

**VYSOKÁ ŠKOLA EVROPSKÝCH A REGIONÁLNÍCH
STUDIÍ, O. P. S., ČESKÉ BUDĚJOVICE**

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

Komunikace v procesu modernizace veřejné správy

Autor práce: Veronika Parajová
Studijní obor: Regionální studia
Forma studia: Prezenční studium
Vedoucí práce: Ing. Ladislav Skořepa, Ph.D.
Katedra: Evropských studií a veřejné správy

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci vypracovala samostatně s využitím uvedených pramenů a literatury.

Souhlasím, aby práce byla uložena v knihovně Vysoké školy evropských a regionálních studií v Českých Budějovicích a zpřístupněna ke studijním účelům.

Děkuji vedoucímu bakalářské práce Ing. Ladislavu Skořepovi, Ph.D. za cenné rady, připomínky a metodické vedení práce.

ÚVOD.....	5
1. Literární rešerše.....	6
1.1 Úspěšná komunikace veřejných institucí s občany a jejich problematika.....	7
1.2 Podmínky a zásady úspěšné komunikace veřejných institucí a občanů.....	8
1.3 Negativní formy komunikace ve veřejné správě.....	10
1.4 Žádoucí vlastnosti pracovníka veřejné správy.....	11
1.5 Determinanty negativně ovlivňující výkon veřejné správy.....	12
1.6 Základy mezilidské komunikace.....	14
1.7 Shrnutí.....	17
2. Komunikační mix.....	18
2.1 Podpora prodeje.....	19
2.2 Osobní prodej.....	20
2.3 Reklama a propagace.....	23
2.4 Public relations.....	26
2.5 Marketing událostí.....	29
2.6 Shrnutí.....	30
3. Sektor veřejných služeb v konceptu komunikace.....	31
3.1 Služby veřejného sektoru.....	31
3.2 Efektivní poskytování veřejných služeb.....	32
3.3 Ministerstvo vnitra – příručka pro zlepšení služeb veřejného sektoru.....	33
3.4 Shrnutí.....	33
4. Metodika práce.....	34
4.1 Vlastní šetření – komunikace ve veřejné správě.....	36
4.2 Shrnutí vlastního šetření.....	54
ZÁVĚR.....	55
SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY.....	56
SEZNAM TABULEK.....	58
SEZNAM GRAFŮ.....	59
SEZNAM PŘÍLOH.....	60
ABSTRAKT.....	61
ABSTRACT.....	62