředníky, zároveň se na nich podávají nejpřesnější a nejkvalitnější informace jsou internetové stránky a sociální sítě. Na všechny výše zmíněné kanály občané reagují, a tím dávají magistrátu zpětnou vazbu o jejich funkčnosti. Efektivnost a přesnost komunikace zajišťují i statistiky návštěvnosti, které úředníci sledují. Tím se získá povědomí o tématech, které občané zajímá. Následně se může na částech internetových stránek, kde se tyto informace nachází, vylepšovat a upravovat celkový vzhled těchto stránek.

**4. Konkrétní nástroje nepřímé formy komunikace magistrátu města Prostějov.** V této části rozhovoru byl zástupce magistrátu tázán na externí komunikační nástroje. Ty byly rozděleny do sedmi jednotlivých skupin. Otázky vycházely z předchozí analýzy těchto nástrojů. Ukázka otázek z tohoto okruhu a jednotlivých skupin:

#### **1. Internetové stránky města**

- a. Jaký je Váš názor na přehlednost a grafický design internetových stránek magistrátu města Prostějov?*
- b. Jsou podle Vás internetové stránky efektivní nástroj komunikace?*
- c. Co je podle Vás slabinou internetových stránek Prostějova? Na čem by se dalo zapracovat?*

#### **2. Sociální sítě města**

- a. Jaký máte názor na využívání sociálních sítí v případě magistrátu?*
- b. Jakými kroky plánujete svou komunikaci prostřednictvím těchto sítí rozvíjet?*

#### **3. PV TV**

- a. Jakou roli hraje v komunikaci s veřejností internetová televize magistrátu PV TV?*

#### 4. Úřední deska

- a. *Sdílíte na sociálních sítích, případně na internetových stránkách, stejný obsah jako na úřední desce?*

#### 5. Městský rozhlas

- a. *Jakým způsobem magistrát využívá v komunikaci s veřejností městský rozhlas?*

#### 6. Zpravodaj

- a. *Jak frekventované je vydávání zpravodaje?*
- b. *Je možné zpravodaj nalézt na webových stránkách?*

#### 7. Další prostředky externí komunikace

- a. *Jakou roli hraje v komunikaci s veřejností infolinka magistrátu?*
- b. *Přemýšlíte o zavedení tzv. chatbota přímo na webové stránky?*

#### **Shrnutí výsledku rozhovoru okruhu 4:**

Vzhled internetových stránek je magistrátem vnímán velice pozitivně. Snaží se pružně reagovat na požadavky svých občanů, a konzultovat tak přehlednost a design stránek, to i vzhledem k legislativním omezením, spolu s IT firmou, která tyto stránky vytvořila. Příspěvky a aktuality zveřejňovány na internetových stránkách města jsou tvořeny denně. Nepřímá komunikace je zajišťována také sociálními sítěmi, představující jeden ze zásadních komunikačních kanálů. Jejich prostřednictvím je umožněno sdílení tiskových zpráv, fotografií, televizních spotů, videí z akcí či plakátů. Správci sociálních sítí, reagují na dotazy či připomínky občanů například na Facebooku, aktivně, to i během víkendu. Vzhledem ke stále rostoucímu zájmu o sociální sítě je magistrátem zvažováno sdílení svých příspěvků prostřednictvím sociální sítě Twitteru. Mezi další využívané nástroje nepřímé formy komunikace patří kanál PV TV, přes který je sdílen obsah v podobě zpráv z města v oblasti kultury, dětí a mládeže, školství, životního prostředí a dalších. Prostřednictvím úřední desky, která je městem spravována také v elektronické podobě, jsou sdíleny informace, příspěvky a aktuality dostupné z internetových stránek města. S občany je rovněž komunikováno prostřednictvím městského rozhlasu, kdy jsou sdělovány převážně informace týkající se dodávek elektřiny, vody, plynu případně exponovaných dopravních uzavírek. Městský zpravodaj je k dostání ve fyzickém či online podání, o který je ze strany občanů rostoucí zájem. Periodikum je pro občany zdarma a vychází pravidelně jednou měsíčně. Ze strany občanů je se zájmem využívána mobilní aplikace magistrátu, rozesílka aktualit na e-

mailové adresy občanů či bezplatná infolinka, spravována pracovníky Turistického informačního centra.

### 7.2.1 Dotazník pro občany

Pro další analýzu externí komunikace bylo vytvořeno dotazníkové šetření pro občany, tázajících se na jejich názor ohledně přímé i nepřímé komunikace magistrátu Prostějova. Vytvořené otázky je možné vidět v příloze (Příloha P II). Dotazník byl sdílen přes sociální síť, konkrétně přes Facebookové skupiny Prostějov, Prostějov !!! a Prostějov – historie. Vzhledem k malé účasti ze strany obyvatel je toto dotazníkové šetření nereprezentativní a nehodící se pro širokou analýzu komunikace.

## 7.3 Celkové zhodnocení provedených analýz

Po provedení jednotlivých analýz a jejich vyhodnocení bylo zjištěno, že magistrát města Prostějov komunikuje s občany velmi kvalitní a rychlou externí komunikací. Pro přímou neboli osobní formu komunikace magistrát využívá diskuse a veřejná setkávání. Tuto formu přímé komunikace se snaží uskutečňovat alespoň pětkrát ročně. Širší charakteristika je sepsána ve výše uvedené podkapitole 7.2 Rozhovor, konkrétně ve Shrnutí výsledku rozhovoru okruhu 2. Pro nepřímou komunikaci využívá magistrát několik nástrojů. Kvůli nejsnadnějšímu a nejefektivnějšímu užívání úředníků jsou hlavním nástrojem nepřímé komunikace internetové stránky magistrátu, které magistrát díky připomínkám občanů neustále zlepšuje. Sociální síť jsou dalším nepřímým komunikačním nástrojem, který magistrát využívá. Facebook většinou kopíruje informace, která magistrát sdílí přes internetové stránky. Instagramová stránka slouží ke sdílení fotografií a videí. Magistrát Prostějova má vytvořenou Facebookovou i Instagramovou stránku „Rozvíjíme Prostějov“, prostřednictvím ní občanům přibližuje různé plánované projekty. Důležitým nástrojem je rovněž úřední deska, která je městem spravována v elektronické podobě. Dalšími nástroji jsou PV TV, městský rozhlas a zpravodaj. Širší charakteristika je sepsána ve výše uvedené podkapitole 7.2 Rozhovor, konkrétně ve Shrnutí výsledku rozhovoru okruhu 4.

## 7.4 SWOT analýza komunikace

Tato analýza je vytvořena na základě zanalyzovaných dat z polostrukturovaného dotazníku a všech komunikačních nástrojů, které magistrát města Prostějov používá. Jedná se o metodu zhodnocení silných a slabých stránek, které má magistrát možnost ovlivnit. Dále jsou popsány příležitosti a hrozby, které jsou závislé na externích faktorech. Výpis silných, slabých stránek spolu s příležitostmi a hrozbami jsou v níže přiložené tabulce (Tabulka 4).

### Silné stránky

Úroveň propracovanosti internetových stránek je na opravdu vysoké úrovni. Objednání se k obslužení na jednotlivých odborech, nebo internetová stránka SMART Prostějov jsou toho jasným důkazem. Internetové stránky jsou také středobodem všech sdílených aktualit a událostí, které se spolu na Facebooku sdílí každý den.

### Slabé stránky

Přestože jsou internetové stránky velmi propracované, u vytvořených událostí chybí popisky těchto akcí. Pokud zde jsou, jsou velmi krátké a nic neříkající. Stejný problém se nachází na sociálních sítích. Facebooková stránka města je plná nezáživných, dlouhých, nezajímavých textů a sdělení. Instagramová stránka jistě popisky má, ovšem jsou rovněž „suché“. Po přidání emotikonů a doplnění adresy místa, odkud sdílená fotka pochází, má šanci oslovit daleko více občanů.

### Příležitosti

Příležitostí pro magistrát města Prostějova může být v budoucnu nový komunikační trend, který bude pro občany přívětivější a pomocí něj budou více ochotni komunikovat s magistrátem.

### Hrozby

Používání moderních internetových komunikačních nástrojů může být v dnešní době pirátství a vyspělostí počítačových technologií obtížné. Jedno z externích hrozeb pro chod těchto nástrojů mohou být kybernetické útoky, kterým mnohdy i nejlepší počítačové antiviry nezabrání. Další hrozbou mohou být dezinformační weby, dnes velmi rozšířené. Těmto webům, mohou cíleně útočit proti magistrátu, začnou občané oslavovat a také se proti obrátí magistrátu. Poté je navození pozitivního vztahu ze strany magistrátu k nim velmi obtížné. Může také nastat situace, kdy občané samovolně ztratí zájem o dění ve městě a jeho rozvoji.

Tabulka 4 SWOT analýza externí komunikace (Vlastní zpracování dle provedených analýz)

SWOT analýza	
Silné stránky	Slabé stránky
Na internetových stránkách a Facebooku nové informace každý den	Popisky fotek nebo událostí na Facebooku i Instagramu a Internetových stránkách
Propracované internetové stránky – např. objednání se k jednotlivým odborům, SMART Prostějov	Na Facebooku příliš dlouhé a nudné texty - více barevnosti
Zpravodaj obsahuje všechny důležité informace	
Příležitosti	Hrozby
Nový komunikační trend ve veřejné správě	Dezinformační weby
	Kybernetické útoky
	Úplný nezájem občanů o dění ve městě

## 7.5 Zodpovězení výzkumných otázek

*VO1: Jakým způsobem využívá magistrát elektronické externí komunikační nástroje (např. webové stránky, sociální sítě, e-mailing)?*

V oblasti externí komunikace magistrátu s občany města Prostějov je využíváno sdílení informací, příspěvků, aktualit prostřednictvím jejich vyvěšením na oficiálních internetových stránkách města. Dále je také využíváno zveřejňování zmíněných příspěvků na hlavní

facebookové zdi města Prostějov, kde mohou uživatelé aktivně reagovat na sdílené příspěvky a komunikovat tak s městem samotným. Instagramový profil města je využíván hlavně ke sdílení fotek a videí z okolí Prostějova. Mezi další využívané komunikační nástroje patří mobilní aplikace, SMS i e-mailová rozesílka.

*VO2: Jakým způsobem využívá magistrát ne-elektronické externí komunikační nástroje (např. úřední desky, veřejná zasedání, debaty s představiteli magistrátu, zpravodaj)?*

Co se ne-elektronických prvků týče, využívá magistrát zejména městský zpravodaj. Toto periodikum vychází každý měsíc se stanoveným počtem stran. Veřejná zasedání a debaty magistrát koná alespoň pětkrát za kalendářní rok.

*VO3: Jakým způsobem alokujete finanční prostředky rozpočtu k používání externích nástrojů komunikace?*

Alokace finančních zdrojů je dělána průběžně, dle potřeby. V rozpočtu magistrátu není pevně stanovená částka, se kterou administrativní zaměstnanci nakládají.

*VO4: V jaké míře jsou občané spokojeni s externí komunikací magistrátu Prostějova?*

Vzhledem k nedostatku respondentů při snaze o zjištění spokojenosti občanů s externí komunikací magistrátu prostřednictvím dotazníkového šetření, nebylo možné tuto otázku zodpovědět. Díky rozhovoru se zástupcem města a jeho mínění na základě zpětné vazby občanů na veřejných shromážděních či reakcí na sociálních sítích, bylo uváženo že jsou občané města Prostějov s externí komunikací magistrátu spokojeni.

*VO5: V jaké míře využívají občané Prostějova jednotlivé komunikační nástroje magistrátu?*

Technologický pokrok umožnil přesun informačních kanálů do online prostředí, kde jsou informace k nalezení téměř okamžitě, odkudkoliv. Proto narůstá zájem o sdílení informací prostřednictvím webových stránek, sociálních sítí či městské mobilní aplikace. Z tradičnějších nástrojů externí komunikace se stále udržuje účast na debatách, veřejných setkávání či čerpání informací z úřední desky, která se postupnou modernizací transformovala do elektronické podoby.

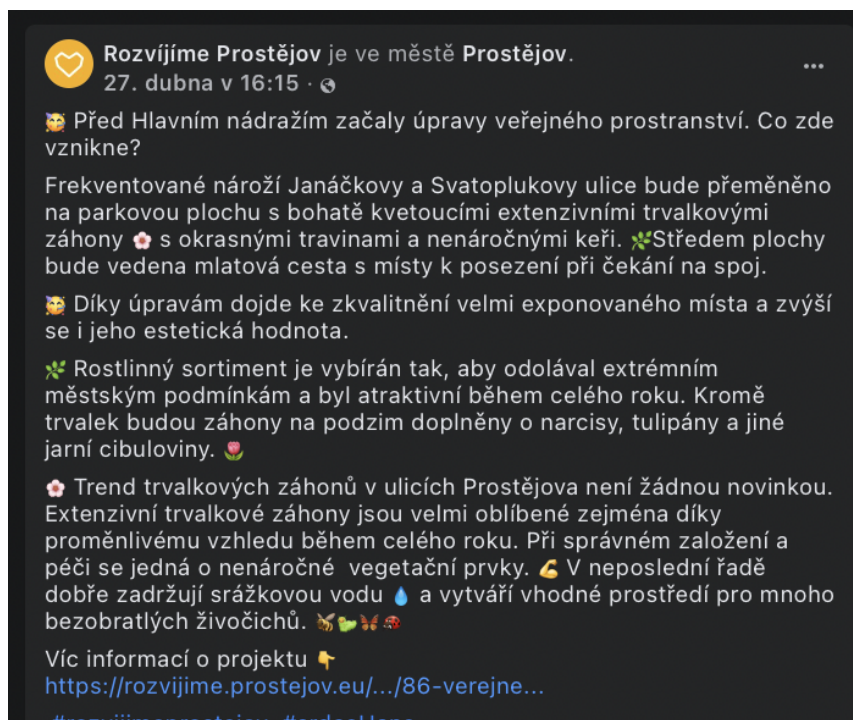


## 8 NÁVRHY A DOPORUČENÍ ZEFEKTIVNĚNÍ SOUČASNÉ KOMUNIKACE MĚSTA PROSTĚJOV

Na základě provedených analýz externí komunikace magistrátu města Prostějov, využívání jednotlivých komunikačních nástrojů a jejich způsob sdílení jsou navrženy následující návrhy a doporučení, která mohou zvýšit efektivnost spolu s jednoduchostí při komunikaci a být tak i menší administrativní zátěž pro pracovníky.

### 8.1 Facebook, Instagram a Internetové stránky

Prvním doporučením pro magistrát je plné doplnění si facebookového profilu, jako proklik na instagramový profil magistrátu. Vzhledem k nezajímavým podobám sdíleného textu na facebookové stránce Město Prostějov, doporučuji více rozepsat právě popisky v textu sdělení, pro zvýšení zájmu občanů o interakce s touto stránkou. V současné době jsou texty příspěvků nepoutavé a ničím občana neuchvátí. Je vhodné zapojit více emotikonů, které se hodí k aktuálnímu sdělení, vhodně zredukovat text příspěvku, aby byl atraktivní viz přiložený obrázek níže (Obrázek 14). Události, které magistrát prostřednictvím tohoto kanálu vytváří jsou sdílené bez textu, pouze s přiloženými plakáty událostí. Možnost, které magistrát rovněž může využít, pokud tak již neučinil, je propojení internetových stránek



Obrázek 14 Vhodný popis příspěvku (facebook.com/rozvijime.prostejov, 2022)

s facebookovým profilem. Po důkladném vypsání aktuality či jiného sdělení na Internetové stránky úředníkem, se toto sdělení automaticky propíše na facebookový profil.

Na instagramový účet města Prostějov doporučuji stejně, jako u oficiální stránky, doplnění celkového popisku stránky, jako je proklik na internetové stránky i facebookový profil města. Rovnou je vhodné propojit tento účet s účtem Rozvíjíme Prostějov, na kterém magistrát sdílí své projekty. K fotografiím doporučuji rovněž přiložit alespoň přibližnou polohu, aby uživatelé, kteří stránku sledují věděli, o jaké lokalitě město pojednává. Sdílené fotografie ze stejného dne i stejnou tematikou je vhodné vkládat do jedné složky, aby byly fotografie pohromadě a zbytečně nezabíraly místo na stránce.

Na instagramový profil Rozvíjíme Prostějov rovněž doporučuji dopsat link do popisku jak na internetovou stránku statutárního města, tak na facebookový i instagramový profil k vyššímu propojení účtů a snadnému překlíkávání uživatelů z jednoho účtu na druhý.

Na Internetových stránkách magistrátů doporučuji vypisovat všechny možné textové pole k jednotlivým aktualitám a událostem, aby bylo jasně viditelné, o čem tyto příspěvky jsou a uživatelé tak nemuseli rozklikávat přílohy pro získání informací. Například Transparentní radnice je po rozkliknutí prázdná strana. Je tedy nutný další proklik k žádanému sdělení.

## **8.2 Založení Twitteru**

Další možností komunikace magistrátu s občany je komunikační síť Twitter. Provoz této sítě je jednoduchý, zveřejňované příspěvky jsou limitovány 280 znaky, a tak je komunikace svižnější. Prostor komunikační sítě Twitter může sloužit pro diskuse, sami zástupci magistrátu jsou pro založení této sítě nakloněni. Založení Twitteru by bylo prospěšné i z hlediska informovanosti samotného Magistrátu, na Twitteru jsou aktivní také jiné státní instituce a orgány, které zde zveřejňují informace.

## **8.3 Vytvoření účtu LinkedIn**

Pro vyšší zapojení obyvatel k magistrátu doporučuji vytvořit profil na sociální síti LinkedIn. Tato platforma slouží pro propojování kandidátů na pracovní pozice. Magistrát může vstoupit do role moderátora, kdy by na svém profilu sdílel nabídky pracovních pozic firem, se sídlem v Prostějově, a tak propojovat místní firmy s obyvateli města. Tímto krokem se zvýší angažovanost občanů a jejich vztah k magistrátu. Účet LinkedIn Premium, konkrétně funkce Business, je nabízena od 1 129 Kč v případě měsíční platby. Nabízí se také možnost

ročního předplatného, který však v konečném důsledku vyjde nákladněji než při volbě měsíčních plateb.

## 8.4 Chatbot

Služba Chatbot je vhodná na internetové stránky, jako doplnění infolinky. Občané tak nemusí volat na magistrát, ale vyřešit jejich požadavky právě přes něj. Chatbot se po otevření stránky spustí, po otevření uživatelem reaguje více než jednou zprávou. Obvykle v sobě obsahuje několik různých větví, které umožňují plynulejší konverzaci a nasměrování občana správným směrem. Pomocí něj se také může usnadnit objednávání se na úřad. Jako zprávu do Chatbota občan může napsat „chci provést rezervaci na finanční odbor v pondělí na 16:00“. Chytrý robot tento pokyn rozezná, díky naprogramování dále provede rezervaci a uživateli potvrdí schůzku s příslušným odborem pomocí SMS zprávy či e-mailu. Při online softwarových řešeních se cena pohybuje od 350 Kč za měsíc. Některé společnosti nabízí i zkušební verze pro vyzkoušení, jiné si za chatboty účtují až několik tisíc korun.

## ZÁVĚR

Cílem bakalářské práce bylo zanalyzovat současný stav externí komunikace magistrátu města Prostějov. Na základě této analýzy následně určit vhodná doporučení pro zefektivnění této komunikace směrem k občanům. Po představení a hlavní charakteristice města pokračovala praktická část analýzou veškerých aspektů externí komunikace, ať to byla externí komunikace přímá, či nepřímá.

V teoretické části byly nejprve na základě literární rešerše vysvětleny pojmy veřejné správy, regionální politiky a členění regionu, strategické a územní plánování spolu s komunikací samospráv. V praktické části práce je provedena analýza komunikace několika způsoby. Nejprve analýzou jednotlivých druhů komunikačních nástrojů, následně polostrukturovaných rozhovorem. Z výsledku analýz byla následně vytvořena SWOT analýza, která reflektuje současný stav externí komunikace magistrátu.

Předností externí komunikace magistrátu města Prostějov jsou velmi propracované internetové stránky, skloubení všech prokliků, jejich grafický design a lehká dohledatelnost informací je přesně to, co občané potřebují. Prostřednictvím těchto stránek magistrát sdílí aktuality a informace o dění ve městě každý den, což přispívá k udržení kontaktu s občany města.

Po vyhodnocení analytické části byly u externí komunikace magistrátu Prostějova zjištěny určité nedostatky. Pro zefektivnění a usnadnění komunikace bylo navrženo několik doporučení. Prvním doporučením bylo aktivní využívání sociálních sítí Facebook a Instagram k prezentaci aktualit a městských událostí a propojení těchto sítí s internetovými stránkami města, což může vést ke zvýšení atraktivity a vnímání města samotného ze strany veřejnosti. Dále bylo navrženo založení účtu na Twitteru, což může vést ke zvýšení informovanosti obyvatel města a komunikaci přímo s jeho zástupci. Jedním z doporučení bylo také založení profilu Premium na sociální síti LinkedIn, jejíž podstatou by bylo zprostředkovat obyvatelům inzerce volných pracovních míst ve městě Prostějov a jeho okolí. Dále bylo doporučeno zavedení chatbota na internetových stránkách města, jehož přínosem je automatizace kladených dotazů ze strany veřejnosti na základě klíčových slov, a tak je tazateli umožněna okamžitá zpětná vazba.

Výstupy plynoucí z analytické části spolu s návrhy a doporučením ke zlepšení současného stavu externí komunikace magistrátu města Prostějov jsou považovány za výstupy této

bakalářské práce. Bakalářská práce byla zpracována v souladu se Zásadami pro vypracování. Stanovené cíle nastíněné v úvodu práce byly naplněny.

Pevně věřím, že má bakalářská práce poslouží nejen magistrátu města Prostějov ale i ostatním obcím, k zefektivnění a zjednodušení externí komunikace vůči občanům.

## SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

### Monografie

ENGELS, Jens Ivo a Frédéric MONIER, 2020. *History of transparency in politics and society*. V&R unipress. ISBN 9783847011552.

FOTR, Jiří et al., 2020. *Tvorba strategie a strategické plánování: teorie a praxe*. 2., aktualizované a doplněné vydání. Praha: Grada Publishing, 414 s. Expert. ISBN 9788027124992.

HEGER, Vladimír, 2012. *Komunikace ve veřejné správě*. Praha: Grada. Žurnalistika a komunikace. ISBN 978-80-247-3779-9.

HENDRYCH, Dušan, 2014. *Správní věda: teorie veřejné správy*. 4., aktualiz. vyd. Praha: Wolters Kluwer, 242 s. ISBN 9788074785610.

HORIZINKOVÁ, Eva a Vladimír NOVOTNÝ, 2013. *Základy organizace veřejné správy v ČR*. 3. upr. vyd. Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, 248 s. ISBN 9788073804596.

KADERÁBKOVÁ, Jaroslava a Jitka PEKOVÁ, 2012. *Územní samospráva - udržitelný rozvoj a finance*. Praha: Wolters Kluwer Česká republika, 297 s. ISBN 9788073579104.

KÁŇA, Pavel a Petra KALOUSKOVÁ, 2019. *Základy veřejné správy: vybrané kapitoly veřejné správy pro studium na středních a vyšších odborných školách*. 5. aktualizované vydání. Ostrava: Montanex, 416 s. ISBN 978-80-7225-465-1.

KLAPKA, Pavel, 2019. *Regiony a regionální taxonomie: koncepty, přístupy, aplikace*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 458 s. Monografie. ISBN 9788024454481.

KOPECKÝ, Martin, 2016. *Zákon o obcích: komentář*. 2., aktualizované vydání. Praha: Wolters Kluwer, xxii, 356 s. Komentáře Wolters Kluwer. ISBN 9788075523761.

KRBOVÁ, Jana, 2016. *Strategické plánování ve veřejné správě*. Praha: Wolters Kluwer, 143 s. ISBN 9788075525871.

LOCHMANNOVÁ, Alena, 2017. *Veřejná správa: základy veřejné správy*. Prostějov: Computer Media, 116 s. ISBN 9788074022951.

LOSEKOOT, Michelle a Eliška VYHNÁNKOVÁ, 2019. *Jak na síť: ovládněte čtyři principy úspěchu na sociálních sítích*. V Brně: Jan Melvil Publishing, 325 s. Žádná velká věda. ISBN 978-80-7555-084-2.

MULGAN, Geoff, 2009. *The art of public strategy: mobilizing power and knowledge for the common good*. Oxford: Oxford University Press, x, 306 s. ISBN 9780199289646. Dostupné také z: <http://www.loc.gov/catdir/enhancements/fy0913/2009284323-d.html>

NOVOTNÝ, Vladimír et al., 2017. *Veřejná správa v zemích Visegrádské čtyřky: (Česká republika, Maďarsko, Polská republika, Slovenská republika)*. Praha: Leges, 189 s. Teoretik. ISBN 9788075022158.

PEKOVÁ, Jitka, 2011. *Finance územní samosprávy: teorie a praxe v ČR*. Praha: Wolters Kluwer Česká republika, 587 s. ISBN 9788073576141.

PEKOVÁ, Jitka, Jaroslav PILNÝ a Marek JETMAR, 2008. *Veřejná správa a finance veřejného sektoru*. 3., aktualiz. a rozš. vyd. Praha: ASPI, 712 s. ISBN 9788073573515.

POMAHAČ, Richard, 2013. *Veřejná správa*. V Praze: C.H. Beck, xx, 315 s. Beckovy mezioborové učebnice. ISBN 9788074004476.

POSTRÁNECKÝ, Josef, 2008. *Úvod do regionálních věd a veřejné správy: Regionální vědy - regionalistika*. 2., rozš. vyd. Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, 455 s. Vysokoškolské učebnice. ISBN 9788073800864.

PROVAZNÍKOVÁ, Romana, 2015. *Financování měst, obcí a regionů: teorie a praxe*. 3. aktualizované a rozšířené vydání. Praha: Grada Publishing, 280 s. Finance. ISBN 9788024756080.

PRŮCHA, Petr, 2004. *Veřejná správa a samospráva*. Praha: Vysoká škola aplikovaného práva, 241 s. Studijní texty. ISBN 8086775038.

STARLING, Grover, c2011. *Managing the public sector*. 9th ed. Boston: Wadsworth Cengage Learning, xxii, 596 s. International edition. ISBN 9781439081457.

TOMANCOVÁ, Jaroslava, Jan OBROVSKÝ a Antonín BRTOUN, 2009. *Veřejná správa a finance*. Brno: Albert, 164 s. ISBN 9788073261627.

VALENTOVÁ, Vendulka, 2021. *Vývoj české veřejné správy do roku 1989*. Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk. Vysokoškolské učebnice (Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk). ISBN 978-80-7380-843-3.

VYMĚTAL, Jan, 2008. *Průvodce úspěšnou komunikací: efektivní komunikace v praxi*. Praha: Grada. Manažer. ISBN 978-802-4726-144.

WOKOUN, René, 2008. *Úvod do regionálních věd a veřejné správy: Teorie regionu*. 2., rozš. vyd. Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, 455 s. Vysokoškolské učebnice. ISBN 9788073800864.

WOKOUN, René, 2008. *Úvod do regionálních věd a veřejné správy: Regionální struktura České republiky*. 2., rozš. vyd. Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, 455 s. Vysokoškolské učebnice. ISBN 9788073800864.

### Internetové zdroje

Analytická část portálu Monitor, 2022. *MONITOR: Monitor - kompletní přehled veřejných financí* [online]. [cit. 2022-05-18]. Dostupné z: <https://monitor.statnipokladna.cz/analyza/>

ČERNÁ, PhDr. Michaela, © 2022. *Obecní zpravodaje pod vlivem radnic. Deník veřejné správy* [online]. [cit. 2022-05-12]. Dostupné z: <https://www.dvs.cz/clanek.asp?id=6649690>

GREGOROVÁ, Jiřina, 2015. *Rok v obci: Příjmy a výdaje rozpočtu. Rok v obci* [online]. [cit. 2022-05-06]. Dostupné z: <http://www.rokvobci.cz/zpravy-redaktoru/detail/722-prijmy-a-vydaje-rozpocetu/>

Kontakty, ©2000 - 2022. *PROSTĚJOV STATUTÁRNÍ MĚSTO* [online]. [cit. 2022-05-18]. Dostupné z: <https://www.prostějov.eu/cs/obcan/magistrat/kontakty.html>

KUSALA, Jaroslav, © 2022. *JAK PŘEDSTAVIT SVOU OBEC NA INTERNETU. Rok v obci* [online]. Profi Press [cit. 2022-05-14]. Dostupné z: <https://moderniobec.cz/jak-predstavit-svou-obec-na-internetu/>

MINISTERSTVO PRO MÍSTNÍ ROZVOJ ČR, ©2022. *Prostějov: Strategické dokumenty. Databáze strategií: Portál strategických dokumentů v ČR* [online]. [cit. 2022-04-21]. Dostupné z: <https://www.databaze-strategie.cz/cz/prostějov/strategie>

Mobilní aplikace - v obraze, © 2022. *Galileo Corporation s.r.o.* [online]. [cit. 2022-05-13]. Dostupné z: [https://www.igalileo.cz/co-nabizime/mobilni-aplikace/?gclid=Cj0KCQjw3v6SBhCsARIsACyrRAmVDti-rvgoTfi9XUObX5jQZ9eAj1Hrt2-f5gpY9mSWucRpswUW9qkaApHXEALw\\_wcB](https://www.igalileo.cz/co-nabizime/mobilni-aplikace/?gclid=Cj0KCQjw3v6SBhCsARIsACyrRAmVDti-rvgoTfi9XUObX5jQZ9eAj1Hrt2-f5gpY9mSWucRpswUW9qkaApHXEALw_wcB)



MULGAN, Geoff, 2009. *The art of public strategy: mobilizing power and knowledge for the common good*. Oxford: Oxford University Press, 306 s. ISBN 9780199289646. Dostupné také z: <http://www.loc.gov/catdir/enhancements/fy0913/2009284323-d.html>

O městě, © 2000 - 2022. *Prostějov* [online]. [cit. 2022-05-14]. Dostupné z: <https://www.prostejov.eu/cs/volny-cas/o-meste/>

Obce O - P, 2015. In: *ČESKÝ STATISTICKÝ ÚŘAD* [online]. [cit. 2022-05-18]. Dostupné z: [https://www.czso.cz/documents/11276/107863979/prostejov.pdf/3f7a986b-d19d-4eeb-b1d8-](https://www.czso.cz/documents/11276/107863979/prostejov.pdf/3f7a986b-d19d-4eeb-b1d8-67b81b4aeebb?redirect=https%3A%2F%2Fwww.czso.cz%2Fcsu%2Fczso%2Fdomov%3Fp_p_id%3D3%26p_p_lifecycle%3D0%26p_p_state%3Dmaximized%26p_p_mode%3Dview%26_3_groupId%3D0%26_3_keywords%3Dprost%25C4%259Bjov%26_3_struts_action%3D%252Fsearch%252Fsearch%26_3_redirect%3D%252Fc%252Fportal%252Flayout%253Fp_1_id%253D20137706%2526p_v_1_s_g_id%253D0)

[67b81b4aeebb?redirect=https%3A%2F%2Fwww.czso.cz%2Fcsu%2Fczso%2Fdomov%3Fp\\_p\\_id%3D3%26p\\_p\\_lifecycle%3D0%26p\\_p\\_state%3Dmaximized%26p\\_p\\_mode%3Dview%26\\_3\\_groupId%3D0%26\\_3\\_keywords%3Dprost%25C4%259Bjov%26\\_3\\_struts\\_action%3D%252Fsearch%252Fsearch%26\\_3\\_redirect%3D%252Fc%252Fportal%252Flayout%253Fp\\_1\\_id%253D20137706%2526p\\_v\\_1\\_s\\_g\\_id%253D0](https://www.czso.cz/documents/11276/107863979/prostejov.pdf/3f7a986b-d19d-4eeb-b1d8-67b81b4aeebb?redirect=https%3A%2F%2Fwww.czso.cz%2Fcsu%2Fczso%2Fdomov%3Fp_p_id%3D3%26p_p_lifecycle%3D0%26p_p_state%3Dmaximized%26p_p_mode%3Dview%26_3_groupId%3D0%26_3_keywords%3Dprost%25C4%259Bjov%26_3_struts_action%3D%252Fsearch%252Fsearch%26_3_redirect%3D%252Fc%252Fportal%252Flayout%253Fp_1_id%253D20137706%2526p_v_1_s_g_id%253D0)

Obecní rozhlas, © 1992 - 2013. *SATTURN HOLEŠOV spol. s r. o.* [online]. [cit. 2022-05-12]. Dostupné z: [https://web.archive.org/web/20130211045748/http://satturn.cz/cze\\_rozhlas.php](https://web.archive.org/web/20130211045748/http://satturn.cz/cze_rozhlas.php)

Podnikatel: Obecné informace, ©2000 - 2022. *PROSTĚJOV STATUTÁRNÍ MĚSTO* [online]. [cit. 2022-05-18]. Dostupné z: <https://www.prostejov.eu/cs/podnikatel-2/>

Prostějov (okres Prostějov), ©2021. *RIS: Regionální informační servis* [online]. [cit. 2022-05-18]. Dostupné z: <https://www.risy.cz/cs/vyhledavace/obce/589250-prostejov>

Přehledné mapy, 2022. *IWUP: INFORMAČNÍ WEB ÚZEMNÍHO PLÁNOVÁNÍ* [online]. [cit. 2022-05-18]. Dostupné z: <https://portal.uur.cz/spravni-usporadani-cr-organy-uzemniho-planovani/obce.asp>

Regiony soudržnosti (NUTS 2) a kraje (NUTS 3) České republiky, 2018. In: *ČESKÝ STATISTICKÝ ÚŘAD* [online]. [cit. 2022-05-18]. Dostupné z: <https://www.czso.cz/csu/czso/regiony-soudrznosti-nuts-2-a-kraje-nuts-3-ceske-republiky>

Rozklikávací rozpočet, ©2000 - 2022. *PROSTĚJOV STATUTÁRNÍ MĚSTO* [online]. [cit. 2022-05-18]. Dostupné z: <https://www.prostejov.eu/cs/samosprava/transparentni-radnice/rozklikavaci-rozpocet.html>

Smart Prostějov / Manuál chytrého města, ©2000 - 2022. *PROSTĚJOV STATUTÁRNÍ MĚSTO* [online]. [cit. 2022-05-18]. Dostupné z: <https://www.prostejov.eu/cs/podnikatel/strategicke-dokumenty/smart-prostejov-manual-chytreho-mesta.html>

Správní obvody obcí s rozšířenou působností - 2020: Počty územních jednotek. *Český statistický úřad* [online]. [cit. 2022-05-10]. Dostupné z: [https://vdb.czso.cz/vdbvo2/faces/index.jsf?page=vystup-objekt&pvo=RSO03ORP&z=T&f=TABULKA&katalog=32895&c=v51~2\\_\\_RP2020MP12DP31](https://vdb.czso.cz/vdbvo2/faces/index.jsf?page=vystup-objekt&pvo=RSO03ORP&z=T&f=TABULKA&katalog=32895&c=v51~2__RP2020MP12DP31)

Strategický plán rozvoje města Prostějova 2011, ©2000 - 2022. *PROSTĚJOV STATUTÁRNÍ MĚSTO* [online]. [cit. 2022-05-18]. Dostupné z: <https://www.prostejov.eu/cs/podnikatel/strategicke-dokumenty/strategicky-plan-rozvoje-mesta-prostejova-2011.html>

TYLEČEK, Ondřej, 2022. Proč je důležité, aby obce používaly sociální sítě?. *Komora+* [online]. [cit. 2022-05-13]. Dostupné z: [https://komoraplus.cz/2022/02/02/proc-je-dulezite-aby-obce-pouzivaly-socialni-site/?utm\\_source=www.seznam.cz&utm\\_medium=sekce-z-internetu](https://komoraplus.cz/2022/02/02/proc-je-dulezite-aby-obce-pouzivaly-socialni-site/?utm_source=www.seznam.cz&utm_medium=sekce-z-internetu)

Územní energetická koncepce statutárního města Prostějova 2013 - 2033, ©2000 - 2022. *PROSTĚJOV STATUTÁRNÍ MĚSTO* [online]. [cit. 2022-05-18]. Dostupné z: <https://www.prostejov.eu/cs/podnikatel/strategicke-dokumenty/uzemni-energeticka-koncepce-statutarniho-mesta-prostejova-2013-2033.html>

What to Tweet: Learn best practices to help you Tweet, © 2022. *Twitter, Inc.* [online]. [cit. 2022-05-13]. Dostupné z: <https://business.twitter.com/en/basics/what-to-tweet.html>

*Zákon o obcích*, 2000. In: . ročník 2000, číslo 128. Dostupné také z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2000-128/zneni-20220201>

*Zákon o svobodném přístupu k informacím*, 1999. In: . ročník 1999, číslo 106. Dostupné také z: <https://www.mmr.cz/cs/ministerstvo/urad/povinne-zverejnene-informace/zakon-c-106-1999-sb-,o-svobodnem-pristupu-k-info>

Zákonné povinnosti pro web obce: Legislativní povinnosti internetových stránek obce. *Stránky pro obce* [online]. [cit. 2022-05-12]. Dostupné z: <https://www.strankyproobce.cz/zakonne-povinnosti-pro-web-obce/>

**SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK**

Aj A jiné

Apod A podobně

COVID – 19 Coronavirus Disease 2019

ČR Česká republika

LAU Local Administrative Units

MŠ Mateřské školy

Např Například

NUTS Nomenclature of Territorial Units for Statistics

ORP Obec s rozšířenou působností

OÚ Obecní úřad

POU Pověřený obecní úřad

PV TV Prostějovská televize

Tis Tisíce

**SEZNAM OBRÁZKŮ**

Obrázek 1 Regiony soudržnosti (czso.cz, 2018).....	18
Obrázek 2 Mapa správního uspořádání České republiky (portal.uur.cz, 2022) .....	20
Obrázek 3 Vlajka města (prostejov.eu, ©2000 – 2022).....	35
Obrázek 4 Městský znak (prostejov.eu, ©2000 – 2022) .....	35
Obrázek 5 Vývoj počtu obyvatel Prostějova (Vlastní zpracování dle czso.cz, 2022) .....	36
Obrázek 6 Plánovaný rozpočet města Prostějov (Vlastní zpracování dle monitor.statnipokladna.cz, 2022).....	39
Obrázek 7 Instagramový profil města Prostějov (instagram.com, 2022) .....	42
Obrázek 8 Instagramový profil Rozvíjíme Prostějov (instagram.com, 2022) .....	43
Obrázek 9 Titulní strana internetových stránek (prostejov.eu, 2022).....	44
Obrázek 10 Elektronická úřední deska (Vlastní zpracování) .....	45
Obrázek 11 Titulní strana Prostějovských radničních listů (prostejov.eu, 2022).....	46
Obrázek 12 Hlavní panel mobilní aplikace, (Mobilní aplikace Prostějov v mobilu, 2022)	47
Obrázek 13 Automatický informační e-mail (Vlastní zpracování, 2022) .....	48
Obrázek 14 Vhodný popis příspěvku (facebook.com/rozvijime.prostejov, 2022).....	57

**SEZNAM TABULEK**

Tabulka 1 Správní jednotky (Vlastní zpracování, 2022) .....	17
Tabulka 2 Srovnání věkové struktury obyvatel (Vlastní zpracování dle ČSÚ, 2022).....	36
Tabulka 3 Souhrnné informace města Prostějov (Vlastní zpracování dle risy.cz, 2022) ....	37
Tabulka 4 SWOT analýza externí komunikace (Vlastní zpracování dle provedených analýz).....	55

## **SEZNAM PŘÍLOH**

Příloha I Scénář polostrukturovaného rozhovoru s pracovníky magistrátu města Prostějov

Příloha II Dotazník pro občany Prostějova

## **PŘÍLOHA P I: PŘEPIS POLOSTRUKTUROVANÉHO ROZHOVORU S PRACOVNÍKEM MAGISTRÁTU MĚSTA PROSTĚJOV**

### **Obecný stav komunikace magistrátu města Prostějov.**

*Charakterizujte svými slovy externí komunikaci magistrátu? Je dle vás kvalitní, transparentní, objektivní?*

Komunikace magistrátu je rychlá a transparentní – také o víkendu reagujeme na facebookovém profilu města. Při komunikaci využíváme několik kanálů směrem k veřejnosti, a to webové stránky a facebookový profil města, dále hromadnou korespondenci, městský rozhlas, městský rozhlas, prostějovský informační kanál (televizní vysílání), Instagram, tištěný zpravodaj. Dále jde o klasickou spolupráci s novináři, kterým zasíláme denní reporty novinek a tiskové zprávy k výsledkům jednání Rady města Prostějova a Zastupitelstva města Prostějova. Poskytujeme službu občanům – zasílání novinek elektronickou formou. Připravujeme turistický portál města, který brzy začne fungovat. Využíváme reklamní kampaně rádií a reklamních kampaní tištěných médií. Komunikaci tedy považujeme za transparentní.

*Existuje komunikační strategie magistrátu? Pokud ji nemáte, přemýšleli jste na jejím vytvoření? Pokud ne, proč?*

Zatím jsme o vypracování dokumentu ke komunikační strategii neuvažovali.

*Jak hodnotíte komunikaci s občany? Jsou zde problémy, na které narážíte?*

Lidé se na město obrací několika způsoby. Jde o aplikaci na webu města Požadavky občanů, kde se mohou dotazovat, dále Požadavky občanů nad mapou. Komunikace probíhá také na Facebooku města nebo elektronickou poštou. Přímo dotazem na konkrétního pracovníka nebo prostřednictvím elektronické podatelny.

*Čím je magistrát města Prostějova, co se externí komunikace týče originálnější vůči ostatním magistrátům?*

Nejde nám o originalitu, ale o efektivitu, o tu se maximálně snažíme.

*Nabíráte inspiraci v komunikaci jiného magistrátu, podle které se řídíte?*

Zcela jistě se při pravidelných školeních inspirujeme například Facebookem města Znojmo.

*Zapojují se občané do komunikace s magistrátem?*

Ano, zapojují.

*Motivujete je nějakým způsobem? Proč se účastní/neúčastní?*

Vyhlašujeme různé výzvy taky ankety a podobně.

*Dělá magistrát nějaké kroky k větší míře zapojení obyvatel do komunikace?*

Viz. Rozvíjíme Prostějov, dále již zmíněné výzvy, ankety, průzkumy.

*Na koho se občané mohou obracet v rámci komunikace s magistrátem?*

Oddělení vnějších vztahů plus Turistické a informační centrum, vedoucí odborů nebo oddělení, náměstkové primátora, primátor, sekretariát primátora, podatelna. Pochopitelně reagujeme na jakýkoliv dotaz.

*Jakou formou komunikujete s občany? Který komunikační nástroj se vám jeví jako nejužitečnější? Co se přitažlivosti pro občany týče, finanční nákladnosti magistrátu.*

Prostřednictvím webu města, komunikace probíhá také na Facebooku města nebo elektronickou poštou. Nejefektivnější je Facebookový profil města a tištěný zpravodaj.

*Jaké vidíte klady a zápory těchto komunikací?*

Bez problémů.

*Vzděláváte své pracovníky v komunikačních nástrojích?*

Ano, probíhají pravidelná školení.

*Za jakým cílem využíváte webové stránky pro rozklikávací rozpočet a rozvíjíme Prostějov?*

Web [rozvijime.prostejov.eu](http://rozvijime.prostejov.eu) používáme hlavně k informování o připravovaných rozvojových záměrech a investičních akcích, lidé mají možnost projekty zobrazené nad mapou (a doplněné o podrobné informace, včetně galerií a např. projektové dokumentace) hodnotit a přidávat k nim komentáře. Prostřednictvím tohoto portálu proběhl i první ročník participativního rozpočtu – vítězné projekty se nyní připravují k realizaci. Pro zvýšení návštěvnosti portálu a obecně pro zlepšení informovanosti veřejnosti jsme zřídili i profily na Facebooku a Instagramu Rozvíjíme Prostějov.



### **Přímá forma komunikace magistrátu města Prostějov.**

*Jak velký je zájem ze strany občanů k veřejným zasedáním zastupitelstva? Kolik lidí je navštěvuje?*

Online přenos záleží, co se zrovna na zastupitelstvu probírá. Dlouhodobý průměr 50-60 sledujících, osobní účast cca 10 lidí.

*Pořádáte diskuse, debatování, veřejné setkávání? Pokud ano, jak často se konají?*

Ano, obvykle 1x ročně, naposled v r. 2019. V minulých dvou letech byl výpadek kvůli covid-19.

*Setkáváte se v této formě komunikace s konflikty ze strany občanů?*

Ne, konflikty tady řešit nemusíme.

*Jak časově i finančně nákladná je realizace těchto setkání?*

Počet setkání bývá v daném roce většinou 5, délka trvání 1,5 – 2,5 hodiny, finanční náklady navíc nejsou.

*V době digitalizace, přesunu na sociální sítě apod, má cenu se setkávat v off-line prostředí? Čím je to pro magistrát prospěšné x neprospěšné?*

Určitě je osobní setkání důležité a nemůže se vynechat ani v dnešní „digitální“ době. Navíc mnozí lidé upřednostňují osobní jednání.

### **Nepřímá forma komunikace magistrátu města Prostějov.**

*Které nástroje pro nepřímou komunikaci používáte? (sociální sítě, rozhlas, internetové stránky apod.)?*

Sociální sítě, rozhlas, internetové stránky, televize, radia.

*Který ze jmenovaných nástrojů podává nejkvalitnější a nejpřesnější informace? Kvalita, pravidelnost, četnost. U kterých to naopak chybí?*

Nejpřesnějšími nástroji jsou internetové stránky města, aplikace na webu a sociální sítě.

*Sledují a využívají občané tyto komunikační nástroje?*

Ano, sledují a využívají je.

*Zvažují podle vás tyto komunikační nástroje míru zapojení občanů do rozhodování? Jsou tedy tyto nástroje efektivní?*

Souhlasím. Dle mého názoru jsou zapojení, což znamená, že jsou efektivní.

*Který komunikační nástroj je nejnadhnější pro magistrát ke komunikování směrem k občanům?*

Nejnadhnější je pochopitelně informování prostřednictvím elektronických médií, ovšem komunikujeme samozřejmě všemi cestami, které se nabízí.

*U kterých komunikačních nástrojů Vám chybí zpětná vazba?*

Zpětnou vazbu máme vždy, kromě městského rozhlasu - zde lidé reagují pouze v případě, že je hlášení zvukově problematické.

*Setkal jste se s konfliktem v nepřímé komunikaci? Na jakém konkrétním komunikačním nástroji?*

Nejčastější „konflikty“ řešíme na facebookovém profilu.

*Jaký byl cíl a účel vytvoření rozklikávacího rozpočtu? Naplnil podle Vás tyto cíle? Zvýšil tím podle Vás transparentnost magistrátu?*

Rozklikávací rozpočet přispívá k transparentnosti.

*Pracujete se statistikami, které ukazují kolik občanů chodí na internetové stránky, soc sítě apod. a na co klikají nejčastěji? Pokud ano, jak konkrétně s nimi pracujete?*

Statistiky jsou kdykoli k dispozici - výstupy z toho nám slouží pro tvorbu tzv. heatmap, podle kterých se vyhodnocuje chování uživatelů na webu a následně dochází například k úpravám menu atd.; využíváme všechny komunikační kanály, i když jsou komunikačně slabší. Využíváme statistiky Google analytics i v redakčním systému poskytovatele webu.

*Máte pro správu Vámi zmíněných komunikačních nástrojů připravený rozpočet, kterým se řídíte? Jak tyto finance přerozdělujete na konkrétní nástroje?*

Financování komunikačních nástrojů je běžnou součástí rozpočtu města, rozdělováno dle aktuální potřeby.

## **Konkrétní nástroje nepřímé formy komunikace magistrátu města Prostějov.**

### **Internetové stránky**

*Jaký je Váš názor na přehlednost a grafický design internetových stránek magistrátu města Prostějov? Setkal jste se někdy se stížnostmi od obyvatel na tyto vlastnosti?*

Stránky byly několikrát kladně hodnoceny v soutěži Zlatý erb. Webové stránky od vzniku prochází úpravami dle podnětů občanů tak interních podnětů. Titulní stránka byla doplněna o funkcionality usnadňující orientaci a přehlednost. Samozřejmě vzhled nebude vždy vyhovovat všem a jeho možnosti jsou omezené i legislativou.

*Jsou podle Vás internetové stránky efektivní nástroj komunikace?*

Myslíme si, že ano. Obsahují veškeré informace, které občan potřebuje. Stránky obsahují i odkazy na různé rozcestníky a portály, které občanům slouží pro rychlejší či online vyřízení požadavků.

*Jak dostatečná je podle Vás v současnosti dohledatelnost dokumentů pro veřejnost na internetových stránkách?*

Stránky obsahují fulltextové vyhledávání, které občanům zajistí snadnější dohledání jejich požadavků. Druhou cestou je jít přímo podle stromu webu, kde dle odboru dohledá také potřebné dokumenty. Dále je možné využít i modul „životní situace“ kde podle typu požadavku občan najde konkrétní postup, jak danou situaci řešit včetně potřebných dokumentů. Jsou určité rezervy, například ve vyhledávání, na jejichž řešení spolupracujeme s dodavatelem. Jistě se nikdy nedosáhneme takových možností jako například Google.

*Jakým způsobem je zajištěna tvorba nových příspěvků a sdílení informací na webových stránkách? Kolik lidí se tomu věnuje? S jakou intenzitou?*

Nové příspěvky jsou tvořeny denně, jedná se hlavně o aktuality, kalendáře akcí či aktualizace stávajících stránek a facebookový profil. Na každém odboru je webredaktor, který se stará o danou sekci. Dále je zde PR oddělení s dvěma zaměstnanci, kteří se starají o vkládání aktuality a sdílení informací na sociálních sítích, co se týče turistických informací jde o práci Turistického informačního centra – 4 pracovnice. IT oddělení dále zajišťuje funkčnost a podporu webredaktorům a PR oddělení.

*Co je podle Vás slabinou internetových stránek Prostějova? Na čem by se dalo zapracovat?*

Webové stránky jsou živý organismus a reagujeme na podněty občanů, připomínky redakční rady webu, komise IT a návrhy firmy, která nám stránky tvořila. Vždy je možnost nějakého zlepšení. Historicky stránky získaly i ocenění Zlatý erb. Stránky města jsou spíše o poskytovaných informacích.

## **Sociální sítě**

*Jaký máte názor na využívání sociálních sítí v případě magistrátu?*

Jde o jeden ze zásadních komunikačních kanálů.

*Za jakým účelem a způsobem prostřednictvím sociálních sítí přibližujete chod magistrátu občanům?*

Chod magistrátu a města přibližujeme občanům prostřednictvím tiskových zpráv, fotografií, televizních spotů, videí z akcí, plakátů. Účel je zřejmý – aby měl občan co možná nejlepší přehled, co na magistrátu vyřídí a jaké aktuálně řeší město záležitosti.

*Jaké sociální sítě používáte? Sdílete na všech používaných sociálních sítích ty stejné příspěvky? V čem se liší?*

Na Facebooku sdílíme všechny příspěvky z městského webu, zároveň zde tvoříme některé čistě pro tuto sociální síť. Na Instagram sdílíme hlavně fotografie.

*Jakým způsobem je zajištěna správa jednotlivých sociálních sítí na magistrátu města Prostějov? Kolik lidí se o ně stará?*

Oddělení vnějších vztahů, turistické informační centrum, odbor rozvoje a investic, oddělení Kulturní klub DUHA.

*Používáte placené příspěvky na sociálních sítích (tzv. sponzorovaný obsah)?*

Ne. Tuto funkci nepoužíváme.

*Na jaký obsah sdílený občanům na soc. sítích je z jejich strany největší ohlas - např. komentáře, e-maily? Reagujete na reakce občanů pod příspěvky magistrátu?*

Facebook, na dotazy pravidelně reagujeme, a to i o víkendu.

*Sdílete na tyto sítě odkazy pro online sledování zasedání zastupitelstva nebo další události konané magistrátem?*

Videopřenosy jsou pravidelně zveřejňovány na webu města.

*Jakými kroky plánujete svou komunikaci prostřednictvím těchto sítí rozvíjet?*

Plánujeme zavedení Twitteru.

## **PV TV**

*Jakou roli hraje v komunikaci s veřejností internetová televize magistrátu PVTV?*

Spoty jsou oblíbené - pravidelně zveřejňovány na webu města, videoportálu města a facebookovém profilu města.

*Jaký typ obsahu občanům prostřednictvím PVTV nejčastěji sdílíte? Které typy sdělení mají od občanů největší ohlas?*

Zprávy z města, kultura, sport, Rada, Zastupitelstvo, magistrát, děti a mládež, doprava, pozvánky, senioři, sociální věci, školství, zdravotnictví, životní prostředí.

*Jak často streamujete události prostřednictvím PVTV (např. zasedání zastupitelstva, kulturní akce)? Je možné na streamy reagovat během vysílání? (komentý, lajky)*

Záleží na domluvě a požadavků vedení města.

*Jak zajišťujete chod internetové televize? Kolik redaktorů/kameramanů se stará o chod a vysílání PV TV?*

Zajišťujeme jej smluvně, 1 redaktor a 1 kameraman.

## **Úřední deska**

*Sdílíte na úřední desce stejný obsah jako na sociálních sítích, případně na webových stránkách?*

Ano, některé informace z úřední desky jsou také na webu a Facebooku.

*Spravuje magistrát i elektronickou úřední desku?*

Ano, magistrát nabízí občanům jak elektronickou úřední desku dostupnou z webových stránek města, dostupnou na kioscích magistrátu. Také máme digitální úřední desku nahrazující fyzickou umístěnou na Školní ulici před vstupem do budovy magistrátu.

## **Rozhlas**

*Jakým způsobem magistrát využívá v komunikaci s veřejností městský rozhlas?*

Hlášení informací týkající se dodávek elektřiny, vody, plynu, případně exponovaných dopravních uzavírek.

## **Zpravodaj**

*Jakým způsobem magistrát využívá v komunikaci s veřejností městský zpravodaj? Jak, pokud jsou, i jiné tiskoviny?*

Periodikum je pro občany zdarma a vychází pravidelně jednou za měsíc + v případě potřeby mimořádná vydání.

*Jak frekventované je vydávání zpravodaje? Je možné zpravodaj nalézt na internetových stránkách? Je o něj ze strany občanů zájem?*

Jak jsem již zmínil, zpravodaj vychází pravidelně, jednou měsíčně. Ano, zpravodaj je možné nalézt na internetových stránkách a je o něj také ze strany občanů zájem.

## **Další prostředky externí komunikace**

*Jakou roli hraje v komunikaci s veřejností infolinka magistrátu?*

Bezplatná informační linka je spravována pracovníci Turistického informačního centra a je občany velmi často využívána.

*Přemýšlíte o zavedení tzv. chatbota přímo na webové stránky?*

Zatím ne, počítačový program, jako náhradu za živé operátory k automatizované komunikaci s lidmi, zatím neplánujeme využívat.

*Jakou roli hraje v komunikaci s veřejností mobilní aplikace magistrátu?*

Jde o významný komunikační kanál.

*Jak velký je zájem obyvatel o rozesílce aktualit na jejich e-mailové adresy? O které oblasti jsou informováni nejraději?*

Na webu města je možno objednat si doručení každé webové novinky přímo do mailové schránky – dle výběru adresáta. Nejvyužívanější jsou klasické Aktuality. Zájem je vždy vyšší, když službu připomeneme.

*Jakým způsobem byste z Vaší strany navrhl zlepšení celkové externí komunikace magistrátu?*

Stále zlepšujeme komunikaci a prověřujeme novinky, které nabízí trh. Komunikace s občany je pro chod magistrátu klíčová.

# PŘÍLOHA P II: DOTAZNÍK PRO OBČANY PROSTĚJOVA

## Dotazník pro občany

Vážené dámy, vážení pánové, občané Prostějova,

rád bych Vás oslovil k vyplnění krátkého anonymního dotazníku, jehož výsledky budou základem pro vypracování návrhů ke zlepšení externí komunikace magistrátu města Prostějova. Cílem dotazníku je tedy zjistit, jak Vám vyhovuje způsob komunikace s úřadem, co byste zlepšili a jaká forma komunikace by Vám nejvíce vyhovovala do budoucna.

Vyplnění dotazníku Vám zabere přibližně 5 minut.

Děkuji Vám za spolupráci!

S pozdravem

Oldřich Přecechtěl, student 3. ročníku bakalářského programu Ekonomika a management ve Veřejné správě a regionálním rozvoji na Univerzitě Tomáše Bati ve Zlíně.

V případě nesrovnalostí se obraťte na o\_precechtel@utb.cz nebo 775 990 518.

Po sekci 1 Pokračovat na další sekci

Sekce 2 z 5

## Obecná komunikace

První část tohoto dotazníku je zaměřena na obecné zhodnocení komunikace města Prostějova směrem k veřejnosti.

Jste spokojen/á s komunikací města směrem k Vám, občanům? Shrňte všechny aspekty komunikace, od sociálních sítí, webových stránek, veřejných debat, zasedání zastupitelstva až po ochoťu zaměstnanců a zástupců magistrátu.

Velmi nespokojen/á

Spíše nespokojen/á

Spíše spokojen/á

Velmi spokojen/á

Pokud jste v předchozí otázce uvedl/a "spíše nespokojen/á" či "velmi nespokojen/á", jaká navrhuje zlepšení?

Text stručné odpovědi

Zhodnotte následující tvrzení.

Zcela nesouhlasím    Nesouhlasím    Souhlasím    Zcela souhlasím

Ze strany města do...

Informací ze strany...

Informace, které ze...

Informace, které m...

Vím, kde najdu tém...

Odkud pravidelně čerpáte informace o dění v Prostějově? (Maximálně 3!)

- Tiskový zpravodaj, online zpravodaj
- Místní rozhlas
- Internetové stránky města
- Sociální sítě města
- Úřední deska
- Plakátovací plochy
- E-maily a SMS zprávy
- Jednání zastupitelstva města
- Od známých
- Osobní kontakt se zaměstnanci magistrátu
- Veřejné debaty, diskuze

Motivuje Vás magistrát ke komunikaci s ním? (pomocí vyhlašování soutěží na sociálních sítích apod.)

- Ano
- Magistrát nic takového nedělá
- Motivátory jsou příliš slabé

Zhodnotte následující skupiny informací podle významu, který jim přiřadíte.

Velmi nevýznamné    Spíše nevýznamné    Spíše významné    Velmi významné

Aktuální oznámení ...

Informace o dění v...

Ztráty a nálezy

Zajímavosti a histo...

Informace o místní...

Doprava ve městě (...)

Investiční záměry ...

Rozpočet města

Ohodnotte, jak jste spokojeni se sdělováním následujících typů informací ze strany magistrátu.

Velmi nespokojen/á    Spíše nespokojen/á    Spíše spokojen/á    Velmi spokojen/á

Aktuální oznámení ...

Informace o dění v...

Ztráty a nálezy

Zajímavosti a histo...

Životní prostředí (s...

Informace o místní...

Doprava ve městě (...)

Investiční záměry ...

Rozpočet města



Přes jaký komunikační kanál vyžadujete níže zmíněné informace? (V řádku je možné vybrat více \*  
odpovědí)

	Internetov...	Sociální síť	SMS a E-m...	Zpravodaj ...	Místní roz...	Zasedání z...	Veřejné dis...
Aktuální oz...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Informace ...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ztráty a ná...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Zajímavost...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Přepsaná ...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Životní pro...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Informace ...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Doprava ve...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Rozpočet ...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vzory (nap...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Investiční ...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Informace ...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Informace ...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Inzerce, re...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kontakty n...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## Přímá (osobní) komunikace



V této sekci je řada otázek týkajících se přímé, neboli osobní komunikaci. Jedná se o vystupování členů magistrátu na veřejnosti, přímá konfrontace s úředníky, pořádání veřejných diskuzí apod.

Jak hodnotíte osobní komunikaci s magistrátem? (Zde berte v potaz ochotu, dobré vystupování \*  
zaměstnanců úřadu,...)

Velmi dobře

Spíše dobře

Spíše špatně

Špatně

Chodíte na zasedání zastupitelstva? \*

Ano

Ne

Sleduji jej online

Pokud ne, proč:

Nezajímá mě to

Moc dlouhé

Nic se tam nedozvím

Zbytečné

Navštěvujete veřejné debaty a diskuze pořádané magistrátem města? \*

Ano

Ne

Magistrát výše zmíněné nepořádá

Myslíte si, že se stále vyplatí setkávat se se zástupci magistrátu osobně, více než online? (na úřadu, debatách, akcích apod.) \*

Vyplatí

Spiše vyplatí

Spiše nevyplatí

Nevyplatí

Co Vám v přímé komunikace magistrátu vadí? (Pokud nic, napište prosím "nic") \*

Text stručné odpovědi

Po sekci 3 Pokračovat na další sekci

Sekce 4 z 5

## Nepřímá (neosobní) komunikace



V této sekci je řada otázek týkajících se nepřímé, neboli neosobní komunikaci. Jedná se o internetové stránky, sociální sítě, městský zpravodaj a další.

Internetové stránky

Popis (nepovinný)

Navštěvujete internetové stránky města? \*

Ano

Ne

Město nemá internetové stránky

Pokud ne, proč:

Text stručné odpovědi

Jsou podle Vás webové stránky města? \*

Zcela nesouhlasím

Spiše nesouhlasím

Spiše souhlasím

Zcela souhlasím

Moderní (např. plat...

Přehledné a srozu...

Snadno dohledatel...

Hezky graficky zpr...

Se správnými a pra...

Využíváte možnost webového rozklikávacího rozpočtu, kde vidíte hospodáření magistrátu? \*

Ano, využívám

Vím, že existuje, ale nevyžívám

Nevím, že existuje

**Které informace Vám na webových stránkách města chybí? \***

Text stručné odpovědi

**Sociální sítě**

Popis (nepovinný)

**Sledujete město na sociálních sítích? \***

Ano

Ne

Město nemá sociální sítě

**Pokud ano, uveďte na jakých:**

Text stručné odpovědi

**Pokud ne, proč?**

Text stručné odpovědi

**Zapojujete se do debat s magistrátem na sociálních sítích? Odpoví na Vaše dotazy a komentáře?**

Ano, zapojuji a odpoví

Ano, zapojuji a neodpoví

Ne, vůbec nezapojuji

**PV TV**

Popis (nepovinný)

**Sledujete Prostějovskou televizi? \***

Ano

Ne

Žádná neexistuje

**Jsou informace podávány tímto kanálem užitečné? Baví Vás ji sledovat? \***

Užitečné, baví

Užitečné, nebaví

Neužitečné, baví

Neužitečné, nebaví

Nesleduji

**Pokud ne, co byste zlepšili?**

Text stručné odpovědi

**Mobilní telefon**

Popis (nepovinný)

Vlastníte chytrý telefon? \*

Ano

Ne

Používal/a byste ve svém mobilním telefonu uvedené nástroje? \*

Určitě ne

Spíše ne

Spíše ano

Určitě ano

Aplikace do telefon...

Mobilní rozhlas

Elektronický rozklik...

Online platba karto...

Online chat a konta...

QR kódy

E-mailová a telefonická komunikace

Popis (nepovinný)

Jste přihlášen/á k odběru novinek z města pomocí e-mailu nebo SMS? \*

Ano

Ne

Město nemá e-mailing nebo SMS rozesílku

Pokud ne, vyberte proč:

- Nezajímá mě to
- Malá frekvence rozesílky
- Příliš častá rozesílka (spam)
- Nedůležité informace
- Informace získávám odjinud

Úřední deska

Popis (nepovinný)

Uveďte místo, kde je v Prostějově umístěna úřední deska. (Pokud nevíte, napište "nevím") \*

Text stručné odpovědi

Jak často čtete úřední desku? \*

Alespoň jednou týdně

Alespoň jednou měsíčně

Alespoň jednou za půl roku

Alespoň jednou ročně

Méně často

Nečtu vůbec

Pokud nečtete, vyberte proč: (Je možné vybrat více odpovědí)

- Nemám zájem o dění ve městě
- Nevhodně umístěná úřední deska
- Nepřehledná úřední deska
- Nevím, kde ji najít
- Doposud jsem neměl potřebu číst informace na úřední desce

Kam byste dle Vašeho názoru v Prostějově umístili úřední desku? \*

Text stručné odpovědi

Městský zpravodaj

Popis (nepovinný)

Jak často čtete městský zpravodaj? \*

- Vždy, když přijde
- Občas, nepravidelně
- Nikdy
- Město nemá zpravodaj

Místní rozhlas

Popis (nepovinný)

Vnímáte místní rozhlas jako důležitý zdroj informací pro město Prostějov? \*

- Ano
- Ne
- Město Prostějov nevyužívá rozhlas

Máte jakékoliv výhrady k hlášení místního rozhlasu? (Pokud nemáte, napište prosím "nemám") \*

Text stručné odpovědi

Využili/a jste někdy možnost infolinky magistrátu? \*

- Ano
- Ne
- Žádná neexistuje

Pokud ano, zjistili jste, co jste potřebovali? (Pokud ne, napište prosím "ne") \*

Text stručné odpovědi

Po sekci 4 Pokračovat na další sekci

Sekce 5 z 5

Identifikační otázky



Popis (nepovinný)

Jak dlouho v Prostějově žijete? \*

Méně než 5 let

Mezi 5 - 10 lety

Více než 10 let

Věk \*

14 - 18 let

19 - 24 let

25 - 34 let

35 - 44 let

45 - 54 let

55 - 64 let

65 let a více

Pohlaví \*

Žena

Muž

Nyní jste u konce dotazníkového šetření. Mnohokrát Vám děkuji za Váš čas a pomoc při zhodnocení externí komunikace magistrátu města Prostějov.

Oldřich Přecechtěl, student 3. ročníku bakalářského programu Ekonomika a management ve Věřejné správě a regionálním rozvoji na Univerzitě Tomáše Bati ve Zlíně.