

Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích
Ekonomická fakulta
Katedra aplikované ekonomie a ekonomiky

Teze bakalářské práce

Kvalita veřejné správy v České republice

Vypracovala: Sindy Borovková

Vedoucí práce: doc. RNDr. Zuzana Dvořáková Líšková, Ph.D

České Budějovice

2023

Klíčová slova: veřejná správa, kvalita, hodnocení

JEL Classification:

(Návaznost na řešený projekt – je-li relevantní)

Anotace:

Bakalářská práce se zaměřuje na hodnocení kvality veřejné správy z pohledu občana. V první části jsou definovány základní pojmy související s veřejnou správou a historie veřejné správy od vzniku Československého státu po současnost. Dále jsou představeny existující metody k hodnocení veřejné správy, které používají státní instituce. V druhé části práce jsou vyhodnocena a graficky zpracována data z dotazníkového šetření, které bylo provedeno s cílem zjistit postoje občanů na kvalitu veřejné správy. Ačkoliv získaná data nám neposkytla zcela jednoznačný výsledek, konečné hodnocení občanů bylo převážně klasifikováno jako kladné. Na základě získaných výsledků byly také vyhodnoceny hypotézy, na jejichž základě byly nalezeny oblasti veřejné správy, které potřebují projít změnami. Na konci druhé části jsou navrženy potřebné změny, které by mohly pomoci zlepšit kvalitu veřejné správy v jednotlivých oblastech.

Úvod

S veřejnou správou, i když nepřímo jsme se setkali ještě před narozením. Protože rodiče, kteří očekávají příchod potomka musejí před samotným narozením dítěte vyřídit několik formalit. A proto je důležité správné fungování orgánů veřejné správy.

Slovo správa znamená něco konkrétního spravovat nebo řídit s předem vymezenými cíli. Veřejná správa koná ve prospěch veřejnosti a práva. Veřejnou správu můžeme rozdělit jednoduše na samosprávu a státní správu. Přičemž za výkon státní správy je zodpovědný stát a za výkon samosprávy jsou zodpovědné samosprávné celky (kraje a obce). (Káňa & Kalousková, 2019)

Vzhledem k technologickému vývoji musí veřejná správa procházet postupnou modernizací. A proto se v této práci zabývám, jaký pohled mají občané na kvalitu veřejné správy a pokud je potřeba, snažím se najít řešení pro problematiku oblasti.

Metodika a cíl práce

Cílem práce je zjistit a následně analyzovat vnímání kvality veřejné správy v České republice občany ČR (příp. cizinci žijících na území ČR). Na základě zjištěných dat navrhnout možná zlepšení, která by mohla vést ke zlepšení kvality VS.

Hlavním cílem práce je zjistit, jak jsou občané spokojeni s dosavadní kvalitou veřejné správy, jak vnímají služby, které nabízí a co by rádi změnili. Aby mohlo dojít k naplnění cíle, byly zvoleny následující metodické kroky.

Po důkladné literární rešerši, kde jsme se seznámili se základními pojmy souvisejícími s veřejnou správou, nahlédli do historie veřejné správy a ukázali si existující metody k hodnocení veřejné správy, následovalo sestavení dotazníku. Dotazník byl sestaven z 19 otázek zahrnujících, jak otevřené, tak uzavřené otázky, na které odpovědělo celkem 640 respondentů. Dotazníkové šetření bylo realizováno prostřednictvím platformy Google Forms. Data z dotazníkového šetření byla následně vyhodnocena a graficky zpracována. Na základě výsledků jednotlivých otázek byly provedeny analýzy, které vedly k vyhodnocení hypotéz, jež znějí: „Služby veřejné správy jsou pro občany ČR a cizince žijící na území ČR nevyhovující“ a „Nedostatečná informovanost občanů o nástrojích veřejné správy a jejich následné využití, která vede k nevyužívání těchto služeb“. V závěrečné fázi byla navržena opatření, která by měla vést ke zlepšení kvality veřejné správy v oblastech, které potřebují zlepšit.

Výsledky

Předpoklad č. 1

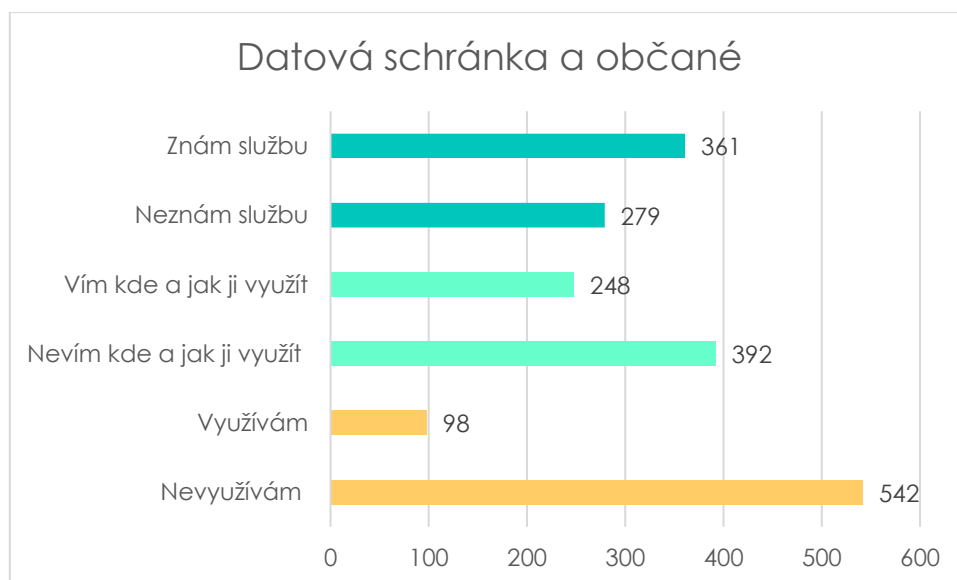
- *Špatná informovanost občanů o nástrojích VS a jejich následnému využití, která vede k nevyužití těchto služeb*

Pomocí dotazníkového šetření byla potvrzena jedna ze dvou hypotéz, jež se nazývá: „Špatná informovanost občanů o nástrojích veřejné správy a jejich následnému využití, která vede k nevyužití těchto služeb“. Jako nástroje veřejné správy byla použita eObčanka a Datová schránka.

EObčanka je jednou z forem digitálních totožností. Funguje na principu čipu, který je zabudován v občanském průkazu. Tyto čipy mají všechny občanské průkazy, které byly vydány příslušným úřadem od 1. 7. 2018. (Občanský průkaz s čipem, 2021)

Datová schránka je jedním ze způsobů, jak může probíhat komunikace mezi fyzickými osobami (FO), podnikajícími fyzickými osobami, právnickými osobami (PO) a veřejnou správou. Nahrazuje doručování dokumentů v listinné podobě za elektronické doručování jednotlivých dokumentů. („Zákon o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů“, 2008)

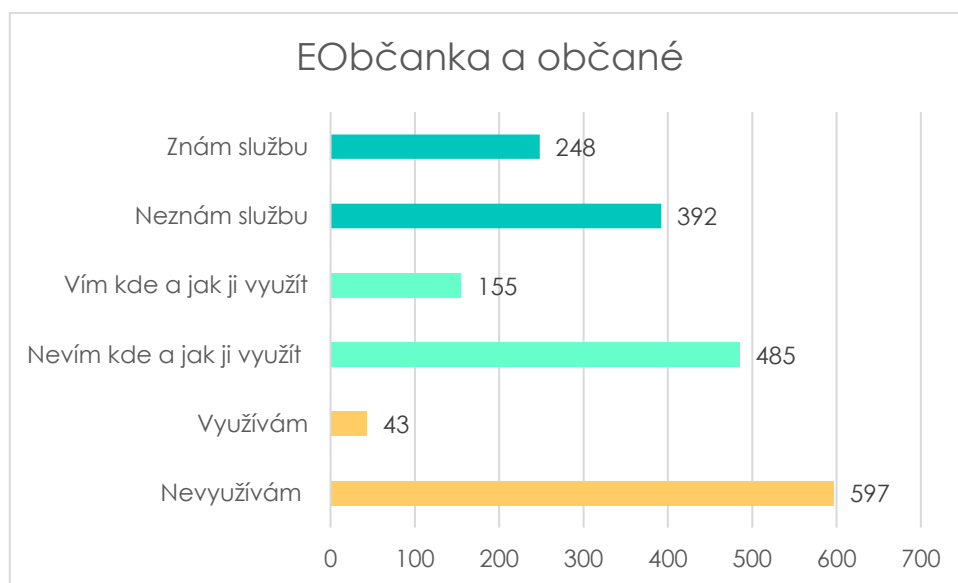
Graf 1 Datová schránka a občané



Zdroj 1 Vlastní zpracování

Respondenti na obě služby byly tázány stejnými otázkami. Ačkoliv Datová schránka vykazuje lepší výsledky, tak i přes to nejsou uspokojivé. Datovou schránku zná 56,41 % respondentů, ví kde a jak ji využít pouze 38,75 % dotazovaných a skutečně ji využívá pouze 15,31 % účastníků šetření.

Graf 2 EObčanka a občané



Zdroj 2 Vlastní zpracování

Pouze 38,75 % respondentů zná službu eObčanka, zatímco její využití je známo pouze 24,22 % dotazovaných a skutečně ji využívá pouhých 6,72 % účastníků šetření.

Grafy obou služeb, Datové schránky i eObčanky, jasně ukazují, že občané nejsou pouze nedostatečně informováni o tom, co služby nabízí, ale ani tyto služby neznají. Ačkoliv téměř 90 % respondentů, kteří jednu či druhou službu využívají, uvedli, že jim služby vyhovují.

V první řadě je nutné občany ČR seznámit s těmito službami a ukázat jim, co nabízí. Především je potřeba cílit na mladší generaci lidí, protože lidé v důchodovém věku mnohdy nemají přístup k internetu, což jim brání využívat tyto služby. Problémem je špatná komunikace veřejné správy s veřejností, která následně vede k tomu, že služby občané nevyužívají v takové míře. Dnešní technologie nabízejí mnoho způsobů, jak dostat informace do podvědomí občanů. Zejména jsou tím myšleny sociální sítě. Sociální sítě jako např. Facebook, Instagram, YouTube a další, nabízí možnost placené propagace pomocí reklam. Kromě toho by bylo zajímavé využít služeb některých známých osobností, které by mohly jednotlivé služby propagovat, jednoduše vysvětlit a tím je přiblížit lidem pomocí svých profilů na sociálních sítích.

Předpoklad č. 2

- *Služby veřejné správy jsou pro občany ČR a cizince žijící na území ČR nevyhovující*

U druhé hypotézy: „Služby veřejné správy jsou pro občany ČR a cizince žijící na území ČR nevyhovující“, nebyly výsledky zcela jednoznačné. Poněvadž 3 z 5 otázek, které směřovaly na tuto hypotézu, měly kladný výsledek. Otázky se týkaly dodržení zákonem stanovené lhůty k vyřízení požadavků, čekací doby na úřadě, využití služeb veřejné správy jinak než osobně (telefonicky či elektronicky) a webových stránek obcí.

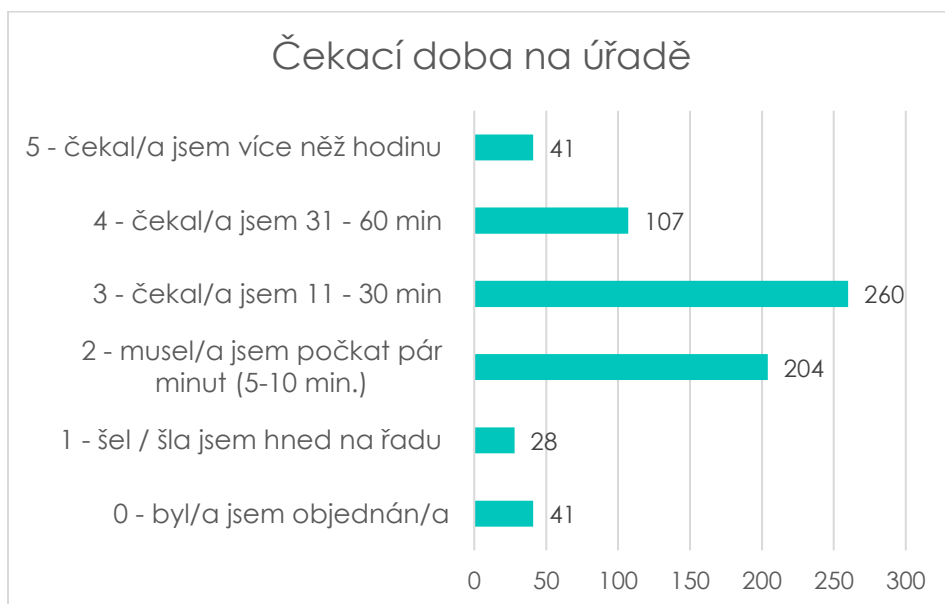
Graf 3 Vyřízení požadavku



Zdroj 3 Vlastní zpracování

Kladnou odpověď představuje otázka, která se týkala doby vyřízení požadavku. Zde pouze 5,16 % respondentů uvedlo, že jejich požadavek nebyl vyřízen zákonem stanovené lhůtě.

Graf 4 Čekací doba na úřadě



Zdroj 4 Vlastní zpracování

Opět i otázka týkající se čekací doby, byla vyhodnocena jako kladná, protože více než 75 % dotazovaných uvedlo maximální dobu, po kterou čekají 30 min. Tuto dobu jsem označila jako přijatelnou.

Tabulka 1 Způsoby využití veřejné správy

Způsob kontaktování	1 - Ano – reakce byla okamžitá	2 - Ano – ale musel/a jsem je kontaktovat pravidelně	3 - Ano – ale odpověď mě zcela neuspokojila	4 - Ne – nikdo nereagoval na e-mail / telefonát
Elektronicky	83	49	37	30
Telefonicky	34	46	9	4
Elektronicky i telefonicky	40	32	19	3
Celkem	157	127	65	37

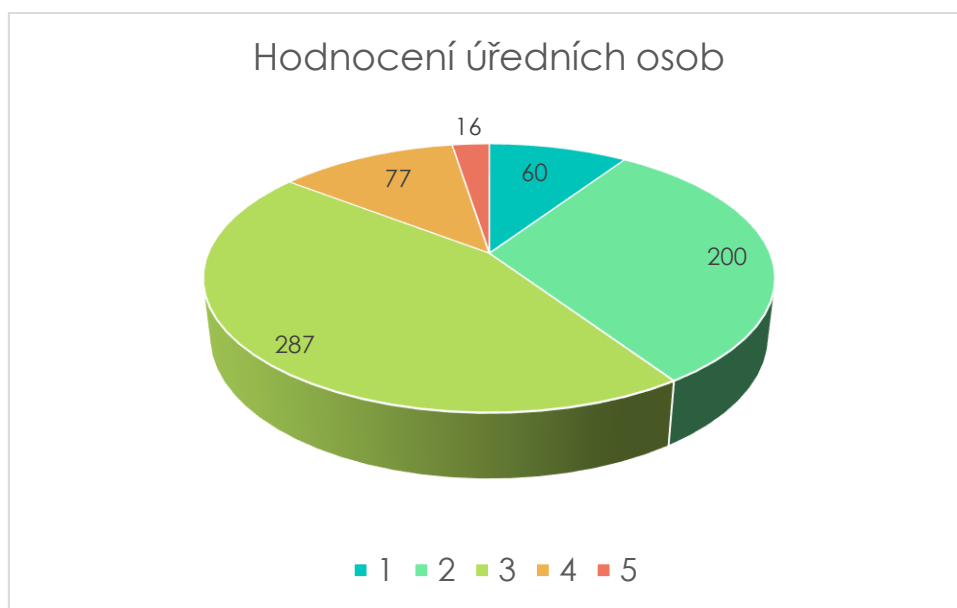
Zdroj 5 Vlastní zpracování

Poslední kladné výsledky představovala otázka, týkající se způsobu kontaktování veřejné správy pomocí telefonické či elektronické formy. U elektronické formy nejvíce respondentů vybralo možnost č. 1, která označuje, že se respondentům podařilo úřad zkontaktovat a reakce byla okamžitá.

Co se telefonického kontaktu týče, zde nejvíce účastníků šetření vybralo možnost č. 2, která označuje, že se dotazovaným podařilo spojit s úřadem, ale museli kontaktovat úřad opakovaně. Odpověď č. 2 je u telefonického kontaktu taktéž chápána jako přijatelná, protože není možné předpokládat, že úředník bude schopen vždy okamžitě zvednout telefon a vyřešit požadavek.

Ve chvíli, kdy respondenti využili obě formy současně, telefonickou i elektronickou, volili nejčastěji odpověď č. 1.

Graf 5 Hodnocení úředních osob



Zdroj 6 Vlastní zpracování

Hodnocení úředních osob je velmi zajímavým a komplexním kritériem, ale záleží na individuálních preferencích člověka. Proto jsme zde zvolili hodnocení na škále od 1 do 5, kdy 1 znamená výborné a 5 nedostačující.

Největší procento zde tvořila známka 3 – dobře (tzn. 44,84 %). Tu můžeme vyhodnotit jako průměrnou. Zámka 3 v to tomto případě znamená, že požadavek občana byl uspokojen pouze z části a s největší pravděpodobností bude muset úřad navštívit opakovaně z důvodu nedostatečné informovanosti.

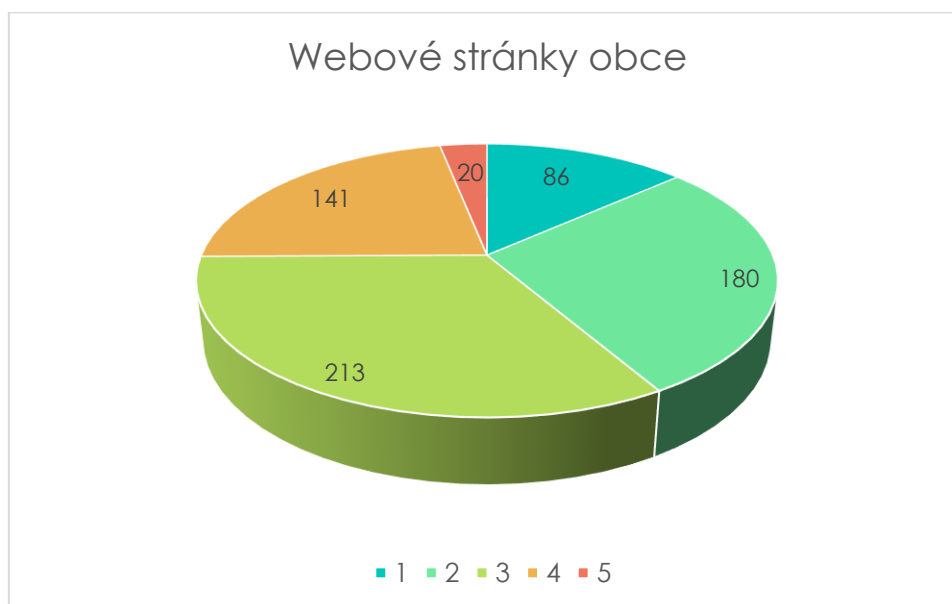
Známkou dva hodnotíme úředníky, kteří se snaží vyhovět požadavkům občana, avšak svým nepříjemným vystupováním odchází občan z úřadu znepokojen. Tuto možnost vybralo 31,25 %.

I přes to, že známku jedna tvoří pouze 9,38 %, jedná se většinou o úředníky, kteří jsou empatičtí a svoji práci vykonávají svědomitě, jsou ochotni poskytnout informace nad rámec jejich povinností.

Poslední a také negativní skupina jsou úředníci, kteří jsou hodnoceni známkou 4 a 5. Tyto dvě známky společně tvoří celkem 14,53 %. Z toho známka 4 tvoří 12,03 % a 5 tvoří pouhé 2,5 %. Tyto varianty zvolili občané, kteří byli se službami úřadu nespokojeni, nedostalo se jim potřebných informací a úředník nebyl ochoten s nimi komunikovat.

Z celkového hodnocení úředníků vyplývá, že je stále prostor pro zlepšení v komunikaci mezi úřady a občany.

Graf 6 Webové stránky obce



Zdroj 7 Vlastní zpracování

Výběr odpovědí:

- 1 – Nikdy jsem na nich nic nehledal/a
- 2 – Ano – jsou přehledné, vše jsem hned našel / našla, poskytují dostatek informací
- 3 – Ano – jsou přehledné, ale neposkytují dostatek informací
- 4 – Ne – stránky jsou nepřehledné, těžko se na nich hledají potřebné informace
- 5 – Ne – stránky jsou nepřehledné, nemají dostatek informací

Poslední záporně vyhodnocenou otázkou, která se vztahuje na hypotézu č. 1, se týká hodnocení webových stránek obcí. Zde největší procento respondentů vybralo odpověď č. 3, která nám říká, že stránky obce jsou sice přehledné, ale neposkytují dostatek informací. Dále byla často vybírána odpověď č. 2, která sděluje, že stránky jsou přehledné a poskytují dostatek informací a na třetím místě se umístila odpověď č. 4, která znamená, že stránky jsou nepřehledné a těžko se dají najít potřebné informace.

Ačkoliv velká část respondentů vybrala odpověď č. 2, tak stále zde převládají dvě záporně hodnocené odpovědi a to č. 3 a 4. Ačkoliv jsou tyto odpovědi rozdílné, tak odpověď č. 3 byla vyhodnocena záporně, protože přehledné webové stránky, které neposkytují dostatek informací, neplní svůj účel. Stejně byla hodnocena odpověď č. 4. Webové stránky, které poskytují dostatek informací, ale občan musí vynaložit více úsilí, než najde relevantní informace, nejsou uspokojivé.

Jak už bylo výše uvedeno, občané úřední osoby nehodnotili příliš kladně. Zde by se jednotlivé úřady měly zaměřit především na komunikační schopnosti jejich zaměstnanců. Výše už bylo řečeno, že opravdu malé procento respondentů zvolilo známku 1. Pokud není úřad schopen interně zajistit někoho, kdo by úřední osoby byl schopen proškolit v této oblasti, tak dnes existuje mnoho externích kurzů a školitelů, kteří by byli schopni jednotlivým úřadům pomoci. Za důležité zde považuji především připravit úřední osobu na různé situace, které při komunikaci s lidmi mohou nastat. Zajisté je zde na místě, aby opatření provedly jednotlivé úřady pomocí interních předpisů, které by sloužily jako návod ke správné komunikaci a za jejich porušení by byl zaměstnanec adekvátně potrestán.

Respondenti také vyjádřili nespokojnost s webovými stránkami úřadu. Zde nejvíce respondentů zvolilo možnost č. 3, která vyjadřuje, že stránky jsou sice přehledné, ale neposkytují dostatek informací. Tady stačí pouze, aby jednotlivé úřady zkontrolovaly, zda poskytované informace jsou dostačující a případně je doplnily. Určitě není na škodu v tomto případě se zaměřit na nejčastější dotazy a ty na webových stránkách rovněž zveřejnit. Naopak, pokud webové stránky poskytují dostatek informací, ale nejsou přehledné, je potřeba změnit design stránek, který bude přehlednější a informace budou snadněji dohledatelné.

Závěr

V roce 2016 Ministerstvo vnitra provedlo průzkum, jehož cílem bylo zjistit, zda jsou občané spokojeni se službami veřejné správy. Celkem dotazník vyplnilo 998 občanů. Výsledky tohoto šetření byly více přívětivé než v našem výzkumu. Podle průzkumu Ministerstva

vnitř 93 % respondentů uvedlo, že jsou spokojeni nebo velmi spokojeni se službami, zatímco pouze 5 % uvedlo, že nejsou spokojeni. Také 91 % respondentů uvedlo, že jsou spokojeni s odborným přístupem úředních osob, se kterými přichází do styku. (Veřejná správa v ČR v roce 2016, 2016)

V porovnání s výsledky našeho šetření se nepotvrdilo, že by občané byli spokojeni s odborností a přístupem úředních osob. I přes to oba výzkumy, jak náš, tak i Ministerstva vnitra, dospěly ke stejným závěrům. Většina respondentů uvedlo, že jsou spokojeni s kvalitou veřejné správy.

Ačkoliv jedna z hypotéz neměla zcela jednoznačné výsledky, je na závěr možno vyvodit, že občané ČR (příp. cizinci žijící na území ČR) jsou převážně spokojeni s kvalitou veřejné správy. Navzdory tomu existují určité oblasti, které potřebují zlepšit. Jde zejména o komunikační schopnosti úředních osob, webové stránky obce či komunikaci veřejné správy s občany ohledně služeb, které nabízí. Pokud jde o služby vzdálené komunikace (eObčanky a Datové schránky), výsledky dotazníkového průzkumu ukázaly, že tyto služby vyhovují většině respondentů, ale bohužel je mnoho občanů nezná. Proto byly navrženy změny pro jednotlivé oblasti, které by mohly vést ke zlepšení kvality veřejné správy.

Seznam literatury použité v tezích

Poznámka: „Plný seznam použité literatury je uveden v textu bakalářské práce“.

Legislativní dokument

Zákon o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů, 2008 § (2008). Praha: Tiskárna Ministerstva vnitra. Retrieved from <https://aplikace.mvcr.cz/sbirka-zakonu/ViewFile.aspx?type=c&id=5339>

Článek v elektronické podobě

Občanský průkaz s čipem [Online]. (2021). Retrieved March 25, 2023, from <https://info.identitaobcana.cz/eop/>

Kniha

Káňa, P., & Kalousková, P. (2019). *Základy veřejné správy: vybrané kapitoly veřejné správy pro studium na středních a vyšších odborných školách* (5. aktualizované vydání). Ostrava: Montanex.

Veřejná správa v ČR v roce 2016. (2016). Ministerstvo vnitra, odbor strategického rozvoje a koordinace veřejné správy. <https://www.mvcr.cz/soubor/vyrocnizprava-o-stavu-verejne-spravy-v-cr-v-r-2016.aspx>

Další bibliografické údaje

Type of thesis: bachelor

Author: Sindy Borovková

Academic Year: 2022 / 2023

Department: Department of Applied Economics and Economy, Faculty of Economics, University of South Bohemia in Ceske Budejovice, Czech Republic

Thesis supervisor: doc. RNDr. Zuzana Dvořáková Líšková, Ph.D.

Number of pages: 79

Language of thesis: CZ

Title of Thesis: Quality of public administration in Czech Republic

Annotation:

The bachelor thesis focuses on the evaluation of the quality of public administration from the perspective of the citizen. In the first part, the basic concepts related to public administration are defined and the history of public administration from the establishment of the Czechoslovak state to the present is presented. Next, the existing methods used by state institutions to evaluate public administration are presented. In the second part of the thesis, the data from a questionnaire survey, which was conducted to determine the opinions of citizens on the quality of public administration, are evaluated and graphically processed. Although the data obtained did not provide us with a completely clear result, the final assessment of the citizens was classified as positive. Based on the results obtained, hypotheses were also evaluated to identify areas of public administration that need to change. At the end of the second part, necessary changes are suggested that could help improve the quality of public administration in the needed areas.

Key words: public administration, quality, assessment

Přílohy volně vložené: -

Přílohy vázané v práci: 1 graf, 1 dotazník