

Česká zemědělská univerzita v Praze

Provozně ekonomická fakulta

Katedra humanitních věd



Diplomová práce

Společenská odpovědnost a uplatňování etických principů ve veřejné správě

Lucie BANSZELOVÁ

© 2016 ČZU v Praze

ČESKÁ ZEMĚDĚLSKÁ UNIVERZITA V PRAZE

Provozně ekonomická fakulta

ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE

Lucie Banszelová

Veřejná správa a regionální rozvoj

Název práce

Společenská odpovědnost a uplatňování etických principů ve veřejné správě

Název anglicky

Social responsibility and enforcement of ethical principles for Public Administration

Cíle práce

Cílem práce je návrh možnosti řešení společensky odpovědného chování zaměstnanců veřejné správy. Dílčím cílem bude 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. Dalším dílčím cílem zjistit postoje úředníků veřejné správy k uplatňování etických principů při plnění pracovních povinností a při komunikaci s veřejností. Dalším dílčím cílem bude 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.

Metodika

Teoretická část a charakteristika prostředí bude zpracována na základě studia dokumentů. V praktické části bude použita kvantitativní metoda, pomocí dotazníkového šetření, která se zaměří na spokojenost uživatelů s poskytováním služeb státních zaměstnanců a zároveň na zaměstnance veřejné správy a jejich postoj ke společenské odpovědnosti a uplatňování etických principů ve veřejné správě. Kvalitativní šetření bude probíhat pomocí polostrukturovaného rozhovoru mezi aktéry společenské odpovědnosti ve veřejné správě. Osnova práce: 1. úvod 2. cíl a metodika 3. teoretická část 4. charakteristika prostředí 5. šetření v terénu 6. výsledky a diskuze 7. závěr 8. seznam použité literatury 9. Přílohy

Doporučený rozsah práce

60 – 80 stran

Klíčová slova

etika, etické kodexy, klient, společenská odpovědnost, úřad, veřejná správa, zaměstnanec

Doporučené zdroje informací

1. BLÁHA, Jiří; DYTRT, Zdenek. Manažerská etika. 1. vyd. Praha: Management Press, 2003, s. 155. ISBN 80-7261-084-8.
10. VYMĚTAL, J. Průvodce úspěšnou komunikací: Efektivní komunikace v praxi. Praha: Grada Publishing, a.s., 2008. 328 s. ISBN 978-80-247-6742-0.
2. DISMAN, Miroslav., Jak se vyrábí sociologická znalost. 1. vyd. Praha: Karolinum. 2007. ISBN: 978-80-246-0139.
3. DVOŘÁČKOVÁ, S. Heslem doby začala být odpovědnost. Moderní obec, 2012, roč. 48, č. 10, s. 64. ISSN1211-0507.
4. KRYMLÁKOVÁ, Hana a kol. Etika a odpovědnost organizace. 1. vyd. Ostrava, 2009, s. 250. ISBN 978-80-248-2092-7.
5. POMAHAČ, Richard; VIDLÁKOVÁ, Olga. Veřejná správa. 1. vyd. Praha: C. H. Beck, 2002, s. 278. ISBN80-7179-748-0.
6. PAVLÍK, Marek; BĚLČÍK, Mar n a kol. Společenská odpovědnost organizace: CSR v praxi a jak s ním dál. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, a.s., 2010, s. 176. ISBN 978-80-247-3157-5.
7. PUTNOVÁ, Anna et al. Etické řízení ve firmě: nástroje a metody: etický a sociální audit. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, a.s., 2007. 166 s. ISBN 978-80-247-1621-3.
8. SVOBODA, Ivo; SCHELLE, Karel. Základy organizace veřejné správy. 2. vyd. Ostrava: KEY Publishing s.r.o., 2007, s. 206. ISBN 978-80-87071-22-9.
9. VANĚK, Jiří. Principy obecné, ekonomické a informační etiky. 1. vyd. Brno: Eurolex Bohemia, 2005. 246 s. ISBN 80-86861-54-6.

Předběžný termín obhajoby

2015/16 LS – PEF

Vedoucí práce

Ing. Pavla Varvažovská

Garantující pracoviště

Katedra humanitních věd

Elektronicky schváleno dne 23. 11. 2015

doc. PhDr. Michal Lošťák, Ph.D.

Vedoucí katedry

Elektronicky schváleno dne 24. 11. 2015

Ing. Mar n Pelikán, Ph.D.

Děkan

V Praze dne 25. 03. 2016

Čestné prohlášení

Prohlašuji, že svou diplomovou práci „Společenská odpovědnost a uplatňování etických principů ve veřejné správě“ jsem vypracovala samostatně pod vedením vedoucího diplomové práce a s použitím odborné literatury a dalších informačních zdrojů, které jsou citovány v práci a uvedeny v seznamu použitých zdrojů na konci práce. Jako autorka uvedené diplomové práce dále prohlašuji, že jsem v souvislosti s jejím vytvořením neporušila autorská práva třetích osob.

V Praze dne 12.3.2016

Lucie Banzelová

Poděkování

Ráda bych touto cestou poděkovala vedoucí práce Ing. Pavle Varvažovské za cenné připomínky a odborné rady, kterými přispěla k vypracování diplomové práce. Také bych chtěla poděkovat celé své rodině za podporu a velkou míru tolerance a trpělivosti během studia.

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

Společenská odpovědnost a uplatňování etických principů ve veřejné správě

Social responsibility and enforcement of ethical principles for Public Administration

Summary

The thesis deals with social responsibility and the application of ethical principles in public administration. Above all, it is the adherence to ethical principles in conjunction with the Code of Ethics of the Czech Telecommunication Office in Hradec Kralove. The thesis describes the activities of the administrative body of social responsibility and focuses on the ethical behavior of staff towards the citizens who are the users of government services. In the theoretical section briefly describes the important concepts related to ethics, social responsibility and public administration organizations. Attention is also paid to human resources and conditions of the officials in the civil service. The second part is characterized the region in which there is an investigation. In the questionnaire survey among office employees and its clients they are discovered results that highlight the behavior of public officials to the public as part of the issue. The conclusion summarizes the results obtained and reviewed the objectives of the thesis. Acquired knowledge is used for the design of specific recommendations, which should lead to a more efficient behavior of civil servants to the public. In my work I came to the conclusion that most of the office staff are aware of socially responsible behavior. The results made among officials, it was found that officials comply with the set rules of ethical behavior towards our employees and citizens. Survey among citizens was found that they provide officials with information and deal with them with the willingness and helpfulness.

Keywords: ethic, ethical code, corporate social responsibility, servant, public administration

OBSAH

1	Úvod.....	8
2	Cíl práce a metodika	10
2.1	Cíl práce	10
2.2	Metodika	10
3	Teoretická východiska	11
3.1	Etika	11
3.1.1	Etika v současné společnosti.....	12
3.1.2	Etika podnikání	12
3.1.3	Etika ve veřejné správě	13
3.1.4	Základní principy etiky ve veřejné správě	15
3.2	Společenská odpovědnost	17
3.2.1	Definice CSR	18
3.2.2	Pilíře CSR	18
3.2.3	Sociální oblast - vztahy se zaměstnanci.....	19
3.2.4	CSR v oblasti veřejné správy	20
3.3	Veřejná správa	22
3.3.1	Organizace veřejné správy	23
3.3.2	Dobrá správa	25
3.3.3	Veřejný ochránce práv	30
3.4	Lidské zdroje ve státní správě.....	31
3.4.1	Státní služba.....	32
3.4.2	Etický kodex	37
3.4.3	Antikorupční program.....	40
4	Charakteristika prostředí.....	42
4.1	Město Hradec Králové	42
4.2	Český telekomunikační úřad.....	43
5	Terénní šetření	45
5.1	Kvantitativní šetření.....	45
5.2	Kvalitativní šetření.....	74
6	Shrnutí výsledků a diskuse	80
7	Závěr	83
8	Seznam použitých zdrojů.....	85
9	Přílohy.....	92

1 Úvod

Současná společnost je často typická jednáním, které nebere ohledy na veřejný prospěch, ale většinou se jedná o vlastní užitek jedince ve prospěch ostatních. Tuto skutečnost můžeme sledovat v každodenním dění, ať už ve svém okolí nebo ve vysoké politice. Média nás na takové jednání neustále upozorňují a stále se objevují nové kauzy. Místo toho, aby se situace ve veřejném dění zlepšovala, vyplouvají na povrch nová fakta a prohřešky zvyšujícího se počtu lidí. Existují kauzy a aféry, kdy je veřejný zájem spojován s podnikalskými subjekty, například realizací projektů formou veřejných zakázek a dochází tak k příležitosti, kdy se obě strany mohou obohatit na úkor třetí strany, kterou je veřejnost, respektive daňoví poplatníci. Většina podnikatelských subjektů si moc dobře uvědomuje, že má „hrát podle pravidel“ a chovat se tak správně a seriózně vůči svým partnerům a zákazníkům, pečovat o své zaměstnance, vystupovat s odpovědným přístupem vůči institucím a v neposlední řadě přispívat svým odpovědným chováním k ochraně životního prostředí. Pro takové chování je typické řídit se morálními pravidly, ale také podnikatelskou etikou tak, aby byly zachovány hodnoty společnosti a tím se firma stala odpovědnou nejen vůči sobě, ale i vůči svým partnerům, zákazníkům a zaměstnancům.

Společenská odpovědnost firem je českým překladem anglického výrazu Corporate Social Responsibility, pro který je používána zkratka CSR. Koncept CSR se objevil počátkem 2. poloviny 20. století a je charakteristický pro způsob vedení firmy a budování vztahů s partnery, který napomáhá ke zlepšení pověsti a ke zvýšení důvěryhodnosti podniku. V průběhu 21. století role společenské odpovědnosti zesílila a získala nebývalý význam. Vývojem nových trendů se společenská odpovědnost úspěšně začlenila nejen do podnikatelské oblasti, ale i do oblasti sociální, ekonomické a environmentální. Neustále se hovoří o společenské odpovědnosti firem, organizací a v neposlední řadě začíná být společenská odpovědnost spojována s veřejnou správou.

Výkon veřejné správy je chápán jako služba veřejnosti. Občané mají právo na pomoc v záležitostech, které jsou v zájmu obcí a měst, především se jedná o zlepšování životního prostředí, pomoc v oblasti kulturního rozvoje a sociální péče. Oblast veřejné správy a nabídka jejích služeb je v České republice diskutovaným tématem, veřejná správa je spojována s pojmy - transparentnost, profesionalita, kvalita služeb a lidské zdroje.

V současnosti jsme svědky modernizace veřejné správy, především zefektivnění činností, zlepšení administrativních postupů, sjednocení systému řízení lidských zdrojů, což vede ke snížení nákladů v rámci elektronizace výkonu veřejné správy a zajištění dostupnosti veřejných služeb občanům. Optimální uspořádání organizace a nastavení jednotných vnitřních procesů vede k posílení efektivity vnitřního fungování organizace, jak na úrovni profesní, tak i personální. K výkonu kvalitní veřejné správy jsou pro instituci důležité lidské zdroje, a proto je stále větší pozornost věnována zaměstnancům úřadů a jejich chování. Chování a jednání pracovníků není regulováno pouze právní regulací, ale také prostřednictvím etiky. Pro každou společnost je významné etické jednání, proto byla etika a etické kodexy zakotveny do výkonu veřejné správy. Etické kodexy můžeme chápat jako normy, kterými se řídí nejen zaměstnanci veřejné správy, ale i zaměstnanci jiných organizací, které je prezentují na svých webových stránkách. Etické jednání by nás mělo doprovázet odmala na každém kroku. Jen takovým chováním může demokratická společnost získat punc spravedlivé a slušné společnosti.

Téma mé diplomové práce mi není lhostejné, neboť pracuji jako odborná referentka v oddělení rozhodování sporů na Českém telekomunikačním úřadě, který jakožto správní orgán vede správní řízení mezi navrhovateli a odpůrci podle zákona č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích. V rámci probíhajících správních řízení jsem denně ve styku jak s právními zastupci navrhovatele, tak s klienty, kteří ode mě očekávají objektivní a vstřícné jednání, nezávislost při rozhodování, ale také ochotné a slušné jednání, které jsem jako úředník veřejné správy povinna při rozhodování dodržovat a prohlubovat tak důvěru veřejnosti ve veřejnou správu.

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.

3 Teoretická východiska

3.1 Etika

Pojem etika, je odvozen od řeckého slova „ethós“ a znamená mrav či zvyk. V současné době se s tímto pojmem setkáváme čím dál tím častěji, a to nejen ve spojení s veřejnou správou, tedy v sektoru veřejném, ale i v sektoru soukromém. Pojmem etika se zabývá velké množství publikací, avšak ani jedna neobsahuje její jednotnou definici, což je zřejmě dáno tím, že etika prošla dlouhým historickým vývojem.

Podle Vaňka můžeme etiku chápat jako nauku o lidském jednání a vztazích z hlediska dobrých nebo zlých důsledků plynoucích pro člověka jako jedinečnou osobnost, i pro společnost jako celek, s níž je člověk v kontaktu. Předmětem etiky je veškeré lidské počínání. Etika však nemůže rozhodovat za nikoho, jak se má chovat. Etika nepředstavuje pravidla chování jako mravní normy, ale zkoumá mravní postoje, aby ukázala předpoklady, možnosti a důsledky jednání a s nimi spojené závazné předpisy. (Vaněk, 2005, s. 9)

Etika studuje morálku a rozumové odůvodnění morálního jednání. Cílem etiky je prakticky zaměřená nauka směřující k odpovědnému a vědomému jednání, avšak neposkytuje návod, jak jednat v jednotlivých situacích. Etika ve své teorii vyvinula různé koncepty etiky, v nichž se zaměřuje na otázky dobra a zla, svědomí, viny a smíření, spravedlnost, smysl života, štěstí a správné a spravedlivé jednání. Ve své empirické orientaci hledá etika odpovědi na otázky, co máme dělat, nebo jak máme jednat v situacích, ve kterých se celoživotně ocitáme, v čem tkví cesta za štěstím či jaké jsou nejdůležitější hodnoty lidského života.

Podle Šmajse je etika teoretickou reflexí morálky (podobně jako např. teologie je teoretickou reflexí víry), je tradiční filosofická teorie kritiky, zdůvodnění a obhajoba morální regulace ve společnosti. Morálka jako součást duchovní kultury zahrnuje pragmatické vědění, zvyky, předsudky, mýty a pravidla kulturního života lidí. Etika jako univerzální regulativ lidských aktivit je tvořena hodnotami, normami a pokyny pro mravné chování. V etice však nejde jen o vysvětlení, zdůvodnění a kritiku morálky, ale i o její kultivaci a vedení určitým směrem. (Šmajš, Binka, Rolný, 2012, s. 13-14)

3.1.1 Etika v současné společnosti

Svoboda v současné společnosti předpokládá, že všichni občané jsou schopni rozlišit dobro a zlo, čestné a nečestné jednání a že se takovým jednáním ve společnosti řídí. Zásadní význam “dobrých mravů” pro svobodnou společnost hlásají nejen moralisté, ale i mnoho společenských vědců, psychologů a ekonomů poukazuje na skutečnost, že je třeba se zabývat praktickým významem základní občanské důvěry. V problémových oblastech dnešní společnosti se již projevilo, že dlouhodobým účinným prostředkem je cílená prevence. Výchova k občanství v rámci etické výchovy nemůže být jen poskytováním informací o fungování moderní společnosti či státu, úřadů a práva, ale také především vzděláváním v této oblasti, ať už získáváním postojů či osvojováním si mravních zásad, neboť ve společnosti, kde žijí nelze uplatňovat při svém jednání jen svá práva svobody, ale je třeba počítat i s plynoucími závazky z lidských vztahů i života ve společnosti.

Rimešová spatřuje rozvoj etiky ve všech jejích formách a podobách ve spojení s demokracií ve společnosti, neboť se k mnohým problémům může vyjádřit větší počet lidí i skupin. Díky novým komunikačním technologiím, k nimž patří internet a digitalizace televizního vysílání, se otevřela možnost odkrýt doposud opomenuté a bagatelizované etické stránky problémů, které s sebou nese každodenní život, jako je problém přerušování těhotenství, eutanázie, poslušnost a loajalita vůči státním orgánům, i zaměstnavatelům. (Remišová, 2011, s. 54)

Jedním ze stěžejních úkolů společnosti je vytvářet vhodné etické klima, které bude působit na jedince a jeho okolí, a to vštěpováním morálních hodnot již od dětství tak, aby z jejich strany byly považovány za standard, který není třeba nijak vyzdvihovat, a tím bude považován za součást jeho každodenního života, tak jako je jídlo či spánek.

3.1.2 Etika podnikání

Etika, jako společensko vědní disciplína či nauka o morálce je velmi obsáhlé téma, které je součástí nejen obyčejného lidského života, ale v rámci mezilidského působení zasahuje i do podnikatelské oblasti, a tím se prolíná s lidskou činností.

Je nutné rozlišovat dva subjekty morálního chování v rámci podnikání a lze chápat podnikatelskou etiku ve dvojitým smyslu. Jsou rozlišovány dva subjekty morálního chování: za prvé je možné rozlišovat morální chování lidí v podniku a v celé společnosti, kde je

prosazována spolupráce a spoluúčast a kde dochází k záměrnému potlačování vzájemného soupeřivého chování; za druhé morální chování podniků - právních subjektů, mezi kterými se soupeřivé chování podmíněné společným rámcem, kterým je kultura, ale i společným nepřítelem, kterým je příroda zatím ještě předpokládá. Jde o soupeřivé chování na dvou úrovních: mezi podniky v rámci kultury a mezi podniky a přírodou. Etika podnikání ve dvojitým smyslu: za prvé je nutné usilovat o podnikatelskou etiku v širším smyslu; za druhé o vytváření podnikatelské etiky související s teorií morálního chování lidí uvnitř podniků a firem, a částečně i k zákazníkům, konkurentům, partnerům a institucím. (Šmajš, Binka, Rolný, 2012, s. 20)

Společnost hledá možné řešení pro společenské hrozby, jako jsou globální oteplování, zhoršující se životní prostředí či chudoba třetího světa. Nastolení etických norem a dodržování jejich pravidel v podnikatelské činnosti, se v současné době jeví jako efektivní nástroj.

„Vyšší informovanost a uvědomělost zákazníků, vysoce konkureční prostředí, vzrůstající význam obchodní značky a renomé firmy, rostoucí poptávka po kvalitních a loajálních zaměstnancích v současné znalostní ekonomice, to vše a mnohem další okolnosti nutí podniky přizpůsobit se tržním změnám a reagovat na nový trend podnikání“ (Krymláková, 2009, s. 56)

Už nestačí podnikat pouze v mezích zákona, a produkovat kvalitní výrobky a služby za dostupnou cenu, dodržovat smluvní vztahy a včas platit věřitelům i zaměstnancům. Veřejnost si uvědomuje následky zhoršujícího se životního prostředí, úbytek přírodních zdrojů, klimatických změn a neustále se prohlubující nerovnosti světa.

Podle Krymlákové se život a podnikání spolu s principy trvale udržitelného rozvoje jeví jako jediné východisko ze stávající situace. Stále větší tlak na podnikatelské subjekty vyvíjejí Mezinárodní instituce, vládní a nevládní organizace a veřejnost. Jde o to, aby jejich podnikání bylo v souladu s etickými principy a podnikatelské subjekty tak přijaly odpovědnost vůči globální, národní i lokální společnosti. (Krymláková, 2009, s. 56)

3.1.3 Etika ve veřejné správě

Smyslem existence veřejné správy je služba veřejnosti, poskytování a zabezpečování veřejných statků v rámci dodržování platných zákonů a předpisů.

Podle Plhoňové je etika ve veřejné správě pojímána jako aplikace morálních standardů v činnosti veřejné správy, kde „...*ve všech politických systémech kvalita vlády a její správy reflektuje standardy nebo hodnoty společnosti. V zastupitelských demokraciích tyto hodnoty obecně zahrnují očekávání, že struktura a organizace vlády a správy bude podněcovat spravedlnost, čestnost a rovnost a že chování a rozhodování úředníků veřejné správy bude v souladu s tímto očekáváním*“ (Plhoňová, 2013, s. 12)

Obecně však platí, že etika veřejné správy je jedna z tradičních, klasických hodnot veřejné správy, která je zaměřena na oddělení správného od nesprávného a dobrého od špatného. Dále Plhoňová uvádí, že *mezi další klasické hodnoty veřejné správy můžeme za etické hodnoty s jistotou označit zejména integritu, nestrannost, čestnost, slušnost a odpovědnost*“ (Plhoňová, 2013, s. 12)

Pracovníci veřejné správy, tedy úředníci působí jako vykonavatelé veřejnoprávních činností a jsou nejdůležitější složkou veřejné správy. Moskala (Moskala, 2013, s. 19) hodnotí úředníky jako *velmi osobitou kategorií zaměstnanců veřejné správy. Na úředníky jsou kladeny požadavky s důrazem především na loajalitu, morálku, zodpovědnost, nestrannost, uvědomování si jejich odpovědnosti, ale také požadavky na etické cítění. Pracují s důležitými a často závažnými informacemi, které ve spojení s dispozicemi k nakládání s veřejnými prostředky představují určitou moc.*“

Ve výzkumné zprávě Etika ve veřejné správě je zmíněno, že v České republice neexistuje škola, která by připravovala budoucí zaměstnance státní správy na pozici univerzálního úředníka, který by měl plnou kvalifikaci pro všechny agendy, které jsou vykonávány v rámci veřejné správy, jako je např. Ecole Nationale d'Administration ve Francii.

V poslední době však mnoho státních i soukromých škol a univerzit nabízí studijní programy a obory, které jsou zaměřeny na veřejnou správu. Například Slezská univerzita v Opavě nabízí studium oboru Veřejná správa a regionální politika a Česká zemědělská univerzita v Praze nabízí studium oboru Veřejná správa a regionální rozvoj. Pozadu není ani Ministerstvo zahraničních věcí České republiky, které organizuje ve spolupráci s francouzskou École Nationale d'Administration (ENA)¹ řadu seminářů, které jsou zaměřeny na přípravu státních úředníků pro výběrová řízení do evropských institucí.

¹ ENA École nationale d'administration, francouzská vysoká škola pro vzdělávání státních úředníků, založena v roce 1945 a sídlí ve Štrasburku.

Podle Moskala jsou „*lidské zdroje důležitým druhem zdrojů v každé organizaci, které v oblasti personálního managementu představují pracovníci, pracovní síla, to je personál. Charakteristické a výjimečné pro tyto zdroje je to, že lidé jsou schopni vykonávat koncepční a tvůrčí činnost, koordinovat, organizovat a kontrolovat dění a procesy v organizaci. Tím jsou pak schopny tyto lidské zdroje aktivizovat další zdroje činnosti organizace a posilovat jejich využívání.*“ (Moskala, 2013, s. 19)

Zaměstnanci veřejné správy by měli představovat skupinu odborníků, kteří poskytují služby státu a veřejnosti na profesionální úrovni. Tato skutečnost vyžaduje neustálé zdokonalování jejich odborných i sociálních kompetencí. Procesy probíhající v rámci reformy veřejné správy, chápané jako součást reformy států, kladou důraz nejen na ekonomičnost a efektivnost i účinnost jako rozhodující nástroje perspektivního rozvoje veřejné správy. Opodstatněný je důraz na etický aspekt procesu změn. Jak uvádí Bureš (Bureš, 2012, s. 13) „*Právě etický aspekt profesionalizace zaměstnanců veřejné správy přispívá k podpoře a důvěryhodnosti veřejné správy v očích široké veřejnosti, které slouží. Zabezpečit reálné fungování skutečně dobré veřejné správy, orientované na společenské dobro jako původní účel vzniku, je ve spleti složitých vztahů současných liberálních demokracií značně komplikované. I za těmi nekomplikovanějšími problémy však stojí lidé, zaměstnanci úřadů a referátů, zodpovědní zaměstnanci veřejných a státních organizací a institucí, veřejní činitelé, také jako zvolení zástupci lidu. Způsob, jakým přistupují ke své práci, podmiňuje kvalitu poskytovaných veřejných služeb.*“

Pro organizaci je pak důležitým faktorem i uplatňování efektivní komunikace. V rámci procesu řízení lidských zdrojů má svůj důležitý význam i snaha o zajištění etického chování pracovníků úřadu. Při vybírání nových pracovníků úřadu je třeba v rámci stanovených podmínek vývěrového řízení požadovat nejen odpovídající mravní a charakterové vlastnosti, ale i právní bezúhonnost, či osobnostní vlastnosti, jako jsou čestnost, pravdomluvnost, serióznost včetně empatie.

3.1.4 Základní principy etiky ve veřejné správě

Ve veřejné správě dochází k úzké vazbě mezi etikou a ostatními tradičními hodnotami, jako je odpovědnost; pokud není chování úředníka odpovědné, můžeme jej stěží považovat za etické. Příkladem může být činnost Komise pro vyšetřování standardů chování ve veřejném

životě, která byla v 90. letech minulého století, zřízena ve Spojeném království za vlády Johna Majora.

Plhoňová (Plhoňová, 2013, s. 13) uvádí, že „komise, pod vedením lorda Nolana, ve své výsledné zprávě z r. 1994 stanovila sedm principů chování veřejných úředníků, o kterých byla přesvědčena, že se vztahují ke všem aspektům veřejného života“

- *Nezištnost* – státní úředníci musí rozhodovat především ve veřejném zájmu a ne, aby získali finanční nebo jiné materiální výhody pro sebe, svoji rodinu nebo svoje přátele.
- *Integrita* – úředníci se nesmějí zavázat finančně nebo jiným závazkem jednotlivcům či organizacím, kteří by je mohli ovlivňovat při jejich výkonu úředních povinností.
- *Objektivnost* – při vykonávání veřejné činnosti, jako je jmenování, uzavírání smluv, navrhování jednotlivců k odměnám a dávkám, je třeba, aby úředníci rozhodovali podle zásluhy.
- *Odpovědnost* - úředníci jsou za své rozhodování odpovědni veřejnosti a musejí se podrobovat příslušným kontrolám.
- *Otevřenost* – při svém rozhodování a veškerých činnostech musejí úředníci jednat otevřeně; musejí umět odůvodnit svoje rozhodnutí a omezovat informace jen tehdy, vyžaduje-li to veřejný zájem.
- *Čestnost* – úředníci jsou povinni deklarovat všechny své soukromé zájmy vztahující se k jejich veřejným povinnostem a podnikat kroky k vyřešení konfliktů způsobem, který chrání veřejný zájem.
- *Vedení* - každý státní úředník má prosazovat a podporovat tyto principy nejen vedením, ale vlastním příkladem.

„Ve většině států Evropské unie jsou principy dobré veřejné správy zakotveny ve správním řádu, občanském soudním řádu, zákoně o svobodném přístupu k informacím a služebnímu zákonu. Jen zřídka bývá dobrá správa a její pojem v ústavách členských států. Obsahuje ji málokterá, např. finská ústava nebo španělská ústava, která ji zařazuje do principu efektivnosti. Společné ve státech Evropské unie jsou principy: zákonnost, nestrannost, proporcionalita, rovnost, nediskriminace, právo na přístup k informacím, povinnost oznámit správní rozhodnutí a odůvodnit ho, rychlost a včasnost. (<http://www.epravo.cz/top/clanky/pravo-na-dobrou-spravu-jako-princip-verejne-spravy-v-eu-98220.html>)

Na evropské úrovni dnes splývají etické principy s právními principy. Profesně etické a správně právní principy dobré správy jsou doplňovány „institucí ombudsmanského typu“.

„V roce 2001 Evropský parlament schválil Kodex dobrého úředního chování, který užívá Evropský veřejný ochránce práv při zkoumání správnosti úředního postupu, aby bylo zachováno občanovi právo na dobrou správu. Kodex ošetřuje princip legality, zákaz diskriminace, princip rovného zacházení, princip proporcionality a legitimního očekávání, kdy odlišný postup musí být zdůvodněn. Obsahuje ustanovení o úřední objektivitě a nestrannosti a rovněž zásady správního řízení.“ (<http://www.epravo.cz/top/clanky/pravo-na-dobrou-spravu-jako-princip-verejne-spravy-v-eu-98220.html>)

3.2. Společenská odpovědnost

Zhruba před deseti lety byla společenská odpovědnost nazývána sociální odpovědnost a byla především dobročinnou aktivitou či hodnotou, kterou firma vytváří „jen“ pro dobrý pocit. V posledních letech začala být společenská odpovědnost stále více zmiňována při různých aktivitách firem, které využívají své finanční prostředky pro zlepšování života kolem sebe. Podle Kunze (Kunz, 2012, s. 12) *„Společensky odpovědné firmy při svém fungování usilují nejen o naplnění tradičních ekonomických cílů, ale zároveň i o naplnění sociálních a environmentálních aspektů své činnosti, což se v praxi projevuje například tím, že:*

- *si dobrovolně stanovují vysoké etické standardy,*
- *vyhýbají se korupci,*
- *snaží se minimalizovat negativní dopady svého podnikání na životní prostředí,*
- *usilují o to, být dobrým zaměstnavatelem, podporují region, ve kterém působí.*

V posledních letech roste ve světě zájem o problematiku společenské odpovědnosti, kterou podporují nadnárodní a mezinárodní organizace, Evropská unie, některé vlády, ale i samotné firmy.

Dnes, na začátku 21. století chtějí být všechny úspěšné firmy společensky odpovědné, a proto se při své každodenní podnikatelské činnosti snaží vymýšlet mnoho rozmanitých aktivit, kterými pomáhají řešit celou řadu společenských problémů a zlepšovat stav společnosti.

3.2.1 Definice CSR

Pojem společenská odpovědnost firem, ve zkratce CSR (Corporate Social Responsibility)² představuje dobrovolný přístup firem a organizací, zabývajících se otázkami stavu společenského prostředí, životního prostředí i udržitelného rozvoje. Společenská odpovědnost je především konceptem, kdy se od společnosti očekává odpovědné chování, a to při: každodenních rozhodnutích a tvorbě strategie podniku vůči dodavatelům, odběratelům, zaměstnancům, ale i akcionářům, konkurentům a jiným zájmovým skupinám. Jak uvádí Franc, Nezhyba, Heydenreich (Franc, Nezhyba, Heydenreich, 2006, s. 10) „*Přestože se koncept CSR intenzivně vyvíjí již desítky let, dodnes pro něj neexistuje žádná jednotná, všeobecně akceptovaná definice. Již od počátků vývoje odpovědného způsobu chování obchodních společností se však začíná utvářet názor, že korporaci, která naplňuje pouze legislativní požadavky, nelze považovat za skutečně společensky odpovědnou. I když tedy CSR nemá zcela jasné vymezení, jeho určujícím znakem je princip dobrovolnosti. Plnění závazků deklarované jednotlivými společnostmi proto v zásadě nelze právně vynutit.*“

V zelené knize konkretizovala Evropská komise své sdělení, čímž ujasnila, co si lze představit za společenskou odpovědnost korporací. Ve svém sdělení uvedla Evropská komise hlavní rysy konceptu CSR, mezi kterými panuje velká shoda.

Franc, Nezhyba, Heydenreich uvádí, že „*CSR je podniky dobrovolně přijatý způsob chování, který jde nad rámec zákonných požadavků, neboť podniky jej považují za svůj dlouhodobý zájem, CSR je vnitřně spojen s konceptem trvalé udržitelnosti, podniky musí začleňovat ekonomické, sociální a environmentální dopady svých činností, CSR není volitelným doplňkem k hlavním podnikatelským aktivitám, ale jde o způsob, kterým je podnikání řízeno.*“ (Franc, Nezhyba, Heydenreich, 2006, s. 11)

3.2.2 Pilíře CSR

Společenská odpovědnost firem integruje pozitivní postoje, praktiky či programy do podnikatelských strategií firmy na úrovni jejího nejvyššího vedení.

² CSR Corporate Social Responsibility – Společenská odpovědnost firem

Podle Ortové (Ortová, 2008, s. 26) společenská odpovědnost „vyžaduje posun pohledu na vlastní společenskou roli z úrovně „profit only“ k širšímu pohledu v aktuálním kontextu často zmiňovaných třech „Pé“: „people, planet, profit“ (lidé, planeta, zisk). Znamená to fungování s ohledem na tzv. triple-bottom-line, kdy se firma soustředí nejen na ekonomický růst, ale i na environmentální a sociální aspekty své činnosti, firma je tak přirozenou součástí obce, regionu, společnosti.“

Společenská odpovědnost firem je v podstatě aplikací principů udržitelného rozvoje do podnikatelské oblasti. CSR je postavena právě na stejných pilířích, stejně jako udržitelný rozvoj. Pojem Triple-Bottom-Line označuje trojí zodpovědnost, která zahrnuje tři základní pilíře společenské odpovědnosti firem, a to: ekonomický, sociální a environmentální.

Koubská, Hralová uvádí, že v ekonomická oblast CSR zahrnuje aktivity: *ekonomickou výkonnost, investiční politiku, řízení firmy, odměňování managementu a zaměstnanců, odvody daní, státní podporu, korupci a úplatkářství, střety zájmů, ochranu autorských práv, politické působení a lobbying*. Sociální oblast CSR zahrnuje aktivity: *zdraví a bezpečnost práce, rozmanitost práce, soulad pracovního a osobního života, pracovní podmínky, dětskou péči, vzdělávání a profesní růst, bezpečnost a zdraví spotřebitelů, dopad na místní komunitu, firemní filantropii*. Environmentální oblast CSR zahrnuje aktivity: *materiálovou spotřebu, spotřebu vody, spotřebu energie, zábor půdy, emise a odpady, hluk, biologickou rozmanitost a dopravu*.“ (Koubská, Hralová, 2006, s. 12)

3.2.3 Sociální oblast - vztahy se zaměstnanci

Pro konkurenční prostředí nadnárodních společností a ekonomik, které jsou založeny na „know-how“ je výkonný a kvalifikovaný zaměstnanec velmi důležitým faktorem úspěchu každé společnosti. Potenciál, jež zaměstnanec v zaměstnání využívá, je ovlivněn zaměstnaneckou politikou, i jeho vztahem k zaměstnavateli. Vztahy zaměstnanců vůči zaměstnavatelům jsou velmi diskutovanou otázkou v České republice, ale i na mezinárodní úrovni. Podle Koubské a Hralové mezi jsou klíčovými tématy tyto oblasti: *„Celoživotní vzdělávání zaměstnanců a jejich odborný růst, rovné příležitosti na pracovišti, pracovní podmínky na pracovišti, bezpečnost práce a zdraví zaměstnance, zapojení zaměstnance do procesu rozhodování, rovnováha mezi pracovním a soukromým životem*.“ (Koubská a Hralová, 2006, s. 12)

Politika společensky odpovědné firmy by ve vztahu vůči zaměstnancům měla splňovat zákonná kritéria, ale i péči nad tento legislativně stanovený rámec. Podle Koubské a Hralové jsou „*Příkladem takových nadstandardních opatření programy vzdělávání zaměstnanců, zapojení zaměstnanců do tvorby politiky a do její realizace, poskytování příspěvků na penzijní připojištění a jiné benefiční programy, zaměstnávání zdravotně postižených občanů, flexibilní pracovní doba pro ženy s dětmi. Efektivní nadstandardní péče o zaměstnance často přináší firmě finanční úspory, a to nejen díky snížení fluktuace pracovníků. Firma získá loajálnější a výkonnější zaměstnance, stane se vyhledávaným zaměstnavatelem a zlepší své jméno i mezi místní komunitou.*“ (Koubská a Hralová, 2006, s. 12)

Základním konceptem společenské odpovědnosti firem je propojení environmentálních a sociálních kritérií do jejich řízení, pro něž je nutné nastavení efektivních procedur a systémů uvnitř korporací s cílem dlouhodobého zlepšování a zvyšování odpovědnosti korporace vůči stakeholderům a veřejnosti.

Gregor uvádí, že „*Existují tři vzájemně propojené možnosti, jak společenskou odpovědnost zkoumat: kodexy chování, vnitřní systémy řízení a zveřejňování informací a verifikace třetími osobami. Při zkoumání, zda je korporace odpovědná, bychom se měli soustředit právě na tyto „procedurální“ aspekty odpovědnosti, protože právě ty jsou hlavním zdrojem informací o jednání korporace. Pokud jsou správně implementovány, korporace identifikuje a zveřejní své problematické jednání sama s logickými sekvencemi.*“ (Gregor, 2007, s. 31)

3.2.4 CSR v oblasti veřejné správy

V organizacích veřejného sektoru je stěžejní poslání zaměřeno vždy na kategorie potřeb, kterými je naplňováno očekávání společnosti. Spolu s hlavním posláním by měla organizace přijmout i odpovědné chování v oblasti ekonomické, sociální a environmentální, a to na místní, regionální a národní úrovni. Postoje odpovědného chování organizace mohou spočívat v kvalitě života, ochraně životního prostředí, zachování globálních zdrojů, rovných pracovních příležitostech či etickém chování. Uplatňování principů společenské odpovědnosti můžeme považovat za samozřejmost, za obyčejné slušné chování a používání zdravého rozumu, a to jak v soukromé sféře, tak i ve veřejné správě. Organizace veřejné správy mají danou odpovědnost za rozvoj státu či příslušné komunity v rámci svého poslání, která je vymezena legislativou.

„V současné době lze vysledovat dva přístupy k CSR:

- *firemní filantropie (dárcovství) – znamená v podstatě převod určitého objemu zisku organizace na charitativní a společensky prospěšné účely (zejména tam, kde již státu chybí finanční prostředky na pokrytí těchto potřeb a které tuto podporu potřebují)*
- *začlenění konceptu CSR do systému řízení organizace – organizace systematicky zavádí svoji společenskou politiku a cíle překračují legislativní požadavky. Je zajištěno vyvážené fungování ve třech pilířích – ekonomickém, environmentálním, sociálním.“* (<http://www.aqe.cz/gallery/1/477-csr.pdf>)

Koncept společenské odpovědnosti, který je v České republice znám řadu let, popisuje důvody, proč zavést principy společenské odpovědnosti do organizace veřejné správy.

Zavedení principů CSR do praxe organizace veřejné správy může subjektu přinést:

- ochranu a rozvoj dobré pověsti orgánu státní správy
- posílení odpovědnosti vůči občanům
- zlepšení vztahů s okolím včetně zájmových skupin
- zapojení občanů do řešení veřejných věcí
- snížení nákladů na řízení rizik, jejich předvídání, schopnost vyhnout se rizikovým faktorům
- hospodárnější využívání veřejných prostředků - úspory spojené s ekologickou praxí a plynoucí z kvalitního managementu
- přínos kvalitních zaměstnanců pro úřadu
- objektivní porovnání a průkaznost dosažených výsledků – posílení transparentnosti
- příležitost pro synergii cílů rozvoje regionu s cíli soukromých firem a neziskovými organizacemi.

Státní správa České republiky je v mnoha ohledech často kritizována za své nedostatky, které spočívají v neefektivním využívání finančních zdrojů, ale i v produktivnější organizaci činností státní správy. Časy se mění, a to i pro veřejnou správu, která v poslední době hlásá, že chce být efektivnější a dostupnější, což se projevuje v elektronizaci veřejné správy - eGovernment.

„Pojmem eGovernment se označuje možnost komunikace s institucemi státní a veřejné správy v elektronické podobě a veškeré procesy s tím související, zejména tvorba příslušné legislativy a přechod úřadů na elektronickou verzi vedení agendy. eGovernment je plně v kompetenci Ministerstva vnitra České republiky. Jeho cílem je především usnadnit styk

veřejnosti s úřady, zejména z hlediska úspory času, ať už se to týká občanů nebo podnikatelů.“ (<http://egovernment.euweb.cz/4.html>)

3.3 Veřejná správa

Veřejnou správu můžeme definovat jako záměrnou činnost, která je vykonávána ve veřejném zájmu. Cílem této činnosti je naplňování veřejného zájmu formou služeb veřejnosti. Veřejná správa se zabývá správou veřejných záležitostí ve veřejném zájmu, čímž se značně odlišuje od správy soukromé.

„Hovoří-li se o pojetí veřejné správy coby služby, má se tím zpravidla na mysli především nebo dokonce výlučně státní správa. Je tomu tak zřejmě proto, že u samosprávy se jaksi automaticky počítá s tím, že má i co do svého konstituování blíže občanům, je s nimi více spjata svým konstituováním a proto jim bude ochotněji sloužit.“ (<http://egovernment.euweb.cz/4.html>)

Uvedená kritéria by měla být ve skutečnosti vztažena i na samosprávu, neboť právě tím, že působí jako služba, naplňuje svoji roli. Čím větší je samosprávný celek, tím je logicky komplikovanější i vztah mezi jeho orgány a jeho občany. Veřejná správa je členěná na státní správu a samosprávu. Právní rámec veřejné správy je vymezen Ústavou České republiky a Listinou základních práv a svobod.

Podle Vodičky a Cabady (Vodička, Cabada, 2003, s. 284) *„Ústava vymezila základní parametry místní a regionální veřejné správy, v některých člancích věnovaných výkonné moci (čl. 79) a ve zvláštní hlavě sedmé věnované územní samosprávě. Ústavní koncepce místní a regionální samosprávy vychází ze zásady dvoukolejnosti veřejné správy. Veřejná správa v místech a regionech je takto vykonávána jednak státní správou (správními úřady ve smyslu čl. 79 Ústavy), jednak územními samosprávnými celky, kterými podle původního znění Ústavy byly obce a tzv. vyšší územní samosprávné celky, jimiž měly být země nebo kraje (čl. 99 Ústavy ve znění před účinností ústavního zákona 347/1997 Sb.).“*

Veřejná správa oproti soukromé správě je podstatně více vázána k právu, což znamená, že veřejná moc může konat pouze to, co je zákonem dovoleno. Je spjata i s právem, a to tím, že vydává právní akty a zavazuje jimi ostatní subjekty. Dále je vázána i zákonem, neboť veškeré akty, které činí, musí být v souladu se zákonem.

3.3.1 Organizace veřejné správy

Organizace veřejné správy je vytvořený systém, který uskutečňuje cílově zaměřené a stále vztahy a lze ho měnit vývojem společnosti. Horzinková a Novotný uvádí, že „*Složitě uspořádaný systém subjektů a vykonavatelů veřejné správy realizuje nařizovací, výkonnou a podzákonnou činnost a tím zajišťuje fungování veřejné správy. Tento systém veřejné správy je organizačním uspořádáním jejich subjektů a vykonavatelů a jejich vzájemných vztahů. Veřejná správa a její výkon musí být svěřeny určitému subjektu, který je nositelem jednotlivých úkolů a také za ně odpovídá.*“ (Horzinková, Novotný, 2008, s. 10)

Veřejná správa se jako správce veřejných záležitostí státu podle názorů odborníků člení na *státní správu a samosprávu*. Státní správa je představována státem jako základním subjektem a má v systému veřejné správy dominantní postavení. Činnost státní správy vykonávají organizační složky státu, správní úřady, které vykonávají státní správu jménem státu, nebo v jeho přímém zájmu.

Vykonavatelé státní správy jsou hlavně orgány státu označované jako správní úřady. Soustava ústřední státní správy je složena z ministerstev a jiných ústředních správních úřadů s celostátní působností, jako přímých vykonavatelů státní správy. Zmíněné správní úřady vykonávají celostátní působnost a nejsou podřízeny jinému speciálnímu správnímu úřadu. Jsou přímými vykonavateli veřejné správy.

Dle Horzinkové a Novotného (Horzinková, Novotný, 2008, s. 32-34) chápeme uvedené orgány „*jako organizační složky státu, které mají působnost a pravomoc na celém území státu. Základem právního postavení ústředních správních úřadů je Ústava a zákon o zřízení ministerstev a jiných ústředních orgánů státní správy (tzv. kompetenční zákon).*“

Horzinková a Novotný dále uvádí, že Ministerstva a jiné ústřední správní úřady, jakožto ústřední orgány státní správy je možné zřídit pouze zákonem. Zákonem je vymezena i jejich působnost. Tyto orgány jsou na základě zákona a v jeho mezích oprávněny vydávat normativní správní akty, jen pokud jsou k tomu zákonem zmocněny.

Působnost jednotlivých ústředních orgánů státní správy je rámcově vymezena zákonem č. 2/1969 Sb., o zřízení ministerstev³ a jiných ústředních orgánů státní správy České republiky, ve znění pozdějších předpisů (kompetenční zákon) a řadou zvláštních právních předpisů. Kompetenčním zákonem jsou vymezeny zásady činností těchto orgánů, jejich vzájemné vztahy včetně jejich spolupráce a vztahu vlády a ministerstev. „*Působnost jednotlivých ministerstev vymezuje kompetenční zákon rámcově a dále je konkretizována v celé řadě zákonů upravujících jednotlivé úseky státní správy, resp. jejich jednotlivé složky. Vymezení působnosti dalších ústředních správních úřadu s celostátní působností vyplývá ze zvláštních zákonů.*“ (Horzinková, Novotný, 2008, s. 32-33)

Další částí veřejné správy je samospráva, která je vykonávána jiným subjektem, než státem. Stát se snaží vytvářet podmínky pro fungování samosprávy tím, že tvoří zákony, avšak do rozhodování samosprávných celků nezasahuje. Stát do samosprávy zasahuje jen za předpokladu, žádá-li si to ochrana zákona. Samospráva se dělí na územní a zájmovou.

Peková, Pilný a Jetmar uvádí, že územní samospráva je formou veřejného vládnutí, tedy veřejné moci a veřejné správy. Územní samosprávou je dána realizace práva občanů na vlastní samosprávu, na spravování určitého území menšího než je stát, a to na základě působnosti stanovené ústavou a souvisejícími zákony pro vytvoření potřebných ekonomických podmínek. „*Samosprávou tedy rozumíme samostatné obstarávání svých záležitostí v mezích práva. Znamená to, že tyto záležitosti spravuje někdo jiný než stát, a to jako nestátní subjekt. Stát předává část výkonu veřejné správy nestátnímu subjektu. Je to považováno za významný projev demokratizace společnosti.*“ (Peková, Pilný, Jetmar, 2008, s. 108)

Podle Pekové, Pilného a Jetmara plní územní správa dvě základní funkce: samosprávnou, která je v ČR nazývána samostatná působnost, kterou samospráva zabezpečuje potřeby občanů, které můžeme označit jako lokální či regionální veřejné statky a které občané požadují a mají z nich užitek. Tato funkce územní samosprávy je velmi významná.

3 Zákon č. 2/1969 Sb. o zřízení ministerstev a jiných ústředních orgánů státní správy České socialistické republiky

Druhou funkcí je přenesená působnost, tedy výkon státní správy v rámci přenosu kompetencí ve veřejném sektoru. Úkolem přenesené působnosti je zabezpečovat pro občany veřejné statky, jež mají povahu národních statků. (Peková, Pilný, Jetmar, 2008, s. 113)

V poslední době roste význam územní samosprávy a tím dochází k rozšiřování pravomocí a odpovědnosti jednotlivých subjektů za zajišťování veřejných statků a služeb.

3.3.2 Dobrá správa

„Anglický termín „Good Governance“⁴ je pojem pro dobré vládnutí nebo také dobrou správu. Evropská komise považuje za governance metodu řízení, která je navržena pro dosažení trvalého ekonomického, sociálního a institucionálního rozvoje, pro podporu zdravé vyváženosti mezi státy, občanskou společností a trhem, přičemž při tvorbě těchto záměrů by měli aktivně spolupracovat občané. Požadavky kladené na výkon veřejné správy jako dobré správy jsou vyjádřeny i jako pilíře evropského správního práva, přičemž se jedná zejména o tyto základní požadavky: spolehlivost, předvídatelnost, otevřenost, transparentnost, odpovědnost a efektivitu.“ (Etika a protikorupční opatření, s. 7)

Veřejnou správu můžeme chápat jako činnost – vydávání správních aktů, spravování záležitostí, dozor či službu, nebo jako soubor institucí, které tuto činnost vykonávají, nebo i samy zprostředkovávají. Veřejná správa by měla podávat občanům očekávaný kvalitní výkon správní činnosti. Tu popisují standardy dobré správy, které tvoří podklad pro etický kodex.

Jak uvádí ePravo.cz je pojem dobré správy spjatý nejvíce se správní tradicí, která je zaměřená na ochránce, který vyhledává, zkoumá a navrhuje nápravy v případech, kdy veřejná správa způsobila občanovi újmu. Tím vznikají zásady, kterými se má veřejná správa řídit a stanovit oblast působnosti ochránce, neboť při porušení stanovených zásad má ochránce zasáhnout.“ (<http://www.epravo.cz/top/clanky/pravo-na-dobrou-spravu-jako-princip-verejne-spravy-v-eu-98220.html>)

4 Good Governance znamená hledání optimálního systému vládnutí, který je efektivní a dlouhodobě vede k ekonomické prosperitě i sociální vyváženosti, jež je klíčová pro určení důvěry a legitimacy vlády v demokratických systémech.

„Případy nekompetentní veřejné správy (v důsledku nečinnosti, zdržení v činnosti, či v důsledku činnosti rozporné s oficiálními povinnostmi) musejí podléhat sankcím prostřednictvím náležitých postupů, které mohou zahrnovat i soudní řízení. Dobrá veřejná správa musí být zajištěna kvalitní legislativou, která má být důsledná, jasná, snadno pochopitelná a přístupná. Služby veřejné správy musejí plnit základní potřeby společnosti a dobrá veřejná správa v mnoha případech znamená nalézt vyvážení práv a zájmů těch, kteří jsou přímo ovlivněni činností státu na straně jedné, a ochranou zájmů celé komunity, zejména jejich slabých či zranitelných členů na straně druhé.“
(<http://www.epravo.cz/top/clanky/pravo-na-dobrou-spravu-jako-princip-verejne-spravy-v-eu-98220.html>)

Dobrá správa by měla být řízena tak, aby sloužila pro efektivní a účinné uspokojování potřeb občanů, musí být spravedlivá, etická a hlavně musí nést odpovědnost za svůj výkon. Aby mohly být tyto náročné požadavky veřejnou správou splněny, musí existovat vhodný systém řízení zaměstnanců, který je postavený na kvalitním systému jejich hodnocení. Je třeba pro zaměstnance zajistit správné a efektivní odměňování a tím je motivovat k práci a dobrému výkonu tak, aby veřejná služba, kterou úředníci vykonávají, byla kvalitní službou veřejnosti. Toho lze dosáhnout vytvořením profesionální a nepolitické veřejné služby s adekvátním a efektivním systémem odměňování a s danou odpovědností. Hodnocení a motivace k etickému chování by měly být běžnou součástí hodnotícího a motivačního systému zaměstnanců každé organizace, tedy i té veřejné.

Uplatňování principů dobré správy

Dobrá správa označuje postup úřadu, který je nejen v souladu se zákonem, ale zároveň se vyznačuje svévolností, účelovostí, vyhýbavostí, neefektivností a liknavostí a mnoho nežádoucích účinků. Některé z principů dobré správy jsou v zákonech a některých existujících dokumentech zmiňovány, avšak nejednotně. Z tohoto důvodu se veřejný ochránce práv⁵ rozhodl shrnout a formulovat deset principů dobré správy.

⁵ Veřejný ochránce práv je monokratickým nezávislým a nestranným státním orgánem, který stojí mimo veřejnou správu a není tedy úřadem. Zákonem je naopak povolán k tomu, aby činnost veřejné správy kontroloval a dohlížel na ni.

Hrabcová uvádí deset principů dobré správy, které byly formulovány veřejným ochráncem práv, který vycházel především z vlastních zkušeností za dobu existence institutu veřejného ochránce práv, z existujícího Evropského kodexu dobré správní praxe Evropské unie a z připravovaného doporučení Rady Evropy o dobré správě a dalších mezinárodních dokumentů. Mezi jednotlivé principy patří:

- **Dodržování právního řádu** – tento princip obsahuje povinnost úřadu postupovat v součinnosti s právním řádem ČR jako celkem a vykládání právních předpisů v souladu s principy dobré správy, musí respektovat stanoviska nadřízeného úřadu a judikaturu Ústavních soudů. „*Nadřízený úřad zavazuje k poskytování jednoznačných a srozumitelných právních stanovisek podřízeným úřadům. Úředníky zavazuje, aby využívali své pravomoci pouze k účelu, ke kterému jsou jim zákonem svěřeny a aby při užití správního uvážení zohledňovali výhradně objektivní kritéria a relevantní skutečnosti*“
- **Nestrannost** – princip požadující rovné zacházení se všemi osobami, a to především, aby jim byla dána možnost vyjádřit se. Pokud úřad rozhodne, že k některému vyjádření v dalším řízení nebude přihlížet, musí vždy takový přístup odůvodnit. „*Stížnost osoby na konkrétního úředníka řeší zásadně jiný úředník, než proti kterému stížnost směřuje, a to na základě porovnání tvrzení obou stran a objektivně zjištěných skutečností.*“
- **Včasnost** – princip zavazující úřad vyřídit každé podání osoby v zákonných lhůtách bez zbytečných průtahů, k vyrozumění osoby ohledně důvodů prodlevy a předběžném termínu vydání rozhodnutí. Pokud má rozhodnutí úřadu vliv na výsledek jiného probíhajícího řízení, snaží se úřad rozhodnout co nejdříve, ještě před ukončením tohoto jiného řízení. „*U řízení zahajovaných z vlastního podnětu zahájí úřad řízení neodkladně poté, jakmile se dozví o důvodu pro jeho zahájení a dokončí ho v takovém čase, aby bylo plně dosaženo jeho účelu.*“
- **Předvídatelnost** – princip požadující po úřadu, aby rozhodoval shodně, jako rozhodoval podobné případy již v minulosti, případně aby odůvodnil, proč došlo v konkrétním případě k odchýlení od dosavadní praxe. Úřad používá v obdobných případech i shodné postupy. „*Při užití správního uvážení se*

úřad drží předem daných obecných měřítek a vychází ze spolehlivě zjištěných skutečností. Struktura důležitých dokumentů úřadu je ustálená tak, aby se osoby mohly v těchto dokumentech snadno orientovat. “

- **Přesvědčivost** - princip předpokládá, že úřad poskytne osobě během řízení dostatečné informace o zjištěných skutečnostech a bude ji informovat o svém postupu. Je třeba, aby úředník přihlížel ve svém ústním a písemném projevu ke komunikačním a intelektuálním schopnostem zúčastněné osoby. *„Každé rozhodnutí úřadu má přesvědčivé odůvodnění, kde jsou přehledně popsány všechny skutečnosti, ze kterých úřad při přijímání rozhodnutí vycházel, dále způsob, jakým tyto skutečnosti zjistil, a u každé z nich je jednoznačně vysvětleno, jak ji úřad posoudil. “*

Úřad je povinen poučit osobu v rozhodnutí o možnosti použití opravných prostředků a daných lhůtách, a to včetně soudního přezkumu. Úřad musí učinit kroky k tomu, aby se osoba, které se rozhodnutí týká, o něm dozvěděla.

- **Přiměřenost** – na základě tohoto principu zohledňuje úřad při uplatňování svých pravomocí mimořádnou situaci jednotlivé osoby a její oprávněné zájmy tak, aby jeho postup vůči této osobě nebyl nepřiměřeně tvrdý. Úřad se snaží zvolit takové prostředky, které nejméně zatěžují zúčastněné osoby na řízení a jsou vůči účastníkům šetrné a hospodárné. *„Z možných řešení k dosažení účelu řízení upřednostňuje úřad to, které nejvíce respektuje práva a právem chráněné zájmy osob. Po osobách požaduje pouze takovou míru součinnosti, která je k dosažení účelu řízení nezbytně nutná. “*
- **Součinnost** – podle tohoto principu se úřad snaží usilovat o komplexní řešení problému účastníka. Za tímto účelem, v případě potřeby naváže kontakt s jinými úřady, případně zajistí komunikaci a předávání informací mezi svými vlastními odbory či organizačními jednotkami. *„Úřad je důsledný a udržuje kontakt s každým konkrétním případem či problémem až do jeho faktického vyřešení. “*
- **Odpovědnost** – princip požadující po úřadu, aby se nevyhýbal posouzení předběžné otázky a přijetí rozhodnutí ve věci, která spadá do jeho působnosti. Ke všem námitkám a návrhům osob je úřad povinen se ve svém rozhodnutí jednoznačně vyjádřit. V případě, že dojde ze strany úřadu k chybě, musí úřad

chybu jasně a výslovně přiznat, písemně se za ni osobě omluvit a přijmout účinná opatření k nápravě.

- **Otevřenost** – princip, podle kterého úřad umožní účastníkům nahlížet do dostupných úředních dokumentů a pořizovat si jejich kopie. Toto oprávnění osob omezí, vyžaduje-li to ochrana osobních údajů, soukromí, oprávněných zájmů jiných osob, utajovaných skutečností, obchodních tajemství nebo jiné zákonné limity. „*Úřad pečlivě dodržuje spisový pořádek a vede záznamy o příchozí a odchozí poště, takže je schopen jednotlivé dokumenty vyhledat.*“ Dokumenty úřadu jsou vždy označeny jménem úředníka, který dokument vyhotovil, včetně telefonického či emailového kontaktu. Budova úřadu je zajištěna informačním systémem, který umožňuje snadnou orientaci účastníků uvnitř a zaručuje možnost identifikace jednotlivých úředníků na jejich pracovištích. Úřední deska úřadu je umístěna na snadno dostupném a viditelném místě, je zřetelně označena a přehledně členěna.
- **Vstřícnost** – princip zavazující úředníky, aby se chovali k účastníkům řízení s respektem a zdvořilostí. Úřad se vždy snaží pomoci osobám dosáhnout cíle, které sleduje svým podáním, a to není možné, protože tomu brání zákon nebo oprávněný zájem jiné osoby, úřad podání odmítne. *Úřad věnuje všem sdělením pečlivou pozornost a na všechna podání řádně odpovídá, s výjimkou podání opakovaných a nepřinášejících nové skutečnosti.* (http://www.ochrance.cz/fileadmin/user_upload/Publikace/Principy_d_spravy_konference.pdf)

Dnešní společnost si je vztahem k veřejné moci velmi vědoma svých práv, a tomu odpovídá i její očekávání, že uskutečňování veřejné správy bude probíhat ve vyšším hodnotovém měřítku, což se bude týkat všech oblastí veřejné správy, včetně oblasti veřejných služeb. Případné nerespektování principů dobré správy je vnímáno jako velmi citlivá záležitost, za kterou jsou ukládány povinnosti včetně sankcí. Čím je zásah veřejnosti v oblasti subjektivních práv osob závažnější, tím více se od úřední osoby očekává, že vykoná svoji pravomoc a posoudí, zda se jednalo o zásah legální či nelegální, ale i přiměřený a vyvážený. „*Zajímavou oblastí zásahové správy, v níž dodržování principů dobré správy představuje trvale aktuální problém, jsou kontrolní činnosti veřejné správy. Jde o kontrolní činnosti nikoliv těch, kdož zvenčí kontrolují veřejnou správu, jako je kupříkladu veřejný ochránce*

práv, nýbrž správních úřadů, které uskutečňují kontrolu na základě zákona vůči jim jinak nepodřízeným fyzickým a právníckým osobám. Pro obsah těchto činností veřejné správy, které zákony označují výrazy jako dozor, státní dozor, státní odborný dozor, státní inspekce. (http://www.ochrance.cz/fileadmin/user_upload/Publikace/Principy_d_spravy_konference.pdf)

3.3.3 Veřejný ochránce práv

Veřejný ochránce práv neboli ombudsman je statut osoby, která pozici ombudsmana zastává. Význam této funkce přispívá ke zlepšování vztahů mezi občany a státní mocí. Ombudsman není oponentem státních úřadů, ale prostředníkem, který pomáhá napravovat vzniklé nedostatky. Svě řešení sděluje formou připomínek a doporučení. Funkce veřejného ochránce práv České republiky se sídlem v Brně byla zřízena na základě zákona č. 349/1999 Sb., o Veřejném ochránci práv. Ochránce lidských práv, jak bývá často nazýván, chrání osoby před úřady a institucemi, jejichž jednání je v rozporu s právem a není v souladu s principy demokratického právního státu a dobré správy, nebo také před nečinností úřadů.

Podle Vodičky a Cabady (Vodička, Cabada, 2003, s. 276) lze „*Veřejného ochránce práv považovat za českou obdobu ve světě značně rozšířené instituce, označované v souladu se svými skandinávskými vzory nejčastěji jako ombudsman. Ombudsmana je možno obecně charakterizovat jakou nezávislou a nestrannou osobu volenou Parlamentem, která na základě stížností nebo z vlastní iniciativy prošetřuje činnost státní správy. Při své prověřovací činnosti, jejímž hlavním cílem je zlepšená ochrana lidských práv, postupuje ombudsman poměrně neformálně.*“ Veřejný ochránce lidských práv se věcí zabývá zpravidla tehdy, když nelze použít jiný účinný či obranný právní prostředek, a jeho doporučení nejsou přímo vynutitelná, ale mají iniciovat nápravu.

Zákonem č. 349/1999 Sb, o Veřejném ochránci práv je stanoven rozsah působnosti ombudsmana a jeho povinnost vykonávat svou funkci nezávisle a nestranně. Činnost orgánů státní správy není ombudsmanem nahrazována, proto svým jednáním nemůže rušit či měnit vydaná rozhodnutí. Může však při jejich pochybení požadovat, aby zjednaly nápravu. Ochránce může zahajovat i šetření z vlastní iniciativy nebo na základě informací z médií.

3.4 Lidské zdroje ve státní správě

Henrych (Henrych, 2009, s. 160) uvádí, že *„Sebelepší organizace a metody spojené s činností veřejné správy nemohou přinést úspěch, pokud v institucích vykonávajících veřejnou správu nebudou zaměstnáni lidé dostatečně vzdělaní, odborně připravení na výkon veřejné správy, lidé ztotožňující se s cíli a úkoly veřejné správy v určitém společenství, občansky bezúhonní a odpovědní.“*

Zaměstnanci veřejné správy vykonávají veřejnoprávní činnost a jsou specifickou skupinou zaměstnanců. Velký důraz je u nich kladen především na nestrannost, morálku, loajalitu i etické cítění. Úředníci ve veřejném zájmu pracují s důležitými a závažnými informacemi, a proto je potřeba, aby k těmto informacím přistupovali obzvláště s velkou zodpovědností.

M. T. Ciceron

„Úředník si má uvědomovat, že jeho úkolem je představovat obec, chránit její důstojnost a čest, zachovávat zákony, rozhodovat o právu a pamatovat, že toto vše bylo svěřeno jeho svědomí“

Veřejná správa je složitý systém vzájemně propojených prvků, kde každý hraje důležitou roli, ať už se jedná o legislativu, vnitřní organizaci úřadu nebo technické vybavení. Nedílnou a především aktivní součástí jsou právě její zaměstnanci. Zaměstnanci vykonávají veřejnoprávní činnost a tím jsou specifickou kategorií zaměstnanců, neboť právě oni reprezentují úřad či státní instituci vůči občanům a poskytují jim veřejné služby. Pracují s důležitými informacemi, jež se týkají občanů, které je třeba chránit před nežádoucími vlivy. Z tohoto důvodu je u zaměstnanců veřejné správy kladen značný důraz na zodpovědnost, nestrannost, loajalitu, morální jednání a etické cítění. Vzhledem k tomu, by měly být na úředníky kladeny vyšší nároky a stanoveny taková kritéria výběrových řízení, které by splňoval vzdělaný pracovník a vykonával tak činnost státní správy na úrovni a poskytoval tak kvalitní služby veřejnosti. Kvalita poskytování služeb veřejnosti je nejen upravována zákonnými opatřeními, ale je závislá na morálních a profesionálních předpokladech zaměstnance, na které by měl být brán zřetel při výběru zaměstnanců ucházejících se o práci ve státní správě.

Dle Hendrycha (Hendrych, 2009, 160) patří mezi základní požadavky, které jsou na uchazeče kladeny - odbornost, nestrannost, loajalita k zaměstnavateli, státu i obci a s tím související politická neutralita. Důležitou metodou k ověření požadavků, které jsou kladených na uchazeče o zaměstnání ve veřejné správě, je považováno výběrové řízení.

Výsledek by měl být rozhodující pro konečné pořadí uchazečů a pro rozhodnutí o přijetí. Za určující znaky pro výběr uchazečů jsou považovány: informace o uchazeči z dokladů, které jsou přiloženy k žádosti o přijetí (např. životopis, maturitní vysvědčení, reference z předchozích zaměstnání, jiná doporučení); výsledky požadovaných odborných zkoušek a psychologických testů; uchazečova bezúhonnost; osobní dojem ze vstupního pohovoru. Někdy jsou kritéria výběru uchazečů pro veřejnou zprávu včetně jejich způsobu výběru zpochybňovány. Poukazuje se na to, že jsou pro výběr konkrétního uchazeče fakticky důležité jiné skutečnosti než shora uvedené. Patří sem např. uchazečovy vztahy k určité politické straně, odborové organizaci či občanskému sdružení, které mohou svého kandidáta prosazovat. Vztahy ke zmíněným organizacím mohou hrát roli zejména u vyšších postů a atraktivních míst. Nemusí jít vždy o přímou protekci ve prospěch uchazeče, ale o zabezpečení vlivu politické strany či jiného zainteresovaného společenství v určité oblasti veřejné správy prostřednictvím svých členů nebo vděčných sympatizantů. “

Z toho vyplývá, že i přes výběrová řízení lze zaměstnávat přátele, příbuzné, známé, ale i politiky, kteří nebyli úspěšní ve volbách. Dále jedince, kteří se dopouštějí korupčních praktik, a tím umožňují rozkrádání veřejného majetku.

„Zároveň praxe ukázala, že ani existence „služebního zákona“ nezabrání manipulacím při výběrovém řízení. Obcházení ducha zákona o služebním poměru příslušníků bezpečnostních sborů při výběrových řízeních na vysoké funkce dokonce dostalo zvláštní pojmenování – žabákování.“ (<http://www.mvcr.cz/sluzba/>)

3.4.1 Státní služba

Zákonem o státní službě dochází ke změně poměru mezi zaměstnavatelem a zaměstnanci, jimiž jsou státní úředníci. Doposavad se pracovní poměr řídil Zákoníkem práce a nyní dochází ke změně, neboť se jedná o veřejnoprávní vztah, který se řídí zákonem o státní službě. Státní úředníci by měli do konce srpna 2016 požádat o přijetí do služebního poměru, jinak jim pracovní poměr na konci roku 2017 zanikne.

„Zákon o státní službě byl zveřejněn ve Sbírce zákonů České republiky dne 6. listopadu 2014 pod č. 234 a jeho plná účinnost nastala 1. ledna 2015. Upravuje zejména právní poměry státních zaměstnanců vykonávajících ve správních úřadech státní správu a představuje významný krok k zavedení stabilní a profesionální státní správy. Jedním z hlavních cílů

zákona o státní službě je zefektivnění a modernizace státní správy. Organizace služebních úřadů bude v obecné rovině stanovena předpisem a počet služebních míst státních zaměstnanců bude schvalovat Vláda České republiky. Na státní službu bude dohlížet samostatná sekce pro státní službu zřízená při Ministerstvu vnitra, v čele s náměstkem jmenovaným vládou.“ (Zákon o státní službě)

Zákon o státní službě upravuje jen právní poměry státních zaměstnanců, kteří vykonávají státní správu ve správních úřadech a má povahu veřejnoprávního poměru. Veřejnoprávní povahu má i služební slib, který je předepsaný zákonem a státní zaměstnanec je povinen jej složit v den nástupu do služebního poměru před služebním orgánem.

Služební slib zní:

„Slibuju na svou čest a svědomí, že při výkonu státní služby se budu řídit právními a služebními předpisy a v souladu s nimi příkazy představených. Své povinnosti budu vykonávat řádně, nestranně, svědomitě, odborně a v zájmu České republiky, nebudu zneužívat postavení státního zaměstnance a budu se chovat a jednat tak, aby nebyla ohrožena důvěra ve státní službu.“ (Zákon o státní službě)

Zaměstnanec, který slib učiní vyslovením „tak slibuji“ potvrzuje, že bude státní službu vykonávat nejen v souladu se zákonem, ale především s velkou dávkou odpovědnosti.

Podle zákona o státní službě je státní zaměstnanec je povinnen:

- a) při výkonu služby zachovávat věrnost České republice,
- b) vykonávat službu nestranným způsobem a v mezích svého oprávnění, vyvarovat se při výkonu služby všeho, co by mohlo ohrozit úředníkovu důvěru v jeho nestrannost,
- c) při výkonu služby postupovat podle právních předpisů vztahujících se k jejímu výkonu, služebních předpisů a příkazů k výkonu služby,
- d) plnit svěřené služební úkoly osobně, řádně a včas,
- e) prohlubovat si dosažené vzdělání dle pokynů služebního orgánu,
- f) dodržovat služební kázeň,
- g) poskytovat informace o činnostech služebního úřadu podle zákona o svobodném přístupu k informacím,

6 Zákon č. 234/2014 Sb. o státní službě ze dne 1. října 2014

- h) dodržovat mlčenlivost o skutečnostech, o kterých se dověděl v rámci výkonu služby, a které nelze v zájmu služebního úřadu sdělovat jiným osobám; to neplatí, pokud byl dané povinnosti zproštěn; zachovávat mlčenlivost, která státnímu zaměstnanci vyplývá ze zákona, není dotčena,
- i) zdržet se jednání, které by vedlo ke střetu veřejného zájmu se zájmy osobními, nezneužívat informací nabytých v souvislostech s výkonem služby ve prospěch vlastní nebo jiného, včetně nezneužívání postavení státního zaměstnance,
- j) *„v souvislosti s výkonem služby nepřijímat dary nebo jiné výhody v hodnotě přesahující částku 300 Kč, s výjimkou darů nebo výhod poskytovaných služebním orgánem,“*
- k) informovat služební orgán, že je proti němu vedeno trestní stíhání a v jaké věci,
- l) zastupovat představeného či státního zaměstnance na služebním místě zařazeném ve vyšší platové třídě,
- m) vykonávat službu ve výběrové a zkušební komisi, při smírcím řízení, v kárné komisi a v ostatních orgánech zřizovaných služebním orgánem dle služebního předpisu,
- n) zachovávat pravidla slušného chování vůči představeným a ostatním státním zaměstnancům, tedy i zaměstnancům ve správním úřadu a při úředním jednání,
- o) plně využívat k výkonu služby služební dobu,
- p) *„řádne hospodařit s prostředky svěřenými mu služebním úřadem a střežit a ochraňovat majetek, který mu byl svěřen, před poškozením, ztrátou, zničením a zneužitím,“*
- q) v rámci výkonu služby z jiného místa vykonávat službu jen na místě sjednaném v dohodě o výkonu služby z jiného místa a dodržovat sjednané podmínky v této dohodě,
- r) *„při úředním ústním nebo písemném jednání s fyzickými osobami nebo právníckými osobami sdělit své jméno, popřípadě jména, a příjmení, služební označení a název organizačního útvaru služebního úřadu, v němž je zařazen,“*
- s) konat službu při odvrácení živelné pohromy a jiného hrozícího nebezpečí nebo se podílet na zmírnění jejich možných následků,
- t) *„dodržovat pravidla etiky státního zaměstnance vydaná služebním předpisem“*

Víra, náboženství ani politické nebo jiné smýšlení státního zaměstnance nesmějí být na újmu řádného a nestranného výkonu jeho služby.“ (www.mvcr.cz/sluzba/clanek/prava-a-povinnosti-statnich-zamestnancu.aspx)

Úřednické zkoušky a vzdělávání

Výkon státní správy nevyžaduje speciální kvalifikaci, není dána žádná odborná způsobilost, kterou by měl státní zaměstnanec splňovat. Pro práci úředníků v jednotlivých odborech úřadu je určující, jakého dosáhl úředník vzdělání, ať už v oblasti sociální, stavební, ekonomické či právní. Dalším důležitým faktorem je stupeň vzdělání. V současné době je při nástupu nových zaměstnanců na úřednické pozice nejčastěji vyžadováno vzdělání bakalářské či magisterské. To dokládá samotný fakt, že spousta úředníků si v pokročilém věku zvyšuje stupeň vzdělání v rámci celoživotního vzdělávání, neboť se tím zvyšuje jeho šance nejen na přijetí do státní správy, ale i udržení si své pozice ve státní správě. V dnešní době existuje v České republice mnoho vysokých škol, které studium veřejné správy nabízí a těší se velkému zájmu ze strany studentů. Obsahem studia jsou studijní předměty spojené s obsahem pracovní náplně veřejné správy a s jejím výkonem, např. regionální politika, sociální politika, zaměstnanost, informační systémy ve veřejné správě, správní právo či metody řízení managementu ve veřejné správě.

Podle Bureše (Bureš, 2012, s. 26) „*V oblasti dalšího vzdělávání existují platná „Pravidla vzdělávání zaměstnanců ve správních úřadech, která obecně vymezují druhy vzdělávání (vstupní úvodní a následné prohlubující manažerské, jazykové) a činnost správních úřadů při koordinaci a realizaci vzdělávání. Klíčové detaily, např. nároky na ukončení jednotlivých druhů vzdělání, však Pravidla nechávají na jednotlivých úřadech.*“

Jednou z povinností státního zaměstnance je prohlubovat si vzdělání podle pokynů služebního orgánu a stačit tak neustále se měnícím podmínkám pracovní činnosti jednotlivých úřadů. V zákoně o státní službě č. 234/2014 Sb. je hlava IV věnována vzdělání státních zaměstnanců, konkrétně § 107, který vymezuje prohlubování vzdělání:

„1) Prohlubováním vzdělání je vstupní vzdělávání, průběžné vzdělávání, vzdělávání představených a jazykové vzdělávání. Prohlubování vzdělání státního zaměstnance se zaměřuje na jeho další odborný růst v jím vykonávaném oboru služby včetně zdokonalování nebo získávání jazykových znalostí.

2) *Prohlubování vzdělání státního zaměstnance se považuje za výkon služby, za který přísluší státnímu zaměstnanci plat.*

3) *Rozsah prohlubování vzdělání státního zaměstnance určuje služební orgán, přitom vychází z výsledku služebního hodnocení státního zaměstnance.*

4) *Náklady vynaložené na prohlubování vzdělání nese služební úřad.*“ (Vzdělávání státních zaměstnanců, 2016)

Přínosem zákona má být profesionalizace státní správy. Zákon stanoví pravidla pro vzdělávání zaměstnanců ve státní správě a ukládá jim povinnost vykonat úřednickou zkoušku.

„Státní zaměstnanec je povinen úspěšně vykonat úřednickou zkoušku. Služební úřad je povinnen umožnit státnímu zaměstnanci na jeho žádost vykonat úřednickou zkoušku nejpozději před uplynutím doby trvání služebního poměru na dobu určitou. Služební úřad případně umožní osobě, která splňuje předpoklady pro přijetí do služebního poměru, vykonat úřednickou zkoušku, tato osoba si hradí náklady na vykonání úřednické zkoušky sama.“ (<http://www.mvcr.cz/sluzba/clanek/urednicke-zkousky.aspx>)

Při výběrovém řízení není úřednická zkouška součástí výběru nového zaměstnance. Pokud je na základě výběrového řízení zvolena osoba, která doposud nevykonala úřednickou zkoušku, je do služebního poměru zařazena na dobu určitou v délce 12 měsíců. Úřednická zkouška se skládá ze dvou částí – obecné a zvláštní. Obecná část je vykonávána písemně a je zaměřena na znalosti, které jsou spojeny s činností ve veřejné správě, právního povědomí, etického chování zaměstnance, znalosti správního řádu a právního základu Evropské unie. Zvláštní část je vykonávána ústně a je zaměřena na specifické znalosti, schopnosti a odbornou připravenost zaměstnance, která je potřebná pro obor služebního místa. Zvláštní část úřednické zkoušky je zabezpečována ústředním správním úřadem.

„Jestliže státní zaměstnanec úřednickou zkoušku nevykonal úspěšně, umožní mu služební orgán její opakování na základě jeho písemné žádosti. Úřednickou zkoušku lze opakovat jen jednou. Opakovaná úřednická zkouška může být konána nejdříve po uplynutí 1 měsíce po neúspěšném vykonání úřednické zkoušky. Členem zkušební komise při opakované úřednické zkoušce nesmí být ten, kdo byl jejím členem při úřednické zkoušce, kterou státní zaměstnanec nevykonal úspěšně. Doba trvání služebního poměru se při opakování úřednickou zkoušky neprodlužuje.“ (<http://www.mvcr.cz/sluzba/clanek/urednicke-zkousky.aspx>)

Zaměstnanci, který si požádá o vykonání úřednické zkoušky, přijde pozvánka na její vykonání na jeho jméno, a to nejpozději 21 dní před jejím konáním. Pro zaměstnance je to možnost, jak se ujistit ve své služební pozici, avšak pro „starší“ zaměstnance může být vykonání úřednické zkoušky obavou.

3.4.2 Etický kodex

Nečadová uvádí, že *„Název KODEX pochází z latiny (codex, tj. spis, seznam, souhrn zákoných předpisů, ale také kmen) a vyjadřuje základní zákon v určité oblasti. Častěji však vystupuje jako celý soubor zákonných ustanovení, pravidel nebo norem. Ty pak mají podobu konkrétních příkazů, zákazů, nařízení či požadavků. Termín kodex se vyskytuje buď samostatně, nebo ve spojení s popisem činnosti, ktré se týká.“* (Nečadová, 2009, s. 110)

Etický kodex je souborem pravidel a zásad, kterými se řídí orgány státní správy včetně jejich zaměstnanců. Etické kodexy neexistují pouze u orgánů státní správy, ale i v rámci velkých podnikatelských společností či firem, dále v různých profesních nebo zájmových organizacích. Stanovení etických kodexů a také to, jakou mají důležitost, souvisí s politickým uspořádáním státu.

Smyslem etického kodexu je nastavení pravidel platných pro všechny zaměstnance orgánů státní správy. Etické chování je spojeno s pravidly chování v rámci etických kodexů, ale i s nasměrováním jedince, jak by se měl v které situaci chovat.

Podle Brabcové *„Etické kodexy vznikly původně v soukromé sféře, uplatňují se ale i ve veřejné správě. Začaly se šířit po aféře „Watergate“ (70. léta, USA). Etické kodexy nejsou legislativní normou, ale interním dokumentem instituce. Slouží jako „nadstavba“ legislativy, jejich cílem je kultivovat prostředí veřejné správy a zvyšovat kvalitu služeb poskytovaných veřejnosti. Jeho přijetím instituce deklaruje vůli k etickému chování a k dodržování právních i společenských norem. Základním etickým kodexem je Etický kodex úředníků veřejné správy, který nastavuje obecná pravidla pro výkon činnosti ve veřejné správě.“* (Brabcová, 2015, s. 59)

Etický kodex souvisí se základními právy a povinnostmi pracovníků uvedených v zákoně o úřednících a zákoníku práce v oblastech obecně platných norem chování a jednání. Dodržování zásad uvedených v etickém kodexu je spojeno s vlivem na hodnocení pracovníků a jejich profesní růst. Zásadní porušování norem je porušením pracovní kázně.

Brabcová dále uvádí, že kromě cílů, postupů a hodnot obsahují etické kodexy:

- 1) *„závazek etického chování za všech podmínek, přísný zákaz jakéhokoliv korupčního jednání,*
- 2) *vědomí závazků ke všem subjektům, s nimiž přichází do styku (zaměstnanci, občané, dodavatelé apod.),*
- 3) *nástroje sloužící k ochraně dobrého jména instituce,*
- 4) *vynutitelnost kodexu včetně stanovení postupu, jak takové vynucování bude probíhat.“* (Brabcová, 2015, s. 60)

Aplikace etického kodexu

Etika úředníka státní správy je oblastí, která je nutná pro zlepšení funkčnosti veřejné správy. Nástrojem, který slouží ke zlepšování etické podstaty veřejné služby je etický kodex.

Podle Pellara a kol. je Etika veřejné správy *o praktické aplikaci morálních standardů ve vládě. Aplikace etického kodexu je poslední, ale ve své podstatě nejdůležitější fázi, kterou projde každý orgán, instituce či organizace, která se rozhodne pro zavedení kodexu. Sousedními fázemi jsou sestavení etického kodexu, připomínkový proces, či proces schvalování, jeho ustanovení, tzn. přidělení určité hodnoty kodexu, aplikace a s tím související kontrola a sankce za nedodržování pravidel chování stanovených etickým kodexem.* (Pellar, 2016) Pro úspěšné fungování pravidel etických kodexů je důležitým předpokladem dostatečná podpora nadřízených orgánů státní správy, podpora politického klima a silná vůle pro dodržování těchto pravidel by měla být motivačním prvkem.

Základním dokumentem souvisejícím s etickým kodexem určeným pro orgány veřejné správy v České republice, je Usnesení vlády České republiky č. 270 ze dne 21. března 2001. Etický kodex je součástí Usnesení s názvem „Kodex etiky zaměstnanců ve veřejné správě. Podle Usnesení vlády České republiky ze dne 21. března 2001 č. 270 ke Kodexu etiky zaměstnanců ve veřejné správě je kodex „*vnitřní předpis, tzn. je to právní forma bez obecné návaznosti, která je závazná pro zaměstnance státní správy a jejich orgánů. Usnesení obsahuje mimo jiné Kodex etiky zaměstnanců ve veřejné správě (dále jen Kodex), který se skládá ze 7 Článků týkajících se etických zásad a ustanovení. Vyhotovením Kodexu bylo pověřeno Ministerstvo vnitra ČR, které je jeho gestorem.*“ (Pellar, 2016)

Pellar dále uvádí, že podle Článku 1 je Kodex doporučením pro všechny zaměstnance správních úřadů a pro zaměstnance územních samosprávných celků. V Kodexu jsou stanoveny pravidla týkající se obecných zásad v rámci výkonu veřejné služby (vysoká odbornost, dodržování korektních vztahů mezi zaměstnanci úřadu či objektivita při rozhodování), týkající se střetu zájmů, politické či veřejné činnosti úředníků státní správy, darů nebo jiných nabídek, i případného zneužití předního postavení a oznámení nepřipustné činnosti.

Etické chování úředníků správních úřadů včetně politiků by mělo být stěžejním zájmem, jak laické, tak i odborné veřejnosti. Jelikož se zaměstnanci státní správy podílí na výkonu veřejné služby pro občany České republiky, nakládají s veřejnými zdroji, mají odpovědnost v rámci podřízenosti za fungování správních orgánů, je důraz na etické jednání úředníků nezbytným předpokladem.

Pellar (2016) dále uvádí, že aplikace etického kodexu se vztahuje i na Český telekomunikační úřad (ČTÚ): Český telekomunikační úřad (dále jen ČTÚ) má rovněž ustanoven etický kodex pro své zaměstnance. Forma Etického kodexu je dána vnitřním předpisem – Závazným pokynem ČTÚ č. 23/2005, kterým byl pro potřeby ČTÚ vydán Kodex etiky zaměstnanců ve veřejné správě. Kodex je zveřejněn nejen na intranetu, ale i na webových stránkách ČTÚ. Zároveň je odkaz na Závazný pokyn ČTÚ č. 23/2005 a usnesení vlády č. 595/1995, o katalogu opatření pro zlepšení výkonu státní správy ve vztahu k občanům, uveden také v Pracovním řádu ČTÚ, který je rovněž umístěn na intranetu ČTÚ. Odpovědný za revizi etického kodexu je personální odbor ČTÚ. Školení etického kodexu probíhají v rámci vstupního vzdělávání nových zaměstnanců, ale i v rámci porad jednotlivých útvarů ČTÚ. Školitelem je ředitel Personálního odboru či odpovědný vedoucí zaměstnanec.

Český telekomunikační úřad rozhoduje spory o peněžité plnění podle § 129 zákona elektronických komunikacích. Při rozhodování sporů postupuje podle Zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ve kterém jsou uvedeny zásady správního řízení.

V obecných ustanoveních pro správní řízení je správní řízení definováno, jako „*Správní řízení je postup správního orgánu, jehož účelem je vydání rozhodnutí, jímž se v určité věci zakládají, mění nebo ruší práva anebo povinnosti jmenovitě určené osoby nebo jímž se v určité věci prohlašuje, že taková osoba práva nebo povinnosti má anebo nemá.*“ (Zákon č. 500/2004 Sb., správní řád)

Jelikož zaměstnanci správního úřadu v rámci rozhodování sporů elektronických komunikací přicházejí do styku s materiály, které jsou určeny pouze pro účastníky řízení, je třeba dodržovat etické principy stanovené v etickém kodexu tak, aby nedošlo k poškození dotčených subjektů. Etický kodex je dostupný všem zaměstnancům a jeho účelem je vymezit a podporovat žádoucí standardy chování úředníků vůči veřejnosti i svým spolupracovníkům.

3.4.3 Antikorupční program

Český telekomunikační úřad má zavedený antikoruční program, který je vyvěšený na webových stránkách úřadu a je vymezen závazným pokynem ČTÚ č. 43/2014. Antikorupční program Českého telekomunikačního úřadu charakterizuje základní pojmy, se kterými je korupce spojena, obecné zásady jednání zaměstnance úřadu a cíle programu, kterých chce ČTÚ dosáhnout.

„Korupce je společensky škodlivý jev, který se může vyznačovat podplácením, úplatky, vydíráním, zastrašováním, privilegii, neoprávněnými příjmy a jejich vyžadováním, udělováním přízně nebo protěžováním. Korupce oslabuje důvěru fyzických a právnických osob v nestrannost Úřadu jako státního orgánu a vytváří u subjektů mínění, že na některých jeho útvarech nebudou jejich oprávněné zájmy uspokojeny bez úplatku nebo že za úplatek mohou dosáhnout i neoprávněné výhody.

Protikorupční e-mailová adresa:

Kromě ústních, písemných, telefonických podání a dále elektronických podání došlých na elektronickou podatelnu Úřadu ve věci podezření na spáchání korupce nebo podvodu zaměstnancem Úřadu, lze také oznámit konkrétní podezření na spáchání korupce nebo podvodu na speciální, pro tento účel Úřadem vytvořenou, protikorupční e-mailovou adresu korupce@ctu.cz. Tato e-mailová adresa pro oznamování podezření na spáchání korupce nebo podvodu je určena nejen pro zaměstnance Úřadu, ale i veřejnost. Informace o protikorupční e-mailové adrese Úřadu s příslušným sdělením o jejím používání je uveřejněna na internetové stránce Úřadu. Úřad (odbor legislativní a právní) je rovněž povinen zveřejnit na internetové stránce informaci o provozu protikorupční e-mailové adresy za uplynulý kalendářní rok.“ (<http://www.ctu.cz/oznamovani-protipravniho-jednani>)

Cílem antikoručního programu je odstranění a omezení předpokladů možných pro vznik korupčního jednání v Úřadu, vytipování rizikových míst a vymezení oblastí činností, při

kterých by mohlo docházet ke korupci. V návaznosti na zjištěná rizika je třeba definovat postupy a opatření, kterými chce úřad dosáhnout jejich minimalizace. Další snahou úřadu je vnášet přijatá účinná opatření do řídicího managementu úřadu, která by svým charakterem zabránila vzniku korupčního prostředí.

4 Charakteristika prostředí

4.1 Město Hradec Králové

Město Hradec Králové je přirozenou krajskou metropolí, nacházející se sto kilometrů na východ od Prahy. Město se sto tisíci obyvatel je plně zeleně a leží na soutoku řek Labe a Orlice. Město se pyšní bohatou historií, která sahá hluboko do minulosti, což je doloženo první písemnou zmínkou z roku 1225. V období středověku se stal Hradec Králové věnným městem českých královen, zalíbení v Hradci našly Eliška Rejčka a Eliška Pomořanská. Od 14. století se město stalo uceleným renesančním historickým jádrem, vojensky a politicky vlivným centrem regionu, kde je vysoká úroveň vzdělanosti a kultury.

„Město pod Bílou věží, jednou z nejvýraznějších dominant východočeské metropole se pyšní i dalšími gotickými, renesančními a barokními stavbami (G. Santini, C. Lurago). Moderní česká architektura v duchu secese a funkcionalismu je dílem světově proslulých architektů Jana Kotěry a jeho žáka Josefa Gočára, jehož pozoruhodná urbanistická koncepce vzbuzuje dodnes obdiv a byla inspirací pro několik dalších generací architektů. Stala se podnětem k tomu, že Hradec Králové je nazýván „Salonem republiky“.
(<http://www.hradeckralove.org/hradec-kralove/o-meste>)

Hradec Králové je velmi důležitým dopravním uzlem, se sídlem mnoha úřadů, státních institucí a bank i významných průmyslových firem. S městem je spojena existence tří vysokých škol, které každý rok nabízí tisícům studentů studijní příležitost ke vzdělání v řadě oborů. Život ve městě je obohacen o mnoho kulturních projektů a aktivit.

Součástí královéhradeckého kulturního dění je významný podíl jedno z nejlepších regionálních činoherních divadel v republice, které se nazývá Klicperovo divadlo. Loutkové divadlo Drak představuje uměleckou instituci světové úrovně. Další uměleckou instituci světové úrovně je ve městě Filharmonie, která uvádí několikrát týdně mnoho zajímavých koncertů. Muzeum východních Čech nás zaujme už samotnou budovou, kde se vyjímá skvělá secesní architektura Jana Kotěry. Galerie moderního umění se zaměřuje na české výtvarné umění z dob 19. a 20. století. V kongresovém centru Aldis se pořádají kulturní a společenské akce včetně setkávání odborníků, jsou zde pořádány výstavy, plesy, koncerty.

V Hradci Králové se ročně pořádají desítky mezinárodních kongresů a symposií. Ve městě můžeme najít hotely evropského standardu, obří akvárium a nabídku mnoha dalších kulturních akcí.

"Hradec Králové je také významným sportovním střediskem s plaveckým bazénem, městskými lázněmi, krytou halou zimního stadionu, fotbalovými stadiony, koupalištěm ke kterému patří i autokemp a celou řadou dalších zařízení. V současné době má Hradec Králové devět partnerských měst, německý Giessen, francouzské Méty, holandský Amhem, slovenskou Banskou Bystricu, chorvatskou Kaštelu, italskou Alessandrii, ukrajinský Černihiv (Černigov) a polská města Walbrzych a Wrocław. Hradec Králové je charakteristický tím, že nemá výrazné průmyslové zóny." (<http://www.hradeckralove.org/hradec-kralove/o-meste>)

Demografické ukazatele města Hradce Králové ukazují, že k trvalému bydlišti je přihlášeno necelých 95 tisíc lidí. Město je centrem dojížděky zhruba 20 tisíc osob denně, a to nejen za pracovními povinnostmi, ale i do škol. Vzhledem ke své funkci správního a přirozeného centra královéhradeckého regionu je počet jeho „denních uživatelů“ mnohem vyšší. Průměrný věk občanů města je 41,7 let.

4. 2 Český telekomunikační úřad

Český telekomunikační úřad (dále jen „Úřad“) byl zřízen zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů zákona o elektronických komunikacích, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon“) ke dni 1. května 2005. Český telekomunikační úřad byl zřízen jako ústřední správní úřad pro výkon státní správy ve věcech elektronických komunikací stanovených zákonem, včetně cenové regulace trhu a stanovení podmínek pro podnikání firem v oblasti elektronických komunikací a poštovních služeb. „Úřad je právním nástupcem Českého telekomunikačního úřadu, který byl jako samostatný správní úřad zřízen zákonem č. 151/2000 Sb., o telekomunikacích a o změně dalších zákonů, ve znění pozdějších předpisů ke dni 1. července 2000. Vzniku Úřadu předcházelo historicky významné období podstatných změn v telekomunikacích, kdy byl Úřad součástí různých ministerstev. Na základě zákona č. 474/1992 Sb., o opatřeních v soustavě ústředních orgánů státní správy České republiky, a ústavního zákona č. 4/1993 Sb., o opatřeních souvisejících se zánikem ČSFR, byl

rozhodnutím ministra hospodářství České republiky k 1. 1. 1993 zřízen Český telekomunikační úřad jako 6. sekce Ministerstva hospodářství, v jehož působnosti byly telekomunikace do 31. října 1996.“ (<http://www.ctu.cz/urad>)

Od 1. listopadu 1996 došlo k přesunu veškeré kompetence této sekce do působnosti Ministerstva dopravy a spojů, které je vykonávalo do 30. června 2000. Sídlo Úřadu je v Praze. Úřad svoji činnost působnosti vykonává prostřednictvím útvarů, především sekcí, odborů a samostatných oddělení. Odbory pro jihočeskou, západočeskou, východočeskou, jihomoravskou a severomoravskou oblast jsou jako dislokovaná pracoviště umístěny mimo Prahu. „*Úřad jako jiný ústřední orgán státní správy má samostatnou kapitolu ve státním rozpočtu. Úřad je účetní jednotkou.*“ (<http://www.ctu.cz/urad>)

Stav zaměstnanců ČTÚ je k 31. prosinci 2014 v evidenčním počtu 632 míst.

Ukazatel / období	2012	2013	2014
Systemizovaný počet zaměstnanců	444	622	622
Průměrný přepočtený počet zaměstnanců	445	503	629
Počet nově přijatých zaměstnanců	42	293	87
Počet ukončených pracovních poměrů	71	77	86
Počet zaměstnanců v poproduktivním věku k 31.12.	69	58	41

V prosinci 2013 schválila Poslanecká sněmovna parlamentu ČR svým usnesením č. 70 zákon o státním rozpočtu ČR na rok 2014. Dopisem Ministerstva financí ČR čj. MF-121992/2013/19-1903 byly ČTÚ zaslány „Závazné objemy prostředků na platy“ kapitoly 328 – Český telekomunikační úřad (<http://www.ctu.cz/vyrocní-zpravy-rok-2014>)

Limit prostředků na platy a ostatní platby za provedenou práci.....	218 359 082 Kč
z toho – prostředky na platy.....	211 259 112 Kč
ostatní platby za provedenou práci.....	1 135 000 Kč
platy představitelů státní moci.....	5 964 970 Kč
Limit počtu zaměstnanců.....	622 osob

5 Terénní šetření

Terénní šetření bude probíhat formou kvantitativního a kvalitativního šetření. Kvantitativní šetření proběhne pomocí připraveného dotazníku mezi zaměstnanci správního úřadu a mezi občany, kteří jsou uživateli služeb veřejné správy. Kvalitativní šetření bude probíhat formou polostrukturovaného rozhovoru s vedoucími pracovníky orgánů státní správy.

5.1. Kvantitativní šetření

Ohledně zjištění povědomí o etickém chování a společenské odpovědnosti zaměstnanců Českého telekomunikačního úřadu a občanů, kteří využívají jejich služby, informace o jejich spokojenosti s přístupem zaměstnanců k řešení problémů, bylo součástí terénní šetření, které bylo provedeno v rámci úřadu. Jelikož je problematika společenské odpovědnosti velmi rozsáhlá a chápání tohoto problému vede často k rozdílným v pochopení lidí, využila jsem k získání informací dotazníky.

Podle Kohoutka (2014) dotazník umožňuje zkoumat i velký počet osob současně, tudíž je možno v krátkém čase získat velké množství výpovědí. Zkoumané osoby mohou při vyplňování dotazníku více přemýšlet nad svými odpověďmi, protože nejsou pod tlakem nutnosti okamžité odpovědi, jako je tomu při užití metody rozhovoru. „*Jak při rozhovoru, tak i dotazníkem se zjišťují, jak fakta tvrdá (např. nacionále, pohlaví, věk, povolání), tak fakta měkká (např. názory, zkušenosti, zájmy, postoje, hodnotový systém, prožitky, představy, přání, potřeby).*“ (Kohoutek, 2014)

Dotazníkové šetření se zaměřuje na spokojenost uživatelů s poskytováním služeb státních zaměstnanců a zároveň na zaměstnance veřejné správy a jejich postoj ke společenské odpovědnosti a uplatňování etických principů ve veřejné správě. Kvantitativní výzkum probíhal prostřednictvím připravených dotazníků pro zaměstnance úřadu a pro skupinu uživatelů služeb veřejné správy.

Disman (Disman, 2000, s. 76-77) uvádí, že „*Kvantitativní výzkum může nalézt řešení jen pro takové problémy, které je možno popsat v termínech vztahů mezi pozorovatelnými proměnnými.*“

Dotazníky byly určeny nejprve zaměstnancům Českého telekomunikačního úřadu. Dotazníkové šetření proběhlo v prosinci 2015, kdy bylo osloveno 102 respondentů

prostřednictvím on-line dotazníku. Informace ohledně on-line dotazníku byly zaměstnancům zaslány prostřednictvím emailu, spolu s odkazem.

Podle Dismana „*V případě rozhovoru a dotazníku zkoumaná osoba vždycky ví, že je předmětem výzkumu. Jsou to takzvané reaktivní metody (obtrusive methods), kde v procesu sběru informací vyvoláváme reakci, kterou zamýšlíme analyzovat.*“ (Disman, 2000, s. 132)

Dotazník byl zcela anonymní, obsahoval otázky s výběrem možných odpovědí či uzavřené otázky, tak, aby byly zajištěny potřebné informace od respondenta. Respondenti zodpověděli 24 otázek a následně došlo k jejich vyhodnocení. Druhou skupinou oslovených byli občané, kteří spadají do působnosti Českého telekomunikačního úřadu v Hradci Králové. Dotazování občanů probíhalo od září 2015 do prosince 2015, kdy dotazovaní občané obdrželi dotazník obsahující 10 otázek, a to v papírové podobě.

Výzkumná otázka a cíle terénního šetření

Slušné chování, adekvátní vystupování, taktnost v jednotlivých situacích, profesionální přístup při řešení situací, empatie, ale i asertivní chování, to vše, by mělo obsahovat jednání úředníka, ať už při osobním, telefonickém či emailovém kontaktu. Neznaменá to však, že úředník vykonává činnost podle přání občana. Úředník musí dodržovat mnoho právních a vnitřních předpisů týkajících se správního řízení, které je řízeno zákonem č. 500/2004 Sb. o správním řádu, ve kterém jsou na základě jednotlivých paragrafů vymezeny práva a povinnosti účastníků řízení. Úředník, který vede správní řízení, postupuje na základě předložených podkladů.

Úředník vyrozumí účastníky řízení s tím, že každá z obou stran má právo se k podanému návrhu vyjádřit. Občan, ve správním řízení vystupující jako odpůrce, se v nejčastějších případech k vyrozumění o zahájení správního řízení nevyjádří a tím dochází k negativním jevům, kdy je v rámci správního řízení ve sporu o peněžité plnění již rozhodnuto a občan, který by mohl dlužnou částku zaplatit či požádat navrhovatele o splátky, se tak v po nějaké době stává účastníkem exekučního řízení.

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 práce je získání informací o povědomí společensky

odpovědného chování zaměstnanců veřejné správy a vnímání této problematiky ze strany jejich klientů – občanů. Mým záměrem je dle odpovědí úředníků na otázky zjistit, zda mají povědomí o společenské odpovědnosti či zda vědí, s jakými oblastmi je spojena a především, zda svoji pracovní činnost vykonávají dle Etického kodexu, jež je Závazným pokynem zaměstnavatele. S ředitelem odboru pro východočeskou oblast byla problematika šetření konzultována a provedení šetření v rámci úřadu bylo odsouhlaseno.

FORMULACE DÍLČÍCH CÍLŮ A VÝZKUMNÝCH OTÁZEK

Studiem odborné literatury a dle uskutečněných rozhovorů byly definovány a stanoveny dílčí cíle a výzkumné otázky. Disman (Disman, 2000, s. 76) uvádí, že „*Kvantitativní výzkum není nic jiného než testování hypotéz. Hypotézy navrhují, jaké spojení mezi proměnnými bychom měli najít, je-li naše hypotéza pravdivá. Pak následuje sběr dat. Odpovídají-li závislosti mezi sebranými daty vzorci předpovězenému v hypotézách, přijmeme hypotézy jako platné. Jinak musíme hypotézy odmítnout.*“

Dílčí cíl 1 (DC 1): výzkumná technika – dotazování

Zjistit postoje úředníků veřejné správy k uplatňování etických principů při plnění pracovních povinností a při komunikaci s veřejností.

Výzkumná otázka:

Více než 70 % zaměstnanců ví, že má jejich organizace Etický kodex včetně informace o tom, kde je umístěn.

Zdůvodnění: Zaměstnanci, kteří vedou správní řízení, řeší často případy, které se týkají soukromých záležitostí občanů, proto by jejich seznámení s Etickým kodexem a s místem jeho umístění mělo být samozřejmostí.

Výzkumná otázka:

Více než 70 % zaměstnanců se snaží dodržovat stanovy Etického kodexu nejen vůči veřejnosti, ale i vůči svým spolupracovníkům.

Zdůvodnění: Zaměstnanci by neměly vykonávat činnost na úkor ostatních, ale jejich jednání by mělo brát v potaz veřejný prospěch nejen vůči veřejnosti, ale i vůči svým spolupracovníkům.

Dílčí cíl 2 (DC 2): výzkumná technika – dotazování

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.

Výzkumná otázka:

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.

Zdůvodnění: Úředníci by měli odvádět řádný pracovní výkon, využívat k tomu své znalosti a schopnosti a reprezentovat úřad tak, aby jejich jednání bylo nestranné a vstřícné vůči občanům, jakožto uživatelům služeb veřejné správy.

Dílčí cíl 3 (DC 3): výzkumná technika – dotazování

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.

Výzkumná otázka:

Více než 70 % zaměstnanců úřadu bylo přijato na základě výběrového řízení či doporučení jiné zaměstnanecké agentury.

Zdůvodnění: Pro vykonávání správní činnosti je třeba, aby měly příslušné úřady dostatek kvalitních pracovníků, které vybírá na základě výběrového řízení, jehož se mohou účastnit pouze ti adepti, kteří splňují všechny stanovené podmínky.

Dotazník pro občany obsahuje 10 otázek, které jsou zaměřeny na spokojenost s jednáním a komunikací úředníků, zda vyřizují záležitosti občanů s odborným přehledem, zda jsou zaměstnanci občanům nápomocni a jednají s nimi se vstřícností, jak jsou občané spokojeni s rychlostí a efektivností vyřizování jejich záležitostí, jak jsou spokojeni s dodržováním lhůt a zda jim jsou postupy úředníků při řešení záležitostí srozumitelné.

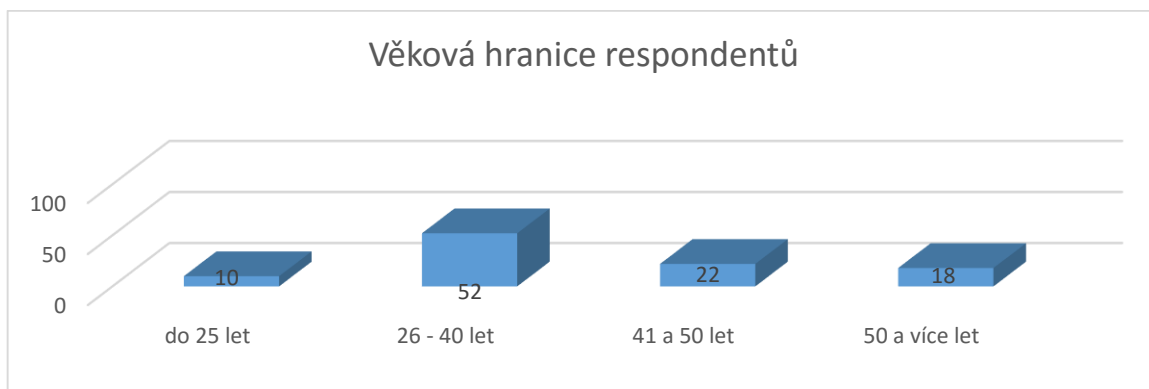
Na základě těchto otázek byl proveden předvýzkum, na jehož základě byly otázky upraveny. Předkládání dotazníků probíhalo od září do prosince 2015 a bylo osloveno 150 respondentů.

Analýza dotazníkových otázek:

Dotazník určený zaměstnancům úřadu obsahuje 24 otázek, z nichž otázky č. 1 až 6 jsou zaměřeny na identifikaci respondenta.

První otázka se týkala věkové skupiny respondentů a dle obdržených odpovědí jsou zaměstnanci úřadu ve složení: většina zaměstnanců ve věku 26 – 40 let (52 respondentů) představuje 51 %, druhá skupina v pořadí jsou respondenti ve věku 41-50 let (22 respondentů) 21 %, skupina dotazovaných ve věku 50 a více let (18 respondentů) 18 % a zaměstnanci do 25 let (10 respondentů) 10 %.

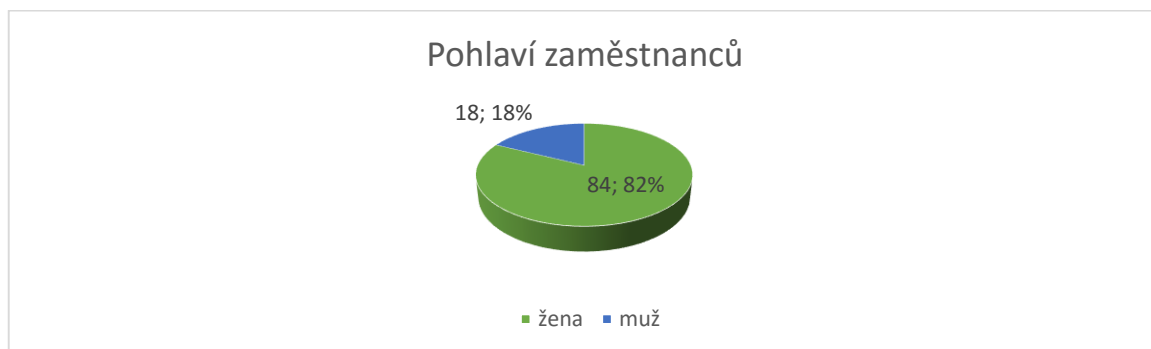
Graf č. 1 Věková hranice respondentů



Zdroj: Vlastní zpracování

Otázka č. 2 charakterizuje pohlaví zaměstnanců Českého telekomunikačního úřadu, kde je převážná většina žen (84 respondentů) 82 % a muži (18 respondentů) 18 %

Graf č. 2 Pohlaví zaměstnanců úřadu



Zdroj: Vlastní zpracování

Otázka č. 3 ukazuje stupeň vzdělání zaměstnanců úřadu, neboť na dosažené vzdělání je kladen důraz. Při výběrových řízeních mají přednost uchazeči s vysokoškolským bakalářským či magisterským vzděláním. Důkazem je, že mnoho zaměstnanců státní správy si vzdělání soustavně doplňuje. Podle vyhodnocení dotazovaných respondentů bylo zjištěno, že: střední vzdělání s maturitní zkouškou dosáhlo 45 respondentů (44 %), vyšší odborného vzdělání 21 respondentů (20,5 %), vysokoškolského bakalářského vzdělání 15 respondentů (15 %) a vysokoškolského magisterského vzdělání 21 respondentů (20,5 %).

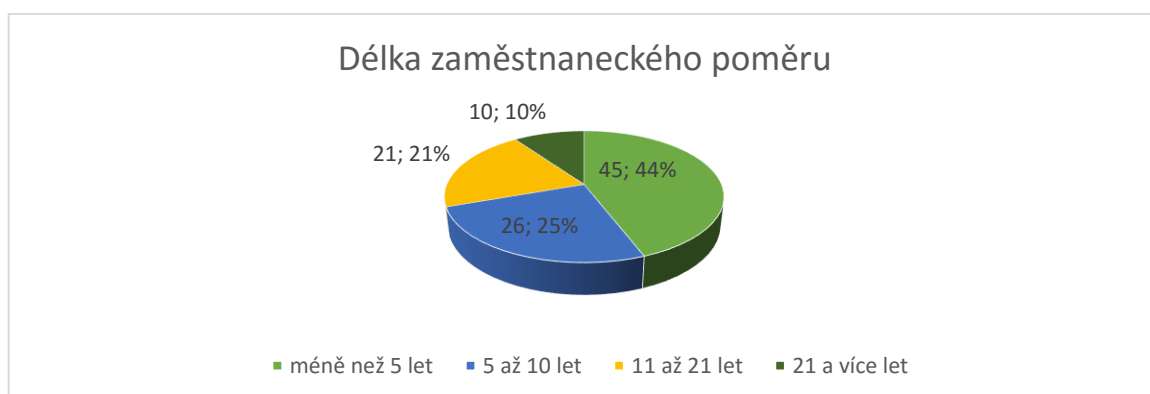
Graf č. 3 Dosažené vzdělání zaměstnanců



Zdroj: Vlastní zpracování

Otázka č. 4 zjišťuje, jak dlouho jsou zaměstnanci úřadu v zaměstnaneckém poměru. Z důvodu nárůstu správních řízení musel úřad přijmout větší počet zaměstnanců, proto je v úřadu zaměstnaných: méně než 5 let 45 respondentů (44 %), 5 až 10 let 26 respondentů (25 %), 11 až 20 let 21 respondentů (21 %), 21 a více let 10 respondentů (10 %).

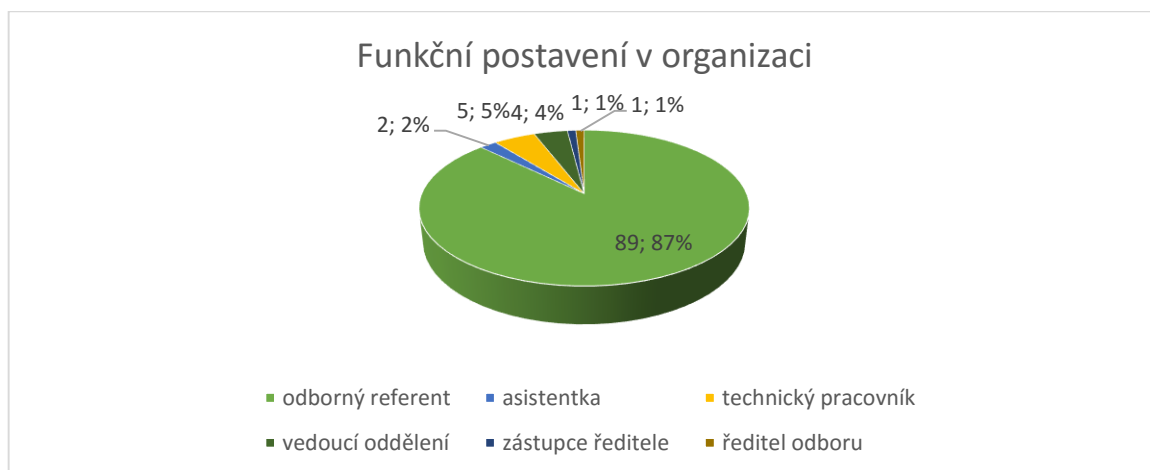
Graf č. 4. Délka zaměstnaneckého poměru



Zdroj: Vlastní zpracování

Otázka č. 5 se týká funkčního postavení: na pozici odborného referenta působí 89 respondentů (87 %), na pozici asistentky 2 respondenti (2 %), pozici technického pracovníka vykonává 5 respondentů (5 %), pozici vedoucí oddělení 4 respondenti (4 %), pozici zástupce ředitele 1 respondent (1 %) a pozici ředitele odboru 1 respondent (1 %).

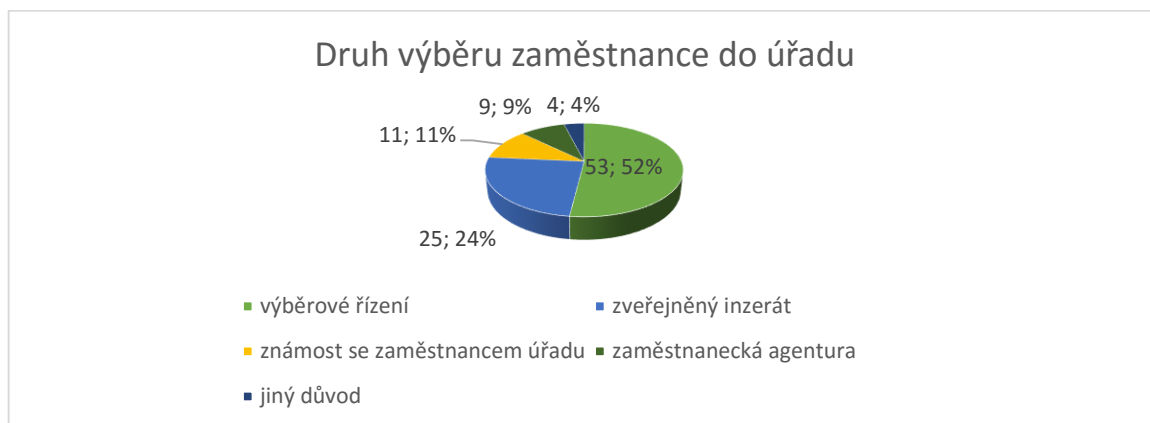
Graf č. 5 Funkční postavení v organizaci



Zdroj: Vlastní zpracování

Otázka č. 6 zjišťuje, na základě jakého výběru byl přijat zaměstnanec do úřadu: na základě výběrového řízení bylo přijato 53 zaměstnanců (52 %), zveřejněného inzerátu 25 respondentů (24 %), známosti se zaměstnancem úřadu 11 respondentů (11 %), doporučení zaměstnanecké agentury popř. Úřadu práce 9 respondentů (9 %) a na základě jiného důvodu 4 respondenti (4 %).

Graf č. 6 Druh výběru zaměstnance do úřadu



Zdroj: Vlastní zpracování

Otázka č. 7 zjišťuje, zda se zaměstnanci již setkali s pojmem společenská odpovědnost (zkratka CSR): ano odpovědělo 69 respondentů (68 %) a ne 33 respondentů (32 %).

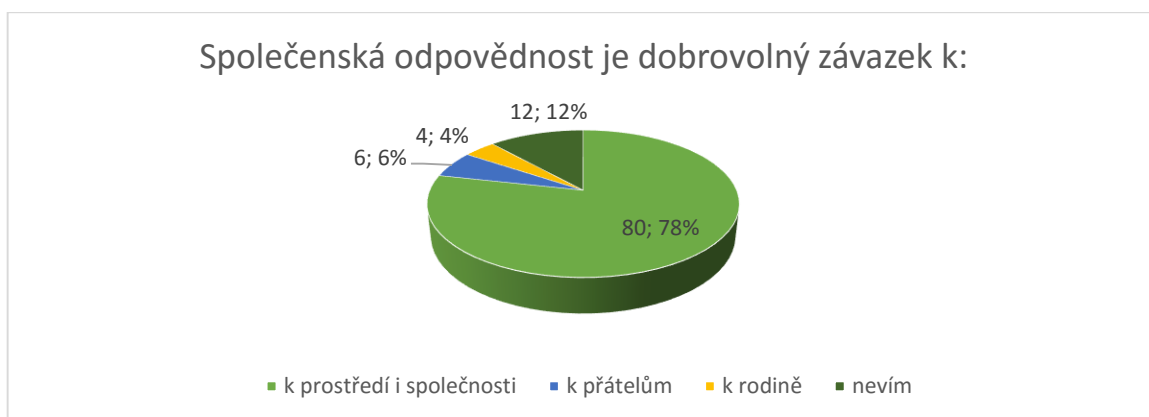
Graf č. 7 Setkání s pojmem společenská odpovědnost



Zdroj: Vlastní zpracování

Otázka č. 8 zjišťuje, zda zaměstnanec úřadu ví, k čemu je společenská odpovědnost dobrovolným závazkem: o tom, že je společenská odpovědnost dobrovolným závazkem k prostředí i společnosti je přesvědčeno 80 respondentů (78 %), k přátelům 6 respondentů (6 %), k rodině 4 respondenti (4 %) a nevím odpovědělo 12 respondentů (12 %).

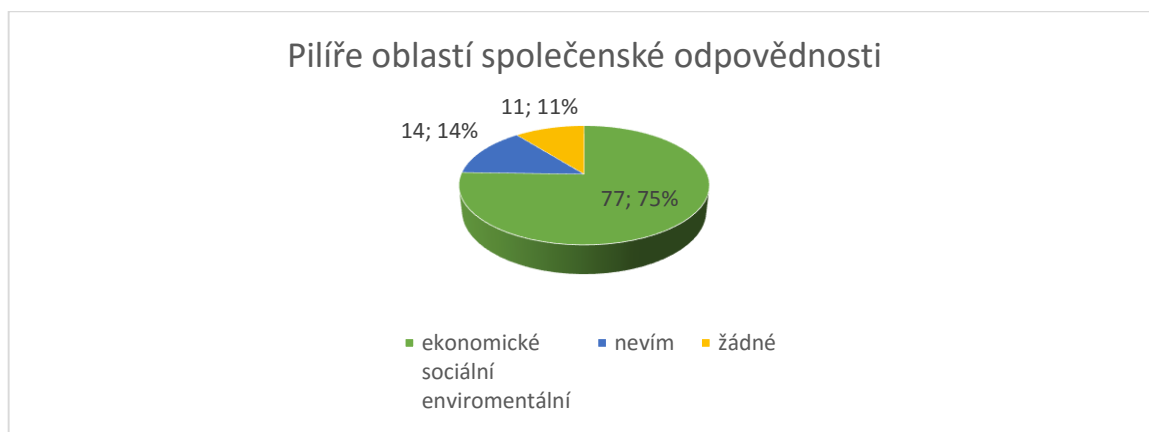
Graf č. 8 Společenská odpovědnost je dobrovolný závazek k oblastem



Zdroj: Vlastní zpracování

Otázka č. 9 zjišťuje, zda zaměstnanci úřadu vědí, na jakých pilířích stojí společensky odpovědné chování firmy: že jde o pilíře ekonomické, sociální a environmentální je přesvědčeno 77 respondentů (75 %), nevím uvedlo 14 respondentů (14 %) a že CSR nestojí na žádných pilířích, uvedlo 11 respondentů (11 %).

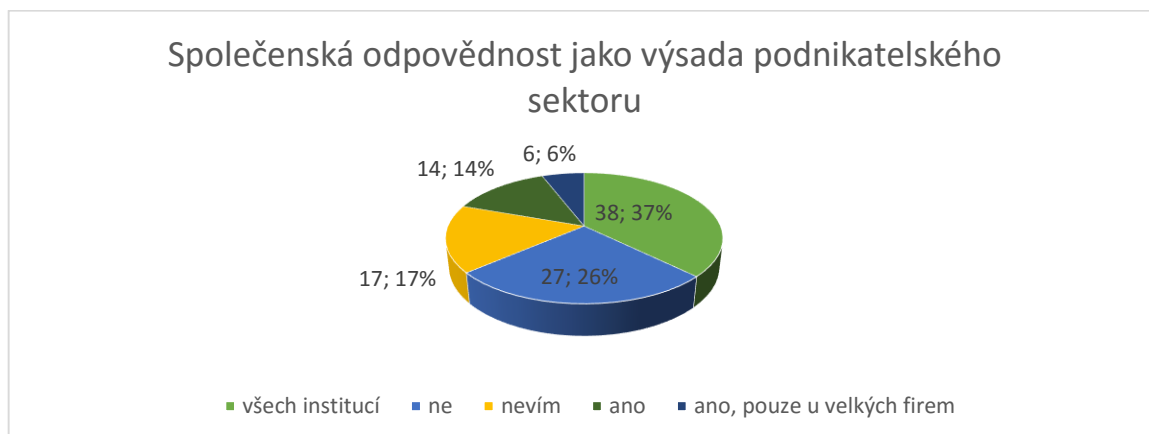
Graf č. 9 Pilíře oblasti společenské odpovědnosti



Zdroj: Vlastní zpracování

Otázka č. 10 - na otázku, zda si respondent myslí, že společensky odpovědné chování je výsadou podnikatelského sektoru, odpovědělo: všech institucí 38 respondentů (37 %), ne 27 respondentů (26 %), nevím 17 respondentů (17 %), ano 14 respondentů (14 %) a ano, ale pouze u velkých firem 6 respondentů (6 %).

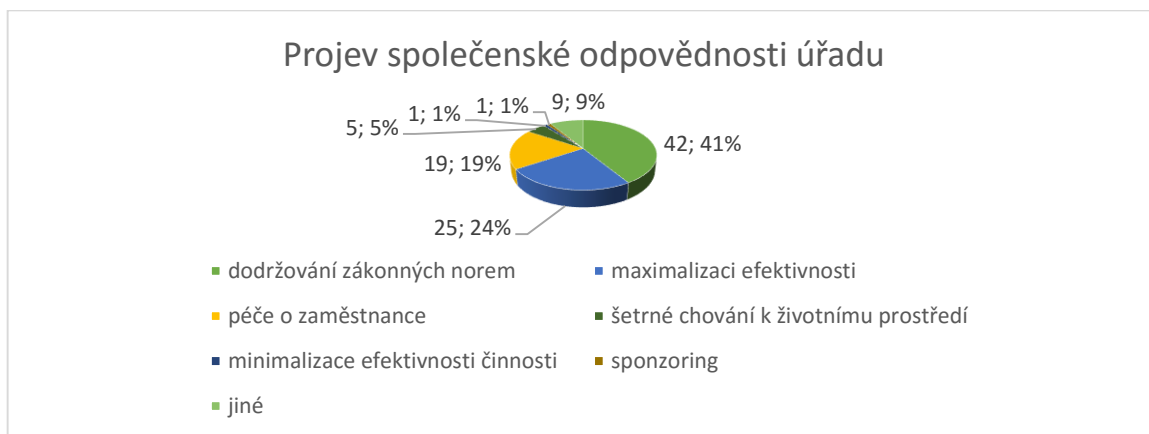
Graf č. 10 Společenská odpovědnost je výsadou podnikatelského sektoru



Zdroj: Vlastní zpracování

Otázka č. 11 zjišťuje, co považují zaměstnanci za společenskou odpovědnost jejich úřadu: dodržování zákonných norem odpovědělo 42 respondentů (41 %), maximalizaci efektivity činnosti 25 respondentů (24 %), péči o zaměstnance 19 respondentů (19 %), šetrné chování k životnímu prostředí 5 respondentů (5 %), minimalizaci efektivity činnosti 1 respondentů (1 %), sponzoring 1 respondent (1 %) a jiné 9 respondentů (9 %).

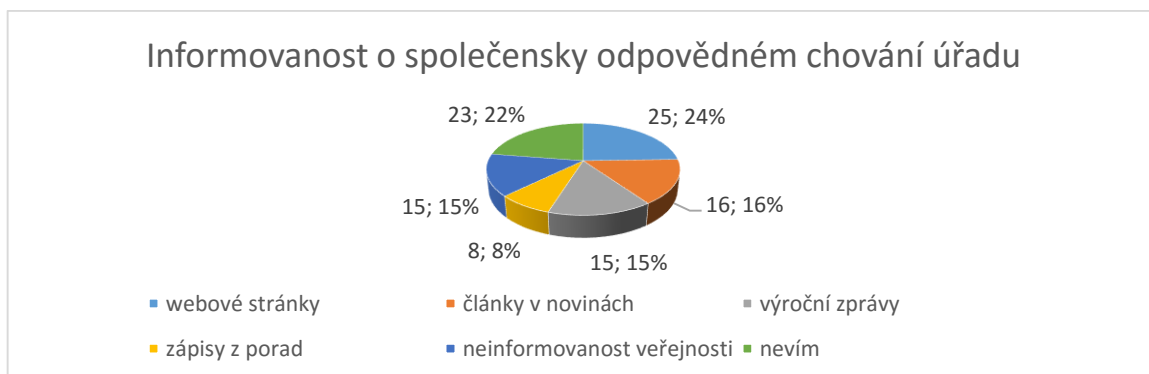
Graf č. 11 Projev společenské odpovědnosti úřadu



Zdroj: Vlastní zpracování

Otázka č. 12 zjišťuje, zda je veřejnost informována o společensky odpovědném chování úřadu a jakým způsobem: ano, prostřednictvím webové stránky úřadu uvedlo 25 respondentů (24 %), ano, prostřednictvím článků v novinách 16 respondentů (16 %), ano, prostřednictvím výročních zpráv 15 respondentů (15 %), ne, veřejnost není informována 15 respondentů (15 %) a nevím 23 respondentů (22 %), ano, prostřednictvím zápisů z porad 8 respondentů (8 %).

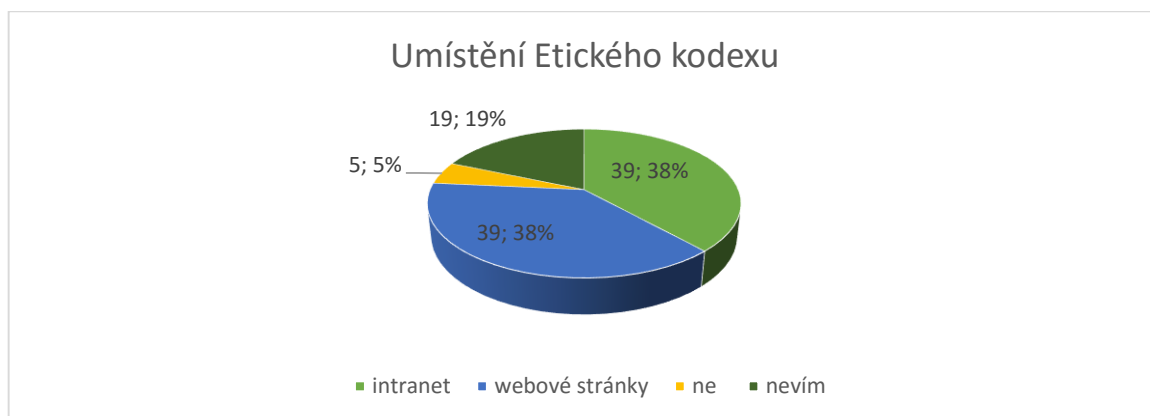
Graf č. 12 Informovanost o společensky odpovědném chování úřadu



Zdroj: Vlastní zpracování

Otázka č. 13 se zabývá Etickým kodexem, zda jej úřad má a zda zaměstnanec ví, kde jej najde: odpověď ano, na intranetu uvedlo 39 respondentů (38 %), ano, na webových stránkách úřadu 39 respondentů (38 %), nevím uvedlo 19 respondentů (19 %) a ne 5 respondentů (5 %).

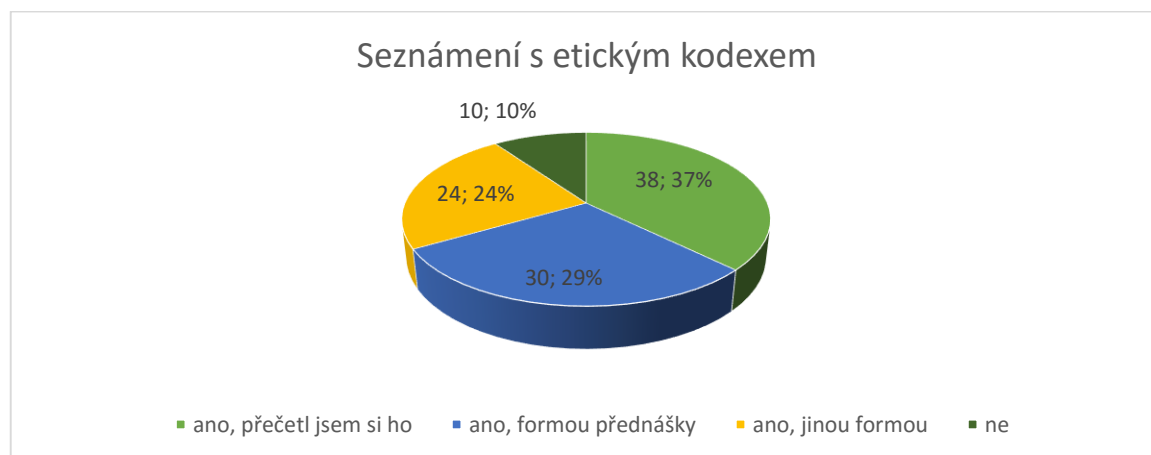
Graf č. 13 Umístění Etického kodexu



Zdroj: Vlastní zpracování

Otázka č. 14 ověřuje, zda byl zaměstnanec při nástupu do zaměstnání seznámen s obsahem etického kodexu úřadu: ano, přečetl jsem si ho - uvedlo 38 respondentů (37 %), ano, formou přednášky či školení 30 respondentů (29 %), ano, jinou formou 24 respondentů (24 %), ne 10 respondentů (10 %)

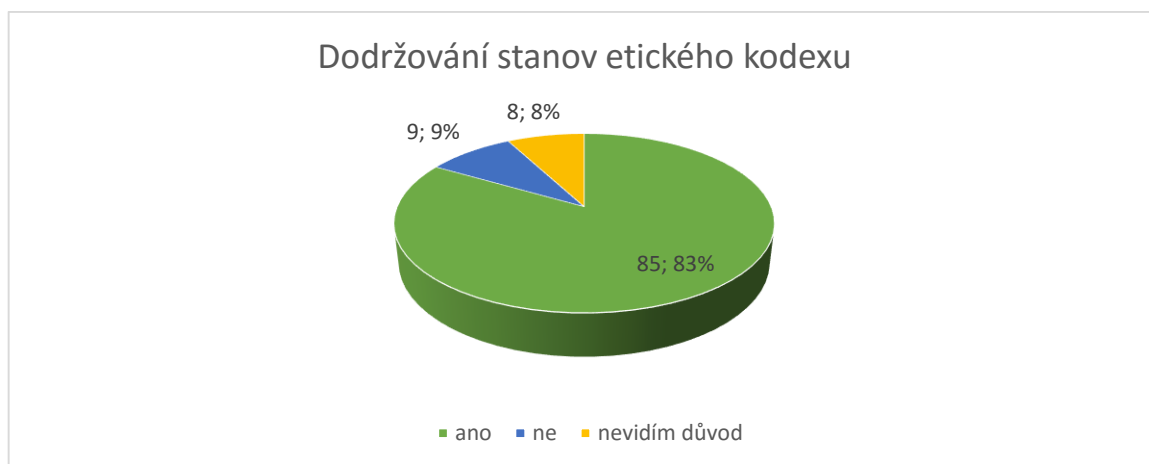
Graf č. 14 Seznámení s etickým kodexem



Zdroj: Vlastní zpracování

Otázka č. 15 ověřuje, zda se zaměstnanec úřadu snaží stanovy etického kodexu udržovat, a to jak vůči veřejnosti, tak i vůči spolupracovníkům: ano uvedlo 85 respondentů (83 %), ne 9 respondentů (9 %), nevidím důvod 8 respondentů (8 %).

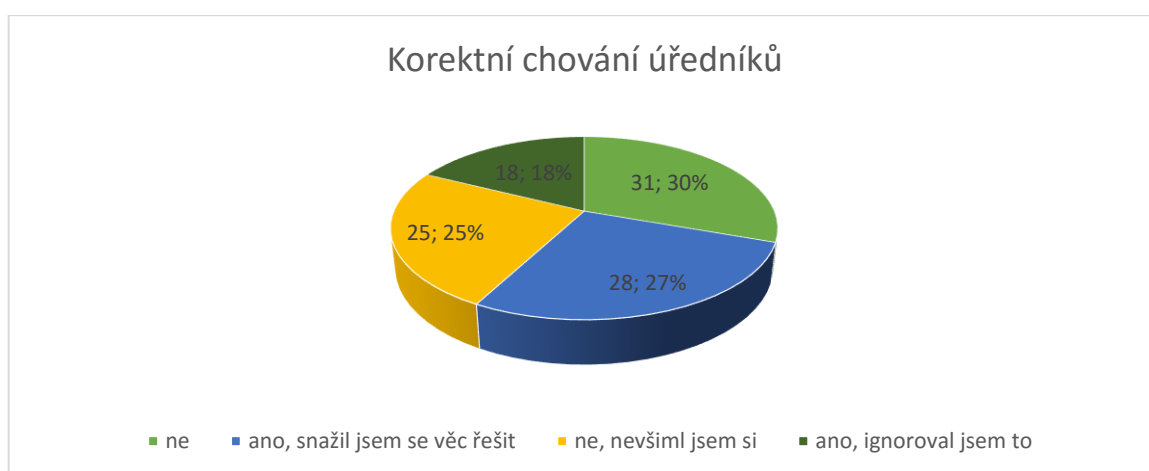
Graf č. 15 Dodržování stanov etického kodexu vůči veřejnosti i spolupracovníkům



Zdroj: Vlastní zpracování

Otázka č. 16 zjišťuje, zda se jejich kolega nezachoval korektně k veřejnosti, nebo ke svým spolupracovníkům a pokud ano, jak zaměstnanec zareagoval: odpověď ne uvedlo 31 respondentů (30 %), ano, snažil/a jsem se věc řešit 28 respondentů (27 %), nevšiml/a jsem si 25 respondentů (25 %), ano, ignoroval/a jsem to 18 respondentů (18 %).

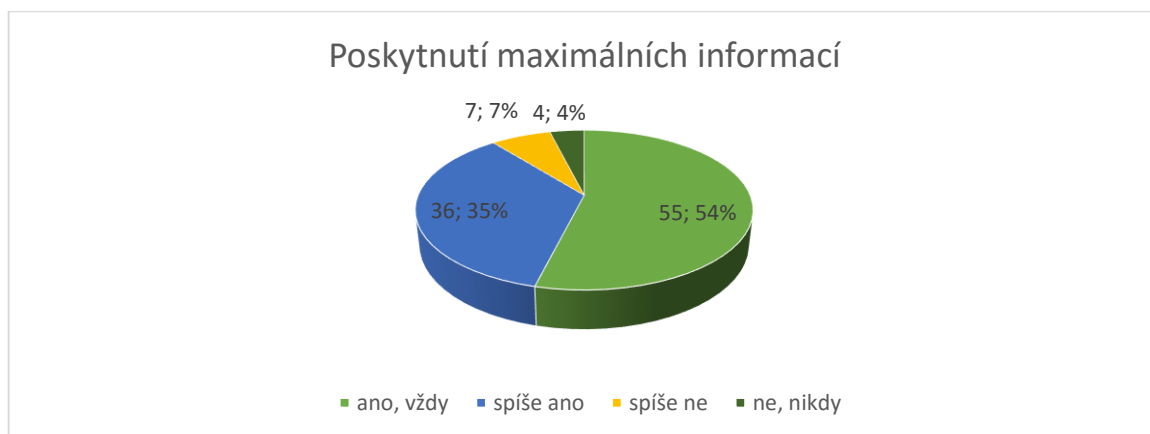
Graf č. 16 Korektní chování vůči veřejnosti i spolupracovníkům



Zdroj: Vlastní zpracování

Otázka č. 17 zjišťuje, zda zaměstnanec poskytuje veřejnosti maximální informace, tak, aby účastníkovi řízení nevznikaly vyšší finanční náklady, než je nezbytně nutné: ano, vždy uvedlo 55 respondentů (54 %), spíše ano 36 respondentů (35 %), spíše ne 7 respondentů (7 %) a ne, nikdy 4 respondentů (4 %).

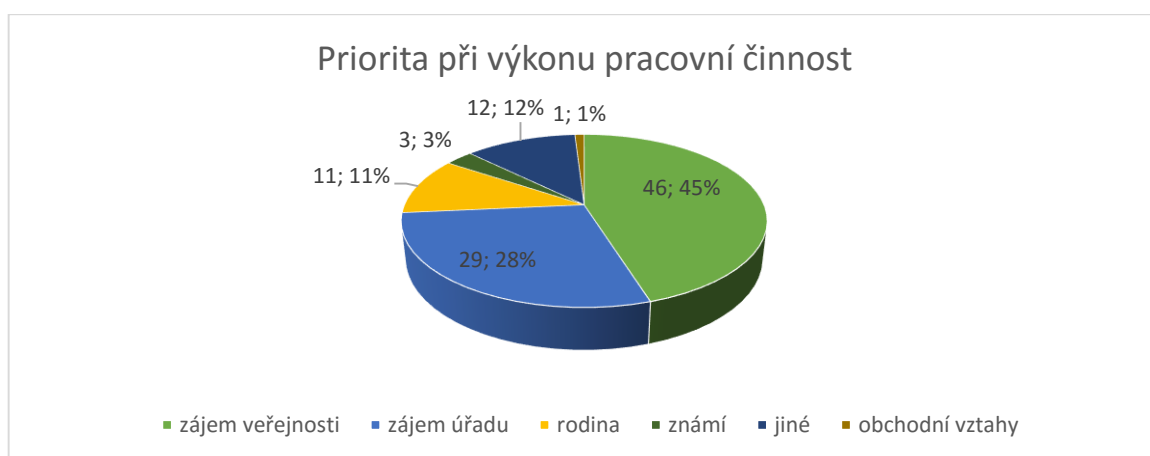
Graf č. 17 Poskytnutí maximálních informací



Zdroj: Vlastní zpracování

Otázka č. 18 zjišťuje, co je prioritou zaměstnanců při výkonu jejich pracovní činnosti: zájem veřejnosti uvedlo 46 respondentů (45 %), zájem úřadu 29 respondentů (28 %), rodina 11 respondentů (11 %), známí 3 respondenti (3 %), jiné 12 respondentů (12 %) a právnické či fyzické osoby, s nimiž má daný zaměstnanec obchodní či jiné vztahy 1 respondent (1 %).

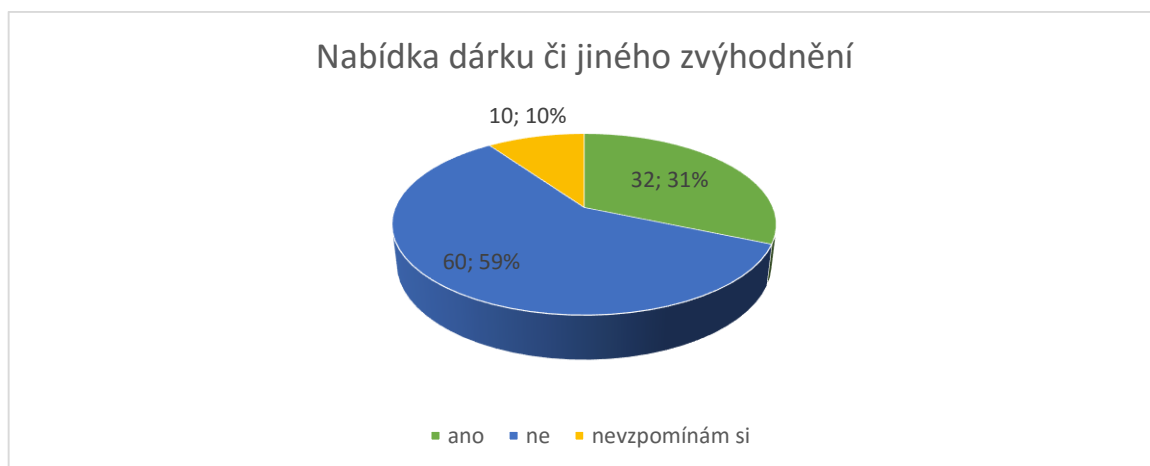
Graf č. 18 Priorita při výkonu pracovní činnosti



Zdroj: Vlastní zpracování

Otázka č. 19 zjišťuje, zda zaměstnanec dostal při výkonu pracovní činnosti nabídku dárku, či jiného zvýhodnění pro sebe či někoho blízkého: ne uvedlo 60 respondentů (59 %), ano uvedlo 32 respondentů (31 %), nevzpomínám si 10 respondentů (10 %).

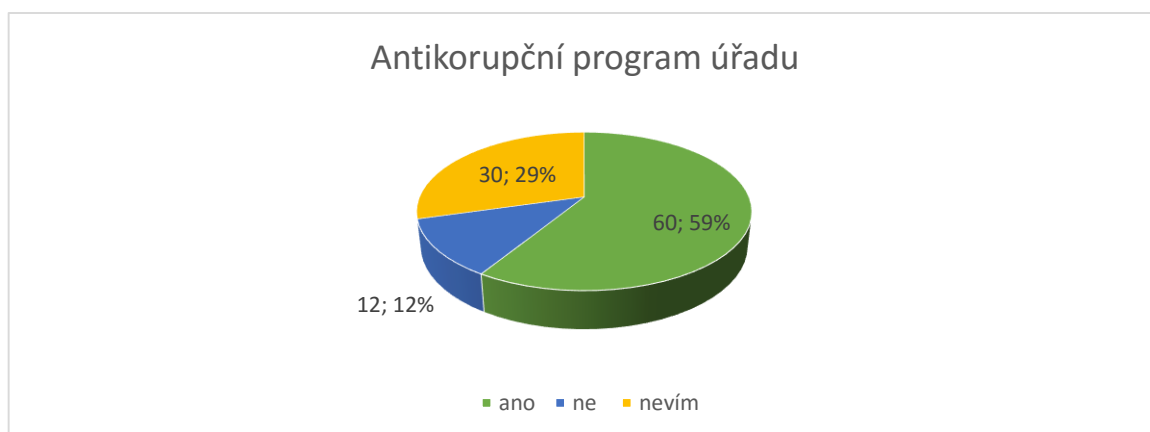
Graf č. 19 Nabídka dárku či zvýhodnění pro zaměstnance či někoho blízkého



Zdroj: Vlastní zpracování

Otázka č. 20 zjišťuje, zda má úřad protikorupční program: odpověď ano uvedlo 60 respondentů (59 %), nevím 30 respondentů (29 %) a ne 12 respondentů (12 %)

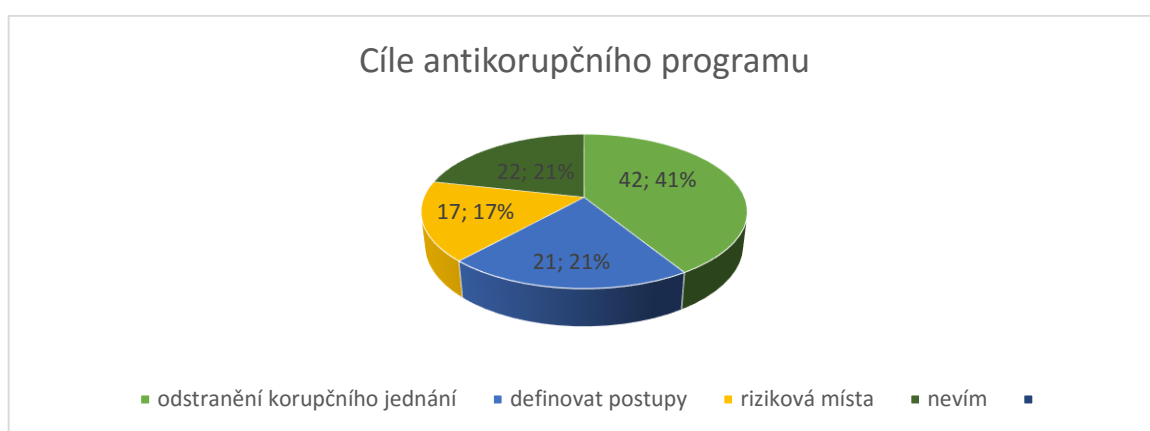
Graf č. 20 Antikorupční program úřadu



Zdroj: Vlastní zpracování

Otázka č. 21 ověřuje, zda zaměstnanci vědí, co je cílem antikorupčního programu: cíl odstranit nebo v maximální možné míře omezit předpoklady pro vznik korupčního jednání v rámci úřadu uvedlo 42 respondentů (41 %), cíl v souvislosti se zjištěnými korupčními riziky definovat zásadní systémové postupy a opatření k jejich minimalizaci uvedlo 21 respondentů (21 %), cíl vytipovat riziková místa, funkce a činnosti a vymežit oblasti činností, při kterých by mohlo docházet ke vzniku korupce 17 respondentů (17 %) a neví 22 respondentů (21 %).

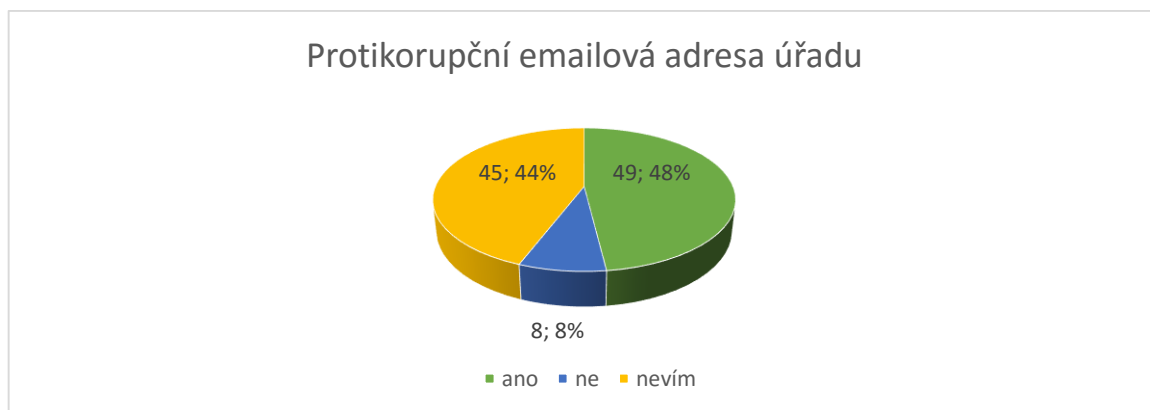
Graf č. 21 Cíle antikorupčního programu



Zdroj: Vlastní zpracování

Otázka č. 22 zjišťuje, zda mají zaměstnanci povědomí o protikorupční emailové adrese úřadu: ano odpovědělo 49 respondentů (48 %), ne 8 respondentů (8 %) a neví 45 respondentů, (44 %).;

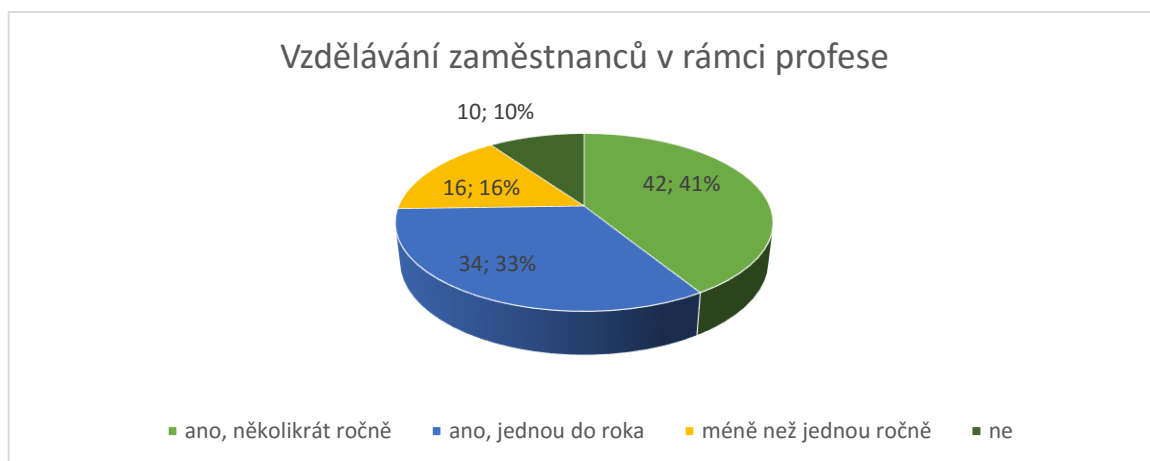
Graf č. 22 Protikorupční emailová adresa úřadu



Zdroj: Vlastní zpracování

Otázka č. 23 se dotazuje zaměstnanců, zda se vzdělávají v rámci jejich profese: ano, několikrát ročně odpovědělo 42 respondentů (41 %), ano, jednou do roka 34 respondentů (33 %), méně než jednou ročně 16 respondentů (16 %) a ne 10 respondentů (10 %).

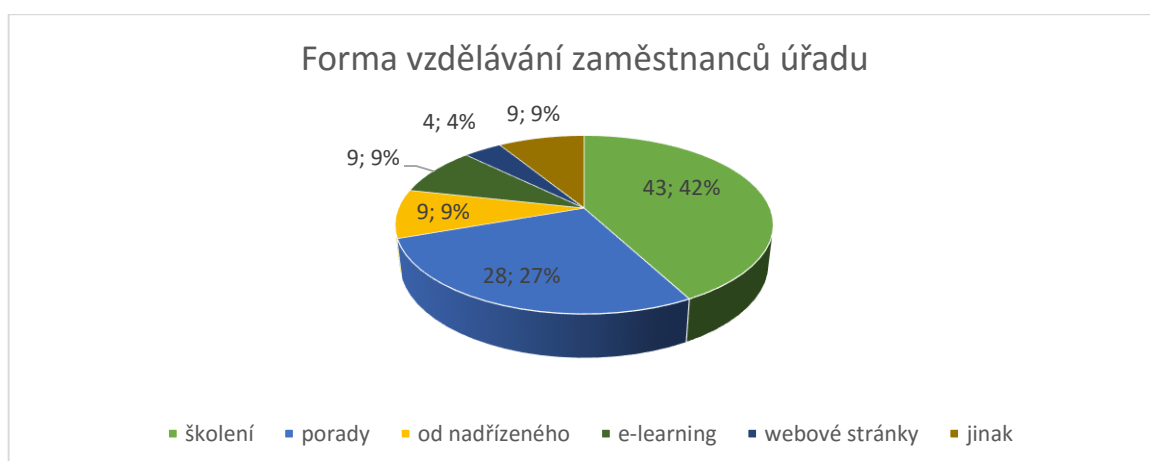
Graf č. 23 Vzdělávání zaměstnanců v rámci profese



Zdroj: Vlastní zpracování

Otázka č. 24 zjišťuje, jakou formou dochází v jejich organizaci ke vzdělávání či získávání informací: formou školení odpovědělo 43 respondentů (42 %), porad 28 respondentů (27 %), prostřednictvím nadřízeného 9 respondentů (9 %), e-learningem 9 respondentů (9 %), webových stránek 4 respondentů (4 %) a jinak 9 respondentů (9 %).

Graf č. 24 Forma vzdělávání zaměstnanců úřadu



Zdroj: Vlastní zpracování

Pracovní hypotézy:

Hypotéza č. 1 (H1):

H0: Odbornost zaměstnance ovlivňuje pravidelné vzdělávání.

H1: Odbornost zaměstnance neovlivňuje pravidelné vzdělávání.

vzdělávání/odbornost	ano	ne	Celkem
ANO	42	34	76
NE	16	10	26
celkem	58	44	102

Výpočet:

$$\chi^2 = \frac{n * (a * d - b * c)^2}{(a + b)(a + c)(b + d)(c + d)} = \frac{102 * (42 * 10 - 34 * 16)^2}{76 * 58 * 26 * 44}$$

$$\chi^2 = 0,311, \text{ p hotnota } 0,57$$

$$\chi^2_{0,05 (1)} = 3,841$$

$$\chi^2 < \chi^2_{0,05 (1)} \rightarrow \text{H0 zamítáme}$$

Závěr: Hypotéza potvrdila, že odbornost zaměstnance neovlivňuje pravidelné vzdělávání.

Hypotéza č. 2 (H2):

H0: Znalost etického kodexu ovlivňuje korektní chování zaměstnanců.

H1: Znalost etického kodexu neovlivňuje korektní chování zaměstnanců.

etický kodex/chování	ano	ne	Celkem
ANO	39	39	78
NE	19	5	24
celkem	58	44	102

Výpočet:

$$\chi^2 = \frac{n * (a * d - b * c)^2}{(a + b)(a + c)(b + d)(c + d)} = \frac{102 * (39 * 5 - 39 * 19)^2}{78 * 58 * 24 * 44}$$

$$\chi^2 = 6,365, \text{ p hodnota } 0,011$$

$$\chi^2_{0,05 (1)} = 3,841$$

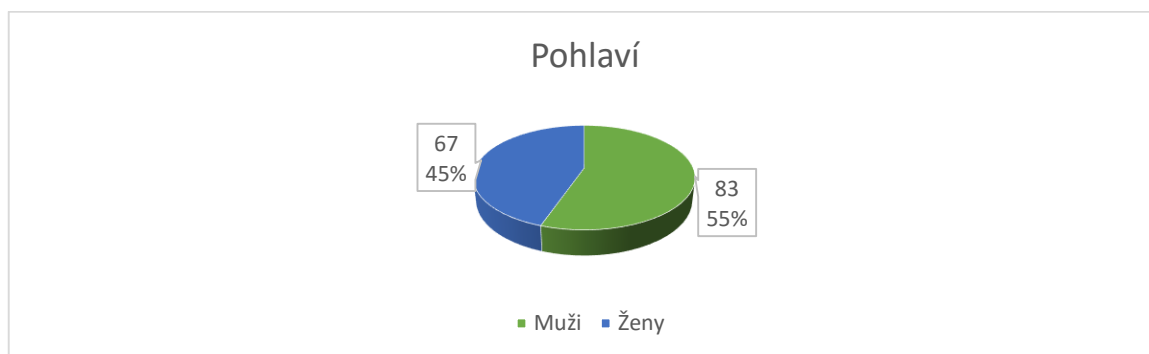
$$\chi^2 > \chi^2_{0,05 (1)} \rightarrow \text{H0 nezamítáme}$$

Závěr: Hypotéza potvrdila, že znalost etického kodexu ovlivňuje korektní chování zaměstnanců.

Výsledky šetření mezi občany

V rámci dotazníkového šetření bylo vyplněno 150 dotazníků, kterými mohli občané vyjádřit spokojenost či názor s přístupem úředníků při řešení dané problematiky. První otázka byla zaměřená na pohlaví respondenta a ze zúčastněných na dotazy odpovědělo 83 (55 %) mužů a 67 (45 %) žen.

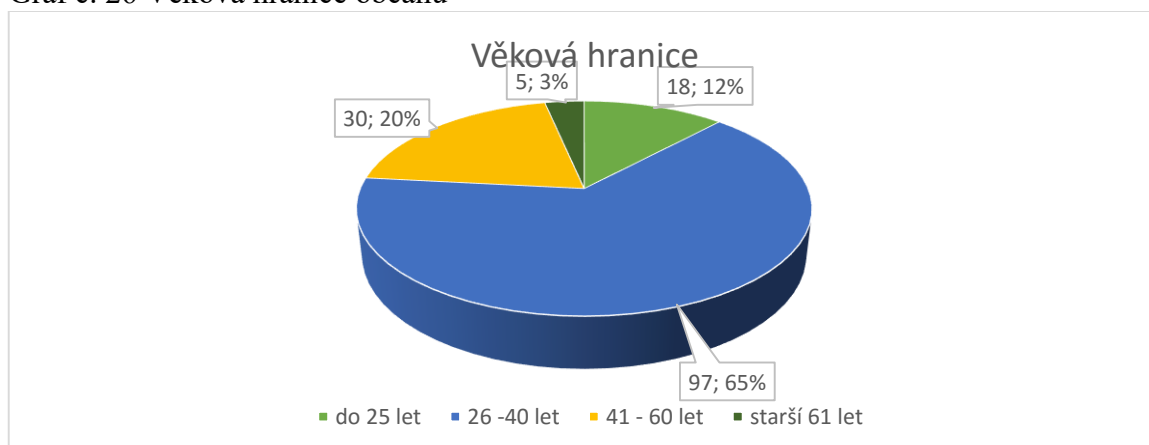
Graf č. 25 Pohlaví respondentů



Zdroj: Vlastní zpracování

Druhá otázka zjišťovala, jaký je věk respondentů, kteří přišli s úřadem do styku. Občanů ve věku do 25 let bylo 18 (20 %), ve věku od 26 – 40 let 97 (65 %), ve věku od 41 – 60 let 30 (20%) a starších 61 let 5 (3 %) respondentů.

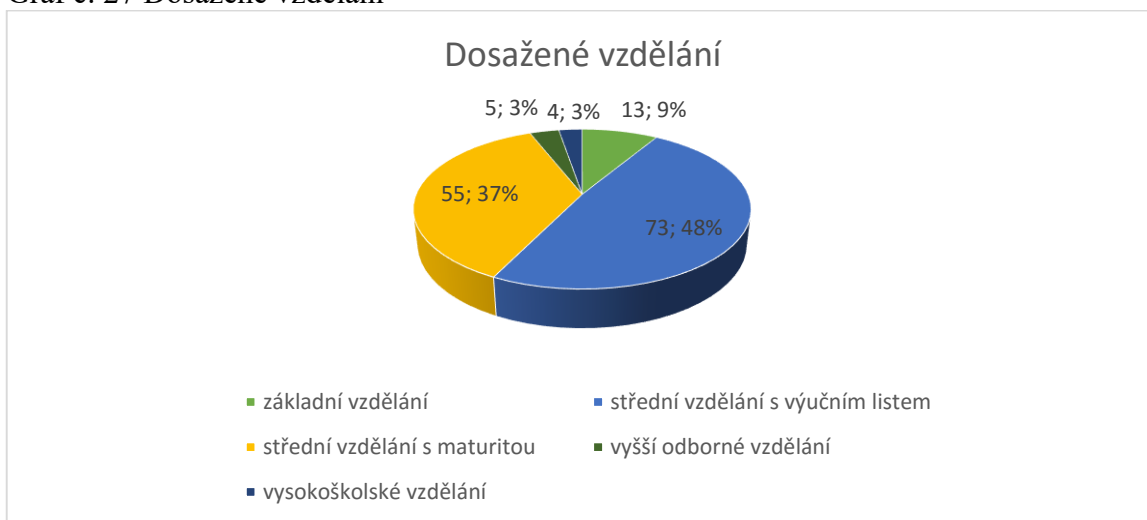
Graf č. 26 Věková hranice občanů



Zdroj: Vlastní zpracování

Třetí otázka byla zaměřena na dosažené vzdělání občanů. Nejvíce respondentů 73 (48 %) dosáhlo středního vzdělání s výučním listem, středního vzdělání s maturitou dosáhlo 55 (37 %) respondentů, základní vzdělání 13 (9 %) respondentů, vyšší odborné vzdělání 5 (3 %) respondentů a vysokoškolské vzdělání dosáhli 4 (3 %) respondenti.

Graf č. 27 Dosažené vzdělání



Zdroj: Vlastní zpracování

Čtvrtá otázka byla zaměřena na spokojenost s ochotou úředníků podat pomocnou ruku při řešení záležitostí: ano uvedlo 73 (49 %) občanů, spíše ano 32 (26%) občanů, spíše ne 27 (18 %) občanů a ne 11 (7 %) občanů.

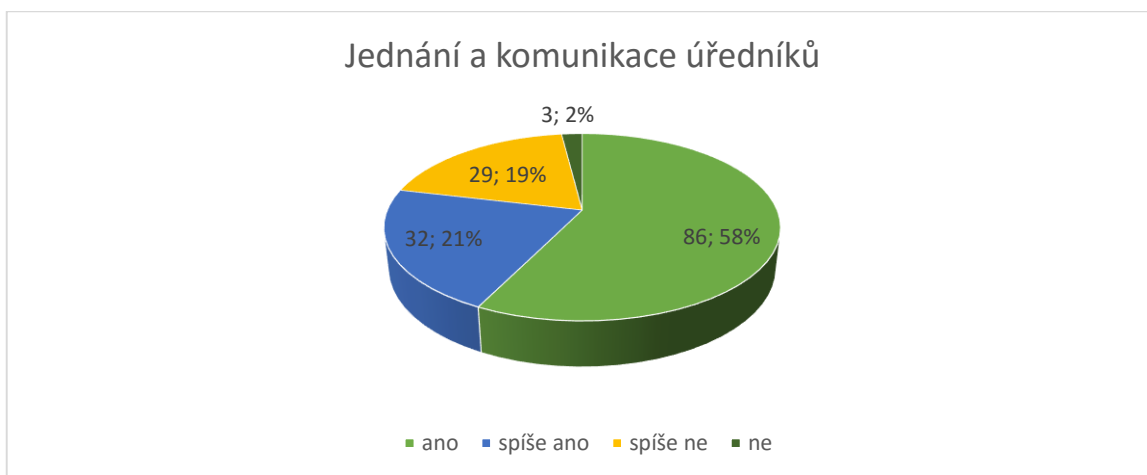
Graf č. 28 Ochota zaměstnanců



Zdroj: Vlastní zpracování

Pátá otázka se zaměřuje na spokojenost občanů s jednáním a komunikací úředníků. Na otázku „Jak jste spokojeni s jednáním a s komunikací úředníků?“ odpovědělo ano 86 (58 %) respondentů, spíše ano 32 (21 %) respondentů, spíše ne 29 (19 %) respondentů a ne odpovědělo 3 (2 %) respondentů.

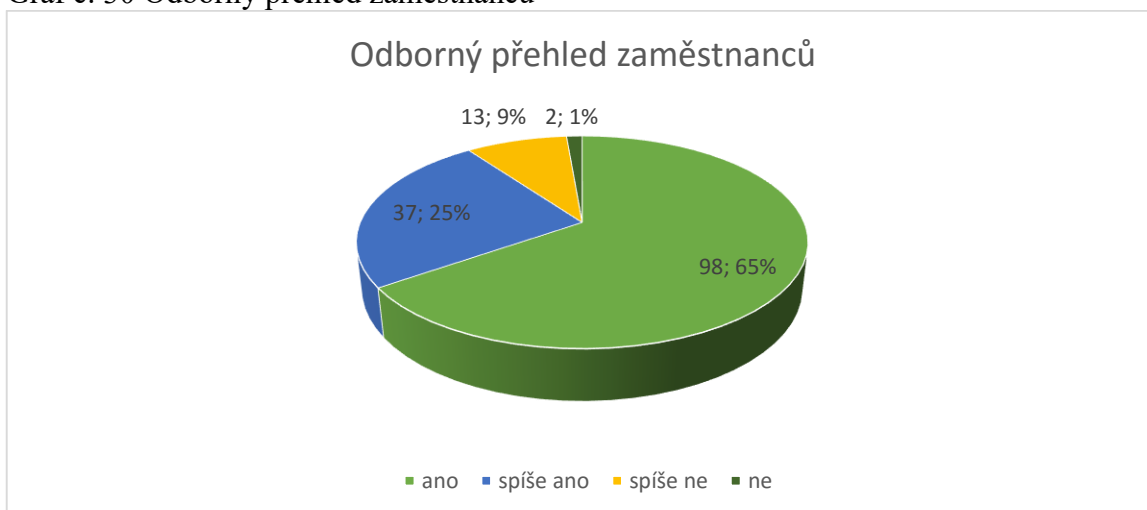
Graf č. 29 Jednání a komunikace úředníků



Zdroj: Vlastní zpracování

Šestá otázka se týkala odborného přehledu zaměstnanců, zda úředníci vyřizují záležitosti s odborným přehledem: ano odpovědělo 98 (65 %), spíše ano 37 (25 %), spíše ne 13 (9 %) a ne 2 (1 %) respondentů.

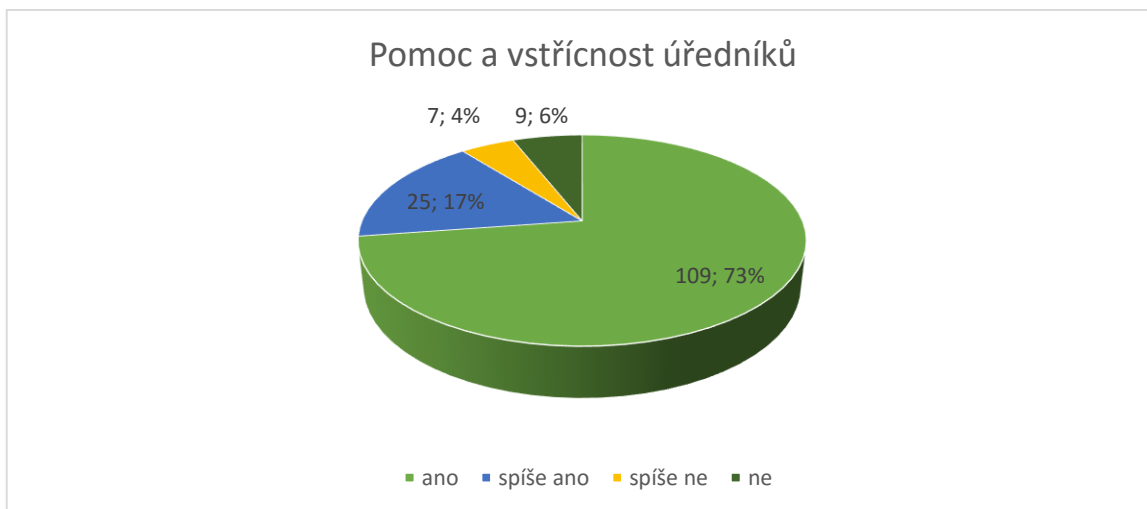
Graf č. 30 Odborný přehled zaměstnanců



Zdroj: Vlastní zpracování

Sedmá otázka zjišťuje, zda jsou úředníci občanům při jednáních nápomocni a jednají s nimi se vstřícností: ano odpovědělo 109 (73 %) respondentů, spíše ano 25 (17 %) respondentů, spíše ne 7 (4 %) respondentů a ne 9 (6 %) respondentů.

Graf č. 31 Pomoc a vstřícnost úředníků



Zdroj: Vlastní zpracování

Osmá otázka zjišťuje, zda jsou občané spokojeni s rychlostí a efektivností, se kterou úředníci vyřizují jejich záležitosti: ano odpovědělo 118 (79 %) respondentů, spíše ano 21 (14 %) respondentů, spíše ne 7 (5 %) respondentů a ne 4 (2 %) respondentů

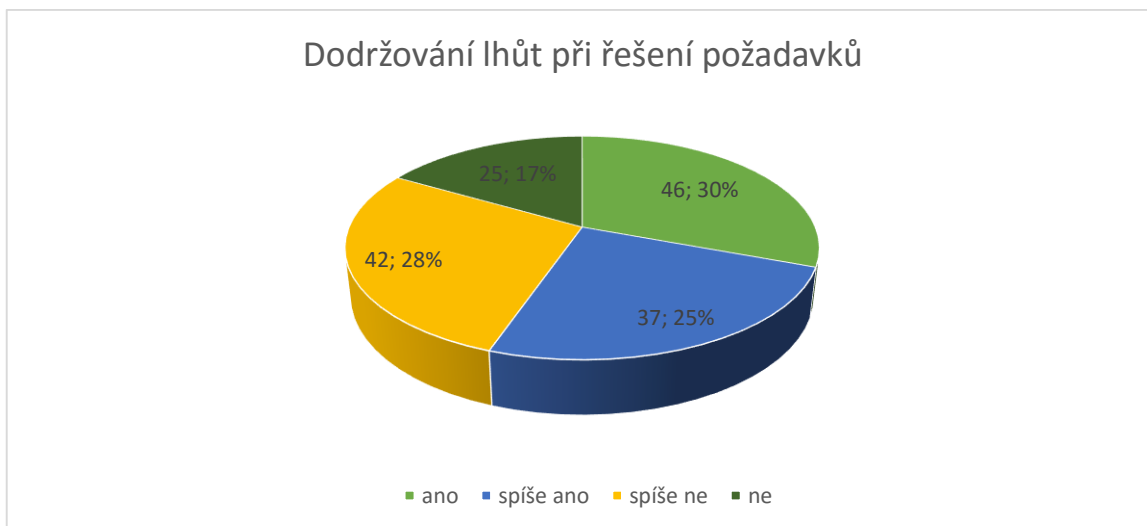
Graf č. 32 Rychlost a efektivnost vyřizování požadavků



Zdroj: Vlastní zpracování

Devátá otázka je spojena s dodržováním lhůt při řešení požadavků a také s tím, zda jsou s lhůtami občané spokojeni: ano odpovědělo 46 (30 %) respondentů, spíše ano 37 (25 %) respondentů, spíše ne 42 (28 %) respondentů a ne 25 (17 %) respondentů.

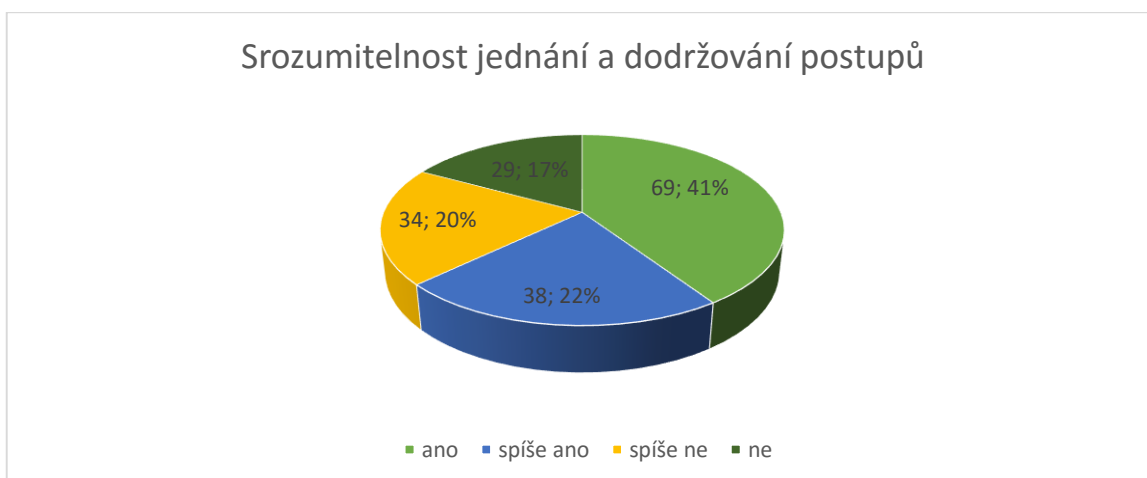
Graf č. 33 Dodržování lhůt při řešení požadavků



Zdroj: Vlastní zpracování

Desátá otázka zjišťuje, zda jsou dodržované postupy úředníků při vyřizování záležitostí pro občany srozumitelné: ano odpovědělo 69 (41 %) respondentů, spíše ano 38 (22 %) respondentů, spíše ne 34 (20 %) respondentů a ne 29 (17 %) respondentů.

Graf č. 34 Srozumitelnost jednání a dodržování postupů při vyřizování záležitostí



Zdroj: Vlastní zpracování

Pracovní hypotézy:

Hypotéza č. 3 (H3):

H0: Vstřícné jednání a komunikace úředníků závisí na vzdělání zaměstnanců.

H1: Vstřícné jednání a komunikace úředníků nezávisí na vzdělání zaměstnanců.

vzdělávání/odbornost	ano	ne	Celkem
ANO	86	29	115
NE	32	3	35
celkem	118	32	150

Výpočet:

$$\chi^2 = \frac{n * (a * d - b * c)^2}{(a + b)(a + c)(b + d)(c + d)} = \frac{150 * (86 * 3 - 29 * 32)^2}{115 * 118 * 35 * 32}$$

$$\chi^2 = 4,43, \text{ p hodnota } 0,035$$

$$\chi^2_{0,05 (1)} = 3,841$$

$$\chi^2 < \chi^2_{0,05 (1)} \rightarrow \text{H0 nezamítáme}$$

Závěr: Hypotéza potvrdila, že vstřícné jednání a komunikace úředníků závisí na vzdělání zaměstnanců.

Hypotéza č. 4 (H4):

H0: Dodržování lhůt při řešení požadavků závisí na množství řešených případů.

H1: Dodržování lhůt při řešení požadavků nezávisí na množství řešených případů.

lhůty/případy	ano	ne	Celkem
ANO	46	42	88
NE	37	25	62
celkem	83	67	150

Výpočet:

$$\chi^2 = \frac{n * (a * d - b * c)^2}{(a + b)(a + c)(b + d)(c + d)} = \frac{150 * (46 * 25 - 42 * 37)^2}{88 * 83 * 62 * 67}$$

$$\chi^2 = 0,806, \text{ p hodnota } 0,36$$

$$\chi^2_{0,05 (1)} = 3,841$$

$$\chi^2 < \chi^2_{0,05 (1)} \rightarrow \text{H0 zamítáme}$$

Závěr: Hypotéza potvrdila, že dodržování lhůt při řešení požadavků nezávisí na množství řešených případů.

Interpretace výsledků dílčích cílů a výzkumných otázek

Dílčí cíl 1 (DC 1): výzkumná technika – dotazování

Zjistit postoje úředníků veřejné správy k uplatňování etických principů při plnění pracovních povinností a při komunikaci s veřejností.

K dílčímu cíli 1 se vztahuje otázka č. 15: „Účelem etického kodexu je vymezit a podporovat žádoucí standardy chování zaměstnance úřadu ve vztahu k veřejnosti a spolupracovníkům, snažíte se stanovy etického kodexu dodržovat?“, otázka č. 16: „Už se vám stalo, že se váš kolega nezachoval korektně k veřejnosti nebo ke svým spolupracovníkům, pokud ano, jak jste reagovala?“

Tabulka č. 1: Účelem Etického kodexu je vymezit a podporovat žádoucí standardy chování zaměstnance Úřadu ve vztahu k veřejnosti a spolupracovníkům, snažíte se stanovy Etického kodexu dodržovat?

Účelem etického kodexu je vymezit a podporovat žádoucí standardy chování zaměstnance úřadu ve vztahu k veřejnosti a spolupracovníkům, snažíte se stanovy etického kodexu dodržovat?				
		Dotazník pro úředníky		
Odpověď		Absolutní četnost	Relativní četnost	
1. ano		85		83 %
2. ne		9		9 %
3. nevidím důvod		8		8 %
	Celkem	102		100 %

Zdroj: Vlastní zpracování

Tabulka č. 2: Už se vám stalo, že se váš kolega nezachoval korektně k veřejnosti nebo ke svým spolupracovníkům, pokud ano, jak jste reagovala?

Už se vám stalo, že se váš kolega nezachoval korektně k veřejnosti nebo ke svým spolupracovníkům, pokud ano, jak jste reagovala?				
		Dotazník pro úředníky		
Odpověď		Absolutní četnost	Relativní četnost	
1. ano, snažil jsem se věc řešit		28		27 %
2. ano, ignoroval/a jsem to		18		18 %
3. nešiml jsem si		25		25 %
4. ne		31		30 %
	Celkem	102		100 %

Zdroj: Vlastní zpracování

Podle zpracovaných údajů je zřejmé, že většina zaměstnanců snaží dodržovat stanovy etického kodexu, a to v počtu 83 %. Další výsledné údaje zjistily, že 30 % zaměstnanců nepřišlo do styku s nekorektním jednáním svého kolegy nejen vůči spolupracovníkům, ale i vůči veřejnosti, 25 % zaměstnanců si takové situace nevšimlo, 27 % se s touto situací setkalo a snažilo se situaci řešit. Z výsledků vyplývá, že postoje úředníků jsou vůči uplatňování etických principů při plnění pracovních povinností a komunikaci s veřejností kladné.

Dílčí cíl 2 (DC 2): výzkumná technika – dotazování

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.

K dílčímu cíli 2 se vztahuje otázka č. 5: „Jak jste spojeni s jednáním a komunikací úředníků?“, otázka č. 6: „Jsou vaše záležitosti vyřizovány s odborným přehledem?“

Tabulka č. 3: Jak jste spokojeni s jednáním a komunikací úředníků?

Jak jste spokojeni s jednáním a komunikací úředníků?				
			Dotazník pro občany	
Odpověď			Absolutní četnost	Relativní četnost
1. ano			86	58 %
2. spíše ano			32	21 %
3. spíše ne			29	19 %
4. ne			3	2 %
Celkem			150	100 %

Zdroj: Vlastní zpracování

Tabulka č. 4: Jsou vaše záležitosti vyřizovány s odborným přehledem?

Jsou vaše záležitosti vyřizovány s odborným přehledem?				
			Dotazník pro občany	
Odpověď			Absolutní četnost	Relativní četnost
1. ano			98	65 %
2. spíše ano			37	25 %
3. spíše ne			13	9 %
4. ne			2	1 %
Celkem			150	100 %

Zdroj: Vlastní zpracování

Dle výsledných údajů je 58 % uživatelů služeb veřejné správy spokojeno s jednáním a komunikací úředníků a 65 % uživatelů udává, že jejich záležitosti řeší úředníci s odborným přehledem.

Dílčí cíl 3 (DC 3): výzkumná technika – dotazování

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.

K dílčímu cíli 3 se vztahuje otázka č. 6 „Do současného zaměstnání jste byl/a přijat/a na základě?, otázka č. 14: „Má váš úřad zpracovaný etický kodex, v případě že ano, víte, kde jej najdete?“

Tabulka č. 5: Do současného zaměstnání jste byl/a přijat/a na základě?

Do současného zaměstnání jste byl/a přijat/a na základě?			
Odpověď		Dotazník pro úředníky	
		Absolutní četnost	Relativní četnost
1.	výběrového řízení	53	52 %
2.	známosti se zaměstnancem úřadu	11	11 %
3.	zveřejněný inzerát	25	24 %
4.	personální agentura/ Úřad práce	9	9 %
5.	jiný důvod	4	4 %
Celkem		102	100 %

Zdroj: Vlastní zpracování

Tabulka č. 6: Má váš úřad zpracovaný etický kodex, v případě že ano, víte, kde jej najdete?

Má váš úřad zpracovaný etický kodex, pokud ano, víte, kde jej najdete?			
Odpověď		Dotazník pro úředníky	
		Absolutní četnost	Relativní četnost
1.	ano, na intranetu	39	38 %
2.	ano, na webových stránkách	39	38%
3.	nevím	19	19 %
4.	ne	5	5 %
Celkem		102	100 %

Zdroj: Vlastní zpracování

Zjištěné údaje ukazují, že nejvíce zaměstnanců 52 % bylo přijato do zaměstnaneckého poměru úřadu na základě výběrového řízení a 76 % zaměstnanců potvrzuje, že má úřad zpracovaný etický kodex s tím, že zaměstnanci vědí, kde je umístěn.

Výzkumná otázka:

Více než 70 % zaměstnanců ví, že má jejich organizace Etický kodex včetně informace o tom, kde je umístěn.

K výzkumné otázce č. 1 se vztahovala otázka č. 13: „Má váš úřad zpracovaný Etický kodex, v případě, že ano, víte, kde ho najdete?“ Zde mohli respondenti volit mezi odpověďmi: ano, na intranetu; ano, na webových stránkách; ne; nevím. Většina dotazovaných odpovědělo ano na intranetu a ano, na webových stránkách, a to v počtu 76 %.

Tabulka č. 7: Má váš úřad zpracovaný Etický kodex, v případě, že ano, víte, kde ho najdete?

Má váš úřad zpracovaný Etický kodex, v případě, že ano, víte, kde ho najdete?			
		Dotazník pro úředníky	
	Odpověď	Absolutní četnost	Relativní četnost
1.	ano, na intranetu	39	38 %
2.	ano, na webových stránkách	39	38 %
3.	nevím	19	19 %
4.	ne	5	5 %
		Celkem	102
			100%

Zdroj: Vlastní zpracování

Výzkumná otázka:

Více než 70 % zaměstnanců se snaží dodržovat stanovy Etického kodexu nejen vůči veřejnosti, ale i vůči svým spolupracovníkům.

Této výzkumné otázce se týkala otázka č. 15: „Účelem Etického kodexu je vymezit a podporovat žádoucí standardy chování zaměstnance Úřadu ve vztahu k veřejnosti a spolupracovníkům, snažíte se stanovy Etického kodexu dodržovat?“ Respondenti měli na výběr z těchto možností: ano, ne, nevidím důvod. Celkem 83 % respondentů uvedlo odpověď ano.

Tabulka č. 8: Snažíte se dodržovat stanovy Etického kodexu?

Účelem Etického kodexu je vymezit a podporovat žádoucí standardy chování zaměstnance úřadu ve vztahu k veřejosti a spolupracovníkům snažíte se stanovy Etického kodexu dodržovat?			
Odpověď		Dotazník pro úředníky	
		Absolutní četnost	Relativní četnost
1. ano		85	83 %
2. ne		9	9 %
3. nevidím důvod		8	8 %
Celkem		102	100%

Zdroj: Vlastní zpracování

Výzkumná otázka:

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.

K této výzkumné otázce se vztahuje otázka č. 5, která by určena občanům, kteří řeší záležitosti v rámci ČTÚ: „Jak jste spokojeni s jednáním a s komunikací úředníků?“ Respondenti měli na výběr z těchto odpovědí: ano; spíše ano; spíše ne; ne. Celkem 65 % respondentů uvedlo odpověď ano.

Tabulka č. 9: Jste spokojeni s jednáním a komunikací úředníků?

Jsou jste spokojeni s jednáním a komunikací úředníků?			
Odpověď		Dotazník pro občany	
		Absolutní četnost	Relativní četnost
1. ano		86	58 %
2. spíše ano		32	21 %
3. spíše ne		29	19 %
4. ne		3	2%
Celkem		150	100%

Zdroj: Vlastní zpracování

Výzkumná otázka:

Více než 50 % zaměstnanců úřadu bylo přijato na základě výběrového řízení či doporučení jiné zaměstnanecké agentury.

Tato výzkumná otázka hypotéza byla spojena s otázkou č. 6: „Do současného zaměstnání jste byl přijat na základě?“ I zde se mohli respondenti vybrat z více možných odpovědí: výběrového řízení; zveřejněného inzerátu; známosti se zaměstnancem úřadu; doporučení zaměstnanecké agentury popř. Úřadu práce; jiné. Na základě výběrového řízení bylo do úřadu přijato 52 % zaměstnanců. Tato otázka mne zajímala, neboť doposavad nebyla účast u výběrového řízení samozřejmostí.

Tabulka č. 10: Na základě čeho jste byla přijata do současného zaměstnání?

Do současného zaměstnání jste byl/a přijat/a na základě?			
		Dotazník pro úředníky	
Odpověď		Absolutní četnost	Relativní četnost
1. výběrového řízení		53	52 %
2. zveřejněného inzerátu		25	24 %
3. známosti se zaměstnancem úřadu		11	11 %
4. Personální agentura či Úřad práce		9	9%
Celkem		102	100%

Zdroj: Vlastní zpracování

Z kvantitativního šetření vyplynulo, že zaměstnanci se již setkali s pojmem společenská odpovědnost, vědí, kde má jejich úřad umístěn etický kodex a co obsahuje. Dále bylo ověřeno, že zaměstnanci se naží dodržovat stanovy etického kodexu a jednat korektně k veřejnosti i ke svým spolupracovníkům. Prioritou zaměstnanců je zájem veřejnosti, které se úředníci snaží poskytovat maximální dostupné informace. Bylo zjištěno, že úřad má antikorupční program i protikorupční emailovou adresu, prostřednictvím které můžou jednotliví zaměstnanci i veřejnost poukázat na korupční jednání. Šetřením mezi občany bylo zjištěno, že se zaměstnanci úřadu snaží přistupovat k veřejnosti s ochotou, vstřícným jednáním a komunikací i to, že zaměstnanci úřadu vyřizují záležitosti občanů s odborným přehledem. Úředníci se snaží nejen o dodržování lhůt a postupů při řešení požadavků, ale i o rychlost, efektivnost a srozumitelnost jednání.

5.2 Kvalitativní šetření

S Janem Sokolem o morálce a etice

Ve středu 27. 1. 2016 se v Hradci Králové uskutečnila přednáška Jana Sokola, kde přednášel o morálce a etice. Prof. Jan Sokol, Ph.D., CSc přednášel na mnoha fakultách, a to především antropologii, filosofii a religionistiku. Je členem Etické komise České republiky.

„V současné době přednáší úvod do filosofie, kurzy „Moc, peníze a právo“, „Člověk jako o osoba“ a „Člověk a náboženství“. Četné přednášky v cizině, zejména na evropská a filosofická témata. V zimním semestru 2008/2009 přednášel na téma Etika a lidská práva jako Senior Fellow na CSWR, Harvard University, Cambridge (MA).“ (Sokol, 2014)

Přednášky „O morálce a etice“ jsem se z důvodu odcestování do zahraničí zúčastnit nemohla, přiblížím vám tedy alespoň ukázkou rozhovoru s panem Sokolem:

„Ve svých textech o etice rozlišujete – v souladu s P. Ricouerem – mrav, morálku a etiku. Mohl byste ve zkratce připomenout odlišnost těchto pojmů?

Při svobodném rozhodování, jednání a hodnocení se člověk řídí různými motivy, které je třeba rozlišit. Mravem rozumíme vše, co člověk často nevědomky přejímá od svých rodičů i vrstevníků, čím se přizpůsobuje a zařazuje do společnosti. Patří sem, co a jak „se u nás dělá a nedělá“ - oblečení, řeč a oslovení, zdvořilost. Oproti tomu morálkou rozumím nárok, aby se člověk „nepřidával k většině, uměl se případně postavit proti tomu, co se ve společnosti běžně dělá. Zatímco morální nároky je možné výslovně vyjádřit, často jako zákazy, jako to dělá například biblické Desatero, etikou rozumíme nárok, aby si člověk kladl pozitivní cíle a sám hledal, co je „lepší a nejlepší“. To se nedá vyjádřit žádným pravidlem: člověk nejede do Brna, aby dodržel předpisy, ale protože chce něco udělat, něčeho dosáhnout. Tím více ale záleží na tom, jaký je náš cíl.

V knižním ohlédnutí za svým především profesní životem jste vzpomínal, že jste se o filozofii začal zajímat, protože jste potřeboval vyřešit jeden zdánlivě banální etický problém. Čím je pro vás etika?

V širším slova smyslu je to praktická filosofie, zkoumání a přemýšlení o tom, „jak máme žít.“ „Sám ale používám slovo „etika“ i v užším smyslu pro tu část praktické filosofie, která se nedá vyjádřit morálními předpisy, ale zabývá se „hledáním lepšího a nejlepšího“ (Aristotelés).

Zmínky o tom, že „se musíme starat o naši společnou budoucnost, o to, co nás přesahuje! Patrně souvisí s vaším pokusem o univerzální etické východisko, které by bylo přijatelné pro všechny kultury a civilizační okruhy. Mohl byste o těchto myšlenkách říci více?

Výrazem „přesahující“ starosti je péče o potomky, a to už u zvířat. I my přece žijeme jen díky tomu, že se o to postarali naši předkové. U člověka nejde jen o holý život, ale o lepší vztahy či uspořádání společnosti, i když se toho sám nedožije. Mou snahou je připomínat, že jsme od rodičů a předků převzali nejen život, ale i kultivovanou zemi, jazyk, vědu, umění, právo a instituce. Žijeme bohatší a bezpečnější život proto, že to už nemusíme vynalézat, ale je třeba navazovat na jejich úsilí a úspěchy. Za toto nepřehledné „dědictví“ nemusíme platit a ani děkovat, ale nepřevzali jsme je jen pro vlastní spotřebu. Máme tedy docela „přirozený“ a nepsaný závazek, že je budeme pěstovat a předávat dalším generacím. Něco podobného již „objevilo“ tzv. zelené hnutí, jen je třeba připomínat, že nežijeme jen z toho „zeleného“, ale také z kulturního dědictví. ***Existují hodnoty, které vám v dnešní společnosti chybí?*** Jak jsem již řekl, je to hlavně naděje i solidarita. Mizí přirozený respekt i úcta, například vůči učitelům. Skoro úplně se vytratila schopnost přiznat chybu, ale i ochota veřejnosti chybu odpustit, přesněji, takové přiznání ocenit. Nejen politici musejí zatloukat, třeba i s pomocí advokátů, protože „veřejnost“ a zejména noviny každé jejich přiznání považuje za slabost. ***Časopis Sociální pedagogika je profesně odborným časopisem pro sociální pedagogy a pro mnoho dalších pomáhajících profesí. Jaké vlastnosti a etické postoje by tito lidé měli zaujmout, objevit a pěstovat?*** Měli by mít do práce chuť a dělat ji rádi. Bez toho to nejde. Kdo se chce dobře starat o druhé, nesmí přijít o naději. Tu si našťestí do světa přinášejí malé děti a často nám ji dodávají handicapovaní lidé. Kdo se o naději nestará, může ztratit smysl a stane se jen brzduchým úředníkem.

Jan Sokol ve svém příspěvku „Morálka a etika jednání v roli“ ze dne 10. ledna 2016 zmiňuje amerického sociologa Ervinga Goffmana, který ve své slavné knížce, která má v češtině provokativní název „Všichni hrajeme divadlo“ ukazuje „že v moderní společnosti musí člověk čím dál tím častěji vystupovat v nějaké roli. Nejčastěji v roli zaměstnance, ale také v roli například zástupce, správce, voleného funkcionáře, představitele atd. V žádné z nich se nedá říci, že by rozhodoval zcela svobodně a jednal jen sám za sebe. Právě naopak, i v té nejjednodušší roli zaměstnance musí samozřejmě jednat v zájmu a podle pokynů svého zaměstnavatele či nadřízeného, případně klienta, svěřence, pacienta atd. Ti od něho právem

očekávají spolehlivost a vyžadují loajální činnost ve svém, nikoli v jeho zájmu.” (Všichni hrajeme divadlo – morálka a etika jednání v roli, 2014)

V rámci problematiky společenské odpovědnosti a uplatňování etických principů byl osloven ředitel odboru pro východočeskou oblast Českého telekomunikačního úřadu, který se k danému tématu vyjádřil: ***Proč je pro zaměstnance ČTÚ důležité, aby postupovali v součinnosti s Etickým kodexem?*** Zaměstnanci zpracovávají agendu účastnických sporů, jedná se tedy o soukromoprávní spory mezi právníckými osobami poskytujícími služby elektronických komunikací a účastníky, respektivě uživateli služeb. Jelikož se jedná o účastnické spory o zaplacení ceny za služby (peněžité plnění), je velmi důležité, aby naši zaměstnanci dodržovali stanovené předpisy a postupovali v součinnosti se správním řádem, neboť každé rozhodnutí, které zaměstnanec vydá, může účastníka ovlivnit, proto je důležité, aby zaměstnanec přistupoval k vyřizování agendy zodpovědně a odborně. ***Jak se při zpracování agendy projevuje chování úředníka či jeho komunikační dovednosti?*** Zaměstnanec řeší větší množství sporů najednou, a v rámci jejich řešení komunikuje nejen s právníckými osobami a advokátními kancelářemi, ale ve velké míře je v každodenním kontaktu s občany. Pro občana je mnohdy obtížné porozumět obsahu rozhodnutí, usnesení nebo vyrozumění o zahájení správního řízení s tím, že účastník řízení může v určitém datu nahlédnout do spisu. Z toho důvodu občan kontaktuje úředníka či se osobně dostaví na Úřad a je klíčové, aby mu úředník sdělil všechny informace týkající se správního řízení včetně odborného přístupu. ***Jak probíhá prohlubování vzdělávání zaměstnanců?*** Prohlubování vzdělání s týká zaměstnanců v pracovním i služebním poměru. Prohlubování vzdělání zahrnuje nejen vstupní vzdělávání, které je poskytováno v rámci e-learningu, vedoucím zaměstnancem či školením, ale i vzdělávání průběžné, které je zaměřené na odborný rozvoj, získávání či prohlubování jazykových znalostí a osobní rozvoj zaměstnance. Obsahem úvodního vzdělávání jsou informace o právech a povinnostech státních zaměstnanců, vybrané právní předpisy, etický kodex, prevence korupčního jednání, bezpečnost a ochrana zdraví a jiné znalosti a dovednosti, které jsou potřeba k výkonu požadovaných činností. Následné vzdělávání zahrnuje přípravu státního zaměstnance k vykonání obecné a zvláštní části úřednické zkoušky, jež je nezbytnou součástí zařazení nebo jmenování zaměstnance na služební místo. Obsahem obecné části úřednické zkoušky jsou znalosti v rámci právních

předpisů dopadajících na činnost státní správy, právo Evropské unie, organizace a činnost veřejné správy, práva a povinnosti zaměstnanců státní správy spolu s pravidly etiky.

Etika ve veřejné správě – nezbytnost nikoli luxus

Hejtman Královéhradeckého kraje se účastnil mezinárodní konference “Veřejná správa a vzdělávání” ve vzdělávacím středisku Institutu pro místní správu v Benešově u Prahy, kde přednesl příspěvek Etika ve veřejné správě – nezbytnost nikoli luxus. Konference se týkala témat veřejné správy, např. financování vzdělávání či systém vzdělávání úředníků v zemích Evropské unie a v České republice. Součástí programu byla i přednáška PhDr. Jana Šolce, který je předsedou občanského sdružení Etické fórum České republiky, s tématem etika úředníků a antikorupční mechanismy.

Jeden z kolegů - úředníků hejtmana P. Bradíka má ve své kanceláři plakát, kde je uveden citát: *“My ochotní, vedení nevědomými, děláme nemožné – pro nevděčné.”*

Tento citát mě vždy pobaví a nutí mě klást otázky: ***Jací jsou dnešní úředníci? Co je jejich posláním? Opravdu tak ochotně dělají nemožné pro nevděčné?*** Úředník je součástí systému, jež je pro funkci státu nezbytně důležitý. Pokud má být systém funkční a spolehlivý, je třeba, aby byl spolehlivý sám úředník. *Co to znamená?* Že jde o to, aby byl poctivý a neuplatný, zdvořilý a slušný, jednoduše řečeno – korektní. Jeho nejdůležitějším posláním je služba veřejnosti, tedy vůči občanům, z jejichž daní je úředník placený. Je nepřijatelné, aby si úředník myslel, že je všemocným pánem s razítkem a oproti něm občan prosebníkem, který žebrá o službu, na kterou má nárok. ***Jak to souvisí s etikou ve veřejné správě?*** V etice je důstojnost člověka základním pojmem, pilířem etiky. Netýká se však pouze etiky státních zaměstnanců veřejné správy, ale je spojena i s lékařskou, novinářskou či obecnou etikou. Zaměstnavatel může zaměstnance donutit, aby se při výkonu pracovních povinností choval v rámci etických norem, které uplatňuje, ale už není v jeho moci ovlivnit jeho chování v běžném, občanském životě. ***Jak lze tedy úředníka donutit, aby se řídil etickými principy?*** V etice, která byla definována jako pravidla soužití jedince se společností, nedošlo k žádným podstatným změnám. Etická pravidla můžeme tedy považovat za doporučení týkající se správného života. Etika je považována za teorii mravnosti. Bohužel však, na rozdíl od práva není etika vymahatelná. Právo nám dovoluje činit to, co není zákonem zakázáno, ale eticky odpovědný člověk by měl být schopen překonat svoje prvotní potřeby. ***K čemu je tedy dobré, pokud budou lidé využívat svého práva?***

Michel Foucault v knize *Řád věcí* tuto myšlenku rozvedl, když si posteskl, že *“lidé vědí, co dělají, často dokonce vědí, proč dělají to, co dělají, ale nevědí, co to dělá, když to dělají.”* Po letech demokracie v Čechách přibývá lidí, kteří si uvědomují, že dodržovat etická pravidla není marnotratnost ani zbytečný luxus, ale velmi důležitá nezbytnost. Lidé si v poslední době nepřejí jen zdraví a spokojenost svých blízkých, ale touží po slušných vztazích mezi lidmi.

Ochrana spotřebitele

Agenda rozhodování účastnických sporů je stěžejní činnost správního Úřadu v rámci ochrany uživatelů služeb elektronických komunikací. Úřad v rámci své působnosti vyřizuje stížnosti i podněty účastníků, respective uživatelů služeb elektronických komunikací. K tomuto slouží oddělení ochrany spotřebitele, jehož vedoucímu byly položeny otázky:

S čím se na oddělení spotřebitele občané, resp. účastníci smluv obracejí? ČTÚ se stále více častěji setkává s problémy a stížnostmi koncových účastníků mobilních telefonních služeb na subjekty, kteří podle zákona o elektronických komunikacích nejsou operátory, ale služby, které nabízejí, pouze přeprodávají. Média tyto subjekty označují jako “šedé či virtuální operátory”. Účastníci hlasových služeb se na nás obracejí s problémem volání z neznámých čísel, na která se nelze zpětně dovolat, neboť jsou určena k nabídce zboží a služeb. Úřad také registruje řadu stížností a dotazů ohledně volání na telefonní čísla se zvýšeným tarifem, většinou se jedná o čísla s předvolbou 9. *“Úřad začal od roku 2012 rozvněž evidovat počty písemných dotazů týkajících se služeb elektronických komunikací. V roce 2014 tak bylo vyřízeno celkem 5 773 dotazů. Mimo dotazů na podmínky podnikání v elektronických komunikacích a zkoušek odborné způsobilosti směřovalo nejvíce dotazů k problematice vyúčtování ceny služeb, k účastnickým smlouvám a k ochraně spotřebitele”* (Výroční zpráva, 2014). ***Co patří mezi nejčastější problémy uživatelů služeb?*** Účastnické smlouvy, spory týkající se reklamací, služby spojené s voláním, služby spojené s internetem, koncová a radiová zařízení. ***Jak a kam může občan podat stížnost?*** Podání může účastník učinit písemně, ústně nebo do protokolu, lze využít i elektronickou podobu podepsanou uznávaným elektronickým podpisem. Podání musí být do 5 dnů potvrzeno. Z podání musí být patrné, kdo je činí, jaké věci se týká a co se navrhuje. Účastník je povinen při podání návrhu na zahájení řízení o námitce proti vyřízení reklamace zaplatit správní poplatek v částce 100,- Kč. V případě, že jej účastník neuhradí, bude správní řízení zastaveno. Dalším

problémem jsou reklamace, které je poskytovatel povinen vyřídit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce ode dne, kdy mu byla reklamace doručena. ***Jak může občan postupovat, když nesouhlasí se způsobem vyřízení reklamace?*** Účastník může podat nejpozději do jednoho měsíce ode doručení vyřízení reklamace námitku proti vyřízení reklamace, avšak to, že podá námitku proti reklamaci neznámá, že nemusí platit fakturu, ve které jsou účtovány reklamované služby. Tato problematika je velmi častá.

“Nejdůležitější povinnost profesionála byla jasně formulována před dvěma a půl tisíci lety v hippokratovské přísaze slavného řeckého lékaře: Primum non nocere – především neškodit.”

Peter Ferdinand Drucker

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.

7 Závěr

V současnosti je pojem společenská odpovědnost velmi často diskutovaným tématem. Ke společensky odpovědnému chování se hlásí mnoho podnikatelských subjektů, které rozvíjejí aktivity v dané oblasti a jsou tak nápomocni při řešení společenských problémů, čímž přispívají ke zlepšení stavu ve společnosti. Společenská odpovědnost se stává velmi významným faktorem podnikové konkurenceschopnosti, je tedy důležité, aby i firmy v České republice usilovaly o trvalé zvýšení svého standardu. Principy společenské odpovědnosti, na základě kterých podnikatelské subjekty vykonávají jednotlivé aktivity, propojují svou činnost s organizacemi státní správy, orgány veřejné správy, ale i nestátními organizacemi v rámci jejich spolupráce. Provázání těchto aktivit s veřejnou správou je příležitostí pro zlepšení podmínek fungování a modernizaci veřejné správy. Jelikož se veřejná správa poskytuje služby především občanům, je třeba, aby zaměstnanci státní správy jednali s občany podle určených pravidel etiky a uplatňovali při svém jednání etické principy, které jsou upraveny etickým kodexem, neboť právě státní správa vykonává služby v často nelehkých životních situacích.

Diplomová práce je zaměřena na problematiku společenské odpovědnosti, představení etiky veřejné správy spolu s přiblížením etických kodexů, jakožto norem principů a zásad, které jsou organizací veřejné správy stanoveny. Hlavním cílem práce bylo získání informací o povědomí společensky odpovědného chování zaměstnanců správního úřadu včetně jejich postoje k uplatňování etických principů při plnění pracovních povinností a při komunikaci s veřejností. Součástí práce bylo také zjištění názorů uživatelů služeb veřejné správy, i to, jak občané vnímají chování a jednání úředníků či vzájemnou spolupráci při řešení jednotlivých případů.

V rámci zhodnocení přístupu zaměstnanců k problematice společenské odpovědnosti a uplatňování etických principů, výsledky šetření potvrdily, že úředníci svojí činnost vykonávají v souladu s etickými principy úřadu, snaží se dodržovat povinnosti vyplývající z etického kodexu, a to nejen vůči občanům, ale i vůči svým spolupracovníkům. Zaměstnanci úřadu vědí, že má jejich organizace etický kodex, co obsahuje a kde je vyvěšen. Prioritou úředníků je zájem veřejnosti a poskytování maximálních informací týkající se vykonávané agendy. Český telekomunikační úřad má zavedený antikorupční program včetně emailové adresy, která slouží k oznamování podezření na spáchání protiprávního

jednání. Šetření zaměřené na občany, kteří přijdou do kontaktu s úředníky správního úřadu při řešení jednotlivých záležitostí bylo potvrzeno, že zaměstnanci úřadu k občanům přistupují s ochotou, odpovědností i se vstřícností a snaží se občanům poskytovat odborné informace. Úředníci se naří o dodržování lhůt při řešení požadavků i postupů při vedení správního řízení podle správního řádu. Vzhledem k tomu, že jsou jednotlivá rozhodnutí správního úřadu vydávána pro občany v mnohdy nesrozumitelném jazyce, patří ke každodenním činnostem úředníků srozumitelnost jednání, neboť každý den kontaktuje referenty mnoho občanů s dotazy týkající se právě obsahu dokumentů. Zaměstnanci úřadu vykonávají veřejnoprávní činnost, jež obsahuje velké množství citlivých údajů, proto je potřeba, aby byl na zaměstnance ucházející se o práci ve státní správě kladen velký důraz. S tím souvisí Zákon o státní službě, kde je upraven pracovní poměr státních zaměstnanců, kteří vykonávají činnost ve správních úřadech. Součástí nástupu zaměstnance správního úřadu do pracovního poměru je služební slib, ve kterém se zaměstnanec na svou čest a své svědomí zavazuje, že se bude při výkonu státní služby řídit nejen právními a služebními předpisy, ale bude plnit příkazy představeného. Je tedy třeba, aby docházelo k pečlivému výběru zaměstnanců státní správy a pozornost by měla být věnována především dosaženému vzdělání a podmínkám, které musí uchazeč splnit, neboť tím může dojít ke zkvalitnění a důvěryhodnosti veřejné správy.

8 Seznam použitých zdrojů

Knižní publikace:

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

GREGOR, Filip. *Společenská odpovědnost firem a ochrana životního prostředí: jak hodnotit odpovědnost korporací?* Praha: Zelený kruh, 2007. ISBN 9788025402047.

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.

HORIZINKOVÁ, 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.

NEČADOVÁ, Věra. *Veřejná správa*. 1. vyd. Jihlava: Vysoká škola polytechnická Jihlava, 2009. ISBN 9788087035191.

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.

REMIŠOVÁ, Anna. *Etika a ekonomika*. 3. preprac. a dopl. vyd., V Kalligrame 1. Bratislava: Kalligram, 2011. ISBN 9788081014024.

ŠMAJS, Josef, Bohuslav BINKA a Ivo ROLNÝ. *Etika, ekonomika, příroda*. 1. vyd. Praha: Grada, 2012. ISBN 9788024742939.

VANĚK, Jiří. *Principy obecné, ekonomické a informační etiky*. 1. vyd. Praha: Eurolex Bohemia, 2005. *Ekonomie (Eurolex Bohemia)*. ISBN 8086861546.

VODIČKA, Karel a Ladislav CABADA. *Politický systém České republiky: historie a současnost*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2003. ISBN 8071787183.

Elektronické zdroje:

BRABCOVÁ, Jitka. *Etika a antikorupční jednání ve veřejné správě*. Rentel a.s.: Ministerstvo vnitra České republiky, 2015.

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%20ceska%20cast%20vyzkume%20zpravy.pdf

Dotazník jako průzkumná metoda [online]. ©2014. [cit. 04. 02. 2016]. Dostupné z: <http://rudolfkohoutek.blog.cz/1002/dotaznik-jako-pruzkumna-metoda>

e-Government [online] © 2016. [cit. 05.02.2016]. Dostupný z: <http://egovernment.euweb.cz/>

Etika a protikorupční opatření [online]. [cit. 31.01.2016]. Dostupné z: http://www.institutpraha.cz/obj/obsah_fck/Projekt_Etika/ETIKA-Export.pdf

HRABCOVÁ, Dana. *Principy dobré správy: Sborník příspěvků přednesených na pracovní konferenci* [online]. Brno: Masarykova univerzita, 2006 [cit. 2016-02-28]. ISBN 80–210–4001–7. Dostupné z: http://www.ochrance.cz/fileadmin/user_upload/Publikace/Principy_d_spravy_konference.pdf

KOUBSKÁ, Klára a Eva HRALOVÁ. *Společensky odpovědné podnikání jako trend a příležitost: Příručka pro malé a střední podniky*. [online]. [cit. 31.01.2016]. Dostupné z: <http://www.cir.cz/prirucka-csr/482649/1985622>.

LIBERDOVÁ, Eva, *Právo na dobrou správu jako princip veřejné správy v EU*. [online]. 2015 [cit. 2016-02-05] Dostupný z: <http://www.epravo.cz/top/clanky/pravo-na-dobrou-spravu-jako-princip-verejne-spravy-v-eu-98220.html>

MOSKALA, Jiří. *Etika ve veřejné správě*. [online]. ©2013. [2016-02-28]. Dostupné z: file:///C:/Users/LuckaBanszelova/Desktop/KNIHY%20DP/Etika%20ve%20VS_FIN.pdf

Obecná ustanovení o správním řízení [online]. ©1998-2016. [cit. 2016-02-28]. Dostupné z: http://business.center.cz/business/pravo/zakony/spravni_rad/cast2h1.aspx

Oznamování protiprávního jednání [online]. ©2016. [cit. 2016-02-28]. Dostupné z: <http://www.ctu.cz/oznamovani-protipravniho-jednani>

PELLAR, Marta. *Aplikace etických kodexů ve státní správě v České republice* [online]. [cit. 2016-01-25]. Dostupné z: <file:///C:/Users/LuckaBanszelova/Desktop/KNIHY%20DP/aplikace%20kodexu%20ve%20vs.pdf>

Práva a povinnosti státních zaměstnanců [online]. ©2015. [cit. 2016-02-28]. Dostupné z: <http://www.mvcr.cz/sluzba/clanek/prava-a-povinnosti-statnich-zamestnancu.aspx>

S Janem Sokolem o morálce a etice [online]. ©2014. [cit. 2016-02-28]. Dostupné z: <http://www.jansokol.cz/2015/04/s-janem-sokolem-o-moralce-a-etice/http://www.jansokol.cz/2014/01/zivotopis/>

Společenská odpovědnost organizací [online]. [cit. 2016-02-27]. s. 2 Dostupné z: <http://www.aqe.cz/gallery/1/477-csr.pdf>

Úřednické zkoušky [online]. ©2015. [cit. 2016-02-28]. Dostupné z: <http://www.mvcr.cz/sluzba/clanek/urednicke-zkousky.aspx>

Všichni hrajeme divadlo – morálka a etika jednání v roli [online]. ©2014. [cit. 2016-02-28]. Dostupné z: <http://www.jansokol.cz/2016/01/vsichni-hrajeme-divadlo-moralka-a-etika-jednani-v-rol-3/>

Vzdělávání státních zaměstnanců [online]. 2016. [cit. 2016-02-28]. Dostupné z: <http://zakony.kurzy.cz/234-2014-zakon-o-statni-sluzbe/cast-5-hlava-4/>

Vznik Českého telekomunikačního úřadu [online]. ©2016. [cit. 21.01.2016]. Dostupné z: <http://www.ctu.cz/urad>

Základní informace o městě [online]. ©2016. [cit. 21.01.2016]. Dostupné z: <http://www.hradeckralove.org/hradec-kralove/o-meste>

Základy principů dobré správy. [online] © 1999 – 2016. Web: [epravo.cz](http://www.epravo.cz). [cit. 21. 7. 2015]. Dostupný z: <http://www.epravo.cz/top/clanky/pravo-na-dobrou-spravu-jako-princip-verejne-spravy-v-eu-98220.html>

Životopis [online]. ©2014. [cit. 2016-02-28]. Dostupné z: <http://www.jansokol.cz/2014/01/zivotopis/>

Právní předpisy:

Usnesení č. 270 ke Kodexu etiky zaměstnanců ve veřejné správě

Zákon č. 2/1969 Sb., o zřízení ministerstev a jiných ústředních orgánů státní správy ČR

Zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích

Zákon č. 151/2000 Sb., o telekomunikacích

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

Zákon č. 347/1997 Sb., o vytvoření vyšších územních samosprávných celků

Zákon č. 349/1999 Sb., o veřejném ochránci práv

Zákon č. 474/1992 Sb., o opatřeních v soustavě ústředních orgánů státní správy ČR

Seznam použitých tabulek, grafů a zkratk

Seznam tabulek:

Tabulka č. 1: Účelem Etického kodexu je vymezit a podporovat žádoucí standardy chování zaměstnance Úřadu ve vztahu k veřejnosti a spolupracovníkům, snažíte se stanovy Etického kodexu dodržovat?

Tabulka č. 2: Už se vám stalo, že se váš kolega nezachoval korektně k veřejnosti nebo ke svým spolupracovníkům, pokud ano, jak jste reagovala?

Tabulka č. 3: Jak jste spokojeni s jednáním a komunikací úředníků?

Tabulka č. 4: Jsou vaše záležitosti vyřizovány s odborným přehledem?

Tabulka č. 5: Do současného zaměstnání jste byl/a přijat/a na základě?

Tabulka č. 6: Má váš úřad zpracovaný etický kodex, v případě že ano, víte, kde jej najdete?

Tabulka č. 7: Má váš úřad zpracovaný Etický kodex, v případě, že ano, víte, kde ho najdete?

Tabulka č. 8: Snažíte se dodržovat stanovy Etického kodexu?

Tabulka č. 9: Tabulka č. 9: Jste spokojeni s jednáním a komunikací úředníků?

Tabulka č. 10: Tabulka č. 10: Na základě čeho jste byla přijata do současného zaměstnání?

Seznam grafů:

Graf č. 1 Věková hranice respondentů

Graf č. 2 Pohlaví zaměstnanců úřadu

Graf č. 3 Dosažené vzdělání zaměstnanců

Graf č. 4 Délka zaměstnaneckého poměru

Graf č. 5 Funkční postavení v organizaci

Graf č. 6 Druh výběru zaměstnance do úřadu

Graf č. 7 Setkání s pojmem společenská odpovědnost

Graf č. 8 Společenská odpovědnost je dobrovolný závazek k oblastem

Graf č. 9 Pilíře oblasti společenské odpovědnosti

Graf č. 10 Společenská odpovědnost je výsadou podnikatelského sektoru

Graf č. 11 Projev společenské odpovědnosti úřadu

Graf č. 12 Informovanost o společensky odpovědném chování úřadu

Graf č. 13 Umístění Etického kodexu

Graf č. 14 Seznámení s etickým kodexem

Graf č. 15 Dodržování stanov etického kodexu vůči veřejnosti i spolupracovníkům

- Graf č. 16 Korektní chování vůči veřejnosti i spolupracovníkům
- Graf č. 17 Poskytnutí maximálních informací
- Graf č. 18 Priorita při výkonu pracovní činnosti
- Graf č. 19 Nabídka dárku či zvýhodnění pro zaměstnance či někoho blízkého
- Graf č. 20 Antikorupční program úřadu
- Graf č. 21 Cíle antikorpčního programu
- Graf č. 22 Protikorupční emailová adresa úřadu
- Graf č. 23 Vzdělávání zaměstnanců v rámci profese
- Graf č. 24 Forma vzdělávání zaměstnanců úřadu
- Graf č. 25 Pohlaví respondentů
- Graf č. 26 Věková hranice občanů
- Graf č. 27 Dosažené vzdělání
- Graf č. 28 Ochota zaměstnanců
- Graf č. 29 Jednání a komunikace úředníků
- Graf č. 30 Odborný přehled zaměstnanců
- Graf č. 31 Pomoc a vstřícnost úředníků
- Graf č. 32 Rychlost a efektivnost vyřizování požadavků
- Graf č. 33 Dodržování lhůt při řešení požadavků
- Graf č. 34 Srozumitelnost jednání a dodržování postupů při vyřizování záležitostí

Seznam použitých zkratk

- CSR Společenská odpovědnost
- ČR Česká republika
- ČTÚ Český telekomunikační úřad
- DC Dílčí cíl
- EU Evropská unie
- H Hypotéza

9 Přílohy

Příloha č. 1 – Dotazník č. 1 – Dotazník pro zaměstnane ČTÚ

Vážení,

dovolte mi, abych vás požádala o vyplnění dotazníku, který je součástí mé Diplomové práce s názvem: „Společenská odpovědnost a uplatňování etických principů ve veřejné správě“.

Zpracování vaše odpovědi v rámci dotazníkového šetření bude zcela anonymní.

Předem děkuji za váš čas.

Lucie Banzelová

1. Uveďte věk:

26 – 40 let 41 – 50 let 50 a více do 25 let

2. Uveďte pohlaví:

muž žena

3. Dokončené vzdělání:

střední vzdělání s maturitní zkouškou vysokoškolské bakalářské vysokoškolské magisterské vyšší odborné

4. Jak dlouho jste zaměstnancem úřadu?

11 až 20 let 21 a více let 5 až 10 let méně než 5 let

5. Uveďte vaše funkční postavení v organizaci:

odborný referent

6. Do současného zaměstnání jste byl/a přijat/a na základě:

výběrového řízení známosti se zaměstnancem úřadu zveřejněného inzerátu

7. Setkali jste se již někdy s pojmem společenská odpovědnost či CSR (Corporate Social Responsibility)?

ano ne

8. Společenská odpovědnost firem je dobrovolný závazek firem chovat se odpovědně k:

nevím prostředí i společnosti

9. Společensky odpovědné chování firmy stojí na pilířích oblasti:

ekonomické, sociální, environmentální na žádné nevím

10. Myslíte, že společensky odpovědné chování je výsadou podnikatelského sektoru?

ano ne nevím všech institucí

11. Za projev společenské odpovědnosti vašeho úřadu považujete nejvíce:

dodržování zákonných norem maximalizaci efektivnosti činnosti péči o zaměstnance

12. Je veřejnost informována o společensky odpovědném chování vašeho úřadu, uveďte jak?

ano, prostřednictvím článků v novinách ano, prostřednictvím výročních zpráv
ano, prostřednictvím webové stránky úřadu ne, není informována nevím

13. Má váš úřad zpracovaný etický kodex, v případě že ano, víte, kde jej najdete?

ano, na intranetu ano, na webových stránkách úřadu nevím

14. Byl jste při svém nástupu do zaměstnání seznámen s obsahem etického kodexu úřadu?

ano, formou přednášky či školení ano, jinou formou ano, přečetl jsem si ho
ne

15. Účelem Etického kodexu je vymezit a podporovat žádoucí standardy chování zaměstnance Úřadu ve vztahu k veřejnosti a spolupracovníkům, snažíte se stanovy Etického kodexu dodržovat?

ano ne nevidím důvod

16. Už se vám stalo, že se váš kolega nezachoval korektně k veřejnosti nebo ke svým spolupracovníkům, pokud ano, jak jste reagovala?

ano, ignoroval/a jsem to ano, snažil/a jsem se věc řešit ne nevšiml/a jsem si

17. Při jednání s veřejností poskytujete maximální informace, aby účastníkovi řízení nevznikaly vyšší finanční náklady, než je nezbytně nutné?

ano, vždy spíše ano

18. Co je vaší prioritou při výkonu pracovní činnosti?

jiné rodina zájem úřadu zájem veřejnosti

19. Stala se vám v souvislosti s výkonem vaší pracovní činnosti situace, kdy jste dostal/a nabídku dárku či jiného zvýhodnění pro sebe či někoho blízkého.

ano ne nevzpomínám si

20. Má váš úřad interní protikorupční program?

ano ne nevím

21. Víte, co je cílem tohoto programu?

ne, nevím odstranit nebo v maximální možné míře omezit předpoklady pro vznik korupčního jednání v rámci úřadu v souvislosti se zjištěnými korupčními riziky definovat zásadní systémové postupy a opatření k jejich minimalizaci vytipovat riziková místa, funkce a činnosti a vymezit oblasti činností, při kterých by mohlo docházet ke vzniku korupce

22. Má váš úřad protikorupční emailovou adresu?

ano nevím

23. Vzděláváte se pravidelně v rámci vaší profese?

ano, jednou do roka ano, několikrát ročně méně než jednou ročně ne

24. Jakou formou dochází ve vaší organizaci ke vzdělávání či získávání informací?

porady školení

Příloha č. 2 – Dotazník č. 2 – Dotazník pro občany obce

Vážení občané,

dovolte mi, abych vás poprosila o spolupráci při vyplňování následujícího dotazníku. Prostřednictvím tohoto dotazníku bude zjištěno, jak se zaměstnanci Českého telekomunikačního úřadu chovají v rámci společenské odpovědnosti a uplatňují etické principy.

Předem děkuji za váš čas.

Lucie Banszelová

1. Uveďte pohlaví:

muž žena

2. Uveďte věk:

26 – 40 let 41 – 60 let 61 a více do 25 let

3. Dokončené vzdělání:

střední vzdělání s výučním listem střední vzdělání s maturitou
 základní vzdělání vyšší odborné vzdělání vysokoškolské vzdělání

4. Jak jste spokojeni s ochotou a pomocí úředníků při řešení záležitostí?

ano spíše ano spíše ne ne

5. Jak jste spokojeni s jednáním a s komunikací úředníků?

ano spíše ano spíše ne ne

6. Jsou vaše záležitosti vyřizovány s odborným přehledem?

ano spíše ano spíše ne ne

7. Jsou vám zaměstnanci úřadu nápocni a jednají s vámi se vstřícností:

ano spíše ano spíše ne ne

8. Jste spokojeni s rychlostí a efektivností, se kterou úředníci vyřizují vaše záležitosti?

9. Jste spokojeni s dodržováním lhůt při řešení vašich požadavků?

ano spíše ano spíše ne ne

10. Jsou pro vás dodržované postupy úředníků srozumitelné?

ano spíše ano spíše ne ne

ZÁVAZNÝ POKYN ČTÚ č. 23/2012,

**kterým se vydává Etický kodex úředníků a zaměstnanců
Českého telekomunikačního úřadu**

ČÁST PRVNÍ

Úvodní ustanovení

Tímto závazným pokynem se vydává Etický kodex úředníků a zaměstnanců Českého telekomunikačního úřadu (dále jen „Etický kodex“) podle bodu III. 1. usnesení vlády o Etickém kodexu úředníků a zaměstnanců veřejné správy ze dne 9. května 2012 č. 331.

ČÁST DRUHÁ

Etický kodex

Preambule

Každý úředník a zaměstnanec Českého telekomunikačního úřadu (dále jen „zaměstnanec Úřadu“) je povinen při rozhodování dodržovat a ctít zákonnost všech postupů a rovný přístup ke všem fyzickým i právnickým osobám. Smyslem tohoto Etického kodexu je vytvářet, udržovat a prohlubovat důvěru veřejnosti ve veřejnou správu.

Účelem Etického kodexu je vymezit a podporovat žádoucí standardy chování zaměstnance Úřadu ve vztahu k veřejnosti a spolupracovníkům.

Zaměstnanec Úřadu zachovává věrnost zásadám práva a spravedlnosti vyplývajícím z evropského kulturního a historického dědictví, jedná v duchu nedotknutelných hodnot lidské důstojnosti a svobody, zachovává úctu a loajalitu k České republice, jakož i k Úřadu a ostatním úředníkům a zaměstnancům veřejné správy.

Článek 1

Zákonnost

(1) Zaměstnanec Úřadu plní úkoly veřejné správy v souladu s ústavním pořádkem, se zákony a ostatními právními předpisy a s právem Evropské unie, jakož i s mezinárodními smlouvami, kterými je Česká republika vázána.

(2) Při plnění úkolů veřejné správy jedná zaměstnanec Úřadu pouze v rozsahu zákonem svěřené pravomoci orgánu veřejné správy a v souladu s jejím účelem.

Článek 2

Rozhodování

(1) V mezích zákona zaměstnanec Úřadu vždy volí nejvhodnější řešení s ohledem na veřejný zájem a na rozhodné okolnosti konkrétního případu. Dbá na to, aby rozhodnutí nemohlo být z objektivního hlediska vnímáno jako nespravedlivé. Do práv osob zaměstnanec Úřadu zasahuje jen za podmínek stanovených zákonem a v nezbytném rozsahu, nutném k dosažení účelu sledovaného veřejným zájmem, k jehož ochraně mu byla pravomoc svěřena.

(2) Při volbě nejvhodnějšího postupu zaměstnanec Úřadu respektuje v mezích právních předpisů též koncepcí, priority a cíle Úřadu, jeho vnitřní předpisy a pokyny nadřízených vydané v souladu s tímto Etickým kodexem.

Článek 3

Profesionalita

(1) Výkon veřejné správy je službou veřejnosti. Zaměstnanec Úřadu vykonává veřejnou správu na vysoké odborné úrovni, kterou si prohlubuje průběžným studiem, s nejvyšší mírou slušnosti, porozumění a ochoty a bez jakýchkoli předsudků, v souladu se zásadou rovných příležitostí bez ohledu na barvu pleti, pohlaví, národnost, náboženství, etnickou příslušnost nebo jiné charakteristiky. Nepřipouští diskriminaci či obtěžování. Za kvalitu své práce a za rozvíjení svých odborných znalostí je osobně odpovědný a své vzdělání si studiem průběžně prohlubuje.

(2) Zaměstnanec Úřadu jedná korektně s ostatními spolupracovníky i se zaměstnanci jiných orgánů veřejné správy, respektuje znalosti a zkušenosti svých kolegů i jiných odborníků a účinně je využívá i pro svůj odborný růst.

(3) Ve vztahu k veřejnosti jedná zaměstnanec Úřadu s nejvyšší mírou zdvořilosti, vstřícnosti a ochoty a bez jakýchkoli předsudků.

Článek 4

Nestrannost

(1) Zaměstnanec Úřadu dbá na to, aby jeho rozhodování bylo objektivní, nestranné a přijaté řešení bylo vždy v souladu s veřejným zájmem. Při rozhodování nesmí zaměstnanec Úřadu preferovat osobní či skupinové zájmy ani se nechat ovlivnit pozitivními či

negativními vztahy ke konkrétním osobám. Zaměstnanec Úřadu se zdrží také všeho, co by mohlo ohrozit důvěru v nestrannost jeho rozhodování.

(2) Ve shodných nebo podobných případech jedná zaměstnanec Úřadu tak, aby mezi jednotlivými postupy nevznikaly rozdíly, jež není možno odůvodnit objektivními skutečnostmi, zejména konkrétními okolnostmi daného případu.

(3) Zaměstnanec Úřadu vystupuje vůči účastníkům právních vztahů objektivně tak, aby je neuváděl v omyl o jejich právech a povinnostech, informuje je srozumitelně; veškerá hodnocení provádí profesionálně, objektivně, bez emocí a bez sledování osobního prospěchu a v souladu s právem a spravedlností.

Článek 5

Rychlost a efektivita

(1) Zaměstnanec Úřadu vyřizuje pracovní záležitosti zodpovědně, bez zbytečných průtahů, nejpozději v zákonem stanovených lhůtách.

(2) Při plnění jemu svěřených úkolů postupuje zaměstnanec Úřadu tak, aby stranám ani Úřadu nevznikaly zbytečné náklady.

Článek 6

Střet zájmů

(1) Zaměstnanec Úřadu svým jednáním předchází situacím, ve kterých by byl vystaven možnému střetu svého soukromého zájmu a zastávaného funkčního zařazení. Soukromý zájem zahrnuje jakoukoliv výhodu pro něj, jeho rodinu, blízké a příbuzné osoby a právnické nebo fyzické osoby, se kterými měl nebo má obchodní nebo politické vztahy.

(2) Zaměstnanec Úřadu nesmí ohrozit veřejný zájem tím, že se bude odvolávat na svou pozici nebo funkci ve věcech, které nesouvisejí s plněním jemu svěřených úkolů při výkonu veřejné správy.

(3) Zaměstnanec Úřadu se nezúčastní žádné činnosti, která se neslučuje s řádným výkonem jeho pracovních povinností nebo tento výkon omezuje.

(4) Pokud si zaměstnanec Úřadu není jistý, zda jde o úkony slučitelné s jeho podílem na výkonu veřejné správy, projedná záležitost se svým nadřízeným.

Článek 7

Korupce

(1) Zaměstnanec Úřadu nesmí při svém rozhodování a v souvislosti s rozhodováním přijímat ani vyžadovat dary či jiná zvýhodnění pro sebe nebo někoho jiného, popřípadě jakýmkoli jiným způsobem připustit ovlivnění plnění jemu svěřených úkolů v oblasti veřejné správy, objektivního hodnocení věci a nestranného rozhodování. Dary nebo výhody poskytované zaměstnanci Úřadu zaměstnavatelem tímto nejsou dotčeny.

(2) Zaměstnanec Úřadu jedná tak, aby se při plnění jemu svěřených úkolů v oblasti veřejné správy nedostal do postavení, ve kterém by byl zavázán nebo se cítil být zavázán oplatit službu či laskavost, která mu byla prokázána.

(3) Zaměstnanec Úřadu se vyvaruje vztahů vzájemné závislosti a nepatřičného vlivu jiných osob (klientelismus, nepotismus), jež by mohly ohrozit jeho nestrannost.

(4) Jakékoli korupční jednání nebo podezření na takové jednání, o kterém se zaměstnanec Úřadu dozvěděl hodnověrným způsobem, je zaměstnanec Úřadu povinen oznámit svému nadřízenému nebo orgánu činnému v trestním řízení. Dále je zaměstnanec Úřadu povinen bezodkladně oznámit nabídnutí či získání neoprávněné výhody.

(5) Ve všech případech, kdy by mohla vzniknout pochybnost, zda zaměstnanec Úřadu postupuje v souladu s tímto článkem, informuje zaměstnanec Úřadu svého nadřízeného a postupuje dle jeho pokynů.

Článek 8

Nakládání se svěřenými prostředky

(1) Zaměstnanec Úřadu vynakládá, v souladu s právními předpisy, veškeré úsilí, aby zajistil maximálně efektivní a ekonomické spravování a využívání finančních zdrojů a zařízení, které mu byly svěřeny, jakož i služeb, které mu byly poskytnuty. S těmito svěřenými prostředky nakládá efektivně a hospodárně.

Článek 9

Mlčenlivost

(1) Zaměstnanec Úřadu zachovává mlčenlivost o skutečnostech, které se dozvěděl v souvislosti s plněním úkolů veřejné správy, jež by mohly poškodit nebo ohrozit činnost zaměstnavatele. Povinnost mlčenlivosti se nevztahuje na skutečnosti, které zakládají podezření na korupční jednání.

(2) Zaměstnanec Úřadu je povinen zachovat mlčenlivost o skutečnostech, které se dozvěděl při výkonu úřední činnosti, zejména o osobních údajích nebo utajovaných informacích v rozsahu stanoveném právními předpisy, pokud není této povinnosti v souladu s právními předpisy zproštěn.

Článek 10

Informování veřejnosti

Každý zaměstnanec Úřadu poskytuje při plnění svých úkolů pravdivé a úplné informace v souladu s právními předpisy. Informace o činnosti orgánu veřejné správy, plnění jeho funkcí, jakož i další informace určené veřejnosti sděluje za orgán veřejné správy zaměstnanec Úřadu, který je k tomu určen.

Článek 11

Veřejná činnost

(1) Zaměstnanec Úřadu jedná při výkonu veřejné správy politicky nestranným způsobem. Zaměstnanec Úřadu nevykonává veřejnou činnost, která by mohla narušit důvěru veřejnosti v jeho schopnost nestranně plnit úkoly veřejné správy.

(2) Zaměstnanec Úřadu se v soukromém životě vyhýbá takovým činnostem, chování a jednání, která by mohla snížit důvěru ve veřejnou správu v očích veřejnosti nebo dokonce zavdat příčinu k ovlivňování zaměstnance Úřadu. Jedná tak, aby jeho chování přispívalo k dobré pověsti Úřadu.

Článek 12

Reprezentace

(1) Zaměstnanec Úřadu užívá v zaměstnání oděv, který je adekvátní jeho práci a odpovídá vážnosti jeho Úřadu.

(2) Zaměstnanec Úřadu jedná s každým ohleduplně, způsobem přiměřeným jeho sociálním schopnostem a komunikačním potřebám, a respektuje jeho individualitu. Veškerá jednání s dotčenými osobami vede zaměstnanec Úřadu taktně a způsobem, který respektuje důstojnost těchto osob.

(3) Zaměstnanec Úřadu svým jednáním a vystupováním podporuje důvěryhodnost a vážnost Úřadu.

Článek 13

Uplatnitelnost a vymahatelnost

Etický kodex navazuje na základní práva a povinnosti zaměstnanců Úřadu uvedené v zákoníku práce a pracovním řádu. Zásadní porušování bude posuzováno jako porušení zákoníku práce, resp. pracovního řádu se všemi z toho vyplývajícími důsledky.

Článek 14

Závěrečná ustanovení

(1) Zaměstnanec Úřadu dodržuje stanovené etické zásady, aktivně podporuje etické jednání a podílí se na vytváření protikorupčního prostředí. Uvědomuje si, že selhání jednotlivce v oblasti etiky má dopad na veřejnou správu jako celek, a proto jde ostatním příkladem.

(2) Poukáže-li zaměstnanec Úřadu oprávněně na neetické chování, nebude mít jeho jednání negativní důsledky v pracovněprávních vztazích.

(3) Respektování zásad etiky je věcí profesionální cti zaměstnance Úřadu. Bez jejich dodržování a dodržování Etického kodexu nelze dostát profesionální povinnosti zaměstnance Úřadu.

ČÁST TŘETÍ

Zrušovací ustanovení

Zrušuje se Závazný pokyn ČTÚ č. 23/2005, kterým se pro potřeby Českého telekomunikačního úřadu vydává Kodex etiky zaměstnanců ve veřejné správě, čj. 15 332/05-601 ze dne 3. května 2005.

ČÁST ČTVRTÁ

Účinnost

Tento závazný pokyn nabývá účinnosti dnem 23. května 2012.

PhDr. Pavel Dvořák, CSc. v. r.
předseda Rady Českého telekomunikačního úřadu