

UNIVERZITA JANA AMOSE KOMENSKÉHO PRAHA

BAKALÁŘSKÉ KOMBINOVANÉ STUDIUM

2019-2020

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

Bohumila Munzarová

Práva a povinnosti úředníků ve veřejné správě

Praha 2020

Vedoucí bakalářské práce:

Doc. JUDr. Jan Brázda Ph.D.

JAN AMOS KOMENSKY UNIVERSITY PRAGUE

BACHELOR FULL-TIME STUDIES

2019 - 2020

BACHELOR THESIS

Bohumila Munzarová

The rights and obligations of the civil servants

Prague 2020

The Bachelor Thesis Work Supervisor:

Doc. JUDr. Jan Brázda Ph.D.

Prohlášení

Prohlašuji, že předložená bakalářská práce je mým původním autorským dílem, které jsem vypracovala samostatně. Veškerou literaturu a další zdroje, z nichž jsem při zpracování čerpala, v práci řádně cituji a jsou uvedeny v seznamu použitých zdrojů.

Souhlasím s prezenčním zpřístupněním své práce v univerzitní knihovně.

Praha dne 25. 2. 2020

Bohumila Munzarová

Poděkování

Tímto bych chtěla poděkovat Doc. JUDr. Janu Brázdovi Ph.D., vedoucímu mé bakalářské práce za vedení, zájem, cenné rady, doporučení a čas, který mi věnoval.

Poděkování si také zaslouží všichni respondenti, kteří mi poskytli potřebné informace.

Anotace

Tématem bakalářské práce je pohled veřejnosti na práva a povinnosti úředníka ve veřejné správě. Samotná práce se skládá z několika částí. V úvodu se práce věnuje základní charakteristice veřejné správy. Tato část obsahuje několik základních pojmů a jejich objasnění.

Praktická část bakalářské práce zahrnuje reálné poznatky a hodnocení vztahující se k chování a jednání úředníků. Její součástí je uskutečněný empirický výzkum a interpretace výsledků.

Klíčová slova

byrokracie, image, občan, státní správa, úředník, veřejná správa

Annotation

The topic of this thesis is the public's view of the rights and duties of an official in the public administration. The work itself consists of several parts. In the introduction, the thesis deals with the basic characteristics of public administration. This section contains several basic terms and their explanation.

The practical part of the thesis includes real knowledge and assessment related to the behaviour and behaviour of the officials. It includes empirical research and the interpretation of results.

Keywords

bureaucracy, image, citizen, government, clerk, public administration

ÚVOD.....	9
TEORETICKÁ ČÁST.....	11
1. TEORETICKÉ VYMEZENÍ VÝZNAMNÝCH POJMŮ.....	11
1.1 Úředník	11
1.2 Pojmosloví	11
1.3 Občan.....	13
1.4 Byrokracie.....	14
2. ZÁKLADNÍ CHARAKTERISTIKA VEŘEJNÉ SPRÁVY.....	17
2.1 Uspořádání veřejné správy.....	19
2.2 Veřejná správa jako služba veřejnosti	21
2.3 Základní povinnosti úředníka	22
2.4 Zákoník práce a povinnosti úředníků.....	23
2.5 Služební zákon a povinnosti státních zaměstnanců	24
3. HISTORICKÝ VÝVOJ POSTAVENÍ ÚŘEDNÍKA.....	27
3.1 Marie Terezie a Josef II. (1740–1790).....	27
3.2 Veřejná správa v letech 1848 - 1918	28
3.3 C. k. úředník.....	30
3.4 Služební pragmatika	31
3.5 Práva a povinnosti úředníků	32
4. VZTAHY MEZI ÚŘEDNÍKY A OBČANY.....	34
4.1 Veřejné mínění.....	35
4.2 Image úředníka	36
PRAKTICKÁ ČÁST	37
5. CÍLE, METODY VÝZKUMU STANOVENÍ HYPOTÉZ	37
5.1 Cíl výzkumu.....	37
5.2 Metoda výzkumu	37
5.3 Stanovení hypotézy.....	38
5.4 Sumarizace výsledků	38
5.5 Posouzení výsledků ke stanoveným hypotézám.....	51

5.6	Shrnutí vyhodnocení dotazníkového šetření.....	53
	ZÁVĚR	55
	SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ.....	57
	SEZNAM OBRÁZKŮ, TABULEK A GRAFŮ	61
	SEZNAM PŘÍLOH.....	62
	SEZNAM VYSVĚTLIVEK	IV

ÚVOD

Bakalářská práce se věnuje postavení úředníka ve veřejné správě, jeho právy a povinnostmi, které musí při výkonu své práce dodržovat, a to především z pohledu veřejnosti. Cílem bakalářské práce je zjistit, zda úředníci ctí základní hodnoty pro vybudování a udržení si důvěry veřejnosti, zda veřejnost mění svůj pohled na úředníky jako celek a jejich práce si váží, zda vnímají úředníka jako zdvořilou a slušnou osobnost, profesionála s intelektuální a morální úrovní a zda tato jejich image přispívá ke zvýšení společenské prestiže veřejné správy, úředníka. Tento námět se může jevit jako bezvýznamný až nudný, ale z pohledu autorky bakalářské práce se jedná o téma, které zasahuje a ovlivňuje život každého občana. Negativní názor na služby veřejné správy, potažmo na úředníky, v široké veřejnosti obecně převládá. Autorka je sama zaměstnancem veřejné správy a vnímá na své osobě tyto negativní postoje svého okolí.

Veřejnou správu můžeme chápat jako druh společnosti, která má své zaměstnance a ti jsou jejím základním pilířem. Každá společnost se vypracovává, a to platí i o rozvoji veřejné správy, což zároveň přináší zvyšující se nároky na její zaměstnance. Současná dravá doba, má tak vliv na každého člověka, na jeho smýšlení, postoje a nároky. Důsledkem je i stále větší požadavek na kvalitu veřejné správy a s ní související služby veřejnosti na to, jak jsou naplňovány požadavky občanů vůči veřejné správě. Smýšlení o službách, které poskytují úředníci, veřejná správa, je charakterizováno jako zbytečný, rozbujelý, nákladný a nevykonný byrokratický aparát s autoritativním rozhodováním úředníka.

Jenže právě úředník je ten, který spojuje úřad a veřejnost. Vyvstává tak otázka, co ovlivňuje vztah občana a veřejnosti, jaké cesty vedou k vzájemnému pochopení a respektu.

Záměrem bakalářské práce je definovat kvalitu ve veřejné správě, porovnat práva a povinnost úředníka a formulovat jeho skutečné chování, tak jak ho vidí veřejnost. Průzkum bude proveden na základě dotazníkového šetření mezi občany v Libereckém kraji a Ústeckém kraji. Poté na základě výsledků předložit možná doporučení, která povedou přiblížení práce úředníka veřejnosti.

Bakalářská práce je rozdělena na část teoretickou a praktickou. V teoretické části je cílem autorky práce nashromáždit maximální počet informací o tématu a získat představu o vzájemném vztahu veřejnosti a úředníka. Jak jsou úředníci vnímáni, čím je to ovlivněno, zda mezi lidmi existují předsudky. Autorka práce čerpala z odborné literatury, internetu, časopisů, které se tímto tématem zabývají. Nashromážděné poznatky jsou podkladem pro praktickou část. Část teoretická je rozdělena do kapitol:

- Veřejná správa a základní pojmy, které jsou s veřejnou správou spojovány – charakteristika celkové organizace veřejné správy. Formulovat specifika veřejné správy.

- Osobnost úředníka, postavení úředníka ve veřejné správě, kvalifikační předpoklady podle zákona.

- Teoretické poznatky, postoje veřejnosti k úředníkům, posouzení vztahu mezi veřejností a úředníkem, definovat nedostatky a jejich dopad na vnímání veřejnosti na práci úřadů veřejné správy a jejich zaměstnanců.

Poslední kapitola teoretické části práce se věnuje povinnostem, úkolům a požadavkům na úředníka jako pracovníka veřejné správy.

Praktická část čerpá z poznatků části teoretické. Pomocí dotazníků autorka práce chtěla zjistit, kde občan vidí nedostatky úředníků. Předmětem zkoumání je také hodnocení vystupování a jednání úředníků, jak úředníci zvládají nestandardní situace a zda dodržují profesionální přístup ke svým klientům. Praktická část bude rozdělena do kapitol:

- Stanovení hypotézy.

- Průzkum formou dotazníkového šetření.

- Zpracování dat a na základě zjištěných zkušeností navrhnout opatření, která by odpovídala požadavkům veřejnosti.

V závěru práce autorka práce formuluje doporučení, která by zlepšila postavení a obraz české veřejné správy v očích veřejnosti jako poskytovatele veřejných služeb.

TEORETICKÁ ČÁST

1. TEORETICKÉ VYMEZENÍ VÝZNAMNÝCH POJMŮ

1.1 Úředník

Současné postavení úředníka je upraveno v zákoně č. 312/2002 Sb., o úřednících územních samosprávních celků a o změně některých zákonů.¹

1.2 Pojmosloví

Úředníkem nazýváme každého zaměstnance územního samosprávného celku. Tito zaměstnanci se podílejí na výkonu správních činností, začleněných do městského, obecního úřadu, magistrátu statutárního města, městské části, úřadu městské části územně členěného statutárního města, do krajského úřadu, Magistrátu hlavního města Praha, do úřadu městské části hlavního města Prahy.²

Úředníkem tedy jsou pouze ti zaměstnanci územního samosprávného celku, kteří se podílejí na výkonu správních činností a zároveň jsou zařazeni do úřadu daného územního samosprávného celku. Zákon o úřednících územních samosprávných celků se naopak nevztahuje na zaměstnance územních samosprávných celků, kteří v jejich úřadech zařazeni nejsou, a to i v případě, že by tyto zaměstnanci vykonávali nebo se podíleli na výkonu správních činností, dále se nevztahuje ani na členy volených orgánů územních samosprávných celků (členy zastupitelstva nebo rady územního samosprávného celku, na starosty, primátory či hejtmany), a v neposlední řadě se zákon nevztahuje ani na osoby, které mají s územním samosprávným celkem uzavřenou některou z dohod o pracích konaných mimo pracovní poměr. V § 1 odst. 3 pak zákon

¹ Zákon 312 ze dne 12. 7. 2002, o úřednících územních samosprávných celků a o změně některých zákonů, v aktuálním znění. In: *Sbírka zákonů České republiky*, 2002, částka 11. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2002-312>.

² Tamtéž s 11.

o úřednících územních samosprávních celků stanoví okruhy zaměstnanců územního samosprávného celku, kteří se za úředníky nepovažují. Jsou to:

- 1. zaměstnanci zařazení ve vlastních organizačních složkách územního samosprávného celku, které nemají právní subjektivitu,*
- 2. zaměstnanci zařazení jen ve zvláštních orgánech územního samosprávného celku a*
- 3. zaměstnanci, kteří vykonávají výhradně pomocné, servisní nebo manuální práce nebo kteří výkon takových prací řídí (tzv. obslužné činnosti).³*

Pojem správní činnost je podstatný pro stanovení, jestli ten určitý zaměstnanec územního samosprávného celku je nebo není úředníkem (viz § 2 odst. 4 zákona č. 312/2002 Sb.). Správními činnostmi se podle § 2 odst. 3 zákona č. 312/2002 Sb. chápeme plnění úkolů v samostatné nebo přenesené působnosti územního samosprávného celku podle zvláštních právních ustanovení.⁴

Veřejnou správu svým vystupováním a jednáním reprezentuje úředník. Úředník je osoba pracující na úradě, osoba, která pracuje pro veřejnou správu, tj. zaměstnanec ministerstva, orgánů ústřední státní správy obce či kraje, který je zařazen do úradu, tedy do příslušného odboru či oddělení obecního či krajského úradu. Tyto celky se podílejí v územních orgánech na výkonu správních činností, tj. plní úkoly samosprávy nebo přenesené působnosti územního samosprávného celku podle zvláštních předpisů. Tyto činnosti vykonává úředník.⁵ *„Úřednictvo, a především to státem zaměstnáváné, představuje specifickou společenskou vrstvu, kategorie občanské společnosti, které lid svěřuje řízení státu, jeho správu, ale též vzdělávání a obranu, a které také občané*

³ Zákon 312 ze dne 12. 7. 2002, o úřednících územních samosprávných celků a o změně některých zákonů, v aktuálním znění. In: *Sbírka zákonů České republiky*, 2002, částka 114. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2002-312>.

⁴ Tamtéž s. 12.

⁵ Tamtéž s. 12.

svěřují své hmotné a duchovní statky. Není rozhodující, jestli je oním vyvoleným úředník politický, finanční či soudce, všichni zaujímají zvláštní postavení ve státě.“⁶

Často je užíván pojem „korektní úředník“. Pod tímto pojmem si představujeme odborníka v rámci dané agendy s manažerskými schopnostmi, ale i člověka se schopností empatie a lidského přístupu. Úředník by měl klást důraz na dodržení zákonných norem a pravidel, odbornou kompetentnost, ale také na lidský přístup. Kroky úředníka při jednání mají být nejen správné ve smyslu naplnění předpisů, ale také správné a srozumitelné z pohledu dotčených stran, a to i v případě, kdy není možné občanovi – klientovi vyhovět. Je důležité, aby odbornost úředníka nebyla povyšována nad srozumitelnost. Úředník veřejné správy by měl být pro občana partnerem a chápavým průvodcem v průběhu vyřizování, nikoliv jeho komplikací a bariérou. Úředníkem by měla být osoba s dostatečným vzděláním, orientovaná ve svém oboru, měla by znát příslušné zákony a problémy řešit v souvislostech.

„Pro potřeby a prospěch občanů jako celku musí člověk zapomenout na své osobní zájmy, protože jsme se nenarodili pouze pro sebe, ale pro vlast a přátele. P. Remigio de girolami.“⁷

1.3 Občan

V užším významu slova občan představuje naši příslušnost k určité pospolitosti či společnosti. Jako občané jsme členy určité obce, společnosti, státu, což znamená, že občanem může být člověk pouze v rámci určitého ústavního zřízení, které vymezuje práva a povinnosti spojená s občanstvím. V širším slova smyslu „být občanem“ znamená vědomé převzetí a skutečné naplňování odpovědnosti jednotlivce za celek, znamená to morální závazek jedince vůči společnosti, v níž žije.⁸

⁶ VYSKOČIL, A., *C.k. úředník ve zlatém věku jistoty*. Praha: Historický ústav, 2009, 367 s. Práce Historického ústavu AV ČR, sv. 26. ISBN 978-80-7286-149-1.

⁷ Citáty slavných osobností. [online]. www.citaty.net. [cit.2019-11-25] Dostupné z: <https://citaty.net/citaty/8978-p-remigio-de-girolami-pro-potreby-a-prospech-obcanu-jako-celku-musi-clov/>.

⁸ Národní pedagogický institut České republiky, *Metodický portál RVP*, [online]. www.rvp.cz.[cit. 2019-11-15]. Dostupné z: <https://clanky.rvp.cz/clanek/c/Z/386/OBCAN-A-OBCANSTVI.html/>.

V České republice nabývání českého občanství vymezuje zákon č. 186/2013 Sb.⁹, o nabývání a pozbývání občanství České republiky. Nabytí českého občanství je možné pěti způsoby: narozením, určením otcovství, nalezením na území ČR, prohlášením a udělením.

1.4 Byrokracie

Byrokracie (angl. bureaucracy) Pojem poprvé použil v roce 1745 Vincent de Gournay, vznikl jako složenina slov francouzského bureau (úřad, psací stůl, resp. plátno pokrývající úředníkův stůl) a řeckého kratein (vládnout). Dá se tedy tento pojem přeložit jako „vláda úředníků.“

Za otce byrokracie je považován Max Weber,ⁱⁱ podle kterého je byrokracie jednou z hlavních dispozic pro účelné kapitalistické podnikání. Weber ve svých teoriích pracuje s byrokracií jako s dokonalým typem, ne s jako věcným jevem. Weberův ideální typ je legitimní byrokratická vláda, založená na víře v oprávněnost svého úřadu. Ovládaní jsou přesvědčeni, že pověřené osoby mají právo vykonávat vládu. Ve skutečném prostředí jsou však úředníci ovlivněni mnoha aspekty. Jsou to například sympatie, úplatky, protekční postavení.

Pojem byrokracie je běžně užívaným výrazem pro činnosti spojené s výkonem veřejné správy. „Výraz *byrokrat*, *byrokracie* jsou vždy spojena s hanlivým významem, pokaždé znamenají opovržlivou kritiku osob, institucí nebo postupů.“¹⁰ Byrokracie je vnímána veřejností jako jedna ze společenských chorob, která se netýká pouze části veřejné správy, ale tkví v celém „organismu“ veřejné správy. Často se při užití slova byrokracie vybaví zkostnatělý úředník s neosobním a povýšeneckým jednáním, který

⁹ Zákon č. 186 ze dne 2. 7. 2013, o státním občanství České republiky a o změně některých zákonů (zákon o státním občanství České republiky). In: *Sbírka zákonů České republiky*, 2013, částka 77. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2013-186>.

¹⁰ MISES, L. *Byrokracie*. Liberální institut, 1962, s. 205. ISBN 80-86389-22-7.

dokáže svým postojem občanům otrávit úřední jednání a vyvolat averzi vůči úřadu, úředníkům, celé veřejné správě.

„Nejlepším důkazem, že pojem byrokracie jako škodlivé vady, přičítané všeobecné vládní soustavě, se vytvořil v nejnovější době, je okolnost, že v dřívějších právnických a encyklopediích nenalzáme jiného vysvětlení než, že pojem byrokracie je takový systém uspořádání ministerstev a jiných vyšších i středních úřadů správních, který stanovil, že věci veřejné nemají býti podrobovány poradám kolegiálním, ale rozhodnutí kolegiálně upraveného úřadu, nýbrž bývají odevzdávány přestaveným k vyřízení jednotlivým úředníkům.“¹¹

Byrokracii můžeme také popsat jako fenomén každé své doby, kdy nadměrné dodržování pravidel a předpisů se stanem hlavní cílem byrokratického úředníka. Pak ale nastává situace, kdy hlavní záměr úřadu, pro který je zřízen, je tímto jednáním vytěsňen. Dochází k tomu, že uvnitř úřadu je nastaveno tolik neosobních byrokratických pravidel, že dochází k ovlivnění vztahů nejen mezi úředníky, ale i mezi úředníky a občany.

Byrokracie je v moderním státu označována jako přežitek, něco co v demokratickém státu nemá být, co je potřeba odstranit. Přesto bychom měli vzít v úvahu negativní i pozitivní stránku byrokracie. Pozitivem je relativně stabilní prostředí, bez extrémních výkyvů, jednání úředníků je předvídatelné a vede k výsledkům, které jsou očekávané. Občané tak mohou předpokládat rovnocenné jednání a konstantní výsledky úředních výkonů. Předpisy jsou nastaveny tak, že zdůrazňují odborné znalosti a dovednosti. Naopak její nevýhodou je, že nadměrná byrokracie vnáší absenci sociálního cítění a odsunuje kontakt s občany jako druhotnou záležitost.

Dá se tedy konstatovat, že byrokracie je činnost úředníků, která je vázána zákony, předpisy, kde je jasně stanovena jejich pravomoc a kompetence. Můžeme ji také chápat jako pompézní, nefungující úřednický aparát s nadměrným papírováním, povýšeneckým chováním, nezájmem o potřeby občanů, se sklonem přenášet rozhodování na vyšší

¹¹ OLSZEWSKI, Józef. *Byrokracie*. Přeložil Jaroslav KÁBRLE. V Praze: Nakladatelství Dr. Ant. Hajna, 1911, 226 s. Hajnova knihovna děl domácích i cizích, sv. 6. ISBN (Váz.).

instituce a neschopností přijmout jakékoliv změny. Byrokracie je doménou úředníků, přesto při správném a praktickém používání může do veřejné správy přinést i jistá pozitiva a jistoty, které veřejnost při jednání na úřadech očekává.

2. ZÁKLADNÍ CHARAKTERISTIKA VEŘEJNÉ SPRÁVY

V původním pojetí byla veřejná správa vnímána jako jeden z hlavních atributů státu týkající se moci. Schopnost státu prosadit, vnutit někomu jinému určitý druh chování, a to bez ohledu na to, zda je moc prosazována silou či nikoliv. *Na atributu státu, jímž je moc, čili síla způsobilá představit jednotlivcům a skupinám cizí vůli jako závažnou skutečnost, se shoduje většina politických myslitelů, a to bez ohledu na to, zdůrazňují-li jako další podřadný atribut státu násilné prosazování této vůle, či nikoliv. Stát je veřejnou mocí, jejíž funkci je reprodukce celé společnosti, bohunum commune, což si však lze těžko představit bez možnosti reprodukce státem podporovaných mocenských struktur.*¹²

Abychom mohli obecně definovat veřejnou správu, je nutné si definovat, zda se jedná o správu veřejných nebo soukromých záležitostí. Jak uvádí profesor Hendrych, v dnešní době je to téměř nemožné. *„Připívá k tomu rozšíření i neurčitost veřejného zájmu a v důsledku toho též rozmnožování služeb veřejnosti, a to nejen subjekty veřejného práva, ale i subjekty práva soukromého. Pojem správa v obecném smyslu má význam nejen teoretický, ale i praktický pro bližší vymezení veřejné správy ve společnosti a pro určení jejich nositelů. V minulém období nebyl pojem veřejné správy používán ani ve vědeckých pracích ani v legislativě. Nahrazován byl důsledně pojmem státní správa. Státní správa, jako správa vykonávaná orgány státu, absorbovala veškerou správu věcí veřejných. Socialistický stát tím dával najevo, že jedině stát a jeho orgány jsou způsobilé a oprávněné dbát o obecné blaho (veřejný zájem) a rozhodovat o tom, co je třeba za tím účelem učinit. Tím popřel možnost existence občanské společnosti, která se mimo jiné vyznačuje i tím, že správu věcí veřejných mohou vykonávat i jiné subjekty, než je stát. Výjimky byly v minulosti zcela ojedinělé a nepředstavovaly nějakou výraznější tendenci po samosprávě.*¹³

¹² POMAHAČ, R. VIDLÁKOVÁ O. *Veřejná správa*. 1. vyd. Praha: C.H.Beck, 2009, 278 s. ISBN 80-7179-748-0.

Za veřejnou správu lze považovat nejenom spravování veřejných záležitostí, ale také konkrétní instituce, organizace a úřady, které veřejnou správu vykonávají. Ze správně právního pohledu se veřejná správa velmi obecně rozumí správa veřejných záležitostí, realizovaná jako projev výkonné moci ve státě, a to na základě zákonů a jejich provedení.

Není snadné veřejnou správu definovat nebo výstižně popsat. V odborné literatuře, přesněji v zákonech narážíme na absenci definice výrazu veřejná správa, neboť taková právní formulace není stanovena, i když se řada právníků tento pojem snažilo definovat. Pro správné pochopení je základem pochopit význam pojmu správa. Na správu můžeme hledět jako na soubor činností, které jsou vykonávány za účelem dosažení stanoveného cíle nebo také na instituci, která tuto správu vykonává. Podle toho, kdo tuto činnost vykonává, rozeznává se správa veřejná nebo soukromá. Podle profesora Hendrycha „*veřejná správa bývá také charakterizována tím, že je vykonávaná ve veřejném zájmu, zatímco správa soukromá v zájmu soukromém. Rozlišení obou druhů správy možno hledat i v tom, že veřejná správa na rozdíl od správy soukromé je právem více vázána.*“¹⁴

Prostřednictvím veřejné správy se zabezpečují veřejné úkoly a vytváří se tak předpoklady pro jejich realizaci a uskutečnění. Podle odborníků na veřejnou správu ji lze chápat v materiálním (funkčním) nebo organizačním (formálním) pojetí. V materiálním pojetí můžeme veřejnou správu chápat jako činnost státních nebo jiných veřejných institucí, která svým obsahem není ani činností zákonodárnou ani soudní (druh činnosti – tj. spravování), a kterou chápeme jako jejich působnost. Není rozhodující, kdo je vykonavatelem správních činností, ale o činnosti, které vedou k dosažení stanoveného cíle.¹⁵

Pro organizační pojetí veřejné správy je rozhodující vykonavatel správních činností, nikoliv obsah a charakter. „*Veřejná správa je pak soubor osob (subjektů),*

¹³ HENDRYCH, D. a kolektiv, Správní právo – obecná část 8. vyd. Praha: C.H.Beck, 2012, s. 792. ISBN 978-80-7179-254-3.

¹⁴ Tamtéž s. 18.

¹⁵ POMAHAČ, R. *Veřejná správa*. V Praze: C.H. Beck, 2013, xx, 315 s. Beckovy mezioborové učebnice. ISBN 978-80-7400-447-6.

kteřé tuto veřejnou správu uskutečňují v určitém organizačním systému, resp. v organizačních strukturách. V tomto smyslu chápeme veřejnou správu jako činnost organizačních jednotek a osob, které jsou buď správními úřady jako přímí nositelé veřejné správy nebo ústředními osobami vykonávajícími správní úkony, případně zařízení, která mají postavení nepřímých subjektů veřejné správy.“¹⁶

Je důležité si uvědomit, že veřejná správa je chápána jako činnost zákonná a nařizovací, ale především je to služba veřejnosti, jak je uvedeno ve Správním řádu v § 4, odst. 1 „*Veřejná správa je službou veřejnosti. Každý, kdo plní úkoly vyplývající z působnosti správního orgánu, má povinnost se k dotčeným osobám chovat zdvořile a podle možností jim vycházet vstříc.“¹⁷*

2.1 Uspořádaní veřejné správy

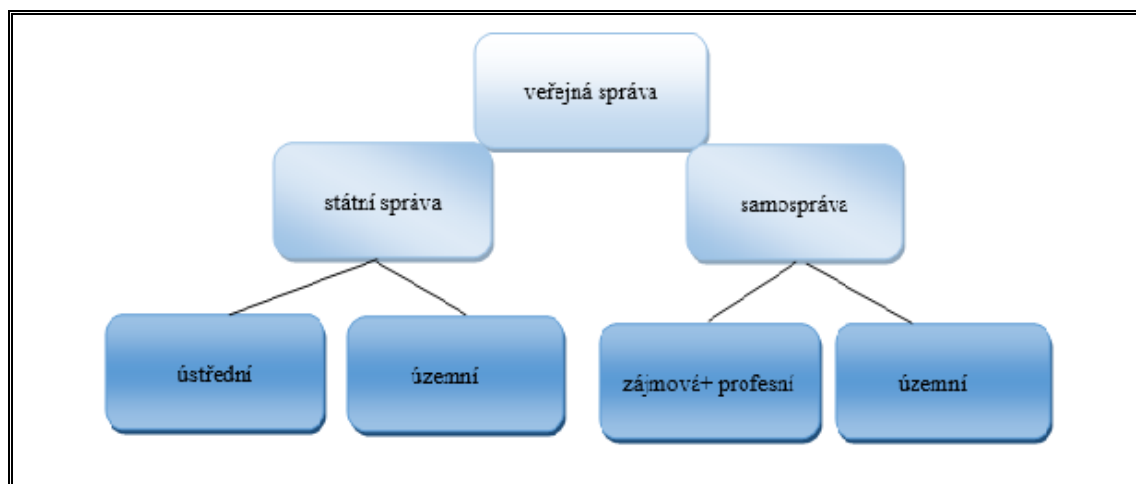
Veřejnou správu dělíme na výkon státní správy a na výkon územní samosprávy. Uvedené uspořádaní podsystemu není oddělené, naopak se prolínají. Nefunguje mezi nimi princip nadřizenosti a podřizenosti. Systémy fungují vedle sebe a navzájem se ovlivňují. Je zdůrazněno základní právo na samosprávu, které je v České republice zaručeno Ústavou České republiky a dalšími zákony, které upřesňují působnost samosprávy.

Hlavním subjektem veřejné správy je stát, konkrétně jeho organizační složky (státní orgány), správní úřady, které vykonávají správu jménem státu. Subjektem státní správy mohou být rovněž veřejnoprávní korporace.

¹⁶ HORZINKOVÁ, E. a NOVOTNÝ, V. *Základy organizace veřejné správy v ČR*. Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, 2008, 234 s. ISBN 978-80-7380-096-3.

¹⁷ VEDRAL, J. *Správní řád: komentář*. 2., aktualiz. a rozš. vyd. Praha: BOVA POLYGON, 2012. ISBN 978-80-7273-166-4.

Obrázek 1 - Uspořádání veřejné správy



Zdroj: vlastní

Vztahy ve státní správě se vyznačují vztahy nadřízenosti a podřízenosti. „Státní správa je jedním ze základních druhů činnosti státu a plní funkce státu na základě a v mezích právních předpisů. Organizační struktura státní správy se stále mění, závisí to na etapách historického vývoje společnosti, na vnějších a vnitřních podmínkách tohoto vývoje, na požadavcích společnosti apod.“¹⁸

Vzhledem k intervenci veřejné správy do mnoha společenských oblastí se dá hovořit o nejednoznačné charakteristice veřejné správy. Pro požadavky této bakalářské práce je výstižná charakteristika veřejné správy, dle Průchy, kdy „Veřejná správa je ústředním pojmem práva správního. Jeho posláním je upravovat postavení a chování subjektů práva ve vztazích, které vznikají a uskutečňují se v souvislosti s realizací výkonné moci ve sféře veřejné správy.“¹⁹

Pro výše zmiňované pohledy na veřejnou správu, nelze opomenout, že nedílnou součástí veřejné správy je právě úředník, který je realizátor veřejné správy a přímo ovlivňuje pohled na veřejnou správu, potažmo úřadu.

¹⁸ HORZINKOVÁ, E. a NOVOTNÝ V. *Základy organizace veřejné správy v ČR*. Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, 2008, 234 s. ISBN 978-80-7380-096-3.

¹⁹ PRŮCHA, P. *Správní řád s poznámkami a judikaturou: podle stavu k 1. 7. 2019*. 4. aktualizované a doplněné vydání. Praha: Leges, 2019, 533 s. Glosátor. ISBN 978-80-7502-355-1.

2.2 Veřejná správa jako služba veřejnosti

Budeme-li se dívat na veřejnou správu jako na službu, jejímž cílem je uspokojit zájmy a potřeby klientů mělo by nás zajímat, jak svým působením naplňuje výkon veřejné správy jako služby. Tento požadavek stanovuje Správní řád, z § 4 odst. 1 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, který říká: „*Veřejná správa je službou veřejnosti.*“²⁰ Tomu odpovídá i formulace článku 2 odst. 3 Ústavy České republiky: „*Státní moc slouží všem občanům a lze ji uplatňovat jen v případech, v mezích a způsoby, které stanoví zákon.*“²¹

Na celou veřejnou správu, tj. na správu vykonávanou státními orgány, ale i nestátními subjekty, kterým byla moc delegována, se vztahuje principy služby veřejnosti.

Do základních znaků liberálně-demokratického státu přísluší implementace nástrojů, které nositele veřejné moci omezují ve zneužití jejich vlivu. Jedním z těchto nastavených nástrojů je kontrola výkonu veřejné moci ze strany občanů, a z toho vyplývá požadavek otevřenosti a transparentnosti veřejné správy, bez kterého by tento dohled nemohl být účinně prováděn.²²

Základní myšlenka práva na dobrou správu v pozitivním právu je vyjádřeno v § 1 odst. 1 zákona č. 349/1999 Sb., o veřejném ochránci práv.²³

Tím tak vzniká úředníkům povinnost počínat si v souladu s právem, efektivně, otevřeně, nestranně, odpovědně a vstřícně vůči jedinci, který se na veřejnou instituci obrátí. V tomto smyslu hovoří i Ústava České republiky.

²⁰ Parlament České republiky, Poslanecká sněmovna, *Ústava České republiky*, ze dne 16. prosince 1992, © 1995-2018, Parlament České republiky, Kancelář Poslanecké sněmovny, [online]. www.psp.cz. [cit. 2019-11-15]. Dostupné z: <https://www.psp.cz/docs/laws/constitution.html>.

²¹ Tamtéž s. 21.

²² Nejvyšší správní soud, *Rozsudek Nejvyššího správního soud rozsudek*, ze dne 7. května 2009, © 2003 – 2020, Nejvyšší správní soud sp. zn. 1 As 29/2009-59, [online]. www.nnsoud.cz [cit. 2019-11-15]. Dostupné z: http://www.nnsoud.cz/files/SOUDNI_VYKON/2009/0040_2As__1300003_prevedeno.pdf.

²³ Zákon č. 349/1999 Sb. ze dne 30. 12. 1999, *Zákon o Veřejném ochránci práv* v aktuálním znění. In: *Sbírka zákonů České republiky, 1999*, částka 111. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/1999-349>.

Díky těmto zakotvením zásad ve Správním řádu došlo k tomu, že občané jsou v postavení klienta veřejné správy.

Pokud se na toto téma podíváme realisticky, opustíme pohled přes Správní řád, můžeme konstatovat, že občané tu nejsou pro veřejnou správu, naopak veřejná správa je tu především pro občany.

2.3 Základní povinnosti úředníka

Právní úprava povinností úředníka zdůrazňuje jeho povinnost jednat ve veřejném zájmu, jednat a rozhodovat nestranně, dodržovat ústavní předpisy, zákony a ostatní právní předpisy atd. Mezi základní úkoly úředníka dle zákona o úřednících patří nejen běžné pracovněprávní povinnosti, které jsou úředníkovi ukládány jen pro dobu výkonu práce, ale i povinnosti, které se vztahují na chování úředníka mimo výkon práce. Úředníkovi je též zakázáno vykonávat jinou výdělečnou činnost bez předchozího souhlasu územního samosprávného celku, u něhož je úředník zaměstnán. Činnosti, na které se omezení nevztahuje: vědecká, pedagogická, literární, publicistická, případně na působení v oblasti znalce nebo tlumočnicka vykonávanou dle zvláštního předpisu pro soud nebo správní úřad. Zaměstnanci státní a veřejné správy definovaní v zákoníku práce § 303, odstavec 3, nesmějí být součástí řídicích nebo kontrolních orgánů. To se však netýká situace, kdy jsou takové instituce vysláni zaměstnavatelem a zároveň nepobírají v důsledku svého členství odměnu.²⁴

Povinnosti úředníků ve veřejné jsou správě obsaženy ve dvou právních předpisech.

- Zákoník práce – Zákon č. 262/2006 Sb., v aktuálním znění.
- Zákon o úřednících územních samosprávných celků a o změně některých zákonů – Zákon č. 312/2002 Sb.

²⁴ Zákon č. 262 ze dne 7. 6. 2006, zákon zákoník práce, v aktuálním znění. In: *Sbírka zákonů České republiky*, 2006, částka 84. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-262>.

2.4 Zákoník práce a povinnosti úředníků

Právní předpis, který upravuje vztahy mezi zaměstnancem a zaměstnavatelem je zákoník práce.

Zákoník práce se vztahuje nejen na pracovně-právní vztahy státních úředníků, ale vymezuje i jejich povinnosti. Pro aspekt stability a kvality veřejné správy je pouze Zákoník práce nedostačující. Abychom dospěli k efektivnějšímu a lepšímu fungování veřejné správy bylo zásadní vytvořit a přijmout zákon o úřednících.

Povinnosti, které vyplývají všem pracovníkům ze zákoníku práce, včetně státních úředníků, dle § 301 jsou následující:

- a) provést příkazy svých nadřízených, dle svých možností a znalostí, a to vše v souladu s právními předpisy a v kooperaci s ostatními zaměstnanci,
- b) využít plně pracovní dobu k realizaci svěřených povinností, plnit ve stanové lhůtě přidělené pracovní úkoly,
- c) seznámit se řádně s právními předpisy, které se vztahují k výkonu jeho práce, a ty dodržovat,
- d) chránit majetek zaměstnavatele před odcizením, ztrátou, škodou, která by mohla být způsobena; nakládat ekonomicky s majetkem mu svěřeným; jednat v souladu se zájmy zaměstnavatele.²⁵

Vedoucím pracovníkům pak zákoník práce navíc ukládá další povinnosti. Podle § 302 jsou vedoucí pracovníci navíc povinni:

- a) vést a dohlížet na práci podřízených zaměstnanců, hodnotit jejich pracovní schopnosti a dovednosti,

²⁵ Zákon č. 262 ze dne 7. 6. 2006, zákon zákoník práce, v aktuálním znění. In: *Sbírka zákonů České republiky*, 2006, částka 84. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-262>.

- b) organizovat práci svých podřízených, vytvořit jim vhodné pracovní podmínky a zabezpečit ochranu zdraví při práci,
- c) zajistit odměnu zaměstnancům podle tohoto zákona,
- d) dohlížet na zvyšování odborné kvalifikace zaměstnanců,
- e) zajistit dodržování právních a interních předpisů, včetně ochrany majetku zaměstnavatele.²⁶

V § 303 je pak uvedena specifická úprava i pro zaměstnance správních orgánů. (vztahuje se i např. na zaměstnance Policie České republiky, kanceláře Poslanecké sněmovny, Nejvyššího kontrolního úřadu aj.).²⁷

2.5 Služební zákon a povinnosti státních zaměstnanců

Povinnosti vyplývající ze služebního zákona jsou upraveny v Zákoně č. 234/2014 Sb., Zákon o státní službě.

Hlavní povinnosti můžeme klasifikovat do několika základních okruhů: zásada legality, subordinace, nestrannosti, zásada edukační, zásada mlčenlivosti, veřejné informovanosti, zásada dobré praxe a zásada účasti na řešení mimořádných situací.

Zásada legality – zaměstnanec při výkonu své služby je povinen zachovávat věrnost České republice. Tím je myšleno dodržování Ústavy České republiky, zachování právního řádu ústavy při uznání práva a svobod, při výkonu služby je povinnost dodržovat právní předpisy, které jsou aplikovány k jejímu výkonu a služebních předpisů.

²⁶ Zákon č. 262 ze dne 7. 6. 2006, zákon zákoník práce, v aktuálním znění. In: *Sbírka zákonů České republiky*, 2006, částka 84. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-262>.

²⁷ Tamtéž s. 24.

Zásada subordinace – zaměstnanec je vázán dodržováním služební kázně, je povinen zastupovat představeného i státního zaměstnance na služebním místě, který je začleněn do vyšší platové třídy. Jeho úkolem je též zastupovat služební úřad ve věcech služebního poměru. K dalším primárním povinnostem náleží respektovat pravidla slušnosti a uctivosti vůči nadřízeným i ostatním státním zaměstnancům ve služebním úřadu. Jeho povinností je rovněž v případě trestního stíhání proti své osobě, toto oznámit.

Zásada nestrannosti – zaměstnanec se zavazuje, že se zdrží jednání, které by vedlo ke střetu veřejného zájmu se zájmy privátními. Toto se týká především zneužití nabytých informací v souvislosti s výkonem služby, a to především, že by z tohoto jednání vyplynul užitek vlastní nebo někoho jiného. Zaměstnanec nesmí brát dary nebo jiné výhody. Výjimkou jsou dary a výhody věnované služebním úřadem.

Zásada edukační – zaměstnanec se zavazuje, že si bude rozšiřovat své vzdělání dle pokynů služebního úřadu a provádět službu jako školitel čekatele. Jeho povinností je také poskytovat své znalosti, podávat instrukce zaměstnancům v jeho prováděném oboru služby.

Zásada mlčenlivosti – zaměstnanec musí dodržovat mlčenlivost o faktech, o kterých se dozvěděl při výkonu služby, a které nelze ve služebním zájmu a dle zákona poskytovat dalším osobám.

Zásada veřejné informovanosti – zaměstnanec podle služebního úřadu a podle zákona o svobodném přístupu k informacím je zavázán poskytovat informace o činnosti služebního úřadu.

Zásada dobré praxe – zaměstnanec je povinen zachovávat služební řád, jestliže bude porušen, je disciplinárně odpovědný. Státní zaměstnanec je povinen dodržovat služební kázeň a v případě jejího porušení je kárně odpovědný. Služební úkoly je povinen plnit osobně, na svém služebním místě, řádně a včas a plně využívat služební dobu k výkonu služby. Při úředním jednání je povinen zachovávat pravidla slušnosti a dodržování pravidla etiky státního zaměstnance vydané služebním předpisem generálního ředitele.

Zásada účasti na řešení mimořádných situací – zaměstnanec je povinen se účastnit zamezení živelních událostí nebo jiné hrozící pohromy, případně na zredukování jejich přímých dopadů.²⁸

Náboženské ani politické přesvědčení či jiné mínění státního zaměstnance nesmí být k úhoně náležitého a objektivního výkonu jeho služby. Služební úkoly stanovuje a jejich plnění kontroluje kompetentní člen vlády, vedoucí Úřadu vlády a představený. Pokud zaměstnanec nabyde dojmu, že příkaz je v rozporu s právním nebo služební normou, je povinen na to okamžitě upozornit svého nadřízeného, vyššího představeného, vedoucího služebního úřadu, oprávněného člena vlády nebo čelního představitele Úřadu vlády dříve, než tento pokyn započne vykonávat.²⁹

Pokud nebude dosaženo opravy, je státní zaměstnanec povinen na tuto nesrovnalost písemně upozornit. Vyžaduje-li přímý nadřízený a další jemu výše postavení i přes toto písemné varování na uposlechnutí příkazu, je povinen odevzdat nařízení státnímu zaměstnanci písemně.³⁰

Úředníci a zaměstnanci veřejné správy, vedle legislativních povinností jsou nuceni se řídit také Etickým kodexem. Etický kodex je základní listina, která vysvětluje zásady etického jednání zaměstnanců ve veřejné správě.

²⁸ HORZINKOVÁ, E. a NOVOTNÝ V. *Základy organizace veřejné správy v ČR*. Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, 2008, 234 s. ISBN 978-80-7380-096-3.

²⁹ Tamtéž s. 26.

³⁰ Ministerstvo vnitra České republiky, *Práva a povinnosti státních zaměstnanců* [online]. © 2019 Ministerstvo vnitra České republiky www.mvcr.cz, 2019. [cit. 2010-12-15]. Dostupné z: <http://www.mvcr.cz/sluzba/clanek/prava-a-povinnosti-statnich-zamestnancu.aspx>.

3. HISTORICKÝ VÝVOJ POSTAVENÍ ÚŘEDNÍKA

K pochopení vývoje pozice úředníka je nutné nahlédnout do historie. Úředník ve společnosti zastával vysokého společenského statusu, a to díky svým kompetencím. To s sebou neslo i důraz na vysoké morální vlastnosti nejen v profesním, ale i v soukromém životě. Být úředníkem znamenalo disponovat také velkou mocí, což vedlo zároveň ke zneužívání této moci.

Hledání vhodného úředníka v rámci státního zřízení je problém, který zasahuje nejen do minulosti, ale setkáváme se s ním stále i v dnešní době.

3.1 Marie Terezie a Josef II. (1740–1790)

Proces byrokratizace a postátňování správy vrcholí v době vlády Marie Terezie a jejích synů. Úředníci se stali zvláštní kastou společnosti, která požívala výhod a zvláštního postavení. Stala se tak elitou společnosti, která měla být vzorem pro veřejnost. Období za vlády Marie Terezie a Josefa II. tvoří důležitý mezník ve vývoji správy. *„Na počátku vlády Marie Terezie se plně prosadil panovnický absolutismus. Dalším rysem tereziánské a josefínské epochy bylo postátňování správy v ústředí, zemích i krajích a podstatné zásahy i do nejnižší instance, které směřovaly proti stavům. Stavovský vliv byl z veřejné správy vytlačen a nahrazen všemocnou byrokracií. U stále početnějšího okruhu úřednictva se vyžadovalo právnické vzdělání. Na počátku vlády Františka I. bylo stanoveno, že právnické studium je nutné ve všech správních odvětvích pro úředníky a pozornost dvora se soustředila především na to, aby výchova byrokracie byla proniknuta oficiální politickou ideologií a aby zajistila bezpodmínečnou oddanost úřednictva státu a vladaři.“*³¹

Očekávalo se, že úředníci nebudou pracovat jen mechanicky, protože své postavení budou vnímat jako někoho, kdo je spolupracovník císaře a jejich cílem bude boj proti

³¹ HLEDÍKOVÁ, Z., JANÁK J. a DOBEŠ J. *Dějiny správy v českých zemích: od počátků státu po současnost*. [2. vyd.]. Praha: NLN, Nakladatelství Lidové noviny, 2007, 570 s. ISBN 978-80-7106-906-5.

úřednímu šimlu a zbytečnému psaní.³² První reforma správního systému proběhla v letech 1749 – 1751 za přičinění hraběte Friedricha Wilhema Haugwitze.ⁱⁱⁱ Ten prosazoval myšlenku, že k sobě patří finanční a politická správa. Jeho idea byla získat finance pro stát. Tato reforma uvedla habsburskou monarchii do podoby absolutistického unitárního státu. Během vlády Maie Terezie byl tlak na vytvoření čtyř úrovní úřadů, kdy nejvyšším úředníkem byl samotný panovník, jemu bezprostředně podřízeny podléhaly úřady nižší úrovně. Střední vrstvu pak představovali jmenovaní úředníci na úrovni jednotlivých zemí. Nižší úroveň vytvářely méně profesionalizované úřady.³³

Za jednu dalších velkých reforem můžeme považovat reformu Josefa II. v letech 1783 – 1785, kdy byly zrušeny samosprávné orgány a zavedeny regulované magistráty. Tyto magistráty vedli radní, jenž byli placeni státem a též byli voleni. Tyto magistráty byly podřízeny státním orgánům.

3.2 Veřejná správa v letech 1848 - 1918

Tak jak se veřejná správa tvořila v letech 1848-1918, můžeme ji rozdělit do dvou fází, a to na vládu neoabsolutistickou^{iv} a konstituční^v. Během této doby se stala řada změn v organizaci veřejné správy, a tím byla ovlivněna forma veřejné správy.

Jednání ze dne 17. března 1848 reagovalo na vídeňské povstání v březnu 1848. Výsledkem těchto revolučních měsíců bylo zavedení ústavnosti – duben 1848, ale i ke zrušení poddanství – září 1848. Výsledkem byla nová organizace ústředních orgánů veřejné správy. V tomto období vznikla dekasteria.^{vi}

V březnu 1849 byla vyhlášena oktrojová^{vii} ústava (zvaná též Stadionova). Proběhla řada přeměn v územní správě a 20. března 1849 bylo vydáno obecní zřízení, jehož

³² HLEDÍKOVÁ, Z., JANÁK J. a DOBEŠ J. *Dějiny správy v českých zemích: od počátků státu po současnost*. [2. vyd.]. Praha: NLN, Nakladatelství Lidové noviny, 2007, 570 s. ISBN 978-80-7106-906-5.

³³ POMAHAČ, R. *Veřejná správa*. V Praze: C.H. Beck, 2013, xx, 315 s. Beckovy mezioborové učebnice. ISBN 978-80-7400-447-6.

autorem byl hrabě František Stadion. V tomto období Stadion zastával funkci ministra vnitra a zároveň vedl přechodně správu ministerstva vyučování. Ústava, kterou vláda připravovala v čele s Františkem Stadionem, byla velmi centralistická. Podle této ústavy měla zákonodárná moc příslušet císaři a dvoukomorovému říšskému sněmu a moc výkonná měla náležet výlučně císaři prostřednictvím ministrů. Obsahovala myšlenky na vytvoření jednotného státního celku bez jakýchkoli známek federace.³⁴

Principem bylo pochopení svobodné obce jako základu svobodného státu. Základem územně správního členění se staly obce – okresní, krajské a místní. Nově se vznikl i obrat statutární město. Nové okresy, obce získaly možnost vlastní správy a tím samostatné hospodaření. Bylo tedy potřeba někoho, kdo by v nich dohlížel na dodržování zákona a ujal se role nestranného rozhodčího. Tuto roli zastával státní úředník. Nárůstem byrokracie a tlaku státu na kontrolu na hospodaření nových uspořádání přinutilo stát k přijetí velkého počtu úřednictva i z nižších a středních vrstev obyvatelstva.³⁵

Stadionovo obecní zřízení rozlišovalo dvojí působnost obcí, a to pod názvem přirozená a přenesená. V dnešní době známe pod pojmem samostatná a přenesená působnost. Zároveň byla přijata zásada o tom, že každý člověk musel patřit do některého svazku obce. Na tuto ústavu navázalo císařské rozhodnutí z roku 1849, kdy byla upravena organizace veřejné správy. Státní správa byla vytvořena na úrovni okresů, krajů a zemí. V zemích zastupoval panovníka místodržitel, jehož pozice byla mezi krajskými vládami a ministrem vnitra. Stadionova ústava však nikdy nenabyla platnosti a v prosinci 1851 byl zrušena.

Ke změně došlo až reformou Alexandra Bacha. Ten vytvořil ze zemí jeden hlavní článek správy, a to na úkor důležitosti krajů.³⁶

Centra státní správy setrvala na krajích. To změnila reforma v roce 1855, kdy bylo postavení krajských úřadů oslabeno nejen ve vztahu k zemským místodržitelstvím,

³⁴ Mendelova univerzita, *Studijní opora*, [online]. www.mendelu.cz, © 2018 Mendelova univerzita v Brně, [cit. 2019-11-08]. Dostupné z: https://is.mendelu.cz/eknihovna/opory/zobraz_cast_pl?cast=21041.

³⁵ Tamtéž s. 29.

³⁶ Tamtéž s. 29.

ale i směrem k okresním úřadům. V roce 1868 díky reformám došlo k tomu, že kraje a krajské orgány byly definitivně zrušeny.

Zahraniční a politické neúspěchy vedly k hospodářským problémům, které postihly habsburskou monarchii, což vedlo k pádu Bachova režimu. 1860 byl vydán tzv. říjnový diplom. Panovník deklaroval, že moc bude uskutečňována ve spolupráci s vůlí instituce a tím rezignoval na neomezenou vládu.

Vydána byla ústava v únoru 1861, kdy její kompetence platily pro celou monarchii. Součástí byla zemská zřízení, díky kterým došlo k vytvoření zemských sněmů a zemských výborů. Podle ní se nevolili osoby nemajetné, závislé a ženy a volby do zastupitelských úřadů pro prováděly podle výše přímých daní.

Vydáním říšského obecního zákona v roce 1862 byla rozčleněna působnost obcí na přenesenou a samostatnou. Přirozeným a nezbytným základem státu byla i nadále obec.³⁷

3.3 C. k. úředník

Prototypem historického úředníka je c.k. úředník. Veřejní zaměstnanci byli rozděleni do několika základních skupin a ty se pak dělily na další podle typu služby. Úřednický aparát se rozděloval na nižší, střední a vysokou vrstvu. Tomuto rozdělení mělo odpovídat i finanční ohodnocení, ale bohužel v praxi tomu tak nebylo, což vyvolávalo kritiku a nespokojenost. Základním předpokladem pro vstup do státních služeb bylo rakouské státní občanství, věk mezi 18 – 40 roky, příslušné vzdělání, bez ohledu na to, z jaké společenské vrstvy uchazeč pocházel. Konceptní služba musela mít vysokoškolské vzdělání, zpočátku hlavně absolutorium právnické fakulty.

Nižší sorta úředníků, která byla zaměstnána v kancelářích, dokládala vzdělání na úrovni školy střední. Na tato nižší úřednická místa bývali často přijímáni vysloužilí

³⁷ Mendelova univerzita, *Studijní opora*, [online]. www.mendelu.cz, © 2018 Mendelova univerzita v Brně, [cit. 2019-11-08]. Dostupné z: https://is.mendelu.cz/eknihovna/opory/zobraz_cast_pl?cast=21041.

poddůstojníci, u kterých byl stupeň vzdělání posuzován shovívavě.³⁸ U všech skupin úředníků se kladl velký důraz na mravní bezúhonnost, která byla ověřována. Zbývající univerzitní okruhy pronikly do práce státního úředníka až ve druhé polovině 19. století.

Úředník byl povinen věrností státu a být vzorem pro ostatní, a to nejen na úřadě, ale i v soukromém životě. Jejich domácnost musela být spořádaná, úředník nemohl žádným způsobem poškodit svou pověst. Jedním z nepsaných pravidel bylo, že úřednická rodina poskytovala svým potomkům vyšší vzdělání, to se týkalo obzvláště synů. Dcery bylo povinné výhodně provdat. Na druhou stranu úřednický plat nebyl vysoký a rodina musela na spoustě výdajů šetřit. Tento protiklad společenského postavení versus nízký příjem vytvářel sociální problémy. Proto se šetřilo především na věcech, které nesouvisely s úřednickým postem.³⁹

V procesu několika desetiletí byl prolomen model úřednické dynastie a uzavřená kasta byrokratů byla nucena se otevřít nové generaci úředníků, bez tradice dlouholetého úřednického pokolení. Tento „nový“ úředník díky svému vzdělání a jazykovým znalostem vstoupil do samosprávných úřadů, ale i do státní správy. Rakousko-uherská úředníci po slibu věrnosti se stali v roce 1918 úředníky československými.⁴⁰ Norma, která upravovala služební poměry státních úředníků a zřízců a zřízců byla i nadále služební pragmatika z roku 1914.

3.4 Služební pragmatika

Služební pragmatika je běžně označován zákon ze začátku minulého století, zákon o služebním poměru státních úředníků a státních sluhů č. 15/1914 ř. z. ze dne 25. ledna

³⁸ VYSKOČIL, A., *C.k. úředník ve zlatém věku jistoty*. Praha: Historický ústav, 2009, 367 s. Práce Historického ústavu AV ČR, sv. 26. ISBN 978-80-7286-149-1.

³⁹ VOŠAHLÍKOVÁ, P., *Z moci úřední. Úřady a úředníci za vlády Františka Josefa I*, In: *Český časopis historický = The Czech Historical Review*. Praha: Historický ústav AV ČR 92, č. 3, 1994, 460-476 s.

⁴⁰ Zákon č. 74/1919 Sb. ze dne 7. února 1919, o přejímání státních úředníkův a zřízců, jakož i úředníkův a zřízců státních podniků. [online]. © 2018 Wolters Kluwer ČR. www.noveaspi.cz/. [cit. 2020-02-12]. Dostupné z: <https://www.noveaspi.cz/products/lawText/1/975/1/2/zakon-c-74-1919-sb-o-prejimani-statnich-urednikuv-a-zrizencu-jakoz-i-urednikuv-a-a-zrizencu-statnich-podniku/zakon-c-74-1919-sb-o-prejimani-statnich-urednikuv-a-zrizencu-jakoz-i-urednikuv-a-a-zrizencu-statnich-podniku>.

1914.⁴¹ Tento zákon upravoval postavení a služební poměr rakouských a od roku 1918 československých státních zaměstnanců. Byl platnou normou i po druhé světové válce.

Služební pragmatika vymezovala elementární podmínky pro přijetí do státní služby i propuštění ze služebního poměru. Upravovala práva a povinnosti úředníků včetně disciplinárních řízení. Služební pragmatika byla v průběhu let doplňována i pozměňována řadou nejrůznějších norem.

3.5 Práva a povinnosti úředníků

Pro výkon státního úředníka, byla vyžadována přísaha (slib konat povinnost) nebo zavedení zvláštního kvalifikačního řízení pro státní zaměstnance.⁴² Od státních úředníků se požadovala věrnost, mlčenlivost týkající se úředních záležitostí a samozřejmě dbání zákonů. Tyto povinnosti jsou rovněž uvedeny v ústavě z roku 1920. Ve službě měli úředníci hájit především veřejný zájem, službu vykonávat řádně, nezaujatě. Ve služební pragmatice tak najdeme paragrafy týkající se:

- služební povinnosti (§ 21 - 29), povinnost oznámení sňatku (§ 32),
- povinnost zvolení trvalého pobytu (§ 31) – mělo být tak zajištěno, aby úředník dostal co nejlépe svým povinnostem,
- ustanovení o vedlejší zaměstnání (§ 33) – toto ustanovení mělo vést úředníka k absolutnímu věnování se služební povinností.⁴³

Služební pragmatika nařizovala úředníkovi nejen chování ve službě, ale i v soukromém životě, a to především proto, aby jejich úřední postavení nebylo ohroženo,

⁴¹ ČERMÁK L. *Služební pragmatika (zákon ze dne 25. ledna 1914, č. 15 ř. z. o služebním poměru státních úředníků a státních zřízenců) s pozdějšími zákonnými změnami: (Platový zákon). Prováděcí předpisy ke služební pragmatice (zák. č. 15/1914 ř. z.). Část II*, Státní nakladatelství, 1930, 371 s.

⁴² WEYR, F. a HOETZEL J. *Slovník veřejného práva československého*. Praha: Eurolex Bohemia, 2000. Svazek V, U-Ž. ISBN 80-902752-4-9.

⁴³ Zákon č. 74/1919 Sb. ze dne 7. února 1919, o přejímání státních úředníků a zřízenců, jakož i úředníků a zřízenců státních podniků. [online]. © EPRAVO.CZ, ČR. www.epravo.cz. [cit. 2020-02-12]. Dostupné z: <https://www.epravo.cz/vyhledavani-aspi/?Id=735&Section=1&IdPara=1&ParaC=2>.

a tím i vážnost a autorita státu. Autorka bakalářské práce se tak domnívá, že výčet povinností a práv úředníků byl dán pragmatikou striktně, jasně, přehledně, avšak s omezením na vlastních právech. Za to respektování a přijetí povinností bylo úředníkům zajištěno výsadní postavení ve společnosti, vážnost, úcta a zajištění finančních prostředků pro jeho osobu i rodinné příslušníky.⁴⁴

⁴⁴ Zákon č. 74/1919 Sb. ze dne 7. února 1919, o přejímání státních úředníků a zřízců, jakož i úředníků a zřízců státních podniků. [online]. © EPRAVO.CZ, ČR. www.epravo.cz. [cit. 2020-02-12]. Dostupné z: <https://www.epravo.cz/vyhledavani-aspi/?Id=735&Section=1&IdPara=1&ParaC=2>.

4. VZTAHY MEZI ÚŘEDNÍKY A OBČANY

Účastníky vzájemného vztahu jsou na jedné straně občané a na druhé úředníci. Úředníci jsou reprezentanti státní moci, vykonavatelé veřejnoprávní moci, občané jsou v pozici klienta, tedy toho, kdo využívá služby veřejné správy. Úředník je informovaná a kompetentní osoba, která zastupuje veřejnou moc a může činit pouze to, co je zákonem výslovně povoleno, naopak občan, ten může dělat vše, co není zákonem zapovězeno. Tento odlišný pohled je prvním krokem ke vzájemnému nepochopení. Vzájemné vztahy se odehrávají v oblasti veřejné správy a při posuzování role úředníka není rozhodující místo jeho působení. Na úředníky všech stupňů můžeme nahlížet stejným měřítkem a očekávat rovněž stejnou míru kvality poskytovaných služeb.

Pro veřejnou správu by měla typická snaha trvale zkvalitňovat svoji činnost, a to především s ohledem na potřeby veřejnosti. Občan by se měl cítit jako rovnocenný partner, jehož zákonné nároky jsou zcela naplňovány a úřadem vnímány. Je nezbytné využívat všechny prostředky, nejen ty zákonné, k posílení vzájemného vztahu mezi úředníky a občany. Jednotlivé orgány veřejné správy mají zavedený nějaký systém, postupy, které vedou ke zlepšování činnosti úřadu, ale i zdokonalování vztahů mezi úředníky a občany.

Chování veřejné správy a jejich úředníků při kontaktu s občany, závisí na správném a srozumitelném způsobu sdělování informací, které nemusí být občanovi jasné již při prvním kontaktu. Úřední mluva, direktivní způsob komunikace a takzvaná „provozní slepota“, která je typická nejen pro úředníka, ale každého, kdo pracuje dlouhodobě ve stále stejném a neměnném pracovní procesu. Nezáleží na tom, zda se se to týká veřejné správy nebo soukromé. Vždy to může vést k vzájemnému nepochopení a averzi mezi oběma stranami. Občan přistupuje k veřejné správě se svými požadavky jako klient, který má představu o tom, čeho chce a potřebuje dosáhnout a očekává od úředníka, že jeho potřeby budou uspokojeny. Ale i úředník má zcela jasnou představu o cíli svého jednání. Je tedy nutné dát tyto představy do vzájemného souladu, aby byly uspokojeny.

4.1 Veřejné mínění

Postoje veřejnosti, jejich aktuální názory jsou nastaveným zrcadlem veřejné správě. Je to jev, který je nestálý a citlivě reaguje na aktuální dění ve společnosti. Každý orgán veřejné správy je pod drobnohledem veřejnosti a měl by tak přihlížet k názorům a postojům občanů. Hodnocení jednání a činů zaměstnanců veřejné správy spočívá v morálním a právním aspektu veřejného mínění.

Veřejné mínění je ovlivněno také politiky (jejich projevy), klamným řečnickým vystupováním demagogů, veřejně známých osobností například z oblasti kultury (herci, spisovatelé...). Současné vnímání úředníků ze strany veřejnosti lze prohlásit za krizi důvěry. Svůj podíl na tom mají i média, která se zaměřují především na negativní zprávy z oblasti veřejné správy. Důsledkem je pak záporná image úředníků. Bohužel negativům byrokratického aparátu se dostává mnohem větší pozornosti než jejím kladným stránkám.

Společnost mnohdy vnímá práci ve veřejné správě jako prostředí pro méně zdatné až neschopné. Dalším přesvědčením je, že úřednický svět se chová jako stát ve státě. Jak již bylo zmíněno, autorka bakalářské práce je zaměstnancem veřejné správy a může tak potvrdit, že s obdobnými reakcemi na své postavení úředníka, se ve svém okolí setkává často. Veřejnost na základě jedné negativní zkušenosti zobecňuje svůj postoj k úředním a media svou intervencí tomuto názoru jen přispívají.

Záleží na každém úřadu, na každém jednotlivci, aby měli v popředí své práce mimo odborných znalostí také profesní etiku a vstřícnost. Postavení úředníka a jeho dobrá pověst je letitý proces, protože dobrým úředníkem se člověk nestane během několika měsíců.

Další chybou, která ovlivňuje pohled veřejnosti na veřejnou správu, je špatná informovanost státu o důvodech nárůstu administrativních agend a tím nárůst počtu úředníků, kteří agentu spravují. Dalo by se říct, že se jedná o chybná politická rozhodnutí, díky kterým se státní aparát dostává do neoblíbené pozice u veřejnosti.

Posílení důstojného postavení úředníků by mělo být spojené s autoritou ve smyslu příkladu pro ostatní, bez spojení se skandály a zásadními omyly. Veřejnost od úředníků očekává zákonnost a správnost rozhodnutí a především komplexní kvalitní služby. Ke všem klientům veřejné správy se očekává korektní, objektivní a nezaujatý přístup. Je však také důležité, aby si sami úředníci uvědomili, co si o jejich chování myslí občané. Instituce, úředníci veřejné správy by měli usilovat o to, aby jim byli rovnocenným partnerem. Tento korektní vztah se pak bude zobrazovat na celkovém image veřejné správy.

4.2 Image úředníka

Obecně image je možno definovat jako souhrn vnějších viditelných znaků instituce ale také to, jak ji vnímá okolí, jak ona komunikuje s okolím. Je to informace o jejím postavení ve společnosti, hodnotách, které uznává. Každá společnost si vybudovala vývojem standard, podle kterého je veřejná správa posuzována. A to se týká i konkrétně úředníků. V dnešní moderní době nestačí mít jen náležité vzdělání, to je u pracovníka veřejné správy vnímáno jako žádoucí, ale je potřeba přidat intelektuální a kulturní úroveň, která předepisuje jeho osobnost a kvalitu. Veřejnost citlivě vnímá negativní postoj úředníka ke své vlastní práci, když mu chybí chuť do práce, dalo by se říci, že chybí pozitivní motivace, která vede k přesvědčení, že práce úředníka má smysl. Pokud úředník považuje svou práci za smysluplnou a vykonávanou ve prospěch společnosti, můžeme tak konstatovat, že poté dosáhne vyššího pracovního uspokojení a má tak příležitost proměnit svou práci v poslání.

Je zcela jasné, že vybudování dobré image trvá dlouhou dobu, nicméně ztratit ji je otázka okamžiku. Shledáváme tak, že proces budování image úředníků je dlouhodobý, nekonečný děj. Je zcela zřejmé, že pomocí image úředníka a tím i instituce je možné působit na důvěru veřejnosti. To, co zvyšuje image úředníka a přispívá ke společenské vážnosti je jeho kultivovanost, profesionalita, morální úroveň, pochopení a uvědomění si sebe jako „obyčejného“ člověka.

PRAKTICKÁ ČÁST

5. CÍLE, METODY VÝZKUMU STANOVENÍ HYPOTÉZ

5.1 Cíl výzkumu

Cílem výzkumu bylo zjistit jaký je současný pohled občana na práci a vystupování úředníků, jak osobnost úředníka může ovlivnit výkon veřejné správy. Zjistit názor občanů na práci a jejich přístup k občanům a navrhnout taková opatření nebo metody, které by vedly k přiblížení práce úředníků veřejnosti a tím k větší spokojenosti všech zúčastněných stran.

5.2 Metoda výzkumu

Pro výzkum v bakalářské práci – jak jsou úředníci vnímáni pohledem veřejnosti – byla zvolena kvantitativní forma a jí odpovídající způsob sběru dat, a to metoda zcela anonymního, stručného dotazníku s formulovanými otázkami uzavřeného typu. Tento typ dotazníku byl zvolen zcela záměrně. Vzhledem k tomu, že je časově nenáročný, autorka bakalářské práce předpokládala, že většina oslovených respondentů nebude mít problém dotazník vyplnit.

Šetření proběhlo za pomoci elektronického dotazníku, který byl vytvořen na webových stránkách [Survio.com](https://www.surveymonkey.com) a jeho odkaz byl propagován pomocí e-mailu. Celkem bylo osloveno 70 osob.

Dotazník se skládal z 11 otázek, jejichž cílem bylo shromáždit názory veřejnosti na úředníky. Při sestavení dotazníků byl brán zřetel na srozumitelnost otázek. Otázky byly definovány prostřednictvím jednoduchých vět, otázky obsahovaly i nekonkrétní odpověď typu „nevím“, aby měl respondent šanci zvolit platnou odpověď. Otázky, které jsou zaměřeny na profesi úředníka, byly v dotazníku postaveny formou uzavřených otázek, kdy si respondent vybíral z několika variant odpovědí. Záměrem bylo, aby si

vybral ty odpovědi, které vnímal nejbližší svému smýšlení. Polední otázka byla postavena jako otevřená, kdy respondent měl možnost nezávislé odpovědi. Autorka práce se domnívá, že takto stanovené formy otázek jsou vhodné pro vyjádření spokojenosti či nespokojenosti.

Dotazník byl rozeslán přes webovou aplikaci Survio (survio.com).⁴⁵

5.3 Stanovení hypotézy

Hypotéza 1 – Veřejnost hodnotí pozitivně profesionalitu a ochotu úředníků, jejich odbornou pomoc při řešení dané situace.

Hypotéza se zabývá pohledem občanů, zda je přístup úředníka profesionální, jestli svou roli zaměstnanec ve veřejné správě vs. občan vnímá jako rovnocenný vztah. Druhý pohled je zaměřen na to, zda úředníci dostatečně zjišťují požadavky občanů a jestli jednají v jejich zájmu.

Hypotéza 2 – Úředníci jsou arogantní a nezajímají se o názory občanů.

Hypotéza zkoumá, zda úředníci nejednají z pozice síly a nadřazenosti, zda jsou občané spokojeni s jejich chováním.

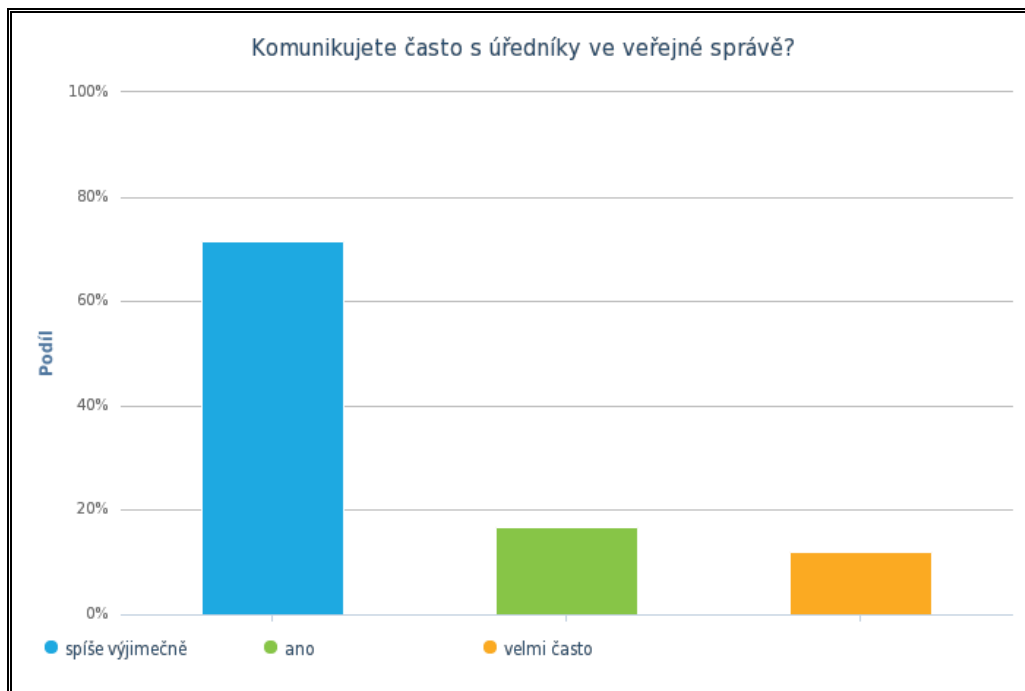
5.4 Sumarizace výsledků

Na základě získaných materiálů autorka bakalářské práce posuzovala platnost či neplatnost stanovené hypotézy. Výsledky jsou zpracovány vždy u každé otázky. Jsou zde uvedeny dosažené hodnoty.

⁴⁵ SURVIO, *Vytvoření dotazníku zdarma*, [online], www.survio.cz, [cit. 2020-02-01], Dostupné z: <https://my.survio.com/F6S3X7W1Q0D9F7N3T9G6/data/index>.

Graf 1 – otázka č. 1

Odpovědi k otázce č. 1 Komunikujete často s úředníky ve veřejné správě?



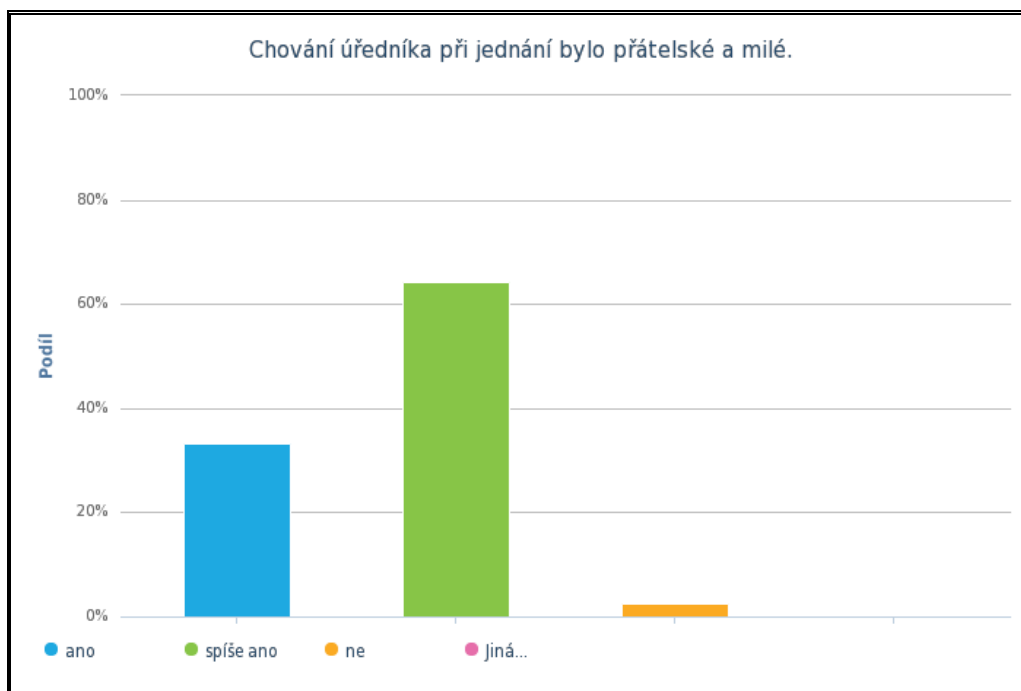
Zdroj: Vlastní výzkum ⁴⁶

Výsledkem zahajovací otázky je, že většina dotazovaných respondentů komunikuje s úředníky spíše výjimečně (71,4 %). Naopak ze skupiny 16,7 % komunikuje často a 11,9 % velmi často.

⁴⁶ MUNZAROVÁ, B., Survio, *Vlastní dotazníkové šetření*: Nový Bor: Bohumila Munzarová, © 2020, www.survio.cz [cit. 2020-02-01], Dostupné z: <https://my.survio.com/F6S3X7W1Q0D9F7N3T9G6/data/index>.

Graf 2 – otázka č. 2

Odpovědi k otázce č. 2 Chování úředníka při jednání bylo milé a přátelské.



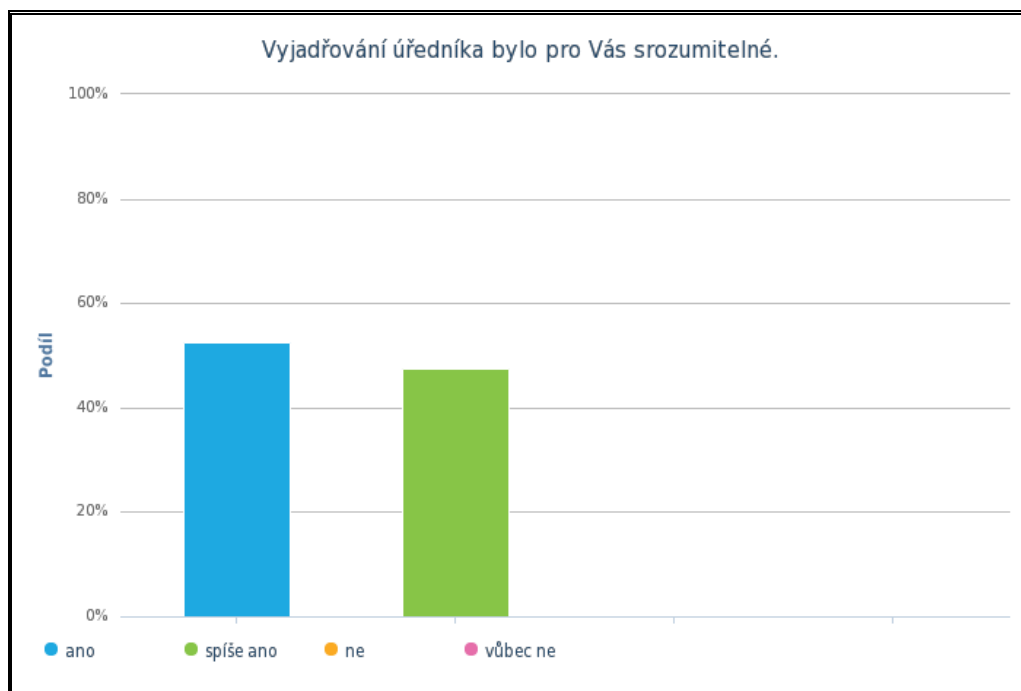
Zdroj: Vlastní výzkum⁴⁷

Tato otázka je úvodem na vztahy, které odráží vztah úředníka a občana. Jak hodnotný vztah je mezi nimi, a to z pohledu občanů. V odpovědích 64,3 % respondentů vyjádřilo spokojenost s chováním úředníků. Plných 33,3 % označilo odpověď ano. Je zde vidět skoro poloviční rozdíl mezi odpovědí č. 1 a č. 2. To může nasvědčovat faktu, že respondenti mají částečnou zkušenost i s negativním chováním a tím ustoupili od nejvyššího hodnocení. Přesto se dá z výsledků usuzovat, že míra spokojenosti je velká. Naopak nespokojenost byla vyjádřena pouze 2,4 %. Dá se tedy usuzovat, že negativní zkušenosti nebyly natolik zásadní, aby respondenti přistoupili k zápornému hodnocení.

⁴⁷ MUNZAROVÁ, B., Survio, *Vlastní dotazníkové šetření*: Nový Bor: Bohumila Munzarová, © 2020, www.survio.cz [cit. 2020-02-01], Dostupné z: <https://my.survio.com/F6S3X7W1Q0D9F7N3T9G6/data/index>.

Graf 3 – otázka č. 3

Odpovědi k otázce č. 3 Vyjadřování úředníka bylo pro vás srozumitelné.



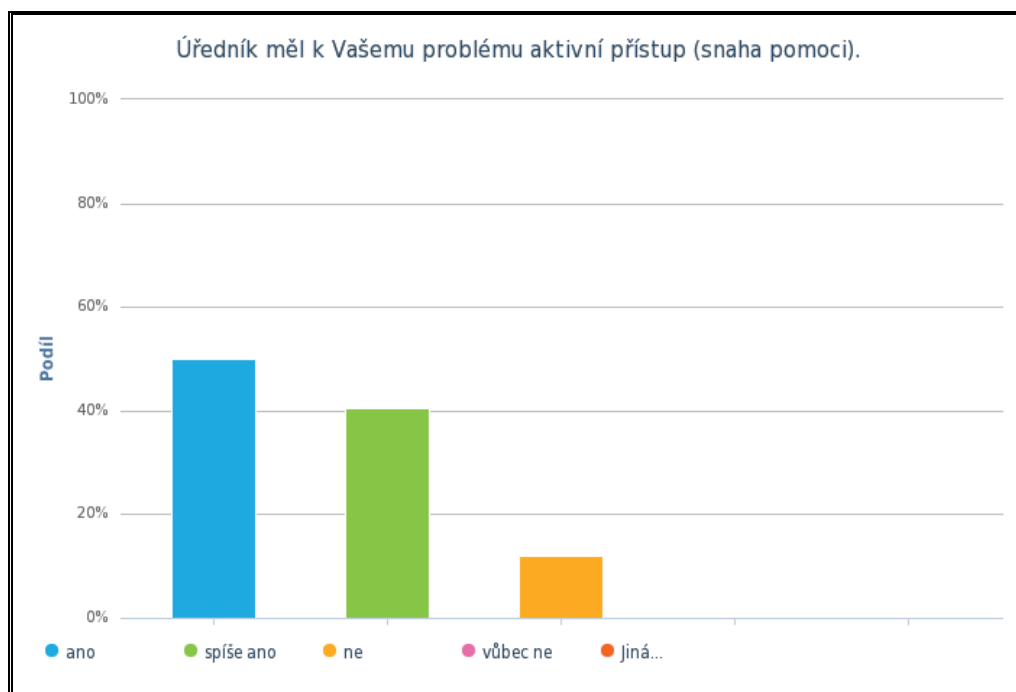
Zdroj: Vlastní výzkum⁴⁸

Otázka č. 3 hodnotila úroveň srozumitelného vyjadřování úředníků. Pozitivně bez výhrad hodnotilo vyjadřování 52,4 %. Výrazná je i skupina respondentů 47,6 %, která vidí srozumitelnost níže. První dvě odpovědi daly součet 100 %, což ukazuje na celkovou spokojenost se srozumitelností úředního jazyka. Z výsledků však nelze odhadnout, které hledisko ovlivnilo hodnocení o úroveň nižší. Překvapivý je fakt, že nikdo z oslovených respondentů nehodnotil srozumitelnost úřední komunikace negativně, tj. odpovědí ne.

⁴⁸ MUNZAROVÁ, B., Survio, *Vlastní dotazníkové šetření*: Nový Bor: Bohumila Munzarová, © 2020, www.survio.cz [cit. 2020-02-01], Dostupné z: <https://my.survio.com/F6S3X7W1Q0D9F7N3T9G6/data/index..>

Graf 4 – otázka č. 4

Odpovědi k otázce č. 4 Úředník měl k Vašemu problému aktivní přístup (snaha pomoci).



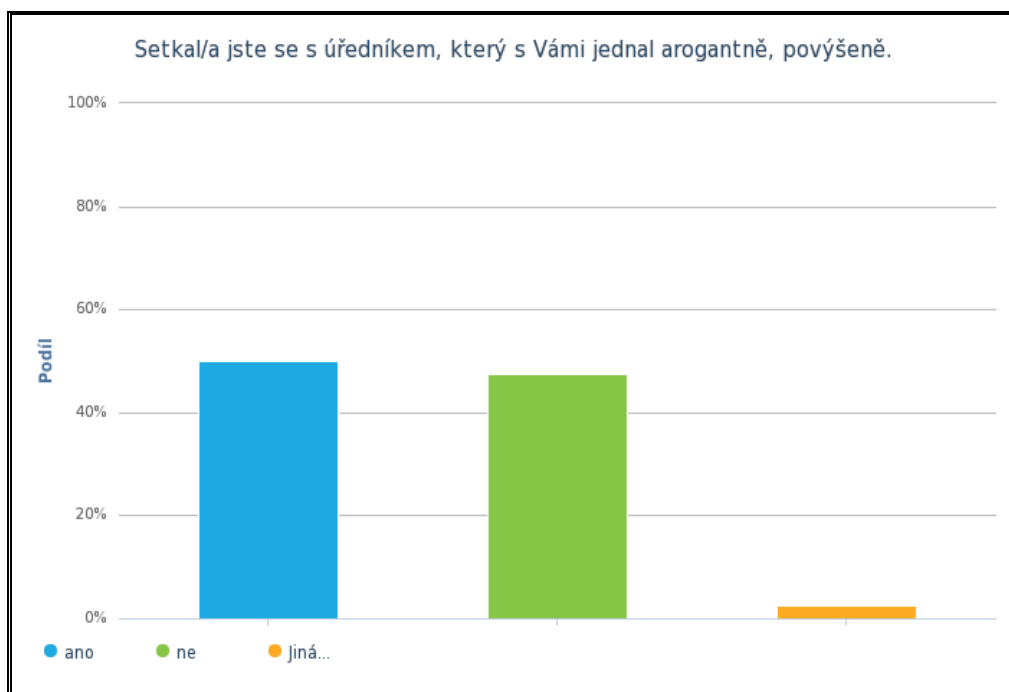
Zdroj: *Vlastní výzkum*⁴⁹

Čtvrtá otázka se zabývala „službou“ veřejnosti. Otázka cílila k ochotě a pomoci úředníka při vyřizování záležitosti, problému občana. Převažuje hodnocení ano 50 % a spíše ano 40,5 %. Opět se dá usuzovat, že aktivní přístup úředníka k záležitosti úředníka je z velké části hodnocen převážně kladně. Pouze 11,9 % hodnotí práci úředníka negativně.

⁴⁹ MUNZAROVÁ, B., Survio, *Vlastní dotazníkové šetření*: Nový Bor: Bohumila Munzarová, © 2020, www.surveio.cz [cit. 2020-02-01], Dostupné z: <https://my.surveio.com/F6S3X7W1Q0D9F7N3T9G6/data/index>.

Graf 5 – otázka č. 5

Odpovědi k otázce č. 5 Setkal/a jste se s úředníkem, který s Vámi jednal arogantně, povýšeně?



Zdroj: Vlastní výzkum⁵⁰

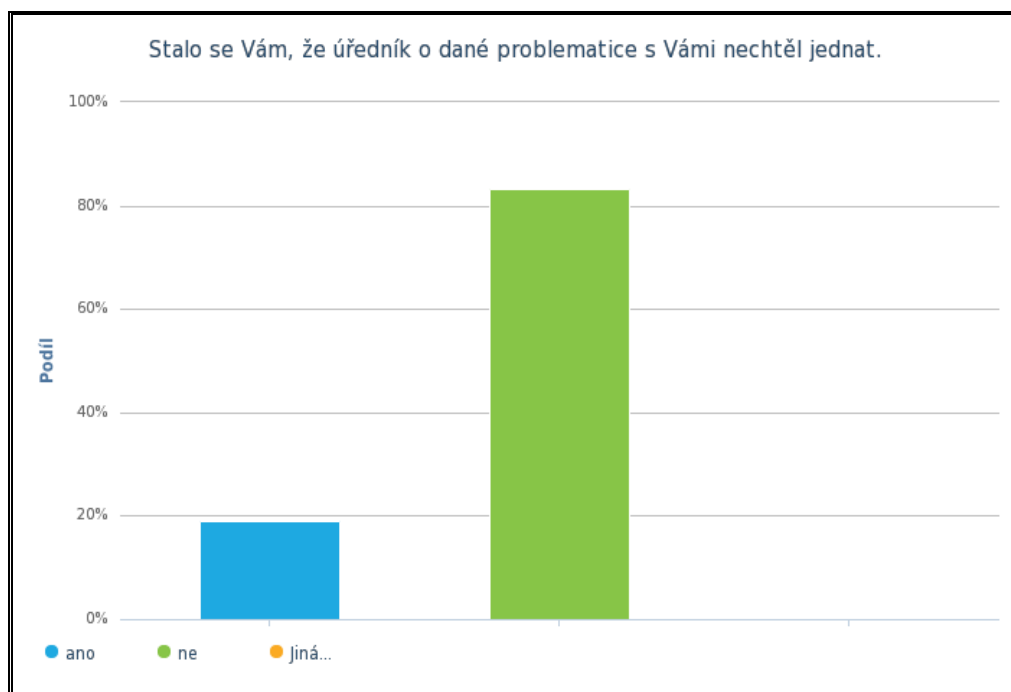
Pátá otázka se zaměřila na úroveň arogantního chování úředníků. V odpovědích pozorujeme převahu negativních odpovědí, kdy 50 % respondentů odpovědělo, že se setkalo s tímto chováním. Můžeme se tedy domnívat, že tito respondenti se dostali do sporu s úředníkem. Zhruba stejný počet respondentů 47,6 % mělo k chování úředníka výhrady. Odpověď jiná – „nevybavuji si“ zvolilo 2,4 % respondentů. Odpovědi nekorrespondují se základním z požadavkem na úředníka, kdy je úředník povinen při úředním jednání zachovat pravidla slušného chování. Výsledek odráží poměrně většinový názor, že arogance úředníků a zejména jejich lhostejnost

⁵⁰ MUNZAROVÁ, B., Survio, *Vlastní dotazníkové šetření*: Nový Bor: Bohumila Munzarová, © 2020, www.survio.cz [cit. 2020-02-01], Dostupné z: <https://my.survio.com/F6S3X7W1Q0D9F7N3T9G6/data/index>.

k požadavkům občanů jsou největší nedostatky. Bohužel ve smýšlení občanů je stále vidět představa naštvaného a protivného úředníka.

Graf 6 – otázka č. 6

Odpovědi k otázce č. 6 Stalo se Vám, že úředník o dané problematice s Vámi nechtěl jednat.



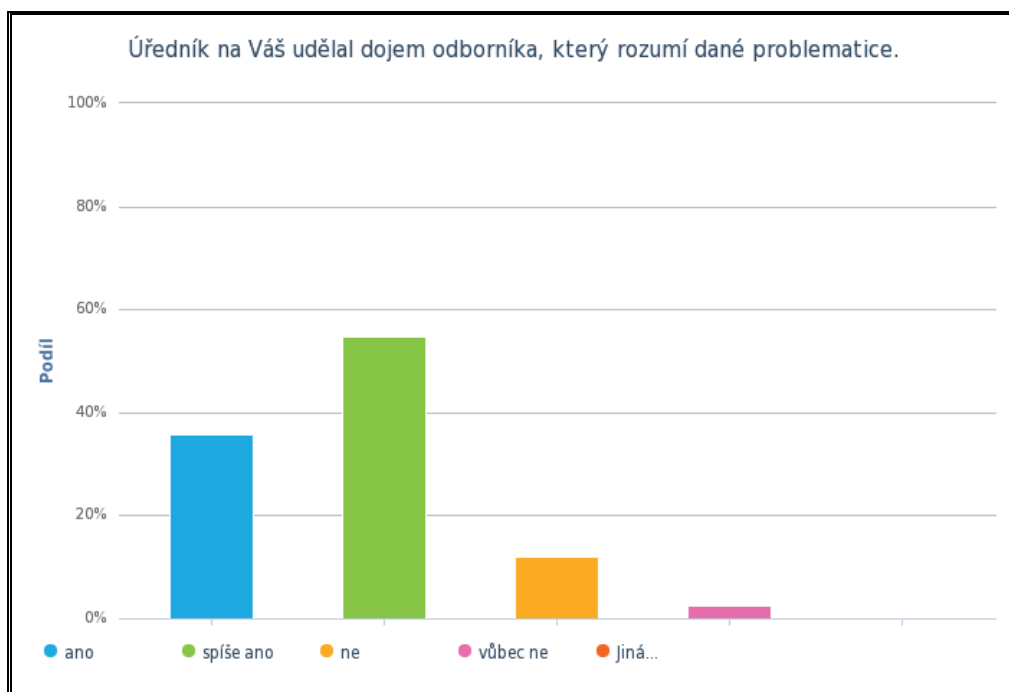
Zdroj: Vlastní výzkum⁵¹

Pokud se podíváme na výsledky otázky č. 8 zkoumající odborné a částečně komunikační dovednosti úředníka, je nutné konstatovat, že výsledek se vymyká předchozím odpovědím. Výrazně převažuje odpověď, 83,3 %, že se nesetkali s touto záležitostí. Je tedy nutno konstatovat, že názor občanů na ochotu úředníků je jednoznačně pozitivní a ukazuje tak na to, že úřední záležitosti jsou řešené profesionály. Pouze 19 % mělo odlišný názor. Musíme brát také v úvahu, že jednou z možností, proč existují nevyřízené záležitosti, mohou být i nereálné nároky občanů. Neochota úředníka jednat o problému sice ale i tak není zcela vyloučena, přesto celkový výsledek je pro úředníky poměrně pozitivní.

⁵¹ MUNZAROVÁ, B., Survio, *Vlastní dotazníkové šetření*: Nový Bor: Bohumila Munzarová, © 2020, www.survio.cz [cit. 2020-02-01], Dostupné z: <https://my.survio.com/F6S3X7W1Q0D9F7N3T9G6/data/index>.

Graf 7 – otázka č. 7

Odpovědi k otázce č. 7 Úředník na vás udělal dojem odborníka, který rozumí dané problematice.



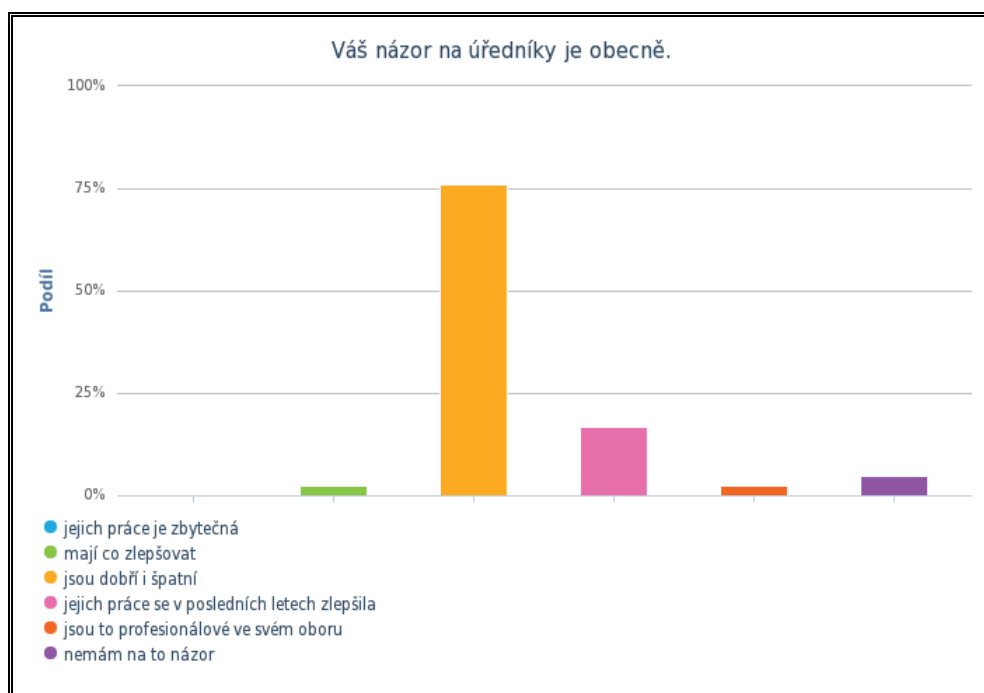
Zdroj: Vlastní výzkum⁵²

Odbornost je nevyhnutelný prvek v profesi úředníka. Při hodnocení této otázky orientovanou na kvalifikaci úředníka určilo 54,8 % respondentů odbornost úředníka velmi dobrou. 35,7 %, tj. hodnotilo nevyšším stupněm. Následuje 11,9 % hodnocení úrovní vůbec ne. Zbývající respondenti 2,4 % klasifikovali míru odbornosti úrovní nejnižší.

⁵² MUNZAROVÁ, B., Survio, *Vlastní dotazníkové šetření*: Nový Bor: Bohumila Munzarová, © 2020, www.survio.cz [cit. 2020-02-01], Dostupné z: <https://my.survio.com/F6S3X7W1Q0D9F7N3T9G6/data/index>.

Graf 8 – otázka č. 8

Odpovědi k otázce č. 8 Váš názor na úředníky je obecně.



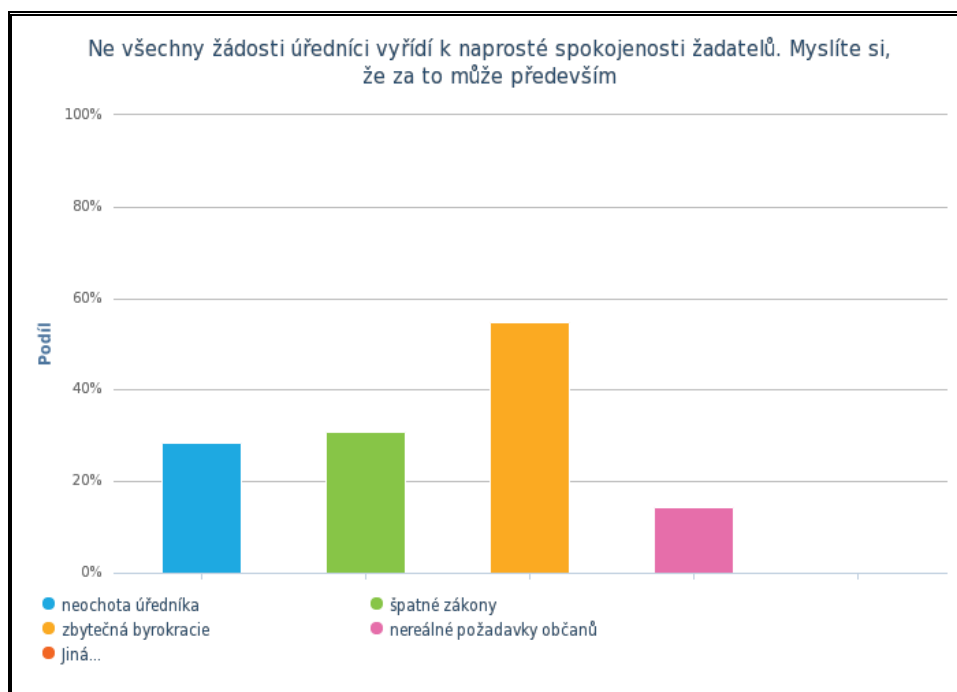
Zdroj: Vlastní výzkum⁵³

S názorem, že jsou dobří i špatní souhlasilo 76,2 %. Tento názor tak připouští, že práce úředníka je práce jako každá jiná a i zde se přihodí chyby, kdy je na vině lidský faktor. Jiná skupina respondentů 16,7 % cítí zlepšení v práci úředníků. 2,4 % se domnívá, že mají co zlepšovat. Stejný počet respondentů 2,4 % míní, že jsou profesionálové ve svém oboru. Z výsledků můžeme usuzovat, že vlastní individuální zkušenosti nejsou v souladu s obecným povědomím, že práce úředníků je zbytečná.

⁵³ MUNZAROVÁ, B., Survio, *Vlastní dotazníkové šetření*: Nový Bor: Bohumila Munzarová, © 2020, www.survio.cz [cit. 2020-02-01], Dostupné z: <https://my.survio.com/F6S3X7W1Q0D9F7N3T9G6/data/index>.

Graf 9 – otázka č. 9

Odpovědi k otázce č. 9 Ne všechny žádosti úředníci vyřídí k naprosté spokojenosti žadatelů. Myslíte si, že za to může především.



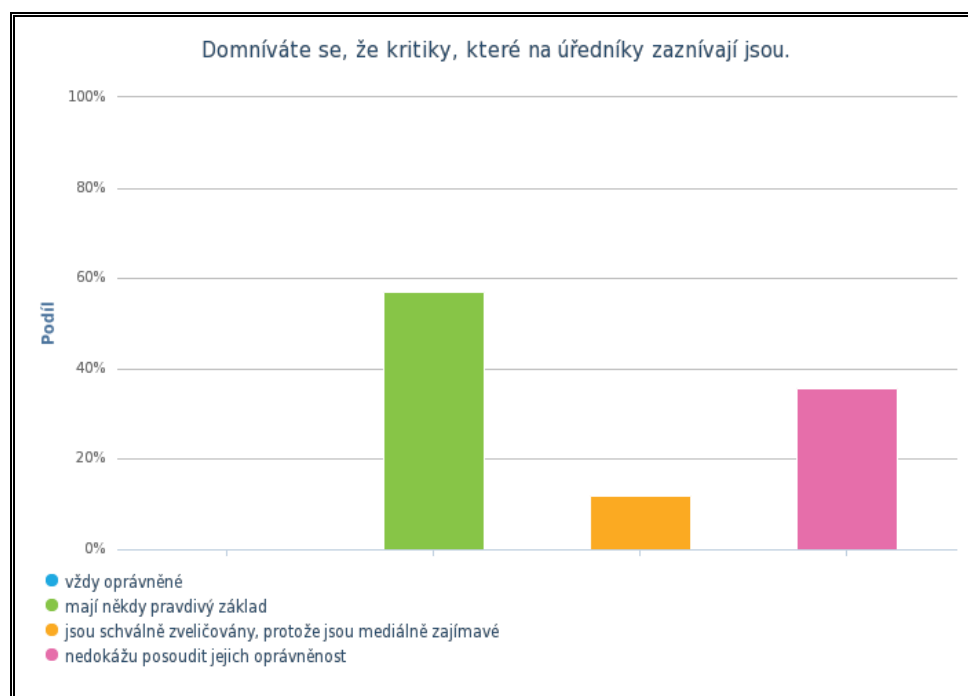
Zdroj: Vlastní výzkum⁵⁴

Další z otázek směřovala k byrokracii a posouzení „papírování“ na úřadech. Není překvapením, že většina respondentů se domnívá 54,8 %, že za neuspokojenými požadavky občanů je byrokratický aparát. Závažný problém vidí v chybném nastavení zákonů 31 % respondentů. Zanedbatelný není ani zástup respondentů 26,8 %, který hodnotí kriticky práci úředníků. Zajímavý je i výsledek, kdy 14,3 % respondentů připouští chybu na straně občana. Autorka bakalářské práce soudí, že tato otázka ukázala částečnou důvěru v úředníky a dílčí pochopení, pro legislativní překážky v jejich práci.

⁵⁴ MUNZAROVÁ, B., Survio, *Vlastní dotazníkové šetření*: Nový Bor: Bohumila Munzarová, © 2020, www.survio.cz [cit. 2020-02-01], Dostupné z: <https://my.survio.com/F6S3X7W1Q0D9F7N3T9G6/data/index>.

Graf 10 – otázka č. 10

Odpovědi k otázce č. 10 Domníváte se, že kritiky, které na úředníky zaznívají jsou.



Zdroj: Vlastní výzkum⁵⁵

Výsledky nabyté průzkumem částečně korespondují s obecným názorem, že jednání úředníků je vnímáno spíše kriticky. Nejhorší hodnocení neuplatnil ani jeden z respondentů. Výraznou skupinu tvoří hodnocení, 57,1 % respondentů, kteří kritiku na úředníky podprahově pocítují a připouští fakt, že špatné smýšlení může být postaveno pravdě, i když jejich osobní zkušenost může být opačná. Početná je i skupina respondentů, 35,7 %, kteří zvolili neutrální postoj. Nezanedbatelná skupina respondentů, 11,9 % přisuzuje všeobecnou kritiku na práci zaměstnanců ve veřejné správě, cílené negativní pozornosti, kterou média věnují úředníkům, a to především kauzám a chybám v práci úředníků. Výsledek otázky č. 10 reflektuje všeobecný postoj občanů k práci úředníků. Výraznou roli zde může hrát ne úplně všeobecná dobrá pověst veřejné správy.

⁵⁵ MUNZAROVÁ, B., Survio, *Vlastní dotazníkové šetření*: Nový Bor: Bohumila Munzarová, © 2020, www.survio.cz [cit. 2020-02-01], Dostupné z: <https://my.survio.com/F6S3X7W1Q0D9F7N3T9G6/data/index>.

Odpovědi k otázce č. 11 Máte ještě jiný poznatek týkající se úředníků, se kterými jste jednal/a?

U otázky č. 11 autorka práce dala prostor respondentům vyjádřit své smýšlení na práci úředníků. Postřehy jsou přepsány autenticky.

1. Setkala jsem se jenom s příjemnými úředníky a jejich práce si cením.
2. Neumí pracovat s počítačem.
3. Nemůžu si stěžovat, paní byla příjemná a ochotná.
4. Už dlouho jsem nepocítila takový pocit ponížení. Paní se chovala jako bych byla úplný hlupák.
5. Měli by na úradech být lidé, které to baví, a ne že mají titul.
6. Arogance.
7. Chybí ochota.
8. Nemohu si stěžovat, ochota vstřícnost.
9. Je práce jako každá jiná, je vidět, že postoj úředníků k lidem se už hodně změnil.
10. Jako odborníci v dané problematice, by mohli úředníci ke klientovi přistupovat aktivněji. např; vysvětlení možností, rizik apod. Jsou tu pro nás, ale občas to vypadá, že klient obtěžuje.
11. Byli ochotní.
12. Ano, stalo se mi, že jsem se při jednání na úřadu setkala s nepříjemným vystupováním některého z jeho zaměstnanců.
13. Úřednice měla neosobní přístup, tvářila se kysele.
14. Hloupost některých...
15. Všechno proběhlo k mojí spokojenosti, rychle. Pán, se kterým jsem jednal, věděl, o čem mluví, byl to odborník.

16. Úředníků je zbytečně moc, spousta papírování, pak všechno zbytečně dlouho trvá.
17. Spokojenost.
18. Všechno je o lidech, když někdo svoji práci nemá rád, je to znát na jeho přístupu. Tak je to i úředníků.
19. Myslím, že většina úředníků se chová náležitě. Výjimky spíše potvrzují pravidlo.⁵⁶

5.5 Posouzení výsledků ke stanoveným hypotézám

Hypotéza 1 – Veřejnost hodnotí pozitivně profesionalitu a ochotu úředníků, jejich odbornou pomoc při řešení dané situace.

Informace vedou k závěru, že veřejnost je spokojená s profesionalitou, ochotou úředníků. Údaje nabyté výzkumem, ale i ukazují na výskyt faktického selhání úředníků, které pak ovlivňuje celkový pohled na veřejnou správu, úřad. Avšak se jedná o selhání jednotlivců, ne veřejné správy jako celku. Tento výsledek je pozitivní informací jak úřad, tak pro veřejnost.

Jedním z bodů této hypotézy, bylo posoudit obecně rozšířený názor, že ve veřejné správě dominuje neprofesionální a byrokratický úředník. Autorka bakalářské práce očekávala, že obecný názor o nespokojenosti s profesionální ochotou úředního aparátu, ve výsledcích výzkumu bude směřovat k poškození dobrého jména úředníků. Jak ale ukazují výsledky provedeného zkoumání, není tomu tak. Výzkum tak naznačuje, že občané jsou očividně ovlivněni osobní zkušeností a pokud tuto vlastní zkušenost s jednáním nemají, ukazují se sklon k obecné generalizaci. Na druhé straně výsledky ukazují, že lidé chápou neustálý nárůst agendy ve veřejné správě a neustále se zvyšující

⁵⁶ MUNZAROVÁ, B., Survio, *Vlastní dotazníkové šetření*: Nový Bor: Bohumila Munzarová, © 2020, www.survio.cz [cit. 2020-02-01], Dostupné z: <https://my.survio.com/F6S3X7W1Q0D9F7N3T9G6/data/index>.

požadavky na výkon úředníků, na jejich vzdělání, profesionalitu. Toto jsou hlavní aspekty, které ovlivňují a budou ovlivňovat kvalitu veřejné správy. Profesionalita a vstřícnost směrem k veřejnosti je zásadní pilíř veřejné správy a tím, že křivka profesionální ochoty poroste směrem nahoru, dojde k tomu, že veřejnost změní svůj názor na úředníky a bude si jejich práce považovat.

Hypotéza byla potvrzena.

Hypotéza 2 – Úředníci jsou arogantní a nezajímají se o názory občanů.

Hypotéza 2 se týká arogance úředníků. Výsledky ukazují, že skupina respondentů ve vyšším počtu shledala tento problém v jednání s úředníky jako zásadní. Na základě výsledků výzkumu se jeví předpoklad, že veřejná správa je představována arogantními úředníky, kteří se schovávají za byrokracii a potřeby občanů jsou pro ně nedůležité.

Jedna ze základních myšlenek, kterou by úředníci měli přijmout je pohled soukromého sektoru (firma – klient = dobré jméno = zisk). Soukromý sektor je orientovaný na zisk, tlak na nárůst produktivity práce. Firma, která plní potřeby zákazníka kvalitně si udrží pozici na trhu a bude ekonomicky prosperovat. Jednoduše řečeno: „je potřeba si svým přístupem a pracovní morálkou na sebe vydělat.“ Moderní doba přináší nové požadavky, zásadně se mění prostřední veřejné správy a tato změna by měla začít prvotně u samotné osoby úředníka. Důležité je seznámit se s novými metodami a přijmout je za vlastní. Jen tak je možné dosáhnout změny v pohledu na práci úředníků. Bohužel řada úředníků chápe svou pozici na pracovním trhu jako neměnnou jistotu, proto nemají potřebu cokoliv na své práci měnit. Pro takové úředníky by nemělo být ve veřejné správě místo. Renomé úřadu v očích veřejnosti se odvíjí zejména od vystupování úředníků. Úřady by měly mít ve svých řadách především úředníky, kteří svým slušným chováním zajistí dobré jméno a vážnost celého úřadu.

Na závěr lze shledat, že výsledky výzkumu korespondují se zformulovanou hypotézou a lze tedy konstatovat, že výsledky nejsou v zásadním rozporu s očekáváním.

Hypotéza byla částečně potvrzena.

5.6 Shrnutí vyhodnocení dotazníkového šetření

Dotazník vyplnilo celkem 62 respondentů různých věkových kategorií, převážně občané z Libereckého kraje a Ústeckého kraje, kteří mají osobní zkušenosti s jednáním na úřadě. Sumarizace závěrečných výsledků je uvedena vždy u každé jednotlivé otázky. Otázka č. 11 sděluje doslovnou interpretaci odpovědí respondentů. Tento typ otázky byl zařazen záměrně, jak je již uvedeno v kapitole 5.2.

Výsledky ukazují, že značná část respondentů, je s chováním a odborností úředníků spokojená. Očekávaná skutečnost veřejného mínění byla taková, že ve veřejná správa je prezentována neprofesionálními a byrokratickými úředníky, což by mělo logicky vést k tomu, že výzkum dopadne v neprospěch úředníků. Výsledky, ale ukazují opak. To je, dle názoru autorky bakalářské práce způsobeno dvěma stěžejními hledisky. Ten první se vztahuje k vlastní zkušenosti s jednáním na úřadě. Občan si vytvoří svůj vlastní názor, ať už negativní či pozitivní a ten pak dále sdílí svému okolí. Ale veřejná správa se prezentuje i prostřednictvím médií, která ukazují především chyby a omyly úředníků, úřadů a tím tak ovlivňuje veřejné mínění. Pokud se tyto dva aspekty spojí, vytvoří se vlivný a negativní obraz práce úředníků, potažmo veřejné správy.

Dalším výstupem výzkumu, a ne méně podstatným, je, že dle soudu veřejnosti, práci úředníků značně stěžuje byrokracie, která je však také tvořena úředníky, a to způsobuje, že veřejné mínění se přiklání k názoru, že úředníci se rádi pohybují v byrokratickém prostředí a nemají zájem o změnu. Všechna tato smýšlení pak vedou k přesvědčení, že úředníci jednají především ve svůj prospěch, ulehčení si své práce a potřeby občanů nejsou pro ně prioritou. Přesto je z výzkumu zcela zřetelné zvýšení kreditu úředníka

ve společnosti. Nahrává tomu i povinnost zveřejňování informací a umožnění přístupu k těmto informacím. Závěrem lze konstatovat, že všechny skutečnosti uvedené ve výzkumu vedou k obecnému mínění, že úředníci jsou většinou posuzováni jako schopní odborníci. Pro úřady i samotné úředníky by mělo být prioritou si tento kredit udržet, aby občané z úřadu odcházeli spokojeni a cítili se při jednání s úředníkem jejich partnerem. To co bohužel vyplývá z výzkumu, je to, že veřejnost stále vidí úředníka bez „lidské tváře“. A právě této oblasti, by měla být věnována ve veřejné správě pozornost, ať formou průběžného vzdělávání nebo zavedením metod řízení kvality v orgánech veřejné správy. Tyto metody by měly být orientované především na občany, kteří služby veřejné správy využívají.

Následné další doporučení směřuje nad rámec provedeného výzkumu. Autorka bakalářské práce pracuje ve vyšším samosprávném celku a může tak posoudit práci a chování úředníků uvnitř úřadu. Vztahy mezi jednotlivými úředníky a odbory jsou komplikované. Existuje zde určitý druh rivality a neochoty si pomoc, ve snaze se schovávat za zákony, nařízení a směrnice. To pak v určitých případech může vyústit až v aroganci a nadřazené chování mezi kolegy.

Pokud tyto negativní vztahy existují vně úřadu, je pak pochopitelné, že toto chování se vyskytuje i směrem k veřejnosti. Je však velmi těžké tyto vztahy řešit, protože řada úředníků žije ze své podstaty a nedokáže si připustit jiné jednání, než na jaké je ve své dlouhodobé praxi zvyklá. Jakákoliv změna v nich vyvolává strach a negativní postoj, pro ně k neznámému. Změnou dochází k narušení rutiny, ve které se denně pohybují. Řada z nich nechce nebo se bojí tento stav řešit, a tak své zaměstnání opouští. Autorka bakalářské práce je toho názoru, že i tyto vztahy velmi ovlivňují image veřejné správy. S ohledem na tuto skutečnost se tak nabízí možnost průzkumu na toto téma v návaznosti na téma této bakalářské práce.

ZÁVĚR

Závěrem lze zkonstatovat, že stanovené hypotézy se potvrdily. Veřejnost od veřejné správy vyžaduje kvalitní služby, profesionální přístup a odborníky ochotní pomoci.

Postavení úředníka a jeho povinnosti jsou v dnešní době středem všeobecného zájmu. Známe je vymezení pojmu, jaký by měl být úředník, jaké mají být jeho znalosti, dovednosti, schopnosti a kompetence. Několik let byla deklarována potřeba jak upravit práva a povinnosti úředníků, aby došlo k zajištění stability veřejné správy a aby veřejná správa nebyla prostorem pouze pro politickou manipulaci. Na základě těchto potřeb byl v roce 2002 schválen zákon č. 312/2002Sb., o úřednících územních samosprávných celků a o změně některých zákonů, který upravil pracovněprávní podmínky úředníků obcí a krajů.

Zákon tak stanovil definici úředníka. To je těsně spjato s veřejnou správou, jaká má být, co je její hlavní činnosti. Definice prezentuje univerzálního úředníka. Ale veřejnost požaduje odborníky na konkrétní činnost. A právě činnosti veřejné správy, potažmo úředníků mají dopad do každodenního života občanů. Jejich konání vede k tomu, že veřejná správa je posuzována především z pohledu kvality. Je důležité si uvědomit, že i úředník je člověk, ale po určité pracovní dobu, zastává roli úředníka. Toto uvědomění si, by mělo přijít jak ze strany úředníka, tak občana. Úředník není nadčlověk, přesto by měl mít na veřejnou správu a činnosti s ní spojené i pohled občana (klienta). Z provedeného výzkumu vyplývá, že tento úhel pohledu ve veřejné správě úředníkům zcela chybí anebo se postupem času vytrácí. Každý úředník má specifické postavení a jistým způsobem má odpovědnost k tomu, co se ve státě probíhá.

Názor veřejnosti je takový, že je důležité, aby byl úředník profesionálně zdatný a svou práci vnímal jako zásadní postavení ve společnosti. Dost často veřejnost poukazuje na to, že lidem pracujících na úřadech je vlastně jedno jakou práci dělají, hlavně, že mají sociální jistotu, kterou jim práce úředníka garantuje. A právě toto může ovlivnit chování úředníka. Jeho vlastní nespokojenost se obrátí proti občanovi, který na úřad

přišel se záležitostí, kterou potřebuje vyřešit. A od úředníka očekává absolutní profesionalitu, ochotu a slušné chování.

Veřejná správa bude vždy ze zásady představovat instituci s úředníky, kteří jsou více či méně kvalifikovaní a eticky způsobilí. Samotní úředníci, za vydatné pomoci celé společnosti musí v sobě najít snahu ke změně, aby veřejná správa dostala „lidskou tvář“, prezentovanou nejen profesionálním úředníky, ale příjemnými, vstřícnými lidmi. Přestože existují zákonné hranice, které nelze překročit, hranice profesionálního chování jsou široké a pružné.

SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ

Seznam použitých českých zdrojů

ČERMÁK L. *Služební pragmatika (zákon ze dne 25. ledna 1914, č. 15 ř. z. o služebním poměru státních úředníků a státních zřízenců) s pozdějšími zákonnými změnami: (Platový zákon). Prováděcí předpisy ke služební pragmatice (zák. č. 15/1914 ř. z.). Část II*, Státní nakladatelství, 1930, 371 s.

HENDRYCH, D. a kolektiv, *Správní právo – obecná část* 8. vyd. Praha: C.H.Beck, 2012, s. 792. ISBN 978-80-7179-254-3.

HLEDÍKOVÁ, Z., JANÁK J. a DOBEŠ J. *Dějiny správy v českých zemích: od počátků státu po současnost*. [2. vyd.]. Praha: NLN, Nakladatelství Lidové noviny, 2007, 570 s. ISBN 978-80-7106-906-5.

HORZINKOVÁ, E. a NOVOTNÝ, V. *Základy organizace veřejné správy v ČR*. Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, 2008, 234 s. ISBN 978-80-7380-096-3.

OLSZEWSKI, Józef. *Byrokracie*. Přeložil Jaroslav KÁBRLE. V Praze: Nakladatelství Dr. Ant. Hajna, 1911, 226 s. Hajnova knihovna děl domácích i cizích, sv. 6. ISBN (Váz.).

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

POMAHAČ, R. VIDLÁKOVÁ O. *Veřejná správa*. 1. vyd. Praha: C.H.Beck, 2009, 278 s. ISBN 80-7179-748-0.

PRŮCHA, P. *Správní řád s poznámkami a judikaturou: podle stavu k 1. 7. 2019*. 4. aktualizované a doplněné vydání. Praha: Leges, 2019, 533 s. Glosátor. ISBN 978-80-7502-355-1.

VYSKOČIL, A., *C.k. úředník ve zlatém věku jistoty*. Praha: Historický ústav, 2009, 367 s. Práce Historického ústavu AV ČR, sv. 26. ISBN 978-80-7286-149-1.

VEDRAL, J. *Správní řád: komentář*. 2., aktualiz. a rozš. vyd. Praha: BOVA POLYGON, 2012. ISBN 978-80-7273-166-4.

VOŠAHLÍKOVÁ, P., *Z moci úřední. Úřady a úředníci za vlády Františka Josefa I*, In: *Český časopis historický = The Czech Historical Review*. Praha: Historický ústav AV ČR 92, č. 3, 1994, 460-476 s.

WEYR, F. a HOETZEL J. *Slovník veřejného práva československého*. Praha: Eurolex Bohemia, 2000. Svazek V, U-Ž. ISBN 80-902752-4-9.

Seznam použitých internetových zdrojů

Citáty slavných osobností. [online]. www.citaty.net. [cit.2019-11-25] Dostupné z: <https://citaty.net/citaty/8978-p-remigio-de-girolami-pro-potreby-a-prospech-obcanu-jako-celku-musi-clov/>.

Ministerstvo vnitra České republiky, *Práva a povinnosti státních zaměstnanců* [online]. © 2019 Ministerstvo vnitra České republiky www.mvcr.cz, 2019. [cit. 2010-12-15]. Dostupné z: <https://www.mvcr.cz/sluzba/clanek/prava-a-povinnosti-statnich-zamestnancu.aspx>.

Mendelova univerzita, *Studijní opora*, [online]. www.mendelu.cz, © 2018 Mendelova univerzita v Brně, [cit. 2019-11-08]. Dostupné z: https://is.mendelu.cz/eknihovna/opory/zobraz_cast_pl?cast=21041.

Národní pedagogický institut České republiky, *Metodický portál RVP*, [online], www.rvp.cz.[cit. 2019-11-15]. Dostupné z: <https://clanky.rvp.cz/clanek/c/Z/386/OBCAN-AOBCANSTVI.html/>

MUNZAROVÁ, B., Survio, *Vlastní dotazníkové šetření*: Nový Bor: Bohumila Munzarová, © 2020, www.survio.cz [cit. 2020-02-01], Dostupné z:<https://my.survio.survio.com/F6S3X7W1Q0D9F7N3T9G6/data/index>.

Nejvyšší správní soud, *Rozsudek Nejvyššího správního soud rozsudek, ze dne 7. května 2009*, © 2003 – 2020, Nejvyšší správní soud sp. zn. 1 As 29/2009-59, [online]. www.nnsoud.cz- [cit. 2019-11-15]. Dostupné z: http://www.nnsoud.cz/files/SOUDNI_VYKON/2009/0040_2As__1300003_prevedeno.pdf.

Parlament České republiky, Poslanecká sněmovna, *Ústava České republika*, ze dne 16. prosince 1992, © 1995-2018, Parlament České republiky, Kancelář Poslanecké sněmovny, [online]. www.psp.cz. [cit. 2019-11-15]. Dostupné z: <https://www.psp.cz/doc/laws/constitution.html>.

SURVIO, *Vytvoření dotazníku zdarma*, [online], www.survio.cz, [cit. 2020-02-01], Dostupné z: <https://my.survio.com/F6S3X7W1Q0D9F7N3T9G6/data/index>.

Zákon č. 74/1919 Sb. ze dne 7. února 1919, o přejímání státních úředníkův a zřízenců, jakož i úředníkův a zřízenců státních podniků. [online]. © 2018 Wolters Kluwer ČR. www.noveaspi.cz/. [cit. 2020-02-12]. Dostupné z: <https://www.noveaspi.cz/products/lawText/1/975/1/2/zakon-c-74-1919-sb-o-prejimani-statnich-urednikuv-a-zrizencu-jakoz-i-urednikuv-a-a-zrizencu-statnich-podniku/zakon-c-74-1919-sb-o-prejimani-statnich-urednikuv-a-zrizencu-jakoz-i-urednikuv-a-a-zrizencu-statnich-podniku>.

Zákon č. 74/1919 Sb. ze dne 7. února 1919, o přejímání státních úředníkův a zřízenců, jakož i úředníkův a zřízenců státních podniků. [online]. © EPRAVO.CZ, ČR. www.epravo.cz. [cit. 2020-02-12]. Dostupné z: <https://www.epravo.cz/vyhledavani-aspi/?Id=735&Section=1&IdPara=1&ParaC=2>.

Zákon č. 186 ze dne 2. 7. 2013, o státním občanství České republiky a o změně některých zákonů (zákon o státním občanství České republiky). In: *Sbírka zákonů České republiky*, 2013, částka 77. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2013-186>.

Zákon č. 262 ze dne 7. 6. 2006, zákon zákoník práce, v aktuálním znění. In: *Sbírka zákonů České republiky*, 2006, částka 84. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-262>.

Zákon 312 ze dne 12. 7. 2002, o úřednicích územních samosprávných celků a o změně některých zákonů, v aktuálním znění. In: *Sbírka zákonů České republiky*, 2002, částka 11. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2002-312>.

Zákon č. 349/1999 Sb. ze dne 30. 12. 1999, *Zákon o Veřejném ochránci práv* v aktuálním znění. In: *Sbírka zákonů České republiky*, 1999, částka 111. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/1999-349>.

SEZNAM OBRÁZKŮ, TABULEK A GRAFŮ

Seznam obrázků

Obrázek 1 - Uspořádání veřejné správy.....	20
--	----

Seznam grafů

Graf 1 – otázka č. 1	39
Graf 2 – otázka č. 2	40
Graf 3 – otázka č. 3	41
Graf 4 – otázka č. 4	42
Graf 5 – otázka č. 5	43
Graf 6 – otázka č. 6	45
Graf 7 – otázka č. 7	46
Graf 8 – otázka č. 8	47
Graf 9 – otázka č. 9	48
Graf 10 – otázka č. 10	49

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha A – Dotazník.....	I
----------------------------------	----------

Dotazník 1

Úvodní text:

Vážený pane, Vážená paní,

dovolte mi prosím Vás požádat o vyplnění dotazníku, který mapuje kvalitu úředníků ve veřejné správě. Dotazník je zaměřený na profesionalitu a chování úředníků z pohledu veřejnosti. Výsledky budou použity pro zpracování bakalářské práce na Univerzitě Jana Amose Komenského v Praze. Jeho vyplnění Vám zabere max. 5 – 10 minut.

Děkuji za ochotu a trpělivost.

Bohumila Munzarová

Dobrý den,

věnujte prosím několik minut svého času vyplněním následujícího dotazníku.

1. Komunikujete často s úředníky ve veřejné správě?

Nápověda k otázce: *Vyberte jednu nebo více odpovědí*

- spíše výjimečně
- ano
- velmi často

2. Chování úředníka při jednání bylo přátelské a milé.

Nápověda k otázce: *Vyberte jednu nebo více odpovědí*

- ano
- spíše ano
- ne
- Jiná...

3. Vyjadřování úředníka bylo pro Vás srozumitelné.

- ano
- spíše ano
- ne
- vůbec ne

4. Úředník měl k Vašemu problému aktivní přístup (snaha pomoci).

Nápověda k otázce: *Vyberte jednu nebo více odpovědí*

- ano
 spíše ano
 ne
 vůbec ne
 Jiná..

5. Setkal/a jste se s úředníkem, který s Vámi jednal arogantně, povýšeně.

Nápověda k otázce: *Vyberte jednu nebo více odpovědí*

- ano
 ne
 Jiná..

6. Stalo se Vám, že úředník o dané problematice s Vámi nechtěl jednat.

Nápověda k otázce: *Vyberte jednu nebo více odpovědí*

- ano
 ne
 Jiná..

7. Úředník na Váš udělal dojem odborníka, který rozumí dané problematice.

Nápověda k otázce: *Vyberte jednu nebo více odpovědí*

- ano
 spíše ano
 ne
 vůbec ne
 Jiná..

8. Váš názor na úředníky je obecně.

Nápověda k otázce: *Vyberte jednu nebo více odpovědí*

- jejich práce je zbytečná
- mají co zlepšovat
- jsou dobří i špatní
- jejich práce se v posledních letech zlepšila
- jsou to profesionálové ve svém oboru
- nemám na to názor

9. Ne všechny žádosti úředníci vyřídí k naprosté spokojenosti žadatelů. Myslíte si, že za to může především

Nápověda k otázce: *Vyberte jednu nebo více odpovědí*

- neochota úředníka
- špatné zákony
- zbytečná byrokracie
- nereálné požadavky občanů
- Jiná...

10. Domníváte se, že kritiky, které na úředníky zaznívají jsou.

Nápověda k otázce: *Vyberte jednu nebo více odpovědí*

- vždy oprávněné
- mají někdy pravdivý základ
- jsou schválně zveličovány, protože jsou mediálně zajímavé
- nedokážu posoudit jejich oprávněnost

11. Máte ještě jiný poznatek týkající se úředníků, se kterými jste jednal/a?

Děkuji za Vaše názory k práci úředníků a za odpovědi na všechny otázky.

Bohumila Munzarová

BIBLIOGRAFICKÉ ÚDAJE

MUNZAROVÁ, B., Survio, *Vlastní dotazníkové šetření*: Nový Bor: Bohumila Munzarová, © 2020, www.survio.cz [cit. 2020-02-01], Dostupné z: <https://my.survio.com/F6S3X7W1Q0D9F7N3T9G6/data/index>.

Jméno autora: Bohumila Munzarová

Obor: 6202R087 - Evropská hospodářskosprávní studia (Bc. EHS VOŠ)

Forma studia: kombinované studium

Název práce: Práva a povinnosti úředníka ve veřejné správě

Rok: 2020

Počet stran textu bez příloh: 54

Celkový počet stran příloh: 4

Počet titulů českých použitých zdrojů: 12

Počet titulů zahraničních použitých zdrojů: 0

Počet internetových zdrojů: 14

Vedoucí práce: Doc. JUDr. Jan Brázda Ph.D.

SEZNAM VYSVĚTLIVEK

- ⁱ Remigio dei Girolami, (1235–1319) italský dominikánský teolog.
- ⁱⁱ Max Weber (21. dubna 1864 – 14. června 1920) německý sociolog a ekonom.
- ⁱⁱⁱ Rakouský politik pocházející z rodu Hauqviců.
- ^{iv} Neoabsolutismus je forma vlády v Rakouském císařství.
- ^v Konstituční monarchie je forma monarchie, ve které panovník vykonává pravomoci na základě psané či nepsané ústavy.
- ^{vi} Ústřední úřad, soud nebo jiná instituce římské kurie, kterou papež zřídil ke správě katolické církve.
- ^{vii} Ústava vydána vládou bez účasti zástupců lidu.