

Česká zemědělská univerzita v Praze

Provozně ekonomická fakulta

Katedra humanitních věd



Teze diplomové práce

Společenská odpovědnost a uplatňování etických principů ve veřejné správě

Lucie BANSZELOVÁ

Společenská odpovědnost a uplatňování etických principů ve veřejné správě

Social responsibility and enforcement of ethical principles for Public Administration

Souhrn

Diplomová práce se zabývá společenskou odpovědností a uplatňováním etických principů ve veřejné správě. Především se jedná o dodržování etických principů v součinnosti s Etickým kodexem Českého telekomunikačního úřadu v Hradci Králové. Diplomová práce popisuje činnost tohoto správního orgánu v rámci společenské odpovědnosti a věnuje se etickému chování zaměstnanců vůči občanům, kteří jsou uživateli služeb veřejné správy. V teoretické části jsou stručně popsány důležité pojmy související s etikou, společenskou odpovědností a organizací veřejné správy. Pozornost je dále věnována lidským zdrojům a podmínkám přijímání úředníků do státní služby. V druhé části je charakterizován region, ve kterém dochází k šetření. V rámci dotazníkového šetření mezi zaměstnanci úřadu a jeho klienty jsou zjištěny výsledky, které poukazují na chování úředníků k veřejnosti v rámci sledované problematiky. V závěru jsou shrnuty získané výsledky a zhodnoceny cíle diplomové práce. Získané poznatky slouží pro navržení konkrétních doporučení, která by měla vést k efektivnějšímu vystupování státních úředníků vůči veřejnosti. V Diplomové práci jsem dospěla k závěru, že většina zaměstnanců úřadu má povědomí o společensky odpovědném chování. Z výsledků zjištěných šetření mezi úředníky bylo zjištěno, že úředníci dodržují nastavená pravidla etického chování vůči spolupracovníkům a občanům. Šetřením mezi občany bylo zjištěno, že jim úředníci poskytují odborné informace a jednají s nimi s ochotou a vstřícností.

Klíčová slova: etika, etický kodex, společenská odpovědnost, úředník, veřejná správa

2 Cíl práce a metodika

2.1 Cíl práce

Diplomová práce je tematicky zaměřena na problematiku společenské odpovědnosti, její vymezení a představení historie etiky, etiky veřejné správy spolu s přiblížením etických kodexů, jakožto norem principů a zásad, které jsou danou institucí stanoveny a kterými je třeba se zabývat.

Hlavním cílem diplomové práce je získání informací o povědomí společensky odpovědného chování zaměstnanců veřejné správy a vnímání této problematiky ze strany jejich klientů. Diplomová práce se bude zabývat třemi dílčími cíli, které doplňují hlavní cíl. Prvním dílčím cílem je představení etiky, společenské odpovědnosti a fungování dobré správy spolu se zjištěním postoje úředníků veřejné správy k uplatňování etických principů při plnění pracovních povinností a při komunikaci s veřejností, druhým dílčím cílem je zjistit názory uživatelů služeb veřejné správy, a to jak vnímají chování i jednání úředníků a vzájemnou spolupráci při řešení situací či zprostředkování služeb veřejné správy a třetím dílčím cílem je zjistit, na základě jakých kritérií jsou přijímáni zaměstnanci do jednotlivých úřadů či organizací státní správy a zda jsou při vstupu do zaměstnaneckého poměru seznámeni s etickými kodexy, které jsou v organizaci státní správy uplatňovány.

2.2 Metodika

Obsah diplomové práce je rozdělena na teoretická východiska a charakteristiku prostředí. Při zpracování teoretických východisek bude použito shromáždění odborných materiálů spojených s uvedeným tématem, především odborné literatury, právních předpisů, metodických příruček a internetových zdrojů.

Charakteristika prostředí stručně charakterizuje vybraný region a Český telekomunikační úřad, v rámci něhož bude prováděno šetření. Metodika práce spočívá v analýze dat zjištěných z dotazníkového šetření, které bude provedeno mezi zaměstnanci Českého telekomunikačního úřadu a dále mezi občany, kteří jsou klienty úřadu. Získaná data budou zpracována a statisticky vyhodnocena. Výsledky budou interpretovány pomocí grafů a tabulek.

6 Shrnutí výsledků a diskuse

Ve své diplomové práci jsem se zabývala Společenskou odpovědností a uplatňováním etických principů ve veřejné správě. Zaměřila jsem se na zaměstnance Českého telekomunikačního úřadu v Hradci Králové, kteří působí převážně na pozicích odborných referentů a jejich náplní práce je rozhodování účastnických sporů v I. stupni správního řízení. Zaměstnanci při plnění pracovních povinností postupují podle Zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, což je zavazuje k dodržování úředního postupu správního orgánu. Odborní referenti nejsou při své činnosti v kontaktu jen s právníckými osobami a advokátními kancelářemi, ale jejich činnost se ubírá především k velkému počtu uživatelů služeb veřejné správy, jimiž jsou občané v roli účastníků řízení. Účastnické spory se týkají především peněžního plnění za služby elektronických komunikací a v rámci správního řízení je účastníkům řízení zasíláno velké množství dokumentů. Jenotlivá rozhodnutí, příkazy, usnesení či vyrozumění o zahájení správního řízení jsou většinou právního charakteru a proto je pro občana obtížné jednotlivým částem porozumět. Z tohoto důvodu se obracejí na úředníky, aby jim nejen poskytl informace týkající se správního řízení, ale mnohdy vysvětlili, čeho se daný dokument vůbec týká. Jelikož správní řízení obsahuje velké množství citlivých údajů, je potřeba, aby zaměstnanci správního orgánu dodržovali nejen dané postupy, ale aby při jednání s veřejností uplatňovaly etické principy, které jsou zakotveny v etickém kodexu Českého telekomunikačního úřadu. V Diplomové práci byly stanoveny tři dílčí cíle:

Prvním dílčím cílem bylo „Zjistit postoje úředníků veřejné správy k uplatňování etických principů při plnění pracovních povinností a při komunikaci s veřejností.

Dotazník určený pro referenty ČTÚ obsahoval otázku, která měla zjistit, zda úředníci dodržují standardy etického kodexu nejen vůči svým spolupracovníkům, ale i vůči veřejnosti. Zjištěné výsledky ukázaly, že 83 % zaměstnanců se snaží dodržovat stanovy etického kodexu v rámci svého jednání. Další otázka, která souvisela s tímto cílem, měla mezi ověřit, zda se jim stalo, že se jejich kolega nezachoval vůči nim nebo vůči veřejnosti korektně. Dle zjištěných údajů 30 % zaměstnanců nepřišlo do styku s nekalým chováním svého kolegy, 25 % zaměstnanců si takové situace nevšimlo a 27 % zaměstnanců se již s takovou situací setkalo a snažilo se ji řešit. Pro tento dílčí cíl byly stanoveny dvě výzkumné otázky: Výzkumná otázka č. 1: Více než 70 % zaměstnanců ví, že má jejich organizace

Etický kodex včetně informace o tom, kde je umístěn, se potvrdila. Výzkumná otázka č. 2: Více než 70 % zaměstnanců se snaží dodržovat stanovy Etického kodexu nejen vůči veřejnosti, ale i vůči svým spolupracovníkům, se potvrdila

Druhým dílčím cílem bylo „Zjistit názory uživatelů služeb veřejné správy, a to, jak vnímají chování i jednání úředníků a vzájemnou spolupráci při řešení situací či zprostředkování služeb veřejné správy.“ Otázky v dotazníku směřovaly k uživatelům služeb veřejné správy a zjišťovaly, jak jsou občané spokojeni s jednáním a komunikací úředníků, ale i s tím, zda jsou jejich záležitosti vyřizovány s odborným přehledem. Zjištěné údaje ověřily, že 58 % uživatelů služeb veřejné správy spokojeno s jednáním a komunikací úředníků a 65 % uživatelů udává, že jejich záležitosti řešeny s odborným přehledem. Pro tento cíl byla stanovena jedna výzkumná otázka: Výzkumná otázka č. 3: Více než 50 % občanů je spokojeno s jednáním a s komunikací úředníků, kteří jim jsou při řešení záležitostí nápomocni a jednají s občany se vstřícností, se potvrdila.

Třetím dílčím cílem bylo „Zjistit, na základě jakých kritérií jsou přijímáni zaměstnanci do jednotlivých úřadů či orgánů státní správy a zda jsou při vstupu do zaměstnaneckého poměru seznámeni s etickými kodexy, které jsou v organizaci státní správy uplatňovány.“

Otázky v dotazníku byly zaměřeny na zaměstnance správního orgánu a zjišťovaly, na základě jakého kritéria byly přijati do současného zaměstnání a zda zaměstnanci vědí, že má jejich úřad zpracovaný etický kodex a zda vědí, kde jej najdou. Výsledné údaje ukázaly, že 52 % zaměstnanců bylo přijato do zaměstnaneckého poměru úřadu na základě výběrového řízení a 76 % zaměstnanců potvrzuje, že má jejich úřad zpracovaný etický kodex s tím, vědí, kde je umístěn. Pro tento cíl byla stanovena jedna výzkumná otázka. Výzkumná otázka č. 4: Více než 70 % zaměstnanců úřadu bylo přijato na základě výběrového řízení či doporučení jiné zaměstnanecké agentury, se potvrdila.

V teoretické části byla popsána etika, principy dobré správy i uplatňování společenské odpovědnosti včetně aplikace etických kodexů ve veřejné správě. Terénním šetřením jsem chtěla ověřit, zda mají zaměstnanci státní správy povědomí o společensky odpovědném chování a zda se při výkonu svých pracovních povinností řídí etickým kodexem stanoveným jejich zaměstnavatelem. Z výsledků šetření vyplynulo, že většina zaměstnanců ví, co obnáší společensky odpovědné chování a jaké zahrnuje oblasti. Zaměstnanci úřadu se snaží jednat podle nastavených pravidel a postupů vůči svým spolupracovníkům i občanům a poskytovat tak kvalitní služby veřejnosti. Výsledky šetření ukazují, že úředníci se snaží občanům

poskytovat informace týkající se správních řízení na odborné úrovni, jednají s nimi s ochotou a se vstřícností. Ke zkvalitnění vztahů a zlepšení vzájemné spolupráce mezi pracovníky by mělo dojít efektivnější komunikací v rámci úřadu. Personální oddělení úřadu začalo vydávat elektronický newsletter, který je zaměstnanci zasílán 1x měsíčně prostřednictvím elektronické pošty. Newsletter obsahuje informace napříč jednotlivými odbory a tím získávají zaměstnanci větší povědomí o činnostech úřadu. Dalším nástrojem pro zkvalitnění komunikace by mohla sloužit pravidelná společná setkání pracovníků, kde by mohly být prohlubovány nejen jejich pracovní, ale i osobnostní znalosti. Důležité jsou pravidelné porady, při kterých se úředníci dozvídají novinky i postupy při vedení specifických správních řízení. Další doporučení se týká podpory prohlubování vzdělávání zaměstnanců, neboť státní instituce dávají přednost kvalitním a vzdělanějším pracovníkům s titulem. Z tohoto důvodu se většina státních úředníků snaží své vzdělání doplňovat a zaručit si tak trvalost svého pracovního místa. V současnosti v rámci Českého telekomunikačního úřadu absolvují zaměstnanci úřednické zkoušky stanovené Zákonem o státní službě. Na základě úspěšně absolvované úřednické zkoušky obdrží zaměstnanec certifikát o jejím vykonání a snad i jistotu, že bude pro státní správu cennějším zaměstnancem.

8 Seznam použitých zdrojů

Knižní publikace:

DISMAN, Miroslav. *Jak se vyrábí sociologická znalost*. 1. vyd. Praha: Karolinum, 2007. ISBN 978-80-246-0139

FRANC, Pavel, Jiří NEZHYBA a Cornelia HEYDENREICH. *KDYŽ SE BERE SPOLEČENSKÁ ODPOVĚDNOST VÁŽNĚ*. 1. vydání, 72 stran. Brno: Ekologický právní servis, 2006. ISBN 80-86544-08-7

HENDRYCH, Dušan. *Správní věda: teorie veřejné správy*. 3., aktualiz. vyd. Praha: Wolters Kluwer Česká republika, 2009. ISBN 9788073574581.

HORZINKOVÁ, Eva a Vladimír NOVOTNÝ. *Základy organizace veřejné správy v ČR*. Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, 2008, 234 s. ISBN 9788073800963.

KRYMLÁKOVÁ, Hana. *Etika a odpovědnost organizace*. 1. vyd. Ostrava: VŠB - Technická univerzita Ostrava, 2009. ISBN 9788024820927.

KUNZ, V., *Společenská odpovědnost firem*. 1. vyd. Praha: Grada, 2012, 201 s. Expert (Grada). ISBN 978-80-247-3983-0.

ORTOVÁ, Martina. *Společenská odpovědnost firem, lidský kapitál, rovné příležitosti a environmentální management s využitím zahraničních zkušeností: monografie*. Vyd. 1. Liberec: Technická univerzita v Liberci, 2008, 162 s. ISBN 978-80-7372-436-8.

PEKOVÁ, Jitka, Jaroslav PILNÝ a Marek JETMAR. *Veřejná správa a finance veřejného sektoru*. 3., aktualiz. a rozš. vyd. Praha: ASPI, 2008. ISBN 9788073573515.

PLHOŇOVÁ, Věra. *Etické jednání a společenská odpovědnost*. 1. vyd. Znojmo: Soukromá vysoká škola ekonomická, 2013. ISBN 978-80-87314-35-7.

Elektronické zdroje:

BUREŠ, Radim. *Profesionalizace státní správy a zákon o úřednících: Policy paper Transparency International – Česká republika* [online]. Praha, 2012 [cit. 2016-01-21]. ISBN 978-80-87123-18-8. Dostupné z: http://www.rekonstrukcestatu.cz/publikace/tic_profesionalizace_statni_spravy_a_zakon_o_urednicich.pdf

DITRICH Pavel, HRONOVÁ Lenka, JIRSA Lukáš, MELICHAR Václav a SVOBODA Aleš. *Sdílení osvědčených postupů při zavádění a výuce principů etiky pro zaměstnance ve veřejné správě*. [online]. Praha, 2012 [cit. 2016-01-21]. Dostupné z: http://www.institutpraha.cz/obj/obsah_fck/Zahranicni%20spoluprace/Etika%20ve%20verejne%20sprave%20-ceska%20cast%20vyzkume%20zpravy.pdf