

Západočeská univerzita v Plzni

Fakulta právnická

Katedra veřejné správy

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

Komunikační strategie územních samospráv

(krajů, obce, města a informace)

Předkládá: Marie Sloupová

Vedoucí bakalářské práce: JUDr. Tomáš Louda, CSc.

ZÁPADOČESKÁ UNIVERZITA V PLZNI

Fakulta právnická

Akademický rok: 2022/2023

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(projektu, uměleckého díla, uměleckého výkonu)

Jméno a příjmení: **Marie SLOUPOVÁ**
Osobní číslo: **R20B0130P**
Studijní program: **B0421A220009 Právní specializace**
Téma práce: **Komunikační strategie "územních samospráv" (krajů, města, obce a informace)**
Zadávající katedra: **Katedra veřejné správy**

Zásady pro vypracování

1. Úvod
2. Územní samospráva
3. Komunikace
4. Interní komunikace
5. Externí komunikace
6. Komunikační strategie územních samospráv
7. Nástroje komunikace
8. Závěr

Rozsah bakalářské práce:

Rozsah grafických prací:

Forma zpracování bakalářské práce: **tištěná**

Seznam doporučené literatury:

- Adair, J. (2004). Efektivní komunikace. Praha, Česko: Alfa Publishing
- Holá, J. (2017). Interní komunikace v teorii a praxi. Pardubice, Česko: Univerzita Pardubice
- BUDIŠ, P., HŘEBÍKOVÁ, I. Datové schránky. 1. vyd. Olomouc: ANAG, 2010. 287 s. ISBN 978-80-7263-617-4.
- FORET, Miroslav. Komunikace s veřejností. Brno: Vydavatelství Masarykovy univerzity, 1994. ISBN 80-210-1034-7.
- FORET, Miroslav. Marketingová komunikace ve veřejné správě. Brno: Mendelova univerzita v Brně, 2013. ISBN 978-80-7375-772-4.
- MCQUAIL, Denis. Úvod do teorie masové komunikace. Vyd. 2. Praha: Portál, 1999. ISBN 80-7178-714-0.
- MIKULÁŠTÍK, Milan. Komunikační dovednosti v praxi. Praha: Grada, 2003. Manažer. ISBN 80-247-0650-4
- Usnesení č. 2/1993 Sb., o vyhlášení Listiny základních práv a svobod jako součástí ústavního pořádku České republiky
- Etický kodex úředníků a zaměstnanců veřejné správy Vyhláška č. 442/2006 Sb., kterou se stanoví struktura informací zveřejňovaných o povinném subjektu způsobem umožňující dálkový přístup
- Zákon č. 106/1999 Sb.
- o svobodném přístupu k informacím Zákon č. 183/2006 Sb.
- Zákon č. 312/2002 Sb., o úřednících územních samosprávných celků a o změně některých zákonů
- Zákon č. 46/2000 Sb., o právech a povinnostech při vydávání periodického tisku a o změně některých dalších zákonů
- Zákon č. 500/2004 Sb., správní řád
- Zákon č. 305/2013 Sb., kterým se mění zákon č. 46/2000 Sb., o právech a povinnostech při vydávání periodického tisku a o změně některých dalších zákonů (tiskový zákon), ve znění pozdějších předpisů
- Zákon č. 128/2000 Sb., o obcích (obecní zřízení) Zákon č. 129/2000 Sb. o krajích (krajské zřízení)
- Zákon č. 234/2014 Sb., o státní službě

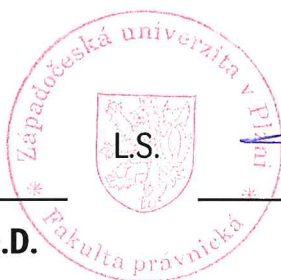
Vedoucí bakalářské práce: **JUDr. Tomáš Louda, CSc.**
Katedra veřejné správy

Datum zadání bakalářské práce: **31. března 2022**

Termín odevzdání bakalářské práce: **31. března 2023**



JUDr. et PhDr. Stanislav Balík, Ph.D.
děkan



JUDr. Tomáš Louda, CSc.
vedoucí katedry

Čestné prohlášení

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci na téma „Komunikační strategie územních samospráv (kraje, města, obce a právo na informace)“ zpracovala samostatně a že jsem vyznačila prameny, z nichž jsem pro svou práci čerpala způsobem pro vědeckou práci obvyklým.

Poděkování

Ráda bych poděkovala vedoucímu mé bakalářské práce panu JUDr. Tomáši Loudovi, CSc, za vstřícnost, trpělivost, odborné vedení a cenné rady při zpracování této práce.

OBSAH

ÚVOD	1
1 ÚZEMNÍ SAMOSPRÁVA	2
1.1 Obec	3
1.1.1 Zastupitelstvo obce	4
1.1.2 Rada obce	5
1.1.3 Starosta obce	6
1.1.4 Obecní úřad	6
1.1.5 Obecní policie	7
1.2 Kraj	8
1.2.1 Zastupitelstvo kraje	9
1.2.2 Hejtman kraje	9
1.2.3 Rada kraje	10
1.2.4 Krajský úřad	11
2 KOMUNIKACE	12
2.1 Proces komunikace	13
2.2 Druhy komunikace	15
2.2.1 Verbální komunikace	15
2.3 Neverbální komunikace	16
3 INTERNÍ KOMUNIKACE	18
4 EXTERNÍ KOMUNIKACE	20
5 KOMUNIKAČNÍ STRATEGIE ÚZEMNÍCH SAMOSPRÁV	21
6 NÁSTROJE KOMUNIKACE	25
6.1 Tradiční nástroje	26
6.1.1 Úřední deska	26
6.1.2 Zpravodaj	28
6.1.3 Rozhlas	29
6.1.4 Veřejná jednání zastupitelstev	30
6.1.5 Krajské a místní referendum	32
6.2 Moderní nástroje	35
6.2.1 Datová schránka	35
6.2.2 Internetové stránky	36
6.2.3 Sociální sítě	38
6.2.4 Mobilní aplikace	40
7 ZÁVĚR	42

RESUMÉ.....	44
8 SEZNAM POUŽITÝCH PRAMENŮ	45
SEZNAM OBRÁZKŮ	51
SEZNAM ZKRATEK.....	52

ÚVOD

Komunikace je odnepaměti prostředek k dorozumívání se mezi lidmi. Vzájemná interakce osob slouží k výměně informací. Ve společnosti se bez komunikace nelze obejít. Postupem času vývoj komunikace ovlivnily i technologické nástroje, které umožňují nové způsoby interakce. Úkolem veřejné správy je zprostředkování informací pro obyvatele v dané územní jednotce. K jejich přenosu mají k dispozici některé nástroje, které lze použít jako komunikační kanál.

Cílem bakalářské práce je v současné době přiblížit možnosti přenosu informací veřejné správy na základě analýzy komunikační strategie. Právě komunikační nástroje slouží jako prostředek ke zprostředkování sdělení.

Úvodní kapitola bakalářské práce vymezuje pojem územní samospráva České republiky. Jako součást územní samosprávy zahrnuje kraje a obce, jejichž záležitosti jsou spravovány v samostatné nebo přenesené působnosti určitými orgány. Následující kapitola se věnuje komunikaci jako samotnému pojmu. Na základě předchozího vymezení se zkoumají procesy komunikace uvnitř a vně úřadu územního samosprávního celku. Naváže na ni kapitola o komunikační strategii územních samospráv, která obsahuje důležité parametry k zajištění efektivní a kvalitní komunikace úřadu s veřejností obce a kraje.

Nakonec v poslední kapitole budu analyzovat nástroje komunikace, které mohou mít obce či kraje k dispozici. Nástroje komunikace jsou komunikační kanály, díky kterým mají občané dané územní jednotky přístup k informacím v digitální nebo fyzické podobě. Umožnění k přístupu informací také vymezuje informační zákon, proto na základě analýzy obce nebo kraje zkoumají, jaké nástroje komunikace jsou pro občany dostupné a oblíbené. K tomu jim právě poslouží již dříve zmíněná komunikační strategie.

Bakalářská práce vychází z aktuálních informací dostupných z odborné literatury či článků, zákonů a z elektronických zdrojů. Práci doplňuje obrázek, který znázorňuje přiblížení dané problematiky.

1 ÚZEMNÍ SAMOSPRÁVA

Je důležité si nejdříve před samotnou analýzou komunikační strategie územních samospráv vysvětlit pojem územní samospráva. Slovní spojení územní samospráva je nedílnou součástí územního členění země České republiky, jak již vyplývá z Ústavy České republiky.

Samospráva je výraz autonomie, kdy se daný subjekt o určitých záležitostech rozhoduje sám, tzv. „spravuje se sám“. Nezávislý subjekt v samostatné působnosti disponuje pravomoci, které jsou vykonávány jinými orgány, než jsou orgány státní správy. Respektive orgány v samostatné působnosti nevykonávají přenesenou výkonnou moc od státu v určitých záležitostech. V organizaci samosprávy neexistuje vertikální hierarchická struktura, nižší samosprávný orgán není podřízen vyššímu.

Do činnosti samosprávy stát zasahuje s cílem zajistit dodržování zákonů. Výkon státní moci stát realizuje prostřednictvím státního dozoru nad samosprávou při výkonu veřejné správy nebo při kontrole souladnosti normativních aktů. Na základě funkce veřejné správy se samospráva rozlišuje na územní, zájmovou a profesní.

Hlava sedmá Ústavy České republiky zakotvuje územní samosprávu, obsah ustanovení deklaruje, že území České republiky se člení na vyšší a základní územní samosprávné celky, tedy kraje a obce.¹ Jak vyplývá z ústavy, jsou to územní společenství občanů, které mají právo na samosprávu. Kraje a obce ustanovené ústavou nemohou být zrušeny a vytvořeny jiným právním předpisem než ústavním.

Obce a kraje jsou veřejnoprávní korporace, které na základě postavení právní subjektivity mají právo mít vlastní majetek a hospodařit dle vlastního rozpočtu. Jak již dříve bylo zmíněno, územní samosprávné celky tvoří obce a kraje, zvláštní postavení má hlavní město Praha dle zvláštního zákona.

Činnost orgánů územních samosprávných celků se člení na působnost samostatnou a přenesenou. Rozdělení má význam z hlediska rozhodování. V samostatné působnosti se záležitosti týkají především života obyvatel územních samosprávních celků a zájem o rozvoj územního společenství. V opačném přenesená moc prostřednictvím delegace části pravomoci státní moci přenáší na

¹ Hlava VII. ústavní zákon č. 1/1993 Sb. Ústava České republiky

orgány územní samosprávy, pokud tak stanoví zákon. Z hlediska rozsahu přenesené působnosti se obce rozlišují na tři kategorie, obce s působností v základním rozsahu, obec s pověřeným úřadem a obec s rozšířenou působností s obecním úřadem. V rámci samostatné i přenesené působnosti mají územní samosprávné celky oprávnění vydávat právní předpisy, v samostatné působnosti se nazývají obecné závazné vyhlášky a v přenesené působnosti se vydávají nařízení.

1.1 Obec

Základní územní samosprávním celkem je obec. Území České republiky je součástí území některé obce, pokud zákon nestanoví jinak.² Obec má jedno nebo více souvislých katastrálních území.³ Územní celek obce je vymezen hranicí. Pojem obec lze definovat základními znaky, kterými jsou občané obce (osobní základ obce), území obce (územní základ obce) a právo na samosprávu (právně-ekonomický základ obce).

Obec vystupuje jako nositel veřejné správy s veřejnými oprávněními (pravomocí) vůči právnickým a fyzickým osobám.⁴

Název obce se nemusí vždy vyskytovat pod označením „obec“. Zákon o obcích definuje mimo označení obce i termín městys.⁵ Pokud obec dosáhne hranice 3 000 obyvatel, může požádat o změnu statusu na město. Zvláštní postavení města mají statutární města, jejichž území se může členit na městské obvody nebo městské části s vlastními orgány samosprávy. Městské obvody nebo části nemají postavení právnické osoby, disponují působností odvozenou od města jako celku.

Obec spravuje své záležitosti samostatně. Státní orgány mohou do samostatné působnosti zasahovat jen v případě ochrany zákona a způsobem, který stanoví zákon. Rozsah pravomocí obce je omezen zákony. Zákon o obcích upravuje vymezený rozsah samostatné působnosti obce. Do samostatné působnosti zařazuje

² Zákon č. 222/1999 Sb., o zajišťování obrany České republiky, ve znění pozdějších předpisů. Vojenský újezd tvoří územní správní jednotku, část území je určena k zajištění obrany státu a k výcviku ozbrojených sil.

³ Ustanovení §2 písm. h) zákon č. 256/2013 Sb. zákon o katastru nemovitostí

⁴ KOPECKÝ, Martin. *Správní právo: obecná část*. 2. vydání. V Praze: C.H. Beck, 2021. Beckovy právnické učebnice. ISBN 978-80-7400-820-7., s. 109

⁵ § 3 odst. 2, 3, 4, 5 zákon č. 128/2000 Sb. zákon o obcích (obecní zřízení)

záležitosti v zájmu obce a občanů obce. O hlavních záležitostech, které obce v samostatné působnosti mohou rozhodovat z hlediska autonomie, lze uvést slučování s jinou obcí, zřizování a řízení obecní policie, udělování a odnímání občanství obce a ceny obce, rozpočtové hospodaření, hospodaření s majetkem, zakládání a zřizování právnických osob a organizačních složek obcí a další.

Organizační strukturu obce tvoří zákonem vymezené základní orgány obce, které jsou zastupitelstvo obce, rada obce, starosta a obecní úřad.

1.1.1 Zastupitelstvo obce

Obec je samostatně spravována zastupitelstvem.⁶ Zastupitelstvo je kolektivním orgánem obce, který je přímo volen jejími obyvateli.

Kolektivní orgán se skládá z členů volených v komunálních volbách obyvateli obce. Počet členů určuje zákon na základě počtu obyvatel obce k lednu příslušného roku. Standardní číslo rozpětí zastupitelstva obce bývá 15. Počet členů zastupitelstva musí být vždy lichý. Liché složení zastupitelstva je důležitý předpoklad při projednávání záležitostí, kdy bude záležet na rozdílu v hlasování. Dospěje se tak rychlejšímu procesu rozhodování. Členové orgánu, nyní už zvolení do funkce si dále volí starostu, místostarostu a další členy rady obce z vlastních řad.

Zastupitelstvo obce je nejvyšší orgán obce, a to z důvodu oprávnění vydávat obecně závazné vyhlášky, podzákonné právní předpisy. Rozhoduje ve věcech patřících do samostatné působnosti, v případě přenesené působnosti jedině podle ustanovení zákona. Podle § 84 odst. 2 zákon o obcích mají vyhrazeno schvalovat rozpočet obce, rozhodovat o založení a zrušení právnických osob, zřizovat a rušit příspěvkové organizace, vydávat obecně závazné vyhlášky, rozhodovat o vyhlášení místního referenda, zřizovat a rušit obecní policii a další. Dále mají právo jednat o právních jednání vymezené v § 85 zákona o obcích.

Veřejná zasedání se uskutečňují jednou za tři měsíce dle potřeby. Starosta zasedání zastupitelstva svolává a řídí.

⁶ § 5 odst. 1 zákon č.128/2000 Sb. zákon o obcích (obecní zřízení)

1.1.2 Rada obce

Po ustanovení členů zastupitelstva a dostatečném počtu členů, zřizuje se rada obce. Pokud počet členů zastupitelstva je nižší než 15, rada obce se nezřizuje. Poté úkoly nebo rozsah pravomocí náležící radě obce se přenáší na zastupitelstvo. Rada obce je výkonným orgánem obce v samostatné působnosti a zároveň je podřízená zastupitelstvu obce. Forma, kterou tvoří radu obce z hlediska rozhodování, je kolegium. Kolegium je tvořený starostou, zástupcem nebo více zástupci starosty, někdy označované jako místostarosty. Dále dalšími členy kolegia jsou radní volení z řad členů zastupitelstva.

Počet členů rady musí být lichý jako u zastupitelstva. Rada obce se skládá z 5 členů, nebo nejvýše 11 členů. Je důležité, aby počet členů nepřesáhl třetinu počtu členů zastupitelstva.

Rada obce organizuje schůze dle aktuální potřeby, její schůze jsou neveřejné. Projednávání záležitostí a jejich následné hodnocení náleží přítomným členům rady, k usnesení je zapotřebí nadpoloviční většiny všech jejích členů. Během schůze se pořizuje zápis, který podepisuje starosta s místostarostou, nebo případně jiným členem zastupitelstva.⁷

Zápis vždy obsahuje počet přítomných členů rady obce, schválený program schůze, průběh jednání a výsledek hlasování, a nakonec i přijaté usnesení. Tato listina se zpracovává do sedmi dnů ode dne konání schůze rady obce. Hlavní důležitou kompetencí rady obce, kterou zastává je příprava návrhu pro jednání zastupitelstva obce. Vedle zastupitelstva a obecné závazné vyhlášky má možnost vydávat nařízení obce. Dále v popisu její agendy se soustředí na organizaci uvnitř úřadu, respektive rozdělení pravomocí, zřizování a zrušování odborů a oddělení obecních úřadů.⁸

V obci, kde není zřízena rada obce, zastává její funkci starosta. Pokud dojde k odvolání rady obce jako celek, ve funkci nadále zůstávají starosta a místostarosta.

⁷ § 101 odst.1 zákon č. 128/2000 Sb. zákon o obcích (obecní zřízení)

⁸ § 102 odst. 2 zákon č. 128/2000 Sb. zákon o obcích (obecní zřízení)

1.1.3 Starosta obce

Starosta zastupuje obec navenek, ve statutárních městech a hlavním městě Praha naopak zastupuje primátor. Způsob určování kandidáta na starostu je ponechán na volbě členů zastupitelstva, kteří si volí ze svých řad starostu. Z této formy volení vyplývá, že ze své činnosti se starosta odpovídá pouze zastupitelstvu obce. Mimo starosty se do funkce taktéž volí místostarosta. K hlavním pravomocím starosty je možné uvést jmenování a odvolání se souhlasem ředitele krajského úřadu tajemníka úřadu a určuje plat zaměstnanců orgánů státní správy a obcí.⁹ Vedle orgánů obce může starosta ustanovit na základě zvláštní právních předpisů pro výkon přenesené působnosti zvláštní orgány obce. Má se na mysli zřízení například komise k projednávání přestupků, povodňová komise a další.

Starosta svolává a zpravidla řídí zasedání zastupitelstva obce a rady obce, podepisuje s místostarostou zápis z jednání zastupitelstva obce a zápis z jednání rady obce. Při významných příležitostech a občanských obřadech má právo užívat závěsný odznak.

V nepřítomnosti starosty, nebo v době, kdy starosta nevykonává funkci, zastupuje jeho místo zástupce starosty.

1.1.4 Obecní úřad

Dle zákona o obcích je povinnost zřídit obecní úřad ve všech obcích, městsech, městech, statutárních městech a městských obvodech a městských částech územně členěných statutárních měst České republiky.

Hlavním úkolem obecního úřadu je zabezpečovat běžný chod obce, její administrativu a realizovat rozhodnutí ostatních orgánů obce především zastupitelstva obce a rady obce.¹⁰ Spravuje záležitosti v samotné působnosti tak i záležitosti v přenesené působnosti. V samostatné působnosti obecní úřad plní

⁹ § 103 odst. 1 zákon č. 128/2000 zákon o obcích (obecní zřízení)

¹⁰ § 109 odst. 3 a) zákon č. 128/2000 zákon o obcích (obecní zřízení)

úkoly, které jim uloží zastupitelstvo nebo rada obce. Obecní úřad může být členěn do odborů a oddělení, o jehož vnitřním složení rozhoduje rada obce.

Z hlediska personálního složení je obecní úřad tvořen starostou, místostarostou, tajemníkem obecního úřadu a zaměstnanci obecního úřadu. V čele obecního úřadu stojí starosta, ale funkci „vedoucí obecního úřadu“ zastává tajemník.¹¹ Tajemník z hlediska postavení zaměstnavatele stojí nadřízený vůči podřízeným zaměstnancům obecního úřadu. Funkce tajemníka obce se povinně zřizuje v obcích s pověřeným úřadem a v obcích s rozšířenou působností, ale mohou i ostatní obce.

1.1.5 Obecní policie

Zákon o obcích vymezuje, že orgány obce jsou pouze zastupitelstvo obce, rada obce, starosta a obecní úřad. Součástí pravomocí zastupitelstva obce je zřizování a zrušování obecní policie, tudíž je orgánem obce.¹²

Orgán obecní policie spravuje zákon o obecní policii. Tento orgán se zřizuje a zrušuje na základě obecné závazné vyhlášky z rozhodnutí zastupitelstva obce. Zákon neukládá povinnost zřizovat obecní policie, jen umožňuje možnost zřídit tento orgán.

Obecní policie se podílí na dodržování právních předpisů o ochraně veřejného pořádku a dále dle rozsahu své působnosti.¹³ Z hlediska působnosti může strážník vykonávat povinnosti pouze na území obce, kde zastupitelstvo obce zřídí obecní policii a kde má strážník pracovní poměr. Existují výjimky ze zákona působnosti strážníka mimo obce.

Rozlišuje se obecní police, které jsou zřizovány obcemi, a městské police, které jsou zřizovány městysy a městy. V rámci pravomoci orgánu není mezi obecní a městskou policií žádný rozdíl. Rozdíl lze poznat podle názvu.¹⁴

¹¹ § 2 odst. 7 zákon č. 312/2002 Sb. zákon o úřednících územních samosprávných celků a o změně některých zákonů

¹² § 1 odst. 1 zákon č. 553/1991 Sb. zákon České národní rady o obecní policii

¹³ § 2 zákon č. 553/1991 Sb. zákon České národní rady o obecní policii

¹⁴ Úvod do problematiky obecní (městské) policie k 30. červnu 2021: Pojem a postavení obecní policie. *Ministerstvo vnitra České republiky* [online]. 2021, 2.7. 2021 [cit. 2023-03-23]. Dostupné

Obecní policii řídí starosta, pokud zastupitelstvo obce nesvěří řízení někomu jinému. Zaměstnanec obecní policie je strážník, který splní veškeré podmínky uložené zákonem o obecní policii. Základním rozdílem mezi obecní policií a státní policií je z hlediska pracovního poměru, kdy strážník obecní policie vykonává povolání jako zaměstnanec obce. Avšak policista České republiky vykonává svoji činnost ve služebním poměru.

1.2 Kraj

Kraj je vyšší územní samosprávný celek. Ústavou České republiky bylo vytvořeno 14 krajů, který zahrnuje 13 krajů a hlavním městem Praha.

Kraj, jakožto územní samosprávný celek, disponuje základními znaky, jako jsou územní základ, osobní základ a právo na samosprávu. Územní základ kraje tvoří výčet určených okresů dle zákona o vytvoření vyšších územních samosprávních celků. V rámci územního základu se působnost obce a kraje vymezuje z hlediska územního rozsahu. Výkon svých samosprávných pravomocí mají vymezené hranicemi svých katastrálních území, ke změně hranic lze dojít ústavním zákonem.

Článek 100 odst. 1 ústavy vymezuje, že na určitém území žijí občané, kteří mají právo na samosprávu. Zákon o krajích zakotvuje, že občanem kraje je fyzická osoba, která je státním občanem České republiky, je přihlášena k trvalému pobytu v některé obci nebo na území vojenského újezdu v územním obvodu kraje.¹⁵

Z článku 101 odst.3 ústavy vyplývá, že kraj je právnická osoba. Jako právnické osoby mohou vlastnit majetek a hospodařit podle vlastního rozpočtu.

Jako u obce, kraj spravuje zastupitelstvo kraje, jejichž činnost upravuje zákon o krajích, zákon o hlavním městě Praze pak vymezuje činnost hl. města Prahy. Kraj spravuje své záležitosti samostatně. Mimo samostatnou působnost vykonávají kraje i státní správu, jejíž výkon je orgánům kraje svěřen zákonem.

z: <https://www.mvcr.cz/clanek/uvod-do-problematiky-obecni-mestske-policie-k-30-cervnu-2021.aspx?q=Y2hudW09Mw%3d%3d>

¹⁵ § 12 odst. 1 zákon č. 129/2000 Sb. zákon o krajích (krajské zřízení)

Orgány krajů z hlediska organizační struktury mají podobnou strukturu jako orgány obce, které jsou výše popsány. Součástí orgánů kraje jsou zastupitelstvo kraje, rada kraje, hejtman kraje, krajský úřad a zvláštní orgány kraje.

1.2.1 Zastupitelstvo kraje

Základním a nejvyšším orgánem kraje je zastupitelstvo kraje, které rozhoduje o záležitostech v samostatné působnosti. Zastupitelstvo kraje spravuje kraj v rozsahu stanoveném v zákoně o krajích. Počet členů určuje zákon o krajích a odvíjí se od počtu obyvatel v kraji, např. v kraji žije do 600 000 obyvatel, počet členů v zastupitelstvu by bylo 45.¹⁶ Pravomoci zastupitelstva kraje je možné rozdělit do dvou skupin, záležitosti veřejnoprávní a na rozhodování o právních jednáních kraje.¹⁷ V oblasti veřejnosprávních záležitostech může zastupitelstvo rozhodovat např. o vydávání obecně závazné vyhlášky, předkládání návrhů zákonů Poslanecké sněmovně, o schvalování rozpočtu kraje a další v §35 zákon o krajích.

Dále kromě těchto pravomocí má zastupitelstvo možnost si vyhradit i další pravomoci v samostatné působnosti kraje, jež nejsou určené radě a vymezené v zákoně.

Jako jediný orgán kraje, jehož existence je zakotvena přímo v Ústavě České republiky. Zastupitelstvo se schází jednou za měsíc nebo dle potřeby, ale nejméně jednou za tři měsíce. Zasedání svolává hejtman kraje. Jednání zastupitelstva kraje je veřejné.

1.2.2 Hejtman kraje

Zvolený zastupitelstvem kraje, hejtman kraje zastupuje kraj navenek a zároveň je odpovědný zastupitelstvu. Jak předešlá věta avizuje, hejtman a náměstek hejtmana, případně více náměstků hejtmana, jsou voleni ze svých řad zastupitelstva kraje. Důležitá podmínka pro výkon funkce hejtmana a náměstka hejtmana se

¹⁶ § 31 odst. 1 zákon č. 129/2000 Sb. zákon o krajích (krajské zřízení)

¹⁷ KOPECKÝ, Martin. *Správní právo: obecná část*. 2. vydání. V Praze: C.H. Beck, 2021. Beckovy právnické učebnice. ISBN 978-80-7400-820-7. s. 120

ustanovuje povinnost být občanem České republiky. Pravomoci a odpovědnost hejtmana vychází z ustanovení zákona o krajích.

Na základě zmocnění zákona náleží hejtmanovi tyto významné pravomoci, s náměstkem hejtmana podepisuje právní předpisy kraje, odpovídá za včasné objednání přezkoumání hospodaření kraje za uplynulý kalendářní rok, odpovídá za informování občanů o činnosti kraje. Dále hejtmanovi jsou svěřeny úkoly ze strany rady kraje v rozsahu své působnosti. Mimo taxativně vymezených pravomocí v § 61 odstavci 3 ze zákona o krajích, může hejtman zřídit zvláštní orgány pro výkon přenesené působnosti.¹⁸

Hejtman svolává zasedání zastupitelstva a rady, po jejím skončení podepisuje s ověřovateli zápis z jednání zastupitelstva a rady. Pokud se hejtman dozví o usnesení rady a považuje usnesení za nesprávné, má právo pozastavit výkon rady. Následně nesprávné usnesení může předložit k rozhodnutí nejbližší určené zasedání zastupitelstva, kde by se o správnosti vydání usnesení jednalo.¹⁹

Při významných příležitostech má právo hejtman užívat závěsný odznak tzv. Primátorské insignie, případně může rada stanovit případy, kdy závěsný odznak může užívat jiný člen zastupitelstva nebo ředitel krajského úřadu. Významné příležitosti přesně stanovuje zákon, rozhodnutí je na fyzické osobě, které je přiznáno právo užívat závěsný odznak. Závěsný odznak lze využít při zasedání zastupitelstva, v souvislosti s významnou návštěvou kraje apod.

1.2.3 Rada kraje

Rada kraje je výkonným orgánem kraje v samostatné působnosti. Ze své činnosti odpovídá zastupitelstvu. Mimo samostatné působnosti může rozhodovat o záležitostech v přenesené působnosti, pokud tak stanoví zákon.

Členové rady kraje jsou uvoleni z členů zastupitelstva kraje. Počet členů určuje zákon o krajích, dle výše počtu obyvatel je členů 9 nebo 11. Orgán se skládá z hejtmana, náměstka hejtmana a další členové rady.

¹⁸ § 65 zákon č. 129/2000 Sb. zákon o krajích (krajské zřízení)

¹⁹ § 62 zákon č. 129/2000 Sb. zákon o krajích (krajské zřízení)

Rada se schází dle potřeby a tato jednání jsou neveřejná. Hlavní náplň rady obsahuje příprava návrhů a podkladů pro jednání zastupitelstvo. Důležitou pravomocí disponuje ohledně vydávání nařízení kraje.

1.2.4 Krajský úřad

Hlavní agendou krajského úřadu je výkon veřejné správy na území kraje. Z hlediska samostatné působnosti zastupitelstvo kraje ukládá úkoly krajskému úřadu k jejímu plnění. Dále se krajský úřad podílí na činnosti výborů zastupitelstva, plní úkoly ukládané radou kraje v samostatné působnosti a pomáhá v činnosti komisí rady kraje.

Krajský úřad vykonává převážně přenesenou působnost kromě věcí, které jsou jim svěřené ze strany zastupitelstva a rady. Dle svých pravomocí jedná na základě zákona a vystupuje jako nadřízený státní orgán vůči podřízeným obcím s přenesenou působností. Provádí dozor nad výkonem přenesené působnosti svěřeným orgánům obce.²⁰

Personálně krajský úřad tvoří ředitel a zaměstnanci kraje zařazení do krajského úřadu. V čele krajského úřadu stojí ředitel. Z hlediska plnění úkolů jemu svěřené je odpovědný hejtmanovi kraje.

V samostatné působnosti plní ředitel kraje úkoly od zastupitelstva kraje a rady kraje. Předkládá návrhy na vydání nařízení kraje, organizační a pracovní řád, spisový řád a skartační řád krajského úřadu. Další kompetence krajského úřadu a ředitele krajského úřadu jsou stanoveny v § 66 - §70a zákona o krajích.

Ředitel kraje nesmí působit v politických stranách a v politických hnutích. Dále jeho funkce je neslučitelná s funkcí poslance a senátora Parlamentu České republiky a s funkcí zastupitelstva územního samosprávného celku.²¹

²⁰ § 125 a § 126 zákona č. 128/2000 Sb. zákon o obcích (obecní zřízení)

²¹ § 69 odst. 4 zákon č.129/2000 Sb. zákon o krajích (krajské zřízení)

2 KOMUNIKACE

Už od samotného počátku lidstva existuje jako prostředek k dorozumívání mezi lidmi. V současné době se pojem komunikace ve společnosti stal obecně známý fakt bez hluboké znalosti podstaty pojmu.

Pojem komunikace pravděpodobně vychází z latinského slova *communicare*, což v překladu dle latinského slovníku znamená sdílet.²²

Existuje několik definic vysvětlení samotného pojmu komunikace. Ján Mišovič popisuje pojem komunikace: “ *Termín “komunikace” se široce používal v souvislosti s cestami, mosty, mořskými trasami, řekami a kanály ještě předtím, než byl v elektrickém věku transformovaný do “pohybu informací.”*²³

Jiný autor považuje komunikaci z latinského překladu slova *communicare*: „*radit se s někým, dorozumívat se, termín označuje i styk, spojení, souvislost.*“²⁴

V následujícím textu se význam pojmu komunikace analyzuje. V širší souvislosti jde o jakýkoli přenos informace. V úzkém pojetí lze popsat komunikaci jako úspěšné odeslání a přijetí sdělení. Je to proces přenášení informací mezi dvěma a více lidmi.

Komunikace v českém jazyce má tři významy. První z nich plní hlavní funkci informativní. V dalším případě v oblasti dopravního spojení, kdy zákon o pozemních komunikacích upravuje pojem pozemní komunikace jako dopravní cestu určenou k užití silničními a jinými vozidly a chodci. Poslední možností, jak si vyložit pojem komunikace, se nachází v problematice veřejné dopravy, respektive veřejné spojení.²⁵ Tato práce především analyzuje komunikaci jako prostředek přenosu informací mezi lidmi.

²² ŠENKOVÁ, Silva. *Latinsko-český česko-latinský slovník*. 3. opr. vyd. Olomouc: Nakladatelství Olomouc, 2002. 262 s. ISBN 80-7182-143-8.

²³ MIŠOVIČ, Ján. *Komunikace ve společnosti*. Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, s.r.o., 2015. 303 stran. ISBN 978-80-7380-545-6. s. 11

²⁴ VYMĚTAL, Jan. *Průvodce úspěšnou komunikací: efektivní komunikace v praxi*. 1. vyd. Praha: Grada, 2008. 322 s. Manažer. Komunikace. ISBN 978-80-247-2614-4. s. 22

²⁵ Tamtéž, s. 22

2.1 Proces komunikace

Miroslav Foret hodnotí komunikaci důležitou součástí běžného života, vychází tak z důkazů vojenských operací.²⁶

Ve 40. letech minulého století se objevil kybernetický model komunikace, který funguje Shannonovy a Weaverovy na matematické teorii. Model obsahuje sedm složek, každá ze složek v následujícím textu zastává funkci.

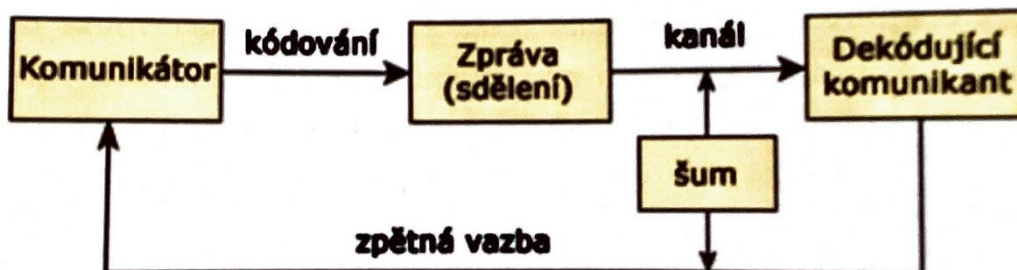
- a) Komunikátor – je to osoba, která má informaci a chce sdělit určitou informaci příjemci. Aktivuje komunikační proces. Prostřednictvím sdělení projevuje svůj postoj, myšlenky, svoji osobnost. Může se zdát, že jeho projev bude obsahovat zkrácené informace, a proto je důležité mít s příjemcem stejný dekodovací systém.
- b) Proces kódování a dekodování – v této části dochází k převedení předmět informace do tvarů, prvků. K dekodování je potřeba znát dostatečně jazyk a mít slovní zásobu. Může dojít k omezení z hlediska odlišnosti kultury.²⁷
- c) Zpráva – zobrazuje výsledek dekodovacího procesu. Výsledek může být v podobě verbální a neverbální komunikace.
- d) Kanál – určuje se způsob komunikace. Nástroj komunikace, kdy se informace dostává k příjemci. Např. mobilní telefon, e-mail, televize a podobně.
- e) Komunikant (příjemce) – druhá osoba, která přijímá zprávu od komunikátora. Příjemce dekóduje zprávu, proces dekodování záleží na postoji komunikanta ke komunikátorovi.
- f) Zpětná vazba – v anglickém překladu *feed back*, vyjádření reakce komunikanta na přijatou zprávu. Zpětná vazba obsahuje důležitou funkci, protože vypovídá o tom, zda přijetí zprávy bylo pochopeno.

²⁶ FORET, Miroslav. *Marketingová komunikace ve veřejné správě*. Brno: Mendelova univerzita v Brně, 2013. ISBN 978-80-7375-772-4.

²⁷ VYMĚTAL. *Komunikační dovednosti v praxi: efektivní komunikace v praxi*. 2., dopl. a přeprac. vyd. Praha: Grada, 2010. Manažer. ISBN 978-80-247-2339-6. s. 21

- g) Šum – vedlejší faktor při přenosu zprávy. Šum je rušivý faktor, který vzniká z vnitřní nebo vnějších vlivů. Mezi faktory šumu lze zařadit např. hluk z ulice, vnitřní osobní pocity a podobně.²⁸

Následující obrázek zobrazuje průběh komunikace v kybernetickém modelu.



Obr. č. 1: kybernetický model

(zdroj: FORET, Miroslav. Marketingová komunikace ve veřejné správě. Brno: Mendelova univerzita v Brně, 2013. s.12)

Profesor Foret představuje kybernetický model na marketingovém příkladu: „Komunikátorem, tedy tím, kdo něco sděluje, může být nespokojený zákazník. Předmětem jeho sdělení je reklamace vadného výrobku. Zprávu vyjádří napsaným průvodním dopisem, který přiloží k vrácenému zboží. Celé sdělení zabalí a odešle poštou prodejci. Reakcí prodejce může být omluvní dopis s novým výrobkem. Komunikační šum se projeví tím, že komunikátor napsal dopis rukou a má nečitelný rukopis, nicméně komunikant pochopí podstatu sdělení.“²⁹

Komunikační proces je úspěšný, pokud příjemce dostane totožné sdělení, které odešlo od komunikátora. Ke komunikačnímu procesu dochází oboustranně, nejen jednostranně. Každý komunikační proces prostřednictvím kybernetického modelu je jiný. Komunikace probíhá mezi dvěma nebo více lidmi, kdy jedním z nich je komunikátor a zbývající jsou příjemci. Proces sdílení informací ovlivňují

²⁸ FORET, Miroslav. *Marketingová komunikace ve veřejné správě*. Brno: Mendelova univerzita v Brně, 2013. ISBN 978-80-7375-772-4. s.11-12

²⁹ Tamtéž, s. 12

jisté podmínky a jiné faktory. Komunikace mezi jedinci není pouze mluvení, součástí komunikace je naslouchání, čtení, psaní, činy nebo gesta těla.³⁰

2.2 Druhy komunikace

V rovině sociální komunikace, tedy komunikace mezi lidmi, se rozlišují tři základní způsoby komunikace, a to jsou ústní, písemná a vizuální. Nejdříve se prozkoumá komunikace slovní a beze slova. Následně komunikace z hlediska obsahu a průběhu komunikace, počtu aktérů účastnících se dané komunikační scény.

2.2.1 Verbální komunikace

Hlavní komunikační prostředek, co se týče komunikaci institucí či orgánů územních samosprávných celků.

Verbální komunikace je nejčastější prostředek komunikace, která používá k vyjadřování myšlenky slova příslušného jazyka. Do souvislosti verbální komunikace se zařazuje komunikace v podobě ústní a písemné. Jak již bylo zmíněno, důležitým prvkem ve verbální komunikaci jsou slova, která se používají ke sdělení informací o pocitech, problémech, o práci apod. Komunikaci současně provází jedna nevýhoda a tou jsou komunikační šumy, které by mohly vzniknout.

Dnes a denně probíhají rozhovory mezi lidmi v místech, jako jsou obchody, v rodinném kruhu, v zaměstnání apod. Avšak způsob komunikace se bude lišit v přítomnosti dospělého, či dítěte. Základní formou komunikace člověka je mateřský jazyk, na jehož základě se vytvářely další druhy komunikace. Kromě komunikace prostřednictvím mluveného slova zahrnuje verbální komunikaci i psané slovo. Součástí mluveného slova je i hlasová komunikace, která obsahuje prvky jako jsou výška, barva, frekvence, intonace, kadence a stylizace. Verbální čili slovní komunikaci lze chápat jako dorozumívání mezi jednou a více osobami.

³⁰ MIKULÁŠTÍK, Milan. *Komunikační dovednosti v praxi*. Praha: Grada, 2003. Manažer. ISBN 80-247-0650-4., s. 26

2.2.2 Neverbální komunikace

Neverbální komunikace zahrnuje celou škálu toho, co se signalizuje beze slov. Je historicky nejstarší komunikací. Do neverbální komunikace lze zahrnout gesta, postoje těla, výrazy tváře (mimika), pohledy očí, vzdálenost a zaujímání prostorových pozic, tělesný kontakt, tón hlasu a další neverbální aspekty řeči. Patří sem i oblečení, zdobnost, fyzické a jiné aspekty vlastního zjevu.³¹ Někdy do označované neverbální komunikace jako mimoslovní komunikace patří i symbolická (podání ruky) a obrazová komunikace. Mezi faktory vypovídající o daném člověku, který určité informace sděluje, lze zahrnout i prostředí, kde se nachází.³² Zároveň v praxi neverbální komunikace doplňuje verbální. Rozdíly mezi těmito formami komunikace existují v podobě autentičnosti, gest, mimiky a dalších projevů, tyto nelze snadno ovládnout a současně vyjadřují v dané situaci opravdové emoce.

Intrapersonální komunikace je komunikace jediného subjektu, který si přehrává vnitřní dialog ve svém vědomí. K této komunikaci dochází prostřednictvím myšlenek, snů, fantazií, čtení a meditace. Tato forma komunikace má několik podob: komunikace vnější a komunikace vnitřní. V případě vnější, slyšitelná či viditelná pro ostatní, komunikace dochází k tzv. samomluvě. Jde čistě o intrapersonální monolog jedince, kterého se může účastnit i další posluchač. Jako příklad se může uvést, když majitel hovoří ke svému domácímu mazlíčkovi.³³

Interpersonální (mezilidská) komunikace probíhá tváří v tvář ve stejném čase. Tato komunikace se vede mezi dvěma a více lidmi. Kromě komunikace tváří v tvář může být využita nepřímá forma komunikace, kdy jsou tyto interakce odděleny, např. psaní dopisu, telefonát.

Skupinovou komunikaci z hlediska počtu aktérů někteří autoři jinak definují. Někdy se počet aktérů k vytvoření skupinové komunikace vymezuje

³¹ VYBÍRAL, Zbyněk. *Psychologie lidské komunikace*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2000. 263 s. ISBN 80-7178-291-2. s. 64

³² URBAN, Lukáš, DUBSKÝ, Josef a MURDZA, Karol. *Masová komunikace a veřejné mínění*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2011. 230 s. *Žurnalistika a komunikace*. ISBN 978-80-247-3563-4. s. 26

³³ HEGER, Vladimír. *Komunikace ve veřejné správě*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2012. 256 s. *Žurnalistika a komunikace*. ISBN 978-80-247-3779-9. s.6

k minimálnímu číslu dva, jindy tři. Komunikace uvnitř ustanovené skupiny je už určena vnitřní hierarchie. Podstatný rozdíl od interpersonální komunikace je, že do skupinové komunikace vstupuje autorita, která má právo průběh komunikace řídit.

Komunikace organizační se odehrává převážně ve veřejné správě a v profesních, ekonomických a právních vztazích. Komunikace organizační probíhá uvnitř nějakého organizačního celku (např. firmy). Organizační chování se identifikuje ve formě hierarchického uspořádání mezi účastníky interakce téměř až byrokratické povahy. Většinou v tomto typu komunikaci převažuje komunikace psaná, memoranda, zápisy ze schůze apod.

Masová komunikace je typickým jevem v moderní době. Tato forma komunikace umožňuje sdílení myšlenek a citů velkému počtu lidí. Přesně nelze rozlišit komunikaci masovou a skupinovou.

Další důležitý prostředek z hlediska použití komunikačních prostředků se bude převážně jednat především o verbální komunikaci a méně časté i neverbální komunikaci.³⁴

³⁴ VYMĚTAL, Jan. *Průvodce úspěšnou komunikací: efektivní komunikace v praxi*. 1. vyd. Praha: Grada, 2008. 322 s. Manažer. Komunikace. ISBN 978-80-247-2614-4. s. 23

3 INTERNÍ KOMUNIKACE

K úspěšnému řízení organizace je komunikace nezbytná. Interní komunikace se nejčastěji objevuje u podnikových firem jako marketingová strategie. Pro jednání s klienty ve veřejné správě jsou zaměstnanci uvnitř organizace klíčovými prvky.

Interní komunikaci lze chápat jako výměnu názorů, myšlenek a postojů mezi dvěma nebo více stranami, která ovlivňuje fungování celé organizace.³⁵ K zájmovým skupinám organizace patří v tomto případě zaměstnanci a veřejnost. Komunikační strategie sleduje prostřednictvím komunikačních prostředků cíle. Důležitým cílem je spokojenost klienta a zaměstnance.

Součástí komunikace ve veřejné správě jsou komunikační procesy uvnitř organizací územních samosprávných celků jako jsou úřady. Krajské a obecní úřady zabezpečují agendu v oblasti samostatné a přenesené působnosti. Úřady jsou personálně obsazeny převážnou většinou zaměstnanců na pracovní poměr nebo služební poměr, dále dle územní jednotky v čele stojí starosta nebo primátor. Vedoucím zaměstnancem úřadu je v obci tajemník a v krajském zřízení ředitel. Důležitou funkci v komunikaci plní vedoucí zaměstnanec, kdy uplatňuje lineární model komunikace. Součástí vnitřní komunikace je sdílení informací mezi zaměstnanci.

Aby přece jenom došlo k efektivní a úspěšné komunikaci, každý úřad si stanovuje interní předpisy o tom, jak komunikovat, jaké pravomoci a kompetence se uplatňují při komunikaci, jaké etické normy je třeba dodržovat.³⁶ Úředníci při výkonu práce dodržují etický kodex. Zejména dodržují základní etické hodnoty, kterými jsou zákonnost postupů, kvalita a efektivita práce, dodržování nestrannosti a rovný přístup k fyzickým osobám, neovlivnitelnost, neúplatnost a poctivost. Dle článku 10 etického kodexu má každý úředník a zaměstnanec veřejné správy povinnost poskytovat objektivní informace v souladu s právními předpisy.

Z pohledu vnitřní komunikace obce dochází k odlišení komunikace na dvě oblasti z hlediska rozsahu pravomoci. Záležitosti se týkající se primárně úřadu jako

³⁵ HOLÁ, Jana. *Interní komunikace v teorii a praxi: efektivní komunikace v praxi*. 2., dopl. a přeprac. vyd. [Pardubice]: Univerzita Pardubice, 2017. Manažer. ISBN 978-80-7560-099-8. s.22

³⁶ HEGER, Vladimír. *Komunikace ve veřejné správě*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2012. 256 s. Žurnalistika a komunikace. ISBN 978-80-247-3779-9. s. 277

samostatného celku představuje její komunikaci tajemník. V druhé oblasti reprezentuje komunikaci starosta s radou nebo zastupitelstvo, jedná se o záležitosti v samostatné působnosti obce. Tyto dvě oblasti musí mezi sebou vzájemně spolupracovat, aby nedošlo k informačním šumům. Důležitou roli má tiskový mluvčí, který komunikuje navenek jak záležitosti úřadu, tak i obce.

Interní komunikace využívá nástroje komunikace. Standardním nástrojem běžně využívané úřady je komunikace osobní, komunikace v tváři tvář. Výhodou osobní komunikace je okamžitá zpětná vazba, v opačném případě časová náročnost. Existují další užitečné komunikační nástroje pro interní komunikaci, jako jsou porady, e-mailová komunikace, telefonická komunikace, portál úředníka apod.

Tato práce analyzuje převážně komunikaci externí pomocí komunikační strategie, která je užitečnou pomůckou k rozvoji dané obce či kraje v oblasti přenosu informací aktuálního dění v běžném životě pro občany.

4 EXTERNÍ KOMUNIKACE

Předchozí kapitola vysvětluje fungování interní komunikace v organizaci, naopak externí komunikace směřuje vně organizace. V podstatě jde o udržování kontaktu s vnějším prostředím, v tomto případě se jedná o komunikaci s veřejností.³⁷

Pokud je interní komunikace kvalitní a efektivní, není problém pro externí komunikaci dále rozvíjet komunikaci s veřejností.

S externí komunikací naplňuje úřad poslání a tím je poskytování veřejné služby, hlavně poskytování a předávání informací veřejnosti. V této fázi je už důležitá součinnost obce (kraje) s úřadem, protože tiskový mluvčí představuje funkci vnější komunikace.

Důležitou součástí externí komunikace obce nebo kraje je samozřejmě participace občanů na správě věcí určité územní jednotky. Komunikace mezi úřadem a občany by se měla držet čistě v horizontální rovině komunikace, tudíž se nejedná pouze o jednosměrný tok informací. Významné je také zpětná vazba na jednosměrný tok informací, vyjadřování názorů a informací směrem k úřadu od veřejnosti.

Na základě externí komunikace dochází k hodnocení ze strany občanů, proto je žádoucí pro úřad kvalitní reprezentace navenek. Pro kvalitní externí komunikaci je zapotřebí vybrat mix komunikačních nástrojů.

³⁷ Externí komunikace | Význam | Marketingový slovník | idealab.cz. *IDEALAB: PR agentura pro architekturu, design a real estate* [online]. [cit. 28.03.2023]. Dostupné z: <https://idealab.cz/slovník/externi-komunikace/>

5 KOMUNIKAČNÍ STRATEGIE ÚZEMNÍCH SAMOSPRÁV

Komplexní a efektivní komunikace úřadu s občany je důležitým prvkem, který vede ke spokojenosti občanů a zaměstnanců úřadu. Většina organizací, za předpokladu, že se rozhodla zajistit kvalitní přenos informací a reformovat stávající model komunikace, si zpracovává svoji analýzu komunikační strategie.

Komunikační strategie je analytický dokument, který zkoumá a hodnotí souhrn komunikačních nástrojů v daných obcích a krajích a jejich přístup ke zveřejňování informací či poskytování základních informačních zdrojů. Strategie slouží jako předloha ke zlepšení komunikace úřadu s veřejností.

Před samostatným zpracováním komunikační strategie je sestavena skupina úředníků, kteří v rámci úřadu mají v náplni práce komunikaci. Skupina analyzuje interní a externí komunikace úřadu. Dále identifikuje existující nástroje komunikace a případně postupy úředních činitelů. Následně komunikační skupina na základě získaných informací vybere nezávislou agenturu, která provede komunikační audit.

Agentury na základě svých analýz předloží návrh nákladů určených pro komunikaci v rámci samosprávy prostřednictvím rozpočtů. Dalším krokem je určení cílových skupin, kterým bude směřován informační tok ze strany úřadu. S tím úzce souvisí dlouhodobý plán, který by zajistil rozvoj komunikace. Zároveň by řešil otázku budoucích krizových situací. Agentura dále sleduje interní komunikaci úřadu, respektive naplňování cílů efektivní a kvalitní komunikace s vedením úřadu se zaměstnanci.³⁸ Dle uvedených postupů je sestaven komunikační audit.

Na základě komunikačního auditu se zpracovává komunikační strategie, která konkrétně vychází z výsledného dokumentu agentury. Komunikační strategie se zakládá na dvou typech komunikace s veřejností. První z nich je komunikace územní samosprávy v užším smyslu skrze marketingové nástroje. Druhý typ se

³⁸ FORET, Miroslav. *Marketingová komunikace: efektivní komunikace v praxi*. 3., aktualiz. vyd. Brno: Computer Press, 2011. Manažer. ISBN 978-80-251-3432-0. s. 421

zabývá komunikací v širším slova smyslu, a to zapojování veřejnosti do rozhodovacích procesů.³⁹

Miroslav Foret na základě svých zpracovaných komunikačních strategií pro města si stanovil tři základní body:

„1. poskytovat informace, které odpovídají potřebám klíčových skupin veřejnosti (stakeholders),

2. přispívat tím ke spolupráci (partnerství) klíčových skupin veřejnosti, k rozvoji a propagaci města,

3. dbát v komunikaci s klíčovými skupinami veřejnosti na maximální efektivitu celého procesu, zejména v oblastech prezentace práce úřadu, smyslu jeho existence a přiblížení municipální problematiky klíčovým skupinám veřejnosti.“⁴⁰

Vznik komunikační strategie podléhá dlouhodobému procesu analýzy současného stavu komunikace v obcích a krajích. Postup vzniku koncepce komunikační strategie se odlišuje z hlediska forem analýzy, existuje několik nástrojů ke zjištění stavu interní a externí komunikace. Nejčastěji se lze potkat se SWOT analýzou, komunikačním auditem apod.

Předmětem komunikační strategie je stanovení si cíle. Komunikační strategie stanovuje postup, jak veřejnost a ostatní občané budou informováni o aktuálních aktivitách. Cíle komunikace se odvíjí z hlavních potřeb daného úřadu, nevycházejí z předem stanovených forem. Většina úřadů se snaží:

- a) zajistit co nejširší informovanost veřejnosti v srozumitelné podobě
- b) splnit požadavky, aby byl územní samosprávný celek vnímán jako otevřený, vstřícný, transparentní a komunikující
- c) zefektivnit proces vyřizování úředních potřeb na úřadě
- d) v případě externí komunikace sjednotit komunikační nástroje úřadu s občany

³⁹ LOUDA, Tomáš, ed., GROSPÍČ, Jiří, ed. a VOŠTRÁ, Lenka, ed. *Modernizace veřejné správy v Evropě a České republice: sborník příspěvků z workshopu s mezinárodní účastí, Praha 22.-23.11.2005.* Plzeň: Aleš Čeněk, 2006. 351 s. ISBN 80-7380-001-2. s.300

⁴⁰ FORET, Miroslav. *Marketingová komunikace.* 3., aktualiz. vyd. Brno: Computer Press, 2011. ISBN 978-80-251-3432-0. s 421

Cílovými skupinami bývá široká veřejnost. Jedná se osoby a organizace, kterých se záležitosti územně samosprávného celku přímo dotýkají. Nejdůležitější součástí veřejnosti tvoří obyvatelé dané územní jednotky, proto se jich týká většina vydaných rozhodnutí. Jako další složku cílové skupiny lze označit zaměstnance úřadu, kteří se právě na přenosu informací podílí. Mezi cílové skupiny patří také např. zastupitelé, neziskové organizace, turisté apod.

Určení vymezené cílové skupiny umožňuje efektivnější zaměření komunikačních nástrojů. Bude potřeba zaujmout veřejnost vhodnými komunikačními nástroji.

Další krok zahrnuje vymezení komunikačních nástrojů. Komunikační nástroj je kanál, kterým se uskutečňuje přenos informací. Efektivní a úspěšná komunikace stojí na základě důvěryhodnosti, jasném sdělení a správném zvolení komunikačních nástrojů. Současně je především nutné znát cílové skupiny, které ovlivňují volbu komunikačních nástrojů. Je potřeba zjistit, se kterými skupinami úřad nejčastěji komunikuje. Nástroje komunikace jsou analyzovány v následující kapitole.⁴¹

Předešlé kroky se v neposlední řadě vyhodnotí a případně je k nim připojeno doporučení.

Nakonec ze získaných informací a analýzy je vytvořen návrh strategie a její realizace. Stručný návrh obsahuje možnosti či předpoklady k úspěšné realizaci cílů externí komunikace.

Následně vyjde výsledek komunikační strategie v podobě dokumentu, který tvoří určitou strukturu. Každý územně samosprávný celek má jinak strukturovaný dokument. Ve většině případech komunikační strategie jsou zveřejňovány na webových stránkách obcí a krajů.

V úvodu dokumentu jsou zmíněny základní informace o organizaci a důvody vzniku dokumentu Komunikační strategie. Případně je možné zmínit vnější výstupy, ze kterých organizace vychází. V další části jsou stanoveny základní cíle a vize organizace. Dokument obsahuje i kapitolu s vysvětlením určitých termínů. V neposlední řadě zahrnuje seznam nástrojů komunikace a následně její

⁴¹ FORET, Miroslav. *Marketingová komunikace*. 3., aktualiz. vyd. Brno: Computer Press, 2011. ISBN 978-80-251-3432-0. s. 422–427

hodnocení. Vzhledem k tomu, že veškerá komunikace se zkoumá formou analýzy, nachází se na konci dokumentu přílohy s různými nástroji analýzy. Poslední kapitola je věnována komunikačnímu plánu a doporučení k efektivní komunikaci.

6 NÁSTROJE KOMUNIKACE

Šestá kapitola představuje nástroje komunikace, která jsou součástí tvorby komunikační strategie. Následující odstavec definuje informační povinnosti orgánů územních samosprávních celků, které je potřeba zmínit před analýzou jednotlivých nástrojů komunikace.

Obce a kraje jsou povinny dle informačního zákona informovat veřejnost o činnosti dané územní jednotky. Zákon upravuje územní samosprávní celky jakožto povinné subjekty pro úplnou informační povinnost. Vychází to z rozhodnutí Krajského soudu v Praze⁴², kdy povinné subjekty mají povinnost poskytovat veškeré informace, které mají mít nebo které by měli mít.⁴³ Platí pravidlo, že subjekty jsou povinny poskytnout informaci, které se vztahují k jejich působnosti. Povinné subjekty poskytují informace dvěma způsoby – zveřejněním nebo na základě žádosti. Pokud nelze informaci vyhledat ve zveřejněné podobě, může fyzická nebo právnická osoba o informaci požádat ústně či písemně.

Existuje mnoho způsobů, jak poskytovat povinné informace, nejčastěji skrze komunikační nástroje. Komunikační nástroje slouží jako prostředek, kterým se uskutečňuje přenos informací. V tomto případě se přenos informací provádí od úřadu směrem k veřejnosti.

Informovat veřejnost o svých rozhodnutích je základní úlohou veřejné správy. Zástupci veřejné správy převážně používají specifické termíny, kterým může těžce rozumět občan. Proto by měla být komunikace úředníků a občanů na stejné úrovni a srozumitelná.

Není povinností pro územní samosprávní celky provozovat všechny dostupné komunikační prostředky, kromě úřední desky, což zákon přímo přikazuje. Kolik komunikačních nástrojů ke prostředkování informací není přímo určeno zákonem ani jiným právním předpisem, vychází se z výzkumu a komunikační strategie. Komunikační nástroje v následujících podkapitolách neobsahují absolutní

⁴² Rozsudek Krajského soudu v Praze čj. 44 Ca 179/2002-35 ze dne 3. 12. 2002

⁴³ Kompletní průvodce právem na informace. *Frank bold* [online]. 2021, 17. 8. 2021 [cit. 2023-03-25]. Dostupné z: <https://frankbold.org/poradna/pravo-na-informace/pravo-na-informace/zakladni-informace/rada/kompletni-pruvodce-pravem-na-informace#ft2>

výčet nástrojů, které kraj či obce využívají. Jde o seznam nejčastěji využívaných nástrojů dle mého zjištění.

Úřad ke zvládnutí komunikačních aktivit na úrovni větších měst či větších samosprávních územních celků potřebuje vlastní specializované oddělení nebo odbor. Funkce takové jednotky by mělo odpovídat tématům v určených oblastech. Za vedoucího odboru lze považovat tiskového mluvčího.⁴⁴

6.1 Tradiční nástroje

Tradiční nástroje lze jinak označit jako konvenční nástroje. Jsou to formy komunikace odlišné od digitální komunikace. Tradiční nástroje jsou nezastupitelnou součástí komunikačního prostředku. Následující podkapitoly jednotlivě analyzují tradiční nástroje a jeho využití.

6.1.1 Úřední deska

Úřední deska je plocha, která je určena ke zveřejňování dokumentů a právních předpisů. Správní orgány mají povinnost úřední desku zřizovat. Forma úřední desky může být v fyzické či elektronické podobě,

Správní řád zakotvuje základní povinnosti úřední desky, jako nepřetržitě veřejně přístupná a umožnění dálkového přístupu. Dálkovým přístupem se rozumí přístup do informačního systému prostřednictvím internetu, elektronická úřední deska.

Zpravidla platí, že každá obec nebo kraj mají jen jednu úřední desku. Nejčastěji ve fyzické podobě. Jde většinou o uzamykatelnou skleněnou skříňku nebo vývěsku. Umístění úřední desky zákon nevymezuje, přesto územní samosprávné celky volí umístění v blízkosti budovy úřadu či v prostoru, kde je největší koncentrace lidí.

⁴⁴ HEGER, Vladimír. *Komunikace ve veřejné správě*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2012. 256 s. Žurnalistika a komunikace. ISBN 978-80-247-3779-9. 256 s

Povinnost zveřejňování informací na úřední desce vyplývá ze správního řádu. Den vyvěšení vyhlášky na úřední desce je dnem doručení. Po dobu 15 dnů je veřejná vyhláška vyvěšená na úřední desce a běží lhůty např. odvolací. Patnáctidenní lhůty neplatí pro spolky, které mohou zažádat o povolení zásahu do přírody a krajiny do 8 dnů od zveřejnění. Platí pravidlo, že dokumenty, které jsou vyvěšené na fyzické úřední desce, mají oznamovací charakter. Primárně správní řád vymezuje případy, které se vyvěšují veřejnou vyhláškou na úřední desce:

- a) doručování osobám neznámého pobytu či nemožnost doručení písemnosti⁴⁵
- b) opatření obecné povahy – územní plán⁴⁶
- c) při zahájení řízení většího počtu účastníku, který je větší než 30⁴⁷
- d) při zahájení řízení spolků, kterých se dotýkají zájmy ochrany přírody a krajiny⁴⁸
- e) při posuzování záměru životního prostředí, tzv. „EIA“, zveřejňuje se mimo oznámení o zahájení i oznámení o veřejném projednání záměru⁴⁹

Další povinnosti zveřejňování informací na úřední desce stanovuje zákon o obcích:

- a) záměr prodat, směnit nebo darovat nemovitý majetek⁵⁰
- b) právní předpisy obce – obecně závazné vyhlášky obce a nařízení⁵¹
- c) zasedání zastupitelstva obce a zároveň s informací o místě, době a navrženém programu⁵²

Podobný výčet povinností ke zveřejnění informací na úřední desce vymezuje podobně jako v předchozím odstavci i krajský zákon.

O veřejném zasedání musí být na úřední desce zveřejněna informace sedm dní před zahájením jednání. Na fyzických deskách jsou dokumenty zveřejňovány formou oznámení nebo prvními stránkami dokumentu s informací, kde se dá vyhledat kompletní dokument.

⁴⁵ § 25 odst. 1 zákona č. 500/2004 Sb. správní řád

⁴⁶ § 173 odst. 1 zákona č. 500/2004 Sb. správní řád

⁴⁷ § 144 odst. 2 č. 500/2004 Sb. správní řád

⁴⁸ § 70 odst. 3 zákona č. 114/1992 Sb. o ochraně přírody a krajiny

⁴⁹ § 16 odst. 2 zákona č. 100/2001 Sb. o posuzování vlivů na životní prostředí

⁵⁰ § 39 odst. 1 zákona č. 128/2000 Sb. o obcích (obecní zřízení)

⁵¹ § 12 odst. 1 zákona č. 128/2000 Sb. o obcích (obecní zřízení)

⁵² § 93 odst. 1 zákona č. 128/2000 Sb. o obcích (obecní zřízení)

6.1.2 Zpravodaj

Územní samosprávné celky, tedy obce, kraje, hlavní město Praha nebo jiné městské části, mají možnost vydávat periodický tisk.⁵³ Pravidla vydávání periodického tisku upravuje tiskový zákon. Zákon vymezuje v ustanovení periodický tisk územního samosprávného celku, že je:

„g) periodickým tiskem územního samosprávného celku periodický tisk, jehož vydavatelem je obec, kraj nebo hlavní město Praha nebo jeho městská část (dále jen „územní samosprávný celek“) nebo právnická osoba zřízená či založená územním samosprávným celkem či společně více územními samosprávnými celky nebo právnická osoba, kterou územní samosprávný celek sám nebo spolu s dalšími územními samosprávnými celky ovládá podle zvláštního právního předpisu, anebo periodický tisk, jehož obsah, vydání a veřejné šíření zajišťuje jiný vydavatel na základě smlouvy s územním samosprávným celkem či společně s více územními samosprávnými celky.“⁵⁴

Periodickým tiskem se rozumí noviny, časopisy a jiné tiskoviny, které obsahují podstatné náležitosti. Jsou vydávány pod stejným názvem, se stejným obsahovým zaměřením, v jednotné grafické úpravě, nejméně dvakrát v kalendářním roce.

Obsah krajských a obecných zpravodajů musí poskytovat objektivní a vyvážené informace o obci nebo kraji. Při vyjádření názorů zastupitele poskytují přiměřený prostor pro uveřejnění sdělení.⁵⁵ Obce a kraje mají vytvořeny pro tyto příležitosti redakční rady, jejichž úkolem je vykonávat dohled nad vydáváním periodika. Nelze zaměňovat redakční radu za redakci, redakce zajišťuje občanům

⁵³ Obecní a krajská periodika: jaká pro ně platí pravidla a jak se bránit proti jejich nedodržení? *Frank bold* [online]. 12. 1. 2022 [cit. 2023-03-25]. Dostupné z: <https://frankbold.org/poradna/fungovani-obci-a-uradu/cinnost-obce-a-kraje/cinnost-obce-a-kraje/rada/obecni-a-krajska-periodika-jaka-pro-ne-plati-pravi>

⁵⁴ § 3 g) zákon č. 46/2000 Sb. Sb. o právech a povinnostech při vydávání periodického tisku a o změně některých zákonů

⁵⁵ Obecní a krajská periodika: jaká pro ně platí pravidla a jak se bránit proti jejich nedodržení? *Frank Bold* [online]. 12.1. 2022 [cit. 28.03.2023]. Dostupné z: <https://frankbold.org/poradna/fungovani-obci-a-uradu/cinnost-obce-a-kraje/cinnost-obce-a-kraje/rada/obecni-a-krajska-periodika-jaka-pro-ne-plati-pravi>

informace o místní činnosti a životě v územní jednotce. Základní prioritou jsou aktuální informace o obci či kraji.

Zpravodaj vydávaný obcemi obsahuje základní kostru, zápisy z jednání ze zastupitelstev, okénko starosty. Tento nástroj poskytuje pro vedení radnice či pro zastupitelstvo obce zpětnou vazbu, kdy získávají případné dotazy, připomínky, názory a komentáře občanů.

O problematice vydávání krajských a obecních periodik rozhoduje rada obce a kraje. V opačném případě absenci rady obce, přebírá pravomoc starosta.

Měsíční periodika jsou financována z veřejných prostředků. Komunikační nástroj je distribuován zdarma a je k dispozici i v elektronické podobě na webových stránkách. Nevýhodou sdělovacího prostředku je zneužívání radnice k omezení soutěže názorů politických sil a veřejné diskuse. Na kterou právě navazuje zákon č. 305/2013 Sb., úkolem zákona bylo zajistit opatření proti zneužívání radničního periodika. Zároveň podpořil povinnost vydávání názorů všech politických skupin v zastupitelstvu územního samosprávného celku.

Vydávání periodika splňuje jednu z povinností Listiny základních práv a svobod přiměřeným způsobem poskytovat informace o činnosti územních samosprávných celků z článku 17 odst. 5.

6.1.3 Rozhlas

V současné době zastaralá forma komunikace. Nejčastěji v menších obcích se rozhlas využívá k poskytování aktuálních informací. Hlášení se týká přerušení dodávky vody nebo elektřiny, kulturní akce, konání zastupitelstvo obce apod.

Hlavní nevýhodou byla nutná přítomnost posluchačů, jinak informace k příjemci nebude doručena. Obsah mluveného projevu přes tlampače rozhlasu je obtížně srozumitelná pro jednu skupinu obyvatelstva, která se potýká s horšenou ztrátou sluchu.

Dnes se spíše používá pro hlášení varovných a výstražných zpráv.⁵⁶

⁵⁶ Tvořme chytrou jižní Moravu | SMART JMK [online]. [cit. 28.03.2023]. Dostupné z: https://www.smart-jmk.cz/wp-content/uploads/2021/08/anal%C3%BDza_210608_final.pdf

6.1.4 Veřejná jednání zastupitelstev

V demokratickém státě by měla být možnost pro občany podílet se na rozhodování v místě, kde žijí. Listina základních práv a svobod umožňuje občanům právo se podílet na správě veřejných záležitostí, proto je potřeba podpořit veřejné debaty občanů. Jednou z možností, jak se podílet na participaci veřejných věcí, je zúčastnit se jako občan obce veřejného jednání zastupitelstva.

Zastupitelstvo kraje nebo obce se schází minimálně jednou za tři měsíce a dle potřeby. Zasedání jsou veřejná bez výjimky. Informace o konání zasedání zastupitelstva se vyvěšuje na úřední desce v obci 7 dní a na kraji 10 dnů před konáním zasedání. Obsah sdělení poskytuje informaci o místě, době a navrženém programu zasedání. Zasedání zastupitelstva svolává starosta nebo hejtman. Iniciovat zasedání může i zastupitel, pokud o svolání požádá alespoň jedna třetina členů zastupitelstva obce. Hejtman může požádat starostu obce o svolání zasedání. V těchto případech se zasedání zastupitelstva koná do 21 dnů.

Členové zastupitelstva jsou schopni usnášet se, pokud je přítomna nadpoloviční většina všech členů. Jinak není zastupitelstvo usnášeníschopné a nemůže rozhodovat o záležitostech uvedených na programu. Při nedostatečném počtu členů předseda zastupitelstva zasedání ukončí. V následujících 15 dnech se musí konat náhradní zasedání.

Zákon o obcích upravuje zasedání zastupitelstva jako osobní účast členů na jednání, ale na základě vyjádření Ministerstva vnitra se mohou zastupitelé zúčastnit i distanční formou.⁵⁷ Musí přitom zachovat veřejné jednání, které má být dostupné veřejnosti. Zároveň taková forma jednání se musí upravit i v jednacím řádu zastupitelstva.

Zastupitelstvo rozhoduje převážně o záležitostech v samostatné působnosti. Na zasedání se rozhoduje např. o prodeji, schvaluje návrhovou komisi.

⁵⁷ Vláda schválila distanční jednání zastupitelstev krajů a obcí – Legislativa – Advokátní deník. Advokátní deník – Novinky ze světa advokacie [online]. Dostupné z: <https://advokatnidenik.cz/2020/11/30/vlada-schvalila-distancni-jednani-zastupitelstev-kraju-a-obci/>

Zasedání zastupitelstva je veřejné, jednání zastupitelstva se může zúčastnit každý občan obce a občané mohou vyjadřovat svoje názory. Místo jednání musí být uzpůsobeno pro větší počet posluchačů. Předkládat návrhy do programu na připravované zasedání zastupitelstva obce mají právo jeho členové, rada obce a výbory. Program jednání může ovlivnit i občan. Občané mají možnost také předkládat návrhy projednání, musí podat žádost podepsanou nejméně 0,5 % občanů obce.

Program zastupitelstva by měl obsahovat:

- a) zahájení
- b) zprávu ověřovatelů zápisu z minulého zasedání zastupitelstva
- c) určení ověřovatelů zápisu z tohoto zasedání zastupitelstva
- d) volbu navrhované komise
- e) informace o činnosti orgánů
- f) informace o plnění předchozích přijatých usnesení
- g) další body programu⁵⁸

Průběh zasedání zastupitelstva je stanoven podle jednacího řádu dané obce. Zasedání zastupitelstva řídí starosta a v jeho nepřítomnosti místostarosta. V zahajovací části zasedání starosta konstatuje přítomnost nadpoloviční většiny členů, přednese zprávu o činnosti orgánů obce, předloží návrh na volbu návrhové komise, určí dva členy zastupitelstva za ověřovatele zápisu tohoto zasedání a nakonec oznámí, kdo bude zápis pořizovat. Následuje rozprava, do které se přihlašují členové zastupitelstva a ostatní účastníci zasedání zvednutím ruky. Zasedání může obsahovat přestávky, pokud jsou rozpravy delšího časového úseku. Po vyčerpání všech bodů programu zasedání se zastupitelstvo usnese a starosta zasedání zastupitelstva ukončí.

Zápis obsahuje náležitosti, které vyplývají z aktuálního zasedání zastupitelstva. Členové návrhové komise zapisují do zápisu počet přítomných členů zastupitelstva, schválený pořad jednání zastupitelstva, průběh a výsledek jednání, přijatá usnesení, podpisy starosty nebo místostarosty a dvou ověřovatelů. Nakonec vedle podpisů ověřovatelů se zapíše datum vyhotovení zápisu.

⁵⁸ Moderní obec: Jednání zastupitelstva a rady obce [online]. [cit. 2022-03-26]. Dostupné z: <https://www.moderniobec.cz/jednani-zastupitelstva-a-rady-obce>

Jednací řád zastupitelstva není právním předpisem, protože je to usnesení zastupitelstva. Jednací řád představuje formu vnitřního předpisu, který upravuje záležitosti související s organizací zasedání zastupitelstva. Vydávání jednacího řádu vyplývá z informačního zákona.

Při zasedání zastupitelstva získají občané územního samosprávného celku okamžitou zpětnou vazbu na svoje dotazy. Dále mohou využít tzv. interpelaci, možnost pokládat zastupitelům dotazy a vyžadovat odpovědi. Nevýhodou konání zasedání je časové rozpětí jednání, které může klidně trvat několik hodin.

6.1.5 Krajské a místní referendum

Důležitým nástrojem komunikace, která dokáže ovlivnit rozhodování v obci nebo v kraji, je místní či krajské referendum. Referendum je jedna z možností princip demokracie, který umožňuje občanovi hlasovat o problémech určité územní jednotky. Prostřednictvím hlasování tak dávají najevo svůj názor, nesouhlas a souhlas.

Existují přesně vymezené otázky, o kterých se lze rozhodovat a o jiných nelze. V otázkách samostatné působnosti obce nebo statutárního města mohou vyhlášovat referenda. Hlasováním občan rozhoduje ve věcech např. návrhu územního plánu obce, oddělení nebo sloučení obce, výstavbě nebo rekonstrukci staveb apod. Zákon vymezuje výčet záležitostí, kdy je konání referenda nepřípustné. Jedná se o záležitosti:

- a) v rozhodování úřadů v přenesené působnosti
- b) rozhodování o místních poplatcích v obci
- c) rozhodování o rozpočtu kraje
- d) zřízení nebo zrušení orgánů obce nebo kraje
- e) volba a odvolání představitelů obce a kraje
- f) uzavření veřejnoprávních smluv k výkonu přenesené působnosti
- g) schválení, změna nebo zrušení obecné závazné vyhlášky
- h) problematika v rozporu s právními předpisy
- i) problematika týkající se rozhodování ve zvláštním řízení

j) problematika rozhodování referenda v předchozích 24 měsících⁵⁹

Místní a krajské referendum vyhláší zastupitelstvo obce či kraje. Vyhlásit referendum může z vlastní iniciativy, tedy usnesením, nebo na základě návrhu občanů.⁶⁰

K vyhlášení referenda může dojít na základě návrhu, respektive návrhu přípravného výboru. Před vyhlášením referenda je potřeba vytvořit přípravný výbor. Tvoří ho minimálně tři členové, kteří jsou členy zastupitelstva obce či kraje. Náplní přípravného výboru je příprava návrhu na vyhlášení referenda. Návrh obsahuje náležitosti, které určují území konání referenda a odůvodnění návrhu. V části odůvodnění je nutné vysvětlit smysl a účel otázky. Dále návrh musí obsahovat odhadovanou výši nákladů k realizaci referenda. V neposlední řadě přímé znění otázky, díky které se referendum má konat. Na závěr se zapíše osobní údaje členů přípravného výboru. Součástí návrhu je také podpisová listina s očíslovanými podpisovými archy.

Zákon stanovuje určitý počet osob zapsaných v seznamu oprávněných voličů. Návrh může podepsat pouze občané České republiky, kterým je už 18 let a mají trvalý pobyt na území obce nebo kraje. Pro vyhlášení místního referenda je potřeba počet podpisů na základě počtu obyvatel obce. Při obci s obyvateli do 3000 musí podepsat arch 30 % oprávněných voličů, dále určuje zákon. Pro vyhlášení krajského referenda je nutné nasbírat 6 % podpisů oprávněných voličů ve správním obvodu. Obsah podpisového archu je téměř totožný s návrhem kromě části textu, který vypovídá o upozornění v případě porušení pravidla podpisů víckrát než jednou. Při podpisu do archu musí oprávněný volič uvést své jméno, příjmení, datum narození a adresu. Nakonec osobní údaje volič stvrdí vlastnoručním podpisem.

Následně návrh a podpisový arch s již splněným počtem podpisů oprávněných voličů se předkládá obecnímu nebo krajskému úřadu. Úkolem úřadu je přezkoumat předložené listiny, jestli splňují všechny stanovené náležitosti a to do 15 dnů od dne doručení. Jestliže úřad nalezne některé vady, vyzve k odstranění

⁵⁹ Zákon č. 118/2012 Sb. zákon o krajském referendu a zákon č. 22/2004 Sb. o místním referendu

⁶⁰ Místní a krajské referendum: Jak dosáhnout jeho vyhlášení a jak probíhá? *Frank bold* [online]. 15. 7. 2022 [cit. 2023-03-26]. Dostupné z: <https://frankbold.org/poradna/spolky-a-zapojeni-verejnosti/mistni-referendum/vyhlaseni-mistniho-referenda/rada/mistni-a-krajske-referendum-jak-dosahno#ft15>

nedostatků. Stanoví lhůtu, která nesmí být kratší než 7 dnů. Pokud nakonec úřad zjistí, že listiny splňují veškeré náležitosti. Musí zastupitelstvo vyhlásit referendum.

První varianta vyhlášení referenda deklaruje způsob vyhlášení usnesení prostou většinou všech členů zastupitelstva. Dle zákonů o krajích či o obci se uvedou podstatné náležitosti v usnesení. Ustanovení zastupitelstva vyhlášení referenda v podobě usnesení lze najít na úřední desce.

Po vyhlášení referenda se pro hlasování zřizují okrskové komise, místní komise a městské komise ve statutárním městě. U krajského referenda je zřízena krajská komise. Kolektivní orgány zajišťují přípravu a řízení hlasování. Počet členů musí být minimálně 4, ale představitel územní jednotky může stanovit 25 dnů před dnem hlasování výši počtu členů okrsku. Členem komise může být osoba, která může hlasovat v samostatném referendu.

Referendum se koná nejpozději do 90 dnů po dni jeho vyhlášení. Starosta nebo hejtman zveřejní nejpozději 15 dnů před konáním referenda oznámení o době a místě konání referenda. Je možné konat společně referendum s volbami do zastupitelstev obcí nebo krajů apod. Konají se ve stejnou dobu.

Průběh samotného referenda probíhá jako u voleb. Oprávněný volič se zúčastňuje hlasování, kdy svým hlasem odpovídá „ano“ a „ne“.

Výsledek referenda je platný, pokud se zúčastní alespoň 35 % všech oprávněných voličů dané obce nebo kraje. Pokud by došlo k tomu, že se zúčastnilo méně oprávněných voličů, výsledek nemá význam. Závazný výsledek vychází z hlasování referenda, zvítězí otázka, která obdržela nadpoloviční většinu účasti a alespoň 25 % oprávněných voličů zapsaných v seznamech. Konečný výsledek se vyhláší zveřejněním na úřední desce do 15 dnů.⁶¹

Občané prostřednictvím referenda mohou kontrolovat jednání kraje nebo obce a předejít rozhodování s korupčním charakterem nebo v některých záležitostech donutit představitele obce a kraje jednat ve prospěch občanů.

⁶¹ Zákon č. 118/2010 Sb. o krajském referendu a zákon č. 22/2004 Sb. zákon místním referendu

6.2 Moderní nástroje

Novodobé nástroje komunikace slouží k efektivnímu a kvalitnímu sdělování informací v digitální podobě. Proměna komunikačních nástrojů vychází ze stále lepší přístupnosti k internetu či elektronických přístrojů v domácnosti s možností připojení k internetu. Digitální komunikační nástroje zlepšují kvalitu služeb, úsporu finančních prostředků a komfort uživatelů.

6.2.1 Datová schránka

Datová schránka představuje elektronickou komunikaci, která slouží i jako elektronické úložiště dokumentů. Informační systém datových schránek (ISDS) byl spuštěn dne 1.7. 2009 dle zákona o datových schránkách. Přes datovou schránku může občan bez poplatků komunikovat s úřadem bez potřeby ověřování totožnosti. Plní funkci poštovního doručování jako u e-mailu.

Komunikace mezi úřadem a občanem usnadňuje výměnu informací a zrychluje přenos informací. Další podstatou elektronické komunikace je umožnění omezení nákladů na spotřebu papírové dokumentace. V závislosti na doručování písemností prostřednictvím české pošty je v porovnání doručování datovou schránkou úspěšnější.

Provozovatelem informačního systému je Česká pošta a správcem je Ministerstvo vnitra.⁶² Zákon vymezuje případy, kdy je povinnost pro osoby si zřídit datovou schránku. Orgány veřejné moci jsou povinné si zřizovat datovou schránku jak pro komunikaci mezi sebou, tak i pro příjem datových zpráv od fyzických a právnických osob. Dále se povinnost týká právnických osob zapsaných v obchodním rejstříku, advokátů, daňových poradců, statutárních auditorů, insolvenčních správců, soudních znalců, soudních tlumočnicků a soudních překladatelů. Nově od 1.1. 2023 se povinnost týká všech právnických osob, které si dosud nezřídily datovou schránku a fyzických podnikajících osob,

⁶² § 14 odst. 2 zákon č. 300/2008 Sb. Zákon o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů

tedy všech živnostníků a osob samostatně výdělečně činných. Pro ostatní fyzické osoby je zřízení datové schránky dobrovolné.⁶³

Prostřednictvím datové schránky si může občan na dálku zažádat o výpis z trestního rejstříku, přehled o důchodovém pojištění, výpis bodového hodnocení řidiče nebo podání žádosti o vydání voličského průkazu. Mimo jiné umožňuje podání daňového přiznání elektronicky, kdy je možné podat a zaplatit daň do konce dubna. V opačném případě podání daňového přiznání poštou nebo osobně platí termín do konce března.

Do datové schránky se může občan přihlásit několika způsoby, což už záleží na dané osobě. Možností je hned několik – pomocí Identity občana, pomocí aplikace Mobilní klíč, přihlášení pomocí SMS apod.

Ministerstvo vnitra přišlo s návrhem stanovit povinnost založení datové schránky i pro všechny fyzické osoby, ale nakonec od návrhu ustoupilo, protože by pro určité skupiny obyvatele bylo zřízení datové schránky velmi obtížné. Takový plán je podle Ministerstva vnitra příliš ambiciózní pro současnou společnost.

Správa datové schránky pro občany má intuitivní rozhraní. Pro převážnou část obyvatele, kteří mají trvalý pobyt v obci, kde aktuálně nežijí, je takový způsob komunikace značně přínosný. Nevýhodou komunikace prostřednictvím datové schránky je právě fikce doručení, kdy se zpráva považuje za doručenou ve chvíli přihlášení příjemce. A to i v případě, kdy se příjemce nepřihlásí do 10 dnů.

6.2.2 Internetové stránky

Webové stránky jsou základním informačním systémem, kterým disponuje každá územní jednotka bez výjimky. Je to jeden z primárních komunikačních nástrojů.

⁶³ POHŮDKA, Petr. Datová schránka je od roku 2023 povinnost nejen pro OSVČ. Komu a proč ji stát zřizuje. *E15 finexpert* [online]. 17. února 2023 [cit. 2023-03-26]. Dostupné z: https://www.e15.cz/finexpert/vydavame/datova-schranka-je-od-roku-2023-povinnost-nejen-pro-osvc-komu-a-proc-ji-stat-zrizuje-1394841#jak_funguje

Internetové stránky slouží k jednostranné komunikaci – předání informací. Elektronickou doménu tvoří struktura členěná do několika kategorií.

Nejběžnější a snadno dostupný nástroj komunikace v současné době jsou webové stránky. Každá obec nebo kraj si zřídily internetové stránky, aniž by jim legislativa přímo vymezila tuto povinnost. Zřízení internetové stránky se stalo samozřejmostí. Ale přesto některá ustanovení stanovují základní parametry, které by měla obsahovat webová stránka. V sekci elektronické úřední desky legislativa ustanovuje povinnost shodného obsahu s reálnou vývěskou úřadu. Dále je stanovena povinnost zveřejňování informací o obci či kraji. Navazuje na zákon o svobodném přístupu k informacím a vyhláše o struktuře informací zveřejňovaných o povinném subjektu a o osnově popisu úkonů vykonávaných v rámci agendy⁶⁴ Mezi povinně zveřejňované informace z níže uvedených 14 bodů patří například rozpočty, žádosti o informace, předpisy, výroční zpráva apod. Dále stanovuje povinnost zřídit elektronickou podatelnu, která umožňuje vzdálený přístup pro občany.

Ministerstvo vnitra na základě směrnice Evropského parlamentu a Rady EU vymezilo pravidla přístupnosti internetových stránek a mobilních aplikací pro subjekty veřejného sektoru v českém právním řádu. Zákon je určen pro osoby se zdravotním postižením, aby mohly i přes svůj hendikep využívat komunikační nástroje v digitální formě. Od roku 2019 územní samosprávné celky mají povinnost ze zákona upravovat digitální nástroje podle stanovených kritérií tak, aby byly pro uživatele vnímatelné, ovladatelné, srozumitelné a stabilní.⁶⁵

Správu webových stránek provádí zaměstnanec, který je v této oblasti proškolen. Jeho úkolem je starat se o běžnou údržbu a naplňovat web různými příspěvky, dokumenty apod. Webové stránky mohou obsahovat moderní interaktivní prvky v komunikaci. Například vytvoření kontaktního okna, kde je možné kontaktovat úřední osobu. Další funkcí mimo informativního charakteru, které webové stránky nabízejí, je bezkontaktní vyřízení úředních úkonů např.

⁶⁴ Vyhláška č. 515/2020 Sb. Vyhláška o struktuře informací zveřejňovaných o povinném subjektu a o osnově popisu úkonů vykonávaných v rámci agendy

⁶⁵ Zákon č. 99/2019 Sb. Zákon o přístupnosti internetových stránek a mobilních aplikací a o změně zákona č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy a o změně některých dalších zákonů, ve znění pozdějších předpisů

podání žádosti a další. Pokud jsou webové stránky pokročilejší svojí funkcionalitou, lze propojit webové stránky s mobilní aplikací nebo Portálem občana.

Každý rok se koná soutěž Zlatý erb pod záštitou spolku Český zavináč z.s. Porotci soutěže Zlatý erb zkoumají webové stránky a elektronické služby webových stránek měst a obcí. Cílem soutěže je podpořit modernizaci místních a regionálních veřejných správ a samospráv prostřednictvím ICT technologií. O nejlepší web hlasuje veřejnost. Porotci vyhodnocují informační obsah webu pro občany i veřejnost, mimo jiné i splnění zákonných povinností. Soutěž Zlatý erb neslouží jenom vítězům, ale i ostatním zúčastněným, kteří mohou načerpat inspiraci a případně získat zpětnou vazbu z pochvalných e-mailů.⁶⁶

V minulém roce 2022 zvítězily město Cheb a obec Mneteš z okresu Litoměřice.⁶⁷

Webové stránky poskytují při komunikaci jistou výhodu v rychlosti zveřejňování informace a případného doplňování či změny informací. Pro občany jsou webové stránky snadno dostupné z různých elektronických zařízení s možností připojení k internetu. Naopak nevýhodou webových stránek je omezená možnost interakce s občany, protože informační tok proudí pouze jedním směrem. Webové stránky neposkytují všechny prvky pro komunikaci s občany, ale slouží jako oficiální informační systém dané územní jednotky.

6.2.3 Sociální sítě

Nejrozšířenější mezilidskou komunikací v současné době představují sociální sítě vzhledem k jednoduchému přístupu ke komunikaci. Sociální sítě plní funkci informačního uzlu a usnadňují uživatelům přístup k mnoha informacím. Sociální sítě jsou online webové aplikace, které spravují soukromé společnosti.

Předchozí nástroje komunikace byly určeny pro všechny věkové skupiny bez omezení, což o sociálních sítích neplatí. Sociální sítě jsou marketingovým

⁶⁶ Historie soutěže Zlatý erb: Historie soutěže: Zlatý erb. Zlatý erb: Titulní stránka [online].

Dostupné z: <https://www.zlatyerb.cz/historie-souteze/d-1350/p1=1444&p2=19>

⁶⁷ VÝSLEDKY CELOSTÁTNÍHO KOLA 2022. *Zlatý erb* [online]. 16.5.2022 [cit. 2023-03-26].

Dostupné z: <https://www.zlatyerb.cz/vysledky-celostatniho-kola-2022/d-1678>

nástrojem pro soukromé subjekty, ale i pro subjekty územní samosprávy. Celá komunikace mezi obcí a skupinou obyvatel se odehrává ve virtuálním prostředí.

K úspěšné komunikaci na sociálních sítích je zapotřebí docílit pravidelné publikace a atraktivity sdělení příspěvku. Mimo jiné je důležité nezahlcovat obsah příspěvku rozsáhlými informacemi, ale stručnými a srozumitelnými. Jelikož se jedná o sociální sítě, které převážně navštěvuje mladší generace obyvatelstva, měl by se brát ohled při komunikaci s občany na srozumitelnou terminologii a upustit od úřednických termínů.⁶⁸

Sociální sítě se jeví jako efektivní marketingový nástroj v oblasti cestovního ruchu. Prezentování územní jednotky ovlivňuje vnímání veřejnosti, díky kterému si vytváří vlastní image. Hlavní výhodou komunikace na sociálních sítích je většinová přístupnost obyvatelstva obce či kraje. Nevýhodou je správa účtu na sociálních sítích vzhledem k pravidelné publikaci příspěvků a časové náročnosti při tvorbě příspěvků.

Virtuální prostředí nabízí hned několik nástrojů komunikace, mezi nejznámější jsou Facebook a Instagram. Aplikace obsahují nástroje už výše zmíněné. Samozřejmě lze sem zařadit další komunikační nástroj – Tik tok. Avšak tento komunikační nástroj dle doporučení Národního úřadu pro kybernetickou a informační bezpečnost (NÚKIB) představuje pro státní správu a samosprávu bezpečnosti riziko, tudíž používání aplikace není zcela přijatelné.

Facebook umožňuje při založení účtu zařadit profil do kategorie „veřejné služby a služby státní správy“. Přesto neumožňuje jiné prostředky ke kvalitní komunikaci. Profil samotný funguje jako odlišení od ostatních statusů. Nedílnou součástí pro územní jednotky je funkce vytváření tzv. událostí, kde mohou pozvat uživatele na akci.

Instagram naopak od Facebooku nabízí vizuální prostředí prostřednictvím obrázků a videí. Mezi obcemi či kraji z hlediska komunikačního kanálu není vyhledávanou platformou. Správa účtu pro územní samosprávné celky může sloužit

⁶⁸ Tvoříme chytrou jižní moravu | SMART JMK [online]. [cit. 28.03.2023]. Dostupné z: https://www.smart-jmk.cz/wp-content/uploads/2021/08/anal%C3%BDza_210608_final.pdf

jako nástroj k prostředkování prezentace dané územní jednotky z hlediska cestovního ruchu.⁶⁹

6.2.4 Mobilní aplikace

Doposud se mobilní aplikace využívaly ve firmách, hotelech, restauracích nebo obchodech. Ale i obec může komunikovat prostřednictvím mobilních aplikací. Mobilní aplikace neboli softwarové aplikace jsou vytvořené speciálně pro chytré telefony, tablety a jiná podobná zařízení.⁷⁰ Mobilní aplikace představují největší komunikační potenciál mezi obcí a občanem.

Aplikace je občanům volně přístupná ke stažení do mobilního telefonu bez poplatku. Digitální rozhraní aplikace zobrazuje přehledně a barevně kategorizované informace. Aplikace primárně slouží informování o běžných věcech v obci, ale může poskytovat i zpětnou vazbu od občanů o případných poškozeních majetku obce apod. Občan prostřednictvím komunikačního kanálu dostává informace v aktualizované podobě.

Každá mobilní aplikace nabízí určité funkce. Dle nastavení si může občan zadat způsoby oznámení informací. Mezi možnostmi se objevují nástroje oznámení aplikace tzv. push notifikace nebo prostřednictvím SMS zprávy nebo emaily.

Mobilní aplikace mají funkci, která myslí i na starší občany, zrakově postižené nebo lidi, kteří nevyužívají internetové připojení. Tato funkce přijímá informace prostřednictvím SMS zprávy nebo automatizovaného hovoru.

Komunikace prostřednictvím mobilní aplikace je vyvolána vždy obcí, protože je správcem informací, které posílá. Týká se to případů, kdy takto obec využívá aplikaci při hlášení o vypnutí dodávky elektřiny, vyzývá majitele psa k zaplacení poplatku apod. Nejdůležitější funkce mobilní aplikace se využije při krizových situacích, tedy hlášení o podvodních a další.

⁶⁹ Tvoříme chytrou jižní moravu | SMART JMK [online]. [cit. 28.03.2023]. Dostupné z: https://www.smart-jmk.cz/wp-content/uploads/2021/08/anal%C3%BDza_210608_final.pdf

⁷⁰ Zákon č. 99/2019 Sb. zákon o přístupnosti internetových stránek a mobilních aplikací a o změně zákona č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy a o změně některých dalších zákonů, ve znění pozdějších předpisů

První mobilní aplikace, která se objevila na trhu a všeobecně známá, je aplikace mobilní rozhlas **Munipolis**. Aplikaci nabízí společnost Munipolis zdarma. Při přihlášení občané zadávají nejpřesnější údaje o sobě a vybírají si témata, o kterých chtějí být informováni. Právě přesné údaje umožní aplikaci zacílit na skupiny osob, kterých se například bude týkat výpadek elektřiny.

Pokud občan nechce být informován prostřednictvím aplikace, má možnost nastavit posílání informací e-mailem nebo SMS zprávou. Munipolis nabízí i zpětnou vazbu od občanů. Občané mohou hlásit závady městského majetku. Aplikace nemusí sloužit jenom ke komunikaci mezi občanem a úřadem, ale je možné propojit několik institucí např. knihovnu. Dále obsahuje 8 položek týkajících se nástěnky – covid report, tipy na výlety, výstrahy ČHMÚ, podněty a závady, kontejnery, počasí a ovzduší.⁷¹

Další významnou aplikací široce stahovanou je aplikace **V obraze** provozovaná společností Galileo Corporation. Aplikace nenabízí přihlášení a ani vyplňování osobních údajů. Základní panel aplikace obsahují čtyři kategorie – zprávy, akce, úřední deska a galerie. Aplikace poskytuje aktuality pro občany, informování o volnočasových, kulturních a dalších akcích, záznamy z úřední desky a fotogalerii. Na rozdíl od mobilního rozhlasu má rozlišení jednodušší a méně propracované. V některých obcích slouží aplikace jako doplněk k aplikaci Munipolis.⁷²

⁷¹ MUNIPOLIS [online]. 2023 [cit. 28.03.2023]. Dostupné z: <https://www.munipolis.cz/info/pro-obcany>

⁷² Komunikační nástroje - Oficiální stránky Galileo Corporation s.r.o.. [online]. 2023 [cit. 28.03.2023]. Dostupné z: <https://www.igalileo.cz/produkty-a-reseni/komunikacni-nastroje/>

7 ZÁVĚR

Bakalářská práce se zabývá problematikou komunikace mezi veřejnou správou a občanem prostřednictvím nástrojů komunikace. Komunikační kanály slouží jako prostředek k poskytování informací. Zprostředkování informací je základní povinností orgánů veřejné správy. O přístupu k informacím zakotvuje informační zákon, který vymezuje úplnou informační povinnost povinným subjektům.

Veřejná správa je službou veřejnosti, proto by měla naplňovat principy dobré správy. Mezi ně patří principy veřejnosti, transparentnosti, hospodárnosti, kvality apod.

Tématem bakalářské práce je komunikační strategie územních samospráv, proto v úvodní kapitole vymezují orgány obce a kraje. Orgány obce mají shodnou strukturu s orgány kraje, ale z hlediska rozsahu pravomocí se odlišují. Důležitým orgánem územní samospráv je úřad, který zabezpečuje agendu jak v samostatné působnosti, tak i v přenesené působnosti. Právě úřad a zaměstnanci úřadu zajišťují přenos informací pro veřejnost. Přenos informací definuje následující kapitola jako komunikaci mezi komunikantem a příjemcem. Pokud jde o dvousměrný tok informací. Existuje několik druhů komunikace, které se rozlišují dle výše počtu aktérů a obsahu sdělení.

Na komunikaci navazují kapitoly o interní a externí komunikaci, především komunikaci vně a uvnitř úřadu. Ke spokojenosti zaměstnanců a klientů úřadu je nutné určit si komunikační plán úřadu. Pokud bude vedení úřadu komunikovat se zaměstnanci a naopak, může být komunikace úspěšná. A jejím důsledkem bude kvalitní informování občanů o aktuálním dění v dané územní jednotce.

Pátá kapitola se věnuje už samotné komunikační strategii, která vychází i z interní a externí komunikace úřadu. Dokument na základě zpracovaného komunikačního auditu od zaměstnanců úřadu, jejichž naplní práce souvisí nějak s komunikací, analyzuje a vyhodnocuje komunikaci dané územní jednotky s veřejností. Hlavním tématem strategie je analýza komunikačních nástrojů v obci a krajů. V závěru dokumentu je doporučení, zda komunikační nástroje jsou vhodné pro stanové cílové skupiny obyvatelstva a komunikační plán, který reaguje na vývoj komunikace a moderní technologie.

Šestá kapitola zkoumá nástroje komunikace, které mohou mít dispozici obce a kraje. Jak vyplývá z informačního zákona, obce a kraje mají povinnost zveřejňovat informace o jejím působení. Dle komunikační strategie si může územní jednotka stanovit komunikační nástroje, pomocí kterých mohou zveřejňovat informace. Existuje jich mnoho a výběr záleží už na samostatné obci či kraji. K tradičním zdrojům informací patří zákonem ustanovená úřední deska, dále zpravodaj, rozhlas apod. Jelikož se doba mění, dochází i k rozvoji informačních technologií veřejné správy. Z výčtu digitálních nástrojů lze použít mobilní aplikace, sociální sítě, informační systémy apod.

Komunikační nástroje jsou veřejně dostupné a zdarma. Komunikace v digitální podobě umožňuje v současné době dálkový přístup k informacím a taky elektronickou komunikaci s úřady. Výběr komunikačních nástrojů obec nebo kraj stanovuje dle cílových skupin obyvatel, aby se rozsah informací dostal k nejširší části obyvatel.

Přínosem bakalářské práce je pohled na externí a interní komunikaci úřadu a veřejných představitelů k občanům územních samospráv. Především přístup k povinným informacím prostřednictvím analýzy komunikační strategie, která vymezuje doporučení vhodných komunikačních nástrojů. Obce a kraje mají k dispozici neomezený počet komunikačních nástrojů, které jsou volně dostupná. Široce používané komunikační nástroje jsou úřední desky, zpravodaje, zasedání zastupitelstva a mobilní aplikace. V současnosti se v oblasti komunikace digitalizují komunikační prostředky k přenosu informací v obci a kraji, aby se z nich staly moderní obce a kraje.

RESUMÉ

Bakalářská práce se zabývá komunikací územní samosprávy s občany. Pro kvalitní a efektivní komunikaci si nechají zpracovat od nezávislé agentury komunikační strategie, která analyzuje interní, externí komunikaci a nástroje komunikace územních samospráv. Práce se především zaměřuje na externí komunikaci orgánů obce a krajů s občany, kdy přenos informací poskytují zejména úřad a představitelé veřejné správy pro občany pomocí různých nástrojů komunikace.

The bachelor's thesis deals with the communication of the territorial self-government with citizens. For high-quality and effective communication, they have a communication strategy developed by an independent agency that analyzes internal and external communication and communication tools of local governments. The work mainly focuses on the external communication of municipal and regional authorities with citizens, when information transmission is mainly provided by the office and representatives of the public administration for citizens using various communication tools.

Klíčová slova

Komunikace, externí komunikace, nástroje komunikace, komunikační strategie

Keywords

Communication, external communication, communication tools, communication strategy

SEZNAM POUŽITÝCH PRAMENŮ

Literatura

ADAIR, John Eric. *Efektivní komunikace*. Praha: Alfa Publishing, 2004. Management (Alfa Publishing). ISBN 80-868-5110-9. s. 176

FORET, Miroslav. *Marketingová komunikace ve veřejné správě*. Brno: Mendelova univerzita v Brně, 2013. ISBN 978-80-7375-772-4. s. 488

FORET, Miroslav. *Marketingová komunikace*. 3., aktualiz. vyd. Brno: Computer Press, 2011. ISBN 978-80-251-3432-0. s. 128

HARASIMOVÁ, Soňa. *Marketing ve veřejné správě: [studijní materiály pro kombinované studium Veřejná správa a regionální politika]*. Vyd. 1. Opava: Optys, 2009. 109 s. ISBN 978-80-85819-74-8.

HEGER, Vladimír. *Komunikace ve veřejné správě*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2012. 256 s. *Žurnalistika a komunikace*. ISBN 978-80-247-3779-9.

HOLÁ, Jana. *Interní komunikace v teorii a praxi*. [Pardubice]: Univerzita Pardubice, 2017. 159 stran. ISBN 978-80-7560-099-8.

CHMELÁŘOVÁ, Magdalena, KOLIBOVÁ, Helena a JUŘÍČKOVÁ, Věra. *Moderní technologie mění města a obce*. Vydání: první. Opava: Slezská univerzita v Opavě, Fakulta veřejných politik v Opavě, 2020. 139 stran. ISBN 978-80-7510-403-8.

KOPECKÝ, Martin. *Správní právo: obecná část*. 2. vydání. V Praze: C.H. Beck, 2021. xxxiv, 539 stran. Právnické učebnice. ISBN 978-80-7400-820-7.

KOVAŘÍKOVÁ, Jarka. *Interní komunikace je nutnost!*. První vydání. Praha: Siria, 2016. 125 stran. ISBN 978-80-906367-0-5.

KRBOVÁ, Jana. *Moderní management ve veřejné správě: nové, inovativní a kreativní přístupy v managementu veřejné správy: výzvy a možnosti*. Vydání první. Praha: Wolters Kluwer, 2017. 143 stran. ISBN 978-80-7552-744-8.

LOUDA, Tomáš, ed., GROSPÍČ, Jiří, ed. a VOSTRÁ, Lenka, ed. *Modernizace veřejné správy v Evropě a České republice: sborník příspěvků z workshopu s mezinárodní účastí, Praha 22.-23.11.2005*. Plzeň: Aleš Čeněk, 2006. 351 s. ISBN 80-7380-001-2.

MCQUAIL, Denis. *Úvod do teorie masové komunikace*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2002, c1999. ISBN 80-717-8714-0.

MIKULÁŠTÍK, Milan. *Komunikační dovednosti v praxi*. 2., dopl. a přeprac. vyd. Praha: Grada, 2010. 325 s. Manažer. Komunikace. ISBN 978-80-247-2339-6.

MIŠOVIČ, Ján. *Komunikace ve společnosti*. Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, s.r.o., 2015. 303 stran. ISBN 978-80-7380-545-6.

PAVLÍK, Marek a kol. *Moderní veřejná správa: zvyšování kvality veřejné správy, dobrá praxe a trendy*. Vydání první. Praha: Wolters Kluwer, 2020. 162 stran. ISBN 978-80-7598-048-9

POMAHAČ, Richard a kol. *Veřejná správa*. 1. vyd. V Praze: C.H. Beck, 2013. xx, 315 s. Beckovy mezioborové učebnice. ISBN 978-80-7400-447-6.

URBAN, Lukáš, DUBSKÝ, Josef a MURDZA, Karol. *Masová komunikace a veřejné mínění*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2011. 230 s. Žurnalistika a komunikace. ISBN 978-80-247-3563-4.

VODIČKA, Milan. *3D: Data, daně digitálně, aneb, Ajťákem i proti své vůli*. Vydání první. Praha: Wolters Kluwer, 2014. 189 stran. ISBN 978-80-7478-671-6.

VYBÍRAL, Zbyněk. *Psychologie lidské komunikace*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2000. 263 s. ISBN 80-7178-291-2.

VYMĚTAL, Jan. *Průvodce úspěšnou komunikací: efektivní komunikace v praxi*. 1. vyd. Praha: Grada, 2008. 322 s. Manažer. Komunikace. ISBN 978-80-247-2614-4.

SVOBODA, Václav. *Public relations moderně a účinně*. 1. vyd. Praha: Grada, 2006. 240 s. Expert. ISBN 80-247-0564-8.

ŠENKOVÁ, Silva. *Latinsko-český, česko-latinský slovník*. 3. vyd. Olomouc: Nakladatelství Olomouc, 2002.

Právní předpisy

Ústavní zákon č. 1/1993 Sb. Ústava České republiky

Usnesení č. 2/1993 Sb. usnesení předsednictva České národní rady o vyhlášení Listiny základních práv a svobod jako součástí ústavního pořádku České republiky

Zákon č. 553/ 1991 Sb. zákon České národní rady o obecní policii

Zákon č. 22/1999 Sb., o zajišťování obrany České republiky, ve znění pozdějších předpisů

Zákon č. 106/1999 Sb. zákon o svobodném přístupu k informacím

Zákon č. 128/2000 Sb. zákon o obcích (obecní zřízení)

Zákon č. 129/2000 Sb. zákon o krajích (krajské zřízení)

Zákon č. 305/2013 Sb., kterým se mění zákon č. 46/2000 Sb., o právech a povinnostech při vydávání periodického tisku a o změně některých dalších zákonů (tiskový zákon), ve znění pozdějších předpisů

Zákon č. 312/2002 Sb. zákon o úřednících územních samosprávních celků a o změně některých zákonů

Zákon č. 22/2004 Sb. zákon o místním referendu a o změně některých zákonů

Zákon č. 500/2004 Sb. zákon správní řád

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

Zákon č. 118/2010 Sb. zákon o krajském referendu a o změně některých zákonů

Zákon č. 89/2012 Sb. občanský zákoník

Zákon č. 256/2013 Sb. zákon o katastru nemovitostí

Zákon č. 234/2014 Sb., o státní službě

Zákon č. 99/2019 Sb. zákon o přístupnosti internetových stránek a mobilních aplikací a o změně zákona č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy a o změně některých dalších zákonů, ve znění pozdějších předpisů

Zákon č. 51/2020 Sb. Zákon o územně správním členění státu a o změně souvisejících zákonů (zákon o územně správním členění státu)

Usnesení vlády České republiky ze dne 9. května 2012 č. 331, Etický kodex úředníků a zaměstnanců veřejné správy

Vyhláška č. 442/2006 Sb., kterou se stanoví struktura informací zveřejňovaných o povinném subjektu způsobem umožňující dálkový přístup

Judikatura

Rozsudek Krajského soudu v Praze čj. 44 Ca 179/2002-35 ze dne 3. 12. 2002

Internetové zdroje

Co je úřední deska a jak ji využít. *Frank Bold* [online]. 17. 11. 2018 [cit. 2023-03-28]. Dostupné z: <https://frankbold.org/poradna/spravni-rizeni/urady-a-soudy/styk-s-urady-ci-soudy/rada/co-je-uredni-deska-a-jak-ji-vyuzit>

Externí komunikace | Význam | Marketingový slovník | idealab.cz. IDEALAB: PR agentura pro architekturu, design a real estate [online]. [cit. 28.03.2023]. Dostupné z: <https://idealab.cz/slovník/externi-komunikace/>

Vláda schválila distanční jednání zastupitelstev krajů a obcí - Legislativa - Advokátní deník. Advokátní deník - Novinky ze světa advokacie [online]. Dostupné z: <https://advokatnidenik.cz/2020/11/30/vlada-schvalila-distanzni-jednani-zastupitelstev-kraju-a-obci/>

Historie soutěže Zlatý erb: Historie soutěže: Zlatý erb. Zlatý erb: Titulní stránka [online]. Dostupné z: <https://www.zlatyerb.cz/historie-souteze/d-1350/p1=1444&p2=19>

Obecní a krajská periodika: jaká pro ně platí pravidla a jak se bránit proti jejich nedodržení? | Frank Bold. Frank Bold [online]. [cit. 28.03.2023]. Dostupné z: <https://frankbold.org/poradna/fungovani-obci-a-uradu/cinnost-obce-a-kraje/cinnost-obce-a-kraje/rada/obecni-a-krajska-periodika-jaka-pro-ne-plati-pravi>

Originalita měst a obcí: Kde si počtete a který web vsadil na jednoduchost? Ministerstvo vnitra České republiky. Úvodní strana – Ministerstvo vnitra České republiky [online]. Ministerstvo vnitra České republiky, všechna práva vyhrazena [cit. 28.03.2023]. Dostupné z: <https://www.mvcr.cz/clanek/originalita-mest-a-obci-kde-si-poctete-a-ktery-web-vsadil-na-jednoduchost.aspx>

Tvořme chytrou jižní moravu | SMART JMK [online]. [cit. 28.03.2023]. Dostupné z: https://www.smart-jmk.cz/wp-content/uploads/2021/08/anal%C3%BDza_210608_final.pdf

Základní informace pro nově zvolené členy zastupitelstva obce - Ministerstvo vnitra České republiky. Úvodní strana - Ministerstvo vnitra České republiky [online]. Ministerstvo vnitra České republiky, všechna práva vyhrazena [cit. 28.03.2023]. Dostupné z: <https://www.mvcr.cz/clanek/zakladni-informace-pro-nove-zvolene-cleny-zastupitelstva-obce.aspx?q=Y2hudW09Mg%3D%3D>

Průběh jednání zastupitelstva - Oziveni. Oživení - Ozivení [online]. Dostupné z: <https://www.oziveni.cz/faqs/prubeh-jednani-zastupitelstva/>

Zastupitelstvo obce a kraje: o čem rozhoduje a jak? | Frank Bold. Frank Bold [online]. [cit. 28.03.2023]. Dostupné z: <https://frankbold.org/poradna/fungovani-obci-a-uradu/organy-obce-a-kraje/organy-obce-a-kraje/rada/zastupitelstvo-obce-a-kraje-o-cem-rozhoduje-a-jak>

Jak se zapojit do zasedání zastupitelstva? | Frank Bold. Frank Bold [online]. [cit. 28.03.2023]. Dostupné z: <https://frankbold.org/poradna/fungovani-obci-a-uradu/organy-obce-a-kraje/organy-obce-a-kraje/rada/jak-se-zapojit-do-zasedani-zastupitelstva>

Co jsou Datové schránky?. 302 Found [online]. Ministerstvo vnitra ČR. všechna práva vyhrazena [cit. 28.03.2023]. Dostupné z: <https://info.mojedatovaschranka.cz/info/cs/81.html>

Datová schránka je povinná nejen pro OSVČ. Kdo ji musí mít? | e15.cz. e15.cz - Byznys, politika, ekonomika, finance, události [online]. [cit. 28.03.2023]. Dostupné z: https://www.e15.cz/finexpert/vydelavame/datova-schranka-je-od-roku-2023-povinnost-nejen-pro-osvc-komu-a-proc-ji-stat-zrizuje-1394841#jak_funguje

Místní a krajské referendum: Jak dosáhnout jeho vyhlášení a jak probíhá? | Frank Bold. Frank Bold [online]. [cit. 28.03.2023]. Dostupné z: <https://frankbold.org/poradna/spolky-a-zapojeni-verejnosti/mistni-referendum/vyhlaseni-mistniho-referenda/rada/mistni-a-krajske-referendum-jak-dosahno#ft15>

Občanské aktivity - Ministerstvo vnitra České republiky. Úvodní strana - Ministerstvo vnitra České republiky [online]. Ministerstvo vnitra České republiky, všechna práva vyhrazena [cit. 28.03.2023]. Dostupné z: <https://www.mvcr.cz/clanek/obcanske-aktivity-118893.aspx?q=Y2hudW09MQ%3d%3d>

Moderní obce využívají mobilní aplikaci pro své občany | Moderní obec – odborný měsíčník . Moderní obec – odborný měsíčník [online]. [cit. 28.03.2023]. Dostupné z: <https://moderniobec.cz/moderni-obce-vyuzivaji-mobilni-aplikaci-pro-sve-obcany/>

Jak na obecní web? - Ministerstvo vnitra České republiky. Úvodní strana - Ministerstvo vnitra České republiky [online]. Ministerstvo vnitra České republiky, všechna práva vyhrazena [cit. 28.03.2023]. Dostupné z: <https://www.mvcr.cz/docDetail.aspx?docid=21804478&doctype=ART>

Kompletní průvodce právem na informace | Frank Bold. Frank Bold [online]. [cit. 28.03.2023]. Dostupné z: https://frankbold.org/poradna/pravo-na-informace/pravo-na-informace/zakladni-informace/rada/kompletni-pruvodce-pravem-na-informace#Kdo_mus%C3%AD_poskytovat_informace_a_jak%C3%A9?

Jak na komunikační strategii úřadu - Státní služba. Úvodní strana - Ministerstvo vnitra České republiky [online]. Ministerstvo vnitra České republiky. Všechna práva vyhrazena. [cit. 28.03.2023]. Dostupné z: <https://www.mvcr.cz/sluzba/clanek/jak-na-komunikacni-strategii-uradu.aspx>

Komunikace – Sociologická encyklopedie. [online]. Dostupné z:

<https://encyklopedie.soc.cas.cz/w/Komunikace>

Úvod do problematiky obecní (městské) policie k 30. červnu 2021 - Ministerstvo vnitra České republiky. Úvodní strana – Ministerstvo vnitra České republiky [online]. [cit. 28.03.2023]. Dostupné z: <https://www.mvcr.cz/clanek/uvod-do-problematiky-obecni-mestske-policie-k-30-cervnu-2021.aspx?q=Y2hudW09Nw%3d%3d>

Moderní obec: Jednání zastupitelstva a rady obce [online]. [cit. 2022-03-26].

Dostupné z: <https://www.moderniobec.cz/jednani-zastupitelstva-a-rady-obce>

POHŮDKA, Petr. Datová schránka je od roku 2023 povinnost nejen pro OSVČ. Komu a proč ji stát zřizuje. *E15 finexpert* [online]. 17. února 2023 [cit. 2023-03-26]. Dostupné z: https://www.e15.cz/finexpert/vydelavame/datova-schranka-je-od-roku-2023-povinnost-nejen-pro-osvc-komu-a-proc-ji-stat-zrizuje-1394841#jak_funguje

VÝSLEDKY CELOSTÁTNÍHO KOLA 2022. *Zlatý erb* [online]. 16.5.2022 [cit. 2023-03-26]. Dostupné z: <https://www.zlatyerb.cz/vysledky-celostatniho-kola-2022/d-1678>

MUNIPOLIS [online]. 2023 [cit. 28.03.2023]. Dostupné z:

<https://www.munipolis.cz/info/pro-obcany>

Komunikační nástroje - Oficiální stránky Galileo Corporation s.r.o.. [online].

2023 [cit. 28.03.2023]. Dostupné z: <https://www.igalileo.cz/produkty-a-reseni/komunikacni-nastroje/>

SEZNAM OBRÁZKŮ

Obr. č. 1: kybernetický model

SEZNAM ZKRATEK

Apod.	a tak podobně
Tzv.	takzvaně
EU	Evropská unie
ČHMÚ	Český hydrometeorologický ústav
NÚKIB	Národní úřad pro kybernetickou a informační bezpečnost
SMS	Služba krátkých textových zpráv
ICT	Informační a komunikační technologie
ISDS	Informační systém datových schránek