



XXII. MEZINÁRODNÍ KOLOKVIUM O REGIONÁLNÍCH
VĚDÁCH. SBORNÍK PŘÍSPĚVKŮ

22ND INTERNATIONAL COLLOQUIUM ON REGIONAL
SCIENCES. CONFERENCE PROCEEDINGS

Place: Velké Bílovice (Czech Republic)
June 12-16, 2019

Publisher: Masarykova univerzita (Masaryk University Press), Brno

Edited by:

Viktorie KLÍMOVÁ

Vladimír ŽÍTEK

(Masarykova univerzita / Masaryk University, Czech Republic)

Vzor citace / Citation example:

AUTOR, A. Název článku. In Klímová, V., Žítek, V. (eds.) *XXII. mezinárodní kolokvium o regionálních vědách. Sborník příspěvků*. Brno: Masarykova univerzita, 2019. s. 1–5. ISBN 978-80-210-9268-6. DOI.

AUTHOR, A. Title of paper. In Klímová, V., Žítek, V. (eds.) *22nd International Colloquium on Regional Sciences. Conference Proceedings*. Brno: Masaryk University Press, 2019. pp. 1–5. ISBN 978-80-210-9268-6. DOI.

Publikace neprošla jazykovou úpravou. / Publication is not a subject of language check.

Za správnost obsahu a originalitu výzkumu zodpovídají autoři. / Authors are fully responsible for the content and originality of the articles.

© 2019 Masarykova univerzita
ISBN 978-80-210-9268-6 (online : pdf)

DOI: 10.5817/CZ.MUNI.P210-9268-2019-44

POTENCIÁL KOMUNIKÁCIE MIESTNEJ SAMOSPRÁVY V KONTEXTE GHOSTINGU A SPOKOJNOSTI OBČANOV

Potential of local government communication in the context of ghosting in the perception of its clients

JURAJ TEJ¹**MATÚŠ VAGAŠ**¹**DÁVID MIŠKO**²

¹ Katedra manažmentu Fakulta manažmentu Prešovská univerzita v Prešove ✉ Konštantinová 16, 080 01 Prešov, Slovak Republic E-mail: juraj.tej@unipo.sk, matus.vagas@smail.unipo.sk	¹ Department of Management Faculty of Management University of Presov 01 Prešov, Slovak Republic
---	--

² Katedra manažerskej psychológie Fakulta manažmentu Prešovská univerzita v Prešove ✉ Konštantinová 16, 080 0, Prešov, Slovak Republic E-mail: david.misko@smail.unipo.sk	² Department of Managers Psychology Faculty of Management University of Presov 0, Prešov, Slovak Republic
--	---

Anotace

Spokojnosť občanov môže byť determinovaná politickou kultúrou ako aj pohlavím, vekom a ďalším demografickými charakteristikami. Cieľom príspevku je teoretické rozpracovanie riešenej problematiky na úrovni miestnej samosprávy. Príspevok je zameraný na významnosť ghostingu v samospráve ako aj jeho overenie prostredníctvom výskumu. Na základe 83 respondentov sme sa pokúšali overiť štatisticky významný rodový rozdiel vo faktoroch spokojnosti občanov a ghostingom na úrovni miest a obcí. Dotazník obsahujúci päť položiek hodnotil skúsenosti občanov s ghostingom pri podávaní a riešení žiadostí na úrovni miest a obcí. Pomerne vysoké percento prieskumnej vzorky má skúsenosť s ghostingom vo forme neodpovedania na žiadosti či ignoranciu zo strany úradov. Výsledky preukázali súvislosť medzi spokojnosťou občanov a skúsenosťou s ghostingom. Ghostingu medzi občanmi a úradmi miestnej samosprávy je multifaktoriálny a môžu ho spôsobovať časová vyťaženosť úradov, konflikty medzi občanom a úradom a ďalšie.

Klíčová slova

ghosting, komunikácia, samospráva,

Annotation

Citizens' satisfaction can be determined by political culture as well as by gender, age, and other demographic characteristics. The aim of the paper is the theoretical elaboration of the solved issue at the level of local self-government. The paper is focused on the importance of ghosting in self-government as well as its verification through research. On the basis of 83 respondents, we tried to verify statistically significant gender differences in factors of citizens' satisfaction and ghosting at the level of towns and villages. The five-item questionnaire assessed citizens' experiences with ghosting in filing and resolving applications at the city and municipal level. The relatively high percentage of the exploratory sample has experience with ghosting in the form of non-response to the request or ignorance by the authorities. The results showed links between citizen satisfaction and ghosting experience. Ghosting between citizens and local government offices is multifactorial and can be caused by time-consuming offices, conflicts between the citizen and the office, and more.

Key words

ghosting, communication, self-government

JEL classification: H5, P20

1. Úvod

Komunikácia je dôležitá v každom smere nášho života pre vyjadrenie pocitov, názorov a postojov v osobnom ale i pracovnom živote. Tvorí podstatu identifikácie riešenia konfliktov na pracoviskách alebo rôznych nezrovnalostí medzi ľuďmi. Tak, ako komunikácia dokáže zblížovať ľudí, dokáže ich aj odcudzovať a vzdaľovať jedného od druhého. Výrazné rozdiely v ponímaní a orientácii jednotlivých prístupov k povinnostiam predurčuje dôležitú komunikáciu aj medzi verejnou správou a ľuďmi, vrátane samosprávy. Udržateľnosť komunikácie v rámci lokálneho rozvoja pre samosprávu je mimoriadne dôležitá. Udržateľnú komunikáciu v municipálnom prostredí preferuje aj Ferencz a kol. (2017). Dôležitosť udržateľnosti systémov vo východnej Európe sa venovali aj Adamišín a Vavrek (2014). Organizácia samosprávy ako sústava prvkov s vnútorným prostredím predstavuje systém informácií vedúci k požadovanému správaniu a komunikácii k správne regulovanému systému (Tej, Burdová, Vagaš, 2018, Polak a Franic, 2015). Administratívna jednotka, jej veľkosť a kvalita prvkov sú základom pre následné hodnotenie udržateľnosti jej rozvoja (Vavrek a kol. 2015, Cooke a Leydesdorff, 2006). Odovzdávanie informácií cez komunikačný kanál z objektu A (odosielateľ) k objektu B (prijímateľ) predstavuje v každej samosprávnej inštitúcii zásadný predpoklad, ktorý predikuje splnenie, vysvetlenie a spätnú väzbu odosielateľovi.

Komunikáciu vo všeobecnosti môžeme považovať za veľmi bežnú koncepciu v spoločnosti a každodennom živote, ktorá prebieha všade okolo nás, pričom zároveň plní funkciu efektívneho komunikačného prostriedku. V procese osobnej komunikácie je zrejmé, že dochádza k prekážkam, ktorým sa buď dá, alebo nedá vyhnúť (Birknerová et al. 2017). Význam osobnej komunikácie vyzdvihuje Ženka a kol. (2016). Komunikácia na úrovni miest a obcí zastupuje komunikačné médium. Sú to práve obce a mestá, kde sa vytvárajú, prenášajú a vymieňajú správy medzi konkrétnymi inštitúciami, infraštruktúrami a obyvateľmi (Lin, Dayton, Greenwald, 2017). Napriek maximálnemu úsiliu vlád zlepšiť služby, lepšie a efektívnejšie reagovať na požiadavky občanov, dôvera verejnosti vo vládu, politikov a strany nie je príliš vysoká (Head, 2007). Správa z prieskumu verejnej mienky o dôvere verejnosti k súdom hovorí o tom, že až 60,4 % respondentov nedôveruje slovenským súdom a naopak len tretina, 32,9 % respondentov dôveruje (Súdna rada SR, 2016). Správa z výskumu verejnej mienky z oddelenia sociálnych a personálnych analýz verejnej mienky konštatuje, že 55,8 % respondentov má viac než polovičnú dôveru v inštitúcie vo svojich krajoch na Slovensku tak, ako Ministerstvo obrany, cirkev, ústavný súd (Čukan, 2004). Hoci existuje všeobecná podpora národných politických a právnych systémov, dôvera v konkrétne miestne úrady a ich zložky z roka na rok slabne.

Hovorca a tajomník Rady expertov ZMOS (Združenia miest a obcí Slovenska) Michal Kaliňák zdôrazňuje vzájomnú komunikáciu a spoluprácu medzi orgánmi verejnej správy a obyvateľmi štátu. Združenie miest a obcí na Slovensku realizovalo prieskum na pôde VÚC (Vyššie územné celky), ktorý bol zameraný na vnímanie samosprávnych krajov v rámci komunikácie. Prieskumu sa zúčastnilo 402 starostov a primátorov obcí. Z prieskumu vyplýva, že 31,4 % respondentov poskytuje o sebe len čiastočné, ale postačujúce informácie a 28,9 % respondentov usudzuje, že samosprávne kraje síce poskytujú informácie, ktoré potrebujú, ale ocenili by viac informovanosti. Respondenti, s počtom 25,9 % uviedli, že neposkytujú úplne informácie a 5,7 % respondentov označilo VÚC ako organizáciu, ktorá neposkytuje žiadne informácie o sebe pre verejnosť a obyvateľstvo krajiny (Združenie miest a obcí Slovenska, 2019)

Zarážajúce výsledky z prieskumu starostov a primátorov obcí môžeme kvantifikovať ako nedostatočnú komunikáciu s jednotlivými infraštruktúrami verejnej správy, čo poukazuje aj na fakt, že Slovensko od roku 2016 prešlo vďaka národnému projektu Dátové centrum obcí a miest (DCOM) na rýchlejšiu elektronickú komunikáciu (SME-Ekonomika, 2015). Tento presun vybavovania žiadostí a presúvania informácií digitálne môže mať za následok odignorovanie, nepochopenie, prípadnú stratu žiadostí alebo informácie, ktorú si podáva žiadateľ na príslušný štátny orgán.

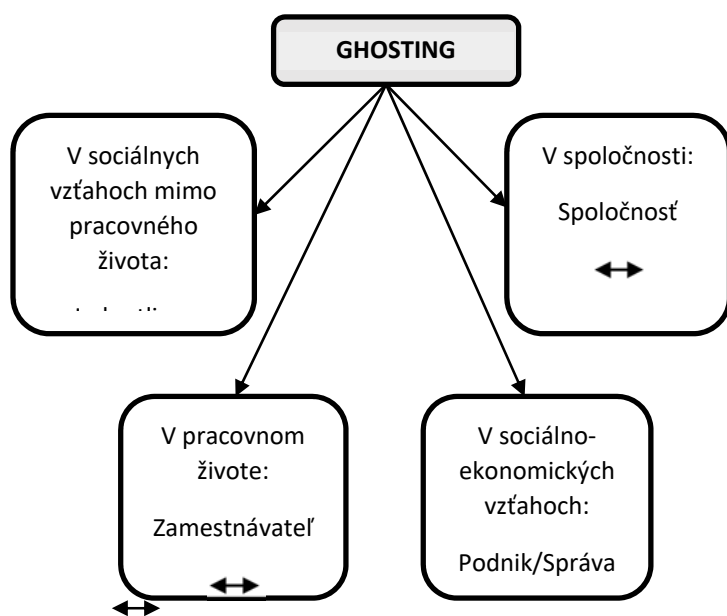
1.1 Komunikácia verejnej správy či samosprávy s klientmi v kontexte ghostingu

Komunikácia v miestnej samospráve prebieha podľa štandardných podmienok a štandardnými spôsobmi. Problém nastáva vtedy, ak z jednej žiadosti na vybavenie potrebnej úradnej agendy sa presúvame k druhej, prípadne ďalšej. Na podobné problémy v súčasnosti poukazuje aj Sirková, a Ali Taha (2017). Ľudia na Slovensku sú v súčasnosti zvyknutí na písomné a osobné vybavovanie úradných dokumentov. Čo nevyrieši osobná návšteva, môže vyriešiť jednoduchý email, alebo vyplnenie potrebného formulára, prípadne preskenovanie podpísaného dokumentu (HNonline, 2016). Tu ale dôležitú úlohu zohráva čas, ktorý sa u žiadateľa prejavuje negatívne. Dostáva sa do pocitu zdĺhavého čakania a nevypovedaných otázok, na ktoré čaká či už poštou, emailom alebo prípadným predvolaním, ktoré si môže vyžadovať osobnú prítomnosť žiadateľa.

Navonok toto správanie môže vystupovať úplne normálne, aj keď človek môže byť podráždený, nervózny alebo disponovať podobnými odchýlkami správania sa. V akademickvej sfére sa čoraz viac dostáva do povedomia problematika ghostingu, ktorá si nachádza svoje zastúpenie aj v komunikácii verejnej správy s obyvateľmi krajiny a v komunikácii samosprávy so svojimi obyvateľmi. Teoretické základy pre ghosting položili LeFebre (2017), Koessler (2018), Friedman et al (2018), Richardson (2017), ale aj Vagaš a Miško (2018), ktorí sa venovali problematike ghostingu vo vzťahoch medzi mužmi a ženami, medzi politickými stranami v krajine alebo na pracovisku v pracovných vzťahoch ľudských zdrojov v organizácii. Za ghosting môžeme považovať akékoľvek vyhýbavé správanie, prerušenie akejkoľvek komunikácie, ktoré vedie ku ignorancii danej osoby bez upozornenia. V našom prípade považujeme ghosting ako negatívny jav medzi samosprávou a obyvateľmi regiónov, ktoré spravujú.

Tej a Vagaš (2018) na základe obr. 1 vysvetľujú prienik problematiky ghostingu v troch oblastiach. V rámci konfrontácie s inými autormi, ktorí sa venujú tematike ghostingu je možné konštatovať, že ghosting sa s ľahkosťou dokáže modifikovať aj medzi jednotlivcom a podnikom, v našom prípade žiadateľom a samosprávou.

Obr. 1: Oblasti ghostingu



Zdroj: Spracovanie podľa Tej a Vagaš (2018)

Gonzalez (2019), Cooke a Piccaluga (2016) konštatujú, ako štátne úrady v USA preberajú nespočetné množstvo žiadostí v rámci prijatia imigrantov do krajiny, pričom len málo žiadateľov dostane včas odpoveď na svoju žiadosť. Shahid (2017) upozorňuje na falošné alebo neúplné identity, ktoré obyvatelia podávajú vo svojich žiadostiach. Tento proces overovania a vybavovania žiadostí na úradoch ešte viac komplikuje prácu administratívnych pracovníkov a predlžuje čas, ktorý je pre niektorých obyvateľov v rámci vybavenia potrebných dokumentov dôležitý (aj v zákonne stanovenej dobe). Papcunová a kol. (2016) poukazuje na možnosť elektronickej komunikácie obyvateľov v kontexte vybavovania úradných dokumentov.

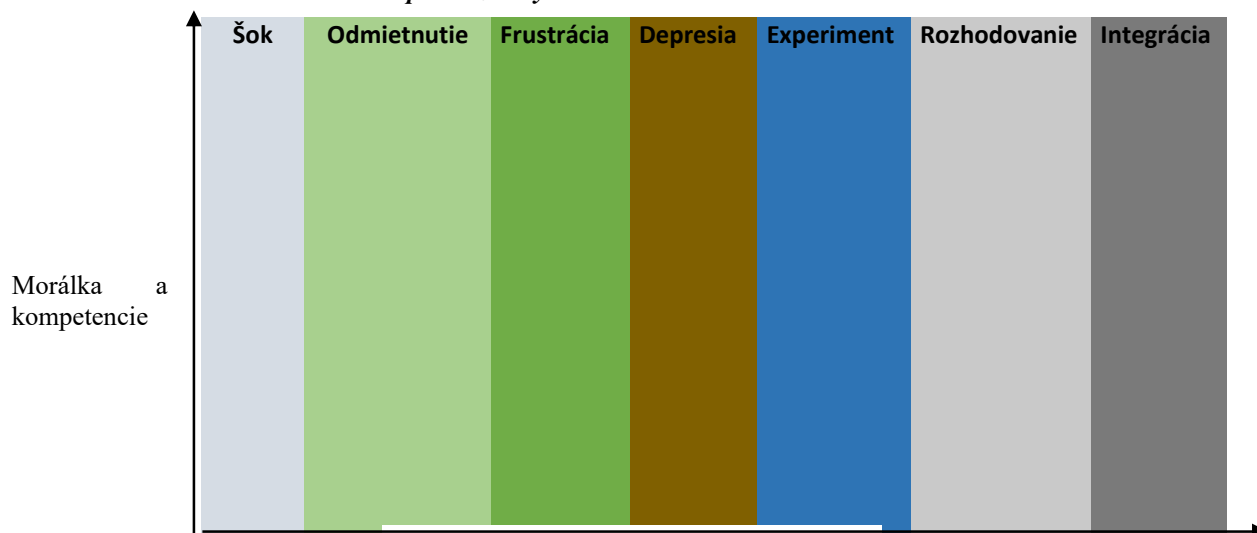
Crenshaw (2017) vysvetľuje postoj človeka – žiadateľa, ktorý síce poslal potrebné papiere úradom, podpísal potrebné dokumenty alebo poslal email, no stále nedostáva žiadnu odpoveď. Richardson (2017) konštatoval, že problematika ghostingu negatívne ovplyvňuje komunikáciu medzi politickými stranami a jednotlivými vyjadreniami úradníkov v rámci spolupráce. Tento prípad indikuje nedostatočnú, resp. neprispôsobivú komunikáciu aj na vyšších administratívnych miestach. Schofferman, Wetzel a Bono (2015) vysvetľujú komunikáciu ghostingom, ktorá spôsobuje nedôveru medzi pacientami a lekármi v ordinácii. Písanie odborných lekárskejších správ a oboznámenie pacienta s jeho stavom môže v niektorých prípadoch zdiskreditovať dôležité informácie, ak sú podané nedostatočnou alebo menej odbornou komunikáciou, čo v konečnom dôsledku spôsobuje kognitívne skreslenia, nepochopenie informácie alebo rozličné vnímanie situácie (Frankovský, Birknerová, Zbihlejšová, 2017). Všetky komunikačné nedostatky medzi ľuďmi na rôznych pracoviskách, odboroch a priemyselných odvetviach čiastočne spôsobuje ghost management. Sismondo a Doucet (2010) zaznamenali, že

tak ako ghost management spôsobuje medzi autormi publikácií pocit nečinnosti a nevedomosti, tak aj zvolený komunikačný štýl v rámci spolupráce môže buď zrýchliť alebo spomaliť celý proces riešeného problému.

1.2 Fázy zmeny človeka v kontexte ghostingu

Kubler Rossová, (1968), Cassidy a Shaver (2008), Lim (2013) a Perkins (2018) zaznamenali fázy zmeny aj v kontexte ghostingu, ktoré menia svoju podobu, vzťahujú sa na komunikáciu a osobnostné charakteristiky človeka. Fáza šoku, odmietnutia, frustrácie, depresie, experimentu, rozhodovania a integrácie je znázornená na obr. 2.

Obr. 2: Kubler-Rossová krivka chápania zmeny človeka



Zdroj: Spracovanie podľa Kubler Ross (1969), Cassidy a Shaver (2008), Lim (2013) a Perkins (2018)

Podľa autorov je zmena neodvratnou súčasťou života, pred ktorou nemožno utiecť. Kubler-Rossová krivka zmeny identickým spôsobom poukazuje na jednotlivé fázy zmeny, kde tieto fázy vystupujú na dosiahnutie požadovaného úspechu. V našom prípade sa zameriame na komunikačné nedostatky verejnej správy na úrovni miest a obcí v rámci komunikácie ghostingom. Fázy konštatujú:

- Šok – táto fáza je pomerne krátkodobá a opisuje, ako sa obranný mechanizmus človeka vyrovnáva so znepokojujúcou správou. Niektorí ľudia majú tendenciu zostať dlhšie v šoku a nevedia sa vyrovnáť s realitou.
- Odmietnutie - po fáze šoku nastáva odmietnutie skutočnosti (ghostingové správanie ako reakcia), teda človek má následne tendenciu a sklon k hnevu. Zatiaľ, čo niektorí si vezmú hnev na seba, poniektorí ho vedú nasmerovať na ostatných a neschopných ľudí. Každopádne, stále jeden z oboch strán zostáva podráždený a frustrovaný.
- Frustrácia a depresia – tieto fázy sa premietajú v správaní človeka veľmi negatívne. Svoje zastúpenie si tu nachádza smútok, strach, ľútosť, vina a iné negatívne emócie.
- Experiment a rozhodovanie – po uvedomení čiastočného zlyhania človeka v problémovej situácii, nastáva postavenie sa problému čelom a rozhodovanie začne budovať v človeku pocity vzchopenia a skúšania obnovenia a riešenia problému.
- Integrácia – po dlhšom alebo kratšom rozhodovaní sa požadovaná zmena začína integrovať do života človeka. Nastáva akceptácia, že existuje aj iný spôsob, ako robiť veci podľa starých zaužívaných spôsobov. Človek si začína veriť, že všetko bude v poriadku.

Je dôležité, aby ľudia v procese spomínaných fáz neboli uponáhľaní, akceptovali čas a postupne si prešli jednotlivými stupňami zmeny. V našej terminológii komunikácie ghostingu a správy miest a obcí Kubler-Rossová krivka vysvetľuje dve strany – správu miest a obcí a komunikáciu ľudí v kontexte ghostingu. Takýto prierez jednotlivých fáz akceptácie zmien v správaní sa človeka po úpadku konfliktov, nevhodnej a neprispôbivej komunikácie môže znamenať potenciálny smer riešenia komunikácie medzi oboma stranami. Komunikáciu považujeme za najdôležitejší prvok riešenia žiadostí v samospráve medzi žiadateľom a úradníkom ako administratívnym pracovníkom. V nasledujúcej časti sa zameriame na komunikačné nedostatky medzi oboma stranami, pričom bodom záujmu prieskumu bude komunikácia so skúsenosťou ghostingu v správe miest a obcí.

2. Výsledky výskumu

Výskum je fokusovaný na identifikáciu rodových rozdielov a súvislostí medzi jednotlivými položkami, ktoré posudzujú ghosting v oblasti miestnej samosprávy. Dotazník obsahoval päť položiek hodnotiace ghosting a tri položky hodnotiace spokojnosť klientov. Jednotlivé položky dotazníka boli posudzované respondentmi na škále: 0 – vôbec, 1 – zriedka, 2 – niekedy, 3 – často, 4 – veľmi často. Pre identifikáciu súvislostí a rozdielov sa vytvoril sumačný index položiek, ktoré popisujú uvedené premenné. Vzhľadom na veľkosť výskumnej vzorky a testovania normality dát sú pre výpočty aplikované neparametrické testy a pred ďalším použitím dotazníka v praxi ho odporúčame validizovať.

Výskumnú vzorku tvorilo 38 mužov a 45 žien vo veku od 19 do 62 rokov. Priemerný vek respondentov bol 30,82 rokov. Geografické rozloženie respondentov bolo v rámci štyroch krajov na území Slovenska, a to: Prešovský kraj (31,8%), Košický kraj (25,4%), Bratislavský kraj (27,6%) a Žilinský kraj (15,2%). Zber dát prebiehal online prostredníctvom metódy snowball v mesiacoch január a február 2019.

Pre štatistickú analýzu bol vytvorený sumačný index jednotlivých položiek, vid'. legenda výskumného nástroja. Reliabilita faktorov spokojnosť (Cronbach's Alpha ,855) a ghosting (Cronbach's Alpha ,917). Test rozloženia dát spokojnosť (Skewness ,338; Kurtosis -,353) a ghosting (Skewness -,357; Kurtosis -1,292).

Pred analýzou sme stanovili hypotézy výskumu:

- H1: existuje štatisticky významný rodový rozdiel vo faktoroch spokojnosť občanov a ghostingom na úrovni miest a obcí.
- H2: existujú štatisticky významné súvislosti medzi faktormi spokojnosť občanov a ghostingom na úrovni miest a obcí.

Tab. 1: Rodové rozdiely

	Rod	N	Mean Rank	Mann-Whitney U	Sig.
Spokojnosť	Muž	38	38,47	721,000	0,218
	Žena	45	44,98		
Ghosting	Muž	38	47,18	658,000	0,071
	Žena	45	37,62		

Zdroj: vlastné spracovanie v SPSS 21

Hypotézu H1 sme stanovili na základe teoretických predpokladov o rodových rozdieloch. Christensen a Læg Reid (2005) uvádzajú, že spokojnosť a dôvera vo vládu, štátnu službu, miestne zastupiteľstvá a úrady súvisí so spokojnosťou občanov s konkrétnymi verejnými službami. Spokojnosť občanov môže byť determinovaná politickou kultúrou ako aj pohlavím, vekom a ďalším demografickými charakteristikami. Rahim a Shizari (2018) tiež poukazujú na významnosť demografických a sociálno-ekonomických charakteristík občanov. Pohlavie a vek sú možnými determinantami modelu, kde závislá premenná je index spokojnosti občanov a nezávislá premenná môže byť pohlavie alebo vek.

Tabuľka 1 nepotvrdila štatisticky významné rodové rozdiely pre premenné spokojnosť a ghosting. Pri položkovej analýze sa potvrdil štatisticky významný rozdiel v položke P6, kde muži dosiahli vyššie priemerné skóre. Hypotézu H1 zamietame na úrovni významnosti 0,05. Uvedený výsledok môžeme posúdiť ako pozitívny. Na úrovni miest aj obcí by nemala existovať rodová diskriminácia pri vybavovaní žiadostí a komunikácií s klientom. Avšak Rahim a Shizari (2018) uvádzajú, že demografické charakteristiky ako pohlavie a vek občanov sú štatisticky významné pri hodnotení spokojnosti občanov. Naše výsledky nepreukázali rodový rozdiel, čo však môže byť spôsobené veľkosťou výskumnej vzorky ako aj geografická diferenciacia realizácie výskumu. Výskum uvedených autorov bol realizovaný v Pakistane. Každý štát ma však inú politickú kultúru.

Vagaš a Miško (2018) uvádzajú existenciu rodových rozdielov medzi mužmi a ženami. Muži, podľa nich, majú vyššiu tendenciu niekoho ignorovať alebo s ním úplne prerušiť komunikáciu. Zároveň odporúčajú venovať sa predikcii tejto problematiky v organizáciách miestnej samosprávy. Pre identifikáciu ghostingu vo verejnej správe je možné ako pomocný nástroj predikcie použiť dotazník, ktorý autori uvádzajú pod názvom GIG.

Pre overenie hypotézy H2 o existencii súvislostí medzi premennou spokojnosť a ghosting bol aplikovaný Spearmanov korelačný koeficient. Výsledky prezentuje tabuľka 2.

Tab. 2: Korelácia faktorov

		Ghosting
Spokojnosť	Correlation	-,515**
	Sig.	0,000

Zdroj: vlastné spracovanie v SPSS 21

Na základe vyššie spomínaných dôležitých determinantov spokojnosti občanov sme sa zamerali na analýzu súvislosti medzi spokojnosťou a ghostingom. Tabuľka 2 potvrdzuje hypotézu o existencii štatisticky významných súvislostí medzi spokojnosťou občanov a ghostingom v správe miest a obcí. Spokojnosť občana so službami verejnej správy je jeden z najdôležitejších determinantov rozvoja a dôvery občanov v štáte. Občania, ktorí sa stretli s ghostingom viac, sú zároveň menej spokojný v správe miest a obcí, čo prezentuje negatívna korelácia. Vznik ghostingu medzi občanom a úradom je multifaktoriálny. Determinanty, ktoré ho spôsobujú môžu byť napríklad: časová vyťaženosť úradov, konflikty medzi občanom a úradom, organizačná kultúra prevládajúca na úradoch, ale aj osobnosť občana, ktorého žiadosti úrad môže považovať za bezpredmetné.

Legenda výskumného nástroja:

P1: som spokojný s vybavovaním žiadostí vo verejnej správe

P2: som spokojný s komunikáciou úradov

P3: všeobecne som spokojný s funkčnosťou verejnej správy

P4: na moje žiadosti nikto neodpovedal

P5: úrad prijal moju žiadosť, následne prerušil komunikáciu

P6: úrad sa tváril, že neexistuje a ignoroval moje žiadosti

P7: v procese riešenia problému prestal úrad reagovať

P8: verejná inštitúcia so mnou prerušila akúkoľvek komunikáciu

3. Záver

V súčasnom výskumnom priestore sme sa nestretli s odbornými či vedeckými textami, ktoré sa problematike ghostingu v samospráve venujú. Cieľom bolo overiť, či sa javy ghostingu vyskytujú aj v oblasti miestnej samosprávy, t.j. v komunitnom priestore obcí. Výsledky potvrdili štatisticky významné súvislosti medzi spokojnosťou občanov a skúsenosťou s ghostingom. Občania, ktorí sa stretli s určitou formou ghostingu vo verejnej správe sú zároveň menej spokojní s verejnou správou. Poukazujeme na určité obmedzenia výskumu ako veľkosť výskumnej vzorky ako aj existenciu ďalších premenných, ktoré nie sú skúmané v tomto príspevku.

Odporúčame občanom osobné vybavovanie žiadostí a problémov aj napriek stále rastúcemu tlaku na digitalizáciu. Telefonická či písomná komunikácia vytvára pre úrady priestor, kedy nemusia ihneď odpovedať na žiadosti a zaoberať sa daným problémom. Teória definuje ghosting ako úplne prerušenie komunikácie, ale aj ako ignoráciu a vyhýbanie sa. V pracovnom prostredí je teda obtiažne identifikovať stav, ktorý môžeme označiť pojmom ghosting. Zamedziť vzniku ghostingu môžeme prostredníctvom kontrolných orgánov, ktoré budú analyzovať postupy a odozvy úradov alebo zvýšením zodpovednosti voči svojim klientom. Musíme si však uvedomiť, že úrady majú stanovený čas na odpoveď a riešenie žiadostí. V takomto prípade nemôžeme hovoriť o ghostingu. Zákonné lehoty pre vybavenie žiadostí sa vzťahujú na konkrétne úkony. Úrady by mali na všetky žiadosti odpovedať prvotnou správou o zaevidovaní žiadosti a jej riešení. Ak následne úrad prestane reagovať na podnety obyvateľa, nereaguje na jeho žiadosti alebo pôvodnú žiadosť nevybavil včas bez vysvetlenia, môžeme tento stav označiť za ghosting.

V širšej praxi verejnej správy môžeme problematiku ghostingu chápať aj ako nečinnosť úradov konajúcich v mene štátneho orgánu. Úrad nedodrží lehotu na vydanie rozhodnutia alebo odmietne konať úplne. V takomto prípade si úrad neplní zákonnú povinnosť. Prostriedkami na ochranu pred nečinnosťou úradov vo verejnej správe (vrátane miest a obcí) sú:

- podnet na prokuratúru,
- podnet verejnému ochrancovi práv,
- sťažnosť,
- žaloba,
- podnet na Európsky súdny dvor.

Týmto spôsobom sa občania môžu brániť a zamedziť aplikácii či introdukcii problematiky ghostingu do udržateľných procesov komunikácie v miestnej samospráve. Toček (2017) a Hlavatý (2018) poukazujú na častú neochotu obce konať a odpovedať na žiadosti či sťažnosti. Podľa § 24 ods. 1 zákona o sťažnostiach: „Orgánu verejnej správy, ktorý neplní povinnosti podľa tohto zákona a tým sťažuje vybavovanie sťažnosti, marí jej

vybavovanie alebo nápravu nedostatkov, môže orgán verejnej správy príslušný na vybavenie sťažnosti uložiť poriadkovú pokutu do výšky 650 eur.“

Hawley (2018) problematiku ghostingu prenáša na financovanie verejnej správy a verejné finančné hospodárenie. Ghost je aj zamestnanec správy, ktorý je oficiálne zamestnaný, ale pre štát nie je prínosom. V takomto prípade hovoríme o úniku štátnych finančných prostriedkov pre zamestnanca, ktorý môže byť skutočnou osobou. Ghosting je závažný a rozšírený problém.

Existencia ghostingu vo verejnej správe pri financovaní ohrozuje dôveryhodnosť štátu zo zjavného úniku verejného financovania a korupcie. Prejavy ghostingu môžeme evidovať v rôznych odvetviach a formách. V prípade verejnej správy ide o závažný problém porušovania občianskych práv, ktorý odporúčame riešiť prostriedkami na ochranu pred nečinnosťou úradov. Jedným z riešení je aj prijímanie tzv. „antibyrokratických“ zákonov v súčasnosti. Napríklad na Slovensku prijatý zákon 177/2018 o niektorých opatreniach na znižovanie administratívnej záťaže využívaním informačných systémov verejnej správy a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon proti byrokracii).

Literatúra

- [1] ADAMIŠIN, P., VAVREK, R. (2014). Sustainability analysis of selected eastern European and south-east European countries via parameter of complex sustainability assessment Qi. In: *Ecology, economics, education and legislation* : conference proceedings, volume III. SGEM 2014. Sofia: STEF92 Technology. ISBN 978-619-7105-19-3.
- [2] BIRKNEROVÁ, Z., et al. (2017). Analysis of links between communication skills, motivational orientations, and awareness of coaching. In *International journal of organizational leadership*, vol. 6, no. 4, pp. 505-510. ISSN 2383-1103.
- [3] CASSIDY, J., SHAVER, P. R., (2008). *Handbook of Attachment: Theory, Research and Clinical Applications*. 2nd Edn., Guilford Press, New York, pp.1020, ISBN-10: 160623028X.
- [4] COOKE, P., LEYDESDORFF, L., (2006). Regionaô Development in the Knowledge-Based Economy: The Construction of Advantage. In *Journal of Technology Transfer*, vol. 31, no. 1, pp. 5-15, ISSN 0892-9912.
- [5] COOKE, P., PICCALUGA, A., (2006). *Regional development in the knowledge economy*. London and New York: Routledge Taylor & Francis Group. ISBN 0415578639.
- [6] CRENSHAW, D., (2017). Corporate Ghosting: Can we bust it? In *Crenshacomunications*. [online]. [cit. 2019-02-04]. Dostupné z: <https://crenshawcomm.com/corporate-pr-ghosting-can-bust/>.
- [7] ČUKAN, K. (2004). Správa z výskumu verejnej mienky. [online]. [cit. 2019-02-20]. Dostupné z: <https://www.mod.gov.sk/data/files/472.pdf>.
- [8] FERENCZ, V. a kol. (2017). *Sustainable socio-economic development*. Düsseldorf: A&A Digitalprint, 2017. ISSN 978-3-00-055590-9.
- [9] FRANKOVSKÝ, M., BIRKNEROVÁ, Z., ZBIHLEJOVÁ, L., (2017). Emotional intelligence of female and male managers and assessment of occurrence of cognitive distortions in managerial work. In *Psychology and psychiatry, language & linguistics : 4th international multidisciplinary scientific conference on social sciences and arts SGEM 2017* : conference proceedings : vol. II. P.pp. 139-146, ISBN 978-619-7408-19-5.
- [10] FREEDMAN, et. al., (2018). Ghosting and destiny: Implicit theories of relationships predict beliefs about ghosting. In *Journal of Social and Personal Relationships*, vol. 36, no. 3 pp. 905-924, ISSN 1460-3608.
- [11] GONZALEZ, S., (2019). This busy LA immigration court is now a ‘ghost town’ in wake of government shutdown. [online]. [cit. 2019-02-04]. Dostupné z: <https://www.pri.org/stories/2019-01-16/busy-la-immigration-court-now-ghost-town-wake-government-shutdown>.
- [12] HAWLEY, I., (2018). Ghost workers: Who are they and how to deal with them. [online]. [cit. 2019-02-04]. Dostupné z: <https://www.abyrnt.com/ghost-worker-stories/>.
- [13] HEAD, B., (2007). Government Communications and The Public Service: Dilemmas and Pressures. In S.Young (ed), *Government Communication in Australia* (Melbourne: Cambridge University Press), pp.36-50 and 299-300, pp. 382, ISBN 978-0-521-68171-1.
- [14] HLA VATÝ, J., (2018). *Obecní úrad nereaguje na emaily či dopisy?* [online]. [cit. 2019-02-04]. Dostupné z: <https://www.hradec1.cz/2018/04/obecni-urad-ve-stribrne-skalici-nereaguje-na-vase-emaily-a-dopisy-pouzijte-tento-postup/>.
- [15] HNONLINE. (2016). *Občan nemá robiť poštára. Platí to aj pre úradníkov*. [online]. [cit. 2019-02-04]. Dostupné z: <https://hnonline.sk/pr-clanky/1678349-obcan-nema-robot-postara-plati-to-aj-pre-uradnikov>.
- [16] CHRISTENSEN, T., LAEGREID, P. (2005). Trust in Government: The Relative, Importance of Service Satisfaction, Political Factors, and Demography. *Public Performance Management Review*, vol. 28, no. 4, pp. 487-511. ISSN 1530-9576.

- [17] KOESSLER, R. B., (2018). "When Your Boo Becomes a Ghost: The Association Between Breakup Strategy and Breakup Role in Experiences of Relationship Dissolution". *Electronic Thesis and Dissertation Repository*. 5402. [online]. [cit. 2019-02-04]. Dostupné z: <https://ir.lib.uwo.ca/cgi/viewcontent.cgi?article=7493&context=etd>.
- [18] KUBLER-ROSS, E., (1969). *On Death and Dying*. New York: Macmillan.
- [19] LeFEBRE, L., (2017). Phantom Lovers: Ghosting as a Relationship Dissolution Strategy in the Technological Age. In N. M. Punyanunt-Carter & J. S. Wrench (Eds.), In *The impact of social media in modern romantic relationship*. pp. 219-235, New York, NY: Lexington Books.
- [20] LIM, M. W., (2013). Revisiting Kubler-Ross's Five Stages of Grief: Some Comments on the iPhone 5. *Journal of Social Science*, vol. 9, no. 1, pp. 11-13. ISSN 1549-3652.
- [21] LIN, N., DAYTON, P., GREENWALD, P., (2017). The Urban Communication Network and Social Stratification: A "Small World" Experiment. In *Annals of the International Communication Association*, vol. 1, no. 1, pp. 107-119, ISSN 2380-8985.
- [22] PAPCUNOVÁ, V., URBANÍKOVÁ, M., KORENKOVÁ, M. (2016). Financovanie preneseného výkonu štátnej správy na úseku matrik na úrovni miestnej samosprávy v SR. In *XIX. mezinárodní kolokvium o regionálních vědách. Sborník příspěvků*. Brno: Masarykova univerzita, pp. 786-795. ISBN 978-80-210-8273-1.
- [23] PERKINS, J., (2018). *The 5 stages of ghosting*. In *The Daily Californian*. [online]. [cit. 2019-02-05]. Dostupné z: <http://www.dailycal.org/2018/10/05/the-5-stages-of-ghosting>.
- [24] POLAK, M., FRANIC, J., (2015). Tackling undeclared work in societies with substantial asymmetry between formal and informal institutions – the case of FYR Macedonia. In *The 8th International Conference for Entrepreneurship, Innovation and Regional Development*. United Kingdom: Sheffield, University of Sheffield. pp.443-457, ISBN 978-0-9932801-0-8 Dostupné z: <http://flite-proj.cenfim.pt/wp-content/uploads/The-8th-ICEIRD-Conference-Proceedings.pdf#page=444>.
- [25] RAHIM, F., SHIRAZI N. (2018). Fiscal decentralization and citizen's satisfaction from local public service delivery in Pakistan. *International Journal of Ethics and Systems*, vol. 34, no. 1, pp. 122-142. ISSN 2514-9369.
- [26] RICHARDSON, M., (2017). Ghosting Politics: Speechwriters, Speechmakers and the (Re)crafting of identity. *Cultural Studies Review*, vol.23, no. 2, pp. 3-17. ISSN 1837-8692.
- [27] SHAHID, S., (2017). How ghost employees plague Balochistan's government departments. In *Herald*. [online]. [cit. 2019-02-04]. Dostupné z: <https://herald.dawn.com/news/1153869>.
- [28] SCHOFFERMAN, J., WETZEL, T. F., BONO, CH., (2015). Ghost and Guest Authors: You Can't Always Trust Who You Read. *Pain Medicine*, vol. 15, no. 3, pp. 416-420. ISSN 1526-4637.
- [29] SIRKOVÁ, M., ALI TAHA, V. (2017). Etické problémy v pracovnoprávných vzťahoch v slovenskom podnikateľskom prostredí. *Exclusive journal: economy and society and environment*, vol. 5, no. 3. ISSN 1339-0260.
- [30] SISMONDO, S., DOUCET, M., (2010). Publication Ethics and The Ghost Management of Medical Publication. *Bioethics*, vol. 24, no. 6, pp. 273-283. ISSN 1467-8519.
- [31] SME EKONOMIKA. (2015). *Samosprávy budú od januára komunikovať elektronicky*. [online]. [cit. 2019-02-04]. Dostupné z: <https://ekonomika.sme.sk/c/20067628/samospravy-budu-od-januara-komunikovat-elektronicky.html>.
- [32] SÚDNA RADA SR. (2016). *Správa z prieskumu verejnej mienky o dôvere verejnosti k súdom*. [online]. [cit. 2019-02-20]. Dostupné z: http://www.sudnarada.gov.sk/data/files/740_prieskum_sprava-z-vyskumu-dovera.pdf.
- [33] TEJ, J., BURDOVÁ, A., VAGAŠ, M., (2018). Politika spolupráce v manažmente miestnej samosprávy jako nástroj politik obce. *Annales Scientia Politica*, vol. 7, no. 1, pp.68-76. ISSN 1339-0732.
- [34] TEJ, J., VAGAŠ, M., (2018). Ghosting v cestovnom ruchu? In *Workshop on environmental management modeling and on economic activity of tourism in European space*. Prešov: Bookman, pp. 179-185. ISBN 978-80-8165-304-9.
- [35] TOČEK, M., (2017). *Ako sa brániť voči nezákonnému konaniu alebo nečinnosti orgánu verejnej správy?* [online]. [cit. 2019-02-04]. Dostupné z: <https://www.pravnenoviny.sk/ako-sa-branit-voci-nezakonnemu-konaniu-alebo-necinnosti-organu-verejnej-spravy>.
- [36] VAGAŠ, M., MIŠKO, D., (2018). Understanding of Ghosting in Re-education of Human Resources in an Organization. *AD ALTA: Journal of Interdisciplinary Research*, vol. 8, no. 2, pp. 298-301. ISSN 1804-7890.
- [37] VAVREK, R., KOTULIČ, R., ADAMIŠIN, P. (2015). District as a determinant of the evaluation of municipalities' economy? *International journal of applied mathematics and statistics*, vol. 53, no. 2, pp. 53-64. ISSN 0973-7545.
- [38] ZÁKON č. 9/2010. *Zákon o stažnostiach*. [online]. [cit. 2019-02-04]. Dostupné z: <http://www.zakonypreludi.sk/zz/2010-9>.

- [39] ZDRUŽENIE MIEST A OBCÍ. (2019). *Vzájomná komunikácia pomáha spolupráci*. [online]. [cit. 2019-02-26]. Dostupné z: https://www.zmos.sk/vzajomna-komunikacia-pomaha-spolupraci-.phtml?id3=80977&module_action__295820__id_art=29660.
- [40] ŽENKA, J., SLACH, O., REICHOVÁ, V. (2016). Rozmístění služeb v Česku podle typu znalostní základny. In *XIX. mezinárodní kolokvium o regionálních vědách. Sborník příspěvků*. Brno: Masarykova univerzita, pp. 522-528. ISBN 978-80-210-8273-1.

Príspevok je výstupom projektu 1/0578/18 - VEGA Modifikácia metodík pre hodnotenie a manažment udržateľného rozvoja a 038PU-4/2018 – KEGA - Rozvoj študijného programu environmentálny manažment v II. stupni štúdia.