

DESKRIPCE A APLIKACE KOMUNIKAČNÍCH E-KANÁLŮ VYUŽITELNÝCH VE VZTAHU OBČANŮ A OBCÍ

DESCRIPTION AND APPLICATION OF THE COMMUNICATION E- CANALS AVAILABLE IN RELATION AMONG CITIZENS AND MUNICIPALITIES

Petr Pavlíček, Kateřina Mašková

Anotace:

Cílem příspěvku bude poukázat na možnosti komunikace státních orgánů s občany a zároveň porovnání těchto možností s praktickým postupem radnice MČ Praha 14 v otázce e-komunikace. Autoři se pokusí popsat jednotlivé komunikační e-kanály a nastínit jejich využití v praxi.

Klíčová slova:

občan, obec, e-kanál, komunikace

Abstract:

The main objective of this paper is to describe options of communication among municipality and citizens and also to compare these with the approach of the Prague 14's urban neighbourhood according its communication. The authors are trying to describe each particular communication e-cannals and outline their practical usage.

Key words:

citizen, municipality, e-canal, communication

ÚVOD

Elektronické komunikační kanály jsou stále důležitější pro každodenní komunikaci mezi lidmi, mezi státními institucemi, mezi soukromými firmami, ale i mezi státem a občany. Autoři se v příspěvku budou věnovat zejména problematice využívání různých typů elektronických komunikačních kanálů mezi občany a obcemi.

CÍL A METODIKA

Cílem příspěvku je nastínit možné komunikační e-kanály mezi občany a obcemi a zároveň popsat praktické využívání komunikačních e-kanálů v městské části Praha 14. Při zpracování příspěvku autor vycházel z analýzy a syntézy teoretických poznatků, které byly čerpány z internetu, odborné literatury a vlastních zdrojů.

VÝSLEDKY A DISKUSE

Základním komunikačním e-kanálem je e-government. Při polemice o problematice e-governmentu by bylo špatné orientovat se pouze na vztahy typu občan – stát, potažmo stát – občan. Smyslem e-governmentu jako takového je usnadnění komunikace jednotlivých subjektů, zvýšení efektivity, snížení nákladů atd. Proto musíme do oblasti e-governmentu zahrnout i styky typu úřad – úřad zjednodušeně pak stát – stát.

Pod pojmem e-government si můžeme představit všechny prvky (hardware, software, lidský faktor atd.) umožňující elektronickou komunikaci mezi státní správou a občany. E-government nepředstavuje pouze komunikační kanál, ale v širším pojetí celou koncepci elektronické komunikace.

Hlavní myšlenkou e-governmentu je usnadnit a zefektivnit styky občanů se státem. Základem je však kvalitní systém poskytovaný příslušnými úřady a dobrá orientace na straně občanů. Samotná definice e-governmentu podle MIČR hovoří o transformaci vnitřních a vnějších vztahů veřejné správy s využitím informačních a komunikačních technologií za účelem zvýšení efektivity, spolehlivosti a rychlosti ve vztazích mezi veřejnou správou a občany.

Do koncepce e-governmentu patří i další komunikační e-kanály, které podporují jeho implementaci. Těmito e-kanály jsou zejména : e-podatelná, webové stránky obcí (diskusní fórum obce), e-mailový zpravodaj. Vedle těchto komunikačních e-kanálů existují také informační sms zprávy, místní rozhlas, regionální tisk, regionální televize.

S e-governmentem úzce souvisí elektronická podatelna. Novela zákona o elektronickém podpisu stanoví, že orgány veřejné moci přijímají a odesílají datové zprávy opatřené uznávanými elektronickými podpisy prostřednictvím elektronických podatelen. Tuto povinnost upřesňuje s účinností od 1. ledna 2005 vyhláška č. 496/2004 Sb., o elektronických podatelkách. Při zřizování a provozování e-podatelen se orgány veřejné moci řídí rovněž nařízením vlády č. 495/2004 Sb., kterým se provádí zákon o elektronickém podpisu (účinnost rovněž od 1. ledna 2005).

I přesto, že vyhláška platí již přes půl roku, zůstává vyžívání e-podatelen na velmi nízké hodnotě. Mezi hlavní důvody nízkého využívání e-podatelen patří pravděpodobně nízká osvěta obyvatelstva o možnostech podávání různých dokumentů elektronickou cestou a také o problematice získání a používání elektronického podpisu, který je nezbytný pro používání elektronických podatelen. Elektronické podání není samozřejmě možné u obcí jenž nemají elektronickou podatelnu zprovozněnu, u některých obcí dokonce chybí i internetové stránky (zhruba 8% z celkového počtu obcí). I když jsou od 1.1. 2006 zákonem definované sankce za neprovozování elektronických podatelen. K 31.12 2005 mělo zprovozněnu e-podatelnu 68% obcí (Studie připravenosti obcí 2005).

Nejčastějšími komunikačními e-kanály, které obce využívají jsou webové stránky a e-podatelný. Při hodnocení webové prezentace obce by jsme se neměli spokojit s konstatováním, jestli obec má/nemá webové stránky. Ale je-li informační funkce webu typu úřad – občan, nebo byla-li zahrnuta i možnost občan – úřad. Jedná se tedy o to, jestli občan na webových stránkách obce informace pouze nachází, nebo jestli existuje možnost aktivního zisku informací, kterou by zajišťovalo diskusní fórum. Kvalitní diskusní fórum by mělo být přítomné na všech stránkách obcí, mělo by plnit funkci zpětné vazby ve vztahu obec – občan. V ideálním případě by diskusní fórum mělo být přehledně rozděleno do několika sekcí, denně aktualizované a hlavně odpovědi občanům by měli vyplňovat sami pověřené osoby, které se danou problematikou zabývají (starosta, místostarosta, zastupitelé, vedoucí jednotlivých úseků atd. Problematickou se jeví skutečnost, že 48 % úřadů nemá možnost přímo ovlivňovat obsah svých webů, a musí proto pokaždé při aktualizaci použít služeb externí společnosti, přičemž 96 % obcí aktualizuje své stránky i několikrát v rámci jednoho měsíce (Studie připravenosti obcí 2005). U těchto měst a obcí by se vyplatilo pořízení redakčního a publikačního systému (CMS).

Další možností komunikace mezi občany a obcemi je obecní rozhlas, nicméně tento druh komunikace je spíše na ústupu. Podle Studie připravenosti obcí ho plánuje zavést pouze 6%

obcí. Důvodem budou pravděpodobně zastaralost toho formátu a z velké části nepochybně také vysoké náklady na provoz.

Autoři se domnívají, že „horkými“ kandidáty na zavedení v dohledné době jsou sms informační zprávy. Největším přínosem zavedení sms zpráv bude jejich aktuálnost a rychlost při využití v krizové komunikaci a obecné informovanosti. Možnosti využití sms zpráv obcemi :

- Obecné informace (náhrada obecního rozhlasu)
- Krizová komunikace – použití sms zpráv při mimořádných událostech jako komunikačního doplňku
- Vnitřní komunikace – komunikace mezi zastupiteli, městskou policií, hasiči atd.
- Ankety, soutěže

Prozkoumání si zaslouží možnost financování těchto zpráv. Pro samotné obce by bylo užitečné zjistit, zda by byli občané ochotni zaplatit určitou částku za využívání těchto zpráv. Další možností by bylo zařazení reklamního sdělení do textu zprávy.

Se stále rostoucím počtem uživatelů internetu a jeho využití je zajímavé, že poměrně malou pozornost věnují města a obce e-mailovým zpravodajům (21 % již používá a jen 13 % plánuje). Emailový zpravodaj je ze všech zmíněných forem komunikace nejlevnější. Radnice jednotlivých měst a obcí by si mohli vzít příklad z komerčních firem, které možnosti e-mailových zpravodajů objevily již dávno. Provoz e-mailového zpravodaje (pokud je vhodně navázán na redakční a publikační systém webových stránek města) je navíc téměř zdarma, protože proces jeho plnění může být spjat s plněním samotného webu.

Posledním informačním kanálem využitelným v komunikaci mezi občany a radnicemi, který stojí za pozornost je televizní vysílání. Lokální kabelové televize mají zpravidla vyhrazený jeden kanál, který plní informační funkci pro občany (např. společnost Karneval na Praze 8). Když pomineme fakt, že tento způsob komunikace mezi radnicí a občany je technicky a finančně náročný, jedná se při vhodné programové skladbě a frekvenci opakování informací o velice atraktivní formu sdělování důležitých informací občanům. Nežádá se také možnost sledovat zasedání místních zastupitelstev, která bývají přenášena i v přímých přenosech. Na druhé straně je otázka jak je tato možnost atraktivní pro samotné občany. Připravovaná digitalizace televizního vysílání určitě přinese i do této formy komunikace velké změny.

Praha 14

Městská část Praha 14 patří mezi skupinu obcí (městských částí)⁴⁷ jenž mají zprovozněnu elektronickou podatelnu na adrese posta@p14.mepnet.cz. Zde narážíme na první problém, kdy elektronické podatelny obcí mohou být různě označovány. Neexistuje zde standard jak by měla elektronická adresa příslušné podatelny vypadat. Na MČ Praha 14 si adresu podatelna@p14.mepnet.cz zabrala podatelna MČ Prahy 14, kam mohou občané psát své dotazy apod. V podstatě tato adresa slouží jako oficiální kontakt na úřad Prahy 14. Možnost zaslání dokumentů se řádně ověřeným a platným elektronickým podpisem je pouze na adrese posta@p14.mepnet.cz. Podobná situace je i u některých dalších pražských městských částí.

⁴⁷ Pro zjednodušení je městská část Prahy chápána jako obec. Městské části Prahy se řídí zákonem č. 131/2000 Sb., ale v mnohém se chovají podobně jako obce, které se řídí zákonem č. 128/2000 Sb. Pro zkoumání možnosti e-komunikace jsou rozdíly mezi obcemi a městskými částmi Prahy nepodstatné.

Městská část	Adresa el. podatelny	Městská část	Adresa el. podatelny
Praha 1	posta@p1.mepnet.cz	Praha 12	podatelna@p12.mepnet.cz
Praha 2	posta@p2.mepnet.cz	Praha 13	podatelna@p13.mepnet.cz
Praha 3	podatelna@praha3.cz	Praha 14	posta@p14.mepnet.cz
Praha 4	posta@praha4.cz	Praha 15	podatelna@p15.mepnet.cz
Praha 5	posta@p5.mepnet.cz	Praha 16	elpodatelna@p16.mepnet.cz
Praha 6	podatelna@praha6.cz	Praha 17	podatelna@repy.mepnet.cz
Praha 7	nenalezeno	Praha 18	epodatelna@letnany.cz
Praha 8	podatelna@p8.mepnet.cz	Praha 19	podatelna@kbely.mepnet.cz
Praha 9	posta@praha9.cz	Praha 20	nenalezeno
Praha 10	posta@praha10.cz	Praha 21	posta@ujezdnl.mepnet.cz
Praha 11	podatelna@p11.mepnet.cz	Praha 22	epodatelna.praha22.cz

8x označení posta@xy.cz	36,36 %
9x označení podatelna@xy.cz	40,91 %
2x označení epodatelna@xy.cz	9,09 %
2x nenalezena el. podatelna	9,09 %
1x označení elpodatelna@xy.cz	4,54 %

Tento problém je patrný i u obcí, kdy se vyskytují různé variace jako [podatelna@xy.cz](#), [elpodatelna@xy.cz](#), [epodatelna@xy.cz](#) apod. Podobný problém je i u oficiálních kontaktních emailových adres obcí a měst. Zde se možných variací jednotlivých kontaktních adres vyskytuje ještě více. Při letném průzkumu na vzorku zhruba 100 obcí autor našel 22 různých forem oficiálních kontaktních elektronických adres.

Jak oficiální kontaktní emailová adresa tak adresa elektronické podatelny by měla být srozumitelná, lehce zapamatovatelná a intuitivní. Přínosem by určitě byla standardizace těchto názvů.

Elektronická podatelna byla na webu městské části Praha 14 spuštěna v průběhu roku 2005. Proces zavedení el. podatelny v sobě zahrnuje mnoho dílčích cílů. Proces implementace el. podatelny na Praze 14:

- Vybavení e-podatelny technickým a programovým vybavením
- Zaškolení zaměstnanců a jejich vybavení kvalifikovanými certifikáty
 - Zveřejnění pravidel elektronické podatelny na své úřední desce a na webu Prahy 14
- Oznámit adresu elektronické podatelny Ministerstvu informatiky ČR

I přes to, že je el. podatelna funkční již poměrně dlouhou dobu, je využívána velmi málo. Důvodem může být neznalost principů elektronického podpisu ze strany občanů a obecně malý zájem o e-podatelny jak ze strany úřadů tak ze strany občanů.

Kromě elektronické podatelny je na webových stránkách Prahy 14 i diskusní fórum. Jedná se o strukturované diskusní fórum, které je poměrně často navštěvované. Občané se zde mohou dotázat zaměstnanců a představitelů městské části na různé problémy. Celé fórum je rozděleno do 9 částí, z nichž každá se věnuje jiné problematice, např. doprava, životní prostředí, bezpečnost atd. Za představitele MČ Praha 14 se diskusí pravidelně zúčastňují

starosta a všichni 3 místostarostové. Diskusní fórum bylo spuštěno v roce 2002 a v dnešní době je zde téměř 8900 diskusních příspěvků a dalších 2450 je v archivu. Návštěvnost diskusního fóra se pohybuje okolo 250 unikátních uživatelů za den. Dlouhodobě se nejvíce diskutuje v oblasti dopravy a životního prostředí. Problémem diskusního fóra jsou občas vulgární, neadresné a tím pádem zcela zbytečné příspěvky. Tento nedostatek řeší administrátor diskusního fóra.

Dalším komunikačním kanálem, který se používá na území Prahy 14 jsou Listy Prahy 14 vycházející každý měsíc. Tyto regionální noviny jsou roznášeny do schránek obyvatel MČ Prahy 14. Podle vyjádření občanů by se na úkor velkého množství reklamy mohlo objevovat více užitečných informací. Nicméně i přes tento nedostatek lze konstatovat, že jsou Listy Prahy 14 přijímány víceméně kladně a jejich úroveň se stále zlepšuje.

Podle vyjádření radnice MČ Praha 14 se v blízké době neuvažuje o zavedení sms informačních zpráv, nicméně tato možnost bude projednávána po komunálních volbách, které se konají na podzim roku 2006. Bude také zjišťováno jestli by občané měli o tuto službu zájem. Ještě není jasné zda by tuto službu zaváděla celoplošně hl. m. Praha, či jednotlivé městské části. Z finančního hlediska by bylo jednodušší zavést sms informační zprávy celoplošně na území hl. m. Prahy. Ale autoři se domnívají, že pro splnění hlavního účelu těchto zpráv, tedy aktuálnost a rychlost reakce na vzniklou situaci, by bylo výhodnější aby se o implementaci a provoz této služby postaraly samy městské části za účasti hl. m. Prahy.

ZÁVĚR

Cílem příspěvku bylo poukázat na možnosti komunikace mezi obcemi a občany především v oblasti e-komunikace. Byly popsány nejdůležitější informační e-kanály, které se v současné době při této formě komunikace využívají a současně byly popsány komunikační kanály mezi výše uvedenými subjekty v oblasti MČ Praha 14. Také byly nastíněny problémy spojené s problematikou e-komunikace, které se vyskytují nejen na území této městské části. Ale dá se odůvodněně předpokládat, že se tyto problémy objeví nebo už objevily při procesu elektronizace veřejné správy v dalších obcích a městech v ČR.

POUŽITÉ ZDROJE :

Studie připravenosti měst a obcí na přímou komunikaci s občanem, © 2005 Qbizm technologies, a.s., TUESDAY Business Network, 2005

<http://www.micr.cz/scripts/detail.php?id=1799>

<http://www.praha14.cz/>

KONTAKT

Ing. Petr Pavlíček, ČZU Kamýcká 129, Praha 6 – Suchbát, tel: 776 585 237, pavlicek@pef.czu.cz

Ing. Kateřina Mašková, ČZU Kamýcká 129, Praha 6 – Suchbát, tel: 224 382 261, maskova@pef.czu.cz